

令和6年10月の間、外来・入院の患者さんにご家族218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、より良いサービス提供に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

〈ご意見・ご質問〉

・言葉かけや声掛けをして下さるみ～なさんを見ていて家族としてとても安心できます。みなさんの笑顔にとっても感謝しています。食事もとっても美味しそうなので私も食べたいくらいです。これからも、佑子さん…口が強いので…すみません。よろしくお願い致します。

・入院間のないので、よくわかりませんがみなさん親切に接してくれます。

・売店のスペースがもう少し広く、品揃えが良いと嬉しいです。デイルームにもトイレがあると助かります。看護師さんやスタッフの方々には毎日細かく心配りを頂き、本当に感謝しています。楽しく幸せな時間を過ごさせて頂いています。

〈回答〉

この度は、たくさんの温かいお言葉、お褒めの言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。このようなお言葉をいただき、スタッフ一同、大変嬉しく拝読いたしました。日々の心配りを評価していただき、感謝の気持ちを励みに、これからも皆様に寄り添った対応を心掛けてまいります。また、売店スペースの拡張や品揃えに関する貴重なご意見もありがとうございます。患者さんの利便性を高めるための重要なご提案として、今後の施設運営の参考にさせていただきます。これからも皆様にとって快適で安心できる環境づくりを目指し、努力して参ります。何かお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくご相談ください。

入院前の電話対応に不満はあったが、看護部長が聞いてくれたので少し落ち着いた。入院した日、その方が受け付けに挨拶と病棟まで連れて(案内)来てくれたが怒りは消えていません。どう考えても腑に落ちません。入院の説明を受ける日を決めるだけの電話なのに心ない一言、たった一言で傷が付きます。

この度は、入院前の電話対応においてご不快な思いをお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。患者さんご家族が不安を抱えた状況の中でお電話をいただいているにもかかわらず、お気持ちに寄り添えない対応となってしまうこと、深く反省しております。いただきましたご意見を真摯に受け止め、今後はより丁寧で温かみのある接遇ができるよう、スタッフ一同で改善してまいります。また、入院後そのお気持ちが徐々に解消されたとお手紙をいただき、本当に嬉しく思いました。この度のことを教訓とし、皆様に安心していただける医療サービスの提供に努めて参ります。

・看護師の皆様、親切で礼儀正しく大変満足しております。今後共、宜しくお願い致します。

・いつも本当にありがとうございます。先生、師長さん、担当看護師さん、介護士さん、リハビリスタッフ(PT、OT)。病状の説明もしっかりして下さい、みなさん寄り添って下さいます。(あたたかい)家族として、何度もくじけてしまいますが夫の面会にくるたびに優しい言葉をかけてもらって、いつもきれいにしてもらい何度助けられたことか。車イスに乗せてもらったり、シャンプーをして下さったり、とても嬉しいです。初めての入院時、この先どうしていったらいいのか、各制度など、しっかりソーシャルワーカーさんが支えて下さいました。夫の病状家族の生活、途方に暮れましたがなんとか。(自分1人では、何もできなかったです。頭が下がります。)皆さん(職員)に支えられ、毎日の生活・仕事、夫との面会ができることに感謝しています。(まとまりのない文章ですすみません)

この度は、たくさんの温かいお言葉・お褒めのお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。病棟スタッフの対応について、様々なお言葉をいただき、大変嬉しく思います。皆様を感じていただけたことは、私どもが目指している医療とケアの在り方そのものであり、これからもその想いを大切にまいります。患者さんやご家族の温かいお言葉を胸に、これからも安心していただける環境作りに努めて参ります。何かお気づきのことがございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

〈ご意見・ご質問〉

・面会に来ると皆さんいつも挨拶をしてくれてとても暖かみがあると感じます。これからもどうぞよろしく願います。

・いつも丁寧に看護していただきありがとうございます。感謝しています。

・皆様に声掛けて頂き、母の表情も良くなり嬉しく思っています。ありがとうございます。

・お医者さんや看護師さんが優しくして下さって感謝しています。以前入院していた時の南3の看護師さんや介護職員さん、リハビリ担当の方も大変お世話になり本当に感謝の気持ちでいっぱいです。辛い時に優しくして下さい救われました。

