

患者アンケートへの回答（6月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－

広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、アンケートを実施しております。

皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

	ご意見	回答
1	先生、看護師様には大変お世話になり、入院生活は安心して過ごせました。衛生面は大変細部まで行き届いていました。(2025/05/29)	安心して療養して頂いて良かったです。ほかの患者さまにもそのように思っただけのよう引き続き頑張ります。
2	ウォシュレットが汚れていたが、伝えていいか迷った。 手術をしていただいた先生、色々気遣ってくれた看護師さんに感謝いたします。ありがとうございました。季節がらクーラーが一日中かかっていたのが寒かったです。(2025/5/20)	私どもの対応につきまして感謝のお言葉を賜り、また貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。空調の冷え過ぎにつきまして大変申し訳ございませんでした。個室以外の病室の空調は中央一括管理となっておりますが、適切な温度設定となるよう努めるとともに、状況に応じて掛け物の調整など留意させていただきます。トイレウォシュレットの汚れにつきましてもご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。定期清掃をしておりますが、汚染時には速やかに清掃し、ご迷惑をおかけすることがないように気を付けてまいります。
3	皆さん感じが良くて満足でした。(夜間廊下が賑やかでした。仕方ないとは思いますが) 検査の際に使用したトイレが結構使用頻度が高く、切羽つまった時に満室の場合があって少し困りました。(2025/5/28)	廊下での物音により夜間の静かな療養環境を提供できず誠に申し訳ございません。病院の環境、ケアの実施において多少の物音は発生いたしますが、夜間少しでも落ち着いて過ごしていただけるように留意し、看護ケアをご提供させていただきます。トイレに関しましてはお待ちいただく状況があり大変申し訳ございません。東西にトイレがございますので早く空きました方へご案内し、少しでもお待ち時間を軽減できるよう努めてまいります。

4	夜中に豆球がつければありがたい(2025/5/29)	この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。 当院の設備にしましてご不便をおかけして 申し訳ございません。 今後より良い環境でご利用いただけるよう改善の 検討をさせていただきます。
5	本当に充実したきれいで患者に優しい温かい病 院だと思いました。お世話になりました。ありがとう ございました。P.S.もし可能ならシャワー室にもう 一か所手すりがあると安心かなと感じます。 (2025/5/30)	この度は温かいお言葉と貴重なご意見をいただき ありがとうございます。シャワー室の手すりについ てより安心・安全にご利用頂けるよう今後の改善 を検討させていただきます。
6	お世話になりありがとうございました。 入院時の記入書類が多く、前回入院と同じことを 記入するのが省かれると尚良かったです。 (2025/5/31)	この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。 入院時の書類に関してご不便をおかけして申し訳 ございません。今後よりスムーズに対応できます よう見直しを検討してまいります。 今後も安心してご利用いただけるよう努めてまい ります。
7	入院中お世話になりました。病室からスタッフのご 様子を拝見しておりました。丁寧に、穏やかに、ゆ る一く対応されている姿、素敵でした。忙しい中、 本当にありがとうございました。(2025/5/31)	この度は心温まるお言葉をいただき誠にありがと うございます。 今後もより良いサービスの提供に努めてまいりま す。
8	トイレ移動へ連れて行ってくださった看護助手さん にうるさそうな態度をとられた(2025/6/3)	この度は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。頂きましたご意見はスタッフ 全体で共有し、接遇面での見直しを行い、改善に 努めてまいります。
9	備品の清掃が行き届いていない。(2025/6/4)	この度はご不快な思いをおかけしてしまい誠に申 し訳ございませんでした。 頂きましたご指摘を真摯に受け止め、清掃・点検 の体制を見直し再発予防に努めてまいります。

10	夜間に対応して頂いた看護師さんがとても丁寧でした。ありがとうございました。(2025/6/4)	スタッフへの温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。スタッフにとって大きな励みになります。 今後もより一層努めてまいります。
11	絶食中の薬を飲むための水が必要。粉末薬の場合特に必要でした。(2025/6/6)	服薬用のお水の準備配慮が行き届かずすみませんでした。 気遣いができるよう教育してまいります。
12	・着替えようとした時に入られそうになるのが嫌だった(異性) ・ごはんを食べている時に横でオムツを替えられると食べる気が失せちゃうので、定期的なオムツ替えはごはんを食べ終わってからがいいです。トイレしたとかなら別ですが、チェックのやつです。ごはんが来るのもみんな違う時間なので、せめて皆配った 30 分後とか……(2025/6/9)	この度はご不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。 カーテン内に入る際は、お声かけして入ることを徹底させていただきます。 また、オムツにつきましても、定期的なオムツ交換対象の患者様が多くなると、開始から終了までに時間を要してしまいます。今後はお食事時間に配慮し、ケア時間を変更してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。
13	予想以上に快適な入院生活でした。看護師さんの温かい対応、♡のぬくもりを感じる食事、心に沁みました。ありがとうございました。(2025/06/10)	快適な入院生活で良かったです。おほめの言葉をいただき嬉しいです。今後たくさんの患者様に快適に過ごして頂けるよう、看護に励みたいと思います。
14	スタッフの皆さま、明るく看護師、介護士、特にピンクの方達放蕩に優しく接して頂き、行き届いた病室で入院中も不安が少しもなく、本当にありがとうございました。(2025/6/9)	この度は心温まるお言葉をいただき、誠にありがとうございます。不安が少しでも軽減されて過ごされたこと、大変嬉しく思っております。 今後とも患者様に安心して入院生活を過ごして頂けるように努めてまいります。
15	季節柄、朝早くから眩しかったがしょうがないでしょうか？(2025/6/13)	カーテンを閉めておくというこちらの配慮が足りなかったと思います。 我慢していただくこととなり、申し訳ございませんでした。

