

【令和4年4月のご意見への回答】

| ご意見 | 回 答 |
|--|--|
| <p>先日13番受付の●●様の態度対応が非常に悪く、気分の悪い思いをしました。患者の為を思っているのかどうか全く理解できない言動と対応でした。少なくともここへ通院している人は、完全に健康ではありません。受付の健康な人が患者を見下したかのような言動はいかがなものでしょうか。改善が見られなければ上席の方へ直接相談します。</p> | <p>このたびは、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。 今回ご指摘いただいた受付には、該当するスタッフは在席しておりませんが、患者さんがご不快な思いをされた事を受け止め、各受付に対し今回ご指摘いただいた内容を周知するとともに改めて教育をいたしました。 今後このようなことがない様に、患者さんの立場に立った対応を引き続き行なうよう心がけてまいります。</p> |
| <p>足が悪い義父の送迎に車でおとずれました。 以前、道路に駐車待ちの車が並んでいても患者の乗降だけであれば、玄関口にすぐに案内していただきました。突然本日、並んでくださいとの案内でかなり待たされそうになりました。幸い警備の方の対応ですみやかに優先して案内していただきました。 患者の乗降だけであれば優先して玄関口に案内してもらわなければ予約に間に合いません！！また義父は車いすで道路上におりていくことは不可能です。</p> | <p>駐車待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。 東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。</p> |
| <p>駐車場入口で警備の方に送迎だけでも駐車場待ちに並んで欲しいと言われた。（タクシーは別） 足が悪く、診察時間もあるのでかなり遠いところで車を降り、歩かなければならない。障がい者手帳を見せれば通して欲しい。体調が悪い時もあるので、送迎のみは通して欲しい。 駐車場への割り込みはできないはず。</p> | <p>駐車待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。 また体調不調になった場合は、別途対応いたしますのでお近くの警備員にお声がけください。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|---|
| <p>13日（水）に1F女子トイレを使用しましたが、ウォシュレットが故障しているのか使用出来ませんでした。よく故障しますね。</p> <p>それとも故障したまま放置しているのでしょうか。せめて「故障中」と書いておいて欲しかったです。私がたまたまひんぱんに故障しているトイレに当たっているだけなのでしょうか。</p> | <p>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。</p> <p>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>何かお気づきの点がございましたらお気軽にお近く職員にお声がけください。</p> |
| <p>シャワー室にも消毒液を置いて欲しいです。（椅子も除菌したい）</p> <p>北側（大阪府警が見える方）に、ソファが一つしかないので、椅子を何個か置いて欲しいです。（その方が密になりにくいと思う）ご検討下さい。</p> | <p>ご意見有り難うございます。</p> <p>シャワー室における消毒用アルコールポンプの設置については、盗難の可能性および、管理上から設置することは難しい状況です。椅子（脱衣室）の除菌についても同様の理由で設置しておりませんが、除菌シートをお渡しいたします。シャワー浴前に看護師にお声がけください。</p> <p>また、北側（大阪府警が見える方）総室奥の場所に関しては、消防法の規定によりソファ等を置くことができない状況です。ご理解の程よろしく願いいたします。</p> |
| <p>●●先生、患者さんの対応が横柄に感じる。もう少し患者によりそった対応を求める。</p> | <p>このたびは、ご意見ありがとうございます。</p> <p>すべての患者さんに対して、気持ちに寄り添って対応するように注意致します。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>2Fの飲食スペースで食事をしていると一人の車いすの男性が来られた。2人掛けの席。その後もう一人来られて3人で座ろうとされるので「ここは2人掛けです」と言うと「わかった」と3人目の女性が席の反対側に移られた。今日はずっと引き下がってくれたが、以前かみつかれて私が悪いように言われたことがある。テーブルのところには2人掛けと明記して欲しい。</p> <p>また、その車いすの男性は話の内容から入院患者と思われる。ぬけだして15分ルール（いまもあるのか）も守られずにいるのはどうなのだろうか。</p> <p>もちろんマスクなしで食べながら話しておられたのでどうなんだろうと思いつつながらその場にいた。</p> | <p>ご指摘のとおり、現在、当センターでは患者さんがご入院されている病棟以外での面会はできません。入院患者さんが、外来ロビーなど所定の面会場所以外でご面会の場合は、スタッフがお声がけさせていただいております。お気づきの点がございましたらスタッフにお申し出ください。</p> <p>また、着席していただく椅子の数にも限りがございますので、周りの方にご迷惑のかかる状況を見かけられましたらお気軽にお近くのスタッフにお声がけください。</p> |
| <p>大変お世話になっております。抗がん剤治療の為、4月18日からさくら病棟857号室に入院。今日の入院が3クール目となります。</p> <p>過去の2月は副反応が強く、メマイ、ハキケ、手足のシビレ、味覚の変動と多くの症状が長期間続きました。特に点滴を打った腕の痛みは強烈です。温湿布をタオルで巻いて痛みの緩和を図るのですが、上手くいかず苦労しました。偶々その様子を見ていた、看護師の●●さんが、温湿布をタオルで巻きその上から伸縮ネットで固定してくれました。温湿布の固定感が非常に良くなり、痛みも緩和され、睡眠も十分に取れました。</p> <p>他の患者様で同じ様な内容でご苦労されているようであれば、是非されたいと思ひ記述させて頂きました。（もう、既に多方面で広く実施されているのであれば、ゴメンナサイ）</p> | <p>このたびは、看護師の対応についてお褒めいただきありがとうございます。がん治療に伴う副作用は患者さんによって様々です。日常生活をしながら治療を行うため、看護師はその方に合った対処方法を一緒に考え工夫しております。</p> <p>今回の包帯ネットでの固定は、用途が異なるため毎回全患者さんに提供することは難しい状況ですが、痛みや辛い症状が緩和されますように、一例として提案いたします。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>抗がん剤の治療時に手と足にはめる冷却用のグローブと足用の物ですが、1時間程でやわらかくなるので3回くらい使用したいのですが、いつも2回目以降は少し冷えた感じのしかなく、前回は2回目から少しやわらかいので、しびれもひどくなった様な気がしました。出来れば3回とも硬めの凍った物が良いです。</p> <p>今、抗ガン剤の治療中で朝はパン、昼、夜は七分粥を頂いているのですがお粥のフタが開けにくいです。手術入院の時からなので、手先のしびれと関係ないと思いますが持参したふりかけのフチを使って開けています。</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す。</p> <p>抗がん剤治療中の冷却用グローブが少ししか冷えていない状況があったとのことで、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>アイスノン等の使用により冷凍庫の開閉頻度が多くなってしまったことも要因の一つかと思いますが、今後は、冷えた状態でご使用いただけるように準備を整えてまいります。</p> <p>また、お食事の際の不具合がありましたら、いつでもスタッフへお声がけください。</p> |
| <p>9Fなでしこ病棟917</p> <p>ベッド脇にある電気スイッチの操作簡便の為に『入院の手引き』の中に、『40～50cmくらいの物差しか突っ張り棒があると便利』と書いていただけたら、お腹を切って身動きつかない時でも、つけられない歯痒さは減ります。お部屋により違いはあるのですが、4人部屋窓なし側にとっては必須アイテムです。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>今後の参考とさせていただきます。</p> |
| <p>朝、10：30頃、家族の車にて送ってもらって来院しました。駐車場待ちは、かなりあったが送迎のみなので病院の横まで車で行こうとしたところ、警備員に送迎のみも、駐車場待ちの後に並べとの事を言われた。送迎のみは、タクシー同様並ばずに病院横に行っているいいと聞いているが、あまりにも警備員が強い口調で、並んでと言われるので本来どちらが正しいのか不安になりました。</p> <p>警備員は、警備会社から派遣されて来ているとは思いますが、決まりを統一して欲しい。また、客ではないかもしれないが患者なので言葉づかいや言い方をソフトに言うべきではないでしょうか。印象はかなり違うと思います。</p> <p>病院横に付けている自家用車は多々いるが、どういう判断なのかすごく疑問に思いました。</p> | <p>駐車待ちの車を追い抜いて直進することは事故になる可能性が高く、追い抜きをご案内することができません。</p> <p>東警察署と相談の上の対応であり、公道ということをご理解の上、ご協力をお願いいたします。</p> <p>また、ご不快にさせていただきました警備員の言葉使いにつきましては、指導させていただきました。今後は、患者さんに寄り添った対応を心がけるよう努めてまいります。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|--|--|
| <p>廊下で携帯電話を30分以上毎日する方がいます。これは許されるのかを聞きたいです。</p> <p>看護師さんに言うのですが、きっぱりした回答が返ってきません。その電話しているかたに看護師さんが言ってもかるくハイハイわかったと言うところを見ました。いつも同じ方が声が大きくて、まっています。</p> <p>ドアを閉めてイヤホンをつけて対処していますが、どうにか成りませんか？</p> | <p>このたびは、他の患者さんの言動で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。</p> <p>携帯電話の使用に関しては、入院案内のパンフレットや、ポスターを掲示しているだけでなく、総室奥の共有スペースにおいても、大声で毎日長電話をされる患者さんには、何度も看護師から注意をいたしました。改善していただかず対応に苦慮しておりました。</p> <p>今後も、静かな療養環境の提供に向けて他の患者さんのご迷惑にならないように、マナーを守っていただけるようお願いしてまいります。</p> |
| <p>シャワーのお湯が2分に1回くらいのペースで、5秒くらい設定温度より5度くらい熱いお湯が出てきて、何度もビックリしました。身体を癒している最中ですので、“ヒヤリ”は辛いです。改善の余地があれば是非お願い致します。</p> <p>シャワールームNo.1 No.2とも上記状態でした。</p> | <p>ご不快な思いをさせ申し訳ございません。</p> <p>設備構造上、このような事象は発生してしまいます。対応策として少しでも温度差を減らすため、設備側で衛生上支障のない程度に供給温度を下げる様にいたします。</p> |

【令和4年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今日で4回目の抗がん剤治療で、10階のなでしこ病棟で入院中ですが最初は苦情的な事もありましたが、この10階なでしこ病棟の看護師さん全て特に

●●さん●●さんの対応は患者の事を考えテキパキした対応明るく接して下さい私自身も抗がん剤の副作用が酷くて辛いですが、これから先も頑張って治療に専念しようと思いました。

人々、苦情も多々あり文句も言う人が多いですが、やはり出来る人、看護師さん達もこのご意見ご感想を読んで頂き誉めてやる事も感じてますので看護師長はじめ上司の方々に●●さん●●さんに直接宜しくお願いします。

本当に素晴らしい10階なでしこ病棟です。

2022年4/13（水）AM退院日 化学2泊3日

- ・入院日には●●ナースと●●ナースが点滴や副作用の説明等不安を取り除いて下さいました。
- ・●●Drが手術中のわたくしの主治医である●●Drの代理にて採血の説明に来て下さいました。骨髄抑制もOKなど、自信持って！と励まして下さいました。
- ・点滴当日は、●●ナースと●●ナースが付き添って下さり不安な中、アレルギーも出ず完了することができました。ホッとしました。
- ・●●ナースは夜担当して下さいアバチンの説明もして下さいました。
- ・薬剤師の●●さんは入院日は薬の説明や血圧計の購入についてアドバイスして下さいました。
- ・わたくしの主治医である●●先生は点滴中も退院日にも回診に来て下さりわたくしの質問や不安に対し的確なアドバイスやお答えを頂戴しました。まだ一度の診療のみの顔合わせにもかかわらず、私の体内についてとても詳しく把握して下さい、力をいただけます。気持ちが救われます。皆様本当にありがとうございます。

【令和4年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

大変お世話になりました。病院に関わるすべてのスタッフの方々、ありがとうございました。

いつも先生、看護師さん、色々なスタッフの方々によくして頂いて大変お世話になっています。

出来る事がだんだん時間がかかったり、道具をつかったり、日々手足のしびれがありますが、なるべく自分で出来る事は自分でやりたいと思います。髪が抜けてきてタオルに髪が付着して取りにくいので、ダイソーの使い捨て不織布やわかパータオルを使ったりしています。

いつも、血管がでにくく、細いので抗ガン剤の点滴治療の際看護師さんには迷惑かけています。今回も●●さんには大変お世話になりました。点滴の際、血がシートに付着してしまい、シート交換の方や洗濯して頂く方にはお手数おかけしますが処理の方よろしく願います。

こちらに來られて間もない●●先生もいろいろとお話を聞いて頂いてありがとうございました。抗がん剤治療も大変ですが周りの方々に支えて頂いて本当に感謝しています。

同じ部屋の方々も短い時間でしたがありがとうございました。

【令和4年5月のご意見への回答】

| ご意見 | 回 答 |
|--|--|
| <p>1Fローソン向かいの女子トイレ、ウォシュレットが故障していて使用できませんでした。先日は2階のトイレで同じ目に合いました。以前にも何度もあります。とても運が悪いただけなのでしょうね。何とかありませんか。</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。該当箇所の点検を実施いたしました。</p> <p>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>何かお気づきの点がございましたらお気軽にお近くの職員にお声掛けください。</p> |
| <p>トイレの扉の内側に髪の毛がついていたのを声掛けしたら看護師が掃除を依頼した。掃除の人は床、溝をモップで拭いて終わり帰ろうとした。トイレの扉の内側を拭くように依頼したら内側だけ拭いて帰ろうとした。その時、洗面台下を見ると古い血がこびり付いていた、掃除の人に拭くように依頼した。もう少しきちんと掃除してほしい。</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。ご意見いただいた内容を踏まえ清掃業務の業務責任者へ指導を行いました。またお気づきになりましたら、お近くの職員にお声掛け下さい。</p> |
| <p>不思議なことに腎臓に関する診療科がありませんが、腎実質の細胞ががん化して悪性腫瘍になることもあります。診察科必要ではありませんか。</p> | <p>ご質問、ありがとうございます。</p> <p>ご指摘のとおり、腎実質の細胞ががん化して悪性腫瘍になることもあります。</p> <p>このようながんで最も多い悪性腫瘍は、腎細胞がんです。</p> <p>腎細胞がんを含め、腎実質の細胞ががん化した悪性腫瘍は、当センターでは泌尿器科が対応しています。</p> <p>腎臓にできる腫瘍は、腎臓内科がある病院でも当センターと同様に泌尿器科が担当しています。</p> |

| ご意見 | 回答 |
|---|--|
| <p>今日血管下肢エコーで検査に来ました。検査技師さんがおじいちゃん（男の人）ばかりで私は、下半身を脱ぎ内股の検査エコーをするのに男の人はおかしいでしょうか？人がいないからと言いつけておられましたが、スケジュールに男の人と女の人を枠を決めて女性患者さんには女性技師さんを必ず付けて下さい。男性技師さんは平気ですが、私は不快でした。人がいないというのは言いつにはなりません。検討ください。</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。 当検査部門の下肢血管エコーは、女性技師も男性技師も担当しています。女性技師を希望される女性患者さんがいらっしゃる一方で、女性技師を避けたいという女性患者さんもいらっしゃいます。生理機能検査室では、同性技師による検査をご希望される方にはお申し出いただくようにしていますが、再度分かりやすいように案内文等でご案内させていただきます。 患者さんにはご要望に沿った形で検査を受けていただけるよう、今後も努めてまいります。</p> |
| <p>本日10時30分頃CT検査で入室した際、●●さんという看護師さんが昨年CTでアレルギーが出たと言っておられますが、具合が悪くなったのですか」と質問されましたが、「昨年3月に言われたので覚えていない」と答えるところ「それだったら具合悪くないですね」と大きい声、強い口調で言われた。質問内容が理解できない。その後も強い口調で反省した感じは全くなかった。こんな人が居るんだ！！と思い3階の受付にロッカーキーなどを返却に行く、その時先ほど注射をしてくださった別の看護師さんが来てくださった。（名前を見るのを忘れたので分かりません）婦長と今回のこと話されると言っておられた。その日の気分を相手に仕事をする事はプロ失格だと思います。●●さんもっと心を込めて仕事をしてください。</p> | <p>この度は看護職員の言葉遣いや態度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。 スタッフには、患者さんに対する接遇について指導、教育をいたしました。 今後、丁寧な対応ができるよう努めてまいります。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>私の前のベットの方が、毎日接骨院に行っていた方が、痛いからリハビリしたいとずっとおっしゃっていて今朝、療法士の方が来られてずっと施術。長い時間、大き目の声でおしゃべり。入院している人は肩も腰も痛いです。言った人だけしてもらえるのが不思議です。その人は、病棟内をヒールのついたサンダルで夜中もカンカンと歩かれます。靴を忘れてきたなら貸し出しをしてもらいたいです。足音が耳につきます。</p> <p>1番伝えたいのは、5/13（金）15時前に来た前のベットの方の娘さんは16時現在帰りません。ずっと大きな声でしゃべっています。20分ほど前に受付の人に言いに行きましたが、なぜか何の対処もしてくれません。とても良い病院なので残念です。</p> | <p>今回のご意見を受けて、入院中の履物について確認したところ、入院用の靴が壊れたため急遽別のものを代用しておられました。直接注意し、音が出ない靴に変更いただきました。</p> <p>面会時間については、受付から看護師へ伝達するのが遅れ、ご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>面会のルールを守っていただけるようスタッフへ周知し、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。</p> |
| <p>検査結果のみ聞きに来るのに長時間かかります。遠距離の場合WEBで受診があれば助かります。メディカルゲートも非常に助かっています。今後のことを考えてくれたらうれしいです。</p> | <p>メディカルゲートをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>検査結果のみを聞くために来院が必要なことに不便を感じられているとお見受けいたします。患者さんの個別のご事情により違いがあると思いますが、「検査結果」によっては患者さんのお体を拝見しないといけないケース等もございます。前述の例以外にも、さまざまな理由により現時点ではオンラインセカンドオピニオン以外のWeb診療（オンライン診療）は導入しておりません。今後のWeb診察（オンライン診療）の検討の参考にさせていただきます。</p> |
| <p>今後の外来でいつでも相談できるような専門看護外来のようなものを設置していただくと助かります。治療については、先生に聞きますが、それ以外の生活の細々したことをどこに相談したら良いか、わかりませんでした。</p> | <p>外来診察時に、医師に専門・認定看護師との面談希望をお伝えいただけますと、当日もしくは次回の診察日に看護外来予約にて対応するシステムがございますので、ご活用いただくと幸いです。</p> <p>今後も、患者さんの生活を支えていけるように努めてまいります。</p> |

| ご意見 | 回答 |
|---|--|
| <p>2階の測定コーナーで流している音楽が診察待合まで聞こえてくる音量で、気分が悪い、おまけに宗教音楽のようで気持ちが悪い、おかげで頭がガンガン鳴り、胸がムカムカし、診察を受ける体調ではなくなり、先生とほとんど話せませんでした。二度とあんな音楽、あんな音量で流さないでください。</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。 外来で流れております音楽は、患者さんからいただいたアンケートのご意見を踏まえて種類や音量を設定しておりますが、調節ができますので、お近くの職員にお声掛けいただけましたら可能な限り対応させていただきます。 お困りの事やお気付きの点などは、職員にお知らせください。 患者さんのご意見をいただきながら、より良い環境作りに努めてまいります。</p> |
| <p>入院は久しぶりでよく分かりませんが、がんセンターは初めてです。今までの経験した他の病院（5年ぐらい前）に比べて食事量が多くてびっくりしました。手術の患者は1日中、体を動かしたり、院内の徒行は十分ではないのでひたすら静かに部屋でいるばかりです。腹が減ることも少ない？と思いますが。食事の品数と量、特に主食の量は働き盛りの30代～40代ぐらいの人が食べるぐらいあります。（驚くほどの量でした）どちらかといえば私は、年齢（80代）の割には人並み以上に食べますがそれでもやはり多すぎるように思えて仕方ありません。</p> <p>副菜は品数は3品ぐらいあるのですが、塩分を抑えても、もう少し甘みを感じられるように調理できないものでしょうか？1品減らしてでももう少しうまいと感じさせる工夫が必要ではないでしょうか。</p> <p>全体的に量より質へ！今の時代腹いっぱいより満足感のように思えます。</p> | <p>ご飯の量は、調整可能ですので、お近くのスタッフにお声掛けください。 また、患者さんお一人おひとり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> |

【令和4年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

令和4年4月25日から個室に入院している者ですが、ドクター（主治医・担当医）は毎日ぐらい病室に來られて病状を詳しく聞いていただきありがたいと思っています。また、ナースの方も丁寧に素早く仕事をしてもらい感謝しています。

看護師の皆さん長きにわたりこの爺さんのことを笑顔で見守って下さりありがとうございました。また、会いましょう。

入院中は色々とお世話になりました。ありがとうございました。退院と言ってもらえたら、普通うれしいはずですが、この病気を言われて初めて、不安に感じました。ここでの入院生活がすごく良かったんでしょね。

●●先生

●●先生の初診の帰りに、「都会の先生ってすごいなあ！ちょっとチャラそうやな」と主人と話していました。でも、病気のことやその他娘のことまで気遣ってくださって嬉しかったです。病院で先生を見かけると「寄ってきて話をしてくれへんかな」と思っていました。

●●先生

私の聞きたいことを色々教えてくれてありがとうございました。優しいトーンでお話してくれるので、聞くのも聞きやすかったです。また、来週も宜しくお願い致します。

看護師様

いつも優しく接してくれてありがとうございました。個人的な話までさせてもらったりしてすみませんでした。娘が今まで「看護師になりたいと思ったことはない」と言っていたんですが、今回の私の病気の件で「笑顔が素敵な看護師目指すわ！！」と初めて言われました。今回入院してみて、えらい大変な仕事を指してみたら～といったことに私自身後悔しましたが、頑張っしてほしいと思っています。

【令和4年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

この度は、外科の手術をしていただく為、3週間ほどお世話になりました。入院時と手術前後1週間、1日15分の面会時間以外私には、通ってくれる者はいなくて常に不安を抱えたままこの先本当に回復して元気に日常生活が送れるのか先生方や看護師さんたちの調激務を目にすると口に出すこともはばかれました。勤務の役割分担があって、ご自分の激務に精一杯のようでした。そんな時、ある看護師さんが優しく家庭の事情や今の心境を聞いて下さり思わず涙ながらに私には同居で重度の障害と介護を要する家族がいて、自分と2人分の心配があることを一気にしゃべりました。真剣に目を見て共感してくださり家族への連絡の取り方や私の心配事は何でも相談すればいいよ、一緒に頑張っていこうと手を握り安心感を下さいました。このセンターの早期リハビリのおかげもあり、次第に状況判断もできるようになりました。笑顔で先生や看護師さんにも話しかけられるようになりました。私に気づいてくださった看護師さんありがとうございました。

先生方の技術はもちろんですが、この度は、私の精神面を支えてくださった看護師さん存在に自分でも驚いています。皆様ありがとうございました。

食事がすごく丁寧に作られていてすごくおいしかったです。

それと先生も看護師さんもその他の方も親切にしてくださってありがとうございました。

抗がん剤治療の時、担当看護師●●さんすごくしっかりして今まで他の看護師の方々は血圧計ってもスルーしそのまま投与するけど、●●さんは血圧が高かったので直ぐ担当医に連絡し、確認として抗がん剤を投与してくれました。その間もわかりやすく説明してくれて一番信頼できる人だと思っています。

【令和4年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

私は、他院で1度胃の切除手術を受けましたが、取り残しがあった為、貴院に転院を希望し、今回こちらで2度目の手術をして頂きました。

非常に有名でお忙しい先生だと分かっていたのですが、私のわがままで、執刀医を●●先生にお願いしたところ、快く承諾してくださいました。入院・手術の日程が決まるまでは、人気の高い先生なので、やはり日数が少しかかりましたが、術後の回復も。他院の時より早く、入院から退院まで1週間だったこと2度目の手術だったので、びっくりしています。●●先生に執刀をお願いして本当に良かったと思っています。

●●先生本当にありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

また、入院中は●●先生、●●先生、看護スタッフの皆様にも何度も気にかけて声をかけて頂いたり、温かく見守って頂いたこと、感謝しております。こちらの病院に転院して来て本当に良かったです。ありがとうございました。

