

患者さまからのご意見への回答（2026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）***	
病院に入ると、いつも女性と男性のエプロンをした方に明るく声をかけていただき、気持ち良いです。	
初めての入院生活となり不安でしたが、夜間も定期的に様子を見に来ていただいたり、先生をはじめ、たくさんの看護師の方々に手厚くサポートしていただき、感謝しております。ありがとうございました。	
Y先生が関連部署と調整をはかり、よく対応していただきました。看護師の皆さんも何のためにこの施設に来たのが理解せず、感情に任せて文句を言う患者に対応する姿は尊いと思います。薬剤師、栄養士、その他補助の仕事をされている方々もそれぞれ頑張っています。そのどれ1つが欠けてもダメです。今後も頑張ってください。	
院内全体の雰囲気明るく、説明や対応もとても丁寧で安心して過ごすことができました。お世話になりありがとうございました（6F入院の者です）。新卒の看護師さんもいらっしゃるようです。頑張ってください。応援しています。本当にありがとうございました。	
出産後、14年ぶりに入院し、最初はとても不安でしたが、看護師さんたちが優しくてびっくりしました。他の患者さん達への声かけも本当に素晴らしいなと思いました。皆さんの雰囲気がとても良かったです（先生方も！！）。ありがとうございました！	
先生、看護師さん、皆さん優しく、弱っている身体と心にしました。ありがとうございました。 悪寒がするときの湯たんぽ、サイコーでした！！	
思いがけず大部屋から個室にいただき、お手洗いや着替え等、大変助かりました。感謝しております。 2回目の内視鏡で不安ななか、看護師さんやスタッフの方の笑顔の対応に安心しました。ありがとうございました。	
シャワーの時間の予約を柔軟に取っていただけて助かりました。また看護師さん達も親切に対応してくださり、感謝しております。治療に専念できたため、早く退院できました。ありがとうございます。	
辛すぎて半泣きのなか、皆さまが優しく寄り添って対応してくださり、本当に心の支えになりました。特に看護師さんは「よく頑張った。絶対に治らないことはない」とお声がけしてくださり、本当に嬉しかったです。短い間でしたが、本当にありがとうございました。	
・T先生の説明等はとても安心が持てて、治療できました。看護師さん方もとても優しく、精神的に親切でした。 ・クーラーの中にいるため、食事の全粥が温かく、ホッとできて美味しかったです。 ・色々な患者さん等の世話は、見ていて、聞いていて、大変なんだなと思いました。声を荒げることなく優しく接していて感心しました。	

ご意見	回答
洗面台の排水口に栓がないため、コンタクト洗浄のとき不安でした。	ご不便をおかけし申し訳ございません。洗面台の構造上、排水口に栓を設置することができず、また多数の方にご利用いただく共用設備のため、備品のご用意も難しい状況です。コンタクトレンズ取り扱いの際は注意してご利用されるか、ご自身で落下防止の受け皿や布等をお持ちいただきますようお願いいたします。

