

自由記載欄のご意見に対するご回答

1. 設備面について	
ご意見	ご回答
トイレのトラブルがあったので見回ってほしいと思います。	ご意見有難うございます。職員による定期巡回を実施しながら、清掃業者と連携を取り対応させていただきます。
トイレ等コンセントスイッチ類上部のホコリがなければ完璧です。	ご意見有難うございます。院内の清掃に関しては、清掃業者に情報を共有させていただきます。
良い設備(入浴・トイレ)と思います。	ご意見有難うございます。引き続き院内設備について、整備して参ります。
廊下の椅子が低すぎる。	ご意見有難うございます。ご不便おかけし申し訳ございません。構造上、手すり等の設置が困難な場所となるため、利用の際は職員によるお声がけをさせていただきます。

2. 職員の言葉遣い・身だしなみ等について	
ご意見	ご回答
看護師、リハビリの方々は静かに丁寧に言葉も良く接して頂き感謝しています。有難うございました。	ご意見有難うございます。職員全員が言葉使いや態度など、きちんとした接遇が出来るよう、研修会参加やチェックリストを用いてのチェックをおこなって改善出来るよう努めます。
すれ違う時や目が合った時に、無言で下を向くより挨拶して欲しい。	ご意見有難うございます。引き続き患者様、お客様と目を合わせて、明瞭な挨拶をするよう心掛けます。
LINE面会時に、看護師が呼びつけていた。	ご意見有難うございます。大変申し訳ございません。引き続き患者様、ご家族様が不快な心情にならないよう、職場での言葉遣いや態度に気を付けます。

3. 診療面について	
ご意見	ご回答
リハビリをもっと多くして頂きたいです。	ご意見有難うございます。リハビリの回数は診療報酬で定められていますが、日常生活場面も含めてリハビリテーションとして支援させていただきます。進捗の説明も出来ますので、リハビリ見学は遠慮なくいらして下さい。

4. サービス面について	
ご意見	ご回答
食事は軟飯となっていますがほとんどの日が粥状態で美味しくくない。又、食材が似たような物ばかりで。/ 食事が薄味すぎて食が進まずやせてしまいました。補食でふりかけなどありましたがそれも合わずつらそうでした。	ご意見有難うございます。お食事がお口に合わなかったとのことで、大変申し訳ありませんでした。入院中のお食事は治療およびリハビリの一環となっておりますので、必要に応じて塩分などを制限している場合があります。また患者様の咀嚼嚥下機能にあった食事を提供しておりますので、味付けや食形態など、ご希望に添えない事もございます。どうかご了承くださいます。患者様によって提供しているお食事の内容に違いがある場合もありますので、お食事内容や食形態についてのご意見やご不明な点は、担当管理栄養士よりご説明させていただきますので、お気軽に声がけください。
テレビは一日2時間くらい、冷蔵庫は一日中電源を入れています。カードの消耗が激しいと思います。	ご意見有難うございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。テレビカードの取り扱いについては、今後検討させていただきます。

冷蔵庫代テレビ代が高額すぎます。負担した金額が大きすぎます。	ご意見有難うございます。ご不便をおかけ申し訳ございません、実費サービスをすべて病院の負担により提供、維持管理を行うことは非常に困難であり、ご利用される方にご負担をお願いしております。
売店の空いている時間をもう少し長く、一人で行きたい。売店の品ぞろえが悪い。	ご意見有難うございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。8月より24時間営業の無人コンビニを導入致しました。取り扱い商品については、順次見直しを行って参ります。
暑い夏に向けて入浴を週三回にして欲しい。	ご意見有難うございます。入浴ができない場合には、清拭にて清潔行為を行っておりますが、入浴回数を増やせるよう検討していきたいと思っております。
体位交換時に腕が体の下にならないようにして欲しい。	ご意見有難うございます。今後は患者様の手を前に移動させ、身体を傷めないよう体位交換に注意します。
もう少し心配りが望ましい。	ご意見有難うございます。病棟スタッフに振り返りを行い、改善できるよう努力していきます。

