

【令和7年11月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
11月4日	<p>●●にはじめて●●を受けにこちらの病院へ来ました。●●の対応が悪く●●の方が悪いのかもしれないですが感じが悪い上、上司がもっと態度が横柄で腕組みをして話をする態度、そして名前も言わない、誰ですかね。●●への態度もとても怒った感じで、この病院って感じ悪いと思いました。府で作られたところ、公務員って本当、他の所を知らないで患者に寄り添うことをしないので、本当にこれからの診察は大丈夫かと思いました。でも●●はとても熱心で主人の病気に寄り添って心を打たれました。なので先生にお任せしたいと思いました。会計も●●の金額なのに「その他」になっていて、●●も愛想悪い、カードを切り直した上の人(●●)は感じが良い。</p>	<p>このたびは、対応姿勢について、患者さんにお応えできない内容であっても真摯に受け止めるという対応ができずに、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。ご対応させていただく際には、自身を名乗り、同じ目線で対話するといった基本的な接遇マナーについて、部署内の全スタッフと再確認・周知いたしました。初めて当センターに来られる患者さん・ご家族への思いやりのある対応ができるように、精進してまいります。</p> <p>また、このたびは、領収書に誤りが発生いたしましたこと、また、その際の職員の対応が不愛想で患者さんにご不快な思いをお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。会計処理における確認不足、および接遇面での配慮が欠けておりましたことを深く反省しております。今回の件を真摯に受け止め、会計業務における確認体制の強化と、接遇マナーの再教育を徹底し、患者さん一人一人に寄り添った対応ができるよう、サービスの向上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。この経験を活かし、接遇向上に努めてまいります。</p>	<p>地域医療連携室、医事グループ</p>
11月4日	<p>貴センターでの高度な最先端医療で無事に退院できました。感謝申し上げます。また、医療の先生方をはじめ、スタッフの皆様方のきめ細やかな心遣いに癒されました。気づいた点を述べます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の看護師が3名で勤務されていますが、呼び出しコールがしょっちゅう鳴り、ほとんどナースステーションが不在になっていました。四名体制では駄目なのでしょうか。 ・談話室にテレビが設置されてありますが、大阪城の見える談話室にはありません。こちらの方も設置出来ないのでしょうか。また、現在設置されているテレビは目線が低くいのでテレビ台をもう少し高くして、目線が上になるようにした方が、目が疲れにくいのではないのでしょうか。 <p>以上2点改善されるのであれば幸甚に存じます。</p>	<p>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す。</p> <p>当センターでは、夜間も患者さんに安心して療養いただけるように、3人体制で対応しております。ナースコールが重なった際には、一時的にナースステーションを離れることもございますが、病棟全体を把握しながら対応させていただいております。また、必要時の応援体制も整えており、安全で迅速な対応ができるように努めております。</p> <p>患者さんが安心して療養できますように、引き続き安全管理に努めてまいります。</p> <p>また、ご意見いただきました談話室につきましては、眺望により癒しを感じられる方もいらっしゃるため、静かな環境を保つためにテレビは設置いたしております。既存のテレビ台の高さにつきましては、現在、一般的なテレビ台を使用させていただいておりますが、身長の違いなどによりまして目線が変わってまいりますので、デイルームの改修時期になりましたら、ご意見を踏まえましてテレビ台の高さについても検討したいと存じます。このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p>	<p>病棟、施設保全グループ</p>

11月4日	退院時間は9時30分。1階の会計は10時から。この30分無駄ですね。	<p>このたびは、退院のお時間から会計までの待ち時間について、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。</p> <p>現在、全ての病棟から退院される患者さんにおかれまして、会計にて混み合わないための時間を設定させていただいております。皆様におかれまして、スムーズに退院手続きをしていただくための準備時間でありますことをご理解いただけましたら幸いです。</p> <p>また、「メディカルゲート」をご利用いただくことによりまして、会計待ちが発生せずにお帰りいただけるシステムもございますのでぜひご検討くださいませ。</p>	病棟
11月4日	<p>●●は男女混合との事ですが、シャワーも男女の区別が無いのに、びっくりしました。</p> <p>以前●●を利用させて頂いた時はシャワー①と②で男女分けがされていました。男性が利用された後のシャワーは何か利用しづらいです。</p>	<p>このたびは、シャワー室のご利用に関して、ご不快な思いをされたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をお寄せいただき、感謝申し上げます。</p> <p>現在、当病棟では患者さんの男女比率を鑑み、2室あるシャワー室を性別で分けずにご利用いただく運用を行っております。しかしながら、今回のご指摘のように、異性の後に使用することに抵抗や不快感を覚えられる方がいらっしゃることを真摯に受け止めております。</p> <p>今後は、シャワー室の使用時間の調整や、必要に応じた個別対応も検討し、より安心してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。引き続き、安心で快適な療養環境の提供に努めてまいります。今後とも何かお気付きの点がございましたら、ご遠慮なくお申し出いただけますようお願い申し上げます。</p>	病棟

