

【令和7年1月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
1/7	<p>●時からの診察受付をしようと●●ブロックの受付の人に声掛けした時に無視をされ目が合った時に嫌な顔をされ不快になりました。寝ているようにも見えましたが、●●ブロックの受付の人とは楽しそうにおしゃべりしていてこんな不快に思う病院は初めてです。</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。 各ブロック受付に接遇教育の指導いたしました。今後ご不快に感じられることのないような接遇が実施できるように努めてまいります。 なお、今回の頂いたご意見を受け、受付スタッフ全員の接遇教育指導強化を実施してまいります。</p>	医事 グループ
1/7	<p>ただ、一言看護師さんの夜のシフトが厳しく思えます。何度か誰もいないのかなという状況に出会い、改善の余地などのご検討のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>夜勤ということもあり、患者さんの対応で看護師がナースステーションを不在にしていたかと思われます。 今後も、患者さんが治療に専念できますように、より良い療養環境のご提供に努めてまいります。</p>	病棟
1/14	<p>●●治療の前に月に一度体重と血圧を測るように言われました。測定の場所は、●●ブロック付近●名がお待ちで●番目でした。患者さんとのコミュニケーションも大事なことだと思いますが、あまりにも私語が多く待たれていた患者さんもそう感じたと思います。私の番になり「治療前に身長・体重・血圧を」というと、「何を言っているのか全く分かりませんが、何の治療ですか」と言われ、びっくりしました。●●治療と答えると「身長はありませんよ。白い紙を持っていますか。」と「持ってないので廊下の機械で自分で測るんです。」と私が言いました。やっとファイルを取り体重は測れますと言われお願いしました。残念です。今まで親切で丁寧な方ばかりだったので初めて感じました。</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。 当該スタッフには、厳重に注意指導を行い、担当するスタッフを変更いたしました。 これからも安心して通院していただけますように努めてまいります。</p>	内科・外科 系外来
1/14	<p>部屋の洗面台の水がすぐ止まる。歯磨きや洗顔をする時は水流が弱いし時間が掛かる。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 該当フロアの全洗面台（個室以外）を調査し問題の無いことを確認いたしました。 何かお気づきのことがござい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
1/14	<p>談話室の自販機コカ・コーラの独占ではなく、できたらサントリー、アサヒ、キリンも入れてほしい。</p>	<p>自販機ベンダーについては、以下の通り設置しておりますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・13階 サントリー</li> <li>・12階 キリン</li> <li>・11階なでしこ病棟 キリン</li> <li>・11階さくら病棟 コカコーラ</li> <li>・10階 コカコーラ</li> <li>・9階なでしこ病棟 サントリー</li> <li>・9階さくら病棟 FVジャパン（混合機種）</li> <li>・8階 キリン</li> <li>・3階外来 サントリー</li> <li>・2階外来 キリン・サントリー・コカコーラ</li> <li>・地下1階外来 キリン</li> </ul>	施設保全グループ
1/14	<p>ポットの中カビを取ってください。</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。 現場に設置している電気ポットを確認いたしました。電気ポットの内部については、清掃担当者が専用洗剤を使用し定期的に清掃しており、カビではないことを確認しております。 今後は、ポット内の結晶の付着を取り除くよう清掃後の確認を徹底してまいります。</p>	病棟
1/14	<p>今日●●検査で更衣室に入りましたが、いつも荷物や書類を椅子の上に置きます。後は靴の上で着替えますが、足元がふらつき行動がスムーズに行えません。そこで、荷物置きを置いてください。小さくてもOKです。安心して椅子に座り着替えることができます。ぜひお願いします。友人にはがんセンターを紹介しています。もう少し広いと嬉しいのですが、次はもう少し広い更衣室を作ってください。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 当該更衣室においては、スペースの関係上、1部屋にロッカーを2台置き、お二人で共有していただいております。そのため、椅子のみ置かせていただき、荷物置きが準備できておりません。 また現在、広い更衣室も1部屋ございますので、次回以降の検査の際には、受付にて広めの更衣室をご希望のお申し出をいただければ、対応させていただきます。こちらの部屋には荷物置きも準備しておりますので、ご利用いただければ幸いです。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	放射線診断 ・IVR科

