

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	4月4日	入院時間に手続きをし病棟に来るが、毎回1時間以上待たされる。患者は早く受け入れてもらわないとつらいです。いそがしいのは充分わかりますが、入院時間をスムーズに行えるようにしてほしい。検査や検査結果も家族が聞くまで伝えられず〜と待ちぼうけです。10時にきて12時40分です。	体調の悪い中、つらい思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院手続を一括でできる患者サポートセンターを充実させて、入院までの時間の短縮に努め、皆さんにご負担をおかけしないように改善してまいります。
2	4月4日	<p>カテーテル検査入院初日 自販機でコーヒー飲料を買い、飲みほしのボトルをテレビの台に置いたところ、看護師さんに「お茶と水以外はだめ」と言われて取り上げられた。「入院のご案内」と「心臓カテーテル検査を受ける患者さんへ」を読み直したが、そのような記述はなく、口頭でもそのようなことは聞いていなかった。「入院のご案内」には「水とお茶以外は制限されることがあります。担当の看護師が入院時に詳しく説明します」「心臓カテーテル検査を受ける患者さんへ」には「水とお茶以外は〇〇のため飲んではいけません」などと記載してはいかがでしょうか。</p> <p>カテーテル検査など部分麻酔での施術の際には、患者の緊張を和らげ、また気晴らしにもなるよう手術室に静かなBGMを流してはいかがでしょうか。検討にあたっては、検査や手術に携わる医療従事者側の考えを尊重し、採用された場合には施術の前に、患者、医療スタッフ双方の理解を得たうえで実施することが必要と思われる。施術にあたってスタッフの気が散ったり、患者が逆に不快になっては元も子もありませんから。</p> <p>7階病棟洗面所での流しで水平に回して開けるレバータイプの水道栓からポタポタと水が垂れているのを時々見かけます。積もればばかにならない無駄ですので、看護師さんら病棟のスタッフステーションのみなさんにご面倒でも近くを通りかかった際には点検してしっかり閉めていただければ経費節約につながるでしょう。また利用者に注意を促す張り紙を各病棟の洗面所や外来のトイレなど該当する水道栓の近くに張られたらいかがでしょうか。</p> <p>骨折や検査などで貴病院の入院はこの一年間で4回目になります。毎回ドクター、看護師さん、薬剤師さんなどに大変お世話になり感謝に堪えません。担当ドクターは外来が始まる前の朝早くから、外来後の夕方遅い時間に見回りに来て下さいますし、看護師さんは日勤夜勤など入れ替って患者をケアしていただいている、頭が下がるばかりです。「親身になって」という言葉がぴったり当てはまります。</p> <p>4ケタの数字が記入できるようこの間隔を広くした方が親切でしょう。病床のライトをつける際、ナースコールにうっかり接触して看護師さんに無駄足を踏ませるミスが2回ありました。これとは別に単体のコールボタンがあるので、ライト装置に付属するコールボタンは働かないようにした方がよいでしょう。ライト装置内部のスタッフステーションとつながる配線を切るといった技術的手段で可能だからむずかしい問題ではないと思います。ミスの都度看護師さんがかけつけなくなり、労働軽減につながります。新病院建設の機会を利用すれば手間を大幅に省けると思います。</p>	<p>カテーテル検査前のコーヒーの摂取に関しましては、事前説明が不足しており、ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。今後は、事前にお配りする説明書類に水とお茶以外は飲まないよう注意書きを記載するとともに、入院説明時にきちんとご案内するよう徹底してまいります。</p> <p>手術室でのBGMにつきましては、他院の導入事例についても調査しつつ、新病院での導入可能性について研究してまいります。</p> <p>また、洗面所の水漏れにつきましても、ご指摘いただきありがとうございます。今後は見回り時に確認するように看護師に指導いたしました。</p> <p>新病院でのナースコール等の各種スイッチ類の配置につきましては、まさに現在調整を進めているところですが、患者さんが利用しやすいことが何より重要ですので、誤操作の無いような配置を検討してまいります。</p>
3	4月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・昼の12時に呼び出され、4時間待たされて、手術開始。家族は非常に疲労気味です。 ・男性の看護師さんがものすごく煙草臭い。医療従事者の禁煙をもっと進めてください。気分が悪くなります。（医師や看護師、病人にかかわる人は禁煙が常識だと思います。） ・記入台にある鉛筆は先が丸まっていて書きづらい。 ・トイレの洗面台の下ゴミ箱はいつも紙ゴミが箱いっぱいであふれていて不衛生。 ・待ち時間が長い。元気じゃないと患者さんはできないのか？と思う位、待ち時間と移動距離が長く感じます。 <p>返事はいいりません！改善してくれるのが返事です。</p>	<p>待ち時間が長く、施設管理の不備で、嫌な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。施設の不備や清掃の行き届かない点については、改めて担当部署を通じて早急に対処します。禁煙につきましては、職員の嗜好によるところであり、強制はできませんが、禁煙アンケートや啓発ポスターなどにより、禁煙のための意識啓発をしていきたいと考えています。</p> <p>・待ち時間については、診療状況によりますので、ご理解をお願いします。なお、待ち時間をなるべく短くするように病院としても調査と検討を行っています。</p> <p>・新病院では、導線や待ち時間について改善するように検討を進めています。</p>
