

【令和6年4月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
4/2	<p>ヘルプマークってどこでもらえるか知ってますか?貴院の隣の府庁別館1階でもらえます。</p> <p>退院してから必要になるのに退院の時に分かる所にお知らせしてくれるか受付にパネル置いてくれるとかして欲しいです。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>ヘルプマークは、大阪府や府内市町村などの窓口にて配布されておりますが、詳しくはお住まいの市町村までお問い合わせいただく必要があり、センター内のご案内はいたしていません。</p> <p>お手数をお掛けいたしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	病院
4/2	<p>採血室の●●氏に担当してもらったが、血管も良く見ず、数回触れて確認した程度で刺入したが、痛みが強かった。血管に針も入っておらず痛みだけが残し、確認の仕方が「大丈夫ですか」だったため、大丈夫だと答えるしかなかった。刺入してやや針を引き、再刺入で血管に入り採血できたが、再刺入に対しての謝罪や「刺しますね」など声かけも一切なく不愉快だった。</p> <p>抜針後も痛みが残し、内出血のようになった。二度と担当して欲しくない。</p> <p>採血室担当で忙しいのも理解しているが、患者は侵襲的処置をしているので、適当に血管を見ないで欲しい。見つけられなかったり自信がなければ他の人に変わるなどしてほしいです。早急に対応をお願いします。</p>	<p>採血時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>採血行為では、患者さんに痛みや不安感を生じることがあり、対応については特に注意するよう指導しております。今後このようなことがないように、再度教育をいたしました。また抜針後も痛みが残る際には、お近くのスタッフにお声掛けください。医師への確認など対応させていただきます。</p>	臨床検査科
4/3	<p>願わくは浴槽が無い分シャワーの量、勢いをよくしていただきたい。洗剤（シャンプー）が落ちないため、よろしくお願いします。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>各フロアへの給水方式は高架水槽からの重力式ですので、建物的に水圧を上げることは難しい状況ですが、今後の設備改修を検討する際の参考に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
4/3	<p>●●病棟です。先日、男子用トイレに行くと2ヶ所のうち1ヶ所は使用中、残り1ヶ所は今から使用中の為、中に入られるところでした。よく見ると手に単庫本を持って入られた様です。別の日にも同様に新聞紙を持って入られました。</p> <p>病棟の配置図をよく見ると1人個室、普通部屋は4人部屋より多いみたいです。つまり4人部屋の方が配置してもらえにくいのです。料金が高くても個室を希望する方が良いのは解っており、そうしたいのですがそうもいきません。以前にも感想を提出しましたが、ティールームでの飲食の禁止、指定場所以外での携帯電話の使用を禁止しているにもかかわらず、無視しているのが現状です。増々、日々、快適に不自由なくストレスを感じない様過ごせないのでしょうか?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。</p> <p>お手洗いに本や新聞を持ち込む患者さんには、注意喚起をするようにいたします。</p> <p>また、デイルームでの飲食、指定場所以外で携帯電話を使用されている患者さんには、ルールを守っていただくよう声掛けをいたします。</p> <p>今後も、患者さんが快適に過ごしていただけますよう努めてまいります。</p>	病棟
4/3	<p>相変わらずデイルームで飲食を平気でされている方が多い様に思われます。</p> <p>飲食は禁止されているのが知らない方が多いのか分かりませんが、我慢している方も多思われます。</p> <p>特に早朝、コンビニから直接向かわれている方も夕食前に雑食されている方がおられます。</p> <p>「はしか感染」も増えて来ているので、職員さんたちの注意を徹底してほしいと思います。</p> <p>不安になります。患者の体調が第一ですので迷惑です。</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。</p> <p>デイルームでの飲食は禁止であることを患者さんへ周知し、飲食されている姿を見かけた際には、注意するようにスタッフへ指導いたします。</p>	病棟
4/5	<p>建物玄関を出たところから通路に沿って手すりがありますが、場所によってひざより低い位置にあるため、人とすれ違う際、足すりにひっかけて転倒の恐れがあります。何度か足をひっかけそうになりました。</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>ご指摘いただきました手すりは、植込みへの転落について注意喚起するためのものになります。</p> <p>今後、改修を検討する際には、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

日付	ご意見	回答	担当部署
4/8	<p>全部屋には必要無いとは思いますが、個室には補助の机などあれば便利だと感じました。</p> <p>パソコンを持参して仕事をしながら入院させていただいてますが、ベッドの補助机を使用してしまうとベッドで寝たまま食事が出来なかったり色々と不便でしたので、改善されれば更に過ごしやすい環境になると思いました。</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>オーバーテーブルを補助机として使用され、食事のお膳を置きにくいようでしたら、お手数ですが床頭台のスライド式のテーブルにお膳を置いていただきお食事を召し上がっていただけますと幸いです。</p> <p>お手数をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	病棟
4/8	<p>平日の入院退院がすごく大変です。</p> <p>朝でないといけないですか?昼からではだめですか?</p> <p>病院はすごくいいです。食事も他よりずっと美味しいです。</p> <p>先生もしっかり教えていただいています。</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>入院時間、退院時間に関しましては、安全に治療を受けていただくために、センター内で決定しております。</p> <p>繰り返す治療の中で、患者さんには、さまざまな調整をいただいのご入院に感謝いたします。</p> <p>ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	病棟
4/11	<p>抗がん剤治療中です。いつも丁寧に診察もしていただきありがとうございます。</p> <p>今回、薬剤が変更になり、薬の説明を受けました。薬剤師さんの説明で今回は語尾に「～ですわー」と副作用の説明時に多用されました。悪気もなく軽く話してくださったのだとは思いますが、あまりにも「この薬は～だから～の副作用があるんですわー」「そういうことですわー」とくり返し言われると、病気に慎重になっている部分で莫迦にされている気がして不快でした。言い方に注意をもう少ししてほしいです。</p>	<p>この度は、薬剤の変更の際に説明を担当した薬剤師の言葉遣いと態度により、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただいた表現が多用されたことは、医療者として不適切であり、このような軽率な対応が患者さんに不信感を与えてしまったことを深く反省しております。</p> <p>今回の件を受け、担当する薬剤師に対しては再教育を施すとともに、全薬局スタッフに対して周知いたしました。今後は、全ての薬剤師が患者さん一人一人に寄り添うことを常に心掛け、安心して治療を受けていただけるように、接遇の改善に努めてまいります。</p>	薬局

日付	ご意見	回答	担当部署
4/11	<p>MG薬局連携サービスで処方箋送信する際、17：30までしか送れません。 ●●科は待ち時間が長いので18：00をすぎることが多いです。 そのたび薬局さんに電話をしてあげてもらうよう頼んでいます。 どうか改善を求めます。</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。 薬局では、調剤予約を受け取り、調剤実施、調剤終了を患者さんへ通知、来局しお渡しする過程が必要で、上記過程の時間を考慮し、当日分の調剤予約が可能な最終時間を営業終了の30分前としています。 そのため、薬局の営業時間終了間近での処方箋予約や、薬局の営業時間外での当日の処方箋予約はトラブル防止の観点から実施することが難しい状況です。 今回頂きましたご意見を●●科内で共有させていただき、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>	医事 グループ
4/15	<p>●月●日朝の掃除のことです。●●病棟です。 床掃除のおばさんが来られたので『部屋を出ますのでお願いします』と言ったら、「出なくて大丈夫ですよ」との返事。 すると、カーテンから部屋内部の60～70cm位のところを扇形に2回程掃いて「終わりました」とのこと。 私が『え!!終わりですか』と聞くと、返事無し。後でゴミバケツの下を見るとホコリだらけ。これでいいのですかね。呆れました。</p>	<p>清掃員の清掃不備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。 該当清掃員に対して、技術面の指導を行いました。 また、他の清掃員に対しても同様の指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全 グループ
4/15	<p>洗濯機の件ですが、私は背が低いので乾燥機の中に手を突っ込んだりしています。 踏み台がありますが、もう少し高くなりませんか？</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。 洗濯物が取りにくい場合は、お手伝いさせていただきますので、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
4/15	<p>●●病棟に入院しています。部屋に水をこぼし、看護師さんが気をきかして掃除の方に連絡していただきました。 かなり高齢の方が来られましたが、雑巾1枚持って来て軽くふくだけでした。(地面はビショビショ) モップでふくとかの対応でいいのですが？ ご高齢の方でかがんでふくのも無理の様でしたので私がかわりにふきました。 ご高齢で色々あると思いますが、一考をお願いします!!</p>	<p>この度は清掃員の不手際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。 該当清掃員にはスポットの清掃方法および接遇面で指導を行いました。 また、他の清掃員へも同様に清掃指導及び接遇面の再指導を実施し、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
4/23	<p>採血室の場所が広いと思うので、採血受付後に座る席の数を増やして欲しい。</p> <p>●●科などの区切られたブースの中の席が少ないので、外の所で待っている人にも呼び出し番号がわかるように外にも掲示をして欲しい。もう少し患者に分かりやすくして欲しい。</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>今年1月に電子カルテの更新があり、システム上採血受付が以前に比べて若干遅くなっています。そのため時間帯により採血室受付が混雑することがあります。多くの方が着席できるようにレイアウトを考慮し、椅子の数が増やせるよう検討していきたいと思います。</p> <p>また、待合での呼び出し番号掲示につきましては、今後の改修時の参考にさせていただきます。</p> <p>ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>臨床検査科 施設保全 グループ</p>

【令和6年5月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
5/7	<p>手首のバーコード わざわざスキャナーで取らなくても、QRコードにしてスマホでスキャンすれば一石二鳥なのでは？ 手首のバーコードは曲面になるので読み取りづらい！</p>	<p>リストバンドのバーコード認証操作時にご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さん間違いを防止し安全な医療を提供するために、治療や処置を受ける患者さんにリストバンドを装着していただき、バーコードを用いた患者認証を実施しておりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。 バーコードの読み取りづらさ解消については、関係者と検討し、引き続きより安全で快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>	病棟
5/7	<p>浴室の換気問題 汗を流す為にシャワーするのに脱衣室が湯気と湿気で暑い。換気できていない。 扇風機orエアコンが必須ですよ。汗だくで室外へ出れない。</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。 脱衣室の換気方法について検討させていただきます。</p>	施設保全グループ
5/7	<p>本日の昼食時、3～4日前からリハビリにもなるので、ナースステーション前にある場所での食事を勧められていたので、この3～4日間同じ場所（机）で食事していたところ、ある看護師から「●●さん!!それとちがうでしょ!!」と強めに指摘をされました。もちろん自分の確認不足なので仕方がないですが、もう少しだけ指摘ならいいと思いますが、毎日同じ場所で食事していた者としてはそんな言い方せんでもよくないと感じました。がんで気持ちが凹んでいて手術後少しずつできる事をしようとしてる気持ちになっているのになあと感じました。 同じ事を言うのでも言い方ひとつで変わると考えます。</p>	<p>この度は、看護師の対応や言葉掛けにより、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。 頂いたご意見を真摯に受け止め、患者さんへの対応、言葉掛けを含めたコミュニケーションについて部署内で共有いたします。がん患者さんの思いや、お体の辛さに寄り添える看護師を育て、安心して入院生活を送っていただけるように努力を重ねてまいります。</p>	病棟
5/7	<p>本日、すごく腹の立つ事がありました。病棟にあるトイレで自分が鍵をかけていないにもかかわらず、私が開けてしまった事は本当ですが、物凄い勢いで「何してるんじゃ。」とどなられました。 こういう事は本人の問題だと思いますが、入院患者さんに徹底していただくようお願いしたいです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 トイレの鍵をかけずにトイレを使用された方が、扉が開けられた事により立腹されたとのことですが、そのような事があればスタッフが対応いたしますので、遠慮なくお声掛けください。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
5/10	<p>入院病室のナースコール予備が1つほしいです。 歩行に時間がかかり連絡が間に合わない場合あり。</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。 各部屋には1つしかナースコールを設置ができない設計となっております。ご理解のほどよろしくお願いたします。 夜間でもナースコールを見つけやすいよう工夫いたしますので、遠慮なくスタッフへご相談ください。</p>	病棟
5/10	<p>食堂と書いてあるのにそこで物が食べられないのはおかしいと思います。</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。 新型コロナウイルス感染症の院内感染予防対策として入院患者さんの食堂の利用はご遠慮いただいております。 感染予防対策にご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>	病棟
5/13	<p>いつもお世話になっています。院内処方ブースに行くたび会計を済ました書類を見せて下さいと言われます。 私はメディカルゲート、後日会計ですと毎回答え少々お待ちくださいとなります。 メディカルは当院にすすめられて行っているシステムなのに、院内処方の人達はその対応ができていないように思います。 スムーズにお薬をいただけるよう検討してください。</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。 メディカルゲートの順路としまして、診察終了後は、メディカルゲートのファイルを診察ブロック受付にお渡ししていただき、ブロック受付でお薬引換券が手渡しされます。その引換券を11番薬局窓口を持参いただくことで薬局からお薬をお渡しする流れとなっています。 今後は、メディカルゲートをご利用の患者さんにご利用方法を説明させていただき、また関係部署に対してメディカルゲートの運用について周知させていただきます。</p>	医事 グループ
5/13	<p>採血の検査結果が非常に見にくい。 前の物とまったくちがう。</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。 令和6年1月の電子カルテシステムの更新に伴い、患者さんに分かりやすい採血結果をご提示できるよう調整してまいりました。 引き続き、検討してまいりますのでご理解のほどよろしくお願いたします。</p>	医事 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
5/13	<p>●月●日午後、●●室にいた看護師の態度が非常に悪い。名札も外れているので名前も分からないのも不安。気になる事を聞いてるのにこちらの質問には全て「人それぞれだから分からない」しか言わず参考にもならない。こちらが話してるのに話を被せてきたり、は?みたいな感じが伝わってきてすごく不愉快でした。</p> <p>何が気に入らないのか、何故あんな横柄な態度ができるのか理解できません。あの人がいるだけで●●検査の前問診や前処理がストレスになります。業務改善をお願いします。</p>	<p>この度は看護スタッフの言動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。</p> <p>スタッフには、患者さんの思いにしっかりと耳を傾け、行動を振り返り改善するように、また、接遇面においても指導、教育をいたしました。</p> <p>当センターに受診し検査、治療を受けられる患者さんに、安心して医療を受けていただけるように、看護スタッフとして丁寧な対応ができるように努めてまいります。</p>	放射線系 外来
5/15	<p>●●室にいてる女性の対応が悪い。とても嫌な気持ちになりました。</p> <p>質問の答え方の言い方などもっと親切に対応して欲しいです。</p>	<p>この度は看護スタッフの言動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。</p> <p>スタッフには、患者さんの思いにしっかりと耳を傾け、行動を振り返り改善するように、また、接遇面においても指導、教育をいたしました。</p> <p>当センターに受診し検査、治療を受けられる患者さんに、安心して医療を受けていただけるように、看護スタッフとして丁寧な対応ができるように努めてまいります。</p>	放射線系 外来
5/29	<p>本日診察いたしました。OP後初めての診察です。病理の結果を書面でもらいたい口頭で結果を聞くだけでは不安なので聞き漏れもあるので…</p> <p>家族とかの説明にも書面がある方が説明しやすいので、Drへも伝えましたが「出すことは出来ない」と言われただけで何故出せないのかの説明もなく。</p> <p>後でNsに聞くと病院のルールとの事だが、患者としてはとても不安です。</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>頂いたご意見を踏まえて院内で検討した結果、6月より病理結果をお渡しできるようなルールを策定いたしました。</p> <p>ご希望の場合は、主治医までお知らせください。</p>	医師

【令和6年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
5/7	<p>初めての●週間の長い入院生活でしたが、適切で優しい看護師さん、他のスタッフ皆が気さくで毎日安心して過ごすことができました。主治医先生は毎日様子を見に来てくださいますし、リハビリの先生とは世間話もでき、楽しくリハビリをこなすことができました。スタッフ全員に心より感謝申し上げます。</p> <p>大阪フィルハーモニーのコンサートが聞いたことも良い思い出となりました。ありがとうございました。</p>
5/13	<p>入院の保険請求書を1枚のみに書いて受付に行きました。まだ書く用紙があるのにうっかりして上の1枚だけビリビリと破ってしまいました。受付の方は、私に書き直すように言われることなく自分で用紙を取りに行き代筆して下さい、保険の中身のことも気遣ってくださいました。とてもありがたかったです。</p> <p>どなたもどこの担当でも皆さんとても親切でいつも安心しています。今回の担当は●●さんでした。</p>
5/13	<p>私は当病院で長年お世話になっています。●月末に●●病棟に入院となり、●年くらい前に大変お世話になった病棟で受付すると、ナースステーションの看護師さん達から私の顔を見るなり、すぐ「●●さんやんか。元気そうで良かった。」と喜んでくれ、私の事を憶えてくれているのにビックリ！笑顔で向かえ入れていただき、大変嬉しかったです。</p> <p>●年前、新人の看護師さんもすごく機敏な行動力に感動しました。無事、元気で退院出来、感謝しております。</p>

日付	ご意見
5/28	<p>看護師さん皆さん親切でとても良くしてくださり快適な入院生活です。お食事もおいしく、楽しみのひとつでもあります。</p>
5/29	<p>当がんセンターにお世話になりましたのは●年●月●日～●日の●泊でした。 ●日●●手術で絶食、尿管排尿でした。第一印象は大人しく、専門的に満ちているスペシャリストの方ばかりで驚きました。世の中での親切さを一同に合わせていらっしゃる方ばかりでした。毎日が素晴らしい看護を受けました。 日本での最高レベルに働ける大阪国際がんセンターの職員の皆さんに幸あり。 2日目、体ふき、体温等々。3日目、体ふき、シャワー等々。4日目、検診、採血。 最終日までお世話になりました。本当に心温まります看護センター！感謝の言葉にはきりがありません。 ありがとうございます。</p>
5/29	<p>●●病棟スタッフの皆様、●か月間大変お世話になりました。はたから見ているだけでもお忙しく、辛い思いや大変な思いも毎日のようにされているだろうに、いつも明るく笑顔で接してくれる姿には本当に活力と癒しをもらいました。 何もかも不安な治療開始初期、きちんとした説明や対応もそうですが、何気ない雑談も闘病生活を乗り切る大きな支えになったと思います。忙しいのにいつも話を聞いてくれてありがとうございました。 どうぞこれからも皆さんの明るさで沢山の患者さんを支えてあげてください。本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
5/29	<p>ご飯がおいしく、温度が完璧で、どこも綺麗で帰りたくないぐらい快適でした！約●週間ありがとうございました。</p>
5/29	<p>こちらでお世話ただけて良かったです。皆さん親切で言葉遣いも優しいです。 対応も術後夜は食事なしで朝の5分かゆも良かったと思います。以前、●●病院でお世話になったんですが、手術する前も何回も足を運びました。こちらは1回だけで済みました。食事も●●病院は術後夜の食事は出たんですが、夜中お腹が痛くなり、詰所に居るナースの方に言いましたが、何の対応もありませんでした。数時間痛い思いをしました。 それにこちらで驚いたのが精算でした。今日が土曜日（退院日）なので次回の来院でいいとおっしゃったら、この時代に!?!と逆に「いいの?」と思いました。もし誰かポリープを取るのを聞いたら言いたいと思います。</p>
5/29	<p>1回目の●●治療の後、重度の便秘になり緊急入院となりました。長期の入院となったため、何回かフロアを移動したため、どこの病棟の看護師さんかわからないのですが、●●抜去のため再び入院することとなりましたので、この機会にずっと言えずにいたお礼を申しあげたと思います。看護師の●●さん、その節は本当にありがとうございました。いろいろなことが重なってパニックになっている私に何度も的確なアドバイスをしていただき、すごく心の支えになってもらいました。 ●●の恐怖におびえていた私にとって●●さんのアドバイスはとてもありがたかったです。 ●●病棟以外全てのフロアにお世話になり、どちらの看護師さんもDrも優しくて本当に嬉しかったです。少しのおしゃべりが私にはとても貴重な時間であり、沈みがちな自分に元気を与えてもらいました。本当にありがとうございました。</p>

