

## 【平成30年4月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>化学療法の待ち時間が長すぎる。 先日4月3日は3時間待ち。</p>	<p>長時間お待たせしまして申し訳ございません。今後、待ち時間の短縮につながるよう、化学療法の予約枠(曜日や時間帯)を見直すなど、更に改善を進めてまいりたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>薬の錠剤が飲みにくい。とっているのに大きめの薬を出されて困りました。</p>	<p>ご要望にお応えできず申し訳ございません。可能な限りご要望に沿えるようにいたしますので再度、診療科へご相談ください。</p>
<p>飲食が出来る休憩スペースが少ない。いつもいっぱいである。何とか改善して欲しい。(同様のご意見他1件あり)</p>	<p>過去に同様のご要望を受けて、2階に飲食スペースを新設しましたが、ご利用時間帯によっては今なおご迷惑をおかけしております。ご期待に添えますよう今後の患者サービス向上に向けて改善に努めてまいりたく存じます。ご意見いただきありがとうございます。</p>
<p>母が手術の為、個室に入院しました。部屋の椅子の座り心地が大変悪く、付き添いするのがしんどく感じた。もう少しましな椅子かソファを設置して頂きたい。</p>	<p>このたびは個室の椅子の座り心地に関して貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。座り心地に関しましては個人差もございますことから、他のご利用者さまからのご意見も参考にさせていただき、同様のご意見を多くいただくようございましたら再度、見直しを検討させていただきたく存じます。</p>
<p>病院の駐車場に入るまでいつも約1時間も並びます。 別の駐車場を作るなどして欲しいです。(同様のご意見他2件あり)</p>	<p>曜日や時間帯にもよりますが、満車により入庫いただくまでにお時間がかかる場合があります。駐車場ご利用の皆様にはたいへんご不便をおかけしております。駐車場の増設につきましては立地上の制約もありすぐには対応しかねますが、当センターとしましても、満車状況の解消に向け、できることにつきましてはすぐに対応策を講じてまいります。</p>
<p>ひなたのメニューに大腸ポリープ切除した2日間柔らかい物、繊維の少ない物、油物でない物、消化の良い物を食べる様に言われて、メニューに該当する物がなくて困りましたので、うどんに上記のものを加えて頂きたいと思えます。</p>	<p>いつも「ひなた」をご利用いただきありがとうございます。メニューには記載がございませんが、「ひなた」では、患者さまからのご希望により無料で「ごはん」から「おかゆ」への変更、「うどん」についても茹で加減の変更が可能となっておりますので係りの者にお申し出いただければと思います。頂戴しましたご意見を踏まえて、メニュー改訂の際の参考にさせていただくとともに、あわせて患者さまへの周知方法を検討してまいります。</p>

<p>駐車場の駐車券について、入院の日は当然ですが、入院中も家族の為に、スタンプを設置してくれる様にしたら、長くいられると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは駐車台数には限りがございますことから、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう可能な限り公共交通機関のご利用をお願いしております。一方でできる限り駐車場待ちの解消にも努めてまいりますので、ご不便をおかけいたしますが何とぞご理解賜りたく存じます。</p>
<p>オレンジファイルの診察券を入れるところが不安定で診察券を落としやすく思われます。もう少し安心して入れる事が出来る様にファイルに工夫が欲しいと思います。 (同様のご意見他2件あり)</p>	<p>ご不便をおかけしております。現在、診察券が落ちにくいファイルへの切り替えを検討中でございますので、今しばらくご辛抱いただければと思います。</p>
<p>Wi-Fiが接続出来ません。前回は、場所を変えれば接続出来ました。原因究明をお願いします。</p>	<p>当センターの患者さま用インターネットWi-Fiにつきましては、できるだけセンター内の全域でご利用いただけるようにしておりますが、場所や時間帯によっては電波状況や端末側の設定・性能その他の原因により、「通信が遅い」「途切れる」「接続できない」などの問題が生じる場合がございます。皆様に快適にご利用いただけるよう引き続き電波状況の確認・改善を行わせていただきます。</p>
<p>CT造影の注射をされる時、忙しいのか、元々雑な方なのか、2.3度検査してありますが、ささっと注射され痛いし、抜く時も痛く、テープから血がはみ出ても放置でした。</p>	<p>この度はCT検査の際に、担当者のぞんざいな対応で不快な思いをされたことに対し、深くお詫びいたします。今後は安全性の重視並びに検査の確実な実施、親切丁寧な対応を指導・徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>入院中、掃除の方の話し声が大きく「まだかいな～困るな～」と退院後の掃除をしたいようでしたが、患者さんが薬待ちで病室に残っているのを愚痴っていて、自分の事ではないけど、気分良くなかったです。</p>	<p>この度は担当者の心ない言動によりご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。今後、このようなことのないよう清掃業者に厳しく注意・指導いたしました。</p>
<p>退院を個室にも関わらず、早く出ろみたいなことはいくら新人でも言うべきでない。 入院も待たされ、退院する時もイヤな気分です。</p>	<p>このたびはご不快な思いをおかけして大変申し訳ございませんでした。職員一同、わかりやすい説明を心がけ、言葉遣い・態度に十分気をつけてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>市音のコンサートが催されていますが、弦楽器ではなくてフルートや優しい声楽、ピアノ重奏がよろしいよう思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターで行っておりますクラシック音楽会は、弦楽器だけで演奏が行われる会もございますが、木管楽器や金管楽器、ピアノを使用する会もあり、様々な楽器の演奏をお楽しみいただける内容となっております。各楽団には今回ちょうど良かったですご意見を伝え、いっそうお楽しみいただけるような音楽会にしていきたいと思っております。</p>
<p>CT検査だけの日であったが、再来受付機から出てきた受付表にCT以外に「カンファ」と「以下予定検査 採血」と表示された。採血は別の日に必ず受けると分かっていたが分からずに受けてしまう人もいると思う。患者にとって余計なものは表示しないか、または日付を全て表示できないか。</p>	<p>ご迷惑をおかけしましてたいへん申し訳ございません。システム改修を伴いますので、次の改修のタイミングで手直しを検討いたします。それまでの間、たいへんご迷惑をおかけしますがご理解いただけますようお願い申し上げます。</p>
<p>お湯が飲めるようにしてほしい。</p>	<p>現在、デイルームに電気ケトルを設置しておりますので、自由にお使いください。</p>
<p>地下のエスカレーター下のロビーに椅子がソファがあれば嬉しいです。早く着いた時、診察前が一杯で座る所がないので是非ご検討下さい。</p>	<p>申し訳ございませんが防災上の理由からその場所に椅子等を設置することが禁じられております。ご不便をおかけしますが、放射線腫瘍科もしくは2階の休憩スペース等をご利用いただくようお願い申し上げます。</p>
<p>1Fのコンビニは24h営業との事。9:00pm頃買い物をしに入店した際、正面入口に納品のコンテナがズラリと並び、脇の出入口から帰りました。「接客」の基本から外れています。非常に気分を悪くしました。他のローソンさんで、この様な経験はないので非常に残念です。付き添いする家族にとって、24h営業のコンビニはとてありがたく思いますが、改めて頂く様、お願い申し上げます。</p>	<p>この度は配慮が足りずご不快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳ございませんでした。今後、このような事のないよう、担当者へは納品時におけるお客様の導線の確保などの改善を指導いたしました。</p>

## 【平成30年5月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>内視鏡手術でお世話になっております。沢山の看護師さんが、小さなことまで、ケアして頂き有難いことです。ただ、看護師さんが患者に対する病名なり、状況を把握しきれていないのか、絶食メニューの時に朝食を運んできてくれたり、何か情報が伝達しきれていないような感じがして一抹の不安を感じました。</p>	<p>患者さまにはご迷惑とご心配をおかけしましたこと、大変申し訳ありませんでした。原因と今後の対策について、スタッフで話し合いを行い、検査当日に食事が絶食となるようにクリニカルパスを変更させていただきました。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>ウォーターサーバーが欲しいです。特に暖かい湯やお茶があれば嬉しいです。</p>	<p>ご不便をおかけしておりますがウォーターサーバーは医療安全上、敢えて設置を控えさせていただいております。お湯・お茶についてはデイルームにケトルを設置しておりますので、お手間ですがそちらをご利用いただくようお願いいたします。</p>
<p>食事の器のフタがなかなか開けられず2、3回看護師さんに手伝ってもらったのですが、再三呼ぶのも申し訳なく麺類、おかゆのフタが開けられず食べずに返した時もあります。もう少し熱い物のフタが開けやすい器に考えて頂けませんか？</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして誠に申し訳ございません。現在、麺類のフタおよび熱くなる食器のフタ等において、全て調査を実施し開けにくい状態のものは使用しないようにしております。食器自体の変更に关しましては同時にお食事を載せるお盆の大きさやお食事を載せて運ぶカートの大きさなども考慮する必要がありますものの、次期の変更の際には容易に開けることが出来る食器なども検討してまいりたいと存じます。</p>
<p>トイレ内の荷物のフックを腰の辺りの高さにつけて頂けないでしょうか。</p>	<p>患者さま用トイレにつきましては、今後の施設改修の際にいただきましたご意見を踏まえて、改善の検討をさせていただきたく存じます。</p>
<p>会計上(請求金額)のミスで、すでに3回程返金手続きをしています。個人で明細の確認は難しく、1人ですでに3回という他の方でもあるのかなと少し不安になります。</p>	<p>度重なるご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。会計担当者には教育を再徹底し今後、このようなことのないよう再発防止に努めてまいります。</p>
<p>病室の照明ですが、洗面所の照明を夜中も基本的につけてあるようですが、近くのベッドの人は就寝中、明るすぎて眠りにくい患者もいるように思います。この照明は通路側に対しては不要と思われるのでカバーをするのはいかがでしょうか。</p>	<p>病室の照明につきましては、基本的に夜間はすべて消灯させていただいております。ただし、転倒のリスクの高い患者さまが病室に入室された場合は、別途、常夜灯を貸出しさせていただいております。もし、ご要望がございましたら、医療安全上の問題がない範囲で可能な限り対応させていただきますので、お声かけくださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>飲食できる席が少なすぎる！！ 早急に増やして下さい。いつもいつも一杯です。</p>	<p>過去にご要望を受けて2階に飲食スペースを新設しましたが、ご利用時間帯によっては満席になることも多く、今なおご迷惑をおかけしております。できる限りご期待に添えますよう、今後も患者サービス向上に向けて改善に努めてまいりたく存じます。ご意見いただきありがとうございます。</p>

