

令和8年度4月 ご意見箱にお寄せいただいたご意見（および回答）

回収日	ご意見	回答		
4月1日	<p>突然、主治医が6月末で退職されると知り、大変驚きショックを受けています。また、退職は先生の本意ではないということで、二重にショックを受けています。なぜこのようなことになったのか残念でなりません。これはもう決定したことなのでしょう？●●先生には感謝の言葉しかありません。これからもずっと診ていただけるものと信じていたので、気持ちの整理がつきません。できることなら、この話はなかったことにしていただきたいです。病院幹部のみなさまの再考を切に望みます。よろしく願いたします。</p>	<p>このたびはご意見を賜りありがとうございます。 主治医への特別なお気持ちをお察いたします。公的機関の病院では、医師の人事異動（転勤、配置換え、定年など）によりまして、主治医が変更となることは珍しいことではございません。そのような場合には、これまでの診療経過が新たな主治医へ適切に引き継がれ、医療の質が大きく損なわれることが無いように配慮されます。しかしながら、これまで一緒に病氣と向き合ってきた主治医が代わることに不安を感じられるのはごく自然なことと存じます。新たな主治医との診療に際しまして、これまで気になっておられたことやご不安に感じられている点、ご希望などがございましたら、ご遠慮なくお伝えくださいませ。どうかご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>		病院
4月1日	<p>病院の皆様には日頃より大変お世話になっております。主治医の先生方、患者相談支援室のソーシャルワーカーの方、受付事務の皆様、多くの看護師の方々には日々あたたかくご対応いただき、心より感謝しています。治療の不安の中、何度も救われております。現在、治療の一環として●●を受けており、副作用軽減のため●●を併用しております。これは機器の都合により、個室での実施が必要と説明を受けており、自分の希望でなく個室利用となっております。なお、本来は地域の医療機関で受ける予定でしたが、主治医の治療に参加している関係で、定期的な検査等の必要性から貴院で治療を受けさせていただけることになりました。とても感謝しております。その中で、主治医より●●をご提案いただき、現在に至っております。効果を感じており実行して良かったと心より実感しています。問題は費用についてです。他院では外来（日帰り）で同様の療法を実施している例もあると伺っております。貴院での運用について、入院・個室での対応が必要であることは理解しております。そのため、個室代を含め1回の治療でおよそ●●万円の支払いとなり、継続的に大きな経済的負担となっております。 (続きは次段へ記載させていただきます)</p>	<p>このたびは当療法の有用性を実感していただき、ありがとうございます。 費用や入院期間が負担であるのご意見につきまして、真摯に受け止めております。現状、装置の稼働音の関係上、総室での実施が困難であり、このことにご了解いただきました上で当療法をご提供させていただいております。入院期間の短縮、外来での実施を望むお声は非常に重要だと考えております。 今後はアピアランスケアセンターを中心に、現場の状況を整えながら、患者さんの負担がより少なく、利用しやすい体制づくりに向けて前向きに検討を重ねてまいります。</p>		アピアランス ケアセンター

<p>4月1日</p>	<p>また、入院スケジュールについても、前日に入院できるかの確認のための外来の受診（入院当日、不可の場合は個室料金のみ発生の可能性があるので）、入院日は検査後何をする事もなく、実質的な治療は翌日からの開始となります。退院日は朝から1本注射を打ち退院となります。前回の退院時に至っては、家族のお迎えを待っていたところ「早く部屋を開けて下さい」「土曜日は会計も閉まっているので8:30に退院してもらってもいいんですよ」と看護師の方に促されました。ちなみにこの日も個室代が入っています。「家族が来るまで待ってほしい」と伝えたと、病室でなくロビーで待機をお願いされました。体調が万全でない中、大きな荷物を持って移動することに不安と負担を感じました。家族が早めに来てくれたため間に合っただけ良かったです。</p> <p>つきましては、個室代のご配慮及び入院期間について、患者の身体的・精神的・経済的負担の軽減をご検討いただけますと幸いです。アピアランスケアは患者が前向きに治療を続ける大切な支えとなります。今後の課題としてご一考いただけますと幸いです。貴院の医療体制には大きな信頼を寄せております。長くなりましたが患者の声として率直にお伝えいたしました。何卒よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>(上段へ記載させていただきます)</p>	<p>アピアランス ケアセンター</p>
<p>4月1日</p>	<p>●●先生へ この度は大変お世話になり、心より感謝申し上げます。夜中に出血などがあり恐怖を覚え、朝に電話で当院の受付の方へ事情を伝えました。その後●●先生から優しいお声かけがあり、泣きそうな私を電話で慰め、緊急入院の手配をして頂き、絶望している私を救って頂きました。</p> <p>入院後、出血などの状況をチェックしながら、私の心を安定させて頂きました。この大病になって、健康を失うと同時に自信もなくなりました。その時、●●先生から前向きな言葉を頂き、私の問題点を丁寧に説明して下さったこと、深く心に残っております。</p> <p>高い医療技術と医療倫理の優秀な●●先生に感謝の気持ちでいっぱいです。</p>		
<p>4月1日</p>	<p>このたびは、入院中に大変お世話になり、誠にありがとうございました。毎日優しくお声掛け、体調の変化等細かく傾聴してくださり、とても安心して過ごすことができました。</p> <p>毎日の病院食も楽しみながら待っていました。一緒に付いていたメモに毎食取れた熱、蛋、脂、炭、塩の量の表示で大変勉強になりました。磁器食器でそのままレンジで温めることができ、とても助かりました（手足のケアで即時に食べられない時もあったので）。</p> <p>皆様の温かいご対応に支えられ、心身ともに看護して頂き、心より感謝申し上げます。</p>		