【令和6年6月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
6/4	<p>●●ブロックで受付をしている●●さんという方、受答えが高圧的で患者を馬鹿にしているような言い方をされる。他の患者様に対しても事が見られる。こういう人を受付に入れしないでください。気分が悪いです。</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。 ご不快な思いをさせてしまったことを重く受け止め、今後はさらに患者さんに寄り添った対応ができるよう、全スタッフに指導を徹底してまいります。</p>	<p>医事 グループ</p>
6/4	<p>いつもお世話になっております。 何度か人間ドックを利用させていただいています。コロナを機に、外出できなくなったとの事、コロナも5類に移行したので、外出できるとありがたいです。 時間を決めて等食後1時間は散歩する時間がありましたら嬉しいです。外の空気を吸うだけでもリフレッシュできますので、よろしくお願いいたします。</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。 当センターにおける感染対策として、現在全ての入院患者さんの外出を制限させていただいております。 このため、人間ドックの受診者の皆さまについても許可できない状況です。 ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>人間ドック</p>
6/4	<p>ドックを利用させていただくにあたり次年度予約をする際に本年度の検査日と次年度の検査日の間隔が2～3か月あり出来ない。いつも同じ時期にさせていただきたいものです。 ドックを受診する方法はネットで検索する方法しかないですか？新規の申込は難しいと感じました。</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。 現在、予約が混雑しており、次回の予約が1年と2か月先となる予約状況になっております。 1年ごとに人間ドックを受けていただけるように対応を検討しておりますので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>人間ドック</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
6/4	<p>入院患者の家族のものです。</p> <p>前回の入院の際、副作用で深夜を過ぎてなかなか寝付けず、やっと眠れたところを看護師さんに起こされ、「いびきうるさいです。」と言われたそう。本人もわざといびきをかいているわけではないので、「意識しているわけではないが、どうしたら良いか。」と尋ねたところ、「さぁ？横向きに寝るとか？」と言われたそうです。寝付けなかった旨も伝えたそうですが、「眠れないなら睡眠薬を飲むとかどうですか？」と言われたと。</p> <p>騒音問題の対応が難しいのは重々承知ですが、他にももっと言い方はなかったのでしょうか。入院後にいびきをかかないようにしたり、寝る向きを固定したりということは健康な方でも出来るのでしょうか。むしろ相手は闘病中の老人です。寝ている時に少し肩をたたく等の刺激を与えることでいびきが治まることもありますし、起きた場合は、「起こしちゃいましたか？」「ちょっと呼吸が気になったので…大丈夫そうですか？」等言い方は悪いですが、適当に取り繕う事もできると思っています。本人は治療中ずっと一人でいるのは寂しいと総室を希望しており、それほど気遣いできる人柄でもないかもしれませんが、そこで迷惑にならないようにと起床中は本人なりに色々とお気を遣っているようです。それだけではならず、寝ている間も気遣わなければならないのかと嘆いておりました。</p> <p>入院中は毎日連絡を取っているのですが、それ以降明らかに食欲不振が続いてしまい、食事が更に苦になり、弱音を吐かない性格なのに「早く帰りたい。」と何度か漏らしておりました。帰宅後食欲は戻りましたが、今回の入院にあたり「また言われたらどうすれば…」と悩んでおりました。</p> <p>本人は「病院の皆さんにはとても良くしていただいている。凄くありがたい。だから気を付けないと…」と言っておりましたが、家族としては、「我慢したところで眠気には勝てないし、一度深く眠ってしまえば気を付けようがなく、どうしようもないのではないか。」と憤りを感じています。そもそも病人が眠気を我慢するのも心配です。</p> <p>私としては今回の件言い方一つで結果は違ったと考えます。何度も慰めましたが、深く傷ついたようで、ただでさえ病気で落ち込んでいたところ、見ているこちらも辛いです。注意しなければならぬお立場も分かりますし、他意も悪気もなかったと思いますが、どうかもう少し労わっていただけないでしょうか。相手は病人です。本人はいつも「病人だと思われたくない。出来るだけ迷惑を掛けたくない。」と言って頑張っていますが、以前よりナーバスになっており無理をしないか心配です。大変かとは思いますが、何卒ご配慮くださいますようお願い申し上げます。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご意見を頂いた通り、いびきは患者さんの意識とは無関係で生じるものであり、患者さんの立場に立ちご本人にお伝えするようスタッフへの教育指導を行います。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
6/4	<p>個室で差額料が掛かるにも関わらず、冷蔵庫の使用料にも費用が掛かるのはびっくりしました。</p> <p>テレビは仕方ないにしても、高い個室料が掛かるので、せめて冷蔵庫くらいは無料にしていただけるとありがたいです。</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>患者さんのより良い療養環境を提供するため、テレビや冷蔵庫についても常に正常に動作するよう管理しております。このため、ご使用にあたって使用料を頂戴することで、療養環境の質の担保に努めているところです。</p> <p>ご理解・ご協力いただきますよう、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
6/10	<p>この度はお世話になっております。 技師の方について男性の方のため、驚きました。 人員配置の問題もありますが、①女の技師さんの対応ばかりか。②無理ならタオル等バストへの配慮は無理か。速やかな検査ができるように配慮はしていたつもりですが、職場は専門性が高いものは別として女性に対応するようにしています。</p>	<p>検査時にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 当検査部門の検査は、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受付で掲示しておりますが、再度分かりやすいように案内文などでご案内させていただきます。また、検査の際には胸部にタオルをかけて行うようにしておりますが、再度周知し、検査時ご不快な思いをされないよう徹底するようにいたします。</p>	臨床検査科
6/10	<p>●●という採血の係りは下手くそで痛い。</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。 採血時に強い痛みや指先の痺れがある場合は、神経損傷などの可能性もあるため、すぐに採血者へお伝えください。また抜針後も痛みが残るようであれば、採血室受付へお声掛けください。医師の診察など対応させていただきます。</p>	臨床検査科
6/10	<p>家族で付き添って玄関に体の不自由な母を先に降ろしてほしいと係の人に言ったら「まくりはアカン。」って言われてびっくり。 どうして玄関の所で患者を降ろすことが優先されないのか？（駐車場に改めて並び直すと言ったのに）どうしてそんなに下品な言葉で誘導するのか。国立の病院として対応の悪さに驚きました。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 警備員の言葉遣いについては、警備員全員に頂きましたご意見を周知し、指導・教育させていただきます。 患者さんの乗り降りのため、正面入場されたい場合は、進入口にて正面にて降ろしたいとお申し出いただけますと幸いです。その場合におきましては、満車列に並び直していただくことと、短時間でのご対応をお願いしましたうえで、正面へ誘導させていただきます。 満車状況の時間帯は非常に多くの歩行者の方もいらっしゃいますので、安全のため、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
6/13	<p>1つだけ確認して欲しいことがあります。抗がん剤治療をするにあたり待ち時間が長く（座っている事の辛さ）を軽減するためにクッションやタオルを持参しています。抗がん剤点滴のためのホットパック用のタオルも必要でコインロッカーなどの設置考慮していただけますか。Drの診察までや、持ち歩く大変さがあるので。</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。 また、同様の理由から、お荷物をお預かりすることも致しかねますが、お困りの場合は、看護師にお声掛けください。 患者の皆さまにはご不便をお掛けするかもしれませんが、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>	施設保全グループ
6/13	<p>今回●●手術をしていただき入院いたしました。 4人部屋で入院したのですが、起床時間前に起きられ歯を磨いたりされる患者さんがいて、朝早く目が覚めてしまいました。痛み止めを処方されているようで夜早くからお休みになられるので朝早く目が覚めてしまうのかと思いますが、やはり入院中は起床時間を守っていただきそれまではなるべく周りの（同室の）方に迷惑掛けないようにお声掛けも必要かと思えます。実は●回目（●年前）手術した時に私もなかなか寝付けず朝早く目が覚めて歯磨きをしたことがあり同室の方から起床時間後にしてくださいと言われ、その時は「気難しい人」と思いましたが、自分が逆の立場になり気づかされました。皆さん悪気はないと思えますので、一言注意点として患者さんに認識していただけるようお声掛けいただけましたらと思いました。</p>	<p>同室の患者さんの起床時間前の行動で、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 総室に入院された際には、マナーを守っていただくようにご説明いたします。 また、規則が守られず迷惑な行為などがございましたら、ご遠慮なく看護師にお知らせください。</p>	病棟
6/13	<p>●月●日●●病棟●●室に1泊2日で治療のため入院しました。事務の方にお部屋に案内していただき、お部屋に入った時、事務の方がテレビ棚に消毒済みの紙が貼ってない事に気づいてくれて直ぐに掃除しますと言ってくれました。 掃除をしていただいた後は、お部屋に入り他の所までチェックせず●月●日退院前にチェックしたところ、椅子の下に髪の毛が数本、トイレの便座を上げると汚れたままで掃除されてなかった。患者が入室時にチェックしなかったのが悪いですが、今後お部屋に入った時はチェックしたいと思います。 今後お部屋の掃除が済んでないにも関わらずお部屋に案内する事が無いよう、改善していただければと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 「清掃済シール」の貼り忘れが今回の原因でしたので、今後は貼り忘れの無いよう周知徹底の上、より一層注意して清掃に当たります。 また、床清掃などにつきましては、清掃責任者から該当清掃員へ清掃指導を行うと共に、今回の事案を各清掃従事者に共有し、退院清掃実施後の最終点検を徹底するよう周知しました。今後、清掃責任者および清掃副責任者での清掃ラウンドも強化し、再発防止に努めてまいります。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
6/20	<p>前立腺の生検検査の後は紙おむつが必要と思います。 出血等通常のパンツでは止められないので、以上ご検討ください。</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。 前立腺の生検後、出血が生じる場合がございますが、検査を受けられる方全員には、紙おむつの使用について説明などは、実施しておりませんでした。 今後は入院された際に、検査後、下着や寝衣を血液などで汚染してしまうことがあることを説明し、検査時に尿取りパットや紙おむつを着用されるか患者さんの希望を確認し、お渡しできるように対応してまいります。</p>	病棟
6/20	<p>●●科の●●さんがベットで爪切りを出して切っていた。</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。 入院時に、はさみやナイフ、爪切りなどの刃物類で患者さんがご自身の点滴チューブや治療用のチューブを切断する事故が報告されているため、刃物類の持ち込みを禁止し、入院患者さん全員に、説明・確認書に同意いただき、看護師も刃物類を持参されていないか確認しております。 ご家族が爪切りを持参された場合は、使用された後、ご家族に持ち帰ってもらうか、ご家族の来院が難しい場合は、スタッフステーションでお預かりし、退院時に返却しております。 今後も入院時には、刃物などの持ち込みがないように、患者さん、ご家族へ説明し、看護師も持参されていないか確認してまいります。</p>	病棟
6/20	<p>●●年●●月●●日午前●●時ごろ、●●病棟でホワイトコール事案が発生した。これに対して防災センター職員より個室患者病室を含めた全館放送でホワイトコールが行われた。 意味：本来、ホワイトコールやCPRコールなどの全館放送は、火災の報知など異なって職員を対象に行われるものであり夜間に患者病室内に放送する事は害はあっても益はない。運用（あるいはマニュアル）として「患者病室内も含めて全館放送にする。」と定めているなら運用（あるいはマニュアル）を変更すべきであり、施設設備として病棟・一般エリアと病室内の放送機能を分割実施出来ないのであれば、設備仕様の修正が望ましい。運用も設備機能も問題なく単に防災センター職員の操作ミスであったという可能性も否定できないが、病院機能評価の受審を控えて、施設保全グループ医療安全部で再検討されることが望ましい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 ホワイトコール・CPRコールは、緊急度が高いことから、ワンアクションで放送できる一斉放送での対応とさせていただきます。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
6/20	<p>支払い機の向きを替えてください。 待っている人から金額・名前が丸見えでプライバシー侵害です。他人に見えないよう機械の向きを変えるようご検討ください。</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。 支払い機の方向につきましては、設置場所も含めて検討してまいりましたが、現状では難しい状況です。ご指摘の通り待っている患者さんから、金額や名前が見えることはよくありませんので、良い設置場所がないか患者さんの導線も含め再度検討してまいります。</p>	医事 グループ
6/20	<p>マニュアル規則で縛りすぎている。温かみが感じられない。いつからこうなったのですか。</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。 頂いたご意見を参考にさせていただき、満足いただけるような人間ドックの運営に努めてまいります。</p>	人間ドック
6/21	<p>1階の会計・文書等々に座っている方々は本当に腹が立ちます。対応がまず雑だし融通が利かないし少しだけ、ほんの少しだけ聞きたいことがあったのに「今無理なので順番にお呼びします。」ってそんな少しの対応も出来ないのか。ズラッと座ってるから暇そうな人に声を掛けたら「何のことですか。」とチンプンカンプンあそこに座って患者さんと対応しているのであれば全てのことを把握しておくべきではないですか。それか「分かりません。何のことですか。」と返答するんじゃなくて「分かる者に確認いたします。と言うべきでは前にもイライラ腹立たしいことがありました。本当に出来ないスタッフちゃんと教育してください。</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。 スタッフが患者さんに寄り添った丁寧な対応ができるよう、今後一層の教育と指導を徹底してまいります。 また、スタッフ一同が問題を解決できるよう、「分かる者に確認いたします。」といった適切な返答を徹底してまいります。</p>	医事 グループ
6/21	<p>●月●日～●回目入院しています。 ●日の掃除が床をモップで拭いただけでした。 今までで一番ひどかったです。 今日は今まで通り洗面台、トイレ、シャワーも掃除していただきました。 ●日は新人だったのでしょうか。ご指導のほどお願いいたします。なお、部屋は● ●号室です。</p>	<p>指導管理不足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。 該当清掃員に対して個室清掃作業手順の再指導を行いました。 また、トラブルなどで業務が完遂できなかった時には引継ぎノートへの記入を徹底するよう指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
6/21	<p>●●病棟●●室で●月●日●●治療を看護師に施術してもらっている時に、掃除のおばさんが声も掛けずにカーテンを開けてきた。慌てて閉めてまた、すぐ同じことをしたカーテンに開けないと札を付けるか声を掛けて3秒くらい待ってから開けるように指導いただきたい。</p>	<p>配慮不足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。 該当清掃員には、声掛けを行うよう指導いたしました。また、再発防止策として、声掛けだけでは患者さんに伝わらない場合があるため、扉か壁をノックして意思表示をしっかりとるように追加指導いたしました。 全スタッフに対しても同様の指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全グループ
6/21	<p>夏、ドアを開けっ放しで暑いです。（4人部屋総室） 前日より入院で●時に抗がん剤（バスタオル、カルボプラチン）する予定で分かっているのに点滴の針を刺してから1時間後に薬がやってきました。どうしてそんなに遅くなるのでしょうか。薬が上がってきていないと聞きました。針刺したまま無意味に1時間辛いです。薬が来てないこと、薬ができてから針を入れるようになりませんかでしょうか。</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。 点滴の針の留置は、通常お薬の投与時間に合わせて実施できるように計画しております。複数の患者さんの点滴の針の留置や、手術の準備や検査、介助などと重なる場合もございますので、確実に大切なお薬が投与できるように、直前でなく少し余裕をもって30分～1時間前に点滴の針の留置を実施しております。 ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	病棟
6/21	<p>●●病棟の処置室に手術前後、内診するための内診台があります。処置を終えた患者様からは「ここはカーテンがないの?」「私は年いっているから良いけど若い人達は恥ずかしい」「先生は信用しているけど顔が見えて嫌」との声を多くの患者さんからいただきました。処置室はカーテンがありますが内診時医師との間に仕切りはない状態です。外来処置室の様に外来処置室のカーテンが1枚の仕切りがあることで羞恥心。精神的な苦痛が軽減されるのではないかと思います。病院施設での対応をよろしくお願いいたします。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、問題ございませんでした。 頂きましたご意見を踏まえて、カーテン設置について検討させていただきます。</p>	施設保全グループ
6/21	<p>診察までに時間があったのでローソンで買い物をして2階机の場所で食べようとしたところ満席、しかし食事の人は少なくスマホを弄っている人が大半。食事の人に席を譲るようにとあるのに非常に不快声を掛けたらトラブルになるかと思いましたがスマホをいじっている人に注意を促して貰えると助かる。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございません。 外来のお食事スペースにつきましては、皆さまが譲り合ってご利用いただけるように当センターでも努めております。 なるべく多数の方にご利用いただけるように案内板を設けておりますが、長時間ご使用されている状況を見かけられましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>	病院

