

【令和5年7月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
7/3	<p>●●の薬は空のシートを袋に入れておくよう指示が出ているのに看護師さんが変わる度に「空のシートが緑の空シート入れに入っていない」と言われた。きちんと申し送りして欲しい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 内服薬を服用いただけているかを確認する際に、統一した方法で患者さんと相談しながら、安全に行えるよう努めてまいります。</p>	病棟
7/3	<p>朝一に体重測定と急に言われました。前の日に教えてほしいです。</p>	<p>体重測定などは事前にお伝えできるようにスタッフに周知いたします。</p>	病棟
7/3	<p>入院手続きの時に食べ物の好みを聞いてほしいです。私は牛乳が苦手なのでブドウジュースに途中で代えました。最初から出さないでほしかった。</p>	<p>お食事に関しまして、食物アレルギーは、事前にお話をお聞きしておりますが、嗜好に関するご要望がございましたら、お声掛けいただけますと幸いです。</p>	病棟
7/3	<p>採血の受付について 1.呼びだしが急かすぎと思います。3秒ぐらいでいませんかと声掛けが入る。患者は急いでしまう。足が悪かったり高齢者が多いのに。 2.番号が出てから呼んで欲しい。 先に呼ぶ理由メリットが考えられない。急かされる上もう一度席に戻される。混んでいたら席はなくなる。</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。 整理券番号のお呼び出しについては、一度マイクで番号をお呼びしても患者さんの反応がない場合は少し間をおいてから、再度マイクでお呼びするようにしております。特に混雑時は聞き取りづらい事があることから、何度もお呼びする事がございます。お急ぎいただく必要はありませんので、ご自身のペースでお越しく下さい。今後は、もう少しゆっくりとお声掛けするようにさせていただきます。 また、整理券番号表示後のお呼び出しのご意見について、現状の採血受付のシステムでは、受付でお名前と検査される内容の確認をし、採血管を発行する手続きを行ってからでなければ、番号表示ができない運用となっております。ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしく願いいたします。頂きましたご意見については、今後の採血室運用の参考にさせていただきます。</p>	臨床検査科 ・ 医事 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
7/10	寝具を一回も取り換えに来てくれなかった。	<p>入院中の寝具交換について、説明が不足していたことにより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>入院中は、週1回のシーツ交換を実施しておりますが、今回は、手術日にシーツを全て新しいものに交換しておりました。</p> <p>手術後は、1週間以内に退院されていますので、お部屋に伺って寝具を交換することがありませんでした。</p> <p>その他、寝具が汚れた場合などは、臨時で寝具を交換いたしますので、ご質問やお気付きのことがございましたらお声掛けください。</p>	病棟
7/10	診察室待ちで待っていたら下にゴミが落ちていたので衛生上に悪い。	<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>今後は巡回清掃を増やし、快適に過ごしていただける環境をご提供できるように努めてまいります。</p>	施設保全グループ
7/10	<p>自動支払機について</p> <p>自分の番号が出ていなくても、それより大きい番号が出ていれば支払いOKということをもっと分かりやすく表示して欲しい。デジタル表示は分かりにくい。</p> <p>支払い受付でその旨を言うべき。</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>外来会計窓口では会計番号お渡しの際に、お渡しする番号よりも大きい番号が表示された場合にお支払いいただけることをお伝えさせていただいており、お渡しする会計番号にも記載しております。ご不明な点がございましたらご遠慮なく受付のスタッフにお声掛けください。</p> <p>また画面表示の仕方については、お時間は頂戴しますが今後表示の変更を予定しております。現在の表示よりも分かりやすいものに変更予定ですので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。</p>	医事グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
7/10	<p>一点改良して頂ければ幸甚との思いで記します。 多種多様な薬が出されますが、その袋自体に効能（目的など）を薬名と同様に印刷していただきたいのです。 患者は薬1つ飲むのに周りが思うよりも神経骨にチェックを入れるものです。一般的にも効能を別紙一杯渡すところがほとんどですが、それが故に当院では袋自体に印刷してもらいたいのです。 きっと患者さんからの支持が大きいと思います。</p>	<p>薬袋に薬品名とともに効能（目的など）を記載してはどうかご提案いただきましたが、現状のシステムでは、薬袋に効能（目的など）を表記する機能がなく、表記する場合はシステム的大幅な改修が必要となるため、対応が難しい状況です。 頂きましたご意見に関しましては、継続して検討してまいります。</p>	薬局
