

投書・ご意見について

4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。

受付の方、一部の看護師の方、非常に感じが悪いです。的確に指示してくれれば、そのように行動しますが、日本語が上手でない方のお話はどう受け取っていいのかわかりません。

体調のすぐれない中、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、説明する際はゆっくり丁寧に行い、患者さんにご理解いただいているか確認をしていくようスタッフ間で周知してまいります。

救急外来

手術後の説明電話がなかった。自宅で、待っていて不安でした。待っている家族の心配考えてほしいです。主治医から連絡いただいたのは家族電話した2日目でした。残念です。

長く不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご家族のお気持ちに配慮し、できる限り早く電話連絡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、誠にありがとうございました。

消化器内科

ベッドサイド柵（点滴側）のすき間無くす。寝ている時に点滴の接続ブロック？が引っかかる。本やタオルなどで防いだ。

ご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいたことをスタッフに伝達いたしました。今後の対策として、ベッドとベッド柵の間に点滴の接続部が引っかからないように点滴台とベッド柵の位置に気を付けてまいります。また、バスタオル等を使用してすき間を極力なくすようにしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

7B

採血時の針を抜く作業が乱暴すぎます。二度同じ人にあたりましたが、一度目は神経に触ったのか数日手がしびれていました。二度目は内出血。忙しいのはわかりますが、最後まで丁寧をお願いします！！

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。ご指摘いただいたことは、採血担当者全員に周知し、最後まで丁寧に採血業務を行うように改めて指導しました。また、痛み・しびれ等がないか患者さんに声掛けをしながら採血を行うよ

うにしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

臨床検査科

混雑がすごく予約時間より前に来ても2~3時間待ちです。できないかもしれないが、ドクターの数を増やすしかないのかな。また、混み合っているためだと思うが、検査、診断の日数がとび過ぎている。

お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。引き続き、積極的な開業医への逆紹介等により、待ち時間短縮に努めてまいります。また、検査日から診断日までの期間については、疾患や検査内容により違いがありますが、どの場合でもできる限り早い対応をするよう心掛けております。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。

泌尿器科

頭痛がすると話したら鼻で笑われた。具合が悪くて必死で来ているのに、その態度は残念。天気のせいだとも言っていた。先生が3人も変わり、診断書ももらえず、日付も間違えた。そのため、仕事面、生活面でも非常に困ってしまっている。

不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者さんのおかれた状況に配慮し、思いやりのある対応をするよう所属職員に指導いたしました。診断書については早急に対応しておりますが、各種意見書等の場合、診断基準に適合しないため発行できない場合がございます。説明が足りずご納得いただけなかったのではないかと存じます。誠に申し訳ございませんでした。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。

腎臓内科

段取りが悪い。問診を書かせ、さらに対面問診。逆に時間がかかっている。

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。入院支援室では、入院時に必要な情報を患者さんに記入していただいております。後日支援の場合は、用紙をご自宅に持ち帰って記入していただき、入院前支援日に持参された用紙を確認しながら看護師が聞き取り、追記するシステムで運用しております。患者さんの場合は、外来で診察し入

院が決定し、当日支援かと思われまので、時間を要しお疲れのことだったと思います。この運用について、ご了承くださいますようお願い申し上げます。貴重なご意見をありがとうございました。

入院支援室

ホールのテレビを長時間大きな音量で見ている人がいて、隣の部屋だったため、とてもうるさくゆっくり休めなかった。ホールのテレビは食事の時に限るなど限定が必要。もしくは不要。各人自分のテレビをイヤホンで楽しむ規則のはずです。

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。今後は、入院時にホールでの過ごし方を説明していきます。また、ホールから近い部屋の患者さんの気持ちを考え、ホールで過ごしている患者さんにも音量を最小限にする等協力していただきながら環境を整えていきます。

5A

退院時の会計で病棟から「医事課にて会計してください」と言われたので、医事課へ行ったら「自動支払機で行ってください」と言われた。行ったが「5~6番へ行ってください」のメッセージが表示されたので、5~6番へ行ったら「医事課へ行ってください」と言われた。それならば、最初から医事課で支払いをしてほしかったです。

この度は、こちらの確認不足から大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後は、患者さんの支払いがスムーズに行えるよう、問い合わせの際には請求内容を確認し正確な情報をお伝えしていきます。また、退院時にお渡ししている「お支払い方法について」の見直しも行います。

医事課

病室の患者さん同士の会話がうるさかった。病室での携帯電話は禁止なのに？

入院時にお部屋をご案内する際、療養中で休んでいる患者も多いため、病室内の会話の声も小さくするよう声をかけていきます。またスタッフにも患者さんのお部屋に入った時には、静かな療養環境が整えられているか確認するようにしていきます。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。

