

【令和2年4月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>11階さくら病棟内のリハビリテーションに使用するバイクのサドルについて、経年劣化の為に非常にクッションが固くなっており、使用中にお尻が痛くなってしまいます。血液内科の治療では、下痢や便秘、痔等に気をつけなければならないと医師、看護師の方々に伺っておりますので、固いサドルは非常ににお尻や肛門に負担がかかってよくないのではないかと思います。出来れば、クッション入りのサドルカバーなどを付けていただいただけでかなり痛みが軽減されると思いますので、一度ご検討いただけないでしょうか。使用している全ての患者さんに喜ばれると思いますので取付ご検討を宜しくお願いいたします。</p>	<p>このたびは備品の劣化に伴う不快な思いと、身体へのご負担をおかけしたことをお詫びいたします。 できる限りの改善を試みております。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>スタッフの皆さんの言葉使いとか丁寧でとても気持ちよく感じています。今コロナが大変な事になっていて三密を避けて欲しいと言われているので、換気が必要かと思われませんが、換気出来る方法はないものでしょうか？</p>	<p>当センターの各室には、定期的に外の空気と室内の空気を入れ替える換気設備が設置されておりますので、窓が開まった状態でも十分な換気はできておりますのでご安心ください。</p>
<p>大変綺麗な病院で職員の皆様も親切に対応して頂き喜んでいますが、ただし残念なことがあります。1)手術30分前に床頭台の荷物を含め、全てワゴンに纏めて欲しいと指示を受けました。手術後の部屋が変わることは病棟側の都合があるので理解できますが疑問①なぜ入院当初に指示をされないのか(非常に優れた行程表があるのにそれに盛り込めばよい)②なぜ手術30分前の指示なのか。③床頭台は移動可能なはずである。2)お腹のチューブを取っていただいた医師から「防水処置をすればシャワーが出来ますよ」と言われたのでその旨、看護師さんに依頼すると「1日待ってください」と言われた。疑問①どちらがこの病院の方針ですか、統一はされないのでしょうか。</p>	<p>このたびは不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。 手術当日の朝に急遽緊急ベットが必要となり、患者さんに床頭台の中を含む荷物を整理していただきました。なぜこのようなお願いをすることになったのか説明が不足していたことをお詫びいたします。 お腹の管を抜いた後のシャワー浴についてですが、およその目安として管を抜いた翌日に、患者さんのお体の状態に合わせて、より安全安楽なシャワーの方法、日時の調整を提案させていただいております。医療者間での言動の統一を図り、患者さんが安心してケアを受けられるよう、今後とも努力いたします。貴重なご意見をありがとうございました</p>
<p>この度、手術でお世話になり有難うございました。次の点について気付いたことを記します。①新型コロナの影響で家族との面会制限になったことは理解できます。又当然の対策と考えます。(従来ですと家族とともに手術までに時間を過ごすことが出来るところ)家族控室に手術前の3時間も誰とも会えず、不安で何の連絡もなく4階にいる家族への配慮としてスタッフの一声を掛けて頂くことは可能でしょうか。(メールでのやりとりはしましたけど)②今後の枕の大きさと中身と言い、決して安楽ではないです。③下肢に弾力性ストッキングの上に、ポンプ式のハドマが付けられ足元のベッド枠からベッド全体に振動が伝わり寝心地が不安定で装着中音も気になりこれも安楽ではなかったです。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響もあり、手術前後の面会制限をさせていただいており、患者様やご家族の方へご迷惑をおかけしております。 手術前の待機時間に関しては、お待ちいただいている時間も考慮しながらお声がけし、不安や負担が軽減できるよう取り組んでまいります。 また、枕についてもご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。より安楽に使用できるようにと考えております。 手術後に使用するフットポンプにおいては、下肢静脈血栓症予防の目的で実施しておりますが、音や振動があるため、クッションやマット、寝具等を用いてできる限り負担を最小限でおさえられるよう努めてまいります。 この度は貴重なご意見いただき有難うございました。</p>

<p>いくつかの病院にお世話になり入院してきましたが、初めて持った食器の重いこと、食べた後でもすごく重くて病人には1日3回大変でも頑張っていますが考えられないのですか。他の病院のものも見られてはどうですか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在、入院中の患者様に使用しております食器は一般家庭で使用している陶器食器や強化磁器を使用しております。 この食器を導入したのは、より家庭的な食事の提供を病院生活でも感じていただきたいとの思いと、従来から使用しておりましたメラミン食器については、軽くて持ち運びしやすい利点はありましたが、当センターの病氣治療の1つである抗がん剤治療により食器の臭いが気になる患者様が多くいることなど踏まえて臭いの軽減を図る目的として導入いたしました。 今回ご指摘いただきました「重さ」については、食器の特質上どうしても発生致しますのでご理解いただきますようお願い致します。 尚、今後新しく食器を購入する際には再度軽量の食器がないか調査検討して参ります。</p>
<p>初めての入院ですが、男性患者の多い泌尿器科でシャワー室に鍵をかけられないのはとても不安です。倒れるような状況が起こりうる人は別として、鍵をかけてもいいようにしてもらえないでしょうか。</p>	<p>この度は、患者さんを不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。 シャワーは身体を清潔にし、爽快感を得ることができますが、のぼせや起立性低血圧、転倒や骨折など予期せぬ事故が発生するリスクがあります。当院では患者さんの安全を守ることを最優先し、異常の早期発見と緊急時の迅速な対応の目的でシャワー室の施錠は原則行っておりません。 看護師は患者さんがシャワー中であることを把握しておく必要があるため、予約表の記載と、入浴時・終了時に声をかけていただくようお願いしております。また、誤って他の方が入室してしまうことがないよう、シャワー札を用いて使用中であることを周知しております。 ご理解、ご協力いただくようお願いいたします。</p>

【令和2年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今回初めてがんになり入院して看護師さん達、先生達の仕事の大変さを痛感し、感謝しています。出来るだけ身体を早く元に直していくことが、看護師さん、先生達への気持ちの返し方だと思ってます。苦しくても出来るだけ頑張って退院します。家族の人、会社の人達も同じ気持ちです。少しはわがまま言うかもしれませんが宜しくお願いします。有難うございます。退院したら大阪城公園に来て皆様の顔を見れたら幸せです。

二度目の入院で今日3日目です。いつも医師の皆さん、看護師さん、事務方の皆さん、それよりなによりも清掃されてる婦人の方々に感謝申し上げます。病室の清掃時にはいつもこちらの居場所を確認頂きながら業務に励んでいらっしゃる姿に頭が下がります。トイレにしてもいつ使わせて頂いても汚れに出会ったことはありません。人の嫌がる嫌な仕事を丁寧にして頂き本当に有難うございます。共通のスペースもいつも美しく、整理、整頓、清潔で使いやすいいつも嬉しく使っています。医師の先生方はもちろん看護師の皆さんの評判もこんな裏方の努力も更なる輝きに繋がっていると思います。

6日から入院して本日で4日目になります。なでしこ●号室の者です。素晴らしい看護師の皆様、スタッフの皆様、そして昨日も投函しましたが清掃に係る皆様、本当に感謝に耐えません。本日は看護師さんの中でもお二人の方を紹介させてください。●●さんと●●さんです。●●さんはすぐ●●ちゃんと下の名前で呼んでしまう程、お人柄がよくお二人とも医術、医療の技術の高さだけでなく、心の面、メンタル、その技能、技術に加えて人柄の良さが私達病人にとり何よりも大切であり必要不可欠なものです。何か見返りものでもと考えたりしますが、それもかえって迷惑になってはと思案にくれます。結論としてこんなに素晴らしい病院にお世話いただいていること感謝、感謝です。妻からも本当によかったといってくれていますので喜びは倍増です。本当に有難うございます。そしてこれからも宜しくお願い申し上げます。

3月初め、通常の診療で受診したところ、急に入院が決まりました。病気を見つけて下さった先生には大感謝です。同時に1週間後に娘の結婚式を控えていた為、困惑もしてしまいました。遠方での式を計画していた娘達ですが、昨年末にがんが見つかった私の為に式場をキャンセルし、あらたに場所を京都に変更してくれたという経緯がありました。是非とも出席したいと願っていました。病棟スタッフの方々は励まして下さり、携帯用酸素ボンベを借りることなど色々と考えて下さいました。おかげさまで許可がおり出席することが出来ました。家族だけのささやかな式ですが、ウエディングドレス姿の娘の晴れやかな笑顔を見ることができ幸せでした。式の3日後にコロナ対策の為、入院患者の外出が禁止になりました。検温に来られた看護師さんが「結婚式が禁止前でよかったとナースステーションで話題になっていましたよ」と言われ、皆さんが気にかけて下さったのだとありがたく思いました。又、ウィッグに慣れない為、ヘアサロン「こもれび」の店長さんにお聞きすると、病室まで来てくださり、髪型も式にふさわしいものにアレンジして下さいました。外出許可が出た時も我が事のように喜んで下さり、当日朝には開店前のお店でウィッグをつけていただきました。1カ月弱の入院でしたが、先生はじめ病院の皆様にとくさんの支えと優しさをいただき感謝でいっぱいです。本当に有難うございました。

【令和2年5月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>各階フロアーに設置されている案内(お知らせ等)用の画面の変わり方が早すぎます。半分読んだところで、画面が次が変わってしまうので10秒～15秒ぐらいの間隔で変わるようにできませんか。</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。 当センターのデジタルサイネージは、一般的に採用されている1コマ10秒という仕様で静止画を流しております。そのため情報量の多いものは複数枚に分割するなど工夫してきました。今回ご指摘いただきましたので静止秒数を伸ばすことも含め、更に見やすい画面となるよう取り組んでまいります。</p>
<p>先生も看護師さんもとても丁寧、親切で何でも聞ける感じが心強かったです。毎日有難うございます。たくさん声をかけてもらえて嬉しいです。残念なのは、病室カーテン外のロッカーの鍵がないこと、安心して物を入れられないので結局全部部屋に置いてました。鍵穴があるので鍵をつけて欲しいです。あと、空調の温度が高いです。きっと理由があるのでしょうが、同室の方も暑いと声が漏れていましたし、看護師さんに聞いたら、扇風機持参している人もいて話したたので、入院の準備の説明時に室内の温度は、何度位の設定ですという話があってもいいのではないかと思える温度でした。それと、テレビを見る際、イヤホン使用とのことですが看護師さんから伝えてくれると有難いです。(そこまで仕事ではないのに本当にすみません)それ以外は本当に満足しています。自分の病状、今後の方針も理解出来るまでしっかり説明があり、安心していきます。これからも宜しくお願いいたします。</p>	<p>このたびはご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 空調の温度設定は総室では適宜調整が可能です。職員が統一したご説明や対応ができるよう指導いたします。また、総室におけるテレビ視聴時のイヤホンの使用については、入院時に看護師から説明しており、それでもイヤホンを使用されていない場面を見かけた際には、その都度注意をしております。お気づきの時には、お手数をおかけしますが、職員に申し出ていただけると幸いです。病室ロッカーの運用についてですが、トラブル防止の観点から施錠する運用としておりません。ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>4/7に傷病手当金の書面を窓口に出し連絡を待っていましたが、5月に入っても連絡が無く5/6の来院時に先生にお聞きすると4/13に処理済との事でした。前回保険の申請の時に2W～1ヶ月掛かると言われたので我慢して待っていたのですが5/27の抗癌剤を継続するかしないかは傷病手当に掛かっていたので5/13(今日)至急お願いしますと伝えると事務の人が4/13に電話して携帯か自宅のTELに吹き込んだと思うと言われ確かめると携帯に着信はありましたが吹込みはなく自宅のTELは吹込み機能が無い機械なのでわからなかったのですが、先生でさえ架からなければ何度もTELや吹込みをして頂いているのに1回のみで1ヶ月近く放置するのは無責任だと思います。出た人は謝罪もなく杜撰な対応に激しい憤りを覚えました。以後、気を付けて頂きたいと思えます。</p>	<p>この度は傷病手当金申請書類の完成の連絡に、不行届きがございましたことを深くお詫び申し上げます。 現在の運用は、ご依頼いただいた書類の完成時に、申込者様にお受け取りが可能であることの電話連絡をさせていただいております。しかし不通の場合は、留守番電話機能があればそちらにメッセージを残させていただいておりますが、今回は留守番電話にメッセージを残せていなかったという事が発生してしまい申し訳ございませんでした。今後の対策としましては、留守番電話にメッセージを登録した後、書類のお受け取りに來られない場合は、申込者様に確実に伝わっているかが不明なため、当センターから定期的に電話連絡を継続させていただきます。今後この様なことが起こらない様、この度の事例を真摯に受け止め、患者様や申込者にご迷惑をおかけしないよう努めてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>こちらで成人病センターの頃より何度も胃内視鏡の検査を受けております。タオル持参は以前からですが、帰宅して持参したタオルを持ちかえてみたら、タオルと一緒に検査時に吐いた物をふいたペーパーナプキンも一緒に入っていました。汚物をふいたペーパーまでも持参したタオルと一緒に患者に戻す必要がありますか。ペーパーナプキンは、その場で病院で処理すべきだと思います。今回、初めてそのようなことがありましたので書かせていただきました。</p>	<p>このたびは、大変申し訳ございませんでした。 ご意見をいただきましたように、ご本人に返却すべき物と、病院で廃棄すべき物を注意深く区別し、お渡し出来るように部署内で周知いたします。 ご意見をいただき、本当にありがとうございました。</p>

<p>検査室でいつも感じている事があります。(腹部エコー)一人の職員の人間性が医療従事者として配慮にかける為、嫌な思いをすることがあります。高齢で足が悪い者が検査台に寝て、検査後に起きあがる事ができない時に、「ちょっと起こしてもらえますか」と技師さんに言ったところ、「ベッドを起こします」って、ちょっとの会釈もなく。最初から、電動機能がついているなら利用してくれたらいいですし、配慮のなさに機械的なものを感じ悲しくなりました。」</p>	<p>このたびは担当職員の配慮が足りず、ご不快に思われましたこと、お詫び申し上げます。起き上がりの際にはより安全に患者さんを介助すること、患者さんの不安をかきたてることのない表情や心のこもったお声がけを心がけることをすべての検査担当者に再度周知いたしました。貴重なご意見に感謝申し上げます。</p>
<p>定期的ながん治療後の経過観察でCT検査をおこなっています。診療日に次回CT検査を予約するのですが、がんセンターの検査枠が一杯とのことで、森の宮病院でCT検査の予約をとられるのですが、PET検査はしかたないとしても、CT検査は、すべてこちらの病院で受けたいです。</p>	<p>この度はCT検査を森ノ宮病院で受けていただくことでご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。がんセンターゆえに造影剤の使用頻度が高く、毎年1,000件単位の増加により予約枠を増加しても追いついていないのが現状であります。術前検査や造影剤に過敏な方などの対応が優先せざるを得ないことから、中長期的に経過を観察している患者さまには他院での検査にご協力いただいております。改善に向けて取り組んでまいりますので、ご容赦の程お願い致します。</p>
<p>寝具のレンタル 5月12日～20日迄 手術日は14日だったのでレンタルの必要がないのでおことわりはしましたが、“入院中はずっと継続となっているのでその日も料金は発生します”との答えでした。おかしい!?金銭的な面で言っていたのではありません。20日の火曜日までお願いしますと言っていたのにレンタルはありませんでした。当然レンタル料金はお支払いしますが、このシステムおかしいと思います。清掃ももう少し丁寧にしてください。</p>	<p>パジャマレンタルの受付対応について、注意及び指導をいたしました。また清掃につきましては、ご指摘いただいた点につい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。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和2年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

明日の退院を控え、入院期間中の感想と感謝をお伝えしたいです。先生は診断から入院、その後手術もしてもらい患者として配慮いただき、様々な質に対しても親切に教えてもらい本当に安心でき助かりました。看護師さんも機動力に基づき細かく対応していただき、入院中も不便なく生活が出来たことを感謝しております。いつも積極的で笑顔で働く看護師らの姿に心が響きました。すごく勉強になりました。帰宅してもしばらくは病院のことを思い出し、私を刺激すると思います。病院の先生、看護師、スタッフがお元気で働くようお祈りしています。入院中は本当に有難うございました。

R2、1月の健康診断で指摘されその後十二指腸は難しい部位だからと次々紹介され、4件目に紹介されたのががんセンターでした。4月にようやく受診が出来、●●先生を紹介され、今まで様々な病院でリスクの話聞き、不安になっていた私ですが、●●先生からの説明で少し安心しました。入院当日になり、子どもや夫に送られ入院しました。入院日当日の夜に病室に「●●です。●●先生が体調不良のため、明日の内視鏡は私と●●が担当します。」と急に言われ、「大丈夫ですか。」と不安な気持ちから思わず聞いてしまいました。仕方ないことだと理解はする一方、やはり急な変更は心配しかありません。しかし、不安な私に●●先生は丁寧に説明、冷静に判断対応いただきました。GW中にも関わらず、主人にも電話で経過説明をいただき安心させてもらいました。また●●先生にもお声かけいただき助かりました。お世話になりました。今後も引き続き宜しくお願いいたします。

病室について①各ベッド頭上にある照明のスイッチが行動範囲の反対側の奥にあるため、オンオフの時に使いづらい。②ベッドテーブルの上にある薬箱が深さもあり、身の回りの物を纏めて入れられてとても便利でした。(本来の使い方とは違うかもしれませんが)看護師さんについて(●階まで)人数数いますが、嫌な思いは一度もすることなく快適に過ごせたことを感謝します。特に印象に残った方は、●●さんでいい意味で新人さんが持つ初々しさはあるのですが、自分の仕事をこなすだけで精一杯な時期なはずなのに患者に対しての声かけ、コミュニケーションが誰よりも輝いていました。その●●さんをサポートする先輩の●●●さんも後輩に対しての眼差しや言い方、物腰がやわらかで2人のやりとりを見てる側もほっこりしました。私がシャワー浴が不可だとわかった時に●●●さんは余計な仕事なのに笑顔で快く対応くださり本当に嬉しかったです。有難うございました。

こんな立派な病院で治療して頂き、感謝の思いでいっぱいです。優しくはつきりおっしゃられる●●先生、気さくでカッコイイ●先生、頭のいい優秀な優しい看護師の方々、ピカピカな病室、長芋のわさび醤油、茄子の揚げ美味しかった。有難うございました。5/3夜7時頃、隣の病室の方が運ばれて行かれました。当日担当の看護師の方とてもよくされてました。嘔吐されている時は、ナースコールが無いときでもサッと来られて背中を摩られたり、頻繁に来られて優しい声かけをされていました。優しい声かけを隣で聞いているだけで安心しました。頑張ってください。

いつも大変お世話になりありがとうございます。4月から診て頂いている先生について、家族として本当に感謝の気持ちでいっぱい、筆をとらせて頂きました。急遽、内科の先生の退職により、先生が変わるということで不安もありましたが、新しく着任された●●先生は、「患者に寄りそって治療にあたる」という方針をしっかりと持っておられ、又、それを行動に表しておられ、頭が下がります。素人ですので、わからないことも多く、質問すると、丁寧に答えて下さり感謝しています。又どの抗ガン剤を使うかということについても医師としての診立てもありつつも、本人がもう少し生きたいから頑張ってこの抗ガン剤をやってみよう」という意志があるならば、医師としての考えを押しつけるのではなく、副作用についてや効果についてもしっかりと説明した上で本人の選択を尊重して下さるという姿勢に家族として本当にありがたいと思いました。生死を分けるかもしれない抗ガン剤の選択、本人の意思をくんで下さったことで本人も家族も「本人が選んだ道(抗ガン剤)だから」と何があっても納得できると考えます。これからも様々な判断をする機会があると思います。その都度先生と相談しながらやっていけるという安心感がたった3回程度の診察で得ることができたこと本当に嬉しく思っています。信頼関係は本当に大切ですね。これからも、どうぞよろしくお願い致します。

