

【令和5年8月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
8/1	<p>いつもお世話になり、ありがとうございます。お願い事です。</p> <p>診察用のファイルに受診の用紙を入れてCT終了後なくなっていることに気づきました。以前よりファイルから落ちるのを心配していましたが、多くの荷物とファイルと移動する中でやはり落ちます。なので入口ヶ所か、蓋つきに変更してください。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ファイルの中の書類が落ちるというご意見もございますが、ご提案いただいているファイルにいたしますと、書類が取りにくくなるということもございます。</p> <p>書類が取りにくいと、患者さんの待ち時間の増大にもつながりますので、ファイルの仕様変更につきましては、慎重に検討してまいります。</p>	医事 グループ
8/14	<p>入院決定が前日にしか決まらないのはまだ仕事をしているので大変不安でした。今回入院できなければ冬休みに入院をのばさないといけないのかとか考えてました。</p> <p>がん病棟という急変する患者さんがおられるのでお部屋の段取りがしにくいのは分かりますが、入院の前々日に電話しましたが、翌日に電話しますと冷たい返事でした。改善していただけるとありがたいです。よろしく願い申し上げます。</p>	<p>入院のご連絡が前日であったため、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>退院される方と入院される方の調整の兼ね合いがあるため、入院の前日に入院のご連絡を差し上げています。患者さんのお立場に立って、できる限り早めにご連絡ができるよう今後検討してまいります。</p>	病棟
8/14	<p>主治医の薬処方忘れが多く、●月●日は診察時に口頭で確認したのに忘れる。その後すぐには処方できないと待たされる。今の主治医になってから頻繁なので改善してほしい。何分後に●ブロックに寄って下さいと言われた事もあるが、そちらのミスなので、患者の所まで持ってくるのが正当だと思う。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>処方の抜けなどに関しては、今後は事前に処方内容を確認しておくなど必要なお薬を処方できるよう努めてまいります。</p>	医師
8/14	<p>主治医に（遠まわしに時間を守らない人と非難された様に感じた）そんな事、自分の患者に言いますか？</p> <p>周りがどう言ってるかを患者に伝えて何になるんでしょうか？</p>	<p>体調も思わしくない中、通院されている患者さんのご気分を害するような説明となり申し訳ございませんでした。</p> <p>外来化学療法室に関してはそれぞれの患者さんが決まった時間にご利用いただけるように、できるだけ余裕を持って受診していただきたい旨をお伝えしたい一心で、配慮に欠ける言動だったかもしれません。</p> <p>今後は、意図をお伝えできるような説明により一層努めてまいります。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
8/17	<p>外来採血で血液が付着した手袋のまま周囲に触れるなど、不審な操作が複数人に認められる。</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。 外来採血では、特に採血が困難な方のシリンジを取り換える場合、血液が手袋に付着する場合があります。検査項目によっては、血液が固まり始めると検査ができないため、検体処理を優先しております。手袋等に血液が付着した場合、アルコール等での消毒をおこなっておりますが、可能な範囲で取り換えるよう指導してまいります。今後は、より一層徹底したいと思っております。</p>	臨床検査科
8/17	<p>待ち時間が長いことは承知の上だが、声掛けにもう少し配慮が必要だと思う。今回採血を診察前に済ませ、（受付時間前には終わって）診察を待っていたが、自分の番号が出て、次という所で番号が消え不安だった所看護師が来て（しばらくして）薬剤師がDrに確認したいことがあるので一旦番号を下げました。確認したらお呼びしますという事。しかたがなく納得して待っていると、再度番号が表示され安心するも再度番号が消え、その後何の声掛けもなく、どうなっているかも分からず受付に聞きに行きました。受付の方が中へ声掛けてからしばらくして看護師に呼ばれ診察を受けましたが、待ち時間が長い分疲れもあり、またその日は体調も良くなかったりと疲労MAXになります。待ち時間があるのは承知のことだが一声あるのとないのでは全然気持ち的に違うと思うのもう少し患者に目を向けるべきだと思います。今回が初めての事なら仕方ないと思えるのですが、以前にも●●の方でも同じようなことがあったので、今回も書かせてもらいました。少しでも改善される事を願います。</p>	<p>このたびは長い間お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。 診察介助を担当していた者に聞き取りをおこない、説明や対応が不十分であった点をスタッフ全体で共有させていただきました。患者さんのお立場に立ち、声掛けや説明ができるようにスタッフ一同努めてまいります。</p>	医師
