

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

1/30朝インシュリンが足りなくて待たされた。

40分位してインシュリンと食事が来た。

当センターからのお返事

この度はインスリンとお食事が遅れましたこと大変申し訳ございませんでした。

お食事前のお薬が不足していないかの確認が不足しておりました。

お食事をお待たせしないよう準備の確認ができるよう指導してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

7月および10月に患者からの暴言を受けている看護師の方々の対応について記載させて頂きました件につきまして、その際には「子育てをしている看護師が働きやすい環境を目指し、取り組んでいきたい」との回答を頂き、ありがとうございました。半年が経過した現在、具体的にどのように新たな働き方、改革が実施、または検討されているのかお伺いしたく存じます。娘が大学病院で看護師として勤務していることもあり、貴院における働き方改革につきまして大変感心を持っております。2026年4月より育児・介護休業法が改正され、子育て世帯への支援が一層強化されたのは、少子化が進む現代において非常に意義深いことだと感じております。10年前には年間100万人を超えていた出生数が、2025年度は64万人。この10年でほぼ半減している現状は多くの方がご存知のことと思います。特に都内は核家族の割合が全国でも高く、子育て世帯に対する手厚い支援は、当然の社会的基盤として整備されるべきであると考えております。時間外（残業）や夜間業務、土日祝日の保育園休園日の勤務について、就学前までの子供を育てる労働者に対し制限を設けることが厚生労働省より義務化された点につきましても、非常に望ましい取り組みです。若い方、ママさんパパさん看護師の皆様が遠慮することなく、心身を大切にしながら細く長くお仕事できる環境であることを願っております。敬具

当センターからのお返事

この度は多数のご意見をお寄せくださりありがとうございます。
様々なご意見をお聞かせくださればと思いますので、ぜひ患者相談窓口にお越しただけですと幸いです。よろしくお願い申し上げます。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

年末年始に救急外来でお世話になりました。自分もサービス業で年末年始仕事だったのですが、病院ではこんな多くの方が働いているのだと驚きました。その節はありがとうございました。看護師さん方もお忙しそうでした。普段は違う所で働いていて、年末年始だけ救急外来にいらっしゃると話されていました。そんな事もあるのですね。人手不足で大変ですね。適材適所って言葉もありますし、普段されてない部門で働かなければいけないのは大変ですね。看護師さんの離職率が過去最高とニュースでも見ました。もっと処遇が改善されるといいですね。ブルーカラー、エッセンシャルワーカー、女性の多い仕事なのでキツイ事もきっと多いでしょう。2030年問題もありますし、人手がもっと増えるといいですね。

当センターからのお返事

このたびは、ご意見ありがとうございます。

年末年始など長期休暇中は、外来が休診になります。そのため外来通院中の患者さんで、継続して点滴や注射などが必要な患者さんもおられますので、外来看護師が救急外来を対応させていただいております。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

夏ぐらいに3階の授乳室におむつ交換台を付けて欲しいと書かせて頂いた者です。多分すぐイスを増やしてくれたのか、某子育てサイトでもそのことが口コミですぐ更新されていました。工事をすぐするのは難しいと思っていましたが、対応してくださる姿勢は伝わってきました。ありがとうございます。欲を言わせて頂くと、もう1つ…小児科外来近くの障害者トイレの中にも、普通のトイレと同様に手を洗ったあとに風で乾かす機械、もしくはハンドペーパーを備え付けて頂けると大変助かります。よろしく願いいたします。

当センターからのお返事

ご意見をいただきましてありがとうございます。

授乳室へのオムツ交換台の設置につきましては、3月に設置が完了致しました。

トイレのハンドドライヤー設置につきましても対応を調整いたします。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

人相ってどうしても顔に出ますね。表情含めてです。昨年夏頃、〇〇科看護師、診察室の扉を支えてくれず、ぶつかりました。次に来た時は別の看護師、支えてくれて助かりました。年末、〇〇科、看護師、一方的に決めつけるように話さないでほしい。気持ちがこもってない。つめたい。受付の若い子、一生懸命で非常に対照的でした。若い子を見習うべき。

