

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	10月2日	本当にお世話になっております。〇〇先生をはじめ看護師さんにも本当ありがとうございます。励みになります。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
2	10月3日	2ヶ月間にわたり一時退院を繰り返しながら入院している者です。9/28に10/3 10時に再入院するよう担当看護師と打ち合わせしたが、10/3 10時に入院すると13時予定となっていた。10/3より長時間点滴を打つ予定のため、10時にすべきでは？と相談し、10時にしてもらいましたが、連携がとれておらず、非常に残念でした。一部看護師の中に、アルコール綿の包装のゴミをベッド備え付けのゴミ箱に捨てていく方がいます。できれば医療行為で発生したものはベッド横のゴミ箱に捨てないでいただきたい。	今回はご入院の時間のスタッフ間での連絡ミスがあったことをお詫びいたします。また、ゴミ箱の使用についても配慮を欠きましたことを重ねてお詫びいたします。患者さん用のゴミ箱に医療行為で発生したごみを捨てることのないよう周知いたしました。
3	10月11日	要望ですが、市内と市外で宿泊費を統一してほしいです。（たとえば近隣の足柄上郡と下郡、南足柄市は同一等）	当院は小田原市立の病院として運営しており、建設費や運営費の一部を負担していただいております。そのため小田原市民に対する優遇措置があることをご理解ください。
4	10月11日	要望ですが、今後はコンセント1口ぐらい自由に使える様にしていきたいです。病院側の規則なのでしょうがすべてにおいてお金というのはどうなのでしょう？（コンセント、TV、冷蔵庫、アメニティーetc）	特別室等を除き、当院ではテレビやコンセントの使用について、患者さんに費用をご負担していただいておりますので、ご理解ください。
5	10月11日	要望ですが、看護師さんの中で顔は笑っていないのに声だけ笑っている冷たい対応は辞めて欲しい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。常に患者さんに寄り添い丁寧な対応を心がけるよう周知しました。
6	10月11日	15:50~16:00頃、看護師の患者（高齢者）に対する説明の対応があまりにひどすぎます。まるで幼児を叱るような口調でとても気の毒でした。若い看護師（女性）でしたが、誰が担当なのか調べて厳重注意、指導してください。場所は西5Fロビーです。ご本人の今後のためにも必ずお願いします。	今回は5階ロビーでの職員の対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。高齢の患者さん・ご家族への説明・対応については、コミュニケーションの方法を工夫するなど、常に患者さんに寄り添い丁寧な対応を心がけるよう再度スタッフの教育を行い接遇の改善に努めて参ります。
7	10月13日	面会の時間が14:00~16:15は会社勤めの人には無理→従来の午後8時までにするべき。15分間の面会時間の制限が意味不明、コロナ対策といっても、15分も1時間も同じ感染状況ではないのか。	面会時間の拡大や土日の実施については、他の方からもご意見をいただいております。感染状況を踏まえつつ拡大に向けた検討を引き続き行って参ります。面会時間の15分については、従前の濃厚接触者の定義を元に設定しておりますのでご理解ください。
8	10月12日	10/1（日）に88歳の父の体調が悪くなり、電話をして救急外来を受診しました。13時に受付をし、診察処置が終了したのが18時20分。会計も20分待ち、18時40分に完了しました。会計は私の前には誰もおらず20分待ち。体調の悪い年寄りを5時間放置されました。謝罪はあったものの、診察時にの説明時は名前も言わず、上から目線、タメ口、名札もつけない外科の医師。特徴はメガネをかけていた。「帰りたいなら点滴、抜くよ。」とまるで友だちに言うように言われました。結局父は3日後に入院しました。非常に不快で不信感しかありません。早急な改善を求めます。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。日頃から患者さんやご家族に寄り添った対応をするよう指導しておりますが、改めてスタッフに患者さんやご家族に寄り添った対応を行うよう指示いたしました。
9	10月16日	約1年半ぶりに再来院しました。受付案内の方がいらっしゃらずに順路がまったくわかりませんでした。又、受付事務の業者さん ソラストの人々はまったくもってダメです。他の業者様に変えた方が良いではありませんか。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんやご家族に寄り添った対応を行うよう指示いたしました。
10	10月18日	同りょうへの不満・陰口を言いながらベッドメイキングをしていた方がいた。当事者ではないが他人の陰口を聞くことを好ましく思わない。時・場所・人としての意識向上、改善を求めます。	職員の業務中の態度により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの信頼を取り戻せるよう再度スタッフの教育を行い接遇の改善に努めて参ります。
