

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	8月7日	いつも心のこもったお食事ありがとうございます。いつもですが、今日の昼食Good!! 最高でした。御礼まで。	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。
2	8月8日	8/4～8/8まで 手術入院でお世話になりました。看護師（士？）の皆さんが丁寧な対応で、不明な点も質問しやすい雰囲気でした。安心してすごすことができました。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。
3	8月10日	2回目の入院です。今回は4東でした。こちらのナースメイトさん達は、みなさん親切で声かけしてくれます。特にお若い方達は、言葉使い、対応がていねいです。個室希望でしたが、空きがなく、6人部屋の真中に案内されましたが、廊下側に移動が決まった時も、すぐに男性の〇〇さんが、ベットと床頭台を移動してくださいました。お忙しい所、すみませんでした。ありがとうございます。朝の耳鼻科診察待ちの列が長くなり、待ち椅子がなく立って待ってる患者さん達にどこからか椅子をすぐ持ってきて下さったのも〇〇さんでした。ありがとうございます。紺色の制服の清掃の方達もみなさん感じよく親切でした。出血ティッシュが大量にでてしまい、毎回ゴミ袋2枚置いていただきました。	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。
4	8月12日	1階が寒くて、体が冷えきってしまいます。病院でするので年寄りも多く、まわりの人達も寒いと言っていました。もう少し何とかしていただけませんか。	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。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。
5	8月3日	読んでると退院時の手続きに時間がかかると書いてあります何故でしょうか？急いで帰宅したいはずなのに？	当院でのお手続きについて、ご不便をおかけし申し訳ございません。退院のお手続きについては、薬剤の準備や会計処理の関係で、お時間を頂戴することがございます。患者さんにご負担をおかけしないよう、業務改善をしながら、時間短縮に努めてまいります。
6	8月14日	前略 私は少人数ですが、がん患者サロンを運営しています。今月初めのことです。サロン内での会話は個人情報ですので詳細は書けませんが、是非お伝えたく、今、パソコンに向っています。 貴院で卵巣がんの手術後、抗がん剤治療が今月で終る70代の女性。術前は医師から手術の説明もきちんとしていただき信頼していたが、術後はコミュニケーションがとりづらくて心細い。今後のことや抗がん剤の副作用など不安がいっぱいだけど、何を聞いても返事が冷たくびくびくしている。「こんな先生だったのか」と、今とても心細く不安な気持ち。そんなことを話されました。 そのあと、「でも親切的な看護師さんがおられます。抗がん剤の副作用が辛くて、頑張って耐えていた時に、看護師さんに話を聞いていただいたんですよ。そして丁寧な説明に救われました」とのことでした。看護師さんのお名前を尋ねると一生懸命思い出そうとされたので、「〇〇さんですか？」とお尋ねすると「そうです、そうです！」と笑顔になり嬉しそうでした。 「抗がん剤治療で病院へ行ったときに、わからないことや不安なことを〇〇さんに聴いてもらって嬉しかったし、気持ちも楽になりました。」とおっしゃっていました。 この最近、〇〇さんであろう「親切的な看護師さん」のことを何度か耳にしております。 今回、地域のがん拠点として、また市民が安心して受診できる病院として体制が整いつつあることを患者さんからお聞きし、元がん患者としてここから嬉しく思いました。読んでいただき、ありがとうございました。 草々	この度は、貴サロンでのご経験をお知らせいただきありがとうございます。温かいお言葉をいただき、大変励みになります。当院スタッフに共有いたしました。一方で、医師の対応により患者さんにご不安な思いをおかけしましたこと、反省しております。患者さんに寄り添った丁寧な対応を今一度見直してまいります。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	8月20日	守衛者さんのたいどがもっとはっきり教えろ	守衛職員の対応により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。守衛業務を担当する委託業者に対しては、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。今後も、すべての方に安心してご来院いただけるよう、職員一同、丁寧でわかりやすいご案内に努めてまいります。
