

お寄せいただいたご意見とその回答 （要望・意見など25件、心境やお礼 17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	看護部	12病棟	ナースに「そこにあるものを取って」と言ったら、「次から自分でやって」。それはないでしょう。今できないからお願いしているのであって。次回からと言っても、次回からもできないかもしれないし。いろいろなところで不具合があり、院長を始めとするマネージメントが腐り始めている感があり。官の悪さが……。改革を……。	不愉快な思いにさせてしまい失礼いたしました。日常生活動作の回復や獲得についての説明が不十分で、ご本人との相談・共有が不足していました。今後は回復のための具体的な方法を十分お伝えしてまいります。
意見	管財	総合案内	夜間に呼ばれて来た時、駐車場が開いてなかった。どこに止めていいかわからず、縁石を乗り越えて駐車場に入ろうとしたら、誰だかわからん(病院関係者)人に怒られた。それも上から目線で。だったら案内しろよボケ。ふざけるな。	案内が行き届かず申し訳ありません。夜間、緊急に来院された方は第1駐車場(正面北側)をご利用いただけることといたしました。
意見	管財	総合案内	2Fレストラン「ROYAL」の件で。座席の効率化(回転率)を求めるなら、座席&テーブルの配置等もっと考慮すべきだったのではないのでしょうか？ 次から次へとお客様がやってきて、席があくのを着席したテーブルの後方で待っている為、ゆっくり食事できず、飲み込むようにして食べ、さっさと追い出されるような状態でした。1人なのに4人席に案内されてしまった為、混み合っている中、申し訳ないという気持ちも働き、コーヒーも半分残したままさっさと出てきました。「すぐにあきますから」という店員の声がある中、ゆっくりコーヒーなど飲める訳がありません！！そもそもIDカードを首からさげた職員の利用が多すぎると思います。(まるで社食！！)一般の人向けのレストランなら職員の利用を禁止する等何かしら対策があつて然りかと思います。混雑時の店内のオペレーションも改善の余地は多々ありそうです。ここは病院であつて高級ホテルではないので、レストランごときでここまで言及する必要はないかもしれませんが、新年早々大変不愉快な思いをしたので、一言述べさせていただきます。	不愉快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。レストラン「ROYAL」では、患者様とご家族にやさしいお店作りを目指して、ソファ席を用意いたしました。御一人でお待ちのお客様でもごゆっくりしていただきたく4名席でもご案内をしており、今後は、利用者の皆様がゆっくりお食事をしていただけるような雰囲気のお店作りに努めてまいりますと回答を得ています。 また、病院職員等の利用については、皆様のご利用を妨げないよう努めてまいります。
意見	検査技術部	総合案内	採血が痛かった。ヘタ。 (本日の採血で、痛いので、針を刺換えたが、結局最後まで痛くて、ペンも持てなかった。)	このたびは採血で痛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。皆様には安心して採血を受けていただけますよう、繰り返し指導してまいります。
意見	医事・経営	総合案内	外来受付20の診療後、20分以上待たせるのは疲れます。次の処置もあるのに、立って20分待つのは大変です。お年寄りのご夫婦とかも多かったです。乳腺と他の科の受付を別々にするとか、人を増やすとか、せめてイスを増やすとかして下さい。 旧病棟の方がよっぽど対応早かったし、イスもありました。外来受付20の診察後の処理スピードアップして下さい。お願いします。 病気の方々が20分も立って待つなんて、本当にありません。	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた診療後の事務処理については、患者さんを長時間お待たせすることのないよう、応援体制など検討させていただきます。また、イスについては、通院治療センター前に増やしました。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	管財	5病棟	初めての入院でしたが、気持ち良く過ごすことができました。ありがとうございます。 4人部屋ですが、想像していたより良かったです。ロッカーも冷蔵庫、卓も使いやすかったです。貴重品入れの鍵はあるのですが、できればロッカーと引出しに共通キーがあるといいと思いました。貴重品入れに入らないものも多々ありますので。 6日間お世話になりましたが、シーツとタオルケットの交換がなかったかと思います。何日間での交換でしょうか。	ご提案いただいた共通キーについては更新を行う際検討いたします。シーツとタオルケットの交換は週1回を目安にしています。汚れた場合などは病棟スタッフにお声掛けください
