

# みなさまからのご意見

11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

先日、貴センターに問い合わせの電話をした際、素晴らしい電話対応で心打たれましたのでペンを取りました。11階西病棟消化器内科看護師の〇〇様が、とても丁寧かつ礼儀正しく「とんでもないことでございます」と接遇も素晴らしかったです。また、面会時にお会いした際、先ほどはお電話ありがとうございます。何かご不明な事がございましたら、お気軽にお申し付けくださいと仰ってくださいとても安心しました。貴センターは素晴らしい社員教育をされていらっしゃるんですね。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

この度はあたたかいお言葉をいただき、感謝申し上げます。  
対応した職員には直接、伝えさせていただきました。  
今回いただいたお言葉を励みに精進してまいります。  
今後ともどうぞよろしく申し上げます。

# みなさまからのご意見

11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

大変申し上げにくいのですが改善希望です。静かな院内での大きな音なのですが、地下休憩スペースにある大きなゴミ箱のフタの音です。いつも不意に「バタンッ」「バタンッ」とドキッとしますが私だけでしょうか？心の準備や構えることもできず、モヤモヤしております。ご多忙のことと存じますが、ご検討賜りますようよろしくお願い申し上げます。

## 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申し訳ございません。  
院内コンビニエンスストアの備品のため、店舗へ改善について  
申し送りを行いました。

# みなさまからのご意見

11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

面会室の椅子が足りない。

## 当院からのお返事

この度は面会時に不自由をおかけし申し訳ございませんでした。  
椅子は災害時や清掃時に備え最低限のみ設置しておりますが、  
準備はございますので、必要の際にはいつでもお声かけください。

# みなさまからのご意見

11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

長い期間、センター病院にお世話になっております。三ヶ月ごとに通院しています。最近になって知人の患者さんより庭園がある事を教えていただきました。それまでは全く知りませんでした。待ち合いのモニターでも庭園の紹介をしていましたので、少し休んでと思い行ってみました。ところが庭園入口に白いカラーコーンが置いてあり、立ち入り禁止だと思い中に入りづらく諦めました。私以外の方も入りにくく諦める方がいらっしゃると思います。庭園が分かりやすく入りやすいように改善していただけますか？

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

庭園入口前にある白いカラーコーンは、立ち入り禁止の意味合いのものではなく、自転車を降りてご通行いただくための目的で設置しております。

自転車の方は降りてご通行いただくよう掲示物を貼らせていただきました。

ご案内が不十分で申し訳ございませんでした。

# みなさまからのご意見

11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

病院に来てマスクを忘れたので総合受付（11:40）にて1000円を両替しようとしたら、警備員に呼び止められたが、高圧的な態度でした。

マスクの自動販売機に両替の場合どうするかしっかり書いて下さい。

警備員の接遇マナーも改善して下さい。

## 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。

同様のご意見を再度いただかないようスタッフに接遇マナーの指導を行いました。

# みなさまからのご意見

11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

《会計の件》

私は国立国際医療センター呼吸器科で長くお世話になって満足しています。

只一つだけ会計処理の事ですが、大変遅く時間がかかり待たされます。解決策として、〇〇病院（新宿区）では受診してすぐに会計ができています。ですので〇〇病院のシステムを是非調査研究して導入していただきたいと思います。ありがとうございました。

## 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。

当院では通院支援アプリ『ウェルコネ』を採用しており、患者さんによっては、後払い会計も可能となります。時間帯によっては担当者も配置しておりますので、お気軽にお声がけください。

# みなさまからのご意見

11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

現在、11階の西病棟で入院している〇〇の家族の〇〇と申します。

このメールにて、母親の手術・入院に多大なるご尽力を頂いた皆様に御礼をお伝えしたく、ご連絡差し上げました。

①〇〇先生を始めとする心臓血管外科の先生方

母親は、大動脈乖離という大病を患いましたが、〇〇先生を始めとする心臓血管外科の先生方々含めた手術に携わって頂いた方に、迅速にご対応頂いたおかげで、無事に手術を終えられた事にとても感謝しております。また、手術後も、経過の状況を家族が心配する中、〇〇先生はお忙しい中、時間を作って頂き丁寧なご説明をしてくださり、家族としては、とても安心することが出来、とても助かりました。

