

# 「皆さまの声」

2025年12月01日（月）～12月31日（水）63件より

## 苦情

検査のために来院。看護師の中に次のような人がいました。

- ・廊下をけたたましく走る
- ・説明がガサツ
- ・患者の発言を遮る

いずれもその方の性格による所が大きいと思われますが、誰のための医療であるのかを考えてもらいたいです。「忙しいので頑張っていますよ」というアピールと受け止めました。改善指導の程お願いします。

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。

ご意見についてスタッフ間で共有し、患者さんに寄り添った看護ができるよう改善に努めてまいります。

## 苦情

診察券は家にあるのに、忘れた場合は仮カードとかできないのですか？いつもはちゃんと持ってきて受付しています。疲れたりしたら、忘れるときもあります。2枚も要りません！！

ご希望に添えず申し訳ございません。診察券の裏面に記載させていただいている通り、当院としては紛失・お忘れの場合も共に再発行していただくようご案内させていただいております。。

通院支援アプリ「My Hospital（マイホスピタル）」にご登録いただくことでスマートフォンを用いた電子診察券の機能をご利用いただくことも可能です。そちらもご検討いただけましたら幸いです。

## 苦情

初診受付の整理券の発券機の場所がわかりにくい。困ります。

ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。

受付の手前や申し込み書記載台等に案内表示を追加をいたします。初めて来院される方にも直感的にわかるよう表示の改善の検討を進めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございます。

## その他

あとクレサービス登録しているのに、毎回ピンクの利用票を出して持って行かないといけないのは、なぜでしょうか？

主には、クレジットカードの有効期限切れや、返金・追加のお支払が発生しているような状況をお知らせするためです。そのような場合は、発券機から利用票が出ない仕組みになっております。患者さんに不利益が出ないよう、確実に窓口でご案内するための仕組みとなっております。

お手数をおかけしますが、あと払いクレジットサービスをご利用いただくための対応として利用票の発行をお願いしたくご理解ご協力の程よろしくお願ひします

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



# 「皆さまの声」

2025年12月01日（月）～12月31日（水）63件より

## 要望

入院した病棟のシャワー室がABCに分けられていきましたが、意味が分かりません。言わってもすぐ忘れるし、看護師さんの仕事が増えるだけです。変更いただいた方が他の患者さんもやりやすいと思います。

ご意見ありがとうございます。  
当該病棟ではシャワーを案内する上で、便宜上A・B・Cと表示して案内しています。  
安全面や業務の関係で、どの方がどのシャワー室を使用しているかを病棟スタッフがきちんと把握して対応できるように表示をさせていただいております。  
何卒事情ご賢察の上ご協力いただけますようお願い申し上げます。

## 要望

お風呂の天井やトイレの手洗い回りにカビのようなものが…。  
これから入院する方が気持ちよく過ごせる為に対応をお願いいたします。

ご意見ありがとうございます。  
ご安心ください。当該病棟にてカビの発生は無いことを確認しました。浴室、シャワー室の天井は濡れたまま放置せずにスタッフが拭き上げを行っています。  
トイレの手洗いに錆（さび）が生じている箇所を発見したため、それについては修理を手配いたしました。

## 要望

スマートフォンマイナンバーカードに対応した読み取り機を設置してほしい。また、マイナンバーカードのみで（診察券なしで）受診できるようにしてほしい。

ご意見ありがとうございます。  
初診受付付近に設置しているカードリーダーは既にスマートフォン利用可能です。順次対応箇所を拡大して参ります。  
診察券なしの受診については、システム・運用面の調整が必要なため早期対応は難しい状況です。

## 要望

マイナ保険証のカードリーダー、暗証番号を入力する際（顔認証機能もありますが）、後ろに人が立つと番号を見られてしまうので、対策を取って欲しい。

ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。  
今後、マイナンバーカードリーダーを増設することで、患者さんが滞留しないように計画しております。また、滞留してしまった際は声かけなどで、間隔確保のお願いをして対応してまいります。