日付	ご意見	回答	担当部署
6/21	<p>人間ドックについて（毎年受診しています。）1泊2日のコースの予約がなかなか取ることができませんもう少し枠を広げて頂きたいご検討ぜひお願いします。</p>	<p>人間ドックをご利用いただきありがとうございます、各診療科の検査枠や入院枠に限りがあるため、ご希望に沿って次回予約をお取りすることが難しいなっております。改善に向け対応を検討してまいります。</p>	人間ドック
6/26	<p>●月●日（●）診察後、外来点滴をするまでに3時間待った。病院の経営のこともあろうと思うが、薬剤師の人数が足りておらず、患者の人数が多すぎるのではないのでしょうか。遠方からでも診てくれるので、こちらとしてはありがたいですが、パネルに更新される番号は次々と更新され、こちらとしては追い抜かされているような感じがしました。薬剤師さんも相当お疲れのようでお気の毒でした。外来点滴の時間はスムーズにいった試がありませんが、3時間またなければならぬのは長すぎだと思います。遅れるのであればどれだけ遅れるのか事前に分かればこちらとしても助かります。</p>	<p>診察後、点滴が開始されるまでに長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 薬局では、医師の診察時間だけでなく、外来化学療法室の予約時間も考慮して、順番に調製を行っておりますが、今回は、外来化学療法室の予約時間を見落としたことが原因であると思われます。また、調製が遅れていることが発覚するまでに時間が要したことも、長時間お待たせした要因となっております。 今回の件を受けて、薬局においても、調製の遅れが生じていないか確認を随時行うと共に、外来化学療法室と連携し、外来化学療法室の予約時間より一定時間遅れが生じている場合は連絡を密に取り、長時間お待たせすることがないように努めてまいります。</p>	薬局
6/26	<p>抗がん剤治療を受けておりましたが、通院での予約がかなり混んでいる様で予約が取れないと入ってしまいます。入院となると準備やなかなか寝付けなくて夜中に何度も起きてしまいます。入院のベットでしかでしか受けられない場合は入院費用はお支払いしても構いませんので、抗がん剤治療が終わったら帰宅させていただきたく、お願い申し上げます。メディカルゲートも利用しており、入院扱いでも清算せずに帰れますので、何とかそのようにしていただけるようにならないものかとお願ひ申し上げます。先生にもご相談出来るだけ対応してくださろうとしてくださいましたが、入院については先生の指示で変えられないそうで。</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。 当センターでは、外来化学療法を必要とされる患者さんが増加しており、さらに、長時間の点滴が必要な患者さんも増加しております。そのため、患者さんの希望される日時の予約が埋まり、外来での点滴治療が困難な事例が発生しています。 できるだけ多くの患者さんに外来で点滴治療を受けていただくことを目的に現在、長時間の点滴が必要な患者さんには、なるべく入院して治療を受けていただくこととなりました。この方針が定着すれば、4時間以内の点滴で入院が必要となることは、少なくなると予想されます。 また、当センターでは午前中の点滴予約枠を有効活用するために、前日採血による化学療法を推奨しています。前日採血をしていただくと当日採血よりは、外来化学療法室の予約が取りやすくなりますので、主治医とご相談ください。</p>	外来 化学療法科

【令和6年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
6/4	<p>検査の為、●●病棟に入院させていただいた者です。歩行に難があり電動車椅子を使用している上に、頻尿の傾向がある私にとって夜間のトイレは辛く苦痛の種でした。（夜は2時間おきくらいにトイレに通う）今回電動車椅子を使用できる環境をご配慮いただき感謝しております。本当に安心した入院生活を過ごせました。</p> <p>医師の先生の説明も過不足なく分かりやすく、看護師の方々も親切に対応していただきました。</p> <p>元々この病院については親切で行き届いた対応だと普段から思っていました、更にその思いが強くなりました。ありがとうございました。</p>
6/4	<p>いつも思うのですが、担当者看護師様の対応の良さ関心させていただきます。</p> <p>病院の方針がとても良いと感謝しております。</p> <p>1階レストラン「ひなた」の食事とても良い味付けです。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
6/4	<p>旧大阪成人病センターよりドックを利用させていただいております。</p> <p>検査・診察の案内は親切な心配りの対応またスピード感もあり気持ちよく検査・診察の案内が受けられます。</p> <p>今回髭剃りのカミソリを忘れてしまい●●室長さんに相談したところわざわざドラックストアまで足を運んでいただき感謝申し上げます。</p>
6/4	<p>今日AM●時●分頃レントゲン検査がありお伺いしましたところ、私を担当してくれた技師さんが若いのにとっても優しく対応していただきました。</p> <p>綿帽子を綺麗に直してくれたりゆっくり歩くように何度も言ってくれたり一番忘れがちな入館証をわざわざ首に掛けてくださいました。</p> <p>次も私を担当していただきたいなと思いました。</p> <p>ありがとうございました。これからも頑張ってください。</p>
6/4	<p>●●治療のため、約●か月のほとんどの時間を病院で過ごしました。</p> <p>●●病棟の先生方、看護師の皆さん、薬剤師さんリハビリの●●先生、心理士の●●先生、AYAチームの皆さんどなたも信頼できる方ばかりで、お一人お一人から誠実さと優しさ思いやりを感じる事が出来ました。些細なことや不安なことも何度も寄り添っていただいたおかげで、前を向き長い治療を乗り越えられました。敬意と感謝の気持ちでいっぱいです。本当にお世話になりありがとうございました。</p> <p>皆様のご活躍とご多幸をお祈り申し上げます。</p>

日付	ご意見
6/4	<p>●●を切術するために●月●日に入院。ロケーションは大阪城公園を眺めることが出来る最高である。手術自体は●時間と短く。入院期間も●日と短いと聞いていたので、楽な気持ちで入院出来た。手術終了したが、その夜●●からの出血らしいが、強烈な痛みを襲われた。●~●分毎に襲って来る痛みをただひたすら耐えた。看護師さんには夜勤で人員も少ない中、本当に親切に対応してくださった。心から感謝します。翌日●●手術を再度行ったが、下腹部の痛みは引かず、看護師さんにその都度迷惑を掛けてばかりであった。看護師さんの倫理観として、患者のためという気持ちがあると思うが、ここまで親切な対応をしていただくと本当に頭が下がる看護師さん全てが優しい物腰、対応本当に感謝しきれません。ありがとうございました。</p>
6/4	<p>感謝の気持ちでいっぱいです。 皆様の優しさがパワーになって不安な日々を乗り切ることが出来ました。●●病棟の皆さんお世話になりました。 ありがとうございました。</p>
6/13	<p>本日の看護師さんものをはきはき言い分かりやすく（●●氏）言われたことも記憶残る人だった元気ももらえました。 熱いタオルで身体をしっかりと拭いていただきました。初めてで気持ちが大変良く忘れられない人です。</p>

日付	ご意見
6/13	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>●●室のナースさん達に感謝でいっぱいです。もうすぐ治療がなくなる私ですが、それまで精一杯頑張りたいと思います。</p>
6/20	<p>治療の事は異なりますが、投書いたします。</p> <p>今回初めて●●治療で●週間入院しておりますが、昨日1階で行われた「笑顔の撮影会」が凄く楽しくてとてもいい思い出になりましたので、感謝申し上げたく筆を走らせております。入院中特に楽しいこともなく淡々とした日を過ごしていましたが、あのようなイベント事が患者もいい刺激になり治療を頑張る励みになりました。</p>
6/20	<p>このデイルームは大阪城をバックに、生駒山脈からの日の出を望めるように設計されているのですね。ナイスです。ちょっと暑いですが、生きていく勇気をもらうにはちょうど良いかもしれませんね。がんセンターもますます頑張ってください。</p>

日付	ご意見
6/21	<p>大阪国際がんセンターにお世話になり●年弱になります。昨年●月に●●手術。今年初めに●●に転移して●●治療に●か月間また、先生には新たな転移と今回は●日間の●●治療となり入院いたしました。今回は今年の中で一番心が折れました。この半年で手術、●●治療、そして今回は選択誌として残された●●治療です。この●年弱この体と向き合いながら付き合ってきました。今後も気持ちをしっかり持って病気と戦いながら過ごしていくつもりです。今回入院いたしました時担当の先生の名前に●●科レジデントの●●先生の名前が表記されており事情が分からないので最初は戸惑いましたが、丁寧な説明と明るい人柄に私は好感を持ちました。また●●病棟の看護師皆様大変お世話になりました。●回目投薬していただいた看護師の●●様わずか●日の入院ですが、患者にとって入院というものは孤独で不安との戦いがあります。わずかな時間●●様と会話できて感謝しています。</p>
6/21	<p>ただいま入院中なのですが、病棟ナースの方たち担当医、主治医はとても親切で丁寧に対応してくれる。</p>
6/26	<p>本日退院です。●●での手術でしたが、痛みもなく順調に回復しています。ずっとベットでの毎日だったので、●時間ごとに目を覚ましてトイレばかり行ってました。今も眠れず大阪城の日の出を見ながら書いています。毎日看護師さん達の優しい心遣い感謝しております。先生も優しく接して下さるのでありがたいです。不安な病院生活を先生や看護師さん達のお陰で少しは気が楽に過ごせました。本当にありがとうございました。最後に先生・看護師さんの健康を祈ってまいります。</p>

日付	ご意見
6/26	<p>今回夫の●●の手術の付き添いでした。待っている場所が一般の待ち合いで心もとなかったですが、術後にストレッチャーを押すナースの方が気持ちよく声を掛けてくださりまた、担当医の先生も立ち話という形ではございましたがそれに似つかわしくない程丁寧に説明してくださいました。お忙しい中で患者とその家族に寄り添って対応して下さり感謝します。ありがとうございました。</p>
6/26	<p>名称の通り「がんセンター」がんという怖い病気に特化した治療の最先端なのでしょう。医師も看護師の皆様もプロフェッショナルで大変よろしいと思います。</p> <p>施設が新しく機器も新しいのでしょうこのような病の中でも快適に過ごすことが出来ました。看護師の仕事は本当に大変な仕事です。私には天使のように見えます。その行いがきちんと評価されるように願います。感謝の気持ちがいっぱいです。お世話になりありがとうございました。</p>

【令和6年7月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
7/3	<p>今日は少しショックの事があり記入させていただいています。点滴はいつも通りナースさんにより支障なく点滴をしてもらい最後に食塩水を流すのみとなって担当の方が変わられ「じゃあ抜きますね。」と言い抜針しようとされました。「まだお水を流してもらってない。」と告げると「えっ必要ですか。」との事で「いつも最後にお水を流してもらっている。」と再び告げると「じゃあそんなに言うなら流します。」とのことで「今日も始める前に最後にお水を流しますと説明されてます。」と強く抗議するとやっとカルテを見て「ああ流すことになってますね。」でした。点滴中に眠くなってしまい、ナースさんにお任せしてしまうこともあり、これが気づかずに終わっていたら…と思うと血管の中に残る薬剤の作用で次に治療できる血管が少なくなり困ることもあったと不安になりました。その時に流す流さないで言い続けたナースさんは●●さんだと名前を問うと答えてくださいました。不安はつきません。ナースさん達もお忙しいとは思いますが、出来れば途中で交代されることなく担当して欲しいです。また、仕方なく交代されても今回のようなことが無いようにして欲しいと思いました。いつもお世話になって感謝しているだけにとっても悲しい日でした。</p>	<p>治療時に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。 この薬剤は、生理食塩水を流す必要のない薬剤でしたので、抜針しようとしたとのことですが、抜針する前に注射点滴箋を確認して実施するように指導いたしました。 今回頂いたご意見をスタッフで共有するとともに、今後も外来化学療法室で安心して治療を受けていただけるよう対応してまいります。</p>	<p>外来 化学療法科</p>
7/3	<p>シャワートイレのシャワーが体の深部に当たるのに、水が出てきてヒヤッとして冷たいです。せめてぬるま湯にしてもらえるとありがたいです。</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。 ウォシュレットの水温については、ぬるま湯で設定させていただいております。 個別調整が難しいため、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全 グループ</p>
7/3	<p>受付番号が427でした。がん患者にとってこれは縁起でもないし落ち込みます。こんな思いをすることが今後なくなりますように願っています。病院側としてカットすべき番号かと思っておりますのでよろしくお願いいたします。</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。 通常、当センターでは受付番号や会計番号を発行しておりますが、システム上、特定の番号を欠番とすることは難しい状況です。 ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>医事 グループ</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
7/5	<p>前回の診察後、相談したいことがあって電話したのですが、話を聞いてくださる方が後ろで誰かとやり取りされていて親身になって聞いている気がしなかった。何度もそういうことがあり片手間に聞かれているように感じた。</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。 電話でも1対1の対応を心掛けておりますが、対応した別の患者さんからの連絡に対して医療者間で確認する場合がございます。その際には、患者さんとの対話を一旦中断せざるを得ない場合がございます。ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。 スタッフにも中断せざるを得ない場合は、患者さんにきちんと説明して対応を行うよう指導いたしました。</p>	相談支援センター
7/6	<p>トイレトーパーが硬くて。軟らかいのだとありがたいです。（何度もトイレに行くので辛すぎる。結局持参しました。）</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。 頂きましたご意見は、今後のサービス向上の参考とさせていただきます。</p>	施設保全グループ
7/6	<p>入院部屋、共用部分、廊下の掃除が全く駄目で汚いのは残念です。モップで2～3度（部屋の机の下だけ）個人のごみ袋の交換だけ。掃除の後もホコリも隅に残ってますし、水滴が落ちたであろうその後の汚れがそのままになって、とにかく掃除したに入らない。これは見ていただくとよくわかると思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 清掃の基本をスタッフへ再度指導し、品質評価シートなどによる点検を繰り返し行い、再発防止に努めてまいります。</p>	施設保全グループ
7/9	<p>荷物が多いのでロッカーを設置してほしい。</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。 不審物・危険物に対する防犯上の観点や、忘れ物・紛失物の管理などの問題から、荷物預かり用のロッカーは設置していません。 患者の皆さまにはご不便をお掛けいたしますが、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
7/9	<p>検体検査の標記についてなのですが、以前は採血と採尿が1行ずつ別々に表記されていたものが、現在は1行だけでコメント欄にも「2階19ブロック採血受付」だけになっています。採血だけでも、採血・採尿がある場合でも標記は同じです。これを変更できないでしょうか。採血だけかあるいは、採尿もあるのかの区別だけで良いのです。2行にする必要もないと思います。ご検討よろしく願いいたします。</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。 今年の1月から電子カルテが更新されました関係で表示が変更されております。採血・採尿検査が、患者さんに分かりやすい表記となるよう検討させていただきます。</p>	臨床検査科
7/16	<p>大体1年ごとに入院しお世話になっております。 毎回、大変良くしていただいて感謝しております。ただ、今回入院した際同室の方が歯ぎしりの音がひどく寝ることができませんでした。そのことをナースに方にお伝えしたところ「大部屋だと仕方ない。耳栓など対策していただくか個室に。」ということでした。耳栓の対策はしていなかったため、翌日買いに行きました。ですが、どうして迷惑を掛けられている方が個室へ高い料金を支払って他の部屋へ移動するのが当たり前のように言われたいけないのか。歯ぎしりしている本人にも対策するよう言うべきでは。他のフロアにて入院した際も困ったことはあったが他の部屋を提案してくれたが、今回はそういう配慮がなく残念でした。</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。 ご入院期間中、個室に空きはありましたが総室は満床のため、他の総室への移動は困難な状況でした。なかには個室への移動をご希望される患者さんもいらっしゃいますので、ご提案という形でお話させていただきました。 また、このような場合はスタッフからご本人へ気を付けていただくよう個別にお伝えしております。 ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	病棟
7/16	<p>部屋の扉訪室されるたびにすごい音がして、あまり熟睡できませんでした。静かになると響くし少し考えてください。（修理が必要）普通の人ではなく、それぞれの病気を治療しているんです。管理者が一度寝て体験してください。クレームを出しても分からないと思います。ぜひ体験してください。看護師はとても笑顔で優しく接してくれて感謝します。小さな声でも傾聴して改善してください。ぜひお願いします。</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。 扉の修理を手配しておりましたが、部品や人員確保に時間を要している状況で、ご滞在期間中に改善することができませんでした。 今後は交換部品を準備しておくなど早期改善に努めてまいります。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
7/16	<p>髪が全く前とは違う状態になってしまいウィッグが手放せない状態です。治療から約●年が過ぎた今、初めて脱毛期に髪を引き抜いてはいけない事を知り1部の髪が生えないくせ毛になって生えて来ている原因の1つであると知りました。もしも、治療の際に知っていたら…ケアの方法などたくさんあったようで悲しい気持ちが拭えませんが。治療を始める前から院内の美容室を利用していたのにこのような情報を教えていただく事はありませんでした。「髪は抜けてもまた生えてくる。」そう思って治療を頑張ったのに、ウィッグの生活はこれからも続きます。生きていればそれでいいという訳ではありません。手術をして体に傷が残っただけでなく隠すことの出来ない所にも傷が残ってしまいました。生きるためだったんだから仕方ないと毎日過ごしています。出来る事なら同じ思いをする方がこれからはなくなってほしいと思いますので美容室の方だけでも良いです。ケアの方法を勉強していただきたいです。よろしくお願いいたします。</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。 その時のご相談内容により脱毛時の説明はさまざまですが、髪を引き抜くことの危険性を再度お伝えできるよう努めてまいります。 また、脱毛後のくせ毛においては諸説あり、髪を引き抜いた事がくせ毛の要因であるとの断定は難しい状況です。 今回のようにケアの方法のみならず患者さんのお気持ちや術後、治療後の経過観察におけるアピランスに関する知識を日々取り入れ、患者さんのお力添えとなるよう取り組んでまいります。</p>	施設保全グループ
7/18	<p>ウィッグのパフレットがもっと分かりやすい所にあると良いと思います。</p>	<p>1階の情報コーナーでは、正確ながんに関する医学的情報を中心に、社会保障制度や国・各自治体のがん対策に関する情報をお届けしており、特定企業の営利活動につながる商品情報は除いて情報提供させていただいております。 国や大阪府においてもがん治療におけるアピランスケアは重要と位置づけられていますので、当センターでは奇数月は毎週火・水・木曜日、偶数月は毎週水・木・金曜日に「セルフケアフェア」を開催して、各業者の商品に触れ、担当者と直接お話しただけの機会を設けておりますので、ぜひご活用ください。 また当センターヘアサロンにてウィッグを取り扱っております。店舗前とカフェ前に立て看板を設置させていただいております他、1階のデジタルサイネージや各病棟に営業時間などを掲載させていただいております。 今後も、ヘアケアを必要とされる患者さんが、きちんと美容室を利用できるよう取り組んでまいります。</p>	相談支援センター