入院中のお食事がとても美味しかったです。出来たらレストランで食べたいです。こちらの食事がとても気に入ったらしく、外来治療の度に、担当医の先生に「もう一度入院したい」と申し出て、主治医の先生を困らせています。外来でも、病院食が食べられるようにしてあげて下さい。毎日でなくとも週に一度、そう言ったメニューがあれば、外来もその日に合わせて、母は幸せな気分になれます。ご検討下さい(付き添い人)5月1日～16日迄のメニューを退院しました今も参考にして毎日お料理作っておりますが、中々美味しい味まで到達しません。本当に病院食が好きで元気を頂いて退院出来ました。皆様に感謝申し上げます。

ナースコールの後の看護師さんの「どうされましたか」「すぐ伺います」の声にホッとしたことが何度あったらうかと振り返ります。2ヶ月を越える入院生活で主治医の●●先生や担当医の●●先生と娘の会話の中で自分が何度生命のギリギリにいたかを思い知らされ病棟に戻ってこれたのが多くの方達の支えがあったことと知らされて、自分の呑気さにあきれん思いも致しました。まだ家での体力作り、ダイエットの課題をかかえ、外科での手術のその後の道のりを考えると気のめいる時もありますが、皆様に言っていた自分の「なんとかなる」という思いとそして「おかえりなさい」と言ってむかえて下さった皆様に感謝をお返しするのは、笑顔で●階までしこ病棟を無事にお訪ねすることと思っております。本当に助けていただいてありがとうございました。今はただがんばります。

看護師さんには本当にお世話になりました。全ての方が良くしてくださり感謝でいっぱいです。大変な職務、先生方、看護師さん、どうかお身体気をつけてください。看護師の●●●さん、ビデオを見せていただいたり丁寧なご説明有難うございました。看護師になりたてのホヤホヤの●●さん、患者の気持ちに寄り添っていただいて嬉しかったです。素敵な看護師さんになれる事と思います。皆さん、またお世話になるかもしれません本当に有難うございました。

【令和2年6月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>先日、骨密度の検査をして頂きました。検査衣に着替える際、自分の下着や上着を渡されたビニール袋に入れるのですが、その袋が新しいものではなく明らかに使い回しの袋でした。手指の消毒など特に気を遣う昨今ですが下着を入れる袋が誰が使用した物かわからない現状は非常に不安です。安価なスーパーの袋で結構ですので他人の使用していない物を使わせて下さい。お願いします。又、受付票を入れるオレンジのファイルも気になります。多くのリスクを持っているがん患者が集まる病院での感染症対策をお願いしたいです。</p>	<p>この度は、検査を受けていただく際に不快な思いをされた件につき、お詫び申し上げます。当科におきましては検査室をまたいで検査を受けていただく場合、利便性の向上を目的に、検査衣に着替えたくご自身の衣類を袋に入れて移動していただくことがあります。袋については、中身が見えない、持ち手がある、着衣全てが入る等を考慮し、フィルム袋を持ち運ぶために購入したビニール袋をご利用いただいております。今後は毎回処分するようにいたします。また、オレンジファイルにつきましては、毎回除菌シートで拭いておりますのでご安心ください。この度は貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>化学療法室の中待ち、30代の主人と奥さん母親3人で中待ちしている。中待ちは1人で来ること。危機管理に問題あり。場所少ない。化学療法室、冷房がきつすぎて寒かった。風邪をひきそうです。</p>	<p>中待合や治療室への家族や付き添いの方の入室は、介助が必要な場合などに限らせていただくように説明や掲示物をお願いしておりますが、徹底を欠いたこと、また、冷房温度の冷え過ぎにつきましても気づくことができずに申し訳ありませんでした。お気付きの点がございましたら職員にその旨お伝えいただければ、付き添いの方への声掛けや、温度調整、掛物の提供をいたしますのでどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>外来化学治療室に肌に優しい止血シール「ニプロエンパッドプレミアム」を置いて下さい。他の物では肌荒れやはがす時に皮膚もはがれそうになり痛いです。採血室にはあるのに。</p>	<p>皮膚のデリケートな方には、特別に貼付するテープを準備し使用しております。テープで苦痛があった旨、お申し出いただきますと留意事項に記載し、対応をさせていただいておりますので、お名前をお教えいただけますとありがたく思います。</p>
<p>車寄せの停車、駐車を明確に禁止して下さい。10～30分停めている車が多い。(注意ベースではダメ)迎える対象者がすぐに乗れる状態でのPickupのみにするなどルールをはっきりさせて看板などで周知して下さい。駐車場に入れている人がバカを見ます(正直者)</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 車寄せの箇所は乗降用の用途に限定しており、立て看板を立てております。また、長時間駐車がみられる場合は院内放送にて該当者の呼び出しを行っております。 いただきましたご意見を踏まえまして、引き続き注意喚起を行ってまいります。</p>
<p>お世話になりました。テープをはがす時に、痛かったです。もう少し、優しくしてほしいです。</p>	<p>点滴や置処等皮膚に貼用するテープを除去する時は、皮膚トラブルを予防するため、除去方向など考慮し丁寧に行うよう指導しておりますが、行き届かず申し訳ありませんでした。スタッフに注意喚起を行い、徹底確認してまいります。ご意見有難うございました。</p>

<p>ペンを持って○以外書いたの初めてです。少し右手なので、痛いので力が入りませんが、どうしても気分が悪くて誰かに言いたくて書きます。今日朝、掃除の方で、●●さんと言っていました。部屋のカーテンが少し開いていて、次、誰が来られたら言おうって思っていたのです。部屋の真ん中のカーテンは、自分で朝開けたのですが、そこからは、前のビルかな？窓から近いので見えそうで、自分の部屋のカーテンが、看護師さんが来た時閉めていってくれなかったの、まる見えで、何か、いやだったんですが、自分で閉めるのが、しんどかって、次の方をお願いしようって思ってたんで、そうじの方が来たので、終わった後も、閉めてくれなかったの「すみません、カーテン閉めてもらえますか？」と言うと「えー！何～！」って何か気分が悪い言い方されて、カーテンをお願いしますと言うと「えー！こう？」と外のカーテンを閉めるので、もう言うのも、しんどかったけど、そこじゃなくて私の部屋のこのカーテンと言うと、「えー！さっきからこのままやったからわかれへんわ！」って言われて、外から見えるので、と1から説明しました。なんで、この部屋のカーテンを少し閉めるのにこんなにめんどくさそうにこんなイヤな言い方で言われなくてはいけないのかと、そこからずっと気分の悪い時間が続いています。自分がふつうの時なら、動けるのにとか、頼まなくて、こんなイヤな気分にならなくていいのにとか思ってきて。だんなに相談したら意見箱あるから入れなさいと言われたので書くことにしました。自分でも分かっています。ふだんなら、こんな事だけで何も思いません。気持ちがまいってしまうから、情緒不安定になるのもすみません。</p>	<p>この度は看護師が病室から退室する際、カーテンをしっかり閉めていなかったことが原因で不快な思いをすることになり申し訳ありませんでした。 退室する際はカーテンを最後まで閉めてから退室するよう職員に指導を致しました。同じことを繰り返さないよう注意してまいります。また清掃業務の責任者に対し、接遇向上についても注意及び指導をいたしました。</p>
<p>外来時、点滴ベッドを利用した際に靴べらを置いて頂けたらありがたいです。かがんで、靴を履くのがしんどいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 外来部門の処置室を点検いたしましたところ、靴べらを置いていないところが多くありましたので、設置していきたいと思えます。</p>
<p>診察及び抗がん剤投与は全て予約を標榜されています。診察は仕方ないとしても、問題は抗がん剤予約によるシステムかと存じます。抗がん剤は、1、2時間待ちが普通です。リクライニングシートも用意して頂いておりますが、ほぼ毎週、あてどなく待ち続けるのは、気持ち的にも体力的にも負担でこれはがん患者にとっては大敵です。抗がん剤の順番はどのようにして決定されているのでしょうか。当然抗がん剤の準備ができた順番ではなく、予約を優先に次にその中で抗がん剤準備ができた順であるはずですが。この優先順位を、機械(コンピューター)で決めているのか、人為的に行っているのか、ブラックボックスで患者にはわかりません。この決定基準の公表が大事と考えます。抗がん剤投与の場所が、物理的に狭いなら効率よく点滴できる方法を提示していただきたい。なぜなら、今後も抗がん剤投与の患者数がおそらく増え続けるでしょうからその対応が必要ではないでしょうか。すでにいくつか検討されていると思いますが、私が考えられるのは小康の患者には、地域の医療機関に点滴を依頼する、曜日ごとにIDの番号の末尾奇数、偶数のみとする、診察と点滴の日を別にできる患者は、朝一番(9時)からの点滴に再度来てもらう等々です。事務方の方々も常に外来をあちこち回られていろいろメモをされているので現状を改善していただける姿勢は十分に感じ取れます。しかし患者はできるだけ安寧な治療を続けたいのです。負担、待ち時間の少ない工夫の知恵を発揮してください。</p>	<p>化学療法外来では、治療開始までの待ち時間を短縮し、治療予約時間を目安にご案内できるように各部門と協力して取り組んでいます。しかし、ご指摘の通り6月11日・12日は午前の診察の遅れと患者様の集中が影響したこともあり、治療予約時間より大幅に遅れてのご案内となってしまう、まことに申し訳ありませんでした。 外来化学療法の待ち時間解消は本院の重要な課題として、2018年よりチームを作り取り組んできています。これまでに、データに基づき、外来化学療法の予約枠の組み替え、化学療法予約と診察予約の連携、受診日の調整による予約数の平均化、他病院との連携による総治療数を減らす取り組み等を進めてきました。一定の改善が得られたとはいえ、現状はとても満足できるレベルではないと考えています。 今回、点滴準備の進捗状況が患者さんに見えないこと、待ち時間に何が行われているのかわからないことが問題となっている点をご指摘いただきました。化学療法では、主治医の診察の際に抗がん剤がオーダーされ、その後、薬局において薬歴監査(抗がん剤の薬剤名・量・投与期間・検査データなどのチェック)がオーダーごとに行われ、薬剤の取り揃え及び再監査、薬剤のミキシング(抗がん剤等の調製)、そして再々監査の後に化学療法室に薬剤が届けられます。これらの確認や作業には最低1時間を要し、各診察室から注射オーダーが重なる10時半～13時頃の時間帯には、それ以上の時間を要します。個々の患者さんの治療の準備状況をお知らせするのは困難ですが、化学療法の作業内容をお知らせする方法を化学療法管理委員会で検討したいと考えています。 現在の看護師数や薬剤師数における対応可能量には限界があり、待ち時間を短くするには、ご指摘の通り一日の治療数を制限する必要があると考えています。</p>

<p>貴院の高度な医療に感謝しております。その上で、面会や付き添いについて申し上げたく投函します。今のコロナ禍、制限を設けざるを得ない事、重々承知しております。しかし、術後の患者においては、かなりの負担であると考えます。テーブルの飲料水さえ自由に取れない。トイレも自由に行けない。身体の少しの不具合を患者一人では、どうにもできない。またリハビリに降りるのに一人では不安という事もある。そのためだけにナースコール押す事は、はばかられる。仮に押したとしても満足に対処していただけない。(もちろん看護師さんやヘルパーさんが多忙なことは理解しています)これは患者の回復にも悪影響であると考えます。そういう場合、条件付きにでも長時間の面会や付き添いを許可するべきではないでしょうか。例えば、患者がある程度回復するまで泊まりで付き添える場合に限るとか付き添う期間に1階のカフェやレストランに行かない、不用意に外来スペースに行かない、ローソンでも必要最小限にする等。現時点許されているたった15分の面会でも毎日、電車で通い人混みを通ればウイルスを持ち込むリスクはあるわけで、車で行き付き添う方がよっぽどリスク回避できると考えます。</p>	<p>コロナ禍の状況により、入院中ご家族の面会や付き添いにあたりご不便をおかけしております。また、このたびは術後の状態において、配慮が行き届かずご負担をおかけし申し訳ありませんでした。不具合を感じられた際は、遠慮なさらずにナースコールを押していただき、また看護職員が部屋に訪れた際にも気兼ねをされず声をかけて下されば助かります。現在、面会においては制限をしておりますが、ご家族の付き添いは患者様の状態や治療時期等により個々に柔軟に対応しておりますので、入院されている病棟で相談していただきますようお願い申し上げます。貴重なご意見を有難うございました。</p>
<p>外科の投薬外来が、13:00の予約しかなく、時間が中途半端で、結局、仕事を1日休まないといけない。11:00や15:00くらいの時間だと、半日休日で来れるので、ありがたい。また、採血を土曜日もしていただけると嬉しい。(1日中ではなく、限定的な時間でも、助かる)これからは、仕事をしながら治療する事が基本となると思うので、よろしくをお願いします。</p>	<p>ご不便をおかけしまして申し訳ありません。投薬外来は病状の安定した患者さんを対象に、診察待ち時間をできるだけ少なくする目的で開設しており、外科全体で当番医が対応することにしております。他の医師やナースの外来診療や処置の合間のブースが比較的空いている時間で、手術や病棟対応などの状況等を検討して、現在の13時に設定しています。ご指摘のように患者さんそれぞれにライフスタイルがあり、一律の時間では対応しきれないことは重々承知しておりますが、個々の患者さんに合わせて外来対応することも現状ではなかなか難しい状況です。お仕事や子供の送り迎えなどで、投薬外来に来院されることが難しい方は、乳腺外科主治医にその旨を申し出ただけでしたら通常外来診察枠の中でできる限りご希望のお時間に予約を取らせていただくようにいたします。また、ご自宅や勤務先のお近くのかかりつけの開業医の先生に定期処方依頼することもできますのでご相談ください。早急な対応は難しいかもしれませんが、土曜日の外来採血実施についても前向きに検討してみたいと思います。このたびは貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>メディカルゲート ぜひとシステムを利用したいと思って申し込みを希望いたしましたが、明細書が郵送されてくる際がんセンターの名称が明記されるとのことで断念せざるを得ませんでした。家族に癌であることを話していない人にとっては利用しづらいと思います。ご検討いただけましたら幸いです。</p>	<p>Medical Gateの利用をご検討いただきありがとうございます。ご指摘いただきました請求書、診療明細書の郵送に関しましては保険医療機関では明細書の交付を義務付けられておりますことから、Medical Gateではあと払いサービスの利用についてはお待ちいただくことのないよう手渡しではなく郵送させていただくこととしております。郵送の際には万が一の不達の場合に備えて返送先の記載が必要ですのでこの度、センターの名称を省いたMedical Gate専用封筒を作製することにいたしました。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>携帯電話をマナーモードにしていない人や、TV等の機器をイヤホンなしで使用している人が多いので、全体に今一度周知して欲しいし、気付いた職員の方には本人に注意して欲しいです。患者側のモラルの問題ですが、電子音がたくさんあふれる中での休養は辛い時があります。何卒よろしくお願い致します。</p>	<p>入院中の電子音やテレビの騒音において、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。携帯電話や電子機器類の使用については、入院のご案内の際に、パンフレットの配布および、各病棟で掲示も行っており、マナーを守った適切なご利用をお願いしております。また、入院加療中にイヤホンを使用されていない場合は、再度ご注意くださいよう説明いたします。患者様個々にマナーを守っていただくように引き続き啓発してまいります。</p>

<p>16～18号室奥のカーテンが右側固定となっていますが、左側固定に変更をお願いできないでしょうか。カーテンを開けた際に右側固定だと、外からの視線が気になる時があります。特に回診等で自ベッドのカーテンがオープンになった際は、たとえ外から見られていなくとも恥ずかしい思いがします。左側固定だと近くに建物がないので、そういう状態にならないのではないかと思います。</p>	<p>このたびは、カーテンを開けた際の配慮が足りず申し訳ありません。4人部屋の入り口から奥側の共有スペースカーテンにつきましては、プライバシーを考慮し今後も配慮に努めてまいります。貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>全自動の洗濯機を増やして欲しいです。病気そのものや治療の影響で乾燥機への入れ替えが負担となっている人は多いです。どうぞよろしく願います。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。洗濯機のご利用については、ご不便をおかけし申し訳ありません。病棟内の洗濯機が使用できない場合、もしくはお急ぎの場合など、他病棟の洗濯機のご利用をお願いすることもございます。全自動洗濯機の増設については、施設のスペースの問題もあり困難であるのが現状です。ご理解のほどお願い致します。</p>
<p>化学療法も回数を重ねると、爪がもろく柔らかくなっておりすぐにあちこち割れてしまいます。入院時の契約事項に刃物類の持参禁止とありますが、爪切りで起こる事故よりも、爪が割れて皮膚を傷つけたりする頻度の方が高いのではないかと思います。現在、爪が割れた際に備えて、絆創膏を持参したりしていますがほぼ手洗い毎に交換しなければならず大変不便です。割れが大きくなってからの対処よりも、小さいうちにカットできるよう爪切りの持ち込みを許可して欲しいです。よろしく願います。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。ご入院中の爪切りやハサミなどの刃物等の持ち込みについては、患者様ご自身の点滴のチューブや、治療用のチューブを切断する事故により、安全面から病院としてご遠慮いただいております。爪の処理等入院中に必要な状況がありましたら、個々の状況により可能な限り対応させていただきますので、お声がけいただけますようお願いいたします。</p>
<p>10Fなでしこ病棟の皆様、入院中はお世話になり有難うございました。とても感謝しております。これはいたしかたの無い事でしょうが、夜中の1時・3時・5時の見まわり、看護師さんも大変だと思いますし、当方も目が覚めてしまう事があります。回数を減らすとかは可能なのでしょうか。</p>	<p>このたびは感謝のお言葉をありがとうございます。夜間の巡視に関しましては、当院の看護業務基準・手順に則り、患者さんの所在や安全確認のために実施しております。足音や物音等には充分注意しておりますが、ご迷惑をおかけしてしまいましたことをお詫び申し上げます。どうかご理解いただけますようお願いいたします。</p>
<p>ポート入れたら、楽だと言われたのに血液検査ではムリと言われました。ポート入れた意味がないので血液検査でもポート使えるようにして下さい。</p>	<p>患者様には、辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。CVポートからの採血は、医師かCVポートから採血できる資格を持った看護師しか行うことができません。そのことを、ご理解いただけるようにきちんと説明ができなかった事をお詫び申し上げます。現在、CVポートより採血できる看護師を計画的に増やしていくように育成しております。ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解のほどをよろしくお願い致します。ご意見ありがとうございます。</p>

いつも主治医の先生やスタッフの皆様にお世話になって感謝の気持ちでいっぱいです。何度か入退院を繰り返し、徐々に病状が悪化し、頭にも癌が転移して年齢の影響もあるとは思いますが寝る前の薬がないと布団周囲を探し、もちろん私の失態かもしれませんがもう少し優しい言葉で探してみましようとか、夕食後に内服ここにありますよなどといった言葉があっても良かったのではないかと思います。体力も落ち左手が不自由、記憶力も曖昧な状態の私に叱責されシーツなどめくって犯人のように扱われたことが非常に辛く悲しかったです。内服の管理が出来ない者にとっては個別性のある対応をしてもらいたかったです。

今回は、患者様に、大変不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ありませんでした。看護師のさりげない言葉、思いもよらない言葉で、患者さまにつらい思いを与えてしまうということを共有しました。今後の言動に生かし、暖かい看護支援が行えるよう努力してまいります。

【令和2年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

6月2日もうすぐ退院します。5月23日より6月2日迄の入院生活は本当に感謝でいっぱいの毎日でした。最高のドクター●●先生との出会いとスキルス性胃ガンステージ4は手術出来なくて延命しかないと考えていたので抗ガン剤がきいて手術して頂くことのできる幸せ。●●先生は私の命の恩人です。「ちゃんととれましたよ」と言って頂けたことは本当に私にとっては、天にも昇る気持ちでした。●先生も最初は少しお話しにくいイメージでしたが、笑顔の素敵なやさしい先生でした。本当にここの方々スタッフさん全て最高です。中でも●●●●さん、看護師さんには13さくらで一番やさしい思いやりのある私のためを思ってくれているのが充分伝わりありがとうございました。32才から看護学校に行き始めたといわれていた新人ナースさんもいつも私に優しくして下さりとても素晴らしい方でした。お名前書いてなくてすみません。シャンプーももち良かったです。本当に感謝感謝。ここに來れて病気になった事は嫌な事ですがよかったです。乱文乱筆すみません。幸せすぎて手がおどってます。

