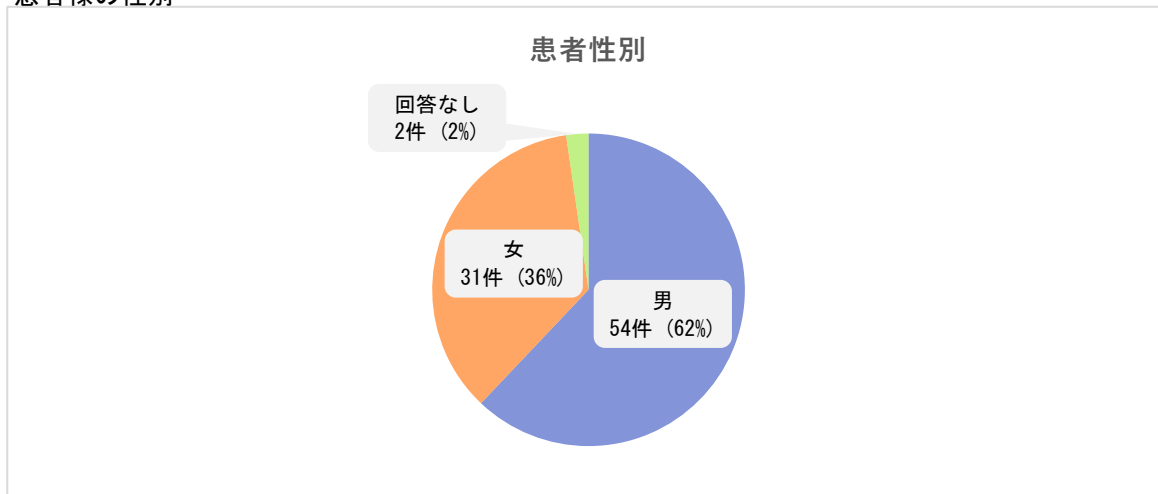


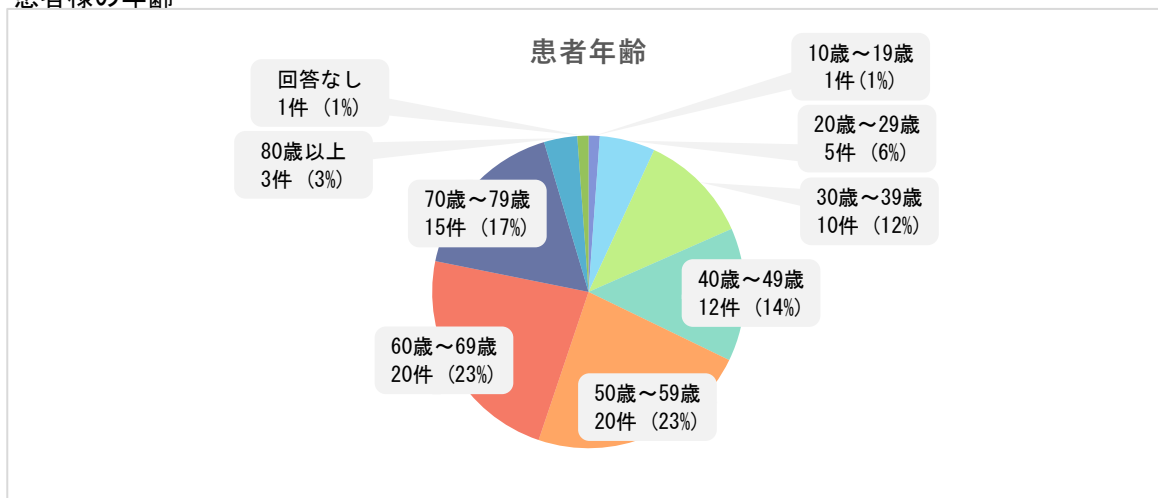
集計期間： 2021/12/6 ~ 12/17

回答件数： 87

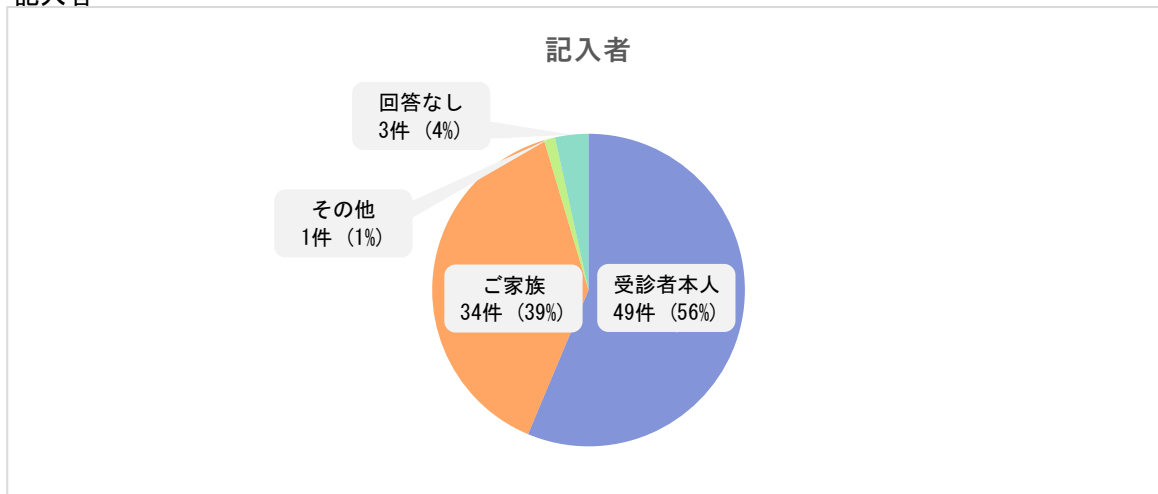
患者様の性別



患者様の年齢



記入者

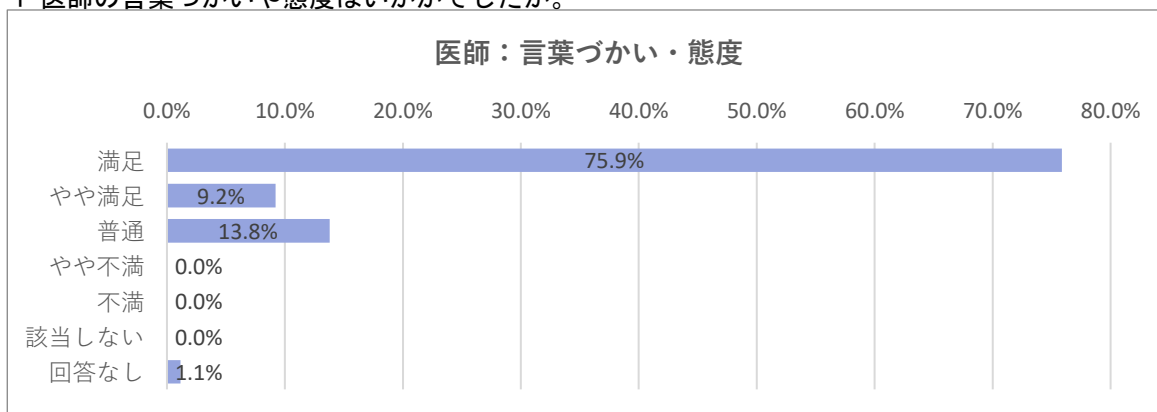


※前項その他の場合、具体的にご記入ください。