日付	ご意見	回答	担当部署
7/18	<p>仕事関係でどうしても●分程外出が必要になった。(急に)平日であれば一般客にまぎれて正面玄関から内緒で出ることでも簡単であったでしょうがその日は休日であった。守衛さんも絶対出してくれない。医師は外出許可書も出せない。何も出来ない。こんなルールのために今後どのくらいの謝罪等の労力が要る事か仕事せな生きていけません。がんで死ぬのと経済的に死ぬの同じですよ。コロナ前は平気で外出出来たと聞いています。5類ですよ。面会にせめて家族の縛りがなければ多少結果は違ったかもしれません。</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。 入院中の外出につきまして、入院患者さんは感染症のリスクが高いことを踏まえ、外出はお断りさせていただいております。 また、夜間通用口におきましても、入院患者さんの安全確保の観点により無断外出がないよう確認させていただいております。 入院されている皆さまにはルールをお守りいただき、安全・安心なご入院生活をお送りいただけるよう努めてまいりますので、ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	病院
7/22	<p>●●病棟のおしぼりがくさい。</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。 当センターでは、個別包装のおしぼりを使用前に加温してご利用いただいております。センター内のルールに則りおしぼりの衛生管理をしておりますが、おしぼりにはお肌に優しいアロエベラエキス(保湿効果のある成分)が含まれているため、時に、匂いに敏感な方には使用しづらく感じられる可能性がございます。その際は、代替の方法で対応いたしますので、お近くのスタッフへお声掛けください。</p>	病棟
7/24	<p>昨日●●検査を●時●分と言われて降りていきました。頭痛もして体調も悪いのに担当医師2人のうちの1人から患者に対して「今日は人手が少なくこちらから呼ばれたら来てください。」と荒い口ぶりで行われたので、看護師さんに言われたから降りてきたことを言ったのにその医師は納得いきませんでした。気分が悪かったのにびっくりしました。先生が忙しいとか機嫌が悪いのを患者に言いますか?先生の間合いとか言われてもどうしようもないと思いますが、頭痛がしてのに本当に情けない思いをしました。</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。 検査時に体調がすぐれないことは検査担当スタッフも把握しており、2時間後に予定している別検査の説明は当直スタッフが対応するのでお待たせすると大変であろうと、「こちらから病棟に連絡しますのでそれまでお待ちください。」とお伝えしたということでした。もちろん当直スタッフにも状況を説明し、申し送りをしていましたが、検査担当スタッフの一部に情報が伝わっておらず、ご迷惑をお掛けいたしました。 部署内で対応を再確認するとともに、担当スタッフには状況を聞き取り、厳重に注意いたしました。今後このようなことが無いよう指導してまいります。</p>	放射線診断・IVR科

日付	ご意見	回答	担当部署
7/24	<p>洗濯するのに50円硬貨は使用できず10円5枚を準備してくださいとはこれも変だと思えます。他の多くの患者さんも言っていました。10円硬貨にするためにジュースを買わされると両替機でもあればと思うのですが、私自身も今日まで水分を口にできないので購入しませんでした。わざわざコンビニまで行って必要なら入院前の説明に書いてほしい。</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。 ランドリーの洗剤販売機をキャッシュレス対応にすることや、両替機の設置につきましては、スペースなどの関係から困難な状況です。設置しております機器は10円玉のみ使用可能な機械となっておりますので、事前に自販機での飲料購入などによりご準備いただけますと幸いです。洗剤は1Fローソンでも販売しておりますので併せてご利用ください。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ
7/24	<p>4人部屋に入院していますが、当日退院予定の患者さんが早朝4時台から退院準備をされていました。早く帰りたい気持ちは理解できますが、流石に早すぎると思います。歩き回ったり音がしてこちらが寝ることが出来ず迷惑です。開始時間をAM7時以降とかにするべきです</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。 早朝から片付けられている方がおられましたら、起床時間以後に行動していただくようお願いいたしますので、お気づきの際は、ナースステーションにお声掛けいただくと幸いです。</p>	病棟
7/24	<p>先日、受診の際に予約時間より大幅に遅れていたため受付に「この後予定があるので早めにして欲しい。」とお願いしました。この時点で自身の予約時間の一時間前かつ事前の検査は全て終了して全て結果も出ている状態でした。受付からは「出来るだけ早く対応するにはするが、既に待っている方より先にはできない。」と言われ、仕方ないので待っていたのですが、その後自分より後に来た方が「この後予定がある。」と待ち合いで言われており、よりによって次私の番というタイミングでその方を通されました。結局私は予定をキャンセルせざるを得なかったですが、流石に同じ状態で声が大きいほうだけ優先されるのはいかがなものかと思えます。その後何の説明もなく待たされて中に入っても何もフォローがなく。不満しか残らない状態でした。以前入院した際も「主治医の先生とお話したい。」とお伝えしていたのに手術当日先生にお会い出来ず不安な気持ちのまま手術を受けることになったり体質の関係でいつもお願いしている対応を看護師さんの一存で無くされたり非常にストレスのたまる状態です。</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。 原則、予約時間の順に診察させていただいており、今回の件を確認したところ、予約順番通りにお呼び入れしておりました。しかしながら、誤解を招くような状況について、十分なお説明ができておらず申し訳ございませんでした。今後も診療内容によって診察順が前後することもありますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。 予約状況や患者さんの状態により、待ち時間が発生することがありますため、現在待ち時間の短縮に向けて、診療連携体制の構築に取り組んでおりますので、ご協力のほどよろしく願いいたします。 また、手術当日に主治医と話ができず不安な気持ちのまま手術を受けられたことに関しても申し訳ございませんでした。基本的には手術の入室時には立ち会うようにさせていただいておりますが、予期せぬ状況や緊急の事態により入室時の立ち合いが難しいこともございますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
7/24	<p>●階受付の●●さんという方が寝てる姿を度々お見掛けするのですが、この方は新人なのでしょうか。そうだとしたら新人教育はどうなっているのでしょうか。隣にいらっしゃる方も寝ているのに気づいているかは分かりませんが、注意しないのはどうしてでしょうか。こっちは癌の治療でしんどい中、通院しているのに受付の方が眠たいのか寝ている姿を見せられるのは不愉快です。そういう方を表に出すのはどうかと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました状況について、該当のスタッフに確認を行い、ご指摘の通りうとうとする時間が発生していたことが確認できました。 また、近くにいるスタッフにも確認を行いました、近くにいるスタッフは気付いていなかった事が確認できました。 今回のような受付スタッフの姿からご不快な思いをされたことを重く受け止め、今後同様のことがないよう、受付スタッフへ指導を行い、改善に努めてまいります。</p>	<p>医事 グループ</p>
7/29	<p>この4月までシステムが更新されたいがあまり考えられてないと思う ①点滴待ちの表示、後ろの方が先になるのは仕方ないとして、せっかく私の番号が前の方に行っているのに後ろの方に追いやられるのは何故か腹が立つ。</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。 ご認識の通り、受付の順に番号が表示されますが、点滴のご案内は予約時間を優先しております。 また、予約の時間順に調剤されたお薬が治療室に届きますので、お呼びできる順番が変更することがございます。 治療の内容により、安全に治療できることを考慮してご案内しておりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。今後もシステムの改善に向けて検討を続けていきたいと考えております。 もし、前日に採血にお越しいただくことが可能でありましたら、当日9:00診察・10:00治療室予約という予約の枠がございます。午前中は比較的待ち時間が少なく治療を開始できますので、ご利用いただけますと幸いです。</p>	<p>外来 化学療法科</p>
7/29	<p>会計の表示とびとびで出来たとき、全く出来上がりに表示されず番号が先に行ってしまう時がある。慣れないでいつまで待たされるんだと思う人もいるだろう。</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。 会計表示板のスペースの関係で、お呼び出ししている全ての番号を表示することが難しい状況です。会計番号表示については、会計番号をお渡しする際にお伝えさせていただいております。またお渡しする会計番号の用紙にも上記について記載させていただいておりますのでご確認いただけますと幸いです。 ご不明な点がございましたら遠慮なく窓口のスタッフにお声掛けください。</p>	<p>医事 グループ</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
7/29	<p>いつもありがとうございます。</p> <p>少し気づいたことを、病棟内でスリッパなど履物を禁止されていること、いつもスニーカーで生活していましたが、パジャマに履き替えたりする際にスニーカーなどかかとのある靴では転倒することがあります。室内だけでもスリッパを認めていただけませんか。</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>入院患者さんには、転倒・転落防止のため、足のサイズに合った底が滑りにくく、かかとの覆われている履きなれた履物をご使用いただくようお願いしております。更衣の際、転倒・転落の危険性がある患者さんには看護師が介助させていただきますので、ご不安なことがありましたら、いつでもスタッフにお声掛けください。</p> <p>引き続き、より安全で快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>	病棟
7/31	<p>掃除の人が勝手にカーテンを開ける</p> <p>開けたまま閉めずにそのまま本当にマナーが悪い。止めてください。</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>該当スタッフへの直接指導および各スタッフへのマナー研修を行いました。</p>	施設保全 グループ

【令和6年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
7/3	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>現在は●●科で通院しています。ナースさん達のレベルの高さに毎回関心しながら治療を受けています。ありがとうございます。</p>
7/6	<p>皆様お疲れ様です。</p> <p>今回は皆様に大変お世話になりありがとうございます。正直私自身はまさか自分が「がん」になるとは思ってませんでしたので、現実を受け入れることが大変なショックでした。しかし、●●先生・●●先生の懸命な治療の結果、明日●月●日に無事退院することができます。ありがとうございます。それと病棟、各薬局の看護師の皆様の連携が大変良かったと思います。看護師の皆様の動きが生き生きとしていました。私が言うのもなんですが、これから毎日暑い日が続きます皆様方は私たち市民の心と体の支えです。どうか体に注意していただき患者に希望を与えてください。今回は本当にありがとうございました。</p>
7/9	<p>この度は大変お世話になりありがとうございました。全てにおいてほぼ満足な入院生活を送ることができました、</p>

日付	ご意見
7/11	<p>初めて●●癌に罹患し、とても不安な中、入院しましたが、スタッフの皆さんが丁寧に対応していただいて安心して過ごしています。当初入室していた部屋のベットから嫌なにおいがしていたことを看護師さんに伝えると別の個室に快く移動させていただけたこと感謝しています。その後とても快適に過ごせました。栄養士さんからの食事指導も大変術後の食事管理を含め勉強になりました。院内食の味もすごく美味しかったです。病院としての技術力だけでなく、チーム力もすごいなと思いました。もうすぐ退院ですが、万が一再罹患する時にはまた、こちらの病院でお世話になりたいです。とにかく患者としてとても安心してお任せして治療を受けられています。</p>
7/16	<p>よく連携していただき、素早く●●腫瘍を見つけてスムーズに治療を進めていただいてありがたかったです。初めての長期入院生活であったが、患者がこんな忙しいとは初めて知った。朝食中に担当医師が来ていろいろ聞き、その後点滴、検査、特に検査集中日・抗がん剤点滴日は忙しかった。モニターと生理食塩水の終日点滴での寝にくさに加えて夜のトイレの回数の多さとトイレの少なさで4人部屋に移ってびっくりでずっと寝不足、昼あんどんであったが仕方ない。こういう患者を笑顔を失わず支えてくださった看護師の皆さん心から感謝する。</p>
7/16	<p>●月上旬●●手術を受けました。●●、●●、●●、そして病棟（●●病棟）の皆さんの心こもった看護に感謝いたします。お忙しいにも関わらず私が痛みで苦しんでいる時にそばにいてくださり不安を取り除いてくれようとお見守っていただきました。患者をないがしろにせず、寄り添った看護をこれからもよろしく願いいたします。</p>

日付	ご意見
7/18	<p>●●の姉です。「会わせたい人がいれば会わせてあげてください。」と言われたのですが、また、回復する事が出来ました。これも主治医の●●先生はじめ、●●病棟の看護師さんスタッフさんのおかげです。がんセンターの素晴らしさに感謝です。リハビリに励むよう弟にはっぱを掛けたいと思います。</p>
7/18	<p>抗がん剤点滴を終えてから約●年が経ちました。再発、転移はなく元気な毎日を送れています。私に関わってくださった先生や看護師さん、看護助手の皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。</p>
7/18	<p>●●治療をを初めて髪の毛が抜けると聞き、最初どこで聞こうか分からなかったのですが、●●センターの所に行きウィッグのパンフレットなどが無いか聞きました。とても親切にこちらにはないが病院内にあるヘアサロンの方に行くと言ってもらえるので一度行かれてはとおっしゃっていただきました。とても助かりました。ヘアサロンの方もとても親切に説明していただき分かりやすかったです。それでウィッグを購入しました。女性にとっては髪の毛が抜けることはショックなことなので寄り添ってもらい救われました。アフターケアもしてもらえたので良かったです。ヘアサロンの方々に感謝です。</p>

日付	ご意見
7/18	<p>今回は●●診療科の●●先生、●●先生、●●病棟の方々にお世話になりました。</p> <p>①手術の説明の時起こりうる合併症、後遺症を%と共に説明されたがとても良かったです。症状の羅列だとどうしても不安を感じますが、確率も一緒だとそう頻繁に起こる事でもないのかと納得して手術を受けることが出来た。</p> <p>②●●室、●●病棟、●●病棟の方々もとても親切で頼りになるそんな方でした。術後●●病棟・●●病棟だとどうしても一人の時間が長く、不安になってしまうのですが、些細な事でナースコールを押しても嫌な顔せず、寄り添った看護をしていただき、心強かったです。ありがとうございました。</p> <p>③●●病棟のスタッフの方々。特に●●さん●●さんが印象に残っています。新人ナースのバッチを付けておられましたが、こちらを不安にさせるような言動は一切なく、むしろ十分頼りになるお2人でした。他の方々もとても親身になって看護や身の回りの世話をしていただき本当に感謝です。</p>
7/29	<p>当病院には●月以降●回目の入院に（今回●●病棟は初めて）になりますが、●日間大変お世話になりました。忙しい時もいつも笑顔で明るく対応して下さった看護師の皆様ありがとうございました。</p> <p>●●先生をはじめ内科の●●検査をして下さった先生お世話になりありがとうございました。また手術の時にお世話になります。どの病棟になるか分かりませんが、この病院はどちらでも安心して過ごせます。その際はどうぞよろしく願いいたします。天神祭りの夜看護師さんが色々な方に声を掛けてくださり電気を落として花火を皆で見たのは忘れません。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
7/31	<p>ここでお世話になって●年です。いつも素敵な先生方とスタッフの方々に感謝です。担当の先生の笑顔にホットします。また質問しやすいので安心です。アンケートで改善するところをいっぱい書かせていただき、全てがスピーディーに改善され、本当に素敵な病院です。</p> <p>友人・知人にはすべてここは良いよ！と話をしています。旧の病院に入院していた時、食事も美味しく選択できる日があり、懐かしいです。他の病院に2か所入院しましたが食事が不味く他に早く出たいと思いました。また、他者も同じ話を聞きました。今の新しい病院には入室していませんが、食べることは大切ですよね。ひなたのメニューを見て価格も安く、美味しそう食べてみたいと思いました。</p>
7/31	<p>●月に入院した時に●●さんという看護師さんの対応が素晴らしかったです。ありがとうございました。</p>
7/31	<p>看護師さんはすごく親切です。いつも親切です。感謝してます。</p>

【令和6年8月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
8/4	私の隣の方が重症で夜も看護師さん達が長時間付き添っていたり狭い部屋の中でベットや他のもののレイアウトに苦勞されているのを見てこういう患者にこそ個室を利用すべきと痛感しました。個室のあり方と現実の違いには残念です。	お手数をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。 少しでも患者さんに快適な入院環境を提供できるように今後も努めてまいります。	病棟
8/4	どの科の受付の対応も品がなく、残念です。特に●階●●ブロックにおいては気分が悪くなるレベルの態度。ファイルを渡す時の「はい。」と語尾を伸ばしたりこちらが「ありがとう。」と声を掛けても無視。派遣会社を変えた方が御社のためとも思ってしまう。教育がなされていないのがとてもよくわかる。	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。 ご指摘いただきました受付スタッフについて、接遇教育の指導をさせていただき、改善に努めてまいります。 また、今回頂いたご意見を踏まえ受付スタッフ全員に対して接遇教育指導強化を実施してまいります。	医事 グループ
8/4	ドリンク（水・茶・湯）などのサーバーが欲しい。	ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 今後のセンター内での検討の際に参考にさせていただきます。	施設保全 グループ
8/7	初めて入院する患者さんに院内説明している看護師さん、デイルームで飲食禁止と書いてあるのに4人で飲食しながらマスクずらして話している人がいるのに初めて入院する人にここが自動販売機とデイルームですと説明してそのまま帰って行きました。初めて入院する人の前でここは飲食禁止ですと注意すべきです。初めて入院する人はここで飲食していいと思います。入院する人全員に禁止ですと説明してください。	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。 ご入院の際には、フロア内のご案内を説明とともに、感染予防のためデイルームでの飲食は禁止としている旨を説明しております。 今後も引き続き、禁止事項については統一した説明を行うとともに、遵守されていない場面においてはその場で注意を行うよう指導を徹底してまいります。	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/16	<p>毎回●●検査の前に採血があります。以前から思っていたのですが次に造影剤があるので採血の時にルートを取ることは出来ないのでしょうか。</p> <p>そうすれば両腕に針を刺さなくても患者の負担と看護師さんの負担も軽減するのではないのでしょうか。</p> <p>続けて2回腕に針を刺す行為は私にとってもストレスになりますし日によってはルートがなかなかとれず、数回失敗することもあります。患者ファーストのためにぜひ前向きに検討くださるとありがたいです。また、私の場合は、ポートを埋め込んであるのですが、こちらを利用した採血や造影剤の注入は出来ないのでしょうか。</p> <p>せっかくデジタルになって電子カルテの時代に各部署が連携していただけると嬉しく思います。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>採血室では、ルート確保に対応できる機材や人員を準備できないため、採血室でのルート確保は難しい状況です。またポートからの造影剤投与はできませんが、採血は可能です。ポート採血は、予約制になっていますので、主治医にご相談いただけますと幸いです。</p>	臨床検査科
8/26	<p>気になること</p> <p>1階にあったソファについて左右の隙間に駐車券、診察券など落ちていることが多いです。定期的に隙間も掃除された方がいいと思います。</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>頂いたご意見を清掃スタッフへ共有し、清掃指導を実施いたしました。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
8/26	<p>診察時間の待ち時間と点滴を受けるための時間が長すぎる。特に●月●日の診察は2時間あまり遅れ点滴の待ち時間は3時間ほど待ちました。帰ったら疲れすぎて夕食も食わずお風呂も入らずカロリーメイトとゼリーだけ食べて寝ました。次の日から疲れが取れなく、いつも通っている病院に点滴に通いました。私の場合点滴は短時間なのですが、私の番号が来たと思ったら前に3人入ったりまた私が出たと思ったら前に2人入ったりで結局5時を回ってやっと点滴を受けられました。もう少し待ち時間が短くなって欲しいです。</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>化学療法の副作用に対する対応や、治療に対する説明などで予定以上に診察時間を要する場合は、診察の予約時間が遅延してしまうことがある状況です。加えて、外来化学療法の予約時間に合わせて診察予約枠が決定されるため、結果として規定の予約枠数を超えた予約人数が午前中に集中し、キャパシティを超過してしまうこともあり、時間のズレが次第に累積し、後続の患者様の予約時間に大幅な遅延が発生することがございます。</p> <p>また、点滴の待ち時間については、外来化学療法を必要とされる患者さんが急増しており、さらに、長時間の点滴が必要な患者さんも増加しています。そのため、連日、患者さんの予約が満員の状況が続いております。</p> <p>現在当センターでは、混雑緩和のため前日採血による化学療法を推奨しています。前日採血をしていただくと当日採血よりも、主治医の診察が早い時間帯となり、外来化学療法室の午前予約が取りやすくなり、混雑する時間帯を回避できますので、ご利用いただけますと幸いです。</p> <p>診察曜日の分散や事前準備による当日の工程数の省略など、可能な限り効率的な運用に努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	医師
8/26	<p>食堂デイルーム飲食禁止のはずが飲食されています。マスクを外してジュースを飲みながら1時間近く話し込んでいます。面会時間15分のはずです。守っている人がバカみたい</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>状況が改善されるよう、今後も引き続き、禁止事項については統一した説明を行うとともに、遵守されていない場面においてはその場で注意を行うよう指導を徹底してまいります。</p>	病棟

