

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

10階西病棟の看護師さん、お掃除などして下さったスタッフさん、〇〇先生、麻酔科の先生、その他西10階でお世話になりました皆様

心のもったケアと適切な処置、丁寧なご対応、本当にありがとうございました。痛みが弱いため、来て頂いても話せず動けずのときが多かったのですが、いつも身の回りをきれいに下さり、仕事だけでなくご配慮やお気遣いを頂いたり、辛いと思っていた入院生活は皆様のおかげで本当にすごしやすく、心のやすまる毎日でした。〇〇先生はじめ、先生方はいつも質問に丁寧に答えて下さり、特に緊張でいっぱいだった手術室でも優しくお声がけ下さり、事前事後の説明も尽くして下さい、安心して手術にいどむことができました。看護師の皆さん、ちょっと肌寒いとか痛いとか、少しの困り事にもすぐに丁寧に対応して下さい、元気にはげまして下さり、ありがとうございました。誰かが見守って下さるといのは本当に不安の中だと心強いことでした。

おそうじや配膳をして下さったスタッフさん、毎日そうじしながら体調お気遣い下さり、なかなか時間通りに食事のできない私を決してせかさず、気長にお待ち下さり、感謝しています。私事ですが、入院前までは日々仕事に追われ、目の前のことに全力で、ストレスをためこむ毎日でしたが、ここに来て、身体は痛かったり、たべられず不便だったりするにもかかわらず、心がとても元気になった気がします。Smartwatchのストレスチェック（garmin社のBodybattery）は退院前ずっと100になりました。皆様のおかげです。本当にありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

10階西職員一同嬉しく思っております。

今後も、患者さんにとって心休まる環境になるように努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

今回で2度目の入院・手術となり、前回と全く同じことを思ったものですので書かせていただきます。折角上手に手術をしていただいても、その腫れや熱感等を取り除く為に用いるアイスノンがあまり冷却されていない点に少し不満を持っております。手術がメインなら冷却もまた治療の補佐役。何故に〇〇の〇〇製のフリーザーなのですか!?日本製(国立病院なのですから!!)の業務用のフリーザーなら高価かもしれませんが、耐用年数も長いし、壊れにくいはずです。1台2台購入する訳ではないのですから、まとめて価格交渉すればそれなりの価格を出してくれると思います!また、動けるPt.は何度も足を運んでたいして冷えていない重いアイスノンと交換します。何よりナースコールを押されたスタッフの皆さんは、今やっている仕事を中断してワーカーさんに指示したり、ご本人が運び届けているのが現実です。その時間をもっと大切なcareや仕事に当てる方がより働き方改革に繋がるのではないのでしょうか?また、その方がPt.も心を碎かずに済むのではないのでしょうか????!!

## 当院からのお返事

ご意見をありがとうございます。

手術後の患者さんにとって、冷却用のアイスノンは必須であると思います。

定期的に冷凍庫の中の入れ替えを行い、冷たいアイスノンが用意できるようにしたいと思います。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

看護師さんが優しくて大好きです。心遣いありがとうございます。

## 当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。

患者さんにとってより良い療養環境となりますようこれからも努力したいと考えております。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇の人態度が悪すぎる。親切さがない。お役所仕事。

患者さんのためとの精神が全くない。

病院の顔である〇〇がこれでは全て台無しです。

## 当院からのお返事

患者さんにはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。

事務的な対応ではなく、患者さんに寄り添った接遇を心がけてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

本日、採血を受けた時、対応してくださった方が〇歳の女性で、技術的にも対応面でも大変感動いたしました。私は77歳で患者ですが、自営で仕事に頑張っています。高齢の方でも安心して働ける病院、これが大切です。

## 当院からのお返事

ご意見有り難うございます。

引き続き研鑽を重ね、患者さんのみならず職員にとってもやりがいのある職場にしていきたいと思っております。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

今日シンチグラムとMRIを受診。この病院すべてのサインがわかりずらく「迷子」になりそう。不親切！日本には素晴らしいサインデザイナーいらっしやいます。ぜひサインデザイナー一掃をご検討下さい。よろしく！

## 当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。シンチグラム検査への移動については、中央棟から距離もあるためご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。円滑にご移動いただけるよう案内掲示を追加いたしました。患者さんにお手間をおかけしないよう、わかりやすい院内の案内に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

