

回収日	ご意見	回答	
6月1日	受診、および入院●●、診察を受けている。ここは、がん治療に特化した専門病院なので、がんに対する不安をかかえている者に対する扱いはできているものと期待していた。しかしながら、この間、あまりにもひどい扱いを受けた。以下にその内容を記入し、意見として表明をする。 初診の前に、紹介元の医院より受けとった用紙に基づき、Webでかなり詳細な問診票を記入して送信した。問診を受けた。おおむね Web で送信した内容の確認であった。問診の後、身体計測、●●の診察、検査があるといわれ、トイレに行きたかったので採尿があるか確認したところ、採尿はないといわれたので、身体計測の後、排尿した。●●の診察、CT・MRI・PET内視鏡検査の経験の有無をきかれた。●●で初めて採尿もあることを伝えられ、内容が違うことを意見した。そこで、採尿は●●のあとにすることとした。●●の検査予定を聞き、各検査の問診票、検査同意書等の書類をもらう。説明は受けていないと伝えると受付係から、「時間はかかるが、再度医師の説明を受けるか」といわれた。やむを得ず検査を受けると伝えたが、この受付係の対応は不適切であると考え。看護師から検査の書類をもらってから●●ほどしかないので、内容を把握することができないではないか。その後待ち時間が●●あり、●●を回って帰宅した。帰宅後、検査の同意書、問診票を記入した。 （続きは次段へ記載させていただきます）	貴重なご意見を頂きありがとうございます。 診療・検査・入院に関する情報共有の不足や、説明内容の不一致、個人情報の取り扱い、問診票の重複記入のお願い、退院時の手続きに時間を要しました点などにつきまして、ご不安やご不快な思いをお掛けいたしましたことお詫び申し上げます。 頂きましたご意見は、当センターの医療サービスを見直すうえで、大変に重要なものと受け止めております。今後も改善に努め、患者さんに安心して治療を受けていただける環境づくりに取り組んでまいります。	病棟
6月1日	時間未定だが、午前の最後なら入れられるとの返事。説明書に書いてあった検査結果を示すが、先日の血液検査で済ませているとの返事。説明書との齟齬を指摘した。●●に検査のお知らせ用紙の取り違えが発覚、個人情報の扱いがずさんであることを指摘し、苦情を入れる。医師よりお詫び。これまでの問診票の不満も伝える。●●するとのこと。ただし、検査結果は見せてもらえず。今後は入院待ちで、一週間前に電話連絡するとのこと。支払い時、領収証に入院予定日が記載されていたので確認するが、●●が勝手にいれたものとの返事。同じ病院内で重大な情報について、コミュニケーションができていないのではないかと不信感を抱いた。 また、この間、Webで問診票を記入したにもかかわらず、それぞれの科で再度、問診票を記入させるなら、Webで記入する意味がないのではないかと、その思いを強くした。 ●●の予定。詳細は入院後、病棟で説明するとの電話連絡を受けた。結局、●●という記述は正しかったのではないかと、思うとともに、わかっているなら、いち早く患者に知らせるべきだと思った。 立ち会いのため時間を病院に行き問い合わせるが、●●の予定だが、進行は前後するので、最悪、立ち会いに間に合わなくても携帯は通じるようにしてほしいと主治医から回答を受けた。病棟に入室。病室移動のことを知らされ、この件で看護師ともめる。病棟の医師と看護師に病室移動の旨が、「入院のご案内」に記入がないことを指摘し、封筒（患者様への貴重品の管理について）の内容を前記「入院のご案内」に記入すべきと主張した。この時、病棟の医師から、意見書を提出するよう伝えられたので、この文書を作成した次第である。 （続きは次段へ記載させていただきます）		

6月1日	病棟にもどるが、持参薬の院内処方切替について。薬剤部の書類には●●を目安に院内処方に切りかえる旨、記入してあるので、●●は持参薬を服用してほしいと伝えた。退院にあたり、次の患者の入院準備があるので、●時には部屋を空けてロビーに移動してほしいとのこと。●時に退室して、●時に会計に行くが、病棟からの請求書が来ていないので、●時まで待つよう指示。退室を急がせる割に、書類の準備がとまっていなかった印象を受けた。 ●●に診察を受けて、この間の領収書、請求書等を精査していたところ、院内処方に持参薬を服用したのに、請求されていることに気づき、説明を求めた。 以上のように、建物や設備は新しいが、それを扱うスタッフの個人情報の扱いはずさんで、総じて、がんに対する不安をかかえている者に寄り添う姿勢が欠如しているように思った。	(上段へ記載させていただきます)	病棟
6月1日	1階の空調の音がうるさいです。	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。 1階につきまして、巡回させていただきました上で、不具合箇所に関しまして原因を調査し修理などにより改善いたしてまいります。	施設保全グループ
6月1日	診察番号が別の部屋で反映されていて、ブロック受付の●●さんに伝えると「調べますのでお待ちください」もなく、いきなりPCに向かい、しかも無表情。説明もなくすぐ反映されますので…。●分以上反映されず、再度受付へ。もう●●さんではなく別のの人に伝えると同じ対応。席で待っていると「結局、次に呼ばれますので」と全て無表情。 元々、不愛想が目立つ●●ブロック。せめて挨拶はしないと。PCを見たま手だけこっちに向けてファイルを預ける。全員に浸透して伝わっていくんですね。過度なリップサービスなんて求めていません。挨拶、笑顔、普通でいいのですが…。	このたびは、診察番号が表示される部屋が異なっていると指摘いただいたにもかかわらず、スタッフがあいさつもせず無表情でパソコンに向かったままご対応し、その後も30分以上にわたり表示が修正されないままお待たせするという不適切な対応によりまして、多大なるご不快な思いとご不安を抱かせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。 今後は全スタッフが患者さんのお声に真摯に耳を傾け、迅速かつ誠実な対応を徹底できるよう、改めて指導と教育に努めてまいります。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。	医事グループ