7/11	<p>●●の受付の●●という方と話していて気分が悪かったです。話し方もとげとげしく、こちらの聞いたことにもちゃんと答えず面倒くさそうに返事をしていました。 ●●初診でした。聞いていることを理解せず、自分の言いたいことを答えるのは受付としてどうなのか考えてみたらどうですか？ちゃんと仕事してくださいね。</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。 日頃より丁寧な対応を心掛けておりますが、複数の患者さんへの対応などで上手く聞き取れない、早口になってしまうなどの事があったかと考えられます。 頂いたご意見を真摯に受け止め、今後は患者さんにご不快な思いをお掛けしないよう心掛けて対応してまいります。</p>	医事 グループ
7/14	<p>食事の件で 手術後●日間絶食で食事を楽しみにしていたのです。味は全体的に薄く、一部分の煮物だけが濃くてどうなっているのか？ 一番大事なことです、野菜のおひたしが何の味もなく、野菜自身が硬すぎて噛めないで残しました。 高齢の方が多いのもう少し考えてください。 野菜の件は2度ありました。</p>	<p>お召し上がりいただいたのは、術後の五分菜食と胃潰瘍食と思われ、通常の食事より柔らかく消化しやすい形状を心がけている食事です。硬すぎて噛めなかったとのことで、ご迷惑をお掛けいたしました。 味付けに関しましては、1日の食塩量の調整に、料理ごとで味付けの強弱をつける場合がございます。しかしながら、味付けの全体のバランスを取ることは献立の構成として必要です。 今回頂いたご意見を受けまして、調理担当者や栄養士による確認の精度管理をより徹底して行うようにいたします。 今後も患者さんにご満足いただけるお食事の提供にスタッフ一同努めてまいります。</p>	栄養管理室

日付	ご意見	回答	担当部署
7/14	<p>1階の和食店料理店 料理はそれなりかも知れませんが、価格帯が高いです。成人病センター時代のお食事処は何故辞められたのですか。 コスバ非常に良かったです。もっと気軽に利用できる店が良いです。もしくは店の価格帯コスバがよいメニューも増やして頂きたい。</p>	<p>低価格でご提供できるよう努めておりますが、材料費や光熱水費・人件費などの高騰により難しい状態です。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。またメニューにつきましては、今後も検討してまいります。</p>	施設保全グループ
7/14	<p>気になった点を書かせていただきます。 昨年●月の入院時感じたことです。 看護補助者さんの中に、言葉遣いなどが高圧的な態度の方がいらっしゃいました。術後の患者にとっては、今まで当たり前に出ていた動作が、難しく苦しく時には車椅子を借りないと移動できない時もありました。 そんな時、人を馬鹿にする発言や行動があり、大変傷つきました。 具体的な内容・個人名については、病棟看護師長・●●様へお伝えいたして対処していただきました。 改善されることを願っております。</p>	<p>看護補助者の言動や対応において、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。 発した言葉や態度が、相手にどのような影響をもたらすのかを考えて患者さんに関わるように、スタッフに周知するとともに、接遇における教育を継続して行っております。</p>	病棟
7/24	<p>トイレトーパーホルダーにペーパータオルを入れすぎで取り出しにムダが出る</p>	<p>ペーパーホルダーのメーカーに問い合わせをし、ホルダー内の補充量を8割以下にするよう確認いたしました。 各清掃担当員には8割を超えて補充しないように指導しておりますが、再度、各清掃担当員に情報共有し、快適にご使用いただけるように努めてまいります。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
7/26	<p>病棟入口にいる女性スタッフ（事務の方？）は目があっても挨拶もしない。 看護師の方も無愛想で挨拶すらない。サービス業ではないが、あんなに無愛想にする必要はあるのか？忙しいのはわかるが、こんなにはくらしい言えないのか疑問である。（数名とても感じの良い看護師さんもいました） 看護師の私語が多い。 点滴の際、薬の説明がないので、一体何の薬を打たれているのか分からないので、説明してほしい。</p>	<p>看護師および病棟クラークの対応において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。 頂いたご意見について病棟・外来全ての看護管理者と共有いたしました。また、各自の行動を振り返るとともに、あいさつを含め接遇の重要性について周知いたしました。 もし可能でしたら、部署名を教えていただくと、指導・教育を行えますので幸いです。 今後も、患者さんの視点で医療サービスが提供できるように努めてまいります。</p>	病棟
