

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 6件、心境やお礼 12件）

手紙の分類	担当部名	受付方法	受付場所	意見の概要	対応状況
意見		受領箱	外来1	・「自動再来受付機」前のボランティアの方が、診察券取り出し時に補助作業（入れた診察券を取ってくれている）をしている。この行為自体に問題はないが、取り出し時に大きな声で患者（診察券）の名前を呼んでいる。 ・ボランティア自体の目的が何か分らないが、診察券の出し入れは自分でできる。これ自体余計な行為でさらに名前を呼んでおり、人によってはお節介りであり、名前を呼ばれることは不愉快極まりない。ボランティアの目的の明確化と名前の読み直しは是非やめてもらいたい。一層の指導をお願いしたい。	再来受付機前に対応している職員およびボランティアに、ご意見を伝えました。 診察券取り出し時のお名前確認については、名前をお呼びするのではなく、患者様ご自身で名前を確認していただくような案内を心がけるよう努めてまいります。
意見	薬剤部	受領箱	外来1	・院内のお薬の女性の方の対応が、とてもひどく一言もしゃべらず、無表情でひどいものでした。 いつも男性は気持ちいい対応が良いです。	患者さんのお名前の確認と簡単なお薬の説明は必ず行うように指導しておりますが、何か行き違いがあったようです。ミーティングで再度指導をしました。
意見	看護	受領箱	1病棟	・この病院は個人情報など大変しっかり守られているようですが、回診の時プライバシーを守っているカーテンを開けなくてもできるのではないのでしょうか、大変不愉快です。まして、たいふ前より開けております、検討ください。	不愉快な思いをさせていただきました事、申し訳ありませんでした。回診時、カーテンを開け閉めする事で微少な埃の飛散による創部への感染予防・カーテンを閉めることによる彩光の遮蔽による創部観察の妨げ等の理由で回診はカーテンを開けた状態で行っております。回診直前のカーテンを開け閉めは、微少な埃が舞っている状態でガーゼ交換を行うこととなります。 回診時には、医療者以外の病棟内への立ち入りを制限する事、患者さん側のカーテンを閉めること、患者さん全員にベッド上で横になっていただくことをお願いし、プライバシーの保護に努めております。ご理解ご協力いただければと思います。以上の事を、入院時に文書と口頭で説明させて頂いておりますが、不明な点や不十分な点がございましたらお声掛けください。
意見	管財	受領箱	11病棟	・地下の食堂が実にマズイ！普通でいいから、、、	ご満足いただけなかったことを残念に思っております。いただいた意見は外来食堂担当者へ伝えました。
要望	管財	受領箱	外来2	・父が大変お世話になっております。車イス利用のため、外来のトイレが1ヶ所しかなくて、次の人に（時間がかかる）迷惑をおかしています。 増設をお願いします。	車イス用トイレのご利用にあたりご不便をおかけしました。車イス用のトイレは次の箇所にあります。 * 本館1階 40番外来診察室 待合室 * 本館1階 会計窓口の先 * 東館1階 テイクアセンター * 本館地下1階 エレベーター3号～6号機乗り場のそば 通常、使用されているトイレが利用できないときは、お近くのスタッフにご相談ください。
意見	管財	受領箱	1病棟	・テレビのチャンネルでBS放送が見えるようにできないでしょうか？	申し訳ありません。現時点では、BS放送を見ることができるようにする予定はありません。テレビは民間会社と契約をして設置しています。契約をする際、できるだけ安い価格でテレビの視聴ができることを優先しました。
意見	栄養部	受領箱	5病棟	・お世話になっています。食事のことで、細かく個別対応ではないと思いますが、きざみ教食の場合もとの形状がわからないのでメニュー表に出ていないと口にするまで味がわかりません。5月13日夕食、魚付け合わせの緑の野菜（しどう？）がとても辛くて困りました。刺激物辛いものは禁じられているので、よろしく願います。	・ご意見ありがとうございます。教養献立の「鯖みりん焼」に添えた「しどう」が辛かったかと思えます。申し訳ありませんでした。食事内容の制限が必要と医師が判断した場合は、指示に基づいて食事オーダーが変更されます。「刺激物禁」の場合、配膳しないよう体制を整えました。入院時等看護師にお伝え下さい。
礼意見	礼：看護部、薬剤部、乳外意見、管財	受領箱	3病棟	・病室の看護師さん大変お世話になりました。手術入院でしたが、前日入院、手術のオリエンテーション、手術室の看護師さん、薬剤師さんと皆さんそれぞれに説明、お気づかいただきました。本当にありがとうございました。 看護師さんの交替もお声掛けにいらしていただき、分りやすく皆さん静かに親切です。手術の時のT先生の優しいお気づかい、オペ室の看護師さんが手をそっと添えて下さったこと等患者の気持ちになって皆さん一生懸命さがわかり元気づけられました。 ・27℃ 病室は暑くて夜中中汗をかいていました。もう少し低いといいのですが。	(管財) 病室が暑く夜間不愉快な思いをさせましたこととお詫びいたします。基本的に当センターでは、建物全体で温度の調整をしています。例年、病室の暖房を5月上旬に停止し、6月初旬に冷房を開始します。この間、設備の修理・整備と冷房への切り替え作業を行います。本年(平成24年)は5月7日に暖房を止め、6月1日から冷房を始めました。なお、ご要望により扇風機の貸し出しを行っています。
礼意見	8病棟	受領箱	8病棟	・今回、生まれて初めての入院生活でしたが、本当に先生方や看護師さん達にはお世話になりました。どんな時も嫌な顔をせず、接してくれた事には感謝しています。一生忘れません。食事も思った以上に美味しかったので良かったです。 ・ただ、イビキのひどい人との同室は少しきつものがありますね。何か良い方法があれば良いのですが、面会者が長時間大部屋でべちゃくちゃ話しているのきになります。特に昼間は昼寝したい人もいるので、できれば談話室にいて話してもらいたいです。特に昼間は、昼寝をしたい人もいるので出来れば談話室へいって話してもらいたいです。	感謝のお言葉をいただき職員一同励みとなります。ありがとうございました。  いびきと面会についてのご意見についてですが、いびきの強い方は、病室の調整、いびき防止のグッズの使用をおすすめする等の対応をまいりました。看護師の気付かない場合もございます。どうぞお声掛けください。 面会の場所につきましては、入院案内でも面会はデイルームのご利用をお願いしております。また、面会時間外の場合も同様にデイルームの利用をお願いしております。入院時の説明を行うこと、気付いた場合は職員が直接声を掛けさせていただきたくてまいりました。ご意見ありがとうございます。

