

## 【令和7年10月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
10月2日	全ての伝票、明細書、領収書など和暦表示、西暦表示の混合は統一にして下さい。正しくは、令和7年（2025年）です。	<p>このたびは、明細書や領収証などの年号記載に関するご意見を頂きまして、ありがとうございます。</p> <p>ご指摘の年号記載に関しましては、使用しておりますシステム会社の基本設定に関わりますため、当センターにて表示方式変更を行うことができません。</p> <p>今後システム会社との意見交換の場等において、相手方にご意見をお伝えさせていただきます。</p>	医事グループ
10月8日	<p>面会時間と部屋での通話は永遠の課題ですね。</p> <p>でも、それは、●●皆が統一した気持ちを持っていて下されば、注意もし続けて下されば、自然となくなると思います。</p> <p>部屋で通話されるのが、とてもストレスになります。宜しくお願い致します。</p>	<p>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。総室での携帯電話のご使用につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、患者さんが安心して療養できる環境を守るため、総室での通話は禁止としており、看護師にはその場で注意するよう指導しております。しかしながら、実際には注意が徹底できていない場面があったことを真摯に受け止めております。</p> <p>今後は職員一人一人が状況を見逃さず、適切にお声掛けできるよう、改めて周知と指導を行ってまいります。また、患者さんにもご理解いただけるよう、院内掲示やお知らせを通じてお伝えを強化し、全ての方が気持ち良く過ごせる環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>	病棟

10月8日	<p>面会の時間を15分程度と言うならば、徹底して下さい。●●によっては時間のことと言わない人がいる。</p> <p>各階に来られたときに入室時間を記入し15分の意識をもってもらうとか。</p> <p>あまりにもと思う人にはお手数ですが●●が言いに行くとか何かして欲しい。</p>	<p>このたびは、面会時間に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>「面会時間15分以上を超えていても注意しないスタッフがいる」とのご指摘につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>面会制限につきましては、感染防止や患者さんの安静確保のために設けております。看護師には、その場で面会時間をお守りいただけるようお声掛けを行うよう指導しております、併せてポスター、入院のしおり、院内アナウンスなどでも周知を行つておりました。しかし、実際には注意が徹底できていない場面があったことを真摯に受け止めております。</p> <p>今後は、どのような状況でも一貫した対応ができるよう職員への再教育を行うとともに、患者さん・ご家族にもご協力を願いできるよう、説明や掲示の工夫を進めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病棟
10月16日	<p>デイルームでの患者の飲食が目立ちます 注視し必ず注意徹底をお願いします。</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>当センターでは、衛生管理および他の患者さんの療養環境を守るため、デイルームでの飲食は禁止しております。しかしながら、一部の患者さんやご家族におかれまして、十分にご理解・ご協力を頂けていない場合がございます。</p> <p>今後は、改めて職員一同が注意喚起を徹底し、患者さん・ご家族にも丁寧にご説明を行いながら、安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。ご指摘いただきましたことに感謝申し上げます。</p>	病棟

