通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	7月1日	市立病院の基本方針及び患者の権利等の尊重は納得致しました。私が入院して看護師の接遇は感心いたします。患者との関係で男性にはない女性特々の良い「やさしさ」があります。今後も患者のために頑張ってください。	温かいお言葉ありがとうございます。
2	7月4日	16:00頃に受診のために来院しました。保険証の確認が機械で出来なかったため受付あたりでウロウロしていたが、スタッフの人に声をかけても無視されました。受付の番号札をとるべきなのかも分からず。スタッフの人に声をかけたら「機械で出来ないですか。」と言われました。受付の番号札の待ち人数も多いのに誰もスタッフは手伝いに来ず、しゃべっているし、困っている人がいてもひと声もかけられないのでしょうか。	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。
3	7月4日	土、日の面会を可能にして欲しい。(昼間仕事をしていると土日しか行けないため) 面会時間になると、受付が長蛇の列。このシステムは何とかして欲しい。	感染予防のため面会する方の健康チェックを事前に行い、人数を絞って面会を行っております。感染状況に合わせて面会の緩和を行っていく予定ですのでご理解ください。
4	7月7日	2F検査室前の女性トイレですが、荷物をかける下にシートクリーナーを設置してありますが、荷物をかけてしまうとまったく、シートクリーナーが使えない現状を御存知でしょうか。自治体の良い病院で表彰されていれば、患者の事はどうしても良いのでしょうか。何故トイレをきちんと環境を整えないのでしょうか。一番大切な事は「人を大切にし、大事に思う事、声なき声をきき、心眼、自分の眼で確かめる事です。」弱い立ち場の患者の方々、そして家族の泣くことも出来ない現状を本当に御理解して頂いているのでしょうか。大規模工事は本当に私達の声をかきいているのでしょうか。再生して頂ける事を心より祈っています。	ご迷惑をおかけしました。新たに荷物かけを設置しました。
5	7月12日	先日お返事を頂きました。ありがとうございます。その中で、病棟スタッフから、私のメガネをなくしたという申し出はないとの報告があったそうですが、なくした事に気がついたのは、リハビリを開始するタイミングでした。リハの先生に伝えて、その後ナースに伝えて探していただき、返事は、ゴミは地下に移ってしまったのでわからないとの事でした。病棟の報告が違います。とても残念でなりません。私は何かを求めている訳ではないのですが、ウソをつかれたと思いました。業者さんの中には判断能力が低い方もいると思います。	患者さんの立場に立った迅速で丁寧な対応や案内を心掛けるよう指導しました。
6	7月12日	本日、娘の入院のため小児科に来ました。「10時に入院」との指示を受けていたので時間通りに参りましたが、1時間以上待ちました。「満床にてベッドの準備次第、患者さんが退院しないと準備できない」と言われました。満床になることや子どもの退院が10時すぎになることは普段の病院運営で予測がつくことだと思います。それならば小児科病棟は「12時入院」にするとか、入院時間が遅くなる旨を当日でも良いので知らせてもらえないでしょうか？事務の方もお仕事忙しく個別に電話するなど余計な仕事が増えるのでしょうか、電話一本で済むならそうしてもらえると今後の方たちのためになります。毎日50人以上が入退院するわけでもないでしょうから、10人程度への連絡ならやってほしいです。	この度はお待たせする時間が長くなり、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。担当部署に入院時間の変更を検討するように指示をしました。
7	7月12日	土日も面会の時間を設けてください。仕事をしていると休みが取れず行くことができません。	感染予防のため面会する方の健康チェックを事前に行い、人数を絞って面会を行っております。感染状況に合わせて面会の緩和を行っていく予定ですのでご理解ください。
