

NO	区分	投書内容	回答
1	病院職員に関すること	この病院に入院しています。ここ数日で気づいたことですが、担当医、看護師以外の方は、挨拶しても誰ひとり返してくれたことがありません。私が病院を変えてここに入院することにしたのは、患者の寄り添ってくださると聞き、感銘を受けたからです。しかし、行動が事務的で普通の病院と変わらないか、それ以下に感じたので書かせていただきました。何か意図があるのであれば教えてください。	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。挨拶については、患者さんに対してだけでなく、職員同士を含め、改善すべき点があると考え、重点課題として取り組んでおります。挨拶は、コミュニケーションの第1歩であり、良好な人間関係を築く上での基本であると考えております。そのような思いが、職員全体に浸透し、笑顔で挨拶が交わされる病院となるよう、一層改善に取り組んでまいります。
2	病院職員に関すること ②看護師感謝	腰が痛いで屋に似た対処法をして欲しいと言うと、持ってきますねというから時間がかかっていましたが、きっちり覚えてくれていて対応してもらえました。1度しか対応してもらえず残念でしたが、退院前にお礼を言うと、仕事ですから当然です。という返答でした。当たり前のことを当たり前にできない世の中なのでこの看護師さんに出会えたことは幸せでした。感動と感謝しかありません。担当していただいた看護師さんは全員親切でした。一番担当してくれた山下君は若いのにきっちり仕事ができ、良く声を掛けてくれました。中野さんは2、3回の担当でしたが、困っている時に相談に乗ってくれて悩み事を解消してくれました。中島さんは手術時、退院時に声掛けしてくださいました。看護助手の清水さんは口が開かない状況を見て、エプロンをかけてくれたり色々手助けしてくださいました。心配りありがとうございます。その他の看護助手の方もありがとうございました。しかし、夜勤担当の看護師さんは、夜勤での血圧、検温、パルスオキシメーターを実施せず、声掛けや顔を見に来てくれることもありませんでした。また傷口を確認せず、左右変化はないですと、すぐ退出されました。他の看護師さんはガゼをを外し傷口を確認してくれています。このような看護師さんがいるのはショックです。他の看護師さんが頑張ってくれている中、責任感のない担当に当たってしまった事を「運が悪かった」では済まされないといい書かせていただきました。	この度は、看護師への感謝の声を届けてくださりありがとうございます。一人一人の良い部分をお褒めいただき感謝いたします。大変嬉しく、これを励みに頑張ってくださいと思います。また、今回ご指摘いただいたことに関しては、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。言葉かけや説明等が不足していたと思います。本人とは現状を確認した上で指導を行っております。今後もさらに努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
3	病院職員に関すること ②看護師	家族の付き添いで来院したのですが、中央処置室の看護師の心ない態度にすごく嫌な思いをしました。この病院は、患者の家族に対して嫌な態度をとるような思いやりも優しさもない病院だということがよくわかりました。患者やその家族に対しての対応の仕方を教育してください。	この度は、職員の言動により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘を受けた内容に対し、スタッフで共有し話し合いを行いました。患者さんに安全な医療を提供するとともに、患者さんやご家族の気持ちに配慮した看護を提供することは、私たち看護師にとって重要な役割であるため、接遇教育を強化し改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
4	病院職員に関すること ②看護師感謝	大変お世話になっていて、とても感謝しています。看護師長さんとも少し話す機会がありました。どの先生、看護師さんとも感じが良く、気の利いたことをしてくださいるので、とてもありがたいです。しかし、夜勤の看護師が、カルテに目を通しているのか疑問に思う言動が続いたので、書かせていただきます。私は、入院してから便秘に悩まされていたので、夕食後に毎晩服用している下剤をもらいに行きました。しかし、その看護師は全く知らないのか、「便秘なんですか」と一言言われ、便秘の程度を聞かれたので、洗腸や座薬の効果が薄かったことや、乳酸飲料や牛乳などを1日飲み、ヨーグルトも食べて頑張っていることを話しましたが、さらっと無視され「それでは〇〇出します」と、専門用語で薬の名前を言うだけの返答でした。私は、その下剤が頼りなのにあまりにもうすっぱい対応で驚きました。他の看護師さんは、私の話にもっと耳を傾けてくれました。朝も体温や血圧を測るのみで「お通じありましたか」と聞くこともなく、事務的に測定するのみでした。また、採血のため起こされたのはいいのですが、「非常に頭が痛い」と言っているのに「起きたばかりやからね」と会話をバツサリ切られました。私は、交通事故で外傷性くも膜下出血を患って、肺血栓も併発しているのを知らないのでしょうか。私は、また頭に異変が起こったのかと不安がいっぱいあります。もう少し寄り添ってくださってもいいのではないのでしょうか。採血後はカーテンを開けっぱなしで出ていきました。常識もマナーも欠けていますね。	このたびは看護師が体調の不安に配慮した対応ができず申し訳ありませんでした。今回の内容を振り返り、接遇も含めて看護師の教育を行ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
