

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	1月13日	婦人科でお世話になりました。最初、来るたびに先生が変わり不安に思っていたことをお伝えすると「私が主治医として診ていきます」と〇〇先生が言って下さり、とても心強かったです。初めての入院手術で怖さと不安しかなかったのですが、初日に5西病棟の受付の方がとても親切に、私の不安に寄りそって下さいました。当日、手術室に付きそって下さったナースさんは、手術室前で泣いている私の背中をずっとさすってくれました。〇〇さんという名字は忘れてしまいましたが、ナースさんでした。本当に心強かったです。支えていただき感謝しかありません。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。
2	1月16日	精神科の先生に会いたい。入院してないと受けられないのは残念です。365日（1年単位）でイヤになってます。	心身医療科の外来受診は「がん患者の精神症状」、「認知症」の方を除き、当院の心身医療科への紹介状を必要としておりますので、ご理解ください。
3	1月17日	病院 無料で車の駐車が出来れば幸いです。負担を少しでも軽くなる様になればと思います。面会を1度で400円以上は無駄な出費です。	駐車場の有料化は自動車で来院する利用者の円滑な受診と、駐車場の入庫待ちによる県道の混雑緩和のために実施しました。料金設定は公共交通機関の金額や近隣の公立病院の状況なども参考にし、外来受診の方、お見舞いの方、障害者の方などに配慮したものとしております。駐車していた時間を1時間程度と仮定すると、ご意見の400円という金額は一般利用の方向けの料金になります。お見舞いの方は、受付または警備（土日祝日）で減額の処理をしてから料金の精算をすると200円になりますので、ご利用ください。 なお、平日のみになりますが、旧日本たばこのグラウンドと足柄小学校前に臨時の無料駐車場をもうけておりますので、そちらもご活用ください。
4	1月22日	拝啓 春がひときわ待ち遠しく感じられる季節となりましたね。地域医療のため、日々御尽力なされている小田原市立病院の皆様へ、心から御礼申し上げます。昨年、貴院の婦人科に大変お世話になりました。入院し、手術を受けることになりましたが、担当医の〇〇先生には、最初の通院時から、分かりやすく丁寧に御説明いただきました。手術前、手術後も親身に接して下さり、本当にありがたかったです。また、5西病棟に入院しましたが、担当の看護師として助けて下さった〇〇様にも、入院当初から退院時までいろいろと気遣っていただきました。おかげさまで、無事に入院生活を送る事ができました。初めての全身麻酔を受けましたが、ほぼ痛みも感じず、気がついたら手術が終わっていました。手術後、最初のうちは思うように体が動きませんでした。たくさんの方々の看護士さんをはじめ、薬剤師さんや栄養士さん、いろいろな方々に助けていただき、今ではすっかり元気になりました。お名前を挙げられず申し訳ございませんが、他にも、事務に携わられている方々など、貴院の多くの皆様にお世話になりました。改めて感謝申し上げます。地元の病院で働かれている方々が、患者のためにこれ程まで頑張ってくださっていることなど、病を得て入院しなければ分からなかったことでした。是非ともお礼の気持ちを、また、少しでも貴院内外に状況をお伝えしたく、手紙をお送りした次第です。人の命を扱う大変なお仕事をされているので、皆様、気力、体力を消耗される毎日かと思えます。また、コロナ禍の状況、新病院建設など、他にもいろいろな難題を抱えていらっしゃるかと思います。命を救われ、感謝している患者がたくさんいることを心に留めていただき、皆様におかれましては、これからも御健康に御留意いただきながら、ますます御活躍なされることをお祈り申し上げます。本来ならば名前を明示すべきところですが、匿名で手紙をお送りする失礼をお許しください。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
5	1月19日	待ち合いの所（エレベーター前）での患者説明はプライバシーが守られていない気がします。周りに人がたくさんいる中で説明は皆に聞こえてしまいます。部屋がないのかもしれませんがプライバシーも保護されてない様に感じます。	現在、新型コロナウイルス感染症の対策として面会時間以外は病室への入室を制限していることもあり、説明する場所が完全に分散できておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見を共有し、個人情報に配慮した対応をするよう周知いたしました。