8	7月18日	小田原市に総合病院が少ない為、成り立っているレベル。①患者を待たせすぎ←民間の病院は整理券等で管理し、電話をもらえる。②エアコンのフィルターがきたない。←病院として衛生面の管理をしっかりしてほしい。③入院では、TV、冷蔵庫、電源まで全て有料。はしすらない。④平日は誰でも簡単にEVを使い、入ってこられる。⑤予約10:30だとしても、簡単に1時間以上またされる。	①診察までお待たせし申し訳ありません。電話ではありませんがLINE・メールを使った診察状況の通知サービスを実施していますのでご利用下さい。 ②病室の清掃時にエアコンのフィルター部分も含め室内全体を点検し清潔を保つよう指導しました。 ③快適な療養環境を求める患者さんに有料で設備等をご用意させていただいておりますのでご理解下さい。 ④建物の構造上、入院棟の入口にセキュリティ制限をかける事が難しい状況です。警備員の配置、巡回や防犯カメラの設置などで対応しています。 ⑤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。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下さい。
9	7月19日	待たせすぎ！病気でなくても病気になるそうです！！	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。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
10	7月24日	マイクロバスの回転が悪い。朝は1台ではむりがあると思う。せめて2台であればこんなにまたずにすむのではないか。車の待ち人多し。	令和5年7月から1台あたりの乗車人数は少なくなりますが車椅子の方も利用できるよう送迎車を介護車両に変更し、ダイヤによらないピストン輸送で回転を上げて待ち時間の解消に努めておりますが、利用者が多い時間帯や付近の道路の渋滞発生時にお待たせしてしまうことがあります。今後も利用者のピーク時のや周辺道路の状況、利用状況を調査し送迎バスの運用を検証してまいります。
11	7月15日	R5. 7.10 (月) 18時頃の出来事。「救急搬送入口の受付警備員の件」人を見下した態度と大柄な対応で、とても気分を害しました。市立病院には大変お世話になっていて、医師、看護師、職員の皆様には好印象をもっていましたが、この様な方が受付を担当しているとはとても残念です。	来院の際に、警備員の不適切な態度があり、気分を害されたことに対して、お詫び申し上げます。警備を担当している事業者に対し、該当の警備員に注意をするよう指示するとともに、従業員全員に対して接遇研修を行うよう指示しました。
12	7月26日	病院関係の方ではないと思います。他の仕事で入っていたと思いますが、かなづちをもって(そのままつつむこともなく)エレベーターに乗った方がいました。怖い思いをしました。きちんと入れる物に入れてもちあるいて下さい。短い時間でも！注意をよろしく願います。	不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。委託の業者の職員が修繕のためそのまま工具を持ってエレベーターに乗車していたことがわかりましたので、工具は工具入れに入れて持ち歩くよう指導いたしました。
13	8月2日	今回入院は何回目だろうか・・・と思いました。面会が数時間出来ただけでも、家族にとり不安は無いものですが、「これからの事をどうするか・・・」と先生から相談された時に・・・ホスピス又は自宅で・・・と、自宅での希望を主人が強く思った時、私は一つ返事で好いと思い、万全を尽くして上げる事を私(家族自身)はポジティブに思い日々平和に過ごしたいと思いました。ホームドクターも良い先生に見て頂く事になり幸せです。ただ先生が「決った時にはもう私の手から離れ、終了です！」と言われたことばは、さすがに・・・気がとてもショックでした。全てやりつくした・・・と。たよっていたつなが切れた思いでした。	医師をはじめスタッフには患者さんの立場に立った発言、対応を行うよう指導いたしました。
14	8月3日	7/20 (木) に約一年ぶりに来院、保険証の確認、毎日行っている人は、機械で照会できるが、年に一度の人は初めから有人に並ぶよう促してほしい。その人、昨年もそうだったがあまりにトロイ！！そして外来に行つて声をかけているのに「先生が呼ぶので待っているように」と言われた。いつまでたっても呼ばれない。なぜならチェックされていないから。これ昨年も同じだった。一年ぶりだが人は同じ人ではないと思う。たかがそんな仕事できないのか！！そんなのしか雇えないのか。紙の保険証は機械で認識しないことが今日知った。わざわざ機械に入れなくてよかった。わかるように大きく書くか声かけしてほしい。	保険証の機械での確認は、診察間隔の長短で読み取りができない訳ではなく、一部読み取りのできない保険証がある状態です。同様に紙の保険証についても、読み取りのできないものがございます。読み取りソフトウェアのバージョンアップにより徐々に解消していく予定ですのでご理解ください。外来での受付確認については、患者さんにお声かけいただいたときには受付の有無の確認を行うよう職員に徹底して参ります。ご迷惑をおかけいたしました。
