

みんなのコエ

minna no koe

医療法人さとう記念病院
患者満足度委員会 広報誌

Vol.
4
2025.6

ご自由にお持ちください

CONTENTS

- ・皆さまからのご意見への回答
- ・外来アンケート調査結果
- ・入院アンケート調査結果



皆さまからの「ご意見への回答」

当委員会では、ご意見を募るための窓口を設け、多くの皆さまからご意見をいただいております。みなさまのご協力に深く感謝しております。皆さまからいただいたご意見から得た気づきを、より良いサービス提供に繋げるよう努めてまいります。

【良い意見】

意見

いつも院長先生にお世話になっていきます。

子供も一緒に病院へ来るのですが、待ち時間に絵を描きたいと言いついて、そしたら受付の女の方が紙を持ってきてくれて絵を描いていた。「これも使う？」とピンク色のマーカーを持ってきてくれました。受付の方のお気遣いもすばらしい病院です。

回答

ご意見をいただき、ありがとうございます。

患者さんやご家族のご要望に寄り添い、心温まるサービスを提供することとは、当院の最優先事項と考えており、お子さまに対しても、快適に過ごしていただけるよう配慮を行うことを重視しております。

今後も、当院の理念に添ったスタッフを大切に育成し、患者さんにとって心地よい環境を提供できるよう、努めてまいります。

意見

二週間ぶりに母に会いに来ました。今日はとても明るく私たちがすぐに分かってくれて、〇〇介護士さんに入所の様子をとても詳しく話してもらい、涙しました。

ありがとうございます。何卒宜しくお願い致します。

回答

先日はお母様との再会についてのご感想をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

今後も、ご利用されている方が快適な日々を送ることができるよう、努めてまいります。何かご不明点やご要望がございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。これからもよろしくお願い申し上げます。

意見

外来でお世話になりますが、玄関で車椅子移行に苦労していたのを見つければ、お助けいただき感謝します。その他、いろいろとご親切を預かり、本当にありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。

回答

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

患者さんへの「配慮」は、外来フロアで働くスタッフが、今よりもっと大切にしていこう、と掲げている目標です。今後も、患者さんご家族の方に、「温かい」と感じてもらえるサービスが提供できるよう、努力してまいります。

今後もよろしくお願いいたします。

意見

いつもお世話になり、ありがとうございます。

母が年二回、胃瘻交換のために入院させていただき、本日退院になりました。

入院中は、在宅で気にならながらも、寝たきりのため、大きな検査もできず、ドキドキすることもありますが、胃瘻交換のたびに、歯科、皮膚科、眼科、専門内科等、診ていただき、結果及び家で出来ることも教えて頂き、大変ありがた思っています。

母が長生きできる大きな支えをしてくださり、いつもありがとうございます。これからもよろしく願います。

回答

ご意見ありがとうございます。

ご家族の退院、大変嬉しく思います。入院中の不安や心配な気持ちにお察しいたします。できる限りその不安を少なくできるよう、ご自宅での生活に対するサポートに取り組んでおります。

今後とも、末長く健康で快適な生活が送れるよう、私たちも全力でサポートさせていただきますので、どうぞお気軽にお話しください。



皆さまからのご意見への回答

意見

外来でお世話になっていました。いつもよくして頂いて、感謝しています。

先生、看護師さん、スタッフの皆様、この地域の方々のために力を尽くしてくださり、本当にありがとうございます。

回答

ご意見ありがとうございます。
温かいお言葉に感謝いたします。
一人でも多くの患者さんに温かい気持ちになっていただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。今後ともよろしく願いいたします。

意見

カーテン越しに聞こえてくるおとなりのおばあさんに優しく声掛けされながら、お世話をされる皆さんに私ごとのように嬉しくて元気を頂きました。

私も今日退院の日を迎えることができうれしく思っております。お世話になりました。心からお礼申し上げます。

回答

この度は、ご退院おめでとうございます。合わせて、温かいご意見に職員一同嬉しく思います。
今後とも、患者さまが「温かい」と感じられるサービスの提供ができるよう、励んでまいります。

意見

私都合で受診時刻の便宜をお計らいくださり、ありがとうございます。家内共々、皆様のご親切と心温まる患者対応に感謝です。

回答

温かいご意見ありがとうございます。
この度は、患者さまのご都合に寄り添うことができ、大変嬉しく思います。
今後も、可能な限り柔軟な対応ができるように外来スタッフ一同、配慮してまいります。

