

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など29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	対応状況
意見	管財	総合案内	2Fレストランの男性、接客態度が悪い。忙しくもないのに、会計で1万円出したのですが、お札を自分で確認したら、こちらに確認するわけでもなく、バサッと置き、小銭をそっと置くわけではなくジャラッと置いて、出入口にお客様が来たのでそっちを向きながら「ありがとうございます。いらっしゃいませ」と言いました。この人、サービス業に向いていません。ちゃんと接客の勉強をしてほしいと思います。不愉快です！	不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。さっそく2階レストランにお話を伝えたとこころ、本人はもちろん全従業員に対し、このような事実があったことを伝え、あらためて接客態度の改善に努めますとの回答をいただいております。
意見	看護部	総合案内	HPなどで”患者に優しい病院”と見ましたが、以前と変わってしまった点があり、大変残念に思う部分があります。 外来治療でベット利用の条件が長時間治療する方、治療の方専用となっていると患者である”母”から聞きました。優先であるのなら、同時刻で長時間の方と一緒にありベット利用不可なら納得いきますが、専用となっているとベットが空いていても利用不可です。皆治療しているんです！！母は3時間程ですが、座っての治療は足がむくんだりと何かと辛い事があります。新しい病院になる前は出来てた事をなくす事が”患者にとって優しい病院”であるのか、もう一度考えて下さい！！	新しい病院では、「デイケアセンター」から「通院治療センター」に変更になり、43床から60床に増床になりましたが、リクライニングチェアーの数が増えベッドの数は少なくなりました。そのため、新病院移転前には、ベッドが不足してご迷惑をおかけすることを懸念して、ベッドの使用は、日常生活に援助が必要な方を優先させていただくことになるといった説明をしていました。実際約1ヶ月経過した現在では、予想よりもリクライニングチェアーを希望される方が多く、ベッドが確保できるようになりました。これからも、今までどおり患者さんおひとりおひとりの状態に適したベッド選択をしていきたいと考えています。 当初の説明が不十分であり、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。
意見	看護部	総合案内	遠い所から通院中。朝から下剤を飲むように言われました。電車、送ってもらえる人もいません。1泊入院希望しましたが、ダメと言われました。 治療なので泊まらせてほしい。ダメでしたら、方法を教えてほしい。	検査のため下剤を朝から服用し、来院することが困難な患者さんは、患者さんの移動距離だけでなく体調なども考慮し、個別にご対応させていただきます。ご相談ください。
要望 礼	管財	総合案内	看護、清掃、食事と、細やかにみていただけました。ありがとうございました。 術後のケアも心強く、リハビリも事前の講習で自力で行えました。夜中の高熱にアイスノンをまめに代えていただけて楽でした。私物カップのふたを食事トレーに乗せたままでしたが、見つけていただきました。 お願いしたい事。シャワー室に服を掛けるフックと、ドライヤーの電源があると良いと思います。ロッカー扉に鏡も必要と思います。	シャワー室は湿度が高く漏電の可能性が高いので電源は控えています。ロッカーは次回の契約時に仕様を見直したいと思います。
要望	管財	総合案内	新しい病院で気持ち良かったです。 ただ初回来たとき、どこへ行けばいいかわかりませんでした。入口に案内はいますが、色々と床に矢印で方向を示してあったらいいと思います。 特に2階の外来と1階の区別が迷います。	ご提案ありがとうございます。案内が不十分な点については今後検討します。なお、案内は、表示板で行うことにしていますので、現時点で床に矢印を示す予定はありません。
要望	管財	総合案内	雨の日でしたので、ちょっとした傘立てとかあったらいいのと思いました。 正面入口も水がついていたりして危ないと思いました。マット等雨の日は用意するなど、どうなんでしょうか？	ご提案ありがとうございます。傘立てを置く予定です。マットは感染源になることもあります。当面、清掃員がこまめに水をふき取ることで対応します。

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	タクシーのTEL番号を貼って下さい。雨でまたされ、頭にきています。	ご迷惑をおかけしました。タクシーの電話番号簿を正面入口の公衆電話に置きました。なお、総合案内でもタクシーの電話番号をご案内しています。
