

投書 ①	癌と診断され、放射線治療をしています。何もかも初めてで私達家族も不安一杯でしたが、放射線科の先生達は優しく受け止めてくれました。いつも話を聞いてくれて、精神的に楽になりました。まだ治療中ですが、頼もしい先生方がいると思うとこの先も前向きに頑張れると思います。本当に感謝しています。
回答 ①	この度は、温かいお言葉をいただきありがとうございました。行き届かない部分もあったであろう中、感謝の気持ちを伝えていただき大変うれしく感じております。放射線治療は数日間の通院が必要になります。毎日、毎週顔を合わせるようになるので、患者さんだけでなく同行されるご家族とも良好な関係性を築けるよう、雑談を交えながら日々の状態の確認や不安解消の一助となるようご対応させていただいています。今後も少しでも気持ちが楽になれるような対応を心がけ、皆さんへ貢献できるよう努めて参ります。
投書 ②	医師の変更は受付で伝えていただきたいです。急患などで代診になる場合もあるかと思いますが、診察室に入って初めて代診だと分かることが数回ありました。医師の名前も変更されていなかったのびっくりしました。
回答 ②	この度は、医師変更についてのご案内ができておらず申し訳ございません。受付では、前日の夕方、当日の診察が始まる前に医師の変更がないかを確認し、変更があった場合は受付時に患者さんにご案内をしておりますが、2月、3月に関しては当日に代診医師が事情により急遽代わることが数回ありました。中待合の表示も変わっていなかったこともあり、ご迷惑をお掛けしました。今後は医師が変更になった時はわかり次第、受付済みの患者さんにもお声かけさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。
投書 ③	トイレのウォシュレットは使用できないのですか。骨折で体が不自由なため、排便後のふきとりがうまくできません。感染対策も必要ですが、患者に寄り添うきめ細かな対応を考えてもらえないでしょうか。
回答 ③	当院では、安全な療養環境を提供するための一環として温水シャワーの使用を停止しております。温水シャワーの使用によって、ノズルを介した接触感染のリスクや温水シャワー使用時に細かい水滴が飛散し、便座や周囲の環境を汚染する可能性があるため温水シャワーの禁止措置をとっております。ウォシュレットノズルの清掃は行っておりますが、清掃後も一定数細菌が残存する可能性が報告されております。そのため、個室であっても、感染リスクが考えられます。ご不便をおかけしますが、安全な療養環境を維持するため、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。
投書 ④	5階の看護師は最低な人が多い、言葉遣いがとても悪い、患者に寄り添ってない
回答 ④	この度は、不快な思いをさせてしまい申し分けありませんでした。今回のご意見を頂き、病棟で話し合いの場をもち患者さんに対して、思いやりのある態度、丁寧な言葉で対応するよう指導しました。今後も患者さんやご家族に安心して入院生活を送っていただけるように指導を続けて参ります。

投書 ⑤	入院しているおばあちゃんから心臓の悪いおばあちゃんですが、入院して看護師が勝手におばあちゃんの担当医を決めたんです。その挙げ句決めた先生は、1ヶ月以上入院してるのに一度も診察に上がって来ず。おばあちゃんは、目の周辺が痛いと訴えてるのに看護師は目薬さしておけば良いと、全く見当違いな対応に話を聞いた私も怒りを覚えました。病院としてあってはならないことです。おばあちゃんは退院したら他の病院へ行くと言ってます。しかし、救急になったら結局はここにしか運ばれないから、いくら医師、看護師が不足しているとは言え、こんな対応では、私も今後救急で運ばれる可能性もあると思います。そんな時、もっと丁寧な対応をして頂きたい。私が通ってる大学病院の看護師さんや先生の方が余程多忙なはず、しかし、いつも親身になって接してくれ、本当に心強い。この病院もそれに近づいて欲しい。
回答 ⑤	この度は、貴重なご意見をありがとうございます。入院患者さんの主治医については、説明が不足していました。個々の看護師が決めることはありませんのでご安心ください。入院中のみ担当医師が外来時と変わる場合がございますがその時は必ず説明を行うことを徹底いたします。目の痛みに関しても詳しい症状を聞かずに対応し、治療が必要か否かの判断もできておらず申し訳ありませんでした。今後、患者さんの状態に合わせ、ケアや処置が実施できるよう指導を行って参ります。今回の件で、患者さんへ十分な対応ができず、不安な気持ちにさせてしまいました。これからの受診相談にも速やかに真摯に対応できるよう努めて参ります。
投書 ⑥	私自身への対応に一人だけふてくされた、えらそうな態度で接してくる看護師がいます。確かに4、5日は、記憶も飛んでいる時あって、日付がわからない時ありましたが、さすがに10日たっても2週間たっても、今日は何月何日？ここはどこですか？私の職業は？目の前で認知症入っているおじいさんに同じ質問していて、目の前で聞いているんです。仮に記憶が飛んでいても、目の前で聞いてたら、さすがにわかりますし、挙げ句寝る前の薬も夜8時30分くらいから9時の間にと他の看護師さんに言ってるんですから、聞いているはず。それなのに9時過ぎても持って来ないのでナースコールしたら、私はそんなこと聞いてません。そう言い放った。
回答 ⑥	看護師の対応で大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんは、体調に不安を抱えて入院される中で、看護師の言動でさらに不安に感じられたことと思います。毎日同じ質問をすることに関しても、患者さんの変化に気づけるよう入院後しばらくは同じ質問をくり返すことになっておりました。今後も患者さんの状態に合わせ、ケアや処置が実施できるよう努めるとともに、看護師としての責任と役割を理解し、患者さんに安心を与えられるような関わりが出来るよう指導を続けて参ります。