要望	管財	7病棟	お世話になりました。優しく親切にして頂き、すべての皆様に感謝でいっぱいです。ありがとうございました。 一つ提案があります。 手術の夜、ナースコールが壊れていました。何度押してもだめで、辛くて、見捨てられたようなとても悲しい気持ちになりました。 万が一の出来事だったのだと思いますが、手術の後にはナースコールのチェックを確認事項の一つに加えて頂けたらと思います。	ご心配をおかけし申し訳ありません。 手術後やベッドの移動時にはナースコールのチェックを現在も行っておりますが、今回は抜けてしまい申し訳ありません。今後このようなことが起きないように改めて徹底してまいります。 なお、チェック後故障があった場合には病棟スタッフへお声掛けください。補修いたします。
要望	栄養部	10病棟	食事ですが、味付けが薄味だったり、濃い味だったり、本当こそまずいので、改善してほしい。 治療していると、だんだん食事ができなくなるので、少しでもおいしいものを食べたい。	病院の食事は、治療の一環という観点から、食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づき提供しています。献立・食材により塩分濃度を調整しております。多少の制約・制限を伴うこともございますが、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事ができるよう努めてまいります。
要望	看護部	12病棟	今度のナース制服は何ですか？霊安室の制服ですか？ 先日、眠っているときに突然看護師に起こされました。白黒の人がおり、何で霊安室からとビックリ。 制服は白とか、赤とか、ピンクでしょう。白黒(紺)の合わせはないでしょう。患者から見てガッカリ。霊安室職場そのものです。意気消沈。替えて。替えて。	今まで看護師のユニフォームは白を基調にピンクやブルー・ネイビーのラインが入ったものを着用していました。今回は、下着の透けることが気になるという職員の意見も考慮しネイビーのストラックスも採用しました。他の患者さんからは、“軽快でよい”というご感想もいただきました。貴重なご意見として受けとめ、今後ユニフォーム選択の際に参考にさせていただきます。
要望	看護部	12病棟	患者の皆さんは心療医療の観点からも明るく派手な服装をしようとしているのに、今度のナース制服は・・・。 白黒(紺)で患者を奈落に送りこむような・・・。	今まで看護師のユニフォームは白を基調にピンクやブルー・ネイビーのラインが入ったものを着用していました。今回は、下着の透けることが気になるという職員の意見も考慮しネイビーのストラックスも採用しました。他の患者さんからは、“軽快でよい”というご感想もいただきました。貴重なご意見として受けとめ、今後ユニフォーム選択の際に参考にさせていただきます。
要望	管財	総合案内	道路標示の看板がないので、行きも帰りもどうやって帰っていいか判らない。是非、標識を設置してもらいたい。	ご迷惑をおかけしました。今後、道路標示について検討します。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	管財	総合案内	駐車場に入る看板を大きく欲しい。	ご提案ありがとうございます。今後、看板について検討します
要望		総合案内	あけましておめでとうございます。新病院オープン、おめでとうございます。 きれいなのはもちろんですが、わかりやすいつくりで利用しやすいです。お会計もスムーズになり、混んでいた日にもかかわらず早くすみました。 携帯電話の利用出来るスペースの案内表示がなく質問したところ「出入口付近ならどこでもOK」「1FならどこでもOK。2Fは検査機械があるからダメ」等案内がバラバラでわからなかったのも、念の為に外出て使用しました。案内表示がないと病院内で使用するのはためらわれるので、以前のようにわかりやすく表示して頂けると使いやすいです。 また、出入口付近では”docomo wi-fi”が使えるそうだったので、使用してもいいのであれば、あわせて表示してあるとわかりやすいと思います。患者の一般使用不可ならもちろんいりません。 今後もお世話になります。よろしくお願い致します。	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 携帯電話の使用可能エリアについては、ラックに使用可能エリアの院内平面図(1階、2階のみ)をご用意いたしました。ご活用ください。 なお、docomo wi-fiは院内のカフェが設置しているものになりますので、カフェ利用時にはご使用いただけます。