要望	管財	総合案内	大宮からタクシーに乗りましたら、旧がんセンターで降ろされました。私は道案内もできませんので、旧がんセンター前に閉鎖しました。新がんセンターは・・・というような案内の看板を立てていただけないでしょうか？ 今日はたまたま親切な看護師さんとお会いし、新がんセンターまで連れて来ていただきました。どうぞ宜しくご検討をお願い致します。	ご迷惑をおかけしました。埼玉県乗用自動車協会に連絡し県内のタクシー会社へがんセンターが移転したこと伝えました。
要望		総合案内	抗がん剤等で感染症への心配する方が多いこの病院。一般の病院・クリニック等でも冬場はマスクをする、子供のお見舞いを禁止する所がほとんどです。外来だけだとしても(1F・2F)、子供はマスクを義務付ける等の配慮をしてもらえませんか？マナー・モラルもあってこそと思いますが、病院から理由がっての教育、お願いをして頂けると安心できます。 せっかくの新病院。建物だけでなく、諸々のレベルアップを期待しています。	ご指摘いただきありがとうございます。 当センターは原則12歳以下のお子様の面会は禁止しております。また、どうしてもお子様と同伴しなければならい場合は、児童待機室でお待ちいただくことになっております。
要望	管財	総合案内	いつも大変お世話になっております。 新病院になって、今までの売店がコンビニになるというので、品ぞろえも豊富になり、便利になると思って期待していました。ところが、コンビニ内に出来立ての揚げ物のおいしが充満していて気持ちが悪くなったので、すぐに出てきてしまい、利用できませんでした。ここのセンターは抗がん剤治療の為、においがするものを受け付けない副作用の人がたくさんいます。患者仲間もみな同じようにつらい思いをしているので、私だけではないと思い記入させて頂きますが、院内のコンビニに揚げ物等のおいの強いものはさけて頂きたく思います。今までの売店のよう に、テガタームやスキントテープ等治療に必要な物も、患者が自分で買い物に行けるようにして欲しいです。 どうかご検討下さい。よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。臭いについては、店舗設計時に対応策としてフライヤー室に扉をつけましたが、今回、臭いのご指摘をいただきましたので、販売を中止いたしました。
要望	管財	総合案内	丸山駅降りての看板がないから迷いました。東京から来るから、すぐ分かるようにして下さい。	ご迷惑をおかけしました。丸山駅を降りて正面左の柱に伊奈町の案内図があり、その下 にがんセンターの案内図を設置しています。また、右手の柱前に案内図を設置しております。
要望	看護部 管財 医事・経営	総合案内	テレビがみたい。 土日、パジャマでおりとくると寒い。(子供に会うため)	テレビの設置については検討課題とさせていただきます。 ホスピタル・ストリートは土日も平日と同じ温度設定で暖房を行っています。寒さが厳しいときは総合案内へご相談ください。
要望	管財	総合案内	身体障害者用駐車場の両端に段差有り。けつまずいて転んだ。平らにして欲しい。	申し訳ありません。駐車場は各所に段差があり、現在、対応方法を検討しています。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	看護部 管財 医事・経営	総合案内	1、2階にテレビの設置をお願いしたい。(各階1ヶ所でよい)	テレビの設置については検討課題とさせていただきます。
要望	管財	総合案内	1階には飲み物を飲むテーブルがありますが、2階には設置されていません。2階にも飲み物を飲むテーブルの設置をお願いします。	申し訳ありませんが、2階にテーブルを置く適切な場所がありません。4階にコミュニティ・ラウンジがあります。こちらもご利用ください。
要望	管財	総合案内	2階に行くエスカレーターが設置されていますが、階段の設置をエスカレーターの横に設けてほしい。2階に行くのが大変便利だと思いますが。	総合案内奥の左手に階段があります。また、その先にエレベーターがあります。ご利用ください。
要望	医事・経営	総合案内	先生の予約票、検査票の予約票、当日出る案内票の診察時間の記入が統一されてなく、どれが正しい時間なのか不安と心配がある。例えば同姓同名の人がいて、(ID)番号が違うと言われる事はよくわかるが、医療ミスが取り上げられる今の時代なので、きちんとした対応をして下さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。予約票や案内票に印字している時間は、すべて同じデータを使用しているため違う時間を印字することはありません。予約票等の時間が異なっている場合にはお近くのスタッフへお声掛けください。ご案内させていただきます。
