

令和8年度8月 ご意見箱にお寄せいただいたご意見（および回答）・謝辞

回収日	ご意見	回答	
8月3日	今回は●●からプレミアム個室に●度目の入院です。デイルームに電子レンジ、ケトルが設置されていなくて大変困っています。●●で片手で物を持たなくてはならず、大変危険です（もうひとつあるデイルームは少し遠いので）。ご寄付すれば設置していただけるでしょうか？どうぞよろしくお願いいたします。 それ以外は大変快適に過ごしております。	このたびはご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。 現在、プレミアム個室のデイルームにつきまして、電子レンジおよびトースター、ケトルの設置に向け準備をいたしております。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。	病棟
8月3日	直接医療と関係がないので、記入しようか迷ったのですが、●●にデイルーム3テーブルのうち、2テーブルを午後よりほぼ2家族が夕方まで独占。館内放送では「1家族15分」と何度も流れていました。私の●●は暑いときに来てくれて、15分を気にしてすぐに帰ります。見ていてしんどい。他の人もではないでしょうか。	このたびは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。 面会のルールを順守できていない場合につきましては、看護師にてお声掛けさせていただきます。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した。	病棟
8月3日	●●先生ありがとうございました。何度も何度も病室に足を運んで頂きありがとうございました。		
8月3日	退院、ありがとうございました。ただ感謝するのみです。 ●●先生ありがとうございました。何度も何度も声をかけていただき、ありがとうございました。看護師さんありがとうございました。		

8月3日	私はこの病院で命拾いしました。 こちらの看護師さん達は、高度の仕事を持ち合わせ、誰にも分け隔てなく頭が下がります。これからも頑張ってください。有難うございました。		
8月12日	大半の●●の看護師について、私を含めて患者に接する際の話し方が「タメ口」です。この病院では、タメ口は患者との距離を縮める目的で、意図的に教育指導されているのでしょうか？ 私は、この「タメ口」は推奨できるものではないと思います。 P.S. タメ口ですが、元気で明るいです。	このたびは、看護師の言葉遣いにつきまして、大変にご不快な思いをされましたこと、お詫び申し上げます。 今回頂きましたご意見をスタッフと共有し、患者さんやご家族の立場に立った丁寧な言葉遣いと接遇について、指導・教育をしてまいります。 今後は、患者さんに安心して療養していただけるように心掛けてまいります。このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。	病棟
8月12日	入院、●●でした。 ●●を出て、会計の列に並んで窓口へ精算に行ったところ、●●にしか出ないといわれた！病院の都合の良ようにされた。改善して欲しい!! 初めてでよくわからなかった!!	このたびは退院時の会計におきまして、多大なご不便をお掛けいたしましたこととお詫び申し上げます。 退院時間は病棟ごとに設定いたしておりますので、どちらの階の患者さんにおかれましても1階での待ち時間が発生いたしますが、事前のご案内が不足しておりましたため、ご不快なお気持ちにさせてしまう結果となりました。初めてご入院される患者さんへの配慮が不足しており、誠に申し訳ございませんでした。 今後は、退院の流れや会計時間の目安、待ち時間の過ごし方などにつきましても、事前に分かりやすくお伝えするよう改善に努めてまいります。また、会計に寄らずにご退院できるメディカルゲートをご利用いただきますとスムーズですので、ぜひご検討くださいませ。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。	病棟

