

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 4 月～2025 年 5 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>1ブロック受付の**さん。いつも患者に対して優しく声をかけて笑顔で対応して下さい、受付の見本だと思えます。お子様にも頭を下げて「お大事に！」と声掛けしていて気持ちが良いです。職員皆さんが**さんのように感じ良く対応して下さい、患者としては救われます。</p> <p>(1ブロック受付:感謝)</p>	<p>スタッフ一同感謝の言葉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よう努力して参ります。</p>
<p>職員の方は「お待たせしました」の一言をそえられませんか。(病院:要望)</p>	<p>頂いた声につきまして、職員で共有致しました。今後も職員への指導を継続して参ります。</p>
<p>患者の面会に伺ったが、病棟の受け入れ案内の対応がひどく悪かった。どうされましたかと聞くこともなく、あなた達何ですか？という雰囲気でも誰も相手にしようともせず、これまでは感じなかったとてもひどい所だという感情が噴き出してきた。後に担当看護師らが「すみませんでした」と謝っていたが、誠意も感じられずだった。一番大事な患者の容態の確認とこれからの状況を話し合いたい所でも、家族の心配や相談にのってくれる感じも薄く、どうした立川病院と思いました。(4B 病棟:苦情)</p>	<p>面会の対応は看護助手にお願いしており、面会に来られた時にすぐ対応したものの、「お待ち下さい」と伝えた声が小さく、何も告げずに受け待ち看護師を探しに行ったと思われてしまいました。また、受け待ち看護師を探すのに時間がかかりお待たせしてしまいました。更に、ディルूमでお待ち頂くよう伝えなかったため、放置するような形になりました。申し訳ありません。今後は面会に来られた方に、「受け待ち看護師に確認してきますので、ディルームで椅子に掛けてお待ち下さい」と、必ず伝えてから受け待ち看護師を呼ぶように指導しました。また、他のスタッフも入り口付近で待っている方がいる時は、すぐに声を掛けて対応すること、ディルームの椅子に掛けてお待ち頂くよう説明することを周知しました。</p>
<p>2 回目の入院ですが、荷物が多い時に病院の入り口に台車があるといいなと思いました。キャリーケースでなく袋を2つ位持っていたので大変でした。入院手続きの所で頼んで台車を借りたけどそこまで荷物を持っていくのも重たかったので。(病院:要望)</p>	<p>台車の設置場所につきましては、保管や管理の都合上、職員が管理可能な場所としてサービスセンターを選定しております。ご了承願います。</p>
<p>本日退院しました。入院中色々とお世話をして頂き有難うございました。仕事と言えども色々な気遣いに感謝です。これからも頑張ってください。(3A 病棟:感謝)</p>	<p>感謝の言葉大変嬉しく思います。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>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>面会は週 2 回と聞いていたが、週 2 回以上毎日のようにしている人がいた。15 分以上面会していた。また赤ちゃんは病室のみのはずなのに、その人はデイコーナーに連れて行っていた。私の夫が面会に来た後、時間ズレて母親が面会に来たため、今週の面会は終了と言われた。これでは不公平で違うと思う。他の人も我慢しているのに。せめて夫だけは面会を増やしてあげたい。隣の部屋の人が臭かった。看護師・助産師さんはいい人ばかり。ただ一人だけ説明がながら作業で雑だった。妊婦の気持ちでもう少し優しい声掛けをするべきだと思う。 (5D 病棟:苦情、要望、感謝)</p>	<p>面会につきましては、スタッフステーションへ提出して頂く面会者カードにて、面会回数が2回を超えていた方はお断りしております。またデイコーナー等へ児を連れて行かないように説明をしております。ご指摘の患者さんには、面会回数を超えて面会していたため、再度説明と指導を行っております。ただ、患者さんへの説明不足から不平等な対応となってしまう、心よりお詫び申し上げます。患者さんへは分かりやすい内容の提示が必要と感じました。今後は丁寧な説明と対応で不平等が生じないよう善処致します。