今後は、リハビリ病院への転院予定かと思いますが、引き続き宜しくお願い致します。

②ソーシャルワーカーの〇〇さん

これから転院するという段階において、いつも笑顔で優しくご対応をして頂き、家族として非常に安心感があった点と、何でも質問したら何でも答えてくれるとても頼りになる存在で居て頂きまして、誠にありがとうございました。また、お電話では勿論の事、いつも病室まで直接お越し頂き、ご丁寧なコミュニケーションを取ってくださり、誠にありがとうございました。心温まる時間であり、とても嬉しかったです。

これから転院を致しますが、今後とも引き続き宜しくお願い致します。

## 当院からのお返事

ありがとうございます。一人でも多くの患者さんを救命できるよう、今後も全力で励みます。（心臓血管外科）

温かい言葉をいただき、こころよりお礼申し上げます。

今後もより良いサポートができるよう、スタッフ一同努めてまいります。（SW）

# みなさまからのご意見

11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

現在、11階の西病棟で入院している〇〇の家族の〇〇と申します。

このメールにて、母親の手術・入院に多大なるご尽力を頂いた皆様に御礼をお伝えしたく、ご連絡差し上げました。

③11階西病棟の看護師の方々（〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、他お名前を聞かず恐縮ですが看護師の皆様）

現在も11階西病棟に入院中なので、いつも私始めとする家族がご迷惑ばかりお掛けしてしまい大変申し訳ないのですが、いつも快く気の利くご対応をしてくださり、大変感謝しております。

病院は、看護師さん達の献身的な看護がとても重要だとつくづく感じると共に、患者さん達の大変なご要望にいつも迅速にご対応頂いていること、とても頭が下がる想いでいっぱいです。

体力的に大変な時期もあるかと思いますが、お身体にご無理のないように宜しくお願い致します。

④ICU、HCUの看護師の皆様

ICUとHCUの皆さまには、母親が大変で鼻のチューブ等を抜く等、色々と世話がかかる時に、いつも母親をおもいばかりでご対応頂いた事とても感謝しております。皆さまのご対応のおかげで、母も現状まで回復出来た事、大変感謝しております。ありがとうございました。最後に、私は以前から国際医療センターに、色んな科でお世話になっていた事もありますが、改めて、素敵な医療従事者の方々と運営されている国際医療センターだととても感銘を受けました。責任のあるお仕事かと思いますが、自らのお身体には気をつけて頂きながら、色んな人々のお役に立つ立派なお仕事をし続けて貰えたら幸いです。

## 当院からのお返事

このたびは大変うれしいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

ご家族が安心してお過ごしただけれたことは、私どもにとって大きな励みとなります。

今後も患者さんに安心と信頼をお届けできるよう努めてまいります。

無事にご退院に至られましたこと、職員一同大変うれしく存じます。

お身体ご自愛ください。（看護部）

# みなさまからのご意見

11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

ベッドメイキング、スタッフさん、とても感じは良いのですが、  
2人でベッドメイキング中にコソコソとうわさ話しが気になりますねえ...

## 当院からのお返事

ご意見をいただきありがとうございます。

ベッドメイキング中の会話について不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。  
作業中には業務に集中し、スタッフエリア以外での私語を控えるよう指導いたしました。  
今後も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。

# みなさまからのご意見

11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

会計が遅すぎる。病院の規模に対して人が足りない？

こんなに会計に待たされる病院は他に見たことがない。

## 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。当院では通院支援アプリ『ウェルコネ』を採用しており、患者さんによっては、後払い会計も可能となります。時間帯によっては担当者も配置しておりますので、お気軽にお声がけください。

