

【令和7年5月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
5月1日	<p>日曜日に退院して翌日曜日14時半頃に支払いに来たらまだ精算の準備ができていないからと支払いを断られました。そして“誰かに支払いできるとでも聞いたのですか？”と言われました。生命保険の保険金請求に入院期間が印字された領収書が必要であることを伝えても断られ、平日退院であれば当日精算できるのに週末退院の場合は精算に数日かかるのはおかしいと指摘しても断られました。本日、支払いのためだけに来たと伝えても断られ、何度も受付の人が医事課に聞いてくれても無理の一点張り、何度もこのやりとりが続いてやっと“30分程待つなら支払える”とのことでした。その間、受付の方もイラついたのか私の診察券を持っている手の爪でパチパチはじき続けており嫌な気持ちでいっぱいです。</p> <p>同室者の方が、前日土曜日に退院する時、次回外来日でも支払いは可能と伝えられたものの2週間以上先になると伝えたら“それは困ります”と言われてました。支払い日の基準って何ですか？人に早く支払うよう伝えるなら自分達も早く準備してください</p>	<p>このたびはお支払いの際、窓口での対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>今回の窓口担当者の対応は、本来あるべき姿ではありません。ご不快な思いをさせてしまった事、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の通り、平日に退院された場合は基本的に当日の精算が可能です。しかし週末に退院された場合、翌営業日に精算業務を開始するため、当日の精算が難しい場合がございます。これは翌営業日の当日に退院される患者さんの精算を優先的にしているためです。</p> <p>週末に退院された患者さんには、次回のご来院までに請求書を作成し、ご自宅へ郵送する事もございます。今回のケースでは、金曜日の段階で会計担当者に患者さんの退院情報が伝達されていなかったため、お支払いの準備が整っておらず、お待たせしてしまいました。</p> <p>今後このような事態が起こらないよう、退院される患者さんの情報を迅速に共有し、請求内容や入院病棟への確認を徹底する事で、スムーズな精算業務を目指してまいります。</p>	医事グループ
5月1日	<p>受付の方の制服がちょっと地味な気がして、前のほうが良かったです。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。</p> <p>今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては今後の要検討課題として受け止めさせていただきます。</p>	医事グループ

5月1日	<p>ポートの手術について</p> <p>私の体にポートを入れた医師は、この病院の医師ではなく、ポートを入れるだけの「ヒット・マン」みたいな医師でした。何も知らされなかった私は、結果良ければ全てよしとなったでしょうが、患者の心と体を知らない医師は、ポートをはめ込むことに必死であったと思い返しました。麻酔を3倍打たれても効かず、地獄の処置をされました。それがトラウマとなって目にちが経っても増幅されて痛みは消えません。よって5月14日に抜去して頂くことになりました。それでまた、辛い手術が行なわれると思うと涙します。どうか、癌の手術だけに重きを置かず、ポートの手術や皮膚の修復手術等にも患者に説明して慎重にやって頂きたいと思います。ポートの手術も抗癌剤治療も患者は不安で一杯で受けます。心まで苦しくさせないでください。</p>	<p>このたびは、ポート留置処置に伴い長期間にわたり苦痛が続いているとのこと、また精神的にもおつらい状況にある中で、ご不満やご不安を抱かれることとなり、誠に申し訳ございません。心よりお見舞い申し上げます。</p> <p>当センターといたしましては、がん手術だけでなく、全ての医療処置において、患者さんのご希望やお気持ちに寄り添った医療を提供することが重要であると考えております。その点において、十分なご説明やご配慮が行き届かなかった可能性があることを、重く受け止めております。</p> <p>今後につきましては、現在のご体調や精神的なご不安について、改めてしっかりと伺いし、精神的なサポートも含め、必要な対応を誠心誠意行ってまいります。医師をはじめ、看護師や相談員などチームで連携し、患者さんの声に真摯に向き合いながら、少しでも安心して治療に臨んでいただけるよう努めてまいります。</p> <p>このたびはご不快な思いをお掛けしましたことを、重ねてお詫び申し上げますとともに、今後も患者さんの立場に立った医療を心掛けてまいります。</p>	乳腺・内分泌外科
5月1日	<p>☆トイレにつえおきをつけてほしい。</p> <p>☆今日、CTの検査ですが、予約がはずすぎて取れないので郵送ときいていたのですが、中々来ないので電話できいたら、今日の15：30だと教えてもらいましたが結局予約票は来ないし、時間も15：30だと、帰りの電車がこんで座れないし、苦になるし、ストレスです。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございました。</p> <p>頂戴しましたご意見は、今後のトイレ改修時の参考にさせていただきます。よろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ
5月1日	同上	<p>このたびはご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。</p> <p>CTの予約については、予約の取得後に予約票を郵送させて頂いております。</p> <p>今回は予約票の発送を行う3/27のCT予約取得後にシステム障害が起きてしまい、担当者がシステム障害の対応に追われて郵送処理を失念しておりました。</p> <p>今後はこのようなトラブル発生時においても、未発送になることがないように予約取得後の郵送処理ができているかを確実に確認してまいります。</p>	乳腺・内分泌外科

