

感謝の言葉（1月）

口腔外科の医師、救急外来看護師の
方々へ



大晦日に下歯茎と顎の激痛と腫れで来院しました。
当直の担当医の先生の大変な、また適切な処置とご指示の
お陰で、5日後の本日1月4日に腫れも引き、明日、無事に外来
に罹る事ができます。

ご担当下さった先生方、また、当直の看護師さんの方々、
真摯に優しくご対応下さり、本当に本当にありがとうございました。

東京女子医大の救急外来は、本当に素晴らしいと感じました。

感謝の言葉（1月）

救命救急の医師、看護師の方々へ



2023年の夏、私の母が入院しました。その際に、たくさんの先生と看護師の方々にお世話になり、特にA先生、B先生、C先生、D先生、E先生に大変お世話になり、ご迷惑をかけました。

たくさんの先生達のお陰で無事に退院して回復してきました。ありがとうございます。

歯科口腔外科の医師の方々へ

新年が安心して過ごせます。
本当にありがとうございます。

感謝の言葉（1月）

糖尿病内科の〇先生へ



糖尿病外来の〇先生は、私の母の主治医の先生です。いつも丁寧な言葉で接して頂き、親切、優しい、明るい、丁寧で説明が分かりやすい。

信頼出来て私たちは、いつも感謝する気持ちで安心して通院しています。いつもありがとうございます。

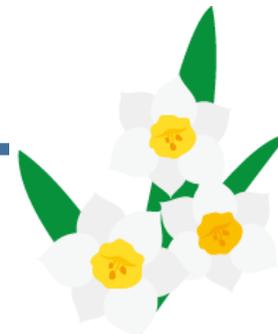
消化器内科の〇先生へ

消化器内科の〇医師は、とても責任を持っていつも診察して頂き、ご丁寧に対応して頂き、病気に対して徹底的に原因究明して頂いて、とても適切な治療法で対応して頂いています。

とても信頼できる先生です。いつもありがとうございます。

感謝の言葉（1月）

呼吸器内科の〇医師へ



呼吸器内科の〇医師は、とても優しく接して下さり、話も丁寧に聞いて頂けたので安心しました。ありがとうございました。引き続きよろしく願いいたします。

医療福祉相談室の〇〇様へ

医療福祉相談室の〇〇様はスーパー相談員です。私の母が貴院に入院してから、すごく私の事情を把握して頂き、そして色々な所にご相談して連絡して頂いて、ご自分の力を尽くしご丁寧な言葉で接して頂き、親切、優しい、明るい、全てにご丁寧で説明が分かりやすい。とても信頼できて、責任感を感じている方で、最高の相談員です。とても仕事に全力な方です。私達は安心して通院しています。全てのことに、ありがとうございます。

感謝の言葉（1月）

採血室の〇〇技師さんへ



いつも大変お世話になっております。かかっている科の担当の先生方にも良くして頂き、感謝しております。

本日、比較的、採血が混んでおりました。

採血して下さる方が、皆様、笑顔できびきびと働いていらっしやりありがたかったです。

その中でも、〇〇さんが年配の方にも気配り、口調、素晴らしかったです。とても良い対応をなさっていて、たまたま私も採血して頂いたのですが、その時の声掛けなど、とても気持ちの良いものでした。

病院に来るのは、正直不安があります。その中で、朝一番にとっても嬉しく、笑顔になれました。感謝申し上げます。

ご意見へのお返事（1月）



▶ 採血室の待合表示について

A、B、Cと分かれ白色は最前列へ、採血準備をしてとあるが、B、Cの椅子の数と白色が合わず椅子が足りない。Aと同じように1列目だけにして白色も1列5人にすれば、最前列の椅子A6、B6、C6、白色5と数が足りなくなる事はないと思います。

（R05.12.9 日付けご意見）

<お返事>

この度は、採血室の待合表示に関しまして、ご意見をいただきありがとうございます。

採血がスムーズに進むことで患者さんの待ち時間が少しでも短縮できるよう、順番が近くなりましたら、前の方の席で採血準備をしてお待ちいただくよう表示させていただいております。混雑状況などにより必ずしも最前列でお待ちいただけない場合もありますので、座席数に合わせたものではございませんでしたが、誤解を与える表示となっており誠に申し訳ありませんでした。

表示内容を検討し、修正させていただく予定であります。この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

中央検査部



ご意見へのお返事（1月）

▶ 放射線技師の対応について

総合外来センター地下1階 一般撮影室で、なかなかうまく撮れず何度も撮り直し、その度にベタベタ触られ不快だった。そのうえ、検査が終わって着替え時に更衣室を突然開けられ謝罪がなかった。

