

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

私は、昨年4月に大動脈瘤解離で緊急搬送にて手術を受け、再び大動脈瘤の手術を今回受けた者です。前回も今回も同様ですが、術前から術後まで担当医師チーム及び看護師さん、リハビリさん他、全ての各々にとても計りしれない感謝の気持ちで一杯です。とても丁寧な説明や励ましの言葉、事細かな看護等々、本当に感謝感激で、私はこの病院に緊急搬送された事に心から幸運だったと思っています。特に術後においては、すごく体調もまだ悪く不安で一杯の時、皆さんから「すごく順調ですよ！すごいです！」と笑顔で褒めて頂いた時は感激で大泣きしてしまいました。本当にありがとうございます。

## 当院からのお返事

ありがとうございます。励みになります。

今後により良い治療を提供できるよう全力を尽くします。（心臓血管外科）

心温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。心臓の手術をするというだけで不安があったかと思います。患者さんが元気に退院される姿をみるのが私たちの励みとなっております。お大事になさってください。（看護部）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

2度目の入院です。前回も今回も、非常に安心感のある医療、看護を行って頂き、感謝致します。医師、薬剤師、麻酔科医、レントゲン技師の方々は皆丁寧に対応下さり、手術の不安を大分軽減して下さいました。

また、何より看護師の皆さんには、非常に手厚いサポートを行って頂きました。

若手からベテランまで素晴らしい方が揃っています。食事も選択メニューがあることで楽しみが増え、何より非常に美味しい味付けを施してくれています。本当にお世話になりました。ありがとうございます！

## 当院からのお返事

職員の励みになるご意見をありがとうございました。

引き続きチームとして良い医療を提供できるように努力してまいります。（泌尿器科）

その後、体調はいかがでしょう。過分なお褒めの言葉をいただき、病棟スタッフ一同恐縮しておりますとともに、これからの看護にもより一層力をいれていきたいと改めて感じております。ありがとうございます。（看護部）

ご入院中のお食事についてお楽しみいただけたご様子で大変嬉しく存じます。

ご意見ありがとうございました。（栄養科）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

会計待ちが長すぎる。診察が済んでも会計待ちで30~40分待たされると何のために早く診察が終わったのかメリットが何もない。  
もう少し会計をスムーズに進められないのか。

## 当院からのお返事

この度は会計待ち時間についてご迷惑をおかけして申し訳ありません。

現在待ち時間短縮に向けた新たな取組として後払いシステムの「通院支援アプリ ウェルコネ」を導入しております。

このシステムは診察が終了したら会計窓口を設置してあるウェルコネ専用レーンに並んで頂き会計票を窓口に出したらそのまま会計の番号表示を待たずに帰宅できます。

院内処方箋が発行された、また公費を使用している患者さんには適用外となりますが、是非通院支援アプリに登録していただき活用のご検討をお願いいたします。

今後とも待ち時間に対して真摯に取り組み改善を目指して行く所存です。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

地下B1のコンビニ前の各テーブルすべてにアルコール消毒を置くことを強く希望します。入り口ではマスクをしていない人に対して厳しくマスク着用を注意したり声掛けをされていて、プラス、マスクを口だけにしている人に対しても鼻までしっかりマスクをかぶせるよう強く注意しているのに対し、B1にはテーブル消毒するものが一切ないし、テーブルも毎回利用するたびにきたなく、テーブルの汚れで黒く茶色になったウェットになります。しかもB1は数えきれない人たちが行き来する場所だし、この病院で働く人や医師など多くの方が毎日利用しているにもかかわらず、それに気が付かずか気付いていても知らんぷりなのか、何もしていないのか不思議でたまらないし矛盾しすぎているし、医療に対する姿勢だけではなく、患者＜利用する人々に対しての扱いや、そういうことなどに対してレベルというか次元の低さがうかがえて病院の質、そしてそこで働く人の質や人間性まで疑ってしまうほどです。毎日ここでたくさんの人がマスクを取り食事をするという事、むぼうびで汚れたテーブルで食べ物や飲み物を口から運び入れる。一番管理ウイルスや細菌の対策をしなければならない場所なのに、そういう所に目をむけず人にマスクを付けろやその他いろいろ指摘する。何とか早急に対応対処してください！！もっと自覚してほしいです。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

テーブルの汚れについては、同様のご意見を再度いただかないよう担当者に日常清掃時におけるテーブルの確認を周知徹底しました。

また、アルコール消毒液につきましては、アトリウムに消毒液が出る機械を2台設置しておりますので、そちらをご利用いただきますようお願い申し上げます。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

セブンイレブンのゴミを片付けていた人がひばさみをパチ！パチ！何度もうるさいしゴミ箱をバンバンと大きな音をたてて投げているわ、ペットボトルの袋も全てのゴミの袋を投げてバンバンうるさいし、衛生的に横で食事をしている人もいるのに気を使え。場をわきまえここが病院ということを知って自覚しろ！

