

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 11件、心境やお礼 14件）

手紙の	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	看護部	11病棟	・もう少し患者の身になって言葉を選んで言ってもらいたいのです。平気で傷つける言葉を発する人達(看護師)が多すぎる。病気だからここに居るのに(別に居たくもないのに)、健常者並みな態度をとっては、平気で冷酷な言葉を浴びせるなんて非常識もいい所だ。 良くなるどころか逆に悪くなるじゃないかと思う。来る看護師がほとんどが値する事が残念です。	私たち看護師の言動により御不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。日々の患者さんとの関わりを振り返る機会とし、職員を指導してまいります。
意見	外来(採血室)	外来2	・血液検査で番号制は良であるか？ 早朝来院者は無番号とかで、その人達の検査中は、現在の検査中の者が不明で判らない。 今日は27番から付番をしたとのことであるが、それでは角の「〇〇番台」検査中との告知が活きないのでは？	自動再来受付機の稼働は8時からですが、採血室の発券機機の稼働開始は8時30分です。発券機稼働前に来られた方はグリーンケースを置いた順にお名前を確認しています。そのため、開始直後は「〇〇番台検査中」という目安表示と一致していないことがあります。 今後は発券機の稼働開始時間を早めることも検討したいと考えています。
要望	管財(外来食堂)	外来1	・お願い 病院地下食堂レストランが入ってますが、調理場が乱雑でみぐるしく、調理の方も口に物を入れながら…あきれます。 町のレストラン？より清潔感なく、町のおばちゃん食堂の域でした。一か所なので楽しく食事をしたいと思います。	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	外来	外来2	・たいへんお世話様になっております。お願いと致しまして、予約時間を過ぎてても2時間以上も待たされることが日常化していると思います。色々な対応等で予定通り進まないのが現状ですが、1時間以内の遅れ程で対応をお願い致したく、お願い申し上げます。	診察の内容により予定時間を過ぎる状況が続いた場合大幅な予定時間の超過になってしまうことがあり、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。待ち時間調査の結果を含め、予定時間を過ぎてしまう原因を明らかにして対応を検討したいと考えています。
要望	看護部	5病棟	・平成24年2月20日から25日迄5病棟に入院しておりましたYというものです。入院中は先生や看護師の方々の親切、献身的な治療により25日に無事退院する運びとなりました。有り難うございました。ただ1つお願いしたいことがあります。それはいびきです。いびきのひどい人と同室になると大変めいわくです。何か良い解決法はないのかと思って書きました。例えば、 ① 入院する前に本人へいびきがひどいか、あるいは家族の者から言われているというようなアンケートを取って、ひどいいびきの患者を一室にまとめて入院させる ② ベッドが空いているなら、いびきで困っていると相談に来る人を夜だけ空きベッドへ移動してもらう(看護師さんへ相談したら、空きベッドへ案内してもらいました) ③ そもそもいびきをかくのは口をあけて寝るからいびきをかくのであって、口を閉じて寝てもらうにはどうしたら良いか？横向きになって寝るといびきをかくかないという話を聞いたことがあります… ④ 薬もあるかもしれませんが 本当はこんなことは書きたくなかったのですが、入院中にひまわり文庫の本にロバート・シュラー著「いかにして自分の夢を実現するか」という本を読みました。その中の一説に、何もしないでじっとしているよりは何かに挑戦して失敗するほうがまだましだ、という言葉思い出して書きました。5病棟以外の他の病棟でも、他人のいびきで寝られないという患者もいると思います。我慢も限度を超えると精神衛生上良くないので、何とぞ良い解決法をお願い致します。	いびきをかく患者さんの対応については、これまでも、ベッドに空きがあれば個室入室や、有料個室をお勧めするなどの対策を取っておりました。入院状況、患者さんの病状により、やむを得ず大部屋に入院して頂くこともあります。お一人お一人の療養生活をできるだけ大切にできるように調整していきたいと思っています。どうぞ看護師にお声掛けください。
要望	看護部	12病棟	・全身麻酔手術後初めての食事は、食欲もなく口の中も少し気持ちが悪いので、お粥などの軽めの食事が良かったと思いました。胃の手術でなくてもやはり常食はきついんです。残すのも罪悪感がありますので。	手術後の食事に、手術により食事の種類が限定される場合があります。今回の場合は、食事制限がない常食に設定がされていた状況であったと思われます。クリニカルパスなどを使った手術後のケア説明をさせていただく際に術後の食事の説明とご希望についてうかがって行くようにしてまいります。

