

## 【令和3年4月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>今日は4時間待ちました。(診察後だけで)診察は早めに対応して頂けたのに点滴が待ちが長い。改善を求めます。(どこで時間がかかっているのか?)</p>	<p>この度は、お待たせして申し訳ございませんでした。 3月31日の状況を確認したところ、診察予約の時間は11:30、外来化学療法の予約時間は13:00となっております。 そして、実際に治療するベッドへお呼びできたのは14:10、点滴治療を開始したのは14:21でした。 当日は、診察が早くに終了し処方箋は10:41に発行されておりました。 診察が早くに終了しても、外来化学療法室の予約の時間順に薬局で調製後、治療室に届きます。調整には約1時間を要しております。 同様に、外来化学療法の予約時間の順番に、治療ベッドの空き状況等を考慮しながら、患者さまをご案内しております。 予約時間に合わせて診察を受けていただけると幸いです。 今後も、引き続き治療の待ち時間の改善に向けて取り組んでまいりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。 貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>枕上灯のSWIに手が届きにくいのは設計ミスじゃあないの。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>談話室の面会に関するポスターが前の時間のままになっています。 間違ってしまうのでしばらく外された方が良くと思います。 勘違いしてしまいます。</p>	<p>面会制限のポスターの時間記載の誤りのご指摘をありがとうございました。 病院では、コロナ禍において面会制限のご協力をいただいているにもかかわらず、誤った時間の掲示により、患者様、ご家族様の混乱を招き、申し訳ございませんでした。今回のご指摘を受け、最新のポスターに更新いたしました。今後このようなことがないように、正しい情報伝達の徹底に努めます。</p>
<p>本日、診察の合間にカフェドクリエを使用。 席で飲食していた所、突然となりの女性(60代)の方が大声でマスクなしで電話で話し始めた。 コロナの増加が騒がれている昨今、つい立てもない狭い空間で、しかも飲食する場でこちらはマスクを外した状況下、食べる時以外にマスクをつけていても飲食中はどうしても外す事になります。その様な状況での周囲での大声での会話は困ります。 つい立てを付けることを願うと共に大声でずっとマスクを外しての会話、電話など心ない行為は控える様スタッフからも注意して頂きたい。 その方は前回も3人でマスクを外して大声で待合い所を歩いていたので今回は書かせて頂いた。万が一、私にコロナが出た時は今回のことも公の場に話さざるを得ないのでくれぐれもよろしく願いたい。 こちらの病院は、先生もスタッフの方もとても良いのでカフェなど患者さんの心ない行為は残念でなりません。</p>	<p>カフェ・ド・クリエをご利用いただきありがとうございました。 当店としては、業種別ガイドラインに定められた衝立の設置、席間の間隔確保等の対応を行なっていると共に、店内に各種注意喚起の掲示を行なっております。 4/5～はまん延防止措置の適用に伴い、マスク会食徹底に関するポスター掲示も行いました。 ご指摘の通り、大声で話されるお客様に対してのお声がけができていなかった点について申し訳ございませんでした。 スタッフに対し、常にホール内に気を配り、同様の事象が発生した場合は速やかに注意をするよう指導いたします。</p>

<p>いつも親切な適切な対応有難う御座います。          ところで一時退院して再入院する場合、病棟が変わる場合看護師さんも変更するので慣れるのに時間がかかるので又ゼロから覚えなければならず大変です。出来るならば同じ病棟をお願いします。          今後共よろしく願います。感謝！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。          当病棟の対応について、お褒めに与かり看護職一同光栄に感じております。          再入院の際に、同じ病棟での入院を検討いたしますが、ベッドを調整する上で、準備が出来ないこともあり、ご理解いただけると幸いです。</p>
<p>運動をしたいのにリハビリの場所しか無いのが大変でした！！          運動、特にウォーキングをしたいのですが歩く場所が無いので、ルームランナーかバイクを各階に設置して下さい。術後の運動はとても良いので是非お考え下さい。宜しく願致します。</p>	<p>この度は、ご意見を頂きましてありがとうございます。          リハビリテーション科以外での運動のご希望ですが、当院では患者様が入院期間中に運動機能を維持できるように、「お散歩ヤル気マップ」を作成しております。病棟、各階でのお散歩コース(距離・歩数)やストレッチ、筋力・バランスを向上させる運動方法が記載されております。          リハビリテーション科の受付に置いておりますのでご参考にしてください。</p>
<p>女子の部屋に男の人が入ってきます。3月の入院の時は夜中の5時カーテンあいて布団めくられました。          4月の時は昼の11時でカーテンを開けて「おっまちがえたわ」やて</p>	<p>この度は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。          当日勤務していた看護師にも確認いたしました。部屋を間違われた方は特定することができませんでした。          患者さまからいただいたご意見を受け、部屋の配置(男女の部屋)の工夫について、今後の検討課題といたします。</p>
<p>娘のつきそいでいつも来ていますが入口に温度センサーを設置して下さい。とても気になります。特に今、大阪がとてもコロナが多くなっているのが心配です。          和歌山では小さな病院でも温度センサーを設置しています。何故ないのかがふしぎなくらいです。よろしく願います。</p>	<p>この度は、正面玄関付近への検温器設置についてご意見ありがとうございます。          当センターが検温器を設置しない理由については、公式ホームページ「当センターにおける新型コロナウイルス感染症に関する対応について」にありますくよくあるご質問&gt;にも掲載しており、以下転載いたします。          「当センターでは、玄関入口での非接触型体温計による体温チェックは行わない方針です。これは、がん患者さんの発熱は、新型コロナ感染症以外が原因であることが多い(例えば、「腫瘍熱」と言われる、がん疾患自体による発熱や、「薬剤熱」と言われる、がん疾患の治療に伴う発熱、「創部感染」と言われる、手術創等の傷口からの感染による発熱などがあります)、全ての発熱患者さんを一律に別室待機とすると診察の遅れにつながるためです。」          今後もご来院の皆様が安心して当センターをご利用して頂けますよう努めてまいります。</p>

<p>大部屋で携帯電話で通話している患者に部屋の外で話すように注意してもらいたいです。長電話かつ回数も多い為、非常に不愉快な思いをしています。ストレスがたまり困っています。早急にお願致します。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。携帯電話のご使用に関しては、入院時のしおりに掲載すると共に、病棟でも掲示しております。今回大部屋において携帯電話で話されている場面では、ご遠慮いただくよう注意しておりました。今後も引き続き、入院時には患者様に携帯電話についてのオリエンテーションを行います。また、不都合がございましたら、その際に職員にお声をかけていただくと、病室内でのマナー保持にご協力いただけるよう対応してまいります。</p>
<p>①ICUの次の部屋(HCU?)の部屋の隣の壁の上が透けていて電気をつけたら明るくなります。何とかならないでしょうか？ ②絶食後のゼリーもう少しおいしいものを出してほしい</p>	<p>①ご不快な思いをさせ申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所については、遮光性能のあるフィルムを貼り付ける工事を実施いたしました。</p> <p>②ご意見ありがとうございます。術後の誤嚥になりにくいゼリーを嚥下訓練用として提供しております。ただ、術後の絶食後で心待ちにいただいている食事でもありますので、定期的に少しでも美味しく尚且つ安全に召し上がっていただける商品がないか調査して参ります。</p>
<p>外来の入口にコロナ対策の体温を測る人又は計測器がないのですが院内感染をおさえる為にも絶対必要と思います。他の病院、医院でも必ず実施しています。</p>	<p>この度は、正面玄関付近への検温器設置についてご意見ありがとうございます。当センターが検温器を設置しない理由については、公式ホームページ「当センターにおける新型コロナウイルス感染症に関する対応について」にありますくよくあるご質問&gt;にも掲載しており、以下転載いたします。</p> <p>「当センターでは、玄関入口での非接触型体温計による体温チェックは行わない方針です。これは、がん患者さんの発熱は、新型コロナ感染症以外が原因であることが多いため（例えば、「腫瘍熱」と言われる、がん疾患自体による発熱や、「薬剤熱」と言われる、がん疾患の治療に伴う発熱、「創部感染」と言われる、手術創等の傷口からの感染による発熱などがあります）、全ての発熱患者さんを一律に別室待機とすると診察の遅れにつながるためです。」</p> <p>今後もご来院の皆様が安心して当センターをご利用して頂けますよう努めてまいります。</p>
<p>&lt;シャワーの使用の件で&gt; 予約時間にシャワー室に行ったところ、どなたかが使用中でした。シャワー室が空いたのは、私の予約時間から10分後でした。私の予約時間の次の予約が入っていたため、急いで体を洗い、シャワー室を空けました。部屋に戻る際、予約表を確認したところ私の直前の予約は入っていませんでした。予約も取らずに自由に入っていられっやうの方がいるのではないでしょうか？</p>	<p>この度は、共同シャワー室の利用ルールに対するご意見をありがとうございました。共同シャワー室の利用は、お一人30分枠の予約制をとっており、予約の取り方を患者さんへ説明いたしております。今回、シャワーの予約をされていたにもかかわらず、予定時間に他の方が既に使用されていたとのこと、大変申し訳ありませんでした。そのような中でも、ご自身は、予約時間を遵守し、次の予約の方への配慮をして下さり、ご協力ありがとうございました。</p> <p>看護師は患者さんのご理解に合わせて説明を行っておりますが、予約表の記入をお忘れになったり、勘違いをされる方もいらっしゃいます。今後も、このような不都合やご迷惑をおかけすることがございましたら、できる限り対応いたしますので、職員へお声をかけて下さいますでしょうか。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

朝、7時頃から順番を守って並んでいるのに、7:30の開院後、消毒をしている間に、消毒もしていない人が、順番を抜かして先に受付席に座っていくのが納得できません。順番を守るよう、係の人が注意してほしいです。

この度はご指摘いただき、ありがとうございます。  
整列が乱れる原因の一つとして消毒液の配置が二カ所になっておりましたので、7時30分  
の開院時には一カ所の配置に見直しをさせていただきました。  
引き続き、整列が乱れないように係の者から患者様への声掛けを行っていくよう努めてま  
いります。

## 【令和3年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今日はお礼を言いたいと思います。

私は2月にこの病院で眼鏡を置き忘れてしまいました。外出用の眼鏡だったので失くした事に気づかず、1ヶ月以上経っていました。無いことに気づき家中探しましたがありませんでした。つけはずしたのは家とこの病院だけだったので3月25日になって病院を訪れ、眼鏡の紛失物が無いか、受付でたずねました。いつ失くしたかもわからなかったのにカルテから来院日を検索し紛失物リストの中から該当と思われる物を見つけて頂き次は総務の方が保管してある所から受付待合まで持って来て下さいました。諦めていただけに本当に嬉しかったです。本当に。

諸々の手続きに関わって下さったスタッフの方々、丁寧に應對して下さいましたスタッフ方、長い間の保管に関して下さったスタッフ方、紛失物として取り扱って下さったスタッフ、何より捨てずに病院側に忘れ物として届けて下さった方、全ての方々に心からお礼を言います。

決して高価な物ではありませんが、私には大切な物です。それを失くした非は私だけにあります。以後2度とないように気をつけます。本当に本当にありがとうございました。

親切丁寧な説明や心づかいに感謝しています。コロナ対策も万全でPCR検査も受け、結果が多少(5時間)待たされた事以外は大変満足して入院生活を送る事が出来ました。ありがとうと笑顔ある対応に勇気と希望を頂きました。

今後も宜しく願い申し上げます。

・栄養科の皆様へ 毎日、おいしい食事を本当に有難うございました。正直な所、病院食には全く期待していなかったのですが、こちらは毎日とても美味しく、完食する事が出来ました。おかげで体調の回復も順調です。特に4/4夕の特別食は感動しました。皆様お忙しいとは思いますが、これからも頑張ってください！

・9F病棟の皆様 毎日明るくやさしく接して頂きました。おかげで心身共に癒して頂きゆっくと休養出来ました！又、担当のDrも毎日お忙しい中色々とお話を聞いて下さり、感謝しています。

他の病院は、面会させないのがんセンターさんは、すばらしい！！公のそこは、だいたい右ならえですが、ほんと患者も家族も心強いと思います。ますます皆様のご発展と幸せを切に祈ります。

この病院を紹介して頂き、病院の玄関に来るまで、とても名前のごときイヤな感じがしました。玄関ドアを開いた瞬間、なんと明るい雰囲気です。病室など悩まず元気に立ち向かう気持ちになり、医療従事者又受付の方々も、笑顔で誰にでも優しく接して頂き、本当に嬉しい気持ちになり、病気に負けるな！勇気もらえるようになりました。又、診察後、入院になり、病棟の看護師他のスタッフの方々誰ひとりイヤな顔を見せず、笑顔の対応で心が和み、入院後、食事にメッセージのしおりが有り読んで心が温まり美味しく食事を楽しんで頂きました。こんな所にも患者に対しての心配りが出来る病院に入院する事が出来て、とても感謝しています。又メッセージカードは自宅に持ち帰り宝物が1つ増えました(笑)

大阪国際がんセンターにと言うだけに先端技術が行き届き私の人生をより一層長生き出来ることになり感謝しております。病院のトップの院長先生の教育指導が病院全体に表れているかと思えます。

笑顔で退院でき、外来通院に変わっても先生方を信じ楽しい人生に立ち向かって行きたいと思えます。大変な時期ではありますが、病人の私が言うのがおかしいですが皆様方の健康をお祈り致します。これからも病気の方々、宜しくね！短い入院生活でしたが、本当にありがとうございました。

十二指腸のポリープの早期ガンという事で初めて入院させて頂きました。不安だらけでしたが先生をはじめ看護師の皆様、薬剤師の方、その他のスタッフの皆様がとても感じが良く安心して入院生活を送る事が出来本当にありがとうございました。  
食事でお花見御膳を頂き目でも楽しめとても美味しかったです。メッセージもありがとうございました。あのメッセージカードは家に持ち帰ります。  
同じ日に入院した方と偶然談話室で話をする機会がありお互いこの病院で良かったと言い合い笑う事が出来ました。本当にありがとうございました。

いつも親切に対応して頂き有難う御座います。いつも夜遅くまで大変でしょうが健康に気をつけ頑張って下さい。

●●先生、看護師の皆様

いつも本当に優しく親身に接して下さいありがとうございます。今回ご迷惑をおかけしたので、今後そうならないよう生活習慣を改めて過ごしていこうと思っています。清掃や配食のスタッフの方々にもお気遣いいただくことも多く感謝しています。感謝の気持ちをお伝えいただけたらと思います。●●(患者本人)

今回も主人がお世話になり本当にありがとうございました。本来なら入院という事は避けたい事ではありますが、様々なケア(体だけでなく心身ともに…)をしていただけ、私自身少々ホッとしているところがあります。皆様のプロフェッショナルなお仕事ぶりにはいつも本当に尊敬しております。ここに来れば安心という気持ちになります。色々大変な時ではありますがお体ご自愛下さいませ。●●(患者妻)

先生方はじめ看護師さん皆さんとても親切です。ありがとうございます。  
不安だらけの事に対しなんでも言って下さいと言ってくれる言葉にとても安心できます。環境って大切だと思いました。  
病院自体がやはりがんに重点を置いた専門病院だとつくづく感じます。  
この病院で治療できて、運がいいです。必ず病気治します。宜しくお願いします。

謝辞です。胆のう摘出手術のため3月1日から10日まで13階なでしこに入院しました。

本日4月22日に終診となりました。ありがとうございます。

初めて入院しましたが、毎日安心して楽しく過ごせました！ごはんも毎回全部食べるほど美味しかったです。術後の傷口の洗いをナースさんに「小鳥を撫でるように洗って下さい！！」と言われたのを今でもしております。表現がかわいかったのでホックリしました。他の方が「ウサちゃんを撫でるように！」と仰ったのはアザとかったですね^^

あと母も数年前にこちらに入院したのですが、ナースさん達が覚えててくれて感動しておりました。またここで入院すると言うてました。機会があればおねがいしますね^^

ではありがとうございました。唯一のクレームはこの用紙が全体的に曲がってることですかね。ありがとう！！

私は、2011年、すい臓ガンの手術で外科の●●先生に執刀していただき、秋で10年になります。感謝しております。その●●先生が大阪大学へもどられるという事をきき正直驚きました。ずっとがんセンターにいらっしゃるものだと思ってましたので、悲しくなりました。

すい臓ガンの手術後、うつ状態になった私に心療内科の●●先生につないで下さったのも●●先生でした。

●●先生も私の不安を理解して下さい、やっと気持ちも落ち着いてきました。

どうぞ●●先生までがんセンターから出ることのない様をお願いいたします。そして、●●先生ががんセンターにもどって来られる事を願っております。

各専門職のみなさんお世話になりありがとうございました。  
トイレをいつもきれいにお掃除していただきありがとうございました。入院中毎日気持ち良く使用しました。

毎日医療業務にプロとして携わっておられる大阪国際がんセンターの皆様ご苦労様です。  
全職員皆様が親切で患者様を治療されている姿は素晴らしいです。これからも私(患者)の皆様に治療をお願い致します。ありがとうございます。

いつも、●●先生には大変お世話になり、心より感謝しています。2013年頃、父のすい臓がんが発覚し、成人病センター時代に外科の●●先生に手術して頂きました。神の手だと思いました。5年経過し、6年目に再発し、以降内科にて抗ガン剤治療を受け、今日に至っています。その間、抗ガン剤治療においては副作用も強く、父は体調と「もっと生きたい。」という気持ちとかつとうしながら、先生と相談して、今日までやってきました。  
●●先生は、どんな時も父や私の話を聞いて下さったり、わかりやすく説明して下さいと、本当に感謝しています。  
出来る所まで、抗ガン剤治療をすることができて、父も「やれる所までやった。」と思っていると思います。  
今回、吐血や下血があり、急遽入院させて頂きましたが抗ガン剤治療が終わってしまうということで、今回をもって大変残念ではありますが、大阪国際がんセンターを卒業しなくてはなりません。これからは緩和ケアということで、先生のお話を胸にきざみながら、父とのんびりゆっくり、すきなことをして過ごしていきたいと思います。  
リスクはあるかもしれませんが「食べたい。」父の気持ちも尊重しながら、楽しく生きていきたいと思っています。  
今回、大阪国際がんセンターを卒業するにあたり、退院支援をして下さった10Fなでこの●●看護師さん、ワガママな父のお世話も大変だっただろうと予想される10Fなでこの看護師の皆さま、本当にありがとうございました。栄養士さんや1F相談支援センターの方にも大変お世話になりました。担当の相談員さんには通院時代から、情報を頂いたり、がん向き合うにあたって日々辛い気持ちを聞いて頂いたり本当に感謝しています。抗ガン剤受付の方や採血の方や1Fのカフェの方ともすっかり顔なじみになり、笑顔や元気をもらっていました。ありがとうございました。  
最後に●●先生。いつも親子で先生に色々教えて頂いたり、出会った頃から今までずっと父と家族私たちによりそって治療して下さい、ありがとうございました。先生を出会えたことは私たちにとって何よりの宝です。いつまでも●●先生らしさを大切にして頂きたいと心から思っています。先生のその治療の仕方に救われているがん患者は大勢いると思います。私もいつかガンになったら、●●先生のようなDrにみて頂きたいと思います。(そのときは私も先生にみてほしいと思っています(笑))本当に本当にありがとうございました。

●●先生、●●先生始めスタッフの方々に本当に良くして頂き有りがとう御座いました。最初検査の結果が「がん」だときいた時は何か暗闇に沈んで行く様で生きた心地がしませんでした。「何で私のがんに…」今まで他人事だと思っていた事が我が身に降りかかってこようとは…もし死んだら残された家族はどうなるのだろう…不安ばかりが先行しパニック状態でした。でもこの病院に来させて頂いて皆様方に本当に良くして頂いて今日を迎える事ができました。感謝の言葉しか思い浮かびません。こんな例えでよいのかと思いますが地獄の底から陽の当たる明るい場所へと戻られた…こんな気持ちです。これから与えられた命を大事にしっかりと生きていきたいと思っています。先生方スタッフの皆様方本当に有りがとう御座いました。

この1ヶ月、こういう日が来るのをどれだけ楽しみにしていたことか…ようやく明日退院となりました。  
不安と絶望の時期から、何とか希望と喜びの気持ちになれたのは、お優しく優秀な先生方、そして看護師の皆様方のお陰であると切に感謝しております。  
看護師さん方に於いては、手術後HCUから病室に戻ってすぐで身体中が極めて辛かったとき、経過が芳しくなく絶食が長びき精神的に参っていたとき、非常に親身にご心配下さり、励まして頂きました。  
またヨレヨレながら初めてデイルームまで歩行出来たときは皆さん両手を振って応援下さり、繋がれていたカテーテルやドレーンが少しずつ抜かれ身軽になっていく折はまるで自分のことのように祝福下さり、とても元気づけられました。  
これからも、皆様、当センターで働かれることに自信とプライドを持ち続けて頂き、あくまでも患者の立場を尊重し、(患者の)今を大切に、看護に当たって頂きたく思います。本当に有難うございました。

今日は血液検査のため採血して頂く為に来ました。採血して下さる方は初めて男性の方でした。女性が苦手な私はそれだけで緊張がとけホッとしていました。アルコール消毒は大丈夫か、などの通常のやりとりの中で一言「張りがあっていい血管ですね」と言って下さいました。何でもない一言です。でも血管でさえ、ほめて頂いてとても嬉しかったです。また採血して頂く際には、●●さんだといいなあと思いました。とても人当たりの良い方でした。話し方が。会計の場面でも見知った方と、何でもない言葉をかわせてとても嬉しかったです。通院とはいえ、外出がはばかりられる中、来て良かったと思える良い一日となりました。男女問わず心のこもった一言でこんなにも救われる気持ちになる人間もいるんです。今日は本当にありがとうございました。人と話す事が少なくなっている今だからこそ、余計にそう思うのかもしれませんが。

## 【令和3年5月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>・消灯以降は構いませんが看護師さん(名前は見てません)病室に入る際ノック等出来ませんか？扉があいた雰囲気はわかるのですが足音もなくパソコンを見ながらスーツと入って来て何も話さずカーテンを開けたら立ってる。何気なく見たらカーテンの下から足が見える。正直怖いです。私がびっくりしてもあやまらず笑顔もなく…。 名前を呼びながら入って来て来ても良いのでしっかりと、いますよ！来ましたよ！アピールして下さい。パソコンは廊下で見て下さい。</p>	<p>この度は、ご気分を害させてしまい、申し訳ございませんでした。 頂いた意見を部署で共有いたしました。 病室入室、退室の際の挨拶、対応について教育と指導をいたしました。今後も専門職として接遇強化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>窓口対応の悪さにしんどいです。大きな病院だから仕方ないのことは通用しません。寄り添う心あるのと無いのでは全く違います。技術だけあっても仕方ありません。</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。 患者さんよりいただいたご指摘の内容を窓口の担当者に周知し、患者さんに寄り添う心、そしてその心に基づいた対応について指導を徹底してまいります。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>大変お世話になり感謝しております。10階さくら、なでしこ両棟に計3回入院しましたが、スタッフ(清掃)は大変努力されておりますが、人によってバラバラと感じました。ある方はカガミを磨かない、ある方は磨く際の差が見られます。やはり、統一マニュアルがあれば良いのかと存じます。既に在るものと思いますがみなさんでより楽に清掃出来る方法を論議されて患者のみなさんより感謝の言葉を掛けられる様をお願いします。 追伸 みなさん一生懸命されています。さぼってはならない。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 ご指摘いただいた内容について、清掃業務受託責任者に指導を行いました。</p>
<p>ものすごくつらいです。ベッドでしょうか。多分、抗ガン剤のせいではないと思うんです。日に日に、腰が、肩が固まって動けなくなっていく。もうベッド、見たくもない。けど、そこしか居場所がない。どんどん身体がこわれていきます。本当に、いごち悪いです。 スタッフの方はとても良くして下さい。きっとフン(マット)か何かの原因と思われます。こうして書いていても、お尻も、ヒザも、足首までがジンジン痛いんです。このままここにいたら、自分はあと数日で寝たきりになると思います。本当につらいです。ベッド、もういやや。シュラフとテントあれば、ロビーで寝たいくらいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当センターのマットレスは床ずれ(褥瘡)対策の観点から選定を行っております。そのため、ご家庭で使用されているものとは感触等が異なることがあります。ご了承ください。 お気づきの点などございましたら、お近くのセンター職員にお申し出ください。</p>
<p>枕とベッドのマットが合わず、肩こりと腰痛がひどくなりました。横になっているより起き上がっている方が楽なくらいでした。幸い症状が大したことがなかったのでそれでも大丈夫でした。 ベッドを変えるのは無理としてもせめて枕をもう少し高さとかかたさを変えられるようにしてほしいです。ほとんど自然な寝返りが打てませんでした。</p>	<p>枕の高さや硬さは個人により好み異なるため、センターでご準備できる枕について全ての患者さんのご希望に添うことは難しい状況ですが、ご自身で使い慣れた枕などのお持ち込みは可能な場合もございますので、センター職員にご相談ください。</p>

<p>食事時間、もう少し何とかありませんか？ 8時朝食、その後そんな動くこともなく4時間後には昼食。食えねーよ！ 5hour styleなら7-12-17 6hour styleなら7-13-19 長期の方も少なくないはず。再考してみても良いのでは？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 食事の時間については、患者さまの療養時間、検査、処置、治療や介助、配膳等の状況をふまえて検討の結果、現在の時間で行っております。 どうかご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>次に申し上げる事は、先生(看護師含む)の言っている事は間違っているとは思わないが日本語の難しさを含め、色々な現場指導をして来た私にとってお世話に成っている貴院に少しでも役に立てればと筆を走らせました。 ①患者が用事が有る時に今迄看護師十人が十人共「チョット待って」を使う。「チョット待って」って何分何十分？看護師は経験から時間は指定出来るはず。患者は不安、常に不安、だから看護師は、いつも患者に対して余裕を見てで良いから時間をハッキリ言ってあげた方が安心する。※最近では、第3クール点滴途中で薬が無くなり隣に居た看護師が残薬を処理段取り等報連相のミスか待つ事12分、心配なのは、点滴の針チューブの液が固まらないか不安。血管が細い私はトラウマ、来た看護師に固まらないか？固まるのなら何分か？ハッキリした返事が無い。その日は、うまく流れ安心しましたが「チョット待って」は駄目。※現場は(顧客)第一主義で1秒、1分でも遅れる事なく対応。此の場合、A. 即時・即座・即応 B. 報連相 が欠けていたのでは？</p> <p>A. 即時 時間を明確に！ 即座 その場で！ 即応 相手に対応してあげる！答えてあげる</p> <p>B. 報連相はお分かりと思う。今回の場合は担当看護師に連絡がいつてなかったのでは…？</p> <p>後2件又の機会に 乱筆乱文申し訳御座いませんでした。 ※提出するか否か迷ったが他看護師と思う人に相談し提出させて頂きました。</p>	<p>このたびは「ちょっと待って」という言葉についてのご意見と報連相の不備についてのご指摘をありがとうございました。部署で共有いたしました。 「ちょっと待って」という言葉は、一体どれだけ待てばよいのか、具体的に何分を指しているのか曖昧であり、患者さんを不安にさせてしまうと改めて気づかせていただきました。基本は即対応を心がけておりますが、やむを得ず患者さんをお待たせする場合は、具体的な時間をお伝えすることに努めます。また、報連相を徹底し、受け持ちの看護師に伝え責任をもって返答や対応を行い、信頼関係を築き安心できる看護の提供に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>10Fこの眺望はすばらしい。癒しになる。 パノラマに山の名前、ビルの名前を書いていただければよりすばらしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 地名表示のパネルにつきましては、設置できる場所がなく設置いたしかねる状況です。悪しからずご了承下さい。 なお、お手持ちのスマートフォンによっては、地名表示ができる機能を持つ機種もあるようですので、ご利用のご検討をお願いいたします。</p>
<p>夜中、看護婦さんが、患者の心配する為病室を来てくれいつも感謝していますが、ペンライトにて患者さんの顔を照らし、目がよくさめることがよくあります。1年前に1ヶ月入院した時は何もなかったのですが、あと眠れなくなります。もう少し、ペンライトの使い方を考えてほしい。名前はわかりますが、なかには肩をゆすりおこされたこともありました。そこまでは必要はないような気がします。</p>	<p>夜間の巡視時に看護師が使用していました懐中電灯の明かりが患者様の睡眠の妨げとなり、不快な思いをさせたこととお詫び申し上げます。いただいたご意見を周知し指導、教育いたしました。 今後は、懐中電灯の照明の向きや足音などにも細心の注意をはらい、気持ちよく眠っていただける環境を提供できるように努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>便所の貼り紙(使い方)1ヶ所は見ましたが、できたら、すべての便所に貼ってもらったら、患者さんも気がつき対処してくれると思います。</p>	<p>トイレの掲示物について、ご指摘いただきありがとうございます。 今後も、患者様がトイレを清潔に使用していただけるよう、掲示する範囲を広げていくように検討してまいります。</p>
<p>隣が器材室で音がすごいのでなんとかならないですか？</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 当該器材室の運用面を中心に対応を進めてまいります。(施設保全)</p> <p>このたびは、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。 隣の部屋で患者さんが療養されていることを念頭に置き、器材を持ち出す際には物音を最小限にする配慮を指導いたします。貴重なご意見をありがとうございました。(看護部)</p>
<p>9:00予約があったので8:44に受付機で受付を済ませる。受付票に9:00 2階22ブロック(82番)歯科 ●●●● と印字されていた。オレンジ色のクリアファイル「再来機受付後のご案内」に口診察室番号の表示がある方⇒診察室番号前でお待ちください。(ブロック受付に寄る必要はありません)とあったので歯科待合後ろの方で待っていたところ、1時間経っても呼ばれないのでブロック受付に行く、「歯科は受付してもらわないといけない」と言われた。この間、診察室扉が見えない位置で待っていたのも一因。診察室扉には「受診前に22番ブロックにお声がけをお願いします」とはり紙があった。これを見ればわかったのだけれど、現在の状況では待合室が混んでいると人の少ない場所で待つ場合もあると思う。ブロック受付に必ず立ち寄るように表示していただく等、配慮していただきたいと思う。</p>	<p>この度はご指摘をいただきありがとうございます。 又、ご不便をおかけいたしました事をお詫び申し上げます。 ご指摘のとおり、オレンジ色のファイルには「ブロック受付に寄る必要はありません」と記載させていただいております。 歯科外来に関して、患者さんの呼び出しの運用が特殊なものとなっており、診察室前には案内表示しておりましたが、ご案内不足でした。 大変お手数ですが、ご不明な点は是非ブロック受付にお問い合わせ下さればと存じます。</p>
<p>2Fのエスカレーターから遠い方のトイレの女子用の個室の一番奥のウォシュレットが作動しませんでした。至急対処して下さい。この経験はもう5度目です。きちんとメンテナンスして下さい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。確認したところ、ウォシュレットのベースプレートがずれていたことにより動作しない状態になっておりましたため、再取付けを実施いたしました。 ちなみに、この製品は一定の体重を感知して、ウォシュレットが動作する仕様となっており、座面の深くまで座った状態でないと動作しないことがあります。ウォシュレットが動作しない場合は、十分に腰かけた状態でご使用をお願いいたします。</p>
<p>総合受付で順番を待っています。 会計の呼びだしは、アナウンスがあり聞こえやすいのに受付待ちの声は小さくて聞こえない。どうにかして下さい。</p>	<p>この度は総合受付でのアナウンスによる患者さん対応についてご指摘をいただきありがとうございます。 又、ご不便をおかけいたしましたことをお詫び申し上げます。 今後は総合受付にてお待ちの方への対応に際し、放送によるアナウンスを活用するなど改善して参ります。</p>

