

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 11件、お礼 14件）

手紙の	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	外来医事	外来2	・診察5分、中待ち20分、会計30分 会計にしる中待ちにしる、事務系能力を向上するよう。自動会計を取り入れるべし。	外来および会計でお待たせしてしまっており、大変申し訳ありません。 日頃より職員の能力向上に努めておりますが、今後ともより一層の努力をもちまして、患者さまをお待たせしない運用に努めてまいります。
要望	緩和ケア病棟	外来1	・（緩和病棟で主人がお世話になっております家族の者です）子供の面会は感染症の事等から出来ないと言う判断もわかりますが、この病棟に関しましては、1階まで面会に行けない方が多いと存じます。この冬休み、お孫さんに逢うことを楽しみにしていただける方もいると思います。患者にとりまして、子供たちに逢うことはとても癒しになります。我が家も孫が小学生のため、逢えず落ち込んでおります。この病棟	患者様への感染を予防するため、小学生以下のお子様のご面会は原則としてご遠慮いただいております。ですが、個々の患者さまの状況などもございますので、個別に病棟師長にご相談をいただきたいと思います。
要望	外来	外来1	・本日受診にきましたが、看護婦さん、事務の方がマスクをされていて（しているのはいいのですが・・・）、そのせいで話すことが聞き取れず、お年寄りにとってもっと大きく耳元ではっきりと話してほしいとのこと（母の弁）。	時節柄インフルエンザが流行する時期であることから、マスクを装着し対応させていただいております。そのため、説明内容が聞き取りにくくご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。説明の際は、ご理解いただけるようにはっきりと、大きな声でお伝えするようにいたします。また、説明がご理解いただけたかを確認することを徹底していきたいと思います。
要望	外来	外来1	・泌尿器科の受付について、高齢者が多く、看護師の説明に対し、理解度が落ちる人が多い。したがって、受付にはもう一人人員を配置した方が良い。（かんたんに言いますと、看護師さんの説明を直ぐに忘れてしまう人が多い。）	ご高齢の患者さんにもご理解いただける説明方法を考えていきたいと思います。また、可能な限り患者さんご本人だけでなく、ご家族の同席をお願いし、ご理解いただける環境を整えたいと思います。人員につきましては検討課題とさせていただきます。
要望	医局看護部	6病棟	・抗がん剤の点滴を入れる前、どこでやるか充分に考えてあげてほしい。手の甲だと針がずれやすいし、患者には大ダメージを与えるから、できたら手の甲はやめてほしいと思いました。 ・患者は担当医や看護婦さんの対応の良さに他に表情をよく見るから、無愛想に接しられても不快なだけ。笑顔を見ただけでも気持ち救われるんです。	点滴の針の部位が手の甲に入り辛い思いをなさったとのこと申し訳ありませんでした。点滴の針を刺す際にはできるだけ患者さんの生活に支障がないあるいは、苦痛のない場所になるようにしていますが、血管の状態により今回のような場所を選択せざるを得ない場合があります。点滴を行う際に十分にご説明させていただくようにいたします。またこのような場所に入っても患者さんの苦痛や不自由さが最小限になるように看護師として環境を整えるようにしていきたいと思います。患者さんにも注意して頂きたいことをお話しますのでご協力をお願いします。 また、無愛想な対応でご不快な思いをさせていただきましたことお詫びします。看護師全員が笑顔の対応ができますよう心掛けていきます。
要望	病棟	1病棟	・先生方も大変ご苦労なことで存じますが、出来れば長時間待たされている家族に、見通し経過等を教えて頂けると大変有難く存じます。待合室で待っている間に済ませる用事もあるので。	あらかじめ予定の手術時間はお知らせいたしておりますが、患者様の状況により予定時間を超えるケースもあり、ご心配をおかけいたしております。できり限り、予定時間を超えてしまう場合には、手術の状況をお伝えしていきたいと思っております。また、ご心配の場合には、看護師または、クラークにお声かけいただければと思います。