提案	用度担当	8病棟	・病室の暖房について。夜、厚手のカーテンを閉めると暖房のほとんどはカーテンの後ろに回ってしまい、部屋の中に暖かい風が半分以下になって廻るようです。 カーテンの裾を持ち上げれば、暖房効果が格段に上ると思います。	遮光やプライバシー保護の観点から、カーテンの裾は長めにしております。いただいたご意見は今後の参考にさせていただきます。
提案	栄養部	8病棟	・食事、特にごはんが美味しくないのもう少し良質なお米ですと助かります。 ・味噌汁は昼食時ではなく朝食にして頂けると良いと思います。 ・食前のお茶は、食事する時はぬるくなってしまうので、食事を運ぶキャスターにやかんを載せ、患者それぞれセルフにしてはいかがでしょうか。	・給食食材は、予算の範囲内でできるだけおいしいものの購入に努めています。お米は、食味試験を実施し、県立4病院とリハビリテーションで共同購入しています。現在は「彩のかがやき」が納品されています。 ・基本献立では、朝食に味噌汁が付きまます。主食がパンの場合はスープが付きまます。土曜日は朝食の主食がパンのため昼食に味噌汁をお出ししています。 ・お茶に関しては、安全性と手順等の関係で現在の方法で配膳させていただいています。
提案意見	提案:総務職員担当 意見:栄養部	1病棟	(提案) 看護師の名札について。字が小さく、絶えず仕事で名札が揺れている為、名前が読み取りにくい。特に複雑な(画数の多い)漢字は全く読めない。そこで提案。一段目をひらがなの大きな字にし、二段目は字の詳細を知りたい人の為に小さめで漢字で表現する。患者と看護師のコミュニケーションのため。 (意見) 食事について。2011年7～9月入院時の食事は最悪でした。ひからびたシューマイ、やたら多いチクワ(普段おでんで食べる程度)、野菜のごった煮等、見るべき(食べるべき)物が無かった。 しかし、今年2月から再入院しているが、去年と比較すると大分改善されている。意見を取り上げて戴き感謝！更なる改善を期待します。	(提案) 名札は患者さんやみなさんに名前を覚えていただいたり、コミュニケーションを円滑にするという役割を持っているため、いただいたご提案を参考に、分かりやすく読みやすい名札となるよう検討させていただきます。 (意見) 食べていただいていた食種、禁止項目の追加等により、献立調整・変更をしています。引き続き、患者さんにご満足いただける献立を研究してまいります。
意見	管財担当	6病棟	一つだけ気づいたことがあります。それは売店の品物が市価に比べ高いことでした。新病棟へ移転後は競争原理を取り入れていただければかなり改善されるのではないかと思います。	いただいたご意見を売店を運営している業者にお伝えします。
その他	8病棟	8病棟	・日々、担当の看護師さんがしっかり対応してくださいました。 ・入院病棟のトイレのウォシュレットが使えないのが個人的には不便で、本部棟まで行っていました。使えない理由はもっともな理由なのですが、念のため記入しておきます。	・大変ご不便をおかけして申し訳ありません。病棟に入院されている患者さんの治療の過程で出血をされている場合もあるため、感染管理上専用の洗浄用ボトルで洗浄をいただいております。今回ご意見指摘を頂き、よりよい方法について検討していきたいと考えます。

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	担当部名	受付場所	概要
心境等	皮膚科 7病棟	7病棟	・がんに対する知識のなさで、病名を知らされた時は頭が真っ白となり、大変悩みました。しかし先生の親切な対処の進め方をきき、家族とも相談の上とにかく前に進むしかないと決心しました。入院、手術と各先生方及び多くの看護師さん達の温かい協力を戴きまして、無事退院の運びとなり、本当に感謝にたえません。今後共温かいご指導を宜しく願いいたします。
礼	胸部外科	外来1	・前略 吹く風も春めいてまいりまして、やっと春の訪れを感じる候になりました。 貴病院で昨年の12月14日に胸部外科の手術を受けたものの家族です。今まで病氣らしい病氣もなく何の知識もありませんが、貴病院に入院させていただき感謝いたしております。本当によかった ありがとうございます。術後3か月が過ぎますが、手術前の苦しそうな様子からはこんなに元気に暮らせるようになるとは思えませんでした。 A先生をはじめ、胸部外科の先生方の親切、ていねいな患者への対応に驚きました。ちっとも偉ぶらず、何もわからない私たちにも「わからないことがありますか？」と、おききしてくださるのに感謝の気持ちで頭がさがります。ありがとうございます。 貴病院のご発展をお祈り申し上げます。
礼	検査技術部	外来2	・エコーの女性の先生が、とても感じが良く、やさしく接して頂き、気持ちが落ちつきましました。こういう先生がたくさんいてくれれば・・・と思いました。 本当に感謝です。ありがとうございます。