10月16日	患者さんにもう少し寄りそった●●をしてほしい。患者さんのうったえを親身にきいてほしい。	<p>このたびは、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。          私たちは、患者さんお一人お一人の思いや不安に寄り添い、安心して治療を受けていただけるよう、日々努めております。しかしながら、今回、このような場面がございましたことを真摯に受け止め、医師・看護師をはじめとする全ての職員が、より丁寧に耳を傾ける姿勢を大切にしてまいります。</p> <p>これからも、心に寄り添う医療を通じて、患者さんに「この病院で良かった」と感じていただけるよう努めてまいります。</p>	病棟
10月16日	<p>件名：●●の夕食の●●の対応に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問題の経緯：前日●●の夕食①ご飯が完全に冷たく、茶碗も冷たかった。②温かいおかずやお茶もほとんど冷めていた。（●●の入院時には、一度もなかったため、念の為夕食後に看護師さんに共有済）</li> <li>・●●の対応：●●の夕食配膳時に情報共有として●●に前日の事を話して、本日の夕食は全く問題はなかったのですが、今後は少し気を付けてほしいと伝えたところ一返答が「はあ、はあ、はあ」という言葉のみで立ち去られ非常に驚いた。とてもではないですが、誠実な対応とは思えず、非常に残念に感じました。</li> <li>・要望事項：配膳の温度のことは、私のものがたまたまだったのか、故障だったのかはどちらではわかりかねます。そのため私が伝えたいのは部門内で情報共有いただき、こんなことがあったと、今後の参考や改善に役立てていただきたいということです。そのため返答は「はあ、はあ、はあ」だけでなく、何かわかっていれば、説明や今後はせめて部門で情報共有する等、もっと適切なご返答をいただければ幸いです。</li> </ul> <p>今後も定期的に入院の予定があるため、率直な意見を申し上げました。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>お食事は調理や盛り付けをした後、配膳車と呼ばれる食事の温度を維持する専用の機械に入れてご提供しております。配膳車は病棟にお持ちする際や、扉の開閉で温度維持が難しくなることがあります。今回のお料理の温度が適切ではなかった原因は、この配膳車の操作に問題があったと考えられます。今後は確実で速やかな操作で適切な温度の食事提供に努めさせていただきます。</p> <p>また、接遇に関して、当事者への指導に加え、全従業員に対して、配膳業務における適切な接遇についての教育と情報共有の徹底を周知いたしました。今後も、再発防止に取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>	栄養管理室

10月16日	<p>入院中、●●のみなさんの親切心、優しさにすごくはげまされました。ありがとうございました。</p> <p>特に●●で主に担当してくださった方々は、すごく熱心に介抱してくださり、安心して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> <p>1階●●怖すぎる。質問したらダルそうに返される…。忙しいんやろうな…怖い。ごめんなさい。</p>	<p>このたびは、受付での対応により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。</p> <p>受付担当者の対応に至らぬ点がございましたこと、深くお詫び申し上げます。今後は、どのような状況におきましても患者さんに安心してお声掛けいただけますよう、接遇の見直しと受付担当者への指導を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございます。</p>	医事グループ
10月16日	<p>ラベンダーリングの写真がはり出されるスペース（谷町四丁目駅へ向かうエスカレーターを降りたスペース。エスカレーターから自動とびらまで）で、このところ早朝にタバコを吸っている方がおられるようです。タバコのにおいが充満していて不快です。あのスペースは禁煙ではないのでしょうか。</p> <p>禁煙をしていただくか、禁煙であれば徹底して下さい。おそらく、がんセンター職員の方が勤務明け、あるいは勤務前に一服しているのだと思います。</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。</p> <p>ご意見を頂戴しまして、すぐに防犯カメラを確認、当該箇所の早朝巡回を繰り返しましたが、該当人物の発見には至りませんでした。大阪府庁別館側との境に階段がございますが、死角となっているため、こちらでの喫煙は懸念されるところです。</p> <p>当センターは、敷地内禁煙ですので、頂いたご意見も参考に巡回を強化してまいります。</p>	施設保全グループ

10月22日	●●、特に●●はうめき声（苦しそうな）で眠れませんでした。その後もうめき声はありましたが、少しは眠れる様になりました。本当に大変でした。でも、本人様が一番苦しいだろうと言いつつ…思いつつ。	このたびは、ご入院中に他の患者さんのうめき声で安眠が妨げられたとのこと、大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。 体調や治療過程によりさまざまな状況が生じますが、十分な休養をお取りいただけるよう、環境整備やお声掛けの工夫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
10月22日	病棟の自販機をタッチ決済でも買えるようにするとより便利になると思います	このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 多様な決済方法を持つ自動販売機への更新につきましては、更新時期になりましたらご意見を参考に検討させていただきたいと存じます。ご理解を賜れますようどうぞよろしくお願ひいたします。	施設保全グループ
10月22日	今日担当の●●。よりそう姿勢がいっさいなく、たんたんと仕事する感じ。私はなんやんでいるのに。どうしてそんな無表情で接する事が出来るのですか。今日1日とてもかんしい1日でした。困っているのに「そうですか」の一言のみ。こんな人に担当されたくないです。	このたびは、スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ございませんでした。 お悩みを抱えておられる中で、十分にお気持ちを汲み取ることができず、冷たく感じさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。 今後、患者さんが安心してお話しできるよう寄り添う姿勢を大切に、頂いたお言葉を真摯に受け止めスタッフ一同で共有し、対応の改善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。	病棟

