

【令和6年10月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
10/16	テレビの映りが悪い。明暗の出方がよくない。古いのが原因。	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>テレビの映りが悪い要因は電波状況や機器の劣化などが考えられますが、故障を疑うような状況が生じた際は機器の入替を実施しております。</p> <p>機器の不具合を感じられた場合は、予備機との交換を実施しますので、お申し出ください。</p>	施設保全グループ
10/16	<p>これからはもう治療が何もする事がないと言われ、本人には言わないで欲しいと伝えたのに本人に伝えられました。また、今までお疲れ様でしたと言われ、今後看取りに入る我々に先生はそういうつもりではなかったかもしれませんが、お疲れ様って死ぬ事を言ってるのでしょうか？傷つきました。もう少し言葉を慎重に選んで言ってもらいたいです。（●●先生）</p> <p>輸血を何度もしました。その際に先生から「人様の血をばっかりもらって」と言われました。先生自身が輸血が必要で繰り返し行わないといけない状況の際は輸血をしないんですね。もう少し患者の立場になってほしいです。（●●先生）</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんとの接し方は経験を積んだ医師でも非常に繊細で、難しい局面が多々あります。今回のケースは若手の医師2人の言動で、本人たちが深い意図なく発した言葉がどれほど患者さんやご家族を傷つけ、辛い思いをさせているのかを理解できていないことによるものです。今回頂いたご意見をもとに、当該医師に患者さんやご家族の気持ちに寄り添った言葉選びをするように指導いたしました。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>手術をしていただいた患者です。お見舞いに来ていただいた方が患者に会わせてもらえず、帰っていただきました。</p> <p>休日の受付入口で追い返されたとお見舞いにこられた方がご立腹でした。ガードマンの方がきびしかった。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>今回、ご意見いただきました際の状況が不明確ではございますが、以下の通り面会ルールを定めており、ルールの範囲内でしたら面会いただけますので、ご理解・ご協力のほどよろしくをお願いいたします。</p> <p>【面会時のルール】</p> <p>○面会（お見舞い）時間：14：00から19：00の間で15分程度</p> <p>ア ご家族（それに該当する方）のみ原則2名まで</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10歳以下（乳幼児を含む）のお子様の面会は一切禁止です。 ・入れ替わりでの複数名の面会をご遠慮ください。 <p>イ 面会場所は病棟内のみとさせていただきます。</p> <p>ウ マスクを着用してください。</p> <p>※当センターには免疫力が低く感染症にかかると重篤化しやすい患者さんが多くおられますのでマスクを外す（飲食など）、ずらして会話するなどの行為は一切禁止です。センター内では常時マスク着用をお願いします。</p> <p>エ センター内へ出入りする際の手洗い、手指消毒をお願いします。</p> <p>オ かぜ症状、下痢などの体調不良時は、面会をお断りします。</p>	施設保全グループ
10/17	<p>いつも主治医の先生には寄り添っていただき感謝しています。</p> <p>抗がん剤治療の時、もう少し外来治療のベッドの枠を増やして欲しく思います。（なるべく入院の回数が減りますようにご検討よろしくお願い致します。）</p>	<p>ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>入院期間も短縮される傾向にあり、ますます外来でがん治療を受けられる患者さんが増えております。できる限り入院回数を減らして、外来での治療を安全に受けいただけますように、検討してまいります。</p>	外来 化学療法科

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>冊子「入院のご案内」の「面会について」（10ページ）の確認です。“利用可能なサービスのご案内”として</p> <p>①レストラン「ひなた」 ②コーヒーショップ「カフェ・ド・クリエ」 の入院中の利用は可能でしょうか？ご確認いたします。</p>	<p>当センターには免疫力が低く、感染症にかかると重篤化しやすい患者さんが多くおられますため、新型コロナウイルス感染症が発生して以来、レストラン「ひなた」およびコーヒーショップ「カフェ・ド・クリエ」の入院患者さんのご利用については、ご遠慮いただいております。</p> <p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ
