

病院長への手紙に対する回答

番号		担当	対応状況
5444	苦情	放射線技術部	このたびは患者様にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 マンモグラフィーの場合、情報量の多い画像を得るために乳房の圧迫をさせて頂いております。数年前の装置と比べ、より細かな部分が見えるようになった半面、これに伴う放射線被ばく量増加を抑えるため、乳房をより薄く(圧迫)して撮影することが重要になってきました。このため以前より圧迫する力が強くなったと考えられます。今後は検査前の説明とともに、患者様の状態を注意深く見極めながら、検査に心掛けてまいります。検査中、何か有りましたら遠慮無く担当職員にお申し付け下さるようお願い申し上げます。
5446	苦情	看護部	職員の対応により不快な思いをさせてしまったこととお詫びします。 診察中には、診察室には立ち入らないよう再度徹底いたしました。
5447	苦情	放射線技術部	このたびは担当職員の対応の悪さから、患者様にご不快な気分を与えてしまい、申し訳ありませんでした。 マンモグラフィーの場合、情報量の多い画像を得るために乳房の圧迫をさせて頂いております。数年前の装置と比べ、より細かな部分が見えるようになった半面、これに伴う放射線被ばく量増加を抑えるため、乳房をより薄く(圧迫)して撮影することが重要になってきました。このため以前より圧迫する力が強くなったと考えられます。今後は検査前の説明とともに、患者様の状態を注意深く見極めながら、検査に心掛けてまいります。また歩行困難な患者様に歩行を強要したことも、心よりお詫び申し上げます。 言葉遣いをはじめ丁寧な対応に心掛けるよう、職員に指導いたしました。 検査中、何か有りましたら遠慮無く担当職員にお申し付け下さるようお願い申し上げます。
5450	要望	①③検査技術部 ②管財課	①『輸血に関する同意書』の病院控えが間違って渡されてしまったことに関しまして調査いたしました。ご指摘の通り、同意書の「病院控え・患者控え」のチェック欄に間違えてチェックを入れたものと思われます。申し訳ありません。ご指摘ありがとうございました。 ②ご不便をおかけして申し訳ありません。無菌病棟の扉は、感染管理の面を考慮して構造上、1つ目と2つ目の扉は同時に開かないようになっています。扉開閉の感度については、今後、検討いたします。 ③「緊急検査報告書」の表記にプレッシャーを感じるというご指摘につきましては、当センターではかねてより「通常検査」と「緊急検査」に分けて検査の運用を行っております。緊急検査報告書はその「緊急検査」に対応した報告書という意味合いで作られており「重症度」などは加味しておりません。ご指摘の改善案に関しましては、カルテ内の整合性などを検討したうえで、システム変更の通りの参考とさせていただきます。

5451	要望	医事・経営	ご不便をおかけして申し訳ございません。 ご案内について、わかりやすく、正確に案内するよう職員に再度徹底いたしました。
5452	要望	医事・経営	ご指摘いただいた件につきましては、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。新病院では、外来受付番号を呼出器に表示し案内しております。 患者さんを長時間お待たせすることのないよう、迅速な体制など検討させていただきます。
5453	要望	管財	ご提案ありがとうございます。 マットの問題については感染管理上の問題があるため、見送ってきましたが、設置を検討します。
5454	要望	検査技術部	24番受付票につきましてご指摘ありがとうございます。同受付票は24番受付で行われる「採血・採尿・生理検査(心電図、超音波など)」の検査順を表記するために使用しています。24番の表記が目立つために24番目の採血と誤解されたこと、予約番号が小さくてご高齢の方には見えにくいなどご指摘の点に関しましては、システムメーカーと調整のうえ、対応可能な範囲で変更させていただきます。
5455	要望	看護部	病室の環境でご不便をおかけして申し訳ありません。いただいたご意見を参考に検討してまいります。ご意見ありがとうございます。
5456	要望	医事・経営	ご提案ありがとうございます。検討いたします。
5457	要望	管財	ご意見ありがとうございます。空調管理につきましては、皆様に快適にお過ごしいただけるよう調整いたします。お手数ですが、その都度お声掛けください。
5458	要望	管財	ご意見ありがとうございます。 便座につきましては、足の弱い方が立ちやすくするため高さを調整いたしました。ご要望の足台については、今後の課題とします。
5459	要望	看護部	職員へのおほめの言葉をいただきありがとうございます。 シャワー室の足拭きマットは感染管理の面で設置しないことになっておりました。他に使用できるものがないか検討していきます。
5460	要望	管財	ご意見ありがとうございます。 5月より、土曜、日曜、祝日における運行は、乗客数の減少と経営状況による判断により中止となりました。ご不便をお掛けいたしますこと、大変申し訳ありません。尚、上尾駅東口からがんセンター前までのバスも運行しておりますのでご利用下さい。
5461	要望	管財	空調設備の調整に努めます。また、ご意見も参考とさせていただきます。