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 5月19日

<p>投書 ①</p>	<p>病棟4人部屋のトイレドア開閉が重すぎます。患者には負担です。合わせて開閉の音が高く、夜間睡眠時は、眠るのに耳ざわりです。軽く開閉できるように、音が小さくなるように工夫して頂けないでしょうか。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>ご意見ありがとうございます。患者さんの負担を軽減できるような対処ができるかどうかも含め、検討させていただきます。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>夫が抗がん剤治療を受けています。点滴室では看護師の皆さんに優しくしていただいています。ありがとうございます。時のある看護師さんは話しやすく、たくさんの経験からアドバイスと安心をもらっています。その看護師さんが病棟に移られてからも気にかけて診に来ていただき、病気に関すること以外も色々話せて、夫も私も元気をもらっています。これからも点滴室の方に来ていただけるようよろしくお願いします。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、暖かいお言葉とご意見をいただきありがとうございます。後進育成を考慮して病棟配置となりましたが、中央処置室も引き続き担当しております。病気に関することや点滴治療のことなど気になる事がありましたら、お声かけください。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>外来の日です。足がパンパンにはれて体全体に寒気を感じる日が続いていたのですが、あまり気にしないで病院に入るまで自動車を降りて自分の息切れにびっくりする。イスに腰掛けたと同時に受付②の人が車イスの用意を下さる。すぐ入院、すぐ看護師が部屋の用意、医師もかけつけて下さり、私も年だし、もう人生の終わりと思っていたら心配ないと言われて気持ちが楽になりました。貧血もなかなか治らなかったけど、自分の気持ちが治してやりたいと思った時、足のはれがひきはじめて治りましたが、また医師に診て頂いたことがありました。私の若い時の事、（ペースメーカー入る前）ぶっきらぼうの医師でした。今の先生はやさしく、患者の気持ちがわかる医者になられていました。今はたよりにしている患者もいます。私もそうですけど、又、看護師さんも患者の気持ちに寄り添って良くして下さいました。個室に入った時部屋は明るいし、今はさくらの花、栗の白い花が楽しませてくれる。空を見ればきれいな真っ白の雲わたぼうしを枕に私は想像するとその様に見える。20分程ながめていたら消えていった。こういう時間を下さった事に感謝しました。その内、私の家族と看護師長らしき人と医者4人で話しを聞きました。とても静でやさしい思いやりのある人でした。看護師の皆さん教育して下さいただけがあると室に帰ってきて、私は頭も下げずに帰ってきた事を悔いました。お礼も言わずに帰って来ましたが、病院長からお伝え下さい。家にいた時と同じ気楽に過ごさせて頂いたのが楽しいと言うのもおかしいと思いますが、病院の看護師さんのおかげで私にたずさわって下さった皆様様に12日（土）退院していきます。お礼を言っていたとお伝え下さい。ありがとう。私は、この病院の事は頭に入れて帰らしていただき思い出して元気に前向きに過ごします。お体大切に、すばらしい人ばかりです。87才見ならって生活おくります。又、勉強させていただいた事たくさんありました。ありがとうとお伝え下さい。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、職員の対応について温かいお言葉を頂きありがとうございます。患者さんからのお礼の言葉やお褒めの言葉は、私たち医療者にとって何よりの励みになります。これからも病院職員として、患者さんやご家族の方に心ある言葉かけや態度を示していけるように努めて参ります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 5月19日