スタッフの皆様長い間ありがとうございました。先生方やスタッフの皆様のご尽力を全く知らずに過ごして参りました。恥ずかしい思いでいっぱいです。今日退院します。ある意味とても楽しい入院生活となりました。ありがとうございました。どうか、皆様お幸せに楽しい人生でありますように。

私は3つのがんと共存しながら生かされています。最初のがんから10余年間繰り返しこの病院で入退院しています。また各がんの検査と経過診察のため、毎月一回程度病院に來ています。最高の設備と、優れたがん専門病院とスタッフの中で治療を受けている恵まれた環境であると思います。その中で入院中の献身的な看護師の皆様には、大変お世話になり頭があがりません。毎日、楽しく入院生活を送っています。誠に有難うございます。これからもよろしく願います。

大阪国際がんセンターに辿り着き、命拾いが出来た事、一流の先生方、はっきり意見をお持ちの看護師さん、本当にありがとうございました。前を向いて歩いて行きます。命って一番大事。そんな事はわかっていても、病気を前にすごく怖くなるのです。がんを切れるだけでも助かると感じました。何の処置もできない人もおられるのですから。先生方からNo.1の取り方、No.2の取り方、No.3の取り方等を説明され、簡単そうに言われるんですけどとても難しい手術の手法でした。わかりやすく説明され技術の鍛練さに、驚くばかりでした。先生方との信頼関係が出来、手術に臨むことができました。大阪国際がんセンターの先生方、看護師さん、明るくて人のよさがわかる人達ばかりです。励ましてくれ怒ってくれて本当にありがとうございました。

スタッフ様の心遣いと優しさに心よりお礼申し上げます。お料理のおいしかったことに感謝致します。よく考えてきっちりとした調理の仕方に感激致しました。本当にお世話になり有り難うございました。

入院中13階病棟にて不安も大きい中、明るく元気に接してくれた看護師さんに感謝しています。また不明点や疑問点なども真摯に答えてもらい、安心して入院生活を送れました。担当医の先生も今何が問題でどのように対処していくのか、また今何をすればいいのかを明確に教えてもらい、イメージがとても湧きやすかったです。入院も手術も初めてでしたが安心できる入院生活でした。

人間ドックの腹部エコー検査で総胆管拡張と診断され 精密検査を受けるよう紹介状をもらい、こちらの肝胆膵内科を受診しました。15年以上前から胆嚢に異常があるので年1回定期検査をしてくださいと言われていて、近隣の病院で診てもらいましたが症状がないので様子を見ましようとかとのことで2年前は別の病院で腹部造影 CT を受けたものの異常なしと言われていました。今回、人間ドックの担当医師が強く精密検査を勧めてくださったことで、母が以前お世話になっていて何度か伺ったことのあるこちらの病院で診てもらうことにしました。肝胆膵内科の●●先生が腹部エコーの画像を見て「膵胆管合流異常、総胆管拡張症」とすぐに診断してくださり、癌になる確率が高いこと等の説明を受けました。いところが胆管癌で小さい子を残して40歳で亡くなっていたので、癌になる前に見つけてもらって良かったと心から思いました。まだ喜ぶのは早く手術で取ってみたら癌が見つかったということもあると伺いました。検査入院、手術入院の際には、消化器外科の●●先生、●●●先生、●●先生に大変お世話になりました。毎日病室を覗いてくださり、不安を解消してくださり、何よりも病気を治してくださったことにとっても感謝しています。退院の日に全員の先生にお礼が言えなくてずっと気になっていましたので今回アンケートで書かせていただきました。また、手術の際には麻酔科の先生が硬膜外麻酔をする際に優しく身体を抱えてくださった手術部の看護師さんにもお世話になりました。手術室に入る時不安でいっぱい周りが見えない状態でしたので、抱えてもらった時に不安が和らぐのを感じました。また看護師の皆さんには術後はICU、HCUでのケア、一般病棟での術前術後のケアを献身的にいただき、些細なことを質問する私に毎回丁寧に答えてくださったり、対応してくださったりしていただきとても感謝しています。娘が大学で看護を専攻していますが、皆さんのような素晴らしい看護ができるとは想像できませんが、機会を見て伝えていきたいと思います。また理学療法士の先生とのリハビリの時間はいつか治療から離れ退院後や復職後の生活を想像し、前向きに身体を動かして頑張れる時間でした。6月1日より仕事に復帰しますが、今回経験したことを踏まえて、健康に気をつけて社会貢献していきたいと思います。ありがとうございました。

病院の建物も素晴らしく又お世話下さっている先生はじめ看護師の人達も対応が素晴らしく心が豊かになりました。この様な治療を受けることが出来、大阪府民で良かったと思いました。私の病気の治療はこれから続きますがきっと回復出来るような確信を持つ事が出来ました。今後とも府民のために頑張ってください。

気管支鏡検査後の発熱が平日夜間にあり、緊急時の連絡で即入院との事で驚きましたが、当直の先生の治療で早く回復出来感謝しております。又、スタッフの皆様には大変お手数おかけしありがとうございました。

明日の退院を前に一筆、これまで大病もなくこの年齢まで過ごして来ました。コロナ禍の中ですぐに手術をしていただき本当に感謝しています。主治医の●●●●先生には、本当にお世話になりました。診断は的確で、いつも優しさにあふれ、不安な患者を明るく励まして下さり、診察が楽しみでした。手術も先生で、大安心で手術に臨めました。また受付、会計、証明書、案内の方たち、入院相談等患者サポート外来の充実などてきぱきしていて驚きでした。必要な資料や書類をすぐに揃えていただきありがたかったです。入院するとたえず看護師の方達が見守りを続けて下さり、普段の生活では考えられない優雅な時間を過ごさせていただきました。ちょっとしたおしゃべりの中に一人一人の個性が感じられ楽しかったです。病院食と思っていましたが、とてもおいしくて食事が楽しみでした。いかに飽食、味の濃い物を食べていたかと反省させられました。レシピを本にしていたら即、購入したいです。成人病センターが建て替えられ、名称変更した新しい所へ入院でき、手厚い診察や看護が受けられて幸せでした。診療時等に採取された各種試料や診療情報を残せていけるのが、私のできるせめでもの事だと思います。今後の医療に役立てていただけたら幸いです。色々お世話になり感謝でいっぱいです。ありがとうございました。大阪に「大阪国際がんセンター」があるのを誇りに思います。

【令和2年7月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>病室の設備の件、白い大きな洗面台は清潔でいいのですが、水・湯の出方(出し方)が、断続的なので不自由を感じることがあります。継続的な出し方も考えていただけたらと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 継続的に水・お湯が出るレバー式やボタン式の設備では使用するとき「接触」が発生し、感染対策上の問題も考慮して当センターでは自動水栓を導入しております。ご不便をお掛けする場面もあるかと思いますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>いつもお世話になりありがとうございます。4月フェリロデックス筋注を打っていただいたのですが、これまでにない早さで打たれ息もできないくらい激痛で帰宅後にも出血して止まらない状態でした。止血をしましたがなかなか止まらなくて不安でいっぱいでした。今現在も注射跡が赤く残り腫れもあります。その看護師の方はみんなきちんと講習を受けているので大丈夫ですからと何度もおっしゃっておられました。その方がどうかではなくやはり少し改善をお願い致します。私達患者は常に不安と恐怖心にさいなまれそうで。痛みが続くのもストレスになります。どうぞもう少し患者の立場に寄り添っていただけますようお願い致します。</p>	<p>大変、辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 部署で共有し、所要時間に関してはタイマーを使用するなどして、各自の技術確認を再度徹底する様に指導してまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>●階などで病棟の師長の態度が目に残ります。新型コロナウイルス感染対策での面会制限で15分以内面会の時間厳守のことも注意する人には何回も注意して注意をしない人には全くしない。長い時間面会していても何も言わない。この差別、不公平は何なんですか。師長の気に入った患者、気に入らない患者の差なんでしょうけど、こんなことされてる病院に大切な家族を治療してもらってるのに安心できません。次の入院するのを嫌がってます。治療完治を目指しているのに、困っています。他の看護師さんには大変よくして頂き感謝しています。前の師長さんがよかったですだけに残念です。治療の上で不利益になる事はないとありますが、心配なんで匿名でお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 面会については、病院のルールに従い対応させていただいております。ルールから外れたご面会に気づいた時には、声をかけさせていただいておりますが、気づかず注意喚起ができていないこともあり、誠に申し訳ありません。 病棟全体でも改めて周知し、スタッフ一同で一貫した対応ができるよう努めてまいります。 医師から患者さまへの説明の時や、ご病状によっては現在の制限に限らず、主治医の許可のもと感染予防を取りながら、面会していただいていることもありますのでご理解頂けると幸いです。ご理解、ご協力よろしくようお願いいたします。</p>
<p>難病申請について、難病申請するように医師から言われ、市役所に確認すると、大阪府のホームページからダウンロードするか、医療機関に用意されていると思う。ダメなら、もう一度来てとの内容だった。この病院は大阪府の外部団体なんだから申請用紙をダウンロードしてくれてもいいのではないですか。また、申請用紙を用意してくれても、専門病院として、対応があってもいいのではないですか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。市役所で申請する書類に関しましては、原則患者様でのご対応となります。病院に書類を常設しているものではありませんので、ご面倒ですが、患者様でのご対応をお願いしております。ご理解頂きますよう宜しくお願いいたします。</p>

<p>ポータブルトイレについて、点滴をするとトイレが近くなるのでポータブルトイレを置く方がいらっしゃいますが、自分も気持ちはわかるので仕方がないと思うのですが、昼夜関係なく使用されると、困る時があります。食事時間にされると一気に食欲がなくなります。抗がん剤で気分も悪くただでさえ思うように食事が取れないのに、次いつされるかと思うと何も食べられなくなります。夜は仕方ないと思うのですが、昼も使われる方は個室が空いていたら個室に移動していただくと有難いです。</p>	<p>4人部屋におけるポータブルトイレの設置、使用について、同室者の患者さまへご迷惑をおかけしており申し訳ございません。 各々の患者さまの状態によりトイレまで行けず、やむを得ずポータブルトイレをご使用されていると察します。 どうかご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p>
<p>シャワールームのカビ、シャワールーム洗面台の髪の毛どうにかしてほしいです。</p>	<p>ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。 清掃業務受託責任者に指導を行い、該当箇所の部品交換を行いました。</p>
<p>大阪府知事より 解除になっていますがコンサートはないのですか 他のコンサートもされていますがいかがでしょうか</p>	<p>当センターはがん専門の医療機関であり、がん治療に伴い免疫力が低下している患者様が新型コロナウイルスに感染されることがなきよう、十分に配慮したイベント運営が求められております。これを踏まえ、現在はクラシック音楽会の開催を見合わせ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>

【令和2年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

長年、OMM10F、婦人服アパレル会社で仕事をして、その後は地元のボランティア活動、お稽古事等をして楽しく過ごしていた所、この度思いもかけず、この病院にお世話になり、看護師さんの若いイキイキとした昼夜問わずの働きぶりにびっくりしました。優しく接してく下さり、体調の悪い時は、体をふいて頂き本当に申し訳なく感謝致します。●●師長さんのさりげない目配り、心配りが、皆様を束ねていらっしゃるのだと思います。お世話になった事を忘れず何とか元気を取り戻し、以前の様にボランティア活動やお稽古事が出来る様に頑張りたいと思います。ありがとうございました。

先週までお世話になっていた●●●●●の娘です。集中治療室の先生方、看護師さん、この度は母の命を救っていただきましてありがとうございました。実際にお目にかかれたのは麻酔科の●●先生だけでしたが、説明をしていただいている時の雰囲気がとても穏やかで信頼でき、不安だった気持ちも落ち着きました。容態が悪化し、救命は困難だと思われる状況に家族が落胆していた時「私たちはいつも、良くなる事を信じて看護しています」と言って下さった看護師さん、「もう母は目を覚まさないのか」と絶望的だった気持ちが救われました。命の危機から脱した後も、意思疎通のとれない母を皆様が献身的に看護して下さいましたので家族は安心して日常を過ごす事ができました。少しずつですが表情の出てきた母をみると嬉しくなり、どうしてもお礼を申し上げたく書かせていただきました。ご尽力くださった皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

術後、不安で体も中々いう事を聞いてくれない中、リハビリの●●先生は、毎日丁寧親切柔らかく優しい対応で色々な質問に対してリハビリをするにあたって血液検査から説明して下さい、リハビリ担当が●●先生で良かったと心から感謝しています。

2017年3月に、仕事の関係で貴院の内覧会に参加させていただきました。そのときは、「こんなステキな病院なら入院してもいいね。」と冗談を言っていたが、まさか本当に入院することになるとは思ってもみませんでした。実際入院してみて、設備面はすでに分かっていたが、医師、看護師をはじめ、スタッフの方々によくしていただき心から感謝しております。現在、コロナ禍で今まで以上に感染症対策等対応が大変だと思いますが、貴院の益々のご発展をお祈りしております。ありがとうございました。

さくらの病棟で術後お世話になっています。術後、食事の事も難しく、寝つけずにいたり、色々な事が起こる中、看護師の皆さんが親切で的確に対応して下さい、中でも●●さんには本当に心から感謝しています。不安な時やアクシデントがあった時、なぜこうなりやすいかとか、そうなる時は、こうしてみたらどうかとか、親身になって説明して下さい不安をとり除いて頂きました。本当にプロフェッショナルな看護師さんだと思います。有難うございました。

皆様お世話になり有難うございました。色々ご配慮などしていただき感謝です。伝達、先生への報告、小さなことでも聞き入れて下さりありがたかったです。相談などにも乗って頂きありがとうございました。大変なお仕事ですが、心より応援しております。分け隔てない対応素晴らしい事だと思います。なにより雰囲気がとても良かったです。ありがとうございました。

●階のさくら病棟に手術前から入院、手術後とお世話になりました。毎日土日も来てくださる●●●先生、●●先生、さくら病棟の看護師の皆さん、スタッフの皆さん、みんな親切で管がいっぱいで体が全く動かない時から皆さんに支えて頂き感謝の気持ちでいっぱいです。その中でも不安と恐怖に夜も眠れなくて苦しむ時、いろんなアクシデントで、体力精神落ち込んでいる時にいつも助けて頂いた看護師の●●さん どうしてこうなるのか、体の声と向きあって、頑張りすぎないで、頑張りすぎるとこうなるから。ご飯が、嚥下にアクシデントがあり、飲み込めない時もサポートしてもらいあらゆるSOSの時にいつも助けて精神もひきあげてもらいました。おかげで辛い入院生活を明るく過ごす事ができました。本当に有難うございました。感謝。

胃、腸の手術を受け今日無事退院することが出来ます。●階さくら病棟の皆さんには大変、大変お世話になりありがとうございました。色々と苦しい日もなんでこんなに辛い日が続くんだろうと思悩んでいる時、看護師の●●さんがすごく私の気持ちになって一緒に苦しんで下さったその時の顔が私の心にすごく響いて、なんて優しい人の気持ちになれる人なんだろうと思、その時はすごく救われ、こういう方もいらっしゃるんだとこの病院に入院させて頂いて良かった。これからも患者さんの為に頑張っていたきたいと切に切に思いました。皆さんありがとうございました。

7月7日の七夕の夕食の時、七夕カードがついていました。とても嬉しく癒されました。ありがとうございました。

●階なでしこ病棟の看護師さん、食事の係の方、お掃除の係の方、その他色々な方にお世話になりました。居心地の良い場所でした。元気になって帰ります。ありがとうございました。

昨日(7/15)は71才の誕生日でした。7月初めの検査で突然の発症、入院で何が何だかわからないまま今日に至りました。幸いとても良い病院で先生、看護師、事務方の皆さんの対応もとても素晴らしく感謝しております。毎日清掃に来て下さる皆さんもとても丁寧で他の病院とは大違いです。本日筆を取らせて頂いたのは、昨日の夕食に誕生日のカードと美味しいゼリーの贈り物がついていたことです。今迄の誕生日の中でこれ程感動したことはありませんでした。心が折れそうな中、一筋の光を見た感じでした。少し大げさかもしれませんが。栄養管理、配膳の皆様にも、よろしくお伝え下さい。本当にありがとうございました。

私は旧成人センター以来、今日迄通院入院と色々とお世話になり本日迄過ごして参りました。本日も無事元気に退院の運びとなり深謝致して居ります。今後共よろしく願い申し上げます。

初めて当院を受診して不安な心中でしたが、最初の間診を担当してくれた看護師(●階●●さん)がその後も外来入院と不安に思っていた所、その都度忙しい勤務の中、階は違いましたが時間を作って色々な相談や指導アドバイス不安な気持ちを快く聞いていただき元気を与えてくださり感謝しています。又主治医、担当医、看護師の皆さんは親切で心温まる気持ちで接して頂き感謝しています。一度退院して又入院する事になります。そして不安な気持ちはありますが、安心して入院できそうです。その折迷惑をおかけするかもしれませんがよろしくお願い致します。皆様、くれぐれもご自愛ください。

いつも御世話になっております。2か月半に一度入院して7年過ぎました。病気の進行もなく、平素は普通に生活でき感謝しております。先生方は、丁寧に説明して下さい、わかりやすく、わがままを受け入れて下さって有難い事です。(●●先生、●●先生)看護師の皆様も、いつも明るく笑顔で接して下さいます。今回は新人の●●さんが担当で、緊張の中にも一生懸命誠実に接して下さいました。注射大嫌いですが上手でした。清掃の方も、声掛けして頂き、心より御礼申し上げます。食事は、年寄りには少し固く柔らかか目の物があると嬉しいです。今後ともよろしくお願い致します。

【令和2年8月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>病棟も含めて全てですがトイレのお手ふきペーパーの使用後のごみ箱がすぐに溢れだします。捨てる時に丸めて捨てればだいぶかさも低くなると思います。皆に協力して頂ける様に「お手ふきペーパーの使用後は丸めて捨てる様お願いします」等はり紙をして頂けたら少しはましになるかと思ひます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 提案いただいたご意見を踏まえ、引き続き院内美化に努めてまいります。</p>
<p>トイレ程度はスリッパで良いのでは。靴を履いてる間におしっこが漏れてしまう場合があります。また手術後、点滴が多く付きますが、トイレ等が大変です。ひとまとめに出来ないものか考えて下さい。これが無くなればストレスがなくなりはやく治ると思ひます。</p>	<p>ご意見有難うございます。 入院中、スリッパを履かれて滑って転倒された患者さまが以前に多数居られ、転倒により大けがに至らないように、スリッパのご使用は控えていただき、底が滑りにくく踵の覆われている靴をお使いいただいております。 また、手術後の点滴においては、治療上必要な輸液を医師の指示により医療として実施しております。点滴や入院中の依頼事項により不都合や不自由をおかけしておりますが、どうぞご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>
<p>8/20からなでしこ●●●号室に入院して気づいた事2点、室内にカメラが設置されていて患者の許可なしに監視しないと看護師さんは言っていたが、入院説明の時に事務局が看護師からきちんと説明をして、患者からサインをもらっておくべきではないかと思ひ。今回、カメラの件は何も説明がなく、入室して気づきびっくりした。また、何の臭いか分からないが外から入室した時、独特の臭いがする。入室していると気にならないが、入ってきた時に臭う。入口カーテン、ソファー、床のタイルカーペット 何の臭いですか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 病室に設置してある監視カメラについては、患者様の危険回避のため必ず同意のもと使用しています。使用の有無に関わらず、今後は、入院時オリエンテーション時に説明し、安心して入室していただくようにします。 次に、緩和病床の清掃管理に関して、毎日の通常清掃に加え、年2回ほど、絨毯、カーテンを含め特別清掃を行っています。改めて、全室清掃を行い、今後は退院時にソファーやカーテンなど消臭剤を使用し、快適な入院環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>入院中担当が変わる度にNSが挨拶に来てくれて、教育が十分になされているなど感心しました。ただ病棟師長が一度も病室へ訪れなかったことに違和感を感じました。私の入院中はお休みだったかもしれませんが、私の勤務する病院では入院当日に師長もしくはその代理が病棟責任者として挨拶し、何かあれば申し出て頂くよう声を掛けます。 師長の仕事はスタッフの管理、ベッドコントロールだけではないと思ひます。患者にも目を向けられたらより良い病院になると思ひます。</p>	<p>入院中、患者様のもとへご挨拶に伺うべきでしたが、伺うことが出来ておらず申し訳ありませんでした。 今後は患者様のもとへ伺い、体調の変化や不都合、ご要望等ないか確認を行ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>●階なでしこ病棟は点滴が下手くそで何回も失敗されたが、謝らず態度がデカイ。</p>	<p>今回の入院におきまして、苦痛や不快な思いを与えてしまい、大変申し訳ありませんでした。 スタッフ一同、今後、引き続き技術のスキルを向上するよう努め、また接遇に関しても、患者様に十分満足していただけるよう改善していきます。</p>
<p>患者はヒマで看護師さんはめっちゃ忙しいのはわかりますが、ヒマなりにたった数個の予定をちゃんとこなしたいので「言うときます」「きいときます」でひたすらほっとかいたら辛いです。「大体何十分以内」「たぶん何時まで」と目安を言ってくれたら待てますがひたすら待たされるだけは辛いです。 パワーバランスが10:0でただただ待ってるのはどうしたらよいかわかりません。 お忙しいかと思いますが「少なくとも何時までなど目安を言ってもらえたら助かります。いつも良くして下さいありがとうございます。ご丁寧な対応に感謝しています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このたびは看護師の対応に時間がかかり大変申し訳ございませんでした。 患者様にとっては検査や治療の予定がある上、貴重な面会時間に合わせたご都合もあるかと思えます。その時間を有効に使えるように、患者様のご質問にはいつ返答できるか、何時にわかるかなどの目安を可能な限りお伝えできるよう周知してまいります。 このたびは不快な思いをさせていただきましたことを心よりお詫び申し上げます。</p>
<p>洗濯機を使用しています。洗濯かごを置いてもらえたら便利だと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 施設関係者含めご相談させていただきましたが、感染面より患者さまの共有物品として使用することや、設備面より配置場所、メンテナンスを考慮すると、設置は難しいと思われます。 ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご了承のほどよろしくお願いいたします。</p>

