

# 「皆さまの声」

2024年08月01日（木） ～ 08月31日（土） 50件より

## 苦情

質問すると面倒くさそうに対応し、こちらが怒られているような感じがした。忙しいからって素っ気ない対応をされると病院に来たくなくなる。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。本学職員としての正しい礼儀、接遇・マナーの実践は当院の目標のひとつとしております。指導・改善に取り組んでまいります。

## 苦情

病室で香りづけのビーズや柔軟剤の強い香りがしました。人工的で気持ちが悪くなりました。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院のリネン物の洗濯には、すべて無香料の洗剤・柔軟剤を使用しております。また、スタッフにも香水など、香りの強いものを身につけないよう指導をしておりますが、あらためて指導をしてまいります。

## 苦情

外来処置室で待機していました。業務が落ち着いたタイミングだったことや、私もカーテンの仕切りの中において姿が見えなかったからか、女性スタッフ2名の私語の大きさが気になりました。

痛みや苦痛があって受診している患者さんがプライベートな雑談を大声で聞かされるのはちょっといたたまれない気持ちです。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。本学職員としての正しい礼儀、接遇・マナーの実践は当院の目標のひとつとしております。指導・改善に取り組んでまいります。

## 苦情

入院中、対応する看護師さんが変わるたびに、同じ事を何度も確認され、伝えることがありました。ストレスです。患者情報が共有されていないのではないか？と思ってしまいました。

ご不快な思いをさせてしまいましたことお詫び申し上げます。患者さんの診療・ケアに必要な情報につきましてはスタッフ間で共有をしておりますが、安全等への配慮から確認が多くなってしまいうこともございます。このたびは患者さんの視点に立つ意識が不足していたものと思います。申し訳ございません。いただいたご指摘を参考にスタッフ指導に役立ててまいります。

**ご意見をお寄せいただきありがとうございます**

**いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります**

患者満足向上委員会

掲示許可

24.9.26

管理課

# 「皆さまの声」

2024年08月01日（木） ～ 08月31日（土） 50件より

## 要望

耳が聞こえにくく、マイクのアナウンスはかろうじて聞き取れるという程度です。バイブで知らせてくれる端末があると良いなと思いました。

ご意見ありがとうございます。  
すべての患者さんにご不安なく通院していただけるよう工夫について検討してまいります。  
なお、現在、中待合への呼出しについては、通院支援アプリをご利用いただけますと、スマートフォンで確認いただくことが可能です。

## 要望

マスクをしてない人が毎回来るたびに見ます。不安です。最近増えてます。入り口などで声かけて欲しいです。

ご意見ありがとうございます。  
感染症対策の見直しを行い、2024年4月より、発熱あるいは咳や痰などの呼吸器症状がある方にマスクの着用（咳エチケット）をお願いしております。症状が無い方につきましては、マスク着用は個人の判断にお任せしております。  
長時間、大きな声でお話をされている方には引き続きお声掛けをしております。  
ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

## 要望

脱毛症患者でウィッグを常用しています。診察後にウィッグを付ける為に3階の多目的トイレを借りていましたが、今日は鏡がなくてウィッグが付けられませんでした。鏡は外さないで欲しいです。

診察室には机の上に小さな鏡しかなく、ウィッグを付けるために使えるサイズではありません。

ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。  
多目的トイレ内の鏡は、便器周囲の付属物（手すり等）の位置を使いやすく改善する取り組みに伴って、一旦外させていただいておりました。トイレの仕様について再評価を行い、設置を検討いたします。  
また、皮膚科診察室の鏡のサイズについても見直しを検討いたします。

## 要望

マイナ保険証代で顔認証をしようとしたが、足が悪く、端末まで届かず難儀した。端末を低い位置に一台置いて欲しい。

ご不便をおかけしており申し訳ございません。  
造設およびレイアウトの変更について現在検討を進めているところです。顔認証機能がご利用いただけない状況の改善まで、誠に恐縮ですがいま暫くお待ちください。  
その他お困りの際はお近くの職員にお声がけください。入力等のお手伝いをさせていただきます。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます

いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可

24.9.26

管理課

# 「皆さまの声」

2024年08月01日（木） ～ 08月31日（土） 50件より

## 感謝

短い期間でしたが、お世話して下さいありがとうございました。ご飯美味しかったです。特にブロッコリーのオーロラソース付けが美味しくてペロリと食べてしまいました。看護師の皆さん、優しく対応してくれてありがとうございました。お仕事頑張って下さい。

## 感謝

先日は急な入院にも関わらず、ご丁寧に対応いただき、心より感謝致します。特に医師、看護師の皆様が気持ちに寄り添い、的確な判断を下されたことが本当に心強く、入院生活を快適に過ごすことが出来ました。おかげさまで、すっかり元に回復し、来週からは仕事にも復帰出来そうです。暑い日が続きますが、皆様方には体調に留意されお過ごし下さい。

## 感謝

この度は大変お世話になりました。初めての治要で不安がある中、先生方が毎日病室に来てくださり、丁寧に説明してくださいました。また、看護師さんが丁寧に温かく対応して下さいたことで、当初の不安は安心へと変わって行きました。私も医療・介護分野で勤めるものとして学ぶことが多かったです。医療者がかける一言が患者を救うのだと身をもって体験しました。本当に感謝しております。今後もお世話になる機会があると思いますが、その際はどうぞよろしくお願い致します。

## 感謝

私は美容師の仕事をしているので手が動かなくなってしまう事が心配でたまりませんでした。担当医の先生には心配で色々質問しましたが優しく答えてくださり、手術を受けることにしました。手術が終わり、始めに指を動かさせた時は本当に嬉しくて！！先生ありがとうございました。感謝です。病棟の看護師さん優しい方々でした。ありがとうございます。

## 感謝

看護師の方々が病棟で夜勤している姿を見て「自分の命を削って他人を助ける尊い方々」と思いました。苦しい時に優しく対応して下さいた救われた気持ちになりました。

## 感謝

医師の先生方看護師の皆様大変親切に頂きました。感謝致します。ありがとうございました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます  
いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可  
'24.9.26  
管理課

# 「皆さまの声」

2024年08月01日（木） ～ 08月31日（土） 50件より

## 感謝

人生初の入院でした。不安ばかりでしたが、病棟の看護師さん達はじめスタッフの皆様が、親切で優しく接して下さったおかげで温かい気持ちになりました。忙しい中、心配りもしっかりして頂いていることに感謝しました。リハビリなど様々なサポートも充実していて安心出来るが多かったです。色々ありがとうございました。

## 感謝

お世話になりました。数か所で入院生活をいたしましたけど、看護師の他の皆さんの優しさ配慮に感激致しました。また、食事でも大変おいしくいただきました。病気はイヤですが、また来たいと思います。本当にありがとうございました。

## 感謝

担当医の先生をはじめ、スタッフの方々の対応がいつ来ても良い。他病院とは違い、皆素晴らしい！！  
感謝の気持ちが伝えたくてペンをとりました。

## 感謝

初めての入院と手術でとても心細かったのですが、皆さま方に、大変親切にいただき、感謝の気持ちで一杯です。院内も清掃で快適でした。通院のときは「待ち時間が長いな」と思っていたのですが、入院してみて「皆さんがここまで一生懸命やったださっているのなら仕方が無い」と思えるようになりました。苦しいときも、良くなりつつある今も、先生も看護師も気さくに声をかけて下さり、嬉しくて涙が出そうです。  
インドへ旅に出なくても、順天堂に入院したことで私の人生変わりました。

## 感謝

先日「シュレッダーがほしい」とお願いした者です。回収箱が設置されていたことは知りませんでした。教えていただきありがとうございました。安心して処分できます。

## 感謝

食欲がないときにbeautifulなlunchに巡り会うことが出来、驚きました。完食を心がけることが出来ました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます  
いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可

'24.9.26

管理課