

みなさまからのご意見

10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

コインランドリーの件

PM1時台に利用開始したがその時点で終了放置が3台。午前11時とかの記入があり、時間管理ができていない。放置している洗濯物は他の患者が出せない（出すなど掲示）どうにかしてくれ…。ただでさえ電気乾燥機は時間がかかる。

当院からのお返事

ご不便をおかけしております。

ランドリー運営業者にて洗濯機の使用状況を随時確認しておりますので、申し送りのうえ引き続き患者さんの利用に支障ない管理を行ってまいります。

みなさまからのご意見

10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

給水機を作ってほしい。トイレの湯を真水に変更してほしい。
(原文を一部変更して掲載させて頂いております。)

当院からのお返事

この度はご不便おかけして申し訳ありません。給水機についてはお薬などを飲まれる方用にタリーズコーヒーに給水機を設置いたしましたのでそちらをご利用ください。また、トイレの水については申し訳ございませんが、様々な患者さんがいらっしゃいますので、真水にしておりません。ご理解のほどお願ひいたします。

みなさまからのご意見

10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

看護師の方、カーテンを開ける時、いきなり開けるのではなく、返事を聞いてから開けていただけたらと思います。

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、誠に申し訳ございません。

カーテンを開ける際にお返事を確認せず、いきなり開けてしまいご不安をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、今後は必ずお声がけとお返事の確認を徹底してまいります。

みなさまからのご意見

10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

耳の聞こえない母の診察に付き添って通っている娘です。レントゲンを撮るときいつも、レントゲン室の中から「〇〇さんこっち向いて下さい！」「大きく息を吸って止めてください！」など大きな声で何度も言ってくださる声が外まで聞こえてきます。これを大きな字で紙に書いたボードを作られてはいかがでしょうか。それを見せれば耳の聞こえない患者さんにも分かりやすいと思います。

当院からのお返事

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。

X線撮影室では、難聴の患者さんに対応するため「コメントボード（氏名確認・息止めの合図など）」をご用意しております。患者さんによっては不快に感じられる場合もあるため、状況に応じて使用を判断しておりますので、撮影時にご希望がございましたら遠慮なくお申し出ください。いただいたご意見は、今後のサービス向上に活かしてまいります。

みなさまからのご意見

10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

採血受付の〇〇さん（女性）に大変良くしていただき、助かりました。母の毎回採尿が大変で、3時間前から来院して対応してもダメで、検査できないことが続いて大変困っていました。〇〇さんが相談にのってくださいり、家で準備できるようにして下さいました。ありがとうございます。当院とは数十年のお付き合いですが、感謝を伝えたく記入しました。〇〇さん、ありがとうございます。

当院からのお返事

感謝のお言葉有り難うございます。

お困りのことがありましたら、どうぞお声がけください。

全ての職員が患者さんに寄り添った対応ができるよう、今回のご意見を大切にしてまいります。

みなさまからのご意見

10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

こちらの病院の〇〇科さんでヘルメット治療を行われているとホームページで拝見したので出産してから〇〇さんにお聞きしたところ、「頭のかたち、ダメだったの？」と言われとても傷付きました。“ダメ”とはなんでしょうか。“ダメ”な子がする治療なのですか？出産の後もこちらに通い続けられるのなら…と信頼していましたが、この一言で一気に気持ちも沈みました。他の病院で治療してもらおうと思います。今も私の心は沈んだままです。〇〇さんのお名前も控えていますが、こちらにお書きしたほうが良いですか？お子さんいらっしゃる話をされていましたけど、さぞおきれいな頭のかたちをしているんでしょうね。都内ならヘルメット治療を行っている病院はいくらでもあるので、こちらで開始していなくて良かったとまで思いました。ママ友と話しているわけではありません。あくまでも私たちは医療者と患者であって、他人です。言動を慎まれた方がよろしいかと。

当院からのお返事

この度はお子様のことでご心配な中、不快な思いをさせてしまい、
誠に申し訳ありませんでした。

スタッフと共有し、相手の気持ちを考えて対応するよう周知いたします。

みなさまからのご意見

10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

○○病棟の面会中、帰宅時間をきかれ、その時間近くになると近くにやってきて、なにをするでもなくフラフラしていました。
(←看護師が) 酸素の値が一といって赤ちゃんを離されましたが、数値がフラつくのは以前からですし、他の看護師の方はそんな対応はしませんでした。帰宅を急かされているようすごく不快でした。また、用事があり声掛けした時に、上の看護師と思われる方はこちらを一瞥しただけで返事もせずでした。その日担当になった際にはとても愛想はいいんですが、別日で担当ではないと態度が変わる方もいます。多忙なのは分かりますが、患者家族が受け取る感じは良くないです。親身になって対応してくれた方もいるので、非常に残念です。

