

ご意見への回答（R8.7 月回収分）

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	①入院セットレンタルのトレーニングウェアのにおいが気になります。このにおいどうにかありませんか？ ②リハビリの担当の方が指名できるといいですね！ それぞれやり方が違うので自分に合った方にやっていただきたいです。指名料をとる方法もいいのでは。	このたびは貴重なご意見をありがとうございます。 ①入院セットレンタルのトレーニングウェアのにおいについてご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 いただいたご指摘を受け、業者とともに確認し、改善に努めてまいります。 ②リハビリ担当者によって説明や進め方に違いを感じられたこと、ご意見として承りました。リハビリは患者さんの状態に応じて内容を調整しながら実施しておりますが、担当者間で治療方針を共有し、できる限り安心して受けていただけるよう努めてまいります。 なお、保険診療では、担当者をご指名いただくための料金や制度は設けることができません。今後も患者さんにご満足いただけるリハビリの提供に努めてまいります。
2	食事が美味しくない。 見た目もパサパサしている。 内臓はいいから、もう少しなんとかしたら。	このたびは当院の食事について、ご満足いただけなかったこと、心よりお詫び申し上げます。 いただいたご意見を受け、調理方法や盛り付け、食材の水分量などを見直し、少しでも美味しく召し上がっていただけるよう改善に努めてまいります。

①入院自体がレアな体験でした。1ヶ月もの間、それに対する不安が無かったとは言えません。入院、手術、リハビリ毎日々接して下さる職員の皆さんのクオリティの高さに感動と感謝しておりました。時に不安事等も受け入れて頂き、日々変わるメンタル部分の支えにもなって頂きました。膝で入院のはずが持病の大腸の不調、まさかのじんましん、いろんな事が重なり、とても不安なところ迅速に対応して下さった看護師さん本当にありがとうございました。

②地震の夜に普段なら落ち着いてる自分、動かない脚の事を考え、少しパニックになっていた時の看護師さんの対応素晴らしかったです。声掛けで一気に落ちつけました。

○階、△階の看護師さん、スタッフの方々、お喋りにまで付きあって頂きありがとうございました。

(人間力がとても素晴らしいです！)

毎日の清掃のスタッフの方々、ありがとうございました。リハビリの医学療法士の先生(A先生、B先生)、それが楽しみになる程、毎日の進化?(進歩)を感じられる時間、会話も含めて質が高いと感じました。(がんばれる為のモチベーション頂きました)

C先生、とても温和で親近感を感じ、この様な医師に私は出逢った事ありません。担当となって頂いた事幸運でした。すべてに於いて心身共にあまりにも快適すぎて、また戻って来たいと思う程、とても良い病院と感じています。