<p>投書 ④</p>	<p>駐車料金が安すぎると思います。通院者なり面会者は無料が多いと思いますが、1時間100円ではパーキング機材の維持費ぐらいにならないですか？少なくとも200円位にしてもいいと思います。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。</p>
<p>投書 ⑤</p>	<p>入院費用支払いクレジットカード会社追加希望について。入院していると月単位の支払いとなり何十万円になります。多額の現金を持ち歩くのは危険が伴うのでカード支払いをしたいのですが、よく使われているカード会社が対象になっていないのでJCB、VISAなども使用可能にして頂けないでしょうか。</p>
<p>回答 ⑤</p>	<p>当院では、現在のところご利用いただけるクレジットカードの種類については、決済代行会社との契約により、VISAカード、JACCSカード（JCBを含む）、Mastercardとなっております。ご意見いただきましたJCBについてはJACCSが発行するカードのみとなりますが、VISAカードはご利用いただけます。</p>
<p>投書 ⑥</p>	<p>患者にも上から目線、家族にも上から目線で話をされます。看護師さんはいつも思いやりのあるやさしい人が多いと思いましたが、この看護師さんだけは違っていました。この方の下で働く人も大変だと思います。人を育てるのも長たる者の努めだと思いますが、一度話ただけで「この人は働く人をだめにしていく人」だと思いました。私の意見など知らないものかも知れませんが、これから入院患者さん、その御家族さん、それらのつらい思いをされてる方にやさしく寄り添い励まし、一日も早く家族の元に帰れる様、力添えをいただける方に「長」を務めて欲しいと思います。</p>
<p>回答 ⑥</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護部に対し当該看護師本人への指導だけでなく、看護部全体に接遇・マナーについて再度指導、周知を徹底して参ります。ご意見を頂き有り難うございました。</p>
<p>投書 ⑦</p>	<p>こちらの病院に救急で運ばれ緊急手術をしていただきました。昼夜を問わず先生や看護師さん、それに掃除の方、警備の方などには本当に頭の下がる思いです。色々好き勝手に言う人が多いですが、心の底から感謝しております。お体に気をつけてこれからも私たちの事を助けて下さい。ありがとうございます。</p>
<p>回答 ⑦</p>	<p>この度は、大変励みになる温かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。今後も、救急搬送される患者さんやご家族のお気持ちに寄り添い、関わっていけるように努めて参ります。</p>

<p>投書 ①</p>	<p>休日面会に行きました。本人は気づいていなかったようですが、パジャマの下が汚れていて、服は湿っていました。看護師の方が部屋に入ってきた時にパジャマの交換希望を伝えました。後で対応しますと言って全く来てくれませんでした。次に違う看護師が来たので、交換希望を伝えました。後で来ると言って全く来てくれなかったです。休日は勤務の都合もあるし、忙しいのも分かりますが、ほったらかしですか？家族としては不安です。次の日にも面会に行くと同じようにパジャマが汚れて湿ったままでした。1日何もしてくれなかったということですか？2度声をかけて対応すると言ってくれました。1日ほったらかしで誰も汚れていることに気付いてあげられないのはなぜですか？その日は対応してくれて謝ってくれました。本人に謝るべきではないでしょうか？面会から帰った時にほったらかしにされていると思うと不安です。忙しいのは分かります。業務の都合もあると思いますが、対応が悪すぎると思います。対応はすぐに広まっていくし、市民病院のイメージも悪くなります。意見を書いても文章として残るだけで意味があると思いません。本人がかわいそうに思うし家族としては不安になりました。今後どのように対応していかれるのでしょうか？家族の立場では無事に元気で退院してほしいだけです。毎日大変であることや、入院してお世話をかけていますが、今回のことがありとても不安になりました。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。汚染したパジャマを着たままの患者さんの立場にたって考え、早急に行動すべきでした。常にそばにいる看護師として1番に気が付くことができている。また、人として当たり前ことができず、患者さんにも申し訳なく思うと共に、ご家族の不信感を募らせてしまい、深くお詫び申し上げます。今後は、このような事がないよう看護部全体への指導を徹底して参ります。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>いつもお世話になっております。全館で使用禁止になっているウォシュレットを使用できる様にして下さい。先日も入院する事になったのですがウォシュレットが使えないので入院をやめました。近隣の病院では感染予防の為と言う理由で使用禁止している所はウォシュレットありません。橋本市唯一の市民病院なのにウォシュレットの使用禁止だけの為に入院を断念しなければならないのは残念の極みです。病院長、よろしくご考慮いただきたく存じます。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>当院では、安全な療養環境を提供するための一環として温水シャワーの使用を停止しております。温水シャワーの使用によって、ノズルを介した感染のリスクや温水シャワー使用時に細かい水滴が飛散し、便座や周囲の環境を汚染する可能性があるため温水シャワーの禁止措置をとっております。ノズルの清掃は行っておりますが、清掃後も一定数細菌が残存する可能性が報告されております。そのため、個室であっても感染リスクが考えられます。患者さんならびご来院の方にはご不便をおかけしますが、安全な療養環境を維持するため、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>長らくの入院生活を支えて頂き、担当者、看護師、ワーカーさん感謝しています。特にリハビリの先生方には、尊意を持ち感謝申し上げます。毎日のリハビリの中、身体の運動だけではなく、心のリハビリ、会話の中でのあたたかい言葉が笑顔が大きな励みになりました。周りを観わたすとお年寄りにも温かく寄り添う先生方を見ると心が和み、声を出して笑うことを思い出しました。保守的な地域性が強く残る地域での入院生活、難しさと同時にこの地域での医療の大切を切に感じ取る日々でした。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、温かいお言葉を頂き有り難うございます。今後も、リハビリをされる患者さんのお気持ちに寄り添い、治療に取り組んでいけるように努めて参ります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 6月17日