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

手紙の分類	担当部名	受付場所	受付場所	
礼		受領箱	外来1	・お世話になりました。ありがとうございました
礼		受領箱	外来2	・駐車場、玄関前、診療カード、グリーンカード受取書など気持ちのいい挨拶をしていただくので、緊張感がほぐれます。
礼	6病棟	受領箱	6病棟	・大変お世話様になりました。入院中は皆様の細部にわたるきめ細やかな対応に心より感謝しております。術後の回復も順調で、退院も予定より早く帰る予定です。今後とも宜しくお願いいたします。 (術後抜糸やリハビリをイメージしていたのもう数日かかるかと思っておりましたが、抜糸は無しということで、嬉しい驚きとなりました。)
礼	3病棟	受領箱	3病棟	・30年以上も前に出産して以来、入院することになり、乳がんと名前を聞いただけで不安で一杯でしたが、貴院の諸先生、看護師、諸々の関係者の方々の患者への接し方に素晴らしい教育をされていらっしゃるのを感じ安心してお世話になれると思います。これからの手術に勇気をもって臨みます。よろしく願います。
礼	3病棟	受領箱	3病棟	・元氣印の私が入院手術ということで不安を抱えながら入院しました。ところが、先生をはじめ看護婦さん(どの方も)優しいし、行き届いていることにびっくりです。こんなに良くしていただき部屋の方々と別れがたくて大笑いしました。本当にありがとうございました。
礼	3病棟	受領箱	3病棟	・看護婦さんには優しくしていただきました。大変お世話になりました。ありがとうございます。
礼	5病棟 看護部	受領箱	5病棟	・私は約10年前にも当病院に入院しました。その時の気配りの良い看護に感心し、今回発ガンに際しては躊躇なく本院を選びました。 ・今回も期待どおりの細やかな看護に接し、大変感謝しております。10年前に比較して看護師の方が自信を持ち、専門職業人になったと感じました。 そのことは私にとって一層頼りになる存在でありました。看護して下さった皆さんにこそからお礼申し上げます。
礼	8病棟	受領箱	8病棟	・初めての入院生活で不安がいっぱいでしたが看護婦さんは優しく何でも丁寧に質問に答えてくれ、辛い時私が安心できるような笑顔で対応してくださり、癒されて安心できる生活が送れました。先生もきちんと説明してくださり、衝撃的な言葉も言われましたが、きちんと不安をなくすような説明もあり、心より感謝の気持ちでいっぱいです。
礼	11病棟	受領箱	11病棟	・入院する前は非常に緊張していましたが、静かでゆっくりと時間が流れている雰囲気と看護師さん達の対応に安心感が広がっていきました。 ・本当に心身ともにケアするサポート体制が整っていると強く感じました。投与前には主治医のN先生も声をかけて下さいましたし、これからも先生や看護師さんを信頼し、前向きに希望をもって治療に専念していきたいと思えます。埼玉県立がんセンターで治療を受けられることを感謝しています。
礼	3病棟	受領箱	3病棟	皆さま方へ ・このセンターは素晴らしいですね。院内の設備、環境、職員教育、システム、毎日の治療、看護の行き届いた行為は他には出来ないことです。大いに賞賛すべきであり、私たちは外に向けて声を大にして叫ぶべきです。本当に長い間ご迷惑ばかりかけて申し訳ありませんでした。ありがとうございました。厚くお礼申し上げます。