外来でのリハビリ、診察でまたお世話になりますが、入院してわかった"善衆会病院"は評判以上のものでした。感想文の様になってしまいました。まだ言い尽くせません。

コンビニのクオリティ以外は、本当に素晴らしい病院です。お世話になりました。ありがとうございました。

このたびは、入院・手術・リハビリの長期にわたる中で、当院職員への温かいお言葉を多数お寄せいただき、誠にありがとうございます。

不安の多い状況において、スタッフの対応が安心や励みにつながったとお言葉は、私どもにとって大きな励みであり、何よりの喜びです。

地震時の対応や、体調不良への迅速な支援、誕生日のお声掛けなど、職員一人ひとりの関わりを丁寧を受け止めてくださり、心より感謝申し上げます。

また、リハビリを「楽しみ」と感じていただけたこと、医師の診療姿勢に信頼を寄せていただけたことは、スタッフにとって大きな力となります。

今後も、患者さまが安心して治療に専念できる環境づくりに努めてまいります

	追記：誕生日を入院中に迎え、気付いてわざわざ病室に戻ってまでおめでとうと言っ て下さり、その他、たくさんの職員の方々 にも頂きました。（言葉です。）その一言 で、元気になれた事もお伝えしておきま す。人間性も素晴らしいです！	
4	私は、膝人工関節手術で、お世話になりました。看護師の方、リハビリの先生方、皆 さん親切で、言葉使いが丁寧で、とても心 地良いです。 痛みで病んでいる患者にとって、やさしい 声かけが、何よりの励みになります。トッ プの方々の指導方針が徹して末端に迄浸透 しております。素晴らしいです。又、設備 も。患者が手術後、治療して、回復迄快適 に療養できる様に、設備されております ね。部屋は4人部屋でもゆったりしたスぺ ースですし、トイレも広く使い勝手が良い です。 シャワー室は、洗い場が、狭かったです。 家の遠い人にコインランドリーは、助かり ました。 今後も患者の為、病院存続の為にも、徹底 した衛生管理で絶対に院内感染など出さぬ 様使命感をもって、継続してください。 お世話になりました。以上です。	このたびは、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。 痛みや不安のある中で、職員の声かけや対 応が励みになったとのお言葉は、私どもに とって大きな励みであり何よりの喜びで す。 一方で、シャワー室の洗い場が狭いとのご 指摘は真摯に受け止め、今後の参考にさせ ていただきます。 また、院内感染防止へのご期待と励まし のお言葉をいただき、心より感謝申し上げ ます。
5	昨年秋、そして今回と手術で入院させて いただきました。患者さんが手術の不安や痛 みがある中で皆さんとても穏やかに入院生 活を送られていることに感心しました。 それは、きれいな環境の中、看護師さん、 助手さん、理学療法士さん、先生,,,,,皆 さんが、本当に優しく親切で私達、患者に よりそっていただいているからだと思いま した。 「こんなに皆さんが親切な病院があるのだ なあ」って驚きました。 おかげ様で不安なく入院生活を送ることが できました。退院時はきちんとお礼を伝え る時間もないと思うので、この場をお借り しお礼申し上げます。大変お世話になり、 ありがとうございました。"	このたびは、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。 不安や痛みのある中で職員の対応が安心に つながり、穏やかに入院生活を送って いただけたとのお言葉は、私どもにと って大きな励みであり、何よりの喜び です。 環境面についてもご評価いただき、心 より感謝申し上げます。

6	手術後個室でシャワーがはじめて許され着替えの見守りの若い看護師に濡れたシャワーの床をタオルで（拭け）…と言われた。かがむ事もやっとなのに拭きました。こんなありますか!!	このたびは、手術後のご体調が万全でない中、不快な思いとご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 術後のかがむ動作を伴う作業をお願いすることは適切ではなく、配慮に欠けた対応であったと受け止めております。 いただいたご指摘は病棟で共有し、術後の身体状況に応じた支援・見守りの徹底を改めて確認いたします。 今回のようなことが再び起こらぬよう、職員教育を進めてまいります。
7	①主治医の A 先生が術後も度々来てくださり、とても心強かったです。 ②こまめに対応して下さり、体だけのケアではなく、心までケアしていただき、有り難かったです。 ③シャワールームが沢山あり（〇F）毎日、入浴できて良かったです。少し狭いのが残念でした。同室の方も。 ④週 2 回のセレクトがうれしくて楽しみでした（肉が苦手だったので）	このたびは、職員への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。 術後の不安な時期に、こまめな対応や心へのケアが安心につながったとお言葉は、職員一同にとって大きな励みです。 一方で、シャワー室の洗い場が狭いとのことご指摘は真摯に受け止め、今後の参考にさせていただきます。

8	この病院にお世話になって、一番嬉しかった事は、看師の方々の言葉使いが丁寧で思いやりの対応を、してくださった事でした。 術後の痛みで苦しんでいる患者にとって、やさしい対応には感謝のひとつです。又、リハビリの先生方も使命感をもって任務の遂行に徹してくださいました。 そして、食事患者に合わせたカロリーで、味が薄く困りましたが、後々の参考になりました。 むろん先生方、全員スペシャリストの集団ですので、安心して手術に望む事ができました。お陰様ですっかり快復して退院出来そうです。 誠に有難う御座いました。以上です。 追伸 ベッドや枕は、固くなく柔らかくなく、心地良かったです。室内温度や換気扇等全てに配慮されており。清掃の方々にも、声かけしながらきれいに清掃して下さいました。 友達に沢山アピールしたいと思います。	このたびは、職員への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。看護師の丁寧な言葉遣いや思いやりある対応、リハビリスタッフの熱心な支援、医師の診療姿勢が安心につながったとお言葉は、職員一同にとって大きな励みでございます。 また、食事や病室環境、ベッド・枕の快適さ、清掃スタッフの対応についてもご評価いただき、心より感謝申し上げます。
9	院内常にアラームやチャイム 電子音が鳴り響き、特に深夜は気になって熟睡できない時がありました。 なので音量を最小限にして頂くと有り難いと思いました。	このたびは、入院中にご負担をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 いただいたご意見を受け、夜間帯のアラーム音量や設定の確認・調整について病棟内で共有し、可能な範囲で環境改善に努めてまいります。

