

投書・ご意見について

10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。

①会計に時間がかかり過ぎる。②待ち時間が長い。いつ呼ばれるかわからないので、その場所を離れられない。がんセンターは、どこにいても呼び出し音で呼び出されるので、安心して食事やお茶をしながら待てる。日本一の富士山のふもと、ぜひ改善をよろしく願いいたします。

①会計計算において、大変長らくお待たせしまい申し訳ありませんでした。今後は、お待たせすることのないよう、スタッフのさらなるスキルアップを図り、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、窓口の運用見直しや計算スタッフの増員なども検討し、待ち時間対策に力を入れてまいります。②また、診察待ち時間の件についても大変なご不便とご苦勞をお掛けして申し訳ありません。待ち時間については、重要課題として位置づけ、予約枠の見直しや、緊急を要しない場合には検査と診察を別日にするなど待ち時間対策を講じています。ご指摘のあった呼び出しシステムについてですが、他病院の利用率や高額な設定費用から導入を断念した経緯があります。お手数ですが、外来受付にて一言声をかけていただければ、席を外す際に適切に対応させていただきますので、ご理解ご協力をお願いいたします。

①医事担当②外来委員会

汚物入れの上にトイレットペーパーの包み紙、芯がおいてあり、本来の目的に使う時に邪魔になった。自分が出る時、水道の所のごみ箱に捨てた。できれば「トイレットペーパーのごみは外のごみ箱へ」のような張り紙などの対策をしてほしい。

この度は、不便をお掛けし申し訳ありませんでした。皆様が快適にご利用いただけるように、注意喚起の表示を設置しました。

施設物品担当

緊急入院した高齢者です。10日目の面会時に口腔内、入れ歯を見たところ、緑色・黄色っぽい苔のようなものがかなり付いていて、歯を外し3～4回洗わないと落ちない感じでした。口腔内もスポンジ棒で何回こすっても汚れが付いてきている様子で、看護師さんにも話しました。グローブもはめており、自分では何も

できない患者です。誤嚥性肺炎のリスクには口腔内を清潔に保つという事はとても大事なことでないですか。

この度は、患者さんご家族に辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。口腔ケアは、大切な看護です。また、グローブを装着中で、看護師の適切なケアのタイミング、方法等を判断し、口腔ケアを実施することが必要でした。今後は、口腔ケア方法、内容等を考え、実践に繋げていきたいと思っております。

3B

実習で2週間、学生が来るのでと病棟側から依頼されたので、OKはしました。実際、蓋を開けたら交流などもほとんど無し。これなら担当など決めず、色んな患者を見て、実習経験を学んだ方がためになるのでは？学生だけで反省会をやるのも必要だが、何を目的に患者との触れ合いを頼んだのか？本質を考え直すべし！

今回は、学生の受け持ち患者さんを引き受けていただき、ありがとうございました。この実習は、「統合実習」という「複数の患者さんを受け持つこと」や「看護管理や退院調整について学ぶこと」などを目的としているため、受け持ち患者さんと関わる時間が少なかったかもしれません。受け持ち患者さんをお願いしたにもかかわらず、申し訳ありませんでした。今後はあらかじめ、実習の目的や内容を説明させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

5B

第一駐車場から病院に入るスロープ。車いすで来た際、スロープを上げるのが困難。車いす駐車場が空いていないことも多く、一人で来ることができない。

この度は不便をお掛けし申し訳ありませんでした。1人での来院でお困りの場合、個別に対応を検討させていただきますので、事前に病院スタッフにご相談をお願いいたします。

施設物品担当

トイレ付個室に入院中ですが、トイレの手拭きのタオルって替えてないのだけど、いつだれ（どの担当が）替えるの？それとも全く替えてないの？部屋のごみも週一です。もう少し、回収回数増やしてもいいので