投書・ご意見について

4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>5A</p> <p>男性看護師の態度、口調が悪い。技術もない、何回もと直す。「隣は新米ですから変わっても大変ですよ！」But 隣の新米看護師の方が見ていると1回でとれている。そのような人は他の科へと思うが患者のために。</p> <p>この度は職員の対応により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。再度、「接遇」について振り返りを行いました。今後も採血担当者全員、技術向上に取り組んでまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>臨床検査科</p>	<p>施設物品担当</p> <p>7Bのシャワー室、滑りやすい。病棟にもWi-Fiがあるといい。</p> <p>現場の状況を確認し重点的に清掃を実施しました。また、他の患者さんの利用後に床面に洗剤が残っていることにより床が滑りやすくなることも考えられるため、浴室内に注意喚起の掲示をさせていただきました。Wi-Fiについてですが、当院では医療システムを無線環境で使用している場所があり、Wi-Fiを設置することで支障をきたす可能性があります。しかし、場所を限定することなどで設置が可能かどうか検討を進めてまいりますので、ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>施設物品担当、システム担当</p>	<p>不安・不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。不適切な発言について清掃スタッフ全員に周知し、患者さんと業務以外の話は控えるよう注意しました。4A病棟の清掃は基本的に女性スタッフが行いますが、ごみ回収や設備の修繕、女性では対応が難しい業務は男性が対応します。男性スタッフが病棟に立ち入ることがある旨を掲示します。沐浴については、お母様のご希望に沿った説明方法を検討いたします。乳房トラブルの説明も個別性に配慮できるようにいたします。カウンターのブザーの改善もしていきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>施設物品担当、4A</p>
<p>何度も受診前にも同様の書類を記入して、薬手帳もその都度出しているのに、7枚も細かく記入する書類があり、内容も重複している。体調の悪い立場からすると省略してもらえないとキツイ。</p> <p>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。入院支援室では、患者さんが記入された事項をもとに聞き取り、追記する運用としております。今後、重複する内容を確認し、書類を整備していきます。貴重なご意見をくださり、ありがとうございました。</p> <p>入院支援室</p>	<p>テレビが有料ならば、YouTube等も見れるようにしてほしいです。今のテレビは面白くないので、面白いものを見たいです。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。現病院において新たに設備を整備する予定はありませんが、新病院建設の検討において参考にさせていただきます。</p> <p>施設物品担当</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p> <p>（産婦人科、麻酔科、4A、手術室、薬剤科、売店）</p> <p>初めての入院・手術で心配な気持ちになることもありましたが、看護師・薬剤師・先生方には、てきぱきとしつつも優しく親切な対応をいただき、安心して過ごすことができました。普段はなかなかお目にかかることもなくなる場所ではありますが、お忙しそうな皆さまこそお身体を大切にこれから入院される患者さんの支えになってください。大変お世話になりました。</p>
<p>ウォーターサーバーなどがほしい。水分補給用に。産婦人科モニターを見ながらエコーが見れると嬉しい。</p> <p>ウォーターサーバーについては、衛生面・安全面の観点から設置を見合わせております。お手数をお掛けし申し訳ございませんが、自動販売機や売店をご利用ください。移動が難しい患者さんは、スタッフにお声がけください。また、モニターを見ながらエコーを見られるようにとのご意見については、要望に応えられるよう検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>患者サービス向上委員会、産婦人科</p>	<p>会計が時間かかり過ぎ</p> <p>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無いよう、繁忙期のスタッフ投入やスキルアップを図る等、待ち時間の短縮に努めてまいります。また、午前中であれば2階内科受付の隣にも計算センターがありますので、そちらもご利用ください。</p> <p>医事担当</p>	<p>（循環器内科、7B）</p> <p>ありがとう</p>
<p>1階銀行キャッシュコーナー前トイレ男子用一番奥。長く使用禁止になっています。やむを得ず、個室を使ったりしています。</p> <p>便器の洗浄装置に不具合が発生したために使用禁止としておりましたが、現在は修理が完了しております。この度は大変ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p>	<p>清掃スタッフが言ってきました。「赤ちゃんは？ICU？」初めて会う知らない人に話す内容ではない。他にも愚痴を聞かされて困った。トイレから出てきたら女性しかいないはずの病棟に男性の清掃スタッフがいて驚いた。男性スタッフが掃除に入ることがあります等の掲示があると安心。沐浴について、実際に沐浴しているところを見せていただくか、練習がしたかった。母乳について、授乳の仕方や身体の変化などを詳しく教えてほしかった。ナースセンターにスタッフがいないのに、ナースコールをしてもすぐに対応してもらえないことが何度かあった。</p>	<p>（7B）</p> <p>私は検査入院でベッドで患者と看護師の話を聞いておりました。「おしっこ行く」「さあ、行こうね」、「うんち出た」「よかった、よかった」、「靴が一人で履けた」「がんばったね。ゆっくりでいいよ。転ばないようにね」何気ない看護師様の優しい一言一言を聞き感謝で手を合わせ涙だしました。病んでいる時の心細さ、看護師の皆様にお礼申します。ありがとう。</p> <p>（7B）</p> <p>常に明るく接してくれて、楽しい入院生活が送れた。誠にありがとうございました。</p> <p>（5B）</p> <p>何事にもすばやく丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。</p> <p>（7B）</p> <p>私は3日間の入院生活でしたが、気持ちのいい3日間でした。担当の医</p>

