

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
トイレの水はねが気になる/トイレが汚い/便器についている便が気になる。トイレは男女別々に/トイレの裏面に汚れがついている/フロアーのゴミが2日位残っている。	院内清掃は業者委託となっておりますので、頂いたご意見は担当者に伝え改善する様にいたします。
ゴミ箱が小さい/時々トイレが冷たい。	ゴミに関してはこまめに回収する様清掃業者に伝えさせていただきます。また、トイレの便座の温度につきましては、環境保護のため使用頻度・時間によって節電モードになる様設定をさせて頂いております。ご不便を感じられた際は、職員にご相談ください。
売店商品の充実及び電子マネー対応/売店の営業時間が短い/気軽に売店に行きたい/売店の閉まる時間を少し延ばしてもらいたい/売店の時間が少し使いにくいです。/売店の品ぞろえ、並びに営業時間が充実していると良い/売店に時間制限があり不便	ご意見に関しては今後の利用状況を踏まえて委託業者と検討させていただきます。
テレビカードの無料化はできないか。	病室内のテレビに関しましては、有料のプリペイドカード式となっております。また、テレビは各病棟の食堂にも設置しておりますので、ぜひご利用ください。
公衆電話があったらと思います。/電話室があれば。	1階に電話スペースがございますので、そちらをご利用ください。
送迎バスについては残念ですけど、便利でありがたかったのでまた再開のご検討をよろしくお願いします。	ご意見に関しては、今後の参考にさせていただきます。

2. 接遇について	
ご意見	ご回答
受付の方がいつも電話対応中で待ち時間が長い/毎回思いますが受付が機械的な対応。説明の仕方も感情がなくAIでいいのではと思う。	受付対応にて不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。手が空いている時は外線の対応もしておりますが窓口対応がすぐに来ないときは別の者がすぐに対応するなど、お待たせする事のないように気をつけます。今回頂いたご意見を課内で共有し接遇の向上に努めて参ります。
売店について、取り寄せ可能であることを事前に説明してほしかった。	取り寄せについて、説明不足で申し訳ありませんでした。今後対応を検討いたします。
患者に対して高圧的な態度をとる方が見受けられたので残念です/たまに態度が荒っぽい方がいます。特に夜勤の方。他の方は良い方ばかりなのにもったいない。	対応について、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。部署内で接遇について再周知していきます。
看護師もまあまあ威圧的。何か言ってやろうと思ったが患者に何かされてはと思い我慢している。ただ若いスタッフは笑顔で対応も良いのでそこだけが救い。	看護師の対応について、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病院全体としても接遇について、再度勉強会の開催と各現場での教育体制を構築し、患者様に寄り添い、患者様の視点に立ち、思いやりのある看護の提供が行えるよう取り組んでいきたいと思っております。

4. フリーコメント

ご意見	ご回答
<p>皆さんとても優しく、知り合いがもし病院を探していたら紹介したい。 リハビリに感謝の気持ちでいっぱいです。 これからも変わらぬ病院であることを願っております。 いつも職員の対応等良好で大変に感謝しています。今後も宜しくお願い致します。 いつもありがとうございます。細かく説明して下さるのでとても心強いです。(今の様子等)これからもよろしくお願い致します。 いつも丁寧に対応して下さいありがとうございます。先生をはじめスタッフの皆様には感謝しております。 いろいろとお世話戴きとても感謝しています。 母がお世話になりありがとうございます。11月の母の誕生日にはバースターカードをいただきありがとうございました。日々の業務で忙しい中、お心遣いをいただきとても感謝しております。日々、寒さ厳しくなりますが皆様もお体を大切に下さって下さい。 こちらの病院に入院させていただいたこと家族としてとても幸福に思います。ありがとうございます。 大変お世話に成り有りがたく思っております。看護師さん方も皆様良い方々で、これからも宜しくお願い致します。 面会等柔軟にご対応していただきました。最後の看取に際しても、感謝しております。 担当の先生を始め、病院の皆様にお礼を申し上げます。 よろしくお願い致します。/毎日ありがとうございます。/いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。</p>	<p>励みになるお言葉をありがとうございます。 職員一同、今後も患者様・ご家族様の気持ちに寄り添った接遇を心掛けて参ります。</p>
<p>最初は荷物の受け渡し時に本人の様子を聞いていたが徐々に聞けなくなった</p>	<p>スタッフによって対応が異なり、申し訳ありません。再度スタッフへ指導していきます。</p>
<p>面会時間が平日は15:00~になっているが、県外からくるので14:00~にしてもらえると嬉しい/面会時間を30分くらいにして欲しい/一日も早く制限なく面会したい/病院の皆様は非常に大変なこととは思いますが、コロナによる面会制限は辛いことです。/いつもお世話になっています。少しでも面会ができるようになり少し安心しました。いつも見る事ができないのでその分も宜しくお願いいたします。</p>	<p>コロナの影響により面会制限を継続しております。長期の面会制限に伴い、ご心配をお掛けし大変心苦しいのですが、ご理解・ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。また、当院はオンライン面会が可能ですので、そちらの利用もご検討ください。</p>
<p>基本的に3食ご飯はとても辛いです。夕食のメイン料理、魚料理が多いが缶詰め料理の方がまともではないか。/食事にもう少し季節の物を取り入れてほしい。ご飯の時汁物があると嬉しい。/患者の体に合った食事内容のほうがいいのではないかと、また別料金等の献立を考えてはいいのではないかと。</p>	<p>入院中の食事でご負担をお掛けしてしまい、申し訳ありません。 季節の食材にしましては、行事食などで取り入れるようにしておりますので、今後さらに検討して参ります。また、汁物につきましては、病院の食事は塩分量が決まっている為、当院では汁物の提供は一日に1~2回程度にさせて頂いております。さらに、患者様ごとに必要な制限にも対応して食事の提供を行っておりますので、ご不明な点は担当管理栄養士にご相談頂ければと思います。 また、別料金での食事提供は患者様間での差を生まないためにも、現時点では導入は考えておりません。ご了承下さいませ。 頂いたご意見を真摯に受け止め、今後の献立作成、食事提供に取り組んでまいりたいと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>リハビリをもう少し多くしてほしい。</p>	<p>理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による個別リハビリテーションは厚生労働省により提供量が定められておりますので、患者様の体調や心身機能を考慮した継続可能な自主トレーニングや、ご家族のサポートで行えるリハビリテーション方法の提供を今後も継続させて頂きたいと考えております。</p>

5. その他ご意見

初めての入院ですがとても清潔感があります。

看護師・リハビリスタッフ共に感じが良く楽しく入院生活を送れた/それなりに良い対応だと思う。/皆さま対応が良いです。とても親切/明るく対応して頂けるので頼みやすい。

リハビリスタッフの方はとても分かりやすく教えてくれた/きちんとリハビリ内容等説明して頂け励みになります。/リハビリは丁寧です。

リハビリの〇〇さんは良く説明してくれた。母がリハビリの方に親切に接して頂き、安心して過ごすことが出来たと言っていた。

患者本人及び家族へのカンファレンスが充実していて素晴らしいです。

リハビリスタッフの説明はわかりやすいが医師は残念でした/医師から麻痺が重いとだけ言われ病状の説明がなかった。