

# 感謝の言葉（6月）



第一病棟7階 消化器内科医師の皆さん、  
看護師さん、ヘルパーさん、お掃除の方へ

消化器内科の色々な先生方が毎日、一人一人の様子を聞きに来て下さり、検査をすると症状を丁寧に説明してくれて、とてもわかりやすく安心する事ができ、ありがたかったです。

看護師さんも優しく明るく声をかけて下さりうれしかったです。新人の看護師さん達も一生懸命がんばっていて、一人一人に寄り添ってくれて、すごいなあと思いました。

検査に連れていって下さった方達も、とても優しく、お話もできてよかったです。

お掃除して下さってる方達も、いつもありがとうございました。みなさまのお陰で心も休まり、とても元気になり、本当にありがとうございました。とても大変なお仕事で、毎日疲れるだろうと思いますが、お身体大事に元気でいらしてください。

お世話になりました。

## 感謝の言葉（6月）



外来センター 3階  
南ブロック受付事務の方へ

今朝9:00前後、糖尿病、腎臓病の  
受付事務の方のご対応がとても気持ちよく、  
また、患者さんへのお声掛けも、ていねいで素晴  
らしかったです。  
感謝しています。

# 感謝の言葉（6月）



## 救急外来でお世話になった 皮膚科、循環器内科の医師へ

足が腫れ、熱38度が続く中、2月22日（木）ケアルームセンターに電話をしたところ、すぐに来るようにと言っていたが雪まじりの雨の中、急遽タクシーで伺いました。救急外来で、皮膚科のA先生と循環器内科B先生が診察、的確に対応していただいたことが、とても嬉しく元気づけられました。

皮膚科の治療を現在も続け、お陰様で現在すっかり元気になり、毎日を楽しく過ごしています。

若い先生お二人は、すばらしい名医だと思いました。そして東京女子医科大学病院の将来は、素晴らしいと思っています。

# ご意見へのお返事（6月）



MRI検査受付について

MRI検査の予約10：00のところ9：00に行ってしまい、受付で「受付できない9：30に」と言われ、9：30に行きましたら、10：00からの方たちの一番後になりました。検査までは20分ほど待ち、ちょっと納得できなかったです。（心配していたのですが、受診時に検査結果が間に合わなかったです）

（R06.5.16日付けご意見）

<お返事>

MRI検査は、予約時間の30分前に検査受付して頂くよう予約票にてご案内しております。検査室の対応として、検査受付後は離席せずお待ち頂くこととしており、予定より早く来られた場合でも受付することは可能です。その場合、長い待ち時間が発生することをご説明しご了承の上、受付しております。

今回はこのご説明が不十分であったため、こちらの意図が正確に伝わらず患者さんに不快な思いをさせていただきました。今後は、より丁寧に誤解のないご説明と検査受付を心掛けて参ります。

【検査結果について】

検査終了から読影レポート（検査結果）までは種々の処理が行われるため、検査直後の診察に読影レポート（検査結果）を提供することは難しくなっております。ただし緊急症例や結果を急ぐ場合は、ご連絡いただければ対応させて頂いております。

今後も安心して検査、診療をお受けいただけるよう取り組んで参ります。この度は、貴重なご意見を頂き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（6月）



医療ゴミの捨て場所について  
止血綿を捨てる場所がない。ブロック受付に聞いたら  
「ケアルーム」と言われたので行ったら、「何しに来たんですか」  
と言われた。どうしたらいいのか。

（R06.5.17日付けご意見）

### <お返事>

この度のケアルームでの対応につきまして不快な思いをさせてしまいお詫び致します。採血後や点滴の抜針後には、止血が不十分な事があるため、患者さんに数分圧迫しながら押さえていただく様お願いすることがあります。

その後、絆創膏に張り替える際には「血の付いたアルコール綿をどこに捨てればよいのか」という疑問は当然のことと思います。

案内としては「各階のケアルーム」であっており、ケアルームに医療廃棄物を入れる廃棄箱がありますので、今後もケアルームにお寄り頂ければと思います。

ご意見ありがとうございました。

外来看護師長

# ご意見へのお返事（6月）



## 面会場所について

- 1) 今の面会場所は他の患者さんも休憩室として使用しているため、面会専用の奥のドア付きの部屋2部屋くらい？を使用するか、個々の部屋に案内する方が良いと思う。
- 2) 食事の時、一杯のお茶が出てこないのも珍しいです。お湯がもらえなくなったのも不便。
- 3) 食事の時、お箸やスプーン、フォークが出てこないのに対応してほしい。

（R06.5.20日付けご意見）

## <お返事>

- 1) 現在面会は、病院のルール(個室の面会は自室で、大部屋の面会はデイルーム)に則って運用しております。ご提案いただいた「奥のドア付きの面談室2部屋」は、電子カルテが設置されており、医師からの説明を受ける部屋として運用しております。ただし、教育指導をご家族と一緒に受ける場合はそのお部屋を使う場合もあります。各お部屋での面会についてですが、未だ新型コロナ感染者が続いていることもあり、病院の方針として許可されておられません。
- 2) 配膳時のお茶は、感染予防の観点から院内全体でお茶の配布を中止しております。また、ポットの使用も感染制御部の指導により、感染予防のため中止しております。現在お湯が必要な方には、電子レンジでお水を温めていただいております。電子レンジで温めることができない方には、看護師や看護補助者がお手伝いいたします。
- 3) お膳に箸、スプーンやフォークがついていないことに関してですが、個室に入院中の方には毎食セットされておりますが、大部屋の方にはご自分で用意をお願いしております。ご理解・ご協力をお願いいたします。