8月12日	もう●●近く、このセンターに、通院と入院を繰り返しています。最初、外来で来た時は、2Fの待合で、最初のおどろきでした。人の多さに、まるでショッピングモールの様な、人、人、人で、ただただおどろきでした。何週間かすぎ、通院と入院がきまり、先ず通院が始まりました。性格上、時間よりも早めに来るもので、1Fのフロアーの椅子にすわり、ただただ、人の流れを見る日々でした。2Fの待合も同じですが、照明や外の光で明るいですが、2Fも1Fも全く笑い声などはなく、空気が重く感じました。すれ違う人、人、お年寄りの御夫婦、そして前を歩く御主人が「なにが悲しくて俺はこんな生き様を…」と言い、後ろを歩く奥様はだまってついて歩いておられました。さぞつらい時を直前迄すごしておられたとわかりました。又違う日の事、エレベーターから車イスで降りて来られた、御夫婦の奥様が御主人を乗せて、エレベーターを出る時、御主人が何かボソボソと奥様に言われました。押していた奥様が私の所迄聞こえるぐらいに、御主人の背中をバシッとたたかれました。ちょっとびっくりしましたが、奥様の力強い、はげましかったのでしょう。そのまま会計の方に向かわれました。 (続きは次段へ記載させていただきます)	このたびは、心温まるお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 長期間にわたり通院・入院をされる中で、外来の混雑や待ち時間など、ご負担をお掛けする場面があるにもかかわらず、職員の対応や院内での出来事を温かく見守ってください、たくさんの励ましのお言葉を頂きましたこと、心より御礼申し上げます。 また、ご自身が治療を受けられる中で、同じように病氣と向き合う患者さんやご家族の姿にも心を寄せておられることが、ご意見箱の内容から伝わってまいりました。 「立ち止まることなく前を向いて」「頑張ってください」とのお言葉は、日々患者さんと向き合う私たち職員にとって、大きな励みとなります。頂いた温かいお気持ちは、ぜひとも職員と共有させていただきます。 一方で、外来の混雑や待ち時間につきましては、多くの患者さんにご負担をお掛けしていることをあらためて受け止め、少しでも安心して受診していただける環境づくりに努めてまいります。 これからも、患者さんにご家族のお気持ちに寄り添い、「ここで治療を受けて良かった」と感じていただける病院を目指してまいります。貴重なご意見と、職員への温かなエールをありがとうございました。	病院
8月12日	又、入院中、向かいの部屋で高齢男性と、その息子さんと思われる中年男性が口論しており、親ごさんが「こんな迷惑をかけるとは。もう薬をのんで死んでしまいたい」と涙ながらに息子にうったえかけられました。それに対して息子は「何を言ってるんや、俺の父親は1人しかおらんや」とその一言で父親は涙を流しだまり込んだ。そのやりとりを聞いて自分も涙が出ました。月日が流れ世間は夏休みに入り、1Fのフロアーでも子供の姿をチラホラ見ます。エレベーターの扉が開き、中の鏡に向かって、おどっている女の子や、椅子にすわってアイスクリームを食べる子供達を見ると何故かホッとする自分…なんてかなあ、それ以上に心がなごむのは、総合受付の●●、受付から会計迄のカウンターの●●の対応で、毎日見ても心強いホッとする時間でした。皆さんから見たら、私の経験なんてほんの少しかもしれませんが、現場に立って命と向き合うスタッフさんの苦労がどれだけか、少しだけわかった気がします。私が●●でした。それについて聞いたら№以外の受付も含めたら5000人超の人数だそうで、又又驚きです。受付、相談、現場、診療、それぞれの職員の命に対する対応があるから、まわっている。休みなく色々な課題に向き合って下さる、弱者によりそう皆様に、エールを送りたいと思いました。 (続きは次段へ記載させていただきます)	(上段へ記載させていただきます)	病院