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大変申し訳ありませんでした。
その際のご案内や対応により、お帰りを急かされたようなご印象を与えててしまったこと、心よりお詫び申し上げます。限られた時間での面会が、ご家族様にとって大切なひとときであることを私どもも大切に考えております。今後は、より丁寧なご案内と配慮を心がけ、安心してご面会いただけるよう努めてまいります。

みなさまからのご意見

10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

ごはんがおいしかったです！出産後の入院で、診察や血圧チェック、赤ちゃんのお世話などあり、配膳後すぐには食べられないことも多かったですが、冷めてもおいしい工夫がされている（麺と汁を分けるなど）のがうれしいです。授乳婦食でおやつがでたのですが、おやつのセンスが良い！フルーツが毎回出て、しかも種類が毎回ちがうのがうれしい！食事を2～3種類から選べる+100円の有料オプションもあり、人間だなあ…と何かを選ぶという喜びをかみしめました。

当院からのお返事

ご出産おめでとうございます。

お食事についてご満足いただけたこと大変嬉しく存じます。

今後もご入院中のお食事で慶びをお届けできるよう、職員一同努力してまいります。励みになるご意見を頂戴し感謝申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

他産院での出産時に出血多量となり、こちらに緊急搬送されました。輸血・手術→ICU→産科→産後ケアと2週間ほどお世話になりました。医師・看護師・助産師の皆さん、どなたもきちんと説明をしてくださり、丁寧に寄り添った対応をしてくださいました。産科入院時に、ここでも産後ケアステイできるよと助産師さんから教えていただき、利用して赤ちゃんの夜間預りをしてもらって自分は睡眠をとることができ、本当に助かりました。自分は帰宅後家族のサポートがあるのと、長い睡眠が必要なタイプと説明して、夜間預りをしていただきました。基本は母子同室のことでしたが、家族のサポートがない人こそ、入院中は預りをしてもらい、体を休めたほうがよいのでは…とはちょっと思いました。何はともあれ、本当に感謝です！

当院からのお返事

大変な状況で当院へ搬送され、何とかしなければという思いだけで対応させていただきました。

医療者として当然のことではありますが、その後も当院での医療サービスがご期待に添えて良かったです。

産後もかなり体力低下された状況でしたので、もう少し患者さんごとの事情を考慮して柔軟に対応してまいります。今後は育児を楽しんでください。（産婦人科）

ご意見をいただきありがとうございます。産後の育児については、出来るだけご希望を沿いながら個別に対応しております。今後も退院後の生活を考慮したケアに努めてまいります。（看護部）

みなさまからのご意見

10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

ごはんおいしかったです。ただ170gはたべきないので、大中小とえらべるともっとよいのですが…。いつものこしてすみません…。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

ごはんの量は、ご希望にあわせ調整させていただいておりますが、ご希望を伺えておらず誠に申し訳ございました。

みなさまからのご意見

10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

全体的に連携が取れてないです。先生と看護師の間はせめてしてほしいです。

また、看護師の方全員ではありませんが、学生のような態度の方がおり残念です。

慣れていないのかもしれません、手術前の準備、説明、誘導はしっかりしてください。

乱筆で申し訳ありませんがよろしくお願ひいたします。

当院からのお返事

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した。

ご指摘の点は真摯に受け止め、今後の診療およびスタッフ教育の参考とさせていただきます。

スタッフ間の連携をより円滑にし、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります

今後ともお気づきの点がございましたらお知らせください。（歯科口腔外科）

貴重なご意見ありがとうございます。医師と看護師、先輩看護師との連携を強化し、より良い
医療・看護が提供できるようにしていきます。（看護部）

みなさまからのご意見

10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

麻酔科の先生、〇〇先生、とても優しく対応していただきありがとうございました。

当院からのお返事

このたびは温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

大変うれしく拝読いたしました。いただいたお言葉は、私たち関係スタッフ一同の大きな励みになります。

今後とも、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。

貴重なご意見をありがとうございました。（歯科口腔外科）

手術麻酔を順調に管理させていただけましたこと幸いに思います。

今後も患者さんが順調な経過となりますよう、尽力いたします（麻酔科）

みなさまからのご意見

10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

本日〇〇科の〇〇医師のMRI検査などの予約をするためだけに病院に来いと指示されました。前回予約していた検査日が急な海外出張で行けなくなつたため、まずは検査をしてから出ないと診察が成立しないわけだから、事前にまずは検査をやらせてくださいと何度もお願いしても断られ、予約をするためだけに来院せよとの指示は、患者の時間を全く無駄にし、国立国際としてのDX化がとんでもなく遅れていることを明確に示している。理不尽です。これは今回だけではなく数年前にも同様のことがありました。民間企業なら倒産確定です！