<p>11月4日</p>	<p>①この用紙について、元号は西暦で（世界基準）住所欄は削除されるか、都道府県と市までにする。</p> <p>②布団が重い、暑い 季節柄冬布団に入れ替え済みとの事ですが、そもそも病院は適温に保たれているのでそんなに寒くないです。●●はいいかもですが、●●それも病人にあの冬布団は重いです。重くて暑かったため、バスタオルを掛け布団代わりにしましたが、心もとなく、事前アドバイスがあれば自宅から持って来たのにと悔やまれます。1人のため入院途中で家族に持って来てもらうということが出来ません。</p> <p>③事前の病室の見学を入院申込時にお願いましたが、却下されました。DVDプレイヤーがあるのを知っていたら好きなソフトを持って来て、味気ない毎日の楽しみになったのに。「入院のご案内」パンフに明記しておいて欲しい。</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。 ご意見の記入用紙につきましては、ご指摘いただきました元号や住所に関しまして 次回の更新時の参考とさせていただきますと存じます。貴重なご意見をありがとう ございました。</p> <p>病棟の温湿度につきましては、調整しているものの、就寝中は体温が下がることも 踏まえ、布団は必要と考えております。布団につきましては、時期で夏布団、冬布 団を入れ替えております。布団そのものにつきましては、他病院でも使用されてい る規格品をレンタルしておりまして、個々のご要望へお応えをいたしかねます。何 卒ご理解いただけますと幸いです。また、布団の厚さや重さ、これに伴う使用感に つきましても、個人によりまして好み異なることや、実際に使用をしないと分か らないことが多いために、事前のアドバイスなども困難な状況でございます。ご協 力いただきますよう、何卒よろしくお願いいたします。</p> <p>「入院のご案内」に関してご意見いただきました件につきましては、「入院のご案内」 の個室の設備欄に「DVDプレイヤー」の設備がある旨の説明書きがございま すが、今回のご意見を頂きまして、表記方法についてより分かりやすくできないか を検討してまいります。</p>	<p>総務グループ、施設保 全グループ、医事グ ループ</p>
<p>11月4日</p>	<p>熱心な治療対応に心よりお礼申し上げます。良いことばかりを記載しても…以下参 考に意見として、 ●●でのこと、頭の中も全くわからない、身体もよく分からない状況での身体の洗 浄時→男性職員さんと女子とで洗われた→これは生涯忘れない（得ない）ものにな りました。</p> <p>私は、友人のお母様で100歳をすぎた方でも汚れの手扱については、人に見せない と言って施設でも頑張っていると聞いたことがあります。時間はかかってでも女子 でして頂けるように今後の方々のことを思いペンを執りました。どうぞよろしくお 願います。</p>	<p>このたびは、お体を拭く際の対応について、ご不快な思いをさせていただきましたこ とをお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、男女の看護師が専門職として協力しながらケアを行っており、男 性看護師がケアに入ることがございます。</p> <p>患者さんのお気持ちを尊重することは、看護の基本と考えておりますので、可能な 限りご希望に添えるよう調整いたします。また、スタッフ全員が、プライバシーに 十分に配慮し、患者さんにより安心して療養していただけるよう配慮いたします。</p>	<p>病棟</p>

<p>11月4日</p>	<p>・大ホールで●●にあった●●のコンサートについて、全体的に雰囲気も音も良かったのですが、残念なのはベートーヴェンなど難解（すみません素人には）なものが多かった。もっと誰がきいても分かる曲を演奏してほしかったです。例）白鳥の湖、G線上のアリア、愛の夢、ノクターン、変ホ長調など。また、いくらでもポピュラーな曲もあると思います。私達は入院していて、リラックスする時間を求めて聴きに行っています。演奏する方には平凡すぎて、毎回同じでも聴衆はその度に異なります。もう一度考えて頂きたいです。</p> <p>・右肩で、チューブ等をまとめて服に止めているピンのつける位置について、●●の時、そのピンは右肩の上にあります。そうすると右を向こうとすると（上を向いた時でも）管の束が右肩の背中側に挟まって気持ち悪いのです（自分でまだ動かせる元気ありません）。普通の病棟に変わって右胸の前につけてもらって、背中の方に管が挟まらなくて、本当にスッキリしました。</p> <p>以上すみません。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>このたびは、クラシック音楽会にご参加いただきましてありがとうございました。頂戴いたしましたご意見を楽団とも共有させていただき、今後の演奏曲目を選定する際の参考とさせていただきます。</p> <p>今後も入院患者さんにクラシック音楽会を楽しんでいただけるよう努めてまいります。</p> <p>チューブを留めるピンの位置につきましても、貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p> <p>手術後ご自身で体を動かすことができない中、ご不快な思いをさせていただきましたことを心よりお詫びします。</p> <p>入室される患者さんによりましては、多くの点滴やカテーテル類が挿入されているため、着脱しやすい寝衣を着用いただいております。しかし、ゆとりのある寝衣ゆえに、前身頃にピンを留めるとカテーテルが牽引され抜けてしまう可能性があるため、比較的ズレが起きにくい肩に近い位置に留めるようにしております。</p> <p>今後は、背中にチューブの束が回らないようピンの留める位置や留め方を調整いたします。</p>	<p>総務グループ、病棟</p>
<p>11月4日</p>	<p>お食事の件</p> <p>食材の産地を明記してほしい。中国産などは食べたくないなので、よろしくお願いいたします！</p>	<p>産地表示に関しまして、ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、当センターの給食の食材全てを国産で賄うことは、供給の安定性とコスト面から、困難と考えております。そのため、国産の安定供給に課題がある食材や代替品の調達が困難な場合は、当該品の品質を評価した上で、外国産（複数産地からの調達も含む）も使用しております。</p> <p>また、産地表示に関しましては、食札や献立表のスペースの都合上、記載することが難しく、対応いたしておりません。個別の食材につきまして、産地も含めてご不明な点がございましたら、院内スタッフへお尋ねいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、皆様への安心安全な食事提供に努めてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>栄養管理室</p>

