通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	4月2日	体調不良により入院生活が予定よりながくなってしまいました。でもじょうろをはあくしてくださり、食事をおかゆにしてくれたり対応してもらいました。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。
2	4月3日	病棟（東）4階 自動販売機の故障について 飲物の自販機のところに貼り紙がありました。【3月12日～故障中 修理点検待ちです】 自販機はアサヒ飲料販売株式会社 伊勢原支店で0120-017-889の表示あり、さらに管理番号A5186517として問い合わせ先が記載ありました。自分のスマートフォンで写真撮影したのが3月28日です。故障の時よりすでに3/28-3/12=16日間経過しております。・イヤホンを買うつもりでしたが、持ち合わせ（100玉1コ、50円玉2コ）計200円ですが、購入できず ・のども乾いたので、飲み物を自分の責任で買いました。なんと自販機は動く 千円札投入→おつりも出てきました。 さて問題点ですが 1. 自分の責任で買ったのは、自販機で、おつりが出なかった場合 病院側としては、貼り紙がしてあったでしょう。故障なのにどうして買ったのか？ それを言われるのは目に見えています。だから日々持ち合わせし自己対応しようと思った。 2. 故障が16日も続いているというのは、だれが管理しているのでしょうか？医事科？総務科？ どなたかわかりませんが、ひどすぎますね。自販機会社を変えた方が良かったと思います。 3. 自販機会社の変更は検討すべきでしょうね。各階に販売会社別のようにす・小田原市立病院は何をやったんだという入院（3/27）早々の気持ちでした。あと一連のことは4階 連絡対応していただいた、〇〇さんに聞いて下さい。	自動販売機の所管課と事業者との間で連絡不足のため、ご利用者様にご迷惑をおかけいたしました。自動販売機の所管課と事業者の間の連絡を徹底するように指導しました。
3	4月3日	①階段のトビラの前にベッドが2台置いてあり、非常時避難できないのでは？（3/30、3/31現状は1台で通ることにはできる）非常時以外使用禁止の貼り紙があり、非常時以外使用させないための措置でしょうか？ ②カーテンを無言で開けるのは止めてほしい。ほとんどの方は当然声かけしていただけるのですが、一部のスタッフサンに見受けられます。おそらく新人のスタッフサンだと思います。新人の雇入時、教育の徹底をお願いします。本当にビックリします。	①ご心配をおかけし、申し訳ありませんでした。非常時の避難通路を塞ぐことのないよう指導しました。②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指導しました。
4	4月3日	病棟（東）4階 看護師さんが多忙すぎる。 実態とナースステーションの偏り 下記・・・計算が合いません。時間帯毎の配置 8:30～16:00 看護師1人当たり受け持ち患者5人以内 16:00～0:00 看護師1人当たり受け持ち患者14人以内 0:00～8:30 看護師1人当たり受け持ち患者14人以内 看護師さんお一人お一人はとても一生懸命の様子です。（涙がこぼれるほどです）でも、業務多忙でとても大変そう！ 人数が大幅に足りないのではないかと？労基法違反ではないか？食事時間、勤務時間→こんなことはどうでもよいが、改善しないとダメの気がしました。	ご心配をおかけいたします。人手不足のところはありますが、患者さんにはご迷惑がかからないようにしてまいります。
5	4月5日	お世話になっております。お忙しい中、先生やスタッフの皆さんがいつも丁寧に対応してくださって、本当に感謝しております。ありがとうございます。直近2ヶ月で5泊と7泊の入院をした患者の家族目線での要望です。条件付で面会の再開を検討していただきたいです。（例えば、長期入院や大きな手術を控えた患者であったり、面会者の事前検査を実施したうえで、回数を限定した予約面会など）感染症対策が必要な状況で、病院の皆さんに負担のかかる課題かと思いますが、患者や家族のメンタルケアとしてご検討頂きたいです。よろしくお祈りいたします。	コロナ対策の一環で今回の入院中は面会をご利用いただけずご迷惑をおかけいたしました。6月12日から、人数制限・時間制限等はありませんが面会を再開しました。
6	4月6日	患者に対しよりそう以上のいたせり尽くせり病院方針の手順に職員の方は真面目に取り扱っています。市立病院に入院出きて幸せの一言。	温かいお言葉ありがとうございます。