6月1日	お世話になっております。●●が経つ今日この頃。体力もつき元気に娘と一緒に旅行やプールにも行ける様になりました。近頃娘が大きくなるにつれ色々と感じる事も多くなってくる感じ、●●して欲しく存じ上げます。 娘と趣味の絵を描いて●●に励んでおります。娘と公園へ行き趣味のバドミントンをして運動を行っています。●●も同じ位まで挙げられる様になり普通の生活を送る事が出来る様になっております。娘を抱っこしたり肩車もする事が出来ます。包丁も使える様になり料理も得意で楽しんでいます。	順調な経過をたどられているとのこと、嬉しく存じます。一方で、お辛さや喪失感を抱え続けていらっしゃる事とお察しいたします。 「乳房再建」という選択肢がございます。ご自身の組織を移植する方法やインプラント（人工物）を用いる方法があり、術後数年が経過してからでも十分に可能です。 どのような方法が最適か、まずは主治医の先生に一度ご相談いただきますのが良いかと存じます。	乳腺・内分泌外科
6月1日	①床の点々とする汚れが目立っています。ドライなのかウエットモップだけでは充分に取り切れていないように思われます。 ②フロア端の窓辺の照明（南側）については十分に明るくなっているのに、ついたままになっているのはもったいないのではと思います。節電する個数（階）が多くあると思います。 ③病室の窓側の床が窓側2mくらいの所から音が変わり、夜中はより大きな音となります。他の方への迷惑になるのではと気になります（構造上の問題では）。 ④部屋の端、突き当たりの水道は使いやすいのですが、水圧が少し高めで（跳ね返りが強い分）、止水の切れが遅く感じます。ムダ水が多く出ているように思われます。 ⑤同上の排水溝の金属部分と、洗面ボウルの境目の汚れが気になります。 ⑥同室の方のいびきにより、十分な睡眠がとれないことがありました。同じ部屋の方も小声でうるさいと言っておられましたが、その方もいびきをかいてカエルの合唱でした。できれば、入院前にいびきをかかれる方をどうかたずねいただき、個人で、テープ使用なども検討していただけたら幸いです。 ※ドクターや看護師さんの対応もよくて、食事もおいしくとても快適に過ごすことができました。ありがとうございました。	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。 ①床のシミにつきましては、発見し除去させていただいております。今後は、巡回点検および清掃作業をより徹底し、清掃の品質向上に努めてまいります。 ②節電につきましてのご提案ありがとうございます。ご指摘のフロア端の照明は、一部センサー制御により照度が調整できるようになっております。その他の場所におきましても、節電可能な箇所がございましたら、消灯などを検討してまいります。 ③病室の仕様上、床面が一部木材となっていることによりまして、ご迷惑をお掛けいたしております。構造上は問題ございませんので、ご安心してご利用いただければと存じます。 ④水圧につきましては、蛇口キャップの汚れにより吐水が変化する可能性がございますので、適宜修理などに速やかに対応させていただきます。清掃委託事業者にも情報共有し、問題改善に取り組んでまいります。 ⑤ご指摘いただきました箇所につきましては、速やかに清掃を実施いたします。今後は、日常清掃時に排水溝周りの確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。 ⑥同室の方のいびきにより、十分な睡眠が取れなかったとのこと、ご迷惑をお掛けいたしました。事前の聞き取りなどによりまして、可能な限りの対応を検討してまいります。	施設保全グループ、病棟

