

令和元年9月30日(月)～10月6日(日)の間、外来・入院の患者さんとご家族349名の方々にご協力頂きました「患者さんアンケート」の回答結果です。寄せられた貴重なご意見について皆で話し合い、より良いサービスの提供に努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

朝の繁忙時、食事支度が遅れたり起き上がるのが遅れたりします。
介護さんの大変さも十分見てるので不満は言いませんが
もう1人増やしてもらえたらと切に願います。

ご不安な思いをさせしまい、申し訳ございません。
皆様に安心して療養していただけるよう、限られた
人員の中ではありますが、できる限り対応させていただきます。

・お世話になります、よろしくお願ひします。
寒がるときに前開きのシャツを持っていますので
お手数をおかけしますが、着せてください。

ご意見・ご要望等につきまして、何かございましたら、
お気軽に職員にお声がけください。

・色々とお世話になっていますが自分のお話も聞いて
いただきたいです。
(パジャマの着替えにて)

昨年も入院し同様な検査を行っている為
その検査結果である程度判断してもらえないのかと
感じた。

検査実施の有無につきましては、医師の判断により
行なっております。
検査の実施など、何か疑問に感じる点がございましたら、
ご説明させていただきますので、その時に医師
またはその他の職員にお声がけください。

ある看護師が隣のベッドの方の足と靴を触った後で
消毒も手洗いもしない手で栄養の薬を入れた注射器
を持とうとしました。
慌てて手袋を渡したのですが、その方だけではなく
少し衛生概念が希薄な気がします。
また冷房も備えていただきたいです。扇風機の持込み
もダメと言われ頼みはアイスノンのみ、病人が可
哀想です。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませ
ん。今回指摘されたことを真摯に受け止め、感染防
止に努めてまいります。
また、個別の冷房増設は建物の構造や電気設備の関
係上難しいため現状の対応を実施しております。ど
うかご了承願ひします。

食事は毎日のことで大変ですが…もう少し変化
がほしかった

貴重なご意見ありがとうございました。
献立構成の参考にさせていただきます。

<ご意見・ご質問>

あちこちにホコリが積み上がり、窓は汚れカーテンはベタつく清掃がなっていない。ドア上のカーテン(目隠し)に人の頭が触りテレビ台上のホコリが触り、非常に不潔。無い方がいいと思う。看護師、介護士のほとんどがマスクを着けないのが如何でしょう。

<回 答>

清掃が行き届かず申し訳ございません。毎日定期的に清掃しておりますが、皆様に気持ち良くご利用いただけますよう注意してまいります。汚れ等にお気付きの点がございましたら、お手数ですが近くのスタッフまでお声がけ下さい。また、マスクの着用につきましては通年ではなく、インフルエンザ流行期間中と、標準予防策が必要な患者さんに接する時となっておりますので、ご了承願います。

東3病棟に入院していた際、歯磨きコップに水を入れて渡してくれたが、ハブラシの持ち手の方がコップに入ったままだった。コップを渡した介護士さんはすぐにいなくなってしまったので詰所に持って行ったが、何をしに来たのかというような顔で対応されとても不快だった。忙しいことは理解しているが、最低限の対応というものがあるのではないかと家族が来ていてこの対応なら訴えられない年配の方はもっとひどい対応を受けているのではないかと心配になる対応、声かけが多くみられた。

この度のスタッフの対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後このような事がないよう、日々の指導・教育に努めてまいります。

Wi-Fiへの接続ができるようになるとありがたいです。売店にスポーツニッポンをおいてほしい。

当院では、電子カルテを始めとする病院情報システムを導入しており、これらを扱う機器で院内専用の無線通信を行っております。診療や医療業務に影響を及ぼすことが無い様、システムの安定稼働やセキュリティ管理の観点より、現時点では、wi-fi環境の導入を見送らせて頂いております。

長い入院生活で大変お世話になっております。注意されることがありますが自分ではそんなことだと思うこともあります。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。職員より注意をさせていただく際には、注意だけではなく、なぜその行為をしてはいけないのか等、ご説明をさせていただくよう努めてまいります。

人手が足りないのはわかりますが、部屋の巡回を増やしてほしいです。声かけが足りないように思います。

ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。巡回は定時のものに加え、患者さんの重症度、優先度によりお伺いしております。患者さんにご安心いただけるよう、できる限りお声がけを行うよう努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