要望	用度	総合案内	入口⑬の所に、大きい時計の設置を。	⑬番の放射線受付に時計を設置いたしました。全体的なバランスなどを考慮しながら設置場所や大きさを調整しております。ご了承ください。
要望	①、②管財 ③医事・経営	総合案内	①日本ソバ、中華ソバ店を増やしてほしい。 ②駐車場に警備員を増員してほしい。うろうろしました。 ③昨年配布されたパンフレット案内地図にファミリーマート目安と案内されましたが、なくて、道に迷い、セブンイレブンさんに聞いて分かりました。 パンフレットがでたらめです。	①ご提案ありがとうございます。現在のところ、追加出店スペースがありません。長期的な検討課題とさせていただきます ②ご迷惑をおかけしました。ただちに警備員を増員できません。警備員を適切に配置し、適切な誘導に努めます。 ③ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。最新のパンフレットでは目標物からファミリーマートを削除しました。
要望	医事・経営	総合案内	いつも診療ありがとうございます。 本日診療に際し、呼出機を受け取りましたが、バックの中に入れたり、同時に多くの方の呼出音がなると分かりづらく、首にかけられる方法等・・・改善できましたら幸いです。ポケットの中には入る大きさでしたら、パイプで知らせて貰えると思います。	呼出器は、再来受付機にセットする際ストラップを外さないとセットできないなど着脱の課題がありますが、検討させていただきます。 また、バイブレーション機能は新病院開院当初からついており、呼出時は、音と振動でお知らせしています。
要望	医事・経営	総合案内	呼出機にストラップを付けて下さい。	呼出器は、再来受付機にセットする際ストラップを外さないとセットできないなど着脱の課題がありますが、検討させていただきます。 ご了承ください。
要望	管財	総合案内	受付カウンター側(イスの後ろ)にゴミ箱の設置を。	ご提案ありがとうございます。検討します。
要望	管財	総合案内	本日初めて外来に来ました。りっぱな病院ができました。 車社会の時代です。駐車場も多くいいのですが、自転車で来る人もいます。看板1個立っていません。もう少し看板をつけてほしいと思います。 駐輪場の所に、雨の時はカッパを着てきます。又、ぬいだりする所になりますので、一部屋根をつけてほしいなと思いました。	ご提案ありがとうございます。駐輪場の案内を検討します。なお、駐輪場に屋根はついていますので、当面は現状のままで運営してまいります。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	放射線技術部	総合案内	私は放射線治療を待っている患者ですが、新しい病院(センター)にはIMRTが2台設置されているとの事ですが、現在(1/14現在)1台しか使われていないそうです。大勢の患者が待っております。早く使えるようにして下さい。お願い致します。	IMRT(強度変調放射線治療)は、高精度な治療のため、治療するにあたっては、装置の精度点検を含めた準備に十分な時間を必要とします。新しく入った1台は、IMRT専用機のため、新病院の開設と同時に稼働することができていますが、もう1台は、通常の治療と定位照射という別な高精度治療装置としても使われており、IMRTの専用機ではありません。 今後は、IMRTの治療としても使用する予定ですが、精度点検にもう少し時間を要すると思われます。ただし、定位照射装置としては、稼働しており、高精度放射線治療は、十分行っております。
意見	医事・経営	外来1	今少し会計が早くなりませんか。	現病院では、自動精算機を3台、ポスレジを2台導入し、旧病院より会計に係る時間を短縮しました。今後もお待たせする時間をできる限り短くできるよう努めてまいります。
意見	①栄養部 ②管財	1病棟	外来中からE先生に全幅の信頼をもって入院しました。入院時からK先生もいつも笑顔でお話を聞いていただき、とても心穏やかになりました。担当の看護師の方や夜勤でいらっしゃったTさんには心配りなどとても気分が良くなる心遣い、ありがとうございました。皆様の益々のご活躍を心より願っております。 ①又、私は糖尿病を患っておりますので、食事がとても気になっております。日頃、家でも塩分、糖分の摂り方に注意をしていますが、病院食は味がしっかりしてしていましたね。400キロカロリーの中で塩分の分をうすくして、量を増やすのはどうなのでしょう？ ②入院中は快適な生活を過ごせましたが、ちょっと気になることがありました。皆さん忙しく動いている中で、何か聞いても快く教えていただけた事は感謝感謝ですが、清掃の方がポリシヤ等を使って日中清掃していましたが、引越を控えて、この時期に必要なのでしょうか。