は？

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。トイレ内にはペーパータオルを設置しております。布タオルをご使用される場合は、患者さんご自身で洗濯及び交換をお願いいたします。病室のごみの回収については毎日行っておりますが、清掃スタッフの交替に伴い回収漏れが生じた可能性があるため、対策を検討してまいります。

施設物品担当

仕方ないかもしれませんが、これだけスタッフさんたちの対応が良かった分、病院自体の経年劣化がもったいないと感じました。汚く見えてしまう所あります。①建て替えや②備品の入れ替えをしてほしいと思えました。

①この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。さて、当院は建築されてから40年が経過しており、ご指摘の通り、建物・設備の老朽化・狭隘化など、様々な課題を抱えています。そのため、現在、敷地内での現地建て替えとして、令和13年度の新病院開院を目指し、作業を進めております。今後とも、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。②備品類については、劣化や不具合の発生状況などに応じて随時更新しております。気になる点がありましたら、病院スタッフにご相談をお願いいたします。

①新病院建設準備室

②施設物品担当

①病棟に給湯器か給茶機があるかと思いましたが、水分を多くとらなければいけないのですが、水は売店で購入できますが、湯は（飲んで差し支えないもの）がないので、ちょっと冷えてしまい辛かったです。②個室がもう一つくらいあたら、患者さんの個室希望をもっと実現できそうな気がしました。

①給茶機・給湯器については、衛生面・安全面の観点から設置していません。温かい飲み物については、食事の際に配膳されるお茶をお召し上がりください。貴重なご意見をありがとうございました。②現病院において個室を増やすことは難しい状況ではありますが、現在計画を進めている新病院の検討において個室の設置数についても検討していきます。

