

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 9件、心境やお礼 16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		外来1	・今回も、予約時間との差が1時間半かかりました。腰が痛いので大変です。予約時間を決める(定める)方法を何とか考えていただけないでしょうか。時間が必要な方と時間帯と、2～3分で終わる患者を分けるとか、せめて30分前後にして欲しい。何の為の予約か分かりません。	・ご迷惑おかけして申し訳ございません。 診療内容により予定時間を過ぎる状況が続いた場合、大幅な予定時間の超過になってしまうことがあり、予測の難しい部分もあります。予約人数の工夫をしながら、少しでも待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。
意見	総務医事	外来2	・受付の時、緑のファイルを入れてくれる人が中身をじろじろ見て気分悪い。バカにしているようだ。プライベートもない。	・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。職員及びボランティアの方々には、患者さんのプライバシーへの配慮について再度徹底をさせていただきます。
意見	栄養部	1病棟	・食事は作った時の温度で配給して欲しい。特に麺、味噌汁、ハンバーグ、作った場所から患者のところまでで冷えてしまっている。現在は保温機能付き移動車及び暖冷区分された移動車が開発されていると思います。患者の唯一の楽しみかもしれない、せっかく美味しく作られたものはそのまま患者へ届けて欲しい。	・保温食器の使用、ご飯・汁ものを最後に盛り付ける等、可能な限り適温配膳に努めております。一部温冷配膳車も導入しておりますが、配膳スペース・電源の確保等により全棟配置ができません。新病院に向け体制整備を検討しています。
意見	5病棟 栄養部	5病棟	・朝食パンをトーストしたいが、1台しかなく不便(追加して) ・食事ごとにお茶を出してくれるが、色だけついて味、風味が全くない。 ・朝食せめてお茶、コーヒーの2種類あってもいいんでないでしょうか。	・お茶の風味がなかったとのこと。申し訳ありませんでした。確認したところ、ほうじ茶の抽出の時間が一定化されておらず、味にばらつきがみられていたことがわかりました。現在は5分以上抽出し、お出しするお茶の味が一定になるように指導いたしました。 ・コーヒーのご希望にしましては、病状によっては不適切な方もいらっしゃると思います。個々のご希望をお聞きしてお出しすることは難しい状況ですのでご了承願います。 ・トースターについては、現状の配膳室では電圧の余裕がないため、これ以上増やすことができません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解の程お願い致します。
意見	管財	5病棟	・1階の売店何とかありませんか。(店員が暗い、尚病気になる。) ・品ぞろえが悪い、 ・患者、病院職員が多数利用しているんだから院内にコンビニを置くべきだ。考えが古すぎます。他の病院をMRLしてください。	・売店をご利用いただきありがとうございます。ご要望は売店事業者に伝えました。なお、現病院にコンビニエンス・ストアを置く予定はありませんが、平成25年末に開院予定の新病院ではコンビニエンス・ストアを置くことが決まっています。ご提案ありがとうございます。
意見	11病棟	11病棟	・いつも勝手わがままにつきあっていただき感謝しております。 入院7日目の夜のこと、消灯時間に、急に電気が切れ真っ暗！少々胸が騒ぎました。どうぞ、何らかの合図が頂けたら安心して眠りにつけましたのにと残念でなりません。今日で10日です。たった一度の経験でしたが、ちょっと気になりましたので書きました。	・御不快な思いをさせてしまい申しわけありません。通常は各部屋でお声掛けしてから、電気を消しておりますが、今回はナースステーションにある集中スイッチを間違えて押ししてしまったためであると考えられます。スタッフへの指導を徹底いたします。
礼提案	管財	デイケア	・いつも家内がお世話様になり、ありがとうございます。良くして頂き感謝しております。 1つだけ気になることがあります。院内の清掃する台車上のボックスを見栄えの良い物に交換していただければと思います。 お節介で申し訳ございません。これからもよろしく願います。	・清掃用の台車を清潔感がある台車に更新することを検討してまいります。ご提案ありがとうございます。
要望	看護	外来1	・一度腰を下ろすと立ち上がるのが一苦労です。座面の高い椅子が待合室にあると助かります。	・椅子が立ち上がりにくいなどご不便がございましたら、近くの職員にお声掛けください。椅子の調整をさせていただきます。また、新病院では、患者さんにとって使いやすい椅子を選ぶようにしてまいります。ご意見ありがとうございます。
礼要望	管財	外来2	・お世話様になっております。 先生はじめ看護師さんがとっても親切で、この病院を選んで良かったと思っています。 ・1つお願いですが、ベッドについているヘッドライトがとても暗い。新病棟では高価かもしれませんが、是非LEDをお願いします。抗がん剤治療で入院しますが、目も悪くなりそうです。もっと明るいものに。高齢者が多いのですから。	現在のところ、ヘッドライトを明るいライトに変える予定はございません。なお、ライトは明るさを調整できますので、暗い場合、スタッフに一言お声がけください。平成25年末に開院予定の新病院では、処置・読書用で明るさの調整ができるLEDライトの設置を検討しています。ご提案ありがとうございます。

