

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	4月1日	<p>3/24夜、自宅で転倒し救急はん送、左大たい骨骨折し、即入院、ストレッチャーから移るのにも激痛で、病院関係者の方々には感謝しかありません。翌25日夕方、オペして頂き、本当に有難かったです。おかげ様で、それをはげみに翌日～のリハビリを頑張る事が出来、早期に自宅へ帰る事出来ました。リハ ○○先生 ○○先生他、皆々様 本当にありがとうございます。</p>	<p>心温まるお礼のお言葉をいただき、ありがとうございます。こちらのご投稿は、関係する職員に共有させていただきました。ご自宅での転倒により救急搬送され、大変な状況だったと拝察いたします。そのような中で、翌日には手術を終え、そのあとのリハビリに励まれ、早期にご帰宅されたとのこと、私たちも大変嬉しく思います。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、大きな支えになり、今後の業務に当たっていくうえでのやりに繋がります。今後も、患者さんからの感謝の声を励みに、職員一同、患者さんの立場に立った接遇及び医療の提供を行うよう努め、地域の皆様から信頼され愛される病院づくりを目指してまいります。</p>
2	4月8日	<p>規定の用紙には書ききれないので、この別紙を使わせて頂きます。先日4月9日（水）消化器内科のMRI検査予約をしていただいたので、14時前に自転車で伺いました。当日は強風が出ていて自転車が倒れそうな心配を感じ、いつもと違う、壁際で風を避けられそうな場所に駐輪しました。病院への行きは多分何気なく無難な道を選んで歩いたと思うのですが、帰りは自分もうっかりしていたのでしょうか。駐輪場所に近いコースを歩いたのだと思います。15時頃と思いますが、アッと思った時には全身のバランスを崩し、強い痛みが襲われました。何がなんだかわかりませんでしたが、転びはしなかったのが幸いでした。でも左足の強烈な痛みにたまらず座り込んで、少しでも痛みが和らぐのを待って、やむを得ず自転車を動かして帰宅しました。北口で自動車の案内をしておられる男性がいたので、助けを求められないかと思いましたが遠くて声は届かず、歩いても行けないので諦めました。帰宅後は湿布を貼ってひたすら安静にしていました。翌日はあいにくかかりつけの整形外科が休診日でしたので、翌金曜日に受診した結果「左第5中足骨近位端骨折」と診断され、ギブス固定をして通院することになりました。自分の不注意だと言えばそれまでなのですが、段差の在り方が、あまりにも無防備で危険と感じられるので、今回報告させていただきます。後日写真を撮りましたので、添付します。せめて危険を知らせる三角ポールを立てておくとかして頂くと良かったと思っております。以上ですが、よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、当院駐輪場付近にて大変なお怪我をされたとのこと、心よりお見舞い申し上げます。また、当院の施設整備不足によりご迷惑おかけしましたことお詫び申し上げます。駐輪場付近の段差につきましては、ご指摘いただいたあとすぐに注意喚起として三角ポールを立て、現在は段差が緩やかになるよう舗装工事を実施いたしました。今後も、定期的な点検を実施し、より安全な施設整備に取り組んでまいります。</p>
3	4月14日	緊急時のときの家族用の無料駐車場を用意して下さい	<p>当院の駐車場について、貴重なご意見をありがとうございます。ご家族の緊急時に利用いただける無料駐車場の設置については、患者さんやそのご家族にご負担をおかけし申し訳ありませんが、スペースや管理面の課題により、現在は設置を検討しておりません。いただいたご意見は施設整備担当に共有し今後の運営の参考にさせていただきます。</p>
4	4月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3回ほど入院してるが、退院の時いつも30分～40分待たされる。精算に時間がかかりすぎ、改善よろしく。 ・ 1階の精算窓口で支払いが終わったらまた入院した病棟へ支払い精算書を見せに行く。何故？二度手間。精算したら窓口から病棟へ連絡すればすむ事では？ ・ 今日7階へ入院 受付の女が無愛想！やる気あるの？ 	<p>退院日のお手続きについて、ご不便おかけし大変申し訳ありませんでした。お会計につきましては、入院費用のお支払い漏れを防ぐため、お支払いを1階でお済ませいただいたあと、病棟へお戻りいただく運用としております。患者さんには、お手数をおかけし申し訳ありませんが、何卒ご理解ください。また、病棟の受付職員の対応により、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。受付職員の接遇について指導を強化いたします。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
