令和8年度9月　ご意見箱にお寄せいただいたご意見（および回答）・謝辞

回収日	ご意見	回答	
9月1日	●●の診察をうけました。診察室にいらっしゃる看護師の方が、以前より対応が悪いな、とは思っておりましたが、今日は特に悪く、気持ちのモヤモヤが消えません。社会的な対応マナーをもっと勉強なさる様ご指導をお願いいたします。	このたびは、看護師のマナーについてご指摘いただき、ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。 頂きました貴重なご意見につきまして、部署内にて共有させていただき、対応に注意してまいります。お気付きの点がございましたら、お知らせいただけますと幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。	内科・外科系外来
9月1日	入院の一番の楽しみは食事です。あまり期待はしておりませんでしたが、がっかりしました。ここは●●の病棟です。なのに配慮が足りないと思います。 ①味が濃すぎる。もっとうす味にしてほしい。だしをきかせて。 ②献立がマンネリ。工夫が感じられない。 ③口内炎をおこすと汁物などしみてくるし、噛めなくなります。とろみをつけるか、ペースト状にしてほしい。 でも、おいしい食事もありました。ホキのフライ、インゲンとにんじんのきんぴら、むし魚のレモン添え、キャベツとささみ肉の和え物（美味！）、かぼちゃのいとこ煮、水なすの漬け物、お芋のすまし汁。反対に食べたくない物は、ブタ肉、食べたい物は、とり（ムネ、ささみ）、魚（できれば白身魚）。肉入りの野菜炒めはあまり食べられません。 一度、入院患者にアンケートをとって、おいしかったもの、食べたかったものを聞いてみてはどうでしょう、再入院する時に少しでも改善されることを願っています。	このたびは貴重なご意見と、お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。 いくつかご要望を頂いております件に関しましては、口腔粘膜炎などで痛みがある場合や味付けのご希望など、症状に応じましていくつかのお食事の種類のご用意がございます。食事内容が合わないなど、もし気になることがございましたら、ご遠慮無く病棟スタッフへお声掛けください。 献立の内容につきましては、少々お時間を頂戴するかと存じますが、現在、改定作業を行っております。 今後も、より良い給食に向けまして取り組みを継続いたしてまいります。	栄養管理室
9月1日	短期間で●●は大変でした。 先生方も大変にお疲れ様でした。ありがとうございます。 当方からの質問には、きっちりと答えを出してくれます。先生からの患者に対しての今後の指示も欲しいと思います。当方からの質問以外にも、当方みたいな患者に対しての指導、及び予防方法を教えてください。●●の講演を聞きました。		

9月1日	退院させて頂ける事になりました。お世話になり、ありがとうございました。 ●●に入院致しましたが、翌日の●●が怖くて、恐怖と緊張をもっての入院となりましたが、ナースの方々、●●先生、食事を運んで下さる方、全てのスタッフの方々が、大変明るく患者に敬意をもってフレンドリーに接して下さいました。それは形式的なものではなく、こちらの事を思って下さっての事だとよく解りました。お陰様で、恐怖も緊張も知らない内に無くなり、翌日の●●をむかえる事ができ、大変助かりました。スタッフの皆様のクオリティの高さを感じました。 ※退院する時の荷物、自宅へ宅急便で送れたら便利かなと思いました。宅急便のコーナーってありましたっけ？	貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。ご案内に不十分な点があり、大変に申し訳ございませんでした。 センター内1階のコンビニエンスストアにて、「ゆうパック」によるお荷物の発送を承っております。ご利用の際におかれましては、以下の手順にてお手続きのほどよろしくお願いいたします。 ①コンビニのレジにて専用の伝票をお受け取りいただき、必要事項をご記入ください。 ②梱包済みのお荷物と記入済みの伝票を、レジまでお持ちください。 ※ご自身でのお手続きやご移動が難しい場合は、お気軽に看護師へお声掛けください。 【ご利用にあたっての注意事項】 ・梱包用の箱や袋などは、コンビニではご用意できませんのであらかじめご了承ください。 ・お取り扱いサイズ：3辺の合計（縦＋横＋高さ）が170cm以下 ・お取り扱い重量：30kg以下 患者さんに安心・快適に治療をお受けいただける環境づくりに、今後も努めてまいります。	病棟
9月1日	大阪国際がんセンターの皆様のおかげで無事に退院の日をむかえることができました。これまで大きな病気や入院の経験もなく、不安と楽観を往復する日々でした。ですが初診からずっと皆様の固いチーム力、疾患ではなく”人として”みて下さるところに心強さを感じ、こちらへお願いするに至りました。各科での皆様の親身な対応や、●●の時の対応、入院中の●●の皆様の対応、どれも忘れません。多分人生で乳児の時以来の助けてもらいぶりだったと思います(笑)。不安症でメンタルが落ちやすい私は、細かい事をアレコレとナースの皆さんや先生に言ってしまいました。メンタルを落とさないために必死だったのですが、「そんなこと」という表情もせず、逐一ご対応してくださったこと、本当に心から感謝しています。 院内は良い意味で「病院」しすぎていなく、明るい木目で、でもそれ以上に働かれているスタッフの皆様の明るさや親切さが良い雰囲気を作ってくださっていると思います。私の今年1番良い仕事は、こちらの病院を選ばせてもらったことです。もしまたこの病棟へ来る時は、残念ながら転移や再発があった時ですが、ここなら安心してお願いできます。本当に本当に皆様、ありがとうございました。引き続き外来でよろしくお願いします。		