5	病院の規則・決まり等に関すること	手術前のその家族の待機時間が60分前からについてですが、指示どおりに待合室に待っていましたが、「もう暫くすると手術室に行きます」と報告があったのは、80分後でした。その間何の音沙汰もなしでした。病院はサービス業、接客業ではないのは理解しています。それなら、60分前というのを短縮してはどうでしょうか。コロナ禍でなければ、60分前でも患者と話しながら待っていられるので差支えありません。一考の程お願いします。	手術の際に長時間お待たせをして申し訳ありませんでした。当院では手術予定時間より30分～60分程度、前後することがあるため、手術予定開始時間の60分前にご家族1名に来院していただくことをお願いしております。また、入院時には手術開始時間が手術状況によりご家族来院時に待ち時間が長くなる可能性があることも説明しております。予定時刻より変更がなかった時点でご家族には看護師から声をかけさせていただいております。今後ご家族の方にお声かけするように心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
6	提案	手術後の運動指導についてですが、歩行開始から定期的運動についてなどマニュアルのようなものがあると助かります。また、歩行の許可がでたら初めのうちは、理学療法士などの専門資格を持っている人の指導を受けたいです。安全な運動の方法や量や強さについて説明があった方が自己流にはならないと思います。専門職の方々の声掛けや励ましがあつた方が頑張ることができるし、医師や看護師の負担も減ると思います。また退院も早めることができると思います。	貴重なご意見をありがとうございます。手術後の運動等を安心して行っていただけるように今後検討してまいります。

7	病院の規則・決まり等に関すること 入院患者の食事について	病衣が汚れたにもかかわらず、一日一枚と言われ、交換してもらえませんでした。 デイルームのティーサーバーはいろんな人が触るので消毒液を置いて下さい。 低糖食のようですが、血糖値が上がる食事ばかり(パインアップル、オレンジ、ジュース)で血糖値が上がるのは当然の食事内容です。しかし、間食はするなど怒られました。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 病衣については、週2回の交換ですが、汚染があればその都度交換をすることになっております。説明が不十分で、病衣の交換が出来ずに申し訳ありませんでした。今後はこのような事がないように、情報共有しスタッフへの指導もいたします。 ティーサーバーですが、現在定期清掃は実施しておりますが、消毒薬の設置などの予定はありません。必要と判断されたときに再度検討を行います。貴重なご意見をありがとうございます。今回、食事療法に関する説明が十分でなく、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 食事について、低糖食とはエネルギーコントロール食のことと判断し回答させていただきます。エネルギーコントロール食は医師の指示のもとカロリーを決めて提供されている食事になります。栄養バランスと必要カロリーを計算し食事として提供しているため、間食が禁止されています。メニューに果物やジュースがあったとしても、計算された食事内容になりますので、急激な血糖値の上昇は考えにくいと思われます。エネルギーコントロール食は、栄養が偏ること無いように食事の種類を制限するのではなく、量をコントロールします。そのため果物などが提供されることもあります。食事内容について疑問のあるときは、いつでも声をかけてください。その都度説明をし、必要であれば栄養士への連絡を行い安心して召し上がっていただけるように配慮いたします。
8	病院職員に関すること ⑤委託職員	朝食の配膳時間と清掃時間が合うのはよくないと思います。清掃はもっと早い時間帯にすべきます。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 食事と清掃の時間が被らないよう清掃の時間をずらし調整します。また清掃を開始する際は食事中でないか確認するよう指導しました。
9	提案	新型コロナウイルス感染拡大防止のために、コンビ二側の出入り口を閉鎖しているとのことですが、根拠もないと思うので閉鎖するのをやめてほしいです。換気目的で開放する方がいいのではないですか？	ご意見ありがとうございます。 サーモグラフィによる来院者の検温と、マスク未着用者への着用のお願いの声掛けを行うために受付スタッフが常駐する1階に限定しております。開錠の目的が立たず不便をおかけしますが、ご理解・ご協力をお願いします。
10	要望	銀行ATMを通帳記入できるものにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。 通帳の記帳は、発行した銀行または発行元の銀行ATMしか対応しておりません。当院では多くの方にご利用いただけるように特定の銀行ではなく、複数の金融機関の入出金が可能なATMを採用しておりますので記帳には対応できません。 ご理解くださいますようお願いいたします。
