

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 6 月～2025 年 7 月分

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|--|---|
| <p>入院前説明と入院後実際との違いについて。①手術当日と翌日は病衣で他は私服 OK、その2～3日の間は 1 日60円で病衣を出すとの説明があった。それで着替えが簡単なスエット類を3～4枚用意したのに、ずっと病衣を出される。②手術に際して胸帯2枚購入を病院内のコンビニで指定された。同じものが他で500円も安く売っており、指定はどうかと思います。それも1枚でよいはずが2枚必要だと言われる。でも先生、看護師さんらはとても優しく笑顔で接して下さり有り難かったです。</p> <p>(3B 病棟:苦情、感謝)</p> | <p>入院時に病衣を着るか確認をして提供していますが、スタッフによって説明の不足があったのかもしれません。胸帯は術後2～3ヶ月着用して頂くため、着用＋交換用(洗濯するため)で2枚お願いしています。また購入先指定はしておらず、コンビニにもあると説明していますが、説明の仕方が不十分でそう受けとめられたのかもしれません。いずれにせよ説明不足があった可能性はあります。スタッフによって統一されていない懸念も考慮し、今一度病棟内で統一できるように周知・改善を図って参ります。</p> |
| <p>自動販売機にホットの飲み物を置いて欲しかった。お通じがなく水分を大量に取っていたら、胃の具合が悪くなり寒気を催してしまった。同部屋の人達も言っていました。その後の看護師さんの対応には感謝です。栄養士さんも何度も足を運んで下さって食欲も出ました。</p> <p>(病院:要望、病棟・栄養士:感謝)</p> | <p>自動販売機におけるHOTとCOLDの季節商品については、メーカー都合にて季節限定となるため、対応は困難となります。また、スタッフへの温かいお言葉ありがとうございます。今後も満足できる医療を提供できるよう、職員一同尽力して参ります。</p> |
| <p>①以前から複数回書いていますが、駐車場の駐車区画の白線がほとんど消えていて見づらいです。経費が無いのなら白線全部でなくとも各区画の角の所だけ引く手もあると思います。②これも以前から何回も書いてますが、中待合への呼び出しモニターを使用しない診療ブースがあり、看護師が口頭で呼び出し待合席の他の患者がいる場で氏名と生年月日を言わせる。モニターを使用していれば個人情報周りに人がいる所で言う必要はない。他のブースではこのような運用をしていません。</p> <p>(6ブロック:苦情、要望)</p> | <p>①ご指摘頂いた駐車区画の白線ですが、病院として状況は把握しており、引き直しの必要性も認識しております。ただ、依然として非常に厳しい経営状況が続いているため、近々での引き直しはできません。ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>②外来スタッフの業務状況を踏まえた上で、よりスムーズな業務ができるよう現在調整を図っているところです。ただ呼び出しについては、当日の受付番号で呼ぶように変更致しました。</p> |
| <p>手術で入院しました。担当の先生は本当に良い先生で、説明は丁寧に分かりやすく、4D 病棟の看護師さん達からもとてもよくしてもらいました。ぜひまた立川にかかりたいです、有難うございました。</p> <p>(外科、4D 病棟:感謝)</p> | <p>感謝の言葉、大変嬉しく思います。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> |

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|--|---|
| <p>朝、障害者駐車場5台分中1台分空いてたのでそこに止めました。帰る頃、5台分以外に端の方に3台止めた車がありました。みんな証明書を付けていました。前に来た時は空いてなくて、病院前の一般駐車場に止めて歩いてきたことが1～2度。障害者駐車場が少ない、もっと増やして欲しいといつも思います。私と同じ事を思っている障害者の方はたくさんいます。（病院:要望）</p> | <p>特別許可者駐車場の使用に際して、当院のアナウンスや管理体制の不十分さが、ご指摘頂いたような状況の原因にもなっているとのこと、大変申し訳なく思います。まずは特別許可者駐車場での注意喚起を促すための立て看板の設置について、費用も含めた検討に入ります。継続案件とさせていただきます。</p> |
| <p>週2回通院してますが、午後から障害者用駐車場が空いていることが無い状況です。特別許可者駐車場増設が断念されたのは大変残念ですが、それなら一般健常者等が障害者駐車場を利用できない運用方法を模索するよう強く望みます。また障害者駐車場とひとえに言っても、障害の種類によらず普通に歩けるならば、車イス利用者の私から見たら歩くという点では健常者と同じです。早い者勝ちになってしまっている障害者駐車場は私達車イス利用者には意味をなしません。この駐車場で実際に車イスを使用している方を拝見したのは1回だけです。先日もお連れ様待ちのような方を二人発見しました。車中で昼食を食べている方とシートを倒して仮眠？している方。待っている間は駐車場を占拠しているので一般駐車場へ移動して欲しいのですが、怖くて言えません。某病院で見たのですが、侵入口と駐車場に「この駐車場は実際に車イスを使用される運転手専用の駐車場です。」「運転手が車イスを利用されていない場合は、他駐車場に車をお停めください。」の大きなパネルがありました。聞けば車イスユーザーからの要望で設置したそうです。提案としては、車イス運転者専用駐車カードを受付で発行しダッシュボードに置く(障害者手帳保持者なら誰でも交付できる一般的な利用証ではない)。それを担当者が確認できない場合は駐車禁止の紙をワイパーに挟む。発行に際して車イス利用の運転手か歩行困難の障害者手帳を所持しているかを確認する。運用開始前に告知をする。費用はさほどかからないはずです。利用者のモラルの問題と一括りにする病院側の対応にも責任があると思います。（病院:要望）</p> | |