15	8月6日	この記入書といっしょに、 <u>記入するペンがついていないのがまず冒頭に書かなければならぬのが非常に残念！</u>	ご迷惑をおかけいたしました。あなたの声の記入用紙の設置場所にボールペンが設置されているか確認するよういたしました。
16	8月6日	栄養士(師?)さんがきた時、言い忘れました。前回入院(2/11~3/8)の時より格段にご飯がおいしく感じられます。お米が変わった?それとも前回は怪我のショックですべてが味気なく感じられたのでしょうか?ただ、たまにはパンも食べたいな...。それと、お通じのために海藻類を多くして下さい。ヒジキは良かった。モズクスープとか...	あたたかいお言葉ありがとうございます。今後も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。
17	8月6日	洗たく機を使おうとしたが、フタをあけた上部の枠に黒いゴミ(ワタホコリのような黒)が多数付着していた。もっていたタオルで払ったが、中は最初のシャワー機能があるので大丈夫かと思って、そのまま使用した。洗濯終了後、ネットに多く付着がみられ不愉快であった。	このたびは病棟に設置しているコインランドリーが不衛生な状態となっており、申し訳ありませんでした。コインランドリーを管理している事業者に至急、清掃を行い清潔を保つよう指示いたしました。
18	8月6日	1. 洗濯機のフタは洗顔や、入浴のあとの髪乾燥でみる限り、多くの場合フタがしまっていた。カビ防止のためにもフタはあけておくべき。2. シャンプー後の髪乾燥で1人でドライヤーをとり外すのが不便。もっと手前に大きなフックでかけるように直してほしい。	担当部署に検討するよう指示しました。
19	8月6日	入浴時、マスク、貴重品ケースのカギ、眼鏡などをおく小さなプラ箱があった方が、帰りに忘れないし、安心して置けるので、ありがたい。この紙位の大きさで深さ5cm位あれば十分。	入浴中の私物の管理につきましては、脱衣かごのご利用をお願いします。
20	8月6日	トイレに汚れオムツetc. 回収のためのゴミ箱があれば、いちいちナースコール呼び出しを押さなくて済むのでは?ま、廊下にあるポリ袋に入れ部屋においておき、機会がある時に、言って持って行ってもらうようにしていますが一。	使用済のおむつは速やかに回収させていただきますので、遠慮なくナースコールでお知らせください。
21	8月14日	家族の手術時の待機中、食事をとる際、病棟エレベーターホール(面会室・食堂)のテーブルが汚く、アルコールウェットティッシュで拭いたところ、真っ黒になった。病院なのに衛生的にどうなのでしょう。掃除が行き届いてないように感じました。	テーブルを使用する際に清掃が行き届いておらず申し訳ありませんでした。清掃を徹底するよう指示いたしました。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
22	8月6日	5月に入院し、お世話になりました。個室で部屋の温度は23℃でしたが、寝具がタオルケットと掛布団だけでは肌寒く感じました。レンタル綿毛布などあればと思いましたので、是非ご検討いただきたくよろしくお願い致します。	担当部署に検討するよう指示しました。
23	8月12日	病院に入るまでの手続きで守衛さんの態度がまちまちで、毎回気分を害しています。受け入れ体勢をきっちりするならするで、統一して下さい。これは面会手続きの所でも、毎回感じてました。いいかげんな人、細かい所まで一字一句を注意する人・・・早く患者に会いたいのにもっとスムーズに態勢がとれないものか、とくに若い人は感じがあまりよくないです。受付は同じ業務の毎日、くる人ははじめての人もいるでしょう。わかりやすく親切にしてもらえないでしょうかね。だから病院は色々な面で、あまりよくない評判をうけていましたよ。	ご来院の手続きで守衛（警備員）の態度でいやな思いをさせましたこととお詫びいたします。警備を委託している事業者に、早急に警備員に接遇や入院時の手続きの手順について再教育をするよう指示いたしました。面会の手続きについても患者さんやご家族の立場に立った対応を行うよう指示いたしました。
24	8月14日	ソラストスタッフの一存で受付の順番が変わる件 子供の受診の為 来院。救急受診しかしたことがなかった為、保険証確認の機械は初めて。機械の横にいた工藤ひかり様（ソラスト）へ「初めてで分からない」と伝えるも、無言で他の患者（私の後から来た）の方へ行かれる。機械でスタッフ窓口へのメッセージが出た為並んでいると、私の後から来た他の患者を先にスタッフ窓口へ案内。順番が守られていない。	保険証の際に、ご不快な思いを抱かせ申し訳ありません。病院職員や委託事業者の職員には日頃から患者さんの立場に立った対応を行うよう指導しておりますが、患者さんへの接遇や初めて機械を利用される方へのご案内、順番待ちに対するアナウンスなど基本的な対応ができておらず、重ねてお詫びいたします。今後はこうしたことのないよう病院職員や委託事業者の職員に対し、患者さんの立場に立った接遇の実践について注意喚起と周知徹底を行いました。