当院からのお返事

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。直接診療に関係を要するケースもございますので、直接お越し頂いてる場合もございます。現在、病院としての運用を検討しております。ご不便おかけいたしますが何卒よろしくお願ひ致します。

みなさまからのご意見

10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

3ヶ月に1回ステント交換（手術）で12階に入院しています。目が悪いので窓側だととても良い。今回は窓側で文字がとても良く見えて良かった。看護師さんも今回はとても良かった。優しい笑顔で接してくれて上から目線で命令口調の人は苦手です。食事、私の場合インシュリンを打つので以前は私のだけ遅くイライラしてせっかちなので(笑)。でも今回はイライラせずに最高な入院生活を送れました。次回も窓側で笑顔の優しい人が希望。10/10（金）夕食が遅い。18時45分ごろ私がきました。18時前後の食事で、食後30分以内に薬を飲みたい。月～木までは平気でしたが。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

今後も患者の皆様が安心して入院生活を送ることができるよう、精進してまいります。

みなさまからのご意見

10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

私自身については医師の方々も看護師の方々もとてもよく連携してくださっていて、特に不安はなく過ごせたのですが、看護師の方々が医師の方に情報を伝えるためカルテに入れておいても（朝）夕方になってようやく薬が出る等あり、患者さんが不安そうにお話ししている場面をいくつか見かけました。みなさん大変な中でお仕事されているので素人目で言うことではないのかもしれないのですが、カルテでの医師⇨看護師、薬剤師の方々の連携がよりスムーズになると良いのではと感じた次第です。あとは医師の方に質問しても回答が返ってこないことが多く、そもそも期待していない。そういう信頼関係になってしまふのももったいないと感じました。

当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。医師・看護師間の連携を強化し、より良い医療・看護が提供できるようにしてまいります。

みなさまからのご意見

10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

切手、封筒は販売されているが、院内にポストがないため、投函できない。長期入院となると勤め先にも必要書類を送付することができず大変こまります。投函場所の設置をご検討ください。

当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。
投函場所については現在設置できるかどうか検討しております。
ご不便をおかけして申し訳ございません。

みなさまからのご意見

10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

病棟中の面会のはずなのにどうしてB1Fイートインスペース、1Fフロアに面会者、患者が談笑しているのでしょうか？病棟外での面会禁止とは？なにもできない！

当院からのお返事

この度はご意見いただきありがとうございます。
おっしゃる通り、病棟でのみ面会をお願いしております。
病棟以外での面会をお見かけした際は、お声掛けさせていただいております。

みなさまからのご意見

10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

朝8時に正面玄関が開くまで並んだがこの時期、朝、外で待っているのは寒くて大変なので中に入れてもらって待たせてもらうとか出来ないのか。冬に向かってどんどん寒くなるし、何とかしてほしい（他の病院じゃ外で待たされたりしない）。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

恐れ入りますが、当院では安全管理の観点からも7時55分より前に正面玄関を開けることはできかねます。

冷え込んでくる時期ですので、ご体調を崩されないためにも予約時間に合わせてご来院いただけますと幸いです。何卒よろしくお願ひ申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

個々人の方に本当に良くしていただき、お礼の気持ちを込めてお名前を挙げさせてください。

【看護師の方】

○○さん：質問、相談するとすぐに「○○だから、大丈夫」と論理的かつ明瞭に答えて下さりとても安心感が大きかったです。他の患者さんも○○さんの言葉を聞くと安心するようでした。

○○さん：同じ病気になった妊婦さんや母になった方々の話を教えてくださり、一人じゃないと思える言葉を多々かけていただきました。今後も不安もあるだろうけど調薬しながらやっているから大丈夫と穏やかな声掛けが印象的でした。

○○さん：先回りして「○○の方必要ですか？何かあればいつでも」と動いてくださりこちらが言わずとも気持ちを汲んで下さる事ありがとうございました。

【掃除の方】

○○さん：ほぼ毎日担当でお掃除に来てくださいましたが、いつも前向きな言葉をかけていただき、気持ち良く一日を迎えることができました。外の様子や入院中の過ごし方、なんとなく気持ちが落ちそうな時も励ましていただき感謝です。

【医師、薬剤師の方】

○○先生：外来がある中でもこまめに顔を見に来てください、不安が大きい中でも見守ってくださいました。育児の事も○○先生とともに心配していただき調整してくださって感謝です。