7	4月10日	ATM をおくこと。こまる。どこの病院にもある。	ご迷惑をおかけいたします。担当部署に検討をするように指示をいたしました。
8	4月10日	受付の〇〇さん、感じ悪い話し方がきついです。怖かったです。いつものおだんごさされている方は優しいですが、「保健証なら機械でできますけど」受付のきかいを通していたらカウンター行く前に怒られました。保健証確認は機械でいつもできませんからと言いましたが、謝罪しませんでした。指導をして頂きたいです。	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。
9	4月12日	面会時間わ（うけわたし）12時～2時ごろにならないか。	6月12日から、人数制限・時間制限等は付きませんが面会を再開しました。
10	4月12日	公衆電話の左側のボード板がはがれていて、引っかかりケガをしました。修理をお願いします。	ご迷惑をおかけしました。所管部署に対応するように指導しました。
11	4月13日	4月から新体制になったと言われ予約10:30糖尿病看護、11:00栄養指導は糖尿病を受診してからと言われる。採血もあるため、朝食を抜き薬を飲まず、早めに病院に来るも先生の受診後に2つの予約をやることになる。食事を取っていきなく、気分が悪くなってきた（現在12:30）新体制になるのは病院の勝手に変わるのには良いが、早く来て食事取れず薬を飲めないことがつらいので始めから分かっていることなら電話連絡してほしい。病院に来て気分が悪くなるのはおかしいと思う。連絡はいらぬが改善したなら分かるようにしてほしい（貼紙などみんなが分かる様にしてほしい）別件であるがリハビリから一度も連絡がない①体調不良で病院受診できなかったとき病院に連絡した際、あとから連絡すると言われたが連絡こなかった。②他の日 先生の受診の後で決めたいので連絡すると言っても連絡がなかった。不信感しかない。	この度は、受診に際して長時間お待たせしてしまったこととお詫び申し上げます。院内の連携不足によりご迷惑をおかけしました。患者さんの立場に立った丁寧な対応をするように改めて周知しました。
12	4月18日	患者の送迎に自家用した場合、病院入口に近くに乗り降りできる場所はありませんか。足の悪い患者なので、駐車場が遠くなり困っています。	北側入口付近で乗り降りしていただけるようにいたしました。ご利用ください。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
13	4月23日	・食事が3月迄の状況と違い。美味しくない。毎食、ふりかけ、パック佃煮、かつおみそ、牛乳パック、ジュースパック、デザートもカップゼリーカッププリン手抜き食事、食欲が失せる。・3月迄の食事は、デザートも手作りで、くだものもりんご、オレンジ、キューイ、パイナップル、バナナなど生ものがあつた。・食器も品がない。・家族の面会もなし、差し入れもない食事が楽しみのひとつ。	改善につとめてまいります。
14	4月24日	9:30より入院 駐車場がなかなか入れず。足が悪いので、歩けないのに全ての対応が悪かった。人によって対応が違うのはどうかと思います。	新病院建設工事のため駐車場台数が大幅に減少しておりご迷惑をおかけしております。職員には患者さんの立場に立った丁寧な対応をするように指導しました。
15	4月27日	本日9時ごろエレベーター前での事(3F)メイトさん先導で私は車イス、もう1名は徒歩乗降口は混雑中・・・目立ったのが体格の良い3人のドクターらしき人物、ドアが開くたび我々の前をふさぎゲラゲラと笑っている姿は、職場意識を持ち合わせているのか?疑問である。又、看護師やメイトの方々に申し訳が立つのでしょうか・・・不解が1日になってしまった。	ご不快な思いを抱かせ申し訳ございませんでした。職員には、患者さんの立場に立った対応をするように指導しました。
16	4月27日	呼吸器科、循環器科に定期的に受診しています。半年ごとに担当医が変更になる状況です。診察内容にはどの医師も丁寧な説明とご対応なので高齢者でもわかりやすく満足しております。新病院建設に当たり、医師も定着し、長期にわたる慢性疾患を持つ患者として信頼関係が保てると安心します。	難しい面もございますが、改善につとめてまいります。