<p>5月1日</p>	<p>母が入院させて頂いております。医師、看護師の皆さまには大変お世話になっております。ただ、一部の看護師さんがタメ口で話しかけてこられる方がおり、母としては明らかに自分より若い方からそのように話されると嫌な気持ちになりますし、威圧感も感じるらしくストレスになっているようです。皆さまとても忙しく、またとても良くして頂いている看護師さんもたくさんいらっしゃると思います。日頃の感謝とともに、もう少しご配慮いただけると嬉しく思います。いつもありがとうございます。</p>	<p>このたびは、看護師の言葉遣いや態度によって、お母様、そしてご家族にご不快なお気持ちにさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんが、入院中に不安や心細さを感じることなく、安心して過ごしていただけるようにすることが、私たち医療者の務めであるべきところ、今回の対応によりご心配やご不快な思いを抱かせてしまったことを、深く反省しております。</p> <p>特に、年上の患者さんに対して敬意を持った丁寧な言葉遣いを心掛けることは基本であり、それができていなかったことは、私たちの配慮不足であったと痛感しております。</p> <p>頂いたご意見は、今後の看護の在り方を見直す大切な機会として受け止め、スタッフ一人一人が、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、改めて指導・研修を行ってまいります。</p> <p>貴重なご指摘を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月1日</p>	<p>共用廊下での私用電話、大きな声で長話 昨日の患者さんと同じ、メイワクです。ナースさんに言ってお願いしても、「共同生活ですから・・・」とこちらがクレマーかの言われ様、まずはそのメイワクな言動の患者さんへ注意するべきとは思われないのでしょうか。共同生活だからこそ日本人らしい、世界でもNo1のモラルの国だと私は思っています。</p> <p>私自身も最低のモラルを持ち入院生活をいたします。</p> <p>●●</p> <p>※因みにNSさんがこの対応でしたので直接注意しました。</p> <p>先程の件に続き、NSより逆に注意を受け、私自身侵害でなりません。問題をすりかえるのではなく、患者さん全てにモラルのある言動を呼びかけるか、注意をお願いしたいです。互いに気持ちの良い入院生活を送る為</p> <p>※前もってNSに願いでたのに先程のご対応いかなものかと思う次第です。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。携帯電話の使用に関しては、入院時のしおりに掲載するとともに病棟でも掲示しております。調査しましたところ、今回総室側廊下突き当りの共有スペースで携帯電話を使用されておりました。</p> <p>今後、長話や声の大きさについては、ご配慮いただくよう説明をいたします。共有スペースでのマナー保持にご協力いただけるよう対応してまいります。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月1日</p>	<p>(記入日の記入欄の表記について) 院内文書が西歴で統一しているのに…違和感を感じます  がん患者が普通の患者として接することができる態勢が確立されているのは良いことだと感じました。  個室使用でした。他施設ではテレビ視聴や冷蔵庫に料金不要の所が多いと思います。  会計上これらが、リース機でこのようになっているのだと思いますが、ユーザー目線では異様に感じました。</p>	<p>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、個室内のテレビ・冷蔵庫は新病院設立時の各種利便サービスの契約上、各々料金を徴収することになっております。頂きましたご意見を踏まえて、今後の契約更改時の参考にさせていただきたく存じます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月1日</p>	<p>今回の長期入院で沢山の看護婦さんにお世話になりました。  毎日、熱が出ていてベッドで横たわってる私が、冷蔵庫の中の飲物を1本取って下さいと頼むと取ってくれましたが、その時にご自分でも取れますよね!!と強くおっしゃられ思わずだまってしまいました。  ほとんどの看護婦さんは親切で優しい方ばかりだったのでとてもショックでした。そのお一人だけが苦手でした。  今後、その様な事が無いようにお願いしたいです。  あと部屋のそうじの高れいの男性の方はとてもいねいに時間をかけて、毎回やってくれました。ぜひ、評価してあげてほしいです。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において長期の入院にもかかわらず不快な思いや、苦痛を与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。  患者さんのお気持ちに寄り添うことを忘れず接していくように指導してまいります。  貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月1日</p>	<p>退院前日の朝・当日の看護師「●●」は朝の検診等に來られた時、体温、酸素濃度、左胸の傷を見ただけで「体調も聞くことなく、背中傷を見ず」終わろうとしたので、私は「血圧計はからなくてよいですか」と尋ねると「はい はからなくて良い」といって部屋を出ていったのです。</p> <p>後々考えると退院前の朝血圧ぐらい計り、背中傷を点検することも看護なのではないでしょうか？こんな適当な対応はいかがでしょう？なぜ血圧を計らなくてよいのか？と聞くと「いつもと変わらないと思ったから」とか言ってました。色々な変化を見るの看護ではないでしょうか。上司の対応を求めます。「血圧、体温、傷の確認」徹底</p> <p>不満切な看護師はあらためるべき直接回答求める、言われたので後で計るごまかしをするな。</p> <p>※血圧を計る根拠はあるが、血圧を計らなくてよいという根拠を説明してほしい。</p> <p>血圧を計らなかつた事で看護師「●●」が●●になきつき、●●がつじつまあわせの説明に來たが意味がまったく理解できません。</p> <p>私は血圧を計らなくて良い理由を看護師に聞いているのに、医師が答える必要があるのでしょうか？医師は看護師に指示をすれば、その内容を理解して患者に伝えるのではないのでしょうか？</p> <p>看談師の説明不足のみを医師の説明不足にすりかえるのはいかがでしょうか？</p> <p>看護師の理解不足、説明不足、しかないと思います。</p> <p>このことをかんたんに済ますと大変なことがおきくと思います。</p> <p>師長も見て見ぬふりをしない様に指示し結果回答お願いします。他にもあります。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において不愉快な思いをされたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>看護師は術後の血圧測定や観察を医師の指示のもと行っており、術後は経過を見ながら退院に向けてその頻度が減ってまいります。その必要性や根拠を十分にご説明できなかったことや、患者さんのご不安なお気持ちに十分に寄り添えていなかったことに関しまして、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>看護師が治療中の患者さんの疑問やご不安に真摯に向き合い、全ての患者さんが安心して治療・療養いただけるよう、部署内でも引き続き指導を行ってまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月1日</p>	<p>隣室の方が、イヤホンを使わずにラジオを聞くことが多かった。やはりシズカな空間が良いのでイヤホンのことは、初めに説明してほしい。</p>	<p>このたびは、ご入院中に不愉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>イヤホンのご使用に関する注意点につきましては、入院時にも患者さんにご説明させていただいておりますが、今回、4床室におきまして、イヤホン無しでテレビ鑑賞されていた患者さんがおられたことで大変ご迷惑をお掛けいたしました。</p> <p>引き続き患者さんへのご説明を丁寧に行ってまいります。</p> <p>万が一、お気づきの際は看護職員にお声掛けください。看護職員から再度患者さんへのご説明をさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月8日</p>	<p>毎回「在宅医療」として900点が計上されます。  定期診断（2ヶ月毎くらい）の際は仕方ないと思いますが、以外でも計上されま  す。  4/23（定期診察）で計上され、5/2（胃カメラの結果診察）でも計上されました。  「在宅医療」として、何もされてません。（特に5/2は結果きくだけ、1分で終  了）  納得できません！</p>	<p>このたびは会計計上についての疑義問い合わせにて、お手数をお掛けして申し訳あ  りません。  患者さんに算定させていただいております「在宅気管切開患者指導管理料」につい  ては、在宅で過ごされている気管切開のある患者さんについて、状況などを確認の上  で、必要な際には適切な介入を行う点を評価していただいた上で算定させていた  いております。  診察時に主治医にて切開部の評価を実施の上、必要時には適宜、患者さんへ必要な  指導を行わせていただきます。  上記につきまして、ご了承のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>5月8日</p>	<p>同上</p>	<p>ご意見を頂戴しましてありがとうございます。気管孔を施行した方に対しては、気  管孔狭窄や炎症の有無など気管孔周囲のトラブルがないか外来診察の際に確認して  おります。そのため診察した場合には「在宅気管切開患者指導管理料」を算定して  おります。ただ、ご指摘いただきました5/2の診察日については確かに上部内視鏡  検査の結果のみの説明であり、「在宅気管切開患者指導管理料」を誤って算定して  おりました。5/2に算定した分に関しては次回診察の際に算定しないように対応し  たいと思います。  今後はこのようなことが無いように注意して確認するようにいたします。ご迷惑を  お掛けし大変申し訳ございませんでした。</p>	<p>頭頸部外科</p>

5月8日	<p>化学治療の点滴の待ち時間が長過ぎます。 時々順番が変わるのも変です。何故変わるのか説明してほしいです。 あと、CTの予約がなかなかとれなかったりするので、CT室をもっと増やしてほしいです。</p>	<p>このたびは、化学療法の待ち時間においてご不便をお掛けして大変申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 現在、点滴のご案内は予約時間を優先するようしております。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あります。また、お薬によっては調剤に少しお時間を頂く場合がございます。 安全に治療いただけるようご案内しておりますので、ご理解、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。 待ち時間の改善につきましては、治療前日の採血対応や、7:30の採血枠を設けるなど、さまざまな予約の方法も進めさせていただいております。ご希望がございましたらぜひとも主治医までご相談ください。 化学療法室としましては、今後も患者さんからのご意見に対して、さまざまな改善ができるよう努めてまいりたいと思います。</p>	外来化学療法室
5月8日	同上	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 CT検査の予約が取り難い事にご迷惑をお掛けしております。現在CT装置は3台稼働しております。緊急検査も受けており、毎日夕方まで検査を行っております。 CT装置を増やすことは、病院の運営状態や担当する技師、医師、看護師の人数からも現状では難しい状況です。 当センターでは、CT検査・MR検査に関して、他施設に依頼し、検査を請け負っていただいております。現在4施設にお願いしており、CT検査の予約が取り難いという現状から、4月・5月から検査枠を増やしていただいております。また、こちらの4施設の検査結果、画像に関しては、当センターの検査と同じように画像参照、結果参照できるようにいたしております。もし、こちらの4施設がお住まいの近くにありましたら、ぜひご利用いただければと思います。主治医の先生とご相談いただければと思います。 今後の運営の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	放射線診断・IVR科