○○先生：細かな質問にも分かりやすく丁寧に答えてくださいました。穏やかなお人柄もあり相談しやすかったです。

○○さん：質問したことについてその場で回答できなくとも必ず持ち帰って的確に回答してくださいました。先輩に聞いてくださるなど小さな約束を必ず守ってくださる姿勢に信頼の気持ちがより増しました。

当院からのお返事

ありがとうございます。膠原病科一同、これからも患者さんとともに治療に取り組んでまいりますので、よろしくお願ひいたします。（膠原病科）

お褒めのお言葉をありがとうございます。今後の励みになります。少しでも患者の皆様の療養生活が過ごしやすいものとなるよう、より一層努力してまいります。（看護部）

感謝のご意見ありがとうございます。今後も適切な清掃業務を心掛けてまいります。（総務）

みなさまからのご意見

10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

2025年〇月〇日、〇〇科外来で〇〇という看護師に点滴を失敗されたところが白く跡になっています。消えません。次に来たベテランの看護師は成功していました。間違いは誰にでもあるので仕方がないですが、髪が目や前にかかるのならまとめるべきですし、身だしなみが気になりました。目は口ほどにものを言います。マシンガンのように話のもやめたほうがいいです。“威圧的”に感じました。

当院からのお返事

このたびは貴重なご意見をありがとうございます。点滴の際の不安や、看護師の態度や身だしなみにご不快を感じさせてしまい、大変申し訳ありません。今後は、技術の向上に努め、安心して治療が受けられるようにしていきます。また、身だしなみや態度についても、指導をしてまいります。

みなさまからのご意見

10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

明石秀親展を2Fのギャラリーで見た。ここの作品の下にタイトル（行く川の流れ、神宿るなど）を書いてほしい。作品は素晴らしい
特に「鳩下絵桜図」は何々訴えてくるものを感じました。

当院からのお返事

作品展をご覧いただき、また貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。
展示期間後半ではございましたが、ご意見をいただき作品名の表記を貼らせて
いただきました。明石秀親展は終了いたしましたが、次回同様の展示を行う際は、
作品名も予め表記・貼らせていただきたいと思います。
また、作品へのご感想は、作者にお伝えいたします。

みなさまからのご意見

10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

妊娠悪阻のため、8日間入院しましたが9階の看護師さん達が優しく温かい声掛けをしてくれださりとっても安心した入院を過ごせました。針が怖すぎて泣いてしまったり、気持ち悪すぎた時も様子を見に来てくださいりとっても嬉しかったです。お名前を覚えられませんでしたが、看護師の皆さん本当に世話になりました。ありがとうございました。

当院からのお返事

この度は、心温かまるお言葉をいただき、病棟スタッフ一同
大変嬉しく思っております。今後も安心して過ごしていただけるよう、
より一層努めてまいります。

どうぞご自愛のうえ、健やかな日々をお過ごしください。

みなさまからのご意見

10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

エスカレーターの事故が多いそうですが、速度が速い気がします。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

エスカレーターにご不安がある方はエレベーターのご利用をお願いいたします。

みなさまからのご意見

10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

○○科に行ったら、受付だれもいなかった。席ははなれるな！11:15ごろ。

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誠に申し訳ございませんでした。

貴重なご意見として、関係者の間で情報共有させていただきます。

なお、様々な理由により席を離れる可能性がございますのでご承知下さい。

みなさまからのご意見

10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

骨折や他の疾患で「自分では身動きが取れない人」を中心に、声掛け無しでカーテン開けてたたき起こす、声掛け無しでおむつ、点滴などを除く。人として見てないですね、一部の○○の看護師。言葉遣いも荒い、他の看護師に関しても威圧的な言動。たった1人、2人の行動・言動が頑張っている他の看護師の評価を最低に落としている。

当院からのお返事

このたびは貴重なご意見ありがとうございます。看護師のご対応で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。

患者の皆様に安心して入院していただけるよう、スタッフ一人ひとりの接遇面について確認し指導してまいります。

みなさまからのご意見

10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

相変わらず「病棟外面会禁止」とあるのに、1F・B1Fに行くと多数の面会者と患者がいる。一部診療科では許可されるのか知らんが、あまりに適当すぎないか。タリーズコーヒー店にもいる。（コーヒー店側は注意できない）特に土日祝。

（無法地帯）

当院からのお返事

この度はご意見ありがとうございます。

ご入院中の皆様の面会は、ご案内の通り病棟のみでお願いしております。病棟以外で面会をされている方をお見かけした際は、職員からお声がけさせていただいております。

みなさまからのご意見

10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

○階、廊下に誰でも持っていいよと言わんばかりにウェットペーパー（体ふき用）の引き出しが、電子レンジ台としてあるが、患者持出禁止なら看護師しか入れない部屋に入れろ。入れられないなら「持出禁止」くらい付ける。

