

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025年10月～2025年11月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
マイナンバーカードの受付機と再来受診の受付機の場所が違うので並べておくなどして受付機に並ぶ手間を減らして欲しいです。せめてマイナ受付→再来受付の流れになるように配置して欲しいです。今はマイナ受付をして少し戻って再来受付をする形になっています。今後マイナ受付をする人が多くなるので改善して頂きたいです。（病院：要望）	現在マイナンバー受付機と再来受付機は並列して設置しております。また、マイナンバーの受付を先に行う必要はございません。従来通り再来受付を済ませ、その流れで隣のマイナンバー受付機にて受付をして頂いて構いません。
病院に長くいると今日は何日かが分からなくなるので、1カ所くらいカレンダーを下げる仕様にしてほしい。（病院：要望）	当院の壁はぶら下げる仕様になっておりません。お手数とはなりますが、携帯電話や腕時計等でご確認下さい。
病院入り口（玄関の風除室）が暗くてドアにぶつかったりつまずいたりするので、照明をつけて下さい。後傘立ての下に蜘蛛の巣や埃、虫の死骸があるので掃除をして欲しい。（病院：要望）	傘立ては協同公社様に依頼し清掃して頂きました。風除室の照明は、節電対策の一環で半分のみ使用していた関係で暗くなっていた可能性がございます。ですので元の照明の状態に戻します。
手術後の面会を分かりやすく、とても親切に対応して頂き本当にありがとうございました。（4D 病棟：感謝）	お褒めのお言葉ありがとうございます。今後もこのようなお言葉を頂けるよう努力して参ります。
入院の面会で伺いました。看護師によって手洗いをする、消毒のみとやり方が違ったり、伝達ができない待たされたりと、どの看護師でも同じ対応をとることはできませんか？また面会カードを提出したら、それを表向きのままスタッフステーションのテーブルに放置されました。個人情報の取り扱いはどのようにされているのでしょうか？お忙しいのは十分承知ですが家族への対応もしっかりお願いしたいです。（4A 病棟：苦情）	手洗いと手指消毒の対処方法が、説明する看護師によって違っていたので、手指消毒をする旨説明するように統一しました。面会者カードをカウンターに置く場合は、必ず裏にして置くよう併せて指導しました。
先生と看護師のおかげで無事に退院することができます。心が折れそうな時も言葉をかけて励まして頂き本当に有り難く感謝しています。自分を含め色々の患者がいると思いますが、対応が素晴らしいと思いました。ストレスをためることなく頑張ってもらいたいと思います。医療関係職員は大変で、もっともっと待遇が改善される事を祈っています。感謝の気持ちでいっぱいです、これからもよろしくお願いします。（4D 病棟：感謝）	このようなお言葉が、我々職員の励みになります。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる医療を提供して参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>切迫早産の診断で入院している中、日々先生や看護師さんには大変良くして頂いて感謝しています。私には3歳になる娘がいて入院となった日もいつも通り保育園へ送り、そのまま緊急入院となってしまったため、突然娘と会えなくなってしまいました。経過も良くなく出産を終えるまでの約2ヶ月幼い娘と会えないことは精神的に辛く、今お腹にいる赤ちゃんを差し置いてまでも娘に会いたいがために早く早く退院を考えてしまう自分も責めてしまいます。娘もまだ3歳のため、病院にいることは分かっているものの、何故会えないのか、いつ帰って来るのかは理解できず親子とも辛いです。せめて面会ができるれば、長い入院生活も頑張ろうと前向きに、みんなで赤ちゃんの安全や誕生を楽しみにできるのにと何度も考えます。未就学児でもマスクの着用や検温等の対応で面会できれば、入院期間を前向きに過ごせるご家族の方はたくさんいると思います。子供は自分よりも大切な存在す。少しでも面会制が緩和されるようお願い致します。(夫の方からも同様のご要望を頂きました)</p> <p>(感染対策:要望)</p>	<p>感染対策の一環とはいえ、ご本人やご家族の方々へ切ない思いをさせてしまったこと、大変心苦しく思います。当院の安全・感染対策委員会にて、本事案の改善要望を提案させて頂きました。未就学児のマスク着用については、厚生労働省の指針提案も十分に考慮した上で、指針に沿いながらも柔軟な対応ができるよう、感染対策部門を中心に協議を行って参りますので、継続案件とさせて下さい。</p>
<p>出産入院の際は有り難うございました。未就学児も面会ができれば良かったなあと思いました。兄弟一人だけ面会できなくて寂しそうでした。（感染対策:要望）</p>	
