

# 感謝の言葉（4月）



## 外来地下1階 採血室の方へ

3月8日に、採血室の2つの時計の時刻がバラバラであると指摘しました。

3月22日に受診時に確認したら、2つの時計で時刻は3秒違いでした。合格点だと思います。細かい注文に対して速やかに対処して下さった事を感謝しております。

一部の週刊誌で、こちらの病院に対する悪評が書かれていて、こちらの病院の雰囲気が好きなのは、大変に辛い思いをしております。報道されている部分でも、報道されていない部分でも、こちらで勤務なさっている皆さんには色々ありまじょうが、立派な病院である必要はなく、普通の病院であって欲しいと思います。長々と失礼致しました。

## 感謝の言葉（4月）



消化器外科、中央病棟 8階看護師さん  
栄養課の方々へ

胃の半分以上を切除するロボット手術を受けさせて頂き、退院翌日から仕事に復帰する事ができ感謝しています。

看護師さん、忙しくてもいつも笑顔で患者と接していて気持ちよく過ごすことができました。

食事が美味しい。出汁の味がしっかりしていて美味しく頂きました。

## 感謝の言葉（4月）



消化器内科の医師、第一病棟7階  
の看護師の方々へ

消化器内科の先生方は、休日でも朝早くから  
毎日、回診でお見えになり、頭の下がる思いです。  
親切にして頂きありがとうございました。

看護師さん方も、患者の不安や想いを聞いて下  
さり、病中の心がなぐさめられました。

ありがとうございました。

## 感謝の言葉（4月）



母子センターの先生方、中央病棟3階の  
看護師さんへ

この度は、お産、入院生活とお世話になりありがとうございました。私にとっては、とにかく母子共に何事もなく出産できることと、上の子の不安を最小限にしたいと、計画分娩が希望でした。

初めての無痛分娩も、先生方が何度も痛みの度合いを確認してくださり安心できましたし、たくさんの方々が関わってサポートに入り、お声掛け頂いたことで、お産に集中することができました。お力添えいただいた全ての方々に感謝いたします。本当にありがとうございました。

# 感謝の言葉（4月）



整形外科の医師、中央病棟7階の看護師、  
看護助手の方々へ

令和6年の1月29日から2月13日まで入院していました。足と手をopeしたので、しばらくはベットから動く事もできなくて、不自由な生活でしたが、A先生やB先生はもちろんですが、何人もの先生や看護師の方々、たくさんの方々にとっても良くして頂きました。

中でも、看護助手の男の方が3日に一度、夜勤で来るのですが、買い物のリクエストを聞いて、代わりに買い物をして来てくれて、本当に助かりました。動けないので、フロアの自販機に水を買に行くのも面倒で、水分を取りづらい中、何本も水を注文しても笑顔で買って来てくれて、とても嬉しかったです。他の患者さんも沢山注文していたので、みんな助かったと思います。また、秋頃に入院予定なので、その時も是非お願いしたいのと、会えるのを楽しみにしています。

## 感謝の言葉（4月）



病棟担当薬剤師、内分泌外科の医師、  
中央病棟 8 階の看護師の方々へ

入院初日に薬剤師のAさんが、お薬以外の話も色々聞いて下さり、ソーシャルワーカーの方に繋いでくださったお陰で、退院後の生活の不安だったことに関して色々対策案と一緒に考えて頂けてとても心強かったです。

主治医の先生方も病棟の看護師さん達も、ヘルパーさんクラークさん達も皆さん親身になって下さって、入院は数回目ですが、今回は結構、気持ちが悪く落ち込んでいたので、とてもありがたかったです。

お世話になり、ありがとうございました。

# 感謝の言葉（4月）



## 神経内科のA先生へ

3月中旬、外食時に約15分気を失い救急車に乗せられた時に気付きました。一過性のものと思いましたが、来院し脳波検査を受け、本日、A先生の診察を受けました。

入室の際直立して、「長くお待たせし、申し訳ありません」との言葉をかけて頂きました。病状について丁寧な説明を頂き、病気の心配はないとの診断を頂きました。退室の時にも直立して、「今後も頑張ってください。若輩者も私も見習いたいです」と、お辞儀をされました。

