

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2026 年 4 月～2026 年 5 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
術後夕方頃から急激な発熱が始まり、体調に異常が起きてることを担当の看護師へ伝えましたが、私の着衣が悪いと確認もなく汗が吹き出し痛みも増加して来たので再度伝えた。すると「私に何をしろと言うのですか、窓は開けましたよ」と強めの言葉で返されました。アイスノンも投げ置くなど私の体調把握も一切しないことから、激変する体調で翌朝まで我慢できず不安より恐怖を感じ、担当の交代をお願いしましたが、できないと却下されました。そのため妻に来院してもらいました。交代のお願いは我慢しろと思うかもしれませんが、当時はそれだけ切迫した状態でした。交代を求められるケースは稀かと思いますが、管理者はこの件を把握してないのでしょうか？インシデント案件と思われますが、その後の状況確認は行われてません。再発の可能性を高めないように今後改善するようお願いします。（4D 病棟：苦情）	手術前後の不安な気持ちを抱え、術後の体調不良の変化を肌で感じている中で、このような対応により恐怖の念を抱かせてしまったこと、大変申し訳なく思います。患者、家族の立場となり、苦痛が少しでも軽減できるよう環境を整え、不快を取り除きできないところを支援することができなかったこと、心苦しく思います。患者との関わりの中で、そんなつもりはなくても声のトーンや言い方ひとつで相手に与える印象、感じ方は変わってしまうため、気をつけることを当事者と振り返りました。また、すぐに対応ができない時は、いつになったら対応できると具体的に患者に伝えることも必要だと思います。今回の件を通して、当事者に限らず、今一度自分たちの関わり方を振り返り、見直し、二度とこのような対応にならないよう努力して参ります。
面会について、現在週 2 回ですが高齢者の面会はもう少し回数を増やして頂けませんか？認知症も心配ですしリハビリも頑張りたいので少しでも面会の機会が増えたらと思います。看護師さん達はとても感じが良く対応して下さい有難いです。いつも有難うございます。（病棟：要望、4D 病棟：感謝）	同様のご要望をこれまでも度々頂いており、当院感染対策部門と病棟部門にて現在の状況について協議検討を行い、厳格な面会制限を撤廃しました。詳細は当院ホームページの「入院・面会の方へ」→左側「面会に関して」内記載文をご覧ください。また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サポートして参ります。
旭岡内科にも通院している者です。朝 8 時頃立川病院のスタッフと思われる方々が、旭岡内科や、しなの薬局の駐車場をショートカットするように横断されている様見受けられます。駐車場に車を止める時や出す時にぶつかりそうになり危険です。しかもその人数も多いため怖いです。イヤホンをしているのかこちらに気付かないこともあります。あの時間は駐車場も混みあうので歩行者がたくさんいるととても危険です。どうかよろしくお願いします。（全職員：指摘）	当院職員の配慮のなさからご迷惑をおかけしてしまい、申し訳ございません。本事案は他施設やその利用者様にとって迷惑となる内容であることから、即日病院として全職員へ、横断をしない旨通達を出させて頂きました。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
本当に細やかな気配り配慮をして下さり、3 度目の手術でも安心して感謝して長い夜を過ごせました。優しくはつきりとした言葉で接して頂きました。本人がまだ言わないうちに傷口にも配慮されて「どうですか？」と何度も何度も夜中対処してくれました。痛み止めの薬も寝たり目を覚ましたりしている私に合わせてじょうずに使ってくれました。またずっと口が開いた状態だったので、乾く度に湿らしたガーゼを口に含ませたり交換して下さいました。嬉しかったです。立川病院の献身的な看護師さんの姿勢から私も学び、優しく思いやりのある温かい人になりたいと思いました。（ICU: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。
