

# 「皆さまの声」

2025年01月01日（水） ～ 01月31日（金） 36件より

## 苦情

外来受付のスタッフの口調が強く、お年寄りの人たちをおどかしているように見えました。

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。

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

病棟の看護師の対応が患者家族の気持ちに寄り添ったものではなかった。家族がどういう気持ちで病棟に来ているのか汲み取って対応してほしい。

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。当院としても患者さんやご家族の立場に立って、抱えていらっしゃるご不安に寄り添う姿勢は看護にとって非常に重要なものと考えております。今後も指導・改善に取り組んでまいります。

## 苦情

いつもと違った痛みだったので、検査技師の方に伝えたところ少しイライラした口調で「痺れますか？」と言われました。最後まで謝りもしないで、イライラしていて。今回は酷すぎました。

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。

本来、採血時の痺れの有無の確認は、患者さんのお痛みやご不安に対して寄り添い、万が一の事が無いか確認するための手順です。イライラしていると思われるような口調や態度で行うものではございません。あらためて指導・改善に取り組んでまいります。

## 苦情

お見舞いで病棟に行きました。共用トイレのゴミがたまっていました。きちんと掃除されていないのでは？と思ってしまいます。

清掃スタッフの責任者から病棟担当者へ指導を行いました。今後はさらにスタッフの指導に励み、院内の環境整備に努めてまいります。

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

'25.02.18

管理課

# 「皆さまの声」

2025年01月01日（水） ～ 01月31日（金） 36件より

## 要望

1号館3階 血液内科外来の到着確認の機械の設置場所がわかりにくいです。到着確認の機械が通路から左に曲がったところがあり、それに気がつきにくいです。声かけや通路の掲示板に貼り紙をする等、わかりやすく示して欲しいです。

ご意見ありがとうございます。  
到着確認機の案内ポスターの掲示枚数を増やす、新たな案内掲示の作成について検討しております。

## 要望

（小児病棟のご家族より）  
手術当日の面会について、事前の案内（紙面）と異なる部分がありました。面会に関する事前説明の改善をと思い、書かせて頂きました。子どものことなのでご理解いただけますと幸いです。

このたびはご案内が不足しており申し訳ございませんでした。  
説明文書につきましては、正確な内容をわかりやすくお伝えできるように改善いたします。  
患者さんご本人、ご家族の方にご不安を感じさせてしまったこと重ねてお詫び申し上げます。

## 要望

要望を3点お願いいたします。  
①電話による予約変更も漏れないよう確実にしていただきたい。アプリを勧められますが、アプリだけではダイバーシティと言えないと思います。  
②人的ミスは必ず起きますので、電話もプッシュ回線などのシステム化が安心だと思います。  
③呼び出し機などの運用を要望いたします。

①・・・電話がつながりづらい時間帯等もあり、アプリの利用を推奨させていただいているところですが。  
②・・・IP電話、発信はプッシュ式ですので、ご心配いただいた点については問題は無いかと思えます。  
③・・・通院支援アプリに呼び出し機能がございます。ご活用いただけますと幸いです。なお、貸出端末の管理の課題等の理由から、アプリの導入に至った経緯がございます。何卒、諸事情をご賢察の上、ご理解ご協力の程よろしく申し上げます。

## 要望

両親学級の申込方法ですが、Webには「直接窓口」とありましたが、窓口で「電話でも大丈夫」と言われました。  
Webの情報は新しいものがあれば、すぐに更新して欲しいです。

このたびはご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。  
最新情報にアップデートいたしました。今後も定期的に、漏れなく更新してまいります。

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  
'25.02.18  
管理課

# 「皆さまの声」

2025年01月01日（水） ～ 01月31日（金） 36件より

## 感謝

2023年にもお礼のお手紙を差しあげた者です。本年3月をもって担当の先生が他医療施設に異動となる旨を伺いました。長きに亘り、家族の診療をしていただきまして誠にありがとうございました。おかげさまで2025年も元気に迎えることができました。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

