

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
トイレは手ふきの紙がちらばっている/トイレの手ふきペーパーがあふれている/トイレの消毒液（便座の）が無いことをフロントに伝えても補充されていません。食堂のテーブルと椅子が汚れていた	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よう声掛けを行ってまいります。また総務課では平日に院内のラウンドを行い設備を点検しております。
洗面台のペーパータオルの質を上げるかエアタイプしたらどうか、手肌に優しい材質にするべき。	ペーパータオルの種類を見直し、順次変更しておりますので、もう少しお待ちください。
病院に関しては、私の居室は本当に二人部屋なのかと感ずるくらい狭い。隣のベッドとの間に20cmもないか。/部屋の冷房が効きすぎてすこし寒い。	患者様の療養に必要なスペースは基準に沿った面積を確保しております。ご理解いただけますよう宜しくお願いいたします。
洗濯機が各フロアにあるが、台数が少ない。また、洗濯機の近くに洗濯物が干してあったり、乾燥機にかけると糸埃のような物がついてしまったりと、とても使用する気にならない。	洗濯機、乾燥機の置く場所に制限がありご迷惑をお掛けしております。気持ちよくご利用できる様に環境を整えてまいります。
売店に不満。コンビニが欲しい。本等が入手できない。食事の時はテレビを消さないでほしい/売店が閉まる時間が早い/売店は品数、営業時間ともに不足不便である。/売店について希望致します。閉店時間をもう少し延ばしてください。患者に必要な物を購入したいのです。/売店が現金しか使えないのが不便。	頂きましたご意見は、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。
リハビリ室のスタッフの数やそこら中にある機材に対してやや広さが足りていないように思う。	リハビリスタッフの人数やリハビリ室の面積は基準に則った配置及び設計となっておりますので、ご理解頂けますよう宜しくお願いいたします。
病院からの送迎バスの時刻表、駅の時刻表を入口などにわかりやすく貼り出してほしい。	受付正面の掲示板に掲示しました。また書面でのご用意もさせていただきますので受付にお声がけください。
食堂にマスクが放置してあったり、感染対策を食事の場だからしっかりしてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした、今後は食堂の環境整備を徹底して行ってまいります。
入院中の家族の髪カットをしてほしいが、手続きが面倒。こちらから病院にお願いして、毎月請求型の支払いにはできないのか。	理美容については外部委託となり、病院側が関与することが難しく、患者様・ご家族様との直接契約となるため、現行の運用方法となります。ご不便かと思いますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
リハビリ室も管理（3時間）されて、前日にスケジュールがくるもの素晴らしいです。/リハビリに特化している状況に安心感を思えます。	今後も地域の皆様が望む暮らしに近づけるよう“リハビリテーション病院”として頑張っていきたいと思っております。

2. 接遇について	
ご意見	ご回答
若干、受付の方はなんとなく事務的でした。/受け付けはもう少し明るさがあるといいと思う/フロントの方は親切です。病棟のナースステーションと連絡を取って、もう少し教科書通りではない、何かが感じられると嬉しいです。受付の対応が遅く感じる。	患者様やご家族の立場になって迅速で丁寧な対応を心掛け、接遇の向上に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。
散髪の日時を病棟の看護師に伝えてあったが、「そろそろ散髪を…」という電話が来た。	申し訳ありません、今後はこのような事がない様に情報共有を徹底いたします。