ご意見	回答
2回目の入院でした（膝手術）。病院スタッフ、医師、看護師、助手の方々にとてもよくしていただき感謝しております。このような素晴らしい病院はなかなか、と言っても過言ではありません。 ただ1つ、提案なのですが、リハビリの時間が当日でないと分からないという不便。前日には「明日午前何時、午後何時」と患者に伝えて欲しいものです。ナースに聞いてと言われますが、直接患者に伝えてくださればと思います。 リハビリの方は素晴らしい技術を持ち、親切に対応してくださります。おかげさまで回復に向かえる自信を持てます。 連絡網がもっとスムーズに、と思います。朝いちで来られますと少しきついです。朝食午前8：00で午前8：45～50に来られますと、歯を磨く時間もないです。翌日のスケジュールが立てられないというのはどうしてかなと思うのですが、前もって分かっていると、患者にとってはかなりゆとりが持てます。この時間？いつですか？といちいちナースさん達に聞くのはいかがなものでしょうか？ナースの方も忙しいなか調べるのも大変かと思います。リハビリ室→患者への伝達がスムーズに行われれば患者にとっても安心です。またその日、お見舞いがあっても、前日に分かっていたらとても楽だと思います。 どうかこの件をご検討してみてくださいませ。	ご意見ありがとうございます。 リハビリの予定は、前日に翌日の大まかな予定を組み、検査やカンファレンス等の予定もあわせて当日に最終調整しています。そのため、前日に予定をお伝えすることが難しく、必要に応じて当日時間をお伝えする運用としております。面会などのご予定があらかじめ分かっている場合には事前に調整いたしますので遠慮なくお申し付けください。 また、朝は限られた時間の中でできるだけ多くの患者様にリハビリを提供するため、開始時間を8：50に設定しております。ご理解・ご協力をお願いいたします。
・3/27の夜に入院してから、4/10で16日入院。最初はまずいと思っていた食事も、3日目ぐらいから美味しく味わえた。感謝しています。 ・リハビリはやや不満。4/10の対応がまずい。4/9までは満足。 担当の技師さんが休みであることは知っていた。午前中に看護師に「リハビリは今日は何時か？」看護師は「午後2時半からです。その前にシャワーを浴びてください」との返事。 2時半になってもリハビリの職員が迎えに来ない。看護師に「リハビリがこないが？」「リハビリ無しか、リハビリで会議が入ったみたい」 10分ほどでリハビリの職員がやってきて、「本日はリハビリの職員が足りないのでリハビリは止めにしたい」とのこと。「職員が足りないのはそちらの都合。リハビリを期待している患者の気持ちになれ！」というのが私の意見。10分後にまたやってきて、「3階では無し、廊下でやりましょう。」 この対応は許されるのか？	このたびはリハビリについての説明が二転三転しご不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。 リハビリの実施予定に急な変更が生じた際に速やかに患者様へお伝えできるよう、連絡体制の運用を変更いたしました。 ご意見を受け止めて今後も患者様に安心してリハビリを受けていただけるよう努めてまいります。
ベッドがもう少し硬い方がよかった。	ベッドは病院用の標準的なものを使用しています。ご了承ください。

ご意見	回答
医師が薬を追加したが、「この薬を追加します」とだけ。説明もなく、薬追加は良いのか？当然説明を要求したが。	この度は、薬が追加された際に、その理由や薬の内容について医師から十分な説明がなく、大変ご不快な思いとご不安をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 患者さまがご自身の病気の状態や治療内容を理解し、納得して治療を受けていただくことは大切なことと考えております。 今回いただいたご意見を受け、担当医師には、薬を変更・追加する際には、その理由や薬の名前、どのような薬であるのかについて、患者さんに分かりやすく説明することを改めて指導いたしました。 また、通常とは異なる検査を行う場合にも、どのような検査を、どのような目的で行うのかを丁寧に説明するよう、併せて指導しております。 今回のご意見を真摯に受け止め、今後も患者さまに安心して治療を受けていただけるよう、分かりやすく丁寧な説明を心がけてまいります。 この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。
・スマホで音の注意を受けてしまった。廊下で話す方もいらして、話せる場所があると良いと思った。 ・スープ、味噌汁が欲しかったです。	お電話はデイルームでお願いしております。ご協力のほどお願いいたします。 汁物の提供は基本的に朝のみ対応しております。しかし、病態による塩分・水分制限が必要な場合には対応が難しい場合がございますのでご了承ください。
Wi-fiがやや弱い時間帯があった。	ご不便をおかけし申し訳ございません。電波状態確認いたしましたが異常は確認されませんでした。 今後も安定した通信環境の維持に努めてまいります。
主治医の先生をはじめ、病棟にかかわっていただいた全ての方に感謝いたします。ありがとうございました。 廊下でお会いする看護師さん、スタッフさんが声かけをしてくださるのがありがたかったです。励みになりましたし、暗くなりがちな時にかけていただく一言で気落ちが明るくなりました。 私は東山に何度か入院したことがあるので、ある程度のことが分かっているのですが、緊急入院の方などは自分でパンフレットを読むのもなかなか難しいと思います。レンタル品のことも、例えばタオルなどはお願いすれば持って来ていただけることなど、最初は分からないと思います。なんでも聞ける方ばかりではないので、「分からないことがありますか？」と言われても、何が分からないのか分からないこともありますから。 折に触れて具体的に声かけなどをしてくださるとたすかるのではないかなと思いました。（皆さまお忙しいとは思いますが、できれば）	ご意見ありがとうございます。 入院時には多くの手続きや説明があり、設備のことなど時間が経ってからわからないことが出てくることもあるかと思います。職員も声かけを行うようにしていきますが、入院中に気になること質問等あれば遠慮なく声をかけていただければと思います。 パンフレットの内容で患者さまが入院生活で知りたい情報、質問の多い項目をピックアップしベッドサイドにも配置していく予定です。
清掃の方が棒のようなもので人の靴をどかして床を掃いている。買ったばかりの靴で汚くないのに。気に障る（ベッドにはいないけれど、入口のところで見ていた）。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。清掃の際は患者さまの私物には極力触れないよう指導してまいります。