6月1日	いつもお世話になっています。ドクター、ナース、スタッフの皆様、ご親切に対応して頂きとてもすごしやすいです。 ですが一点、バスタオルとフェイスタオルが、いつもとてもとてもくさいです！●●を利用させて頂いていますが、この点がどうしても気になります。改善して頂けると幸いです。	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。 ご提供させていただいておりますタオルにつきましては、衛生管理を最優先に、工業洗濯により適切な洗浄・殺菌処理を実施いたしておりますため、一部のタオルには殺菌剤や洗剤由来のにおい（ケミカル系のにおい）が感じられる場合がございます。 現物を確認いたしましたところ、乾燥した状態ではにおいは確認されませんでしたが、濡れた状態になるとわずかに上記のにおいが感じられました。医療機関などで使用されるタオルのにおいにつきましては、衛生面を確保するための処理に起因する特性の一つである点につきまして、恐れ入りますがご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。 今後も可能な限り快適にご利用いただけるよう、品質管理・改善に努めてまいります。	施設保全グループ
6月1日	血液採血の時の本人確認について、本人確認は、名前（しかもカタカナだけ）の目視だけで、間違いを防ぐ為に、バーコード（患者の手首につけているものと、採血した血液を入れるもの）をピットして確認するようにした方が安心だと思います。目視だけでは、見間違いなどが発生するのではないかと、毎回不安です。対応の改善をご検討下さい。どうぞよろしくお願い致します。	採血時の本人確認につきまして、ご不安とのご意見を頂き恐れ入ります。 現在は、夜間帯に看護師が採血スピッツの確認を行い、採血時には注意深く取り違え防止に努めております。 頂きましたご意見を踏まえまして、患者さんに安心して採血を受けていただけるよう今後も検討いたしてまいります。	病棟
6月10日	●●を受けましたが●●の効きが悪く、吐き気がし苦しく、●●後も血圧が低下し気分が悪く点滴を受けました。	このたびは、大変に苦しい思いをさせていただきましたこと、誠に申し訳ございません。 前回の当検査の際とは異なるご状況で、炎症のため刺激が強くなるなどの影響によりまして、観察に5分以上の長時間が掛かってしまいました。観察の間は弱い麻酔しかできませんため、余計にお辛い思いをさせてしまい、改めてお詫び申し上げます。 次回からは、なるべく検査時間を短縮するとともに、より強い静脈麻酔の方法を考えてまいりますので、検査の際におかれましてはぜひ担当スタッフまでお伝えくださいませ。 このたびは誠に申し訳ございませんでした。	内視鏡室

6月10日	センターの方々の●●は他病院と比較してレベルが高く、スムーズでいつも助かっています。 少し気になるところがあり改善をお願いします。最近よく見かけるのですが、男性女性を問わず、長髪の方が髪を束ねる事なく●●されているのを見ます。見かけもよくなく、少し不衛生に感じます。上の方、周りの方がなぜ注意されないのか不思議です。改善をお願いします。技術は100点です。	このたびはご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。 今後はこのようなことが無いよう、採血室担当者に対しましては、身だしなみを整え清潔感のある髪型を心掛けるよう指導いたします。	臨床検査部門
6月10日	●●先生、●●先生ともに毎日様子を見に来て下さり、本当に心強くありがたい思いでした。お二人の先生には感謝の気持ちしかありません。本当にありがとうございました。また看護師の皆さんもどなたも親切で笑顔を絶やさずに身の回りのことも含めて世話して下さいました。自分が逆の立場だったらこれだけのことが出来るかわからないくらいです。感謝の思いが強いです。 一方、●●に移った直後のことですが、こちらも初めての●●を終え不安な思いをしていたのですが、その不安に対する看護師さんらのケアが薄く、心細さをいやしていただくことは出来ませんでした。こちらがナースコールをしているのに、むこうで笑って話していて、その間苦しかったです。その後の元の病棟に移る直前に世話して下さいった男性の看護師さん、女性の看護師さんのお気遣いはとてもありがたいものだっただけに、●●で寝ていた間の看護師さんの態度がものすごく（唯一）残念でした。	このたびはご不安な状況の中で、看護師の対応により、さらに心細い思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。 ナースコールをされた際に不適切な声が聞こえたところのご指摘、また態度につきましては、患者さんの安心を守るべき医療者としてあってはならないことと受け止めております。頂きましたご意見は、患者さんにとってより良い療養環境を整えるために重要なことであり、スタッフ間で共有し改善に努めてまいります。 今後も安心してお過ごしいただける病院づくりに取り組んでまいります。	病棟

6月10日	退院して間もない頃、身体不調で早朝にセンターに電話させていただきました。その時受付が警備室で、警備の方にもよると思いますが取り次ぎに時間がかかり、しんどかったです。私は高熱で、●●後声がかすれ、体力が無い状態でした。 警備員の受付時の質問について ・診察券番号は？→手元にありませんと回答すると「番号がわからないとだめです。探して下さい」と言われた ・お名前は？→かすれ声で何回も聞き直された ・現在の症状は？→症状について、ことごとく説明を求められた ※症状の詳細を説明したのに「宿直の先生に再度症状を説明して下さい」と言われた。どれだけ喋らせるのか？まったく患者への思いやりがわかっていないです。結局、先生とお話できるまで15分以上かかりました。 センターの警備も大切ですが、センターの代表窓口であればしっかり教育をお願いしていたきたいです。日々ありがとうございます。	このたびは、ご体調が優れない中、取り次ぎにお時間を要してしまい申し訳ございませんでした。聞き取りにつきまして簡略化し、スムーズにお繋ぎできるよう指導・教育してまいります。 また、体調不良によりお話しされるのが困難な場合におかれましては、緊急FAXを使用いただく方法もございます。診療時間外・休診日はFAX「06-0945-1929」へ氏名・ID（もしくは生年月日）・簡単な症状・主治医（科目）をご記入のうえ送信いただけましたら、当直の医師へお渡しし、できる限り速やかに折り返しのご連絡をさせていただきます。 今後は、体調不良のご相談に関しまして、速やかにご相談いただけるよう、警備一同心掛けてまいります。	施設保全グループ
6月10日	体調を崩し、急ぎょ入院することに…。●●先生、●●先生をはじめ、看護師の方々、栄養士さん、お食事担当の方々、清掃員さん、大変お世話になりました。心より感謝しております。 再起不能なのかもと思い、様々な不安で弱気になった時もあり、食欲がやっと戻ったとき食事の手違いでクレームを申しました…。無償で個室をいただいたのに、反省しております。調理に細やかな工夫がされていて、とてもおいしく楽しみでした。看護師さんや職員さんとのちょっとした会話も前向きになりました。 病状はイマイチで先々が不安ですが、精一杯がんばりますので今後ともお力添えくださいますようお願いいたします。体操も楽しかったです。こちらの病院を選ばせていただいた私をほめたいと思います。ありがとうございました。		