<b>投書</b> ④	どの人も平等に医療が受けられ質の高い医療が受けられる様、市や運営管理の方々 にお願い致します。又、市、職員である事が権力だと思い勤められている方が中 にはいます。どこの職場でも同じだと思いますが、人数が多く居ても仕事ができると は別物だと感じ取りました。誠意を持って努めて頂きたいです。
<b>回答</b> ④	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す。患者さんへ良好な 医療サービスを提供するため、日常の診療・ケア、医療安全対策や感染対策など、 職員研修を行っております。また患者さんへのサービス向上等を目的とする「橋本 市民病院まごころ委員会」を設置しており、職員の接遇能力の向上を図るよう改善 に努めて参ります。何卒、ご理解、ご協力のほどお願いいたします。

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 7月18日

<p>投書 ①</p>	<p>駐車場のアスファルトがボロボロで歩きづらい。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>ご意見ありがとうございます。駐車場のアスファルトについては、今のところ改修の予定はございません。ご理解をお願いします。歩行については、ご注意くださいますようお願いいたします。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>先週3階西に入院していました。入浴の為、浴槽に湯張りしようとするると熱いお湯しか出ません。（混合栓を調節しても温度が変わらず、水側に回すと水がチョロチョロとしか出ません。）仕方ないので熱いまま湯張りしてシャワーの冷水で薄めて入りました。（シャワーの混合栓は普通に温度調整可能でした。）浴槽の混合栓の冷水側の止水栓がほぼ全閉にされているようですが、そうされている意味が不明です。病棟の方に聞きましたが「そういう仕様というか設定になっている」との事でなぜなのかは不明のままです。そうされている訳を教えてくださいたいです。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません。ご意見いただいた浴室の混合栓の点検を実施したところ、調整バルブの劣化が原因で水が出なかったようでした。お問い合わせいただいた際に、誤った説明をしておりますこと、改めてお詫びいたします。申し訳ございませんでした。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>ウォシュレットの使用可を求めます。ウォシュレットを使用して30年余りになり、これまで便秘とは無縁でしたが、当院のトイレを使用するに際し、2日～3日便通がありません。当院が使用不可の理由を一般人には理解不能です。すでにコロナ5類化以来公共施設もウォシュレットは利用可能になっています。速やかに対応をお願いします。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>トイレの温水シャワーについてご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、薬剤耐性菌対策として温水シャワーの使用を停止しております。温水シャワーは、使用時に細かい水滴が飛散し、便座や周囲の環境を汚染する可能性やノズルの清掃後であっても一定数細菌が残存する可能性があります。これらの感染を防ぐために、ノズルを介した感染のリスクがあるため、院内全て（個室を含む）の温水シャワーの使用を禁止しています。ご不便をおかけしておりますが、安全な療養環境を維持するために、ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>糖尿食が出ていますが、サラダの味付けが最悪です。この一週間で殆ど口にできません。一般的な味をお願いします。味がなくてもドレッシングで食べれるようにお願いします。客観的な立場の方が味見などされているのでしょうか？</p>
<p>回答 ④</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院では、盛り付け前に検食・味見を行い、食事の品質管理に努めております。治療食は、栄養管理上、食材や調味料に制限のある食事として提供させていただいており、また、この季節は食中毒予防の観点より調理方法も夏季限定に対策をしております。安心・安全に提供するための対策も兼ねて、今後さらに味付けの改良を検討して治療食であってもご満足いただけるよう努めて参ります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 8月21日

<p><b>投書</b> ①</p>	<p>病院から院外薬局への交差点に信号機の設置をお願いいたします。大型トラック、車の交通量が増加しています。</p>
<p><b>回答</b> ①</p>	<p>ご意見ありがとうございます。道路管理者である橋本市とともに、橋本警察署へ信号機設置について要望を行います。ただし、信号機設置は、横断歩行者数や交通量などを考慮して設置決定されるため、必ずしも要望が通るものではありませんので、ご理解をお願いします。</p>
<p><b>投書</b> ②</p>	<p>いつもお世話になっておりますが、バスの補助券もらうのに、一言一言、説明がいります。1人で2枚と言うと2枚いるのですか？2人で2枚と言うと2枚ですか？車で送り迎えの時も次はバスだからと思って補助券を下さいと言うと車やんと言う。なぜいちいち聞くのかわかりません。いちいち聞くことになっているのでしょうか。私だけ特別に聞かれるのでしょうか？バス補助券あることすら知らない人が多いですよ。何年も通院していて知らなかった人にたびたび出会います。もっとやさしい説明があればと思います。</p>
<p><b>回答</b> ②</p>	<p>当院への通院に南海りんかんバスをご利用の方にはバスの補助券をお渡ししております。平日は③番の会計窓口、時間外・休日は時間外入口の守衛室にて必要枚数をお申し出ください。また案内がわかりづらいとのご意見をいただきましたが、③番の会計窓口と時間外受付横の掲示に加え、外来ブロックの電光掲示板でもご案内するようにいたしました。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p><b>投書</b> ③</p>	<p>今まで何度か点滴でお世話になっておる者です。点滴室にいる看護師の人、患者によって態度変えますね。前から不愉快に感じていました。もう限界となり投書させていただきます。市民の看護師として自覚を持つようにもっと指導をお願いします。</p>
<p><b>回答</b> ③</p>	<p>この度は、看護師の対応にご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。本人への指導だけでなく、看護部全体に周知し、安心して療養できる環境を提供するよう努めて参ります。ご意見を頂き有り難うございました。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 9月17日