【令和2年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

ありがとうございました。入院早々に、こけたりして大変びっくりやら御心配かけてすみませんでした。こけた瞬間、看護師さん達がとんできてくれたのは感謝です。みなさん、やさしく、御親切にしてくださいました。ありがとうございました。

大変お世話になりありがとうございました。看護師さんもゆきとどき、接して下さいありがとうございます。感謝致しました。

担当医の先生には疑問や不安な点を丁寧に聞いていただき、大変ありがたかったです。そのおかげで何の不安もなく手術に臨むことができました。また手術後には、嘔吐した際に看護師の方から背中をさすっていただき、涙が出る思いでした。術後の体調を気遣っていただくようなお声掛けもたくさんいただき、無事予定通り退院することができました。今後も治療、入院でお世話になることが多々ありますが、貴センター様の益々の御発展を祈願致しております。本当にありがとうございました。

病院内にウォーキングコースを作られたアイデアは素晴らしい。少しでも運動出来る患者は出来るだけ足を使うことが大事かと思います。また気持ちが沈みがちになるのですが、出来るだけ体を動かして、前向きに取り組むことは病院に負けないためにもいいことだと思います。なので今後もこのようなアイデアを積極的に実現していただきたいです。ありがとうございます。

ウイルスとの戦いの最前線で戦って下さっている皆様へ、世界的な新型コロナウイルス感染の影響に加え、日本でも医療関係者や家族に対する、信じられないような誹謗や差別の報道も見聞きし、皆様の身体的、感情的、また精神的ストレスは如何許りかと思うと辛くなりますが、どうか殆どの国民が、皆様に深く感謝していることをお伝えしたく、お手紙を書かせて頂きました。日本では出生時から一度も医療や福祉のお世話にならずに人生を終える人はまずいません。すぎるような思いで、私自身や家族が病院に向かったことも数えきれないほどあります。守衛さんや清掃、受付案内や食事提供など多岐にわたる、本当にかげがえのない、みなさんの献身的な働きのお陰で、今まで生きてくることができています。さらにこの度は新型コロナという強敵との戦下で、病院業務に従事しておられる皆様のことを案じています。本当に「もう限界」と感じることもあるかもしれませんが、次の昔の格言は疲れた時のわたしの助けになりました。『あらゆる勤勉な働きには価値がある』格言14章、皆様の労苦は高く評価されていることを励みにして頂ければ嬉しく思います。今年は格別、暑く感じます。どうか、皆様お元気で、心穏やかに過ごしていただけますように。私個人としましては、できる限り皆様のお世話にならずに生活していけるよう、感染症予防や熱中症対策を実践していきたいと思っております。深い敬意と感謝を込めて。

●Fなでしこ病棟に6日間入院させて頂きました。●先生、●●先生、NSの皆様丁寧な説明と対応ありがとうございました。入院当日に担当して下さった新人NSの●●さんの明るく元気に仕事されている姿が印象的で元気を頂きました。ありがとうございました。

今回抗がん剤を替える為、副作用を見る為の入院でしたが看護師の皆様には本当に良くしていただきありがとうございました。いつも明るく笑顔で接していただき、交代の忙しい時間でも気持ちよく薬をぬりに来て下さり、感謝しております。又、担当の先生も忙しい時間の合間に毎日様子を見に来て下さいました。ありがとうございました。これが最後の抗がん剤になりますが退院してからも自らの免疫力を少しでも高めるべく努力してまいりますこれからもよろしくお願いいたします。

今回で5回の入院です。なでしこ3回 さくら2回
なでしこの看護師さん師長さんとっても優しく笑顔で話してくれて無理な事頼んでもいやな顔せずしてくれます。
今度入院する時は、絶対なでしこに指定します。特に師長さんの笑顔や話し方にいやされず。感謝の気持ちで一杯です。有難う御座いました。

私の癒しの場所に付け加えました。多分迷惑だろうと思いますが。最近は週2回の通院、受付を済ますと怖い採血に未だに注射針を見る事ができません。私自身の血管が細く見え難いので採血時、「ウーン、この血管は見覚えがある。●さんだー」と和ませてくれる事もあります。相反して5回連続で一回目を失敗されたり量が少ないと思っていると診察前に呼び出され再採血の時もありました。ホッとして体重測定に行くと、優しく「体調お変わりありませんか？」測定後、「お氣をつけて」で送り出されますが、時々ワンポイントで褒めてくれる事があり診察前に勇気を与えてくれます。意を決して診察室に入りますが最初「体調はいかがですか」と問われ、問題なければ、採血、採尿の結果報告を受け現場の状況が確認出来、「今日も抗がん剤頑張りましょう」の言葉で送り出されホッと笑顔がこぼれます。ただ時間と共に老化・病状の悪化で厳しい話し合いを数度頂きましたが表情変えず、私の不安な心情察しながら的確な対応有り難うございました。

【令和2年9月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>デイルームにも消毒アルコールのポンプがほしいです。 食べ残し、飲み残しがあれば拭いて消毒できます。 自分が座る前にテーブルを消毒できます。</p>	<p>デイルームにおける消毒用アルコールポンプの設置については、管理上設置することは困難であると考えます。 デイルームの清掃に関しては、病棟で定期的に行っております。食べ残し等がございましたら、恐れ入りますが当該病棟のスタッフにお声をかけていただくと助かります。 貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>ヒヤリハット 通院時から思っていました。1階のフロアーのひなたやカフェの映像が出るモニターの位置についていつも「危ない」と感じます。 設置場所を改善できないでしょうか？私たち患者は点滴台やつえを持って常時歩いています。 自分の感覚以上の歩行範囲がいります。白い柱から出っ張った足元部いつも危ないと感じます。 特にローソンから出て帰り、この部分が見えないんですよ。何かあってからでは遅いですよ。設置場所の改善をして下さい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 利便サービス事業者と設置場所の検討を行い、改善を図りました。</p>
<p>お昼のメニューについて 現在温かい麺が出ていますが、この暑さの中では冷たい麺の方が喉越しも良く食べやすいのではと思います。 ご検討宜しくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 冷たい麺の提供は、「あっさり食」という食事名で時々提供させていただいております。 ご案内が、不十分となり申し訳ありません。 病棟スタッフ等に一度ご相談いただければ幸いです。</p>
<p>①個室のバスマット取替えについて 毎日、スタッフ(白と薄緑のユニフォーム)の方がバスマットの取り替えをしてくださっているが8月30日(日)はスタッフの方が2名ともお休みでバスマットの取り替えがされなかった。看護師さんに確認しシャワー室に備えてあるバスマットと取り替えた。 スタッフの方がお休みになるのは分かっているはず(配膳は看護師さんがやっていた)なので、バスマットの取り替えも看護師さんにやってもらうのか、個室の患者にあらかじめ連絡して、やってもらうとか、やっておくべきだと思う。</p> <p>②ケア病床 B→一般個室移動日の料金について 、今回8月26日(水)9時頃、移動をしたが、移動日の料金はケア病床Bとのことであった。 同意書には「入室日も退室日もそれぞれ1日として計算します」と書かれており同意しているが、今回、途中移動は入院したときから分かっていたことなので、同意書をお願いされる時、ちゃんと説明して欲しかった。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>1)患者さまにとって闘病生活が快いものになるよう、多職種で協働しています。しかしこの度は連携不足により、十分なサービスを提供する事が出来ず申し訳ありませんでした。イレギュラーのことが起きた際の体制を改めて検討し、サービス向上につなげたいと思います。</p> <p>2)今回頂いたご意見を、カンファレンスで共有しました。今後患者さまに十分納得して頂けるよう、適時、説明を行っていきます。</p>

<p>体温計が脇下で測るものなので 消毒してくださっているか気になります。</p>	<p>この体温計がどこのものを想定しているのかわかりませんが、腋窩式体温計はすべて使用の都度アルコール綿で消毒しております。</p>
<p>毎日ずっと思っておりました。待ち時間が長すぎます(●●先生)何のための予約なのか疑問です。 最長16時の予約で20:45まで待ち、終わったら21時をまわっていました。体調の悪い患者を待たすことどのように思われますか？ ケモの方を優先させるという話は聞きました。私がケモを受けている時は確かに少し早かったように思います。 でも予約予約です。本日も12時の予約なのにすでに24名も待っておられるとのこと。何時間待つのか…一度帰宅するわけにもいきません。 ムダな疲れる時間…予約の取り方、ご検討願います。</p>	<p>長時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。 翌週が連休の関係で休診であったため、予約来院の方も多く、また化学療法を受けられる方が普段の1.5倍ぐらいおられたために長時間お待たせする結果となってしまいました。 化学療法を受けておられる方や再発治療中の方の場合、治療スケジュールを大きくずらすことが難しく、また予定外での診察が必要になる方もおられるため、予約がいっぱいの状態でもお受けせざるを得ないことも多々あり、日によっては予約が集中してしまいます。できるだけ分散して予約をお取りできるよう努力をいたしますので、日程的にゆとりのある方にはどうかご協力をよろしくお願いいたします。また、病院全体としましても患者さんの増加に伴い化学療法室やCT検査などの予約が取りにくい状況となってきております。このため乳腺外科としましては、外来化学療法の一部を連携病院にお願いしたり、初期治療が終了して経過観察となった方を外部の乳腺専門クリニックやかかりつけ医で診ていただくなど、混雑軽減のための対策を取り始めています。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>感じの悪い看護師がいる件。 コロナ禍で付き添いも面会も制限されているとはいえ、看護師が忙しくて満足にやってもらえない事を補助しているのに、その看護師から文句を言われるのは、気分が悪い。</p>	<p>このたびは、不愉快な思いを与えてしまい、申し訳ございませんでした。 具体的な内容が不明なため、出来ましたら部署名と内容等を記載していただけましたら、実際がどうであったのか確認できますので助かります。 患者さまの視点に立ったサービスの向上につながるよう看護職員の接遇や対応について教育、指導の徹底に一層努めてまいります。</p>
<p>入退院を繰り返しているのであちこちの病棟へ行っています。 婦人科の大部屋時、トイレは便座が温かかったのですが、それ以外の病棟は冷たいままです。 夏だからでしょうか？温めてくださると座った時に気持ちがいいのですが、病棟によって違いがあるのでなぜでしょうか？ 全ての病棟トイレ便座を温かくしてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当センターは、夏場においては共有トイレの便座の暖房機能はオフにしています。そのため、病棟別で管理はしておりません。 暖房機能がオンとなっていた理由としては、便座機能に詳しい患者様に変更したものと推測します。 お手数ですが、そのような便座を発見された場合は、お近くの職員にお申し出ください。よろしくお願いいたします。 また、夏場の暖房機能については省エネの観点から見送っております。ご了承ください。</p>

<p>今までに何回もこちら、なでしこ、さくらと入院していましたが最近小さいですがヒューマンエラーが目立ちます。 そのエラー時にこちらも大声を出してしまうのですが師長、医師はこちらの大声についてのみでヒューマンエラーについてはあまり問題にされていないようなので 上に書いてある相互の信頼についてあまり持たなくなっていくと思います。 このままでは以前あった手術器具の使い回しなど重大事故につながると考えます。</p>	<p>このたびは、不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ヒューマンエラーに関しては、発生している部署において何が原因で起こったのか、対策や再発防止についても検討しております。 部署名や具体的な内容が不明であり確認することが難しいため、差支えなければ、明記していただけたら、確認し教育指導につなげてまいりたいと思います。 どうぞ宜しくお願いいたします。</p>
<p>採血の時に毎回血管が出なくて痛い思いをしています。 CVポートの手術をしているのにそこから採血がなぜ出来ないのでしょうか？ せっかく手術をしているので、採血にも使用して下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 残念ながら、現時点では当日外来化学療法予定の患者さんのみがポート採血の対象となっております。 今後ポート採血がより拡大出来ればとは考えますが、実際に施行可能な人員が不足しており、今すぐには対応が難しい状況です。 貴重なご意見ありがとうございました。今後の改善に生かしてまいります。</p>
<p>入院前、大腸内視鏡検査を受けました。下剤を服用時に、過去に自痔核の手術(50年前)をした事と加齢に伴いトイレ迄漏らし、紙オムツを使用しました。それでも漏れて、困りました。 紙パットの捨て場所を尋ねましたが、内視鏡のフロアには無いとの事。一つ一つビニール袋に入れ持参の袋へ入れましたが、量も多く情けなく悲しい心もちになりました。 せめて、汚物処理箱の設置をお願い致します。今後の定期的な大腸内視鏡検査を考えると途方にくれます。 一斉に下剤を服用するので、トイレを独り占めするわけにもいかず、良い方法はないかと困り、自宅で服用後に受けれたらと考えたりもします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございません。 おむつなどの汚物処理箱は、女性用トイレのサニタリーボックスなど設置できる箇所に限りはありますので、看護師にお声掛け頂いた場合は、検査室内の廃棄箱に廃棄しております。 部署内でも、対応を統一できるよう、周知いたします。 自宅での下剤服用については、患者様の病状を考慮し、自宅で服用頂くための基準や、ご自宅での腹痛や脱水などの対策とともに、検討を開始しております。</p>
<p>トイレ内他に設置されていますペーパータオル「小さく丸めて捨てましょう」と書いてみてはいかがでしょうか ピロオンと広がっているのは見た目にもよろしくないと思います 朝食についてくるゆで玉子ですがキレイにむけなくて朝からイラッとします むき方の問題ですか？ ツルッとむける方法教えてください</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 引き続き院内美化に努めてまいります。 またゆで玉子のむき方については、インターネット等でご紹介されているので参考にさせて頂けたらと思います。</p>
<p>色々とお世話になり生命の危機も乗り越えありがとうございました！ この度のテレカードの件なのですが14日間の入院でテレカード11万円使いました！異常ですね、消費者センターへ連絡を取り調査するということになりました。 何故それほどのお金を取るのかということとテレビ買ったほうが安く済みますし1日ぼーっとして居るしかないのでテレビは見たいです。 あまりの高さに驚き！！テレビくらいタダで提供できないですか？もっとも治療代は別としてもっと考えることです。</p>	<p>14日間の入院で床頭台の利用において11万円もの費用が発生したとのことですが、機器故障等の可能性も含めて利便サービス事業者にて調査中です。異常を感じられた場合は、遠慮なく病棟スタッフにお声掛け頂けたらと存じます。</p>

【令和2年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

本日無事退院します。皆様には大変お世話になりました。常日頃から、こちらに通院するたび、安心感を得させて頂いています。担当して頂いてます●●先生、●●先生にはいつも温かい対応をして頂き、また連携した対応をしてくださることに感謝の気持ちでいっぱいです。また、今回数回目の入院でしたが、すべての看護師さんに丁寧に優しく接していただけること、いつも救われる思いです。明るい気持ちで通院と入院を続けることができるのは皆様のお陰と心から感謝しています。本当にありがとうございました。

今日で、放射線治療が終わります。入院、手術のあと16回の放射線治療を無事終えることができましたのも放射線腫瘍科の●●先生はじめ●●先生や看護師さん、技師さんや受付の方々のおかげでした。技師さんには毎回「お変わりないですか？」と声をかけていただき、また受付の方々には、時間など臨機応変に対応していただき、大変助かりました。コロナ禍が続きますが、どうぞ健康に留意下さり、一人でも多くの人を救って下さい。私は毎日治療に通うのがとても楽しかったです。本当にありがとうございました。

今回の入院 急でしたが、皆さんが優しく声かけしてくれてほっとしました。入院中何を聞いても笑顔で対応してくれて嬉しかったです。もう10日も経ったんだと今は思います。お世話になりありがとうございました。

●●副院長様はじめ皆様方へ 親身な先生方、優しい看護師さん、美味しい食事、デイルームからの眺め、快適なお部屋etc 素晴らしい環境に入院させていただき心から感謝致します。本当に有難うございます。これからも治療を頑張ろうという気持ちで退院することができました。今後ともよろしく願い致します。

こんなに長期間入院するのも初めてでしたし手術もありこの先どうなるのかという不安な気持ちでいっぱいでしたが私達食べる側により添ってメニューを考え調理して配食して下さっているんだなあと感じ力強く応援してもらっている気持ちで前向きになれました。味の組み合わせも変化に富んでいて飽きることなく彩りも美しく盛られ、温かいものは温かく冷たいものは冷たいままで毎回ごはんの時間はとても楽しみでした。ありがとうございました。

10Fさくら病棟の皆様 ICU、HCU を経てから2ヶ月余り、大変お世話になりました。
初めの頃は自分で体を動かすことも声を出すことも出来ず、意思の疎通が難しい中、手厚い看護をありがとうございました。
コロナ禍で付き添いができず、精神的な落ち込みが心配でしたが母が廊下を歩いている時に手を振ってくれたり、優しく声をかけて下さる看護師さんもいて、見守っていただいているんだなあと嬉しく思いました。
シャワー浴ができるようになってからは、ヘルパーさんや看護師さんが汗だくで介助してくださったと聞いています。
退院に向けて、私達の希望を叶えようとしてご尽力くださった●●さんお手数をおかけしました。日々、関わってくださった方々に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

別の病院で告知を受け自ら望んで来た今は、大阪国際がんセンターで受診する喜びを感じております。●●先生、●●先生、看護師さんの丁寧な説明、不安と感じた時や、要望を即実行して頂ける対応には、ずいぶん助けて頂きました。
又、薬剤師さん、クラークさん、病院関係の方々の親切な対応も印象に残ります。
食事もネットの口コミ通り、私にとっては、大満足でした。「美味しい」
最後に自身の治療について、コロナ禍の中、感染予防、健康、体調管理と一日一日大切に生きて行こうと思っております。
大変お世話になりました。ありがとうございます。乱筆乱文でごめんなさい。後で消していただけたら幸いです。

今日は入院初日から楽しみにしていた音楽会に参加させていただきました。
先生方やスタッフの皆さんの優しい音色を聞かせていただき音楽の力を感しました。音楽を愛している方々だからこそ患者であるで私達に音楽の力を伝えることができるのだと思います。
どの演奏者の方もすてきで楽しそうで私も必ず元気になってこんな風に楽しみたい！そして人のためになにかやりたいと思いました。
お仕事が大変忙しい中、患者の皆様のために力を発揮してく下さった先生方、本当に魅力いっぱいのすばらしい方々です。
病気になり悲しくて手術することが怖くて、これからの治療も不安でいっぱいですが今日の音楽会ですごく気持ちが前向きになれました。
楽しい心温まる時をありがとうございました。コロナ予防対策の難しい中、開催していただけて本当に嬉しく思いました。