意見

老夫婦二人で受診をお願いしました。いろいろな手が混み苦勞していましたが、受付の方々、看護師様にも手を差し伸べていただき感謝です。
本当にありがとうございます。

回答

この度は、心温まるご意見ありがとうございます。
職員のいいところに関心の目を向けていただき、感謝いたします。
今後も、外来スタッフ一同努力してまいります。



意見

採血の係の方、みなさん手際良く処理していただきありがとうございます。
〇〇先生のご診察に感謝しております。

回答

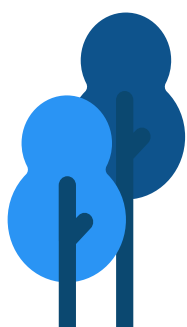
貴重なご意見ありがとうございます。
医師にもお伝えさせていただきました。外来スタッフ一同、患者さまが安心して処置が受けられるように、今後も、努力してまいります。

意見

うろうろしていると「何かお困りですか？」と声を掛けてもらえ、大変気持ち良くてありがたいです。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。
温かいお言葉をいただき、職員の励みになります。
外来フロアでは、「心温まるフロアへ」というスローガンを掲げて、取り組みを行っております。
今後も、患者さまに寄り添った対応ができるよう、職員一同、努めてまいります。



皆さまからのご意見への回答

意見

胃カメラでした、初めてではないです。

その分、今までの苦しさがい出し出せられて緊張でしたけど、受付から〇〇先生、ナースの方、会計まで皆さん優しいお声掛けで、今までの胃カメラとは違った一日です。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。職員の声掛けで、患者さまの不安な気持ちが一掃されると嬉しく思います。

今後もスタッフ一同、患者さまの不安に寄り添えるように努めてまいります。



意見

胃カメラをしていただきました。

先生も看護師さんもとて丁寧で優しくかったです。先生が説明をよくしてくださり、質問にも答えてくださり、安心できました。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。患者様に安心感を与えることができ、嬉しく思います。

今後も、患者様へのわかりやすい説明を行い、安心のできる診療や治療の提供が行えるよう、各職種が一体となって努めてまいります。

意見

今日も車椅子での通院でしたが、玄関ロビーから受付事務、血圧測定までのご親切に感謝します。

歳をとってからの通院者には、心労の多いものですが、いつもいつものお心配りをありがたく思っています。

回答

この度は、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。私たちの対応にご満足いただけたとのこと、大変嬉しく思います。日々の通院が患者様にとって少しでも安心できるものとなるよう、スタッフ一同心を込めて対応しております。これからも皆様が安心してご利用いただける環境づくりを目指して、より一層努力してまいります。

意見

母がこちらの病院に変わって良かったと思っています。先生によつては話を聞いてもらえない感じもあるからです。忙しいのだと思います。

それでもこちらでは、家族の話を聞いてくれます。救われる思いです。頑固な母ですけど、お世話になります。ありがとうございます。

回答

この度は、お母様のご通院について温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

お母様が当院にお越しになってから「良かった」と思っていただけのこととを、大変嬉しく思います。引き続きしっかりとサポートさせていただきます。何かご不安やご質問

意見

がございましたら、いつでもお声かけください。

今日家族を玄関（入り口）から車椅子を用意していた時に、受付の方が来られて、病院の中に誘導をしてくださいました。

びっくりした！車を駐車場に止めに行かないといけなくて、とても助かりましたし、ありがとうございます！

車置きに行けないことにも気づいてくださって、小さなことかもしれないけど、とても励まされました。ただただ嬉しくて涙が出ました！

回答

この度は、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

駐車場へのご移動の際、ご不便をお感じにならないようサポートさせていただくことは、私たちの大切な役割の一つです。

受付スタッフが少しでもお力になれたことを知り、大変嬉しく、私たちも改めて患者様やご家族に寄り添うことの大切さを実感しました。

これからも、皆さまが安心してご来院いただけるよう、細やかな気配りを心がけてまいります。



皆さまからのご意見への回答

意見

二ヶ月ぶりに診察に来ました。男性のコンシェルジュさんが親切に案内してくれました。血圧測定を忘れていたのですが、ちょっと離れたところで見守ってくださいました。次に身長と体重の測定について（生活習慣予防チェックのためと）いつもは外で測っていましたが（年をとっていてもプライバシー保護のためか）中に誘導してくださり、測定してくださいました。そして、私の靴を履きやすいように揃えてくださいました。他の職員さんも親切です。だから遠い所を通っています。もちろんお医者様も丁寧に診察してくださいます。ありがとうございます。

回答

このたびは、ご来院いただき、誠にありがとうございました。血圧測定や身長・体重測定の際も、プライバシーに配慮しつつ、丁寧に対応させていただきましたことを喜んでいただけたようで嬉しく存じます。お褒めのお言葉を頂戴し、対応したスタッフの励みになります。また、日々のケアにも心を込めて取り組んでおりますので、遠方からお越しただいてのことにも感謝申し上げます。次回のご来院もお待ちしております。どうぞ引き続きよろしくお願い申し上げます。



意見

二ヶ月の一度の内科診察に来ました。主人が八月、ここで亡くなりました。穏やかに静かに旅立ちました。姉、私、娘、孫の見守る中、入院中、透析中、本当に本当に優しい方々にお世話になりました。また、私もいつかはここでお世話になりたいと思っています。外来の方々も優しい方々で嬉しいです。ありがとうございます。

