

4月に寄せられたご意見



未だかつてないほどご負担も増え困難を極めている状況の中、献身的に医療に従事してくださる皆様に、心からの感謝を申し上げます。家族とも会えず心が折れそうになった時も、体の異変に気づき心身共に支えて下さり、深く御礼申し上げます。初めてこちらに入院させて頂き、気になることがございました。皆さん優秀な看護師さんでいらっしゃるのですが、入室から処置し退室までの時間が掛かるのです。インターネットに不案内なのでよくわかりませんが、ネットの回線速度ではなく、つながりが悪く、IDと薬を送信する薬をチェックするのに時間が掛かる。一時期6回の点滴と服用をしていただいております、その度毎にネット通信できるよう壁や天井、時にはドアを開け廊下に出て、電源をひろっていらっしゃいます。中継地点を増やす、アンテナを増やすなど方法はあるようですので、是非ともこの様な状況の改善をして頂ければと思います。ご高齢の患者さんは、処置の途中でぶらついたり、離れられるのに不安を感じることもあります。ネットが安定してつながりも良くなり、その場で済めば優秀なスタッフの方の作業がよりスムーズになり、更に効率も上がり、患者さん一人当たりの所要時間も減るかと思っております。皆様のご健勝を心よりお祈り申し上げます。

病棟スタッフへのお心遣い誠にありがとうございます。また、貴重なご指摘を賜りまして重ねてお礼申し上げます。特に、病棟内のネット回線の接続が悪いことに起因して入院患者さんがご不安になられているとのご指摘を重大に受け止めて、改善に努めております。現状では、病棟内の無線ネットワーク（Wi-Fi）を利用しているノートPCでは滞りなく操作できていることから、病棟スタッフが利用している携帯端末とWi-Fiアンテナの間の設定に問題があると特定して、ネットワーク提供業者の協力のもと集中的に見直し作業を進めております。原因のひとつとして、携帯端末を所持して病棟スタッフが病室を移動する際に、より電波の強いWi-Fiアンテナを選択する機能（ローミングと呼ばれています）が適切に動作していないことが判明いたしました。この点に関しましては、6月上旬に入院棟全館を対象として設定変更による改善を図る予定でおります。（医療情報基盤センター）

この度は貴重なご意見ありがとうございました。ご意見をいただき、ただちにWi-Fi不具合の原因調査を開始いたしました。不具合は解消しつつありますが、完全ではございませんので、現在も継続して行っております。ご心配ご迷惑をおかけいたしましたこと心よりお詫び申し上げます。今後は適宜不具合を確認してまいります。また、医師、看護師に対し、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後も入院中の患者のみなさま、ご家族のみなさまが安心して過ごしいただけるよう、精進してまいります。（看護部）

4月に寄せられたご意見

Wi-Fiを入れて欲しい。

患者さん向けの無料Wi-Fiを設置しております。

外来患者さんの場合には【本日のご案内】の案内を掲載しております。

ご不明な点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。

4月に寄せられたご意見

〇〇病棟4.2消灯後、看護師の談笑の音がずっとうるさくて、寝られなかった。仕事はちゃんとやっていれば良いという事ではなく、患者への配慮を考えた方が良い。

この度は、ご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。ご意見をいただき、ただちに看護師へ指導を行いました。今後は適切な療養環境の提供し、患者さんが安心してお過ごしいただくことができるよう対応してまいります。

4月に寄せられたご意見

この度、こちらで子供を出産しましたが、病棟の助産婦さん、看護師さんには特に親身にサポートしていただき、有難うございました。産科・新生児科の先生方も丁寧に診てくださり、安心して入院生活を過ごせました。特に産後の不安定になっているメンタルの面を、病棟の助産婦さん、看護師さんが色々とお話にのってくださり、体の方もサポートして下さった事が心に残っています。大変な現場だと思いますが、今後も頑張ってください。

心温まる感謝のお言葉をいただき、こちらも大変励みになります。スタッフ一同、これに満足せず一層患者さんの不安を取り除くべく、精進してまいります。（産婦人科）

この度はご出産おめでとうございました。安心して入院生活を送っていただけたとお言葉をいただき、大変嬉しく思っております。今後とも、産婦人科スタッフ一同、患者さんに寄り添ったケアを提供できるよう努めてまいります。（看護部）

4月に寄せられたご意見

- ①会計のシステムが非効率すぎる。
- ②会計で待たされ過ぎる。
- ③入院センターで待たされ過ぎる。
- ④食事がまず過ぎる。

①②この度はお待たせし、誠に申し訳ございません。待ち時間対策については、担当部門にて検討しているところですが、根本的解決に至っていないところでございます。少しでも改善されるよう引き続き検討しておりますが、患者サービスの観点から、現時点でも可能な限り、診療後の会計でお待たせすることがないようにスムーズな会計をスタッフ一同、より一層努めてまいります。

