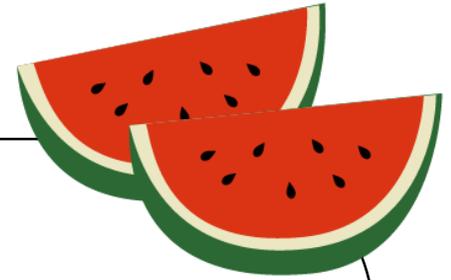


感謝の言葉（8月）



医師へ

大きな病院で初めて来院しました。
医師に、中央病棟までの行き方を尋ねましたら、とても親切に教えて下さり、途中までご一緒して下さいました。
とても、すてきな病院であり、医師のご対応が心にしみました。
ありがとうございました。

中央放射線部の技師へ

CTを撮る方々が、優しく丁寧でした。ありがとうございます！

感謝の言葉（8月）

高血圧内科 ○医師へ

○先生いつもありがとうございます。
とっても良い先生です。このような先生が、たくさん増えて下さると嬉しいです。

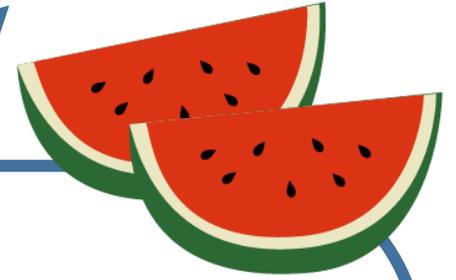
検査結果が悪いなりに、一筋の希望が持てるような、明るく前向きに生きてゆけるような、あたたかい一声、一言を掛けて下さるので、診察室を出る時に笑顔になります。

○先生の診察であれば、病院に来ることも苦ではないです。
いつもありがとうございます。



感謝の言葉（8月）

心臓血管外科、ICU、中央6F看護師、
入退院支援看護師、リハビリの方々へ



（前略）大動脈弁不全症で人工弁の手術を受けました。8名以上の医師、看護師、理学療法士、麻酔科医、その他の人達の努力で、無事新しい弁と交換することが出来ました事を、深く感謝申し上げます。

その後、ICUに移され、献身的な医師と看護師さんの介護で5日後に一般病棟に移動しました。（中略）特に、夜中2時間ごとに目を覚ますと、その度に看護師さんをナースコールで呼んでトイレに連れて行ってもらい、有難いのと忙しいのに申し訳ないお思いで仕方なく呼びました。歩けるように回復したのは、リハビリ担当の方の努力で歩行訓練を（中略）ご指導ありがとうございました。中でも一番感謝しなければならないのは、入退院支援室の看護師〇さんです。地域の包括支援センターの方と何度も打ち合わせし、壊れていた冷房の交換や退院後の食事等について、やり取りをして下さいました。皆様のお陰で命が助かりました。大変お世話になりました。（後略）

感謝の言葉（8月）

外来棟1階ブロックの〇〇さんへ

リウマチ内科の受診当日、診察に向かう途中で親の訃報を受け、急遽診察をキャンセルさせて頂きました。

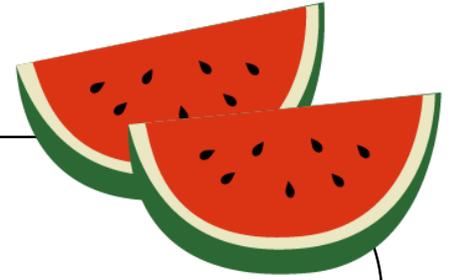
（中略）本日、飛び込みで受付しました。当初、難色を示されましたが、受付の〇〇さんが、当番医の診察状況を調べ、他科との調整もして下さり、無事に受診ができました。大病院で患者も多く、医師も大変と存じますが、訃報時でも受診しないとこんな目に合うのかと思っていた中、〇〇さんのご対応で救われました。

複数科を受診していますが、誰よりもハキハキ分かりやすく、親切に対応して下さいます。



感謝の言葉（8月）

外来棟地下の駐車場の職員の方へ



何年も女子医大に通っており、駐車場を利用していますが、初めてとても良い対応をされました。
駐車場に止める前に降ろして、車椅子対応もして下さり、対応して頂いた駐車場の担当の方に本当にありがとうございました。
毎回、嫌な思いをし、大声で文句を言ってしまった時もありましたが、今日は、とても気持ちよく受診ができました。
ありがとうございました。