6月10日	●●先生、看護師の方々、薬剤師の方々、皆様、大変に優しく説明も分かり易く、いつも寄り添っていただき、感謝しています。こちらの大阪国際がんセンターにかかれて本当に良かったと思っています。初めての病気・治療・入院生活など、不安なことだらけですが、いつも丁寧で親身になってくださり、救われています。特に●●先生は患者にとっては非常に心強い存在です。大変なお仕事をされているなと頭が下がります。 ●●が発覚する前から予定していた●●についても治療スケジュールを考慮していただき本当にありがとうございました。 完治を目指したく、引き続きどうぞ宜しくお願いいたします。		
6月10日	●●しかなくて入りました。どんな●●かなと少し期待していましたが、景色は全く見たいというのではなく、敷かれている絨毯は全体的に暗くてとても寂しい部屋でした。又、茶色のソファは背もたれがとても浅いし、布の触り心地も悪く座ることはなかったです。茶色のイスも動かすにはとても重たくてソファと同じく背もたれが浅く面会に来てくれた人にも座ってもらうことができなかったです。 ●●の名前に似合った家具を置いてほしいと思います。満足のいかない部屋でした。私と私の面会者と家族の意見を書かせてもらいました。少しでも改善していただきますようよろしくお願いします。	このたびは、お部屋につきまして、貴重なご意見を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。 頂戴いたしましたご意見につきましては、当センターにおきましての改修や調度品の更新時におきまして参考にさせていただきます。	施設保全グループ
6月10日	かかりつけ医、かかりつけ薬局の放送は、2回もくり返す必要があるでしょうか。入院中、暗記してしまうくらい聞きました。ゆっくり横になっている時にまたか!!と思ってしまいます。 毎回2回ずつくり返す意味は何でしょうか？他の方も同じようなお気持ちでした。	貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。 ご指摘いただいた放送につきましては、患者さんに「かかりつけ医」や「かかりつけ薬局」の役割をご理解いただくために、国の方針に基づく情報提供の一環として実施しております。 一方で、今回のご意見を受け、放送内容や回数を見直しました結果、次回更新時に2回の繰り返しを1回のみの放送へ変更させていただく予定にしております。今後も、必要な情報を適切にお伝えいたしますとともに、療養環境の改善に努めてまいります。	薬局

6月10日	●●になってしまいました。看護師さんが空いた部屋があればご連絡しますと言って下さいましたが、部屋に来て下さって今の状況を話して下さいすることもなく、とうとう●●になろうとしていたので、おたずねすると●●が空きましたとのこと。●●に移動しましたが、この部屋は半日であっても一日料金ですと言われました。●●の支払に消えてしまいます。希望して入られる方はいいですが、どうしても緊急で入らざるを得ない者には金額の援助がほしいと思います。又もっと丁寧に毎日部屋の状況を教えていただきたかったです。不満が残っております。又部屋代が高過ぎます。がん患者はそうでなくても高額なお金が必要です。もっと優しい病院になってほしいです。	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。 緊急入院に伴いまして有料病室でのご入院をご了承いただいておりますが、ご希望に応じたお部屋への移動に至るまでに日数を要し、またご負担をお掛けすることになり、ご迷惑をお掛けいたしました。 今後より一層丁寧なご説明とご対応をさせていただきたいと存じます。	病棟
6月10日	受付の人に聞くと、マスクについては皆さんに絶対してほしいとは推奨していませんと言われました。1階の患者さんや付き添いの人で、マスクをしていない人が目に入り、受付の方に話したのですがあまり聞いてもらえなかったです。 それから1週間くらいして診察で来た時に、抗がん剤の待ち合いの場所で、マスクを外したように着けている●●がいました。すると、1人の●●が、その方を怒鳴ったのです。ここはがんセンターや!! 何でマスクをちゃんとせんのや!! と随分と大きな声でした。患者同士の、いさかいにもなるので、院内のマスクについてはもう少し声かけをしてほしい!!	ご意見を頂き、誠にありがとうございます。 院内でのマスク着用に関しましては、現在、厚生労働省の指針では着用は「個人の判断」が基本とされており、日本環境感染学会等の専門組織におきましても一律の義務化から感染リスクに応じた「標準予防策」への移行が推奨されております。これを受けまして、全国的にも着用を義務付けない医療機関が増加しており、また呼吸器疾患や感覚過敏など健康上の理由によりマスク着用が困難な方もいらっしゃる状況でございます。 医療機関といたしまして、このような方々への合理的配慮も欠かせませんため、一律の強制や厳しい注意をさせていただくことが困難な現状にございます。つきましては、現在は掲示によるマスク着用の協力依頼や、スタッフによる可能な範囲での声掛けを行っております。誠に恐れ入りますが、最新の医療指針や多様な患者さんへの配慮の観点によりまして、ご理解いただけますようお願い申し上げます。	医事グループ

