

# 投書・ご意見について

5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>ご意見等について回答いたします。</p>  | <p>選んでいいよ」と言ってくれていた。すごく嫌な時間が診察室で流れていた。</p>   | <p>ワー浴介助後は再度お風呂場の掃除、片づけを行うようスタッフに声掛けをしていきます。また、定期的に汚れがないかの確認をしていきます。</p> <p>5A</p>   |
| <p>高圧的な態度と患者に対してのタメ口、目つきも悪かった。いい年して許されるなら、誰でも同じ仕事できますよね。きっと周りの人にも同じ態度で接して嫌われてそう。残念と呆れと、もう患者の前に現れないでほしい。</p>  | <p>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、日ごろの仕事に対する姿勢や患者さんへの対応について振り返りを行いました。感染予防の観点から絵本の共有をできるだけ避けるよう対応しており、当該職員も患者さんやご家族に真意が伝わる説明や丁寧な対応ができていなかったことについて反省しました。今後は、患者さんやご家族の思いに寄り添った対応に努めてまいります。</p> <p>小児科外来</p>    | <p>内科外来待たせすぎ。</p> <p>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。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。</p> <p>内科</p>  |
| <p>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。日頃から外来職員に対し、患者さんやご家族が安心・安全に受診していただくために、目配り心配りや丁寧な対応を心がけるよう指導しております。今回のご指摘を外来職員全体に周知するとともに、当該職員と面談し、言葉遣いや語調、表情や態度について振り返り、今後同様の事が無いよう指導いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>内科外来</p> | <p>こわい。何も言えない。笑顔がない。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。迅速かつ的確に診察するためには、患者さんのお話に耳を傾けることが重要と考えております。患者さんに安心して診察を受けていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>眼科</p>  | <p>今日、ナースステーションの前を通ったら、看護師のAさんが同じ部屋の人の悪口を大きな声で話しているのが聞こえた。同じ部屋の者でも気分がとても悪かったので、もし、ご家族の人が聞いたら大変なことだと思いますよ。</p> <p>ご意見ありがとうございました。当該職員には個別に指導を行い、スタッフにも周知をいたしました。言葉遣いに気を付け、接遇力の向上に努めてまいります。</p> <p>3C</p>              |
| <p>9時予約のため時間前に来院したが、予約時間が過ぎても医師が来なかったため、スタッフに聞いたが、遅れている説明がなかった。結局、外来に医師が来たのが、30分後の9時30分頃だった。緊急患者の対応など理由があれば、患者にスタッフが伝えるべきではないか。病院全体で時間を守ることを徹底してほしい。</p>   | <p>自分も医療従事者で、看護の管理をやっている者です。患者に対してのタメ口や高圧的な態度、言葉遣いが非常に悪いと感じました。接遇や倫理観に欠ける対応だと思います。非常に気分の悪い方でした。</p>  | <p>入院支援室で入院の手続きと入院前にお話をさせていただきました。その際、窓の外を見たらいくつもある窓が蜘蛛の巣だらけで、廃墟のようでした。せつかくの中庭です。きれいにするのはもちろんですが、花などで和ませていただければ、入院を予定している患者にとっていい空間になると思いました。</p>  |
| <p>お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。急患の対応等で外来患者さんをお待たせしてしまう場合は、外来スタッフに状況を伝え、その理由を説明するように努めます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>診療部</p>   | <p>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。日頃から外来職員に対し、患者さんやご家族が安心・安全に受診していただくために、目配り心配りや丁寧な対応を心がけるよう指導しております。今回のご指摘を外来職員全体に周知するとともに、当該職員と面談し、言葉遣いや語調、表情や態度について振り返り、今後同様の事が無いよう指導いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p> <p>内科外来</p> | <p>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。現場の状況を確認し清掃を行いました。今後も清潔な状態を維持するように定期的な清掃に努めてまいります。なお、中庭への花壇設置については、財源や管理の面で課題がありますので、今後の参考とさせていただきます。正面玄関を出た所に花壇があり、季節の草花を楽しんでいただくことができますので、ぜひご覧ください。</p> <p>施設物品担当、患者サービス向上委員会</p> |
| <p>中庭などに花がほしい。見たい。</p> <p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。財源や管理の面で課題がありますので、今後の参考とさせていただきます。正面玄関を出た所に花壇があり、季節の草花を楽しんでいただくことができますので、ぜひご覧ください。</p> <p>患者サービス向上委員会</p>   | <p>椅子（脱衣所）の上に着替えを置いたら汚れた。ごみ箱に紙おむつが捨てられていたので、その人が座った時に付着した便と思われる。不用意に置いた自分も悪いが、入浴後のチェックをしてほしい。洗面室ゴミ箱ペダル式で蓋が開閉してくれるとありがたい。</p>   | <p>ピリピリしていてその怒りをこちらにぶつけられた。マスクをしている人やしていない人関係なくマスクをしると説教していてとても怖い気持ちになった。そんな人のいる場所でましては自分自身が看護されると考</p>  |
| <p>医師はすごく子供に寄り添ってくれるのに、この看護師だけは絵本も選ばせないで、子どもに対して「この絵本が嫌なら、終わったから早く出しましょう」とこわい顔で言っていて、子どもも後から怖がっていた。医師は「時間があるから、好きな絵本を</p>  | <p>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。シャ</p>  |  |

