

# いただいた‘声’に対する当院のお答え

## 2024年6月～2024年7月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
初めての入院・手術で不安でしたが、先生や看護師の皆さんが親切丁寧に一つ一つ説明して下さり有り難うございました。深夜や早朝でも嫌な顔せず優しく手当をして不安にならないよう明るく話しかけてくれて、本当に感謝の一言です有り難うございました。（4D 病棟:感謝）	お力添えができたようで何よりです。このようなお言葉を頂けるように今後も努力して参ります。
看護師さん・看護助手さん・清掃の方々・薬剤師さん・栄養士さん・放射線科・手術部・サポートセンター・先生方全ての方々がより良い入院生活を支えていることを実感しました。私はあえて「**チーム素晴らしいあっぱれ！」と伝えて帰りたいです。幸せな気分です。辛かった術後もそれを乗り越えてからも常に快適に過ごせました。デイルームで患者の声とその回答を読んでいた時にドライヤーに関するものがありました。色々対処なさっているようですが、欲を言えばもう少し大容量・静音だと使い勝手が良い気がします。清掃もとても行き届いていると思いますが、手指消毒のSARAYA 液体石けんディスペンサーの清掃が必要と思われました。片手のみで泡を取ろうとした際噴出口に石けん垢が付着しており、ヌルっとしたのでお知らせします。（4B 病棟他各部署:感謝 病院:要望）	お褒めのお言葉ありがとうございます。このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる医療を提供して参ります。ドライヤーのご要望を頂きましたが、現行品の買い換えは考えておりません。手指消毒のディスペンサーの清掃につきましては、協同公社さんによる清掃が行われておりますが、1日1回のためタイミングによっては消毒液の付着等あるかもしれません。病棟スタッフ側でもこまめに石けん付着の有無を確認して参ります。
肉を食べれないと言ったら、1週間の間に豆腐とエビの中華煮が5回もできました。肉の代わりに豆腐と油揚げで、もう豆腐を見るのもイヤです。他の病院では肉の代わりに魚料理ができました。中華煮の献立使いすぎでは。もっと違う食材を使ってレパートリーを考えて下さい、仕事なんだから。お願いします。（栄養科:要望）	嗜好による禁止食品には可能な限り対応しており、代替食品を用いた献立に変更することで栄養面で不足とならないよう配慮しております。肉を好まない方以外にも、魚を好まない方、野菜を好まない方など一人ひとり嗜好は異なるため、その対応は多岐に渡ります。「好まないものを提供しない」という対応は可能な限り致しますが、その代替につきましては一任頂けますと幸いです。似た献立が続いてしまった点については、今後見直していきたいと思っております。
デイルームで大きな声で電話する入院患者や見舞いの方の大きな話し声が病室まで響きます。注意書きや扉などがあれば良いと思う。（病棟:要望）	入院中の電話のマナーについては入院に際してお伝えしておりますが、守られないケースもございます。お気づきの際はどうぞスタッフまでお声がけ下さい。