4	4月9日	<p>栄養指導の待ち会い所で（2:30予約）40分待った。その間2〜3回2つの部屋（中には人（指導員と患者？）がいた）をノックしたが、誰も出てこない。キャンセルを伝えると2:30の予約を初めて調べてから分かったとの事！！指導は受けずに帰宅。</p>	<p>栄養指導に関する案内の不備で、貴重なお時間を無駄にさせてしまい申し訳ありません。栄養科には予約管理をしっかりするよう指導しました。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
5	4月10日	<p>①駐車場代を安くしてほしい</p> <p>②駐車場案内をわかりやすくしてほしい</p> <p>③循環器内科の先生へ 外来予約の11:00で行ってよばれたのは11:30分です。時間を守ってください。守れないならわかりやすく説明してほしい</p> <p>④入院代を安くしてほしい入院の時にかかる洋服等一式を安くしてほしい</p> <p>⑤警備員の案内がわかりづらいので改善してほしい（駐車場もわかりづらいです）</p> <p>⑥食堂をつくってほしい（安くしてほしい）</p> <p>⑦受付や合計の待ち時間をなくしてほしい</p> <p>⑧紹介状なしでも安くしてほしい</p> <p>⑨入院の時の診断書を早く書いてほしい。入院の時の診断書を安くしてほしい</p> <p>⑩土曜日でも外来診察をやってほしい</p> <p>⑪病院内が広くてわかりづらいので改善してほしい</p>	<p>①→駐車場の利用料金は、利用区分によって料金体系が異なりますので、利用区分による処理をされていないようでしたら、利用時に会計窓口等で駐車券の処理をしてください。駐車料金の金額設定は、公共交通機関を利用している人の料金等を参考に設定していますので、ご理解ください。</p> <p>②→駐車場案内は、具体的にどの辺りが分かりづらいかご指摘いただければ、適宜ご対応させていただきます。</p> <p>③→診療時間は患者さんの病状によって変わるため、お時間通りに受診できない場合があることをご理解ください。説明が不足していましたことについてはお詫び申し上げます。</p> <p>④→入院料金は、国の診療報酬制度により、提供した医療の内容に応じて計算をしておりますので、同規模の病院であれば同等の料金となっております。入院時の衣服等の貸出金額は、ご利用される方の負担が大きくならないように設定しています。</p> <p>⑤→警備員に対して、分かりやすい案内に心がけるよう指導します。⑥→一般食堂は、新型コロナの流行により閉鎖をしておりましたが、新型コロナが5類相当の感染症に指定されたことから、一般向けも営業を再開する方向で検討しています。食事の金額は、ここ数年の食材費の高騰によって、高くなることはあっても、低くすることは、閉店のリスクもあるので、難しい状況です。</p> <p>⑦→待ち時間対策は、業務改善をしながら、その短縮に努めております。</p> <p>⑧→紹介状なく受診される場合の選定療養費の設定及び金額は、病院の機能分化を進めるための国の制度であり、当院の判断で設定することはできません。</p> <p>⑨→診断書の作成は、早めに作成するように指導してまいります。金額については、他院と比較しても高い料金設定にはしておりません。</p> <p>⑩→職員の働き方や医療人材確保が困難になっておりますので、土曜日の開院は難しいことをご理解ください。</p> <p>⑪→患者さんやそのご家族が病院を利用しやすくするように、案内表示を工夫してまいります。</p>
6	4月10日	<p>手術の待機でロビーの待合スペースにいましたが、言語訓練室で物をロビー側のドア（壁？）にぶつける音がうるさく感じた。もちろん訓練なので行為自体に反対はないが、もう少しやり方を考えるべきではないかと思う。例えば防音用マットに物をぶつけるとか。</p>	<p>お待ちのかたに、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病院は、多くの方が利用される施設なので、ストレスなくご利用いただけるように工夫してまいります。</p>
7	4月11日	<p>4/11 腎臓内科に来ました（予約で）当日に今日は待ちますと言われても困ります。受診する前に教えてほしい。又当日今何時の予約が診察になっているのか3時間も待つと頭がおかしくなります。これでは予約の意味がありません。掲示板に何時の診療をしているのか表示して下さい。</p>	<p>診療時間は患者さんの病状によって変わってしまうことから、お時間通りに受診できない場合もありますので、ご理解ください。なお、お待たせしてしまったことに対するご説明が不足していましたことにはお詫びします。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
