

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	10月2日	この度は耳鼻科にて手術をし、お世話になりました。（1週間）4東病棟において、手術当日付きそってくれた看護師の〇〇さん。男性の方でした。初めての手術で緊張していた私に沢山話しかけてくれ、ギリギリまで不安だったのが和らぎました。とても感謝しています。そして入院中、何度か担当して下さいました〇〇さんと〇〇さん。（どちらも女性）お2人は特に印象に残っています。親しみやすく、丁寧、年齢の若い私にも患者として接して頂き、小さなことでも気にかけてくれたことにはとても助かりました。〇〇さんは私と同年代でしたが、とても患者さんのことよく考えていて思いやりのある素敵な女性だなと思いました。夜勤で担当して下さいました〇〇さんや〇〇さん（どちらも女性）も気さくで笑顔が素敵でとても印象に残っています。皆様本当に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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。
2	10月3日	病棟の看護師の連携がなっていないなすぎる。人によって言っていることがコロコロ変わる。入院した際に「この時間までに来てくれ」と言われた時間前にナースステーションに声をかけましたが、そこから20～30分ほど待たされ、ようやく担当の人が来たと思ったらコロナの検査を行った後、何の説明もなく本人だけ待合スペースにきました。1人後に結果が出るまで待機と言われましたが、入院の説明も手術の説明もその日の見通しでさえ何もわからず、今までこんな病院の対応はなく驚きました。こちらはいつもそういった対応をされているのでしょうか？家族の不安な気持ち、これからの入院生活にあまりにも寄り添っていない対応だと感じました。その後もこちらから問い合わせたら、病室には入れないから家族は帰ってもいいと言われ、正直すごく不信感を持ちました。看護師の指導に力を入れた方がよろしいんじゃないでしょうか。他のどの病院より1番ひどい対応でしたよ。 ・入院のベッドシーツが汚れていた。しみのようなものが枕もとにあった。 ・痛みどめの薬を忘れられていた。ありえないミスだと思います。 ・先生に伝えてほしいとお願いしたことが伝わっていない。看護師が変わると直接先生に言うように言われた。 →対応が変わったのはなぜ？そもそも最初の段階で伝えていただければよかったのでは？ ・点滴の針を失敗され3回も刺されました。若い患者は新人さんの練習台にさせられるんですか？今まで血管がわかりやすくほとんど失敗されたことがあります。2回目の前に「他の看護師さんに変わった方がいいのでは」と伝えましたが「大丈夫」と言われ何度も失敗されています。ありえないです。 若い医師 患者に寄り添う対応ができていないのでは。こちらが不安に思って質問したことでも「それは手術が終わってからの話だから」と言われた。また、入院期間も相談したが「この場合は延ばすのは無理。ベッドも埋まっている」とすぐ切り捨てられたように感じる言い方。「老人ですらすら退院する」と。病院の回転率が大事なのはわかるが、それは病院の都合ですよね？希望があるなら転院をすすめるなど他にも方法があるのでは？こちらがどうしても状態を見て1日だけでも延ばしてほしい旨伝えたら、それだけに対応されましたが、それがなかったらとても退院できる状況ではありませんでした。他の病室の患者さんは別の先生に看てもらっているようで、「退院は先生がタイミングを考えていいと言ってくれたから相談して日常生活が送れるようになったら」と言っていました、その違いは何でしょうか。ベテランの先生に看ただけと対応は違うのでしょうか。また、手術したらどんなことをしてもいいと言われましたが（医師に）そういった表現は誤解を招くと思います。激痛で何もできません。手術が終わればすぐに回復するかなのような言い方は伝え方が不十分ではないですか。きちんと分かるような説明をしてください。不親切！！	まず、当院への入院に際して、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。看護師間の連携が不十分であったことにより、説明が不足し、長くお待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。この点につきましては、スタッフ間のコミュニケーションを改善し、患者さんへの説明を徹底するよう、指導を強化してまいります。 ベッドシーツの汚れについてですが、清掃が行き届いていなかったこと、お詫び申し上げます。院内の衛生管理を見直してまいります。 痛み止め薬のご提供漏れについては、ご指摘の通り、必要な薬が提供されなかったこと、当院として大変申し訳なく思っております。患者さんの健康を最優先に考え、今後薬のご提供漏れがないよう、確認体制を強化いたします。 点滴の施行に際し、複数回の失敗があったことに対して、お詫び申し上げます。技術的な指導や研修を通じ、看護師のスキル向上に努める所存です。 医師の対応につきましても、ご不快な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんのお気持ちやご要望に寄り添い、患者さんに安心していただけるような説明や対応をするよう努めてまいります。 この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。
3	10月3日	17:15頃 電話をした際、対応した当直事務の対応が横へいだった。受診したくないと思ってしまった。	事務員の対応について、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。医事業務は業者に委託しておりますが、患者さんのお気持ちに寄り添い、丁寧な対応をするよう、再度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
