

# 投書・ご意見について

1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。

ATENDIMENTO ESTUPIDO,GROSSA (愚かな態度)

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。当該職員と面談し、丁寧な言動・態度で患者さん・ご家族と関わるよう指導しました。患者さん・ご家族の状況や思いに寄り添った対応に外来スタッフ一同努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

小児科外来

夕方～深夜にかけ息苦しさ次第に激しくなり、暴れるので、O2 マスク無理な状態をナースステーションまで行って訴えたら、シーツと静かにと合図。「外れてもいいよ。こっちでまた見るから付き添いさんは寝てください。」と言われた。何とかしてくれると思い、少し寝てました。その間やっとマスクの装着は見てたようですが、喘鳴は続き（夕方から痰絡んでるようでした。Nrs も気づいてました。）大声出した本人に気づき、目を開けたら点滴も O2 マスクもはずれ、まわり血だらけだった。周り誰もいなかった。Nrs ボタンで呼んだら、来て「おこるよ！」と本人を怒鳴った。幼児なのに…悲しくなりました。本人は急変し、転院し、今戦っています。優しく、対応早く、よく診てほしいです。

この度は、看護師の対応で辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当該職員に伝え、直接指導しました。また、スタッフ全員にどのような場面においても患児の立場になって対応と声かけをするよう指導しました。誠に申し訳ございませんでした。

4B

説明の仕方が患者に寄り添うようなイメージではなく、自力で何とか自分たちでやれ！最初は誰でも不安を抱くような接し方に思えた。説明も突き放すようなイメージを受けた。本人は的確なアドバイスを送っていると考えているかもしれないが、十人十色。不安・不満を感じる人がいることを肝に銘じてほしい。自分はとても説明を受けていて胸がざわつきました。

誠に申し訳ございませんでした。態度を改め、患者さんのおかれた状況

に配慮し、思いやりのある対応に努めるよう当該医師に指導いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

循環器内科

確認、理由を知りたい。受診が終わり会計に書類を出す、支払いの順番が違い、自分の後の番号が書かれてもなかなか番が来ない。受付には20分程かかると表示がありました。

この度は、お待たせして申し訳ございませんでした。順番通りのご案内できない件ですが、計算センターが2か所あること、また、迅速な対応を行うために計算センターには複数の計算担当者がいること、そして、診療内容によっては、計算するにあたり内容の確認や追加の情報が必要となり、医師へ問い合わせをすることが主な理由であります。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

医事課

前回 12/5～入院時→退院時に病源の説明がなく、薬の説明だけだった。1/4 に同症状で悪化したので、電話したが、処方した薬で対処してくれとの医師の話だった。中央病院は救急搬送でないと来れないのか？

誠に申し訳ございませんでした。兼科での治療であったため、説明が不十分となってしまいました。診療科間の連携を深め、患者さんに病状を理解していただくよう努めてまいります。また、電話対応時には、患者さんの状況を注意深く聞き取り、適切な対応をするよう努めてまいります。この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

整形外科,糖尿病・内分泌内科

産婦人科外来で混んでいる時に付き添いの方（旦那さん）が座ってスマホしていたりするのに、妊婦さんや外来で来た女性が立っている姿が気になりました。受診する方を優先に座れるように声かけや掲示があればいいなと思いました。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。待合室の状況に目配りし、立たれている患者さんに椅子を提供するようスタッフに指導しました。

産婦人科外来

とても丁寧で、優しく看護していただき、感謝しています。ベッドに寄り添い、作業を行うのに中腰などの負担のかかる体勢でかわいそうに感じました。病院として何か対策をしてあげてほしいと思う。

看護師に対するお礼のお言葉をありがとうございます。看護師が業務を行う際に患者さんのベッドに寄り添うことで患者さんの安心につながりますが、一方で、看護師の腰にかかる負担については、配慮すべきことであります。看護師は、腰部に負担のかかる作業に従事するため、腰頸腕健康調査を年1回実施しており、腰痛の早期発見と適正な事後措置を行っております。今後も患者サービスの向上を図るとともに、職員の働きやすい環境を確保するよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

衛生委員会

11:30 麻酔科診察予定でした。外科外来の説明もありましたが、実際に麻酔科の診察が行われたのは13:30でした。何でこんなに遅くなるのでしょうか。

お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。麻酔科では、全ての検査結果が出てから診察しており、緊急手術の対応により、診察が時間通りに行えない場合もあります。ご理解くださいますようお願いいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

