

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2024 年 8 月～2024 年 9 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>本日退院することになりました。手術を担当された**先生や**先生を始め、他の先生やスタッフの皆様方に最善を尽くして頂き本当に有り難うございました。感謝しております。また3B 病棟の看護師の皆様には誰からも優しく接して頂きました。「ここまで優しくしてくれるのか？」と思うほどの対応でした。貴院が今後も益々素晴らしい医療施設でありますよう祈念致しまして感謝の言葉とさせていただきます。本当に有り難うございました。 (心臓血管外科、3B 病棟:感謝)</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も患者さんやご家族の皆さんに満足頂ける医療を提供できるよう尽力して参ります。</p>
<p>閉所恐怖症があり、不安でいっぱいだった私にこまめに声を掛けて気遣って下さり、無事に MRI 検査を終えることが出来ました。心から感謝しています。本当に有り難うございました。(放射線科:感謝)</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参ります。</p>
<p>救急から MICU へ入院となりその後4A 病棟でお世話になりました。日々お世話になったのは看護師さんですが、皆さんとても優しく接して下さい、心地よく過ごさせて頂きました。あいさつも「昼間担当する〇〇です、宜しくお願いします」ときちんとされていて、夜担当の方も同様に私が責任をもって対応しますよという気持ちが伝わってきました。こちらがちょっと困ったな相談したいなと思った時、あの担当看護師さんに聞いてみようと思えてとても良かったです。皆さん人柄も良く親切に話を聞いてくれて、また入院するなら立川さん！と思っています。**先生をはじめ、看護師さんや看護助手さん、清掃員の方々大変お世話になり有り難うございました。 (循環器内科、4A 病棟、協同公社:感謝)</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる医療を提供して参ります。また当院清掃スタッフである協同公社さんへの感謝の言葉も嬉しく思います。</p>
<p>夕方に来た担当看護師が体温と血圧のチェックを一度もしなかった。体調に不安を感じている時に確認して頂けなくて非常に不安になりました。ベテランそうで明るい感じの方だっただけに残念でした。体調管理はしっかり見て頂きたいです。(病棟:苦情)</p>	<p>不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いた内容を日々の看護業務へ活かして参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>手術後に食欲がなくお粥をお願いしてましたが、4～5日経った頃お粥に飽きてきて普通食に変えたいと思っていました。そんな時に看護師の〇〇さんは「まだお粥食でいいのですか？」と声をかけてくれました。自分からは言いだしにくく困っていたのですごく助かりました。さりげなく聞いてくれ一人一人の患者を気にかけてくれて感動しました、素晴らしい気配りです。手術して頂いた**先生やリハビリで指導して頂いた**先生はとても頼もしく気分が落ち込みそうになっても優しく引き上げて下さいました。私もこのような感動を周りの人に与えていけるような日常生活を送っていきます、ありがとうございました。（整形外科、5B 病棟、リハビリテーション科：感謝）</p>	<p>ご満足のいく対応ができて何よりです。今後も患者さんや御家族の皆さんに満足頂ける医療を提供できるよう、尽力して参ります。</p>
<p>市内3病院の中では立川病院が一番新しく設備と設計が新しいので快適に過ごせました、有り難うございました。手術を受けた際主治医の**先生は優しく患者の気持ちになって不快感を与えません。術前説明を妻と二人で聞きましたが、分かりやすく説明して頂いて良かったです。説明が終わってから何か分からない所があったら言っ下さいと言われて気楽に質問が出来ました。回診の時も優しく声をかけて頂き傷が早く治るような気がしました、本当に素晴らしい先生です。看護師が4人部屋のカーテンを開けて入る際、ちゃんと閉める人4割閉めない人6割くらいで配膳と下げ膳の時も同様でした。術後は点滴などがあり起きてカーテンを閉めるのは大変なのとプライバシーの侵害にもなりえます。入院した日の昼食と翌朝のご飯が硬くチャーハンなら丁度良い位の硬さでした。入院4日目の夜と翌朝のご飯は少し軟らかくなって食べやすかったのですがまた硬めになりました。入院時よりは多少良いですが高齢者も多くいるのもちもちの水加減をお願いします。食事についてのアンケートなどを実施するのも良いと思います。（病院：お褒めの言葉、呼吸器外科：感謝、3B 病棟：苦情、栄養科：要望）</p>	<p>当院設備へのお褒めの言葉ありがとうございます。また当院職員への感謝のお言葉も大変嬉しく思います。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力をして参ります。看護師の対応について、プライバシーの配慮に欠けた対応により不快感を与えてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さんのお部屋のカーテンを開けたり物を動かしたりさせて頂いた際は、元の位置まで戻してから退室するよう、スタッフ全員で注意しプライバシーの保護に努めて参ります。入院食について、大量調理の為どうしても炊きムラがでしてしまう事もありますが、なるべくムラがでないように季節に応じて水分量を調整するなどの対応をしていこうと思います。定期的にアンケートは実施しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