<p>私の家では、電気料金が1月1万円までだけど、この病院では、テレビ料金だけで1万円オーバーする。冷蔵庫を使用すると1万5千円かかる。個室は大概の病院は室料1万円でテレビ、冷蔵庫付きで無料が殆どです。</p>	<p>現在、個室内のテレビ・冷蔵庫は新病院設立時の各種利便サービスを契約事業社様と取り決め、各々料金を設定しております。ちょうどいしましたご意見は今後の参考にさせていただきたく存じます。ありがとうございました。</p>
<p>いつもスタッフの方に親切にいただき感謝しています。スタッフの方の負担軽減になればと提案です。配膳トレイの返却です。散歩の時、目につくのですがスタッフの方が、配膳トレイが返っているかどうか、1人1人時間をかけて名簿にチェックしています。私達が返却したら名簿に○印を打つようにすれば、照合はずっと楽になると思います。毎朝測る体重測定名簿と同じものを備え付けてそこに○印を打てば良いと思います。ご検討下さい。</p>	<p>お心遣いを誠にありがとうございます。 下膳の際、行っております日々のチェックですが、同時にお食事の摂取状況をスタッフも確認させていただき、患者さまの体調管理方法の一つとして実施させていただいております。今回のご意見をふまえ再度、改善を検討してまいりたく存じます。スタッフの負担軽減につながる貴重なご意見をいただきましたことに感謝いたします。</p>
<p>エレベーターの待ち時間がタイミングによっては、非常に長いです。エレベーターホールにベンチを設置するべき。</p>	<p>エレベーターホール周辺は当局からの指導により、ベンチ等の設置が禁じられております。なお、今後もしできる限りご要望にお応えできますよう、サービスの改善を検討してまいりますので、何とぞご理解賜りたく存じます。</p>
<p>入院中の家族の自家用車での来院の際の駐車料金が高過ぎると思います。毎日、面会に来るため、家族1台分だけでも割引して頂けたら助かります。是非よろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは駐車台数には限りがございますことから、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう、可能な限り公共交通機関のご利用をお願いしております。また、当センターの駐車料金に関しましては、周辺駐車場の利用料金も参考に設定させていただいておりますので、何とぞご理解賜りたく存じます。</p>
<p>婦人科診察時の精神的負担軽減の為に、以前の様にタオルもしくは紙の使い捨ての掛ける物を用意して欲しい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 新病院よりタオルの使用を廃止し、更衣場所に使い捨てタイプの不織布様の物を準備しておりますが、表示が小さく案内不足があったかと思っております。このたびのご意見をもとに、表示を大きくわかりやすく改善いたしました。</p>
<p>駐車場が一杯で府警のところまで待っている。 身障者なので困っている。</p>	<p>曜日や時間帯にもよりますが、満車により入庫いただくまでにお時間がかかる場合があり、駐車場ご利用の皆様にはたいへんご不便をおかけしております。駐車場の増設は立地上の制約もありすぐには対応しかねますが、当センターとしましても、満車状況の緩和に向け、できる限りの対応策を講じてまいります。</p>

<p>シャワーだけなので手足の冷えが改善されない。成人病センターでは、ゆったりと浴槽につかる事が出来て、とても良かったです。 シャワーは午前も入れるように出来ないのでしょうか。</p>	<p>この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 シャワー浴の予約時間は、午前中は介助を必要とする患者さまを優先に予約を取らせていただいております。ご指摘いただいたご意見を参考に、患者さまのご要望に対しできる限りお応えできるよう、可能な限り対応させていただきたく存じます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>面会時、手指は消毒するが、入館証は消毒しているのでしょうか。 不安です。</p>	<p>入館証は毎日アルコール消毒を施しておりますので、安心してお使いください。</p>
<p>1階から3階のトイレは便座に座ったらすぐに水が流れるのは水の無駄だし、便の様子を見たいと思ってても、流されてしまう。 病棟では、自分で流すまで流れなかったと思う。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。できるだけ早く1～3階の外来のトイレ自動洗浄機能を解除させていただく予定です。よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>エスカレーターの音声うるさい。 「下り専用です。」「上り専用です。」ずっとアナウンス。</p>	<p>当センターにご来院される視覚障害者の方への安全を配慮し、エスカレーターの乗降口部に乗降を誘導する音声案内装置を設けております。何とぞご理解のほどお願い申し上げます。</p>

## 【平成30年6月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>CVポートのある患者です。 化学療法は中断していますが、月に1回採血と洗浄(フラッシュ)が必要です。これらを化学療法室ですて頂ければ1回の針刺しで済みます。 今は腕から採血、診察後先生によるフラッシュと2回の針刺し、時間もかかります。 患者の為にも、病院側の効率化の為にも是非一考願います。</p>	<p>現在、化学療法室で行っているCVポート採血は、9時から10時までの抗がん剤治療をされる患者さまに対し、1回のみ針刺しで治療ができるようにしているものです。その為、抗がん剤治療がない場合は、採血室で腕からの採血をしていただいているところです。また、CVポートは使用していなくても最低2ヶ月に1回はフラッシュしないと詰まって使用できなくなる可能性があります。ご意見をもとに、抗がん剤治療がない患者さまでもCVポート採血が採血室でできないか、検討させていただこうと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>駐車場が高い。 お見舞いに来ているのにどういふことか。 近隣との兼ね合いとのことだが駐車券で病院印等で割引にして欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは駐車台数には限りがございますことから、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう、可能な限り公共交通機関のご利用をお願いしております。また、当センターの駐車料金に関しましては、周辺駐車場の利用料金も参考に設定させていただいておりますので、何とぞご理解賜りたく存じます。</p>
<p>MRIの検査を受けましたが入室前に検査衣に着替えたところ、背中部分が破れてボロボロでした。又、検査箇所を確認するため(2カ所)貼り付けたシールが取りにくく、最後に剥がして頂ければと思いましたが。 立派な建物になり、私自身ここで命を助けて頂いたと誇らしく思いながら通院しております。 是非、「最高の病院」と常々周囲にPRしております通り細かい部分に一層の注意を払って頂きます様お願い申し上げます。</p>	<p>この度は、MR検査の際にご意見いただいた件、早急に対応いたしましたので、ご報告申し上げます。まず、MR検査衣がボロボロであった件ですが、検査衣はご使用後に専門業者が回収のうえ、クリーニングし後日納入いたします。納入時は折り目を付けてアイロン掛けしているため、使用前に広げることには行っておりません。今回の件をふまえ、専門業者がクリーニング時に、傷んでいる検査衣を判別し、納品分には含めないようにいたします。次に検査範囲を確認するためのマーカーが取りにくい件ですが、MR撮影担当者が、撮影する範囲を明確にする目的で撮影する上限、下限にマーカーをテープで貼るのですが、貼る場所によって検査衣を開けたり、下したりすることがあります。患者さまが剥がしにくい場合は担当者が剥がしますが、場所によっては、更衣室で剥がしていただくようお願いすることになっております。当該患者さまの検査終了時、撮影担当者と違う者が検査終了作業を行い、業務引継ぎ時にマーカーが付いている旨の申し送りが無かったことが原因のようです。業務引継ぎ時にマーカーの有無についても申し送るよう徹底いたします。ご指摘いただきありがとうございました。</p>

<p>駐車スペースが少ないのでしょうか、満車が多く駐車が出来ない事があります。公共交通機関を利用すれば良いのでしょうか、私の場合、仕事の途中で受診する事がありますので。</p>	<p>曜日や時間帯にもよりますが、満車により入庫いただくまでにお時間がかかる場合があります、駐車場ご利用の皆様には大変ご不便をおかけしております。駐車場の増設につきましては立地上の制約もありすぐには対応しかねますが、当センターとしましては、満車状況の解消に向け、できることにつきましてはすぐに対応策を講じてまいります。</p>
<p>トイレや部屋の清掃の方ですが、手袋をして、トイレ掃除をしているのを見ましたが、便器の中を掃除したその手袋のまま、手すりを触ったり、その他の物を触っていました。部屋の掃除の時も手袋をしています、その1枚でどこもかきこもしているかと思うととても不衛生です。場所によって手袋をもっと小まめにかえて頂きたいです。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありません。ご指摘いただいた点につきまして清掃業務の業務責任者に対し注意及び指導を行いました。今後、このようなことのないよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>入院中の朝食は7時にして欲しい。普段の生活とのズレを感じます。夕食はせめて19時にして欲しい。入院中は時間を持て余します。消灯は21:30では如何ですか？</p>	<p>食事時間や消灯時間についてのご提案ですが、現在の時間については、過去に何度か検討を重ね、改訂してきた経緯があります。多くの患者さまがご利用されることもあり、個々の対応は困難と考えております。何とぞご理解下さいませようお願い申し上げます。</p>
<p>清掃スタッフの一部の方が部屋に入られる際、黙って入室されビックリすることがあります。「あっ！ごめん」と軽くあしらわれ気分悪く思っていると、カーテンも開きっぱなしで退出された。清掃マニュアル再確認すべきです。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。早速、清掃業者に対し注意し、言葉遣いの指導も行いました。また、清掃マニュアル(入室時の手順・対応等)の見直しを行い、周知いたしました。</p>
<p>21ブロック前の血圧計横に荷物置きを設置希望です。14ブロックにはあるのに、21ブロック前にはないため、荷物やオレンジファイルを地面に置いているのが不便、嫌です。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして誠に申し訳ございません。荷物置きを設置いたしました。</p>
<p>造影剤検査の折、水分を十分に取るようにと説明がありますが、手持ちの水が不足がちになるので、是非院内にウォーターサーバー(常時、水を飲めるもの)設置をお願いします！</p>	<p>ご不便をおかけしておりますがウォーターサーバーは医療安全上、敢えて設置を控えさせていただいております。恐れ入りますが、院内各所にある自販機もしくは1階ローソンにてご購入ください。</p>



<p>腹部エコー検査。ベッドの幅が60cm程度しかなく横向きがやりにくい。狭いので広い幅のベッドに交換して気持ち良く検査したい。よろしくお願いします。</p>	<p>腹部エコー検査で使用しているベッド幅は60～70cmあり、検査室によりベッドのタイプが異なります。今回、ご使用になられたベッドは、おそらくリクライニング機能の付いた椅子タイプのものでしょうか。このタイプは乗り降りしやすい反面、足側が少し狭く感じられるかもしれません。次回以降検査をされる際、横向き等が難しいと感じられる場合は、申し出ていただければ、通常のベッドタイプの検査室で検査を実施いたします。</p>
<p>個室のクーラーの天井部、開口部の細かい清掃が出来ていないようです。まだ、新しい病院なのに埃が少し多いのでは。点検をよろしくお願い致します。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。ご指摘いただいた点につきまして清掃業務の業務責任者に対し、注意及び指導をいたしました。今後、このようなことのないよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>入院中の家族の来院には、是非家族用の入館証をお願いします(登録制のものを)。毎日来院しているのに、一般面会と同じ扱いというのもどうかと思います。</p>	<p>現在、面会者全員に入館証を交付しております(代表者のみセキュリティ機能付き入館証)。また、セキュリティの観点から、当日のみ有効のものをお渡ししており、退場時にご家族様を含め、面会者全員に入館証を返却していただいております。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>院内の自動販売機の飲み物について夏でも温かい飲み物をいくつか入れて欲しい。 がん患者は身体と冷やすことに抵抗(不安)があると思います。</p>	<p>自動販売機については、入院患者さまのみならずご面会に来られる方等が利用されますので、季節に応じて商品の入れ替えを行っております。ご意見をいただきまして通常より早目の10月辺りから一部HOTの飲み物への入れ替えを考えております。それまではご不便をおかけしますが、院内のコンビニエンスストアをご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>抗がん剤投与が始まってすぐに看護師が入れ替わり入ってきて点滴を止めたり出したり、その後、最初にセットした若いナースが突然泣きながら「順番を間違えました。」と言い出し師長も詫びにきたが、問題はなしと言われても、順番があってこそその順番であり、こちらにとっては不安以外のなにものでもないと思います。</p>	<p>この度はただでさえご不安を感じられる中、更にご不安を増すような行為、対応に対し改めてお詫び申し上げます。私どもは常々安全に留意し、患者さまに安心していただける看護を提供できるよう教育、実践を行っておりますが、今回の件に関しましても病院全体で情報を共有し、今後このようなことがないように、見直しと改善に努めてまいります。</p>