回答

ご丁寧にお言葉をいただき、心から感謝申し上げます。ご主人様が穏やかに旅立たれたとのこと、深くお悔やみを申し上げます。最期の大切な時間を共に過ごされたご家族の皆様の気持ちに寄り添いながら、お世話させていただいたことに感謝の気持ちでいっぱいです。また、外来のスタッフに対して温かいお言葉をいただき、本当に嬉しく思います。どうぞご無理なさらず、いつでもお気軽にお越しください。本当にありがとうございます。

意見

スタッフの皆様がとても感じよく、挨拶をして頂き感激しました。母も安心して入院している様子が伺えました。ありがとうございます。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。患者さまご自身はもちろんのこと、離れて暮らすご家族も不安な気持ちなく過ごしていただけるように、職員一同努めてまいります。

意見

〇〇先生、歯を完璧に治して頂きありがとうございます。心から感謝しています。他の歯医者ではできないこと、先生はしてくれました。先生の技術、手際の良さ、先生にしかできないと思いました。最高の先生だと思っています。本当にありがとうございます。また、これからもよろしくお願い致します。看護師スタッフの方々、優しくして頂き、心から感謝しています。ありがとうございます。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。沢山のお褒めのお言葉をいただき、感謝いたします。ひとりでも多くの患者さまに、同じ気持ちになっていただけるよう、職員一同努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。



皆さまからのご意見への回答

意見

素敵な〇〇先生、〇〇先生、リハビリスタッフ一同様、師長、看護師一同さま、介護士一同様、大変お世話になりました。すぐよくして頂き、心から感謝しています。楽しい入院生活ありがとうございました。

素敵な〇〇先生はじめ、先生方、最高のリハビリをして頂き、心から感謝しています。足を完璧に治していただき、心からありがとうございます。涙、涙です。またどこかでお会いできたらいいな、ありがとうございます。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。多くの職員へ温かいメッセージを頂き、誠にありがとうございます。各職員へお伝えさせていただきました。今回のご意見を通じて、患者さまと職員の信頼関係が構築できていることを実感し、嬉しく思います。今後とも、多くの患者さまとの信頼関係を築けるよう、職員一同、努力してまいります。

意見

夜、救急で来させていただきました。救急であるにも関わらず、受付の方も看護師さんも丁寧に対応してください。診察してください。優しい笑顔とホッとできる笑い声に家族一同の心が穏やかになりました。本当にありがとうございます。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。時間外での救急受診ということで、ご不安な気持ちで来院されたことと思います。

そんな中、職員の対応で、患者さまとご家族が心穏やかになれたとのこと。言葉をいただき、大変嬉しく思います。今後も、患者さまに寄り添ったサービスの提供ができるように努めてまいります。

意見

〇〇先生、多忙にも関わらず診ていただき、ありがとうございます。しんどい時、いつでも来てくださいたいという言葉ですごく心が癒されました。数十年、お世話になっていますが、こちらの病院でよかったです。

回答

この度は温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。医師の診察が患者様のお気持ちを癒すお手伝いになったと伺い、大変嬉しく思います。これからも患者様にとって安心して通院いただける病院であり続けるよう、取り組んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

意見

今日昼頃、女性の栄養士さんが来られて、私の病状をお話しさせていただき飲食についてご指導を賜りありがとうございました。その際お伝えしたことです、当院の病院食は、

回答

相当のご経験がおりか、ご研究熱心かは別にして味付けが素晴らしいです。毎回の食事を心待ちにし、その味付に期待している患者もいますので、よろしく願います。病状回復にも医療技術プラスお料理・お食事ですから。

回答

このたびは、栄養部への温かいお言葉を賜り、誠にありがとうございます。「毎回の食事を心待ちにする」とのお言葉をいただき、栄養部一同、大変嬉しく思っております。栄養部では、患者様の入院生活が少しでも快適なものとなるよう、日々工夫を重ねながら献立を考えております。これからも、患者様の病状や嗜好に配慮しながら、お食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

意見

いつもスタッフの方々が親切で、気持ちよく対応してください。うれしく思います。

回答

温かいお言葉をありがとうございます。スタッフの対応にご満足いただけたこと、大変うれしく思います。これからも皆さまに安心してご利用いただけるよう、親切で丁寧な対応を心がけてまいります。

皆さまからのご意見への回答

意見

いつもありがとうございます。私の母は携帯酸素使用です。エドの入口前に車を止めると、忙しいのに車イスの移乗、誘導を手伝って下さって、そして受付までして下さり、とっても助かっています。感謝しかありません。本当にありがとうございます。

回答

いつも当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。当院スタッフの対応について、温かいお言葉をいただき、大変恐縮です。

