

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 12件、心境やお礼 11件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	管財	外来1	・昨年12月10日の夜間に勤務していた警備員が受付で寝ていた。丸刈りの警備員だったが、寝るような警備員は首にするべきだと思う。	・ご指摘について、この警備員を含め全警備員に対し、警備責任者から警備のあり方について改めて指導をしました。今後も適切な対応に努めて参ります。
意見		外来2	・受付にいるボランティアかどうかわからないが、いちいちうるさい。	・受付の職員及びボランティアの対応についてご意見ありがとうございます。 患者さんによっては、お手伝いやご案内が必要な方もいらっしゃるから、皆様にお声掛けさせていただいております。何卒ご理解ください。
意見		外来2	・胸部外科にずっとかかっておりますが、去年診察に来ましたら、いきなり先生が変わられていてびっくりしました。他の方たちも皆さま驚かれていました。次の先生も大変良い方で良かったのですが、とりあえず一言でも次回から変わりますと連絡して欲しかったと思います。患者を大切に思って、1人1人に向き合っていて欲しいです。事務的にやられるのは心外です。病院内のことは、我々患者は知るところでないので、医者としてしっかり患者に接してください。 外科窓口にもお答えを貼り出してください。	・当該医師の変更については、後任の医師から診察時に説明をしているところですが、説明が不足していたかもしれません。不快な気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。外来には代診の案内を掲示しております。
意見	管財	外来2	・自転車の駐輪のことで、先日男性の作業員の方から強く叱られ、その後病人も世界しました。緊急でバス停の近くに止めていたことは私が悪いのですが、「緊急だったので、、」と言うと、すごい剣幕で「もう1週間も止めている」と怒鳴り、ある時は建物の陰に自転車を隠されました。 私の悪いことはよく分かっていますが、、その物言いに悔しいやら悲しいやら、もう少し注意の仕方にも心を配っていただきたくペンをとりました。何人もの家族や知人がお世話になっているがんセンターさんにお世話様になり、とても感謝しています、ありがとうございます。 今も家族が通院しておりますので、これからもよろしく願います。	・当病院では、外来第1駐車場出口付近に駐輪場を設置しています。通常はそこへの駐輪をお願いしています。もちろん、緊急の場合は、ほかの場所に駐輪することもあると思います。来院される方の事情を思い、丁寧な対応に努めて参ります。
意見	看護部	10病棟	1 ワゴンの滑車の音が煩い 2 点滴棒の滑車の音が煩い 3 体温計の計温時間がかかる 上記3点の検討をお願いいたします。	1. 2 ご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。定期的にメンテナンスを行なっておりますが、今回ワゴン・点滴棒を全台点検し、滑車の清掃と油分の補充を行いました。 3 従来の体温計は測定時間が1分かかっておりましたが、30秒で測定できる体温計もございますので交換させていただきます。順次短時間測定の体温計と交換してまいります。
要望	看護部	外来1	・いつもスタッフの皆さまが親切に接して下さり感謝しております。 一つ要望ですが、飲み薬をちよっと服用したい時に、いちいちペットボトルのウォーターを購入しなくとも、飲む場所があるとありがたいと思います。水筒を常時持ち歩けば良いのですが、つついいうっかりしてしまいます。ちなみに別の病院でカップの販売機に無料のぬるま湯が出るボタンが付いている自販機を見たこともありました。ご検討お願いします。	・ご意見ありがとうございます。 外来に水飲み器を設置する件については、皆様に安全に利用いただくために、まず衛生管理について十分に確認したうえで検討を進めていきたいと思っております。
要望		外来2	・先日テレビの字幕を入れてほしい旨書きましたが、1日だけ字幕が入りましたが、その次は通常のみとなっています。よろしく願います。 大きな病院はどこも字幕をつけています。	・外来総合受付のテレビを字幕表示に設定しました。番組によっては、字幕対応していない場合もありますので、ご了承ください。

要望	新病院準備担当建設課	外来2	・新病院建設中と伺いましたが、高価で大変だとは思いますが、ぜひPET-CT機の導入を近い将来お願いしたいと存じます。	・新病院にはPET-CTを導入する予定です。