<p>投書 ①</p>	<p>入院している家族の者です。3日前に、橋本市民病院に入院している同室の方が院内感染の恐れがあり、検査しますと主治医から連絡がありました。聞いた時は気が動転して、感染結果をまちますと話は終わったのですが、数日連絡ないので院内感染というので心配になり、土曜日10時頃に看護師さんに電話対応してもらいましたが、こちらの話を遮り、自分の伝言内容ばかり伝え、とても高圧的な態度で驚きました。医師は忙しいので伝言だけ伝えようと思いました。こちらの意見を遮り、院内感染してそちらに落ち度があるにも関わらず、患者家族に対してあまりにも寄り添ってないです。びっくりして名前は覚えていませんが、シフトで調べて、対応対処願います。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、検査結果の案内が不十分であり、ご連絡いただいた電話対応においても不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご家族の思いを傾聴し、説明する必要があったと考えています。すでに対応した看護師には指導しておりますが、看護部全体への周知・指導を徹底してまいります。ご意見をいただき有り難うございました。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>救急の出口のところのベルの説明が小さくて分かりづらい。老人にやさしくない。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>ご意見ありがとうございます。救急出口のベルについて、大きくわかりやすい説明を掲示させていただきます。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>なごみ食、全かゆ 火曜 金曜 70年も前 祖母の家の茶がゆのおいしかったのを思い出しながらよばれています。母の実家は大きな木のしゃもじで入れてもらったのが非常に懐かしく思います。また、父は河内長野で白がゆでした。どちらもおいしく忘れられない味です。小さい頃子供にも茶袋に粉茶を入れて作ったのが良い思い出です。あんなに美しくおいしく炊くのはすばらしい限りです。これからも良い味を保って下さい。本当に毎回おいしくよばれています。ありがとうございます。フルーツ パイナップル リンゴ キウイはとても完熟でおいしくよばれさせて貰って有難いです。楽しみのひとつです。いつも美味のは心のこもった調理員様方の努力のたまものです。これからも宜しく願います。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、心あたたまるお言葉をいただきありがとうございます。頂戴いたしましたお言葉を励みに、職員一同より良い食事づくりに取り組み、ご満足いただけるよう努めてまいります。</p>

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 10月24日

<p>投書 ①</p>	<p>9月1日月曜日 心機一転とはならない朝を迎えた。気の浮かない気合いの入らない朝を目覚めた。5階に来た事が間違っている。4階の看護師との違いが大きい。雰囲気盛り上がりがないから気分も浮かない1日、病人のいる部屋だから仕方がないが4階の病人も盛り上がり頑張って、全体の雰囲気が悪すぎて、病気と闘う力がでない。リハビリを受けているときは良いが、それ以外の時間は良くない。看護師の顔も元気がない。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、入院療養中でありながら不快な思いをさせてしまい申し分けありませんでした。患者さんに対しては、明るく笑顔で接することは看護師の基本の態度です。今回のご意見から、病棟でそれぞれ個人の対応を振り返り、患者さんがこのようなお気持ちにならないよう看護部全体で考え、改善してまいります。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>30分で扉が開くトイレとシャワー室に時計を置いて欲しいです。自分が何時何分に入って、あとトイレはどれ位で扉が開くのか？シャワー室は、あと何分で出れば良いのか？分からなくて困っています。時間がわかればもう少し考えて上手な時間の使い方が出来るかと思えます。特にトイレはお腹の具合が悪い時、なかなか症状が良くならない時とか非常に困ります。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入浴時間は30分確保していますが、時間確認して頂くための配慮に欠けておりました。対応につきましては、時計の設置など今後検討させていただきます。また多目的トイレについては、人感センサーで消灯する事はありますが、使用時間で開閉する事はありません。入院時のオリエンテーションで使用方法の説明が不十分であったこととお詫び申し上げます。貴重なご意見を頂き改善に努めてまいります。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>身長、体重、体温、血圧、書き損じ、言い損じなく正確に伝えて下さり嬉しかったです。流石の看護師さんの神対応に感謝申し上げます。手近にテープ持って下さっていたのがとても素敵です。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、職員の対応について温かいお言葉を頂き誠にありがとうございます。患者さんからのお礼の言葉やお褒めの言葉は、私たちにとって何よりの励みになります。これからも人として、心ある言葉かけや態度を示していけるように努めてまいります。</p>
<p>投書 ④</p>	<p>この度は、母がお世話になりありがとうございました。入院しました4階東の病室の汚さには驚きました。換気扇のフィルターはホコリで目詰まりしていて衛生面が大丈夫か心配になりました。又、外を見ると雑草がはえて汚れが目立って施設の維持管理もできてない様に思います。一度見直されてはいかがでしょうか。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>この度は、清掃や施設の維持管理が行き届いていない点があり、ご不快な思いをさせましたこととお詫び申し上げます。委託業者へ清掃の徹底および適切な施設管理を行うよう指導し、再発防止に努めてまいります。</p>
<p>投書 ⑤</p>	<p>食事について、患者にとり食事は楽しみの一つです。昨夜(9/26)は、うどん、五分粥、おしだし(煮たもの?)朝も同じ小松菜だったような気がします。うどん、五分粥、私には炭水化物ばかりという印象です。生まれてはじめて、うどん、粥の組み合わせにびっくりしています。そのどちらか一方でよろしいのではないのでしょうか?他の病院への入院歴はありますが、見た目も含めておいしかったような気がします。うどんだけにして他の栄養素、タンパク質が少ない気がしました。</p>
<p>回答 ⑤</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を参考に栄養基準が満たせるよう献立や食材の組み合わせ等を見直してまいります。患者さんに満足していただける食事を提供できるよう職員一同取り組んでまいります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 11月20日