携帯酸素をご利用のお母様にとって、移動は大変な負担になることを認識しております。スタッフ一同、少しでもお役に立てるよう努めておりますので、お役に立てて光栄です。

「感謝しかない」というお言葉が、私たちの何よりの励みです。今後も、お母様が安心して通院できるよう、精一杯サポートさせていただきます。

意見

病院内の清掃、トイレの清掃、共にできていて清潔感が感じられる。

受付の女性職員の対応も丁寧で感じがよかったので、この継続を望みたい。

回答

温かいお言葉をありがとうございます。院内の清掃や受付職員の対応について、お褒めの言葉をいただき、大変嬉しく思います。

今後も清潔で快適な環境づくりと、丁寧な対応を心がけてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

意見

診察して下さった先生、看護師の方々、大変よくしていただきありがとうございます。

大腿骨折でした。無事手術も終わり、現在リハビリをがんばっております。リハビリの先生方、ありがとうございます。

回答

温かいお言葉をありがとうございます。手術が無事に終わり、現在リハビリに励まれているとのこと、安心いたしました。

医師・看護師・リハビリスタッフ一同、引き続きサポートさせていただきます。

これからも回復に向けて頑張ってください。心より応援しております。

意見

おいしい給食をありがとうございます。朝食には、みそ汁がほしいと思いました。野菜をたくさん利用していただいて感謝です。おひなさま食事、入院してほっこりしました。ありがとうございます。

回答

このたびは温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。また、朝食の味噌汁についてのご要望をお伺いできず、申し訳ございませんでした。当院ではご病状に応じて食事内容を調整しており、場合によっては味噌汁の提供が難しい場合がございます。可能な限り病状に配慮し、対応させていただきますので、どうぞお気軽にスタッフまでお声かけください。

意見

下さい。今後もご満足いただけるよう努めてまいります。

結果的に胃腸炎であったが、これ程苦しい思いをした事は今までなかった。開院前の早朝より入院から退院までの間、大変お世話になった。入院中の看護師さん、他のスタッフの皆様も大変よくして下さいました。感謝以外言葉はありません。

回答

この病院に命をあずけているつもりです。今後共宜しくお願い致します。三階病棟の看護師の皆さん、その他スタッフの皆様、感謝、感謝、感謝

この度は、当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。つらい胃腸炎の中、当院のスタッフが少しでもお力になれたのであれば幸いです。看護師をはじめ、スタッフ一同、患者様からの「感謝」のお言葉を大変嬉しく受け止めております。「命をあずけている」というお言葉を胸に、今後もより一層、患者様に寄り添った医療を提供できるよう努めてまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。



皆さまからのご意見への回答

意見

受診終了後、ファイルを会計に出さないで手に持ったままずっと待っていたら青い服を着たスタッフの〇〇さんが声をかけて下さった。受付にファイルを持って行って下さいました。もし〇〇さんの声かけがなかったら、長時間支払いを待っていたと思う。私のうっかりに気づいて下さった〇〇さんに感謝！

回答

温かいご意見をありがとうございます。スタッフの対応に対し、お言葉をいただき感謝申し上げます。今後も、患者さまが安心して過ごしていただけるよう、職員一同、心配りを大切にしてまいります。貴重なお声をお寄せいただき、ありがとうございます。

意見

1. 医師、看護師の皆様、全体として親密であり、感謝しています。
2. 耳鼻科の〇〇医師の診察は他病院よりもすぐれていると感じた。
3. 患者がもっと多くてもいいのに場所にもよるのか。

回答

温かいご意見をありがとうございます。医師・看護師へのお言葉、また耳鼻科医師の診察について、お褒めいただき大変励みになります。これからも、患者さまに信頼される医療を提供できるよう努めてまいります。貴重なお声をお寄せいただき、ありがとうございます。

意見

一か月入院、思った事書きます。三階リハビリ棟は退院に向けて患者さんの身体に合った施術をして一日も早く生活が出来るように要の仕事がされています。若い人が多くたのしくおしゃべりして体の話も聞けて参考になります。看護師さん始め、チームスタッフのみなさん朝の一声うれしいです。「おはよう、よく眠れた？痛みは？またくるネ」の言葉が今日も一日で元気で気持ちになります。これからも一声かけて下さい。患者さんもうれしいです。一人一人のデータを看護の方、リハビリの方が日頃の上達をレポートにして会議をして先生に報告して答えを頂きます。長い入院で途中、今の状況や今後について少しいいです。患者や家族に知らせてくれると希望が持てます。次はないと肝に銘じて生活致します。本当に感謝します。ありがとうございます。担当のみなさん、お世話になりました。

回答

温かいご意見をありがとうございます。入院期間の中で、患者さんとの信頼関係を築くことは特に大切だと考えております。その様な中で、回りハ棟スタッフへの貴重なお言葉大変励みになります。これからも、患者さまに信頼される医療を提供できるよう努めてまいります。貴重なお声をお寄せいただき、ありがとうございます。

