

患者さまからのご意見への回答（2026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） ***	
先生をはじめ、スタッフの方々も皆優しく対応していただきました。こちらの病院に入院できてとても良かったと思います。大変感謝いたしております。	
初めての手術で不安でしたが、先生、看護師さん、事務員さん、スタッフの方々の対応がとても良かったです。食事も美味しくいただきました。安心して快適に過ごすことができました。本当にありがとうございました。	
人生において、大変勉強になりました。医療従事者の皆さまには感謝しかありません。	
7月に受けた誕生日健診の結果で、血圧が高いという表示のお知らせがあったので、結果を聞こうと、9月になりやっと来院、待ち時間40分の間に2か所の院内血圧計で測って診察を受けたところ、何事もなく、糖尿病もないし、とN先生にお答えいただき、ホッとし、バースデーも近いし、結果オーライです。この東山病院は遠いけれど、またお世話になります。スタッフの方もとてもハキハキして申し分ないですね。	
<div><div>・ 食事：食器の一部が陶器なのは嬉しい。また美味しくいただきました。</div><div>・ 設備：便器の汚れがあり、スタッフにすぐ対応していただきました。<div> すぐの入院でしたので、洗面道具の用意があるのには嬉しい。</div></div><div>・ 救急車で運ばれてお世話になり、他院との比較になりますが、救急窓口での対応は親切で、まず心強く感じました。</div><div>・ 主治医のT先生の対応は申し分なく、説明は分かりやすく、心配事はないと気分的に心和みました。</div><div>・ 看護師のOさん、Kさんは行き届いた看護をしてくださいました。</div><div>・ スタッフの皆々様のおかげを持ちまして退院できます。どうもありがとうございました。またお世話になる時がありましたら、東山病院を選びます。</div></div>	
<p>担当医師をはじめ、面倒をみてくださいましたスタッフの皆さま方に親身になってご対応いただき、心より感謝いたします。皆さまのプロフェッショナルの姿を目のあたりにし、医療従事者のすごさに感銘を受けました。人生初の入院生活で、昔のイメージを膨らませておりましたが快適でしたことにビックリしております。つい半月前まで母が北里大学病院で入院生活が続いており、送迎に病棟に行きましたが、このような親身な手厚い治療を受けていたのかと、立場が逆転し、より一層この瞬間も感謝の念でいっぱいです。もし自身が子供であったなら、皆さまのお姿を見て、きっと「医者になりたい」と思っている、思わせる今回の体験でした。今後も東山病院にはお世話になるかと思います。家族もお世話になっております。配膳係の方の気持ちの良いご対応により、美味しく食べられました。部屋のゴミ回収、清掃、トイレ清掃の方々のご対応にも、ありがとうございました。入院中気持ちよく過ごすことができました。</p> <p>S先生：適切な診断、治療のもと、元気にしていただきましたこと、大変ありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。</p> <p>Iさん：全スタッフ、個々に本当に素晴らしい方々でした。特にIさん、ご対応時のお言葉ひとつひとつがとてもきれいな日本語でいらしたので、強く印象に残っております。</p> <p>皆さまのますますのご活躍とご健闘を祈っております。ありがとうございました。</p>	
<p>主治医の先生その他、看護師さんたちのチームワークやテキパキとした働きに感心した。人間は多くの人に支えられて生かされていると実感した。朝の「風薫る」を観ながら、看護師の死後とは大切だと思っていたが、自分が入院して改めて実感しました。ありがとうございました。</p>	

ご意見	回答
シャワー室（小）のカビが無くなると良いと思った。他はとてもきれいで、皆さま親切で、心地よく入院できました。ありがとうございました。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません、カビの除去および周辺の洗浄・点検を実施いたしました。
<div><div>・ トイレの換気が悪く、臭い。</div><div>・ 夜間、クーラーが冷えすぎる。</div></div>	空調についてご要望ありましたらスタッフまでお声がけください
館内全体が少々涼しい。	

ご意見	回答
リハビリ時間は早めに知りたい。	リハビリの予定については、検査やカンファレンス等の予定もあわせて当日に全体のスケジュールを最終調整しているため、前日に予定をお伝えすることが難しく、必要に応じ当日に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。