# みなさまからのご意見

11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

掃除の改善

いつ来ても清掃が三流。

- ・ 便器の裏側の黒ずみ、何年もとれてない。掃除の仕方が良くない。レベルを上げるかプロフェッショナルの人を雇ってほしい。
- ・ 自販機の下などいつも汚れている。どうしたらいつもキレイで清潔になるのかなあ？

## 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。

同様のご意見を再度いただかないようスタッフ全員に正しい清掃方法の指導を行いました。

# みなさまからのご意見

11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

外国籍の大部屋利用入院時のマナー

- ・ 時間帯問わず、携帯で会話している。
- ・ イヤホンなしでテレビ利用。

本人は気付いてないのかもしれないが、入院ハンドブックから読み取れてないと思う。

## 当院からのお返事

ご意見をいただきありがとうございます。

病室での携帯電話の通話やテレビの音量について、他の患者さんへの配慮が必要な場面で、看護師が気づいて注意すべきところに対応できておらず申し訳ございませんでした。

必要な場面で適切に声かけを行うよう指導してまいります。

また外国籍の患者さんには通訳を通してルールをお伝えするよう取り組んでまいります。

# みなさまからのご意見

11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

駐車場のマナーが悪すぎる。事故が起こってからでは遅すぎる。

①逆走が多い。（自分だけは特別と思っている？）

②道路の真ん中で人を降ろしたり乗せたりする。（車で道をふさぐ）

→入口乗降場か、もしくは駐車場のくるか車椅子用の場所を使うべきでしょう。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけし申し訳ございません。

逆走防止のため、車両進行方向の掲示物を貼り付けました。

また、道路の真ん中で人を乗せ降ろしする該当車がいた際は、駐車場への乗り降りを案内するようにスタッフへ周知徹底しました。

# みなさまからのご意見

11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

〇〇先生はとてもわかりやすく説明してくださいます。  
とても信頼できます。

## 当院からのお返事

このようなお言葉をいただき大変光栄です。  
今後もわかりやすい説明と安心できる診療を心がけてまいります。  
ありがとうございました。

# みなさまからのご意見

11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

〇〇先生はとても優しく不安を取り除いてくださいます。  
とても素敵な先生です。

## 当院からのお返事

この度は心温まるコメントをありがとうございます。  
今後も患者さんに寄り添った診療を心がけてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

〇〇先生はお忙しいとお伺いしますが、いつも丁寧に診察して下さいます。  
とても安心できます。

## 当院からのお返事

感謝のお言葉、ありがとうございます。

今後も患者さんへ寄り添った診察を心がけてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

個室を取ると面会時間が自由と聞きましたが、入院してから時間制限があると言われました。どちらが正確な情報なのでしょうか。

## 当院からのお返事

ご案内が不十分で大変申し訳ございませんでした。

現在の面会時間につきまして、**13階以上の特別個室の方は12時00分～19時00分（時間制限無し）**となっており、**12階より下の一般病棟の方は14時00分～18時00分（30分まで）**となっております。それぞれ面会時間は決まっておりますので、入院されている病棟の面会時間をご確認いただけますと幸いです。

# みなさまからのご意見

11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

受付の方より資料の取り込みは各科では出来ず、受付での取込みと言われましたが各科でできました。また、先生から「受付じゃなくて直接持ってきてください」と言いましたよね？とお叱りを受けました。共有お願いいたします。

## 当院からのお返事

この度は職員により説明が異なっており大変申し訳ございませんでした。他院からお持ちいただいた資料等については、原則受付でご提出いただいておりますのでご協力のほどお願いいたします。

# みなさまからのご意見

11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

セブンイレブンでバーコード決済やらQRコード決済やら…スマホ操作が苦手だとまどい、後ろには人が並ぶし焦っていました。眼鏡、小柄な男性店員さんが「ゆっくりでいいですよ」と言ってくださりありがたかったです。優しいですね。子供にも優しくしてくださりありがとうございました。町中のセブンイレブンより安心して買い物出来ました。