第一病棟8階

## ご意見へのお返事（6月）



3階南受付ブロックの対応について  
受付の方の態度が高圧的？のように感じる話し方をされる時がある。  
以前は感じなかったので人が変わったのでしょうか。強く言われると  
萎縮してしまいます。

（R06.5.23日付けご意見）

### <お返事>

ご指摘いただきありがとうございます。

長期で勤務していたスタッフが退職し、変更になりました。スタッフ  
には、一人ひとり丁寧な対応を心がけるよう指導いたしました。

患者さんに不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、今  
後の改善に努めてまいります。

外来医事課

## ご意見へのお返事（6月）



### 外来棟屋上の配管の錆について

第一病棟8階から見える外来棟屋上の配管の錆が気になります。見た目もあまり良くないので、外観を綺麗にすることで病院の信用度も上がると思います。

（R06.5.24日付けご意見）

### <お返事>

ご意見を頂き、外来棟屋上の配管を確認いたしました。ご指摘のとおり配管のカバーに腐食が見られました。配管カバーの防錆塗装を検討させていただきます。

貴重なご意見を頂き有難うございました。

施設課

## ご意見へのお返事（6月）



### 1階ブロック受付について

1階ブロック受付の3名は喋ってばかり。

会話が向かいに座っていると、全て聞こえてきます。そもそも3人必要ですか？1人で良いと思います。

（R06.5.27日付けご意見）

### <お返事>

ご指摘いただきありがとうございます。

ブロック受付担当者に状況の確認をいたしました。確かにブロック内で、私語や医師と談話していることがあったとのことでした。こちらも、現場で見かけた際には都度注意をしていましたが、改善がなかったようです。本日、今一度ブロック受付担当者に状況を説明し、私語を慎むよう指導いたしました。

また、ブロック受付の人員配置については、午前中の混雑時に3名は最低必要人員と考えています。1人では患者対応、電話対応、医師への伝達等はできませんので、よろしく願いいたします。

外来医事課

# ご意見へのお返事（6月）



## 地下1階採血室の聴力障がい者への対応

採血の受付番号表示板での順番が、いよいよ私の番と思った途端に番号表示が右下の所に飛ばされました。前回までは、採血室に行ってスムーズに採血を終えていました。今回は、番号の声掛けがあったようですが、私は耳が聞こえないので分からずパニックに陥りました。

（R06.5.27日付けご意見）

### <お返事>

この度は、採血室での対応の不手際により不安なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

採血室では、「アルコール消毒不可」や「聴力障がいのある方」、「視力障がいのある方」などの患者さんの情報を登録し、その情報を採血管のラベルや採血ブースの照合機に表示させることで、誰が担当しても対応できるようにしております。しかし、今回、担当者が採血管のラベルのコメントを見落としてしまったため、口頭でお呼び出しし、お返事が無かったことで席を外されていると思い込み、Dブースで採血保留の操作を行ってしまいました。

当日は、患者さんの待ち時間が増えていたため、Aブースでお待ちの患者さんに関して、採血管のラベルを見て番号を口頭でお呼び出しさせていただき、採血室後方のDブースへご案内して採血を行っておりました。そのため、Aブースの大きな受付番号表示板では、患者さんの番号が右下の「一度お呼び出した方の番号表示」に移ってしまいました。

ご指摘をいただき、今回の担当者には採血管のラベルの記載内容を確実に確認するよう再度指導を行いました。また、受付番号を記載して患者さんに見ていただけるようなボードも用意させていただき、適宜使用することとしました。今回のことは検査部内で展開し、採血担当者全員で共有いたしました。

中央検査部

## ご意見へのお返事（6月）



### 手指消毒液について

入口に新型コロナ対策で、マスク着用を義務付けておきながら、消毒液を撤去しているのは矛盾している。街のスーパーや飲食店、小売店でさえ入口に消毒液を設置している。消毒液撤去は全く理解できない。

（R06.5.28日付けご意見）

### <お返事>

ご意見頂きありがとうございます。

今回の手指消毒液の撤去につきまして、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行に伴い、以前の状態に戻すことになりました。

手指消毒液につきましては、総合外来センター各階のブロック受付の付近に消毒液のスタンドがありますので、そちらをご利用頂けますようご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。

総合外来センター

## ご意見へのお返事（6月）



入院受付を待っていたら、白衣を着た医者？がやって来て、待ち時間がある事を言われたら「職員が優先でしょう」と言っていた。患者は長い時間待っているのに、職員の方は順番関係なく優先されているのですか？

（R06.5.29日付けご意見）

### <お返事>

入院受付の待ち時間に不快な思いをさせてしまい、また、長時間お待たせしたこと大変申し訳ありませんでした。

ご指摘頂きました方は医師であります。先にお待ちの方がいるので順番にお呼びすることを丁寧に説明し、納得して頂きました。

入退院窓口は、職員であることに関係なく受付された順番にてご案内することを順守しております。何卒宜しくお願い致します。

入退院窓口

## ご意見へのお返事（6月）



### クレジット支払方法について

最近ではクレジットをスマホに入れ、スマホでクレジットカードを読ませる方式が、コンビニ、商店等で大勢を占めている。クレジットカードを忘れ、スマホのカードで読ませる方式が無いと。1台でも良いのでスマホのクレジットカードリーダーを設置願いたい。

（R06.6.10日付けご意見）

### <お返事>

ご意見ありがとうございます。スマホ決済について、自動会計機のメーカーへ確認しましたが、現時点でスマホによる決済の対応が出来ておりません。ご利用者より要望があることはお伝えしました。

不便をお掛け致しますが、クレジットカードでのご利用となること、ご理解の程よろしくお願いいたします。

外来医事課