初めての入院と手術で不安や恐怖が沢山あったのですが、先生方や看護師の皆さんが優しく接してくれたので不安が少なくなりました。看護師さんが来室された時も優しく話しかけてくれてとても嬉しかったです。私もこの事をきっかけに、将来看護師を目指そうと思えるようになりました。患者さんに優しく接する事が出来る看護師さんになりたいです。改めて本当に有難うございました。立川病院には感謝しかないです。（4D 病棟:感謝）	こちらこそお褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。はじめての入院や手術で大きな不安が、私たちの関わりを通して少しでも軽減できたのであれば大変嬉しく思います。看護師を目指したいと思ってもらえて、いつか一緒にお仕事ができる日を楽しみにしています。
ご飯大変美味しく頂きました。ただお茶碗にご飯粒がこびり付いて取れません、瀬戸物にする等対策をお願いします。米造り百姓。（栄養科:感謝、要望）	このようなお言葉が我々職員の励みになります、今後も満足できる医療を提供できるよう尽力していきます。また容器への要望につきまして、いつも美味しいお米を作って頂きありがとうございます。貴重なご意見読ませて頂きました。しかしながら瀬戸物は安全面や当院の配膳方式から不向きな食器なのです。現在使用している保温食器が最適と考えています。ご理解の程、よろしくお願いします。
病室で使用する毛布が重くて困っています。もう少し軽い素材の毛布を希望します。数が多いので大変と思いますが、とりあえず個室だけでもお願いしたいです。あと病院によっては個室の方はテレビや冷蔵庫のカードは使用しなくてよいところもありますがこちらの病院でもそのようになりませんか？（病院:要望）	毛布は術後や入院患者さんに使用するものであり、保温性が重要となります。保温性を保ちつつ軽い素材のものとなると高額となってしまう、現状交換は困難です。またテレビや冷蔵庫のカードは、近隣施設の状況も考慮して設定させて頂いております。あわせてご理解頂きたく存じます。
病室にあるトイレの水の流れがスムーズじゃないです。手で塞ぐのですがなかなか流れません。ボタンやハンドルで何とかありませんか？（3B 病棟トイレ:要望）	確認した限りでは問題なく流れておりました。流れの不具合が一時的なものなのか別の理由なのか分かりかねるため、不具合発生時にスタッフへご相談頂けると幸いです。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
入るとすぐ上にフィルターがありますが、詰まっているようです。掃除したことないのでは。暑くなる前に全室の確認をされた方が良いと思いました。定期的にされているようでしたらすみません。（病棟:要望）	病室入口のフィルター清掃は、春と秋の年2回、施設課にて行っております。また不具合やトラブル時に随時行うこともございます。
入院している親から、部屋に掃除が来ないので床がゴミだらけだと聞きました。実際お見舞いに行ったら床を見たらか汚かった。掃除は毎日行われませんか？（病棟:苦情）	患者さんの病室環境への配慮が足りなかったかもしれません、その点はお詫び致します。病棟や外来の清掃は共同公社様が随時行っております。ただタイミングによってはゴミが目につく様な場合もあるかと存じます。もしも気になるようであれば、お手数ですがスタッフまでお声がけ頂ければ幸いです。
前日に朝採血することは聞いていましたが、当日の朝5:30頃に起こされ採血されました。看護師さんから事情の説明はされましたが、採血時間も伝えて欲しかったです。今後検討して欲しいです。あと各病室に掛け時計を設置して欲しいです。入院中は、医師看護師、その他スタッフの皆さんには本当に感謝しています。仕事とはいえ親身になって患者に寄り添い、話を聞いてくれたり世間話を聞いてくれたり笑顔で接してくれたり、当たり前のような事ですが中々出来ることではないので頭が下がります。2週間本当に有難うございました。（3A 病棟:要望、感謝）	採血時間の説明については配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後説明は、時間と共にわかりやすく説明して参ります。時計につきましては、腕時計の他、携帯電話、パソコン、テレビをご利用の際はテレビと、時刻を知る手段が多くございます。そのため掛け時計を新たに設置する事は検討しておりません。また感謝の言葉大変嬉しく思います。このような言葉が頂けるよう、今後も努力して参ります。
シャワー後寒く感じた後に熱が上がりました。シャワーなので体が十分温まりません。せめて脱衣所がもっと暖かいと良いと思いました。特に歳をとるほどきついと思いました。看護師の方は明るく優しくかったです。でも同じ人がなるべく続いた方が良いと思いました。人が入れ替わるのでせっかく自己紹介してくれても名前を覚えられませんでした。（病院:要望）	シャワー室の構造上エアコン等の設置は困難となります、ご要望にお応えできず申し訳ありません。看護業務は多忙なため交代制でシフトを組む必要のある職種となります。ご承知頂きたく存じます。