公認会計士である私は、医師も弁護士もサービス業と思っておりますが、87年の人生でA先生のような診察を受けたことはありませんでした。

医師として大成されることを祈りました。

ありがとうございました。

# 感謝の言葉（4月）



## 病院の皆様へ

今回の入院は4回目でした。4回とも手術を受け、大変お世話になっております。

手術を受けた本人として、当病院が一番信頼できる医療機関であり、医学教育も革新的に取り組まれていて、日本には絶対に必要な大学であると固く信じています。

世の中では、色々な方が（機関を含む）実態を評価せず、物申す方が多いと思いますが、いかなる困難にも負けずに前進してください。心より応援しています。



## 感謝の言葉（4月）



睡眠科の医師、検査技師、第一病棟7階  
の看護師さん、栄養士さんへ

臨床検査技師の〇〇さん、〇〇さん  
丁寧な対応ありがとうございました。そして、僕に関わっ  
て下さる従事者の皆さん、ありがとうございました。  
食事も美味しかったです。  
何不自由の無い入院になりました。

**感謝!!**

## 感謝の言葉（4月）



夜間の救急外来のスタッフの皆さま、  
受付の方へ

夜間でスタッフ人数も十分でない中、丁寧でスピーディに対応頂き、安心しました。お薬の受け取りに関しても発熱ブースで待合番号が見えづらかったのですが、受付の方が声を掛けて下さったので、スムーズにお薬の受け取りができました。  
ありがとうございました。

## ご意見へのお返事（4月）



### ▶ガーゼを捨てるゴミ箱について

採血後の止血用ガーゼを捨てるゴミ箱が、多目的トイレに移動していた。通常のトイレにもそれぞれ設置していただきたい。

（R06.2.5 日付けご意見）

### <お返事>

多目的トイレのみの設置で、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

設置が遅くなりましたが、4月15日に男子トイレ・女子トイレに1台ずつ止血パッド用のゴミ箱を設置いたしました。

ご指摘いただきありがとうございました。

環境課

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶備え付けのテレビについて

第一病棟、2度目の入院で4人部屋となりました。ベッドに横になるとテレビ画面が反射し、人の顔等が全く判別つかないほどでした。入院で横になりテレビが見られないのは辛いです。今後の入院される方の為にと提案させていただきました。

（R06.2.24 日付けご意見）

## <お返事>

病室に備え付けのテレビが反射し見え辛いとのことで大変申し訳ございませんでした。

異なる型番のテレビや角度調整可能なタイプへ一時的に交換対応も可能ですので、スタッフにお声掛けいただければと存じます。（9:00～17:00）

この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。

病院運営室

# ご意見へのお返事（4月）



▶中央病棟10階のトイレが汚くてびっくりする程でした。

（R06.3.4 日付けご意見）

## <お返事>

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。  
トイレ清掃は1日1回実施し、その後2回巡回しております。巡回時、汚れている箇所があれば清掃を実施しておりますが、共用トイレは多くの方が利用されますので、タイミングによってはご不快な思いをさせてしまうかも知れません。

但し、日常清掃が不十分だった可能性もありますので、トイレに関して日常清掃の際に気を付ける項目と、点検の際に見るべき所を、担当する作業員全員に指導を行いました。

ご指摘いただきありがとうございました。

環境課

## ご意見へのお返事（4月）



▶早く来ている方に、外設置の自動販売機の所にゴミ箱を設置してください。ゴミを捨てるのに不便です。検討お願いいたします。

（R06.3.21 日付けご意見）

### <お返事>

ご不便をおかけし申し訳ありません。  
早朝、建物内に入れない時間帯でも、総合外来センター1階南側の外部にゴミ箱が設置してありますので、ご利用いただくことが出来ます。また、7時過ぎであれば、西病棟A1階の風除室にもゴミ箱がありますのでご利用いただけます。

ご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。

環境課

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶採血室の待ち時間について

祝日明けのせいか採血されるまで、35分ほどの待ち時間となりました。検査技師の方も通常7名の半数だけ業務されていました。他の検査を控えている方、遠方からの人もお疲れのように見受けられます。ご一考いただければ幸いです。

（R06.3.21 日付けご意見）

## <お返事>

この度は、採血の待ち時間に関しまして、採血者の人数不足により長い待ち時間となり申し訳ございませんでした。

採血室は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。

3月21日は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おりましたが、再度混雑して来た状況に合わせた調整が出来ておらず、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ます。

今後はこのようなことのないよう採血の待ち時間に合わせ、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。

