

## 【令和4年3月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>先日、父が胃カメラを受けた際、麻酔は咽頭のみですごく苦しかったみたいです。検査後、施術した医師から、「次は麻酔薬(点滴)を使いましょうね」と言われたみたいです。検査中に苦しうにしてたら投与するものではないでしょうか？私は違う病院で勤めておりますが、麻酔を使わないときなんてほとんどありません。父は除脈だったわけでも低血圧でも高齢でもないのに、どうして使ってくれなかったのか疑問です。外来の最後だったからはやく帰ってほしくて使わなかったのかなと父は言っていました。帰宅後もずっとつらそうでした。今後も胃カメラはしていかないといけないのに、このように心を折れることをされたら困ります。病院として鎮静剤はあまり使わない方針なのかは教えていただきたいです。</p>	<p>このたびは、内視鏡検査の際にお父様がお辛い思いをされたことに関し、お詫び申し上げます。 当センターでは内視鏡検査の際には、点滴の麻酔(鎮静)を希望されるかどうかを確認します。 鎮静を希望されれば、検査後の車や自転車の運転が必要な場合を除き、鎮静を行います。患者さんが鎮静を希望されない場合でも、検査が長くなる場合は、事前にその点を伝え患者さんに鎮静をお勧めしたりもしています。 患者さんが鎮静を希望されない場合は、鎮静にも危険があるため鎮静無しで検査を行います。患者さんが大変辛そうにされている場合には一旦内視鏡を抜いて鎮静をして再度、内視鏡検査を行うこともあります。内視鏡を抜いて再度飲んでいただくことが大変なこともあり、担当医の判断でそのまま内視鏡検査を続けて早めに検査を終了することもあります。今回は後者の判断であったのではないかと思います。 いずれにしても次回以降、鎮静希望の旨伝えていただければ、適切に鎮静を使用し苦痛のない検査を行うよう努めて参ります。</p>
<p>※食事が主菜・副菜共に不味い！！ 且つ ・同じ献立多すぎの上、不味い！！ ・今晚は、手作りハンバーグでしたが、名前はいいが、全く美味しくない！！ ⇒パサパサ、カスカス。とても創意工夫や美味しくしようという努力が感じられない！！ ・作っている方は味見とかされてるんですか？とてもされているとは思えない ↓ 改善努力を強く望みます！！</p>	<p>このたびは、ご意見いただきありがとうございます。 患者さんお一人お一人に合わせた味付けをすることは困難ですが、少しでもご満足いただけるよう調整してまいります。</p>
<p>感じたままの素直な意見です。 重篤な人々の集まりなのに、簡易調理場(レンジ、ポットの前)に一脚くらいの椅子をおいてほしい。立っているのも、しんどい人々ばかりなのです。 ロビーの机、椅子を撤去すればよいのです。(コロナ用として)そして、いすを1～2脚おいて下されば、みんな喜ぶし、体に少しでも負担をかけずに調理できると思う。 「清掃中」というはり紙は、子供だましに見えます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 今後のダイルームの運用の参考とさせていただきます。</p>
<p>食事(軽くとりたいと思っけていても、軽く食べる所では、いつも、いっぱい食べれない。) 食事など、何もしてなくて、ただ眠っている方もおられたりと・・・ 机の所にはそういった方の為に、ポスターがあるが誰も見ていない。 食事は店に入らないと食べれないのか？ 軽い食事だけをしたいのに・・・ 面倒でも、ただ眠ったり、携帯いじるのみの方に注意して欲しいです。</p>	<p>このたびは、ご指摘ありがとうございます。ご指摘のスペースは皆さんが譲り合ってご利用いただけるよう当センターでも努めております。 なるべく多数の方がご利用していただけるよう案内板を設けておりますが、長時間お荷物等で場所取りをされているような状況を見かけられましたら、お近くのスタッフまでお知らせください。</p>

