

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	6月4日	〇〇さん 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、ご活躍下さいませ。	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。
2	6月5日	予約9:00 呼ばれたのは9:30 診察して待つのは良いですが、診察していないのに待たされるのはなぜですか？9:00になったら、部屋を出ていきました。もどってきたのは9:10。トイレ？タバコ？ 9:00前に行く事はできませんか。	診察に際し、ご予約時間に診察が始まらずご不快な思いをおかけしましたことお詫びいたします。医師の特定が難しいため、一時的に席を外していた理由は確認が取れておりませんが、診察の前に必要な対応がある場合は事前に済ませるなど、患者さんにお待ちいただく時間を最小限にできるよう改善に努めてまいります。
3	6月9日	扁桃腺摘出オペでお世話になりました。自閉スペクトラム症のため不安だらけでしたが、耳鼻科の先生も、西4階の看護師さん達も、丁寧でやさしく対応していただき、本当にありがとうございました。〇〇先生ありがとうございました。もともと小児科の〇〇先生にかかっていたのですが、〇〇先生が時々みに来ていただけなのが、うれしかったです。少し残念なのが保育士さんの対応でした。キッズスペースで遊んでいたところ、保育士さんが入ってきてあいさつなし、私達の遊んでいる後ろの棚に何かを置かれていたので、こちらが「すみません」と子どもを移動させても無言。 その時は、私達親子だけが、1時間ほどキッズスペースにいましたが、ずっと工作されており、工作は保育士さんの仕事なのでいいのですが、この1時間で私達の声かけは、「おもちゃがこわれる」「(カレンダーペラペラした時)画びょうが取れて危ない」の二言でした。保育士さんはずっと椅子に座って、こちらの顔を見ずに、離れた所からの発言なので、威圧感がありきつく感じました。せめて、子どもに近づき、注意するのもしやさいい言い方はないのかなと思いました。 ・「おもちゃが壊れる」と言われた時は、すべり台でボールやトミカの車をすべらせていて、アイスのカートの下の部分だけ(中のおもちゃは出して空の状態)すべらせた時。 →これは病院の備品なので注意されても仕方ないので了承しています。ただ、こちらが「すみません」と言っても無言でした。 ・(カレンダーペラペラしていた時)「画びょうがとれて危ない」と言われた時は →私もその様子を見ていましたが、小児科のキッズスペースで画びょうを使ってしまうんだとペラペラしている最中も思いましたし、本人が一瞬めくって気がすむならいいかと見守っている最中でした。 ・その後、荷物受取の際、子どもをガラス越しで待たせてしまったのもありこちらが悪いですが、それを保育士さんがみて「ママは？ママは？」と保育士が言っているのも聞こえていましたし、戻る際に「荷物だけで長すぎ」と話していたのが、私のことではなかったかもしれませんが、コソコソ言うくらいなら、直接お伝えしていただければ、こちら「すみません。気をつけます。」と言えるのにとモヤモヤしました。 入院中ストレスフルで、いつもならスルーできることも色々と気になってしまいました。ご本人様には、「私に何か言うことがありますか？」とお聞きすると「ないです。なんですか？」とのことで、カレンダーのことだけ安全対策をお願いしました。その後、看護師さんには気づかいをさせてしまい申し訳ありません。名前は分からないけど、話を聞いてくれた看護師さん(目がパッチリな方)に感謝しています。長文失礼しました。	まずは、当院医師や看護師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。一方で、キッズスペースの保育士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。ご指摘いただいたように、保育士からの挨拶や言葉かけが不十分であった点、注意の伝え方に配慮が欠けていた点について、深く反省しております。いただいたご意見を受け、キッズスペース内の安全面についてすぐに見直し、画びょうは全て撤去いたしました。併せて、該当の保育士に対しては、担当病棟の看護師長より指導を行い、対応や言葉づかいについて改善を徹底するよう指導いたしました。今後も、患者さんやそのご家族が安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
4	6月10日	テレビカードの両替は旧紙幣でテレビカードは新紙幣なの困りました。どっちも使えるようにしてほしいです。	テレビカードのご利用について、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。床頭台の運営会社に報告いたしました。
5	6月11日	エレベーターホールの食堂？ってところにもゴミ箱設置してほしいです。できれば電子レンジと給湯もほしいです。新しい病院できあがるの期待してます。	病棟設備について、ご不便をおかけし申し訳ございません。病棟のエレベーターホール近くの面会室には、飲料自動販売機とそのゴミ箱を設置しております。1階の売店で購入いただいたものにつきましては、売店横に電子レンジと給湯ポット、ゴミ箱がありますので、そちらをご利用くださいませうお願いいたします。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
