

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	6月29日	早く面会したいので、解除してほしい。	新型コロナウイルス感染症の状況を鑑みながら検討してまいります。
2	7月1日	心電図の技師らの配慮が著しく欠如している。女性患者に対し、男性技師が上着をガバッとめくり上げ、上からのぞきこまれ、非常に恐怖を感じた。昨近は「タオルをかける」あるいは衣服の中に手を入れるなど、胸を現わにさせることは少ないが、当然、男性技師は配慮をするものだと思っていた。その後当方の訴えにより、女性技師に交替したが、声のトーン等から明らかにふてくされている様だった。男性技師は声のトーンも対応も全く問題なかった。しかし、女性患者への配慮、貴院の教育不足により、非常に不快でかつ恐怖心のあるものだった。現代に合わせた教育を望む。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。現場スタッフには、患者さんの立場に立った対応を心掛けるように強く指導いたしました。
3	7月6日	毎回おもうのだが、モニター表示 診察状況で現在の診察予約時間は必要ない。それより診察中と次の次の番号表示されてると、あと何番目に来るとかという感じであんしんする。番号が5つ位表示されてると自分の番がまだなのでトイレ等にいく。	検討してまいります。
4	7月11日	いつになく受付では、わけわからなくウロウロさせられるー リンキオウヘンに対応してほしい。	丁寧な説明を心掛けていきます。
5	7月14日	入院患者の面会で来た者です。よく治療していただき感謝しております。あなたの声の過去の掲示よませていただきありがとうございました。掲示があるだけでみていただいていると思いいいと思います。他院ではそれに対する病院のコメントを添えて掲示があります。それだとなお誠実だと思います。	ご意見を反映させていただき、コメントを添える形式にさせていただきました。
6	7月15日	形成外科に予約10時で、呼ばれたのが10:50 問診記入後少し待って下さいと言われたが、2時間後 手術の時間に入ったので後日予約をしてと言われました。本日受診できなかった事で優先して予定を入れてもらえず、取り直せとはどういう事でしょうか！患者をバカにしませんか？	現場の看護師等に確認し、丁寧な対応をするように指導しました。
7	7月16日	今の度 6F西に母が入院しケースワーカーさんの〇〇さんには本当にお世話になり有難かったです。	励みとなるお言葉ありがとうございます。
8	7月29日	無事7月28日(木)をもって退院となりました。入院中は何かと皆様お世話になり有難うございました。但し、今回一件だけ非常に不愉快な事が有りました。毎朝8時からの診療の件ですが、私、性格上常に時間よりも少し早目に4階の診療窓口に向かい、まだ担当医師もナースの方も居ない位でいつも待っている状態でもありました。それで7月26日(火)は8時丁度位で良いかと判断しベッド上で朝のテレビニュースを見ていたところ、旧に前夜〜当日朝勤務担当の「〇〇さん(女性)」が部屋に来るなり、大声で「〇〇さん、朝の診察へ行く様！先生が呼んでいますよ！貴方は常習犯(遅刻)なのだから！」と相部屋(6人)の中であの大声で叱責しました。私、突然で驚き、テレビ時間を確認したところ未だ7時58分でした。とにかく早くに診察窓口へ行ったら、丁度始まったばかりで4〜5人の他の患者さんが待っており、特に医師やナースの方が私を名差して急がせた様子もありません。ただこれだけの事では有りますが、あの時の彼女からの罵倒、叱責は私に於いては非常に理不尽で屈辱な事で、多忙の折りとは云え、何の根拠もなく、自分の一方的な思い込みと感情で発せられたとはいえ、当日一日は全く不愉快さわかりませんでした。今後は、冷静な判断で対応して頂ける様あえて意見申し上げます。以上。	患者さんに対し、一方的な対応をとらないよう現場の看護師にも指導しました。
9	8月2日	大変な中でのコロナ対応、医療提供ありがとうございます！婦人科の手術でお世話になりました。術前のカウンセリングからとてもいい対応で頂きました。病棟では思うように動かない体、不安な気持ち、小さなお願いにとっても良く寄り添っていただき、ありがとうございました。看護師さん、緑色のスタッフの方、それぞれが素晴らしいチームワークで私達患者を支えてくれてるのがよくわかりました。病院の古い施設や使いづらさも、彼女たちがとても良くカバーして下さっています。どうぞこれからもこんな良いスタッフの居る頼れる病院でいて下さい。	励みとなるお言葉ありがとうございます。