8月12日	又、このご意見箱の中に、大なり小なり、誹謗中傷を見ますが、みなさんは立ち止まらないで前を向いて下さい。退職や転職、そんな事を考えるなら、もういちど前を向いて歩いて下さい。患者さん、家族さん、仲間、命に関わる中にも一瞬でも笑顔を見る為、前を向いて、ガンバレー、ガンバレー、み～ん～な!! ●●先生、頑張って下さい。みんな見て応援してますよ!!	(上段へ記載させていただきます)	病院
8月12日	快適な環境で過ごせることを、有難く思っております。 管理栄養士さんの優秀な事が伝わる、毎回の美味しい食事に家族も皆嬉しく、感謝致しております。お陰様で回復が順調です。		
8月12日	●●部屋の入口に設置されている洗面台について、使用後の照明の点灯放置が多々見受けられます。起床時間に個人差があると思いますが、4～5時に点灯放置されると〈廊下側〉、睡眠を侵害され不愉快になります。各所に、使用後の消灯について掲示願います。 部屋での携帯電話の使用について、1～2回／日の通話が見受けられます。短・長期の入院患者がいます。入院時のみの説明よりも、各ベッドにおいて、使用禁止について掲示を希望します。 病棟の共有トイレについて、男性に限られますが、使用後のトイレの床への尿漏れが多々見受けられます。大・小便をする際、衣類を下げての使用になり、床に衣類が付着しようになります。不衛生ですので、簡易的な床拭きモップ等の設置について検討願います。	このたびは、病室内の照明および携帯電話での通話につきまして、ご不快な思いとご迷惑をお掛けしましたことお詫び申し上げます。 照明の使用や消灯に関しまして、患者さんへお声掛けを行うとともに、看護師へ周囲への配慮を心掛けるように指導してまいります。携帯電話での通話に関しましても、患者さんへの周知を行い、スタッフからも周囲の患者さんへの配慮として適切にお声掛けを行ってまいります。 また、トイレにつきまして、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。トイレは不特定多数の方がご利用されますため、使用状況により汚れが発生する場合がございます。つきましては、汚れを発見されました際には、職員へお声掛けいただけましたら幸いです。なお、今回ご提案いただきましたモップなどの設置に関しましては、院内感染対策の関係上、実施いたしかねます状況でございます。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。 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。	病棟、 施設保全グループ

8月21日	ウィッグ使用中でヘアカットに来たところ、駐車料金の割引ができないとのこと。治療中のヘアカットにおいても駐車料金の割引の対象にしていきたい。	このたびはご意見を頂戴し、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、駐車料金を見直す際の参考とさせていただきます。	施設保全グループ
8月21日	●●先生に大変お世話になりました。初めて●●を宣告されてからとても不安で怖くて仕方なかったのですが、何度も無理を言って●●もしていただきました。初めてお目にかかった時から信頼できる先生で●●も安心して受けられました。とてもお忙しいと思いますが、ご自愛下さい。看護師さんの皆さまにもとても良くして頂きました。いつも親切にして頂いて感謝しかありません。 こちらのがんセンターを選んで本当に良かったです。本当に皆さま有難うございました。●●もこちらで受けたいです……。		
8月21日	●●先生にはいつも丁寧に説明頂いて感謝しています。●●先生から引き続き、治療を担当して頂いて、不安ながらも予定通り治療を終えることができました。今後はこのまま悪くならない様に外来で診て頂けること、今後ともよろしくお願いいたします。 看護師の皆さん、補助者さん、とても優しく声をかけて下さってありがとうございました。手間をかけたと思いますが、いつも親切にして頂いてとても嬉しかったです。●●が良いというわがママを叶えてくださった●●さんをはじめ、全ての看護師に心から感謝しています。		

8月21日	(外国語でのご記載でしたため、日本語訳を記載させていただきます) 医師も看護師も皆さん心が優しく、親しみやすく穏やかで、まるで家族のようでした。		
8月21日	●月の受診時まではマイナンバーカードによる保険確認を●●受付で行うと●●の受付も●●受付で処置していたが、同様のマイナ確認をしても●●受付は●●受付でして下さいと言われた。●月までは●●受付に1回並ぶだけだったのに、●月になって●●受付と●●受付の2回並び直す必要があった。 受付業務が改悪され、無駄な順番待ちを発生させている。ぜひ元通りに受付業務を戻し、またはさらなる改善を行い、よりスムーズな受付処理を行っていただく様に切望します。また●●受付にもマイナ読み取り機を設置すべきである。これによって、よりスムーズな受付対応が可能となるので、ぜひ、マイナ読み取り機を●●に設置願いたい。	このたびは、ご来院いただいた際にご不便をお掛けしてしまい、大変に申し訳ございません。 受付のご案内が対応するスタッフによって異なってしまい、患者さんを混乱させてしまいましたこととお詫びいたします。 当受付では、受付サービスのさらなる向上に向けて取り組んでまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。	医事グループ
8月21日	初めて●●を受けました。冷却防止用の手袋・くつ下の着用を入院案内書にも書いてありませんし、●●窓口でも教えてもらえませんでした。ローソンで購入しましたが事前に教えて欲しかったです。	このたびは、物品についてのご説明が不足しており、ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。 頂きました貴重なご意見を踏まえまして、入院治療に必要な物品につきましては外来にてご説明を差し上げられますよう、関係者にて調整させていただき改善に努めてまいります。	内科・外科系外来