<p>休日に妻の手術をしてもらい一命をとりとめて頂いた。妻を亡くす恐怖と5点拘束を見て、たまらず24時間付き添いのものに拘束解除、無理なら命を落としても退院させ私の腕の中で死なせてあげたいとの嘆願書を出しました。すると＊＊さんが面談で対応して下さり大変有り難かったです。その後症状は徐々に改善して拘束具も無くなり、点滴ルート1本のみで過ごしています。発症から1週間後の今日車椅子で3階を散歩しました。＊＊さんが私の乱れた心ときちんと向き合いアドバイスしてくれたことが何より嬉しく投書を書きました。大変有り難うございました。また3階職員の方には色々な質問やお願いをしたにも関わらず対応して頂き感謝しています。</p> <p>(MICU、3A 病棟:感謝)</p>	<p>感謝のお言葉を頂き、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>廊下にフロの音が響く病院でどうなの? (病院:ご意見)</p>	<p>病院の造りは一般的な造りとなっており、これまでご指摘のなかったご意見でもあることから、個人的な感じ方の違いによる可能性もあるかと考えております。</p>
<p>食事の時お茶やお湯等が一切なく、デイルームにも給湯器や手洗いもなくどうしたら良いのでしょうか。薬を飲むとき等にも飲料水は必要かとは思いますが。前の病院の時には全てあったように思うのですが。あと投書の回答では自前でポット等を持参しても良いとありましたが、説明の時では全てダメとの事でした。長時間の手術の時の待ち時間について。固いイスに何時間も座るのは、体が悪くなりそうです。デイルームの広さの利用も考えて、畳やマット敷きのようなスペースを作ってもらえると楽になるかと思います。若い人ばかりではないので、年寄りにはキツいです。テレビやラジオも無く暇です。 (病院:苦情、要望)</p>	<p>感染対策や個人の好みを考慮し、新病院への移行時にお茶は廃止しました。そのため飲料水は、自販機やコンビニでの購入、自宅からの持参となりますことご了承願います。給湯器等については欄外回答をご参照下さい。ポットの持参について、病院として小型のポット等持ち込み自体は禁止しておりません。ただし、持ち込み後の管理は患者さん自身で行って頂く必要があります。熱湯を扱うものである為、患者さんの治療や体の状況など、様々な要因に配慮し持ち込みをご遠慮頂く場合がございます。この点はご理解頂きたく存じます。デイルームのご利用に際して不便な思いをさせてしまい心苦しく思います。頂いたご要望は、これまで検討してきましたが、費用や設備の関係で断念した経緯がございます。ご了承頂きたく存じます。</p>

病院サービス向上委員会
2026年1月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025年10月～2025年11月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
個室のテレビと冷蔵庫の無料をお願いします。各階の自販機の飲み物が高いので安くしてもらいたい。 (病院:要望)	テレビや冷蔵庫の利用料は、近隣の施設等も考慮した平均的な利用料金に設定させて頂いております。自販機の料金はメーカーによる設定のため変更できません。
* *さんとおっしゃる方が腰を曲げて親切に説明して下さり助かりました。別の日にもこの方が来て下さり色々親切してくれて心細かった心もホットな気持ちになりました。手術の待ち時間も心配なく過ごせました。有難うね* *さん！ (3A 病棟:感謝)	ご満足のいく対応ができたようで、スタッフ一同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。
血栓を防ぐための靴下が非常に痛くてかゆくなります。前使用したのよりは薄い気がするけど、前に入院した時はそんなことはなかった。看護師さん達も皆様ではいてみてはどうでしょう、はかないと分からぬと思います。 (病棟:感想)	血栓防止用の弾性ソックスの強さにはいくつか種類がございます。詳細は分かりかねますが、今回はもしかしたら圧迫が強めのものであった可能性がございます。患者さんの状態を考慮して使用する医療用品となりますので、ご承知下さい。
先生は痛くないようにしますからと言ってくれて、術後麻酔が切れかかったとたんに痛みが出てすぐに注射をしてくれました。その後 4 時間おきと何度も痛み止め注射をしてもらいました。ただ一時痛みがマックスなのに薬を打てないタイミングがありました。後で薬を飲んで抑えられるからと自分に言い聞かせたけど、痛みで死んじやうんじゃないかなと思いました。しばらく我慢した後、薬を持ってきて飲ませてもらい、5～10分くらいかな、少しずつ薄皮がはがれるように痛みが私から去りました。一般病棟へ移ってからは院内をあちこち行くことが出来、回復の早さと医学の凄さに心を奪われました。ただただ感激、有難うございました。 (ICU:感謝)	回復のお力添えができたようで何よりです。患者さんやご家族の皆様に満足頂ける医療を提供できるよう尽力して参ります。