6月10日	トイレットペーパーが少なくなっていると、すぐに交換されていますが、もったいないと思います。患者の私はなるべく最後まで使い切りたいと思いますが、少なくなったなと感じた時すぐに新しいトイレットペーパーになっています。外したトイレットペーパーはちゃんと何かに使っておられるのでしょうか。いつも気になります。たしかに、ここのトイレットペーパーは薄く取り出しにくくて使いにくいですが、まだ使える量なのになにすぐに交換されるのはどうなのでしょう。考えて下さい。	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。 トイレットペーパーにつきましては、ご使用中に紙切れとならないよう、残量が少なくなりました段階で交換いたしております。そのため、まだ使用可能な状態であっても交換させていただく場合がございます。そちらの交換させていただいたトイレットペーパーにつきましては、廃棄せずにセンター内の清掃や職員用トイレでの再利用など、別の用途にて最後まで使用し無駄が発生しないように努めております。 今後も利便性に配慮しながら、資源を無駄にしない運用に努めてまいりますので、どうぞご理解いただきますようお願い申し上げます。	施設保全グループ
6月10日	保険会社の証明書の費用が●●と言われて高くてびっくりしました。自費なのはわかりますが、病院が設定できるものなのでもう少し考えて頂きたいと思います。	このたびは診断書の料金につきまして、貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。 当センターの診断書などの文書料金につきましては、医師をはじめとする専門職がカルテの精査や医学的判断に基づき正確に記載・管理を行うため、相応の件数や事務コストを反映いたしました価格設定とさせていただきます。 患者さんにご負担をお掛けすることは大変心苦しい限りですが、これらの事情をご賢察いただきご理解賜りますようお願い申し上げます。今後とも、より質の高い医療とサービスのご提供に努めてまいります。	医事グループ
6月10日	担当看護師の皆さまへ 優しい看護、有難う御座いました。		

6月10日	私のベッドは●●にあります。さすがに水を流す音は聞こえませんが、トイレトペーパーホルダーのカラカラという音がうるさいです。何か対策してください。	このたびは、トイレトペーパーホルダーの回転音によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当該箇所について確認いたしましたが、構造上、完全に無音にすることは難しい状況にあります。そのため、現時点で大きな改修などによる即時の対応は困難と考えております。しかしながら、可能な限りご負担を軽減できるよう、使用状況や設置状態の確認、音が出にくい使用方法の周知などの工夫について検討してまいります。 今後もお気付きの点がございましたら、お知らせいただけますと幸いです。引き続き、安心してご療養いただける環境づくりに努めてまいります。	施設保全グループ
6月10日	各家族2人ではない為、●●が非常に混雑していたと家族が話していた。トイレが1つしかない為、50分も待たされたとのこと。混雑時のトイレの誘導など、どの場所を使えばよいかを提示していただければ、スムーズな待ち時間となるのではないだろうかと思われる。	このたびは、ご迷惑をお掛けしましたこととお詫びいたします。また貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。 今後、お部屋が混雑している場合につきましては、隣接した控室にてお待ちいただくよう誘導をさせていただきます。トイレは控室周辺に2か所設置いたしておりますが、ご案内が十分ではございませんでしたため、ご不便をお掛けしてしまったものと考えております。案内表示の見直しや、お困りの際の相談窓口を明記させていただき、環境整備に努めてまいります。	中央手術室
6月10日	先生をはじめ、看護師さん、他のスタッフの方々に大変にお世話になりありがとうございました。初入院の私でも安心して過ごすことができました。何を質問しても丁寧に、的確に返答して頂きありがとうございました。		

6月17日	リニアック室前の更衣室奥の部屋について、空き／使用中の表示のつまみが取れています。	このたびは、女性更衣室の表示板（使用中／空室）の取手が破損している件につきまして、貴重なご意見を頂きありがとうございました。 本来、患者さんに安心・安全にご利用いただくべき病院施設におきまして、このような不備があり、ご不便とご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。怪我などの原因にもなりかねない箇所であり、確認・管理不足を猛省しております。早速ご指摘を頂いた箇所につきまして、修繕の対応をいたします。 今後、患者さんが快適に、そして安心して受診していただけるよう、設備の点検を強化してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。	放射線診断・IVR科
6月17日	ベッドから起き上がって下りる際にモニターに次の患者さんの情報が映っていました。ベッドから離れるまでは次の患者さんの情報を映すのをお控えいただいた方がよいかもしれません。待ち時間を短くしようとしてくださっているお気持ちと努力には感謝しています。	ご指摘いただき、ありがとうございます。 このたびは、他の患者さんの情報がモニター上で見える状態となっており、ご不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。今後は、治療を終了された患者さんが更衣スペースへ移動される前に、次の患者さんの情報を表示しないようスタッフへ周知を徹底し個人情報保護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。	放射線腫瘍科
6月17日	長い間の見配り心配り気配りが素晴らしい。 ●●先生にお会いできた事は私の一生の宝物となりました。この授かった命を私も世のため人のためとご迷惑をおかけしないよう心がけて生かせて頂きます。本当に心よりありがとうございました。●●先生もお元気で。ありがとうございました。これまでお二人の方と会話をして来ましたが先生もお元気で。乱筆乱文にて失礼を申し上げます。ありがとうございました。		

