

患者さまからのご意見への回答（2024年9月）

以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）

- ・主治医のH先生、看護師の皆様には本当に良くしていただき、ありがとうございました。
- ・食事はおいしいとは言いかねますが、病名に合った調理だと思えますので、満足でした。調理師の方々は大変ご苦労なさっていると思います。心からありがとうございました。

希望事項で思いついたことがあったけれども忘れた！その程度のこと！

清潔感溢れた施設と管理。スタッフ（特にナース）の接客姿勢は素晴らしい。ドクターチームも古い人間の感覚からは過剰とも思えるほどの対応で、恐縮の限りです。本当に素晴らしい病院でした。ありがとうございました。

初めての入院でしたが、先生をはじめ、皆様のおかげで退院することができました。ありがとうございました。栄養士さん、いろいろとありがとうございました。

近頃、だいぶ元気が回復してきました。皆様のおかげです。病棟の皆さん、内視鏡室の皆さん、ありがとうございました！

診察から検査、会計まで、ファイルの裏側に案内図があるのがとても助かりました。是非他の病院でも取り入れてほしいですね。ありがとうございました。

救急で入院となり、現実を受け止められない気持ちで、心のバランスが崩れそうになっていましたが、病院関係者の皆さんの声かけや対応にとっても救われました。

どの患者さんに対しても優しい声かけをされている看護師さんを日々見ていて、本当に東山病院は素晴らしいと感じました。満足です。

皆様のおかげで、つらいリハビリも頑張ることができました。ありがとうございました。

看護師さんの対応が良く、治療に専念することができ、早く退院できました。

ご意見	回答
予約してあるのに待たせ過ぎ。何のための予約なのか！	予約の時間通りにお呼びできず、お待たせしてしまい申し訳ありません。診療を進めていく中で、患者様の診察内容によってお時間をいただくことがございます。ご迷惑をおかけいたしますが、どうかご理解いただきますようお願いいたします。
5/2（木）に息苦しさで受診し、テオフィリンの点滴をしました。副作用で頻脈と嘔吐し、帰宅しましたが、頻脈で眠れず、5/3（金祝）深夜に受診しました。最近ではあまりテオフィリンは使わないですが、適応はあったのか、2回目の受診は副作用のための受診でお金もかかり、具合悪い上に更に体調不良になり、疑問ばかり残りました。また、夜間診ていただいたのは有難かったですが、看護師の対応が悪かったです。	担当医に当日の状況を確認しました。喘息の悪化と考え、副腎皮質ステロイド薬の点滴と気管支拡張薬の吸入を行うことに加え、息苦しさが強そうであったので、さらなる気管支拡張効果を期待してネオフィリンを標準的な使用量で点滴した、ということでした。ネオフィリンを点滴した人すべてに動悸などの副作用が出るわけではなく、副作用に対して何らかの処置を必要とする場合は保険診療で行うことになっています。看護師の対応については、いただいたご指摘を真摯に受け止め、改善に努めたいと存じます。
土曜日午後、5番室で待っているが、予約時間よりだいぶ遅れている。呼出表示しているが、年配の方が多く、呼出に気づいていないため、待ち時間がさらに長くなっている。マイクで呼び出してほしい。どんどん遅れていくし、その時間をもったいない。呼べばもっと早く診察室に入れるはず。	お待たせして申し訳ございません。個人情報保護の観点から番号表示で入室いただいております。番号表示で入室されない方にマイク呼び出しを行っております。速やかに誘導できるよう努めてまいります。