ご意見へのお返事（8月）



▶病院の受付について

先日、久しぶりに女子医大へ行き、10:00の予約前の9:30、1Fのロビーで診察受付をした後、別の階の担当科の前で待合用の椅子に座り、私の受付番号が表示されるのを待っておりました。11:00過ぎに、あまりにも時間が掛かっており、担当科の受付に状況確認をした処、担当科では、全く受付したことになるおらず、慌てて担当の先生に連絡し、診察となりました。1Fと担当科で2回の受付をすることは、女子医大の独自のシステムで、偶にしか行かない者には分からないものです。最初に受け取る受付票に、更に担当科へ行った際、担当科の受付が必要である旨の、簡単な記載を要求します。 (R05.6.7 日付けご意見)

<お返事>

この度は、ご意見ありがとうございます。

初診患者さんの場合、総合外来センター1階の初診受付で手続きを行った際、（別紙）と同様にカラー刷りした案内書を渡しており、口頭でも各科ブロック受付でも手続きを行うように説明しております。久々の再診患者さんの場合は、案内書は渡しておりませんが、初診受付で手続きを行った際には、口頭で各科ブロック受付でも手続きを行うように説明しております。

また、ブロック受付の係員も「来院済」のまま、なかなか「到着済」にならない患者さんの状況を注視していますので、待っている患者さんにお声掛けなども行っております。

受付票への印字については、検討しましたが、ブロック受付の係員に声を掛ける必要がない患者さんまでもが声を掛けてきて、ブロック受付の混雑や係員の負担増となることが予想されますので、総合外来センター1階の初診受付でご案内を徹底するように対応させていただきます。

ご理解の程よろしくお願い致します。

外来医事課

別紙

自動再来機受付後、「到着確認機」による各科ブロック受付のご案内

① 再来受付



② 各科ブロック受付



③ 外待合

【外待合画面】

整形外科	18:19		
室名	医師名	中待合にお入りください	予約通行状況
TB01	担当医 1	0101 0102	予定通り
TB02	担当医 2	0201 0202	
TB03	担当医 3	0301 0302	
TB04	担当医 4	0401 0402	
TB05	担当医 5	0501 0502	
TB06	担当医 6	0601 0602	

内科 1診

0001 番の方

中待合へお入り下さい

※受付票の受付番号(4桁)が表示されましたら、診察室前(中待合)へ移動してください。

④ 診察室前

【診察室前画面】

内科 1診
担当医 富士通太郎
1234 番の方
診察室へお入りください

※受付票の受付番号(4桁)が表示されましたら、診察室へお入りください。

ご意見へのお返事（8月）



▶病棟付添い者用のトイレについて

お世話になっております。日頃からの医療に心から感謝しております。
付添い者用のトイレ（女性）が汚れている事が多々あります。車椅子トイレも汚れております。トイレを綺麗にしていただけたら、大変幸甚と存じます。
(R05.7.10日付けご意見)

<お返事>

この度は、ご意見ありがとうございます。
清掃業者さんとも共有し、改善できるようにいたします。
また、お気づきの点がございましたら、ご意見いただければ幸いです。
よろしく願いいたします。

東病棟 5 階

ご意見へのお返事（8月）



▶病棟の看護師さんについて

病棟の看護師さんが、コロナで咳がひどくて毎日恐怖でした。熱がなかったら感染しないのでしょうか。本人も辛そうでしたが、重症の患者も多い中、その間病棟以外の仕事をさせるとか出来ないのでしょうか。

看護師さんが安心して働ける環境を1日も早く実現し、人材を大切にする病院に生まれ変わって欲しいです。
(R05.7.22 日付けご意見)

<お返事>

ご意見ありがとうございます。

女子医大の職員は、発熱や咳などの症状があるとすぐに検査をしており、陽性の場合是一定期間お休みし療養させていただいております。陽性の看護師が働いていることはありませんが、本来安静に療養するべき時期に、咳がひどい看護師がいてその咳で感染するのではないかと不安な入院生活を送られていたことを知り、驚いています。大変、申し訳ありませんでした。