手術中や緊急の時、病棟に少しでも横になれる所があると有り難いです。待合室のこのテーブルと椅子に長時間では疲れます。（病院：要望）	当院設備への御意見有り難うございます。昨今の医療業界を取り巻く大変厳しい経営状況は、様々なメディアで取り上げられているように、当院も例外ではなく、非常に厳しい状況が続いております。そのため検討はしましたが、ハード面等の設備投資は困難となります。ご要望にお応えできず大変申し訳ありません。
夫の手術の際にデイルームで12時～17時まで過ごしました。椅子が硬くおしりが痛くなり苦しかったです。スタイリッシュなデザインですがクッション性がなく長時間の座って待つのに適さないと思います。手術中は基本デイルームで待機するのでもう少し柔らかい椅子があると有り難いです、よろしくお願いします。（病院：要望）	
入院中少し圧の強く感じる口調の方がいて若干怖かったです。（病棟：苦情）	このようなお言葉を頂くことがないよう、接遇研修にて継続して注意喚起を行って参ります。
窓ガラスにクモの巣が張り付いていて非常に不快（病院：苦情）	外壁清掃は、年1回毎年9月に行っております。ご了承願います。

病院サービス向上委員会
2024 年 12 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2024 年 8 月～2024 年 9 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
もう少しクーラーを効かせて下さい。（病院:要望）	待合室エアコンの設定温度は、病気の方や妊婦さん、小さなお子さんなど、様々な方がおられることも加味して設定しております。ご理解の程お願い致します。
<p>＊ ＊先生に大変お世話になっております。父が入院して以来、当初から丁寧にかつ誠実にご説明と治療をして頂き、心から感謝しております。本日もお世話になりました。いつも温かなお人柄と真摯なご対応に感動しております。今後ともよろしくお願い申し上げます。</p> <p>（神経内科:感謝）</p>	お褒めの言葉ありがとうございます。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参ります。
毎回のことですが、外来の椅子は幅ばかり広くて多くの人数が座れないので不便です。また窓が多くて暑いし、事務員は中央や日赤に比べて動作がトロトロして遅いです。（病院、事務スタッフ:苦情）	椅子に関しましては枠外の固定回答をご覧ください。外来の設定温度は二つ上の投書回答をご覧ください。事務員の動作について、業務の処理に遅延を来さないという観点では、随時指導を行っております。
病室の冷蔵庫の予約時間が無駄にならないよう、24 時間ではなくもっと短い 6 時間ぐらいずつの設定にしたい。（病院:要望）	冷蔵庫の仕様上変えることが困難となります。
2回目の入院でしたが、運悪く2回とも廊下側のベッドでした。廊下側のベッドはどうしても閉塞感が強く、カーテンを開けても閉めても同じ気持ちです。そのため病室の窓側にある棚の使い方を上手に案内して欲しいです。共有の棚なので「私物を置かないで下さい」とか「共有スペース」などの札を置いて下さると少しは気が紛れます。そもそもデイルームに行けば良いのですが。ご検討下さい。（病棟:要望）	入院中には様々なご要望があるかと思います。それら全てをルール化することは非常に多岐に渡るため難しい部分もございます。まずはお気づきの点がございましたらスタッフへお申し付け下さい。
旧立川病院の2階には飲み水があり良かったです。備え付けて欲しい。アインの薬局には水がありました。（病院:要望）	新病院移転の際、感染対策の観点から廃止に至りました。ご理解の程お願い致します。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>ドクターヘリにて入院しました。初日はベッドから一歩も動くことが出来なかったのですが、3B病棟の看護師さん達の温かいお心遣いに幾度となく涙が出て来ました。若い看護師の方々に体を洗ってもらったり拭いてもらったりして、看護師の皆さんからすれば日常業務の当たり前の事でも私達患者の立場からすれば本当に癒やされ励まされ嬉しい限りでした。退院前日ある看護師さんから、本当早く帰れて良かったです私も心から嬉しいですと言って頂きました。涙が出ました。再入院はしたくないですが、またお世話になった際はよろしく願い致します。本当に有り難うございました。（3B 病棟:感謝）</p>	<p>入院中、患者さんの治療にお力添えができて何よりです。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を提供して参ります。</p>
