

令和2年10月の間、外来・入院の患者さんご家族 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>

余計な薬はなくしてくれたのでありがたかった。正直麻薬もいらなかった。

貴重なご意見ありがとうございます。説明が不十分だったと思います。患者さんが十分に理解できたか確認しながら診療を行なっていきます。

・生花が許された事は本当に嬉しかった。冷蔵庫など整理してもらい助かりました。生花をドライフラワーにしてくれた真心に感激。退院しても多少不安が残る中、こういう病棟があると思っただけで安心して楽しい気持ちでいられるから感謝です。

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。思いに寄り添えることができ嬉しく思います。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

・（医師）にじみでる優しさに免疫力アップしました。

（看護師）楽しかった。たくさん笑った。90%の方々は笑顔でした。いつも相談しやすかった。ナイチンゲールやマザーテレサのような人もいました。

お褒めのお言葉ありがとうございます。期待に応えられるよう、100%とおっしゃっていただけるよう、今後のケア提供に努めてまいります。

（介護）頼んだ事だけでさっと帰って行った。

ご指摘ありがとうございます。自分たちのケアを振り返るご意見をいただきました。より丁寧にケアを提供させていただけるように努めてまいります。

（リハビリ）男のリハビリさんが病室を快適にする事に積極的で助かった。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努力してまいります。

（食事）味付けはいいが、魚が全部冷凍でパサパサだった。

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、献立見直し・調理師教育に努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

お掃除がマニュアル的で部分的にホコリがすごいのにそのままだった。プロとしてやらなくてもいい場所かもしれないけど、注意したらやってくれた。

・コロナの中、気を遣いながらいつもありがとうございます。

・感謝しています。

今はコロナで仕方がないのですが、12時から面会ができるとうれしいですね。あまり食事がとれていないので、食べさせにきたい気持ちがあります。お世話になりありがとうございます。

皆様に感謝してます。ありがとうございます。

お薬などなかなか出てなかった（皮膚）。かゆがってかわいそうに感じます。よろしく願いいたします。

たいへん優しく対応していただき、満点なところと、悲しい思いをする時があるようです。

（介護）対応される方により、乱暴な方もいるようです。

<回 答>

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。全体を見回した清掃を行なうよう指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

面会禁止にご理解・ご協力いただきありがとうございます。ご家族の食べさせたいというお気持ちは十分受け止めております。私たちスタッフも安全に食事が摂取出来るよう努めてまいります。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

患者さんの状態に合わせて主治医と相談し、薬の処方や調整を行っています。今後も気になることがありましたら、いつでもお声がけください。

貴重なご意見ありがとうございます。この度は、悲しい思いをさせてしまい申し訳ございません。今後、このようなことが無いよう、指導・教育に努めてまいります。

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、日々の指導・教育に努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

・食事も美味しく、今のところ何も問題ありません。スタッフはすばらしい、看護師さんもやさしく声をかけてくれます。

・十分満足する内容でした。どうも有り難うございました。

<回 答>

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

4月より半年間はくちょう苑に入所しておりました。その生活に慣れ早く戻りたい気持ちでいます。面会がゆるやかで毎日日本人と会う機会が出来喜んでおります。スタッフの皆様大変お忙しい様でコミュニケーションが難しいようです。

この度は、対応が行き届かず申し訳ございません。患者さんからの発信を逃すことのないよう、対応に留意してまいります。

小山商会より、入院セットについて約束してきますが、他の病院でこの様なことはありません。改善する必要があるのではないのでしょうか。

株小山商会様は、当院が入院セット販売を委託している指定業者様です。入院される患者さんへのサービスとして入院セットのご利用をお勧めしておりますが、利用されるプラン内容については患者さんの状態に合わせ検討させていただきますのでご相談ください。

・安定した入院生活を送られていれ感謝しております。しかしコロナの関係で毎日面会出来ないことがやはり残念です。これからも母のことよろしくお願い致します。

面会禁止にご協力いただきありがとうございます。職員一同、安全で安心な医療の提供ができるよう力を尽くしておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。

・コロナのせいで面会に制限があり残念です。ソーシャルワーカーやスタッフの皆様にはたいへん良くして下さいまして、ありがとうございます。

(介護)時々顔が食事後の汚れが残っていたりするのでちょっと気になりますが、いつもよくしてもらっています。

ケアが行き届かず申し訳ありません。スタッフ一同で対応に留意してまいります。

(病室・トイレ) ちょっと狭いので動きづらく患者用の車イス等が入るとかなり使用しづらいです。

ご不便をお掛けし申し訳ございません。病室につきましてベッドや床頭台の配置などを見直し、少しでも動きやすい空間が確保できるよう工夫してまいります。また、トイレにつきましては建築構造上、改善できないのが現状です。ご不便をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願い致します。

<ご意見・ご質問>

良くして頂いているのでキリがないのですが、入浴後の髪がぬれていたり（枕がぬれている）、足のかさつきが気になったりします。でもお願いするとすぐに対応して頂けるので良かったです。皆さん治しやすく声を掛けて下さっている様でとても感謝しています。先生も大変話しやすく相談しやすいので本当に良かったと思います。安心して入院をお願いしています。ありがとうございます。

- ・言うことありません。大満足です。
- ・いつも忙しいスタッフの皆様ですが、患者・家族の思いをよく聞いて頂きありがたいです。

体調が悪くなったらすぐに検査をして頂いたり、処置をして頂いて無事に入院生活を過ごせていることにいつも感謝しております。コロナ禍でのお仕事、感染防止対策など、とても大変なことと思います。まだ、しばらくは続くと思いますが、遠方からの面会も受入れていただけるようになることを願っております。