6月17日	大変お世話になっております。 主治医の先生方の説明や治療方法に対するお話は、とてもわかりやすく、納得できます。ただ、先生の厳しいお話もあるので、それを本人がどれだけ冷静に受けとめることができるのかにおいて、患者に寄り添う部分を看護師さんや他の方で連携してくださっているのはとても助かりました。厳しい言葉を聞いた時はショックでしたが、これから家族の為に長生きしたい!! 前向きに考えていこうと気持ちがだんだんと落ち着いてきました。ありがとうございます。 毎回の3食の食事、献立が毎回変化があり、今日は何かと楽しみで美味しくいただきました。栄養士さん、調理師さん、配膳の方々に感謝しております。 これからもよろしくお願いいたします。		
6月17日	食事の回診は、やめてほしい！食欲低下になります。声も大きいし、多人数で来るし、うるさい！朝は8時半以降、昼は12時半以降、夕は6時半以降の時間帯ならOKです！風呂場のタオルが汚い！蜘蛛がタオルの中から出てきました。産卵していました。フンもシミもありました！	このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 回診につきましては、患者さんに安心して療養生活を送っていただけるよう、診療科内で回診時間を再考し変更いたしました。引き続きお気付きの点などがございましたら、ご遠慮なくお申し付けくださいませ。 お風呂場のタオルにつきましては、当日および後日、全てのバスマットと周囲を確認させていただきましたが蜘蛛や汚染は認められませんでしたので、ご安心くださいませ。なお、バスマットの補充手順を委託事業者に確認いたしましたところ、新しいものは下に補充されることとなっております。また、害虫に関しましては、定期的に防除・生息調査を実施いたしておりますが、人などに付着して侵入する場合がございますので、発見されました際は職員へお声掛けいただけますと幸いです。ご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。	腫瘍内科、 施設保全グループ
6月17日	この度は●●を受診させて頂きました。クラークの方、看護師の方々、皆様、とても良い方ばかりでゆっくりと●●にまわれました。レストランやカフェのチケットも疲れを癒してくれるので嬉しいです。時間にとても余裕がある項目なのですが、がんセンターならではの項目があるとさらに嬉しいと思っています。例えば家族性遺伝性のがんを調べられるとか、そのようなメニューが増えるとなおさらよいのではないかと考えています。 がんセンターでの●●で少しあやしいという所見が出るとすぐにその担当の科で診て頂ける事が本当に嬉しく思っています。 お世話になりありがとうございます。	ご利用いただきまして、ありがとうございます。 温かなお言葉を頂き、スタッフ一同、感謝いたしております。現在、当センターの遺伝性腫瘍診療科と連携し、遺伝性のがん、特に乳がんを中心とした遺伝性腫瘍の検査を、オプションにはなりますが導入できるよう検討いたしております。 次年度にはご案内ができる予定ですので、その際におかれましてご希望がございましたら、ぜひご利用くださいませ。	成人病ドック科

6月17日	ご飯がとても美味しかったです。入院患者様にとって食事 중요한事なのでありがとうございました。		
6月17日	面会時間外に大きい声でロビーで話している。面会時間や人数を守る人と守らない人がいる。	このたびは、面会時間外のロビーでの大きな声での会話や、面会時間・人数の遵守が徹底されていないことで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者さんが安心して療養できる環境を整えることは、私たちにとって最も大切なことです。頂いたご指摘を受け面会時間・人数のルールにつきまして、改めて患者さんへの周知を実施してまいります。また、ロビーでの大きな声での会話がされている場合は、スタッフよりお声掛けを行ってまいります。 安心してお過ごしいただける静かな環境づくりに、病棟全体で取り組んでまいります。	病棟
6月17日	栄養管理部の皆様へ いつも美味しいお食事を提供して下さいありがとうございます！なかなか感謝の気持ちをお伝えする機会がないので、こちらに記入しました。 この病院に来るまでは、食事が苦痛でしたが、こちらでは沢山メニューもご用意して下さい、患者が自分の口からちゃんと栄養が摂れるよう、少しでも食べる気力が出せるよう工夫して下さいののかわかり、とても感謝しています。限られた予算の中で色々大変なご苦労もあるかと存じますが、その中で最大限工夫して下さいののかわかり、毎食感謝して頂いています。 食事メニューの入力が患者自身で出来るようになると、お忙しい看護師さんのお手を煩わせる事もなく、入力間違いで、違うものが来てがっかりする事もなくなるので良いかなと思います。 時々食事の量が少なくて足らずお菓子を食べてしまう事があります。食欲に合わせ、量を増やす事が出来たらうれしいなと思います。 毎日お仕事がお忙しく大変な事と存じますが、皆様どうぞお身体にはお気をつけ下さい。私の入院生活は、これからまだまだ続きます。いつも支えて下さってありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。感謝を込めて。	ご意見とお褒めのお言葉をありがとうございます。 はじめに、患者さんとお約束した内容の食事提供ができなかった点につきまして、お詫び申し上げます。食事のオーダー入力は複数の職員が実施できるものであり、何らかの操作中に誤った内容へ変更してしまった可能性が考えられます。今後は、入力内容に誤りが無いかなど、これまで以上に慎重な操作を行っていくようにいたします。 食事の指示につきまして、医師の指示のもと実施が必要であり、電子カルテにて操作を行う構造となっており、ベットサイドにて患者さんに直接入力いただくことができない状況でございます。お手数をお掛けいたしますが、スタッフまでご希望をお伝えいただけますようよろしくお願い申し上げます。	栄養管理室

