

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
1	4月1日	本日眼科で入院、2泊します。手術前日（本日）11時までに来るようにと。なのに、午後3時になってやっと「マーカーする」と、行けば「眼科は無くなった」いったいどういうこと？？？「ほうれんそう」「引き継ぎ」がまったくできていない。一日ムダに過ごした。時間と費用を返してほしい。入院は当日にしてほしい。入院する時携帯など音がしないか確認してほしい。高齢の方はマナーモードのやり方を知らない。食事は作っていたいてありがたいのですが、一食に「魚と肉」どちらもメインなの？緑黄色野菜も無いし…。	眼科手術でのご入院に関して、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。マーキングにつきましては、昨年度まで手術前日に実施しておりましたが、今年度から手術当日に変更となりました。今回、この変更が病棟職員間で十分に共有されておらず、誤ったご案内をしたことについて深くお詫び申し上げます。入院時の携帯電話の設定につきまして、十分な配慮が行き届かず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。お食事につきましていただいたご意見は栄養科に報告し、今後も患者さんにご満足いただける食事の提供に努めてまいります。この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
2	4月9日	<無料駐車場について>①本日、15：50頃車を停め、病院北口まで行こうとしたところ、送迎バスが来て、乗る方はいなかったため、乗ろうと向かったところ、目の前で発車されてしまいました。車の真正面から向かったのも「もしかしで…」と思ってもらえるかと思いましたが。何のための送迎バスなのでしょうか？普通に歩ける人も乗車してよいと他の方にはきいていましたが!?酷い対応ですね!!対応として「乗りますか？」の一言でも欲しいと思います臨時で迷惑をかけていること認識してください。 ②土日の方が利用者多いので、土日も開けてください。お役所仕事やめてください!! ③バスの乗務員にはしっかりお伝えください。よろしくをお願いします。	この度は送迎バスのご利用に際し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。乗務員の配慮やお声かけが不足しておりましたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は乗務員に報告いたしました。今後は、患者さんに安心してお過ごしいただけるよう丁寧な対応に努めるとともに、患者さんの声をもとに対応を検討いたします。
3	4月17日	本日採血した際（40才くらいのセミロングの女性）かみの毛や落としたゴミを取ったり触ったりしたまま採血していたのも気になったし、なにしろ何故またされるのか説明なし。そして次の人のカゴを持ってきて「もう次行っていいですよ」だけ。神経にさわって痛いと言っても止めない。神経に関しては妥協できるが、「態度」ありえない。まるで私が勝手に残っていたかのような。前回失敗した人ですか？とかも言われたが、3回採血だっただけです。「態度」ひどすぎる。NG出したい。	この度は、採血時の職員の対応により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。衛生面や説明不足、対応の不適切さにつきまして深くお詫び申し上げます。当該職員に対しては個別に指導を行い、接遇を見直すよう指導いたしました。すべての患者さんが安心して受診できる病院となるよう努めてまいります。
4	4月17日	入院中は、多種・多様な食事を用意していただき、感謝申し上げます。またパン食切替要望につきましても速やかに対応していただきありがとうございます。さて、毎回の食事におきまして、別紙のメニュー表が添えられてきます。その中に「男75女18未満」という言葉がありますが、私にはどういう意味わかりませんので、是非注釈などを付記していただければありがたいです。	この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご「男75女18未満」と記載のものは、「75歳未満の男性および18歳未満の女性を対象に、食事内容の制限がない常食を提供する」ことを示す食札です。食札に記載できる文字数には制限があり、略した表示となっています。略語での記載のため、分かりにくい表示となつてしまい申し訳ございません。今後も、患者さんに満足していただける食事が提供出来るよう努めてまいります。