8月21日	●●をしています、病院食のレパートリーが●●ごとに変わるのか、毎入院同じメニューです。朝・昼・晩で全く一緒なのでさすがに食べる気持ちが減り、ご意見箱に書いてみようと思いました。私は●●なので改良されなくてもやり過ごしますが、もっと回数の多い方などはしんどいと思うので議題に上げて頂けると有難いと思います。お味の方は病院食としてはとても美味しいと思うので好きです！よろしくお願いいたします。	このたびは、ご入院のたびに同じ献立が続くとのことをご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 当センターの献立は3週間サイクルのため、ご入院のタイミングと重なってしまっていると思われます。献立内容につきましては、年に数回変更いたしておりますが、全ての料理の変更は行っておりませんので、繰り返しに見えやすいことも要因と考えられます。 現在、3週間サイクルのご入院でも、同じ献立が繰り返し登場しないように、献立の改変に取り組んでおります。すぐの改善とはならず恐縮ですが、普通食以外にも、麺食やこってり食（お好み焼きやナポリタンスパゲティーなど、味のしっかりとしたお料理が中心）、あっさり食（お寿司やサンドイッチなど、軽めの軽食が中心）などもお選びいただけます。こちらも、ご希望に応じましてご利用いただければと存じます。 このたびはお手数をお掛けし申し訳ございませんでした。貴重なご意見をありがとうございます。今度も、患者さんに合った給食提供に努めさせていただきます。	栄養管理室
8月21日	入院中は、先生方をはじめスタッフの皆様大変温かく支えて頂き心より感謝申し上げます。●●先生には、いつもの確かつ親身にご対応頂き、感謝してもしきれない思いでいっぱいです。●●先生に出会えていなければ、もっと早くに命が途切れていたのではないかと思います。私達家族にとって大きな支えとなって下さいました。心から信頼できる先生に巡り会えたことを本当にありがたく思っています。 また●●先生には、こまめに病室に足を運んで頂き、その都度状態を丁寧に確認して下さいなど、細やかなお心遣いに大きな安心感を頂いておりました。そして最後に●●看護師には、●●への移行に向けて不安や戸惑いが多い中、私達家族の思いに寄りそいながら、温かく丁寧に対応して頂き、本当に心強く感じておりました。 先生方をはじめ、●●看護師そしてスタッフの皆様を支えて頂いたおかげで私達家族も少しずつ前を向き、次のケアへ進んでいこうと思えるようになりました。これまで頂いた温かいご支援とお心遣いに心より感謝申し上げます。本当にありがとうございました。		

8月21日	●●とわかってから●●余りで●●していただき、退院までこぎつけました。 本当に、たくさんの方々にお世話になり、感謝しかありません。 いつも冷静に迅速に対応していただきましたが、私にとっては早すぎて、今自分がどんな状況なのかわかっておらず、適切な質問ができていなかったように思います（例えば、入院して初めて主治医と担当医が違うことを知りました！もちろん書類に「担当が変わることがあります」と書いてあるのは知っていたし、絶対に主治医に●●してもらいたい！というのではありません）。 看護師さんが薬箱に「本日の担当は〇〇です」という紙をつけて下さるのは、とても良かったです。確実にお名前とお顔が一致しました。		
8月21日	いつも掃除していただいて有難うございます。1つだけクレームです。うわべだけを拭いていだけで、廊下のシミが全然きれいに拭きとられていません。	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。清掃担当者に指導を実施し、品質改善に努めさせていただきます。	施設保全グループ
8月21日	お世話になりました。ありがとうございました。安心して入院、退院することができました。 看護師さんの中で私の状態がしっかりと共有されているようで、誰に何を聞いても内容をしっかりと明確に返答いただけたので、不安になることがなかったです。皆さん、明るく、適度な距離で接して頂けたことも良かったです。 気になったこととして、入院説明において事務、医師、看護師で一貫性のないところがありました（例えば●●は「水だけ」なのか「お茶もOK」なのかなど）。あとは入院前の説明になかった、食器は持ち込みなのに食器用洗剤がないなどです。入院で現金をあまり持ち込みたくなかったので、思わぬ出費で少し困りました。	このたびは、ご入院時のご説明におきまして、医療者間で説明内容に相違があり、ご不安やご混乱を招くこととなり誠に申し訳ございませんでした。 また、入院生活に必要な物品についてご説明が十分に行き届かず、ご不便をお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。今後は、患者さんに安心して入院生活を送っていただけるよう、医療者間で説明内容を共有し、必要事項を統一してご案内してまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。	病棟
8月21日	●●でお世話になっております。とても親切にいただいているようで、ありがとうございます。●●面会に来ることが多いのですが、快く接していただけて感謝しております。		

