

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。

よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。

よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(/)月(23)日

この方は事故であせおなっています。
先生が診察していただける方に変わらな
態度で接してくれ 何より心が和みます。
病内も静かで 看護師様も優しくて
気分良く リハビリも受けています。
当分 激世話になると思っています。
今後共宜しくお願い致します。

お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。院内を静かにすることには、少し気を使っておりますので、嬉しいご意見です。

というのもこの建物は、気密性が高いので冬期に窓を閉め切っている場合、物音や声が大きく響きます。

メリットとして、診察室にいても受付窓口での会話や処置室での患者様の声を聞くことができますが、少しの物音や小さなお子さんの声や走るスリッパの音が大きく響くこともあります。

お体の調子が悪い方やリハビリでノンビリされたい方にとって、これからも静かな環境を維持するために、不要な物音や職員同士の話し声等に気を付けて参りたいと思います。

最後になりましたが、少しでも早く良くなられるよう診療に努めますのでよろしくお願い致します。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい医院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科医院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(1)月(30)日

この度は、早朝にもわざわざ、診ていただきありがとうございます。

ご迷惑です。

本人は、かなり動転していたと思いますが、先生をはじめ
皆様のあたたかい看護で、だいぶ安心しています。

まだしばらく通院が必要なのだと思いますが、

今後ともよろしくお願いいたします。

このたびは子供さんがお怪我をされ、ご心配のことと思います。
幸い今のところ経過は順調です。今後、骨折の治癒後、固まった関節の動きを取り戻す訓練が若干必要です。元通りの機能を獲得できるよう今後も治療に当たりたいと思います。こちらこそよろしくお願い致します。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。

よりよい病院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。

よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(2)月(6)日

病院に通院に1ヶ月が立ちました。年令的にも若い
方から時間の許可を頂き毎日リハビリに連なっています。
寒さのせいもあると思いますが...！ 鈍痛のような
痛みを感じています。先生の診察の時の優しい一言
「変わりないですか... リハビリ続けて下さい」 本当に
この病院を選んだ良かったと思う毎日です。
看護師さん同士のおしゃべりもなく... 患者さん達も
自然とおしゃべりしてないので静かにリハビリを受ける事が
出来ます。まだまだ時間がかかると思いますが...！
今後共 宜しくお願ひ致します。

ご意見ありがとうございます。静かな環境はとても大事だと思います。それをかなえるために職員には不必要なおしゃべりをしないこと、扉やふたの開け閉めで音を立てないこと、走らないことなどなど基本的な指導を行っています。もうすぐ開院から4年になり、かなり徹底されてきていますが、至らないことがありましたら何なりとご指摘いただければと思います。最後になりましたが、ご病状が少しでも早く良くなりますようこれからも診療に努めて参りますのでこちらこそよろしくお願い致します。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(28)年(03)月(1)日

くつをぬいた後は
苦痛

ご意見ありがとうございます。院内は電子カルテの保護のため出来るだけ埃を少なくするためにスリッパに履き替えていただくようにお願いしています。

●●様は、診察室で椅子に座るのも出来ないほどの腰痛であったと記憶しています。腰椎椎間板ヘルニアの方で症状が強い場合は腰を屈めるのが辛いことが多いようです（この点、狭窄症が腰を伸ばすと痛いのは逆です）。

そのような折は、履き物やスリッパはそのままにしておいて頂ければと思います。何よりも腰痛が治まるよう治療に当たりますので今後ともどうぞよろしくお願い致します。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですのでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(2)月(18)日

スナゴ、居心地良く、感じの良い建物ですが

人間の雰囲気がいまいちです。

若い人ばかりですが、皆表情が暗いです。

人を助ける仕事についているのにどうしてでしょう。

自分自身にも、人を助ける仕事をしているのだから

直ぐ、接し方、表情も大事だと思います。

病気の人が接しているのだから、明るい気持ちを持って
接してほしい、周りの人も一緒にがんばりますよ。♡♡♡

ご意見ありがとうございます。以前「お疲れ気味？」とご投書を頂いた方かと存じます。院長からは、必要以上に患者様と治療以外の話をしないように、粛々と仕事を行うよう指示しています。現有スタッフの仕事量は、日によってはかなりの量になり必然的に安全、正確を前提に効率を追求せざるを得なくなっています。しかし、ご不快な念をお抱きになるようでしたらそれは問題ですので、言葉遣い、振る舞い等でお気になることがありましたら今後ともご指摘のほどお願いいたします。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。

よりよい病院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。

よろしくお願い致します。

吉村整形外科医院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(3)月(19)日

2週目で痛みおさまりました。

内容によりましては直接お返事申し上げます

・ご連絡先(- -)

・お名前 ()

元気に遊んで、スポーツしていれば、少々のはがは付きものです。
何かあればまた来て下さい！

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(3)月(26)日

こっせつなどのけがでいろいろとおせわりなりました。

どういたしまして。良くなって良かったですね！

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですのでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(3)月(26)日

