

「皆さまの声」

2025年08月01日（金） ～ 08月31日（日） 72件より

苦情

窓口の利用者が多くて大変なのだと思いますし、職員の方にとってはルーティンの仕事なのだと思います。しかし、患者にとっては初めてのことで、何が必要なのかわかりません。そうした点を踏まえて、相手の立場に経って対応して欲しいと思います。

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。ご指摘ありがとうございます。自分が利用者であったらどう思うか？初めての方にはどのようにお話すればわかりやすいか？そういった意識を常に持って接するよう各窓口のスタッフへ指導してまいります。

苦情

ほとんどの看護師や看護助手の方は声をかけてくださいますが、ひと言も声をかけてくれない人もおります。入院している者は具合が悪いのですから、優しい言葉をかけていただけますととっても嬉しいです。

ご不安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、接遇の実践は当院の目標のひとつとしております。また、看護においては患者さんに安心して治療を受けてもらうためだけではなく、良質なコミュニケーションはケアや安全の質を高めることにも繋がります。すべてのスタッフが実践できるよう今後とも指導に取り組んでまいります。

苦情

電話で薬郵送金額を確認したところ「1,000円弱」かかると言われ、引き換えのために来院した。壁に「499円～」と記載されたポスターが貼ってあった。電車賃より郵送の方が安く上がったのではないかな？

「499円」は、あとクレ+薬配送を併用した場合の最低金額です。宅配便を利用しておりますので、一般的な荷物と同じように重量や大きさに応じて配送料が加算されます。よりわかりやすいご案内ができるよう努めてまいります。

苦情

白衣を着た方が通路のど真ん中をずっと歩いていて、患者が気をつかってよけて歩かなければならない状況でした。自分たちが一番偉いと思っているのでしょうか....

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。院内で周知を行い、全体に指導いたしました。

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
25.09.18
管理課

「皆さまの声」

2025年08月01日（金） ～ 08月31日（日） 72件より

要望

外待合室で待っていたら各階のシャッターが降りていました。空気を遮断して冷房効率を上げるためだと伺いました。涼しい空気を保つためと伺っていたのにむしろ暑い気がしました。

ご意見ありがとうございます。また、暑さで不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。8月12日から約3週間にわたり、暑さ対策として試験的な取り組みを行っておりました。ご協力ありがとうございました。試験の結果、シャッターを閉めることで温度上昇を抑えることは出来ましたが、来院者多数の場合には二酸化炭素濃度の上昇が懸念されることがわかり、継続はしないことが決まりました。現在は以下のような取り組みを行っております。

- ①空調の稼働時間を早める
- ②これまで以上に空調の清掃に取り組み冷房効率を向上させる
- ③風向き調整をするに取り組んでおります。

皆さまに院内で快適にお過ごしいただけるよう今後とも館内の温度管理には一層注意を払うと共にさらなる改善について検討してまいります。

要望

採血室の場所は受付票に「1号館1階」と書かれていて“1F”の記載がない。建物の案内表示に合せてほしい。

ご意見いただきありがとうございます。システム改修について関係部署で検討させていただきます。

要望

以前に予約診察室の待合室で外国の家族の方が大きな声で会話されていたことについて投書しました。席と席の間に仕切りをしていただいたり「大声での会話をご遠慮下さい」と外国語でも書いてあって良かったです。

ご意見ありがとうございました。いただいた投書を参考に3言語（英語・中国語簡体字・韓国語）で「大きな声での会話はお控えください」という内容の掲示を行いました。抑止効果はある印象です。ご利用者の皆さまに心地良くお過ごしいただけるよう今後も定期的に検証を続けてまいります。