6	6月12日	もうちょっと食どうとかめんかいしつをひろくしていただけるとうれしいです。(できれば)	当院設備についてご不便をおかけし申し訳ございません。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たします。
7	6月12日	小児科に入院した者です。看護師さんやお医者様、保育士さんなど娘に関わって下さった全ての方が親切でお優しくとても助かりました。またプレイルームの存在にも大きく助けていただき、初めての入院生活でとても救いになりました。ただ、付き添い入院ということで未就学児のセルフケアのできない患者のお世話を保護者が行うことで、看護師さんをはじめとしたスタッフの業務の軽減と保護者がいることでの安心感が適切な医療行為ができることにつながっていると思ったのですが、その付き添い者に対しての設備が不十分に感じられました。有料でもいいのでオムツとおしり拭き、入浴セットは欲しいです。あとカトラリーくらいは食事につけてほしいです。新しい病院になるということで期待しています。スタッフの皆さんには大変なこともあるかと思いますが、頑張ってください。	まずは、医師、看護師や保育士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。一方で、付き添いの方の設備についてご不便をおかけし申し訳ございませんでした。当院では、入院のご案内に記載のとおり、小児の食食用エプロン・はし・スプーン・フォーク・コップ(割れないもの)・紙おむつ・お尻ふきは、入院時にご持参いただくこととしております。これらは、1階の院内売店でも取り扱いがありますので、売店をご利用くださいますようお願いいたします。
8	6月13日	今日手術で不安がっていた娘でしたが、医師や看護師さんが声かけをしていただきありがとうございました。新しい病院では、病院のロゴ入りの備品のグッズなどがあつたら楽しくなりそうです。医師や看護師さんのお顔や人となりがわかりませんでお礼ができませんでした。年をとると名ふだが見えずらく失礼をしたかもしれません。色々お世話になりました。	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。また、新病院への貴重なご意見をいただきありがとうございます。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。
9	6月17日	お世話になりました。また入院する時は7階を指定したいくらいです。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。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
10	6月17日	<p>①冷房がきき過ぎ（現在23℃）            ②職員によって名前の確認方法が違う            名前を聞く人&amp;バーコードのバンドを見て確認する人            ③入院時、ベッドの操作・ナースコールの仕方・床頭台・非常時についての説明がなかった            ④患者一人一人に小さな情報の共有ミスがあるが、全スタッフの接遇や専門知識の伝え方等は大変良い</p>	<p>この度は、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。            1点目の「冷房の効き具合」についてですが、当院では全館一括で空調を管理しているため、お部屋ごとの細かい温度調整が難しい状況でございます。特に、ご利用された窓側の病床は、吹き出し口に近いため冷気が直接当たりやすく、寒さを感じる方がいらっしゃいますので、患者さんには掛け物を増やすなどの対策を行っておりますが、心配りが行き届かず、ご迷惑をおかけし、重ねてお詫び申し上げます。            2点目の「名前の確認方法が職員によって異なる」という点についてですが、当院では患者さんの誤認防止のため、患者さんご自身にお名前を名乗っていただき、さらにリストバンドで確認を行うという二重のチェックをしております。しかしながら、今回の対応をお聞きすると、二重のチェックが出来ておらず、該当の病棟職員に対しては指導し、手順の徹底をいたしました。            3点目の「入院時にベッド、ナースコール、床頭台の操作方法及び非常時案内の説明がなかった」という点についてですが、非常時案内につきましては、病棟に到着された際に病棟マップをご覧いただきながらご説明させていただいております。ナースコールの操作方法についても、入室時にご案内するようにしておりますが、今回は十分にお伝えできておらず、誠に申し訳ございませんでした。また、ベッド及び床頭台の操作方法につきましては、案内表示や説明書を設置していることから、これまで個別の説明は行っておりませんが、今後は説明書をご確認いただくようお願いするなど、より丁寧な対応に努めてまいります。            4点目の「患者一人一人に小さな情報の共有ミスがある」という点については、病棟職員に対し患者さん情報の共有と、日頃から丁寧な説明を行うよう指導いたしました。一方で、スタッフの接遇や専門知識の伝え方についてはお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからの温かいお言葉は、職員の励みとなります。今後も地域住民から信頼され、愛される病院を目指してまいります。</p>