<p>以前にも言ったが、 氏名を強制的に言わせないでください。 しゃべれない患者もいますよ 改善しなさい。</p>	<p>このたびは、ご指摘をいただきまして誠にありがとうございました。 ご指摘の対応部門が特定できませんので、会計等事務部門を想定して回答いたします。 同姓同名の患者さんが一定数いらっしゃいますので、窓口でお渡しする処方せんを代表とする書類等を間違いなくご本人様のお手元にお渡しできますように患者さんのご氏名をお伺いしております。患者さんの病状により「お話」ができない状況の場合は筆談等の対応もさせていただきます。何卒ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>絶食中に同じ部屋の人が食べているのがキツイ。 絶食の人だけの部屋を作ってほしい。</p>	<p>絶食期間中に、同室の方が食事をされている間のお辛い状況をお察しいたします。 様々な治療を受ける患者さんが入院しておられるため、絶食を理由としてお部屋をつくることは、困難な状況でございます。一時的にロビーで過ごしていただくか、個室を利用していただく等ご相談をいただけると幸いです。</p>
<p>呼吸の検査の部屋に行った。 検査の際、私はマスクを外します。 コロナ禍なのでマスクをはずすことはリスクです。 自分自身も検査してくれる人も感染リスクがあると思います。 他の病院へ行った時はパナソニックの空気清浄機が部屋に2台置いて有りました。 この病院はそうした対応をしなくても感染対策は出来ているのでしょうか。 出来ていないなら早急なご対応を望みます。 皆様のコロナ感染防止の為に。</p>	<p>感染対策についてのご意見ありがとうございます。 当センターの呼吸機能検査室は、ガイドラインに沿って空調設備が設置されています。空気清浄機などの目に見える形ではありませんが、検査室自体が基準を満たす換気条件になっており、感染のリスクは最小になるよう対応しております。感染対策を講じて検査を行っておりますので、どうぞご安心ください。</p>
<p>この度はお世話になります。 先生方をはじめ、スタッフの皆様のご支援で、心穏やかに入院生活を送らせていただいています。 貴センターのメニューが豊富で食事楽しみのひとつなのですが、 ・申込方法がわかりにくい ・申込の説明が人によって違う ・申し込んでも食事がその通りにならない。 折角の選択メニューが活かされていないように思います。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。 入院中の食事選択について、ご不便をおかけして申し訳ありません。 ご希望の選択食を提供できるよう、分かりやすい申込方法など一貫した説明内容ができるよう引き続き向上に努めてまいります。</p>
<p>施設の方へ  エレベーター3号機 稼働時(5F～8F)横及び縦揺れがします。 定期点検時チェックお願いします。 ※1, 2号機はスムーズです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。速やかにメーカーにて調査を行い改善いたしました。</p>
<p>診察券がオレンジファイルからよく落ちる。 3ヶ所とめて欲しい。</p>	<p>このたびは、ご提案ありがとうございます。 診察券の落下についてのご指摘ですが、当センターでは、ごみの付着など不衛生な状況を回避するため落下防止のためにマジックテープなどの保護措置はしていません。また、医療者等が「診察券」の取り出しを容易にする目的もあります。ご不便と存じ上げますが、ご理解ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。</p>

<p>放射線科技師の方々にお願ひがあります。2021年11月に胸の再建手術のためエキスパンダーを挿入しております。2022年1月、次の婦人科手術に備えて胸のレントゲンがありました。</p> <p>その際、エキスパンダーの磁石部分のことをわからない技師さんが「胸に丸いシールはってますね」と言われました。なぜその様な事を言えるのでしょうか？電子カルテで情報共有なのでわからないのでしょうか？</p> <p>おかしいなと思ったら、なぜカルテで確認しないのでしょうか？流れ作業でレントゲン撮っているとか思えない失礼な対応でした。また、乳腺外科で脇のリンパをとっていますと、注射の処置に使えない腕が出てきます。私は両方手術しているため、2月のCT造影検査では足から注射してもらおうよう願ひしていました。そのことに対して「何ですか？」と聞かれたことに、え？となりました。よその病院なら仕方ないと思います。でもずーっと成人病センター時代からここに通っているのにいちいち「私は〇〇で手術をして△△なんです」と説明しなければいけないのは、正直イライラします。</p> <p>せっかく電子カルテシステムになったのであれば、体のこと、それぞれの不都合について、パッと一目で見て分かるようにしてもらえませんか？いちいち全部患者が説明しないとわかってもらえないこと、本当にいやになります。せめてがんセンター受診中にはそのような情報もスムーズに共有してください。</p> <p>何回も手術、入院している者には、苦痛でしかありません。放射線科技師さん、もっと勉強してください。</p>	<p>このたびは、患者さんに対して配慮に欠ける言動があったことを、お詫び申し上げます。撮影担当者が知識、経験不足であった為、前回画像と比較した際に前回は写っていないエキスパンダーを「胸に丸いシール」と表現したようです。</p> <p>CTに関しましては、当センター初回のCT検査であり、当方の情報確認が不十分であったと考えています。以降は放射線情報システムにて情報共有しておりますので、毎回ご説明いただくことにご負担はなくなると考えております。電子カルテと各部門の情報システムの連携で、必要な情報を全て共有することが難しいため、患者さんの気持ちに添えなかったことはことに関しましては、次期医療情報システムの更新時に、少しでも反映していく所存です。ご意見を賜り誠に有難うございました。</p>
<p>男性トイレの紙オムツ入れがいつも詰まっている 使い方がわからない方ばかりでは！ 絵にして上に貼ってはどうか</p>	<p>男性トイレに置いているオムツ入れ(サニタリーボックス)について、オムツを小さく折りたたんで捨てなかったために入り口で引っかかっていた可能性があります。</p> <p>もし、不都合等ありましたら、お近くの看護師までお声がけください。至急対応いたします。</p>
<p>部屋の洗面水道の水が出るところがかなり汚れている。座ってはみがきをするとうく見えかなりかびのようなものがびっしりついている。 今までその状態がうがい、手洗いをしていたと思うとぞっとする。</p>	<p>このたびは、清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>毎日清掃を行う手順として当該箇所の清掃をマニュアルに追加すると共に、職員による検査も引き続き強化し、確実に清掃を行って参ります。</p>