6	1月19日	市内、他院でがんの治療をしています。抗がん剤の影響でかゆみや様々な皮膚のトラブルに難儀していたところ、主治医より紹介状をいただき、看護師外来を受診することが出来ました。十分な時間をとっていただき、ほっとして帰宅しました。転移再発を生きると、住み慣れたところで安心して治療を続けたいと、強く願います。拠点病院であるこちらで、知識も経験も豊富な看護師さんに力になってもらえる、それがしんどい日々をどれほど生活の質を上げることにつながるか、もっと多くの患者さんに知っていただきたいと思えます。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
7	1月30日	命を救っていただきました。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。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
8	2月1日	<p>①警備員の対応が悪いので注意してほしい  ②駐車場の料金が高いので改善してほしい  ③土曜日以外の外来診察をやってほしい  ④外来の予約係の対応が悪いので注意してほしい  ⑤駐車場係の警備員の対応が悪いので注意してほしい  ⑥外来受付の対応が悪いので注意してほしい  ⑦外来予約を午後からも出来るようにしてほしい  ⑧病院内が広すぎてわかりづらいので案内図やかんばんをつけてほしい  ⑨売店や食堂を安くしてほしい  ⑩待ち時間をなくしてほしい  ⑪先生の医師案内表をつくってほしい  ⑫外来診察の数を増やしてほしい  ⑬エレベーターまでの案内図をわかりやすくしてほしい  ⑭外来診察（午後からもやってほしいです）</p>	<p>①、④、⑤、⑥→警備員、外来予約係、駐車場係員、外来受付の対応については、それぞれ委託業者に対し、患者さんやご家族の立場に立った対応をするよう改めて指導いたしました。  ②→駐車場の料金は、公共交通機関を利用した場合の金額や、近隣の公立病院の状況を元に料金設定しています。そのため、下に時点で減額の予定はございません。  ③、⑫→現状、土曜日の通常診察及び外来診察枠の増加は予定しておりません。  ⑦、⑭→午後は主に入院患者さんの診察等を行うため、外来診察を行っていない診療科が多い状況です。ご迷惑をおかけいたしますがご理解ください。  ⑧、⑬→当院では院内のご案内のため、天井に吊り下げる案内サインを設置しています。初めてご来院の方には、受付で案内図をお配りしています。お困りの際は、お近くのスタッフにお尋ねください。  ⑨→売店は利用者の利便性を考慮してコンビニエンスストアに運営を任せております。販売価格は市中のコンビニエンスストアと同等となっております。食堂は現在、感染対策の観点から、患者さんや一般の方の利用を制限しております。  ⑩→待ち時間の解消は当院の課題と認識しており、改善に努めてまいります。  ⑪→当院ホームページに外来医師担当表を掲載しておりますのでご確認ください。</p>
9	1月30日	食べ終わった食器盆を置ける台を回収される前に病室の内ないし外に設置されたい。	食後のお膳は速やかに回収するよう努めておりますが、タイミングが合わない場合は回収するよう遠慮なくお声かけください。
10	1月30日	血栓で緊急入院—救急センターで1週間 2日間 認知症〇〇〇との病名の方が、昼夜大きな声で看護師さん達に苦情を言い続け、やっと退院したら、その後に骨盤骨折の方が2日間 沼津の家へどうしても帰ると、点滴はひきぬき血だらけで（私はベッドから降りたり×なので見えない）何回も着替え、しゃべり方は知的な男の方でしたが？夜大声で・・・せん朦朧って・・・看護の皆様の仕事の素晴らしさに感動しました。でも個室が欲しい！新しい病室に多目をお願いします。一般病棟に移った今は、PM11:00～AM4:00 活動/声のイタイよ～等つらいです。	入院中にご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。また、職員への温かいお言葉ありがとうございます。新病院では、現病院よりも個室を増やし、入院患者が快適に過ごせるような計画となっています。
11	1月31日	1,600kcalのお食事 美味しかったです。魚のあんかけ、肉のピカタ等、家でもやってみます。全のスタッフさん達の感じの良さ、行動の早さは素晴らしかったです。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。励みになります。