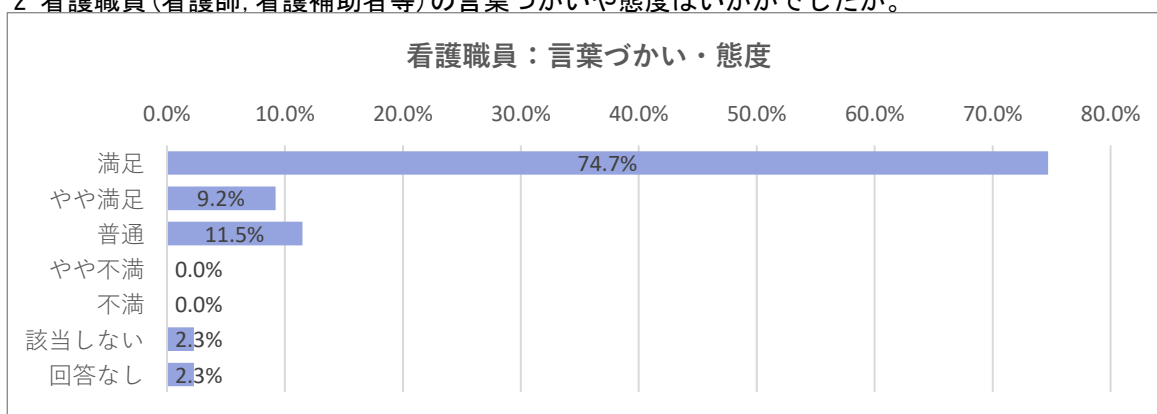
ヘルパー

◆ 職員の接遇についてお尋ねします

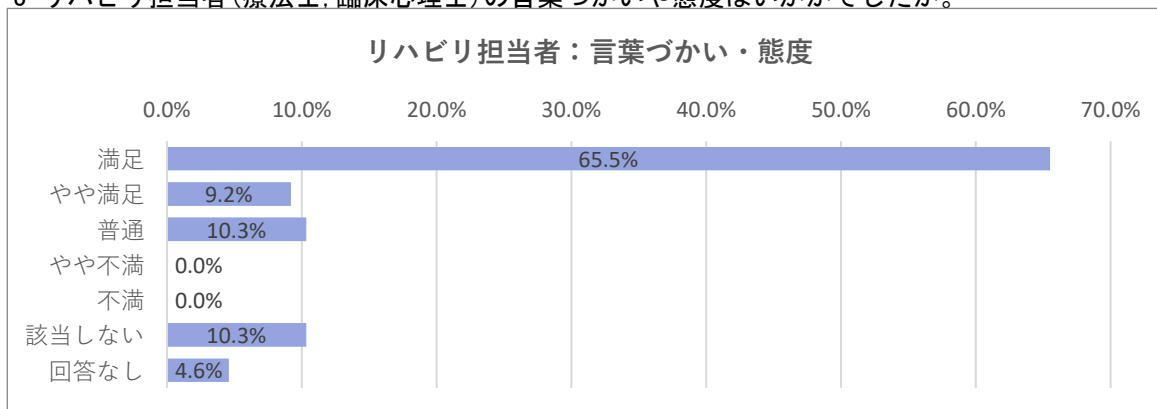
1 医師の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



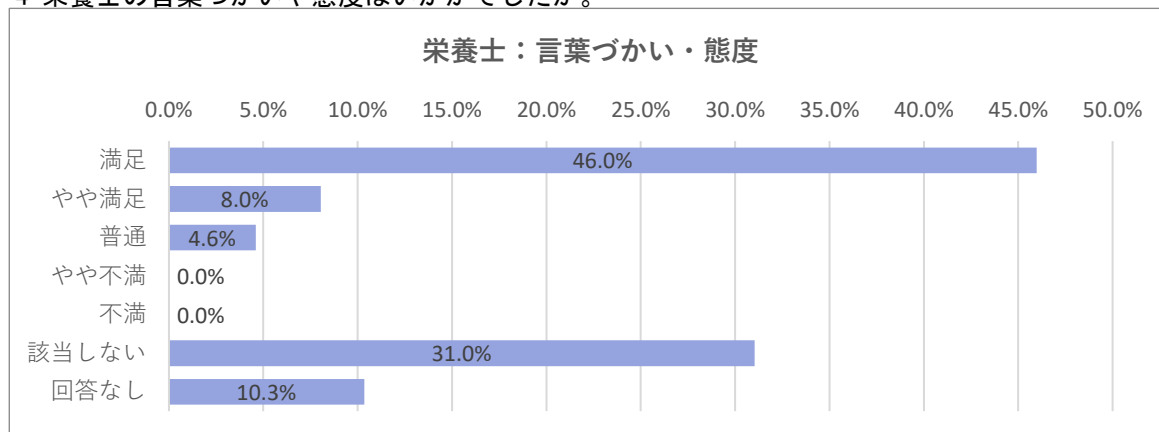
2 看護職員(看護師,看護補助者等)の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