17	5月2日	思いがけないケガ骨折で入院しました。初々しい〇〇さん ご親切を沢山ありがとうございます。これからも不安な患者さんを勇気づけて下さい。別件ですが、カーテンを閉めて下さいとお願いする時、隅まで、端まで閉めて下さる方と半開きみたいな雑な仕事の差が明らかでした。全ての皆様に心から感謝しています。お世話になりました。	温かいお言葉ありがとうございます。
18	5月3日	4階東病棟の看護師の〇〇さん、〇〇さん、わかい〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、その他看護師の〇〇さん、ナースメイトさん皆様とても神対応で笑顔でやさしく、ていねいな治療。患者にとってとてもいいかんきよで入院できてとても感謝しております。これも〇〇師長のひとがらきょういくがなっているんですね。みな様をほめてください。これらも笑顔で神対応でせして下さい。	温かいお言葉ありがとうございます。
19	5月11日	食事がまずいです。入院も数回してますが、4月中旬以前は、手抜きと感じさせないお膳であった。漬け物、梅などもキザミで小皿に盛り付けてあった。くだものも生の物が付いていた。毎食米飯だけでなく、パン・麺の時もあった。現在はメニュー表ではグレープゼリーオレンジゼリーなど書いてある。のり佃煮、たいみそ、えびみそ、ふりかけとメニュー上は美味しいかと思ってみたが・・・。実際のお膳は、パックの佃煮、ふりかけ、パックのたいみそ、かにみそ、牛乳、ジュース、フルーツゼリー、プリン等、お血入りではなくパックやカップのままの物が毎食ポンとお膳に乗ってくる。手抜き感があり、食欲が出ません。ナースメイトさんは、お茶わんが変わりお膳が軽くなったと喜んでいましたが・・・ペット用のお皿の様な器にご飯や副菜が入っており、見ただけで食欲を削がれ。品のなさを感じます。もっと食欲が出る食事を希望します。医療の質や、看護の質が上がっても入院する気がしなくなってしまう。	改善につとめてまいります。
20	5月11日	水色エレベーターについて きくたびにイメージがよくないので空色にしたらどうでしょうか。あらためて見ても空色です。明日退院なので書きました。	担当部署に検討をするように指示をしました。
21	5月14日	規模が大きい病院なのに売店が小さいし置いてある種類も少ない。食堂は職員専用・・・子どもの付き添いでいる大人は食べるものがなにもない。新しい病院になるということなので。大手コンビニが入ってくれることを願います。小児病棟内に自販機を置いて欲しい。子供を置いてエレベーターホールまで行くのが大変。入院してから栄養士が来るのが遅い!!通常入院して すぐに来るのが普通かと思うが、退院する前日に来られても意味がない!!	食堂については、感染予防のため職員のみでの利用としていますので、ご理解ください。栄養士の訪問については、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。
22	5月14日	院長様 市立病院では患者の全身の「角質化」という「感染症等」の原因となると思われる処置を看護師が見落としているのではありませんか。頭を洗うとか、股間を洗う、背中をふくなどの患者の部分的な要求となっています。この「角質化」の問題は、特に長期入院の患者に注意を要すと思います。分っているのに知らぬふり、市立病院の看護は「看護師失格」など言われぬ様、きっちりのご指導お願いします。	清潔の援助を含め、患者さんが必要と考えている援助について十分に理解し、看護を行うよう指導しました。
23	5月16日	整形外科の看護師、ナースメイトの皆様 リハビリテーション科の皆様 この度は、大変お世話になりました。1か月の入院です!と言われた時は、途方に暮れましたが・・・(笑)皆様のおかげで入院生活も心穏やかに過ごすことができました。本当にお世話になりました。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。
24	5月20日	4階にコーヒーをおいてほしい。	担当部署に検討をするように指示をしました。
25	5月20日	4東退院 ○○○○です。たいへんお世話になりました。とても良くしてもらいました!	温かいお言葉ありがとうございます。
26	5月22日	皆さん本当に対応が良くありがたかったです。ただ、駐車場にあまりに配慮がなくおどろきました。体調の悪い方が通う場所なので・・・。入院中 着替えももってきていたとき、裏の守えいさんが、とても感じが悪かった記憶があります。今日は何しに来たの?・・・と。少し言い方を変えて頂くと心が安心します。	病院建替工事のため、駐車場が減少しておりご迷惑をおかけいたします。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
