

感謝の言葉（12月）

乳腺外科の医師、中央病棟11階の看護師、
スタッフの皆様へ



この度は10日間も大変お世話になりました。

病気のことを知ってから入院まで、今まで経験した事がない程、精神的に追い込まれ辛い毎日でした。

しかし、こちらに入院した途端、何故か急にほっとしました。看護師さんをはじめ、スタッフの方々のとても丁寧で思いやりのある対応に心がほぐれました。

そして、執刀医の先生をはじめ、回診に来て下さる先生方に本当に感謝しております。

病気になったことは辛かったけど、たくさんの事を学べたような気がします。本当に本当にありがとうございました。

感謝の言葉（12月）



中央病棟9階の看護師さんへ

生検が遅くなり、夕食が8時になった。
食事を温めていただいたが全種類ではなく、酢の物以外が温めてられてあったので、おいしい酢の物と心地よい夕食でした。

救急外来の方々へ

12月9日に、救急にてお救い頂きまして誠にありがとうございました。
心より厚く御礼申し上げます。

感謝の言葉（12月）

中央検査部の〇〇さんへ



採血の〇〇様という男性の方が、とてもハキハキやる気がある感じで、『より良い採血をしてあげよう！』というお心が伝わってきました。皆様が同じように接してくださいますことを願っております。

泌尿器科の医師、中央病棟9階の看護師さん、移植コーディネーターの方々へ

腎臓移植のドナーとして入院しました。看護師さんの毎回の声掛けの優しさ聞いた事に対しての回答の速さにどれだけ勇気付けられ頑張ろうとの気持ちを持つことが出来たか感謝でいっぱいです。それは一人の看護師さんではなく全員でした。医師の方もとても丁寧で本当に良い病院に来れたと思っていました。何よりコーディネーターの〇〇さんの支えが本当にありがたかったです。分からないことだらけの患者にしてみると優しい声掛けが一番前に進もうとする気がおきます。女子医大のスタッフの皆さん最高です。心から感謝でいっぱいです。元気にして頂いてこれからも頑張ります！

感謝の言葉（12月）



婦人科の医師、中央病棟10階の看護師さんへ

子宮筋腫、腹腔鏡下手術をして頂きました。この度は、丁寧な診療、手術、看護をありがとうございました。

人生で初めての入院手術でしたが、無事、予定通りに退院できそうです。術後24時間が身体的にも精神的にも辛かったですが、看護師さんがケアをして下さったので、ナースコールを使う事なく過ごすことが出来ました。ありがとうございました。

A先生、お忙しい中、病室まで足を運んで下さりありがとうございました。入院前に体調を崩してしまったことを気にかけて下さり、安心して手術に臨むことができました。今後もよろしくお願いいたします。

B先生、手術をして頂きありがとうございました。当日、母にも連絡して頂きありがとうございました。母も安心しておりました。今後もよろしくお願いいたします。

感謝の言葉（12月）



NICUの看護師さんへ

7年前に第一子の切迫早産で産院から搬送され、その後一時退院の後、こちらで出産以来、第三子までまたお世話になるとは思っても居ませんでした。（中略）

Aさん思い出話に花が咲き、すぐに気持ちを和らげて頂きました。いつも私の体を心配してくれ、優しく対応してくれ、ちょっとした雑談も暇な私には貴重な時間になり本当にありがとうございました。Bさん、いつも細やかな配慮ありがとうございました。（中略）Cさん夫がきれいなギャルだと言っていました。色々と理不尽な事もこれからあるかもしれませんが、心から応援しています。

（中略）日本のママと赤ちゃんに優しい手を差し伸べてくれて本当に毎日ありがとうございます。皆様にとっても来年が良い年になります様に。

ご意見へのお返事（12月）



▶総合外来センター全体の臭いについて
どの階でも感じる。食品や薬品、人の臭いではない。空調を点検して頂きたい。

（R05.10.9 日付けご意見）

<お返事>

ご意見を頂き、総合外来センターのセントラル空調について確認を行いました。
10月6日（金）～7日（土）にかけて、一時的に外気湿度が低下しました。
これによりセントラル空調の加湿器が作動し、シーズン開始前の加湿による臭気
が発生した可能性があります。今後は、冬期に限定し加湿運転を行うように運用
を変更いたします。

建築設計室 施設課

ご意見へのお返事（12月）



▶心臓超音波検査室の技師の対応について

心エコー検査で、痛くて怖い思いをしました。男性検査技師に「痛かったら言って下さい」と言われた。初めから痛かったが、言い出すチャンスが無くて暫く我慢したが痛くなり「痛い」と言ったら、「一生懸命やっているのだから力が入って痛いのは当たり前」と言われた。

夜中、検査で痛かった所が痛み、怖さとともによく眠れなかった。

（R05.11.10 日付けご意見）

<お返事>

心エコー検査において、探触子を胸部に密着させる力が強く、痛くて怖い思いをさせてしまい深くお詫び申しあげます。心エコー検査は、超音波を発信する探触子という機器を患者さんの胸部にあて心臓の大きさや動きなどの観察、記録を行います。超音波の特性上探触子と胸部の間に空気が入ると十分な画像を得ることができなくなるため、検査用のゼリーを用いて検査を行っています。しかし、より最適な画像を描出しようとするため探触子を胸部に押し付けることがあります。その際、検者の力の入れ具合、患者さんの痛みの感じ方の差などにより痛みが生じる場合があります。そのため、検査開始時に「硬いもの（探触子）をあてて検査を行うため痛みを伴うことがありますのでその場合には申し出てください」と説明をし、検査中にも患者さんに対して「痛みなどが無いか」など確認しながら検査を行うようにと指導しております。