【令和4年6月のご意見への回答】

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>なでしこ病棟の食事ルームには雑誌、新聞が有るが、さくら病棟のルームには有りません。さくら病棟の人がなでしこ病棟の雑誌等を貸し出しOKにしてもらえませんか。</p> | <p>他の病棟のデイルームに設置しております雑誌や新聞などの貸出におきましては、他の病棟への患者さんの行き来となることから、現在、感染対策の面から行っておりません。 ご不便をおかけいたしますが、当病棟の本や雑誌をご活用いただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。</p> |
| <p>荷物を持ち帰りが大変なので、ロッカーが欲しい時があります。一時退院で又直ぐ入院の時は助かります。どうかよろしくをお願いします。</p> | <p>不審物・危険物などの防犯上の問題や、忘れ物・紛失物などの管理の問題から、当センターには荷物預かり用のロッカーを設置しておりません。 皆さまにはご不便をおかけすることもございますが、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。</p> |
| <p>6/14PM 2時40分手術の後ICUへと移動、目が覚めると広い部屋に一人のみナースコールもなく、ナースもいない周りの部屋からはワイワイ男女の声が聞こえる。しばらくすると、看護師らが現れた「一人で心細かった」と言ったら「あんただけの世話をしてるのではない。人手不足や。」とリーダーらしき女看護師が言い放った。その他色々言われたが、これだけはよく覚えている。それと、「泣いてるは涙が出てる。」と言い拭く真似をした。涙を出した覚ははない。 こんな看護師仕事できて人間性はゼロがんセンターにこんな人間が実在したとは！自分のストレスを患者に向けている。</p> | <p>集中治療室入室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。 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、医療者から全ての患者さんが見渡せる環境にしています。患者さんの容態に合わせて安全に治療・看護を提供するため活発なコミュニケーションが必要となる場合があり、室内が騒がしくなることがあり、ご迷惑をおかけしました。 今後も、患者さんが抱く不安や心細さを理解し、患者さんの気持ちに寄り添えるよう指導をまいります。</p> |

| ご意見 | 回答 |
|---|--|
| <p>携帯電話4人部屋での通話は禁止とありましたが、何人もしていました。また、看護師の注意なし。</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。 携帯電話の通話に関しましては、センター内で使用可能エリアが決められており、患者さんにお守りいただくようお願いしております。 再度看護スタッフへの周知を行い、患者さんにお守りいただけるよう努めてまいります。</p> |
| <p>看護師と患者の対話で、声が大きく、友達感覚で喋っている人も多くいました。 また、男性看護師の声の大きさには辟易しています。もっと小さな声で喋ってほしいです。また、友人みたいな言葉遣いや趣味の話をしたりおよそ医療とは関係ない無駄話が多く見られました。</p> | <p>当センターでは、長期入院の患者さんも多くいらっしゃるため、親近感を持って患者さんと接するあまり、言葉遣いや話の内容に関しまして、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。 声の大きさに関しまして、適切な声の大きさを考え会話するよう、自身の言動について一人ひとり考えてまいります。 今後も、患者さんが少しでも快適な入院生活を過ごしていただけるよう努めてまいります。</p> |
| <p>カルテNo.や診察券番号について、呼び名称を統一していただきたい。分かる人はいいが、初めての人にとっては同じことを言っている番号と分からない。病院関係の人は分かるけど私たち患者側からは一度問い合わせか説明を聞かないと分からない。名称の統一化が必要ではないでしょうか。検討お願いします。</p> | <p>ご不便おかけして申し訳ございません。 多数の業務で識別番号を扱う中で、呼称統一が困難なことと、従来からの呼称に慣れている他の患者さんが一定数いらっしゃると推測されることから、現状では検討を行っておりませんが、職員がどの番号を言っているのか確かでないと感じられるときはご遠慮なくお近くのスタッフにお尋ねください。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|---|
| <p>院内放送のボリュームが大きすぎてうるさく感じます。ビックリすることもあります。もう少し下げてください。</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。 センター内の放送音量は非常時使用も含め適宜調整させていただいております。患者さんのお呼び出しのほか、当センターからのご案内・お知らせも放送しており、耳の聞こえに何らかのご不安を感じられている方にも伝わるよう現在の音量で設定しております。 今後は一層、声のトーンなどを意識したアナウンスに努めてまいります。ご理解のほどお願いいたします。</p> |
| <p>15日に手術しました。 手術着に着替えたのですが、たまたまその日の担当は男性看護師さんでした。上の下着を全部取って着替えるのが嫌でした。やはり女性患者の着替えは女性看護師さんの方がお互い良いと思います。 彼は、緊張している私に手術室まで話しかけてくれたり気を使ってくれとても穏やかな看護師さんでした。</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。 お着替えの際には、患者さんのお気持ちを確認し、可能な限り女性看護師が対応できるよう努めてまいります。</p> |
| <p>各班チームにより考え方方針がバラバラなのはなぜか。 電気のついている場所、時間・ナースステーション前の使用方法（飲食など）</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。 各病棟において、電灯のついている時間は6時～22時となっておりますが、看護師の処置など対応により多少時間が前後することがございます。 今後は、なるべく同じ時間に点灯、消灯できるように心がけてまいります。 また、ナースステーション前の利用においては、原則飲食は禁止とさせていただいておりますが、治療に伴う嚥下状態の観察や、言語療法士や看護師の介助を必要とする患者さんに限り、ナースステーション前で飲食を行い、治療ケアを継続しております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>手術・治療を受ける際先生の爪の長さにびっくりしました。爪が長いです。切る時間もないほど忙しいということでしょうか。とても不潔に感じますし。不信感を抱きました。ちゃんと爪は短く切ってくださいよろしくお願いします。</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。 スタッフには、常日頃から身だしなみに関して注意するように指導しております。 ご指摘を受けて状況を確認しましたが、その時点で爪を長く伸ばしているスタッフは確認できませんでした。 皮膚外科医は局所麻酔での細かい手術が多いことから、爪の手入れを行うよう引き続き指導してまいります。</p> |
| <p>シャワーに入るため、傷口の上に防水テープを貼ってほしいと看護師さんをお願いしたら、いつもならすぐに処置室で貼るので待っててくださいとやってくれるのに、ある看護師さんだけ、担当の人に言ってやってもらうから部屋で待っててくださいと処置してくれませんでした。どうしてこうも対応が違うのでしょうか。毎回担当の方がしてくださっていたわけではありません。病院の都合だけを患者に押し付けるのはちょっと違うんじゃないですか。</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。 シャワー前の対応につきましては、患者さんの状況をよく把握している担当看護師が対応することが多いのですが、いただいたご意見を部署で共有し、お待たせすることがないように、スタッフに指導いたします。 今後も患者さんの立場に立った対応を心がけてまいります。よろしくお願いいたします。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|---|
| <p>高齢者優先人間ドックだとは知らず、いろいろな方のご紹介出来ました。初日は、「帰る日は昼ぐらいに帰れる」と言われたのに、2日目になったら高齢者優先で私が今日は一番若いから1番遅くなると言われた。初日と言っていることが違うのとかえって仕事する予定だったので変えてもらったが、こんな差別有りますが？若いという理由でこんなこと言われると思いませんでした。高齢者優先人間ドックなのであればHPや書類、初日にそう言ってほしかったです。</p> <p>どおりで2日間検査しても早く終わっても後から来た人が終わっていきなと思いました。</p> <p>私も千葉でクリニック経営しておりますが年齢などで差別したことはなく驚きを隠せません。このドックに参加すると若い人は大変なんですね。</p> | <p>当センターの人間ドックをご利用いただき誠にありがとうございます。</p> <p>ご案内させていただく際の説明が不十分であったことで、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当センター人間ドックでは、基本コース以外にも多種多様なオプションをご用意させていただいております。個人により受けられる検査内容も異なってまいりますので、多少順番が前後することもございます。</p> <p>全ての受検者様が、快適に安心・安全な人間ドックを受けることができるよう今後とも努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> |
| <p>男子トイレにクイックワイパーモップみたいなのを置いて欲しい。立ち小便などで便器前に水滴が落ちていると看護の方に言うほどでもないが、座っているのにパジャマが濡れそうで困る。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。</p> <p>トイレのモップ設置については、衛生面・安全面の観点から見送りしております。不潔な気になる汚れがあった場合、お近くのスタッフにお声がけください。少しの汚れでも、清掃いたします。</p> |
| <p>ドレーンが付いている間に入浴について、どうして良いかも少し案内が欲しい。</p> <p>シャワーで下半身だけ洗って、上半身や顔をタオルで濡らして拭いていました…</p> <p>また、脱衣所に鏡が欲しい。</p> <p>首に切れ目やドレーンがあるので、どこまで触れるのか見ないと拭けない。</p> | <p>説明が不足し不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>頭頸部の手術後で頸部にドレーンが入っている場合、頸部は暖かいタオルで清拭し、下半身はシャワー浴をしていただくように入浴のご案内をしております。</p> <p>また、頸部のドレーン周囲や背部などの見えにくい部分の清拭は、看護師にお声がけいただくようにご案内してまいります。</p> |

【令和4年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

入院中は、スタッフの方々にお世話になりました。

院内美容院こもればの皆様が本当に優しい良い方ばかりで、とても相談しやすいです。心から感謝しています。これからもよろしくお祈いします。これからも頑張ってください。

普段は乳腺外科で通院、治療をしておりましたが、薬の副作用で今回口腔外科●●先生に手術していただくことになりました。手術の内容、手術後の状態やそれに係る副作用など一般人ではイメージしにくい手術でしたが、とても詳しく分かりやすく説明していただき、日程調整にはお電話まで頂いたので当日は不安がなく先生に全てお任せすることが出来ました。手術も特に大きな問題なく無事に終わり、感謝しております。

乳腺外科、担当医の●●先生が手術室にも一緒に入って下さっており、とても心強かったです。入院中、日に日に変化していく痛みのケアにもそれに合わせたお薬の処方を迅速にしてくださりとても安心することが出来ました。●●先生、●●先生を中心にサポートしていただいた看護師さんのおかげで、良い入院生活が過ごせました。今後もよろしくお祈いします。

【令和4年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

肺腺癌になり6年が過ぎました。

こちらの病院で大変お世話になり長く生かしていただいております。先生、介護士、師長、事務の方々、お食事を用意するの方々、掃除をする方々の方も皆さんプロ意識のすばらしさにこちらの病院で治療していただき感謝でいっぱいです。入院のたび笑顔と気配りに主人、娘2人ともとても喜んでおります。主治医の先生も●●先生、●●先生、●●先生と変わりましたが、どの先生にも一生懸命寄り添っていただき感謝いたします。2022年3月24日より●●先生にお世話になり始め大変なお忙しいお仕事の中いつも笑顔で穏やかに話を聞いていただき、主人も娘2人もまたすごい先生に巡り合えたと、この病院で治療していただき良かったと話をしております。6年過ぎて後どのくらい分かりませんが、今回の入院も生きる力を充電していただきました。体力がある限り生きたいと思います。先生、皆様今しばらくお力をお貸してください。感謝いたします。

ヘアサロンこもれびを利用させていただきました。数年前の入院時から定期的に利用させてもらっています。毎回丁寧なカットをしていただいております。髪について悩んでいることを話すと、対処方法など色々教えてくださいました。また、セルフケアでお会いする時も、気軽にお話しして下さいます。どうしても、隣の方の話が聞こえてしまいましたが、通路を通るときにカーテンで隠して見えないように対応されていたので、プライバシー対応もされていました。（脱毛、ウィッグの相談されていたのでその方もありがたいかと思います。）以前、患者セミナーでも、分かりやすい説明を聞かせてもらいました。また、利用させていただきました。いつもありがとうございます。

看護師の方は皆さん笑顔で親切に接して下さいます。分からないことを聞いても快く教えてくださいました。シャンプー、シーツの替え、ベットの掃除も丁寧です。皆さん優しいです。

13階なでしこのナースの方々がとても親切にしてくださるので、入院はしているのですが、心が安らぎます。

●●先生次回入院の時も他の階に入院しないように13階なでしこでお願いしております。

【令和4年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

手術に当たって日本一症例の多い病院ということで大阪国際がんセンターを選びました。結果的には大正解でした。先生方の親切な対応と神の手のおかげで私は順調に回復いたしました。本当にありがとうございました。また、手術慣れした看護師さんもお掃除の皆さんたちの行き届いた対応に感謝しています。ありがとうございました。心からお礼申し上げます。

この度、私の診療、入院、手術、看護に携わっていただいた全てのスタッフの方々に感謝します。センターでのクイック外来でスムーズな対応ですぐに検査へ主治医の●●先生の手術の必要性治療法を家族同伴で納得しての入院、手術は即決でした。私にとってお産以外の入院は初めての経験で不安ばかりでしたが、優しい口調で先生のお話は安心出来、医事から入院連絡を待つ間は風邪やコロナの予防に努めて準備をしました。なんと初診から入院まで超スピードで20日間でした。入院→手術→ICU一泊（酸素量不足のため）→病室へ。麻酔科のおかげで術後の痛みも和らぎ、入院中の看護師さんは男女問わずみんな優しく昼夜交代される方も私の体の状況を良く知っておられるので、職員間の連携がスムーズだと感心しました。先生方も忙しい手術の合間を縫って1日2回ほど病室まで診に来られ日増しに信頼関係を実感しました。このセンターを選んでよかったと心より感謝しています。

病院内での取り組みについて

6/7（火）院内コンサートに参加致しました、ピアノ、チェロ、バイオリンの奏でる音楽で心にも身体にもお薬とは違ったものが染み渡り、大変感動しました。「治療」とは日々の生活の中にもさりげないこと、出来事にも関りがあって、自分がどう受け止めるのかを再確認しました。マスクの下は涙と鼻水で大変でした。本当に素晴らしい企画ありがとうございました。

6/9（木）リハビリカラー相談会を利用しました。自分に合った色味をアドバイス頂けたことは大変参考になりました。カウンセラーの方がとても明るく、私自身のチャームポイント（強み）を「ここが素敵」と言ってくださり、私が苦手としていた部分が他人から見たら、強みに取られるんだと驚きでした。とても有意義で楽しい時間でした。ありがとうございました。

【令和4年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今回、大腸がんになり、当センターで手術していただきました。64歳になるまで病気になるっていうことが無く、まさか自分自身がそれのがんになるとは、手術はどんなだろう。不安な日々が続いていました。病棟のゆっくりした空間、先生方や看護師の方色々なスタッフの方も親切な方々ばかりで心配も薄れました。

今回、新人の看護師の方もおられて、経験を積んで立派になって下さい。

点滴のアラームが鳴るのは寝不足になりますね。それでなくても枕が変わって寝れない。点滴が外れる前日は、アラームが分からなかったです。

入院診療計画書分かりやすくて良いです。良かったです。お世話になりました。ありがとうございました。

●●先生・●●先生・●●さん・●●さん・●●さんたくさんのスタッフの方々お世話になりました。ありがとうございました。私は、別の病院で大腸がんの告知を受けセカンドオピニオンでこちらに来て本当に良かったです。●●先生を始め親切、丁寧に接していただきありがとうございました。。これからも通院がありますのでよろしく願いいたします。

【令和4年7月のご意見への回答】

| ご意見 | 回 答 |
|---|---|
| <p>抗がん剤治療の時、グローブが溶けてくると手足の先が痛くなるので交換してほしいけど、凍ったのがなくて、アイスを曲げて対応して下さいありがとうございました。それでも溶けて、1時間は痛くて外してしまいました。凍ったグローブと足の分は確保してほしいです。</p> | <p>抗がん剤治療を受けられた際に、凍った状態のフローゼングローブの不足により、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。 最適な状態のフローゼングローブとソックスを患者さんに提供できるよう、物品と設備について検討いたします。</p> |
| <p>消灯時間を過ぎてからのネット動画の視聴→イヤホンを付けてほしい。 普段吐き気があり、動画を見ていると落ち着かれているので患者仲間としては気持ちわかりますが、12時過ぎてもちむどんどんを見られていて子役のシーンは叫ぶシーンが多いので、音漏れには気を付けてほしいです。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 消灯時刻を過ぎてからのスマートフォンでの動画の視聴や、4人部屋での携帯電話の会話については、患者さんにルールをお守りいただくよう引き続きお声掛けをまいります。 また、お困りのことがございましたら、ナースステーションにお伝えください。</p> |
| <p>9階なでしこ病棟ではドライヤーがシャワー室にありましたが他の階では処置室にあり、脱毛してからはドライヤーを借り辛くなりました。→他の人にあまり見られたくないから</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。 ドライヤーのご利用につきましては、恐れ入りますが、入院された病棟で借用した後に、シャワー室でお使いいただけますと幸いです。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|--|--|
| <p>先月、入院していた時もそうでしたが「夜の担当です」と来た看護師さんは男性でした。</p> <p>朝、採血に来た時、太い長い針で採血していたので「細い針をお願いします」って言ったのに太い針のまま採血し、結局、血管を外し・・・採血失敗。それ以来・・・男性看護師は外して下さいとお願いしていたのに・・・今日来て「明日の検査の事聞いてますか。内視鏡。」「間違った検査情報言いに来たんですか?」明日の検査はエコー検査です。間違いを言いに来る看護師は来てほしくない。</p> <p>採血の針の事、間違った検査情報を言いに来るのはやめてほしい。</p> | <p>患者さんの訴えを十分に聞かないまま採血を行ったと受け取れるような言動と採血の失敗により、患者さんに多大なストレス与えてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>安全に安心して採血を受けていただけるように、採血の技術トレーニングを重ね、努力してまいります。</p> <p>また、患者さんのお気持ちに寄り添えるよう接遇教育にも努めてまいります。</p> <p>加えて、検査説明の場面において、確認不足により誤った検査の説明を行ってしまい、ご不安と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>患者氏名と検査名の確認を確実に行ったうえで、検査説明を行うことを当該看護師に指導し、部署でも共有いたしました。</p> |
| <p>朝5時頃、抗がん剤治療の後、汗をかいて暑かったけれど、急に体が冷えて、自販機のホットドリンクを探しに行ったけれどなかった。</p> | <p>ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>自販機でのホット飲料の販売は10月以降の予定です。通常はもう少し遅い時期ですが、一般市場よりも早く切替えを実施してもらうよう業者と調整しております。</p> <p>コンビニやカフェ、レストランではホット飲料を通年提供しておりますので、大変お手数ですがそちらのご利用をお願いいたします。</p> |
| <p>トイレのバックを一時おき（かける）するフックの場所を低い所に是非設置して頂きたい。高い所へかけるのは体調が悪い時は難しいです。</p> | <p>荷物をかけるフックにつきましては、転倒時の安全を考慮して現状の位置に取り付けております。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p> |
| <p>入院していますが、看護師の採血が嫌です。他の人は分かりませんが、僕は2回刺し間違いがあります。その度に血圧がかなり上がります。</p> <p>人それぞれ思い方はありますが、僕はダメです。間違わない看護師でお願いします。</p> | <p>この度は、看護師が1回で採血することができず、患者さんに多大なストレスを与えてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>採血は患者さんが受ける機会も多いうえに痛みを伴うため、看護師は確実に習得すべき技術です。</p> <p>患者さんに安全で安心して採血を受けていただけるように、看護師一同、採血の技術トレーニングを重ね、努力してまいります。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>がんセンターにタクシーにて乗り入れる時、右折禁止マークはありません。 その場で注意されましたが、この件について早急に対処願います。交通違反ではありません。</p> | <p>当センターにおきましては、病院敷地内の前に「右折進入はご遠慮ください」という看板を設置し、ご来院の皆さまに右折進入しないようにご協力をお願いしております。 協力依頼に関しては、大阪府警東警察署より通行者の安全と事故防止のために指導されておりますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p> |
| <p>前々から思っていたのですが、月曜日に●●医師の診察があるのですが、「体調はどうですか？」しか聞いてきません。こうこうと言うと、主治医に聞いてと投げられます。その割に、血液の好中球数や白血球の数値が下がっているからその時は治療はできませんと、それこそ主治医との話でしょう。私は、25日の検査の結果を主治医から説明を受けていません。それから、今週で治療が終わるのですが、退院したら「2人主治医」の体制を利用しようと思っていて、その件で●●医師は、もううちの病院とは関係無い。治療も終わり。みたいな毛嫌いされている言い方をされました。こちらは、これかも不安で仕方ないし、転移や再発を考えながら余生を過ごしていかなければならないのに突き放すような口調でした。こちらは、これから不安の中、医師を信頼しようと努めていますが、何回もそのような回答では不信しかありません。医師同士の連携も大事ですが、まず、患者に説明するのが先では無いでしょうか。 医師の前に、人としてどうかと思います。立場が逆になったらどう思いますか？</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。 今後は患者さんのお気持ちに寄り添い、検査説明を行うよう気を付けてまいります。</p> |

| ご意見 | 回 答 |
|--|--|
| <p>毎回、60分～120分程待たされる。 予約時間に余裕をみるか、少し工夫をしてほしい。 今後どうされるのか回答をお待ちいたします。</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。 ご指摘を受けて状況を確認しましたところ、受診された日は特に予約が50人近くと多く、また入院対応や処置によりスタッフが普段に比べ不在になる時間も多く、特に患者さんをお待たせしてしまっておりました。 当センターでは、4月から部分的に2診制とし、スタッフを増やすなど待ち時間は短縮傾向にありますが、患者さんが集中してしまう日や他の診察との兼ね合いによっては長い時間お待ちいただくこともあるのが現状です。 今後も待ち時間短縮に取り組んでまいります。</p> |
| <p>トイレもプッシュ式の洗剤ですが、自動でハンドソープが出るのにして欲しいです。</p> | <p>ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。 トイレに設置しているプッシュ式のハンドソープについては、使用した後に手を洗い流すことから感染上特段の問題がないため、自動式のものには当センターでは設置しておりません。 頂いたご意見を基に今後の運用を検討してまいります。</p> |
| <p>親族の見舞いに行った時、病院の入口に消毒液が置いてあるだけで受付で検温も無し、コロナ禍でこの対応はいかなものなののでしょうか。 他の病院はもっと厳しいと聞きますよ。</p> | <p>現在、当センターでは新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため面会禁止とさせていただいております。 なお、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>にも掲載しております。 以下にも転載いたします。 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。 今後もお来院の皆さまが安心して当センターをご利用していただけますよう努めてまいります。</p> |

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

10日間入院、通院を含めお世話になりました。

通院の時から看護師さん、お医者さんから、優しくお気遣いいただきました。特に私が不安で動揺していたので、看護師さんがその都度、わざわざ声を掛けて気持ちに寄り添ってくれました。

手術後、集中治療室の時に薬が合わないのか、嘔吐して苦しい時に、看護師さんが「今が一番しんどいですから、これからはどんどん良くなります。良くなるしかないですからと言ってきて、凄く気が軽くなったのを覚えています。今のしんどさばかりになってしまって冷静にはなれない時に、はっと気付かせてくれました。それでもしんどかったけど、良くなるんだという方に気を向けるようにしました。

入院中も気に掛けてくれて、私の心地よいようにしてくれ快適に過ごせました。（よくなってからですが）体を拭いてくれたり、歩く練習に付き添ってくれたり、私の様子を見ながら、無理なく少しずつできたので、良かったです。

あとご飯がとても美味しくて。回復してからは毎食完食していました。

特別メニューもあり、丁度食べれそうな頃だったので注文したら美味しく、食べるととても幸せな気持ちになりました。今後も美味しい料理を作り続けてください。食べられる人も少ないかも知れないけど、私は、しんどい時も食べれるものだけ食べて、少しでも体には良かったなと思ってます。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

1月の手術入院から●●先生をはじめ転勤された●●先生、●●先生、麻酔科の先生や検査の技師の方々、看護師さんや薬剤師さん、スタッフの方々、事務の方々や受付の方々、お掃除の方々や本当に多くの方々に大変お世話になりました。患者の方々も同部屋や歩き仲間に外来の時に声を掛けていただいたり、同じ階の病棟でお話していただいた方々に色々励ましていただいたり、今後どうなっていくのか色々お話していただけて助かりました。9階のなでしこ病棟の看護師さんやスタッフの方々には特にお世話になりました。

●●さんのおかげで目標をもって歩けるようになりました。歩けなくて困っている時に話を聞いてくださり、左の腰を支えてくださって力の入れ方がわかり、立ち上がる事が自由に出来るようになったのは●●さんのおかげです。

抗がん剤治療も血管が出にくいのに色々な看護師さんにお世話になりました。3回目の時は●●さんに変わり●●さんにして頂けました。11階では●●さん、●●さん、●●さん、●●さんにお世話になりました。4回目では久しぶりに9階に戻れて●●さん、●●さん、●●さん、点滴は●●さんにしていただきました。●●さんや●●さんにも久々にお会いできて嬉しかったです。清掃の方々もいつも色々気にかけてくださって、靴の位置も声をかけてくださってとても助かっています。

5回目は中々血管が出なくて●●先生に点滴していただきました。8階では●●さん、●●さん、●●さん、●●さんにお世話になりました。6回目の10階なでしこ病棟では●●さん、採血をして頂いた別の看護師さん、●●さん、●●さん、点滴は●●さんにお世話になりました。お掃除の方々も色々お話を聞いて下さってありがとうございました。