4	10月4日	朝 部屋のライトをつけてくれたのは有難いことだけれども、無言ではいい気持ちではしなかった。「オハヨーございます！明かりつけます。」と、一日を明るくする言葉かけが望ましいのでは？（世界一の小田原をめざすには）	当院での入院に際して、ご不快な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんへの配慮が足りなかったと反省しております。患者さんが快適に過ごせるよう、お声がけを積極的に行うよう、当院スタッフに周知いたします。
5	10月8日	1階ロビーの場所及びその他の全てのところに関して あまりにも温度管理が徹底されていない。あまりに寒くて体調をくずしてしまうこと多々あります。病院に来て具合を悪くして帰ることがあってはいけないと思います。室温管理徹底願います。	病院設備の問題で、ご不便をおかけし申し訳ございません。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。お困りの際は、遠慮なさらずに、お近くのスタッフまでお声かけいただけますと幸いです。また、当院スタッフにも患者さんの様子を確認しながらお声がけをするように周知いたします。
6	10月9日	小児科の〇〇先生はとても優しく子供の体調不良で不安な気持ちが和らぎました。NSの〇〇さんも優しく接して下さい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に安心してご利用いただけるよう、努めてまいります。
7	10月15日	救急搬送され、後日病院に来院時に、休日だったので救急入口から入りました。守衛の方の対応がとても不親切で三者三様でした、急患だったので病棟がわからなかったので記入できないと伝えと、ナースステーションで聞くように言われたが、どの病棟が分からないのと思った。別の方は名前から検索してくれているようでしたが、結局入口受付の方に対応していただいた。最初の方の案内がとても冷たく、対応が悪く思えた。	守衛の対応について、ご不快な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。守衛や受付スタッフが連携し、患者さんにスムーズで丁寧なご案内をするよう、指導を強化してまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
8	10月16日	H p での無料駐車場「おもいやり送迎車」についての説明不足に入院する際、大変辛い思いをしました。記載されている①の駐車場からの送迎はR 5. 7に廃止になったと明記されてるのが、下の方を見ると、また案内場所になっていたり、迷います。結局J T跡地で待っていようとしたら、いつまでたっても来ない。病院にT E Lすると、受付の方がキッパリ「そこにはもう行ってません」と強気に言ってるので態度にがっかりです。入院の荷物が沢山で大変な時にどうしたら良いのか、プリント1枚も作成できませんか？とっても不便ですし”おもいやり”に言葉だけの感じがします。	この度は、当院の送迎車のご利用にあたり、ご不便をおかけし、また、ご案内不足により辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただきました、送迎車の運行につきましては、病院南側にある有料駐車場と病院入口までのコースと、足柄小学校前にある臨時駐車場①と病院入口までのコースの2コースのみの運行となっており、JT跡地からの運行はございません。ホームページにおける送迎車のご案内が、誤解を招く表現となっていたことをお詫びいたします。今後は、わかりやすい表現へ変更するとともに、引き続き、案内ちらしの配架等を行ってまいります。 なお、受付や電話交換などの接遇についても、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。丁寧な対応をするよう、改めて指導いたしました。新病院の建設により、しばらくご不便、ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
9	10月20日	「つぶやく」つぶやきたいのでスミマセン。現在入院している者です。確かに廊下側も暗いです。けど真ん中も暗いです、そして足元狭くてやっとなです。真ん中はカーテンずれていくし大変です。カーテンを直すと廊下側の人、気に入らないらしくて『追いかけ「ビシャ」』っと（カーテン閉まっているのに）強めにカーテン閉め直します。廊下側の人、何か？気に入らないのか？たまたまにコップと歯ブラシで音を鳴します。気にしないようにします。（鳴り出すと少し長い）入院中ほんの小さなささいな事です。でも…本音は大変です。出来れば私だって窓側がよかったです。（広いし）（暗くないし…）そんな私は水曜日退院です。あと少しだから我慢します。あと少しファイト！！読んでもらえるだけで十分です。読んで下さってありがとうございました。	病室の設備について、ご不便おかけしてしまい申し訳ございませんでした。建物の老朽化に伴い、照明やカーテンなどの設備を整えることが難しい状況でございます。新病院の開院に向け、患者さんの目線に立った施設整備について検討を進めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
