

### 患者さんからのご意見について

当院では、ご意見箱を設置して患者さんからのご意見や改善提案をいただいております。主なご意見と当院の対応については、A棟1階コンビニエンスストア前の掲示板に掲示しております。その中でも、看護部へ寄せられたご意見を掲載いたします。貴重なご意見をありがとうございます。



## 【 2025年 4月～6月 】

### お褒めのご意見

〈A4病棟入院の患者さんより〉

- ・理解力が乏しくなっている。動作が遅い。薬（飲み薬、点眼薬）をよく間違える。ご迷惑をおかけしますが、どうぞ宜しくお願い致します。
- ・わかりやすい説明と、情報を受け入れて寄り添う姿勢に安心しております。主治医の先生のテキパキとした対応と、さらに患者本人の病状説明に納得ができました。どうぞ回復するまで最善の治療をお願い申し上げます。
- ・今回、人生の選択を間違えた気がします。色々手を貸して下さいありがとうございました。これからどうやって生きて行けるか希望は少ないですが、行けるように頑張ります。皆さん、ありがとうございました。
- ・眼科手術の為、わずか一日入院でしたが、相部屋の患者の方々も含めて、明るくテキパキと対応されていて、大変気持ち良く感じました。いつも患者に寄り添い笑顔を見せていただくと、私達はいやされます。手術室から病室までの車椅子対応もスムーズで良かったです。ありがとうございます。

〈母子センター入院の患者さんより〉

・入院中、大変お世話になりました。無事、赤ちゃんに会わせて頂きとても感謝しております。看護師、助産師の方々には何度かお話ししていたのですが、第1子の妊娠、出産時には千駄木の日本医科大学にお世話になり、その後八王子に引っ越したため、次に出産するとしたら多摩永山の日本医科大学がいいなと思っていたので、こちらで産ませていただき、安心して出産が出来ました。深夜の急な出血にもかかわらずお忙しいのに不安がる私の手を握ってくれ本当に心強かったです。日々お忙しいかと思いますが、体調を崩されませぬよう、お祈り申し上げます。この度は本当にありがとうございました。

・前回、第一子のお産でお世話になり、今回第二子のお産もお世話になりました。前回も今回も、先生、助産師さん、皆様優しく温かく接して下さい、出産・手術で不安な気持ち薄れました。産院に悩んでいる方がいたら、こちらの病院をオススメしたいです。長いようで短い入院生活でしたが、とくに不満や不安は無く、安心して過ごせました。また、お世話になることがありましたらお願いしたいです。ありがとうございました。

・体のことや赤ちゃんのこと親身になってサポートしてくださり、ありがとうございました。不安に思っていた入院生活も安心して楽しく過ごすことができました。退院後の事も考えて下さり、これから始まる赤ちゃんとの生活が楽しみです。授乳中ですぐに食べられなかった食事を温めなおしてくださる心遣いも嬉しかったです。お忙しい中、本当にありがとうございました。今回の出産、本当に幸せです♡

・今回3回目の出産をさせていただきました。第一子の時からお世話になっているので知っている先生（覚えてくださっている先生）が声を掛けてくださり、嬉しかったです。安心してお産に臨めました。本当にありがとうございました。今回無痛分娩でしたが、多少の痛みを感じながらも、自分でも今は ”こういう時”と感じられるお産でした。楽しみながら出産でき、今までで一番良いお産だったと思います。また第四子…（？）があればお願いします。

母乳指導も丁寧にやっていただき助かりました！！

・1ヶ月以上の入院でしたが、看護師さん、先生、スタッフの皆さんが親切で、たくさん声をかけてくれたので、不安になる事なく安心して毎日を過ごせました(^○^)!!この病院で赤ちゃんを産めて良かったです!! ありがとうございました ✨✨

〈B3南入院の患者さんより〉

・人生で一番辛く苦しい時にこちらに入院し、心が折れてしまった私に、たくさんのスタッフの皆さんが優しく気かけ、励まし、支えてくれたお陰で、本日退院することができました。今振り返っても一人では絶対に乗り越える事ができなかったと思います。日々いろいろな患者さんの対応で大変なお仕事だと思いますが、スタッフの皆さんもお身体気を付けてください。本当にありがとうございました。