意見		外来1	・この病院では子供さんが1階の談話室までですが、一般の面会はマスクなし、消毒しないで病室に入ってきます。患者には風邪をひかないようにと言います。中にはクシャミ、セキをしている人もマスクなしです。また、今年もノロウイルス、インフルエンザが流行っています。面会の方には、やはりマスクは厳守ではないでしょうか。他の病院と比較するわけではないですが、マスクなしでは病室には入れてくれません。どうかマスクの件ご検討をお願いします。	・ご意見ありがとうございました。 お子さんの面会につきましては感染防止の観点から病棟、外来とも制限をさせていただいております。しかしながら患者さんの状況によりましては面会を許可する場合がございます。その際には健康状況の確認をし、面会場所・待機場所を配慮して面会をしていただいております。 また、通常面会者のマスク着用はお願いしていませんでしたが、1月18日時点で埼玉県のインフルエンザ発生状況を勘案し、全面会者にマスクの着用をお願いいたしました。今後も発生の状況に合わせ、総合的な感染防止対策を行ってまいります。
意見	看護部	3病棟	1 入院前から「2泊3日の予定ですが、退院のはばしても大丈夫ですよ」とのお話で、入院中も同様の説明で、手術を受けました。(局麻で) 翌日、少し痛いし不安もあるので朝の回診時「退院を明日にしたい」とお願いして、「いいですよ。じゃあ今日はゆっくり休んで」と言っていただきました。なのに、1時間もしないうちに「もう大丈夫だから今日退院できます。」と言われ、要するに“もう居てもやることないから退院して”とこのことのようなのでした。だったら当初から「何も無ければ3日目には通院してもらいます。」と言ってしてくれた方がよかったです。入院中もそのように言ってくれた方が、覚悟もできて良かったです。 2 ベッドにいないことが多く、看護師さんにはご迷惑をかけました。「～にいます。」みたいなメモ帳を置いておけたらいいと思います。(私は基本1階の売店へ買い物か談話室で携帯いじっていたので)もしくは、談話室はチェックされるといいと思います。 3 外来40番でいただいた「局所麻酔下で乳房の手術を受けられる方へ」というA4の紙がありますが、古いです。(2007年9月修正) それを見て、局麻の手術の人は病院では入浴できないと思って何の準備もしてきませんでした。入院日には入浴できるんですね。入院してから病棟でいただいたのは(2009年6月4日改訂)版でそこには“入浴できます”とありました。40番でお渡しされる用紙も2009年度版にしてください。	1 説明が紆余曲折してしまい、ご迷惑おかけしました。患者さんの容体や術後の回復を見ながら調整しておりますのでご理解願います。 2. ベッドにいらっしゃらない場合は、病棟全体を確認するようにしております。検査・治療以外で長時間病棟外に出られる場合は特に、看護師や受付の事務員に声をかけて頂けるとご連絡が早期にできるかと思えます。メモ用紙も準備がございますので必要時お声掛け下さい。 3. ご迷惑をおかけしました。乳腺外科外来に最新改訂版の「局所麻酔下で乳房の手術を受けられる方へ」を、設置しました。
礼意見	栄養部看護部	8病棟	・12月26日に手術し、約2週間の入院生活まだ半分(1週間)ですが、感想を書きます。全体として大変気持ちの良い病院です。医師、看護師の対応は大変気持ちの良いものでした。施設も清潔です。古くはありますが、よく清掃されています。 苦情ではないですが、2点気がついたこと。 1 夕食に味噌汁がついていないこと。個人の希望を聞いてほしい。 2 突然の部屋異動(1時間くらい前に知らせて欲しい)	1 食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づいて提供しています。病院の食事は治療の一環という観点から、多少の制約・制限を伴うこともございますが、毎年実施する嗜好調査等を参考とし、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事づくりに努めてまいります。 2 急な病室の移動をお願いし、ご協力いただきましてありがとうございました。出来るだけ事前に病室移動について説明をさせていただくようにしておりますが、他の患者さんの急な病状の変化で病室の移動をお願いする場合があります。ご理解、ご協力をお願いいたします。
礼意見	看護部管財	11病棟	・二度目の抗がん剤治療の為(体調があまり良くないので)心配でしたが、無事に終わることができ、ほっとしています。 担当の看護師さんをはじめ、皆さんが親切に説明や話をしてくださり不安な心を落ち着かせてくださいました。 ・部屋が暑かったです。 ・私の病気がこの治療で良くなることを願いながら(祈りながら)頑張りたいと思います。信じて。	部屋の暑さで御不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。各部屋で空調の調整が可能となっておりますが、複数の方が使われる病室の場合、調整がしにくい場合があると思っておりますので、看護師にお声掛けください。