③この度はお待たせし申しわけありませんでした。できる限り確認を第一に短時間で対応するよう周知してまいります。

④ご意見ありがとうございます。満足のいくように食材、献立、調理、盛付、スタッフ一同さらなる改善を続けてまいります。

4月に寄せられたご意見

1. 担当医の説明、ケアは、誠実で好感を持つ。
2. 病室におけるナース及び関係者の対応は、親切で申し分ない。

この度は感謝のお言葉を頂きありがとうございます。患者さんからのお言葉が医療者にとってとても励みになります。

これからも全力で医療に従事してまいります。

4月に寄せられたご意見

子連れで（2才）来院するのですが、待ち時間が長く、子供があきます。キッズスペースのような場所を、設けていただけると幸いです。

この度はご不便おかけして申し訳ありません。

院内のスペースの関係で、対応出来かねます。

何卒ご理解のほどお願いいたします。

4月に寄せられたご意見

荷物預かりの物品を上重ねて置いているが、不潔ではないだろうか。地面に置いている荷物もあるのではないか！

この度はご意見ありがとうございます。

荷物を置く前後にはアルコールにて清拭をさせていただいております。

ご理解のほどよろしく願いたします。

4月に寄せられたご意見

温かいお湯や飲み物を、手軽に飲めると嬉しいです。

ご意見ありがとうございます。お湯等の飲み物につきましては、やけどや感染等の安全衛生上の観点よりご提供出来かねます。ご要望にお応えできず申し訳ございません。地下売店や病棟移動販売（常温のみ）をご利用ください。

4月に寄せられたご意見

看護師さん、とてもとても親切で優しく、有難う、有難う。

心温まるお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。今後の励みとなります。今後も患者さんが安心して治療を受けることができるよう努めてまいります。

4月に寄せられたご意見

リアル面会を再開してほしい。

患者、家族にとっても必要です。

コロナ対応とは十分理解していますが…。

この度はご意見いただきありがとうございます。

院内感染等を防ぐ為、感染管理の観点から面会は原則禁止とさせていただいております。

ご理解ご協力のほどお願いいたします。

4月に寄せられたご意見

当日、じゅしん日でおけると、いいたかったのに電話が何回かけてもきれてしまいます。なんとかなりませんか？先月も2回あり、困っています。

この度はご不便おかけして申し訳ございません。

詳細が不明なため、状況を詳しく教えていただければ可能な範囲で対応いたします。

4月に寄せられたご意見

トイレに便座を消毒する物がない。気にする人は気にしますので、ご配慮を。

貴重な御意見を頂き誠にありがとうございます。当院の感染対策の参考に致します。

4月に寄せられたご意見

トイレの手洗い後の手を乾燥させるについてです。色んなところでコロナの為、使用禁止になっていますが、当病院は禁止になっていません。私も「ヒマツ」感染対策というが、「ヒマツ」は人の体からでるもので、手の乾燥機は使って差し支えないと思います。本当はどちらが良いのですが。

ご指摘のとおり飛沫感染対策の飛沫とは、感染者が会話や咳、くしゃみをした際に飛ぶしぶきのことを指しています。

ハンドドライヤーは、手を洗った後の清潔な手を乾燥させる物であるため、清潔な手を乾かす際に病原体が飛散することは稀であると考え、当院では使用を継続しております。

4月に寄せられたご意見

前から感じていましたが、エスカレーターの速度が速すぎて、危ないです。もっとゆっくりにして下さい。老人にとっては、恐怖を感じます。まるで若い人向きです。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。当センターのエスカレーターの速度は標準速度となっておりますが、速度調整ができないため、早く感じられる方、使用に不安のある方はエレベーターをご利用いただきますようお願いいたします。

(タリーズ側の他に、入院病棟側のエレベーターもご利用いただけます)

4月に寄せられたご意見

こちらで出産させていただいたものです。現在面会ができなくなっているのは承知しておりますが、分娩時に栄養補給が必要でも、食事は普通のものしかできません。一応持ち込んでいますが（ゼリー等）、それには限界があり、このぐらにかかるかもわからない中、痛みに耐えつつ普通食をとることは困難です。おにぎり、フルーツ、ゼリーなど簡単なもので構わないので、陣痛食を出していただけると大変助かります。ご検討して頂ければ幸いです。

この度はご出産おめでとうございました。陣痛中の食事につきまして、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。陣痛食のご提供につきましては、栄養管理室と連携し検討させていただくことといたしました。今度も安心してご出産をお迎えすることができるよう努めてまいります。