5	4月18日	R 7. 2.14に診察にきて、帰り道の横断歩道で信号が赤なのに、平気な顔で渡っていました。女の人で眼鏡をかけていて、濃い緑色の半袖を着ていました。あぶないと思ったので、かかせてもらいました。また6月に診察にくるのでよろしくお祈りします。	職員の信号無視により、ご不快な思いとご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。信号を守らず、横断歩道を渡る行為は大変危険であり、職員としてあるまじき行動です。今回のご指摘を受け、職員に対して改めて交通ルールの順守を含めた接遇の指導を強化いたします。
6	4月18日	もう随分長い事、〇〇科外来を受診している患者です。今度の新しい担当の先生、〇〇Drは何となくぶっきらぼうで、診察の初めに自己紹介の挨拶をしてくれない。本当にアブノーマルである。新任の挨拶をするのは一社会人として当然の事です。ただ、前のDrと違って治療はきちんとして下さるみたいなので、とにかく今度の新しい〇〇Drに慣れて行くしかないでしょう。本当に医者も人間なので10人10色、いや100人100色だという事がよく分かります。とにかく世の中いろんな人がいます。まあ、慣れて行くしかないでしょう。私はASD(自閉症スペクトラム障害)と気分障害があり、4週間に1度、心療内科のハートクリニック大船を受診していて、障害を持っている私が、新しいDrに慣れて行くしかないでしょう。だいぶ長くなりましたが、以上です。	この度は、〇〇科の受診に際し、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。診察時に、医師の挨拶がなかった点につきまして、患者さんへの配慮に欠ける対応であったと深く反省しております。医師として、患者さん一人ひとりと向き合い、安心して診療を受けていただける環境を提供することは当然の責務であり、患者さんへの挨拶や配慮のある対応は欠かせないものと考えております。今回いただいたご意見につきましては、該当医師に伝え、対応改善に向けて指導を行います。今後も、職員一同、患者さん一人ひとりに寄り添った接遇を心がけ、より安心して診療を受けていただける環境づくりに努めてまいります。
7	5月1日	手術のため、ICUと6東病棟にお世話になりました。どちらの看護師さんも皆さんとても優しく、私の度重なる要望にも嫌な顔一つせずにお応えいただき、快適な入院生活を送ることができました。手術をしてくださった先生方をはじめ、市立病院全てのスタッフに感謝しております。どうも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、患者さんから信頼される病院となるよう努めてまいります。
8	5月6日	小児科入院中、付き添っています。毎日先生に交代で来ていただいているのですが、同じ質問を違う先生がしてくることが多いです。(子供の様子など)もう少し連けいを取っていただけたらと思います。	お子様のご入院に際し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。情報の共有や連携が不十分だった点について、お詫びいたします。いただいたご意見は小児科部長に報告のうえ、診療チーム内での情報共有を徹底し、患者さんやそのご家族のご負担の軽減できるよう改善に努めてまいります。
9	5月7日	当院に限らず、同室の方のイビキには悩まされます。入院時にヒヤリングし、割当てを工夫するなど対処があると思います。退院が近い方が、廊下を歩行して運動していますが、点滴スタンドで必要以上に歩行されるのは騒音で迷惑と感じた。	ご入院中の騒音について、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。いびきなどの生活音に関しましては、可能な範囲でお部屋の割り当てに配慮しておりますが、そのときの病床の利用状況によっては調整が難しい場合がありますことご理解ください。また、点滴スタンドを使用する際の移動音については、配慮が行き届かない場合がございますが、病棟スタッフから適切にお声がけを行うようにいたします。今後も、職員一同、患者さん一人ひとりに寄り添い、安心して快適な入院環境を提供できるよう努めてまいります。