11	10月18日	14:20頃 〇〇〇番で呼ばれた者です。受付（書類受付）をしていた黒髪の女性（〇〇）の心ない対応（めんどくさそうな顔/気だるげな対応）で精神的に苦しく、軽い発作ができました。本人はただの科について迷っている人間かもしれませんが、治療中で不安定な心理状態です。そういった対応やめてください。殺す気ですか。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんやご家族に寄り添った対応を行う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
12	10月20日	スタッフの方、みなさん親切で顔を見るだけで声をかけてくれて、不安な自分を勇気づけて、ありがとう。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
13	10月23日	放射線科受付の方。態度が悪いです。横柄な態度で（上から目線）とても気分が悪いです。	職員の業務中の態度により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの信頼を取り戻せるよう再度スタッフの教育を行い接遇の改善に努めて参ります。
14	10月24日	立ち合い時の所作やマナー陣痛室の場所（ルート）など立ち合いのための研修時または直前の検査時に共有しておいてほしかった。無事出産できました。ありがとうございます。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後は安心して出産に立ち会っていただけますようマタニティクラスでの説明をわかりやすく工夫するとともに、来院時にもご質問がないか確認し、不安のない対応に努めて参ります。
15	10月24日	Wi-Fiを全館入れてほしい。	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。
16	10月25日	入院前の説明が、外来（医師→ナース）→入院前センター（事務）→ナース→薬剤師と同じ話を何度も聞かなければいけない。苦痛です。	当院の課題である診察待ち時間の短縮化のため、医師や看護師以外でも説明が済むことについては、役割分担で説明させていただいております。話の重なる部分等見直しを図って参りますので、ご理解ください。
17	10月25日	駐車場～北玄関までのマイクロバスの運転士さんの（〇〇さん？）とても親切で気持ち良い方で、1日気分良いです。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
18	10月25日	通院中感謝の心で受診出来ました、放射線治療も今日で無事終える事出来ました。関係者の方々、今日迄良くフォローして下さい、ありがとうございます。今后日々気を付けて過ごしていきます。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
19	10月25日	病院の方へ じつは〇〇〇（西病棟）入院している者です。〇〇さんという方のことです。どういう方かは知りませんが、昨日（10/23（月））もそうでした。今日も…薬剤師の方がお見えになり（〇〇さんのところへ）＝3名の方。長いお話をされて、周囲の患者さんはわかりませんが…（薬剤士さんお知り合いですか？）どうしていいのかわかりませんでした。今日は私…体調悪くて…。薬剤師さんの方「又、明日来ます。」と…。10分、15分位ならわかります。40分ほど、お互いお話をされていました。どうしていいのかわかりません。夜中になると明かりをつけます。（〇〇さん）なかなか、（トイレはわかります）そこから消えなくて、（ベッドの上の明かり）どうしていいのかわかりません。（私も…いびきがあるので）SOSとして聞いてもらえれば…。そちらへ…すみません。お互い様は…わかっています。わかります。がんばってみます。	入院中に不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。今回の薬剤師の訪問は病棟薬剤師1人と薬剤師になるための実習中の学生2人が該当の患者さんの了承を得た上で同行いたしましたが、学生の理解をより深めるために会話の時間が長くなってしまったことを重ねてお詫びいたします。薬剤師は医薬品を安全に使用したり、治療の内容（服用・使用している薬剤）を理解していただくことを目的に患者さんのところを順次訪問しております。場合によっては連日の訪問になることもございます。患者さんの体調に合わせた訪室のタイミングを心がけてはおりますが、行き届かない面があることをご容赦ください。また、他の患者さんの迷惑になる行為を見つけた場合は、お止めいただくようお願いするようにスタッフに共有いたしました。
20	10月28日	10/25～5東に入院させていただきました。まずは看護師さんたちの多忙さに驚きました。そんな中でも日勤・夜勤の担当の方々は必ずごあいさつに来て下さり、点滴の交換、検温、尿管カテーテルのチェック等、時間通り対応していただき、当たり前かもしれませんが信頼に繋がりました。皆さんとても優しく、退院も早まり、なんとか3泊過ごすことができました。1つトイレがせまく、不便でした。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。トイレについては新病院建設が近づく中、施設改修を行うことは難しい状況であることをご理解ください。