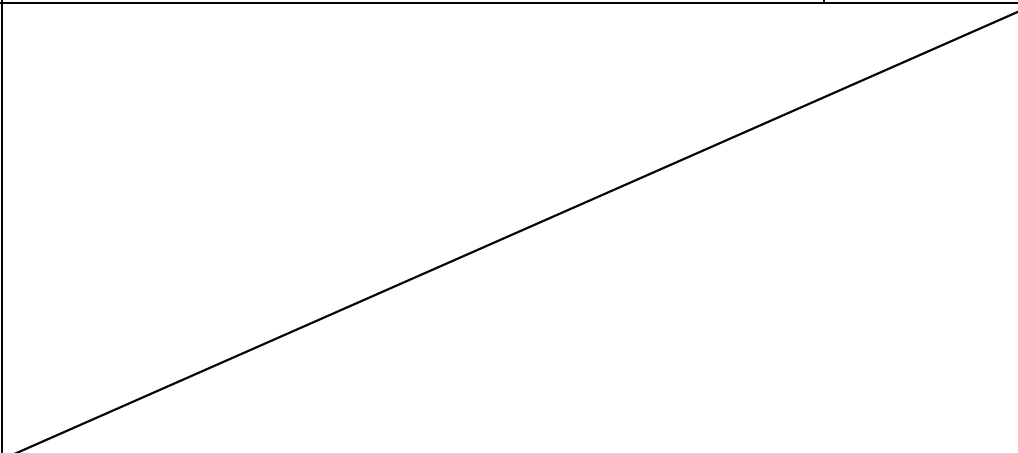
<p>4月1日</p>	<p>今回入院して、まず●●先生が私の検査をされ、●●が前回と同じくらいとおっしゃいました。実際に、入院した次の日に●●して頂いて、前回とほぼ同じ量でした。この処置も●●先生は丁寧にされました。ありがとうございました。</p> <p>入院した時、少し歩いただけでもすごく息切れがして、検査の結果、すごく貧血だったので、お腹の内部から出血がないかを見る為に迅速に検査をされました。腹部からの出血、異常がなかったのでとても安心しました。そして急速輸血して頂きました。輸血する時は1パックずつ血液の拒否反応がないかどうかを見る為に、看護師さんが5分置きに血圧、体温、脈等を測定され、3回、15分程度異常がないかどうかチェックされます。又、次の輸血パックになると違う人の血液かもしれないので、又、拒否反応がないかどうか5分置きにチェックされ、約15分間異常がないかどうか様子を見られます。輸血の拒否反応のチェックだけでも、看護師さんのお手間とお時間が取られ、大変な作業だなと思います。輸血して頂いた後は、お陰様で息切れもしなくなり、身体が楽になりました。ありがとうございました。</p> <p>(続きは次段へ記載させていただきます)</p>	
<p>4月1日</p>	<p>●●も時間がかかり、●●には細菌や異常がないかどうかチェックして、栄養分のみ身体に戻されますが、それも急ではなくて、時間をかけてゆっくりと徐々に戻されるので時間がかかり、深夜までかかりました。看護師さんお疲れ様でした。ありがとうございました。</p> <p>又、夜中に熱が出ていたので解熱剤を頂き、ありがとうございました。はじめ、入院して足がむくんで非常に歩きづらい状態だったので、お気遣い頂いてトイレのすぐ横の部屋にして頂き、ありがとうございました。又、トイレに行く度に看護師さんについて来て頂いてありがとうございました。</p> <p>看護師さんにスキンケアの説明をして頂きましたが、丁寧にわかりやすかったです。ありがとうございました。薬剤師の先生が●●の説明を下さいました。色々丁寧に説明して下さいました。●●先生は患者さんの事をよく見ておられると思います。こまめに病棟の患者さんの様子も見に来られています。治療の段取りも、拒否反応があることを想定して取り組まれています。私の退院日程の件で、●●先生が病院を出られてから連絡を取って頂きすみませんでした。プライベートな時まですみませんでした。看護師さんにも、お仕事中、私の退院日程の件で先生に連絡を取って頂きすみませんでした。お忙しい中、お手を止めてしまって申し訳ございませんでした。</p>	

4月1日	<p>傷口の様子をチェックされました。●●先生も看護師さんも丁寧に対応されました。傷口が少し炎症を起こしていたので、様子を写真に残されました。そして、抗生物質を処方して頂きました。</p>		
4月1日	<p>傷口の様子をチェックされました。傷口はおさまっていたのですが、お腹が張ってきていた為、急ぎ●●検査をされました。又、●●検査も追加されました。検査等で待ち時間があり、少し時間がかかったのですが、外来の看護師さんが「しんどかったらあちらで少し横になってもいいよ」とお気遣い、心配りして頂きました。ありがとうございました。</p> <p>検査結果を見て●●先生が入院日程を早めて下さいました。外来受診の2日後位から、だんだん足がむくんできて歩くのが困難になって来ました。●●先生に入院日程を早めて頂いて助かりました。ありがとうございました。そのままの日程だったらもっと大変な事になっていたと思います。ありがとうございました。</p> <p>次の●●をはじめての薬に変えるという事で、●●の説明や副作用のリスク等の説明をされました。要所要所をまとめ、わかりやすかったです。ありがとうございました。</p>		
4月1日	<p>今回初めて●●を受けました。病院は嫌いですし、どこの先生も看護師さんも怖いと思っていたのですが、こちらでは、スタッフさんも先生も皆さん優しく親切でありたいです。</p> <p>●泊も何をやるのかなと思っていましたが、慌たしい検査では聞きたいことも聞けず、多分嫌な気分になっていたと思います。次回、また結果を分かりやすく説明して下さいのかなと楽しみにしています。</p> <p>ごはんもおいしくて、とてもゆっくりできました。病気せず元気に過ごして年●回こちらで受けられたらいいなと思っています。</p> <p>●●前、何度も用を足すので、トイレトペーパーがもう少し柔らかい優しい物だと嬉しいです。ありがとうございました。</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。</p> <p>センター内で使用しておりますトイレトペーパーに関しましては、SDGsへの貢献として、FSC認証を受けたトイレトペーパーを選定し使用いたしております。</p> <p>今後、頂きましたご意見内容の解消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。</p>	施設保全グループ

<p>4月1日</p>	<p>●●ですが、不安いっぱい入院の際、対応が雑でした。又、入院手続きの書類を見ていた だいている時も、ガムを噛みながらの対応で、とても不愉快でした。 弱い立場の患者に寄りそった対応をしていただきたい。看護師のみなさんは、ていねいでと ても安心して入院できました。●●だけは、もう少し対応を改めていただきたい。</p>	<p>このたびは、ご入院時の対応におきましてご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ござい ませんでした。 ご不安の大きな入院手続きの場面におきまして、担当スタッフの対応が雑であったこと、ま たガムを噛みながらの対応は、医療機関としてあってはならない行為であり、深くお詫び申 上げます。ご指摘いただいた内容につきましては、当該スタッフへ厳重に指導いたしました。 また、接遇の基本を再確認し、患者さんに寄り添った対応が徹底されるよう改善を進めてま いります。今回のご意見を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。 このたびは貴重なご指摘を頂き、誠にありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>4月1日</p>	<p>●●でお世話になりました。感謝の気持ちしかありません。 これまで見てきた中で1番心地の良い病院でした（自分の入院や家族の入院etc）。新しい からでもあるのでしょうか、どこもかしこもキレイで清潔で。水道管すらホコリなく、毎日 の少しずつの掃除の積み重ねが、いかに大事かと感じました。特に、●●がイスを拭くのを 隔々まで丁寧にされてるのを見て感動しました。ベッドもロッカーも洗面台もキレイで快適 でした。ベッドは初めて、角度や高さを変えて使ってみました。便利で有り難かったで す。看護師さんは、全員優しく、説明も分かりやすく、親切でした。普通1人ぐらい嫌な 人があるものだと思うのですが、ウソみたいです。 (続きは次段へ記載させていただきます)</p>		