<p>11月17日</p>	<p>以前にも指摘しましたが、ラベンダーリングが行われているスペースで早朝タバコのおいが充満しています（一時改善されたかと思いましたが、最近では以前通りです）。</p> <p>ラベンダーリングが始まっていますので、このスペースでタバコのおいがするのは、「あってはならぬこと」と思います。近辺での喫煙も含め、注意すべきでは。このセンターに勤務する方が吸っている可能性が高いので。</p>	<p>前回ご意見いただいた後も当該箇所の早朝巡回を継続しているものの、時間帯が違うのか、該当人物の発見に至っておりません。このため、追加で以下を実施いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対し、地下連絡通路での喫煙を見掛けた場合、警備に知らせるよう協力を依頼 ・大阪府に対し、大阪府庁別館側との境の階段における地上階柵の施錠依頼 <p>該当人物をお見掛けの場合やタバコ臭がする場合、その時点で警備にお知らせいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、当センターのより良い運営のため、ご理解・ご協力いただきますよう、お願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>11月17日</p>	<p>父が●●でお世話になっています。先生や看護師の方、皆さん優しく接して下さいますが、●●の父への声のかけ方が気分が悪くなりました。少しでも早く退院したいからと、熱もあるのに頑張ってリハビリの為に廊下の歩行練習をし病室に戻って来てすぐ、その看護師の方が来られ、「○○さん寝てばかりだったら治りませんよ。」と言うのです。父が「今戻ってきたばかりで、4千歩以上歩いてきました。」と伝えると「6千歩は歩かないとダメです。」と言われたそうです。汗だくになりながら、父なりに一生懸命痛みをこらえて頑張っていたのに、父は「さすがに落ち込むわ。」とっていました。しっかり歩く事は良いと思います。ですが、もう少し患者によりそった声かけをして頂きたかったです。頑張っている患者のやる気をなくさせる声かけはどうかと思います。それと、父が熱があった際、●●入浴や清拭はおろか、更衣もしてもらえなかったです。声かけもなく、●●父は同じ服を着ていました。自分から言えない人も居ると思います。入浴等がないにしても、ない事を患者に伝えたり、清拭と更衣をして頂いたりしたかったです。</p>	<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。看護師の対応によりご不安なお気持ちにさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>頂いたご意見の中で、歩行時の見守りやお声掛けが十分でなかったこと、また患者さんのお辛い症状や状態について、配慮が行き届かなかったことにつきまして、真摯に受け止めております。患者さんが安心して診療を受けられるよう、言葉遣いや態度は非常に重要であると考えております。今回のご指摘はスタッフ全員で共有し、お声掛けや接遇について、丁寧で思いやりのある対応を心掛けるよう指導を徹底いたします。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。</p>	<p>病棟</p>

11月17日	<p>日頃お世話になりありがとうございます。</p> <p>こちらの皆様はいつも親切丁寧に私どもに接して下さい、ありがたく思っております。</p> <p>ところが、本日入院案内をした看護師は以上のような方々と違い、態度が尊大で、私が入院が初めてでわからないことを質問しても、うるさそうに「それはさっき1回言ったやろ」とか、こちらがびっくりするようなことをいろいろ言われました。たまたま機嫌が悪かったのかとも思いますが、●●に通わせて頂き、心から信頼していた病院だけに残念でなりません。</p> <p>「お大事に」の最後の挨拶もありませんでした。</p> <p>名前はわかりませんが、ご報告だけさせていただきます。</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>職員の対応により、不愉快な思いやご迷惑をお掛けいたしましたことを心より深くお詫び申し上げます。今後、このようなことが無いよう、職員の接遇について嚴重注意・指導いたします。</p> <p>このたびは誠に申し訳ございませんでした。</p>	内科・外科系外来
11月17日	<p>●●が終診となり、現勤務先の●●へ紹介していただくことになりました。予約を●●に取るにあたり、診察の曜日を●●にお聞きすると、「そこまでは把握していません。予定があり、ダメな日を教えてほしい。」と言われました。これまで、たくさんのお客さんが紹介されているでしょうに、不親切だと思いました。その場で、自身でホームページを確認し、●●で外来診療をされていることがすぐにわかりましたので、希望日を申し出ることができました。診療されていない曜日で希望を出しても意味がなく、また予約が取れた後に、再度取りに来られない場合は、レターバックで送ってくださるそうですので、それを希望しましたが、どのような予約になったか、希望が叶わなかったらご連絡をいただけるわけでもなさそうでしたので、多数希望日を申し出ました。最初からこのような説明をしてくだされば気分を害すことなく予約希望を出せたと思います。対応してくださった方によるのですが、機械的な説明で…できません…できません、と言われるのは、医療従事者として、心ある対応でなく、冷たく感じました。運営の基本方針「2.患者満足度の徹底追及」をすべての職員さんに理解していただきたいです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。他院への紹介予約時には、医師事務が患者さんのご都合を伺い、地域医療連携室から紹介先病院へ受診調整を行っております。また、ご希望に沿えなかった場合には、医師事務より患者さんへご連絡し、再度ご相談させていただいております。</p> <p>異動した医師の異動先病院の診療日などについては、把握しておりませんが、地域医療連携室を通じて確認する方法もあったと考えております。また、受診調整の流れをご説明できていなかった点につきましても申し訳ございませんでした。</p> <p>頂いたご意見を真摯に受け止め、今後はより柔軟な対応ができるよう、徹底してまいります。</p>	医事グループ

