

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 12件、心境やお礼 8件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	看護部	12病棟	・担当の40歳過ぎの看護師、夜勤で疲れて口調が荒くなったり、家族のプライバシーに入って来たり、家族と患者が何を話しているか立ち聞きしたり、勘違いで物事を悪く取り、患者や家族にひどいこと言うのやめていただきたい。	御不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。日々患者さん、ご家族の思いに添えるようにと職員に指導しているところではありますが、再度ご意見を職員に周知・指導いたしました。
意見	放射線技術部	外来1	・レントゲン室の患者に接する態度について、感じた点を率直に申し上げます。できれば、患者の為、当センターでしっかり働いている方の名誉の為に改善を強く希望いたします。 具体的事例と感想 ① 2/27 着衣後、am8:50頃から待つ。Am9:00→9:55 大幅にずれ込み、途中で一言も声掛けなし。言葉遣いも荒い！ ② 3/10 am11:00頃 手術の翌日 病室ベッドにてレントゲン撮影 板を荒々しく敷いて、“患者の状況より自分達の仕事優先”の態度であったと感じた。所定の時間内に処理する必要も理解できるが、患者(私)は術後間もなく、腹痛と熱もあった為、荒っぽい扱いを受けたと強く感じた。 ③ 3/12 am10:15頃 手術後3日目 レントゲン室へ外出いてレントゲン撮影 まず処置にあたった男性(40代?)の言葉遣い「△△してよ」「次は××だよ」等、かなり上から目線であった。 ④ 3/14 am10:30頃 レントゲン室へ外向いてレントゲン撮影 本日の対応を担当した方(Mさん30代後半)は親切丁寧で、言葉遣いも「○○さん、△△ですね。」「××してください」。良好で、一段と好感を持ってました。同時に今まで接した方も、改善して頂けたら病院の為、患者の為になるのではと思い、一言申し上げる決意をした次第です。	不適切な言動及び対応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。よりやさしく、丁寧な対応を心がけるように、職員を指導してまいります。
意見	放射線技術部	外来1	・お世話になっています。乳がんで全摘手術を受けた者の家族です。本人は現在、術後の放射線治療で毎日通院しておりますが、放射線技師の方の高圧的な言動に辛くなることがあると申しております。術後で腕があまり上がらず、握力も相当落ちているし、放射線を受ける台の上で体を動かすことさえ一苦労とのこと。にもかかわらず、技師の先生からは「もっとちゃんと握らないとだめだ」「そんな体勢じゃあ握れないんだよ」などと厳しく言われるそうです。本人は精一杯頑張っているつもりなのに、毎回のように叱られて、怒鳴られて悲しくなるとこぼしておりました。毎日たくさんの方に應對されて技師の先生も大変だとは思いますが、また懇切丁寧にとまでは言いませんが、せめて、普通に應對していただけますようお願い申し上げます。	
意見	医事経営担当	外来2	・会計アナウンスのマイクの電源が入ったままの時が度々あった。やりとりや名前、金額などが聞こえてしまうので、注意してほしい。 ・調子が悪くて事前Tel後来院したが、再診窓口の方が研修中の方で、随分手間取った。体調が悪くて来ているのに、そのまま立っているのが辛かった。時間がかかるようなら、再診窓口付近に荷物置き場か椅子がほしいです。	会計のマイクにつきましては、ご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。今後こうした不注意の起こらぬよう、毎日のミーティングなどを通じて職員に注意喚起をしております。 昨年の11月より、研修の職員を窓口に配置しております。正規の職員とペアで患者さんの対応に当たるようにしておりますが、窓口の混雑状況などにより、単独で対応する場面もございます。また、そうした場面においても、患者さんをお待たせしてしまう場合にはいったんお席でお待ちいただくようご案内するなど、細かな配慮に心掛けるよう職員を指導してまいります。
意見 要望	苦情:医事(会計) 要望:管財	外来1	(苦情) ・前回、今回と請求金額の相違が発生しました。金額に関する事なので、入力ミス無くす様、再チェック方式をとって頂きたいです。 (要望) ・また、お手洗いに荷物置き場があれば、と思います。	(苦情) 医療費の請求に相違があったとのこと、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。できるだけ患者さんをお待たせすることなく正確な会計処理を行えるよう、引き続き努めてまいります。なお、検査項目等の関係で、後日、請求金額の訂正が入ってしまうなどの場合もございますので、そうした場合はご了承くださいようお願いいたします。(医事経営担当) (要望) ご意見いただきありがとうございます。今後検討させていただきます。(管財)