8/17	<p>CTの検査に来院しました。 着替えのロッカーの数も検査着もたくさんあり、検査受験者数も多くないのにどうして同じロッカールームを使用するような指示になるのか分かりません。プライバシーもあり、ロッカーが空いている状況ならばその辺り細やかな配慮が欲しいです。</p>	<p>CT検査時はCT検査更衣室において検査衣に着替えていただくことになっておりますが、更衣スペースの事情により各更衣室に2～3のロッカーを設置し、交互にご利用いただくように対応しております。 受付にてロッカーの鍵をお渡しする際は、できるだけ更衣室で患者さんが重ならないように配慮しておりますが、先に更衣室をご利用されている方がいらっしゃる際は、少しお待ちいただけますと幸いです。また長時間ご利用されている方がいらっしゃる場合は、受付にお申し出いただければ、別の更衣室にご案内させていただきます。ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	放射線診断・IVR科

日付	ご意見	回答	担当部署
8/17	<p>さくらからなでしこ、なでしこからさくらへ歩く人がいます。それもまあまあの速さどうなのかな。</p>	<p>入院患者さんの中には入院により活動量が低下する場合があります。そのため、筋力低下予防として病棟内を歩行されています。 今回、速いスピードで歩行されていた方がおられたようですが、患者さん同士がぶつかってしまう危険性がございますので、お気付きの際はスタッフまでお声掛けいただければ対応いたします。</p>	病棟
8/21	<p>●年●月●日●●手術を終え術後の●●での事。●月●日の明け方●時～●時ごろ ①ナースコールで呼んで入って来た看護師が入って来るなり「暗いな」と言ってツカツカと一方的に歩いて行って電気を明るくした。（その前の看護師は「夜なので明かりを暗めにしときますね」と明かりを暗くしてくれた。）この時初めてだったのに名乗らない。名札もつけない。「何ですか。」と聞かれたので、「酸素吸入が鳴り出したんですけど」と言うと「○○になるとこうなるんです。」と。 ②その後●時間ぐらいしてもう一度ナースコールして来てもらったが、その時も名札をつけない。私は左手付近でティッシュを探し終え右側に体をひねったら、なんと看護師は右手から採血を開始しようとしていたところで、その作業に私の右手がぶつかってしまった。それまでの看護師は皆作業を始める前に必ず「今から○○します。○○なることがあります、何かあったら教えてください。」と告げてくれる。なのにこのナースは何も言わず次から次に勝手に作業を進める。危険だし患者としては安心して身を任せられない。「さっきも来た看護師さんですよ名前を教えてください。なんで名札を付けていないんですか。」と聞いたら「●●です。ちょっと引継ぎ中だったので外しました。」と他は皆丁寧に細やかなのに●●さんだけは細やかではないこちらが不安になる。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 病棟で勤務する看護師は、ご自身で身の回りのことをすることが大変な状況の患者さんに対し、細やかな気配りをしなければなりません。頂いたご意見をもとに、当該看護師に対し教育・指導を行いました。また、名札の装着も徹底いたします。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/23	<p>スキンケア教室2023年第2回すごく良かったです。</p> <p>半年で消えるのがもったいなく出来れば入院患者が必要な時に見れるようにしたらいかがでしょうか。</p>	<p>この度は、スキンケア教室にご参加いただきありがとうございました。動画の視聴期間に関しましては、半年以上配信できるよう検討いたします。</p> <p>今後も、より多くの方にご視聴いただき、ご参考にしていただけるよう取り組んでまいりたいと思います。</p>	スキンケア教室