4月1日	<p>食事も全て美味しかったです。毎回違う物が食べられて嬉しかったです。いつも食事の時間がすごく楽しみでした。絶食で、これまで味わった事のない空腹を経験しましたが、初回の食事は、本当に美味しく有難く感動しました。日中は、ほとんどデイルームで過ごしたのですが、ここもキレイで広々としていて、景色も良く、落ちついていて、本当に毎日快適に過ごせました。お掃除の方も、食事を持って来て下さる方も、パジャマを届けて下さる方も全員、丁寧に、礼儀正しく、にこやかで、気持ちが明るくなりました。入院前、診断がつく前の事ですが、結果が聞けるとして来たのに先生から「今日はまだ何も分からない。今日は色々追加検査するだけ。結果は一週間後」と言われ、ここから更に一週間不安な日々を過ごすのかと、待ち合い室で泣いていた時、男性の看護師さんが、慰めて下さりお名前は分からないのですが本当に救われました。尊いお仕事だなあと、つくづく思いました。</p>		
4月1日	<p>西側の部屋で、西日でとても暑くなる。西日対策をお願いしたい（遮熱シートや遮熱カーテンなど）。</p>	<p>病室におきまして、西日による暑さ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。</p> <p>西日が入る夕方にはカーテンにて対策するとともに、エアコンにて室温を調整させていただきます。暑くなりましたらお近くの看護師までお声掛けいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>また、当病室はLow-eガラスを採用しており、強い日射がございます場合はカーテンを閉めていただく必要がございます。カーテン越しでも暑い場合につきましては、カーテン寸法・性能に問題がある場合もございますので、お手数ですがお近くのスタッフにお声掛けいただけますようお願いいたします。</p> <p>大変貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>施設保全グループ、 病棟</p>
4月1日	<p>お世話になります。男性と女性で、病棟を分けて頂けたら有難いと思いました。皆様のお陰で無事に退院が出来ます。どうもありがとうございました。心より感謝を込めて。</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、患者さんの病状や治療内容、診療科の特性、病床の運用状況を踏まえまして、入院先を調整させていただいております。そのため、男性、女性で病棟を完全に分けて運用することが困難な状況でございます。</p> <p>ご不便をお掛けいたしますが、今後も安心して療養していただけるよう、プライバシーの配慮や環境療養の向上に努めてまいりますので、ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>病棟</p>

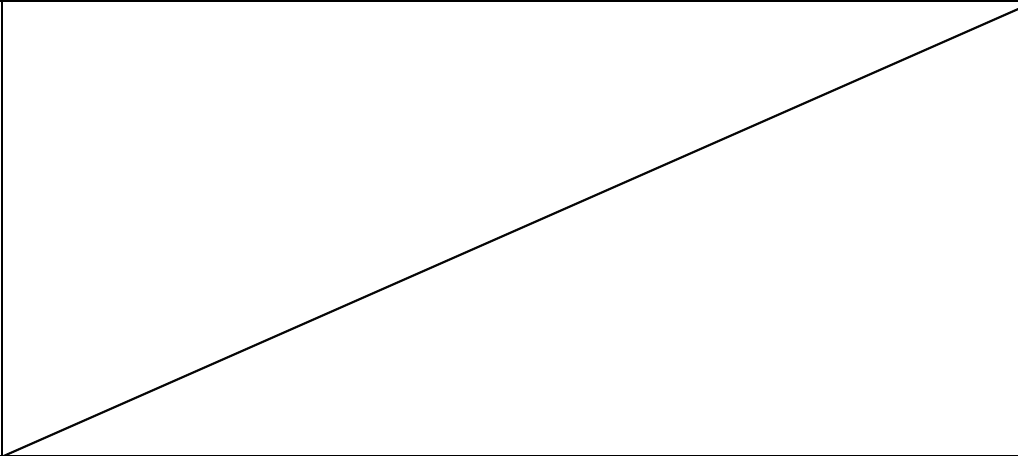
<p>4月9日</p>	<p>主治医は●●先生です。大変お世話になっています。病状、治療方針等、しっかりと説明して頂き、先生の励ましのお言葉、お顔を拝見し今後の治療に向かって頑張っていこうと、本当に感謝でいっぱいです。</p> <p>経済的に大変なので、看護師さんに4人部屋でお願いしましたが「4人部屋の患者さんに、個室に行きたいかどうか聞いてみます」との言葉に呆然としました。そして「他の病棟にも聞く事も出来たのに」と言われ、お話しが通じないので、別の看護師に相談しました。すぐに相談室に連絡して頂き、お話しを聞いて頂き、気持ちも安らぎ、退院する事が出来ました。本当に有難かったです。●●に又入院する事になり、どこの病棟が不安だったのですが、●●病棟で嬉しかったです。前回の入院の件、お話しを聞いて頂きました。看護師さん、スタッフの皆さん、とても明るく親切で、療養する事ができ本当に有難かったです。今回治療の結果、色々悩みましたが、近くの病院に●●する事になりました。●●先生、スタッフの皆さん、大変お世話になりました。有難うございました。</p>	<p>このたびは、当センターをご利用いただき、また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。</p> <p>ご入院に際し、総室のご希望に沿うことができず、またその際の説明や対応によりご不快な思い、ご不安なお気持ちにさせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>総室の利用につきまして、患者さんの病状や治療上の必要性、緊急性などを踏まえて調整しておりますが、今回、十分にご納得いただける説明や配慮が行き届かなかったことを重く受け止めております。</p> <p>頂きましたご意見を真摯に受け止め、今後は患者さんやご家族のお気持ちにより一層寄り添い、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。</p>	<p>病棟</p>
<p>4月9日</p>	<p>寝具を選べたらいいのに…腰痛、肩こり痛があり、家では低反発のマットレスを使っています。腰が痛くて、背中が痛くて眠れません。</p> <p>同室の人のいびきは我慢するしかないのでしょうか…眠れません。</p> <p>消灯後、隣の人は30分に1回の退室…体調の悪い人もいるかもしれませんが、いくら頻尿でもあまりに多いのでは…眠れません。</p> <p>向いの人は食後にコーヒーを飲まれているみたいですが…病気になってからコーヒーのにおいが受け付けなくて、むかむかして気持ち悪くなります。香りの強い食べ物は病室外でお願いしたいのですが…。</p> <p>夜中、隣でお菓子を食べ始める…お菓子の袋を破くバリバリ、ガサガサという音が気になり…眠れません。</p> <p>看護師さんが下膳して下さったのに、また別の人が下膳のために覗きに来られる…無駄じゃないですか。誰が下げられていて誰が下げられていないのか一目で皆がわかるような合理的な方法を考えてみられては…？</p>	<p>このたびは、寝具に関しまして、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。</p> <p>腰痛や肩こりにより十分な休息が取れない状況は、大変お辛いことと存じます。当センターでは、患者さんに少しでも安楽にお休みいただけるよう、全病床に体圧分散寝具を導入しており、寝心地やお身体の状態に合わせてお選びいただけるよう、硬さや特性の異なる3種類のマットレスをご用意しております。具体的には、以下の3種類がございます。①適度な弾力性のあるタイプ（身体をしっかり支えながら自然な寝姿勢を保ちます。寝返りがしやすく、腰への負担軽減に配慮されています。） ②体圧分散性に優れたタイプ（身体の凹凸に合わせて沈み込むことで、特定の部位への圧力集中を軽減します。痛みのある方や長時間同じ姿勢になる方に適しています。） ③やわらかさと安定性のバランスがとれたタイプ（包み込まれるような寝心地が特徴で、肩や背中への負担軽減を重視したい方におすすめです。）</p> <p>患者さん一人一人の状態やお好みに応じて調整・変更も可能ですので、ご希望やご不安な点がございましたら、どうぞご遠慮なく看護師までお申し出ください。今後とも、患者さんに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ので、何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。（続きは次段へ記載させていただきます）</p>	<p>看護師</p>