投書・ご意見について

4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。

師や看護師さん（全員）達の対応がとてよかったからです。誰とかでなく、全員がハキハキとした対応をしてくれ、また、仕事ぶりもキビキビしていて見ていて気持ち良かったです。病院側の指導が徹底しているようです。ありがとうございました。

（小児科、4B）
13歳の娘が不安で眠れない時、話を聞いてくださったり、優しく寄り添ってくださり、どれだけ救われたかわかりません。皆さんのプロとしての姿勢は素晴らしいと思います。家族と離れていた時間を精神的に支えていただき感謝しかありません。本当にありがとうございました。

（産婦人科、4A）
すべてよかった。先生全員最高でした。ありがとうございました。看護師さん本当にありがとうございました。清掃員の方々、いつもトイレからきれいにしてもらって気持ちが良かったです。

（6A）
みんな親切

（産婦人科、4A、薬剤科）
いつも気持ちよく声掛け、接してくれてリラックスできました。

（6B）
看護師の皆さんがよく笑わせてくれました。最初の頃、しゃべりやすかったのは〇〇さんでした。日が変わり、あまり会えなくなりましたが、先輩・後輩コンビや〇〇さん。看護師って仕事がすごいなと思った。嫌なことはあると思うけど、がんばってくださいって言いたい。

（6A）
ありがとうございました。

（産婦人科、麻酔科、救急外来、4A）
初めての救急外来の利用、手術などでしたが、先生方にはスピーディーに安心感のある処置をしていただいた。看護師さんには、来院してすぐレントゲンやCT撮影する合間やオペの前に声をかけてもらい、心細く不安な気持ちを支えてもらいました。初めての緊急オペ、怖かったけど、先生方のわかりやすい説明、麻酔科の先生が明るく面白くて無事に臨むことができました。ありがとうございました。

（ICU）
看護師さん、大変よく働いていて素晴らしく、本当に感謝しています。

（7B）
全体に明るくやさしく感じました。

（消化器内科、7B）
親切で丁寧な対応、気持ちに寄り添っていただき、感謝いたします。

（救急外来）
とても親身にしてください、安心できました。

（救急外来）
ありがとう

（消化器内科、5B）
説明が丁寧でとても分かりやすかったです。ありがとうございました。

（小児科、救急外来、4A）
息子に優しい言葉をかけてくださったり、忙しい中何度も鼻水の吸引に駆けつけていただきました。息子だけでなく、私にも気を遣っていただきました。おかげさまでストレスを感じることなく、息子のそばにすることができました。ありがとうございました。

（4B）
初めての手術、入院、全身麻酔と初めてづくしで、その中でも初めての全身麻酔で吐気、嘔吐、気分不快がなかなか治まらず、夜中もナースコールを押しまくっていましたが、その都度、担当の看護師さんに来ていただき丁寧に対応してくれました。症状が治まった後は、病棟の看護師さんのほとんどの方に「元気になってよかった」と声をかけていただけ、とてもうれしかったです。毎日大変とは思いますが、これからはがんばってください。ありがとうございました。

（産婦人科、4A）
入院中、看護スタッフの方々がとても優しく親切で明るい笑顔や声かけをしてくださり、お産は大変でしたが心温まる入院生活になりました。もっと居たいくらいです！出産の際、担当してくださった先生、助産師さんには子どもと私を助けていただいて、感謝しかありません。どんな時も優しい声かけを続けてくださり、励みになりました。設備は古くても皆さまのお人柄が素晴らしく、中央病院でお産できて良かったです。ありがとうございました。

（産婦人科、4A、清掃）
初めての手術で不安の中で、お医者さん、看護師さん、すべてのスタッフの皆さまが本当に優しく寄り添っ

てくれました。術後も何度も様子を見に来てくれて、安心感があり、嬉しかったです。大変お世話になりました。トイレや洗面所も掃除が行き届いていて、いつもきれいでした。