

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 8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	医事担当	外来2	<p>・初めてご連絡いたします。私は30才半ば頃より腸の病にかかり手術をしていただきました。現在は異状がないかぎり年1回検査していただいております。今はお亡くなりましたS先生や、その後現在のY先生のおかげと感謝しております。</p> <p>今年も1/31腸の検査を受け異状ないといわれて着替えし57番の受付の前で待っておりました。丁度その日は検査を受ける人が多く57番の受付は忙しいのですが、若い事務員2人ですので1人は受付、1人は検査終わった人の受付票を患者に返すのですが自分のカルテも終わった方にあるのに名前も呼ばずこんでいるから待っていました。後の人は検査終わって渡されているのでだんだん積みになりあきらめて待ちました。窓口へ何回も話しましたが、カルテ受け持ちの人は途中でどこかへ行ってしまうたり、カルテの返却など患者の事も思っていないのです。約45分待たされました。忙しいことは承知しておりますが、1人の受付の人は落ち着きがなく、カルテの整理など何人か整理するとどこかへ行ったり、TELLしていたり、カルテの側にも整理しようとは思っていないように思います。他の人が少し片付けている時もありました。私もその日は腸の検査のため前日より食事制限があり、体も疲れているのです。その日の午後は何もやる気になれず家で座り込んで居りました。</p> <p>その前の週の時も他の検査（胃）があり、その時はこんでいなかったのに、私の検査が終わり帰ろうとしてX線受付を出ようとしたらまだカルテ出ないと言って待たされる人がいたのです。少し過ぎて名前呼ばれたと言っていました。丁度1時間待たされたと言っておりました。検査の後の患者さんは皆疲れています。ご一考をお願い致します。（ある程度年の多い人の方が親切に早くして下さいます。X線の受付の人親切でした。）</p>	<p>検査終了後に長い時間お待たせしてしまったとのこと、大変申し訳ありませんでした。検査の終わった後ですが、検査内容などを電子カルテに記録するといった作業があるため、どうしてもしばらくの間、患者さんにお待ちいただいております。出来る限り作業の効率化を行い、お待たせする時間の短縮に努めてまいります。</p> <p>引き続き、患者さんが快適に検査などを受けられるよう運営に気を配ってまいります。今後も、お気づきの点などございましたらご指摘くださるようお願いいたします。</p>
意見	医事担当	外来1	<p>・総合受付の入院2番窓口、手続き時間がかかり過ぎる。指定時間に来ても、10人くらい待たされた状態！番号札を取って待つのも”入院”と表示されているところに大きく表示すべき。窓口の下の方に置いてあってもわからない。取らずにずっと待ってしまった。</p>	<p>入院手続きでお待たせしてしまい、大変申し訳ありません。入院手続きに関しましては、2番窓口でお声掛けいただき、番号札をお渡ししているところです。また、なるべく複数の職員で処理に当たり、かつ、迅速な手続きを心掛けておりますので、どうかご理解くださるようお願いいたします。</p>
意見	管財	8病棟	<p>・テレビが屋間見られない。信号が低下しています。チラチラして動画が止まる</p>	<p>2月27日に8病棟にあるテレビの映り具合を確認しました。その時点では、すべて正常に見ることができました。テレビが見られないときはお近くのスタッフにお伝えください。速やかに対応いたします。</p>
意見	看護部	8病棟	<p>・ICUでの看護師さんは女性が良かったです。体を拭く時、1人は若い男性でした。いくつになっても女性です。</p>	<p>配慮が不足しており申し訳ありませんでした男性看護師が女性のケアを行う場合には、事前に、ご了解をいただくようにしておりましたが、確認が不足しておりました。今後は男性がケアに入らせていただいても良いか、ご希望をきいて入らせていただくように徹底してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
意見	①総務担当 ②管財担当 ③看護部	1病棟	<p>①2枚の掲示物は期限が過ぎています。掲示物チェック責任者は？ ②トイレの一般のゴミ箱が小さくてティッシュが外に散乱している（大きな回収BOXにして下さい） ③患者用枕が大きすぎて（通常の2倍）かたがこる</p>	<p>①ご指摘ありがとうございます。掲示物の管理については、みなさまへ適切に情報提供等を行えるように、適正な管理に努めてまいります。 ②不愉快な思いをさせましたこととお詫びいたします。トイレに大きいゴミ箱を置く余地があるか、大きいゴミ箱が、通行の妨げにならないかを確認します。また、ゴミ箱投入口の改善を検討します。 ③小さな枕もあるのですが数が少なく患者様から要望があっても準備出来ない時があります。そのような時はバスタオルや他のもので工夫させて頂いております。場合によってはご持参いただくことも可能です。病棟看護師にご相談ください。</p>
要望		外来2	<p>・第一の目的が唯生命とありますが、入院するのに1か月半も待たされ、また、手術にも1か月半も待たされ。これで命が救えるのでしょうか。ぜひ設備だけでなく適切な人員確保をしていただきたいと思えます。 ・食堂を最上階にして明るい所で患者や家族、お見舞いの友人がお茶を飲めたらと思えます。地下では心も暗くなります。</p>	<p>・ご不安な状態で、お待たせしてしまい申し訳ありません。少しでも多くの患者さんの治療ができるよう、設備の整備と同時に人員の確保に努めてまいります。</p> <p>・現在のがんセンターには屋上に食堂を設置するためのスペースがありません。なお、平成25年末に開院予定の新病院では、明るい雰囲気のある食堂、カフェを設置する予定です。</p>