<p>前医から狭心症の薬を処方して頂いてましたが、病名の診断はなく時には他臓器疾患の可能性も指摘され不安でした。なのではっきりさせたくて、セカンドオピニオンで勧められたこちらの病院にすがるような思いで飛び込みました。結果は勇気を持ってこの病院に来て良かったです。この病院でのカテーテル検査で自分が何の病気なのか、今後はどうすれば良いのかの見通しが開けました。私にとっては怖い検査もドクターの方々始め、多くのサポートスタッフの皆様に優しく対応して下さい本当に有り難うございました。この病院で私に造影剤のアレルギーがあった事や検査前の安全準備などで患者の様子を見ながら何度も優しくお声掛けて頂いたので、心も体も痛みを軽減できました。心臓は立川病院だと私も言います、本当に有り難うございました。余談ですが自販機の無糖コーヒーを増やして下さい、売り切れてました。（3A 病棟:感謝、病院:要望）</p>	<p>このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参ります。スタッフ一同、一層の接遇向上に向け努力致します。自販機の補充について、商品の選択や在庫管理は各飲料メーカー管轄のもと行われておりますのでご了承願います。</p>
<p>＊ ＊先生お世話になりました。先生のおかげで骨粗鬆症の治療も出来ました。また通院の歯科医から絶対に治療はしない方が良くと言われ悩んでいた際、入院中に立川の歯科を紹介され治療の決意をすることが出来ました。素晴らしく優しい人間味溢れる先生に感謝しています。今では料理も立ち仕事も出来ます。大腸癌も見つけて頂き命を助けてもらいました。深く感謝をしております、有り難うございました。（脳神経外科:感謝）</p>	<p>当院職員へのお褒めの言葉ありがとうございます。また治療に対してお力添えができたようで何よりです。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>同室に入室した患者が一人でトイレに行った際、その担当看護師から「何やってるんですか、トイレに行く時は必ずナースコール押してって言ったよね！」と怒られ、後は聞くに堪えない説教や人格否定のような言葉の数々。最後に「人の言うこと聞かないでトイレで倒れて怪我して退院出来なくなっても知らないからね！」と捨てゼリフ。その看護師に指摘したかったがトラブルを恐れ別の看護師に伝えた。その後は音沙汰なくやむやにされたのか？確かに施設や病院で一番怖いのは患者の事故で注意喚起や指導は重要だけれど、今日のははたから聞いてて胸糞悪かった。RESPECT の気持ちが全くない。その後別の患者が入室し、部屋のベッドに移す際のベテラン看護師の声かけ内容は聞くに堪えないひどい言葉。医療・介護の現場は綺麗事だけではすまないのは分かるが、人の尊厳を無視した声かけには限度があるはず。患者の程度によって対応が違う印象を受ける。ローテーション巡後なめた態度に変わる看護師がいる。患者への個別指導が恐怖。この対象が自分かと思うと立川病院で受診・入院したくない！恐怖だよねー。（4A 病棟：苦情）</p>	<p>看護師の声かけや対応で不快な思いをさせており、今後このようなことのないよう、病棟全体に投書内容を周知致しました。そして自分や自分の家族が、同じような扱いを受けたらどう思うかを考えて対応するように、指導も行いました。</p>
<p>2年前の大雪の日に陣痛が始まり病院へ急いで向かうも大雪の影響で立ち往生してしまいました。3分間隔の陣痛で、「車の中で産まれたらどうしよう」と不安でいっぱいでしたが**先生と助産師の**さんが大雪の中歩いてかけつけて下さいました。大雪で足場の悪い中重たい荷物を抱えて必死にかけつけてくれた光景を、そして本当に不安で押し潰されそうだった中お二人が来てくれてほんと一安心した気持ちを一生忘れません。その後救急車がきて病院までは間に合わずも、無事に息子を出産することができました。あの時助けて頂いた**先生、**さん、救急隊の方々、病院で対応されたスタッフさん本当に有り難うございました。今回3人目も無事に産むことができました。出産時と入院中親切に接して下さい、ありがとうございます。立川病院で出産できて本当に良かったです。（産婦人科、5D 病棟：感謝）</p>	<p>当院職員の対応を一生忘れませんと言って頂けて、とても嬉しくまた誇りに思います。出産前後でお力添えができたのは何よりです。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参ります。</p>

- ・WiFi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解をお願いします。
- ・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いました
が断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。
- ・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおか
けし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御
理解頂きます様お願い申し上げます。
- ・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設
置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しまし
たが安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会
2024 年 12 月