5月8日	とにかく待ち時間が長すぎる。がん患者は常にしんどい状態です。予約時間の30分以上前に来てます。もっと患者の事を考えてほしい。がん患者になれすぎています。スタッフ全員です	このたびは診察の待ち時間に対する貴重なご意見を頂きありがとうございました。また、待ち時間の長さにより、身体的なご負担や不愉快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。現在病院全体で、診察や検査における待ち時間の短縮および改善に向けて取り組んでおります。今後も引き続き前向きに取り組んでまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	医事グループ
5月8日	無料で飲むお茶がほしい	この度は、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。サービスのご提供は、患者さんにサービス料をご負担いただくことで成立っております状況のため、無料の給茶機の設置につきましてはお応えをいたしかねます。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。	施設保全グループ
5月14日	受付の制服がグレーで今迄の様なイメージと違いテンション下がる	このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては、以前にも頂いており、胸元に色味のスカーフを添えることで明るい印象を感じていただけるのではないかと考え、トライアルとして6月より実施いたします。	医事グループ

<p>5月14日</p>	<p>・手術着での家族面会について 手術着ではブラはできず歩いて手術前に家族待合に入って行くのですが、手術着がスケスケで他の男性もいる中ではずかしすぎます。上着を着ても良いと知らなかった人たちが息子さんに胸スケスケやでと指摘されものすごく嫌だったとのこと、エレベーターやろうかだ男性職員さんとすれちがった事もスケスケにいたと思うと嫌だったと。女性からすれば、バスタオル一枚、スケスケのネグリジェで男性更衣室に間違っって入った感じです。特に家族待合は自然光でかなりスケケます。他の家族男性にもマジマジと見られます。丈も短くスリットも深くふともも見えます。一度、女性職員さんが手術着を着て体験されればどれほど恥ずかしいかご理解いただけると思います。手術着をすけないものにするか、上着やバスタオルをかけて胸(せめて)がすけないようにすべきです。家族待合ではつい立てをするか手術前はろうかに家族を呼ぶかにして他の男性に見られない様にしたいです。着て行った上着やバスタオルは手術室前でぬいでビニール袋に入れ預けるのが衛生的かと思ます。他の女性のために書かせていただきました。</p> <p>・個室の汚物回収について 部屋のおそうじで男性がされる事があるのですが、目の前で汚物入れを回収されショックでした。それまで女性職員さんだったのであまり気にしなかったのですが、患者名・顔がわかる状態で汚物を回収されるとなんともいえない気持ちでした。私はそれ以降、集団トイレにすてに行きました。汚物1つ1つが入られる中が見えない黒ビニール小があると(ホテルの様な)まだマシだったかもしれません。トイレトベーパーで巻いていても嫌でした。</p> <p>・業者さんが絶対に入ってこられない時間帯を1時間ほどでも決めておいて欲しい。手術後体が不自由で着替えやシャワー後にはだかである時間が長くなってしまいうのですが、朝～夕方まで業者さん、おそうじに突然入ってこられるので、シャワーに入りそびれる。個室にはベッド周りにカーテンがなく入口から突然入られると丸見えとなる。看護師さんが入ってこられるのは良いのですが特に男性業者さんは…。もしくはドア前に着がえ中の札をかけられる様にして欲しい。</p>	<p>・手術着について ご意見を頂戴し、ありがとうございます。手術着の更新を図る際、ご意見を参考にさせていただきたいと存じます。 【病棟対応として】手術着の生地が柔らかい分、ボディラインに沿いやすく、また合わせのカットラインが深く前開きしやすい形状になっており、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。手術着着用時には上着を着ていただき、手術室出棟時には手術室入室まで着用していただけるよう(夏場などはバスタオルを使用するなど)お声を掛けさせていただきます。</p> <p>・汚物入れの回収について 掃除については、担当エリアを決めて対応に当たっておりますため、男性が担当となっている場合がございます。また、女性が担当している場合でも、体調不良などにより代理で男性が担当する場合もございますため、ご理解いただきますよう、お願いいたします。 なお、汚物入れの回収につきましては、ご不快な思いをされないよう、対策を検討させていただきます。</p> <p>・業者の入室について 訪室時には、ノックを徹底しておりますので、ノック時、ご都合が悪い場合は、その旨お伝えいただけましたら、後ほど改めて訪室させていただきます。 しかしながら、勤務者は女性だけではございませんため、男性が訪室することについては、ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>	<p>中央手術室、施設保全 グループ</p>
--------------	--	---	----------------------------

5月14日	<p>1) 電話何十コールしても、とらない（電話）</p> <p>2) ●●につないでくれずサポートにつなぐ ×●●/サポート</p> <p>3) 何時間も待つので、何番めかコールしたのに、●●はつなげないと言って●●につないでくれなかった（以前はキチンとつないでくれた）</p> <p>4) 何時予約の患者かしか教えてくれなかった 以前は何番めか教えてくれた 何時間も待つのに、外からそのためのみに、受付に来ないといけないのですか？ もっと患者にそって、親切にしていきたいです 平気で「できません」とキつく言います。理解できません</p>	<p>1) お問い合わせなどの電話が大変込み合っており、つながりにくい状況となっており、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。午前中（特に月曜日）は各種お問い合わせが相次いでおり、代表電話がつながりにくくなっておりますので、急を要しておられない場合は、午後にお問い合わせいただきますようご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。</p> <p>2、3) 当センターでは、お電話での症状のご相談やお問い合わせに対して、まずは、看護師や事務スタッフが対応いたします。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>4) このたびは電話サポート窓口のスタッフの対応について、ご不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。 日々、丁寧な対応を心掛けてはおりますが患者さんに不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、より患者さんに寄り添った対応を行うよう各スタッフに指導してまいります。</p>	医事グループ、相談支援センター
5月14日	・各部屋に時計をつけていただけると嬉しいです。	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 時計につきましては、管理の面から各病室への設置はできかねる状況でございます。 誠に申し訳ございませんが、ご持参いただきますよう、お願いいたします。</p>	施設保全グループ

