

# 2022年8月に寄せられたご意見



- ・予約の変更でTELしていたがなかなかつながらず、困った。→音声ガイダンス流したらよいと思う
  - ・ようやくTELもつながり話し出したらIDと名前いったら切れてしまった。応対中の途中で切れてしまうのはいかがなものか。
- 改善できることがあればお願いしたいとのこと。

この度はご指摘いただきありがとうございます。またご不便をお掛けし申し訳ございません。電話が繋がらない時のアナウンスにつきましては、システム上導入が難しいのでご容赦いただければと存じます。また、通話中の切断につきましては回線の問題は確認出来ませんでしたので、人為的なものと推測致します。大変失礼しました。

# 2022年8月に寄せられたご意見



6W病棟のスタッフの皆様優しい声かけと笑顔をありがとうございます。患者本人が安心して生活していました。8/1夕食お祝善とメッセージカードに本人から喜びの写真付きメールが届き私もうれしくなりました。栄養管理室の皆様ありがとうございます。感染症病棟スタッフの方々少人数でのお仕事の大変さを患者本人が伝えてくれました。ありがとうございます。産科定月先生二人の命を守って下さり感謝申し上げます。

スタッフへの優しい心遣い、感謝申し上げます。皆に伝えます（感染症科）

感謝の言葉、ありがとうございます。大変励みになります。今後とも安全のみならずホスピタリティーも重視した取り組みを続けてまいります。（産婦人科）

この度はおめでとうございます。ご本人が喜ばれていた様子とそれが伝わる大事なメールの内容伝えてくださり、ありがとうございます。今後も喜ばれる食事提供を心掛けてまいります。（栄養管理室）

この度はご出産おめでとうございます。大変な時期もあったことと存じますが、お母さまとお子さまがお二人とも元気にご退院された姿を拝見し、私達も大変うれしく思いました。これからもお母さまが産前から産後まで安心してお過ごしいただけるよう、笑顔と思いやりを忘れず、スタッフ一同日々精進してまいります。（看護部）

# 2022年8月に寄せられたご意見



〇〇科の方達の不親切を申し上げます。10年前の方々は親切な話し方で安心して行かれましたがこの頃の方は、私共は病んでいる事を知りつつ接して下さい！

この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。〇〇科スタッフ一同、いただいたご意見を真摯に受けとめ、患者さんの立場やお気持ちに配慮した対応、行動を心掛け、安心して検査、治療が受けられるよう努めてまいります。

# 2022年8月に寄せられたご意見



トイレの個室の荷物をかけるフックですが高い位置だと大変なのでもう少し低い所につけて欲しいです。よろしくお願い致します。

外来エリアのトイレについて、順次取付中でございます。

# 2022年8月に寄せられたご意見



コロナで、セブンイレブンに直接行かれなくなりました。店に何があるのか、商品棚の写真が病院内情報で見られる（あるいは、すでにあるなら広報して）いただけるとありがたいです。

移動販売向けの商品カタログ等の掲示等について検討するよう、コンビニエンス運営事業者へ申し入れました。

# 2022年8月に寄せられたご意見



入院前のPCR検査ですが、入院する数日前に検査を受けて、その間にコロナにかかる人はいないのでしょうか？病院でもコロナが広がっているようですが。回答待っています。

PCR検査は検査を受けた日の陰性を証明するものなので、入院までの間にコロナに感染することはあります。したがって、患者さんにはPCR検査から入院までの間は感染対策に注意した生活を行っていただくことをお願いしています。また、入院時や入院後にも症状の観察を行い、感染が疑わしい場合には速やかにPCR検査を実施し、早期発見に努めています。

# 2022年8月に寄せられたご意見



1 万円札→千円札の両替機が必須です。セブンさんの移動販売で万札をくずす人が多くて、15:25～のところ、25分に来たら、もう千円札ないと断られました。次の女性も困ってました。千円札がないと、チャージできません。移動販売での買い物もできません。何卒よろしくお願いします。

この度はご指摘いただきありがとうございます。両替機の設置について検討するよう、チャージ機運営事業者へ申し入れました。また、コンビニエンス運営事業者へも、決済方法やお釣りに対応等についても検討するよう申し入れました。