27	5月15日	<p>小児科医療の集約の影響で足柄上病院小児科から市立病院の小児科に移ってからお世話になってます。その中で今までお世話になってきた他の病院や施設では味わった事のないもやもやした気持や不安を感じた事が多くありました。前回の入院の際に主治医の〇〇先生と看護師さんにはお話し、今回の入院でも師長さんにお話しさせていただきました。ですが改善される様子があまり見られなかったのがこの様な形で書かせていただきます。☆環境整備が出来ていない、初歩的な事だと思うのですが酷いシーツのしわがあっても明らかに尿汚染されたシーツでもそのままにされている事がありました。（尿汚染は頻回ではなかったですが）娘のように体を動かさない人にとってシーツのしわでも褥瘡の原因になりますよね？少しくらいならさっと伸ばせば済みますが、見るからにぐしゃぐしゃなのは…母の面会のタイミングで見つけた時は、オムツ交換のふりをしてカーテンを閉めてシーツやパジャマを整えた事は何度かありました。☆怪我するかも？という危機感の無い人が居る。娘は不随意運動が出るので、体がずれてしまう事があります。それを知っているはずなのに、娘の体が下にずれたままの状態です。右足首付近にモニター、左足首付近に使っていない吸入器が置いてあるのに平気な顔してる看護師さん。その時はたまたま寝ていたので良かったのですが、もし誰も居ない時に不随意運動が始まっていたら、娘はモニターや吸入器に足をぶつけ怪我をしていたかも知れないのです。そもそも使っていない吸入器をベッド上に放置しておくのはあり得ないと思うのです。☆明らかに口腔内が汚なく固まった唾液が歯や上顎にへばり付いていたり、髪の毛がぐちゃぐちゃのまま放置。娘は唾液が多いので、少しくらい汚れているのは仕方ない事だと思っていますが、パッと見で明らかに汚れている時も多くありました。口腔用ウェットティッシュを持参しているのですが、それでさっと口腔内を拭ってもらえるだけでも違うのに、それすらもされていない事があり可哀そうになりました。またシャワー浴が無理でも洗髪してもらえたらと思うのですが、担当の看護師さんの当たりが悪かったり病棟全体が忙しく回っていなかったりでタイミングが合わず、何日も髪を洗ってもらえないどころかくしで髪をとかず事すらしてもらえてない日もありました。コロナ前は中に入れたので私が洗髪する事が出来ましたが、今はそれも出来ません。ご自分が休みの日でも手ぐして髪を整えるくらいはしますよね？☆レスパイト入院した際「入院とかあると忙しくて（レスパイト中1度も）お風呂に入れてあげられないかも知れないので承知しておいて下さい」と入院初日に宣言された事がある。確かに具合が悪くて入院しているのではないので、処置や体拭きが後回しになるとかは分るのですが、お風呂に入れられなくても文句言わないでと言われるみたいで不快な気持ちがあります。遊びたくて預けている訳ではない（時々母の休息で使わせていただいた事もありますが）入れない前程の話をするのは何か違うのではないかと…☆入院する時は毎回普段行っている内容の処置表と呼吸器や注入や発作の事、注意してほしい事等を書いたファイルを持参していますが、その切っ掛けは口頭で伝えても毎度毎度周知されず一部の看護師さんにしか理解されていなかったからです。きちんとやって下さる看護師さんには「これあって本当に助かります」と言っていたのですが、肝心な分ってほしい人に限ってそれを見ていないのが明らかなのです。折角ファイルを作ってきてもらっても正直ばかばかしくなってきました。看護師さん達（理解している方以外）への嫌味を込めて丁寧に書いているので余計に腹が立ちます。☆コロナ前の母 病室に入っていた頃はまずその日の担当が誰かを確認して一喜一憂し、ベッド周りを整え髪をとかし（もしくは洗髪）衣装ケース内の不足を確認、補充するのがルーティンに。これレスパイト時も同様できちんと見てもらえてるかが心配で、結果的にほぼ毎日通ってました。毎日来るお母さん認定されていたようでしたが、正直「あなた達がちゃんと見てくれるか心配だからだよ！！」と言いたかったです。☆今年2月上旬に入院した際、アンビューバックの付属チューブを紛失された。それまで使う事が無かったので、学校でも自宅でも中身を開く事はせず有る物としていたので、こども医療入院時にいざ出してみると（昨年入院してませんが）しっかり有る事を確認して持ち帰っています）チューブが無い。いざという時に使えないと困る物を紛失するのはどうかと…☆PEGチューブの紛失 こちらもアンビューバックの付属チューブ同様大事な医療物品です。