

患者さまからのご意見への回答（2026年5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）***

入院患者に対しての看護師さんの対応がとても優しく忍耐強く、本当に感心いたしました。ちよくちよく呼ぶ患者に対しても、「呼んでくれてありがとう。転倒したら大変だからね」という言葉を何回も聞きました。皆さん丁寧に説明をされていて、私も日常生活で見習わなければいけないと思いました。看護師さんもりハビリの先生も食事の担当の方も、お掃除の方も、皆素晴らしい。対応で感服いたしました。ありがとうございました！

すごく不安だったけれども、みんなに良くしてもらって頑張れた。ここで良かった。ありがとうございました。

先生方の治療説明は分かりやすく、優しく接していただき、感謝しております。看護師様たちも皆さまに良くお世話してくださりありがとうございます！！の言葉しかございません。訪問診療が続きますので、引き続きよろしく願いいたします。

術前から退院まで大変お世話になりました！

ナースのMさん、入院時から術後迄、あらゆる面でお気遣いくださり、本当にありがとうございます！ルートをとれない難儀な血管で申し訳なかったです…応援で来てくださった看護師さんたちもありがとうございました！オペ看護師の方も、術前検査の日から当日、退院時にも来てくださって、嬉しかったです！事務の方、栄養士さん、薬剤師さん、技師さん、皆さま、本当にありがとうございました！！

治療に対しての説明は、分かりやすくとても丁寧でした。病院の皆さま、とても優しくしていただき、ありがとうございました。食事とても美味しかったです。お世話になりました。

ご意見	回答
<p>・令和7年2月16日～19日に入院したとき、緊急だったため、アメニティグッズを購入した。そのコップに黒のマジックで大きく「〇〇（名前）」と書かれた。他人の私物に平気で書くことに驚いた。自他の区別をつけてほしい。</p> <p>以前、日赤に入院したときには、私物にテープを貼った上で、名前を書いてあったので、配慮があると感じた。</p> <p>・帰宅時のタクシーの手配も、こちらの都合を聴かず、時間を設定した。想像力の欠落。</p>	<p>配慮に欠いた対応失礼いたしました。いただいたご意見に基づき患者さまのアメニティ記名について検討しました。原則、記名したテープを貼付し対応するよう周知してまいります。</p>
<p>ポケメドの診察予約はいつですか？</p> <p>1月中と書いてありましたが。</p> <p>マイナンバーカードもスマホで、いつ対応ですか？</p>	<p>ポケメド予約、スマホマイナンバー読取ともに3月よりスタートしております。お待たせいたしました。</p>