初めてのお話を色々聞いて下さった●●さん。相談室に行く事を伝えていただいたのに、CT検査後、不正出血が酷くてトイレに行きたくてキチンとお礼言えなくて申し訳ありません。家族が入院、手術をした事がなく、何百万もかかるとってお金の事知らなくて色々教えてくださってありがとうございました。

CT検査の受付の方も不正出血が酷く、どう対応したらよいか、こちらの話をよく聞いて下さって対応していただいてありがとうございました。

3回目のCT検査の結果を早く知らせて下さった検査担当の方と先生ありがとうございました。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつも材料費が値上がり、栄養面やカロリー計算、限られた時間で、大変な事が増えるばかりですが、ご飯を作ってくださいありがとうございました。いつも帰りはスーツケースをローソンから送っていただいていた。●●さん、いつも受付してくださいありがとうございました。●●さんもゆうパックの割引を教えてくださいありがとうございました。買った物をハサミで開けてくださったり、パジャマやタオルのレンタルも大変助かりました。受付の方々も色々、電話対応していただき、気持ちが悪くなりました。

父や母も病院に慣れていないので、手術の付き添いの時に色々、対応していただきありがとうございました。

今は、手足に痺れがあったりするので、前のように動きにくいですが、もっと動けるようになったら、患者仲間の方々に教えていただいたお店に行きたいと思っています。

まだまだ検査は続きますが、とりあえず、手術と抗がん剤治療でお世話になった方全ての方にありがとうございました。と、お伝えしたいです。

13Fさくら病棟ナースの皆さんは本当に親切で、看病されていたら凄く安心出来ました。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

看護助手の皆様方

細やかな気遣いを随所にいただきとても助かりました。お世話になりました。ありがとうございました。

オペ室看護師の皆様方

術前の不安な時に安心できるよう優しく対応頂きました。さらに麻酔時にはとても優しくお声掛けいただき心が落ち着きました。ありがとうございました。

清掃員の皆様方

いつも綺麗にさせていただき気持ちよく過ごす事ができました。ありがとうございました。

HCUの看護師の皆様方

術後すぐの不安定な時にとても安心して過ごす事ができました。ありがとうございました。

麻酔科の先生方

麻酔時に姿勢が保てず、ご苦勞をかけてしまいました。そんな中でも、優しくお声掛け頂きとても安心しました。ありがとうございました。

11階なでしこの看護師の皆様方

師長をはじめ、優秀な皆さまの見事なリレーションと、安心感、温もりある数々の対応で不安になりがちな術前術後を穏やかにのりきる事ができました。ありがとうございました。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

初めてガンとなり、不安なまま入院手術。術後の合併症に苦しみ、独り病氣と戦っている時、一人の看護師さんが「大丈夫」「絶対治るから」と力強く励ましてくださいました。

何と心強かった事でしょう。暗闇で光が差したようでした。

その後もさまざまな不安と向き合う時、要所要所での確なアドバイスをくださり、なんとか元気に退院する運びとなりました。

心のケアを過不足する事無く私の状態の心に寄り添ってください、感謝しても足りない位感謝しております。13Fさくら●●看護師さんです。

他のスタッフの皆さま、先生は元より、懸命に看護くださり何と御礼を申してよいやら、本当にありがとうございました。

これから前向きに「大丈夫」をモットーに、がんとともに生きていきたいと思います。

9F婦人科入院。

術後から先生、看護師さんの対応が丁寧で親身になって下さり、沢山アドバイスも頂き大変感動しました。術後、食事が取れなかった私にメニュー変更してくれたり、親身になって考えてくれて嬉しかったです。

「入院中不安なく過ごせるランキング」があるとしたら私はここが1位だと思います。

良い病院に巡り合え感謝しています。ありがとうございました。

この度は人間ドックでお世話になりました。

ドックの検査は苦しく、しんどいものもありますが、自分の為と頑張っています。

婦人科診察は最も辛いものですが、去年受けた時より色々な面で改善されていて、とても助かりました。

これも先生方をはじめ、看護師の皆様のお心遣いと感謝いたします。カーテンの事や看護師さんの明るい声掛けで、寄り添ってくださる態度にとっても安心感を覚えました。検査時間も短く感じました。今後ともどうぞよろしく願いいたします。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

●●Drの診察は温かくて誠実で安心感があります。

ノックをして入室する時の「はいどうぞ〜」は、いつ聞いても温かく明るい声で不安の極地にいる患者の心をほぐしてくれます。

診察中は患者の目をじっと見ながらゆっくりはっきり話してくれます。

もちろん同様に目を見ながらこちらの話を聞いてくれます。

激務の日々が続いておられると思いますのでゆっくり休暇をとっていただきたいです。

数年ぶりに来たがセンター内のサービス向上が進んでいた。

リンパ腫にて3回目の入院、昨日、検査に行つてなんと素晴らしいギャラリーに出会いました。須田さんの多数の展示！どれが1番?!何と言ってもあのポールと同じ年の私は、「ビートルズの街」2番目は迷うなと去りがたく、次に検査に伺つたらこれはまた、岩宮武二さんの作品！栄光社の本で見た！うわあすごい、この病院のギャラリー！すごさに足取りも軽く病室に戻りました。夜は、大阪城が観れる眺望に慰められ、本日は点滴治療を6時間半、全くのノートラブル、YouTubeで音楽聞きながら、本を読んだり、メールを見たり、おいしいランチを挟んでスムーズに過ぎました。先生方・スタッフの方々に大変感謝です。それと同時にあの素晴らしいアートからお薬にも負けない良き栄養剤を頂いたように思いました。検査後に、スマホで調べると府20C芸術コレクションの一覧が出てきました。何とこの病院がアートな病院として最大数の展示があるのですね。早速ナースステーションに行き、この病院内のアートの位置を詳細にくださいと言いましたら、無いとの事！奇跡的な誘いを受けて、4年前にこの病院に転院できたのですが、良きドクターのもと順調に來させていただいております。通院のたびにどこの廊下にも、色んなアートが溢れていて良いなと思つて楽しんでいましたが、やはり昨日のあの出会いは大きかったです。アートディレクター様感謝申し上げます。患者がどれだけ勇気づけられたかしれません。きっと一覧があるはず、手に入れてほしいと師長さんをお願いしました。

なんと2回目の点滴前に●●師長が届けてくださいました。ラッキー&ハッピー！点滴が終了しましたので、金曜日の退院までに少しずつ楽しませていただくと思つております。この病院への転院は、奇跡的なラッキーな出来事でしたが、今回はまた、素敵なハッピーに出会い、アートな出会いに心からお礼申し上げます。80歳超えたこの7月に素敵なプレゼントを頂いたように思います。病気で障碍者になった娘のためにも何としても元気でいたいです。主治医にもお願いしております。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

入院中は大変お世話になり、有難うございました。

6月14日突然、左肺に大きなガンがあり、肝臓に転移のあることがわかりました。

茫然自失、パニック状態でした。20日初診、23日入院。

今まで毎日忙しく動き回っていたのが、部屋で1日中1人でいる生活になり、今までの自分の生活、これからの事など何をどう考え、どうしていけばいいのかわからず、精神的に不安定になった時、看護師さんに助けていただきました。話をじっくり聞いてくださり、受け止めていただいた事、気分を晴らせるようにと考えてくださった事、ほんとうにうれしかったです。

いろいろな事をたくさん質問しました。（すみません、次の用事がたくさんあったと思うのですが）

体調のこと、薬のこと、食事のことなどいつもの確に教えていただけたことには、高い専門性を感じました。

心理相談を受けることができたのもよかったです。

病棟での生活があって、退院後自宅で安定した気持ちで生活できていると思っています。治療では不安な事がたくさんあります。恐いです。でも、受け止めながら、頑張りたいと思っています。本当にありがとうございました。

6月13日入院、15日手術その日は一生忘れられません。

ガンと病名がわかってから死というものを考えていました。

今まで祖母、祖父、主人それぞれの病院で入院生活を見てきました。

先入観があったのは看護師さんの冷めた態度でした。

ところがこの病院は、主治医の先生、担当医の先生、看護師さん、お部屋の中を担当してくださる方、清掃の方みなさんととても人間性の良く出来た方ばかり毎日おかげさまで入院生活も気持ち良く過ごすことができました。

不安で寝れない時も、みなさんの方も声を掛けてくださって本当にありがとうございました。

【令和4年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

主治医の●●先生、担当医の●●先生、お世話になりありがとうございました。緊急外科手術をしてくださった先生もありがとうございました。

ガンの手術後、嘔吐と腹痛に悩まされる中、お腹の異変に気付き、すぐ対応して下さった●●看護師さん本当にありがとうございました。耐えられない腹痛の苦しみの中、●●看護師さんの適切な対応に命を救われた思いでした。

私の病気に携わってくださった全ての看護師さん、スタッフの方々、病んだ身体と不安な気持ちにいつも親切に寄り添ってくださり、感謝の気持ちでいっぱいです。

●●先生、●●先生は、患者の私にはもちろん、家族の気持ちにまでいてねいに応えてくださり家族も安心しておりました。

看護師さんたちは、ガン以外の病気になった私の質問にひとつひとついてねいに詳しく応えてくださり、知識の豊富さに驚かされました。また、全員が私の病気の事を共有してくださっていたので毎日の診察も不安なく行うことができました。師長さん、副師長さん、当直の先生方、お世話になりました。

長い間の入院生活でしたが、患者として心より感謝いたします。本当にありがとうございました。今後のご発展をお祈り申し上げます。なでしこ病棟ありがとうございました。

●●先生からのお話によりますと、息子の結婚式出席についてもいろいろ考えてくださり、本当にありがとうございました。

プライベートな事までご心配おかけしました。いろいろありがとうございました。

【令和4年8月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回 答 | 部署 |
|-------|---|--|----------|
| 8月4日 | いつもお世話になっておりますが、本日久しぶりに診療のため送迎をしてもらった所、一般車両と同じ様に停車するように言われ、今までも建物に比例しない駐車場に疑問を持っていましたが、途中まで道路を占領するようになれば甚だ一般車両の迷惑を何故考えないのか理解不能です。 いいお考えをお示してください。私たちは京都の為、事前に娘宅より送迎してもらっています。尚、迎える時も敷地内に入れてもらえず路上に停車している車がいっぱいいます。一般道の迷惑はいいのでしょうか。 | 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。 駐車待ちの列を追い抜くことは、追い抜いた先で事故になる可能性があるため、東警察署からの指導を受け、ご来院の皆さまには駐車待ちの列にお並びいただくようご協力をお願いしております。ご理解のほどよろしくお願いたします。 | 施設保全グループ |
| 8月16日 | 洗濯機の使用について、量が少ない場合は乾燥などは30～40分で充分なので途中で止められる様にすべき。洗剤販売が50円で10円玉しか使えないのでローソンまで買いに行く。とても不便。今時、財布に10円玉5つは持っている人はあまり多くないと思う。もう少しサービス面をアップグレードしてほしい。 | 現行の乾燥機は乾燥時間が固定で、途中で停止できない仕様になっております。 機器更新の際には、途中停止のできる製品の導入を検討いたします。 あわせて、洗剤の自動販売機についても小銭不要にできないか、検討いたします。 | 施設保全グループ |
| 8月16日 | 初日のスケジュールについて、もう少し詳細を記したものが必要だったと思います。 2種類の主要薬を点滴に入れるということは了解していましたが、朝食は食べてよいのか、水分は可なのか、何時から始まるのか特に説明がなく不安とイライラ感がありました。 | 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。 治療当日のスケジュールについては「化学療法 入院診療計画書」を用いて、患者さんに合わせて当日の時間ごとの詳細を説明しておりますが、今回食事・水分摂取については制限があるのかどうか、不安とイライラしたお気持ちを持たせてしまい、申し訳ございませんでした。 「化学療法 入院診療計画書」には食事の制限はないことが記載されていますが、口頭だけでなくマーカーで印象に残るようにするなどの工夫をしたと思います。 今回のご意見を部署で共有し、患者さんが安全に安心して治療が受けられるよう、患者さん目線のわかりやすい説明を心掛けてまいります。 | 看護部 |
| 8月16日 | 当日の朝などに説明が必要です。副作用の説明では出現時期をもう少し明確にしておくべきでしょう。アレルギー反応は処置中、血管炎などは点滴中、あるいは点滴後数日、間質性肺炎などは数日～数週の出現時期の幅をもって考えるものだと思います。 | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 食事や水分摂取に関する注意点については、「化学療法 入院診療計画書」に記載されておりますので、そちらをご覧くださいと幸いです。今回の化学療法にあたっては、特にそれらの摂取制限がなかったため、薬剤師からは説明は行っておりませんでした。水分摂取に注意が必要な場合や食事が医薬品に影響を及ぼす恐れがある場合などは、パンフレットや資料だけでなく口頭でも説明させていただいております。 投与開始時間についても「化学療法 入院診療計画書」に目安の時間が記載されておりますため、薬剤師から改めて説明を行っておりませんでした。また、投与当日に医師が「投与可」と判断する時間によって点滴準備が整う時間も変わってくることもあり、予定時間どおりに開始できないことがあることをご理解いただけますと幸いです。 なお、副作用の発現時期の説明につきましては、パンフレットに発現時期が明確に記載はされていない項目もありましたので、文字の大きさも含めて、今後、改訂させていただきます。 上記を踏まえまして、今後はより分かりやすい説明を心掛けてまいります。 | 薬局 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|-------|--|--|----------|
| 8月18日 | <p>私は現在、ペリーショートより短い髪型です。 普段はウィッグですが、入院中はそのままの短髪で過ごしていました。 入院中髪を洗ってくれた看護師さんに「短いからすぐ乾く！」と言われて傷つきました。ドライヤー使いますか？と言われましたが、使います。とは言えませんでした。 好きで短くしているのではなく、抗がん剤で抜けた毛がようやくここまで伸びてきたんです。 がんセンターなのだから、女性が髪をペリーショートにしていたら、抗がん剤の影響の可能性大ですので、言葉に配慮して欲しいです。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 化学療法の治療に伴う状況により、お辛い思いをされていることを汲み取ることができず、大変申し訳ございませんでした。 患者さんのお気持ちを考慮した言葉づかいや配慮が行えるように指導・教育に努めてまいります。</p> | 看護部 |
| 8月19日 | <p>毎日記入しているような感もありますが、入院以来、早朝覚醒（AM3時～4時）が続いておりました。それでも4～5時間は確保されており、何とか大丈夫でしたが、昨夜は入眠不足で朝の5時ごろまで覚醒していました。流石にしんどかったので、詰所に相談に行くと「睡眠剤はもう出ません。」との対応のみでした。入院以来はどうだったか。何か不安はあるか。思い当たることはあるか。など、少しでも内面に入り込むような対応はなされないのでしょうか。少しでも不安を和らげるような対応があればこちらも安心するのですが、睡眠剤の追加適応があるかどうかの判断だけで追いつくような対応は問題をはらんでいる様に思います。 入院生活は不安に満ちています。特に私は物心ついてから初めての入院です。もう少しだけ患者の不安に寄り添って頂ければ幸いです。</p> | <p>不眠に対する患者さんへの対応において、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。 午前3～4時の眠剤の追加については薬効が残ることによる転倒転落の危険性や生活リズムへの影響を考えて望ましくないことをご説明させていただきましたが、患者さんの眠れない辛さや、眠れない要因についてお話を伺うことが不足しておりました。 今後も患者さんが安心して睡眠をとっていただけるように、お気持ちに寄り添うお声掛けに努めることを部署内で共有いたします。</p> | 看護部 |
| 8月19日 | <p>2F診察室前の待ち合い椅子ですが、すき間を開けてほしい。 頭がぶつかりそうになる。コロナ禍にもよくないのでは。</p> | <p>診察待ち時間を安心してお過ごしいただけますように、レイアウトを変更させていただきます。またお気付きの点がございましたらご指摘いただけますと幸いです。</p> | 外来 |
| 8月22日 | <p>入院患者に対してもう少し声掛けがあった方が良いのではないかと。 患者はみんな深刻です。不安な気持ちを抱えています。個室なので余計に孤独です。 廊下で出会うときに「●●さんお出かけですか。」とか「変わりないですか。」とか一言でも声があると嬉しいのが孤独な入院患者の心理です。 甘えているとの評価もあるかもしれませんが、どうももう少し患者一人一人に寄り添っていたら幸いです。 多忙な業務はよく理解しているつもりです。ただ私は今回が初めての入院であり、個室で面会も許されず、ただただテレビと本を相手に時間を過ごすというのはかなり辛い状況でした。 皆に手間を増やして欲しいとは思いません。廊下などで会った時に「●●さんお変わりありませんか。」とか「お出かけですか。」とかの一言でもあるといいのではないかと思います。</p> | <p>ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 入院生活を送っておられる患者さんに対するお声掛け、気配り、笑顔での挨拶は病院で働く職員姿勢として原点となるものです。今後も患者さんが心穏やかに安心して入院生活を送れるように、お声掛けを行い、お気持ちに寄り添う看護に努めてまいります。</p> | 看護部 |
| 8月22日 | <p>自動販売機に出来たら牛乳を入れてほしいです。</p> | <p>当センターに設置している自動販売機は、紙パックや牛乳瓶などの補充に対応しておりません。 牛乳は1階のローソンにて販売しております。ご不便をおかけいたしますが、そちらでのご購入をお願い申し上げます。</p> | 施設保全グループ |

| 日付 | ご意見 | 回 答 | 部署 |
|-------|--|---|----------|
| 8月23日 | 婦人科の待ち合いが静か過ぎて診療中の先生の声が丸聞こえでした。ハッキリ全部聞こえました。何か音楽でも小さな音を流した方がいいかもしれません。ご検討のほどよろしく申し上げます。 | 婦人科診察室内のプライバシー確保の問題も含め、少しでもリラックスして待ち時間を過ごしていただけますような外来待合室の環境作りを早急に検討いたします。 | 外来 |
| 8月23日 | 2F計測コーナーで流している音楽が宗教音楽みたいなので垂れ流すのをやめて下さい。誰に聞かせるつもりなのか。気分が大変悪くなります。 | 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。 前回、同様のご意見を頂きました後、音量を下げましたところ、複数の来院者様より「せっかくの音楽が聞こえない」「この音楽で癒されている」とご要望があり、再度、アンケートのご意見をふまえた音量設定に戻した経緯がございます。 音量は調節可能、音楽は停止も可能です。お困りの事やお気付きの点などは、お近くの職員にお声掛けいただけましたら、可能な限り対応させていただきたいと思っております。患者さんからのご意見を頂きながら、より良い環境作りに努めてまいります。 | 外来 |
| 8月25日 | 患者（特に高齢者の方）への口調が厳しいと感じる看護師の方がいます。（全員ではありません | 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。 ご指摘いただいたご意見を看護師に周知し、患者さんやご家族に寄り添うような丁寧な対応につ | 看護部 |
| 8月25日 | 1ヵ所だけ残念な場所があります。それは「ひなた」です。6年前の開設以来誰をターゲットにしたメニューなのか理解できません。とても病院の実状、患者のニーズを勉強しているとは思えません。成人病センターの地下食堂の方がましでした。 カフェの方は、カフェインレスなど患者への配慮努力が見られます。コンビニも接客に配慮があります。 病院にレストランが1ヵ所しかなく、仕方なく食べる人がどれ程多いか、「ひなた」が嫌で仕方なくカフェに行列する人がどれ程いるか、「ひなた」が改善する気がないなら、業者を変えてください。開設以来ずっと不満に思ってきた事ですが、この度心のこもった病院食を頂戴し、あまりの落差に思い切って投書しました。 病院で地中海食を食べたい人が何人いるのでしょうか。オリーブオイルのうどんやそばも不要です。「朝食は10時半まで」に間に合う患者が何人いるのでしょうか。朝食抜きで採血、外来、胃カメラ、大腸ファイバーなどお粥を食べたい患者は10時30分までに間に合わず、お粥にごぼうを付けられても食べられません。病院で営業している自覚のある店を希望します。 | 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。 レストラン「ひなた」については、外来患者さん・入院患者さん・ご家族など一般の方を含め、当センターに訪れる全てのお客様を対象としております。 全てのメニューは当センターの栄養士のチェックを経ており、塩分量が望ましくない調理方法の排除などを行っておりますが、今回のご意見をもとに、さらに改善していきたいと思います。 地中海式和食ごはんについては、開院から一定数、注文されるお客様がいらっしゃいます。別のメニューもご用意しており、10:30以降もご飯の付く全てのメニューでお粥を選択いただけます。また機会がございましたらお召し上がりください。 | 施設保全グループ |

【令和4年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-------|--|
| 8月3日 | <p>外来化学療法点滴の待合のリクライニングシートのある場所に順番を示すもの示す画面を設置していただありがとうございました。すぐに対応していただけていると思っていまませんでしたので、嬉しくてお礼を言いたくなりました。</p> |
| 8月8日 | <p>入院中の数々のご親切と心の友になって頂きありがとうございました。おかげさまで無事に退院の日を迎えることが出来ました。ただただ感謝のみです。ありがとうございました。</p> |
| 8月8日 | <p>●●病棟看護師の皆様へ大変お世話になりましたが、本日退院の運びになりました。これまでの●●病棟でお世話いただいた事の数々決して無駄には致しません。そのためにも今後は大切な気持ちを持ち続け努力を続けてまいります。ありがとうございました。病棟の皆様、私、これからも頑張ります。この御恩は決して忘れません。</p> |
| 8月8日 | <p>大腸ポリープで大変お世話になりました。医師の先生、看護師の方々に感謝いたします。常に親切に丁寧に対応して下さい安心して過ごす事ができました。</p> <p>どうぞこれからもご自身のお体を大切になさってお仕事頑張ってください。ありがとうございました。</p> |
| 8月12日 | <p>大阪国際がんセンターの皆様関係者の方々へ</p> <p>小生2022.7.7にがんの化学療法で1泊2日で当医院に寄せていただきましたが、その際、臓器に病気が発生していることが判明し、緊急で治療していただきました。現在、手術後順調に回復しています。</p> <p>7/31（日）高熱が出てコロナを患っていることが判明、緊急に対応していただきました。現在、10日間の待機機関8月10日に終了しました。幸いコロナも回復し、8月11日に一旦退院することになりました。</p> <p>●●先生、●●先生、●●先生、看護師の方々の助けを借りありがとうございました。</p> <p>一旦は、自分の家へ戻り、英気を養いまたガンの治療に参りますのでよろしく願ひいたします。</p> <p>35日間の入院生活は人生初めての経験でしたが、何度かくじける気持ちを助けてもらった現場のスタッフに心より感謝申し上げます。</p> <p>今後とも何かとお世話になりますが、よろしく願ひいたします。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 8月15日 | <p>●●病棟お世話になりましたスタッフの皆様へ ありがとうございました。 心のこもった看護で安心して治療を受けることが出来ました。 コロナもありますが、ちょっとしたおしゃべりは気持ちもリラックスしました。嬉しかったです。</p> |
| 8月15日 | <p>●●先生 今回もお世話になりありがとうございました。 入院前はストレスも多く体もきつかったのですが、入院してからは安心して治療を受けて、勇気も湧いてきました。 ●●先生が病室へきてくださる時とびっきりの笑顔で嬉しかったです。更にパワーアップでした。 お世話になりありがとうございました。</p> |
| 8月15日 | <p>●●先生 お世話になりありがとうございました。 ●●先生の優しい笑顔を見ているとこの治療を選んで良かったのだと思えてホッとしました。（入院前は治療への緊張感、病状の進行の心配。やらなきやいけない仕事が山積み…ストレスがいっぱいでした）ありがとうございました。 お世話になりました。また、次回もどうぞよろしくお願いいたします。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 8月16日 | <p>手術と入院にてお世話になりました。</p> <p>私の主治医●●先生、●●先生、●●先生に丁寧な手術をしていただき、命を助けていただいたと思っています。先生方がおられたおかげで今の私が存在します。感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>入院看護に際しましてHCUの●●ナース、●●ナース、●●ナース、HCUへ運ばれた8/8日勤のナースさん、●●病棟の●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、●●ナース、ナースの方々のおかげで今日退院を迎えることができました。</p> <p>いつも優しく接していただき、疑問にも答えてくださり、どれ程助けられましたことか、感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>●●さんと相棒の女性にシャンプーをしていただきました。お掃除の方もとても丁寧な方々でした。</p> <p>術後初めて口にしました流道食がとてもおいしいと感じました。続くお食事もきれいに盛り付けられ、健康的に美味しくいただきました。調理の方々、配膳の方々への感謝も尽きません。</p> <p>感染者の多く出ている中、忙しさを患者の方へ感じさせず、微笑みの看護をしてくださる関係者の皆様へ深く御礼申し上げます。</p> |
| 8月19日 | <p>●●科主治医の●●先生・●●科の●●先生10月7日入院8日手術9日午前退院…ICUでお世話になった看護師の●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん一般病棟に戻り看護師の●●さん、座薬入れてもらった方…又、リハビリステーションのスタッフ●●さん、●●さん、●●さん、清掃係の●●さん、約一ヶ月も入院しているとたくさんのスタッフの方々大変お世話になりました。</p> <p>少しではございますが、ご寄付をさせていただきます。誠にありがとうございました。</p> |
| 8月22日 | <p>明日退院予定です。</p> <p>ここまで無事に運べたのは、看護スタッフの努力のお陰と感謝します。</p> <p>色々とうるさく申しましたが、少しでもこちらで療養される患者さんたちが過ごしやすくという思いが根底にありましたので、どうか温かくお引き受けしていただけますと幸いです。</p> <p>また、お世話になることもあるかもしれませんが、その時はよろしくお願ひします。お世話になりました。</p> |
| 8月24日 | <p>委託先「●●」について</p> <p>毎回感じていることですが、会計の待ち時間が短くストレスなく病院を後にしています。今まで15分以上会計待ちしたことがありません。</p> <p>「●●」は大手ではありませんがサービスの質はとても高いと感じています。他の医療機関にも是非紹介したい。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 8月29日 | <p>成人病センター時代から通院しております。</p> <p>この度、がんセンターにて入院致しました。重い病気の方々が綺麗な病院で治療する事がどれ程ありがたいことかを実感いたしました。</p> <p>また、病院のスタッフ、どの部署の方もプライドを持って働いておられるのが気持ちいいです。入院したことで病院食を経験し、栄養士さんも調理師さんも患者にとって、食事がどれ程大切なことが十分に承知して努力しておられることを知りました。本当に心がこもって美味しかったです。がんセンター皆様に感謝申し上げます。</p> |
| 8月31日 | <p>●●病棟で大変多くの看護師やヘルパーさん・掃除の方々・配膳の方々に至るまで、心のこもった対応に感謝します。これからも患者さんにも今まで通りの対応をお願いします。</p> <p>大変お世話になりました。ありがとうございました。</p> |