【令和6年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
8/4	<p>今回は●泊●日の4人部屋での入院でしたが、●●病棟は前回の●●病棟の個室（途中から4人部屋）とは全く違った雰囲気でしたが、看護師の方々に大変親切にしてくださいました。ありがとうございました。</p>
8/16	<p>手術とその後の入院でお世話になりました。この病院で感じたのは専門的ながん治療はもちろん、併せて患者さんの心のケアをしてくれるという事です。関わっていただいた●●科のDr3人は、患者の気持ちを理解してくれ、どんな質問にも丁寧に答えてくれました。また治療等についても分かりやすく説明してくれたのがありがたかったです。とても信頼できます。今後ともよろしくお願いいたします。</p> <p>初診後につらい気持ちを聞いてくれたNsさん、手術後の一番辛いときにケアしてくれたNsさん、一般病棟で毎日ケアしてくれたNsさん、どのNsさんも不安な患者の気持ちに寄り添って受け止めてくれた的確なアドバイスもくれ、心も身体も元気になりました。皆さんにとっても感謝しています。この病院はとてもチームワークが良いと思いました。</p>

日付	ご意見
8/16	<p>今、正直このがんセンターに入院、治療させていただいているのがびっくりです。こんな最新の病院で治療していただき感謝の気持ちしかありません。</p> <p>担当していただいている先生やスタッフの方々の対応の早さはっきり言ってくださる意見やアドバイス本当に安心がある。力強く感謝する。看護師の方々の細やかな配慮何かあれば直ぐに来てくれる。素晴らしいと思います。ありがとうございます。</p> <p>私にはまだ●歳の子供がいます。今回の癌の宣告にびっくりし、「まさか自分が」と騒然としました。でも治療が始まり安心の気持ちが一日また一日と増えてきています。ありがとうございます。まだ、始まったばかりの戦いですが、先生の力と自分の気力で頑張っていきます。これからもよろしく願いたします。</p>
8/16	<p>スタッフや看護師の対応はとても親切ですべて行き届き申し分ありません。</p>
8/26	<p>●●がんが見つかり●●先生に部分切除していただきました。手術までありとあらゆる検査がありそれぞれ専門の先生にお世話になり助かりました。何の不安もなく、手術が終わりほっとしています。設備も至れり尽くせりでありがたかったです。景色のいい大阪城が見え気分が良いです。看護師さんの多くも入れ替わり来られても皆親切でよくしていただきました。食事も味付けがよく美味しかったです。</p>

日付	ご意見
8/26	<p>この度は大変お世話になりありがとうございました。</p> <p>●●という大病を患いこの先生きる望みも失いかけた中主治医の●●先生、●●科の●●先生はじめ看護師の皆さんの手厚い治療のおかげで●●治療を終えることが出来、現在は家族と楽しく暮らすことが出来ています。何よりも皆さまが笑顔で不安な気持ちに寄り添ってくださったことが心の支えとなり治療を続けていくモチベーションになりました。</p> <p>皆さまに救っていただいた命を大切に毎日楽しく過ごしてまいります。</p> <p>心より感謝いたします。ありがとうございました。</p>
8/26	<p>●●治療のため、数か月にわたって●●病棟にお世話になっています。日々の感謝を込めて投書します。</p> <p>先生、看護師さんをはじめ皆さんとても優しく、安心して入院出来ています。特に清掃のスタッフの●●さんがお掃除の度に私の身につけているものなど褒めてくれちょっとした雑談をしてくれありがたかったです。入院が長いと会話不足ゆえにメンタルが落ちてしまうことがあるので業務以外の話しをしてもらえると嬉しかったです。もう一つ嬉しかったことは他の病棟に手術で入院した際に●●病棟の看護師さんがわざわざ会いに来てくださったことです。いつもと違う病棟で心細い思いをしていたのでこれほど嬉しいサプライズはなかったです。皆さん本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
8/26	<p>●●の手術をしていただき、●●病棟でお世話になっております。</p> <p>看護師さん全て不安な時、不安を取り除いていつも励ましていただき、どんな質問にも丁寧に細かく説明してくださり毎日感謝してます。ストーマの付け方も丁寧に教えてくださり自信が出てきました。まだしばらくお世話になります。どうぞよろしくお願いたします。</p>
8/26	<p>緊急入院をし、手術の日が決まっていたが、夜中痛みが続きお通じがなかなか出ず苦しんでいた時●●病棟の●●さんが何度も夜中にお腹のマッサージをしていただき、お通じを出してくださいました。それによって痛みが軽減されその夜は何とか過ごせました。その時のマッサージはとてもあたたかく今でも忘れられません。本当にありがとうございました。</p>
8/26	<p>●●病棟へ移る前に●●病棟でまずはお世話になった時のことです。</p> <p>緊急入院となり手術の予定となっていた。2～3日前後痛み止めをしても余り効かず夜中も痛みが続きお通じが全然出ずそんな時何度も何度も気に掛けてくださり夜中に何度もお通じを出していただき、そのおかげで痛みは軽減されました。でも熱も高く痛みが引かないことに対して●●病棟の●●さんが●●科の先生に採血オーダーを出していただきました。炎症の数値が異常な程高さに●●科の先生もびっくりされこのままではと緊急手術となり一命を助けていただきました。後に本当に危なかったと聞き、気づいてくださった●●病棟の●●さんおよび●●科の先生には心より感謝いたします。</p> <p>元気になって退院する事がほんのわずかですが、恩返しだと思いリハビリにも努め頑張ります。ありがとうございました。</p>

【令和6年9月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
9/9	<p>夜に●●という看護師の方が交代でやってきてかなり頭がふらついていたので「お茶をすみませんがお願い出来ますか。」と言うと時間かかりますと言われ、病室に来たので「血圧とか体調を調べるのですか。」と普通に聞いているのに「夜は測らないです。気になるならやりますけど…」と●時頃足が冷たいので、ホットの足に巻くやつを2つ頼んだのですが1時間経っても2時間経っても持って来てくれなくて、3時間くらいたったころようやく持って来てくれたかと思ったら「寝れないんですか。」と私が「足が冷たくて寝れなかったんです。こんなに時間かかるんですか。」と尋ねると「最初から入れるので…（パッケージの裏を見るとレンジで2分くらい）手術を終えたばかりで頭もフラフラしていたのでサンダルも履けずトイレも一緒に付き添ってもらいたかったのにナースコールを押す気分が悪くて呼べませんでした。本当に看護師さんによってこんなに変わると二度と顔も見たくないです。この仕事においておかない方がいいと思います。</p>	<p>ご不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さんの立場に立ち、丁寧な説明を行うよう職員への教育指導を行います。今後も安全で安心して療養して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
9/9	<p>CTの待ち時間の軽減に関する改善案</p> <p>①単純撮影と造影撮影とでレーンを分け例えば、レーン1：単純、レーン2.3は造影、他とする場合、レーン1が10人待ちでも1時間？可能なのではそもそも予約が2～3か月前に取るならレーン（単純/造影）で予約が変わってくると思います。</p> <p>②更衣室→男性、女性で更衣室利用なしの声掛けはされているなら、使用しない人への優遇も欲しい。</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>現在、CT検査の予約枠については、単純CT、造影CTが同じ枠で予約できるシステムとなっています。単純枠と造影枠を分けることによるシステムの煩雑性の防止や公平に予約をお取りいただくための対応となっていますので、ご理解のほどよろしくをお願いいたします。当センターにはCT装置が3台あり、そのうち1台は原則として単純CTを優先的に検査しておりますが、緊急CTやベッド出診の患者さんのCT検査もこの部屋で行っているため、検査の順番が変わる場合があります。また当センターはがん病院として造影CT検査の割合が非常に高い事もあり、予約時間や緊急度を考慮しながら担当者が検査を行っております。どうしてもお待たせする場合がありますが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>また、検査衣についてですが、着用されている服にチャックや金属製のボタンなどが付いていると画像に影響を及ぼします。また、検査室内には血液や造影剤などの付着物もあることから、衛生面も考慮して検査衣の着用をお願いしています。ただし、患者さんが更衣なしを希望された場合は、着用されている服を確認をさせていただいたうえで、更衣なしでお待ちいただいております。待ち状況によっては、すぐに検査を受けられることもあるかと思っておりますので、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>	放射線 診断・IVR 科
9/9	<p>レンタルバジャマの受付にて</p> <p>ちょうど入院受付を済ませてレンタルに行くと混雑している。何回も並ぶところを正式に教えてくれたが、●回目でした。他の人も困っていました。最終的にコンビニの角の所だったのですが、何か目印的なものがあれば良いのではないかとおもいます。こちらに来る患者はほとんど体力を失っている高齢者の方が多いです。改善を求めます。</p> <p>ほとんどの場合、接客中で声を掛けられません。1回目に来たときはレンタル側の椅子に並んでお待ちくださいと言われましたが、しかしそのような目印がないので待っている患者やその家族が座っていたりしました。</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>9月24日（火）より混雑時には、受付ブースにてご案内の掲示と整理券を配布するようにし、順番が来ましたら番号でお呼びし、ご案内でき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
9/19	<p>●●号室の●●さんとは2度と同じ部屋になりたくない。TVは夜中2時位からかけると、行動をする時には大きな声で叫ぶ。看護師さんが来る時はうまく誤魔化している。</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。 夜間にテレビを使用したり、入眠されず迷惑な行動をされたりしているような事があれば、スタッフまでお声掛けください。当該患者さんへスタッフより注意をさせていただきます。</p>	病棟
9/19	<p>トイレ、洗面台の手拭き紙の位置が背の低い女性で車いすに乗っていると手が届かないので、反対側の壁にも低くして取り付けていただきたく思います。先生方、スタッフの皆様の対応が親切でよく気が付き、入院していても気持ちが良いです。</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。 手拭紙の位置については、個別対応が難しいため、トイレ、洗面台ご使用時には、お近くのスタッフへお声掛けいただければ、お手伝いさせていただきます。お手数ですが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
9/19	<p>ナースコールについて、コールボタンに相互対話の機能あれば、看護師の稼働率相当軽減されると思う。</p> <p>ボタン押して来られて再度詰所に戻り、病室に出向く動作内容が良いかと感じるがいかがでしょうか。</p>	<p>ナースコールには対話機能が備わっており、患者さんとの対話が可能となっています。ナースコールを受信し対応するのが、ナースステーションの場合と、看護師が携帯しているスマートフォン場合があります。今回の状況が不明ではございますが、夜間のナースコールや、他の患者さんに対応中、急を要する場合など、対話をせずに訪室することがございます。</p> <p>今後も、状況に応じて対話機能を活用してまいります。</p>	病棟
9/19	<p>タクシーだけが同じ患者を病院へ送っているのに正面玄関へ送る事はおかしい。</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>日にもよりますが、満車の状態が発生し、在庫いただくまでにお時間が掛かっております。以上のことから、ご来院に際しては、公共交通機関をご利用いただくよう、ご協力をお願いいたします。</p> <p>なお、公共交通機関の代替手段としてタクシーをご利用いただく場合は、正面玄関で乗降いただくようにしておりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ
9/30	<p>●●という名前のナースは愛想は悪いし、ぶっきらぼうだし、点滴や注射はグイグイ服を引っ張って入れて痛いし、最悪なナースです。あんな人ががんセンターで働いていたらがんセンターの評判が落ちてしまいます。やめさせるか注意をするかどうにかしてください。あんなのに比べたらAIやロボットの方がよっぽどマシです。今後も態度が悪かったらインターネットに書いたり、新聞の投書欄に書いてこのことを公表するつもりです。上の人がもっとしっかりと指導すべきだと思います。がんセンターに来ている患者はモルモットではありません。人間です。人間が人間扱いされないなんて許されないことだと思います。改善されるように指導のほどよろしくお願い致します。</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。</p> <p>該当の看護師には患者さんへの接し方について、状況を確認し指導を行いました。今後、お気づきのことがございましたら、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>安心して入院していただけ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
9/30	<p>早速ですが、●月●日（●）入院中に●●治療実施の際、以下の事案がありました。セット後、看護師さんから「また終わり間際に来ます」と言われたので、「ダブルチェックは？」言い返したところ、しどろもどろの回答後、「確認してきます」と言われました。するとリーダー格の看護師さんから回答はあるもののダブルチェックに関する事については消極的でした。</p> <p>〔私がダブルチェックを確認した経緯〕</p> <p>通院時外来では、●●治療を行って頂く際にはダブルチェックを実施しています。その理由は、ある患者に●●治療を実施の際、「液漏れ」があったそうで、それ以後、ダブルチェックを実施していると聞きました。</p> <p>そこで確認ですが、この液漏れ情報は他の●●治療を扱う部署に不具合情報として共有されていないように感じましたが如何でしょうか？されていれば消極的な回答は出なかったと思います。</p> <p>チェックを甘く見てはいけません。チェックをする事でリスク低減につながると共に、患者満足度向上につながります。</p> <p>実際、「個人情報に記載された書類の御送付について」の防止策が「チェックの徹底」とされています。</p> <p>こちらも鬼ではありません。工数の加減（人員、移動距離及び回数など）で新たなコストをかけてまで「チェックしなさい」とは言いません。そこで「指さし呼称」もひとつの手段です。確認の事を聞かれてもしっかり回答できる組織になってください。</p> <p>不具合があれば、センター内で情報共有、そして不具合防止策をしっかり進めて下さい。未然防止策もよろしく願います。</p>	<p>ご心配をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ダブルチェックに関しましては、当センターで基準を取り決め、患者さんに安全に投与が実施できるよう取り組んでおります。</p> <p>また、ご確認いただきました、液漏れの情報につきましては、全ての情報を、関連部署で共有することは行っておりません。ご理解のほどよろしく願います。</p> <p>看護師の対応につきまして、患者さんの疑問や質問に自信を持ってお伝えできるよう指導を行ってまいります。</p>	病棟
9/30	<p>平日の面会は14:00だけなので最初は30人ほど並んでいてお年寄りもいるが、10分15分と待っている。</p> <p>番号札を渡すかして高齢や体調のすぐれない人は札をとって座って待てるようにしてください。面会の為に並んでいるのは異様です。</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>当センターの面会時間は14:00から19:00までとなっております。14:00は混雑いたしますので、この時間帯を避けてご来院いただきましたら、比較的スムーズに面会手続きが出来ますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>今後とも患者さん、面会者の皆さんにとってより良い環境づくりに努めてまいります。</p>	医事グループ

【令和6年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
9/2	素晴らしい職員さんばかりで痒いところに手が届き過ぎるくらい素晴らしいです。気持ちよく治療に専念出来ます。
9/2	美容室の●●さんはとても素晴らしいです。
9/2	<p>●●先生をはじめ、関わっていただいた皆さまに感謝いたします。</p> <p>●●先生がとにかく明るく、元気でパワーをもらいました。私の場合は大した症状じゃなかったから言えるのかもしれませんが、前向きな先生やスタッフを見ると気持ちの面から患者としては支えられることを実感しました。これからも多くの困難や使命があると思いますが、素晴らしい仕事をされている皆さまに幸あれと願うばかりです。たった数日の入院でしたが、心までリフレッシュ出来ました。とにかく感謝しかありません。ありがとうございました。</p>
9/2	<p>病院食がとても美味しかったです。</p> <p>440円という制限がある中、色んなメニュー食材が使われており飽きることなく、毎食楽しみました。昼・夕食は選択できるのも良いと思いました。長い治療と入院で気が減入りそうになりますが、患者にとって食事が楽しみに出来るということが本当に救われます。今後も続けていただきたいです。</p>

日付	ご意見
9/9	<p>私は●日に入院し●日に手術を受け●●で●泊し、その後部屋に戻りました。麻酔も効いていて痛みがあるので寝ており、●●看護師さんにお茶を買いたいという「買ってきましょうか。」とか色々心遣いをしていただいて、何でも言ってくださいね。と言われました。私は出来るだけ歩きたかったので一緒に付き添って付いて来てもらいました。●●さんは本当に親切でした。</p>

日付	ご意見
9/9	<p> 前回退院してから●週間たたないうちの再入院となってしまいました。ご迷惑をおかけしたにもかかわらず、主治医の●●先生はじめ●●病棟の看護師さま、リハビリをしてくださった理学療法士の方々、お部屋をいつもきれいにしていただいたり、食事のお世話をしてくださったたくさんのスタッフ様のおかげで弟はまた元気に回復することが出来ました。本当にありがとうございました。●●先生には毎回懸命に治療していただき、今回も弟の命を救っていただきました。また、家族事情もよく考えていただき、次の●●病院を紹介していただいたこと本当に感謝しております。素晴らしい先生に巡り合えたこと、弟と一緒に喜んでおりました。耳の聞こえにくい弟の為に大きな声で話しかけてくださり、いつも笑顔や家族と接していただき、詰所と病室の間を何度も往復して丁寧な看護をしてくださった看護師の皆さんには弟はたくさん元気を貰ったことと思います。本当にありがとうございました。 </p> <p> 元気に声掛けし、リハビリしていただいた理学療法士の皆様に、弟は元気と力をたくさんいただきました。「また、明日の朝来ますね。」と弟とハイタッチして頂きましたこと嬉しく思っております。来る度に部屋の洗面所まわりやテーブルの上を綺麗に整備されていました。いつもお部屋を綺麗にお掃除してくださったたくさんのスタッフの方々もお礼申し上げます。たくさんの方々に支えられて弟はここまで来れました。人生後半幸せとは縁遠い弟ではありましたが、がんセンターに入院してから「俺は運がいい」と言うようになりました。これもひとえにがんセンターの皆さまのおかげだと感謝しております。弟の生きたい生きたいという気持ちを支えていただきましたこと本当に感謝いたしております。本当にお世話になりありがとうございました。●●●●病院でまた弟と2人で頑張りたいと思います。 </p>

日付	ご意見
9/12	<p>今回、初めて●●病棟にお世話になりました。皆様に大変親切にいただき感謝しております。ありがとうございました。薬といえば、すぐ用意できるものという自分の常識を●●薬に関しては、一人一人、一日一回、先生の指示の下、薬局が調合するらしいと知って驚きました。さすが日本一のがん病院、これからもよろしくお願いします。</p>
9/12	<p>いつもお世話になりありがとうございます。 Drも、ナースさん達も、スタッフさん達も、きめ細やかに対応していただき感謝しています。</p>
9/18	<p>こちらの病院には成人病センターといていた頃からお世話になっています。今回、●日程の入院をすることになりました。Drやナースさん達、スタッフさん達に丁寧に対応をしていただき、不安もなく快適に過ごさせていただいています。ありがとうございます。</p>

