

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 7件、心境やお礼 6件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	投函年月日	対応状況
意見	管財	外来1	<p>・本日8/7午前10:00ごろ駐車場でのことです。車の前方でなにかジェスチャーをして（誘導）いましたが、係員の指示が毎回異なりまして、今日の係員は停止なのかどの方向か伝わってきません。声掛けもない動作なのに係員がイライラしてこちらにも不愉快な思いをしました。基本動作があっても、利用者の方が安易に理解できることを前提にしてください。止まる時は手を（手のひら）前に出し、左右の指示は両手で示すとかしてください。利用者の立場での誘導を心がけて下さい、命令的な態度を受けると腹が立って“税金で”と飛躍していい気持ちになります。</p> <p>先日の追伸です(8/13) ・本日駐車場の係員(0さん?)の誘導はジェスチャーがある程度大きくて非常にスムーズに理解できます。あのような案内指導をぜひ一考してください。</p>	2012/8/7	8/7に来院された際、駐車場の案内が不適切であったため、不愉快な思いをさせましたこととお詫びいたします。駐車場の案内は、わかりやすく丁寧である必要があります。8.13に案内をさせていただいた係員等を中心に案内方法・丁寧な応対などについて研修を行い、すべての案内者が適切に対応できるよう努めていきます。
意見	看護部	デイケア	<p>・いつもお世話になります。 朝の採血の時間がどうにかならないでしょうか。診察時間に間に合わないのをお願いいたします。</p>		<p>診察時間が遅れてしまいましたこと、お詫びいたします。 朝の採血に関しては、外来採血件数の多い火曜日には開始時間を15分早め、検査部と看護部で連携し対処しています。それ以外の日に関しては状況に応じてサポート体制をくみ対処しております。待ち時間が少しでも短縮出来るよう努めてまいります。</p>
要望		外来2	<p>・田中院長先生就任おめでとうございます。 今日、お願いの内容です。あるきっかけで横浜市立大学所属病院の先生の「がんの時間治療」をテレビで拝見しました。その後知人のがんの相談などさせていただきました。「時間治療」は、とてもがん患者にとっては、ダメージも少なく嬉しい内容ですが、対応している業者が非常に少ないと聞いています。ぜひ、埼玉がんセンターでもご検討いただき、一日も早く取り入れていただけると嬉しいです。担当のT先生には、お話をさせていただきましたが、お忙しいその話を聞く機会もなく、思い立って書かせていただきました。</p>		<p>・がんの時間治療は、当センターでは今のところ採用予定はございません。 夜間に抗がん剤を投与する時間治療には、夜間の投与に対して十分にサポートできる体制が必要です。当センターでは現在そのような体制をとることは出来ないため、導入は難しい状況です。申し訳ありませんが、ご了承ください。</p>
礼要望	看護部	7病棟	<p>・私のような手術をした人間には便器を置いて欲しい。コンセントをぬいて線を踏まないようにトイレに行くにはすごい負担です。 ようやく穴から空気を吸って苦しくなったら力でタンを出すことが分かり始めた頃です。10日目。今までは腸をコントロールしてきたつもりが、今は全然わかりません。治療、看護、食事、いろいろな面で心に残りました。感謝の気持ちで一杯です。知らないことは聞いて実行して自己確認して努力が必要だと思いました。 感謝の気持ちで一杯です。</p>		<p>術後の回復を促すためにトイレまでの歩行を促すようにしています。大部屋の場合簡易トイレを設置することが困難な事もあります。ポンプのコンセントを外した後にフック等を利用するなどし、歩行の妨げにならないようにしていきたいと思っております。</p>
礼意見	7病棟 管財	7病棟	<p>・1週間という短い期間でしたが、医師の先生方、看護師の皆さん、介助して下さる方たち、皆さんに親切にしてくださいありがとうございました。 病気で入院は初めてでしたが、細かく見ていただけて安心できました。病院内も清潔で静かでしたのでおちつけました。何かの時には、またよろしく願います。</p> <p>※余計とは思いますが、共同で使う洗面台は毎日使うので汚れちゃいますよね。なるべく気にかけていただけると良いかもしれません。</p>		<p>共同で使う洗面台が汚れていたためご迷惑をおかけしました。今後は、洗面台が汚れないよう清掃に努めます。ご意見ありがとうございました。</p> <p>病棟師長も状況を確認していきます。</p>
