

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 6件、心境やお礼 7件）

手紙の分類	担当部名	受付方法	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	管財看護部	受領箱	外来1	<p>・今の3病棟の清掃員を注意してください。トイレに入る時も気を使わず平気で掃除、しかも病室内の掃除もまともにモップ？かけず声も小さすぎて聞こえないし、あまりイイとは思わない。これからその担当の人が変わらなければやめさせてほしいです。</p> <p>・夏前エアコンどうにかしてください。けっこう暑い。汗っかきなのでかなり寝苦しくて苦労しました。お願いします。</p>	<p>ご不快な思いをさせましたことをお詫びします。</p> <p>*清掃について 清掃員に対し、あいさつ・接遇・清掃の方法などを改めて指導し、トイレ清掃の際は声をかけて行う、時間をずらして行なう事を確認しました。室内等の清掃についても担当の管財課と調整してまいります。</p> <p>*エアコンについて 夜間暑く寝苦しい場合は、病棟スタッフへその旨、お伝えください。状況により冷房の設定温度を下げます。また、お申し出により、窓の開閉、扇風機の貸し出しを行っています。職員にお声掛けください。 なお、5月上旬から5月末日までは、暖房から冷房への切り替えのため、冷房は停止していました。この停止は、切り替え作業と機器の点検・修理のためです。</p>
意見	放射線技術部	受領箱	外来2	<p>・マンモや乳腺エコーの技師が男性の時に、女性の人（ナースまたは事務員さん？）の立ちあいはないのでしょうか？他院（2つの病院）で受けてきましたが、技師も医師も男性の時は必ず女性の（ナース？）人が立ち会っていました。医師ならば時間が短いのでしょうかないかとも思いますが、エコーは時間が長いので、今回何も知らずに受診して少しびっくりしました。また、ちょっと子供扱い？されたように受け取れてしまう言葉づかいが嫌でした。</p>	<p>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。当センターでは、マンモグラフィ、乳腺超音波検査ともに専門知識をもった技師が検査を行います。女性の技師も若干名いますが、他検査を担当することがあるため、男性技師が検査を行っているのが現状です。ご指摘のように女性職員を立会いさせることは、業務上困難なため女性技師をご希望の場合は、予め検査予約時にお申し出ください。また、言動に関しては、職員を指導してまいります。</p>
意見	医事	受領箱	外来2	<p>・診断書を4月17日に作成依頼したのですが、今現在に至るまでいまだに出来ていないとはなぜなのでしょう？どうか早く作成してもらえるように院長様より力を貸してもらいたいでよろしくお願いします。6月19日に外来受診するのですが、その時には出来ていることを期待しています。</p>	<p>・診断書の作成が遅れ、ご迷惑をおかけしております。 診断書作成については、なるべく早目の作成を心がけていますが、検査結果等の項目があると、検査結果が出るまでは記入することができないなど、場合によっては作成に時間がかかってしまいます。大変申し訳ありませんが、何とぞご了承ください。</p>
意見		受領箱	外来2	<p>もっと合理化された会計システムへの提言 ・多い時は70名くらいの方が自分の会計番号が来るのを、「遅いなあ」とため息つきつつ待っている。自分の診察券を入れたら、即請求書を出し、隣の現金またはカード支払い機で清算する。すでにこのように支払い完了まで6分で達成している病院がある。1日も早くコンピュータを使う会計システムに投資すべき。今日は会計支払い待ち30分かかった。 各個人向けの請求書兼領収書や診療明細書はプリンターでアウトプットされているが、クラークの人たちはこれをガサガサとひとまとめにするのに、手間と時間をかけていて全く次の準備ができていない。 病院長や副病院長はドクターであるが経営者でもある。コンピューターにやらせれば全てを機械化してしまう。すると一階の⑦⑧の人員はゼロで良い。また各科に配属されているクラークの人数を見直すべき。人がとにかく多すぎる。逆に人が多いと便利なこともあるが、処理に時間がかかるとも云える。</p> <p>別件 ①次期病院には、最新の医療設備はどんなものが入るか公表すべき。 ②陽子線治療やPET-CTは最低必要。こうでもないと患者は他の病院に移る人が多くなる。いったん離れた患者は簡単には戻らない。 ③チーム医療をもっと活発にし、患者にその情報を流すべき。</p>	<p>会計システムへのご提言について この度はお待ちせしてしまい、申し訳ございませんでした。 現状では、曜日や時間帯によって時間がかかってしまう場合があるため、外来会計の処理体制や会計システムの見直しを検討しているところです。 また、来年の新病院では医療費自動支払い機を3台ほど導入する予定であり、できる限り、お待ちいただく時間を短くするよう努めているところです。</p> <p>別件①について 新病院では高度先進がん医療を提供するため必要な医療機器を導入して診療機能を強化します。具体的には、がん細胞を狙い撃ちする高精度の放射線治療を可能にするリニアック、高精度の全身検査が可能なPET-CT等の導入を予定しております。</p> <p>別件②について 現在、PET-CTについては新病院に導入予定です。 陽子線治療装置については、現在のところ、有効とされる治療部位が限局性固形がん（前立腺がん、肝がん、咽頭がんなど）に限定され、保険適用もされていないことから、現在のところ、導入する予定はございません。 しかしながら、正常組織への放射線量を抑えつつ、がん細胞を集中して照射できる強度変調放射線治療が可能なりニアック装置などを導入し、放射線治療を強化してまいります。</p> <p>別件③について 疾病の診断や治療方針の策定等、患者さんの治療やケアには複数の医療専門職で取り組んでいるところです。</p>