8/23	<p>●月●日の意見に返信コメントをいただきました。</p> <p>病棟名を教えてくださいとのことでしたので、お答えさせていただきます。</p> <p>●●病棟です。</p> <p>早朝の退院連絡は病院からではなく朝●時●分に看護師さんから「家族に明日退院すると連絡してくれ。」と本人に言われ、「まだ朝早いのもう少ししたら連絡します。」と言うと「今すぐここで連絡してください。」と電話を促したようです。</p> <p>「今日の明日の退院は家族の都合が難しく明後日にしてほしい。もしくは、明日の夕方に」と電話し、DrはOKしてくれたにもかかわらず前出の看護師は「●時までには荷物をまとめて部屋を出てください。」と言ったそうです。他の看護師さんは皆親切だったのにこの方の対応ですごく嫌な思いをしました。手術の日も術前の不安時に「術後部屋が代わるかも知れないから今すぐ荷物を整理してください。」と荷造りさせられました。医療人の資質に疑問を感じます。</p>	<p>入院中にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>当該病棟で、深夜勤務中の早朝に、退院についてご家族に電話していただくよう患者さんをお願いしたという事実は確認できませんでした。しかし、患者さんに安心して療養生活を送っていただける環境を整えるよう、スタッフへの教育指導を行ってまいります。</p> <p>また、術後の病室が異なる可能性があるため、手術を受けられる全ての患者さんに対して、お荷物をひとまとめにいただくこと、また、患者の皆さんに少しでも早く治療を受けていただけるよう退院の時間にはお部屋を空けていただくようご協力をお願いしております。この点につきましても、丁寧な説明や接遇ができるよう教育指導に努めてまいります。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/23	<p>●●病棟は満床の事が多い為かランドリーも混んでいることが多いです。その為、前の方の終了時間を見て直ぐに使いたい気持ちは理解できるのですが、うっかり回収し忘れの洗濯済み衣類を取り出してランドリーを始める方がいらっしゃいます。女性は特に男性患者さんに下着など触れられたくない（女性であっても他人に触れられるのが抵抗がある人少なくないと思います）と思うので、そういった時には、ナースステーションで一言伝えていただいて、本人に回収を促していただけるようにしていただきたいです。</p> <p>（不在の時は看護師さんか助手さんが回収）また、前に方の洗濯物が残っている時は看護師または助手にお知らせ下さい。ご自身で取り出すのはお控えください」などの注意書きを見えるよう貼っておく等対策していただきたいです。感染レベルで特に気を付けなければならない患者さんが多い病棟という事もありますし、きれいになった洗濯物を他人に触られたくないという人は男女問わず少なくないと思います。よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、洗濯機のご使用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。</p> <p>以前より、洗濯ものが残った状態の時には、看護師へお声掛けいただくようご説明はさせていただいているのですが、患者さんご自身で対応してくださる方もいらっしゃるのが現状でございます。</p> <p>今回のご意見を踏まえ、洗濯機へ「洗濯物が残っている場合は看護師へお声掛けください」と表示させていただきました。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/25	<p>特別室に入院させてもらって居ります。色々ありがとうございます。</p> <p>もし改善点の参考になればと思い「ご意見回収書」に記入させてもらって居ります。</p> <p>1番使う移動式のテーブルは、理由は良く私には分かりませんが、清掃の人は絶対にふいてくれません三食の食事や薬を飲んだりと使用度が多く、ベタついた時でも「私達はさわる事の出来ないエリアです」とことわれ…、せめて患者が部屋に居て依頼した時は良いのではないのでしょうか。テレビの下のあたりも同様に埃っぽくなっているだけでもダメです。消毒スプレーでふくだけで、机の上の物を触らないとか検討の余地があると感じました。自分で出来る時はしましたが、無理な時は不便でした。タオルは特室なら、せめて1日に2回くらいは提供されると嬉しいです。今回●回で●回だけでした。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>清掃は業務委託しておりますが、テーブルで患者さんの私物を移動させないといけない場合は、破損等の恐れがあることから清掃が難しい状況です。</p> <p>今後は、看護師に伝え、対応できるように指導してまいります。</p> <p>また、おしぼりタオルの提供については、ご自身で洗面ができる方はご自身のタオルで行っていただいております。治療直後などベッド上で安静にしないといけない場合はおしぼりタオルをお渡ししておりますので、ご希望の際はご遠慮なくお声掛けいただけますと幸いです。</p>	施設保全 グループ ・ 病棟
