

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 9件、心境やお礼 8件）

手紙	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	医局	外来1	・本日大腸検査を受けましたが、手技があらあらしく感じ、苦痛でした。 以前、数回検査受けたときは、ゆっくりしていねいで、安心して受けられましたが。 患者の気持ちをくみ取って、安心して検査を受けられるように心からお願いしたいです。若い女の先生でした。ありがとうございます。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。関係部署にご意見をお伝えさせていただきました。（医事経営担当）
意見	放射線技術部	外来1	・CT検査事前準備にて色々説明をされるのは良いと思うのだが、造影剤を注射する為の針を事前に打っておくのはいかなものか？待ち時間短縮の為のことだが、はたしてどのくらい効果があるのか？針をさしたまま3人分（15分くらい）待たされた。患者の立場から言わせてもらおうと、針をさしたまま待たされるのなら5分10分長く待っても良いと思う！どうしても事前にやりたいなら待合椅子のそばに場所を移動して検査の直前にするべきである。 ・またグリーンケースの置き場の位置も悪い。通路の一番奥では気が付かない（技師はとりやすいのだから）	CT検査時に事前の注射（血管確保）をするに当たり、ご不自由をおかけしてしまい、大変申し訳ありません。CT検査のスムーズな運用とCT検査予約待ちを解消するために看護師による注射を行っていますので、ご理解ください。また、注射の場所についてですが、患者様との会話（聞取り調査等）が必要なためプライバシー保護のためにも別室での注射となりますので、ご協力をお願いしたいと思います。 グリーンケースの置き場所につきましては、分かりやすいように工夫を行っていきたいと思います。
意見	看護部 医事経営担当	外来1	40番受付の対応について 職員同士での会話がうるさい。他の患者の内容丸聞こえ。システムが悪いのか、連携が悪いのか知りませんが、とにかくしゃべり過ぎ（大きな声で）と思います。あげく、予約時間をかなりすぎても順番の受付がされてなかった様子。内輪の話は違う場所ですて下さい。待っている患者には自分のことか聞き耳をたてて聞いてしまいます。	40番受付は、患者さんの受診前の待合と診察後の説明をする場所が同じために、患者さんの状況によっては別室で説明させていただくなどの配慮をしておりました。ご指摘の場面ではお待ちの方の他の患者さんにも聞こえるような状況であったとのこと。配慮が不足しており、申し訳ありませんでした。患者さんへ具体的な説明が必要な場合は極力別室を使っていきたいと思ます。今後お待ちいただく環境についても検討していきます。（看護部） 受付を担当する事務職員にはご意見の内容をお伝えし、お待ちの方の患者さんにご不快な思いをさせることのない対応に心掛けるよう、あらためて指示いたしました。（医事経営担当）
意見	管財担当	外来1	・外来用食堂を利用しますが…。とにかく、おいしくないですね。ハムサラダなんて動物のエサのような感じで出されても…。 料理は味だけでなく見た目も大事ですよ。レストランではないので、ものすごく良く（味も見た目も）する事はないと思いますが、あれではコンビニで買った方がまだイイですよ！！	いただいたご意見を食堂を運営している業者にお伝えします。
要望	管財担当	3病棟	・O字型の便座をU字型の便座に代えてもらえるとありがたいです。尿をとるときにU字型だと楽です。	いただいたご意見については今後参考にさせていただきます。
要望	管財担当	10病棟	・トイレトペーパーがかなりおしりに負担がかかるので、やわらかい素材にしてください。	いただいたご意見を、今後、検討させていただきます。
要望	2病棟	2病棟	・3階2病棟の共同冷蔵庫使用の際、油性ペンが置いてありません。他の病棟には全部置いてありました。不公平だと思います。早急対応を望みます。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。冷蔵庫用の油性ペンが分かりにくいところに設置されておりました。わかりやすい位置に設置しなおしましたのでご利用ください。

要望	看護部 管財担当	1病棟	① テレビにタイマーをつけて、21時～6時は強制的にシャットダウンがよいかと。意外に明るいです。 ② 部屋の電気も21時～6時に一斉に消せるようにしてもいいです。誰が消すのか様子を見る必要もないですし。 ③ 電子レンジがあるとうれしいです。自販機であたたかい飲物を買っても、冷めた時にもう一度あたためられます。 ④ 夜のトイレの明りがまぶしいです。他が暗いので照度が落とせば。 ⑤ 手術が多いと談話室がお待ちの家族でいっぱいになってしまいます。もう少し広いといいですね。手術室の入口にも部屋がありますが、利用されてないようですし。あと、面会の方、手術の終了を待っている方は飲食ができないのでかわいそうです。なんとかならないでしょうか。	① テレビの利用時間については、入院時に説明をさせていただいていますが、時間外に利用されている場合は看護師から利用をおやめいただくようお願いしております。この点については継続してまいります。 ②④ 病室やトイレの電灯は、一斉に消灯したり照度を落とすことによって、ご高齢の患者様の転倒のリスクが高くなるため、ご不便ではありますが、現状のままでご了承いただければと思います。 トイレのドアを閉めるようにしておりますが、ドアの開閉による明りのもれにより眩しくなっていることが考えられます。ベッドの位置などご希望がございましたら対応が可能な場合がございますので看護師にどうぞお声掛けください。 ③ 入院時の説明が不十分であり申し訳ありません。電子レンジは給湯室にあり、患者さんにご利用いただいております。 ⑤ デイルームが狭いために御迷惑をおかけしております。手術の患者さんが多い場合は、近くのデイルームなどをご利用いただけるように調整しております。引き続き調整をしてまいります。 面会の方々の飲食については食堂等をご利用
意見	看護部 管財担当	8病棟	・いつもありがとうございます。読み終えた新聞、雑誌の捨て場に困っていたら、偶然、売店の前にあるのを見つけました。リサイクルできるものなので、病棟のゴミ捨て場の所にもあると捨てやすいと思います。ご検討ください。	ご意見ありがとうございます。8病棟の共同の洗面所に新聞紙用のリサイクルケースを設置しておりましたが、説明の不足、位置のわかりにくさがありました。入院時などに患者さんにご説明を加えるようにし、表示の方法も検討いたします。（看護部） 場所によっては狭くてリサイクル専用ゴミ箱が置けないところもありますが、一般ごみ用ごみ箱に入れていただければ回収の際に分別してリサイクルしています。今後も分別にご協力をお願いいたします。（管財担当）