礼	整形外科 看護部	外来2	・整形外科F様、看護師Y様に感謝したく手紙を書きました。私47歳で、昨年12月21日に勤務先親会社の倒産により解雇となり、大変精神的ダメージを受けました。また、その中、左手中指の軟骨部腫瘍があり、再就職にそれがネックとなり、プラスあせりを感じて気分は最悪でありました。その中、担当頂いたF様には私の再就職活動の為事前のMRI及び手術の段取りにご配慮頂き、Y様には「頑張りましょう」と優しくお声がけを頂きました。私は2月のその術直後、感謝の念が高まり、涙を流した次第です。 3月2日に私が第一志望としていた会社より内定通知があり、3月5日に抜糸が終わり、3月12日よりその会社へ出勤します。真に感謝申し上げます。
礼		6病棟	・先生始め看護師の皆様には日夜一方ならぬお世話になりまして、誠にありがとうございました。主人11年前から病気で今日まで生きてこられたのはがんセンター様のお陰と深く感謝致して居ります。主人も草葉の陰で喜んで居る事と思います。 がんセンター病院長様皆様のご健康とご多幸をお祈りいたします。
礼		5病棟	・先生始め皆様から大変暖かい対応をして戴きました。特に急変した際は迅速に処置していただきました。休日にもかかわらず、先生始めスタッフの皆様にご診察してもらい、心休まりました。ありがとうございました。 退院後もしばらくは貴院にお世話になりますが、何卒宜しく願い申し上げます、最後になりますが、退院に際しお一人お一人へお礼を申し上げられません事をお許してください。
礼		5病棟	・快適な日々を過ごすことができました。おいそがしい先生が朝夕お顔を見せて不安を除去して下さい、ほっとしました。 また、スタッフの皆様がさわやかな声かけと、適切な措置をして下さり有り難うございました。厚くお礼申し上げます。
礼		8病棟	・当然ながら”がん”に関係する患者のみで共有する処があり、一般の病院とは異なるフニキで少し落ち着くことが出来ました。ナースさん達もよくケアして戴きありがとうございました。 唯一点欲言えば、夜休む時は寒く感じました(ナースさんに頼んで途中から一枚追加して戴きました)。小生が寒がり屋かも知れませんが。
礼		8病棟	・大変な思いをしたのは自分だけではない事を感じました。1番に自分で2番に家族、3番に当たり前なのかも知れませんがナースの方達です。どなたにでも平常心で言葉遣いもハキハキ、キビキビで本当にステキだと思いました。 短い間ですが、一生けんめいをありがとうございました。
礼		7病棟	・先生をはじめスタッフの皆様に変えて頂きありがとうございました。食事の味付けも良くおいしく頂きました。フローリングの掃除も常にされていて清潔でした。ベッドカバーの交換も嬉しかったです。 初めての入院生活で不安でしたが、徐々に皆様への信頼と共におまかせする気持ちで過ごすことができました。
礼	婦人科 12病棟	12病棟	・手術・入院と聞かされた時に一番最初に浮かんだ事は、認知症の母が「歩けなくなるのでは」「症状が進んで会話ができなくなるのでは」という事でしたが、心配したことがうそのように入院時と同じ状態で退院という日を迎えられたことが何よりです。それも主治医のH先生をはじめ12病棟の看護師さん達の手助けがあったからだ感謝しています。気持ちよく過ごせるよう母が汚してしまったトイレをきれいにしていただいたり、部屋のそうじや食事の配膳の時声をかけてくださったり、11日間の病院生活を支えてくださった方々がいたから大きな手助けになったと思います。 私自身付添いをさせてもらい安心して母をまかせられると思いました。その安心感があったから、手術後一週間で退院ということにもつながったと思います。私も月曜より職場に復帰します。私も人を相手にする職業ですので、ここでのことをいろんな意味で自分をみつめる材料として、また、子どもたちに話をしてあげることとしていきたいと思います。
礼		12病棟	・先生をはじめ看護の方、検査の方、食事の方、お部屋のお掃除の方達、みな様の暖かいやさしさで、無事退院することが出来ました。がんセンターでの高い技術、洗練された看護マナーに感心させられました。 これからも最高のレベルを目指して頑張ってください。私自身、これからのこともあります、今はただ感謝、感謝です。
礼		11病棟	・不安で入院いたしましたが、総てに於いて行き届いた皆様の対応と心配りにより、心強く安心して入院出来ました。 順調に回復出来ましたのも、皆様のおかげ、お礼を申し上げます。
礼		6病棟	70歳を過ぎて初めての入院生活でしたが、看護師の皆様お一人お一人から受けた細やかな心配りにより、自分の身体以外のことでは心地よく過ごすことができました。ありがとうございました。