## 当院からのお返事

この度は暖かいお言葉をいただきましてありがとうございます。  
セブンイレブン店舗スタッフにも申し伝えさせていただきます。

# みなさまからのご意見

11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

会計の機械でつまりを起こしてしまい、大変ご迷惑をおかけしました。  
短髪、メガネ、細身のスタッフの男性が嫌な顔ひとつせず丁寧に対応してくださいました。ありがとうございました。会計ブースの1番端にいた方です。  
ありがとうございました。

## 当院からのお返事

ご丁寧にありますありがとうございます。お力になれて嬉しく思います。  
今後もより一層患者さんに寄り添った接遇を心がけてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

今年は予算の関係で世界糖尿病週間のブルーライトアップがなくなると聞き、とても残念です。毎年、あの青い美しいライトアップされたブルーライトアップを拝見して「今年も1年、糖尿尿で死なず（入院せず）にすんだ」とおがんでいました。これは世界的な取り組みであり、日本全国でもブルーライトアップされているのを糖尿病以外の先生や病院の上層部の方はご存知ないのでしょうか。病院の名に「国際」と入っていてNationalなはずなのに、予算で切り捨てられてしまい悲しく思います。こういうのは1度中止になると来年以降も復活しにくいことは社会のしくみで知っています。1週間だけですし、ブルーライトをつけてください。

## 当院からのお返事

ブルーサイクルライトアップを評価していただきありがとうございます。今年も当院の糖尿病週間の期間中に、屋上にブルーサイクルを毎日点灯しましたのでご覧いただけたと思います。

# みなさまからのご意見

11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

For Frontliners JHS NCGM Toyama Shinjuku Tokyo

Terimakasih banyak atas keramahan dan perhatian yang diberikan kepada kami berdua selama ini. Memudahkan dan membahagiakan kami.

Semoga Anda semua semakin maju, semakin sukses dan bahagia bersama keluarga. Tokyo, 7 November 2025

【日本語訳】

最前線で働くJHS NCGMの皆様へ

これまでの皆様からいただいた温かいおもてなしと心遣いに、心より感謝申し上げます。おかげさまで生活が楽になり、幸せを感じています。

皆様がこれからも成長し、さらなる成功を収め、ご家族と共に幸せに暮らせますようお願い申し上げます。

## 当院からのお返事

Kami ingin mengucapkan terima kasih atas kata-kata Anda yang menghangatkan hati.

Kami akan terus berupaya untuk menyediakan layanan yang menenangkan pasien dan keluarga mereka.

この度は心温まるお言葉を頂戴し、感謝申し上げます。

今後も患者さんにご家族の皆様にご安心していただけるような対応を心がけてまいります。

# みなさまからのご意見

11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、〇〇より紹介状を持参、受診いたしました。

〇〇先生のご対応が大変素晴らしく感謝しております。

患者の身になってくださり感激です。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

ありがとうございます。本人に伝えました。

少しでもお役に立てて、当科としても嬉しく思っております。

# みなさまからのご意見

11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

本日病棟に何かの点検で来ていた職員の中で、〇〇の男性は靴をパタパタと鳴らしながら歩いていて耳障りで見苦しい。靴のサイズがあっていないのか、元々そのように歩く癖があるのかはわからないが、病院職員がカツカツやパタパタと鳴るような靴を履いたり、鳴らしながら歩くのは遺憾に思う。

## 当院からのお返事

この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。  
全職員に対して、歩く際の足音等には配慮するよう周知致しました。

# みなさまからのご意見

11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

地下レストラン「スエヒロ」、コーヒーシュガー低カロリーのを置いて  
いただくとありがたい。

## 当院からのお返事

ご意見をいただきましてありがとうございます。  
レストラン担当事業者へ申し送りをいたします。

# みなさまからのご意見

11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週間に1度お世話になっております。どの科を利用しても優しく丁寧に診察して頂きありがたく思います。長いお付き合いのせいでしょうか？外来治療センターのチームの「笑顔」や「対応」には仕事以外の「愛」も感じます。私の不安解消のために調べて助言してくれたり、「今日は沢山話したから後で疲れるね」など、よく観察して気遣ってくれたり…。異動されてきた方々も慣れ、素敵な笑顔、行動で、（親目線の）私は嬉しく思います。ハードワークですが、お身体大切にしてください。

