

「皆さまの声」

2025年10月01日（水） ～ 10月31日（金） 85件より

苦情

会計受付で「生年月日と名前を言うように」と言われて答えたと、まだ「〇〇年の…」と言っている途中で書類を渡された。診察・会計がようやく終わりというところで不快な思いをさせられた。

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。
会計受付では書類などをお渡しする際に、渡し間違いを防ぐ取り組みとして、生年月日と名前をお伺いする場合がございます。確認の徹底およびご協力いただいている患者さんに対して丁寧な対応を心がけるようあらためてスタッフへ指導いたしました。

苦情

ホームページの面会時間を確認して来たのですが「土日祝13時から」となっていたので来ましたが、病院に来たら「14時から」ということでとても迷惑です。正確なものに更新してください。

当院の面会時間は現在、毎日14：00～17：00となっております。ホームページを確認いたしましたが「土日祝13時から」というご案内は確認することが出来ませんでした。
本学の他の附属病院や他施設（佐賀県に“順天堂病院”という全く別の医療施設もございます）のホームページをご覧いただいたのかもしれませんが、当院について検索される際は“順天堂医院”で検索いただけますと幸いです。

苦情

患者からの問いに対して、患者が理解しやすいように、説明してもらいたい。患者は症状や先のことについて不安に思っているので、説明して、不安を少なくしてほしい。

このたびはご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。
医療者にとってはごく当たり前の言葉でも、患者さんにとってはそうではない場合があります。そのようなギャップを意識して、説明の際はわかりやすい表現を使用するよう当院としても指導しているところです。何より、大事な内容が正しく伝わらないという恐れもあります。引き続き指導を行い、改善に取り組んでまいります。

苦情

半年過ぎたら、紹介状が必要だと言う説明がなかった。医師に「終診」とは言われたが、ちゃんと説明して！

当院は、他の医療機関と相互連携を図りながら診療を行う特定機能病院として、基本的にはご受診の際に診療情報提供書(紹介状)をご持参いただくようお願いしております。
当院終診となった方・患者さんのご都合で6ヶ月以上来院されていない方などにつきましては紹介状のご用意をお願いしております。
スタッフ側では“当たり前のこと”になってしまい、説明が不足していたのかもしれませんが、来院者の方の視点に立った丁寧な説明を心がけてまいります。このたびはご指摘いただきありがとうございます。

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
'25.11.17
管理課

「皆さまの声」

2025年10月01日（水） ～ 10月31日（金） 85件より

要望

先生から「いつでもどうぞ」と言って頂きました。以前に伺いました際は11時を過ぎており午前中の受診ができませんでした。

先日は「月曜～土曜の11時迄に」とのことで、土曜に伺いましたが、第二土曜日で休診でした。

受付時間や休診日をきちんとお知らせいただきたいと存じます。

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。

「土曜日の受付は午前のみ」「第二土曜日は休診」といった事項がスタッフ側では“当たり前のこと”になってしまい、説明が不足していたのかもしれない。来院者の方の視点に立った丁寧な説明を心がけてまいります。このたびはご指摘いただきありがとうございます。

なお、その他、予約の有無など、診療科毎に運用が異なる部分もございます。当院のホームページに情報をまとめておりますので、併せてご利用をいただくと幸いです。

要望

院内使用で車椅子以外に歩行器のようなレンタル器具があると良い。

ご意見ありがとうございます。
現状としてましては、「転倒防止」という観点から車椅子以外の介助器具の配備については検討しておりません。
杖や歩行器は患者さんの身体や症状に合ったものを使用しないと却って危険が増す場合もございます。患者さんご自身でご用意をお願いしております。
何卒事情ご賢察の上ご理解いただけますと幸いです。

その他

今回から別の先生になりました。前の先生は他の病院に異動したと聞いたんですが、今日の先生に引き継ぎされているものなんですか？とても心配です。

前担当医から引き継ぎを行っております。
また、症状の詳細な情報などにつきましてはカルテに記録されております。
はじめて対面する際は、気になるところや不安に感じる部分も多いこととお察しいたします。なるべくそういったご不安を取り除くことができるようスタッフ一同努力してまいります。
研修や教育、スキルアップ目的など大学病院の特性として、異動は多く発生します。
何卒事情ご賢察の上ご理解いただけますと幸いです。