<b>投書</b> ①	午後より産科の診察の医師付きの看護師（助手）最後に顔を見せ「お大事に」の言葉もなく・・・患者の気持ちになり仕事をする事をのぞみます。
<b>回答</b> ①	この度は、外来受診で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回のご意見から外来・病棟でも普段からの患者さんへの対応を振り返り、今後このような対応にならないよう看護部全体に周知し、安心して受診できる環境を提供するよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
<b>投書</b> ②	病院の庭の所に設置してある椅子が汚れていて座れません。入院している方の散歩コースにもなると思いますのできれいにして頂けたらと思います。花壇もあれば喜ばれると思います。
<b>回答</b> ②	この度は、庭に設置しているベンチの清掃について行き届いていない点があり、ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。今後は清掃の徹底および適切な維持管理に努めてまいります。
<b>投書</b> ③	お世話になりました。看護師さんの献身的なお仕事に涙が出ました。私はお陰様で3,5日静養にきた状態でしたが、同室の2人の方へのおむつ交換、食事介助、親でも子供でもなかなか出来ません。一日でも多く休暇を取れるようにして下さい。色々ありがとうございます。
<b>回答</b> ③	この度は、あたたかいお言葉をいただき有り難うございました。今後も患者さんが安心できるような関わりや声掛けをより一層心がけてまいります。

<p>投書 ①</p>	<p>救急のご対応を頂いた看護師の方、診察を受けると判断して頂いた先生にも合わせてお礼申し上げます。 こちらの都合で処置を希望したにも関わらず、診てくださると仰って頂けたこと、本当に感謝しております。他にも、10件ほど近隣の総合病院さんや口腔外科さんにも連絡しておりましたが、診てくださるとお返事を下さったのは市民病院さんとほか1件の病院さんだけでした。本当に真摯なご対応を頂いてありがとうございました。人員も少ない中、救急対応も少なくないと思えます。そんな中、何分もお時間を割いてお電話でご対応下さったこと、何度お礼をお伝えしても足りないかと思いますが、本当に本当にありがとうございました。 何十件も色々な医療機関にお電話していた中、こんなに真摯にご対応頂けたのは市民病院さんだけでした。ご丁寧なお電話を1度ならずして頂けたこと、こちらの気持ちも汲んで頂けたこと、正直絶望感しかなかった中、本当に救われました。その後、合計で60件ほどお電話しまして、大阪府の阪大歯学部にて無事処置を受けることができ今の時点で治癒に向かっていることが確認できました。本当は受診することになれば直接お礼をお伝えできれば、と考えていたのですが、当面の間、機会が無さそうだと判断しましたのでこちらからご連絡させて頂きました。何度も心が折れそうになり、諦めてしまおうかと思いました。お電話でご対応頂いた看護師さんがいらっしやらなかったら諦めていたかもしれません。お名前もきちんと覚えておらず、大変申し訳ありません。本当にありがとうございました。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、診察させて頂くことはできなかったにも関わらず、職員の対応について、あたたかいお言葉を頂きありがとうございました。順調に回復されているとのことので安心しました。今後も患者さんの気持ちに寄り添う医療や看護を提供できるよう取り組んでまいります。</p>
<p>投書 ②</p>	<p>入院は4回ほどあり、お世話になってます。ありがとうございます。今、入院して20日たちました。ちょっと気がついた点、書きます。看護師様は良くしてくれまます。相部屋の人がナースコールをうまく使えなくて、わいわいよく言っています。となりの人が助けてうまくいっている時もあります。窓際のレースのカーテンですが、窓際の棚まで降ろすと一番下まで降ろしたかのように思いますが、まだ、20cm~30cmその棚より下まで降ろせませす。この行為は、これからの冬の暖房に全室でやると1℃~2℃違うのではないかと。又、気づいたら書きます。妻は、この2月和医大へ2週間入院しました。そこでもナースコールのことで少しもめてたと言っていました。</p>
<p>回答 ②</p>	<p>この度は、貴重なご意見いただきありがとうございます。入院中の病室の温度管理や環境面についてご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。ご意見いただいた内容については、改善するよう取り組みをはじめとしています。今後このようなことがないよう、病棟全体で改善に取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>投書 ③</p>	<p>先生、放射線科スタッフ皆様、本日、無事に最終日を迎えることになりました。大変お世話になりありがとうございました。緊張と不安いっぱい私を和ませていただき、また、細かなお心づかいのお言葉かけを常に頂きましたこと感謝しております。季節の変わり目ですので皆様どうぞご自愛くださいませ。ありがとうございました。</p>
<p>回答 ③</p>	<p>この度は、大変心温まるお手紙を頂戴し、有り難うございます。今後も、患者さんの目線に立ち、安心安全に快復の手助けが出来るよう日々努力してまいります。</p>

橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 7年 12月22日

<p>投書 ④</p>	<p>介護士さんの雰囲気や話し方が、柄が悪そうで怖く感じました。入院生活で体も気持ちも弱っている患者の世話をする介護士さんには、もっとやわらかい雰囲気の方が安心するし、聞きたい事とか頼みたい事も言いやすいと思います。あの方が実際どういう人柄で仕事ができる方かは短いやりとりでは分かりませんが、今は自由な職場が増えて、時代錯誤かもしれませんが、税金で雇うなら人手不足で大変かもしれませんが、短い入院生活でも第一印象から好印象を持てる人を雇って欲しいです。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございます。ご指摘のように化粧や立ち振る舞いも接遇のうちと言われます。患者さんに安全・安心をお届けするためにも、第一印象はとても重要だと思います。今後も自身の印象や接遇により一層の注意をまいります。</p>
<p>投書 ⑤</p>	<p>笑顔の看護師さん心温かい看護師さん、感動の仕事ぶりの看護師さん、退院時有難うございます。お元気でねと優しく言って下さりとても嬉しかったです。看護師さんから今日は治療頑張ろうねと優しい笑顔で抱き寄せて下さいました。声かけて頂き嬉しかったです。手術室前で手が冷たく寒いという私に看護師さんが私の手を持ってると言って。両手で温めて下さり温かい両手がとても心強かったし不安がふっとびました。嬉しく安心出来ました。気配りの出来る流石ベテランな方だと感心しました。副師長さんがわざわざ私に会いに来て下さり励まして頂き、ほっこり安心させて頂きました。心が和み頑張ろうと思えました。点滴入らなくて何人もの人に変った時も汗びしょりになりながら髪振り乱して一心になり点滴入れて下さった感動は一生忘れません。流石副師長さんです。有難うございました。看護師さんいつも完璧で流石ベテランの方でした。退院の日ご挨拶出来なかったと言って診察の後わざわざ廊下に出て来て下さりまして、にっこり笑顔でお元気になって下さいねと仰って下さり、こちらこそ神対応の数々有難うございましたと深く頭を下げてお礼言えて良かったです。看護師さん沢山の方に助けて頂き良くして頂き今があります。助けて頂きました生命を大事に生きたいと思えます。感謝申し上げます。名前の分からない方も沢山います。スタッフ、全員の皆様、どうぞ健康でご活躍なさって下さい。</p>
<p>回答 ⑤</p>	<p>この度は、職員1人1人にあたたかいお言葉を頂きありがとうございます。私たちにとって、患者さんからのお言葉が一番の励みになります。感謝の気持ちを忘れず、今後も患者さんの気持ちに寄り添う医療や看護を提供できるよう努力をまいります。</p>
<p>投書 ⑥</p>	<p>一ヶ月半の入院でしたが大変お世話になりありがとうございました。主治医の先生は毎朝早くから病室に来て声をかけて下さり大変心強く安心感がありました。又、リハビリの先生はしっかりと向きあって早く治るように頑張ってくださいました。5階の看護師さん他スタッフの方々、細やかな事にも配慮下さりありがたく感謝の気持ちで一杯です。心よりお礼申し上げます。ありがとうございました。整形外科での入院でしたが、かかりつけの糖尿の内科の先生にも気配りして頂き大変よくして頂きありがとうございました。</p>
<p>回答 ⑥</p>	<p>この度は、あたたかいお言葉を頂き有り難うございました。今後も患者さんが安心できるような関わりや声掛けを心がけてまいります。リハビリについても暖かいお言葉ありがとうございます。少しでも早く元気になっていただけるようにリハビリテーションを行う様に心がけております。今後ともこのような声を頂けるように職員一同取り組んでまいります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 8年 1月16日

