

患者さまからのご意見への回答（2025年12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）***	
担当医師が毎日病室に顔を出して、丁寧に診てお話をくださったことが、とても心強く、安心した入院生活を送ることができて、大変感謝しております。ありがとうございました。	
<ul style="list-style-type: none">・院内もきれいでしたし、スタッフの方たちも明るく、対応もとても良かったです。・食器も陶器もあり、季節を感じることでできる食事で美味しくいただきました。・リハビリもとても熱心に、退院後のことも踏まえて指導してくださって、嬉しかったです。	
看護師の皆さんが元気で明るく、チームワークが良い感じで、こちらも元気をいただきました。ありがとうございました。	
5F病棟の看護師さん、皆さまとても優しく、良く行き届いた看護をしていただき、安心して入院生活ができました。食事の味つけが良く、大変美味しく、全部残さずいただきました。	
皆さん優しくかったです。プライベートな話も聞いてくれたり、隣の患者さん（寝たきり？）への言葉の声かけが思いやりのある言葉で優しくかったです。毎日違う方が来ていますが、皆さん同じ優しい声かけで、聞いていて嬉しい気持ちになりました。食事のメニューも色々聞いてくれてありがとうございました。	
突然の入院となりうろたえておりましたが、先生、看護師さん他、沢山の方たちの親切、丁寧な対応で、安心して過ごすことができましたこと、御礼申し上げます。お産以外で初めての入院でしたが、皆さんに本当に良くしていただいたと感謝です。わがままな患者で、多々ご迷惑をお掛けしたこととは思いますが、お世話になりました。ありがとうございました。いつもきれいにしてくださっているお掃除の方、美味しいお食事を作ってくださっている方、献立を立ててくださっている方、沢山の方々、本当にありがとうございました。	
<ul style="list-style-type: none">・病気について、治療について等、先生の話や説明が本当に良く分かりました。ありがとうございました。・技師さんたちの声かけ、「若いですね!」「一人で帰れます!」は、これからの不安な気持ちをなくしてくれました。・看護師さんたち、口も手も足も本当によくやるなあと感心しています。	
<ul style="list-style-type: none">・先生、看護師さんがとても優しく、親切でしたので、感謝、感謝です。看護師さんの皆さん、とても明るくて元気をもらえました。・食事の器がとても素敵でした。病院でこんな素敵な器は初めての経験です。・洗面所がいつ入ってもとてもきれいで気持ち良かった。トイレが病室の近くなので、私にとってはとても良かったです。	

ご意見	回答
午後3時30分の予約ですが、私の都合で午前中に採血をして、本を読みながら午後まで病院内におります。冷房が効きすぎて、寒くてたまりません。団扇を持ってきましたが使わず、羽織るものを持ってくるべきだったと思っています。私が寒がりではありますが、適度の温度に。電気の無駄です。	室温は26℃設定にしていますが、外気温が高く冷房が効きすぎてしまったようです。効きすぎのないよう、場所ごとに温度設定を調整してまいります。

ご意見	回答
<p>公衆電話を設置してください。 (スマートフォン無し)</p>	<p>5月に1階の公衆電話が撤去となり、ご不便をおかけしております。緊急の場合は職員までお声がけください。</p>
<p>入口にマスク着用を促すポスターがあるが、病院のスタッフと思われる人がエレベーターにマスク無しで載ってきて、しゃべり出した。勤務時間外かもしれないが、建物内にいる間はマスクをしてほしい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。エレベーターなど患者さまと同じ空間にいる場合はマスクを着用するか、会話を控えるよう周知いたしました。</p>
<p>予約を取ろうとして、「電話では（予約を）取れないの?」と聞いたところ、「取れます」との答え。 でも、いつも電話が繋がらない。</p>	<p>繋がりにくくなっており申し訳ありません。人員確保に努め、また将来的にはWEB予約などの導入も検討してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの速度が遅いです。 ・夜間に他の入院患者（高齢の女性）の侵入があり、少々驚きました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの設備については確認しておりますが、データ通信量が多いと遅くなったり不安定になることがあります。ご了承くださいますようお願いいたします。 ・怖い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。部屋の場所がわかりにくい患者様の場合には、入り口に目印をつけるなどの対応を行っていきます。気になる点がありましたら遠慮なく職員にお声がけください。
<p>できれば面会時間や日数がもう少しあれば嬉しいです。感染症の関係でできないのは分かっておりますが。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。面会時間延長や日曜祝日の面会について検討しましたが、安全確保の面から現対応を継続することとなりました。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>体調が回復してきたときに、病室以外の居場所があると、より良いなと感じました。デイルームも使えますが、常に使えるような状況ではあまりなかったように思います。ですが、基本的には快適に過ごさせていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>食事に介助が必要な患者様が使用しており、いつでも利用可能な状況ではなかったように思われたと推測されます。ご不便おかけいたしますがご理解ご協力いただけますと幸いです。</p>
<p>医療看護ともに必要十分で、情報も過不足なく満足いくものでした。看護師さん間の情報の引継ぎも完璧で、システムの充実度を感じさせます。 一方で、事務系の情報の重複や、同意書の煩雑さが少し残念でした。事務系システムの改善を望みます。 ありがとうございました。</p>	<p>治療・診療を提供するにあたり、各同意書は必要なものとなっております。お手数おかけし大変申し訳ございませんがご理解いただけますと幸いです。</p>

