

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 13件、心境やお礼 4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	医事	外来2	診察の待ち時間があてにならない。 最初効いた時5人目と言われ7、8人入るのを見たので再度聞くと、又、4人目と言われ腹が立った。 いつかもうすぐと思って待っている人の身になれ！ 聞かなきゃ良かったとふんがする。 是非改めろ！	お待たせして申し訳ありません、順番通りの進行を心掛けておりますが、検査結果等の関係で順番が前後し、お知らせした順番ではなかったと思われず。正確な情報がお伝えできるように努めて行きたいと思っております。
意見	婦人科	8病棟	手術が2月中旬～下旬と言われ待っていましたが、何も連絡も無く、結局1ヶ月も遅れてしまいました。(手術は3/19) もう少し早い手術はできなかったのか・・・。 本当にそれだけが残念。	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 出来る限り予定通り行えるよう努めてまいりますので、御理解下さるようお願いいたします。
意見	管財 看護部	11病棟	病棟がくさくてつらかった。	御不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。 その際の状況が御意見の内容だけではわかりませんが、臭気の対策として空気清浄機を使用したり、臭気の原因に対処するようにしております。またお気づきの時には看護師にお声掛けください。
意見	管財	12病棟	個室に入院なんてぜいたくと思いましたが、おかげで落ちついて過ごす事ができました。 部屋のテレビですが、スカイツリーの電波になるとぶちっと切れてしまう時があるようです。 部屋の温度計はいつも28℃なのでこわれている気がします。 換気をしたかったのですが窓が開けづらかったので大変でした。	このたびは、ご不便をおかけしました。スカイツリーの試験電波受信時にテレビ映像が乱れるときは、お近くのスタッフにお伝えください。速やかに対応いたします。通常、病室に温度計は設置していません。ご指摘の温度計についてスタッフにお知らせください。確認いたします。窓が開けづらい場合、スムーズに開くよう調整いたします。スタッフにお伝えください。
意見	医事	外来2	民間の病院から埼玉がんセンターに紹介されて埼玉がんセンターに来ました。40年以上医業に携わってきた近藤誠先生の本を読みました。すぐに余命を言うお医者さんはいけないと書いてありました。私は3日間の検査で余命を言われ、また苦しいけどなかなか死ねないんですよとも言われビックリして埼玉がんセンターのお医者さんでこんな事言うんだとおどろきました。ぜひ、埼玉がんセンターのお医者様方に近藤先生の本を(慶応大)読んでいただきたいと思いました。宜しく願います。 上尾中央病院の先生の方ががんセンターの先生方よりやさしさを感じました。 県立だからもっと良い対応を願いたら幸いと思います。	この度、不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。 この様なお意見を頂戴したことを周知するとともに、患者さんの立場を考えた対応を心がけるよう指導してまいります。
意見	医事	外来2	僕は民間の病院から紹介していただき3日間埼玉がんセンターで検査しました。余命～何年と言われた。ショックは大きかった。この頃慶応大学の近藤誠先生の本を読みました。すぐに余命を言う先生は患者を殺すと書いてありました。僕も思った。薬など飲んで元気になりますよと言って頂いた方がとても良い先生と思った。 県立でがんセンターは埼玉に一病院だけです。皆様の税金でやっているのだと思うが、民間ではもっと一生懸命土曜日もやっています。もっと民間の病院にみない明るいがんセンターになってもらいたいです。 県立がんセンターの先生にもなんで余命など言うんですかと聞きましたが、答えてくれなかった。それはなぜか・・・精神科の女医先生は苦しいけどなかなか死ぬのが大変なんですとも言った。家の家族に話したらそんなこと言う先生いるんだねと皆で感じました。 今後は余命など言わずに明るく感じ良い病院になっていただきたい。宜しく願い致します。	この度、不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。 この様なお意見を頂戴したことを周知するとともに、患者さんの立場を考えた対応を心がけるよう指導してまいります。
要望	医事	外来2	昨年11月に手術をして頂きましたが、入院時の治療費を生命保険会社に請求できずにこまっていますので、できるだけ早く書類の作成をお願いします。	書類の作成が遅れ、ご迷惑をおかけしております。 書類作成については、なるべく早めの作成を心がけていますが、検査結果等の項目があると、検査結果が出るまでは記入することが出来ないなど、場合によっては作成に時間がかかってしまいます。大変申し訳ありませんが、何とぞご了承ください。
要望	用度	外来2	私は現在、松葉づえで通院中ですが車いすに松葉づえが入れられなくて1人で動かすことが出来ません。 是非車いすに松葉づえを入れられるようにしていただければうれしいのですが。	御不自由をおかけいたしました。現在外来の車いすに杖ホルダーを付けるように準備しております。また、新病院では車いすの新規購入も予定しておりますのでご意見を参考にさせていただきます。