当院からのお返事

このたびは貴重なご意見ありがとうございます。スタッフ通路のため、看護師のみが使用することを想定していましたが、患者さんの目に入る場所に設置しているため「持ち出し禁止」と表示させていただきます。ご指摘ありがとうございました。

みなさまからのご意見

10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

診察後の手続きが時間がかかりすぎて困る。院内で薬を受ける場合、仕事と両立できない。

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に設置してあるウェルコネ専用レーンに並んでいただき、会計票を窓口に提出したらそのまま会計の番号表示を待たずに帰宅が可能となります。ただ今回のように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。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

10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

今日で退院してこれから病院食が食べられなくなると思うとさみしいです。魚のムニエル、柚庵焼きなんて手の込んだお料理が食べられて入院するたび食事が楽しみでした。
前に比べてふりかけ、海苔の佃煮、味噌が添えられていてお粥が食べやすかったです。
入院中の食べ物が良いおかげでお肌もつるつるのピチピチになりました。

当院からのお返事

食事についてお褒めのお言葉を頂戴し感謝申し上げます。
今後もご入院の患者の皆さんに、美味しくお召し上がりいただける
お食事の提供に努めてまいります。
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

10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

4年前がんで入院した時は、2ヵ月過ぎたころ看護師さんもおざなりで、がっかりしましたが、今回の入院は看護師さんも先生もいい人で良かった。ありがとうございました。

当院からのお返事

4年前のご入院時には、看護師の対応によりご期待に沿えず、残念な思いをさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。今回のご入院では、看護師や医師の対応にご満足いただけたとのこと、大変うれしく思います。いただいたお言葉はスタッフにとって大きな励みとなります。今後も患者さんに安心して療養いただけるよう、より一層努力してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

みなさまからのご意見

10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

拝啓、秋麗の候、病院長におかれましてはご多忙の日々をお過ごしのことと存じます。この度は貴院11階西病棟消化器内科で大変お世話になりました心より感謝申し上げます。おかげさまで無事に〇月〇日に退院させていただくことができました。これも一重に〇〇医師の的確な処置と24時間きめ細かな丁寧で高スキルの担当〇〇看護師はじめ、11階西病棟看護師様方の献身的なご看護の賜物でございます。心より深く感謝申し上げます。92歳で自宅療養させていただけて幸せです。貴院の益々のご発展ご繁栄を心よりお祈り申し上げます。季節の変わり目でございますのでくれぐれもご自愛のほどお祈り申し上げます。かしこ。

当院からのお返事

このたびは、温かいご感想をお寄せいただき誠にありがとうございます。スタッフへのお言葉は大きな励みとなります。ご自宅で穏やかにお過ごしのこと、私どもも大変嬉しく存じます。今後も安心してご利用いただける医療を目指し、職員一同努めてまいります。（消化器内科）退院おめでとうございます。このたびは大変温かいお言葉をいただき、感謝申し上げます。スタッフ一同でケアさせていただいたので大変うれしく思います。今回いただいたお言葉を励みとしてスタッフ一同今後も取り組んでまいります。どうぞお身体ご自愛ください。（看護部）

みなさまからのご意見

10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

いつもみなさんに丁寧に対応頂きありがとうございます。

入院の説明へ支援センターに伺いました。入院予約と入院申し込みの説明がなく、わかりづらいです。改善をお願い致します。

当院からのお返事

この度は大変ご不自由をおかけしたことお詫びいたします。

ご利用いただく皆様によりわかりやすい表示、説明内容へ修正いたします。

今後も皆様によりスムーズに安心してご利用いただける入退院支援センターを目指してまいります。

みなさまからのご意見

10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

糖尿病の患者会、土日の開催ではなく、平日にしてもらえませんか。また秋って皆さん忙しいと思うんです。幼受、小受、運動会、生活発表会、学芸会、音楽発表会、芸術祭、文化祭など、子育て世代の人はイベントが多いです。高齢者で子育て終了していたり、独身の方は予定ないのかもしれません。また子供の習い事も土日に皆さんありますよね？春と冬も年度始め、年度終わりで忙しいですし、夏の平日がベストかと思います。糖尿病医療週間も平日で行っているので、患者会も平日にして下さい。会議室でしたらプロジェクターもおありかと思います。夏は暑いかもしれません、通常の定期受診も夏に皆さん来ますよね？来年度は日程が変わることを期待しています。