該当すると思われるスタッフへは指導致しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>少し前からですが、体重を測る際に看護師さんに声をかけて見てもらっていた。それが、看護師さんが声をかけるまで処置室前で待機に変わった。この待ち時間が長いことが多く効率的じゃない。3 人計測待ちなのに 3 人続けて体重を測ってはくれず、一人測ったら処置室に入り少し経ってから次の人を測るみたい。自分で血圧を測定しているので、体重も患者自身で測り、受付に専用 BOX を置いてそこに体重を記入した用紙を入れればよいのでは。(4ブロック:要望)</p>	<p>当院では患者誤認が続いたことを受けて、2識別子(2つの異なる患者情報)での確認を行うようにしました。そのため患者さんが体重測定で来られた際には、受付から渡されるカルテ情報をもとにしっかりと確認を行い、患者誤認防止に努めているため待ち時間が生じております。また、体重は薬の投与量に必要な情報であるため、スタッフが必ず確認しています。ご了承願います。</p>
<p>入院中身動きできない状態で皆様に大変お世話になり、約 4 か月の入院生活を送ることができました。一生懸命な介護に対し、お礼の言葉を言ったらきりがありません。特に夜勤担当の看護師さん、長時間ハードワークをこなされ明けの朝の疲れのピークに明るい挨拶☆。これからもご自身の体第一でお仕事に誇りを持って励んで下さい。各先生方、5C の看護師さん、ヘルパーさん、リハビリ担当のお二人(＊＊さん、＊＊さん)、本当に大感謝×119 日。有難うございました。 (5C 病棟、リハビリテーション科:感謝)</p>	<p>感謝の言葉、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>皮膚科外来受診の際に問診票の記入をお願いされたので気になる点を記入しましたが、診察時にはそのことについて何も聞かれずに終わる所でした。こちらから言わなければそのまま診察は終わりになっていました。問診票を書く意味はあるのでしょうか？(皮膚科:質問)</p>	<p>看護師と医療秘書が診察に同席していないことで、患者さんの主訴と医師の診察にズレが生じたものと思われます、大変申し訳ございませんでした。このようなことが起きないように配慮して参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>母の急な体調悪化に戸惑うばかりでしたが、「受診する時は〇〇が必要です」などの色々なアドバイスや、フォーレの尿バックが見えないようにビニール袋をかけたリといった優しく丁寧な対応に、頑張らなければとの気持ちを持てました。また、初めはよく頭に入らなかった病状説明も、**先生の穏やかな口調に徐々に落ち着き、しっかりと話を聞くことができました。家族として難しい判断をする必要がありましたが、**先生の「どちらも正解」との言葉と、考える時間を下さったことで後悔しない選択ができました。手術が成功し転院できるまでに回復し嬉しくてたまらない気持ちでした。転院する朝に「**さん良かったね」と布団をポンポンして下さった**先生のお姿忘れません。**先生、お世話になったスタッフの皆様本当に有難うございました。</p> <p>(泌尿器科、6ブロック、4D 病棟:感謝)</p>	<p>温かいお言葉の数々ありがとうございます。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努めて参ります。</p>
<p>電子レンジを使用した際、モーターのような異音が出ました。このままこのレンジを使用すると発火の恐れがあるのでは？ (病院:質問)</p>	<p>ご指摘頂いた場所の電子レンジを確認したところ、確かに異音を確認しました。速やかに正常動作品と交換をしました。</p>