本日無事退院致します。皆さま本当にありがとうございました。
これからも宜しく願い致します。只々お礼が言いたくて…

ヘアサロンこもれびの店長さん、皆さんには大変お世話になりました。

乳がん発覚よりあっという間に治療がスタートし、抗がん剤治療による脱毛が目前に迫る中こちらに駆け込んだ次第です。

がん初心者には当初わからないことだらけで治療のことで頭がいっぱいになる中、病院内でのこちらの存在にとっても助けていただきました。

ウィッグからケアグッズからトータルでサポートしていただける体制があること、そして何よりもよく患者の立場に立ってアドバイスやお声がけいただけたことが有難かったです。

通りすぎるたびに「こんにちは！」「体調どうですか？」と声をかけて下さって、私も母も気持ちがほぐれました。病院の先生や看護師の方とはまた別のよりどころになりました。

入院、手術は終わりましたが、まだウィッグの卒業まで半年くらいはかかります。状況を 知っていただいているので気兼ねなくウィッグを脱いで治療日かねてカットしていただけるのも本当に助かります。

これからもお世話になります！ひとまずお礼まで。

18ヶ月ぶりの再入院でしたが先生方看護師の皆様、お掃除の方々、お食事を運んで来てくださる方々、たくさんの方々の温かいお世話がとても嬉しく感じました。

●●先生には痛み止めの薬では細かくご指示いただき随分楽な入院生活を送れました。●●先生、●●先生と素晴らしい先生たちに出会えたのも感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

お食事の件で 盛り合わせ、彩りと工夫されて美味しく頂戴いたしました。2回のゆで卵(朝食)は皮がむけにくくてでこぼこ状態です。手間がかかると思いますが、工夫してください。

【令和2年10月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>①コロナ前よりの「メディカルゲート」を利用して頂いております。折しも密が避けられる社会となり、システムも良くゆき届いて本当に「すばらしい実行力」と感じいております。</p> <p>②本日は、1Fで再来機受付。3FのMRIへ向かう途中に2Fで③に参りました。前の方が紙をいっぱい広げておられました。受診受付の前は、誰にかぎらず速やかに目的地に行きたいです。しかし、3カ月に1回の間に確かさに自信がうすれました。(阪大病院は最後に出します。が、がんセンターは最初に出すのではないかと思っていました。年に数度、かつまだ慣れていない)メディカルゲートの札をさして診察の用紙をみせて「提出はここでよいのですか？」とおききしますと、「お並びください」だけのお答え、「はじめに出すのですか？」「お並びください」「他に出す処、在るでしょうか？」「お並びください」</p> <p>お答えを伺うまで何分も待つことになりました。他の方々が在るのならば指さして下さるだけでも受付前はおちつくものです。場所の確認だけであろうと、教えてもらえないのは気持ちが焦ります。又、③の他でも提出できるらしい事も知りませんでした。メディカルゲートの提出場所に「何番、何番、又1Fの～」で提出を受け取る。「受診前に」もって来て。という文字を皆様慣れてくるまでお出しになる事の方が、一方的に「並べ」と指示しているよりも温かいのではないのでしょうか？</p> <p>又、帰る際にこの方に「他にもメディカルゲートの受付が在るのですか」と伺いました。</p> <p>「23以外にも在るのですか？」「あります…」「在るとしたらどこでしょうか？」「19番と…」</p> <p>「19番はどこですか？」「あちらのあそこの…」「他にも？」「その19番、〇番、そこ以外です…」「？」「2Fはそれ以外です」</p> <p>「？という事は3Fにも在るのですか？」「ありません…」「？？」</p> <p>「2Fはとおっしゃいましたので他に在るか…」「あります…」</p> <p>「どこに在るのですか？」「1Fです…」「1Fはどこですか？」「総合受付のあたりです…」</p> <p>これでは確実に理解を得る迄、何回も伺い続けなければなりません。</p> <p>重ねて書きます。すばらしいメディカルゲートのシステムだと思っておりますので「入館後のゆき場所」と「他の提出場所」が在れば良いと考えます。混んでいる又は密を防ぐ為にも、「診察に余裕をもつためにも、他の場所をも知りたく願います。無駄に通りいっぺん並ばせるよりも、又会話自体もややこしい無駄な説明と問いを延々と続けなければならぬ事を少しでも減らす為にも、どうか、優しいお気持ちでご配慮をお願いしたく筆を取りました。感謝。</p>	<p>この度はメディカルゲート対応確認での不手際に、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。</p> <p>ブロック受付は前面オープンになっており、どの方面からもお声がかかるようになっております。受付にお並びいただいた患者様より順番に対応しているため、すぐに的確にお答えすることがかなわず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>患者様からのご質問に対し機械的な回答ではなく、患者様の立場に立って回答(案内)をすることで、ご安心いただける接遇となるよう部署内で本例を共有するとともに引き続き教育指導に努めてまいります。また、院内の掲示板や案内用紙等の見直しや、新型コロナウイルスの感染予防も考慮して対策を考えていきたいと思っております。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>まずはお世話頂いた全ての看護師さんにお礼申し上げます。懇切で親切に看護頂きありがとうございました。</p> <p>ただ欲を言えば残念なのは、日々の担当看護師さんが交代する度にお名前の自己紹介されますが失礼なことですが、年をとると直ぐにお名前が思い出せず忘れてしまい、そのままお名前も分からない状態でお世話願っておりました。中にはお名前をコピーした名札を薬箱にクリップ留めして頂いた方もおられましたが、全ての人にコピーを提出してクリップ留めを徹底頂きたいと強く感じました。患者としては、お名前が分かった上での接触から親近感、信頼感が大きく違ってくると思いますので是非実施徹底をお願いしたいと思います。</p>	<p>この度は、看護師による名前カードを用いた受け持ち交代のご挨拶を気に入って下さり嬉しく思います。</p> <p>すべての患者さんへの導入をご提案いただきましたが、既に全患者さんに対して自分の名前カードを薬箱にクリップ留めにして受け持ち交代のご挨拶をするようにしていました。今回は、それが徹底できていないことがわかりましたので、再度周知いたします。また、この方法が看護師に対する親近感、信頼に繋がるというお言葉をいただきましたことを励みとし、患者サービス向上に努めてまいります</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>●Fなでしこ看護師 廊下歩きながらボールペンノック音カチカチカチカチ耳障り どうにかできないか</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>該当する職員が不明ですが、いただいたご意見を部署で共有いたしました。良い療養環境を提供できるように今後も努めてまいります。</p>
<p>いつも、CVポートで血液検査をしているのですが、時間が10時迄なので、せめて11時とかになると、後の待ち時間が少なくなると思いますのでなんとかありませんか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>外来化学療法室では施設基準に沿って、抗がん剤治療の始まる前の時間帯にCVポート採血を9:00・9:30・10:00と予約枠を設けて実施しています。</p> <p>また、抗がん剤治療と診察治療の時間は抗がん剤の準備にかかる時間を加味して90分空ける必要がございます。</p> <p>10:00の採血予約の方は、結果が出そろう11:30に診察予約。その90分後の13:00に治療予約を優先的に取っていただいています。</p> <p>どうぞ事情をご理解いただきご協力いただきますようお願いいたします。</p>
<p>駐車場内が来院・帰院時にかかわらずタバコくさいです。階にかかわらずいつもその様な状態です。受動喫煙予防ができません。</p> <p>自己責任でないので改善を希望します。よろしく願います。</p> <p>院周辺でタバコが吸えないのでタバコを吸うための喫煙所となってしまっています。駐車場はトンネル(エントツ)構造なのでどこかで吸うとみんなの階にいくのではないのでしょうか。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当センターは駐車場を含め敷地内は全面禁煙となっておりますが、囲い壁がないオープンな構造のため周辺からのたばこの臭いを完全には取り除くことは困難な状況です。</p> <p>引き続き、利用者への呼びかけなど喫煙対策に努めてまいります。</p>

10/12(月)入院、10/13(火)手術、10/17(土)退院した者です。
10/16(金)の朝、胃に痛みもなく、明日退院と告げられる。4時にシャワーの予約をする。3時半頃、事務の人が、1Fの会計へ行くように告げる。シャワーの予約を4時半に変更する。1Fに行くと¥49,870-の請求があり、明日で良いか、と聞くとダメだという。お金はない、2週間後で良いか、診察に来る、と伝えると閉まっているとどこかにTelをして、かまわぬとの事でした。シャワーを5時に変更してすませました。体はスッキリしましたが、、モヤモヤしたモノがあります。土曜日に支払えない事をどこにも書いてないし説明もありませんでした。請求されて1時間前後で5万円を準備できるのは、カードを持っているか、常に5~10万~20万を持っている人か、家族などが近くにいる人などだと思います。ついては、10/16(金)午前中に入院費用の概算額を伝えてくれるか10/17(土)にも、支払えるようにしていただくか、どちらか考慮してください。支払いをせず、退院するのは、心苦しく、これまで苦情がなかったのは不思議です。なお、10/23(金)に大阪市内に来たので支払いはすませました。

ご意見有難うございます。
今回ご指摘いただきました入院料金精算については、説明が行き届かず申し訳ありませんでした。
当センターは一般救急診療を行っていないため、土日祝日の会計窓口の稼働が困難であることから概算のお知らせや次回精算など個別の状況に応じて対応させていただいております。
ご不便をおかけして申し訳ありませんが、何卒ご了承いただきますようお願いいたします。

【令和2年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

私は極度の怖がりでも不安定だったのですが、手術に臨む気持ちに向かわせてもらえた主治医の●●先生、担当医の●●先生、本当にありがとうございました。

入院して手術の前後、退院の日まで毎日病室に来て下さって大丈夫だよ、一緒に頑張ろうと声をかけて下さって、今日、体も心も元気になって退院の日を迎えることができました。感謝の気持ちで一杯です。

そして、●●看護師、細かい気遣い、とてもうれしかったです。ありがとうございました。

●●看護師、やさしい声かけで元気をもらいました。ありがとうございました。

今週から入院させて頂いております。

先の病院でも大変良くしていただいたのでこちらの病院をご紹介いただいた時には一抹の不安を感じましたが入院当日からとてもご親切にいただき喜んでいきます。

看護師長さんをはじめとし、何人ものナースさん達が「今、何か困ってらっしゃることはないですか？」とお声をかけて下さることがベッド上に身を置く者にとっては何よりも癒しの言葉になっています。

たくさんのお仕事があり動き回っておられるのに用事をお願いするのにはためらいもあります。でも「遠慮せずにナースコールしてくださいね」と声をかけてもらえるとホッとします。

入院したばかりで、これから日々お世話をおかけいたしますが、よろしくお願いします。

毎回看護婦さんが来られ皆様とても良くして下さい有り難うございます。特に●●さんには不安な時に色々優しく接して下さいお世話して頂き気持ちが落ち着きました。心から感謝致します。

又、●●さんにも色々退院後のアドバイスをして下さいました。皆様有り難うございました。

前回2018年に入院しました時よりも毎回食事が楽しみになっておいしく頂いております。

入院中感じたいいくつかの事 部屋の中、ベッドのマットは僕にとって柔らかすぎ 背中と腰を痛める。デューク更家さんの歩行法を思い出し、しばらく続けると嘘のように治った。ありがとう新宮高校の後輩。

壁時計 病室のベッドから見て正面の壁に欲しかった。デイルームにあるようなやつ。特にICU、ECUでは昼夜がわからず、体内時計が狂ったままで自由に調整ができず不安だった。不眠は覚悟していたがスタッフがよくしてくれた。

個室シャワールーム 着脱衣入れが無く、シャワー中にスタッフの方が来られないかと落ち着かなかった。運動と歩行で一日三回使用した。脇腹や背中の傷口確認のため、シャワー全面に鏡があればと。実際、痛みがないので脇腹に切り傷があるのがわからずタオルで思っきりこすってしまいそうになった。

テレビが観れるチャンネル数が福井市の倍はある。和歌山県の1と1/3ほど。楽しいがテレビ券がわずらわしい。手術前の麻酔についての説明ビデオを観て安心して手術に臨めた。あれは大きかった。

デイルームからの大阪城向きのロケーションがすばらしく、高級ホテルに滞在している気分になった。ラグジュアリー。部屋からの眺めも高層ビルが建ち並び45年前暮らしていた頃とは大ちがい。田舎者にとっては建設工事現場の光景も興味深く見飽きないものであった。

手術後切り取った病巣を妻に見せながら説明してくれたそうですが、僕も見なかったなあ。現実的には時間の関係もあって難しいのだろうが写真をもらえたら嬉しい。何よりの記念品、思い出の物となる。

硬膜外麻酔の効果は抜群、痛みにも悩まされる事は全くなかった。しかし、副作用の痛みの辛さはハンパなかった。再び手術の必要性に迫られたとしてももう手術は望まないと決意した。またもや、しかし、1錠の飲み薬で一晩のうちにピタリと止まり、病棟へ帰ってからは地獄の生還という感じ。蚊の大群にたかられている状況で気が狂いそうだった。痛みと甲乙つけがたい苦痛。痛みはモルヒネが効くが、塗り薬は何の役にも立たなかった。あの塗り薬は踏みつけてコップミジンにしてやろう。

歩くことが大嫌いで怠け者の僕は家では一日1000歩程度しか移動しない。特にコロナ禍の今年はほとんど家の敷地から出ないでいる。不要不急の2件のかかりつけ医と、この病院とスーパーへの買い出しぐらい。手術後3日目からいきなり3日間廊下の行き来のみ歩行で毎日一万歩以上。退院前のリハビリテーションでの6分間歩行テストでは、手術前の記録を大幅に上回った。

一部の肺を切除したにもかかわらず、握力も左右とも、術前とほぼ同じ。退院する明日から再びアルコール依存症のようなろくでなしに戻ってしまうのだろうか。目標を立てて挑戦すべきだろうか。我が愛する和歌山県のまぐろの町那智勝浦町にはブルービーチというすばらしい砂浜と遊歩道がある。あの遊歩道なら2~3万歩は歩けそう。今の僕には歩くのが仕事になっているから。

これから残されたわずかな人生をどのように生きてゆこうかと入院中ずっと考えさせられていた。転移の手術だったのでこれからも転移と向き合っていかなければならないが自分ではどうすることも出来ない。神様に示して下さいと祈る72才である。

初めての入院、今後の事もあり介護認定をするにあたり1Fにある相談支援センターを訪れた際社会福祉士の●●さんには親身になってご相談にのって頂き病棟の支援担当者との連携で10/14に柏原市の担当者との三者面談を病院にて行うことができました。柏原市申請10/8~10/14には面談し早い対応に感謝いたします。今も入院中ですが、又、色々ご支援の程宜しくお願い致します。

感謝状①小生の治療に完璧なまでの技術と手技、加えて親切丁寧な診療と説明、真面目な仕事に対する姿勢と笑顔に対して医師の皆様にも心より感謝申し上げます。ちょっと命を延ばして頂けました。

感謝状②11Fなでしこ病棟スタッフ(ナース様、ワーカー様、事務員様)の皆様 小生昨年まで医療職として活動して参りました。そして今まで数回の入院生活を経験して参りました。そのような者の視点で感じた事柄を述べさせて頂きたいと存じます。

まずは【驚き】入院中、どなたに何かお願いしても、またお尋ねしても、どなたも決していやな表情ひとつなさらず(決して大げさではありません。患者の立場に立つと医療者の心が読めるのです)希望を叶えて下さいました。笑顔を添えて。スタッフ様の対応は迅速、正確、親切、丁寧で全ての方(正確には小生と接触頂いた方)に感謝申し上げます。

【疑問】上記全ての方と書きましたが、大体どのような部署にでも例外の方がいらっしゃいますが、この病棟ではそのような方は見られません。余程教育・マニュアルがしっかりしているのか、それとも偶然、このような素晴らしい方々が集まっておられるのか?いずれにしてもすごいスタッフの方々で只、感謝あるのみです。もう入院したくありませんが、入院するとすれば、11Fなでしこお勧めですよ。

一番嬉しい事はスタッフの方が採血が上手だという事。これは患者にとっては一番の関心事。安心出来てありがとう。

二番目は1日のスケジュールがスムーズに終わる事。入院患者さんの多い時には看護師さんが色々変わってうまく流れに乗らない事があります。待つ身もつらいです。

三番目はスタッフの皆さんの笑顔と優しい言葉遣い。皆さん優しくいつもにこやかで心が和みます。ありがとうございます。

お食事の件ですが味が濃くて食べにくいです。少し甘みがあったらと思います。給食の係の方はとても親切で感じいい方達ばかりです。毎日ありがとうございます。

大阪城は目の前で新しい病院。●●先生は優しく、●●先生はどっしりと構えて下さっていて本当にいい病院に入院出来たと感謝しています。

※血液内科の病棟をもう少し増やしていただきたいと思います。トイレやシャワー他の面でも衛生面で差があると思います。

春・夏・秋と入院生活が続き、13階さくら病棟に入院し早2ヶ月が過ぎようとしております。

部屋に来られる主治医、担当医と説明を受けるのですが、帰られた後もっと深く聞いておけば、別の話も聞いておけばと思うばかりでした。それを補う経験豊かな看護師さん達が夜間の当番の折、患者の心の悩み、薬のこと、治療のことなど時間をかけて聞いて解ることは答えていただき、心が晴れやかになった事が何度もあり感謝しております。若手の看護師の方も患者の思いの聞き役に成長していければと期待しております。

日頃は詰所の皆さんの明るい接し方に感謝しております。ありがとうございます。

私は今回2回目の入院です。いつもテキパキと動くスタッフの方、ご苦労様でございます。

諸先生方におかれましても研究熱心で診察以外手術で遅くまでされておられますのに土曜、日曜日もお顔を見せて下さいます。

お休みの所すみませんと話す、私達は患者様の元気な姿を見るのが一番落ち着くのですと、おっしゃって下さいます。

又、若い看護師の方々も、よく説明していただき、お話も聞いていただき、患者様の為にどうしたらよいか考えて下さったりチームワークもよいようです。

これからも日本一誇れる病院にスタッフ一同頑張ってください。

私は、2年半前に肝細胞がんを告知され、セカンドオピニオンで、当院で治療を受けています。手術も不可で、鼠蹊部より肝臓へ直接抗がん剤を注入する、カテーテル術を4回、その後は内服の抗がん剤を3回試みしました。現在は9月より厚労省が認可したばかりの点滴治療を受けています。決して楽ではないですが、余命を延ばし乍ら現在も働きながら、前向きに生きています。改めて、書き記したい事が沢山あります。まず、入院しても、同室者の方もがんで有るので隠す事なくお互いに不安や、痛みを理解できる。又、師長さんをはじめ、ナースの方々が慌てず、ゆっくり対応して頂き一度、お願いした事は主治医に伝わります。主治医(肝胆膵内科の●●Dr.)も朝、夕と来室して下さい、私の質問にも理解しやすく説明して頂きとても信頼しております。食事もとても満足しております。出来るだけ食事摂取できるように努力されてますし、配膳時もとてもいいです。家族に、余命と寿命は違うよ！！そう言ってくれます。私的には、後悔したり悲しかったり、死が怖かったりはありません。緩和にも受診して双方の先生方に出来るだけ日常の生活を続けたい。駄目な時間は、ギュッと短くしてほしいとお伝えしております。私の命を延ばして頂いている、大阪国際がんセンターに感謝しております。不幸にしてがんにはなったけど今はとても充実して仕事も出来て、いい時間を過ごしています。

なでこ12Fの●●室に2回お世話になりました。ありがとうございます。お医者様、看護師さん、その他のスタッフの方には大変手厚く気にかけていただき、感謝でいっぱいです。ありがとうございます。※病院にはまったく関係のないことですが、立地上でしょうか、連日の府庁前でのシュプレヒコールのヒステリックな叫び声には閉口しました。部屋にうるさくていられない程です。お部屋を出ると廊下や、ナースセンターにはきこえなくなります。多分この並びの側のお部屋に限定されると思います。これ、集会の自由でしょうか…警察とかに言って何とかならないものなのでしょうか…。これが一番気になりました。どうにもならないかな…と思いながら、お気づきの点…なので記入しました！

