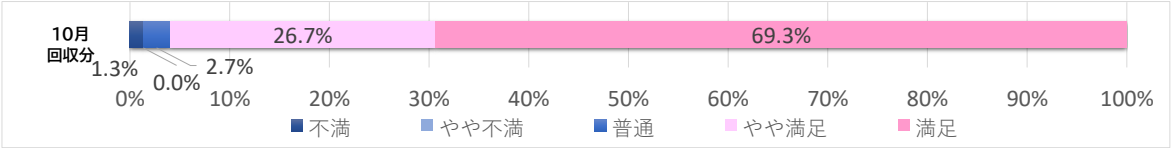


みなさまの声（患者満足度調査）

当院について総合的にどう思われますか？  
【2025年10月回収分】

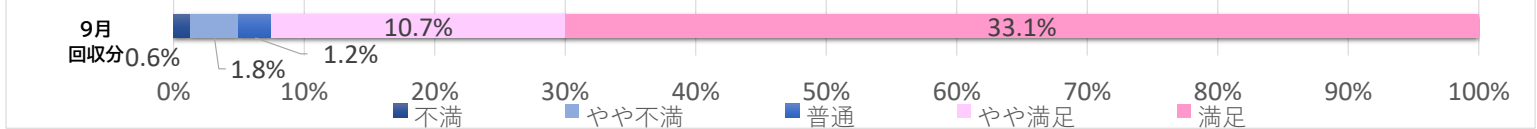



【ご意見】		病院からの【回答】
お褒め	担当の先生は、こちらがわかるように丁寧に説明いただき、また、今後の診療予定、採血予定も事前に教えてください、準備ができ、結果もすぐに伝えに来てくださり、本当に安心できました。看護師さんは、皆さん担当が変わるたび挨拶とお名前お声かけくださり、よく体調についても変わりがないかと見に来られ、相談しやすく助かりました。管理栄養士の先生、薬剤師の先生もこちらがわかるようお話しいただき、変更があればすぐに対処してもらいとても安心できました。	<div>・お褒めの言葉を頂戴し、ありがとうございました。</div> <div>・今後も『優しく・心のこもった医療と看護』をめざし、日々精進してまいります。</div> <div>・ありがとうございます。今後も精進し喜んでいただけるよう努力いたします。</div> <div>・お褒めをはじめ、その他いただいたご意見は、関連部署・職員へ共有し、改善に活かしてまいります。</div> <div>・その他にも多くのお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。</div> <div></div>
	朝食のパンが温かくほっこりおいしかったです。限られた予算の中で毎食メニューが工夫されていてありがたかったです。毎回フルーツがあるのもいいですね。	
	4人部屋だったが窓際の部屋で明るく広く綺麗で、設備も使いやすく快適だった。朝やお昼にキリスト教のお話が聞けるのがよかった。	
	手術前後の歯科検診もとても良かったです。医師の方々皆さん、とても温かい感じがしました。ここの病院は、とても信頼でき、安心して手術に向かうことができ、皆様に感謝です(特に一番最初、転院の相談を聞いてくださった方。とてもしっかりゆっくり私の話を聞いて下さり、手配をしてくださったと思います。	
対応・ 接 遇	無理して食べなくても良いと言われていたのですが、残す罪悪感から、ついつい2〜3口多く食べ過ぎてしまい、食後の胃の膨張感に汗を流しました。食事は修行と言いながら、自分の胃の適量を見極めています。主食のご飯、パンは今の半分でも多く感じます。胃手術者向けの適量提供があればありがたいと思いました。	お食事に関するご意見につきましては、患者さんお一人おひとりの状態に応じた対応ができるよう、管理栄養士がお伺いし調整を進めてまいります。お困りの際は、スタッフまでご相談ください。
	先生も看護師さんも忙しいと思うけど、聞いたことの返事が遅くて少し不安になりました。	このたびは、職員からの返答が遅れたことでご不安な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。いただいたご意見は関係職員と共有し、今後はより円滑な情報伝達と迅速な対応を心がけてまいります。安心してお過ごしいただけるよう、職員一同努めてまいりますので、何かお気づきの点がございましたら遠慮なくお声かけください。
	針の留置の上手な看護師さんと、そうではない看護師さんがおられた。	針の留置に関して技術の差を感じられたとのご指摘、真摯に受け止めております。技術の習得には個人差がございますが、今後も技術向上に努め、安心して処置を受けていただけるよう取り組んでまいります。
療養環境	相部屋で後から入られた患者さんが携帯をマナーモードにされておらず、通知音等の音量もかなり大きめで不快だった。その方はテレビ(orスマホの動画視聴?)もイヤホンなしで聴かれていたので、看護師さんの方で注意するなどした方がいい。部屋のゴミ箱が小さくてすぐにゴミ箱がいっぱいになってたので、もう少し大きくした方がいい。	このたびは、病室内での他患者さんのご利用状況によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。携帯電話やテレビ等の音量に関しましては、他患者さんのご迷惑とならないよう、職員からもお声がけを行ってまいります。また、ゴミ箱の大きさにつきましては、環境衛生上の観点から現在のサイズで設置しております。回収までにゴミの量が多い場合は、不便をおかけいたしますが、どうぞ遠慮なくスタッフまでお知らせください。
	点滴中のトイレは、行きたくなったら待ったなし。部屋のトイレの長時間使用が気になり、大便に時間がかかるときは、1、2階の複数室あるトイレを使用しました。病棟毎にもう一つ程度、共用のトイレがあればと思いました。	ご意見を拝見いたしました。病院内のトイレが長時間使用中でご不便をおかけしました。病棟には多目的トイレも設置しております。お困りの際は、スタッフまでご相談ください。
	ボールペン、ピンセットなどをお借りしたので、ご自由にお使いくださいがほしかった。靴下、パンツ、タオルなどの販売機があると助かる。	ピンセットやボールペンなどにつきましては、不特定多数の方が使用される場合、衛生管理が必要となるため、現時点では設置を予定しておりません。靴下や下着類については種類のご用意はございませんが、ローソンにて販売しております。タオルにつきましては有料レンタルをご利用いただけます。なお、これらの内容は「入院のご案内」にも記載しておりますが、詳細につきましては病棟スタッフ、または1階1Aの小山メディカルサービスまでご相談ください。
	給茶器が各給湯室にあると嬉しかった。	ご意見を拝見いたしました。現在、給茶器は各病棟に1台設置させていただいております。何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。
	手術の日程日の中で詳しく書かれていて見やすいし分かりやすいですが、日曜日の食事があるのか、シャワーを使っているのか書いていなかったの、その点も記してほしいです。	手術日程の説明用紙について、日曜日の食事やシャワーの利用に関する記載が不足していた点につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。いただいたご意見をもとに、今後の説明資料の改善を検討してまいります。