投書・ご意見について

10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。

<p>①患者サービス向上委員会 ②施設物品担当</p>	<p>るように広めにカーテンを閉めて対応しておりましたが、今後はベッドサイドのカーテンを使用することとしました。また、検査の際はタオルを使用することや検査者以外の技師が不用意に出入りしないことなどを徹底し、患者さんのプライバシー保護にさらに努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 臨床検査科</p>	<p>週のメニューとかいつ見れるのでしょうか？ 毎週木曜日に翌週のメニューが病棟に配布されております。自部署の表示方法が悪く、メニューが見られず申し訳ありませんでした。メニューが見られるよう表示方法の改善や差し替えを徹底してまいります。この度は、貴重なご意見、ありがとうございました。 5B</p>
<p>看護師が点滴などを運ぶワゴン。シルバーのワゴンでしたが、音が響き、特に夜中、気になりました。ただでさえ、眠れない人が多いと思うので、もう少し消音性のあるものが良いのではと感じます。 貴重なご意見、ありがとうございます。現在、消音タイプのワゴンに随時入れ替えをしております。ご意見を共有させていただき、日頃から物音が出ないよう気配りすることも指導いたしました。 看護部</p>	<p>最新エコー機器でおなかの赤ちゃんを診てもらいました。通常のエコーもきれいで3Dでは赤ちゃんの顔を見ることができて会えるのがさらに楽しみになりました！！お腹の中だと自分の目で見えないので、常に不安があって、毎回エコーで安心します。最新のエコーがあれば、何か問題があった時に早く見つけてあげられるだろうし、3Dは癒されるし、妊婦さんがより安心できると思います。最新のエコー入れてほしいです！！</p>	<p>①お見舞いルールについて、一般のルールは今こうだが産婦人科は別だから別途確認してくれと言われた。であれば、説明は要らないし、結局同じで混乱した。情報を共有しておいてほしい。入院セットについて事前に申し込みと言われたのに、お産は病棟で当日にと言われた。しっかり、説明を正しくしてほしい。②土日祝のお見舞い不可のルールはなぜでしょうか？感染症対策としての意味が分からず…！</p>
<p>アイソトープ検査準備での静脈注射、針入れ失敗3~4回。ナースは技術をしっかり身に付けて患者へ接触してほしい。患部を触れ過ぎる看護師もいる。緊張感がなくなっているのか？上手な看護師もいるのになぜ一人しかいない科に下手なナースを配属しているのか？暇な科だから実験台にされたのか？その後の検査への意欲喪失しました。不安がいっぱいとなる。 何度も辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。点滴の確保は、熟練した看護師が担当させていただいております。今後、このようなことのないよう実施時の丁寧な説明や、場合によっては担当スタッフを交代するなど患者さんに負担のないよう注意してまいります。 看護部</p>	<p>当院の妊婦検診では、基本的に2D超音波装置を利用しており、状況に応じて3D超音波装置を利用しております。2D超音波検査は、体の断面を映し出し、骨や内臓などの状態を観察するのが目的です。一方、2Dの情報を再構築して立体的な画像として見せるのが3Dであり、3D画像を動く画像にしたものが4Dですが、どちらも体の内部を見ることはできません。お母様方が3D画像や4D画像をご覧になりたいお気持ちは重々わかるのですが、要望数や財政面を考慮しながら、購入の是非を検討させていただきたいと思えます。 産婦人科</p>	<p>①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。お見舞い（面会）のルールについて、産婦人科病棟は、分娩前は一般と同様ですが、分娩後の家族は、帰室2時間までの面会を許可しております。入院セットについては、普通分娩の場合は、入院支援室で申込用紙を渡し、入院時病棟に提出、帝王切開の場合は、入院日が決定しているため、事前申し込みが可能となります。今後は、説明の統一を図っていきます。貴重なご意見をありがとうございました。②院内・院外の感染症の発生状況を確認しながら、ルールを決めています。今後は、緩和していく予定です。 ①入院支援室 ②感染対策室</p>
<p>非常に不快な思いをしました。心電図検査の際、カーテンを引かず、広い部屋で胸があらわになり（健診などはカーテンを引き胸にタオルをかけてくれる）タオルもない状態で、その場を離れた。ドアから男性が入ってきてびっくりしたように「あっ、すみません。」と言い立ち去る。戻ってきた女性に男性が入ってきたことを伝えると、「あの人も検査技師なんですよー。」と言われたが、これが通常の方法なのか納得いかない。もし、通常ならその男性職員も「すみません。」と言って立ち去ることはないと思います。あまりにも配慮に欠けていると思います。</p>	<p>ストレッチャーに乗せるのに痛いという声。車いすでストレッチャー前まで行った私。見るとひじをぶつけられたよう。3人もいたのに乱暴な扱いと思いました。午前のお話です。前から中央病院の人たちは（入院時）乱暴という言葉と合致した感じでした。 貴重なご意見、ありがとうございます。患者さんの搬送については、できるだけ多くのスタッフで安全に行えるよう周知してまいります。 救急外来</p>	<p>テレビカドを新紙幣で買えないのが不便。 この度はご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。10月に新紙幣対応のための改修作業が完了し、新紙幣の使用が可能となっております。 施設物品担当</p>
<p>この度は、心電図検査の際に配慮が至らず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。当科では、車いすの患者さんはそのまま入退室でき</p>	<p>5Bで給食（食事）のメニューを見たいと思いますが、10/24でも20日までのメニューしかありません。来</p>	<p>詳細記入すると、確認の際「そういったことはない」と言われるに決まっているので、記載しませんが、様々な患者、付添人が来る中、そういった人に対する態度が悪い。接遇マナーができない人間を窓口に出すの</p>

投書・ご意見について

10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。

は病院の質の低下を招くと思います。

この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。この度のご指摘を真摯に受け止め、当該スタッフに注意をし、病院の顔となる窓口のスタッフには患者さんの視点に立った対応を心掛け、思いやりと笑顔で対応するよう指導いたしました。引き続き、全てのスタッフが研修等を通して接遇について学び、患者さんが安心して受診できるよう努力して参ります。