<p>地震の際、予約の変更をしようと病院に電話したがいくら時間がたっても繋がらなかった。この様な場合の病院の緊急電話、連絡先はないものか？テレビを見ていると各病院の情報は流れているが、このセンターだけはなかった。患者の為に緊急の時の連絡方法を考えて頂きたいと思います。</p>	<p>6/18(月)大阪北部地震の際には、電話が繋がらずに大変ご迷惑、ご心配をおかけしましたこととお詫び申し上げます。今回の反省を踏まえてこうした災害発生直後の診療実施状況や変更情報を災害用伝言ダイヤルの利用やホームページ、Facebook等でお知らせできるよう現在検討を進めております。また、災害発生時においては当センターの最新情報をテレビ等でも報道いただけるよう今後、働きかけてまいります。</p>
<p>飲食可能な休憩スペースが少なすぎる。改善して下さい。</p>	<p>過去にご要望を受けて2階に飲食スペースを新設しましたが、ご利用時間帯によっては満席になることも多く、今なおご迷惑をおかけしております。できる限りご期待に添えますよう、今後も患者サービス向上に向けて改善に努めてまいります。ご意見いただきありがとうございます。</p>
<p>私は3回目の入院ですが、一度も部屋の説明を聞いてません。又、洗濯室、入浴の方法とかの説明もなく部屋の方達に聞いています。丁寧に説明される方と何も説明しない方の差が激しいので統一というか全看護師さんに教育して下さい。</p>	<p>この度は、入院オリエンテーションのないままの入院生活となり申し訳ありませんでした。 通常、病棟では入院時に病棟見取り図をお渡しし、口頭でご説明する入院時オリエンテーションを実施しておりますが、2回目以降は、看護師の判断で説明を省略する場合もございます。部署内で話し合い、入院時には必ず病棟見取り図を配布する。そして、患者さまに病棟のオリエンテーションが理解されているか確認することを確認しました。今後も、患者さまにとって安全でかつ心地よい入院生活をお過ごしいただけるよう努力いたします。ご意見ありがとうございました。</p>

## 【平成30年7月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>トイレに入ったら男性が女性トイレの掃除をしていました。トイレ前に『男性がトイレ掃除をしています』の看板もなく、ビックリしました。以前も個室から出たら男性がトイレ掃除をしていてビックリしました。男性が女性トイレの掃除をするのなら個室が全部空いてから看板を立てて掃除をして欲しいです。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。ご指摘いただいた点につきまして清掃の業務責任者に対し注意を行い、立て看板の設置の徹底を指示いたしました。今後、このようなことのないよう努めてまいります。</p>
<p>昨年、抗がん剤の副作用で髪の毛が抜け始めた時、髪の毛を短くカットした方がいいか、カットするにしてもお店に嫌がられないか悩み、相談室に伺いました。相談室の担当の方が、ヘアサロンこもれびにすぐ連絡して、今からでもカットに来てもらってよいとの事でした。ヘアサロンこもれびに伺うと、店長さんが「あまり短くすると頭皮がチクチクして痛いので適度な長さの方がいい。全て抜けるまでは1週間かかるので、その間が髪の毛が飛び散らないようにヘアキャップをした方がいい」など適切なアドバイスをしてくださいました。事前に髪の毛が抜け始めると分かっている、私の様に対策やヘアケアについて悩まれる方はいらっしゃると思いますので、対策などをまとめたチラシを作成しそこに相談室やヘアサロンこもれびで相談にのることを記載するなどしてPRされてもよいかと思いました。</p>	<p>がん相談支援センターおよびヘアサロン「こもれび」をご利用いただいた体験が患者さまの気持ちや暮らしのサポートに繋がったとのメッセージを拝見いたしました。特にアピアランス(外見)ケアには決まった方法は確立されていないため、お一人お一人の気持ちに寄り添って、専門的なご提案をしながら一緒に良い方法を模索しています。ぜひこれからも患者さまの「気になること」や「困りごと」を遠慮なくお伝えいただければ幸いです。また、がん治療中に経験されるアピアランスに関する悩みについて、その対策について記したパンフレットは1階受付・会計待合に設置させていただいていますが、種類も少ないため、さらに詳しい情報が必要なおときには「こもれび」やがん相談支援センターにお声かけいただき、個別に対応させていただきます。</p>
<p>相部屋で電話される方が多く不快に感じました。また廊下で大声で電話されている方もよくいました。病院のルールとしては問題ないのかと思いますが、不快で療養する環境としては如何かと思えます。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。4人部屋での携帯電話の使用につきましては、お控えいただきますように患者さまにお願いしております。お見かけした際は声をかけさせていただき、静かな療養環境を提供できますよう職員一同、今後も注意してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>個室でも、テレビカードを払わないといけないですか？ 無料にしてもらえたらありがたいです。</p>	<p>現在、個室内のテレビ・冷蔵庫は新病院設立時の各種利便サービスを契約事業社様と取り決め、各々料金を設定しております。ちょうどいしましたご意見は今後の参考にさせていただきたく存じます。ありがとうございました。</p>

<p>ウィッグの試着をしたいのですが、丸見えで・・・その点について見えない様に「かこい」でもあれば利用しやすいんですが。</p>	<p>2階外来化学療法室の向かいに試着室を設置いたしましたので、今後はそちらをご利用ください。ご提案ありがとうございました。</p>
<p>食事の事ですが、熱い状態でいただきたい。そして、量が少なすぎ(半分も入っていない。)お味噌汁も冷めていて、濃く美味しくない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お茶と味噌汁の温度につきましては、高温にすると器が熱くなりやけどの危険性もあるため、60度設定とさせていただいております。量につきまして、お食事を運ぶ際にこぼれない量に調整しておりますが、半分以下は規定量ではありませんので、再度周知徹底致します。また、味噌汁の味付けにつきましては、患者さまに提供する前に必ず味見をして提供しておりますが、より皆さまに満足いただけるように工夫をしてみたいと思います。</p>
<p>体調が少し戻ってくると、例えばウォーキングが出来る様な部屋・設備があると助かります。ある程度、リハビリというものが必要であるならば、筋トレなど無理なく出来る様にトレーナーを配置しておくなど、安全面が優先されるので難しいでしょうが、ご検討よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を賜りましてありがとうございます。現在、当院ではご入院中の患者さま向けにリハビリテーション科が作成した「病院内を元気に歩こう！お散歩ヤル気マップ」を各病棟に配布させて頂いております。その中には、歩き方のポイントから、院内お散歩コース、筋力・バランスを向上させる運動などをご紹介します。トレーナーの配置につきましては現状難しい面がございますが、入院中の患者さまのリハビリを後押しできる環境作りにより一層取り組んでまいりますので何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>&lt;入院食について&gt;  ①「口が開けにくい」「唾が出なく水分やトロミのないパサパサした食べ物が食べにくい」「嚥下しにくい」など頭頸部癌患者に多い症状に対応した病院食が無いように思います。病院全体としての需要は少ないかもしれませんが、対応を希望致します。  ②陶器は重く危ない。点滴中は特に片手で持つことが困難。勝手ながらご意見させて頂きます。対応検討をよろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。頭頸部癌患者様用のお食事については、各諸症状に応じた食事内容を準備しておりますが、ご案内ができず申し訳ございませんでした。食事が食べづらい場合は、病棟スタッフにお伝えいただきますようお願いいたします。  食器につきましては、陶器、強化磁器食器を利用して入院中もなるべくご自宅に近い状態でお食事を提供したいと考えております。点滴等において両手で持つことが困難な場合や下膳が難しい場合は病棟スタッフが対応させていただいておりますので、お申し出いただきますようお願いいたします。</p>

<p>夜間の見回りについて 扉の開閉が雑な方がいて、かなりの確率で目が覚めます。もう少し静かにお願いします。ライトの照射もまぶしいのでなるべく間接的にして頂きたいです。顔にライトを照らされる事もあります。</p>	<p>この度は、扉の開閉の音や巡回時のライトの光によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。扉の開閉については、丁寧に言う配慮が不足していたと考えます。また、夜間の巡回は患者さまの安全を守るために不可欠ですが、ライトの眩しい光が睡眠の妨げになりましたこと、お詫び申し上げます。今後は、巡回時にライトの光が患者さまに直接当たらないよう細心の注意を払ってまいります。 いただいたご意見は真摯に受け止め、スタッフ全員で共有いたしました。今後も患者さまが安心して療養していただけるような看護の提供に努めたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>本日7/23CT(造影)実施 造影剤の注射の際、漏れてやり直した。右手にやり直し、CT検査を終える迄、1時間かかった。終了時、最初に注射をした左手(内肘を挟んだ上下)が赤く腫れ上がり痛みがある。痛みが引かなければ来院と言われたが家族の介護の為、来れない。 未熟な看護師を配置しないようにしてほしい。</p>	<p>この度は、CT検査の際に造影剤の血管外への漏れにより、痛みをはじめ検査に時間を要してしまったことなど、ご不快な思いをされたことに対して、お詫び申し上げます。造影剤はインジェクターという機械にセットし強い圧力をかけ速いスピードで静脈内に投与されるため、太い血管から針を刺したとしても途中で血管外に漏れてしまうことがあります。当院では、造影剤投与の知識と技術のトレーニングを行い、放射線診断科部長が承認・認定された看護師だけが造影剤投与のための血管の確保に携わっており、放射線診断科医師、放射線技師と連携し細心の注意をはらいながら行っておりますが、残念ながら今回のように造影剤の血管外への漏れを完全に防ぐまでには至っておりません。今回の患者さまのご意見を放射線診断科のスタッフで共有するとともに、看護師の、さらなる技術と知識の向上に努めてまいりたいと存じます。貴重なご意見をどうもありがとうございました。</p>
<p>飲食可能な休憩場所が少なすぎる。 善処して下さい。</p>	<p>過去にご要望を受けて2階に飲食スペースを新設しましたが、ご利用時間帯によっては満席になることも多く、今なおご迷惑をおかけしております。できる限りご期待に添えますよう、今後も患者サービス向上に向けて改善に努めてまいりたいと存じます。ご意見いただきありがとうございます。</p>
<p>入院、通院で世話になっております。 入院して感じた事が2つあります。 ①入院を2回しましたが、1回も笑顔を見せてもらえない看護師さんがいる事です。 ②1番欲しい場所、思い切り1人きりで泣ける場所が欲しいです。家に帰っても声を出して泣けません。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 ①笑顔での対応ができていなかったことに対し、大変申し訳なく思います。今回のご指摘を部署で共有し、サービス向上に向け、接遇の質が向上するよう取り組んでまいります。 ②患者さまのつらいお気持ちに気づけなかったこと、誠に申し訳ございませんでした。今後は、日々のかかわりの中で、患者さまそれぞれの思いを引き出せるよう努めてまいりたいと思っております。またどうしてもという場合にはお声がけいただければ別室(面談室や説明室)を準備いたしますので、いつでもお申し出ください。</p>