9月1日	●●でお世話になった●●です。 ●●を受けました！●●先生、看護師さんには、とても親切にして頂きました。特に●●先生には、事細かい質問にも丁寧に答えて頂き、初めての経験もいろいろと勉強させて頂き、有難うございました！		
9月9日	●●と一緒に面会に行き、詰所の前の廊下にいた看護師に「こんにちは」と言って頭を下げ通った時、その看護師は挨拶もせず、●●を指差して「年齢は？」って聞いてきて、私たちが「え？」って立ち止まったら、こちらが何も言っていないのに「ああ～」と言って黙って去って行ったんですけど、こちらが想像するには、面会の子供の年齢制限がなくなったことを思い出したのか？こちらの挨拶も無視して、立ち止まらせときながら、すみませんもなく去って行くことも理解に苦しむことだったのですが、気にしないようにして面会していた所、他の看護師さんはカーテンを開ける時「すみません」とか「●●さん」とか壁をトントンとして入って来はるけど、●●は何も言わずがーっとカーテンを開け、面会中すみませんもなく、一度目は「昼の薬のゴミ」と言って、取って黙って出て行く、又、２度目も来て、黙って体温計を渡して「そろそろ１時間？」って突然言ってきて「えっ！まだ40分経ってないですけど」って言うと「計ってるわけじゃないので、そろそろかなと思って聞いたんです」って言われ「過ぎてもないのに言わないでください。すごく気分が悪いです」って言っても無視して去って行かれて、●●をしているので、患者側の家族として病院に対して迷惑にならないようにと人一倍気を遣っているつもりなので、●●の行為は、何が言いたいのか、何がしたいのかが全くわからないと私も思います。 患者側は、入院しているだけでもメンタルもやられている中で、面会だけは楽しみにしています。その面会を目の敵に思っているかのような発言やら、病院の敷地内とはいえカーテン内は患者さんの部屋だからデリカシーのない開け方は絶対にしてはいけないことだと、うちだけではなく他の患者さんのところにも同じようにしているのを見ていろんな不安を抱きます。ほとんどの看護師さんはきちんと対応してくれてはるにもかかわらず、●●という人の発言、行為によって私たち家族も時間が経てど嫌な気持ちがなくなりません。	このたびは、看護師の対応や言葉掛けにより、大変にご不快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。 治療を受けられる中で安楽に過ごせず、ご家族を含めお辛いお思いをされましたことをお察しいたします。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きまして、再度考えてまいりたいと存じます。頂いたご意見を真摯に受け止め、部署内にて共有いたします。患者さんは治療や入院生活などへのさまざまな思いや、お体のお辛さを抱えていらっしゃいます。そして、そのような患者さんを支えてくださっているご家族がおられます。患者さんとそのご家族に寄り添った対応、言葉掛けができる看護師を育て、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。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。	病棟
9月9日	一定数マスクをしない患者がいます。見つけたら声をかけているのですが、病院側でももっと声かけをしてください。風邪でも重症化する人はたくさんいます。 この人には声かけたけど「忘れた」と言い、ならコンビニで買ってきてというと「後で」と言い、一向にマスクを着用する意志が見られませんでした。もっと厳しく指導をして下さい。	院内でのマスク着用についてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 社会全体では令和5年3月より、マスクの着用は個人の判断が基本となりましたが、当院において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ることから、引き続き院内でのマスク着用をお願いいたしております。 今後も、院内掲示板や職員からのお声掛けなどを通じて、ご来院の皆様に、感染防止対策にご理解とご協力を頂けるよう取り組んでまいります。	感染症センター