意見	管財(外来食堂)	外来2	・平成24年3月13日の13時ごろに食堂を利用しました。入口の自動ドアが25cm程開き、急停止したために、頭を痛打しました。前には、ドアが開かなくて、内から操作して開けてもらったこともありましたが、この時の従業員のあまりに事務的な言葉に心の苦しみが増しました。この食堂を利用する人は家族のごとで胸が一杯の人も多いのです。周りに気を付ける余裕などもないのです。このような気持ちを解して下さい。	ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。自動ドアはすぐに修理いたしました。また、ご指摘の言動については食堂を運営している業者の責任者に伝え従業員の接客教育を徹底するよう指示いたしました。
要望	臨床工学部	外来1	・輸液ポンプの充電時間に対する要望 現状 どの機器(輸液ポンプ)も充電時間が短く、点滴しながらの散歩(術後の回復に不可欠)、またはレントゲン検査の移動時に支障あり。何度か(入院中3台)変えてみたが、大同小異。 具体例 途中でブザーが鳴り、院内、各所(人々)に迷惑。患者は操作も出来ない為、謝りながら急いで病棟に帰る状況 → 転倒の危険につながる。 要望 機種変更や技術改善を早急をお願い申し上げます。	ご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。今回ご指摘の件ですが、以前にも同様の指摘をいただいたことがあり、当院では以下のことに努めてまいりました。 ① 機器の老朽化による不具合を減らすべく、新規更新を徹底すること。 ② 台数不足によるメンテナンス実施が困難とならないよう台数を増加すること。 ③ バッテリーの交換頻度を上げること。 ④ 病棟に貸し出す直前まで充電できる体制とすること。 ⑤ バッテリーのメモリ効果(少し使った後に充電するとバッテリー容量が減少してしまう現象)予防のため、終業点検時には必ず放電作業を行ってからフル充電すること。 輸液ポンプに関しては、以下の理由からバッテリー性能に制約があり、現在の技術では患者様の自由度を妨げる要因となっております。 ① チューブをこぎって正確に輸液を送り出す、特殊なモーター内蔵機器であるため、電力消費が比較的大きいこと。 ② 患者様の移動を考慮しコンパクト・軽量にするため、バッテリー容量をあまり増やせないこと。 ③ バッテリー寿命の確保、過充電による故障予防の観点から、ゆっくり充電する(トリクル充電回路)を採用しているため充電時間がかかる。 以上のような理由から、携帯電話等の一般機器と異なり、輸液ポンプの場合、長時間充電、短時間動作となっている現状があります。また、現在使用している輸液ポンプの機種に関しましては、安全性・精度・信頼性・保守体制などを考慮し、最善のものを選択しており、市販されている他社のものも同様の制約があります。動作の目安としては、使用条件にもよりますが、空の状態からフル充電になるまでが8時間以上。この状態からアラームが鳴り始める時間までの時間が1時間～1時間半程度となります。頻繁に散歩される場合や夜間にトイレに何度も行かれる方で、コンセントに差し込んでいる時間が不十分な場合、アラームが鳴りご不便をおかけしてしまうかも知れませんが、申し訳ございません。ご指摘の事項をメーカーにお伝えし、さらなる製品向上・開発に生かして行きたいと思っております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

要望	看護部	外来2	・以前入院していたのですが、入院中に衣類を洗濯しようと病棟共用の洗濯機を使用しようとしたら、実質使えませんでした。 人数の割に台数が少ないのはしょうがないのですが、使用中のものがいつ終わるか(いつ始めたのか)わからないまま、順番待ちの書き込みのボードなどもなく、「見たときに空いていたら使える」というのは不便極まります。一日中張り付いているわけにはいかないのですから。結局一度も使えず、困りました。 開始時間(終了予定時間)、部屋番号、名前などを記入して、次の人に声をかけるシステムにしていきたいと思います。もっといい方法があるならそれを！	洗濯機の使用に関してご不便をおかけして申しわけございませんでした。使用状況が分かるような掲示をしていない病棟がありました。使用状況がわかるような表示をしてまいります。ご意見ありがとうございます。
要望	管財	11病棟	・入院病棟の方にも、自動販売機を置いてほしい(なかなか売店やロビーまで行けないので)。	ご意見いただきありがとうございます。今後検討させていただきます。