<p>11月17日</p>	<p>●●、態度が悪いです。体調が悪くて咳が出ているのに、何度もやり直しさせられた。次回からこの検査は外してもらいます。患者の体調関係なく検査が入るので、予約まで長い検査はやめてほしい。</p>	<p>このたびは、当センター技師の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、また、咳が出る中での検査で多大なご負担をお掛けしてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>頂いたご意見は担当技師と共有し、対応の振り返りと改善を進めてまいります。今後は検査方法や接遇の見直しを行い、患者さんに安心して検査を受けていただけるよう、努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>生理機能検査室</p>
<p>11月17日</p>	<p>診察券の番号の件 4が続いたり、4、2が続いたりすると、病人はナイーブになってるので、本当にイヤな気持ちになります。気にされない人はいると思うのですが、がんセンターという病院では、みんなイヤな気持ちになりますよ!!もう少し配慮してほしいと思います。 ぜひ改善してほしいです。早急に!! 気にされない人はいいと思いますが、気になる人に対しての改善方法を考えて下さい!!</p>	<p>このたび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>診察券の番号（患者ID）は、患者さんが地域医療機関から紹介される際や、当センターで受診手続きを行われた際に、ランダムに番号取得を行っております。発番を行う際に個人情報登録を行っており、紹介患者さんの場合は初診時における検査などのオーダーや紹介状にかかる情報などの登録を実施しております。ID番号を変更するためには、登録情報の全てを職員にて移しかえる必要がございますが、対応させていただくだけの人員体制確保が困難なため、ご要望にお応えすることができない状況です。</p> <p>誠に恐縮ではございますが、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>11月17日</p>	<p>大阪国際がんセンター様へ お世話になります。こんな事は書きたくないのですが、●●は、ひどい言動です。病気以上につらいです。 また、タメ口も、こんなところでしますか？です。私は、あなたの友人ではない。友人でも、あんなタメ口は、しないです。 こちらへ来るとなると、2~3日前から抑うつ状態等です。近い人々には、こちらはおすすめできません（他にも、他の人の色々はありますが、まだ、耐えられます）。 報復が怖いので、詳しい事は、書けません。不眠です。病気になる私が悪い？働きたいと思う私が悪い？です。吐きそうになる（思い出すと）ので、もう書くのはやめます。本当は、感謝の言葉を書きたかったです。 弱き患者より 2025年</p>	<p>このたびはご意見ありがとうございます。 院内で調査いたしました。今回ご指摘いただいた内容に該当する事実を確認することができませんでした。そのため、今後につきましては具体的事実をご連絡いただけましたらご対応させていただくことも可能かと存じております。仮にご報告いただきましても報復などは決してございませんので、安心してご相談いただけましたら幸いです。ご相談は各々の現場でも、1階患者相談室でもお聞きすることが可能です。 引き続きご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>看護部</p>
<p>11月17日</p>	<p>お世話になってます。今回で●●の入院ですが、毎回医師の方や看護師の方々は、大変良くしていただき、ありがたく思っております。 一点だけ意見ですが、点滴を受けながらの食事の下膳時に、食器が重く、点滴の道具を持ちながらの下膳に不安を覚えました。食器をもっと軽くすることはできないでしょうか？ ●●では、何日も点滴をしながらの食事もありますので、一度ご検討いただければと思います。</p>	<p>このたびは、ご入院中にご不便やご負担をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 点滴治療中にお食事が終了した際、お膳の下膳は看護師や看護補助者が行うことを基本としておりますが、患者さんへのご説明が不十分であったため、ご不安やご不便をお掛けしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。 下膳につきましては、朝食・昼食後は看護補助者、夕食後は看護師が各病室を訪室し、残っているお膳を下膳しております。今後は、下膳の際に看護師が患者さんの体調に十分に配慮し、ご負担をお掛けすることのないよう努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