7/26	<p>ひなたで食事と思ってもセットメニューが多いのでややこしいです。普通にうどん、カレー、丼のみやサラダのみなど少ない物を置いてほしいです。検査前に軽く食べたいので。</p>	<p>主菜・副菜のバランスの取れたメニューとしておりますので、単品物の取り扱いは限定的にさせていただいております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ
7/26	<p>2F外来化学療法のリクライニング室でのやりとり ●氏：すみませんがマスクつけて下さい ●氏：何でやねん何も迷惑かけてへん（怒ったように怒気を含んで言っていた） ・検討 (1) 来院者に「マスク着用すること」を事前に伺っています。当然のこととして、院内では待合や診療室でも食堂、コンビニでもマスク着用しています。 (2) 因みに（1人の受付待ち時間の私の周囲では●名中●名が着用していない。 1時間に1回程度は館内放送されたい。 受付の方は持ち場をたまに歩いて注意されたい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 当センターでは、スタッフのみならず患者さんならびに入館者全ての方にマスクの着用をお願いしております。 スタッフがご指摘のような状況を拝見いたしましたら、マスク着用のお声掛けをいたしますので、お気付きの際は恐れ入りますがお近くのスタッフにお声掛けいただくと幸いです。</p>	化学療法外来

日付	ご意見	回答	担当部署
7/27	<p>いつも老母の治療でお世話になっております。さて、今日はとても腹立たい事がありましたので投書致しました。</p> <p>メールなどでの送付ができればもっと楽で良いかなと思われます。最新の医療技術をうたわれているのに随分アナログな意見の聴取対応で驚いております。</p> <p>本題です。●月●日●時からの受診で血液検査のため早めに到着し●●外来での診察を待って●時過ぎたでしょうか。待合の間に2Fで軽食を取っておりました。2階の飲食席が一杯で老母の席は飲食席を確保できたのですが付き添いの私は席がないので仕方なく飲食席の背中側の待合席最後列で軽食を取っておりました。すると受付の●●さんという職員さんが、嬉々として意地の悪い顔で私の席に来られ「ここでの（待合席）飲食はご遠慮ください」と注意されてきました。私が「どこかに食べる席がありますか?」と返しますと、背中側の飲食席を指差し「あそこに飲食席があります。あそこをお願いします。」とのことでした。</p> <p>もっともな意見だと思いますが、私は注意を受ける前に、飲食をする前に、飲食席の空きを確かめています。食事を取らずに、済んでいるのに席を離れない方が随分いらっしゃいますが、いちいちそれを患者や、付き添いの側から伝えると悶着になるかと思ひ、待合の最後列でコンコンといただいておりました。それも悪いのかもしれませんが●●さんの判断はいかがなものでしょうか?私が職員であれば先ずは飲食席を無駄に占領している人から注意をして離席させ、「お席が空いていますのであちらどうぞ」という様な思いやりのある配慮を致します。優しさが全く見えない対応が随分と腹立たしく思えました。席にはゆるく「食事をする方のために席をお譲りください」と立札で記されていますが「ご飲食が済みましたら、速やかに席をお空けください」くらいの、キツ目の表記でもいいかと思われます。●●さんにはさらに「そこまで座席が気になるのなら、飲食席のそばに立って利用者に注意されて、席を仕切られたらいかがですか?」と伝えました。</p> <p>受付の方が、患者対応もなく随分手持ち無沙汰にされている様子を頻りに拝見しております。病院としても、受付窓口の仕事に、飲食席の管理を増やされてはいかがか?こういった直ぐにできる改革はすぐに対応していただきたく存じます。多分ですが、こういう投書がありましたら「地下にも飲食席の用意があります」とか「エスカレーター反対側にも用意してございます」とか、少しずれたような返信があるとは思いますがそんなことは重々承知です。脚の悪いカートを持っての移動をする母親の付き添いできているのです。離れた席での飲食は困ります。関西人には座席警察が必要かと思ひます。●●さんなどは、さぞかし座席警察の所長候補ではないでしょうか?速攻の改善を要望します。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご承知のとおり飲食スペースにつきましては、建物構造の関係などから設置できる数に限りがあり、時間帯によっては満席となってしまう状況が発生しておりますが、このような状況でも、飲食終了後の速やかな退席や譲り合いながらのご利用にご協力いただく事で、より多くの方にご利用いただけるのではないかと当センターとしても考えております。</p> <p>今後もアナウンスを工夫し、少しでも快適にお過ごしいただけるような環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>医事 グループ</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