10	8月2日	7/27に入院、28日に手術 8/1に尿の管も抜け、点滴もはずれ、シャワーも浴びる事ができずすきました。今日は明日の退院にむけて先生の診察と説明があると朝言われ、すでに18時近く・・・何が不安で病状も不安ですが情報がないのが不安です。待たされるのはしょうがないと思います。ただどのくらい待たされるのかわかれば少し解決すると思います。新しい建物がいつ完成するのかわかりませんが、そこに入院された方が不安でいっぱいにならないようどうぞよろしくお願ひいたします。	現場のスタッフには、患者さんの立場に立った対応を心掛けるように指導しました。
11	8月5日	月一保険証確認待たせすぎ 一度並んでいたのに機械を通して駄目ならまた並ぶとまた最後尾にされて受付は一人しかいないから15分以上立って待たされた三人ほど人が居るのに一人でやらせるのはおかしい 待っている人の気持ちを考えた受付にしてほしい。お会計番号と受付番号が間違えやすい 桁を変えた番号にしてほしい。	7/20より新たにシステム化し、運用をはじめさせていただいておりますので、いただいたご意見を踏まえ、運用の検証をさせていただきながら改善に努めてまいります。
12	8月12日	トイレが汚い。横のコミュニケ悪すぎ。いつも聞いてみせんで待たされる。	清掃担当者への指導及び現場スタッフへ患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう指導しました。
13	8月16日	手術があるので、手術時間1時間30分前からロビーで待機しました。時間になっても呼ばれず、30分後に確認したところ、「手術時間は遅れていて何時になるかわかりません」の一言だけでした。。遅れるのなら待機している人に報告するべきだと思います。また、態度も悪いと思います。ロビーが暑くて汗が止まりません。気分も悪くなりました。トイレもなく、席の配置、台数も少ないです。せめて冷房は入れてほしいです。あとコロナ対策もちゃんとしてほしいです。	現場スタッフへ患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう指導しました。また、当院の設備につきましては、老朽化している面もありますが、できる限りご意見を反映させた運用に努めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
14	8月25日	車で通院しています。院内で車の駐車料を払うと「15分以内で出るように」との事。この件について支払をしてから15分以内はとうてい無理。もう少し時間を延長してもらいたい。「20分」案の方の駐車場に車を止めると時間が奥の方だと時間がかかってしまう。心臓が悪いので、息切れをして休み休みゆっくり歩くのももう少し時間を延長してもらいたい。もう少し患者の方の命を守る事をしてもらいたい。「市立病院は小田原市民の命を守る」その誇りを尊厳をもう一度思い出してもらいたい。命をかけた仕事したそのお金で市の為に市民はできる限り協力したいと心から思っているその気持ちを無駄にしないでほしい。一日も早くもとの市立病院に再生する日を心より願っている。いつも心より感謝致しております。	多くの方に駐車場をご利用いただけるよう事前精算機での清算後の出庫時間については15分以内としておりますが、実際には患者さんの移動時間を考慮し、15分を多少超えても追加料金は発生しないシステムになっております。また、体調やその他やむを得ないご事情で出庫が遅れてしまった場合は、タイムズコンタクトセンター（電話0120-77-8924）にお問い合わせください。
15	8月26日	玄関前にバスの時刻表大きく表示して頂けると助かるのですが。	現在、1階の総合受付ホールの出入口付近に掲示しておりますが、患者さんのご意見を基に今後検討してまいります。
16	8月31日	入り口の発熱アラームがなくてもそのまま入っている人がいた。アラームをもっと大きい音にしたほうがいいのではないのでしょうか。	検討してまいります。
17	9月8日	整形外科を受診致しました。MAさん、Nさん、先生もすべての方々の対応が心地よく感じられました。待ち合い室の雰囲気もよかったですと思います。（落ち着いた感じでした）ありがとうございました。	温かいお言葉ありがとうございます。引き続き患者さん目線の対応を心掛けてまいります。
