

お寄せいただいたご意見とその回答 (要望・意見など21件、心境やお礼 24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	外来2	病院にとっては何百人のうちの1人かも知れないけど、私にとってはたった1人の親です。病院にとっては何でもないことでも。患者にとっては一大事だったりするのです。もっと患者側にたった対応を希望します。言葉やあつかい方で、気の持ち方は変わるので。	今後も患者さんの立場にたった診療を心がけるよう医師をはじめ、スタッフ全員に改めて指導してまいります。
意見	医事	外来2	こちらの病院にかかり、数ヶ月が過ぎようとしています。いつも先生方、看護師の方々にはお世話になっています。今日はお願ひがありまして…。再来機の所にグリーンのエプロンをして立っていらっしゃる方々はボランティアの方々とか…。ボランティアとは、こちらがわからなくて困っている時、又は助けをお願いしたい時に手をさしのべて下さる方々と思っているのですが…。診察カードを取って名前を見たり(確認とも言う?)予約用紙?を取って名前、診察の科を見たり、今後一切おやめ下さい!他の病院のボランティアの方々には困っている時のみ手をさしのべて下さいます!	当センターのボランティアは、困っている患者さんへのアドバイスはもちろんのこと、診察券を器械に通し予約票をグリーンファイルへ入れ患者さんに手渡す作業を行っております。その際、間違いがないか、お名前を確認させていただいております。患者さんが不快な気持ちにならないよう接遇について再度徹底するとともに、新しい病院で改善いたします。
意見	医事	外来1	グリーンファイル汚いのでさわるのもためらいます。至急、きれいな物にしてほしい。	長期間使用しているため劣化しているものもございますが、定期的に除菌清掃を行っております。新しい病院では受付方法が変更になる可能性もあるため、今後検討させていただきます。
意見	医事	外来1	初診受付に時間がかかりすぎ!!待った、待った、待った、待った…。1時間も待ってもまだ出来ない。予約時間もとうにすぎ様としているのに、大丈夫なんですか?迅速に処理して頂かないと、日が暮れてしまいます。	御迷惑をおかけして申し訳ございません。初診受付の場合、患者さんご本人の情報や照会元の病院からの情報など多くの情報を登録するためお時間をいただいております。予約時間を過ぎそうな場合は、登録完了前に診察室へご案内するなど工夫しております。また、新しい病院では新規患者登録の方法も変更する予定です。今後同じような事が起こらないよう指導してまいります。
意見	薬剤部	外来2	がんセンター薬剤部よりいただく薬が入っている「袋」について。大変不親切であり、とり違いの事故がおきやすい状況となっております。一般の薬局、薬店よりの袋は、名前、写真、薬のはたらき、飲む時間、注意事項等が記載されています。薬剤部の袋は一番肝心の、何の薬、例(整腸剤、胃薬他)が記載されてなく、自分で書くようにしています。一部のナースも薬品名だけでは分からず、調べて手書きをしています。いつかは事故になると思い書きました。ちなみに毎日10種類以上の薬を飲んでいきます。	ご意見ありがとうございました。処方された薬の説明方法については、別添で薬の説明書をつける等今後部内で検討していきたいと思っております。また、薬の内容等については、ご要望に応じて説明いたしますので、遠慮なくお申し出ください。病院職員として患者さんの要望にお答えできるよう努めていきたいと思っております。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	①栄養部 ②看護部	10病棟	①毎回入院の度に食事がおいしくなくて、味付が濃く、汁物もゴボウの味しがないし困っています。 ②冷凍庫に冷食を入れようと思っても入れられなかったり、違う場所に移動されて困ります。	①病院の食事は、当センターの「栄養・食事摂取管理基準(約束食事箋)」に基づいて提供しています。治療中はどうしても食欲が低下したり、嗜好が変化したりしますので、「食品の変更」「量の変更」「形態の工夫」など個別対応をしています。担当看護師に、ご相談ください。 ②病棟では治療上の必要で冷凍食品を推奨していますが、限られたスペースしかなく、患者の皆様にはご不便をおかけしております。冷凍庫内がいっぱいでお困りの時は病棟スタッフにお声掛けください。 病棟では、冷凍庫内の保清のために1週間に1回、庫内の清掃を実施していることと、複数の患者様が冷凍食品を出し入れする関係で物の位置が移動してしまうこともあります。ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんが、ご理解いただきますようお願い致します。