日付	ご意見
9/18	<p>本日は本当にびっくりしました。病院でお世話になっているにも関わらず、真っ赤な手作りのお誕生日カードと素敵なりボンに包まれたおやつをいただきありがとうございます。恥ずかしいほど号泣してしまいました。</p> <p>自分自身の病気の事を考えると不安な毎日です。でも今回の心温まる事や看護師さんの皆様やスタッフの方々、もちろん先生には言葉では言い表せないほど感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>こんな環境の中で病気の治療させていただく事が私にとって幸せです。本当に入院させていただきありがとうございました。</p>
9/19	<p>入院して●週間が経ち、最初は不安と緊張でいっぱいでしたが、看護師さんの●●さん、●●の●●さんのおかげで安心しました。特に●●さんは最初来ていただき、最後の日は夜勤でホッとしました。</p> <p>本当にありがとうございました。すごく親切にしてください嬉しかったです。</p> <p>手術していただいた●●先生と●●先生にもよくしていただいて、この病院に来て病名もハッキリわかり、手術をすぐうけて助かりました。説明もハッキリと詳しくしていただいたので不安はありましたが、手術をうけてよかったです。後、土・日にも違う先生にも病室に来ていただいて、入院の流れと傷口など見てもらって本当に丁寧・親切にしてもらって、ここに入院してよかったです。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
9/30	<p>今回初めてこちらの病院で入院しました。</p> <p>入院前の不安や各種手続き等、分からない事が沢山ありましたが、外来Nsが丁寧に対応してくださり、入院当日まで安心して過ごせました。</p> <p>また、入院中もほとんどのNsが笑顔で気さくに対応してくださいました。</p> <p>安心して治療できる施設です。ありがとうございました。</p>
9/30	<p>入院して約●ヶ月で退院しますが、先生、看護師さんには本当にお世話になりました。</p> <p>先生の患者への医療ケアの丁寧な説明、安心感がありました。</p> <p>看護師さんや他のスタッフの皆様の笑顔、嫌なお願いに対しても常に患者の身になりお世話をしてくださり感謝しております。</p> <p>これからも患者さんを助け支えになってあげてください。心より願っております。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
9/30	<p>この度の手術に対し非常に不安を感じておりました。入院当日の担当看護師には不安を解消する心温かいお言葉を頂戴して深く感謝申し上げます。また入院中においても24時間対応をしていただきありがとうございました。特に術後においては何かとお気遣いいただき感謝申し上げます。回復期においては痛みがありましたが、的確な対応により乗り越える事が出来ました。</p> <p>入院中において不幸なニュースに接しましたが、100%の安全な対応は人間である限り不可能です。中には不満を述べる者もいますが、負けずに頑張ってください。今回、大阪国際がんセンターにて手術を受けられた事は、何事にも変えがたい幸せでありました。全職員の皆様の今後のご活躍をお祈り申し上げます。</p>

【令和6年10月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
10/16	テレビの映りが悪い。明暗の出方がよくない。古いのが原因。	<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>テレビの映りが悪い要因は電波状況や機器の劣化などが考えられますが、故障を疑うような状況が生じた際は機器の入替を実施しております。</p> <p>機器の不具合を感じられた場合は、予備機との交換を実施しますので、お申し出ください。</p>	施設保全グループ
10/16	<p>これからはもう治療が何もする事がないと言われ、本人には言わないで欲しいと伝えたのに本人に伝えられました。また、今までお疲れ様でしたと言われ、今後看取りに入る我々に先生はそういうつもりではなかったかもしれませんが、お疲れ様って死ぬ事を言ってるのでしょうか？傷つきました。もう少し言葉を慎重に選んで言ってもらいたいです。（●●先生）</p> <p>輸血を何度もしました。その際に先生から「人様の血をばっかりもらって」と言われました。先生自身が輸血が必要で繰り返し行わないといけない状況の際は輸血をしないんですね。もう少し患者の立場になってほしいです。（●●先生）</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>患者さんとの接し方は経験を積んだ医師でも非常に繊細で、難しい局面が多々あります。今回のケースは若手の医師2人の言動で、本人たちが深い意図なく発した言葉がどれほど患者さんやご家族を傷つけ、辛い思いをさせているのかを理解できていないことによるものです。今回頂いたご意見をもとに、当該医師に患者さんやご家族の気持ちに寄り添った言葉選びをするように指導いたしました。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>手術をしていただいた患者です。お見舞いに来ていただいた方が患者に会わせてもらえず、帰っていただきました。</p> <p>休日の受付入口で追い返されたとお見舞いにこられた方がご立腹でした。ガードマンの方がきびしかった。</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>今回、ご意見いただきました際の状況が不明確ではございますが、以下の通り面会ルールを定めており、ルールの範囲内でしたら面会いただけますので、ご理解・ご協力のほどよろしくをお願いいたします。</p> <p>【面会時のルール】</p> <p>○面会（お見舞い）時間：14：00から19：00の間で15分程度</p> <p>ア ご家族（それに該当する方）のみ原則2名まで</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10歳以下（乳幼児を含む）のお子様の面会は一切禁止です。 ・入れ替わりでの複数名の面会をご遠慮ください。 <p>イ 面会場所は病棟内のみとさせていただきます。</p> <p>ウ マスクを着用してください。</p> <p>※当センターには免疫力が低く感染症にかかると重篤化しやすい患者さんが多くおられますのでマスクを外す（飲食など）、ずらして会話するなどの行為は一切禁止です。センター内では常時マスク着用をお願いします。</p> <p>エ センター内へ出入りする際の手洗い、手指消毒をお願いします。</p> <p>オ かぜ症状、下痢などの体調不良時は、面会をお断りします。</p>	施設保全グループ
10/17	<p>いつも主治医の先生には寄り添っていただき感謝しています。</p> <p>抗がん剤治療の時、もう少し外来治療のベッドの枠を増やして欲しく思います。（なるべく入院の回数が減りますようにご検討よろしくお願い致します。）</p>	<p>ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>入院期間も短縮される傾向にあり、ますます外来でがん治療を受けられる患者さんが増えております。できる限り入院回数を減らして、外来での治療を安全に受けいただけますように、検討してまいります。</p>	外来 化学療法科

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>冊子「入院のご案内」の「面会について」（10ページ）の確認です。“利用可能なサービスのご案内”として</p> <p>①レストラン「ひなた」 ②コーヒーショップ「カフェ・ド・クリエ」 の入院中の利用は可能でしょうか？ご確認いたします。</p>	<p>当センターには免疫力が低く、感染症にかかると重篤化しやすい患者さんが多くおられますため、新型コロナウイルス感染症が発生して以来、レストラン「ひなた」およびコーヒーショップ「カフェ・ド・クリエ」の入院患者さんのご利用については、ご遠慮いただいております。</p> <p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ
10/17	<p>●●先生は何故あんなに高圧的に患者を否定するのでしょうか。こちらの言う事を最後まで言わずに、必ず被せるように否定してきます。</p> <p>勝手に分かってない、聞いてない、そういう扱いで物事を進めてきます。相槌さえも否定で被せてくるので、何も言えず怖いだけです。質問なんてもちろん出来ません。</p> <p>今後の治療もずっとこの先生だと思うと本当に憂鬱になり、病院へ来る事が嫌でたまりません。なぜ担当医師を変更できないのでしょうか？嫌なら他の病院へ行けということですか？</p> <p>セカンドオピニオンさえもデータを出して欲しいと要望するのも怖くて言えません!!</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。</p> <p>患者さんへのご説明について、患者さんに寄り添った対応ができ説明出来るよう努めてまいります。また、疑問点がございましたら、外来診察の場を設けることも可能ですので、お申し出ください。</p> <p>なお、セカンドオピニオンを希望される場合は、お近くのスタッフにお声掛けいただきましたら対応させていただきます。</p>	医師

日付	ご意見	回答	担当部署
10/17	<p>●●病棟に入院しています。</p> <p>ナースさん達にはお世話になり、どのナースさんも丁寧で心のこもった対応をしていただけてとても感謝しています。</p> <p>また、毎日、美味しい食事も提供して頂いて、栄養士さんや調理スタッフさん達にもありがたい気持ちで一杯です。ありがとうございます。ただ、細かなことを気にするようですが、</p> <p>①毎日、バスマットを交換に来て貰えるのは嬉しいのですが、交換時に履物のままシャワールームに入って交換されるのは少々不衛生のような気がします。シャワーをする時は、洗うとはいえ、患者は裸足で入るのに、室内外・病棟を歩いたそのまま入るのはどうかと思います。ノブや窓のスペースに”ここに置きます”と置いてもらっても良いのではないかと思います…</p> <p>②デイルームの流し台についてですが、お湯を沸かせるのは有り難く、よく利用していますが、先日、流し台で歯磨きをしている男性がおられ、とても不快でした。すぐ横に手洗い場も設けているのに、どうして流し台で歯を磨き、口をゆすぐのかがわからず、不快で、つい「洗面台ではないので流し台ではやめて欲しい」と告げました。するとその方が「そんな事どこにも書いてないし何が悪い」と逆ギレされました。一人一人のモラルの問題ではありますが、流し台は基本的に食べ物や容器を洗ったり扱ったりするところだと思います。それを他人が口から出したすすぎと一緒にするのは不衛生だし、不快なことに感じます。お手数ですが、流し台のところに”流し台で歯磨きや口をすすがないように”と表示していただけませんか。ご検討ください。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。</p> <p>バスマットの交換について、事実をスタッフに確認したところ、バスマットを設置する際の方法を間違えて認識していたことが分かり改めて指導いたしました。衛生面など、患者さんに気持ちよくお使いいただけるよう努めてまいります。</p> <p>また、デイルームの流し台のご利用についても患者さんがご不快な思いをされないよう、対応を検討いたします。</p>	病棟
10/29	<p>●●病棟</p> <p>●/●（●）朝に退院された方のところのベット掃除などをされていましたが、とてもうるさかったです。寝ていましたが、とても迷惑でした。全体的にヘルパーさんは騒がしいと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>頂戴しましたご意見を対応などに携わる関係スタッフに周知し、指導をいたしました。</p>	病棟 施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
10/29	<p>今日●回目の最終日で●●治療をしました。●回目では「終わりました。お面外します。」と声掛けしてもらい治療が終わった事にホットしました。患者は不安と緊張の中で治療を受けているので、やっぱり声掛け（終わった事を告げる）が必要だと感じました。何も言わずにお面を外して終わった事が分かりました。</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。スタッフに確認しましたが、次の作業などを考えていて、お声掛けを忘れていたということでした。患者さんは不安な思いで治療を受けられているということを再認識し、患者さんへのお声掛け、介助などを行うように再度指導いたしました。</p>	放射線腫瘍科
10/29	<p>皆様の親切な対応に頭が下がります。感謝しています。 世の中新札が出回るのが速くなり旧札対応では病院のチャージ機械は新札対応がまだのようです。 入院中のテレビカードの依頼は●階でも1階ローション前でもチャージ機対応がまだのようで、家族に1回札を持って来てもらいました。出来ましたらなるべく早くお願いしたいです。</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。 テレビカードチャージ機の新札対応につきましては、改修に向けて調整を進めているところですが、全国的に新札対応機器への改修や機器入替が発生していることから、お時間を要している状況です。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ

【令和6年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
10/16	<p>患者さんの心にも寄り添ってくれる病院です。先生・看護師さん・スタッフさんのご対応を見ていて強く感じました。主治医の●●先生は丁寧に1つ1つ説明をしてくれて、お忙しい中でも不安が残らないよう時間を取ってくださりました。リハビリの●●先生は辛くならないよう優しく、でも的確に指導をしてくださりました。</p> <p>看護師さん・スタッフの皆様は本当に親切で素晴らしかったです。何をお願いしても常に笑顔で接してくださりました。（●●病棟の皆様、●週間お世話になりました。）</p> <p>皆様が一丸となって一生懸命なのが伝わります。他の患者さんも同じことを仰っていたので、治療を頑張ろうと思わせてくれる病院なのだと思います。この度は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。</p>
10/16	<p>大変お世話になりありがとうございました。</p> <p>色々ご迷惑をお掛けしましたが、皆さん親切に接していただき感謝しています。</p> <p>また、お世話になると思いますがよろしく願い申し上げます。</p>

日付	ご意見
10/16	<p>月初めの入院で、●月●日が手術という日程で術前入院でしたが、担当医、看護師、色々な人達が個々の想いで仕事しているのかと思うと、自分自身は●●の手術ですが不安もあったし、怖さもあるが、実習生の人を見てると頑張ろうと思いました。これからも大変な事があると思いますが頑張ってください。</p> <p>窓からの景色が非常に良かったです。お世話になるし、お世話になりました。</p>
10/17	<p>昨日、●●のための●●治療で●●科の方々にお世話になりました。</p> <p>担当して下さった看護師さん（●●さん）の対応が素晴らしかったので寄稿いたします。</p> <p>局所麻酔での処置で、意識のある状態ということで、とても不安も大きく緊張もしていたのですが、その方は声掛けから優しく、処置中も顔の見えるところで方に手を置いてくださったり、私の質問に対して（今何をしているか？など）分かりやすく答えてくださり、雑談もしてくれておかげで気が紛れて怖さもなくなり、あっという間に処置も終わりました。病棟からの迎えを待っている間に「もっとこうした方が良いとか、何かありますか？」と聞かれ、とても患者に寄り添った看護をなさる方なので最後まで感心しました。業務に集中し、堅い印象のスタッフの方もいる中、この方のようにきちんと患者の心に寄り添ってくれるスタッフがいると嬉しく思います。処置室の雰囲気も終始和やかでありがたかったです。</p> <p>●●科の方々、お世話になりました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
10/21	<p>おかげさまで明日退院出来ます。皆様に親切に優しく迅速に細やかに対応してもらって嬉しかったです。ありがとうございます。初めてでしかもこんなに大きな事務的で冷たいだろうと先入観を持っていました。偏食のわたしは食事が心配でしたが、選択食があったおかげでほぼ完食しました暖かい心遣い感謝します。また、ほぼ私専用のトーストの電球も切れたらすぐ変えてくれたりペットボトルの蓋が取れないのを手伝ってくれたり忙しく働かれているなか些細なことでも嫌な顔せず親切に対応してもらい病気で落ち込んでいる中暖かい思いやりが本当に嬉しかったですありがとうございます。</p>
10/29	<p>●●で入院しました。 検査はもちろんです、スタッフの方々の優しい態度で気持ちよく受診でき、ありがとうございました。</p> <p>●●に登録しており、●●としてではありませんが人生初めての入院でした。提供を決めた理由は直接お世話になった人をがんで亡くしており、●●の有無は関係ないですが、私が提供することにより、どなたかの「大切な人」まだ生きられる可能性を上げることが出来たらと保険の仕事をしており、お客様に入院の話を普段しているものの、ありがたいことに約●年間入院の経験がなく、入院すると何を感じて何を困るんだろうと思った2点です。 入院闘病で気を落とされた方々にとっては周りとの会話や看護師、先生の一言は良くも悪くも大きな影響力があると感じ、私のお世話して頂いた●●先生、●●先生、●●先生臨床工学技士の●●さんともう一人の男性の方、看護師の●●さん、●●さん、●●さんその他の方はとても優しく私にとってはいい人だらけで大変助かりました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
10/29	<p>毎日美味しい食事を作っていただきありがとうございました。</p> <p>入院期間中楽しみと言えば食事しかなく、その時間が待ち遠しかったです。</p> <p>手術の日は食欲がなくほとんど手を付けず返却してしまい作ってくれている人達に大変申し訳ない思いでいっぱいです。●日間ほど食べれず点滴で過ごしましたが、心の中では美味しくいただきました。ごちそうさまでした。あと●日で退院ですが、本当にありがとうございました。本来なら陰で支えてくださっている調理の人達に直接御礼を述べたいのですが、病院の見取り図を見てもどこにも調理室が見当たらずこのような書面で失礼します。どれも美味しかったです。</p>
10/29	<p>●●看護師さま お世話になります。</p> <p>この度●月●日（●）に退院する運びとなりました。今、入院生活（特に術後）振り返るとこのフロアの看護師にたくさん助けられました。ありがとうございます。</p> <p>●●装着後は中々受け入れが出来ませんでした。情けないです。●●さんには最初から温かく指導して頂き、たくさんの笑顔と元気をいただきましたありがとうございます。自宅に戻ったら仕事も少しずつ頑張ります。</p> <p>本当に●●先生をはじめ素晴らしいスタッフに囲まれてこの病院に来てよかったです。感謝します。入院の目的「手術」が終わり一区切りと思っています。</p> <p>また、●～●ヶ月後には元に戻す手術もあります。まずそこに向けてしっかり準備してきます次回の入院の手術の際にはよろしく願いいたします。本当にありがとうございました。</p>

【令和6年11月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
11/1	<p>診断書を会社に提出するため電話で診断書について問い合わせしました。「診察の時に先生に言ってくれたら直ぐにもらえます。」と先生にお願いしました。しかし、「3番窓口で用紙にて申し込んで数日かかる。」との返事。それならば、電話で言って欲しかったです。事務の方へ指導をお願いしたいです。先生に直接言っても迷惑そうでした。</p>	<p>ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 診断書の問い合わせ対応にあたる部署のスタッフに対して、頂戴したご意見および正しい方法を周知いたしました。</p>	相談支援センター
11/1	<p>●月●日●時にこちらの病院に電話をしました。 ●週前に手術した痛みはほぼなく、●週前にした生検の痛みが強くて日に日に痛みが強くなっていましたので、●●科の看護師さんに伝えたとこ、「痛いのなら入院退院時に渡されてる痛み止めを飲んでください。」で終わりました。主治医の先生に確認する事でもないような事かもしれませんが不安で電話してます。私の中では明日も痛みが続くなら電話してみようと気軽に電話しておりません。 少し話は変わりますが、話の最初の方、出先の為、診察カードがなく患者番号がわからなくてと言うと、今どちらですか？と強めに言われた気がして、職場と答えると「職場…」とぼそつと言われました。何か意味あったんでしょうか？もう少し寄り添った対応をしていただけないでしょうか。よろしく願います。</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。 頂戴したご意見を部署にて共有し、患者さんの辛さに寄り添いながら対応を行うよう指導いたしました。 今後も患者さんが不安に感じておられることや、対応の根拠を説明して安心していただけるよう努めてまいります。</p>	相談支援センター
11/5	<p>毎日欠かさず体重を計っていますが、長期間でリストバンドが古くなり、体重測定器のスキャン読み込ませるのにテクが必要です。QRコードバージョンアップできませんか。</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。 今後は長期間リストバンドをご使用いただいている場合、QRコードを読み取りやすいように新しいものと交換いたします。</p>	病棟
11/5	<p>心理相談の予約や取り消しは、オンラインで患者側が空き具合を分かるようにし、診察券番号を入れると出来るシステムにすると便利だと思います。電話で心理士さんと、やり取りをしようとするとお互いにタイミングが悪く難しい時があるから。ご検討のほどよろしくお願い致します。</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。 心理相談の予約について、診察の空き具合が分かるシステムを導入することは難しい状況です。 今後は、患者さんにご負担をお掛けせずに予約が行える方法を検討してまいります。</p>	緩和ケアセンター

