

R5.3月実施 患者・家族アンケート調査 改善一覧表

課題内容	改善内容
今度の入院2回目ですが高齢になりましたので又いつ事故や病気になるか不安の時があります。何度もの入院があればためらいますがそのときは受け入れてもらえるでしょうか、心配です。	入院時にご不安にならないように、看護をさせていただきます。担当看護師は、前回と同じ看護師になるようにして、安心した療養環境の提供をいたします。その時の状況により入院が必要であれば受け入れ可能であるため、ご相談下さい。
Wifiがあればもっと良い。	設備設置・維持のコスト等から現在は設置できておりません。今後の検討事項とさせていただきます。
入院してからの様子が面会に来られなかったので全く分からず不安でした。電話で伺いましたが電話では教えられないとのこと。今はそのように厳しくなったのですか。	医師からの病状説明は、基本的に来院時に説明させて頂いております。来院困難な場合や急ぐ必要がある場合は、電話での対応も行っております。看護師は日常生活の状況は、説明していますが、病状については医師より説明するようにしております。病状説明の希望があれば、主治医に報告して、日時の調整をさせていただきます。
口コミを見ると2.8とあります。対応の良い職員さんとそうでない職員さんという数値だと思えます。部屋に来られる時担当の方とは挨拶されていますが、担当外の人にはしてないようにみえます。	対応に差がでないように、接遇面は今後も気をつけます。当日の担当患者様以外のご挨拶や対応は行う事を周知致します。
入院時のことですが、入院中1度もシーツをかえて頂けなかった（血が付いたまま）、かえてほしかった。	大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。汚染時は速やかにシーツ交換を行うように、看護師、ケアスタッフへ周知いたします。定期シーツ交換は週に1回ですが、交換をご希望時は、ご遠慮なくお申し出ください。
先日1日検査入院後、支払の時に書類を一枚出した所、「この書類は入院前に出す物です」と強い口調で言われ気分悪く感じた。入院前の対処が悪かったと思う。	入院前までにご提出頂けなかった書類は、退院時でも提出可能です。接遇面も併せてスタッフに再度周知を徹底いたします。
・受付・清算に時間がかかることがある。 ・会計の処理が遅いと思えます。 ・会計が特に混んだ時、一人で対応して大変そうでしたし、待つほうも遅いなと思うことがありました。	都度スタッフの配置等を見直し、臨機応変な対応を行い、待ち時間の短縮に努めてまいります。
支払でカードが使えればいい。ATMがあると便利。	平日8:20~16:30までの時間で、各種クレジットカードでの支払いが可能です。（窓口にはらっしゃった方の名義のカードでの一括払いに限る。）ATMは今後の検討課題とさせていただきます。
黄色の番号カードを受け取りますが、それまでの間に誰が並んでるのかわかりにくいです。	黄色の番号カードの番号順で受付いたします。
最初の受付に笑顔がなく声をかけたのが悪かったかと思いました。	スタッフで再度接遇に注意するよう徹底し、笑顔での対応を心掛けます。
以前入院があり、食事が不満でした。野菜や魚が冷凍が多くて身がかたくて食べにくい。	2022年12月頃に「魚が硬い」との意見が多数あり、調理方法や使用食器などを見直しました。その後、魚の硬さは改善しております。引き続き、使用食材や調理方法などの検討を続けて参ります。
骨折で4カ月前に入院した時に食事が悪くてほとんど食べられず。冷凍の食材ばかりで味も濃くて残しました。業者の変更をお願いしたいです。	食材や味の見直しは可能な範囲で随時行っており、今後も継続します。また、業者は変更予定です。
食事は内臓の病気ではないので、生野菜とかが欲しかったし、自身の食事より全てやわらかく感じたところです。しかし予想以上の回復に感謝しています。ありがとうございます。	衛生上の問題で、生野菜の提供は難しい現状もあります。また、新調理システムにより、全体的に柔らかく仕上がっている可能性はあります。今後は、調理方法が変更となりますので、食材を生かした料理の提供がしやすくなるかと思えます。
会計の受付の人愛想悪い。もっと大きな声を出してほしい。	今一度課内の接遇マニュアルを熟読した上で、丁寧な言葉遣いと笑顔での対応を心掛けます。
患者さんによってはまだ予約制で早めに来ても待たされるというのをちゃんと理解されてない方がいて、文句を言っているのを耳にすることがある。早めに来ても早くに見てもらえないということを初めにクギを刺しておくことが必要なのでは？イライラは聞いていて気持ちよくないので。	患者さんに予約制であることを理解していただけるよう努めてまいります。また、予約時間通り診察が開始できるよう努めます。
看護師のため口が気になる。床頭台が足にあたっても謝らない。注射を失敗しても説明せずに何回も刺された。	接遇に関しては職員に注意するよう再度徹底いたします。