21	10月31日	駐車場～北玄関までのマイクロバスの〇〇運転手、毎日会うのが楽しみで元気が出ます。上の方から1言かけてあげて下さい。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
22	11月2日	厨房の皆さん栄養士さん 今日もごちそう様でした。明日退院予定なので最後の夕食です。大変美味しくいただきました。小松菜のソテー？味がしっかりして美味しかったです。お豆腐も上の野菜の甘ずっぱさでとても美味しかったです。ハンバーグもしょうが味のあんにかからめるととても美味しく、肉の味もしっかり出ていました。ボリュームがあり食べごたえが十分でした。何度も思いますが、調味料が制限されていてこの味はどんな工夫をしているのか、とてもおいしいです。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
23	11月6日	今回初めての入院で4西に入院しました。小学低学年とのことで本人も家族も不安でした。平日私は仕事しているため面会が土日できないことにびっくりしました。平日でも1日15分しか面会できないのに土日面会休みは小児の患者さんはかわいそうではありませんか？それに入院の時にもらった紙に「面会受付時間は14時～16:45分(平日)」と書いてますが、平日の祝日はどうなんですか？もっと詳しく書いてほしいです。土日と祝日被ると今回みたいに3連休だと3日面会できないことになりませんが、小学生や未就学児は親に会えないと寂しがりますよね？親も心配ですし、成人と小児を一緒にするのはギモンです。いろんなこと言ってる患者さんやFaがいて大変だと思いますが15分だけの面会なので、土日でもやってみてえればうれしいです。	11月18日から土日祝日についても面会を受け付けることといたしました。合わせて面会の受付時間も17:00まで拡大いたしました。
24	11月7日	Wi-Fiが欲しいです。外来病棟までとは言わないから(本当は欲しいけど)入院病棟には付けてほしいです。	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。
25	11月9日	胆のう摘出手術で入院しました。皆様の適切な処置と看護をいただき早期に退院出来ました。ありがとうございます。特にホスピタリティあふれる看護で心身ともにいやしていただいた〇〇看護師の仕事振りは素晴らしかったです。初めての入院もおかげ様で不安なく過ごすことができました。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。励みになります。
26	11月9日	背骨の手術で入院手術して頂きました。知り合いにもこういう手術を受けた人が居なかったので、術前にはしっかり説明受けたものの、気持としては不安を抱えての入院と手術でした。でも、主治医の先生は朝夕様子を見に来て下さるし、看護師さんもケアのスタッフの皆さんも超多忙な様子の中 丁寧に看護して下さい、こちらからのお願いもしっかり応えて頂きました。苦しく痛むひとときは必ず有るものですが、その後6日程すると驚きの加速で痛みが遠のき、動けるようになって行き、本人も家族も大喜びでした！！感謝しております！主治医の先生をはじめ看護師の皆さん、ケアして下さいだったスタッフの皆様 過ごし易い清潔な環境を整えて下さった皆さまに心から感謝し、皆さまのお身体をどうぞご自愛頂きますようお願い致します！！	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
27	11月13日	水道場の蛇口が自動ではないのが気になった。色々な人が歯を磨く場所なので衛生面を考えると自動がいい。部屋の乾燥がひどい。耳鼻科病棟で鼻呼吸ができない人がたくさんいるだろうに、口呼吸すると乾燥して夜もぐっすり眠れない。	水道の蛇口の自動化については、病院全体を回収することとなると、多額の改修費が必要となり、新病院移行前の施設面の対応が難しいことをご理解ください。なお、ご心配の衛生面に関しては、しっかりと清掃により対応してまいります。
28	11月18日	面会受付のおじさんの対応が最悪でした。	面会受付の職員の対応により不快な思いをさせてしまいましたこととお詫びいたします。接遇について患者さんやご家族の立場に立った対応を行うよう周知してまいります。
29	11月27日	術後で売店まで行けない時第注文した商品を病室まで届けてくれるサービスが欲しい。ゼリーやヨーグルトなどさっぱりしたものだと食べられるのに買いに行けず、出てくる食事には手が伸びず、そのまま残してしまい、申し訳なかったです。	手術後の療養生活について、配慮ある声かけ・対応ができずに申し訳ありませんでした。患者さんに寄り添い、ご希望により看護職員が対応させていただくことを説明するよう周知しました。