領収証書で、前回迄の未納額が記載されていますが、見方がわかりません。全額払ったのに、今回請求額+前回迄の未納額=合計(入金)額にならないのは何故か、窓口の人も説明出来ない状況です。わかるように改善してください。

## 当院からのお返事

ご不便をおかけしています。

現状、後払いシステム表示や分納等未収表示に反映される内容が多く、一つ一つご入金する度に未収金額が少なくなる分かりづらい表示となります。今後きちんと説明が行えるようにいたします。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇ではとても感じの悪い看護師さんばかりで、どこのアルコール消毒も空の状況、手指消毒も何も言われたい状況でした。〇〇ではその逆で、とても親切でした。ただ、手指消毒は何も言われなく、少しの感染で状態が悪くなる患者さんも多いので、徹底した方が良くと思います。感染症で日本で一番強い病院なら。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。アルコール消毒についてはすべての設置場所に補充されているか確認いたしました。今後も手指消毒の励行を徹底してまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

【原文】

Dear NCGM Hospital International Relations Department.Ms. ○○ and the doctors and staff of NCGM Hospital.

It has been exactly 2 months since my brother returned to Vietnam and he is now back to work and in good health. I am truly grateful for the timely arrangements and treatment as well as support from NCGM Hospital! The 4 weeks at the hospital were a challenging journey and with your help, my brother and I overcame it.Thank you Ms. ○○, Mr. ○○, Ms. ○○, and the staff, nurses and doctors who have always been so helpful! Winter is coming, everyone, please stay warm!Wishing you all a wonderful weekend!Thanks & Best regards !

【日本語訳】

国立国際医療研究センター病院 国際診療部、○○さんそして医師の方々やスタッフのみなさま

兄がベトナムに帰国してからちょうど2ヶ月が経ち、現在は仕事にも復帰し、元気に過ごしています。NCGMのタイミングのよい手配と治療、そしてサポートに心から感謝しています！病院での4週間は困難な道のりでしたが、皆さんの助けがあり、兄と私はそれを乗り越えることができました。○○さん、○○さん、○○さん、そしていつも親切にしてくれるスタッフ、看護師、医師に感謝します。皆さん、冬がやってきますが、暖かくしてお過ごしください！皆様にとって素敵な週末となりますように！ありがとうございました！

## 当院からのお返事

【原文】

We are all happy that you returned home safely and is back to his normal life. We feel that the support of your brother, who was always by your side more than we were, was extremely important. Thank you very much.

There may be more hardships in the future, but we hope that you and your brother will continue to support each other to move forward.

【日本語訳】

無事に帰国し、また、元通りの生活に戻ったことをスタッフ一同も喜んでおります。

私達以上に常に隣で寄り添っていた弟さんの支えは、非常に大きいと感じております。ありがとうございます。

今後も苦難があるかもしれませんが、兄弟で力を合わせて進んでいってください。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇に母を預かっていただいておりますが、非常に心配です。生きようと頑張っているのに、「お母様はどんな方だったんですか?」と過去形で話され不愉快ですし、見舞っている家族にあれこれ詮索するようなことを聞いて来ますが、母のケアに集中してください。栄養を止めず痰吸引して誤嚥で危険でした。ナースは〇〇さんです。〇〇さんを母の担当から至急外してください。

## 当院からのお返事

この度はご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。  
どの看護師でも同じケアが提供できるよう指導を強化すると共に、  
一人一人が研鑽してまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

シャワー室引き戸の改善要望

皆様のお蔭で快適な入院させていただいてます。以下の検討をお願いします。

12Fのシャワー室の引き戸を、11FのようにS型のフック等で止めるようにできないか。

12Fはカーテンで止めているため、非常にやりにくく困っている患者さんもいた。

また、折角綺麗にしている病棟がだらしなく見える。よろしくをお願いします。

## 当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。

11階病棟のシャワー室を参考に扉をフックで止めておけるようにいたしました。今後も患者さんが病室や施設を使用しやすい環境となるよう整備に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

10/28、11/5、最高気温は20°Cほどでしたがクーラーが強く風邪をひいてしまいました。その後連日受診することになり、空調を考えてもらいたい。特に〇〇科は寒い。窓はカビだらけ。衛生面でも気になる。患者の病状に関わらず待たされる。朝早くからずっと待っていて具合が悪くなる。