【令和2年11月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>術後フォローの検査をここではなく森ノ宮病院で受けるよう言われた。理由が、この検査は混むから外部委託しているというもの。以前検査に行ったとき、全く混んでいる印象がなかった(その時検査をしていたのは1~2人で全く待っている人もいなかった。)</p> <p>森ノ宮病院に仕方なく行ったら高い初診料を払わされた。これには全く納得がいかない。こちらが希望したわけでもなく強制的に提携の病院にわざわざ行って検査を受けまた初診料を払わされるのはおかしいと思う。病院都合ではないのか、提携病院に患者をまわしてお金をもうけさせているだけではないのか。これは正当な診察行為とは思えない。患者の負担を増やして不当だと思う。しかも私のは術後フォローで何ヶ月も前からわかっていたのにここでは受けられないはずがない。(急がない)</p>	<p>この度はCT検査を森ノ宮病院で受けていただくことでご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。CT検査は当センターでも実施しておりますが、がんセンターゆえに造影剤の使用頻度が高く、毎年1,000件単位の増加により、予約枠を増加しても追いついていないのが現状であります。</p> <p>入院患者様、術前検査や造影剤に過敏な方などの対応を優先した結果、中長期的に経過を観察している患者様には他院での検査にご協力頂いております。将来的に職員の確保などの体制が整いましたら改善していく方向ですが、現状では難しいのが実情です。</p> <p>何卒ご容赦ください。</p> <p>また、初診料の件につきましては、当センター以外の医療機関に各種検査等を委託し、そちらで検査等を受けて頂く全ての患者様に、保険算定制度に基づき、初診料と検査料を等しくお支払い頂いております。</p> <p>併せてご理解の程お願い致します。</p>
<p>12なでしこに入院してました。手が不自由で乱雑ですみません。</p> <p>シーツ交換してくれたのはよかったです。ぼくがいないのに勝手にへや入って(シーツ交換)してました。失礼です。ちゃんと言ってからか不在なら後にいる時にしてほしいです。他の病棟も勝手に入ってるんですか？教育してほしいです。</p> <p>廊下で大声で〇〇さんのレントゲンとか名前(患者さん)を言ってる緑っぽい服着てる人がいましたがプライバシーの事なので大声で名前やめて下さい。</p> <p>かたまってきこえるぐらいしゃべって何かしてる人いました。患者さんの声横とおると話してました。やめて下さい。看護師さんの服装ではない人が2~3人かたまって。しゃべり声丸聞こえます。</p> <p>無記名にしています。ちゃんと注意してほしいです。ちょっとひどかったです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>関連する各委託業務責任者に改善を申し入れました。</p> <p>また、看護補助者に対しては、シーツ交換前に声をかけること、プライバシーの保護及び声のトーンや話す場所などにおいても指導いたしました。</p> <p>今後は、接遇を含め良い療養環境が提供できるように努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・お世話になりました。 ・お願い事項です。 ・一人部屋に、付添いの人のイス(折りたたみでもOK)を一脚設置してくだされば、うれしいです。 ・患者が食事用に一脚は使っています。(常設置) 	<p>ご不便をおかけいたしますが、医療安全の観点から個室内の見舞客用の椅子の常設は見合わせております。</p> <p>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>なでしこに入院しました。NsもDrもやさしく、何事に対しても優しく説明いただきました。初めての入院で手術という事もありましたが何の心配もなくおまかせでした。快適に過ごせたと思います。(手術の痛みとかは別ですが…)</p> <p>一つだけですがリネン交換をしていただくのですが布団カバーの留め口が入口の方に向いているのでドアを開けた時少し汚く見えます。奥の方に向けた方がきれいではないでしょうか。</p> <p>大変お世話になりありがとうございました。手術に関しては2度と入院したくないと思いました。</p>	<p>この度は、配慮が行き届かず、すみませんでした。布団カバーの止め口は、入り口と反対側にするよう、看護師、補助者に伝達いたしました。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>隣がん教室が月1回ありましたが、オンライン(録画)で開催してほしいです。セミナーは録画で開催されているため来ることができない患者さんもたくさん参加できてとてもよいことだと思います。隣がん教室も体調の悪い人も多いと思うので同じように録画等で行ってほしいです。その際質問等を前もってメール等で受け付けていくつか答える時間があれば、日頃忙しいDrになかなか聞くことができない患者さんのためにも、又忙しいDrのためにもなると思います。外来で丁寧な説明を受けることがとても難しいので、セミナー等で補えば日頃の不安も減ると思います。お忙しいと思いますが、考えていただけると幸いです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>当センターの隣がん教室は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、しばらく休止していましたが、現在、院内の患者様限定で再開しております。</p> <p>隣がん教室再開に際し、オンライン(Web)での開催も検討いたしました。しかし、当センターの隣がん教室は非常に多くのスタッフが関わっており、また内容も多岐に渡るため、オンライン開催した場合の著作権やセキュリティ等のリスクが懸念されることから、オンライン開催は行わないことといたしました。</p> <p>代わりに、外科病棟では2週間に1回、病棟で隣がん教室の録画放映を行っています。今後、内科病棟でも行う予定です。</p> <p>昨今のインターネットに関わる問題を鑑みるにオンライン開催は容易ではないと考えますが、できるだけ患者さんや社会のニーズに応えられるよう検討してまいります。</p>
<p>どことは限らないですが車イス用トイレが流し忘れていました。ただよく有ります。使用される方は注意されますように…</p> <p>2Fにて意見用紙がありませんでした。午前中は置いていたそうですが午後の時間にはありませんでした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>当センターの多目的トイレは自動洗浄機能付きですが、便の状態観察が必要な方も利用されることや節水の観点などから同機能を停止しており、ご理解をお願いいたします。</p> <p>また、用紙切れは大変失礼いたしました。今後切らすことのないようにしてまいります。</p>
<p>患者さん利用の立体駐車場を利用すると隣接する府庁の喫煙場所からのタバコの煙が風の影響でいつもタバコくさい状態です。毎回受動喫煙状態となります。</p> <p>それで、向かいの府庁のタイムズの駐車場は、いつも満車状態で通院する際も早く来院するのですが、1時間15分待っても、入庫できず、あきらめて戻ってくるのが実状です。</p> <p>また、ファミリーマートの駐車場もコロナの影響で店の前の灰皿がなくなり、駐車場が喫煙場所となっています。そこで、府庁の喫煙場所を他の場所へ移動できるように吉村知事をお願いしてもらえないでしょうか？私も甲状腺がん(低分化がん)でがん細胞がやぶれておりオペの時にリンパ節郭清をしており、受動喫煙はしたくありません。</p> <p>また、私だけでなく患者さんで車で来院される方が受動喫煙するのでは何の為に治療に来ているかわかりません。弱者を守る為にもお願い申し上げます。</p> <p>煙は立体駐車場に入ると駐車場が煙突の働きとなり、どの階に行ってもタバコ臭い状態となっています。●●から来院しているので駐車場のために母親を自宅から連れて来ているので体力消耗もあります。よろしく、対応の程お願いします。</p>	<p>いただきましたご意見を大阪府庁に申し伝えました。</p>

<p>抗ガン剤治療を受けています。針を抜く時、針の上をギュッと押さえて抜くの、やめて下さい。すごく痛いです。ちゃんと教育してください。 テープをはがすのも、手の向きに逆らって、平気でめくって「痛いよネ～」と。基本をちゃんと徹底して欲しい。ただでさえ、辛いのに…。</p>	<p>抜針の際に痛みを与えてしまい申し訳ございませんでした。 抜針時には、出血を伴いますので、酒精綿などを用いて圧迫を行うように教育いたしておりますが、テープをはがす際には、毛の流れに逆らことなく愛護的にめくるように指導してまいります。</p>
<p>・入院時間が10時になると、駐車場が込み合い待ち時間が(車を止められず)長くなります。必要に応じて入院時間を11時以降にする人をつくることは出来ませんか。 ・入院受付でも保険証のコピーが必要みたいですが、外来で当月通院しているなら、コピーしなくても良い方法は無いですか。</p>	<p>ご意見有難うございます。 ご入院の受付時間については、午後からの検査など、入院当日の治療スケジュールが患者さんごとに個別に設定されております。患者さんのご病態に応じて入院時間も決定しております。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、患者さんにご協力をお願いしております。お車でのご来院の際はお時間に余裕を持ってお越しいただければ幸いです。また、当センターの駐車台数には限りがあり、満車の際には、費用は別途ご負担となりますが、近隣の駐車場のご利用もご検討下さい。 また保険証のコピーについては、原則外来保険診療は、都度診療費のご請求を完結しています(毎回支払い)。保険証の提示は、本来診療の度に求められるものですが、患者さんに外来保険診療の度に保険証提示していただくことは、相当患者さんにご不便をおかけするので、月初ご来院日にご提示をお願いしております。入院保険診療は、ご退院日(あるいはご入院が長期になる場合は定期請求時)が請求単位となりますので入院日にご提示をお願いしております。いずれにいたしましても、ご提示の際、ご不便とは存じますが何卒ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>メディカルゲートについて、診察後すみやかに帰宅しあと払いで待たずにスムーズにという事で説明を受けたのですが、対応がクレジットカードだけという事がっかりしました。通常の自動支払機でも、キャッシュカード利用できるのになぜキャッシュカードも利用できるようにしないのですか。 クレジットカード対応ということは、クレジット会社に代金収納の手数料を払ってるようなものなので、ぜひともキャッシュカードでも利用できるようにしてもらいたいものです。当方75才にてクレジットカードの利用は全くございません。以上</p>	<p>ご意見有難うございます。 今回ご指摘いただきましたメディカルゲートのお支払いにつきましては、現在、クレジットカード対応のみで行っております。 何卒ご了承いただきますようお願いいたします。 頂戴いたしましたご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>入院中に提供される薬について 今回、アレドニンを朝、昼と2.5錠ずつ服用することになりました。0.5錠(半錠)だけ、別の袋に入れてあり、あと2錠は自分で切り取る様になっていました。 私はこれで、全然問題ありませんが、院外薬局では、病院と違い2.5錠全てを袋に入れてくれます。飲む患者の事を考えると後者(2.5錠を袋に入れる)の方が有難いと思います。 院内薬局も、手間を省く為にこの様にされているのでしょうか、ちょっとした心遣いや気配りが、患者の気持ちを良くするのだと思います。</p>	<p>院外薬局では患者さんが自宅に持ち帰り服用することを目的にお薬をお渡ししていますが、入院患者さんは病態によりいったん患者さんにお薬をお渡しした後でも治療が変更となることもあります。 そのため、病院では品質保持の観点からシートに入った状態でお薬をお渡ししております。何卒ご理解頂きますようお願いいたします。</p>

2020.11.17～再入院し、お世話になっています。
11/17(初日)に左腕静脈に点滴を受けました。針を入れる時、結構痛かったのですが、点滴も終了し、明日の点滴まで針を残す事になる。夕方、来られた看護師さんが、針が残っている箇所が、うっ血して変色してるのに気づき、針の挿入箇所を変更してくれました。しばらく痛みがあり、アイスノンで冷やしてもらいました。その日、次の日に変色した箇所の写真を撮られ、記録に残し、先生にも報告されていた様です。顛末を書きましたが、対応は間違っていないと思うのですが、その後病院側の誰からも謝ってもらっていません。こうなった原因は「点滴が漏れたからだろう」と先生は言っていました。漏れた原因は、なんだったのでしょうか？なにか何事もなかったかの様な感じがし、非常に「違和感」を感じました。病院側にミスがなかったという事なのだな…と感じています…？
点滴中の患者の、点滴の受け方がおかしかったのであればそこを十分患者に注意すべきでは？…それもなかった
これでは、再発防止ができないと思います。また、同じ事が起きると思います。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
留置針に関しては、繰り返す治療や患者様のお体の状態によって、血管が脆弱になっており、今回のようなことが起きることがあります。
しかしご意見にもあったように十分な説明がないことで、患者様に不安や不快な思いを与えてしまったことについて、部署で振り返りを行いました。
今後、患者様が安心、安楽に過ごせるよう努力してまいります。

【令和2年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

なでしこに入院しました。NsもDrもやさしく、何事に対しても優しく説明いただきました。初めての入院で手術という事もありましたが何の心配もなくおまかせでした。快適に過ごせたと思います。(手術の痛みとかは別ですが…)
一つだけですがリネン交換をしていただくのですが布団のカバーを留め口が入口の方に向いているのでドアを開けた時少し汚く見えます。奥の方に向けの方がきれいではないでしょうか。
大変お世話になりました。手術に関しては2度と入院したくないと思いました。

父が大変お世話になりました。感謝です。今日は退院日です。
胃ガン、全摘との診断を地方の方で受け数ヶ月ゆれる気持ちでありましたが、今回こちらの病院、●●先生を紹介させて頂きさくら病棟でお世話になりました。
あのもやもや感、涙はどこに行ったのかと思う程、今は気持ちも明るくなりました。
全摘でなくても良い。手術後の説明を聞きながら肩の力がス〜と軽くなって行くのがわかりました。先生も、これからが大変だとおっしゃってくださいました。が何よりの念願かない、胃が残った事で、頑張る力もあります。
お世話して下さいました皆様、本当にありがとうございました。大阪のこの病院で良かったです。

拝啓 総長先生 病院長先生 貴院に母親の肺がん治療で利用させて頂いています。病院のスタッフの方は、接遇が大変できていて今までの病院(他院)と比較しても違いが大きいのでビックリすると同時に感謝しています。それも一部のスタッフだけでなく全員の人がそうなので皆様のプロ意識には、ありがたく感謝の限りです。
母親を待っていても(トイレ前などでも)通りすがりのスタッフの方が「何かありましたか」と声をかけて頂いてます。
担当の先生の●●先生も●●先生も配慮があり地元の大学病院の医師とは大違いで、こちらの先生は患者さんを診ていますが、大学病院の医師は単に病気だけを診ている感じで、こちらの病院を選択して大変良かったです。86歳の高齢の為、女性更衣室では他の患者さん更衣の手伝いしてもらうこともありこれはこちらの病院のスタッフが親切なので患者さんもやさしい気持ちになられているものだと思います。以上は、総長先生と病院長先生の思いがスタッフ全員に伝わっていることだと思いました。

11/11に入院して来た時に●●看護師さんが素敵な笑顔で優しく色々説明をして下さり緊張がほぐれました。
担当が変わっても皆様が優しく接して下さいましたこととても嬉しかったです。
内視鏡での治療をしに行った時も担当の●●先生、●●先生、看護師さんも優しく声をかけて下さり気持ちが楽に治療を受ける事が出来ました。その他も職業とは言え笑顔で接して下さいましたこと悪いものも良くなる方向に行くような気がしました。本当に有難うございました。
大阪国際がんセンターで入院、治療を受けさせていただけた事、かかわって下さった方々に感謝します。
消化器外科の●●先生、消化管内科の●●先生、わかりやすい言葉で説明をして頂いて有難うございます。

2週間入院させていただき抗がん剤治療もさせていただき●●先生や看護師の方にも大変良くしていただき有難うございました。
又お世話になる事もあると思いますが宜しく願い致します。

本日、担当医の●●先生より詳しくお話をお伺いする事ができました。その事により、今後どの様に生活していくか等(心構え等)明確にできました。
父の事、付き添いの私の事などきめ細かく配慮していただき感謝しております。

さくら病棟で連休を含む10日間入院させて頂きました。●●先生、●●先生をはじめ他のスタッフの方々のもとで手術をして頂き本当に感謝の言葉しか
ございません。本当に有難うございました。
●●先生には色々なことをお聞きしたのですが、何時もていねいな対応をして頂き不安も少しずつ解消され嬉しく思いました。
病棟の看護師さんも皆さん優しい対応と看護をして頂き本当にお世話になり有難うございました。病棟病室も明るく清潔でこちらに入院させて頂いて本当
によかったと思います。家族共々喜んでいきます。
ありがとうございました。

約18日間の入院となりました。その間、看護師さん、Dr、他のスタッフの皆様には非常に親切に接していただきまして、苦しい時も安心して過ごすことが出
来ました。
特に師長さんには、色々な昔話等を話すことがどれだけ精神的に良かったかと思えます。これからも、頑張ってください。

【令和2年12月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>オレンジ色の再来機パスケース 診察券入れが落ちてしまいます。もう少し深いと良いかも？患者自身も何かくふうしたいと思いますが… マジックテープ等がついていると又ひとつ違うかも…</p>	<p>この度はご提案ありがとうございます。 診察券の落下についてのご指摘ですが、当センターでは、衛生面や診察券の取り出しを容易にする等の理由から現行のものを使用しております。 頂戴したご提案は次回更新時の参考にさせていただきます。</p>
<p>①先週木曜日9:00頃入院受付にて次回の入院手続の為番号券を取り(待ち1人)待っていましたが、9:30の診療予約が近づいたので受付中の方が終わられた後男性職員(●●氏)に声をかけ番号のキャンセルの申し出をしようとしたら「順番だから待って」と言われました。時間がせまるなかちょっと問答になりました。改めて手続きに1Fまで降りました。 ②昨日、待ち人5人中私の後に来た女性患者の方、玄関受付の女性に声をかけその女性は事務所の女性を案内して手続きをされその後さっさと帰られました。その女性患者さん、以前にも窓口の女性職員に今回同様「しんどいねん、待てない」と言って手続きされていました。 ③そして、私の番号が出たので窓口に行くと先週と同じ男性職員(●●氏)がいきなり次の番号(75)のスイッチを入れたので「私が74ですが」と言うと次の人を呼んだのだと言って外の待合に探しに行かれ戻ると次に受付するので待つよう言われました。その対応に唖然としました。女性職員の方がすみませんと言って手続きは終わりました。75番は先の女性患者さんです。 病室に戻ると疲れから気分が悪くなり男性職員(●●氏)の対応に理不尽さを思い夜眠れなくなり心臓の痛みを感じました。今日も心臓が痛く不調です。 同じ入院患者です。つらい中1Fまで行き順番を待っているのです。公平な対応をお願いします。</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。 番号お呼び出しの際に窓口へ来られない場合は、ご不在かどうかをきちんと確認してから、次の番号をお呼び出しするよう徹底してまいります。 また、入院受付従事者ならびに他の受付従事者に今回の事象を伝え、今後同じようなことのないよう努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>シャワー室3のドライヤー持ち手の曲げる所が欠けていて角度の固定ができません。(カクンとなる) 温風MAXの時にヤケドしてはあぶないので注意されてください。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 当該ドライヤーの交換を行いました。 今後は備え付け機器の確認を徹底してまいります。</p>
<p>さくらの食堂の自動販売機のジュースの中に「100%グレープフルーツ」がありますが、薬と良くないと聞きますので100%リンゴジュースとか100%オレンジジュースにした方がいいのでは？</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 当該飲料及び類似する飲料の撤去を行いました。 今後は、自動販売機を管理する事業者との連絡を充分に行い、対応してまいります。</p>
<p>死亡後の書類関係を持って来院した家族に対しての対応が人としてなっていない！！ 事務処理するだけなら機械でいい！！人として許せない！！</p>	<p>この度はお辛い中大変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。 今後同じようなことのないよう、ご遺族様の立場にたって窓口対応をしてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和2年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

自宅に帰ってからの今後の生活支援の事や訪問看護の事、場所等調べて紹介状を書いていただけたりと何から何までサポートしていただき、看護師の●●様には大変お世話になりました。不安が解消されました。ありがとうございました。大変感謝しております！！
ここまで親身に心身共に手厚くサポートしていただき、ありがとうございました。

思いもかけず肺炎になり、長い入院生活になりましたが、大阪城の眺めやイルミネーション又、コンサートなど結構日は過ぎていきました。治療も半ばに終わって残念ですが、又それなりに後々のケアもご配慮頂いて有難うございます。まだこれからもお世話をかけることになりそうですが安心してお任せ出来るので心強く思っております。どうぞこれからもよろしくお願い致します。