5462	要望	総務・職員	ご意見ありがとうございました。当センターで使用している名札は胸ポケット等に挟むことも可能なタイプです。患者さんから見えやすい位置に装着するよう周知しました。
5463	意見	①検査技術部 看護部 ②管財	①「採血後の綿の捨て場」につきまして、外来採血室では院内ルールに基づいたゴミ箱を採血室の出口にご用意しております。通行の妨げにならない範囲で、目につきやすいよう受付側に位置を変更いたしました。 ②ご意見ありがとうございます。 車イス駐車スペースの適正利用については、今後の課題として対応を検討します。
5464	意見	管財	この度は、当センターのレストラン利用にあたり不快な思いをさせてしまったこととお詫びいたします。 TBSテレビの連続ドラマの撮影が当センター建物内で複数の日曜日に行われましたが、俳優や撮影スタッフ等は弁当を持参しますので、センター内のレストランを貸し切りにした事実はありません。 ただし、御指摘にあるように、撮影終了後にエキストラなど一部の関係者がレストランで休憩をとった可能性があります。 今後の撮影にあたっては、患者様やお見舞いの方々などの施設利用に支障がないよう進めてまいります。
5465	意見	医事・経営	お待たせして申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた事務処理については、体制などを検討し、お待たせする時間をできる限り短くできるよう努めてまいります。
5466	意見	管財	大変申し訳ございませんでした。 レストラン責任者から、「おいしい食事を提供できるよう従業員に徹底改善します。」と説明を受けました。
5467	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 ①段差改善につきましては、今後の課題として検討します。 ②トイレペーパーの格納量を調整し、ペーパーを取りやすくします。 ③薬剤と会計の配置につきましては、今後の課題として検討します。
5468	意見	管財	ご迷惑をおかけしました。 カフェからは、「毎朝の試飲や視認確認で常に商品を定期的にチェックし、品質の向上に努めます。」また、サービス面においては、「お客様に満足していただけるよう、しっかり教育していきます。」と説明を受けました。
5469	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 景観に配慮した剪定に心掛けます。

5470	意見	管財	ご意見ありがとうございます。 設置業者に伝えました。
5471	意見	看護部	ご意見ありがとうございました。パンフレットの内容や説明については、適切な内容でご理解いただけるよう気をつけます。
5472	意見	看護部	環境調整が不十分で申し訳ありませんでした。快適な環境整備ができるように努めてまいります。 脱衣所に関しては、スペースが狭いため棚の設置は難しいです。ご不便をおかけして申し訳ありません。
5473	意見	看護部	自動ドアの開閉はセキュリティも考慮して現在の時間にしています。用事がある際などは個別的な対応をさせていただいていますので、看護師にお伝え下さい。
5474	意見	①看護部 ②管財	①病棟の構造上、4人部屋にはトイレがありません。また、時計は必要に応じて各自で用意して頂いています。ご不便をおかけして申し訳ありません。 ②清掃は日曜日を除く毎日実施しています。特に気になるところがあれば、申し出て下さい。
5475	意見	医事・経営	入院時には、受付で、全ての患者さんに限度額認定証の申請のご案内をさせていただいておりますが、一部徹底できておりませんでした。ご案内について再徹底いたしました。患者さんに安心して治療に専念していただける説明をしてまいります。