## 当院からのお返事

この度はご不便をおかけし申し訳ございません。

空調については現在、〇〇科を含め暖房に切り替えて運転しております。

今後も清掃を徹底し、待ち時間の短縮にも努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

保険証の確認の際、マイナ保険証の待ちレーンが係の方の背後になり、並んでいることに気づいてもらえません。「お声かけください」と掲示されていますが、マイナ以外の方の行列が途切れないと声をかけづらいです。（そのためマイナ以外の方より遅くなります）

マイナ保険証のレーン入口を係の方の目に入る位置に変更していただけないでしょうか。

よろしくお願いします。

## 当院からのお返事

以前より声をかけづらいというご意見をいただいております。

大変申し訳ございません。基本的にマイナレーン側に必ず1名配置することで対応していますが、患者さん対応などやむを得ず離れてしまうことがあったかと思えます。

今後マイナタッチの台数増加に伴い整列方法についても見直しを図る予定でおります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

「採血・採尿の検査の判明に、今日は時間がかかるので、しばらく長く待っていてください」と外来担当医に言われたので、予約時間から50分待った。持病の腰痛が悪化したので、外来窓口事務員に「あとどのくらい待つ必要があるか」尋ねたところ、「検査結果は届いているが、担当医は現在会議中だ」と返事があった。外来担当医は外来業務に集中してもらいたい。

また、患者には事実と異なることを言っははいけない。これは令和6年〇月〇日（〇）の事象です。

## 当院からのお返事

当日は大変お待たせして申し訳ございませんでした。今回の血液検査は、採血を受けてから結果が判明するまでに最短でも約1時間を要するため、診察予約時間の1時間以上前に病院に到着して採血を受けていただくようご案内すべきでした。また検査室は8時半からですので、診察予約時間を9時半以降に設定すべきでした。なお当日の受付の説明通り、担当医は会議のため短時間診察室を離席しましたが、検査結果が出る頃に診察室へ戻っており、お待たせした理由は離席ではございませんでした。血液検査後の待ち時間や診察予約時間についての説明が不十分であり、長時間お待たせしてしまったこととお詫び申し上げます。予約時間や待ち時間について患者さんに丁寧かつ正確に説明するようにスタッフ一同、心がけてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇科の〇〇の看護師、受付でラーメンの話、患者は体調が悪くて病院に来てるのにうるさい。事務とずっと話している。雑談！ドタドタしているし、他の科にも看護師は沢山いるのだから担当をかえてください。ベテランなのかもしれませんがこれなら若い子とか不慣れな人の方が逆に「丁寧」にしてくれ気分は良いです。

## 当院からのお返事

この度は、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。  
職員の接遇について再度指導を徹底してまいります。  
貴重なご意見ありがとうございました。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

### 【原文】

안녕하세요. ○○○○.국립국제의료연구센터 병원에서 적절한 검사와 치료를 받을 수 있어서 참으로 다행이었습니다.진심으로 감사드립니다.제가 귀국 후 몸 상태가 좋지 않아서 매일 확인이 늦었습니다.죄송합니다.

혹시 가능하시다면 담당 의사 선생님과 간호사 선생님들께도 감사 인사 전해주시기를 부탁드립니다.또한 친절하게 도와주신 국제 진료 담당 선생님들께도 감사 드립니다.

항상 건강하시고 행복하시기를 기원 드리겠습니다.일본과 친절하신 선생님들에 대한 기억 잊지 않겠습니다.진심으로 고맙습니다^^

### 【日本語】

こんにちは。○○の○○です。国立国際医療研究センター病院で適切な検査と治療を受けることができ、本当に良かったです。心より感謝申し上げます。

私は帰国後体調がすぐれずメールが遅くなりました。申し訳ありません。もし可能であれば、担当医、看護師の方々にもお礼を伝えてほしいです。

また親切に助けてくださった国際診療担当の皆様にも感謝申し上げます。いつも健康で幸せであることを願っております。日本と親切にしてくださった皆様について忘れません。心より感謝しています。

## 当院からのお返事

### 【韓国語対応できる職員がないため英語で表記】

We are glad to hear that you've returned home safely. Thank you for contacting us even though you may still not in your best condition.

There may have been many uncomfortable moments during your hospital stay, but we really appreciate you taking the time to send us this message.

We will be sure to share your kind words with the doctors, nurses and staff at the International Health Care Center.

