

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 8 月～2025 年 9 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
残り半日で退院の所、時間がありテレビと思ったら夜途中で切れた。病棟受付のカウンターに返却希望者用の箱など設置をお願いします。（病院:要望）	未使用分のテレビカードであれば当院1階セブンイレブンで営業時間内にご精算可能です。使用済のテレビカードにつきましてはご返却する必要はございません。
術前の説明を家族にして頂いた**さんですが、お話の仕方、受け答えの感じ、全部とても良い印象でした。ご指導等がとても良くなされているのでしよし、良く出来た方なんだとも思います。また手術当日にあたり説明してくれた**さんもとても受け答えがよく立派でした。5B 病棟の方々に感謝致します。（5B 病棟:感謝）	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。
この度、手術のため入院させて頂きましたが、先生をはじめ職員の皆様方の誠意溢れる患者への接し方に心を強く打たれました。患者として安心して職員の皆様にお任せできると心の底から思いました。患者に対する言葉遣いから言動の隅々まで、患者の不安、心配を和らげてくれるものでした。心より深謝申し上げます。また病院の最新の設備の良さにもすっかり感心致しました。今後も立川病院様にお世話になると思いますが、よろしくお願い致します。（4D 病棟:感謝）	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、満足頂ける医療を提供できるよう尽力して参ります。
先生、看護師さん、清掃の方々、栄養科の方々、リハビリの方々、他私が気付けなかった部署も含め、大変良くして頂きました。落ち着いて入院生活を送れました。本当に有難うございます。手術室の写真を見て安心できました。ちょっとした疑問にも看護師さんや先生に丁寧に答えて頂きました。マスクなし、カーテン OPEN OK など他の患者さんとも話しリフレッシュ出来ました。ご飯の選べる種類が多くビックリしました。みそ汁と混ぜおにぎりは少し塩辛かったですが、他は美味しく帰宅後も見習おうと思いました。専門外のことも他職種の方に聞いて下さり安心できました。リハビリも丁寧に関わって頂きました。10 日間不満なく安心して過ごせました。（整形外科、5B 病棟、協同公社、リハビリ、栄養科:感謝）	多くのスタッフへの感謝の言葉有難うございます。このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も皆さんが安心して治療に専念できるよう職員一同努めて参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>清算をクレジットカードで行う場合、暗証番号の入力時にボタンを触るので、消毒液をその付近に設置して欲しい。（病院：要望）</p>	<p>ご要望を受け設置しましたが、設置個所が離れていたため、2 台ある自動精算機の間設置し直しました。</p>
<p>子供がケガをしたため病院へ連絡し、受診可能の回答をもらったので救急外来を受診しました。担当された＊＊医師の態度がものすごく悪いと感じました。その日は祝日で救外のための診察ということもあり、忙しかったのだろうと思います。私自身病院の大変さや医師不足の影響等は少なからず理解しているつもりです。ですが、その時の態度は医師の前に人としてどうか？というレベルでした。こちら側の対応に問題があれば今後の医療機関受診をする際の参考としたいと思いますが、問題はなかったと考えています。なぜそのような態度をとったのか訳を聞きたいし、それが医師の立場なら許されるのか？どのようなお考えか本人からお聞きしたい。（整形外科：苦情）</p>	<p>投書に記入された日にちの当番医師と記載医師名が一致したため、当該医に投書確認の上回答を頂きました。「患者さんは小児の傷の処置であり形成外科がいるので、看護師とも話した上でそちらに任せることにしましたが、結果として数時間待たせることになりました。当方としては形成外科に任せたものと考えていたため、私に言われてもという立場でしたが、患者さんから見れば最初に対応したのは私だったので、その点配慮が欠けていました。すみませんでした。」</p>