ご意見	回答
耳が良くない高齢者の方に大きめの声を出すのは分かる気もするけれど、もう少し小さな声で、もう少し静かにしてほしい。 看護師さん？ヘルパーさん？の声がうるさくて寝れなかった。	不快な思いをさせてしまいまして申し訳ありません。スタッフで共有し留意してまいります。
・食事は、あともう少し温かく提供していただけたら良かったです。 ・匂いがしみついているようで、独特の風味が口に合いませんでした。できれば食器をかえてほしい。	食事については温冷配膳車を使用し、病棟に食事を提供するまで温度管理をしています。配膳車が病棟についてから、お手元に食事が配膳されるまで時間がかかると冷めてしまうことがあるので、病棟内で共有してまいります。 食器については古いものは新しいものに交換しています。蓋をした状態で温冷配膳車に入れているとおいがこもることがありますが、その点はご理解いただけますと幸いです。
朝10時半ごろから11時25分まで（病室にて） 看護師さん？でした。病気、手術の説明をしているらしいが、質問をしたり、本を読んだり、大きな声で続けていました。1時間もかかるなら、別室でお話してほしいと思いました。	患者指導のためにベッドサイドで話していたと推測されます。必ずしも別室で行うことにはなっていませんが大部屋で実施する際は配慮するようスタッフで共有いたします。
・病室のテレビリモコンの調子が悪い。 ・看護師の対応は、約2名程、ぶっきらぼうで高圧的、その他の人は満足。	交換いたしました。予備機のご用意もございますのでスタッフまでお声がけください 貴重なご意見ありがとうございます。対応に気を付けてまいります。
病棟看護師さんの業務範囲が多く、大変そうだなと思いました。シーツ交換などもしていただき、恐縮でした。助手の方々と業務分担がうまくでき、忙しいお仕事の負担軽減ができれば良いですね。	現在でも看護師業務のタスクシェアについて他職種と検討しながら進めている段階です。引き続き取り組みを行い、患者様が忙しい雰囲気を感じず安心して過ごせる環境作りに努めてまいります。
食事の味が、特に野菜の方が味わったことがない、付け合わせが特に食べたことがない味でした。 月見のデザートは特に美味しかったです。お世話になりました。	食事の味付けは家庭ごとに異なるので、食べ慣れない味が出たかもしれませんが、調理師・管理栄養士で検食を行い、献立も定期的に改善しております。おいしいと思っていただける食事作りを継続していきます。 イベント食のデザートを気に入っていただけたようで嬉しいです。毎月、少しでも食事が楽しめるようささやかですがイベント食を企画してまいります。
お風呂場の鏡を置いてある部屋部分の整理ができていないように思いました。	気持ちよくお風呂屋シャワーを利用できるよう、環境整備に努めてまいります。
病棟（病室）にお茶の提供がない、という意味で、「飲み物持参」ということが私には伝わらず、季節的に温かい飲み物（せめて常温）が欲しい時期だったが、自販機の種類があまりなかった。	貴重なご意見ありがとうございます。入院時に給茶機の案内が抜けてしまった可能性があります。再度、周知徹底します。

ご意見	回答
<p>連携室の〇〇さんから電話のリターンが2日連続でありませんでした。</p>	<p>申し訳ございません。当事者はもちろんですが、部署内でも共有して今後留意してまいります。</p>
<p>定期健診で伺いました。 ホテルのコンシェルジュか、空港のアンパサダーのようなおしゃれな制服のきりっとした方が接遇くださいます。接遇ランキングで優秀となった病院様とのことです。院内、待合室ともにゆったり清潔で、検査着の更衣室もプライバシーが守られ、フリーのスリッパも提供いただけます。 予約がとりにくいとのことですが、来年も頑張って予約できたらと思います。</p> <p>ただ少し残念なのは、内視鏡の先生が、モニターをこちらからもみえる位置に傾けて施術してくださいらなかったことと、ちょっと、途中のお言葉がなかったことでした。</p> <p>去年の内視鏡の先生は、「今、食道ですね、胃の中を診てますよ、もうすぐ十二指腸、終わりますからね。噴門部から食道のほうも診ておきましょうね、」と絶えず声をかけてくださり、安心して内視鏡検査を受けられました。</p> <p>今年の先生、お声がけいただけなかったのは、麻酔で眠っている患者と思ったんですかね？</p> <p>受診時期： 2025年06月</p>	<p>この度の内視鏡検査では以前と違った検査医の対応で申し訳ありません。</p> <p>検査中に説明を聞きたい・モニターをみたいなどのご希望がありましたら対応いたしますので問診時にお申し出ください。</p>
<p>2025年6月7日（土）の東山病院の講演「知っておきたい訪問診療という選択肢」を再度お願いします。</p> <p>介護が必要になってきている我が身を家族に伝えたい思いです。</p>	<p>「知っておきたい訪問診療という選択肢」の講演内容（一部抜粋）は、25年10月発刊の「東山だより」（Vol.54）に掲載しておりますので、よろしければご覧ください。</p> <p>12月にも訪問診療テーマの講演会を予定しておりますので、是非ご家族様とご参加ください。</p>