# 2022年8月に寄せられたご意見



計算受付の列は、このままなのですか。杖をついて待つのは、苦痛です。何回か訴えているが、改善することはないのか？キツイよ。

この度はご指摘いただきありがとうございます。当院では会計待ち時間の短縮と会計待合いで混雑緩和を目的として、会計票を会計受付に提出頂いたその場で計算を行うこととしております。多くの患者さんのご理解をいただいていることから従来の会計方法に変更はございませんが、患者さんに長時間お並びいただくことのないよう、状況に応じて会計担当者を増員したり、会計票をひとまずご提出頂き計算するまでの間は会計待合でお待ちいただくこととしたり、臨機応変に対応しております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。（医事室）

毎回ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。列に並ぶ前にお声がけをさせて頂くように心がけ努めてまいります。（ニチイ）



# 2022年8月に寄せられたご意見



病院中暑くて、具合が悪くなりそうです。もっと冷房をきかせていただけないでしょうか。暑さにより、病院に来て具合が悪くなったら、本末転倒です。節電が必要なのは理解いたしますが、それ以上に患者の健康が重要と考えます。

病院としては様々な節電対策を行っていますが、患者さんのいるエリアの冷房はこれまでと設定を変更していません。冷房の設定温度を上げるなどの節電対策は主に職員のフロアで実施しています。また、同じ設定温度でも患者さんの容態、外気温、周囲の混み具合等によって冷房の効きが異なると感じる場合もあると思います。全ての患者さんのご要望にはお応えできませんので、個人でできる暑さ対策のご協力をお願いします。

# 2022年8月に寄せられたご意見



14:00頃、セブンイレブンにて、お弁当コーナーの前で、薄い水色のスクラブの上下を着用した女性スタッフ、20代に見えました。マスクを下げ、両手でかわるがわる鼻水をぬぐい取り、素手で、両手、指の先で鼻を挟み、絞り出すように、その手で弁当、菓子パンをさわって、物色、買わない物もありました。目も会いましたが、気にならない様子、鼻水は消毒されていないと思います。

内容を見ると適切ではない対応と思います。改めて感染に対する意識を啓蒙していきたいと存じます。

# 2022年8月に寄せられたご意見



外来治療センターにて点滴の針をとる際に外科の〇〇医師が対応、3回ミスがあった。もともと血管がわかりにくく、さしにくいので、今までもミス（やり直しすること）はあることはあったが、今回は謝罪もないばかりか「皮膚がかたい」「血管が蛇行している」と患者のせいにする態度はいかがなものか。どんな点滴にもミスは許されないが、抗がん剤の点滴で万が一漏れでもあったらと思うと怖い。技術の向上と姿勢を改めてほしい。と要望する。

この度は医師の不適切な態度のために不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。血管確保が難しい場合もございますが、技術の向上に努めるべく指導を行いたいと存じます。また、いかなる場合も患者さんに不安を抱かせないような対応を指導してまいります。

# 2022年8月に寄せられたご意見



高齢の母にかわり、記入させていただきます。総合診療科の黒澤遥平先生にお礼申し上げます。とても丁寧に対応してくださり、初めてで不安を抱いていた母は安心して診療を受けることが出来ました。娘の私は仕事で同伴できず、親切で付き添ってくれた知人の女性に対しても同じ目線で接して下さったと聞きました。こちらの状況に配慮し、今後の段取りを手際よく手配していただき、とても感謝しております。黒澤先生の診察を受けることが出来てよかったです。ありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します。

お手紙を読ませていただきました。このようなお手紙をいただけることは今後の診療への大きな励みになります。この場を借りて感謝申し上げます。私たちは一人一人の患者さんに真摯に向き合うことを常に意識しています。病院とは、多くの患者さんにとって不安とともに訪れる場所です。疾患に対して治療を行うことだけでなく、一人一人の患者さんの抱える不安をきちんと解消していくことも大切なことだと考えております。この当たり前のことを決して忘れず、今後も診療させていただきます。

