

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 12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	総務・職員 医事	外来1	採血ボランティアのSという年配の男性。こちらは色々な不安をかかえて受診しているのに態度が鼻につく。がんセンターのボランティアの人はえらそうな口調の人が多くとても不愉快になる。あんな人達はここに置いて欲しくありません。自分の病気が悪化しそうです。	この度はご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見はボランティアにお伝えしました。今後はより丁寧な接遇を心がけていきます。
意見		外来2	・先日お見舞いに行った時受付の女性がいましたが、私がイスで休んでいた時にその女性が正面をむいて飲物をラッパのみしていました。これはあまりいい光景ではないと思いました。受付は基本的に立っていたほうが良いと思います。 ・警備の制服を着た人が病院の敷地内で煙草をすいながら、深夜歩いているのを見かけましたが、これは良くない事だと思います。	この度はご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。受付では、患者さんが見苦しく思われない振舞をするよう指導してまいります。なお、勤務時間中立っていることは難しいですが、患者さんやご家族とお話する時は立つよう努めてまいります。また、当センターの敷地内は禁煙であるためご指摘いただいたような事があってはなりません。警備員だけでなく当センターの職員に敷地内禁煙を徹底してまいります。
意見	①管財 ②医事	外来2	13年お世話になり がん→肺転 よなり不安な気持ちで通っています。 ①この12月にはすばらしい施設が出来るとのこと期待しております。新しいのが出来るのかと。ここ半年1階のトイレ受付に近いところのあまりのきたなさに(特に角)びっくりです。もう使用しないからというお考えなのでしょうか？ ②お願い先生はお忙しいと存じますが、がん患者の顔を少しでもみて話して頂きたい一言で元気もでるのです。	①トイレの清掃、特に角の部分の清掃が行き届かず申し訳ありません。今後、注意して清掃します。一部の汚れはワックスの下にあり、通常の清掃ですぐに汚れを落とすことができません。その部分は、定期清掃を行うときにできるだけきれいにします。 ②今後も患者さんの立場を考えた対応を心がけるよう指導してまいります。
意見	看護部 医事	2病棟	入院手続きをし、入院の案内等の説明を受けたが、ある程度入院の予定日を知らせて欲しい。40番の窓口では「約〇人待ち」ですと教えてくれたのに、5番窓口では「わからない」と言われ、電話待ちである。	この度はご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。入院の決定については、入院病棟のベッドの空き状況と、申しこんでいただいている患者さんの治療の時期や状態に応じ決定させていただいております。できるだけ早い時期に決定するようにしていますが、前日にならないとお知らせできない場合もあることをご理解いただきたく思います。また、お待ちいただく期間もできる限り目安をお伝えできるよう努めてまいります。
意見	看護部	2病棟	点滴、採血など、血管に針を入れるのがすごく「へた」。病人は弱っているのにもっとつらい思いをする。もう少し勉強してじょうずになって下さい。	お辛い思いをさせて申し訳ありませんでした。点滴・採血において、一定のトレーニングを終えた看護師が実施しておりますが、患者さんへの負担が軽減できるようにさらに技術を磨いていきたいと思っております。
意見	管財	11号棟	売店の品物が全部一般の店より3割から5割高い。なぜなのか教えてください。看護師さんは、ほかの病院よりしんせつであります。ありがとうございます。	売店は商品を定価で販売しています。個々の商品の販売量が少ないため割引を行うことができません。ご理解いただくようお願いいたします。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	管財	11号棟	売店の物が皆高い。 パン90円～130円 パジャマ1870円 4850 なぜですかね。全般に高いのはなぜか？	売店は商品を定価で販売しています。個々の商品の販売量が少ないため割引を行うことができません。ご理解いただくようお願いします。
礼 要望	管財	外来2	医師、看護師は元より、清掃、食堂、売店、警備その他全てのスタッフの方々の言葉遣いと態度がほんとに心のもったもので、患者、親戚、家族共々感謝しております。 本館5階616号室で感じたのですが、床清掃の時。不快音が大きかったです。集中方式は排気が室内に出ないので清潔なのですが、どうも吸気音が不快で昼食後の安眠患者にとって不都合かと思われます。 設備専門家と相談検討して改善(少しでも静かに)できれば幸いです。 毎日の流し、トイレ、テーブル等及び床清掃を行って清潔を保っていることに対し感謝しております。	病棟の床清掃はセントラルクリーナー方式でおこなっています。ホースを病棟のホース取付け口に差し込み、ゴミを別棟に送っています。病棟の空気を汚さないようにするためこの方式を採用しました。しかし、ゴミを離れた場所へ送るため、大きな吸引力が必要でこれにより音も大きくなります。現在のところ、この音を下げることが困難です。この設備を使う清掃は、午前または午後1時間程度行っています。できるだけ差し障りのない時間帯に清掃を行いたいと思います。病棟スタッフへお伝えください。
要望	医事	外来2	診察が終る事に番号が変わるはずなのに、まとめて番号が変わる先生がいるので、きちんとその都度変えて欲しいです。	この度はご迷惑をおかけして申し訳ありません。番号表示をその都度変更するよう指導いたします。
要望	用度	5病棟	1. 担当の看護師はじめ皆様親切熱心にお世話いただき何の不足もありません。 2. 1点だけ大いに不満がありました。病室においてある「ブルーのステンレスパイプ椅子」です。 ①重くて動かしにくい ②足が張っててあちこちぶつかる。 ③すわりごこちが悪い 以上全く無神経で、使いにくいことこの上ない。木製で軽く、布等座位など大いに配慮していただきますようお願いいたします。	病室用の椅子が不足した場合、臨時に会議室用を代用することがございます。衛生面等、配慮すべき事項はございますが、今後、ご指摘を踏まえ適切に対応いたします。どうぞご了承ください。

