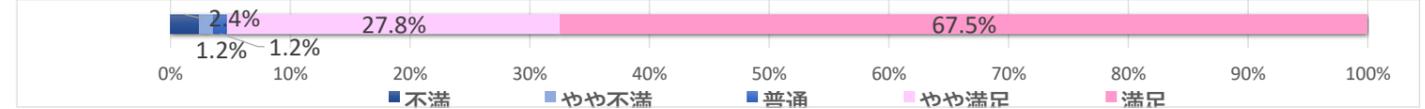


# みなさまの声（患者満足度調査）

【2025年4～6月 回収分】

当院について総合的にどう思われますか？

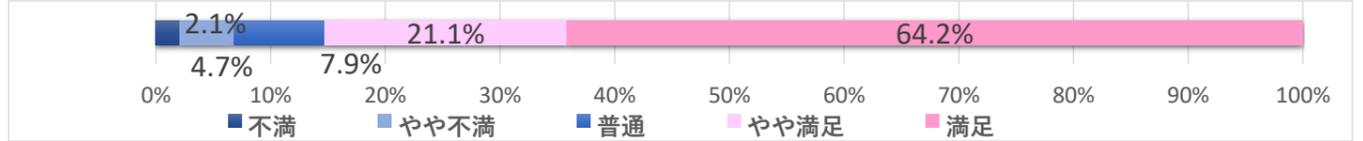


【ご意見】		病院からの【回答】
お褒め	看護師さんが毎回声をかけてくれてNICUの様子を説明してくれ嬉しかったです。みなさん親切で入院生活が苦にはなりません。本当にありがとうございました	 <p>たくさんのお言葉を頂き、ありがとうございました。心のもったあたたかいお言葉 スタッフの励みになります。今後も優しく・心のもった医療・看護をめざして精進してまいります。</p>
	丁寧な下処理、味付けに驚きました。感謝申し上げます。	
	病院の食事は味付も良く、品数も満足です。おやつのサービスが嬉しかった。	
対応接遇	入院中、専門の病棟ではなかったから看護師が病院、病気のことを把握していないように感じました。外来に呼ばれた時も違う階を伝えたり、付添の駐車場割引されてなかったり、ナースコールは呼んでも遅いし、患者の情報共有もなっていないように感じました。途中から忙しいのだろうと気を遣ってしまいナースコールもなるべく押さず痛みなど我慢することも多々ありました。医師や薬剤師、麻酔科の先生は説明もわかりやすく安心して手術できましたが、入院中の看護師は説明不足なことが多く不安を抱えることが多かったです。	この度は、対応が行き届かずご不安とご心配をおかけしました。安心して入院生活が過ごしていただけるように、関連部門へフィードバックしました。また、スタッフにも周知し部署内でも情報共有してまいります。
	手術中に、現在の進行状態、約〇%や△割、半分等をせつめいしてもらえればもう少し安心できた。	手術室では進行状況を医療者と患者さんで共有することを心掛けております。この度は配慮が至らず申し訳ございません。ご期待に沿えるようチームで取り組んでまいります。
	看護師により、要求に対してすぐに対応してもらえる場合と、なかなか対応できない人がいた。忘れていたようでした。	ご意見を看護部全体で共有し、部署での振り返りを行い引き続き改善に努めてまいります。
	お年寄りの車いすへの移乗も研修していないのでしょうか。2人での立ち上がり、両脇からの介助～車いすへの移乗。介護分野の全体的な知識の少なさに驚くのですが。少子高齢化社会なのに？看護師の言葉かけに疑問を持つのは私だけでしょうか？	ご意見ありがとうございます。状況確認いたしました。継続し教育訓練を行い、安心頂けるケアを提供できるように努めてまいります。
	採血の後、ファイルが渡されていないことに気が付いて確認しに行ったら、私が忘れたような言い方をされて、耳鼻咽喉科では別の方の処方箋を渡されそうになったり、次回の血液検査の予約を入れ忘れられたりと散々でした。こんなことは今まで無かったので、9ヶ月の間に病院のレベルが低下したのかと思いました。次回までには、職員のレベルが戻っていることを願うばかりです。	この度は、ご不安なお気持ちにさしてしまい申し訳ありませんでした。貴重なご意見を頂き関係部門と情報共有いたしました。安心してご受診いただけるように教育してまいります。
近日入院しますが、朝から来て入院時の説明が終わるまでの間が長くて疲れました。少々、詰め込みすぎなのではないかと思います。	ご不便をおかけし申し訳ありません。受診回数を最小限にすることや入院前に事前に準備できるように聞いておきたいというご意見も多く現状のスケジュールになっております。お疲れになられた場合や内容が多すぎる際は、内容を分けたり簡素化することが可能なものもありますので、遠慮なくご相談ください。	