当センターからのお返事

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。
いただいたご意見を関係者間で共有し、患者さんへの接し方について、改めて見直してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

内視鏡手術で入院しました。〇〇先生には大変お世話になりありがとうございました。ドキドキ不安いっぱいでしたが、安心して手術を受けることができました。感謝の気持ちでいっぱいです。今回1週間の入院でしたが、看護師の方々のサポートが素晴らしく驚きました。一人一人に丁寧に向き合ってる姿が素敵でした！何度も、頑張っって！！と声も掛けてくださり嬉しかったです。大変お世話になりました。一つだけ私のわがまま…、大部屋の窓際とても暑くて日中は29℃～30℃、他の患者さんもいるのでクーラーが使えずこれにはまいりました。アイスノン抱きしめて過ごしましたぁ。（泣）

当センターからのお返事

丁寧なメッセージをありがとうございます。無事に手術を終えられたこと、私共も安堵しております。

一方で、お部屋の室温の件では大変な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

患者さんが快適に過ごせる環境づくりは今後の重要な課題として取り組んでまいります。

貴重なご意見をありがとうございます。（消化器内科）

このたびは温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。安心して内視鏡手術を受けていただけたとのお言葉を嬉しく拝見いたしました。一方で、病室の室温についてご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。より快適に療養できる環境づくりについて、今後も工夫と改善に努めてまいります。（看護部）

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

本日ヒルフィリッシュタオルついてなかった。

当センターからのお返事

この度は、ご意見ありがとうございます。

スティックタオルにつきましては、朝晩に洗面所使用ができない患者さんにお顔の清拭用にお渡ししている物となります。

ご案内が出来ずに申し訳ありませんでした。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

ズボン、靴履いたまま大腿骨レントゲンしてくれた職員、レントゲン室から出て「あれ、青いファイル渡されていない」と気づき、廊下にいた技師？に言うと、「はい、座って待ってください」と、待たせるなよ。

中にいた青いファイルを渡し忘れた職員が「しまった、返し忘れた！」みたいな声がして、その職員でなく技師がへらへら「すみません」もなく渡された！ひどい！

青いファイルを返し忘れて謝りに出てくるべきは本人でしょう。不快極まりなかったです。

当センターからのお返事

この度は、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

検査後のファイルのお渡しの際に行き違いが生じ、患者さんにご心配をおかけする状況となってしまいました。今後は検査終了時の確認や声掛けをより丁寧に行い、安心して受診していただけるよう努めてまいります。

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

小児科外来のワクチン外来が閉鎖とお聞きしてとても残念に思います。上の子のときからお世話になってきました。毎回、違う先生でしたが、男女問わず皆様お優しく良い先生ばかりでした。もちろん、受付の女性や看護師さんもです。これも少子化の影響でしょうか。コロナの時も、真っ先に小児科病棟が閉鎖されましたもんね。とにかく残念です。今までありがとうございました。お世話になりました。

当センターからのお返事

お褒めのお言葉をありがとうございました。小児科外来スタッフの大変な励みになります！貴重なご意見もいただきありがとうございます。ワクチン外来につきましては地域の小児科、クリニックの先生方との連携と役割分担をより一層強化する方針といたしました。慢性疾患や免疫不全などリスクのある患者さんへのワクチン接種については当センターで引き続き行ってまいります。出来るだけ多くのこどもたち、ご家族のニーズに応えられるよう今後も努力してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

数年前までいらっしゃった緑のエプロン(確か緑だったと思います)をつけたボランティアさんはもういらっしゃらないのですか？もしくは曜日や時間がかわったのでしょうか？ちょっとしたことを聞いたり(トイレの場所、道案内)助けられたいました。もしくは人材費の問題でしょうか？また会いたいのので知りたいです。

当センターからのお返事

ご意見ありがとうございます。

コロナ禍により一時ボランティアスタッフの活動を休止しておりましたが、昨年の4月より活動を再開いたしました。現在は週に何名かお越しいただき、外来患者さんのサポートをしていただいております。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