8/25	<p>以前、成人病センター時代に入院した事がありましたが、その頃に比べると、広く、明るく、施設にまずびっくりしました。(ハイテク!) また、看護師さんが、きめ細やかにサポートして下さり、安心できました。ただ、1つ残念だったのは、「シャワーを利用できない病人の方」に対するフォローがあるのかなのかという所です。</p> <p>以前は、身体を拭くためのタオル(蒸し)を2枚程お風呂に入れない病人に毎日用意してくださっていたように記憶してました。今回も肩の手術だったので、タオルはあると思っていましたが、「シャワー」や「タオルの有無」など身体を清潔に保つ為の手段については、説明がなかったので、こちらから「シャワー」の利用を確認しました。</p> <p>それ以外は、とても快適に過ごさせていただいています。短期入院でしたが、大変お世話になり、ありがとうございました。</p>	<p>この度は、説明不足により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>シャワー浴や清拭については、患者さんの状況に応じて説明させていただき、身体の清潔が保てるよう引き続き努めてまいります。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/29	<p>いつもお世話になりありがとうございます。できましたら検査が1日で終わるようにしていただけたらと思います。</p> <p>●●の検査で耳鳴りがある場合音を和らげる方法を考えていただきたいです。申し訳ありません。</p>	<p>この度は、当センター人間ドックをご受診いただきありがとうございました。</p> <p>ドックの検査が1日で終われるようにとのご要望につきましては、当センターでは検査内容ならびに検査体制により1泊2日コースと2泊3日コースを設定いたしております。当センター人間ドックは、精密でかつ多くの検査を施行していること、そして当センター内の患者さんと共に施行する必要があることから、ある程度の時間が必要なコース設定となっており、日帰りコースはございません。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>また、MRI検査における耳鳴りがあるときの音を和らげる方法につきましては、MRI検査は、通常の患者さんと同様に騒音対策を行い検査を施行いたしております。しかしながら、MRI検査はあくまでオプションとなっておりますので、耳鳴りがありMRI検査を受けることにご不安がある場合には、前もって申し出いただければMRI検査を除いてドックをお受けいただけます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	成人病 ドック科

日付	ご意見	回答	担当部署
8/29	<p>大阪国際ガンセンター殿で●●ガンの手術をうけ、今は●●治療中です。診察の●時間前に出向き採血を済ませます。採血の1時間後から診察まで早い時で40分、通常は約1時間待ちます。つまり2時間程待機しています。</p> <p>「採血を受ける患者さんへ（お願い）」の貴センターのパンフレットにも、（診察当日の採血は、診察の60分～90分前に受けていただきますようお願いいたします。）と呼びかけています。健康な皆様方が、貴センター待合所で2時間以上拘束された状況で待ってみてください。こちらは病によって死を意識せざるを得ない上に、体力の減退も著しく2時間以上拘束され待合所で待つことは限界です。</p> <p>そこで提案します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 診察の1週間前の間に、患者の都合のいい日に採血を済ませることはできないのでしょうか。体力的にはこの方がかなり負担減となり、また拘束される心理的苦痛からも解放されます。 ・ 診察当日に採血を望まれる患者は、今まで通りにパンフレットの案内に従われたらいいと思います。 	<p>長時間お待たせして申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんの待ち時間短縮に取り組んでおりますが、採血の結果が出るまでに、どうしても時間を要しますので、診察の60分から90分前にお越しいただくようお願いしております。</p> <p>ご提案いただきました件につきましては、お受けいただく治療により当日の採血が必要な場合もございますので、主治医にご相談ください。</p>	<p>医事 グループ</p>

【令和5年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
8/1	<p>●年●月母(●●)は●●の病名を下されました。●歳になっても癌であること●●手術をうけなければならぬ事●●の体になることが受け入れがたかったはず。●●治療など治療はどんどん進みます。気持ちがついていかず、どんどん元気なくなる母に当初入院していた病院は寄り添う看護を受けられず、とうとう「手術はしない、このまま死なせて下さい。」と涙を流しながら訴えました。高齢の母が決めたこと、主治医に相談したところ、ここがんセンターを紹介されました。何とか母を励まし入院する事ができました。</p> <p>●●病棟そこで1人のナースに出会いました。●●ちゃんこと●●さんです。彼女は時間を見つけては不安と、拒絶・恐怖でいっぱい母に寄り添い声掛け話しかけてくれたようです。「いつもそばにいてくれた。」と、とにかく傍にいてくれたとの事。勇気をもらい母は手術を受けて一年間元気に生活できています。</p> <p>今も●●ちゃんの話しを涙ながらに「あの子に救って貰った」と話します。母の命の恩人です。心よりありがとうございました。と言いたいです。</p>