# 投書・ご意見について

5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。

えると不安と恐怖で落ち着かない。周りもかわいそうなので、直ちに患者にイライラをぶつけるのはやめていただきたい。

怖い気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。現在もコロナや感染症が流行しており、抵抗力が落ちている入院患者さんに感染してしまうこともあります。院内ではマスクを着用していただくようご協力をお願いします。

看護部

案内の番組（テレビ）で、テレビカドの度数は減らさないでほしい。（院内案内など）トレットペーパーが固い。トイレの汚物入れが満タになって蓋も閉まらない状態だが、そのままだった。流し（うがい歯磨きするところ）にチョウバエが数匹いた。古い建物なのはわかりますが、なにか対策があればと思います。清掃もしていただいています。食事はとてもおいしいのですが、指示されていることが守られていないことがある。（ごはん分量指定→たまに全量に戻っているなど）食事のレシピ公開をしてほしいです

テレビカドについて、テレビの視聴料金・冷蔵庫の使用料金を徴取しております。院内案内は無料でご視聴いただけます。また、トレットペーパーは、障害者優先調達推進法により障害者就労支援施設くすの木学園から購入しておりますのでご理解をお願いいたします。汚物入れとチョウバエについては、日常清掃での巡回確認を強化し適切に対応いたします。食事について、指示が守られず申し訳ありませんでした。指示通りに食事を提供するため、盛り付け・配膳を再確認いたします。なお、食事のレシピは公開できませんが、当院ウェブサイトの一部献立を掲載しておりますのでご参考になさってください。

施設物品担当  
栄養科

患者さんを番号で呼んでいたのがびっくりした。本人たちがいるのに「〇番がどうした」「〇番は午後退院予定まだいる」「〇番は体調がどうだ」みたいな感じでした。名前で呼んだ方がいい。

ご意見をいただきありがとうございました。個人情報保護（プライバシー保護）と正確な業務遂行の観点か

ら、入退院時のベッドの調整時は部屋番号とベッドの位置で話すことができました。入退院時のベッドの調整として使用していた用語が患者さんの状態の伝達時にも使用していることがわかり、接遇として不適切であることを看護部全体に周知いたしました。また、必要な伝達事項は、場所を移動して行うことも併せて指導いたしました。

6A

不安な状態で入院した私たちに、頭ごなしに言いたいことを言って、私たちの話も聞かず決めつけるし、私がちょっとと言うと自分の言い訳や言いたいことばかり病院中に言いふらすし、それを信用してる病院の人がいると思うと病院に対して不信感しか残りません。

この度は、職員の対応で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。対応した職員へ指導を行い、職場内でも、不安を抱えながら入院する患者さんやご家族の気持ちに配慮し対応するよう指導しました。

4B

心臓カテーテル中、担当医が血管に管を挿入中、できないのか「もう諦めてもいいですか？」上司の方が「勘でやれ！勘で！」と横柄な返事でした。こちらは痛いうえ、不安でいるところをもっと不安にさせるような内容で聞いていてとても嫌でした。患者側も聞こえているのを知ってほしかったです。

不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。上級医に対して、患者さんの安心・安全が最優先であり、下級医を丁寧に支援するよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。

循環器内科

車いすの状況があるため、右側を少し多く開けていたところ、車いす駐車場2台分間に軽自動車が増えてあり、仕方なく、走行中の車に迷惑を掛けながら、車を前に出し、車いすの母を車に乗せました、このようなことのないように車を止めないようわかりやすい表示をお願いします。