5	4月17日	318号に入院したのですが、318号の担当ナース達（Aチーム）？の方がとっても優しく接してくれました。とくにかみの長いナースが、患者とよりそってくれました。Bチーム？はつめたい感じがしました。もうすこしやさしく接してほしかったです。Aチームの皆さんありがとうございます。優しくしてくれて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。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。一方で、一部の看護師の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。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。
6	4月19日	5人目の出産です。お世話になります！帝王切開の予定ですが、心電図の検査のときに男性の方が担当で、とてもイヤでした。ブラジャーを上に向けてと言われてよく分からず、言われた通りにするのはつらかったです。女性の方をお願いしたいです！子供がたくさんいるのですが、エレベーターホールでも面会ができれば嬉しいです。少しでも会いたいです。一緒に赤ちゃんの顔を見たいです。お願いします！！	この度は検査時の対応につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。検査担当者の配慮が不足しておりましたこと、お詫び申し上げます。女性の職員をご希望の場合は、事前にお申し出いただきましたら、可能な限りご希望に沿えるよう努めてまいります。また、面会につきましても貴重なご意見としてお預かりし、今後の運用の参考とさせていただきます。
7	4月20日	みなさまの優しいお気づかいに感謝いたします。数名の（ベテラン看護師さん？）の香水？の匂いがつらかったです。病院なのでプライベートで楽しんで頂けると助かります。	この度は、職員の匂いにつきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。院内環境への配慮が不足しておりましたこと、お詫び申し上げます。いただいたご意見をもとに、職員への指導を徹底してまいります。
8	4月24日	小児科病棟に入院してます。今日は子供の手術で、手術の1時間前に来て下さいと言われて。13：30にはナースステーションに声をかけました。「看護師に伝えるのでロビーでお待ち下さい」と言われ待ってました。が、15分経っても何もなく再度声をかけると14時からでないと入れないとの事。それなら先にそう伝えてほしかったです。初めての入院・手術で子ども親も不安の中、1分でも早く顔見せてあげたいそんな中でしたので、ひとことの気遣いがあったらよかったです。ルールはルールで理解してます。皆様の様子を見ていますとお忙しいのがよく分かります。よりよい病院づくりを期待します。	この度は、ご案内が不十分で、ご不安なお気持ちの中ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。事前の説明やお声がけが不足しておりましたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、より丁寧なご案内と配慮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
9	4月27日	トイレの芳香剤の香りがなぜか心地よいです。不思議でした。	この度は院内環境についてのお声をお寄せいただき、ありがとうございます。今後も快適な環境づくりに努めてまいります。
10	4月30日	7西病棟に入院できて幸せでした。最初は両腕が全く動かず身体的には不自由でしたが、入院中辛いと思ったことは一度もなく、みな様のおかげで楽しく過ごす事ができました。ナースさん、ナースメイトさんの忙しさに触れ、尊敬と感謝しかありません。二度と味わう事のないであろう病院の引っ越しにも立ち会う事ができて楽しみです。スタッフのみな様は大変かと思いますが、心より応援しております、	温かいお言葉をいただきありがとうございます。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
11	5月7日	ドトールありがとう。	この度は院内施設についてのお声をお寄せいただき、ありがとうございます。今後も快適な環境づくりに努めてまいります。
12	5月7日	面会者証を新しいきれいな物にしてほしいです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。面会者証につきましては、旧病院で使用していたものが使用可能な状態のため引き続き使用しております。ご迷惑おかけしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