## 当院からのお返事

お褒めの言葉をありがとうございます。

いただいたお言葉を仕事の励みとし、今後も安心かつ安全に最適な治療を提供できるよう努めたいと存じます。

# みなさまからのご意見

11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

本日開催のイベントが職員に聞いても知らないと言われ、行きたかったのに間に合わず受けられなかった。入り口で案内があれば気付けるのに、何時まで開催かも明確になっておらず何のためのイベントなのか、客が来てほしくないのかと思った。嫌々やるならやらなくてよい。やるなら職員全員に周知してください。

## 当院からのお返事

糖尿病週間のイベントについて職員がご案内できず申し訳ございませんでした。

当院ではイベント開催にあたり熱意をもって準備しており、7月から外来各所の電子掲示板で糖尿病週間とイベントの告知を開始し、10月初旬からイベント内容や開催日時を明記したポスターを外来や病棟に掲示、総合案内等でチラシを配布致しました。またイベント開催の前週には正面玄関にイベント内容や開催日時を明記した大判ポスターを掲示、その他院内各所に同じポスターを掲示しました。今後も同様のイベント開催時には十分な周知を行ってまいります。

# みなさまからのご意見

11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

腰から腿、脛に抜ける鋭い痛み！老いてるとは言えこの先この痛みに耐える生活が続ける気にはならなかった。避けていた手術を意を決して選択。先生にお願いしました。

幸い手術は成功！欲張ったりハビリも成果！先生をはじめ、各専門部門の方々、看護姿勢、機械設備、建物全体、皆素晴らしかったです。感謝申し上げます。

## 当院からのお返事

強い痛みが改善したとのことで、元の制限のない生活に戻れることを願っております。当院では、各職種が連携して診療にあたれるように努めておりますので、引き続き患者さんに良質な医療を提供できるようにいたします。

# みなさまからのご意見

11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

病室トイレの排水溝から虫が湧き出てくる。黒い糸状の8ミリ前後の何かの幼虫か、多い時で5匹くらい湧き出てくる。ここは〇〇階、清掃の方の話によると〇〇階とかも出てくると言っている。病院の衛生管理に疑問が出てくる。前にもお伝えしたが、そもそも手を洗いづらい蛇口に問題がある。今、トイレについているのと同じ蛇口はすべて交換するべきだ。洗面台のような上から下に出る泡沫蛇口にするべきと思う。皆がトイレで手を洗い、それなりの水量が流れるように鳴れば虫も流されてしまうと思う。直接説明しても良いですよ。

## 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。  
該当箇所の防除作業を行いました。

# みなさまからのご意見

11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

いつもお世話になっております。母の手術にあたっては〇〇先生に大変ご尽力いただき感謝しています。また、11月16日はHCUにて〇〇看護師に大変良くしていただきました。引き続きよろしく願いいたします。

## 当院からのお返事

コメントありがとうございます。

これからも真摯な対応に努めてまいります。（食道胃外科）

この度は心温まるお言葉をありがとうございます。職員一同、励みになります。

今後も安心して療養いただけるよう努めてまいります。（看護部）

# みなさまからのご意見

11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

快適なシャワーを使わせていただき心身ともにリフレッシュさせていただきました。  
シャワー室1浴室中央にある縦のパイプ手すり（スライド式シャワーヘッド掛付き）の  
下の取付基礎が壊れ始めています。設備の安全設計・管理の方に見ていただいた方が  
良いのではないかと。日曜大工好きの老婆心かもしれませんが。すみません。

## 当院からのお返事

この度はご指摘いただきありがとうございます。  
すぐに対応でき、現在はグラつき等は見られない状況で、安全に  
使用することができています。  
今後は、早めに気づけるよう環境整備に努めてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

自転車置き場へ行くときに、通る割に狭い通路の真ん中にカラーコーンが置いてありますが、底の所が結構広がっていて足がぶつかり痛い思いをすることがありますが、あれは必要な物なのでしょうか？