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	消化器内科 消化器外科	総合受付	・大腸ポリープ(28mm)を切除していただきました。手術してくださったA先生や助手のT先生の卓越した手腕に感謝するとともに、僅かなご縁にすぎた私に全ての配慮をしてくださったF先生に心からお礼を申し上げます。 病院は清潔に整い、不安を抱えてうろろしている高齢者(87才)の私に先生方も看護師さんも暖か的確に対応して下さい、その表情、言葉、手さばき、細かい配慮(薬一粒)にも感謝でいっぱいです。制限食とか軟菜とかも美味しくいただきました。本当にありがとうございました。
礼	12病棟	外来1	・心配された痛みもなく皆さまの親切な対応により、快適な入院生活を送ることができました。本当に有難うございました。
礼	乳腺腫瘍内科	外来1	・抗がん剤の治療も今日で終わり、とても不安な時O先生の「何かあったらすぐに電話くださいね！」と笑顔で。先生の笑顔に勇気づけられました。ありがとうございました。
礼	消化器内科 看護部 栄養部	外来2	・私は胃癌治療のため、5病棟でお世話になっております。Y先生お二人にはもちろん大変お世話になっておりますが、5病棟師長はじめ看護師の方々には昼夜を問わず、優しく対応して頂いています。本当に感謝です。又、クラークさんや食事を作って下さる方にも心遣いをいただき、感謝するのみです。本当に素晴らしい職員の方々と一緒に仕事をされている院長先生は幸せですね。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	・この度の横行結腸癌手術、治療にあたっては、先生はじめ看護師さん、また、治療の相談から入院、退院までに関わっていただいたとがんセンターの皆さまに心よりお礼申し上げます。がんについての中核的治療機関であるがんセンターでの親切で適切な治療を受けさせて頂き、退院することができますことを、幸せに思っています。ありがとうございました。
礼	消化器外科 看護部	1病棟	・消化器外科のE、K、N医師による10時間にもおよび大手術だったと家族に聞かされ、大変深く感謝しております。 また、看護師のTさんをはじめ多くのスタッフによる適切なアドバイスをいただき、無事退院することができました。本当に長期間にわたり、ありがとうございました。
礼	2病棟 栄養部	2病棟	・10日間の治療を終えて明日退院です。栄養スタッフの方々、毎日バランスのとれた食事を出してくれてありがとうございました。実は私の息子も管理栄養士として千葉県で勤務しています。早朝から夜遅くまで大変なのが良く分かります。 3日の夕食菜の花酢味噌かけ、アサリ汁、季節を感じさせるメニューと桜餅おいしかったです！ そして2病棟、医療スタッフ皆さんにはいつも変らぬ笑顔と優しく対応してくれてありがとうございました。
礼	看護部	3病棟	・看護師さん、みなさんが親切にしてくれました。特に、手術後は30分おきに見に来てくれたのでとても心強かったです。ありがとうございました！！
礼	乳腺外科 形成外科 看護部	3病棟	・入院し、手術が終わるまでは、ものすごく不安でいました。手術をしてくださった先生方にも感謝の気持ちでいっぱいですが、手術後の看護師さん方の温かいケアのおかげで入院生活のいろいろな不安や質問など安心して聞くことができ、本当に良かったです！食事もおいしかったです！ 担当の先生方はじめ、看護師さん、スタッフの皆さん本当にありがとうございました。読みがたい文字で申し訳ありませんでした。
礼		5病棟	・2/28朝午前1時10分ごろめまいを起こし、病院スタッフがきてくれました。対応の早さに驚いています。 今後もよろしく願います。また、誕生日祝いまでしてもらい、ありがとうございます。
礼	看護部	8病棟	・約2週間の入院でしたが、とても快適に過ごすことができました。ありがとうございました。特に病室に戻ってからは昼夜問わずわがままを聞いていただいた看護師の皆さま、本当にありがとうございました。
礼	看護部	8病棟	・手術にかかわってくださった多くの方々に感謝申し上げます。ありがとうございました。 ナースコールに対して反応早くびっくりです。
礼	婦人科	8病棟	・大変お世話になりました。ありがとうございます。手術前Dr説明、画像も見せていただき質問もしやすく安心して入院手術していただけたこと感謝申し上げます。ありがとうございました。 Y先生、朝に夕に毎日笑顔と優しいお声掛けありがとうございます。看護師さん、職員の方々、あんな事やこんな事、いろいろありがとうございました。今後もよろしく願い申し上げます。
礼	婦人科	8病棟	・H先生、大変お世話になりました。手術してもらえたこと、感謝いたします。ありがとうございました。 お忙しい毎日でお疲れ様です。先生に出会えて幸せです。インフルとのこと、言葉が見つかりません。今後もよろしく願い申し上げます。
礼	看護部	11病棟	・二泊三日の入院でしたが、お世話様になりました。とても親切にして頂き、有難かったです。明るく、優しい看護師さんが多くて、治療も頑張れました。食事も美味しかったです。抗がん剤に対する説明も、どなたもちゃんと勉強しておられて心強かったです。お世話様でした、有難うございました。皆さまのご活躍を、そしてご健康を祈っています。まだ、お世話になりますが、とりあえず今回はこれで失礼します。今後はデイケアセンターの方でお世話になります。“唯惜命”ありがとうございました。
礼	12病棟 管財 栄養部	12病棟	・お部屋の掃除がゆきとどいていて、スタッフの皆さんも良い方達ばかりでとても快適な入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました。お食事とても美味しかったです。本当にお世話になりました。