

## 自由記載欄のご意見に対するご回答

1. 院内施設について	
ご意見	ご回答
売店の時間をもう少し長くしてほしい。/休日も開いてほしい。/売店に入院で必要となる商品がもっと多くあると便利です。	売店の営業時間、取り扱い商品につきましては、今後の利用状況をふまえて業者と検討させていただきます。
女子トイレの手洗い石けんがいつも出ません。/トイレの便座に髪の毛が付いていたり、食堂の床に食べカスの汚れが残っていたりする時があり、それが無ければ大満足とか言っていました。	ご不便、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃業者へ伝え、清掃の確認を徹底してまいります。
以前に、痰吸引後の医療用具（袋とか管）が、ベッド上に複数回放置されたままになっていましたが、改善されましたでしょうか？	使用後の医療用具は、すぐに廃棄するよう徹底いたしました。
病院内は大変きれいです。/部屋は毎日掃除にきてくれます。清潔です。/清潔に保たれていて、気持ちが良いです。	ありがとうございます。今後も皆さまが安心して気持ちよく入院生活を送れるよう努力を続けてまいります。
2. 接遇について	
ご意見	ご回答
主治医が、あまり患者に寄り添っていない印象を受けた。	医師をはじめスタッフ全員が患者さまのお気持ちに寄り添った医療を提供できるよう努めてまいります。
受付がいつも機械的対応。特に若いスタッフ。	該当職員に対しては「相手のことを考える」ことを意識し対応するよう指導してまいります。今後より一層、患者さまやご家族さまに寄り添ったサービスを提供できるよう医事課一同務めてまいりますので、よろしくお願いいたします。
いつも優しく対応していただき、感謝しております。 看護師さん、受付の方、いつもありがとうございます。 皆さん明るく接して下さり、目的も明確で分かりやすい。 転院してきて不安な気持ちでいっぱいでしたがスタッフ全員で支え助けてくださいました。本当に感謝しています。 きちっとした言葉遣いに身だしなみも毎日皆さんきれいにしています。 いつも丁寧で親切な対応に感謝しております。ありがとうございます。 明るく快活な対応。 皆さんしんせつでうれしいです。 ベリーグッド！！ 活気があり、誠実さが感じられた。 リハビリも前日に予定がわかり、満足です。 個人差もありますが、今日の患者の様子を看護師さんが教えてくださるのは、大変励みとなります。 患者への対応に相当苦勞されたことをできるだけ表面に出さないように努力されているようにお見受けしました。一生懸命に対応してくださって感謝しております。	とても励みになるお言葉をありがとうございます。これからは患者さまやご家族のご期待に応えられるよう、努力を続けてまいります。

3. 診療面	
ご意見	ご回答
ベッドで足の運動する機械ですが常に万全の状態で使用できるように管理をお願いします。	膝の関節を曲げて保持する機械の使用頻度が増えているため、治療の進行に影響が出ないようにメンテナンスのタイミングを図り、機器の安全管理を行います。
リハビリテーションをもっと多くしてほしいです。	リハビリ専門職が行う個別リハビリの量は厚生労働省が算定上限を定めていますが、日常生活の中で行うリハビリには上限がありません。医師、リハビリ専門職、看護師や介護士等で、患者さまの心身の状況を考慮した生活リハビリの実施を進めていますので、面会の際にご報告が出来るよう心掛けていきたいと思ひます。ご意見ありがとうございました。
リハビリの時、患者の嫌がることはしないでほしい。	この度は、ご不快なリハビリの実施を行い誠に申し訳ございませんでした。患者さまが入院期間に達成する目標は数多くあります。その目標に対して様々な選択肢をご用意し、どのような内容で進めていくかを患者さまやご家族と協議をして進めていくのがリハビリテーションとなります。この度は、そのような段取りを省いたため生じたことではないかと考えております。今後、このような事が起きないようにリハビリテーション技術科スタッフ全員で取り組んでいきます。
4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
車椅子のフットプレートに足が乗っていない状態で車いすを動かしていた。車椅子のフットプレートに足が乗っているのを確認してから車椅子を動かしてほしい。	車椅子乗車後は、危険がないように患者さまの足元や周囲を確認してから、移動動作を行うよう徹底します。
部屋でポータブルトイレが使えるようになるとういと思ひます。	ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。ポータブルトイレの準備は、ございますが、患者さまの状態やリハビリの進み具合によって、使用が異なる場合がございます。看護師または、リハビリの担当者などにご相談ください。
洗濯物の取り違いが起こりそうになったので名前を確認してから渡してほしい	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。名前の確認で聞き間違いなどもありますので、ネームプレート等も活用し取り間違いのないように今後も気を付けて参ります。
いつも大変お世話になり、ありがとうございます。面談のおり、車椅子に乗せて頂き逢えます事が嬉しく心より感謝いたして参ります。コロナで面会が出来ずにいますのに、穏やかでいるのは看護師・先生のおかげです。他の病院に入ってる方とお話を聞いても、違いにびっくりされます。要望として、コロナの収束まで面会は無理だと思ひますが、洗濯物をお届けした際に、現状をひと言お聞きしたいと思ひます。お変わりありませんよとか、今テレビ見てますよとか、単なる受け渡しだけなので。以前写真を撮って見せてくれた看護師さんがいらして嬉しかったです。まとまりのない文章で申し訳ございません。	この度は事務的な対応となつてしまい申し訳ありませんでした。病状についての説明は、医師からとなりますが、日頃の状況については、お伝えしていければと思ひます。また、ご予約でのオンライン面会も行っておりますので、ご利用いただければと思ひます。

