

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見 10件、お礼 10件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	回答
要望	看護部	3病棟	<ul style="list-style-type: none"> 先生をはじめ看護師さんのきめこまやかな治療や説明で安心して入院生活を送らせて頂き感謝いたします。有り難うございました。 一つだけ気になった事を申しますと、同室のお方のベッド上での治療が突然はじまり、同室の出入りが困難になり、見舞いに来た家族も出入りが出来なく、一時間は長かったです。他の方法は考えられないのでしょうか。 	<p>ご指摘の状況は短時間で終わる予定の処置が、患者さんの状況で長くなり同室の患者さんやご家族を長くお待たせしたという状況が考えられます。ご意見をスタッフで周知し、同室の患者さんに説明後処置に入るようにすること、同室の患者さんへの説明をしていくようにしたいと思います。</p>
要望	看護部	6病棟	<ul style="list-style-type: none"> どのナースさんかは今回は申し上げませんが、患者が発熱で一晩で寝汗びっしょりになっているのに、あるナースさんについては、いつも「家族があとで来るんだからいいですよ」と言ってお体をふいてくれません。あとでといっても、夜までは来られないのにはです。当方としても、やる気のないナースさんにいやいやふいてもらうのも気分悪くなると思うので、そう言われてしまえば頼めませんが、きちんと仕事する気がないのなら辞めてほしいです。 	<p>病棟スタッフで手紙の内容を共有させていただきました。今後、患者さんがこのような思いをしないよう、病棟スタッフを指導してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
要望	看護部	1病棟	<ul style="list-style-type: none"> 食事前に気持ち良く食事をという事でおむつを交換してあげる事はとても良い事ですが、同室の者としてはそのにおいが気になり、食事がまずくなります。この点も考慮していただけると助かります。 	<p>同室の方のオムツ交換の臭気が気になったのご意見を受け、食事時間を考えて、オムツを交換する時間の調整を行う、空気清浄機を使用するなど臭気に対する環境調整を行なっていきます。 また、どうしても食事時間帯にかかるような場合は、同室の方に食堂のご利用をお勧めしたり、お声がけをしてから行うなど配慮した行動を実践していきたいと思っております。</p>
要望	医事経営担当	外来1	<ul style="list-style-type: none"> 会計が遅すぎます。 	<p>9月に電子カルテを導入し伝票運用の電子化を図るなどしましたが、システムの運用が円滑には行えておらず、ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。 引き続き、抗がん剤治療の会計情報の医事会計システムへの円滑な取り込みを図るなど、患者さまの待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>
要望	医事経営担当	外来1	<ul style="list-style-type: none"> 受付で番号札をとり、安心していたところ、名前で(マイクで)呼ばれるのは苦痛です。自意識過剰なのだと思いますが…。私のように名前が珍しい方で地元の者にとってはあまりありがたいものではないと感じます。 クリスマスツリーがきれいで、いやして頂きました。スタッフのみなさんも感じがよく、明るい雰囲気です素晴らしいと思います。 	<p>総合受付での呼び出しにつきまして、保険確認のための呼び出しを除いて、番号札をお渡ししてお名前をお呼びしないように改善してまいりました。 ご指摘の件は保険確認の呼び出しと思われるので、こちらに関してもお名前に変えて番号でお呼びできるよう、現在検討をすすめています。</p>
要望	看護部 管財担当	外来2	<ul style="list-style-type: none"> 7病棟の掃除の女性について一言 私の身内が7病棟(2F)に入院しています。直接、患者に接する仕事ではないので無理なお願いかもしれませんが、患者に対する対応の仕方があまりにもきついです。心身ともがんの治療で弱っていて、つらい日々を送っているのだから、何かの機会でお患者さんと接する際、もう少し優しい言い方はできないのでしょうか。具体的に書くと私の身内が誰なのかかわかってしまうので書けないのですが、明らかにこちらが悪いとしても、病気が(がん)で入院している人ばかりだということを少しは考えてほしい。医療関係者だけがこころのケアをすればいいということではないと思います。病院全体の姿勢が問われます。 	<p>清掃担当者の病棟内の状況は、看護師長も気をつけて確認し、必要時指導をしていきたいと思っております。 また、看護師長が毎日ラウンドをしておりますのでその際にも患者さんから直接ご意見をいただけるようにしていきます。(看護部) ご不快な思いをさせてしまいお詫びします。 清掃業者には患者様に対する接遇教育を十分に行うように指導いたします。(管財担当)</p>
要望	管財担当	外来2	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の件、是非、車止めを設置して下さい。病人の送迎で車は必要です。気分もせいっているので、どこでもある車止めと思い、裏側に注意不足になってしまいます。 	<p>今年度整備した第2外来駐車場には車止めを設置しています。2年後に新病院へ移転する予定です。それまでの間、ご不便ですがご辛抱くださるようお願いいたします。</p>
要望	栄養部	外来2	<ul style="list-style-type: none"> 給食を楽しみに待っています。鼻からの食事から口からの食事に変えねば鼻からの管が取れないのでがんばっています。 隣のベッドの人の食事を見てびっくりした。ゆでうどんと出し汁(薬味もなし)、さんまの開きが皿に置いてあります。これではのどを通りませんし、食欲もなにもあったものではありません。給食を楽しみにしている人々の為に、何とか考えて下さい、お願いします。 	<p>通常の献立では、「ゆでうどん」と「さんまの開き」の組み合わせはありません。 御本人の嗜好・要望・体調等に合わせ、可能な限り個別対応をしています。</p>
意見	医療安全管理室	外来1	<ul style="list-style-type: none"> リハビリに通っています。お世話になっています。 講堂前の廊下に写真が貼ってあり、取り組む内容が分かって興味深く拝見しました。しかし、貼ってある場所がリハビリに関係ある人か、一部の入院患者しか通らずあまり目にふれないと思います。貼る場所を考えてもらいたいと思います。せつかくの病院の取り組む事や、職員さんの顔も身近に感じると思います。 	<p>ご意見有り難うございました。大変うれしいです。今年度の取り組みとして掲示する場所を検討しましたが、掲示するスペースと掲示できる場所(掲示をできるチェーンが取り付けられる場所)が限られていました。講堂前は、掲示できるチェーンが取り付けられ、コンサートや売店を利用する方が比較的多い場所でもあり悩んだ末の結果でした。色々有り難うございました。</p>
意見	管財担当	11病棟	<ul style="list-style-type: none"> 水道の蛇口について(11病棟の) 蛇口を下に押すと水が出るのは危険。人がいない時、地震etc. で物が上から落ちた時、蛇口に当たったら水が出っ放しになる。逆にすべきです。蛇口を上げないと水が出ない様に。 	<p>古い施設なので下押しで水が出るシングル水栓があります。2年後に新病院へ移転する予定です。それまでの間、ご不便ですがご辛抱くださるようお願いいたします。</p>