13	5月8日	新しい建物になって初めて来院しました。病院は体の具合の悪い人々が来るところです。どこもかしこも手すりが1つもなくて、広い院内検査や診察やに、をあちこち移動するのに、とても困りました。すべての壁に手すりを付けて頂きたい。トイレ、手を洗うために手荷物を置く場所が欲しい。受付にも手荷物が置けるようにカウンターを設計してほしい。建物はスタイリッシュだが人に優しくない設計だと思いました。ぜひ改善して下さい。病人はカウンターで立っているだけでも辛いのです。受付での待ち時間が長いですが、1F受付の待合室の椅子が座り心地がよくなって、辛くなって来ます。（きれいですが）診察室前のイスはとても楽でした。良い設計だと思いました。道路からのPへの曲がるための表示が小さいので、信号直前でよく見えません。大きくはっきりした字体にして頂きたいです。	この度は、当院の設備につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、ご来院いただく皆さまに快適にお過ごしいただけるよう、院内設備の選定や配置について改善に努めてまいります。一方で、患者さんの病状や状態に応じて必要となる設備は異なるため、すべてのご要望に沿うことが難しい場合もございますことをご理解いただけると幸いです。当院は新病院としてスタートしたばかりであり、患者さんにはご不便をおかけする場面もあるかと存じますが、より良い医療環境の実現に向け、引き続き改善に取り組んでまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
14	5月8日	点てき室 小 トイレにも鏡がほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後、いただいたご意見を真摯に受け止め、より良い病院運営のため検討させていただきます。
15	5月8日	・抗がん剤 2F（採血）→問診表書くのに5F→また2F（診察）→5F（点滴）はきついです。 ・治療中歩くのきつい。他の科に（用事があっておくれるとか）伝えてほしいです。 ・そういう場所がほしい。 ・時計がほしい。 ・レシートでの保存大変、ファイルが欲しい。なくしてしまう。	この度は院内の設備や診療体制により、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいた意見を真摯に受け止め、より丁寧なご案内と配慮に努めてまいります。また、ファイルの運用終了によりご不便をおかけし申し訳ありません。当院では、新病院への移転を機に外来の運用方法を見直し、衛生面および感染対策の観点から、カルテフォルダーの運用を終了させていただきました。受付表の保管につきましては、恐れ入りますが、患者さんご自身で保管用のファイル等をご準備いただきますようお願いいたします。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
16	5月8日	ドトールが出来てとにかく嬉しい。何もかもキレイで良い。	この度は、院内施設についてのお声をお寄せいただき、ありがとうございます。今後も快適な環境づくりに努めてまいります。
17	5月8日	子供の具合が悪く、かかりつけの病院で紹介状をもらってきたのですが、総合受付での時間がかなり待たされた。紹介状の入力に時間がかかるとのことでしたが、具合が悪くて来てるのでそのあたりスムーズに対応していただきたい。	この度は、体調が悪いなか、長い時間お待たせしてしまい、申し訳ございません。いただいたご意見は病院全体に共有し、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。
18	5月8日	面会用紙記入場所に日付、時計が欲しい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後、いただいたご意見を真摯に受け止め、より良い病院運営のため検討させていただきます。
19	5月9日	サポートセンターでのテレビ申込みが平日9時～17時ですと、家族が申込みできないので困っています。	この度は、サポートセンターでのテレビの申し込みに関してご不便をおかけし申し訳ございません。現在、サポートセンターでは9時～17時で対応しておりますが、病棟では当該時間帯以外でもテレビ等レンタル品をお申し込みいただけます。恐れ入りますが、当該時間帯以外でのお申し込みは病棟でお願いいたします。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
20	5月9日	2F ヤオマサ側トイレ前の鉄骨柱に注意書き必要かと。マスクしていると足元が見えづらく転倒リスク高い。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後、いただいたご意見を真摯に受け止め、より良い病院運営のため検討させていただきます。
21	5月10日	大きな声で無駄なおしゃべりが非常に多い！	この度は、職員の態度に関して不快な思いをおかけし申し訳ございません。病院全体に共有し、職員への指導を徹底してまいります。
22	5月11日	3月に予防接種で小児科に来ましたが、その時対応された太ったボブヘアの女医さんがとても横柄な態度で終始タメ口で不快でした。質問しても冷たく言われて全然対応してくれず不安でした。本日2回目に来て不安でしたが、今回は若くて優しい女医さんだったので良かったっです、あの太った人は何ですか？	この度は、医師の態度により不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該職員に対しては個別に指導を行い、接遇を見直すよう指導いたしました。すべての患者さんが安心して受診できる病院となるよう努めてまいります。