3. 診療面について	
ご意見	ご回答
リハビリは3種類あるのでそれぞれのスタッフから話を聞けるともつといいなと思った。	ご家族とお会いできる機会を大切に、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の説明が行き届くよう調整をしたいと思います。ご意見ありがとうございました。
4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
夜でも昼間でも声のトーンが高い時があります。夜は夜なり声を少し低めにさせていただきたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした、時間帯に適した対応をするよう周知いたします。
リハビリで朝と午後で6時間の空白時、見守りの時はひたすら部屋にいるのはつらいです。何かやることがあれば良いのになと思います。/洗濯物の交換に行っていますが、毎回届けてくれる看護師さんが違うので、前回聞いておいて下さいとのお願いが伝わってない事があります。	余暇時間に行える塗り絵やパズル等の軽作業や、本の貸し出しをご用意しております。リハビリ担当より自室でも行える自主トレーニングもご提案させていただきます。スタッフ間で情報共有に努め統一した対応を行えるよう努めてまいります。
消灯以降の安全を守る為とはいえ、体がほとんど動かない状態を翌朝まで続けるのは人道上どうかと思う。他の方法を考えましょう。拘束ベルトは反対です。	患者様の安全を守るためにやむを得ず拘束ベルトをつけさせていただくことがあります。ベルトを外せるように今後も様々な工夫を行ってまいります。
面会でできずそのまま退院になっても介助の仕方がわからないため退院前の何週間前からは退院後の生活の練習をしたい。	この度は説明不足で不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。退院後に必要な介助の説明や練習などは、感染予防のルールを決めたうえで、実施しております。ご家族の希望に沿った援助を心がけて参ります、気になる点は遠慮せずおっしゃってください。
食事のメニューが似通ったものばかりで飽きてしまう。パンが食べたい/食事の質が悪い。コンビニもなく食べるものも本も手に入れない。食事のときくらいテレビがみたい。	貴重なご意見ありがとうございます。治療上必要な制限をさせていただく場合もございますが、いただいたご意見を真摯に受け止め、給食委託会社とも協力しながら、患者様に喜んでいただける食事提供を目指してまいります。
トイレ用の手を拭く用紙が出しにくいので苦労しております。	ペーパータオルの補充は委託しております、委託業者へ補充する量を少なくするよう伝えさせていただきます。
転院してきた時、持ち物検査を（貴重品含む）本人がいる前で行うべきです。いいとは思いませんでした。	不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。入院時の持ち物については、患者様やご家族と一緒に確認することにしていきます。再度、患者様またはご家族様と一緒に持ち物の確認をさせていただくよう周知していきたいと思っております。
担当医師との面談日は様々な面からの状況も聞かせていただけ有難いです。3ヶ月毎ではなく毎月していただけると安心できる為嬉しいです。	病棟機能や患者様の状態により主治医との面談頻度が異なっております。ご心配をお掛け致しますが、ご理解頂きますよう宜しくお願い致します。洗濯物の受取等で来院された際に、患者様の近況を病棟スタッフからお伝えできますのでどうぞお尋ねください。
大変丁寧に看護して頂いて感謝しております。/ベテランというか、よく気がつく看護師さんがいつの間にか辞められて、若い看護師さん達、勤勉が大変かと思えます。熱心な方は「病室の空気まで変わった」ことを肌で感じました。ケットの掛け方もきちんとして、吸入処置も手際良かったです。家族に対してもあたたかい声掛けをしてくださってありがたかったです。コロナ事情の中、大変かと思いますが、中堅どころの看護師さん、辞めないでください。	励ましのお言葉ありがとうございます。看護部一同これからも精進してまいりますので、ご意見等ありましたらお聞かせいただければと思います。
入浴回数が週三回から週二回に減りました。汗をかく季節にはいりますので、前のように週三回に戻りますよう希望します。	人員や業務の状況で入浴回数が減ることもございますが、入浴日以外には、清拭にて清潔保持を心がけております。また、患者様の病状などにもより、入浴回数が変わることもありますのでご理解の程よろしくお願いたします。