〇〇科、〇〇科、受付がコロコロ変わり過ぎだと思う。ここ5～6年で何人も。大きな病院なので他の所に行っていると言われましたが、内科で治療も長いし同じ人の方が安心感がある。固定にしてほしい。この前の方はやめたと聞いて悲しくなった。

当センターからのお返事

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。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

外の警備の方々、すごく寒そうです。ベンチコートやロングコートを支給してあげてください。また、建物の屋根で陰になっているので反射板のついたベストなどをつけた方が業務上安全だと思います。看護師さんのユニフォームを新しくするより、こういう所にまずお金を使うべきでは？ご検討ください。

当センターからのお返事

ご意見ありがとうございます。

駐車場スタッフ全員に防寒着を支給しました。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

駐車料金どうにかならないでしょうか？

診察では長時間待つ上、そして支払いは100人強待ち。

当センターからのお返事

ご意見ありがとうございます。

この度、周辺での料金等を勘案し、適正な料金設定の見直しを実施しました。何卒ご理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

また会計等についてはぜひ通院支援アプリ「ウェルコネ」等もご活用ください。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

大変お世話になりました。願わくば、患者の手術の時、家族の待機と主治医の術後説明をすぐ聞きたかった。家族と患者の安心が得られる為、切にお願い申し上げます。

当センターからのお返事

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。
手術後の説明についてすぐに対応出来ず、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。状況によるかと思いますが、術後はスムーズにご説明できるよう心がけてまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

「足ふきマットについて」

共用シャワー室の足ふきマットに不便しています。設置をお願いします。

これまでも入院時にお願いしましたが却下されたか、ナースから上に情報が届かないか改善がみられません。別紙「足ふきマット」参照。

当センターからのお返事

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。

現在関係部署と対応可能かどうかも含め検討しております。

ご不便をおかけいたしますが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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

「足ふきマット」について一般病棟の共用シャワー室を使う度に足ふきマットがないことに不衛生、不便さを感じます。前の人の水滴などで床が濡れていることも度々あります。そのまま運用している病院のセンスを疑われます。本来、浴室・シャワー室のマットは病院設備の一つではないでしょうか？他の病院では洗った浴室マットが積み重ねてあり、使用したら使用済みに分けておいてあります。

- 1.背景・実態 (ケース1) 患者がレンタルしているフェイスタオルやバスタオルは本来足ふきマットではなく、体を拭くためのタオルと考えます。ナースによっては「レンタル屋さんはどうせまとめて洗濯するのだからいいですよ」という意見や「患者さんによって着替えたレンタルパジャマを床において拭いていますが」とアイデアをくれたりしますが、野戦病院や災害時の仮設浴槽でもないのに患者に何をさせているのかと思います。
- (ケース2) ナースに願うも親切で貸してくれる病院の白いフェイスタオルやバスタオルも「足ふきマット」ではなく、本来は用途の違うものと思います。患者はナースに願って貸していただき、その度にナースの手間を借りるのも運用上合理的とは思えません。
- (ケース3) レンタルしていない患者は自宅から持参のフェイスタオルやバスタオルで病院のシャワー室の床を拭くのでしょうか？院内コンビニでは「足ふきマット」は売っていません、自宅のお店で買ってきてくださいと言うのでしょうか？入院のパンフレットの必要な物の中に「足ふきマット」はありません。あったら恥ずかしいですね？
- 2.提案 シャワー室の棚の下段に洗濯済みのマットを重ねて置き、隣に使用済みの置き場を明示すれば患者は自分で利用できると思います。以前はマットが置いてあったとも聞きました。1日20枚もあれば足りると思います。
- 3.期待 ニューズウィークの病院ランキングでNCGMIは2025年日本国内第7位です。年々5位、6位、7位と下がってはいるもののトップ10に入る我が国を代表する総合病院です。ランキングは様々な評価基準で決まるのかと思いますが、今後ともより患者の立場で判断することのできる優れた病院であることを期待します。

当センターからのお返事

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。

現在関係部署と対応可能かどうかも含め検討しております。

ご不便をおかけいたしますが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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

約10日間お世話になりました。看護師の皆さんと先生方がいつも親身になってくださったので夜も不安でいっぱいでしたが無事に眠りにつくことができました。夜遅い時間でもいつでもたくさんのケアをありがとうございました。

当センターからのお返事

この度は感謝のお言葉ありがとうございました。

これからも、患者さんが満足いく療養生活を送れるよう努力してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

Dear ○○san,

Thank you so much for your help interpreting for me today. I really needed your help.