〈回答〉

この度は、たくさんの温かいお言葉・お褒めのお言葉をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

患者さんやご家族様からいただいたお褒めの言葉や感謝の思いは、私たち全員にとって大変貴重なものであり、日々の業務の大きな励みとなっております。医療やケアの現場では、時に大変なこともございますが、患者さんのお気持ちに触れるたびに、私たちの役割の大切さを再認識し、より一層頑張ろうという気持ちになります。

これからも皆様に安心していただける環境作りと、質の高い医療・ケアを提供するために、スタッフ一同が一丸となって取り組んで参ります。何か気になること、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

この度は、本当にありがとうございました。

・皆さん優しく親切な人ばかりです。

・みなさん元気で楽しくてやさしい人ばかりです！ありがとうございます。

・職員の皆様には、夜おそくもかかわらず迷惑を掛け、いろいろな言葉にすぐわれました。ありがとうございます。

この度は、たくさんの温かいお言葉をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。お忙しい中、こうしたお言葉をお伝えいただけただことは、私たちにとって何よりの励みとなります。日々、患者さんやご家族の皆様が少しでも安心して過ごせる環境を提供できるよう努めておりますが、このように感謝の言葉をいただくと、その努力が報われたように感じ、とても嬉しく思います。これからも、患者さんお一人おひとりに寄り添い、信頼していただけるケアを心がけてまいりますので、何かお気づきの点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にお声掛けください。

夜間トイレの手拭ペーパーがあふれる。トイレがくさい。

この度は、夜間のトイレにおける手拭きの溢れや臭いについて、不快な思いをお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をお寄せいただき、深く感謝申し上げます。患者さんが快適にお過ごしいただけることは、私たちにとって何よりも大切なことです。今回いただいたご指摘を真摯に受け止め、対応を進めてまいります。また患者さんの声は、私たちのサービス向上において欠かせないものであります。今後とも何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。より安心して快適な環境作りに全力で取り組んでまいります。

・トイレが使用しているかわからない、共同使用だから便座を都度、消毒出来るようになれば、依り快適かと思えます。

・食事の量等について無理を聞いて下さった。

・病室内のテレビ、他の人がスイッチを「入り・切り」など。操作した場合、こちらのテレビも消えたりついたりする為非常に見づらい。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。食事に関しましてのご要望にお応えできたこと、大変嬉しく思います。患者さん一人ひとりのご希望に少しでも寄り添うことを大切に感じております。一方で病室内の個人用テレビに関してご不便をおかけしており申し訳ございません。早急に原因を確認し、必要な対策を講じてまいります。皆様に快適にお過ごしいただける環境を整えるべく改善に努めます。今後とも、お気づきの点やご要望などありましたら、どうぞお気軽にお知らせください。

限られた職員数にも関わらず、いつも心温まるケアを有難うございます。在宅ではとうてい面倒を見るのは無理だと思います。母は日に日に元気になっているのを感じます。皆様のおかげと感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願い致します。

この度は、温かいお言葉をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。お母様が日に日に元気になられているとのこと、私どもにとっても大変嬉しく、励みとなるお知らせでございます。限られた職員数の中であっても、今後も患者さんとご家族に少しでも安心と喜びをお届けできるよう、職員一同日々努めてまいります。これからもお母様の回復を全力でお手伝いさせていただきますので、何かご心配なことやお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

〈ご意見・ご質問〉

- ・皆さん親切で感謝しています。
- ・大変良くしていただいてありがとうございます。入院当初はここまで回復すると思っていなかったの、家に帰れる様になって本当に嬉しいです。
- ・食べない(好き嫌が多い)ので、皆さんには申し訳なく思いました。普段食べていた物も、食べなくなり心配でしたがお忙しいなか、色々と手を考えてくださっていると思い感謝します。
- ・リハビリ、その他で働いている人達は、とても親切で良く働くのにびっくりし感謝しています。

〈回答〉

この度は、皆様から温かいお言葉をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。私ども職員一同、患者さんお一人おひとりが快適に、そして安心して療養生活を送れるよう努めておりますので、日々の支援が少しでも患者さんの力になれているのであれば、私たちにとってこれほど喜ばしいことはございません。また、このようなお言葉をいただけたことは何よりの励みとなります。何かお気づきの点やご希望がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。これからも皆様が穏やかに充実した時間をお過ごしいただけるよう職員一同全力を尽くしてまいります。