意見	医事？ 看護部？	外来1	内科受付No.10でお世話になっています。 診察後の待ち時間ですが、特定の外来患者さんとの雑談やムダな会話が長く非常に待たされます。指導されても良いのでは？ 10/8 患者さんと写真を見ながらの雑談が目立ちました。総合受付含めムダな動きが目立つように思います。急ぎで記入し、乱筆ですみません。	患者さんと医師の信頼関係を築くには会話が重要であると考えます。御理解下さいますようお願いいたします。また、総合受付で無駄な動きが多いのご指摘ですが、どのあたりが無駄な事であるか具体的にご指摘いただければ、改善するための指導をしてみたいです。
意見	放射線技術部	外来2	CT、もしくはMRIにいる蚊をなんとかして下さい！4回連続でさされています。不潔です！	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃及び害虫駆除対策を検討いたします。
意見	看護部	手術室	手術中の待合室の件。 家族で3人なら分かりますが、5人以上はおしゃべりでうるさい。個々のマナーが悪い！ 待合室は「しずかに」と一言添えるぐらいしかないと思うが、私が見た付添人は1人に7~8人でした…。	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。 手術室の待合室ではお静かにしていただくようお願いはしております。 今後もお静かにしていただきますようお願いしてまいります。また、気になる事がございましたら、お近くのスタッフまでお声がけください。
要望	看護部	外来1	入院中は看護師の方達が一生懸命看護して下さいました事、感謝しておりますが、入院中に10日過ぎてもシーツ交換が無く、看護師の方に頼みましたが、結局入院中は交換がありませんでした。病院は常に清潔が求められている場所だと思います。部屋の掃除と共にベットの備品も清潔を心掛けて下さる事を願って居ります。多忙な仕事をしている病院スタッフに無理な注文でしょうか。	定期的なシーツの交換は1週間に1回行い、汚れた場合はその都度交換することになっています。今回は、10日過ぎても交換されずまた、申し出ていただいたにもかかわらず交換していなかったということでご迷惑をおかけいたしました。今後は適切に対応したいと思います。
要望	放射線技術部	外来2	CT検査室が地価から1階に移動した結果、待合い所(69の前)に時計がなく、5分ほど止血して気分が悪くなければお帰り下さいと言われても、何分経っているかがわからなくなっています。前々回、前回と検査室の方をお願いしましたが、今日も時計は設置されていません。 テレビは壁にかけてあるので、画面に時刻表示が可能なのではと思います。ちょっと設定をかえるだけで、費用もかからないと思います。早急にご検討下さいますようお願いいたします。	ご指摘を頂きながら対応が遅れましたこととお詫びいたします。 早速、CTの待合に時計を設置しましたので、ご利用ください。
要望	医事	外来2	お願い。担当医師の診察が遅れますときは、その旨の理由と時間を表示していただきたいと思っています。	診察時間は他の患者さんの診察内容により遅れてしまう場合がございます。その理由及び時間を表示することはできません。ご了承下さいます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
礼意見	医事	3病棟	<p>出産以外で入院したことのない私にとり、今回大きな手術(!?)で入院することになりとても不安でした。主治医の林先生をはじめ、昼夜問わず回って下さる看護師さん、食事を運んで下さる助手さん、そして清掃して下さる方々すべてがお仕事とはいえ、いろいろ気遣いをされていました。皆様大変なお仕事なのに嫌な顔ひとつされずに職務をこなされるのには頭が下がります。手術についての説明もバタバタとした中でいねいにして下さり、安心して手術にのぞめました。ありがとうございました。</p> <p>病棟のほうへ意見ではなく、ここに書くのはどうかと思いますが、外来でグリーンケースを渡すときの順番待ちのとき、マナーの悪い方が多く並んでいるのに後から来た人が先にカードを通し、トラブルになりました。外来でグリーンケースを渡す際の順番の見直しも必要かと思えます。病棟に関する意見ではなく申し訳ありません。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいた御意見は、今後検討させていただきます。</p>