当院からのお返事

患者会について貴重なご意見をいただきありがとうございます。このような開催形式になっている事情を説明させていただきます。

一般的に患者会は平日に行なうことなく、週末を行っています。参加者の声も聴いた上で、多くの方の就業のない日程ということになっています。

また、開催する側としては平日開催は病院業務があるため、時間と人員の面で難しいことがあります。

開催時期については、私たちの施設では糖尿病週間の前後に開催をするため、この日程になっています。

なお、講義、講演については、現地参加が出来ない方々のためにWebで聴講していただける体制は取らせていただいています。

参加ご希望のある方のご要望にお答えすることが出来ない状況である事、心よりお詫び申し上げます。

今後、2回目の開催を別の時期に行なうことが出来るか等について、検討させていただきます。

貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

数日入院でお世話になっているものです。

10月25日夜～26日明けで夜勤をされている〇〇の看護師さん（1名）にご注意いただければと記します。

- ・くつをバタバタとサンダルのような歩き方をされて、夜間たいへんうるさく不快でした。

他の看護師さんは足音はとても気を遣われています。私も看護師ですが、あまりにもひどいです。

同僚の方々は声がかけづらいと思うので、ご本人にはきづいてほしいです。

当院からのお返事

このたびは、不快な思いをさせてしましたこと、心よりお詫び申し上げます。看護師の足音により、夜間にご迷惑をおかけしたこと、真摯に受け止めております。夜間は特に静かな環境を保つことが大切であるにもかかわらず、配慮が足りず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

いただいたご意見は、当該スタッフ本人へ伝えるとともに、病棟全体でも夜間の足音や動作音に関する注意を改めて共有いたします。

患者さんが安心してお休みいただける環境づくりに、スタッフ一同で取り組んでまいります。

みなさまからのご意見

10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

全体的に大満足ですが、ほんの少しだけ気になったことを書かせて下さい。①救急で入院させて頂いたため、マイナ保険証の認証ができておらず、4日後に1Fの専用カウンターで手続きをしました。が、その2日後になっても事務の方へ、そのデータが届いておらず、「？」と感じました。（その後きちんとできたそうですが）②4人個室を使わせて頂いており、大変有難いのですが、トイレに同室の方が使われる大きなカップが便器の中に置いてあったり、前の方が用を足された後、流されていなかつたりしました。看護師さん方も非常に忙しいのは十分に理解できますので、止むを得ませんが、少しだけ気になりました。③毎日3度のお食事はとても美味しく、唯一の楽しみで嬉しかったのですが、「お済みですか」と訊きに来られるのが少し早いなと何度も感じました。その度「ごゆっくり」と仰って下さいますが、それは嬉しいのですが何となく焦ってしまいます。配膳の方が次のお食事の段取りがおありでしょうに、看護師さん方も食後のお薬のこともありでしょから、皆様のお立場は十分理解しているつもりですが、少し気になってしましました。あと、パン食の時は紙おしごりを付けて頂けると一層嬉しいと感じました。以上勝手なことばかり申し上げ、申し訳ございません。全体的には大変満足でした。皆様どうも有難うございました。

当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございました。

事務手続きの連携がうまくできておらず大変申し訳ございません。

トイレの使用に関して、ご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。

また、下膳のタイミングが早くゆっくり召し上がっていただけなかったこと、お詫び申し上げます。

看護師、看護助手に共有し、いただいたご意見を参考に改善に努めてまいります。

今後ともよろしくお願ひいたします。

みなさまからのご意見

10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

- ・入院の際、1Fに図書コーナーや資料室があることを知らされていなかった。
「入院のご案内」にも何も触れられていない。森鷗外ゆかりの医療センターであるのに、アピールされず、本当に勿体無い。当初全知らずに、観たくもないTVを見て時間をつぶし、大変に損をした。
- ・また「入院のご案内」がベッドサイドの抽出に入っていることも知らされてなかった。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。資料室や図書コーナーについてご案内が至らず申し訳ありませんでした。入院のご案内に関しては、入院に必要な情報を載せておりますので、森鷗外については載せてはおりません。森鷗外については当院のホームページに掲載しておりますので、そちらから見ていただけますと幸いです。

みなさまからのご意見

10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

デイルームでお茶を買っていて、戻ったら消灯時間の15分も前なのに
部屋の電気が消されてまくらだった。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見ありがとうございました。
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。
必ずお声かけをしてから消灯するよう、指導いたします。
看護師、看護助手に共有し、改善に努めてまいります。

みなさまからのご意見

10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

明日退院となるので一筆させていただきました。今回不幸にもケガによる入院となりましたが、その最中、こちらの病院に入院できて良かったです。スタッフの皆様の的確な対応とても支えになりました。中でもリハビリの〇〇さんはとても気さくで入院生活の中でとても気持ちが軽くなる御時間でした。歩行のターンについての秘策はぜひとも今後研究していってほしいです。ありがとうございました。