5月14日	<p>退院までお世話になりました。救急対応も感謝しています。のうこうそくの為、字があまりかけないので簡単に。本日、ちゅうしゃ場がこんでいて、退院の為主人をまっていた●●で、次の人がいるから帰ってほしいと言われ9:30、体調も戻っておらずしんどいの、今日の個室代を支払っているのに、それは、あまりにひどくないですか？</p> <p>領収書などもなく、退院の説明もなく、そろそろ帰ってほしいは、ホテルじゃあるまいし、残念です。</p> <p>おうと、ゲリで入院したのに（4じごろに）朝食が、常食だったのもびっくりしました。</p>	<p>このたびは、看護師の言動や対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>駐車場が混んでいたためにご家族のご来院を待っておられる状況に対して急かすような言動があり配慮が足りておりませんでした。ご指摘いただいたご意見を看護師に周知し、対応について指導を行いました。今後も接遇の強化に努めてまいります。</p>	看護部
5月14日	<p>4月に●●の個室を利用。</p> <p>室内は掃除もゆき届いてきれいで快適でした。</p> <p>利用した個室は、ナースステーションに近く、看護師の方々の話し声や笑い声がひびきうるさい状況でした。お掃除の方も“ようしゃべるね～”と言ってました（ナースステーションのこと）。</p> <p>人によるかもしれませんが消灯後の22～0時まで、声がひびいていました。個室の配置もしくは室内の配置 窓側にベットなど工夫が出来たらいいのですが…</p> <p>相部屋の方々の状況によりますが、総室を利用していた時は、静かでした。</p> <p>あと、飲薬の補充の指示が通ってなかったため、退院日に薬局の開始時間と先生への確認があるとのことでした。退院の前日には、残りがすくないことを伝えて、まだ引き続き服用する必要があると聞いたので、補充の依頼をしたが通ってなかったみたいです。他には点滴がなくなっても、こちらからの申し出がないと、うでの点滴の針？くだ？がささったまま。申し出てはずしてもらった。細かい点で配慮に欠ける所があったが、全般的には良くして頂いた。</p> <p>ただ、ナースステーションの話し声や笑い声のにぎやかなところがダイレクトに個室の病室にひびく点に関しては、改善して頂きたい。</p>	<p>このたびは、個室に入室いただいたにもかかわらず、看護師の接遇、対応においてご不快な思いを与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。</p> <p>スタッフには勤務中の私語、夜間の会話の音量などに関して生活環境を保つ重要性、また服薬管理について周知を行い指導してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	看護部

<p>5月14日</p>	<p>今日の採血で一度失敗があり、再度やり直しになりました。 そのことは、仕方ないので良いのですが、その後、代わった看護師さんの態度があまりにもひどく意見させていただきます。前任者から業務を代わった場合、ふつうは、まず謝罪や患者への配りょから入ると思いますが、イヤイヤ来たみたいなぶすーとした態度で「あー動いたんやね。元々出にくいねんねえー」とか、こちら側が悪いといった様な態度であまりにもひどいと思います。 上記の言葉が前任者をフォローするためのものなら、患者との対応が終わった後にフォローすべきだと思います。</p>	<p>このたびは、職員の言葉遣いや態度により、大変にご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。職員間で情報を共有し、患者さんのお心に寄り添い対応できる接遇を目指して取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>私共が申し上げる事ではありませんが受付の事務員様の事務服の色合いが葬儀会場の受付者かと思う様な色で、暗い感じがしますので、明るい色目の服は良いかと思えますが、気がついた事を書いて申し訳ありません。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。 今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては、以前にも頂いており、胸元に色味のスカーフを添えることで明るい印象を感じていただけるのではないかと考え、トライアルとして6月より実施いたします。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>5月14日</p>	<p>このたび、患者の視点で気づいたことを下記します。  アナログ人間の私が見ても、電子化できていないこと、電子化を有効活用できていないことによる非効率性が気になりました。</p> <p>①手書き書類の電子化  ②重複する書類の整理  ③診察受付票の運用見直し</p> <p>①：初診時の問診票は電子化必須と思います。  ②：問診票内容の整理→共通する内容は初診時に電子入力し省略。その内容は部署に特化した問診票発行時に反映させる。そのうえで部署ごとの問診票は部署に特化した内容のみに項目を整理する。  ③：せっかくバーコードがあるのに、部署によってハンコ押ししたり押さなかったり、口頭で確認したりしなかったり、統一されてません。  そんなの、バーコードで読み取ったらわかるハナシなのに、有効活用できてないですね。勿体ない。  そんなわけで私の手元には中途半端に1つだけハンコ押された診察受付票が残っています。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>現在、医療情報部を中心に、初診問診時のAIの導入などを検討しております。効率化に向けて検討してまいります。</p> <p>加えて今後の国が推進するマイナ保険証による医療情報連携を踏まえ、情報連携にて取得することができるものについては、患者さんに記載いただく項目から無くしていけるように検討してまいります。</p> <p>バーコード活用については、電子カルテシステムの更新から日が浅く、不統一な部分はまだあり、ご迷惑をお掛けいたしました。システムの有効活用について、今後検討してまいります。</p>	<p>医事グループ</p>
--------------	---	--	---------------

<p>5月14日</p>	<p>病室●●に入院されている、●●様（個人名申し訳ありません）。少し、要注意された方が良いのでは？</p> <p>パソコンを消灯時間以降に、作動させることがあるので灯がもれ困る。パソコンをイヤホンで聞いているので（寝落ちをした時？）たまに、イヤホンが抜け、パソコンの音がひびく。</p> <p>あと、以前から思っていたのですが、たまにする臭いが…確実ではなかったので言えませんでした。今日の夜明けナースさんがやっと気づいてくれました。</p> <p>部屋の中で、電子タバコを吸っている。行いが、非常識すぎではないでしょうか？そのくせ、他人のいびきであまり寝れなかったなど…自然現象は仕方ないと思います。それが嫌なら個室に行くべきだと思います。</p>	<p>このたびは、病室内の環境に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。頂いたご意見につきまして、以下の通りご報告申し上げます。</p> <p>1. 病室内でのパソコン使用について</p> <p>ご指摘の通り、消灯後のパソコン使用により光や音が気になるとのこと、心よりお詫び申し上げます。当該患者さんには既に状況をお伝えし、消灯後のパソコン使用についてはご遠慮いただくようお願いしました。また、眠れない際はロビーで過ごしていただくようご案内しており、現在は改善が見られております。今後も引き続き、安静な療養環境を保てるようスタッフ一同で注意を払ってまいります。</p> <p>2. 臭いや電子タバコについて</p> <p>ご指摘いただいた電子タバコの使用に関して、該当の状況について当該患者さんが既に退院されており、看護師による事実確認ができない状況でございます。病室内での喫煙行為（加熱式・電子式を含む）は、当センターでは固く禁じておりますが、確実な確認が取れない場合には、対応が難しいこともございます。</p> <p>今後、同様のことにお気付きの際は、できるだけお早めに病棟看護師へお知らせいただけますと幸いです。早期にご報告いただければ、スタッフが事実確認し、必要に応じて適切な対応を講じることが可能です。皆さまが快適に療養いただける環境を守るためにも、引き続きご協力をお願い申し上げます。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>人間ドック3年目です 毎回思うのは胃・大腸カメラを1回でできないか エコーも心・頭・腹・膵・乳腺とを 部屋と検査室いったりきたりせず、1日でできないか？と思います。 時は金なり。同じ値段でいいので一泊と半日コースで同内容お願いしたいです。</p> <p>エコーなど頑張ってプランくんでほしいです</p> <p>部屋のトイレの便座の前に向かいあってすわってみると壁に便のかわたのがとびちったままで、トイレットペーパーホルダーのついてるかべなどにもそのままです。びっくりしました。しっかりおそうじしていただきたいです。自分が汚してしまったのかとひやひやしました。</p> <p>みなさん遅くまでおられ大変と思いますが御自愛下さいませ。ありがとうございます。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂戴しありがとうございます。</p> <p>ドックの検査スケジュールにつきましては、がん専門病院に併設する成人病ドックという仕組み上、外来および入院患者さんと並行した運用となっており、ドックを専門とする他施設の運用と同様には進めることができないという事情がございます。そのため、受検者様には大変ご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。しかし同様のお声を頂戴していることも事実ではありますので、現在前向きに今後のドックの運営について検討を重ねているところでございます。引き続きご理解とご協力のほどよろしく願いいたします。</p> <p>また、トイレ清掃につきましては、受検者様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。今後は、大腸内視鏡検査終了時にトイレ清掃を追加で実施するなど、今まで以上に清掃を徹底し実施いたします。</p>	<p>人間ドック、施設保全グループ</p>