・9日間の入院生活でした。術後は比較的に元気な状態だったので特に何もなく過ごすことが出来て、適切な看護を受けられて良かったと思います。また、同室の患者さんによるちょっとした問題（睡眠時のイビキ…）があり、意を決して夜中に相談した際は、快く解決策を提案いただき、本当に助かりました！入院病棟で働く皆様、本当にありがとうございました。

・皆様とても親切で、きめ細やかな心遣いで対応して下さい、感謝でした。  
ありがとうございます。

・看護師の皆様には大変ご親切に看護していただきました。手術後、麻酔の副作用で2日間吐き続け、食事も摂れない時、何度も何度も身に来て下さり心強かったです。友人がT病院で手術を受けた時には10日間入院していたのを聞いて、術後5日目に退院することの不安を打ち明けた時も、本当に優しく力づけて下さり、安心することができました。皆さまには心からお礼申し上げます。ありがとうございました。

・昨年も入院させて頂きました。スタッフのみなさん、とても親切にいただきました。とても心地よいというか、過ごしやすかったのを覚えています。本当にありがとうございました。少し不安があるとしたらドクターとの会話ですかネ。あまり大事ではありません。

・検査前後の不安と、辛い時に優しくて気配りも良くて、看護師さんには精神的にとっても救われました。入退院を繰り返すであろう今後にも、こちらの病院で良かったと感謝しています。入院中の食事でお腹の調子がとても良く、自宅での食事の参考にしようと考えています。

〈B3西入院の患者さんより〉

・主治医の先生はじめ、病院関係者の皆さん、お一人お一人、親切でやさしく、接していただき、初めての手術も不安なく無事に乗り越えられました。本当に感謝しています。お世話になりました。ありがとうございました。

・4日間の入院でしたが、明るくあたたかく接して頂き、安心して過ごすことができました。手術後、吐き気が止まらず何度も細やかに対応して頂き、ありがとうございました。本当にお世話になりました。大変なお仕事だと思いますが、お体を大切になさってください。

〈B3病棟入院の患者さんより〉

・短期でしたが、不安なく快適に入院生活をすごせました。昼夜問わずご多忙な医療従事者の皆様の健やかでありますようお祈りいたします。ご自身のケアも忘れませんようにです。食事にヨーグルトがでるとありがたかったです。

・”入院しおり” を拝読して、日医大の前進を感じておりました。今回実際に入院してトイレなど清潔にされており、充実感を味わっております。良い看護スタッフを育てるために、努力されている事も、肌で感じました。これからもお世話になりますが、よろしくお願いいたします。

〈B4病棟入院の患者さんより〉

・私はこの病院に来て良かったです。Nさん、Hさん、Tさん、Mさん、Yさん、皆すばらしい看護師さんたちです。本当に感謝しています。ただ一つ気になる点は、廊下を通る時に車椅子が両脇に置いてあって邪魔くさいのが一点だけです。今見たら車椅子が一行に整列されていました。

・先生の説明はわかりやすかったし、看護師さん達は忙しい中、細目に気配りいただき、不安なく過ごせました。ありがとうございました。

・入院してから先生方、看護師さん方に大変良くしていただきました。

・二泊三日の短期入院でしたが、お世話になりました。外来病棟の皆様の元気で明るく親切な様子に25年ぶりの入院でしたが、不安なく過ごせました。これからも多摩ニュータウンを支える中核病院として頑張ってください。

・Y先生 U先生 手術ありがとうございました。そして、白衣の天使の皆様本当にありがとうございました。看護師の皆様、全員気を使ってくれてありがとう。（色々なカラーの人達で楽しかったです。）これからは、転ばない様に元気に生きていこうと思います。

永山病院 最高！ 万歳!!