# 2022年8月に寄せられたご意見



入院して感じたこと。

①洗面所の椅子を使用したいのですが、患者の身として重すぎでダメです。すべてベッドの上のみになっている身体が痛くなりました。

②説明が非常に難しく、一寸困った。

この度は、入院生活における配慮が欠けており、申し訳ございませんでした。安心してお過ごしいただくことができますよう、丁寧な説明と療養環境の配慮に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

# 2022年8月に寄せられたご意見



〇〇受付について!!〇〇受付時には「受付票が発券されます」との表示をしてほしい。患者は病気の事で不安と心配で通院しています。受付で受付をしてもらおうと思いき1時間半(90分)も待って受付がされていなかったと知りました。ありえません。片道3時間、昼食ぬきの検査、家に帰ったのは夜中23時でした。昼食を取ったのは19時過ぎ後日会計先生の大切な説明も、まだCTの画像があがっていないと言われました。受付の方は研修中だとの事でしたが研修中でも受付の出来ない人を受付に配置してはダメです!患者が受付に行った時は受付をしたいからです。よく周知されたし。

この度はご不快な思いをさせてしまった事につきまして誠に申し訳ございませんでした。

〇〇受付前に、ご意見の通り掲示をさせていただきました。〇〇科受付の職員に注意喚起し、今後このような事態が生じないよう職員の教育に務めてまいります。

# 2022年8月に寄せられたご意見



2022年7月13日(水)AM9:00に初診に来た患者です。私、重度障害者(身体)で常用車椅子を使用しております。〇〇科、〇〇科を受診する為、在宅医師に紹介状データを準備して頂き診察しに来ました。ところが、〇〇科だけの紹介状しかないとのことで、〇〇科の受診が出来ないという回答でした。一般的には、1病院に1紹介状があると他の診療科目も診て頂けるのにと当院の〇〇課の方にお問い合わせしたら決まりだから仕方がないとの返事でした。でも医師の判断で可能になる場合があると助言頂き、当日の〇〇科担当医師××先生にお問い合わせしましたが、病院のシステム通り一科・1紹介状が定められているから、改めて紹介状を持って受診するよというお返事でした。患者と向き合っている医師の配慮は感じられませんでした。医師を信じ身体を預けたいと願う患者の信頼安心は得られなかったと当院を判断するべきでしょうか?医師は患者と向き合うことが一番大切な役割と願うのはまちがいでしょうか?受診をする準備として交通機関を使用出来ないで介護タクシー、ヘルパーの手配を必要とします。費用も倍かかります。医師はその事情の知識とか理解がないと思えません。今回感じた残念な想いを同じ立場の方にも味わせたくなく、何卒この声に理解を。思いやりの気持ちにつながるよう切にお願い致します。

ご不便をお掛けし申し訳ございません。病院の機能分化・強化を図っていく国の指導の下、当院は高度な医療を提供する特定機能病院に位置づけられております。専門的な治療が必要な患者さんを対象として、患者さんに係る診療情報の提供を前提とした診療となりますので、当院にお掛かりであっても他診療科を希望される場合は別途紹介状(診療情報提供書)をご用意いただく必要がございます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

# 2022年8月に寄せられたご意見



22年6月期に「保険証確認の廃止」を要望した者です。掲示板で御回答を拝見しました。「他院では、このような二度手間はおこなっていない。患者の導線を考え、事前確認は廃止できないか」との要望に対し、「案内人を増やす」との御回答でした。詭弁ですね。愚弄しないでいただきたい。会計が大変手間であることは理解できますが、患者の手間と時間を省く立場から、システムの再検討を強く求めます。

ご不便をお掛けし申し訳ございません。当院では会計待ち時間の短縮と会計待合いでの混雑緩和を目的として、事前の保険証確認を実施しております。多くの患者さんのご理解をいただいていることから従来の確認方法に変更はございませんが、患者さんに長時間お並びいただくことのないよう、状況に応じて案内人や確認スタッフを増員するなどの対応を取ってまいります。ご理解賜りますようお願い申し上げます。



# 2022年8月に寄せられたご意見



国立国際医療研究センター病院 通院している高齢者。毎回車で来院していますが いつも地下駐車場のゴミが散らかっています 病院でありながら とても不衛生です ハトのフン 患者が捨てたゴミ など 毎回来るたびに 同じところに落ちている ということは掃除をしていないから