8月21日	●●の方の態度が悪い。エラーで自動機支払いができなかった際の対応の悪さに驚きました。	このたびは、精算機停止時の受付対応におきまして、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 今回頂きました貴重なご指摘をしっかりと受け止め、スタッフの教育と対応の改善に取り組んでまいります。今後は、患者さんにご不便をお掛けいたしませんよう、サービスの向上に努めてまいります。	医事グループ
8月21日	何度も何度も意見しているのですが、携帯（スマホ）使用について、着信音が鳴る、話をする、があっても誰も何も注意もしない。黙認ですか？こちらが注意の声をかけないといけないのですか？使用して、着信音も良くて、話をしても良いということですか？来院の度に不快な思いを長くしております。	職員の対応につきまして、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 院内での携帯電話の使用規制および飲食禁止エリアでの携帯電話のご使用につきましては、院内巡視を担当する特定の職員を中心に注意・お声掛けを担当、実施いたしております。今後安全で快適な診療環境を維持できるよう、巡視におきまして周知徹底を図ってまいります。	内科・外科系外来、 医事グループ
8月21日	●●を行いました。●●という部屋でお世話になったのですが、●●から担当となった●●さんという看護師についてです。●●したため、鼻からは栄養のチューブ、首からはドレーンも入っていました。また、舌も腫れて鼻呼吸ができず、口呼吸をしていました。そのため、口の中は経験したことのないようなカラカラの状態でした。●●さんの前に担当してくださっていた看護師さんは、身動きできない私に吸い飲みを口に入れてくださり、口から水を出す際には、受け皿をしっかりと出せるよう補助してくださいました。しかし、●●さんに交代してから、うがいをお願いすると「自分でやってください」と、そっけない態度で言われました。私は「今、動けない私がお願いしてはいけないことですか？」と聞きました。すると「別に」と言われ、その後、2回ほどうがいをさせてくれました。驚いたのは、その後、身体の向きを変えたいとお願いした時のことです。「ドレーンが引っ張られるとよくない」という説明を受けました。ドレーンが引っ張られたり、抜けたりするとよくないことは、私も理解しています。しかし、その説明の際に、私の首から出ているドレーンを3回くらい、キュッキュッと引っ張られました。（続きは次段へ記載させていただきます）	このたびは、職員の対応について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、ご不安な思いにさせてしまいましたこと誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容につきまして、職員へ事実確認を行いましたところ、当時の状況について患者さんと当該職員の認識に一部相違がございました。ドレーンが引っ張られて抜けないよう固定用のテープを増やし固定を強化する際に、テープとドレーンの接触面積を最大にするΩ止めという方法を施しました。この手技がドレーンを伝わり引っ張られたようにお感じになられた可能性がございます。この手技を施す前に行いましたお声掛けにおきまして、患者さんへ十分に伝わらずにご心配をお掛けしてしまいました可能性がございます。 「不安や恐怖を感じている患者に対し安心できる声掛けをしてほしかった」と感じられたことを重く受け止めております。今回頂きましたご意見につきましては、看護師の言葉や医療上必要な行為が患者さんにどのように映っていたのかを振り返らせていただく大変に貴重な機会となりました。今後は、より丁寧なお声掛けと寄り添いの姿勢を職員一同で徹底し、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。このたびは貴重なご意見を頂戴し、心より感謝申し上げます。	病棟