<p>投書 ①</p>	<p>思いがけない怪我での入院になりました。手術直後の痛みの強い夜、痛みはどうか？と尋ねてくれた看護師さんの対応の優しさに唯々ありがたく忘れられません。他皆さん困り事、体調の不安に少しの事にも忙しい中、笑顔で対応し解決してくれました。うれしかったです。リハビリでも内気な自分にたえず笑顔で接してくれ、明日への希望をつなげるよう励まして下さり、お陰で先生について行けました。食事は元々薄味でしたが、2～3日は何か追い味が欲しいと思った程でしたが、この美味しさが解ってきて食事が待ち遠しくなりました。帰ってからもこの味を忘れず頑張ってみます。怪我でまた来ないようにね・・・です。皆様、本当にありがとうございました。</p>
<p>回答 ①</p>	<p>この度は、大変温かく励みになるお言葉をいただき有り難うございます。患者さんが安心して過ごされ、前向きに頑張っていたただけたことが、とてもうれしく感じております。今後もより一層、患者さんに寄り添った看護・リハビリテーションを提供できるよう努めてまいります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 8年 3月2日

<p><b>投書</b> ①</p>	<p>3ヶ月に一度通院しています。以前に伝書箱に投函し通院した際に回答を見ようとしたら全月分は掲示しているが、それ以前の方は掲示も保管もされていないという事で確認できませんでした。掲示は一ヶ月でもいいですが、半年分くらいはファイリングされて希望すれば閲覧できるようにしてほしいです。</p>
<p><b>回答</b> ①</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘のとおり、「病院長への伝書箱」でいただきましたご意見に対する回答は、正面玄関ホールに掲示をしておりますが、掲示板のスペースの都合上、1ヶ月ごとに更新をしております。過去1年分のご意見と回答について、当院の公式ホームページに掲載しておりますのでご覧ください。</p>
<p><b>投書</b> ②</p>	<p>初めての手術、長期入院で戸惑いながら病棟の看護師さんの所に行くと直ぐに名前を確認の上、部屋に案内して下さり、今後の治療計画や部屋の使い方など色々丁寧に説明して頂き安心してできました。最初大部屋を希望していたのですが入院前日に空いていれば静かな個室をとお願いしていたので個室が空いていなくて気にして下さっていましたが、私は何も気にしなかったのですが、入院から3日後くらいに向かいのベッドに夜中大きな声で独り言や周りを気にせずカタカタと音を立てる自分勝手なとんでもない人が入って来て眠れず大変だったのですが、看護師さんが個室の事を覚えていて下さって隣の同じ部屋が空いたが移らないですかと声をかけて頂き部屋を変わって退院まで快適に過ごす事が出来ました。4人部屋で他の2人も同じだったと思ったのですが、2人は直ぐに退院予定だったので私だけ移らせて頂きました。色々本当に有難うございました。看護師の皆さん、先生入院中はお世話になりました。</p>
<p><b>回答</b> ②</p>	<p>この度は、入院中の様子や職員の対応について、温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。初めての入院生活において、不安も多かったことと思います。そのような中、看護師の対応で少しでも安心して過ごしていただくことができ、職員一同大変うれしく思います。看護師一人ひとりへのお心遣い・温かいお言葉、現場にとって大きな励みとなります。今後も、患者さんのお気持ちに寄り添い、安心して療養していただける医療・看護の提供に努めてまいります。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><b>投書</b> ③</p>	<p>夜間に救急だったのですぐ受け入れてくれてありがとうございました。お陰様で症状がひどくならない内に回復し助かりました。医師も毎日きてくれ状況を細かく把握して下さいありがとうございます。トイレやシャワー室などもきれいに清掃がゆきとどいており安心して使用できました。私の病気は急に再発する病気なので、またいつ腹痛が出現するか分かりません。その時はまた安心して受け入れてもらえる様よろしくお祈りします。これからも地域住民に安心をよろしくお祈りします。</p>
<p><b>回答</b> ③</p>	<p>この度は、夜間救急での対応、そして院内清掃についても温かいお言葉をいただき本当にありがとうございます。不安なときにも安心して過ごしていただけるよう職員一同、日々取り組んでおります。いただいたお言葉は、職員にとって大きな励みとなります。これからも、皆さまに気持ちよく利用していただける病院を目指し努めてまいります。</p>

# 橋本市民病院 病院長への伝書箱 回答

令和 8年 3月2日

<p>投書 ④</p>	<p>インスタグラムで拝見しました。遠隔ICUの取り組み、素晴らしいものと思います。と同時にセキュリティ面が大丈夫か、というのも心配なところです。このシステムを利用するにあたって、入院時に説明していただけたり、同意取得あるいは拒否の場合があったりというのはあるのでしょうか。</p>
<p>回答 ④</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。 令和8年1月より、和歌山県立医科大学附属病院の救急集中治療科と連携し、重症な方の治療においてオンラインで集中治療専門医などの助言を受ける体制となっております。場所は救急室とHCU病棟（ハイケアユニット）が対象で、オンラインのセキュリティは医療情報システムの安全管理に関するガイドラインに基づき、技術的・組織的安全管理措置を講じております。 説明は、救急室での治療状況で必要とされたときやHCU病棟入室時に都度させていただきますが、支援を受けられることを拒否される場合は、当院主治医または救急室・HCU病棟スタッフまでお申し出いただきますようお願いいたします。</p>