11	6月21日	でんちをすぐいれて、スマホをみられるようにしてください！	<p>当院設備についてご不便をおかけし申し訳ございません。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願います。</p>
12	6月21日	浴室でシャンプーを使用する際ボディシャンプーとヘアシャンプーが有りますが、切る時にかなり硬いので老人には大変だと思いました。	<p>入院時のアメニティについて、ご不便をおかけし申し訳ございません。アメニティの取扱業者に報告いたしました。</p>
13	6月24日	スタッフの皆様御苦勞様です。看護師さん、リハビリの先生達、皆様に本当に良くしていただきました。言葉使い、態度、ていねいで優しく病人にとって安らぎました。全てに行き届いてました。本当にありがとうございました。	<p>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。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
14	6月25日	かんごしさいあく！かんじゃさまのおとなとかがいたらあいさつしてください。そういうのも気にしてください！	看護師の対応により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。患者さんのご家族への挨拶が十分でなかった点について、接遇の基本が欠けていたと反省しております。患者さんやご家族に安心してお過ごしいただけるよう、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。
15	6月30日	一年以上、受診していなくても、他院と連携している患者は初診料がかからないことを、もっと周知してほしい。受付で何度も確認し、医師に確認してもらって、ようやく初診料対象外であると認めてもらえた。食い下がらなかつたら払う必要のない金額を払うことになっていたと思うと、つらい。	受付での対応について、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当院では、終診後に他の医療機関を受診され、紹介状をお持ちにならずに再度受診された場合、初診時選定療養費のお支払いをお願いしております。一方で、紹介状をお持ちの場合や、もともと一定の期間を空けて再診のご予約をいただいていた場合等は、初診時選定療養費の対象外となります。今後、受付にて適切なご案内ができるよう、職員の指導を強化してまいります。
16	7月4日	何度か入院していますが、アメニティAタイプを借りました。タオルを借りしようと思いましたが、職員が忙しそうで声かけられなかった。名前はふせさせて下さい。他の病院はこちらから言わなくても声かけていただいています。	職員の配慮が行き届かず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後、患者さんのご様子により一層注意を払い、ご要望に早く気づけるよう努めてまいります。しかしながら、状況によっては、ご要望にすぐ気づくことができない場合もございます。もし何かお困りのことやご希望がございましたら、近くの職員に遠慮なくお声をかけていただけますと幸いです。
17	7月8日	入院中の食事について 材料は予算があって変えられないと思うが、味とかたさは変えられると思う。看者は入院中の楽しみは食事です。食事の味がまずくて、のみ込んで食べる様では、又、残す様な食事では、問題があると思います。病院の関係者、看者でない人が食べてみてください。改善の予知がある事を実感していただきたい。味やかたさは予算を余りかけずに改善出来ると思います。 この地域の病院の中で一番食べたくない食事です。おいしいと言われる病院に改善される事を期待致します。よろしくお願い致します。 看護婦さんや先生が良くても食事でいやがる病院にしないようお願い致します。	当院の食事について、ご満足いただけるお食事をご提供できず申し訳ございませんでした。ご入院中の食事は、保険診療の一環として提供しており、厚生労働省の食事摂取基準やガイドラインに基づき、管理栄養士が献立や調理方法を考えております。そのため、中には、味が薄く感じられたり、食感がお好みに合わないこともあるかと思いますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
18	7月13日	5階西病棟に、婦人科系手術のため入院しました。手術の日程を決める段階から、先生はこちらの事情を優先して下さい、とても柔軟に対応して下さいました。入院してからも、看護師さんや先生方が優しく対応して下さい、気持ちよく過ごすことができました。私自身、来年から看護師として働くので、皆さんのような患者さんに寄り添った看護を提供できる看護師になれるよう、これから頑張りたいと思います。不安や痛みもありましたが、改めて看護師という職業の有り難み、憧れを感じる事ができた良い経験になりました。5日間ありがとうございました。新病院に移っても頑張ってください。	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。