8月21日	もちろん、ドレーンが抜けるといけないことは私も理解しています。ですが、実際に自分の首から出ているドレーンを引っ張られることは、とても怖く、恐怖を感じました。その後は、うがいを自分で試みました。しかし、吸い飲みから水を口にうまく入れることもできず、パジャマやシーツを濡らしてしまいました。そのことを●●さんに伝えても、返事もせずに立ち去るだけでした。このようなことが数回ありました。 私は身体のしんどさと口の渇きで、ほとんど眠ることができませんでした。口の渇きについても、●●さんをお願いしても十分に対応してもらうことは難しいと分かったので、吸い飲みの水を受け皿に入れ、置いてあったペーパーをその水に浸して軽く絞り、自分の唇をそのペーパーで潤していました。●●さんからは、「うがいの水は一滴も飲み込まないでください。危ないから」と言われていました。●●の私の状態や、水を飲み込むことが危険であることについては、理解されているのだと思います。だからこそ、私は疑問に感じています。●●で、精神的にも肉体的にも弱っている患者に対して、●●の看護師としてこのような対応をすることが適切だったのでしょうか。私は、あまりのつらさに涙が出てきました。 (続きは次段へ記載させていただきます)	(上段へ記載させていただきます)	病棟
8月21日	もちろん、看護師さんにも業務上の事情や医療上の判断があることは理解しています。しかし、●●で自分では身体を動かすことができず、口の中も経験したことがないほど乾いて苦しんでいる患者が「うがいをしたい」とお願いした際に「自分でやってください」と言われることや、困っていることを伝えても返事をせずに立ち去られることについて、私はとてもつらく感じました。また、ドレーンが引っ張られるとよくないという説明をするためであったとしても、実際に首から出ているドレーンを3回ほどキュッキュッと引っ張られたことは、●●の私には非常に怖いことでした。 一方で、●●さんと交代された●●さんという看護師さんは、テキパキと身体を拭いて着替えもさせてくださり、元気づけてくださる、とても良い看護師さんでした。同じ●●の看護師さんでも、こんなに対応が違うのだと思いました。 私は、●●さん個人を責めたいという気持ちだけでこのことをお伝えしているのではありません。●●の患者は、身体的にも精神的にも非常に弱っています。 (続きは次段へ記載させていただきます)	(上段へ記載させていただきます)	病棟

8月21日	そのような患者が助けを求めた時に、患者の状態を理解して必要な援助をしていただくこと、そして不安や恐怖を感じている患者に対して安心できる声かけをしていただくことは、とても大切なことだと思います。 今回のことについて、病院として当時の状況を確認していただきたいです。特に、私の首から出ていたドレーンを3回ほどキュッキュッと引っ張られたことについて、どのような意図で行われたのか、医療上必要な行為だったのかについても確認していただきたいと思います。そのうえで、必要であれば、●●さんに対して、●●の患者への接し方や声かけ、患者の身体的・精神的な状態に配慮した対応について、改めてご指導をお願いいたします。 今回のことを私一人の問題として終わらせるのではなく、他の患者さんのためにも、今後同じようなことが起こらないよう、●●での患者対応の改善につなげていただきたいと思います。大阪国際がんセンターには、患者が安心して治療を受けられる病院であってほしいと願っています。今回の件について、事実確認と必要なご指導をしていただけますよう、お願いいたします。	(上段へ記載させていただきます)	病棟
8月21日	ローソン横の廊下で真ん中を二人並んで楽しそうに話ながら歩いている職員さん（医師ではありませんでした）がいました。両サイドには高齢の患者さんも歩いていましたが、ぶつかりそうになる直前に体を捻って平気で通って行きました。余りにも患者に対する配慮が無さすぎるのではないかと思います投稿しました。	このたびは、職員の廊下での行動により、ご不安やご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 院内の廊下には、ご高齢の方や治療の影響で歩行が困難な方など、さまざまな患者さんが通行されています。職員には、常に周囲の状況に注意を払い、患者さんの安全を最優先に行動することが求められます。 今回頂きましたご意見を職員で共有し、廊下を歩行する際には、会話に気を取られることなく周囲に十分に注意するとともに、患者さんが安心して通行できるように道を譲る、立ち止まるなど患者さんの立場に立った行動を心掛けるよう改めて周知してまいります。 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。	病院