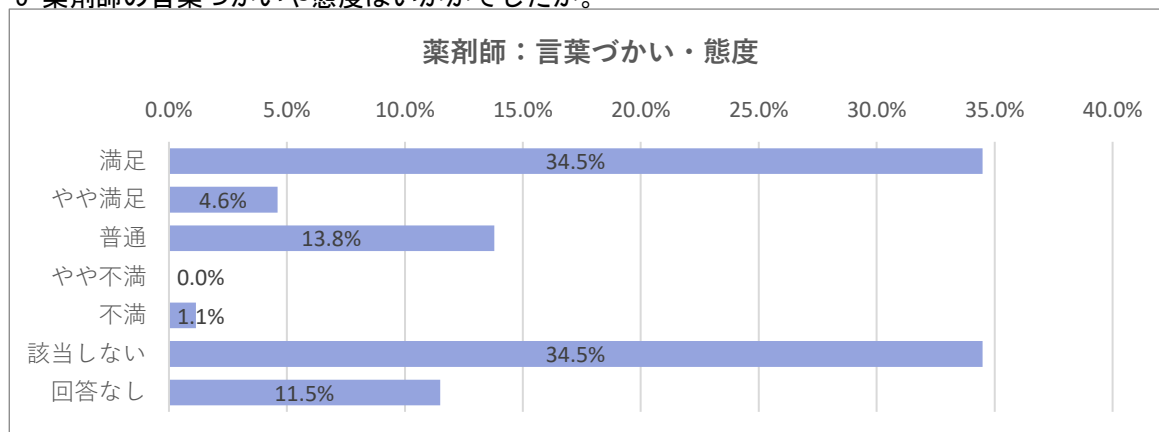
3 リハビリ担当者(療法士,臨床心理士)の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



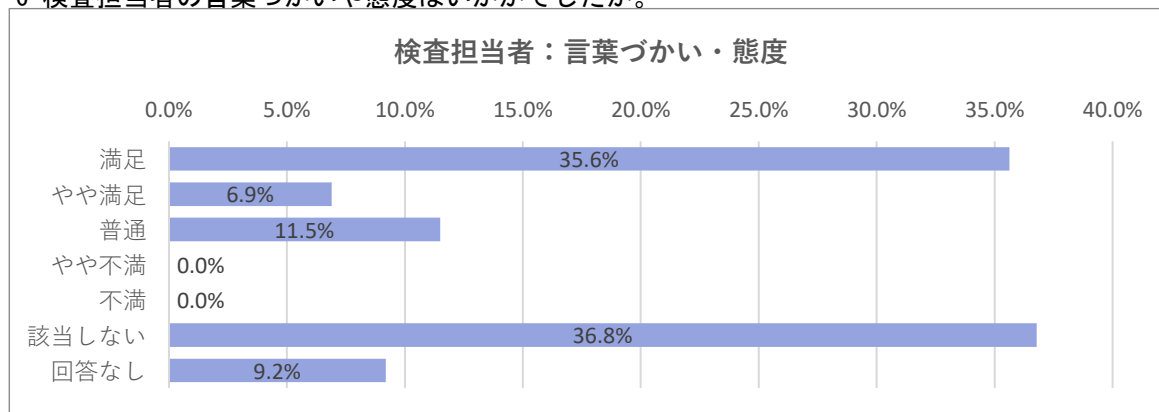
4 栄養士の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



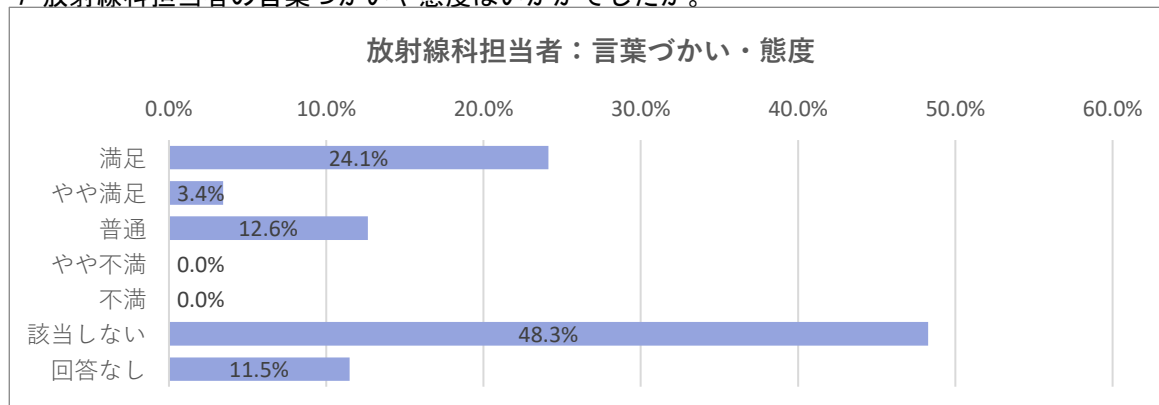
5 薬剤師の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



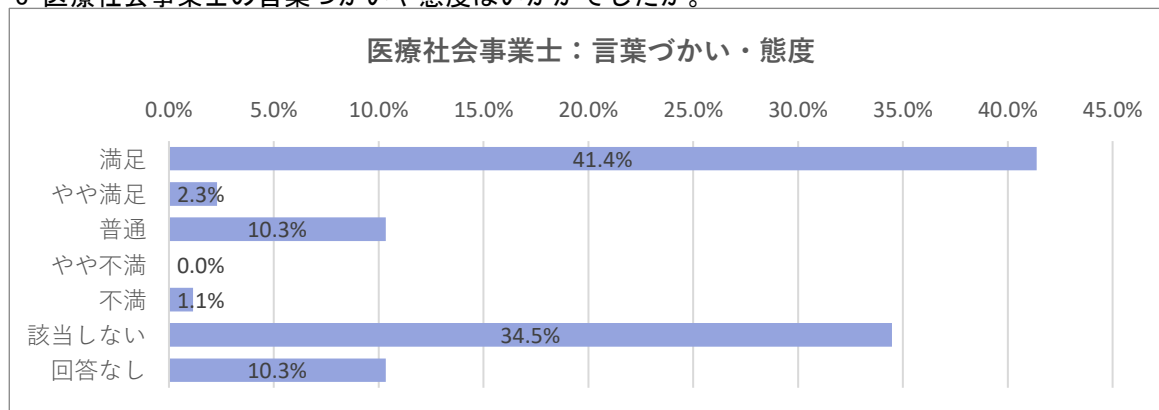
6 検査担当者の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