みなさまの声（患者満足度調査）

【2025年9月回収分】

当院について総合的にどう思われますか？

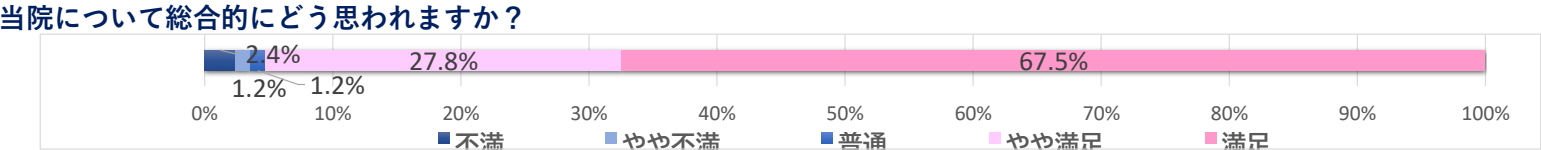


【ご意見】		病院からの【回答】	
お褒め	医師の先生、看護師さんをはじめ皆さんにとっても親切にいただき、快適な入院生活でした。ありがとうございました。	<div>・医務部 お褒めの言葉、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 患者さまへの説明や対応の優先順位を意識し、適切に行えるよう教育を進めてまいります。</div> <div>・看護部 今後も『優しく・心のこもった医療と看護』をめざし、日々精進してまいります。</div> <div>・栄養管理課 ありがとうございます。これからも精進を重ね、みなさまに喜んでいただけるように努めてまいります。 少しでも美味しく召し上がっていただけるよう、工夫を続けてまいります。</div> <div>・外来業務改善・療養環境・サービス向上委員会 いただいたお褒めの言葉、貴重なご意見は、関連部署・職員へ共有し、改善に活かしてまいります。 その他にも多くのお言葉を頂戴し、心より感謝申し上げます。</div> <div></div>	
	病院の外観がきれい。設備が整っている。病院内も清掃が行き届いていて清潔。個室が広く快適でした。見舞いに来た人も、みんな声をそろえて「この病院はきれい。病気になったらここに来る」と言っていました。		
	初めての出産で不安な中、こちらの病院を紹介して頂きました。助産師さんは的確なポイントで話をして下さい、親身になって下さいました。担当の先生は、健診の度に前向きな言葉をかけて頂き、赤ちゃんのことについても詳しく教えてくださり、日が近づくにつれて楽しみになっている自分がいました。出産後すぐも丁寧な対応をして下さる看護師さんに感謝し、この病院でお産で良かったと感じています。細かな様子や話を聞いて頂き、安心して我が子をお任せすることが出来ました。		
	一度に食べられないので、量を調整し、分割にもらったのが良かった。		
	淀川キリスト教病院で人間ドッグの検診を受けて、総合的に本当に良かったと思いました。朝の礼拝をテレビで見ていると、昔、礼拝堂に行き、毎日感謝していたことを思い出しました。それと同時に、心安らぐ気持ちにもなりました。		
対応 接遇	急な痛みに対応が遅い、朝の清掃が無い、相談窓口の対応が遅い、通りがかりのスタッフを呼ぶと「私は担当じゃない」と冷たく言われた。車いすからベッドに移るとき苦しかった。フロアの自販機にゼロカロリーコーラが売っていない、Wi-Fiが有料かつ高額、TVカードの払戻金が有料、夜の病室が暗い。他病院に比べてサービスが悪い。	ご意見ありがとうございます。 外来業務改善・療養環境・サービス向上委員会にて、ご意見を共有いたしました。 今後は対応の優先順位を意識し、関係部署と連携しながら改善に努めてまいります。	
	スタッフの対応が偉そうでした。退院時の声掛けなど、気を付ければいいのでは？ 他のスタッフは優しく対応してくれましたが、私の担当スタッフは馬鹿にした対応でした。	ご意見ありがとうございます。いただいた内容は全体で共有し、今後も継続して接遇教育を行ってまいります。 皆さまに安心してご利用いただけるよう、改善に努めてまいります。	
	ドライヤーを借りに行ったとき、対応したスタッフにもう少し笑顔で対応してほしい。 会計、さっさとしてほしい。	このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今後は笑顔を大切にした対応を心がけ、接遇の向上に努めてまいります。 また、会計につきましてはシステムの都合上、多少お時間をいただく場合がございます。 できる限り早くご案内できるよう対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。	
	88歳の母、処方箋をもらっても薬を買ってきませんでした。 発行時に薬を買うよう言って頂けませんか。	処方箋をお渡しする際には、期限内に薬局へご提出いただくようご説明しております。 また、訪問薬局のご利用など、お手元に確実にお届けできる方法についても検討いたしております。 どうぞお気軽に、医師をはじめスタッフへご相談ください。	
療養 環境	4人部屋にして、携帯電話(スピーカー)での会話を何度もする、気遣いできない隣人がいた。 面会人も、4人部屋での面会は中止すべき。個室ならいいけど。	ご意見ありがとうございます。 お気づきの点がございましたら、どうぞ職員へお知らせください。速やかに対応いたします。	