日付	ご意見	回答	担当部署
1/21	<p>入院に際しての注意事項を徹底していただきたいです。</p> <p>①同室の方がビデオ通話をスピーカーで1日に何回もしていて、内容丸聞こえです。ご家族が「通話いいの？」と面会時に気にして確認しても「構わない」と。私も「音漏れてるよ。」と言いましたが、最後に看護師さんに注意されても聞いてなかったです。術前、術後の患者さんの横で騒がれるとキツイです。</p> <p>②同上の患者さんから質問されました。がんセンターの先生に良くしていただいているので、御礼がしたい。「今はコンプライアンスが厳しいので、先生にご迷惑掛かりますから気にしないでいいですよ。」とお伝えしましたが、気分が悪いです。医師の立場を守る為にも事前対策願います。</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>入院生活の決まりとして、4人部屋では電話の通話をご遠慮いただいておりますので、その都度スタッフにお伝えいただければ注意いたします。また、その場面を確認した際は、他の患者さんのご迷惑を考えていただくように繰り返し注意させていただきます。</p> <p>お手数をお掛けいたしますが、お近くのスタッフにお声掛けいただきますようよろしくお願いいたします。</p> <p>また、医師へのお礼に関する質問はスタッフより返答いたしますので、スタッフにお声掛けいただけますと幸いです。</p>	病棟
1/30	<p>受付業務の方が休憩に行かれる時だと思うが、メガネの方が携帯を触りながら出てこられた（10：30くらい？）。</p> <p>高齢の方が多いので、ながら歩きは危ないと思う（ずっと下を向いたまま歩いた）。</p>	<p>ご不快、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>今回の頂きましたご意見を真摯に受け止め、全スタッフに対して周知し、再発防止に努めてまいります。また、患者さんに安心してお過ごしいただける環境づくりに一層取り組んでまいります。</p>	医事グループ
1/30	<p>①コイン（カードでも可）のキューブアイス（氷）の製氷機を置いて欲しい。</p> <p>②冬は病室に加湿出来る様にして欲しい。</p>	<p>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>ご意見いただきました2件について、以下の通り回答させていただきます。</p> <p>1) 製氷機の設置について</p> <p>製氷機の設置に関しまして、設置は難しい状況です。氷がご入用の場合は、1階のローソンにて販売しておりますので、ご利用いただけますと幸いです。ご理解・ご協力の程、よろしくお願いいたします。</p> <p>2) 病室の加湿について</p> <p>当センターは、空調設備において最適な温度と湿度を保つよう調整いたしております。このため、加湿器などの設置は実施いたしておりません。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

日付	ご意見	回答	担当部署
1/30	<p>嘘みたいな本当の話です。おむつをしていて自分で代えられない時でした。食事が終わり、少し眠っていたらムズムズ。その当時、便の知らせかお腹が動いて便の気がするのか分からない時期でした。看護師さんと呼んで、もよおしを伝えると出たらコールを押すようにと。その時、お腹は張るものの便は出ませんでした。気持ち悪いのでウトウトするものの眠れなく朝を迎えました。</p> <p>2時間ごとの巡回がお約束のはずですが、その方、一度もお見えにならず、朝（私は蹴っている布団をなおして）、何もなかった様に「おはようございます。検診です。」といらっしゃいました。本当に一度も夜中見に来られませんでした。</p> <p>初めてです。お気持ちお分かり？何かあれば…と思うとゾッとします。</p> <p>まだ退院予定立ちませんので無記名で失礼します。●●看護師です。</p>	<p>ご不快、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>夜間の巡視では、患者さんの睡眠を妨げないよう十分に配慮し、2時間ごとに安全確認を確実にしております。お困りごとがありましたら、いつでもナースコールで看護師にお知らせください。また、お気づきの点がございましたら、ご遠慮なくスタッフにお声掛けいただけますと幸いです。</p> <p>今後も安心な療養環境を整えるよう努めてまいります。</p>	病棟
1/30	<p>●月●日午前中にいた●●ブロックの人の態度が雑でした。言い方もきつく、面倒くさそうな対応で嫌な気持ちになりました。</p> <p>前に並んで居た人は説明書を読むようにと怒鳴る勢いで言われていました。半年以上前にいた方は対応も良く親切でしたが、退職されたのか最近見かけないのが残念です。</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>当該スタッフには、厳重に注意指導を行い、担当するスタッフを変更いたしました。</p> <p>これからも安心して通院していただけますように努めてまいります。</p>	内科・外科 系外来