<p>「分散化」されすぎた、指揮官がいない清掃作業について。入院患者からすると、「日本一」「新築」「すばらしい病院」と思っております。ただ、私が、この約1ヶ月見る院内は何と「ズサン」かと素人目にも思える状況です。「ゴム手袋」をして自分の身を守っているだけの作業員。</p> <p>①マニュアル通りの作業を指示された通り毎日行う。トイレの下に落ちているゴミ等を手袋をした手で取りその後その手袋のまま、ハンドペーパーをナイロンから取り出し、カートリッジに入れる。確かに自分を守ってはいるが、私達はどうなる。そのペーパーでたまた「口を拭く」事も有る。</p> <p>②トイレにある点々と続く円形状「体液」「点滴」「小便」「大便」次の日に見ても同じ部分にそのまま有る。男子用は尿の汚れがひどい部分はいつもキレイにされているがあの古くからある「点々」は何か？</p> <p>③公共施設と同じ、清掃マニュアルで、病院、特に「がん」専門病院。一般の病院ならコロナの院内感染はすぐに起こりうる病院だと思う。あまりにも膝下目線を軽視すぎだと思う。特に入院病棟。</p> <p>明日退院させていただきます。父も成人病センター時代95歳まで5年間お世話に成りました。私は日本で「がん」と言われすぐにセカンドオピニオンで当「がんセンター」様に入院をさせて頂きました。</p> <p>本当に有りがとう御座います。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。定期的に業務状況の確認を行っておりますが、ご意見を踏まえまして、より綿密に清掃状況の確認を実施するようにいたします。</p> <p>引き続き、快適な療養整備に努めてまいります。</p>
<p>昨年10月以降、11Fさくら病棟に悪性リンパ腫での治療で8回入院、退院を繰り返しています。</p> <p>そこで以前から気になっていたのですが、トイレの清掃が他の病棟に比べ徹底的な清掃と回数が行われていると聞きました。とてもありがたい事で頭が下がる思いで恐縮しております。</p> <p>但し、11Fさくら病棟には7ヶ所のトイレがあるのですが、これを一斉に清掃が行われる為、一時的に全部のトイレが使えない状態が一日数回あります。</p> <p>私自身もすぐく我慢した事もあります。そこで清掃を半分ずつにするとかの対策はないのでしょうか。コスト的に厳しくなる事は重々承知していますが、何卒、御一考をお願い致します。</p>	<p>一時的にすべてのトイレが使用できない時間があり、ご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>トイレの一斉清掃は、最大3か所までとし、半分以上のトイレは使用できるようにいたします。</p>
<p>コロナ対策 他病院みたいに1F玄関で熱を計ってください。 自動で計れる 導入しては</p>	<p>この度は、正面玄関付近への検温器設置についてご意見ありがとうございます。</p> <p>当センターが検温器を設置しない理由については、公式ホームページ「当センターにおける新型コロナウイルス感染症に関する対応について」にありますくよくあるご質問&gt;にも掲載しており、以下転載いたします。</p> <p>「当センターでは、玄関入口での非接触型体温計による体温チェックは行わない方針です。これは、がん患者さんの発熱は、新型コロナ感染症以外が原因であることが多いため（例えば、「腫瘍熱」と言われる、がん疾患自体による発熱や、「薬剤熱」と言われる、がん疾患の治療に伴う発熱、「創部感染」と言われる、手術創等の傷口からの感染による発熱などがあります）、全ての発熱患者さんを一律に別室待機とすると診察の遅れにつながるためです。」</p> <p>今後ご来院の皆様が安心して当センターをご利用して頂けますよう努めてまいります。</p>

なでしこ10階にて初めての入院以来、度々吐き気・嘔吐のあった私に対する言動に対して、不信心と提案をさせていただきます。

看護師の何名かに、現状を質問され「吐き気がある」と素直に答えた所、「今飲んでるお薬で吐き気を訴える人はあまり聞かない。」とだけ答える方がいました。この返答が当該看護師達の勉強不足を露呈するだけでなく、患者を追い詰めることになることに気付いていらっしやらないのでしょうか？「薬の量、種類が変わった時は吐き気・嘔吐が出やすい」と、パンフレットにも記載がありますよ！私の場合、薬剤師さんとの問診の中で、ある薬が(患者の2~3割)吐き気・嘔吐を誘発していると判明しました。更に、抗がん剤初投与の数時間後の食事中に起きた吐き気に対して「ナースステーションで看護師皆で驚いている(悪い意味で騒ぎになっているの意)」との暴言には失望し、なんと女性特有の悪しきいじめの構造が出来上がっている職場なんだと確信し、驚きました。自身の勉強不足を棚上げ、患者を攻撃するなんて言語道断。この件については嚴重抗議させて頂きましたが、私の社会人としての経験上、このような構造に至るのは『その組織の長の人格の影響』が大きいと考えます。失礼を承知の上、又個人攻撃にならざるを得ないことを含め申しますが、師長さんの評判、良くないですよ。

私がこのように自身の考えを持たない、気が優しく、弱い患者だったなら、吐き気をもよおす自分自身を責め、その原因を突き止められず我慢し、苦しみ続けた可能性があることを、少しは考えて頂きたい。又、患者の声に注意深く耳を傾け慎重に対応されている他の素晴らしい看護師さんも沢山いらした。その様な方々の、足を引っ張っていることにも気付いて欲しい。

職場というのは自身の「承認欲求」を満たす所、「保身に努める場」ではありません。患者は、数字や物ではありません。皆さん人を見る目があり癌と向き合い日々を一所懸命生きたいと願っている生身の人間です。

このたびは、治療の影響で辛い状態の中、看護師の言動で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。

いただいたご意見をスタッフと共有いたしました。

今回のご意見を真摯に受けとめ、最善の医療、看護が提供できるように今後も努力してまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。

5月24日(月)夕方 放射線受付24番へ行った

患者がどこか探しながら来てても受付に何名か居た女性達は業務に関係のない話をして笑っていた。本来の仕事がきちんと出来ていない上に笑いながらず〜とおしゃべりしているのはどうかと思う。

昼からは患者数が少ないのもわかるが上司の方はこういった状況であることを把握しているのですか？きっちり指導して下さい。不必要な人数なら削減すべきです。

この度は大変不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

受付業務として、周囲には常に気を配り、お困りの方がいらっしやる場合にはお声掛けをするよう徹底させていただきます。

書こうかどうしようか迷いましたが、やはり大切な事かと思ひ書かせて頂きました。

昨夜消灯前にナースステーションから大きな笑い声やキヤーと言う奇声が聞こえビックリしました！楽しくお仕事するコトは良いと思いますが私はどちらかと言えば、遠い部屋でイヤホン(テレビ)をしてても聞こえたのでお近くの部屋の方はもっと聞こえてたかな！？と感じます。私はまだ軽い方なのでしんどくないし、短期入院なので全然大丈夫ですが色んな状態の方、症状の方がいらっしやると思いますので声のトーンはもう少し下げた方が良いかと思ひました。

お世話になってる身で大変恐縮ですが、参考にして貰えれば、幸いです。

この度は、消灯時間前にナースステーションから大きな声が聞こえてきたとのことで、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。

ナースステーションは病院職員が仕事をする場でもあります。オープンフロアであることを再認識するとともに、患者さんにとって落ち着いた環境で安心して入院加療が受けられますよう、職員一同改めて取り組んでまいります。

ご意見ありがとうございました。

## 【令和3年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

とうとうこの病院でも新型コロナの患者を受け入れる事になったのですね。正直、通院する者にとっては怖い思いはあります。でもそれ程の事態なのだという理解は出来ます。  
通院患者よりもここで仕事なさっている方々の方がずっと怖いと思いますがどうぞ健康なまま頑張って下さい。この病院で仕事されている全ての人へ。

ハード、ソフト、人(ドクター、ナース、そうじや食事の方に至るまで)全てにおいて、ほんとうにすばらしかったです。  
私は、たいへんラッキーだったと感謝しています。ほんとうに、ありがとうございました。

医療従事者の皆様へ

コロナ禍により厳しい労働条件におかれても使命を果たすべく従事して下さいに感謝致します。  
目に見えないウイルスだけにストレスも大きいと思います。皆様が砦となり地域を守って下さっていることに感謝致します。  
「憐れみ深い人たちは幸福です。憐れみを受けるからです」

他の病院で頭の中が真っ白だった私を主治医、担当医が何時も前向きな言葉使いで精神的に変えてこれている事に感謝申し上げますと共に看護師、スタッフ全員に感謝申し上げます。

いつも大変お世話になります。乳ガンという大病をのりこえ、今もまだ治療中ですが、ずいぶん元気になる事が出来ました。闘病中又入院中、術後、先生や看護師さんの一言、一言に勇気を頂き、本当につらい時ものりこえられたと思っています。又、院内にあるこもれびさんにも大変お世話になっております。抗ガン剤で、髪が抜けた時、初めてのウィッグ作成に親身になって頂き、又、その後もアフターケアもていねいに対応して頂いて…先日の娘の結婚式の時も、トップのウィッグできれいにセットしていただいて、本当にうれしく、娘の晴れ姿を元気にこの目で見ることができて、胸がいっぱいになりました。先生、看護師の皆さん、又、こもれびの皆さん、沢山の方のおかげで、今があります。感謝の想いでいっぱいです。ガン患者として、まだまだ病と闘わねばなりません、病院で安心と希望をいただいて又がんばって参ります。又お世話になります。どうかよろしく願い致します。

この病気になるまで特に病院に行く事がなく、今回とてもショックを受けましたが、このセンターで皆さんがとても親切、丁寧なので心が安心しました。抗がん剤で髪の毛がなくなった時もサロンこもれびでとても親切にして頂き救われました。先生たちを信じ、治療に専念し頑張っていきます。

2泊3日の入院でした。部屋がとてもきれいにされていたし窓からの景色がとても良かったです。栄養管理室一同からのサプライズで誕生日プレゼント頂きました。すごくうれしくて涙があふれてしまいました。ほんとうにありがとうございました。お料理すごく美味しくいただきました。看護師さんもとても親切で良かったです。この病院を選んで良かったと思います。これからもよろしくお願いします。

R3.5/24 入院に来ました。前は1年前13Fさくら病棟に今回は12Fさくら病棟に入れて頂きました。あいかわらずこの病院は看護師さんの技術もレベルも最高です。外科の原先生に審査腹腔鏡をして頂き説明も私によくわかるまで何度も繰り返し説明して下さいましたことに感謝しています。そして手のあいた時に見に来て下さる大森先生のスマイルを見ると頑張ろうという気持ちになります。この病院に来て1度も嫌な思いをした事はありません。ステージ4でまだ元気で楽しく自宅で過ごせるのは、私にとって本当に毎日、毎朝幸せを感じるのです。ここでしか出来ないオペをしてもらえたからだと思います。まだまだこの病院でお世話になれるように頑張りたいと思います。明日から新しい抗がん剤頑張ります。12Fさくらの看護師さんは仕事テキパキされておいそがしいのにイライラせず何でもして下さいるのでそちらにも感謝しています。身内がガンになったら絶対ここに来るようにいつも話しております。本当にありがとうございます。

ヘアサロンこもれびさん

接客が大変丁寧でスタッフの皆さんとても優しくして下さいるので、安心して緊張感なく伺えます。ウィッグを作って頂きましたが、自身の周りの人々にも「全くウィッグだと気付かない」と言ってもらい、大変嬉しく思っています。又、アフターケアも万全で、技術面、料金面においても、全く問題ありません。院内に有るので外来日に立ち寄る事が出来、その面においても、良いと思います。有難うございます。これからもよろしくお願い致します。

すべてが初めての事で不安でいっぱいでした。すべてが現実だと思い手術台で泣いてしまっ、看護師さんや先生がやさしく声をかけて下さいました。術後の夜の看護師さんも、何度も呼びだしてしまっても、懸命に看病してくれ、ドレーンが抜けた時、一緒に喜んでくれました。田平さんは毎回「毎日の看護師担当名前用紙」に一言かいてくれていて、聞きづらい事も、きいてみようかと心を開けた看護師さんでした。そんな心遣いがとってもうれしくて、自分の凹んだ心のはげみになりました。皆様にたくさん感謝してます。今後は外来でお世話になりますが、よろしくお願いします。子供達にお医者さんや看護師さん、リハビリの先生や関わって頂いた皆様のお話を伝え、夢の選択肢に入る職業であってほしいと思います。

## 【令和3年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

ヘアサロンこもれび、店長様、スタッフの皆さんには本当にお世話になっております。  
色々親身になって頂き、心のよりどころです。  
病院内にあるということで行きやすいですしフォローもちゃんとして下さいます。  
本当にこもれびさんでお世話になってよかったです。  
これからも宜しくお願いします。

本日皆様の診療、介護のおかげで退院させて頂きます。  
看護師皆様の連携、心遣い気配りに本当に頭が下がりました。ありがとうございます。  
・特に手術後、麻酔の副作用で吐き気を防ぐため、頭を上げてはいけないこと 手術から翌朝まで痛みと共に心理的な身体拘束で心が折れそうになりました。  
明るくなった5時くらいにひとりで起き上がり(少しずつベッドの頭を上げて用心しながら身体が動くことを確認して)椅子にすわりました。  
看護師の方が(●●さん)6時すぎに一番に歩行のチェックをしていただいたことが本当にありがたかったです。患者に寄り添って下さった心遣いにとても励まされました。  
・そして●●先生の笑顔の回診にとても勇気づけられました。ありがとうございました。

今日無事に退院でき、皆様に感謝します！  
入院初日、●●、●●様 笑顔で迎えてくれた、すごく嬉しかったです。●●先生丁寧に説明していただき、勉強になりました。  
特に点滴一回だけ成功して看護師様に感謝します、上手でした。そして、毎日早朝から夜まで体調管理していただいた看護師の皆様、スタッフの方に感謝し、本当にありがとうございました！

御礼を一切お受け取りにならないと伺い、ここに感謝の意を述べたいと思います。  
術後の状態が悪く、夜中に腹痛を訴える私の話に真摯に向き合って、対応して頂き、眠ることができました。また、翌朝朝一の採決は痛みも採血痕もなく、幻だったのかと思うくらい、腹痛と戦っていた私に神経を使って頂き、●●さん、ありがとうございました。  
状態が良くなってからは、外科への入院、手術まで約1ヵ月あると、術式について不安がある私にご友人のお話をして下さったり、最近まで外科にいた看護師さんと話す機会を下さったりとお気遣いありがとうございました、●●さん。不安がとでも減りました。  
看護師長の●●さん、●●先生に私がペリヤンになる位、痛いお腹を押され、一時は痛みで失神するかと思う程でしたが、その嫌な報告もして下さり、大変だったと思います。ご対応ありがとうございました。日頃から大変なお立場で働かれているにもかかわらず、ご指導の賜物なんだろうなと感じる看護師さん達の働きには頭が下がります。  
最後になりましたが、女性軽視がある社会での働く大変さ、生命を預かる立場では緊張の連続であり、コロナ禍、色んな嫌なこととも日々闘っておられることだと推察します。そんな皆様には感謝しかありません。病気になるのも悪くなかったなと感じることができた約1週間でした、看護師の皆様、ご自愛下さい。

今回肺がんの手術で10日間の入院予定でした。術後の経過も良かったのに三日目から肝臓の数値が上がり、熱が出るようになり退院が延びました。毎日色々な検査を射受け、コロナのPCR検査まで受けたところでいきなり肺に膿が溜まっているので緊急手術と言われました。  
とにかく理由のわからない高熱としんどさで毎日が辛く退院の予定も立たずに眠れない日々を過ごす中で毎日励ましていただいたのは看護師さん達でした。溜め込まなくていいよとグチを聞いてくださったり辛いねと励ましてくださったりと声をかけてくださることが嬉しく、なによりの励みになりました。  
ひと月の長い入院生活でしたが、看護師さんみなさんのおかげでなんとか乗り越えることができました。本当にありがとうございました。

毎日必ず朝夕に忙しい中顔を覗かせてくださった●●先生、●●先生、●●先生本当にお世話になりました。  
ありがとうございました。

インターネットで購入したウィッグの前髪が長くて悩んでいました。  
入院中で時間があったので1階のこもれびさんに相談したところ他社のウィッグでもカットOKと快くカットしていただきました。感染症対策もちゃんとされていて安心して施術を受けることができました。  
小さな悩みでしたがスッキリ解消して気分も晴れやかになりました。爪に優しいマニキュアなども置いてあるので次回はお友達を誘っておじゃましたいと思いました。ありがとうございました。

この件は「●●さん」の承認承諾を得て記載いたしました。小生は●●さんとは近隣で親戚同然の付き合いをしています、尚日記風に記載しますが御了解下さい。先ず小生は心臓や肺が悪く身障者1級の手帳をいただいており長時間の歩行等は疲れやすいです。約20年位前に大阪国際がんセンターの前進の大阪成人病センターで小生の愚妻が子宮体癌で子宮、卵巣、リンパを切除して現在に至っていますが完治したのか再発もせず感謝しています。●●さんの件に戻りますが4月になってから手術前に抗がん剤治療を行っており苦しいようでした。

4月12日

急ですが苦しそうでしたので病院の予約は取っていませんが小生の運転でがんセンターへ搬送しました。搬送中も苦しいのか自動車の中で横になったままでした。しかし急なことで入院は出来ず帰って出直すにしても自宅が遠方であるので近隣のホテルに●●さんと宿泊することになりました。ホテルは駐車場がなく自宅に戻るのも体力的に無理でがんセンターの受付の●●さんに相談してがんセンターの駐車場に駐車させて頂きました、翌日無事がんセンターに●●さんは入院することが出来、これも受付の吉川さん達のてきばきした配慮であると感謝しています。

4月27日

無事手術を終え退院するはこびとなり同日午前9時0分には●●さんを迎えに病室に行きましたが既に退院準備をしてナースステーション前のロビーにいましたが介護認定が午前10時30分にあるとのことで介護認定の担当者を待つことになりました。同日、午前10時30分に2名の女性が現れ介護認定のことを話し出しましたがこちらも尋ねなかったが所属氏名を名乗っていませんでした。午前9時までに退院準備をしているのに何故午前10時30分なのか尋ねると病院との話し合いで午前10時30分になったとのこと「遅くなって申し訳ない」とか言えば待っていても救われるが受ける者は待つて当然との上から目線の対応で介護認定をやってあげてやるとの態度で、結局昼前まで帰宅できず硬い椅子に座ったままでした。病院の方も患者さんが疲れるようなそのような介護認定の担当者に対して時間とか場所の指導をしていただきたいと思います。無理な介護認定のやり方にあっては中止を含めて助言していただきたいと思います。介護認定の担当者は認定が下りるまで3～4週間かかります。と言ったのでそれなら自宅でやらせても同じじゃないですかと言いつつ「どうします、自宅でやりますか」答える始末です。それが良かったか悪かったのか影響したのか自宅では寝たきり状態でした。

5月3日

●●さんは退院依頼寝たきりの状態で小生の愚妻が朝方見に行ったさいは大丈夫とのことであったが夕刻近くになり再度見に行くに容態が悪いとのことでがんセンターに連絡搬送することになりました。病院に到着して小生も身体が悪いとのことでがんセンターに連絡搬送することになりました。病院に到着して小生も身体が悪いので入院の荷物等を運ぶのは難儀しますが警備員の方が病室の案内、車椅子の●●さんの搬送を手伝って下さり助かりました。

6月6日

無事退院とのことで小生の長男ががんセンターに迎えに行きましたがわりと元気そうで●●さんの自宅に帰宅しています。入院中は先生やら看護師さん達には親切にいただいたとのことで感謝しております。

●●先生、●●先生、●●さんその他のスタッフの皆様本当にお世話になりました。  
1月にコロナになり、直腸がんが見つかりここ半年本当に精神的にまいってしまっていました。  
元気だけしかとりのえない私だったのでショックでした。  
幸いどちらも軽い方で退院ができ感謝しかありません。なに一つ不安のない最高の病院です。  
ありがとうございました。

いつも優しい笑顔で「●●」を迎え下さってありがとうございました。  
失礼かと思いますが私達の貴女様への感謝の気持ちです。  
細やかですが受け取って頂ければ幸いです。本当にありがとうございました。

他院で胃癌の診断を受けここでの治療を希望した所、即座に外来枠を取って下さり、すぐに術前検査を始め、2週間でOPして頂きました。  
初めて病気になり不安に押しつぶされそうでしたがこの病院は入口のガードマンから受付から各ブース毎のコンシェルジュの様な受付をして頂き、素晴らしい接遇で迎え入れて下さりました。  
主治医の●●先生と●●先生には迅速な対応をして頂き無事にOPを受ける事ができました。がん専門病院という事で患者さん達も種々の癌と闘っておられるのを見て、自分も勇気が湧きました。入院中もナースをはじめ、助手さんや事務の方から食事の配膳の方、清掃の方まで気持ち良いあいさつをして頂き居心地のいい病院だなあと感動しました。  
入院した13階さくらのナース達も皆本当に優しく辛い週間を乗り切る事ができました。食事の牛乳が飲めないと言うと、すぐに別の飲み物に交換して下さいました。夜に虫さされのように痒くなったと相談したらすぐレスタミン軟膏を塗って下さって眠る事ができました。  
何かあったら何でも言ってね！って皆さん声かけしてくださって、上記の様なささいなこまり事もすぐ対応して頂いた事が本当にありがたかったです。●●先生と●●先生に救って頂いた命を大切に一日一日生きて行きます。ありがとうございました。

大変お世話になりました(さくら病棟13F)  
緊急入院の折り、手術入院と、看護師さんスタッフの方々に、いつも温かい声をかけていただきまして、感謝の気持ちでいっぱいです。  
皆様ありがとうございました。

## 【令和3年7月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>入院患者の質がとても悪かった。 別の病棟ではなかったが、朝5時台から荷物をまとめたり、歯みがきしたり、うるさくて寝られなかった日が多かった。睡眠で、翌日の体力にも差がつく。部屋だけでなく、廊下の所で5時台からひげ剃りをする人もいた。(歯みがき等)看護師が注意しないのが不思議だった。</p> <p>ある人は宗教、ある人は健康食、そういったものを勧誘する人もいた。病室では、消灯時間や5時台にお経が聞こえ、ぶつぶつとうるさく、寝られない日が多かった。だいたい1部屋に1人は変なやつがいた。</p> <p>入院の宣誓書に付け加えが必要だと思う。</p> <p>①宗教などの勧誘が分かった時、退院をもとめる。 ②10時～6時の消灯時間はトイレ以外、部屋の外に出ない。 10時～6時の消灯時間は部屋でも音や光を消すこと。 これに違反した人は、ここでの治療をさせないなど、ここでどうしても治療を望んでいる人もいるのだから。</p>	<p>この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 「入院のご案内」のしおりには、「他の患者さんや医療者に著しく迷惑となる行為など秩序を乱す行為があった場合は、退院して頂くことがあります」と記載しております。 このような行為を見かけられた場合は、職員にお知らせいただければ直接注意いたします。ご負担をおかけいたしますが、どうぞよろしくお願いいたします。 頂いたご意見を周知し、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。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>医療スタッフの方々 毎日お仕事ありがとうございます。担当の先生も、日替わりの看護師さんも親切にしてください喜んでおります。</p> <p>医療スタッフの方ではないですが、毎日部屋の清掃に来ていただいているご婦人の事です。</p> <p>先日毎日来ていただいている方がお休みで違う人が来られました。おどろいた事にそんな所まで丁寧に掃除をしていただけるのかと。毎日来られていた方の倍の時間をかけいまままでやっていなかった場所を含め綺麗にしてください申し訳ないくらいでした。</p> <p>どちらの方が本来の仕事のやり方かは知りませんが、違いが大きすぎてびっくりしておる次第です。同じ給料をもらっているならと思ってしまいました。</p> <p>最後となりましたが、医療スタッフの方々にはコロナ禍の中、くれぐれも体調には御自愛くださいますようお願いさせていただきます。</p>	<p>清掃業務受託業者に確認したところ、当該日以外の清掃担当者の清掃手順に問題はございませんでしたが、今後とも清掃業務のレベルアップに努めてまいります。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>なでしこに入院していた者です。初めての入院・手術でとても緊張していましたが、●●Drや●●Drの優しい言葉かけ、特に看護師の●●さんには感謝でいっぱいです。ありがとうございました。これからはたくさんの人を助けてあげてください😊</p> <p>一点気になったのが、換気扇のほこりです。入院患者が日々立ち代わり入ってきているのはわかっていますが、ベッドからとても見えて気になります。他の部分はとても掃除されているのにおいしいな～と思いました。よかったら、一度チェックしてみてください。よろしくお願いします。</p> <p>短い入院生活ですが、気持ち良く過ごすことができました。 大変お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 当該箇所の清掃については現在、事業者と日程調整中です。</p>

<p>受付の方でウレタンマスクをされている方がいます。(毎回) 最近どこの病院へ行っても、受付でウレタンマスクをされている方を見かけません。 ウレタンマスクをされている患者は、病院内に入れないところもあります。感染予防されているように思えません。</p>	<p>職員のウレタンマスク使用について 当院ではマスクの材質を問わず正しく装着することを徹底しており、この方策につきましては職員だけでなく、患者さんにも同様に協力いただいております。いわゆる鼻マスク(鼻が出ている)や顎マスク(マスクをずらしている)を院内で見かけた際はご意見いただけますと大変助かります。 今後ともご協力よろしく願いいたします。</p>
<p>緩和ケア認定看護師3名 ●● ●● ●● とありますが、お写真が2名しかありませんが…(スマホ検索にて)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当センターの専門・認定看護師にご関心をお寄せいただき、ありがとうございます。 専門・認定看護師(外来・病棟で患者さんや患者さんご家族の支援活動を行っております)のホームページ掲載において、写真を含めて現状に則した内容に修正していく方向で取り組んでまいります。</p>
<p>現在さくら病棟(10F)に入院し、お世話になっています。担当医をはじめ看護師さんスタッフさんも親切にかかわって頂き感謝しております。 すこし気になった点がありますのでお伝えします。 自動販売機対応の両替機がありません。現在では、1000円札or硬貨しか使用できません。今日判ったのですが、一階に行かなければ両替できないとの事。入院が長くなれば、5千円、1万円札の両替が必要となります。千円札が無くなれば、その都度1Fまで行かねばならない不便さを感じます。 現在のコロナ禍の状況の中、患者がリスクを負うことは如何なものか？自販機のあるフロアには、両替機の設置を要望します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 両替機については、防犯上の観点から設置をしておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。 なお、病棟設置の自動販売機は床頭台カードのご利用も可能ですのでご活用ください。</p>
<p>診察が終わってから点滴をしてもらう。その点滴を待つ時間がとても長い。待つのは良いとしても、ずっと処置室の前で待ち続けなければならない。一度、手洗いに行っているだけのタイミングで番号を呼ばれたがいなかったためその後もわからずに待ち続け、受付に確認してから順をとばされたことがわかり、その後ベッドがあくまでさらに待った。これだけシステム化しているのに処置の順さえわからない。どれだけ待てば良いのか。待つのはよいがきもちよく待てるシステムにしてほしい。</p>	<p>このたびは長時間お待たせし、ご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。 関連部署と連携して、改善に向けて現行システムの見直しを検討いたします。貴重なご意見をお寄せくださり、ありがとうございました。</p>
<p>12階さくら病棟に入院しています。 女子トイレを使用していますが、トイレの水が使用中、まだ座っている状態の時に流れてしまいます。 尿の状態や体の状態を確認したいと思いますが、これでは確認できません。通常のトイレと違うのは何か理由があつてのことでしょうか？ 先生や看護師さんには感謝の一言です。 こんなに安心して過ごせる病院は私の経験では初めてです。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見を頂きありがとうございます。 当該病棟での自動洗浄について関係者で調整した結果、自動洗浄機能をオフにすることいたしました。</p>

<p>HCUがうるさくて眠れなかった。  ①掃除のバタバタ  ②警告音  ③人の会話(仕事に関係ない)</p>	<p>この度は、HCU入室の際に大変ご不快な思いをさせてしまい心よりお詫び申し上げます。掃除に関する音は最小限となるよう配慮し、仕事とは関係のない会話についても慎むよう指導してまいります。  またモニターの警告音につきましても、手術直後や緊急入院の患者さんが入室されているため、昼夜問わずアラーム音が鳴ることがございます。お体のお辛い状況の中、睡眠の妨げとなってしまう大変申し訳ございませんでした。  今後は、環境面においてできる限り改善していくとともに、患者さんのお気持ちにより配慮して対応していきたいと考えております。(看護部)</p> <p>入院中に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。  改めて、清掃業務受託事業者に指導いたしました。(事務局)</p>
<p>便所の使用について 患者と患者、患者と清掃員のトラブル  車椅子専用トイレにおいてのトラブル 病院の用意してる札(使用中・空室の札)の入替をしない人、その為によるトラブル  使用中なのに突然ドアをノックもせず開ける人、ごめんなさいの一言もなし。札の確認と部屋のライト確認をすればこんなトラブルはおきないと思う。公共の使用時のモラルを！！</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  清掃業務受託事業者に指導いたしました。(事務局)</p> <p>ご指摘の通り、車椅子専用トイレを使用される前と後に札の確認をしていただけると幸いです。  不都合がございましたら、ご遠慮なく病棟の看護職員にお知らせください。  今後も、共用トイレを気持ちよくご使用いただけるようにご協力をお願いしてまいります。  (看護部)</p>
<p>入院中、ずっと気持ちよく過ごさせていただきました。ほんとうにありがとうございました。  1点だけ気になりましたのは、タオルの硬さです。  コストのかかるところですものね。破れるまでは使うのが普通なのかもしれませんが。ほんとに個人的な意見です。  入院中は、いろいろなスタッフの方々に良くしていただきました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  経年劣化が生じている物品について速やかに入れ替えを進めてまいります。</p>
<p>駐車場が並んでいる場合、病院への出入口に車を横づけする時はもう一度並びなおさないといけないシステムになっている。  障害者手帳を持っていけば出入口付近に駐車出来るが、手帳の発行がない人で足腰の悪い年寄りにとっては歩くのはかなり大変です。  障害者手帳に関係なく足腰の弱っている老人にも臨機応変に対応してほしいです。</p>	<p>当センターは大阪府障がい者等用駐車区画利用証制度に協力していることから、正面玄関前に車いす使用者用駐車区画を設置しております。  この制度上、この区画に駐車できるのは利用証を有している方になります。ご理解いただきますようお願いいたします。  また、車いす利用者以外でも移動に配慮が必要な方であれば、利用許可証発行の対象になる場合がございます。  詳細につきましては、お近くの市町村役場等にお問い合わせください。</p>