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 6件、心境やお礼 7件）

手紙の分類	担当部名	受付方法	受付場所	意見の概要	対応状況
礼意見	意見・看護部 栄養部 管財 医事	受領箱	5病棟	<p>お礼</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回5病棟513ルームにてお世話になりました。どの看護師さんの患者への対応はすばらしく細かいものでした。当番になった時とか非番になった時の挨拶も欠かさず実施されているところには感動さえ覚えました。 <p>吉情</p> <ol style="list-style-type: none"> ①パン食の時間についているマーガリン・ブルーベリージャムは患者の健康を考えていない。身体に悪いマーガリンはバターにすべきです。トランス脂肪酸を避け、極力オリーブオイルや亜ひん油を多用すべきと考えます。 <p>入院経緯について(提言)</p> <ol style="list-style-type: none"> I 音(騒音)について <ol style="list-style-type: none"> ①テリケートな患者さんが多い割には音に対して無頓着なところが目立ちます。基本的に夜間はドアを開けたままでカーテン一枚で全ての音が耳に入ってくる。最も耳障りなのはメンテしていないキャスターをつけた台車がガタンゴトンといやな音を立てること。キャスターは安いものでも潤滑オイルをさせば長持ちするし音も出ないはず。 ②各患者用点滴台下に5つのキャスターがついているが、オILING等メンテした形跡が見られない。中にはきしむ音を立て、回転が良くないものもある。 ③ナースステーション近くはワーキヤーの女性の音が耳につきまます。もっと静かにして欲しい。男性の声は聞こえない。 ④ドアの開閉を夜間でもしているが、静かにしるようドアチェックの調整をすべき。ボタンと閉まる音がうるさい。静かに自動的に閉まるよ調整をすべき。 II その他 <ol style="list-style-type: none"> ①廊下を走る看護師がいるが、突に危険。ふいに病棟から患者が出てぶつかつたらえらいことになる。基本的に人のたくさん往來する場所では走らないのが常識。ましてや病院内では。 (1)食事について <ol style="list-style-type: none"> ①管理栄養士がついているはずだが、パンに平気でマーガリンとジャムをつけていて感覚を疑ってしまいます。もっと使っていい油脂と避けるべきものを区別してもらいたい。サラダ用にも出来あいのものをつけるのではなく、オリーブ(Extra virgin olive oil)を多用したドレッシングとすべき。マヨネーズもあるし身体には良くない。とにかくトランス脂肪酸を使うのは禁止してほしい。 ②やわらかいおかゆに軟菜と書いてある割には、和え物やナマス等に硬い食材が時々見受けられた。もっと圧力なべで柔らかくした豆(大豆がいい)や柔らかい白和えがあってもいいのではないか。患者の声を1回聞いてみる機会を作つたらどうか (2)医療費清算について <ol style="list-style-type: none"> 1回の医療費清算業務にかかわっている人がとにかく多すぎる。クラウド使い経費節減に努めているように思えるが、システムを見直すことにより大幅に削減するとみず。 また各科ごとかなり多くの事務スタッフがいますが、これも多すぎます。また、会計に呼ばれるまで長い時は30分待たねばならない。システムを合理化し、5分に短縮し、かつ現金の取り扱いをやめ、カードでもOKなシステムにすべき。(他病院ですすでに採用されているところあり、5分で支払いが済む) 	<p>(音(騒音)について)</p> <p>騒音により、ご迷惑をおかけしたことをお詫びいたします。</p> <p>病棟のドアを点検しました。ドアをゆっくり閉める部品の動きが悪いドアについて、修理を行いました。また、一部修理部品の在庫がないドアについては、速やかに修理をします。また、職員へも、音を立てずに開閉することや会話の声の大きさに注意するよう指導を行いました。</p> <p>ワゴンや点滴スタンドのキャスターについては、使用後や患者さんの退院後にメンテナンスと清掃を行っておりますが、古いもの・手入れが不十分なものがあつたようです。今後はより一層きちんとメンテナンスをしていくよう、担当職員へ指導いたします。今後も入院患者さんの生活環境の調整に留意してまいります。</p> <p>(食事について)</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>病院給食という大量調理において、衛生管理・調理工程・予算等、様々な制約から、家庭と同様のお食事を提供できない場合がありますので、全てにお応えすることはできませんが、可能な限り、潤いのある「安全」で「おいしい」食事づくりに努めてまいります。</p> <p>(医療費清算について)</p> <p>ご提案ありがとうございます。会計でお待たせしてしまい、申し訳ございません。</p> <p>曜日や時間帯によって時間がかかってしまう場合があるため、外来会計の処理体制を見直しているところです。</p> <p>お支払いについては、現金の取り扱いをやめることは難しいのですが、カードに関しては現状でも取り扱いをしておりますので、受付でカード支払いの旨お申し出ください。</p>
礼意見	意見・管財	受領箱	6病棟	<ul style="list-style-type: none"> ・上手に手術していただいたうえに、丁寧に日々見ていただきました。看護師さん達も親切で食事もおいしくおそうじもきれいに入っていただき、とても過ごしやすかったです。ありがとうございました。 ・建物古いが仕方が無いのですが、ドアの開閉時の音がかなり響き少し夜中などは恐かったです。本当にお世話になりました。 	<p>ドアの開まる音で不愉快な思いをさせましたことをお詫びいたします。</p> <p>病棟のドアを点検しました。ドアをゆっくり閉める部品の動きが悪いドアについて、修理を行いました。また、一部修理部品の在庫がないドアについては、速やかに修理をします。</p> <p>また病棟スタッフ全員でドアの開閉時の音に注意を払うよう心掛けております。ご意見ありがとうございました。</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いたします

