

みなさまのご意見の回答

令和7年11月

No	みなさまのご意見	回答
1	<p>・入院の前半はベッドから動く事が出来ず苦しい日々続きましたが、看護師や看護助手の皆さん手厚い看護のおかげで何とか乗り切る事が出来ました。有難うございました。・入室の際にノックをしない方が若干いらっしやいました。患者のプライバシーにもご配慮頂けると幸甚です。・食事は栄養のバランスが考えられていると思います。入院患者は食事を楽しみにしていきます。栄養以外にも献立を工夫して頂ければより楽しい食事になるのでは？（ケチャップご飯+塩シャケ→ホワイトソースとか）朝食（カマボコ、煮豆→細豆）・本当にお世話になりました。心からお礼を申し上げます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。看護職員への温かいお言葉を頂き、大変励みになります。一方で、入室時の対応につきましてご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後はすべての職員が基本的なマナーを徹底し、安心してお過ごしただけできるよう努めてまいります。また、お食事についてもお褒めのお言葉やご提案をいただきまして、ありがとうございます。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます、栄養管理室スタッフ一同、より安全でよりおいしく食事を召し上がっていただけるように今後も努力してまいります。</p>
2	<p>病院内で働かれている全てのスタッフの方に、感謝申し上げます。大変お世話になりました。ありがとうございます。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
3	<p>〇〇医師 今までかかわって来た医師の中でも一番最低 態度が横柄で言葉遣いも悪い こんな医師は徳中にはむいていない</p>	<p>この度は医師の言動によりご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。患者さんと良好な関係性を構築させていただくため、該当医師には誤解を招く発言や態度をとらないように、行動や発言に注意して診療にあたるよう注意喚起をいたしました。今後は患者さんに信頼していただけるよう、精進して参ります。</p>

4	<p>先日CT（造影剤）を受けましたが、造影剤の点滴を右うでのひじ下の外側にされて痛かったのと、一週間経過してもまだ痛むし、血管が青黒くなったままです。こんな所に点滴されたことは今までありません。ここでも同じ検査を5回はやったし、他病院でも何回もしたことあります。うでのひじの内側にいくらでも血管とれますけど今回の場所にみなさんしてますか？それともその時にあたった看護師さんの判断ですか。HPにてこの質問に答えていただきたいです。あと、意見箱、えんぴつは用意してあるのに紙はないですけど？先日も今日も・・・だからこれにかかせてもらいました</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。『右肘の下の外側に穿刺を行うか』についての質問ですが、造影剤だけではなく、点滴でもよく穿刺する部位です。CT検査では、高濃度の造影剤を3～5ml/秒のスピードで注入するので、スピードに血管が耐えられるか、途中で漏れないか、血管の太さ、長さを考慮し現場の看護師の判断で行っています。患者さんに検査を安全に、安心して受けて頂けるよう今後も精進して参る所存です。</p>
5	<p>昨年12月は4F、今回は5Fで入院治療させていただきました。看護師の皆さん、職員の皆さんには、明るく、親切な、活発な行動からの元気をいただき、大変感謝いたします。有難う御座居ました。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
6	<p>お世話になります。主人の手術日の為病院に来ました。5月に来たのにもかかわらず迷ってしまいました。こまっついて、時間にも間にあいそうにありませんでした。すぐ近くにおられたスタッフの人におしえていただきました。がついて行って案内して頂き、時間にも間に合って本当に助かりました。名前は〇〇さんという方でした。よろしくお伝えしていただくと助かります。本当にありがとうございました。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただけるように努めてまいります。今後もお困りの際は、お気軽に近くのスタッフへお声掛けください。</p>

