

## 患者さまからのご意見への回答（2026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）\*\*\*

久しぶりの入院生活でしたが、快適に過ごすことができました。ありがとうございました。

93歳高齢の父の入院でした。大変お世話になりました。

担当医のY先生をはじめ、皆さまがとても親切で安心していました。父もとても喜んでいました。

1Fホールでトイレを探してうろうろしていたら声を掛けてくださったり…本当に感じ良く、感動でした。何かあれば私もこちらでお世話になりたい。

全てに満足しました。ありがとうございました。

皆さまの温かいホスピタリティにより、治療の不安も和らぎました。食事とても美味しかったです。

大変お世話になり、ありがとうございました。

この度の入院中は、Dr、Nsの皆さまをはじめ、スタッフの方々に大変お世話になりました。不安な中でも温かく支えていただき、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。

皆さまの細やかなお心遣いに感謝申し上げます。これからも多くの患者さんの支えになってください。

食欲がなく、昼食にソーメンを希望したところ、翌日より対応していただき助かりました。味つけも薄味で、日頃塩分を気にかけている身には良かったです。

主治医のT先生が朝夕に顔を見せてくださり、励ましてくれて元気が出ました。

初めての手術でしたが、安心して受けられました。坂東先生をはじめ、皆さまに感謝しております。また入院生活も快適で、以前よりお世話になっていた東山病院をより一層好きになりました。大変お世話になり本当にありがとうございました。

どの看護師さんも親切にご対応くださいました。特にOさんは患者はもとより家族にも寄り添ってくださいました。またHさんはご自身の経験から「大丈夫」と声をかけてくださり、この先どうなっていくのか不安を抱えている家族の安心材料になりました。そして何よりS先生の「めっちゃ元気になった」の一言は親近感があり、とても気に入っています。東山病院で受け入れていただき、本当に良かったです。ありがとうございました。

いつも笑顔、優しく接して下さる看護師さん達に感謝です。Mさん、ありがとう。お元気でね。

お食事美味しくいただきました。

ご意見	回答
<p>前日にテレビカード5枚を買ったけれど、あっという間に減ってしまった（利用残額が）。1枚で11時間使用というけれども、もっと減っていないか？おかしいと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘を受けテレビカードシステムを確認しましたが、機器やシステムに異常は認められませんでした。テレビカードは視聴時間に応じて利用残額が減少する仕組みとなっております、ご不明な点や気になることがございましたら、職員までお声がけください。</p>
<p>食事は手がこんでいて、時間通りで美味しかったです。ただ、私にとってはメインの味が少し濃かった気がします。なかなか完食できず、ごめんなさい。</p>	<p>食塩量は献立で決められた通り計量調理し、検食したものをお出ししています。どちらかというと「味が薄い」というご意見をいただくことの方が多いですが、普段から薄味のお食事を召し上がっている方からは「濃く感じられる」というご意見も時々いただきます。お口に合わず申し訳ありませんでした。</p>