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>今日無事退院できました。＊＊先生、看護師さんやスタッフの皆様有り難うございました。皆さん優しく丁寧な言葉で気持ちがとても楽になりました。術後は夜勤の看護師さんが「何か不自由な事はありませんか？」等と声をかけてくれました。夜中に大声で叫んでいた方がいらして、術後すぐだったので眠れなかったのには少し困りましたがそれもいい思い出です。皆様も健康にお気を付けて素晴らしい笑顔で頑張ってください。（4B 病棟：感謝）</p>	<p>温かいお言葉有り難うございます。今後も患者さんに寄り添い安心を与えられる看護を提供して参ります。</p>
<p>立川病院で働いているスタッフの皆様の『日常』は入院や通院している患者にとっては『非日常』です。医師に言えない事やお願い事は看護師さんをお願いするので、結果的に看護師さんのお仕事を増やします。誰もなるべくお手を煩わせないようにと考えているかと思えます。私も催促や再確認は控えていました。でもお願いしたことが全く果たされずに残念な思いをしました。看護師さんのお仕事の大変さは重々承知しておりますが、皆さんの『日常』が私達患者の『非日常』であることを思い返して頂きたく一筆取りました。（病棟：苦情）</p>	<p>残念な思いをさせてしまったことお詫び致します。患者さんからのご要望には注意を払っておりますが、忙しい業務の最中で失念してしまうことがないとも限りません。もしもお願い事への対応がないようであれば、大変恐縮ですが再度看護師へお声がけ下さい。貴重な御意見ありがとうございました。</p>
<p>今の時分での面会規制の意味が分からないのですが。面会は、入院されている方の早い回復や心身の健康にも必要と思いますがいかがでしょうか。ご検討よろしくお願ひします。（感染対策：要望）</p>	<p>5 月分でも同じご要望を頂いており、感染対策部門にて検討を行いました。詳細は院内掲示または当院ホームページに掲載しておりますのでご確認下さい。</p>
<p>待合室や中待合室、他の椅子が上品な点では宜しいのですが、大変座りにくい。座っているとお尻や腰、背中など体全体が痛くなる。もっと座りやすいものに至急改善して頂きたい、病気になりそうです。病院の外の道路で交通整理している方々に感謝致します、毎日ご苦労様です頑張ってください。（病院：要望 総務課：感謝）</p>	<p>待合室の椅子に関しましては、用紙最後の枠外記載内容をご確認下さい。施設の外勤スタッフへの感謝の言葉大変嬉しく思います。このようなお言葉が我々スタッフの励みとなります。</p>
<p>1日の食事1900～2000kcal では体がもたない、栄養も取れない。厚生労働省では1日の摂取カロリーを2400～2600kcal/日で示してませんか。治療で入院して患者の身体潰さないで下さい。（栄養科：質問）</p>	<p>厚生労働省の推奨している栄養量は性別や年齢、活動量に合わせた内容となっております。また疾患による治療食の観点からもお一人ずつ栄養量を検討し提供しております。ご理解頂けますようお願い致します。</p>