7/28	<p>個室の改善点のお願いです。</p> <p>①部屋に時計が無く不便です。ぜひ掛け時計の設置をお願いします。</p> <p>②トイレトペーパーが安物です。抗がん剤すると便秘解消のため下剤を服用し軟便と回数が増えます。抗がん剤の為に皮膚も弱っています。せめてトイレトペーパーくらい上質なものをお願いします。</p> <p>③延長コードを常設してください。</p> <p>④シャワーブースの掃除が行き届いていません。毎日掃除に入ってくれても髪の毛が残っています。掃除の徹底を業者さんにご指導ください、</p>	<p>①壁掛け時計に関しましては、コスト・管理面などから現状設置しておりません。ご理解のほどお願いいたします。</p> <p>②トイレトペーパーに関しましてはさまざまなご意見やコストなどを検討し、現在ものを採用しておりますので、今回のご意見も参考に今後も改善してまいります。</p> <p>③延長コードに関しましては、ホコリの堆積や定格電流を超える可能性など衛生面や安全面を考慮し常備しておりません。</p> <p>④シャワーブースの清掃が行き届かず申し訳ございません。各清掃担当員に指導を実施いたしました。</p> <p>ご不便をお掛けし申し訳ありませんが、ご理解ご協力のほどよろしくをお願いいたします。</p>	施設保全グループ
7/28	<p>●●病棟</p> <p>本日、夕方●時頃の病院食配膳の女性の方サイズの合わない靴でポコポコと音を出しながらやりました。</p> <p>病棟に響いて不快でした。ぜひ注意してくださいサイズを合わせて音がしないようにしてください。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>配膳用の靴は、従業員で共有の物を使用しております。</p> <p>今回は靴のサイズが同じ配膳員が重なったことで、一部の配膳員において自分のサイズに合った靴が不足しご指摘の事象が発生いたしました。</p> <p>サイズの合わない靴は不自然な歩き方となり、音以外にも思わぬ事故につながりかねないため、8月2日に全ての配膳員がサイズに合った靴で配膳を行えるよう、不足したサイズの靴を補充いたしました。</p> <p>今回のご意見を踏まえて、より良い接遇を一層目指してまいります。</p>	栄養管理室

【令和5年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
7/3	<p>この度、大阪国際がんセンターにて、●時間もの手術をしていただき生還したものです。</p> <p>手術後の看護師さんその他リハビリをしてくださった先生には、大変お世話になり感謝をどのように表現すれば良いのか見つかりません。切除したところが硬くなったり首回りがカチコチに凝ってしまいました。言語練習をするにあたり先生にマッサージをしていただき凄く言葉を話す事が出来ました。</p>
7/10	<p>●●で入院明日退院することになりました。</p> <p>入院中は先生方はじめ看護師さん医療スタッフ清掃の方まで大変親切丁寧にしていただきありがとうございました。</p> <p>私、自身も普段から人に対して親切丁寧にしていこうと思います。この病院での体験が●歳になって思いやりということを再度勉強させられたように思います。</p> <p>今度もし何かあれば、また、こちらの病院に来たいと思います。</p> <p>皆さん健康に過ごされること願っています。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
7/11	<p>●年ほど前に妻が●●がんで手術でお世話になった。 当時の大阪成人病センター●●先生に今も感謝しています。 手術を希望して、病院を探して●●病院の●●先生の紹介を受け、どこも受け入れてもらえなかった手術を●●先生に●時間にわたる執刀をしていただき、その後、転移もありましたが●年の命を永らえました。その間家で夫婦と犬の楽しい暮らしをさせていただきました。 今回は私自身が●●がんで当病院に入院させていただいたのも新しい大阪国際がんセンターの設備や医療スタッフの専門性が高い病院と知られており、●●先生の紹介を経て、●●センターより転院しました。まず驚いたことは大阪城を眼下に見る光景の素晴らしさに病気を忘れ感動しました。また、空港に向かう飛行機にも絶景です。 この立派な病院が多くの人々を受け入れ、笑顔で退院していくことを信じています。医療や看護師、薬、食事、清掃、空調などあらゆるスタッフが先々と専門性を伸ばし人々に笑顔を提供する病院であることを願っています。</p>
7/11	<p>私、●回目の入院・手術を受けさせて頂き心から感謝しております。大変ありがとうございました。 職員の方々の資質の高さは人に触れる度感じますし、当院が支持される一端であるとよく理解しております。</p>
7/11	<p>どの看護師さん、検査技師さん、他皆さん感じが良くとても教育されているなと思います。採用時もきっと感じの良い人を採用しているのだろうなと感じました。 また、検査も毎時間が少なくスムーズでびっくりしました。これからもよろしく願います。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