当院からのお返事

お褒めいただきありがとうございます。当人および、ほかのリハビリテーション科のスタッフにもたいへん励みになります。なお、「歩行のターンの秘策」ですが、投稿者さんに教えていただいたのですが、高い技術が必要で、理学療法士でも習得が難しい場合もあり、ほかの患者さんにはなかなか応用できません。引き続き研究させていただきます。

みなさまからのご意見

10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

○Fのシャワーは毎日掃除してくれる女性がいるのにどうして機械浴は掃除してくれないのですか？時々髪を洗うのですが、においがします。助手さんが水で流しているのを見たことがあるのですが、本当に助手さんの仕事ではないとおっしゃってました。掃除の方がちゃんと掃除しないといけないと思います。

当院からのお返事

このたびは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。週一回機械浴の清掃を掃除の方にお願いしていますが、行き届いておらずご不便をおかけしました。掃除の方にも共有いたしました。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

10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

お会計時に時間がかかり過ぎだと思います。

当院からのお返事

この度は会計処理に時間を要してしまい誠に申し訳ありません。

早くご帰宅出来るように運用面の見直しを図り、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。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。

みなさまからのご意見

10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

11:30頃、タリーズ横女性トイレ真ん中、便器にトイレットペーパーが丸ごと入っており、他も使用中のため近くの職員が見当たらず、○○の前に立っていた方に伝えると、「総合案内に言ってください」と言われ、荷物も置きっぱなしだし、トイレにも行きたいのに否定されるのは困ります。言わずに他のトイレを使用すればよかったです。

当院からのお返事

お時間をいただき情報提供をしていただいたにも関わらず、ご案内に関して不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今後はこのような対応ではなく、患者さんのご意見に耳を傾け、しっかりと自ら行動できるように職員教育も含め徹底してまいります。

みなさまからのご意見

10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

塩分、たんぱく質の食事制限があるため、外来通院時の食事に困っています。予約制でも良いので腎臓病患者向けの食事（お弁当）を提供していただけると助かるのですが…。ご一考のほどお願ひいたします。

当院からのお返事

この度はご意見いただきありがとうございます。

入院患者さんの食事とそれ以外で、食材から完全に分ける必要があり、院内には急速冷凍や調理作業にかかる設備が全く異なり、衛生管理の観点から対応が出来かねます。ご期待に沿えず申し訳ございません。ご理解のほどお願ひいたします。

みなさまからのご意見

10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

外来用FreeWi-Fiで会計に受付票を渡したあとで、2h制限で切斷されると、ID、パスワードが分からなくて再接続できずに使えなくなる。
6時間くらいの制限でいいのでは？

当院からのお返事

患者用Wi-Fiは、通信の容量にも限りがあるためできるだけ多くの患者さんに快適にご利用いただけるよう、接続に関する認証を定期的に更新させていただいております。なお、連続接続時間については待ち時間調査等を参考に適時検討してまいります。ご理解とご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

外来診療のご案内のパンフレットがどこにも置いてありません。

以前はありましたが、新名称に変更してからのご案内パンフレットがありません。

是非わかりやすいところに置いて頂きたいと思います。

患者側にとっては案内パンフレットは必要なものです。

当院からのお返事

貴重なご意見いただきありがとうございます。

現在、外来パンフレットについては、改定を行っております。出来上がり次第、お配りできるよう準備して参りますので今しばらくお待ちください。

みなさまからのご意見

10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

7月にこちらにお書きした者です。○○の看護師さん、「怒鳴りなれてる訳ではありませんが」はおかしいと思います。下で働く方々をもっと守ってあげて下さい。現場を知らない上司の方や、事務員の方が回答しているのでしょうか？潜在看護師も増える理由がこういうところにあると思います。また、娘の働く大学病院では子供が小学校卒業まで夜勤はしなくて良いことになってますが、こちらの病院は違うそうですね。過酷な環境で働かれていて、頭が下がります。これだけ少子化ですし、子育て中のママさんにもっと働きやすくなりますように。おつかれさまです。

当院からのお返事

この度は、ご意見ありがとうございます。

安全な医療・より良い看護の提供、子育てをしている看護師はもちろん、全ての看護師が働きやすい環境をめざして、一緒に考えながら取り組んでいきたいと思います。

みなさまからのご意見

10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

1Fの文書受付に切手を置いてください。レターパックはあるのに、
切手は地下売店まで行く必要があり、不便です。よろしくお願いします。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見ありがとうございます。
切手の販売については法令により、制限が掛かっております。
申し訳ございませんがご理解のほどお願いいたします。