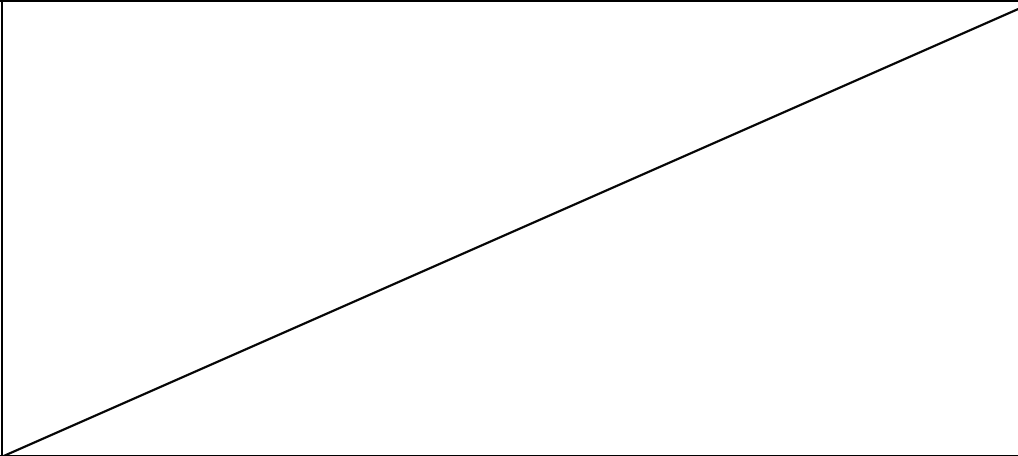
<p>4月9日 (上段へ記載させていただいております)</p>		<p>このたびは、ご入院中の療養環境について、眠れないほどのご迷惑をお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>せっかく療養のために入院されているにもかかわらず、夜間のいびきや物音、におい、消灯後の出入り、会話などにより十分にお休みいただけなかったこと、また、看護師の対応後にも同様の状況が繰り返されましたことを、重く受け止めております。今回ご指摘いただいた内容は、いずれも療養環境におきまして非常に重要な問題です。総室では、同室者の体調や生活音に一定の配慮が必要な一方で、患者さんお一人お一人が安心して休める環境を整えることは医療者の役割です。</p> <p>今後は、スタッフへの周知を行い、消灯後の病室内の出入りや、物音、飲食などにつきまして、同室患者さんにも必要に応じてご協力をお願いし配慮することをお声掛けし、改善に取り組んでまいります。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。</p>	<p>病棟</p>
<p>4月9日</p>	<p>●●さん、大好き・大ファンです。気持ちを、いつも明るくしてくれるし、頼れるし。私の娘も、●●さんの様に、強く、たくましく(笑)、元気な看護師さんになってもらいたいです。ありがとうございます!!</p>		

<p>4月9日</p>	<p>●●先生がやめると聞きました。親身になって色々聞いてもらって、とてもいい先生なのでやめないでほしいです。</p>	<p>このたびはご丁寧なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当該医師に対する深いご信頼のお気持ちをお聞かせいただき、大変有難く拝読いたしました。患者さんやご家族にとって、安心して任せられる存在であることは、私どもにとっても大変嬉しく、何よりの励みでございます。 しかし、公的機関の病院では、医師の人事異動（転勤、配置換え、定年など）により、主治医が変更となることは珍しいことではございません。そのような場合には、これまでの診療経過が新しい担当医へ適切に引き継がれ、医療の質が大きく損なわれることが無いように配慮いたします。 一方で、医師の退職によりご不安なお気持ちになられていることにつきましても、心苦しく受け止めております。医療におきましては、個々の医師だけでなく、チームとして継続的に質の高い診療を提供できるよう体制を整えておりますが、患者さんにとって担当医の存在が大きいものであることは十分に認識しております。 頂いたお言葉は当該医師にも共有させていただきますとともに、今後も患者さんやご家族に安心していただける診療体制の維持・向上に努めてまいります。どうかご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>病院</p>
<p>4月9日</p>	<p>大変お世話になっています。●●先生がやめられると伺いました。多くの患者さんへ心温かな励ましを与えて下さる、とても良い先生でしたのに…何故…又やめさせられるとも伺いました。 こんなに大病院なのにこんなことがあるのかと。何かミスをされたのでしょうか。残念でなりません。先生の中でも本当に先生らしい方だと、患者間でも感謝している方が多くいらっしゃいます。本当に良い先生をやめさせないで頂きたいと心から思っています。</p>	<p>このたびはご丁寧なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当該医師に対する深いご信頼のお気持ちをお聞かせいただき、大変有難く拝読いたしました。患者さんやご家族にとって、安心して任せられる存在であることは、私どもにとっても大変嬉しく、何よりの励みでございます。 しかし、公的機関の病院では、医師の人事異動（転勤、配置換え、定年など）により、主治医が変更となることは珍しいことではございません。そのような場合には、これまでの診療経過が新しい担当医へ適切に引き継がれ、医療の質が大きく損なわれることが無いように配慮いたします。 一方で、医師の退職によりご不安なお気持ちになられていることにつきましても、心苦しく受け止めております。医療におきましては、個々の医師だけでなく、チームとして継続的に質の高い診療を提供できるよう体制を整えておりますが、患者さんにとって担当医の存在が大きいものであることは十分に認識しております。 頂いたお言葉は当該医師にも共有させていただきますとともに、今後も患者さんやご家族に安心していただける診療体制の維持・向上に努めてまいります。どうかご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>病院</p>