8	4月12日	認知はありません。1ヶ月半ぐらいですが、有り難うございます。良い経験になりました。理想の看護医療で清潔が分かります。	お礼のお言葉いただきありがとうございました。今後も患者さんやそのご家族の方が安心して医療が受けられるよう、確実に丁寧な看護に看護の提供に努めてまいります。
9	4月24日	こんにちは！お元気ですか？私も元気です！小田原駅付近に市民病院を作ってください。短いですが、御身体に気を付けて！乱筆乱文にて失礼！	ご快復されてなによりです。市立病院については、現在、令和2年度に議決した小田原市新病院建設基本計画に基づいて、令和8年春の開院を目指し、現地建て替えにより新病院の建設に取り組んでおりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。
10	5月2日	父が5東に入院しているのですが、他の方も書いているように面会の人数を今まで通りに戻してほしいです。面会時間も同様です。他の病院は面会時間をおかんわしているが市立病院も同じ様にしてほしいです。1日2組はキツイです。	ご家族の方が入院されていて、ご心配のことと思います。当院では、急性期医療を担っている病院のため、患者さんが安心して入院できるように、コロナの感染対策として面会を一部制限しておりますが、県内のコロナの感染状況を見ながら、順次緩和してまいりたいと考えていますので、ご理解ください。
11	5月7日	何のために何十分も待たせるのでしょうか？少なくとも何らかの説明がほしい。待っていて下さいと言われたからずっと面会ホール（6F）で待っていた。	ご説明を行うためにお待ちいただきましたが、お待ちいただく理由をご説明した上で、お待ちいただくお時間の目安をお伝えしなければなりませんでした。大変申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように対策を
12	5月5日	私は糖尿病です。HA' C69。45年以上。入院手術から2週間になります。今のところ順調ですが食事の事が気になります。毎食米飯主体で全体の60～70%と思いますが、食後少し起きていようと思いますが、ひどく眠くなってしまい、気がつくとも目をつぶって眠ってしまっています。又食後、次の食前の血糖値も大変高く200を超えてしまいます。その都合インシュリン2学位を必要とします。食前血糖値予防のシュアポスト使ってますが全く役に立ちません。糖尿病患者であります、栄養バランス悪いと思いますが、食事後の高血糖対策として世間の低糖質傾向に逆行してないのでしょうか。常に高血糖状態に居ます。	糖尿病のガイドラインとして、糖尿病の食事は、炭水化物で、50～60パーセントの比率とされ、当院の食事は、55～60パーセントで提供しています。また、同ガイドラインでは、低糖質に関する指定はありません。心配であれば受診し、主治医に御確認ください。
13	5月6日	「順調ですよ」と先生に言われ本当に嬉しく思います。医師はじめ清掃のスタッフまで、皆さんたいへん良い方ばかりで心より感謝いたします。特に看護師さんは私よりずっと年下だと思いましたが、プロ意識の高さに感心しました。私は素人ですが的確にお仕事されていると感じます。1つだけ残念な事は入院案内に、携帯電話→マナーモードへとありますが。同室の方がそうしていないのを何故か注意しませんでした（終始）その方にはそのままにさせる理由（聴覚とか？）があるのかと思ひ尋ねる事もしませんでした。ちょっとした疑問でした。	温かいお言葉をいただきありがとうございました。励みになります。入院生活のマナーについては、しっかりと徹底できるように入院案内の際に伝えるとともに、事情があるときには、同室の方に説明をし、特段の事情がない場合には本人に注意するようスタッフには指導します。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
14	5月7日	雨の日の車イス利用者の病院近くの駐車場を早く作っていただきたいです。	現地建て替えにより新病院を建設するため、病院の入り口や駐車スペースに制限をせざるを得ず、患者さんや利用者の皆さんにご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。車いすの方もご利用できるように介護車両の送迎車をご用意しましたので、ご利用いただくと助かります。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。
15	5月7日	放射線治療でお世話になりました。技士の皆さんの対応がとても温かく、毎回毎回笑顔でさりげなくも優しい言葉かけをしていただきました。最初は不安だった放活でしたが通う度に支えて頂いている事を実感し、とても安心できる場所でした。改めて感謝の思いをお伝えしたくこの場（紙面）をお借りしました。認定NSの〇〇さん、関わっていただいた看護師皆さんのお心遣いやアドバイスもとてもありがたかったです。〇〇先生をはじめとする放射線チームの皆さん、どうもありがとうございました。市立病院の放射線科で治療を受けることができて良かったです。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。