・大腸内視鏡の検査を受けました。（ポリープ切除） 担当の先生、看護師さんにとっても親切にしていただきました。また丁寧な説明、優しい気遣い、癒される話し方に元気をもらいました。ありがとうございました。

〈C4病棟入院の患者さんより〉

・ 1 回の手術と比較的短い入院でしたが、大変お世話になりました。医師や看護師さんをはじめ様々は医療スタッフの皆様にはそれぞれ誠心誠意ご対応いただき、大変感謝申し上げます。入院生活はとても辛く苦しかったですが、皆様の細かい気遣いや配慮にはとても助けられました。今後もこの街に日本医科大学多摩永山病院があることをとても誇りに思い、また安心して暮らすことができます。日々の勤務でご苦労があるかと思いますが、皆様どうぞご自愛ください。一点、ご飯がたまにすごく固いときがありました。大人数の食事を用意されていて大変かと存じますが、高齢者も多いのでもう少し柔らかめの設定でも良いのかなと思いました。

〈外科病棟入院の患者さんより〉

・ 数日間の入院でしたが、お世話になりました。私の場合、左右ともに針を刺すことが大変だったと思います。また、右側の許可が出ていたのなら、そこでしていただいて、無理に足からやらなくても良いのではないかな、と思いました。本当なら足からでと思ってやっていただいたと思いますが…。一年生の方々、これからいろいろと覚える事がありますが、イヤな患者、イヤな先輩、怒っていただくのは成長して欲しいからです。そこを乗り越えて、いい看護師になって下さい。

〈C5病棟入院の患者さんより〉

・ 人生初めての入院で、皆様方には大変お世話になりました。私も夜勤の仕事をしてましたので、当直の苦労はわかります。十人十色と申しますが、色々な患者さんを看る中、お礼や苦情など言う方が多く、ストレスも溜ると思いますが、上手に吐き出してご自身に影響が生じないように心掛けて下さい。療養中は気を遣ってもらい感謝しております。5 日間の入院でしたが、私にとっては十分に休養がとれて充実した日々をおくらせてもらいました。どうか皆様、くれぐれもご自愛くださいませ。

〈入院患者さんより〉

・ 救急車からの処置、外来からの緊急入院を受けて下さり感謝しています。ありがとうございました。身体火傷 15 %、火油かぶったことによる。術前シャワーは、例えようのない激しい痛みでしたが、主治医、病棟スタッフ、助手、清掃の方達の元気な姿、声を聞いて頑張ろうと思いました。個人的には、シャンプーしていただき嬉しかったです。あと、助手の方がベッド柵を拭いて下さったり、退院後の掃除、環境整備されている姿を見て感激しました。トイレ（個室）にゴミ箱あると良いです。

〈外来患者さんより〉

・最近、永山駅から来た時、花壇に季節のお花が植えられていて、とても綺麗で楽しいです。大変だとは思いますが、続けていただくと嬉しいです。

〈外来患者さんより〉

・外来や検査など受けましたが、スタッフの皆様が大変ご親切で丁寧な対応をしてなりました。また、健診等でお世話になります。引き続きどうぞよろしくお願いします。

〈お葉書にて〉

— 医療従事者の皆さまへ —

・初夏のような陽気の中で桜が咲きはじめました。桜を見て心穏やかにさせていただいています。医療に携わってくださっている皆さまも本当に貴重な存在で、患者さんを含め家族のことも助けていただいております。本当にありがとうございます！！ これも、神さまからの贈り物です。体調を崩しやすい時期ですので、お身体に十分に気をつけられてお過ごしくださいませ。感謝を込めて ♡ 患者の家族より

・アジサイを見かける季節となりました。どんな時にでも働いてくださり、ありがとうございます。当たり前ではなく、目の前で助けていただいていることに心から感謝いたします。気温の変化の大きい時期でもありますので、お身体に気をつけてお過ごしくださいませ。