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	担当部名	受付場所	概要
心境		12病棟	・面倒を掛けますがよろしくお願いします。
礼感想	礼：整形外科 看護部 感想：栄養部	外来1	（礼） 整形外科に1週間ほどお世話になりまして、ありがとうございました。手術入院は初めてなので内心不安がありましたが、M先生、F先生の分かりやすい説明が優しい対応でとても安心しました。日に何度も担当が変わる看護師さんも実に皆さん気持ちよく対応して下さい、イヤな気持ちになったことは一度もありませんでした。素晴らしいと思いました。 （感想） ただ一つあるとすれば、食事の”アジの開き”、食べるところが少なく骨が有りちょっと。でも、美味しくいただきました。ご苦労さまです。
礼	乳腺外科 看護部 ほか	外来1	・入院中は皆様にとっても大切にして頂き、感謝しております。ありがとうございました。術後の不安なく退院できますことを心より安堵しております。 Y先生を初め看護師の方々、他、みな様の多大なるご活躍を日本医療の更なる発展と人材育成の為、熱望致します。皆様ご多忙とは存じますが、ご自愛下さいませ。 ・最も偉大な人とは、日常の小さなことを軽蔑する人ではなくて、それらの事柄を最新の注意をもって改善する人のことである。

礼	泌尿器科 8病棟 看護実習生	8病棟	・このたび私の手術にたずさわられましたすべての先生方のご尽力に心から感謝とお礼を申し上げます。 また、婦長様はじめ担当に付いて看護くださったすべての看護師にも感謝とお礼を申し上げます。入院の間は安心して過ごすことができました。 今回は特別に看護実習生(私の専任)が付き、引率の先生はもとよりKさんは、何事にも真心をもって私に接していただき、気持ちよく入院生活を過ごすことができました。「まことにありがとうございました。」
礼	看護部 ほか	7病棟	・大変お世話になりました。お陰様で退院できることになりました。 入院生活では看護師さんの明るい笑顔、自身を持った説明、説得にどんなに癒され、不安感が消えたことか。ありがとうございました。 日勤、夜勤の連続という大変過酷なそして大切な仕事に心から敬意と感謝の気持ちで一杯です。健康にはくれぐれも気を付けてください。 また、配膳、そして清掃のスタッフの方々にも感謝しています。
礼	呼吸器内科 消化器外科 リハビリ 12病棟 相談支援センター	12病棟	・今回の入院は、本人をはじめ家族も、元気になっての退院は出来ないのではないかと考えての入院でした。しかし、もう少しで家に戻れる状態にまで回復致しました。これはひとえに、S先生、Y先生をはじめリハビリの先生、そして12病棟のスタッフの皆様のおかげと感謝致しております。気持ちが萎え、心が砕けそうになった時もありましたが、看護師長さんや看護師の方々、皆さまからの励まし(時に厳しいお言葉も戴きましたが)、こういうお言葉を戴いたからこそ、今日が有るのだと思います。 私共も疑問点は率直にお尋ねをし、納得してこの様な良い結果が得られました。 看護助手の方々も、お会いする度常に笑顔で明るく対応して下さい、この事にも大変励まされました。 患者にとりまして皆様から戴いた一言がどれほど励みに成りました事か。この度、本当に身に染みて感じられました。又、相談支援センターの看護師さんの支援にもとても助けられました。退院後、患者に対してどの様に世話をすればよいか、介護保険の事、在宅での医療の事など不安だらけでしたが、支援センターのおかげでこれらが明確になり、手続きその他もとてもスピーディーに事が運び、不安も解消致しました。こういうサービスが有る事を知らない患者様も多いと思いますので、患者様が必要と感じていると思った時は、看護師さんの方からお声を掛けて下さると良いと思います。私共は担当の看護師さんがお骨折り下さったのでとても助かりました。その他の細かい所にも心配り戴いたので、有難かったです。この様に皆々様にお世話になり、私共家族一同心から感謝申し上げます。
礼		12病棟	・初めての入院生活、今までに経験したことない親から戴いた体にメスを入れるという手術に対して大いなる不安を抱いておりましたが、誠心誠意の献身なる看護、心安まる豊富な知識を生かしたアドバイス等々看護師さん方の看護を戴き何の不安もなくすごせた入院生活でした。心から感謝申し上げます。 敢えて申し上げれば、担当の看護師がもう少し日数が多くついて戴ければと思いました(先程の話をもう少し聞きたいと思った時に交代され、聞きはぐれた)
礼		11病棟	・2/19退院する事となりました患者ですが、今回初めてがんセンターにお世話様になり、先生は元よりでございますが、看護師さんの真摯な態度、心遣い等誠にすばらしく、本当に感謝しておる所でございます。県立がんセンターは本県ならず日本人の誇りの病院であると、うれしく思う処です。ありがとうございます。