16	5月8日	病院食がいつも美味しいです。また食べたいです。こんだて教えてください。	この度は入院中の食事についてお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。入院中に提供していた食事の献立を同封しますので参考にしてください。また、献立について、質問があればお気軽に当院栄養科までお問い合わせください。今後も美味しいとご評価いただけるように、栄養士、調理師、補助員のみんなが一丸となって入院患者が満足いただけるような食事の提供に向けて頑張っております。
17	5月13日	初めての入院でしたが、スタッフの皆さんのおかげで快適に過ごせました。はじめは痛み止めが効かず別の薬を頼むか迷いましたが、気軽に相談に乗って頂けたことで合う薬が見つかり、格段に楽になりました。特に2階救急病棟の〇〇看護師にお礼申し上げます。正直、施設の古さは否めませんが、細かな説明や対応のおかげでそれらも気にならず前向きに過ごせました。2年後の新病院完成後は更に医療、看護や利便性が向上することを期待しています。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。
18	5月14日	R6.5.13（月）AM12:45 眠っていたところおじさんの叫び声「こんなところでねられるかーふざけるなー！」で、びっくりして目が覚めてしまいました。頭の術後3日目で不安と頭痛と吐き気の中なんとか眠りに入れたところだったのに、あまりの大声に恐怖と不安で眠れなくなってしまいました。夜中でスタッフの方も少ない中、しつこくゴネて声を荒げ続けるおじさんと、それでも他の患者さんのおムツの交換をやさしく声掛けしながら淡々とこなす看護師さん。病室の中にはどこか痛かったり、辛かったり、苦しかったりする人が休んでいる中で、隣の人のイビキがうるさいくて自分は眠れないと叫ぶ人。術後3日、夜眠って朝起きる毎に症状の軽減を感じていたのも、病気の人にとっての夜の睡眠は本当に大切なことだと思います。結局2時間位どうしても眠れず、痛み止めの薬を服用して、なんとか朝方まで眠りましたが、前日迄のような回復感はこの朝は感じられませんでした。夜勤の看護師さんたちも怖かったと思います。でも仕事の手を休めることなく動き続けてすばらしかったです。叫ぶおじさんとの対比。ちゃんと謝って欲しいです。看護師さんに。どうしたらこんなことがおこらないか考え（勝手に）「仮眠室」という名の隔離室を準備しておく！普段はスタッフの方の仮眠に使っててもよいかな。1日に2人も3人もこんなおじさんが出現する確率は低いだらうから全病棟で2部屋くらいあればいいのかな。6F東病棟の睡眠中だった患者さん（耳のきこえる人）全員の一晩分の回復を阻害した叫ぶおじさんがまだこの病院にいるのなら反省をして促して欲しい。猛省して欲しい。「空っぽの容器はいちばん大きな音をたてる」byお寺の掲示板に書いてあった言葉	入院中の他の患者さんの行動で、非常に辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院中の患者さんは、様々な病気を抱えておりますので、入院生活を不安に感じ、感情が抑えられなくなる方もいらっしゃると思います。こうした患者さんの不安を和らげ、他の患者さんの療養環境に影響がないよう、しっかりと看護ケアに取り組んでまいりたいと思います。ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
19	5月15日	<p>頭の手術で1週間お世話になりました。スタッフのみんな素敵でガッツがあつて全員仕事に全力投球している様子が気持ちよかったです。点滴の痛いのが怖いと言えば、ふるえる手で痛くない場所を探してくれ、耳のきこえの悪いおばあさんには、大きな声で声掛けしながらおシモの世話をしあげて「ありがとよー」と言うおばあさんの大声に看護師さんとおばあさんと間に通じている愛を感じました。トイレの付添いの声掛けも気落ちよし、不安な時には寄添ってくれて辛い時には励ましてくれて、いつも明るく元気をいただきました。先生たちは何を聞いてもわかりやすく的確な回答をしてくれて、痛みや不安なことに対して「それは3日位で治まりますよ」とか実際言われた通りに治まるので、預言者か！くらいビックリです。みなさんのおかげで怖くて痛くて気持ち悪くて死ぬかと思った日々を乗り越えることができました。ありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。みなさんお身体を大切になさって素敵にお仕事続けてください。私は痛いのも注射もキライなので、今回心配の元を手術でとってもらったので、このまま病院のお世話にならないように生きていきます！みなさんの気持ちのよい働きっぷりを見られないのは残念ですが。看護師さんの言葉の選び方や声の掛け方が優しくて、温かくて本当によかったです。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、看護ケアも確実に丁寧な看護を実践することで、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。</p>