## 【平成30年8月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>採血室にある、かぶれにくいテープを、MRI、CTなど造影剤を使う所にも是非、置いてほしい。毎回、かぶれる為、乳癌で右腕しか注射がダメなため、よろしく願いたいします。</p>	<p>造影CT、MRIの後で使用しております絆創膏での皮膚かぶれで苦痛をお与えて申し訳ございませんでした。この度の貴重なご意見を受け、造影CT、MRIの後は採血室にあるものと同じ低刺激性、はがしやすい絆創膏に変更いたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>放射線CTの更衣室のロッカーの鍵が非常に扱いにくい。まず1回で開け閉め出来る人は少ないと思う。特に、ここは病人が対象なので、もっと扱いやすい方法に変えてもらえれば喜ばれるのでは？</p>	<p>この度は、CT検査の際にご不便をおかけしお詫び申し上げます。更衣室ロッカーの鍵につきましては、暗証番号式などを検討してまいりましたものの、番号をお忘れになった場合に開錠が困難となりますことから導入を断念しました。更に鍵の破損のにおりに、私どももより大きくて丈夫な鍵を検討いたしましたが、更衣室に設置可能なロッカーサイズでは見当たらないのが現状です。今回ご指摘を受け、すぐにできることとして機械油を噴霧したこによりまして、少し開錠し易くなったかと思えます。ご不便をおかけしますが、ご容赦の程願いたいします。</p>
<p>今回、入院してみて担当が変わるたび、名前カードを薬箱につけてくださるシステムが、出来ていました。看護師さんの名前がわかることは、安心できます。でも、前のように担当看護師さんが、決まってる方がもっとよかったです。できれば2人チームくらいで担当していただけたら更に安心です。一度、検討して頂けたらなあと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。旧センターでは、患者さまに入院から退院まで受け持ちする方式と固定されたチームでの関わりを提供しておりました。しかし、最近では入院日数の短縮に伴い受け持ち看護師が、タイミングよく関わるのが難しくなりましたことから、今回患者さまに安心していただくように名前カードを薬箱に提示するシステムにさせていただきました。また、同時に病棟管理者のほか、マネジメントリーダーを設け全体を把握し調整することを強化し、チームで看護を行っております。早く患者さまの不安を解決できたらと思いますので、ご遠慮なく何なりと相談していただけたらと存じます。</p>
<p>ここの御飯は炊き過ぎなのか、水の配分が悪いのか硬すぎる。いくら私が硬好きとはいえ、あれは酷い。折角、食道の大手術をしたのに、胃袋に行くまでに爆発してしまうのでよく考えて炊いて欲しい。よろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。御飯の硬さのご意見は、柔らかいのご指摘や硬いのご指摘を受けることなど患者さまによって様々です。御飯の硬さにつきましては、できるだけご期待に沿えますよう再度治療主科と検討させていただきます。</p>
<p>積極要望として 近い将来、光免疫療法が厚労省で認可されましたら積極的導入を希望いたします。</p>	<p>認可にいたるまでの、治験で有望な結果であれば、積極的に導入するようになります。ご意見ありがとうございます。</p>

<p>外来で抗がん剤点滴での待ち時間が3時間～3時間半と言われた。既に2時間半が経つが、このままだと4時間待ちになりそうである。待ち時間を短くする手立てはないのだろうか？余りにも長過ぎる。患者が待っているだけで、疲れている現実を分かっているのだろうか？</p>	<p>待ち時間が長くなり大変申し訳ございません。待ち時間に関しては、大変心苦しく思っております。特にご指摘の間はお盆の前の週とあって、この週はほぼ毎日、120人を超える予約患者さまが治療にいられていました。病院全体として待ち時間の短縮に向けての対策等の必要性を感じておるところでございます。また、待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるような工夫としまして携帯電話呼び出しサービスなどを導入しております。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>この病院は面会時間の指定があるにも関わらず、朝から早い時には9時にはもう面会に来ている。他の患者の迷惑だ。他の病院は、面会時間にならないと入れてくれない。それが当たり前と思う。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。開院当初からホームページ上や入院のしおり、オリエンテーション等で面会時間の順守を周知しております。また、受付や警備員でも時間外の面会を基本的にお断りしておりますが、ご指摘のように患者さまの手術当日でご家族がいられているようでございます。病棟とも今回のご意見を共有しご家族の待機場所などの工夫をしていきたいと存じます。今後とも患者さまの療養生活を穏やかに過ごしていただくように、職員一同取り組んでまいります。ご意見ありがとうございます。</p>
<p>術後のHCUでの待機時間の長さに苦痛を感じました。病院の方針かと思いますが患者としては、もう少し考えて頂ければと思います。空調の音もゴオ音でやかましく感じました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは、手術が患者さまに与える影響の大きさに応じて、術後はICU、HCU、一般病棟が連携し、看護を行っております。全ての患者さまが、安全な経過をたどり回復されますことを目標に全力で取り組んでいます。また、ご指摘いただきました空調音に関しましても、HCUの個室エリアはオープンフロアと比較し、清浄度の高い空調環境となっております。そのため静かな中で空調音が若干気になることがあるかとは思いますが、今回、施設及び看護部の担当者と共に現場の確認を行っておりますが、医療上の必要性からやむを得ない状況となっておりますので、合わせてご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>予告もなく駐輪場の工事を、それも半年以上にわたって行うなんて傲慢である。 不便極まりない。</p>	<p>周知のタイミングが遅くなり申し訳ございません。工事期間中はご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>飲食が可能な休憩スペースが少なすぎる。 対処して下さい。</p>	<p>過去にご要望を受けて2階に飲食スペースを新設しましたが、ご利用時間帯によっては満席になることも多く、今なおご迷惑をおかけしております。できる限りご期待に添えますよう、今後も患者サービス向上に向けて改善に努めてまいります。ご意見いただきありがとうございます。</p>

<p>いつもお世話になっています。先日の地震、台風の時など現在の状況等が把握出来ません。待合にテレビの1台くらいは必要と思います。鉄道の状況や現在の暴風雨の状況などがタイムリーにわかるとと思います。テレビ設置を切に願っています。</p>	<p>台風接近時などは、各フロアーにてTV放映により情報提供を行っております。  B1: アイソトープ診察室内待合い  1F: がん情報コーナー(患者サロン)  2F: 外来化学療法室内待合い  3F: 内視鏡室内待合い  また、総合案内前には各路線の運行状況の貼り出しを行っており、必要に応じて内容を更新し情報提供を行っています。台風や地震などの災害時には、来院患者さまが現在の状況を把握できるよう、今後ともTV放映や鉄道の運行状況などタイムリーな情報提供に努めています。</p>
<p>デイルームに沸かした茶、湯があればありがたいですね。</p>	<p>沸かしたお茶・お湯の設置は、衛生上のみならず感染対策・医療安全の観点から設置を見合わせております。病棟内デイルームのケトル等をご利用ください。</p>
<p>先日8/22、2F14ブロック前でやっていたセルフケアで業者の女性2名と男性患者が大きな声を出して談笑していた。また、その話が長く、治療のため受診科で待っている患者には、ただの笑い声だけにしか聞こえず、聞きたくない。その様なコーナーであればやめたらいいと思う。そんな業者はいらないのではないかと思った。私も入院患者でこの病院で治療を受けているので病院担当者も考えて欲しい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせることとなり、誠に申し訳ございません。診察待ちの間に多くの患者さまにご参加いただきたいの思いから、毎週水・木曜日に2階14ブロック前において、セルフケアフェアを開催しております。今後は、病院職員による定期的な会場の巡視を強化するとともに、大声での談笑や長時間にわたる携帯電話の使用などを控えていただくよう、業者への指導を徹底してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>駐車場の事前精算機の印字時刻がいつもずれているのでメンテナンスして下さい。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。  早速、事前精算機の時刻のずれを修正いたしました。  あわせて定期確認の周期の見直しを行いました。  ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。</p>
<p>予約をしていても待ち時間が2時間、3時間を超えるのは厳しいと思います。長く待たせている人達に対して声掛けや気遣いをもっと頂けないでしょうか？大きな病院は沢山の患者さんが来られ、待ち時間が長くなるのは仕方がない事ではありますが、それを仕方がないと片付けてしまわずに、対応策をご検討下さい。また、長時間座るにはあの椅子が固いですし背もたれが低い様に思います。</p>	<p>待合室に気配りができず、長時間お待たせして申し訳ありませんでした。今回のご意見を、外来看護師・受付・医師事務作業補助者・医師と共有し、今後は、診察の状況をお伝えする体制をつくってまいりたいと思います。また、診療科とも相談し予約枠について再度見直しを行うようにいたします。椅子につきましては、ちょうどいしましたご意見を踏まえて、今後の備品購入の際の参考にさせていただきますたく存じます。ご意見いただきありがとうございます。</p>



## 【平成30年9月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>入院時に、爪切り・ハサミ等の持込みは禁止という説明を受けましたが、どういう訳か施設内のローソンで爪切り・ハサミ等が販売されています。これでは、個人で黙って購入して病室に持ち込む事もでき、爪切り・ハサミ等による自傷・他傷の危惧もあり、院内備品等の損傷にも繋がりがかねません。かといって、爪切り等がないと独り身の入院患者の方の爪が伸び放題という不具合が生じます。そこで提案ですが・・・</p> <p>①ナースステーションに備品として爪切りを常備しておいて、要望に応じて場所を限定して使用してもらう。</p> <p>②施設で常備出来ないのでしたら、患者の方で購入してナースステーションで保管して頂き、要望に応じて場所を限定して使用してもらう。</p> <p>上記は参考までに提案しましたが、トラブル回避のためにもご検討頂けたら、幸甚に存じます。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございました。全国の医療施設で、患者さまご自身が保持しているはさみ・爪切り等の刃物類で治療に必要なチューブ類を切断した事故が報告されており、当院でも対策として、はさみ・爪切り等刃物類の持ち込みを禁止しています。感染対策上、爪切りを共有することは禁止していますので、患者さまには入院前に爪を切っていただき、入院中に爪切りが必要になった場合は、ご家族に持参いただき、爪を切った後速やかに持ち帰っていただくか、速やかに持ち帰れない場合はナースステーションでお預かりするようにしています。また、ご家族が来院できない等の患者さまもおられるため、コンビニエンスストアで購入できるようにしています。この場合も、使用後はナースステーションでお預かりしています。はさみについては、必要時に各ナースステーションから貸し出し、使用後速やかに回収しています。今後も、患者さまの療養生活が安全かつ快適に過ごせるよう、はさみ・爪切り等刃物類の持ち込み禁止と対処方法について広く周知し検討をまいります。</p>
<p>大変お世話になっております。まだ入院中ですが気付いたことがあります。</p> <p>点滴のバッテリー、古いのか容量がすぐ不足になります。何台も交換して下さいましたが、これは全機のバッテリー交換をリース会社に行ってもらふ必要あります。看護師さんが何度もバタバタと気の毒です。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしお詫び申し上げます。輸液ポンプのバッテリーにつきましては、仕様上、新品バッテリーで約2時間の運転が可能ですが、古くなってくると時間が短くなったり、長時間充電してもフル充電にならなくなったりします。原則バッテリーの交換は2年に1度となっておりますが、劣化があまりにもひどい場合(バッテリー運転が1時間もたないなど)は先行してバッテリーを交換させていただきます。看護師に「満充電にならない、バッテリー切れの音がうるさい」などとお伝えいただければ、輸液ポンプ本体を交換するなどの対応をさせていただきます。</p>
<p>皆さんお使いになられている電子レンジの件。パワーもあって良いのですが、ドアを開けようとする本体ごと移動し、中の液がこぼれる。安易に開けられるようにしてほしい。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。</p> <p>潤滑剤を塗布することで安易に開閉できるよう改善されました。(安全にお使いいただくため、両手での開閉をお勧めいたします。)</p>