麻酔科

①トイレトペーパーの包装紙について。病院で使用している同じ工場で製造しているトイレトペーパーを毎月2,000ロール以上使用しておりますが、包装してあるペーパーとなしのペーパーとの単価の差を見直してみたらと思います。品質に変わりはないわけですから、ご検討ください。②駐車料金について。車両一台について、時間に制限なく100～200円を徴収する。（無人）他の都市参考です。

②この度は、貴重なご意見ありがとうございました。当院では、障害者優先調達推進法により障害者就労支援施設であるくすの木学園から優先的、積極的にトイレトペーパーを購入しておりますのでご理解のほど

# 投書・ご意見について

1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。

お願いいたします。②貴重なご意見ありがとうございます。当院の駐車場につきましては、土地所有者のご理解をいただき、借地と言う形で大半を確保しております。このため、駐車場をご利用いただく皆様には応分の負担をお願いしております。ご迷惑をおかけしますが、ご理解をよろしく願います。

- ①施設物品担当
- ②経営財務担当

お礼のお手紙をいただきました。

（小児科、小児科外来、4B）  
赤ちゃんの1か月健診で小児科を受診し、説明も丁寧で話しやすい先生だったので、聞きたかったことも聞けたので、安心できました。そのまま緊急入院になりましたが、後日、気になることがあり看護師さんに話して先生に聞いてほしいと話したところ、面会時に説明に来てくれる予定でしたが、緊急の患者さんが入ってしまい、来られなくなってしまって、土日が休みのため、先生が退院時に説明すると看護師さんから言われましたが、先生から電話があり、色々説明してくれて聞けました。わざわざ電話してくれて丁寧で優しくいい先生だと思いました。なかなかそこまでしてくれる先生はいないと思います。今後も病気の時、通いたいです。

（小児科、4B、NICU）  
昨日、ベビーが急遽中央病院に搬送されました。私自身、あまり整理が追いつかず現状に困惑していましたが、NICUの先生や看護師の方がわかりやすく診療内容を伝えてくださり助かりました。ベビーのことをよろしく願います。

（外科、4B）  
手術前からお忙しいにもかかわらず詳しく親切に説明してくださりとて安心して手術が受けられました。予定時間より早く終わったようで本当に嬉しく、安心しました。その後、痛みもなく順調に早めに退院できたことに感謝いたします。看護師の方々も皆親切で和やかに接して下さり、安心して過ごすことができました。感謝いたします。

（5A）  
昨年より26日間入院させていただきました。その間、看護師の皆さんから温かい言葉をいただき（皆様の

笑顔も含めて）感謝しております。これからも皆様方のますますのご活躍とご健勝をお祈りいたします。

（5A）  
優しい。何に対してもわかりやすく説明がありました。このコロナ禍の中の大変な時にでも笑顔を見せながら一生懸命仕事に従事されていることは大変な宝である。ハードな勤務体制の中で、皆で力を合わせ仕事に従事していました。いやな仕事だろうけど、嫌な顔一つ見せず、自分から仕事に立ち向かう姿には感動しました。短い間でしたが、大変お世話をかけました。ありがとうございます。

（診療部、6A）  
救急車で運ばれ、一時は大変心配しておりましたが、思っていたよりもかなり早く退院することができ、先生はじめ看護していただきました皆様に家族として感謝申し上げます。適切なご処置、親切なご対応、本当にありがとうございました。

（6A、施設物品担当）  
大変過ぎやすかったです。

（7A）  
患者さんの世話をする人ですが、声は明るく、患者に話しかけながら話を聞いていると、自分が大変な時にこの人に声を掛けられ、世話をしてもらえたら嬉しく、気持ちが楽になると思います。おしめを替える時もなだめながら、笑い話をしながらしています。手際も良く気持ちいいです。

（診療部、救急外来）  
一週間、熱が下がらず、心配でしたが、早急に診てくださり助かりました。ありがとうございます。

（7A）  
各点について、はっきりわかるように説明していただきました。

（脳神経内科、脳神経外科）  
救急車で中央病院へ行き、すぐに対応。先生方の病状の説明もわかりやすく、安心しました。病状の経過も電話連絡していただき、本当にありがとうございました。

（入院支援室、脳神経外科外来）  
こちらの話を丁寧に聞いてくれ、お話（会話）もゆっくりわかりやすい言葉で話していただきました。非常に安心でき、よかったです。

（精神神経科外来）

勤務時間が許す限り、とても親身に話を聞いてくださいます。専門的な立場から、とても有意義なアドバイスをくださいます。精神科にいてくださって、とても助かっています。出会いにとっても感謝しています。ありがとうございます。これからも引き続き、相談を聞いていただきたいと感じています。

（形成外科、5A）  
5Aでよかった。皆さん元気だし優しい。だから安心して頼れる。看護師さん達にとっても感謝しています。短い時間でしたが、本当にありがとうございました。“ブラボー”

