

患者さまからのご意見への回答（2025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）
入口のボランティアのTさんは素晴らしいなと思います。常に笑顔で丁寧。ありがたいです。
快適に安心して過ごせました。本当にありがとうございました。看護師さんが素晴らしいなと一番思ったのは、患者さんに「ありがとう」という言葉をたくさん使われることで、寄り添う看護がされているなあと。こちらの病院にお世話になって良かったです。
調布市の市民のための中核病院の風格あり！！入院患者として…満足しています！！
本当に本当に早く病気を見つけてくれてありがとうございました。（N先生） 早く入院できて良かったです。
当日の救急対応にもかかわらず、親切丁寧に対応してくださり、不安も解消され、心穏やかに過ごせました。ありがとうございます。
先生がわざわざ病室まで来て病状を説明してくださるのには頭が下がります。本当にありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。看護師さんも優しく、心配そうに見守ってくださって、そして一生懸命に手当をしてくださって、御礼を申し上げます。明日帰ります。嬉しいです。
人間ドックで精密検査になり、電話で予約を取りました。Tさんが対応してくださいました。こちらの希望を聞いてくださったり、どの診療科にかかったら良いかの質問にも的確に答えてくださいました。色々私が質問しても1つ1つ丁寧に答えてくださいました。診療の状況によっては、もしかしたら待ち時間があることも教えてくれました、次回もTさんに対応していただきたいです！

ご意見	回答
・ 室に前の方が残した物と思われるゴミ（ビニール袋に入ったガーゼ）がありました。 ・ 給湯器に冷たいものがあると嬉しいです。	退室時は袋ごと交換していますが、この度は不備があり申し訳ありませんでした。今後、このようなことが無いよう病棟スタッフで共有いたします。 冷水については自動販売機での購入をお願いしております。温かいお茶や湯はデイルームに給茶機がありますのでご利用ください。
お隣の方が夜中、音をだされていたのであまり眠れませんでしたが大丈夫です。	夜間の安静、睡眠が十分に確保できず申し訳ございません。 多床室では特に同室者の物音等で気になる点があるかと思います。職員で対応させていただきますので、お気づきの際は遠慮なくお声がけいただけますと幸いです。
メニュー表にカロリーも入れてほしかった。	食事開始時に管理栄養士が訪問し、入院中に提供している食事のご案内を実施しております。患者さんごとに栄養量の設定が異なるため、食札への栄養量の印字ができかねますことご了承ください。

ご意見	回答
1年から1年半後の受診ということで、その頃再び電話で予約を取りましたが、予約した時間が違っており、その担当者は本日お休みという旨を伝えられ、謝罪もありませんでした。今まで電話での予約内容の違いが2度ほどもあり、電話で予約した際の対応に間違いがないよう、何か方法はないものかと思えます。	ご迷惑、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。電話でご用件を承った際は内容を復唱して確認をするよう徹底いたします。
本日、咳と鼻水などの症状があり、熱はなかったため、原因の解明と症状改善の相談のために訪れました。一般内科医の対応は、「で、何を求めてきたんですか?」「薬を出してほしいんですか?何ですjか?」といった詰問に近い言い方でした。体調改善を目的に相談に訪れたにもかかわらず、なぜそういった言い方をされなければならないのでしょうか。二度と対応にあたってほしくないです。	このたびは、当院の医師の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者様が体調不良の中、安心してご相談いただける環境を提供すべきところ、配慮に欠けた対応となってしまったことを深く反省しております。今後このようなことがないよう、担当医師には指導をさせていただきました。
担当医は静かな方でした。もう少し積極的に患者に向き合ってください。	このたびは、当院の担当医の対応につきまして、静かすぎて患者様に寄り添った声かけが不足していたとのご指摘をいただき、誠に申し訳ございませんでした。ご期待に沿えず、ご不安なお気持ちを抱かせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。担当医は大変穏やかで患者想いの医師です。今後患者さまとよりよいコミュニケーションを図るよう努めてまいります。
土曜の最初の外来で（既に2つのクリニックに断られている状況）症状を伝えても伝わらず、帰宅して、日曜はフラフラの状態自宅待機。月曜に外来で土曜の先生とは違う先生で、伝わらないことも覚悟の上で伝えたところ、話をしっかり聞いて受け止めていただき、別の先生にきちんと連携していただき、入院することができて感謝しています。最初の外来での医師の対応は改善してほしいです。	このたびは、最初の受診で症状を適切にお汲み取りできず、また、週末お具合が悪い状態で過ごされ、ご不安とご負担をおかけしてしまいましたこと心よりお詫び申し上げます。その後、月曜にご受診いただいた際には、担当医がきちんとお話を伺い、診療チームとの連携により適切にご入院へとつなげられたとのこと、本当に安心いたしました。今後は、どの医師が対応しても、安心してご相談いただけるよう努めてまいります。