## 【令和7年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
1/7	<p>今までで最高の人間ドックでした。もちろん金額もそれなりですので、当然と言えば当然なのですが、その当たり前のサービスを提供するという事は実はそうではないことです。スタッフの方々の案内態度や適度なフレンドリーな雰囲気、寄り添った会話、あげくドック参加者同士で仲良くなってしまいました。初めての経験です。検査機器も検査してくださる医師の方々も流石一流で、全くストレス無く過ごせました。食事も美味しく、部屋も快適で退院後にまたすぐ戻りたくなってしまったほどです。リフレッシュし、1年の疲れを落とせたような気がします。心より感謝申し上げます。亡き夫が入院していたころはコロナで全く病院に入れませんでした。今は少し夫の気持ちに寄り添えたような気がします。</p>
1/7	<p>●●科の受付の●●さんいつも笑顔でとても親切に説明してくださりいつもありがとうございます。 看護師の●●さん●●さんすごくいつも親身になって話を聞いてくれて不安なことは一緒に考えてくれたり、背中をさすってくれたりと不安な気持ちを取り除いてくれる。お二人がいたから乗り越えられたと思います。どれだけ感謝してもしきれません。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
1/7	<p>がんと診断され、頭が真っ白になり、入院生活●週間辛かったです、こちらの病院、●●病棟に入院できて良かったと思います。皆さんとても親切で、明るい笑顔でいつも接してくれて話も聞いてくれて、愚痴も聞いてくれて不安な気持ちを和らげてくれて寄り添い助けていただきました。看護師さんの手や言葉にどれだけ助けられたか、少し握ってくれる背中をさすってくれるそれだけでふっと落ち着く。本当に魔法の手、言葉です。中には声を聞くだけで安心出来たりと不思議です。もう感謝の気持ちしかないです。本当にありがとうございました。</p>
1/7	<p>●月●日に●●がんの摘出手術を受け、前後●週間ほど入院させていただきました。そして今回●●処置のための手術での入院となり●週間お世話になりました。入院中の患者は、ほんの少しのことで感情が大きく動きますね。優しい心のこもった言葉や小さな気遣いに感激することもあれば、逆に少しの配慮が足りない、患者の気持ち汲めていないことがあると急に不快になったり絶望したりするものです。スタッフの皆様大変なお仕事を日々ありがとうございます。</p>

日付	ご意見
1/7	<p>看護師の皆さん不安を取り除こう少しでも減らそうとご配慮温かくしみじみ感じる毎日でした。いつも冗談を言うと笑ってくださりそのノリの良さも感心しました。明るく前向きに！というのをいつも持ってください、そして頑張りすぎないようお声掛けもあり凄いです。心配なこともゆっくり分かりやすく話してくださいふっと心がほどけました。「むかむかするけどこんなものでしょう。」という「しんどいと思いますよ。」の言葉に力を入れていた心を緩めてくださり、そして、いつも私の情報をどの方も完璧にご存知なのがずっと同じ人に看護してもらえるように完璧でした。皆さん暖かく病で壊れそうな心傷つかないようにご配慮くださりありがとうございました。担当の先生もこんなドジな私を導いてくださりありがとうございました。</p>
1/14	<p>年末年始は退院という甘い考えも吹き飛び、落ち込んだ甘さの中でテレビ・新聞・メディアにより医療関係者のご苦労ご努力は理解していた自分ですが、実際、患者に対しての気遣い安心感のある説明、まさに患者に寄り添うという言葉通りの姿を目の当たりにしてよりリスペクトの気持ちが強くなり先生方、看護師、病院のスタッフの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。このことはこれからの努力目標の一つにしていきたいと思います。</p>
1/14	<p>明日、無事退院の日を迎えることが出来ました。今度は担当医の●先生には大変お世話になりました。細かいことは分かりませんが、手術に●時間もかかったそうです。手術に関わった方ならびに術後の看護師の方々大変感謝しております。初めての入院でしたが日々安心して過ごせました。本当にありがとうございました。皆様の健康をお祈り申し上げます。</p>

