

# 「皆さまの声」

2024年12月01日（日） ～ 12月31日（火） 62件より

## 苦情

コロナ流行後、B棟のローソンが閉鎖して、その前にあったテーブルと椅子もなくなって利用できなくなってしまった。  
正面玄関前のベンチだけでは無理がある。

2023年4月からB棟1階の休憩スペース、同年8月からB棟ローソンの営業を再開しております。是非ご利用ください。来院者の方々にストレス無くお過ごしいただけるよう今後も改善について検討してまいります。

## 苦情

外来のトイレトーパーが取りづらい。  
ダブルにしてほしい。

ご不便をおかけして申し訳ございません。  
皆さまからのご意見を参考に、このたび、ペーパーホルダーを「上下2段タイプ」から「左右2連タイプ」に変更いたしました。上段の予備ペーパーの重さが無くなった分、取りづらさが改善いたしました。  
なお、流れやすさ等の諸々の理由からトイレトーパーはシングルを採用しております。

## 苦情

夜間、スタッフ同士の話し声や笑い声がうるさく寝付きにくいと家族が話しています。夜はできるだけ静かにしてほしいです。

このたびはご家族に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。  
また、たとえ業務上のやり取りであっても患者さんの療養環境に配慮は必要です。指導・改善に取り組んでまいります。

## 苦情

外来の受付にいる方の態度が毎回あまりにも気分屋&無愛想で、気分が悪いです。何とかできないでしょうか？

このたびはご不快な思いをさせてしまい、また、診療以外の部分で患者さんに無用な負担をおかけしてしまいましたことお詫び申し上げます。  
患者さんが抱えていらっしゃる不安や心配といったお気持ちに寄り添うような接遇を目指し、指導・改善に取り組んでまいります。

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  
'25.01.23  
管理課

# 「皆さまの声」

2024年12月01日（日） ～ 12月31日（火） 62件より

## 要望

耳の聞こえが弱い患者への対応についてお願いがあります。  
先日、説明で聞き取れなかったのですが、耳が弱いと伝えたら検査技師の方が声を高くしてくれました。しかし、それでも不明でした。聞き取れなかった理由は、話すスピードです。2回もお願いするのはご迷惑になると思いその場では言えませんでした。  
声の高さだけでなく、スピードも関係があることをスタッフの方々にお伝え下さい。よろしく願いいたします。

貴重なご意見ありがとうございます。  
いただいたご意見を院内各署へ紹介させていただきました。患者さんとのコミュニケーションに役立てさせていただきたいと思っております。  
なお、何かお困りの事があった場合には、ご遠慮なくスタッフへお伝えください。

## 要望

再診機についている「杖やすめ」が大変ありがたい。  
精算機や会計受付・支払窓口にもつけてほしい。窓口のカウンターは杖用の穴があいているのだが、ゆるいため杖が落ちやすい。

ご意見ありがとうございます。  
現在、精算機、初診受付・会計受付・支払窓口へ杖ホルダー設置手配中です。設置完了までいましてしばらくお待ちください。

## 要望

マイナンバーカードの読み取り機を増やしてください。

ご不便をおかけしており申し訳ございません。  
1号館1階への増設を予定しております。納品・設置準備が完了した物から順次設置してまいります。最終的に5台増設予定です。

## 要望

手術日の当日は面会時間を延長してほしい。  
結果や容態の説明を直接家族にするべき。

申し訳ございません。面会時間の設定につきましては病院の方針として事情ご賢察の上ご理解いただけますと幸いです。  
手術結果につきましては、基本的にお電話等でご連絡を差し上げております。ただし、説明にお時間を要する場合等は面談の機会を設定し、別途ご案内するよう都度対応させていただいております。