要望

会計で、杖の方が一般の列に並んでいるのを多く見ます。ご不便で大変そうなので、スタッフの方の声かけやご本人が気づきやすい方法があれば良いと思います。

ご指摘いただきありがとうございます。スタッフからのさらなる声かけに取り組んでまいります。

【会計受付の優先レーン】

- 以下の方々にご利用いただいております。
- ・杖を利用されている方（白杖含む）
 - ・車椅子を利用されている方
 - ・ベビーカーを利用されている方

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
25.09.18
管理課

「皆さまの声」

2025年08月01日（金） ～ 08月31日（日） 72件より

感謝

担当医の先生は、ちゃんと目を見て話をしてくれて、小さな不安点もこちらが話しやすい（相談しやすい）雰囲気でごさてくださった。決して診察時間が長いわけではありせんでしたが、十分診てくれたという安心感がありました。ご異動されるとのことですが、次回以降も先生の様な方に担当していただければと祈っています。ありがとうございました。また戻ってきてくれたら嬉しいです。

感謝

病棟看護師の皆様、親身に対応していただき、ありがとうございました。初めての入院と手術だったため、不安と痛みを抱えていましたが、皆様のおかげで耐えることが出来ました。皆様は別作業の最中でも、声をかけたら丁寧に対応していただきました。皆様の支えにより、無事に退院できたこと、重ねてお礼を申し上げます。

感謝

感謝の気持ちです！！
順天堂さんに来てから、医師・看護師・看護助手さんがあたたかく親身にして下さるので入院していて心強いです。
本当に順天堂さんには感謝しかありません。今後ともお手数をおかけすると思いますが、よろしくお願いします。ここは本当に最高の病院です！！本当にありがとうございますあと食事本当においしいです！！

感謝

出産時に家族がコロナ陽性となり、退院の際に荷物や赤ちゃんの運搬方法についてとても不安でした。感染対策のため、家族が院内へ立ち入ることができず、1人でどうしたらよいか悩んでいたところ、駐車場係方が事情を汲んで丁寧にサポートしてくださいました。そのおかげで安心して退院することができ、本当に心強く感じました。今後ともこうした温かい対応を大切にしてくださいけると嬉しいです。

感謝

主治医の先生をはじめ看護師の皆様には細やかに配慮していただき大変感謝しております。他の病院と比較してかなり優れた対応に、看護されてる身としては安心してお任せすることが出来ました。長きにわたりお世話になり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
25.09.18
管理課

「皆さまの声」

2025年08月01日（金） ～ 08月31日（日） 72件より

感謝

腹部症状の精査で内視鏡を受けました。消化器内科の先生には丁寧にご説明いただき感謝しております。症状の苦痛と原因に対する不安がありましたが、先生の診察を受け自分の現状を理解・納得して、前向きにがんばって行こうと思えました。内視鏡を担当してくださった先生は、手技も丁寧で、検査中に随時、優しくお声をかけていただき、安心して検査を受けることができました。看護師さんは、手際よい行動がすばらしく、検査中は、よいタイミングで、背中をさすってください、親切な対応のおかげで、体の辛さが和らいだけではなく、不安が軽減いたしました。皆さま本当にありがとうございました。

感謝

入院中は、先生方、看護師の皆様、医院のスタッフの皆様には、とても親身に診察・治療・看護をしてくださり、順調に回復することが出来ました。本当に感謝しております。看護師の皆様の丁寧な対応や励ましの柔らかい言葉には癒やされ、大変感謝しております。看護師さんたちの対応の仕方も含め、皆様の仕事に向き合っている姿勢を見ていて、そこに尊敬する気持ちを持った自分がおりました。皆様は、この私の思いにプロフェッショナルな仕事で応えてくださいました。最高の敬意を持って感謝いたします。ご担当の先生方、看護師の皆様、本当にありがとうございました。

感謝

3日間入院しました。担当の看護師の方の看護がとても心のこもったもので、少し生きる力を分けてもらえました。感謝です。他の方たちもよくしてくださいましたが、特に担当の方にはお礼が言いたかったです。

感謝

放射線治療でお世話になりました。担当の先生、看護師さん、放射線技師の方々にとっても明るく接していただき、大変心の支えになっていただきました。困った事も丁寧に対応していただき、感謝しております。ありがとうございました。皆様の御活躍をお祈りしております。

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
'25.09.18
管理課