【令和4年9月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回 答 | 部署 |
|-------|---|---|----------|
| 9月2日 | 入院中、同室の人がポータブルトイレを使っていました。使っている時に音が聞こえて不快でした。 | 総室で他の患者さんのポータブルトイレの使用において、不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。 患者さんの病状や安静度などにより医師の指示のもと使用しておりますが、音を消すような対応については難しい状況がございます。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。 | 看護部 |
| 9月2日 | 夜、消灯後にドアが閉まっていない日があり、人がバタバタ動く音が激しくなかなか寝れませんでした。 | 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。 消灯後の騒音に関しまして、緊急で入院される方などの対応で医療者が動く音によりご迷惑をおかけしないよう、必ずドアを閉めるようにスタッフに指導いたします。 今後も快適な療養環境で睡眠していただけるように努めてまいります。 | 看護部 |
| 9月8日 | 令和4年4月に大腸内視鏡検査を受けた際に感じたことについて改善をお願いします。 検査の日の朝9時に、内視鏡受付に行き、受付の後、当日に検査を受ける人全員（9人）が1つの部屋に入り、9時過ぎから下剤を飲み始め排泄物の状態を看護師さんに診てもらい、検査OKになった人から検査が行われるようですが、私の場合、10時過ぎには検査可能な状態となり30分か1時間後には検査してもらえると期待していたが、ずっと待っていても何の連絡もなく、15時過ぎになってようやく私に連絡が来て検査を受けたが、そもそも何を基準にして検査の順番を決めているのか不明ですし、5時間以上もの長い間、何の連絡もなく待たせるのはいかがなものでしょうか。 15時に検査なら朝9時の受付ではなく、午後受付でも十分間に合うと思います。私以外にも15時過ぎまで待っている人が他にもいました。 本やTVも無く、何も出来ず5時間以上もひたすら待つのは、非常に辛い不安です。 過去3回、内視鏡検査を受け、毎回、長時間待たされています。善処願います。 | この度は、検査の順番や待ち時間の目安などの説明が不足しており、不安なまま長くお待ちいただいたこと、申し訳ございません。 検査の順番については、下剤を内服して、検査ができる状態になられた方から検査室にご案内しています。 下剤を内服して検査ができる状態になるまでの時間は、1時間30分～3時間強とその日の状態や個人による差が大きいため、9時に来院いただき、できるだけお待たせしないよう検査室や医療スタッフの有効活用にも努めていますが、検査ができる状態になられた時間帯が重なった場合や緊急時にはお待ちいただくことがあります。 このような状況を踏まえ、内視鏡室では、順番や検査室にご案内するまでのおよその時間をお伝えするようにはしておりますが、今回は説明が不十分なためにご負担をおかけしましたことを、部署内でも振り返り、患者さんごとによりわかりやすくお伝えするように周知いたしました。 また、下剤を飲んでいただくお部屋の机や椅子は、感染対策を考慮して配置しておりますが、いただいたご意見を踏まえ、壁面へのテレビの設置などを検討いたします。 | 内視鏡室 |
| 9月12日 | テレビ見ていると思う チャージしたカードの度数がヘルのが早スギル 見にくいテレビやのにポツクリですね。 | テレビの視聴料金については、テレビやテレビカード販売機の設置などの環境整備に必要な設備投資費用を勘案し、他の病院とも比較の上、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。 何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。 | 施設保全グループ |
| 9月12日 | レンタルタオル・パジャマがにおいます 改善してほしいです。 | ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 病棟へ配付する前に、洗剤や乾燥後の臭いが強く残っているものについては配付を行わないようにしております。 今後、検討時の確認を強化し、改善に努めてまいります。 | 施設保全グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|-------|---|---|-----------|
| 9月12日 | <p>8月21日読売新聞、病院の実力「大腸がん」リストにがんセンターのデータが掲載されていません。</p> <p>新聞社に問いあわせたところ「期限内にデータが提出されなかった」「後日webに載せる予定」とのことでした。</p> <p>今日現在まだのようです。どうしてですか？</p> <p>読売新聞のこのコーナーはいつも参考にしています。</p> <p>「がんセンター」を称しているのになぜ協力されないのでしょうか？</p> | <p>当センターでは、読売新聞社「病院の実力」のほか、各社のアンケートへ協力させていただいておりますが、</p> <p>今回、同社の大腸がんに関するアンケートにおきまして、指定期日までの提出が出来ませんでしたので、後日データを提出しております。</p> | 総務・広報グループ |
| 9月14日 | <p>診察で来院しますが、手荷物等一時預かりのロッカーの設置は無理でしょうか、冬場になると、コート、手袋、帽子など持ち物がかさばります。採血や抗ガン剤点滴などなどの場所移動・治療は手に持ちながらは大変なんです。その間、ロッカーに預けられたら良いのと思っています。こんな大きな病院ともなれば、ロッカーの数もそこそこ必要となるでしょうし、それに設置には場所も必要となり無理かもわかりませんが。</p> <p>1日限定、1回200円前後で設置して頂けると助かります。</p> <p>どうかよろしくをお願いします。</p> | <p>不審物・危険物などの防犯上の問題や忘れ物・紛失物などの管理の問題から、当センターには荷物預かり用のロッカーを設置しておりません。</p> <p>皆さまにはご不便をお掛けしておりますが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p> | 施設保全グループ |
| 9月15日 | <p>ホットの自販機を置いてほしい</p> | <p>自動販売機でのHOT飲料の販売については、商品個々での温度設定ができず、横一列単位での設定・販売となるため、需要と供給のバランス考慮して、10月以降に順次HOT飲料の販売を開始いたします。</p> <p>なお、1Fコンビニ・カフェでは通年HOT飲料の販売をしておりますので、ご入用の際はそちらをご利用ください。</p> | 施設保全グループ |
| 9月20日 | <p>●●病棟 TV休憩室 TVを見る椅子の上は空調吹き出し口があり風がまともに当たり方から寒くてたまりません。吹き出しの口を横に開いて真下に風が来ないようにしてください。</p> | <p>担当者とともに状況を確認し、空調の風が真下に当たらないよう、天井の通気口の溝の角度を調節いたしました。</p> <p>また、吹き出し口から出る風量を弱めに設定しております。</p> <p>今後も患者さんが過ごしやすいような環境づくりに努めてまいりますので、お気軽にご相談ください。</p> | 看護部 |
| 9月20日 | <p>リストバンドの端を切った後の角が切れるには至らなくても、肌にあとが残るので何か改善をお願い致します。</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>いただいた意見をもとにリストバンドの切断面の角を取るなど配慮するようにいたします。</p> | 看護部 |
| 9月20日 | <p>手術後など、寝返りが打てないときベッドマットの通気性がない為、背中がムツとしてめっちゃ暑いです。</p> <p>汗もすごく、(発汗量に個人差があると思いますが)起きて背中が濡れていると汗が冷えて震えてきます。</p> <p>寝返りが打てない状況下の際には、ベッドマットと背中の中に通気性が生まれるものを何か挟んでいただきたいと思います。熱で発汗なのか、自分では分からなくて困惑しています。よろしくお願ひいたします</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>安静度については術後、寝返りが可能であれば寝返りの方法を説明しておりますが、ご自身で寝返りが難しいようであれば遠慮なく看護部にご相談いただければ幸いです。タオルを使用するなど状況に応じて対応いたします。</p> <p>手術後のお辛い状況の中、少しでも快適にお過ごしいただけるように努めてまいります。</p> | 看護部 |
| 9月25日 | <p>大変お世話になりました。気になったことをお伝えします。またお世話になるかもしれないので…</p> <p>看護師さん、患者さんの顔と名前一致してない、覚えてない…というか顔見えてない人多いです。パソコンばかり見て、しゃべったこと、打って、部屋でも廊下でもナースステーションでもずっとパソコン。患者に名前を言わせて確認してるのでしょうか、顔を一切みない。温もりの欠片も感じられませんでした。</p> | <p>看護師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。</p> <p>患者さんとお話をする際には、パソコンばかり見るのではなく、患者さんの気持ちに寄り添うことを忘れず接するように指導してまいります。</p> | 看護部 |

| 日付 | ご意見 | 回 答 | 部署 |
|-------|--|--|----------|
| 9月26日 | <p>部屋の掃除については、まあ床をなでるだけ、ビニールごとゴミ箱のゴミを捨てるだけ。机も何もふかない。</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。 部屋の床に関して、当該清掃員の清掃手順チェックを実施し問題点を改善するようにいたします。 また、机などの備品につきましては、仕様書上清掃範囲としておらず、清掃員による清掃対応は行っておりませんので何卒ご理解のほどよろしくお願い致します。</p> | 施設保全グループ |
| 9月26日 | <p>ごはんがかたい。もう少しやわらかくならないでしょうか。</p> | <p>ご飯の硬さは、多くの患者さんが好まれる硬さになるよう炊き上がりを調整しております。しかし、米の品質（脱穀時期等）や水の浸漬時間、水の量、炊飯状況などで幾分かご飯の硬さに差が生じてしまうことがあります。 ご飯が硬すぎる場合は、「軟飯」も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掛けいただけますと幸いです。 今後も極力、毎食同じような炊き上がりとなるよう調理を工夫をしております。</p> | 栄養管理室 |

【令和4年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 9月9日 | <p>この度、大阪国際がんセンターに入院させていただき、看護師さんの手厚い看護のもと元気に退院することが出来ます。●●病棟で数えられない色々な事を今後の人生の礎にしていきたいと考えております。</p> <p>どうぞ今後も入院されて来られます方が多くおられると思いますが、皆様の優しい思い出の対応期待しております。優しい受付の事務員さんも本当にありがとうございました。</p> |
| 9月9日 | <p>●●病棟担当看護師の皆様へ</p> <p>10日前に急な入院をしたにもかかわらずお引き受けいただき、何度か入院させていただいた●●病棟での心のケアをして頂いたこと本当にありがたく感謝致しております。</p> <p>先日からの主人の荷物の整理などお世話になりました。</p> <p>●●病院への転院の時もお出迎いの救急車のところまで一緒についてきていただき、主人には「頑張って下さいね！」そして私には「体調いかがですか。あまり無理をされないで下さいね」とお気遣いの言葉をかけていただきました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> |
| 9月14日 | <p>私はガンになって思う。病気って何だろう！結局、小さな打ち傷やキリ傷もいきなりですが、ガンは同じだと思うのです。大切なのは、なぜ私はこのキズを作ることになった？レベルは違えど、その意味を深く考えて気付く事が大切だと。子供やお年寄りならつまづくだけで死に至ることあります。どんなケガでも死に至るのです。ガンはその%が少しだけわかりやすく余命が明確になるそれだけだから。正しく、なまけずに、一所懸命に治療に素直にとり組み、ストレスをなくすことが一番の薬です（患者の努めです）。心が癒されないと、せっかくの治療の半分以上がムダになる。</p> <p>もったいなくて私は必死でとり組みます。だって早く良くなりたいし、応援していて持ってくれてる人がいてもいなくても、常に私は自分と対話し自分が早く良くなる事しか考えてないからです。それが私の恩がえしだからです。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|--|
| 9月20日 | <p>私は臍臓の手術をしました。手術するまでは、それはそれは元気で仕事もスポーツもしておりましたので術後、自分の体の変調になかなか慣れることが出来ず、気持ちが落ち込み手術の重大さを受け止めるのに大変苦労しました。でも、●●の時、看護師さんに「不安を不安であおってはいけないよ。何も生まれないよ。」と言われ、はっと気づかされました。せっかく救われた命なのだから焦らず今これからに向かって努力しようと思いました。また、入院中看護助手さんの温かい言葉や、唯一の楽しみだった洗髪・体拭き、その時の何気ない会話がとても楽しく、癒されました。ありがとうございました。</p> <p>●●の先生、筋力も落ちず、色々、トレーニング方法を教えてくれてありがとうございます。また水泳が出来るように頑張りたいと思います。そして最後に、9時間にも及ぶ手術、土曜日にも日曜日にも朝も夜もいつも診に来ていただきました先生方感謝しかありません。</p> <p>命の大切も教えていただき、助けてくださったことに本当に感謝致します。ありがとうございました。よろしく願いたします。</p> |
| 9月20日 | <p>この度9月9日、肺がんの手術を受けるため、がんセンターで入院させていただきました。</p> <p>入院早々落ち着きがない為、皆様には大変心配をおかけし、申し訳なく思っております。</p> <p>手術は●●先生や●●先生に短時間手術1時間10分でしていただき厚くお礼申し上げます。</p> <p>がんセンターは綺麗で広々とスタッフ皆様にも良くして頂きありがとうございました。</p> |
| 9月21日 | <p>何かの間違いだろう…おののきとどまどいで此方へやってきて家内と一言も喋らず9月7日に入院、早々2週間が経ちました。主治医の●●先生、担当医の●●先生、看護師の皆様方、メンテナンスの方々等、わかり易いていねいな指示のおかげで気持ちよく本当に気分は最高（病気が病気だけに可笑的かな？）で退院できました。</p> <p>特に●●先生には不安で心が崩れそうな妻の前でわかり易くはっきりした説明をいただき、その晩、私がしっかりしなきゃ、頑張るとの決意を見て本当に良かったと思えました。私自身も同室の方々（5名の方と御一緒に頂きました）5年、7年と同病の方々の頑張りをこの目で見聞き、自分は10年目指す！と意気高揚しました。とにかく、正面向いて病と付き合う、先生方のご指示に従い後悔なきよう、己の生き様をまっとうしたいと決心しました。皆様ありがとうございました。今後ともよろしく願いたします。</p> |
| 9月26日 | <p>病院の方々には先生、看護師の方々には大変お世話になりました。皆様、大変礼儀正しく、なおかつ優しく接して頂き、本当に安心して入院させて頂くことができました。本当にありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 9月26日 | 大変お世話になりました。看護師さんによくしていただきました。食事もある患者の事を考えて、丁寧に作っていただいているなと思いました。 |
| 9月26日 | いつもお世話になります。今回、入院中に誕生日を迎えました。 Drをはじめ看護師の皆様、次々と"おめでとう"と言って下さいました。丁度、その日から食事をとれることになり、栄養部からもメッセージとゼリーのプレゼントを頂戴いたしました。思わぬバースデーとなりました。ありがとうございました。 |
| 9月26日 | <p>拝啓 7月2日に天国へと旅立ちました●●です。その節には皆様にお世話になりまして本当にありがとうございました。お礼が遅れましたこと、お許し下さいませ。入院中は何度も痰の吸引をしていただきお世話をおかけいたしました。看護師様の手厚い看護がありがたく、うれしく感謝の気持ちでいっぱいです。主人も感謝しておりました。</p> <p>主人も辛く苦しい中で力の限り最後まで頑張ってくれました。強い心があったのだと思います。入院中の出来ごとが最期の思い出となりましたが、私達家族にはいつまでも忘れられない日々となりました。ありがとうございました。皆さまに感謝をしつつ、ご健勝を心よりお祈り致しております。</p> |
| 9月27日 | <p>今回初めて切除手術を受けるのに入院しました。 入院自体ほぼ初めてでとても良い病院だと思っていました。 お忙しいでしょうに担当医の先生は何度も顔を見せてくださり調子を尋ねられます。 看護師さんは定期的にチューブ以外でも様子を見に来てくれ声をかけてくれます。清掃のスタッフさんや食事を届けてくださるスタッフの方もとても親切で丁寧です。コロナ禍で面会禁止の現在ですが、皆さんのおかげで寂しいこともなく入院生活を送ることが出来ました。 また、看護師さんは担当変更の度に挨拶に来てくださり名前の札を留めて行かれます。これは、名前が分かって良いと思います。 シャワーが出来ない時に頭を洗って頂いたのですが、「熱くないですか?」や「痒いところはないですか?」とすごく丁寧に洗っていただきありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|--|
| 9月27日 | <p>入院中の食事について 入院中は勝手な想像で、薄味で、少なく食器がプラスチックで見た目も美味しくないだろうと思っておりました。大変失礼いたしました。とても美味しく食べました。</p> <p>とても美味しく、量もあり、何より作られた方の少しでも美味しく食べて欲しいとの思いが伝わる盛り付けで、器もプラスチックではなく、好感が持てました。特に、盛り付けが綺麗だったのは魚料理の付け合わせの野菜の盛り方で炊き合わせのインゲン、人参、厚揚げの彩と盛り付けです。</p> |