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。自転車置き場付近のカラーコーンは自転車の方と歩行者の方がぶつからないように注意喚起のために設置しております。

以前、ぶつかられ痛い思いをされたとのこと、申し訳ございません。

今後そのような思いをされる方が出ないようにカラーコーンの置く位置を変更させていただきました。

# みなさまからのご意見

11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

予約の件

12/3（水） 10:00 眼科

10:20 内科 外来看護（←内科予約していない。まぎらわしい！）

10:20、眼科にしてくれ。11/18 9:30 眼科感謝。

## 当院からのお返事

この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。

現在、予約の取り方などについて変更に向けて検討を行っております。

ご理解ご協力のほどお願いいたします。

# みなさまからのご意見

11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年以上通院させていただいています。内科は2つ以上かかれないのは国のルールなのでしょうか？2つ以上かかれないと言われ、〇〇の先生が消化器の症状も診てくださっていましたが誤診されてました。

~~~~~一部中略~~~~~

総合案内に相談したら〇〇の看護師さんに「〇〇でも内科なので診れます」と言われました。  
内科は2つ以上かかれないか教えてください。

(ご本人のご意向に沿って一部内容を中略しております)

## 当院からのお返事

この度はご意見をいただきありがとうございます。

外来診療が混雑緩和及び待ち時間の短縮を図るため、原則1日に受診できる診療科は2科までとさせていただいております。なお、医師が緊急性を認めた場合には、この限りではございませんので、ご理解ご協力のほどお願いいたします。

# みなさまからのご意見

11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

駐車場料金の改定について

①理由を明確にしてください。

②改定には致し方ない理由があるのだろうとは思いますが、待ち時間短縮とセットです。

数十人～百人待ちはザラにあるので困ります。

(スマホアプリの利用を勧められますが、スマホアプリを使えない、使いたくない人もいます)

## 当院からのお返事

この度はご意見をいただきありがとうございます。

今後も会計等の待ち時間短縮に努めてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

会計受付から支払いまでの時間が長すぎる。患者が多いのは信頼の高い病院の証明であるが、それにしても他病院と比較して会計受付から支払いまでの1時間は長い。システム変更をして短縮できないでしょうか？ご検討をお願いいたします。

10/○ 受付11:44、支払い12:31

10/○ 受付11:45、支払い12:46

10/○ 受付11:28、支払い12:25

## 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。当院では通院支援アプリ『ウェルコネ』を採用しており、患者さんによっては、後払い会計も可能となります。時間帯によっては担当者も配置しておりますので、お気軽にお声がけください。

# みなさまからのご意見

11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

●人間ドックを利用しました。

- ①マンモグラフィの検査中に倒れてしまい、意識はあるがカラダを動かさない状態となり、検査担当の方が人を呼んで運ぶ準備をしてくださったのですが、その際に「この人倒れるなら検査受けなきゃいいのに」と言っているのを聞いて、ショックでした。私は痛みではなく、乳首から白い液体が出たことにびっくりして、乳がん!?と考えてしまいショックで倒れたのですが、あの担当医さんはもう嫌だと思いました。（〇〇の女性でした。）
- ②人間ドックで超音波検査（乳）をしていなかったことに気づき、電話で問い合わせたところ、1番最後に実施済と言われました。検査の時に、内視鏡検査で麻酔するので内視鏡が最後と言われ、当日も麻酔が切れて起き上がってそのまま帰った記憶しかなく、その旨を伝えましたが、記録では実施済となっているし、麻酔してるのでその前後の記憶がなくなる方もいるので、と言われ、こんなにまるっと乳の検査の記憶だけなくなるなんてあるのか？検査を忘れてて、麻酔が効いて寝ている間にこっそり検査されたのではないか？そもそも検査されてないのではないかと不信感が拭えませんでした。正直二度とこちらで人間ドック受けたくないです。他と比べ高くても信頼してきていたのに。