以下は当センターやセンタースタッフに頂戴したお礼などをご紹介します

手紙の分類	担当部名	受付場所	概要
お礼	消化器外科	外来2	・私は今年8月3日に大腸がんの手術でお世話になりました。主治医のY先生の温かく熱心なお気持ちに本当に心を癒されました。そして生きて来て良かったな、これからも頑張ってお世話になりたいという何より大きな気力を頂きました。先生、本当にありがとうございました。 また、病院内のお世話して下さいました先生はじめ多くの皆様の親切なお気持ちに対して感謝しております。ありがとうございました。私はこの病院でお世話になり、元気になって頂き、今、本当に幸せでございます。どうかこれからもよろしくお願ひ申し上げます。
お礼		外来2	・10月26日入院し、28日に下咽頭がんの手術をして頂き、それから約1か月昼夜と医師、看護師さんに大変お世話様になり、11月27日に退院が出来ました。ありがとうございました。
お礼		外来2	・医師の先生方をはじめ、皆さん大変親切にさせていただいて感謝しております。手術を受けながら、一方では楽しく過ごせて幸せです。 今後もお世話になりますので、よろしくお願ひ致します。
お礼		6病棟	・入院する前から診察にも来ていました。入院する時にも書いてありますが、(その時にも)先生にも恵まれ看護婦さんの教育も行き届いて家族がそばに居るようで安心して入院出来ました。まだまだ書き忘れがいっぱいありますが、有り難うございました。
お礼		3病棟	・大変お世話さまになりました。やさしく、適切に看護していただき、不安なく手術を受けることが出来ました。閉所恐怖症的な症状も起こることなく過ごせましたことを深く感謝致します。先生はじめ皆様方のご活躍をお祈りいたします。
お礼		5病棟	・たいへんお世話になりました。1週間苦痛もなく規則正しい生活ができたかと思えます。 食事もお大変おいしかったです。 これからの人生のステップとして滞在期間を無駄にしないようにしたいと思います。ありがとうございました。
お礼		1病棟	・入院から退院まで約1か月、お世話になりました。はじめてがんセンターさんに外来で来た時、O先生に話を聞いていただいて、いろいろと予約(検査)を入れていただきました。その時のO先生の手際の良さにはびっくりしました。お陰様で早く手術が出来て、とても感謝しています。がんセンターの職員の方は、みなさん迅速に動いてくれて、感じも良く、気分良く過ごせました。本当にありがとうございました。
お礼		7病棟	・とても親切に看護していただき誠にありがとうございました。夜中のトイレ、良く助けていただき、感謝申し上げます。やさしく診ていただき、ほんとうにありがとうございました。
お礼		12病棟	・11月18日、H看護師さんより21日入院が決まりました、のお電話を頂きまして、8月中頃から3か月待ちに待った入院でした。この3か月間の不安な日々...11月21日~30日入院生活、我儘な私には10日間の生活が心配でしたが、初日から色々と接して下さいる看護師さんの優しく接して下さいるので、安心して過ごさせて頂きました。色々ありがとうございました。
お礼		12病棟	・今回は抗がん剤治療のため2回目の入院でした。前回は手術後で夢中でお礼の気持ちも伝えられずに退院してしまいました。大きな手術でしたので、不安でいっぱいの私を本当に優しく接していただきありがたかったです。 ちょうど、お誕生日と重なり、「Happyバースデー」を大勢で歌ってもらった時は感動で涙が止まらなくなりました。本当にありがとうございました。