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  
'25.01.23  
管理課

# 「皆さまの声」

2024年12月01日（日） ～ 12月31日（火） 62件より

## 感謝

何から何までお世話になりありがとうございました。おかげ様で最高の治療が受けられたと思っています。

## 感謝

本日の外来担当の先生の話し方や接し方が優しく、親しみやすかったです。とても安心して相談できました。ありがとうございました。

## 感謝

今回の入院も大変お世話になりました。来月もお世話になる予定なので、またよろしくをお願いします。

## 感謝

今年は色々ありがとうございました。来年もよろしく願い申し上げます。

## 感謝

本当に本当に有難うございました。地元のクリニックや病院は、対応や言葉遣いが「残念」の一言で、ストレスの連続でした。しかし、こちらの病院に来て ノーストレス。担当医の先生は明確にお話をして下さいますし、私の話も良く聞いて下さいました。そしてこちらの看護師さん達は天使です。看護助手の方達もテキパキと、そして思いやりをもって接して下さいました。順天堂に来ることが出来て良かったと思っております。

## 感謝

退院された方から「苦しい時は我慢せずに先生や看護師に伝えることも大切。主治医の先生は私に寄り添って治療方針と一緒に考えてくれた。看護師の皆さんはいつも笑顔で迅速にサポート、清掃クルーの皆さんが毎日隅々まで衛生環境を整えてくれ、給食関連の皆さんが笑顔で食事を届けてくれた。屋外庭園のお陰で気持ちいい深呼吸と日光浴ができた。」と伺いましたが、私も全く同じ気持ちです。順天堂医院の全てに感謝でいっぱいです。病棟スタッフの方々、お会いできていませんが病院を陰で支えておられるの方々、本当に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  
'25.01.23  
管理課

# 「皆さまの声」

2024年12月01日（日） ～ 12月31日（火） 62件より

## 感謝

3回目の入院です。病室・トイレ・シャ  
ワールームと、とても清潔に保ってくれて  
いて気持ちよく過ごせました。看護師さん、  
先生、助手の方、事務の方も疲れを見せず  
に笑顔で接してくれて本当に感謝していま  
す。ありがとうございました。

## 感謝

高齢のため日頃より介助が必要な母ですが、  
病棟の看護師の皆さんが日夜を問わず声を  
かけ、お世話してくださったお陰で無事退  
院することができました。  
夜間に何度もトイレに連れて頂いたと聞いて  
います。身体を拭いて頂けたり、洗髪も  
して頂いた時は格別な爽快感だったと母が  
言っていました。看護師さんのケアのひ  
とつひとつが母にとって生命力が湧いてく  
るものだったのだと思います。本当にあり  
がとうございました。

## 感謝

家族が大変お世話になりました。お陰で入  
院する前の生活にスムーズに戻ることが出  
来ました。担当医の先生には気さくに何度  
も話かけてもらい、本人も家族も安心して  
過ごすことが出来たと話していました。  
本当に感謝いたします。

## 感謝

母が緊急入院し、ベットの上で座ることも  
出来ない日が続く中、容体が安定すると共  
に、リハビリがはじまりました。  
リハビリの先生達が根気よく丁寧に母に寄  
り添って下さいました。優しい言葉を沢山  
かけて下さり、母もリハビリに先生が来て  
くれるのを毎日楽しみにしている様でした。  
そのおかげで「元気になる」「頑張ろう」  
とっていたようです。  
家族としても本当に皆さんの暖かい励まし  
が嬉しく感謝の気持ちでいっぱいです。本  
当にありがとうございました。

## 感謝

術後の放射線治療に連日通院しました。  
働きながらの通院が可能か、当初感じてい  
た不安は杞憂で終わりました。  
気持ちを前向きに保つために一番大切にし  
ていたのは「日常を変えない」ということ  
でした。フルタイム勤務を無理なく続ける  
ことができたのは、ひとえに病院滞在時間  
が短時間で済んだためです。  
日常を諦めることなく、通院・治療ができた  
ことに、心より感謝しております。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  
'25.01.23  
管理課