意見

夫がお世話になってから、本院に親しく来させていただくようになりました。受付の方をはじめスタッフの皆様は温かい心づかいやさりげない言葉かけにいつも感動と感謝をいただいています。だから本院には全幅の信頼をしております。

考えてみれば医療というのは「体の部分的な病根を除去するだけでなく、心の安定が一番のねらいかな…」という結論に至ったのが本院にお世話になって明らかになったのです。先生の懇切な診療後の説明もさることながら、どのスタッフの方々の表情も穏やかで笑顔で声を掛けてくださるのが、心の栄養になっています。だから待合のいすに座っている方々の表情もおだやかです。こんな雰囲気毎回来るたびに感じては私まで心の栄養をいただいています。病院嫌いの私ですが、本院ならばと思って本日診察にうかがいました。感謝感謝です。

回答

温かいご意見をありがとうございます。患者さんの体だけでなく心にも寄り添うというのは当院が目指したい医療の姿でもあるので、大変嬉しく思っております。これまで以上に患者さまに信頼される医療を提供できるよう、職員一同さらに努めてまいります。

皆さまからの「ご意見への回答」

意見

患者さんの待ち時間を把握して、待ち時間の長い患者さんには声をかけて、

「何で待たれてますか？」

「いつから待たれていますか。待たせてすみませんね。」

と言って下さっているのがすてきでした。診察室に入っても、

「お待たせしました。」

と医師の方が言っておりました。

心のある方ばかりで、温かい病院だなと思いました。

大きな忙しいバタバタした病院にはないステキな一面をありがとうございます。

回答

温かいご意見をありがとうございます。す。

外来待ち時間の短縮に関して、当院では重要な課題として取り組んでおりますが、待ち時間の長い患者さんにはお声がけをさせていただきよう努めております。

貴重なお声をお寄せいただき、ありがとうございます。



意見

【ご指摘】

病棟に対して、前提として、医療従事者は守秘義務をまもる必要があるのではないのでしょうか。家族の了承なく、職員のみでそのようなことをされると大変迷惑です。

医師からの診療説明は電話でするものではなく、直接医師から家族にデータを見てもらいながら説明をしていくものではないでしょうか。

退院前の話し合いもなければ、連絡もギリギリです。良い加減な管理や教育がどれだけ家族と患者に不信感を与えるといったことをもう一度きちんと考え直すべきですよ。

回答

不信感を抱かしてしまい、お詫び申し上げます。守秘義務に関しては、管轄している所属長に対して適切な指導、共有を行い、個人情報管理の徹底に努めてまいります。

診療上の必要な説明に関しては、医師から直接説明することを心がけていますが、電話での対応になることがあるのも現状です。説明内容や、ご家族に合わせて、説明手段を検討してまいりたいと思います。



意見

回復期リハビリ病棟の面会に来た際に、手の指に便が付いていた。

上着の前の部分が食事の汚れでひどかった。面会の時くらいは、気をつけて。家族の方が安心してあずかれるようにしてほしい。病院の評価が下がる。

回答

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

ご指摘いただいた手指の清潔さや衣服の汚れに関し、早急に衛生面の重要性を共有し、改善に取り組みます。今後、患者さまの環境を、清潔な状態で維持するようスタッフに指導し、今後、ご家族の皆さまが、安心して患者さまをお預けいただけるよう、ケアの向上に努めてまいります。



意見

会計が溜まっている時は、スタッフが手助けして欲しい。時間が長くなりますので。

回答

この度は、会計にて長い時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。受付スタッフ間で連携を取りながら、会計待ちの時間短縮に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

皆さまからのご意見への回答

意見

電話でリハビリの予約をしていたのに予約登録されていなかった。どうなっているのか！

回答

この度は、リハビリの予約に関するトラブルでご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。貴重なお時間を無駄にされたことを、お詫び申し上げます。

ご意見を真摯に受け止め、問題解決に向けて対策を進めていきます。

まず、緊急時を除き、休診日における電話対応の停止を行うことで、混乱や誤解を未然に防ぐための措置を取りました。また、関連スタッフ以外の職員の対応も見直し、より円滑に取り継ぎができるような体制へ変更いたしました。今後、同様のトラブルが発生しないよう、さらに努力を重ねてまいります。何かご不明点やご要望がございましたら、お気軽にお知らせください。

意見

いつも、さとう老健にお世話になっています。ありがとうございます。先日、洗濯物を受け取りに来た時、中が量も重さも今までに無かった位の量だったので、変だなと思いながら帰って洗濯しようと出していると私が畳んだ洗濯物が上にある、それだったんだと、訳がわかりました。誰でも必ず間違いの一つ、二つはあります。今後もお世話になります。よろしくお願ひします。