日付	ご意見	回答	担当部署
11/5	<p>抗がん剤点滴待ちの方用のリクライニングスペース、明らかに健常者であり、付き添いの方が使用している。席は埋まっていて、必要な人は他に多くいる。もっと注意を促すか、入場の規制を考えるべき。</p> <p>上記スペース以外でも、付き添い不要な患者さんの付き添い人は、ガラガラな時を除いて別で待つなど患者さんの席を奪わないで。患者ファーストなら検討を。</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>ご記載いただいた通り、リクライニングチェアは、外来化学療法を受ける患者さんにご利用いただくためのスペースとなっておりますが、ご利用いただいている方が、患者さんかご家族か判断が難しい状況です。スタッフが対応いたしますので、もしお気づきの際には、受付スタッフにお声掛けいただけますと幸いです。</p> <p>また、外来化学療法室前以外の場所でもお待ちいただけるように、携帯電話による呼び出しシステムのご利用をお勧めしております。使用方法についてご不明なことがありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>	<p>外来 化学療法科</p>
11/5	<p>●●科●●さん、髪の毛前髪長くて不潔でした。</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。</p> <p>当該スタッフに清潔な髪型を心掛けるように指導いたしました。</p>	<p>臨床検査科</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
11/15	<p>人間ドックのスケジュールを2泊から1泊にして、その分もっと検査項目をつめこんで欲しい。</p> <p>あと、もっと自由に検査内容を選べるようにして欲しい。例えば、●●検査や●●検査は●代にはいらないでしょ。</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>スケジュールについて、各科とのスケジュール調整があり2泊の検査を1泊にて行うことは難しい状況です。</p> <p>また、検査内容の選択についても各検査の時間的な制約やスケジュール管理などから難しい状況です。検査については、ご年齢により必要ないということはありません。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いたします。</p>	人間ドック
11/29	<p>3階のウォシュレットが水なので温水にしてほしい。</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>ウォシュレットの水については、ぬるま湯で設定させていただいております。個別調整が難しいため、ご理解・ご協力のほどよろしく願いたします。</p>	施設保全グループ

【令和6年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
11/5	<p>●●治療の為に入院をしています。今回は●●病棟でお世話になりました。</p> <p>再発で気分も沈み、●●治療と思うだけでもより憂鬱になっていますが、今回担当して下さった●●看護師をはじめ、どの看護師さんとても親切で不安を払拭してくださり、入院中は安心して過ごすことができました。</p> <p>看護師さんだけでなく受付の方もとても感じの良い方で、この●日間本当に心地よく過ごさせていただくことができ、次回も●●病棟だったら良いなと思うくらいでした。</p> <p>色々な患者さんがおられると思いますが、これからもよろしくお願いします。ありがとうございました。</p>
11/5	<p>知識のない人間には“がんです”と言われると死んでしまうのかなと思う程不安でした。がん転移、また、根が深いなどのワードで不安過ぎ眠れない日もありましたが、先生がとても丁寧に説明してくださり、また看護師さん方もあたたかく声を掛けてくださったことは間違いなく私の励みになりました。</p> <p>そして病棟の看護師さん方が何より丁寧に優しく接してくださり、ほんとにありがたかったです。ひとつひとつ分かる様に説明して下さったり、ここが痛い、あそこも痛いと言うと「聞いてみますね」と、どんな言葉も漏らさず聞いてくださったことにはほんとに感謝しかありません。しかも、どの看護師さんもです。●年生きてきて大きな病気をしたことがなかったので、今後は丁寧に自分の病気と向き合い、生きていきたいと思いました。ありがとうございました。もう少しお世話になります。</p>

日付	ご意見
11/15	<p>私が当センターを受診した理由は、かかりつけの●●科の先生2人が自信を持って推薦してくださったからです。即決して、その●時間後には紹介状を手にしていました。●日後、●●科の●●先生の初診を受けました。私の病状と●癌の医療の現状がよくわかりました。治療方針も納得しました。</p> <p>かかりつけの先生の当センターへの信頼が私へ繋がり、この●日間、何の不安もなく過ごせました。このセンターで受けた治療を周りの人に伝えていきたいと思っています。最先端で尚且つ過不足の無い医療体制と手厚い看護に心からお礼申し上げます。</p>

日付	ご意見
11/15	<p>●月中旬より●ヶ月近くの長きに渡り、本当にお世話になりありがとうございました。●●先生、●●先生には長時間の手術またほとんど毎日の回診感謝です。</p> <p>入院中は看護師の皆さんに精神的にも支えていただきました。お名前は覚えられなかったのですが、痛さに耐えていた時に励ましてくださった●●病棟の方々、嘔吐で苦しんでいた時助けてくださった●●病棟の方々、●●病棟に移ってからはプライマリーでずっとみてくださった●●さん、●●の徴候をみつけてくださった●●さん、●●の傷口処理の痛いときに手を握って励ましてくださった●●さん、出血がひどかった時に処置して安心させてくださった●●さん、●●さん、共通の趣味のお話をして楽しかった●●さん、廊下でもよく声をかけてくださった姪に似た●●さん、検温の時明るく話をしてくださった●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、やさしい気づかいの●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●さん、●●の入替の時つきそってくださった●●さん、退院の際お世話になった●●さん、その他ナースコールに答えてくださった方々、本当にありがとうございました。看護助手の三人の方にも洗髪その他でお世話になりました。</p> <p>毎日お掃除に入ってくくださった方、配膳の方にも、リハビリの●●さん、栄養士の●●さん、希望を色々聞いてくださって感謝です。本当にありがとうございました。当方、外来でもお世話になると思います。引き続きよろしく申し上げます。</p>

日付	ご意見
11/15	<p>●月●日夜中緊急入院しましたが、来院の時、警備員の方が車を誘導してくださり、入院の階まで連れて行ってくださいました。とても助かりました。ありがとうございます。</p> <p>前回の入院の時（●月）●●先生をはじめ、看護師さん、スタッフの方に大変お世話になりました。脱毛中の頭を洗髪して下さった助手の方にもお世話になりました。気持ち良かったです。今回の入院の際にも皆様良くしていただきありがとうございます。これから気を付けて生活していきたいと思います。</p>
11/15	<p>●泊●日で●●治療でお世話になりました。入院はお産以外にした事はありませんでしたので不安でいっぱいでした。看護師さんをはじめ全ての方がプロフェッショナルで素晴らしいと思いました。ありがとうございます。</p>
11/15	<p>ドクターをはじめ看護師さんその他のスタッフの方々の私達患者に対する気遣いには本当に感謝しました。がんと言う大変な病にかかり、精神的に不安定な時期が殆どでしたが、私の不安な気持ちを全て聞いてくださりどんなに励まされたことか数えきれません。この病院で良かった。本当にありがとうございました。</p> <p>術前、術後の私は時に色々な質問をしてお時間を取らせてしまいました。お忙しいのにすみませんでした。</p> <p>先生の笑顔に癒されました。先生のグッジョブ最高でした。師長さんには私の部屋の件で色々配慮していただき感謝しております。先生方は入院中に起きる様々な体の不調にもいつも神対応でした。</p> <p>追伸、退院間近の夜中に肝臓が痛く不安でしたが、翌日の朝に先生が●●検査、●●検査をしてくださいました。結果異常なし 凄く安心しました。</p>

日付	ご意見
11/15	<p>今回、人生初の入院、手術、病名が●●がんで心が折れそうになるも、●●Drの入院前の説明も解りやすく「必ず根治しましょう。」と心強い言葉をいただき、精神的にも前向きになれ、●●病棟の全ての看護師さんも明るく前向きな言葉を掛けていただき、無事に手術終了し明日退院となりました。主治医の●●Dr、●●病棟の看護師の皆様、感謝です。ありがとうございました。</p>
11/29	<p>人生初めての入院と手術でした。外来で通院の際も職員の方々の接遇に感心していました。手術室は冷たいイメージでしたが、スタッフの皆さんの温かい言葉と手術台の温もりとクッションで一気に不安感が安らぎました。感謝しています。病棟の方々も皆さんしっかり対応していただき、シーツを汚した時の対応は数人で素早くしていただき、その清掃に仕上げるための意識はさすがプロだなと思いました。この時にキレイにしてくださった看護補助の方なのか、分かりませんがとても優しいお声を掛けてくださり救われました。ありがとうございました。</p>
11/29	<p>退院後に自宅に帰っても困らないように●●の交換練習がきめ細やかに行われたと感じました。最初のころは看護師さんが●●を使用して剥離の際注意すること、端から行うこと、慌てずゆっくり行うことも説明しながら実施していただいた。その後●●を接合部にかけて回すように洗うこと、お湯で洗剤を洗い流すこと、洗剤が残っていないことを確認すること、不織布でふき取ること、水分を残さないこと、●●の下に●●をあてて貼り付けること、●●の周りに密着させること、●分～●分以内に抑えておくことを説明しながら実施していただいた。その後の●●交換でも看護師さんは以上のような同じような説明をしながら実施いただいたお陰で看護師さん付き添いのもとで一人で行うことが出来た。ありがとうございます。</p>

日付	ご意見
11/29	<p>個室は快適です。医師・看護師・薬剤師の方は私の話しに傾聴してくださりありがとうございます。安心して治療に臨むことができました。</p>
11/29	<p>入院中、ナースの方々は親切にしてくださりました。冷たくなった食事をわざわざ温めてくださりありがとうございます。検査する時も上半身は全て裸になると思っていましたが、タオルで胸をかくしてくださり女性として心遣いが本当に嬉しく優しさを感じました。</p> <p>●●病棟のスタッフの皆さんありがとうございました。優しい皆さんの事当たり前だと思ってません。これからも大変だと思いますが頑張ってください。こうやって感謝を伝えて良かったです。ありがとうございました。</p>
11/29	<p>●月●日に●●手術を受け、●●の増設を行いました。手術時間は当初の予定より●時間程掛かったと聞きました。予想より酷い状態だったとの事。麻酔や手術の素晴らしさのおかげか目覚めてから今日まで痛みを全く感じる事はありません。また、手術前に各種の説明を受けましたので不安感は全くなく、手術室に向かうことができました、手術後は痛みがあるのではないかと順調に回復するのか不安を抱いていましたが、その不安は医師や看護師さんの積極的な声掛けのおかげで解消した感があります。●●の交換は当初は看護師さんが行っているのを見ているだけでしたが、●回目からは看護師さんの監視下で一人で行うことができました。時間は掛かりましたが丁寧な指導のお陰で帰宅して一人で●●を交換する自信ができました。ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
11/29	<p>入院から●週間しか経過していませんが、忘れないため感謝を述べます。</p> <p>手術後●●に●時間おりましたが、看護師さんが時には煩わしく思うほど声を掛けてくださりこれが不安を解消してくださり感謝いたします。</p>

【令和6年12月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
12/2	<p>●●ブロック受付の人が寝ていました。声を掛けても動きもせず困ります。前にも●●さんって方が寝ていました。同じ方だと思うのですが、注意をしていただけませんか。</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。 該当のスタッフには、指導をさせていただきました。 また、今回のご意見を受付スタッフ全員に対し共有させていただき、接遇教育指導強化を実施してまいります。</p>	<p>医事 グループ</p>
12/27	<p>シャワールームの脱衣場にほうきやモップがあると前の方の抜けた髪の毛をよけられて嬉しいです。新しいバスマットにも髪が何本ものっかかっていてテンションが下がりました。ビニール1枚のカバーでものせていただけませんか。</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。 共有シャワー室は定期清掃と管理を行っておりますが、汚れなどに気づかれた際は、ご遠慮なくスタッフへお知らせください。 頂いたご意見を清掃担当者と共に共有しながら、気持ち良くシャワー室をご利用いただけるように検討してまいります。</p>	<p>病棟</p>
12/27	<p>1階男子トイレのウォシュレットが（2か所）長時間故障しているので早く修理していただけたらありがたいです。</p>	<p>ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 該当箇所の点検および修理を実施いたしました。なお、この製品は一定の体重を感知して、ウォシュレットが動作する仕様となっており、座面の深くまで座った状態でないと動作しないことがあります。ウォシュレットをご使用の際は、十分に腰かけた状態でご使用をお願いいたします。 お気付きの点がございましたら、お気軽にお近くのスタッフにお声掛けください。</p>	<p>施設保全 グループ</p>
12/27	<p>以前（Wi-Fi）が使えるようになった初期からスマホの接続はスムーズでしたが、病院のシステムが変わったところから正しくパスワードを入力しても接続できません。改善よろしく願います</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございません。 当センターでは患者さん用wifiをご使用いただけるよう整備しております。なお、病院情報システムの切替によるwifiパスワードの変更はございません。 お手数をお掛けしますが、ご理解のほどよろしく願います。</p>	<p>医療情報 部</p>

日付	ご意見	回答	担当部署
12/27	<p>そろそろトイレの便座や手洗いの水を温かくしてください。座って冷たく思わず「冷たい。」と声が出ました。それともたまたま入ったトイレの便座が故障していたのでしょうか。節電もこの人数バカにならないと思いますが、何事もほどほどなのではないでしょうか。</p> <p>それとトイレのドアに番号が付いていると便利なのですが、ウォシュレットが時々故障しているのに当たりますが、番号がついていると番号が故障していると伝えやすいのですが、トイレの事ばかりですみません。</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。</p> <p>該当箇所の点検および修理を実施いたしました。</p> <p>便座の温度についても設定温度の見直しを実施いたしました。</p> <p>お気づきの点がございましたら、お気軽に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
12/27	<p>テレビカードを利用するには、旧の千円札しか使えません。新1000円札が1日でも早く使えるようにしてください。</p> <p>入院患者はテレビを見るのが唯一の楽しみなのです。ローソン、旧1000円に替えに行ってもローソンにもないのです。大至急お願いいたします。</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>テレビカード購入機に関しまして、新紙幣がご使用いただけるよう変更いたしました。</p>	施設保全グループ

【令和6年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
12/2	<p>大変お世話掛けましたが、明日退院します。ここの皆様大変優しくて気がきかれて申し分なしでした。</p> <p>また、手術にあたっては●●先生、●●先生に長い時間をかけさせて、私は気が付いてからは特に痛みもなく順調に回復したようです。また、そんな先生方に主人が変な文句を言って恥ずかしい思いです。</p> <p>調理の方には私が今日誕生日だということをナースの方にふと漏らしたら夕食の時にバースデーカードとゼリーのプレゼント、他にはこのビルの床がやわらかくて歩きやすいのか、いつも足が痛いのに最近足が痛まず膝痛もありません。</p> <p>また、私はトイレが近くてナースさんも大変だったでしょうが、皆様笑顔ですごしてくださいました。ありがとうございました。最初の日から最後まで●●さんお世話になりました。</p>
12/2	<p>●度目の入院生活を終えて明日に退院日が決まりました。本当に●日間の入院が完了できることDrおよびスタッフの皆さまのお陰です。ありがとうございました。</p>
12/27	<p>初回入院で●●病棟のスタッフの皆さんには大変お世話になりました。初めは治療で不安しかないなか安心して受けられることが出来たのはスタッフの皆さんのおかげです。今後また、数回入院しますが、またこちらになった際にはよろしく願いいたします。</p>

日付	ご意見
12/27	<p>●月●日に●●検査を●時頃に実施していただきました。●人に温かい対応をしてもらい、不安だった心が落ち着くことが出来ました。事務的な対応に慣れていますが、患者がこのように不安を抱く場面ではこうした少しの気遣いをしてくださいますようお願いいたします。</p>
12/27	<p>今回で●回目の手術でした。病室はいずれも●●病棟でした。●回目ともなれば、淡々と手術を迎えることが出来るだろうと思っておりましたが、いざ病室に入ったら漠然とした不安が湧いてきました。しかし、●●先生や看護師の皆様がいつも笑顔で接してくださり●●先生も病室に来てくださって不安が大きくなることはありませんでした。それでも、手術室へ向う時はドキドキしました。手術室に入って先生や看護師の皆様がテキパキ準備を進められることで、いつしかドクターXの患者の気分になっていました。目覚めはスッキリでした。●●病棟での一夜もお陰様で安心して過ごすことができました。</p> <p>入院生活での唯一の楽しみは食事でした。配膳は温かいものは温かく、冷たいものは冷たく食感の違いを感じました。素材本来の味を楽しむことができました。皆さまのお陰で退院することができます。ありがとうございました。</p>
12/27	<p>●●の疑いで入院しました。</p> <p>入院経験もなく大きな病院とあって緊張しましたが、担当医の先生が毎日様子を聞きに来てくださり、病棟看護師さん検査室看護師さん看護助手さんみんな本当に親切にしてくださり安心して入院生活を送ることができました。この病院で治療できることに感謝しかないです。本当にありがとうございました。</p>

【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"> ・13階 サントリー ・12階 キリン ・11階なでしこ病棟 キリン ・11階さくら病棟 コカコーラ ・10階 コカコーラ ・9階なでしこ病棟 サントリー ・9階さくら病棟 FVジャパン（混合機種） ・8階 キリン ・3階外来 サントリー ・2階外来 キリン・サントリー・コカコーラ ・地下1階外来 キリン 	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申し上げます。</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は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下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>