2018年12月から入院退院を数回しています。看護師長が現在の●●さんに代わって良くなったと感じる。
①以前は、患者さんの部屋まで来られる事はなかった。部長先生がたま～に回診される時、付き添いでしか来なかった。今は、入院した次の日には部屋まで挨拶に来られ親しみが持てた。
②ナースステーションから、患者さんに声をかけられている。患者の具合を聞いたり親身になってくれている。
③気付いた事を言い易い 以前、掲示物について、記載内容に間違いだろうと思える事があったので、注意すると、数日後、訂正して掲示し直していた。

今回も緊急入院でしたが、看護師の皆さん笑顔で体の事を気遣ってくださり言葉をかけてもらいうれしかったです。病棟が変わっても皆さん笑顔で接してくれました。師長さんが「24時間いつでも連絡してくれて良いのですよ。心配しないで」との言葉にすごく心強く安心しました。本日はありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

看護師長とナース様達 ●階さくら病棟 患者●●●●●号室●●●
10月15日～12月16日迄2ヶ月長い間皆さん優しい心と最高の介護、サービス…大変満足と感謝の心一杯！
特に●●師長色々御相談、お世話になって誠に有難うございます！

【令和3年1月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>血圧を測るように言われ、2Fエスカレーター横で測定したが、いつもより高いので2F15番で再度測定すると34低くなった。どちらが正しいのか確認して下さい。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 当該血圧計について点検いたしましたところ、ご指摘の血圧計2機ともに異常が発見されたため、修理を実施し、現在は正常に作動しております。 この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今後とも機器ご利用の際にお気づきの点等ございましたら、お近くの病院スタッフまでお気軽にお声がけください。</p>
<p>会計の際、表示画面の数字を見て自分の番を見て待っていると、なかなか出ない、全く出ない、帰ろうかと思うがそんな事は出来ない。従って更に待つ。数字が色々出るし、呼び出しもある、しかし、私の順番は出ない！！腹が立って来たので受付のなるべく優しそうな女性に尋ねると、「表示画面の数字より少ない方は支払い可能です。(上記の番号の方までお支払いできます)の表示があります」との事。 私老人なものでそんなシステムとは知らず、いつか呼ばれると信じて待っていたら、夜になってしまう所でありました。もう少し、そういった勘違い的な、判断違い的な部分、初診者にも分かる様改善して頂ければ今後私の様に時間を無駄にする方が減るのではないのでしょうか。宜しく願います。「時は金成！！」</p>	<p>この度は、診療費のお支払いに際し、ご不便をおかけいたしましたして誠に申し訳ございません。 患者さんへの各種のご案内につきましては、できるだけ分かりやすい方法を心がけておりますが、更に多くの方々にご満足頂けるよう、患者さんからのご意見等をもとに、今後もさらに検討を重ねてまいります。 なお、ご不明な点等ございましたら、病院スタッフにいつでもご遠慮なくお声がけ下さい。 この度は、貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p>
<p>テレビのある、集合場所 吸入器等付いている人がテレビを見る。その為コードをコンセントに差す。奥の右側に体重計がある。。コード及びその人、テーブル等があり、体重計まで測りに行けない。位置等もうすこし考えて下さい。 なでしこ側です。さくら側は、体重計が手前にあります。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 いただいたご意見を基に検討を行い、レイアウトの変更を行いました。</p>
<p>造影剤を使用してCT検査を受ける者ですが、CT検査時血清クレアチン値のデータが6ヶ月以上前だと、採血してデータが出るまで1時間位待たないといけない事知らなかった。診察時CTの説明時何も説明されなかった。これからは説明してほしいと思います。 予約を取る時に6ヶ月以内にしてほしい。</p>	<p>造影CTを撮影する際には、血液クレアチニン検査の数値確認が必要なため、前回のデータが6ヶ月以上前になりますと、当日、採血の後にCTを撮影しております。 事前に口頭で説明するようにはしておりますが、説明項目が多く、説明が行き届かない場合もございますので、説明文書もご参照いただけますと幸いです。 また、6ヶ月以内に造影CTをご希望される件につきましては、治療上のことや予約状況もございますので、主治医にご相談いただけますようお願いいたします。</p>

<p>1/4に娘の手術があり、術中待合室で待っていたところ心拍数の異常による館内放送があり、たくさんの方々が集まりました。数分後、みなさんが出ていかれたので何もなかったのか、たいした事がなかったのかと思いました。途中で先生から内容を聞かされましたが娘の事で集まっていたようでしたが出ていった方の中には「昼メシやったのに」「年始早々よばれた」等の発言をし待合室の前をすぎて行きました。みなさんの家族の誰かが手術をし、このような発言をされたらどう思うでしょう。携わっていた方々には感謝しています。</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。 このたびは、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。それだけでなく何かとご心配な中で患者さんやご家族の誤解を招くような言動は厳に慎むよう、職員に対し指導に努めてまいります。</p>
<p>素晴らしい病院環境下(素晴らしい先生、看護師、事務員、他)で特に言う事はございませんが病院側と患者との相互の信頼関係を深めるため一点気になることがありました。“気づいた点は挨拶がない”朝廊下ですれ違い時にお早うございますの挨拶が無いのが気になります。こちらから挨拶をすれば返ってはくるのですが…1週間弱病院にお世話になりましたが、病院側より挨拶をして頂く方はおられませんでした。残念です。大阪国際がんセンターの方針でしょうか？私は、挨拶は仕事の基本(仕事をする上での潤滑油)と思っておりますし、新入社員教育等で事ある毎に言ってきました。一日の始まりは挨拶からと思っております。挨拶も出来ない人が仕事も出来るとは思いません。(稀に違う人はおりますが)患者に清々しい気持ちを与える意味でも一日の始まりは「挨拶」から…乱筆・乱文ご容赦願います。 追伸 主治医、担当医、看護師、薬剤師、清掃員の皆様には大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>患者さんには不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘いただいたご意見をスタッフ皆で共有し、対応してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院診療の「担当看護師」や「担当薬剤師」が形骸化している。 担当看護師に入院診療計画書を受領したとき以降は退院支援計画書のサインをもらいにきただけで他に一切何もしなかった。 担当薬剤師は一度も顔を見せなかった。説明は一切なくお薬手帳に貼るシール等、お薬の説明書等もわたされなかった。 この状態で点数をとっていくのは信頼関係を深める行為といえるだろうか？ 医師は検査のことと薬を出すことしか言わない。患者は、また検査とか薬とか言い出すんだらうなあ、と思うと、きかれてもうかうか症状をくわしくいえなくなる。(科学的根拠を得るための検査の重要性は認識している。)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 このたびは、不快なお気持ちを招いてしまい、心よりお詫びいたします。 入院診療計画書に記載している「担当看護師」は、入院日の受け持ち看護師である場合がほとんどですが、ときおり受け持ち看護師とは別の看護師が書類の作成と受理のみを代行する場合があります。 今後は、書類に書かれている氏名とその日の受け持ち看護師が異なる場合など、可能な限りお伝えできるようスタッフに周知し、患者さんと信頼関係を築くべく、丁寧な対応に努めてまいります。 この度は薬剤師が説明にお伺いできず、申し訳ありませんでした。患者さんのコンプライアンス等を考慮して薬剤師指導を行っているため、患者さんの入院中に開始となった薬のすべてを薬剤師が説明することは現状難しく、看護師や医師からの説明だけとなる場合もあります。入院中に直接お会いできないこともございますので、薬に関してご不明な点がございましたら、医療スタッフにご相談ください。 今回の意見を真摯に受け止め、薬剤師の業務に活かしてまいります。</p>

診察待ちで西窓際で座っていましたが、2F気になって。エレベーター側の所に2F(3F) 食事をする机がありますが(9人ほど?)皆さんパソコン、スマホ、居眠りと、25分様子を見ていましたが動きがありません。そこへ車椅子を押して来られた方がうろうろしているので私は寄って行って「お食事されるのですか」とたずねると「どこも座っているので」とのこと。すぐ側の方2人に「お食事するそうなので席を空けて頂けますか」と言い喜んでお礼を言ってくださいました。「何時も軽食を持って来るのですが食事したら次の人のために空けてほしいです」とのこと。この様に思われる方は大勢でしょう。例)机に貼ってほしいです。「お食事用の机です。おすみになれば空けて下さい、次の人のために」各階窓際、壁際に立派な椅子が空いていますので。机にひとつひとつ貼り紙をお願い致します。

この度はご不便をおかけして申し訳ございません。休憩スペースのお席についてですが、感染対策上、距離をとって設置しているため席数が以前より少なくなっております。2月中旬より、2階自販機コーナーに新たに休憩スペースを設置いたしましたので、そちらもご利用いただければと存じます。また、ご指摘いただきました利用者向けのご案内についてですが、現在、卓上に設置しておりますが、ご覧いただいていない場合もあるようですので、目に入りやすいよう各席の前に立てて設置することいたしました。貴重なご意見ありがとうございました。また、他の利用者の方へのお声がけにご協力いただき、重ねて御礼申し上げます。

いつもお世話になり、ありがとうございます。私にとっては、ほぼ初めての入院生活ですが、先生、看護師さん、スタッフの皆さんのおかげで快適です。中でも、毎日の3度のお食事には感動しています。食器はプラスチックやアルマイトではなく陶器、あたたかいものはあたたかく、冷たいものは冷たく。野菜多目。メニューも普通食だけではなく、あっさり、こってり、麺類、糖尿病用と、個々のアレルギーと併せて対応。魚の骨も完全除去。カレーの日のデザートにはフルーツヨーグルト。様々な制限のある中での献立作り、管理栄養士さん、まちがいなく配膳されるスタッフの皆さん本当にありがとうございます。(あのボリュームで、このカロリー!!と毎日ビックリしています。)ただ、世間一般に「体によい」と云われている発酵食品の出番が少ないように感じます。漬物、味噌は塩分量の多さ、納豆は地域性、ヨーグルトは消化酵素的に日本人に合わないetcと自分なりに理由を推測したりしてるのですが…退院後の生活にも参考になればと思います。「発酵食品があまり出てこない理由」を教えてください。お手数ですが、どうぞよろしくお願いします。…も、もしかして予算(!?)

ご意見ありがとうございます。発酵食品が、病院の食事として出番が少ないとお問い合わせですが、ご意見でもありますように発酵食品の代表として漬物や味噌につきましては、1日の塩分摂取量が厚生労働省から、男性8.0~7.5g未満、女性7.0~6.5gとされている為、使用頻度が少ない状況となっております。納豆などにつきましては、お薬との相互作用の関係上、提供を控えさせていただいている状況です。

【令和3年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

不安っぱいの入院でしたが、先生、看護師、スタッフの皆様のあたたかい看護のお陰で一週間の入院が快適すぎてあっという間に終わりました。70才の今まで、お産以外で、3ヶ所の病院に入院しましたが、この病院が全てにおいて完璧でした。3日間の絶食にも関わらず体重が入院時と変化していない事にびっくり。完璧な栄養管理の元、消化の良い食事が提供されていて、しかも美味しく、バラエティーに富んだメニューで毎回楽しみでした。勿論完食！！3日間の絶食が残念でした。帰ったら口コミに是非5つ星を投稿したいと思います。こちらの病院にクイック診療で紹介して頂いた事が、本当にラッキーでした。全てが清潔、病室も大阪城が見渡せて、居心地最高でした。又、次回お世話になる予定ですので、その折もよろしく願い致します。本当に皆様に感謝しております。ありがとうございました。

前立腺生検にて本日より1泊入院しました。主治医、担当医並びに看護師さん等全員やさしく接していただき、よく分かる説明とゆっくりとしたしゃべりで、親しみと安心感が湧きました。点滴機械の数種のコールサインも、廊下を歩行されている看護師がすぐにつけていただき処置していただき、大変嬉しかったです。大変な勤務ですが、明るい笑顔で入院されている患者さんもきっと安心されている(いやされている)と思います。

手術前から不安だらけの私に、親切に対応して頂きありがとうございました。手術後も背中痛/腰痛を和らげるために毎日、背中/腰に薬を塗って頂いたり、夜になると落ち込んでいる私を叱咤激励して頂いたり、今思えばいくら感謝しても足りないくらいいろいろとやって頂きました。おかげさまで当初の予定通りのスケジュールで退院することができました。13Fさくらの●●さんをはじめとした看護師の皆様、いろいろと我儘を聞いてくれてありがとうございました。

スタッフの皆さんへ 世話のやける患者ですいませんでした。みんな親切にしてくださいまして本当に感謝しています。私がんばるので皆さんも仕事頑張って コロナなんかには負けないでがんばって下さいね。本当にありがとうございました。これからも、がんと付き合っていきますが、明るく元気にがんばります。

大腸内視鏡手術(大腸ポリープ)の為、1月18日に入院 その日の午前手術を受けました。手術でお世話になった先生、手術前から、そして手術後も大変手厚くお世話になった看護師の方々に厚く御礼申し上げます。経過も順調で、安心して退院する事が出来ました。心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

1Fのお店でウィッグを購入いたしましたが大変親切で、丁寧に対応して頂き感謝しております。診察の折、相談も出来ますし、便利ですのでこちらのお店で購入して良かったです。

成人病センターからの入院から始まって、足かけ4年半のつきあいとなる当病院ですが、成人病センター、このがんセンターに入院当初は抗がん剤の影響もあり、食事がのどを通らない日々が多かったです。今回、当センターで3回目の入院で治療を続けています。提供されている食事内容は以前と変わったのでしょうか？業者も変わったのでしょうか？3年前の食事から毎日おいしく頂いています。特に、私の好きな魚料理も臭みが一切なく、おいしい味付けで70才になった私にとって薄味で体に合っています。今後この味付け死守して頂きたく、感謝申し上げます。一言だけ、牛肉は少し硬いような感じでした。かしわ料理はおいしいですヨ。家でも参考にさせていただきます。

大阪国際がんセンター乳腺外科を選んで凄く良かったです！会社からも「よく選んだ！いい病院選びしている信頼度ある」言われました。性格上マイナス思考の私に、乳腺外科2F看護師さん達カンファレンスや話を聞いて頂き、●●先生、●●先生、なでしこ病棟看護師さん達、手術にたずさわった看護師さん麻酔科医先生達ありがとうございました。術後痛くて看護師さん夜から朝までご迷惑かけました。先生達は、診察3回目で「手術しましょう。大丈夫、初期で検診も行ったので早期発見、良かった大丈夫」はげまされ前向きに心身共にして下さったおかげです。家族、子供達の理解、告知はびっくりして涙してましたが理解してくれました。家族の協力、周りの支援かかせません。術後のフォローも大丈夫！聞いてください。気持ちも前向きになれるよ！」いいきかせて下さいました。乳がん手術を早く決断して良かったです！※健康は命あり！我、命！守る！守ります。有りがとうございました。

【令和3年2月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>令和3年1月24日～2月7日の2週間脳腫瘍摘出手術を受けました。通院中からの処置も早く、心拾いました。まことに有難うございました。無事2週間で退院となりましたが、ただ直ぐ2日後に外来に来いと！</p> <p>このコロナの時期に早朝から来院し、4～5時間の院内での待機(拘束)となりました。外来待合は非常に密状態でもあります。それなら入院部屋より順番に呼び出しあれば行くので、なぜそこまで早く出されるのか納得がゆきません。次のお客(患者)が多いのは、十分わかりますが、少しは入院患者のことも、ご理解いただければと思います。先生でなく、ベッド管理者とお話したいと思います。</p> <p>※部屋内の大部屋・小さな寝返りの音・そしゃく音・光のもれ 防音・遮光カーテンになればうれしいです。今後共宜しくお願い申し上げます。有難うございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>この度は、ご負担をおかけし申し訳ありませんでした。退院の日程や次回の外来予約日は、患者さまのご病状によって主治医が決定いたしますが、外来予約日変更等のご要望がある場合は、主治医に報告し可能な範囲で調整しております。</p> <p>今後も、退院の際にはご要望の確認を行い、患者さまにできるだけご負担の無いようよう努めてまいります。どうぞご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>防音・遮光カーテンへの仕様変更には、床・天井の隙間がない区画にする必要がありますが、この場合、抜本的に消防設備の改修が必要となってまいります。そのため防音・遮光カーテンへの仕様変更は難しい状況です。</p> <p>しかも、上記改修ならびに防音・遮光カーテンへの仕様変更を実施した場合でも、防音及び遮光を保証できかねます。</p> <p>何卒ご理解、ご了承のほどお願いいたします。</p>
<p>患者を診察される先生も大変だけれど、患者も大変である。病気を診断していただくのだから、待ち時間がたとえ1時間や2時間でも待つのがあたりまえかもしれない。しかし、もし、この待ち時間がなければ、その時間を有効に使えるのではないのでしょうか。</p> <p>オンライン診療はデジタル化の進歩で進んでいると聞きます。大阪国際がんセンターでも導入してもらえれば助かります。もし診察して、処置が必要な場合は日時を指定してもらえば、その時に病院に行き、処置をしてもらうというシステムでやれるのではないのでしょうか。</p> <p>コロナ禍の今、長い待ち時間の間に密となり、感染の可能性がゼロではありません。是非、オンライン診療も考えていただけないでしょうか？ よろしく願い致します。</p>	<p>この度は、当センターでの診察に際し長時間お待たせして申し訳ございません。また、ご提案の「オンライン診療」についてですが、がん専門病院である当センターは、がんに対する積極的治療を主に担当する医療機関であることから、「かかりつけ医」による診療を念頭に置いた「オンライン診療」は、当センターでの活用機会が少ないため、現状、導入の検討に至っておりません。</p> <p>現在、当センターでは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・完全予約制 ・当センターでの積極的治療を終えられた患者さんは、通院時間短縮等の為お住まい近辺の医療機関に転院して頂く <p>以外の待ち時間短縮の対策といたしまして</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診察後のセンター滞在時間(いわゆる「会計待ち」)の短縮等を目的とした診療費後払いシステム「メディカルゲート」を導入いたしております。 <p>「メディカルゲート」のご利用に際しましては、予めご登録が必要です。詳しくは1階総合案内にてご案内いたしておりますので、ぜひご検討お願い申し上げます。</p>

<p>絶食中とはいえ温かいお茶位欲しかったです。</p>	<p>この度は、絶食時の辛かったお気持ちをお察しすることができず、申し訳ございませんでした。 内視鏡治療に伴い水分(水かお茶)は可能ですが、温かいお茶はおすすめができません。 今後、お声をかけ治療を安全に受けていただけるように努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>昼すぎに談話室等に多勢の面会人が来られているみたいですが、コロナで大騒ぎになっている昨今、こんなに外部からフリーに出入りしてもだいじょうぶですか。面会人の姿を見ると近づかないようにはしていますが、看護師さんに、もしものことがあれば大変ですよ。こわい！こわい！</p>	<p>この度は、当センターにおける新型コロナウイルス感染症対策・面会制限に対する貴重なご意見をありがとうございます。院内の感染拡大に対する不安を招き、申し訳ございませんでした。にもかかわらず、看護師の健康に対するお気遣いの言葉をいただき感謝いたします。 コロナ禍においては、面会時間を14時から17時までの間で15分以内、ご家族様1名のみとし、1階の入口で警備員が入館可の確認が取れた人にもみ入館証をお渡ししております。病棟においては、誤って複数名が来られた際や、面会時間が延長している場合は、職員より注意の声かけを行い、面会の継続をお断りしております。また、職員による談話室の定期的な巡回を行い、面会制限が守れているかを確認しております。 しかし、注意を促しても、1階の入口で自動扉が開いた際に、入館証を持っていない人がすり抜けて入館したり、面会時間の遵守にご協力頂けない方がおられるのも事実です。 患者さん・ご家族・職員を感染から守るため、現状を振り返り、対策の強化を検討いたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>お世話になっております。なでしこ●F、●号に入院している者です。隣のベッドの方が朝7:00から夜の9:30まで四六時中パソコンのマウスボタンを連打しており、カチカチ音が鳴り響いています。 生活する上でのイビキ音や鼻息等は、4人部屋なのでまんできますが、パソコンを四六時中使用したいなら、デイルームに移動して使用してもらうか、個室に入ってもらう事はできないのでしょうか。1週間ぐらいがまんしましたが改善される感じがないので、意見書をかかせてもらいました。 今は、イライラしない様になるべくベッドにいない様にしてデイルームや1F、2Fに居る時間を長くして対応していますが疲れてきたので対応をお願いできますでしょうか。よろしく願います。</p>	<p>この度は、状況に気づかず対応が遅くなり、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。患者さまには、総室の療養環境において、お互い気持ちよく安心して療養していただけるようルールの遵守をお願いいたしております。 今後も、快適な療養環境が提供できるように努めてまいります。お気づきの点がございましたら、ご遠慮なく看護師にお伝えくださいますようお願いいたします。貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>湯沸かし器1台故障しています。修理してください。サビも来ている。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。 当該電子ケトルについて交換を行いました。 引き続き病棟と密に情報共有を行い、よりよい療養環境の整備に努めてまいります</p>