今回のご意見を基に私たち検査技師の言葉使い、ちょっとした態度などが患者さんを不快にさせてしまうことを検査室要員全員に改めて周知し、患者接遇を指導教育し、検査の実施に努めたいと思います。

中央検査部 心臓超音波検査室

ご意見へのお返事（12月）



▶採血担当者の対応について

採血の時に止めて欲しいこと。

- ・上手に採れないと思ったら別の人に代わって欲しい。
- ・針を刺してから中で何度も方向を変えるのは止めて欲しい。痛いし、紫色に腫れあがって腕が動かさづらくなる。

（R05.11.13 日付けご意見）

<お返事>

この度は、採血による痛みとその後の腫れが生じたことに対してお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。

採血ができなかった場合には、基本的には同じ技師で採血できそうな他の部位を見させていただいております。その際に、採血できそうな血管が見当たらない場合や技量的に難しそうな場合は、別の技師と交代させていただいております。しかしながら、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ますので、その点をご理解いただけますと幸いです。

採血時に針を刺しても血液が入ってこなかった場合は、ご負担の無い範囲で少し針を動かさせていただくことがあります。その際にも患者さんに配慮し、お声掛けをしておりますが、今回は配慮が至らず申し訳ございませんでした。

検査室でもいただいたご意見を共有し、患者さんがご負担なく1回の採血で終わられるよう、今後も採血技術の向上に努めて参ります。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（12月）



▶採血の検査結果が出るのが遅い件

採血の検査結果が非常に遅い。以前は1時間程度で結果が出ていたと思います。最近では早くも1時間くらい待ちます。診療の予約時間に間に合わせるため、家を出るのが次第に早くなり、早朝に出るのがほとんどです。

（R05.11.14 日付けご意見）

<お返事>

この度は、採血の検査結果の遅延によりご不便をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

採血の検査結果報告における遅れについて、検体検査室では1時間以内の結果報告を心がけており、機器毎の検査時間を確認しております。その中で外来患者さんの多い日は、一部の測定機器において遅延が発生しておりますこと、ご指摘の通りでありお詫び申し上げます。ご指摘いただいた日にも遅延が発生していたと推察いたします。

今後は、より効率的な運用を目指し、検査結果報告の時間を短縮するための状況分析と運用の見直しを積極的に行ってまいります。

ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

中央検査部

ご意見へのお返事（12月）



▶中央病棟 7階の自販機の飲み物について

7階のデイルームの自販機の温かい飲み物は、お茶とコーヒーしかありませんが、是非、ココアを導入して頂きたいです。（中略）

甘味のある温かいドリンクのバリエーション（コーヒー以外）があれば売れると思います。
(R05.11.25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。

甘味のある温かい飲み物をご希望ということでしたが、病棟には糖尿病を合併している方も多く、日々の治療に支障がでては困ります。

基本的には飲料水（お茶を含む）として置いているものと認識しております。どうしても甘いものが欲しい方は、嗜好品として、別途売店でご購入いただけますようお願いいたします。もちろん、糖尿病などの病気がない前提になります。

ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

中央病棟 7階 病棟師長

ご意見へのお返事（12月）



▶採血の待ち時間について

予約票に「採血検査は診察予約時間の1時間前を目処に」と記載されている。13：30診察予約で12：30に到着したが、採血の受付機の案内には「待ち時間28分」。結果が出るのに1時間かかるのにそれでは間に合わない。当初、Bブースだけだったところ、Cブースにもスタッフが増員されたが、予約の人数把握が出来るはずなので初めから対応して欲しい。

（R05.11. 28日付けご意見）

<お返事>

この度は、採血室において採血者が少なかったことにより、検査結果が遅くなり申し訳ございませんでした。

採血室では、その日一日の予約数は把握できておりますが、時間予約制ではありませんので、患者さんの来院状況により、時間帯で混雑具合にばらつきがございます。そのため、採血の待ち時間の増減に合わせて、適宜、採血ブース数も調整を行っております。11月28日は採血の予約数も多く、午前の多くの患者さんが一旦落ち着いて待ち時間が減少したこともあり、ブース数を減らしてはりましたが、調整が上手く出来ておらず、長い待ち時間が発生し、お待たせしてしまったものと思われます。

今後は採血の待ち時間に合わせて、適切なブース数で採血を行うよう調整を徹底し、待ち時間が少しでも短く済むよう努めて参ります。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（12月）



▶検査結果（報告書）のプリントアウトについて

以前は検査結果をプリントアウトして、医師からもらっていた。今年の春くらいから依頼してもダメと言われるようになった。改善して欲しい。

（R05.12.8 日付けご意見）

<お返事>

この度は、ご意見を頂き有難うございました。

患者さんのご意見にあるように、昔は医師の裁量でお渡ししていたようですが、検査結果（報告書）は、依頼医の先生向けに記載しており、患者さん向けには記載しておりません。また、検査結果（報告書）は医療記録に該当しますので、患者さんが取得するには個人情報保護法に基づき「カルテ開示」の手続きが必要となります。

「カルテ開示」の手続きについては、総合外来センター1階案内で申請が可能です。

ご理解のほどよろしくお願いいたします。

医療対話推進室