【令和7年2月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
2/10	警備員が物凄く高圧的な態度でムカついた!!言い方も偉そうに最悪な警備員!!名前はわからんけど他の警備員は優しく対応してくれた。●月●日●時～●時ぐらいの出来事です。	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。 患者さんの立場に立ち、丁寧な説明を行うよう警備スタッフへの教育指導を行いました。	施設保全グループ
2/10	トイレの便座や手洗い台の拭き掃除がされてる感じが全くしなかったです。ゴミ箱のゴミ、床だけ?室内の洗面台も掃除されてる感じが全くしなかった。	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。 清掃スタッフへの清掃指導を行いました。今後も患者さんが快適に過ごしていただける空間を提供できるよう努めてまいります。	施設保全グループ
2/10	●●(●●病棟)は入院患者の事を考えて行動していない。	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。 看護スタッフと改めて患者さんの声に耳を傾け、患者さん一人ひとりに寄り添った看護を心掛けることの重要性を共有しました。今後もスタッフ全員でより良いケアを提供できるよう努めてまいります。	病棟
2/10	看護師さんがとても親身になって対応してくれていてとても感謝しています。何気ない会話でもよくしてくれて嬉しいので毎日楽しいです。ですが、点滴の針の位置を変更する際に何回も失敗するのはちょっと残念でした。もう少し訓練をしたほうがいいと思いました。それ以外は特に問題なく過ごせています。これからも頑張ってください。	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。 患者さんにできる限りご負担なく治療を行っていただけるよう今後もトレーニングに努めてまいります。	病棟
2/10	大変お世話になりありがとうございました。一つ気になった事です。 相部屋を個室と勘違いされている方おられます。最低限のマナー守れないと他の人は寝不足になり、ストレスたまります。手術室から戻って我慢の●日間でした。同室の者からは言えません。入院初日に「当然のマナー」を口頭で全員に念押しで伝えてほしいです。その事以外は皆、Drさん、Nsさん他の方々も気持ち良く接して下さり嬉しかったです。ありがとうございました。	ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 マナーを守っていただけるように、再度入院時には説明を行ってまいります。 また、規則が守れていない行為を見かけられましたら、注意いたしますので、お近くのスタッフにお知らせください。	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
2/10	<p>●年●月●日～同年●月●日、●●検査で入院。●月●日●時●分まで待っても退院手続きが行われず、やむにやまれずナースステーション看護師にその旨伝えたと ころ、「確認を忘れていた」との理由で捨て置かれた。患者第一で寄り添う病院に なることを望み、第二、第三の事例が出ないよう抜本的再発防止策を早急に求め 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。 看護師が、病室に訪問した際に不在であったことから、スタッフ間での行き違いが 生じていたものと考えます。今後も退院時の対応が適切に実施できるように努めて まいります。</p>	病棟
2/21	<p>●●がん、●●がんで入院している者です。入院でとにかく困ったことは爪切り問 題です。入院の際に提出する「刃物持ち込み禁止の説明・確認書」には〔持ち込み 禁止物品〕として「爪切り」があがっていますので入院の際には持っていきませ んでした。入院●週間後位でしょうか。かなり爪が伸び、抗ガン剤の影響もあるのか 柔らかくなって割れてきたので、「ハサミは貸し出す」とあるのを思い出し、ハサ ミを借りようとする、看護師さんから「ハサミを爪切りに使ってはいけない」と 言われ、「爪切りは本人や家族が持ってきてスタッフステーションに預けておくよ うにしてください」との指導を受けました。 確認書に「爪切りは持ち込み禁止」としておきながら、現場では事実上持ち込みを 認めているのは全くの矛盾で、確認書は無効と言わざるを得ません。おかげで私は 誰も爪切りを持ってきてもらう者がおらず、爪は伸び放題で割れてきており、これ ではかえって不衛生でケガ等をしかねません。せめて「爪切りはコンビニで販売し ている（あるいはスタッフステーションで売る）等していただける」という旨の文 言を入れていただけませんか。善処をお願いします。</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。 爪切りは原則持ち込みが禁止ですが、長期間の入院になった場合はご家族に持参い ただいて使用後に持ち帰っていただくか、安全面、感染面を考慮し一旦お預かりし て病棟管理とする方法をとっています。 ご指摘の通り院内のコンビニには取り扱いがなく、ご家族様の持参が難しい場合 において、ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解・ご協力のほどお願い致します。</p>	病棟
2/21	<p>コンビニをもう1つ入れて欲しい。 ローソンだけでは間に合わない。</p>	<p>コンビニについては、院内スペースの問題もあり、増やすことは難しい状況です。 具体的なお困りの事象を教えていただけましたら、可能な限り改善を図るよう いたしますので、お近くのスタッフへお声掛けください。ご理解・ご協力のほどよろ しくお願いいたします。</p>	施設保全 グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
2/26	<p>診療科及び主治医様には大変お世話になっており、全く問題はありません。</p> <p>病院設備の件ですが、私が身長●cmで、院内設置の血圧計の椅子が上下可変が可能な物にしていただければありがたいです。背が高い為、設置既存の血圧計の高さに対し、椅子が下がれば無理体制だと計測が困難で、また血圧計を基点に前屈み姿勢だと腹部、腕が圧迫されてしまい、苦しい角度になり、血圧が大幅に上がり、正確な計測が不可能です。</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>設備は、患者さんが使用して大きな問題がないことを想定して、調達しておりますので、今後、椅子を更新する際には、今回のご意見を参考に昇降機能を検討させていただきます。</p>	施設保全グループ
2/26	<p>ストレスしかない入院生活。看護師の返事がイラつかせる。「ハイ！」でええのに流行りかなにか知らないが、親近感を持たせているのか、数人の看護師の「オイー」とか「ウース」とか耳障りでしかない。</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。</p> <p>部署内で頂きましたご意見を共有いたしまして、医療現場にふさわしい言葉遣いを行うよう指導いたしました。</p>	病棟
2/26	<p>自販機の炭酸飲料の種類を増やしていただけるとありがたいです（今はコーラとリアルゴールドしかありません）。</p> <p>抗ガン剤で味に変に感じる時に炭酸飲料を飲むとスッキリします。</p> <p>サイダーやカルピスソーダ系のもも取り扱っていただけると嬉しいです。</p>	<p>次回商品入替時の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、1階ローソンおよび他階の自動販売機においても炭酸飲料は販売しておりますので、よろしければそちらもご利用ください。</p>	施設保全グループ

意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
2/10	<p>がんと診断されてから●週間たたない内に入院となり不安で一杯でしたが、無事手術を終えホッとしています。</p> <p>●●先生も優しいし、看護師さんも●●さん筆頭に皆優しくて安心しました。がんセンターに来て良かったです。</p> <p>定期的に通院は続くのでこれからもよろしく願います。ありがとうございました。</p>
2/10	<p>前回の退院後、自宅で●●の交換をしています。その時感じたことは看護師皆様からの交換時の注意事項の適切さを肌で感じました。●●を自宅で交換する時の不安はあったのですが、看護師皆様の注意事項を思い出して交換することができました。今でもの交換時には注意事項を守って行っています。今回の入院時にもどの看護師さんというのではなく看護師皆様からの注意深く温かい看護を受けて感激しています。便秘の時の服薬や座薬の挿入など手厚い処置を施していただきました。お陰様で不安を抱くことなく入院生活を過ごしました。部屋の清掃をする方々、ベッドシーツの取り換えなどスタッフの方々にも大変お世話になりました。誠にありがとうございます。前回の手術後の食事はお粥の三分粥から始まり全粥まで美味しくいただきました。その後も朝・昼・夕食と全てお粥を食しました。本当に美味しかったです。</p> <p>今回の入院中は、朝食はパンですが昼・夕食はお粥を食べています。●●投与後の●週間は副作用のため食欲もなくなりました。チョコレートと持参のゆかりふりかけでお粥だけは何とか食べることができました。自宅で朝粥を食べているのですが、病院のお粥は本当に美味しいです。火加減が良いのでしょうか。前回の退院後も自宅で朝粥を炊いていますが、病院のお粥に及ぶべきものができません。</p>

日付	ご意見
2/10	<p>入院中スタッフの皆様本当に行き届いたお世話をしていただき感謝で一杯です。本当にありがとうございました。</p> <p>入院中のお食事が本当に美味しくて、スタッフの皆様の美味しく調理をしようという気持ちが本当に味に出ているなあーと思いました。美味しい食事を本当にありがとうございました。</p>
2/10	<p>●月●日から当院に入院し、●日間お世話になりありがとうございました。入院ということで少しばかり暗い気持ちだったのですが、●階に通っていて景色の素晴らしいことにまず感動しました。大阪城がかぶりつきで見られてライトアップも素晴らしかったです。生駒山の日の出も最高でした。看護師さんも皆優しくて、いつも変わらず接していただきありがたかったです。お食事を作ってくださっている方、お掃除の方、事務の方、皆さんのおかげで気持ち良く入院生活する事ができました。主治医の先生、担当の先生には一番お世話になりました。毎日のように部屋にのぞいていただき心強かったです。本当にありがとうございました。同室の方ともお話が出来て楽しく過ごすことが出来ました。</p>
2/10	<p>今回も大変お世話になりました。点滴中に体調不良が発生しました。●●様が初期対応をしてくださり、●●先生、●●先生、●●様、●●様、その他の方の処置のおかげで大事に至りませんでした。夕食も美味しくいただきました。</p> <p>このセンターではB1F～3Fまで全ての方々に感謝しきれないほどの思いがあります。おかげで助けていただいています。</p>

日付	ご意見
2/10	<p>とても不安ですが、朝日が登る大阪城を見てますと「なんとかなるさ」と少し気持ちが楽になりました。でも、もう少し長生きしたいと孫が大学卒業するのを見たいと願っています。先生始め、看護師さん達のこまやかな態度にとっても感謝です。ありがとうございます。</p>
2/21	<p>私は●●がんで手術をして●年未滿に今度は●●にがんが出来ていると言われ、人生もこれまでかと絶望的になりました。しかし、●●科の●●先生のおかげで前向きにもう一度頑張ろうと思いました。●●先生の優しい慈愛に満ちた言葉と治療法の説明を聞き、また頑張ろうと希望も湧きました。ありがとうございました。看護師さんも皆さん大変優しく、心地良い入院生活でした。この病院は大阪一だと思います。</p>
2/21	<p>突然の診断に心も体もついていけないほどスピーディーに入院・手術が決まり、何が何だかわからないままの状態でしたが、同室の方にも恵まれ、家族は全くこれない状態なのに安心して手術にも望め、とても感謝しております。退院を前にして色々不安で聞いておきたいことが出てきて、看護師さんに何度も質問したり、先生にも1日2回も来ていただき、不安を最大限取り除いてから退院日を迎えることができ大変感謝しております。寄り添っていただきありがとうございます。設備、ロケーション共にとても暮らしやすい為、気持ちのよい入院生活を送ることができました。日の出も夜景も最高で、朝が苦手なのに毎朝早起きできました。辛い時や入院も少しでも心の晴れるように配慮されている素晴らしい病院だと思います。お世話になりました。ありがとうございます。</p>

日付	ご意見
2/21	<p>私は●●がんの手術を当センターに受けるのが●回目です。●回目は約●年以上前で、成人病センターと言われていた時です。担当医師は●●先生でした。先生が異動で●●病院へ行かれた後、今回の●●先生にお世話になりました。今回は●●先生とお聞きし安心しました。また今回も●●先生、●●先生、その他看護師の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。今後、全快を目指して頑張っていきます。</p>
2/21	<p>●●病棟の●●看護師長さんは、私が入院時に落ちこんだりしていると、それとなく病室をたずねてくださり励ましてくださいました。それは私にとって力をいただく事ができる。すごく嬉しいことでした。本当にありがたいと思っております。感謝の念でいっぱいです。</p>
2/21	<p>素晴らしい病院です。先生と看護師さんの気配り、主治医の●●先生と●●先生の気配りで患者が安心します。看護師さんも明るくてすばらしいです。●●病院、●●病院、●●病院と入院しましたが、大阪国際がんセンターは素晴らしいです。ありがとうございました。</p>
2/26	<p>入院している間、栄養士さん達に作っていただいた食事がとても美味しく、術後の励みと回復を後押ししていただきました。本当にお世話になりました。</p>

【令和7年3月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
3/17	<p>看護師（●●さん）の髪型（前髪）が不潔です。目が見えないくらい。仕事中はピンで留めるなどしてほしい。</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。 採血室担当者には、清潔な髪型や対応について再教育および指導をおこないたいと思います。</p>	臨床検査科
3/17	<p>看護師さんの前日と当日の伝達事項が出来ていなく、上の人だけ把握していても共に朝からは行動できないでしょう。読みづらいでしょうがこれ以上は無理です。今後もよろしく願います。患者の為です。病院の為です。良い病院だと思っています。</p>	<p>ご迷惑をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。 今後は、管理者が不在であっても情報が正しく共有できるよう、努めてまいります。また、どのような情報が伝達できていなかったのかを教えていただけると幸いです。</p>	病棟
3/17	<p>〈一縷の望みを打ち砕かれた心ない一言〉 まさかのがん罹患、それも全身に転移と聞いて言葉にはできない不安と絶望感。そんな中、前回●●で入院（●泊）した際には大阪城等が一望できる東向きの部屋で、あまりの絶景に病気や将来に対する不安感も払拭されたので、●●治療の際には是非とも大阪城側にと期待していたところ、運良く「●●病棟」の東向き個室に入れました。 入院当日、女性スタッフに案内されて部屋に入った際、希望が叶ったお礼の意味も込めて「不安やけど絶景やと癒されますね」と声をかけると…「私入院したことないんでそんな気持ちわかりません！」とつっけんどんな返答。 スタッフにとっては入院患者の不安なんか他人事やな、と痛感した1コマで無用に話しかけた自分を反省すべきか。医師・看護師の皆様方は本当に親切で優しく、丁寧に対応してくださり感謝しかありませんが、毎日ナースステーションに座る当該スタッフの姿を見るたびに当日のことが思い出される入院生活でした。</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。 当該スタッフに状況を確認し、指導をいたしました。今後は患者さんの気持ちに寄り添った対応ができ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
3/17	<p>今回で●年以上お世話になっています。毎年感じていることは</p> <p>①マクラが低いこと。今回は特に眠れませんでした。（マクラ持参で入院する方もいると聞きます）</p> <p>②湯舟がないのが不満です。夏はともかく、毎年秋入院の予約が遅れて冬になり、3月になるとシャワーでは暖まることできない。（たとえ1月でも日本人は湯につかりたい）前任のトップであられた●●先生にはお世話になりました。聞けば近くの病院に勤務していらっしゃるのか。ほんとにありがとうございました。他の先生、看護師の皆様、スタッフの皆様はどなたも親切、丁寧に対応してくださっています。感謝します。</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。</p> <p>マクラの高さについては、これまでも指摘をいただいております、マクラの変更を病院で検討しておりますが、すぐの解決が困難な状況です。ご自身でマクラを持参いただくことについては、ドック受診時の体調維持のためにも問題ありませんので、お手数をお掛けいたしますが、ご検討いただければ幸いです。</p> <p>また、湯船については、患者さんの病院での宿泊の安全性のため、ドック科すべての病室では導入しておりませんが、B1病室および特別病床には湯舟を導入しておりますので、もしも湯船をご希望ございましたら、B1病室または特別病床を指定していただき、ご利用いただければ幸いです。</p>	成人病 ドック科
3/17	3階のウォシュレットが水なので温水にしてほしい。	<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>ウォシュレットの水温については、水温1のぬるま湯で設定させていただいております。個別調整が難しいため、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	施設保全 グループ
3/17	<p>平日の面会は14:00だけなので最初は30人ほど並んでいてお年寄りもいるが、10分～15分ほど待っている。</p> <p>番号札を渡すかして高齢や体調のすぐれない人は札をとって座って待てるようにしてください。面会の為に並んでいるのは異様です。</p>	<p>当センターの面会時間は14:00から19:00までとなっております。14:00は混雑いたしますので、この時間帯を避けていただきましたら、比較的スムーズに面会手続きをさせていただきます。今後とも患者さん、面会者にとってより良い環境づくりに努めてまいります。</p>	医事 グループ

【令和7年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
3/17	<p>短期の入院を繰り返し、治療をすることになりました。その間に家族が病気になり、自分も病気治療中で困ったということもおきました。そんな時にはNsの皆様や師長が相談にのってくれて安心できました。治療は主治医や担当医Ns、その他関わってくださったスタッフの皆様のおかげで安心して治療にのぞむことができました。本当に感謝しています。これからもよろしく願います。これからも多くの方の治療にのぞまれると思いますが、皆様もお身体大切に元気にご活躍ください。</p>
3/17	<p>こちらの病院は先生、スタッフの皆様全員がとても優しく、何の心配もなく治療できています。10万人に1人か2人かの病気らしいのですが、たまたまこちらの病院にお世話になる事が出来てラッキーでした。周りはすごく心配してくれますが、私は安心して“まな板の鯉”でいられます。あと何年お世話になるかわかりませんがよろしく願います。食事も大変美味しかったです。ありがとうございました。</p>
3/17	<p>●月●日～●月●日、●●さん、明日退院ですね。皆さんの相談相手ありがとう。また来るのでよろしく願います。</p>

日付	ご意見
3/17	<p>去年●月末から転院し、●月末に手術、●月末から●●治療開始と悪性で進行性で●代と若いので、手術が成功したので根治を目指すよう●ヶ月に●回の計●回の●●法をして頂きました。今日で全ての●回を終えます。</p> <p>明日の退院を迎えられるのは主治医の先生、担当医の先生、看護師の皆様方、かかりつけ医の先生、皆のおかげだと思います。ありがとうございました。初めてのガン宣告や先生とのやりとり、診察、決断をしていくのは自分です。知ったかぶらずに疑問や質問を短い時間を有効に使って自分の言葉で先生に話してみてください。納得できるか。自分もこれが良いと思えるか。先生を信じてみようと対話を重ねるうちに芽生えます。手術したら終わると思っていたけど、●●で術後きちんと目覚めた時、“ああ、終わりじゃない。ここから始まるんだな”と思いました。それには信頼できる先生やスタッフさん、友人や家族だなど。どうか皆さん、先生と話せる時間を大事に使って友達や家族、信じたい人、信じてる人、信頼はすごい気力になります。諦めなくて良かった！これは止めとこう！免疫力下がらないよう願っておこう!!ほんわり暮らせますよう。</p>
3/17	<p>同室の方が感染症を発症されました。私は幸い検査も陰性で、予定通り手術をしていただくことができましたが、感染のリスクがあることで色々ご配慮いただきました。術後に少し落ち着くと別の考え方も出てくるようになりましたが、初めはややパニック状態になり、そもそも不安で仕方なかったので手術していただけたことに本当に感謝しています。お世話をおかけしましたがありがとうございました。</p> <p>今回入院して、たくさんの職種、たくさんの人のお力をいただくことを強く感じました。ほんの短時間関わってくださった方にももちろんご挨拶し、直接お礼を言うことは難しいのでここにお礼申しあげたいと思います。皆様ありがとうございました。</p>

日付	ご意見
3/17	<p>このたびは入院中、大変お世話になりました。医師の先生方、看護師の皆様をはじめ、全ての職員の方々の温かいサポートのおかげで安心して治療を受けることができ、本日気持ち良く退院を迎えることができました。心より感謝申し上げます。</p> <p>病室から見える大阪城に励まされ、日々「頑張ろう」と前向きな気持ちをもっていました。また、病院食もとてもおいしく食事の時間が楽しみでした。栄養バランスが考えられた料理のおかげでしっかりと力をつけることができましたと感じています。温かい対応、本当にありがとうございました。これからもお体に気をつけて、ますますのご活躍をお祈りしております。</p>
3/17	<p>今年で●才になりますが、入院、手術の経験は初めてで多少不安でしたが、先生はじめスタッフの皆様の心遣い嬉しく思いました。看護師さんには無理難題含め、大変お世話になりありがとうございました。</p> <p>●●病棟様（入院●月●日退院●月●日）</p>