6月17日	患者にとって●●は本当に不安でしかありません。カーテンを引けば1人です。考えないようにしようとしても自然とよぎります。そこで看護師さんの優しい笑顔であったり声がけをしてもらえただけで安心感が有ることでしょう!! 看護師さんの担当別が有るのも勿論、夜や(土)(日)になると看護師さんの人数が減るのも分かっていますがそうでは無いのです!! 夜中にお下の事をするのは不安で悲しくなんとも言えない気持ちなんです。辛く当たらないでほしかった(泣) 「おはよう」「今日はどうですか」と言ってもらえるだけで患者は力が湧くものなんです。 ●●の時に(この病院では無いです)麻酔で目眩が有って…と早い段階でも伝え●●前にも女性の麻酔科の先生にも伝えましたら目を開けた時には、目眩等の症状も無く痛みも少なく嬉しく思いました。 今回、特に感謝したのは勿論、担当の●●先生ですが、●●さんと言う女性の身体拭きや洗髪時のお声がけになにより救われました。私もそのように思われる人になりたいと思える位でした。●●さん本当にありがとうございました。 忙しい中、夜にもお顔を出して頂いた●●先生、本当に本当にありがとうございました。	このたびは、ご不安な中、看護師の対応によりお辛いお気持ちにさせてしまい、大変に申し訳ございませんでした。 排泄に関するデリケートな内容におかれましては、患者さんご自身も羞恥心などさまざまなお気持ちを抱えておられると存じます。特に夜間などは、担当外の看護師が対応させていただくこともございますが、その際におきましても患者さんの立場に立った対応に努めるよう、再度部署内で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。	病棟
6月17日	ドアストッパーを常時装備して欲しい(ある部屋と無い部屋がある)。 歩くのも大変なので常時開いている方がドアに引っかかる心配も無い。開けた時に出合い頭にぶつかる心配も無い。患者目線のちょっとした意見です。 それと、それぞれの持ち場の方の作業は開いている方がやり易いのではないのでしょうか。	このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 病室のドアにつきましては、放火扉も兼ね備えており原則として閉めさせていただいております。しかしながら、患者さんの状況を考慮し、安全面を確認したうえで、必要に応じて開放するなどの対応をいたしております。 今後も患者さんが安心して、療養できる環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。	病棟
6月17日	ありがとうございました。皆様からたくさんの元気を頂戴しました。部屋のお掃除の女性から毎日励ましのお言葉をいただき心から感謝しております。お部屋も静かでしたよ。 これからも皆様のご活躍をお祈りしております。私自身も頑張っって働きたいと改めて思いました。ありがとうございました。		

6月24日	●●スタッフの皆さま ストレッチャーとベッドとの往復介助、本当にお手数をおかけしました。いつもいつも温かいお声がけに救われていました。本当にありがとうございました!!		
6月24日	●●先生をはじめ、病棟の看護師のみなさんが本当に優しく、丁寧に、最高のサポートをして下さって感動しました。 入院中にたまたま開催されていた演奏会もすばらしく、心の慰めになりました。 ●●に、かかりつけ医としてお世話になっていましたが、迷ったものの最初に大阪国際がんセンターに来ていなかったら、回復が遅れていたことと思います。ありがとうございます。感謝しかないです。		
6月24日	●●に入院中です。ベッドから見えるエアコンの吹出口がカビだらけです。このカビを吸い込んでいるかと思うと不安です。●●中に病気に感染してしまいそうです。エアコンのお掃除して下さい。	このたびは、ご入院中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。随時点検を行い品質保持に努めさせていただきます。	施設保全グループ

6月24日	大阪国際がんセンターの委託警備会社社員の礼節をわきまえない態度に怒りを感じる。●● に病院構内に入庫する際、歩道に歩行者がいないことを目視で確認の上、車を徐行で進めていた時、警備員が車の前に立ちはだかり全身で私の車を阻止した。車の非常ブレーキが作動したため衝突はしなかったが、非常に危険で常軌を逸している行動であると思う。その後、警備員は私に向かって暴言を吐いているようで睨んでいるようであった。警備員に不快感を覚えたのは今回だけではないので、今回は看過することができず、意見を述べることにした。その他にも警備員の能力不足であると思われるが、朝などは大阪国際がんセンターに入庫する車で周辺道路が混雑している。警備員による無意味で不用意な入庫する車の阻止が渋滞を発生させている。 大阪国際がんセンターは、下請けの警備会社に対する指導・監督を適切に管理するべきである（今後改善が見られなければ大阪国際がんセンターの上層部に指示をして、当該警備会社の契約解除をさせることとする）。今一度、来院者に対する態度を改めて再教育することを求める。	このたびはご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。 急ぎ足で歩いている方や自転車も多く通る道路では細心の注意を払って対応させていただいており、朝早くには大阪府庁の関係者や観光客の方など多くの歩行者が道路を渡るためご不便とご迷惑をお掛けいたしております。 ご指摘いただきましたご意見につきましては、警備スタッフへ共有させていただき、接遇面に関しましてより一層留意するよう注意喚起いたしました。	施設保全グループ
6月24日	すばらしい食堂があるのに、飲食できないのですか？食堂で飲食できるようにして下さい。がん患者一同!!	このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございます。 当センターでは、6月1日より入院患者さんに限り黙食（会話をしない）でデイルームでの飲食ができるように変更しております。 しかしながら、デイルームで飲食をしないように記載された立て看板を職員が設置してしまい、今回のような状況が発生いたしました。誠に申し訳ございませんでした。 改めて職員に注意喚起を行い、患者さんに気持ち良く過ごしていただけるよう環境づくりに努めてまいります。	病棟