中央検査部

# ご意見へのお返事（4月）



▶採血の「C」（午前9時台）にいた女性のAという職員の声が、大きく強い口調で話すので気分を害した。外して欲しい。

（R06.3.27 日付けご意見）

## <お返事>

この度は採血室の技師の対応について、気分を害されることとなり申し訳ございませんでした。

担当した技師に確認しましたところ、耳の聞こえ難い患者さんであったため、確認事項等を大きな声で質問させていただいておりましたが、一度でお伝えしきれなかったこともあり、数回にわたり同じ質問を繰り返すこととなり、内容も短く単語的になり、きつく受け取られるような口調となってしまう、患者さんへの配慮が欠けていたことを深く反省しておりました。改めて、患者さんの立場に立って考え、対応ができるよう指導致しました。

今回のことでは採血担当者全体で共有し、今後はこのようなことが無いように致します。また、耳の聞こえ難い患者さんへの対応に関しても、予め質問内容を記載した用紙を用意し、必要に応じて読んでいただくなど、大きな声でのお声掛け以外の対応も検討してまいります。

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（4月）



## ▶在宅物品の受け取りについて

2階南ケアルームでの受け取り指示の掲示がありました。結果、1階へとの案内でした。

（R06.3.30 日付けご意見）

## <お返事>

この度は、ご足労をお掛け致しまして申し訳ありませんでした。在宅物品の受け渡しブースは土曜日9時～14時の運用の為、9時前の時間は《この時間は2F南ケアルームへ》といった主旨の看板を出しており、3月30日（土）の9時前、それに従って2Fのケアルームに来て下さった方とお察し致します。ケアルームの8時半～9時の時間は、体調不良の患者さんの申し送り等のみを早番看護師が1名で対応しており、通常業務は9時より開始致しますが、この時点ですでにケアルーム前でお待ちくださっていた患者さんに「（9時から）1Fの在宅物品の受け渡しブースが開くのでそちらで材料をお受け取り下さい」といった主旨の案内をした看護師がいたことがわかりました。

今回の事を受け、在宅物品お渡しブースの「案内版」の案内が不十分であったと思われるため、新しい「案内版」を作成し運用させて頂きたいと思っております。

ご指摘ありがとうございました。

総合外来センター 外来師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶在宅物品の受け取り、待ち時間について

糖尿病用の物品を受け取る為の待ち時間が長くて辛い。血液検査のために1時間待ち診察も予約の時間通りに呼ばれることは少ない。更にここで待たされるのは。皆、病人である事を忘れないでください。

（R06.4.1 日付けご意見）

## <お返事>

お待たせする時間が長くなり大変申し訳ありません。在宅物品をお渡しするブースでは、アルコール綿1箱から高額な自己注射薬剤など広く取り扱っております。薬剤や医療材料などは、医師が指示したものを準備してお渡し致しますが、まれに数が足りない、指示が異なっている、などのミスも発生しています。そのため、看護師がカルテを調べ、前回からの物品の変更がないかや量、種類の指示に間違いがない事を一つ一つ確認し、不明点を直接医師とオーダー確認など電話で連絡を取り合い、間違いがないよう対応させて頂いております。診察室で医師から直接物品をもらいたいとおっしゃるご意見はごもっともですが、コストが発生する事、上記のような理由がある事により、確認作業が入る事をご理解いただけましたら幸いです。今後は、事務員等増員させて、少しでも時間短縮に努められるよう検討して参ります。ご不便をおかけして申し訳ありません。

総合外来センター  
外来師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶入院当日にたらい回しされたことについて

入院の日に来院したら、「あっちへ行ってください。こっちで」と誰も分からないのかたらい回し対応でした。ケアセンターに行けと行ったら、付き添いの診察券を作れとの事だが、受付に行ったら「本当にいるの？」とスタッフ同士でしゃべっていて不快です。入院する方は不安なのに、対応するすべての人が面倒くさそうに誰も分かっていない対応をされ不安になりました。

（R06.4.1 日付けご意見）

## <お返事>

この度は、ご入院の日に案内が多職種でスムーズに対応できなかった事、またスタッフ同士の不快な会話があった事につきまして、大変申し訳ありませんでした。

3月末で、入院前コロナ抗原検査が終了したタイミングで、受付事務やケアルームの看護師たちも少し混乱があったことは認めざるを得ない状況でした。現在は、スタッフたちも入院の流れについて把握できておりますが、医療者として、看護師としての対応や会話について改めて考えなおし、仲間内で注意し合えるような風土を築いて参ります。

ご入院当日にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

総合外来センター 外来師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶ナースステーション受付の事務について

10階ナースステーション受付の事務の方の対応が悪く、改善をお願いしたい。病棟での医療以外の一般的な事を聞いても「これで良いんです」みたいな言い方をされ、後で別の方に聞いたら、きちんと説明を頂き納得できた。病気を持って不安で入院している患者さんに対して、少しでも寄り添うという感じではなく、「何か不満があるのか」という怖い感じでした。