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		外来1	先日、自宅で体調悪くして、病院へ連絡しました。外来受付でMさん(看護師さん)が対応して下さいました。とても親切で心強く思いました。退院後も病院内で笑顔で接していただき、嬉しく思っています。 患者はいつも不安がどこかにあり、看護師さんの一言が皆を支えて頂けます。いつも感謝しています。 長く付き合える事、願っています。ありがとうございます。
礼		外来2	先生初めスタッフの皆様毎日大変御苦労なさっていると思います。感謝致します。皆様がいらっしゃるお陰で私たち病人も安心して入院出来ると思って折ります。 この度、入院、手術をすることになりましたが、皆様には大変お世話になると思って折ります。 どうか、治って又、普通の生活にもどれますよう、皆様の御協力とお力を与えて下さいますよう、どうぞよろしく御願い申し上げます。
礼		1病棟	先生方、看護師さんはじめ皆様大変御親切な方ばかりで、感心しました。 院長様のお力がおありの事と思います。 (例外もあります)
礼		5病棟	今回も色々とお世話になり、ありがとうございます。次回来月の末になる予定ですので、その時は宜しく願います。今回の感想を以下に記します。 看護師の先輩が若い人に親切に指導している姿を見ると大変気持ちが良かったです。また、どの看護師さんも明るく接してもらって元気をもらいました。 ただ一点廊下ですれ違ったとき、いそがしいのはわかりますが、私が目礼しても気がつかない人がいたのが残念です。乱筆をお許し下さい。 追記、何十年ぶりの七夕、元気がです。
礼		5病棟	A先生はじめ看護師の方々にも親切にいただき感謝しています。人生57年目で2度目の入院を快適にすごせました。 27年前？母もこの病院はみんな良い人ばかりだと言って後期の肺がんで他界しました。それ以来、自分も潰瘍性大腸炎でN先生にお世話になっています。 当院の入院は初めてでしたが(ガンにはなりたくないですが)、安心しました。 又、食事もけっこう良かったですよ。
礼		8病棟	8病棟の皆さん、お世話になりました。○△×病院に入院したことのある私には、この病院は一生忘れません。本当に有りがとう御座いました。心からお礼申し上げます。看護師さんのお気づかいうれしく思います。
礼		11病棟	医師様看護師様の皆さん親せつていねいで悪い所は見あたりません。一週間のあいだですけど大変御世話になりました。
礼		12病棟	入院、手術で不安を抱える中、病棟、手術室、ICUの看護師さん全ての方々が、優しく丁寧な対応をして下さり、入院生活を心地良く過ごす事ができました。 看護師さんだけに限らず、食事の配膳、部屋の清掃などを担当して下さい下さった方々も、快適な入院をサポートして下さい感謝しています。 ありがとうございました。

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		12病棟	〇先生始め看護師の皆様、スタッフの皆様方に優しく丁寧に接して頂きまして、手術後の心身の苦痛も緩和され無事に退院出来る事になり、皆様方の優しさお心遣いに心より感謝致して居ります。 本当にありがとうございました。
礼		12病棟	担当の先生方や看護師の皆様には大変優しく丁寧に接して頂き、ありがとうございました。お陰様で退院の日を迎える事ができました。深く感謝致しております。 また通院などでお会いする事もあると思います。宜しく願い致します。 本当にありがとうございました。
礼			検査入院で初めてお世話になりました。消化器内科の担当A医師にはご多忙の中、丁寧なご説明をいただき感謝しております。初担当で最も接する時間の多かった看護師のS様(6病棟612号室担当)は、とても明るく気さくな方で、看護術も手際よく安心感を与えていただきました。感謝申し上げます。 入院諸書類が私都合でもろもろの不備がございましたが、事務局の方、ナースステーションの方、皆様方の柔軟なご対応のおかげで無事入院終了できました。ありがとうございます。 内視鏡に従事していただいたチームの皆様には、検査に苦痛が伴ったために少しだけグチをこぼしてしましましたが、精一杯して下さったのに、申し訳ございませんでした。お伝え下さいませ。いろいろありがとうございました。