【令和4年10月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|-------|--|--|-------|
| 10月3日 | 今後入院される方のために、入院経験のある患者視点から一言。特に術後1番激痛と恐怖不安におびえる患者への●●病棟での誠意心的サポートの必要性をお伝えしたい。癌と診断され、手術を受ける患者の動揺と恐怖に寄り添った看護、人間味のある一言、激痛を緩和させようとするせめてもの努力、態度があまりにも欠けていた。その時の精神的ダメージは生きる気力を失う程の相当なもの。これだけ医療が進んでも痛みが当たり前と放置され（長い間）手術を受けたことへの後悔の念に苛まれ続けた。それを取り除く努力などなぜしてくれないのか。今の医療がまだそのレベルなのか疑問でした。それ以上の鎮痛処方が出来ないならせめてその説明、共感する態度、励ます態度があって然るべき、あまりの●●での対応に、その後の●●看護師の男性の「いつでもなんでも言ってください」の一言は大変ありがたく、不安も術後の傷も癒される思いがしました。恐怖と激痛と不安を抱え、心身ともに弱っている人なので、医学的なケアだけでなく、せめて人間的なレベルの思いやりがあっても当然ではないかと思う。今後の病院の方針として患者に対する理解寄り添う態度を示せるよう、ご指導いただきたい。現状のままではこの病院に再度お世話になりたいとも、人に進めたいとも思えない。ほんの些細な一言、口調、態度で患者の精神が大きく左右されることをご理解いただきたい。 | ご入院中にお辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 患者さんに痛みの程度をお聞きし、手術後の痛みを軽減するために、薬剤の使用や体位の工夫など介入しております。患者さんが感じる不安と恐怖が、手術後の傷の痛みを増強させることがあるため、患者さんの声を丁寧に聴き取り、平易な言葉で説明するとともに、共感や励ましのお気持ちをお伝えできるように指導してまいります。 | 看護部 |
| 10月3日 | ●●科の投薬外来の先生の態度が悪かった。今までもですが、状態を一言も聞きませず、再診料・管理料を取られるのはどうかと思う。 | 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。投薬外来の当番医師は外科全体で対応しております。今後、このようなことがないように、スタッフに指導いたします。 | 医師 |
| 10月3日 | ●●先生に診察を受けておりましたが、お薬の処方忘れが2回ありました。その他にもレントゲン（CT）を自分の目で確かめて見ることもなく、検査技師の方のコメントを読むだけで全く信用有りませんでした。また、薬の服用後のどの痛みを訴えたところ「コロナだ」と言われ全く相手にされず、とても不快でした。コロナの検査を受けましたが、コロナにも患っておらず、次の診察でそのことを伝えるとせせら笑いされました。このような事がない事を願っております。もっと患者や患者の家族の立場に立った診察をしてください。 | 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。今後、このようなことがないように、担当科のスタッフに指導いたします。 | 医師 |
| 10月5日 | 本日X線撮影検査を受けました 頭につけるベルトが痛くて少し驚きました。 | CT撮影時の頭部固定の際に苦痛を感じられたとのこと申し訳ございませんでした。頭部CT撮影は少し時間のかかる撮影となり、その間に動きがあると画像にブレが生じ再撮影の要因となるため、撮影中に頭部が動かないようベルトで固定させていただいております。しかしながら、患者さんが痛みを感じるほど固定する必要はありません。今回のご意見をスタッフ全員へ共有し、安心して検査を受けていただけるよう努めてまいります。 | 外来 |
| 10月7日 | 食事のトレイに入れてあるメニューの明細に総カロリーを表示してほしいです。 | 食事のお膳に載せているメニュー用紙の患者さんのお名前の上に、1食あたりの熱量（カロリー数）等を印字しておりますので、そちらでご確認いただけます。 字数制限の関係で、熱：○○○Kcal/蛋：○○g・・・という表示になっております。 | 栄養管理室 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|--------|--|---|----------|
| 10月7日 | お部屋のトイレについて 排便と排尿は病気であるか否かに関わらず、健康チェックの面で毎日確認することは大切な事と思っております。病室のトイレは便の状態の確認が出来にくい様式のもので、自己チェックが出来にくかったです。（排便と同時に奥に吸い込まれていきます）状態がよく分かるトイレを希望します。 | 次回更新の際に、いただいたご意見を参考にさせていただきます。 | 施設保全グループ |
| 10月7日 | 患者としてタクシーを利用していますが、谷町2丁目から、病院の前に右折できないのが可笑的。 守衛室の人は交通整理が下手くそで臨機応変が利かない。大きく、大阪城から回ると混むし、メーターも上がる。もっと交通整理の上手な警察官OBを雇うとか歩行者も車もない時は右折できるようにしてほしい。大病院に通う患者がなぜ手前でおろされて歩かなければならないのか。 | 当センターは東警察署の指導により、ご来院の皆さまには右折禁止のご協力をお願いしております。事故防止にご理解いただきますようお願いいたします。 | 施設保全グループ |
| 10月7日 | 以前、抗がん剤をしていた事により食事をあまり食べられません。 看護師さんに相談したところ、白米の量を減らし、代わりに果物等を追加したり朝の飲み物の変更等細やかな設定変更が出来るとの事。量が通常時は毎回白米を半分以上残していましたが、量を減らした事により後2口程度ならと完食出来ました。こんなに良いオプションは入院時に知りたかったです。 病気によっては、対応出来ない患者さんもいると思いますが、他の患者さんにも周知してあげれば良いと思います。 | 入院中の食事は治療の一部であり、体力を回復させる重要なものです。当センターでは、主治医の指示により病状に応じた治療食をご用意しております。看護師は患者さんの食事摂取状況を伺い、必要に応じて食事の量や形態の相談を受けております。がん治療中に生じた吐き気、嗜好の変化などで、食欲が低下された場合には、少しでも召し上がっていただくために、嗜好を優先した治療食（として放射線化学療法食）もごございます。食事量や食事に関してご不明点がございましたら、看護師に遠慮なくご相談ください。 | 看護部 |
| 10月7日 | 手術の際の貴重品ですが、今回ナースステーションでの預かり不可と言われました。 前回入院時の病棟はTV下の貴重品boxに入れ、鍵をナースステーションで預かって頂きました。 私もその思い込みもあり貴重品を貴重品boxに入れて手術の準備をしていました。手術着に着替えるときに貴重品は病院側では預かれないので、家族に渡し、後日持ってきてもらうことになるとの事。手術前の緊張感のある中で急に片づけました。ある意味緊張は解れましたが、やっぱり手術前はゆっくり過ごしたいです。 対応して頂いた看護師さんも優しい方だったので、結果的には穏やかな気持ちで手術に行くことが出来ました。貴重品は大切なので、全病棟同じ対応してほしいです。 | 病棟により対応が異なっていたことにより、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。当センターでは入院のしおりとホームページに記載しておりますように、盗難防止のため貴重品のお預かりはお断りしており、手術時の貴重品の管理はご家族にお願いさせていただいております。ただし、患者さんのご事情によりやむを得ない場合もごございますので、看護師へ遠慮なくご相談ください。患者さんが安心して療養生活を送れるように、院内でのご説明は統一するようスタッフへ再度周知いたします。 また、当該病棟をご記載いただけましたら事実確認を行うこともできますので、お知らせいただけますと幸いです。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 | 看護部 |
| 10月11日 | 患者の情報を読み取るのを以前のようにベッドの氏名のところにしてほしい。 夜中に起こされては困ります。 | 患者さん確認のために夜中に起こしてしまいましたこと申し訳ございませんでした。当センターでは、患者さんの誤認を防ぐため、患者さん確認にはペットネームではなく、装着されているリストバンドを用いて認証をすることを医療安全の観点から徹底しております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。 | 看護部 |
| 10月11日 | メディカルゲートを利用していますが、領収書を家で出力するとA4サイズの大きさが出力されるが、他の医療の領収所はA5サイズなので整理しにくい。 | 領収書の印刷に関しまして、出力設定によりA5サイズでプリントアウトすることもできます。患者さん側で設定が必要となりご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 | 医事 |
| 10月12日 | ドラム式洗濯機について、洗濯+乾燥だと布がダメになるかと思い、洗濯+改めて乾燥のみで使用しました。生臭かったので、月に1~2回の洗剤を使ったドラム式内の掃除がされていなかったと思います。カビ発生中です。なので、再度追加でかんそうし、ようやく乾き、生臭さも取れました。漚のお掃除も宜しくお願いします。 | 使用頻度の高い病棟のドラム式洗濯機については、1か月毎の洗濯槽の洗浄清掃を行っておりますが、さらにサイクルを短くし、洗浄・清掃を実施いたします。 | 施設保全グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|--------|--|--|----------|
| 10月12日 | 総室のエアコンの風邪が当たる。停める方法はないのか。停め方が分かって私も操作できない。看護師さんに説明して出来るようにしてほしい。 | 室内にございます入口横のリモコンにてエアコンを停止することが可能です。停める場合は、お手数ですがスタッフまでお声掛けください。 | 施設保全グループ |
| 10月13日 | 清掃業者の方の掃除の仕方がなっていない。 | 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。毎日の清掃作業につきまして、改めて清掃手順マニュアルの確認・徹底を行い、清掃の質向上に努めてまいります。 | 施設保全グループ |
| 10月13日 | 検査について、エコーの際、日本茶を出していただきました。インターネットでミルクティーの有効性を貴院の方の論文等を拝見していましたが、一般療養と人間ドックで違いがあるのでしょうか。検査項目内容に「当センター-膵がんセンターで行われる精密膵臓検査です。」とありましたので、期待して受診しました。ご教示頂けると幸いです。 | ご意見をいただきました膵精密超音波検査における日本茶の使用について、人間ドックにおける膵臓超音波検査で使用するお茶は、当センター外来で使用しているミルクティーと同等の条件を有する製品を選択しております。膵臓を観察するためには、手前に位置する胃を微細な気泡や抹茶粉などを含まない液体で満たすことでより精密な超音波検査が可能となります。さらに、人間ドックでは、若年者から高齢者まで幅広い年齢層を対象としており、ミルクティーが飲めない方、糖尿病の方などを考慮し、多くの受診者の皆さまが飲みやすいお茶を使用しております。以上より、現在人間ドックで行っております膵臓超音波検査は、お茶を使用することで十分なクオリティを保ちながら実施しておりますのでご安心ください。なお、当センターのホームページには通常の診療で行う膵精密超音波検査において、ミルクティーあるいはお茶を使用することについて記載もございます。今後とも、皆さまに安心・安全に受診していただけるよう努めてまいります。 | 人間ドック |
| 10月14日 | スタッフの皆様には丁寧な対応をしていただき感謝あるのみです。問題は多床室の同室患者。(以下の通り) ・室内で携帯電話をする ・イヤホンをせずにテレビを見る ・終始独り言を言う(認知症ではないような人) 入院時の注意喚起や平常の様子確認をさらに考慮していただければ、有難い次第です。治療に来ているのに要らぬストレスを溜めたくありません。 | 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。まず、多床室における携帯電話の通話に関しては、使用を禁止しておりますので、看護師が見かけた際は使用が可能な場所をご案内しております。「入院時のご案内」のパンフレットにも記載し、ポスター掲示や入院時にお伝えしております。次に、テレビの視聴につきましても、イヤホンをつけていただくようご説明しております。お気付きの際は看護師までお声掛けいただければ、マナーを守っていただくように注意いたします。最後に、独り言につきまして、独り言のお声が大きく、ご迷惑をおかけしている場合には、スタッフにご相談いただけますと幸いです。何卒ご理解いただけますようお願いいたします。 | 看護部 |
| 10月17日 | 入院時に手術の次の日はパンを焼きに行けないし、焼いてもらうのも悪いなと思って看護師さんをお願いして朝ごはんにもしてもらいました。しかし、実際手術の次の日パンになっていました。どちらでも良かったのですが、システムの一度絶食になるとリセットされると聞きました。入院時看護師さんは丁寧に話を聞いてくださり対応して下さったのにシステムの不備とは、残念に思いました。システムが改善できれば良いなと思いました。 | 手術後のお食事にに関して、ご希望に沿った対応ができておらず、申し訳ございませんでした。今後は、そのようなことのないように気を付けてまいります。 | 看護部 |
| 10月17日 | 退院後の通院治療のため、外来医の診察を受けました。何をしに来られているのでしょうか？●●先生は患者を診察する前の予見もされていない様子で、休日(病院が)中に副作用があったので、もし、次に起こった場合の対処の仕方を聞いても薬の名前すら知らず、聞こうとせず、救急車か、相談支援センターに電話して下さいとの事。「副作用で、耳鳴りもします。」と伝えたところ「耳鼻科に行ってください。」と冷たい感じで返されました。他の方は、主治医に伝えておきますが、診察を入れましようか？などHOW TOと一緒に考えてみてください。二度と診ていただきたくないです。正直凹みます。 | 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。ほとんど治療とは別の訴えでしたので、そのような対応となってしまいましたこと反省しております。今後は、患者さんに寄り添った対応を心掛けてまいります。 | 医師 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 部署 |
|--------|--|--|-------|
| 10月20日 | <p>本当にお世話になり感謝しておりますが、レントゲン撮影に行くのに点滴はしていますが歩くのに問題ないのに車椅子に乗せられ嫌な気分でした</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。 看護師は、患者さんの体調などを考慮し、介助を行っております。今回も体調などを考慮して車いすでの搬送とさせていただきますが、説明が不足しておりました。今後は、患者さんのご希望に寄り添い対応するよう心掛けてまいります。</p> | 看護部 |
| 10月20日 | <p>入院生活で楽しみといえば食事ですが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・味がまずい ・主材料がトリか冷凍魚で牛肉とか豚がありません。 ・品数を減らして、本当においしいのを2〜3品でいいと思う ・うどんかラーメンとか麺類がない | <p>味付けにつきまして、辛い・薄いなど感じ方に個人差があり、皆さまにご満足いただくことが非常に難しいところではございますが、皆さまにご満足いただけるお食事が提供できるように努めてまいります。食材のバランスにつきましては、選択食を含めて均等に提供させていただいており、麺食は昼食、夕食にご用意しておりますので看護師までご相談ください。</p> | 栄養管理室 |
| 10月21日 | <p>9月にCTを撮った時にポート造影をお願いし、ポートを使用したのですが、10月に別の検査でポートを使用しようと思ったら9月にポートを使用した記載がカルテに残っていないと言われました。9月CTの時に必ず使っています。間が空いて未記載ですと次使わせてもらえないので、必ず入力お願いします。</p> | <p>今回のご意見を受けて再度確認させていただいてたところ、ポートを使用してCT検査を受けていただいたのは8月で、カルテにもポートを使用した旨の記載がありました。10月に別の検査を受けられる際に「ポート使用の記載が無い」ことにより、ポートを使用できなかったとのことですが、その検査がどの検査なのか確認ができませんでした。次回も同様の対応がありましたら、当方から担当者へ確認いたしますので、具体的にどちらの検査かをお知らせいただけますと幸いです。</p> | 外来 |

【令和4年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|--------|--|
| 10月3日 | <p>リハビリテーション科の●●先生には大変お世話になりました。毎日の体調を調べてそれを踏まえてその日の運動を決めて下さいました。一番ありがたかったのは、体調が悪くやる気のない私にも優しく笑顔で一生懸命付き合ってくれ心より感謝致しております。</p> <p>手術後に毎日の単調な入院生活の中に最初は出来ないことも手取り足取り導いて下さり私に出来るようになる喜びを与えて下さいました。心よりお礼申し上げます。退院後も先生の教えを忘れず頑張っていく所存です。ありがとうございました。</p> |
| 10月3日 | <p>●●先生には大変お世話になりました。</p> <p>食欲がなく、少し食べただけで胃が痛くなる私に必要な栄養をいかに接種したら良いか色々と考えて下さいました。1つが上手くいかなければ食材や調理方法を変えて下さいました。</p> <p>それも一度や二度ではなく毎日のように考えて下さいました。「これが嫌ならこれはどうですか？」と親切丁寧に提案して下さいました。我儘な私に心から寄り添って導いて下さいました。ありがとうございました。</p> <p>だんだん食べれるようになってきました。心から感謝しています。先生に教えて頂いた方法を家に帰っても続けられるように努力するつもりです。</p> |
| 10月5日 | <p>前の成人病センターからの出会いです。</p> <p>成人病センターは関西人にとってNo1。検査の面で優れたスタッフを揃えている。Drおよび検査では社会人として人を想い、これからの日本の医療を邁進し、良き正しい医療を目指し、頑張っていていただくことを熱望します。</p> |
| 10月5日 | <p>入院時は、緊張と不安でいっぱいでしたが、スタッフ一人一人の暖かさと思いやりのおかげで、気持ちが楽になりました。</p> <p>次々と担当が変わられても、引継ぎがきちんとなされていて、その手際の良さに感動しました。</p> |
| 10月14日 | <p>外出不可の為、病院内での生活でしたが、スタッフの方から気持ちよく接していただき、ありがとうございました。辛い検査の時、スタッフの方に手を添えてもらい安心して検査を受けることが出来ました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|--------|--|
| 10月17日 | <p>●●病棟もスタッフへ 皆様には大変お世話になりました。ありがとうございました。 主治医の●●先生、担当医をしていただいた●●先生、看護師の●●先生、お世話になりました。 皆様これからも健康に気を付けられて頑張ってください。</p> |
| 10月17日 | <p>私は20年間の間がんセンター（旧成人病センター）で早期●●がんで●●術を受けたのが、これで5回目です。最初の3回は主治医が●●先生、後2回は●●先生です。この度も担当医の●●先生に上手に手術をしていただき、もう少し生かされそうです。心から感謝しております。ありがとうございました。 また、入院中には●●病棟の看護師の皆さんから、患者が安心して治療が受けられるようにあらゆる資料を親切丁寧に納得のいく説明をしていただき、又嫌な顔一つせずきびきびした行動には感服致しました。これからも病院の上司の指導が行き届いているなと感じました。 明日退院しますが、帰ってから妻や子供に入院中の出来事をよく話をするつもりです。先生方初め、看護師の皆さん方のご健康とご多幸と今後の益々のご活躍をお祈りしております。</p> |
| 10月20日 | <p>全スタッフの皆様へ 大変お世話になりました。●●がんに対する不安も感じずに治療に専念させていただきました。ありがとうございました。</p> |
| 10月20日 | <p>●●病棟看護師の皆様ありがとうございました。 優しく明るい看護心に残ります。日々大変だと思いますが体調に気を付けてお仕事頑張ってください。 本当にありがとうございました。</p> |
| 10月21日 | <p>2週間ほど、ありがとうございました。 お医者様、看護師様には本当に感謝しています。本当にありがとうございました。リハビリもありがとうございました。 色々ありましたが、きっと看護師さんたちが、良いようにしてくれたんやなと思って感謝の気持ちしかありません。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|--------|--|
| 10月26日 | <p>10月18日から一週間●●がんの疑いで入院し、●●手術を受けました。主治医の●●先生、●●先生共に素晴らしい先生で無事手術も終わり退院出来ることになりました。本当にありがとうございました。</p> <p>●●先生はご経験が豊富で手術前に丁寧に説明してくださいました。</p> <p>お忙しい中でも聞いたこと（質問）に分かりやすい言葉でお答えいただきました。特に印象に残っているのは手術後に私がやりたいと言った些細なことに一度病室を出られた後わざわざ戻ってきてアドバイスして下さったことです。いつも真剣に耳を傾けて下さるので安心して過ごすことが出来ました。感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>●●先生はいつも本当に明るく、明るさに何度も救われました。手術翌日になかなか歩いたり出来ずにいた私に「動いていきましょう」と明るく励まして下さいました。明るい声が私の気持ちを前向きにさせてくれ、思った以上に早い退院につながったのだと思います。また、土日も毎朝顔を見せてくださり、心から感謝申し上げます。</p> <p>これからも通院は続いていきます。引き続きよろしくお願い致します。先生以外の看護師の皆様も本当にお世話になりありがとうございました。</p> |
| 10月26日 | <p>約2週間、●●病棟でお世話になりました。</p> <p>看護師さんスタッフの皆さんとても優しく居心地良かったです。食事とてもおいしく毎食楽しみでした。</p> <p>術後すぐ、体の傷も痛く面会もない状態で心細さと不便さがあったのですが、特に看護師の●●さんにはとても良くしていただきました。看護師の皆さん「困ったことはないですか？」と聞いてくださいますが、なかなか頼みにくく…そんな中●●さんは一歩踏み込んで「ここをこっちに移ってきたら使いやすいね。持って行こうね。」と身の回りを整えてくださり本当にありがたかったです。むくみで腫れた足をさすって足湯とマッサージをしてくださいました。本当にありがとうございました。</p> |
| 10月31日 | <p>2022年●月●日に手術を受けました際の●●科●●Drへのお礼のメッセージです。</p> <p>●●先生へ</p> <p>術前の麻酔説明にて、とても丁寧に紙を使ってお話下さいました。大きな手術は初めてだったので、麻酔から目が覚めるかそして術後の痛みはどのくらいか不安でした。●●先生のお話しにて不安が薄らぎ当日の手術で●●先生が担当して下さったらなと期待しました。</p> <p>手術当日ドアが開くと●●先生が立っておられ、「この手術はきっとうまくいく」と信じる事が出来ました。おかげさまで2か月以上を経て治りは順調に思われます。●●先生これからも患者さんを励まして下さいませ。ありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|--------|---|
| 10月31日 | <p>この病院に初めて来てホテルのようなスタッフの対応に驚き、また、癌という病気になって落ち込むなか少しホッとしています。今回入院となり初めて抗がん剤治療をしてびくびくしていましたが、1回目を終え今のところ大きな副作用もなく耐えています。まだまだこれから治療は大変ですが、少しずつ癌が消え他の部位に移らないことを祈り自己に負けない毎日でありたいと願っています。ありがとうございました。</p> <p>どの部署でもスタッフの人たちはみんな親切！他病院とは比べられない！なお一層頑張ってください。</p> |
| 10月31日 | <p>3回目の入院ですが、少し周りを見渡せる余裕が出てきた所気づいたこと。担当医はもちろん安心して任せれる位よくお話しのカッチボールをしていただいて、不安感0なのですが、それを支えていらっしゃる看護師さんたちの連携プレーや患者さん情報を頭の中でのインプット・アウトプットに驚きました。本人よりも、メモを見なくても把握されていて、次の看護師さんへのバトンタッチの情報も担当医にもちゃんと伝わっているので、脱帽したまま頭が上がらずプロ意識を見習わないと思いました。それと疲れてます感を見せないのもグッド、他にも清掃の方々も明るくテキパキとされていて、ちょっとした床の汚れも丁寧にふき取っていただいたり、水拭きしていただいたりノンストレスで過ごさせて頂いています。</p> |
| 10月31日 | <p>病院食がすごくおいしかったです。</p> <p>この病院で手術を受けて良かったです。先生方、看護師の方、スタッフの皆さま大変良くして頂きました。病気になりもっと自分の体を大切にしたいなと思いました。これを読んでいる方は不安でいっぱいでしょうが、気を落とさずリハビリに励んで大阪城を長めながら頑張ってください。</p> <p>ICUに入っているときが一番つらかったです。●●先生ありがとうございました。</p> |

【令和4年11月のご意見への回答】

| No. | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-------|--|--|------------|
| 11月1日 | 歩行に支障があり、家族に車で送ってもらっています正面玄関に直接車を入れていたのが、駐車場待ちの車列に並ぶようにとの事だったので予約時間もあり大変不便になりました。 | ご不便をおかけしており申し訳ございません。 当センターの立体駐車場は駐車台数175台あり、加えて提携駐車場（エコロパーク大阪府庁駐車場（本館西側）55台、谷町筋地下駐車場211台）とここ数年駐車台数を増やし、改善に努めておりますが、それ以上に自家用車でのご来院が多く、ご不便をおかけしている結果となっております。 当センターでは、東警察署の指導により公道での追い抜き禁止のご協力をお願いしております。混雑する時間帯を当センターホームページに掲載しておりますので、混雑時を避けてご来院いただけますようご協力をお願いいたします。 | 施設保全グループ |
| 11月1日 | 直腸肛門内視鏡検査前の対応がいつもと異なっていた。（洗腸無し→こちらから「洗腸しないでいいんですか。」と聞くと、「じゃあしょうか」とのこと。） また、検査も、「斑点が出来ないと言ったり、患者の不安を煽る言葉を発していました。 再発がないかとても重要な検査なのにきちんと対応してくれないと検査結果にも不安を覚えます。 | このたびの内視鏡検査では、ご不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございません。 検査前の処置は、内視鏡検査を専門に担当する医師が、主治医からの指示をふまえ最終決定いたしますので、毎回、同様の処置になるとは限りませんが、今後は丁寧に説明し、検査中の言動など配慮が行き届くよう指導いたします。 | 医師 |
| 11月2日 | MRIを受けましたが、待っている間も寒すぎる。バスタオルをかけてもらいましたが、寒さは変わらない。何か対策をお願い致します。 | MR検査の際にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。まずMR室の温度について、MR検査は強い音波を発生させるため人体に熱が発生し暑くなります。通常は、入室時に寒さを感じていても、検査を進めていく過程で汗だくなることが多いので、寒さ対策として掛け物を用意し、調整するようにしております。寒いと感じられる場合は担当者にお伝えいただけましたら、掛け物を追加するなど対応いたしますので、ご遠慮なくお伝えください。 | 放射線診断・IVR科 |
| 11月2日 | 受付でアレルギーや化粧の事を聞かれ、さらにMRIを案内する人にもほぼ同じことを聞かれた。氏名・生年月日は良いとして2度も化粧・しっぶを聞かれるとストレスです。案内する人は眠そうに行ったり来たり必要なのか。疑問に思ってしまう。 | 問診は、原則として問診コーナーで行っております。造影剤の副反応や火傷等のリスクがございますので、入室前に担当者が再度アレルギーやお化粧等の再確認をさせていただいております。お手数をおかけいたしますが、ご理解のほどお願いいたします。 | 放射線診断・IVR科 |
| 11月2日 | 女子ロッカー4つもあるのに着替えているときにノックをされた。急いで着替えるとやはり待っていた。他の3つのロッカー（部屋）は空いている。着替えや検査時間はあると思うが、もう少し配慮できないでしょうか。 | 更衣室の運用について、受付でロッカーの鍵を更衣室毎に管理し、更衣室のご利用をできるだけ分散するようにしていますが、何らかの事情でロッカーの利用が重なってしまったかと思っております。今回のご意見を受け、より注意するよう指導いたしました。 | 放射線診断・IVR科 |
| 11月2日 | この度、抗がん剤治療をやめて、かかりつけ医でフォローしてもらうことになりました。ずっと心理士さんにも介入していただき、心のケアをしていただきました。クリニックではそういう専門的な方はおらず、不安に思うことなど、心のケアをしてもらえない状態になるかと思っております。がんセンターを離れても心理士さんとお話しできるような専用ダイヤルがあると大変嬉しく思います。利用するしないは別として、窓口があるだけで安心できます。ぜひご検討ください。 今まで大変お世話になりました。皆さん良くしていただきました。ありがとうございました。 | 心理専門職の窓口ではありませんが、当センターでは、がん患者さん、ご家族、府民に対して、がんに関する不安や疑問などのご相談に対応するため、「がん相談支援センター」を設置しております。相談員（看護師や社会福祉士）が直通電話により、がんについての情報提供や相談支援を行っておりますのでご利用ください。 【がん相談ホットライン】 TEL 06-6945-1870（直通） 電話対応時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）午前10時～午後4時 | 相談支援センター |

| No. | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|--------|--|--|----------|
| 11月11日 | お掃除の方へ 「お掃除します」と声をかけてくれごみの回収。その後モップかけてくれると思いきや、あれれ、それだけですか。既に5日ほどモップかけてもらえず、テーブルの下は、勿論私なのですが落ちた髪がいっぱい、とても丁寧に乾いた方と濡れたモップ2度掛けして下さった方もいるのに、人によって掃除のやり方が違うのですか？好きなやり方でいいのですかと呆れてしまいます。きちんと指導を受けたプロの方に掃除してもらいたいです。せめて最小限モップ掛けはして欲しいです。 そうそう「座っていいですよ」というので椅子に座っていると自分届く範囲で適当にくるりとモップ掛け「いいですよ」との事。お掃除するならごみ捨てだけでなくお掃除してください。 | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 スタッフによる清掃品質のバラつきを防ぐため、該当の清掃員へ清掃手順の再教育を実施いたします。また、清掃後には別の担当による確認を再強化し、再発防止に努めてまいります。 | 施設保全グループ |
| 11月24日 | 節電という時期に使っていないところがつけっぱなしが多くてもったいないと思います。 | 病院施設を利用いただいている患者さんや全ての方に対して、安心して利用いただけるように防犯面と安全面を考えて、必要な部分については照明を点灯させていただいております。より節電に取り組むように検討してまいります。 | 施設保全グループ |
| 11月24日 | 担当交代の挨拶は必要ですか。必要ならば氏名にフリガナをふった紙が欲しいです。患者のところにくるのであれば、検温セットくらい持った状態で来てほしいと思います。 | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 担当交代のあいさつは、受け持ち看護師を明確にするために必ず行い、名前の札をお薬BOXにつけることになっております。読み方が難しい場合は、ふりがなを振るなど工夫するよう検討いたします。また、検温セットについては、必要な場合は持参しておりますが、検温が必要でない場合は持参しないこともございますので、ご理解のほどお願いいたします。 | 看護部 |
| 11月24日 | ポンプ点検表って正しく運用されていますか。 11/15 0:00~12:00の分について11/15 10:00頃に完了になりました。流量設定の誤りだと思いましたが、点検表には始めた事すら記載してありませんでした。受け持った時、シリンジボトルの交換時、指示変更時ほかと記載するタイミングが明記されているにも関わらず、なぜ重要では無い？不要なのであればカンカンうるさいだけなのでやめてしまえば良いかと思います。必要なルールなのであれば、正しい運用となるよう改善してください。 | ポンプ点検表について、点滴更新時、受け持ち看護師交代時に記載できておらず、大変申し訳ございませんでした。再度ルールを周知して、記載漏れがないように指導してまいります。 | 看護部 |
| 11月24日 | オレンジファイルがかい。この時期はコートを持って靴を持ってオレンジファイルを持って杖を持って大変です。 小さくて靴にはいるように診察券が良く落ちる。使いづらいです。 | オレンジファイルのサイズについて、誤って持ち帰ってしまう可能性や紛失する可能性もございますので、現在のサイズとさせていただいております。 また、診察券の落下防止について、マジックテープなども検討いたしましたが、ごみの付着など衛生面から導入を見送らせていただいております。 ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどお願いいたします。 | 医事グループ |

| No. | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|--------|---|---|--------|
| 11月24日 | <p>予定時間に呼ばれないのは仕方がないですが、予定時間には近くにいるようにしています。</p> <p>いつも赤字になることなく、いきなり呼ばれるので予定時間からはそこから動けません。1時間待っても呼ばれないのでトイレに行くとその間に呼ばれたらしく、その時間にいなかったためさらに30分ほど待った。ある程度待ったら赤字にしてほしい。点滴以外は3番先まで番号が表示されるので、待ち時間にコンビニに行ったりできる。</p> | <p>待ち時間発生により患者さんにはご迷惑をおかけいたしておりますが、ご協力いただき感謝しております。ご意見を頂きました件について、通常はベッドが空き、看護師が次の患者さんをご案内できるようになった時点で赤字表示に変更し、担当看護師が点滴とカルテのチェックを行い、点滴の準備が整いましたら座席へお呼びしております。</p> <p>今回の件を確認したところ、他の患者さんの対応により、赤字表示へ変更するのが遅れたことによりお呼び出しまで短時間となってしまいました。</p> <p>患者さんがご不在の場合は、看護師が外待合に出て、番号で声をかけておりますので、お手洗いなどで席を外される場合は、受付または治療室看護師にお声掛けいただきましたらお待ちすることが可能です。お気付きの点がございましたらお知らせください。</p> | 化学療法外来 |