19	7月22日	看護師の態度と言うか話し方？イライラしてるのが伝わる。分からないから聞いてるんですけど 対応見直したら？	看護師の対応により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。患者さん一人一人に寄り添い、丁寧な対応をするよう指導を強化いたします。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
20	7月22日	<p>小児病棟の個室に入院しましたが、ありや黒い虫を20匹以上殺しました。子供が寝るベッドでも虫が出ました。ソファベッドやマクラにも虫です。部屋の冷房は古く、全然効かない上、近くに陰圧がありその冷気も部屋から外へ出ていきます。空気がこもり息苦しさを感、体もほてってきたのでドアを開けさせてもらえないかナースに相談しましたが、感染症の部屋なので開けさせてもらえず、子供もじんましんでかゆい中部屋も暑くて病院なのに他の病気になると感じました。ナースに何をうったえても許可はナースからは出せないで、改善されませんでした。虫も、電気の蚊取り線香を持ってきて下さると言われたのに、夜まで何も持って来てくれず夜にもう一度別のナースに相談し業者さんが窓のすき間をテープで埋めました。環境の悪さに耐えられませんでした。子供を安心させてベッドに置くことができませんでした。入院してこんな思いをするのは初めてです。先生にも相談し、ぜひあなたの声を書いて下さい。自分達の声は上の方に届かないので、と言われ、今書いています。</p>	<p>お子さんのご入院中に、病室の環境および職員の対応について、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。病室内に虫が多数確認されたこと、そのような状況に対し十分な対応がされていなかったことについて、改めてお詫びいたします。現在、害虫発生状況の調査を行い、防虫対策を講じております。また、病棟職員には、患者さんやご家族に寄り添い丁寧な対応をするよう指導いたしました。今後は、患者さんやご家族に安心してお過ごしいただけるよう、病室の環境整備および職員教育に努めてまいります。</p>
21	7月22日	<p>整形外科にかかっています。事務の方（グレーのベスト）達が皆さん親切で声掛けや説明ていねいに案内してくれます。他の方とお話をしていて同じ様に言っていました。いつもありがとうございます。</p>	<p>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。</p>
22	7月22日	<p>この病院の看護師さん達（5階）は、実に親切である。誰にも公平で、患者さんへの対応が優しく一人一人に丁寧に接して頂いてとても安心感もてた。他の病院も、ここの看護師さんを見習うべきと感じた。入院している家内も「すごく安心感もてた」と喜んでいた。感謝したい。</p>	<p>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。</p>
23	7月23日	<p>通院で病院内にいるのに予約の変更がTELでなければできないのはおかしくないですか。</p>	<p>診察のご予約変更について、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご予約の変更は、通院時に患者さんからご希望があった場合、受付にて対応させていただきます。今回はそのような案内ができず、ご不快な思いをおかけしましたことお詫びいたします。今後同様のことがないように、受付職員への周知・指導を徹底してまいります。</p>
24	7月24日	<p>癌の治療をしながら働きたいと就業支援の相談を受けました。ご対応は以下の通りでした。  <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークマイページ開設</li> <li>・国の支援に協力している企業一覧表の提示</li> <li>・癌患者用通販サイトのご紹介</li> <li>・過去の就業支援成功例のお話</li> </ul>           企業一覧表は自分の希望分野（福祉）とは関係のない一般企業がほとんどで、求人票ではないから転職とは結びつかないと言われました。過去の成功事例も、障害者を作業所に結びつけた話や、若い女の子の一般企業への就職のお話で自分の転職とは無関係でした。ネット通販は時間をかけて強く勧められた事もあり、ナイトキャップ（2個7千円）と外出用キャップ（2個7千5百円）を購入しました。ナイトキャップは汗をかかないと説明書きがありましたが、実際は暑くて即汗びっしょり。どちらのキャップもていねいに手洗し平らに陰干しと購入してから知りました。外出用キャップは洗うと型くずれや毛羽立ちするので…と追記もありました。抗がん剤で脱毛しているとキャップはくつ下と同じ位汗を吸うので毎回洗わなくてはならず、抗がん剤点滴中は体力もないので洗たく機で洗える物に買い直しました。