（R06.4.4 日付けご意見）

## <お返事>

この度は、受付の事務の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。  
受付事務にはご意見内容を伝え、対応の指導教育をいたしました。  
頂いたご意見に対しては真摯に受け止め、今後は患者さんに寄り添う対応を心掛け実践するよう努力いたします。

中央病棟10階  
病棟師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶療養環境について

部屋の家具、調度品（特にランプの傘の染み）が、気になります。  
テレビの視聴の種類を増やして欲しい（WOW WOWや海外ニュース）

（R06.4.10 日付けご意見）

## <お返事>

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。部屋の家具については、経年劣化が進んでおり適宜交換を実施したいところですが、購入が進んでいないのが現状です。不快な思いで入院生活を送ることになってしまい、大変申し訳ございませんでした。テレビについても、WOWWOWや海外ニュース等、お好みの番組を受信できるチャンネルの選択肢を広げることは他の入院患者さんからもご要望が出ております。ご不便をおかけしておりますので、早急に担当部署と相談のうえ対応を進めてまいりたいと思います。 ご意見ありがとうございました。

第一病棟9階  
病棟師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶持続自己血糖測定器(リブレ) について

今後、血糖測定でリブレを使用していく事に決めましたが、当病院で扱いのあるバージョンが初代の物のみと伺い、本意見書を書かせて頂きました。リブレ2は、年明けより使用可能とHPに記載があるにもかかわらず、既に4ヶ月経過しても当病院での扱いが始まっていないのは如何かと思えます。ユーザー側としては、初めから使用したいです。

(R06.4.13 日付けご意見)

## <お返事>

大変申し訳なく思います。  
現在、対応しておりますので、今しばらくお待ちいただけますと幸いです。

糖尿病代謝内科

# ご意見へのお返事（4月）



▶総合外来センター3階、看護師さんについて

看護師が少なすぎる。具合が悪くなって対応出来るのですか？どんなに注意していても低血糖になってしまいます。病院日は、最低でも6時間います。対応できますか？  
(R06.4.15 日付けご意見)

<お返事>

ご意見頂きありがとうございます。

当該フロアの外来看護師たちと拝見させて頂きました。まずは体調が思わしくない中、外来受診に長時間の待機時間がある事につきまして大変申し訳なく思っております。ご意見をくださった方のように、低血糖になってしまう方は当院には沢山おります。まず、採血検査をして頂いた方で“低血糖の値、としてシステムが感知すると、“3F南ケアルームの通知アラームが作動し、すぐにケアルームの看護師が特定の患者さんを探し出し、体調確認を行い対処する、という低血糖対応をしております。採血検査がない患者さんに対してはこのシステムが作動しません。ですので、1時間毎に看護スタッフがフロアの外待合室や中待合室などを巡回し、体調不良でお困りの方がいないかを目視確認し対応しております。急変時対応などは、医師が常駐している外来2Fのケアルームに患者さんをお運びし、診療科に関係なく、医師看護師たちが全力で日々対応にあたっております。外来看護師たちは、自分の部署以外の部署にも応援対応出来るよう全員が業務習得に取り組んでおり、各階のブロック受付などの事務の方や、検査技師さん達とも連携を取れるチーム医療を掲げて定期的に話し合いも行っております。通院される患者さんに「安心して受診できる東京女子医科大学病院」を目指して今後も取り組んで参ります。お困りの際はいつでもケアルームの看護師にお声掛け頂ければ幸いです。

総合外来センター 外来師長

# ご意見へのお返事（4月）



## ▶糖尿病センターについて

糖尿病センターに眼科が無くなり、フットケアも無くなる。全て揃っていたから通う事を決めました。30年以上も通っていて専門医師が居なくて不安です。30年近く同じ医師に診てもらっていたのに。フットケアが無くなるのは何故ですか？

（R06.4.15 日付けご意見）

## <お返事>

皆さまには大変ご迷惑をおかけしています。現在、フットケアで、看護師によるケアのみならず、医師の診療が必要な方には、【皮膚科】、もしくは、【形成外科】をご紹介します。遠慮なく、主治医の先生にご相談いただけますと幸いです。宜しくお願い申し上げます。

糖尿病代謝内科



# ご意見へのお返事（4月）



## ▶手指消毒液について

特に出入口（又は目立ったところ）には、手指消毒液を従来通り置いてください。

（R06.4.16 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