

病院長への手紙に対する回答(R5.10.17回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9498	ある看護師さんは、何を聞いても嫌な顔をせず、納得いくように説明してくれる。部屋のほかの患者さんも安心できるとほめていた。	お手紙ありがとうございます。
9499	入口の検温の時にマスクを忘れた患者さんがいた。私は病弱なため、周りの人がマスクをつけていないと不安であり、病院ではマスクをつけてほしい。その人は、係の人に言われマスクを購入していた。	貴重なご意見をありがとうございます。 当院では重症化リスクの高い患者様が多くいらっしゃるから、院内でのマスク着用をお願いしているところです。今後もポスター等でマスク着用を呼び掛けながら、スタッフからも着用のご協力をお願いをさせていただきます。 今後も、お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフにお声掛けいただければと存じます。
9500	アンケートに「当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか。」という設問があり、5点満点と回答した。アンケートには無かったが、病院食にも大変満足している。	お手紙ありがとうございます。
9501	朝早くから病院入口に並び、7時30分に整理券を取ったが、診察券を準備している間に順番が入れ替わる。少しでも早くと思いついて整理券を取っても、受付機は早い者勝ちなのか。	この度はご不快な思いをさせて申し訳ありません。再来受付機へのご案内は番号札の順に5名ずつご案内しております。5名の方が揃ったのを確認し、次の方のご案内をまいります。
9502	7時30分に入館したが、再来受付機が動いていなかった。朝いる人にシステムの立ち上げを教えておけば、システムの立ち上げ、開門、受付がスムーズに終了する。1人担当を決めておけば「整理券」や「説明者」のコストを切れる。コストをかけなくても済むことにコストをかけており、システムの不備だと思う。	ご不便をおかけして申し訳ありません。頂いたご意見は、今後、ご案内方法等を検討する際の参考に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。
9503	病室の看護師の採血がへたである。採血室で練習してからの方がよい。	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でした。 患者さんに苦痛がないよう、技術を高めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
9504	いきなり放送が流れてビックリすることが何度かあった。放送前にチャイムを鳴らすなどしてほしい。	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。 一部の放送はほかの放送と区別するため、チャイムを鳴らさない運用としております。突然の大音量で驚かれたかと存じますが、今後は声の大きさを抑えるなど、突然の大音量が流れないように配慮してまいります。ご理解いただきますようお願いいたします。
9505	入院のため、10時過ぎに来院したが、荷物運搬のカートがなかった。家族が荷物を運んでくれたが、カートの台数をもう少し増やしてもらえるとありがたい。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。 荷物運搬用のカートは、入退院の患者さんなど幅広い方にご利用いただいているところです。台数につきましては、置き場等も含め適切な数について検討してまいります。お困りの際には、遠慮なく、近くのスタッフにお声掛けください。貴重なご意見ありがとうございます。
9506	ほかの病院に設定されているような、がん患者向けの診療の手引き書を購入できる自動販売機の設置を検討してもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、当センターが患者さんやご家族にご活用いただける情報提供としては、国立がん研究センターがん情報センター等の各種冊子と情報検索のための端末の提供をしております。ご提案の自動販売機の設置につきましては、今後の検討課題としてまいりたいと思います。
9507	診察がいつもより早く終わったので、抗がん剤治療がすぐにでき、早く帰宅できると思っていたら、看護師が少ないため、1時間40分待たされた。予約しているのだから病院は前もって人員をそろえてほしい。予約の意味がない。	この度は辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。現在、待ち時間短縮に向けた取組を開始しております。今後も取組を継続してまいります。 気になる点等ありましたら、師長にお声掛けください。