I am happy to have had your services.Thanks again, ○○

【日本語訳】

○○さん（国際診療部 英語医療通訳）

本日は通訳としてお手伝いいただき、誠にありがとうございました。本当に助かりました。ご協力いただけて嬉しく思います。

改めて感謝申し上げます。

当センターからのお返事

Thank you for your kind words. Our medical professionals and medical interpreters will continue to work together to provide high-quality healthcare that ensures peace of mind for foreign language speakers. If you have any feedback regarding healthcare in foreign languages, please do not hesitate to share it with us.

感謝の言葉、ありがとうございます。ひきつづき、医療者と医療通訳者が協力して、外国語の方でも安心できる、良質な医療が提供できるよう努めてまいります。

外国語での医療についてのご意見がありましたら、また是非、お教えてください。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

- ①血圧測定器は各階などにおいてある機械、同じ時間帯、同じに測定しても例80～150、98～160とか結果が出るのは何故ですか。機械の設定で違うのですか。少なくとも同じようでないとおかしいと思います…。
- ②場所により打ち出しペーパーが切れて補充されず無くなっているところがあった。

当センターからのお返事

このたびは、ご意見ありがとうございます。血圧計に関して、特に設定はしておらず、点検等でも特に異常は指摘されませんでした。外来内に、3種類の自動血圧計があり、種類の影響かと考えられましたが、自分の血圧で確認した所、1階から3階まで動いた後で測定した影響か、多少の誤差はあり、種類の影響かどうかの確証は得られませんでした。あまりに差が大きい場合は、看護師が手動で測定いたしますので、声をかけていただければと思います。血圧計のプリントアウト用の用紙につきましては、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。定期的に確認し、補充いたします。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

検査入院で2/12～14入院しました。入院初日は胃の内視鏡カメラ検査があり、入院受付をすませたら3F内視鏡センターへ向かうように言われていたのでそのようにしました。検査中は荷物はロッカーと受付に預け、鎮痛剤を使ったので検査後1時間は休み、「このまま〇〇病棟へ行ってください」と言われ、〇階につきました。ナースさん達が走って来られ、「〇階に来てから検査に行くと思いました」と言われ、家族に「病院に来ていない」という連絡をされて、家族は大騒ぎになっていました。夫は近くの交番に事故や事件のことを調べてもらったようです。

食事は病棟と食事を作るところと連携がとれているのに、なぜ入退院受付センター、病棟、内視鏡室の連携が取れないのでしょうか。

電話1本ですむことだと思います。何事もなかったから良かったようなものの、その後なんのあいさつもなくキツネにつままれた気分です。

病院からの電話で仕事にもならず心配をかけた家族に申し訳なくて仕方ありません。病院の猛省を求めます。

当センターからのお返事

連携不十分、大変申し訳ありませんでした。

当該病棟において、入院前に内視鏡室に行くことがあると認識できておりませんでした。患者さんの入院中のスケジュールを把握し、患者さんやご家族へ不要な連絡をしないよう指導してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

微に細にお世話になり無事に退院できること、大変うれしく思います。感謝いっぱいです。のんびり2泊3日の入院生活を送りたいため一人部屋を選びました。入院をしなくてもいい手術でしたが入院して正解でした。夜中まで主治医の回診があり血が止まらず一晩中大変でしたが、安心して中日を送ることができ好きなような生活もできデイルームで日ごろできた読書やメールや手紙を書いたり他人の目を気にもせずゆったりできました。欲を言えば紙コップ、500円玉が使えるようになったら嬉しい。部屋の床掃除ができて、空気が悪いように思いました。朝日がとっても素晴らしかった。看護師の対応の仕方に差を感じました。