【令和3年2月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

私は68才11月に●●先生に内視鏡手術で噴門部分の胃ガンを手術するも、0.7mmまでガンが浸潤しており再発率5%と診断され切除を勧められそのまま消化器外科新野先生に紹介され、1月に手術と決定。1/19入院、1/21手術、麻酔からさめると思わぬ程息が出来ず過呼吸になりながらICUへ、10本のラインに繋がりながら翌日には立ち上がり歩行練習、その日の内にHCUへ移動、HCUでも10本ラインに繋がりながら息苦しさもありながら歩行練習、その2日後に一般病棟へ入りました。息苦しいのはましになりましたが、10本ラインは繋がったままで、2日後呼吸安定してきた為、ラインを3本抜きましたがその深夜嘔吐と出血、エコー検査をし夜に新野先生も来院。翌日CT撮影するも皮下出血の範囲との事。その時点で退院は3日後と言われ信じられなかった。それからの1日毎の回復が想像をはるかに超して驚異的でした。今日の時点で明日の状態が予測出来ない程の回復でした。先生の「順調、順調」「何の問題もない」「翌日の予定説明」とその時置かれている状況とのギャップ、看護師さんの励まし親切さ、リハビリセンターの●●先生のやさしさに大感謝であります。今回センターにお世話になり、大変幸運であり感謝致します。ありがとうございました。

この度は大変お世話になりました。さくら病棟●●で6日ほどの入院で、ドクターをはじめナースのやさしさ、配膳の方おそうじの方の仕事にも感謝しております。ここでの事は私の国、韓国の兄、弟、妹達にも伝えてあり、コロナ禍で日本に来れない事をすごく悔やんでおり、皆様にはお礼を申し上げます。落ち込んで入院した私が元気で帰れる事も全て皆様の力と美しい眺めがあってに事だと思っております。あまりにも拙い文字で書く事をためらいましたが、私の気持ちをお伝えたく書きました。これからも皆様に健康と幸せの女神がいつも訪れるよう心よりお祈りしています。本当にありがとうございました。

おかげ様で、1月27日に手術をしていただきまして丸4年をむかえました。初めは、不安でどうなる子とやらと心が淋しくなりましたが手術後、先生方、看護師さん、いろんな医療スタッフに助けられながら、術後のカリキュラムのとりの生活をいたしました。術後の生活はゆっくりと体力をつけながら体を大事に続けております。胃は小さくなりましたが、心があたたかくなりました。国際がんセンターの皆様には感謝しております。元気をいただきありがとうございます。

今回の入院は、三日間でしたが前回、入院した時のように、皆様がよくしてくれ、感謝しています。今後も、体に十分に気をつけて患者さんの為にかんばってください。

抗ガン剤と手術での入院期間を合算すると約2年間に渡り過ごしていました。外を見ると四季が変わり、通学・出勤している人達の服装等にも変化がありますが、入院している自分自身は検査結果等、数字や画像上は良くなっているにしても今まで過ごしていた日常生活は当たり前のもでなくなり、主に病院の中での毎日は、ささいな変化も感じられない、ふさぎこんでしまう時間になってしまいつつありました。その中でも、誰よりもあきらめず治療・看護してくださった先生方、病棟の看護師、スタッフの方々、そして、気分転換をすることが出来た、「ヘアーサロンこもれび」での時間でした。世間話をしながら、自分の頭を洗髪してもらっただけで、気持ちよくリフレッシュできた、幸せに感じられた数少ない時間でした。コロナにより会いたい人との時間さえ限られてきた今、上記の時間は入院されているの方々にとって、とても大事な時間だと思えます。より一層、患者様にとって少しでもより良い施設とより良い方々に出会える場所になっていけるよう願っております。

【令和3年3月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>10Fさくらのフロアのデイルームに行く所の案内板です。 面会時刻について、2枚の紙が並んで貼られています。1枚の紙は全日とし14時から～17:00となっています。 あと1枚は平日が15:00～20:00、休日は13:00～20:00となっています。 いろいろ気を遣っておられ、この感想の事もされていると思います。患者は、規則を守りますが、こんな不注意は問題ですね。 貼る日は違っても、少しは考えるべきでしょう。残念です。</p>	<p>このたびは、面会時間での掲示について、変更前と変更後があり、混乱を招いてしまい申し訳ありませんでした。 気づいていただきありがとうございます。 今後このような事が無いように、職員に周知するとともに、掲示物について確認してまいります。</p>
<p>私は毎日放射線治療をしています。 技師の方で、名前で呼んでおられる方(患者の)がいます。←2021.3.1リニア3の担当でした。 その方は(名札が見えない)、放射線が終わったらいつも台が上下に動くのですが、その動いている時に「起き上がって下さい」と毎回言います。 私を若いと思って言って下さっているのか(?)ですが、目まいもしますし、動いている台の上で起き上がるのは危険ではないでしょうか。 今日は大丈夫でしたが、その方の姿が見えると、ああまた治療かゆううつだなあと感じてしまいます。 合図(息止め)の声もしっかり発してほしいです。</p>	<p>患者さんにより安心して放射線治療を受けていただける体制を整えるための貴重なご意見、誠にありがとうございます。今後も患者さんの心に寄り添う放射線治療を心掛けさせていただきます。</p> <p>ご意見① お名前呼び出しについて 医療安全上、患者確認、外来部門の患者確認では、番号札で呼び出し、その後患者さんにフルネームで自称していただき、患者さんの名前を確認することとなり、それに従い、放射線腫瘍科では原則として患者さんをお名前でお呼び出ししないよう細心の注意を払って、業務にあたっております。しかしながら、システムの都合上、番号発券などが対応できていない場面もございます。今後、より一層の周知徹底とシステム整備に努めてまいります。</p> <p>ご意見② 寝台移動中の起き上がりについて 出来るだけ多くの患者さんに希望のお時間で放射線治療を受けていただけるよう、患者さんにご協力いただいている現状がございます。めまいを有する患者さんに対しては、転倒・転落の可能性を踏まえ、寝台移動終了後に安全に動作いただくよう徹底しております。今後、安全面に対する更なる配慮として、1時間当たりの治療件数制限する方向で調整させていただきます。患者さんお一人お一人の予約時間を長く確保させていただくと同時に、ご希望の治療時間にそえない可能性があることをご容赦ください。また、少しでも不安を感じられる場合はお近くのスタッフにご相談していただければ幸いです。</p> <p>ご意見③ 息止め指示の音量・発声について 患者さんにスタッフの声がはっきりと聞こえるよう、スタッフに音量調整や発声のトレーニングを行わせてます。</p> <p>患者さんが放射線治療を安心して完遂できるよう、スタッフ一同が誠心誠意努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>

<p>とても安心感にあふれ、ゆったりした神経にさせて頂けて、大変感謝しております。2件程、気になりましたのでし御参考になります事がありますようでしたら、書かせて頂きます。</p> <p>①寝支度を寝台上で整えて目を閉じる時点で照明を消す事が難しい(スイッチにもう一度起き上がらないとOFFに手が届かない)(真っ暗にしてからまくら元のタオルやティッシュ等再び整える必要が生じる)</p> <p>②三食一回絶食だがお茶は飲める日の対応、毎日食事予約は依頼していて特別な日だけ絶食の場合に給茶がもらえないという規則になっています。せめて朝だけでもカップや水筒などに頂けると術後目覚めた時温かいお茶を口に運べる。自販機やティーバッグは無理。コロナで家族がいない現在、そばにお茶だけでも頂いておきたいとねがっていますがダメですか？</p>	<p>この度はご意見ありがとうございます。</p> <p>1点目の照明のスイッチですが、ご意見を頂いたように起き上がらなければ病室の照明スイッチをON、OFFすることができないためご不便をおかけいたします。設備上、手元付近にスイッチがないためその都度起き上がることになりお手間になりますが、構造上変更することが難しくご了承いただきたいと思います。</p> <p>2点目ですが、お食事を提供する場合のみお茶がセットになっています。現在、食事の提供がない場合は、お茶のサービスは致しておりません。そのため、あらかじめお茶やお水をご準備頂くか、温かい白湯が必要でしたら病室に備え付けている湯沸しポットをご利用いただければ幸いです。</p> <p>しかしながら、今回頂いた貴重なご意見を参考にさせて頂きサービス向上に努めていきたいと思っております。</p>
<p>令和3年2月26日(金)予約時間13:30～外来化学療法の待ち時間において、モニター上、自分の番号が「先頭」かつ薬剤の準備の整ったことを示す「赤字点灯表示」されたことから、中待合室にて待機していたが、一向に自分の番号が呼ばれることなく、後順位番号ばかりが矢継ぎ早に呼び出されている事態を不審に思い、状況説明を求め、複数回、看護師らに抗議したが、事実上の放置状態は一向に改善されることなく、結果として、先頭表示ながらも、およそ50分にわたり中待合室にて順番待ちを余儀なくされ、自らの番号が呼ばれ漸くベッドへと誘導されたのは、同室入室後14人目となるという不自然・不可解な出来事があった。本件につき、ベッドの空きは十分にあり、かつ自分が先頭であったのに、50分間も放置される結果となった合理的理由の説明を求めるとともに、対応にあたった看護師らの接客上の改善を強く要請するものである。</p>	<p>このたびは、痛みを抱えながら中待合の堅い椅子で長時間お待たせしてしまい、苦痛を強くさせてしまったこと、説明や対応につきましても、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>今回、中待合室で長時間待機を要した理由につきましては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤ランプの「待機」表示した際に治療ブースの椅子の空き状況を加味していなかったこと ・治療時間の長さやアレルギーの発生リスク、患者さまの状態に応じて治療ブースを選定していること ・治療ブースに呼び込み案内をする前に担当看護師がカルテ内容や点滴内容の確認、患者さまの状態を確認していること ・同時に多数の看護師が呼び込み案内の準備を開始していたこと <p>このようなことが重なり、中待合での待機状態が長くなったことが原因と思われる。また、案内を行った医療スタッフの認識の違いも影響したものと思われる。</p> <p>ご指摘を受けて、今後は「待機」の赤ランプを示すタイミングを、治療ブースを確保して治療開始の準備をする担当看護師によって表示し、中待合から治療ベッドにご案内するまでの時間を短縮できるように努めます。また、医療スタッフの「待機」の赤ランプの認識の統一を図ってまいります。</p> <p>接遇面においても、お待ちになっておられる患者さまへ気を配り、順番をお伝えする際も受け持ち看護師に確認の上、お返事するとともに、患者さまの視点を重視した対応を行うように努めてまいります。</p> <p>また、体調がすぐれない場合は、受付に声をかけていただきましたら待合のリクライニングシートで呼び出し案内までお待ちいただくことも可能ですので、どうぞご利用ください。</p> <p>貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

私は早期の胃がんで3/14～3/19までこちらでお世話になりました。外来での主治医と入院してからの担当医がいらっしゃる事を理解していなかった自分も確かですが、その事についての説明は口頭でもらえたら手術の直前に混乱してしまうことはなかったと思われます。
看護師さんはとても親切で気づかいして下さるのが大変嬉しかったです。ですが、注射のスキルが問われる職場である事を自覚していただきたいとは正直思いました。初めて外来に来た時、入院してからもですがこんなに体がアザだらけになった事はこの病院が初めてです。(ヒドイ)注射が苦手な看護師さんは他の作業をされる等、病院としてしかるべくやり方はあるのではないのでしょうか…？私のわがままですか？イヤな気持ちになる様な方は1人としていませんでした。なのでそのことだけがどうしても、どうしても、“なんでなん？”となってしまいました。乱文で申しわけありません。どうか改善をお願い致します。

3月21日日曜日17:40頃 1階正面玄関エスカレーター側の玄関寄りの椅子の上で長方形の黒色財布を見つけ拾ったそのままの状態で警備員の人に手渡しありがとうございました。大阪国際がんセンターの拾得物件の取扱い方の対応はこれでいいのでしょうか。もう少し社会の規則に寄り添った対応をしてみてもいいのでは。

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。
入院中の採血・点滴は1回で実施完了した模様ですが、不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。
今後も採血・点滴の手技向上に努めてまいりますことと、止血方法の正確な説明と確認を徹底するように指導してまいります。
このたびは誠に申し訳ございませんでした(看護部)

入院前の外来で主治医と担当医のチームで治療に当たることの説明が不足しており、不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。
今後、説明の徹底に努めるとともに、医師からの説明が漏れた際のリカバーについて検討したいと思います。(医師)

ご意見いただきありがとうございます。
委託業務受託責任者に指導を行いました。

【令和3年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今度は抗がん剤、放射線治療による入院。入院生活で最も自分にとって気になるのが1日3回の食事。1週間の限られた中で作って頂いていただけただけの食事には感謝、幸せです。3日目位になり急に食欲が出なくなった時管理栄養士さん来室(●●様女性の方)ほほえみ、やさしさの笑顔で対応して頂き、自分の思いを全て訴えました。

その後の食事メニューが一転(好みの食事)し息を吹き返した気持ちになり、意気消沈から生きようとする力が自然に湧き立ち主治医先生(●●Dr.、●●Dr.)の助言を頂き、大きな感謝の気持ちで何とも言い様のない表現し尽くせないスバラシイ入院生活を続けています。全ての先生、看護師様、薬剤師様、管理栄養士様、スタッフ方々に心から感謝しお礼申し上げます。

2月26日に手術をしました。その後ICUの後に9階回復室の時に担当していただいた「●●さん」という方に大変感謝しています。3日間外に出れない間、精神的にも支えていただきました。

血液の採取159番の担当の方から雨まだ降っていますかと声をかけていただきました。なんとなく緊張していた気持ちがゆるみました。ありがとうございました。

3/1～3/7までの間、手術のため入院いたしました。スタッフの皆さまにはとても親切に対応いただき大変お世話になりました。病気やこれからの生活全般に関して多くの不安や心配を抱えて治療に向き合う患者の状況を理解し、接してくださっているものと思います。病棟の雰囲気づくりは師長さんのお人柄や指導力だと思いますので感謝いたします。そのような中で、看護師の●●さんは抜群でした。ご自分のお名前メモに患者の状況に合わせた一言メッセージを添えておられるのにも感心いたしましたし、定期的な検温etc.の際のことばかけがまずは患者の気持ちに寄り添おうとくださっていることが感じられ相談しやすかったです。いつまでも今のままの看護師さんでいてくださいネ。快適な入院生活をありがとうございました。

私が膵臓がんと診断を受け、早速ネットでいろいろ調べましたが、消化器がんの中で一番の難がん、発見するのが難しい、根治は手術しかない等、悪いことばかり目に留まりました。消化器内科を受診した折、●●先生が自宅に電話をくださり、明日カンファレンスにかけます。ご心配なさらなくて下さいと温かく伝えて下さいました。誠にありがとうございました。

術前化学放射線療法を受け、境界線から何とか手術可能の診断を受けました時は主治医の●●先生は、神様に見えました。手術後ICUで目が覚め、ああ生きていたんだ！！と実感出来ました。改めまして、●●先生、担当医●●先生をはじめ、諸先生方に、深く厚く御礼申し上げます。

またICUからHCUをへて、一般病棟に移り、そこで人生最大の感謝、感激でした。それは過酷な労働環境の中で常に患者のため、医療のために働く看護師さん助手さん達の姿でした。助手さんには何回も買い物に行っていたり、身体をお湯でふいていただき、本当にありがとうございました。本当に頭が下がります。●●看護師さんが二日間特に身体中点滴まみれの私をお世話してくださり、明るくハッキリした声で、ベッドの寝方、起き方のアドバイス、数日して便秘した時熱が出てからの対処法等の完璧なアドバイス、勿論、甲乙つけがたい看護師さんが多勢いらっしゃいます。●●看護師さんからもやさしく声をかけていただきまして嬉しく思いました。13階の看護師さん皆さんの明るさや、仕事は師長さんの采配の賜物と思います。コロナ禍で看護師さん不足、お給料を沢山あげてくださいませ。またプライベートの時間があると嬉しいですね。

放射線科の●●先生、●●先生にも大変お世話になりました誠にありがとうございました。麻酔科、●●先生、歯科の●●先生にもうがいをよくして歯をよく磨ご指導をいただき誠にありがとうございました。

右手指さきがしびれて字が書けません。どうぞよろしく願い申し上げます。

(妻)このたびは、主人の入院、手術の際に、大変お世話になりました。お医者様看護師のすべての方々心より感謝を申し上げます。

特に術後翌日の面会時にお逢いした田●●さんには、不安な気持ちで病室を出てきた私に声をかけていただき本当に寄り添っていただきどれほど心強かったことかどうしてもお伝えしたくペンを取りました。

今後、いろいろなことが我が家におとずれることですが、家族一同力をあわせてこの局面を乗り越えたいと考えています。なにとぞ主人をお願いいたします。

心より感謝とお礼を申し上げます。ありがとうございます。 ●●

(息子)この度は父が大変お世話になりました。父が家を空けている時は、父の体や精神面で色々心配でしたが、看護師やお医者様などが非常に手厚くサポートしてくださったと聞き、安心しました。ありがとうございました。

御センターの皆様 私の治療を皆様が全力でサポートしてくださり、大変感謝しております。治療中に、世の中が、コロナの為人と人とのつながりがなくなり、不安や孤独に、押しつぶされそうになっていましたが、こちらのセンターで皆様から優しさ、支え、希望をいただきました。

主治医の●●先生、担当医の●●先生、手術にかかわってくださった皆様、いつも体調をみてくださる看護師の方々、食事を提供して下さる皆様、毎日掃除をして部屋を清潔にくださる皆様、術後のリハビリを教えてくださいくださる作業療法士の方々、本当にありがとうございました。

食事の1時間位前に人の妨げにならない、長く散歩できる所があればいいのに。あれば最高です。
毎日の検査結果に沈んでいく心に早朝大講堂から聞こえてくる心地よいメロディに元気を頂きました。
毎日の散歩の楽しみになりました最高です。
本日退院になりました。色々ありがとうございました。

3/3～ 2週間8Fさくら病棟 3/22 1泊2日10Fさくら病棟に入院。
出産以来の入院と初めての抗がん剤治療でドキドキしていましたが看護師さんの方々、皆さん親切丁寧に対応して下さい心が軽くなり安心して治療を受け入院生活を過ごす事ができました。
食事の方も味付け、栄養バランス等工夫され美味しく頂きました。病院でこんな美味しい食事をとれると思っていなかったのでビックリしました。朝早くから遅くまでありがとうございました。
主治医の●●先生は、不安をあたえるような事は言われず的確にお話して下さい患者目線の優しい先生で絶対の信頼を置ける先生です。
入院生活を通して感じた事は…沢山の方に守っていただいたのでこの感謝の気持ちを忘れず治療が一旦落ち着いたら私も人のお役にたてるように頑張っていきたいと思います。
この大阪国際がんセンターに出会い治療を受けれる事本当に感謝しています。ありがとうございます。

13階さくらに1ヶ月ほど入院しました。初めてのことで不安が多い中、看護師の●●さんには本当によくしていただきました。いつも寄りそい、不安をとりのぞいてくださり、前向きに入院生活を送ることができました。体のケアはもちろんのこと、心のケアをしていただくことができ、本当に感謝しています。ありがとうございました。これからも患者の心によりそうスーパーナースとしてがんばって下さい。

本日CTを受けました。受付の方の対応と話し方がソフトで患者側に思いをよせた話し方ですばらしいです。ありがとうございました。
又、2時間待つ気持ちでしたが、スキ間が出来たのでCTに入れました。
すばらしい対応に感謝です。ありがとうございました。

担当の看護師さんが丁寧に説明して下さいとても分かりやすく聞けました。
ベッドも心地良く寝れました。ありがとうございました。