

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	2月5日	眼科の手術で入院の為に来ています。退院の人が10時退院ですから、入院の人は10時半か11時に召集でいいのではないですか？もうすでに11時です。2週間前も結局案内されたのは11時過ぎでした。つきそいもいろいろたいへんですので、無理な時間設定は考えなおしていただきたいです。	入院日当日のご案内にお時間がかかってしまい大変申し訳ございませんでした。入院時間につきましては、これまで一律で午前10時としておりましたが、退院患者さんの対応等もあり、入院患者さんをお待たせしてしまうことが多かったため、現在は一部の患者さんに午後から入院していただくなどの対応を行っております。
2	2月5日	患者より事務局へ みてみると1日看護婦さんは立ちっぱなし。エコノミー症候群になるのでは。机に対してイスの設置をお願いしたい	看護師の勤務環境に配慮いただき、ありがとうございます。椅子の設置数につきましては、現場の職員と協議のうえ、業務効率や安全面などを総合的に考慮して設定しております。今後も現場の声を大切にしながら、スタッフが働きやすい環境づくりに努め、質の高い医療の提供に繋げてまいります。
3	2月10日	小児科医師が説明をしてくれますが、数値が低くだけや専門用語ばかりでよく分かりません。もう少し分かりやすい説明をお願いしたいです。名指しは迷いましたが、〇〇医師が高圧的な話し方をされたり、早口すぎます。	医師の対応により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。ご指摘の内容は、本人と小児科部長に指導いたしました。今後も、患者さんに寄り添った丁寧で分かりやすい説明を行うよう指導を徹底し、患者さんがより安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります。
4	2月10日	放射線科受付 3人の女性 1. カーテンは閉まっていた。大きな声で3人で楽しそうに談笑していました。おそらく内容は仕事の話ではないです。”リカちゃん”という言葉がきこえました。患者は8:10頃 6~7人待ち 8:29頃 10人以上 イスに座りきれずの人数 あまり良い感じがしませんでした。早めのスタンバイはいいですが、カーテンはしまっても、しっかりきこえています。ふさわしい会話じゃないです。それなら黄のファイルを提出しにきた患者にあいさつをされたらどうでしょうか。もし、どうしても談笑したいなら、そういうことをしてもOKな場所ですしてください。 2. 検査技師のベテランの先生が、あいさつをしていました。この先生は受付はもちろん、患者さん(待っている)にもあいさつをしていました。けれども受付の3人はその方も見ず、準備?手を動かしていました。大人なのでしたら、その時にも準備のできることはあられると思います。月曜日の朝一、寒い中、皆さん都合をつけて来られています。 受付に10人以上が待っているのであれば、談笑などせずに、受付だけ5分早く始めるとか(規則もあられると思います…) ゆう通をきかせてもいいのでは…。あんまりうるさいことは言いたくありませんが…。朝から苦々しい一コマです。しゃべっているなら受付から見えにくいベンチの方にも気を配るべき。放射線 骨折している人(不自由な人)多いのに。	放射線科受付職員の対応により、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。 ご指摘の通り、今回の職員の私語や態度は、職場にふさわしいものではなく、患者さんへの配慮に欠いた行動であったと反省しております。朝早くからご来院いただいたにも関わらず、ご不快なお気持ちにさせてしまいましたこと重ねてお詫びいたします。 今後このようなことがないように、職員に対して改めて接遇の指導を行うとともに、業務開始前の準備中においても患者さんへの配慮を怠らないよう徹底してまいります。
5	2月12日	面会の時間が短すぎる。	面会の時間について、ご不便おかけし申し訳ございません。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、定期的に面会規則の見直しを行っております。 令和7年5月26日より、感染状況を考慮し、面会時間等を変更いたしました。最新の面会規則につきましては、当院のホームページをご確認いただけますと幸いです。
6	2月13日	スタッフの方々がとても親切でした。〇〇さんという方の愛嬌の良さや対応がとてもステキでした。これからも頑張っていたきたいです。〇〇先生いつも丁寧に対応していただき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。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
7	2月14日	小児科 ○○先生が高圧的な物の言い方と患者さんのことを考えていないような発言が目立ちます。(低血糖が何度も起きるとバカになる、不安な事を聞いても話をさえぎり、頭ごなしの物の言い方) 多分誰か分かってしまうので詳細な部分はくわしく言わないで下さい。	医師の対応により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。ご指摘の内容は、本人と小児科部長に指導いたしました。今後も、患者さんに寄り添った丁寧で分かりやすい説明を行うよう指導を徹底し、患者さんがより安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります。
8	2月17日	令和7年2月15日午後5時前に無料バス前にならんでいたのにもかかわらず、運転手に無視され、いきなり運転手がマグネット(車につけているもの)をはがしはじめたので、バスは走らないのか運転手に聞くとめんどくさそうに「おわり」と言われバスに乗せてもらえませんでした。5時前からいたのに運転手はわざとこちらに気づかないふりをしていたように感じ、とても不快な思いをしました。2月15日無料駐車場へ向うバスの運転手はなぜ私を無視したのか、5時前からならんでいたのでも声をかけられた時点で乗せるべきではなかったのか、何よりたいどが悪すぎます。	送迎バスの運転手の態度により、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。また、運行終了時刻前からお待ちいただいたにもかかわらず、送迎バスをご利用いただけなかった点につきまして、重ねてお詫びいたします。送迎バスの運転業務は業者に委託しておりますが、運行体制や接遇を改善するよう指導いたします。