10月22日	マスクのルールをなくして下さい。 世界はコロナ前に戻っているのにこの病院はマスクきょうせい。 マスクは意味がありません。もう5類になりましたよ。	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、一般的な場面においてはマスクの着用は個人の判断によることになっております。しかしながら、当センターはがん罹患者さんに対して高度がん診療を行う場であり、とりわけご高齢の方、手術後の方、抗がん薬投与中の方などの免疫力の非常に弱い方が多くおられます。これらの方を感染症から守る必要がございます。 インフルエンザ、コロナ、RSウイルスなどは飛沫や接触によって感染しますので、会話、咳、くしゃみなどの飛沫による感染を防ぐ必要がございます。お互いにマスクをすることで「自分から相手への感染」「相手から自分への感染」の双方を防ぐことができます。医師、看護師など当センターで働く職員も、自分たちが感染して、さらに他の人へ感染を拡げることがないようにマスクを着用しております。マスクを着用されたたくない場面もおありかと存じますが、当センターでは検討を重ねましたうえで、マスクの着用をお願いいたしております。ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。	感染症センター
10月22日	毎朝女性スタッフが複数立ってあいさつをやっているが、うざいのでやめてほしい。女性しか立ってないところが、いかにも日本の男尊女卑みたいで、どこの後進国かという気にさせられる。 あいさつごときで好感度は上がらないので、小手先の下らないあいさつ運動をやめてくれ。	このたびは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。朝のあいさつ活動について、スタッフの対応をご覧いただきお気付きの点をお知らせいただき感謝申し上げます。 当センターでは、患者サービス向上委員会を中心に、患者さんに少しでも安心と元気を感じていただけるように、男女問わず全ての職種の職員があいさつ活動に参加し、「笑顔であいさつする」ことを大切に活動推進をしております。あいさつは相手への敬意とあたたかい気持ちを伝える大切なコミュニケーションの一歩と考えています。 今後も、男性スタッフを含めた全ての職員が気持ちの良いあいさつを実践できるよう、意識付けと教育を続けてまいります。今回頂きましたご指摘を励みに、より良い病院づくりに努めてまいります。	患者サービス向上委員会

【令和7年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
10月2日	<p>このところ早朝診察により、お昼までに診察が終わるので、体力的にも、とても助かっています。●●達も早朝勤務の日は朝からとても忙しく大変だとは思いますが、私は大変助かり感謝しております。診察日の●●は、地域のゴミ集収の日と重なっており、早朝からゴミを出しておきましても、大体●●の集収になる為、カラスがゴミ袋をつっついでゴミをバラけてしまう被害に合わなくなりましたこともありがとうございました。これからも早朝診察を出来るだけ希望致します。</p>
10月2日	<p>お陰様で●●に退院できることになりました。●●に命を助けていただきました。言葉に言いつくせません。本当にありがとうございました。前回●●に入院し、●●を受け、●●に退院致しましたが、●●に食事が通らなくなったため再入院。●●が来てくれ、●●をしてくれるとのこと。●●から●●への連係プレーのおかげだと思っています。栄養指導を受け、●●だが今までの食生活が取り戻せると聞き、うれしい限りです。</p> <p>今は明日への希望・夢が広がっていますが、●●が決まるまで精神的ストレス、先の見えないどうしようもない気持、死を思うような心、その数日間はつらい時間をすごしました。●●程ほとんど眠れなく一晩中、部屋の中を歩いたり、すわったり、横になったりをくり返しました。辛い時間でした。結果論ですが最初から●●を選択をしていれば…。</p> <p>残された人生、大切に使って生きていきます。ありがとうございました。（次のページへ続く）</p>