20	5月16日	<p>5/13～5/16入院しました！！6F西ですが 先生、看護師さんもゲキ務で親切でほんとうに感謝しております。ありがとうございました！！</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。</p>
21	5月15日	<p>今日で退院です。先生、看護師さんの方々にお世話になりました。これからもお互い自信を持って生きて行きたいです。以下3枚に個人的な意見（考え）を書かせてもらいました。 5/7～16までお世話になった、〇〇号室〇〇です。 (1) 病院内に患者の人権については掲示してありますが①一方患者には義務と責任もあると考えています。その一つが入院時に渡される説明書を読んでも。自分の事は、自分で出来るように努力する事、そのために看護師さんに助けを求めようという考えを持つ事。私がかつて3回入院して得た事です。看護師さんたちにも人権が同じように義務と責任があると考えています。 (2) 看護師さんにも同じ事が言えると思います。早く一人立ち出来るよう補助してあげる事だと思います。 ①となりの患者さんとカーテンを開け話している時に看護師さんより注意を受けました。この注意をさらーと言える看護師さんのような方を何人か見ましたがまだそうでなく患者に遠りよして言えない方もいるみたいです。特に学生さんにみられました。 ※〇〇さんを見て ①奥さんを1人残している事、自分の健康のことを考えた時にだれかと話したいという気持不安これをなんとかしてあげたかった。私も気持ちにまけた。私も母を介護施設、病院と見て来ましたが、母のおとろえが出て来たのは、良かれと思って畑仕事をやめさせ、のんびりさせた頃からでした。出来るうちは適度に仕事をやってもらった方が良かったか？母の介護施設時代の日記に「誰でもいいから私と話をして下さい。お願いします。」とあったのが心残りです。 私がこれまでやってこれたのは、誰から言われたか忘れましたが ①信じる者は救われる ②自身と愛情をもって接すれば気持は伝わる（最近ハラスメントが叫ばれるようになって変わったか？）上記の事がわかりあえた時、看護師さんたちと患者の心が通じ、その場で問題が解決し患者もやる気が出る。これはなかなかむずかしい、私がこれまで通じたのは会社難題に立ち向かった時の3人のみでした。妻ともいまだかつてお互い遠りよがある、これを思いやりと言う人もいますが、私はちがうと思っている。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、看護ケアも確実に丁寧な看護を実践することで、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。また、当院は、教育病院で、看護実習生を多く受け入れています。当院で経験がある看護師が看護実習生にしっかりと教育や指導ができるように現場にも伝達していきます。</p>
22	5月17日	<p>内科受付の人でめがねかけてる人の対応が冷たい。ソラストの人 たんたんとして接客していた。思いやりの言葉がないです。気分不快でした。</p>	<p>事務職員の対応により、ご不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんがストレスのないような接遇をするように、教育を行ってまいります。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
23	5月22日	入院時にルーチンで実施するよう指示された体重の測定結果を室の机上に判るよう置いて置いたところ、配膳係の方が放り投げたような形であった。もし再測定と云う事になれば結果のロスなると思われるので、この様な事が起こらない様徹底願います。	配膳係の配慮が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。こうしたことが再び起こらないよう、患者さんの持ち物について丁寧に扱うよう、教育を行ってまいります。
24	5月28日	本日昼間、子どもが付けられていた酸素飽和測定器のコードから発煙、あわや発火というアクシデントがありました。本件については、もともと不具合のあった（指摘した）機器だが、代替機がないため、無理矢理（コードを曲げて押しつける状態などに固定し）使用していた。繁忙の時間帯だったのか、ナースコールを押したが丁度隣の病床の方が吸引の依頼で呼んだ所だったため、「待って下さい」で切られてしまった。それなりに煙が出たが、隔離病床のためか隣室の看護師に気付かれなかった。感煙か感熱か不明だが、火災報知器が反応しなかったと、現場というより病院としての対応策に問題があると思えます。