回答

この度は、お預かりした洗濯物と一緒に、誤って洗濯済みの服をお返ししてしまい、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。今後、このようなことが再び起こらないよう、スタッフへの指導や情報共有し、ケアの向上に努めてまいります。また、ご家族の皆さまが患者さまに寄り添っていただいていることに、心より感謝申し上げます。何かお手伝いできることがございましたら、どうぞお気軽にお知らせください。



意見

通所リハビリテーションセンターについて、もう少し内容の充実を（リハビリ等）。

回答

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。ご提案に対応し、通所リハビリテーションの1日の内容をさらに充実させるため、アンケート調査を実施させていただく予定としています。ご利用者いただいている方の声から、今後の改善に繋げていきます。ご不明な点や追加のご提案がありましたら、お気軽にお知らせください。

意見

少し耳が遠いもので、特に会計の呼び出しが聞こえにくいので、もう少し何とか気付けるようになりませんか。お願いします。

回答

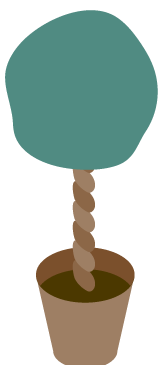
ご意見ありがとうございます。今よりも大きな声でお呼び出しするよう、部署内で共有させていただきました。また、繰り返しお呼び出ししても反応がない場合につきましては、会計上のモニターに受付番号の表示をしております。ご確認いただき、待ち時間があまりにも長くなるようでしたら、遠慮なく受付職員へお声掛けください。

意見

待ち時間が長いので、早く診察できるようにお願いします。

回答

ご指摘いただいた待ち時間の問題に関して、当院では引き続き重要な課題として取り組んでおります。待ち時間の短縮はもちろんのこと、患者様に待ち時間の目安をお伝えすること、少しでもご不便を軽減できるように努めております。お気軽に近くのスタッフにお声掛けください。



皆さまからのご意見への回答

意見

採血をした時、いつもと違った激しい痛みが走り、今現在、腫れがひどく内出血をしています。プロの方なので、安心していましたが、不安になりました。不安を与えない指導をお願いします。

回答

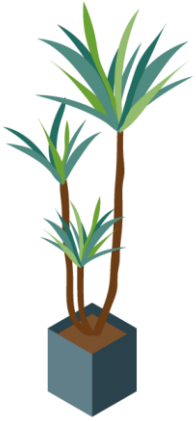
ご意見ありがとうございます。
痛みや腫れ、内出血の症状について、ご不安を抱かせてしまい、申し訳ございませんでした。
採血の際に強い痛みや痺れ、違和感を感じられた場合には、直ちにス tapp お知らせください。
今後とも、患者さまの安全と快適な治療を最優先に、必要な処置や配慮に繋がるよう、対応させていただきます。

意見

だいぶ前にワクチン被害についての質問をしています。人命に関わることなので、回答掲載してください。

回答

ご意見ありがとうございます。
コロナワクチンについては、さまざまな意見があると思います。
当院としては、最新の情報を基に対応してまいります。



意見

入院患者の1人です。先生方やスタッフの皆様によく細かく手当をしていただいて本当に感謝して居ります。要望の件ですが図書室みたいな新聞が読めたり、本を読んだりする所があったらと思います。

回答

ご意見ありがとうございます。
顧客満足度委員会として、ご要望を承知しました。患者さまがより快適にお過ごしいただけるよう、図書室の設置や読書コーナーの提供など、施設内の充実を検討いたします。
皆さまのご意見を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

意見

処置室の天井のカビが気になります。

回答

ご指摘いただいた箇所を確認し、天井のカビ取り及び一部張り替えを行いました。
その他、施設の改善につきましても順次取り組んでまいります。
貴重なご意見をありがとうございます。



意見

病棟に関して、パットはあるからオムツを持って来るように、と言われた四日後に、パットが残り0枚ですとの電話。どういうことでしょうか。わざわざ今回は持つてこなくて良いと言っておきながら、しかも在庫「0」での連絡。他に使ったのでしょうか。信用できない行為ではないですか？

回答

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
患者様、ご家族様へのご負担が大きくならないよう、部署内の連携の重要性について、再度お伝えさせていただきました。今後、同様の対応で、ご不便をおかけすることのないように努めてまいります。

意見

外来のトイレの床が汚かったです。
トイレは綺麗に掃除して欲しいです。

回答

この度は、外来のトイレの清掃状態について貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。
トイレの清掃が行き届かず、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。このご指摘を真摯に受け止め、今後、清潔な環境を維持できるよう努めてまいります。
また、トイレの清掃状態などで汚れや不備にお気づきの際は、お近くのスタッフにお伝えいただければ、速やかに対応させていただきます。
ご協力いただけますと幸いです。

