

患者さまからのご意見への回答（2025年11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）
次の受診日が10/2のため、検査結果もその時まで待てばよいのですが、右下腹部が痛いことが7月初めから続いているのでなんだか不安で、不安で、電話で相談したところ、とても親切に教えてくださいまして、9/6（本日）一般内科で予約なしで受診できました。 一般内科の1または2で、順番を待っているときに、No.2の部屋の担当医師がN先生（いつも受診している）のことを知り、また相談した（4と5のあたりの受付）結果、願いをかなえてくださいました。親切な方ばかり・・・ エコーの結果も心配がないことを素人によく分かるように説明してくださって、今日は安心して眠れます。東山病院の患者で良かったです。本当にありがとうございます。
今回、大腸ポリープで入院しましたが、患者に対して話し合って段取りをしていくことが良かったです。
いくつかの病院を訪問したことがありますが、人に対する声かけ（明るく、さわやかな感じ）がとても良かったです。院内の清潔感が良かったので満足（1日でしたが）。
ドアをノックして開けましたら、先生が立った姿勢で「〇〇です」と挨拶。名札も見せてくれました。立った姿勢で挨拶する先生は初めてで感動しました。 説明も画面を見せながら詳しく教えてくれて、優しさあふれる、こちらを思ってくれているのが良く分かって、すごく良い先生でしたので、思わずこちらに書きました。
突然で、勝手もよく分からない状態でしたが、真摯に対応してくださって、とても安心していられました。救急の方から病棟の方まで、皆さま、ありがとうございました。 対応してくださった病棟事務の方も本当にありがとうございます。ご面倒をお掛けしました。
大変お世話になりありがとうございました。 看護師さんの機敏な対応、素晴らしかったです。続けていってほしいと思います。

ご意見	回答
・救急で診察していただきましたが、こちらから聞かなければ話していただけなかったこと（画像なども）がとても不安でした。 ・外来と担当医は丁寧でした。	このたびは、救急での診療に際し、ご不安な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。救急外来での病状説明では、時に一方的になってしまうことがありますが、患者さまが安心してお話を受け止められるよう、説明の仕方や環境にも配慮してまいります。 また、外来や担当医への温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。
痛みを訴えた時、優しい対応をしてくださる看護師の方が多く、辛い時に嬉しかったです。親身になり状況を聞いてくださり、有難かったです。ただ、2名ほど、嫌な顔をされ、冷めた対応をされた看護師の方がいらっしゃいました。忙しいから仕方がないと思いましたが、痛みがある時にされると悲しくなりました。でも全体的に優しく、気遣いのある方ばかりでした、医事課の方も親切で、優しい対応でした。	貴重なご意見ありがとうございます。お褒めの言葉をいただき嬉しく思います。また、一部の看護師の対応によりご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。ご指摘の内容を現場で共有し、患者さまのお気持ちに寄り添った対応ができるよう、改めて指導・教育を行ってまいります。

ご意見	回答
・点滴取り替え時、自分の血液が逆流し、少しびびった。 ・512号室の洗面の水道水の味が金属的で、変な味だった。	・点滴が空になることでチューブ内に血液が上がってきてしまうことがありますが、健康状態に問題を起すことはありません。ご不安な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。ご不安なことや気づいたことがありましたら遠慮なく職員へお申し出ください。 ・水道水は確認しましたが異常は見られませんでした。衛生面留意してまいります。
入口の受付、会計受付の方が怖い。	申し訳ございません。安心してご利用いただけるよう指導して参ります。
退院時の精算、売店の会計が窓口ではなく時間がかかる。 請求書と売店の金額が違う。「とりあえずこの金額で精算して」と。こんなこと、言われたことがない。	売店は外部委託しており、病院の会計とは別になります。金額の件は委託先へ共有し指導して参ります。
1点だけ、レースを開けられると涼しさが伝わってくるのですが、ベッドに寝ているときに空調の風がもう少し感じられると涼しいかなと思いました。	大部屋の場合、空調はナースステーション管理となっています。暑い時、寒い時など都度調節しておりますので遠慮なくお申し出ください。
ポストが置かれていると良いのですが。1日1回の回収でも良いので。	ポストについては、近隣のコンビニや郵便局をご利用いただきますようお願いいたします。
ベッドの腰部が下がり過ぎて、腰痛がでました。	ベッドの頭部を上げるなど、角度によってはご意見のように感じたり、普段固いマットレスをご利用の方には合わないと感じる場合もあるかと思います。マットレスの変更に対応することは難しいですが、必要であれば枕などお貸しできますのでお声がけください。
食事時間は何時ごろ下膳されるのか、分かっていると良いと思います。	下膳の時間は、配膳から30-40分程度で行っておりますが、場合によっては配膳時間にも10分程度の誤差が生じる場合もあり、正確なお時間をお伝えすることが難しい場合があることをご理解いただけますと幸いです。ご自身の食事のペースなどもございますので、ゆっくりのお時間で下膳をご希望の場合にはお声がけください。
ホームページで「完全予約制」と明記されていない科については、予約していなくても診てもらえるのではないかな？	一般内科（予約なしでご受診いただける内科）以外は予約制となっております。ホームページ表記を変更いたしました。
年寄りには体が曲げられず、足の爪が切れません。「爪外来」があると良いと思います。	ご意見ありがとうございます。 現在、当院では爪のトラブルを診る外来は設けておらず、設置の予定もございません。 ご意見は今後の参考とさせていただきます。

ご意見	回答
月曜午後の消化器内科がまた先生が変わるそう。 先生できないし、予約できず、いつもの薬が少し違う薬に。	ご意見ありがとうございます。 大学からの派遣体制のもと運営している枠があります、その場合、大学の業務都合により派遣が変更となる場合がございます。引き継ぎや情報共有を徹底してまいります。
会計の〇〇さん、言い方がきつく、不愉快に感じた。 優しい言い方にしてほしい。	申し訳ございません。声のトーンや言葉遣いなど気を付けるよう指導してまいります。
待ち時間が長い。自分より後に来た人たちが優先されて待たされた。 具合も悪く、早く診てもらいたかった。 せめて、予約時間内に診てほしかった。 どうなっとなねん！	このたびは、体調が優れない中で長くお待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 当院では、なるべく予約時間内にご案内できるよう努めておりますが、診察内容や患者さまの状態によっては、予定よりお時間をいただく場合がございます。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。 また、体調がすぐれない場合には、看護師が対応いたしますので、遠慮なくお近くの職員へお声かけください。
自分自身が寒がりなので、冷房が少し効き過ぎました。	大部屋など個別調整が難しい場合もございます。追加で掛け物の貸し出しをさせていただきますので、寒さを感じる場合には遠慮なく職員へお声がけください。