私は腰を手術して立っているのが辛いです。それで正面玄関のところで迎えに来てもらう際、待っている間座れる椅子があると有り難いのですが。多くはいらないと思います。よろしくお願ひ致します。 (病院:要望)	病院外では風雨にさらされ椅子が汚れてしましますし飛ばされる可能性もあり、設置しておりません。玄関正面に待合スペースがございますので、待っている間はそちらをご利用下さい。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>相部屋の患者さんが色々とうるさかった。朝6時頃にテレビを大音量で見たり、電話もマナーモードでなくむやみやたらに音が鳴らしてるし、話も大声でうるさい。あと独り言も多くてやけに声が大きい。トイレタンスを力いっぱいしめるのでバタバタうるさいし、手を添えて静かにお願いしたい。病院だからマナーを守って欲しい。看護師さんたちは若くて美しくて明るくて、よく笑い声が聞こえると何だかこっちも楽しくなって痛みが和らぐ気がします。（3B 病棟：感謝）</p>	<p>入院に際して、入院時の注意点について患者さん側へお話させて頂きますが、守られない方や十分に理解されてない方も中にはいらっしゃいます。同部屋で気になるようなことがございましたら、スタッフへお声がけ下さい。感謝の言葉について、入院中の支えになれたようで何よりです。このような言葉を頂けるよう、今後も努力して参ります。</p>
<p>母が手術を行い無事に手術も成功し、じきに退院できるかと思っていたところ、数か月後に医師から看取りの宣告を受けました。本人の気持ちと家族の要望を聞き入れて下さったおかげで、母が会いたい人に合わせることが出来ました。また地元の町に転院することも決まり、母は喜んでいます。短い間でしたが、わがままな母の対応をして下さった医師、ICU、3B 看護師、透析室看護師、管理栄養師、リハビリの方々に感謝しています。（心外、ICU、3B 病棟、透析室、栄養科、リハビリ：感謝）</p>	<p>入院中は患者さんのお力添えが出来たようで我々も大変嬉しく思います。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努めて参ります。</p>
<p>リハビリ室があまりに機械音しかないので退屈です。テレビ、ラジオ、音楽などを見たり聞いたりできるような空間をお願いします。（リハビリテーション科：要望）</p>	<p>訓練室には以前からラジオを流しております。心臓リハビリ室にもラジオの設置を検討致します。今後も患者さんの意見に耳を傾け、快適かつ継続してリハビリに取り組めるような環境作りにも努めて参ります。</p>
<p>立川総合病院循環器科病棟の看護師およびスタッフの方々へ。約一ヶ月間大変お世話になりました。昼夜を問わずきめ細やかに優しく看護して下さった全ての看護師の方々有り難うございました。個人的な必要にも親切に応じて下さり感謝しています。他にも車椅子で階下まで連れて行って下さったり、身の回りのお世話を下されたスタッフの方々有り難うございました。皆様の温かい看護と支えのおかげで今日退院することができます。心から感謝を込めて有り難う。（4A 病棟：感謝）</p>	<p>感謝の言葉大変嬉しく思います。温かいお言葉が我々職員の励みになります。今後も努力して参ります。</p>
<p>私はこれから手術を控えていますが、同室の患者同士でいつ退院出来るか話されています。これから手術を受ける身にとって不安でいっぱいなのに、もう少しまわりに配慮した話をしてもらいたいです。（患者：要望）</p>	<p>相部屋の場合は色々な状態や環境の方と同室になることで生じる問題も中にはございます。相部屋に関する事でお困り事がございましたら、一度スタッフへご相談してみて下さい。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>まずは家族が救急車でこちらの病院にお世話になり、治療に尽力して頂き感謝申し上げます。ただ、見間違いで無ければ看護師の＊＊さんの態度が、医療従事者以前に人として不信感しか感じないほど酷いものでした。こちらの質問に対してはあからさまに大きなため息をつき、「ありがとうございました」と感謝の言葉を掛けた際にはハッキリ分かる形で無視をされ、家族が重症で入院決まった時は、この方の印象が強すぎて家族を預けることが不安でしかありませんでした。軽々しく救急車を呼んだつもりはありませんが、＊＊さんからしたら自身の勤務時に命に関わらない患者は迷惑なのかもしれませんね。医療従事者一人の印象は病院全体の印象につながると思います。あまりに驚いたので失礼を承知で書きました。＊＊さんが人の痛みに寄り添える様になることを願っています。（救急外来：苦情、感謝）</p>	<p>不信感を与えてしまい申し訳ございません。今後このようなことがないよう気をつけて参ります。頂いた投書を元にした職員への指導を継続することで、接遇向上へつなげて参ります。</p>