患者の方が気を使って、「通っていいですか」と聞くと、当たり前のように「ここはダメ」と言葉が返ってきました。散歩している方が多数いる中で、機械の騒音もあり、とても不愉快でした。入院中の方々が皆さん思っていたと言う話を聞きました。ちょっと考えてほしいですね。清掃員の自己満足の為としか思えません。廊下をピカピカになっているのは一見気持ちが良いのですが、今の時期です。部屋の隅をきれいにしたほうが良いのではと、強く思いました。言葉も、「通っていいですか」と聞かれたら、「すみません。不便をかけますね」の一言くらい言っても良いのではないのでしょうか。更なる改善を心から期待します。とても残念な事だと思います。	①食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づき提供しています。エネルギーコントロール食は、塩分1日10gの範囲内で献立作成をしております。 ②病院を清潔に保つため、引っ越しが近くてもこれまで通り清掃をすることにしていました。清掃員の対応が不十分で不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。接遇について再度、注意を喚起します。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	看護部	11病棟	今回の入院に関して、入院後より殆ど看護師さんから説明がなく、点滴に関して、手袋、靴下を渡され、手足を冷やしながらの説明を受け、しびれ軽減などの説明をして頂きましたが、中には凍傷になってしまった方もいたとの事で、十分の説明とは言えず、不安が残りました。そして夕食直前に書類などの説明があるのでと休憩室にて、書類上の説明が前後してしまったのです。すみませんと言われ、入院診療計画書のサイン、その他説明を受けましたが、点滴の前にきちんとした説明があれば不安が少なく受ける事ができたと思います。質問する事もでき。	看護師の対応・説明に不備があり申し訳ありませんでした。スタッフに周知し、安心して治療に専念していただける説明をしてまいります。
意見	医事・経営	総合案内	外来受付10番診察後の待ち時間が1時間以上になり、もう少しスムーズに行く様にしていきたいです。	お待たせして申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた診療後の事務処理については、患者さんを長時間お待たせすることのないよう、応援体制など検討させていただきます。
意見 礼	看護部 薬剤部	8病棟	無事、生還する事が出来ました。皆様に大変感謝しています。望んではいませんが、もし又がんが発生した場合、ドクター、ナース、クラーク皆さんが親切、丁寧なこの病院に入院したいと思います。長い、短い？間お世話になりました。ただ一つ薬の出が遅いのが難点ですかね。	ご指摘ありがとうございます。安心して治療に専念していただけ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	胃がんと聞いた時は頭が真っ白になりましたが、3/19に手術してからの先生方の親切で優しい対応にほっとし、(もちろん看護師さんも)、あんなに心配したのがうそのようでした。お陰様で今は週5回ダンス教室に通っています。お掃除も毎日きれいにしてくれました。この病院に来て本当に良かったと思います。ありがとうございました。E先生初め3人の先生方に感謝致します。今は無事4度目の検診終わりました。E先生、いつも感じいいです。※職員の対応、病院の雰囲気、最高です。
礼		2病棟	短い間でしたが、ありがとうございました。皆さんの一生懸命な姿勢に感動しました。細やかな気配りと素敵な笑顔に患者さん達は癒されていますね！！ホント！！2病棟の皆さんも、日々激務に追われていらっしゃると思いますが、お体ご自愛ください。本当にありがとうございました！ご年配のベッド位置は、窓側だとやはり寒いみたいですね。気付くのが遅く、交換してあげられなくて申し訳なかったです。
礼		5病棟	今日は晴れて、気持ちが晴々します。良い一日であります様に……。大宮のがんセンターに来ています。無知な私には、何もかも良い勉強になり、心より感謝しています。素晴らしい先生始め皆様で心より拍手したいです。

手紙の分類	担当部名	受付場所	
		5病棟	がんセンターは素晴らしい病院で、私には毎日がいい勉強です。先生始め皆様、理解ある良い方々で、私は毎日感謝しています。毎日リハビリが楽しみです。
礼		5病棟	前回は6年前の大腸がん(直腸)、今回は胃がんの内視鏡手術、大変お世話になりました。担当の医師、看護師さんたちの練達した処置は言うまでもありませんが、配膳や清掃をして下さる方々のご親切に深く感謝しています。天職とは言え、敬服しています。平素、軽んじている事柄が大切に扱われている事に目を開かれます。(尿、便など)ありがとうございました。