10月2日	<p>●●スタッフの皆様へ 御礼申し上げます。</p> <p>おかげ様で●●退院できる運びとなりました。一時期に不安な中にありましたので、夢のようで本当にうれしい限りです。一番は●●のご尽力、適切な処置があったことは言うまでもありません。本当に感謝しています。</p> <p>●●に再入院し、●●に●●と長期の入院となり、心・気持など様々な心配が重なり、眠れない日が続き不安症状も出て、気持の整理がたいへんでした。そんな中、●●に様々なわがままを言ってしまったと思っています。しかし、その都度誰一人として、イヤな顔、能度をせず様々な方法で親身になって適切に対応してくれました。本当にうれしかったです。ありがとうございました。</p> <p>残された人生一日一日を大切にして、生きて行きたいと思っています。本当に長い間ありがとうございました。</p>
10月2日	<p>「感謝」</p> <p>●●にて●●をして頂きました。当時は大きな●●でしたが無事に●●して頂きました。今回は●●も難しくて、●●治療の方向性でしたが、他の治療を求めセカンドオピニオンの配慮もあり、●●での選択肢が増え、今後の仕事の事を考えてくれた●●が●●で取ってくれる事に本当に感謝しかありません。自分の中でも●●で取れることが一番良かったと思います。本当にありがとうございます。</p> <p>また、この●●、支えてくれた●●。本当にお世話になりました。前回同様、満足な病院生活が出来ました。まだまだ色々な方々に感謝して健康第一に努めて参ります。本当にこの●●ありがとう!!</p>

	<p>今回は、●●で、不安がいっぱいでした。担当の方が、やさしく、ていねいに、話しかけてくれて、助かりました。点滴も、全く痛くなかったです。</p> <p>10月8日 治療中の家族との過ごし方も、わかりやすく、ていねいに教えてくれて、なんか不安がなくなり、やる気のスイッチが入ったようです。担当の方々の力をもらえたようです。</p> <p>感動したので、うれしくて書きました。又、よろしくお願ひします。</p>
	<p>10月16日 入院中、●●のみなさんの親切心、優しさにすごくはげまされました。ありがとうございました。</p> <p>特に●●で主に担当してくださった方々は、すごく熱心に介抱してくださり、安心して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>

	<p>色々お世話になりありがとうございました。 結果的に私だけに携わって頂いた●●、本当に本当にありがとうございます。 出会いあっての縁、本当に不思議に思います。やさしく接して下さったり背中をさすって頂いたりと涙が出 そうなほどうれしいです。 冥土のみやげとしたり、命終わるときの冥土のみやげとしてその時を心したく思います。</p> <p>10月16日 不思議なご縁と出会いに感謝。 本当に本当にありがとうございました。</p> <p>携わって頂いた●●のみなみな様 本当に本当にありがとうございました。 皆様に会えたこと、幸せでした。</p>
10月22日	<p>食事は、バランス良く私は、少し多かったですが、おいしく頂きました。 部屋は、大変きれいにして頂き、気持ち良く過ごせて良かったです。特に●●は快くお話しして頂きすみず みまできれいにして下さり有難うございました。 又、他のスタッフの皆様に大変お世話になり元気になり有難うございました。御礼申し上げます。</p>

10月22日	<p>他院では数週間かかる検査等を、貴センターのクイックイン外来では一日で全て（入院前検査まで）行ってもらえ、こちらの手間も少なく、またガンである不安、一刻も早く診察・処置してほしいという願いにそった対応で、初診日の帰宅時には少し心が軽くなりました。</p> <p>また、●●の診察では、迷いなくハッキリと最善と考える治療を説明いただき、納得感、「ここに来てよかったです」と安心できました。●●の説明後、●●の方から補足・追加質問のフォローがあり、疑問なく帰宅できました。診察室内は少し緊張しているので、出た後にフォローいただけのがよかったです!!</p> <p>入院中においても、手術～退院まで、●●共に穏やか、かつ質問に丁寧に応えていただきました。●●には質問に対して、理解しやすい表現で説明いただき、安心感がありました。</p> <p>元気になるにつれ、退院後の生活（食事、運動、使ってはいけない薬があるのか等）が気になり、その点を●●に教えてもらえ、これから不安を減らすことができました。</p> <p>忙しい中でも、明るく接してくださる方と少し会話するだけで、気持ちが明るくなりました。他診療科の●●ありがとうございます！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○メディカルゲートで支払待ちなく帰宅できるのは便利でした。もっと声かけ等で利用者を増やしたら良いと思います</li> <li>○病棟の自販機をタッチ決済でも買えるようにするとより便利になると思います</li> <li>○外来の診察状況（番号）を専用サイト等で確認できると待ち時間も有効活用できるのでうれしいです。</li> </ul> <p>一先ず、手術を終え、身体も気持ちもスッキリして退院できることに感謝しています。ありがとうございました！</p>
10月22日	お世話をおかげしました●●によろしくお伝え下さい。感謝しております。

