

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 10件、心境やお礼 14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		8病棟	・自分が入院している間、先生が1回も患者さんの所に来てくれません。あんまりさびしいです。先生を信頼しているのです？聞きたいことなどあるときはどうなんですか。外来で聞くんですか？	外来での担当医と入院中の担当医が異なることもあり、そのように感じさせてしまったかもしれません。何か気になることやご心配ごとがあれば、病棟スタッフにお声掛けください。
意見	泌尿器科	外来2	・2月1日。リュープリン注射を受ける時、順番をとばされた。文句を言わないと、何時間も待たされるどころだった。県立病院なのに、管理体制がなっていない。最近のニュースといっしょで、問題がおこらないと体制を見直さない。よくしようとしない。お客様に平気で迷惑をかける。まったく自分がもうかれれば何でもよい、そのように受けとれた。	この度は順番の確認が不十分だったためにお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、順番確認のための番号札の確認を注射開始時に行い、順番の確認を確実にできるようにしてまいります。 また、治療の内容によっては、順番が前後することもございますが、その際には必ずご説明させていただきます。
意見		外来2	・乳腺外科にかかっています。1月23日、担当の先生が休診と、受け付け時に言って頂けなく、何時間待つかわからず、予約に間に合うよう来院しているのに、最初に言ってもらいたかった。用事がすませず残念です。私が病気になったから、いけないのですね。仕事を休んで本日の診察にきています。	このたびの担当医医師の突然の休診につきまして、大変ご迷惑をおかけし申し訳ありません。診察開始直前の休診決定のため、すでに来院されている患者さんには、代行診療と待時間に関する説明と診察室ドアへの掲示をしておりましたが、行き届かず御不快な思いをさせていただきました。 今後、突然の休診などの場合には再来受付機付近にも表示し、より分かりやすい掲示に努めてまいります。
意見		外来2	1. 会計受付の放送が耳障り。会計番号電光掲示板で十分用をなすはず。待っている患者との対話に大いに支障をきたす。早急に対応を望む。 2. 初診受付に研修中の配置は気の毒。中堅以上の方で対応して、初診の方への不安解消に尽くして頂きたい。	1 会計受付では、電光掲示板のみのお知らせでは患者さんが見落としてしまう場合もあり、やむなく放送でこれを補っております。耳障りであるなどご不便をおかけしてしまい申し訳ありません。より良いお知らせの方法がないか検討してまいります。どうぞご理解くださるようお願いいたします。 2 研修中の職員は必ず指導職員とともに窓口に立つようにしておりますが、混雑している時など、一時的に単独で対応せざるを得ない場面があったやもしれません。引き続き、十分な窓口対応が行えるよう努めてまいります。
意見		外来2	・外来の表示モニターの進捗があっていないので、待つ時に参考にならず困っている。 患者が呼ばれても、ずっと0番だったり、一気に5、6番まとめて進んだりする。テレビの進捗表をきちんと入力して、表示させてもらいたい。	・診療科によって患者数も大変多いこともあり、表示にずれが生じてしまい、ご迷惑をおかけしています。可能な限り、診療の進捗に合うように努めてまいります。なお、検査や化学療法の関係で順番どおりお呼びできないこともありますので、何卒ご了承ください。
意見	管財	外来2	・トイレのペーパータオルがつめすぎてスムーズに出ない。半分ぐらいの量にして下さい。重すぎて1～2枚ちぎれてくるのでとてもムダです。どのトイレもぎっちりつまっています。ありがたいのですが、非常に使いづらいです。	ペーパータオルをとりやすくするため、容器に詰めすぎないようにします。
意見	管財病棟	8病棟	・部屋の温度は適温だと思いましたが、空気が乾いていたので口の中が乾き、余り寝られなかった。もう少し湿度について考慮したらいいかなものか。(自分は特に鼻づまりなので)他については言うこと無し！！	病室内の湿度が低く、不快な思いをさせてしまい申しわけありませんでした。冬季は湿度が低い傾向があり、加湿器による加湿も行えることをお伝えしておりましたが、今後は、より病室の環境にも配慮させて頂くとともに、加湿器設置が可能であることをお伝えするようにしてまいります。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
礼意見	3病棟 管財 栄養部	外来1	<p>・とてもよくしていただいて感謝でいっぱいです。同室の患者さんが皆同じ疾患なので力づけられました。(乳がん) 屋上庭園行ってみました、思ったより寂しかったです。食事は意外と塩分が強く感じました。(常食) 3病棟看護師長はじめスタッフの皆さまありがとうございました。</p>	<p>・屋上庭園は、冬期ですので植物の色合いが若干くすんでいます。春、夏になりますと、緑が鮮やかになります。庭園は、フェンス沿いに花壇をもうけていますので、公園の庭園のような広がりはないかもしれません。今後も、訪れていただければ幸いです。</p> <p>・食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づいて提供しています。「常食」は一般食のため、1日で塩分10gを基準に献立を作成しています。</p>
要望	看護用度	外来1	<p>・外来通院している患者ですが、定期的に血圧、体温、体重、身長を測定する事が時々発生した時に、体重測定、身長測定は同室に設置されているが、血圧測定のみ1台が離れた所があり、これだけ大きな病院なのだから1ヶ所に(設置)してもらえないものだろうか。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。全自動血圧計は多くの患者さんにご利用いただきやすいように、外来入口付近に設置しております。今後、体重計設置場所への全自動血圧計の導入についても検討してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
要望		外来2	<p>・総合受付の所のテレビ。楽しい番組、例えば8チャンネルとかにして頂けると待ち時間、楽しくできそうです。</p>	<p>当センターにはさまざまな体調の患者さんがいらっしゃいますので、患者さんにより快適にお待ちいただけるよう対応しております。</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紹介します