6月24日	この度は主治医の●●先生並びに担当医の●●先生には大変お世話になり、おかげさまで、治療後の経過も順調に過ごすことができ退院の運びとなり感謝しております。また、日常の大半の面倒を見て頂いた看護師の皆様、スタッフの皆様のご支援は本当に心強く有難く感じ、ストレスなく退院まで至ったこと、本当に感謝申し上げます。 今後、可能であればご検討して頂きたいこととして、空調管理について、各ベッドに個別に扇風機などを設置されてはいかがでしょうか。入院当初、部屋の温度が低くとても寒く感じられました（熱があったせいもありますが）。しばらく経って空調のコントローラーがあることに気付き、温度設定を見ると22度に設定されておりました。ですので27度に設定しましたが、私には十分な温度管理でした。ただ、窓側など日中は暑い場所もあろうかと想像できますので、扇風機にて調整されるのが良いかと考えた次第です。以上よろしく願い申し上げます。	このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。 ご提案いただきました扇風機につきまして、コスト面および管理面より設置が難しい状況でございます。 つきましては、温度が気になる場合におかれましては、お手数ですがお近くのスタッフまでお声掛けいただけますと幸いです。ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。	施設保全グループ
6月24日	地下1階まで何回か車椅子で送り迎えしていただき、その後廊下で会っても優しく声をかけてもらい感謝しています。日頃、人と話す機会がなく、何か簡単な会話でも、気持ちがホッとします。本当にありがとうございます。●●さん、ありがとうございます。これからも頑張ってくださいね。		
6月24日	地下1階の廊下を受付に向かって歩いていると、ひや汗が出て目が回り、やっとの思いで受付まで行きました。受付の方が対応して下さり治療室の前まで行きました。体調は最悪でしたが日程をこなすため無理して●●を受けました。出て来た時は最悪で死ぬかと思ったくらいでした。でもそこには最初の受付の方が数名いて対応していただきました。私の顔色を見たのか「大丈夫」「大丈夫」と全員で励まして下さって、それが嬉しくてその場で「ありがとう」と言って大泣きしてしまいました。あんなに大泣きしたのは、母親が亡くなった時以来でした。今思い出しても泣きそうです。今思えば受付は魅力的な●●ばかりです。ありがとうございました。もう少し生きていきます。		

6月24日	・T字かみそりの持ち込みについて、わかりやすく記述してほしい。 ・「入院に必要なもの」と「手術に必要なもの」がわかれて記述されており、わかりにくい。「入院に必要なもの」の頁に、別途手術に必要なものとそれを一つの袋に入れておくことと明記してほしい。 ・●●の位置の関係で、ベッド周りの移動が極めてしづらかった。 ・下膳時、片手でスタンドを持ち片手で膳を持つのはやりにくい。私は何とか片手で膳を持てたが、持てない人も多いと思う。改善を望む。	このたびは、ご入院中にご不便をお掛けいたしましたことをお詫び申し上げます。 T字カミソリの持ち込みにつきましては、手術などで点滴やチューブ類を傷付けないようにお預かりさせていただいております。分かりにくい記述であり申し訳ございませんでした。手術や入院に必要なものにつきましても、分かりやすくご説明、明記させていただくようにいたします。 手術後のベッド周囲の環境につきましては、点滴やチューブ類の位置も考慮し、常により良い療養環境になるようにスタッフへ周知してまいります。点滴台をご使用中の下膳につきましても、看護師または看護補助者にて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。	病棟
6月24日	朝食が届きパン食メニューでした。前回は朝食はご飯でお願いしていましたので、配膳の方にその旨を伝えると「確認してきますのでお待ち下さい」とメニュー表を持っていかれました。その後、担当の看護師の●●さんがパンを下げた時に、入院中は牛乳は出ていなくて、いつも牛乳には除外のチェックが入っている旨を何回も伝えたのですが、「普通食なので大丈夫」「気になるなら飲まないで先生に聞いて」と言われました。ちょうどその時先生が回診で近くを回っておられたみたいで、聞かれる声が出てそれから直ぐ下げられました。 先日の朝食でお粥が出た時には、みそ汁、小鉢、ヤクルトが付いていました。今回はご飯を持って来るのに時間がかかる事は聞いていましたが、パンがご飯に入れ替わっただけだったので本当にメニューが合っているのかと、とても不快と不安でなりませんでした。	ご入院中に2度もご不安かつご不快な思いにさせてしまいお詫び申し上げます。 患者さんの状態に合わせて、食事メニューを選択しておりますが、食事の形態を変更する際に今回のような手違いが起こったことが考えられます。 看護師が療養中の患者さんの立場に立った対応ができるよう、引き続き部署内での指導を行ってまいります。	病棟