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|--|--|
| <p>この度は皆様のお陰で無事退院できました。術後の痛みや辛い症状を一つずつ取り除いて下さった、**先生、**先生、**先生、ICU でお世話になった**さん、そして看護師の皆様、栄養士さん、**さん、他スタッフの皆様全ての方々が寄り添って下さいました。説明は優しく丁寧なので、とても安心して怖くなくなりました。皆様は私にとって文字通り命の恩人です。皆様もお体を大切に、ますますのご活躍をお祈り申し上げます。本当に有難うございました。</p> <p>(心臓血管外科、3B 病棟、栄養科、ICU:感謝)</p> | <p>多くのスタッフへの感謝の言葉の数々大変嬉しく思います。今後も安心して入院生活が送れるようにサポートして参ります。</p> |
| <p>入院中に出される食事で、ごはんを患者の手前側にるように置いて欲しい。手前にご飯がないとおかずとご飯の場所を入れ替える必要がありめんどろ。</p> <p>(病院:要望)</p> | <p>投書を受け、栄養科と病棟スタッフ双方へ聞き取りを行いました。双方共に、給食トレーの置き方には一定のルールがあるため、その通りに配膳されればご飯が手前にくるよう配置されます。ただスタッフの失念も考えられるため、お気づきの際には遠慮なくご指摘下さい。</p> |
| <p>いつもより30分位早い朝食の配膳に？と思っていたら、同室の方の転院に合わせた早めの配膳とお聞きして、本当に患者さんの状況に寄り添って下さる姿勢にただただ頭の下がる思いでした。これからしばらく暑い日が続く厨房はことのほか暑い事と思います。お体や体調管理には十分気をつけて下さい。提供されるお食事を毎回楽しみに美味しく食べさせて頂きます。日頃のお礼まで。(栄養科: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。</p> |
| <p>職員さんに聞くとコロナの前は床屋さんが来ていたそうで。色々元々の状況に戻ってきてるので、そろそろ床屋さんから来て頂いてもいい頃では。他の2病院には床屋さんが病院内にあります、よろしくお願い致します。</p> <p>(病院:要望)</p> | <p>他院と歩調を合わせながら少しずつコロナ禍前の状態へ戻しており、現時点ではまだ床屋さんの来院再開には至っておりません。病院という特性上一般企業よりも慎重な対応が求められるため、復帰に時間を要する点はご了承下さい。</p> |
| <p>食後に水を飲むと、すぐに腹痛が出てしまうので、部屋に家から持ってきた電機ポットを置いて使用してもいいですか (病院:要望)</p> | <p>病室の設備で対応できる範囲のものであれば、ご自宅からお持ち頂いて使用される分には問題ありません。</p> |
| <p>名札を胸につけている人と腰につけている人ではどう違うのでしょうか (病院:質問)</p> | <p>ネームプレートの着用位置は胸ポケットが基本となります。腰に付けている者は、患者さんの顔や体に当たることを理由に挙げております。ただこの件については、委員会やスタッフを含めた継続案件とさせて頂きたく存じます。</p> |