意見	看護部	3病棟	・検査で1階に行くと、外来の人が普通の服を着ている中、自分1人だけがパジャマ姿で違和感があった。手術前で検査の時は普段着でも大丈夫？特に20番麻酔科へ行くときは、外来の人が大勢いるので、普通の服で行きたかった。 ・窓のカーテンの開け閉め。夕方暗くなくても夜景を眺めるのは気持ちいいし、もしかしたら星も見られたかも。窓のカーテンの開け閉めは室の人達にまかせてもらえたらありがたい。視界だけでも広く遠くを見られるのは気持ちいいと思います。	・入院時のオリエンテーションで、入院患者さんが外来受診の際に御希望があれば私服でも受診できることを説明するようにいたします。 ・4人部屋の場合、同室の患者さんの状況にもよりますが、可能な限りカーテンを開けられるよう配慮します。就寝の準備を始める20時頃にはカーテンを閉めさせていただきます。
意見	看護部	3病棟	・乳がんの手術だったので、もう少し乳がんの人と交流出来る部屋に入れてもらえたら嬉しかったです。	現在、入院いただく部屋を決める際には、できるだけ同じ科の患者さんが同室になるように配慮しておりますが、入院の患者さんの人数や治療の状況により必ずしもご希望通りにならない場合がございます。ご了承ください。また何かご希望がなどがある場合、看護師に御相談ください。

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	
心境等		5病棟	・第一に、自立出来るよう、元気を取り戻したい。ご協力支援、お願いします。
礼	皮膚科	郵便	・拝啓 初めてお便り申し上げます。私は去る1月12日から19日迄8日間入院させて頂きましたものの家内でございます。 この度は皮膚科のI先生、K先生のお二人様には大変お世話になりました、御礼申し上げたく筆を取った次第です。 初めは頑なに入院を拒んでいた主人でしたが、若い者の説得のお陰で漸く受診、手術の運びとなりました。 受診、手術、術後の際は常に二人の先生の優しさに触れ、痛む事苦しむ事なく過ごさせて頂く事が出来ました。看護師さんや同室の患者さんからも暖かく心とむ会話を受けたそうです。特に入院中、担当のお二人の先生の帰宅の際は毎日心温まる言葉をかけて下さったとの事。日々忙しい勤務でお急ぎの時間を割いての心尽くしに涙の出る思いで感謝しております。お陰様でがんも根絶し、次の回の受診は5月末日の予約を頂く程に回復致しました。 拙い文章ですが、私の心情をお汲み取り頂けたら幸いと存じます。何卒今後共宜しくお願い申し上げます。 快調に術後の脚下草萌える 回復は感謝の証 草青む
礼	消化器内科	外来1	・2月14日入院、16日に退院。3日間の入院でしたが、非常に快適でした。看護師さんが親切に対応して下さいまして、不安なく過ごす事ができました。胃がんで内視鏡での手術でした。ありがとうございました。 T先生ありがとうございました。これからもよろしくお願い申し上げます。
礼	血液内科	外来1	・本日私は悪性リンパ腫のセカンドオピニオンとしてM先生よりお話を聞かせていただきました。 13:30～15:30まで約2時間にわたり、非常にいい御説明を受けることができ、感激しました。 難病ではありますが、先生のお話をお聞きして、現在治療を受けている自治医科大学付属大宮医療センターに戻り、新たな気持ちで治療を受ける自身ができました。本当に分かり易い説明でうれしく思いました。安心をいただきました。ありがとうございました。
礼		3病棟	・今回、9日程の入院でしたが、大変お世話になりました。乳がんの手術のための入院ですが、先生方、看護師のみなさんに不安な事もわからないことも丁寧の説明して頂き、手術も全身麻酔も不安なく安心して受ける事ができ、大変感謝しています。有り難うございました。感謝してもきれません。 今後も長いお付き合いをさせていただくことになると思います。何卒宜しく願い致します。この病院を選択できた事に間違いはなかったと確信しています。
礼		8病棟	・初めて入院を体験し、ドキドキしていました。担当の看護師さんが度々変わって、最初は不安でしたが、どの看護師さんにもよくしてもらって不安も消えました。 がんについて、同じ部屋の方がいろいろ話してくださったのも心強かったです。 注意事項を守り、自宅療養をきちんとしたいと思います。ありがとうございました。
礼		7病棟	・常に混雑していてスムーズに検査を予約できず気をもみましたが、同時に重い病気をかかえている方がこれほど多くいらっしゃるという現実には驚きました。皆が迅速に検査や手術を受ける環境が整う事を心から願います。 会計時は思ったよりは時間をとらず、少しの待ち時間で済みました。 まだまだ通院の日々ですが、先生方や看護師の皆様に良くして頂き、通院も尻込みせず行かれそうです。有り難うございました。
礼	看護部	12病棟	・夜、音がしないようにドアを静かに開けてくださったり、患者さんの立場に立って接して下さった看護師の1さん、気遣いをありがとう！
礼	看護部	3病棟	・看護師さん よくお世話していただきありがとうございました。手術前日、先生には変更した部分を受け入れていただき、安心して手術を受けることが出来ました。