8	8月22日	病室の空気が乾燥しており、喉の乾燥しました。加湿したら（今の時期暑いので加減しつつですが）もっと生活しやすくなるのかなと思います。	ご入院中にご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。加湿に関しましては、院内感染対策等の観点から、病室内への加湿器の設置は控えさせていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
9	8月23日	面会ですが、14時からなのは承認しています。しかし、警備？さんですが、14時にならないと中に入れないためこのとてつもなく暑い中、「外で待て」と。ありえないと思います。手続きだけしてエレベーターホールで面会時間まで待てば良いと思います。熱中症にさせたいんですか。態度も良くない！！不愉快です！！！！	警備職員の対応により、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。警備を担当する委託業者には、すべての方に対し、丁寧で適切な対応を行うよう指導いたしました。
10	8月25日	当院職員です。肺炎になり、紹介受診してそのまま入院となりました。苦しそうにしていたからか、座ったまま手続きできるよう配慮してくださった受付の方、咳で苦しい時背中をさすってくださった看護師さん、回診でいつも丁寧に対応してくださった呼吸器内科の先生方、職員皆様の対応に、とても安心した入院生活をおくることができました。このたびは本当にありがとうございました。内科外来、7西、5西、4西病棟の皆様、大変お世話になりました。皆様のあたたかい関わりを忘れません。	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。
11	8月25日	病院の皆様には大変お世話になりありがとうございました。しかしながら私共は、悪い印象を残し退院することになりました。ここに2点ほど挙げさせていただきます。 ・退院についての担当医の説明があまりにも事務的でした。もう少し患者側によりそったていねいな説明が欲しかった。 ・えんげのリハビリ時に療養士に違和感を感じ、毎日お願いしているんですよね？の間に、いいえきていません忙しいのでと言い切られました。その文言に心がつんざかれました。 以上私共が感じた病院への意見です。7Fに入院しておりました家族より。	ご家族のご入院に際し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。医師の対応については、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添った説明を行うべきところ、十分な配慮が行き届かず、ご不安な思いをおかけしましたことお詫びいたします。また、嚥下リハビリについては、療法士が毎日患者さんの状態を確認しておりますが、患者さんご本人が希望されない場合は、実施を控えさせていただいております。その点につきましてはご理解いただきますようお願いいたします。しかしながら、ご質問いただいた際に不適切な受答えがあったとのこと指摘について、誠に申し訳ございませんでした。今後、患者さんやご家族に安心してお過ごしいただけるよう、接遇や対応のあり方について職員への指導を徹底してまいります。
12	8月25日	8/20に入院した〇〇と申します。8/25に久しぶりにシャワーをしました。大変きもちよかったです。ところがドアを開いたら大変なことになっており、シャワーの水が外にこぼれていました。そこで慌ててバスタオルでふきました。ドアの近くの防水処理をお願いします。あとバスマットがぞうきんのようなでした。イヤです。	シャワー室ご利用時に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。ご指摘を受け、該当病棟のシャワー室を確認しましたが、現時点では明らかな水漏れは確認されませんでした。バスマットについては、使用される方ごとに洗濯済みのものへ交換しておりますが、ご不快な印象を与えてしまいましたことお詫びいたします。なお、バスマットを含む備品類については、新病院への移転に伴い、見直しを予定しており、改善を検討してまいります。今後もより快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
13	8月27日	この度母が入院することになり、先生やかんごしさんにお世話になりました。先生からははのびょうじょうのことをきいたときはびっくりしました。あと名前をまちがえないでください。	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。一方で、お名前の確認に不備がありましたこと、お詫びいたします。今後も患者さんを中心とした医療に取り組み、患者さんから信頼される病院となるよう努めてまいります。