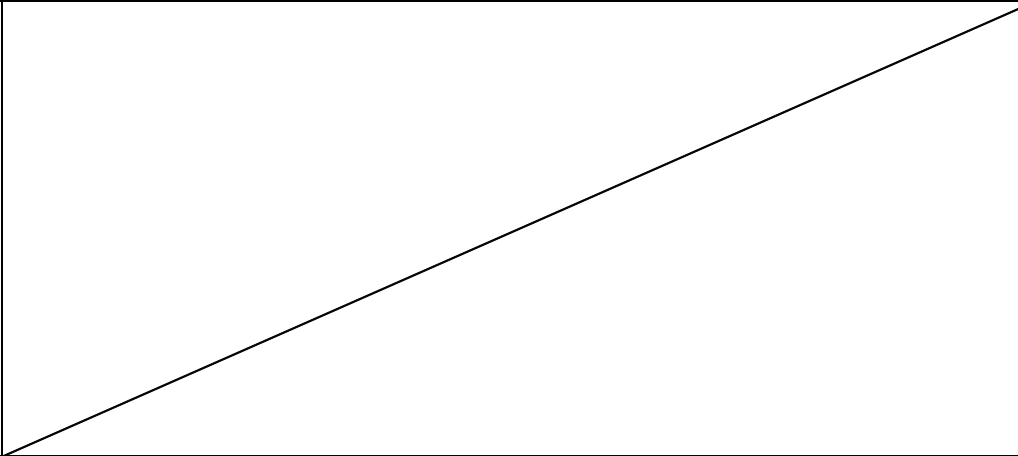
<p>4月9日</p>	<p>点滴を手の甲からさした。ベッド上での安静時、手でものを持つなどとてもやりにくかった。 また針を刺した時とても痛かった。●●が不安なのに点滴が痛くて余計に不安になった（苦痛）。血管がみえにくいタイプではないため、腕から点滴してほしかった。 ●●麻酔も3回失敗した。とても苦痛だった。麻酔の腕をみがいて下さい。</p>	<p>このたびは、点滴などの手技につきましてご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。 点滴につきましては、絶飲食などの状況により前腕の血管が困難と判断した場合には、何度も穿刺で失敗するよりは、見えている手の甲の血管で静脈穿刺を行うことが多々ございます。当日現場や外来におかれまして「不便になるので手の甲は避けてほしい」旨お申し出ただけでしたら、前腕での穿刺を第一選択とさせていただきます。 穿刺につきまして、鋭意、全スタッフにおきまして常日頃より患者さんの苦痛を最小限にすることを心掛けておりますが、未熟な点がございましたことを真摯に受け止め、さらなる技術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。今後とも当センターでの療養に満足いただけるよう、また良質な医療をお届けできるよう、今一度科内で周知・徹底し研鑽に努めてまいります。</p>	<p>麻酔科</p>
<p>4月9日</p>	<p>最近、●●を受けるのに長時間待つ！帰る頃は夕方になり、心身ともに疲れる。受診者が多く仕方がないけど…。中の待ち合いにベッドを増やしても、中に入るとガラガラ状態。使用されていない？中のスタッフの人数が足りていない！中のスタッフの人はいっぱいばいばいで仕事をしている。もっとスタッフを増やしてほしい。ベッド数を増やしても、使っていないとムダ。 外では受診者がすごく待ちくたびれて…もっと現場の状態を知るべきです！有名な病院がこんな事では値打ちが下がりますよ！上の方、しっかり現場の大変さを感じるべきです。</p>	<p>このたびは、待ち時間につきましてご不便をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。 外来化学療法室では、治療開始までの待ち時間を短縮し、予約時間を目安にご案内できるよう、関係部門と協力しながら改善に取り組んでおります。しかしながら、ご指摘の通り、曜日や治療予約件数によっては、お待ちいただく時間が長くなってしまいがございます。年度初めより新たなメンバーも加わっておりますが、安全に治療をご提供させていただくため、指導者と共に実施する場面が多くなっております。何卒ご理解を賜れますようお願い申し上げます。 今後も、できる限り速やかに治療を進められるよう、引き続き努めてまいります。待ち時間に関するご指摘につきましても、関係部門と連携しながら改善に向けて取り組んでまいります。</p>	<p>外来化学療法室</p>

<p>4月9日</p>	<p>Threadsで膵臓癌で受診された方のご家族の投稿がありました。主治医さんの高圧的な言い方でショックを受けたことが書かれていました。私自身はすばらしいお医者様にかかっていて、大阪国際がんセンターを心から信頼しています。ぜひ、この高圧的なお医者様にご指導をお願いいたします。お医者様の言われるひとことで、気持ちが上下します。よろしく願い申し上げます。</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。 また、診療の中でご不安やご不快な思いをさせてしまいました患者さんがいらっしやるのとこと、心よりお詫び申し上げます。 主治医の説明において、高圧的と受け取られるような言動があり、ショックを受けられたとのこと、私どもも重く受け止めております。医療者の説明は、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添い、安心して治療に臨んでいただけるものであるべきと考えております。 一方で、当センターの診療に対して信頼を寄せていただいているとお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。そのご期待に応えられるように、今回のご意見は当該診療科を含め関係部署で共有し、説明の在り方やコミュニケーションの改善に努めてまいります。 今後も、患者さんやご家族に寄り添った医療の提供に努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくお知らせください。</p>	<p>病院</p>
<p>4月9日</p>	<p>率直な印象だけ書きます。医療技術等は優れた病院なのだと思います。人材へのこだわりはないようで、育成中なのか育成するつもりがないのか。労働者個人の価値観で働けば、よい方針＝病院の方針なのでしょう。 患者の多くは、黙って苦しみながら入院生活をお過ごしでしょうが、病院で働く労働者には、知ったことじゃありませんね。 身体の治療を求めて来院しておいて、精神的ケアを求めるなという声が響き渡っている病棟です。良い悪いでなく印象なのでお許し下さい。</p>	<p>このたびは、医療従事者の対応におきまして、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 治療や検査を受けられる患者さん一人一人の思いやご不安に寄り添い、安心して治療を受けていただけるよう、より一層精神的ケアを充実できるように、指導してまいります。 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>

