

投書・ご意見について

8月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

ご意見等について回答いたします。	ができません。ご理解のほどをお願いいたします。	5年度から7年度までの3年間で病棟改修工事を行っております。この中で病室の空調設備などの更新工事を実施しております。
病室で普通に電話していました。決まりは守ってほしいです。	施設物品担当	施設物品担当
この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病室内での電話は、禁止としていただくよう説明させていただいています。お気づきの点がありましたら、いつでもスタッフにお声かけください。対応してまいります。	退院予定で迎えに行くと本人が一人で荷物を持ち、バス停にいました。手に付けてあった氏名の書いてあるバンドも取られていました。家族が迎えに病室に行く前に、本人がすでに外に出ているという現実がありました。ありえないことだと思います。あまりにも責任感もなくがっかりです。	4A トイレ入って向かいの大きめのトイレの「流」ボタンの字が消えかかっており、4月に初めて来た際、流すボタンを一瞬焦った覚えが。
4A	この度は、病棟の管理体制の不備により、患者さんの外出を止めることができず、大変申し訳ありませんでした。このようなことを起こさないように対策をスタッフ全員で考えました。①患者さんの様子に変化があった場合は、ご家族に状態をお伝える。②必要時、離院察知センサーを装着する。③スタッフ全員が離院する可能性がある患者さんのことを情報共有する。④徘徊等のある患者さんについては、警備室に情報を伝える。以上、4つのことを決定し、以後このようなことが起きないようにしてまいります。	この度は不便をお掛けし申し訳ありませんでした。現場の状況を確認し、患者さんに分かりやすい案内表示を設置しました。
1階受付待合室の椅子の数が足りていないと感じました。受付が終わるまでに1時間かかり、その間、埋まってしまっていて座るところがなく、ずっと立って待っているのは大変だと感じました。	7A	施設物品担当
この度は1階受付前の椅子の数が足りず、ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。記載台の配置を変更する等、受付前のスペースを広げる努力をしておりますが、まだ十分な座席数を確保できていないのが現状です。日々の患者数に合わせて椅子を補充する等、可能な限り工夫を凝らし、より快適にお待ちいただけるよう努めてまいります。	医事担当	尿の管を抜いて初めてトイレに行く時だったので、その旨をナースコールで伝えた。20代くらいの看護師に対して、別の看護師が「私が連れて行かなきゃいけないの？私が連れて行けばいいの？」とカーテン越しで話をしていて。20代の看護師は他に仕事を抱えていた+患者がいる前で話す会話ではないと思った。
面会時間に土日が含まれるようになってほしいです。	手術の説明から入院の説明の待ち時間が長い。11時頃から15時頃。提出書類が多い。	初めての入院・手術により不安に思われている時に、看護師の言動でさらに不安にさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。スタッフで事例を共有し、改めてまいります。
ご不便をおかけし、申し訳ありません。新型コロナウイルス感染状況によって判断しております。ご理解をお願いいたします。	この度は、長時間お待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。医師からの手術説明と看護師からの手術オリエンテーション（準備や持ち物等の説明）に時間がかかることを事前にお伝えする配慮に欠けていました。また、外来診察終了後に薬剤科では手術前の休薬説明、入院支援室では動画視聴や入院説明があり時間を要したと思います。今回のご指摘を今後の患者対応に活かしてまいります。提出書類が多いと感じられたことに関しては、入院時に必要な情報をいただく必要がございますので、ご理解いただけると幸いです。貴重なご意見をありがとうございました。	4A
感染対策室	外科外来、入院支援室	救急から入院になり、入院書類も早急に書かされて、面会等で病室にいたら、今この時間は時間外です、とキツイ言い方をしました。確かにナースの言うことは正しいですが、もう少し言い方があるのでは？と感じてしまいます。言い方で相手の受ける感じ方が全然違うと思います。
産後日数が浅い間は、授乳を部屋で受けたい。傷が痛く授乳室まで遠かったのが、大変だった。	母子同室の部屋のエアコンが汚いのが気になりました。	この度は緊急入院となり心配されている中、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。言動を改め、家族にも思いやりのある対応をするよう指導しました。今後も丁寧な対応を心がけてまいります。
今回は、産後の体調が回復されていない中、十分な配慮ができず、申し訳ありませんでした。患者さんの状態に合わせた対応ができるようスタッフを教育してまいります。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院は建築設備を中心として施設の老朽化が深刻な状況であることから、令和	6階
4A		冷房効きすぎ。管理者はいるのかな。天候も見てほしい。（他1件）
TVでBS-NHK視聴時、見づらい。（NHK・BS視聴料が支払われていない時に出る支払い催促表示が画面の1/4占めるので）	施設物品担当	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病室毎の室温調整につきましては、各病室入口付近に設置されている風量調整スイッチの切替えにより調整が可能となっております。不快に感じられる場合は、各病棟のスタッフにご相談ください。
この度は不便をお掛けし申し訳ありませんでした。病室の床頭台に設置されているテレビでは、テレビカードの購入により一部のBS放送を視聴することができますが、ダイルムなどに設置されている他のテレビではBS放送を正式に視聴すること		施設物品担当

