



# 2023年度患者満足度アンケート のご意見に対する回答

当院では患者満足度向上のため患者様にアンケートを実施しております。  
ご協力いただいた方から寄せられたご意見を真摯に受け止め、病院として対策を検討し、たくさんの方々に通院していただけるよう、できる限り対応してまいりますのでご理解くださいますようお願い申し上げます。



### ご意見

公衆電話があつたらいいな。



### 回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。  
2019年頃まで病院入り口に設置しておりましたが、  
利用者数が少なくNTT側から撤去の指示がありました。  
ご理解の程お願い致します。



### ご意見

壁が汚い。

### 回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。  
壁紙に関しまして、老朽化が進んでおり、あまり  
綺麗な状態で提供できていない現状です。  
ご意見を踏まえ張替え工事等を検討させて頂  
きますが、予算の関係もあり早急な対応が難し  
くご理解頂ければ幸いです。



### ご意見

電気が明る  
すぎる。

### 回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。  
お加減が悪い時には明るすぎると感じることもあると思いますので、  
そのような際は気兼ねなくスタッフにお声掛けください。  
できるかぎり対応させていただきます。





### ご意見

- ・トイレに消臭剤を置くと臭い過ぎるのですか？時々の良い匂いがすると良いと思います。話し合ってみてください。
- ・部屋のトイレを使える様にしてほしい。(段差無くしてほしい。)

### 回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。消臭剤に関しまして、当院は高齢で認知症の方等がおり安全面から設置しておりません。個室内のユニットバス入り口の段差に関しまして工事費用や設備の構造上すぐに改修することが難しい状況です。また、ご自宅の状況(様々だとは思われますが)に近い環境で日常動作が出来るようになるかの確認をするという側面もございます。何卒ご理解の程宜しくお願い致します。



### ご意見

- ・トイレの便座を温かくしてください、心臓に悪い。
- ・トイレがもう少し広いと助かります。(女)
- ・トイレで尿を取る時にコップとフタを置く台が無くて床に置くのもよくないいつも困っています。
- ・壁紙が心が安らいで素敵です。
- ・夏のスタッフのシャツがアロハでとても素敵です。

### 回答

ご不便をお掛けし、申し訳ございません。

- ・便座に関しまして、外来の個室トイレは便座の温めができる使用になっておりますが、ご利用時に設定がオンになっていなかった可能性もあります。季節にもよりますが巡回時に確認をしております。
- ・トイレ内の設備や広さに関して、衛生面や構造上の都合により改修が難しい場合も御座います。ご意見を基に鋭意検討させていただきます。



### ご意見

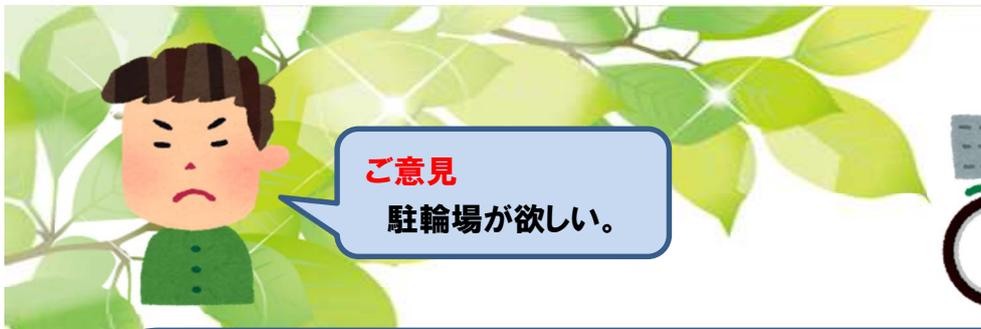
面会時間が短かすぎる。(現在 10 分)せめて 30 分位は欲しい。

### 回答

ご不便をおかけし申し訳ございません。

2024年5月より面会につき時間を30分へ変更させて頂いております。他に時間帯や日時等の条件がありますので、詳しくはスタッフまでお問い合わせください。





**ご意見**

駐輪場が欲しい。



**回答**

いつも当院をご利用いただきありがとうございます。

駐車場、駐輪場についてですが、当院の敷地内にスペースがなく設置することができません。

お車でご来院の際は近隣のコインパーキングをご利用ください。また、自転車でご来院の際は自治体で指定されている歩道上の白枠内に駐輪いただきますようお願い申し上げます。

掲示に関しましては、病院正面左の植え込み部分に設けておりますが分かりにくく申し訳御座いません。



**ご意見**

- ・食事の形が、どろどろで不満。
- ・食事について、朝と昼の食事が同じ内容の時があった。
- ・同じメニューが続いてあきる。
- ・牛乳ダメなのに付いてる時がある。
- ・ご飯の量が多い。