提案	看護部	12病棟	・提案事項 腰痛防止策 術後、横体状態が多く腰が弱ってきます。軽い運動のみならず特に低い洗面所等では、直接腰を曲げず膝を曲げて行動をおこされる様、等の注意書きをビジュアルで判りやすい告知が各部屋に必要かと思ひます。洗面所で腰を痛めた者です。	手術中の体位、手術後の安静による腰痛があり、お辛かった状況の中でのことと推察いたします。このような状態の中で病室内の洗面台が患者さんにとって低く負担であったと思われます。入院中看護師も椅子をすすめたりしていましたが、今後12病棟に入院される患者様へのパンフレットに付け加えお知らせするようにしていきたいと思ひます。
提案	医事	12病棟	・一言提言することと云えば、もし出来得る事なら個人のパジャマではなく、共通の病衣が利用出来たら経済的に負担が少なくなると思ひますが・・・	パジャマなど患者様ご自身でお使いになる日用品につきましては、入院の際にご自身でご用意いただきますようお願いしております。 なお、病院でご用意する場合は有料での貸出しなどが考えられますが、当センターでは、保管場所や在庫管理のための人員が確保できないなどの問題もあるため、導入が難しい状況です。また、患者さまの経済的なご負担も増える事が予想されます。
意見	管財担当	外来2	・ペーパータオルと電動手ふきはどちらが良いのでしょうか	現在、埼玉県全体で節電に取り組んでおります。 トイレにあるハンドドライヤーは一度に大量の電気を消費しますので現在停止しています。当面は、ペーパータオルの使用を継続していきたいと思ひます。
意見	看護部(病棟) 管財担当 (外来食堂)	11病棟	・食堂の中が暗く寒々しい。病人はとくに気分的にしずんでいるのに、暗いし寒いしだと元気が出ない。 あと、働いている人が、バタバタ歩く(走る)のがとても気になる。ほこりがたつ様な気がするし、せわしない。	(病棟の食堂について) ご意見ありがとうございます。震災以来写真などをはずしており、食堂の雰囲気寒々しい印象になっておりました。安全に配慮しながら、写真を壁に飾るなど少しでも気持ちよく使っていただけるよう工夫していきます。 働いている職員がバタバタと歩いておりご不快な気分にならせて申し訳ありません。スタッフで周知し指導しました。以後気をつけていきたいと思ひます。 (外来食堂について) 食堂内の雰囲気改善については今後検討させていただきます。従業員に対するご意見については、食堂を運営している業者によく伝えました。
質問	医事	外来	1 新館に移転の際、バスの乗り入れ場所が変更になりますか？ 2 新館に移転の際、院外処方せん薬局は移転しますか？	1 新病院へのバス乗り入れについては、現在バス会社各社に要請を行っております。開院が近くなりましたら、具体的にご案内できるものと思ひます。 2 院外処方せん薬局につきましては、お手数ですが、それぞれの薬局にお問い合わせくださいよう願ひいたします。