ご意見	回答
<p>2/15（日）の夜に妻が救急車で運ばれて治療していただき、おかげで体調が回復しました。ありがとうございました。対応いただいた医師、看護師の方々には感謝申し上げます。</p> <p>ただ、受付の男性の態度が悪く、会計の時も何の案内もなく「10,000円」と言って、紙を放り投げました。「治療費を支払いたいのですが…」という問いに対しても「10,000円です！！」と言って、何の案内もありませんでした。本人には態度を改めるよう伝えましたが、施設として教育する必要があると思います。あまりにもひどい態度であったので、投函します。</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。ご意見共有して改善および教育につとめてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・食事前に軽い音楽が流れると良いのでは・・・ ・薬剤に関する件で、薬に対する説明を受けましたが、忘れると思いますので、薬剤の説明書をいただけると安心です。 ・食後にお茶がもう1杯いただけましたら…人件費がかさむのでご無理かと思いますが。 	<ul style="list-style-type: none"> ・音に関してはご意見が多いため音楽は流しておりません。ご了承ください。 ・入院中はお薬を調節される可能性が多いため、その都度の説明書交付はしていません。説明書が必要な場合はお声掛けください。なお、退院時にはお持ち帰りになるお薬の説明書をお付けしております。 ・食後のお茶をお飲みになりたいときは対応いたしますのでお声がけください。
<p>顔のタオルも毎朝頂けるのでありがたいのですが、朝食前などにいただけると嬉しいかなと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。朝に一斉に温タオルを配布するのは人員的に困難なため食後に配布しております。ご希望の場合は個別に配布することも可能なのでスタッフへお申し出ください。</p>
<p>2/11（祝日）の入院時、1F受付の警備の方の対応が、かなりそっけなかったのが残念です。</p>	<p>休日は一人で受付対応しており、ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。ご意見共有して改善および教育につとめてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・病室の湿度が低く、乾燥しすぎで加湿器がほしかった。 ・夜間に温度が冷たく感じるがあった。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>室内の乾燥については空調の湿度コントロール機能以外の機器導入は行っていません。また、寒い場合は追加の掛け物のお渡しもできますのでスタッフへ相談ください。毛布を個人でお持ちいただいてもかまいません。</p>
<p>薬剤師さんが塗り薬について「持ってこなかった」と告げ、今誰かが取りに行くことはできますか？と問われたので、単身で誰もいないと伝え、「また新しい薬を出します」と言われた。前から使っている薬、または今使っている薬を出してほしいと言ってもらいたい。</p>	<p>入院中は、医師の指示のもと院内にあるお薬で対応しております。なるべく現在ご使用の中のお薬を用意するようにしていますが、院内で採用していない場合や、同じメーカー品がない場合もございます。ご了承いただければと思います。</p>
<p>食事は美味しかったです、量が少なかった。</p>	<p>医師や栄養士とも相談しながら食事を提供しております。治療の関係上、食事量や内容を決定していますので、満足いただけない量となる場合がございます。患者さまの状態により食事内容の変更が可能な場合もありますので、職員にお声がけください。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ内の手洗い場所がもう少し広いと良いと思いました。手を洗ったときに、水が床に散って、床が濡れてしまうので、汚れて清掃が大変だと思う。 ・病室の洗面所の照明がもう少し明るい方が良い。 	<p>ご不便おかけして申し訳ありません。すぐの対応は難しいですが、設備更新などの際にご意見を参考にさせていただきます。</p>
<p>入院時に部屋の間違いがあったことと、入院診療計画書に2回サインを求められそうになったことがありました。いずれも大したことはないのですが、間違いはないほうが安心感につながるかと思いました。</p>	<p>書類の受け取りに関してはシステムを改善しより把握しやすくしております。不安なく安心して過ごしていただけるよう、書類等の管理も確実に行き対応いたします。</p>
<p>丁度2026年2月8日、衆議院選挙の期日前投票期間だったが、入院日には何かの掲示物を見たが、その後は特になかった。仕方ないかも。</p>	<p>不在投票の案内は投票前日まで掲示しておりました。ご希望の方はスタッフへ申し出ただければ対応いたします。</p>
<p>1日の予定を事前に知らせてくれると有難かったと思う。何時に何のスタッフの方が来てくれるのか、こちらから聞いて、直前にしか分からなかったので、少し困ると思う。</p>	<p>検査やりハの予定は当日朝にならないと分からないことも多く、朝食後に日勤看護師の挨拶時にお伝えしております。時間は午前・午後も時間が読めないことが多いので予定があることのみ伝えておりますが、予定が判明次第お伝えできるよう努めてまいります。</p>
<p>病院の受付の対応があまり良くないと感じた。病院予約アプリを使って検査予約していったのだが、病院のシステムと上手く連携出来ていないのか、受付の女性は「本日あなたの予約はありません。」と言うだけで調べてくれる様子はなかった。予約完了画面をスクリーンショットしていたので見せたら、漸く奥にいたベテラン風の女性が調べてくれて検査・診察を受けられたが、病院側の問題で予約を認知されなかったのに謝罪などは特に無く、他の病院と比べると受付対応のレベルは低いと感じた。他の病院はスクリーンショットなどの証拠を出さずともひとまず調べてくれる姿勢があるかと思う。壁にカスハラ禁止関連の貼り紙等を貼っていた気がするが、その前にもう少しスタッフの教育にも力を入れた方良いのでは…とってしまった。 医師の対応には、普通で問題はなかった。</p>	<p>この度は当院の不適切な対応により、お詫びの言葉もないまま不快な思いをおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の通り配慮に欠けた対応であったこととお詫びいたします。今後同様のことが起こらぬよう、予約システムを改善し適切なご説明ができるようスタッフ一同努めてまいります。</p>
<p>朝食中にトイレ掃除の方が来て、掃除を始められた。声を掛けて入って来られたが、驚きのあまり「少し待って」とは言えなかった。時間帯を考えて欲しい。</p>	<p>掃除は食事の時間を外すようにしておりますが改めて徹底いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・病室の冷蔵庫がとにかく冷えない。水もくれない。買ったドリンクが生ぬるくなる。こんな病室は初めてです。 ・ナースの対応が人によって違う。不満のおしゃべりが多く聞こえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷蔵庫の設定が弱になっていたので対応いたしました。 ・スタッフの私語でご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見周知して気をつけてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ・点滴の説明と、いつからいつまで必須なのか、説明が不十分。 ・点滴の挿入位置が手首を曲げるところだったので、痛かった。 	<p>点滴挿入の位置や投与する薬剤によっても痛みが生じる場合がありますので、痛みなど気になる点がございましたら職員にお声がけください。点滴の説明等治療に関することは医師・看護師で連携しながら対応してまいります。</p>

ご意見	回答
<p>ウェルピアザ仙川の健診データを共有できるようにしていただきたい。</p>	<p>このたび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す。 現在、調布東山病院とウェルピアザ仙川は異なるシステムを使用しているため健診データの共有ができません。 いただいたご要望は、今後の運用改善の参考とさせていただきます、より円滑にご利用いただける体制づくりに努めてまいります。 今後ともお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。</p>
<p>病院の受付の対応について意見があり、こちらにてご連絡させていただきます。 1月6日に家族がめまい・眼振・吐き気があり、私とともにそちらに伺いました。行く前に電話をかけたのですが繋がらなかったため、直接向かい受付で症状を話した所、脳神経外科は予約が必要で当日は受診できない旨をご説明いただき、医療機関案内サービスの電話番号が書かれたカードをご案内いただきました。 症状のある本人は正面入口外のベンチにおり、ほぼ歩けない状態だったため、その場でカードに記載の電話番号に掛けた所、症状からして緊急性があるためそのまま消防庁に転送され、最終的に救急車が手配されることになりました。 救急隊から動かず待機して欲しいと指示があったため、病院にもお声がけしておこうと思い再度受付に説明に伺うと、先程の方は不在だったため、別の女性に事情を話しました。 すると、こちらの言葉を遮るように「救急車は敷地内に入れなくてください」と非常に迷惑そうな表情、口調で対応がありました。そのあまりにも酷い言い方に大変驚きました。 初めにご対応くださった方が親身にご対応くださりとても良い病院だなと感じた印象を、一瞬にして翻すあまりにも酷い対応でした。 こちらも初めて救急車を呼ぶことになり、不安に感じている所に追い打ちをかけるような言い方にとてもショックを受け、その対応によりホームページにあるような「安心して、良質な医療を受けられる」という病院とは全く印象が変わってしまいました。 こちらは診療科目も多く、これからお世話になることも多いかなと思っていたのに非常に残念です。今後受診する際に、この対応を思い出し不信感につながり躊躇ってしまいそうです。今後、安心して医療機関を利用できるよう受付の方の再教育を実施していただけますと幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>職員の発言でご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 接遇改善につとめてまいります。</p>