

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 9件、心境やお礼 7件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望		外来1	私のがんセンターに友人のお見舞いに行ったときに、がんセンターに通院されている患者さんとお話しさせていただきました。その方に自分の連絡先を伝えていただくことは可能でしょうか。	申し訳ございませんが、当センターでは患者さん同士や患者さんとその御友人等との連絡調整は、行っておりません。御理解下さるようお願いいたします。
意見	放射線技術部	外来2	4月19日、地下の84番CT受付へグリーンカードを入れました。ところがこの受付台を見てびっくりしました。ほこりだらけなのです。古い病院であるからこそ細々したところはそうじて欲しいと思います。80の受付の女性にはお話ししましたがあまりのほこりだったのでお知らせします。	受付台のほこりで御不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、検査室内外の環境美化に努めてまいります。
意見	看護部	外来2	女性です。入院中、女子部屋にもかかわらず男性が入ってきていきなりカーテンを開けられました。部屋を間違えたとおっしゃっていましたが、一番端の部屋の為ありえないと思います。その後気になり夜眠る事も難しくなりました。病院側の対応はないのでしょうか？南館2階に入院しております。	男性がカーテンを開け、部屋に入ってきたとのこと。御不快、御不安な思いだったと存じます。申し訳ありませんでした。入院される患者さんは時に環境の変化により混乱したり、部屋を間違えてしまわれる場合があります。職員も説明・確認をしてみたいと思います。またお気づきの時に職員にお声掛けください。
意見		手術室	OPの時間を家族にハッキリとつたえてほしいです。あまりまたせないように	お待たせいたしまして申し訳ありませんでした。お伝えした時間より長くなる場合には、その旨をお伝えするようにはしておりますが不測の事態もございます。お待ちのご家族への説明を徹底してまいります。何かございましたらどうぞお声掛けください。
意見			突然の手紙で失礼いたします。私と私の友人が埼玉県立がんセンターでお世話になっております。先日とても残念なことがあり思わず手紙を書いてしまいました。友人の付添いでがんセンターに行き、友人を待っていた時に悲しい出来事がおりました。友人が先生と診察しているのに、別の場所にて友人のカルテをパソコンで見ながら「かわいそう、大変だねえ、こういふふうにならないように気を付けなきゃ」など言っており腹立たしかったです。「〇〇さんの…」と名前が聞こえたので分かりました。個人情報に対してこのような事務の方が興味本位でカルテを見て話をしているのはどういうことでしょうか。個人情報を安易に見られていると思うと悲しいです。これからは私と友人はがんセンターにお世話になりますが、今後このようなことがあった時は個人情報の管理センターの方へ実名を出して報告しますので、今後は必ずそのような事が無い様に気を付けてもらいたいです。がんセンターはとても素晴らしい病院だと思います。宜しくお願いします。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このような事が無いよう個人情報の取り扱いについて更に徹底していくとともに、患者さんの立場を考えた接遇を心がけるよう指導してまいります。
要望	看護部	6病棟	5F6病棟のヨード治療室にお世話になりました。一番不便で安定した睡眠が出来なかったのは枕が不安定で(中身が動いたり沈む・・・ので夜中に何度も起こされる)不快でした。短期間の入院生活だと解っていたのであえてナースにはお願いしませんでした。本当になんとかしてほしいです。以後の患者の為に早くにも早急に改善、お願いします。	適切な枕をご提供することができず、ご迷惑をおかけしました。枕は、中身を増やしたり、減らしたりすることができます。スタッフにお声がけいただければ、できるだけ快適になるよう調整をさせていただきます。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望 礼	栄養部	5病棟	初めてがんセンターにお世話になり、不安を持って入院しましたが、担当医師を始めとして看護師の皆様の明るい元気な姿に接し当初の不安は一掃され、安心して4日間を過ごすことができました。ありがとうございます。また次回入院の時は不安なく入院出来ると思いますのでよろしくお願いします。 <要望> 体調(病気)の関係上どうしても食欲が落ちるので味の変化をつけた料理ができれば幸いです。	当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づき食事を提供しております。患者様の嗜好に合ったお食事でない場合もございますが、可能な限り、美味しい食事づくりに努めてまいります。