療養環境	朝食が冷たい物ばかりで、身体が冷えて嫌だった。牛乳は飲めない（アレルギー有り）と看護師に伝えたのに、2日目の朝も牛乳が出た。タンパク質が不足しているメニューだと思う。	早急に対応できず申し訳ありません。申し出ていただいたことは、すぐに対応できるようにスタッフにも周知いたします。
	部屋がとても乾燥して、手術後水分が摂れず口の中が渇いてしょうがなかった。歯医者さんが唾液の出し方など教えてくれて助かった。シャワー室にドライヤーがなかった。冬だったら寒かったと思う。置いている場所を知らなかった。各病棟で違うのでややこしい。時々小さいごみや液体がそのままになっていることがあった。ずーっと同じ場所にあったこともあった。杖の方など、すべて危ないと思った。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院時のご案内の際に使用物品についても丁寧に説明するようにいたします。また、皆さまの療養場所であることをスタッフへ再周知するとともに、清掃担当者とも連携し環境調整をおこない、転倒が発生しないよう対応してまいります。
	シャワー時の排水口の流が悪い時があり、気になりました。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。ご意見をいただき、早速確認をいたしましたが見当たりませんでした。今後もお気づきの際は、スタッフへご連絡なくお申し出ください。設備担当者への対応等、連携をしております。
	駐車場入り口にある1Fから2FへのEVの床の清掃は毎日された方がよいと思います。道路やトイレなどは担当者の方がされていると思いますが、建物周辺の通路に雑草が生えているのが目につきました。車の整理員(誘導員)の方などが少し時間をとってされたらどうかと思います。	早朝に清掃を行っておりますが、ご使用のタイミングによっては汚れ等が残っている場合がございます。清掃の頻度を増やして対応いたします。
	例えば、糖尿病は低塩分食、低たんぱく食とか、腎臓痛食とか、食事の内容に付け加えて書いてあると安心。	今後のシステム更新の際の参考とさせていただきます。
	産科外来の診察前の着替えは座って行いたい。お腹が大きくなるにつれてしんどかった。予約票には来ないといけない時間を記載してほしい。1回目のNSTモニターの際に、次回は診察30分前に来てと口頭で言われた。配布物をバラバラ貰って連絡事項が分かりにくい。入院の持ち物やルールを1つのフォーマットにまとめてほしい。最新の情報がどれなのかも分かるようにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。診察室の椅子に関しては、座ってお着替えをしていただけるよう、椅子を配置致します。予約票の件については、説明が足りず申し訳ありませんでした。予約時間と来院時間が異なる場合は、予約票に記載するように致します。配布物に関しては、「ポケさぼ」というLINEを使用したツールを導入し始めております。よりわかりやすく案内できるよう、改善に努めてまいります。
娘が産科に入院中、看護師さんによって面会方法が異なった。統一すべきではないでしょうか？	面会方法について改めてスタッフに周知し、統一した対応ができるようにいたします。	