## 当院からのお返事

この度はマンモグラフィ検査の際にご不安な気持ちを抱かれたことにつきまして、率直にお知らせ頂きありがとうございます。体調を崩され、大変な思いをされたことと存じます。当院では安心して検査を受けていただけるよう努めておりますが、今回の件でお気持ちを害されてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。なお、乳房超音波検査は確かに施行されておりますので、どうぞご安心ください。検査の記憶が曖昧になっている点に関しては、鎮静剤使用の前後で健忘が生じることがございますので、その可能性が考えられます。内視鏡の検査説明・同意書でもご案内しておりましたが、ご不安を抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は、検査の流れや実施内容について、より丁寧にお伝えできるよう努めてまいります。いただいたご意見は、今後の対応や職員への周知へ活かし、より安心して受診いただける環境づくりに取り組んでまいります。

# みなさまからのご意見

11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

〇〇科を利用しました。

前回紹介状を書くので1週間後以降に取りにきてと言われたので、数か月後に取りに来たところ、作成できていないと言われました。

時間は十分にあったので、作り忘れです。時間とお金をかけてきて、（足も骨折のリハビリ中なのに）また来てくださいと言われ、郵送もできない、当日受け取るならすぐ待つことになる（数時間）と言われ、怒りがわきました。〇〇科の受付の方は悪くないのに不機嫌になってしまい申し訳なかったです。病院側のミスなのにこちらに負担かかるのおかしくないですか？以前から利用していて安心、信頼ある病院と思っていたので、本当に残念です。紹介状も、誰が作るか、なすりつけあいしてる感じ？もあって悲しくなりました。良い方もたくさんいらっしゃるのに残念です。

## 当院からのお返事

この度は申し訳ございません。

紹介状を作成するはずだった医師が急な異動のため、うまく引き継げていなかったようです。今後このようなことがないように努力いたします。

# みなさまからのご意見

11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

初めての入院で緊張しましたが、病棟スタッフの皆様のおかげで十分な治療環境を提供していただきました。具合の悪い時以外は毎日シャワーを使えてしあわせでした。ありがとうございました。寒くなると今以上にご多忙かとは思いますが、お身体に気をつけて、社会貢献して下さい。応援しています。

## 当院からのお返事

この度は温かいお言葉ありがとうございました。

感謝の言葉は職員の励みになります。

今後も、患者さんが最適な療養生活が送れるよう精進してまいります。

# みなさまからのご意見

11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

初めて入院、手術。傷が大きく術後2週間はシャワーができない。  
頭がもう限界！となった頃、何とナースが洗髪してくださった。女神です！  
別件ですが、麻酔科の先生方にお礼を申し上げる機会がありません。

## 当院からのお返事

この度は温かい言葉をいただき、ありがとうございました。  
今後も患者さんの療養環境が少しでも快適になるように努めてまいります。

# みなさまからのご意見

11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

多目的トイレ（車いすの方でも入れるトイレ）の緊急ボタンの設計が根本的に間違っている。

①引っぱるヒモが「流す」センサーにかぶる場所にある。テープでヒモを曲げてセンサーにかからないように暫定的に対処していたり、ヒモを切っていたりする。

②そもそも、この緊急ボタンはたおれた時に手が届くところ、床に近い壁に設置するもの、他院や他施設を見るとこんなところに設置しているところはない。設計ミス、設計レビューミス、施工ミス、受入検査ミス（回重のエラー）。

国立病院の標準設計ガイドラインを見たのか？

## 当院からのお返事

ご意見をいただきましてありがとうございます。

緊急用設備の状況について適宜、見直しを行ってまいります。

# みなさまからのご意見

11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コーヒーショップ近くの「誰でもトイレ」のウォッシュレットが壊れていた。早く直してほしい。

## 当院からのお返事

該当の設備について修繕いたしました。  
ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。

# みなさまからのご意見

11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

以前入院した5階に比べ、wifi環境が劣悪である（速度、継続性）。  
ストレスがたまるので改善を希望します。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。

Wi-Fiにつきましては、定期的に通信状況の確認を行っておりますが、  
利用状況などにより速度が低下する場合がございます。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。