<p>とにかく当病院は待たせすぎです。病院 HP での回答では「予約時間は目安であり約束できない」とあるが、1 時間半遅れは目安の範囲を大きく超えるものではないかと思う。以前にも検査の結果待ちとの理由でずいぶん待たせられたことがあるが、今時混雑するクリニックでもそんなに待たせることはない。大型病院であるにも関わらず、当病院の技術や質を疑うものであります。スムーズな流れとなるシステムの改善を考えて欲しい。スタッフの対応について、言葉遣いが不適切と考えます。大きな声で周囲に聞こえる、友達のような口調など、信頼関係に準ずる対応を超えていると思う。(病院:苦情)</p>	<p>待ち時間につきましては、大変お待たせしており申し訳ございません。少しでも待ち時間を短縮できるよう、これまで取り組んできましたが、まだまだその必要性を感じております。直近の対処では、紹介患者さんの持参される画像データを読み込む際に数時間要しお待たせしていましたが、事前に送ってもらうよう運用を見直しました。待ち時間対策は継続的な課題であり、今後も待ち時間短縮に向けて取り組んで参ります。言葉遣いにつきましては、全職員対象の接遇研修を企画しており、職員の意識向上に向けて取り組んで参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>退院することができてありがとうございました。ただ、退院に向けての対応については納得できない部分も多々ありました。介護支援専門員の方の所在を病棟へ通知していたにも関わらず、退院予定のことについて介護支援相談員の方には一切連絡されてませんでした。また我々家族に退院に関する説明がなかったため、偶然着替えの補充で行った家族が何の前置きもなく突然退院の説明や日程を話されても、即座に判断できず戸惑いました。その際対応された看護師は、退院の同意の返事をもらうまで顔を近づけ語気を強め半ば脅しのようなと言っていました。入院患者に対しても退院の催促ととれる言い方をされたと言っていました。とにかく早く退院の日を決めろと言われんばかりで、介護用具の手配があったりと本当に日がなくて大変困りました。入院時に頂いた案内文書には退院の相談もできると書かれてましたが、とても相談したいとは思えませんでした。入院患者とその家族の不安を煽るようなことがあってはならないと考えます。ぜひ改善頂きたいをお願いします。</p> <p>(4A 病棟:苦情)</p>	<p>退院に関するスタッフの不手際でご迷惑をおかけしたこと、心よりお詫び致します。家族が面会に来た時には、担当看護師はその都度今の状態や様子、今後の目処などを話すように致します。そして事務的な説明にならないように、患者・家族の立場に立った伝え方をしていきます。また一方的にこちらの用件だけを伝えるのではなく、家族の思いを確認し、退院日を決める時は家族の都合も考慮するよう配慮して参ります。</p>

病院サービス向上委員会
2025 年 7 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2025 年 4 月～2025 年 5 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>入院中ですが、部屋の温度が朝は 21～22℃位で少し寒いです。エアコンのリモコン操作では室温が上がリません。5 月に入り暖房は切れたのでしょうか？ (病院:質問)</p>	<p>エアコンとリモコンのあるお部屋であれば基本的には操作可能です。ただ故障している可能性もございますので、お気づきの際にはスタッフへお声がけ下さい。</p>
<p>マイナンバーカードの読み取り機器を 2 階外来ブースにもおいて欲しい (病院:要望)</p>	<p>読み取り機を増設することは難しいのですが、診察後であっても 1F で清算する前に読み取って頂ければ、マイナンバーカードでの清算となります。現行の運用にご理解頂きますようお願いいたします。</p>
<p>夜間救急外来を受診後そのまま入院になり急に手術も決まり頭がついていかず、心身ともに疲労し不安でした。ただ主治医の**先生が何度も様子を見に来てくれて安心して過ごせました。優しい先生方と看護師さん達に支えられて無事退院する事が出来ました。大変お世話になり有り難うございました。今まで子供も含め立川病院に何度か入院しましたが、皆さん優しく入院生活を安心して過ごせました。(外科、4D 病棟:感謝)</p>	<p>入院中は患者さんのお力添えが出来たようで、我々職員も大変嬉しく思います。今後も患者さんに寄り添い、安心して入院生活が送れる看護を継続して参ります。</p>