もっと新しい本をふやし
てほしい

内容によりましては直接お返事申し上げます

・ご連絡先(- -)

・お名前 ()

ご意見ありがとうございます。

今月は、写真集を1冊(「おやすみ動物園」)、購入しました。今後も
少しずつ増やしていきたいと思ひます。

よろしくお願い致します。

記入日 平成(24)年(5)月(7)日

腰のうしろ痛いのをいそいで
に欲しい。

・お名前 ()

ご意見ありがとうございます。現在、置いてあります椅子は、ベンチ、レントゲンの前の椅子は木ですので、長時間かける場合は、痛いと思います。申し訳ありません。待合の 3 本足の椅子は、通常のクッションですが、なお硬いようでしたらベンチのクッションを移動させてお使いいただいても結構です。よろしく願いいたします。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(5)月(24)日

これから暑くなるので 飲み水のサービス があると
嬉しいです。

ご意見ありがとうございます。歯科医院を中心にウォーターサーバを設置しているところが増えていきます。しかし、待合室で多くの患者様が自由に使用するサーバは、衛生面で問題があるように思われ（一定の清掃をしても埃やゴミの付着、トレイのカビ、飲み残しをゴミ箱に捨てることでの臭気、使用済みコップを誤って戻すなど）院内感染の可能性も避けられないと考えられますので、当院では設置する予定はございません。ご理解いただきますようお願いいたします。

記入日 平成(24)年(6)月(12)日

- ① まず、先生は物療前後に必ず「問診」をされていますが、他の医院ではありません。
問診をする事により、患者さんの顔色やその方のしゃべり方で病状が把握出来るし、患者の立場からしますと大変安心出来ます。これは、先生のお考えだと思いますが、今後も是非続けて頂きたいと思います。
- ② フロント始め、全てのスタッフの皆さんが、大きい声で挨拶が出来ている事です。
患者からしますと、落ち込んだ気持ちが、その挨拶で気持ちが楽になります。先生の教育が行き届いている証だと思います。
- ③ 私は、物療に行った時にトイレを利用しますが、便器や床が完璧に清掃されていますし、勿論、ゴミや塵ひとつありません。昔から、玄関の履物を見ればその家庭が分かると言われますが、その事だと思います。
- ④ 吉村整形外科医院の看板を見ましたら、医を敢えて旧の漢字を使い、しかも、医の部分で赤色で書いているところが素晴らしいと感じます。私は、この看板を見てこれは凄い考えの先生だと直感し吉村医院に行く事にしました。又、電話番号は、敢えて 6666 番の連番を使用しているところが素晴らしいアイディアだと思います。直ぐに覚えられます。

※ 何れにしろ、先生は医師であると共に、全体が見えておられる方だと思います。
治療だけでなく、先を見据え、高い次元で全てを管理運営されておられると痛感しています。これからも、よろしくお願い致します。

ご意見ありがとうございます！一瞬、褒め殺しかと錯覚しました（失礼！）。

物療前の診察は、法律上、規定されているものです。患者様をお待たせすることが無いように、物療後に行う場合もありますが、原則として前に行わなければならないものです。開院以来、必ず患者様と一度は言葉を交わす、これは守って参りました。当然、他院では物療だけサッとして帰っていたのでそうしたいと言われる方もおられましたが、上述のようなことをお話ししてご理解いただくように致しました。ご意見の通り、ほんの数秒、数十秒ですが、歩き方、ご表情等から多くの情報が得られます。今後も続けて参ります。

挨拶、返事は相手に聞こえてナンボのものだと思います。まだまだ、小さい声の場合もありますが、基本はそうように考え指導しております。しかし、毎回、毎回、お顔なじみになっても全く画一的な挨拶も味気ないものです。やはり、アイコンタクトや声のトーンなど患者様に合わせてできるようになればと思います。

お掃除は、年に 2 回のワックスがけ以外は職員でしております。トイレの掃除も毎朝の定期＋時間が空いたときには「ちょっとチェック」を行うようにしています。これもタイミングの問題で「私が行ったときはゴミもあつたし、洗面台も濡れていた」と言われる方も多いと思います。現在の掃除パターンでご投書を頂かないからといって十分であるとは思いませんが、職員はよく頑張っていると思います。しかし、ダメなときはダメだしをよろしくお願いします。（裏面に続

く）

旧字体使用の「ホントのところ」はホームページのブログ（最初のあたり）に載せてあります。
またお暇なときにお読みくださればと思います。電話番号は、地番が確定したときに 087-866
まではすぐわかったので、そのまま 6666 なら覚えやすいと思い、その番号に掛けてみましたが、
使用されていないようでしたので速攻 NTT に連絡したのを覚えています。