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	担当部名	受付場所	概要
礼	消化器内科	5病棟	・この度の入院では大変にお世話になりました。皆様にやさしくして頂き、A先生にはほんとうにお世話になり、めいわくをおかけ致しました。ほんとうにありがとうございました。
礼	乳腺外科	3病棟	・手術方法でどうするか、決めかねて最後まで悩んでいました。M先生、Kさん、本当にありがとうございました。大きな不安が皆様の心のケアにより少し小さくしました。患者、個々の環境、性格を観察し、お話を聞いて下さることからはじまり、明るい方向への道しるべを示してください、感謝です。ありがとうございました。
礼	乳腺外科 12病棟	12病棟	・T先生、K先生、どうも有り難うございました。12病棟の師長さん、看護師さん、手厚い看護ありがとうございました。がんセンターにはお世話になれることができて、母、家族ともども感謝しております。感謝にたえません。穏やかな最後の12日間でした。また新年(2日間)を迎えることができましたことも、先生、看護師さん、みな様のお陰でした。ありがとうございました。
礼	整形外科	外来1	・整形外科のH先生に外来でお世話になっております。ありがとうございます。 診察の度に先生の適確で丁寧な説明やお優しいお人柄、患者の立場に立ったお心づかい、対応に、心がいやされる思いでした。なんでも質問しやすい雰囲気を作って下さり、それに答えてくださるのは患者にとって何よりです。 H先生の益々のご活躍とご健康、お幸せを家族一同、お祈り申し上げます。
礼	消化器内科	8病棟	・多少の不安がありましたが、主治医のT先生をはじめ担当の看護師等、親切、ていねいに対応して下さり、ありがたく思いました。
礼		外来1	・大変お世話になり、ありがとうございました。入院中、先生、看護師のみなさんのおかげで大きな心配もなく過ごすことができました。 12/20のクリスマスキャロリングとカードのプレゼントは私にとってサプライズでした。ステキなイベントまで用意して下さい、感謝です。
礼	1病棟	1病棟	・1病棟の看護師さん、先生方、お掃除やお食事を担当して下さい下さった皆さんがとても温かく、不安を抱えた私の質問にも丁寧に答えて下さってとても心強く、前向きな気持ちになりました。朝も夜も続く、大変なお仕事なのに、皆さんの笑顔に癒されました。この病院に来て、見て頂けたことに感謝します。
礼	12病棟	12病棟	・12病棟のスタッフの皆様方、27の私の誕生日祝いを催して下さいまして有り難うございました。思いがけないうれしさに涙がとまりませんでした。頭の中は真っ白、目の前は真っ暗という様の精神状態の所、うれしく思っております。スタッフの皆様の優しい看護に支えられ、頑張って退院の日を待ちたいと思っております。わがママを言うと思いますが、宜しくお願いします。どうぞよいお年をお迎えくださいませ。

礼		12病棟	・はじめて当院に外来で来た時からすぐに感じていました。それは受付の人、案内の人、看護師さん、医師、各検査員等全ての人がものすごく親切な対応でびっくりしました。どうしてこのような対応が全部署で出来るのでしょうか？不思議に思っています。多分、貴院の基本理念が徹底されているのだと思います。わずか2週間でしたが、関係者皆様には誠に親切にやさしくして頂き、ありがとうございます。これからリハビリに頑張っていきます。
礼		11病棟	・当院で初めて肺がん手術を受けました。肺がんについて、先生方の説明、術後の経過等安心する対応でした（本人、家族とも）。また、入院中、看護師の皆様方の献身的な対応、ありがたく思いました。がん宣告を受けた時は、精神的不安が大きかったのですが、心のケアを含めて、先生方、看護師の皆様の対応により、不安は解消され、希望がもてるものと確信しました。
礼		外来1	・昨年思いがけずに胃の全摘手術をあれよあれよという間に終了して本人も家族も夢中の状態でした。でも幸いにも担当の先生はじめ看護師さん皆々様の心強い介護にほんとうに頭の下がる感謝の気持ちでいっぱいでした。 ・はじめての入院、手術、そのあと全ての不安は皆様の優しく暖かいお心づかいに無事退院も出来、元気に毎日を過ごせるようになりありがとうございました。 ・ただ、まだまだ食事に一苦労し、本人も体重が減るので一喜一憂の有様です。定期的に外来もお世話になります。今後共、感謝とともどもよろしくお願い申し上げます。
礼		3病棟	・不安いっぱいでの入院、手術。先生、看護師さん達のやさしい対応とてもありがたかったです。入院から退院の今日まで安心しておまかせする事が出来ました。ほんとうにありがとうございました。
礼		8病棟	・主治医の先生、看護師の皆さんがとても親切、丁寧な対応をして下さり、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。 ・自分も介護職員として病院に勤務していますが、接遇や普段の自分の仕事の仕方をもう一度見直すいい勉強をさせていただきました。本当にありがとうございました。
礼		12病棟	・晴天のへきれきの病を得て恐れと不安の中にあった私に高い技術と御努力を頂き、希望を与えて下さった先生方に心から感謝すると共に、入院生活という非日常的な生活の中に常に笑顔で優しく元気に、そして適確な技術と知識をもって接して下さった看護師の皆様には、本当に感謝しています。ありがとうございました。前向きに生きる希望が出てきました。 ・洗濯、乾燥機も大変重宝させて頂きました。 ・お食事もおいしく頂けて感謝しています。 ・本当に色々ありがとうございました。