

患者さまからのご意見への回答（2025年4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）***                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 先生をはじめ、スタッフの皆さんが親切で気配りがきいていて、非常に居心地が良かったです。給食もとても美味しかったです。まだまだ入院したいのですが、そうもいかず、退院します。ありがとうございました。                                                                                                                                                                    |  |
| ナースの皆さんもご親切で言うことがありません。年齢が若い方にもし対応に瑕疵があったとしても仕方ないことです。年齢層の経験者の方が十分補っています。事務（保険）の方など、大変ご親切にありがとうございました。トップの方の器量が組織の全てに浸透する。”いいねえ、此处は”と思いました。謝々。医は仁なり、を感ず。                                                                                                             |  |
| 満床ということもありましたが、個室を利用させていただき、ストレスなく快適に過ごすことができました。本当にありがとうございました。辛い時に何度もナースコールを押してしまい、投薬できない状況でも無理を言ってしまう、ご迷惑をお掛けしました。大変お世話になりました。<br>回復してくると、「歩けてますね」「顔色良くなりましたね」「頭洗われますか？」などお声かけいただき、初めての入院生活でしたが、不安なく過ごせました。本当にありがとうございました。                                        |  |
| 去年の11月中旬頃に腸閉塞で入院し、お世話になった者です。おかげさまで、すっかり元気になりました。先生方や看護師の方、事務の方には本当に親切にさせていただいて感謝しております。また食欲がほとんどない時でしたが、食事のトレーの中のカードがとっても可愛いカードで、そのカードを見ながら食べていたら、だんだん力をもらってしっかり食べることもできました。栄養士さんや食事を作ってくださった方にもぜひ感謝をお伝えください。<br>まだまだ寒い日が続きます。お忙しい毎日だと思いますが、お体に気を付けてお過ごしください。感謝と共に。 |  |
| 東山病院は、今までお世話になった内科のドクターもH先生も、技術も経験・実績、全て信頼できて、感謝しております。今後もお世話にならせていただきます。5Fの皆さん、術前にMさんには色々としにも理解しやすい言葉で説明いただき、細かい配慮をいただきました。ありがとうございました。                                                                                                                             |  |
| 昼食時にスタットコールがあり、食事を中断して対応に向かった職員がいた（ここまでは当然！）。食堂のスタッフが中断した食事にラップをかけていて、大変良い対応だったと思いました。戻ったナースやドクターも「ラップをありがとう」と言っていて、これもgoodでした。                                                                                                                                      |  |
| トイレ清掃の2回、とても感心しました。全てのスタッフの対応がとても安心、感激しました。ここをこうしてほしいなどは、現在は見当たりませんでした。                                                                                                                                                                                              |  |
| ・皆さん、細部に渡り細かい気遣いをしてくれてありがたかった。<br>・先生も話をする時にしゃがんで、同じ目線で話をしてくれるので、安心感があった。<br>・社員教育が行き届いているのには驚いた。今後も地元の良い病院を目指してください。期待しています。                                                                                                                                        |  |

| ご意見                                                                                                                           | 回答                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| （職員代筆）<br>9:00 予約で8：25受付。8時頃から並んで待っていた。両隣が発熱の患者で咳もしていて、感染のリスクを感じた。発熱で来院している予約のない患者には、整理券を渡し、別のエリアでお待ちいただくなど、何か対策を立てていただきたいです。 | 設備の都合上、受付前は付近でお待ちいただいております、どうぞご理解ください。スムーズな受付対応で待ち時間を少なくできるよう努めてまいります。 |

| ご意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 回答                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>（職員代筆）</p> <p>健診の便の検査が要請で精査希望で来院し、1F受付で、直接2Fの内視鏡センターへ行くよう言われた。そうしたら「診察をしていなければ1Fで受診を」と言われ、せっかく並んでいる中來たのに、また1Fと言われた。ちゃんと受付で話を聞いてほしい。</p>                                                                                                                                                                                                                | <p>申し訳ありませんでした。受付で検査の患者様については健診後再検査かどうかを確認させて頂くこととして再発防止に努めます。</p>                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・床の清掃などが不十分な印象。入院患者に対する気遣いかもしれないが、患者を移動させるなどして、徹底してもらったらと思いました。</li> <li>・院内の湿度が低すぎて、喉に良くなかった。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者様の療養環境に配慮して清掃時の患者様の移動はお願いしておりません。引き続き清掃徹底してまいります。</li> <li>・カビ防止のため湿度低めになっております。マスク着用などで保湿をお願いしております。</li> </ul>                                                          |
| <p>最初の部屋の同室者は、看護師さん泣かせでうるさく、部屋を変わって静かになりました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>多床室の場合、同室者の物音が気になる場合もあるかと思います。可能な範囲でなるべく静かに過ごしていただけるよう配慮いたします。気になる際はお声がけください。</p>                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・就寝中、温度が熱くて寝苦しかったです。他の患者さんとの兼ね合いで、温度設定は難しいと思いますが、卓上扇風機があれば良かったです。</li> <li>・気分転換に外の空気が吸えないのが少しストレスでした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  | <p>扇風機設置はいたしかねますが、空調はできる範囲で調整いたしますのでお声がけください。</p> <p>患者様の安全と感染防止の観点から、入院中は病棟内でお過ごしいただいております。どうぞご理解ください。</p>                                                                                                         |
| <p>食事で付け合わせの野菜に全然味がついていなくて、ソースまたは煮汁があれば、まだ良いのですが、なかったときは食べにくかった。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>メニューによっては塩分量の都合で味がつけられないものもあります。どうぞご理解ください。</p>                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・点滴終了後のばんそうこうや布テープはゴミ箱に捨てるよう言われましたが、衛生上いかがなものか。捨てる場所を設置したほうが良いのでは？</li> <li>・洗面所は水をためることができないため、洗面しにくい。</li> <li>・トイレは男女別のほうが使いやすいのでは？</li> <li>・食事の野菜の名が漢字で分かりにくい。ふりがなをふってください。</li> <li>・売店の新聞が少ないため、朝早く買いに行かないとなくなってしまう。</li> <li>・テレビのある待合室に掲示されている献立表は、文字が小さく、見にくいです。</li> <li>・薬剤師の説明は、早口で理解しにくい。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・血液汚染が疑われるものは医療ゴミとして扱うため、廃棄の際は遠慮なくスタッフへお申し出ください。一般ごみへ廃棄するようなアナウンスが無いようスタッフへ周知いたします。</li> <li>・設備の関係で難しいこともございますが、できる限り改善に努めます。</li> <li>・患者様へのご説明は丁寧に行うよう指導いたします。</li> </ul> |
| <p>レントゲンのシートが汚れている。取り替えてほしい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません、シート交換いたしました。</p>                                                                                                                                                                           |

| ご意見                                                                                                                     | 回答                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| セイフティボックスに長財布が入らなかったのが苦勞した（必要なものだけ出して入れた）。（入院案内説明の時に説明があれば、二つ折の財布を用意できた）                                                | 事前にご準備いただけるよう、入院案内にボックスサイズを記載いたしました。 |
| <p>（職員代筆）</p> <p>2月5日11：00予約。</p> <p>2時間待って、「すみません、遅くなりました」の言葉もなく診察が始まって、人としてどうかしていると思った。2時間待っても、たった一言があれば、気分が違うのに。</p> | 医師ともお声を共有して接遇向上に努めてまいります。            |