ご意見	回答
<p>職員の皆さまは、少ない人数で懸命に働いており、感謝の気持ちを持ちますが、残念ながら正反対な人もおり、改善が必要です。</p> <p>若い頃から貴院にはお世話になっており、今後も発展していくことを期待しております。</p>	<p>対応する職員に関わらず、安心して気持ちよく過ごしていただけるよう改善に努めてまいります。</p>
<p>短期入院でしたが、スタッフの方々、それぞれの対応が良かったです。ありがとうございました。</p> <p>部屋に関しては、4人部屋はきれいで広くて良かったです。ただ、入院患者が騒々しく、落ち着きませんでした。</p>	<p>状況に応じて部屋の移動などで対応させていただいておりますが、多床室のため同室の方の声や生活音など気になる場合があるかと思えます。耳栓の準備もありますので、必要時職員にお声がけください。</p>
<p>発熱している人は受付直後、すぐに発熱エリアに案内をするように改善してほしい。</p> <p>大きい病院ということもあるのか受付→問診→発熱エリアと案内されるようですが問診されるまでに10分以上は隣に座って咳をされていた方がいました。問診後発熱エリアに移動されました。私は全く別件で貴院を利用したのですが結果現在コロナにかかってしまいました。他に出かけた事ありません。</p> <p>今回私が発熱して利用した病院では「熱がある」と言ったときから別室に入りました。</p> <p>10分以上もの間、コロナなど飛散している状態となるのは改善してもらいたいです。安心して利用できる施設となるよう切にねがいます。</p>	<p>この度は当院の外来対応についてご意見をいただきありがとうございました。発熱症状のある患者様につきましては、症状などを確認した上で、必要に応じたご案内を行っています。</p> <p>頂いたご意見を踏まえ、院内でも対応方法について検討を行いましたが、発熱の原因は様々であることや、院内スペース、運用面を踏まえ現時点では現在の運用を継続しております。今後も安心して受診していただける環境づくりに努めてまいります。</p>
<p>救急で入院、骨折、手術説明は家族へ。あっという間に次へ移ってと・・・これでいいのか。主治医の決断にお任せし、明日、調布東山病院を離れる。職員の皆々様、ありがとうございました。</p>	<p>ご家族への説明を優先するあまり、治療を受けられるご本人への説明が十分ではなかったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。病状や治療方針については、本来ご本人にも十分にご理解・ご納得いただけるよう丁寧に説明すべきものであり、配慮が不足しておりました。今後は、ご本人への説明をより丁寧に行い、ご不安や疑問にもしっかりお応えできるよう、関係職員へ周知・指導してまいります。</p>
<p>壁側のイヤホンは聞こえませんでした。</p>	<p>イヤホンの種類によってはご利用できないことがあります。その場合は職員までお声がけください。</p>
<p>薬剤師：日常、使用中の薬、全てをお預けしたのですが、必要な薬等を戻していただけないので困った。</p> <p>病棟：洗面時、お湯が出ると良い。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院中は、市販薬やサプリメントを含めてすべてのお薬の継続の可否について、医師が指示を出しています。医師の指示がないままではご使用になれません。継続の指示があった場合でも、患者さんご自身でお手元で管理されるかどうかについては、医療従事者が判断しております。</li> <li>・お湯をご希望の場合はスタッフまでお声がけください。</li> </ul>
<p>差額ベッド料なしを希望したが、空きなしでダメであった。空き次第で移動するとのこと。仕方ないと了承したが、同室者のうるささ、オムツ替えの臭いなど、これでは差額を出す意味があったのかと思った。</p>	<p>この度は希望の部屋へのご案内ができず申し訳ございませんでした。多床室のため同室の方の生活音や処置に伴う物音、臭気などでご迷惑をおかけすることもあるかと思えますがご理解いただけますと幸いです。臭いに関しては病室には換気機能があり定期的に換気を行っております。物音に関しては、耳栓のお渡しもできますので職員にお声がけください。</p>
<p>薬を預かるだけで、説明や確認がなかったので、確認してほしい。</p>	<p>持参されたお薬やお薬手帳をお預かりするときには、必ず患者さんや関係者にお声掛けするようにいたします。</p>
<p>シャワールームをもっと清潔にしてほしい（カビが気になりました）</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。現場を確認し清掃を実施いたしました。快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・枕は微妙でした。</li> <li>・室温が少し高くて、毎晩汗をかいてしまったのが、ちょっと辛かった。</li> </ul>	<p>・枕は少し固めになっておりますが、衛生面を配慮したためです。ご理解いただけますと幸いです。貴重なご意見ありがとうございます。気候の変化に応じて、適切にリネン移行など検討させていただきます。</p>
<p>日祝のお見舞いがないのは残念でした。</p>	<p>日曜祝日の面会はセキュリティの観点より面会をご遠慮いただいております。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・何度か入院をするなかで、ここはもう少しと思う点ですが、朝の顔拭きタオルの配布時間がもう少し早いとありがたいと思います。</li> <li>・シーツなどの交換日がよく分からないので（聞けば良いことですが）そのあたりの説明があると嬉しいです。</li> <li>・季節のせい、自販機の温かい飲み物が切れていたのが少し残念でした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の洗面タオルですが人員の問題もあり9時以降の日勤帯での配布となっております。個別に早めに欲しい時などは遠慮なくお申し出ください。</li> <li>・シーツ交換は5階：木曜女性、金曜男性 6階：水曜男性、木曜女性となっております。それ以外にも汚れた際は適宜交換させていただいておりますのでお申し出ください。</li> <li>・自販機の品切れにつきまして申し訳ありませんでした。自販機にない場合は1階に売店もありますのでご利用ください。</li> </ul>
<p>患者の都合も聞かずに次の日程を決めるのはおかしいだろう。このようなことが何度も続くようなら、他の病院を考えます。</p>	<p>患者さまのご都合やご意向を十分に確認しないまま、次回の予約日程が決められているように感じられ、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>当院では診療を円滑に進めるため、担当医が事前に次回予約や検査の予定を仮に設定する場合がありますが、本来は患者さまのご都合やご希望を確認し、ご相談の上で決定すべきものであり、説明や配慮が十分ではありませんでした。</p> <p>今後は、患者さまのご意向を十分に確認しながら予約調整を行うよう、関係職員へ周知・指導してまいります。</p>