

# 「皆さまの声」

2026年03月01日（日） ～ 03月31日（火） 66件より

## 苦情

担当の先生がお名前を言ってくれませんでした。白衣も着ていなかったため名札も見えず。最初にお名前くらい伺いたかったです。次の診察の時も同様でしたので、結局「あの方が担当の先生だったんだよな？」という気持ちです。

このたびはご不快・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。接遇・マナーとしては勿論、患者さんとのコミュニケーションは適切な診察を行う上で大切なことであり、挨拶はその第1歩です。あらためて指導に取り組んでまいります。

## 苦情

会計受付の所に置いてあるマイナンバーカードリーダーの画面を押す時に動く。落下したら危険なので動かないように改善して欲しい！何度も言っている！

ご意見ありがとうございます。現在、【会計受付】のカードリーダーについては、隣接している【初診受付】と共有で使用しております。状況に応じて位置を変えることができるよう固定をしております。落下の危険性が低い位置に置くよう注意してまいります。なお、窓口のスタッフにお申し付けいただければ、端末を押さえる等のお手伝いをさせていただきます。

## 苦情

初診の際に「包括同意書」「共通問診票」を記入して提出したが、入院の際に再度記入を求められました。ひとつの病院で何度も同じ書類の提出を求めることは、病院内での情報共有情報管理が出来ていないのではないのでしょうか？前に書いたものと回答内容がブレる可能性もあります。

当院の取り組みにご協力をいただきありがとうございます。当院では下記のタイミングで「診療に関する全般的なご同意について（包括同意書）」「共通問診票（※外来用・入院用がございます）」のご記入をお願いしております。

【外来】初回来院時

【入院】入院時（毎回）

これは、外来診療は「初診～終診」、入院診療は「入院～退院」をひと区切りとして捉えているためです。「共通問診票」につきましては、以前と回答の内容が変わっても（ブレても）結構です。患者さんの症状や生活の中で大切にされていることなど、変化を捉えて、共有させていただいている情報をアップデートすることも、問診の目的のひとつとなっております。

なお、設問の見直しや記入しやすさなど、患者さんのご負担の軽減については引き続き適宜検討してまいります。

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  
'26.4.16  
管理課

# 「皆さまの声」

2026年03月01日（日） ～ 03月31日（火） 66件より

## 苦情

受付事務員の方のあの爪は何でしょうか？白いつけ爪？良くないと思います。

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。  
当院では病院で働く職員としてふさわしいマナー・服装の整備に取り組んでおります。  
爪保護のためにマニキュア等を使用している職員はおりますが、白色やつけ爪（ネイルチップ）は使用しないよう指導しております。  
あらためて全体に指導してまいります。

## 苦情

受付機で「予約票」が出ない！  
そのことについて受付票に記載が無いのはお年寄りに不親切である！

ご期待に添えず申し訳ございません。  
再診受付機の機能では「予約票」の発行に対応しておりません。現状、その旨を当日の「受付票」に記載する計画はございませんが、今後の参考とさせていただきます。  
なお「予約票」の発行が必要な場合は、おかけの診療科の外来受付にお声がけください。

## 苦情

B棟に家族が入院中です。先日、1号館の面会受付に行きましたところ「B棟の面会の方は、B棟で面会受付をお願いします！」と強く言われました。  
いつも1号館で受付をお願いしているのに、とても驚きました。言い方もキツかったし、何故なのか？と疑問に思いました。

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。  
1号館・B棟共に面会受付窓口を設置しておりますが、どちらの窓口で手続きを取っていただいても構いません。ご案内の内容自体も正確ではなかったようです。  
ご不安な思いで過ごされているご家族の方々に寄り添った対応ができるよう指導に取り組んでまいります。  
なお、混雑時は「1号館の方は～」 「B棟の方は～」とお声がけをさせていただく場合もございますので事情をご賢察の上ご協力いただけますと幸いです。

