

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	12月5日	採血担当 ○○さん 大変親切でした。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。
2	12月8日	〔お礼〕（12月8日受診、入院）急性喉頭蓋炎による救急外来で、母の受け入れに対応して下さった窓口受付の方、○○医師、看護師の○○さんと○○さんがとてもいいに、親切に対応して下さいました。不安がっていた母も、おかげさまで安心して治療を受けられそうです。皆さまには心からの感謝しかありません。お忙しい中、本当にありがとうございました。※その他、入院病棟の看護師の皆さんも親切で、温かいお声かけをしていただきありがたかったです。	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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。
3	12月8日	入院してまもない頃は隣の面会が長くても〈1時間2回〉がまんできましたが、コロナ騒ぎで皆さん一生懸命お仕事されているのに、昨日は3組5人の方が面会に来ていました。それぞれ時間も30分以上、これでいいのでしょうか？告口をするみたいで気がひけますが。	面会時間や人数について、ご指摘いただきありがとうございます。また、ご不便おかけしてしまい申し訳ございませんでした。当院では、感染対策のため、面会の時間や人数に関して一定の規定を設けておりますが、徹底できていないときがありましたこと、反省しております。今後、面会に関する規定がより守られるよう、スタッフ間で再確認を行い、患者さんがより快適に過ごせるよう努めてまいります。
4	12月15日	今回全身麻酔での手術を受ける予定で入院しました。麻酔前に、気管挿入の説明が有り、その際、消防士の救命救急の作業を行いたいが、許可してもらえないか任意ですが、と言われました。病院以外での緊急の際、まずお世話になるのは救命救急士です。彼らの練習、技術向上の為に是非協力をするべきです。病院も拒否する人が少なくなるような勧め方が必要ですね。○○消防の方でしたが、麻酔前後の挨拶もしっかりとし、大変好感がもてました。（○○消防 ○○さん）	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、救命救急士の技術向上には、実践的な経験が重要だと考えております。当院としても、患者さんの安全を最優先に考え、より納得いただける説明を心がけたいと思います。今後も患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんから信頼される病院となるよう努めてまいります。
5	12月18日	12/17 障害者施設入所の子供のOPが有り、入院手続予約がPM1時に有り、4F東病棟に入る事が決まりましたが、病棟で長い間待機させられた後（廊下）、保護者は部屋に入れず、2時すぎ迄待たされました。患者のみ病室に連れて行くようなら、最初からその旨教えて欲しい！！事前に患者支援センターも予約して12/12来院したのに・・・ OPに関しても12/17に時間判明 遠くから来るので朝早いOPなら近くに宿泊したかったが、当日はなかなか空気がなく・・・ 12/18入院の際OPが9時からなので8:30迄に来院するように言われ8時過ぎに来た所、部屋にも入れず、本人にも会えず、又々エレベーターホールで待たされる始末。手術室に向う9時ようやく会えると言う・・・看護師さんに聞いたら、皆さん全員そうですと・・・どういう理由なのでしょう？30分以上ホールで待つのは大変な事です・・・全員が（家族）若い方ばかりではないと思いますが・・・	入院および手術当日において、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。保護者様の入院時の流れやお待ちいただく時間を明確にお伝えできていなかった点、遠方からお越しいただくご負担を考慮できていなかった点、十分な説明や配慮が欠けていたことを反省しております。今後、案内方法や説明体制を見直し、患者さんやそのご家族が安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。
6	12月18日	○○さんという方 夕食後ハミガキブラシ洗わず入歯スルーする。こバカにした言方、えらそうな言方、車イスだから自分で洗えず、車イスじゃなかったら自分で洗ってる。トイレに行くのも気をつかう。夜はすごくいやな気持ちになる。またトイレに行くのみたいなたいど。	スタッフの対応について、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。患者さんに寄り添い、より丁寧で配慮ある対応をするよう、指導を強化してまいります。
7	12月20日	新病院に対しての希望 ①入院中のデリバリーサービスを導入して頂けるとありがたいです。神奈川県立がんセンターで治療を受け、入退院をくり返していましたが、病室まで売店の品物を届けて頂くことが非常にありがたかったので。現在への要望 受付、ロビーに患者さんへの対応に応じる事ができる方を1～2人でも置いて頂ければ、ボランティアで良いと思いますが、御検討をお願い致します。	貴重なご意見をありがとうございます。新病院でのデリバリーサービスについては、ご要望に添えず申し訳ありませんが、現状導入予定はございません。新病院の設備担当にご要望があったことを共有いたしました。また、総合ホールでのスタッフ配置につきましては、現在、午前中はフロア係として患者さんのご質問に対応できる人員を配置しております。何かお困りのことがありましたら近くのスタッフにお声がけいただけますと幸いです。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
8	12月24日	JT跡地の駐車場のロープが浮いています。足をとられてころびそうになりました。危険です。	駐車場の整備不足により、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。施設担当に共有し、駐車場の安全点検を徹底してまいります。