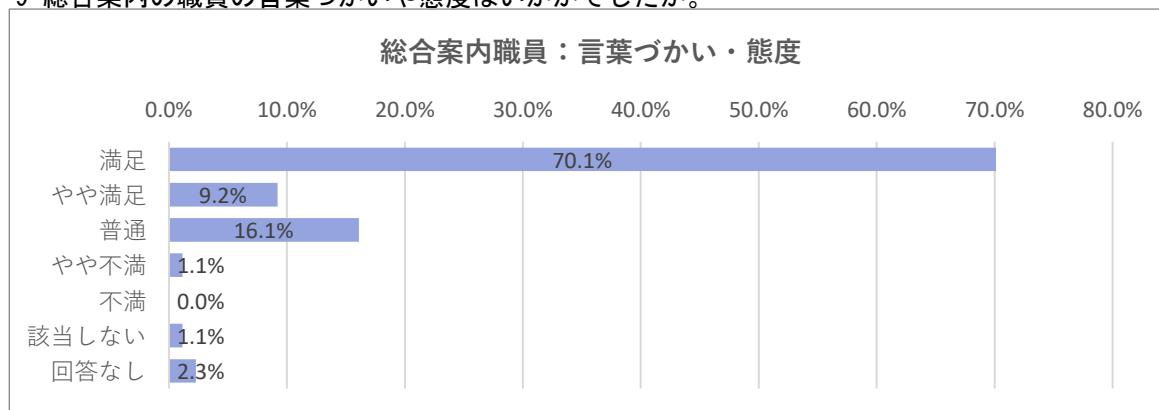
7 放射線科担当者の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



8 医療社会事業士の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



9 総合案内の職員の言葉づかいや態度はいかがでしたか。



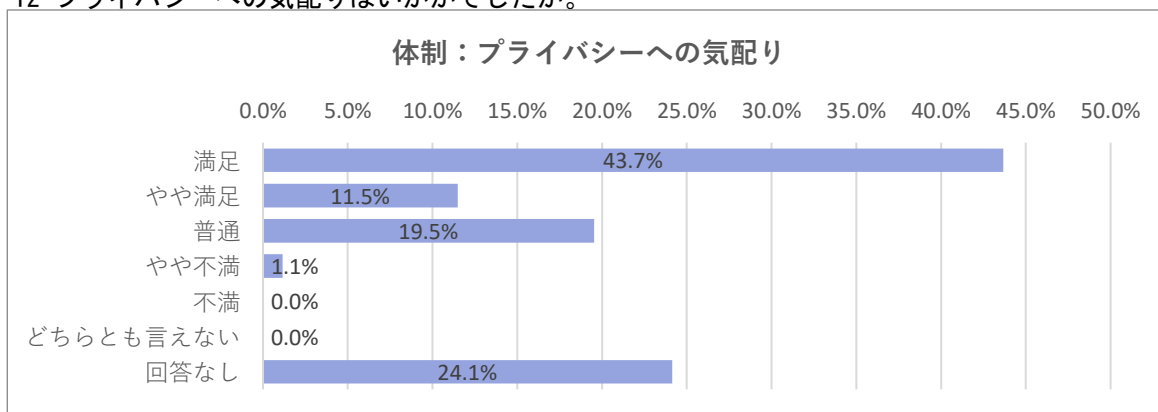
10 良い印象をいだかれた職員がいたら名前を教えてください。(自由記載)

11 前項10の職員について、具体的にどういうことがありましたか。(自由記載)

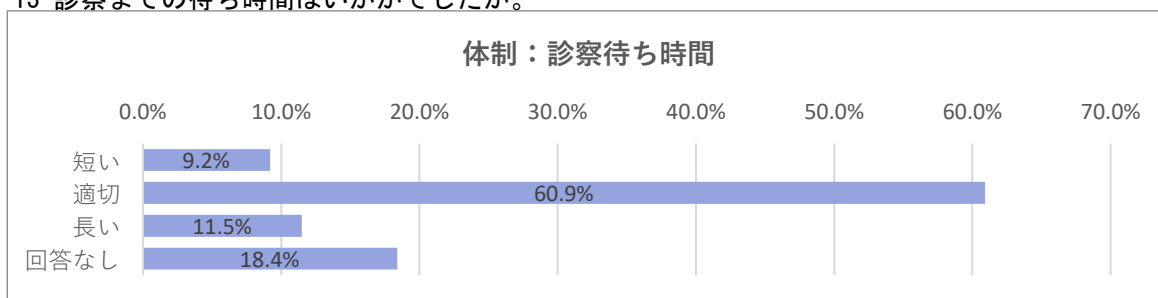
**職員の励みとなる15件の貴重なご意見をいただきました。  
誠にありがとうございました。**