10	5月7日	病院早く新しく出来て、いい先生腕のすごい人が来ればと願ってます。現状だと無理なことが多い様で願ってます。	新病院開院について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、現状においてご期待に添えず申し訳ございません。今後も患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さん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
11	5月13日	入院患者本人の家族です。手術時間1.5H前にはエレベーターホールで待つように指示され、貴重品セーフティボックスの鍵を手術中預りました。手術のタイムテーブルは看護師より伝えます、の話だったのですが、全く知らせはなく、無事に終わるのか？どんな状況なのか？家族の気持ちを少しでも考えていただけたら、このような事にはならないのではないのでしょうか。患者、家族に寄りそった対応に期待します。	ご家族の手術に際し、手術中のご案内がなく、ご不安な思いにさせてしまい申し訳ございませんでした。当院では、手術室からのご家族へのご連絡は「緊急時」または「手術終了時」に限らせていただいております。今後は、事前にその方針をしっかりとお伝えすることや、ご不安を少しでも軽減できるような対応に努めてまいります。
12	5月14日	院内のあかりがくらくて、気分がおちこむ。あかるくして下さい。R6.8.18-19 夜中に急患でかかり、かんごふのたいどわるすぎ 注意して下さい。かんごふのたいどにも問題あり。	病院設備について、ご不便をおかけして申し訳ございません。現在、新病院建設につき、現施設での大幅な改修が難しい状況です。限られた条件のなかではありますが、現施設での設備の点検・整備に引き続き取り組んでまいります。また、看護師の対応によりご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。職員には、丁寧な対応をするよう指導しておりますが、改めて指導を徹底してまいります。
13	5月21日	祖父が入院してお世話になりました。回復したものの後遺症で亡くなりましたが、最期まで全力を尽くしていただけたと思っております。担当なされたお医者様、看護師の皆様、たいへんありがとうございます。	まずは、お父様のご逝去、心よりお悔やみ申し上げます。また、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から信頼される病院となるよう努めてまいります。
14	5月23日	駐車場のスタッフが対応が非常に悪い。見た目が障害者じゃないと、近目のところにとめさせてくれない？病状言ったが・・・さいあくでした。やめさせた方がよい。事じよう説明したが、あーじゃあ・・・いいですよ・・・と。かなり気分悪い。	駐車場スタッフの対応により、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。駐車場整備の業務は業者に委託しておりますが、接遇について改めて指導いたします。
15	5月16日	5/16 術後ICUへ、次の日夜中の2時に起こされ、部屋の移動ということで、病室ではなく、オベ室へ9時間位ほうちされた。どういうことでしょうか。かんじゃをそのままにしておいてあやまりもしない。そのクレームはかんごしへ伝えた。もっとかんじゃを大事にしてもらいたい。	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。当院スタッフに共有いたしました。一方で、ご入院中にご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。深夜のご移動につきましては、集中治療室に緊急入院を必要とする重症患者さんの受入れに伴い、医師の判断のもと、やむを得ず患者さんにご移動をお願いさせていただきました。可能な限り患者さんのご負担を軽減するよう努めておりますが、三次救急医療を担う病院として、やむを得ず深夜にご移動をお願いする場合がございます。何卒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、その際のご説明やご配慮が十分でなかったことにより、ご不快な思いをおかけしましたこと、深く反省しております。また、お部屋のご案内につきましても、ご希望に添えなかったことをお詫び申し上げます。病室の配置は、他の患者さんのご容体や病床の空き状況などをふまえ、可能な限りご希望に沿えるよう調整しておりますが、状況によってはご希望に添えない場合がございますことをご理解いただけますと幸いです。今回いただいたご意見を受け、夜間の患者さんのご移動について協議し、ご移動の時間や方法について見直しを行いました。今後も、職員一同、患者さん一人ひとりに寄り添った対応を心がけ、より安心して診療を受けていただける環境づくりに努めてまいります。