## 【令和4年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつもお世話になっております。がんセンターにお世話になり3年となりますが、皆様には暖かく見守られてると感じております。化学療法で髪を失い、3年経っても毛量は少なく毛質は細くそのままの姿で歩く勇気はありません。しかしがんセンター院内にある「ヘアーサロンこもれび」さんで自分に会うウィッグを作って頂き毎日着用し精神ストレスなしでむしろ「以前より若くなったね」とうれしいお言葉も頂いております。親身に相談にのって頂き、納得できる髪(ウィッグ)に仕上げて頂き感謝しております。髪は命なんてガンになる前から言っていた私がガンになって髪を失い元気を失っていましたが、私に似合うウィッグを作って頂き本当に感謝しております！！  
病院内に「ヘアーサロン」がありご相談出来ることは私にとってとてもありがたいことでした。

●●先生、わたくしの主治医●●先生、担当医●●先生、大変お世話になりました。  
この度は、看護婦長●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん(少し難しいお名前でもちがえでしたら申し訳ございません)、  
●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん(お名前を失念の方おられたら申し訳ございません。)  
的確なご指示、管理をして下さり感謝しております。  
前向きな看護をして頂き救われます。  
さくら受付の方、おそうじの方、レンタルの方、ありがとうございます。  
配膳の方、調理の方、ありがとうございます。  
術前は料理もできませんでしたので、栄養の取り方(熱量など)や量など勉強になります。  
何より毎食とてもおいしかったです。

この度は、初めての化学療法入院2泊3日でした。  
私の主治医 ●●Drは祝日も、そしておそらく手術の後でお疲れであろうお時間にも回診に来てくださいました。そして、わたくしの質問にも適格に答えてくださり、ちょっとしたお願いにお付き合いくださり、本当に救われました。  
化学終了時の回診時は、こちらがアレルギー等ならず完了したことへの安堵感により、ちゃんと改まったご挨拶ができず失礼いたしました。  
●●先生の新天地でのご活躍を心よりご祈念申し上げます。  
わたくしの初期治療に携わってくださりお導きくださり本当にありがとうございました。がんばります。

13Fさくら病棟にてお世話になりました。  
入院初日から翌日の手術が出来ないかも(体調的に)という事になり、看護師さんがお疲れの所、話を聞いてくださり、励ましてくださり、折れた心を支えてくださいました。  
そのお陰で無事に手術を受けられ翌日には病棟に帰ってくる事ができました。術後も沢山の看護師さんが忙しいのに話を聞いて下さり”頑張ったねー”他、沢山の言葉を頂きました。  
手術に行く際にも”大丈夫”と声を掛けて下さり、気持ちを落ち着かせてもらい大人だけど安心させてもらえました。  
点滴をコロコロしながら歩くりハビリをしていた際には「スピード早くなった！いい調子」など声をかけてもらい、こちらにお世話になって感謝の気持ちでいっぱいです。十人十色と言いますが、皆さんの個性が光っていて楽しかったです。ありがとうございました。また退院前にメッセージを頂き、すっごく嬉しい♪勿論、先生方には全力を尽くして頂き、今こうしてられる事に感謝申し上げます。