現場としても、限られた人員、予算の中で、古い機器を使い回していると思えますが、人員が足りない部分はモニターやセンサーといった人手不足に左右されない部分をきちんと整備すべきですし、そのための現場の意見の取り込み、予算措置、また設備や機器の点検は、病院、ひいては設置者である小田原市の義務だと思います。今回、たまたま私が付き添いでついており、たまたま昼間、たまたますぐ気付けた状況にあり、発火前に機器の確認ができたために、ともすればインシデントでしか報告されないという内容かもしれませんが、現場での改善のため、何より、今後の入院患者の命の安全のためにも、きちんとアクシデント（火災）として、病棟内だけでなく、院内、市にも報告していただき、対策を講じていただければと思います。本件に関して、回答等は不要ですが、現場から少しでも同意の意見があるにも関わらず、「大事にしたい」などの理由で、上まで話が通らないなどあるようであれば、しかるべき機関を通して同様の報告と通報を行いますので、お知らせ下さい。	お子さんの入院に際し、医療機器の不具合で大変、ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。医療機器については、修理依頼があると緊急度に応じて、業者に修理を依頼しています。修理が集中すると完了に時間がかかることもあります。ご指摘のように電源コードを危険な状態にしてまで使用させることはありません。今回の件は、発煙時も含めて、対応に至らない部分がありました。今回の事例については、院内の安全管理委員会に報告するとともに、もう一度振り返りをし、こうしたことが再び発生しないよう対策を講じてまいります。
25	5月29日	入院して困った事。熱い飲み物をのみたいのですが、給湯器が無い為に、お茶、コーヒー等が飲めない。*手洗い場では不潔に感じる。	施設の老朽化で給湯器を使用廃止としております。ご不便をおかけしますが、自動販売機又は売店で購入していただきますようお願いいたします。
26	5月29日	トイレの奥のほうで扉がいつも開いていて小を行う為通ろうとすると、通路が狭い為危険である。不使用時は扉がいつも閉まる工夫をしてほしい。（要望）	病棟のトイレを使用する際に、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。トイレの個室の扉は、緊急時に開けられるように、外開きになっておりますことから、使用された方が使用後に閉めていただくのとよいのですが、今後は、気がついたスタッフが閉めるように心がけてまいります。
27	5月30日	3度目でやっと腎生検ができました。〇〇先生ありがとうございました。看護師・スタッフのみなさんのいつも笑顔がステキでした。ありがとうございました。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。
28	5月30日	5月10日入院東〇〇〇号室 通路側ベッドで3日位たった時、カーテンに血汚れ発見 ベッドの棚のちょっと上 カーテンを重ねテープで止め見えない様にした。その後、私は窓側に移動しました。カーテン汚れ等入院時の確認をお願いします。	入院時の病室の確認不足で、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフや清掃担当者には、しっかりと確認す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
29	5月31日	手術の都合で運悪く二人部屋に入りました。私はろうか側で相手は窓がわでした。洗面台を占領され、私は一度も使えませんでした。窓側の占領となり気持ちもよく有りません。同じ金額で入室しているのに納得が行きません。せめてろうか側はちょっとでいいので安くして下さい。余りの不公平だと思いますよ。洗面所だけでなくクーラーまで付いていたとはおどろきです。あなたの声に絶対乗せるべし。	病院設備の関係で、窓側に洗面台が設置してありますが、本来、同室の患者さんは使用できますので、必要なときには、遠慮なくスタッフにお声かけください。また、空調設備は全館対応ですので、天井部分からも冷気が出るような仕組みになっておりますので、ご安心ください。
30	5月31日	救急車で運ばれての入院でしたが、多くの方々のお世話になり又、先生の御親切な対応に心より安心と感謝申し上げます。老いた母への配慮と同事に大変御親切な対応に心より感謝を申し上げます。わがままな愚息の事御親切に感謝申し上げます。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。
31	6月1日	主治医と話があるとのことで来院しました。その後特に説明なく栄養相談もあるとその場で聞きました。事前に栄養相談もあると聞いておきたかったです。栄養士の方の説明が大変に慇懃無礼で驚きました。子どもに伝えるような口調、人のことを試すような物言いでの場は何なのかと思いながら聞いておりました。改善を望みたく一筆書かせていただきます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。栄養相談がある際は、スタッフが連携し、事前に連絡するように努めていきます。栄養士は栄養相談する際に、何を一番、改善すべきことかを会話の中から見つけ、その患者さんに合わせた食事療法をお伝えしています。各スタッフには指導し、今後は失礼なく行うように努めてまいります。