<p>覚悟をもって心臓の手術を受けました。術後先生の優しい呼びかけに目を開けると**先生のお顔が見え、命を頂いたと実感しました。ICU では不安や痛み等丁寧に説明してくれて和やかな雰囲気になりました。回復してきて気持ち的に少し落ち込んだ際、先生や看護師さん達の温かさに前向きになれました。リハビリは気持ちののらない日でも**先生の元気とパワーに励まされ動ける喜びと幸せを味わえました。若い男性の看護師さんが先生方を尊敬され業務にあたる姿には感動しました。大変な事も多い業務の中、いつも笑顔で接して下さる看護師さんには毎日感謝です。入院中はつらく苦しい事もありましたが、**先生(他二人)看護師さんスタッフの皆さんのおかげで乗り越えられました。今後は立川病院の素晴らしさを伝えていきたいです。有り難うございました。(心外、3B 病棟、ICU、リハビリ:感謝)</p>	<p>多くの部署への感謝の言葉の数々ありがとうございます。入院中の回復のお手伝いが出来たようで、我々としても大変嬉しく思います。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
デイルームに雑誌を置いて欲しい（病院:要望）	雑誌や新聞紙、書籍等は感染対策の観点から設置をしておりません、ご了承下さい。
血圧測定器の用紙切れで数値がすぐに消えてしまい、メモする暇も無く不自由でした。看護師に数回伝えましたが、担当が分からないとのこと。（3B 病棟:苦情）	これまでは看護師が気付いた時に交換しており、定期的な用紙チェックをしてこなかったため、週1回定期的なチェックを看護助手にしてもらうことにしました。また現時点では用紙の補充は完了しています。
栄養師と調理師の方々、毎食おいしい食事を提供して頂きありがとうございました。入院中の楽しみといえば食事くらいしかないので、今日はどんなメニューだろうとワクワクしていました。量も味もとても満足できました。レシピを知りたいメニューもいくつかあり、是非とも紹介して欲しいと思いました。（栄養科:お褒めの言葉）	当院栄養科へのお褒めの言葉、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。
歩行困難者用の駐車場が分からず一般の駐車場に停めましたが、病院まで遠かったです。受付の人に場所を聞きましたが、よく分からないとあやふやな回答でした。分かりやすい表示をお願いしたいです。（病院:要望）	最寄りの特別許可者駐車場は、病院入り口入って左側にあり、表示は入り口すぐの所にございます。ただ、外国籍の方にも分かるようピクトグラムを用いているため、分かりにくい可能性もある点はご了承下さい。
他院では難しいと言われた手術を無事に退院まで行って下された医師やスタッフの方に感謝しております。サポートセンターがあることも大変助かりました、特に**様にはお世話になりました。本当に有難うございました。（心臓血管外科、サポートセンター:感謝）	感謝の言葉、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。
私は調子の良い時は病院の廊下で足を丈夫にしようと思い少しづつ歩くようにしてました。スタッフステーションの看護師さんにこの先行っても良いですかと尋ねたところ、先生の許可が出ていますから良いですとの回答。それで歩いて行くとその先の看護師さんに、ここから先はだめですと言われ引き返しました。長く歩いて足を鍛えるにはどうしたらよいですか？（3A 病棟:質問）	疑問を持つような返答申し訳ありませんでした。病棟内で話し合いをしました。違う病棟に行かれますと、安全の配慮ができない事や感染防止の観点から、入院病棟内での歩行をお願いしたいと思います。今後はわかりやすい説明を心掛けて参ります。
入院手術の日程を相談するために外来へ連絡をした際、**さんという方の心無い発言にとっても心が折れました。外来は**さんがとても親切丁寧に対応して下さいました。入院後は皆さんとても温かく快適に過ごせました。有難うございます。尚更外来の電話対応が残念です。（外来3ブロック:苦情）	外来の電話対応では大変残念な対応をしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。顔の見えない電話対応は、話し方、声のトーン、言葉遣いで与える印象が大きく変わります。病院全体で丁寧な言葉遣いを意識して取り組み、安心してお電話をして頂けるように致します。サービス向上委員会 接遇チームの今年度目標に「職員の言葉づかいに関して電話対応の改善を目指す」とし、活動して参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>中庭に患者のくつろぎスペースを作ってはどうか (病院:要望)</p>	<p>ご意見有り難うございます。現在当該設備への改修等は、困難な状況です。ご了承下さい。</p>