## 【令和3年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

麻酔科 ●●先生

この度、乳腺全摘術と同時再建術を受けました。術後の経過は良く、予定通り2週間程で退院できるとかかっております。入院中、乳腺と形成の主治医、担当医の先生方にはお礼を申し上げる機会が何度もあったのですが、もうお会いすることもできないであろう、麻酔科の●●先生に、一言お礼を申し上げたく筆をとりました。

以前、他院にて全身麻酔による手術を受けた際、術後の吐き気と嘔吐がひどく辛くて、今回もとても不安であることを、術前の麻酔科診察時にお伝えしました。どうしても吐き気が出てしまうことはあること、吐き気止めもうまく使いますとご説明して頂きました。

術後、目が覚めて驚きました。吐き気が全くなかったのです。乳腺の主治医がおっしゃるには、麻酔薬の選択に特別なご配慮をいただいたとのことでした。

●●先生と貴院のご厚情に深く感謝申し上げます。

”こもれび”様 本当に本当に有難うございます。感謝感謝です。

- ・スタッフがとても親切。いつも気持ちよく接して下さる。あらゆることに対応して下さい。
- ・癌患者の気持ちをよく分かってくれ、よりそってくれる。
- ・技術が確か！！にあう様にその段階でしてくれる。
- ・1Fローソンの横ですごく便利！！きれい。

7月●日に●F●●病棟に入院して●日手術、●日に退院することが出来ました。

こちらの看護師さんはどなたもとても親切で生き活きと接して下さいるので元気がもらえます。これも上に立つ方の御指導や御自身の姿を見せておられるからだだと思います。入院中に何度も部屋にきて下さった●●師長さん有難うございました。

●●さんには血圧の件ですずい分心配をかけましたがその度に適切な処置をして頂きました。不安で勝手なストレスを自分で作っているのに親身に対応して下さいました。

●●さんも精神的な支えになって下さって先生のいう事より●●さんの意見を参考にしようと思ったくらいです。本当はまだ若くていらっしゃるのにベテランの雰囲気でした。これからも前を向いて治療に励もうという気持ちにさせて頂きとても感謝しています。看護助手の皆様お掃除して下さい下さる方々事務の皆様にも御礼を申し上げます。

永年当医院でお世話になりありがとうございます！

本日、大腸ガン検査して頂きました。永年、助けて頂きました。

●●先生は、大変な技術と、やさしさで感謝しかありません！全く苦痛もなく、ていねいな説明と明るさに、リラックスさせて頂きながら今回も無事終える事が出来感謝申し上げます。

本日も本当にありがとうございました！

7/●(●)に、不安な気持ちで入院致しました。このコロナ禍、主人も高齢ですし、子供達も仕事等や遠方でもあるので、1人でやってまいりました。

●●先生は、気さくに病状の説明をわかりやすく、ていねいにお話して頂きました。そして担当の●●先生も、もの静かで、とてもやさしそうで安心致しました。病室もいつものぞいて下さいましたネ！

看護師さん達、クリーンの方、調理の方、皆様には、仕事とはいえ頭の下がる思いです。どなたも、礼儀正しくて、やさしかったです。明日、退院致しますが、かかりつけ医の先生には、こちらの病院を紹介して頂き、感謝、感謝の思いです。皆様本当に御世話になりました。●階●●病棟の皆様ありがとうございました。深く、深く御礼申し上げます。皆様の御多幸をお祈り致して居ります。

## 【令和3年6月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>①6/5 胃潰瘍食の塩分について AM 2.2g PM1.6g Mg3.8g ε 7.6g 高血圧薬を服用しているので少しでも少なくして欲しい。 ②病室内の空調機に黒いカビが発生しています。運転当初は気のせいか、のどがいがいがと！</p>	<p>①ご意見ありがとうございます。 今回のお食事は、主治医より胃粘膜切除・粘膜下層剥離術後の食事ということで塩分制限ではないお食事を提供するように指示がありました。 ご自宅で塩分制限などを実施している場合は、主治医等にお申し出いただきましたら対応させていただきます。 ご協力よろしくお願い致します。 ②不愉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。個室の空調機について点検を行い、順次清掃を行うように進めてまいります。</p>
<p>シャワー時間、1時間の希望の人は、1時間にしてほしいです。 ドライヤーしてましたら、時間がかかる為です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 シャワー室の利用は多くの患者さんにご利用いただけるように、30分枠での予約制となっております。しかし、患者さんの状態により時間調整を行っております。今回、体調不良の申し出をいただいたので、速やかに対応することができました。今後も、不都合な点がございましたら、看護師へお声掛けをお願いいたします。 また、ドライヤー使用により時間枠をオーバーする場合は、別の場所がございますので、どうぞご利用ください。 ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>パジャマにポケットがほしい。</p>	<p>パジャマの次回改定時に、今回のご意見を参考にさせていただきます。</p>
<p>ローソンの店員 お買い物袋に商品を入れ、おつりをさいふに入れる間も与えず、次の方を呼ぶ。 ここは、病院の中の店舗。動作がにぶくとも待ってあげるやさしさがあってもいいのではないかと思う。 忙しい時間帯でなかったにもかかわらず！！ 名前はあえて言いませんが、皆さんがやさしい笑顔と配慮を持って下さい。</p>	<p>この度はローソンのご利用に際し、大変不快なお気持ちを抱かせてしまうこととなり、誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘の通り、市中店舗ではなく院内店舗でありますので、ご利用いただくお客様への配慮は、通常以上のレベルで意識をする必要があります。 従業員への指導が不行き届きであった点につき、改めてお詫び申し上げます。 今後同様のご意見を頂かぬように、従業員への指導を徹底してまいります。</p>
<p>私は、当センターに入院して6クールを迎え近日退院しますが入院して4クールめで初めて救療療法入院診療計画書の説明を受け驚き戸惑いました。 又6クールで5回の病棟移動しました。時には、朝食後10時までに準備して下さいと師長から言われました。血液内科の患者さんの多いのは、自覚していますが最低でも前日までには連絡していただきたい。 11階血液内科の看護師さんは、若い優秀な人が多いと思われませんが今後も自己研鑽に努め患者のために頑張ってください。</p>	<p>入院療養中に度重なる病棟間の移動や、時間の猶予もなく当日に移動をお願いすることになり、大変ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。 緊急で入院される患者さんや、入院件数の増加等のさまざまな事情により、入院していただけるベッドの確保に向け、日々他の病棟にも協力を得ながら、調整を行っております。 できる限りご不便をおかけせず改善できるよう、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>退院時、9:30になりましたらナースステーション前のロビーでお待ち下さいと、ご案内の用紙に書いてあるのに、30分待っても誰も来ず、「まだ待つんですか？」とナースステーションに問い合わせると「もう帰ってもらっていいですけど」と言われた。 30分ロビーにいても、「どうされました？」とも誰も聞きにこず、こちらが問いかけないといつまでもほったらかされるのでしょうか。 主任の看護師の●●さんも、訳のわからない言い訳ばかりされてとても不愉快でした。</p>	<p>このたびは、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。部署で共有し改善策を検討いたしました。 ご指摘の通り、説明用紙には9時30分になりましたらロビーでお待ちいただく一文があったにも関わらず、患者さんが退院されていると思い込み、確認不足により退院のお声かけができておりませんでした。その結果、30分もお待たせする結果となってしまいました。また、長時間お待たせしていることに気づいて対応する配慮が不足しており、ご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 これからも、当センターに入院して良かったと思っただけのように努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>抗がん剤を点滴する前のビタミン剤の件について 2階13ブロックの8号室でビタミン注射を受けますが受付したら、テレビ画面に先生方の診察と同じシステムで表示していただきたいとお願いします。 毎回、いつやってもらえるか予測がつかず、困惑しています。</p>	<p>このたびは大変貴重なご意見をありがとうございます。 外来化学療法には受付表示システムがありますが、内科・外科系外来ではそのシステムがないため、マンパワーで連絡・報告している現状がございます。 患者さんへの待ち時間等につきましても、処置室の看護師からお声がけするように心がけてはおりますが、患者さんにもわかりにくい現状となっておりますことをお詫び申し上げます。 ご指摘いただいておりますような表示システムにつき、検討させていただきます。</p>
<p>再来受付機の所(正面など)に「がんセンター」の名を表示してほしい 高齢者がカード(診察券)の確認の為</p>	<p>この度はご指摘ありがとうございました。 ご案内表示が多くなると、かえって患者さんに混乱を招いてしまうことから、表示物の量は簡素化しておりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。今後受付等お困りのことがございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>個室下側の窓に遮光が有りません。 朝、直射日光が差し込んで明る過ぎます。 下の窓は光が入らない様にしても良いと思います。 何らかの対策をお願いします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 当該箇所は非常時に緊急避難をする用途もございます。そのため、避難の妨げにならないようカーテンを設置していません。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>なぜ炭酸飲料はよくてノンアルコールビールはおいてないのか？理由がわからない</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 酒類と区別することが難しいため、販売を控えております。 ご了承ください。</p>
<p>朝食は2日に1回は和食がいいです。</p>	<p>朝食は、パン食だけでなくごはん食、お粥食が選択できるようになっておりますので、病棟スタッフにお声がけいただけたらと思います。 ご意見ありがとうございました。</p>

<p>良い点:(1)フリーWi-Fiの設置は二重丸 (2)食器がプラスチックではないのは良い (3)シャワーの水圧が強い</p> <p>改良点:①証明書の管理がプラスチックの札なので、担当女性のミスが多い。自分が札を取って待っているのに、後に人が来たら番号も確認せずに対応し、私の順番が飛ばされた事が過去に数回ある。 ②以前に使用したなでこの1014号室 洗面台センサー「温」「冷」切り替えがおかしい。他の部屋は「温」を選んだら、そのまま「温」なのに、1014号室は約1分後に「冷」に戻る。合わせてセンサー位置が少しズれている気がします。手やコップを洗う時にすぐに止まるので、意外と苦勞する。</p>	<p>①について この度は証明受付の対応について不愉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。 お待ちいただいている患者さんの呼び込みについて、証明受付担当者は基本的には番号どおり呼び出しをさせていただいております。先に番号を取ってその場から離れられる方がいらっしゃいますので、その際は再度呼び出しを行っております。その場合順番が前後してしまう場合がございます。 又、次の番号を呼ぶ前に割り込んで来られる方に対しては番号を取ってお待ちいただく様、説明させていただいております。 今回ご指摘いただいた呼び込みの件について、上記の対応を徹底するとともに、番号札の改善課題として受け止めさせていただきます。</p> <p>②について ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 1014号室について現地確認を行いました。温水スイッチが「水優先モード」になっておりました。「水優先モード」はご指摘通り、温水使用後に1分間経過すると水に切り替わります。解除方法は、5秒間温水スイッチを押しっぱなしにすると解除されます。 あわせて蛇口センサーに関しましては、センサー部の反応点検と清掃をしました。現状問題のないことを確認しておりますが、黒いコップなど使用されたときは、センサーの特性上反応が悪くなる場合がございます。ご了承ください。</p>
<p>外科医:●●医師 ・入院し術前説明の際の●●氏の発言「めんどくさいので内視鏡手術が嫌だ」 ・術後一般病棟へ移動し最後の管をはずす際わざわざ朝 食事中に来て食事中にもかかわらず「ベッドに寝て下さい。管をはずします」と言うてくる。 それならば食後に来るor食事前に一言言うておいて下さい。 他にも多々●●氏への不満があります。どうか担当を止めて！！信頼できない。すべてを言いたい。この用紙には書ききれません。 ●●氏は医師でもないと思います。</p>	<p>入院中の説明や対応などで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。 “めんどくさいので内視鏡手術が嫌だ”との発言があったとのことですが、ロボット手術と腹腔鏡手術のデメリットを問われた際に“ロボット手術は準備に時間がかかるので時間が長くなる”という趣旨の説明は過去にしたことがあるかとは思いますが、“めんどくさい”や“内視鏡手術が嫌だ”という発言をしたことはないかと思えます。しかし、表現や説明の文言が不適切であったことでご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 食事中や作業中に処置をすることは極力控えるようには心掛けておりますが、どうしても場合など“食事中にすみません”などと必ずお声がけはさせていただいております。今後さらなる丁寧な説明の徹底に努めたいと思えます。</p>
<p>担当の先生、看護師さんからすれば何千、何万人の内の1人でしょうし、患者さんにもあいその悪い人もいるでしょうけれど癌で前向きになれない患者さんもおられると思います。愛想良くできないかもしれませんが、もう少し患者さんに寄り添って頂けたらありがたいです。先生看護師さんにしたらいつもの事なのでしょうが説明不足が多いように思います。新人さんもおられると思いますが点滴の針ほぼ必ずといっていい程1回は失敗されるのでこちらも生身の人間ですので、上手にされる看護師さんもおられるのでその差は何なのか私には分かりませんが頑張ってください。 抗がん剤の影響で水がピリピリするのですが水道のお湯を押して時間が経つと水に戻っているのが不便でした。色々書いてすみません。</p>	<p>このたびは、ご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 できましたら、該当する部署や、実際に何があってこのようにお感じになられたのか教えていただけると、部署で確認を行い、具体的な検討や対応をすることが可能だと考えます。今後も、患者さんの視点に立ち、良い医療サービスが提供できるように教育するとともに勤んでまいります。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

この件は「●●さん」の承認承諾を得て記載いたしました。小生は●●さんとは近隣で親戚同然の付き合いをしています、尚日記風に記載しますが御了解下さい。先ず小生は心臓や肺が悪く身障者1級の手帳をいただいておりますが長時間の歩行等は疲れやすいです。約20年位前に大阪国際がんセンターの前進の大阪成人病センターで小生の愚妻が子宮体癌で子宮、卵巣、リンパを切除して現在に至っていますが完治したのか再発もせず感謝しています。●●さんの件に戻りますが4月になってから手術前に抗がん剤治療を行っており苦しいようでした。

4月12日

急ですが苦しうでしたので病院の予約は取っていませんが小生の運転でがんセンターへ搬送しました。搬送中も苦しいのか自動車の中で横になったままでした。しかし急なことで入院は出来ず帰って出直すにしても自宅が遠方であるので近隣のホテルに●●さんと宿泊することになりました。ホテルは駐車場がなく自宅に戻るのも体力的に無理でがんセンターの受付の●●さんに相談してがんセンターの駐車場に駐車させて頂きました、翌日無事がんセンターに●●さんは入院することが出来、これも受付の●●さん達のおかげと感謝しています。

4月27日

無事手術を終え退院するはこびとなり同日午前9時0分には●●さんを迎えに病室に行きましたが既に退院準備をしてナースステーション前のロビーにいましたが介護認定が午前10時30分にあるとのことで介護認定の担当者待つことになりました。同日、午前10時30分に2名の女性が現れ介護認定のことを話し出しましたがこちらも尋ねなかったが所属氏名を名乗っていませんでした。午前9時までに退院準備をしているのに何故午前10時30分なのか尋ねると病院との話し合いで午前10時30分になったとのこと「遅くなって申し訳ない」とか言えば待っていても救われるが受ける者は待つて当然との上から目線の対応で介護認定をやっけてあげてやるとの態度で、結局屋前まで帰宅できず硬い椅子に座ったままでした。病院の方も患者さんが疲れるようなそのような介護認定の担当者に対して時間とか場所の指導をしていただきたいと思ひます。無理な介護認定のやり方にあつては中止を含めて助言していただきたいと思ひます。介護認定の担当者は認定が下りるまで3~4週間かかります。と言つたのでそれなら自宅でもやらせても同じじゃないですかと言ひ返すと「どうします、自宅でもやりますか」答える始末です。それが良かったか悪かったのか影響したのか自宅では寝たきり状態でした。

5月3日

●●さんは退院依頼寝たきりの状態で小生の愚妻が朝方見に行つたさいは大丈夫とのことであつたが夕刻近くになり再度見に行くと容態が悪いとのことでがんセンターに連絡搬送することになりました。病院に到着して小生も身体が悪いとのことでがんセンターに連絡搬送することになりました。病院に到着して小生も身体が悪いので入院の荷物等を運ぶのは難儀しますが警備員の方が病室の案内、車椅子の●●さんの搬送を手伝つて下さり助かりました。

6月6日

無事退院とのことで小生の長男ががんセンターに迎えに行きましたがわりと元気そうで●●さんの自宅に帰宅しています。入院中は先生やら看護師さん達には親切にいただいたとのことで感謝しております。

ご意見有難うございます。

退院当日の介護認定調査員の対応に不愉快な思いをされたとのことでした。介護認定調査員は地域の管轄となり、当センターからの指導はいたしかねるのが現状です。

地域の状況により、介護認定調査がやむを得ず退院当日の退院後となつたため、患者さんをお待たせすることになり、ご負担をおかけしました。病棟としましては、認定調査を受けられる部屋の提供とともに、患者さんが安全に安心して認定調査を受けられているかに気を配るよう努めます。

今後も患者サービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

男性トイレがつねにくさいなんとかしてほしい

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。原因調査を進めるようにいたします。

<p>「有料個室使用同意書」につきまして  HCUに一泊する時に、転室を前提とした荷物まとめをさせるのは止めて頂きたい。  HCUに入っている部屋が空いている訳ではありません。HCUから戻る事を前提に有料にて貸与を受けているものです。やむを得ない理由が不明ながら、必要が生じていない時点での協力には同意しておりません。病室にいないのは治療上のやむを得ない理由によるもので、その間の室料を支払う事に同意したものです。  大変失礼な対応と言わざるを得ず、今後この様な事のなきよう改めて頂きたく願います。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけして申し訳ございません。  手術の後にHCUに入室されている間、手術前にご使用されていた個室は、「有料室使用同意書」にも記載しておりますように、緊急入院等やむを得ない理由で使用することがあります。患者さんが病棟に戻られる時には、他の個室を確保し準備しております。  HCUの入室が1泊であっても、手術の前に荷物をまとめていただくようお願いしております。  お手数をおかけしておりますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>前回はトイレ使用させてもらった時ウォシュレットの水が温水だったのに今回は水でしかも冷たい水が出ました。  内視鏡後のウォシュレット使用するんで困りました。温水にしてもらいたいです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  いただきましたご意見をふまえ、温度管理について検討を行います。</p>
<p>(歯科受付の対応について)  医師の指示に従って予約の変更が必要なか確認してくれと言っているのに、確認もせず自分の意見をおしつけてくる。  医師から言われたとおりに申し出ているのにおかしい。改善されたい。</p>	<p>この度は歯科受付の対応について不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。  歯科での予約変更は、歯科医師が先に予約変更を指示している場合があります。その場合、受付は予約システムの画面で医師の指示の確認が取れるようになっております。  「先生の意見を聞きたい」というご希望について、予約変更の可否のみと受付が誤認し、患者さんのお気持ちに寄り添った対応が出来ておりませんでした。  又、受付の一存で予約変更がされているような誤解を与えてしまった事についても、お詫び申し上げます。  今後は患者さんのお気持ちやお問い合わせ内容を良く汲み取り対応をするよう心掛けて参ります。</p>
<p>術後はちょっと動きで痛みが出たりして些細なことですが、ベッドをギャッジアップすると枕が角度と重力で下にコロコロと落ちてしまい、それがとても困ったのを記憶しています。  枕の位置を固定できるバンドか何か？があると便利なのかなーと思いました。  あと、毎朝パンは朝からテンション下がりました。たまに我慢できなくて1Fのローソンでおいぎり買いました。ランチや夕食のおかずの希望を聞くのはとってもいいアイデアだなと思いますが、出来れば朝食を和食にしたいという希望アンケートもほしかったです。  基本的にはとても満足しています。OP室、ICU、病棟のスタッフの方々の対応には感謝してもきれません。本当にありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。  枕の件につき今後の参考とさせていただきます。  また、朝食も、パン食だけでなくごはん食、お粥食が選択できるようになっておりますので病棟スタッフにお声がけいただけたらと思います。</p>
<p>こちらで手術して頂き、とても感謝しております。診療も、ていねいで今後もお世話にないたいですので、あえて記入させて下さい。  定期的にMRIをとりその後診察ですが、そのMRIの予約をとりに来るだけの診察？というのは納得がいかないのです。  どうか、MRIの予約(半年後しかとれない！?)をスムーズに確約する方法はないものか？どうぞ宜しくお願い致します。</p>	<p>この度はMR検査の予約に関し、半年以上先の予約が出来ないことで不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。CT、MR検査は毎年増加の一途であり、入院患者さん、術前検査や造影剤に過敏な患者さんなどの対応を優先しております。その為、中長期的に経過を観察している患者さんには後方連携を促進する目的もあり、検査予約を最長半年先までとしております。当センターと画像連携を実施している施設では、1年先の予約も可能ですのでご検討いただけますと幸いです。  検査予約期間の延長につきましては、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。ご容赦の程お願いいたします。</p>

<p>受付の医師事務「●●」という女性の対応と態度がすこぶる横柄です。ひじをついて、手をだして、「ホレ」というような診察券の受け渡しなども気になります。派遣かどうか知り得ませんが、窓口は病院の玄関です。改善、教育することを望みます。</p>	<p>この度は総合受付職員による患者さんへの対応について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。ご指摘頂きました職員については、接遇教育の指導をさせて頂き、今後このような事が起こらないよう丁寧な患者さんへの対応を心掛けて参ります。尚、今回のご意見により受付職員全員に対して接遇教育指導強化を実施して参りますので、今後ともご指導の程、宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>なでしこ、さくら共用ダイルームで、読書中に、ポンプの閉塞ブザーが鳴り、すばやく看護師さんがきてくれました。ところが、「ああ、なでしこの方でしたら、あちらの看護師に言うて」「ここは医療機関やろ、庁、公、市的なtreatしないで下さい」「身も心も病んでる人对全ての病んでる人への医療者」仕事感より使命感を…と感じました。その後、B.P ↑ Heat ↑ 食欲不振でした。</p>	<p>この度は、看護師が、輸液ポンプの閉塞アラーム音に気づき、駆け付けた後の不適切な対応により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。センターの患者さんは入院病棟に関わらず全ての患者さんが看護の対象です。助けを求めておられる患者さんに対して安全と安心を提供できるよう、即座の対応と、入院病棟への申し継ぎまで行うことが必要でした。部署内で共有し、教育・指導を徹底いたします。今後も患者さんに信頼していただけるよう、患者サービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

## 【令和3年8月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>8月5日に入院した者の妻です。 面会用の入館証申請書の面会時間は平日15時～20時となっています。(2017年5月22日改訂) でも実際には14時～からだ伺いました。 玄関から近い受付に時間を間違えた用紙が置いてある事に驚きました。 病人をかかえて心労のたえない日々を過ごしているのでせめて用紙のまちがい等なくしてほしいです。 信頼をおいて選んだ「がんセンター」ですからそれなりの対処をお願い致します。</p>	<p>この度はご指摘ありがとうございます。 現在、当センターでは新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から入院患者さんへのご面会につき制限をしております。また、ご面会時間につきましては、市中の感染状況等に応じて、これまでに幾度か変更をしており、現行の面会時間は昨年(令和2年10月頃)からの暫定運用を継続中です。 入館申請書の一部表現につきまして、ご指摘の通りその都度変更を試みるのが望ましいとする一方、平常運用へ戻ることを見据え、従来の入館申請書をそのまま使用し、冊子「入院のご案内」のご面会時間の表記も同様に従来そのままとさせていただきます。ご入院に際し、現行のご面会時間等につき別途ご案内いたしておりますのでご了承いただけますと幸いです。 ご不便をおかけしておりますが、何卒ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>メディカルゲートの受付が3Fでも出来る様になり、大変便利！ 但し、保険証での確認が出来ないので一部不便です。</p>	<p>この度はご指摘ありがとうございます。 3階のメディカルゲート窓口拡大に関して、お褒めいただきありがとうございます。 この度ご指摘いただいた「3階での保険証確認」は以前より運用を検討しておりました。しかしながら、検査に伴う受付業務は患者さんへの確認事項が多岐にわたるため、お一人おひとりの患者さんへの対応時間が長くなる傾向にあることや、保険証確認業務を追加することにより検査開始時間に影響が出る恐れもあること等から、ご指摘の運用を見送っております。 ご指摘の内容は今後とも検討課題とさせていただきますので、何卒ご理解ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>コロナ禍の中懸命なお仕事感謝します。本日はOTで参りました。 ①渡された鍵のロッカーは開けますと、病衣が脱ぎっ放しで入っていました。 ②ハンガーや殊に夏場のスリッパがベタベタしていた事がございました。MRIのロッカーもスリッパがヌルッとするケースがあります。 ③それらを毎月眺めておられますと、ハンガーやロッカーのどって等、一日の中で何人も触ることになってしまっているのでしょうか？ ④せめてと、消毒スプレーを探しましたが付近に全くありませんでした。 おねがい:急速に災害級に感染がはびこる現在。ロッカールームでは、すはだや素手でロッカーは着衣や足の裏が触れます。消毒可能な安全策を早急に御対処下さいますよう是非をお願い申し上げます。感謝。</p>	<p>この度は、検査を受けていただく際にご不快な思いをされた件につきお詫び申し上げます。 CT検査更衣室のロッカーには、患者さんからのご要望を元に、スリッパ、靴ベラ、ハンガー等の共用物品を備えておりますが、患者さんがお使いになる度に全ての調度品や物品を除菌することは、現在の使用状況から鑑みて困難です。 昨今の新型コロナウイルス感染拡大状況下、この度のご指摘をふまえ、感染対策室と協議した結果、スリッパの設置を見合わせることにいたしました。ご入用の方には別途対応いたしますので、職員へお声がけください。 また、更衣室のロッカーに使用済の検査衣等が残っていた場合も、遠慮なく職員にお声がけいただければ早急に対処いたします。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力の程宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>放射線技師なのでしょうか。男性の技師さん。態度が悪すぎ。 放射線治療が終わっての声かけもなく、「ありがとうございます」と挨拶しても返答なし。何の声かけもなし。 少しでも患者への態度を改めて欲しい。</p>	<p>治療後にお礼をおっしゃってくださったにもかかわらず、技師からの返事が無くご不快な思いをされたとのこと、大変申し訳ございませんでした。患者さんへの心配りにつき、改めて診療放射線技師全員に対し周知徹底させていただきました。 今後も患者さんに優しい放射線治療を提供してまいりたいと思っております。</p>

<p>正面玄関の真前がタクシーの待ち場になっている事を案じています。病院へ入る患者達が下車して玄関へまっすぐ入れず、長時間客待ちをしている営業タクシーの駐車場になっています。</p> <p>病院やホテルや会場建物の正面玄関は人々が降りられる様に間を空けてあります。(通常の玄関口は)(客人待ちの営業車で置いておくのは安全でないし不便です)</p> <p>タクシーから降りる患者や家族に乗せてもらう患者はそれをさけて手前から歩かされています。特に入院の荷物のある人々もさけて降りて運んでいます。しかも、より坂道を皆さん歩いてタクシー停車中のうしろからさけて登ります。</p> <p>この2週間、毎日度を越えたどしゃ降りの中、皆さん降りて登っています。優しい気持ちで正面玄関で降ろして頂けるようにして下さい。ずっと並ぶタクシーはお仕事ですので正面の手前へ並んで頂いてもらいたいと願って来ました。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>正面玄関前のタクシーの駐車については、開院時より患者さん等から頂きました様々なご意見を勘案し、1台のみ正面玄関前横で待機することとさせていただいております。</p> <p>当センターとしましては、引き続きタクシー事業者に対し、上記ルールの遵守を求めてまいります。</p>
<p>ランドリーの件 1台故障のまま2週間ほったらかし、患者さんみなさんこまっておられます。後手後手で今の政治と一緒にですね。早急に修理して使用できるようにして下さい。2週間は長すぎ。</p>	<p>ランドリー故障の件、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>故障発覚後すぐに修理手配いたしました。海外から調達する部品搬入が、コロナ禍の影響により遅延しております。</p> <p>8/29(日)までには部品搬入および修理対応が完了予定となっておりますので、ご不便をおかけしますが、それまでの間は稼働しているランドリーを使用いただくか、お隣の10Fさくら病棟に設置している機器をご利用くださいますようお願いいたします。</p> <p>※本件、9/1に修理完了いたしました。長らくご不便をおかけいたしました。誠に申し訳ございませんでした。</p>
<p>縁あってこちらでお世話になり先生を信頼し治療しております。自宅から1時間かかり、診察も予約通りには行きません。そして処置室での注射まち この頃1時間待ちます。待つことは仕方ないこんなものと覚悟の上通院しています。</p> <p>今日は処置室で1時間待ち、呼ばれた時も「お待たせしました」終わったあとも「お疲れさま」の一言もなく自分でファイルを取ってドアを開けて出ました。それ位なんでもないのでどうもないのですが、少し前の看護師さん達は気配りが出来て気持ち良く終えたのですが今日はちょっと残念に思いました。退出する時も、誰1人言葉かけがなく顔を見ることもされませんでした。口先だけでも一言あるかないかで患者は気持ちが違うと思います。たまたま今日だけだったのでしょうか…乱筆で申し訳ないですネ！</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>看護師は限られた時間内で安全に処置が実施できますよう、細心の注意を払って実践に努めておりますが、併せて患者さんへの細やかな心遣いも必要との認識に立ち、配慮ある振舞いができますよう、スタッフ一同改めて配慮してまいります。</p>
<p>弱気になっている私達を親切にいねいにサポートして誠心誠意尽くして下さい看護師さんには感謝致します。どんなに疲れていても、患者さまと交わす笑顔対応はとても大切に思っています。笑顔言葉によって心の救いは大きいものと思います。</p> <p>私の感じた人は、2~3人と思います。あいさつをしても知らん顔。すごく悪い印象でした。この大きな名譽ある大阪国際がんセンターが悲しくも残念にも見えます。一部の人のために…</p> <p>「あの病院へ入院して良かった」と言える病院であってほしいと願っています。</p> <p>お疲れとは思いますが、健康に注意され今後の活躍を祈ります。ありがとうございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>このたびは、看護師のご挨拶が不十分なことでご不快な思いをされましたことにつきお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有いたしました。</p> <p>今後も引き続き、よりよい接遇を心がけてケアができるよう看護師一人一人努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>食堂、デイルームと称する場所に除菌用アルコールスプレーが1本も設置されていない。今の常識では、各テーブルに1本設置すべきであり多くの施設では普通である事が周知の事実である。</p> <p>面会客や外部の業者の出入り等多くを目にする今、クラスターが発生しても誰も疑問にすら感じないであろう。</p> <p>こんな幼稚な施設に自分の身体をあずけざるをえない無念さで自分自身に腹立たしさを感じる。</p>	<p>デイルームにおける消毒用アルコールについては、清掃事業者等が定期的に清拭することで設置を見合わせております。</p> <p>テーブル等の汚れなど、お気づきの点がございましたら対応させていただきますので、遠慮なく職員へお声がけください。</p>
<p>食事のメニューについて</p> <p>日々とてもおいしく工夫されたメニューの食事をいただいております。ありがとうございます。</p> <p>ただ、入院も長くなりますとめぐってくるメニューに飽きてしまいます。</p> <p>「メイン+A+B」この決まった味に飽きる感じになっているかもしれません。</p> <p>「メイン+C+D」などいつもと違うバリエーションになってもいいのかなと思います。</p> <p>そして、なるべく旬の野菜をたくさん使ってくださいと嬉しいです。</p> <p>メニュー1つ変えるとなると、栄養価の計算、印刷他、多大な作業が増えてしまいます。それらは面倒で大変だとは思いますが、検討して下さいとうれしいです。</p> <p>宜しくお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>地産地消の食材を使用する際や、旬の食材を使用する際に、食材の変更だけでなく、味付けの変更も踏まえ、献立に反映できるよう取り組んでまいります。</p>
<p>こちらの病室は22時になると真っ暗になるのですが、私は昨年、腰の手術を3回してますので、こけたり、つまづいたりしたら恐いので洗面所の照明はつけさせてくださいました。</p> <p>室の中央の灯りだけは付けて欲しいと思いました。</p> <p>こちらの食事、お茶は美味しく頂きました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>総室の照明については患者さんによってご意見が異なる等の理由から、ご要望いただいた内容での対応が難しい状況です。</p> <p>夜間の移動に際してご不安などがございましたら、遠慮なく職員にお声がけください。</p>