10月22日

大阪国際がんセンター ●●様

お疲れ様です。いつも大変お世話になっております。先日はわざわざお時間をとって”母へのお願い”を聞いて頂き、ありがとうございました。

妻から、”母が●●にあんなに話をした”と聞き、びっくりし、また嬉しく感激しました。『1ON1』の一番大切な傾聴力を身にまとい、安らぎ、力強い優しい言葉で包み込む。”言霊の力”や『手当ての力』を実践されている●●にすると、当たり前なのかもしれません、『当たり前の事を当たり前にする。』これが如何に難しいことか。

●●にしたら『何故？私？』があると思います。●●に受診、診察後、母がふらつき倒れかけた際、素早く支え、椅子に座らせ、背中を何度もさすりながら、『大丈夫？大丈夫！落ち着いてね。』と、力強く声掛けをして下さいました。瞬時の事だったが、僕よりも●●の方が早く動いた。反応が遅かった自分を恥じました。同時に、母の事が心配ではあるが、●●に『瞬間菩薩』を見ました。母よりも、その所作に行動に行為に言葉に、見とれてしまった。

初めて御病院を訪れた際、入口に白衣を着た杖をついた方と看護師らしき女性の方が二人、来院者に声掛け、挨拶をしている。『烈士暮年・壯心不已』を見て、嬉しく思いました！9時になると、受付の皆様方が立ち上がり一斉にこちらを向き、礼をしている。あれ？ちょっと違うなあ。ここは病院だよなあ。と感じている中、主治医になって頂いた●●が、優しく包み込むように母に接して下さる。ダメ押しが、●●でした。（次のページへ続く）

10月22日	<p>多士済々という言葉がありますが、受付、窓口、医師、看護師、技師など職務は違えど、職員全員で、『治してやる』と患者の治療にあたっている。病院の職員全員が『お医者さん』だと胸に秘めているのだろうと感じました。</p> <p>●●にすると『凡事徹底』なのでしょうね。自分自身を日々の業務で自省し、また内省し、平凡を非凡に努め変えていく。たぶん、●●は"ポリティカルゾーンの住人"なのでしょうね。</p> <p>余談ですが『貧血ぎみ』と診断で言われ、フラついたんだと思います。母は素直なので、今まで言われた事のない事を言われたので、直ぐに"反応"が身体に出た。僕は、『〇んべ〇ばかり食べてるからや。お腹はいっぱいになっても、栄養がないねん』と言いました。あの出来事以来、インスタント食品は食べなくなりました。</p> <p>●●。入院の"プロ"と母には言っています。普段から僕は、母にはきつく接しています。●●退院の際、『もう歩けないから手押し車を買って』と言う。直ぐに本人を連れて、購入しに行きました。〇一ナンで母は、"手押し車"の売り場を探して歩いている。"歩いてるやん"と思いましたが、本人が気に入ったのを2万円で購入。次の日、手押し車の練習をしていると、近くの"手押し車のプロ達"が、母にあれこれとレクチャー。嫌がるだらうなあ~と思っていますと、帰宅するなり、『あんなのに頼ったらあかん！歩く練習するわ！』と怒っている。僕は、怒りや複雑な感情を押し殺し、母の前向きな意見を尊重し、『エライ！毎日ちょっとずつでも、練習しよう！』と言いました。お陰様で、少し歩けるようになり、買い物にも行っています。"手押し車"が陽の目を見たのは、ほんの1時間。まぁ~"お守り"と思うようにしています。"ホコリまみれ"ですが。</p> <p>●●、御礼が遅くなり、大変申し訳ありませんでした。家族で母の病気に向き合い、歩んでいきますので、今後ともよろしくお願ひいたします。赤心よりありがとうございました。</p> <p>皆様方のますますのご活躍、ご発展をお祈り申し上げます。</p>
--------	--