10	10月20日	手術の日に手術室まで行ってくれた〇〇さんと看護師さんに、不安でたまらなかった私に励ましの言葉をかけてくれて、勇気付けられて気持ちが少し楽になりました。あの時は、ありがとうございます。お世話になりました。 手術の日は〇〇さんと言う看護師さんで、私に大きい声で何回も声かけてくれて、不安でたまらなかった私は、〇〇さんが大きい声で呼んでくれた事で励みになりました。明るくて優しく、いつも笑顔でいて、冗談を言ったりしてくれたので励みになり元気をもらえました。そしてとてもキレイな人でした。そんな担当の看護師になると安心します。ありがとうございます。お世話になりました。 手術の次の日の担当の看護師さんが〇〇さんと名前の事を覚えています。明るくてやさしくて笑顔のたえない看護師さんでした。娘の同級生の〇〇さんて看護師さんを病室まで連れて来てくれました。会える事ができてうれしかったです。あの時はありがとうございます。お世話になりました。とてもキレイな看護師さんでした。 入院して7日目の深夜は男性の看護師さんでした。明るくて感じの良い看護師さんでした。確か〇〇さんと言う看護師さんだったと思います。患者にとって明るい看護師さんには元気がもらえます。ありがとうございます。お世話になりました。 手術をして9日間入院をしました。5日目にやっと先生から明日オシッコの管が取れますよと言われたので、希望を持って次の日を楽しみにしていました。そしたら前の日に白い制服を着た看護師さんが、オシッコの管外しても外してからオシッコが出なかったり、オシッコに血が混じっていたら、また管を付けるようだと言われました。ショックでした。そんな事がありえるんですか。酷い事を言う看護師さんだと思いました。 退院の日の午後、〇〇さん看護師さんで初めて担当になった看護師さんでした。傷口の事が気になって相談したら、その看護師さんも16才の時にお腹の手術をしたので、〇〇さんが心配な事が良く分かりますと言って。〇〇さんが手術をした時の傷跡を見せてくれました。退院をした後には芋類、こんにゃく、ごぼうを控えるようにした方が良いでしょう。退院の日に親切に色々と教えてくれる看護師さんに会えて良かったです。もっと早く担当になりましたかっとなと思いました。	この度は、当院職員への感謝のお声を多数お寄せいただきました。患者さんからの温かいお言葉は、医療現場で働く職員にとって大きな支えとなり、今後の業務の励みとなります。心から御礼申し上げます。 一方、10月20日のお手紙によると、看護師からの説明により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。ご指摘いただきました、尿の管を取るタイミングについてですが、医師や看護師が患者さんの状態を慎重に見守りながら決定しております。医師が「明日管を取ることができる」とお伝えした後に、看護師が「管を取った後の状況によっては、再度管を付けるようになる」とご説明しましたのは、そのような可能性もあることを事前にお伝えしたものです。これは、患者さんの症状や状況によっては、やむを得ず処置を再開することがある旨を説明したものであり、適切な医療を行うために必要なことですのでご理解いただきますようお願い申し上げます。しかしながら、〇〇様のお気持ちを考えず、伝え方に配慮が欠けておりご不快な思いを抱かせてしまったことにつきまして、お詫び申し上げます。 今後は、患者さん一人ひとりに対して、より一層配慮ある言葉遣いや対応を心掛け、安心してご利用いただける環境の提供に努めてまいります。
11	10月20日	手術をして9日間入院をしました。5日目にやっと先生から明日オシッコの管が取れますよと言われたので、希望を持って次の日を楽しみにしていました。そしたら前の日に白い制服を着た看護師さんが、オシッコの管外しても外してからオシッコが出なかったり、オシッコに血が混じっていたら、また管を付けるようだと言われました。ショックでした。そんな事がありえるんですか。酷い事を言う看護師さんだと思いました。	
12	10月21日	自販機に温かい飲み物を入れてほしい。年をとると夏場でもほしい時があります。とくに朝方。	入院中にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。温かい飲物は1階の売店にて販売しております。また、ご要望に添えられるか分かりませんが、自動販売機の設置会社に、夏でも温かい飲み物を用意するよう促してみます。
13	10月23日	6 東に入院していたのですが、看護師さんに嫌味を言われ入院が辛かったです。半身麻痺の状態なのですが、塗り薬を塗ってもらうのに、ご飯は食べられるのに薬は塗れないのかと言われました。でもとても良い看護師さんもおられました。	入院中の看護師の対応について、ご不快な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんのお気持ちを寄り添い、丁寧な対応をするよう、指導してまいります。
14	10月23日	夕食の献立に主菜がフライ盛り合わせとなっていたので非常に楽しみにしました。ところがさにあらず嚙下障害食の肉ジャガ風主菜がきて大変がっかりしました。まづいのでなく旨かったのですが・・・！糖尿病患者でもあるので有難いことではありますが、次回この様なことなき様宜しく！！	入院中の食事について、献立通りにご提供できず申し訳ございませんでした。入院中の食事は、医療の一貫として提供することとされているため、食事摂取基準やガイドラインをもとに、管理栄養士が献立を作成しご提供しております。当日の食材の調達状況によっては献立が変更になることもあります。患者さんのご期待に添えられるよう、できる限り献立通りにご提供できるよう努めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
15	10月25日	主人が入院でお世話になりました。先生には丁寧に説明をしていただき、とても感謝しています。看護師の皆様はお忙しい中、主人の事をいつも気にかけて下さり、安心して入院生活を送ることができました。先日面会に行った時、病棟の廊下まで主人の楽しそうな笑い声がして何かなあと思ったら看護実習生の方が話を聞いて下さっていたそうでとてもうれしそうです。今日の退院まで本当に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。当院の看護師及び実習生に共有いたしました。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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。