ご意見	回答
トイレの鍵の場所が低すぎるため、鍵を掛けないで入っている方が多い（特に老人）。もっと高い場所に設置してほしい。	高齢の方ですと、トイレ内での転倒などリスクがあるため鍵をかけないで入られる方がおります。トイレ利用の際はノックをしていただくようご協力をお願いします。
・同じ部屋の方が騒がしい件での部屋移動の対応、誠にありがとうございました。 ・自動販売機をもう一台増設され、飲み物の種類を増やした方が休日の売店が休みの際、安心かと思われま す。	設置スペースの制約から自動販売機の台数を増やすことが難しい状況です。売店休業時にご不便をおかけしますが何卒ご理解のほどお願いいたします。
テレビが有料なのに、イヤホンがついていないので、無音で観るはめになった。普通はセットじゃないですか？	大部屋ではTV視聴時はイヤホン購入（持参も可）をお願いしております。1階売店でもお取り扱いがございますので、必要に応じてご利用ください。
食べ物が柔らかいものが多かった。しっかり噛めるものが欲しかった。	食事内容は主治医指示のもと提供しております。病状や治療状況によってはやわらかめの食事提供となることもございますのでご理解ください。 なお当院はご高齢の患者さまの入院も多いため、常食でもやわらかめに調理することもございます。そのため、日常的にご自宅で召し上がるような食事と比較されると噛み応えが物足りなく感じるかもしれません。ご希望に沿う食事へ調整できることもございますので、お気軽にお問い合わせください。
食事の味つけが単調だった。	塩分量は国の定めた規定量の中で調整し調理しております。定められた範囲内ではありますが患者さまにご満足いただける食事が提供できるよう善処いたします。
担当医、看護師さん他、スタッフの皆さまに非常に丁寧に対応していただきました。イレギュラー対応へも柔軟に対応いただきました。ありがとうございます。 食事のメニューや量も工夫されていましたが、朝食が出てくるのが少し遅い日もありました（皆さん忙しいので、致し方ないかと思います）。 一方、4人部屋の場合、人によってはマナーを守れていない人もいたと感じました。	朝食は8時に配膳が開始されますが、順に回っており時間の前後がございますことご理解いただけますと幸いです。また、患者さまのマナーについて気になることがありましたら、遠慮なくスタッフまでお申し出ください。
全般的には素晴らしい看護師、スタッフでしたが、一部の人が入室の際、名前を言わず、黙々と接したので、本人の体調も悪く、声を荒げてしまい、部屋全体の雰囲気が悪くなった。それ以外は快適な入院生活でした。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。勤務交代時には名前を名乗り対応するよう指導してまいります。
病室内がやや暑く感じた（発熱していたせいもあるかもしれないが）	室温が気になる際は遠慮なく職員へお申し出ください。ただし、大部屋は複数の患者さんが利用されているため、空調の個別対応が難しい場合がございます。掛け物で調整することが可能ですのでお声がけください。
部屋が時々寒く感じる。	
クーラーが寒かった。	
空調のせいか、患者の皆さん（自分を含めて）空咳がひどい。	
少し寒かった。	