要望	栄養部	8病棟	パン、シチューは大変おいしく頂きました。そうめんは低残渣食の場合はかけてくるのでしょうか。できればスープは別にもお願いしたい。今回患者の所までくうちは汁はほとんどなく、少し食べていると汁なし状態でした。	できるだけ配膳間際に盛り付けるよう心がけていますが、病院給食という大量調理において、作業工程等上、家庭と同様のお食事を提供出来ない場合があります。可能な限り、安全で美味しい食事づくりに努めてまいります。
要望	栄養部	12病棟	先日栄養士の方とお話をさせていただきました。術後、初めの内はキザミ食でした。これは仕方ないかなと。キザミ食がおわりおかゆ食になりましたが、出てきた食事の半分と言われ、見る見る内に筋肉も落ち体重も入院時より10kg減、これで先生に一寸意見して頂き、これでは気力もなくなり歩けと言われても立ちくらみは出て来るしおかずだけでも常食に何とかして頂きました。でも量制限有りでなかなか体力・気力がついて来てくれません。やっと退院という言葉聞いて有難いと思っています。 おかずもそれなりに栄養も上がる物も出て来てくれて、しかしながら、やはり病人の為の病人食かなと思います。 食べる側も100人、100様と思います。自分の場合先生に言って常食のおかずにして頂かなかつたら今は？という気持ちです。少しは体力も栄養保護の飲み物も出してもらい退院に向け良い方向に向かっています。有難いです。 別紙に一寸書きました。頭のほんのはじっこにこんな変な事を書いた人物がいたなと。(別紙あり)	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ので、治療の一環という観点から多少の制約・制限を伴う場合がございます。 また、病院給食という大量調理において、衛生管理・調理工程・人員・予算等、様々な制約から、全てにお応えすることは出来ないませんが、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事が提供できるよう努めてまいります。

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		外来1	今日で無事治療をおえることとなりました。2年7ヶ月の間お世話になりました。その間いろいろとわがママを申したこともありました。お詫び申し上げます。大変不謹慎ではありますが、もうがんセンターに来ることがなくなると思うと寂しいです。 先生方、看護師の皆さん、スタッフの皆さん、ボランティアの皆さん、大変お世話になりました。ありがとうございます。 心より厚く御礼申し上げます。本当にありがとうございました。
礼		外来2	下部、上部、エコー、写真つきの検査所見大変ありがとうございました。 家の者にも、かかりつけのお医者様にもとても説明しやすいですし安心を与えていただけるものと思います。心よりお礼申し上げます。
礼		1病棟	医師や看護師さんには大変お世話になりました。私には分からない事ばかりでしたので戸惑う事ばかり、大変迷惑をおかけしてしまいました。それでもよく説明して頂き大変安心して過ごす事が出来ましたので感謝をしています。
礼		3病棟	医師の方々看護師の方々の手厚い看護には心より厚く御礼申し上げます。 皆様の笑顔ややさしさに心癒される毎日でした。わからない事はすべて教えていただき本当にありがとうございました。
礼		5病棟	4/22(月)～4/25(木)入院 1 O先生、説明・アドバイス心よりお礼申し上げます 2 介護士他みなさま方のサービスありがとうございました。 3 今後、毎週(水)に抗がん剤の療法がありますのでよろしくお願い致します。
礼		7病棟	先生方をはじめとして、看護スタッフの方々、皆さんお優しく適切なアドバイスや処置をして下さり充実した入院生活を過ごせました。(皆さん美男・美女で・・・お顔でスタッフを決められたのか?!と・・・!!)これからも暫くはお世話になりますので宜しく願い致します。
礼		8病棟	婦人科の先生方、看護師さんのおかげで、非常に質の高い医療を受けさせて頂きました。深く感謝しております。横田先生が朝と夕病室を回って下さるのに驚きました。先生が優しくお声をかけて下さったので、入院して手術を受ける前の不安な気持ちが和らぎました。本当にありがとうございました。