<p>いつも掃除していただきありがとうございます。      大変恐縮ではございますが、乾燥機の中にあるゴミ受けの清掃も      お願いできますでしょうか。バスタオル等を乾燥した後、埃の付着      及び埃が舞っている状態でございます。何卒よろしくお願いいたし      ます。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけしまして、大変申し訳ございませんで      した。      早速、洗濯乾燥機業者に清掃の頻度・タイミングの見直しを図るよう      に指示し、午前1回、午後1回清掃するようにいたします。      ご意見いただきありがとうございました。</p>
<p>抗がん剤治療の為、3週間に1日通院しています。      検尿・内科受診、抗がん剤点滴となりますが抗がん剤治療に受付      から点滴治療まで約3時間から4時間待ちとなっています。病院に      治療に来ているのに待ち時間で病気になる様な気がします。</p>	<p>長時間お待たせして、申し訳ございません。年々、抗がん剤治療を受け      られる患者さまが増えており、時間帯にもよりますが、患者さまの診察終      了が重なると、一度に対応することができなくなり長時間の待ち時間が      発生しております。現在、病院全体で待ち時間の原因を調査し、対策を      検討しているところです。また、待ち時間を少しでも快適に過ごしてい      ただけるような工夫としまして携帯電話呼び出しサービスなどを導入して      おります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>先日、外来化学療法科にて抗がん剤治療を主人が受けていた時に      感じた事ですが、看護師の方々の負担が多すぎると思いました。同      時進行で次々と患者の点滴を分刻みで走り回っている姿を見て、      あまりにも過酷すぎる状況と感じました。そのような状況でも笑顔で      患者を気遣い、素晴らしい仕事ぶりです。もう少し負担を少なくして      あげる事が出来ないものかと心配になります。看護師さんや医師      の方々の健康あつての治療ですから。</p>	<p>暖かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。近年、外来化学療      法室にて化学療法を受けられる患者さまが増えており、また、長時間を      要する複雑な治療が増加する中で、スタッフが一丸となって、化学療法      室の安全を確保しつつ業務の効率化に取り組んでおります。しかしなが      ら、患者さまに長時間の待ち時間が生じ、また、ご心配をおかけして大変      申し訳なく感じております。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>今日、検査の為採血をしましたが血液の採取量が非常に多いと思いました。検査試薬、採血管などを見ると半分位で検査出来ないかと思いました。検査の仕方を考えて欲しいと思いました。</p>	<p>検査の採血量が多いと感じられた件につきまして、検査の採取管は検査の目的に応じて種類別に行っています。また、同じ種類の採取管であっても、感染症検査や腫瘍マーカー検査では検査データの精度を保つ目的で独立した採取管を用いています。よって、検査の種類が多ければ採取管の本数も増えますので、結果的に採血量が多く感じられたのだと思います。現在使用している採取管は1本あたり約2～5mlの採血量ですから、4本採血しても20ml以内であり大さじ1杯と小さじ1杯程度です。また、現在の採血量を減らすことは可能ですが、再検査の必要があった場合と追加検査があった場合を考慮して、やや多めの採血量に設定していますのでご了承ください。</p>
<p>個室に入院していましたが見舞客用に丸イスで結構ですので2～3脚常設して頂いておればよかったです。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。医療安全の観点から個室の見舞客用の椅子の常設は見合わせております。ナースステーション前カウンターに貸出用の丸椅子をご用意しておりますので、必要に応じてご利用ください。</p>
<p>入院中から放射線治療が、20:00～21:00の間でした。治療の時間としては常識外と思われる。退院後の放射線治療も9/18 19:20、9/19 19:20と指定されました。一人暮らしの私にとりましてはこの時間帯での治療はあらゆる面において負担が大きいですし、夜間ですので不安があります。</p>	<p>治療による身体的・精神的なご負担がある中、大変なご不便をおかけしましたこととお詫び申し上げます。放射線腫瘍科では、なるべく多くの患者さまに最小限の待機期間で治療を受けていただけるよう、総治療患者数に制限を設けておりません。そのため1日あたり100名以上、最大で170名ほどの患者さまが治療を受けられており、治療装置の増設などの対応策を早急に進めておりますが、現状では予約枠を夕から晩の時間帯まで設けなければ対応が困難な状況でございます。日によっては遅い時間帯での治療をお願いすることをご容赦ください。予約の空きがあれば可能な限りご希望に沿えるよう配慮いたしますので、随時ご相談ください。その他、治療に際しお困りのことがございましたら、担当医もしくはお近くの放射線腫瘍科スタッフまで何なりとお声がけください。ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。</p>
<p>駐車場代を初め30分ぐらい無料に出来ませんか。少し高く感じます。些細ですが負担がかかります。患者の家族も駐車場代の減額もしくは半額出来ませんか。よろしくお願ひします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは駐車台数には限りがございますことから、できるだけ多くの方にご利用いただけるよう、可能な限り公共交通機関のご利用をお願いしております。また、当センターの駐車料金に関しましては、周辺駐車場の利用料金も参考に設定させていただいておりますので、何とぞご理解賜りたく存じます。</p>

<p>2階の椅子の並びについて 両側の診察室に向いて並んでいるが、間が狭く背もたれに深くかけると頭がぶつかる。改善して欲しい。</p>	<p>ご指摘の待合の椅子の配置について、間隔をあけるようにしました。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>1Fのコンビニの夜のバイトの男子の態度が悪すぎ！！ 町中のコンビニならともかく、ここはがんセンター。患者もその家族も辛い思いをしているのだからもう少し愛想良くすべきでは？</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして、大変申し訳ございませんでした。早速、コンビニエンスストアに対し、今回寄せられたご意見について報告するとともに職員の接客向上するよう指導しました。患者さまならびにそのご家族さまが気持ちよくご利用いただけるよう改善に努めてまいります。</p>
<p>CT室の着替えロッカー、終わっているのに重なってるので長い間入れなかった。 他は空いているのに考えて番号渡して下さい！</p>	<p>CT検査で検査衣にお着替えいただく際、他のロッカーが空いていたにも関わらず、ご案内したロッカーが使用されていて、他の患者さまが着替え終えるまでお待ちいただいた件につき、ご返答させていただきます。当センターでは造影CTの際、検査衣にお着替えいただいております。お着替えには、以前からご要望により男女別の個室ロッカー室をご利用いただいております。しかしながらスペースの関係により、各ロッカー室に複数のロッカーを設置し交互にご利用いただいております。受付にてロッカーの鍵をお渡しする際、ロッカー利用が重なるとお待ちいただくことになるので、ロッカー室順にお渡しするようにしております。ただし、混雑時や、何らかの事情で検査順が変更になった場合など、重なる場合があります。その際には申し訳ありませんが、前の方がお着替え終わるまで、しばらくの間お待ちいただきますようお願いいたします。もし、使用時間が長い場合や何か不自然に感じた際には、遠慮なく職員にお声掛け下さい。何かとご不便をお掛けしておりますが、ご理解の程お願いいたします。</p>

【平成30年10月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>野菜ゴロゴロカレーを注文したがメニューの写真と全く異なっていた。普通のカレーにおくらとゆで卵をのせただけでした。店員に聞くと「ジャガイモも野菜です。」と言われた。その対応にとても気分が悪く、二度と行きたくないと思いました。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして、大変申し訳ございませんでした。利便サービス業者(ひなた食堂)に対し、今回寄せられたご意見について報告するとともに職員の接遇を向上するよう申し入れました。患者さま並びにそのご家族さまが気持ちよくご利用いただけるよう改善に努めてまいります。</p>
<p>「ゴミの分別にご協力を」と冊子に書いているが、ゴミを回収する時は一枚の袋に全部入れているが何の為の分別か。</p>	<p>お部屋のゴミ箱については、患者さまのご負担を軽減するため、清掃員が回収後に分別しております。デイルームご利用の際に出たゴミについては、分別用のゴミ箱を設置しております。ご協力のほどお願い申し上げます。</p>
<p>11:00にMRなので、30分前に採血を終了して待っていましたが血液検査の結果が出ないと出来ないと言われ、MR検査までに1時間待ちました。わざわざ確認事項の用紙があるのに、それを記載していないのはなぜですか。記載していれば、受付の寒い通路で40分もイライラせずに待たずに済んだと思います。MR検査でも着替えて40分待ちました。その内10分は検査室の前の寒い通路で待ちました。せめて検査着を着る待合室は温かくなりませんか。血液検査も半年以内のものがあれば持って来て下さいと、確認事項に入れておけば時間短縮になりませんか。</p>	<p>この度は、MR検査の際に長時間お待たせした件につきお詫び申し上げます。造影剤を使用する検査の場合、造影剤使用により腎臓に負担がかかるので、造影剤を排出する機能(腎機能)を確認してから投与することとなっております。6カ月以内の検査データ(他院のデータ含む)で正常値であれば造影剤の使用を可としておりますが、6カ月以内であっても腎機能の悪化が疑われる場合、検査前に採血をお願いし、その結果を待って造影剤を使用しております。今回ご指摘の説明用紙にその記載が無いことに関しましては、すでに変更を加えております。当日検査データが必要な場合は、採血後、検査結果が出るまでお待ちいただくようお願いいたします。また、通路が寒いようであれば、空調の調整やタオルケット等のご用意をいたしますので、遠慮なく職員にお申し出下さい。何かとご不便をお掛けしますがご理解の程、お願いいたします。</p>