4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
持参した薬が途中で使えなくなり変わったのは納得が出来なかった。	説明不足によりご不安をおかけいたしまして大変申し訳ございません。持参されたお薬が2種類以上ある場合、最初に使い切る医薬品に合わせて、同じ有効成分を含む当院採用医薬品への切り替えを行っております。お薬について、ご不安な点等ございましたら、当院薬剤師までお気軽にご相談ください。
トイレのゴミ箱が小さすぎです。もう少し大きいのにした方がよいです。いつも紙がたまっています。よろしく願いいたします。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。検討いたします。
現在、日中着の洗濯をしていますが、代金を支払い、代わりに行っていただけることが出来たら、家族も楽になれるのでは？検討してもらいたい。	大変お手数をおかけいたしますが、私物の洗濯はご自身で行うか、ご家族に行って頂くようお願いをしております。ご自身で行える場合は、各階に設置してあります洗濯機・乾燥機をご利用ください。
屋上の花壇お手入れをしてほしい。緑が少ないと思う。(四季の花々がいいと思う。)	屋上の花壇はリハビリの場でもあり、憩いの場ともなっています。気持ちの良い場となるよう、手入れを進めたいと思います。ご意見ありがとうございました。
私物に対し、もう少し許可してほしい。	入院中の持ち物は、「療養生活のため最小限必要なもの」とし、盗難や事故防止のため極力お持ちにならないようお願いしております。万が一、紛失や破損した場合は、当院では責任を負い兼ねますので何卒ご了承ください。
清掃の人へお願い。モップ掛けの際、ベットへ当たらないようにしてほしい。	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。清掃業者へ伝え、清掃方法の確認を徹底してまいります。
特段の意見はありませんが、初めてのリハビリ病院でもあり、あらゆる事柄に対しさらに詳しく説明していただければと思いました。	ご説明が至らず、申し訳ございません。患者さま、ご家族さまの状況に合わせた丁寧で分かりやすい説明を心掛けてまいります。

4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
コロナが落ち着いて早く面会に行ってあげたいです。	<p>【面会制限について】</p> <p>感染者の急増により蔓延防止措置や緊急事態宣言が発令されているため面会制限を継続しております。長期の面会禁止に伴い、ご心配をおかけし大変心苦しいのですが、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>【オンライン面会について】</p> <p>当院はオンライン面会が可能ですので、ご希望の方はご連絡ください。また、スマートフォンをお持ちでない方も来院していただければオンライン面会が可能ですので、どうぞご利用ください。オンライン面会の時間については院内で協議し見直しを行っております。</p> <p>【病状説明について】</p> <p>丁寧で分かりやすい説明を心掛けてまいります。回復期病棟においては病状説明（状況説明）の頻度は月1回とさせていただきますが、洗濯物の受取等で来院された際に病棟スタッフから近況をお伝えできますので、お尋ねください。</p>
コロナで仕方ありませんが病院内での様子が全くわかりません。日々お世話になっている看護師さんとお話できる機会があればいいとおもいます。	
いつもありがとうございます。一日も早く面会が可能になることを、願っています。	
細かいことまで気配りいただきありがとうございます。なかなか面会に行けませんが、コロナさえ落ち着けばと思っています。	
コロナ禍ではありますが、患者のリハビリをしている様子を距離を保ちながら、パーテーション越しにでも見学させて頂ける機会がありますと嬉しく思います	
直接会えないにしても、リモートや距離を十分にとっての面会などがあると、家族は安心出来ると思います	
スマホがない世帯に向けて、電話でもお話す仕組みがあるとよいかと思いました。	
月に一回は、面会をさせていただきたいです！先生様へ…。	
ワクチン接種を本人と面会者（家族）が完了していたら面会等できるようになったらいいと思いました。コロナウイルス感染は、まだ収まりませんがよろしく願います。いつもありがとうございます！！暑くなりましたが頑張ってください。	
コロナで面会できず、他の方法で面会したいと思います。面会制限が早く解除されることを望みます。	
大変お世話になっております。オンライン面会が出来るようになり、家族の様子を見ることが出来て、とても嬉しいのですが5分間では、すぐに終了時間になってしまうので、もう少し長くして頂けないでしょうか。面会の準備も大変だと思いますが、検討を、お願い致します。	
面会ができないので、もう少し病状説明、リハビリ内容について詳しく説明してほしい。具体的な専門用語は分かりにくいいため、ゆっくり話してほしい。	
面会が月1回と病状説明、状況説明の頻度がもう少しありますと、ありがたいです	