要望	管財	総合案内	いつも親切な対応をして頂きまして、ありがとうございます。新病院は吹き抜けがあって、開放感があって、とても気持ちいいと思います。 ファミマでお買い物したら、フライやチキンのにおいが強くて気持ち悪くなってしまいました。抗癌剤治療中でおいがするものを受けつけないから、普通のコンビニには入りませんが、院内のコンビニに入れないと不便です。副作用で苦しんでいる人は私だけじゃないと思うので、出来れば院内のコンビニには、においの強いものはさけて欲しいと思います。 前の売店で数枚入りのマスクを210円で売っていて、紙のにおいがしないのでありがたかったのですが、新しいコンビニには扱ってなく、あるものを買ったら紙のにおいがあるので、使えず残念でした。もし商品入れ替えをする際には、副作用のある人を考慮して、においがしないタイプのマスクを販売して頂けるよう、ご検討頂きたいと思います。しびれがあったり、爪が弱くなっていて、小銭がつかみにくいので、iDやSuicaでお買い物出来るようになったのは、ありがたいと思いました。	ご意見ありがとうございます。においについては、店舗設計時に対応策としてフライヤー室に扉をつけましたが、今回、においのご指摘をいただきましたので、商品の販売を中止いたしました。紙マスクについて紙のにおいが少ないマスクを調べ販売するとの回答をいただいております。
要望	医事・経営	総合案内	病院内は携帯電話は使用が禁止されていますが、時々院内で携帯をかけている人を見かけます。公衆電話は部屋がありますが、携帯をかけるスペースを院内に設置してほしい。	病院内での携帯電話は、使用可能エリアがございます。1階はホスピタルストリート及び外来ブースの窓際、2階は外来ブース窓際が携帯電話使用可能エリアです。使用する際は、他の患者さんの迷惑にならないようご使用ください。
要望	医事・経営	総合案内	呼出番号が全科通し番号になりましたが、今まで通り各科ごとにしてほしいです。待ち時間が今までは自分で分かったのですが、ブザーが鳴るまで分からないのは不便です。テレビもあれば良いです。	当センター22科あり、同じ番号を持つ方がいらっしゃる医療安全上問題があると判断し通し番号としました。ご了承ください。
要望	医事・経営	総合案内	1Fの施設案内に是非外来の名前(科)を入れて欲しいです。患者本人だけでなく、家族の為に分かりやすくして欲しいです。	施設案内にすべての診療科を入れることはスペース的に難しいため、検討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	管財	総合案内	トイレのドアにおすか、ひいて開けるか書いてほしい。	ご提案ありがとうございます。一般のトイレのドアはすべて内側に押して中に入ります。車いす用のトイレはすべて引き戸です。表示については検討いたします。
要望	管財	総合案内	身体の不自由な方の車の駐車についてお願いします。身体の不自由な方の駐車は、埼玉県警察が発行したものがウインドーの前にかけて駐車する事になっていますが、百円均一で買ったものがはってあるのは不正駐車です。きびしく駐車場の管理をお願いします。	ご提案ありがとうございます。病院では一時的に車いすを利用される方もいらっしゃいます。このようなことも考慮しながら車いす用駐車場を適切に管理していきます。
要望	管財	総合案内	①私ども年寄はゆうちょ銀行を利用する事が多く、なぜ新しくなったのに設置しなかったか？入れてもらいたい。 ②ファミリーマートのホットの飲み物がぬるすぎ。店員に言ったら、今入れたばかりで・・・と言われた。お昼なんだから売れてなくなるのは当たり前。もっと一人一人の事を考えてもらいたい。	①申し訳ありません。設置スペースの確保ができず、ATMは埼玉りそな銀行のみとさせていただきます。なお、1FファミリーマートのATMでゆうちょ銀行からの出金、残高照会ができます。出金の際、105円～210円の手数料がかかります。 ②申し訳ありません。的確なお客様対応ができるようにいたします。との回答をいただいております。
意見	管財	総合案内	入院準備のため指示された入院に必要な品を病院売店(コンビニ)に購入のため行きましたが、旧館の時はコンビニではなく対面販売でしたので、病院からのシオリを見せれば必要なものを売ってくれましたが、本日は街のコンビニと同じ対応で店員は医療用品についての知識はまったくなく、本当に困りました。病院内のコンビニなのですから、医療用品の購入の客に対しては、専門知識を持つ職員を店員がコールして対応していただきたいと思います。そのようなシステムを早急にご指示下さい。	ご迷惑をおかけしました。開店前から医療品の研修を実施しておりましたが、従業員の医療品に対する知識にバラつきがございましたので、再度研修を行いたく、的確なお客様対応ができるようにいたします。との回答をいただいております。