4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
<p>コロナも収束しつつあり、患者と家族の面談は月1回ではなく、感染チェックをした上で面会回数を増やしてほしい。/コロナ禍の中、難しいと思いますが、そろそろ面会を再開頂けると幸いです。/家族との面時間を増やしてほしいです。</p>	<p>コロナウィルス感染症第7波の影響で感染者が急増しており多くの医療機関や施設でもクラスターが発生しているため、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。面会制限が解除できる状況となった際は随時お知らせ致します。</p>
<p>建物はきれいでいいのですが、リハビリ病院なのか、外来がないのか、全体的に静かでもいいのか、悪いのか、コロナの事もあまり入院中は会えませんでした。もう少し面会ができればよかったです。全体的にはとてもいいとは思いますが。</p>	
<p>面会が出来ず不安だが、看護師さんが丁寧に様子を伝えてくれるので少しほっとします。メンタル面にも気を使ってもらい感謝。</p>	
<p>オンライン面会が月に1回5分は短すぎる 一回であれば20分くらいの時間は欲しい。 面会等、慎重に色々考えていただいていること本当にありがたく思っています。ただ一週間に一度10～15分でもいいので顔見て声を掛けたいとも思っています。細かい所にも気を使っていただき感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。</p>	
<p>面会時間、回数、または人数を増やして頂きたいです。/いつもお世話になっております。早く面会できる事を願っております。 コロナが落ち着いた時には、面会の規制を解除してほしい。/面会時間が現在平日の午後のみなので、拡大してほしい。 現在病院内に入れない為、不安が強い。/面会規制で家族の顔が見れず残念。/早く面会が出来るように願っている。</p>	
<p>コロナ禍の為仕方ないと思うが、予約制で5分の面会or顔が見れる等できると嬉しい。病室内ではなく廊下でもいいので…。/面会日数を多くしてほしい。</p>	
<p>お世話になっております。着替えの交換を持って来院する時は患者本人の顔ぐらいは見たいと思います。でも今の状況ではむずかしいでしょうね。三者面談で逢えるのを楽しみにして、本人には一生懸命がんばってリハビリにはげんでほしいと思います。我ままに育てたせいか色々ごめいわくをおかけしていると思いますが、宜しくお願い致します。</p>	
<p>毎日、お世話になり感謝しております。コロナ禍がまだまだ続きそうなので面会が出来ないのが少し残念な所です。1ヶ月に1度でも短い時間でもいいので、顔が見れる時間があると良いと思います。</p>	
<p>感謝しております。コロナで面会が制限されておりますのでなかなか不安もありますが、本人と会える日を心待ちしています。今後もよろしくお願い致します。/入院後、ほとんどがコロナによる面会制限で面会できてないことにより、認知面など色々心配です。また、家族側も精神的にきびしい状況です。この様な厳しい環境でも、しっかり対応頂き、病院の皆様には感謝しております。何卒よろしくお願い致します。</p>	

4. フリーコメント	
ご意見	ご回答
<p>家族にとってはコロナ禍に面談に時間を取っていただき先生とスタッフの皆様には感謝しています。リハビリありがとうございました。</p>	<p>職員一同、頂いたお言葉を励みに、より一層患者様にご満足頂ける病院づくりに努めて参ります。</p>
<p>本人のわがままを受け止めて温かい対応をしてくださいました。/家族が入院中。良くしていただき大変心強く、ずっとここでリハビリ出来たら…と思うほど。リハビリ病院への入院が始めてでしたが、主治医先生、看護師さん、リハビリのスタッフの方相談員さん優しく丁寧に教えて下さるので、感謝しております。大変に有難うございます。病院も新しくキレイなので明るい雰囲気よかったです。</p>	
<p>今回入院しましてみなさまきびきびとてきばきしてたいおうしていただきありがたく思います。●●●中でもいやなかをせずきもちよくたいおうしていただいて大変ありがたく思いました。</p>	
<p>入院している本人も特に不満もなく満足。/献身的な治療とリハビリ、介護等でいつも感謝しております。</p>	
<p>主治医、SWの方を中心に理学療法士、看護師の皆さんの対応がとても丁寧で本人が快適な入院生活を送る事ができ、家族も安心している。/いつもお世話になります。スタッフさん方に親切にしてもらい、とても良い病院に入所出来てとても良かったです。これからも宜しくお願い致します。</p>	
<p>良くして頂き感謝しています。有難うございます。/感謝しております。本当にありがとうございます。/職員の皆さんがいつも笑顔で挨拶して下さいうれしく思う。リハビリはきつかったけど退院できる時は元気で歩ける姿になりたいと望んでおり願いが叶いました。職員の皆様、ドクターに感謝。</p>	
<p>当院の口コミを見て不安になりましたが、自分の目でみて接してみても口コミなんて全くあてにならなかったと思った。それ以来本人の様子がとても良くなり説明も丁寧でわかりやすく、口コミを信じ転院先を他にしないで良かったと思う毎日。</p>	

5. その他ご意見

トイレは沢山あり、病室もプライバシーが守られた、リハビリの言葉の室が5つあるのも素晴らしい。

本当にホテルにいるみたい。/家族は駐車場のみの利用でわからないがロビーなどは清潔感があった。/とてもきれいな病院で喜んでおります。/いつもきれいで気持ちがよいです。/1階部分のみの使用ですが、清潔で良いと思います。