礼意見		6病棟	<p>8/25入院、8/30手術、9/8退院 計12日間 【とても良い】 ①医師、看護師さんからお掃除(清掃がいきとどいています)の方まで、患者に対して誠実。よりそって頂いている感じでした。 ②果物がとても美味しい、お食事も美味しい 【改善点】 ①手術前、鼻がつまんでいて、麻酔のマスクをつけたら息ができなくて死んでしまうと思いこんでしまって術前に聞こうと思ったら、怖くて声が出なかったので、マスク前に「何か質問はありますか？」と聞いて頂ければ安心です。 ②エアコンの青いランプがまぶしい ③今まで痛くなかったところがいきなり痛いのはびっくりするので、「麻酔明けはココ辺りが痛いです」と事前に言ってほしい。 人生の半分を生きてきて、残り半分も丁寧に生きていこうと思えた入院生活でした。本当に感謝しております。</p>	<p>①、③不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。今後も患者さんを不安にさせない診療を心がけるよう指導してまいります。 ②ご不便をおかけしています。具体的な場所をお近くのスタッフにお伝えください。ランプの部分に遮光シートなどを貼らせていただきます。</p>
意見	看護部	5病棟	<p>以下の事を注意して下さい。 ①21時以後はベッドの上でお菓子等を食べない事 ②21時以後は出来る限り電気も消す事 ③ナースステーションの中にも、明るい人、暗い人いますが、出来る限り明るくふるまって下さい</p>	<p>消灯21時以降の飲食や照明においてご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。今後、入院中の注意事項をお伝えするとともにその都度ご協力いただけるように声をかけさせていただきます。 また、看護師の態度で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。接遇の向上に努めていきたいと思えます。</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	管財	8病棟	配膳、お掃除の方、看護師の皆様のしっかりした仕事の姿勢やさりげない思いやりに大変心地よく過ごすことができました。ありがとうございました。お忙しい中での先生方の回診、お声がけありがとうございました。 気になる点といえば、8Fの女性トイレの一番端の個室(小)だけ電灯が届かず暗いので、便の色の確認がしづらいです。確認したい時は他の個室を使っていました。あとはペーパータオルが左右にそれぞれあると便利ですが。 新しい建物に代わられるとのことで無用な意見でしたら捨ておいて下さい。	トイレの照明が不十分でご迷惑をおかけしています。現在のところ、照明器具を追加する予定はありません。お手数ですが照明の届くトイレをご利用ください。ペーパータオルボックスを左右に設置するご提案ありがとうございます。現病院では、追加設置する予定はありません。ボックスを追加するとペーパーを入れる手間が増えるなど費用が発生します。今後の検討課題としたいと思います。
意見	①栄養部 ②看護部	10病棟	①食事の件ですが、煮物は味が濃い時とうす味の時がありますので、ちょうどいい味にして頂ければ食欲もわくと思います。 ②体調がすぐれてない時に不愛想で接したり、キツイ口調で話して来る看護師さんがいるので、もう少しやさしくして下さい。	①食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づき提供しています。病院の食事は、治療の一環という観点から、多少の制約・制限を伴うこともございますが、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事ができるよう努めてまいります。 ②大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。治療中で体調が思わしくない時に、そのような職員の対応で不快感と不安感を与えてしまい心よりお詫びいたします。今回のご指摘を職員全員で共有し、「患者・家族にやさしい病院」を目指してまいります。ご指摘ありがとうございました。