12	2月1日	<p>私の母は、2023年11月8日「骨折」で、6階西に入院しました。2023年12月5日夜「誤嚥性肺炎」により死の退院をしました。死の原因が「骨折」であれば、私は納得できます。なぜ「骨折」で入院した母の死の原因が「誤嚥性肺炎」なのですか。発症が死の1週間前になっていました。その発症の日に6階の西で母の身に何がおきたのですか。その起きたことは、ナースが24時間いるのになぜ防げなかったのですか。なぜ「誤嚥性肺炎」したのですか。納得のできる答えを教えてください。お願いします。</p> <p>母は自宅で自由に過ごしていました。私以外の人との接触は、ほとんどありません。他人とできるだけ接触させず、ずっとコロナからもインフルエンザからも守ってきました。2人とも、一度もかかっていません。ヘルパーも訪問看護師も利用せず、夏かぜをひくようなケアマネにも会わせなかったことは正しかったのです。でも、不特定多数の人が出入りする小田原市立病院に入院し、不特定多数の人と接触したら、母は肺炎になり、誤嚥性肺炎になりました。小田原市立病院には24時間看護師がいるから、安心安全な場所だと思っていました。私が勝手に思っていただけで、安心安全な場所に見えただけで、自宅よりも危険な場所でした。自宅では肺炎はありません。もちろん誤嚥も一度もありません。自宅で不要だった、たんの吸引が6階の西に入院してから必要になったのはなぜですか。6階の西に入院してから肺炎になり、誤嚥性肺炎を発症したのはなぜですか。</p> <p>この入院の前に、母は10/26～10/31まで6日間入院しました。その間、母の「口腔洗浄」は4回されてきました。11/8～12/5の間はたった1回でした。なぜ1回しかしてもらえなかったのですか。母は上下総入歯です。母は毎日看護師又は看護助手に「歯を洗って下さい」と頼んでいました。「歯を洗って下さい」と頼むと、答えはいつも誰でも「あ～と～で」と言われたそうです。この「あとで」は永遠にありませんでした。母はたった1回の口腔ケア以外、一度も入歯を洗ってもらえませんでした。「あとで」と言われたとき、「今、洗って下さい」とお願いしたら、その人は水で洗わず紙でふいただけで終わりにしたそうです。母は命令していません。骨折でベッドから動けない母は頼むことしかできません。だから歯を洗って下さいとお願いしていたのに、どうして誰も洗ってくれなかったのですか。年よりだからバカにしていたのですか。</p> <p>歯を洗わないのなら、一番初めに、なぜ、私に言ってくれなかったのですか。「看護師及び看護助手は入れ歯は洗いません。家族が洗って下さい」とこのように言ってくれば、私は小田原市立病院の面会制限を無視して毎日、入院の次の日から、歯を洗うために病室にきました。母の口の中は、ずっと不衛生でした。よごれていました。食事後の食べ物のよごれや食べ物のカスも歯についたままでした。口の中を清潔にする事は生きていくことで、非常に重要なことです。私がこの重大さに気がつき、歯を洗わなければならないと思ったときには、すでに遅く、母は死へ向かって歩きはじめていました。母は、最期に「ブラシ」と何回か言いました。それは「歯をみがいて、口の中をきれいにして」という意味でした。私は母の口の中を歯ブラシでみがきました。母は「歯を洗ってほしかった、口の中をきれいにしてほしい」のです。母のこの願いは、ものすごくむずかしいことですか。</p> <p>過去の入院時に看護師に言われたことです。母の入れ歯について「入れ歯」は貴重品なので、紛失した場合の責任が持たないで、家族が管理して下さい」と。それは持ち帰れという意味にとりました。母は入れ歯がなければ食べる事ができません。当時、面会禁止で、全く会わせてくれないのに、家族が管理して家に持ち帰ったら、それは母に食事をさせないという意味です。その時は、私は何も言いませんでした。又、母がこの病院でお世話になるだろうと思ったからです。でも今はもう永遠にありません。だから書きました。</p> <p>母が死んだその時、私は母と一緒にどうやって家に帰ればいいのか、とと思いました。母が今死んでしまうと思っていなかったのに、どうしていいかわかりませんでした。</p> <p>（次ページあり）</p>	このたびは、お母様が入院中にご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。当院では、全ての患者さんが安心して治療出来るよう、職員一同がチームとなり連携して医療に当たっています。職員には、患者さんの立場に立った対応を行うよう改め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
12	2月1日	<p>その時、石のように冷たい声と表情で看護師に言われました。「すぐ葬儀屋へ電話しなさい。」「24時間対応してるから」「すぐにでて行ってください。」私はその命令に従うしかありませんでした。自分で母と一緒に帰る方法を選ばませんでした。母が死ぬことは考えていないので、当然、葬儀屋は決まっています。(12/11生きて退院予定でした)患者には選ぶ権利があるのに、それは生きてるときだけ有効で、死んだら患者ではなく物と同じ扱いをされました。あとでこの話をたっさんの人に伝えたら、病院で死んだ時は病院で案内がある(あった)とみんな言っていました。私には案内はありませんでした。なぜないのですか。連携室の相談員も死亡退院のときは何もしてくれません。</p> <p>11/28 母「もう寿命かも」 11/29 希死念慮もとれる発言あり カルテ開示で初めて知りました。