・ 空調機の音が夜うるさい。止めると暑い。 ・ 西側廊下の展望？	修理調整を行い改善いたしました。今後も快適な療養環境の維持に努めてまいります。
・ 部屋にシャワーがついているのに使えない。 ・ トイレが狭い。 ・ 食事の鶏肉の匂いが気になりました。	・ 部屋の外にもシャワー室があることをご案内し、部屋のシャワーが使えることの説明が不足しておりました。申し訳ございません。 ・ トイレの狭さにつきましてはご不便おかけしております。施設の構造上難しいですが、今後の参考とさせていただきます。 ・ 調理方法を見直します。貴重なご意見ありがとうございました。
・ 食事で生野菜のサラダがないためか、繊維質が不足し便秘になったこと。元来便秘気味なので、便秘薬を持参したが、使用できなかった。もう少し自由度があれば。 ・ 消灯9時、起床6時で睡眠時間9時間は長すぎる。せめて1～2時間、消灯時間を延長してほしい。 ・ テレビはイヤホン利用なのに、他床の話し声が大きすぎる（うるさく思う）。病院の方針が良くわからない。 ・ ユマニチュードの取り組みは初めて知りましたが、非常に良いと思います。	・ 病状により生野菜が提供できないこともありますが、加熱した野菜などで食物繊維量は不足がないよう配慮しております。 ・ 療養のため、当院では起床6時、消灯21時とさせていただいております。 ・ 大部屋の場合、面会時間内によるご家族との会話や他患者との対応時にはどうしても話し声が発生してしまいます。ご理解いただけますと幸いです。
知人から聞いた話ですが、便に異常があり、大腸内視鏡検診を受けたそうです。医師が説明しながら検査が行われたそうですが、麻酔で朦朧とし、よく話が聞ける状態ではなかったそうです。終了後にもう一度説明を希望したそうですが、医師からは「一度したから」と断られ、看護師さんからもよく教えてもらえなかったそうです。結果的に大きな問題はなかったようですが、書面で結果を出すなど、きちんと説明を受けたかったと言っていました。もう二度と行かない、と、そういう気持ちになってしまったようです。私は別の科に長く通院しているので残念だなと思い、話を聞くしかありませんでした。	このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 大腸内視鏡検査の際の説明について、検査中は鎮静剤の影響で十分に理解できなかったにもかかわらず、検査後に改めて説明を受けることができなかった、とのお話を伺いました。知人の方は、ご不安やご不快な思いをされたことと思います。 当院では、検査中の説明だけでなく、検査終了後にも、患者さんからご質問や説明の希望があった場合には、あらためてご説明するように取り決めています。今回は、確認できる情報が限られており、事実関係を特定することはできませんでしたが、医師・看護師に対し、検査後にも説明をご希望されるかを患者さんにお伺いし、ご希望がある場合は説明を行うことを、あらためて確認いたしました。 今後も、患者さんに安心して検査を受けていただけるよう、わかりやすく丁寧な説明と対応に努めてまいります。
・ アクアリネンの臭いがおじいさんの臭いで、交換してもらった。 ・ 洗濯機と乾燥機も結構臭かったので、洗浄してもらえたら嬉しいです。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません、洗濯機及び周辺の排水設備の洗浄・点検を実施いたしました。またリネンの臭いにつきましては委託先に改善申し入れをいたしました。
個室でしたが外注、コバエ、ハエ、蜘蛛が出てきておりました。動けない方も入院されると思いますので心配です。	水回り設備の洗浄および点検を実施いたしました。あわせて防虫対策の強化を進めてまいります。
8/8に検査のため採血しました。その時の担当、若い男性でしたが、しっかりと血管を確認することなく、ぶすっと刺されました。血液が出て、その後赤く腫れ、今もあざがあります。次回からはやってほしくありません。やる気もなさそうで、親切ではありませんでした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。採血にあたっては細心の注意を払っておりますが腫れやあざが生じることもございますのでご理解いただけますと幸いです。 接遇についてはご意見共有して今後留意いたします。

ご意見	回答