皆さまからのご意見への回答

意見

待合室で待っていたら、隣に座っていた患者さんにリハビリの職員の方がコルセットをつけていました。空いてある部屋でしてはどんなでしょうか？

回答

この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

担当者へ確認を行ったところ、該当患者様の状況および状態から、コルセットをつけずに個室へ移動することがリスクを伴うと判断し、その場でコルセットの着用を行ったとのことでした。プライバシーの観点から、通常であれば個室で行うべき対応であることは承知しておりますが、特定の場面においては、患者様の安全を最優先とさせていただく場合がございます。何卒ご理解いただけますと幸いです。

意見

主治医の先生はもちろん、スタッフの方の丁寧な対応にいつも大変感謝しております。ありがとうございます。歯科で診て頂けることもとてもありがたく思っていますが、もう少しだけ診察室が広いと良いなあと感じます。せめて、うがいの台があればと思うのですが、諸事情もあると思いますので、何か機会があれば、ご検討くだされば、と思い書かせていただきました。

回答

この度は、温かいお言葉と貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。お褒めの言葉を頂戴し、大変嬉しく思います。

また、歯科診療室のスペースや設備に関するご提案についても、心より感謝申し上げます。診察室の広さや設備については、施設の制約もございますが、患者様がより快適に診療を受けられる環境を提供するために改善の余地がないか検討させていただきます。

今後もお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお知らせください。

意見

待合を科毎（外科、内科、整形とか）に分けて欲しい。待っている間に、自分の診てもらう科に何人いるのか分からないため。

回答

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。ごさいます。

待合の広さ、ストレッチャーや車椅子等の患者様の状態を考慮すると、科毎に患者様の待合場所を指定することは難しいと思われます。ですが、待ち時間の目安を可視化することは、多くの患者様が必要とされていることであり、委員会としても方法を検討しているところです。今後、患者様にとって待ち時間が苦痛とならないよう、フロアとしても取り組んでまいります。

意見

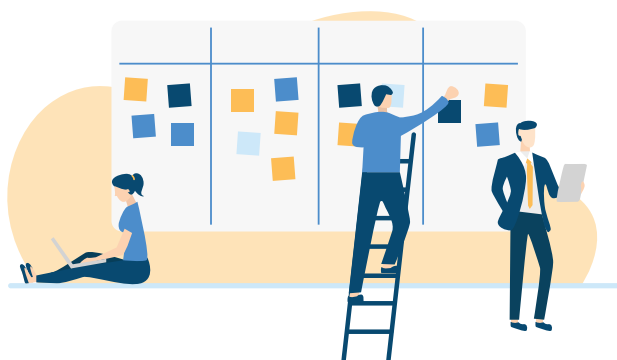
大変、お世話になっていきます。物価上昇につき、食事大変だと思いますが、何か「これがメイン」というものが少なく落ち込んでしまっています。（以前のを思い出すから）

回答

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

食事についてのご期待に沿えず、申し訳ございません。物価の変動に伴い、食事内容の見直しを行いながらも、患者様に少しでも満足いただけるお食事を提供できるよう、日々努力を重ねております。

今後も、栄養バランスや季節に応じたメニュー作りに努め、「これがメイン」と感じていただけるようなお食事を提供できるよう改善を続けてまいります。どうぞ引き続き、率直なご意見をお寄せください。



皆さまからのご意見への回答

意見

老健に入所している家族です。パジャマ交換に訪れた際に、エレベーターで待っています。その際に聞こえてくる職員さんの声掛けが冷たく感じます。別の職員さんもですし、何回か耳にします。ひよっとしたら実母にもそんな風に…と思ってしまいます。理解はできますが、高齢者に向けて感情を押し付けけるような言い方はどうなのでしょう？願うことなら、穏やかに気持ちよく、お互いに時間を過ごしてほしいです。全員の職員さんがそうではありません。

回答

この度は、大切なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。ご家族様が感じられたことを真摯に受け止め、心よりお詫び申し上げます。日々のケアにおいて、入所者の方々とそのご家族が安心して過ごせる環境を提供することが、私たちの大切な使命です。職員の声かけや対応が冷たく感じられる場面があったとのこと、すぐに見直しを図り、より一層、穏やかで温かいケアを心がけてまいります。貴重なご指摘に感謝しつつ、改善を進めてまいりますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

意見

外来の〇〇という看護師さんの声掛けが冷たすぎた。もっと思いやりのある言葉かけをして欲しいです。何度もいやな思いをしました。

回答

この度は、不快な気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。該当部署と該当職員へ、ご意見をお伝えいたしました。

これまでの対応の振り返りを行い、今後の対応については、該当部署と委員会で見直しを行いました。今回の反省を活かし、サービスの向上に繋げてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

意見

病棟に関して、ある看護師さんに相談したいことがあり、部屋に来てくださるよう、他の職員さんから、あらかたの内容も合わせて伝えてもらいました。

でも、顔も見せず全くの無視？看護師さんならもっと患者と真剣に向き合って欲しいものです。

回答

この度は、不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。該当職員についての対応につきまして、様々な背景があったと推測しますが、結果として患者さまを傷付けてしまう対応であり、お詫び申し上げます。今後、今よりもっと患者さまに寄り添う医療の提供ができるように今回の事例共有を行い、改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。