<p>5月14日</p>	<p>今回3回目の入院です。多床室での携帯電話の使用や面会のマナーについて非常にストレスを感じました。</p> <p>携帯電話の通話をされる方が毎回おられます。着信音がメール、電話その他多様な音で何回も鳴っています。たまりかねてマナーモードにさせていただきようございました。</p> <p>面会に毎日来られ、病室で普通に結構な時間会話されます。1日に複数回ありました。小声で話したり、デイルームにすぐ移る配慮がご本人にもご家族にもありませんでした。たまりかねて私自身がデイルームに移動する始末でした。</p> <p>多床室入院の方には、あらかじめ携帯電話や面会はデイルームを使用することを徹底して伝えていただくよう切にお願いいたします。</p> <p>●●看護師の皆様には丁寧に対応していただきありがとうございました。これからもよろしく申し上げます。</p>	<p>このたびは、携帯電話や面会時のマナーについてご迷惑をお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>4人部屋での通話は禁止しておりますが、再度入院時に注意喚起するようにいたします。また面会につきましても15分以内でお願いしていますが、長時間の面会になっている場合についても再度注意していくようにいたします。</p> <p>また看護師が不在の場合にそのような状況が見られましたら、対応いたしますのでお声掛けいただけましたら幸いです。</p> <p>大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
--------------	---	--	------------

<p>5月14日</p>	<p>2018年よりいろいろな治療で何度も入院しています。今回2025. 5. 2に全摘手術をしました。術後●●より●●にもどった夜、気を失って気づいたら心臓マッサージをされていました。術後カルシウム不足でのしびれがおこったり、苦しく不安な状態から過呼吸でまたしびれたり強い不安がのこる中の病棟へ帰ってきました。気を失う直前、ハイパーベンチレーションの症状で手足がこう直しおちつくまで30分程かかったと思います。まだ不安、おちつききらない状態で担当の方が眠剤を2倍量使用したのを覚えています。大丈夫かな、と思いましたが苦しくて、ねられるなら良いのかなと思いました。その後すぐ酸素不足で意識失い、そせいそちという感じでした。</p> <p>原因は不明と翌日言われましたが不安がのこりました。すぐに●●で対応してもらえたのは、少し安心でしたが、週末の夜はとても怖かったです。家族もとても心配していました。</p> <p>●●で数日休ませてもらっている間はとても安心感があり、スタッフの方も看護はもちろん、細かなメンタルのケアもしてくれました。とても安心できて手足がしびれる症状もほとんどおこりませんでした。その後、●●にもどってからは一昨日のこともありみなさんととても心配してくれて、不安にならないようにとてもご配慮いただきました。おかげで、オーバーベンチレーションもおこらず、呼吸が下がった時は深呼吸をよびかけてくれたりと、今のところ安心して治療をうけられています。</p> <p>☆代用発声や会話ツールなど、こちらからきかないと中々情報を手術前などに説明はもらえなかった。私は自分でたくさんしらべましたが今までの実績や活動などもう少し病院がわから提示してもらえたら“声を失う”手術というだけの不安はもう少し希望をもてるものになったように思います。自分のAIで声をのこす「声フォント」などのツールは看護師さんも知らず、おどろかれました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今回、手術を受けられるにあたり、病気や手術に伴うさまざまな不安を抱えて過ごされていたことと存じます。そのような中、代用音声についての説明など、患者さんの不安を軽減するための十分な説明が不足していたことに関しまして誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんが必要とされている情報、かつ最新の情報を提供できる体制を整え、患者さんが患者さんらしく安心して療養していただけるよう看護の質向上とケアの提供に努めてまいります。</p> <p>今後も療養においてご心配事や、ご不明な点がございましたら、いつでもご遠慮なく医療スタッフにご相談いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>入院中、基本的に病棟内にて全ての時間を過ごすのですから、ほんの一時だけでも外気にふれられる外部テラスのような場所が欲しい！</p>	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>頂戴しましたご意見は、建物改修や建替え時の参考とさせていただきます。よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>5月21日</p>	<p>病院内のモニターテレビを見ていると次の情報に代わるのが早い。          私ら高齢者はもっとゆっくり画面がかわってくれないと全部を読み終えられない。          ご配慮願いたい。</p>	<p>恐らく総合受付などにございます横型のサイネージにつきましてのご指摘かと存じますが、ご意見いただいた際には1周当たり20コンテンツが放映されており、1コンテンツ当たり10～60秒で表示されておりました（1周当たり9分程度）。          短い時間で表示されているコンテンツの表示時間を2～3倍にし、1周当たり20分程度で表示するように設定しております（5月22日に対応済み）。          こちらの表示時間につきましてまだ短いようでしたら、さらに表示時間を延長させていただきます。</p>	<p>経営改革グループ</p>
<p>5月21日</p>	<p>待ち時間が長くなるのも、いつもいねいに対応してくれているので仕方ないと思います。しかし、遅れている時間表記をするのであれば情報の更新はきちんとしてほしいです。あと、先生方も大変だと思いますのでちゃんとお昼ごはん食べて下さい。</p>	<p>このたびは、診察待ち時間について、大変にご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。          診察待ち時間の表記ですが、同じ予約時間の他の患者さんの状況なども鑑み表示させていただいており、個別の待ち時間とは差異がある場合があります。また手動で変更しているため、急に診察が進んだ場合や他の患者さんの対応をしている場合などは、即座に対応できないこともございます。          担当者へ遅れることなく情報を更新するように指導いたしますが、個別の待ち時間に関しましては、お手数ですがブロック受付へお声掛けいただきましたら、おおよその順番をお伝えさせていただきます。          合わせて、メール呼出サービスもございますので、詳しくは2階ブロック受付にお尋ねいただけますと幸いです。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>5月21日</p>	<p>ずっと以前から思っていました。          きっと患者さんの数が多いから、だと思のですがこちらの予定の確認なしで、次回予約や検査を言ったださるので変更をお願いしづらく困ることがあります。          多分オーダーたてたあとだと、変更も難しいことも多い印象なので一言三ヶ月後に検査です。ダメな日ありますか？ときいていただけたらありがたいのですが</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございました。          患者さんのご希望やご予定に応じて今後の予定が立てられるように、患者さん中心の診療に引き続き取り組んでまいります。</p>	<p>病院</p>

5月21日	<p>いつもお世話になっております。紙の使用についての意見です。</p> <p>○CT予約が入ると同意書（約2～3枚）を渡されるが、CT受付に行くと、「記入は不要で白紙でいい」と言われる。実際記入内容を見ずに、「タブレット」で登録する運用になっている。なら、無駄な資源ではないか？と思います。先生や診察担当の看護師さんに伝えても、こちらでは渡さないといけないルールとのこと。</p> <p>院内で、紙の使用について無駄を省けるところを精査されてもよいと思います。</p> <p>患者側でも、紙の処分が多い（病院から渡されるもの）と思うことがあるので、印刷かWEB上で確認等選択できるのも検討下さい。よろしく申し上げます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、CT検査においてタブレットを使用した電子問診を試験的に運用している状況で、正式運用に向けて準備段階であり、紙の問診票と電子問診が混在しています。ご不便をお掛けしております。</p> <p>またオーダーシステムの都合上、オーダー時に紙が自動的に印刷される仕組みになっております。入院患者さんについては、まだ電子問診を行っていませんので、引き続き、紙の問診票が必要となっております。正式な電子問診体制が整い次第、紙の問診票の運用見直しも含めて、周知を行う予定です。紙の問診票に関しては、事前の内容確認などにご活用いただけますと幸いです。</p>	医事グループ
5月21日	<p>本日来院し、マイナンバーの保険手続きをしようとする、システムエラーでできないとのこと</p> <p>通常の保険証がないという、「保険証忘れ」で登録とのこと、私は保険証は忘れていません。表現に気をつけられるべきです。</p> <p>マイナンバー、メディカルゲート、それぞれ対応可能な受けとできない受け付けがあるのは大変不便です。すべての受け付けできるようにして下さい。体のつらい患者をウロウロさせるのは良くないと思います</p>	<p>このたびはスタッフの患者さんに対する発言にて、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>ご記載いただきました通り、当センターの機器の問題でマイナンバーのご利用ができなかったものであり、今回のスタッフの「保険証忘れ」という表現は誤りでした。申し訳ございませんでした。</p> <p>またマイナンバーの資格確認機器などについては、昨年12月に現行の保険証の新規発行が停止になったことへの対応として増設を検討しており、ご不便をお掛けしている状況を少しでも改善できるよう引き続き努力してまいります。</p>	医事グループ