10/17	<p>●●先生は何故あんなに高圧的に患者を否定するのでしょうか。こちらの言う事を最後まで言わずに、必ず被せるように否定してきます。</p> <p>勝手に分かってない、聞いてない、そういう扱いで物事を進めてきます。相槌さえも否定で被せてくるので、何も言えず怖いだけです。質問なんてもちろん出来ません。</p> <p>今後の治療もずっとこの先生だと思うと本当に憂鬱になり、病院へ来る事が嫌でたまりません。なぜ担当医師を変更できないのでしょうか？嫌なら他の病院へ行けということですか？</p> <p>セカンドオピニオンさえもデータを出して欲しいと要望するのも怖くて言えません!!</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんへのご説明について、患者さんに寄り添った対応ができ説明出来るよう努めてまいります。また、疑問点がございましたら、外来診察の場を設けることも可能ですので、お申し出ください。</p> <p>なお、セカンドオピニオンを希望される場合は、お近くのスタッフにお声掛けいただきましたら対応させていただきます。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>●●病棟に入院しています。</p> <p>ナースさん達にはお世話になり、どのナースさんも丁寧で心のこもった対応をしていただけてとても感謝しています。</p> <p>また、毎日、美味しい食事も提供して頂いて、栄養士さんや調理スタッフさん達にもありがたい気持ちで一杯です。ありがとうございます。ただ、細かなことを気にするようですが、</p> <p>①毎日、バスマットを交換に来て貰えるのは嬉しいのですが、交換時に履物のままシャワールームに入って交換されるのは少々不衛生のような気がします。シャワーをする時は、洗うとはいえ、患者は裸足で入るのに、室内外・病棟を歩いたそのまま入るのはどうかと思います。ノブや窓のスペースに”ここに置きます”と置いてもらっても良いのではないかと思います…</p> <p>②デイルームの流し台についてですが、お湯を沸かせるのは有り難く、よく利用していますが、先日、流し台で歯磨きをしている男性がおられ、とても不快でした。すぐ横に手洗い場も設けているのに、どうして流し台で歯を磨き、口をゆすぐのかがわからず、不快で、つい「洗面台ではないので流し台ではやめて欲しい」と告げました。するとその方が「そんな事どこにも書いてないし何が悪い」と逆ギレされました。一人一人のモラルの問題ではありますが、流し台は基本的に食べ物や容器を洗ったり扱ったりするところだと思います。それを他人が口から出したすすぎと一緒にするのは不衛生だし、不快なことに感じます。お手数ですが、流し台のところに”流し台で歯磨きや口をすすがないように”と表示していただけませんか。ご検討ください。お願いします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>バスマットの交換について、事実をスタッフに確認したところ、バスマットを設置する際の方法を間違えて認識していたことが分かり改めて指導いたしました。衛生面など、患者さんに気持ちよくお使いいただけるよう努めてまいります。</p> <p>また、デイルームの流し台のご利用についても患者さんがご不快な思いをされないよう、対応を検討いたします。</p>	病棟
10/29	<p>●●病棟</p> <p>●/●（●）朝に退院された方のところのベット掃除などをされていましたが、とてもうるさかったです。寝ていましたが、とても迷惑でした。全体的にヘルパーさんは騒がしいと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>頂戴しましたご意見を対応などに携わる関係スタッフに周知し、指導をいたしました。</p>	病棟 施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
10/29	<p>今日●回目の最終日で●●治療をしました。●回目では「終わりました。お面外します。」と声掛けしてもらい治療が終わった事にホットしました。患者は不安と緊張の中で治療を受けているので、やっぱり声掛け（終わった事を告げる）が必要だと感じました。何も言わずにお面を外して終わった事が分かりました。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 スタッフに確認しましたが、次の作業などを考えていて、お声掛けを忘れていたということでした。患者さんは不安な思いで治療を受けられているということを再認識し、患者さんへのお声掛け、介助などを行うように再度指導いたしました。</p>	放射線 腫瘍科
10/29	<p>皆様の親切な対応に頭が下がります。感謝しています。 世の中新札が出回るのが速くなり旧札対応では病院のチャージ機械は新札対応がまだのようです。 入院中のテレビカードの依頼は●階でも1階ローション前でもチャージ機対応がまだのようで、家族に1回札を持って来てもらいました。出来ましたらなるべく早くお願いしたいです。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 テレビカードチャージ機の新札対応につきましては、改修に向けて調整を進めているところですが、全国的に新札対応機器への改修や機器入替が発生していることから、お時間を要している状況です。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	施設保全 グループ

【令和6年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
10/16	<p>患者さんの心にも寄り添ってくれる病院です。先生・看護師さん・スタッフさんのご対応を見ていて強く感じました。主治医の●●先生は丁寧に1つ1つ説明をしてくれて、お忙しい中でも不安が残らないよう時間を取ってくださりました。リハビリの●●先生は辛くならないよう優しく、でも的確に指導をしてくださりました。</p> <p>看護師さん・スタッフの皆様は本当に親切で素晴らしかったです。何をお願いしても常に笑顔で接してくださりました。（●●病棟の皆様、●週間お世話になりました。）</p> <p>皆様が一丸となって一生懸命なのが伝わります。他の患者さんも同じことを仰っていたので、治療を頑張ろうと思わせてくれる病院なのだと思います。この度は本当にありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。</p>