### 【日本語】

無事に帰国できて良かったです。また体調不良の中、ご連絡ありがとうございます。

入院中に不便な時間がたくさんあったのではないかと思います。このようにメッセージを送ってくださって本当にありがとうございます。

ぜひ担当医、看護師、そして国際診療部のスタッフにお伝えします。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

〇〇様

昨日は色々ありがとうございます！素敵なスタッフさんに囲まれて、本当に嬉しいばかりでした。

午前11:40ごろ施設に着いて、午後3時まで〇〇といましたが、興奮と緊張感でかなり疲れていたようです。ラッキーなことに飛行機の中では〇〇が1人で4席使えました。サンフランシスコ空港に着いたころはよれよれだったので、〇〇が車椅子を押してくれて、レンタカーの中でも横になってイビキかいてました。また明日会いに行く予定ですが、ホテルに着いてからまず最初に病院の皆様にお礼が言いたかったです。本当に最初から最後までありがとうございます！！

## 当院からのお返事

お忙しい中の来日、〇〇さん（患者）のお迎え、長時間フライト、本当にありがとうございました。

そしてお疲れの中、ご連絡いただき本当にありがとうございます！

〇〇さん（投稿者、患者の妹）の温かいメッセージ、〇〇さんの入院病棟、リハビリ、脳神経外科の先生方などにも届けました。

〇〇さんと〇〇さん（患者妹の夫）が来てくれて、本当にうれしそうな様子を見て、帰国してもきっと大丈夫だろうなと思いました。

毎日リハビリに熱心に取り組み、皆が驚くスピードで回復していった様子を考えると、本当に彼の気持ちはずっと家族がいるもとに帰りたいという思いだったのだらうと思います。

私が繰り返し〇〇さんに伝えていたとおり、私たちは救命はしましたが、本当の意味で〇〇さんのlifeを救っているのは〇〇さんと〇〇さんだと思います。これからも大変なことがあると思いますがどうぞお身体に気をつけて、無理なさらず、お過ごしください。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

その節は大変お世話になりました(10/30～11/5)。今思い返すと、今後の患者さんのためにもきちんと伝えた方が良くと思い記しております。担当業務がそれぞれの委託先となるのは分かりました。とにかく共有トイレとシャワールーム①②両室のあのピンクカビと黒カビは何ですか?しっかり清掃していて欲しいものです。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

同様のご意見を再度いただかないようカビ除去作業を実施し、正しい清掃方法を担当職員へ周知徹底しました。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

公衆電話のメンテナンスと清掃を行って欲しい。恐らく一部の患者しか利用していないと思うが、ボタンの反応が鈍い。(○階は“8”と“4”が鈍い)受話器が汚い。ペタペタする等。

感染症対策の館内の“ボールペンの消毒”の注意書きと公衆電話機との対策の差を感じた。

※海外への通話やフリーダイヤルへの通話でまだ公衆電話は必要なので、何台かは必ず残して欲しい。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

ボタンの動作確認と消毒作業を実施しました。ボタンの動作に異常はありませんでしたが、また不具合がございましたら最寄りの職員にお声がけいただけますと幸いです。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

入院の食事について。朝食でパンを選んだ際、味噌汁も選択できるようにして欲しいです。夕飯のごはんを半分にして小さい納豆を添えていただけたらと思います。食事はいつもとてもおいしくて体力も付きます、メニューもよく考えられていて感動しています。

## 当院からのお返事

個別での食事対応は、医師の指示に従い治療上必要な場合に限らせていただいております。なお、納豆は薬剤との相互作用の関係で、病院全体で提供を行わない方針となっております。

ご理解いただきたく何卒宜しくお願い申し上げます。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

突然倒れてしまったので、ショックだったのですが、救急車で到着してからお医者様方、看護師様方が優しく声を掛けてくださって治療していただく中で恐怖心が消えました。先生方、皆様のお蔭で人生初の入院と手術を安心して受けさせていただくことができました。また、3週間お世話になる中で、どれだけ大変で大切なお仕事をしてくださっているかを垣間見させていただき、尊敬と感謝と感動で胸がいっぱいです。本当にありがとうございました。そして医療現場で働く皆様のご健康が守られ続けますように、心から願っています。本当にありがとうございました!