<p>5月21日</p>	<p>いつも清掃ありがとうございます。  ・シャワー室の衛生面で気になることがあります (●●●●)  三枚引戸のレールと、非常ブザーのひもがカビだらけで、感染が怖いです。特に●●患者は、免疫が低下していますから、シャワー室やトイレといった感染源が発生しがちな場所の清潔度合が気になります。  普段のお掃除だけではきれいになりにくいのかもしよせんから、方法を考えて下さい。  ・また、清掃員の方が、シャワー室で、靴をはきかえずに掃除されているのを見かけました。トイレ掃除や土足エリアで使っている靴で、シャワー室の掃除をされているのかと思うと怖いです。  改善していただけると嬉しいです。●●の清掃が良かったのでOJTされては？よろしく願い致します。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。  三枚引戸のレールおよび非常ブザーの紐については、清掃では十分にカビを除去できなかったため、交換させていただきました。  また、他の病棟につきましても、順次カビ除去清掃を実施していくとともに、清掃では除去しきれないカビが発生しているレール、非常ブザーの紐に関しましては適時交換させていただきます。今後も、定期的にかびの除去を行うことを清掃会社と相談済みです。   もう一点、清掃員の靴の件につきましては、土足エリアでの清掃とセンター内エリアでの清掃で靴を履き替えるなど、清潔・不潔の区別を徹底するよう指導いたしました。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月28日</p>	<p>・5/20(火)採血に来ました。8:20頃の針をさされますが、何回もうでに針をさすも、血が出ない。看護師さんが、僕になんでと問われますが、ぼくにはわからずです。看護師さんの採血の実力をみがきなさい。  ・予約票をもらうが、採血しかないのに、採尿受付のきさいがある。もう少しコメントらんかいぜんして下さい。  ・本日支払をキカイでするも、カードの暗しょう番号を何回も入力するも、前に進まず、困った。キカイがおかしいのでは。受付で人にやってもらったらすなおにできた。向かって右から2番目のキカイがおかしいのでは。</p>	<p>このたびは採血中の対応につきまして、ご不快な思いをされたことをお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。本人にも指導し、部署内でも共有させていただきました。技術面においてもスキルアップできるように努力いたします。  また、採血のみにもかかわらず予約票に採尿も表示される件につきまして、尿検査依頼があった場合のみ採尿指示のコメントを出すことができないか採血室にて検討いたしました。現行のシステムでは修正することができないということでした。  ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただけますと幸いです。  最後に、自動精算機につきまして、ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。機器などのご利用においてご不明点がございましたら、お近くの職員が案内させていただきますので、お声掛けください。  貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>医事グループ、臨床検査科、看護部</p>

<p>5月28日</p>	<p>HP（この大阪国際がんセンター）を信じて身体をあずけて、治療してもらっています。そのナースさんに、患者の自分のことを怖いなんて思われていることが理解できない。そんな思いで注射等をしてもらうこちらの方がもっと怖くて仕方ありません。</p> <p>※因みに採血をして血液がとれずに失敗されたのは生まれてこのかた、初めてです。目を開けたら一てきもとれておらず、こちらが怖い思いをしました。そのことについて、お詫びの一声もありません。不安でしかありません。</p> <p>ナースさんのお名前は●●ナース 5/22（木）AM6：30の内容</p>	<p>このたびは、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>担当看護師からは謝罪をさせていただいたことを確認いたしました。看護師の対応にご納得いただけなかったことにつきまして理解いたしております。ご指摘いただいたご意見を看護師に周知し、患者さんに寄り添った丁寧な対応について教育と指導を行いました。</p> <p>今後も専門職としての接遇の強化に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>5月28日</p>	<p>13日に●●の手術をしてもらいました。全身麻酔が切れたのでナースコールを探すもなく、布団を2枚もかけられていたことで地獄のように暑く重く声も出にくく…。モニターにうつるかもと思いついで何度も合図を送りました。少しして若いナースさんが来て布団を1枚取ってくれたけど急いでたのか体温計とBPを同時にして上手く測れず（当たり前）同じ服でやるので内心「横着やなー」と思ってた所面倒になったのか腕を思いきりベッドへ投げ捨てました(意しきが無いと思ってるのか…?)。びっくりして「名前なんて言うんですか？」ときくと「もう担当変わるけど●●ですが？」と。その前返すとなぞのタメロでした。寝てると思ってたんやろうけど…。水をのんではいけないこと知らず家人からコップ2杯のませてもらったこと(これは私が悪いです) あやまるとすごいいやな顔して「先生にきくわ」と又タメ口。それ以外では声かけなしでカーテンあけて無口で血を測っていくナースさんもいたし寝起きに「マスクして下さい」と動きにくい私に早くしろと圧をかけるナースさん全て早く業務を終えたいのがよく分かりました。大変ですね。ありがとうございました!!長文失礼しました。でもそれ以上に良いナースさんも沢山いて良かった!!</p>	<p>このたびは、看護師の対応においてご不快な思いや、苦痛を与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。</p> <p>検温・採血を行う際にも、お声をお掛けて傷やお体の状況を確認しながら実施していくように、指導いたします。</p> <p>また接遇に対しての教育指導を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

<p>5月28日</p>	<p>今入院中で、普通に物を置かれるだけでも大きく聞こえるので、部屋の棚、テーブル、食事のトレー、引き出しなどの物を置く面と引き出し、扉の当たる部分にゴムやジェルのような緩衝材を貼れば静かになると思う</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見いただきました全ての物に緩衝材を貼付することについては、例えば食事のトレーですと、食洗器や温冷配膳車などを使用しますので、耐熱性を考慮する必要があるなど、貼付する物の使用状況やメンテナンスの観点などから検証する必要があると存じます。 このため、頂戴しましたご意見は、物品の更新時の参考にさせていただきたく存じます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月28日</p>	<p>手術後重症度強く、●●に2日間お世話になりました。特に●●では、昼の暇な時間帯に、看護師同士で大声で笑っている声が聞こえ、生死をさまよう入居患者にとってすごく違和感がありました。入院手続中に、持ち物全てにネームをつけてくださいという指示があり、家内に無理を頼んでつけてもらいましたが、ズボンについているネームを見て、ある年配の看護師が笑っていたのが印象的でした。先生方、スタッフ、若い看護師さんは1ヶ月の間針さし事故も1度もなく丁寧な対応で非常に有難かったです。特に●●看護師、●●看護師は細かい所に気転がききりっぱな医療人であると感服し、感謝の気持ちで一杯です。ほんとうに有難うございました。</p>	<p>このたびは、療養期間中の看護師の対応において、患者さんにご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 当病棟は、患者さんの異変に気付き速やかに対応できるよう、壁とカーテンのみでお部屋を仕切った構造となっており、さまざまな音が患者さんの耳に届きやすい環境にあります。フロアを中心に位置するスタッフステーションでは、日々、多職種が集まり患者さんの治療・看護に関する意見交換が活発に行われていますが、声量に留意し静かな療養環境を提供できるよう努めてまいります。  また、病棟におきましても、ズボンにご記載のお名前に対する看護師の対応で、大変不愉快な思いをされましたことに心よりお詫び申し上げます。記名をしていただいているにもかかわらず大変失礼な態度であったと思います。今後はこのようなことが無いように指導してまいります。</p>	<p>病棟</p>