・介護の人の良い悪いが極端です、何度言っても変わらない方が多い。すべて良くなってこそそのホスピタルでは？

看護師さんも同じ事が言えます、極端です。もっと自分の身内と思ったらよい接客ができると思う。

・色々な病院、施設みてきたけど東病院さんは中でもものすごい良い思う。
でも介護の質と人ですね、もっと向上すると嬉しいですね。

<回 答>

貴重なご意見ありがとうございます。
職員によって、対応が変わることがないように、日々の指導・教育に努めてまいります。

部屋持ちと言う制度がありますがその方以外の方にお願ひ致ししても知らないと言うことがあり又部屋持ちの方でも先生にと…

こちらと致しましたら先生迄行かなくても、不安が解消されればと思う事あり、その方によりますがお願ひ致ししてもすぐする所がきません。申し訳ありませんがそれ以上はと看護師さんより言われたくありません。

この度のスタッフの対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

何かご不安なことや、気になることがございましたら、お近くにいるスタッフにお問い合わせください。そのスタッフで分からないようであれば、分かる者へおつなぎさせていただきます。今後、このような事がないよう日々の指導・教育に努めてまいります。

入院セットで、おむつセットの価格が少し高すぎると思う。
あまり使用していない部分もあるのに…？と思います。
個人持ち込み可能なのかがわかりません。

入院セット（紙オムツセット）につきまして、販売指定業者と打合せを行い、令和2年3月1日ご利用分より、一部価格を値下げさせていただきました。この度は貴重なご意見誠にありがとうございます。

病院代はしかたないけれど、なんとか商会からの請求額が疑問です。

当院にて販売している入院セットの販売指定業者様が、株式会社小山商会様となっておりますので、入院セットご利用についての請求かと存じます。今後はお申し込みをいただくときなど、説明不足がないよう、販売指定業者様とも打合せを行いました。この度は貴重なご意見誠にありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

- ・先生が何言ってるかわからない。
- ・先生の説明はとても親切でしたがマスクをしておられる為聞き取りにくい所がありました。
- ・先生の家族に対する対応、言動が心が無いと感じました。
- ・当初入院時の病状説明で専門用語や点数で説明されてもよくわからなかった。

<回 答>

ご不安な思いさせてしまい、申し訳ございません。ご説明の中で疑問に感じる点がございましたら、その時に遠慮なく医師またはその他の職員にお声がけください。今後、丁寧でわかりやすい説明でお伝えするよう心がけてまいります。

対応がイマイチあっちの3階よりはいいけど。

貴重なご意見ありがとうございます。職員によって、対応が変わることがないように、日々の指導・教育に努めてまいります。

こちらの病棟に移って少し経ってから担当の看護師さんと話し合っただけで決めたことがステーション内で話がまったく介護職員には伝わってなかったことがありトイレの事で情けなく困ったことがあった。今は満足。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後はこのような不手際がないよう、スタッフ間での情報共有を徹底してまいります。

リハビリで代理で来る方は人によっては積極的でないももっともっとやってほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。当院のリハビリテーションは365日稼働しており、担当者が休みの場合には代行者を立て、引き継ぎを行うことで担当者が休みの日でもリハビリテーションの内容が変わらないように取組みしております。今後、担当者や代行者によって、対応が変わることがないように、スタッフ間の情報共有を密にし、日々の指導・教育に努めてまいります。

ご飯の味が薄い。

ご指摘ありがとうございます。ご満足頂ける食事提供を目指し、食事の改善に努めてまいります。

魚の煮付け方が悪い
せめて納豆ととろろはもう少し味をつけてほしい。

ご指摘ありがとうございます。ご満足頂けるおいしい魚料理の提供を目指し、調理師教育に努めます。また、病院食は病気の予防にも考慮しております。食材の量・調味料を調整した中で、より良い食事提供をさらに目指してまいります。

<ご意見・ご質問>

食事の内容がイマイチ、魚が多い
デザートが少ない、味が薄い

<回 答>

貴重なご意見ありがとうございます。
献立構成の見直し・調味料を調整した中で、ご満足
頂ける食事提供を目指し、食事の改善に努めてまい
ります。

おかずが1品多いと良い
皆さん良くしてもらってありがとうございます。

幅広い年齢・嗜好の患者さんに対応できる様に和洋
中の献立を、数段階の食形態にて提供しております
が、ご満足いただける食事提供を目指し食事の改善
に努めてまいります。