	入院前からの説明は長く時間取られすぎかもと、思ってしまいました。 手術室での患者の声が医師に伝わっていなかったのが一番不安でした。説明とは全く違う。	ご意見ありがとうございます。入院前のご説明につきましては、必要に応じて少々お時間を頂戴する場合がございます。 また、入退院時のご説明についても、今後とも適切に対応できるよう心がけてまいります。 何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。	
	仕事だから仕方ないとは思いますが、術後は匂いに敏感になるので、化粧品、整髪料、香水は控えて欲しい。	率直なご意見をいただき、ありがとうございます。 職員間で共有いたしました。 今後も気になる点がございましたら、どうぞ気兼ねなくお知らせください。速やかに対応いたします。	
	衣類や荷物を入れるキャビネットの上に、埃が少し溜まっていた。 毎回の掃除時は不要だが、退院で部屋が空室になったときに、キャビネットの上の埃も取り除くことが必要では・・・。	このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 清掃後のチェック体制を強化し、取りこぼしがないようスタッフへ周知徹底いたします。 今後も快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。	
	外来で入院前の持ち物、手術で必要なものを知らせてほしかった。	入院前の持ち物などにつきましては、予定入院の場合、入院前面談にてご説明しております。 ご質問や追加の説明にも対応いたしますので、ご不明な点がございましたら、どうぞお気軽にお声かけください。	



みなさまの声（患者満足度調査）

【2025年4～6月 回収分】



【ご意見】		病院からの【回答】
お褒め	看護師さんが毎回声かけくれて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	たくさんのお言葉を頂き、ありがとうございました。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。今後も優しく・心のこもった医療・看護をめざして精進してまいります。 
	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か看護師が病院、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せ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渴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。時々小さいゴミ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れが悪い時があり、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良くと思います。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ている場合もございます。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。

掲示許可

期限

Q

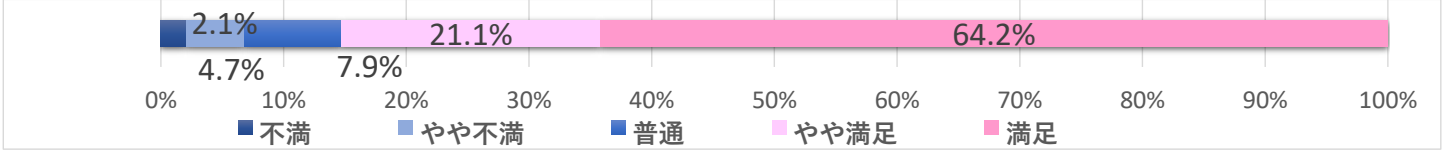
迄

淀川キリスト教病院

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。  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。  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。
	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。	
	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。	
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）が多かったのですが、ありがたいです。 しかし、残念ながら雑な対応の方もいたので、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、相談窓口を利用したが、スタッフの態度が悪く、人を小馬鹿にした様で不快でした	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啞然とした	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。	洗濯槽の洗浄は、これまで年に1回の頻度で実施しておりました。直近では、ゴールデンウィーク前 の梅雨入り前に、約2週間かけて全台の洗浄を行いました。今後は、洗浄頻度を半年に1回とする方向 で、現場スタッフを含めて検討課題とさせていただきます。