<p>これから益々寒くなっていく季節柄、コンビニで電子レンジ対応のマグカップ等の販売を考慮いただくとありがたいです。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。コンビニエンスストアに商品を取り揃えました。</p>
<p>15:00の間食に味噌煮込みうどんがきました。術後食なのに、15:00でこの量は食べれない！と思いました。プリンとか軽いものにすべきです。ありえないメニューです。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。この度、ご提供させていただいた味噌煮込みうどんは間食ではなく昼食になります。おそらく検査等でお出しするのが遅くなったものだと思います。説明不足で申し訳ございませんでした。現在、術後食の残食調査を実施しております。患者さまの好みもありますが、残食量が多くある料理などは見直しを図ってまいります。</p>
<p>土曜日(10/6)に注射もロクにできない男の看護師に3回も4回も漏らされて、本人は自分が下手なのを気付いていないのでしょうか。女性の看護師が他にドクターを呼びに行きました。患者は技術もない人間に注射やルートを取らしてはストレスです。また、部屋は掃除をせずに、次の人に回すのでしょうか？前の人は男性だったのか、便座の裏がアンモニアで汚れていました。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。このたびは、本当に申し訳ございませんでした。今回、治療目的の点滴は、休日のため当直の医師にて対応させていただきました。今後は技術向上に努めてまいります。トイレの清掃ができていなかったことに関して、不快な思いを与えてしまい申し訳ございませんでした。今後は入室前に十分確認するとともに、情報を清掃業者と共有し再発防止に努めさせていただきます。</p>
<p>CTの時の着替え衣が毎回臭いので不潔さを感じます。クリーニングしていないのかと思う程。今日は一度他のに着替えてみましたが、人の臭いが凄く残っていてそれを着て30~40分も待っているのが辛かったです。</p>	<p>この度はCT検査衣でご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。CT検査衣は毎回使用後に脱衣かごで回収し、専門業者がクリーニングしております。CT待合には職員を配置し、検査室への誘導や更衣のご案内等を行っており、患者さまが誤って検査衣を元に戻すことはありません。毎日検査前に検査衣の整頓作業を行っているため、検査衣が長期間放置されていることもありません。ご指摘いただきましたので、洗濯業者に洗剤や保管等に問題が無いか調査を依頼いたしました。次回検査時、同様に臭いを感じられるようであれば、遠慮なく職員にお伝え下さい。交換または、消臭スプレーをご用意いたします。</p>

<p>4人部屋でイヤホンなしでテレビを視聴したり、携帯電話をかけている人がいた。入院のしおりを読まない人が多いし、看護師の説明も無いように思う。</p>	<p>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。4人部屋でのテレビや携帯電話のご使用については、ご案内、入院時の説明を徹底するようにいたしますことと、お見かけした際はお声をかけさせていただき、静かな療養環境を提供できますよう職員一同、今後も注意してまいります。貴重なご意見いただきありがとうございました。</p>
<p>総合受付が、むすっとした顔ばかりです。笑顔でとは言いませんが、真面目を通り越しています。もう少し病院の受付だから柔らかい雰囲気ではいられませんか。</p>	<p>患者さまにご不快を与える表情・態度であったことを深くお詫びいたします。事務処理を間違えないように真剣に取り組んでいる表情が険しくなっていることに気づかせていただきました。患者さまから気軽にお声掛けいただけるような雰囲気作りと、周囲に目を配り、こちらから患者さまにお声掛け出来るよう、スタッフの配置工夫に努めさせていただきます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>MR更衣室に「ロッカー鍵は受付まで」と書いてたので持っていき、検査終了後って言われました。一言足りないと思いませんか？それでしたら「検査終了後、ロッカーの鍵は受付までお持ちください。」ではないですか。私だけが思ってるとは思いません。年配の人が多いので大きく書き換えて下さい。</p>	<p>この度は、MR更衣室内の掲示物について貴重なご意見ありがとうございました。患者さまへの説明が不十分とご指摘をいただき、早速MR、CT掲示物を変更いたしました。「検査終了後、お着替えが終わりましたら」という文を付け加えております。</p>

<p>ある若い看護師さんがバイタルチェックに来てくれました。ちょうど私は病室の外から帰ってきたところで、「ちょっと待って下さいませんか」とお願いしました。しかし、その看護師さんは「忙しいからちょっと測らせてね」と体温計を脇腹に突っ込み、酸素計を指に突っ込んできました。もう少し丁寧に対応して頂きます様お願いします。</p>	<p>今回、患者さまに大変、不快な思いをさせてしまったこととお詫びいたします。患者さまからいただいたご意見を病棟全体で共有し、今後このようなことがないように、丁寧な対応に努めさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>時間外受付の記入機が低いので記入しにくくて、腰が痛くなりそうです。もう少し高い机にして欲しいです。</p>	<p>いただいたご意見を踏まえて、記入台の高さを10cm程度アップしました。</p>
<p>MRIの検査中残り時間を伝えてもらえなかった。その事を検査終了後話すと「言ってませんでしたか？」ととぼけられその後「人によって言う、言わないは決まっていない」と話を濁された。最初にその事を患者に伝えて欲しかった。</p>	<p>この度はMR検査の際、当方の対応で不手際があった件、お詫び申し上げます。MR検査は筒状の検査装置に入り、大きな音を発生させながら検査を行います。患者さまによっては、不安から途中で検査を断念する場合もあり、残り時間を伝えてほしいというご要望で、残り時間をお伝えする場合があります。しかしながら、ヘッドフォンからの音声が聞き取りにくく撮影担当者の声を聴き間違える場合もあり、息止めの検査以外は、あえて声掛けをしておりません。患者さまが安全確実に検査を受けていただけることを前提に、ご要望があれば可能な範囲で対応させていただきます。この度は配慮が足りず申し訳ありませんでした。</p>



## 【平成30年11月のご意見への回答】

ご意見	回 答
朝の早くからずっと3時頃までずっとお見舞いとか身内の男の人が来てずっと喋っているのに、師長さんは何も言いに来ない。	4人部屋での面会につきましては、面会時間を守っていただき、快適な療養環境を提供できるように注意してまいります。 このたびは貴重なご意見をありがとうございます。
毎回受診して処方して頂いて安心して帰れるのはありがたいのですが、処方FAXに表示してある場所にFAXし薬を取りに行きますが、品物がなく返答は病院の近くでもらって下さいとの事です。何の為のFAXなのでしょう…	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 ご指摘の件につきましては、保険薬局としてあってはならない対応として、このような対応を行う薬局がないよう、大阪府薬剤師会に対し、改善の申し入れをさせていただきました。当センターでは国の施策である「かかりつけ薬局」の推進に従い、外来患者さまの処方原則、院外処方箋を発行させていただいています。患者さまには、『最も信頼』でき、便利な薬局を「かかりつけ薬局」としてお持ちいただき、その「かかりつけ薬局」が当センターからの処方薬だけでなく、他の医療機関からの処方薬や市販薬を含めて薬歴を確認することで、薬の飲み合わせや重複処方をチェックし、副作用の未然防止や早期発見が可能となります。同様の対応が繰り返されるようでしたら、薬局名も併せてお知らせください。
お見舞いに来た時に、夜間入口で入館証をもらうのに名前などを記入する台が低くすぎて中腰にならないといけません。立って記入するための台にしては低いのもっと高い台にして下さい。	いただいたご意見を踏まえて、記入台の高さを10cm程度アップしました。

<p>駐輪スペースが狭すぎる。遠すぎる。対処して下さい。 バイクの駐輪スペースの方が近くて広いのはいかがでしょうかと思います。</p>	<p>現在、「患者交流棟」建設中のため、仮設駐輪場と従来のひさし付きの駐輪場にて対応しております。駐輪スペースについては、日中50～60台／日は空きがある状況でございます。バイク駐輪場につきましては、大阪市の条例に基づき、定められた台数の面積を確保しております。また、通行上の安全面等から、駐輪場より手前にある現在の位置に設置することといたしました。工事中、ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
<p>いつも外来化学療法を受けている者ですが、先生の診察後化学療法を受けるのに3時間以上も待つ時があるのですが待ち時間をもう少し短くならないのですか。待ち時間3時間～4時間は長すぎませんか。もっと人員を増やすとかできないのでしょうか。2時間半で東京まで行けますよ。</p>	<p>外来化学療法での待ち時間が長時間になってきており、ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。当院での治療を希望される方の急速な増加、化学療法の内容の多様化、長時間化、一方で安全に施行するための2重3重の確認のためお待たせする時間が長くなってしまっております。関連する部署の人員確保、各曜日の化学療法予約数の制限・予約の分散化、事前採血不要薬の専用枠設定などを進めるとともに、一部の患者さんには前日採血や短期入院での治療をお願いするなどしております。さらに今後、術後の定型的な化学療法を他院で受けいただくなど混雑解消のためのご協力をお願いする予定でおります。限られたベッドをできるだけ効率よく利用し、かつ安全に化学療法を施行できるよう努力を続けてまいります。皆様方のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>外来で来る時は、会計を済ませた領収書を見せれば駐車料金は400円ですみます。ありがたいことです。しかし、家族が入院して面会に来る時はそういう訳にはいきません。高い駐車料金となります。少しでも安くなるように配慮してもらえないでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 お見舞いの方の駐車料金を外来受診時と同様の割引とした場合、長時間駐車が多くなり、外来患者さまに駐車いただけない事態が発生することが予想されます。 また、電車、バス、タクシー等公共機関をご使用になってご来院される方とは別に、駐車場をご利用される方に対し、一部負担(受益者負担)をお願いしております。 駐車料金については、近隣の駐車場料金を鑑み設定しております。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>

<p>食道癌でひなたの食事だけでカロリーを取るのが難しく高カロリーの食べ物を少し持ち込んだところ、外からの食べ物は認められないので、今回は許すが次回からは持ち込むのであれば、来ないでくれとかなり強く言われ、以後一度も行っていない。</p>	<p>「ひなた」をご利用いただきありがとうございます。 ご利用の際、衛生管理上の理由により外部からの食品の持込は固く禁じております。飲食店では、提供するスペースで飲食されたすべてのものに対して責任を負わなくてはなりません。それが、持ち込まれた食品で、当該店舗内で調理、提供されたものでなくても同様でございます。なお、当該スタッフの接遇については、ご意見を踏まえて改善に努めたいと思っておりますが、何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>薬局のFAX情報を更新して欲しい。 ひまわりMC薬局へ送れない。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 送信できない状態を確認させていただいたうえで、ひまわりMC薬局、大阪府薬剤師会及びFax送信システム運営会社に連絡し、薬局情報の修正を依頼させていただきました。 当センターに設置している院外処方箋Fax送信システムは、大阪府薬剤師会が開発したシステムを利用し、データの登録や更新も一任しており、当センターでは薬局情報の登録や訂正ができません。 院外処方箋Fax送信システムについて、お気付きの点やお困りの事がございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。</p>

【平成30年12月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>昼食を取りたいのですが、レストランにあるメニューに揚げ物が多いのでインスリンを打つ者はもっと野菜たっぷりのメニューが欲しいです。野菜炒め(もやし、キャベツ、ニラ等の安価な物でよい)等を設定して欲しいです。一生ここで世話になり、ランチを挟むこともあるのでお願いします。</p>	<p>レストランをご利用いただきありがとうございます。いただきましたご意見につきましては、次回メニュー改定時の参考にするようレストラン運営事業者に伝えました。ご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>入院の部屋についてです。無料の4人部屋の次がいきなり差額ベッド料16,200円の部屋しかなく、患者の立場を考えて設定しているとは思えません。無料との間に前の成人病センターの様に家具付き4人部屋など、中間があって選べる様になっているべきだと思います。</p>	<p>個室料金につきましては、他病院との比較、立地条件等を含め検討したうえで価格設定しております。いただきましたご意見は、今後の参考にさせていただきたく存じます。ありがとうございました。</p>
<p>自転車の駐輪場が遠すぎる。狭すぎる。バイクの駐輪場を手前にする必要もなくいつもガラガラなので不要だと思います。対処して下さい。</p>	<p>現在、「患者交流棟」建設中のため、仮設駐輪場と従来のひさし付きの駐輪場にて対応しております。駐輪スペースについては、日中50～60台は空きがある状況でございます。バイク駐輪場につきましては、大阪市の条例に基づき、定められた台数の面積を確保しております。また、通行上の安全面等から、駐輪場より手前にある現在の位置に設置することといたしました。工事中、ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
<p>シャワールームが汚い。 特にパッキン(扉のレールの所)。</p>	<p>この度は申し訳ございませんでした。 清掃ならびにパッキンの交換を行いました。</p>