開院して 4 年が経過し、醫院としてのハードはかなり整ってきましたがソフトの面はまだまだ
足りない部分が多いと思います。また、どこが足りないかはなかなか自分たちではわかりにくい
ものです。引き続き、ご意見をよろしく願いいたします。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい病院を目指すため、どのようなことでも結構ですのでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(7)月(19)日

先生には 何度 も 謝 罪 致 して
本当に ありがとうございます。
スタッフの皆様にも 感謝 いたします

いつも大変なご勤務の様子を伺い、私にはとてもまねできないと思っています。病気やケガが治っていく過程で整形外科の疾患ほどその方のお仕事に影響を受けるものはないと思います。よくなりきる前に仕事の影響で悪くなる。残念ながらよくあります。しかし、とても大事なお仕事（大事でない仕事はありませんが・・・）と私は思います。微力ではありますが症状の改善にお役立ちできますよう治療させていただきます。今後ともよろしくお願い致します！

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(8)月(28)日

今日はありがとうございました。

水のぬるところを作ってほしいです。

↓
暑くなるから!!

これからもよろしくおねがいします m(..)m 

ご意見ありがとうございます。歯科医院を中心にウォーターサーバを設置しているところが増えています。しかし、待合室で多くの患者様が自由に使用するサーバは、衛生面で問題があるように思われ（一定の清掃をしても埃やゴミの付着、トレイのカビ、飲み残しをゴミ箱に捨てることでの臭気、使用済みコップを誤って戻すなど）院内感染の可能性も避けられないと考えられます。今のところ設置予定はございません。ご理解いただきますようお願いいたします m(_ _)m ペコリ。

よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですのでお聞かせください。
よろしく願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

大変おはらいしい先生で、いかにすく
ぬました。今後とも よろしくお願
いします。

・ご連絡先(- -)

・お名前 ()

お褒めいただき恐縮です。整形外科の疾患は、ケガを除けば、治るのに比較的時間を要します。良くなったり悪くなったり・・・、これは、整形外科の疾患は運動器、動かす道具を扱う宿命です。その方のお仕事、生活、趣味、スポーツなど色々な場面で運動器を駆使しなければなりません。良くなってきたからこそ「使う」しかし、治りきっていないので「使いすぎ」になってしまってまた悪くなる。そこで悩まず、気長に治していくことが肝要かと存じます。これから気長に治していきましょう。

よろしくお願い致します。

記入日 平成(24)年(9)月(14)日

・お名前 ()

ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。現在、スリッパは、靴箱には 24 足あります。混雑時には 10 足ほど追加で置くようにしておりましたが、どの時点で置くかは決めておらず、都度都度、指示をしておりました。今後は、電子カルテ上、院内におられる患者様の数が 20 名に近くなった時点で置くように致しました。ご意見、ご指摘ありがとうございました。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい病院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科医院
院長 吉村裕

記入日 平成()年()月()日

2回に1度は
お薬だけにして
頂けたらうれしいです

内容によりましては直接お返事申し上げます

・ご連絡先(- -)

・お名前 ()

ご要望は、お薬のみ処方希望の場合、診察をせずに処方をするということかと思えます。原則的に診察をせずに処方を行うことはできませんが、お薬のみでお時間が無いときは受付でその旨を仰って頂ければ、順番を繰り上げることも可能です。また、一部のお薬（骨粗鬆症、脊柱管狭窄症など）は長期処方も可能ですのでご相談ください。よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

天井に空気対流
の為のファンを設置
(ゆっくり回すファン)

・ご連絡先(-)

・お名前 ()

ご提案の方法もありますが、リハビリスペースのみですが床暖房を入れており、設定時間、設定温度の検討を行い対応して参りたいと存じます。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(12)月(26)日

下駄箱 前向きに

した どうか？

手足の不自由な人
が患者です

内容によりましては直接お返事申し上げます

・ご連絡先(- -)

・お名前 ()

ご意見ありがとうございます。

建物の計画時には、玄関に入っすぐ、正面にズラッと並んだ靴が目に飛び込んでくるのを避けようということでこの案を採用しましたが、ご意見はごもっともだと思います。

しかし、作り付け故、簡単に前に向けることはできませんので、茶色スツール横のスリッパラックのスリッパをお使い頂ければと思います。

ご不便をお掛けしますが宜しくお願いいたします。

当院では、皆様からの**ご意見・ご要望・苦情等**を承っております。
よりよい醫院を目指すため、どのようなことでも結構ですでお聞かせください。
よろしくお願い致します。

吉村整形外科醫院
院長 吉村裕

記入日 平成(24)年(12)月(28)日

交通事故で今回はお世話になりました。

先生の笑顔とほめてくれた言葉に

救われました。本当に感謝しています。

安心してリハビリに励むことが出来ました。

ありがとうございました。

スタッフの方にもよくしてもらって、感謝です。

〇〇様、症状が軽減されたようで何よりです。これから寒さ本番です。今後も天候やお仕事の内容などにより症状が再燃することもあるかと思います。その際はいつでもまたご来院頂ければと思います。お大事になさってください。