9月9日	お世話になっております。 ●●の診察でしたが、●●時になっても番号が表示されない為、受付に申し出ました。その際、●●時からも診察予約があり、いつも遅れない様に言われていることも伝えました。ですが、私の番号は途中で入れて頂けることはなく、番号表示の最後でした。途中で一度看護師さんに伝えましたが、「間に合わせます」と一言言われただけで、最後まで順番を繰り上げていただけませんでした。 最終的にぎりぎり時間には間に合いましたが、診察室に入っても医師からも看護師さんからも、私の順番を飛ばしてしまったことにより、●●近くも待たせた事に対する謝罪の言葉はありませんでした。人のすることですからミスはあるかと思いますが、もう少しきちんと対応をしていただきたかったです。因みに看護師さんは受付のミスと言いましたが、受付と診察室のやり取りを聞いていると、ミスは診察室側で起こったものと思われます。また受付の方はきちんと謝罪して下さいました。	このたびは、外来受診の際にご案内に不備があり、長時間お待たせいたしました上、その場で十分なご説明とお詫びを申し上げることができませんでしたこと、深くお詫び申し上げます。 当日の状況を確認いたしましたところ、赴任後間もない医師による外来診療であったため通常より診療に時間を要していたことに加え、スタッフ間の情報共有が十分でなかったことから、診察のご案内に誤りが生じていたことが判明いたしました。 今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、スタッフ間の情報共有の徹底と、患者さんへの丁寧なご説明の徹底に努め、再発防止に取り組んでまいります。このたびは貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。	医事グループ
9月9日	対応が冷たく、人としてのあたたかさがないと感じました。質問に対する答えが事務的でこわく何も聞けません。先生にはすごく嫌われている患者のように思えてなりません。 本当に治したい気持ちがあるから通院しているのに、治す気がないならここでは●●が受けられないと言われてショックでした。でも薬の担当の先生には、私の心の思いを言いました（●●に対しての恐怖心や、どうなるんだろうという不安感があり毎日がつらかったです）。それはわかって頂けたようです。 病気を治したいから、通院・入院しているのであって、患者に対して、あまりにもきつく酷い言葉だと思います。すごくショックでした。信頼している病院だからこそ、あまりにもショックで心理的に弱っています。助けてほしいです。どうしたらいいかわかりません。	このたびは、職員の対応により、ご不快な思いやご不安を感じさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。 病院を受診される患者さんは、病気や治療に対するさまざまなご不安を抱えておられます。そのような中で、職員の言葉や態度が冷たく、質問や相談がしづらいと思わせてしまいましたことを重く受け止めております。私たちは、患者さんからのご質問に丁寧に耳を傾け「何を尋ねてもきちんと受け止めてもらえる」と安心していただける対応をすることが大切だと考えております。職員にとっては日常的な場面であっても、患者さんにとってはご不安を抱えながら受診される大切な一日であることを忘れず、患者さんのお気持ちに寄り添った対応に努めてまいります。 また、治療や療養生活をはじめ、さまざまなご不安やお困りごとについては、相談支援センター内の患者相談室でもご相談をお受けしております。「どこに相談したら良いか分からない」といった場合にもご利用いただけますので、どうぞご遠慮無くご活用ください。 今回頂きましたご意見を関係部署にて共有し、患者さんのお気持ちに寄り添った言葉掛けや、分かりやすく丁寧な説明を心掛けるように、改めて職員への周知・指導に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。	病院

9月9日	●●の説明がとても面倒そうで威圧的な感じもあり、明確な回答もいただけず、よくわからないまま終わってしまいました。●●前にとても不安です。 看護師さん、先生方がとても親しみやすく病気でも楽しく通院していたので、とても驚きました。	このたびは、受付での対応ならびに説明不足によりご不快・ご不安な思いをさせてしまい、大変に申し訳ございませんでした。 大切な時期に、配慮に欠ける威圧的な対応となってしまいましたことを深くお詫び申し上げます。該当部署へは本件を共有し、接遇マナーの徹底と丁寧な説明を行うよう、厳重に指導いたしました。今後は全職員で患者さんに寄り添った対応を徹底し、再発防止に努めてまいります。 貴重なご指摘を頂きまして、誠にありがとうございました。	医事グループ
9月9日	入退院時の付添いについて、いつも家族が入退院時に送迎してくれます。同居の家族が付添いしてくれる場合は、病室まで同行するのをそろそろ許可して頂きたいです。病棟まで荷物を運ぶのが大変です。時間をかけて送迎してくれる家族にも申し訳ないです。どうぞご検討下さい。 セルフケアについて、脱毛者には、ウィッグ、帽子は必要ですが、眉毛の脱毛もかなり大変です。左右で描きにくくなります。私はアクアドールの眉毛シールを購入しています。セルフケアで試しながら購入できたら患者さんにも喜ばれると思います。	入退院時の付き添いについて、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 入退院時には、お荷物の運搬や移動などのため、ご家族の付き添いが必要となる場合があることは私どもも十分に認識しております。当センターでは、患者さんの病状や入退院時の状況、ご家族のご都合などを踏まえ、必要に応じて付き添いの方への病室への入室について柔軟に対応いたしております。付き添いを希望される場合や、お荷物の運搬などでお困りの場合は、事前に病棟スタッフにお伝えいただくか、当日にインターホンでその旨をお話しいただけましたら、患者さんやご家族の状況に合わせて対応させていただきます。今後も、患者さんが安心して入退院を迎えらえるよう、ご家族にも配慮した対応に努めてまいります。 セルフケアフェアについて、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 眉毛の脱毛に伴うお悩みや、シールタイプの眉毛について、実際のご経験を基に教えていただき大変に参考になりました。アピアランスケアセンターでは、患者さんがセルフケア用品を実際に試しながら、ご自身に合ったものを使用できるよう選び方が分かるような支援も大切だと考えております。今回頂いたご意見を参考に、今後どのような対応ができるかを検討してまいります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。 （参考）国立がん研究センター中央病院 ホームページ https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/division/appearance/nohowto/bessatsu_no_how_to_mayu.pdf	病院