受付の方が気にかけて下さり丁寧/入院費を支払い終えた後、県外から来ているので、「気を付けてお帰り下さい」と言われ嬉しかった。

若い人が多いので多少フランクな接し方になりやすいか。それも相手によるか。大体OKでは。/身だしなみは良い、言葉遣いは（よくも、悪くも）ラフである/職員間の会話で言葉遣いが荒い時があった。

着ている服、特にスラックスに関してだが、固くてひざが曲げにくい等の話も聞いた。もっと柔らかいものでもよいのでは。

洗濯物の交換時に、こちらから聞かなくても様子を教えていただけるととても安心です。

とてもよくしていただいた。/至れり尽くせりで満足している。/気持ち良いご対応頂き大変感謝しております。有難うございます。/皆さん感じ好く気持ちいいです。/日々世話をしてくれて感謝している。/良くして頂いている。ありがとうございます。

良くわかりやすく話をされている。/寄り添ってくれている感じが安心する/呼べばすぐ飛んで来てくれるし皆さん優しい。病棟の看護師の対応は良い。/基本的にリハと看護のスタッフはすれ違う時にアイサツしてくれるし良いと思う。人数が少ない中、頑張ってくれている。/介護の面で、スタッフの感じが良く、家族も喜んでいる様子が分かる。感謝している。とても親切でいろいろな面で助けていただいています。

看護師さん、みんなやさしく親切です。大きな声の看護師さんがいて「仕事は楽しく」しなければダメだから、と言って皆を笑わしてる、そんな人がいました（ムードメーカー）

説明は若干業界語で電話だと少しわかりにくい部分があった。/封筒に説明用紙を入れる必要はない（資源の無駄）

楽しくリハビリ出来た。/リハビリ内容に不満はない。

先生の説明が素晴らしい、よくわかりやすくて、なっとくができました。私は3か月半入院しましたが本当に快き入院生活でした。

医師の説明もわかり易く、他の方（看護師さんなど）もよく見て頂いているとおもいます。/非常にわかりやすい。各種手続き、病状説明、リハビリ内容等、わかりやすく、詳しくご説明頂き、有難うございます。様々家族で検討できるので助かります。入院時から状態変化を定量的に評価点で評価されていてわかりやすい説明も理解できるよう説明いただいた主治医他スタッフの方達との面談では、とても分かりやすく感謝しています。/先生や担当の方々からの面談もしっかり定期的に行ってくれてありがたい。/面談の際、先生やスタッフが色々意見を述べてくれて納得のいくよう話してくれる。受付、病棟の方、皆さんわかりやすく説明して下さりこちらの質問にも丁寧に答えて下さり有難いです。

私達には何もわからない手続きをして頂き色々して頂きとても感謝しています。ありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

全体的に安心して入院させられており、良い病院だと思っています。時々着替えを持って行った時に、本人の様子をお聞きするのですが、本人の今の状況がわかりにくい時がありました。（病棟全体で1人の患者をどれだけ把握しているのかに少し疑問を感じた。）細かくではなくても、食事、排泄、リハビリの状況はざっくりでも答えて頂くと安心です。全体的には満足しています。/コロナで面会ができない状態なので洗濯物や備品を届けに行った際に様子を聞かせていただけるのが有難いです。

自宅からは病院の場所が遠く、分かりにくいのが残念です。/夜間に体調を崩すと対応に手間がかかる場合も多く不安を感じる時もある。/消灯時間を22：00くらいにしてほしい。

こちらの病院の長所として伝達事項が全員に徹底されている事。同じ事を何人もの担当者に伝える必要はなく1人の担当に伝えれば引き継がれている。依頼等を相談すればすぐに主治医に伝わり対応してくれる。

建って4年がすぎて、廊下もいつも何もなく整備されている、リハビリが充実している、5階のリハビリ室も品物が多い、月2回のカットもありがたい、お茶のサービスもあって有難い、退院が近くなると栄養指導がありありがたい。

お風呂は最高に良いです。色々大変だと思いますが、よろしく願います。