この度は、不便をおかけし申し訳ありませんでした。駐車場の利用につきましても、利用者のマナーに頼る

部分が大きいと考えておりますが、障害者の優先駐車場の表示と、駐車範囲の表示を分かりやすくするなど、具体的な対策を検討してまいります。

施設物品担当

お礼のお手紙をいただきました。

（全体）  
日頃から大変だと思います。いつも笑顔で対応していただいております。ありがとうございます。

（全体）  
誰というのではなく、皆さんの対応がとても良かったです。病人になってわかったことがいっぱいありましたが、ここでの病院生活がとても快適に過ごせたことは、院内で働く皆さんのおかげだと感謝しています。ありがとうございました。

（6B）  
毎日親切にしてくださいありがとうございます。感謝の気持ち一つと忘れません。

（6A）  
入院中は、大変お世話になりました。突然始まった無菌室での生活は、辛く孤独で寂しいものでしたが、皆さんがいつも温かく声をかけてくださったおかげで、次第に楽しく前向きに治療に向き合えるようになりました。悩みを親身になって聞いてすぐに解決策を提案してくださりととても心強かったです。その他私の知らないところでもたくさん配慮していただいたと思います。関わってくださった全ての皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

（救急外来）  
とても丁寧に対応いただけて、状況もよくわかりました。おかげさまで命拾いできたと思っております。ありがとうございました。

（6A）  
視神経の治療で眼科にて治療を始めたところ、視野視力とも改善見られず、次の治療計画が立てられても、落ち込んで泣きそうな時、Aさんが優しく本当に寄り添ってくれました。先生を信じて！と励ましのおかげで落ち着き、寝れました。次の日、Bさんにも引き継いでいただき、メンタル面に気を遣って優しい対応、2人に感謝です。ありがとうございました。