## 【令和3年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

6月28日に手術して8/19に退院と長い入院となりました。  
その間山あり谷ありで大変でした。  
●●先生、●●先生、●階●●病棟の看護師の方々その他いろんな方にお世話になり感謝しております。  
ありがとうございました。

今回は、腸閉塞になり緊急入院してきました。  
●階●●病棟、この1年半で何度もお世話になっています。  
今回も土曜日にTELして入院準備をして来てくださいと、たまたま当直医の先生が腸の先生で迅速な対応でテキパキ処置をして頂けて感謝しかありません。  
この病院はいつ来ても完璧な対応でここに来ると安心するのです。  
色々病気の問題点も出て参りましたが、ドクター色々な先生方に今回は助けられたと思います。  
又、●●病棟の看護師の●●さんには点滴の針が全く入らない私に一生懸命頑張ってくれて下さり、いつもお薬の袋に一言書いてくださり、入院中メンタルやられてる私に寄り添って下さったのは本当に助かりました。  
ありがとうございましたとお礼申し上げます。  
それと、私の人生感について●●副師長さんは聞いてくださりわたしの要望に添った答えが出るように働きかけて下さりました。それにより前にむいて進み出しそうです。感謝です。

お世話になりました。  
癌と診断されてから、ずっと不安な日を送っていましたが、手術もしていただき、少しホッとしています。  
入院中も毎日●●先生と●●先生にお声をかけていただき、看護師の方々をはじめ病棟スタッフの方も皆優しくご親切にしてくださいましたので、安心して入院生活を送ることが出来ました。  
どうもありがとうございました。  
これからまた抗がん剤治療でお世話になりますが、助けていただいた命を大切に生活していこうと思います。  
皆様も、どうぞお身体にお気をつけて患者の味方でいらしてください。  
本当にありがとうございました。

## 【令和3年9月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>再来受付機から出てくるレシートに行き先のブロック番号が書いていないのでわかりづらい</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございました。再来受付機から発行する診察受付票をなるべく見やすくするようシンプル性を心がけております。ご指摘について、今後の検討課題として受け止めさせていただきます。</p>
<p>病院内、ロビーや各フロアに緑やインテリアなど気持ちを和ませ、リラックスさせる物があると良いと思います。 不安を抱える患者さんが多いと思いますので以前の成人病センターの時のように、古くても温かみを感じる部分を大切にしていだければと思います。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 花などの植物については微生物が発生し感染源になる恐れがあることから院内への設置及び持ち込みは禁止させていただいております。 ご理解いただきますようお願いいたします。  インテリアではございませんが、外来の各階に美術作品を展示しておりますので、そちらをご鑑賞いただきリラックスしていただければと思います。</p>
<p>携帯電話のコールが1回鳴り、電話を受けた時、2F身体測定を受付の人に「音、消してくださいよ！」とスパッと言われました。前にも我が家族も言っていたのですが、上から目線、キツイ言い方の言葉づかいの白服が多い！！自分に立場を置き換えて話すことができないのですか？院内には、携帯マナーモードのポスターなど見当たらないんですが、待ち合いの場所でもライン！ライン！って鳴ってて、それは、うっとうしいなあと感じたこともありましたが、マナーモードにしないとダメなんでしたら、全員に徹底していただかないと！待ち合いの中で私1人だけ大きな声で言われて（注意されて）とても、不愉快になりました。言葉づかいのミーティングをして（マニュアルを作成するなど）様々なことに徹底してください！！ メール配信サービス！はどうなるんですかね？音鳴りますよ！！すごく理不尽ではないですか？</p>	<p>このたびは職員の対応によりご不快な思いをされましたこと、心よりお詫び申し上げます。職員一同、患者さんやご家族のお立場にたった言動が取れるよう努めてまいります。 院内における携帯電話のご使用、特に着信音や通話の音量に関しましては、常日頃より数多くの患者さんからご意見や苦情をいただいております。当センターとしましても対応に苦慮している現状です。 ご指摘の通り、マナー啓発ポスターの掲示や通話が可能なコーナーの設置などの対応を検討し、すべての皆さまが気持ちよく待合室をご利用できますよう、病院としての取り組みをご理解いただけるように努めてまいりたいと思います。</p>
<p>大腸ガンの手術退院2日前に書いています。 初めての入院生活で不安な中、家庭の問題始め、経済的な心配、皆さんも一緒だと思いますが、退院後、外来で治療して行くのか？又入院するのか経過次第だと思いますがどうしても先の事を考えてしまいます。 先生におまかせして頑張ってください。宜しくお願いします。自分の今の気持ちもうまく書けないですみません。</p>	<p>予定の治療が終了し、退院の運びとなりましたが、ご不安な思いがおりなのかと思っております。 ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく医療スタッフにお声掛けいただけると助かります。内容によりお答えできる関係者と連携してまいりますのでご相談ください。</p>
<p>ひなた（飲食店）でマスクを外して食べながらしゃべりっぱなしの客がいた。お客には黙食を推奨しているにも関わらず従業員の方はソバを通っても注意をしない。 病院内の飲食店なので一般の店より注意し易い環境に有ると思うのに残念な対応。 従業員の教育をお願いします。</p>	<p>意見いただきありがとうございます。 ご指摘の通り、大声で話されるお客さまに対してのお声掛けができていなかった点について申し訳ございませんでした。 スタッフに対し、常にホール内に気を配り、同様の事象が発生した場合は速やかに注意をするよう指導いたします。</p>

<p>誰の仕事ですか… 遅ればせ乍ら記載させて頂きます。 今年の春人事異動の時、主治医から担当医が変わる旨と紹介、又、旧と新の2人の医師が挨拶に来られたにも関わらず、ベッドに掲示の名札が変更されずそのままだったので次の日手書きで変更記入。結局は退院日迄そのままの状態！ 入院患者としては、大切な人！病院の感覚？又看護師は気付かない？此処も前回アンケート同様組織？報連相 誰の仕事ですか？ 参考：外来時に特に採血で担当医の名前を聞かれる。</p>	<p>担当医が交代後のベッドネームの名前が変更されず、患者さんご自身で訂正され、退院まで医療スタッフが気づかないという事にご不快なお気持ちにさせてしまい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、周知いたします。今後も、お気づきの点がございましたら看護師へお声掛けをお願いいたします。</p>
<p>治療で毎週病院に通っています。 コロナで外食がしにくいので病院で食事をするのが安心なのでいつも食堂を利用させて頂いています。 辛い治療の中で食事だけが楽しみなのですが、メニューが変わらないので少しあきています。 週替わりや月替わりのメニューを取り入れて頂ければうれしいです。揚げ物が多いので、もう少し違うメニューを増やして頂ければと思います。 それと食堂のクーラーがきつく寒いです。7、8月お店の方はいいねいで親切な方ばかりです。</p>	<p>いつもレストラン「ひなた」をご利用くださり、誠にありがとうございます。 現在レストランでは2ヵ月サイクルでの期間限定メニューとして、「お肉御膳」「お魚御膳」「麺」の3種類を提供しておりますので、よろしければこちらをお召し上がりください。貴重なご意見を賜りましたので、今後のメニュー改定時に検討をさせていただきます。 空調につきましては、お席の位置によって強くあたってしまうこともあろうかと思えます。その際はご遠慮なくスタッフにお声がけいただきましたら、お席の移動や温度調整をさせていただきます。 引き続き、レストラン「ひなた」をよろしく願いいたします。</p>
<p>今日の点滴予定の1時間20分遅れ、遅れは仕方ないと思うが、いつ迄待つのかある程度連絡いただけないか。 表示の色を変えるとか何か工夫出来ないか。 2～3時間遅れの事もありますと受付で言うがだからランプつく迄待て！！というのは如何なものか。 待つ身になって考えて欲しい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。大変長い間お待たせし申し訳ございません。 順番がわからないことに対するご不安やストレスを少しでも緩和できますよう、現在、処置室の順番案内ができるシステムを検討しております。また、口頭で順番をお知らせするなどの方法も検討してまいります。</p>
<p>ペット検査の予約に行き、すごく待たされました。 開口一番「よっころしょ」女性の中年の方 「お待たせしました」の一言は最後迄なかったです。 その他、何だか「このDrずっと変わりばえない」とか、こちらが病んでるのに、苦笑いするような言葉を発しました。(忘れました) すごく不愉快な思いで帰宅しました。 8/19(木)診察が11時に終えたのでその後多分11時20分頃と思います。</p>	<p>このたびは、ご不快なお気持ちをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。本件に関しまして、PET検査ご予約の際の窓口である「森之宮クリニック」出張所に申し入れをおこないました。このほど、ご指摘について森之宮クリニックより「お詫び」の書面を受け取っております。当センターからも「ご意見」の本回答をもちまして、代わってお詫び申し上げます。また、今後につきましても、当該出張所の窓口のみならず当センターの窓口におきましても患者さんに対し誠実な対応をおこなうよう取組んで参ります。</p>
<p>入院当日午後1時から手術がありますので昼食はしませんと言われびっくりしました。 せめて前日電話でもいいので午後手術することを知らせていただけたらありがたかったです。</p>	<p>手術前にご不安な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 入院前のコロナPCR検査の段取りなどの際にご説明させていただいたつもりだったのですが、十分なお説明ではなかったのだと思います。 今後は、手術説明を行って説明同意文書をお渡しする際に記載するか、入院連絡時に「入院当日の午後に手術予定」であることをお伝えするようにいたします。</p>

大阪国際がんセンター様  
 いつも綺麗で行き届いた掃除、清潔感のある院内！とても気持ちよく利用させていただいています。  
 皆さんの優しいお心がけ(婦人科外来、採血室など)に救われる思いを何度もしました。皆さんのおかげで治療に前向きに取り組んでいます。今回はそんな中、我慢できなかったことがあり、投稿させていただきました。  
 【入院受付】入院当日は9:45に来てくださいと電話連絡がありました。朝は駐車場が混むので9時過ぎに病院に入りましたが、9:45受付と言われていたので時間まで病院入口付近で座って待機し、時間になってから受付に行きました。  
 そこで初めて順番待ちをしないといけないと知りました。その時点で16番目。結局9:45受付のはずが、受付したのは10:15で、30分待ち。また早めに来ていたので1時間以上待ちました。  
 電話連絡時に、順番待ちであることは説明すべきだと思います。  
 またそのあとのお薬確認や病衣のレンタルも入院手続きが済まないできず、時間がどんどん遅れていきます。改善をお願いします。

【病院前の警備員】病院の敷地から一般道に出る際に二人の警備員が両サイドに立たれています。車の通りも多いし、通行者も多い場所です。  
 こちらも事故を起こさないように集中していますが、警備員は立っているだけで全く誘導しない方が1人います。  
 立っているだけなら歩行者の死角になって邪魔です。それならいない方がいいです。適切な指導、教育をお願いします。

このたびは、ご不便おかけいたしまして誠に申し訳ございませんでした。  
 電話連絡時に順番待ち等がある旨、申し添えるよう改善点として受け止めさせていただき  
 ます。  
 また、病院前の警備員につきましては、該当箇所の警備は当センターの警備員(大阪城側)と大阪府(谷町筋側)の警備員にわかれております。  
 そのため、当センター(大阪城側)の警備業務受託責任者には指導を行い、大阪府(谷町筋側)については当センターより大阪府の管轄部署に申し伝えました。

面会についての意見です。  
 面会時間15分というものがまったく徹底されていません。「ザル」です。今日15時過ぎに1F ローソンへ行ったら複数の方(それも数組という程度ではありません)1Fで食べたり話したりされていました。  
 実際土日の面会ノートは帰りの時間がかかっているものが多いです。平日も、1時間以上、おられる方をお部屋でも複数回見ました。  
 「15分」というのは意味のある数字のほうです。ですが多くの方が「15分」の意味を知らずに私くらいルールをやぶってもよいだろうという姿が多すぎます。  
 これならどんどん面会してくださいと云っているのと同じだと思います。私ははっきり云って今の状態が怖いです。感染を恐れています。普段、もっと徹底した生活をしているので病院で感染なんてしたくないです。15分待っている方でも久しぶりに会う方と面会なんてとんでもないと思いますがそういう方もおられました。どうぞどうぞ面会について、又、面会時間についてご検討を願います。  
 ちなみに私は友人の面会はことわっています。15分で短いからと。家族も来れる状況にありません。今は面会しないのが普通だと思っていました。久しぶりに入院してこんな怖い状況かと恐れています。よろしくご検討のほどお願いいたします。  
 私の考えでは面会は、入院時のみ15分まで。親族おひとりまでというのが今の社会の情勢の常識かと思っています。

コロナ禍における入院中の面会時間や、面会場所についてルールを守っていただけていない方がおられること、不行き届きをお詫び申し上げます。  
 院内で決められたルールを守っていただくよう注意喚起を行い、館内放送も行っておりますが、今後さらに徹底していただくよう啓発をまいります。  
 お気づきの点がございましたら、近くの職員にお声掛けいただけましたら助かります。

<p>いびきがうるさい患者さんに就寝時に眠る時に口に貼るシールをして欲しい、うるさくてねむれない。</p>	<p>このたびは同室者の件で、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。総室をご利用されている場合、同室者のいびきについては、ある程度やむを得ないところではありますが、不都合が続く場合には職員にご相談ください。より良い療養環境を提供できるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>9/10夕食後「お風呂どうしますか？」と聞いて頂けたので、だったら「19時半でお願いします」と点滴してるのでお手伝いしてもらい入浴へシャワー後またお手伝いしてもらわないといけないので看護師を呼ぶと夜勤交代で気をつかってくれた方じゃなく別の方が…「晩は1人しか居なくて何かあったら来れないしフロアは16時迄に済ませて下さい」って はあ？なんで？ 私が看護師のシフトを気にして入浴しないとダメなの 折角気良く言って下さった看護師さんに悪いから、言われた看護師には言いませんでした が…かなり気分悪いです。 こんな件は看護師同士で話し合ってください。</p>	<p>このたびは、看護師の対応で不快な思いをさせてしまったことに対してお詫び申し上げます。 患者さまの体調によっては安全のために、入浴時間中のお声かけや見守りなどを行わせて頂くことはありますが、16時までに入浴するという病院のルールはございません。対応した看護師を含め、誤った対応をしないように、いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し指導いたしました。 今後も引き続き、接遇を心がけてケアができるように努力してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>①病室の廊下に掛け時計がひとつ欲しいです。いちいちスマホで確認しなければなりません。それからお風呂時間も30分と指定されていますので時計は絶対必要です。 ②この間トイレのビデが故障してました。1FとB1女子トイレ 定期的な点検をお願いいたします。</p>	<p>①ご意見いただきありがとうございます。 病棟内にはデイルームや詰所等に既に時計が設置されていることから、廊下への時計設置は見送っております。 ご理解いただきますようお願いします。 ②ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当箇所の点検及び修理を実施いたしました。 なお、この製品は一定の体重を感知して、ウォシュレットが動作する仕様となっており、座面の深くまで座った状態でないと動作しないことがあります。ウォシュレットが動作しない場合は、十分に腰かけた状態でご使用をお願いいたします。</p>
<p>会計番号の票を入れるゴミ箱をあと10cm？前に出してみてもいいでしょうか？つまずかない分量で。 画面を見ながら押しながら入れようとして入らずまたかがんでひらう…という動作をされている方を見たので。何人か。けっこう毎日。 そもそもせつかけ？なだけかもしれませんが… こまかくてすみません。 いつも大変お世話になっております。ありがとうございます！！</p>	<p>ゴミ箱の位置について点検をし、ご利用し易いように置き場所を調整いたしました。 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>予約していても1～2時間の待ち時間があります。 せっかくWi-Fiがつながっていますがスマホの電源が気になって使えません。 無料で充電できるスポットを作っていただきたいです。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 利便施設で代替サービスを提供しているため、当センターとして充電スペースを設置することは検討しておりません。 コーヒESHOPP(購入者に限る)、やローソン(バッテリーの有料貸出)をご利用ください。</p>

<p>個室について 大阪府立にしては個室料金高価ですネ 5000円～1万円位の個室も必要では？何故こんなに高いのか？ 大部屋で重篤になった場合他者に迷惑をかけたくない場合どうしたら良いのですか？</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。個室料金について、近辺医療機関も参考にしつつ料金設定をさせていただいております。何卒ご理解いただきたく存じ上げます。</p>
<p>放射線技師に女性チームを作って下さい。 女性、特に下半身は女性チームで！！</p>	<p>放射線技師に女性チームをという貴重なご意見ありがとうございます。放射線治療のケースについて回答させていただきます。 放射線治療時には照射する部位によって服を脱いでいただく必要があるため女性技師による治療を希望される患者さんには15時から16時の1時間だけですが女性技師担当枠を設定しております。またこの時間以外に女性技師対応をご希望される患者さんにもできる限り対応させていただいております。 女性チームを作るのには女性技師が少ないため人員的に難しいのが現状ですが、女性が恥ずかしくないように放射線治療を受けられるよう今後も改善を続けたいと思います。</p>
<p>①外の空気が吸いたい。ずっと室内にいと息が詰まってくるような気がする。普段はテレビを見れるところか大阪城が見れるところに行くことが多い。1日に1回などでいいので、窓を開けて深呼吸したり、屋上や外に出て空気を吸いたい。</p> <p>②ラジオ体操などのイベントが欲しい。 贅沢な悩みかもしれないが、ベッドにばかり寝ていると身体中が痛くなってくる。たまには、たたみなどのかたい床に寝転がりたい。</p> <p>③この依頼は今の時期難しいの承知している。面会を家族ならば、二人まで許して欲しい。そして家族以外なら一人というルールにいつかして欲しい。 この時期なので仕方がなく、がまんすべきかもしれないが、人と会話がしたい。</p>	<p>①コロナ禍における面会や外出など様々な制限により、ご不便をおかけしております。病院の構造上、防犯、転落防止などの観点から安全を最優先し、窓の開閉や屋上に上がることは行えない状況になっております。 また、感染対策のため、密となるイベントの開催を控えております。制限が緩和しましたら、癒しを感じていただけるような音楽会やイベントを実施してまいります。運動に関しましては、リハビリテーションを検討いたしますので、看護師・主治医にご相談ください。 病院には、免疫力や体力の低下した患者さんが多く入院されており、感染すると重篤化する危険があります。そのため、患者さん、ご家族の皆さまの不安や寂しさを痛感しながらも、生命の安全を最優先とし、面会制限を行っております。どうぞご理解、ご協力の程お願いいたします。</p> <p>②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。当センターでは、クラシック音楽会や職員有志による音楽会などを催しており、患者さんが少しでも気分転換できるように支援をしております。今後もより良い入院生活での環境作りを目指し、治療へ向かうお気持ちにつながるよう、診療科と共に新たな取り組みを検討してまいります。</p> <p>③当センターの新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みにご協力いただきましてありがとうございます。市中の他の医療機関を見渡しましても面会をお断りしている医療機関も多数あるとは存じます。当センターの場合、療養生活のご不便を勘案いたしましてご家族さま1名さまのみ15分間の面会時間を設けさせていただいております。いろいろ制約が多数ございますが、感染拡大防止の観点から何卒ご理解ご協力の程よろしくお願ひ申し上げます。</p>
<p>個室の部屋代はなんとかなりませんか？ 混んでいて、大部屋に入りにくいのはわかりますが、負担が大きすぎます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。個室料金について、近辺医療機関も参考にしつつ料金設定をさせていただいております。何卒ご理解いただきたく存じ上げます。</p>

この意見書を担当される方々 そして総合受付の●●さんへ  
私は2021年9月6日に総合受付の●●さんによって診察受付番号を失った者です。  
その日は午前6時過ぎには病院に到着し、順番を待っていました。私の次に来られた方は  
午前6時半頃に来られたので、その方によってそれ以前に私が病院に来ていたのは明白  
です。そして再来機の受付が始まり午前8時、当然私は1番最初に再来機で受付をしまし  
た。なの입니다。診察受付番号として印字されていたのは「0002」でした。事実はどうと総合  
受付の●●さんが中央出入口が開く午前7時半頃にやって来たずう体の大きなおじさん  
のために再来機が開始される午前8時よりも前に受付奥の機械でこそとすでに受付をし  
てあげていたからです。  
どんなに懇意な方なのか知りませんが、それ以前(彼が来院するより前)に来ていた人に  
対して余りにもひど過ぎませんか。総合受付の●●さんの言い訳はこうでした。  
「その方がしんどいとおっしゃったので」は! ? ここはがんセンターです。がんで多かれ  
少なかれ心身ともにしんどい思いをしている方ばかりなのです。私も点滴の抗がん剤で  
座っている事さえつらい時でも、あのおじさんのように「しんどいから」と特別扱いを申し出  
た事はありません。つらくてもちゃんと順番を待ちました。総合受付の●●さんもあのおじ  
さんにそう言うべきでした。そしてこのような事は初めてではありません。以前にも同じ仕打ち  
を受けた事があります。その時のスタッフの方は「車椅子の方だったので」と言いました。再  
来機、車椅子の人でも操作出来ますよね。そのスタッフの方も今回の総合受付の●●さん  
と同じ事を言いました。「二度と起こらないようにします」でも今回同じ事が起こりました。  
つまり「気をつける」だけでは回避出来ないのです。ヒューマンエラーは起こらなくなるよう  
に何らかのアクションをしないと防げないのです。  
今回、総合受付の●●さんは「以後、私が責任を持って貴女の診察受付番号を管理しま  
す」とおっしゃいました。でもそれで良いのですか。今回、あのおじさんより先に来ていたの  
は私だけではありません。その方々にも不公平な事をした訳です。それに私だけでも2回も  
経験しているのですから、他の日にも同じ経験をした人達はもつといたと考えられます。そ  
れをどうお考えですか。うるさい奴の口を防げば解決、そうお考えなのですか。  
あの日私は総合受付の●●さんに言いました。「システム自体を変更出来ないのですか」  
と。総合受付の●●さんのお答えはこうでした。「他の者(システムを担当する者)に相談し  
ましたがシステムを変更するのは無理だそうですね。システムを作る側からすれば  
最初の仕様書に無い変更をするとSE的には大した変更でなくとも、途中で変更するとな  
れば、その費用はとて大きくなります。公的施設となればなおさらです。最初の仕様書に  
このような事が起こらないようにする事が盛り込まれていない時点で使い勝手だけを考  
えて患者目線が欠けていると思えますが、それならば、気持ちではなく、手を動かして何と  
かなる方法を考えるべきではないですか。  
例えば、再来機以外で受付が出来る機械は午前8:30以降に起動するとかその頃には順  
番待ちしていた人もほとんど受付が終わっていると思われるから。  
午前8時半前には起動しないルール作りをする。それならば、総合受付の●●さんが気  
をつけていなくても私以外の人も全て不快な思いをしなくてすむはず。「気をつける」では  
防ぐ事は無理なのです。  
私だけでもすでに2回も味わっている事でそれは証明されています。声を出さなかったある  
いは出せなかった人達も不快な思いをしているのです。たった1つのルールでそれが確実に  
回避されるのならば、即、やるべきではないですか。他にもっと確実な方法があれば、そ  
れでも構いません。  
「起こらないように気をつける」では必ずまた起こります。「起こしません」ではなく「起こせな  
い」ようにして下さい。これは決して私一人の思いではないのです。優秀な方々ばかりなの  
ですから、どうか宜しくお願いします。私も他の人全てが同じ思いをしなくてすむ未来にして  
ください。

このたびは総合受付職員の対応について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。  
今回のケースに関して、ご指摘のとおり8時からの再来受付機の稼働前に窓口での受付  
処理を行わない事で防げた事例となっております。  
窓口の運用上、本来は8時より前に患者さまより窓口にお声が掛かったとしても手続きを  
行うのは再来受付機が稼働してからになりますので、現場を担当する職員には再周知さ  
せていただきました。  
ご提案いただいております、システム上で対応が出来ないのであれば窓口のシステム稼  
働させるのを8時30分以降にという事ですが、このご提案は非常に対応が難しいものとな  
ります。  
理由としては他の患者さまの診療稼働時間に影響が出てしまう為です。以上の点からご  
提案いただいた対応は申し訳ありませんが難しいものとなります。  
今回、ご指摘頂いた職員だけでなく受付職員全体に対して教育、周知をさせていただきま  
した。今後発生しないよう徹底させていただきます。

娘がお世話になっています。  
和歌山から通院していますが、入口に体温計がないのが気になります。  
何故体温計を設置しないのでしょうか？コロナの時代でとても心配です。

このたびは、正面玄関付近への検温器設置についてご意見ありがとうございます。  
当センターが検温器を設置しない理由については、公式ホームページ「当センターにおける新型コロナウイルス感染症に関する対応について」にありますくよくあるご質問>にも掲載しており、以下転載いたします。

「当センターでは、玄関入口での非接触型体温計による体温チェックは行わない方針です。これは、がん患者さんの発熱は、新型コロナウイルス感染症以外が原因であることが多いため（例えば、「腫瘍熱」と言われる、がん疾患自体による発熱や、「薬剤熱」と言われる、がん疾患の治療に伴う発熱、「創部感染」と言われる、手術創等の傷口からの感染による発熱などがあります）、全ての発熱患者さんを一律に別室待機とすると診察の遅れにつながるためです。」

今後ご来院の皆さまが安心して当センターをご利用して頂けますよう努めてまいります。

承諾書について  
すでに実施されていたら、お許し下さい。  
各種の承諾書が存在していると思いますが貴院に提出する場合、提出ものを防ぐ為目的別の承諾書の右上or左上に○で囲った数字(太字)を印刷して頂き、患者さんに何番と何番の承諾書に署名捺印して提出して下さいと、書面で説明されたら判りやすいと思いますが？  
高齢者は注意力が不足しているのでどれが、どの文なのか理解できていないかも？

このたびはご提案ありがとうございました。ご意見を含めご提出物の効率化に努めてまいります。

## 【令和3年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつもお世話になります。

①本日、外科の前で待っていましたが受付番号が出ると安心いたします。「後〇〇人待ったら自分だ！」と分かるので助かります。

②栄養指導の●●先生！ありがとうございます。やはり、自宅での疑問をお聞きしますとていねいに答えて下さり、助かります。まだまだ生きたいので、色々聞けました。又先生の笑顔を見ると安心致します。

③●●先生もやさしい先生でありがとうございます。

④●●先生もお話しやすく対応もやさしいので助かります。ありがとうございます。

⑤受付の方々もていねいで、来てよかったという印象です。皆さんありがとうございます。

三年前に一度と、今回の肺ガン手術と2回手術を受けました。その度に想うことは主治医が同じ検査を何回も繰り返し又がんセンターのデータを地元の脳外科病院にCDと現在の診察の状況を文書化し先方の意見も聞きなさいと云われました。脳梗塞のリスクが高い故他の病院の意見も聞きたかったのでしよう。

●●会という脳外科専門の意見を大切にされたんだと思います。お陰様で脳梗塞は回避され無事故で退院することができました。

一人の苦悩にやさしくていねいに同苦先生方又看護師さん達に感謝するつもりで書きました。

本当に本当にありがとうございました。

貴センターのサービス向上に敬意と感謝を申し上げます。

ナース師長さん以下看護スタッフの皆さん好感度↑

配膳係の方のマナーの良さ そして料理の味総て18年前に初めて入院して以来徐々に何もかも向上 良く成っております。ありがとうございました。

貴院オールスタッフの向上 努力のあとが顕著に表れていました。18年間お世話に成り感謝と共にオールスタッフの好印象など応援と合わせて世間へ宣伝したく存じております。頑張ってください！！

私はこの病院に入院し非常に感動致しました。

まず病棟スタッフの行動が綿密できめ細かくスムーズである事と、細部にわたり気遣いがありました。又、担当医師も病室に様子を伺いに来てくださり不安な気持ちを和らげて頂きました。

今後もこの病院にお任せする事が病気を克服する事と確信致します。

今回自家移植で約40日入院しました。

想像以上にしんどく胃も炎症をおこしてしまい、メンタルボロボロでしたが、本当に主治医の●●先生、担当の●●先生、師長さん、看護師の皆さん、看護助手の皆さん、栄養士さん、リハビリの担当の方、清掃の方その他お世話になった方々、本当にありがとうございました。

ちゃんとおあいさつも出来なかった方もいるのでこの場をおかりします。

本当に大変な入院生活でしたが皆さんのあたたかいお言葉、笑顔に何度も助けられました。感謝いっぱいです。ありがとうございました。

- ①今まで8回の手術が全身麻酔でしたが今回は局所麻酔ということでとても不安でした。手術台で始まる直前に「絶対に大丈夫ですから」と●●先生がおっしゃって下さりホッとして不安がスーと消えました。ありがとうございました。
- ②今朝の朝食感激しながらいただきました。サラダのレタスパリパリ、シャキシャキとした触感、ゆで玉子はさめないように温かい食器の中に入れており料理を出して下さる方のお心づかいのすばらしさが心に伝わってきました。ありがとうございました。
- ③関わっていただいた看護師の方たちはとても明るく笑顔で接して下さり、とても話やすく何でも聞くことができありがたかったです。5日間大変お世話さまになりました。心から感謝いたしております。

9月3日に入院、9月6日に手術。そして本日9月14日に退院。何もかも初めてのことで不安でしたが、●●先生の説明をきき、全てお任せする決断をしてよかったです。

●●先生、●●先生、●●先生、麻酔科の●●先生に命を助けていただきありがとうございました。また、病室には笑顔で様子を見にきてくださり、すごく安心できました。●●先生、リハビリ楽しかったです。看護師の皆さんの献身的であたたかい看護も忘れられません。ICUでHCUで、病棟で大変お世話になりました。ありがとうございました。

食事がおいしかったのも印象的でした。手術直後は食べられませんでした。他は完食でした。お掃除も毎日してくださって嬉しかったです。こちらの病院は、検査の先生もスタッフの方も皆さんがイキイキと働いておられて素敵な病院だと思います。全てが心地よくて。コロナ禍で大変ですが、皆さんご自愛なさってください。心より御礼申し上げます。