手紙の分類	担当部名	受付場所	受付場所	
礼	看護部	受領箱	外来1	・半年ぶりの検査の日でした。娘の出産の手伝いなどで疲れている時期の検査でした。風邪気味、何か気分がすぐれずとも心配しながらの採血時、そんなことを言葉に出してしまい、看護師さんの一言「大変な時の検査こそないもなければ大丈夫よ」主人にも話さず、胸にしめての不安、この言葉でふっと気持ちがやわらかく。6/6検査異常ありませんでした。本当によかったです。やはり人の言葉の大切さとも感謝です。
礼	皮膚科	受領箱	外来1	・1先生に感謝しております。患者の視点に立っていらっしゃること(治療費等)説明が簡潔で分かりやすかったです。
礼	看護部 栄養部 管財	受領箱	6病棟	・お世話になりました。有難うございました。看護師の皆様はじめお掃除の方まで明るくやさしく接していただきました。お食事もお野菜がおいしく、心の届いた献立を楽しみました。心よりお礼申し上げます。
礼	3病棟 栄養部	受領箱	3病棟	・入院中大変お世話になり、ありがとうございました。細かいことにも気をつけてくださり、感謝しております。まして髪の毛のシャンプーまでしてくださり、本当に嬉しかったです。お食事もおいしくて、入院中に体重が1kg増えました。
礼	3病棟	受領箱	3病棟	・約1年10か月前に夫が大腸がんでお世話になりました。今回私が乳がんでお世話になることになり不安でいっぱいでしたが、諸先生、看護師さん達の優しい接し方に感謝いたしております。毎日担当の方々が変わられるので名前を覚えるのが大変ですが、貴院の益々の医学の向上と諸先生方スタッフの方々のご健康とご活躍をお祈りいたします。
礼	看護部	受領箱	8病棟	・人生七十余年で初めての入院手術でしたが、医師・看護師他医療スタッフの皆様のご尽力により本日退院できますことを感謝申し上げます。5月17日手術当日の夜担当の看護師さん(お名前は失念しました)には、行き届いた看護をいただきありがとうございました。がん医療の最前線の皆様のご健勝をお祈りいたします。
礼	12病棟 消化器外科	受領箱	12病棟	<p>嬉しかったこと</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 先生方が度々病室を訪れてくださったこと。 2 看護師の皆様は、ただ事務的に部屋をまわって測定するのではなく、ゆっくりと時間をとり患者と向き合つて話をよく聞いて適切なアドバイスや処置をしてくださったこと。そのことによって、患者の不安な気持ちが軽減し安心してすごせたこと。 3 院内が清潔に保たれ気持ちよく過ごせたこと。