<p>何度か診察の帰りにセブンイレブンに寄りますが、いつも上司らしき方が他の店員を怒鳴りつけていたり、レジのところで接客せずに店員同士で話をしています。気分が悪いというか、立ち寄って品物を見たり買ったりする気持ちになれないので改善して欲しい。（セブンイレブン立川総合病院店：要望）</p>	<p>この度は当店をご利用頂いた際に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。ご指摘の内容につきまして、店舗内でのスタッフ社員一同への確認の他、1 ヶ月分以上の録画カメラの確認を行いました。ご指摘の事実は確認できませんでした。ただ、スタッフ間のやりとりや店内の雰囲気、お客様にそのような印象を与えてしまった可能性は否定できず、私達の配慮不足と反省しております。この度のご指摘は店舗として重く受け止めております。お客様に安心してお買い物をして頂くことが私達の何よりの使命であるにも関わらず、その信頼を損ねるような状況を生んでしまったことを深くお詫び申し上げます。今後このようなことがないようにスタッフ全員に対して接客マナーの再徹底および、職場内でのコミュニケーションの在り方について改めて指導を行って参ります。貴重なご意見を頂き心より感謝申し上げます。今後は全てのお客様に気持ちよくご利用頂ける店舗作りに努めて参りますので引き続きご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>私も含め入院患者やその家族のモラルによると思いますが、患者が患者に注意や文句を言えないため記入します。電話での通話を大部屋でされる方がいる。またそういう方は耳が遠いのか、大声でかつ電話がかかってくることも多い。基本大部屋での通話はだめなことを家族の方も分かっているはずでかけてこないはずですが。電話室の中で面会の方？からマッサージ？を受けてる方がいた。使用しなかったが不適切な使用の人がおり困った。電気シェーバーを起床時間前に使用されている方がいた。なかなか患者が患者へ注意するのは難しいです。病棟スタッフの方々も大変と思いますが、ルールを守らない方に対してはそのご家族も含めちゃんと注意して頂きたいです。また「入院のご案内」を患者家族も含め、もっと詳しく説明すべきだと思います。（3B 病棟：要望）</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘のような事をスタッフが発見した際にはその患者さんやご家族の方へその場で注意をさせて頂いておりますが、スタッフの知らない所でそのような事が起こっている事も多々あるかと思えます。今一度入院中のマナー等についての説明をしっかりと行っていきます。ですが、中にはマナーを守られない方や理解が不足していることでルールが守られない事があるのも事実です。何か気になることや注意して欲しい事などがございましたら、いつでもスタッフにお申し付け下さい。</p>

病院サービス向上委員会
2025 年 11 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 8 月～2025 年 9 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>左半身マヒになってしまったと言って泣いているのに担当の看護師はなんで泣いているのみたいな感じでした。私が泣いていたら、さっきは怒って次は泣いてと別の看護師に言っていました。悲しくて泣いてはいけないのですか？怖くてトラウマになってしまいます。これからリハビリ頑張らないといけないのに、思い出すとトラウマになりそうです。怖くて冷たい人でしたが、名前はよく見ておらず分かりません。思いやりというのが看護師に向いている人ではないかと思います。あと大部屋で看護師二人が誰かの文句を言って大きな声で話をしていました。うるさくて寝れませんでした。（病棟：苦情）</p>	<p>入院中に当院職員の言動で怖い思いや不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。接遇面での至らない点は、接遇研修を通じて引き続き指導教育に当たって参ります。また担当職員の名前が不明の場合でも、部署をご記入頂ければ当該部署へ投書内容の確認をしてもらうことが可能です。</p>
<p>現在の車椅子は脇が持ち上がるタイプ、他に足を乗せる所をはずせるタイプもあります。機能訓練する所には2台ともあります。はずせるタイプの車椅子は、立ち移動はもちろん横移動もスムーズにでき非常に便利です。僕も家に帰れば毎日使っているのですが便利です。（病院：感想）</p>	<p>当院使用の車椅子へのご感想ありがとうございます。ご使用の感想以外にも、破損や故障等お気づきの際には、お近くのスタッフへお声がけ下さい。</p>