こちらのお食事はバランスが良くお味の方やお茶も美味しく頂いています。

2015年(平成27年)11月より●●先生の診察でお世話になっています。それ以来検査の数値もCTの画像も一時は改善がみられたと思っていましたが、5年ほどたって薬をかえてもらった時に体調不良になりましたが忙しい時間のなかでも親身になって説明して下さるなど感謝の気持ちを伝えたくて文章を書かせていただきました。本当にありがたいと思っています。

診察の前にはいつも採血が必要ですがずっと同じところ(右腕)から採血していただくので、とても採血するのが大変な患者ですが、最近は採血場(19番)でいつも看護師のさんに対応して下さいます。私は「今日は血管がうまく出ますように」と祈るような気持ちで採血台の前に行くのですがいつも笑顔でやさしくして下さいます。採血していただくのがとても楽しくうれしく気持ちが和むひとときです。感謝で一杯です。

これからも●●先生や●●さんに元気でお会いできるように健康に留意して通院を心掛けていこうと思っています。今後ともよろしく願います。

8月17日に入院し、19日に手術を行ったものです。  
この1ヵ月と10日ほど、本当につらくしんどい日々はありませんでした。  
術後毎日毎日がつらくこのつらさしんどさはいつまで…と思い悩んでいました。看護師さんにきいても、大きい手術をしたのだからといわれ実際にはそうなんだけど…まったく前が見えない状態でした。  
そんな時●●さんという看護師さんがあとこれはこのぐらい…その後これが何回とか、くわしく話して下さり何となく前がパーツと明るくなったのを覚えています。すーごく前向きになりました。●●さんにはとても感謝しております。  
他の看護師さんやスタッフの方々、もちろん先生方本当にお世話になりありがとうございました。私にかかわったすべての人に感謝とお礼申し上げます。  
外来でもし会えたらうれしいです。ありがとうございました。

担当医の●●先生(超美人先生)

9月15日入院から術前も訪室して頂き激励の言葉を、かけて下さいました。  
術後も毎日2回は回診して下さい経過説明も分かりやすく笑顔で接して下さい、やさしい先生です。  
●●先生、有難うございました。

私は最後の砦に貴院にクイックイン外来に受診しました。  
主治医の●●先生は化学療法後手術しましょうと迅速且つ積極的な治療方針に前進できると思ったら涙が止まりませんでした。  
予定通り9月16日に手術は無事終了しました。  
今後の放射線治療も前向きに頑張りたいと思います。  
●●先生は患者に寄り添った思いやりのあるやさしいフットワークの良さに感謝申し上げます。  
私は生きています。

## 【令和3年10月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>10/3 PM2:00頃 ローソンで患者さんが商品を探しており店員さんに場所を聞きそこに行ってもなかったと言ったら店員の●●さんが、何度言わせんねんって患者さんに怒っていました。 非常に気分が悪くイヤな気持ちになりました。 病院のスタッフさんに親切なのに、関連で入っている店の従業員の一言でこの店には入らないようにしたい。 患者さんは何度も聞いてごめんなさいってあやまっていました。</p>	<p>このたびは、ローソンのご利用に際し大変ご不快なお気持ちを抱かせてしまうことになり、誠に申し訳ございませんでした。 今後同様のことのない様に、従業員への指導を徹底してまいります。</p>
<p>血液検査は当病院、CT検査は他の施設と分かれているのは、患者としては別々の病院に行くのはとてもつらい思いをしています。 何とか当病院だけにして頂ければ幸いです。</p>	<p>このたびは、CT検査を森ノ宮病院で受診し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、予約枠を増やしても追いついていないのが現状です。 入院患者さん、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さんには他院での検査にご協力いただいております。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ございます。ご容赦の程お願い致します。</p>
<p>この度は、●●・●●医師はじめ、看護師の皆様にも大変お世話になりました。ありがとうございました。 病室(1015号)の設備につきまして一言申し上げます。 術後の排便後の便の状態を観察する様にとのご指示を受け、実行しましたが、便座に座ると自動で水が流れます。この為、便が流れてしまいそうになり、排便後の観察が困難です。 便器は自動流水型ではなく、全て手動(排便後、自分で流す)型の方が良い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。 個室のトイレについては、自動洗浄の設定を変更することはできない仕様になっております。 排便後の観察に支障がある場合、お近くの職員にお声がけください。</p>
<p>トイレに消臭剤を置いてほしい いつもよくトイレをきれいに清掃してくださっていると思います。トイレトーパーなど切らしているところをみたことがありません。私も抗がん剤を打っているので、トイレの回数が多く、汚いと思ったことはありません。 しかし、いくら掃除していただいているとはいえ、匂いが少し気になることが多いです。私自身も痛感しているのですが、抗がん剤を流している時の排泄物は、また独特でいつもより臭いです。特におならなど最悪です。 私が少し神経質なだけかもしれませんが、トイレの消臭剤などの設置のご検討をよろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 消臭剤の設置については、盗難や誤って目に入るなどの管理上の問題があるため設置を見送っております。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

<p>3Fレントゲンのベッドのまくらにペーパーのカバーを付けて下さい。 かなり汚れていました！ この時期特に気を付けてほしい。</p>	<p>この度はX線撮影時にご不快な思いをされたことに対し、お詫び申し上げます。X線撮影室内の傷んでいた枕ですが、検査時に表面の一部が破れた為、違うタイプの枕を発注しておりました。先日新しい枕に交換を済ませております。また今回のご指摘を受け、患者さんが利用する際は枕にカバーをかける等の対応を部門内に指示しました。 大変貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>大変お世話になっています。 要望なのですが、栄養剤を摂る為、いろいろな種類を試させて頂きエンシュアHの抹茶味、次にバニラ味も飲みやすく入院時に希望しましたが、こちらの病院内では、コーヒー味しか在庫を置いていないとの事。 他種のバニラ味は飲みにくく、ぜひともエンシュアHの抹茶味、バニラ味も在庫して頂きたく、お願いします。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 また、栄養剤の服用に関してご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。 医薬品の区分となる栄養剤に関しましては、各製品、味の異なるものが数種類ずつ市販されておりますが、在庫スペースに限りがあることから、当センターでは全てのものを常時在庫しておりません。 その代わりとして、患者さんが他の味の製品を希望された場合は、「緊急購入医薬品」として一時的に在庫することで対応しております。もし、院内の採用薬にて服用継続が難しいようであれば、まずは主治医(担当看護師、病棟担当薬剤師等でも可)にご相談ください。主治医の指示に基づき、所定の手続きを経て当該薬の緊急購入を検討いたします。 なお、栄養剤は使用期限が短い(製造後1年)ことから、緊急購入を希望された患者さんには、原則、退院時には残ったお薬をすべてお持ち帰りいただいております。その点をご理解の上、ご協力賜りますようお願い申し上げます。</p>
<p>毎回コンサートを楽しみにしておりました。早くに再開していただけたらうれしいです。 クラシックもちろんすばらしいです。ジャズは聴く機会がなく、以前のピアノと歌唱のコンサートはとても印象に残っています。 その時は夏で衣装がゆたかなのもお似合いでステキでした。 こちらは通路が広いので街頭パフォーマンスのようなことができたと思います。 クラウンや手品をする人等が現れたら待ち時間が楽しくなると思います。 小児病院だけでなくおとなにも楽しみです。 勝手な願望を書かせていただきました。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 現在クラシック音楽会は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、入場者を入院患者さんに限定して再開しております。感染症が収束し、皆さんに安全に安心してご参加いただける環境が整いましたら、外来の患者さんに改めてご案内してまいります。その他の企画についても、患者さんが心地よく入院、治療生活を送っていただけるような環境作りを目指し、診療科と共に取り組んでまいります。</p>
<p>レストランひなたのすぐ近くにあるトイレは職員専用なのでしょうか？ ちょうど12時半の食後だったからか洗面所は菌みがきや化粧直しをする職員であふれかえっていて患者は使いにくい雰囲気でした。 コロナ禍で密を開ける必要があるのにどうなのかな…と思いました。</p>	<p>この度はご意見ありがとうございます。 ご指摘のトイレにつきまして患者さん等のご利用を主として職員等も共用させていただいております。そのため、時間によっては混み合う場合がございますが、何卒、ご理解の程よろしくようお願い申し上げます。</p>
<p>支払いが、会計待ち0やメディカルゲートでカード払いが出来るのに駐車場代だけは現金のみです。 ぜひ、カードで支払えるようにして下さい。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 立体駐車場の精算機をクレジットカード対応にするためには、抜本的なシステム改修が必要になるため現時点では検討しておりません。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

<p>リニアック③の男性スタッフでものすごく感じの悪い人がいる。目が悪いのではっきりと顔は覚えていないが、2回その人が担当されたことがあり、同じ不快を味わった。所作、声かけ等全てが心ない様に感じる。 他のスタッフさんは丁寧に接して下さるのに…見習って欲しいです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをされたこと大変申し訳ございませんでした。患者さんに対する対応については、診療放射線技師全員に周知しておりましたが、今回は対応出来ていなかったのだと思います。再度、診療放射線技師全員に対して、患者さんへの対応に気を付けるよう、指導させていただきました。 今後も患者さんに優しい放射線治療を提供できる様に努めてまいります。</p>
<p>入院中は術後もあり寝返りがしづらく、元々腰痛持ちのため、クッションやストレッチポールなど準備してきましたが、やはり腰や背中での痛みで寝づらい状況は避けられませんでした。同じ悩みの患者さんも多いかと思しますので、腰痛を和らげる対応が病院内であるととてもありがたいと思いました。 たとえば理学療法士の方に病室に来てもらって施術してもらえたり、病院内に器具があったり、ビーズクッションが販売していたり(他病院でmoguというシリーズのビーズクッションが売店にあり大きさや形がベストでした)していると、入院期間中の睡眠不足やストレス軽減につながると思います。</p>	<p>この度はご意見をいただきましてありがとうございます。 リハビリテーション科では、全患者さん(腰痛でのマッサージ依頼)に対しての対応はできませんが、腰痛に対してはホットパック、低周波などによる治療や体操、動作指導などを行っています。リハビリは主治医からの依頼の元行っておりますので一度、主治医にご相談ください。</p>
<p>午前に入院して昼食抜きで午後オペでした。 夕食はごはんは固く、冷たく他のものも冷たかったですがお腹がすいていたので、ゆっくりとガマン！して食べました。 以前入院させていただいた時はあたたかい食事にホッとしたのに今回はビックリ！でした。入院患者にとれば食事は楽しみのひとつですので改善をよろしくお願い致します。</p>	<p>このたびは、食事の提供についてご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。 検査や治療により定刻の配膳時間より遅れた場合、電子レンジで温めて提供しておりますが、今回それが行えていなかったとのことで、冷めた食事の提供となりましたこととお詫びいたします。 いただいたご意見を周知し、適切な状態で食事が提供できるように努めてまいります。ご意見有難うございました。</p>
<p>いつも大変お世話になっております。がんセンターで処方されたお薬について お薬手帳に貼るシールについてなのですが、調剤薬局で出してもらった分:調剤薬局で受け取る/点滴:点滴前に院内で受け取る、という具合なのですが、注射については、シールを受け取ることがなく、私自身は記録しておくため、手書きしたり注射時に注射の薬に貼られていたと思われるシールを、「ください」とお願いしていただき、それをお薬手帳に貼る、などしております。 可能であれば、お薬手帳用として、毎回シールを渡される流れにさせていただければ有難く思います。大げさなものでなくてかまいません。一度ご検討いただけましたら幸いです。よろしく願いいたします。</p>	<p>現在、当センターでは、注射薬に関し外来で抗がん薬投与時のみ治療内容と検査値を印字したお薬手帳用シールをお渡ししております。(一部、入院患者さんにも配布あり。) 今後、入院で抗がん薬治療をされている全ての患者さんへのお薬手帳用シールの配布と、入院・外来ともにホルモン療法薬やG-CSF製剤など抗がん薬治療に関連する薬剤のお薬手帳用ラベルの配布を前向きに検討していきたいと考えており、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>排尿チームがきましたが、何の意味があったのかわからないほど、有力な話もありませんでした。不安になっただけでした。時間のムダだと思えます。排尿のスペシャリストと聞いていましたが、質問してもわからないとしかいわれない。先生や看護師さんの方が答えてくれます。排尿チームいららないと思えます。</p>	<p>このたびは、排尿ケアチームの対応についてご不安になられたとのこと、お詫び申し上げます。 排尿ケアチームは病状に応じて、排尿チーム医師、専門の研修を受けた看護師、病棟看護師、理学療法士が介入させて頂いております。今回頂きました貴重なご意見をもとに研鑽を重ねながら、少しでもご満足していただける対応を目指して取り組んでまいります。</p>

<p>トイレの手洗いの水が抗ガン剤治療してる者になるとすごく冷たい。せめて常にぬるま湯にしてほしい。 みんな手が痛いと思う。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 ご指摘の箇所は総室用のトイレのことかと思われます。 総室用トイレの洗面については、建物構造上、水温の切りかえができない仕様になっております。 誠に申し訳ございませんがご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>今、私に割り振られている輸液ポンプは、部屋から出るとすぐ警告音が鳴り、しょっちゅう看護師さんが飛んで来ます。 2基の輸液ポンプの他に2時間程供給出来るバッテリーを取り付ければ解決出来る問題だと思えます。 1日のうちに何回コンセントを抜き差ししてるか、いやになりますね。 部屋に居るときだけ、バッテリーに充電すればよいと思えます。 改善よろしくをお願いします。看護師さんもたいへんだと思えます。</p>	<p>このたびは、機器の不具合により、ご不便とご心労をおかけし申し訳ございません。 輸液ポンプにの仕様上、搭載しているバッテリーは、新品で約2時間(アラームが鳴り始めるまでは約1~1.5時間)の容量がありますが、何度も繰り返し充電すると容量が少なくなったり、長時間充電してもフル充電にならなかつたりすることがあります。 当院では2年に1度、全ての輸液ポンプのバッテリー交換することになっており、現在運用している輸液ポンプのバッテリー交換したのは2021年5月前後になります。半年程度しか経っていませんが他のポンプに比べて使用頻度が高く、劣化が早まってしまったのかも知れません。 バッテリーが劣化した輸液ポンプ(電源アラームが頻回に鳴る、長時間充電しても充電ランプが3つ点灯しないなど)については、医療機器を管理している部署にてリフレッシュ充電(バッテリーの劣化を解消するために、一度バッテリーが完全放電するまで運転したのち、再充電すること)を実施し、それでも効果がない場合はバッテリー交換を行います。お手数ですが、看護師に「バッテリー切れの音がうるさいのでポンプを交換してほしい」等のお声掛けをいただければ対応させていただきます。  ご提案の外部バッテリーについては、輸液ポンプ本体のバッテリー交換することによって不要となりますし、外部バッテリー自体も劣化するため、根本の解決にはならないと考えます。 ご了承いただきますようお願いいたします。</p>
<p>お見舞いに関する病室内放送が頻繁過ぎる。音も大きい。脅迫的な物言い方！！再考を！！ 外気、風を感じる事の出来る場所の設置を検討してほしい。</p>	<p>当センターではご入院されている患者さんが、ご面会等に伴い新型コロナウイルスに感染しないように取り組んでおります。一定周期の館内放送や幅広いご年齢の方に伝わるようご案内することも感染拡大防止活動の一環です。 また、ご療養中の患者さんを含めご家族等に感染拡大に対する警鐘の意味を込めた文言として放送しております。ご理解の程よろしくご願ひ申し上げます。 コロナ禍における面会や外出など様々な制限により、ご不便をおかけしております。 病院の構造上、防犯、転落防止などの観点から安全を最優先し、窓の開閉や屋上に上がることは行えない状況になっております。 また、これまで感染対策のため密となるイベントの開催を控えておりましたが、今後、制限を緩和しましたら、癒しを感じていただけるような音楽会やイベントを実施してまいります。 病院には、免疫力や体力の低下した患者さんが多く入院されており、感染すると重篤化する危険がございます。そのため、患者さんやご家族の皆様のご不安や寂しさを痛感しながらも、生命の安全を最優先とし、面会制限を行っております。どうぞご理解、ご協力の程お願いいたします。</p>

## 【令和3年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

御礼です。

外来化学療法受付横のリクライニングチェアで休んでおりました所、隣にお座りの方が大きな声で携帯電話にてお話し始めました。終わられる様子もみえず、我慢できず、私は受付の方に「注意していただけませんか」と伝えました。すぐに対応していただき、電話も終わり静かな様子となりました。

いつも「なぜこんなに遅いんだ」「いつになったら呼ばれるのか」など、受付の方は言われていてとても大変な思いをされていると思います。そんな中、私の申し出に対応していただき本当に感謝しております。嫌な役をさせてしまい申し訳ないです。

患者側も、ルールとマナーは守っていただきたいですね。

この度は本当にありがとうございました。

この大阪国際がんセンターには何度か入院させていただきました。●F●●病棟、●F●●病棟に入院し、科が違うので少し雰囲気は違うものの、看護師の皆さんの接遇マナーはどのフロアーも共通して素晴らしいと感じました。丁寧な口調ながら温かい言葉遣い、明るく柔らかい物腰で安心して入院することが出来ました。

今まで色々な病院に入院した経験がありますが、1～2人上記の様な良い看護師さんに出会えることの方が普通で、こちらの様に全員が統一された接遇マナーを実践できている病院は初めてで感動しました。

前回退院後2ヶ月経って再入院しましたが、何人かの看護師さんは覚えていて下さったり、「入院者のリストで●●さんのお名前見てお待ちしてましたよ～」と声を掛けていただいてとても嬉しかったです。手術や初めての治療で不安や心細い中看護師さんの優しさに非常に癒されました。●F●●病棟の師長さんの温かいお人柄も部下の看護師さんたち皆さんに浸透していると感じました。環境は何より大切ですね。

今回も大変お世話になりありがとうございました。

現役で働いていた頃、多くの知人や同僚が肺ガン、胃ガン、肝臓ガンなどで手術、治療の痛みもなく、若くしてこの世を去っていった。その時の印象が強く残っていたので、今回ガン宣告を受けた時、もうダメだと思った。もう81歳充分生きてきたのだから、手術はやめようと決心していたけれど無呼吸でお世話になっている●●先生と、信頼している次兄は強く手術することをすすめてくれた。思い悩んだ末手術することを決断した。

手術は全身麻酔なので、どういう手術が行われたのか分からないが、6時間弱の手術が終わって、集中治療室で過ごしたあと、病室に戻されると、看護師に一寸歩いてみましょうかと言われ、びっくりした。手術してまだ10数時間しか経っていない。医療スタッフには、そんなことをさせても大丈夫だという自信があるのだろう。これは凄いことだ。医療技術の進歩、医療スタッフの熱意で助けられた。

前略

昨日、治療と相談に伺いました折に、初めての経験を自身もびっくりした次第です。

●●さんが処置されていた最中、これまで例がないほどの量の排泄物の吹き出しがあり、吐き気、眠気・・・失神に至りました。

わたしの前に突然若い先生がこられ何かと話しかけられたところで気が付きました。

この間、一～二分くらいでしょうか？(不明)

妻の話では●●さんが大声で看護師さんに声をかけてくださり適切に処置をしていただいたお陰で一時間後に元気になり帰宅しました。

お礼に立ち寄ろうと思いましたがことづけのみ、その後私の体調の変化異常なく経過しておりますのでご安心下さいませ。

先は、取り急ぎ心より厚くお礼申し上げます。

ありがとうございました。 草々 ●●様 ●●

先生、看護師さん両方とも、親切で、ガンもなおり大変よろこんでいます。ありがとうございました。

過去何度か入院しています。

当病院は皆さんいい方が多く感謝しています。

今回特に感じたのは患者に対する受け答えに明るくやさしく気遣い有そして笑顔がついているという方に出会い、明るく時間を過ごす事が出来とても有難く思っています。

病とたたかう私にとってその方の一日のお仕事で感謝しています。

入院中、どの看護師さんになっても嫌な思いをすることはなくみなさん親切で嬉しかったです。また、●●先生は主治医ではないですが、話をていねいに聞いて下さり安心感があります。とても感謝しています。

看護師の●●さんがとても親切で安心感があり、好きでした。

もう1人、とてもやさしくて安心できる看護師さんがいたのですが、残念なことに名前がわかりません。このお2人にはとても感謝しています。ありがとうございました。

主治医、担当医の先生、看護師さんが毎日傷や状態のチェックをしてくださり安心でした。お忙しい中、様子をちゃんと診に来てくださるのがうれしかったです。全身シャワーができないので、洗髪や体ふきもこまめに聞いてくださりありがたかったです。

看護助手さん、お掃除の方もみんな親切でとても快適に入院生活を過ごせました。

お食事もとてもおいしかったです！出産時など入院経験が何度かありますが、がんセンターが一番おいしく色どりもよく、温かい状態で患者に届くよう、すべてのものにフタがついており、ありがたかったです。

前向きな気持ちにさせてくれる先生方、術後、不安定な気持ちにもしっかり寄り添ってくださった看護師さん、私のペースにあわせ無理なく、リハビリをしてくださった作業療法士さん、●階●●病棟のスタッフのみなさん、本当にありがとうございました！！

## 【令和3年11月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>いつも親切なご対応ありがとうございます。1回目の成人病センターの入院時から全幅の信頼を寄せております。今こうして生きているのもこちらのセンターのお陰だと常々感じております。早速ですが少し感じたことがあり投稿させていただきます。</p> <p>13Fの女子トイレの1つが非常に詰まりやすい。2時間ほどかけて修理されておられました。改善がなされてない?と思いました。</p> <p>また、年配の方は難聴の方が多いので発音や音量にもう少しご配慮頂いたらいいのではと思います。</p> <p>例えば横文字や若い人では常識な言葉(ガラ携やツール)減らす工夫は大切な?と思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>女子トイレの件については、部品交換を含めた抜本的な修理作業を行います。</p> <p>また、ご年配の方の、音や言葉が聞き取りにくいなど、患者さんの状態に合わせて、お伝えする言葉の速度や、声の大きさ、伝え方などを配慮し、対応していくように努めてまいります。</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した。</p>
<p>クラシック音楽会に3年前から参加させていただいた者です。</p> <p>再開されたと聞きましたが、入院患者さんのみとの事ですが外来患者にも参加出来る様にさせていただきたいと思えます。楽しみにしていたので、外来患者にも聴く機会を作っていたきたいと希望します。</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した。現在クラシック音楽会は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、入場者を入院患者さんに限定して再開しております。感染症が収束し、皆さんに安全安心してご参加いただける環境が整いましたら、外来の患者さんに改めてご案内してまいりますので、どうぞよろしくご意見申し上げます。</p>
<p>1ヶ月と少しの長期の入院でしたが、スタッフさんのおかげで大変快適に過ごす事が出来ました。</p> <p>前半は手術後でもあり、身体がしんどくもあり、又ドクターの処置、看護師さんからの点滴等忙しく日々が過ぎました。後半になって身体の調子もよくなって、リハビリにも力が入ってきたころ、クラシックの音楽会があり、参加させて頂きました。</p> <p>久しぶりの生の演奏に心が洗われました。来ていた他の患者さん達もみな少し元気になって帰ってはりました。今後も是非この活動の継続を、又、出来るだけ頻度をあげて少しでも多くの患者さんに機会が増えたらいいなと思えます。</p>	<p>おかげさまで、クラシック音楽会は、まもなく節目の50回公演を迎えます。皆様のご期待に沿えるよう、できる限り長く続けてまいりたいと思えます。</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した。</p>
<p>HCU室の換気扇の音はとて大きい。外で工事してるかなと思えました。</p>	<p>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。</p> <p>ご指摘いただいた箇所を確認したところ、設備に異常はなく一時的な異常の可能性もあるため、継続して確認を行うようにいたします。</p>
<p>更衣室の件</p> <p>2つのロッカーで室を作っていますが2人は入れず又着替えの人と戻って来た方が会う時があります。外のスペースの方が広く動きやすいので部屋にする使用はありますか？</p> <p>又、汗ばむ季節など自分も嫌ですが他の方の後に入るのも気持ちの良いものではありません。</p> <p>目かくしなら可動式のパーテーションで十分だと思います。</p> <p>椅子も少ないので外にもあればなおよし。</p> <p>検討をおねがいします。</p>	<p>移転以前の旧センターでは更衣スペースが狭かった為、更衣室は完全個室化出来ておらず、その際「他人に患部や後遺症を見られたくない」「カーテンの仕切りを勝手に開けられた」「パーティションの隙間から覗かれた」等のご意見を頂きました。新センター移転時に更衣室を個室化することは、プライバシーの尊重を第一優先とし、以前に頂いたご意見に対する当方の約束でもあります。</p> <p>ご利用いただく方々に多少のご不便おかけし申し訳ございませんが、ご理解賜りますようお願い致します。</p>

<p>Medical Gateの件 12月1日より領収証・明細書の発行が郵送から自分のスマホからダウンロードし自身のパソコンやスマートフォンから保存、印刷するようシステム変更すると通知がありました。誰もが、スマホから印刷(コンビニへ行って)したりプリンターを持っている訳もなく、経費削減の努力もなく、突然利用者に通告するしかも12月からとは来年の確定申告に上記の事が出来ない人は12月分の申告ができない事にもなります。 実に身勝手な変更通知にお役人の上から目線をつくづく感じます。 吉村知事にも手紙などで善処をお願いするつもりです。</p>	<p>いつもメディカルゲートの運営にご理解いただきましてありがとうございます。 また、度重なる利用規約の変更に、ご協力いただきましてあわせて御礼申し上げます。さて、このたび、利用規約変更に伴う「電子領収書」等の運用についてご指摘いただき、患者さん等にご利用方法の変更を余儀なくされることに、ご不便をかけてしまい申し訳ございません。 また、患者さん等のご事情により紙媒体の領収書が必要で自宅等に印刷環境の整わない患者さん等へは、次回来院時にお申し付けいただければ職員が出力しお引き渡しさせていただきます。 何卒、ご理解いただけますようお願い申し上げます。</p>
<p>食事時のあったかいお茶をおかわりできるようにして下さい。もしくは、増量して欲しいです。 ご検討、よろしくお願いします。</p>	<p>このたびは、ご意見ありがとうございます。 お茶のおかわりにつきまして、食事を台車でお持ちするため、今以上はこぼれてしまうことになり増やすことは難しい状況です。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>お願いですが シャワー室に私用洗面器を持参して使用しております。椅子に座ると洗面器が低くタオルを洗ったりしぼったりで何回もかがみます。 腰痛持ちでもあり、椅子に座ってかさ上げて洗面器を置いて腰をまげないで使える専用台を設置して下さい。 宜しくお願いします。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 シャワー室の広さから考えると、置き場を設置することは難しい状況です。 また、このような商品はシャワーイスのような転倒対策がとられていないため、設置することで転倒リスクが高まるのが想定されます。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>12Fさくら病棟に入院している患者です。 この病棟に入院しておどろいたのは部屋のドアを開けばなしにしていることです。それも看護師達の話し声がとても大きく廊下でも大声を出します。ナースステーションでの看護師達の話し声や笑い声がとても大きくて、患者にとってはとても良くは思えません。もっと配慮が必要だと思います。せめてドアは閉めてほしいです。 患者はここに治療に来ているのであって傷の痛みに耐えている者もいるのです。もっと患者の立場に立って患者が心地良く治療を受けれるようにもう一度考え直してほしいです。そして又、看護師の患者よりも上みたいな態度も気分を害します。もう一度病院としての患者によりそったケアを改めて考え直してほしいと切に思います。 患者第一の病院ではありませんか？その考えを一番にしてこれからもう一度ケアのやり方を考え直してほしいです。 今後、もう12Fさくら病棟は二度とイヤです。</p>	<p>このたびは、看護師の話し声や笑い声が大きいために、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。 ご指摘いただいた通り病院において、静かで落ち着いた療養環境を提供することが最も重要だと認識しております。 その一方、点滴台や歩行器を使用しての移動は、ドアの開閉による転倒リスクも高まるため、やむを得ず、患者さんの出入りの多い日中は安全を最優先してドアを開放にさせていただいております。 私共の言葉・態度が患者さんの療養環境に大きく影響することを再度自覚し、患者さん中心の看護の提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>大阪城が見えるところに加湿器や空気清浄機の設置があれば嬉しい。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 当センターは関係法令に基づいた湿度及び換気を中央管理にて行っているため、加湿器等の設置は見送っております。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

<p>だいたいからして、駐車料金が高すぎる。患者の為なんだから一律にしろよ。何故、そんなに料金をとるのか？無断の人から取れば？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。          駐車料金につきましては、近隣駐車場の料金を参考に以下の設定になっております。          ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>①患者さん 1日1回400円          ②その他の方 1時間まで(超過30分毎)600円(300円) 1日最大 1,500円          ③障がい者など※2 無料</p> <p>※1 患者さんに当たる方は、以下の方々です。          ・診察や検査で来院された方          ・セカンド・オピニオンの患者さん及びそのご家族          ・入退院当日の患者さん(付添者を含む)          ・各種書類の申請、受領を行った方          ・患者さんの手術当日に来院されたご家族</p> <p>※2 障がい者などに当たる方は、以下の方々です。          ・「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」をお持ちの方          ・血液及び骨髄提供者の方</p>
<p>今回3度目の入院です。          前回は13Fでした。          今回は12階ですが、シャワー室が男女兼用なのが、とても気持ち悪く不快です。          13Fは男女別々でした。同じ病院なのでとても嫌な気分です。改善して下さい。</p>	<p>このたびは、シャワー室の使用について、ご不便をおかけし申し訳ございません。          各階において、疾患、治療の特殊性から男性女性の入院の割合が大きく異なります。          12階においては、大半の方が男性であり、各病棟2室のシャワー室を男女で分けることが          厳しい状況ですので、予約制でシャワー室をご利用いただいております。          早い時間にシャワー室をご利用いただくか、ナースステーションでご相談いただけると幸          いです。          ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。</p>
<p>面会時間についてですが、現状15分ですが、非常に短く感じています。          阪大病院では、10月より従来面会不可であったものを改め、30分に限り面会可能となりま          した。          当センターにおかれましても30分以上に改めていくことはできないでしょうか？</p>	<p>平素より当センターの新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みに、ご理解ご協力をい          ただきまして誠にありがとうございます。面会時間制限は当センターの感染対策会議で決          定しております。また、「15分」としておりますのは、日用品等の受け渡し時間として想定し          た時間設定です。感染対策会議では大阪府の感染状況を踏まえつつ面会制限を検討し          ています。今後の制限緩和・強化につきましても感染対策会議で決定してまいります。し          ばらくの間、ご不便と存じますが何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>抗がん剤の充電器が、大阪城が見えるところとテレビが見れる場所に設置されているのは          非常にありがたかった。          しかしコードが地面に置きっぱで、少し不衛生に思うことがあったので、壁などに金具など          を付け、コードをかけられるようになればより良い環境になるだろうと思った。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。          壁に金具をとりつけることは難しいため、他の対策を関係部署と検討いたします。</p>