7	<p>病院食について 患者の事を考えてのメニューだと思 いますし、食材の物価高、光熱費も高くなったのは分 かります。しかし、メニューに使われている食材に片 よりがひどいなと感じます。見ためも、色どりが悪い ので、食が進みません。いろんな方から徳中の食事は まずいと耳に入ってきます。何か改善のよちはないも のでしょうか？栄養があまりとれず、活力が湧いてこ ない。</p>	<p>当院の厨房は令和6年4月中旬に中央館地下1階に移転し調理 方式を変更し、より安全な食事提供ができるようになりま した。しかしその一方で、新しい機械を取り入れ、新しい 調理方式を採用したことで、皆様に提供する食事のできあ がりにご満足いただけないこともあり、現在、よりおいし く召し上がっていただけるよう検討を重ねております。ま た、患者さんの病状や栄養状態に応じて、安全でバランス の取れたお食事を提供できるよう、日々努力を重ねており ます。貴重なご意見をいただき、栄養管理室スタッフ一 同、より安全でよりおいしく食事を召し上がっていただ けるように今後も努力してまいります。</p>
8	<p>看護師の皆様 とても優しく丁寧に接していただき有 り難うございます。家族も不安な中ではありますが、看 護師さんが丁寧に、しっかり対応くださるので、お任 せしていれば大丈夫だと安心ですし、逆に励まされて います。とてもお忙し中の笑顔に感謝致します。退院 まで宜しくお願い致します。</p>	<p>この度は看護師に対するお褒めのお言葉をいただき、誠に ありがとうございます。このような温かいお言葉を励み に、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努め てまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>

9	<p>いつもお世話になります。脳外科・呼吸器内科・耳鼻科に通院しています。徳山中央病院の先生方や看護師さん、事務の方にはいつも丁寧な対応に感謝しています。特に耳鼻科の事務の方、〇〇さんの対応のすばらしさに久しぶりに感動しました。職業がら色々な方に対応したりするのですが、電話対応（急な体調不良で予約を変更してもらったり、セカンドオピニオンについての質問にも丁寧な対応に感動しました。職場でもこのような対応（電話対応の仕方）について良い所は真似しようと話しました。月一回の受診ですが、いつも笑顔をどのような患者さんにも優しく対応されている事、わかりやすい言葉で話されていること、すばらしいと思います。久しぶりにすてきな方にお会いしました。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いたします。</p>
10	<p>長期の入院大変お世話になりました。出産当日にサポート下さった〇〇さん、新人さんのようでしたがとても心強く、テキパキと心遣いをいただき、〇〇さんには本当にスムーズなお産のお手伝いをいただき最後は何の苦痛もなく我が子の誕生をかみしめることができ感謝しております。その他にもなかなかお産が進まず不安な2週間に温かく励まして下さった〇〇さんをはじめ皆さまにたくさんお気遣いいただき頑張れました、ありがとうございました。初産の里帰りでの病院選びを悩んだ時に去年出産した友達にすすめられてこちらにお世話になりましたが話に聞いた通り助産師の皆様どなたでも優しく温かい方々で安心してお産することができました。あと少しとなりますが最後までよろしく願いたします。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしく願いたします。</p>

11	<p>今回で3回目の入院でしたが、先生を始めとして看護師さんにはきめ細かなお世話いただき誠にありがとうございました。感謝いたします。朝・昼・晩と1日中看護して頂き退院への運びとなりました。又、途中から個室に変わらせて頂き自分でのリハビリ、仕事等気になることもやれました。ありがとうございました。皆様方のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。ありがとうございました。</p>	<p>この度は看護師に対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
12	<p>看護師の皆様に変えたいいただき有難うございます。</p>	<p>この度は看護師に対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
13	<p>短い間でしたが本当にお世話になりました。ただ一度もいやな思いをした事はありません。看護師さん他お世話になった人達はみなさん笑顔で優しい方ばかりでした。快適な3日間でした。そしてお食事を作ってくださった方々、限られた予算の中で毎日毎日美味しい食事をありがとうございました。味も優しい味で完食しました。心から感謝いたします。</p>	<p>この度は看護師やお食事に対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療やお食事の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
14	<p>wifiをつけてほしい。一ヶ月も入院するとギガを買う。山大は7年前からありました。</p>	<p>Wi-Fiについては、ご要望が多い状況を踏まえ、新棟完成後の来年5月頃から病棟において開始する運びとなりました。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>