今は体力も時間もあるので手洗いできるし、冬になればナイトキャップもあたたかいと思いますが、このサイトを小田原市立病院の相談窓口で勧められた事が気になりました。病院公認のようなイメージを持ってしまいました。相談全般としても、ハローワークマイページ開設だけが唯一転職と結びつきましたが、結局ハローワークへ行かなくてはいけないので二度手間だったかな？と思いました。特にお金のかかる通販サイトのご紹介については、病院側も把握してほしいと思い、ご連絡しました。</p>	<p>就業支援相談をご利用いただいた際に、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当院で実施している就業支援相談は、ハローワークによる出張相談としてご提供しているものであり、今回いただいたご意見につきましては、当該ハローワークにも共有し、今後の相談対応の改善に活かしていただくよう依頼いたしました。今後も、患者さんの立場に立った支援を心がけ、信頼いただける相談体制の構築に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p>

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
25	7月29日	<p>外来用車椅子について 利用後は必ず病院入口（現在は北側）に戻すよう周知していただきたい。工事中で自家用車の一時停車（乗降のため）が不便な中あるべき場所に車椅子が無いのはとても困る。病院スタッフに聞いたところ「院内にあると思うので自分で探して使ってください」と言われ呆れた。せめて外来受付時間の11:00までは、乗り捨てられた車椅子を病院スタッフが戻すようにしていただきたい。</p>	<p>車椅子のご利用に際し、ご不便とご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。放置された車椅子については、職員が気づいた際は回収し車椅子置き場に戻しております。今後は、車椅子の設置状況を把握し、適切にご案内できるよう職員に周知してまいります。</p>
26	7月30日	<p>この度は、担当医師はじめ関わって頂いた諸スタッフの皆様のご親切、丁寧な対応に心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。他医院に入院経験のある家族も「さすが市立病院、やっぱりちがう！」と絶賛しております。</p> <p>入院中のアクシデントにひと言申し上げたいと存じます。今後の参考にして頂けたらありがたいと思います。</p> <p>◎見知らぬ他部屋の入院患者さんが夜中に寝ている私の部屋に侵入。夜中であつたが、何か人の気配を感じ、巡回中の看護師かな？と、ウトウト思いつつもいきなり寝ている我身の上に右側腰から太ももの上にドカッ！と座り込む大柄な身体の男性。痛い！何事か？！看護師ではない！私は悲鳴と共にナースコールを夢中で押した。その男性はただ「まちがえた」と言うひと言のみ。謝りの言葉は何もなかった。</p> <p>問題点として ①単なる夜中の自室への帰るための誤りだったのか？廊下側にある部屋番号が暗くて見えなかったためなのか？ ※改善策として 部屋番号に小さな照明をつけて、消灯しても番号のみは、はっきり確認できるような装置が必要なのではないか？現状では確認しづらい。</p> <p>②もし入院患者に認知の疑いがあるとしたら？入院時に多くのスタッフが関わっているし家族の話し等からしても、何らかの徴候がみえかくれするはず。その時点で病棟としても何らかの処置や対応ができるのではないかな？と考えるわけです。</p> <p>オペ前のこのアクシデントは、その後の入院中の精神的ストレスとなりました。これがオペ後のことだったらと思うと家族もゾッと！！！！震え上がった次第です。カーテン1枚で無防備な入院生活の怖さを体験した者です。</p> <p>新病院も来年完成でき喜ばしい限りです。どうか細かな配慮もよろしくお願ひしたいと存じます。医師・看護師等スタッフは素晴らしい人達です。本当にお世話になり、ありがとうございました。</p>	<p>まずは、医師をはじめとした当院スタッフへの温かいお言葉をありがとうございます。</p> <p>一方で、ご入院中の夜間のアクシデントにより、ご不安とご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>認知症の可能性がある患者さんについては、病棟内で情報の共有を徹底し、移動時の見守りや必要なサポートを行う体制を整える等の対応をしておりますが、今回の件では誤入室を未然に防ぐことができず、ご迷惑をおかけしましたこと重ねてお詫びいたします。</p> <p>今後も、全ての患者さんが安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>
27	7月31日	<p>何をやるにも手順が悪すぎる！待ち時間が長すぎ。入院サポートセンターで30分以上またされる、必要なし。</p>	<p>当院ご利用時に、ご不便おかけし申し訳ございません。入院説明のお時間は患者さんのご相談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。</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。