日付	ご意見
1/20	<p>●●先生、看護師、スタッフの皆様に変に優しく親切にしてくださいありがとうございました。高齢な主人の付き添いで私も高齢なため夜中に何度も来ていただき優しく接していただき感謝でいっぱいです。家に帰りましたら友人、近所の方、デイサービスの方々と小さな楽しみを見つけて笑顔で生きていきます。ありがとうございました。感謝を伝えたくて書きました。</p>
1/20	<p>いつもスムーズに検査が終了しました。ありがとうございます。</p>
1/20	<p>素晴らしい！！世界一の病院です。</p>
1/21	<p>●●さんに感謝です。最初の●●治療のため入院する前の日に歯がうずき抜歯しなければならないという状態で入院初めての●●治療だけでも不安なのに、抜歯しなければならないと不安マックスだったのですが、入院した日に抜歯していただき次の日には●●治療も順調にいけました。ほんと感謝です。その後のケアも完璧で優しく明るく接していただき心がずっと明るくなるのを感じました。そして地元の医師にどう説明しようかと悩んでいたのですが、今までの状況を書いていただきこれを地元の先生に渡してくださいと手紙をくださいました。凄いです。助かりました。心が弱っている私にとってひとつひとつが心をホットするひと時でした。本当にお世話になりありがとうございました。</p>

日付	ご意見
1/21	<p>外来にある写真パネル展を拝見しました。HBOC診療や患者さんたちの気持ちが書かれたパネル展を見て回りましたが、これだけのパネルを展示され、ポスターを掲示されているのはとても凄いことだと涙ぐみそうになりました。この病院での取り組みや思いが外来に来る方達に伝わっていただければいいなと切に願います。医療従事者の皆様ありがとうございました。</p>
1/30	<p>●●先生、お忙しい中、夜手術後の耳の中かゆみが増していた所、良くしていただいて助かりました。お世話をおかけ致しありがとうございました。今夜良く眠れそうです。明日退院させていただきますので宜しくお願い致します。</p> <p>また、●●病棟のナースステーションの皆様、入院中●週間大変お世話になりました。</p> <p>昼夜、私の体調を管理してくださる方々、丁寧に髪を洗ってくださる方、シャワーも長靴を履いて中に入って気持ち良く背中を洗ってくださり、スッキリいたしました。清潔にしてくださいありがとうございました。お部屋も綺麗で快適に安心して過ごせました。</p> <p>窓からは大阪城を眺めて、夜はイルミネーション輝きとライトアップがこんなに美しい風景の中、入院させていただきましてことありがたく感謝します。皆様、親切に接して下さりありがとうございました。</p>

日付	ご意見
1/30	<p>神の手の●●先生に●●がんの説明を分かりやすく丁寧に説明していただき安心して手術の日を待つ事が出来ました。</p> <p>手術室に向かうと、●●先生、●●先生、麻酔科の先生、医療スタッフの方々と多くの先生方に見守られ、流石に世間の皆様方がほめておられる素晴らしい立派な病院だと感動していると、●●先生が優しくお声掛けてくださり、お顔を見ると嬉しくて、とっても安心して手術に望むことが出来ました。</p> <p>夜、遅くの難しい手術でお疲れなのに、朝早く●●病棟に来て、おかゆを完食したのを見てくださり、喉に詰める事無く美味しく食べる事が出来ましたこと感謝いたします。他の後遺症も残らず助けていただいととても幸福です。</p> <p>私もまた●●の方も●●の手術をしなくてはと言われていたので落ち込んでいましたが、●●先生の元気なパワーを拝見させていただき、出来る限り頑張りますので今後共宜しくお願い申し上げます。家族皆とっても喜んでくれています。ありがとうございます。</p>