9	2月19日	美味しかった。御馳走様。夕食が楽しみです。御飯は自宅でも食べないので!	この度は入院中の食事についてお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も美味しいと評価いただけるよう、栄養士、調理師が一丸となり入院患者さんに満足いただける食事の提供に努めてまいります。
10	2月25日	令和7年2/25(火) 女性外来を作ってくださいとたすかります。東京ではあたり前の外来ですよ。女性外来・女性の先生。小田原市立病院の医長先生よろしくをお願いします。	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。当院では、第3火曜日に女性専用外来を設けております。受診をご希望の場合は、事前にお電話または総合受付にてお申し込みください。
11	3月1日	2/27に面会時間内に妻と病院で主に手術当日の行動について話していたところ、いきなり男性看護師が入ってきて「面会時間の10分に過ぎている。お帰り下さい」と半ば強制的に追いだせられた。手術前の面会は当日しかできない為、不明点を看護師に尋ねたかったようであるが、それができなかった。当の彼の用事は数分で終わるものであった。	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。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。そのため、規定時間を超えて面会をされている方には声をかけさせていただいておりますことをご理解ください。
12	3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。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。
13	3月11日	入院・手術するにあたり、入院日と手術日は家族を連れてくるように、と指示があり両日とも行きました。主治医より話などあると思い仕事を休んでもらいましたが、入院日は受付したら帰らされました。呼ばれた意味があったのでしょうか。わざわざ仕事を休んでまで来てもらいましたが、必要なら呼んでほしいです。そういう人も居ると思いますので、意見として。	入院日当日は、ご家族への説明や書類の記入等が必要になることがあるため、付き添いをお願いしておりますが、すでに入院前に手続きが完了している場合等は、受付後にそのままお帰りいただくこともございます。ただし、ご家族のご都合がつかない場合は、付き添いがなくても入院可能としており、患者さんの病状や入院目的によっては付き添いが不要な場合もございますので、今後は入院前説明できちんとご案内するようにいたします。
14	3月11日	3/11退院のため10時に来ましたが、その日の7東の事務員(病棟の)対応が愛想がなく悪かった。1度7Fに行ったのち、すぐに会計に行ってこいと。帰るときではいけないのか、疑問に思う。	病棟の受付職員の対応により、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。受付職員の接遇について指導を強化いたします。また、退院日の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、お手数おかけし申し訳ありませんが、何卒ご理解ください。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
15	3月12日	温度があついです。冬 もう少し下げてくださいとたすかります。	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。全館空調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。
16	3月19日	耳鼻科、予約から1時間30分以上またされるも何の説明もなかった。説明を聞くと検査まちとろそをつかれた。2時間待つて3分の診さつで終了した。何をかんがえているのか。〇〇にコストや病院の事を考えているとは思えない！	耳鼻科の受診に際し、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ございますが、なるべく待ち時間を削減するよう改善を図ってまいります。
17	3月26日	当日の患者が使える無料WiFiの設置を希望します。東海大病院は入院患者はパスワードを教えてください、通院時の待ち時間にスマホでいろいろ時間をつぶせます。	貴重なご意見をありがとうございます。無料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。
18	3月29日	半月板縫合手術のために、6西、7西病棟でお世話になりました。入院中、携わってくださった皆様、お忙しい中いつも優しく接していただき、ありがとうございました。主治医の〇〇先生、激務の中、毎日病棟まで経過を診に来てくださりありがとうございました。私の訴えをいつも最後まで聞いたうえで処方や対応を考えて下さったり、私の抽象的な質問にも意図を汲んで答えてくださったりしたおかげで、徐々に不安も少なくなっていった気がします。また、予期せず入院が長引き、私の心は折れましたが、先生の優しくも淡々としたいつも通りの対応を見て、受け入れるしかないと思い、持ち直すことが出来ました。結果的に信頼できる〇〇先生に執刀していただけて本当に良かったと思っています。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、患者さんから信頼される病院となるよう努めてまいります。

※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。