患者の家族より

〈お手紙にて〉

・心臓発作のため永山病院に入院しました。すぐに私の命を救ってくれたスタッフ、医師、看護師の皆さんに本当に感謝しています。ICU室に送られた時、看護師のIさんが私と他の患者を丁寧にケアしてくれました。この病院には、優秀で仕事が好きな韓国の先生がいます。本当にありがとうございます。私はタイ人ですが、ここにいるのはとても快適です。

| ご意見・改善のご提案内容                                                                                                                                                         | 看護部の対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>〈B5南病棟入院の患者さんより〉</p> <p>お茶のおかわりができない。トイレの床が濡れているのを数回指摘した。給湯器がほしい。</p> <p>「おい助けてくれ」とか、何度も大声で看護師を呼ぶ患者がいる。ナースコールでないと、看護師はしばらくの間無視している。日中、早朝、夜、夜中、うるさいので何とかしてほしい。</p> | <p>トイレの床が濡れており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。</p> <p>清掃担当者や看護スタッフと共有し、少しでも良い療養環境になるように努めてまいります。</p> <p>患者さんが看護師を呼ぶ声で、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。多床室であり他の患者さんの声が聞こえてしまう場合がございます。スタッフも、できる限り患者さんの話や思いを聴くこと、患者さんの安全、安楽に最善を尽くす看護を心がけております。しかし、配慮に至らないところがあったと思います。今回のご意見をスタッフと共有し、患者さんが安楽に入院生活を過ごせるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">B5病棟責任者</p> |
| <p>〈B3南入院の患者さんより〉</p> <p>右隣りの方のいびきが大きく、夜間眠れず睡眠不足になってしまっています。ノイズキャンセリングのイヤホンを装着してもあまり効果がなく、（耳元の真横なので）対処方法がわからず、今後の入院生活が不安です。</p>                                      | <p>この度は、ご入院中の環境について貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p> <p>夜間の睡眠に関するご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。当院では、患者様にできる限り快適にお過ごしいただけるよう、環境改善に努めております。現在、ご対応可能な方法として、可能であればお部屋の変更について検討させていただく、耳栓などのご用意をさせていただく、その他、ご希望の対応がございましたらお知らせいただくなどの選択肢がございます。</p> <p>詳細につきましては、スタッフへお気軽にご相談ください。</p> <p style="text-align: right;">B3南病棟責任者</p>                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>〈B3南病棟入院の患者さんより〉</p> <p>とても清潔な院内で、ハウスダストの症状も出ず、快適な入院生活でした。優しく気遣いのある看護師の方々ばかりで、ありがたかったです。女性ばかりのフロアなのも安心でした。ありがとうございました!!</p> <p>※ドライヤーが1コ壊れていたもので、交換したほうがよさそうです。</p>                                                                                                                                           | <p>この度は、当院の設備ならびにスタッフの対応について、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。快適にお過ごしいただけたことを伺い、スタッフ一同、大変嬉しく存じます。</p> <p>ドライヤーの故障については、確かに一部機器に不具合が生じていることを確認したため、早急に交換いたしました。患者さんに快適にご利用いただけるよう、今後も設備管理に努めてまいります。ご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。この度は、当院の設備に関して貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">B3南病棟責任者</p> |
| <p>〈B4病棟入院患者さんより〉</p> <p>ナースと看護師補助が見分けづらい</p> <p>➡ネームプレートに明記、あるいはマーク貼付をしてはどうか</p> <p>シャワールームに時計が欲しい</p> <p>➡落ち着いて使用したいので</p>                                                                                                                                                                                     | <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。当院では、名札の色にて「医師」、「技術職（薬剤師や検査技師等）」、「看護職」、「事務職」を区別しております。看護職には、看護師、看護助手（花柄ユニフォーム）、看護クラーク、エイドスタッフがおり、ユニフォームのデザインにて区別しております。今後は入院時に説明ができるようにしてまいります。また、シャワールームへの時計設置のご希望について対応いたしました。</p> <p style="text-align: right;">B4病棟責任者</p>                                                  |
| <p>〈C4病棟入院の患者さんより〉</p> <p>面会時間は30分と決められており、面会人も記入時に守衛から説明を受けていると思うが、同室の方で1時間超えが何回か有り、さすがに昨日は看護師さん（？）がその方に「面会時間が過ぎてます。」と注意していたが当然と思う。正直者が馬鹿をみて、不正をしている者が得をしている。1時間も過ぎたら、2日分（30分×2）も面会しているのだから、翌日は面会できないなど、きちんとペナルティーを課すべきで、遵法精神に欠けていると思うし、守衛も帰る時のチェック時間をきちんと把握すべきである。面会時間には理由があつての規則にしていると思うので、きちんとした対応を望みます。</p> | <p>この度は、ご面会時間について職員の対応が不足しており、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。病棟の受付においても、来院、退室の時間を確認しておりますが、不十分でした。来院時に、ご家族へ面会時間のご案内を徹底すること、時間超過した場合の対応方法を徹底することを部署内で話しあいました。今後、ルールに沿った対応となるように努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">C4病棟責任者</p>                                                             |