母が生きて入院中に、私に教えてほしかったです。こういう生きるか死ぬかの重大なことを、なぜ知らせてくれなかったのですか。私はこの日も次の日も、次の日も17:00少し前に毎日母に会いに行っていました。でも15分くらいしか会わせてくれないから、母のこの気持ちに気がつきませんでした。母はもう生きて帰れないと思っていたのですね。知っていたら12/11の退院を前にもってきて、生きてるうちに無理矢理でも家に母を連れて帰りました。</p> <p>母が死んだその時、カルテに私がおだやかに話されたと記入がありますが、宇宙一、一番大切に、一番大好きな母が死んでおだやかな気持ちでいるほど、私はおめでたい人間ではないし、心の広い人間でもありません。母が入院中(過去の入院も含む)に、おだやかな気持ちでいたことは、一度もありません。勝手な想像で作文しないで下さい。それ以外にも、過去の入院時に勝手な作文があります。過去に利用した訪問看護師について「ネコのようにかぎまわったのよ」私はこんなことは言っていない。私は「どろぼうねこが家中薬を探し、回った」と言いました。どろぼうねこは訪看のことです。ネコとどろぼうねこは全く違います。</p> <p>2023年11月16日の夕方、〇〇相談員より電話がはありました。「転院して下さい」「転院先を病院側で、適当に3ヶ所決めて書類を出します」この言葉に私は洗脳されてしまいました。『小田原市立病院が決めた病院に転院しなさい。家に帰ってはいけません』とこういう意味にとってしまいました。冷静な判断ができなくなり、病院の言うことをきかなければならないと思ってしまいました。だから、家に帰ると決めるのにもものすごく時間(日数)がかかってしまいました。帰ると〇〇相談員に話しをしたときも退院の日に訪問の医師が家に来ないと帰れない、もしその前に自宅で死んだら死因特定のために解剖されますと言われ、母の体をきずつけないでくださいと、介護サービスを利用することになってしまいました。それは大きな間違いでした。ここでも洗脳されました。</p> <p>相談員に丸投げをしてしまったことが大きな間違いでした。私自身がケアマネ以外の他の人や他の機関に相談し、1刻も早く自宅に帰るべきでした。今までレンタル以外利用しなかった介護サービスをなぜ利用しようというバカな考えを持ってしまったのか、全ての人が介護サービスの利用で元気に生活できるわけではありません。虐待されて死ぬ人もいます。母は利用をやめてから自由で元気にになりました。小田原市立病院は過去の入院時も含めていつも必ず退院後のことをこのように言います。「施設」「リハビリ病院」「転院」これらを一番初めに言います。なぜ「退院後はどうしますか」と言わないのですか。コロナ禍で面会をさせず、一番大切な家族を引きはなす、二度と合わせない、こういう提案をなぜいつも一番初めにするのですか。</p> <p>退院後を選ぶのは患者です。家族です。なぜ家に帰りますかと聞いてくれなかったのですか。寝たきりでも自宅で生活している人はいます。家族と一緒に自宅で過ごすことが生きていくうえで一番幸せだと思う人はいます。私は母と一緒に生き続けることが一番幸せでした。</p> <p>市立病院が初めに「転院」と言ったから、生きて家に帰ると決めるのが遅くなりました。私は「帰りたい、帰りたい、帰りたい」と言った母の希望をかなえることができませんでした。一番残酷な別れでした。母と一緒にごはんを食べて、母のそばで眠る、ごく普通の生活ができれば、それだけでよかったのです。</p> <p>母とともに歩んできた私の人生は12/5あの日突然終わりました。退院後のためにご指導を受けた、たんの吸引方法は12/11の退院に間に合いませんでした。前倒もできない訪問診療医は、やめるべきでした。なぜ小田原ホームクリニックだったのですか。私はどうしたら母と同じ病にかかり、母と同じ苦しみを味わって死ぬことができますか。</p> <p>最後まで読んでいただきありがとうございました。</p>	
13	2月6日	6日間 親切にサポートして頂き、ありがとうございました。おかげ様で予定通り無事退院出来ました。感謝しています。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
14	2月7日	貴院に入院して10日間、義歯の洗浄をしていなかったようでした。義歯ケース、洗浄剤を置いていたので気付かなかったのが残念です、清潔ケアについて、どのように考えられているのでしょうか。	義歯を使用している患者さんで義歯ケース、洗浄剤を準備して下さっていたにも関わらず、洗浄剤を使用していなかったご指摘については重く受け止めております。ご自身で義歯を管理できない方についてはチェックリストを用いて義歯の管理をさせていただいております。