病院サービス向上委員会
2026 年 7 月

いただいた‘声’に対する当院のお答え

2026 年 4 月～2026 年 5 月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
ドクターヘリという思いがけない環境と、スタッフ皆様との出会いがありました。ICU での一夜は不安で一杯でしたが、そばで対応してくれる看護師さんに支えられ少しずつ健康になっていく中で、優しい笑顔の先生との出会いは感動でした。穏やかで頭の低い姿、朝の様子を見に来て夜も遅くまで心配して見回って下さるお姿に感謝しかありませんでした。食事も野菜等葉物の形も立ち塩分量も個々に合った栄養価の高い様々なものを与えて頂き本当に満足でした。健康を取り戻してやっと理解したのが、命を守るという事は、悪い所を見つけ出すために患者一人一人が満足できる医療を目指す事なのだと分かり、感謝の言葉しかありません。学びの多い入院でした。皆様に守られ早期退院できました。救って下さった命を大切にして、このお礼を地域の人々に返して誰かの役に立てるよう頑張っていきます、病院スタッフの皆様もお体を大切にして下さい。大変お世話になり有難うございました。（ICU、3B 病棟、栄養科：感謝）	このような温かい言葉を頂きありがとうございます。これから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、継続して取り組んで参ります。
今日、エントランスの丸テーブル6つ一つも空いてません。見事にテーブル一つに一人で計6人しかいません。前にも提案しましたが何も改善されていません。提案として、せめてテーブルに「混雑時は相席をお願いします」の表示する。丸テーブルをあと3～4個増やす。中庭側に一人用イスと長テーブルを設置する。他の総合病院ではたくさんのイスとテーブルがあります。ここの病院は終わったら早く帰ってくれという事なのか、改善望みます。（病院：要望）	頂いた御意見を受けて、各テーブルに「混雑時は相席での御利用をお願い致します」と記載した用紙をラミネート加工した、ご案内文を貼る形で対応致します。
言葉や態度が怒り口調でイライラした態度が患者に伝わる、良くないと思う。自分の思い通りにいかないからイライラした態度と口調で投げやりになってる感じにも受け取れる。（3A 病棟：苦情）	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。接遇に対して振り返りを病棟で行っております。患者さんのお気持ちを第一に考えて、丁寧な声掛け対応を心がけて参ります。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
①抗がん剤治療の際、1回目の方は丁寧な説明の上投与して頂き安心しました。2回目の方は何の説明もなく無言がさも当たり前かのように投与されました。名札も付けてないので、私は不審に思い他の看護師に聞くと正社員とのこと、驚きました。もう少し患者を安心して欲しいです。②術後担当外の方が急いで来られ、術後の酸素吸入の時間を他の方と間違えていた事が分かり、丁寧に謝りながら付け直してもらった。気を付けて下さい。③名札をはっきり見える所に付けてもらいたいです。担当看護師さんを名前で呼びたいからです。④手術の付き添いの待機場所をはっきりして欲しかったのと、帰るタイミング分からなかったのも、これで帰って良いですと言伝えて欲しかった。⑤風呂に何人か入りますが、一人入ったらさっと掃除をして欲しかった。私が入る時他の方の絆創膏が椅子の上にあり気分悪かった。⑥外来でCT検査の際に放射線科の方に呼ばれ、前回と異なる場所に案内され心配していると、CT検査の方が呼びに来られ、こっちですと案内し直されました。先ほど呼び出した方は間違えてごめんなさいと謝られたが、何をされるか緊張してました、落ち着いて呼び出して下さい。注意ばかり書きましたが看護師は皆さん優しく色々な説明もきちんとされ良い入院生活をさせてもらいました。患者の話も良く聞いてもらい、部屋に来られる方々に色々話しかけても嫌な顔もせず楽しく話してくれて有難かったです。(5A病棟、放射線科:苦情、感謝)	①～⑤ 頂いた投書の内容につきまして、投函前に患者さんから直接投書内容についてお話があり、不安な思いをさせてしまったことについて謝罪させて頂きました。病棟内でも話し合いを行い、今後は患者さんやご家族の立場になって、丁寧に分かりやすい説明を心がけて参ります。ご家族に対しても、待機場所や帰るタイミングなどをこちらから声をかけて説明するように気を付けて参ります。スタッフの名札につきまして。当病棟は小児科があり、患児を抱っこする時に名札でケガをさせないように外している場合があります。今後は必要な時にのみ外すようにし、通常業務時は名札を付けるようにスタッフへ呼びかけました。シャワー室の清掃は随時行っておりますが、限られたスタッフで行うため、都度利用ごとの清掃は困難となります。予めご了承下さい。 ⑥ この度は放射線科受付におきまして、誤った場所へご案内してしまい、検査前のお気持ちが不安定な中、ご心配をおかけ致しましたこと深くお詫び申し上げます。案内用紙や放射線科情報システムの画面の確認を、声出しと指差し呼称を徹底し、落ち着いてご案内できるよう努めます。頂いたご意見を真摯に受け止め、スタッフへの確認行為、案内手順の見直しと再教育を行うとともに、再発防止策を講じて参ります。今後もご意見を頂ければ幸いです。 感謝につきまして、温かいお言葉有難うございます。今後も満足できる医療を提供できるよう尽力して参ります。
病気が病気なので味付けについては仕方ないと思うが、ご飯の炊き方に問題を感じた。米が硬く美味しくない。古米なのか？おかずは仕方なくても米は美味しく食べたい。ここの病院の看護師さんは皆さん優しく感謝しております。ただ回復していくにつれて優しさが薄らいでいくようにも感じました。少し淋しいです。入院はしたくないですが、また入院するのであれば立川総合病院が良いと思います。(栄養科:要望、4A病棟:感謝)	貴重なご意見有難うございます。古米なのか？とのご意見ですが、業者へ確認したところ、古米ではないとの事でした。次にお米が硬いとのご意見ですが、炊飯時の水加減や炊き上がりの時間などを検討して調整していきたいと思っております。食事については個々人の好みもあるため、全ての方の好みに合わせる事は困難である点ご理解の程お願いいたします。また安心して入院生活が送れるよう継続してサポートして参ります。温かい感謝のお言葉有難うございました。

- ・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
2026 年 7 月