16	11月2日	①R320の「〇〇」の父です。今回、「〇〇先生、〇〇先生」には大変にお世話になりました。ありがとうございました。②ナースの皆様親切です。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。当院の医師及び看護師に共有いたしました。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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。
17	11月3日	新病院に理容室が新設されないと伺いました。利用者の方々は便利に利用されていて、新設されないと伺い大変驚いています。是非御検討の程よろしくお願い致します。代表して皆様のお声を代弁しました。	新病院の設備について貴重なご意見をありがとうございます。新病院では理容室の設置はございませんが、理容師の派遣を依頼いただけるようにするなど検討を進めてまいります。
18	11月8日	AM11時頃 北口玄関送りマイクロバスで、薬局駐車場まで送って貰おうとして待っていました。バスが着いたところで前の三名様の後に続いて乗ろうとしたところ、ドアが締まったので「残ってますよ」と助手席ドアをトントンたたいたところ、運転手より返って来た言葉が「待ってろ!」との強い言葉。じん常でない応接、正直大変驚きました。	送迎車の運転手の対応について、ご不快な思いにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。運転手の業務は業者に委託しておりますが、患者さんのお気持ちに寄り添い、丁寧な対応をするよう、再度指導してまいります。
19	11月18日	受付にて ソラスト〇〇様に番号ではなくフルネームで呼ばれました。いきなりでしたので、動揺しました。	受付スタッフの対応について、ご不快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。基本的には番号で呼び出しておりますが、患者さんがお気づきにならない場合は、お名前でお呼びさせていただきます。可能な限り番号でのお呼び出しを徹底するよう、周知いたしました。
20	11月29日	冬に近くなってきたが、3Fの自販機すべてCOLD。HOTもおいて欲しい。世間はそうってます。	入院中にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。温かい飲物は1階の売店にて販売しております。また、ご要望に添えられるか分かりませんが、自動販売機の設置会社に温かい飲物を用意するよう促してみます。
21	11月10日	6Fに入院させて頂き、明日退院する者でございます。皆様に感謝をいたしたく記入しました。担当・執刀して頂いた〇〇先生、〇〇先生 本当にありがとうございました。手術直後に安心させるように家族に「成功しました」と言ってくれたことと、家族も安心したと申しております。看護師やリハビリの方も皆様、優しくて親身になって下さり実習生の〇〇さんまで、真面目かつ親切で、やはり優秀な人材はこのようなお仕事に就かれるのだと思いました。また何か有りましたら貴院に次は直行しようと思います。本当に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。当院スタッフに共有いたします。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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
22	11月24日	毎日、スタッフさん、看護師さん、清掃の方、ガードマン、もちろん担当の先生方のおかげで日々快に向かっております。ユーモアのある言い方で笑わせて頂くのも気持ちをリラックスさせて助かっています。皆さん、声が大きくてわかり易く、いい声しています。食事の方もおにぎりに配慮して頂き毎日完食です。（感謝です。） 右手が痛くなったので左にて のりのかわりにご飯つぶで貼るつもりが完食でなくてセロテープを忙しいスタッフ〇〇さん呼び止めて頂いた次第。 ・病室のカーテン 隣とのすき間、最初は夜のみまわりの時、カーテンあげなくてみられるようにあけていたけど、閉めた方がよいようで今度は、ちょっとでもあいっていると、何度も閉めに行っています。 ・患者さんからのナースコールにすぐ対応される姿勢、当たり前かもしれないけど、すばらしい。（他の方の対応中のナースコール） ・ひっかかる病室、洗面所前のでっぱり ・フロ場横の洗面所の手前から3番目の蛇口からの水滴が止まらないのがずっと気になってます。 ・常時灯りがついている洗面所トイレもし停電になったら、角の上に懐中電灯をさい近みつけたけどすぐには取りに行けずパニックになるかも。 ・病室のまわりを歩いている時、自分の病室まちがえて隣の男性の病室へなんの迷いもなく入って知らない男の方がいてびっくり。入口にいた看護師にちがうと。（入口の下に室番号書いてあるといい）	まずは、当院職員への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。当院職員に共有いたします。 一方で、病室の設備について、ご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。建物の老朽化に伴い、病室の設備を整えることが難しい状況でございます。新病院の開院に向け、患者さんの目線に立った施設整備について検討を進めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

※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。