

患者さまからのご意見への回答（2025年3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）

医師、看護師、清掃の方など、皆さんが患者さんに寄り添った声かけや対応で、素晴らしいと感じました。皆さん、忙しいなか、笑顔でテキパキと無駄のない動きで、安心して治療、入院させていただきました。東山病院で良かったです。友人にも勧めます。お世話になりました。ありがとうございます。

- ・オペ後に執刀医から家族へ手術の内容、経過、結果をすばやく電話連絡していただき、家族も安心しました。
- ・病院側の患者目線が非常に良かったです。
- ・B先生、H先生、オペ室の皆さん、病棟の看護師さんに大感謝です。

ホスピタリティ溢れる素晴らしいスタッフの皆さまのおかげで、短期間ではありますが、楽しい入院生活を送ることができました。ありがとうございます。特に看護師のMさん、適度な距離感を保ちながら、患者さんひとりひとりに寄り添う姿は見事で安心感を与えてくださいました。とても雰囲気の良い病院でした。

- ・1年前にも入院しましたが、看護師さんの対応がとても良かったです。
- ・食器や食事にも、手を気遣っていただき助かりました。

T医師をはじめ、看護師さんなど、全ての方々が優しく明るく、テキパキと適切に対応してくださり、とても安心して療養することができました。心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。食事も美味しかったです。

| ご意見 | 回答 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>パジャマのMだとウエストが緩すぎて、Sだと丈が短かったです。Sでやや長めがあるといいなと思いました。</p> | <p>適切なサイズが選べる製品への変更を検討しております。</p> |
| <p>Wi-Fi環境をアップグレードしていただくと、もっと快適に使えそうです。頻繁に切れるのが最も使いづらいのと、場所によって繋がらないこともあり、中継器の増設が必要な気がします。</p> | <p>電波状態は随時確認しておりますが、フリーWi-Fiですので動画視聴などで繋がりにくくなることもございます。ご理解のほどお願いいたします。</p> |
| <p>・ナースコールがないところで具合が悪くなり苦しかった。ポケットにナースコールがあったらと思った。リストバンドに工夫できないか？ ・カーテンの開閉だけのためにナースコールを押すのは申し訳ない。自動・電動だったら良いな。</p> | <p>設備の都合上、携帯ナースコールの設置は難しくなっております。ご理解いただけますと幸いです。 カーテンの自動化は難しいですが、開閉の際にどうぞ遠慮なく呼びください。</p> |
| <p>4人部屋だと隣の話がうるさく感じます。</p> | <p>多床室のため、同室者の方の物音等なくすることは難しいですが、面会時など話し声が気になる際には職員にお声がけください。</p> |
| <p>朝の食パンは少し違うパンにしても良いのではないのでしょうか。</p> | <p>パンは委託先で指定されたものとなっております。ご理解のほどお願いいたします。</p> |

| ご意見 | 回答 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 枕ですが、私は硬いのが本当に苦手です。できれば柔らかいタイプのものがあればと切に思いました。 | 衛生面の観点からプラスチック素材パイプの入ったやや固めの枕となっています。ご希望に応じて、ご自身で枕のお持ち込みができます。 |
| 可能でしたら入院患者の年齢別に部屋訳をしてほしいです。例えば、夜中にうめき声をする、看護師さんと呼ぶ声をする、認知症で夜中に10回近くナースコールをし、トイレに行きたいと訴えるなど、正直眠りが浅いです。 | 部屋分けにつきましては最大限配慮しておりますが、ご意向に沿えないケースもございます。ご了承ください。 |
| 食事で魚（特に鮭）の生臭さが気になる時があった。 | 衛生面には万全を期しておりますが、気になるようでしたらスタッフまでお声がけください。 |
| 病室に非常時の避難経路の表示が欲しい。 | テレビの病院案内画面から確認いただけます。不明な点がありましたら遠慮なくお申し出ください。 |
| 長期入院の方もいると思いますが、気分転換に理髪したいと思う患者さんもいると思います。できれば院内に理髪店（美容院？）があれば良いと思います。 | 施設規模により理容室の設置はできかねますが、ご希望の患者様へは出張理容のご案内をしております。スタッフへご相談ください。 |
| （職員代筆） 初診の患者様（甲状腺外来）。待っていたのが1番の部屋の前だったので、呼出のアナウンスが聞こえなかった。スタッフから「何回も呼んでいました」と強い口調で言われた。 | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様に寄り添った対応を心掛けてまいります。 |
| 健康診断の結果から要検査となり、QRコードから大腸内視鏡検査の予約を10：00から取りました。メールには9：00～11：30に来院と記載されており、何をするのかという内容も記載のないメールでしたので、診察してすぐ検査するのかと思い、9：00前に伺ったところ、10：00からの診察予約だと初めて知りました。もう少し当日の予約内容や時間の管理などを正確に明記していただければありがたいです。 予約窓口にてご丁寧な対応をしてくださいました。ありがとうございました。 | 健康診断から要検査の場合、まず医師の診察を受けた上で検査を行う流れとなります。予約時画面や精密検査のご案内の表記を変更いたしました。 |
| マスク入れに前の方の使用済が入ったままで、気になった。 | 退院時の清掃にはより気を付けて対応いたします。ご不快な思いをさせて申し訳ございません。 |