- ・リハビリの先生方は、とても親切でした。ありがとうございます。
- ・プレイルームでは、良く話合うことも出来、患者同士の会話もあり、歌なども聞けて、リハビリの話も出来、不安もなく過ごせました。

この度は、皆様から温かいお言葉をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。私ども職員一同、患者さんお一人おひとりが快適に、そして安心して療養生活を送れるよう努めておりますので、日々の支援が少しでも患者さんの力になれているのであれば、私たちにとってこれほど喜ばしいことはございません。また、このようなお言葉をいただけたことは何よりの励みとなります。何かお気づきの点やご希望がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。これからも皆様が穏やかに充実した時間をお過ごしいただけるよう職員一同全力を尽くしてまいります。

病室の枕元の壁の汚れが…気になります。すみません。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。病室枕元の壁の汚れが気になったとのこと、大変申し訳ございませんでした。患者さんにとって快適な環境を提供することは私たちの大切な使命でございます。早速、担当部署に状況を確認させ、清掃および必要な対応を進めてまいります。また、当院では患者さんがより快適にお過ごしいただけるよう、今後院内の改修工事を計画しております。今回いただいたご意見も参考にさせていただきます、より良い施設環境を整えてまいります。今後もお気づきの点やご不便なことがございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

2～3週間に1度ある、木曜日の夕食の中華(麻婆豆腐、しゅうまい、中華和え、わかめスープ)他の中華にたまに変えたりできませんか。辛いものでも八宝菜やチンジャオロース、回鍋肉、ギョーザ、酢豚、カニ玉などあると思うのでそういうのも食べたい。卵が高価なせいか卵料理が少ない。普通に卵焼きとかが食べたい。ご飯を選んで作って頂けるのは大変ありがたく美味しく頂いています。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。中華料理は、栄養バランスや消化に配慮しながら提供しておりますが、患者さんのお好みやご要望に応じてメニューを調整することも大切だと考えております。卵料理についても取り入れるように工夫させていただきます。ご希望がございましたら、担当の栄養士にお伝えいただければ、お食事に可能な限り反映させていただきます。今後とも、患者さんのご意見を大切に、より良いお食事を提供できるよう努めて参ります。どうぞ遠慮なくご相談ください。

- ・魚が多いのが欠点。
- ・食事が全然だめです。魚は話になりません。自分達で味見をしているのか聞いてみたいです。魚は、口の中に入れてと吐き出したもの様です。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。病院食において不満を感じられたこと、誠に申し訳ございません。魚は、健康維持や回復をサポートするために病院食に多く取り入れております。しかし、患者さんのご要望やお好みを尊重し、食事内容についてできる限り配慮させていただきます。もしご希望がございましたら、担当の栄養士にお伝えいただければ、できる限り対応させていただきます。また提供しておりますお食事は、安全性や栄養バランスを確保するため、医師や管理栄養士が検食を行ってから提供しております。今後とも、ご意見をもとに患者さんにより快適なお食事を提供できるよう努めて参ります。どうぞ遠慮なくご相談ください。

〈ご意見・ご質問〉

- ・食事の味がうすい
- ・食事は全体的に薄味(仕方のないのかも)だそうです。
- ・良くしていただいて満足しております。
- ・おかゆが数種類から選べないのでしょうか？(全粥、五分粥、七分粥、三分粥等)

〈回答〉

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。病院食に関して味が薄いと感じられたとのこと、ご不便おかけし申し訳ございません。病院食は『日本人の食事摂取基準』をもとに患者さんの健康を考慮して、塩分や調味料を控えめにしていることがございます。しかし、患者さんがお食事を楽しんでいただけることも大切に考えておりますので、味に関してご希望がございましたら、担当の管理栄養士にお伝えいただければ可能な限り調整させていただきます。今後もご意見を参考にしながら、より良いサービスを提供できるよう努めて参りますのでどうぞ遠慮なくご相談ください。