15	2月11日	私は当病院に入院させていただきました。(1月13日)有がとう御座居ます。私の意見を申し上げます。病室に空調設備がない為肌がかさかさにかんそうしてしまいませう。ぜひ空調整備をして下さい。	当院は全館対応の空調設備となっており、各病室ごとに空調を調節する機能はございません。新病院の開設を2年後に控えた現在、ご不便をおかけいたしますが現施設に高額な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。体調が優れない場合は、看護師などにお声かけください。
16	2月13日	<p>Today I had an MRI ,3:00pm The headphones they gave me were not good enough to protect my hearing. I screamed, I jumped but no one asked me if I was ok. At 〇〇 Hospital (My first MRI)They routinely give out orange ? swimming sponges to protect ears. No one offered me these. All patients should wear these, extra sponges to protect their hearing! Please give them to all patients.</p> <p>以下、グーグル翻訳 今日はMRI検査が午後3時にありました。彼らが私に与えたヘッドフォンは、私の聴覚を保護するのに十分ではありませんでした。私は叫び、ジャンプしましたが、誰も私が大丈夫かどうか尋ねませんでした。〇〇病院(初めてのMRI)では、耳を保護するためにオレンジ色の水泳スポンジが定期的に配られます。誰も私にこれらを渡してくれませんでした。全ての患者は、聴覚を保護するためにこれら特別なスポンジを着用する必要があります。全ての患者に渡して下さい。</p>	<p>「MRI検査に伴う音」で不快な思いをさせてしまったことをお詫びいたします。ご希望される方には耳栓をお渡しできることを掲示するとともに、検査前に声かけをしていくようにしてまいります。</p> <p>以下、グーグル翻訳 We apologize for any inconvenience caused by the noise caused by the MRI scan. We will post notices indicating that earplugs are available for those who wish to do so, and we will ask patients prior to the test to provide earplugs.</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
17	2月14日	休日の面会の時 守えいさんがものすごくいあつたですごくいふ快な思いをしました。メガネかけた人です。面会に来る人はどんな思いでみまいに来ているか思っています。本当にひどかったです。守えいの人です。けいさつかんとかんちがいしているみたいです。	この度は、休日の面会受付の警備員の対応に関してご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。警備員に対しては、日頃から来院者一人一人に対して親切、丁寧に対応するよう指示しました。また、今後このようなことがないよう、改めて警備委託業者に対し、接遇、勤務時の態度などについての再教育を指示しました。
18	2月13日	「あなたの声」は入院している人、付きそいで来た人しかみることが出来ないようです。外来で来た人も含めて、ホームページなどでもみれたら良いと思います。今日も久しぶりにみましたが、回答内容がいつも同じです。職場にも周知しているとありますが、あまりかわりはないです。またある39年位医師をしている医師について、診察のつきそいに来てこちらから挨拶をしても、いつも知らん顔でいます。人が挨拶したら、普通はするのは・・・またその医師は自分でこの日なら診察できると言っておきながら、急に診察の予約を変更してほしいと言ってくる（4日前だが）こちら仕事も忙しく、なかなか診察日の予約をとれない状況でいるのは知っているのに。診察している時にも、営業の人たち5～6人が来て、自分は診察を中断されてしまい、15分以上もまたされたままだった。患者の診察で優先すべきではないのかと思う、入院患者のつきそい人の食事の場所についても、あらかじめ説明してあげたらと思う。手術などのつきそいで待っている間、外への食事時間も時間がわからないため、病院内で食事が出来ればよかった。食堂は職員のみしか利用できないので・・・自分のつきそいは外へ急いで食事に行きたくて来たようだ。しかしもどって来たら各フロアの面会室のスペース（昔の食堂側）で食事をして良かった。下の売店で食べ物を購入し、食べても良いとのこと、そのことも病院側からは一言も言われていなかった。