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

‘25.11.17

管理課

「皆さまの声」

2025年10月01日（水） ～ 10月31日（金） 85件より

感謝

入院でお世話になりました。先生の技術はもちろんのこと、オペ室の皆様も親切で、ケアして下さる人数も多く、大変安心して手術・治療を受けることができました。そして何より看護師の皆様の優しい言葉がけ、丁寧な対応、明るく澆刺とした動き、安全確認を怠らないチェック行動に安心して日々を過ごすことができました。ありがとうございました。洗面周りなどいつも清潔で気持ちよかったです。

感謝

いつも夜中から朝早く迄、トイレに連れて行ってくれたり、薬が効いてこない時は浣腸をしてくれたり。人の嫌がる仕事やって下さり、涙が出る程有難かったです。仕事とはいえ夜間に親身になって寄り添ってくれて、私のことを本当に考えて対応してくれました。何人も受け持ちの患者さんがいて忙しい中でも私の細かい症状までも把握して声をかけて下さり、安心していました。本当に感謝しかありません。

感謝

この度は、大変お世話になりました。自分の親が長く入院していましたので、これまで病院の慌ただしい空気感には触れる機会が多くありました。しかし、こちらの《院風》と言いますか…。忙しさや疲れは誰でも顔に出してしまうのに、ストレスや疲労など微塵も感じさせることのない、穏やかさと明るさで動き回られるスタッフの皆様方の人間力に心動かされました。痛み・辛さを抱えている患者さん達は、どれほど癒やされていることかと思いながら過ごしました。上手く表現出来ませんが、ひと言、感謝の意と共に伝えたいと思いました。皆様方の、今後ますますのご活躍を期待申し上げます。ありがとうございました。

感謝

本日担当いただいた看護師さんは初めから対応がきちんとしており、中でも言葉遣いがとても綺麗ですごく気分が良かったです。とても優しい方でした。順天堂さんはみなさん優れていらっしゃると思いますが、特にすばらしいなと思った時は、ここで感謝の気持ちを書いています。ありがとうございました。

感謝

長期間入院しています。毎日3食、食事を食べていますが、料理に工夫があり、毎日おいしく食べています。毎日の食事ありがとうございます。

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
'25.11.17
管理課

「皆さまの声」

2025年10月01日（水） ～ 10月31日（金） 85件より

感謝

先生には親身になって頂き、懸念点なども細かく聞いて下さり、既往に関することも色々確認して頂いて、安心して手術を受けることができました。

また、看護師の方々も皆さん明るく、親切でした。私も若い部下がおりますが、最近の子はコミュニケーション力が低く、その点が会社でも問題になることはありますが、こちらの看護師さんは、コミュニケーションがとれているように感じました。些細なことですが、「小さな事でも聞きやすい」と言う点が、企業でもそうですが医療の現場でも大切だと思いました。私も見習って職場に持ち帰りたいと思います。ありがとうございました。

感謝

今回胃カメラでお世話になりました。鎮静剤なしで、少し苦しかったですが、看護師さんが背中さすりながら、今どの辺りでなど、ずっと声をかけて下さり、安心して検査を受けることができました。検査担当の先生もおだやかで優しくて、安心できました。以前受けた時もそうでした。こういった対応をいつもして頂けるのは大変心強いです。ありがとうございました。今後も通院は続くので、今後とも宜しくお願いいたします。

感謝

本当に有難うございました。落ち着いて入院生活を過ごせた事に感謝します。

私の夫の国は、大変貧しく、このような環境が整った病院は、どこにもありません。日本の医療は世界一です。この環境がある事は当たり前ではありません。私が夫の国で病気になったら良い治療は受けられないでしょう。皆さんのお仕事は素晴らしいお仕事です。大変な事が多いお仕事だと思いますが、お身体に気を付けて頑張ってください。感謝です。お世話になりました。

感謝

1人目、そして今回2人目とお世話になりました。時間がかかり大変なお産でしたが、最後まで寄り添って下さった、担当看護師の方や看護学生の方、たくさんの方に支えて頂いて、無事に出産することができました。赤ちゃんの状態が心配でしたが、心配しすぎないよう安心させてくれる言葉をかけて下さったり、本当にありがとうございました。

感謝

とてもいい先生に巡り会えて、すっかり治していただき、今ではとても元気で過ごしております。担当の先生には感謝しきれないほどお世話になりました。よろしくお伝えください。

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

‘25.11.17

管理課