

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
職員の中には外国籍の方もいて、日本語があまり上手ではないみたいで挨拶しかできない人もいます。その方などの日本語教育はどうなっているのでしょうか。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。日常生活に支障のない程度の日本語の理解はできていますが、応用は難しいことがあります。職員のレベルに合わせて教育を行います。ご意見ありがとうございます。
看護師の若干名が態度や言葉遣いが悪いです。改善していただきたい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。病院全体や病棟内で接遇の研修を行い改善に努めます。ご意見ありがとうございます。
ナースコール対応がきつい時もあるし優しい時もある/ナースコールすぐ来てくれる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。いただいたご意見を職員へ周知し改善に努めます。患者様の立場に立ち、最善の対応ができるよう努めていきます。ご意見ありがとうございます。
部屋にいと物音と話し声について隣から文句を言われる/病室において、隣のいびきがうるさい/マスクしていなくても咳払いしている方が嫌だ。	ご意見ありがとうございます。病室の物音に関しましてはゼロにすることは難しい為、何かございましたら看護師の方にお申し付けください。
対応する看護師によって不満はある。	ご意見ありがとうございます。接遇に関しましては指導してまいります。
11:30~から入浴だとお昼ご飯の事もあり、介助人の対応がせわしない時もある。	ご意見ありがとうございます。入浴時間に関しましては時間調整いたしますので看護師へお声掛けください
マスクだと目だけしか見えないから怖い。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。感染対策のためマスクは着用を継続させていただきます
仕事の指示がしっかりしていないことがある。	ご意見ありがとうございます。業務に関して指導してまいります。
さっきも長湯して気持ち悪くなってしまったけれどみんな心配してくれた	患者様の体調は多職種全体で共有し迅速に対応してまいります。
病棟にいらっしゃる全ての方の対応が優しく、明るくて、安心して家族を任せる事が出来ています。	ありがとうございます。患者様、ご家族の満足度の高い病棟を目標に多職種で対応させていただいています。
売店、電子マネーが必要であることは入院時に言ってほしい	ご意見ありがとうございます。説明が足りず失礼いたしました。入院当日によりわかりやすく、院内掲示や説明資料のお渡しする等検討します。また、ホームページへフロア案内や、入院前または入院当日にお渡ししている入院案内一式に案内を同封しておりますのでこちらもご参照ください。
車椅子トイレは広くて洗い場も大きくて使いやすいが、一般専用のトイレの洗い場は小さくて水が床に落ちやすく汚い。掃除はされているの心配していないですが、、、	ご意見ありがとうございます。設備構造上、現在の使用用途の変更は難しい状況です。清掃はこまめに行い、ご不便がない様努めてまいります。
トイレ時々汚れている所がある/トイレが清潔な時と不清潔な時の差がすごい/床に水が落ちている時がある(WC)/トイレは綺麗で使うのがもったいないくらい	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見は清掃業者に共有させていただきます。
ペーパーが落ちていたり、髪の毛が落ちていたりする。(WC)/部屋の外のトイレの音がうるさい。	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見は清掃業者に共有させていただきます。お手洗いの音に関しては、設備構造上仕様変更が難しい状況です。何卒ご了承いただきます様お願いいたします。

トイレは綺麗で使うのがもったいないくらい。	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見は清掃業者に共有させていただきます。
トイレの手を洗う洗剤が出てこない...時があります。廊下の床に箱を長い時間積んでいるのは衛生面では良くないのでは?と思います。	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見は清掃業者に共有させていただきます。
少し寒かった。/少し寒い/冷房がすごい寒い/空調は寒い/空調が少し寒い/部屋が少し寒くなる時がある/1回だけびっくりするくらい冷房が寒かった/部屋の空調の熱いと寒いのがすごい/空調とところどころ差がある	ご意見ありがとうございます。空調の温度設定に関しては、病院全体で集中管理を行っております。ご不便を感じられた際にはお近くの職員にお声がけください。
両替する時いちいち看護師の許可が必要/4Fに両替機があると便利/電話や銀行を設置して欲しい。	ご意見ありがとうございます。いただいたご意見は今後の運営体制の参考に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、ケアがあつまったときむだ話をされていて声が大きくてうるさいことが多い。	ご意見ありがとうございます。私語を慎むよう病棟で周知していきます。
ナースコールをしてもこないことがある。	ご意見ありがとうございます。状況により対応が難しい場合もありますが、なるべく早く対応できるようPHSを確実に持ち、対応できるようにしています。
受付のスタッフの感じが悪い。	ご意見ありがとうございます。医事課職員の対応に関し不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今後は明るく丁寧な対応に心掛けるよう努めて参ります。今回のご意見を今後の改善に役立てますのでよろしく願いいたします。
患者さんに対する態度が感心するほど良い。/スタッフの皆様の心遣いやきめ細やかな対応に満足しています/みんな優しい	お褒めのお言葉ありがとうございます。「愛し愛される病院」を理念とし、「患者様第一」を心掛け、今後も精進していきたく思いますので、引き続きよろしく願いいたします。