たまたま食べている人がいたため、直接きいたら良かったことだった。エールという広報誌にもお金をかけないで他の事におかねを使ってほしい。1つ発行するのにはだいぶ金額もかかりますよね？こんなものにお金をかけるのは、どうなのでしょう！！	あなたの声については、院内に掲示しているご意見すべてを掲載するのは難しいと思いますので、ホームページでも公開しております。急な予約の変更についてご迷惑をおかけいたしました。職員に対してあらためて接遇等につきまして、注意喚起や研修を計画してまいります。コロナ禍以降、現在でも、食堂の利用は職員のみ、面会室での食事についてもご利用を中止させていただいております。院内に食事スペースがなくご不便をおかけいたしますが、感染予防のためご理解ください。広報についてはホームページによる発信も行っていますが、エールは多くの患者さんや医療関係者に見ていただく病院の広報ですので、引き続き発行させていただきます。
19	2月15日	この病院で言う「入院診断計画書」って何？タダの記録紙 2/6から1週間と記されている書類にダメされてサインした。コロナで5日間、かくり期間で5日 その後脳の検査でプラス数日、どう計算しても10日以上かかるのに、説明もなく勝手にサインさせられた。サギである。ウソの書類にサインさせられた。自分は1週間入院すればコロナから脳の検査まで1週間がまんすればと思い家族とも相談しておもいきって入院した。のに1週間たっても何もいわれないので看護師さんに聞いたら主治医のデータには「2/6-2/16 その後、脳の検査」と記されてあるとの事。そんな説明も聞いていないし患者に何もつげず勝手に書類が改ざんされている。何が1番むかつくかと思うとなんで患者の自分から聞かなければならないの？血圧も高いので薬をのんでいるがゆっくりやすみにきたのにイライラして寝れない日が続かなければならないのか？看護師さんはじめ、他のスタッフの方々はいっしょうけんめいよくやって頂けると思いますが、主治医および病院本来の患者に対する心くばり、気づかいがまるでありません！！だまされた、不信感しか残ってません。医者と患者なんて信頼あってはほでないのでしょうか？退院の日も、1日前だおしでって何のリアクションもなくいきなり、退院は早くしたいけど いつもこちらの事配りよなく事務的に先方の都合ですすめていく入院生活10日間でした。一度退院後、外来で脳の検査に来ますが、本当に大丈夫？ 不安と不信でいっぱいです。きちんとした納得のいく回答を望む。謝罪を求めているわけではありません。説明を求めています。こちらが分かる言葉でお返事ください。  主治医をかえろ！！患者の心を直せない！！  食事制限なのかわからないけど（聞いてないので）おなかすくので何がイイのかNGなのか教えてくれなかった。食事の時牛乳パックが出たのできらいです、のめませんと言ったら、「アレルギー」ですか「好きキライ」ですかと聞かれたので「きらい」といったら最初に言うておいてもらわないと返事。アレルギーは聞かれたけど「好ききらい」は聞かれてないし。あと1～2時間後に退院でベッドでまっていたら、急にシーツ、フトン交換したいのでどけといわれた。退院がわかっているのだからその後ではダメなのか？聞いたところ「1週間に1回交換させてもらっている」との事。自分10日間も1度も交換されずにいたのになぜ、今のタイミング？まるで追い出すかの様に思った。謝罪の返事ではなく、こちらがわかる言葉でお返事ください。	入院診療計画書は、入院開始時に患者さん一人一人の疾患や病状に沿って作成しています。そして、入院中はその計画に基づいて治療を行っていきますが、入院中の容体等により計画どおりに治療が出来なかつたりすると、入院期間が延びてしまうことがありますことをご理解ください。  食事に関しては、栄養バランスやカロリーを考慮して献立を組んでいます。可能な限り患者の嗜好に合わせて対応していきますので、気軽にご相談ください。  シーツ交換に関しては、週に1回行っているものですので、退院を間近に控えている患者も交換させていただいておりますことをご理解ください。
20	2月16日	採血をしに2Fに行ったら誰も患者さんがいなく、採血をやる人が患者さんに気付かず大きな声で私語をしていた。その声がろう下までひびいていて不愉快でした。（ちなみに男性です。）	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行うよう指導しておりますが、改めて採血室での待機のあり方について指導を行いました。
21	2月16日	父親が整形外科を受診していますが、こないだレントゲンを撮影する時に服がぬげずにもたもたしてたら、レントゲンの技師さんに服をぎゅっとひっぱられはくりしてしまいました。（血液サラサラの薬を飲んでるため血が2、3日止まりませんでした。その時に痛いと言ったのですが、はくりした時に謝まらなかったです。	職員の対応について、ご迷惑をおかけして大変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行うよう指導しておりますが、改めて患者さんのお体や衣服に触れる際は、丁寧に扱うよう職員に指導いたしました。