投書・ご意見について

8月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

体重計の囲いが固定されていないのと、バランスを崩し手をかけた時に身体を支えられない。

囲いが安定するように後部を壁付けとし、重し等で固定します。また、体重を測る際は安全のため、看護師にお声がけくださるようお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。

5B

待っている間の説明が早めにほしいです。

医師からの病状説明など、時間のお約束があってもお待たせすることがあり、不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。緊急の患者対応などやむを得ずお待たせする場合は、早めに理由と時間をお伝えするように努めてまいります。

6B

冷蔵庫バナナが腐ったにおいでした。ペットボトル入れたら、においが付き、入れられなかった。今朝、看護師に嫌味を言われました。教育をもっと徹底的にしてください。私は看護師にいじめられました。私は車いすをベッドの隣においてあり、夜中隣の人の車いすを私のベッドバタンと寄せられびっくりしました。また、2~3日経ったら、今度は私にマスクをきなさいと怒鳴りました。廊下で二人で私の名前を呼びました。他の人にも、いろいろ印象が良くないことがわかりました。ちゃんと良い教育をしてください。もう入院したくないです。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病室の冷蔵庫につきましたは、患者さんの退院後に清掃を実施しております。今後、同様の臭気問題が発生しないように清掃を強化するとともに対応を検討してまいります。患者さんへの言葉がけや対応については、注意するようにスタッフに周知しました。患者さんの気持ちに寄り添った対応に努めてまいります。

施設物品担当、3C

お礼のお手紙をいただきました。

(5A)

細かなことに気がまわり、とにかく気づいてくれます。あたりも柔らかく、丁寧に接してくれるので、こちらから話しやすい。

(形成外科)

病気の可能性（考えられる全てのこと）や手術の選択肢をわかりやすく提示してくださり、安心できました。

(5A)

親切な対応をしてくださり、とても助かり安心させていただいてもらっています。有難いことばかりでございます。

(5A)

皆様、親切でした。

(診療部)

先生の病状の説明がわかりやすかったです。

(4A)

予定日超過で入院でした。通常業務で忙しい中、お産が進むように足湯をやってくださいました。その後、体位の提案もしてくださり、とても嬉しかったです。陣痛もピークを迎えて心身ともに疲れていた時に毎回、優しく声掛けをしてくださいました。出産直後も優しく声をかけていただき、とても安心しました。後日、病棟内で声をかけて下さり、嬉しかったです。ありがとうございました。娘の名前、憶えてくれて嬉しかったです。

(形成外科、3C)

声かけの仕方、移動の際の対応など、どなたもすごく優しく感謝いたします。手術も不安なくしていただき、担当医の先生、看護師さん、ありがとうございました。

(3C)

明るく優しく接して下さったので、快適な病院ライフが送れました。ありがとうございました。

(麻酔科、3C、手術室)

みんなとっても親切でありがたかったです。

(3C)

母が1か月以上お世話になりました。お風呂（シャワー）やトイレの付き添いその他多くのお願いをとても心優しく対応して下さったと聞いています。歳をとり、不安の中での入院・手術でしたので、とてもありがたく思っています。診療は丁寧な説明でした。

(産婦人科、4A)

私は人生初の手術で帝王切開で産みました。とても怖く泣いてしまいましたが、手術中優しく声をかけてくれたおかげで、乗り越えることがで

きました。4Aでも看護師さん、助産師さん、皆さん優しく丁寧に対応してくださったので、赤ちゃんのことで困ることはありませんでした。看護学生さんも私をととても気にかけてくれたので、不安だった入院生活も少し気が楽になりました。私に関わってくれた全ての先生方に感謝します。ありがとうございました。

(7A)

丁寧で親切でよかったです。

(救急外来)

丁寧な対応と説明

(救急外来)

こちらの質問に対して、丁寧に対応してくださった。こちらの気持ちになり、受け答え声掛けをしてくださった。

(産婦人科、4A)

初産で不安なことが多く、聞きたいことがたくさんありましたが、どの質問にも丁寧に答えて下さり安心して通院・出産・入院することができました。ありがとうございました。

(産婦人科、4A、産婦人科外来)