25	8月16日	トイレの扉を閉める時に苦労しています。扉の内側のAの位置に簡易な取手を取り付けることを提案します。	ご提案をいただきありがとうございます。病院の設備はメーカーが安全性等のテストを行い販売しているものを使用し、利用者が安全に使用できることに配慮した造りになっています。これを利便性を求めて勝手に改造してしまうと安全性や耐久性に問題が発生するリスクが伴います。より便利に利用したいというお気持ちは理解しておりますが、病院のトイレは多くの方が利用される施設であるため、まず安全を第一に考えなければならぬことをご理解ください。
26	8月16日	エレベーターのわきの6Fの食堂→のあるわきに水道が有りますが、手洗用のせっけんが無いので手洗用のせっけんを＋アルコールがほしいです。お願い致します。	該当の食堂は新型コロナウイルス感染症の予防対策として、現在使用を中止していることから、洗面台もご利用を控えさせていただいており、手洗い用の石鹸および手指消毒薬は配置しておりません。ご案内が不十分で申し訳ありませんでした。早速使用できない旨の掲示をいたします。
27	8月18日	保険証確認するのに前みたいに確認する所がないと手帳とか持つてるとかが迷う。それかスタッフが1人いると助かる。（案内の人）前みたいに案内を出してほしい。後、受診後の黄色いファイルを出す所にカゴを置いてほしい。	保険証確認の機械を導入後人数は減りましたが、これまで同様午前11時までは機械の近くに人員を配置しておりますので、操作方法等不明点がありましたらお声かけください。また午前11時以降については不明点がありましたら1番窓口で対応いたしますので、お手数ですがお声かけください。昨年7月から会計の準備ができた方の整理番号をモニターに表示するようにいたしました。受診後のファイルと引き換えにその場で会計用の整理番号をお渡しする関係上、受診後のファイルを出すカゴについては廃止しておりますのでご理解ください。
28	8月18日	女子トイレの流す所をボタン式にしてほしい。流す時レバーを探すのが大変。	女子トイレの流すためのレバーの位置がわかりづらいとのことでご迷惑をおかけいたします。利用者さんのより使いやすい設備に更新したいところですが、新病院への移転を令和8年に予定している中、現在の施設に対する新たな設備投資は難しい状況です。しばらくご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
29	8月24日	耳鼻科へ息子が入院する事になりましたが、想定外の手術入院を言われたのでその経緯について詳しく説明を受けたかった。しかし耳鼻科の寺崎医師からはこちらが納得できるような説明が得られなかった。こちらは医療に関することは素人なので重複した説明になる事もあるかも知れないが、もっと丁寧な対応を望む。	医師をはじめスタッフには患者さんやご家族の立場に立った丁寧な対応を行うよう指導いたしました。また、不明点は医師にお気軽にご質問ください。
30	8月27日	精巣腫瘍の化学療法のため、入院している者です。化学療法を受けて以降、副作用の吐き気、食欲不振が酷く、病院食をほとんど食べることができていない。他の病院について調べてみると、まず米かパンを選べるようになっていたり、そもそも化学療法食という専門の料理まで用意されていることがわかった。小田原市立病院でもそれを選択できるようなして、病院食をきちんと食べ、売店や差し入れでもらった他の食事に頼ってばかりの食事から脱却できるようにしてもらいたい。	パンは、窒息を起こしやすい食材のため、当院では使用をやめています。ただし、入院中に提供される食事の主食がご飯で、希望される方に限り、パン食を提供しています。ご希望の方はスタッフまでお声かけください。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
31	8月28日	4F東 ナースステーションの一部の看護師の方は良いが、ナースステーションに声をかけても無視される。仕事をしているのはわかるが、こちらが声をかけて気がついたら、何やら言う事はできるのでは・・・一声、少しまって下さいなど。こちらをちらっとみてもまたしらん顔はいかかな？ものでしょう！！看護師さんの仕事のマニュアルなども統一してほしい。人によって対応が違う。面会の仕方や経過観察などの仕方のやり方がちがう。	ナースステーションでの職員の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんからの声かけに対する接遇について再度スタッフの教育を行い改善に努めて参ります。また、業務内容については不安や不信感を抱かせることのないように再度業務手順の周知を徹底いたします。