10/16	<p>大変お世話になりありがとうございました。</p> <p>色々ご迷惑をお掛けしましたが、皆さん親切に接していただき感謝しています。</p> <p>また、お世話になると思いますがよろしく願い申し上げます。</p>

日付	ご意見
10/16	<p>月初めの入院で、●月●日が手術という日程で術前入院でしたが、担当医、看護師、色々な人達が個々の想いで仕事しているのかと思うと、自分自身は●●の手術ですが不安もあったし、怖さもあるが、実習生の人を見てると頑張ろうと思いました。これからも大変な事があると思いますが頑張っしてほしいです。</p> <p>窓からの景色が非常に良かったです。お世話になるし、お世話になりました。</p>
10/17	<p>昨日、●●のための●●治療で●●科の方々にお世話になりました。</p> <p>担当して下さった看護師さん（●●さん）の対応が素晴らしかったので寄稿いたします。</p> <p>局所麻酔での処置で、意識のある状態ということで、とても不安も大きく緊張もしていたのですが、その方は声掛けから優しく、処置中も顔の見えるところで方に手を置いてくださったり、私の質問に対して（今何をしているか？など）分かりやすく答えてくださり、雑談もしてくれておかげで気が紛れて怖さもなくなり、あっという間に処置も終わりました。病棟からの迎えを待っている間に「もっとこうした方が良いとか、何かありますか？」と聞かれ、とても患者に寄り添った看護をなさる方なので最後まで感心しました。業務に集中し、堅い印象のスタッフの方もいる中、この方のようにきちんと患者の心に寄り添ってくれるスタッフがいると嬉しく思います。処置室の雰囲気も終始和やかでありがたかったです。</p> <p>●●科の方々、お世話になりました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
10/21	<p>おかげさまで明日退院出来ます。皆様に親切に優しく迅速に細やかに対応してもらって嬉しかったです。ありがとうございます。初めてでしかもこんなに大きな事務的で冷たいだろうと先入観を持っていました。偏食のわたしは食事が心配でしたが、選択食があったおかげでほぼ完食しました暖かい心遣い感謝します。また、ほぼ私専用のトーストの電球も切れたらすぐ変えてくれたりペットボトルの蓋が取れないのを手伝ってくれたり忙しく働かれているなか些細なことでも嫌な顔せず親切に対応してもらい病気で落ち込んでいる中暖かい思いやりが本当に嬉しかったですありがとうございます。</p>
10/29	<p>●●で入院しました。 検査はもちろんです、スタッフの方々の優しい態度で気持ちよく受診でき、ありがとうございました。</p> <p>●●に登録しており、●●としてではありませんが人生初めての入院でした。提供を決めた理由は直接お世話になった人をがんで亡くしており、●●の有無は関係ないですが、私が提供することにより、どなたかの「大切な人」まだ生きられる可能性を上げることが出来たらと保険の仕事をしており、お客様に入院の話を普段しているものの、ありがたいことに約●年間入院の経験がなく、入院すると何を感じて何を困るんだろうと思った2点です。 入院闘病で気を落とされた方々にとっては周りとの会話や看護師、先生の一言は良くも悪くも大きな影響力があると感じ、私のお世話して頂いた●●先生、●●先生、●●先生臨床工学技士の●●さんともう一人の男性の方、看護師の●●さん、●●さん、●●さんその他の方はとても優しく私にとってはいい人だらけで大変助かりました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
10/29	<p>毎日美味しい食事を作っていただきありがとうございました。</p> <p>入院期間中楽しみと言えば食事しかなく、その時間が待ち遠しかったです。</p> <p>手術の日は食欲がなくほとんど手を付けず返却してしまい作ってくれている人達に大変申し訳ない思いでいっぱいです。●日間ほど食べれず点滴で過ごしましたが、心の中では美味しくいただきました。ごちそうさまでした。あと●日で退院ですが、本当にありがとうございました。本来なら陰で支えてくださっている調理の人達に直接御礼を述べたいのですが、病院の見取り図を見てもどこにも調理室が見当たらずこのような書面で失礼します。どれも美味しかったです。</p>
10/29	<p>●●看護師さま お世話になります。</p> <p>この度●月●日（●）に退院する運びとなりました。今、入院生活（特に術後）振り返るとこのフロアの看護師にたくさん助けられました。ありがとうございます。</p> <p>●●装着後は中々受け入れが出来ませんでした。情けないです。●●さんには最初から温かく指導して頂き、たくさんの笑顔と元気をいただきましたありがとうございます。自宅に戻ったら仕事も少しずつ頑張ります。</p> <p>本当に●●先生をはじめ素晴らしいスタッフに囲まれてこの病院に来てよかったです。感謝します。入院の目的「手術」が終わり一区切りと思っています。</p> <p>また、●～●ヶ月後には元に戻す手術もあります。まずそこに向けてしっかり準備してきます次回の入院の手術の際にはよろしく願いいたします。本当にありがとうございました。</p>