意見	看護部	1病棟	談話室どうかして下さい。禁飲食。	談話室が禁飲食であることは、入院時に全ての患者様・ご家族に案内させて頂いており、談話室には、禁飲食であることも表示させて頂いています。また、飲食されている方を見かけた時には、食堂に案内させて頂いておりますが、表示が小さいため、気付かない事もあるかもしれません。ご指摘いただいてからで申し訳ありませんが、今回、談話室の各テーブルに禁飲食であることを改めて分かりやすく表示させて頂きました。ご意見ありがとうございました。
意見	①医事 ②栄養部	2病棟	①満足度アンケートを拝見しましたが、給食に関する項目がありませんがなぜ？ ②入院して数日経ちました。常食利用者です。 ・味付の濃さ(特に塩味)について。おいしくいただいておりますが、時々かなり濃い事があります。(下記…最近のもので) 10/4(夕)小松菜と豚肉の炒め物(+30~50%?) 10/5(夕)カニ豆腐(+50~70%?) 浅漬け白菜なども濃い(塩)と思います。 ※調味料の混ざり具合にムラがあるのでしょうか？	①患者満足度調査をご覧いただきありがとうございます。ご指摘の給食に関する項目ですが、患者さんの容態により献立が違います。一律の基準で満足度を図ることが難しいことから、掲載しておりません。ご了承下さい。 ②食事は、当センターの「栄養・食事摂取管理基準」に基づいて提供しています。1日あたり塩分10gを基本に献立をたてていますが、治療上必要な方には、塩分調整した献立を提供しています。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	総務・職員	5病棟	今回もお世話になりました。特に感じた事は看護師さんの忙しく働く姿です。経営上の問題はありますが、先生と看護師と患者との時間の密度が濃ければ患者は安心し、極端に言えばクスリより治療の効果があるのではないかと思います。又、次回も宜しくお願いします。	ご意見ありがとうございました。医師、看護師をはじめとした医療スタッフの確保は当センターにおいても大きな課題であると認識しています。医療従事者が不足する中ではありますが、必要なスタッフを確保できるよう今後も務めてまいります。
意見	看護部	6病棟	先生、看護師さん、他お仕事をされている皆さんの心配りがありました。手術前、先生は再々病室を訪問して下さり、不安な気持ちを聞いて頂きました。お陰で安心して手術、入院生活を送る事が出来、感謝です。 ①ICUでは訪問した所ではない場所に私はおまして、洗浄室、ロッカー等のそばに寝ていましたので夜中うるさく辛かった。 ②術後ICUでは特に看護師さん近くにいて欲しかったです。とても心細い思いを致しました。皆様、ありがとうございました。心よりお礼申し上げます。	ICUでの施設面の不備及び、看護師の対応についてお詫び申し上げます。今後患者様にとって安心安楽な入院生活となるようスタッフ指導して参ります。ご意見ありがとうございました。

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	本人、考えもしない病気で(気も重く)インターネットの評価にて当センターに検査、入院と過ごさせていただき、ナーススタッフ、内視鏡治療の先生、スタッフの皆様の優しさにふれ、気も明るく過ごさせていただきました。感謝、感謝で退院させていただきます。益々の評価の上るセンターでありますよう応援しています。又経過診療でもお世話になります。お願い致します。
礼		1病棟	8/8左肝臓手術、8/19右肝臓、大腸の手術、S副病院長、T先生、Y先生他、手術が無事終了、命の恩人です。8/19～8/27ICU室特にT先生がよく来所真剣に対応して下さいました。スタッフの方にたいへん苦勞と迷惑をかけました。自分でも元気になる心でがんばりました。8/27～9/94入室に移りました。多くのスタッフにお手数をかけました。9/9退院になります。今回の件、一生忘れません。長い間ありがとうございました。