14	9月2日	耳鼻科補聴器外来でお世話になってます。聴力検査に呼ばれるまで、1時間以上待ち、それから補聴器の調整までに+30分以上待ち、その後医師の診察まで1時間程待ちました。医師の診察時は待っている人はあまりいませんでした。高齢他にも疾患がある為、待ち時間がもう少し短縮されるとありがたいです。よろしくをお願いします。	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。
15	9月3日	血液検査担当 ○○さん 検査説明担当 ○○さん お二人共 大変親切でした。ありがとうございました。これからどうぞお元気で活躍下さいませ。	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。
16	9月3日	病棟看護師様へ 薬の管理をしっかりとお願いします。医師との連絡、確認を徹底してください。	ご入院時に、薬の管理や、医師との連携について、ご不安をおかけし申し訳ございませんでした。薬剤の取り扱いや医師との連携の徹底について、病棟内で改めて確認と指導を行ってまいります。
17	9月4日	9/2に子宮筋腫を摘出する手術に伴い、入院させていただいた者です。外来できたときから看護師様先生の方々には献身的に対応していただき、心から感謝しています。特に○○先生はご自身の体調を気遣いが必要な時でしょうに、3時間以上の手術に対応して下さいと伺い、感謝の気持ちでいっぱいです。看護師の皆様も夜様子を見に来て下さった夜勤の先生も私がもらす不安事にすぐに対応して下さい本当にありがとうございました。好きなもの話しのできたことも嬉しかったです！助けていただいたことに感謝です！！皆さんヒーローみたいでした。	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。
18	9月5日	ていねいに接遇するというのは大切なことだと思いますが「傷」や「下着」といった言葉に「お」をつけるのは変だと感じました。はじめて聞いたときになにを言ってるのかわからないです。	職員の言葉遣いについて、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後は、患者さんにとって、より分かりやすく、かつ丁寧な言葉遣いを心がけるよう指導してまいります。
19	9月8日	感謝する気持ちでいっぱいですが、看護師の質の悪さがありました。また技術の悪さ、もう少し勉強し研修をしっかりとしてもらいたいです。私は入院してから今日までタバコを1本も吸ってません。看護師にタバコを吸わないように注意されました。何を見てるんだ。外にすら出てないです。ふざけるんじゃないです。病院も新しくなるので看護師も一掃すればよいと思います。点滴を始めるのに、血管に針を刺しました。4回失敗して結局点滴をしませんでした。その前までは点滴をしてました。その人だけです失敗。技術のない看護師はやめたほうがよいです。その後出来る人がやればよいのに何もしませんでした。	ご入院中の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でした。喫煙については、院内禁煙としており、喫煙されようとしている方をお見かけした際は、お声かけをさせていただいております。しかしながら、その際の説明や対応に配慮が足りず、ご気分を害されましたこと、お詫びいたします。また、点滴実施の際、針刺しに失敗した場合は、他の看護師へ交代し、安全に処置を行う体制をとっております。今後、針刺しの失敗を防ぐため、技術の向上に努め、より安心していただける医療の提供を目指してまいります。
20	9月11日	再来受信器のマイナンバーカードも対応してほしい。受付だけでならぶ。	ご受診のお手続きについて、ご不便をおかけし申し訳ございません。再来受付機におけるマイナンバーカードの対応につきましては、現在、導入に向けて検討を進めております。今後、よりスムーズな受診環境をご提供できるよう改善に努めてまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
21	9月12日	耳鼻科に約1週間入院させて頂きました。短期間の入院予定の為ペットを動物Hpに(ホテル)預けるか悩みましたが、急な入院の為、予約も難しく、自宅待機させる事になりました。入院前から主治医に相談し、外出して世話をする必要はあるという事で許可を得ました。治療は順調で、朝の診察時に「早めに検査しようか」と話がありましたが、退院が早まるという訳ではないとわかっていました。3日に一度の世話の為退院前日に外出届を出すのと検査の日だと言われました。退院前日に検査するシステムだと。この説明は入院時にありませんでした。一週間毎日の点滴服薬治療と当然退院前に検査するとは思っていません。「早めに検査しようか」と言われてはいましたがその後話はなく、前日外出時に検査が入ってしまいました。システムの説明があれば検査日をさけて外出願を出す事ができるのと思いました。	耳鼻科でのご入院時に、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。ペットのご事情により外出のご希望を主治医にご相談いただいていたにも関わらず、検査スケジュールについて説明がなかったことにより、ご迷惑をおかけしましたことお詫びいたします。外出の予定がある場合は、事前に病棟スタッフにお知らせいただくことで、検査日程などの調整が可能な場合がございます。今後、このような行き違いが起こらないよう、外来と病棟との連携を強化し、患者さんがより安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。