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|---|---|
| <p>外来で傷の手当てを1日3回やると言われて入院になりましたが、傷の手当のやり方と処置の仕方が分からないので金曜日の皮膚科の先生が来るまで待って下さいと言われました。外来と入院の連絡が全くなく、僕は何のために入院させられたのかさっぱり。僕は立川病院のピエロか。東側のデイルームには体重計が2～3台あって西側には1台もなしなのはどういうこと。あとスタッフステーションでの私語が多すぎます。昼、夜、夜中気になる時もあります。長岡の他2病院ではあまり余計な私語は聞こえません。他の2病院では昼はともかく、患者が夜中に私語をしていると、もう夜ですよ早く寝なさいと言われます。これが普通だと思います。私もあちらこちらと入院させてもらってますが、こんなに私語の多い病院見たことないです。とにかくどこであれやかましい。どういう教育しているの？（循環器内科、3A 病棟：苦情）</p> | <p>診療内容につきまして、カルテ内容の確認とスタッフへの聞き取りも行った結果、治療等への説明はなされていることが確認されました。医療行為におきましては専門用語が使われることも少なくないため、説明内容が十分に理解できなかったりご不明点があれば、医師や看護師へ都度ご確認下さい。体重計については、各病棟の必要性を考慮した配置となっております。私語については、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフステーション内の会話は声のトーンに注意するよう配慮し、患者さんの気持ちに心配りができるよう、接遇向上に努めて参ります。</p> |
| <p>急な入院手術でお世話になりました。夕方の忙しい時間帯に手術することになり、不安と申し訳ない気持ちでいっぱいでしたが、主治医の先生や外来と病棟・手術室の看護師さん達、麻酔科の先生、そして清掃スタッフの方々まで、とても親切で親身に対応してくれました。過去20年くらい前の間に2度他院で入院しましたが、正直なところ病院の職員さんはきつい人が多いという印象を抱いてました。しかし今回貴院にお世話になり、その考えが全て覆ったのです。時代の変化なのか貴院の職員の意識が違うのかは分かりませんが、皆様のご対応ががとても温かく関わって下さった全ての方々に感謝しています。有難うございました。（産婦人科、6 ブロック、5D 病棟、手術室、協同公社：感謝）</p> | <p>感謝のお言葉を頂き、ありがとうございます。患者さんの入院生活・治療の一助となれたことを嬉しく思います。今後も病院スタッフ一丸となり、患者さんが安心して治療を受けられるように努力して参ります。</p> |
| <p>病室の窓のロールカーテンですが、今の季節は日の出が早く5時前から明るくなるため、6時まで寝れない事が多いです。自分はギリギリまで寝ていたいのですが、同室の方が起きてきたり声が聞こえてきたりして寝てられず、日中眠くなってしまうです。遮光カーテンにするなど何か工夫してもらえませんか。（病院：要望）</p> | <p>病院設備等への大きな改修は、現状困難な状況です。相部屋の場合は生活スタイルの違いが表面化しやすい環境でもあります。必ずご要望に添えるわけではありませんが、入院生活でお困りの際には、スタッフへご相談下さい。</p> |

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|---|--|
| <p>時間の読めない手術もあると思いますが、もう少し待機する側の事を考えて欲しいです。例えば時間がかかっているのであればあとどれ位の待ち時間なのかとか。他には事前説明で予定など入れないで下さいとありましたが、半日程度なら可能でも1日となると調整が難しくなります。(3A 病棟:要望)</p> | <p>日時の調整をして来院してもらっているのにも関わらず、待ち時間が長くなり申し訳ありませんでした。緊急で手術が入った場合は手術が長時間に及び、予測の難しいケースもあることはご理解頂きたく存じます。説明不足や配慮不足から不快な思いをさせることのないよう、努力して参ります。</p> |

病院サービス向上委員会
2025 年 10 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 6 月～2025 年 7 月分