妊娠中より外来でお世話になりました。妊娠中、様々なことで心が折れそうだったり、お産及び産後も不安なことだらけでしたが、皆様の優しさ、丁寧な態度にとっても救われました。大変なお仕事かと思えます。お身体に気を付け、これからもたくさんのお母さん、赤ちゃんの支えになってください。ありがとうございました。

(診療部、4B、救急外来)

せんせい かんごしさん ありがとうございます！

不安に寄り添っていただき、親子で安心できました。ありがとうございました。

(救急外来、4B)

皆さん、明るく接してくれたので、子どもも安心していました。

(5A)

どんな細かいことでも気にかけてくださり、常に声をかけてくださいます。存在感を認めてくださっているような気持ちになり、少し嬉しく思います。

(ICU、5A)

どの方も家族に対する説明が丁寧で、とても分かりやすかったです。緊急 OPE となり、不安な気持ちでいっぱいの際に“救命します！！”と先

投書・ご意見について

8月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

生が言ってくれた時、少し勇気づけられました。心強かったです。面会に行くとICUの看護師さん達は、皆、笑顔で対応してくださり、父も喜んでいました。5A病棟の看護師の方々もいつも声をかけてくださり、家族としては、本当に嬉しかったです！ありがとうございます。大変なお仕事ですが、がんばってください。

（消化器内科、5B）
入院が必要な理由や病状、今後の対応策など、親身になって寄り添い、わかりやすく説明いただいた。安心して入院することができた。看護師の皆さまが丁寧に優しく接してくださり、病状等日々確認してくれた。

（7B）
ありがとうございました。

（看護部）
すごく親身になって話をしてくれました。産後、胸が張り過ぎて乳首も痛い時は、「無理に授乳しなくても大丈夫だよ」と言ってくれて救われました。夜中に子どもと2人で心細い時にいつも優しく声をかけてくれて嬉しかったです。

（産婦人科、4A、栄養科）
職員の方は皆さん明るく親切に対応してくださり、気持ちよく過ごすことができて感謝です。食事は8/22(木)の昼の魚のムニエルの献立が好みで良かったです。和え物が毎回しょっぱくなく、ちょうど良いです。

（4A）
親身に話を聞いてくださり、過ごしやすかったです。ありがとうございました。

（入院支援室）
些細なことだと思いますが、私の身体を心配していただいた声掛けがとても嬉しかったです。

（診療部、6B）
中央病院の皆さまがしっかり仕事をしているところを見て感心し、嬉しく思います。これからも中央病院の活躍を応援します。転院してきましたが、診察の方々の親切と丁寧な聞き取り感謝です。

（5B）
皆様、親身になって話してくださっていました。

（歯科口腔外科、4B）
入院で不安だったけど、皆さん声のトーンや声かけがとても優しくて安心しました。看護師さん同士の声掛

けや引き継ぎの声が聞こえて、忙しいのにしっかりしてくれるので、患者さんはとても安心すると思います。先生もわかりやすく説明してくれて良かったです。皆さん、お世話になりました。ありがとうございました。

（3C）
緊急入院から1か月近く、本日退院の運びとなりました。これはひとえに皆様方のご尽力の賜物と心より感謝申し上げます。再び、大地を踏みしめることができました。この喜びを大切に余生を全うしてまいります。“皆様の明るい笑顔”をありがとうございました。

（診療部、6B）
今年に入り、3度入退院を繰り返していますが、皆さんに良くしていただき感謝しています。いつも優しくお声かけをしていただいています。

（7A）
大変良い。よく説明してくれる。親切で患者のこともよく考えてくれる。

（4A）
常に寄り添ってくれる。声をかけてくれる。

（4A）
皆さん、とても優しくて気さくです。親身になってくださる。とても安心できます。

（診療部、4B、警備室、栄養科）
彼らはとても親切で親しみやすく、赤ちゃんに授乳するために階下に降りる必要があるときに息子を探してほしいと頼んだら、ためらうことなく出してくれました。息子は医師がとても親切で食事もおいしくて良かったと言った。

（4B）
新人さんもベテランさんも息子の気持ちに寄り添った声掛けをしてくれて助かりました。親子共々、初めての入院生活だったので、不安も大きかったですが、スタッフさんたちの優しさに安心しました。

（4B）
こどもの退院に向けての説明が親切でわかりやすかったです。

（整形外科、3C、リハビリテーション科）
先生そしてリハビリの先生、看護師さん、初めての事故で何がどうして85歳の主人何もできない人。どうしたらいいのかわかりませんでした

が、手術後、私の家のことを聞いていただき、リハビリも中央病院ということになり、大変感謝しております。看護師の皆さまも本当にテキパキと動いてくださり、本当にありがとうございました。

（3C）
気さくに話しかけてくださり、元気をもらえました。ありがとうございました。