**回答**

貴重なご意見ありがとうございます。

食事治療の一環ですので、患者様各々のご病気や口腔内状況、嚥下機能(飲み込む力)にあわせて医師、言語聴覚士、管理栄養士等多職種で連携し、塩分制限、食事形態、カロリー量等を決定し提供しています。

満足のいくお食事が提供できないこともあるかと思いますが、ご理解いただければ幸いです。

献立のレパートリーや使用する食材の種類に関してですが、予算の都合等でご要望に添えず申し訳御座いません。

頂戴したご意見をもとに、今後もできる範囲で検討を重ね改善していく所存です。患者様に満足いただける給食の提供を目指し、栄養科、厨房はもちろん、他部署とも協力し努力して参りますので、何か気づいたことがあればスタッフまでお気軽にご相談ください。

今後とも宜しくお願い致します。





### ご意見

- ・自己の強い看護師が多い。特に若い。  
言葉遣いを直してほしい
- ・物を拾うのを声掛けたら「私はそんなことをする為にきたんじゃない。」と言われた。

### 回答

この度は、看護師の心ない言葉がけに不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。スタッフへの教育が行き届いておらず、患者様へご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

また、院内の接遇マニュアルにつき改定を行い、職員へ再周知をしました。今後、同じことを繰り返すことがないよう指導、教育し、患者様に寄り添った対応のもと安心して入院生活を送れるよう努めて参ります。



### ご意見

外来で来院した患者様、看護師の方と顔見知りのこと。  
他人の患者に対し現在何も親しくしていない人なのに、ご自分のことと比較し生活のことに関し個人的に妬まれてなんやかんや話をされている患者さんが来院されておられませんか。  
この件は大変に人権に対し傷をつけていることです。  
来院された患者さんに注意くださいませ。

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。  
患者様間のコミュニケーションにつきましても、注意を払い対応できるように努めてまいります。また、何かありましたらスタッフまでご相談ください。



### ご意見

薬の内訳がわかりません。血圧の薬はなんでしょうか。  
入院前の薬はなんでしょうか。

### 回答

ご不便をおかけし申し訳ございません。  
今後は患者様に薬についてより理解して頂けるようにわかり易い説明を心がけ、工夫していきます。  
また、ご不明な点があればお気軽にスタッフまでお声掛けください。





**ご意見**

先生は(須田先生)は非常に親身で症状とかお教えてください、いつもありがたく思っています。看護師の方も丁寧でよくしてもらっていますいつも。ただ事務員の人は非常にいい人とそうでない人もいて、まばらだった。

**回答**

貴重なご意見ありがとうございます。  
職員一同、より良い接遇を目指し、個別に指導や研修を行ってまいります。  
患者様に安心して当院をご利用いただけるよう努めてまいりますので、今後とも宜しく願いいたします。



**ご意見**

- ・会計を早くしてもらいたい。
- ・2回目の受診ですが、とても良い対応で感じもよく有難うございます。前回会計の待ち時間は長いと思いました。
- ・診察終了から会計までの待ち時間、その時々で短かったり遅かったり。

**回答**

いつも当院をご利用いただきありがとうございます。  
会計の待ち時間につきまして、その時々混雑具合や会計作成に必要な事項の確認等でお時間を頂く事がございます。  
待ち時間短縮のために今後もスタッフ間で協力し患者様の待ち時間短縮に努めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願い致します。



**ご意見**

- ・受付から診察までの待ち時間、今日は特別に早く呼ばれました。いつもはやや長いです。
- ・受付から診察までの待ち時間、今日はめずらしく短かった。いつもは30分以上！！

**回答**

いつも当院をご利用いただきありがとうございます。お待たせし、申し訳ございませんでした。診察につき当院では予約患者様を優先しており、予約外の患者様をお待たせしてしまう場合がございます。また、予約の場合であっても各々の患者様の診察状況により、診察に遅延が生じる場合がございます。その際は診察室のドアに張り紙及びアナウンスさせて頂いております。また、併せてスムーズな診察が出来るよう、受付から診察までのプロセスの効率化を検討し患者様の待ち時間減少に努めてまいります。ご理解ご協力の程よろしくお願い致します。



このほか、たくさんの感謝のご意見をいただきました。



多数の感謝のご意見を頂戴し誠に有難う御座います。

大変、職員の励みになっております。

当法人の理念である、質の高い医療・心のふれあう医療を提供し地域医療の充実を図り、今後も患者様に満足いただける医療を提供できる様に邁進してまいります。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