みなさまからのご意見

10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

精算機を使ってお支払いをすることになった時、お会計の方がご親切にそばについて教えて下さいました。ありがとうございました。

当院からのお返事

お褒めのお言葉ありがとうございます。

引き続きそのようなお言葉がいただけるよう、ご意見を共有させていただきます。

みなさまからのご意見

10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

病院のWi-Fiがあるけど電波が弱くてすぐ切れて使い物になりません。
5G、4Gの方が電波がすぐつながるけど、入院中なので困ります。
外の人とのやり取りが不便です。

当院からのお返事

この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。Wi-Fiは建物の構造上の理由や利用状況により、通信がうまく届かない場合がございます。
快適にご利用いただけるよう、電波強度の設定の見直しなど、改善に向けて引き続き取り組んでまいります。ご理解とご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

国立健康危機管理研究機構国立国際医療センター御中

拝啓、錦秋の候、貴センターにおかれましては、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。いつもお世話になっておりまして心より感謝申し上げます。事実だけ申し上げます。本日、○歳の母が○○で救急センターから○○病棟に入院しました。1階の看護師の方から面会の際は長袖エプロンを手袋に入れての面会でマッサージ等もして大丈夫ですとのご案内でした。自宅におむつを取りに帰り○○病棟に行くと門前払いでの濃厚接触者は1週間面会できず、荷物だけ預かりますとのこと。本来なら入館すら不可ですと言われ、帰途につきました。するとすぐ先ほどはカルテの見間違いで、面会できますと手の平返しです。（電話で）これが面会で本当に良かったです。治療でカルテ見間違いで医療事故なら大問題です。

○歳の大好きな母の命を預けて大丈夫でしょうか？個人的には大難が無難ですんで良かったと心より感謝申し上げます。

当院からのお返事

この度は不適切な対応をしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

ご案内の前にカルテで十分な情報収集を行った上で対応すべきでした。

今後は同様のことがないよう、再発防止に努めてまいります。

みなさまからのご意見

10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

国立健康危機管理研究機構国立国際医療センター御中

いつもお世話になっておりまして心より感謝申し上げます。〇〇病棟に面会時、貴センターのご案内係の女性の方がとても素晴らしい感動いたしましたのでペンをとりました。入室時、廊下で長袖エプロンを着る際に、リュックを足にはさんで床につかないようにしていると、すぐさまお荷物をお上着お預かりしますと仰ってくださいり、エプロンと手袋をするまで預かってくださいました。その咄嗟にすぐお預かりしましょうか？ではなくお預かりします、とてもきめ細やかな気配りのなさる方で感動したのです。個々が病院であることを忘れるようなサービスで、貴センターは素晴らしいスタッフ教育をされていらっしゃいますね。貴センターの益々のご発展ご繁栄を心よりお祈り申し上げます。

当院からのお返事

この度は、温かいお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。

面会時に、スタッフの対応にご感動いただいたとのこと、職員一同、大変光栄に存じます。

患者さんやご家族の皆様に安心してご来院いただけるよう、日々心を込めた対応を心がけておりますが、このようなお声をいただけることは、私たちにとって何よりの励みとなります。

今後も、皆様に寄り添った医療サービスの提供に努めてまいります。

貴重なご感想をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。

みなさまからのご意見

10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

国立健康危機管理研究機構国立国際医療センター御中

○○先生

拝啓、晩秋の候、貴センターにおかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。いつもお世話になっておりまして心より感謝申し上げます。本日面会時、体重測定とのことで○歳の母がベッドからストレッチャーに移されました。その際、母の足の指に付けていた物を外していたのですが、そのコードが病室床に落ちておりました。○○科で面会時は長袖エプロンを手袋に入れて面会の重装備ですが、その落ちていたコードをアルコールティッシュで拭くことなくそのまま母の足に付けていたのは大丈夫なのでしょうか？なんかすごく心配だったので投稿させていただきました。

問題なければいいのですが…。季節の変わり目で寒暖差がございますのでご自愛のほどお祈り申し上げます。敬具

当院からのお返事

この度はご心配をおかけし申し訳ございません。ご指摘いただいたコードの取り扱いについて、通常は感染防止のため清潔操作を心がけておりますが、状況によっては床に触れた物品を再度使用する際には清拭を行うことが望ましいと考えます。

今回の件につきましては、より徹底した対応を行うようスタッフに周知いたします。貴重なご指摘をいただきありがとうございます。今後も安全で安心な環境づくりに努めてまいります。

みなさまからのご意見

10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

急な検査にも対応していただき、大変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。これからもご要望にお応えできるよう精一杯務めて参ります。