11月19日	ラベンダーリング会場、今朝もタバコのおいがしていました。改善の見込みはなさそうですね。残念なことです。	<p>11月14日付にてご投函いただいたご意見への回答内容と同じとなりますが、ご了承ください。</p> <p>前回ご意見いただいた後も当該箇所の早朝巡回を継続しているものの、時間帯が違うのか、該当人物の発見に至っておりません。このため、追加で以下を実施いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対し、地下連絡通路での喫煙を見掛けた場合、警備に知らせるよう協力を依頼 ・大阪府に対し、大阪府庁別館側との境の階段における地上階柵の施錠依頼 <p>該当人物をお見掛けの場合やタバコ臭がする場合、その時点で警備にお知らせいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、当センターのより良い運営のため、ご理解・ご協力いただきますよう、お願いいたします。</p>	施設保全グループ
11月19日	入院センターの人をふやして下さい	<p>入院センターのスタッフ配置へのご指摘について、待ち時間などでご迷惑をお掛けしており、申し訳ございません。</p> <p>ご意見いただきました人員増に関しましては、昨今の報道がございます通り、医療機関の経営状況が困難な情勢下でございますため、費用面での関係で即時対応が困難な状況にあります。</p> <p>スタッフの業務効率化といった工夫により、待ち時間の短縮などを図ってまいりたいと存じますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	医事グループ

<p>11月19日</p>	<p>総合的に（自分の関わったうちは）好きな病院です。 自分が元気な時には気になりませんが、スタッフ数人がたばこのにおいがします。 喫煙は個人の自由。でも勤務時間中にされるのはよくないし、プンプンとにおいをさせて患者さんと接するのは、病院でなくてもよくないと思いますので、改善してもらえたらと思います。</p>	<p>このたびは、当センターのスタッフに関して、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 頂いたご意見を受け、フロアの全看護師に確認を行いました。現在、勤務している看護師の中には、日頃からタバコの匂いがするスタッフは見当たりませんでした。 しかしながら、患者さんにそのような感じさせてしまったことは真摯に受け止めて、今後も院内スタッフの身だしなみや衛生管理に一層注意を払い、快適に療養生活を過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>11月19日</p>	<p>只、●●を担う派遣会社の職員には、まだまだ対応に感心しない●●も居る様です。 個室のテレビは58分100円は一寸高額過ぎると思います。</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。 受付業務につきまして、職員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。職員全体へ接遇に関し再徹底を行い、改善に努めさせていただきます。 TV視聴料金につきましては、TVやTVカード販売機の設置などの環境整備に必要な設備投資費用を勘案、また他院とも比較のうえ開院時に十分な検討により適正な価格と判断されましたことにより料金設定をさせていただいておりますため、ご理解を賜りますようお願いいたします。</p>	<p>医事グループ、施設保全グループ</p>

<p>11月26日</p>	<p>お世話になっております。 先日定期診察を受け処方箋を持って薬局に行きました。そしてお薬を受け取る時に処方されているお薬の数がずい分少ない事に気がきました。その後受診科で確認したところ原因は分かりませんが、日数を間違えていたことが分かり、不足分の処方箋を出していただきました。 この場合、わずかではあります、確認する手間や時間、そして余計な費用が発生し、負担となります。 先生方はとてもお忙しいとは思いますが、十分ご注意くださいますようお願いいたします。 また、私もいつもと同じと思わずにしっかりと確認したいと思います。 以上、よろしくお願いいたします。</p>	<p>このたびは、処方の日数を間違えていたことで多大なご迷惑をお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は、医師、看護師、医師事務、薬剤師など、さまざまな場所でしっかりと確認を行ってまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>病院</p>
<p>11月26日</p>	<p>入院中はお世話になりました。ただ、こちらの病棟入院時、病棟に入った際挨拶もありませんでした。入院中、確認したい事があり、家族がステーションの所でウロウロとしていても、「どうされましたか」の声かけもなく、誰一人対応しようという態度でなく知らん顔。やっと聞けても「分かりません。担当しか分かりません」の返答。笑顔もなく聞くために声かけした自分が悪かったのかと思いました。●●の説明も一人一人言う事も違い本当に不親切だと感じました。 皆さん職員の方は、日々ガン患者と接しており、あたり前の事も知れませんが、ガン患者本人、その家族は、不安で一杯なんです。せっかく大阪国際がんセンターを紹介して頂きましたが、大きい病院はこんな所なんだと残念に思ったのが率直な気持ちです。患者の入れ替わりも激しく大変な仕事と理解しておりますが、一度考えてみて下さい。看護師の方、ロボットの様にみえました。</p>	<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。 ご入院中の配慮不足により、多くのご不安を招き、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。特に、あいさつや声掛けの不足、情報が一貫していなかったことなど、大変申し訳ございませんでした。 当センターを選んでいただいたにもかかわらず、大変残念な思いをさせてしまいました。ご意見を真摯に受け止め、職員一同、患者さんのお気持ちを軽視することの無いよう、また、接遇やコミュニケーションについての見直しと改善を早急に行い、温かい心を持った看護をご提供できるよう努めてまいります。 このたびは大変に申し訳ございませんでした。</p>	<p>病棟</p>