ご意見	回答
面会の人数制限はいたしかたないと思いますが、1回だけでなく2～3回に分けてできるようにしていただけると有難いと思います。	感染対策の関係で面会制限を設けさせていただいています。ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いいたします。
手術代は後から請求書が届くのかと思ってしまいました。入院に必要なもののなかに「入院費と別に治療・手術代」と案内していただきたかったです。(ひと言言えば良かったですね。失礼しました。)	手術代金等、保険適用の治療費につきましては、入院費用として請求させていただいております。解りやすい説明に努めてまいります。
大部屋での電話通話をしている方がおり、案内に注意喚起するポスターを掲示してほしい。モラルのない入院者がいて、とても迷惑だった。	病床のテレビ画面に使用可能場所と使用時のご注意事項を表示いたします。
患者との会話、器具等の移動時の声や音には、大部屋の場合、もう少し配慮が必要。	声のトーンや物音など気をつけていきたいと思います。
差額ベッド代のない大部屋がもっとたくさんあれば・・・。	患者様の様々なご要望にお応えするため現在の配分としております。
毎回受付で「予約していますか？」と聞いてくる。いつも「していない」と答える。今回は、「予約していれば自動再来機では？」と答えた。患者を馬鹿だと思っているのか？	予約のある方もない方も、誘導を円滑に行えるよう皆様にお声がけさせていただいております。
調布東山病院は会計受付で、府中市役所の通院証明書に捺印してもらうのにすごく時間がかかり、この前は押さなかった。ハンコが押せないのか？	間違いのないよう、カルテ内と照合して作成しております。お待たせいたしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
6/24(月)にバリウムを飲んだ。終了後すぐに水を2杯飲むよう指示された。胃検査室を出ると、採血場の手前に給水機があった。私は給水機の前に立ち、水を1杯飲んだ。2杯目をコップに入れようと思ったら、女が割り込んで、私の体と給水機の間を手を差し込んでコップを取り水を飲んだ。女は私服で、検査衣を着ていないので、バリウムの受診者ではなさそうだ。私が5年位前にバリウムを飲んだときは、検査後にエレベーター近くの廊下の洗面台に案内されて水を飲んだ。5年位前の方式は、割り込まれる可能性が低いので、今後、元の方式に戻してくれるとありがたい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。皆さんに待ち時間少なくご案内するためにバリウム検査は、健診エリア・人間ドックエリアの2か所で行っています。おそらく、5年前はドックエリア側、今回は健診エリア側の給水機をご利用いただいたと存じます。健診エリアでは、スペースが限られているため改装が出来かねます。ドックエリア給水機利用をご希望の際は、恐れ入りますがスタッフへお申し付けくださいませ。お手数をおかけしますがよろしくお願い申し上げます。
受付で、体調の悪い人と保険証の確認、検査の人が同じ列に並ぶのは不安です。	ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。大型の空気清浄機を設置し、二酸化炭素濃度測定器で換気状況も評価しております。また、来院される患者様にはマスク着用をお願いしております。限られたスペース内で業務を行っておりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
時間を守れないことを言ったら、「18人のところに30名以上入っているのでは仕方がない。嫌なら他のクリニックへ行ってはどうですか？」と言われた！	お待たせしてしまい大変申し訳ございません。
3～4日に一度ぐらいはシーツ類を交換してほしい。	シーツの交換目安は1週間程度ですが汚れた場合はすぐに交換しております。

ご意見	回答
<p>(オストメイトの) パウチを洗うシャワー部分は重いと感じました。</p>	<p>今後、シャワーノズルの交換が必要となった際はいただいたご意見を参考に検討させていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・シャワー室にゴミ箱を置いてもらえると助かる。 ・できれば同種の患者を1つの部屋に集めてほしい。結構騒音がある。 	<p>ご意見をいただき、シャワー室にはゴミ箱を設置させていただきました。 入院病床については、患者様の状態や安全を第一に部屋の選定をさせていただいておりますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>食事のメニューで、魚の野菜餡付きで、味の塩気が気になりました。また、朝食に野菜ジュースが出ましたが、私自身はジュール水は飲まないのので、飲みませんでした。</p>	<p>食事の味付けは、決められた塩分の中で調理し味見も行っています。より満足いただけるよう努めてまいります。野菜ジュースは朝の乳製品の代わりとして提供することがありますので、ご了承いただけますようお願いいたします。</p>
<p>食事が遅いときがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事時間のずれが大きかった。 ・夜、洗面所の自動の湯が熱すぎて、洗顔に困りました。45度以上はあったと思います。 	<p>朝食は8時、昼食は12時、夕食は18時が目安となっておりますが患者様対応などで時間が前後してしまう場合があります。ご了承ください。 洗面所の水についてはご指摘をいただいたのちに各所異常ないことを確認いたしました。今後、毎日の清掃の際に吐出温度の確認をいたします。</p>
<p>外来透析の着替えロッカー室が土足に変わったのはおかしい。雨で靴が濡れていて、下のカーペットも濡れていて、気持ちが悪い。不衛生極まりない。着替え時も、下に足をつけるが、不衛生で嫌だ。前のように土足禁止にしてほしい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 更衣室のカーペットは毎日、掃除を行っております。また、土足でも感染上は問題ありませんのでご安心ください。カーペットが汚れている場合、汚れている箇所を交換いたしますので、お手数ですがスタッフに申しつけてください。今後も更衣室内の衛生には十分注意してまいりますのでご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
<p>四人部屋でしたが、同室の人の声も大きく、看護師の対応も時間外もなく、大声で対応している。</p>	<p>必要に応じて部屋移動を行ったりコミュニケーション方法を検討したり（筆談にするなど）対応は行っておりますが、耳が遠い方がいる場合、看護師も声が大きめになることもあります。周りの方への配慮も意識した対応をさせていただきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・途中、一度に食べ切れないゼリーや飲み物を冷蔵庫に入れていたら、栄養士の方が冷蔵庫を勝手に（一言もなく）開け、ゼリーや飲み物（賞味期限もかなりあった）を持っていかれた。 ・朝食はパンが喉を通りにくいため、ご飯を希望したが、後半はずっとパンを出された。 	<p>食事は衛生管理上などから、提供したものは院内ルールに従って回収しています。補助食品も消費期限に関わらず当日限りとしています。回収の際はお声かけをさせていただいておりますが、上手く伝わっていなかったようで申し訳ありませんでした。 食事摂取が進まない方には、訪問し食事調整を行っておりますのでご相談いただけたらと思います。パンの件に関しては、栄養科で確認が取れていませんでした。申し訳ありませんでした。</p>