◆ サービス体制についてお尋ねします

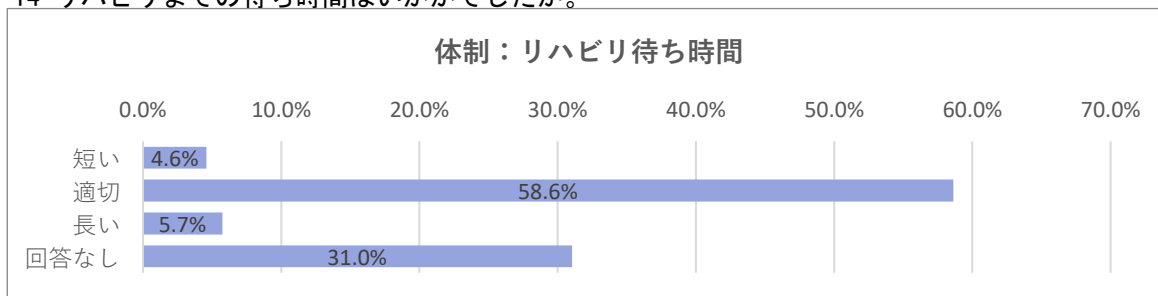
12 プライバシーへの気配りはいかがでしたか。



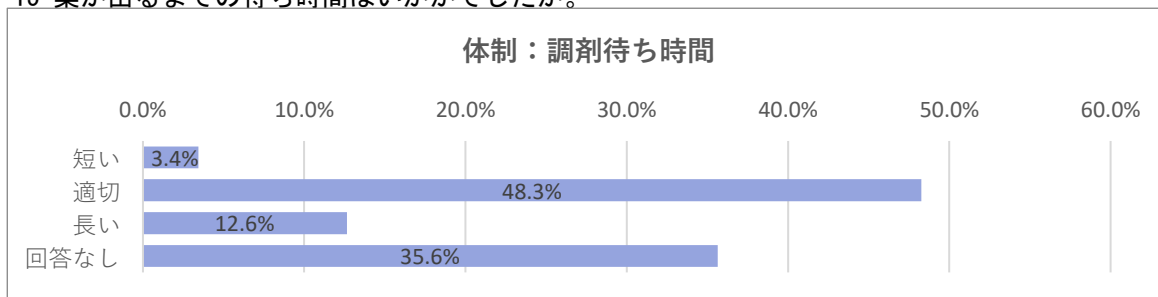
13 診察までの待ち時間はいかがでしたか。



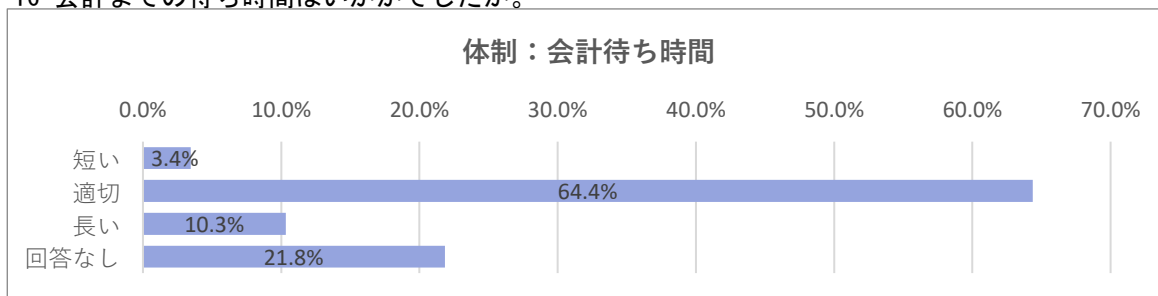
14 リハビリまでの待ち時間はいかがでしたか。



15 薬が出るまでの待ち時間はいかがでしたか。



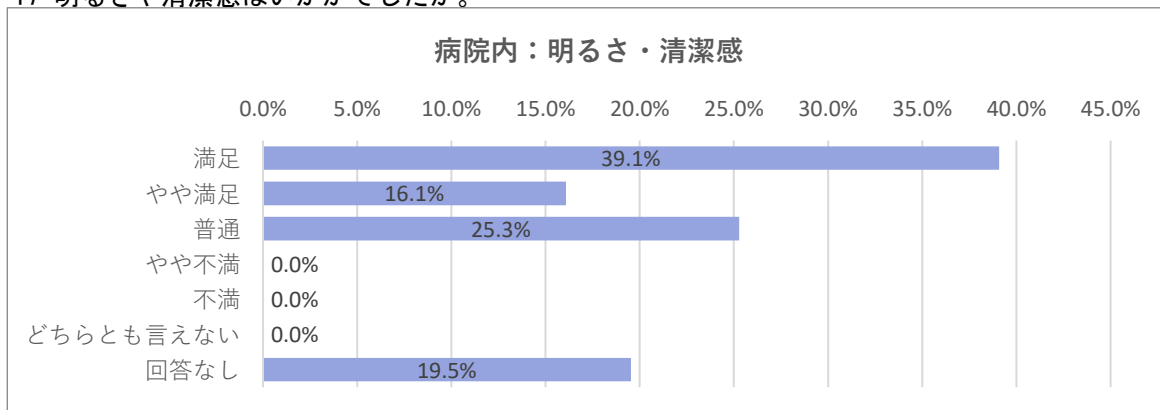
16 会計までの待ち時間はいかがでしたか。



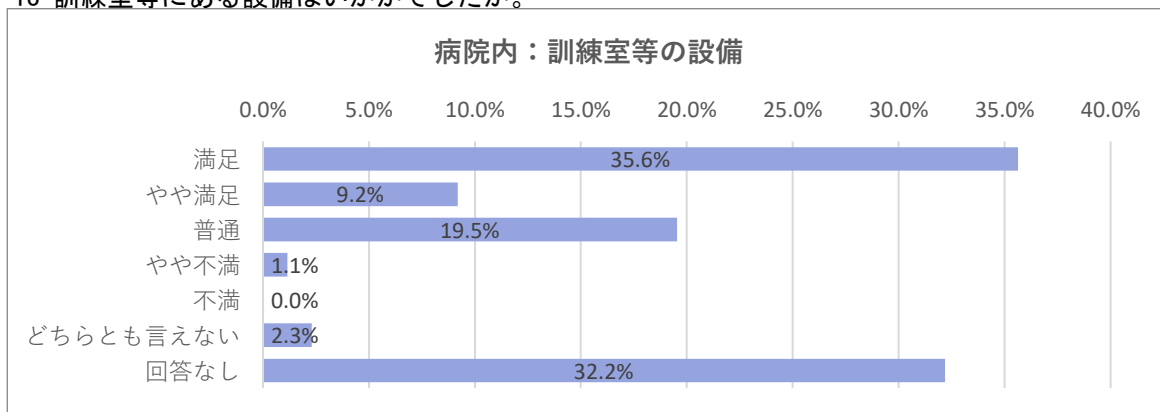
◆ 外来の環境、設備についてお尋ねします

○ 病院内

17 明るさや清潔感はいかがでしたか。

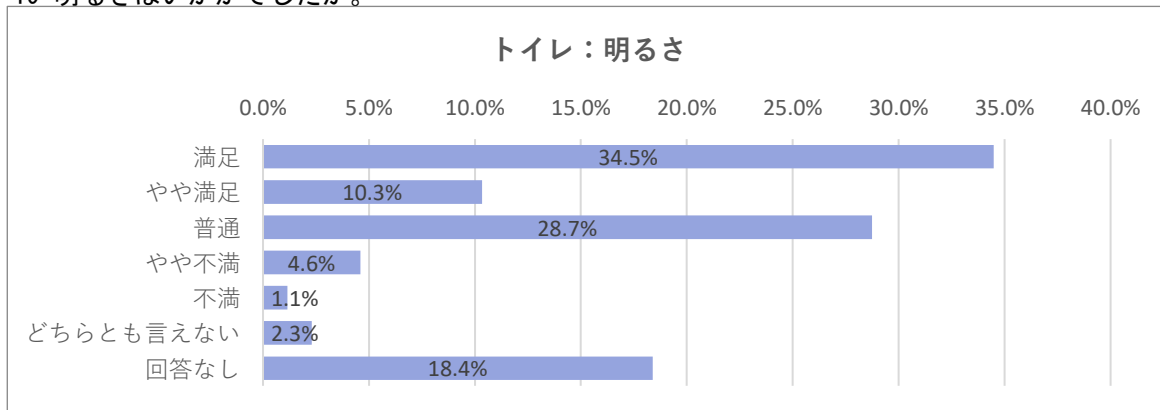


18 訓練室等にある設備はいかがでしたか。

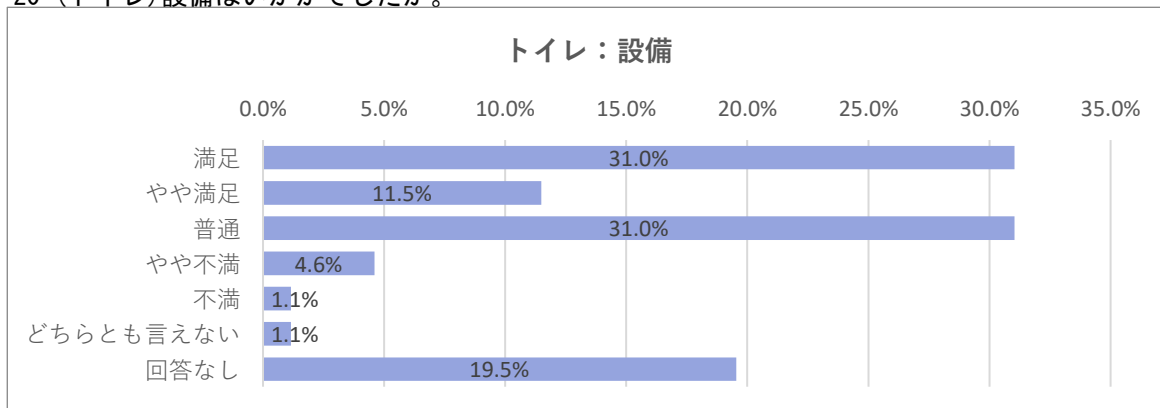