もっと慎重に取り扱ってほしいです。☆衣装ケース内がゴミ箱状態 今回の入院で初めて病室に入れた日に衣装ケース内のタオル等の数を確認する為ふたを開けたら…衝撃的な光景を目の当たりにして固まり言葉が出ませんでした。母が持って来た物を取りあえず上にどんどん積んでいる感じで袋はぐしゃぐしゃに突っ込んである状態。あまりの悲惨な状態に怒りを覚えました。これだけだらしない管理（しかも預かっている物）の仕方じゃ物も無くすよなと変に納得してしまいました。しかし、あつてはならない事ではないでしょうか？もう看護以前の問題です。☆褥瘡を作られてしまった昨年肺膿瘍で手術を受けましたが、この頃3Kgもやせてしまいました。元々背骨と鼻骨がかなり出っ張っていたのでこのときの入院中、その後の他院レスパイトでも褥瘡ができないように今まで以上気にかけていただけようお願いします、そのお陰もあってか今回の入院までの間に褥瘡が出来た事はありません。今回の入院時に書いた書類にも「絶対に褥瘡を作りたいので注意していただきたい旨の記載もさせていただきました。それなのに褥瘡が出来てしまったとの報告があり、実際に見せていただきました。前日にシャワー浴した際に発見したとの事でしたが、程度からして1日・2日で出来る褥瘡ではなく、思った以上に悪化していました。オムツ交換や陰部洗浄の際、皮ふの状態を確認されておらずようやく発見されたのでしょうか。〇〇先生は「もっと早くから栄養面の調整をしていれば良かったのに済みません」と言われてましたが、これは看護師さん達が日々の確認や体位の状態を確認出来れば防げた事だと思っています。それでなくても栄養状態が不安視されていたのを知っているのですから、より一層慎重になるべきだと誰にでも分かる事だと思うのです。それが出来ていれば少し赤くなってきたくらいの段階で気付いて早めに対処して悪化する事なく落ち付く事が出来たと思います。</p> <p>次ページへ</p>	<p>ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。患者さんの立場に立った対応を行うよう指導してまいります。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
27	5月15日	更に右足の小指と薬指にも褥瘡が出来ていたのにはビックリしました。これについては指摘した際「入院担当の者に確認したら入院時から出来ていた」と言っていたそうですが、急外受診した日の夕方訪看さんとシャワー浴で体を洗いましたがその際には褥瘡はありませんでした。足の指の間までしっかり水分を拭き取ってくださり観察も細やかな方なので気付かないはずはないと思い報告がてら電話をした際に確認しましたが、担当して下さった訪看さんは無かったと言っていました。これに関しては直接確認していただいても構いません。こども医療に入院前から娘が少し不安定だったので、家ではモニターを付けていましたが、肌弱いので足の指の皮ふの状態を確認すべくせがあるので私自身も見逃していたとは思っていません。なので入院時にはもうすでにあったという事について納得していません。正直。不安と不信の入り交じったような複雑な気持です。娘は伝えたい事があっても言葉を話せません。知的にも障害があります。表情も乏しくこちらが娘の気持を汲み取ってあげるしかない状況です。全面的に周囲の人達に助けをいただかないと生きていけません。対応は親でも大変だと感じるので預けられた病院の方々はそれ以上に大変だろう事は承知していますし、とても有り難く思っていますが、限度があるだろうと思います。他の病棟は分かりませんが、全体的に意識の低さを感じます。とても丁寧に対応して下さって信頼している方も数人居ますが、残念な方の方が多い印象です。娘の年令の事もあり別に対応していただける病院を探している最中ですが6病院に断られてしまい、身動きが取れない状況で市立病院が唯一対応していただけています。ですが基本的に面会は出来ず娘の様子も見れないので少しでも安心して預けたいのに毎日不安です。何か大きな問題が起きてからでは遅いと思います。そうなる前に今一度職員（特に看護師）の意識改革をした方が良いのではないかと思います。若い人達は先輩の姿を見て育ちますよね？こういうものだと覚えてしまうのは危険ではと・・・上の方々にも現状をきちんと把握していただけて検討していただければと思っています。長々と失礼しました。	