<p>CT検査問診票の間について ②のリブレシステムのことがさっぱりわからない。糖尿病の方ならわかるらしい。この間は「糖尿病自己測定器を貼っていますか？」という文言なら助けを呼ばなくても個人で答えを書けます。(リブレシステムとやらは写真を見せてもらい初めて知りました。)</p>	<p>この度は、当方の説明に不手際があったことに関しまして、お詫び申し上げます。FreeStyleリブレは、放射線にあるとそれ以後のデータについて精度保証を得られないので、問診項目に急遽付け加えました。最初にご指摘のように血糖自己測定器の一つとしてご説明しておりましたが、装着したまま撮影した事が二度ありました。当方で検討した結果、装着されている方ならよくご存知の製品名でお尋ねすることとし、装着されていない方には写真などを用いてご説明するようにしておりました。今回のご指摘をうけ、問診担当者には「FreeStyleリブレ」「血糖自己測定器」の言葉とともに、写真などを活用しながら、わかりやすく説明するように再度指導いたしました。ご指摘いただきありがとうございます。</p>
<p>日頃お世話になっているウィッグ関係の方々から、成人病センターからがんセンターに移転したタイミングで(病院でのチラシ配架など)ウィッグの取り扱いを中止されてしまったと聞きました。とても質の良いウィッグなのに、がんセンターに通う方が知る事が出来ないのは残念です。せめて月に1回程度、様々なウィッグメーカー、関連企業を集めて患者が比較検討出来る様な場を設けて頂けると選択肢が広がります。今一度ウィッグの院内での取り扱い(紹介など)について、幅広く選べる様ご検討下さいます様お願いします。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。現在、当センターでは、患者さまのアピランスケア・サポートの一環として、毎週水曜、木曜日に2階の外来診療フロアにて「セルフケアフェア」を実施し、ウィッグを取り扱う複数の業者が、製品の展示および実演を行い、患者さまにご紹介する機会を設けております。当フェアをご利用いただきますよう、よろしく願いいたします。</p>
<p>10Fさくら病棟の看護師の接遇は全員ではありませんがもう少し勉強された方が良くと思いました。</p>	<p>この度は入院中に何かご不快な思いをされたのであればお詫び申し上げます。今回のご指摘を受け、接遇について注意してまいります。ご意見ありがとうございます。</p>
<p>クイックイン外来でCTに行った時、待ち時間が1時間以上あった。後から来た人が呼ばれてるのにこんなに待たされるのはおかしい。11時ごろから待って、終わったのが12:30過ぎてた。</p>	<p>クイックイン外来にてCT検査を受けていただいた際、長時間お待たせした件につき、お詫び申し上げます。当日は緊急の検査依頼や造影剤の副作用による検査遅延の為、昼前後の時間帯に患者さまの待ち時間が大変長くなっておりました。混雑緩和を目的に予約枠の調整など随時行っておりますが、想定外の状況で待ち時間が長くなる場合があります。待ち時間の改善にはこれからも努力してまいりますので、ご容赦の程、お願いいたします。</p>

<p>ひなたの食事で、グレープフルーツが出て来ましたが、いかがなものでしょうか？薬によってはグレープフルーツがダメな場合もありますので控えて頂けたら助かります。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。患者さまへの安全に配慮し、レストラン運営事業者に対し変更するよう指導いたしました。</p>
<p>立体駐車場1階「譲り合い駐車区域」に車イス患者を乗せて車を止めようとしたところ役所発行書面の所持の有無を聞かれ次回から係員に提示するよう指示を受けた。「車イス駐車区域」と「譲り合い駐車区域」を区別している理由としては、車イス運転者ではないが駐車時に相当な左右スペースを必要とする病院利用者も救済することも含まれているところ、役所発行書面の提示を求めるのは、酷であると考えます。</p>	<p>「譲り合い駐車区域」は「大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度」に則ったものですので、ご利用にあたっては「大阪府障がい者等用駐車区画利用証」の提示をお願いいたします。当該利用証は大阪府より交付された際に、駐車時にルームミラーにかける等、外から見える位置に掲示するように説明されていると思います。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>新がんセンターで気付いた点は、ホームページの病気に対する解説が旧成人病センターのホームページに比べて貧弱になった気がします。「がん」の詳しい解説が載っていたように思います。今後、この方面の解説を充実して頂けるとありがたいです。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。これを踏まえ、今後もホームページのコンテンツの充実に努めてまいります。</p>
<p>ICUに妻が入っていた時、身体をタオルで拭いてもらう際、お2人のうち1人が男性の看護師の方だったことが非常に引っ掛かっています。異性の身体を拭くというとてもデリケートな作業だと思えますからその点について、当然配慮がなされるべきことだと考えます。今一度この事実について、ご検証下さい。今後の為にも。</p>	<p>この度は、配慮が不足し不快な思いをされたことに対して申し訳なく思います。ICUでは男性看護師のみでの対応とならないように、常時女性看護師と体を拭くようにしていました。今回ご意見をいただき、患者さまの視点に立って配慮すべき点について部署で検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>診察後の術前検査日程のことや入院手続きなどのお話をされる際、診察室の前の待合の所ではなく、プライバシーのことも考えて頂き、周囲に他の患者さんや一般の方がいらっしやらない場所をお願いしたいと思います。患者とその家族の気持ちを考えて頂き、面談室などの活用をどうかお願い申し上げます。</p>	<p>今回、手術のオリエンテーションを待合室で行うなど、プライバシーへの配慮に欠けた対応をしてしまい、申し訳ございませんでした。今後、説明に際して、プライバシーの配慮が行えるように部屋の確保に努めてまいります。</p>

提案を一つ書かせて頂きます。  
歌う事はとても健康によくて、私も歌を歌う事でがんになってから特に救われています。ご意見は様々でしょうがしんどい時に歌を聞きたくないのは非常に良く分かります。しかし、病院内にカラオケがあれば大勢の患者さまがより前向きに病気と向き合えるのではないのでしょうか。是非カラオケを作ってくださいます様お願い致します。

ご意見いただきありがとうございます。検討いたしました。が病院の構造上、カラオケができる施設を作ることは困難との結論でございます。ご理解のほどよろしく願いいたします。いただきましたご意見は、今後の患者サービスに活かすとともに、現在実施しているクラシック音楽会でも、「みんなで歌おうコーナー」などがございますので、ご参加いただければと存じます。

今日、大阪国際がんセンターへ早朝より診察で訪問しました。朝食を1FのCAFÉでモーニングを食しましたがバター(マーガリン)を使用している。これはガンに悪さをするトランス脂肪酸を使用した製品です。特にがんの一流病院の食事処で使用を認めている事に驚いた。外国に行ってもマーガリンは見ません。当病院から業者に指導したら如何。

「トランス脂肪酸」に関しては、各省庁(農林水産省・厚生労働省等)のホームページに見解が出されております。脂質に含まれる「トランス脂肪酸」は、食品からとる必要がないと考えており、とりすぎた場合心臓病のリスクが高まることが示されております。「脂質の摂取量が多く、生活習慣病が社会問題となっている国(主に欧米)」では「トランス脂肪酸」の「含有濃度の表示義務づけ」や「部分水素添加油脂食品への使用規制」をしている国があります。2003年に「国際機関(WHO/FAO 合同専門家会合)」では、食品から取る「脂質の目標値」を公表し、「総エネルギー摂取量の1%以下」としています。日本では欧米との食生活の違いから、「脂質の取り過ぎ」よりも「食塩の取り過ぎ」の方が優先的に問題視されており、日本では「トランス脂肪酸」の表示義務や濃度に対する基準値はありません。前述の目標値で考慮しますと、日本の1日の総エネルギー量の平均は約1,900kcalであり、この1%に相当する「トランス脂肪酸」の量は約2gです。平成24年3月に食品安全委員会が「トランス脂肪酸の健康影響評価(リスク評価)」を公表しました。「日本人の摂取量は、平均総エネルギー摂取量の約0.3%と推定し、通常の食生活では健康への影響は小さいと考えられる」と結論し、現在に至っております。当センターのカフェで使用しているマーガリンについては、「トランス脂肪酸」の発生に関わる工程を撤廃した低トランス脂肪酸の製品であることを確認しております。以上の確認を行ったうえで、通常の食生活では健康への影響は小さいと考え、カフェのマーガリンを継続使用について認めているところでございます。

## 【平成31年1月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>添加物の多い朝食にびっくりしました。食べ物の大切さを示すのも病院の役割だと思います。食事代があがってしまう事も懸念されると思いますが、方法はあると思います。食事の改善をご検討下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターの入院中における食事につきましては、科学的根拠に基づいた安全安心な食事提供を行っておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>米の炊き加減が硬すぎて食べにくいです。もう少しふつくと柔らかくに炊いて頂くことはできないでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ごはんの硬さについてのご意見は、柔らかいとのご指摘や、硬いのご指摘を受けるなど様々です。再度、炊き上げるごはんの量や水温など確認を行いできる限り、皆様に満足いただけるごはんを提供してまいりたいと思います。</p>
<p>外来内視鏡検査の看護師さんによる最初の問診で冷たい対応と思いました(主人も思ったそう)。これから苦しい検査を受けるのだからソフトに対応してもらいたいです。</p>	<p>患者さま、ご家族さまには、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見を部署で共有し、患者さま、ご家族さまが安心して検査を受けていただけるよう注意してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>輸液ポンプのことですが、エラーブザーが鳴った時、ナースコールすることをしっかり説明して下さい。エラーブザーが鳴ってるにも関わらず、どうしたらいいのかわからず何もしていない患者さんがおられました。</p>	<p>この度は、説明不足によりご心配をおかけして申し訳ございませんでした。輸液ポンプのアラーム音が鳴る場合は、医療機器であるため、ナースコールを押して看護師をお呼びいただくようご説明をさせていただいていますが、患者さま一人一人へのご説明が行き届いていなかったかもしれません。今後は、ご説明を尽くしていきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。</p>