## 当院からのお返事

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。  
セブンイレブンの事業担当者へ申し送りの上、廃棄物回収について注意喚起をいたしました。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

2024年2月に他病院で手術を受けた後、神経疼痛が長期にわたり続き、複数の医療機関では「診断不能、対応困難」とされ、継続診療を断られてきました。そのような中、〇〇先生は2024年11月より一貫していかなる確定診断も得られない状況下でも、責任を放棄せず逃げず、諦めず、医師としての誠意と科学的探究心を持って共に真相の解明に取り組み続けてくださいました。今回先生の主導により、本院では初めて「神経MRI」「脳fMRI」を臨床目的で導入、従来の診断的限界を超える医学的挑戦が現実となりました。これは単なる症例への尽力ではなく、診療・研究・制度の全てを動かす突破口であり、本院の臨床体系においても歴史的な転換点であると確信しております。何より〇〇先生は誠に医学を愛し、現場から制度を変えようとする胆力と構想力を兼ね備えた医師です。こうした人材こそ組織として最大限に評価し、未来の医療基盤の中核として位置づけられるべきだと強く感じております。ぜひ本院としてもその姿勢と実績にふさわしい制度的・学術的評価及び表彰をご検討いただくとともに、外部学術機関を通じた正式な荣誉推薦の推進をご英断いただけましたら幸いです。

## 当院からのお返事

感謝のお言葉ありがとうございます。

わからないことに対して謙虚さと探究心を持ち続け、患者さんの回復を共に目指していきたいと思えます。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

Dr〇〇 どうもありがとうございました。

3年後、生存しておりましたら再診お願いします。

## 当院からのお返事

この度は検査お疲れさまでした。3年後来院されましたら拝診します。

それまでお元気にお過ごしになることをお祈り申し上げます。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ドクター、ナース、スタッフ、皆様がとても親切、丁寧に優しく対応して下さいます。「患者」というより「お客様」のように。少し認知のある患者さんの面倒な対応も穏やかに何度でもお話をしていらして頭が下がります。療養上のお世話をされる時も患者さんの気持ちを大切に対応されているのが良く伝わってきます。回復食も美味しく味わっていただきました。ありがとうございます。私も家に〇〇歳、〇〇歳の両親がおりますので大変勉強になりました。感謝申し上げます。お世話になりありがとうございました。元気になりました。（朝から夜までガラガラとお騒がせしました）

## 当院からのお返事

この度は感謝のお言葉をいただきありがとうございます。

患者さん一人一人のお話に傾聴し、治療のお手伝い出来るよう引き続き職員一同努めてまいります。



# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

尊敬するNCGM病院の皆様へ、〇〇医師および医療チームの皆様へ、〇〇様、〇〇様、および国際関係部すべての皆様へ、

2025年8月13日、本日、私の兄である〇〇氏がPMPの治療のためNCGM病院に入院して以来、1周年を迎えました。

過去1年間、病院の医療従事者の方々の卓越したケア、専門知識、そして献身的なご尽力により、私の兄は著しい回復を遂げ、仕事と日常生活に戻る

ことができました。家族を代表し、病院のリーダーシップ、医師、看護師、スタッフの皆様に対し、揺るぎない献身、慈愛に満ちたケア、

そして尽きることのない支援に、心からの感謝を申し上げます。皆様が兄の健康回復に果たされた貴重な役割に、深く感謝しております。

NCGM病院のチームの皆様の今後の成功、健康、そして強さを心よりお祈り申し上げます。感謝と敬意を込めて！

【※原文は英語ですがスペースの関係上、割愛させていただきました】

## 当院からのお返事

お元気にされているとのことで安心しました。

これからも最善の医療をご提供できるように取り組んでまいります。

【※原文は英語ですがスペースの関係上、割愛させていただきました】

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

手術から入院生活まで多くの方に助けていただき、本当にありがとうございました。先生方をはじめ、HCUや病棟の看護師さん、清掃の方々まで、皆さんの支えで安心して過ごすことができました。ただ、薬が出なかったり、必要な物が届かなかったりすることがあり、少し不安になる場面もありました。そこが改善されるともっと安心できると思います。全体としては感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

今後も患者さんが安心して過ごせるように日々の診療に勤しんでまいりたいと思います。（呼吸器外科）  
退院後のご体調はいかがでしょう。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

依頼したものがお手元に届かず不安なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

入院中は患者さんは、医療者に頼らざるを得ない状況となることを理解し、今後一層医療者間で連携し、患者さんが安心して入院生活が送れるよう努めてまいります。（看護部）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