9	1月1日	年末のお忙しい中、入院・手術とスピーディーに手配頂き、おかげで痛みのないお正月を迎えることができました。入院中は看護師さんはじめ様々なスタッフの皆さんの親切でテキパキと止まないナースコールにひたすら対応されている姿に感動しました。主治医の先生も元旦にもかかわらず病室まで診に来て下さり本当に安心できました。貴重な経験ができたと思っ て今後も市立病院を応援します。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。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の方から信頼される病院となるよう努めてまいります。
10	1月6日	待ち時間が長すぎる。	当院ご利用時に、ご不便おかけし申し訳ございません。診療時間は患者さんの病状によって変わるため、お待たせしてしまうことがありますことご理解ください。業務改善をしながら、待ち時間の短縮に努めてまいります。
11	1月6日	Free Wifiお願いします！！新病院にはぜひ設置して下さい！！	貴重なご意見ありがとうございます。フリーWifiにつきましては、新病院での設置を検討しております。新病院の開院に向け、患者さんの目線に立った施設整備を進めてまいります。
12	1月12日	きょうのかんごしさんはうえのリバリーのかみもってけると言ったのに いっこうにもってこないです。たしかかんごしさんの名前ひるまの〇〇さん と言ったかもしれないです。入院で3日間でひるまのかんごしさんでさ いでです。	看護師の対応により、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。担当の看護師へご要望をお伝えいただいたにも関わらず、必要なものをお届けできず、ご不便をおかけいたしました。また、着替えの際の配慮が十分でなかった点についてもお詫びいたします。患者さん一人ひとりに寄り添い、丁寧な接遇をするよう指導を強化してまいります。
13	1月13日	昼のたんとうのかんごしさんは、きがえる時自分でやるのはいいけど、 せなかふいてもらいたかったけどふいてもらえなかった。ひるまのたんとう のかんごしさんはきのうといっしょです。〇〇さんです。きがきかない かんごしさんですね、いまだきのこですね。	
14	1月15日	保険証の確認をスムーズにして。	保険証確認について、スムーズなご案内ができず申し訳ございませんでした。現在、マイナ保険証対応の機械の増設を検討中です。ご不便おかけし申し訳ありませんが、ご理解いただけますと幸いです。
15	1月22日	小児科でお世話になりました。医療的なケアや保育士さんなど感謝しております。ありがとうございます。気になった部分、いくつか書かせてください。 ベッド移動→突然「移動するので」と始まる。簡単な説明すらない。ケアの必要度などに合わせていらっしゃるのかもしれませんが、突然すぎてびっくりしました。一言あってもいいのでは。また、他の空ベッドを移動するときに入口にぶつかったり、物音を立てることに配慮がなくて不快でした。昼寝している子供が何度も起きたり、ぐずったり、何のための入院でしょう？その点も大きな物音が立ったことについて一言あればこちら側も何とも思わないと思います。物理的な部分は仕方ないことも分かっています。ファミレスでも食器が落ちたら「失礼しました」と言いますよ？移動後の環境に懸念事項がある場合は移動後であっても伝えるべきかと思 います。同室の方の大きな声で夜中に何度も目覚め、眠れなくなることも ありました。患者である子どもが起きることがなかったのと、子どもも泣 くことがあって周囲にご迷惑をかけているので今回はお伝えせずがまん しましたが。 その他のケアやサポートについてはたくさんご配慮いただき感謝して おります。プレイルームも広すぎず、狭すぎずで丁度よく、遊ばせたい！でも 休ませたい、親としては嬉しいスペースでした。ありがとうございました。 入院患者様にとってよりよい環境となりますよう祈っております。	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。一方で、ベッド移動の際の説明不足や物音への配慮が足りなかったことにより、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫びいたします。ベッド移動については、患者さんやご家族に事前に説明を行うこと、大きな物音を立ててしまった際は、患者さんにお声がけすることを徹底するなど、患者さんに配慮ある対応を行うよう指導してまいります。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。
16	1月24日	大西湘地区の病院 血液内科無し。新しい病院には作ってほしい。私は平塚共済病院入院する。小田原市立病院より紹介有り。	当院の診療科について貴重なご意見をありがとうございます。ご要望に添えず申し訳ありませんが、現時点では、新病院における血液内科新設の予定はございません。小田原市内ですと、小澤病院に血液内科がございます。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
17	1月27日	短期の入院で、高齢でしたが、自立度が高く、あまり療養上のことについてオリエンテーションをしていただいたのか？疑問があります。特にアメニティの利用の仕方などについては、退院前日に知りました。荷物も床の上に置かなくてはならないことに疑問があります。ハード面に問題があるのは分かりますが・・・。	療養環境について十分なお説明ができず、申し訳ございませんでした。荷物の置き場所につきましても、スペースの制約があるとはいえ、ご不便をおかけしましたことお詫びいたします。より快適にお過ごしいただけるよう、説明体制や対応方法を検討してまいります。今後も、患者さんが安心して療養できる環境づくりに努めてまいります。
18	1月30日	風呂場の椅子を低い椅子に 5階風呂場の椅子が高すぎて身体を洗う際、使用しにくい。もう少し低い椅子に取り替えてほしい。	お風呂場の設備について、ご不便おかけし申し訳ございませんでした。今回のご意見を参考にさせていただき、より多くの方が使用しやすい環境づくりに努めてまいります。
19	1月30日	設備の備品が大きすぎる。せまい。あちこちぶつかる。ごはんたべるに狭い。	病室の設備について、ご不便おかけし申し訳ございませんでした。建物の老朽化に伴い、設備を大幅に変更することが難しい状況です。新病院の開院に向け、患者さんの目線に立った施設整備を進めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

※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ご了承ください。