22	2月18日	子どもの予防接種で定期的に来院していますが、毎回、待ち合い室で東南アジア人？が何家族もで来院し、ソファをいくつも占領しているため、小児科から遠いソファにしか、私たちは座れません。しかも話し声がうるさいです。そして、目が合うとにらみつけてくるのでこわいです。何とかして下さい。	待合スペースでは、静かに過ごしていただくよう案内しておりますが、日本語が理解できない患者さんもいらっしゃいますので、そのような場合は個別に対応いたします。職員にお声がけください。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
23	2月27日	当病院ベット軟か過ぎる上を向いて寝る時尻が落ち込み、尻と体が別れた感じに成り特異体質かもしれないが、落ち着く唯一の場所がベッド。それを除けば居場所が無い。唯考えるのは退院のみ。自慢ではないが、当院何回かお世話に成っているで是非私にとっての改善を折に望むものであります。	ベッドマットがお体に合わず、苦痛だったことに気づくことができずに申し訳ありませんでした。入院生活がストレスなく過ごせますように、お困りごとがないか更にお声かけをさせていただきますと思います。
24	2月27日	地下の洗たく室から大声で怒鳴る女性の声が聞こえてすごく嫌な気持ちになりました。パワーハラスメントなのではないでしょうか。	洗濯場では大型の洗濯機や乾燥器を同時に動かして作業を行っているため、機械から出る音で、従業者同士のやりとりが大きな声になりがちです。そのため怒鳴るような声に聞こえてしまったと考えられます。しかしやりとりを聞いた方に不快な気持ちを抱かせてしまいますので、洗濯を委託している事業者や業務従業者に対し、普段の会話にも十分注意をして業務を行うよう指示いたしました。
25	2月21日	テレビリモコンが使いづらい。至急直してほしい。このままでは正規な室料が支払えない。	リモコン交換で対応させていただきました。ご迷惑をおかけしました。
26	3月1日	とにかく時間がかかりすぎる。入院、ope前での受診で4時間以上かかるのはどうなのでしょう。事故をふせぐのは大切ですがあっちこっちに行き、説明きいてとじゅうふくしたり、ふこうりつです。	入院・手術前の各種説明については、漏れ等の無いよう丁寧な対応を心がけていますが、重複などが無いよう調整して参ります。
27	3月4日	子供の少しの変化が心配で先生に何度か診て頂いたのですが、このくらいで呼ばないでほしいかのような面倒そうな対応をされました。忙しいのは理解できますが、もう少し寄りそった対応をお願い致します。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。スタッフ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て参ります。
28	3月6日	次男の手術付きそいで入院しました。どこもそうなのかもしれませんが、術後にスタッフ（施術）の皆様が総出で顔を見に来てくれた事がとてもうれしく、又、とても素晴らしい行動で感動いたしました。すごく身体的につらいお仕事ですが、これからもガンバって下さい。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
29	3月7日	看護師様 ていねいな言葉づかい、やさしい声かけ、男性の理不尽なクレームにも同じようにていねいでやさしい（入院患者みんながきいてました）すき間のあったカーテンもすぐに工夫して下さり安眠することができました。みなさまのお仕事には感謝の言葉しかみつきりません。先生 体に負担の少ない手術ありがとうございました。小田原市立病院を紹介されてほんとうによかったです。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
30	3月8日	皮膚科外来の〇〇先生に1年間の短い期間でしたが、親身に診て頂き、ありがとうございました。新年度から行かれる所での働き、御健勝を祈っております。どうも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。励みになります。
31	3月11日	小児科の〇〇先生の対応がとても腹立たしい。予約について言い合いになりました。このルールは10:30までの予約となっていると言われこちらの都合を伝えるが、だから11:00~11:30はトラブルが多いから入れたくないんですとの事。ありえない。	ご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て参ります。