【令和4年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-------|--|
| 11月2日 | <p>今日退院できることになりました。最初お会いした●●さんを始めたくさんの看護師さんにお世話になりました。そしてスタッフの皆さまもありがとうございました。そして皆様お忙しいでしょうがお体に気を付けて頑張ってください。●●病棟の皆さまへ</p> |
| 11月4日 | <p>●●病棟のスタッフの皆さまへ 大変お世話になりありがとうございました。心よりお礼申し上げます。 9月末頃から徐々に食を受け付けず、入院時はもうダメかなと覚悟致しました。当初は熱中症かな？夏の疲れの蓄積かな程度で、まさかの拒食になるとは思いません。食は無くても薬は飲んでいるのに一体何だろう？ステージ4と言われて早1年入院前2～3日の就寝は本当に不安で、もしかしてなぞと精神的な不安定な落ち込みも。皆様の何気ないお声掛け・的確な対応は、不安な気持ちを前向きに変えて頂きました。皆様のお仕事は、「病人を元気にして家に帰すことが当たり前」ですが、私にとっては皆様の一言一言に本当に元気にして頂きました。今も書きながら皆様の事を思い出し、励ましの有難さに涙しております。現在、肺がんの進行は止まっているとの事、完治は無理にしろ楽しみながら生きていく所存です。 昔人間でございます。手土産を持って全スタッフの方にお礼をしたかったのですが、NGとの事。たまたま見かけた寄付のパンフレットをお礼の代わりに少額ですが寄付させていただきました。●●病棟のスタッフご一同様へ感謝でございます。 帰宅してからは、栄養士様のアドバイスを参考にし、食欲旺盛でございます。24時間365日のシフト体制は本当に大変なお仕事だと思います。皆様お体ご自愛下さい。お世話になり感謝申し上げます。ありがとうございました。</p> |
| 11月4日 | <p>私は違う病院で現在に至るまで10回目のOPEになりました。毎回色々なことを感じ、元気に生活できる事。周りの人たちにも本当に感謝しています。この度、突然職員検診にて腫瘍が発覚しました。主治医の●●先生、担当医の●●先生にはこの度、本当にお世話になりました。朝一お忙しい中、顔を（様子を）診に来ていただき、先生方のパワフルなオーラと優しく簡潔で丁寧なお言葉を頂いて信頼と安心を感じました。入院して不安だけでしたが、手術に関してはとても安心できました。毎日この病院を選んで良かったなと思って入院生活を過ごせました。担当して下さった●●Nsさん、毎回担当Nsの用紙に一言嬉しかったです。師長さん始め他のNsやスタッフの方々もとても優しく、こんな病院で働きたいなとも思いました。自分もNsですが、本当にいい病院だなって皆様にお会いできて感謝しています。また、患者様に対しての看護の勉強にもなりました。毎回癒される病院生活でした。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|--------|--|
| 11月7日 | 皆さん親切にして下さいました。 |
| 11月7日 | 入院から7日間全てのスタッフの方が温かい診療をしてくださり感動致しました。特に手術後の痛くて苦しい時私の夜中の担当をしてくださった●●看護師さん、1時間おきにナースコールを呼び大変迷惑をだっただと思います。「感謝」物事が思った通りスムーズに順調に運び本当に良かったです。そして地域と連携され予約を取ってくださり助かりました。ありがとうございました。 |
| 11月14日 | 主治医の先生はじめ看護師の皆さま、補助の方々、お食事を作って下さる方々、運んで下さる方々、お掃除の方々、受付の方、その他見えないところで働いて下さった全ての方にお礼申し上げます。おかげで入院生活を予想外に楽しく過ごすことが出来ました。毎日大変なお仕事だと思いますが、どうか、皆さま自身の健康も大切になさってください。皆様の健康と幸せをお祈りしております。改めましてありがとうございました。 |
| 11月14日 | ●月●日入院で●曜日が手術でした。今まで大きい癌（股関節の悪性がん）の手術を受けましたが、今回肺の方へ転移したことで先生や看護師の方の丁寧な説明や色々と気を配って頂き大変ありがとうございました。後は今回は肺の事なので非常に息苦しく（3時間ほど）その時も先生や看護師さんから細かく、説明されたりして非常に感謝しています。今回の入院の治療は皆様非常に良く働き、よく気がきいていました。今後も体に気を付けて頑張ってお仕事、応援しています。 |
| 11月14日 | 入院中は色々お世話になりましてありがとうございました。今回改めて皆様のお仕事に頭が下がる思いでした。入院中に読んだほんの一部にスイスの医師の言葉として「愛とは立ち止まる事だ」とありました。たくさんの立ち止まりと安心の笑顔を下さいました。ありがとうございました。 |

| 日付 | ご意見 |
|--------|--|
| 11月25日 | <p>採血で待っているときに職員の方が、おそらくうろうろと歩いている方に声をかけておられました。その方も他に気に入らないことがあったのか、職員の方に怒鳴っていました。親切に声をかけたのに理不尽な怒鳴り声で聞いている方が悲しい気持ちになりました。私自身は迷っている時に親切にしてもらえることは嬉しいです。なので、あの職員の方が嫌な思いをされたりもう声をかけるのをやめようかなと考えないかと心配になりました。いつもありがとうございます。</p> |
| 11月25日 | <p>高齢者が早く退院出来るようになりましたのは何よりも手術を担当して下さった●●先生、●●先生、諸先生方のおかげだと感謝しております。特に全国的に有名な●●先生がいて下さりとても嬉しく安心感がありました。「家族も良かったな」と喜んでくれました。●月●日体調が悪く●●へ、担当の●●さん、リハビリの●●さんリハビリ出来なくてごめんなさい。夜担当して下さった●●さんすごくお優しく、至れり尽くせりとお世話して下さい感謝・感謝です。</p> <p>●月●日●●先生は今日は診察日ですのに診察前にお越し下さり、また●●先生も来てくださり先生方はとてもお忙しいのに嬉しかったけどびっくりしました。●●室へ大勢のスタッフの皆さん、人の何倍も世話がかかったと思いますが、優しく丁寧に接して頂きありがとうございました。●●先生笑顔で接して頂きありがとうございました。</p> |
| 11月25日 | <p>食事の件はバランス良くてとても美味しくいただきました。魚は骨までしっかり取ってくださり色々気を使って下さいます。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|--------|---|
| 11月29日 | <p>●●先生・●●先生</p> <p>この度は、主人が最初から最期まで本当にお世話になりました。●●先生・●●先生に出会えたことは、主人の運の強さであり、彼がずっと頑張ってきてきたご褒美だと思っています。私は、主人の苦しみをほとんど理解できていなかった…</p> <p>主人が「罰が当たったのかな。」とこぼした時、「あなたに罰が当たったなら、一緒になって私も罰が当たったんだよ」と答えてしまい、自分の不甲斐なさがずっと悔やまれます。ただ、ほぼ在宅治療だったお陰で家族の日常も普段通りに続き、家族にさえ負担をかけたくない主人はきっと本望だったと思います。また腹水が溜まってからの寝たきり状態が長引けばもっと苦しんだだろうから、あつという間で良かったんだと思います。</p> <p>主人が迷いなく「この先生に命を預ける。」と決心した時、抗がん剤が効かなくなって「●●さんは最期まで僕が見ます。」と●●先生が言って下さったときは、特に胸が熱くなりました。また、最期の最期まで私たち家族にまで多分なご配慮を頂き、精一杯なことをして頂いたこと忘れません。</p> <p>1年4か月、冷静かつ人間味あふれた●●先生と堅実で優しい●●先生のタッグが最強で不安になることはありませんでした。私たちに選択肢を与えながら、迷ったら重要な判断は主人と先生でして下さり、オロオロしているだけの私はどんなに助けられたか分かりません。また「がんセンターの看護師さんは優秀な方ばかり。」といつも主人が褒めていて、あまり他人を頼れない性格の主人にとって、この病院で本当に良かったなと思います。面会謝絶の病院なのに「今しかない！」と息子と呼んでくださった看護師さん、「家に連れて帰りたい」という私の思いを叶えようと、何とか段取りしてくださった師長さんを初め看護師の皆さん、心より感謝致します。</p> <p>あれから家族葬のつもりが多くの方に偲ばれ、賑やかに見送って頂きました。葬儀で私はこれ以上主人を心配させないよう、息子とともに前向きに生きていくことを約束します。ご縁のあった方々にも支えて頂きながら、少しずつ進んでいきたいと思っています。本当にお世話になりました。</p> |

【令和4年12月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|---|------------|
| 12/1 | <p>今日レントゲンを撮影するときに更衣室へ呼ばれてはいたが、先客がいて更衣室の中の部屋の扉を閉めずに男性が着替えておられた。 更衣室は男女別だと思っていたのでびっくりした。肌を見るのも見られるのも不快なので更衣室は男女別にしてほしい。</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。 X線検査の更衣室は全て個室化しておりますので、撮影室ごとに男女の区別を行っておりません。また未使用時は、空いていることが分かるようにドアが開放される構造となっております。 使用される際には中から施錠していただくように説明しておりますが、施錠されずにお使いになった方がおられたようです。 職員には更衣室への案内をする際の施錠いただく説明を徹底いたします。</p> | 放射線診断・IVR科 |
| 12/5 | <p>HCUやICUに入る際に、ペットボトルのキャップをストローのものに変えたのですが、13階自販機のペットボトルはサイズが合いませんでした。国内のほとんどのペットボトルに合うストロー付きキャップで1階コンビニで買ったものは合いました。 手術する人が多くいる13階の自動販売機で売るのは、キャップのサイズのことも考慮していただける連れしいです。</p> | <p>ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。 ペットボトルのキャップのサイズに規定は無く、メーカーや商品によって数ミリの差がございます。ご使用されているストロー付きキャップとサイズが合わなかったとのこと、誠に恐れ入ります。 頂いたご意見を参考にさせていただきます。</p> | 施設保全グループ |
| 12/6 | <p>トースターのところにパンを取る為の「トング」を設置願います。火傷防止です。 また、トースターと電子レンジ両方が無理なら電子レンジだけでも説明室1の横にある所にも設置してほしいです。スープや汁物を温めた後こぼさないように近くにしてほしいです。</p> | <p>トングにつきましては、感染対策上設置することが難しい状況です。トースターや電子レンジの設置につきましても、現状では、使用頻度の高い血圧計と身長体重計を設置しており、人の密集を避けるためにも設置は難しい状況です。ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 施設保全グループ |
| 12/6 | <p>総室に入った時のことです。副作用で食事がとれない方がいる所で、全部食べられたことを言うのは心ぐるしいので、「完食カード」等で見せればと思います。</p> | <p>お食事がとれない状況の方への、お心遣いありがとうございます。食事量の申告方法について、病棟で検討してまいります。</p> | 病棟 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-------|--|--|----------|
| 12/6 | <p>総室です。廊下への扉が全て開放されている為、会話が良く聞こえます。談話室への誘導や声量ダウンをお願い致します。特に患者の情報などはご注意ください方が良いと思いました。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 総室のドアについては、車いすや歩行器を使用されている患者さんがおられる病室は、安全面で開放しておりますが、基本的にはドアは閉めることになっておりますので、開放したままにならないように注意いたします。 また、患者さんから入院時の情報などを伺う際は、説明室などを利用するように職員へ周知いたします。</p> | 病棟 |
| 12/6 | <p>携帯で話す用のBOXがあるといいと思います。</p> | <p>携帯電話で話される際は、既設の公衆電話設置スペースをご利用いただけますと幸いです。</p> | 施設保全グループ |
| 12/6 | <p>見える所で切るので爪切りを貸与してほしい。</p> | <p>爪切りの貸し出しは、さまざまな患者さんが爪切りを共有することにより感染症拡大のリスクがあるため、院内では実施しておりません。必要な際は、ご家族に持参していただき、爪切りを実施後、持ち帰っていただくようお願いしております。ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 病棟 |
| 12/12 | <p>●●月●日の夕方、トイレ介助をお願いした。その時履いていたズボンをトイレの中で脱がせ、トイレで履かせてもらうときに、トイレに床にズボンを置き、履かせようとされ、不快であった。</p> <p>また、お熱を計ってもらう時に自分で出来ないため、挟んでもらったが、摩るようにされ、傷がありとてもとても痛かった。</p> | <p>看護師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。患者さんの衣類の着脱を介助する際に、清潔に衣類を扱い管理することや、検温を行う際にも、お声をお掛けして傷やお体の状況を確認しながら実施するよう指導いたします。</p> | 病棟 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-------|---|--|----------|
| 12/12 | <p>タクシーで来院した際、右折入庫がダメだと警備員さんに嫌な態度で迂回を指示されてそのまま反対車線で降りて診察へ伺いましたが患者を乗せているタクシーまで迂回させるのは、患者ファーストではなさすぎではないでしょうか。</p> <p>今一度考え直すべきかと強く思います。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当センターにおきましては、一般車両に限らず、タクシーなどでお越しの皆さまにも、右折入庫禁止のご協力をお願いしております。</p> <p>協力依頼に関しては、大阪府警東警察署より通行者の安全と事故防止のために指導されていますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>なお、警備員の態度に関しましては、ご来院の皆さまにご不快な思いをさせることがないよう、改めて指導してまいります。</p> | 施設保全グループ |
| 12/26 | <p>入院して気づいたことです。</p> <p>「TVカードの事です」</p> <p>一般室のTVカードが裸で出し入れ出来る形になっています。これだと盗難が発生すると思います。</p> <p>各自鍵でロック出来る引き出しがついているので、TVカードの出入り口を、この中に設けてもらうと鍵でロック出来てTVカードの盗難は無くなると思います。</p> <p>以上気づいたことです。</p> | <p>床頭台の業者に確認しましたところ、現在当センターに導入している機器の構造上、鍵付きの引出しへTVカード出入口を設けることが不可能と回答がございました。</p> <p>そのため、ご利用の皆さまにはご不便をお掛けしますが、病室を離れる際はTVカードを鍵付きの引出しに入れるなど、ご自身での管理をお願いいたします。</p> <p>頂戴したご意見につきましては、次回の機器更新の際に、参考にさせていただきます。</p> | 施設保全グループ |
| 12/28 | <p>「患者用IDコードのQRコード（2次元コード）化を」</p> <p>お世話になります。</p> <p>看護師さんから24時間にわたる看護を受けており感謝いたします。その中で気づいたことを報告させていただきます。今はリストバンドをしており、そのリストバンドの1次元バーコードを読み取り機で読み取るのですが、1次元バーコードは幅もあり裏表でバーコードを探すのも大変そうです。</p> <p>特に夜中や患者が寝ているときなどはご苦勞をお掛けしています。</p> <p>提案なのですが、バーコードをQR（2次元バーコード）化されて、表・裏2か所にQRコードをつけるようにしたらいかがですか？</p> <p>機器の更新費もあり、予算もかかるのですぐとは言いませんが、チャンスがあればご検討ください。</p> | <p>ご不便をおかけしており、申し訳ございません。</p> <p>患者さんの夜間の睡眠を妨げないように、リストバンド以外で認証する方法を探しておりましたが、非常に高額であり、すぐに導入することが難しい状況です。</p> <p>患者さんに安全に点滴等治療が行われ、夜間良眠していただけるように、今後も継続してより良い方法を検討してまいります。</p> | 看護部 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-------|---|--|----------|
| 12/28 | <p>トイレに蓋を付けてほしい。 蓋をせずに流すと、衣類やドアまで水滴が飛ぶとテレビでやっていました。 コロナや抗がん剤投薬中の被ばく対策としてお願い致します。 蓋を取り付けることが無理であれば、プラスチックの板など蓋の代わりになるものを置いて欲しいです。気になる人のみ使います。 トイレ後手洗いはしていますが、服に飛んでいると、コートを脱いだりどうしても触ってしまいます。</p> | <p>トイレの蓋につきましては、次回のトイレ更新の際に検討させていただきます。 また、共用トイレにつきましても「男性も座ってご利用ください」のシールを貼り、飛び跳ね防止の注意喚起をいたします。</p> | 施設保全グループ |

【令和4年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-------|--|
| 12/1 | <p>初めての抗がん剤治療、不安がいっぱいでした。4~5日はとてもしんどくてしんどくて、しかし、先生や看護師さん他スタッフの方達の優しさで支えられました。吐き気や痛みなどにもすぐに対応していただき本当に感謝です。まだまだ治療が続きますが、ここにいれば安心だと不安も解消です。今回は●●病棟さんでしたが、11月初旬に検査入院した●●病棟さんも本当に良くしていただきました。ありがとうございました。</p> <p>忙しい中、お買い物も気持ちよく引き受けていただき、快適に過ごせました。(痛み、吐き気がなければ最高なのですが…)</p> <p>これから先まだまだ長いと思いますが、皆様の対応で頑張れます。ありがとうございました。</p> <p>そしてこれからもよろしく願っています。</p> |
| 12/2 | <p>今日退院することになり。全スタッフの皆様にお礼と感謝申し上げます。</p> <p>入院中は心温まる対応と処置により本当に助かりました。次に来られる患者様も幸せな日々が過ごせますようにお祈りいたします。</p> |
| 12/10 | <p>2日間今回もお世話になりありがとうございました。</p> <p>また、●日からですが、●●病棟さんか●●病棟さんか分かりませんがよろしく願っています。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> |
| 12/14 | <p>人によって色々あったとしても、先生、看護師さん真摯に向かい合って、良くしてくれ「痛かったらすぐ言ってね」等、本当に感謝しています。</p> <p>清掃さんにも感謝です。</p> <p>痛いときレントゲン室や検査室まで車椅子で連れていってくれてありがとうございます。</p> <p>ご飯も美味しかったです。</p> <p>ポットやトースター、レンジも椅子もデイルームにあり助かりました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 12/23 | <p>●●担当の皆様へ この度は大変お世話になりありがとうございました。 初めての●泊●日の●●…とてもドキドキしましたが、スタッフの方々が皆様、親切で安心して受けることが出来ました。 皆様の優しいお人柄が出ていて癒されました。 年末も近づいて忙しい日々をお過ごしかと存じます。 どうぞお体ご自愛くださいませ、そして素敵なクリスマスをお過ごし下さい。</p> |
| 12/23 | <p>初めて入院をして全身麻酔での検査と分からないことばかりで、質問攻めの私に対して若い看護師さんの方々は優しく丁寧に説明して下さいベテランの方々には、その重味をいただきました。 先生方には、最新医学を施していただき、お任せいたしました。 入院生活の日常を●●病棟で、私を担当して下さい看護師の皆さんや全てのスタッフの皆さんに、温かく接していただき、現代医学では邪道でしょうが、「病は気から」と前向きに行こうと思える看護をしていただき、本当に感謝しています。 ※お食事の飾りつけにも、細やかな配慮で和みました。</p> |
| 12/24 | <p>●●月●●日から●●月●●日までの短い入院生活でしたが、●●先生にはがんの手術をしていただき、本当にありがとうございました。入院するまでは少し怖い先生だと思っていましたが、入院後はその思いが変わりました。手術について丁寧な説明をしていただき安心して手術を受けること事が出来て良かったです。説明で2回手術しないといけないかもしれないと言われましたが、1回で終わることが出来て●●先生には心から感謝しております。また●●病棟のスタッフの皆様も優しく、安心して入院する事が出来ました。 ありがとうございました。 私にぴったりの量とお味で大満足でした。 お料理にも優しい心づかいを感じるものばかりで、毎回美味しく完食いたしました。ご馳走様でした。ありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-------|---|
| 12/25 | <p>私、難聴の為、人の話を聞き漏らしたり聞き間違いする事がよくありますので、この度（令和●年●●月●●日）心配と不安な気持ちで当センター●●病棟の●●号室に入院しました●●でございます。</p> <p>対応して下さいました看護師さんにもその旨申し上げましたところ、耳元で近寄って「聞こえていますか。大丈夫ですか。」と言って確認しながらお話しして下さいまして難聴の私を助けていただきました。おかげ様で何の不安も心配もなく安心して入院生活を送ることができました。</p> <p>明日（令和●年●●月●●日）退院する事になりました。優しく親切丁寧にお世話くださいました。看護師さんに心から厚くお礼申し上げ、お別れしたいと思います。</p> <p>ありがとうございました。</p> |
| 12/28 | <p>クリスマスの食事、カード嬉しかったです。</p> <p>料理のクオリティも高いですね。</p> |
| 12/28 | <p>●●先生はこれまで見たことが無いくらい親切で熱心な神対応の素晴らしい先生でした。</p> <p>看護師さんもほとんどの方が親切で気持ちのいい対応で、さすががんセンター！というナースでした。</p> <p>●●先生も丁寧で今回の手術は100%安心してお任せ出来ました。本当にありがとうございました。</p> |