- ・（看護）個人差があり普通でいいのですが、ハツとすることもあります。
- ・（介護）中には親切な方もいらっしゃいます。
- ・あまりにも看護師がかわるので、患者がどこが不自由なのかが私にはわかってもらえないような気がします（全員ではありません）。

今はコロナで毎日面会出来ないし、又時間も15分しかないので、爪を切るともう時間になります。定期的に見て切ってもらえれば助かります。

<回 答>

ケアが行き届かない点があり、申し訳ございません。入浴後のケアや保湿など、細部にわたり配慮していけるよう努めてまいります。

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。思いに寄り添えることができ嬉しく思います。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

あたたかいお言葉ありがとうございます。制限なく面会していただける日が訪れることを私達も願っております。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフ間での情報共有を密にし、安心して入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。

本来私達が行なうべきケアを、面会の度にケアしていただきありがとうございます。細部にわたり配慮していけるよう努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

夜間の巡回回数や、おむつの取替回数などスタッフの方に違いがある。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。熟睡されている患者さんについてはおむつの取り替え回数に変更がある場合がございます。その為当院で使用しているおむつは、長時間対応型のおむつとなっております。説明が不十分で申し訳ございません。ご理解のほど、よろしく願いいたします。

優しく感じのいい看護師さんもいるが、酷く一言の言葉に傷つくことがよくある。指摘内容に誤りはなく納得できるが対応によってはピリピリドキドキする時がよくある。感情的に注意しないで欲しい。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さん、ご家族に寄り添った対応・援助ができるよう職員育成を行ってまいります。

・皆良くしてくれます。パワーを感じます。元気をいただいています。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

・ハートを感じられる対応をして頂きありがとうございます。気分が落ち込んでいても、みな様の元気をもらって前向きに進んでいけそうです。

食事の時に近くに話し相手がないので淋しい。長時間座っているので、話し相手がいたらと思います。

患者さんの状態やその時の状況に応じて席をご用意しておりますが、配慮が行き届かず申し訳ございません。食事の席につきまして、変更のご希望等ございましたら、遠慮なくスタッフにお声がけください。

・身を粉にして良くしてくれます。本当にありがたいです。ありがとうございます。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

・王子病院からこちらに来て、ひどい姿からここまで良くして頂いて言葉もありません。皆さんからパワーをもらってやさしくしてもらい、ありがとうございます。感謝しかありません。

（看護・介護）大変親切に対応してくれてとても感謝しています。

（リハビリ）リハビリ方法も色々考えてくれてとても感謝しています。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

トイレのドア代わりのカーテンが不満です。
用をたしている時に風で中が見える。

現在トイレのドアを閉める方針で、院内で検討を進めております。
貴重なご意見ありがとうございました。

入院当初の入院食が粉っぽくて不味かったが、今はきざみ食に変わって大変美味しく食べられています。

貴重なご意見ありがとうございました。
患者さんの嚥下に合わせた食事提供を行っておりますが、ご満足いただける美味しい食事提供を目指し、食事の改善に努めてまいります。

とにかく魚の生臭いのが気になる。食べられない事が多い。

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、献立見直し・調理師教育に努めてまいります。

・先生、看護職員の皆さんにはとても良くしていただきました。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

皆さんよい教育されてすばらしいです。ありがとうございます。

ごはん味薄い。

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。

ごはんまずい。

ご指摘ありがとうございます。
ご満足頂けるおいしい食事提供を目指し、献立の見直し・調理師教育に努めてまいります。

(食事) 本人に聞いたところ、味も非常に美味しいと言ってました。

お褒めのお言葉ありがとうございます。
一人でも多くの患者さんに喜ばれる食事提供の継続に努めてまいります。

4ヶ月の長い期間お世話になり有り難うございました。自宅での生活に向けて介護の大変の中、介助方法を長い時間勉強させていただき介護が出来るようになり非常に感謝しております。自宅での介助方法も退院後訪問リハビリをしていただく事は家族にとって安心感があり、有難く思っております。

感謝のお言葉をいただきありがとうございます。介助指導の時間をさいていただいたこと、外泊訓練にご協力いただいたことに感謝しております。今後もより一層皆様のお力になれるよう職員一同努めてまいります。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

基本的に皆様すごく良く対応して頂いています。車いす自体初めてで、今では操作にも慣れましたが、ブレーキとか誰がするのか？今では自分でするものだと思っておりますが、最初はブレーキ！と言われ戸惑いました（一般病棟で）。本当に良くしてもらっています。ありがとうございます。

説明に不十分な点があったことをお詫びいたします。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努力してまいります。

今コロナのせいで面会禁止で仕事をしている息子夫婦、孫（高2・中2）が自由に主人に会えません。コロナが収まって早く会えるようになればいいと思っています。

面会禁止にご協力いただきありがとうございます。制限なく面会していただける日が訪れることを私達も願っております。

・看護師さん、介護士さん、リハビリの先生方、皆さん親切すぎるくらいで大変嬉しかった。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。

・東病院でリハビリ受けて思いました。看護師さんリハビリの先生、他の方々皆さん素晴らしい仕事をされていると思えました。お陰でより早く良くなり感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございました。

食事を少し考えてほしい！！同じ食材が多すぎる！！

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させていただいておりますが、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。

トイレを改善してほしい。

トイレ広さにつきましては建築構造上、改善できないのが現状です。トイレのカーテン対応などにつきましては院内で検討を進めております。貴重なご意見ありがとうございました。

日々毎日満足しております。

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。今後も皆様に安全で安心な医療を提供できるよう職員一同努めてまいります。