## 当院からのお返事

この度は心温まるお言葉、誠にありがとうございました。

経過はいかがでしょう。〇〇職員一同、とてもうれしく思っております。

今後も患者さんにとって心休まる環境になるように努めてまいります。

まいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

記憶では41年程前に腎臓結石摘出手術を受けて以来、様々な診療科で診ていただき、入院も尿管結石破砕、糖尿病治験、突発性難聴などで数回お世話になり、現在も外来として2科通っております。今回の肝臓癌切除手術には大きな不安もありましたが、担当の〇〇Drは毎日来てくださり、質問には正面から目を見てしっかり答えていただき、心から感謝しております。また、病棟の看護師、スタッフの皆様にも優しく対応していただき、同じく心から感謝申し上げます。今日退院いたします。皆様のご健勝をお祈り申し上げます。

## 当院からのお返事

この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

〇〇職員一同嬉しく思っております。

今後も、患者さんにとって心休まる環境になるように努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

お世話になりました。今日退院します。

食事のプレートの中に今食べる(朝昼夕毎)料理名は記入されていますがこれから自宅療養する者としては、これが何カロリー、食塩量、タンパク量、糖質量などが分かることによって食事を作って食べていく参考になるのではないかと考えています。

## 当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。

お召し上がりのお食事については、栄養食事指導にて詳しくご説明させていただいておりますので、病院職員にお声かけいただきたく存じます。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

お世話になります。約2か月家族が入院しております。  
面会の時に受付に行くように言われます。(土日は必ず)大変不快です！  
救急受付も大変混雑して受付の方も感じがよろしくないです！

## 当院からのお返事

この度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。  
面会におきましては、セキュリティーおよび院内管理の事情により、受付は必ず通っていただく事となります。入館証のお渡しもありますのでご理解いただけますと幸いです。受付者の接遇については指導・教育に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

トイレのペーパーを二重にしてはどうか？

## 当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。

大変恐れ入りますが、二重のペーパーへの切り替えは現在予定しておりません。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

初めての入院でした。皆様に大変よくしていただき安心して過ごせました。中でも看護師の〇〇さんの細やかなお心遣いに感謝をお伝えしたいです。困りごとや不安に思うことをお伝えしたところ、安心できる準備と解決策まで伝えに来てくれました。精神的に安心できとてもありがたかったです。お風呂がとても使いやすかったです。対応してくださった全てのスタッフの皆様に感謝いたします。

## 当院からのお返事

この度は、あたたかいお言葉をありがとうございます。

職員一同、とても励みになります。

今後も患者さんやご家族の方の不安に寄り添い、安心して療養生活を送っていただけるよう精進してまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

大変お世話になっております。

こちらへ転院してまいりましたが、いつも採血が痛いです。

改善していただきたいです。

## 当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

技術及び接遇に関する研鑽を重ねてまいります。

採血時に感じたことは担当者に遠慮無くお伝えください。

改善に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

自転車の駐輪場をもっと止めやすく整理してください。

転倒した自転車があると出しずらいです。早急に整理してください。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけし申し訳ございません。

自転車の出庫でお困りの際は歩道誘導の係員が補助をしますので遠慮なくお声がけください。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

自転車通院していますが、入れる時は入れられるのですが出すときに詰められてハンドルに隣の自転車のブレーキのコードが引っかかり、出しづらいので個々に入れられる機具を下につけてください。毎回困っています。

早急をお願いいたします。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけし申し訳ございません。

自転車の出庫でお困りの際は歩道誘導の係員が補助をしますので遠慮なくお声がけください。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

電動自転車が並んで入っている時、つめすぎて普通の自転車がハンドルがひっかかりなかなか出せず、きちんと並べて入れやすくしていただけるとありがたいです。よろしく願いいたします。病院の係の方、宜しく願いいたします。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけし申し訳ございません。

自転車の出庫でお困りの際は歩道誘導の係員が補助をしますので遠慮なくお声がけください。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

【原文】

〇〇,

It's now one month since I was brought to NCGM by ambulance, and your talented doctors saved my life. It's also about 2 weeks since I was released and I am home in the US. The doctors here are very impressed with the work and care NCGM gave me, I am feeling healthy, although in a different physical state, and I feel very secure and positive about my daily life.