（R05.12.9 日付けご意見）

<お返事>

この度は、ご不便ならびに不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

今回いただいたご意見をもとに、撮影時、患者さんに触れる際は必ず声をかけ、許可を得るように致します。また、更衣室のドアを開ける際は必ずノックをするよう再徹底致し、謝罪は相手に気持ち伝わるよう誠意を込めて行う様に致します。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

中央放射線部

ご意見へのお返事（1月）



▶ 大腸内視鏡の検査説明について

検査当日、検査室で検査の寸前でストーマの替えが無いので検査が出来ないと。人工肛門については、検査のオーダー時、検査説明時、検査前の看護師の問診でもストーマが必要とは誰も言わなかった。

（R05. 12.18日付けご意見）

<お返事>

この度は、説明不足により大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。患者さんのご意見にあるように、検査説明時に、人工肛門の方の注意点等について説明不足がありました。今後は、入退院支援センターでの検査説明時の説明用紙に追加し、説明するように致します。

ご意見ありがとうございました。

入退院支援センター

ご意見へのお返事（1月）



▶ 駐車場料金について

駐車場の身体障害者の減免制度を強く希望する。

（R05.12.19 日付けご意見）

< お返事 >

東京女子医科大学病院に来院され駐車場を利用される患者さんは、車椅子を利用している方、杖をついている方、各種の障害者手帳をお持ちの方、一時的な怪我により杖を使用している方等様々です。都内の一部の病院では、障害者割引制度及び診察割引等各種対応を実施していることは承知しておりますが、割引制度を実施している病院の駐車場料金は、当院と比較して割高な料金も散見されます。当院では、今後も現行制度での運用を考えております。

ご理解とご協力をよろしくお願い致します。

防災・保安課

ご意見へのお返事（1月）



▶ 眼科診察室の環境について

カーテンで仕切られた診察室では、患者のプライバシーが守られていない。早急に改善して欲しい。
(R05.12.20 日付けご意見)

< お返事 >

ご意見ありがとうございます。

今回、患者さんからのご要望に対する根本的な解決策は、外来診察室をカーテンの仕切から扉にすることと考えます。工事費用と時間は必要ですが、この機会に診療科から病院へ対応をお願いしていきます。

それまでの対策としては、中待ちに患者さんを入れずにブロック前や廊下で待ってもらうことと考えます。この際は、一日約150名の外来患者さんがいますので、各診察室への誘導は専用のスタッフが必要です。なお、眼科外来には診察呼び出し用の電光掲示板はありません。患者動線（ブロック前→視力検査室→散瞳後にケアルームで眼科的検査→診察室）を考えると、多くの患者さんは廊下で待つこととなりますが、現在でも午前中は廊下での外待ち患者さんで椅子は埋まっています。また、呼び出してから診察までに時間を要しますので、全体としての待ち時間は増加することが予想されます。

患者誘導の人員、電光掲示板設置とスペースの確保等、何段階かの解決策を回答いたしますが、この機会に改めて根本的解決になる診察室の改装を診療科として病院へ要望していきます。協力とご理解をお願いいたします。

眼科

ご意見へのお返事（1月）



▶ 採血室待合でのスタッフの会話について

スタッフの方々が、いろいろ愚痴を話されていましたが、まる聞こえでした。患者さん達に聞こえておりますから、気を付けられた方が良いでしょう。

（R05.12.23 日付けご意見）

< お返事 >

この度は、採血室待合においてスタッフによる会話で、ご不快な思いをさせてしまうこととなり申し訳ございませんでした。

スタッフの愚痴となる内容の会話は、患者さんは勿論のこと、同じ院内のスタッフが聞いても決して気持ちの良いものではなく、目の前に人が見えていなくても話が聞こえていることがあることの認識が足りておりませんでした。今回ご指摘いただいたことで内部で再認識し、公衆の場での会話は慎むよう再度指導いたします。

この度は誠に申し訳ございませんでした。

中央検査部

ご意見へのお返事（1月）



▶ 耳鼻科検査用の赤いファイルについて

赤いファイルの番号が「4番」だったので良い気持ちがしませんでした。病院なので「4」の数字は控えた方がいいのではと思いました

（R05.12.28 日付けご意見）

<お返事>

ご意この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございます。

ご指摘いただきましたように、病院という環境においては「4」の数字を不快に思われる方がいらっしゃると思います。そのため当院では、入院患者さんの病室番号等については、特別な場合を除き「4」や「9」などの数字をなるべく使用しない配慮をしております。しかしながら、外来における受付番号など順番を示す場合の数字に関しては、特定の数字を省いた数値を用いることは現実的に難しく、さらに患者さん、職員ともに順番を把握しづらくなり、混乱の原因となる可能性も考えられます。今回ご指摘いただいたファイル番号も検査の順番として使用させていただいております。ご不快に思われますこと誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解頂けますようお願い致します。

生理機能検査室