<p>11月26日</p>	<p>レンタルのタオルとパジャマを回収する所に、洗面用具を置ける台がほしいと思いました。点滴やら、洗面用具やら、パジャマ、タオルってなったら両手いっぱいになるので、地面に洗面用具を置いて、タオルとパジャマを回収BOXに入れる事になって、衛生的にも良くないかなと思いました。</p>	<p>レンタルタオル・パジャマの回収時に、ご不便をお掛けしておりましたことに気付かず失礼いたしました。 今回頂きましたご意見をもとに、洗面道具を置いていただけるようワゴンを設置いたしました。 今後も患者さんに快適にお過ごしいただける環境をご提供してまいります。 このたびはご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>11月26日</p>	<p>ドライヤーの送風口を掃除してほしいです。 送風口に付いたホコリが髪や服に付くのが嫌で…。(せっかくお風呂に入ったのに) よろしく願います。</p>	<p>このたびは、ドライヤーの送風口のホコリに関して、大変ご不快な思いをされましたこととお詫び申し上げます。 今後は、定期的に清掃を行うようにしてまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

11月26日	シーツの交換はないのですか。●●日交換されていません。	<p>このたびは、シーツ交換がされていないとのことで、大変ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>入院中は、1週間に1回はシーツ交換を実施することになっております。また、手術や治療のタイミングで、ベッドを使用されていないときにシーツ交換をしている場合もございますのでご了承ください。</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>	病棟
11月26日	<p>私は●●、企業の経営指導、顧問として、現在も活動している。今般、●●にてお世話になった。</p> <p>システム、人材、設備、すなわちハード、ソフトともに充実した施設であると感じた。仕事から、損益調査したところ累積で60億の赤字、単年度で2億の赤字であると知り、ソフト、ハードともにこれほど充実しているのに、損益が赤字なのは、組織内部に問題がかくされていると推測できる。特に経営母体が大阪府であることが、スタッフの意識に影響を与えている。●●をつとめたが、特に医療にたずさわの方々のプライドが高く、技術があっても、極めて人間力（共感性）の低い先生が病院の風土、文化を悪くしていた。患者満足度調査では内部の問題はわからない。社員満足度調査によって、組織・イノベーションを実施した。ドラッカーは、企業文化は戦略に勝るといっている。黒字化して、社員の貢献度が充足できる改革（内部）が必要ではないか。</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>企業の営業として日々活躍されているお立場から、「しくみ」や「ブランド」、そして患者さんの体験の大切さについてご指摘いただいた点は、まさに私たちが今後さらに力を入れていくべき視点であり、大きな気付きを頂いたと感じております。</p> <p>当センターでは、まさに頂いたご意見に通じる「現場の意識」と「しくみ」の両方を変えていくために、今年度から『ホストラ (Hostra)』という全職員参加型の取り組みを開始しました。ホストラとは、Hospital Transformation (ホスピタル・トランスフォーメーション) の略で、職員一人一人が他人ごとではなく自分ごととして、小さな改善に気付き、動き、挑戦し続けることで、「強く・優しく・おもしろい病院」をつくり、経営も健全な方向へ進めていこうとする運動です。</p> <p>まだ始まったばかりの取り組みではございますが、「ここで治療を受けて良かった」と思っただけの病院を目指し、今後も一つ一つ着実に変化を積み重ねてまいります。</p> <p>今後とも、ご理解とご支援のほどよろしく願いいたします。</p>	病院

【令和7年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
11月4日	<p>今回●回目のお世話になりました。 先生方には元気をいただきました。看護師には色々と教えていただきました。 看護師同士の会話の中で①すみません②ありがとうございます③助かりますの言葉を皆さまから聞いたこと でした。一人の人に「講習とかあってその言葉が出てきているのですか」とお聞きしたところ、「いいえ、 先輩達が言っているから」とのお答えでした。すごく感動しました。ありがとうございました。</p>
11月4日	<p>どの科の受付スタッフや医療従事者の方々も丁寧かつ迅速な対応がとても良かったです。 ホテルのようなサービスと思いました。</p>

11月4日

入院中のご飯について

●●代です。諸事情により●●程度入院することになりました。入院して初日のご飯にびっくり。〃金時豆の煮物〃金時豆をおかずにするという今まではない経験。今までは積極的に箸をつけることはなかったですが食べてみるとお豆がホクホクあったかくて、味付けもすごく美味しかったです。ご飯の量も入院前は3杯くらいおかわりしていたのでご飯の量が150gで足りるかなと心配でしたが主食、副菜のバランスが整えられているからか、不思議とお腹すかずでした。朝ごはんはパンを選びました。食パン2枚もついてくるとは思わずボリュームな朝食が嬉しかったです。サラダが出るとシャキシャキした食感に感動し、生野菜がずっと恋しかった自分に気づきました。選択食という制度、若者にはあまり馴染みがない〃鯖の梅煮〃〃シルバーの幽庵焼き〃等給食でも見たことのない初めて聞く渋めの料理があり、あえて馴染みのない方を頼ってみました。一体どんなものが来るのかと明後日を楽しみに過ごせました。