医事担当

10年ほど前に妻が入院でお世話になりました。その後世間も色々あり、様変わりしました。今回体調不良で入院となり、約1か月の予定で治療が組まれています。幸い院内歩行は自由となっておりますが、天気の良い日に気分転換で屋上に出て景色でもと思い、スタッフに聞いたところ、現時点では出られないとのこと。残念です。できれば、車いすでも点滴台を持ちながらでも、外の空気を吸えるよう、今一度ご検討いただけないでしょうか？

当院では、事故防止のため屋上への立ち入りを禁止しております。ご理解とご協力をお願いいたします。なお、気分転換ができる場所として、本館1階院内ギャラリーで市民の方々の作品展（1か月ごと入替）を実施しており、正面玄関を出たところにはベンチがあり季節の草花を楽しむことができます。ぜひご利用ください。貴重なご意見をありがとうございました。

患者サービス向上委員会

ごはんが200gでしたので、いつも少し残してしまい、すみません。150gにさせていただくと助かります。半分だと足りません。食事のお金少し上げてでももう少し量や品数があると嬉しいです。いつも作っていただきありがとうございました。

医師の指示のもと患者さんの病態を考慮した提供量となっておりますが、ごはんが150gの食種もございますので、お気軽に病棟スタッフまでご相談ください。お食事代は入院時食事療養費にて決まっておりますので変更することはできませんが、ご意見を参考に献立の改善を行ってまいります。

栄養科

気分屋で自分の感情を表に表し過ぎ言葉にも強く出し過ぎる。声が大きく上からモノを言うので、会話していても気分が悪くなる。・4人部屋で私にだけあいさつをしない・頭痛について素人の私に片頭痛とはと定義を言って否定してくる・説明を1回聞いて再度確認したら「私、言いましたよね～」という返事のみで呆れた・ナースコールで呼ばない（点滴終わりを知らせての意と思う）・21時から行う点滴なのに消灯で電気も消されてそのくせ終わったらナースコールしてくださいと立ち去る。（こちらは具合が悪くて寝たかった夜にされた）

この度は、看護師の言動・行動で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。言動や対応を改め、患者さんに寄り添い思いやりをもち接するよう指導しました。

4A

食事のことですが、いつもむね肉がスポンジのこわばったようにバサバサで肉とは思えません。蒸し鶏のようにするとおいしくなるのに。もも肉の柔らかさの方が美味しいですね。濃い煮物の味、カボチャ、さつま芋は、味付けなしの蒸し焼きの方がおいしいです。

治療を目的とした食事（低脂肪食や易消化食）などのため、食材や調理方法に限りがあったかもしれません。味付けや調理工程の再確認をしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

栄養科

患者さんの身の上話をずっと聞いて、答えている方がいる。

場所や状況が把握できていないため、明言できませんが、病室での私語等でしたらそのようなことがないように注意していきます。また、患者さんの個人情報に当たることでしたら場所を考慮して対応するようにスタッフに周知していきます。貴重なご意見ありがとうございました。

7B

入院当日、パースプランを確認してもらおうと「ダメです」の一言。夫婦で作ったパースプランを突き放すような冷たい言い方。代替案の提案もなく、妻は涙を流してしまった。あんな言い方をされて非常に残念。出産後は別の

看護師さんに良い対応をしてもらった。最後は気持ちよく退院するが、その分最初に言われたことが際立った。対応した方でこんなに差が出るのか、最初の看護師さんはベテランに見えたが、経験が長く多くの患者さんを看ていると、業務的な言い方になるのか。私たちにとって出産は一生の出来事。親身になって考えてほしい。

この度は、お子様の出産を心待ちにしていたご夫婦にお辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。パースプランは、ご夫婦の思いを私たちが受け止め、安心して出産していただけるようにするためのものです。当院で出産される方に信頼していただけるようスタッフ指導をしてまいります。