月曜日、診察に来て点滴した後、吐いて気分が悪いのに、無理矢理部屋を出されました（5時近いせいだったのか）。こちらは歩くのがやっとだったのに「歩けますね。お会計はあちらです。」ととても冷たい対応でした。あれでも看護師か！入院してからは、先生をはじめ、皆さん感じの良い人たちばかりで安心しました。入院した機会に健康診断もここでやろうかと思いましたが、たった一人の為に印象が悪くなります。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。スタッフ間でご意見共有して留意いたします。
日曜日に外部（家）からの見舞い人が病室に来られない決まりは不便です。何とかありませんか。	当院では入院患者様および職員の安全管理上の都合から、日曜祝日の面会は行っておりません。ご理解ご協力よろしくをお願いいたします。
・混合病棟だったが、ただ寝たきりの人や寂しがり屋（？）なのか、しょっちゅう大声で看護師を呼んだりしてうるさかった。声は力強く、何の病気かと思った。 ・入院費用については知らなかったが、退院前日におおよその金額を聞き、安いことに驚いた。あとで個室にすれば良かったと思った。	入院されている病室によっては、他患者の声や物音など気になる場合があるかと思います。耳栓のお渡しや、病室の空き状況により部屋の移動が可能な場合もございますので、職員にお声がけください。
以前、診察に行った時、予約変更担当の女性の態度がとても不快でした。 東山病院ではみな親切でそういう思いはしたことがなかったので、驚きました。	このたびは、職員の対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。当該職員には直接注意・指導を行いました。今後も、患者さまに安心してご利用いただけるよう、職員一人ひとりの接遇意識の向上に努めてまいります。ご意見をいただきありがとうございますございました。
母の通院で東山病院に来ることが多く、最近気になっていることがあります。 白いひげを生やし、帽子をかぶっている初老の男性に話しかけられ、いつもニコニコこちらをずっと見ていような気がして、相手にしないようにしていますが、気味が悪いです。私の思い過ごしかもしれません、少し気になります。	当院待合スペースでの診療終了後の長時間の滞在は、ほかの患者さまのご利用に支障をきたす場合もあるため、ご遠慮いただいております。必要に応じて職員からお声掛けを行い、待合スペースの適切な利用と秩序ある環境の維持に努めてまいります。
シャワー設備の充実をお願いします。	設備の構造上すぐの変更は難しいですが、いただいたご要望は今後の設備更新を行う際に参考とさせていただきます。
・シャワーが男性は月水金、女性は火木土。私は火曜日に内視鏡手術のため金曜日までシャワーを浴びることができないまま金曜日に退院でした。シャワー室の前の病室でしたが、殆ど使用していないようでした。性別にかかわらず、空いている場合はシャワーを使用できると良いと思います。 ・洗面、歯磨き用に、センサーのついていないお湯の出る洗面所があると嬉しい。	・シャワーは安心して使用できるよう、原則として性別で利用できる曜日を決めさせていただいております。ご理解いただけますと幸いです。 ・感染対策の面からセンサー付きの洗面台とさせていただいております。センサーの反応が悪いなどご不便がございましたら職員へお声がけください。
トイレトペーパーが巻き取りづらいうえ、ちぎれやすい。もう少し厚みがあるか、強度（硬さ）がある方が使い勝手が良いと思う。	ご不便おかけしております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
アンケートで5段階で評価することはあまりしたくないので、アンケートは未記入で提出します。 大変お世話になり感謝しています。しいて言えば、最後の3食のおかずは量が多く、残してしまったのが心苦しいです。350gは私には多いので、カロリー計算はあると思いますが、結局残すので、次からは「減らす」という選択もできたら良かったです。	医師の指示のもと、患者様に適切な食事量を提供しておりますが、提供量の増減ができる場合もございますのでお気軽にご相談ください。
売店の品揃えを増やしてほしいですね。	スペースに限りがございますが、いただいたご要望は委託先へ共有して今後の参考とさせていただきます。
以前入院した際に伝えた苦手な食品について、情報を引き継いでほしい。今回朝食時に二度牛乳が提供されました。	システムの都合上、過去の入院時の情報を食事オーダー内容に引き継ぐことができません。苦手な食品は可能な範囲で対応を行っておりますので、対応をご希望の場合は都度スタッフへお声掛けください。
院内にATMが欲しかった。テレビカード購入が現金なので。	セキュリティの問題で院内にATMを設置しておりません。近隣のコンビニATM等をご利用くださいますようお願いいたします。