○ トイレ

19 明るさはいかがでしたか。



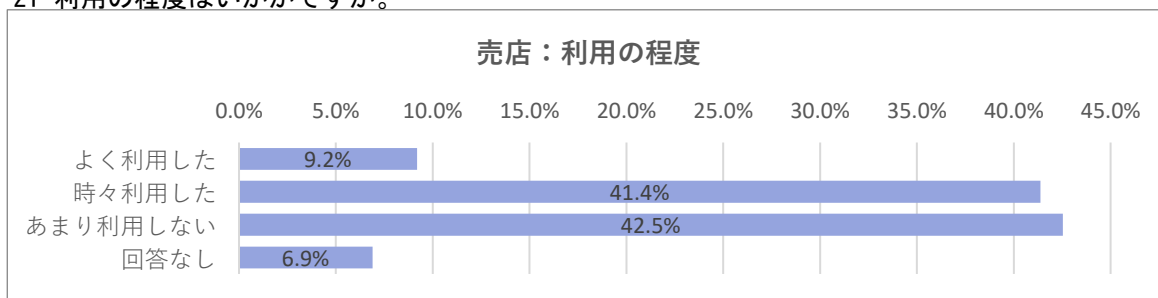
20 (トイレ)設備はいかがでしたか。



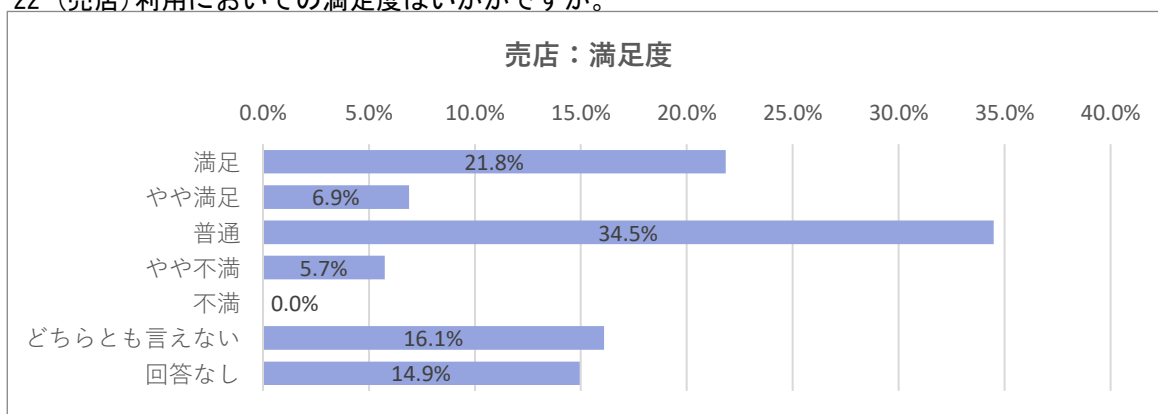
◆ その他設備等についてお尋ねします

○ 売店

21 利用の程度はいかがですか。

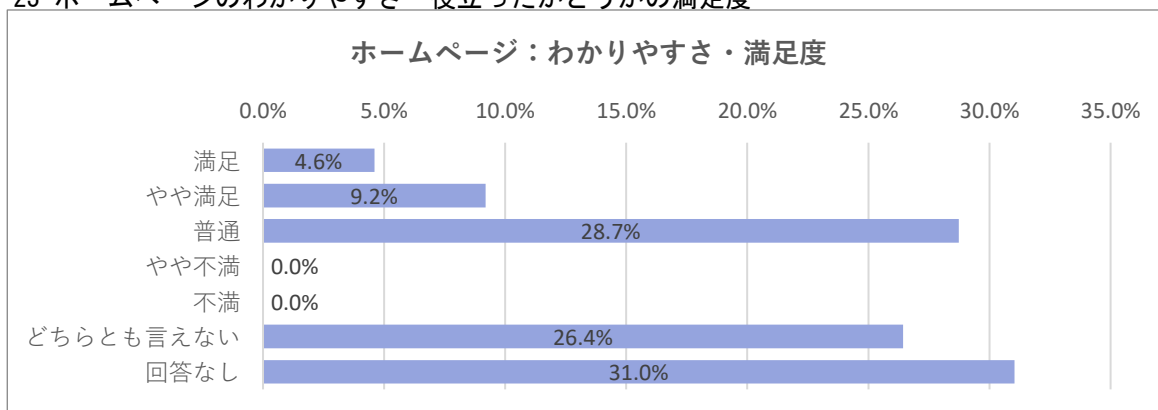


22 (売店)利用における満足度はいかがですか。



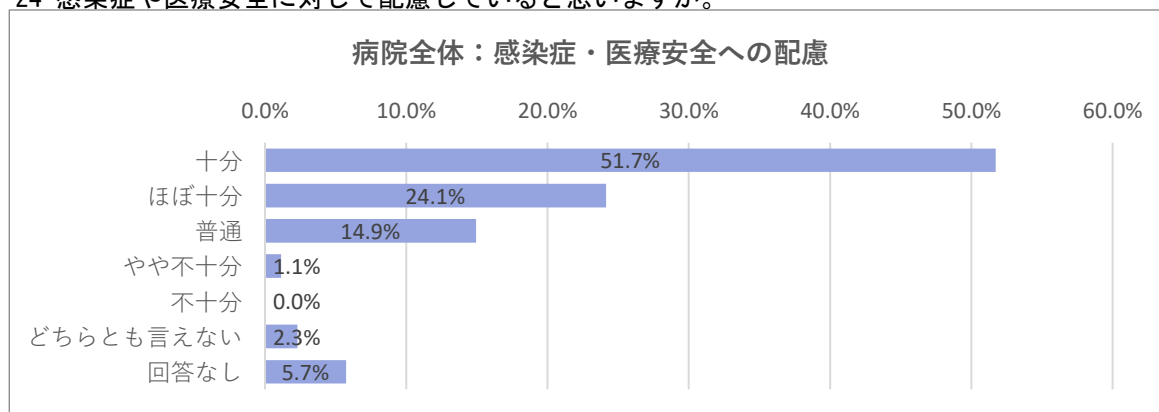
○ 当センターのホームページ

23 ホームページのわかりやすさ・役立ったかどうかの満足度

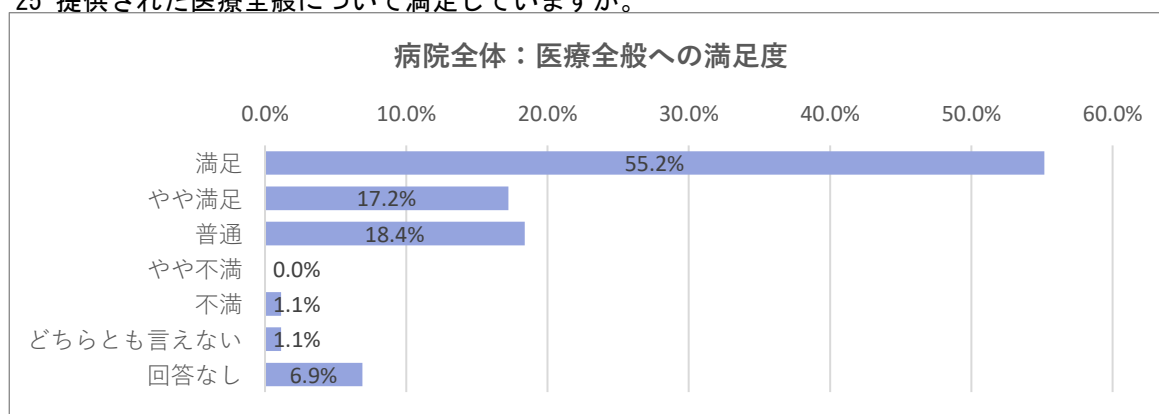


◆ 病院全体に対する満足度についてお尋ねします

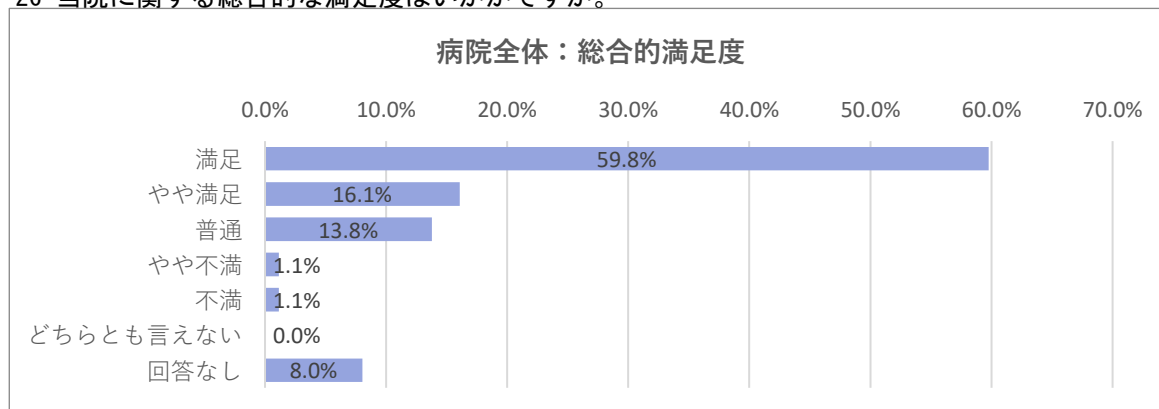
24 感染症や医療安全に対して配慮していると思いますか。



25 提供された医療全般について満足していますか。



26 当院に関する総合的な満足度はいかがですか。





◆ 自由記載

アンケート項目を含め、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由に記入をお願いします。

～職員の説明や対応についてのご意見・ご要望から

- どんな状況下においても、どんなにメンタルが落ちている時でも“回復を信じさせてくれるような声掛け”を、どの方からも、そして継続的に頂戴し、頑張り続けることができました。本当にありがとうございました。  
貴施設の益々のご発展を心よりお祈り申し上げます。
- 皆さん快活で大変気持ちが良いです。
- いろいろな患者さんがいて大変なこと多いかと思いますが、尊いお仕事だと思いますので、皆さん今後も患者さんのために頑張ってくださいと思います。
- 退院後2年ぶりに来院しました。  
職員の方、顔見知りの方々に声をかけていただき本人は大満足でした。  
ありがとうございました。
- どのスタッフの方もいつも丁寧に接していただき、満足しています。