<p>右折入場できませんとタクシーの運転手に教えられ以後左折しているが渋滞で入れず、その間に右折の車が入っていく      いっそのこと禁止にしたらどうでしょう 人通りが絶えず、係の人も人ばかり見て道路を見てない      交通整理の仕方でもう少しうまくいくと思います。      左折入庫の車が駐車場待ちの渋滞が分からず二重になってしまうことあり</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は、大阪府警からの要請に基づく付近の交通渋滞への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。      引き続き左折での入場にご協力いただくよう周知に努めてまいります。</p>
<p>お願い事です。食事の件      9月中旬に入院以来、一時退院も有りましたが現在に至ります。      食事は常食でしたがだんだんと無理に義務的に？口の中に流し込む様な日々となり苦痛に悩まされておりました。      先日、看護学科の学生さんと食事につき話をする機会がありこの悩みを訴えた所「こってり食」「あっさり食」「麺食」が有る事を教えていただきました。目から鱗でした。大変美味しくいただきましたが、上記3食のうちのひとつを続けて食する事はやはり無理があると思えますがその組み合わせについて何処で誰に相談すべきかが判らなく困っています。      看護師の方は日々食事の食った量については聞いていただけますが、量が多い、少ないについてのそれ以上の会話はありません。完食の人でも不足の人もおられるかも？多量を残す方でも「食べれなく」残す人も有り 本来の量が多くそれが理由で残す人もおられるでしょう。そこらの問題点の追及を看護師さんをお願いするには遠慮があります。どうすれば良いか？是非ご教示いただければ幸甚です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。      患者さんに直接お話を伺いし、「入院生活は単調なので食べる楽しみを充実させたい」とのお言葉をいただきました。また、「患者対応で忙しくしている看護師に、食事の種類や量について毎回伝えることには遠慮してしまう」とのことでした。      患者さんのお部屋に伺うときには、治療や病状についての確認が中心となりますが、今後は食事がとりづらくなった際など様々な食事の提案ができることをお伝えするよう努力してまいります。      栄養管理室と相談しながら、可能な限り支援させていただきますので、お気軽にご相談ください。よろしくお願いいたします。</p>
<p>夫がお世話になりました。      術後2週間の入院が必要ときいていましたが病棟のベッドの都合で早く退院してほしいと言われ、師長の希望日で迎えが難しいと言っていたら、どうしてもその日の昼までにタクシーで帰るか昼すぎからデイルームで待ってもらうのはどうか(3時間以上)と言われました。      まだまだ創痛が強い夫です。もう少し思いやりある対応をお願いしたいです。      いつも思うのはこちらの病院では「ガン」慣れしすぎていて告知されたあとの家族や本人へのフォローが全くありません。どうかお願いします。心に寄り添う看護をして下さい。</p>	<p>このたびは、急な退院を強いることになり、ご迷惑、ご負担をおかけし申し訳ございませんでした。      治療のスケジュールが終了し、患者さんのご都合や、医師とも調整しながら退院していただけるように、看護管理者としても調整しております。      計画された予定の検査、治療の方のベッドの確保に難渋しており、お願いした次第だと思われれます。差し支えなければ、部署名がわかれば、その時の詳しい事情が確認できますので、教えていただくと助かります。      今後も、当センターで医療を受けられる患者さん、ご家族にとってより良い療養環境を提供できるように勤しんでまいります。</p>
<p>お陰様で本日退院と成りました。      毎日の薬箱が面倒なので改善提案をします。      小生が自宅で使用するケースは1週間分を毎日朝昼夕夜と分類されて貴病院使用の1日単位ではありません。      患者にとっては不慣れな薬、種類が多く成るとミスも出るかと思えます。      商品は、100円均一でもあるかと思えます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。      患者さんの状態によって薬の量が異なるため、ご提案いただいた方法で管理することは難しい状況でございます。      何卒、ご理解いただけますようお願い申し上げます。</p>

おぜんの引き下げについて  
助手さん(?)はさげてくれる  
けどナースさんによっては引き下げを忘れる人がいる。  
一度自分で引き下げようとして目が合ったが手伝ってくれなかった。

お膳の引き下げについて、ご意見ありがとうございました。  
看護師は、点滴中や車いすで移動されているなど安全にお膳の引き下げができない患者さんに対して、介助を行っております。  
安定した歩行ができ、安全にお膳を下げる事ができる患者さんには、入院中に筋力の低下を防ぐためにも、ご自身でお願いしておりますが、「ご自身で大丈夫ですか」「お下げいたしますでしょうか」などお伝えすることで、患者さんと意思の疎通も図れたのではないかと考えられます。説明が不足しており、申し訳ございません。  
今後ともご理解、ご協力をお願いいたします。

私はがんセンターに入院する前、大阪市内の他の病院で4週間近く入院してましたのでその病院と比べてしまいます。この病院に入院して感じた事を書きます。  
がんセンターの看護師は患者に対して冷淡な感じがし、和み、やさしさ、患者の病気に對する不安に對し寄り添いが希薄に感じます。  
たとえば私の場合、検査の為朝から翌日の昼まで絶食になるのでその為点滴をする事になって私が「この点滴は栄養補給の為のものですか？」と聞いたら看護師は「点滴は検査終了する迄ずっとします」との事。これでは私の問いの答えになってません。患者はどんな薬を使うのか知りたいのです。  
又その時の看護師の表情が無表情でそっけない言い方でした。師長さんにも別の件で質問したのですが、通り一辺倒のていねいな答えではなかったです。これらはがんセンターの社風だなと思いました。  
また、食事の時トレーにお手拭き(コンビニで出されてる様な)が付いていません。  
おしぼりは食べ物をこぼしたり口ふきなどにも使います。大阪市内のその病院は3食その都度付いてました。  
あと、ある日昼前、トイレに入ったらゴミ箱は使い捨てられたペーパータオルでいっぱい、便器には所々汚物が付着してました。朝から多くの人が利用したんだなと思いました。  
トイレは利用する人がきれいに使うのがマナーなんです、病院の事、病気を患ったお年寄りが多いので汚すのはある程度仕方がない事だとは思いますが、しかし翌日迄トイレはそのままの状態。ゴミ箱の周りには更に入りきれなかった沢山のペーパータオルが床に散乱してる状態。気持ち悪くてトイレを利用する気にもなりません。  
常日頃看護師さん達は、血圧・体温を計る時、注射をする時等口うるさい程に患者にマスク着用をうながし、マスクしてなければカーテン内に入ろうとさえしないのにトイレはこんな状態。大阪市内のその病院は1日2回トイレ掃除はしてましたのでやはりきれいでした。  
「大阪国際がんセンター」と聞いて、全てにおいて最高峰の病院だと私は思って、変な言い方だとは思いますが楽しみにして入院したのですが…落胆！

このたびは、看護師の対応において、ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。  
病氣や辛さ、さまざまな不安を抱えておられる患者さんに寄り添い、患者さんの視点に立った看護を目指し、実践できるように教育しておりますが、全ての職員においてご期待に沿うような対応が出来ず、申し訳ございませんでした。  
可能でしたら、部署名を教えてくださいましたら、その時の状況も確認できますので助かります。  
また、使い捨てお手拭きは、食事前の手指衛生としては不十分であり、不要なゴミを増やす事となるため導入は検討しておりません。  
当センターでは、各病室に手洗い設備を完備しており、そちらのご利用をお願いいたします。  
また、ペーパータオルに関して引き続き、清掃状況の定期確認を行い患者様に快適な療養環境を提供できるよう努めてまいります。  
また、お手数ですが、汚れ等にお気づきの際は、職員にお声をかけていただければ、早急に清掃対応をいたします。  
今後も、当センターを選んでいただき、良質な医療サービスが提供できるように、接遇や対応に努めてまいります。

朝食時、バターが出てくるのですが、バターナイフが付いていない為、自分でもナイフは持ち込み不可なので持参していません。  
おはし等でぬるのは、難しいです。パンを直接付けるのも、パンも柔らかいので難しいです。  
ジャムも食パンに広げるのが難しいです。  
できれば、プラ製のナイフを付けて頂けないでしょうか？  
食事はおいしく頂いております。

当センターでは、入院時にお箸やスプーンなどをご持参いただくようお願いしております。  
ご持参いただきましたスプーンをバターナイフの代用としてご利用いただきますようお願い致します。

ICU室についてのお話をさせていただきます。

私は11/10へそヘルニアの手術を受けました。AM10:30～PM14:30位だったと思います。その後ICUに入り、私の担当は●●さんと云う女性看護師でした。とっても優しく手術の後の心を和らげてくれて、有難く嬉しかったです。「PM20時になったら担当が変わるから帰る前に必ず声をかけていから」と本当に帰る時には明日は夜勤だから●●さんにはもう逢えないね「明日の朝には病棟へ帰れるよ」との事でした。

バトンタッチした看護師は名前をはっきり覚えていなくて、●のついた人でした。私はその夜はPM20:00以降から精神的に不安定状態に陥りました。幾度となくベルを押してその人(●のついた名前)に来てもらい、神経的にやられている事を話しました。この様な状態になったのは自分でも考えられず不思議です。その度に●●さんはこの様な演技をして看護師を困らせるのですかと言語道断のいい方をされ私は思わず聞きました。お姉さんは手術した事はありますか？有るとの事 ゲロゲロやっていたよと返答されました。なら患者の気持ちかわかるはずですが…酸素マスクをしているので口が渴き、口を潤わしたくて水を要求して口を濯ぎました。幾度もお願いしました。そしたら、又なの…これで何回目酸素マスクが嫌なので鼻に入れる方が楽だと要求しました。返答は●●さんは他の人よりも体型が大きいから酸素マスクをしなければならぬ、O2が97.98%にならないとダメだから外せない

眠りたいけど全然眠れない困ったと私が言うと、他の人も皆んな手術の後は眠れないけど眠ろうと努力している。●●さんは努力をしない、その様な会話のやりとりをしている間にもずーっと精神状態がおかしくて、ICU担当の当直医を起こして来てもらおうと男性の医師が来て、ゆっくり眠る様に…この様な言葉をかけてくれた様な気がします。

導入剤を点滴に入れてある、もうこれ以上のもは使用できないと●…看護師に言われました。(後日担当医師にお聞きしましたら、導入剤はいれていないとのことでした)

私は時計の針ばかりを見て、AM3:00頃の後3時間もすればAM6:00になって朝になる。朝になったら病棟に戻る、尿の管も抜けて、足のハドマーもとれる。私はハドマーもとっても嫌だし、これは血栓が出来たら困るからだ。それは私なりに理解していましたし看護師さんが云うのもあたりまえだと思っていました。余り私が精神的に異常なのでハドマーを外に白い着圧ソックスもとり楽になったのですが精神異常は止まりませんでした。

私は●●さんを1人で見ているのではない 今日手術も先程終わって入って来た人がいるから忙しい。そう云いながら毎回水を口にふくませたらすぐ行ってしまふ。常に私1人でした。余計に気が滅入ってしまったと思います。ずーっと私の傍に居て欲しいとは思いませんが言葉の使い方、あやというものが有るはずです。

朝になりレントゲンをとりに来ました。その後レントゲンの手伝いに行くから呼んでもすぐに来れないからネ！(捨て台詞)その言い方は想像を絶するもので本当に悲しかった。

夜中に個室だからテレビでも見なさい 個室があわなかったのかなー、人の見える所が良かったかも…部屋を変えて欲しいと云ったら今夜は満床だからダメとの事。ICUという部屋は朝なのか夜なのか分からない所、その間も不安定で一晩眠れず、うっとりした時も数回有りましたが、すぐ目覚めピリピリの神経になっていました。私が以前●F●●でお世話になった●●看護師さんが来てくれて「●●さんゆうべは大変だったんだ」そうなの、この方に大変迷惑かけてしまったと話をしました。●●看護師は身体をふいてきれいにするネ床ずれも出来ない様に薬も塗るよ やさしい言葉にどれ程心が安らぎ心の中で泣きました。

～続く～

このたびは、手術後でお身体も不安定な状態の時期に、看護職員の言葉づかいや態度においてご不快で辛いお気持ちにさせたこととお詫びいたします。申し訳ございませんでした。

患者さんに対する接遇、対応について指導、教育いたしました。

今後、手術の後の苦痛や辛い症状を軽減できるように、また、患者さんのお気持ちに寄り添った、対応でき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。

～続き～

AM10:15頃 9Fより迎えに来てくれて自分の部屋に戻り、30分過ぎた頃に主人が来てくれて元の私になりました。9Fの看護師さんに主人のTelを入れてPM2:00からの面会ではなくもう部屋に帰って来ていると伝えてもらいました。  
つらい、つらい私の思いは未だに苦しくなる。両者の話を聞いてみないと片方の話ばかりではいけない、名前が解らない、●のついた方です。  
人間とは言葉ひとつで人を殺せます。刃物もなにもいらない。言葉の使い方、声のトーン、特別にとってつけた様な言葉はいらない。ただ、ただ心を傷つけない、優しさの有る声で患者と向き合って欲しい。でも私も一晩中眠れないで、あれこれと苦勞をかけた事は認めますが精神を壊された人間に、それなりの話し方、接し方は有るはずです。  
最後になりますが、特にICUには人間味の有る人を人選して配置をして頂きたく、私の様な患者が出ない事を切に願う1人のつたない患者です。  
この人のために大阪国際がんセンターのイメージを悪く持ちたく有りません。

抗がん剤治療でお世話になりました。  
主治医の先生がじっくりとお話を聞いてくださったので副作用や体調不良時に都度ご相談させていただくことができました。  
退院後の過ごし方についてもご指導いただきましたので、自宅でも安心して過ごせそうです。本当にありがとうございました。  
お手洗いのペーパータオルですが、引き出しづらいのが気になりました。取りやすくしていただけると助かります。

ご不便をおかけして申し訳ありません。  
ペーパーホルダーに規定量以上にペーパータオルを補充していたため、重みで紙が引き出しにくくなっておりました。  
ペーパータオルの補充の際には、適切な量を補充するよう清掃業務委託事業者に指導を行いました。

メディカルゲートで初めて来院しました。まず総合受付から入り、言われるがままに2Fの受付にファイルを出しましたが事前に聞いていた白いファイルではありませんでした。  
処方せんをもらったけど帰る時にどこが終わりかわからず2Fブロックに行くと、「白いファイルになってないとダメです。来た時にメディカルゲートと言ってください」と言われました。  
システムがわかりづらい！わかりやすくしてほしいです。

このたびはご指摘いただき、ありがとうございます。  
メディカルゲートにご加入された患者さんに対して次のとおりご案内を行っております。  
①再診受付機に診察券とおし、受付票を出力していただきます。  
②受付票を持ってメディカルゲート対応窓口で手続きを行っていただきます。  
③メディカルゲート対応窓口にてメディカルゲート専用ファイル(白色)を受け取っていただきます。  
④予定が全て終了したらメディカルゲート対応窓口にてメディカルゲート専用ファイルをご提出いただきます。  
⑤ご帰宅  
メディカルゲート対応窓口に関しては各窓口前にメディカルゲート対応窓口である事と対応時間を記載した看板を設置しておりますのでご確認ください。  
ご理解ご協力の程よろしくお願い致します。

土日もありハビリが出来るようにして欲しい。元気ならば極力身体を動かしたい。看護師さんも希望していた。

このたびは、ご意見をいただきましてありがとうございます。  
土日のリハビリをご希望の件ですが、現在のリハビリテーション科では、マンパワーが不足し土日のリハビリは困難な状態となっています。何卒、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

回答書を読もうと思うと、用紙の頭がファイルのとめる器具で読めない。  
せつかくであれば用紙のフォームを右へ2～3cmずらしてプリントするようにしないと読むのは大変。  
作成した人のすこしの追加の考え方を望みます。

このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。  
左に余白を設け、見やすい様に仕様を変更させていただきます。  
貴重なご意見ありがとうございました。

## 【令和3年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

第一に余人をもって代えがたい知識と技能により適切な医療を施して下さった医師団に感謝いたします。

第一に、些細な事にも気を配り、献身的にお世話下さったスタッフの皆様、有難うございました。

最後に、根治が困難な病を得て、日々自身の命と向き合っておられる患者(主に女性患者)の皆様の「負けない気持ち」にたくさんの元気を頂きました。そしてその気持ちを支えであり続けて頂きたいと願っています。

憧れの日本へきたのは26年前でした。当時私は22才でした。今回は肺癌という疑いがあると指摘されたのは今年の6月頃でした。あれこれ3か所の医院に診察を受けてきた私ですがやっと大阪国際がんセンターに辿り着きました。

今回の手術にかかわったすべての医療従事者さんに感謝しかありません。正確な判断そして迅速な対応で命を助けて頂きました。ありがとうございました。

初めてとなる入院でどうなる事かと思いましたが、何とか予定通り退院する事ができ、本当にお世話になりました。

何かとわがままを聞いていただいた看護師のみなさま。特に、お世話になりました。

大変なお仕事ではありますが、今後とも頑張ってください。

又、何かありましたら、よろしくお願い致します。

今回入院するにあたり、当初から「入院日数をなるべく短く」と、お願いしており、その為に頑張ってきたつもりが、なかなか先生との話が噛み合わなく、思う様にいかず、困り果てていたところ看護師の「●●さん」に、ぐちをこぼしたところ、私事の案件に関わらず、もちろん本来の業務と何ら関係ないのですが、大変親身に話を聞いてくださり、先生との仲を取り持っていただき、短期間の間に話をまとめていただきました。どうする事も出来ず、悩んでいた事が全て思う様になり、大変感謝しております。日々お世話になり更に忙しい中、「一患者」の物事にも対応してもらい、感謝の気持ちでいっぱいです。

本日希望通り退院する事が出来ます。最後、直接お礼をしたかったのですが、あと数時間顔を合わす事が出来ません時は、何卒よろしくお伝え願えますでしょうか。

本日、病院関係者、先生、看護師さんをはじめ全ての方々に「ありがとうございます」の気持ちのみ持って帰らせていただきます。誠に「ありがとうございました。」

看護師の皆様が親切・ていねいに対応していただきまして本当にありがとうございました。

今後病気等の症状で悩む事もあるかと思いますが、その時はぜひともご指導下さいますようお願い申し上げます。

本当にお世話になりました。

10/28～11/14 入院中はスタッフ全員皆様方のだれに対してもやさしく温かな御声がけ返答に本当に心がいやされました。御陰様で人生初の入院生活も思っていたより心安らかに過ごす事ができました。短い帰宅期間ですが19日には又御世話に成りますがよろしくお願い致します！！スタッフの皆様方本当にありがとうございます。これからも御身体に気をつけてガンバってください！！

栄養管理課の皆様 いつも美味しいお料理を作って頂いて有がとう御座います。  
私は野菜煮つけ魚類が特に好み とっても嬉しいいただいておりました。2年前も50日間程お世話に成りましたが以前よりおいしいお料理となって進歩されている様に思えました。ごちそう様でした。

短い間の入院生活をいたしました。優しい看護師さんその他スタッフの方々に接し心を安らかにさせて頂きました。  
沢山仕事に従事されている方々の中でお話をする時間をとれた時もあり、常に忙しくお仕事をされているお姿を見て本当に心からご苦労様と申し上げたいです。  
30才を過ぎてから学校へ入り看護師になられた方もいらっしゃって「一年生です」「頑張ってお仕事します」「早く1人前になれるように先輩に教わってやりませう」の言葉にいくつに成っても1年生になれるのだと、病気と戦っているけれど自分のこれから先の人生を頑張ってお生きて行こうと思えました。  
皆さん大変お世話に成りました。有りがとうございました。

私も今回4回入院となり皆様に大変お世話になりました。  
この度府大の看護実習生の方が看護師と一緒に実習させて下さいとの事でお受しました。  
実習生の方も色々勉強し習得するのが大変だと思います。看護師の仕事は責任ある大変な仕事と私たちは見えています。仕事は現場、現場で違い色んな事をおぼえ、やっていかなければならない仕事と見えます。  
特に医療の仕事はミスが許されないのので気を引きしめ気丈な心と笑顔で信頼される看護師として初心を忘れずガンバッテ下さい。(このような私 役に立ちましたか)お世話になりました。

看護師さんたちがみなさん優しく、ストレスがありませんでした。  
ここで入院できて良かったと思っています。本当にありがとうございました。

急な手術にかかわらず、適応に対処頂け感謝です。  
病室の看護師さん達も多数の患者を良く世話されているとおどろきです。  
安心して退院迄過ごせる事有難いと思います。

急な手術と成り、医師や他の方も大変な事と思います。  
本人は知らない内に終わり嬉しかったです。  
入院中は看護師の皆様には頭が下がります。  
小生は元気なので自分で出来る事は全てやろうと実行しています。  
大病院で色々仕事をしてきましたが、各々に特色があるなと感じています。  
看護師さんのハードなものにはびっくりです。  
これからもお世話に成るでしょうが安心して頼ることが出来ると感謝です。

腸閉塞で2度の入院となり、先生、看護師さん皆様に大変お世話になり、感謝いたしております。  
看護師さん、お一人お一人が丁寧に優しく笑顔で接して頂き早い快復となり嬉しさで気持ちが一杯になりました。  
自宅に戻りましても感謝を忘れず、これからの人生を丁寧に楽しく明るく過ごして参りたいと思っております。  
今年も残り少なくなって参りました。こちらの病院で皆様に出会えましたこと嬉しく思っております。  
どうぞ良いお年をお迎え下さいませ。ありがとうございました。

## 【令和3年12月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>母の診察で毎回訪れますが、2Fのフリースペースで食事されている方の中に食後マスクを外して、スマホを長くされている方、鼻出しマスクされている方、多数お見受けしました。すぐそばには、診察の待ち合いも有り。ワクチン接種しているか否かわからない方がマスクを外して食事している事になります。ある意味飲食店と同様ですね。この病院の中で唯一、マスクを外してよいスペースになって居るようですが一度見直された方がよいのではないのでしょうか？少し感じる所が有り、書かせて頂きました。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。当センターでは、職員のみならず患者さん並びに入館者すべての方にマスク着用をお願いしております。お食事スペースでご飲食中以外もマスク着用のお願いは変わりません。職員がご指摘のような状況を拝見いたしましたら、マスク着用のお声がけをさせていただきたいと思います。また、このようなお気づきの点がございましたらお近くの職員にお声がけ下さい。</p>
<p>食事をするスペースの席にかばん等を置いて場所取りするのをやめて頂きたいです。食事をしたくても取れずに困ります。注意書きを下さっていますが守っていただけていない方が多いです。宜しくお願い致します。</p>	<p>このたびは、ご指摘ありがとうございます。ご指摘のスペースは皆さんが譲り合ってご利用いただけるよう当センターでも努めております。なるべく多くの方がご利用していただけるよう案内板を設けておりますが、長時間お荷物等で場所取りをされているような状況を見かけられましたら、お近くの職員までお知らせください。</p>
<p>8Fさくら病棟●●号に入院中のものですが東向き大きな談話室の窓際両サイドに点滴用バッテリー充電の為のコンセントリード線がありますが中央2ヶ所増設して下さい。設置位置はサッシのたて枠(机の高さの少し上部)にすればうれしいです。増設をお願いします。また、部屋のうちにマグネットを付けてメモを下げ忘れないようにしたいのですが鉄部がなくマグネットが付着しません。なんとかありませんか。</p>	<p>ご不便をおかけしております。コンセント増設につきましては、密集と密接の観点から見送りとさせていただいております。また、病室にマグネットが付く設備はございません。ご理解のほど、よろしく願いいたします。</p>
<p>お世話になります。何かと症状が出ると入院にならざるを得なくなり、不安です。回復のためには長期になるし仕方がないこととわかっていますが、まわりが退院の話でざわついていると、入院のモチベーションを保つことやメンタル面も弱くなってきたりして。</p>	<p>治療に向き合い療養生活を送っておられる中、他の患者さんが退院されるとご不安なお気持ちになられることがあるかと思えます。遠慮なく医療スタッフにお声をかけください。内容によりお答えすることも、多職種と連携していくこともできますので、ご相談いただけると幸いです。</p>
<p>医療については申し分ありません。このファイルの綴じ方です。せっかくの意見・感想を読みたくてもこの綴り方では文字がふさがって読めません。見る人の立場になって綴じ方を工夫されてない。単に回答して綴り込んでいるだけでは、本当のサービスにはなりませんよ。形はつくっても心が入ってなければ本当の誠意とはなりませんよ。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。左に余白を設け、見やすい様に仕様を変更させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>

<p>患者の病歴に応じた食事提供のお願い 私は、9月に胃の全摘手術を受け、今回食道がんの内視鏡手術を受けましたが、提供された食事は病歴を考慮していないように思います。 患者からの申し出を待つまでもなく、記録を見れば初めて内視鏡手術を受ける人とは異なった内容になるのは明らかだと思いますので改善していただきますようお願い致します。 当センターには何度もお世話になり感謝しておりますが、気になりましたので記入させていただきました。よろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見いただき、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、申し訳ございません。 上部消化管の内視鏡的粘膜下層剥離術の際には、入院日は検査前食、治療後は5分粥食からステップアップして食べていただいています。胃全摘後や咽頭癌治療後の患者さんもこの内容で準備させていただき、ご要望に応じて対応させていただいているのが、現状です。 患者さんのご要望をいただく前に対応することができておらず、反省すべき点と考えます。今後、検討させていただきます。</p>
<p>患者の家族の者です。 10Fなでしこに現在も入院中です。 食前に血糖値を測るとのことだったのですが、こちらは聞かされていなかったため、食事が運ばれて来たので食事をしていたそうです。すると看護師さんが入って来て「食べないでください！ やめてください！」と大きな声を出し、食事の配膳を机から取り上げようとしたそうです。 こちらとしましては、事前に話しをキッチンと聞いていれば食わずに待っていた訳ですし、配膳を引っ張りあげるなんて、言語道断なやり方と存じます。この様な杜撰な治療方法にも心配しております。 至急改善いただきたいと思い、書かせていただいています。</p>	<p>このたびは、食事前に血糖を測定することをお伝えすることが遅れた上に、配膳されたお食事を引き上げることになり、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 今後は、事前に患者さんにお伝えするとともに、安心して療養していただけるように努めてまいります。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。</p>
<p>シャワー室か脱衣場に大きめの時計を設置して欲しい。 30分交替のため、現在の時間が分かりにくいのは不便です。 また、洗濯乾燥機(一体型のもの)が複数台欲しい。そして予約制にして欲しい。洗濯・乾燥に2時間10分掛かるため、使用中の場合、終るころにに何度も見に行かなければならない。 また終了後に洗濯物を放置されている場合があり、すぐに使うことができない。 前使用者の洗濯物を出して入れておけるカゴがあれば助かります。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。 時計について、設置を検討いたします。 また、洗濯機のご利用について、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、もしくはお急ぎの場合など、他病棟の洗濯機をご利用ください。 また、かごの設置については、感染面より患者さん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、設置は難しいと考えます。 ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>折角、お部屋のお掃除をしていただいてもその後、シーツ交換があるとホコリが溜まっています。気になるので書きました。</p>	<p>ご不便おかけし申し訳ございません。お気づきになられましたら、清掃いたしますのでお近くの職員にお声がけください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・TVカードで自販機を使えると知りませんが。コンビニ等でも使えるのでしょうか。大変便利ですよね。 洗剤もカードで購入できればさらに便利と感じました。</li> <li>・かけ布団の丈が短く感じました。首にかけると足が出てしまいます。</li> <li>・総室の洗面台の水が出にくいと感じました。センサー？が反応しづらいと感じました。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 TVカードにつきましては、次のところをご利用いただけます。 「TV、冷蔵庫、自動販売機、レストラン、カフェ、ローソン、理容室」 洗剤につきましては、現金のみとなっております。 また、かけ布団につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございません。 現状においては、使用中のサイズ以上の物はご用意できませんが今後、更新する際にはサイズを考慮させていただきます。 また、総室の洗面台につきましては、全台のセンサーを清掃いたしました。また、ご利用されているマグカップの形状によっては反応しづらい場合もございますので、もし再度センサーが反応しづらいことがありましたら、お近くの職員までお声がけください。 ご不便おかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>

<p>ネットニュースにて。がん放射線治療「見ながら」千葉大学病院で最新機器国内初 2021.12月より始まるようです。「MRリニアック」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・治療中の体内の変化をリアルタイムで観察する。動く機器でも安心</li> <li>・周囲の正常な組織→最小限 などなどすばらしい機器です。</li> </ul> <p>膵臓がんにもとてもよく、今の放射線「穴があく」「狭くなる」があったが放射線「MRリニアック」では5回程度にへらし、1～2週間でできる可能性。 このようなすばらしい機器→大阪市立大学医学部附属病院にて導入が進められている。 この大阪国際がんセンターには、この機器はこないのですか？がんセンターにある放射線が使えない患者として、わらをもすがの思いであります。また、紹介もしてくれるのでしょうか？</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 今のところ、当センターにMRリニアックが導入される予定はありません。MRリニアックは体内に金属マーカーを埋め込む必要なくリアルタイムで腫瘍の動体追跡が可能というメリットがあり、従来のリニアックでは放射線治療を受けることができない患者さんがMRリニアックだと放射線治療が受けられるようになる可能性はありますが、その適応は限られています。また、膵臓がんは放射線治療のみで根治することは難しく、薬物療法や手術と組み合わせた集学的な治療が必要です。もちろん紹介することは可能ですが、内科や外科の主治医ともよく相談する必要があります。</p>
<p>1階でもできればミニコンサートしてもらいたいです。 クラシックCDかけてもらおうとか大きな画面でみるのもうれしいです。 けいたいでんわもってなくて1人で必死に治療何年も来てます色々不安です。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 現在、クラシック音楽会は、新型コロナウイルス感染拡大の観点から月に1回、対象を入院患者さんに限定して1階大講堂にて開催しております。 ミニコンサートに関しては、コロナの感染状況や開催に必要なスペースの確保、患者さんの安全の確保など、さまざまな条件を勘案したうえで、今後検討してまいります。 また、クラシックCDなどについては当センターで実施するためには大規模な設備改修が必要になるため、実施することは難しい状況です。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>なでしこ10Fに入院中の出来事です。 12月8日(水)に、リハビリに行くという事で、主治医との話で決定したため、何時なのか、病室で待っていましたが15:00になっても連絡がないために、風呂に入りました。風呂からでて、少しすると、看護師がへやに来て、「お風呂に入ったという事は、16:00～のリハビリには行かないという事ですか」と言われました。 こちらの病院では、予約時間を看護師からあらかじめ聞く事はできず、直前に知りあわてて行かなければならないのでしょうか？ すべての事において、連絡が不十分であり、大変不信任が残っております。治療が遅れる事にも繋がりますし、早急に改善願いたい点です。</p>	<p>看護師の連携が不十分であり、事前に時間をお伝えすることができず、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スタッフで共有し、患者さんへ事前にお伝えすることおよび、接遇対応について改善してまいります。 今回のご意見を真摯に受けとめ、最善の医療、看護が提供できるように努力してまいります。 貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>暖房がきつい。設定温度高くないですか？あつすぎて、気分がわるくなる。もう少し下げてもらえませんか。 毎回通院のたび、着る服にこまる。外は寒いのに、がんセンターはあつい。入院の患者さんに合わせているのか外来用の温度なのかよくわかりませんが、もう少し下げしてほしいです。</p>	<p>外来診察室や外来廊下について、とても暑いと感じられたときは、お近くの職員にお声がけください。 温度調整等の対応をいたします。</p>
<p>トイレが汚い。1日に午前と午後の2回は入ってほしい！ 部屋の清掃 例えば、同じゴミが2日ほどおなじ所におちている。 そのゴミがあると言うことは、清掃していないということです！ 清掃会社の今一度社員の教育を！</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。個室の清掃については、午前中1回の清掃となっております。そのほかで清掃が必要などありましたら、お近くの職員にお声がけください。対応いたします。</p>