トイレを利用（検査で）したが消毒用のアルコールが切れていた。前日にチェックをして置いてください。検尿で手を汚したのできちんとアルコール消毒をしたかった。	清掃員が毎日チェックをしておりますが、再度チェックを徹底するようにいたします。
とにかく外来の待ち時間が長い。細かく説明が欲しい。検査までの時間、結果が出るまでの時間等。	大変お待たせして申し訳ありません。予約時間よりも過ぎてしまっている場合等は、お声掛けするよう努力します。
検査結果の WBC とか RBC とかのアルファベットの表示を日本語でわかりやすくしてほしい。	システムの対応は現状むずかしいため、説明書を作成していますので希望の方にはお渡しさせていただきます。
掲示物について、字が小さくて読みにくい、フィルムが反射して見にくい。院内の清掃について、床に水がこぼれて転びそうで怖い。	掲示物の文字については今後対応させていただきます。定期的な清掃を実施していますが、汚れ等があったときは、清掃業者に連絡して清掃をするように対処いたします。
外廻りの植木や草花の手入れが行き届いていない。季節の花や野草（スミレ）、雑草の生えない工夫の花を植えて、手入れをしてはいかがでしょうか？待ち時間の楽しみが増えて癒やしにもなると思っています。	ご指摘ありがとうございます。定期的に手入れを行っておりますが、今後改善策について検討させていただきます。
時々駐車場があいてなくて車が出るのを待っていると診察時間に間に合わなくなりそうで焦るときがあります。早めには来院しているのですが、第二駐車場等があれば案内してほしいです。（他 4 件）	現在場所の確保が難しく増設が困難な状態でご迷惑をお掛けしております。お待たせしますが駐車場が空き次第、順次駐車をお願いしております。満車時には係員が整理を行っております。
医師の交代（1 年毎）について。 先生が転勤になると聞きました。不安です（今後の治療）	当院は専門医の研修施設であり、消化器内科・整形外科に関しては期間 1 年となっております。交代の際は、患者さんの情報を引き継ぎして継続して診療する体制をとらせていただいております。不安な場合は主治医へ遠慮無くご相談下さい。
診察の診療科を増やしてほしい。	皮膚科の診察を 4 月から毎週月曜日午後 1 時～4 時で開始致しました。
・売店：ほしい物がない ・売店の品ぞろえが悪い。もう少し選べるようにしてほしい。検査などで朝欠食で来て、結果待ちの間に少し食べるのですが、「これしかない」で選ぶ感じです。	アンケートを実施する等、ご希望に添えるよう努めてまいります。
乳がんで精密検査で MR をとったのに、また肺の精密検査。一度 MR とったら肺まで見れるように、二度も MR したくない。	医師による検査の必要性の説明について、患者さんにご理解いただけるように再度徹底させていただきます。不明な点などありましたら、遠慮無くスタッフへおたずね下さい。
トイレがわかりにくかった。	案内坂を設置していますのでご参照頂ければと思います。スタッフにもお声がけ頂ければご案内させていただきます。
午前中に仕事をしているので、午後からも診察があれば大変助かります。	午後は基本的に、入院患者の診療・手術の時間となります。ご理解の程よろしく願いいたします。
マンモグラフィの検査は女性の対応がいいかと思いましたが。	当院では女性のみ対応はしていませんが、事前に申し出ていただければ、可能な限り対応いたします。