|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>〈外来通院中の患者さんより〉</p> <p>看護師の対応について、日医大にとってマイナス。（喧嘩ごし、口が悪い）</p> <p>14:30予約だったのに全然呼ばれない。一時間半も待って受付に聞いたのに看護師の反応が悪かった。診察進行状況の表示が無かった。遅れていることの説明も無かった。</p>                                                                                                                   | <p>この度は看護師の対応に際し、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。また、14:30予約にも関わらず、1時間半もの長時間お待たせしてしまい重ねてお詫び申し上げます。当日は外来において突発的な事案が発生し、お待たせしてしまう状況がありました。しかしながら、看護師の説明が不足していたこと、又それに対して誠意をもった対応が出来ていませんでした。今後は、診察進行状況の掲示板の更新をタイムリーに実施する事、お待ちになっている患者さんのお気持ちに寄り添った対応を行うよう指導を徹底してまいります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">外来看護師長</p>                                                                                                      |
| <p>〈外来通院中の患者さんより〉</p> <p>化学療法で何度も入院しております。退院の日に次回の入院が決まっているのですが、その次回の入院説明が入っていないことが時々あります。いつも入院説明を聞く8番に行くと、入院説明の予約が入っていないため、外来に問い合わせるとのことです待ち時間が発生。入院説明はすぐ終わるが、説明の資料が届かないとかで待たされる。退院日はすぐ帰りたいのだが、不必要な待ち時間が発生してしまっている。一度ならしうがないが、何度かそのようなことが続くと辛いので、改善いただけるようお願いいたします。</p> | <p>この度は、退院当日の次回入院説明において、各部署の連絡不行き届きが原因で、不必要な待ち時間が発生し、ご負担をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。退院当日に次回の入院説明がある患者さんは、次回外来受診を挟まず、入院日が決まっている患者さんになります。医師が次回入院日を決定し、医師から病棟看護師に伝え、各担当部署に連絡する必要があります。しかしこの度、退院当日に次回の入院説明がある場合の連絡体制が、院内統一になっていないことが分かりました。</p> <p>その為、退院当日に次回の入院説明がある場合の院内手順書を作成し、院内に周知致しました。今後、このような事がないように、各部署の連携を強化し、院内統一できるように改善してまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">病棟看護師長<br/>入院支援室看護師長<br/>外来看護師長</p> |

### 看護部からのコメント

今回もたくさんのお褒めご意見をいただきありがとうございました。4月に新年度を迎え、新入職員が入職しました。外来通院や入院生活を送っていらっしゃる患者さんからの感謝や励ましのご意見は、大変勇気づけられます。新人看護師へのエールもいただきました。これからも患者さんが安心して当院をご利用できるよう努めてまいります。ありがとうございました。

また、環境整備・調整の不足や看護師の不適切な対応、説明不足へのご意見をいただきました。改善策を徹底し、継続できるよう努力してまいります。患者さんのご意見は、看護部にとって様々なことを知り、改善につなげられる大切な機会となります。これからも率直なご意見をお聞かせ下さい。どうぞよろしくお願いいたします。