4月に寄せられたご意見

いつも親切にさせていただいて有難う。

この度は感謝のお言葉頂きありがとうございました。

患者さんからのお言葉が病院職員にとって大きな励みになります。

これからも全力で医療に従事してまいります。

4月に寄せられたご意見

2週間ほど前の4月5日（火）午後3時過ぎ、地下1階のスペース（テーブル、イスがある所）で荷物を置いて座ろうとしていたら、こちらの国際医療センターの名札をつけた年配の女性（医療スタッフではない）がスマホで会話をしながら近づいてきて、マスクを口から外して大きな声で会話していて、テーブルが空いているのに私の座るテーブルでいきなりメモを取り始めた。大きな声でマスクも外したままで、コロナ対策で誰もが大きな声を出したりするのはばかり、マスク着用を義務付けているのに。こんなスタッフがいることに驚いた。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。

職員全体に周知させていただきました。

4月に寄せられたご意見

エスカレーターの速度について

他の病院に比べても、スピードが速いようです。足に不安がある場合、とても乗りにくいのです。（正直怖いのです）もう少しゆっくりしたスピードにしていただけませんか？

ご不便をおかけし、申し訳ございません。当センターのエスカレーターの速度は標準速度となっておりますが、速度調整ができないため、早く感じられる方、使用に不安のある方はエレベーターをご利用いただきますようお願いいたします。

（タリーズ側の他に、入院病棟側のエレベーターもご利用いただけます）

4月に寄せられたご意見

カウンター前の手荷物置き設置のお願い

保険証確認や支払い、その他、カウンター越しに「何かをする」場面が多いのですが、カウンターが高い上に狭く、手荷物置き場に困ります。他の病院ではカウンターの手前にちょっとした出っ張りがあったり、小さな机を置くなど手荷物置きへの配慮と工夫があります。

この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。貴重なご意見ありがとうございます。手荷物置き場の設置については対応について検討させていただきます。なお、お手伝いが必要でしたらスタッフにお声かけください。

4月に寄せられたご意見

1階にいる私服の事務の人、緑のヒモの人、人を指さしたりコツコツ歩いたり見ている不愉快。会計が遅いから気になる。

この度はご不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。申し訳ございません。職員の接遇教育についても改めてまいります。会計についてもお待ちせしないようスタッフ一同努めてまいります。

4月に寄せられたご意見

外来患者ですが、タリーズのとなりのライブラリーで昼食をいつもとっています。利用する看護師さんが多すぎて席がうまっています。食事が終わって寝ている人もいます。患者さんたちが食事をするスペースが少ないのでよろしくお願いいたします。

ご指摘の点について、現在では職員も新型コロナウイルス感染予防のため、休憩室等の密集を避けております。そのため、食事等の場所が制限され、一部患者さんとスペースを共有することもございます。

但し、明らかに病院職員としてのモラルを逸している場合は注意してまいります。ご理解いただきたくお願い申し上げます。

4月に寄せられたご意見

いつも混むのは納得して通院していますが、自動支払機に会計の為並んでいましたが、横から割り込む人がいました。その件を係の人にお話しましたが、「すみません。」の一言だけ言ってどこかに行ってしまった。長く並んでいたのに…、気分が悪いです。係の人にもきちんと対応していただきたいです。

この度は自動支払機前のご案内についてのご指摘を頂き、また不快な思いをさせてしまったこと大変申し訳ございませんでした。今後は自動支払機前が混雑した際にはポールを設置し横から割り込めないようにご案内をいたします。またご案内も患者さんに寄り添った対応を心がけてまいります。

4月に寄せられたご意見

早急に！「がん専門看護師」を増やして下さい。ここの病院は少なすぎる。患者を路頭に迷わすことが無いよう、トータル的なサポートは必須です。「がん診療連携拠点病院」であるならば、看護師ほか、医療スタッフの増員を切望します。早急をお願いします！

ご意見ありがとうございます。がん専門看護師の活動について、患者さんへの適切なサービス提供につながるよう引き続き検討いたします。また、専門看護師の育成についても引き続き取り組んでまいります。ご不便をおかけし大変申し訳ございません。

4月に寄せられたご意見



乳がん治療中の者です。がん治療は長期間、外科、内科、放射線科とかを跨いで通院することもあり、その中で一連の流れをサポートする体制が整ってなく懦弱です。各々の科には素晴らしい医師や医療スタッフさんがいらっしゃるのに、横の連携やスタッフの不足も大いに関係して、単発治療で効果があったとしても、副作用や心のサポートがなく、「治療難民」と〇かしている。節があります。「がん相談支援センター」もいても不在で機能していない。がんトータルケアを真剣に考えていただきたい。