礼		6病棟	6病棟スタッフの皆さん、大変お世話になりました。お陰様で12月7日退院することになりました。本当にありがとうございました。不安のかたまりで入院しましたが、皆さんの心暖かなやさしい言葉の一言一言により、心地よい入院生活が送れましたこと、お礼申し上げますと共に、感謝の気持ちでいっぱいです。スタッフの皆さんも寒さ本番ですので、御自愛のほど。
礼		8病棟	泌尿器科でお世話様になりました。先生方も夜も深夜迄病室に来て下さり、本当に感謝です。看護師さん達もやさしく見て下さいまして、ありがとうございました。本当にありがとうございました。
礼		11病棟	皆様に良くて頂き、安心した入院生活が出来ました。ありがとうございました。
礼		13病棟	私達家族、感謝、感謝の毎日です。辛く、苦しい日々を過ぎて今日にいたり、空を見上げて何度涙を流したことが。先生の優しさ、皆さんの優しさに感謝です。本当にありがとうございます。
礼		2病棟	12/19日夜でのメリークリスマスのイベント、大変感激しました。我々入院患者にとってこの様な催しが一番の心の潰しとなり、元氣になれそうな力が出ました。ありがとうございました。私は4回目の入退院の繰り返しで、明日退院となります。入院中の担当医師S先生には毎回大変な治療と病状の説明と優しい言葉をかけてもらい感謝しております。これからは近くの病院での治療となるのが大変残念です。又、看護師長さんからも今後の治療の流れや、心の持ち方などくわしく説明してもらい、大変参考になりました。担当看護のIさんには、毎回入院のたびに励ましの笑顔と「大丈夫です」の明るい言葉は大きなパワーをもらい力こぶになりました。ありがとうございました。2病棟スタッフの皆さん、来年から新病院のスタートですね。今迄と同じ様にがんばって下さい。私もガンと隣り合わせにがんばろうと思います。
礼		2病棟	今回の入院生活とても快適でした。とくに看護師さんにはお世話になりました。ありがとうございました。
礼		7病棟	B先生、Y先生をはじめお世話になりました。全ての皆様に心より感謝しております。本当にありがとうございました。患者の気持ちを考えて下さる、優しいあたたかい病院だと感じました。親切で丁寧な医療、看護。心のこもった食事。(おいしく、きれい)行き届いたおそうじ。手術前日のクリスマスイベントも、心にしみて涙が出ました。新人の皆様も頑張ってください。本当にお世話になりました。

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		7病棟	再入院、手術することには少しは驚きましたが、B先生始めスタッフの皆さんとも顔なじみの方が多く、前回に比して短期間ということで落ち着いて入院生活が出来ました。やさしい笑顔、たくさんのやさしさに頭が下がります。心よりお礼申し上げます。 身体に気をつかいながらも自由に楽しく”自然体で行こう””ファイト” 普段の年末の忙しさに加えて、新館へのお引越し来る年が皆さんにとって間違いなくすばらしい年になります。 それに私への新病院への招待状はどうぞごゆっくりとお願い致します。
礼		総合案内	昨年の12/24胸水トレナージ、抗生剤投与が終わりにて退院。今年1/6胸と背中部にかけて激しい痛みがあり1/6緊急入院。検査結果、緊急緩和治療を受けて明日退院となりました。今後は家族や自分自身も緩和ケア科の治療が良き方向と見てケア科にお願いする事になりました。旧2病棟呼吸器内科でも、何人も看護師、医師、栄養士、他スタッフの方に出会い、身体の痛みから心の落ち込みまで立ち直してくれた事、大変感謝しありがたく思っております。これからは新病院の中で、ガンと付き合いながら、精一杯がんばろうと思っており、ありがとうございました。
その他		外来2	過去に(12年前)入院体験上の、変革の私感です。 ・患者との積極的対話説明等 ・必要ムダ的事も洩れなく一応はチェック、重要事項は複眼チェックかつ共有する等 ・患者に常に寄り添う介護心(愛) 「事故」私の教訓、最大の思い 過去にアメリカの宇宙シャトルの上空爆発、世界一厳しいチェックの結果が、でも～。 人間のやること、なすこと、又作製物には100%はない証でしょうか？ ・新病院に来たくは無いが来て見たい ・手の術を祈って麻酔寝むさぼりぬ ・遠くから 姫の呼び声に 麻酔さめ だんだん見えてくる 美人の美肌 今回もお世話になりました。
その他		外来2	男子トイレへの案 ユーモアな生活へ シニア訓歌 1. 歳をとると 尿の切れ止め 鈍くなる 更に半歩を 前に出てやる 2. 急ぐとも 心穏やかに 手をそえて 器外(そと)にたらずな 松茸のつゆ