【令和7年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
5月1日	<p>●●に入院した際に、抗ガン剤の薬が自分には合っていなかったようで、とても辛い思いをしました。ガスがお腹に溜まってしまい、便秘になり、一日中痛みに苦しんでいる状態でした。</p> <p>その際、●●の看護師さんたちが、日中夜問わずに声を掛けてくれたり、マッサージをしてくれたりしてくれたお陰で、乗り越えることができました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>
5月1日	<p>生まれて初めての入院 生まれて初めての大きな病気 小さい頃から病院が苦手でしかも大きな病院 不安と緊張しかありませんでした。そんな自分でしたが担当になってくれた●●!!</p> <p>説明もわかりやすく質問にもすぐ答えてくれて何より●●がしっかり自分の目を見ながら説明してくれて最後に笑顔で大丈夫ですよ! のひと言で不安と緊張から安心な気持ちにさせてくれました。入院が始まって●●の看護師さん達がみんな優しくリラックス出来るようにいつも笑顔で対応してくれました。</p> <p>時には世間話しや今話題になってる話しとかも気軽にしてくれて本当に居心地が良かったです。初めての入院生活が最初は息が詰まりそうでしたが明日退院ですよ!!と言われて不思議なもので今は少し寂しさがあります。</p> <p>明日感謝の気持ちを込めて●●の看護師さんにありがとうございました、お世話になりましたって恥かしいので口には出せませんが感謝いっぱいです。</p> <p>食事を届けてくれるスタッフさん、マット交換、ゴミ掃除を毎日してくれたスタッフさん、ありがとうございました。</p> <p>心を込めて感謝の一言です。アリガトォ～</p>

<p>5月1日</p>	<p>明日退院することになりました。主治医の●●、毎日のように舌を見てくださった、●●、●●お世話になりました。先生との信頼関係があって手術も乗り越えることが出来ました。素晴らしい先生のおかげで今があると思っています。また外来でもよろしくお願い致します。</p> <p>●●の看護師さんには術前の不安や術後の呼吸確保の痰の処置で…10分に1回くらい呼んでしまいすいません。</p> <p>今の元気を取り戻す全ての対応をしていただきました!!この病院の看護師さんは本当に素晴らしい方ばかりで、感謝してもしきれないほどです。プロフェッショナルの中のプロだと感じました。●●週間の長い間、いつも笑顔で支えて下さり、ありがとうございます。</p>
<p>5月1日</p>	<p>この病院に入院して思い出したことがあります。入社して製造現場に配属され、毎朝作業前に「安全頌」を唱和していました。皆様方の日頃の仕事を拝見していて50年以上の前のことを思い出しました。</p> <p>「安全頌」職場は何時も清潔に 身なりきっちり軽くして 今日も元気で頑張りましょう 皆様を見てこのように感じました⇒職場は何時も清潔に 身なりきっちり軽くして 今日も笑顔で頑張りましょう Smile is Best</p> <p>この病院への入院は●●回目で●●は●●回目となりました。●●日間の投与後は副作用で食欲もなく身体に力が出てこない●●日間を何とか乗り切れたのは、看護師や清掃の方々の笑顔・挨拶や声掛けでした。今回の副作用期間中は●●に行った西穂高ロープウェイでの雪山の話を聞いていただきました。</p> <p>山の話をしている時は気持ちが軽くなり副作用を少しは忘れることが出来ました。多くの患者さんに対処しなければならない看護師の皆様は嫌な顔をすることなく山の話に付き合ってください感謝するばかりです。前回入院の途中から栄養士さんに食事の個別対応をしていただきました。今回の入院に際し、栄養士さんか</p>

<p>5月1日</p>	<p>ら個別対応していただきました。その結果、個別対応以前はおかゆしか食べられず配膳されたものの多くを残すことになり心苦しく思っていました。個別対応食の結果、殆どのものを食べる事ができ（いわゆる完食）残すこともなくなりました。</p> <p>点滴針を挿入・設置する看護師さんは血管に針入する場所を丹念に探し出し、針挿入時は採血時よりもはるかに痛みもありませんでした(初めての時は終わったのかと聞き返しました)。聞くところによると点滴針を挿入・設置する人は資格が必要とのことで名札にバッジを付けているとのことでした。名札に複数のバッジを付けている看護師さんが多く見受けられます。看護師業務の数々の手技にも資格制度を設けていると知り、この動院の教育制度に感入しています。また、このような看護師さんに囲まれて看護されていたことに感謝するばかりです。</p> <p>最後に親しみと微笑みを持って看護して下さいました皆様方に御礼申し上げます</p> <p>Treat patients with kinder &amp; Smile</p>
<p>5月1日</p>	<p>●●から入院をしています。こちらの病院の食事のおいしさにビックリしました。手術までに1kgも太り、術後のリハビリも毎食の食事のおいしさのおかげで苦痛になる事なく、楽しみになり、がんばることが出来ました。他の病院の食事とは比べることが出来ないくらい素晴らしいです！私の嚥下がスムーズにいったのも、この病院のおいしいご飯があったからこそです。いつも美味しいお食事をありがとうございます!!入院して1番なくらい印象に残りました。</p>

<p>5月1日</p>	<p>●●日間●●の手術、入院しました 不安ばかりでしたが看護師さん色々変わりましたが皆さんやさしい方でかなりいやされました。何とか明日退院予定ですがのりきれそうです どうぞ皆様お体を十分ご自愛のうえ患者の心の支えになって下さい。</p>
<p>5月8日</p>	<p>●●に入院、●●していただきました。（●●、●●他スタッフの皆さん方） 私達の年になると病気が一番忙しいです。特にガン宣告されればあ…もうダメかなと気持ちが落ち込んでしまいます。 入院して今日で●●日です。 特に感じるのはすべての看護師さんが親切、ていねいに対応して下さい又、やさしい言葉をかけていただき、本当に心がなごみます。勇気を与えて頂き、よし！負けないぞ!!気力がわいてきます。これは、すべての教育が徹底されている事だと思います。●●も巡回の度に、大丈夫だと励ましてくださり嬉しい限りです。これからも宜しくおねがいします。 まずはお礼まで</p>