4A

放射線科でMRIを待っている時の廊下が狭すぎます。ベッドや車いすの患者さんが通るたびに椅子から立たなければいけなかった。患者が待つ場所を通路にするなら、廊下を広げてほしい。（建て替えすると聞いたので）

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。また、待ち時間にご不便をお掛けしてしまいましたこととお詫び申し上げます。さて、当院は昭和59年に建築されており、築40年が経過しているため、ご指摘の通り、狭いと感じられる部分が多く出てきております。令和13年度の開院を目指し、作業を進めております新病院におきましては、ご提案いただきました点について、対応してまいります。今後とも、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

新病院建設準備室

看護師さん達が忙しいのか、目が合っても声をかけづらく話しかけられない。患者が病室で話しかけても聞こえないふりをして病室を出て行ってしまふことが何度かあり、心が折れ辛いと涙を流していた。それを聞いたため、家族も面会に行くのが辛かった。

この度は、辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。話しやすい態度で看護師から話しかけるようにスタッフに周知しました。患者さ

投書・ご意見について

10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。

<p>んに寄り添った看護に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">6A</p>	<p>(4A) 再入院で落ち込んでいましたが、皆さんいつも明るく接してくださり、元気が出ました。入浴介助や売店への買い出し等、忙しい中、積極的に声をかけていただきました。大変なお仕事かと思いますが、温かさとお心遣いに溢れていました。</p>	<p>けましたこと、ありがたく感謝させていただきます。現在、外来通院中ですが、初診時と変わらずよく診ていただき、安心をいただいておりますことに感謝の心でいっぱいです。</p>
<p>お礼のお手紙をいただきました。</p> <p>(診療部、看護部、中央放射線科、薬剤科) 何度か入院し、病棟の看護師さんの対応がとても良いです。検査(CT)の対応も話しかけ、説明もとても良かったです。医師の対応、薬剤師さんの説明、全体的に良く、とても感謝しています。</p>	<p>(診療部、救急外来) 大変親切な対応をしていただいた。</p>	<p>(4A) お産の時、分娩室で色々アドバイスしてくれてすぐ産まれてくれた。その後も授乳が難しかったけど、退院するまでサポートしてくれて助かりました。看護師さん達も皆、優しく話しやすかったです。</p>
<p>(外科、麻酔科) 先生に手術の件で色々話していただいた時、一つ一つ紙に図を書いてわかりやすく丁寧に説明をしてくれ、この先生に手術していただくこうと一つ返事で決めました。手術の日、全身に緊張が走っている中、室に入ると奥の方で大手を振ってパフォーマンスしている人が一人。近づくと開口「手術室によろこそ」と言って私の中の緊張の糸が全部切れ、これからされる不安なことは全部なくなりました。二人とも貴重な存在の先生です。</p>	<p>(6A) 緊急で電話もしないで来院しましたが、素早く対応してくれました。ありがとうございます。</p>	<p>(産婦人科、4A) 医師、看護スタッフの皆さん、とても気さくで優しく特に余裕のない出産時は皆さんの応援や笑顔に助けられました。産後も快く赤ちゃんを預かってくれたり、安心して甘えられました。無事、かわいい赤ちゃんに会えて感謝です。ありがとうございました。</p>
<p>(7A、ICU) 様々な点で職員の皆様の連携が取れており、全く不安の感じない入院期間でした。</p>	<p>(外科、救急外来) 母が救急搬送された時、診ていただきました。病状、痛みの原因の考えられることを丁寧に説明していただきました。翌日、泌尿器科にかかり、先生の診断と違った診断が出た時、外科外来に出向いて誤りを誤ってくださいました。</p>	<p>(循環器内科、7A) カテーテルの先生たちがとても優しく安心してました。どの職員さん達も皆親切で何を聞いても優しく接してくださったので、3日間とても快適に過ごさせていただきました。本当にありがとうございました。ありがとうございました。</p>