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|---|---|
| <p>約 1 ヶ月入院しました。その間医師・看護師の皆さんは患者のことを大切に思い、親切に対応して頂き、快適に過ごすことができ満足しております。本当に有り難うございました。退院したら他の人にも話したいと思います。ただ時間を持て余すのでデイルームに新聞があったら良いな、あと Wi-Fi も。長期だったので床屋にも行きたかった。（4D 病棟:感謝、病院:要望）</p> | <p>このようなお言葉が我々職員の励みになります。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。新聞・雑誌等については、感染対策の観点から設置しておりません。またコロナ禍前に行っておりまして、理容師来院による散髪の運用は再開に至っておりません。</p> |
| <p>どの病院もそうだが、患者を呼ぶ時の「〇〇様」に良い感じがしない。「〇〇さん」で良いのでは。（病院:ご提案）</p> | <p>部署によっては「〇〇さん」と呼んでおりますが、呼び方の統一には現在至っておりません。委員会等を通じて改めて検討させていただきます。</p> |
| <p>入院中の家族の面会に来ました。回診のため少しお待ち下さいと言われました。その後別の方が来られ、「明日退院なのでその後ゆっくり会われたら良いと思います」と言われました。遠方から来ている者もいたので回診を待っている旨伝えましたが同様の回答を繰り返すのみでした。14 時から面会というルールを遵守し、回診も大切なお仕事ですからこちらも承知したが看護師に邪険に扱われとてもがっかりです。対応の改善をお願いします。（4B 病棟:苦情）</p> | <p>病院の面会方法の決まりで患者 1 名に対して週 2 回までの制限があり翌日に退院が決まっていたため上記のような対応をさせていただきました。回診中でお待たせした上に面会制限の説明が足りず、大変申し訳ありませんでした。更に遠方から来られた事に対して配慮も足りず、重ねてお詫び致します。今後も状況により病院の面会制限は続きますので、入院時の面会制限の説明を十分に行い、事情により面会を希望されたい患者さんやご家族の方々には理由をお聞きして考慮させていただきます。</p> |
| <p>呼吸器外科の手術で入院しました。以前の入院でも、先生はじめ、病棟や ICU の看護師さんの素晴らしさに感激して投書を書きましたが、今回も本当に患者さんに寄り添った愛に満ちた対応に心の底から感激しました。手術の前日には、麻酔科の先生や手術室の看護師さん、ICU の看護師さんが説明に来られ、それだけで手術への恐怖や不安が半減しました。手術後 ICU の看護師さんが優しく寄り添って下さり、痛みも和らぐようでした。病棟の看護師さんも明るく優しく本当に素晴らしいです。素晴らしい先生、天使のような看護師さんにお世話になった入院期間は大袈裟でなく幸せでした。有り難うございました。（呼吸器外科、ICU、OPE 室、麻酔科:感謝）</p> | <p>このような言葉が、我々職員の励みになります。患者さんに寄り添い、安心を与えられる看護を継続して参ります。</p> |

| ご意見・ご要望・感謝の言葉 | 当院の回答 |
|--|--|
| <p>忙しい中、私の話を聞いて下さった何人かの看護師さんや私に関わって下さった全ての看護師の皆さんに感謝の言葉しかありません。私はこの病棟の窓から見える朝日と夕焼けが大好きでした。見上げることの幸せを感じれたお部屋でした。この病棟の看護師さんからはアドバイスも頂き、心のケアまでして頂きました。皆さんから頂いた優しい看護の精神を忘れません。本当に有り難うございました。（5B 病棟:感謝）</p> | <p>感謝のお言葉大変嬉しく思います。このようなお言葉を頂けるよう、今後も努力して参ります。</p> |
| <p>色々とお世話になりました。皆様スタッフ一同一生懸命業務をされていると感謝致します。本当に有り難うございました。それとは別に待ち時間について、時に遅いと感じることがあります。そのような場合には、遅れる事情や理由を教えて欲しいです。最長で7時間ぐらいの時もありました。あと外来の椅子が硬いように思います。（4D 病棟:感謝、病院:要望）</p> | <p>感謝のお言葉を頂有り難うございます。今後もスタッフ一同、患者さんに安心して治療を受けて頂けるように努力して参ります。待ち時間についてはお待たせして申し訳ございません。業務の見直しによって待ち時間の短縮を図るなど、継続的な課題として取り組んで参ります。また待ち時間が長くなる場合には、理由や状況をご説明できるよう可能な限り努めて参ります</p> |
| <p>会計の時に金額を伝えられるのですが、耳が遠いため再度確認します。事務の方も大変だと思いますので、金額を表示する機械の設置をお願いします。他の病院でも設置しているところがあります。（病院:要望）</p> | <p>現状精算額を表示させる機械については、会計窓口向かって左側に設置している自動精算機のみとなります。窓口へ精算額を表示させる機械を設置することは困難ですのでご了承願います。自動精算機の活用もご検討下さい。</p> |
| <p>家族への説明の際デイルームでされますが、他の人もいる中プライバシーに関わる内容も聞こえてきたりします。他人に聞かれたくない人もいますので、個室や病室での説明が良いかなと思います。（病院:要望）</p> | <p>各病棟には相談室という部屋があり、患者さんへの説明時に使用されます。ただし使用中の場合もあり、どのタイミングでも使用できるわけではありません。また医師や看護師の業務の都合や説明を聞かれるご家族の方々の都合もあるため、その時々状況に応じて対応している部分もございます。ですので相談室でのご説明を希望される場合はスタッフへお申し出下さい。</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
2025 年 10 月