<p>面会に来る度にペットボトルが回収されずに外にまではみ出でて不快な感じがあります。これだけ大きな病院でこのような状態で良いのでしょうか。疑問に思いますが、公共機関にも相談してみようと思います。 (飲料メーカー：苦情)</p>	<p>空き缶や空のペットボトル回収は、飲料メーカーの管理管轄の元行われております。現地確認を行いましたが、現時点では缶用とペットボトル用併せて3つのゴミ箱が設置され管理されているようです。</p>
<p>テレビのリモコンで BS や地デジの切り替えをしづらく苦労しています。テレビしか気晴らしが無く体調もいまいちなのに、えい！っとリモコンのスイッチを色々な角度から押してようやく切り替わります。見たい番組があってもそれが嫌で我慢しています。それとも他に方法があるのでしょうか。（病院：苦情）</p>	<p>リモコンの不具合なのか押し方の問題なのか、第3者の者が確認する必要がございます。このような場面に遭遇した場合は、一度スタッフへお声がけ下さい。</p>
<p>初めての再診の際、血圧を測定してどこかに渡さないと内診が始まらない事を知らず、ただ待っていた。再診初めての人には、どこかで流れを事前に説明して欲しい。診察後そのまま会計へ行くのかとか。時間の無駄や不安を無くして欲しいです。（2ブロック外来：要望）</p>	<p>この度は不安にさせてしまった事、申し訳ございません。当ブロックは、血圧や体重の値が治療に大変重要な診療科があるため、事前に測定をして頂いております。当日の診療の流れがスムーズに進みますので何卒診療前に体重、血圧の測定用紙を処置室へ提出して頂きますようお願い致します。当科でも、外来正面や血圧計近くに掲示をしておりますが、今後はさらに分かりやすい案内方法を検討して参ります。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
10時に入院手続きするよう言われて受付を済ませたのに、病棟に上がったら「ベッドの準備がまだできていないから、デイルームでお待ち下さい」と言われた。予定入院なのだから準備してて欲しい。（3B 病棟：要望）	時間通りに来院して頂いたところ、お待たせてしまい大変申し訳ございませんでした。本来、予定入院の患者さんのベッドはできる限り空けた状態としておくようにしているのですが、当院は急性期病院であり緊急の患者さんを受け入れたり、急なベッド移動を行わなければならないことがあるため、入院当日に予定で来られる患者さんのベッドを時間までに空けることが出来ない事もございます。そのような際は、できる限り早急にベッドの準備ができるよう心がけて参りますので、ご理解ご協力の程よろしくお願ひ致します。
いつもお世話になり有り難うございます。入院した頃はシャワー室に「入浴中」や「空き」の札が無かったのが、あるようにしてくれて有難う。ただ札を挟む器具が力を必要とするので、力の弱い方には大変だと思いました。私の頭に浮かんだのは、こんなものにして頂ければもっと利用しやすいかと思います（投書原本にて図示されました）。あと食事の牛乳パックにあるストロー差し口のシールがはがせません。皆さんこぼしながら爪でひつかいますが、うまくはがれる方はいないように思います。私は1回だけうまくはがせました。別の方はパックの上を開けた方がいいと言ってやっていました。よろしくお願ひします。（病院：要望）	入院中のお困り事に対して貴重なご意見を頂き有り難うございます。牛乳パックにつきまして、商品そのものは契約先から納品して頂く既製品のため変更はできかねます。また、患者さんの体の状態で、指先に力を入れられる方やそうでない方様々いるかと存じます。差し口のシールを剥がしにくい場合は、スタッフへお声がけ下さい。
救急車で運ばれすぐに検査をし、心筋梗塞ではなかったものの入院しました。同室の一人の方の所には毎日先生が来て、1日2回顔を出されていました。私の所は入院4日目位に一度説明に来ました。エコーをして良ければ退院と言われエコーを受けましたが、説明もなく今日退院だけ決まってます。きっと今日退院前に話があるのでしょう。忙しいんだろうけど安心が欲しいです、温かみのある医療は無理ですか？（循環器内科：苦情）	入院後の診療に際し、不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇改善については継続課題で有り、今後も尽力して参ります。投書への回答は、患者さんとスタッフ双方が特定されないよう配慮して行います。差し支えなければスタッフや患者さんのお名前をご記入頂ければ、より具体的な対処が可能となります。
この度の入院ではとても丁寧にかつ心配りして頂けてとてもとても嬉しかったです。手術の時は毎回真っ裸にされますが、恥ずかしくないように配慮して頂けたり、寒くないようにして頂けたり、もう手厚い配慮に感動しました。大変お世話になりました、有難うございます。（OPE 室：感謝）	感謝のお言葉を頂き、有り難うございます。患者さんの治療の一助となれたこと我々も嬉しく思います。今後も努力して参ります。

- ・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
2026年1月