

A. 職員についてお尋ねします。**b.1 看護師について**

- * 受付（ナースステーション）で声をかけての無反応。すべてできない（差し入れ等）とし、どうすれば可なのか説明なし。
- * ごく一部の対応どちらでもない。

【回答】 このたびは、お声がけいただいたにもかかわらず、適切な対応ができず、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。
また、ご説明が不十分で、ご不安を与えましたことを重ねてお詫び申し上げます
今後は、差し入れに関する取扱いについて病棟スタッフへの周知を徹底し、患者さまやご家族へ分かりやすくご説明できるよう努めてまいります。
なお、お菓子などの差し入れにつきましては、患者さまの病状や治療内容により制限がある場合がございます。そのため、担当医師の許可が必要となりますので、差し入れをご希望の際は病棟スタッフへお声がけください。
また、職員一人ひとりが笑顔で進んでご挨拶を行い、丁寧な対応ができるよう接遇教育を継続してまいります。

f.1 受付について

【回答】 笑顔で丁寧な対応に努めることに加え、お困りの方やお待ちいただく時間が長くなっている方へ積極的にお声がけするなど、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。

g.1 病院送迎バスの運転手について

- * もう少し本数があると助かります。
- * 送迎バスが利用しにくいです。駅と病院間をもっと増やしてほしい。（山下、日生中央）

【回答】 貴重なご意見をありがとうございます。
「バスの本数を増やしてほしい」とのご意見につきましては、当院では現在、駅からのアクセス向上のために送迎バスを運行しておりますが、運転要員の確保や利用者数の状況を踏まえ、現行の本数での運行を継続しております。
送迎バスの増便につきましては、人員体制・運行コスト等の観点から、現時点では対応が難しい状況でございます。
今後も安全で安定した運行の維持に努めるとともに、利用状況を踏まえながら必要に応じて見直しを検討してまいります。
ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

- * 運転がこわい、何とかしてほしい。

【回答】 患者さまやご家族に皆さまに安心してご乗車いただけるよう、安全運転の徹底について運転手に改めて周知・指導いたします。
今後ともご乗車の際に気になる点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

3. 日々の入院中、プライバシーは守られていると感じますか？

- * 掃除のときドアを開けっぱなしの時があり、他の人から見られたり、夜8：30頃にお茶・マスク（有難いですが）部屋に入られたりしました。

【回答】 居室のドアは、プライバシーの保護のため通常は閉めて置くルールとなっております。職員の再教育を行います。

4. 日々の食事内容について

- * 本人は「足りない」と言っています。内容は可能な範囲で対応して頂いていると思います。
- * 60キロ男性には少し物足りないようです。やや年配むき

【回答】 ご意見ありがとうございます。
お食事については、医師の指示の下、食事内容を決めております。入院中は、医師・看護師・リハビリスタッフ・相談員・管理栄養士で定期的なチームカンファレンスを実施し、必要栄養量の充足を目標に経過をみておりますので、ご安心下さい。

- * 魚のメニューが多い

【回答】 当院では、「日本人の食事摂取基準」に基づき1日あたりに給与する栄養素の目標量が、充実するように、食品群別に使用量を定めて作成しております。

今後も、患者さまに喜んで頂けるようなお食事の提供に努めてまいります。
よろしくお願いいたします。栄養科一同

5. 面会について

1) 利用したことがありますか？

- * 面会時間を30分程度にしてほしい。
- * 週一回でも午前中面会可能日があればうれしい。
- * 夜をもう少し長く or AM11:00~にしてほしい
- * 20分は短かったです。
- * 面会時間がもう少し多いと入院本人はよりよいのではないかと思います。
- * 家族の面会時間を長く(30分くらい)して頂きたい。
- * 患者本人が話し始めるまで時間がかかったり、聞き取りづらかったりするため時間制限がもう少しゆるいと有難いです。

【回答】 5月18日より面会の緩和を行っております。今後、順次検討を重ねさらに緩和できるようにしたいと考えております。

6. 当院に入院された時の目標は達成出来ましたか？

- * リハビリスタッフや看護師さんに会う機会はあるのですが、母の足の状態が思わしくないで医師の先生にお話をききたい、もしくは母から話をきいて欲しいのですが、患者の母本人も医師の診察は受けていなくてリハビリだけしていると聞きました。
- * 最初に説明を受けた際、さほど改善はしないと複数回言われた
- * はれが全く引かず、まだ歩けないので進みが遅いと感じています。
- * 未だ体調がもどらない。

【回答】 治療方針やご病状について不安や不明な点がございましたら、病棟スタッフへお気軽にお知らせください。相談員・担当医師へ伝え、説明の機会をもうけさせていただきます。

C. 院内の設備、環境に関してお尋ねします。

2. トイレや廊下等の清潔さはいかがですか？

- * トイレ(便器の中)が少し汚い時があった。
- * トイレの中便座や足元がぬれている。

【回答】 病棟スタッフ、清掃スタッフが定期的に確認し清掃しております。
トイレの汚れに気付いて下さった際は、スタッフに声を掛けて頂けると助かります。

- * TVのチャンネルが少ない。
- * 冷蔵庫かテレビのどちらかを選ぶのはどちらもなしもあって欲しい。

【回答】 今後の設備検討の参考とさせていただきます。

D. 総合的な評価等に関してお伺いします。

2.川西リハビリテーション病院を総合的に評価してください。

- * 個人差があり難しいです。

【回答】 職員の教育に努めます。

E. その他ご意見・ご希望がございましたら、具体的にお聞かせ下さい。

- * お部屋が暗い。

【回答】 居室の廊下側は、暗い状況でしたので、昨年度、居室の照明を明るいものに変更しております。

- * 病室のクローゼットの奥行きが狭いこと。着替え用のパジャマとタオルが入れにくい。

【回答】 ご不便をおかけいたします。当該収納家具は病室備え付けの間仕切り家具であり、構造上の変更が難しい状況です。
収納スペースの有効活用として、開戸のクローゼットは、ハンガー等を持ち込んで頂き服を吊るす仕様でご利用いただく事が可能です。

- * 面会時のエレベーター利用時なかなかエレベーターが来ないため階段の利用を希望します。

【回答】 ご不便をおかけします。階段は職員の移動手段や患者さまの訓練で使用していますので対応できません。

- * 吸引時に痰の付着したチューブをそのまま口に入れられることがある。自分の体内から出たものであっても不快である。
- * 体温測定時に体温計を脇に強く押し付けて測られることがある。
- * 何かにつけて雑で気遣いもなく看護師としての資質が欠けている 言わざるを得ない人が数名いる。(入院本人談)

【回答】 このたびは、吸引時や体温測定時の対応、ならびに職員の接遇につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
ご指摘を真摯に受け止め、看護部の理念である「患者の立場に立った信頼される看護・介護の提供に努める」を改めて全スタッフへ周知するとともに、患者さまへの思いやりや気配りを大切に、安全で丁寧なケアを実践できるよう指導を徹底してまいります。

* 散髪の際、洗髪のみでも申込出来たらと思います。

【回答】 洗髪のみのお申込みも承っております。

* 長い入院生活の中で少しでも元気の出るイベントとかドッグセラピーとかあれば（人手が足りないとは思いますが）

【回答】 ご意見ありがとうございます。不定期ではありますが、演奏会を企画したり、院内保育園の園児との交流を行っております。

* 遠方の家族がオンライン面会を希望していても平日の日中はなかなか利用しづらいようでした。

【回答】 平日のオンライン面会につきましては、利用しやすくなるよう検討してまいります。