<p>本日13:30頃にCT室(確か3だった?か?)に入り造影剤を使用した検査を受けたのですが、眼鏡をかけた女性の方(看護師さんでしょうか?)の対応と特に返答の仕方についてそれは無いのではないかと思います。</p> <p>検査を受ける直前の問診表の確認もほぼ無いも同然でした。特にひどいと思ったことは、検査後に造影剤の体外への排出の仕方や、体外に排出されるまでの時間など、2~3質問させて頂こうとお話したところ「ネットで造影剤についてお調べ下さい」と一言。ネットでの情報が全て本物であれば病院の方に質問などしません。何の為の病院ですか?と思いました。患者さんがたくさんいて、流れ作業でさばいていかないと1日が終わらないという現実があるのはわかりますが、質問させない空気と、検査が終わったらとっとと出て下さいというその方の態度にはあきれました。もし、対応出来ないのであれば、他の看護師さんにお尋ね下さいとか、他にも対応の仕方があると思います。</p> <p>造影剤の注射針を刺された時も非常に痛かったのですが、何も言わせない空気がとてつもなくすごかったので何も言えず我慢しました。</p> <p>とにかく、「ネットでお調べ下さい」という一言には信じられないと思いました。改善をお願いしたく思います。大変お忙しいとは思いますが、宜しくお願い致します。</p>	<p>このたびは、放射線検査時に対応した職員の態度やご質問への返答、穿刺の技術などで大変ご不快な思いと、苦痛を感じられましたことに対して、お詫び申し上げます。</p> <p>問診表に関しましては、「受付で聞かれた同じ内容を検査室でも聞かれ負担である」という患者さんの声が多く寄せられたことから、問診は受付で行い、検査室では問診項目にもそれが無いかの確認にとどめております。</p> <p>患者さんからのご質問につきましては、看護師だけでは判断できないことは、放射線技師や医師に確認の上、お答えしておりますが、今回はそのような対応ができていなかったことや、流れ作業でさばいているという印象を受けるような対応をいたしましたことを部署内で周知するとともに、今後は丁寧で安心していただけるような対応を指導してまいります。静脈穿刺の技術につきましても教育していきます。</p> <p>また、造影剤は腎臓の機能が正常であれば速やかに腎臓を通じて体外に排出されます。そしてその排出を促進するために検査終了後になるべく、早い段階で水分摂取をお勧めしている次第です。</p> <p>一人ひとりの患者さんに「流れ作業」的な印象を与えない様にスタッフを指導をして参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>レストランひだまり 昼のランチ量多くしてほしいです。 メニューも増やしてほしいです。</p>	<p>レストラン「ひなた」のご利用ならびに貴重なご意見をいただきありがとうございます。 今後メニュー改定を検討する際の参考にさせていただきます。</p>
<p>病室の洗面台について 病室内に設置されている洗面台は使い物にならない！車でいえば即リコール物のこんな不良品がなぜ設置されているのか！手の場所により水がヒステリックに出たり止まったり、おまけにシンクの底が浅くて水があふれやすい。これを設計、採用した人にぜひ会ってみたいものだ。会って彼等が入院し私の眼前で「歯をみがき、てのひらで水をすくい口をすすぎ、最後に使用したハブラシの根元まできれいにあらう能えり前の動作をストレスなくやってみせてほしい」</p> <p>弱った人達が過ごす病室にはもっと患者本位の使いやすいやさしい設備が必要である。直ちに取替えていただきたい。 これまで色々なHosp.に入院したがこんなに使いにくい洗面台はどこにもないよ。</p> <p>昨日投稿した「病室内の手洗い器について」【続】 ・私は使用法が悪いのか？色々試した結果蛇口正面に手を置けば置いている限り水は流れる。問題ないでしょ…→そうならなぜ蛇口を鏡の真下にこちらに向けて正面向きに設置しないのだ！ なぜわざわざ右横に付けるのか。使用者は常に蛇口に横側から手をさしむけるため水の流出がすぐに遮断される。 だいたい病人が過ごす病室にある大切な洗面設備に「正しいストレスない使い方、手の置き方」を説明しなければならぬ器具をおくことがまちがっている。 取り替えができないならせめて蛇口を鏡の真下に移動させ蛇口を使用者正面に向けるようにすべきだ。今日も歯ブラシがうまく洗えずすぐに止まる水道に苦労した。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 蛇口は、センサータイプを使用しており、部屋の間取り、スペースを考慮して蛇口の設置位置を決めました。流し台について、こちらも衛生面を考えて水を溜められる製品となっております。一般家庭の洗面台とは異なる製品のため、ご不便をおかけしております。次回更新の際の参考とさせていただきます。</p>

<p>外来コーナーに、ゴミ拾い箱がほしいです！</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 美観等の観点からゴミ箱の設置は特定箇所のみにしており、2階ですと外来フロア飲食スペース、自動販売機エリアに設置しております。 場所が分からない場合やすでにゴミ箱がいっぱいの場合、お近くの職員にお声掛けください。</p>
<p>CTをとる際の更衣室が、2人で使うにはせまく、歩行につえが必要で、立ったままでの脱衣が困難なのに、いすが一つしか置かれていない。 元気に歩行できる人のことしか想定されておらず、着替えるのが、とても大変だった。 体を動かすのが難しい人も、安全に安心して着替えられるように改善していただきたい。</p>	<p>このたびは、CT検査更衣室でご不便をお掛けしました件、お詫び申し上げます。CT検査更衣室は各ブースをお一人をご利用いただくように間仕切りしております。またプライバシー保護の観点から個室化し内側から施錠出来るようになっております。今回ご利用いただいた更衣室は車いす等で介助者も入室いただけるようにした大きな区画のブースであったと思われます。どのブースも原則としてお一人をご利用いただき、ご利用の際は内側から施錠いただくようお願い致します。混雑時にはご利用いただくブースが使用中になっている場合もあるかと思いますが、暫くの間お待ちいただくようお願い致します。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解賜りますようお願い致します。</p>
<p>先生やスタッフの皆様はいい人ですがテレビの電気料金が高すぎます。 もっと安くしてやって下さい。</p>	<p>TV視聴料金については、TVの設置やTVカード販売機の設置等の環境整備に必要な設備投資費用を勘案の上、また、他の病院とも比較の上、開院時に十分な検討を行い、適正な価格と判断して料金設定をさせていただいております。 何卒、ご理解賜りたくよろしくお願いたします。</p>
<p>CT、MRIの更衣室のロッカー内のハンガーが2本しかないのもう少し増やしてほしいです。</p>	<p>このたびは、更衣室のロッカー内のハンガーが足りないことでご不便をお掛け致しました。スリムなロッカーに収納し易いように薄いハンガーを2本用意しておりましたが、これまで患者さんからのご要望が無かったことから、継続しておりました。 今回のご指摘を受け、ロッカー内のハンガー数を検討し追加させていただくこととなりました。 準備までの間はご不便をお掛け致しますが、ご容赦の程お願いたします。</p>
<p>病院1Fの美容室内男性スタッフさんの接客態度がどうしても嫌です。 満足な事をしてくれないうえに、ウィッグや美容液を勧められます。つい最近全ウィッグ、こちらで買わせてもらったばかりなのにと、これぐらい毛がおありなら、部分ウィッグもいいですと。 今の病氣にならなかつたら絶対に行くことはなかつたと思えてしまいます。女性スタッフは親切ですがその男性にあたると、気分が落ちこみます。</p>	<p>この度はヘアサロン「こもれび」をご利用いただきありがとうございました。 その中でスタッフの接客態度につき至らない点があったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。 「こもれび」のスタッフは都度患者さんの状況に応じた接客対応・商品提案を心がけておりますが、お客さんの意に沿わなかった点があったとのことをご真摯に受け止め、今後もサービス向上に努めて参ります。 ご予約の際にスタッフを指名いただく事も可能ですので、引き続きよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>トイレが常に汚れている。清掃会社は常に掃除をしているのでしょうか？ 不愉快きわまりない！</p>	<p>定期清掃にて1日2回、加えて巡回で2回の計4回清掃しています。 汚れている場合は、すぐに対応しますのでお近くの職員にお声がけください。</p>

## 【令和3年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

I would like to relay my gratitude to a technician named ●●-san who administered my stress test (climbing and descending stairs for 3minutes) she was in room #12 at 10:30. she treated me with the utmost care and professionalism and helped to make an uncorfotable situation bearble. Thank you. Your service was most appreciated.

(ストレステスト(3分間の階段昇降)担当の●●さんという技師さんにお礼をつたえてもらえないでしょうか。  
10時半に部屋番号12番におりました。彼女は細心の注意とプロ意識をもって治療してくださり、しんどい状況も耐えられました。  
ありがとうございました。あなたの技術を高く評価します。)

今年1月から、頭皮冷却装置パックスマンを使用し乳癌術後の抗がん剤治療を始めました。  
治療後のシャンプーを院内の理容室「こもれび」でお願いしました。  
パックスマンにすごく期待していた分、脱毛がはじまるとショックが大きく気持ちも落ち込みました。そんな時、こもれびの店長さん、スタッフの皆様は優しく励ましてくれました。本当にありがとうございました。  
通院のたびに髪の毛へのアドバイスをいただき、先月ははじめてカットヘアマニキュアをしていただきました。  
私の顔を見ると声をかけてくださる店長様の笑顔で遠方・和歌山からの通院の疲れも軽減します。  
患者の気持ちに寄り添えるすばらしい理容室だと感じております。  
今後も髪の毛についての相談に助言よろしくお願い致します。

感謝状 ありがとうございました

コロナで更に大変な時にたくさんの方に手をかけて治療していただきました

外科 ●●先生 ●●先生

形成 ●●先生 ●●先生

放腫科 ●●先生 ●●先生

緩和ケア ●●先生 リハビリテーション ●●先生

手術入院時の病棟や外来診察治療でお世話になった看護師さんや職員の皆さん(お名前を記録していません)

かけて頂いた手の多さと丁寧さのおかげでお礼をお伝えできるまでになりました。

これからも、時々お世話になります よろしく願いいたします

12月7日入院 12月8日手術 そして本日12月12日退院

私、昨年11月末に新型コロナウイルスに感染し約1ヶ月半治療入院しましたが、後遺症で左肺疾患をわずらい、現在治療中です。肺疾患の原因究明の為、ある総合病院で検査入院中に胃の不具合が判明し、本病院の消化器内科●●先生に受診し肺疾患に考慮した治療方法等の説明を頂き、手術治療等全てお任せする決断をして大変良かったです。

入院時は病室に●●、●●両先生方が笑顔で様子を見に来て下さったり、また看護師皆さんの献身的で温かい笑顔での対応 看護を受け大変有難う御座いました。感謝、感謝です。

術後の病人に配慮された献立の料理美味しかったです。(報恩感謝)

手術前の説明が丁寧で安心感がありました。  
今回肝臓ガンの12時間に及ぶ手術を受けました。無事にガンを取り除いて頂き、大変感謝しております。  
主治医、医師、看護師さんが、毎日傷や状態のチェックをしてくださり安心でした。お忙しい中毎朝夕の様子をちゃんと診に来てくださりうれしかったです。  
反対に再発のおそれもあると思いますが、体がリフレッシュされたようでがんばれる気持ちになれました。  
今回先生方、この病院に出会えて幸運でした。ありがとうございました。

初めてお世話になりますがお医者様、看護師様、他スタッフ様全ての方の対応があたたかく丁寧で非常に気分よく治療、入院させて頂くことができました。  
私は接客業している為、当院のスタッフ様の姿勢を見本とさせて頂きたくなりました。  
今後とも今のすばらしい対応を続けて頂けたらうれしいです。

こちらの病院は私達患者の身体と心に寄り添ってくれるホスピタリティー溢れる素晴らしい病院だと思います。  
主治医の●●先生は、診察から手術までの待機時間に、迷いが出てネット情報に迷走しそうになった私に、根気よく向き合い、時に厳しく、たまに優しく、しっかりと導いて下さりました。手術痕を気にする私のことを考え、切開の大きさも最小限になるように努めて下さいました。  
形成外科の先生は、背中から切開するのではなく、部分切除時に切開したところから再建するという神技で再建したのに傷口は脇下の1ヶ所で済みました。これは思いがけない幸運なことでした！  
病棟看護師の●●さんは、手術室に向かう時に励まして下さり、HCUから戻った時も、ドレーンが抜けた時も一緒に喜んでくださってとても嬉しかったです。  
主治医の●●先生、●●先生、形成外科の●●先生、●●先生、●●先生、麻酔科の先生、手術室の看護師さん、HCUの看護師さん、13階なでしこ病棟の看護師の皆さん、リハビリの●●先生、薬剤師さん、管理栄養士さん、配膳や清掃をして下さる方々、その他にも沢山の皆様にお世話になりました。心から感謝申し上げます。  
闘病生活は続きますが、皆様のお力をお借りし、前向きに明るく向き合っていきたいと思います。本当にありがとうございました。そして、これからも、よろしくお願い致します。

## 【令和4年1月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>ICUに入っている時、喉が乾いてうがいをさせてもらいたかったのですが、最初の1回だけは声掛けしてくれたのですが、後は何も言うてはくれず、気を使いながらナースコールを何回か押しました。</p> <p>酸素マスクの帯がぼとぼと落ちて来ているのにそんな事など全く気づく様子もなく肩辺りのシーツと手術着も濡れて冷たいのでナースコールを押すと別のNSが来てくださりタオルで一時しのぎをして下さいました。ICUに入る時は一番辛い時だと思うので、もっと配慮があれば良かったなと思いました。</p>	<p>このたびは、術後の喉の渴きや寝衣の濡れに気づくことができず、ご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>手術直後には、なお一層に患者さんが何を望んでおられるのか、注意深く観察し、安心いただける環境を整え、患者さんのお気持ちに寄り添えるよう努めて参ります。ご意見有難うございました。</p>
<p>少しでもいいから外の空気を吸える環境を作って欲しいです。息がつまり精神的に治療が困難になります。</p>	<p>コロナ禍における面会や外出など様々な制限により、ご不便をおかけしております。病院の構造上、防犯、転落防止などの観点から安全を最優先し、窓の開閉や屋上に上がることは行えない構造になっております。</p> <p>また、感染対策のため、密となるイベントの開催を控えております。制限が緩和しましたら、癒しを感じていただけるような音楽会やイベントを実施してまいります。どうぞご理解、ご協力のほどお願いいたします。</p>
<p>1/14 MRIの検査に森之宮病院に行きましたが、84才の私には大変苦痛でした。なんとかこちらで検査を受けられるようにして頂きたいです。よろしく願います。</p> <p>検査日時がすぎても、遅くなくてもかまいませんので、なんとかお願い申し上げます。</p>	<p>このたびは、MRI検査を森之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。</p> <p>MRI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検査依頼が多く、毎年10,000件以上の検査を行っていますが、設備の関係上、当センターで全ての検査を実施するのは困難な状況です。</p> <p>そのため、入院患者さん、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さんには他院での検査にご協力いただいております。ご容赦の程お願い致します。</p>
<p>診察及び抗がん剤治療の待ち時間がかなり長時間になる事が多々あります。その間に今現在抗がん剤の副作用で足のしびれ痛みがあり、何かリハビリの出来る場所があればと思っています。</p> <p>どのような対処をすればいいのかご指導だけでも頂ける所があれば助かります。</p>	<p>このたびは、ご意見をいただきましてありがとうございます。</p> <p>リハビリができる場所については、病院内にはございませんが、隣接した患者交流棟の3階に主治医の許可があれば有料の運動支援センターで運動が受けられます。無料プログラム体験チケット(有効期限2022.3末日まで)がリハビリ室(病院3階25番)に置いてありますので、一度、主治医にご相談ください。</p>
<p>いつもおいしい食事ありがとうございます。病院食としてはすばらしいと家族にも話してます。</p> <p>しかし、昨日のグラタンはまったく口に合いませんでした。私だけなら申し訳ありませんが、食事をいただいている一人としての感想です。今後もおいしい食事をお願いいたします。</p> <p>追申:果物がつきますが、出来ましたら前もって種類が分かればありがたいです。よろしくご検討下さい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>献立に果物の種類を表示する件については、1月23日から対応させていただきました。</p>

<p>ローソンの背の高い男性(たぶん店長)が、トイレで電子タバコを吸っています。すれちがう時、タバコくさいです。確認して指導してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 ご指摘いただいた内容をローソン店員に確認しましたが、トイレで喫煙をした事実はございませんでした。 院外で喫煙をする際は制服を脱ぎ私服で行っておりますが、院内へ戻った際にタバコの臭いが残っている可能性は否定できません。 スタッフには病院内施設にて勤務している自覚を持たせ、お客様に不快な思いをさせることが無いよう指導してまいります。</p>
<p>システム、分業化している所は勝手がよい。 下のコンビニに行く時は早朝か夜かコロナのリスクの少ないこんでない時間をえらんだ方がいい。 術後、とてもいたくて動けない時、もう少しベッドの上の方へ頭をおいてと言われ、ととのえてもらったのが、寝やすうれしかった。 シャンプーをしてもらう時、以前あったらしいビニールのようなパーマ屋さんにある首にまくシートがあれば、えりがびっしりぬれなくてよかったと思う。せいきのまわりまわりを見て導尿する時のカテーテルをいれる準備や角度がわかりにくかったが、家だとお風呂場や、片足を便座にかけて穴をさがすことや、工夫したり、鏡をまきつける商品などがあるとわかり3本手がなくてもできそうなのでおちこまずにすんだ。。前から後ろにコットンでふくことも、感染しないため絶対にしなくてはならないと思った。鏡をテープではるのははいまいちではないか。 3つ手が無いのに左手尿道をかくほにひろげる。右手カテーテルを押し入れる。鏡どこに？おくの。ナースもいちいち鏡もつのたいへんあと記録もあるんでしょ</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 いただいた意見を参考に、スタッフ一同、今後も理解していただきやすい丁寧な対応を心がけて参ります。</p>
<p>ビル空調について 私はビルの運営をしております。毎月各テナントの空気環境測定を行っております。この病室は湿度が保たれておりません。喉がカラカラで声が出にくいです。加湿器を設置するか、エアコンを交換するか対応をお願いします。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 現在、加湿をする設備の修繕をしており、一時的に湿度が40パーセント程度になっております。 修繕が完了しましたら湿度50パーセント程度になる見込みです。 ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>診察室内の会話が外待合のとこまで聞こえてくるのがよくあります。特に女性の声(看護師さん)とかがけんちょです。防音は？ プライバシーのこともあり気になりました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。 診察をスムーズに受けていただけますように、情報交換をしておりますが、ご不安や騒音の原因となっておりますことをお詫び申し上げます。 いただきましたご意見を周知して、外来職員一同、静かな診察環境を提供できます様に努めて参ります。</p>
<p>私は肺ガンで、入退院を平成29年よりお世話になった者です。 去年(令和3年12月)、転移が見つかり今年(令和4年1月より)再入院しております。以前の入院では、こんな事はなかったと記憶しています。騒音の問題です。8階までしこ病棟です。 私の病室では、これはお互い様と許される以上の事が起きています。通常の会話で約1時間、訪問者(家族)との会話。病室内の電話、これは一部の入院者の事でしょうが、度が過ぎています。看護師も何も言いません。一共になって大きな声で話しています。 話は談話室、15分以内のルールがあるのにおかまいなしです。放送で15分以内のルールがむなしく聞こえます。看護師さんに再度徹底して頂く様要望致します。</p>	<p>このたびは、入院中、ご不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。 病棟看護師に、ご意見の内容を通知し、コロナ禍の状況で、改めて、入院時のオリエンテーションの徹底と、そのような場面を見かけた際には、毅然とした態度で指導する様に周知いたしました。 今後は、患者さんに安全・安心な療養環境を提供できますようより心がけてまいります。どうぞよろしく願い申し上げます。</p>

<p>外来時にいつも思うのですが、ケモの横の長イス(リラックスチェア)スペースで、話す声の大きな人や、イスに自身の汚れたくつを平気で付けて休まれてる方々など、私達は注意し辛いのでパトロールと言うと大げさですが、パトロールして注意するスタッフが必要だと思います。 それから、昼食を取るテーブルの設置スペースも”ザ・大阪”と言わんばかりに、じんどり動かないミニグループにうんざりします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 化学療法室横のスペースについては、患者さんに少しでも楽な姿勢で過ごしていただけるように、リクライニングチェアを配置しております。 マナーなどお気付きになられた際は、受付の職員にお声をかけていただけると幸いです。たくさんの患者さんに気持ち良くお使いいただけるように、ご協力をお願いしてまいります。 また、お食事スペースは皆さんが譲り合ってご利用いただけるよう当センターでも努めております。 なるべく多数の方がご利用していただけるよう案内版を設けておりますが、長時間お荷物等で場所取りをされているような状況を見かけられましたら、お近くの職員までお知らせください。</p>
<p>この病院に入院している患者は100%に近く癌患者だと思っています。私のつたない知識では、癌は白米、白砂糖、塩分が良くないと聞きました。せめて白米は玄米に、パンは全粒粉にはならないでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当センターの癌治療における食事につきましては、科学的根拠に基づいた食事提供をおこなっております。ご理解いただきますようお願い致します。</p>
<p>なでしこ病棟に20日間入院しました。 その他一つ気になることは、ずっと作動しているエアコンのお掃除は定期的にされているのでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。年1回定期的に順次清掃を実施しておりますが、該当のエアコンについては本年度未実施のため、清掃を実施いたしました。またお気づきになる点がございましたら職員にお声がけください。</p>
<p>11月分の意見と回答が4/7の下、5/7とクロスしているように思えますが？ いかがでしょうか ささいな事でスママセン。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご意見箱を確認したところ、ご指摘いただいた通りの状態でした。 すみやかに差し替えさせていただきました。</p>

## 【令和4年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

なでしこ病棟に20日間入院しました。

●●先生をはじめ看護師の皆様、そして看護助手の方々、おそうじの方、手術が終わり直後のICUでのいきとどいた看護をして下さり大変有難うございました。

●●先生は毎朝早くから病室に訪ねて下さり、キズの手当や説明などよくお話しくださりとても安心できました。

病棟の看護師の皆様は昼夜切れ目なく交替で行き届いたご配慮、看護をして頂き本当に感心致しました。若い皆様がいつも笑顔で健康でご活躍されま  
すよう祈念いたしております。

又、お食事の係をしてくださった皆様、毎日の食事を楽しみに頂きました。バラエティ豊かな献立は退院してからも思い出し参考に致します。ありがとうございました。

陶器の食器もよかったです。

特別室は快適でした。お掃除の方はとても丁寧にお部屋をキレイにしてくださっていました。お食事も美味しかったです。

(特にお米粒が他院と違う)

看護師さん方もとてもテキパキとお仕事をされ、丁寧に対応してくださっていました。

主治医と担当医の先生に、3泊4日の入院なので(しかも他院からの紹介で来ていますので)お会いする機会が少なく、ope、退院となりましたが、先生方も  
お忙しいのにもかかわらずとても丁寧に優しく対応してくださいました。

医療も最先端の機械や技術で驚きました。色々とお世話になり有難うございました。

(居心地最高！でしたが、もうここにご縁がない事を祈ります！笑)

毎日お疲れ様です。ありがとうございます。

笑顔は患者にとって癒しになります。

機械的でなく心のこもった看護を今後も忘れずをお願いします。

私82才になる老人ですが生まれて初めて当病院にお世話になりましたが色々な病院も見てきましたがこんなになにもかも行き届いた病院は初めてです。

お医者様や看護師様スタッフ一同の皆さんに心からお礼申し上げます。

心やさしい対応に嬉しくなりません。いやな顔ひとつせずいきいてくださり本当に心からお礼申し上げます。今後もこの精神をわすれずに日本一の病院  
に誇りをもって頑張ってください。

ありがとうございました。 ●●

年内に手術して頂きありがとうございました。●●Dr.共に詳しく説明して下さいました。HCUや12病棟のNSさん達、親切にしてくださいましてありがとうございました。

関西にこの様ながんセンターがある事を誇りに思います。

## 【令和4年2月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>検査衣の事ですが、職員さんが補充の時、上から積み上げているのを見て、どうして下から入れないのか不思議でした。 それと、二段目三段目とギッシリ詰め込んでいました。取り出しにくいと思いました。皆さんがとは言いませんが、ちょうど見ていたので書きました。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。洗濯上がりの検査着は、下から補充するようにいたします。また、お気づきの点ございましたらスタッフまでお声掛けください。</p>
<p>母が入院しているときに感じたのですが、外部からのお見舞いの方が、上着(コート、ダウン等)を着たまま病棟に入っているのが気になりました。 家庭でも帰宅したら外で着ていた上着はすぐ脱いでファブリーズをふったりして玄関で脱いでいるのに入院病棟にそのまま入っても問題はないのですか？</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご面会者さんの着衣は外来入院ともにお預かりしておりません。著しく衛生上問題のあるお手回り品等の院内への持ち込みは固くお断りしています。その様な状況を見かけましたらスタッフがお声掛けさせていただきます。また、患者さん等が見かけられましたら最寄りのスタッフまでお知らせください。</p>
<p>・気づいた点。シャワー室①のシャンプー、ボディソープ置き場が出入口付近にあると助かります。 ・トイレ付近のベッドは夜トイレトペーパーの”カタカタ”音が気になります。手術前日等はトイレから離れたベッドが良いかもです。トイレトペーパーの位置が廊下側にするとか・・・。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 変更することは難しいため、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>いつも大変よくしていただいているのですが、ナースさん達の臭い？香り？が気になります。 柔軟剤とかの香りとは思いますが、香りが強いです。 香りの好みも人それぞれですので、できれば無臭が良いと思います。</p>	<p>このたびは、ご意見いただきありがとうございます。部署でも共有いたしました。確認しましたところ、ユニフォームの洗濯には香りのあるものは使用していないとのことでした。また、部署の職員で香水つけている者はおりませんでした。シャンプーなどには多少の香りがあるものもあるため、ご不快に感じられたのかもしれませんが。においについては自身で気づきにくく、個人の感じ方にも差がございますので一概には言い難いところでございますが、貴重なご意見として、においのエチケットは身だしなみと共に気を付けることを周知し、よりよい療養環境を患者さんへご提供できるよう努めて参ります。患者さんがご不快に感じるほどのにおいにお気づきの場合は、スタッフへお知らせください。</p>
<p>ただトイレ横の為トイレトペーパーの音が気になります。トイレトペーパーフォルダーのみリフォームできないでしょうか。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 変更することは難しいため、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>9階までしこの皆さんは大変御親切にして下さり、毎日感謝でいっぱいです。 お願いがございます。 私は右足にガンが出来、歩くこともままならず、部屋に便器を入れております。楽しみはシャンプーです。最初びっくりしました。倉庫の片すみにシャンプー台は昔のまま。足が痛い私は何人かの人に台に上げて頂きました。皆様のお陰でシャンプーが出来ました。 お願いです。是非是非新しいシャンプー台を入れて下さい。少しでも患者さんがリラックス出来ますように。よろしくお願ひします。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。 シャンプーチェアの使用について運用方法を検討するようにいたします。</p>

<p>手術後、ICUにはいりました。ICUでの過ごし方の件ですが、前回の手術の後、意識が混濁し、幻聴のような音も聞こえました。今思えばせん妄に当てはまる気がしたので、今回は事前に頂いた冊子を参考にしながら予防のため、普段と同じように過ごすことがよいと知ったので、ケータイ電話を持ち込みました。結果、ルールはルール。皆に守ってもらっているから、ということで持ちこめませんでした。周りの患者さんに迷惑にならないような扱い方、自分で責任を持って扱えるなら持ち込みを許可してほしいです。Wi-Fiがとんでいるため、精密機器への影響という理由はないと思います。ICUにしか入ったことのない人にしか分からないと思いますが、患者は点滴につながれ、寝返りもせず、痛みもあり、時間の感覚もなくなり気が狂いそうになります。今回も発狂しそうになりました。</p> <p>他の患者の迷惑になるからという理由なら、タブレットやゲーム機持ち込みでも問題ないと思います。</p> <p>手術や治療だけでなく、ベッドで寝ている患者のことも考えて頂けるとありがたいです。納得できる対応をよろしくお願い致します。</p> <p>もう1点 術後、尿道に尿を出すための管が入っています。ホースの先に尿をためておく袋を看護師さんが触るたびに管も動き、陰部にその振動が伝わり、その度激痛がはりました。特に、管の中の尿を袋に送ってしまいたいのか、管を押さえて袋に尿を送る人がいました。その際、尿道に尿が戻ってくることもあり、それも同じく激痛となりました。男性特有の痛みです。異性には伝えにくいことなので、書面で伝えさせてもらいました。改善のほど、よろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見有難うございます。</p> <p>集中治療室入室中に辛い思いをさせてしまったことを申し訳なく思います。</p> <p>集中治療室は、手術直後や容態が急変する可能性の高い重症患者さんが入室されるため、フロー内が見渡せる構造となっております。患者さん同士のお顔は見えなくても、カーテン越しや空間越しにお声や様子を感じ取れる環境であることから、通信機能、カメラ機能、録音機能などを備えた機器類の持ち込みにより患者さん同士のトラブルにつながるケースがあり、原則持ち込禁止としております。</p> <p>患者さんにとってできるだけ心地の良い療養環境とするため、当方ではテレビ、ラジオを備えておりますので、これらをご利用いただくようお願いいたします。</p> <p>また、尿を排出するための管は、時折、空気によって流れが止まり尿の流出が悪くなる現象がおこります。予想より尿の流出が少ない場合は、この現象を解除するため管を触り、尿量確認や尿の回収のために蓄尿袋を触ることがありますが、振動が患者さんに苦痛を与えることを念頭に対応するよう指導いたします。</p> <p>ご意見有難うございました。</p>
<p>朝ごはんのゆでたまごのからがむけない。水につける等ひとてまかけてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、ゆで卵は蒸し器で蒸したのち、流水にて冷却しておりました。</p> <p>以前より、加熱温度や冷却に氷水を使用するなどの方法により、剥きやすい方法がないか改善を重ねておりましたが、今回ご指摘いただき茹でる方法から変更致しました。</p> <p>結果、提供前の剥きやすさや残食等を確認すると剥きむらが無い状況が確認できております。</p> <p>この状況を維持するように努めて参ります。</p>
<p>最近ケモ室の予約がまったくとれません。また、ケモ室の待ち時間も非常に長くなっています。</p> <p>今日は2hは待ちますと云われましたがおそらくもっと長いと思います。それで、帰りはいつも5時や6時です。今日はもっとおそくなりそうです。</p> <p>2時の時点で2h待ちといわれたので7時近くまでかかるのではと思っています。仕事をしているので翌月の予定をしりたいのですがケモ室の予約が取れないために予定が立ちません。</p> <p>今日本来なら2/4の抗がん剤の予定でしたが、予約がとれず、9日になりました。また入院しての抗がん剤になるとお金がかかるので、10万近い金額になります。毎月5万円でもきびしいのに10万円はほんとうにムリです。</p> <p>ケモ室の拡充についてお考えなおしをお願いいたします。</p>	<p>外来化学療法では、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2月9日は患者さんの集中が影響したこともあり、治療予約時間より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。</p> <p>外来化学療法は曜日によっても混雑具合が違うため、ご予約の取得が難しいこともあり、ご迷惑をおかけします。</p> <p>ご指摘いただいております外来化学療法室の拡充につきましては、ベッドの数だけでなく看護師や薬剤師の増員も含め関係部門で検討しております。</p> <p>どうぞご理解ご協力のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>頻繁に入退院を繰り返している者ですが、最近病院食が味がかなり落ちている様思います。</p> <p>調理担当の方が変わられたのか、以前はもっと美味しかったと思います。</p> <p>主菜・副菜共に！且つ同じメニューが多い様思います。調理された方は味見されているのでしょうか？甚だ疑問に思います。</p> <p>再度見直しをして頂き、改善を望みます！！</p>	<p>このたびはご意見ありがとうございます。</p> <p>患者さんお一人お一人に合わせた味付けをすることは困難ですが、少しでもご満足いただけるよう努めてまいります。</p>