7/14	<p>今日14：00～「七夕会」に同室の方を誘って参加させていただきました。短冊やうちわ作りなど誰でも楽しめるような企画で会場も七夕らしい飾りを時間を掛けて作られたとの事で一緒に参加した方も「楽しかった・行って良かった」と喜んでいました。</p> <p>辛い病気の中明るく笑えてありがたかったです。花火のビデオもとても良かったです。ありがとうございます。18日には同じ大講堂でヴァイオリンなどの音楽会があるそうなので、そちらもぜひ参加したいです。</p>
7/14	<p>●●の手術をしてくださった●●先生は最高です。人間性や話し方、内容が素晴らしい。</p>
7/14	<p>昨日7/13の七夕の企画に参加させていただきました。</p> <p>飾りつけの華やかさをスタッフのフレンドリーな対応に心よりなごみとてもホッとするいい時間を過ごすことが出来ました。</p> <p>ありがとうございました。</p>
7/14	<p>●年近く前（成人病センター時）に●●で入院していた際は親身な治療と看護を受け今でも感謝しています。再び入院することになり、今回は大きな手術でしたが、再び親身な治療と暖かい看護のおかげで思いのほか早く回復し元気に退院させていただきました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
7/19	<p>昨年●月、今回●回目の手術・入院でした。</p> <p>昨年今回も●●先生、●●先生をはじめ色々なセッションの方々大変お世話になりました。担当医の先生は毎日、顔を見せてくださり不安な気持ちを和らげていただきました。看護師さんたちには、本当に細かいところまでケアしていただき感謝しております。</p> <p>また、今回は看護学生の臨地実習もあり、熱心に実習されている姿を患者として接し胸が熱くなりました。</p> <p>病院食も温かいものは温かく冷たいものは冷たく配膳される工夫があり美味しくいただきました。</p> <p>苦手な牛乳もヨーグルトに変更していただけるなど配慮していただき術後、食べないといけないと心で思っても痛みの中、なかなか食べられない時ヨーグルトに変更していただき、食べきるきっかけになりました。</p>
7/20	<p>今日も●●先生、看護師さんに優しくしていただき本当にありがとうございました。</p> <p>皆さんの親切で他の病院と比較しても全然レベルが違っていると感じました。引き続きよろしくお願いします。</p>
7/20	<p>●●先生とはいつも色々とお話を聞いて頂いてありがとうございます。</p> <p>これからもよろしくお願いします。</p> <p>先生もお体大切にされて無理なされないようにして下さい。</p> <p>本当にありがとうございます。</p>
7/20	<p>●●先生いつもありがとうございます。</p> <p>これからもよろしくお願いします。</p> <p>いつも感謝しております。</p> <p>先生もお体気を付けてくださいね</p> <p>いつもありがとうございます。</p>

日付	ご意見
7/24	<p>この病院の糖尿食は、量、品数、カロリー、鮮度、ボリュームなど本当に美味しくいただいています。</p> <p>●日～●日今日まですべて完食です。それでいて体重は●kgもダイエットできました。食事を作る方々の気持ちの入った料理は感動します。本当にありがとうございます。</p> <p>この病院に入院して1番感動したことは、大阪城を眼下に見渡せる景観にビックリ。又、期待していなかった病院食（糖尿食）の美味しさにビックリしました。毎日のメニューを保存し家に帰ってからの役に立てたいと思います。</p> <p>野菜や果物、メインの料理、お米どれをとってもよく吟味され味つけも工夫されています。この病院でマンガ本の「おしんぼ」を初めて読みましたが、正にその通りの料理です。ありがとうございます。後少しお世話になります。</p>
7/24	大阪城がとてもきれいです!!いいですね!
7/24	1階の受付の方は丁寧かつ親切で、気持ちの良い接客をされていました。病院に来るのに緊張している方も多くいらっしゃると思うので、受付の方の親切な対応にホッとされる方がいらっしゃると思います。
7/26	<p>●●手術成功。●●先生、大変ありがとうございました。どうお礼を申し上げれば良いのかただただありがとうございました。私は血管がとても細く中の方に通っていて、太刀の悪い事にコロコロと動いてつかみにくいらしいです。（若い頃からずーと言われ続けてきました。）看護師様たちを随分と困らせました。（やはり経験の多い中堅以上の方が良いのでしょうか。）●●先生のおっしゃってた通り、順調に回復し、●日目で退院の運びとなりました。●●先生に出会えた事に感謝し、全回復に努力してまいります。若いかわいい看護師様たち、ありがとう。</p> <p>●●先生本当にお世話に成りありがとうございました。この後もどうぞよろしく願いいたします。</p>
7/31	<p>●●先生と●●先生の手術説明がとても分かりやすく何の知識もない私の質問にも丁寧に答えてくださいました。</p> <p>とても安心でき手術に望むことができました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
7/31	<p>今回担当していただきました先生方の説明はとても丁寧で何でも質問に答えてくださり感謝しています。</p> <p>不安な気持ちがなくなっていくのが自分自身感じる事ができました</p> <p>●●先生、●●先生、●●先生、●●先生、ありがとうございました。</p>