【令和5年1月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|---|------------|
| 1/10 | <p>メールでの呼び出しについて 診察室の呼び出しメールは3、4人待ちでメールが届くので、駐車場などで待機していても受信してから診察室前に移動しても大丈夫なのですが、点滴治療での呼び出しメールでは、メールが届くのと同時頃に看護師さんが「〇〇番の方」と探していて、点滴室の前で待機していないと間に合わず、受付の方や看護師さんに迷惑をかけてしまいます。 待機中は順番呼ばれてないかなとスマホの案内表示を数分おきにチェックしており、かなり気をつけてしまいます。 点滴治療の呼び出しメールも余裕を持って送信していただけますと助かります。</p> | <p>ご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。 スマートフォンでの案内表示は、点滴治療の進行状況に応じて手動で対応しております。ご指摘のように余裕をもって対応するように心がけてまいります。ご案内してから待ち時間が発生するとご負担が生じる場合もあるため、難しい状況でもございます。 患者さんをお呼びしてご不在の場合、お戻りになられたら、受付にお声掛けいただければ、次にお呼び出しいたします。 ご負担をおかけいたしますが、点滴治療がスムーズに行われるように努めてまいりますので、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 化学療法 外来 |
| 1/10 | <p>部屋でレンタルパジャマ・タオルを出すときのビニールの音がうるさいと同室の人が言っているという事を看護師から言われましたが、一方的ではないでしょうか。ビニール袋から出すのにはそんなに時間が掛からないからそんなクレーム聞かない。 また、6時前には部屋から出ないと言われたが、私は6時前の5時55分に髭を剃りに洗面に出ただけです。6時前に部屋から出てはいけなないのであれば入院する前に注意事項として話すべきではないでしょうか。</p> | <p>この度は、看護師の言動で不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 患者さんの中には生活音を気にされる方もおられ、今回は看護師が注意させていただいた経緯でございます。 頂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努力してまいります。</p> | 病棟 |
| 1/10 | <p>手術後1ヶ月余り入院するのだから大部屋の窓側、廊下側希望を聞いて。</p> | <p>この度は、大部屋における窓側、廊下側のご希望に添えず申し訳ございません。 患者さんによっては、点滴や管の関係でベッドから降りる方向が決まっている場合や、介助が必要な方には、廊下側を使用するなど安全に配慮して入室ベッドの調整をしております。 患者さんの状況に合わせて調整しておりますので、ご希望に添えないことがございますことご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 病棟 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|--|----------|
| 1/10 | <p>個室共用トイレのシャワレットのノズルの汚れが気に掛かる。また、車イス用トイレの汚れとにおいがイヤ。トイレの床ももっときれいに。 手洗いの水→お湯が出ませんか</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。 トイレ便座ウォシュレットのノズルにつきましては、1日1回清掃しておりますが、より注意しながら清掃いたします。 また、汚れにお気づきの際は、清掃いたしますので、お近くのスタッフにお声掛けください。 手洗いの水に関しまして、次回設備更新の参考にさせていただきます。ご不便をお掛けしますがご理解の程、よろしく願いいたします。</p> | 施設保全グループ |
| 1/16 | <p>人間ドックについて、2点気になるところが大腸の内視鏡検査の前に内科診察となっておりますが、内視鏡の検査と2回に分けてもらった方がじっくり話が出来るように感じました。 もう一つは持ってきたら良いとは思いますが、髭剃りがアメニティの中になかったのもそれ有ればありがたいと思いました。</p> | <p>人間ドックでは、大腸内視鏡検査を受けていただく方は、通常の内科診察の際に大腸内視鏡検査の説明も行っております。したがって、時間の関係で内科診察としての問診などが不足したような印象を与えてしまった可能性がございます。申し訳ございませんでした。 なお、人間ドック受診者の皆様には、後日ドック結果を説明する際に、ドック専門医が結果とともに話しさせていただき時間を設けております。受診日当日にできなかったご相談などは、ぜひともそちらで、お話しください。 また、当センターでは、刃物類（ハサミ・カッター、爪切り、カミソリ、果物ナイフなど）、火器類、危険物の持ち込みをお断りいたしております。したがって、人間ドックでも一般の宿泊施設のような準備ができておりませんでした。 ご不便をおかけいたしますが電気髭剃りをご持参いただきますようお願いいたします。</p> | 人間ドック |
| 1/19 | <p>洗面所トイレにあるペーパータオルとても堅くて使いづらい。外来に有るようなやわらかいペーパータオルがいい。</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。 病棟洗面所のお手洗いで使用しているペーパータオルの仕様変更について、今後検討させていただきます。</p> | 施設保全グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|---|----------|
| 1/19 | 採血の時間5：00ではなくもう少し遅い時間をお願いしたい。 | <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>通常朝の採血は6時より開始しておりますが、採血する患者さんが多い場合には、5時半頃より起きていらっしゃる患者さんにお声掛けさせていただいております。手術の準備や検査、介助などと重なる場合もありますので、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 病棟 |
| 1/19 | 明日のだいたいの予定を前日に教えて欲しい。 | <p>ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>翌日の検査などの予定につきましては、前日の夕方には検査表を用いて説明しておりますが、ご不明な点がございましたら、看護師にお聞きいただければ幸いです。今後も安心してご入院いただけるように努めてまいります。</p> | 病棟 |
| 1/19 | 担当看護師がころころ変わるので、毎回同じ事を何度も伝えなければならない。 | <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>担当させていただく看護師には、必要な情報をカルテに記載し申し送りしておりますが、十分に伝達できておらずご迷惑をおかけいたしました。今後も安心してご入院いただけるように努めてまいります。</p> | 病棟 |
| 1/23 | <p>●●の掃除の人で●●才くらいの人、●●な人です。その人が来る時はいつも掃除も適当で仕事もだらだらしてお茶をのんでいたり携帯を見ていたり見るだけで不愉快です。</p> <p>一生懸命やっている人が可哀想です。そんな人はクビにするべき。給料泥棒です。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>責任者が定期的な巡回で確認しておりましたが、さらに強化するようにいたします。</p> | 施設保全グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|---|----------|
| 1/23 | <p>病室のトイレですが自動的に水が流れます。 排泄後、便の状態をチェックしたくても自動的な排水によって流されていてチェックがしにくいです。</p> | <p>一般個室のトイレについては、洗浄水は自動的に流れないようにしております。一方で人間ドックのトイレについては、洗浄水が自動的に流れますので、ご覧になられたい場合は、トイレに行かれる前にお近くのスタッフにお声掛けください。自動で流れない方法をご説明いたします。 ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。</p> | 施設保全グループ |
| 1/23 | <p>私は放射線治療を受けている者ですがリニアック室で放射線を受ける際、台の上に寝ますが、その際上半身は裸になります。 前に治療を受けた人が横になった後にそのまま、また自分も裸の身体を横たえるのに大変抵抗があります。 この病院は全てに行き届いて満足していますがこの点だけはどうも納得がいきません。これ程全てがきっちり清潔にされているのにどうしてここだけこんな具合なのでしょう。 下に敷いてあるものの上に1枚でも何か敷いてくれたら気持ちよく治療が受けられると思うのですが。 それとも、そうしなければならない理由があるのでしょうか。</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。 放射線治療用ベッドに敷いている布は、汚れた場合は交換しておりましたが、患者さん一人ずつの交換はしておりませんでした。 今後は、布の上に使い捨てのディスポーザブルシートを敷いて、患者さん毎に交換させていただきます。</p> | リニアック室 |
| 1/24 | <p>内視鏡治療の順番がなかなかこなくて、ちょっとドキドキとイライラがありました。●●時●●分開始だと聞かされましたが、すごく不安だし、もう少し早めに、大体の時間とか何人目だによって教えてもらえると安心できるのですが…もちろん他の患者さんの治療もあるので時間がわからないのは理解しているつもりですが、ここだけ何とかなればなーと思いました。すみません。</p> | <p>治療前に治療開始時刻が分からず、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 内視鏡センターや病棟のスタッフも大体のお時間をお伝えしたいと思い、前日夕方には翌日の治療の順番を検討し共有していますが、当日の状況により変更もありうるため、具体的な説明ができずに申し訳ございません。 今後は、治療の順番や大体の時刻について、病棟でも把握できるようなシステムの導入を検討しております。 ご不便をお掛けしますが、内視鏡治療などを受けられる際に、ご不明な点などがありましたら、病棟スタッフにお尋ねください。</p> | 内視鏡室 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|--|-----------|
| 1/24 | <p>●●時時点で入院受付奥から●番目で勤務している人の態度が悪く不快である。 コロナ検査後、受付までも時間がかかり、その後、薬、レンタル品の説明等を受けて病室に上がるのが1時間後になってしまっただけに、「まだ上がられてないんですか?」と怪訝そうな顔で、まるでこちらが悪いとでも言うような言い方をしてきました。 そのような人が病院の顔として窓口に座ってよいのでしょうか。ありえません。</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。 この度対応したスタッフに対して、患者さんがご不快な思いをされたことを伝え、その時の様子を確認させていただきました。 対応したスタッフからは一度入院手続きを完了し、病棟へご案内した患者さんが入院受付に戻られたため驚いてしまった、と聞き取りましたが、患者さんにご不快な思いをさせているので、今後の受付窓口の振る舞いを気を付けるように指導し、部署内でも共有させていただきました。 今後も、患者さんへの対応について、よりよいものにしていけるように努めてまいります。</p> | 医事グループ |
| 1/27 | <p>退院するにあたり一言、入院される、患者の皆さまのマナー、エチケットの件です。自分だけ良ければ良いなんですよ。トイレ、シャワールーム、椅子、本棚の本など散らかしはなし。</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。 頂きましたご意見をスタッフとも共有いたします。 入院される患者さんには、病院の公共の場を、皆様が気持ちよくお使いいただけるように、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> | 病棟 |
| 1/30 | <p>患者様からのご意見と回答読ませていただこうと思いましたが、11月の字大きさは老眼鏡をかけても読めませんでした。 1枚にまとめなくてはならないなど事情はあろうかと思いますが、よろしく。</p> | <p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 頂きましたご意見を参考に12月の「ご意見への回答」より、少しでも読みやすいように文字を大きくし、字体などを変更させていただきました。</p> | 総務・広報グループ |

【令和5年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-----|--|
| 1/4 | <p>医療スタッフの方全員親切で心がやすらぎました。 特に看護の皆様には!! 小さな質問にも丁寧に説明してくれて今後の先の生活にも前向きになれて安心しました。ありがとう。 医療スタッフ全員の方今後もかわらず活躍してください!! 皆様もご自身のお体に気をつけて!</p> |
| 1/4 | <p>手術を担当して下さった先生方、本当にありがとうございました。これで安心して1歩が踏み出されます。 この病院は全てがすばらしかったです。 全てに関して連携がとれていてスタッフの方も患者ひとりひとりに笑顔で接して下さい。丁寧に全ての心くばり塞ぎ込んでいる患者に希望と勇気を頂きました。 病室もきれいで部屋やテラスから眺める雄大な眺めそびえ立つ大阪城、そして毎日変わりなく出る朝日すべてに感謝と勇気を頂いて退院させていただきます。 これからの多勢の方がこの病院で勇気と力と幸福さを与えてもらい、生きる事のすばらしさを感じて下さる方が一人でも多くいて下さる事を願ってこの病気に負けないでほしいです。 本当にありがとうございました。</p> |
| 1/4 | <p>昨年といっても●●月●●日だが、休み期間に38.3度を超えるここ20～30年経験していない高熱になり、コロナ・インフル等の感染症を疑い当院へ電話、すぐ受診して下さいとの事で1時間の間にPCR検査実施、陰性で安心。その後すぐに帰れると思ったが2～3日入院してもらい、検査（血液）の数値を見て、●●月●●日●●時退院予定となりました。私は、年末年始の事もあり、直ぐに帰りたいな…と思いました。しかし、これが幸でした。 ●●が見つかり、ステロイド剤を●週続けるという事で●月末までの入院となり、家族も私も思った。あのまま帰っていたら最悪の結果になっていただろう。主治医の●●先生に両手を合わせて感謝した。また、1月1日に朝日（初日の出）が見えますと、看護師の●●さんがわざわざ迎えに来てくださった。何と気の利いた嬉しかった事でしょうか。また、午後にはパジャマの件で嫌な顔せず明るく、対応して頂いた心づかい、気配り前回もそう感じましたが、一層励まされました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|-----|---|
| 1/6 | <p>●●先生 先生いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。先生もお体ご自愛下さい。ありがとうございます。</p> |
| 1/6 | <p>●●先生 先生いつもいろいろとありがとうございます。これからもよろしく願ひ致します。先生もお体ご自愛下さい。いつもありがとうございます。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 1/12 | <p>退院にあたり、お世話になりました事をお礼申し上げます。主治医、担当医の先生方にはご高診を賜り、誠にありがとうございました。又、平日休日を問わず診てくださる事に頭が下がる思いでした。</p> <p>看護師の皆さんには、心身共のサポートをいただくことで、苦しかった入院前期を乗り越えることができました。誠にありがとうございました。又、暇を持って余す入院中期以降は「●●さん!●●さん!」とよく声をかけてくださったり、他愛ない会話や世間話をしてくださることが癒しになっており、ありがたく思っておりました。</p> <p>一ヶ月を超える入院生活の間大変お世話になり、誠にありがとうございました。看護師の皆さんには、今後も「ナイチンゲール誓詞」の思いを胸に、日々患者と向き合っていられる事と老姿心ながら思っております。</p> <p>最後に、貴院皆様方のご自愛を願い、拙文ではございますが失礼いたします。誠にありがとうございました。</p> |
| 1/16 | <p>〈感謝で一杯です〉</p> <p>●月●日嬉しいことがありました。</p> <p>朝は全くなんともなかったのに、10時すぎから体調を崩したようです。それがわかったのは、担当の看護婦さんの●●さんが私の顔色等、細かく観察していただいたおかげでした。</p> <p>多忙の中、一人一人に目配り、気配りが行き届いていて感心してしまいます。本当にありがとうございます。これからもよろしくです。</p> |
| 1/19 | <p>スタッフの皆さまには、本当に親切に対応していただきありがとうございました。</p> |
| 1/19 | <p>3度目の来院となりますが、初日の来院の際から医師及び看護師の方々の丁寧な対応やお声掛けによりとても心が落ち着いております。</p> <p>又、計測コーナー付近から聞こえる音楽に診察前の不安が和らぎ穏やかな気持ちになりました。</p> |
| 1/23 | <p>外来での待ち時間が長くイライラしていたのですが計測コーナーあたりで流れている音楽にいやされました。</p> <p>外来全体・病棟でも癒しの音楽を流して欲しいです（関東では病棟でクラシックを流されている病院もありました）</p> |
| 1/23 | <p>皆様のおかげで年を越す事ができました。本当にありがとうございます。心より感謝申し上げます。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 1/23 | <p>スタッフと患者との楽しい会話と笑い声いい感じでした。これからもどうぞ患者に寄り添ってお仕事頑張って下さい。 ありがとうございました。</p> |
| 1/23 | <p>故人●●が貴病院で大変お世話になり感謝申し上げます。また、●●様にご紹介いただきました●●様●●様・●●様・●●の皆さまなど数多くの 方々に大変お世話になり、本当にありがとうございました。 故人も最期まで感謝申し上げておりました。</p> |
| 1/23 | <p>いつもお世話になります。 久しぶりに来ました。どの科に行っても職員の方の対応がていねいでソフトな感じに感謝しております。本日も3Fに行きました。トイレもきれいで 本当に気持ちがいいです。ありがとうございます。 いつも感謝しております。友人もここを紹介しました。</p> |
| 1/24 | <p>大腸ポリープの切除で入院しました。すごくキレイで広くて今まで病院のキレイさなどは気にしていませんでしたが、ホテルに来たみたいでうれしく なりました。環境ってとても大事なんだなーと感じました。 看護師さんもクラークさんもとても優しく親切で感謝しています。ありがとうございます。 入院は嬉しくないけど、ここならいいなって思っていました。</p> |
| 1/30 | <p>この度の入院に際し●●先生、●●先生をはじめ師長さん、看護師の皆様方には大変お世話を掛けました。おかげ様で退院できました。本当にありが とうございました。●●さん、●●のおばちゃん話し相手になっていただきありがとうございました。 これからは無理なさらずにお過ごしください。</p> |
| 1/30 | <p>昨年、●●月●●日38度3分で入院、●●という病気で抗がん剤副作用でも100分の1という厄介な●●を患ってしまった。一旦抗がん剤治療をス トップし、約1か月余り、●月●●日退院する運びとなりました。更なる不安でベッドで眠れる日々を過ごしていましたが、一時たりとも、目を離さ ず温かく見守り続けてくれました。●●師長をはじめ、可愛い皆様の手は忘れません。（心の中で手を合わせて感謝の意を表します）</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 1/30 | <p>初めての受診時、検査の場所が分からず、2階でウロウロしていると●●の師長さんが声をかけて下さり検査受付まで案内してくれました。その上待ち時間に優しく話も聞いてくださって不安だった検査も落ち着いて受けることが出来ました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> <p>師長さんにお礼が言いたくて書きました。</p> |
| 1/31 | <p>(2度目の退院にあたり)</p> <p>主治医の●●先生の特効薬のパワーと担当医の●●先生のフォローを120%いただき、本日退院でき嬉しく思っております。本当にありがとうございます。</p> <p>まだまだ生きたいという気持ちが強くなってきました。</p> <p>残された日を悔いないよう過ごしてまいります。</p> <p>こんなにも心とらぐ日々が続いた事に今まで生き急ぎ、死に急いでいた自分を見つめ直し、再度生きるとは何ぞ?に向かって一歩一歩ゆっくり焦らず慌てずまっすぐ進みます。</p> |

【令和5年2月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|---|---|----------|
| 2/6 | <p>要望事項</p> <p>ランドリーの洗剤取扱機が不便</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10円玉のみ使用可。他は使用不可。 ・対応の仕方が分からない。（例：コンビニで両替とか、洗剤購入とか） | <p>ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ランドリーの洗剤販売機は10円玉のみ使用可能な機械ですので、事前にご準備いただけますと幸いです。</p> <p>両替機は、設置に伴う各種費用回収が困難ですので設置いたしかねますが、洗剤は1Fローソンでも販売しております。</p> <p>ご理解ご協力をお願いいたします。</p> | 施設保全グループ |
| 2/6 | <p>シャワー使用の手順途切れ途切れ</p> <p>(1)台帳記入</p> <p>(2)使用中のカードの持ち出し</p> <p>(3)持ち出し、戻しの際に一言「持ち出します」声かけ</p> <p>(2)~(3)の動きを張り紙で知ることになる。</p> <p>「解決案」</p> <p>「使用中」のカードに「一声掛けて」と小さく明示したら次のステップが明確になる。</p> | <p>この度は、シャワーの手順についてご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>手順については、シャワー予約台帳の横に、声を掛けていただくことを明記しておりますが、ご指摘いただいたように「使用中」の札に明記することも分かりやすいと思われますので、今後検討いたします。</p> | 病棟 |
| 2/15 | <p>カーフポンプの圧と時間間隔の設定を見直していただきたいです。加圧が強すぎて痛みを感じます。</p> <p>とても睡眠がとれないです。医療従事者は一度、体験してもらおう方がいいのではと思います。眠れない環境ですので、睡眠導入剤、鎮痛剤の使用を積極的に勧めていただけるとありがたいです。</p> | <p>この度は、加圧ポンプによる苦痛に配慮できず申し訳ありませんでした。</p> <p>手術直後の患者さんや重症患者さんなどを対象に、下肢静脈血栓による肺血栓塞栓症を予防する目的で加圧ポンプを使用しております。圧を下げますと本来の目的である静脈血栓の防止効果が得られず、また本機は加圧時間を変更できない機種となっております。</p> <p>苦痛が強い場合は、医師の許可を得たうえで本機を外し、患者さんご自身で下肢を動かしていただく代替策を提案いたします。また、適切な薬剤投与で夜間お休みいただけるよう努めてまいります。</p> | 病棟 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|--|----------|
| 2/15 | 動脈ラインを抜去し、その日のうちに同じ腕で血圧測定されたため、皮下出血が起きました。カテーテルを長時間設置していると、血管で一時的に止血しても、血管の穴は閉じていませんので血圧測定すると出血します。対策として、動脈ラインが入っていた腕での血圧測定は少なくとも24時間以上開けてもらう方が安全かと思っております。 | この度は、皮下出血を生じることになり申し訳ありませんでした。 動脈ライン抜去後、同側による圧迫処置を行わないように指導してまいります。 | 病棟 |
| 2/15 | ヘッドライヤーは1台は据え置、もう1台は貸出等々ひと工夫頂ければ幸いです。 | 盗難および電化製品の防災の観点よりヘッドライヤーはナースステーションで管理しております。お手数をおかけいたしますが、ご使用時にはスタッフに声を掛けていただきますようご理解・ご協力をお願いいたします。 | 病棟 |
| 2/20 | 枕の種類が数種あって有料でも選べて利用できたら、夜もぐっすり熟睡できるのではと思っておりました。 | 枕については、リース契約を締結しておりますため、次回契約更新の際に改めて検討させていただきます。 | 施設保全グループ |
| 2/20 | 駐車場入口の茶色のサクのポールが入庫の時に邪魔になる。少し後ろ側に入れて欲しい。 あと、ガードマンがボンクラすぎる。 | ご不便をお掛けいたしますが、安全上ポール位置の変更はいたしかねますので、ご理解の程お願いいたします。 また、警備員の対応につきましては、ご来院の皆様にご不快な思いをさせたくないよう、再度丁寧な対応を心掛けるように指導してまいります。 | 施設保全グループ |
| 2/20 | 貴院の医師や看護師及びスタッフの皆様にはいつもお世話になっております。丁寧な対応を有難うございます。 受付票を入れるクリアファイルに「診察券入れ」ポケットがついていますがあのポケットは必要あるのでしょうか?2017年3月より貴院で診て頂いてますが診察券が必要なのは受付時と会計時、保険証の確認程度で採血時すら提示を求められることはありません。そして、あまりファイルの損傷を点検されていないようでポケットが破れているものも多々あります。年配の方などそこから診察券を落とす気づかないので、どこで落としたか探す羽目になります。名前と生年月日が記載しているカードなので、紛失しないか心配ですし、ポケットの破損の点検をマメにしていたらどうか、ポケットをなくすかお考え頂けると幸いです。 | 「診察券入れ」のポケットについて、ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ありません。 ご指摘いただいたとおり、受付時・会計時の他に、保険証の確認などご本人確認のため、お手元にご用意いただく機会がございます。その際に、お手元ないと患者さんとスタッフの双方で不便が生じることがありますので、ポケットを備えさせていただきます。 また、ファイルのポケットの破れにつきましては、点検を強化し、損傷があるファイルに関しては新しいものに交換をするよう努めてまいります。 | 医事グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|-----------------------------------|--|------|
| 2/22 | ベッドの採血結果が翌日くらいに分かるのであれば教えていただきたい。 | <p>採血結果については、特に異常がない場合、お伝えしない場合がございますが、主治医に尋ねていただければ、当日もしくは翌日に、結果をお伝えすることができます。</p> <p>結果をお知りになりたい際には、主治医に声を掛けていただきますようご理解・ご協力をお願いいたします。</p> | 医師 |