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	
礼 心境		12病棟	・先生、スタッフの皆さま方お世話になりました。ありがとうございます。普段が元気なものですから自分が手術とは思いませんでした。不自由な生活を切り抜けられたのも、優しいまに厳しい皆さまのおかげです。本当に感謝いたします。 気になったこと、ICUの鼻の呼吸器？かえて苦しかったです。最後まで慣れなかったのはベッドのマットのやわらかさ。早く布団で寝たいと事故管理、急がずのんびりいきます。談話室に本があるのはとても良いです。
礼	消化器外科	外来1	・主人が2度出血をして量が多いので驚き、T先生の診察を受けて止血剤の処方をしていただき幸い出血は止まりました。 がんセンターを紹介して頂き、より勝れた検査をして臓臓に病気が見つかり大変感謝しております。(心配しておりますが) また、N先生の丁寧な検査結果説明、癌に対しての厳しいチェックに心を打たれました。再検査をして手術を考えるようですが、癌とわかって前向きに主人と頑張るつもりです。
礼	1病棟	1病棟	・最高の治療を受けられましたことを心から感謝いたしております。友人や知人も貴センターに入院できたことを喜んでくれています。 また、看護スタッフの方の懇切なお世話に厚くお礼申し上げます。ご恩返しのため、今後の健康の回復、増進に努めてまいります。ありがとうございました。 PS. クリスマスカードありがとうございました
礼	消化器外科 看護部	1病棟	・今回大腸がんの手紙でY、N先生には大変お世話になり、ありがとうございます。 看護師の皆さんには細かなことまでしてくださってありがとうございます。今回の入院は楽しかったです。皆さまによりしくお願いします。
礼	整形外科 看護部 栄養部	3病棟	・まずはありがとうございました。手術を担当していただいたM先生、K先生、E先生に感謝します。今後リハビリ頑張りたいと思います。 また、看護師さんの細かい心配りと配慮があって完全に委ねることが出来ました。担当看護師Kさんを筆頭にたくさんの看護師さん、管理しているK師長さんに深く感謝しています。 病院食もおいしくて全部完食しました。屋上庭園に行きましたが、庭園？、という感じでした。ベッドが横(隣)でも違う看護師さんで少し戸惑いもありましたが、すぐに慣れました。次の手術も必ずがんセンターでさんでさせていただきます。
礼	看護部	3病棟	・大変お世話になりました。 入院前は色々な不安がありましたが、看護師さん達の献身的なケアのおかげで安心して過ごせることができました。本当にありがとうございました。 大変なお仕事なのでお身体大事にしてください。私もこれからは、自分の身体をいたわり、健康に気をつけて生活したいと思います。
礼	形成外科 乳腺外科 看護部	3病棟	・ご担当いただきました乳腺外科のK先生、形成外科のH先生を始め看護師の方々には言葉にできないほど大変お世話になりました。 K先生におかれましては、外来時より親身になり、心より感謝申し上げます。家族といたしましても、K先生にご担当いただきましたこと、幸福に思っております。本当に有難うございました。
礼	形成外科 乳腺外科 看護部	3病棟	・今回の手術入院に際し、主治医のK先生、H先生には大変お世話になりました。H先生に再建していただいたおかげで、胸の喪失感がなく、あらたな気持ちでスタートすることが出来そうです。 K先生には患者の気持ちを受けとめ、その上で医者としての立場としてお話をいただき本当に感謝しています。K先生は私の不安な気持ちをいつも聞いてくれました。だからこそ、心から信頼し、治療に向かうことができました。そして、T先生をはじめチームで治療にむかうことができました。 担当の看護師のTさんは心をこめて看護にあたってくれました。どの看護師さんもあたたかかったです。がんセンターで治療できたことを心から感謝しております。ありがとうございました。

礼		6病棟	・20日の夜は聖歌隊の皆さまによるキャンドルサービス、温かい心のこもったクリスマスカードのプレゼント、さらには美しい歌声を拝聴させていただくなど、さわやかな楽しいひと時を過ごさせていただきありがとうございました。患者の為に病棟全体で尽力されておられることが十分に分かりました。
礼	胸部外科 看護部	12病棟	・先生、看護師様、肺がんで初めての手術でした。不安と恐怖感で一杯でした。術後、病棟に戻ると患者さんの身になった献身的な介護により退院することができました。大変ありがとうございました。先生、看護師さんが仕事に対する責任感、使命感を持っていることに感動いたしております。これからも患者のために健康に留意してご活躍をお祈り申し上げます。
礼	12病棟	12病棟	・スタッフの皆さまの笑顔、元気でリラックスして毎日を送れました。ありがとうございました。