

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
病室に洋服掛けがない（タンス等）。	洋服掛けは、床頭台にございますスペースをご利用いただき、収納できない分に関しては、スタッフステーションへお声がけください。
<ul style="list-style-type: none"> • 売店の品数が少ない。衣類も置いて欲しい。自由に行きたい。 • 売店の営業時間と面会可能時間が一致しておらず患者に必要な物品をその場で購入することがしにくい。 • できれば、売店の営業時間がもう少し長く、土曜も開いていると嬉しいです。 	貴重なご意見をありがとうございます。いただきましたご意見は、今後の利用状況をふまえて委託業者と検討させていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> • とても清潔できれいに掃除されています。 • トイレの清潔が保たれていない。床が汚れていた。臭かった。又使用中と空の札を改良してほしい。 	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。入院生活を快適にお過ごしいただけるよう、清潔さを維持してまいります。
2. 接遇について	
ご意見	ご回答
<ul style="list-style-type: none"> • とても好感の持てる対応をしてもらっており、安心しています。 • 病院の方々がとても親切です。気配りにとても感謝しております。 • 非常に挨拶が好意的。皆さん挨拶があって気持ちがいい。 • 相談員の方がとても丁寧で親切、大変わかりやすく助かりました。すごく大変なお仕事をなさっている皆様に大変感謝しています。 • 看護・介護・リハビリの各担当者は親切、丁寧で、良く訓練されていると感じた。 • 事務の方々は丁寧に應對して頂いております 	励みになるお言葉をありがとうございます。患者さまが少しでも安心して病棟生活を過ごしていただけるよう、今後もお気持ちに寄り添った接遇を心がけてまいります。
話をよく聞いてほしい（時間がかかる為）	患者さまのお伝えしたいことを十分に受け止められるよう努めます。言葉がうまく伝わりにくい場合もあるため、文字盤等を活用するなどコミュニケーション方法を検討していきます。
面会時に少しでも様子のことを伝えてほしい。	面会の際に、受け持ちがお声掛けを行うようにいたします。また、お気づきの点等ございましたら、お気軽にお伝えください。
時々機嫌の悪い看護師さんがいる。忙しいから仕方ないのかと思うけど。もちろん感じのいい方もいます。	この度は、ご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。接遇についての研修を含め、スタッフの指導を行います。ご意見ありがとうございました。
<ul style="list-style-type: none"> • 看護師、リハ、職員全てが積極的に挨拶・会釈が出来る状態ではない。もっと教育すべき。 • 看護師さんがきつい。 	病棟全体で接遇についての勉強会を開催しましたが、適切な接遇ができるよう継続して研修会の開催やスタッフの指導を徹底してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> • 1Fの受付の対応が全くなっていない。社会人としての言葉づかい、接し方、オペレーション。教育をきちんとしてほしい。 • 受付に関して、何か問題や、お願い、相談時に対する対応が全くなっていない。全員とはいいません。病院にとって患者、その家族をどうお考えですか？とても残念でなりません。オペレーション、接客マナー、サービスにおける教育を今一度見直していただけたらうれしいです。 	受付での対応にてご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。社会人としての言葉づかい、接遇等まいちど部署の中で研修（教育）を行い、相手の立場に寄り添う接遇を心がけてまいります。

