

# 「皆さまの声」

2024年10月01日（火） ～ 10月31日（木） 69件より

## 苦情

窓口スタッフの私語が多い。私語や良くない接遇は会計や薬で待たされている患者にとって不愉快。

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。また、待ち時間につきましても各署で協力し、引き続き改善に取り組んでまいります。

## 苦情

すべてにおいて説明不足！医師は患者に寄り添ってない！！

このたびはご不快な思いをさせてしまいましたこと、また説明に不足があったとのこと申し訳ございませんでした。

当院といたしまして、患者さんにご理解いただけるよう説明することは医療者としての責務のひとつと考えております。引き続きスタッフ教育に努めてまいります。

## 苦情

薬剤師の方が話途中で何の説明もなくいなくなりました。近くのスタッフに声を掛けたら、すぐ戻ると言われたが、かなり待たされた。立ったまま待たされました。

急用等でいなくなるのであれば、別の人にかわり対応するべきではないでしょうか？

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。

別の者に対応を代わる、また時間がかかるようであればソファにおかけいただくようお声がけをする等、そういった対応をとるべきだったものかと存じます。

接遇やスタッフ間での協力・連携についてあらためて指導してまいります。

## 苦情

夜間の入院受付の方。遅い時間の対応は大変かと思いますが対応がそっけない。表情も不機嫌そうでした。

館内案内も「あそこのエレベーターで上」と言われました。

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。

「あちらのくり／かえでのエレベーターでお上がりください」とジェスチャーなども交えてより具体的かつ丁寧に案内するよう指導いたしました。

表情に関しましては、マスクをしている場合はわかりにくいこともありますので、表情に加え、声のトーンや速度などで柔らかさが表現するよう指導いたしました。

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

'24.11.08

管理課

# 「皆さまの声」

2024年10月01日（火） ～ 10月31日（木） 69件より

## 要望

テレビカード販売機が旧紙幣しか使えません。最近銀行のATMからも新紙幣が出てくるのが多くなって来ました。両方使える販売機になると助かります。

このたび、病棟に設置しておりますテレビカードの販売機で新紙幣が使用できるようになりました。ご入院中に間に合わず、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。

## 要望

待ち合いのテレビ音が年々大きな音量になっていると思います。他の呼び出しと重なることもあり、音がよく聞こえません。

貴重なご意見ありがとうございます。外来受付のテレビ音量は各所一律で設定しており、現地確認いたしましたが大音量に変更されているところはありませんでした。テレビの音量については、これまで見直す機会があまりございませんでした。参考にさせていただき、見直しについて検討していきたいと思っております。

## 要望

マスクをしていない人が散見されるのが非常に気になります。

大学病院は高度医療を提供しているが故に重篤な患者も多く来院しているはずですが、パンデミックが終了したとはいえ、患者の置かれている状況は同じです。せめてノーマスクの人に声がけくらいはしてほしいと思います。強く要望します。

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（咳エフェクト）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まいります。ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

## 要望

薬受取で「下記の番号のお薬もできています」と表示されますが、大きく表示された「○番までのお薬はできています」までしか受け取れません。「下記の番号は準備中です」という文言に変更したらいかがでしょうか。

誤解を招いてしまい申し訳ございません。「下記の番号のお薬もできています」という内容に誤りはございません。ただし、表示されている番号の間にある番号（表示されていない番号）の薬は準備中となっております。緊急で処方が必要となり、順番を前後して調整させていただく場合等があるためこのような表示方法をとっております。わかりやすく改善できるよう案内文や表示方法については皆さまからのご意見を参考に検討を続けてまいります。

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

'24.11.08

管理課

# 「皆さまの声」

2024年10月01日（火） ～ 10月31日（木） 69件より

## 感謝

今回の入院は薬の副作用が強くて、腹痛・発熱、倦怠感に苦労しました。そんな中、皆さんが温かく接してくださり、痛み止めやアスノンを適切なタイミングでご提案くださったお陰で辛さが半減しました。食欲がなく食べられなかったのが、やっと食べられるようになった時にも、一緒に喜んで下さいました。多くの患者さんがいる中で、一人ひとりに合わせた看護やサービスを提供するのは大変なことだと思います。皆様の益々のご活躍を願っております。本当にありがとうございました。

## 感謝

私はこれまで様々な手術を受け、入院も多々経験しましたが、順天堂医院に入院して驚いたことが沢山ありました。特に看護師さんの仕事ぶりでした。厳しく、そして優しく、細部にわたり気配りに優れていて心地よいものでした。水廻りも廊下も清潔で、気持ち良く入院生活を送ることができました。両足が快復したら、しばらくあきらめていた遠出の旅行にいこうと思っております。主治医の石高先生に感謝しております。ありがとうございました。

## 感謝

先生も看護師さんとても親切で、ありがとうございました。今まであちこちの病院に行きましたが、第一印象で「とてもいい病院」だと思いました。おそらくこの先入院することになりますが、安心してお世話になることができそうです。引き続きよろしくお願いします。

## 感謝

B棟のCT検査に行きました。受付の方の対応がとても気持ち良かったです。私は何も言わないのに、こちらの心情を察してくださり、ご配慮いただきました。検査技師さんも丁寧に説明してくださり、安心しました。受付の〇〇さん、今日はありがとうございました！

## 感謝

家族とはぐれてしまい、警備スタッフの〇〇さんが一緒に捜してくださいました。短時間で見つけることが出来ました。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

揭示許可

'24.11.08

管理課

# 「皆さまの声」

2024年10月01日（火） ～ 10月31日（木） 69件より

## 感謝

入院病棟のスタッフ皆様全員の態度は患者が安心して信頼の於けるものでした。本当に心地よく、5日間の入院でしたが私の84年の人生の後半に於いて忘れることの出来ない最高の思い出です。  
〇〇先生は全てに於いて何の心配も無いようご配慮下さり、本当に尊敬できます先生です。一生忘れることができません。  
病棟看護師の〇〇様は親切丁寧な言葉と対応と態度、そして笑顔を忘れず。  
至れり尽くせり最高の医療体制、本当にお世話になり、感謝の念に堪えません。安心して今後生活できます。  
皆様様の末永いお幸せをお祈り申し上げます。

## 感謝

人生初めての入院と手術でしたが、不安なことがあり呼ぶと。すぐ看護師さんが来て下さり、丁寧に対応していただきました。  
手術後痛みと吐き気でもだえ苦しんで看護師さんと呼ぶしかなくて。でも処置は尽くしてあったので看護師さんは困るはずだが、優しい声かけなどをしてくれました。とてもリラックスできることができました。  
皆さん素敵でした。これからも無理せず頑張りたいです。ありがとうございました。

## 感謝

病棟スタッフの皆様本当にお世話になりありがとうございました。皆様優しく接して下さい感謝しています。わがままばかり言ってごめんなさい。まだ外来通院は続けますが、もう入院しない様に頑張ります。ゆううつな日々も皆様の笑顔でどれだけ心が助けられたかわかりません。  
本当にありがとうございました。皆様もお忙しい日々です。どうかお身体ご自愛下さいませ。

## 感謝

看護助手の方に病室のベッドの清掃を行っていただきましたが、とても丁寧で、気持ち良くすごさせていただきました。  
入院していると不安、ストレスをかかえて過ごしますが、ベッドをきれいにしてくださると、気持ち良く横になれ、ささやかなしあわせを感じます。ありがとうございました。  
今回2回目の入院ですが、1回目の時も同じように感じていました。今後も頑張ってください。

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  
24.11.08  
管理課