22	9月16日	臨時駐車場から北口玄関までの送迎ですが、ありがとうございます。自分がその当事者にもなりますでしょうが、満員乗車でなくてもあるていどの時間が経過したならば運転手さんは出発をして欲しいです。(例えばあと1~2名が乗れる)、駐車場内だからと言っても乗せてあげたいは理解できますが、3名~4名の方もいたら乗れなくなります。その方がどちらも気持ちが悪く感じないと思います。玄関で待っている方も居ります。乗り降り時間も大切だと思います。次の方の送迎もありますのでよろしくおねがい致します。	送迎車の運行について貴重なご意見をありがとうございます。送迎車は、現在も満員乗車でない場合でも、一定の待機時間が経過した時点で出発する運用としております。しかしながら、その待機時間が長く感じられたことで、ご不便をおかけしましたことをお詫びいたします。
23	9月17日	付き添い入院時のルールをまとめてほしいです。いくつか聞いていた話と違うことがあったり、付添者証をもらえてなかったり、入浴(付き添い者側の)についても説明がなかったりなどありました。「面会者が来ればバトタッチで自宅に荷物取りに戻れる」という話を事務員の方より私も主人も聞いたので戻れるんだと認識をしてしまいました。結果ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。先生をはじめ、看護師、事務員のみな様に笑顔で丁寧に対応していただけて、私も娘も頑張れた8日間でしたので、そこだけまとめてくだされば忙しい看護師さんの手間がなくなるんじゃないかなと思いついて書かせていただきました。色々ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。そして本当にお世話になりました。ありがとうございます。	ご家族のご入院に際し、ご不便とご不安をおかけし申し訳ございませんでした。付き添い入院に関するご案内が十分でなかった点、ご説明の相違があったことについて、ご迷惑をおかけしましたことお詫びいたします。ご指摘のとおり、付き添い入院中であっても、面会の方が来られた場合は、付き添いの方が一時的にご自宅へお戻りいただける運用となっております。今後は、その点も含め、院内での説明内容や案内方法の統一を徹底し、患者さんやご家族の皆さんが安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。
24	9月17日	耳鼻科の〇〇先生、〇〇先生、〇〇先生 みんな優しく本当に感謝しています。ありがとうございます。	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。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。
25	9月18日	とてもいいサービスでした。お世話になりました。どうもありがとうございます。	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。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。
26	9月19日	忙しいのはわかりますが、看護師さんの説明、指示が不親切です。待たされることは理解していますが、だいたいの時間を知らせてくれると安心感があがります。朝、こちらから「おはよう」と声をかけないとあいさつはありませんでした。比べてはいけないと思いますが、5階とは雲泥の差です。看護師さんの労働環境の改善をのぞみます。	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でした。基本的なあいさつや、待ち時間の目安をお伝えするなどの配慮が行き届いていなかったことをお詫びいたします。日頃より、患者さんに寄り添い丁寧に対応するよう指導しておりますが、改めて接遇の見直しと対応改善に向け指導を徹底してまいります。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
27	9月26日	約一ヶ月間本当に有難うございました。病気が病気だけに不安の中、看護師の皆様優しくされて心が和みました。この紙面にて御礼申し上げます。市立病院の看護師さん最高です。	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ご了承ください。