

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 10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	頭頸部外科	外来1	・3ヶ月前に予約しているのに、来るたびに医師が変わる。	・定例の手術がある日の外来診療は、外来の担当医師をローテーションにして対応しています。医師固定の曜日もありますので気になる場合はご相談ください。
意見	管財	外来2	田中病院院長様 この病院の受付、玄関ホールは風除け室が小さく向きも悪いのか、冬季は病院に来て“カゼ”を引いてしまいそうです。歩行距離を長くすれば良いと思います。新しい病院を建設中ですので、考慮願います。	寒い思いをさせ申し訳ありません。外来入口は出入りが多いため、外気が入りやすくなっています。構造を変えることは困難ですので、十分に暖房することで対応していきます。新病院の入口は自動ドアが外側2箇所、内側2箇所となっておりますので、使用する自動ドアをずらし、斜めに出入りすることにより、風の吹き込みを低減することができます。また、新病院の待合ホールは、入口の北側に設けているので、直接風が当たる位置とはなっていません。冷暖房についても十分検討し支障ないように空調設備を計画しております。ご意見ありがとうございました。
意見	医事	外来1	・診察の時間は私は、あまり待たずに出来るのですが、会計の時間がいつも他の大きな病院と比べると長くなるのがよくない。 ひどい時は1:30～位かかった時もあるくらい。	・お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。 会計システムの運用を見直すなど、会計処理短縮に取り組んでいるところですが、曜日によっては時間がかかってしまうこともあり、ご迷惑をおかけしています。 なお、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もあり、出来る限りお待ちいただく時間を短くするよう努めてまいります。
意見	医事 外来	外来2	・受付での氏名の呼び出しは絶対やめてほしい。ここはがんセンターです。人に名前を聞かれたくないです。	・総合受付では、現在保険確認などの呼び出しを除いてお名前をお呼びしないようにしております。改めて徹底するよう職員に周知しました。
意見		外来1	・検査入院で主人がお世話になりました。生検手術が20分程度との話をうかがっておりましたので、そのつもりで手術室に入った時から待っておりました。が、1時間後に担当医からの説明を受け、その後も回復まで(ベッドまで)30～40分待たされ、ベッドに着いても外で20分待たされました。その間、昼食をいつ取って大丈夫なのか分からないまま午後2時半になってしまいました。当日は家で食事を取り、病院に赴き、家族も不安で長い間待ち時間を過ごします。出来たら、待つ人のことも考えて、事前(手術室に入るころ)に説明があればありがたいです。患者を抱えた家族の健康(食事は大切です)も大事だと思います。私自身もガンを経験していますので。	ご心配の中長時間お待たせして申し訳ありませんでした。ご意見の状況から、麻酔をかけて検査をされたことと思います。検査時間に加えまして、麻酔をかけ、さめるまでの時間は患者さんの状況により異なりますが1時間以上はかかります。そのため、検査予定時間より長時間お待ちいただいたことと思います。 事前に患者さん、ご家族にもどのくらいお待ちいただくかご説明させていただいておりますが、十分でなかったことをお詫びいたします。
要望	総務	外来1	・当院の総合パンフが欲しい。	来年度に新病院開設を控えており、現在、新病院のパンフレット作成の準備を進めております。 現病院のパンフレットについては、在庫がほとんどありませんので配布が困難な状況です。 当面の対応として、外来エリアに閲覧用のパンフレットを設置させていただきたいと思っておりますので、ご不便をお掛けしますがご了承下さい。

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	
礼	消化器外科看護部	6病棟	・6病棟の看護師の皆さまには大変お世話になり有難うございました。不安だらけの毎日を今日まで支えていただきました。また、お忙しい中、毎日声をかけて頂きましたO先生には感謝いたします。今日から又、この病気との闘いになりますが、これからも又よろしく願いいたします。
礼	6病棟	6病棟	・初めての入院、そしてOPE、とても心配でストレスいっぱいでしたが、Dr、ナース、食事を運んで下さる人、お掃除をして下さる人etc皆さまが笑顔でとても優しく良く下さり、うれしかったです。私も、どんな時も優しくしてきたつもりですが、仕事に戻れましたら、以前よりもっと優しく接したいと思えます。ありがとうございました。
礼	乳腺外科看護部	3病棟	・先生、看護、親切で明るく順調に回復出来まして退院できたことをとても感謝しております。ありがとうございました。
礼	消化器内科5病棟	5病棟	・今回生まれて初めて入院(12日)経験をしました。少々とまどいしましたが、A先生始め手術の皆さん、5病棟のスタッフの方々のおかげを持ちまして無事退院することができました。本当に有難うございました。12月5日に診察があるとのこと。今後は節制に努め、残された人生を有意義に過ごしたいと思えます。最後に当センター職員の皆様のご健勝をお祈りいたします。
礼		5病棟	・日頃は、頭頸部及び放射線科で今3ヶ月に1回検診に来ており、早4年2ヶ月くらい。毎年胃カメラの検査をしていますが、昨年につき2回目の入院(内視鏡にて切除)再発でも無く、多発性体質?とか少しショック。でも、消化器内科のA先生はじめ病棟の各看護師さん内視鏡室のスタッフ及び各受付の皆さん感じ良く対応早い。また、院内清掃等よく行きとどいており、大変すばらしく楽しく入院・通院しております。指導がよろしいようで、
礼	8病棟	8病棟	・先生方を初めとして、すべてのスタッフのみなさんの穏やかで優しい笑顔と行動に、どれだけ救われていたことか、本当にありがとうございました。些細なことでも、こちらの話にしっかりと耳を傾けていただけたこと、、、とても安心できました。本当に感謝の一言です。ありがとうございました。
礼	婦人科看護部	8病棟	・癌の発病、初めての手術を伴う病気での入院。心細さと不安だらけの入院となりましたが、痛みや病気に対する疑問、これからの不安を先生や看護師の方々が丁寧に説明して下さい、気持ちを前へ前へと進めることができるようになりました。皆さま方を信頼し治療していこうと思えました。優しい看護ありがとうございました。感謝いたします。
礼	11病棟	11病棟	・先生、看護師さんその他の方たち、優しくしてくださいまして本当にありがとうございました。この優しさは一用忘れません。本当にありがとうございました。
礼	胸部外科看護部	11病棟	・A先生、K先生、N先生、U先生をはじめ、看護師の皆さま方の優しさにより、術後の苦しさを耐えられました。感謝しております。快適な入院生活ができ、ありがとうございました。これからもよろしく願います。
礼	看護部	12病棟	・入院に際し、色々とお世話になり、ありがとうございました。管理体制がゆきとどいていると思えました。衛生面、清掃、食事の時の配膳、自分の名前は自分で(何の検査の時もでしたが)薬の包み入れにまで、部屋の番号が入っていて、命にかかわることなので絶対に間違えてはいけない、という教育徹底されている気がします。看護師のOさんの笑顔に癒されました。Sさん、親切にお世話いただきありがとうございました。他の看護師さん、ありがとうございました。