28	5月24日	何度かイヤな光景を目にしています。ナースステーション・面談室等で若い医師 平然とオニギリ・パン・センペイ等を食している。廻りにいる人達は注意もせず平然としている。よき昭和の時代を思いだすが→今の時代には？病院として	確認したところ一部の者が面談室等で飲食をしていることが確認できましたので、今後は行わないよう指導いたしました。
29	5月23日	CT造影検査で他院の血液検査結果を持参するのを忘れて、検査が受けられない事態になりました。その事で脳神経外科の先生に大変ご迷惑をおかけしてしまいました。本当に申し訳なかったです。受付の方、診察室内の事ムの方にもご迷惑をおかけしてしまいました。とても親切な対応をしていただき、本当に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。
30	5月24日	トイレの用足しの前にファイル入れが設置してありますが、手洗いのところにも置いてほしい。	担当部署に検討をするように指示をいたしました。
31	5月26日	車で来院しました。広報で北口入口は確認してきました。井細田駅方面から来て左折で橋を渡り、すぐに川沿いを右折する所に「病院入口」などの看板が欲しいです。とても分かりにくかったです。ご検討を宜しくお願い致します。	担当部署に検討をするように指示をいたしました。
32	5月30日	駐輪場 タバコくさい 毒です。	担当部署に検討をするように指示をいたしました。
33	6月8日	3月末から、外科に入院していました。術後1日目、傷が痛くぐったりしていた所、知らないうちに（ウトウトしていた）、ゴミ集めが終わっていました。ベッド柵にかけてあった入れ物に、メガネとペットボトルを入れていました。（動けないので）午後に気がついたのですが、ケースに入れていたメガネを捨ててしまった様です。対応はゴミはもうないので見つからないと言われました。回収したゴミの確認はしないのでしょうか。回収する人の中には障害をお持ちの方もいると思いますので、チェックは必要だと思います。	ごみの回収等の手順について、スタッフ全員が共有し、十分な確認を行うよう指導しました。
34	6月9日	先生がやさしいです。	温かいお言葉ありがとうございます。
35	6月13日	病院の川沿いの道路 車の駐車禁示をお願いします。こわくて歩けない。タバコ禁煙してほしい。事故がおきてからではおそいと思います。	公道ですので病院の判断で駐車禁止や禁煙にするのは難しいですが、入り口近くの駐車については行わないよう運転手に声かけてまいります。
36	6月13日	認知症の患者様との同室は同じ部屋の人までおかしくなる。その場合、認知症の人を移動させるなどの対応をしていただきたい。ナースを始め、面会ができない場合家族などに細かく連絡してほしい。	入院患者さんが多い場合など病床管理が難しい場合があります。ご理解いただけますようお願いいたします。
37	6月14日	北側歩道タイルに段差あり、足の悪い人たちはとても歩きずらいです。前は平らにして下さいました。	担当部署に検討をするように指示をいたしました。
38	6月15日	皆様に感謝し退院させて頂きます。優しく心地良かったです。お世話になりました。	温かいお言葉ありがとうございます。
39	6月19日	耳鼻いんこう科の先生、看護師さん達の患者に対する、言葉や態度は最高です。特に〇〇先生の病気に対する説明が判りやすくていねいでした。誠意が感じられます。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。
40	6月20日	かんごふさん 皆様が優しく入院生活が苦では無く食事塩味少なく勉強になりました。感謝します。	温かいお言葉ありがとうございます。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
41	6月20日	Wifi を入れて欲しい。	Wi-Fiの導入については費用が高額になるため、新病院の開院が令和8年に予定されている中で、高額な施設改修を行うことが難しい状況であることをご理解ください。
42	6月21日	小児科の病棟に入院中です。病室の床がとても汚いです。お掃除の方も入って下さっていますが、長年蓄積された床汚れをワイパーでさっと落とすのは無理です。ウェットタオルで床を少し拭いただけで真っ黒になります。患者入れ替わる際など、もう少し床の拭きそうじを丁寧にやって頂きたいです。改善を宜しくお願い致します。	床の清掃は定期的に行っておりますが、ご不快な思いを抱かせ申し訳ありませんでした。