9月9日	"守って欲しい予約時間"。いつもいつも●●分遅れ。しんどいから病院に来ている患者です。その点をもう少し考えて欲しい。 治療も大事ですが、待つ時間で疲れ、顔色を変える!! これって本当の治療に結びつくのか？お世話になっているから、とても大切な病院です。予約をするのなら予約の意味を考えて下さい。	このたびは、予約時間よりも長く診察までお待たせすることになり、誠に申し訳ございませんでした。今回頂きましたご意見につきましては、待ち時間の短縮に向けて、まずは各スタッフに周知いたしました。人員や場所などの制限もございますが、予約枠の再検討や待ち時間の有効活用、外来ブースの見直しなど多方面から検討を行い、患者さんの診察までの待ち時間が短くなるように努めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。	病院
9月9日	●●の椅子が1つしかないので、食事・洗面・歯みがき等の時に、移動させています。体力がない時や、そうでない時でもつまづきやすく、●●の様に、洗面台の前にも椅子があればと思います。	このたびはご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。 一般個室に2つの椅子を常設することつきましては、スペースなどの問題から、状況に応じて貸し出しなどの対応をさせていただいております。ご要望などがございましたら、いつでもご遠慮無く看護師長もしくは病棟スタッフへお申し出くださいませ。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。	病棟
9月9日	朝、昼、夕方の食事の時に、お茶がない。最低でもお茶の一杯は入れてほしい。	ご意見を頂きありがとうございます。 配茶に関しましては、2026年4月1日より業務委託契約の変更に伴いまして、廃止とさせていただきました。お食事の際にお茶がご入用の場合におかれましては、病棟の自動販売機や1階のローソン、各病棟にございます湯沸かし器などにてご準備いただけますと幸いです。 お手数をお掛けいたしますが、何卒ご了承くださいますようお願い申し上げます。	栄養管理室

9月9日	みなさんのご意見を代表で書きます。以前にも意見しました。トイレットペーパーのことです。この病院のペーパーはちぎり目の点線がないので、とてもとても使いにくいです。リウマチの方や副作用で指先にしびれがある方からも使いづらくてつらい、すぐにペーパーを取りたいけど点線のないペーパーだからなかなか取れず結局下着を汚してしまった、とのことも聞きました。他の病院や知り合いの居るがんセンターにも聞きましたが、この病院のような点線のないトイレットペーパーはありませんでした。どうかお考え下さい。心からお願い致します。この意見は何回かこの用紙に書いています。大量に購入しているペーパーのこともあるかと思いますが、患者ファーストでお願いします。	このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。 大阪府では「国等による環境物品等の調達の推進に関する法律」（通称「グリーン購入法」）第10条の規定に基づき、環境物品等及び認定リサイクル製品その他の再生品の調達の推進を図るため「大阪府グリーン調達方針」を定めており、当センターにおいても同方針に従い必要な物品を調達しております。 現時点におきまして、同方針に沿ったトイレットペーパー（シングル）・芯なし・ソフト・長尺化でエコマーク認定基準を満たす、または大阪府認定リサイクル製品として認められている製品で、ミシン目の加工がされているものが販売されておりませんため、ご要望に沿えず大変に恐縮ではございますが、今後、頂きましたご意見につきまして改善につながるような良い製品がございましたら、入れ替えなどの検討を進めさせていただきます。	施設保全グループ
9月9日	主治医の先生や看護師の方々はとても親切で、いろいろとお気遣いいただきありがとうございました。 主治医の先生は毎朝病室まで足を運んでくださり、看護師の方々はご飯を食べられたか、夜は眠れたかといつも声をかけてくださりました。本当にありがとうございました。		

9月9日	ローソンから病棟へ戻る際、1Fエレベーター前の見通しの悪い通路で歩きスマホをしている方（おそらくスタッフ）と、ぶつかりそうになったことが何度もあります。私は●●で、急な進路変更はできません。歩行が難しい方もおられます。転倒すると大ごとになる患者さんも多いと思います。 退勤時であったとしてもあと1分、病院を出るまでは医療従事者でいていただけないでしょうか？病院内では歩きスマホを控えるよう、全スタッフにご指導いただければ幸いです。	このたびは、職員の歩きながらのスマートフォン操作により、危険な思いをされたとのこと、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。 センター内には、点滴やドレーンに繋がれた患者さんや、歩行にご不安のある患者さんなど、急に立ち止まったり進路を変更したりすることが難しい方が多くいらっしゃいます。そのため、職員一人一人が周囲の状況に十分に注意し、患者さんの安全を最優先に行動することが重要であると認識しております。業務上、スマートフォンなどの端末を使用する必要がある場合もございますが、歩きながらの操作はせず、安全な場所で立ち止まって使用することを改めて職員へ周知してまいります。 今回頂きましたご意見を職員で共有し、患者さんに安心していただける環境づくりと、職員の安全意識の向上に努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。	病院
9月9日	●●を無事に終えることができました。初めは副作用との付き合い方がわからず、●●もして、先生や病棟の看護師さんには大変ご迷惑をおかけしました。回数を重ねるごとに薬を用いながら上手く付き合えるようになり、無事に●●を終えられてホッとしております。 副作用がしんどく、わがままになってしまった時もありましたが、どんな時でも寄り添って対応してくださった●●先生には大変感謝しております。入院時、毎回朝と晩に笑顔で病室に来てくださり、密にコミュニケーションを取っていただいたお陰で、不安な点を持ち越さずに治療を続けることができました。日曜日も本当はお休みだったと思いますが、●●毎に来てくださり感謝してもしきれません。本当にありがとうございました。 また、外来の看護師さんの●●さんにもたくさんのアドバイスや励ましを頂き、その都度元気を頂いておりました。誠にありがとうございました。 また、病棟の看護師さんにもたくさんのご配慮や温かいお言葉をかけていただき、ありがとうございました。特に●●を手伝ってもらい助かりました。2回目で慣れていない中だったので有り難かったです。また、●●さんには病院食の相談をすると、フルーツをつけられますよ！や、魚は禁止にしておきます！などご提案いただきとても助かりました。ありがとうございました。 他にもお名前を拝見出来なかったのですが、優しい看護師さんが多数いて助かりました。ありがとうございました。また戻ってこないように気をつけて生活いたします。		

