

患者さまからのご意見への回答（2025年6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）

・トイレ時のズボンの上げ下げにまで気を付けてくださり、片手を何かにつかまっていなければ危なく、手伝ってくださり、毎晩大変助かりました。皆さまには本当に心から御礼を申し上げます。
 ・栄養科の皆さま、美味しい食事をありがとうございます。

院内の方々に優しく声をかけていただいたり、聞き取りやすい、分かりやすい説明で、落ち着いて安心して過ごせました。ありがとうございます。

主治医のM先生には診察時から大変丁寧に時間をかけてご説明いただき、不安なく手術に臨むことができました。大変感謝しております、ありがとうございました。
 看護師の皆さまもいつも明るく優しく、時に親身になって励ましていただき、おかげ様で長い入院生活を乗り切ることができました。ありがとうございました。

調布東山病院での入院は初めてでしたが、医師、看護師、薬剤師、検査、事務の方々の対応も心がこもっていました。また、食事も美味しく、満足でした。ありがとうございました。また4人部屋の病室の環境も気持ちよく過ごせました。

トイレがきれいで良かった。いつもきれいで使いやすかったです。

wi-fiがつながり、携帯やパソコンが使える点は、かなり助かった。

ご意見	回答
<p>最初の外来時のレントゲンのとき、着替えるところが外来とレントゲン室の通路の間だったため、外から誰か入って来るのでは…と心配でした。</p>	<p>ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。 更衣室は施錠可能となっておりますので、鍵の位置が目に入りやすくなるよう更衣室内に掲示いたしました。職員からもお声掛けしご案内をするように徹底いたします。</p>
<p>・病棟内で階段の練習を自分なりにしたかった。 ・病棟内にソファーがほしかった（ゆっくり落ち着くところ）。あと、マッサージチェアがあったりすると良い。</p>	<p>・病棟の階段は安全面を考慮して職員に使用を限っています。 階段昇降練習をご希望の場合はリハビリ科のスタッフが付き添いますので、まずは主治医にご相談ください。 ・ソファーやマッサージチェアは、スペース上設置は難しい状況です。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
<p>・全体的に静かなので、廊下での話し声が全部聞こえます。他の患者さんへの対応が易しい人、キツイ人がいて、キツイ言い方をしているのを聞くと、もやもやしました（皆さんが一生懸命なのは分かっています）。 ・トイレ掃除の人（男性）が、「このトイレ、掃除してるのかよ」って何度も言っているのが聞こえました。使用させていただいている身としては、汚さないように気を付けていましたが、悲しかったです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフの言葉遣いについてはしっかり指導してまいります。</p>

ご意見	回答
<p>健診で初めての大腸カメラを申し込み、ドック受付で「QRコードで確認してください」とだけ言われ、薬剤をもらいました。QRコードの意味が分からない人もいます。ひとこと「わかりますか？」の言葉が欲しかった。初めての検査なので、もう少し説明や気遣いがほしい。確認してください、とだけ言われても、分からない人もいます。</p>	<p>配慮が足りず申し訳ありません。ご意見を共有して改善に努めます。</p>
<p>診療費支払い機が新しくなったのは良いですが、硬貨を入れている最中に蓋が閉まってしまう、危ないです。</p>	<p>ご不便おかけし申し訳ございません。機械自体の設定のため修正が困難となっております。会計金額に達してしまうと自動で硬貨投入口が閉まる仕様のため、先に硬貨から投入いただくよう自動精算機にご案内を掲示いたしました。</p>
<p>待ち時間が長すぎます。体調を崩します。</p>	<p>お待たせしまして申し訳ございません。受付や保険証確認など業務の見直しにより解決可能な点に関しては、改善を図ってまいります。</p>
<p>入院時の保証金の支払い時、カードを見えないとことを持って行って操作されていたので、座席でできるようにしていただくと、より安心すると思います。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご意見を共有いたしました。また、4/1からクレジットカードのサイン払いが不可となったため、職員でカードをお預かりせず、会計窓口にご移動いただき直接お支払いいただくご案内といたしました。</p>
<p>受付をした際に、「あなたの受付番号は〇〇番です」と番号を教えてほしい。名前が呼ばれず、1時間近く待ってしまった。</p>	<p>大変申し訳ございません、患者様の立場に立ち受付対応につとめます。受付番号は受付表に記載されております。ご不明点がございましたら近くの事務職員にお気軽にお声がけください。</p>
<p>準個室に入院しましたが、ベッドからテレビが見つらい（首を横に向けねばならない）。ベストはベッドの足元にテレビ。</p>	<p>施設の都合上、動かすことは困難です。どうぞご理解ください。</p>
<p>看護師はもう少し患者の立場に立って、寄り添ってほしかった。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。常に患者様の立場に立ち対応できるよう配慮してまいります。</p>
<p>530の部屋、東の窓の光がベッドに入るとかなりまぶしく、困りました。ブラインドからも漏れる。立っていると分からないのですが・・・</p>	<p>ブラインドの向きを調整いたしますので気になる場合はスタッフまでお声がけください。</p>
<p>ベッドが小さくて寝返りが出来ず、つらかった。</p>	<p>大変不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。病棟のベッドは必要時にベッドごとエレベーターに乗れる大きさとなっております。ご不便おかけし恐縮ですが、ご理解ください。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・教育入院だったので、身体を動かすことができなく、外出もできず、結構つらかった。軽く外を歩けたら良かった。 ・事務員、看護師の新人教育を頑張してほしいと思った。 	<p>ご不便をおかけしていましたが、病棟の外出ルールを見直し、医師の許可がある場合、運動のための外出ができるようにいたしました。</p> <p>職員の教育については継続して取り組んでまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・糖尿病の教育入院でしたが、もっと運動の時間があると思っていたので、ないのが意外でした。 ・レンタルのタオルやパジャマの替えが、申請しないといただけなかった点などは、やや分かりにくかったです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・院内で運動場所を確保することは困難ですが、糖尿病教育入院など運動が必要な方で医師の許可がある場合、運動のための外出ができるようにいたしました。外出が必要な場合には職員にお声がけください。 ・タオルやパジャマのレンタルを契約されている方が、必要な時に自由に利用できるよう院内で検討を進めております。それまでの間はお手数ですが、必要時に職員にお声がけください。
<p>同室で携帯で大声で通話する人がいた。同室の人が注意していたが、入院時に病室では通話不可である旨を念押ししたほうが良いように思う。</p>	<p>入院時の説明を徹底するとともに、大部屋で通話されている方には職員より改めてご説明いたします。近くに職員がいない際にはお手数ですが職員までお声がけください。</p>