要望	新病院準備？ 管財？	外来2	新棟になったらテレビ BS入れて下さい。	現在の受信契約はBS放送の受信は行っていません。また、この契約は新病院開院後も継続します。このため、新病院開院後も、BS放送の受信は行わない予定です。 ご要望については次期契約の課題として検討していきます。
要望	医事	6病棟	インターネットの回線を環境をととのえてほしい。 入院中の情報の収集、各種取引に支障をきたします。	個室のインターネット利用については、治療に専念していただきたいということもあり現状では導入していません。必要な場合は図書館の共有パソコンをご利用下さい。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	泌尿器科 看護部	8病棟	2度目の入院となります。 前回は快適な入院生活が過ごせたが1週間で退院させられました。 今回は医師の指示で3週間の入院のため7月に会社を退職予定の入院ですので宜しくお願い致します。 健康のため院内に限らず、病棟の敷地内もウォーキングを認めて下さい。	スタッフ一同全力でサポートさせていただきます。 なお、当センター敷地内のウォーキングは担当医にご相談ください。
要望 礼	11病棟	11病棟	いたれりつくせりで大変お世話になりました。 食事もこんなに食べて良いのかなと思うくらいたっぷりあって間食をしなくても全然お腹がへりませんでした。 夜少し部屋が乾燥するようでお茶が飲みたくなりました。ポット等でいつでもお茶が飲めたらとても助かります。	ご意見ありがとうございます。病棟ではお茶は食事時間帯に限って出させていたでいております。ただし、検査・治療の関係で食事時間が遅れる患者さんのために、ポットに2時間ほどお茶を入れて飲んでいただくことは可能です。しかし、衛生管理上一定時間でお茶の廃棄、ポットの洗浄などが必要なため24時間継続してお茶を提供できる状況にありません。ご理解いただきましたら幸いです。
要望 礼	看護部	13病棟	緩和ケア病棟で6日間母にとってこれ以上ない良い時間を過ごさせていただきました。 苦痛をとっていただき、自由に友人と話し、母のごちゃごちゃとりとめのない話をゆっくりと皆さんきいていただき何よりうれしかったと思います。 緩和ケアを希望される全ての方にこのようなケアを受けられること切に望みます。 医師やスタッフの皆様にも負担のない体制を作ってください。	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。 皆様にご迷惑がかからないよう、また、スタッフのワークライフバランスも考慮に入れた体制作りに努めてまいります。

### 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	
礼	消化器外科 看護部	1病棟	こちらに来る前に入院していた病院では尿びんで尿をとってくれたのは半日……。すぐにおむつにされ床ずれもできてしまい、3日でベットから起き上がることもできなくなりました。毎日弱っていく姿を見るのが辛かったです。 こちらに来てからは、日に日に顔色もよくなりお見舞いに来るのが楽しみでした。毎日パジャマもかえてもらい本当にみなさんに良くして頂きました。感謝しています。 E先生、看護師のみなさん、本当にありがとうございました。
礼	歯科口腔外科	7病棟	Y先生ほんとうにありがとうございました。おかげさまで元気になりました。 スタッフの方々にも皆親切にいただきましてほんとうにありがとうございました。
礼	看護部	12病棟	病室にいらっしやるどの看護師さんもやさしく笑顔で接して下さり落ち込んだ気持ちを和ませて頂きました。ありがとうございました。 特に担当のOさんには色々教えて頂きお世話になりました。ありがとうございました。入院時にお世話してくれたHさん、明るく気さくに話してくれて不安な気持ちが少し軽くなりました。ありがとうございました。
礼	緩和ケア科	13病棟	私は緩和ケアを誤解しておりました。 治療をしていた医師から緩和ケア入院を薦められ、初めてこの言葉を聞いた時何か医療から突き放されたような、とてもつらく悲しく絶望的な気持ちになりました。緩和ケア病棟に入院してからもしばらくこの気持ちが続いておりました。 そんなある日私の誕生日だからと云って看護師さんたちが集まってお祝いしてくれました。思いもよらない事でした。とても嬉しく感激致しました。この時から私の心の中で何かが変わりました。そして看護師さんたちへの感謝の気持ちと、「そうだ。生きなければ」という思いが湧いてきました。緩和ケアとは終わりではなく始まりなのだ気がついたので。ここでの看護師さんたちは何か違っています。優しく、でもそれだけではなく自信と誇りを持っているのです。例外なく全員がそうなのです。きっと師長さんや病棟の上に立つ人の指導や教育が良いのだと思います。普通の人ではとてもしてくれないような処置や手当を嫌な顔を何一つせずしてくれず。若い看護師さんまでがそうなのです。師長さんは私の体力が落ちないようにと気遣って、私の手を引いて廊下を一緒に歩いてくれます。他の看護師さんもそうしてくれます。今の私の気持ちをどう表わしていいのか、何と云っていいのかうまく表現できません。とにかく感謝しております。 緩和ケアを誤解していたのは私だけではないと思います。そういう誤解が少しでもなくなりますようにこの手紙を差し上げます。