8月21日	とても苦しいです。	「とても苦しいです」とのお気持ちをお寄せいただき、ありがとうございます。 入院・治療生活の中で、身体のお辛さだけでなく、ご不安やご心配など、さまざまな苦しさを感じられることがあると思います。私たちは、その苦しさを少しでも和らげるために、一緒に考え、支えていきたいと思っています。 どのようなことでも構いません。どうぞお一人で抱え込まず、身近な医師や看護師、スタッフにお話してください。また院内には相談支援センターに患者相談室もございます。 患者さんのお声に耳を傾け、少しでも安心して治療や療養をしていただけるように、私たちも努めてまいります。	病院
8月21日	ただ今●●で入院中です。●●中で夜中にトイレに10回ほど行きます。一度しびんを借りて、トイレに行くのが2回で済みよく眠れましたが、今回は貸してもらえませんでした。なぜでしょうか。納得がいきません。なぜですか。説明、お願いいたします。ヨロシク!! ●●患者一同 紙パンツがきれたのでコンビニで買ってきました。しびんを貸していただけたら睡眠もとれ助かります。今日は、2時間しか眠れませんでした。ヨロシク。	このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。 基本的に歩行ができる方には夜間もトイレ歩行をしていただいております。理由につきましては、尿器などで貯めた尿から抗がん剤の成分が飛び散り、同じ部屋の患者さんや医療者が被ばくする恐れがあるためです。例外といたしまして、歩行に支障があり夜間のトイレ時に転んでしまうリスクのある方や、体調が優れない方、ふらつきがある方などにはこちらからお貸出しすることがございます。 尿器が無かったために不眠になられたとのことでございますが、このような理由がございますことをご理解賜れますよう何卒よろしくお願い申し上げます。 ご入院の際におかれましては、日中にご相談いただきましたら、対策を検討させていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。	病棟

8月26日	セカンドオピニオンで訪問させて頂きました。先に会計をとの事で、受付の目の前に座っていました。全館放送のマイクで大きく名前を呼ばれてびっくりしました。緊急時にはマイクで放送される事はあると思います。他の方は、番号で呼ばれていました。 現在どの病院でも番号札で呼び、個人情報他に漏れない様なシステムをとられています。病気に繊細になっている為、その部分は、細心の注意を払って頂きたいと思いました。がん専門の病院で大きな所なので、その辺は安心しておりましたので、改善を希望致します。もう少し患者の気持ちを考えて頂きたいと思います。よろしくお願い致します。	このたびは、セカンドオピニオンの会計時に、マイクでお名前をお呼びしたことで、ご不安、ご不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。 セカンドオピニオンの会計につきましては、待ち時間を短縮するため一般会計とは別に対応しておりますが、その際に番号を付与する仕組みとなっておらず、お名前でお呼びする運用となっております。今回頂きましたご意見を受け、患者さんのプライバシーへの配慮が十分ではなかったと認識しております。 今後は、セカンドオピニオン専用の番号を付与し、専用番号をお呼びする運用への変更に向けまして準備を進めてまいります。今後も、患者さんのお気持ちに配慮し、安心して受診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。	相談支援センター
8月26日	夜中に寝ている時、見回りの方に懐中電灯で顔を照らされて「まぶしい！」と思って目がさめました。最初は何ごとか分からなくてびっくりして、すぐに帰っていかれたので良かったけど、不審者かと一瞬思いました。何日か入院して、初めてそんな事がありました。毎回その様に確認されているのでしょうか？その後しばらく眠れませんでした。	このたびは、夜間巡視の際に懐中電灯の光で目が覚め、ご迷惑をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。 夜間は患者さんの安全確認のために、看護師が定期的に巡視を行っておりますが、お顔に直接光を当てないように、指導教育を行っております。今回のことは何かの拍子にお顔に向いてしまったと推測しており、看護師の配慮不足であったことを深く反省しております。 今後は足元や手元を照らすなど、光の向け方について周知徹底し、安心してお休みいただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。	病棟