9月17日	●●を認めたため、がんセンターに電話をかけて、医師にその旨を伝え、現状は発熱もないが●●を受けているため、蜂窩織炎のリスクを心配して尋ねると、ただ二次救急へ行けと言うだけで、どこに行けば良いかの明確な提示がなく、非常に不親切で無責任だと感じた。 ●●は医療倫理の根幹として「インフォームドコンセント」を先駆的に提唱した。それは、患者のリスクに寄り添い、誠実な対話をもって医療を提供することへの誓いです。しかしながら、●●後の深刻な感染症リスクを懸念して連絡した私に対して、貴院の医師が下した「明確な指示なき拒絶」は、まさにそのインフォームドコンセントの本質より最も遠く、医療の基本精神を揺るがす重大な欠陥と言わざるを得ません。 院内に「寄付を募る掲示」をするのであれば、まずは一番不安な夜間こそ患者の命と安全に寄り添う「それに至る行動」を現場の医師に示すべきである。現場の怠慢によって質の差が生まれてはならず、「医療は万人が平等に享受されるべきである」。具体的な改善を求めます。 同じ大阪府立病院機構である大阪急性期・総合医療センターとの連携や案内が、現場の医師から一切なかったし、仕組みがあり電子カルテ等が共有されているシステムがあるのであれば、なぜそれを活用し医療に役立てないのかが一番の問題であります。 ぜひ早急に改善して、よりよき医療を受けられる病院となるように努力して頂きたく、問題提起をさせて頂きました。	このたびは、夜間の電話対応についてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。急な症状や感染症をご心配され、受診先のご案内にご不安が残ったとのお申し出を受け止めております。 夜間・休日は症状と診療体制を踏まえて対応を判断させていただいており、全ての病気や症状につきまして専門的な診察・検査を行うことが難しいため、目の周囲の症状など当センターの当直体制で十分な評価が難しい場合には、必要な診療を受けられる医療機関へのご受診をご案内することがございます。 今回のご説明や受診先のご案内につきましては、当時の記録や担当者への確認を行い、改善が必要な点について検討させていただきます。今後につきましては、当センターでの対応が難しい理由と、受診先を確認する具体的な方法を分かりやすくお伝えできるよう、関係部署にて検討してまいります。 なお、同じ大阪府立病院機構に属する医療機関でございましても、診療情報の連携と救急診療の受け入れは別のものとなっており、診療科や当日の受け入れ状況の確認が必要になります。大阪府では、救急安心センターおおさか「＃7119」または「06-6582-7119」が24時間365日、症状に応じた救急医療相談と医療機関の案内に対応しております。また、生命に関わる緊急時におかれましては「119」をご利用くださいませ。 今後も、当センターの役割と診療体制を適切にお伝えし、患者さんに必要な医療を受けていただけるよう努めてまいります。	病院
9月17日	検査や診察の予約票などを送付される時に、病院の名前（がんセンター）が記載されるのは、明確な個人情報漏洩だと思います。誤って近所のポストに入ったなら……。又、配達の方にも公にわかりますよね。配慮してほしいです。 又、医師との一対一の説明の時に、説明が終わった後、急がれていてパソコンをクローズされずに出て行かれるのを見ると配慮不足と思います。	ご意見ありがとうございます。 郵便物につきましては、配達の際のトラブルを回避するためにも差出人を正しく記載することが推奨されていることから、当センターの名称を記載いたしました封筒を利用しておりますので、恐れ入りますがご理解を賜りますよう何卒よろしくお願いいたします。 なお、頂きました診察時のご意見につきましては、センター内での周知を図り、適切な運用に努めてまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。	病院
9月17日	点滴中、トイレの後、手洗いしにくいのでアルコール消毒液をおいてほしいです。	このたびは貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。 抗がん剤治療の際には、点滴の穿刺部位によっては手洗いが難しい場合もあり、ご不便をお掛けしております。抗がん剤治療中は、感染予防と抗がん剤への曝露を防ぐため、トイレの後はできるだけ石鹸と流水で手を洗っていただくことを基本としております。アルコール消毒は手洗いの代わりになる場合もございますが、排泄後は手に汚れなどが付着している可能性があるため、手洗いができる環境での手洗いをお願いいたしております。 手洗いが難しい場合におかれましては、手洗いの方法や、状況に応じてアルコール消毒を行うなど、一緒に考えさせていただきますので、ご遠慮無くお声掛けください。	外来化学療法科