意見

レントゲン、CTについて
男性職員が数名いても、付き添いに手伝えようとするのが不思議。

回答

ご意見ありがとうございます。基本的にスタッフが行うように設定されていますが、患者様の重症度や安全性に応じて、家族の方にもサポートをお願いすることがあります。ご指摘いただいた状況において、家族の皆様には不安や負担を感じさせてしまったことをお詫び申し上げます。患者様やご家族の負担を最小限にするために、引き続き、適切な対応を徹底してまいります。ご意見をいただき、誠にありがとうございました。

意見

どこかにお水を置いて欲しい

ご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、喉の渇きや服薬の際にお困りにならないよう、フロアの自動販売機でカップ式の白湯を無料で提供しております。この白湯は、どなたでもご利用いただけますので、ぜひご活用ください。今後とも、患者様やご家族がより快適に過ごしていただける環境づくりに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、お気軽にお知らせください。



皆さまからのご意見への回答

意見

私のかかりつけ病院は、このさとう記念病院の〇〇先生です。何度かしんどい時に電話した時に対応がダメで、先生に聞いて欲しいと言ってもダメな様なことを言われ、予約優先の様に言われ、意味がないと言いました。こっちが痛い、助けて欲しい時にあまりに酷い電話対応でした。

回答

お電話での対応において、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。頂いたご意見をもとに、予約制であっても患者様の緊急性のある状況の適切に応じられるよう、対応の改善に努めてまいります。貴重なご指摘をありがとうございます。

意見

血圧の机、となりに人が座る（座って手を入れると）ゆれて測れない。切り離して欲しい。

回答

いつも当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。血圧計の机については、切り離してご利用いただけるように対応させていただきます。

この度はご指摘をいただきましてありがとうございます。



意見

先生方にはいつもありがとうございます。スタッフの方も。今日、私が思ったことは、血圧計のことです。私は右手で測ることができません。左手を入れて測るのですが、測りにくいのです。そこで、左手を入れて測れる様な血圧計があったらいいと思います。

回答

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。血圧計のご利用に際し、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。実際には左手でも測定できる仕様となっておりますが、ご案内が十分でなかったため、分かりやすい掲示を設置することといたしました。また、測定に際してお困りの際は、スタッフがサポートいたしますので、どうぞ遠慮なくお声がけください。

意見

受付カウンター、上部に設置の支払い完了の番号表示について利用されたい。受付の呼び声が小さく聞こえにくい上に再三呼ぶにも大変と思われ、モニターの利用を強く望むものです。

回答

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院では患者さまをお呼びする際、まず声掛けを基本とし、その後必要に応じてモニターに

回答

番号を表示する運用を行っております。しかし、声掛けだけでは対応が行き届かない場合があることも認識しております。特に耳が聞こえにくい方への対応については、より迅速な対応ができるよう改善策を検討しております。患者さまの状況に応じた対応を行い、快適にお過ごしいただける環境づくりを目指してまいりますので、今後ともお気づきの点がございましたら、ぜひお知らせください。

意見

会計の支払いについて、診察完了後、受付について、支払可能な番号表示板が利用されていない耳が聞こえない人についてもぜひ表示されたい。

回答

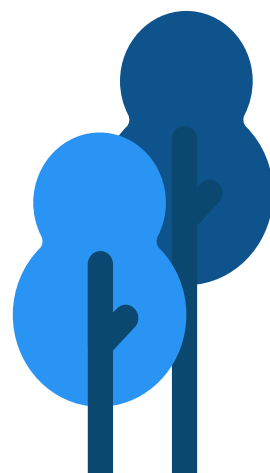
貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、診察後の会計において、まず声掛けによるお呼び出しを行い、呼び出しが完了した患者さまの番号をモニターに表示する運用を行っております。このため、モニターに表示されるのは、声掛けが終了した後の番号となっております。現在の運用方法が患者さまにとってわかりやすく、利便性の高いものとなるよう見直しを検討してまいります。引き続き、何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

皆さまのご意見からの改善事例



フロアサインを導入しました

放射線部や病棟への案内が見にくい、わかりにくい、というご意見を元に、フロアサインを導入しました。



ご意見フォーム QRコード

皆さまからのご意見につきましては、下記コードからも受け付けております。



血圧計の机を変更しました

隣の方が血圧計を使用していると机が動いて血圧が測りにくい、というご意見を元に血圧計の机を切り離しました。

ACCESS MAP

- JR姫新線／勝間田駅 下車 徒歩15分
- 中国自動車道／勝央インターから 3分
- 美作共同バス／さとう記念病院前 下車
- 美作共同バス／黒土上 下車 徒歩5分



〒709-4312 岡山県勝田郡勝央町黒土45番地
 TEL 0868-38-6688 FAX 0868-38-6693