～いただいた意見に対する当センターの対応～

患者様のご意見	当センターの対応
1 公共交通機関の便を良くするか、バスの本数を増やした方がよいと思う。	これまでも路線バスの運行会社関係者と増便等について相談してまいりましたが、採算面などから実現は難しい状況にあります。今後も、患者様の利便性の向上に向けた努力を続けて参りますので、引き続きご理解とご協力をお願いします。
2 トイレのものをかけるフックの位置が高くて高齢者には大変。 高齢者は皆思っていると思う。	トイレの扉のフックの取付場所が高過ぎてご不便をおかけしています。早急に、現在設置されているフックの位置から、左右どちらかに若干ずらした低い位置にもう一個フックを設置し、身長の高低の影響が生じないように利用者の皆さまの利便性を考慮した高さに調整するなど、改善に努めて参ります。
3 遠方から来る家族のための寝具を整えてほしい。誠に勝手なお願いですが。	現在は、新型コロナウイルス感染拡大予防対策とし面会が制限されておりますが、従前から入院患者に対する家族指導時等の宿泊・休憩について、寝具の貸し出し(有料)を行っております。希望する場合はスタッフへお申し出ください。 なお、付添い(宿泊・休憩)については、家族控え室を準備しておりますが、主治医の許可が必要になりますので、御留意ください。 ホームページには、入院生活に関するQ&A(「よくある質問」)を掲載しておりますので御参照ください。
4 薬剤師から説明されたことは一度もありませんでした。	お薬の説明については、お薬の変更の際「①前回処方から変更になった薬品、②薬品名が変更になった場合、③薬品の用法が変わった場合」を説明しておりますが、お薬に関して飲み方やわからないことがなどありましたら何でも薬剤師にご相談ください。
5 担当医の診察の関係で受診できる曜日が固定されていると選択しようがないので大変です。午後は診察対象ではないのですが、それでも時に診てもらいたいと思う時があります。	診療科によっては岩手医大など他の医療機関から医師に来ていただいているため、診察できる曜日が限られる状況となっております。また、午後は、入院診療対応や検査などがあるため外来診療を行っておりませんので、ご理解願います。診察日時については診察の際にご相談いただくようお願いします。
6 木曜日にはデイケアでリハビリルームが狭く感じます。	利用者が非常に多く、相対的に狭い思いをさせてしまったことについてお詫び致します。今後は利用日を増やすなど、感染対策をしながら、できるだけスペースを活用出来るよう対策したいと考えております。
7 待合室の椅子に座れない時があります。	当センターは、曜日によって混雑状況に違いがあることから、その日の状況をみながら予備のイスを準備させていただきますので、遠慮無く職員にお声がけください。
8 トイレ掃除していると思うのですが、ホコリがついているように見えます。	トイレのホコリについては、清掃委託業者に丁寧な清掃に努めさせるなど、今後注意しながら利用者の皆さまにご不快な思いを抱かせることのないようにして参ります。

9	雪が多い時は玄関のあたり滑らないよう努めてください。	患者さまや関係者の皆さまが足を滑らせることのないよう、降雪時などその日の天候にも注意しながら必要に応じて滑り止めマットを敷くようにいたします。
10	駐車場から建物までの通路間に屋根があるとありがたいと感じる。	駐車場からの通路は、途中に車道との交差部分があるため、直ぐに対応することは難しい状況にあります。 また、当センターは、設置者である岩手県の許可がないと改築等ができない施設となっているため、今後、県とも協議のうえ検討して参ります。
11	項目が多すぎ。もっとシンプルにして。	今回の患者様に対するアンケート調査については、前回平成29年に行った調査項目28項目より2項目減らし26項目で行いました。今後、更なる項目削減に向けて取り組んで参ります。
12	予約の取り方について、10月に予約して12月は遅すぎると思う。簡単な取り方があるのなら教えてほしい。(パソコン予約できるの?)	外来の予約は、患者様の了承とともに次回の診療日を設定していますが、例えばボツリヌス治療については、原則毎週金曜日に患者様お一人を診療していますので、予約が2か月後となる場合があります。このような状況をご理解の上、次回の予約を主治医とお決めいただくようお願いいたします。
13	診療～検査(身障度)までの時間待たせすぎ。約30分。あまり金ヶ崎から雫石まで来たくない。決して近い距離ではない。	お待たせして申し訳ありません。診断書などに記載する計測を伴う検査などは時間を要するため、あらかじめ時間に余裕をもってお越したださるようお願いいたします。
14	入院中一部の患者さんが他の患者さんの荷物を無断で漁る行為を何度か見かけた。	不快な思いを抱かせてしまい大変申し訳ありません。病室を間違ふなど認知に問題のある患者さんも入院しております。患者さんの行動を見守りながら対応し、療養環境の整備につとめて参ります。 そのような行為を見かけた際には、看護師などスタッフにお知らせくださいますようお願いいたします。
15	外傷の入院であったため、リハビリ時痛みなどがあり充分にリハビリを行うことができませんでした。その際一部の職員さんから嫌味などを言われることがありました。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。ご希望に添ったりリハビリ対応ができるよう、納得できる説明と対応に努めて参ります。
16	退院後の連携体制を家族が自ら行動しないとケアされない今の状況をこれから少しずつ良くなっていくような環境が整っていけばいいなあと感じます。	当センターでは退院後も入院中と同様に相談が出来るよう相談体制を整備しております。退院後の連携体制のことなどで相談がありましたら、総合相談科もしくは外来にお声かけくださいますようお願い致します。
17	駐車場からの道に坂があり車イスでの自走は大変です。	当センター玄関外の左側に身障者用の駐車スペース(2台分)がありますので、ご利用ください。満車の場合、移動についてスタッフがお手伝いしますので、お声がけください。何か不便な点などがありましたら、スタッフにお申し出ください。

18	トイレにウォッシュレットを全部につけてほしい。	洋式トイレについては、すべてウォッシュレット仕様になっていますが、和式トイレについては、患者さんの元来の生活習慣で、和式トイレを使用されてきた方もおられることから、生活を再構築するリハビリ環境として和式トイレを残しております。また、和式トイレにウォッシュレットを設置することについては、今後検討して参ります。
19	冬になると駐車場のラインが見にくいので色を黄色にするなどのやさしさが欲しい。	駐車場の利用についてご不便をおかけしております。当座の措置として、駐車区画の境界を認識できるようポールを設置し駐車位置が確認できるようにします。 なお、ライン線の色の変更など根本的な改善方法については、今後検討してまいりますのでご了承賜りますようお願いいたします。
20	受付の声が少し小さい(マスクのせいだと思う)	新型コロナウイルスの感染状況の中では大きな声は出せませんが、患者様の表情を見ながら、しっかりした声で対応していくよう心がけていきます。