3. 診療面について

ご意見	ご回答
採血いたい/採血痛かった/採血は下手（3回刺された）	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。看護技術の指導を徹底していきます。

4. サービス面について

ご意見	ご回答
食べ物に魅力がない/人間の食べ物とは思えない（ミキサー食）/汁系特に美味しくない/病院食だな～レベル	ご意見ありがとうございます。病状や嚥下機能に応じた食事を提供させていただいておりますが、制限等がある場合もございますので、ご理解いただけて頂けるよう献立を検討してまいります。
刻み食で味付けが結構薄いので何がだされているかわからない。	ご意見ありがとうございます。食形態に関しては患者様の嚥下機能等に合わせ、安全に配慮したものを提供させて頂いております。また味付けに関しては、治療上の制限がある場合もございますので、ご理解いただけると幸いです。食事内容につきましては、食堂前の掲示板に献立表を掲示しておりますので、ご確認くださいことが出来ます。なお、ご不明な点については、お近くのスタッフにお声がけ頂ければ対応させていただきます。

毎日少しでもいいので果物を出してほしい。焼肉、お肉が食べたいです。	ご意見ありがとうございます。病状により対応が難しい場合もございますが、様々なメニューをお楽しみいただけるよう、努力してまいります。
去年御ご飯はまずかった、今はいい/食事は味についてはおいしくないけれど米はおいしい	ご意見ありがとうございます。皆様により美味しく召し上がっていただけるよう、今後も献立の見直しなどを行ってまいります。
特に食事メニューに満足/食事が本当においしい	ご意見ありがとうございます。今後も行事食や季節感のあるメニューを取り入れながら、バリエーション豊かなお食事が提供出来るよう、努力してまいります。
服装が同じ?に見えるので、看護師の方とリハビリの方の、どちらの方が対応されているか、わかりません。	ご意見ありがとうございます。看護部とリハビリテーション技術科職員の制服は別のものを使用しております。混同することのないように注意を払って対応させていただきます。

5. フリーコメント	
ご意見	ご回答
入院期間が長い、早く退院したい。/早く退院したい	ご意見ありがとうございます。障害の程度やご本人・ご家族の目標、退院先により入院期間は異なりますが、希望に添えるよう多職種で検討や対応をさせていただきますのでご相談ください。
当たり前の意見や願望を積極的に取り入れること。	ご意見ありがとうございます。たくさんのお客様が入院されているため内容によってはご希望に添えない場合もございますが、患者様の立場に立った診療・援助を心がけ、可能な限りご要望にお応えできるよう努めていきます。
病室でいつまでも話しをしてる人達がいる事が一番困る	ご意見ありがとうございます。静かな環境で療養できますよう職員へ周知し、改善に努めてまいります。
大部屋での仕切りがカーテン1枚だけなので、寝息や寝言いびきが気になり眠れない。ベッドの間にテレビ台などが入ると少しはいいのでは？	ご意見ありがとうございます。ベッドの配置等で工夫し、快適な療養環境が提供できますよう努めてまいります。
朝新しい下着を変えてお風呂の時にそれをもう捨てるのを見ると時代が変わったなと思った。	ご意見ありがとうございます。清潔な状態を心がけておりますがコストも関係もありますので適宜看護師へお声かけください。
リハビリがきつい。 入浴後のリハビリがきつい。	ご意見ありがとうございます。入浴で疲労感が出やすい方は入浴直後のリハビリを避けるよう時間調整をしております。一方、体が温まってリハビリが効果的に行える方はあえて入浴直後に行うこともあります。患者様一人一人の状態に合わせたリハビリテーションの提供を心掛けていますので、リハビリテーションの時間や内容も含めて担当セラピストへご相談下さい。