11月4日

●●も少なく変化のない入院生活の中で私にとって一番の楽しみであり、刺激になりました。麻婆茄子は今まで食べたものと一風変わって玉ねぎが入っていました。茶色になるまでしっかりソテーされており「これは美味しい。けど何で玉ねぎ入ってるのやろ。こっちの方が手間かかりそうやのになあ」と思っていたのですが、もしかして口内炎がある方にも食べやすいように刺激物が少なく工夫されているのかなと考えました。カロリーバランスも考えられており和食では特にしっかりと味や旨味を感じるのに塩分量が毎食少なく調理されていることにびっくりでした。入院中のご飯は最初なかなか渋いメニューやなと思っていたのですが、毎食美味しくて特に煮物や和食が好きになりました。減塩食や和食に興味を持つきっかけになり退院後にぜひ料理したいと思います。まさに心のこもった食事でした。●●ありがとうございました。金時豆は見かけたらつい買ってしまいう私の中の定番メニューになると思います。

<p>11月4日</p>	<p>はじめての●● いろいろと分からないこと、モヤモヤしていること、イライラしていること、●●に全て話を聞いてもらい、ありがとうございました。忙しいのにゆっくりと真剣に受けとめてくれる姿に感動しました。本当にありがとうございました。また、次も頑張れそうです。スタッフの皆さんありがとう。</p>
<p>11月4日</p>	<p>私の不安な事をひとつひとつ丁寧に対応してくださるので安心して治療にのぞめます。特に入院してからは主治医の先生、担当医の先生共にこまめに回診に来て下さるので質問もしやすく心強かったです。看護師さんのおひとりがご自身の経験をもとに私の話を聞いて下さり、アドバイスもくださいました。その日はかなり精神的にバランスを崩していてしんどかったので●●と話せて本当によかった。本当にありがとうございました。もちろん他の看護師さん、スタッフの方々もとても良くして頂きました。久しぶりの入院ですごく不安でしたが、すぐに安心できました。ありがとうございました。 PS食事すごく美味しいですね。別の病院で長期入院していた事がありますが、食事のレベルの高さにおどろきました。調理師さん栄養士さんありがとう。このカロリーでこの内容はすごい。</p>

<p>11月4日</p>	<p>この度初めて●●からこの病院に入院させて頂きました。●●のスタッフ（特に●●）は私が吐き気、嘔吐、下痢でしんどい時、迅速かつ優しく、また丁寧な言葉がけで私は本当に心が救われました。どこかに投げだしたい体や気持ちを受け止めて下さり本当に感謝してます。また、すぐ●●へ繋いで下さり、●●には心の沈んでいる時、そっと手をさしのべて下さったことは一生忘れません。また●●いつも親身に話を聞いて下さり医師という私の概念がガラッと変わり、何でも話せました。●●と大阪なので、入院中何度も何度も寂しくて辛くて泣いていましたが、●●の方はみなさんはそれに寄り添って下さり、ナースコールを鳴らしてもすぐに対応してくださり本当に感謝しています。大変にありがとうございました。今後もこちらでお世話になりますので、よろしく願い致します。また、必ずこの●●へ入院希望致します。</p>
<p>11月4日</p>	<p>抗がん剤治療、●●を無事に終える事ができました。●●での入院、●●を看護師の皆様をはじめ全てのスタッフの方々に支えられ快適に過ごすことが出来ました。本当に感謝致します。ありがとうございました。毎回思います。この●●の看護師の方々は本当に素晴らしいと思います。大変なお仕事なのにいつも明るく笑顔で接していただきました。僕の同室の患者さんも看護師さんに癒されているのがよくわかります。大変なお仕事とは思いますが、これからも素敵な笑顔で頑張ってください。ありがとう。</p>

11月4日	<p>短い入院生活でしたが、不安もあまり感じることなく、主治医はじめ、すべての関わった方々に感謝しています。すばらしいスタッフだと思います。なんならもう少しいたいぐらいです。ありがとうございました。完治出来る様前向きに頑張ります!!</p>
11月4日	<p>思いがけず●●でがんが有り実感なく（早く悪いところを取ってもらいました。）病院の皆様方のお力で無事に術後●●には退屈で元気になったのかあちこち院内を歩き回りました。目についたのが美容室！日頃忙しく自分で散髪していて不揃いでしたので、時間がある内にきちんとプロの方をお願いしたく先生に尋ねたところ、元気ならいいよと了解してくれ行くことになりました。楽しい限りです。人生の終わりになり自分のことをもっと大事にしたいとおそいけど気づいた次第です。今後は生ある限り社会に役立つことをしながら自分を大事にして健康生活を楽しむつもりです。スタッフの皆様ありがとうございます。</p>
11月4日	<p>素晴らしかったです！先生達も何度も病室までみにきてくれて、とても安心でしたし、看護師さん達も皆さん笑顔で明るく親切で感動しました。理学療法士の方や洗髪して下さった方、いつもキレイでとても気分良く過ごせました。皆さんの働く姿を見て仕事に復帰したら私も頑張ろうと前向きな気持ちになりました。ありがとうございました。</p>

11月4日	●●を受けさせていただきました。●●が、とても親切に、丁寧に横で対応して下さい、安心して受けることができました。担当して下さった先生も所々に声をかけて下さり、不安を感じることなく終わることができました。本日は、大変に有難うございました。
11月4日	栄養管理部一同様へ 誕生日お祝い有難うございました。自分でも忘れていた程なので、とてもHappyな夜を過ごせました。 P,S お礼をどこで言えばいいのかなあと、●●に相談したら投書箱に書けばいいよと教えてくれました。●●に感謝です。Thank you so much♡ ●●に感謝です。 無理なお願いを聞いて頂きありがとうございます。