10	○階 Day Room のテーブルとイスの配置を考えた方が良くと思いました。窓側はキャスター付き歩行補助機が通りづらい又は通れない。 あと時計の設置も必要と感じた。	このたびは、ご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 いただいたご意見を受け、動線の確保や配置の見直しについて病棟内で共有し、改善に向けて検討を進めてまいります。 また、時計の設置につきましても、利用しやすい環境づくりの一環として前向きに検討いたします。
11	人工関節の患者についてはわかりませんが前十字靭帯など車椅子の患者に関して痛みが減ってきたら寝てないで棟内を回って身体を動かすようにもっと声掛けしたらどうでしょう。車椅子で両腕を回すことは次の松葉杖に繋がると思います。 今は○階病棟にいますが△会病棟での感想を伝えます。 私は午後1時30分からの手術でしたが術後は足に重い石でも乗せられたような痛みで眠れませんでした。看護師さんが夜中に3度くらい来て、起きていても何も言わず見守ってくれました。ありがとうございます。翌日からは痛みも急激に減り、自分を徐々に取り戻すことができました。この病棟の一番の山場は手術後1日目か2日目の初めてのトイレ訓練だと思います。看護師さん理学療法士さんに車椅子でのやり方を教えてもらいながら何度かやりました。初めての車椅子の操作も難しく片足を便器の近くに置き支えを使ってバランスよく立つ重要性に気づかされました。このトイレ訓練は看護師さんも患者も様々な面で忍耐のいる場面だと思います。その後も何度も介助のお世話になりいやな顔一つせずお付き合いいただき感謝しています。その他、その日の担当の看護師さんが朝と帰りに挨拶してくれたこと、名札がひらがなでわかりやすいこと、看護師さんと看護補助者の関係プレーがよく見ていてさわやかな感じがしました。個人的な感想です♡	このたびは、入院中のご経験やご提案をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 術後の強い痛みの中、看護師が夜間に見守りを行ったことや、トイレ訓練・車椅子操作の支援について温かいお言葉を頂戴し、スタッフ一同大変励みとなっております。 また、挨拶や名札の工夫、看護師と看護補助者の連携についてご評価いただき、重ねて御礼申し上げます。 車椅子を使用される方への声掛けや、痛みの軽減後の活動促進についてのご提案は、今後の看護ケアの質向上に向けて重要な視点と受け止めております。いただいたご意見は病棟スタッフ間で共有し、個々の回復段階に応じた適切な声掛けや支援が行えるよう改善に努めてまいります。

12	いびきがうるさくて寝れなかった。そのためトイレは5回行き、そのつど傷が痛み、目がさえて眠れない。頭がボーッとしている。いびきは、家族が知っている事だから個室へ入ることを進めて頂きたい。	このたびは入院中に十分お休みいただかず、心よりお詫び申し上げます。 いびきにより睡眠が妨げられ、痛みの増強につながってしまったご指摘を重く受け止めております。 当院では、患者の状態や生活状況に応じて個室利用のご案内を行っておりますが、今回その配慮が十分でなかったことを反省しております。いただいたご意見は病棟スタッフ間で共有し、同様の状況が生じた際には、より適切な環境調整や個室のご提案ができるよう改善に努めてまいります。
13	さむいです。	このたびは、院内の温度につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、空調設定を改めて確認し、快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。
14	皆さん、大変良くして下さいありがとうございました。	このたびは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。 これからも安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
15	とにかく総合受付の態度が最悪!! 仕事（事務）に専念するだけが仕事じゃないと思う。 パソコンより患者の目をみて話して下さい。 病棟の看護師さん、医師の方々の評判は最高なのにそれをだいなしにするような態度ですね。	このたびは総合受付職員の対応により、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 部署内で周知を行い、定期的なラウンドの実施や接遇強化を進めてまいります。 今後も安心してご利用いただける窓口づくりに努めてまいります。
16	駐車場料金が高すぎます。	駐車場料金につきまして、ご負担をおかけしており申し訳ございません。 当院の駐車場は外部の運営会社との契約となっております。料金設定に関しては、今後、外部業者と協議をさせていただきます。