# みなさまの声（患者満足度調査）

【2025年1～3月 回収分】

当院について総合的にどう思われますか？



## 【ご意見】

## 病院からの【回答】

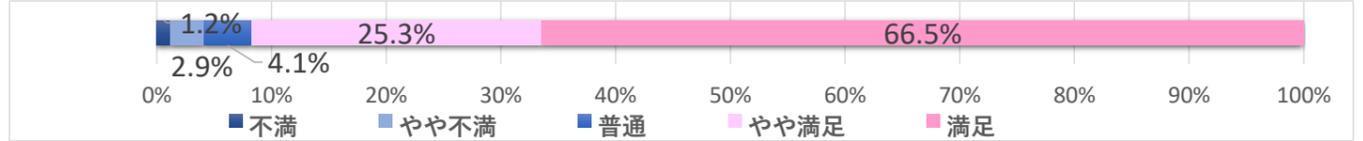
お褒め	先生に大変お世話になりました。温かく熱心に病状説明くださり、相談にもものってください心のお支えでした。大変感謝しております。	たくさんのお言葉を頂きました。ありがとうございます。
	特別食軟食メニュー参考にさせてもらい美味しく頂きました。美味しく作って下さった調理師さんや携わっているスタッフさん全ての人に感謝します。ありがとうございます。	心のこもったあたたかいお言葉 スタッフの励みになります、ありがとうございます。今後も、優しく・心のこもった医療・看護をめざして精進したいと思います。
	些細な疑問やこまった時に、やさしく丁寧に伝えて頂いた。	関連部署・職員にもフィードバックさせて頂きました。引き続き改善に努めていきます。
対応接遇	リハビリ中の声が大きく、廊下で叫ばれると眠れないので個室や訓練室で行ってほしいです	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。関連部門・部署へフィードバックいたしました。患者様の状態によりましては、病室や廊下にてリハビリを実施せざるを得ない場合もございます。他の患者様にご迷惑をおかけしないよう、最大限の配慮しながら改善に努めてまいります。
	入院前のヒアリングで言ったことが、全く反映されていないので意味がない	ご意見をいただき、ありがとうございます。入院前面談で得た情報が適切に引き継がれるよう、指導を徹底してまいります。
	優しく丁寧な対応をしてくださる職員（看護師など）が多かったので、ありがたいです。しかし、残念ながら雑な対応の方もいたため、全体で対応の共有をお願いしたいです。	不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。スタッフ間で情報を共有し、接遇の強化に努めるため、指導および周知を徹底してまいります。
	診療の事で、相談したが、スタッフの態度が悪く、不快でした	不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。今後、対応の改善に努めてまいります。
療養環境	汁物がない時は辛かった。味付けは良く、おいしかった。もう少し品数があると嬉しい。物価高で厳しいですね。日頃、自分の食事がいかに塩分・脂質過多なのかがよくわかった。	ありがとうございます。無駄の削減と工夫を重ねながら、改善に向けて取り組んでまいります。
	特別食がわからなく、朝の牛乳も苦手でジュースに変更できることもわからず、入院時に説明して頂きたかった	ご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。
	リンゴジュース以外のジュースも置いてほしい（みかん、グレープ、ヤクルトなど）	
	退院時に頂いた『リハビリ総合実施計画書』細かく答えたが、不明と明記されており唖然とした	関連部門・部署へフィードバックいたしました。改善に努めてまいります。
	IC前の自動精算機のHOME画面に戻るスピードが速すぎる。もう少しお財布を出すタイミングもあり設定を調整してほしい。	後ろにお並びの患者さんへの影響も考慮し、現在の設定となっております。また、赤外線センサーに検知されない場合、HOME画面に戻ってしまう場合がございます。足形の位置にお立ちいただき、ご利用いただけますようお願い申し上げます。
	（相部屋）トイレのゴミ箱がパンパンで入れることが出来ず土日は溢れて嫌だった。	不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ありません。その際は、お気軽に職員までお声がけいただけますようお願い申し上げます。
	カーペットの床に爪が散らばって落ちていた	不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ありません。清掃時の確認をより一層強化し、改善に努めてまいります。
	ダスキン清掃は、テレビ台など拭き掃除がないため、綿ほこりがたくさんあった	清掃が行き届かず、ご迷惑をおかけしました。療養環境の整備に一層努めてまいります。
洗濯機付近に立っていたら、洗濯槽の中からのニオイが上がってくるので洗濯槽の洗浄剤を使って槽洗浄をした方がいいのではないのでしょうか。	洗濯槽/洗浄頻度について見直し、今後の検討課題とさせていただきます。	