礼		3病棟	初めて入院、手術ということで、当初は不安な気持ちでいっぱいでした。でも、通院時から感じていましたが、受付の方から看護師さん、ドクターの方々も物腰柔らかかで、本当にいいいに対応していただき、こちらを紹介していただいて本当に良かったと思っています。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		3病棟	先生はもちろん、特に看護師さんの笑顔とやさしさに安心して過ごせました。こちらも自然と笑顔になります。辛い時のきめ細やかな配慮、とてもうれしかったです。また、検査技師の先生方や病院内のスタッフの方々の思いやりの感じられるやさしさにも、病院全体の意識の高さに感動すらおぼえました。ただ、安眠が確保できなかったのは残念でした。
礼		3病棟	1泊2日の入院でしたが、先生も看護師さんにもとても良くしていただき休養できました。1ヵ月後に又一度手術でお世話になると思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。
礼		5病棟	前回の入院では発熱でスケジュールが変更になりお世話になりました。今回はスムーズにいきました。皆様の笑顔と元気をもらい、自分も気分よく治療を受けることができました。ありがとうございます。又、次回も宜しくお願いします。
礼		11病棟	お恥ずかしながら初めての入院で緊張していました。しかも抗癌剤治療。ドキドキしていましたが、スタッフの皆さんの笑顔を見てホッとしました。同業者として何かとやりにくかった点があったと思います。すみません。でも、談話室で他の面会の方と話をしていましたが、この仕事をしている人は凄いと思います！決して楽ではないと思います。でも皆様の笑顔、声かけ1つで元気と病気と向き合う勇気をいただきました。ありがとうございます。同室の方とも「優しいしホッとする」と話していました。掃除のスタッフまで心のもった風呂そうじ。本当にありがとうございます。どうか皆様もお身体を大切に。そしてこれからも輝いて下さい！ありがとうございました。
礼		12病棟	すべてのスタッフの皆さんに、患者の気持ちを察した対応をして頂きました。当初は色々心配しながら入院しましたが、皆さんの説明等によって安心して検査を受けることができました。有難うございました。
礼		12病棟	江原先生、菊地先生、山田先生、完璧な手術ありがとうございました。また回診時に励ましを頂き順調に回復し早期退院することが出来、感謝申し上げます。看護師やスタッフの皆様の親身な介護により、何の心配もせず、そして笑顔に癒され快適な入院生活を送ることが出来ました。退院後は皆様のご指導を守り無理なく健康体を作っていきたいと思えます。改めて感謝とお礼を申し上げ、皆様のご健勝をお祈り申し上げます。
礼		12病棟	12病棟の看護師のみなさまには入院中色々な面でお世話になりました。本当にありがとうございました。みなさまの温かい心、そして笑顔、この笑顔を頂いた一週間でした。本当にありがとうございました。この事は一生忘れません。みなさん元気で日々頑張ってください。

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		外来1	2回目の入院です。先生方、看護師さん、私達病気で心がおれている時あります。泣いてしまいます。(やさしい)がんセンターは大好きです。ほかの病院はいけません。字がきたなくごめんなさいね。あたたかく声をかけてくれますね。元気です。
礼		外来1	私の父は、こちらの病院に紹介され、約1年入退院をくり返しました。先日、5病棟で最後をみとることができ、最後までこの看護師さんにはやさしく、手厚い看護をしていただき、家族共々大変ありがたく思っています。最後は、家族は緩和ケアを望んでいたのですが、本人がどうしてもここでというので、最後まで5病棟のDrはじめ看護師さんには感謝の気持ちで一杯です。大変お世話になりありがとうございました。
礼		2病棟	看護師様初め皆様には大変お世話に成りありがとうございました。特に看護師様の日夜努力する姿に頭が下がります。患者の我がまま、相談等々などやさしく聞き入れてくれました。不安な入院が楽しい入院に変わり、誠にありがとうございました。2病棟の皆様ありがとうございました。又来るよ！