11	要望	病棟デイルームのお茶はノンカフェインですか？もし入っているお茶ならカフェイン抜きのものにしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。 現在デイルームで提供しているお茶は緑茶でカフェインが入っています。当院で使用している給茶機で利用できるカフェインレスの茶葉があるか調査しております。不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
12	要望	呼び出しプザーですが、デイルーム内でテレビの後ろにしかなく困っています。洗面所(シャワー室)にもプザーがなく困りました。プザーの位置を考えてください。	ご意見ありがとうございます。 デイルームにはテレビ付近のほか、自動販売機横にも設置しております。また、シャワー室にもプザーを設置しております。呼び出しプザーの設置位置についてご希望等ございましたら参考にさせていただきますので、機会がございましたら当院の総務室までご連絡ください。
13	要望	駐車場の精算機の屋根をもっと車の方へのぼしてほしい。雨の日に濡れて大変です。	ご意見ありがとうございます。 駐車料金精算機の屋根を延長できるか確認しましたが、現状の支柱では強度が足らず安全を確保できないため、延長することは困難です。不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
14	要望	食堂のモーニングのパンが薄いうえに、焼いてカチカチになっているのでおいしくありません。もう少し厚切りにしてほしいです。その分ヨーグルトをなくしてもらってもかまいません。ドトールのコーヒーはすべておいしく気に入っています。	ご意見ありがとうございます。 現時点では使用している食パンを変更することは困難ですが、焼き加減等調整し固くなりづらいよう努めてまいります。

15	感謝	<p>入院中は病棟の皆様大変お世話になりました。ありがとうございます。 看護師さんは、業務が多岐にわたり仕事量も多く、その上、ナースコールも昼夜問わずひっきりなしに鳴っていて、想像以上に忙しく大変なお仕事だと感じました。患者の一人として、どれほど感謝と尊敬の気持ちをお伝えしても足りないほどです。術後すぐは麻酔のせい、吐き気がひどかったのですが、すぐに吐き気止めをいれくださったり、こまやかに気遣ってもらいました。覚悟していたよりか楽に過ごすことができました。初めての入院、手術で不安でしたが、どなたも穏やかで、優しい笑顔と明るい声で接してくださるのですぐに安心することができました。</p> <p>熱いタオルを持ってきてくださり、シャワーを浴びることができなくてもさっぱりすることができ気持ちも上向きになってとてもありがたかったです。リハビリを兼ねて、毎日病棟を歩き回っていたのですが、挨拶や言葉を返してくださり、いつも励まされていました。清掃の方には毎日お部屋をきれいにしていただき、快適に過ごすことができました。毎日ありがとうございます。お食事は美味しくて、栄養バランスが考えられているので献立の参考にさせていただきます。毎日ごちそうさまでした。</p> <p>初めての入院でお手を煩わせることも多かったと思います。皆様のおかげで快適に治療に専念することができました。皆様にお会いできたことはありがたく、良い時間を過ごすことができたと思っています。本当にありがとうございました。お身体に気を付けて頑張ってください。</p>	<p>この度は、医療スタッフへの温かいお言葉を頂きありがとうございます。これからも、お言葉に甘んじることなく医療スタッフ一同、努力して参りたいと思います。ご意見ありがとうございました。</p>
16	感謝	<p>大変お世話になりました。看護師の皆様への対応の早さに感謝するばかりです。執刀くださいました間狩先生に最小の傷で手術してもらい感涙の極みです。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。</p>
17	感謝	<p>前田先生、北川先生、高野先生、中村先生並びに看護師のみなさん2か月間本当にお世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>この度は、嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も、安心して療養していただけるように、スタッフ一同努力してまいります。</p>
18	感謝	<p>いつもありがとうございます。たいへんおいしかったです。</p>	<p>この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。給食会社ともども大変嬉しく思っております。今後もこのようなお言葉をいただけるよう、一層努力してまいりたいと存じます。</p>
19	感謝	<p>コロナ禍でのお仕事ありがとうございます。「喜びあふれた心は良い薬となる」という言葉がありますが、皆様の笑顔が患者さんの良い薬となりますように。どうぞお身体を大切に頑張ってください。</p>	<p>この度は温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も、患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。</p>