43	6月21日	この病院の新築の頃から知っているが、トイレの小便器の劣化にはオドロいた。”キタナイ・クサイ・色アセ?”など トイレの全面改修を希望します。	担当部署に検討をするように指示をしました。
44	6月27日	検査で朝早く来て、数時間後診察の予約が入ってる時→検査後、外来（診察）受けをして、予約時間の少し前に行けるようして下さい。予約時間に来るからと言っても、じゃあその時に受けけるのでは、結局再度何時間も待たされます。予約の意味がありません。何より朝早くから来ているのに、数時間も呼ばれるのを待てるという事ですか？あまりにもPtの事を考えていません。改善して下さい。	患者さんの待ち時間の解消は、当院の課題と認識しております。予約時間に遅れることなく、診察を受けることができるよう待ち時間の解消につながる改善を行ってまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
45	6月29日	お願いがございませぬ。健康保険証の確認についてお聞きしました所（受付）後に並んで下さいと待っていましたが。私の聞きまちがえだったらごめんなさい。「後ろに機械がありますよ」と言われたら良かったと思います。	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指導しました。
46	6月27日	大腸鏡 くすりをのむところ あつい！ しゃ光カーテンつけてくれ。	専用のスペースを設置することができずご迷惑をおかけします。時間帯や時期による温度や採光についても考慮し、検討いたします。
47	6月27日	①17:00をまわっても患者がすべて帰っているわけではありません。すくなくとも外来の患者がおわるまでは北口の玄関をあけて下さい。17:00ははやい！！18:00まではあけておいて下さい。 ②救急口からタクシーのりばまで段差もひどくタクシーまでとおい。年寄りのことをもっと考えて！！	①スタッフが少なくなる17時以降や休日については、安全管理上の観点から出入り口を減らし警備員を配置しております。 ②新病院建設のためこれまでの正面玄関を閉鎖する必要があったため、北側入口を主玄関としており利用者が多いことと、救急入口は救急車の駐車場としての機能があることから、タクシー乗り場は現在の場所といたしました。ご不便をおかけいたしますがご理解ください。
48	6月29日	①消化器内科（〇〇先生）→外科（〇〇先生）に回りましたが、お二人で連携されて治療にあたられ、診察や検査などにも便宜を図って頂き説明もていねいで安心して手術を受けることができました。3東のスタッフの皆さんは対応がこまめ言葉づかいも良く親身に対応されていました。（残念だったこと） ②3日目昼の流動食を摂った後15分間で5回の下痢におそわれてお腹も痛くて部屋の前でパソコン操作をしていた女性に「下痢止めの薬をもらえないか」とお願いしたが「きいておきます」と言ったきり10分ほど廊下においてその後部屋の他の患者と「クッションもう1ついる？」とか普通の話をししばらくして、最後に私に「大丈夫ですか？」と声をかけ結局40分待っても何も対応されずナースコールしました。その頃には多少ピークは収まりましたが、結局女性スタッフは現れませんでした。 ③食事がまずすぎる。もう少し工夫しておいしくすれば患者の食も進むだろうに…。 ④中国（？）の高齢女性が毎日へやで何回もスマホでしゃべっていた。日常会話の日本語はしっかり出来ていたので注意すれば理解できるのに、スタッフは見ても見ぬふりで何も言わなかった。もれてくる中国語（？）の大きな「声がうるさく、国籍で対応がちがうのはおかしいと思う。マナーを守らせるのもスタッフの役割だと思います。院内放送してはどうですか？	①温かいお言葉ありがとうございます。 ②患者さんの立場に立った迅速で丁寧な対応を心掛けるよう指導しました。 ③食事につきましては、患者さんの病状に合わせて食事を提供するため、使用食材や塩分量など制限がある中で献立を作成しています。患者さんに満足していただける食事を提供できるよう献立を工夫してまいります。 ④他の患者さんのご迷惑となる行為を見つけた場合は、おやめいただくようお願いするように現場スタッフに指導しました。
49	6月30日	追記 初めて入院して手術を受けましたが、それに至るまでのいろいろな検査の段階で、G-scan、ペット検査、胃カメラ、大腸の内視鏡検査などいろいろ受けましたが、どのスタッフの方も対応が丁寧で良かったです。	温かいお言葉ありがとうございます。

※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。