（診療部、5A）  
医師も看護師、他のスタッフも笑顔で説明にも誠実に的確に答えてくれた。気持ちよく入院生活ができた。ありがとうございました。

（7B）  
すごく優しくていねいに対応してくれてとてもうれしかったです。ありがとうございます。これからもよろしく願います。

（7A）  
全てにおいての説明がわかりやすいです。

（5A）  
私は、かかりつけ医にて、2か月に一度診察（①心電図、②尿、③採血）を受けており、①については受診日の検査結果データにて診断、②、③については2か月前に検査したデータにて診断と感じています。こちらでは、即時に検査され、次の対策を打っていただき、担当の先生には感謝です。2か月前のデータで診断は、普通の事なのでしょうか？私の勘違い？乱文にて失礼いたしました。

（泌尿器科、3C）  
大変丁寧に親切にいただき、ありがとうございました。第2駐車場のアスファルトの大きな穴に尻もちをつきましたが、おかげさまで何とか回復できました。皆様には大変お世話になりました。泌尿器科の先生にもよろしくお伝えください。

（麻酔科、4A、手術室）  
初めての入院、手術でしたが、病棟の看護師さんも手術室の看護師さんも麻酔科の先生も皆さん親切で優しく声をかけてくださり、不安なこともなく過ごすことができました。ありがとうございました。

# 投書・ご意見について

1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。

(4A) 皆さん丁寧に対応してくださり、ありがとうございました。
(4A) とてもきばきと仕事をしていて、親切でした。声かけても受け答えも丁寧で話しかけやすく、とても気が利く方で、仕事に意欲を持って取り組んでいるのが伝わってきました。
(産婦人科、4A) この度は大変お世話になりました。今回の治療は余命との二択で、話し合いの中でも何回も断つての決断だったので、外来で聞いた時に、もう私の知っている方々は少ないかもと言われていたので、あの当時、大変ご迷惑をかけつつも良くしていただいた方々に、生きてまたお会いできるとは思わず、お話もしてくれて不安が和らぎ、とても嬉しかったです。初めてお会いする看護師さん達も優しく接してくれ、安心して過ごせました。本当にありがとうございました。先生もありがとうございます。お掃除の方も優しい声かけ感謝です。
(救急外来) 丁寧に優しく説明してくれました。患者に寄り添った対応でした。感謝しています。
(5B) とても丁寧で、優しく看護していただき感謝しています。
(呼吸器内科、内科外来、7B) 不安な思いを聞いてくださり、優しい声かけをしてくださったので、受診した本人だけじゃなく家族も今日受診してよかったねとほっとしました。もう亡くなってしまった母の病気からずっとお世話になっているので、父も最後まで診ていただきたいです。
(5A) 主体を患者にしてくれている。年末年始。少ない人数、体制の中、そんな中でもしっかり引継ぎをして、情報を共有し、今、患者さんが何を望んでいるか？をチームで考えてくれている。人として扱ってくれる。入院二日目の夜中、激しい痛みで、痛み止めも効かない時に機転と知恵を使って、腕を吊るす台を即興で作ってくれたり、何とかしてあげようという気持ち。本当にその優しさを感じ

動しました。居心地の良い環境を皆で作ってくれていた。
(全体) ①二重チェックが徹底している。②よく申し送られている。③よく皆さん主導的に行動されている。
(産婦人科、4A) 親身に話を聞いてくださり、対応してくださって、初めての入院・手術でしたが、安心して過ごせました。ありがとうございました。大変なお仕事だと思いますが、これからも皆様お身体にお気をつけてお過ごしください。
(5A) 入室後、点滴前に体調を細かく聞き取りして、対応。点滴の説明もゆっくり丁寧に聞き取りやすいトーンで話してくださり、安心して治療に望めました。点滴後、夜の看護師さんへの引継ぎも行ってくださってあり、夜、体調の変化を巡回で見ただき、不安なく入院過ごせました。今後の治療も大変ですが、頑張りたいので、医師、看護師、皆様のお力をお願いします。ありがとうございました。
(4A) おっぱいケアの不安を真剣に聞いてくださり、こちらの希望に沿うようにしてもらえて、順調におっぱいをあげることができたこと、とても嬉しいです。これからトラブルや睡眠不足で授乳が嫌になってしまうこともあると思いますが、産後はじめておっぱいを娘にくわえさせて上手に吸い付いてくれたこと、授乳がこんなに幸せなんだと感じたこと一生忘れません。他にも沢山のサポートをしてくれたスタッフの皆様、ありがとうございました。
(全体) 皆さんにご親切にしてくださり、感謝しております。