意見	医事・経営	総合案内	書類受付の対応が悪い。	ご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。職員の接遇について再度徹底してまいります。
意見	管財	総合案内	トイレの手をふくペーパーが引っかかって取りにくいです。床にはちぎれたペーパーが散乱していたり(ぬれた手でペーパーを取る為、とりにくくてちぎれる)床がぬれています。ペーパーがとれなくて床がぬれるのではないですか？ゴミ入れも小さいのであふれてます(入れづらい)。便座も高くて、年配者には使いづらいですね。 ペーパーは、鏡下のスペース(もしくは洗面所の脇)に2つくらい置くのはどうですか？同時に手洗いをしたとしても、目の前にあれば、となりの人を気にせずペーパーを取れるし、床もぬれる事は少なくなると思います。	ご提案ありがとうございます。当面、手をふくペーパーの格納量を調整し、ペーパーを取りやすくします。外来にあるトイレについてゴミ入れの設置を検討します。便座については当面、現状のままとします。
意見	用度	総合案内	2階待合室長椅子(茶色シート)が、腰掛け時に、長椅子が後方に倒れかかり、危険を感じましたので、ご確認をお願いいたします。	御指摘ありがとうございます。後ろに倒れることのないよう椅子の配置などを工夫して対応させていただきます。
意見	管財	総合案内	病室のテレビの使用料(カード)高いと感じた。カード1000円で16時間40分なので、1時間60円強。私は、丸2日、1日目昼前入室、次の日検査、3日目午前中に退院した。かなり気を付けてON・OFFしたつもりだが、丸2日で無くなった。1日当り約500円になり、高いと思った。	移転に伴い、ほかの県立病院と同程度の金額に設定しました。ご理解いただければ幸いです

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		総合案内	先生も看護師さんもやさしくていねいに接してくれました。病室も短い期間でしたが、快適に過せました。もう少し入院してゆっくりしたい気持ちもありましたが、早く日常生活に復帰するためにも退院して自宅で療養したいと思います。みなさんお世話になりました。
礼		総合案内	乳がんと診断され、すごいショックで何もすることが出来ず、頭から離れず、毎日暗い日々を過していました。入院日が決まり、手術となるとまた不安だらけでした。入院して部屋の人達から色々な話を聞き、少し元気になりました。 又、先生はじめ看護師さん達にとっても親切にして頂き、本当に安心して手術に臨めました。術後は気持ちもすっきりとし、先生、看護師さん、病院の方々に感謝しております。本当にありがとうございました。
礼		総合案内	入院、手術が3度目となりました。八木原先生他諸先生方、多くの看護師の皆様方に助けて頂きました。命を救って下さって本当にありがとうございます。退院後は楽しい事を考えたら1日1日を大切に生きて行こうと思っております。
礼		総合案内	この度新しくなった埼玉県立がんセンターに2泊3日の入院生活では、井上先生、田口師長さんはじめ素晴らしい看護師さん達のお世話で、大変気持ち良く過ごさせていただきました。病室も広くて使い良かったです。 いろいろお世話になり、ありがとうございました。
礼		総合案内	8F東病棟の看護師の鈴木さん、いろいろていねいに親切に相談にのっていただき、ありがとうございます。アドバイス、とても参考になりました。対応もすごいよく、感謝しています。
礼		総合案内	この6日間、新病院での入院生活が私にとって忘れがたい人生経験でした。10階から見えるすばらしい展望、正面に東部スカイツリー、西に富士山、そして新しくなった緩和ケア科の担当医師、看護師さんに出会い、痛みの緩和、心の安らぎ方等、今後日常生活のあり方など、良く説明があり、家族全員が良く理解出来ました。担当医師、佐藤先生は緩和ケアに対しての大きな心と理念をもって一生懸命努力し、看護師笠原さんは、初日から心細やかに対応してくれてるなと思う態度が身をもって感じました。ありがとうございました。 順調に行けば、明日退院となりそうですが、退院後の通院場所、先生、通院方法も紹介していただけたので、安心して日常生活が続けられる事ができ、家族全員が大変感謝しております。 緩和ケア病棟のスタッフの皆さんには7日たらずの入院日々でしたが、大変お世話になりました。私のこれからの日々ガンバルゾー。