8月26日	●●で処理、手順が違う！ 食事前の血糖値測定について、●●は配膳が来る前だが、●●は朝食前・昼食前・夕食前・就寝前と記載された一覧表（それぞれ括弧内に時間が記載されている）にチェックを入れたものを、ベッドの名札に貼ってもらい大変助かった。 おむつ（使用済）の処理について、●●は便所の一般ゴミ箱に入れる、●●はスタッフに言って処理をする、●●は汚物処理室のダンボールBOXに直接入れる、と●●により処理方法がちがう。何か統一は出来ないものかなと思っています。	このたびは、病棟によって血糖測定のご案内や紙おむつの廃棄方法が異なり、ご不便をお掛けいたしました。 血糖測定のご案内につきましては、病棟により配膳時間が異なるため時刻の統一は難しいものの、「朝食前・昼食前・夕食前・就寝前」など、測定のタイミングに関しましては共通したご案内ができるよう見直しいたします。 また、紙おむつの廃棄方法につきましても、患者さんが迷われることの無いような方法を検討いたします。 今回のご意見を基に、病棟が変わられても戸惑うことなく過ごしていただけるよう、可能な限り対応の標準化を進めてまいります。	病院
8月26日	この度●●していただき本当にありがとうございました。私は当初、他の病院で●●が決まっていたのですが、●●で大阪国際がんセンターを受診、その際に担当して下さったのが●●先生でした。病状や治療方針について、とてもわかりやすく丁寧に説明して下さい、私の質問にも一つひとつ真摯に答えて下さいました。その時に「この先生にお任せしたい」と心から思いました。 そして実際に●●をお任せすることがきまり、●●に入るときもお二人の先生にお任せできる安心感があり不安な気持ちはありませんでした。●●は想像していたより痛みがあり、食べることや飲みこむことなどが当たり前にできないつらさを感じましたが、お二人の先生が励まして下さる度にとても安心することができました。●●していただいた事を本当に良かったです。心から感謝しております。ありがとうございました。		

8月26日	●●さんたちへ 入院中、皆様には大変お世話になりありがとうございました。皆様には笑顔で接していただき親切にいただいた事、心から感謝します。思うように飲み込むことができないことや痛みなど、さまざまな不安を抱えていました。そんな中、励ましの言葉が患者にとって大きな安心感になりました。 口も思うように開くことができず、●●での愚痴を聞いてもらい、最後には笑顔にしてくれた●●さん。「生駒の山からの日の出と大阪城がきれいよ～」といつも明るく元気を下さった●●さん。●●さんがいらっしゃるだけで本当に安心できました。丁寧に接して下さいました●●さん。嫌な顔も見せずに笑顔で接して下さいました●●さん。髪を丁寧に洗って下さった看護師さん。「今日は寝れた?」「ごはん食べれた?」と声をかけて下さった看護師さん。お名前をあげれば、きりがないほどです。 皆様、入院中は心地よく過ごすことができました。ありがとうございました。		
8月26日	病院食がとても美味しいです。程良い出汁がきいていて、美味しく頂きました。温かいお料理は温かいまま、食器も焼きものを使っていて、家庭で食べているようでした。パンも温かったのがうれしかったです。フルーツも生で出てきて、はずれがなくて美味しかったです。しんどい治療中で、食事が美味しいのは、回復への力になると思います。		
8月26日	電気ポットのところで、歯みがきをしている人を発見。やめるよう伝えて下さい。	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。 患者さんに気持ち良く療養生活を送っていただけるよう、共有スペースの利用方法や、周囲への配慮につきまして、必要に応じてお声掛けを行ってまいります。 今後も、安心して過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。	病棟