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	(1)管財 (4)看護部 (5)医事	1病棟	(1)お風呂の色や照明、材質などもっと明るくリラックス出来る内容の方が患者には良いと思う (2)ドクターの方々をはじめ、男性の髭やヘアースタイルなどがオシャレで新鮮な印象を受けました (3)朝のドクターを先頭に皆さんそろっての回診はとても元気ができました (4)ナースの方々の日々の入れ替わりが激しく、お願いした事の申し送りが今一つ伝わっていない事があったが、皆さん、とても親切な方達ばかりでした。感謝 (5)高額療養費限度額が1か月単位である点は見直す必要があると思う	(1)現在のところ、内装の改修計画はございませんのでご了承ください。新病院では内装、照明などについて検討しているところです。 (4)看護師間の申し送りの不備があり、ご迷惑をおかけした事お詫び申し上げます。今後このようなことがないよう連携してまいります。 (5)高額療養費は保険医療制度であり、病院独自で運用できるものではありませんので何卒ご理解ください。
意見		外来2	・外来の人で「クツ」の底の「カタイ」物をはいているので歩く音が気になる。堅い床を直すか、堅い底の靴を禁止するか改善をしたら良いと思う。	・ご意見ありがとうございます。外来スタッフに周知いたします。

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

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		11病棟	・人生初めての入院生活、不安が身体全体に入り込んでストレスがたまることでした。入院初日から色々わかりやすく説明してくれまして不安感が安らぎました。担当の医師の先生方、ベテランの看護師さん、若手の看護師さん、大変お世話になりました。ありがとうございました。
礼		7病棟	・先生はじめスタッフの方々に親身、親切に対応していただき、大変感謝いたしております。ありがとうございました。この経験、感謝を忘れず注意深く日常生活をおくっていくつもりです。皆様のご健勝をお祈り申し上げます。
礼	消化器内科 看護部	5病棟	・命を大切に守るというトップの信念が末端まで行き渡っていると感じた。看護師さん達の動きもスムーズで、当直間との交換も常にしており、パソコン端末と共に動き回り情報交換をしている事が判った。又、患者に対する対応も真剣だが、笑顔で事に当たる事が印象深い。消化器内科O先生には大変お世話になりました。問診も念入りに時間をかけて聞いていただき短時間で即決行動する方だと思った。通常の医療施設に比し、問診時間が長い割に会計待ち時間が短く、サービスが行き届いていると感じた。
礼		5病棟	・1週間程の入院でしたが、大変快適に過ごすことが出来ました。がんセンターの基本方針の3項の患者側に添った対処・対応を行い、先生、看護師、スタッフの方々の笑顔と挨拶が素晴らしい。本当に気分が良い一時でした。
礼		3病棟	・初めての経験で何か不安ばかりの中で、何より丁寧な説明、笑顔にほっとし、忙しい中にもゆったりと一人ひとりにしっかり接して下さる先生、看護師さんに心より感謝しました。当たり前とはいえ、自分も含め相手の立場になって接する事が如何に心を癒し、元気づけてくれるのかを改めて実感しました。私は地域の総合病院で本院で働いていらしたK先生に診ていただき、良く話を聞いて下さるのですべてをゆっくり話すことができ、その日の内にしっかりと答えをいただけ安心して次に備えることができました。「様子をみましょう」「湿布薬」「また痛いようでしたら来て下さい」が常套句。その中でしっかり話を聞き、しっかり対応されたのは尊敬です。この姿勢をこれからもよろしく願いいたします。
礼		外来2	・昨年の夏、検診で当センターにお世話になった患者です。その際、初めての診察を受けたのは乳腺外科の担当、K先生でした。何もわからず、不安いっぱいの人に丁寧に説明していただきました。安心して治療に専念できた事、深く感謝しております。又、手術後、お忙しい中、K先生、T先生はじめ各専門の先生方が、朝夕回診して下さい、大変心強く安心して入院生活を送る事ができました。患者の話を良く聞いて下さり、質の高い医療のお陰で今は4月の検診まで自宅で落ちついた生活を送らせていただいております。これも素晴らしい先生方のお陰と心より感謝し、お礼申し上げます。本当にお世話になり、ありがとうございました。
礼		外来1	・K先生をはじめ、I先生、看護師の皆様には大変お世話になりました。常に患者の立場に立って、優しく接して頂きました。自分は病状が軽い方なのかと感じましたが、まだまだおつらい方もいらっしゃると思いますが、いつも差別なく優しく親切に接しておられ、頭の下がる思いでした。心から尊敬したいと思います。ありがとうございました。
礼		外来1	・不安がいっぱいで入院しましたが、病室へ案内され一日一日たつにしたがって頑張って元気に退院しなくてはとすぐ思える様になりました。それは、先生をはじめ看護師の方々の心遣いと同じ病気の方にはげまされ不安が少しづつうすらぎました。良い病院に入院出来ました事感謝致します。