<p>個室料金16,200円は高いです。お金がない人は相部屋が空くまで何日も待たないと治療を受けられない。せめて11,000円くらい、他では10,800円(シャワーはないが)くらいです。改善の程お願いします。</p>	<p>個室料金につきましては、他病院との比較、立地条件等を含め検討したうえで価格設定しております。いただきましたご意見は、今後の参考にさせていただきたく存じます。ありがとうございました。</p>
<p>手術後、点滴で痛み止めを流してもらったが効かなかったの で座薬で対応してもらい痛みは楽になった。担当医は「痛み を我慢しないで、痛み止めを使って楽に過ごす様に」と言っ てくれるにも関わらず、入院病棟のある看護師は「こんな 50ミリの座薬を使って」「他の薬は効かないの？」等々、自分 の考えを痛みで苦しんでいる患者にグチグチ言ってくる。患 者へ言って精神的負担を増加させるべきではないと思う。</p>	<p>この度は、手術後の痛み止めの対応について適切でなく、 苦痛を長引かせてしまい申し訳ございませんでした。ご意見 を各病棟で共有し、対応について再度周知いたしました。ご 意見ありがとうございました。</p>
<p>病院食について一考して欲しい。食は元気の元になるので 一人一人に合った献立をよろしくお願いします。普通食で完 食できない場合があるので半分ぐらいの量を希望します。食 事リクエスト希望。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。入院中のお食事につきましては は、主治医の指示のもと提供させていただいております。食 事量が多い場合は、半量提供なども導入しております。ま た、リクエスト食につきましては、月曜日から金曜日の昼食、 夕食の主菜を選択できる選択食や、食思不振対応食としま して、麺類の提供なども導入しておりますので、病棟スタッフ にお気軽にご相談いただきますようお願いいたします。</p>
<p>ある看護師さんとお話をして非常に不愉快な気分になりました 。敬語でお話して下さらない理由は为什么呢？親し みを持ってもらおうと友達みたいな話し方をされましたね。如 何なものかと思えます。</p>	<p>この度は、看護師の対応により不愉快な気分にならせてしまい 申し訳ございませんでした。今後、接遇についてあらためて 注意喚起してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>

<p>診察前は番号で呼んでくれるが、診察が終わって次回の予約票をもらう時には名前と呼ばれて探される。なんとかならないのかな？</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。今後は、診察終了後も番号でお呼びすることを周知徹底いたします。ご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>入院病棟での面会者のマスク着用が徹底できていないと思います。入院中の患者さんに対しては、心がけなど気を配って下さっているようですが、外からの訪問者に対して、より注意が必要ではないでしょうか。ナースステーション前を通る時、一言声掛けがあればかなり改善されると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターでは、インフルエンザ流行期の感染対策の一環として、面会時のマスク着用について面会者の皆様にご協力をお願いしています。入院案内や院内掲示を通じて案内を行い、マスクの持参がない面会者の方にはマスクの提供を行っています。この度、一部の病棟でマスクの未着用の面会者の方がおられたとのことで、病棟を中心に職員に周知いたしました。</p>
<p>総合受付の1Fカウンターの人達は私語が多く、目の前に立っていても気付かない。他の総合病院と比べて受付等の対応が悪く、質が低い。</p>	<p>患者さまがお待ちになられていることに気が付かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。調査しましたところ今回のケースにつきましては、業務連絡をしていたのですが、それが私語と受け取られるような口調で話していたのかもしれませんが。今後は、受付の行動、言動、態度を改め、患者さまのご要望にすぐ対応できるよう努めてまいります。</p>

## 【平成31年2月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>今月退院させて頂きますが、私は腎臓病を持っていますので低たんぱくご飯が、出ると思っていましたがないとのこと。お魚とか、ハンバーグなどおかずの量が少なくて残念でした。今後、低たんぱくご飯を取り寄せて下さい。お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当センターの腎臓食は、慢性疾患の腎臓食ではなく、急性期的な腎臓食となっておりますので特殊食品は極力使用せず、一般的な食材を基本に献立を作成しております。 今回ご指摘いただきました低たんぱくごはんにつきましても、特殊食品のため使用しておりませんでした。今後は導入に向けて調整させていただきます。</p>
<p>車の侵入経路について 本日、自家用車にて来院。右折禁止を守り迂回して病院側に侵入したがタクシーは右折で侵入している。守衛さんにお聞きした所、病院からの指示でタクシーは右折を許可しているとのこと。同じように患者を乗せているのに何故タクシーと一般車の取り扱いが違うのか。</p>	<p>当センターの駐車場やタクシー乗場への進入について、付近の交通渋滞への対策ならびに駐車場在庫待ちの公平性を確保すべく、原則右折入場をご遠慮いただいております。当該守衛を含む全ての守衛に対し、上記運用の徹底を図ってまいります。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>外来化学療法で前回は2時間半待たされました。今回は4時間半待ちました。ナースさんは走り回っています。急いで人員を増やすか院外にでも振らない限りこのままでは大きな事故が起きますよ。</p>	<p>外来化学療法での待ち時間が長時間になってきており、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当院での治療を希望される方の急速な増加、化学療法の内容の多様化、長時間化、一方で安全に施行するための2重3重の確認のためお待たせする時間が長くなっております。関連する部署の人員確保、各曜日の化学療法予約数の制限・予約の分散化、事前採血不要薬の専用枠設定などを進めるとともに、一部の患者さまには前日採血や短期入院での治療をお願いするなどしております。さらに、術後の定型的な化学療法を他院で受けていただくなど混雑解消のためのご協力をお願いしております。限られたベッドをできるだけ効率よく利用し、かつ安全に化学療法を施行できるよう努力を続けてまいります。皆様方のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。</p>

<p>現在、各階のロビーに面した約5m区間の非常通路のパネル(柵)が設置されていません。非常時そこを通行すると転落する恐れがありませんか。又、基本的に建築法等に触れませんか。</p>	<p>当センターは、各種法定検査(建築・消防等)を経て、開設しており、特に問題ありません。ご指摘のパネル(柵)の無いエリアについては、避難用の非常通路ではなく、建物メンテナンス用の足場として活用するエリアとなっております。</p>
<p>「今忙しい時間帯だから」「引き継ぎの時間だから」と看護師側の都合で患者を待たせすぎるのでは?もっと謙虚な気持ちで患者に対応して頂きたい。</p>	<p>この度は看護師の対応で不快なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。できるだけお待たせしないような対応を心がけるとともに、どうしてもお待ちいただく場合には、いつ対応できるのかを可能な限り具体的にお伝えできるよう、関係部署間で周知いたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>CT等の検査着がとても臭くて落ち着きません。前に着た人の臭い、洗っていないさそうな臭いが不快です。</p>	<p>この度はCT検査衣でご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。CT検査衣は毎回使用後に脱衣かごで回収し、専門業者がクリーニングしております。CT待合には職員を配置し、検査室への誘導や更衣のご案内等を行っており、患者さまが誤って検査衣を元に戻すことはありません。毎日検査前に検査衣の整頓作業を行っておりますので、検査衣が長期間放置されていることもありません。ご指摘を受けて、再度、洗濯業者に洗剤や保管等に問題が無いか調査を依頼いたしました。次回検査時、やはり臭いが気になられる場合は、遠慮なく職員にお伝え下さい。交換等の対応をさせていただきます。</p>
<p>1Fのレストランの件 もう少しメニューに工夫が必要かと思えます。 近くにレストランがないので、やむを得ず利用することとなりますが満足して食事を終えたことがありません。</p>	<p>日ごろからレストランをご利用いただき誠にありがとうございます。いただきましたご意見をレストラン運営事業者にお伝えしましたところ、メニュー会議を定例化するとともに、春の限定メニューの販売準備を進めるなどメニュー改善に取り組んでまいります。との回答がありました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## 【平成31年3月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>3度目の入院ですが、相変わらず総室利用の患者のマナーが悪いです。(室内の携帯電話使用、消灯時間後の電灯の点灯、午前中より見舞客が入室し大声で話す等々)入院時にマナーの徹底をお願いします。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見を病棟で情報共有し、患者さまの療養環境を整える努力をまいります。</p>
<p>5回目の通院ですが、会計受付の特定の人ですがいつ来ても名札を反対につけておられます。氏名がわからないので関係者かどうか不明です。安心出来る様に名前、氏名ははっきり見える様にお願いしたいです。</p>	<p>この度は、ご指摘いただきありがとうございます。忙しく動き回る業務の中で、名札が常に表向きになるように意識し続けることは困難な為、名札につきましては、裏表両方から名前が確認できるように、名札の中身を変更いたしました。</p>
<p>術後辛いだらうと考え個室にしました。ですが、ナースステーションからの大きな笑い声はたとえ昼間であっても疲れ、痛みを耐えている患者からしたら、ようやく眠れたのに外部しかも、ナース達の笑い声で睡眠の邪魔になるのは如何なモノでしょうか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。いただきましたご意見の内容を病棟カンファレンスで報告し、注意喚起を行いました。カンファレンスでは、私語を慎むこと、節度のある対応に努めることを再確認させていただきました。スタッフそれぞれがお互いの言動を注意しあっていきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>突然の●●看護師さんの異動に戸惑い、とてもとても不安です。入院中とても心強い味方になってもらっていたのに。残念で悲しくて……。</p>	<p>担当看護師の異動により、ご不安を感じられたとのこと、お察し申し上げます。当センターでは、医療チーム全体で患者さまのご不安に向き合えるように、今後も努力いたします。お困りの点などは担当スタッフにお伝えいただければと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>今日退院してもと、ドクターの言葉。それから家族に迎えに来るようにとの連絡。どうしてもタイムラグが生じるので待っていると、後の患者さんの予定が決まっているから早く病室を出てくれとのこと。当日になって退院を言うのはやめてほしい。</p>	<p>この度は、事前に退院日をお伝えせず、また退院当日に部屋をあけるように急がせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、医師との情報確認をしっかりと行い、事前に退院日をお伝えするよう徹底いたします。</p>

<p>外来の総合受付の女性の事務員さんが怒り口調で何人か並んでいる患者さんに対応されていました。顔もげんそうで笑顔と優しさが必要ではないでしょうか？</p>	<p>この度は、ご不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。調査しましたところ月初めの保険証確認や、初診の案内を待たれている患者さまが非常に多く、窓口が混乱し忙しさの余り優しさのない対応を取ってしまったものと思われまます。今後はこのようなことのないよう、スタッフの研修と受付方法の改善を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>がんセンター入口にガードマンが数人立っています。右折に入る事が出来ません。待っている車も出てくる車もない時はUターンをしなくても患者さんが乗っている車なのですから臨機応変に入れてあげても良いのではないかと思います。交通上の事もあると思いますがラッシュ時以外ではいかがですか？人件費削減では……朝とかラッシュ時以外はあれだけのガードマンは必要ないと思います。</p>	<p>当センターの駐車場やタクシー乗場への進入について、付近の交通渋滞や通行の安全対策ならびに駐車場入庫待ちの公平性を確保すべく、右折入場をご遠慮いただいております。(原則、左折での入場にご協力いただいております。)また、患者さまの乗車されている「駐車場入庫目的以外の右折入場」については、現在も可能な限り柔軟に対応しております。何卒ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>乳がんの手術をしました。術後すぐHCUに入り半日以上いました。私の家族は顔を見て元気な事を確認すると、書類にサインして帰って行きました。次にHCUに戻って来られた患者さんについて来た家族の方が大きな声で話し、電話をかけたり、同意書のサインをする時にあーだこーだと言い出して本当に不快な思いをしました。心配される気持ちもわかりますが、この場では手短かに家族と面会し大声を出さない。他の患者さんに迷惑をかけないという事を病院側としても徹底して頂きたいと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。HCUは16床中、11床がオープンフロアとなっており、プライベートの空間が出来るだけ保たれるように配慮は行っておりますが、どうしても隣接される患者さまの入退室においては、ご迷惑をおかけしてしまうことがあり、申し訳なく思っております。とは言え、HCUは一人一人の患者さまの回復に向かう力を支える場所ですので、ご意見をいただいたようにルールを遵守し、安全かつ安心してご入室いただけるようにスタッフへ指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>