# みなさまの声（患者満足度調査）

【2024年10月、11月 回収分】

当院について総合的にどう思われますか？



## 【ご意見】

## 病院からの【回答】

お褒め	<ul style="list-style-type: none"> <li>主治医の先生が不在の時でも別の先生がしっかり対応してくださり、とても連携が取れているように見えました。不安な点なども都度相談することができ、とても感謝しています。</li> <li>薬剤師さんも個別に部屋に来て頂く機会も多く、お薬の飲み合わせなど、先生に聞き漏れてしまったことを確認することができ、とても有り難かったです。</li> <li>いつも笑顔で対応してくださり感謝です、若い方も多いので皆様の活躍を願っております。病室に流れていた讃美歌も癒されました。</li> <li>朝や午後からの礼拝の言葉や讃美歌が静かな病室に聞こえてきて気持ちが温くなりました。</li> <li>礼拝に参加させて頂き、チャプレン室でお話させて頂き心の治療で蘇りました。心を元気にできる病院は他にありません、淀キリで本当によかったです！</li> </ul>	<p>その他、たくさんのお言葉を頂きありがとうございました。</p> <p>心のこもったあたたかいお言葉 スタッフの励みになります、ありがとうございます。今後も、優しく・心のこもった医療・看護をめざして精進したいと思います。</p> <p>関連部署・職員にもフィードバックして引き続き改善に努めていきます。</p> 
対応接遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>依頼した事の引継がうまくされてなかったり、職員の対応や入口の開閉対応等が気になった</li> <li>知識や技術力（血圧、採血）にばらつきがあり、申送り連携が不十分な為、担当が変わる毎に患者がいちいち説明することに疲れた。臨機黄変な判断処理ができないのは誠に残念。「現場は診察室だけでない、病室であることも多い・・・」</li> <li>ナースコールボタンをおしてもすぐ来てくれない。すぐに来てほしかった</li> <li>口の手術で話せないのに、ナースコール対応で「どうされました？」と聞こえた？患者状況を理解していない・・・</li> <li>一部のスタッフ同士が廊下でキャキャと大きな話し声が聞こえて嫌だった。患者にすれば痛さや、しんどさや不安ばかりで過ごしてるので静かにしてほしいです。</li> </ul>	<p>対応が至らず申し訳ありません。入口の開閉対応も入院中の患者さん対応を優先することでお待たせすることもあります。できる限り早くに対応できるようにいたします。</p> <p>対応が至らず申し訳ありません。適切に対応ができるようスタッフに周知いたします。スムーズに情報共有をしていくように工夫していきます。</p> <p>ナースコール対応時には、患者の状況も把握し対応するように指導しました。患者の状態を把握し「どうされました？」ではなく・・・「伺います」と声をかけてすぐに部屋に伺うようにしていきます。</p> <p>廊下や病室、スタッフステーション内での私語はしないように指導していきます。ミーティングで情報共有しました。その他部署も含め、全体で共有しました。</p>
療養環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>IC前の自動精算機のHOME画面に戻るスピードが速すぎる。もう少しお財布を出すタイミングもあり設定を調整してほしい。</li> <li>食事後の洗面台の汚れ（うがい、歯磨き後の清掃）が必要</li> <li>術後身体が熱くなり汗も結構かきました。身体を自由に動かさない中、少々辛かったです。室温の調整は無理との事でしたので、それならば掛け布団の調節ができれば良いなと思った。</li> <li>トイレの水を流す時の音が大きいので、同室の方が来られてからは特に夜は音が同室の方の睡眠の邪魔をしないか？と気になりました。</li> <li>シャワー室の時計が止まっていた。脱衣所にちりとりがあると髪の毛がとりやすい</li> <li>献立がわかるようにしてほしい</li> <li>両替機とかがあると便利と感じました</li> <li>さまざまな方が入院なされていますが歩ける人でも部屋の中で電話されている所を何度も目の当たりにしました。廊下の窓際だったら良い人と駄目な人と居て矛盾無く一律で決まっています。注意を怠らずに、歩ける人にはあちらで…と声掛けをきちんとして頂きたいです。病状により動け無い人は別ですが……。</li> </ul>	<p>後ろにお並びの患者さんのへの影響なども考慮し現在の設定となっております。また赤外線センサーに検知されないでHOME画面の戻ってしまうことがありますので足形のところに立ってご利用いただきますようお願いいたします。</p> <p>清掃が適切にできておらず、不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。スタッフに周知し、必要があれば清掃業者の介入依頼も行っております。</p> <p>術後でお辛い中ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。身体症状の観察をおこない適切に体温調整が行えるように指導してまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございます。流水音については構造上の問題もありますので、ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>ご指摘いただきありがとうございます。療養環境を適宜、確認いたします。脱衣所のちりとりにつきましては、ハンディモップを準備しております。</p> <p>普通食の献立表示は、各病棟のスタッフステーション前に掲示していますので、ご覧ください。</p> <p>各病棟に両替機の設置はありませんので、1階窓口までお声掛けください。</p> <p>御意見ありがとうございます。職員と共有し、適切に対応できるように努めます。</p>