ご意見	回答
<p>先ほど予約の電話を入れようとした所、全く話を聞いてもらえず予約すら入れてもらえませんでした。11:30までに来てくださいと冷たい態度で対応されました。大変気分が悪いです。以前予約せずに行ったらかなり待たされたので、今回電話したのに、これでは全く意味がないですよね?ちゃんと対応してください。「失礼します」も言わずに切ったのも大変失礼です。ありません。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 当日診療が必要とされる患者さんには、来院された順番で診察を行う体制を取らせていただいております。上手くお伝えできなかった上、マナーの欠いた対応となったことお詫びいたします。大変申し訳ございませんでした。 予約外のご案内がしっかりできるようコールセンターマニュアルを改善し、担当者の接客向上ができるよう院内で共有して接客について徹底してまいります。</p>
<p>ゴミ回収の袋は、中が見えないビニールを使用した方がよいのでは？</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。 清掃時には半透明のごみ袋を使用するようにいたしました。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリを兼ねて歩き回りたいけれどもできなかったのが残念。 ・隣の患者がうるさかった。モラルがないので、なんとかならないか？ 	<p>感染対策の関係上、病棟内でも自由に歩くことが難しい場合もございますが、感染防止のためご理解いただけますと幸いです。 携帯通話については病室内で遠慮いただくようお声がけしております。お手数ですが、そのような場面を見かけた際には病棟スタッフまでお声がけください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・空調をもっと点検し、生活しやすく！ ・昼の食事に麺類を入れてほしかった。 	<p>室温の管理は大部屋の場合はスタッフステーションで行っています。寒かったり、暑い場合は遠慮せずスタッフへ声を掛けていただくようご案内させていただいております。</p>
<p>院内の待合に蚊がいました。コバエも待合に飛んでいました。少し蒸し暑い感じがしました（それで虫が?）。クーラーの冷やし過ぎもいけません、連日の35度超えの気温ですので、もう少し温度を下げてみては… 蚊に刺されました。虫刺されの薬を置いて欲しいです。担当の方に伝えましたが、ないとのこと。</p>	<p>虫の侵入が軽減するよう置き型虫よけを手配いたします。 虫刺症の薬につきましては、衛生面を考慮し、患者さんご本人でご用意いただけるようお願いいたします。</p>
<p>糖尿病で通院しているが、医師が度々変更になる。そのためか、誰も誠心誠意な対応ではない。研修医の実験台ではない。もっと長く担当するようにしてほしい。</p>	<p>医師の交代が多く、申し訳ございません。 糖尿病の診療を専門とする医師は大学病院に所属していることが多く、当院の糖尿病外来は大学病院から派遣された非常勤医が診療を担当しています。大学病院医局の都合により、比較的短期間で医師が交代することもございますが、医療が適切に継続して行われるよう留意してまいります。</p>