30	11月28日	看護師、スタッフの方々、面会の為来院してもあいさつがない事が気になりました。手すりの前に車椅子や歩行器が放置されており、危ないと思いました。	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、スタッフに接遇について指導してまいります。
31	11月8日	入院の書類多すぎて年寄には頭に入り切れません。出来るだけ簡素化して頂けたり有り難い。対応には看ごしさんしんせつにして頂き感謝します。	入院時にご記入いただく書類に関しましては患者さんに安全、快適に過ごしていただくため必要なものと考えており、簡素化は検討してまいります。なお、記入方法につきましてご不明な点がございましたら、お気軽にスタッフにお問い合わせください。
32	12月7日	検体検査 〇〇さん 大変親切にして戴きました。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。
33	12月7日	ケースワーカーの〇〇様について 気分より対応がまち々、自分の気にいる所はいいのですが、意にそぐわないと、態度(言葉)にでます。	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、接遇について指導してまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
34	12月13日	ソーシャルワーカーの〇〇さん 話した事をきちんと正しく先生に伝える様にして下さい。家族で話し合っってやっ決めて事を〇〇さんに伝えても、いつも受け入れてもらえず、「もう一度話し合ってきて」と言われ続けました。又、言ってもいない思ってもいない事を先生に伝える様で、先生には誤解されるし、大混乱しました。ギリギリの精神状態の上、不安が増大しました。相談員さんじゃないのか？と残念でした。友達言葉を使うし、悩みながら決めた治療にも、口出ししてくるし、先生の前になると「そんな事言っけません」みたいなケースが何回もあり、大変ショックでした。フォローして下さった看護師さん、先生たち、スタッフの皆様には感謝の気持で一杯です。本当にありがとうございました。	この度はご心配をおかけいたしました。職員については、患者さんや患者さんのご家族の立場に立っった対応を行うよう、指導して参ります。
35	12月20日	私、70才台の女子 病名はガン。手術、抗ガン剤、放射線治療を8ヶ月になります。松田から車で通うのですが、1時間以上かかり、駐車場から病院まで歩いてきました。(ガンにはつらい!!) 日本タバコの後地はバスが無いそうで、送り迎え無いのはきついものです。	病気で大変な中、ご不便をおかけいたします。駐車場と病院間の送迎は、比較的利用の多い病院駐車場と少し距離のある足柄小学校前の2カ所のみになりますので、どちらかの駐車場を利用していただくと送迎バスが利用できます。なお、日本たばこ跡地の駐車場は比較的距離が近いため、歩行が可能な方にご利用いただくことを想定していますので、ご理解ください。
36	12月21日	いつ来ても待たされる。入院も退院もスムーズにしてもらいたい。看護師なのかりハビリスタッフなのかまったくわからない。入院案内の受付スタッフはいつも感じがわるい。車イスも外来用入院用ととりに行くシステムはかいぜんするべき!!	入退院がスムーズにいかず申し訳ございません。手続きにつきましては速やかな対応を心がけておりますが、患者さんが重なりますとお待たせする場合がございます。また接遇についてご不快な思っを抱かせたことをお詫びします。職員にはあらためて患者さんやご家族の立場に立っった対応を行うよう指導してまいります。車椅子につきましては、保管場所、点検整備の観点から外来用と入院用として各病棟ごとの管理としていますのでご理解ください。ユニフォームには、リハビリスタッフは緑がかっった青色のものを着用しています。看護師は白のナース服か、薄いピンク色、ショッキングピンク色、緑色、黄緑色のスクラブを着用しており、感染症の患者さんのケアを行う際は看護師、リハビリスタッフとも上下黒色のユニフォームを着用します。今後、ユニフォームの色で職種がわかるように統一する方向で検討しております。
37	12月25日	いつも送迎バスを利用させて頂きありがとうございます。最終バスの時刻が記入された告知がありました。が、バス内の方々によく見られるようにお知らせいただけたら良いと思っます。	最終時刻の案内について配慮が足りず申し訳ありませんでした。早速、バスの運行時間についてバス内の見やすい場所に大きく掲示しいたしました。また、車両の運転士にも最終時刻等についてアナウンスするよう指示しました。
38	12月26日	2泊3日で検査を受ける者です。入院初日にいろいろな方が説明に来てくれますが、立っまままでの話なので何となく落ちつきません。上から目線と話されているように感じます。例えば小さな丸イスでも置いてもらいお互いに同じ目線での会話が出来れば良いと思っます。	病室内の椅子についてはコロナ禍で面会を中止した際に片付けを行いました。現在、面会は再開しているものの15分と時間が短いことから、今のところ再設置は予定していません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。