32	6月7日	受付にて1時間待ち やっと皮ふ科へ ○○先生に診てもらいましたが、色々のかしよにしっしん有 薬も何も出してくれなく、不親切な対応にビックリしました。いいかげだなア～と思いました。注意して下さい。	診療時間は患者さんの病状によって変わってしまうことから、お待たせしていただくこともありますので、ご理解ください。業務改善をしながら、待ち時間の短縮に努めてまいります。医師の説明不足で不信感を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。薬が必要ない場合には、診断理由を丁寧に説明するように指導します。
33	6月14日	いつも大変お世話になっております。今回、初めて教えて頂いたのですが、面会や立ち合いでの待ち時間、1階外来のお手洗いを利用して下さいとの事。他の階からの移動はとても遠いです。また、規則でそうなのであれば外来の人にも分かるように、大きく掲示などをお願いしたいです。よろしくお願い致します。	新型コロナの感染対策として、病棟のトイレの使用を控えさせていただいていましたが、面会も順次、条件を緩和してきておりますので、病棟のトイレ利用を可能とし、各病棟に周知してまいります。
34	6月16日	病室 手元灯は、室内で文字を読むには老人（65才）は明るくが足りず、暗くて見にくい。もうすこし明るく、白色の光にしてほしい。	病院設備の問題でご不便をおかけして申し訳ありません。現在、新病院を建設している中で、大きな設備改修はできない状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。
35	6月6日	「ケア楽 ディスポタオル」ですが、開け口を指で切ろうとするときなかなか切れないのが4割くらいあります。（2,3分かけても開かないことも多々あり）メーカーに言って改善させるか、ハサミでたてに切り口を入れるかするとよいと思う。メーカーに言うのが一番いいと思いますが。	入院用品がうまく開封ができずに、大変ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院用品を扱う事業者には、今回のご意見を伝え、改善するよう申し入れをしております。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
36	6月25日	<p>「点滴のかく人じこうの物語について」 左 私採血をしました所、右手じゃないといけないと言われた。右手はききうでやりたくなかったのですが、とにかく左でということ同意しました。しかし、その左手はひさんな状況です。みみずばれではなくまっ黒の注射魂しかも同事に3ヶ所とも大あざで目もあてられません。この始末どうつけるつもりか？腹だたいつたらありゃしない。許せねー1月21日の出来事です。何とかして下さいよ。直らないしまっ黒の皮フだらか3個もはっきりある。</p>	<p>点滴のルート確保の際に、辛い気持ちをさせてしまい、申し訳ありませんでした。前腕などの静脈がわかりづらかったり、血管が細い場合など、血管の状況で点滴のルートが取りにくく、やむ得ずに手の甲などの血管を確保しやすい部位を指定させていただくこともあります。</p>
37	6月26日	<p>1-①古い建物ですが、庇が長く、直接日差しが入り込まず涼しい。 ②古い設備ですが、メンテしているでしょうが良く使われている。 ③医師、看護師、その他スタッフの方々対応良く親切で丁寧で良かったです。 ④管理栄養士の方の栄養指導と病院食の考え方が判りました。 2-①消灯までの部屋の灯が、カーテン上から入りまぶしい。 ②2人部屋の入口側ベッドのカーテンレールが短く、カーテンを引いても外から見える。差額ベッド代を払う意味がない（6人部屋の窓側に移動させてもらいましたが快適に過ごせた） ③6/24のエコー検査技師タメロをきく。何故に普通の会話ができないか。年寄だからか（頭はずっとクリアでバカにされていると思う） ④エレベータの待ち時間を検査の為、部屋から車イスで移動する時間、スタッフの労力何とかならないでしょうか？（新病棟で改善されますように） ⑤退院に向けての歩行訓練スペースが無い＝せまい。ほとんど寝ている状態なので、歩行訓練をする必要があると思うのですが（新病棟に期待します） ⑥病院食はきちんとカロリー計算されていますが、自分には量が不足していた。7年前に前立腺ガン手術で、伊勢原協同HPに入院しましたが、歩行訓練できる、広くて長いスペースがありました。</p>	<p>1. ①～④温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。 2. ①②④⑤⑥ 病院施設・設備の問題でご不便をおかけして申し訳ありません。現在、新病院を建設している中で、大きな設備改修はできない状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。 ③スタッフの言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員の接遇については該当部署に注意していきます。</p>