ご飯がかたくて不満。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。同様のご意見が複数ありましたので、水加減を変えて現在提供しております。今後より食べやすいご飯を提供できるよう、スタッフに伝えさせていただきますのでご希望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。患者さんのご意見をもとに、さらに快適なお食事を提供できるよう努めて参ります。どうぞ遠慮なくご相談ください。

本人は治療食の為、不満気味ですが、必要なことと思っています。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。治療食に関してご満足いただけていない部分があること、大変心苦しく感じております。しかしながら、治療食は患者さんを回復させるために栄養バランスを考えた大切な食事であることをご理解いただき、ありがとうございます。治療食が時にお好みに合わないこともあるかと思いますが、できる限り食べやすく、また患者さんにとっても負担の少ない献立に調整するよう努めております。お食事に関してご希望がございましたら、どうぞ遠慮なくご相談ください。可能な範囲でより快適にお食事をお召し上がりいただけるよう対応させていただきます。

- ・同じメニューが多いのと野菜不足(最近少し変わりました)※食べ物についてお訪ねしてから、生の果物もつくようになり少し安心しています。
- ・同じ食事で気分が悪いです。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。病院食のメニューに同じものが多く、野菜が不足していると感じられたこと、ご不便おかけし申し訳ございません。病院食は、栄養バランスを考慮して提供しておりますが、飽きが来ないようにメニューに変化をつけることも重要だと認識しております。今後は、より多様な野菜を取り入れることを心掛けメニュー改善に努めて参ります。今後もご意見を参考にしながら、より良いお食事を提供できるよう努めて参りますのでどうぞ遠慮なくご相談ください。

- ・揚げ豆腐のようなおかずは、とっても美味しかったです。
- ・佃煮が少しあったら良かった。
- ・鮭が少しでも良いので食べたかった。
- ・ブロッコリーが少し柔すぎるので堅めの方が良いでしょう。

この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。「揚げ豆腐のようなおかずは、とっても美味しかったです。」とお言葉をいただき、大変嬉しく思います。お食事が患者さんの楽しみの一つとなるよう、これからも工夫を重ねて参ります。また、ご要望のあったお食事につきましても、参考にさせていただきます。栄養バランスや病状に配慮しながら、可能な限りご満足いただけるメニュー作りに努めるとともに、調理方法の工夫による食感を楽しんでいただけるよう改善して参ります。今後ともお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくご相談ください。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・お褒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。

- ◆優しくしていただき、安心していました。
- ◆いんでないかい
- ◆ありがとうございます。
- ◆リハビリ、その他で働いている人達は、とても親切で良く働くのにびっくりし感謝しています。
- ◆リハビリの先生方は、とても親切でした。ありがとうございます。
- ◆いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ◆看護師さんやリハビリの方がとても親身に相談にのってくれて、質問にも答えてくれるので、とても感謝しています。
- ◆お見舞いことができましたが、みなさんとても丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ◆お陰様で退院することが出来ました。先生始め
- ◆お世話になったすべての方に心より感謝申し上げます。有難う御座いました。
- ◆医師の方、看護師さん全員の方々に感謝の気持ちでいっぱいです。どなたの患者さんにも全員に優しく対応して下さい感心し感謝いたします。昨年、体の調子が悪く入院しましたが東病院さんみたいな優しい対応はしてもらえませんでした。どうも有難うございます。
- ◆親切、丁寧に接していただきありがたく感じております。返答が出来ないにもかかわらず、やさしく声をかけていただきとてもうれしく思っています。
- ◆すごく頼りにしていますので、今後共よろしく願いいたします。
- ◆今のまま、充分です。
- ◆いつもお世話になっています。何かあればすぐ連絡をいただいて先生もいつも適切な対処をしていただいているので感謝しています。
- ◆リハビリの先生方は非常に話しやすい。
- ◆何かありましたら看護師からその度連絡あるので満足しています。
- ◆いつも、とても感謝しかありません。治療・看護・介護において信頼関係がなければ命を預ける事は出来ません。本当に良い人達にめぐり会え感謝しています。
- ◆ただただ感謝です。
- ◆いつも優しくしていただき、ありがとうございます。何時も安心しています。色々大変だと思いますがよろしく願い致します。