礼意見	看護部	12病棟	<p>・全体的にはよかったのですが、麻酔科手術室、ICU、病棟の看護師さん、先生方とっても親切だったのですが、ひとつだけICUに1日いてつくづく感じました。女子のスタッフは、1つ1つ真剣にやっているのに男性スタッフはポオーとして動いてくれませんでした。水が飲めないんだから口を湿らせるのが楽しみなのに、リハビリだから自分でやれと何度も言われ、ハラハラドキドキでしたね。その点、女性の方は全員すばらしいと感じました。 病棟のナースも全員すばらしかったです。女性は強いですね、</p>		<p>不快な思いをおかけしてしまった事に対し、お詫び申し上げます。 ご指摘いただいた事実を職員に周知し患者さんの思いに添った声かけをしていくように努めたいと思っております。</p>
礼意見	12病棟	12病棟	<p>・2回目の意見です。やっぱり私は12病棟のスタッフがいちばんすばらしいと思いました。連携プレーもすごいし、先生とのやりとりもすごいと思います。リハビリの先生、病院の先生、とっても親切でした。ただ、補助なのか業者なのか次から次へとするのでゆっくりとペースで時間が取れないのが残念でした。また、気が付いたら書きます。 とってもいいスタッフといった感想です。</p>		<p>お部屋への出入りが頻繁になり落ち着かない環境となり失礼しました。清掃や環境整備のために職員が入っておりますが医師や看護師の診察、処置と重なりますと訪室を中断し再度うかがうことが続いたと思われまます。時間のペースが乱れないよう入室は工夫させていただきます。</p>

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	
心境		5病棟	<ul style="list-style-type: none"> こちらの病院は初めてですので何も分かりません。よろしくお願い申し上げます。 スタッフの方たちが皆さん良い方ばかりですので、家族としてもとても安心です。
礼	6病棟	6病棟	<ul style="list-style-type: none"> 入院中は大変お世話になりました。手術前後とも各部門の担当の方から詳しい説明をしていただき安心してのぞめました。 Drからも忙しい中病室に訪問いただき、心配なことや質問などお話しでき安心できました。術後の辛い時期、昼夜を問わず対処していただき、痛みを軽減でき、感謝です。6病棟の看護師の皆さま、スタッフの皆さま、ありがとうございました。
礼	8病棟	8病棟	<ul style="list-style-type: none"> 10日間いろいろお世話になりました。 先生をはじめスタッフの皆さまの仕事に対する真摯な姿勢は素晴らしいと思いました。 また、接遇も最高でしたので頭の片隅に置き、仕事に復帰した際は時々思い出し、利用者様に対しても活かしていければと思っています。 残暑が厳しく、夏の疲れがやすい時期です。皆さまお身体ご自愛ください。
礼	看護部	7病棟	<ul style="list-style-type: none"> 明日8/18は退院予定です。 当初は自分ががんであることが受け入れ出来ず、不安でした。手術後は、特に看護師の方々の細かい心配りが非常に助けとなりました。この裏には、恐らくのご苦勞があるのだと思います。本当に有難うございました。
礼	看護部	12病棟	<ul style="list-style-type: none"> スタッフの皆さまには大変お世話様になりました。お陰さまで退院(8/17)することができました。 スタッフの皆さまの暖かな看護をしていただき本当にありがとうございました。心よりお礼申し上げます。
礼	看護部 栄養部	11病棟	<ul style="list-style-type: none"> 看護師の皆さん、笑顔でてきぱきとされて大変過ごしやすかったです。 お食事もとてもおいしくて完食しました！選べるのもいいとおもいます。 また、お世話になりますのでよろしくお願い致します。