各部署の看護管理者とともにこのご指摘の内容を共有して改善していくようにいたします。また、御自身の不安だけでなく、看護師が安心して働ける環境の実現にも言及していただき恐れ入ります。今後、外来や入院病棟において不安な事がありましたら、お近くの看護師長や看護主任にお声をかけてください。すぐに対応いたします。

看護部

ご意見へのお返事（8月）



▶採血についてのお願い

私は、とても採血がしづらい体質のようで、何回採血をして頂いても毎回「採れない」と言われ、何度もトライして下さり20分～30分位頑張ってもらった後に、ベテランの方に替わられて採血して頂きます。

余りにも毎回なので、出来ればベテランの方が一緒に付いて採血をして頂けないでしょうか。
(R05.7.25 日付けご意見)

<お返事>

この度は、2回の採血となり、更に長いお時間を要することとなり、大変申し訳ございませんでした。採血者は、一定の技術研修の後に患者さんに採血をしておりますが、経験を有する技師でも、1回の採血で終わられないこともあり、採血者としても大変申し訳なく思っております。

さらに患者さんにおかれましては、毎回、採血が2回、3回となることは、大変なご負担となっていると存じます。採血室としましても、できる限り、患者さんのご負担を少なくしたいと考えておりますので、採血受付で、採血が困難である旨、お声掛けいただけますと幸いです。

また、患者さんがご負担なく1回の採血で終わることができるよう、採血技術の向上にも日々努めて参りますのでご理解いただけますと幸いです。

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（8月）



▶在宅物品の引き渡し遅延について

物品渡すのが遅すぎる！！

時間が掛かり過ぎだ！！

自分で取ります！！

（R05.7.27 日付けご意見）

<お返事>

この度は、お待たせして申し訳ございませんでした。

医師のオーダーに不備が多く、きちんとオーダーがないと間違った医薬品の配布となり、アクシデントにつながる部署のため、一つ一つ丁寧にカルテを確認し、医師とやり取りをしています。

リウマチの注射薬も、同じ場所でのお渡しが始まり、患者さんにお待ち頂く状況になっております。しかし、アクシデントを起こさぬよう、安全第一に行っています。

「アルコール1箱、お渡しするだけ」という方もいますが、オーダーが必要なので確認作業が必要になってきます。また、順番で行っているため、後から来た人のものを先に処理するわけにはいきません。少しでも改善できるよう努めて参ります。ご理解のほどよろしくお願いたします。

総合外来センター

ご意見へのお返事（8月）



▶入院セットのレンタル用品のシステムについて

レンタルは毎日多めに届け、毎日引き上げるのが一般的なのに、2日～3日毎の回収は？
（R05.7.30 日付けご意見）

<お返事>

この度は、ご意見ありがとうございます。

入院セットのレンタル用品のお届け及び洗濯物の回収は、①月水金②火木土の2パターンで、病棟ごとにベッドサイドまで訪問させていただく曜日を分けさせていただいております。患者さんによっては、毎日訪問させていただく事をストレスに感じてしまう方もいますので、病棟ごとの訪問曜日にアメニティスタッフは訪問させていただいております。

また、多めにお届希望の件ですが、患者さんの申し込みタイプごとに必要数を提供させていただき、患者さんのベッドサイドにレンタル用品が多くなり、療養環境の妨げにならないよう適正数を提供させていただいております。

ご理解のほどよろしく願いいたします。

病院運営室

ご意見へのお返事（8月）



▶マスク着用について

採血室で、マスクをするよう指示された。 無ければ購入するよう言われた。
病院が着用、購入を強制しているような感じがして不愉快だった！！

（R05.8.8 日付けご意見）

<お返事>

この度は、ご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。

新型コロナウイルスが5類に移行後、マスク着用は個人の判断に委ねられていますが、「受診時や医療機関・高齢者施設など訪問する時」はマスク着用が推奨されております。重症化リスクの高い方や免疫が低下されている方が多い当院では、引き続き受診時のマスク着用をお願いしているため、今回もお声掛けをさせていただきました。

しかし、その際に、強制されているように受け取られるような対応となってしまったことは、内部で再確認し改善いたします。

この度は誠に申し訳ございませんでした。

中央検査部