18	9月8日	放射線科の男性の対応がざつで側にいながら心配になりました。もう少ししていねいに患者対応して下さい。放射線科の受付の女性の態度が悪いです。こわいです。	患者さんの立場に立った丁寧な対応や案内を心掛けるよう現場スタッフには指導いたします。
19	9月13日	院長先生 感謝申し上げます。 11日間の入院生活を送りましたが、すべてパーヘクトで気持ちよく退院することができました。〇〇先生その他の先生方病院一同も皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。	励みとなるお言葉ありがとうございます。
20	9月14日	リハビリ室のゆかをそうじして欲しいです。	現場のスタッフに患者さんが気持ちよく過ごせる環境づくりを徹底するように指導しました。
21	9月18日	娘の手術で約1週間お世話になり、ありがとうございました。原因がはっきり分らないまま6ヶ月ほど耳鼻科に通い…まさかの手術にとってもショックでした。担当の先生はじめ、周りの看護師さん、清掃の方…皆さんとても温かく無事に手術を終えた今、ここでお世話になったこと、嬉しく思います。入院中（1度移動があったため）、2つの病室で過ごしました。様々な理由で入院されているお子さんがいましたが「今日のご機嫌だね〜」「沢山笑っているね〜」と声をかけたり、「おなか空いた〜！」と泣いている子に対して「かわいい事言ってるねーだれだろう〜？」とつぶやいていたり…ただただ単純に嬉しい気持ちになりました。コロナもあり大変な中、お仕事ありがとうございます。私もしばらくはグチらず仕事頑張ります…笑 手術が終わったら付き添いをやめ、帰る予定でしたが、娘の様子をみていたら帰れなくなってしまい…過保護ですみません。自分でもびっくりです！長々とお世話になり、ありがとうございました。今後も通院等でお世話になると思いますが、どうぞ宜しくお願い致します。〇〇先生 長い手術だったと思いますが、本当にありがとうございました。麻酔の先生等、関わってくれた先生方、本当にありがとうございます。（ただの日記になってしまいました。ありがとうございます。）	温かいお言葉ありがとうございます。関わる職員にお伝えしました。
22	9月20日	主治医さんへ約2ヶ月弱の入院生活でした、骨折3箇所急患で…初の処置から懸命に取り組み、退院迄、朝夕の間診、話しても優しい、又礼儀の有る主治医さんで、同部屋の患者さんにも私同様の対応でした。私に取っては、生涯忘れぬ方です。 スタッフさんへ 私達は患者です。ルームサービスはスタッフさんの役目です。スタッフさんにも色々な方が交代々で作業に来ます。仕事の出来る方、出来無い方、見受けましたが、一番大切な患者さんケアに若干不満がありました。忙しいのは分りますが…教育向上お願い致します。 追記 1ヶ月ベッドで安静では大変お世話掛け、本当にありがとうございました。	現場のスタッフには、患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう指導しました。
23	9月27日	売店の方の態度が冷たいので、もう少し愛想良くしてほしい。病人なので、冷たくされると傷付きます。	売店の管轄部署に丁寧な対応を心掛けるよう指導するように通達をしました。
24	9月27日	4かいのびようしつににゆういんしているのですが、東がしのかんごしの男の人がたいどおわるいからたがい、いたので、いっても3時かんもまっいても、こなかた。夜、かんごしさんの、こえがおきいのでちゆうい。	現場スタッフへ患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう指導しました。
25	9月27日	こんごはでした。びっくりしました。	栄養科のスタッフに情報を伝え、今後同様の事が無いように指導しました。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
26	9月28日	えいようしどお、おねがいましたのです。えいようしやるきない、えようしでした。自分のはなし、しつもんしてもなにもおしえてくれなかった。ほかの、びよいんにいこうかかんがえています。(えようしがよかった)	栄養科のスタッフに情報を伝え、患者さんの立場に立った丁寧な対応を心掛けるように指導しました。
27	9月30日	会計の計算がとても早くなり、ありがたいです。でもクレジットカードで支払いができる窓口が少なく、立って並ぶ時間が長いです。	患者さんの声を基に、今後運用については検討してまいります。

※文章については、原則として原文のまま記載しておりますことから、誤字、脱字など一部読みづらい場合がありますことを御了承ください。