この度は、初めての化学療法入院2泊3日でした。  
早く治療を開始せねばという不安の中、入院説明の●●ナースの丁寧な説明はとてもよく理解できました。  
適宜の質問へも適格に答えていただき不安が解消されました。  
化学点滴当日は●●ナースが担当してくださいました。  
どんなものを投与するのか逐一教えてくださり、ダブルチェックもしていただき何か反応があればどうしようという不安をやわらげてくださいました。  
おかげ様で、アレルギー、吐き気もなく済みました。  
退院当日朝も「夜中2H置きに、口から発射されるストンとしたものがある」と●●ナースにお伝えすると、できうる処置を取り退院時の不安を解消してくださいました。感謝の気持ちでいっぱいです。

手術の頃からお世話になりました●●先生が転勤されるという事でショックを受けています。●●先生もわかりやすくいろいろ説明もして頂けますが、聞き忘れた事があったり、急に聞きたくなった質問にも丁寧にいつも答えて頂きました。不安な事や抗がん剤治療で5日間便秘で苦しかった時も、お電話に出て頂いただけで安心しました。抗がん剤治療はあと4回ありますが、転勤されるのに今後の日程等色々先々の事も考えてくださり、とても感謝しています。寂しいですし残念ですが、●●先生と●●先生に助けて頂いた命を大切にしたいと思います。●●先生にはこれからも人々に感謝される、よりそって下さる先生でいて欲しいです。本当に今までありがとうございました。  
話は変わりますが、2度目の抗がん剤の治療は初めて12階のなでしこ病棟でした。担当の看護師さんの●●さん、●●さん、●●さん、●●さんに大変良くして頂きました。私は血管が出にくくて、点滴が大変でしたが、●●さんは1度で点滴を決めて頂き驚きました。ありがとうございました。点滴中ベッドを平らにして寝た方が良いと言われていたので、1度ベッドを上げてから(頭部)下げようとした時、誤ってナースコールにベッドが触れた事に気付かず慌てて●●さんともう1人看護師さんが来てくださって、忙しいのにご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。これからはナースコールの位置確認をしないと・・・です。  
ナースコールをガードの内側ではなく外側にまわしました。  
お名前を忘れてしまいましたが、薬剤師の男性の方も色々よりそって考えて頂いてありがとうございました。  
水分(1.5~2ℓ)水以外も飲んで、手洗いとうがい、そして食欲がなくても、しっかり少しずつでも食べる事を大事に守っていきます。ご指導ありがとうございました。色々聞けて良かったです。  
そして3月22日、23日に入院されて、シャワーを使用された方々へ、抗がん剤3週間目で、髪を洗っても、洗っても抜け毛が多く、前回は抜け毛がなく30分で十分だったのに、自分についた髪や、床や壁に付着した抜け毛を流していると30分じゃ足りなくて1時間頂く事になり、他の方々にも皆様にも迷惑を掛けてしまったかもしれません。1時間頂けて私は良かったです。みな様ありがとうございました。  
お掃除をして頂いてる方、排水溝のお掃除大変ですが、よろしく願います。いつもきれいにして頂いてありがとうございました。  
パジャマ、バスタオル、タオル、レンタルの方々にもいつもお世話になっています。  
ローソンの方々も、ハサミがないので、いつもすぐ使用するものを開けたり、切ったり、して頂いてありがとうございます。  
毎日、出来ない事が増えたり、克服したりの繰り返しですが、色々な方々にささえて頂いている事に感謝し、病気と向き合っていきます。まだまだ治療は続きますが、これからもよろしくお願いします。  
●●先生、本当にお世話になりました。●●先生の幸せを心から願っています。ありがとうございました。

私の80年の人生では、色々な出会いがありました。  
その中でも今回手術していただいた先生、チームスタッフ、看護師の皆様は最高の出会いでした。  
手術の技術面だけでなく、初めてガンを告知され、弱っていた私にメンタル面でのサポートで心が救われました。  
私の雑談にも快く付き合ってください、どうしても良いような質問にも丁寧に答えて頂き、がんの標準治療の大切さ、正しいがんの知識等教えて頂き信頼出来ました。安心して退院致します。  
★1つだけ、ICUに初めて立った時、目が廻ってフラフラしました。その時天井や壁に模様が現れ、模様が移動していたのですか？気がつきませんでした。  
その後ICUからHCUに移動しましたが、好奇心が強い私は、目を開けてあちこち見てしまい、HCUに着いた時は幻覚が次々と現れ頭が混乱しました。不思議な経験をしました。ベッドを移動する時は必ず目をつむって移動すれば良かったと、反省しています。