I just wanted to say a final thank you to you and everyone who helped me. Many people have expressed their thanks for the care I got as well. Life is good. All best,

【日本語訳】

〇〇様

NCGMに救急車で運ばれてから、もう1ヶ月が経ちました。おかげさまで、貴院の優れた医師の皆様に命を救っていただきました。また、退院してから約2週間が経ち、現在はアメリカの自宅にいます。こちらの医師たちも、NCGMで受けた治療とケアに非常に感銘を受けています。体調は元気ですが、以前とは異なる身体の状態にあります。それでも、毎日が非常に安心して前向きに過ごせていることに感謝しています。最後に、あなたをはじめ、私を支えてくださった全ての方々に感謝の気持ちを伝えたくて、このメッセージを送ります。こちらでも、多くの人々が私の受けたケアに感謝の意を表しています。ご多幸をお祈りしています。どうぞお元気で。

## 当院からのお返事

【原文】

Thank you very much for your kind message!

I am glad to hear that you returned home safely and that you feel well.

I hope your life will be more wonderful.

Please take care!

【日本語訳】

ご丁寧なメッセージをありがとうございます！無事に帰国され、お元気そうで何よりです。

これからの生活がより素晴らしいものになることを願っています。どうぞお元気で！

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

Drにいつでも面会できます。と言われたのに、できない。  
院内キッサで時間つぶしました。私、入院中もイヤな思いしました。

## 当院からのお返事

この度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。  
現在、当院の面会時間は14：00～16：30となります。  
今後も様々な事情により、時間帯等が変更になることもあるかと思いますが、誤解を生まないよう、正確な説明に努めてまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

この日はかかってないけど、毎回毎回人がいない、キョロキョロする、受付がきて、はいどうしましたー？いや受付に立ってて受付以外に何があるんだよ！しかもまあすばらしく全員態度が悪い！目も合わせず「さばく」感じ。自分たちはペラペラしゃべっているから、また腹が立つ。〇〇ある日はあいつらに会うのかとうんざりする。すぐ改善しろ、他の科はこんなことない。レントゲン技師はすべて丁寧だ。受付、ロボットにしては？本当に最悪です。

## 当院からのお返事

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。今後はこのようなことが無くなるよう関係者の間で情報共有させていただきます。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

外来治療センターに通っています。

消化器〇〇先生、いつも丁寧な対応、本当に助かっています。

何年もお世話になった〇〇さんが異動となったとお聞きして、残念です。

また、戻ってこられること、願っています。

## 当院からのお返事

励みになるコメントをいただきましてありがとうございます。

今後も、経過を確認し、ご相談しながら、適切な診療を心がけたいと

思います。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

下記病院の主要箇所の植栽等について、改善をお願いしたいと思います。

それらは患者さん、地域住民の目につく場所で国立病院としてきちんと手入れをしておくべきです。

- ① 大久保通りに面した正面入口脇の植栽箇所 → 雑草に覆われ酷い状態になっています。
- ② B1アトリウムから見える中庭 → ここも雑草に覆われ酷い状態です。
- ③ 中央棟正面玄関から人間ドッグセンターに向かう通路 → 苔や雑草に覆われ国内外のVIPをお迎えする状態になっていません。

## 当院からのお返事

この度はご不便おかけし申し訳ございません。

正面入口脇の植栽と人間ドッグセンターへの通路は雑草を伐採、除去作業を実施しました。また、アトリウムから見える中庭につきましては、伐採作業を実施予定で、現在作業日時を調整中です。貴重なご意見をありがとうございました。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

- ・相部屋のトイレのペーパーを三角に折る人がいます。皆手術後の免疫が低い状態ですから汚い手で折らないでいただきたいです。トイレトペーパーの側に掲示していただくと有難いです。
- ・ベッドマットレスについてですが、お尻に当たるところが凹んでいます。背中までの部分も凹んでいます。一度取り換えていただいたのですが、それも凹んでいました。大変寝苦しいです。見た目ではわからないと思います。再入院するので心配です。バスタオルを折って当てていますが充分ではないです。よろしくお願いします。

## 当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃員も三角折りを実施していたため、同様の事案が起きないように、今後は三角折りをしないように指示しました。(総務)

この度はご意見をありがとうございました。

清掃業者と相談し、トイレトペーパーを三つ折りにしないようにいたしました。

また、ベッドのマットレスですが、褥瘡が予防できる耐圧分散寝具を使っております。次回の入院時にはいくつかのマットレスを確認いただき最適なものを選んでいただけたらと思います。(看護部)