ご飯、塩分も必要なときがあると思う。

貴重なご意見ありがとうございます。
病院食は病気の予防にも考慮しております。食材の
量・調味料を調整した中で、より良い食事提供をさ
らに目指してまいります。

食事は満足ですがパン食があっても良いと思いま
す。

貴重なご意見ありがとうございます。
嚥下機能の低下している患者さんが多いため、全体
の提供は行っておりません。
嚥下機能に問題が無い場合は、個別に提供をしてお
ります。

食事のメニュー内容が同じで食べるのが苦痛になる
ことがある、申し訳ない。

貴重なご意見ありがとうございます。
献立構成の参考にさせていただきます。

薬の説明がないので困る。

ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませ
ん。お薬のことで何かお困りごとやご質問がござい
ましたら、お近くのスタッフまでお声がけくださ
い。担当薬剤師よりご説明させていただきます。

リハビリカンファレンスで医師以外が大勢いるのが
嫌だ
責められるみたいだ。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませ
ん。当院のリハビリカンファレンスは、医師、看護
師、療法士、栄養士、医療ソーシャルワーカーな
ど、多職種が参加し実施しております。
カンファレンスの参加者につきまして、ご要望がご
ざいましたら、参加人数など調整させていただきます
ので、お気軽にお声がけください。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

トイレが少し混みがち

ご不便をお掛けして申し訳ございません。時間帯によっては混雑してしまいます。病棟内には6カ所ありますので、状況を確認しながらご使用いただきますようお願いいたします。

ロッカーが撤去されたが棚の方の衣類スペースが狭い

ご不便をお掛けして申し訳ございません。収納スペースに限りがありますので、私物の持ち込みは最小限をお願い致します。

病院側のミスで書類を紛失したのにそれを半笑いで説明するナースの態度にがっかりさせられました
(東3のナース)

この度のスタッフの対応につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後、このような事がないよう日々の指導・教育に努めてまいります。

看護師に飲んでる薬を聞いたら返答に何日もかかって困った
問題が起きた時の看護師長の対応がとても良く満足している

対応が遅くなったこととお詫び申し上げます。今後、お受けした質問などにつきまして迅速に対応できるよう努めてまいります。

デイルームが利用しづらい、行きづらい

デイルームのレイアウトや、物品の配置など、要望がありましたら、お声がけください。また、病棟の構造上、デイルームまで距離のある病室があることについては、ご了承ください。

隣がうるさくてねむれない、個人的なことだけど、仕方ないけど。

申し訳ございません。病室の変更なども検討いたしますので、お気軽にご相談ください。

歩いたらダメって言われるから運動不足になる。

リハビリの進行状況により、ご自身で歩行出来る方と、お手伝いが必要と判断される場合がございます。運動のご要望があれば付き添いいたしますので、お声かけください。

ソーシャルワーカーから退院日を伝えられたが、病棟看護師やリハビリの先生方の予定と異なっており、本当に退院しても大丈夫か不安になった。

ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後はこのような不手際がないよう、スタッフ間での情報共有を徹底してまいります。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

麺が食べたい。

当院では、昼食・夕食の2食において麺提供が可能です。一部、食事療法中の患者さんにつきましてはご提供が出来ない場合がございますので、主治医・栄養士へご相談ください。

早く普通の食事を食べたい、体力がつかないから。だから動けないんだと思う。

運動療法を伴う食事療法については、性別・年齢・身体計測・検査結果・リハビリ負荷量を考慮し、食事提供をしております。提供量の増減につきましては、主治医・栄養士へご相談ください。

夏場の病室内の空調を整えてもらいたい。高齢者やリハビリが必要な患者が入院しているのに連日室内が30℃以上、湿度も高く病院なのに熱中症が起きるのではないかと心配。窓を開けたり、扇風機で対応していただいたが不十分です。

夏場の暑さでご不自由ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。空調に関しましては、他の患者さんの体調、病状などに影響を与えることもあり現時点では使用できません。また、個別の冷房増設は建物の構造や電気設備の関係上難しいため現状の対応を実施しております。どうかご了承願います。

入院時の説明についても、入院セットは必ずつけなければならないと言われたが、パンフレットにはそのように記載されてなく、同じ病室の方も入院セットは申し込んでいなかった。なぜでしょう？

入院案内パンフレットや、入院セットリーフレットにございますように、当院では入院セットをおすすめしておりますが、強制ではございません。また、令和2年3月1日より、価格の一部値下げや、セット種類を増やし、患者さんに合ったプランをご選択いただけるようにご用意いたしました。今後とも、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