当センターからのお返事

このたびは温かいお言葉と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。無事に退院され、入院生活を安心してお過ごしただけとのこと、大変うれしく拝読いたしました。一方で、設備面（紙コップや自動販売機の利用等）、病室環境、ならびに看護師の対応につきまして貴重なご指摘をいただきありがとうございました。いただいたご意見は院内で共有し、今後の環境整備や職員の接遇向上の参考とさせていただきます。今後も患者さんに安心して療養していただける医療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お寄せいただき、誠にありがとうございました。（歯科口腔外科）

安心して入院生活を送ることができたとのこと、とてもうれしく思います。今後も、安心して療養ができるように努力してまいります。自動販売機で新500円玉の使用ができず大変ご不便をおかけしました。業者に要望をしておきます。また、看護師の対応に差があったとのこと、大変ご迷惑をおかけしました。今後は差がないようにチームで共有し、対応していきたいと思っております。（看護部）

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

この度は入院中は大変お世話になり誠にありがとうございました。本日退院を迎えられたのは先生、看護師、皆様のおかげと深謝いたしますと共に厚く御礼申し上げます。本当にありがとうございました。また、改めて診察の際にお目にかかりてご挨拶申し上げますが、とり急ぎお礼申し上げます。

当センターからのお返事

ご丁寧なご挨拶とお手紙ををいただき恐縮です。大変な状況で緊急入院されましたが、無事にご退院されましたこと、心よりお祝い申し上げます。入院によるストレスもあったかと思いますが、私たちのケアがお役に立てたのであれば安心しております。次回の診察の際、また元気なお姿を拝見できるのを楽しみにしております。お体を大切になさってください。（消化器内科）

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。

皆様のお言葉を励みに、今後も良い看護に努めてまいります。（看護部）

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

床や廊下が汚い。清掃の方のおしゃべりがうるさい。

看護師や患者とよく喋っている。病室に居ると廊下や隣の部屋の声がよく聞こえる。

お菓子などを患者にもあげたりしているようだ。やめていただきたい。

アレルギーや食事制限がある人もいると思う。

当センターからのお返事

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

- ・飲食物は決して渡さない。
- ・病棟内での私的な会話は控える。

の指導を行いました。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

- ・入院中、看護師さん達の親切で優しいプロフェッショナルな応対に心癒されました。本当に感謝です。
- ・お食事は物価高の中、いろいろ工夫してくださっているのが嬉しかったです。特にバレンタインの夜、チョコレートプリントカードが入っていたのに感動しました。お掃除や布団（シーツ交換）など皆様本当にありがとう。

当センターからのお返事

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。看護師をはじめ、清掃やシーツ交換、栄養部門など多くの職種が関わり、患者さんが安心して療養できる環境づくりに努めております。行事食についても喜んでいただけたことを嬉しく拝見いたしました。

今後も患者さんに寄り添った温かい医療・看護を提供できるよう努めてまいります。（看護部）

バレンタインデーのお食事について、ご満足いただけたご様子で大変嬉しく思います。

これからも、季節感やイベントを取り入れた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。（栄養科）

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

外来会計のシステムを検討し、もう少し短縮できるようにしてほしいです。
国立なので予算が気になりますが…。要望してはどうでしょうか。
ご一緒した（ラウンジで）小児科のお母様ともお話ししていました。
よろしく願いいたします。

当センターからのお返事

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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

以前あったゆうちょATMまた置いてほしい。
セブンのATMと言われたが、手数料がかかるので。

当センターからのお返事

ご意見をいただきましてありがとうございます。
大変恐れ入りますが、当院内へのATMの設置につきましてはゆうちょ銀行側の判断による撤退となっております。何卒ご承知おきください。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

皆様には大変お世話になりました。心よりお礼申し上げます。

当センターからのお返事

この度は感謝のお言葉を頂戴しありがとうございます。

今後とも来院される皆様に安心して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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

皆様には大変お世話様になりました。
心よりお礼申し上げます。ありがとうございます。

当センターからのお返事

この度は感謝のお言葉を頂戴しありがとうございます。
今後とも来院される皆様に安心して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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

会計待ちが1時間以上かかる時は知らせてほしい。

当センターからのお返事

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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