<p>点滴につながれながらの検査で毎日辛いところ、MRI 検査室の3名の看護師の方々がとても優しいお言葉を掛けて下さいました。声のトーンも優しく、辛い検査が終わったと同時に涙が止まりませんでした。担当の方々にお礼の言葉を伝えなかったのですが声に出すと号泣しそうではなかった。この素晴らしい看護師の方々に心からお礼申し上げます。また病棟の看護師の方々も親切で優しく安心することができました。女性男性いずれの看護師もとても素晴らしい方々が揃っておられ、順調に回復に向かえたのも、諸先生方のお力はもちろん看護師の方々のおかげだと痛感しております。素晴らしい病院の基礎はみなさんの力だと思います。本当に有り難うございました。（3B 病棟：感謝）</p>	<p>感謝の言葉大変嬉しく思います。今後も皆さんが安心して治療に専念できるよう、職員一同努力して参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>①鼻水タラタラ止まりません。②カニューラの害か、鼻の中が荒れて治りません。ロコイド軟膏、リンデロン軟膏いずれも効果なし。③歯茎の浮きようやく減少。以上何とかして欲しいです。（循環器:要望）</p>	<p>体の症状や治療、お薬の作用に関することは、投書ではお答えできません。おかけの診療科医師へご相談下さい。</p>
<p>夜間帯ですが、恐らくは女性の看護師さん、大きな私語で話しておられました。私は手術で動けなかったので、ナースコールで呼んだところ、私語をしていた看護師達は話をしていた男性の看護師が来てくれました。その看護師に注意してもらったら、すぐに話し声が止まりました。あれで夜勤の看護ができるのか？イライラしました。私の担当の男性看護師さん、私語を止めさせるのも嫌でしたらうに、優しく良くして頂き有り難う。 (3B 病棟:苦情、感謝)</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの休息を妨げないよう注意しスタッフ全員に周知して参ります。また対応スタッフへの温かいお言葉有り難うございます。皆さんが安心して治療に専念できるよう職員一同努めて参ります。</p>
<p>3ブロックの受付の方、耳の聞こえの悪い人に大声で「みどり～」を見て下さいと言ってましたが、その場に連れて行く方が良いです。待合全体に響いていました。 (3 ブロック受付:要望)</p>	<p>3 ブロックにはたくさんの患者さんが受診されますが、限られた人数で対応しなければなりません。中には耳の遠い患者さんや介助が必要な患者さんがお一人で受診されることもあります。しかしながらこのような事情があり、受診からお帰りまで付き添うことは難しい状況です。ただ難しいなりに、耳の遠い患者さんには筆談で対応したり、介助が必要な患者さんには他部署の助けを借りたりして対応しております。今後も同様の対応をできるように、スタッフに改めて周知対応していくよう取り組んで参ります。</p>
<p>大部屋で料金は同じなのに、窓側と廊下側で個別スペースの大きさが違うことに納得できない。他にも廊下側は暗いし、狭いし出入りは多くて休めないし。それなのに料金が同じなのはおかしいと思う、窓側は多めに料金を取るべきだと思う。個室と同程度の差額だったら個室に行くけど、それよりも少ない額の差額を払うべきだと思うくらいの広さの差がある。私は料金をプラスしても窓側にして欲しい。（病院:要望）</p>	<p>大部屋の仕様についてご説明します。窓側と廊下側の区分の広さはどちらも同じです。窓側の床の材質が異なるエリアは共用スペースで、この分広さがあるように見えますが、廊下側のベッドの方もご利用頂けます。窓側の方がカーテンレールで仕切っても共用スペース部分は変わらずご利用頂けます。</p>
<p>クレジット精算機の所に消毒を置いて欲しい、ボタンを押すのが気持ち悪いから。（病院:要望）</p>	<p>要望を受け消毒液を設置しましたが、設置個所が離れていたため、2 台ある自動精算機の間設置し直しました。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>外待合での呼び出しについて。例えば「1234」であれば、「せんにひやく…」の後に「いち・に・さん・よん番の方」と呼んだ方がピント来る人もいます。 (病院:提案)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。頂いた内容のご意見はこれまでご提案はなく、今後同様のご意見を度々頂くようであれば、運用の変更も検討して参ります。</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
2025 年 11 月