38	6月25日	<p>看護師さんには感謝しかありません。ありがとうございました。素晴らしい仕事です。誰でも出来る仕事ではありません。気持ち志しが大事で持っている事が今の姿が一番です。本当に長く頑張ってもらいたいです。 医師が患者に虐待らしい行動をしていました。認知のある高齢の方で管が入れられていた。たん吸引をしている人に対して、強い口調で攻めるような言い方、手も出しているような音もしました。後半の部分だけ録音しましたが手を出していた前半を録音してません。しかし私は聞いていて叩く音まちがえなく虐待でした。病院ではありませんが同じような所で働いています。市立病院よりはおおきな施設です。そこで管理者をしているのでどうしても回りが見えてしまいます。気になってしまう、これも病気です。あまりにもひどいので色々書いてしまいましたがわかっただけなら助かります。特に虐待に関しては研修が義務になってると思います。患者への虐待はとんでもないです、医師が強く強い言葉に看護師さんも注意することも出来ず見てるだけでした。 誰でも病気になりたくないしけがもしたくありません。病気って自分で選べるものでもなく勝手になってしまう。なってしまったら病院で治るまでお願いするしかありません。救急車で運ばれたらその病院で見てもらうしかなく運でもあります。小田原市立病院に来ました。看護師さん、夜勤でもいつも笑顔で頑張っている姿を見ていると、それだけで病気の治療になります。ありがとうございました。看護師さんの評価が10だったら医師の評価は0です。 6月25日に救急車で小田原市立病院に来ました。今日は6月28日とても元気になりました。看護師さんには感謝でいっぱいです。しかし医師と看護師さんが共有されてなくわけがわからない予定になっていました。私は透析しているので本日やるのかやらないのかははっきりしていなくて、そんな予定もしかりたってない。その上ドライウェイト74kgでしたが何も言わずに72kgまで引こうとしてました。患者の身体です、伝えるのが普通ではないでしょうか？笑顔が何よりも薬です。感謝ありがとう、笑顔を忘れず。 本日退院です。看護師さん何度も言う事なんです、ありがとうございました。感謝感謝です。みんな今後も変わらず頑張ってください。本当に元気になりました。ありがとうございました。ご飯がおいしくなかったし、おかずもおいしくなかった。どうしたらあんなにベトベトなご飯になるのか？看護師さんに長く働けるようお願いして下さい。看護師さんがとても頑張っているのに医師の動行が悪すぎて看護師の良さも消えてしまいます。医師だからえらい、そんな考えをしているなら医師をやめた方がよいです。患者は弱い立場です。だからといって調子に乗ってんじゃねー。一部の医師のおかげでよい病院も悪いイメージになってしまいます。こんなにすばらしい看護師さんがいるのにばかな医師一部のおかげでかわいそうです。ここ小田原市立病院には医師より看護師さんの給料上げて下さい（医師より高い給料にして下さい）医師免許持ってるだけです。患者に対する対応だったり笑顔だったり言葉使いだったり医師免許だけより大切なものです。それか出来てない医師の給料など最低賃金で十分です。考えて頂けたらさいわいです。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。励みになります。今後も、患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんやそのご家族から信頼される病院となるよう努めてまいります。 医師本人に確認したところ、治療上、患者さん自身をしっかり覚醒させなくてはならなかったことから、大きく声かけをして、身体をトントンと叩いたとのこと。こうした行動が音だけ聞くと誤解されてしまったようです。治療上必要で大きい声を出すなどの場合には、あらかじめ同室の患者さんに声をかけておくなどの配慮が不足しておりました。今後は、こうしたことのないよう該当の医師には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
39	6月28日	手術を待っている間、待ち会いソファのコーナーがエアコンが寒く、2時間以上座っておれませんでした。1階売店の前で過ごしました。説明不足をすごく感じます。	病院設備の問題でご不便をおかけして申し訳ありません。全館冷房でなかなか細かい温度設定ができない状況です。現在、新病院を建設している中では、改善してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
40	6月29日	とにかく工事中の為の駐車料金を安くしろ。患者に対して悪いと思わないか？全く金がもうかればいいのか、その事を充分考えて下さい。	駐車場の利用料金は、利用区分によって料金体系が異なりますので、利用区分による処理をされていないようでしたら、利用時に会計窓口等で駐車券の処理をしてください。なお、駐車料金の金額設定は、公共交通機関を利用している人の料金等を参考に設定していますので、ご理解ください。

※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。