## 感謝

栄養士・看護師・看護助手・リハビリ士方々のご協力のもと退院することができました。栄養士の方々、毎日の食事をありがとうございました。痛みに打ち勝つエネルギーになりました。看護助手の皆さん、車椅子移動介助などキビキビした動き。なんと言っても皆さんの笑顔に助けられました。看護師の皆さん、若い方々のエネルギーは私の生きる力になりました。リハビリ士の方々、筋肉の使い方、膝の動かし方のコツなど、いろいろ勉強になりました。手術後の痛みと戦いながらいっぱいいっぱいになっている私に、寄り添って訓練をしていただいたこと感謝しています。これからもう少し時間はかかりますが、完治を目指し、夫の祖国で教育に関するボランティアで何かできればと考えています。一期一会の出会いでしたが本当に素敵な出会いでした。ありがとうございました。

## 感謝

外来受付の方々、本当に神対応でした。丁寧で笑顔ですばらしい。医師の方々も今日は混んでいて、むしろ先生の方がお疲れだったのでは？と思いましたが、丁寧にお話を聞いて下さり、診察して下さいました。ありがとうございました。

## 感謝

全ての方、医者、看護師、看護助手がお話を良く聞いて頂き、治療内容も分かりやすく説明を頂き、何より患者の気持ちを大切にしている事が伝わり穏やかな気持ちで入院生活をする事が出来ました。

## 感謝

医師の先生、看護師さん看護助手さん、事務員さんすべての方々に大変良くして頂きました。入院中、不満に思う事は全くありませんでした。退院後の仕事や生活の事まで配慮して頂き、とても助かりました。

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  
'25.02.18  
管理課

# 「皆さまの声」

2025年01月01日（水） ～ 01月31日（金） 36件より

## 感謝

突然の入院となり一人で気分が落ち込んだりベッドで泣いていたりしたのですが、献身的に分け隔てなくテキパキと働いている看護師さんたちからたくさんの元気をいただきました。皆さんバリバリ働いているのにそれをちっとも表に出さず、常に笑顔で本当に素敵でした。色々とお話もさせていただいたおかげでふさぎ気味な気分が紛れて前向きな気持ちになれました。大変感謝しています。栄養部の栄養士さん達も、わざわざ説明に来てくださり感激しました。また、先生達にも、お忙しい中、丁寧に診察していただきましてありがとうございました。年末年始も嫌な顔一つせず、丁寧に患者さんに向き合っている姿に本当に頭が下がります。順天堂に入院できて本当に良かったです。ありがとうございました。

## 感謝

年末の救急外来で診察頂きました。忙しい中でしたのに丁寧な迅速に診断頂いた時は本当に安心しました。その後のご対応も一つ一つが私にとって安心できるものでした。入院してからも医師の皆様の手厚い診察と説明で全て安心してお任せ出来ました。看護師の皆様も本当に素晴らしいホスピタリティ精神を持っていらっしゃる方ばかりで感動しました。たくさんの不安を抱えての入院でしたが、とても快適に過ごすことが出来ました。本当にありがとうございました！！

## 感謝

はじめての入院でした。看護師、スタッフのみなさま、親身であたたかいお心づかいの数々を感じつつ、安心して手術を終える事が出来ました。こちらの病院様に、ご縁をいただけて本当に良かった、ありがたい、と感じています。大変なお仕事をされているスタッフのみなさまを真近く見つめ感じられたことを、私の日常にも役立てたいと思いました。がんばります。

## 感謝

年末の夜入院し、4人部屋にずっと1人でした。長期の休み中の入院は心細かったです。看護助手さんに気になることをお願いしたら、快よくすぐ対応してくれました。すごく嬉しかった。担当の先生はお聞きしたことには丁寧に答えて下さり、優しかったです。手術にならなくて良かったけど、検査の結果など、何も分からない状態で過ごす時間は不安で、無駄に過ぎていくような気がしました。でも「何でも言ってください」と、ちょいちょい声かけてくれる看護助手さんの暖かさに救われました。

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  
'25.02.18  
管理課