入院セットのシステムが不満であった。1ヶ月35,030円個人個人使用するものが違うのに料金一律なのはおかしい。食事ができない患者にはほとんどが消耗品で1ヶ月35,030円はどうみても高すぎるのではないか？オムツの使用頻度もバルーンや前面オムツ腸の多い人など、それぞれ使用する枚数が違うので不信感は否めない。

貴重なご意見ありがとうございます。入院セット（紙オムツセット）につきまして、販売指定業者と打合せを行い、令和2年3月1日ご利用分より、一部価格を値下げさせていただきました。今後とも、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・おほめのお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

- ◆ 毎日感謝しております。
ありがとうございます。
- ◆ 退屈な入院生活で季節や時節のイベントを飾る簡単な装飾でも変化があり、作ってくれるナースに感謝しております。
- ◆ 皆さんお忙しい中やさしく対応してくださり感謝しております。
- ◆ いつも大変な介護をしていただきありがとうございます。
- ◆ いつも丁寧に接して頂きありがとうございます。
これからもよろしく願いいたします。
- ◆ 病院はとてもきれいでいつもきちんと片付いています
年寄りの多いところはおいが気になりますが東病院さんは全然気になりません、いい病院に入院させていただき嬉しく思っています。
- ◆ 患者本人のみならず、家族に対しても対応もよく笑顔で接してくださる姿がとても嬉しいです。
- ◆ 主人はわがままな人なので看護師さん、介護職員さんのお話をよく聞いているかどうか心配しています。
これからもよろしく願いいたします。
- ◆ 今後とも患者や家族に寄り添った看護をお願いします。
- ◆ ナースの対応が良かったです。
- ◆ 看護師の方、介護の方良くしてくれていると感謝しています。
- ◆ 長期に渡り大変お世話になっております。
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。
- ◆ 人手不足のなかでも一生懸命対応してくれてとても感謝しています
家族もできるだけ協力しようと思っています。
- ◆ 担当医師が大変よく熱心に治療していただき感謝しております
これからもよろしく願い致します。
- ◆ 食事の食べさせ方が上手です。
- ◆ 看護、介護、リハビリの皆さんを見ていて大変な仕事だなと強く感じました。
いつも一生懸命対応していただいて感謝しています。

- ◆ 患者本人に対して優しくわかりやすく大きな声で聞いてくれるし返事もしてくれる、感謝しています。
- ◆ 耳が遠く理解も普通でないのに親身になり頑張ってトイレや薬を飲ませてくれてます、有り難い事といつも思っています、頭の下る思いです。
- ◆ リハビリの治療は何回か見学させて頂いたのですが一生懸命取り組んで頂いているのがよくわかり大変満足しております。
- ◆ リハビリ皆さんやさしい。
- ◆ リハビリテーション科にてリハビリ職員及び看護、介護スタッフの方々等みなさんの対象で気持ちよく努力することができ感謝しています。特にリハビリスタッフのきめ細かい対象がありがたく思います。リハビリって前向きに進む医療なんだと感じました、病気になったことは仕方ないのでそれを前向きな気持ちにさせていただいたことにお礼をしたいと思います。
- ◆ リハビリ職員一人一人の努力の上に今の患者さんを元気にしたい気持ちがのっかっていると思います、私自身リハビリ職員の皆さまから多くの元気をもらいました。皆さまの笑顔に本当に感謝します。
- ◆ 本人の訴えはほとんどありませんのですが楽しいです。と一言言った時がありました、その時私は大変に嬉しく思いました。
- ◆ 素晴らしい看護介護リハビリに対して感謝しております有り難うございました。
- ◆ 看護師、介護士さん達に良くしていただきました。
- ◆ 職員のみなさまには頭が下がります、何の不満もありません。毎日楽しいです体の調子が良いのもありますが、早く退院できるよう頑張ります。
- ◆ 感謝しています、優しくしていただいています。
- ◆ リハビリの先生達には無理な要望も聞き入れてくださり、どうしたら出来るかと患者の為に前向きに考えていただき、本当にありがとうございます。その点だけは満足です。
- ◆ リハビリしてもらって気持ちよかったです、有り難かったです。
- ◆ カンファレンスで色々な事を相談できて助かりました
ソーシャルワーカーの伊勢田さんは頼りになり感謝しております。