# 投書・ご意見について

5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>(6A、脳神経内科)<br/>初めての入院でステロイド点滴、視神経炎 MRI 画像も小さく検査たくさんやり効果ほとんどない状態で退院時とても不安でしたが、優しくゆっくり話して退院後の生活や次の治療等時間をかけて話してくださり、落ち着きました。前日は、泣いて一人夜眠れず、看護師さん達のあたたかな励ましもとても助かりました。先生、本当にありがとうございました。</p>   | <p>(3C)<br/>気遣いが嬉しい。<br/>(栄養科)<br/>主食の料理、その他すべてが美味しく（私の料理の味より濃い）とろみの食事もいただきました。心のこもった料理でした。ランチ、ディナーは何だろうと楽しみに毎日待っていました。栄養士さん、ありがとうございました。感謝しております。</p>  | <p>(小児科、4B)<br/>Aさんは明るく優しく、説明が聞きやすかったです。Bさんは義母みたいでよく笑って話しやすく、Cさんは優しくきれいで対応に余裕があって頼りやすく、Dさんはどんな時も優しいトーンでこちらを安心させてくれて、Eさんは吸引のプロでした。先生は「早く帰りたくて」ばかり言う私に理解しながら治療選んでくれて良かったです。本当に誰に声をかけてもマイナスな人がなくて、とってもすてきな病棟でした！あつという間の7日間でした。本当にありがとうございました。</p> |
| <p>(診療技術部)<br/>検査はスムーズだった。</p>   | <p>(糖尿病・内分泌内科、外科)<br/>とても優しく対応してくださった。腸を治してくれた。</p>   | <p>(6B)<br/>輸血等のことで話を聞いてくださり、感謝申し上げます。命を預かる立場でおられ、真摯に対応してくださっていることに感謝申し上げます。命を大切にするといいところは私も同感であります。昨今の痛ましい事件を見ても命の軽視に熱くなる思いもあります。熟慮して得たことは、指示に従うことです。さらに感謝申し上げたいことはこれだけではありません。皆さん、明るく丁寧で親切です。</p>  |
| <p>(薬剤科)<br/>点滴治療しているステロイドの話聞く時、優しく応えてくれました。毎日ではなかったが、会えば「いかがですか？」と心配なこと食事の事も一緒に考えてくれて嬉しかったです。便秘から下痢になってつらかった話も聞いてくれて「持参した薬で対応するので、言ってください。」と丁寧で嬉しかったです。病院生活初で話しかけていただけるとすごく落ち着きます。忙しい中、ありがとうございました。入院中の不安な気持ちを一緒に考えてくれて嬉しかった。必ず声をかけてくれた、とにかく感謝です。ありがとうございました。</p> | <p>(4B)<br/>丁寧でとても親切だった。少し抜ける時も子どもをちゃんとみてくれて安心して出かけられた。</p>   | <p>(外科、5A)<br/>先生は細かく説明してくれました。私の妹と先生の話聞いてすごい先生に会えてよかったねと妹と二人で話しています。看護師さんも良い人ばかりです。</p>   |
| <p>(診療部、5B)<br/>患者本人や家族に親切でわかりやすい説明をしてくださいました。病状や入院にあたっての説明すべてです。</p>  | <p>(4B)<br/>日頃から大変だと思います。いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。</p>  | <p>(7B)<br/>ありがとうございます。</p>  |
| <p>(産婦人科、4A)<br/>昨年死産をしており、当時、赤ちゃんを取り出してくれたのが先生でした。そして、今回の妊娠～お産当日までA先生が担当してくれました。健診時からそうですが、丁寧な診察、気になるところは細かく説明してくださり、心配ごとがその都度解消されていきました。去年は、とてもつらい入院でしたが、1年経ち今回は笑顔溢れる入院生活を送ることができ感謝しています。お産中はもちろん入院中気にかけてくださる入院スタッフの方々がいてくれたおかげで、今日という日を迎えています。ありがとうございました。</p>  | <p>(4A)<br/>赤ちゃんのことで不安になっていると声をかけてアドバイスをくださったり、うまくできなかった搾乳ができるようになると一緒に喜んでくださったりと常に寄り添った対応をしてくださりました。初めての出産、入院で不安でしたが、安心して生活することができました。中央病院で出産させていただくことができ、本当によかったです。ありがとうございました。</p>   | <p>(4B)<br/>術後で痛みが激しく、何度もナーコールを押してしまいましたが、毎回丁寧に対応していただきました。皆さんが優しくしてくれたので、気持ち的にやむことはありませんでした。夜中も気にかけて下さりありがとうございました。</p>   |
| <p>(形成外科、3C)<br/>対応の面で、いつも親身にしてくださいました。言葉に配慮されていました。笑顔で接してくださいました。</p>   | <p>(4A)<br/>まず第一に私も息子も大切にしてください、ありがとうございました！！健診から出産、全て安心して診ていただきました。出産時、先生ではなくて助産師さんが取り上げて下さって「ああ、特にトラブルもなく終わったんだな」と助産師さんをずっと見ていました。きっとあの優しい言葉も声も忘れません。今、先生が私に何を処置されたのかも教えてくれました。産後も経産なのにすっかり忘れていた私に明るく優しく皆さん対応してくださいました。他院は存じませんが、こちらのスタッフの方々大好きです。伝えきれませんが、ありがとうございました。</p> | <p>(入院支援室)<br/>ありがとうございました。私と認知の主人と二人で入院支援の方に書いて出すように言われて書いてましたが、わからないところあり、困ってましたら、支援室の中に入って書いてくださった方がおります。とても優しく接してください、本当に助かりました。私も86歳。耳が遠くて聞き取れなかったのですが、その方のおかげです。</p>   |
| <p>(4A)<br/>スタッフの皆さんは、とても親切で安心して出産・入院ができました。ありがとうございました。</p>   | <p>(4A)<br/>スタッフの皆さんは、とても親切で安心して出産・入院ができました。ありがとうございました。</p>  |  |

# 投書・ご意見について

5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。

（呼吸器内科、救急外来、ICU、警備室）  
病院についてからの病状、診察内容と生ずる可能性聞き取りやすく説明してもらいました。処置後、診察室で診療内容と処置経過を細かく説明してもらいました。気胸の質問に丁寧に答えていただき、気持ちになりました。警備員さん、電話番号調べていただき、ありがとうございました。

（救急外来、6A）  
救急隊員の方々の対応から病院での対応まで丁寧でありがたいです。やさしく細かく説明して下さり助かりました。

（6A）  
ありがとうございました。

（腎臓内科、看護部）  
入院した母の状態について、詳しく説明して下さり、家族の希望をよく聞いていただきました。お話を聞き、決心がつき、退院後は自然に任せることにしました。痰の吸引の仕方についてもわかりやすく教えていただきました。職員の皆さんのおかげで、母は病院で18日間、自宅で12日間、がんばって生きてくれ、私たち家族に心の準備をする期間をしっかりと取ってくれました。ありがとうございました。

