

令和7年10月の間、外来・入院の患者さんご家族205名の方々に協力頂きました「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〉**〈回答〉**

・東3病棟から緩和ケア病棟へ移動になりましたが、緩和の方々の優しい対応に感謝しております。ありがとうございます。

病棟移動後の対応について、温かいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。環境が変わる中で少しでも安心してお過ごしいただけるよう、職員一同心を込めて携わっております。そのように感じていただけたことを、大変ありがたく思っております。

・9月22日に緩和病棟に移りました。家族に寄り添っていただけることや、家族も宿泊可能で本人との時間を少しでも長く作れるところが嬉しい限りです。

ご家族様との時間や療養環境についてのお言葉をいただき、ありがとうございます。緩和ケア病棟では、患者さんご家族様が大切な時間を少しでも穏やかに過ごせるよう支援することを大切にしております。その想いが伝わっていたことを、職員一同大変うれしく思っております。

・お見舞いが午前中もできれば良いのですが。都合が合わず午後に面会できない時がある。

面会時間に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。患者さんやご家族様の状況により、個別に対応が可能な場合もございますので、事前にスタッフまでご相談下さい。今後もしできる限り柔軟な対応を心がけてまいります。

・病院の皆さま、難病と脳出血の夫への献身的なケアに心より感謝申し上げます。ドクター・PT・看護師・介護士の皆さまの密の連携と温かいサポートに深く感謝します（家族へのカンファレンス）。先生は、夫の病状を都度説明して下さい、PTさんの花見も喜びでした。看護師さんの声掛けに何度も救われました。介護士さんもいつも優しいです。ソーシャルワーカーさん、各種申請と心遣いに感謝。公認心理師の先生とカウンセリングがやっとなり生きやすいという希望、生きる支えとなっています。また、ドクター始め皆様の尽力で（無理だと思っていた）夫を娘の結婚式に参加させて下さり、かけがえのない思い出になりました。私たち家族の「生きる力」になっています。本当にありがとうございます。

療養環境や多職種による関わりについて、ご評価のお言葉をいただき、ありがとうございます。入院生活の中で少しでも穏やかな時間をお過ごしいただけるよう、また職種間の連携を大切にしながら支援を行っております。今後も患者さん一人ひとりに応じた療養支援を心がけてまいります。

・看護師さんの対応にバラつきがある。

職員の対応について、ご不安やご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。いただいたご意見は病棟内で共有し、どの職員においても安心して療養していただけるよう、対応の統一と意識付けに努めてまいります。今後も日々の関わりを振り返りながら、より安心していただける対応を心がけてまいります。

・お風呂に入れてもらって満足しています。3回目の入院だけど、いつも楽しく入院生活を送れています。開院時からずっとお世話になっていますが、これからもよろしくお願ひします。

入院生活について温かいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。初めての入院や療養生活の中で、少しでも安心して過ごしていただけたことを、職員一同うれしく思っております。いただいたお声を励みに、今後も落ち着いた療養環境づくりに努めてまいります。

・久しぶりに家族と別れ、淋しさを感じました。家族の大切さ、そして健康が大事と改めて感じました。

・この度はお世話になりました。ありがとうございました。皆様も十分に休憩や栄養をとられ、今後ともご活躍をお祈りいたします。

〈ご意見・ご質問〉

・皆んな、しゃきしゃきして、中にはキツイ方も居るけど優しい方もたくさんいます。お食事は美味しく食べています。好きな味です。

〈回答〉

お食事や病棟ナでの対応についてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。関係部署とも連携しながら、より安心して療養いただける環境づくりを心がけてまいります。引き続き、患者さんの状況に応じた対応が行えるよう努めてまいります。

・色々な家族の面倒を聞いて下さり、ありがとうございます。聴覚に障害があります。何とか電話は大丈夫ですが、メールでのやり取りが出来ると嬉しいと思いました。

相談や連絡の方法についてのご意見をありがとうございます。いただいたお声を今後の参考とし、より安心してご相談いただける体制づくりに努めてまいります。ご不安な点があれば、遠慮なく病棟職員へお声掛けください。

・いつ、どんな質問をしても、看護師の皆さんも介護職員の皆さんも、とても丁寧に教えて下さり、とてもありがたく思っています。主人の状態をよく見てくださって、適切な処置をしてもらっているといつも思います。今後ともよろしく願いいたします。

職員の対応や日々の関わりについて、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。患者さん一人ひとりの状態に応じた対応や、ご家族様のお気持ちに寄り添うことを大切にしており、その点をご評価いただけたことを職員一同うれしく思っております。今後も安心して療養生活を送っていただけるよう、丁寧な関わりを心がけてまいります。