15	<p>難病体質でこれまで手術のタイミングが未定でようやく手術していただくことができました。不安もなく主治医、各担当者の方の配慮と分かりやすい説明とても感謝しています。術後の痛みもそんなになく、動くことができ嬉しかったです。本当にありがとうございます。</p>	<p>この度はスタッフに対するお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
16	<p>11/1に救急で1歳の娘を診ていただいたものです。名前をちょこちょこ失念してしまい申し訳ないのですが、ひな先生と外科の男の先生に肘内障がい何度か肘を元に戻す治療をしていただきました。娘はまだそんなに話せないし、「いや！」ばかりで治ったかどうか分からない中、そしてお忙しい中本当にありがとうございました。電話で受診相談の対応してくださった受付の方もとてもいい方で行く前から少し安心できました。またなにかありましたらよろしく願います。</p>	<p>この度は救急外来での対応についてお褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このような温かいお言葉を励みに、より一層患者さんに信頼いただける医療の提供に努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。</p>

17

過日は私の妻が入院して、先生方には大変お世話になりました。お礼申し上げます。さて、10月17日、妻の生命保険の請求のため診断書の作成をお願いしたのですが、一向に連絡がありません。今日11月17日こちらから電話したら、ちょうど回ってきたというようなことを言われ、まるで蕎麦屋の出前のように感じました。素朴な感想ですが、1、診断書を請求することは医療業務の邪魔となり、いけないことなのではないでしょうか。2、なぜ1ヶ月もかかったのでしょうか。私どもの請求に何か不備があったのでしょうか。3、病院内の事務処理のシステムがはたっていないのでしょうか。昨今の人手不足が原因ならば、事務の改善をされたほうがよろしいかと思えます。確かに請求書の控えには1ヶ月を要する、と書いてありますが、理由の記載がありません。お金が入るのだから待て、の姿勢ですか。以上、地域の基幹的病院らしからぬ対応に残念に思い、本メールを差し上げました。

この度は、書類担当者の電話対応により不快な思いをお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、書類申請を受理してから交付までに1か月以上を要し、さらに完成のご連絡も御本人様からのお問い合わせをいただいてからとなってしまう、重ねてお詫び申し上げます。その際の言葉遣いならびに説明も不適切であり、ご不信を招く結果となりましたことを深く反省しております。なお、今回の遅延や対応につきましては、〇〇様のご請求内容に不備があったためでは一切ございません。診断書の請求は患者様に当然認められた権利であり、本来、速やかかつ丁寧に対応すべきところでもございました。今回の事態を受け、スタッフミーティングにて、・書類作成依頼への迅速な対応・患者様に対する丁寧かつ適切な説明・言葉遣いの徹底 について周知・指導を行いました。今後も再発防止と患者サービスの向上に職員一同努めてまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。

18

NHK Eテレのチョイスという番組で、脳卒中は、発症後、48時間以内に適切な処置を行うと治るようでしたが、私はコロナの隔離病棟にいたと思います。その後、片麻痺の障害者一級になりました。コロナでも、適切な処置をしていただけたのでしょうか。救急車で、内科のコロナ担当の医師に、薬で左（麻痺側）は、動くようになると言われ、信じていましたがそれは、気休めだったのでしょうか。

この度はお問い合わせありがとうございます。最近の脳卒中診療は進歩しており、発症後早期の治療がめざましく改善してきています。しかし、対象患者は脳卒中のなかの、「脳梗塞」のお話だと思います。〇〇さまは脳卒中のなかの一つである、「脳出血」であり、脳梗塞ではないため対象外であったと考えます。また、脳出血の手術療法の適応は脳卒中ガイドラインで厳格に規定があり、その対象にもあたらないと考えます。当時の内科医師の発言の真意は不明ではございますが、概して脳出血後は症状は某かは改善傾向に向かいます。一般論としてお話しされた可能性が高いのではないかと推測いたします。