（全体）  
皆さん、やさしく親切ですね。

（リウマチ・膠原病内科）  
予約時間より2時間以上早く来てしまいましたが、事情を伝えたところ、丁寧に対応していただき、とても助かりました。ありがとうございました。

（診療部、3C）  
先生、看護師の方々、自分の入院に携わっていただいた方々、皆さん、親切・丁寧に対応していただきました。本当にありがとうございました。

（診療部、3C）  
看護師さんや先生方に優しくしていただきました。1度入院しましたがトラブルがあり、すぐ退院して来月手術となってしまいましたが、先生や看護師さんにとっても迷惑かけてしまったのに、優しく接していただきました。本当にありがとうございました。

（整形外科、3C）  
主治医の先生はじめ看護師の皆さん

には、1か月間大変よくしていただき、感謝でいっぱいです。毎日、診に来てくださる先生にはとても癒されましたし、どの看護師さんの笑顔にも安心して入院生活を送ることができました。また、医療に携わる方々のご苦勞もよくわかりました。心から感謝しております。ありがとう。

（小児科、4B、診療技術部）  
初めての入院で息子も私もとても不安でしたが、先生や4階のスタッフの方々、検査の方々が優しく対応して下さり、聞きたいことに関しても丁寧に答えてくださいました。雰囲気も穏やかでしたので、神経質な息子も安心していました。コンビニの方や簡易ベッドを持ってきてくださった方達もとても優しく声をかけて下さり、嬉しかったです。早急に対応して下さり、とても感謝しています。本当にありがとうございました。

（救急外来）  
全体的に親切に接していただきました。

（栄養科）  
はじめて完食しました。ありがとうございました。煮物おいしかったです！！

（泌尿器科、3B）  
皆様に大変親切にしてください感謝しております。先生に大変よくしていただき信頼しております。面会が限られており、心配しておりますが、先生が状況を電話で知らせてくれて大変安堵いたします。病状も家族に詳しく知らせてくれて質問にも丁寧に答えてくれて信頼しております。これからもよろしく願いいたします。

（中央放射線科）  
色々な場面で採血されにくい腕をしている私にとって患者の立場になって痛くない場所での採血を努力して下さり、一回で終わられたことは、この病院に通っている一番の感謝です。

（救急外来）  
痛くて痛くて仕方なかった時、手を握ってくれて声掛けしてくれてすぐ助けられました。痛すぎて強く握りしめてしまっ、痛かったかとも思い、この紙に記入させてもらいました。すみません。本当に助けられました。気さくに話もしてくれて嬉

しかったです。ありがとうございました。

（小児科、4B）  
先生方はじめスタッフの皆様の常に笑みを絶やさず丁寧な言葉遣いでお声がけして下さり、また、嫌な態度ひとつ見せずとても親切に対応して下さったことに感謝の気持ちでいっぱいでした。スタッフの皆様のチームワークも見て、とても気持ちよく、心温まる場面が多々ありました。とても気持ちの良い入院生活を送ることができました。先生方、スタッフ皆さま大変お世話になり、ありがとうございました。

（産婦人科、4A、産婦人科外来）  
今回もお世話になりました。皆さん、ありがとうございました。がんになってから今月で丸3年が経ち、末期でずっと辛い治療をしていく中で、私にとって、通院・入院はメンタルの半分以上を占めています。今回は特に先が無くなる直前で、治療に前向きになれない中、入院で抗がん剤となり、不安でいっぱいでしたが、病棟へ行くと皆さんの顔を覚えていますし、今回も私の気持ちに寄り添って、お忙しい中、たくさん励ましていただきました。涙が出そうな場面もあり、本当にありがたかったです。

（形成外科外来、眼科外来、3C、手術室、薬剤科）  
産まれてから一度も大きな怪我をしたことがない私にとって、今回の目の骨折は、初めての出来事でした。その分不安も多く、入院と聞いた時には、居ても立っても居られない気持ちでした。病院での生活は辛く寂しいものでしたが、看護師さんたちの温かく手厚い対応が、私の心の支えになり手術も落ち着いて受けることができました。私の目の治療に尽力していただいただけでなく、早く退院させてほしいという私の身勝手な願いを聞いてくださった先生には心から感謝しております。

（麻酔科、3C、手術室）  
初めての入院、初めての手術、初めての全身麻酔と初めてだらけで不安でいっぱいでしたが、皆様の声掛けが一つ一つとても温かく安心して過ごすことができました。ありがとうございました。麻酔科の先生、とても面白かったです。