## 要望

入院病棟の手洗い場の水が止まりづらかったです。蛇口を交換した方が良いのではないのでしょうか？

お知らせいただきありがとうございます。  
設備部門に報告いたしました。点検・修理対応いたします。

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

掲示許可  
'26.4.16  
管理課

# 「皆さまの声」

2026年03月01日（日） ～ 03月31日（火） 66件より

## 感謝

私は日本で15年間働いている中国人患者です。不安や心配事、言葉の壁・コミュニケーションの難しさなど様々な戸惑いや悩みは入院治療期間中にすべて解消されました。医師や検査技師、看護師、看護助手の方々、チームワークの力と専門的で意欲的な仕事ぶりを感じることができました。異国の地にながらも、細部にわたる気遣いとケアを受けられ、故郷を離れていても、まるで自宅にいるような温かさと親しみを感じました。皆さまの丁寧な治療と細やかな配慮に改めて感謝いたします。今日、ついに退院します。名残惜しさと感謝の気持ちを胸に、一生忘れられない素晴らしい病院、順天堂を後にします！

## 感謝

とても寄り添っていただきありがとうございました。喉の麻酔と緊張で声も出せなかったため、何も伝えることが出来なかったのですが、こちらにお礼を書くことにしました。胃カメラは初めての経験で、とても緊張していたので声かけや励まし（始まる前の準備の時やカメラで胃をみているとき）が本当にありがたかったです。終わったあとの説明の時もちゃんと気持ちに寄り添っていただき、ありがとうございました。先生や看護師の方のおかげで安心して乗り切ることが出来ました。

## 感謝

思っていたより早く退院できる事になりました。皆様の手厚い看護と優しい笑顔に頑張ることが出来ました。大変お世話になりました。

## 感謝

初めての放射線治療に不安ばかりの私に丁寧に説明をしてくださった医師、どんな小さな痛みや心配事でも聞いてくださった看護師の方々のおかげで3年経った今日も検査結果良好で帰ることができています。ありがとうございます。主治医の先生もお話をよく聞いてくださり感謝でいっぱいです。皆様のおかげで自分の病にも前向きになれ、毎日楽しく大切に生活しています。

## 感謝

何度も何度も難しい状態の所から助けて頂きました。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  
'26.4.16  
管理課

# 「皆さまの声」

2026年03月01日（日） ～ 03月31日（火） 66件より

## 感謝

本日担当の先生が母を「病気で困っている人」として丁寧に診て下さいました。とっても良い先生でした！ありがとうございました！助かりました！

## 感謝

父が入院中は大変お世話になり心より御礼申し上げます。長い間、家族は病気と向き合う父の姿を見て参りました。いつかはこの日が来ることはわかっておりましたが、やはりそれでも辛く悲しい日々を過ごしております。頑固なところがある父でした。入院中はたくさんご迷惑をお掛けいたしました。いつも皆様方の温かい看護に接し、父も心身共、支えられきっと感謝の気持ちでいっぱいだったと思います。皆様方が最後までご丁寧に対応してくださいましたこと心より深く感謝申し上げます。少しずつ春を感じられる日も増え、まもなく桜の季節を迎えます。春は始まりの季節、これからの皆様方のご健勝、ご活躍と貴院のさらなくご発展を心よりお祈り申し上げます。言葉では言い尽くせないほどの感謝を込めて。

## 感謝

今回は、はじめての出産にあたり大変お世話になりました。はじめての経験なので比較対象が無いのですが、それでもわかる皆様のプロフェッショナルに感動しました。お産が進むつぼを教えていただいたり、夫の立ち会いができない痛い時に手を握ってくれたりとお大変お世話になりました。授乳指導をしていただき、とても助かりました。自分ではとても進められなかったのが本当に救われました。教わったことを引き続きがんばりたいと思います。色々な質問に丁寧に答えていただきとても親切にしてくださいました。ありがとうございました。その他にもこちらに書ききれない程ご対応いただいた看護師のみなさま、お忙しい中優しくしていただきありがとうございました。

## 感謝

昼夜を問わず優しく笑顔で接し助けて下さったナースの皆様。いつも患者の気持ちに寄り添って診察や説明して下さった先生方。術前、術中、術後に文字通りの「手腕」を発揮して下さいました先生方。お一人お一人に心から感謝しています。地元にもどり、また元気に私たちも日ごとの勤めを果たして参りたいと思っております。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  
'26.4.16  
管理課