# みなさまの声（患者満足度調査）

【2024年9月 回収分】

当院について総合的にどう思われますか？



【ご意見】

病院からの【回答】

お褒め	<p>お忙しいなか、丁寧にお仕事なさっているのがとても感じられました。小さな要望にも対応しなければならない大変なお仕事かと思いますが、皆様が小さなことでも丁寧に対応頂いたおかげで入院中は安心して過ごすことができました。</p>	<p>その他、たくさんのお言葉を頂きありがとうございました。</p>
	<p>看護師さんは、すごく優しくて親身になって教えてくれたり、聞いてくれて心強かったです。本当にありがとうございました。みなさん丁寧に対応して頂けました。</p>	<p>心のこもったあたたかいお言葉 スタッフの励みになります、ありがとうございます。今後も、優しく・心のこもった医療・看護をめざして精進したいと思います。</p>
	<p>熱いもの、冷たいものは冷たく配膳されていたのでよかったです。特にサラダが美味しかった、新鮮さを感じられた。</p>	<p>関連部署・職員にもフィードバックして引き続き改善に努めていきます。</p>
対応 接遇	<p>外来で順番を待ってたくさんの患者の前で、入院についての説明されていましたが・・・診察を終えてからもかなり待たされましたがそのような説明の仕方でのよいのでしょうか？</p>	<p>お辛い時にご不快な思いをおかけしました。プライバシーを配慮し待合等での説明の是非について確認してから説明をするようにしていますが、再度周知いたします。</p>
	<p>検査前に補聴器はよいと説明があったのに、直前でダメと言われ、検査前の説明で言われていることがわからなかった。質問が多すぎて理解できなかった。</p>	<p>検査中は補聴器の装着ができませんが状況に応じ検査室へ入室するまで装着可能とさせていただく場合もあります。患者さんの個別性に応じた対応をさせていただいておりますが、統一したご説明ができるよう指導してまいります。</p>
	<p>ほとんどの看護師は敬語でしたが、新人の1名だけがタメ口で話され不快だった。友達じゃないし、明らかに年下にいきなりタメ口になるとびっくりします。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。言葉遣い、患者さんへの対応についてスタッフへ指導します。</p>
	<p>下剤使用で、トイレに頻繁にいったので同室者に気がついた。共同トイレにもいったが塞がっていることも多く空きがわかるようにしてほしいと感じた。</p>	<p>ご自身のお部屋のトイレが空かない場合、お隣のお部屋や介助用トイレなどの案内もできますのでお声かけいただけますと幸いです。</p>
療養 環境	<p>寝たままでコップから水分は飲めない。看護師からは吸い飲みはないです！ストローぐらい貸してほしい。</p>	<p>配慮が不足で大変申し訳ございませんでした。一時的な吸飲みの貸出しは可能です。病棟ではストローをお渡しできないためご購入の案内についても適切におこなっていくよう指導してまいります。</p>
	<p>トイレは近くて良かったが、トイレの汚物入れが満杯に気づいてもらえずはみ出していた。</p>	<p>お気づきの事がありましたら、スタッフへお声掛けください。速やかに対応します。</p>
	<p>小児病棟の面会ルール（両親ならほとんどの時間面会OKで時間制限なし）が良かった。一方、祖父母など両親以外の面会ルールがしおりに反映されておらず、遠方からきた祖父母はガラス越しの面会となった。</p>	<p>別途、面会についてはご案内いたしておりましたが、この度、面会のしおりに保護者2名のみでの面会である旨について変更をかけております。</p>
	<p>入院時に検査の流れなど、オリエンテーションがない。病衣をレンタルしたのに、本人が言わないと着せてもらえない。病衣でなく、シャツとパッチでした。</p>	<p>説明不足によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。適宜、適切な説明をおこなうよう指導してまいります。</p>
	<p>夜に点滴が切れ、アラーム音がうるさく眠りを妨げられた。自分で止めるなどできないものか、病室中に響きうるさかった。</p>	<p>なるべくアラームが鳴る前に対応できるようにいたします。医療機器ですので、点滴の量や速さなどは慎重に管理しており、患者様自身での調整はできませんこと、ご了承下さい。</p>
	<p>入院時のネームバンド装着時、（私のフルネーム）本人の名前確認もせずに「ただ、バンドつけますね」とだけ言ってつけておられました。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ネームバンド装着時の手順を遵守するよう指導し医療安全に努めていきます。</p>
<p>病棟エリアに哺乳瓶やミルクなど使用されているものを同じ商品をすぐに購入できるようなシステムがあれば良かった（敷地内薬局やコンビニでも）産後に使うものがコンビニにあってもありがたいです</p>	<p>病院で採用している製品は、複数の業者製品を交代で採用しており、その都度商品の変更を行うのが難しい状態です。提案ありがとうございました。一般のドラッグストアや商店で手に入れることができますので、そこでお買い求め下さい。</p>	