大阪国際がんセンター 国際部 御中

拝啓

このたび、家族の入院の際に、●●とご縁をいただきましたこと、本状をもちまして、心より感謝の意をお伝え申し上げます。

まず、言語の面でのサポートをいただきましたこと、深く感謝いたします。当初、治療方針について翻訳の上で理解の不一致がございましたが、お陰様でより正確な翻訳で誤解を解いてくださいました。私たちが理解しやすい言葉で一つひとつ丁寧に説明してくださり、担当医の先生とのやり取りも積極的にサポートしてくださいました。そのおかげで、異国の地でも安心して治療を受けることができました。

また、細部にまでお心遣いいただき、常に迅速かつ丁寧に対応してくださったことにも感謝申し上げます。電話での予約、担当医の先生との連絡、検査の手配など、あらゆる面でご尽力いただき、●●の高い専門性と責任感がとても心強く感じました。

さらに、精神的な支えをくださったことに、心から御礼申し上げます。入院中、不安な気持ちでいっぱいの中、●●の励ましと明るい笑顔にどれほど救われたかわかりません。その温かいお心遣いが、私たちの心に灯をともしてくださったように感じました。

●●には、医療従事者としての高い倫理観と深い思いやりを持ってご尽力いただき、●●から医療の「ぬくもり」を実感するとともに、一層前向きな気持ちで治療に臨むことができました。

深く感謝申し上げます。

敬具

11月17日

<p>11月19日</p>	<p>●●、初診の時、もう駄目かと笑っちゃいましたが、なんとなんと●●近く生きています。これも、がんセンターの先生のおかげと感謝しております。●●はつらい時もありますが、待ち時間の長い事が一番しんどかったです。</p> <p>前日採血して、翌日の診察、すぐに早く診ていただけるのですが、点滴の待ち時間が長く正直くたびれてしまいました。</p> <p>ところが、●●採血、●●診察、（そしてやはり待ち時間はありますが）点滴、とわりとスムーズに済み、本当に助かっております。これからも、どうぞこのような工夫をお願いします。</p> <p>がんセンターの皆様、これからも、よろしくをお願いします。</p>
<p>11月19日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先生方は、親切かつ丁寧に対応されています。 ・看護師さんは、身体の動かない時にやさしく声かけされて、やさしく丁寧に身体ケアをされました。色々と細かな所まで親切に説明されています。 ・薬剤師さんも、細かい所まで色々とお話しされて丁寧にお仕事されています。 ・助手さんも段取り良く、てきぱきとお仕事されています。 ・食事も、素材を生かして、美味しい味付けをされています。盛り付けも、色どりも美しいです。入院中の他の患者さんも、「ここの病院の食事は美味しい」とおっしゃってました。 ・皆様、細かな所まで気配りをして、親切丁寧に対応されています。

11月19日	<p>成人病センター時代の●●でお世話になりました。その時も看護師さんのレベルの高さに感動致しました。今回も又お世話になる事になりましたが、相変わらず看護師さんのやさしさ、親切さには感激です。きっと素晴らしい教育システムがあるのでしょう。</p>
11月26日	<p>何も申し分がない最高の病院です（●●の入院です）。皆様にとても良くしていただき本当にありがとうございます。</p>
11月26日	<p>●●を受けました。●●には、●●に病室にきてくださり、お声かけいただきました。又、●●へきてくださり、体の様子を見ていただきました。私の声帯の神経が気になっていたのか、私の声を聞いて、かすれ声でなく、しっかり声が出てたのを喜んでくれました。本当にうれしく思っています。●●の一日のことですが、●●の患者一人一人へのあたたかみを感じられました。</p> <p>今回の入院で医師の毎日の長時間のお仕事が垣間見えました。体だけでなく精神的にもお疲れかと思えます。</p> <p>医師、看護師の人数が少なくなっている現状で、なかなか、人数を増やすことや仕事の改善は難しいかと思えます。</p> <p>その中で、患者や家族の方たちのために、働いてくださる病院のみな様方に感謝、お礼申し上げます。</p>

11月26日

●●の入院手術です。ベテラン患者!!

言われはないです。覚悟以上の辛い体験でした。でも…辛い体験を越えるうれしい事もありましたので記します。

①入院の日、●●が病室に自己紹介のご挨拶。●●で初めてです！（このリーダーの笑顔で病棟が管理されている）看護への姿勢に安心を覚えたものです。「看護」を仕事として伝える行動がええよ。

②朦朧状態の私のベッドサイドの傍らにはあのフォルムの笑顔が…。●●、励ましていただきましたが、覚えていません。ちなみに●●でフォローを受けていました。

③ついでに●●について、とても親切にいただきました。若いナースさん、コロナ禍の学生時代を過ごしたのかなあ？●●翌日の清拭も2人の共同で手早く、効果的な手技で息もぴったりでした。

→●●では若いナースに対してモラハラまがいの年輩ナースがいました。この姿には心痛みました。看護という職業を嫌いにならないでと願いました。（今、年輩モラハラナースはどこへ？）

重ねての祈り

最後の入院にしたい。がん治療の未来にがん看護あれ