3. 診療面	
ご意見	ご回答
<ul style="list-style-type: none"> • とてもわかりやすく説明をしていただき、患者や家族に寄り添ってお話しくださいます。 • 今回で3回目の入院ですが、とても良くして頂いて感謝しています。 • 夜間でも対応が嫌がらず、感じが良い。 • 特にリハビリでの説明はわかりやすく、頑張っている所が、凄く良かった。 • 今後の介護の方向性と実施することを実演しながら指導いただき感謝しています。 • 手足体のブレ等が測定器の結果でわかりやすく、納得できる。説明者の指導も納得できた。 	<p>このようなお褒めの言葉をいただき、患者さまに分かりやすく、安心できる説明や対応をすることが大切であると、実感しています。今後もご期待に応えらえるよう、努めます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 若い人ばかりだという印象でリハビリ・介護の技術的な事に不満はないが、心理面でのリハビリ・介護に少し不安を感じた。 • 患者を励まし、時には叱責も混じえて、やる気を引き出す事が十分に出来ているのか？それ等もリハビリも大切な要素ではないか。 • 専門用語が多く、理解しきれない事があった。 	<p>ご意見ありがとうございます。ご病気やお怪我で精神的に落ち込まれた患者さまに対応する中で、心理面の支援の重要性を感じております。改めて今回いただいたご意見をスタッフと共有し、相手の立場に立った言葉づかいや対話方法等の指導をしていきたいと思っております。また、前向きにリハビリテーションに取り組めるようなお声かけができるよう、全スタッフで取り組んでまいります。</p>
<p>ベッドで起きたりしたいけど、怒られることがある。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。患者さまのお体の状態によっては、お一人でベッドに座ることが転倒や転落につながることもあるため、安全を考慮しお一人で行わないようにしていただくこともあります。安全安楽な入院生活をお過ごしいただけるよう、病棟・リハビリスタッフで相談を行いながら、お体の状態に合わせてお一人で出来ることを増やしていけたらと思います。</p>
<p>もう少し多職種間の連絡を密にした方が良くと思う。例えばNs、リハスタッフ、ワーカー等</p>	<p>ご意見ありがとうございます。情報共有の不備については本院の課題であると再認識をいたしました。スタッフの意識改革と併せて情報伝達の仕組みの再検討をしていきたいと思っております。</p>
4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
<p>コロナで仕方ないですが、早くゆっくり面会でできればと思います。</p>	<p>面会禁止が続き、ご心配をおかけしております。新規感染者数の高止まりにより、面会制限を継続しております。当院ではオンライン面会が可能ですので、どうぞご利用ください。スマートフォンをお持ちでない方も来院いただければオンライン面会が可能です。大変心苦しいのですが、引き続き感染症対策にご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>似たような食事メニューが続き、飽きてしまった。又、ほうれん草は硬くて、残念だった。</p>	<p>食べづらい食材があり、申し訳ございませんでした。食形態に合わせ、食べづらい食材がないよう注意してまいります。お食事を楽しんでいただけるよう、今後も定期的に献立の見直しを行ってまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
<p>病院待合室でモニターに説明がよく流れているが、支払い時、もう一度、保険証の確認や高額医療について、声掛けしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お会計時においても該当患者さまには保険証の提示や高額医療のご案内をさせていただきます。ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくお尋ねください。</p>
<p>理美容の申し込みがやや手間です。申し込みを家族が行うのは当然だと思いますが、内容を業者から病院に伝えてほしいです。理美容実施後、業者・病院のどちらからも連絡がないので、面会制限中には実施の確認ができない状態でした</p>	<p>理美容のご利用について、お手数でご心配をおかけいたしました。理美容のご予約後、予定者リストを理美容より受け取り、リスト表にて確認を行うよう流れを変更いたしました。カット後のご連絡については、理美容から出来ないか検討いたします。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。</p>

4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
<p>契約したアメニティ（Aセット）が患者に行き届いていない。患者本人は靴下がリースに含まれている事を知らず、家からもっと来てと言われた。その時患者は裸足であった。契約セット内容を使いやすい方法で提供してほしい。</p>	<p>入院時にセット内容を確認させていただき、患者ご本人さまへセットでお渡ししています。セットに含まれていてもご本人さまの希望でお渡ししていない場合もあります。今後は、ご本人さま含め分かりやすいご説明を心掛けていきたいと思えます。</p>
<p>寝巻の取り換えが多い。（夏ならわかるが）</p>	<p>夕方に着替えの配布を行っていますが、ご不要であれば1日おきの交換等対応させていただきますのでお声がけください。</p>
<p>ベッドのシーツにタラタラとしたしみが付いている事が何回かありましたが、仕方のない事なのでしょうか。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。シーツ交換は毎週行っていますが、訪室の際に寝具の汚染を確認したら、交換するようにいたします。</p>
<p>入院時の荷物チェックは同席の上で行ってほしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。入院時の荷物チェックは、必ず患者さまと一緒にしよう対応していきたいと思えます。</p>
<p>シーツ交換は事前に声掛けてもらえると助かる。</p>	<p>シーツ交換は毎週行っておりますが、事前にお声掛けさせていただきます。今回のご意見を病棟全体に周知し対応の統一を行っていききたいと思えます。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>11月から週一回の面会になり嬉しかったのですが、目やにがすごくて、こびりついてなかなか取れなかったのと、手・足の爪がものすごく伸びていて、長い間放っておかれた様で、ものすごく悲しくなりました。でも次に行ったらきれいに切ってありました。</p>	<p>せっかくの面会時に悲しい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご意見を真摯に受け止め、患者さまの整容に関するケアをより意識的に取り組ませていただきます。</p>
<p>家が県外の為、帰りの新幹線の時間を気にしながらの来院です。来院の際、不足しそうな物（スポンジブラシ等）を言われ売店で買えば良いのですが、近くのドラッグストアに行かなければならない場合もあるので、電話くださればありがたいです</p>	<p>ご意見ありがとうございました。事前に分かるものであれば、早い段階で、ご連絡を差し上げられるように、病棟スタッフに、周知いたします。今後とも、何卒よろしく願いいたします。</p>