病院サービス向上委員会  
2024 年 10 月

## いただいた‘声’に対する当院のお答え

### 2024年6月～2024年7月分

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>入院で3B 病棟に行った際、誰もが忙しそうで声をかけることもできず5分ほど立ったままだった。電話中の人はこっちに気づいていたはずだが、電話を終えると目を合わせず立ち去ってしまった。あまりにも不親切で不愉快です。「どちらに御用ですか」などの声かけは当然ではないですか。マナーがなってないと感じます。こちらから「すみません」と声をかけたら「デイルームでお待ち下さい」と言われました。その程度のことなら誰でも対応できるはずでしょう。なぜ来訪者を無視するのか、心を入れ替えて対応するように。（苦情:3B 病棟）</p>	<p>スタッフの配慮に欠けた対応、誠に申し訳ありませんでした。周りへの配慮や気配りが足りず、不快な思いをさせてしまったこと深く反省しております。患者さんやご家族様に気持ち良く当院を利用して頂けるようスタッフ同士で、それぞれの振る舞いを指摘し合いながら改善できるように致します。</p>
<p>今年になり立川さんに3回入院しました。その度飲物に苦労します。病院で許されるのは水とお茶だけです。個人的には牛乳オレンジジュース、青汁、無添加トマトジュースなら差し支えないと思いますが立川さんの的はどうですか。様々な病気の理由で制限してと思いますが、少し位良いのでは。私は飲物に敏感な方なので今後入院の際には今書いた事が気になります。（病院:要望）</p>	<p>入院中の飲物制限におきまして、基本的には常食（普通食）でない方や手術待ちの患者さんで21時以降は水とお茶のみに制限させて頂いております。治療を目的とした施設ですのでその点ご了承願います。</p>
<p>遅くなって荷物を渡してもらった際、嫌な顔せず対応してくれました。また病状の説明も担当看護師を呼んでくれて現状の話もしてくれました。遅くてもきちんと対応してくれたのが嬉しかったです。男性の看護師さんに最初お願いした時も笑顔で対応してくれて担当の方も笑顔で分かりやすく説明してくれたので安心できました。ありがとうございました。（5C 病棟:感謝）</p>	<p>感謝の言葉を頂き大変嬉しく思います。このようなお言葉が職員の励みになっております。今後も満足のいく接遇を提供できるよう努力して参ります。</p>
<p>的確に指示をして頂き安心して出産をまかせることが出来ました。夜間で人員も少ない中対応して頂き有り難うございました。（5D 病棟:感謝）</p>	<p>ご満足のいく対応ができたようで大変嬉しく思います。このようなお言葉が我々職員の励みになります。これからも患者さんやご家族の皆さんに満足頂ける医療を提供できるよう尽力して参ります。</p>
<p>いつも素敵な笑顔でご対応いただき有り難うございます。暗くなりがちな気持ちがとても救われます、感謝申し上げます。（当院スタッフ:感謝）</p>	<p>このようなお言葉が我々職員の励みになります。今後も患者さんに寄り添い、安心を与えられる接遇を提供して参ります。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>自宅が遠方ながら急な手術となり、その際説明に来て下さった先生も夜勤の看護師さんも笑顔でお話して下さったので、もうそれだけでほっとしました。家族を安心させて下さるのはとても心強いです、有り難うございます。 (ICU:感謝)</p>	<p>嬉しいお言葉有り難うございます。当院スタッフの対応で安心なされたようで何よりです。</p>
<p>8:30になっても出てこない、他の受付は8:30になっただけで名前を呼ぶ。おしゃべりばかりしていて不快。8:30前から患者は待っているのに、8:30になってからやっとカルテを調べている。他の受付と比べるとだいぶゆっくりのように見える。他の病院ではこれらの行動は見られないのでダラダラ仕事している姿に非常に驚いた。 (2ブロック受付:苦情)</p>	<p>2ブロックでも他ブロック同様早番体制を取っており、8時には準備を開始しておりますが、ご用の際に不在であったことは申し訳ありませんでした。受付開始は8時30分ですので同時刻にお呼び出しも開始しておりますが、手続き等でお呼び出しが滞ることもございます。また事務間で確認している姿がご指摘のように見えていたのかもしれませんが。今後はお呼び出しが止まらないように受付業務の手順などを見直しながら、ご迷惑、ご不快な思いをさせないよう努めて参ります。</p>
<p>初めての手術と入院。若い看護師さん達ばかりで不安でしたが、皆さん患者に寄り添って気配りのできる人達で関心しました。毎日担当が変わるので名前は覚えられませんでした。爪を切って下さった人。週末は外来が休みだから外来棟は良い散歩コースと教えて下さった人。体調に応じて薬を処方して下さいました人。術後の腰痛で頻りにナースコールを押しても丁寧にに対応して下さいました人。隣の部屋の方の通話の声で苦情を伝えた際すぐに対応して下さいました人。看護師の皆さんのおかげで快適な入院生活を過ごせました。その他看護助手や清掃スタッフさん達にも感謝です。本当に有り難うございました。加えてリハビリでお世話になった**さん丁寧な指導有り難うございました、気の利く方です。最後に一言、男性看護師の方ももう少し見習って元気な対応をお願いします。あと仕事中はプライベートな話で盛り上がるのは控えて下さい。 (5B 病棟:感謝、要望 リハビリテーション科:感謝 協同公社:感謝)</p>	<p>たくさんのお褒めのお言葉有り難うございます。スタッフ一同一層の接客向上に向け努力致します。また入院中のご指摘について、私語は慎み患者さんの入院環境に配慮するようスタッフ一同今後も努力して参ります。ご指摘有り難うございました。</p>

ご意見・ご要望・感謝の言葉	当院の回答
<p>先生はじめ看護師の皆様方に、御親切な看護にあずかり感謝あるのみです。心も体も弱くなっている老体の私にとって有り難い入院期間でございました。再入院するような場合は、何卒よろしく願い申し上げます。皆々様の御健康とお仕事に励まれるよう祈念しつつ、退院させていただきます。（循環器内科、4A 病棟：感謝）</p>	<p>お褒めのお言葉有り難うございます。このようなお言葉を頂けるよう今後も努力して参ります。</p>

・Wifi の設置に関する投書をよく頂きますが、当院の諸事情で設置の予定は現時点ではありませんので御理解をお願いします。

・特別許可者駐車場増設に関する投書を時々頂くため、調査の上検討を行いました  
が断念することとなりました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

・当院の外来待合の椅子に関しましては色々ご要望を頂いております。ご不便をおかけし大変申し訳ございませんが、使用年月が浅く交換するのは困難な状況です。御理解頂きます様お願い申し上げます。

・給茶機設置の要望をよく頂くため、協議検討を行いました。給茶機等は衛生面や設置工事の観点から難しく、代用案としてポットの設置も様々な観点から検討しましたが安全面等で断念するに至りました。ご要望にお応えできず申し訳ございません。

患者さんおよび職員ともに個人を特定できないよう、原文の修正等行った上で掲載しています。

病院サービス向上委員会  
2024 年 10 月