5. フリーコメント	
ご意見	ご回答
<ul style="list-style-type: none"> ・私はこの病院に満足しているが紹介した知人がそれぞれ満足度が違うので不満に感じたりして文句を言われたりお互い不愉快になっては困るので紹介はしたくない。 ・非常に良いです。/大変お世話になりました。ありがとうございます。/優しく面倒を見て頂いてありがとうございます。 ・吉田院長先生にお目にかかる事が出来ました。とても感謝でいっぱいです。/スタッフ全員の対応に非常に感謝しております。すべての職種について管理体制が充実しています。男女年齢を問わず若さにあふれる知的な行動力は見事です。 ・職員の皆様の待遇向上を願っています。それが患者にとっても安心・満足に繋がると思っています。 	<p>温かいお言葉を有難うございます。これからも、患者様・ご家族様に寄り添った病院運営を職員一同行って参ります。</p>
とても感謝しております。ぜいたくなことはわかっておりますが、リハビリの後にシャワーだけでも浴びたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。入浴については、患者様個々に時間を決めさせて頂いていること、また設備的にも限られていることから現状では対応が厳しい状況であります。清拭用タオルなどの対応は可能ですので、病棟スタッフにお声がけ頂ければと思います。
こちらでの90日間のリハビリに期待しております。自宅に戻って生活出来る様にご協力よろしくお願い致します。	ご意見有難うございます。ご自宅で生活できるよう多職種で支援をさせて頂きます。ご不明な点がありましたら、遠慮なくご質問ください。
リハビリ実施内容のスタッフ間の共有をデジタルでスムーズにやって欲しい。	ご意見有難うございます。情報共有は電子カルテで行っておりますが、デジタルを活用しつつ職員同士の連携力も高めて情報共有を図っていきたく思います。
看護師とケンカになることがあった。リハビリの担当がいつもの人じゃなかったのが受け取らなかった。看護師が説得に来たけど「もう俺のところへ来るな」と言って蹴とばした。	ご意見有難うございます。入院生活において不利益になるような行為があったため看護師が対応しましたが、患者様に対する対応を病棟でも統一しています。
タオル類衣等Aセットを利用していますが、使用してもしなくても請求していると思いますが、使用した物のみきめ細かなサービスをお願いしたい。	ご意見有難うございます。現在セット契約でのお申込みとなっている為、使用した物のみ請求は難しい状況です。何卒ご了承ください。

<p>入院生活の説明はもっと詳しくてもいい（食堂利用や電話、売店）</p>	<p>ご意見有難うございます。入院生活についての説明に関しては、今後も内容を随時見直して参ります。</p>
<p>病気のせいだけど、食べられないのが不満。</p>	<p>ご意見有難うございます。嚥下障害などの理由で経口摂取が出来ない場合がございます。その場合、安全に栄養摂取をしていただくために経管栄養等により栄養管理を行っております。栄養投与方法などについて不明な点は、主治医または担当管理栄養士よりご説明させていただきますので、ご相談ください。</p>
<p>・親族のものが面会に来院するのに少し地理的に不便。 ・面会時間が2:00からにしてくれる頂けると助かりますが。難しいでしょうけど要望として記入させて頂きました。 とりあえず面会が再開されて一安心しています。</p>	<p>ご意見有難うございます。ご不便おかけし申し訳ございません。面会に関するご要望については、今後内容を検討させていただきます。貴重なご意見を有難うございました。</p>
<p>受付の人達の態度、対応、目付き全てが思いやり優しさにかげ面会や支払いに行く度に悲しく嫌な気持ちになっていました。今は少し改善された様ですが今後も更に良くなるといいです。</p>	<p>ご意見有難うございます。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。相手の立場に寄り添う事ができる接遇を心がけてまいります。これからもお気づきのことがありましたらご意見いただけますようお願い致します。</p>
<p>回復の見込みのない患者に対して物扱いはしないで下さい。身体も動かせない、意思疎通も出来ないけれど耳は聞こえています。何かをする際カーテンの開け閉めや食事、おむつ替え時必ず声をかけながらお願いしたいです。髪の毛は絡まり、皮剥け、耳あか等不衛生に感じる事が多々ありますのでもう少し清潔にしてあげて下さい。面会の際に分かりやすく熱、入浴、おむつ、パジャマ、シーツ交換日付、時間を家族にも分かる様に記入ポート等作って頂きたいです。</p>	<p>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。各現場での接遇や対応について教育体制を構築し、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。ボード等につきましては、検討させて頂きたいと思っております。</p>

6. その他ご意見

- ・皆様には良くして頂き家族も安心しています。質問をしたことにすぐ答えていただけるのでありがたいと思っています。
- ・いつも顔や髪がきれいに整い、お部屋も綺麗な環境で、面会に伺わせて頂くのが楽しみです。
- ・母の世話、介助の時に季節の歌を歌ってくれたり、コミュニケーションをとってくれたりありがとうございます。
- ・色々アドバイスもありがとうございます。