ここ1年近く、外科、内科、放射線科を通院し入院も経験しました。各科共通して、どちらの医療スタッフさんも皆、親切で業務は的確、感謝ばかりです。が、全体的に人手不足を強く感じました。このままでは医療者の方々が心身ともに疲弊してしまうのを肌で感じております。病院よりも顔色が悪かったお医者さん、疲れが顔に出ている看護師さん。何かお願いや質問をしようにも気が引けてしまいます。お願いです！！医療者を増やして下さい。皆さん忙しすぎる。早急に増員して下さい。看護師少なすぎます。よろしくお願いします。

がんになったら、治療選択を迫られることが多い。しかし、元気な時にまさか自分ががんになるとは思わず、無知なままいきなり宣告されて奈落の底へ突き落された。衝撃のなか、冷静に判断するのは難しい。相談する人も限られる。その過程の中で病院の役割として情報を開示して理解を深める様にして欲しい。病院選びの際の入口が貴院は不誠実だ。せめて最近のガイドラインを掲載するなど各がんの科目での取組や特長、成果をHPに分かりやすく載せて欲しい。折角整った医療体制があるのに、宣伝が下手で、近隣住民さえも他院に行かれるのを目のあたりにすると残念でならない。より良い方向への改革を求む。

貴重なご意見ありがとうございます。カンファレンス等において診療科間の治療方針の共有と円滑な連携には努めておりますが、看護師、その他のスタッフとの連携に一層努力いたします。看護師の人員については、配属や配置を4月より調整しており、トレーニングを実施しております。がん相談支援センターの窓口については、番号札やチャイムの設置など、相談しやすい環境を整備していくようにいたします。ご不便をおかけし、申し訳ございません。

4月に寄せられたご意見

腕が上げにくいので、トイレの個室のドアのもう少し低い位置に、荷物かけ用のフックがあると助かります。是非ご検討ください。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。検討いたします。

4月に寄せられたご意見

今月から〇〇科の担当の医師が△△医師に代わりましたが、態度が高圧的で杓子定規な対応のため、気分を害されてしまいました。

また、前任の担当の医師のやってくださったことをないがしろにするような点も気分を害しています。改善を願います。

ご意見につき本人と共有いたしました。

診察の際、伝え方等につき配慮するよう確認いたしました。

よろしく願いいたします。

4月に寄せられたご意見

4/16 11:16

4/18 17

4/22 13:31

携帯に着信があったが、留守電なし（留守電設定してある）だった。

急用ではないと判断して無視します。

ご指摘された件について、誤発信により個人情報漏洩しないための措置と思われま

す。以下のとおり、職員に周知してまいります。

「患者さん及びご家族に対して、病院から電話連絡をする場合であって、留守番電話設定に切り替わった場合は、メッセージに発信者名を残すこと。また、その際には相手先の氏名等は個人情報漏えいの観点から、発しないよう注意すること」。

4月に寄せられたご意見

とても素敵な医療スタッフの皆様

人手が足りず、大変ななかでも笑顔を絶やさず、優しいお言葉掛けを下さり、心強く助けられています。

一年近くがんの治療をしてきたなかで、頑張れたのも医療スタッフさんのお陰様です。

大変なのが見ていてわかるので、医療スタッフ（がん専門看護師）増やしてください。

温かいお言葉、貴重なご意見をありがとうございます。看護師、がん専門看護師の活動

について、患者さんへの適切なサービス提供につながるよう検討いたします。

4月に寄せられたご意見

会計番号の表示板が見づらい。

確認後、精算機への動線が車いすだとかなりの遠回り。

会計計算はいつまで立たせておくの。

体調が悪いのに立たせて待たせているのはどうなのか。

お身体が辛いところを、お待たせし、また、ご不便をおかけし、申し訳ございません。

動線については配慮が足りず、失礼いたしました。速やかな会計をスタッフ一同心がけ

ておりますが、お手伝いできることや何かお困りの際はスタッフの者に遠慮無くお声か

け下さい。

4月に寄せられたご意見

本日の朝食病院食では考えられない素晴らしかった。特に目玉焼き&ウインナーとコーンクリームスープ他 ありがとうございます！

お褒めの言葉、ありがとうございます。今後も喜ばれる食事提供に努めてまいります。

4月に寄せられたご意見

久しぶりにめんを頂くことができ、とてもおいしくとてもおいしく感激しました。(ありがとう。ごちそうさま)

めん類の味付けの感想ありがとうございます。今後も創意工夫して提供してまいります。

4月に寄せられたご意見

塩か醤油、ポン酢でもあればおいしく食べれるのに、マヨネーズをかけられては食べられません。

ご意見ありがとうございます。素材の味を大切に食べられていたのですね。当院では単調にならぬようにマヨネーズを使用する場合もございます。ご容赦下さい。