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

手術前後は不安だらけでしたが、先生、看護師さん、理学療法士さん、事務の方、お掃除の方々、調理室の方々に励まされて気持ちも安定して参りました。こちらの病院でお世話になれて良かったです。ありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。

患者さんにとってより良い療養環境となりますようこれからも努力したいと考えております。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

今年の10月3日～8日まで乳癌の手術を受けるために10階西病棟へ入院しておりました。私はこの病院で生まれてから家族共々長年にわたりお世話になっておりますが、自分の入院、手術は初めてのことでした。乳癌だとわかってからは不安と恐怖に襲われ辛い日々でしたが、乳腺外科の〇〇先生をはじめ看護師の皆様がいつも優しく真摯に向き合ってください、私の不安は和らいで行きました。そして入院中は病棟の看護師の皆様のお蔭で安心して過ごすことができました。猛烈な忙しさの中、いつも明るく元気に、そして温かく接してください、本当に頭が下がる思いでした。今日こうして元気に生きていられるのは、外科の先生方、看護師の皆様、そして10階西の看護師の皆様、そしてスタッフの方々、関わってくださる全ての方々のお蔭です。私の乳癌の治療は、ここからまた新たにスタートします。もちろん不安は大きいですが、皆様にいただいたご恩を忘れず、決して無駄にすることなく、しっかりと前を向いて頑張ります。心から感謝しております。本当にありがとうございます。私が言うのも変かもしれませんが、本当にお忙しい日々をお過ごしの皆様がいつも健やかにいられますよう心よりお祈りしております。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

## 当院からのお返事

この度は温かいお言葉をいただきまして誠にありがとうございました。治療のための入院とはいえ、できる限り快適にご不安なく過ごせるように配慮しておりますが、このようなどても励みになるようなお声をいただくと私たちもより一層頑張れます。これからは外来での対応となりますが治療を通じてしっかりサポートさせていただきますので、こちらこそ宜しく願いたします。（乳腺内分泌外科）

この度は、お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。10階西職員一同嬉しく思っております。今後も、患者さんにとって心休まる環境になるように努めてまいります。（看護部）

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

これから退院をします。16日間の入院でした。その間〇〇師長を始め、ナース、スタッフさんのケアで、とても心地良い生活ができました。貴院では6度目の入院です。初日、仕事関係の方が同部屋である事に気付き、師長に伝えた所、私の安静を第一に考えて下さり部屋替えをして下さいました。入院中思った事は、患者への声がけなどの接し方が素晴らしいというのと、見舞客へのアテンドがスムーズでした。廊下でのリハビリ練習や、病室での困り事を細かく聞いて下さり、常に見守ってくれていると感じました。本当にお世話になりました。有難うございました。

## 当院からのお返事

この度は嬉しいお言葉をありがとうございます。

患者さんにとってより良い療養環境となりますようこれからもスタッフ一同努力したいと考えております。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

ありがとうございました。

## 当院からのお返事

この度は、あたたかいお言葉をありがとうございます。

今後も患者さんやご家族の方に安心して療養生活を送っていただけるよう精進してまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

お世話様でした。11月24日～11月28日入院しました。

早急に検査をして頂いて、5日間で退院となりました。ありがとうございました。

☆入口受付（月・火・金にいた方）の警備員さん、孫が毎日お世話になりました！

## 当院からのお返事

この度は、感謝のお言葉をありがとうございました。

今後も患者さんやご家族の方に安心して療養生活を送っていただける

よう精進してまいります。

# 患者さんからのご意見

11月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

## 患者さんからのご意見

医療安全週間の展示（投票用）拝見しました。ミスは誰にでもありますし、心理的な空隙も誰にでもあります。要はミスしてもダメージを最小限度に抑えられれば、それで良いのではないかと思います。（どんなに患者側が偉そうに批評しても）患者側の方が隙だらけ、無知で何度も何度も同じ過ちを繰り返す実態を考えるならば、医療側（医師の先生方、看護師の皆さん、それを支える他の職員の皆さん）は本当によく対応されていると思います。患者側の一人として、今後も数多くご迷惑をおかけすると思いますが、なにとぞよろしくお願い致します。

## 当院からのお返事

展示をご覧いただきありがとうございました。医療安全推進週間の活動は患者さんに医療安全への関心を持っていただくことを大きな目的のひとつとしており、ご意見は大変励みになります。今後も患者さんと共により良い医療の安全をつくっていきけるよう取り組んでまいります。