9月17日	お世話になりました。 ●●先生、●●先生ともに、質問にも丁寧に対応して頂きありがとうございました。●●先生、淡々と対応ありがとうございました。●●先生の穏やかさに救われました。 ●●の先生方が団体で病室にこられるのは圧があります。●●先生、もう少し声がけを穏やかにして頂けるとビクッとならないです（最少の言葉のみです）。それ以外の●●の先生は、でん！と居てはるのが、勉強にもなるのでしょうが、嫌でした。あいさつが無いのも嫌でした。 お忙しい中診てもらっているのですが、入院していると（通院も同じ）、看護師さんに偉そうにしてはるところを見ると、何も言えなくなります。小さな声かけで救われる気持ちがあります。ありがとうございました。	診療に際しまして、ご不快な感情を抱かせてしまいましたことをお詫びいたします。誠に申し訳ございませんでした。 患者さんのお気持ちに寄り添った対応や、挨拶励行につきましては、日頃より指導いたしておりますが、至らない点がございましたことをご指摘いただき恐れ入ります。患者さんに学ばせていただいているという気持ちを忘れず、今後も一同、精進してまいります。 当科は現在、医療レベル向上のためにもチーム全体で手術を含む診療を行っており、女性患者さんの診療時には必ず女性スタッフが同席させていただいております。多人数での診察につきましても、心理的に許容が難しい場合におかれましては、ご遠慮無く女性スタッフなどを通してお伝えいただけましたら、可能な範囲で患者さんへの配慮に努めさせていただきます。	医師
9月17日	看護師さんの気づかいと動きの速さにとても感謝しています。助手として働いている方々も丁寧で、優しい言葉がけにとても助けられました。 入院初日からとてもエアコンが効いていました。ベットテーブルにおいた室温計では23℃でした。●●側のベットは、エアコン送風が直にあたる場所で、冷たい風が身体にあたってとても寒いです。寒くて眠れません。当初、看護師さんに何回も（担当がかわるたびに）言っても、「あ、そうですか」と。1人の方が「ここに入られる人は寒いとよく言っています」と言われていて、言ってもムダなのだと、布団をもう1枚かけて2枚で過ごしました。 冷たい風は頭も冷やすし、入院中はどうにも逃げられません。働いている方は暑いかもしれませんが、ベットで横になっている、そこでじっとしている事も考えて、ふきだし口にカバーをつける等考えてほしいです。 かかとつきの履き物を持ってくるようにとの事でしたが、ペラペラのスリッパを入院している数名が履いており、自分には関係のない事ですが、なんだかそれで良いのか？と不信になりました。	ご入院中のスタッフの対応につきまして、温かなお言葉を頂きありがとうございます。 一方で、病室の空調につきましては、寒さを感じておられたにもかかわらず、十分な対応ができず申し訳ございませんでした。療養環境につきまして、快適にお過ごしいただけるよう室温や風向きにも配慮し、必要時には調整を行ってまいります。 頂いたご意見をスタッフ間でも共有させていただき、安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。	病棟

9月17日	もっとショートコースにできるはず。エコーは固めてできるはず。同じ部屋もしくは技士さんが機器の空いている部屋を移動して、●●の人も同じように移動。 タオルの柔軟剤のニオイが相変わらず気になる。キツイ。 歯ブラシを、すぐ歯がダメになるのだから改善してほしい。 ●●でよかった。●●医師はどことなく「ガンでもないのにここへ来る？」という感じをうける。	このたびは、成人病ドックをご利用いただき誠にありがとうございます。 成人病ドックの検査スケジュールや診察につきまして、がん専門病院として通常のがん診療と並行して検査等を行っておりますため、円滑にご案内することができず受検者様にご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。成人病ドックの運営に関しまして、現在検討をいたしておりますので、引き続きご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。 タオルにつきましては、衛生管理を最優先としており殺菌剤や洗剤由来のにおいが感じられる場合がございます。恐れ入りますが、衛生を確保するための処理に起因する特性であることをご理解いただけますと幸いです。アメニティにつきましては、今後の検討課題とさせていただきます。 頂きました貴重なご意見を共有し、今後もサービスの向上に努めさせていただきます。	人間ドック
9月17日	今回は●●でお世話になりました。 いつもどおり、やさしい気持ちで接していただいてありがとうございました。覚えていただいていると安心した心持ちになります。かかわって頂いている全てのがんセンターの方に感謝です。		
9月17日	病室でゆっくりと過ごしていたのですが、隣のベッドの見舞いで2時間以上、同じ人がいてずっと大きな声で喋っていてうるさかった。同じ病室の人に配慮した言動をとってほしい。病気を治しに来ているのに、なぜストレスを与えられないといけないのか。とても迷惑だった。	このたびは、同室者の面会者が長時間滞在されたことにより、ご負担やご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。 当センターでは、患者さんに安心して療養いただける環境を守るため、面会時間や人数についてのご協力をお願いしておりますが、今回のように十分に配慮が行き届かず、ご迷惑をお掛けする結果となり申し訳ございませんでした。今後は、面会時間の遵守や、周囲への配慮についてのご案内により、病室内の環境が保たれるよう病棟スタッフ一同努めてまいります。 面会時間が長時間となっている様子を見受けられた際におかれましては、お手数ですが病棟スタッフへお声掛けいただけましたら、病棟スタッフにてご対応させていただきます。	病棟