32	3月16日	〇〇先生始め皆様のお陰で無事に退院する事が出来ました。ありがとうございました。本当にお陰様です。お世話さまでした。点滴の針を入れてくれた先生ありがとうございました。感謝しています。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
33	3月23日	この度は本当に大変お世話になりました。お陰様で術後の回復も早く感謝しております。手術を担当して下さいました先生方ありがとうございます。〇〇先生 度々声をかけに来て下さって安心することが出来ました。ありがとうございます。術後、窓側が良いことを察知して下さいました看護婦さん方にもとても感謝しております。周りを気遣ってメモでお知らせ下さったり…皆さま本当にやさしくて感動してしまいました。ありがとうございます。18年前にもこちらで息子を帝王切開で出産をして大変お世話になりました。息子の初めての誕生で元気でいられることも、今回私が再びお世話になり元気であることも、皆様のお陰だと思えます。本当にありがとうございます。18年前のことも知って声がけ下さったりメモで温かく窓側へご案内下さった〇〇さんありがとうございます。皆様に感謝しております。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
34	3月25日	新病院名の件 小田原市立病院を「小田原市民病院」に改めて欲しい。「市立病院」は役所中心の名前となる。「古い役所」の感覚がプンプンと嗅っている。お上からのお達し病院ではないはず！！	申し訳ありませんが、現状、名称変更は考えておりません。
35	3月25日	入院前の外来の説明でたくさん時間またされ説明されましたが、車の事や、手術するのに前あきパジャマが必要とか、全然説明なかった。パンフにある事だけだったらまた説明する必要ないと思います。	入院前の説明については、漏れ等の無いよう丁寧な対応を心がけています。しかしながら、限られた時間の中での説明となりますので、説明しきれない部分がございます。そのため、事前にお渡しする「入院の手引き」をお読みくださいますようお願いいたします。
36	3月25日	手術の前日入院 何もやる事がないのに午前入院なのはつらい。午後からの入院でもいいのでは？ ope前のもは外来で終わっているのでもやる事がない。	これまでは一律で午前入院としておりましたが、診療科によっては午後入院を導入しております。今後、状況を見て午後入院出来る場合は午後入院とするよう調整していきます。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
37	3月28日	アイ調剤薬局側の駐車場を利用した際、誘導員の方の対応で大変不快な思いをしました。前方の車が進んだので前進した際「誰が勝手に進んでいいって言ったんだよ」と大きい声でクドクドと言われました。停止指示を振り切って進んだわけではなく、言い方も上から目線で言動が不適切だと思います。その方以外はいつも通り丁寧な対応を頂け寒い中感謝しております。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。誘導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て参ります。
38	3月29日	私自身、泌尿器科、婦人科の受診でした。女性なので全科女性の先生の外来日を希望し、すべての事を恥ずかしがらず、お話ができて女性医師を選んで良かったと思いました。早期にガンを（子宮体ガン）を見つけて頂き治療方針も先進医療で苦痛無く手術ができて小田原市立病院を選んで良かったと感謝しております。ありがとうございました。Dr先生方も何か症状がある事に訪室していただき、本当に感謝致します。	温かいお言葉ありがとうございます。励みになります。
39	3月29日	小田原市立病院スタッフの皆様へ この度は約2ヶ月間に及ぶ切迫早産の入院と出産で大変お世話になりました。切迫早産の際はお腹が張る度に赤ちゃんを無事に産んであげられないのではないかと不安に押し潰されそうでした。また入院中に闘病中だった父が亡くなってしまい誰より心待ちにしていた孫の顔を見せてあげられなかったという深い悲しみも味わうことになりました。それでも最後まで希望を捨てず無事に出産できたのはスタッフの皆様のおかげです。入院中の皆様との何気ない日常会話が心安らぐ何より楽しい時間でした。医師による身体的な治療も大切ですが、メンタルをいかに強く保てるかが一番難しく且つ重要ではないかと思えます。患者の命や生活を預かる心労の絶えないお仕事だと思いますが、皆様のおかげで私たちは安心して生きていくことができます。お身体を大事にこれからも頑張ってください。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。励みになります。

※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。