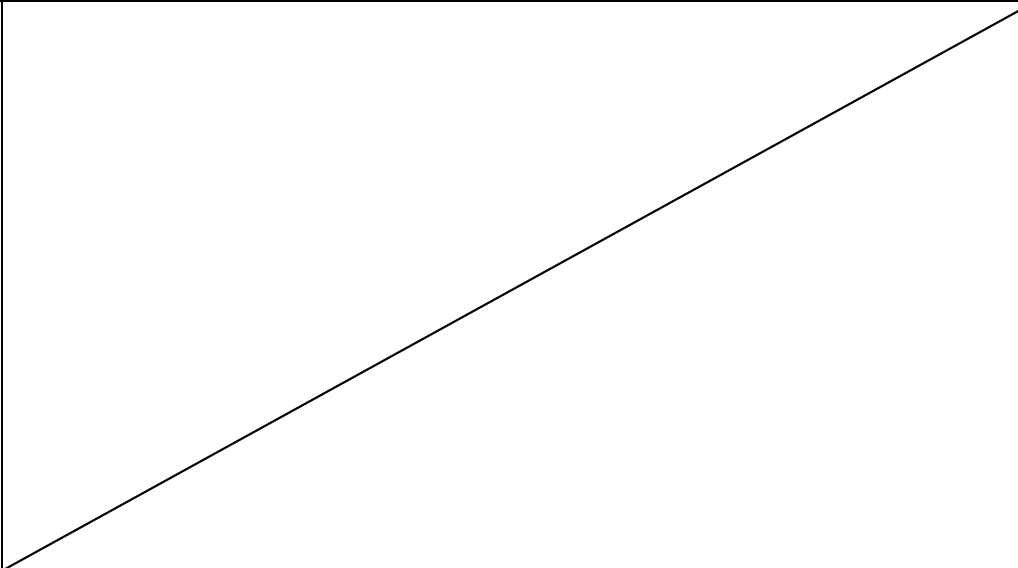
<p>4月9日</p>	<p>今回入院させて頂きました。主治医の先生、看護師の方々の心のこもった治療、看護のお陰で退院する事が出来ます。患者一人一人を助けずにはられないという覚悟を感じました。リハビリでお世話になりました。食事もおいしく味付をされていた…病院の食事は美味しいと完食していました。全ての方々にお礼と感謝を。</p>		
<p>4月9日</p>	<p>小さなことですが…トイレトペーパーが使いにくいです。切りこみがないのに、あまりやわらかくないので、使いづらい感じがします。指が乾燥しているので、ペーパーに切りこみがあると助かります。ペーパーを取り出す時にすぐ取り出しにくいです。小さなことかもしれませんが、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。 院内におきまして使用しておりますトイレトペーパーに関しましては、SDGsへの貢献といたしまして、FSC認証を受けたトイレトペーパーを選定させていただいております。 今後、頂きましたご意見内容の解消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。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>4月9日</p>	<p>大変お世話になりありがとうございました。 ●●を利用させていただきました。室料が高額とっております。できれば、テレビ・冷蔵庫は、無料として頂けたらと思います。</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。 個室料金につきましては、近辺の医療機関も参考に料金設定をさせていただいております。 また、患者さんへより良い療養環境をご提供するため、テレビや冷蔵庫につきましても、継続的に正常に作動するよう専門業者へ運営を委託しております。このような状況によりまして、ご使用にあたり使用料を頂戴することにより療養環境の質の担保に努めているところでございます。 ご理解・ご協力いただきますよう、何卒よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>4月15日</p>	<p>スタッフの皆様、大変に親切丁寧に接していただき、感謝申し上げます。大阪城も桜も美しく良い季節に入院できたことを喜んでます。</p> <p>日本は人口減少が著しく (①共働きしながらの保育、学童の援助体制が不十分 ②非正規労働が増え結婚しない人、子供を産まない人が増えている ③30年に及ぶ就職氷河期、賃金の低下などの理由)、外貨収入を考えた方が良いと思います。</p> <p>1日に1人くらい、世界の富裕層向けに、日本人の2倍くらいの金額で人間ドックの受け入れを考えられたらいかがでしょうか。</p> <p>夫は●●から「あなたはこのままお酒を飲んでいたらあと5年です」と言われ、断酒いたしました。おかげで現在元気になっています。</p>		
<p>4月15日</p>	<p>洗顔する時の洗面所がせまいので、たくさん水が落ちます。歯みがきは大丈夫ですが、洗顔するにはいつも困っています。もう少し広くて深い洗面がほしいです。</p> <p>お風呂場のおそうじをして下さっている女性の方が、とても丁寧にきれいにさせていただいています。感謝しています。長い時間をかけて、おそうじしていただいている姿には感動します。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。</p> <p>頂戴いたしました洗面所に関しましてのご意見につきましては、改修や設備更新時の参考とさせていただきます。</p>	<p>施設保全グループ</p>

4月15日	<p>毎日とてもおいしいお食事を作っていただき、嬉しくて毎日写真に残しています。</p> <p>又、●●はお花見カードをそえて下さり、心の込もった対応に胸が熱くなりました。私は●●とはっきりと伝えられてから何日もたらず、まだ受けとめられないまま、この病院に入院となりました。ふさぎこむことが多い毎日でしたが、おいしいお食事のおかげで少しずつ元気が出てきました。感謝しています。脂制軟菜食の食事はむずかしかったのではないのでしょうか。家に帰ってから一品でもまねさせていただき、今の私の体に一番良い食事をいろいろと考えてみようと思っています。</p> <p>●●後の食事の工夫など教えていただく機会があれば助かります。よろしくをお願いします。</p>	
4月15日	<p>●●後順調に回復しておりましたが、●日目に病室にて転倒!! 先生、看護師の手厚い治療・看護で一命をとりとめました。又、入院中は、温かな言葉をかけていただき、退院できるまで回復し、主人共々、感謝しております。</p> <p>本当にお世話になり、ありがとうございました。</p>	

<p>4月22日</p>	<p>診察していただきました際に、●●先生、●●様にお世話になりました。 ●●様は、母に前向きな元気の出る言葉を途切れる事なく掛け続けていただきました。本当に感謝しかありません！ 再度入院する事になりましたが、前向きにとらまえて病気に負けないように乗り越えていこうと思っております。 優しい●●先生、元気な●●様、本当にありがとうございます。</p>		
<p>4月22日</p>	<p>担当の●●先生が異動になるかもしれないと聞きました。●●は別の先生になるのではというお話でした。 ●●といわれて、がんセンターに来ました。●●では、●●と言われていました。でも取らずにすんでいます。毎日、遅くまで働いて、府民のために頑張ってらっしゃると思います。ずっと問題ないか経過観察もしてくれて、キズあともわからないので、昨日も銭湯に行ってきました。●●先生の異動をキャンセルしてほしいです。</p>	<p>当該医師をご評価いただきありがとうございます。人事異動に関しましては、当該医師が異動を予定しております施設からのご意向でございますため、当科での対応が難しい状況でございます。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございません。 もし可能ございましたら、当該医師の異動先へのご転院などをご検討いただけますと幸いです。恐れ入りますが何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>乳腺・内分泌外科</p>