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まいります

患者満足向上委員会

掲示許可  
‘26.1.14  
管理課

# 「皆さまの声」

2025年12月01日（月）～12月31日（水）63件より

## 感謝

お世話になりました。

看護師さんも看護助手さんもお忙しいのに嫌な顔せずよく動かれて素晴らしいと思います。いろんな方が入院されているのでびっくりするような言葉を看護師の方に言っている人を見ることがあります。それでも明るく対応されていて偉いなと思っていました。

気持ちよく入院生活を送らせて頂きました。不安な気持ちを持って入院してすぐに安心できる環境でした。本当にありがとうございました。

## 感謝

この度はお世話になりました。

外来から入院中まで、的確・親身にご対応いただきましたこと感謝申し上げます。すべての方々に良くしていただきました。

陣痛中は「もう無理。1人しか産めない。」と思っておりましたが、現金なことに、産後は「何人でも産めるかも？」と考えが変わりました。このように思えたのも順天堂の皆様が良いお産としてくださったからです。誠にありがとうございました。直接の御礼が適わないスタッフの方もいらっしゃるため、本紙にて代えさせていただきます。

入院中（産後）も丁寧にご指導くださいありがとうございました。

## 感謝

病気がわかり、入院・手術が決まって不安や緊張でいっぱいでした。

手術室前で看護師さんが手を握って下さり、気持ちが落ち着いて前向きになりました。ICUでも担当看護師の方が寄り添って下さり、咳が出ている私にうがいや身体の角度など対応して下さり、時には流れていた曲の話をして笑顔になりました。

一般病棟の担当看護師の方も「困ったことがあったら言って下さい」と言って下さり、手術後で食事を飲み込むまでに時間がかかってしまう事を伝えると「食事は時間を取りてあるので慌てないでいいですよ」と必ず理由付けをして伝えて下さるので、ひと言ひと言で安心しました。

たくさんの声かけ・優しい言葉に励されました。皆様に感謝です。ありがとうございました。

## 感謝

先生方、病棟の皆様に大変お世話になりました。安心して手術に挑む事が出来ました。

入院中の食事もメニューがとても工夫されていて飽きずに美味しく頂きました。日々の食事の中でも取り入れたいおかずがたくさん有りました。

皆様のおかげで順調に回復しております。この度はお世話になりました。

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まいります

患者満足向上委員会



# 「皆さまの声」

2025年12月01日（月）～12月31日（水）63件より

## 感謝

こちらの病院に来るまでいろんな所に電話して病院を探していました。はじめての精密検査が初めてだったので不安でしたが院内の皆さんすごく優しくて、来て良かったと思っています。ありがとうございます。

## 感謝

今回の入院期間中は、皆様に温かく支えていただき心より感謝しております。シャワーやトイレの介助、氷、タオルの交換など、たくさん皆様には支えていただきました。忙しい中でも丁寧に対応していただき感謝の気持ちでいっぱいです。皆様のおかげで安心して暮らすことができました。本当にありがとうございます。

## 感謝

採血室の担当技師の方の接遇が最高でした。実質的に病院で最初に会う方が、自然な人柄の良さで接して下さると、不安で一杯の受診に勇気が出ます。ありがとうございます。担当医の先生も毎回同じ丁寧さで接してくださり安心いたします。患者としては検査結果に問題が無くても医師の対応が普段と違うだけで不安になるものです。

## 感謝

入院生活が長くなりそうですが、先生・看護師の方々、お掃除の方など皆さんとても行くして下さり、笑顔で接して下さってありがとうございます。屋上庭園を散歩し、富士山を眺め、気持ち良く過ごすことが出来ています。ありがとうございます。夜も警備の方が巡回してくださり安心です。

## 感謝

皆様に大変お世話になり心より感謝しています。ありがとうございます。

## 感謝

長い期間にわたり温かいご配慮を賜り心より深謝申し上げます。病棟の看護師の皆様、看護助手の皆様にも大変親切にしていただき本当にありがとうございました。時節柄どうぞご自愛くださいますようお祈り申し上げます。

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まいります

患者満足向上委員会