| ご意見 | 回答 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>マイナンバーの確認に時間がかかり過ぎる。診察室前に機械を設置するべきである。</p> | <p>受付は3台稼働させております。混雑時には保険証確認のみの患者様の誘導などを積極的に 行い、できるだけお待たせしないよう努めてまいります。</p> |
| <p>入院のクレジットカード支払いの時に、カードをバックルームに持って行って処理、というのは、少し抵抗があります。</p> | <p>入院予約時に保証金のクレジットカード決済ご希望の方には、予約・申込カウンターから隣の会計窓口へ移動いただくか、本人へのお声がけをしてからカードをお預かりするようにいたします。</p> |
| <p>掲示物が雑然としている。必要最小限にして、分かりやすくしてほしい。</p> | <p>多くが施設基準で定められた掲示となっておりますが、そのほかについて見直してまいります。</p> |
| <p>・オレンジエリアでは意味が分からない。全国共通の表現ではない。熱のない患者が通ってしまう可能性がある。 ・オレンジエリアについて医療従事者に尋ねたところ、「あなたこそなんですか」というようなことを言われた。</p> | <p>どの患者様にも安心してご利用いただけるようなご案内に努めてまいります。「オレンジエリア」という院内独自の文言については一般的な表記（「発熱者」）に変更いたしました。</p> |
| <p>〇〇医師の対応に患者軽視を感じました。 番号がずっと1番になってもどンドン飛ばされ、患者がいなくなったので入室しましたら、ぞんざいに外に出され、ナースに訴え、呼ばれたら、相変わらず「番号がそんなはずはない」と。外部から来られているので、表示がよくわかっておられないのでは、と思います。（細かい説明は省きます） また、「予約は済んでいる」と話しているのに、「担当医師に診てもらった方が良い」などと言われ、とんちんかんなことを言い、最後まで「申し訳なかった」という表現はありませんでした。 ご自分のミスの部分のみでなくとも、お客である患者には、一応謝って当然ではないでしょうか？ まだお若いようです。医学の勉強のみではなく、ドクターは人の気持ちも分からないと成長していけない、やはり教養を必要とするエリートと考えます。お名前のようにご自分を耕していられることを望みます。 私は調布在住で、中村ゆかり先生をはじめ、東山の先生方には大変お世話になった記憶があり、良い病院だと思っております。〇〇医師はアルバイトの先生かもしれないと思いますが、前述のお医者様のようになってほしいと願います。患者はどの先生にも技量と気持ちを分かってくれることを望んでいると思います。</p> | <p>この度は医師の態度によって、大変ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。診療責任者から当該医師に指導を行いました。きつい言い方をしてしまい申し訳ありませんでしたと申しておりました。いただいたご意見に感謝し、患者さまのお気持ちにしっかりと向き合っていくよう努めてまいります。</p> |
| <p>・4人部屋なので仕方ないとはいえ、夜、隣がうるさく眠れなかった。 ・夕食はもう少し遅く、朝食はもう少し早い方が良いと思う。</p> | <p>・必要な場合には耳栓をお渡ししておりますので、職員までお申し出ください。 ・食事の時間は、治療等の関係で決まっております。ご了承ください。</p> |

| ご意見 | 回答 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(職員代筆) マイナンバーカードの確認が病棟ではできず、1Fへ降りなければいけない。本人が寝たきりの場合、家族が行ったら「本人じゃないとだめだ」と言われた。病棟で確認できるようにはできないか。</p> | <p>病院職員が患者様のマイナンバーカードをお預かりすることはできませんので、現状は読み取り機のない場所ではマイナポータルでできる範囲の対応となります。ご理解いただけますと幸いです。</p> |
| <p>手術の執刀医に付き添った医師が、術中何度も咳き込むシーンがあり、不安を覚えた。意識がある中でのオペだったので、なおさら不安をあおった。手術に問題がないとの判断の上での付き添いだったと思うが、何らかの説明があっても良かったのではないかと感じた。</p> | <p>不快、不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありません。今後、ご不安を感じさせないよう留意してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p> |
| <p>病室内で、あちらこちらで患者さんが携帯電話を使われて話していて、誰も注意しないのが不思議でした。(ダメじゃないのか。気分良くはない。) どの病院も患者の携帯は制限しているかと思いません。</p> | <p>大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者様が大部屋で携帯電話を使用(通話)している際は、スタッフから注意しておりますので遠慮なくお申し出ください。</p> |
| <p>「病室ではイヤホンを使ってください」「電話は外でしてください」というルールを守ってください。</p> | <p>ルールを守られていない患者様へはスタッフより注意しておりますので遠慮なくお申し出ください。</p> |