16	・デイケアがあり、ぬり絵をしたのがとても楽しかった。いい思い出の作品ができました。ありがとうございます。 ・退院当日の朝一に検温に来られた看護師の対応が非常に気分を悪くした。この様な方もおられることにびっくりした！（2025/6/16）	デイケアを楽しんで頂けて良かったです。皆さまが楽しそうにされている姿を見ると、こちらも元気をもらっております。 また、退院当日に気分を悪くさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者様に満足して頂ける対応が出来るよう、今後も接遇教育をしっかり行っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
17	ほぼ初めての入院でしたが皆さまとても親切に対応して頂きました。水、給湯器は便利でしたが、紙コップがもったいないと思いました。 食事も温かい間にセットして頂きました。リハビリも早く入って頂き、実践にそくして動きをチェックしてもらったので安心できました。（2025/6/17）	安心して療養していただいて良かったです。今後も皆様に安心して療養して頂けるよう尽力してまいります。
18	大変お世話になりました。特に助手スタッフの仕事ぶりには感心しました。個性豊かなスタッフのおかげで落ち込むことなく元気に過ごせたことに感謝します。（2025/6/12）	個性が良い感じでお役に立てて良かったです。今後も患者様を元気づけられるよう看護、介護に励みたいと思います。
19	テレビの映りが悪い。（2025/6/17）	現在、一部病室におきましてテレビの映像が不安定となる事象が確認されております。 ご不便をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。 当院では現在、受信機器および配線等の設備の老朽化を考慮し、更新を含めた対応を検討中でございます。 これに伴い、業者による現地調査や、改善策の検討を順次進めております。 患者様に快適にお過ごしいただける環境整備のため、早期改善に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なぜ眼科だけ退院時だけ、支払できないのか？おかしいと思います。(2025/5/30)

平素より当院の医療にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

現在、眼科では退院当日の会計処理を原則として行っておりません。この運用について、以下の理由によりご説明申し上げます。

【1】日帰り手術の場合

手術に関する診療記録が、会計処理に必要な情報として反映されるまでに時間を要します。

そのため、当日にご精算を行う場合、長時間お待ちいただく可能性が高く、患者様のご負担となってしまうます。

【2】1泊または2泊のご入院の場合

退院当日に診察が行われる関係上、診察終了後に会計処理が開始となります。

そのため、退院時間までに会計処理が間に合わないケースが多く、こちらも長時間お待たせしてしまう懸念がございます。

【3】翌日の診察でのご来院があるため

眼科では、術後の状態確認のため、翌日の再診が必須となっております。

その際に、会計をまとめてご案内させていただくことで、スムーズかつ正確なご精算が可能となっております。

ご不便をおかけいたしますが、診療の正確性と患者様の待ち時間軽減の観点から、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

21	個室の値段設定が高い。(2025/6/7)	当院では、患者様に快適な療養環境をご提供するため、個室のご利用をご案内しておりますが、一部の患者様より「個室の料金設定が高い」とのご意見を頂戴しております。 これらの貴重なご意見を受け、現在、個室料金の見直しについて院内で検討を進めております。 患者様にとってよりご利用しやすい環境を整えるべく、内容の精査とバランスの取れた設定を目指してまいります。 今後、変更が生じた際には、改めてご案内させていただきます。 ご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。
22	受付 B での入力忘れ、会計でも呼び忘れてたいへん待った。(2025/6/20)	このたびは、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。 また、当日は受付での入力漏れや、会計での呼び出し漏れにより、長時間お待たせしてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。 本件につきましては、事実を重く受け止め、現在、関係部署と連携しながら対応を進めております。 今後は、患者様によりスムーズで快適なご案内ができるよう、業務フローの見直しを含めた改善に努めてまいります。 ご不便をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げますとともに、引き続きのご理解とご協力をお願い申し上げます。
23	無言での対応など人によって差が大きい (2025/6/20)	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 接遇の指導・教育が行き届いていない現れです。 引き続き指導、教育をしてまいります。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。