<p>＊＊先生を始め、看護師の方々には心より感謝を致します、有難うございました。皆様方のおかげで退院できました。これもひとえに栄養科の方々が毎日おいしい食事を提供されたおかげで、体力が付き自力で寝返りをうてるようになりました。入院後の4日ぶりの食事にはよく噛んで満腹になれて感動しました。ただ、ゴナックス注射直後の腹痛がなぜ起きたのか、原因が分からず不安です。猛烈な腹痛と呼吸苦で言葉も出ず、頭の中はパニックであんな経験初めてです。ゴナックス注射はもう避けたいです。(泌尿器科、4D 病棟、栄養科:感謝)</p>	<p>感謝のお言葉を頂き、ありがとうございます。このような温かいお言葉がスタッフの励みとなります。今後も患者さんが安心して入院・治療を受けられるように努力して参ります。またお薬の副作用等に関しましては専門外のため、担当の医師へご相談下さい。</p>
<p>私は2年前には外科で今回は呼吸器外科で入院させて頂きました。2年前にも感じたことですが、こちらの先生方や看護師の方々は、皆様患者に寄り添い優しく愛の医療を実践されていて感動しました。先日市外の方でこちらの病院に入院された方と話す機会があり、その方も皆優しく尽くして下さいと頭が下がりますと言ってました。きっと大勢の患者さんがそう感じていると思います。入院後すぐに栄養師さんがアレルギーの確認に来られ、手術前には複数部署の看護師さんや麻酔科の先生から説明を受け、不安が軽減され安心して手術に臨めました。本当に大袈裟でなく愛に満ちた素晴らしい病院です。感謝と尊敬の想いを込めて、先生、看護師さん、栄養科、清掃の方々、その他全ての職員の御活躍をお祈りしています。(呼吸器外科、病棟看護師、栄養科、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。このような温かいお言葉がスタッフの励みとなります。今後も医師や看護師を始め、コ・メディカルも一丸となり安心して患者さんに治療を受けて頂けるように努力して参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p> 昨年です。子供が37～38℃台前半の発熱を起し肩呼吸をしていたため、救急を受診して良いのか迷いましたが、安静時 SpO289～90のため当番病院であった貴院へ電話をしました。対応した看護師には子供の大きな声が聞こえたからか、元気そうなので家にある解熱剤を使って様子をみて夜救急センターを受診するよう言われました。その時は14時、息苦しそうにしているのに診察すらしてもらえないのかと絶望しました。当番病院から断られたら他に受診できる病院はありません。その後救急センターでは入院を検討されるも数回の吸入でやや改善し一端帰宅。数日後再度肩呼吸で喘息発作と診断されてすぐに入院となりました。あれから病院で過去の症状を聞かれる度に、その時に入院させるべきだったと思うと全ての医師から言われます。あの時の看護師さんの判断は正しかったのでしょうか。救外が忙しく優先順位があることも分かります。ただあの状態で本当に診察は不要だったのでしょうか。祝日で救急センターもやってない時、頼れるのは当番病院だけです。今一度優先順位の付け方や診察の必要性の判断の付け方を振り返って頂けたら幸いです。貴院を頼りにしているからこそその切実な願いです。（救急外来：苦情） </p>	<p> この度は、お子様の体調不良に際し、当院の対応によりご不安、ご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。お子様の体調を拝読して保護者としてご心配だったと思います。結果として、適切な医療の介入が遅れてしまったことを当院として真摯に受け止めております。地域の中核病院として、より柔軟に対応できる体制を整え、頼ってくださる患者さんやご家族の声に応えていくように取り組んで参ります。 </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。

『昨年度の投書に関するお詫び』

複数ある投書箱のうち、1F の設置の1カ所について投書の回収漏れがございました。誠に申し訳ございませんでした。件数は30件以上あり、時間が経ってしまっていることも考慮し、回答自体は行わないこととしました。ご容赦頂きたく存じます。ただ、関連部署等へは頂いた投書の内容をお伝えし、対処が必要なものについては協議検討をしてもらいます。今後はこのようなことが生じないよう引き継いで参ります。

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 7 月