・相談した事は、すぐに解決してくれます。患者の事を考えて、アドバイスをくれます。いつもありがとうございます。

・家庭の事情を理解していただきありがたいです。いつも感謝しております。担当医師の先生をはじめ、病棟師長さん、看護師さん、介護職員さん皆様にいつも良くしていただき、ありがとうございます。

・室内のラジオすごくいいです。ありがとうございます。とても気持ちよく音を聞いている様子です。これからもよろしく願います。

療養環境についてのお言葉をいただき、ありがとうございます。入院生活の中で、少しでも心地よくお過ごしいただけるよう、環境面にも配慮しております。今後も患者さんの生活の質を大切に療養環境づくりに努めてまいります。

・休憩所がいつも満杯である。

共用スペースの利用についてご不便をおかけし、申し訳ありません。多くの患者さんが利用される時間帯が重なることもあり、十分にご利用いただけない場合があることを認識しております。今後も病棟内で状況を共有し、できる限り快適にご利用いただけるよう工夫してまいります。

・トイレに入ってる時に何度もドアを開けられた(落ち着いて出来なかった)。リハビリは楽しく出来たし、色々な話を聞いて下さったり、アドバイスを受ける事が出来て、良かったです。

トイレ利用時の対応について、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。患者さんの安全や体調の変化に配慮しながら関わる必要がある場面もありますが、結果として落ち着いてお過ごしいただけなかったことを重く受け止めております。今後は安全面への配慮とともに、プライバシーにも十分配慮した関わりができるよう、病棟内で共有し対応してまいります。

・車椅子を清潔にして頂きたいです。

療養環境や清潔面、プライバシーに関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。すぐに対応が難しい点もありますが、いただいたお声を今後の参考とし、少しでも快適な療養環境となるよう努めてまいります。

・プライバシーが保たれたトイレや部屋があれば本当に良いと思った。

〈ご意見・ご質問〉

・朝起きた時に顔を拭いてくれる人と拭いてくれない人がいる。

〈回答〉

日常ケアの対応について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さんに安心してお過ごしいただくためには、職員間で対応を統一することが重要と考えております。いただいたご意見を病棟内で共有し、日常ケアにおける対応の統一と丁寧な関わりを心がけてまいります。

・職員の皆様には大変お世話になっています。主人もリハビリでは全幅の信頼を寄せて日々頑張っています。日々のサポートも、とても丁寧で助かります。心から感謝しています。

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。リハビリを通して前向きに取り組んでいただけたことを、うれしく思っております。今後も患者さん一人ひとりの状態に合わせた支援を大切にまいります。

・リハビリの先生に満足。先生への質問と相談のしやすさに満足。

ご満足いただけたとお言葉をありがとうございます。質問や相談をしやすいと感じていただけたことを大切に受け止めております。今後も安心してご相談いただける関係づくりを心がけてまいります。

・食事の量が多すぎる。

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。食事の量については、患者さんの状態やご希望に応じて調整が可能な場合がございます。お困りの際は、病棟担当の管理栄養士または職員までお声掛けください。

・毎回の食事について薄味が大事というのは理解できますが、もう少し改良しなければならないと思います。私も長い間、飲食に係わる仕事でしたが、このままではいけないと思いますよ。早く改善して欲しいです。努力して下さい。

ご理解を示していただいたうえでのご意見に感謝いたします。味付けや量については、個々の状況に応じた対応が可能な場合もございますので、病棟担当の管理栄養士と連携しながら対応してまいります。

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。

- ◆いつも気遣っていただき、ほんとに感謝でいっぱいです。こんな私を受け入れてくださった東病院の方々に改めてお礼申し上げます。
- ◆とても良くしていただきました。付き添いの家族にも気を遣って下さりありがたかったです。
- ◆入院中の時間を有意義に過ごせるよう、ラジカセを用意して下さい感謝しています。
- ◆90になって初めて入院したが、ありがたい。皆さん優しい。頭が下がります。
- ◆皆さんとても親切で、感謝しています。
- ◆いつもお世話になり、本当に感謝しています。またお世話になるかと思いますが、よろしく願います。
- ◆特に不満はなく、満足とのことでした。いつも丁寧な対応、ありがとうございます。
- ◆看護師さんが明るくて、優しい声掛けに心休まります。
- ◆いつも、とても良くしていただき感謝しています。ありがとうございます。
- ◆色々ご迷惑おかけして、申し訳ないです。家族としては、満足しております。

苫小牧東病院 サービス向上委員会