4月22日	<p>●●に座っていた職員さんの態度に心が傷つきました。予約の変更をお願いしたところ、本日は診察を受けて、終了になると断言されました。貴センターで紹介された病院の通院が続いている間は延長ということで良いと、当初説明を受けていた話と内容が異なるので、再度確認したい旨を伝えました。●●科の事務の方が対応してくださり、延長していただくことができました。本日は診察を受けて終了になりますとは、一切話していないとのことでした。●●に座っていた職員の方は、誤った内容を伝えていたし、ふてくされた態度と表情で、患者である私としては、かなり残念な気持ちになりました。今後、このような対応をすることのないように改善していただきたいです。</p>	<p>このたびは、受付での対応につきまして、大変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>ご指摘いただきました「誤った案内の断言」および「その後の不誠実な態度」の事実関係を確認いたしました。患者さんへの配慮に欠けた対応であり、医療機関としてあってはならないことと猛省しております。今後は二度とこのようなことが無いよう、該当スタッフへの指導はもちろん、スタッフ全員における接遇教育と正確な知識の習得を徹底してまいります。別のスタッフをご希望に沿うよう対応させていただくまでの過程におきまして、深く傷付けてしまいましたことを、改めてお詫び申し上げます。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。</p>	医事グループ
4月22日	<p>●●先生の声量が異常に大きすぎる。何回か診察を受けましたが限度を越えた、ともかく異常です。</p>	<p>このたびは、ご意見いただきましてありがとうございます。</p> <p>ご指摘の通り、当該職員におきましては、度を越した大声のことも多いため気を付けるように指導いたしました。指導が至りませんで、誠に申し訳ございませんでした。</p>	放射線腫瘍科

<p>4月22日</p>	<p>私は貴センターにおいて●●の治療を受けましたが、言語聴覚士・●●先生による嚥下訓練、発声（嚥声改善）訓練を頂きました。●●先生による適切な訓練、ご指導のお陰で今ではほぼ元通りの状態に戻りましたことに改めて感謝申し上げます。治療を直接的な目標としていた入院中は近視眼的にとかくがんの除去のみに意識が集中しがちで、その後の生活の質や目指すべき人生のあり方については精神的余裕がないこともあってなかなか考えが及びませんでした。貴センターのリハビリテーションを受けることでQOLの重要性を強く認識するようになりました。</p> <p>嚥下および音声の両訓練では、●●先生は画像や音声データ等の具体的事実や根拠（エビデンス）に基づいて訓練して下さいましたので、ご指導を受ける身としてもその訓練の合理性や意義を十分納得・信頼することができました。また各種テストの結果や評価が芳しくない時でも、●●先生は決してネガティブなニュアンスで伝えず、少しでも現状の改善に繋がるようなポジティブな表現でお伝え下さったので気分が落ち込むことなく、リハビリ継続に対しモチベーションを維持することができました。●●先生の言語聴覚士としての専門性に基づく適切かつ具体的にご指導はもちろんのこと、いつも明るく朗らかに接して頂き、訓練に対して常に前向きな気持ちに仕向けて頂いたことが、患者としては大きいと思っております。それが、私の中では無意識のうちに訓練に立ち向かう為に必要な心理的ベースになったのではないかと思います。訓練の過程で、●●先生の言語聴覚士としての使命感や矜持を十分感じました。</p> <p>上記の経験を通じて、貴センターががんの直接的治療のみならず治療後の患者のQOLの維持・向上を目的としたリハビリテーション科を設置・運営されていることの意義・重要性を改めて認識するとともに、その具体的恩恵を賜った者として心よりお礼申し上げます次第です。</p> <p>末筆ながら、●●先生の益々のご活躍と貴センターのさらなるご発展をお祈り申し上げます。</p>		
<p>4月22日</p>	<p>●●（名札も裏向きにしており名前は不明）の方は、イライラして、説明もていねいにしてくれずに分かりにくいし、上から目線で話しをする人であった。表情もにらむような感じであった。たずねたい事もたずねられず、他の受付の方に聞いた。その受付の方は、優しい言葉がけで、ていねいで分かりやすく良かったです。</p> <p>●●の方の対応があまりにも、不親切でした。対応を親切にしてくれるように改めてほしいです。</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。また、受付の対応におきまして、大変ご不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。ご説明が不十分であっただけでなく、高圧的な態度によりご質問もできない状況であったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。患者さんのご不安に寄り添うべき立場でありながら、配慮に欠ける対応がございましたことを深く反省いたしております。</p> <p>ご指摘いただきました内容につきましては、直ちにスタッフ全員で共有させていただき、接遇の改善と再教育を徹底してまいります。安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります所存です。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した。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>4月22日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入院時に利用するレンタル業者について、業者はどうやって決めているのでしょうか？利用料金が安い業者もあるのにずっと同じ業者が入っているので疑問です。 ・●●が新しく変わったのですが、以前より痛みが増した気がする。以前の物に変えられないですか？ ・●●科の若いドクターがタメ口で話す。患者は友達ではない。 ・食事する場所について、患者1人に対して付き添い2～3人が居て、テーブルを独占されているのでとても迷惑です（食事が終わっても退かない）。 	<p>このたびは、レンタル業者や飲食スペースにつきまして、ご意見を頂戴しありがとうございます。ありがとうございました。</p> <p>当センターは、維持管理や、利便サービス（レストラン、カフェ、コンビニなど）の運営において、PFIという民間の技術的能力などを活用する手法を取り入れております。現在もPFI事業契約期間中ですので、今回頂戴しましたご意見をより良いサービス提供への検討材料といたしまして、PFI事業者と共有させていただきます。（続きは次段へ記載させていただきます）</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>4月22日</p>	<p>（上段へ記載させていただきます）</p>	<p>このたびは、お薬についての貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>新たなお薬への変更後、痛みが強くなったとのことで、ご不安をお掛けし申し訳ございません。本製剤は、従来製剤と有効成分は同一ですが、注射時の痛みは注入速度や手技などにより個人差が生じる場合がございます。なお、従来製剤への変更につきましては、現在の供給状況やセンター内での採用状況などの理由により、原則として統一した製剤での対応とさせていただきます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>今後できる限りご負担の軽減に努めてまいります。痛みが強い場合には、どうぞご遠慮無くスタッフまでお申し出ください。</p> <p>また、当科医師の言葉遣いによりご不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。本来、患者さんに対して丁寧で敬意ある対応をすべきところ、ご指摘のような対応があったことは大変重く受け止めております。ご指摘いただいた内容につきましては、当科医師にて共有し、改めて患者さんとの適切なコミュニケーションの在り方について確認し、患者さんにより安心して診療を受けていただけるよう、接遇面の見直しと意識向上に努めてまいります。</p> <p>今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さんに信頼していただける診療を心掛けてまいります。貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。</p>	<p>薬局、整形外科</p>