16	5月24日	3東に入院している者です。主治医の〇〇先生 手術成功誠に有難く感謝しています。不安やら恐怖を乗り越えました。何よりすべての質問に明朝にお答えいただき、余計な心配事が無くなりました。本当に本当に有りがとうございました。看護師の方々にも一言お礼を言います。患者に寄り添い懸命に看護してくださり味方になってくれる事。これが大事な事で心強かったです。特に先回とお世話になり、有りがとうございました。(五十音順)〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん、他の方々。すみませんが、お世話になった看護師の名前をまちがえました。〇〇さんと書きましたが、正しくは〇〇さん(旧姓)〇〇さん 訂正していただきます。	16日に手術をしICUで寝ていた所(17日の昼間はICU 真夜中2時の出来事です)17日真夜中2時に〇〇看護師に起こされ処置室へ入れられて寒くて一睡も寝られず朝が来ました。処置室は引っ越しでバタバタと大変騒がしく手術後の患者に対し余りにも無礼では？術前の2人部屋に帰るんならまだしも、〇〇〇6人部屋の廊下側に入れられてしまいました。私は去年も入院して窓側を希望していたにもかかわらず6人部屋の廊下側となんと情け容赦ない対応。患者に対して思いやりがみじんもない病院の態度には怒りがこみあげてきます。いいんですか？こんなことがあっても仕方ないで済ませるものなのでしょうか？26日退院しますので一言。
17	5月25日	16日に手術をしICUで寝ていた所(17日の昼間はICU 真夜中2時の出来事です)17日真夜中2時に〇〇看護師に起こされ処置室へ入れられて寒くて一睡も寝られず朝が来ました。処置室は引っ越しでバタバタと大変騒がしく手術後の患者に対し余りにも無礼では？術前の2人部屋に帰るんならまだしも、〇〇〇6人部屋の廊下側に入れられてしまいました。私は去年も入院して窓側を希望していたにもかかわらず6人部屋の廊下側となんと情け容赦ない対応。患者に対して思いやりがみじんもない病院の態度には怒りがこみあげてきます。いいんですか？こんなことがあっても仕方ないで済ませるものなのでしょうか？26日退院しますので一言。	16日に手術をしICUで寝ていた所(17日の昼間はICU 真夜中2時の出来事です)17日真夜中2時に〇〇看護師に起こされ処置室へ入れられて寒くて一睡も寝られず朝が来ました。処置室は引っ越しでバタバタと大変騒がしく手術後の患者に対し余りにも無礼では？術前の2人部屋に帰るんならまだしも、〇〇〇6人部屋の廊下側に入れられてしまいました。私は去年も入院して窓側を希望していたにもかかわらず6人部屋の廊下側となんと情け容赦ない対応。患者に対して思いやりがみじんもない病院の態度には怒りがこみあげてきます。いいんですか？こんなことがあっても仕方ないで済ませるものなのでしょうか？26日退院しますので一言。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
18	5月27日	<p>2点不満があります。</p> <p>1つ目 箸、スプーンの提供がなかった。朝食時、起こされず、ご飯がおいであり、箸、スプーンなく食べるという態度に腹が立った。</p> <p>2つ目 箸、スプーンの確認について Aセットなど箸、スプーンを頼んでいる人に、箸か確認していると思うが、デザートがあるならスプーンもつけてほしい。職員がメニューを見ていない、業務怠慢と思いかかなり不愉快でした。</p>	<p>ご入院時の食事のご提供について、ご不快な思いをおかけしましたことお詫びいたします。</p> <p>食事は療養中の大切な時間であり、気持ちよく召し上がっていただけるよう配慮すべきところ、確認が行き届かず申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、食事の内容に応じたカトラリーの確認・提供を徹底するとともに、配膳時のチェック体制の強化を指導してまいります。</p>

※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ご了承ください。