9月17日	ある程度の夜間騒音は我慢をする必要があるのは理解している。それがイヤなら自身が●●に入るべきであるが、●●の患者である事を承知の上で、●●に入れる事はあまりにも配慮に欠けるのではないだろうか。 医療人であれば、●●の患者のイビキがどの様にすごいものであるかは理解していると思う。イビキに限らずその他の夜間騒音に対して、難しいかもしれないが一定の規定を設ける事は出来ないのであろうか。一考をお願いする。	このたびは、夜間における他の患者さんのいびきにつきまして、大変にご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。 4人部屋での生活音やいびきなどを完全に排除することは難しい面もございますが、夜間のルールの周知や、看護師の巡回時の配慮など、患者さんに快適に過ごしていただくための改善策を設けております。SAS（睡眠時無呼吸症候群）が疑われる場合につきましては、医師へ相談し、その患者さんの治療について検討させていただくことが可能です。夜間にお休みになりにくい場合におかれましては、お手数ですが、看護師にお声掛けいただけますと幸いです。可能な限り療養環境の調整に努めさせていただきます。 このたびは貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。	病棟
9月17日	面会のカードの受付について、もっとスムーズな対応へ改善してほしいです。●●時の列は、時間がもったいないです。	ご意見を頂きまして、誠にありがとうございます。 面会受付におきまして、受付開始となる14時頃はご利用が集中し、混雑によりご不便をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。 現在、限られたスペースや人員体制の都合上、受付窓口の増設といった即座の体制拡張が困難な状況でございます。ご不便をお掛けし大変に恐縮ではございますが、14時直後のピークの時間帯を少し避けてご来院いただくなど、混雑緩和へのご協力をご検討いただけますと幸いです。 頂きましたご意見を真摯に受け止め、今後も少しでもスムーズなご案内ができるよう、運用の工夫と改善に努めてまいります。	医事グループ

9月17日	いつも大変お世話になっております。貴センターの高度な医療および先進的な体制に深く感謝申し上げます。 過日、親族のカルテ開示を申請した際の手続きについて、1点どうしても改善していただきたく要望させていただきます。 申請時、親族関係を証明するために用意した多数の「除籍謄本」や「原戸籍」等の原本を提出いたしました。担当の内部事務職員に「コピーではダメか」「確認後に返してもらえないか」とお願いしましたが、「規則だから」の一点張りで、受け入れてもらえませんでした。 子供のいない親族の相続関係などを証明する戸籍集めは、家系図を遡る必要があり、一般の人間にとっては膨大な時間と精神的負担、そして少なからぬ費用がかかる重労働です。しかもこれらは過去の記録で内容が変わらない書類です。 その後、別の法的手続きを行う必要が生じましたが、貴センターに原本を回収されてしまったために、再度すべての役所に請求し、同じ内容の書類を費用を掛けて集め直さなければならなくなりました。直系ではない親族の戸籍関係書類請求においては、必要書類も多数となり、また遠方であることもあり、非常に苦慮しております。 （続きは次段へ記載させていただきます）	このたびは、カルテ開示のお手続きに関しまして、貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。 ご申請時の必要書類として、除籍謄本などの原本のご提出をお願いしておりましたことで、ご負担とご不便をお掛けいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。頂きましたご意見を真摯に受け止め、センター内にて協議いたしました結果、ご希望されます場合につきましては、コピーでのご提出にてお受けする運用へと改めさせていただきました。 今後も、患者さんやご家族の皆さまに安心して、また円滑にご利用いただけるよう、手続きやサービスの改善に努めてまいります。	医事グループ
9月17日	現在、裁判所や法務局といった厳格な公的機関であっても、窓口で原本を確認した後は、コピーを添えることで原本をその場で返してくれる「原本還付」の制度が定着しています。 貴センターにおかれましても、患者家族の負担軽減の観点から、「原本は窓口での確認のみ（確認後は返却）」とするか、「正確なコピーの提出で可」とするよう、運用のルールを見直していただけないでしょうか。大病院としてお忙しいとは存じますが、遺族に寄り添った柔軟な対応への変更を、切に期待しております。 なお、本要望に対する貴センターとしての正式なご見解・ご回答につきましては、上記記載の私の住所宛てに書面にてご送付いただきますようお願い申し上げます。また、他の利用者の利便性および透明性向上のため、広く貴センターウェブサイト上の「主なご意見に対する回答」にて公開されることを希望いたします。以上。	（上段へ記載させていただきます）	医事グループ