ご指摘いただきありがとうございます。地下駐車場は毎日ゴミの確認をしておりますが、風などにより外からゴミが舞い込んでくることが多く、見回りの際により注意して確認をするよう努めます。また、鳩のフンについては駐車場地下1階に防鳥対策を検討しており、鳩等が巣を作らないよう措置を講じる予定です。

# 2022年8月に寄せられたご意見



〇〇技師の方にはお願いです 〇〇 △△ の検査をしましたが 始まる前に声をかけてほしい 機械の上に寝かされて黙って出て行った 不安になっていると すぐに検査が始まり 終わった時も いつ終わったかもわからず不安 一言「今から始めます」「今終わりました」だけでも声をかけてくれれば安心します(私は高齢者ですので)

この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。担当職員には声掛けを周知徹底し、情報共有させていただき、今後このようなことが生じないように気を付けてまいりたいと思います。この度は私どもの対応につきまして、至らぬ点がございました事、改めてお詫び申し上げます。

# 2022年8月に寄せられたご意見



先日この病院で初めて大腸内視鏡の検査をしました 私は 他の病院でも医院でも検査をしたことがあります 大量の下剤を飲むことは わかっていますが、この病院のは 特にまずく一番飲みにくい 東大病院などは ポカリのようなほんのり香り味がついていたような 納入している業者で一番安く仕入れる最低の金額の下剤を使っているのでしょうか？

当院で採用している洗浄液は現在4種類あります。味や洗浄力の強弱、副作用など、それぞれに特徴がありますので、患者さんごとに、腸の状態や併存疾患を考慮して主治医が選択しています。味の観点で今回の洗浄液がお苦手ということでしたら、次回は検査予約の際に是非ご遠慮なくお申し出ください。別の洗浄液への変更が可能かどうか判断いたします。味の感じ方は個人差もごさいますが、洗浄液の内服の辛さを考慮した選択ができればと思います。

# 2022年8月に寄せられたご意見



先月、おねがいをした、2Fトイレの洗面所の水の温度を下げて頂いてどうもありがとうございました。できればB1の水の温度も下げていただきたいです。

ご指摘いただきありがとうございます。ご要望について、対応いたします。

# 2022年8月に寄せられたご意見



便座が汚いです…何かこびりついていてあまりすわりたくありません。（大部屋です）

この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。清掃業者に連絡し、改善に努めております。また、汚れにすぐに気づくことができるよう看護師への指導もいたしました。この度は貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。

# 2022年8月に寄せられたご意見



前にもお話し、しましたが〇〇受付の方とても感じが悪い 国立病院では、どう指導しているのでしょうか

ご不快な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。接遇に関しましては定期的な研修を行っておりますが、ご意見をいただいた窓口担当者に限らず留意してまいります。

# 2022年8月に寄せられたご意見



〇〇受付新しい方になる様ですが良かったです。

気持ち良く診察いただけますよう、スタッフ一同努めてまいります。

# 2022年8月に寄せられたご意見



いつもありがとうございます。8Fのフリースペースにある洗面所の上のライトについてです。余り使う人がいないと見えて節電で球がはずされたままです。私は男で、頭にスプレーをする時しか使いませんが、女性も時々使っている人がいます。節電のときは仕方ないですが、入っていると便利です。

ご意見いただきありがとうございます。ご要望について、検討いたします。



# 2022年8月に寄せられたご意見



あまり良いことではないのですが、ここ10年近くで10回ぐらいこの病院のお世話になりました。初めの頃は、入院すると、その日のウェルカムディナーは「鯖のみそ煮」塩気のない、色物もさびしい、いわゆる病院食でした。ところが最近、ここの病院食に変化があらわれました。味も良くなったし、見映えもよくなったし、先日には冷やしカレーうどんや、カツ&エビフライまで登場するようになったのです。「元気出せよ!」「応援してるぜ!」という厨房からの声がきこえてきそうです。裏方の皆さん、ありがとうございます。

感謝のお言葉ありがとうございます。今後も食欲が進み、治療に貢献できる献立、調理、盛り付けを工夫してまいります。