5月8日	<p>●●にてお世話になっています。看護師のヘルパーの方々はとても親切丁寧で暗くなりがちな心境をとてまなごませて頂き心穏やかに治療を受ける事が出来ています。</p>
5月8日	<p>●●の後、合併症も含め、●●ヶ月近く入院しました。この間、主治医の●●の真摯な治療のおかげで退院する事ができました。本当に有難うございました。</p> <p>又、●●のアドバイス、励ましのお言葉、とても有難かったです。有難うございました。</p> <p>そして、何より●●をはじめ、看護師の皆様方、助手の皆様方本当にお世話になりました。皆様方のおかげで長い入院生活にも耐えれたと言っても過言ではありません。特に●●の優しい声かけ、看護にはいつも癒されました。</p> <p>●●の細かい所まで気をつけて下さった看護にも、ずい分と助かりました。</p> <p>●●もちょっとツンデレな感じですが、とても親身になって看護してくれました。●●にもいっぱい元気をもらいました。●●は何かお母さんの様な優しさで看護して頂きました。●●月で転院された●●にも大変お世話になりました。</p> <p>他にも、●●etc 皆さん本当に有難うございました</p>

5月14日	<p>右下半身の激痛で夜も眠れない日々から、緊急入院をして●●週間を超えました。</p> <p>歩けない為寝たきり状態なので、ベット上で洗髪や身体を拭いていただいたりしておりました。</p> <p>もちろんそれをしていただくだけで、とても気持ちよくて幸せな気持ちでした。しかし、入院してから、●●日目の今日、ほぼ寝たきりの私をお風呂に入れてくださいました。看護師さん3人がかりで病棟のお仕事が大変なのにも関わらずお風呂に入れてくださり、いつもの幸せになる気持ちの100倍以上の幸せで、今なら天にも登れると思いました。その幸せ空間にいる間は右下半身の痛みも感じず、不思議なくらい身体が軽い気持ちになりました。</p> <p>お忙しい中お風呂に入れてくださった3人様、またその間3人がいなくて大変な状況で病棟を守っていただいている看護師のみなさま、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p>
-------	---

5月21日	<p>●●に入院、●●手術の流れです。</p> <p>●●に入院した日から看護師さんから優しく接していただきいなご説明等もしていただき安心して入院することが出来ました。</p> <p>しかし、●●の手術の後、予想外に悪化してしまい、主治医や、他の全ての看護師さんに迷惑をお掛けしてしまうこととなりました。</p> <p>何度も何度もナースコールで呼び出してしまい申し訳なかったです。その時に全ての看護師さんが親身に対応して下さったことをこの先絶対に忘れません。みなさんほんとに優しくかった。ありがとうございました。</p> <p>この●●の看護師さんは最高のチームだと思います。</p> <p>良いことではありませんが、また来月お世話になることと思います。その時もどうぞよろしくお願いいたします。</p>
-------	--

5月21日

がんと診断を受けたとき、何度も確認をしながらわかるまで丁寧に説明をいただいたり、長時間にわたる手術で悪いもの全てとりさり後の生活で困らないよう再建して下さったり、病棟での処置や細やかにお声がけ下さったりと、主治医の先生はじめ先生方に本当にお世話になりました。

●●ではもうろうとしつつも明るく頼もしい看護師さん達の手で癒され「手当て」とはこのことかと感じ入り、●●ではじめて歩いたときには、たくさん声がけをいただいて意欲を上げていただきました。

●●にもどってからは、前半は、自分が今どういう状況にあるか知りたい気持ちはあれどしんどくて質問どころじゃない状態でしたが、口の中、綺麗ですよとかもう少しこうなったら先生がドレーン抜いてくれるんじゃないかなとか、優しい看護師さん達が説明して下さったり、かゆくてつらいときに看護補助の方に髪を洗っていただいたりして気分を晴らしていただきました。

リハビリでは、感覚がもどる可能性を信じて対応して下さっていたのがとても嬉しかったです。一定のお時間があるので、わからないことがわからない状態から、質問したいことをみつけることができるような会話もしていただきました。

先生方はじめスタッフの皆様にご心より感謝申し上げます。有難うございました。今後の外来でも宜しくお願いいたします

<p>5月28日</p>	<p>1人で立ちあがることも歩くこともできない状態で入院したのですが先生をはじめ看護師の皆様、食事を作ってくださいる皆様、おそうじをしてくださいる皆様、関わっていただいたすべての皆様のおかげで自分の足で歩いて退院することができるまでに回復させていただきました。本当に本当にありがとうございました。感謝でいっぱいです。ほんとうにほんとうにありがとうございました。自宅に帰っても、ここでいただいたおいしい食事を自分で作ることができるよう、一生懸命勉強して頑張りたいと思います。感謝でいっぱいです。本当に本当にありがとうございました。</p>
<p>5月28日</p>	<p>(勇気もらった問診)</p> <p>私は●●代ですが、元気に仕事やテニスでいきいきと暮らせていたのに●●月に人間ドックでまさかの腫瘍と言われ、頭の中が真っ白に。紹介状を持って大阪国際がんセンターを訪れ、不安やこれからどうしようかと悩みながら初診受付。次に看護師による問診を受けたところ、担当された看護師さんから、「人生を思うように生きていいよ、仕事もテニスもあなたにとって生き甲斐なら続けなさいよ、気をしっかり持ちなさいよ」と言われた。自分より人生経験の少ない看護師さんから、ボリュームのあるしっかりした声で言われた。</p> <p>私はその言葉にハットして、自分の気持ちがすーっとした。仕事もテニスも続けて楽しくやろう、そして、ここで治してもらおうと心に決めた。</p> <p>その看護師さんが偶然にも私の病棟を担当されていて、退院のとき「あの時、ありがとう、大事なことを教えられました」と心からの感謝を伝えることができた。</p> <p>人の心を奮い立たせることができるのは、数々の現場を見てきた看護経験の成せる技かもしれない。</p>

<p>5月28日</p>	<p>●●から入院し、お食事もお世話になっております。毎日、毎回の定食のバリエーション、ボリューム、配膳の方の接遇など、全て、満点です。</p> <p>大変おいしくて、健康的で、退院してからも食事についてお世話になりたい気持ちです。</p> <p>●●には退院となる予定ですが、もう少しの間美味しくいただきたいと思います。</p> <p>食事に携わっている方々にありがとうございます。</p>
<p>5月28日</p>	<p>●●先生をはじめ諸先生方や看護師さん、スタッフのみなさまのご支援に支えられ、本日無事に退院の日を迎えることができました。</p> <p>本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。</p> <p>私にとっては手術も●●日間に渡る入院も初めてのことで、不安と緊張を抱えてのスタートだったのですが、初日にご担当くださった看護師さんとたまたま同郷で出身高校も同じということが分かり、そこで気さくにお話ししてくださったことで気持ちもほぐれ、初日から安心して入院生活を始めることができました。</p> <p>他の看護師さんもみなさん明るく親切で、術後の身体のつらい期間もナースコールを押せばすぐに駆けつけてくださり、丁寧なサポートのおかげで回復に専念し乗り越えることができました。大学からの研修生の方も「●●病棟の看護師さん、みなさんととても親切なんです」とおっしゃっていたのもその通りだと思いました。</p> <p>みなさまからいただいた元気をエネルギーに退院後の生活もがんばっていきたいと思います。ありがとうございました。</p>

<p>5月28日</p>	<p>入院した時は、頭が真っ白の状態でしたが●●、諸先生達、看護師さん達が親切な治療に当たって下さり、希望がわいてきました。</p> <p>●●をして下さるとか、お世話をおかけしますがよろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>孫が看護大学の三回生です。こちらの看護師さんのように優しい人になって欲しいと願っています。</p> <p>感謝の気持ちでいっぱいです。</p>
<p>5月28日</p>	<p>初めてガンらしきと検査入院しましたが●●の初診から本日迄先生はじめスタッフ皆様のやさしさにガンになってよかったと思った位です。高齢者ですが残りの人生 今以上にやさしく生かさせて頂きます。</p> <p>本当に皆様有難うございます。</p>