8/4	<p>今日は私の誕生日だったんですが、夕飯の栄養科の方からのメッセージ付きカードとプレゼントがお膳に置いてありました。大変うれしく思いました。ありがとうございました。毎日の暑さが厳しいですが、これからも頑張ってください。</p>

日付	ご意見
8/14	<p>入院中は●●先生はじめやさしいスタッフの方々に大変お世話になりましてありがとうございました。</p>
8/14	<p>●●がんステージ●の診断で今回●●と●●手術を受け、●週間の加療中です。今回の入院・手術では感謝の気持ちの方がとても大きいです。本当に貴病院で治療出来て良かったと思っています。</p> <p>がんの確定診断を受けた前病院では、●●手術は年に数件とのことで転院したのですが、貴病院への紹介状とデーターを受け取りに前日行った際の前主治医の先生の塩対応でかなり不安になっていました。ステージ●とはいえ●●なので楽観は出来ませんし、貴病院にも突き放されたらどうしようとかかなり不安なまま初受診しました。現在主治医の●●先生は、まずとても話をゆっくり聞いていただいて、病気に対してもデーターだけでなく実際に再度エコーや他検査も行って診断くださって、私の不安や疑問点をすべて解答くださって払拭くださいました。とても安心しましたし、入院・手術する前から、貴病院に転院して良かったと思ってました。私の決断を励ましてくださって、勇気付けてくださって、本当に感謝しています。入院してからは希望していた特別室の環境下、とてもゆったりと療養できています。看護師の方々も皆さんとても親切で先回りして、私の今の生活をサポートしていただいています。</p> <p>胸と背中に傷がありますので寝返りが出来ず、夜眠れない日々が手術以降続いています。睡眠薬や痛み止めなど適切に処置してくださって、日常お薬を飲み慣れていない私が飲み忘れがない様にこまめにお声掛けくださったり、とても細やかなケアを受けていると感じています。ありがたいです。助かることばかりです。</p> <p>髪を洗っていただいたり、手術箇所のガーゼを交換していただいたり、日常のささいな事が出来ないのが歯がゆいですが、すべてサポートしていただけていますので、とても安心しています。担当医の●●先生、主治医の●●先生も手術以降朝・夕ととてもお忙しいと存じますが、顔と傷の具合を毎日確かめに来て下さっています。医療従事者、皆様に感謝しています。</p> <p>治療に前向きになれる様にみなさんで励まして下さるので、とても頑張れます!ありがとうございます!!</p>

日付	ご意見
8/17	<p>担当のお医者様（●●先生・●●先生）にも看護師の皆さんにも本当に良くしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。食事は美味しいし、清掃はこまめにしてくださるしなんて贅沢な入院生活なのだろうと思っていました。自分の知り合いや家族はみんなこちらの病院でお世話になりたいです。明日退院し、しばらくすると職場に復帰しますが、皆様の仕事ぶりを見習って自分も頑張ろうと思います。</p> <p>いつも優しく丁寧に対応していただき本当にありがとうございました。</p>
8/21	<p>とっても良い病院でした。大阪城もばっちり。また、よく分からない腫瘍が出来ていました。毎年どこか切って、経ってケロイドになったりもしているのもまたか少し気分も落ち込みながら、インスピレーションでこちらの病院を選び、受け入れていただきました。初診で●●先生は、患者の話を逃がさず聞いてくれるし、ちょっと気になったことも聞いても大丈夫な空気を作ってくれる先生だったので、不安はすぐに無くなり、生検もすんなり化膿せず、器用な先生で嬉しかったです。●●もあるので、かかりつけの2つの病院と連絡をとりすぐ段取りしていただき、手術まであつという間でした。私自身直ぐ化膿するので、術後も心配なので約●週間も入院させていただき、その間担当の●●先生に傷の処置もしてもらえ、たくさんの看護師さん達も毎日引継ぎをきちんとしてくれて優しくしていただきました。お掃除もすごく行き届いており、ご飯も美味しかったです。あと手術の時麻酔の先生の優しい笑顔良かったです。</p> <p>皆さん大変お世話になりありがとうございました。これからもたくさんの方がこの病院に来られて笑顔で帰っていかれると思います。スタッフの皆さん身体に気を付けてよろしくお祈いします。ありがとうございました。</p>
8/29	<p>●●の●●看護師さん お忙しくされている中、親身になりお話をきいてくださりありがとうございます。</p> <p>検査結果が悪く心配な時に助けていただき、感謝します。</p>

日付	ご意見
8/29	●●先生：いつも親身になり診ていただきありがとうございます。先生には命を助けていただき、生きていこうという思いも気づかされたと思います。感謝してます。