32	8月29日	本当に色々大変な患者さんがいらっしゃいますね。私の部屋にも数日前までとくに夜になると不穏になる方がいて、（手術に対する不安な気持はわかるのですが）ナースコール押しっぱなし、「誰かー誰かいませんかー助けてくださいーい。すぐに来てくださいーい！」と叫びっぱなし・・・そんな日が3日程続いて。それでも看護師さんは決して怒らず、「大きな声は出さないでね」とは言っても、「周りの人の迷惑になるでしょ！」と怒りをあらわにする人は誰もいなかった。頭が下がります。男性のNSもみんな優しいです。感謝。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
33	9月2日	ちゅうしゃがこわかったけど、はげましてくれてうれしかったですよ。おしごとがんばってください！	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
34	9月8日	本日台風接近の中、身体の不自由な親の付きそいで来院しました。雨風の中、気の重い来院でしたが、車寄せでは職員の方がカサをさしかけて頂いたり、お手伝い大変ありがたかったです。駐車係、車の送迎の運転手サンも皆親切で細かい心配りをありがとうございました。受診という気の重いことが心がホッといたしました。もちろん、院内のドクターはじめスタッフの皆サンも親切にして頂きました。☆我家の老親は新しい病院ができるまで長生きすると、はりきって(?)います。期待しています。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
35	9月8日	内科外来看護婦 ○○さん大変親切にしてくださいましてありがとうございました。これからもどうぞお元気で御活躍下さいませ。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
36	9月15日	布団をワゴンで運ぶ2人組（昔からいる方）土・日にいつも制服で目の前のセブンイレブンでたばこを吸っていてあまり感じの良いものではありません。子供も近くをとおるとこわがります。病院内でもワゴンを押してる時、ぶつかりそうになるのであぶないです。	ご不快な思いを抱かせ申し訳ありません。外出時には着替えるか上着を着用して出かけるよう指導しました。また、ワゴン車を動かす際には周囲に細心の注意を払い、安全第一に行うよう指導しました。
37	9月19日	救急で搬送された時、入院時の記入は本人が書いたのかとか押印したにもかかわらずサインをしると言われるなど、不快でしかない。態度も横柄で腹立たしかった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。係員には患者さんや患者さんのご家族の立場に立った対応を行うよう指導しました。
38	9月22日	内視鏡検査 ○○さん 大変親切にして戴きましてありがとうございました。これからもどうぞお元気で活躍下さいませ。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
39	9月24日	外来診察の時から、プライバシーなんてないオープン過ぎる雰囲気が満ち満ちてる今の小田原市立病院が好きでした～♪他人の病状がマルわかり～☆建て替わっちゃうと、オープンな雰囲気も無くなっちゃうのでしょーね。さびしいですう～。	現状の設備においては不十分なところもあるかもしれませんが、呼び出し時に患者さんの名前を呼ばないようにするなどプライバシー保護には注意して参ります。
40	9月28日	入院で抗がん剤治療のため、1日10時間程度、点滴を受ける日があった。しかし、下から点滴の薬剤が12時を、回っても5Fに到着せず、点滴の終了が消灯時間の22時を大幅にズレこむことが何回かあった。ぜひ下の薬剤を用意する部署に準備の優先度をつけて、消灯時間を過ぎるような点滴をすることのないような仕事をしてもらいたいです	ご迷惑をおかけしました。抗がん剤治療の点滴の実施には当日の医師のチェックを必要としており、今回はそのチェックが遅くなってしまったため、点滴の到着が遅れたものと考えています。今後は予定の点滴が届かない場合には看護師もチェックを行うなどの体制を整えて参りたいと考えております。

※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。