<p>4月22日</p>	<p>今回は、大変お世話になりました。 とても不安でしたが、先生をはじめ、スタッフの皆様が大変親切で、すばらしい方ばかりでしたので、安心してすごすことができました。 お部屋も明るくて居心地良くすごせました。清掃スタッフさんに感謝です。 また、病院なのに食事がおいしかったのにおどろきました。あたたかいおかずが食べられたのもおどろきでした。調理スタッフさんにも心から感謝です。 本当に感謝いっぱいの良い体験をさせて頂きました。ありがとうございました。</p>		
<p>4月22日</p>	<p>●●の入院です。同一病棟なので安心感があります。 以前も感じていましたが、看護師さん同士の連携がスムーズで、担当以外の看護師さんにも願ったことが十分に伝わっていると感心しています。今回●●に苦しみましたが、薬と柿の葉草の水菜のお陰でその後は快適に過ごすことができました。柿の葉草は取っておいて自分で作ってみようかと思っています。 吐き気の為、食事は殆ど食べられず、栄養士さんに相談して果物のみしか胃の中に物を入れることができませんでした。それまでは空腹のため胃が痛むことがありましたが、それもなくなりしました。 ●●があり看護師さんを選んで対応をお願いしたところ、シャワー室が使用できるのではとの判断で無事に着替えとパウチの交換を行うことができました。看護師さんの迅速機敏な対応に感謝します。 何時の入院でも感じていますが清掃の方々や、シーツ交換の方々は会うたびに会釈や微笑みをして下さるので、副作用の苦しい時にどれほど励まされたかわかりません。本当にありがとうございました。 (続きは次段へ記載させていただきます)</p>	<p>このたびは、看護師にて準備した薬袋に記載誤りがあり、大変申し訳ございませんでした。薬袋への記入や準備、また患者さんへお渡しさせていただく際の確認不足が原因と考えております。今後は、確認行動の徹底を行い、同様の事態が起こらないように指導・教育してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 また、持参薬鑑別、院内処方、残薬確認におきまして、薬剤師・看護師・医師それぞれに確認不足がございましたことにつきまして、お詫びとご説明をさせていただきましたが、処方内容に関しまして、各担当者が処方内容の確認を徹底するように周知いたしました。 このたびは、洗濯機に関しましてご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。洗剤自販機が売切れとなった時点で撤去することといたしておりましたが、売切れを認識し撤去と掲示を行うまでの間に、ご迷惑をお掛けしたものと推察されます。今後、機械の撤去などの際には、撤去前にも掲示にてお知らせするよう改善を図りたいと存じます。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>病棟、泌尿器科、 施設保全グループ</p>

<p>4月22日</p>	<p>苦言1…用意した持参薬が切れ、病院で薬を用意していただきました。その中で●●が薬手帳では朝夕食前2包服用となっています。家と同様に朝夕食前に2包を服用していましたが途中で薬が切れてしまいました。しかも用意していただいた薬袋には朝夕食後1包となっております。担当の看護師さんに指摘し足りない分の薬を受け取りました。しかし、●日付の処方開始の薬袋には服用数は2包に訂正してありましたが、服用時期は朝夕食後となっております訂正はしてありませんでした。このように薬手帳との整合性や看護師さんへの指摘事項の再確認を徹底していただきますようお願いいたします。</p> <p>苦言2…洗濯機を使用したところ備え付けの洗剤が売り切れになっていました。同階の受付の方の迅速な対応で洗剤を購入し事なきを得ました。感謝します。1時間後には洗剤自販機にローソンドで購入との表示が成されていました。</p> <p>苦言3…入院処方として●●を戴きました。薬袋には1日3回食後と記載があります。本剤は常時服用するものではないと思います。本剤と薬袋の記載についてどのような過程を経てきたのか不審に思います（薬の服用は命に関わることなので）。</p> <p>苦言1及び3について、●●先生から説明を受け、納得しました。しかし、記録として残すために敢えて記載しました。</p>	<p>(上段へ記載させていただきます)</p>	<p>病棟、 施設保全グループ</p>
<p>4月22日</p>	<p>病棟の看護師のみなさんは本当によくして下さいました。ありがとうございます。それに比べて、外来、主に受付などの事務の方の愛想がなさすぎる。丁寧に对应しようとする気がないように思える。入院中、退院が決まったので、保険や会社に提出する用紙を●階に持っていったら、「ルールなのでうけとれません。退院の日を持ってきて下さい。」とびしゃり。こちらは入院着で、入院札もさげて、●●をのりこえて、痛いのがようやくなおって、体が動くようになったのに、門前払いはないでしょう。申し訳ございません、ルールですの…など、言い方でもんがあるでしょう。こちらは何もかもがはじめてで、ルールを知らなかった自分もダメですが、なんでこんな風に言われなきゃいけないのかと、しんどくなって泣けてきても「病棟の看護師よびましょうか？」って。座って下さい、とか、大丈夫ですか、とかあるでしょう。がんになって1番しんどかったです。他も外来各科の事務員さんが、「これ終わりました？」とかなげやりすぎる。こちらは初めてや2回目などで勝手もわからないうえ、がんになってまだうろたえているのに、仕事がいつものルーティン化しすぎている。おねがいですから、もう少し患者によりそった物の言い方を教育して下さい。全体的に。</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。また、ご回復期というご負担がおりの中で、当センター職員の対応によりご不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。</p> <p>ご指摘いただきました書類のお取り扱いにつきまして、当センターでは手続き上のルールがございますが、本来であれば患者さんのご体調や状況に十分配慮し、丁寧に説明を差し上げるべきところ、配慮に欠けた対応となってしまいましたことを重く受け止めております。また、受付や外来における職員の言葉遣いや態度につきましても、患者さんのお立場に寄り添った対応ができていなかった点を深く反省しております。初めてのご受診やご不安の中でお越しいただいている患者さんに対し、安心していただける対応を行うことは、医療機関として当然の責務であると考えております。</p> <p>今回のご意見を受けまして、関係部署にて事実確認を行うとともに、接遇の在り方について改めて指導・教育を徹底し、再発防止に努めてまいります。このたびは大変申し訳ございませんでした。今後とも、患者さんに安心してご利用いただける医療機関となるよう努めてまいります。</p>	<p>医事グループ</p>

4月22日	<p>このたび退院の知らせを受けうれしく思います。 思えば●●先生、医療スタッフに支えられてここまで来た事、感謝しております。 最後に、スタッフ皆様の御健康、御多幸を祈念し感謝に代えさせていただきます。ありがとうございました。 又、残された余命を少しでも人の為、世の中の為にと伝えさせて頂きたいと思います。</p>	
4月22日	<p>日本でベストに入る病院なので、医療は信頼しております。入院して、びっくりしたのが、食事が2種類からセレクトできることです（常食）。栄養士さんや調理師さんのご苦勞に頭が下がります。食欲がどうしても無くなってしまおうのですが、好きなものを希望できてうれしかったです。ありがとうございました。</p>	