

【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し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いたします。</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の場合があります。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できますので、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リ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>