【令和5年2月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-----|--|
| 2/1 | <p>約●●年前、●●病院で●●と診断され、人工関節を使った大規模な手術を提案されたが、当時の大阪成人病センターに転院し、人工関節は回避でき、再発することもなく快適に過ごすことができています。●●先生をはじめ、多くのスタッフの皆さまに深く感謝いたします。</p> <p>今後はストレス考慮し、骨や筋肉を鍛え、出来るだけ医療のお世話にならずに済むよう自己管理いたします。</p> <p>長い間ありがとうございました。</p> <p>皆さまご自愛ください。</p> |
| 2/1 | <p>私の父は●●年前に●●で亡くなりました。</p> <p>●●病院での通院で、その際にお世話になった看護師の方がこちらのがんセンターに移られていたようです。</p> <p>私が●●病棟に入院した初日の朝、その看護師の方が私の顔と名前を見るなり父の面影があったのか声を掛けて下さいました。</p> <p>●●年以上も前になる父の顔を覚えていてくださったことの嬉しさと、不安な入院初日が安心出来る気持ちへと変わりました。</p> <p>今後がんセンターの皆様にはお世話になりますがよろしく願いいたします。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|---|
| 2/3 | <p>いつも色々とよくしてくれてありがとうございます。 先生もお体ご自愛ください。 いつもありがとうございます。</p> |
| 2/3 | <p>●●先生にはとてもよく話し聞いていただいてありがとうございます。 迷惑とかかけますがこれからもよろしく願います。 先生もお体ご自愛ください。 いつもありがとうございます。</p> |
| 2/6 | <p>●月●日の夕食は術後だったので常食ではありませんでした。手術という事、病棟内が温かい室温という状況の中、季節感というものが自分の中で無くなっていました。そんな所、夕食に「節分」と書いてあって、豆ではないですが、たまごボーロが可愛い絵と共にっていました。こういう配慮は心が和みました。もう春ですね。 感謝です。ありがとうございました。</p> |
| 2/6 | <p>嬉しかったこと 足が悪いので皆さん親切にいただき、また部屋に転倒防止センサーをつけていただきありがとうございました。</p> |
| 2/13 | <p>手術で1週間お世話になりました。 優しいお医者様をはじめ看護師の皆さま、他のスタッフの皆さまに心温まる丁寧な対応をしていただき、本当にありがとうございました。 空調設備、ベットも快適でしたし、いつも届けていただく温かいお食事も美味しかったです。 新しく入院される方々にもほっと心癒されるひと時がありますようお願いしております。 ありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|---|
| 2/15 | <p>●●病棟でお世話になりました。 看護師の皆さまは細かいところまで気付いて、常に温かく親切にサポートして下さいました。ありがとうございました。 担当医の●●先生、いつも優しい笑顔でわかりやすく説明して下さり安心できました。ありがとうございます。 主治医の●●先生、治療の事で悩んでいるといつも寄り添って下さいました。精神的な部分と医学的な部分の両方からアドバイスを下さり、何がベストかをいつも一緒に考えて下さいました。お陰で後悔のない決断をする事ができました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。 皆さまに感謝して退院後も頑張ります。お忙しい日々と存じますが、どうぞご自愛ください。</p> |
| 2/15 | <p>スタッフの方々には感謝しかございません。 献身的な医療を提供いただきありがとうございました。</p> |
| 2/15 | <p>●●病棟の皆様へ ●日～●日までお世話になりました。本日ハッピーバレンタインであることを完全に忘却しておりました。カードとチョコロールに大感激しました。 全カロリー713Kとは?驚きと感服しました。素晴らしい（普通はケーキ1個分ですよね）</p> |
| 2/15 | <p>今回の入院で新たな病気を見つけ下さり感謝します。 ●日間手厚くお世話になりました。</p> |
| 2/16 | <p>●●病棟の看護師様へ 入院中は大変お世話になりました。手術前日の採血後、気分が悪くなった時、優しく背中をさすって下さり、すごく落ち着きました。この年になると人に背中をさすっていただくということが中々無いのですごく安心できました。 些細なことでナースコールを押してしまい本当にご迷惑をおかけいたしました。いつも丁寧なご対応で私のために一生懸命頑張っている姿を見て、私も頑張ろうと思いました。 まだまだコロナ禍が続いている中、大変な毎日だと思います。ご無理なさらない程度に頑張ってください。本当にありがとうございました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|---|
| 2/16 | <p>●●病棟のみなさまへ</p> <p>いろいろご迷惑をおかけしお世話になりました。不安の中入院しましたが皆様の気遣い心遣い丁寧な対応をしていただき感謝の気持ちでいっぱいです。いろいろ気をつかせてすみませんでした。みなさまのお顔やお名前も覚えられず、今後病院でお会いしても気づかないこともあるかもしれませんが許してください。本当にありがとうございました。</p> |
| 2/16 | <p>心からお礼申し上げます。</p> <p>●●が入院中に誠にまことにお世話になりました。何よりのご配慮で傍に居る事が出来て本当に本当にありがとうございました。</p> <p>●● 母</p> |
| 2/20 | <p>初めての入院で●週間病院にいましたが、手術後の痛みもなく翌日からいつも通りに歩いて、毎日お世話して下さった心優しい看護師の皆さんや部屋を掃除して下さるスタッフさんとの楽しい会話でとても快適に気持ち良く過ごせました。</p> <p>毎回出していただいたお食事の味付けも美味しくて、おまけに便秘体質改善ができて、皆さまに感謝の日々でした。</p> <p>特に、看護師の●●さんの気が利く思いやりのある心遣いにはとても癒されました。本当にありがとうございました。</p> |
| 2/20 | <p>がんと言われたら心の中が他の病気と違って不安でどうしたら良いかわかりません。でも先生方その他の方にとっても優しく親切にいただき生きる気持ちが持てました!</p> <p>がんと向き合いたいです。</p> |
| 2/21 | <p>朝●時になると流れてくるメロディーいいですね。一日の始まりが大好きです。ここまでくるには随分と時間がかかりましたが心でホッとします。</p> <p>病院の諸先生方、スタッフの皆様、従事してらっしゃる方には大変お世話になりました。本当にありがとうございました。感謝、感謝、感謝の一言です。次のステップに向かって、皆様のお手をお借りしながら頑張って一日一日を大切に生きぬこうと思っています。</p> <p>食事はとってもおいしくて待ちどおしかったです。世界一です。どうか皆様お体ご自愛をお祈りいたします。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 2/21 | <p>私は入院が初めてで、いろいろ優しくしていただき、ありがとうございました。おかげで不安なく入院し、退院することができました。また、主治医の●●先生にも、感謝の気持ちでいっぱいです。理由は今回●●回目の内視鏡の検査でしたが、けっこう不安になった時に●●先生が話しかけてくださり、不安がなくなったからです。私の将来の夢はお医者さんなので、●●先生みたいな優しく、いつも笑顔で、患者さんの気持ちを考えられるお医者さんになりたいです。また、外来のほうでもよろしくをお願いします。他にも、直接関わりはなかったけれど、ご飯を作って下さった人達にも感謝しています。いつもおいしくて、でもおいしいだけではなく、私の栄養についても考えてくれて、いつも完食してしまいました!!私が入院するにあたり、色々な場面で手伝って下さった人たちに、私は日々感謝しながら生きていきたいと思いました。体、大切にします。勉強もがんばります。</p> |
| 2/21 | <p>病棟看護師の皆様、シーツ等身の回りの世話を焼いてくれた方、栄養管理室の皆様、誠にありがとうございます。不安と絶望の入り混じった中で安心して治療に専念できたことは良かったと思う次第です。●●の●●等初めての事であり、自分の体にどんな変化があるのか全く知らないこと、わずか1週間ほどで上がるは下すは、食欲がなくなってくるし、どうしようかと思っていましたが、おかげで切り替えて何とかしのぐことが出来ました。おなかの痛みと腰と背中中の痛みとダブルパンチだけど、生来の食いしん坊で退院する日まで無事にやり過ごせそう。毎週●曜日に体重測定があり、通算●週間で●キロダウンBMIが●●より●●に●ポイント下がりました。1日の平均摂取エネルギーは●●カロリーでした。</p> <p>これくらいが自分には丁度良い量だったんですね。●時、●時、●時と定時の食事で間食出来る余裕が一切なし。たまにカップラーメンの1つ2つ食べられるかなと思っていましたが、実際にはコンビニでの買い物普段の生活圏の中に一切無縁のものだったので抵抗があり、幸いでした。普段の生活を病院の中でも実践できたことは良かったと再確認しました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 2/21 | <p>今回の私の●●手術を通して、大阪国際がんセンター様の●●治療に取り組む崇高な精神と患者への対応に心より感謝申し上げます。祖父が元々戦前より大阪で商売をしておりましたので近所の町の病院で健康診断を受けておりましたが、昨年の暮れの検査で病気がある言われ、すぐに紹介状を書いていただき●●月●●日に大阪国際がんセンターを訪問させて頂きました。CT検査などにより、その後主治医の●●先生より●●との報告がございました。手術で取る話、手術までの準備の話、術後のことまで私も含め、全員が協力して成し遂げるという事を教わりました。そして、術後は、●●先生が巡回に来て下さいましたことには大きな勇気を頂戴しました。主治医の●●先生にも連日のように病室までお声を掛けていただいております、感謝感謝です。</p> <p>折角ですので、もう少し書かせていただいてもよろしいでしょうか。</p> <p>●●病棟への入院でしたが、多勢の先生や看護師さんが常駐しておられ、毎日何度かは●●先生の明るい大阪弁が聞けるのも嬉しくて、●●先生はいろんな相談にも乗ってくれましたね、いつもの確かな回答ありがとうございました。</p> <p>●●先生リハビリありがとうございました。夜勤の●●さん、●●さん、●●さんありがとうございました。</p> <p>どんな時もいつも明るく優しく対応して下さった素晴らしい皆様。力強くがっちりした●●さん、新しい●●さん、●●さん（夜勤）本当にお世話になりありがとうございました。</p> <p>大阪国際がんセンターで活動する全て皆様方の更なるご飛躍を願っております。</p> <p>患者とともに生きるこの素晴らしい病院で治療することが出来た幸運に感謝しています。</p> <p>●●先生改めて素晴らしい手術をありがとうございました。</p> |
| 2/24 | <p>不安の中来院しましたが、受付に始まり先生また看護師の方たちに親切に対応して頂き本当に感謝しております。ありがとうございました。</p> |
| 2/24 | <p>私は●●年前に治療入院させていただきました。今回、再入院となった訳ですが病室、トイレ、シャワールーム、前と同じ綺麗なままでした。余程掃除やメンテナンスをしっかりとされてるんだと思いました。</p> <p>術後、先生が病室を巡回していただけるのはありがたいです。気になってる事が聞けますから。</p> <p>看護師の患者への話し方、接し方、説明、私は凄く良いと感じています。（ステーションでの無駄話も見掛けませんでした）</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 2/24 | <p>何度か入院手術をしたことはありましたが、今回は今までで一番心配な病であり、手術でありました。受診した時から病院全体の気質・雰囲気は患者さんに寄り添う優しい良い雰囲気の病院でありました。受診した時も、入院・手術と進行していく中で手術に対する不安は少しありましたが、手術・入院生活と治療を受けていくとすぐに幸福な気持ちになり、病院の医師・看護師さんの接遇・処置等が神様の様に思えました。医師が「白夜の王子・王女様」看護師が「白夜の天使様」です。このコロナ禍で医療が切迫している中に患者さんに寄り添うみなさんの優しさに感謝でしかありません。よく入院中の患者さんで「入院したら暇でしゃあない」とのお話を聞くことがありますが、私にとってはありがたく心温まる時間を過ごせて最高なひと時になりました。すべての病院関係者の方にお礼を申し上げます。心も体も癒されました。</p> <p>追伸、娘も●月から看護師として他の病院ですが、仕事をしていくことになってまして今回の入院で、親の職業体験ができたことを嬉しく思いました。偶然ですが娘の病院実習はこちらでお世話になり、親子ともどもありがとうございました。</p> |
| 2/24 | <p>大阪城が見える景しきがこの病院のすばらしい長所と思います。若い看護師が素晴らしい環境で、日々努力、勉強、接遇している姿が素晴らしいと日本の看護業界の未来を感じ、これからも未来と後継の若い人材の育成を切望します。医師も私の担当医の先生はじめ、謙虚な方が多くうれしく思います。これからもますます医療技術の修行と研鑽をつまれ、信頼の医療を切に望みます。患者は自分の体に不安を常に持って、医師及びスタッフの皆様方は、明るく接していただき、暗い話になりがちな病院ですけど、上から目線でなくて対等の目線で少しでも希望を与える姿勢をお願いします。素晴らしい環境設備が整っていてもそこで働いている医療スタッフの温かい人間性が、その病院の未来を決定すると思います。どうか温かい思いやりある人間性あふれる人材をこれからも育て登用して行って下さい。</p> |
| 2/24 | <p>●●年前に初めて入院してその時にもお世話になった看護師の●●さんが自分の事を覚えて下さっていたので安心して手術も受けれると思えました。気さくに話掛けていただいて患者様の全ての方々が安心して入院や治療を受けれると思えました。他の看護師様も頼りになります。</p> |
| 2/24 | <p>●●先生は穏やかで不安で心配で仕方ないあふれる質問にも丁寧に説明して下さいました。●●先生はいつも心地よい声のトーンで説明して下さい分かりやすかったです。お二人の先生方に診ていただけ良かったです。</p> <p>看護師さんも親切で穏やかな雰囲気が病棟にでていると思えました。もちろん早く家に帰りたのですが、看護師さんたちのおかげで居心地は良かったです。病室から家族に電話をした時、「看護師さんたち優しい良い感じの人たちで全然ギスギスしてなくて良かったなあ～居心地ええやろ」と安心していました。その通りです。ありがとうございました。</p> |
| 2/27 | <p>明日、退院を迎えます。●●日間の入院でしたが、先生方、看護師の皆様方には大変お世話になり、また、親切に対応いただきありがとうございました。特に看護師の●●さんには家族の事を気にかけていただくとともに、ちょっと無理かなと思ってお願いしたことについてこちらの期待以上の対応をいただいたことに大変感謝する次第です。</p> |

【令和5年3月のご意見への回答】

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-----|---|--|----------|
| 3/1 | <p>●月●●日の●●からの放送事故が醜かった。 ●時から30分くらい、痛みに耐え病室で休んでいるのに、金切り音や無駄な会話が流ればなし…「故障中ですので安心してください。」というアナウンス。まず、「ご迷惑をおかけします」でしょうビジネスマナー知らず！ ●●から、事故原因と断りの文書を掲示すべきです。院内で問題になってないのでしょうか。</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。 今回の放送は、火災警報器の誤作動、誤検知による火災警報への対応時に発生したものです。 対応したスタッフは、誤った火災警報の放送を止めるためにマイクを常時ONにしてしまい、警報停止の対応状況が放送で漏れ聞こえる結果となりました。 今後は、火災警報器の誤作動、誤検知による火災警報が作動した場合は、正しい手順で対応できるように努めてまいります。</p> | 施設保全グループ |
| 3/2 | <p>病院食について気になったことを記します ①●月●日（昼） サバの柚庵焼をもう少し焼いてほしかった ②●月●日（夕） キスの大葉揚げの油切りができていなくてベチャベチャだった ③溶けやすいバターに変更できないか ④牛乳OR他の飲料の選択（初入院の方へ） ⑤たまにお茶がこぼれている</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。 ①焼き目が浅い魚につきまして、追加調理を行うようにスタッフへ周知いたします。 ②油切りができていなかった事につきまして、揚げた魚を油切りをする際に重ねたことが原因と思われます。揚げた魚を重ねず油切りをすることを周知いたします。 ③バターにつきまして、柔らかくなる温度は18℃以上です。バターの保存温度は、15℃以下と義務付けられておりますので、柔らかくしてから提供は難しい状況となっております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 ④牛乳以外の飲み物の提供につきまして、治療の関係上医師の許可が必要となりますので、病棟スタッフにご確認いただけますと幸いです。 ⑤お茶がこぼれてしまっている事につきまして、配膳車移動の際にお茶がこぼれてしまったと思われます。提供時には、お茶がこぼれていないかを確認した上で提供することを再度周知いたします。</p> | 栄養管理室 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|-----|---|--|-------|
| 3/2 | ツメ切りについて、ツメ切りは各自・名前入れしたものを持参して、部屋番号でしきられたBOXに入れてもらう。使用したい時は一言かけて受けとる30分前には戻してもらう | 爪切りは刃物として扱い、持参された場合のみ看護師がお預かりしております。仕切りがある箱であっても他の患者さんのものと同じところで保管することは、衛生面で管理が不十分となります。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、「入院時のご案内」に準じてお預かりしておりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。 | 病棟 |
| 3/2 | Wi-Fiが弱くて入院中、映画などが見るのに倍以上時間がかかってしまいました。ベッドの場所によるのかなあ。解決策があればお願いします。 | 現在、センター内には患者さんにご利用いただけるWi-Fiをご用意しておりますが、本Wi-Fi環境は病院移転時の6年前に整備したものであり、現在のように動画視聴を念頭に置いたWi-Fi環境ではございません。そのためご指摘の映画視聴にも支障をきたしたものと思います。今後Wi-Fi環境を含めたネットワークの強化に取り組むことを計画しております。早急な対応は難しい状況ですが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。 | 医療情報部 |
| 3/3 | <p>コロナ禍以降●●病棟、●●病棟、●●病棟とお世話になっております者ですが、先日●●病棟に入院いたしましたら、コンシェルジュさんの対応に少し腹ただしい気持ちになりました。</p> <p>手続きの書類を看護師さんからは直接コンシェルジュの方へお渡し下さいと言われていたのにそのようにいたしましたら直接持って行くようにとのことで、持っていった所、普通でしたらコンシェルジュさんの方から届くのにとの事で…</p> <p>受付して下さいの方がとても不思議がられておられました。今までの入院生活の中で最低の出来事で残念でした。いつも家族で素晴らしい病院だと話していたのに本当に今回の件は残念でしかたありません。コンシェルジュの方は病棟の顔としますのでもう少し余裕のある対応をしていただけたら助かります。切に願います。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、病棟クランクが書類を受け取る際は、書類の種類や内容を確認し、確実に手続きが行えるように努めてまいります。</p> | 病棟 |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|---|---|--------------|
| 3/6 | <p>夜勤の看護師の見回り時にナースシューズや運動靴（スニーカー）以外を履いている方が入ってこられ、そのパタパタとした靴音で目が覚めてしまったので困ります。その後眠れませんでした。（2時半以降）</p> <p>しっかり看護が出来る様なシューズにして欲しいです。宜しくご指導願います。</p> | <p>この度は、夜間の不眠を招くことになり、申し訳ございませんでした。看護師の靴音については、患者さんの安眠や安心できる環境を第一に考え、歩き方・靴の形に注意を払うよう指導し、周知いたしました。</p> | 病棟 |
| 3/24 | <p>先日2階点滴フロア奥のリクライニングチェアに座っていました。後から来たおじさん（患者）が大声で「靴を脱いで足をのせろ」とやってきました。女性2人ほどが急いで足をおろしていました。</p> <p>そもそも靴を脱いで使用するものでしょうか。</p> <p>病院のルールを患者が知らないとどうしようして良いかわかりません。</p> <p>スペースに入口に張り紙をしていただけると分かりやすいです。（裸足は足が臭い人がいるので靴をはいたままの方がいいです）そして、大声を出される方が迷惑なので、受付の方がせめて2回目の大声の際注意していただきたい。</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。</p> <p>オットマンのご利用については、靴を脱ぐことができない方、靴を脱いでリラックスされる方など、ご自由にご利用いただきたいと思います。</p> <p>案内のボードに、「靴を履いたままでもご利用いただけます」と追記いたします。</p> <p>また、大きな声をあげられる患者さんがいらっしゃいましたら、対応させていただきますので受付にお声掛けください。</p> | 化学療法 外来 |
| 3/28 | <p>今回の入院生活も大変お世話になりました。感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>看護師の皆様方にはご迷惑ばかり掛ける事も多い中、親切な対応に感謝するばかりです。でもちょっと残念な仕事に対する姿勢が見えたのが清掃の方々に感じられました。決められた時間にあれだけの部屋数を限られた人数で清掃をこなすのも大変なことですが、出来ればもう少しばかり丁寧な仕事を期待したいものです。外来通院時には以外に気にならないものですが、入院生活の中ではちょっと気がかりで残念に感じる所です。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>頂いた内容を踏まえ清掃スタッフへ指導を行いました。またお気づきになりましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p> | 施設保全 グループ |

| 日付 | ご意見 | 回答 | 担当部署 |
|------|--|--|----------|
| 3/30 | <p>パジャマですが、同じサイズでも日によって特にズボンが大きく感じたり、ウエストのゴムが緩すぎて落ちてきたりします。</p> <p>また、タオルですが、明らかに私の毛ではない長い髪の毛が何本もついていて、気持ち悪いです。それが何回か続いているので改善して欲しいです。</p> | <p>病衣・タオルレンタルをご利用いただきありがとうございます。この度は、ズボンの緩み・タオルへの毛髪付着について、ご迷惑をお掛けいたしまして、申し訳ございませんでした。</p> <p>病衣・タオルレンタルについて、毎回洗濯したものを共用にてご使用いただいております。</p> <p>ズボンのゴムについては、ウエストサイズのままさまざまな患者さんが使用されることで商品によって多少の緩みが生じてまいります。</p> <p>タオルへの毛髪付着については、お届け前に全ての商品について検品作業を行っておりますが、発見できていなかった商品をお手元にお届けしてしまったものと推測されます。</p> <p>今後は、より一層、検品作業の質を上げ、交換などの品質改善に努めてまいります。</p> | 施設保全グループ |

【令和5年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

| 日付 | ご意見 |
|-----|---|
| 3/2 | <p>家からは少し遠い病院で少し不安でしたが、初めての外来で●●先生に診ていただき、私も同行した息子も、明快な説明、真摯な態度に、一気に良い病院を紹介してもらったと喜んだ次第です。検査も翌日に迅速にやっていただき、外科の●●先生の説明も聞かせていただき、同じような好感をもちました。</p> <p>●月●●日から●月●日迄の入院でしたが、心配のあまり細かい事を聞いても優しく、丁寧に答えて頂き感謝しています。看護師さんはじめスタッフの皆さんはさすが当センターのスタッフさんです。</p> <p>手術して頂いた●●先生、●●先生には、朝夕ほとんど毎日顔を見せて下さり安心でした。</p> <p>本当にありがとうございました。感謝、感謝…</p> |
| 3/3 | <p>いつも●●先生には優しくアドバイスしていただきありがとうございます。どうぞこれからもよろしくお願いいたします。</p> <p>先生もお体ご自愛下さい。いつもありがとうございます。</p> |
| 3/3 | <p>いつもありがとうございます。おかげ様で元気ができました。</p> <p>マイペースでがんばります。先生もお体ご自愛下さい。</p> <p>本当にいつもありがとう。</p> |
| 3/6 | <p>私は●●の手術の為に●月●日に入院しました。</p> <p>先生の説明も看護師さんの説明も詳しく良く理解できました。</p> <p>三度の食事美味しく、窓からの大阪城も美しく入院の苦痛が半減しました。</p> <p>部屋の掃除のスタッフも素晴らしかったです。</p> <p>手術後の食事のリハビリも楽しみです。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|--|
| 3/6 | <p>今までに数回手術入院で貴院にお世話になりありがとうございました。</p> <p>今後は初めての抗がん剤点滴加療目的の為、●年●月●日に入院し、●月●日に無事1クール終了することが出来ました。</p> |
| 3/8 | <p>本日退院できる事大変うれしく思います。</p> <p>思えば、2週間大変苦しい思いを私はしてきましたけど、何とか乗り越えられる事出来ました。友人・知人の支えが何よりでした。</p> <p>病院のスタッフの皆様にも大変お世話になりありがとうございました。感謝！感謝！です。</p> <p>これからも不安・孤独・痛み・苦しみと戦う患者様の為、何とか力になって下さい!!</p> <p>病院関係者の仕事は聖職です。かの歴史に残るナイチンゲールに学び頑張ってください。</p> |
| 3/28 | <p>今日薬の事で相談しましたところ、とても親切にお話し頂きましたので、そのお礼を書かせていただきました。</p> <p>薬剤師の●●先生に私が持ち込んだ●●ががんセンターにはないので、代薬として●●を出していただきました。説明書を読み先生にお伺いしたいと思い、効力の違いや料金の事を聞きました。後で再度病室までお越しいただきとても分かりやすくお教えいただきました。薬剤師の方とお話しすることは少ないですが、金額の違いを色々教えていただき勉強になりました。</p> |
| 3/28 | <p>明日退院になりますが、●●先生方、および看護師の皆さまには大変お世話になり感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>初めての入院手術で不安の中、皆様には大変細やかにお心遣いを頂き安心して入院生活を送ることが出来ました。</p> <p>感心したことは病院内がとても清潔で明るく居心地がいい事です。（Wi-Fiがある事もありがたかったです。）</p> <p>看護師の皆さんも優しく丁寧に接して頂き、細やかなお声がけを頂いた事で安心感がありました。</p> <p>また、夜勤・当直の皆様にも敬意を示します。</p> <p>当たり前の事かもしれませんが、私の状況に関するナレッジが皆様で完全に共有されている事にも驚きました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> <p>全てきちんと説明をいただけたこと、術後に主治医、担当医の方が病室までわざわざ様子を見にいらしていた事、安心感につながりました。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|---|
| 3/29 | <p>スタッフの皆さま方へいつもご苦労様です。 看護師の方々の気配り対応の素早さなど感謝する事ばかりです。 担当医の先生も毎日診察して下さり気持ちの上で安心するばかりです。 入院・退院を繰り返して迷惑ばかり掛けていますがこれからもよろしくお願いします。</p> |
| 3/29 | <p>レンタルパジャマについて、入院中はいつもお世話になっております。 清潔で、吐き気がある時は匂いが気になるのですが、パジャマもタオルも無臭なので安心して使用しました。 受付やレンタルを持ってきてくれる方々は、明るく親切なので、質問やお願いしやすく助かっています。</p> |
| 3/30 | <p>本日●月●●日●日間の入院にて退院とさせていただきます。主治医：●●先生、担当医：●●先生ありがとうございました。担当の看護師の皆さま重ねて御礼申し上げます。退院の朝早く日の出を拝もうとこのオープンスペースに来たところ「患者様からのご意見と回答」を読ませていただきました。先生・看護師スタッフへの御礼の言葉が多かったですが、やはり要望がそれ以上かと思えます。読んだ感想は看護師さんは大変なお仕事だなと（解ってはいますが）看護師の方々は患者さんのケアはどうなんだ？とやはり看護師さん方、先生方のケアが必要なんだと思えます。毎日ミーティングをされておりその中で色々気づかれた事を意見交換されて実際に反映されているのは良く解ります。また、先生方が嬉しそうに楽しそうに若い看護師さんに囲まれていて良いなども… 何はともあれ患者さんの立場に立って同じ目線で仕事をすれば大変だとは思いますが、皆様の益々のご健勝を願ってやめません。お体に留意して頑張ってください。</p> |
| 3/31 | <p>●●先生へ いつも優しくアドバイス頂き、またお話もゆっくり聞いて下さりありがとうございます。 今日は少しずつ元気になって行く姿を●●先生に見てもらえて私はファイトが湧きました。本当にいつもありがとうございます。 先生もお仕事大変だと思いますので、どうぞお体ご自愛下さいね。 いつもありがとうございます。</p> |

| 日付 | ご意見 |
|------|---|
| 3/31 | <p>私事ですが、●●先生にはいつも優しくアドバイスを頂き、良くしてもらい心より嬉しく思っております。</p> <p>これからもまた迷惑をおかけするかも知れませんが、●●先生にはいつも助けて頂いてますので、どうぞこれからもよろしくお願い申し上げます。先生もお体ご自愛くださいませ。</p> <p>本当にいつもありがとうございます。</p> |