<p>入院病棟 さくら 10F 2/15 15:10頃      食堂・デイルームでお茶のペットボトルを机に置いて休憩していたら作業スタッフに飲み物禁止と注意されました。(注意の仕方にも問題あり)自分は、掲示板の2枚を確認してお茶は飲めるものと判断していました。</p> <p>①感染症センター発:食事は自室ですること      ②病院長発:面会のご家族さまへ→面会時の飲食は禁止      作業スタッフの勘違いだろうと思い10F看護師スタッフに確認を依頼したところ、やはり「お茶はNG」との事。それでは掲示板が不明確なので早急に是正するよう依頼しました。本日は土曜日なので月曜日になるとの事でした。</p> <p>問題点 ①病院内ダブルスタンダードになっているのでどちらが正解か教えて下さい。      ②を解答にあわせて、掲示を是正して下さい。      ③清掃スタッフは本来患者とのコミュニケーション教育は受けていないと思いますので直接の会話は慎むように教育願います。      ④電車内でも飲食禁止ですが、ペットボトルを持っているだけで注意は受けません。水分補給の目的でたまたま携帯していただけで注意を受けました。      退院日まで説明なき場合、今回の件必ず善処策を連絡戴きたく。</p>	<p>デイルームでの飲水等の制限において、ご不便をおかけしております。      また、ペットボトルを所有しておられるだけで、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。</p> <p>現在、猛威を振るうコロナ禍の状況により、マスクを外して飲水、飲食はひかえていただくようお願いしております。どうかご理解いただき、ご協力をお願いいたします。      また、清掃スタッフの言葉づかい、対応においては、教育指導してまいります。</p>
<p>2/23 12時頃 トイレを出た後、車イスに乗車して押してもらっている人を右によけて進むとしたら更にその横右側のわずかなすき間を看護師が走ってすりぬけていった。こちらは抗ガン剤の副作用で手足のしびれが強いのでこけそうになりました。「廊下は走るな」小学生に言うようなことくらい守って下さい。</p>	<p>このたびは、看護師の行動により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。</p> <p>職員にご意見を周知し、急いでいる状況であっても、安全確保を最優先に、患者さんへの思いやりと配慮をもって行動できるように、接遇教育を実施してまいります。      貴重なご意見をありがとうございます。</p>
<p>いつもお世話になります。本日、14ゲートでメディカルゲート登録をしました。いつも居られる方が丁寧に対応して下さいました。診察終わり、14ゲートを通るとお話をしておられたので、15ゲートに伺うと人はいませんでした。少ししたら●●さんという女性が来られ「メディカルゲートですか?」「人がいなければ14でもいますんで…」と言いながら、手配しておられました。こちらも見ずにされたので「お話をされていた」旨をお伝えした所、「ここに人はいない」と言われました。「じゃーとなりに行った方がいいですね」と伝えたら「いいです」と言われ手配が済みました。</p> <p>持ち場にいなかったという事でいいですか?私が間違えてますでしょうか?回答を頂きたく存じます。人がいないのであれば「となりの窓口へ」と書いた物でも準備して頂けますでしょうか?こちらにお世話になり22年になりますが、時々居ますね。対応が、おかしい方。お互い気持ち良くしたいと思います。また、お相手がご年配、ご高齢の方にもこの様に場所を指定されるんですかね?      まだ通院しますので、対応をされる方は年配者、高齢者、何人にも優しくありますように。</p>	<p>この度は、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。</p> <p>別ブロックで、患者さんの対応のため、お待たせいたしました。お待ちいただいていた患者さんに声をかけ、隣のブロック受付でも対応が出来るという旨をお伝えしたかったのですが、言葉が足りず患者さんには大変ご不快な思いをさせてしまいました。</p> <p>今後このようなことがないよう、「不在の札」を立てるなど、どのような方がご覧になっても分かるようにするなどの対策をおこない、患者さんの立場に立った対応を心掛けて参ります。</p>

## 【令和4年2月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

一昨年秋に発病して診察を受けた際、これからのいろんな治療のこと、自分の身体の変化のこと、考えて不安になった時に待合に置いてあった「こもれび」さんのパンフを見ました。これから必ず必要になるものなので、手配しないといけないと思いつつ不安いっぱいでもこもれびさんに行ってみたらみなさん、優しくて温かくて、少し不安が落ち着いたことを今でも覚えています。まだウィッグ無しでは今も外には出られませんので、今日は少し伸びた髪をカットしてもらってとてもきれいにさせていただいて大満足です。治療が進んで、どんどん普通の身体に戻っていますが、不安だった頃の記憶があって・・・でもこもれびさんでもらったウィッグと笑顔に感謝しています。

手術をしてくださった●●先生、●●先生、麻酔科の先生、看護師さん、技師の方々や、色々なスタッフの方々、お掃除の方々大変お世話になりました。術後「上手上手」と●●さんにおだてていただいたおかげで、すぐ立って歩ける様になりました。その後一時、貧血、吐き気、汗がすごく、一度立ちたいと思っても立ち上がれず、どうやったら立ち上がれるのか、考えて頂き、サポートして下さった看護師さん、入院の初日から「一緒にがんばっていきましょうね！」と言ってくださった●●さん、心が折れそうになった時、ずっと話を聞いて支えてくださった●●さん、色々気にかけてくださってやさしくサポートして下さった色々なスタッフのみなさん、同じ悩みをかかえて色んな話しをして下さった919と918の同部屋の方々、痛かったし、辛い時もありましたが、皆さんのサポートのおかげで無事退院することができました。名前が覚えられなかったのですが、本当に多くの看護師さんに支えて頂きました。患者同士もお話出来たこと、すごくすごく力強かったです。本当に本当に多くの感謝しかありません。ありがとうございました。レンタルパジャマ、タオルですがフェイスタオルが2枚入っていて傷口用と分けて使用できて安心できました。

助かりました。

自然に今まで出来ていたのに、急にちょっとした事が出来なくなり不安な日々でしたが、●●さんが「1日午前中5周、午後5周歩くのを目標にすると良いですよ」と言って頂いて出来ない事を考えるより自分なりに目標を立てて「今日の目標は〇〇」と決めて少しずつでも出来る喜びを味わう事が出来て色々頑張ろう思えました。

食べる事＝命を頂く事

もし自分が生まれ変わってお米になった時、牛になった時、小麦になった時・・・

人に食べてもらうために生まれて来たのに、残されたらどうなるんだろう・・・と思うと命を残す事が嫌になり、今回も術後3食分くらいは命をムダにしまいました。

食べるために歩き、排便、排尿するって本当に大事だと思いました。

●●先生に、「自己導尿しなくていいかも」と言って頂いた時、自分はそういう体だから努力しないといけないと思いました。同部屋にも自己導尿しなくて良かった方がいて(後に元々しなくて良かった事がわかり私の大きな勘違いでした。)その方が「術後良く歩いたよ」と言ってくださったので、私も意識して歩きました。歩きにくい時は「1, 2, 1, 2」とリズムをつけたり、ベッドの上で足をマッサージ(保温したり)、太ももから上げたり、膝を立ててお尻を持ち上げたり、お尻の穴を5秒とじてリラックス(5秒)の繰り返しをしたり、色々目標を立ててクリアしていく事が、大事だと思いました。

退院しても歩いて休んでを繰り返し目標をちょっとずつ立ててみようと思います。

”自己導尿”の認知不足で今でも古いトイレ等、世の中にもっともっと色々な立場の方がいて、色々なサポートが当たり前出来る環境作りも大切だと思いました。

まだまだ私も色々な事に気づけてないと思います。怖い時、怖いと言って聞いてくれる環境。負けず嫌いの強気な気持ち。色々今回の手術、入院で学ばせて頂きました。

皆さんが長くずっとずっとご無事で過ごせますように。

乳腺外科の●●先生がこのR4年3月31日で退職されると聞きました。入院、そして手術後も丁寧に骨身をおしまず患者に寄り添って診察していただき、お昼や夕食等、食べていただいているか心配になるほどで、本当に感謝しかありません。何かお礼をしたいと思っても公立病院のため受け取ってもらえず、恐縮しています。本来なら退職される日にお花などを持って来たいのですが、あいにく仕事があり来院も出来ず、かと言って貧乏なため多額の寄付もできず、本当に申し訳なく思っています。この病院の優秀な先生がいっしょになくなるのは悲しいですが、これまでの激務を思うと本当にありがとうございましたと言でも感謝をと思いました。コロナで大変ですが、又、よろしくお願いします。

手術、その後の入院生活を支えていただいた皆様にお礼申し上げます。忙しそうに走り回っていた看護師さん。明るい朗らかな看護師さん。その場その場で的確に助言いただいた看護師さん。術後よく歩いている事を褒めてもらい応援してくれた可愛い看護師さん。某女性アナウンサー似の優しい気の付くソフトな感じの看護師さん。ベッドメイキングのシーツの取り替えが見事な用務係さん。リハビリの折、元気ですねーといつも力づけてくれた理学療法士さん。そして手術して下さった先生方に感謝の言葉しかありません。ありがとうございました。この病院を選んで良かった！

昨年夏、肺がんの疑いありとのことで、9月まで徹底的に検査を受けました。その結果、肺がん担当の●●先生のお世話になることになりました。9月28日入院、30日手術、10月7日退院という、大変短期間の入院でした。検査から入院まで約4ヵ月。●●先生はじめ各部署の看護師さんや入院時の給食担当の皆さんまで、まるで一流ホテルで接して頂いているようなすばらしい環境でした。現在、1ヵ月、1～2回、●●先生に診察をお願いしていますが、同封の「週刊現代」を昨年末に購入し、●●先生はじめ日本一と評価されているスタッフや機材が揃っていることを紹介されている記事を読み、「大阪国際がんセンター」で検査・入院・手術を受けたことが正解であった、と天に感謝しています。今後のセンターの更なる発展を心からお祈りします。

立春 気持ちよく節分を迎えました有難いです。  
脱出以来パウチ交換しても一日保てず便が漏れて居ましたが先生のお手当で今も気持ち良いです(2/3 20時)  
今から近所を散歩いたします。一日5000歩が目標です。  
装着していただいた伸ばすパウチが快適なので早速H14104(2箱)とH18194(1箱)それぞれ10枚を発注しました。いただいたもう1セットは明日、訪問看護ステーションの●●さんに装着していただきます。  
●●さんの一言でCT検査を受けられました。有難うございました。今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。 敬具  
令和4年2月3日

この度は●●先生、●●先生をはじめスタッフの皆様、病棟の皆様 大変お世話になりありがとうございました。  
こんなに早く普通に歩いて帰れるとは思っていません。最近、退院が早いので帰ってから動けなかったらどうしようとばかり考えていました。  
本当にありがとうございました。

今夜の「おでん」すばらしく美味しかった。難波で食べるより、ずっと美味。  
特にダイコンが味が染み込み、柔らかく抜群 いただいた直後の感想です。  
今後も美味しい料理をお願いします。

担当医の●●先生、●●先生、毎日状況を聞きに来て頂き本当にありがとうございました。  
30日硬膜外麻酔を受けた時の先生、看護師さん 色々な私の話を聞いてかなりの恐怖をほぐして下さいました。31日には長時間の治療をして下さった麻酔科の●●先生、●●先生はじめ看護師の皆様、病室に帰ってからの私に携わって頂いた 不安な気持ちをたくさん聞いて頂きシャワー出来ない時足湯を勧めて下さりなんと気持ち良かった事  
各部署のスタッフの皆様いに本当に優しく接して頂けた事 感謝しています。  
本当にありがとうございました。前向きに生活していこうと思います。

おかげ様で、胃がんの経過観察5年、となりました。  
手術前後、いろんな事が思い出してきて、もう5年がすぎたのかと、思っております。  
先生方、医療スタッフの方々、たくさんの方のおかげで、今日があると思っております。お礼申し上げます。  
助けていただいた命を大事に、これからも暮らしていきたいと思っております。  
コロナ禍の中、がんセンターの皆様、ご自愛下さい。ありがとうございました。

2月に入院しました。医師、看護師、助手の方々の対応が良く、入院が苦痛でなく過ごせました。とても良い病院でした。部屋もトイレ横の為たすかります。

## 【令和4年3月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>先日、父が胃カメラを受けた際、麻酔は咽頭のみですごく苦しかったみたいです。検査後、施術した医師から、「次は麻酔薬(点滴)を使いましょうね」と言われたみたいです。検査中に苦しうにしてたら投与するものではないでしょうか？</p> <p>私は違う病院で勤めておりますが、麻酔を使わないときなんてほとんどありません。父は除脈だったわけでも低血圧でも高齢でもないのに、どうして使ってくれなかったのか疑問です。外来の最後だったからはやく帰ってほしくて使わなかったのかなと父は言っていました。帰宅後もずっとつらそうでした。</p> <p>今後も胃カメラははしていけないといけないうのに、このように心を折れることをされたら困ります。</p> <p>病院として鎮静剤はあまり使わない方針なのかは教えていただきたいです。</p>	<p>このたびは、内視鏡検査の際にお父様がお辛い思いをされたことに関し、お詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは内視鏡検査の際には、点滴の麻酔(鎮静)を希望されるかどうかを確認します。</p> <p>鎮静を希望されれば、検査後の車や自転車の運転が必要な場合を除き、鎮静を行っています。患者さんが鎮静を希望されない場合でも、検査が長くなる場合は、事前にその点を伝え患者さんに鎮静をお勧めしたりもしています。</p> <p>患者さんが鎮静を希望されない場合は、鎮静にも危険があるため鎮静無しで検査を行います。患者さんが大変辛うにされている場合には一旦内視鏡を抜いて鎮静をして再度、内視鏡検査を行うこともあります。内視鏡を抜いて再度飲んでいただくことが大変なこともあり、担当医の判断でそのまま内視鏡検査を続けて早めに検査を終了することもあります。今回は後者の判断であったのではないかと思います。</p> <p>いずれにしましても次回以降、鎮静希望の旨伝えていただければ、適切に鎮静を使用し苦痛のない検査を行うよう努めて参ります。</p>
<p>※食事が主菜・副菜共に不味い！！</p> <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ献立多すぎの上、不味い！！</li> <li>・今晚は、手作りハンバーグでしたが、名前はいいが、全く美味しくない！！</li> </ul> <p>⇒パサパサ、カスカス。とても創意工夫や美味しくしようという努力が感じられない！！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作っている方は味見とかされてるんですか？とてもされているとは思えない</li> </ul> <p>↓</p> <p>改善努力を強く望みます！！</p>	<p>このたびは、ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>患者さんお一人お一人に合わせた味付けをすることは困難ですが、少しでもご満足いただけるよう調整してまいります。</p>
<p>感じたままの素直な意見です。</p> <p>重篤な人々の集まりなのに、簡易調理場(レンジ、ポットの前)に一脚くらいの椅子をおいてほしい。立っているのも、しんどい人々ばかりなのです。</p> <p>ロビーの机、椅子を撤去すればよいのです。(コロナ用として)そして、いすを1~2脚おいて下されば、みんな喜ぶし、体に少しでも負担をかけずに調理できると思う。</p> <p>「清掃中」というはり紙は、子供だましに見えます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>今後のデイルームの運用の参考とさせていただきます。</p>
<p>食事(軽くとりたいたいと思っても、軽く食べる所では、いつも、いっぱい食べれない。)</p> <p>食事など、何もしていなくて、ただ眠っている方もおられたりと・・・</p> <p>机の所にはそういった方の為に、ポスターがあるが誰も見ていない。</p> <p>食事は店に入らないと食べれないのか？</p> <p>軽い食事だけをしたいのに・・・</p> <p>面倒でも、ただ眠ったり、携帯いじるのみの方に注意して欲しいです。</p>	<p>このたびは、ご指摘ありがとうございます。ご指摘のスペースは皆さんが譲り合ってご利用いただけるよう当センターでも努めております。</p> <p>なるべく多数の方がご利用していただけるよう案内板を設けておりますが、長時間お荷物等で場所取りをされているような状況を見かけられましたら、お近くのスタッフまでお知らせください。</p>

<p>以前にも言ったが、氏名を強制的に言わせないでください。しゃべれない患者もいますよ改善しなさい。</p>	<p>このたびは、ご指摘をいただきまして誠にありがとうございました。ご指摘の対応部門が特定できませんので、会計等事務部門を想定して回答いたします。同姓同名の患者さんが一定数いらっしゃいますので、窓口でお渡しする処方せんを代表とする書類等を間違いなくご本人様のお手元にお渡しできますように患者さんのご氏名をお伺いしております。患者さんの病状により「お話」ができない状況の場合は筆談等の対応もさせていただきます。何卒ご理解ご協力の程よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>絶食中に同じ部屋の人が食べているのがキツイ。絶食の人だけの部屋を作ってほしい。</p>	<p>絶食期間中に、同室の方が食事をされている間のお辛い状況をお察しいたします。様々な治療を受ける患者さんが入院しておられるため、絶食を理由としてお部屋をつくることは、困難な状況でございます。一時的にロビーで過ごしていただくか、個室を利用していただく等ご相談をいただけると幸いです。</p>
<p>呼吸の検査の部屋に行った。検査の際、私はマスクを外します。コロナ禍なのでマスクをはずすことはリスクです。自分自身も検査してくれる人も感染リスクがあると思います。他の病院へ行った時はパナソニックの空気清浄機が部屋に2台置いて有りました。この病院はそうした対応をしなくても感染対策は出来ているのでしょうか。出来ていないなら早急なご対応を望みます。皆様のコロナ感染防止の為に。</p>	<p>感染対策についてのご意見ありがとうございます。当センターの呼吸機能検査室は、ガイドラインに沿って空調設備が設置されています。空気清浄機などの目に見える形ではありませんが、検査室自体が基準を満たす換気条件になっており、感染のリスクは最小になるよう対応しております。感染対策を講じて検査を行っておりますので、どうぞご安心ください。</p>
<p>この度はお世話になります。先生方をはじめ、スタッフの皆様のご支援で、心穏やかに入院生活を送らせていただいています。貴センターのメニューが豊富で食事もしみのひとつなのですが、 ・申込方法がわかりにくい ・申込の説明が人によって違う ・申し込んでも食事がその通りにならない。 折角の選択メニューが活かされていないように思います。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。入院中の食事選択について、ご不便をおかけして申し訳ありません。ご希望の選択食を提供できるよう、分かりやすい申込方法など一貫した説明内容ができるよう引き続き向上に努めてまいります。</p>
<p>施設の方へ エレベーター3号機 稼働時(5F~8F)横及び縦揺れがします。定期点検時チェックをお願いします。※1, 2号機はスムーズです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。速やかにメーカーにて調査を行い改善いたしました。</p>
<p>診察券がオレンジファイルからよく落ちる。3ヶ所とめて欲しい。</p>	<p>このたびは、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、ごみの付着など不衛生な状況を回避するため落下防止のためにマジックテープなどの保護措置はしていません。また、医療者等が「診察券」の取り出しを容易にする目的もあります。ご不便と存じ上げますが、ご理解ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。</p>

<p>放射線科技師の方々にお願ひがあります。2021年11月に胸の再建手術のためエキスパンダーを挿入しております。2022年1月、次の婦人科手術に備えて胸のレントゲンがありました。</p> <p>その際、エキスパンダーの磁石部分のことをわからない技師さんが「胸に丸いシールはってますね」と言われました。なぜそのような事を言えるのでしょうか？電子カルテで情報共有なのでわからないのでしょうか？</p> <p>おかしいなと思ったら、なぜカルテで確認しないのでしょうか？流れ作業でレントゲン撮っているとしか思えない失礼な対応でした。また、乳腺外科で脇のリンパをとっていますと、注射の処置に使えない腕が出てきます。私は両方手術しているため、2月のCT造影検査では足から注射してもらおうようお願いしていました。そのことに対して「何ですか？」と聞かれたことに、え？となりました。よその病院なら仕方ないと思います。でもずーっと成人病センター時代からここに通っているのにいちいち「私は〇〇で手術をして△△なんです」と説明しなければいけないのは、正直イライラします。</p> <p>せっかく電子カルテシステムになったのであれば、体のこと、それぞれの不都合について、パッと一目で見分けるようにしてもらえませんか？いちいち全部患者が説明しないとわかってもらえないこと、本当にいやになります。せめてがんセンター受診中にはそのような情報もスムーズに共有してください。</p> <p>何回も手術、入院しているきている者には、苦痛でしかありません。放射線科技師さん、もっと勉強してください。</p>	<p>このたびは、患者さんに対して配慮に欠ける言動があったことを、お詫び申し上げます。撮影担当者が知識、経験不足であった為、前回画像と比較した際に前回は写っていないエキスパンダーを「胸に丸いシール」と表現したようです。</p> <p>CTに関しましては、当センター初回のCT検査であり、当方の情報確認が不十分であったと考えています。以降は放射線情報システムにて情報共有しておりますので、毎回ご説明いただくことというご負担はなくなると考えております。電子カルテと各部門の情報システムの連携で、必要な情報を全て共有することが難しいため、患者さんの気持ちに添えなかったことはことに関しましては、次期医療情報システムの更新時に、少しでも反映していく所存です。ご意見を賜り誠に有難うございました。</p>
<p>男性トイレの紙オムツ入れがいつも詰まっている 使い方がわからない方ばかりでは！ 絵にして上に貼ってはどうか</p>	<p>男性トイレに置いているオムツ入れ(サニタリーボックス)について、オムツを小さく折りたたんで捨てなかったために入り口で引っかかっていた可能性があります。 もし、不都合等ありましたら、お近くの看護師までお声がけください。至急対応いたします。</p>
<p>部屋の洗面水道の水が出るところがかなり汚れている。座ってはみがきをするとうく見えかなりかびのようなものがびっしりついている。 今までその状態でうがい、手洗いをしていたと思うとぞっとする。</p>	<p>このたびは、清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 毎日清掃を行う手順として当該箇所の清掃をマニュアルに追加すると共に、職員による検査も引き続き強化し、確実に清掃を行って参ります。</p>

## 【令和4年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつもお世話になっております。がんセンターにお世話になり3年となりますが、皆様には暖かく見守られてると感じております。化学療法で髪を失い、3年経っても毛量は少なく毛質は細くそのままの姿で歩く勇氣はありません。しかしがんセンター院内にある「ヘアーサロンこもれび」さんで自分なりに会うウィッグを作って頂き毎日着用し精神ストレスなしでむしろ「以前より若くなったね」とうれしいお言葉も頂いております。親身に相談にのって頂き、納得できる髪(ウィッグ)に仕上げさせて頂き感謝しております。髪は命なんてガンになる前から言っていた私がガンになって髪を失い元気を失くしておりましたが、私に似合うウィッグを作って頂き本当に感謝しております！！  
病院内に「ヘアーサロン」がありご相談出来ることは私にとってとてもありがたいことでした。

●●先生、わたくしの主治医 ●●先生、担当医 ●●先生、大変お世話になりました。  
この度は、看護婦長 ●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん(少し難しいお名前でもちがえでしたら申し訳ございません)、  
●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん(お名前を失念の方おられたら申し訳ございません。)  
的確なご指示、管理をして下さり感謝しております。  
前向きな看護をして頂き救われます。  
さくら受付の方、おそうじの方、レンタルの方、ありがとうございます。  
配膳の方、調理の方、ありがとうございます。  
術前は料理もできませんでしたので、栄養の取り方(熱量など)や量など勉強になります。  
何より毎食とてもおいしかったです。

この度は、初めての化学療法入院2泊3日でした。  
私の主治医 ●●Drは祝日も、そしておそらく手術の後でお疲れであろうお時間にも回診に来て下さいました。そして、わたくしの質問にも適格に答えてくださり、ちょっとしたお願いにお付き合いくださり、本当に救われました。  
化学終了時の回診時は、こちらがアレルギー等ならず完了したことへの安堵感により、ちゃんと改まったご挨拶ができず失礼いたしました。  
●●先生の新天地でのご活躍を心よりご祈念申し上げます。  
わたくしの初期治療に携わってくださりお導きくださり本当にありがとうございました。がんばります。

13Fさくら病棟にてお世話になりました。  
入院初日から翌日の手術が出来ないかも(体調的に)という事になり、看護師さんがお疲れの所、話を聞いてくださり、励ましてくださり、折れた心を支えて下さいました。  
そのお陰で無事に手術を受けられ翌日には病棟に帰ってくる事ができました。術後も沢山の看護師さんが忙しいのに話を聞いて下さり”頑張ったねー”他、沢山の言葉を頂きました。  
手術に行く際にも”大丈夫”と声を掛けて下さり、気持ちを落ち着かせてもらい大人だけど安心させてもらえました。  
点滴をコロコロしながら歩くりハビリをした際には「スピード早くなった！いい調子」など声をかけてもらい、こちらにお世話になって感謝の気持ちでいっぱいです。十人十色と言いますが、皆さんの個性が光っていて楽しかったです。ありがとうございました。また退院前にメッセージを頂き、すっごく嬉しい♪♪勿論、先生方には全力を尽くして頂き、今こうしていられる事に感謝申し上げます。

この度は、初めての化学療法入院2泊3日でした。  
早く治療を開始せねばという不安の中、入院説明の●●ナースの丁寧な説明はとてもよく理解できました。  
適宜の質問へも適格に答えていただき不安が解消されました。  
化学点滴当日は●●ナースが担当してくださいました。  
どんなものを投与するのか逐一教えてくださり、ダブルチェックもしていただき何か反応があればどうしようという不安をやわらげてくださいました。  
おかげ様で、アレルギー、吐き気もなく済みました。  
退院当日朝も「夜中2H置きに、口から発射されるストーンとしたものがある」と●●ナースにお伝えすると、できうる処置を取り退院時の不安を解消してくださいました。感謝の気持ちでいっぱいです。

手術の頃からお世話になりました●●先生が転勤されるという事でショックを受けています。●●先生もわかりやすくいろいろ説明もして頂けますが、聞き忘れた事があったり、急に聞きなくなった質問にも丁寧にいつも答えて頂きました。不安な事や抗がん剤治療で5日間便秘で苦しかった時も、お電話に出て頂いただけで安心しました。抗がん剤治療はあと4回ありますが、転勤されるのに今後の日程等色々先々の事も考えてくださり、とても感謝しています。寂しいですし残念ですが、●●先生と●●先生に助けて頂いた命を大切にしたいと思います。●●先生にはこれからも人々に感謝される、よりそって下さる先生でいて欲しいです。本当に今までありがとうございました。  
話は変わりますが、2度目の抗がん剤の治療は初めて12階のなでしこ病棟でした。担当の看護師さんの●●さん、●●さん、●●さん、●●さんに大変良くして頂きました。私は血管が出にくくて、点滴が大変でしたが、●●さんは1度で点滴を決めて頂き驚きました。ありがとうございました。点滴中ベッドを平らにして寝た方が良いと言われていたので、1度ベッドを上げてから(頭部)下げようとした時、誤ってナースコールにベッドが触れた事に気付かず慌てて●●さんともう1人看護師さんが来てくださって、忙しいのにご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。これからはナースコールの位置確認をしないと・・・です。  
ナースコールをガードの内側ではなく外側にまわしました。  
お名前を忘れてしまいました。薬剤師の男性の方も色々よりそって考えて頂いてありがとうございました。  
水分(1.5~2ℓ)水以外も飲んで、手洗いとうがい、そして食欲がなくても、しっかり少しずつでも食べる事を大事に守っていきます。ご指導ありがとうございました。色々聞けて良かったです。  
そして3月22日、23日に入院されて、シャワーを使用された方々へ、抗がん剤3週間目で、髪を洗っても、洗っても抜け毛が多く、前回は抜け毛がなく30分で十分だったのに、自分についた髪や、床や壁に付着した抜け毛を流していると30分じゃ足りなくて1時間頂く事になり、他の方々にも皆様にも迷惑を掛けてしまったかもしれません。1時間頂けて私は良かったです。みな様ありがとうございました。  
お掃除をして頂いてる方、排水溝のお掃除大変ですが、よろしくお願ひします。いつもきれいにして頂いてありがとうございました。  
パジャマ、バスタオル、タオル、レンタルの方々にもいつもお世話になっています。  
ローソンの方々も、ハサミがないので、いつもすぐ使用するものを開けたり、切ったり、して頂いてありがとうございます。  
毎日、出来ない事が増えたり、克服したりの繰り返しですが、色々な方々にささえて頂いている事に感謝し、病気と向き合っていきます。まだまだ治療は続きますが、これからもよろしくお願ひします。  
●●先生、本当にお世話になりました。●●先生の幸せを心から願っています。ありがとうございました。

私の80年の人生では、色々な出会いがありました。

その中でも今回手術していただいた先生、チームスタッフ、看護師の皆様は最高の出会いでした。

手術の技術面だけでなく、初めてガンを知り、弱っていた私にメンタル面でのサポートで心が救われました。

私の雑談にも快く付き合ってください、どうでも良いような質問にも丁寧に答えて頂き、がんの標準治療の大切さ、正しいがんの知識等教えて頂き信頼出来ました。安心して退院致します。

★1つだけ、ICUに初めて立った時、目が廻ってフラフラしました。その時天井や壁に模様が現れ、模様が移動していたのですか？気がつきませんでした。その後ICUからHCUに移動しましたが、好奇心が強い私は、目を開けてあちこち見てしまい、HCUに着いた時は幻覚が次々と現れ頭が混乱しました。不思議な経験をしました。ベッドを移動する時は必ず目をつむって移動すれば良かったと、反省しています。