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼	婦人科	外来1	<p>・私はセカンドオピニオンで本病院で受診をし、手術していただき現在に至ります。 初めての診察では婦人科のY先生に診ていただきました。その時の病状の説明でかなり状態が悪いことを知りました。ショックを受け落ちこむ私に「一緒にがんばりましょう」と言葉をかけてくださいました。その時に「この先生を信じておまかせしようと思いました」。主人もすぐそう思ったとあとで聞きました。この時の先生の対応を私は生涯忘れることはないと思います。 入院後も、朝に夕にY先生が病室にきてくださり、毎回先生のお人柄が伺われるあたたかい言葉をかけてくださいました。その言葉にどれほど、励まされたかわかりません。手術後ICUにいる時も先生の訪問があり、朦朧としている中でも先生の笑顔を感じています。また、担当の先生(K先生)や看護師さんたちのとても手厚いケアで安心して入院生活を送ることができました。看護師さんに相談した事をK先生はもちろん、Y先生もすべて把握していて、みんなでケアしてくれているんだと強く感じる事ができました。 まだまだ治療は続きますが、この病院で手術できた事、先生方に出会えた事に深く感謝しています。病氣と闘う勇気をいただきました。本当にありがとうございます。</p>
礼	脳神経外科 看護部	2病棟	<p>・K先生、2病棟の看護師の皆さま、そしてUさん、4年間大変お世話になりました。また、歴代の師長さん、現職のY師長さん、本当に優しい心遣いをありがとうございました。 今まで皆さまから受けた手厚い看護のおかげで患者本人も安らかに旅立ってます。私たち家族も悔いもなく、前に向かって進むことが出来ます。このご恩は本当に一生忘れません。誠にありがとうございました。</p>
礼	脳神経外科 看護部	2病棟	<p>・大変お世話になりました。先生、Uさん、Aさん他皆さんによくしていただき父も幸せだったかと思えます。 今後ともがん患者とその家族を変わらず見守っていただいで欲しいです。ありがとうございました。</p>
礼	呼吸器内科 看護	2病棟	<p>・癌性胸膜炎で再入院し、10日間の治療が終わり今日一時退院となりました。入院期間中は担当医師をはじめ2病棟看護師の皆さん方の心遣いと励ましの明るい笑顔で(1年前と少しも変わることなく)接してくれたので、へこんでいた気持ちもだいぶ膨らんできました。ありがとうございました。まだ第2～第4の治療がありますが、現代医学を信じ、“癌ばる象”</p>
礼		2病棟	<p>・お医者様、看護師さんとも良く連携が取れています。又、患者さんに心配り、心配りされていて快適な入院生活でした。</p>

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
礼	看護部	3病棟	・担当の看護師さんは次々と変わりますが、引き継ぎが丁寧になされていて良い意味でびっくりしました。落ち着いて治療を受けることができました。	
礼		5病棟	・皆さん、大変親切にして下さりました。満足しています。	
心境 礼		1病棟	・健康に自信があったのですが、昨年末急に体重が減りまさか？の心境。近くの病院で紹介状を。精密検査の結果、まさかが現実。高齢ゆえ暗い気持にはなりませんでしたが、当院スタッフ、特に患者と常に接する看護師の皆さんの明るい対応、取ってつけたものではなく、各々個性をもった当院の“唯惜命”の精神が優れた指導者のもと活かされていて、老齢の身ながら生を改めて意識できた次第、皆さんありがとう。感謝しています。	
礼	看護部	1病棟	・この度入院させていただき、大変お世話になりました。先生並びに皆さまには感謝しております。特に、看護師さんには親身な看護頭が下がる思いです。本当にありがとうございました。	
礼	消化器 外科 看護部	1病棟	・1病棟の皆さま大変お世話になりました。ありがとうございます。S先生にはご多忙の中案じていただきましてありがとうございました。担当医のN先生手術後のお疲れのところいかかですかと声をかけていただき、ありがとうございました。又、看護師の皆さまにも優しく接していただき、なかでも看護師、O看護師、皆さんには一番大変な時によく面倒をみていただいたこと厚くお礼申し上げます。M看護師さんには話を優しく聞いていただき、心が安らぎました。S先生には毎回安心してお世話になっております、ありがとうございます。T看護師さんには明るく元気をいただきました。	
礼		8病棟	・医師並びに看護師、病院に働く全ての人たちの親切さに大変感謝しています。快適な入院生活を過ごさせていただきましてありがとうございました。	
礼	13病棟 栄養部	13病棟	・皆さん親切だし、食事はおいしいし、ケア一つとっても暗いイメージがありましたが、それも確認し、納得したので入院して良かったと思いました。先生はじめ看護師の方々も話を良く聞いて下さり、話すことで私も全部はきだせるし良いことづくめ。また気分がめいったらここに来ることができて心をリフレッシュして、主人ともいい関係で日々過ごすことが出来ることと思われず。本当にお世話になり、ありがとうございました。	
礼	消化器 外科 看護部	12病棟	・約2週間の入院でしたが、担当医師のY先生、I先生のご努力で無事退院することができ、心より感謝しております。また、看護師さんには、手術当日の夜酸素吸入のマスクの為暑さで痰だせず、コールボタンを押し、何度もアイスノンをお持ちいただき楽になりました。退院後は健康に注意して生活したいと思います。先生、看護師、皆さま大変お世話になりありがとうございました。	
礼	看護部	11病棟	・この度は大変お世話になりました。いたれり、尽くせりの対応に心から感謝しております。中でも看護師さんの優しい言葉づかいはとても心が和みました。これから半年間、抗がん剤の後手術になると思いますが、どうぞよろしく願います。看護師さんの「一緒にがんばりましょう」という言葉は、お薬より効くと思います。どうぞ続けてくださいませ。	