1/16（月）に受けたMRI検査の結果をお伝え頂ける今日でした。Drのお話は丁寧で、原因究明の機会のあることもお話頂きました。ところが会計で40分も待ち、受付の方にお声をかけさせて頂きました。「今出ます」とのことで、無事支払いを済ませました。診察にかかる時間の倍の時間（40分）にもう驚きで、何とかありませんか？会計票には一行分のコメントがあっただけです。

当センターからのお返事

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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

会計について

毎回、同じ診療内容で通院しています。いつも会計時番号札をもらって、30～40分待っていましたが、ある時すぐに計算(?)をしていただき「番号札無しですぐに会計機にお進みいただけます」と言われ、驚きました。訳を尋ねると「その場で計算できる職員とできない職員がいます」とのことでした。以来、その旨伝えるとできない方は奥の方でできる方に直接伝えてくださり待っても4～5分で済むようになりました。とても有り難いと思いますが、受付けた職員さんによって対応が違うのは少々おかしいと感じています。とても良い病院で上記以外のことは大変感謝しています。

当センターからのお返事

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。

また、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

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

3ヶ月に1回定期入院してステント交換術をしています。今回入院して池袋サンシャイン側の窓際で圧迫感なく息苦しさもなく入院生活も手術もすべてクリア出来てましたが、2月20日（金）夕飯、いつもならば18時過ぎに来るのに他の人はもう食べ終えても私の所には来ません。ナースコールを呼ぶ勇気もなく待つこと50分、夕飯が運ばれてきたのが18時50分でした。少しせっかちの性格で好きなカボチャ以外口にしませんでした。自分の入院中の夕飯時間のルール、18時30分までに食べると決めているので…。

当センターからのお返事

この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。

どの患者さんにも同じ時間に食事が提供できるよう心がけておりますが、配慮が不足しておりました。今後はこのようなことがないよう十分注意し、事前説明を徹底してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

西病棟、東病棟の患者の往来は感染の関係でNGとなっているとのことですが、守られていないような気がします。

西、東の病院スタッフが直接患者に伝えるようにしたらどうですか？

当センターからのお返事

この度はご意見ありがとうございました。

入院時は説明をしておりますが、そのような場面をお見かけした時には東西病棟のスタッフも統一したお声かけができるよう指導してまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

母がHCUで1ヵ月以上お世話になりました。その際HCUの看護師さんたちに、母だけでなく娘の私も本当に救われました。突然の急変の説明で同様していた私に声を掛けてフォローしてくださった看護師さんや、面会に行く度にみなさん優しく話しかけてくださったり、励ましてくださいました。母が回復したときも駆け寄って、「本当に良かったですね」と心から言ってくれたのもすごく嬉しかったです。HCUの看護師さんが心を寄り添ってくれたこと、本当に感謝しています。本当にありがとうございました😊本当は直接お礼をしたかったのですが、難しいのでこちらで失礼します

当センターからのお返事

この度は大変嬉しいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。
急な入院でご心労もある中、患者さんやご家族が少しでも安心してお過ごしいただけたことは、私どもにとって大きな励みとなります。今後も患者さんお一人お一人に寄り添い、安全で質の高い看護を提供できるよう努めてまいります。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

くたびれた。こんな再診はいやだ。〇〇先生の対応はすごい。
すばらしい先生との出会いは命びろいした。ありがとう。

当センターからのお返事

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。
再診の際にはご負担を感じられたとのこと、貴重なご意見として院内で共有させていただき、今後の診療体制の改善の参考とさせていただきます。
また、医師の対応につきまして温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。
本人にも伝え、今後の励みとさせていただきます。

みなさまからのご意見

2月にいただいたご意見と当センターの取り組みについて

患者さんからのご意見

大変すばらしいスタッフの方々にていねいに対応して頂き、感謝しかありません。病院の食事を参考にしてみたいので、レシピを販売して頂きたいです。

当センターからのお返事

お食事提供に関わる私どもにとって、大変励みになるご意見を頂戴し感謝申し上げます。レシピ販売や公開は行っておりませんが、ご要望により個別にご対応させていただいておりますので、病院スタッフにお声かけください。