9月24日	主治医の●●先生、担当医の●●先生には、●●にいたるまで常に真剣かつ真摯に向き合っていただきました。不安や疑問にも丁寧にこたえてくださり、安心して治療をお任せすることができていることを、心より感謝しております。 また、入院生活を支えてくださる看護師の皆様にも、昼夜を問わず、体調や頭痛に細やかに気を配り親身になってサポートしていただいております。●●を受けることへの不安もありましたが、先生方や看護師の皆様の献身的なご対応に、何度も励まされました。 多くの方々に支えていただきながら治療と回復に臨むことができていることを、改めてありがたく感じております。心のこもった医療と看護を提供してくださった皆様に、深く御礼申し上げます。		
9月24日	食事のメニュー選択について、5種類のメニュー選択が用意されていて、さすがガン専門病院と感心していた。 ところがAとB定食については、病棟の慣例に従い、優先されるべき患者側の意見を述べても、これまでに個別に固執した説明をくり返される対応、態度をとられ、相互の信頼関係に疑問を抱いたので、改善を強く要望する。栄養管理士と看護師間の調整をより密にされて、ベストよりベターな手法を早急に導入されることをお願いしたい。 患者によるメニュー選択は、食欲のバロメータであり、相互に共有すべき大事な情報であり、入院期間が長引くほど楽しみの1つとなっていることを理解してほしい。	このたびは、ご意見を頂きありがとうございました。 当病棟での看護師の対応、および、お食事に関する不手際をお詫び申し上げます。希望されたお食事が配膳されず、治療やリハビリを続けられる中で、楽しみとしていただいているお食事に際してご不快な思いをされたこととお察しいたします。 頂きましたご意見を真摯に受け止め、お食事の変更や希望入力につきまして、今後不手際がございませんよう部署内にて共有いたします。 患者さんに快適に入院生活をお過ごしいただけるような対応につきまして、再度検討いたしてまいります。	病棟
9月24日	ベット位置と部屋の電気のスイッチが遠い。	このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。 現在のベッドやスイッチの位置につきまして、転倒防止など患者さんの安全確保の観点より配置されており、患者さんによりましてはお使いになりづらい場合もあるかと存じます。 頂きましたご意見につきましては、病室の改修や照明器具の更新時におきましての参考とさせていただきます。	病棟

9月30日	外来で●●の予約日の2日前に入院しました。予約日には少し元気になり●●が受けられると思っていたけど、外来枠と入院枠が違うので受けられないとのこと!! 院内には入院しているのに、その予約日に受けられないのは融通が利かないですね!! もう少し患者優先で考えて頂きたいものです。結局、退院の翌日に又、来院しました。	このたびは、当該検査につきましてご迷惑をお掛けしてしまい大変に申し訳ございません。 最初の予約日につきましては、急遽ご入院されたこともございまして患者さんのご体調面を考慮し、当該検査の部門への連絡は行わずに担当医の判断により、後日の実施へと変更させていただいたようです。結果的に、シルバーウィークなどの影響もございまして、ご入院中に当該検査を実施できず、ご退院後に外来にて実施していただく事になり、ご負担をお掛けしてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。	婦人科
9月30日	「大阪国際がんセンター」という名称について、人に聞かれて答えると「がん」だとすぐに分かります。名前の変更はいかがでしょうか。	このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当センターの名称に「がん」という言葉が含まれていることで、通院されていることを周囲の方に知られた際に、ご自身の病気についても知られてしまうのではないかとご心配されるお気持ちは、十分に理解できるものと受け止めております。 大阪国際がんセンターという名称は、2017年に新築移転した際に、成人病センターから名称変更を行ったものであり、背景にはがん医療に注力するという決意表明も込められております。また当センターの役割や専門性を示す名称でもあり、すぐに変更することは難しいものですが、患者さんに安心して受診していただけるよう、プライバシーへの配慮については今後も大切にしてまいります。 頂きましたご意見は患者さんのお立場からの大切なご意見として、今後の病院運営の参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。	病院
9月30日	お世話いただいている看護師、クラーク、掃除係の皆さんには、本当に感謝しております。ありがとうございます。 さて、ご提案です。看護師が、担当ですと名前を印刷した紙を提出されます。そのカードの左側にでも、予め勤務時間帯を印字しておき、該当する勤務時間帯を囲むなりチェックを入れるなりされたら患者としても対応がスムーズです。 尚、口頭だけで、名前入りのカードを提出されない人もおられます。ルール通りの徹底をお願いしたいです。	このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 担当看護師が分かりやすいように名札をお渡しする取り組みにつきまして、より分かりやすくするための具体的なご提案を頂き、誠にありがとうございます。頂きましたご意見を参考に、看護師の担当する時間帯（勤務帯）が患者さんにとって分かりやすくなりますよう名札の用紙につきまして検討してまいります。 また、看護師によって名札の提示が徹底されていないとのご指摘につきましても、真摯に受け止め、職員間でルールを再確認し、確実に実施できるよう周知・徹底してまいります。 今後も患者さんに安心して療養していただけるよう、患者さんへの分かりやすい表示と丁寧な対応に努めてまいります。	病棟

9月30日	私は先日、●●を受けました。あの頃は、これからどうなるのかが分からない不安や、治療に対する怖さもあり、精神的にもつらい時期でした。そんな中で、●●様にはいつも優しく声をかけていただき、分からないことや不安なことにも丁寧に対応していただきました。●●様がいてくださったことが、当時の私にとってどれほど心強かったか、今でもよく覚えています。 ●●を受けることができ、その後もこうして過ごすことができているのは、先生方や看護師さんをはじめ、たくさんの方々に支えていただいたおかげです。その中でも、●●様に支えていただいたことは、私にとって決して忘れることのできない大切な思い出です。少し時間が経った今だからこそ、改めて「あの時、本当にありがとうございました」とお伝えしたくなりました。 あの時いただいた温かいお気持ちを忘れず、これからも一日一日を大切に過ごしていきたいと思います。●●様に出会えたこと、そして支えていただいたことに、心から感謝しています。本当にありがとうございました。どうかこれからもお身体を大切に、たくさんの患者さんを支えてあげてください。感謝を込めて。	