礼		3病棟	明日、退院となりました。 この病院で診察を受けてから、入院、退院まで1人の患者の為に、幾人の人達が昼夜を問わず支えて下さった事でしょう。この毎日の繰り返しが際限なく続けられて、命が繋がっている事を感じました。 診察は、本人が現実を直視すべきシビアなもので、どのような検査結果が出てもショックを軽く受けとめられるようなあらゆる状況を想定したもので、心構えが出来ました。さらに数回しか会っていない担当の先生は、私から見れば1対1でも、私は大勢の中の患者の1人です。なのに、検査前のイスで待っていると通りすがりに会うと先生の日や雰囲気は私の存在がたしかにあり、それは安堵感であり信頼で、不安感も消え、元気づけられました。遠足のように心待ちにしていた入院病棟は、明るく、清潔で、居心地の良い空間でした。 さらに至れり尽せりのナースの方々の優しい笑顔と言葉かけは心が穏やかで平静を保つ事が出来ました。さすが、術後はつらく「元通り元気になれるのかしら？」と朦朧とした意識の中で弱気な自分に不安でした。目を開けるのもつらい中で、その苦しみを通過させるべき心のこもったケアを耳や気配で感じました。深夜も、多分同じ日に手術を受けた人達のナースコールにこたえる為、うす明かりの廊下にタッタッタと忙しく響く靴音は、苦しい峠を乗り越えさせるべき靴音で心強く、頼もしいものでした。私も何回もアイス枕を取り替えてもらいました。 いつもの元気を取り戻した今、さらに感謝がつのりますが、その思いを伝える言葉の国語力がなく残念ですが、万感を込めて、ありがとうございました。まだ治療が続くので、宜しくお願いします。
礼		3病棟	3病棟のスタッフの皆様へ 今回の入院は優等生でいようと思っていたのですが、また問題児でした。皆様に大変良くしてもらったことは忘れません。(夜中に私の泣き言をきいて下さって、本当にありがとうございました。) 皆様のご活躍とご健勝をお祈り申し上げます。

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		5病棟	先生、看護師さん、センターの皆様、お世話になりました。ありがとうございます。これからは病気にならないように気をつけます。4日間学生さんが来てくださり、話し相手になってくれてありがとうございます。滝澤望美さん、とてもかわいい方でした。
礼		11病棟	有難う御座いました。入院した時は、不安でしたけど、親切に、心がおちつき、不安が無くなり、とても安心しました。看護師さんの苦勞が解り、大変勉強になりました。これからもどうぞよろしく御願ひします。
礼		11病棟	看護師の皆さんがとても親切で、入院中とても快適に過ごせました。お食事もおいしくて完食してしまいました(笑)水道の水もカルキの匂いがせず良かったです。お部屋の温度も丁度良かったです。
礼		11病棟	皆様が明るくて親切だったし、知識も豊かで安心した入院生活が送れました。本当にお世話になりました。
礼		手術室	スタッフの方々みなさんすれちがうと頭を下げてくださいととても感じがいい方が多いです。人材育成すごいと思います。
礼		3病棟	看護師の皆さん、他のスタッフの皆さんの明るさと優しさに安心できました。
礼		5病棟	早期の胃癌ということであり、当初は自宅近くの総合病院でと考えましたが、やはりこちらのがんセンターでお願いして良かったと実感しております。専門分野もさることながらやはり人的なソフトの面で大変有難かったと感じます。私の場合わずか1~2日位の辛さですみましたが、看護師さんの優しい看護と穏やかさはどんな薬より勝ると思います。お世話になり有難うございました。
礼		5病棟	有馬先生、看護師の皆さん、大変お世話になり、ありがとうございました。今回4回目の入院となります。入院した10月2日は誕生日でケーキをいただきました。入院は今回を最後にしたいと思います。通院の時はよろしく御願ひします。
礼		7病棟	4/1~4/5までの5日間という短い間でしたが、医師・看護師さんには良くしていただけ、感謝しております。また、スタッフの皆様もとても気持ち良く接して下さいました。交替の看護師さんがそのたびにあいさつに来て下さったのにはビックリしました。安心して治療することができました。ありがとうございます。4人部屋で3人の入院でしたが、1人かなり勝手と思える人がいたためストレスが少しありましたが、それ以外は良好でした。