会計待ち 95人待ちはいくらなんでも多すぎる。

アプリに決済情報を入れるのはセキュリティ上のリスクがあるので、インストールしたくない。（保証、補償してくれるなら別）

## 当院からのお返事

会計の待ち時間が長くなってしまい誠に申し訳ありません。

現在も引き続き待ち時間の要因を分析して改善に取り組んでおります。

しかし大幅な待ち時間削減の効果まで至っておりません。

今後も継続して改善に務めてまいります。また今一度「通院支援アプリウェルコネ」の導入も再検討していただければと思います。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

こうそくされてた（〇階で）のがつらかった。

この階に来て好きな食べ物が買えるようになり幸せを感じる。

あとは、はやく退院をしたい。

## 当院からのお返事

ご意見をありがとうございます。抑制ではご不自由をおかけしましたが、毎日カンファレンスを行って最小限の適用に留める努力を行った上での対応としてご理解いただければ幸いです。

〇階ではお好きな食べ物を楽しめているとのこと、安心いたしました。今後のご健康をお祈りしております。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

腰痛のため、定期的に通院しています。麻酔科の〇〇先生には毎回、手際よくかつ、丁寧な診療・治療していただけて感謝しております。

看護師の〇〇様にも言葉使い、態度振る舞いが的確丁寧で安心して受診しています。毎回ありがとうございます。

## 当院からのお返事

暖かいご意見ありがとうございます。

患者さんの痛みが少しでも和らぐよう今後も努めてまいります。（麻酔科）

看護師へのお褒めのお言葉、本当にありがとうございます。

安心して治療を受けていただくことができるように、引き続き努めてまいります。

今後とも、よろしくお願いいたします。（看護部）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・看護師によって対応にかなり差がある。話したことが他の人に伝わってなくて、何度も同じことを言わなくてはならなかったりした。情報は共有してほしい。
- ・残念ながら環境整備がされていない。入院したベッドまわりが汚くて、自分でウェットシートで清掃した。枕元のライトにゴミ（ほこり）がたまっていて、寝ていたら顔の上にかたまりがふってきた...  
ベッドやテーブルにもべたべたするものがついていて、気持ちわるかった。窓のサンにもほこりがたまってる。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございました。情報共有が至らず、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。チームで関わることを念頭に置き、対応できるよう教育していきます。環境整備については、看護補助者や外部業者ともを振り返り、入院生活が少しでも快適な空間となるように努力してまいります。（看護部）

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

同様のご意見を再度いただかないよう窓のサンの清掃方法について関係職員全員に指導を行いました。（総務）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇看護師さんの対応すばらしい。

雰囲気、新人さんっぽいけど（ベテランさんだったらごめんなさい）、

丁寧に症状確認してくれるし、言葉づかいも笑顔もととてもよかった。

何年たっても、そのままステキな看護師さんでいてください。

## 当院からのお返事

新人看護師にお褒めの言葉を頂き、大変恐縮です。

本人も感激しており、今後の励みになると思います。

ありがとうございました。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ピンポンをおしたのに、あけてくれなかった。

## 当院からのお返事

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

土日は勤務している看護師が少ないため、すぐに対応できないこともございます。ご理解いただけたら幸いです。

できる限りすぐに対応できるように検討してまいります。



# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

爪は長く、つけ爪をして髪の毛は腰まで垂れ下げてる。

こんな女に医療をしてほしくない。〇〇の〇〇を注意しろ。

こんな常識のない女にウロウロされたくない。

## 当院からのお返事

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

この度は、不快な思いさせてしまい申し訳ございませんでした。

当該スタッフには、身だしなみについて注意いたしました。

また、今後も院内全体で接遇教育にも努めてまいります。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

Wi-Fiがunsecure（安全でない）のが問題。電話がつながらないのにWi-Fiが不安でスマホが心配すぎた。IDは8桁なのに案内には7桁と書いてある。パスワード・IDが固定であったり簡単なものなど外部侵入がしやすく不安でしかなかったです。

## 当院からのお返事

入院患者さん専用のWi-Fiは、現在入院している患者さんのみが接続できるよう制御しています。

そのため、当院の患者さんであっても入院していない方は接続できません。

また、患者さん用Wi-Fiは、そこに接続している端末間の通信は遮断しており、インターネットへの一方通行の通信のみ許可しているため、端末間のクラッキング（ハッキング）の可能性は非常に低いと考えています。

認証に用いるIDやパスワードについては、安全性と利便性のバランスを取りながら、その時代に合わせた最適なものを常に検討しております。今後も安心してお使いいただけるよう、安全対策を続けてまいりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