<p>(7A) 優しくしていただきました。ありがとうございます。</p>	<p>(栄養科) ごはんが美味しかった。</p> <p>(救急外来、ICU) 症状や手術について細かく丁寧に説明、対応していただき助かりました。</p>	<p>(耳鼻咽喉科、7B) お互いに私の担当医と担当看護師。手術の内容も詳しく聞かせられましたし、看護師さんは家が近いとのことで話が弾みました。あとはおぼろげに覚えているのは麻酔科の先生。朝の集合をかけてくれる看護師さん。</p>
<p>(循環器内科、7A) 先生におかれましては、心臓という臓器の治療(私にとっては未知の世界)をしていただいて、ただただびっくりしており、感謝の限りです。入院し2泊3日。看護師全ての方々にも大変お世話になり、感謝しております。とても不安な時に優しく声をかけていただき、とてもホッと心安らかな気持ちになりました。本当にありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。</p>	<p>(5B、4B) 今回3度目の入院でした。1・2度目は5階だったものの4階に変更になりました。どの階の看護師さんも患者さん一人ひとりに優しく話しかけられていました。今回は入院日数も前回より長く、心細い面もありましたが、訪室の際には話しかけていただき、心が和みました。こちらからも話しかけやすくて助かりました。ありがとうございました。</p>	<p>(救急外来) 救急搬送されたのですが、病院の皆様の対応が丁寧で安心できました。</p>
<p>(小児科、4B、小児科外来) 子どもの入院にあたり、関わったお医者様、看護師さん全ての方、対応とても良かったです。私でもわかる治療の説明をしてくださり、親身になってくださり、ありがたかったです。どの先生、どの看護師さんも親切で、配慮が高くて驚きました。</p>	<p>(外来D) 肝生検の際に臓器に針を刺すということが怖さと緊張で涙が止まりませんでした。検査室の看護師さんが始まる前より先生たちの状況を話してくれながら、始まってからも終始声かけと手を握ってくれていました。とても不安で痛さもありましたが、看護師さんの寄り添いにとっても感謝です。ありがとうございました。</p>	<p>(診療部、7A、薬剤科、栄養科) 担当医師、私がお世話になった医師、看護師、薬剤師全ての人。とても感じが良く、とても安心して入院していることができ、本当にありがとうございました。食事とてもおいしくいただきました。家に帰ってからは、食事の味付けの参考にしようとおもっています。</p>
<p>(3B) 丁寧な対応(何事に対して)</p>	<p>(歯科口腔外科、入院支援室、4B) 初診時、私の話をよく聴いていただき、丁寧な説明とジョークで笑わせていただけましたこと等を通し、不安な気持ちを和らげていただいたおかげ様で、神経過敏な私がリラックスして入院、手術に臨ませていただ</p>	<p>(4A) 出産後は、写真撮影をしてもらい、すごい良い写真を撮ってもらいました。さすがです!!その後は、バスプラン通りとはいかないものの、私たちの希望に近づけてもらうこと</p>

投書・ご意見について

10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。

ができました。助産師さんにはとても感謝しています。ありがとうございました！！

(4A)

不安と痛みで、お名前は覚えていません。ごめんなさい。優しく声をかけていただいたり、気遣っていただいたり、また処置中に痛がる私に声をかけてくれたり、肩をとんとんしてくれ、嬉しく思いました。退院時、体調がすぐれずにいた時に、荷物を持って支払いなどすべて終わり、タクシーに乗るまで付き添っていただき、申し訳なくもありがたく思いました。皆さん丁寧に接していただき、ありがとうございました。

(産婦人科、麻酔科、手術室、4A)

主治医の先生、麻酔科の先生、看護師さんが親身になって説明してくださったので、安心して手術を受けることができました。ありがとうございました。手術後も4A病棟の看護師さんは皆さん優しい方ばかりで、安心して入院できました。この入院にあたり、お世話になった全ての先生や看護師さん、ありがとうございました。