レンタル着のサイズが変です。小さすぎる。施設の案内がないので（紙面に）どこになにがあるのかわからない。

入院前にもらった情報がバラバラなので統一してください。そしてナースの数が少なすぎませんか？理由は？目的は？

常に忙しくて、患者に対応するのが不可能だと思います。

医師は外来中心過ぎませんか？入院しているのに思ったより話すことができず、主治医、担当医も名ばかりで驚きました。

ご事情おありのようなので、仕方がないと理解しましたが悲しいです。ありがとうございました。

婦長さん、一度もお会いせず残念でした。ナースさんに良くしてあげて下さい。

## 当院からのお返事

このたびは入院中に不快、不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。

外来診療と入院診療のバランスを取りながら診療するように心がけてまいります（糖尿病内分泌代謝科）

貴重なご意見をいただきありがとうございます。レンタル寝衣に関しましては、各種サイズがございますので、お気軽にスタッフまでお申し付けください。また、看護師の配置人数に関しましては、7：1の人員配置にて看護の提供をさせていただいております。ご要望に対しまして対応が遅くなり申し訳ございません。看護師長は可能なかぎり患者さんのご意見を直接伺うよう、務めさせていただきます。また、看護師長不在の際には看護師長代行がご対応させていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。（看護部）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

外国の見学の人達？団体で歩いている人達、病院の中を広がってスマホで写真を撮って大きな声でしゃべっていい加減にしてほしい。

ここは病気の人が長い時間待っているので少し考えることを言うべきだ。

## 当院からのお返事

この度は、不快な体験をさせてしまい、誠に申し訳ございません。

当院では外国の医療機関からの見学、視察の依頼が多く、また受け入れております。

異なる文化背景ではありますが、病院内では患者・医療優先であり、十分な配慮が必要であることは仰る通りです。今後も同様の視察があるかと存じますが、その点をこれまで以上に伝えて対応したいと思えます。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

8月21日緊急で運ばれ、こちらの病院に大変お世話になりありがとうございました。

検査結果による〇〇先生のご説明は一部難しい部分もありましたが、大変分かりやすくこのご説明を大切にして今後の生活に心がけていきたく思います。旧名家の看護師さん他、皆様お若くフレッシュな方々ばかりでしたが、機敏な動きでしかも人を大切にする対応ぶりにとても嬉しくなりました。病棟の看護師さん含むどなたにもあたたかく接していただき感謝です。

とても素晴らしい病院でしたが二度と来ないよう体調に気を付けます。

7日間本当にありがとうございました。家族（息子）も同じ気持ちであります。

## 当院からのお返事

このたびはお褒めの言葉をかけていただきまして誠にありがとうございます。

病状説明がわかりやすかった、あたたかく接していただいた、とのご意見は大変うれしく、患者さんに寄り添う医療者として今後の励みにさせていただきます。

患者さんが安心して退院後の生活に戻れるよう今後も一層精進してまいります。（脳神経内科）

その後、体調はいかがでしょうか？このような温かいお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思います。

これからもこのお言葉を励みに精進してまいりたいと思います。ありがとうございました。（看護部）

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

製薬会社のMR（？）さん。打ち合わせは地下1階に座ってではなく、自社内でしてください。患者さん達が空いている席を探してうろうろしています。

事前打ち合わせは自社内で完結してください。

社会人なら当たり前！患者には貴社の営業なんて知ったことないですし、関係ないです。

## 当院からのお返事

この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

ご指摘の点は、企業側に再度指導させていただきます。

貴重なご意見ありがとうございました。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

Thank you for the mask-wearing announcement in English. Please also announce how to buy a mask from the vending machine. Thank you for your understanding. (I am Japanese.)

【日本語訳】

マスク着用のご案内の英語版掲示ありがとうございました。さらに自動販売機でマスクが買える旨のご案内もお願いできればと思います。ご理解に感謝いたします。（私は日本人です。）

## 当院からのお返事

Thank you for your valuable opinion.

We have posted new notice near the main entrance.

【日本語訳】

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。

正面玄関付近に新たな掲示物を掲示させていただきました。

# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

この部屋寒い。冷房が強い。ここですごしたいが、寒くて困ってます。

## 当院からのお返事

このたびは、お部屋の温度が寒く感じられたとのことで、大変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。今後はより細やかに様子を伺いながら、快適にお過ごしいただけるよう配慮してまいります。



# みなさまからのご意見

8月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

この部屋の温度設定が24℃になっていたもので寒かったことが分かりました。28℃にしたら快適になりました。昨日あまりの寒さに5分といられなかったもので、書いてしまいすみませんでした。解決しました。

## 当院からのお返事

このたびはお部屋の温度で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。温度設定についてご報告いただき、ありがとうございます。現在は快適にお過ごしいただけていると伺い、承知いたしました。なお、空調の温度調整につきましては、看護師が対応させていただいておりますので、今後も気になる点がございましたら、どうぞ遠慮なくスタッフへお声かけください。