23	5月11日	4月に旧建物で入院した時は入院時に家族が病室へ一緒に入り、入院の為のお部屋と一緒にととのえました、今回は、10時に入院と来て、家族は14時面会の時間まで入れませんというのは、どうなのでしょう。お1人で入院される方もいると思いますが、高齢者は難しいと思います。看護士さん達はそんなお手伝いはしないでしょうから、もう少し検討して下さい。	この度は、入院時の付き添いの方へのご案内につきまして、ご不便とご迷惑をおかけし申し訳ございません。本来であれば、10時の入院時は面会時間前でも付き添いの方にお入りいただける運用となっております。しかしながら、誤ったご説明をしてしまったことお詫び申し上げます。今後このようなことがないように案内内容の確認を徹底してまいります。
24	5月11日	お願いします。引っ越しの為、新しくなったから、勝手がちがうから、などは患者には関係のない事です。どうか皆様、よく注意してお仕事をなさして下さい。よろしくお願い致します。	この度は、ご案内が不十分でご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、より丁寧なご案内と配慮に努めてまいります。
25	5月11日	5/6に夜間救急で入って、日をまたいで5/7に入院させて頂きました。まさかの入院でしたが、新病院でとても居心地よくお見舞いをさせて頂きました、今、娘が看護大学4年生の就活中で、新卒でこちらに働かせて頂けたら・・・と母は思っていますが、そのときはどうぞよろしくお願い致します。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
26	5月11日	1Fの受付の導線をもう少し整えて下さい。入院する人はどちらへ？この後はどこへ？聞く方も聞かれる方も大変です、ロープ、貼り紙などで案内すれば人は分かります。又、入院の手続きする窓口も、どこが何の窓口か分かりません、1つの窓口だけ混んでいて、他の窓口の人は知らん顔、きっと役割がちがうのですが、私達からしたら分かりません。案内表示をするだけでその不満は減ります。検討を。	この度は受付のご案内や導線につきましてご不便・ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見は職員間で共有し、案内表示の改善や誘導方法の見直しなど、より分かりやすくスムーズな案内ができるよう改善に努めてまいります
27	5月12日	外のトイレがきたないですよ。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。この度は、トイレの清掃状況によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、院内の衛生環境の維持・向上に努めるとともに、清掃委託事業者との連携を強化し、清掃状況の確認・改善に努めてまいります。
28	5月12日	自由に階段を使いたい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。新病院では、エレベーターを増設し、スタッフ用エレベーターも設けております。時間帯によっては待ち時間が多くなり、ご不便をおかけすることもあるかと存じますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
29	5月12日	①常温のお水、お茶を（2リットル）をローソン（他売店）で取り扱ってほしいです②行列が動線をふさいでしまっていることが何回かあったので改善してほしいです ex)正面玄関から入院センターまで向かう時、受付の行列があって通りづらかった ex)面会受付の行列がエレベーター自動ドア前をふさいでしまっていた	①貴重なご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見をローソンに伝えさせていただきます。②この度はご案内と配慮が不十分でご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後は行列が動線を塞いでしまうことがないように改善に努めてまいります。
30	5月12日	701号室に入院している者の妻です。喉の骨折で入院したので、食事や生活の理を家でやるとなったら大変なので、入院させて頂いて、とても助かります。主人も順調に回復しており、きれいな新病院でありがたいです。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
31	5月12日	1F受付の外来、入院等のスムーズさ、効率よくしてほしい。入院の面会にしても分かりづらい。	この度は、ご案内が不十分でご迷惑をおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、スムーズな案内ができるよう改善に努めてまいります。
32	5月12日	朝の受付、早急にどうかして下さい。7：45～順にならぶ、その前に来ていた人たちぐちゃぐちゃで、ほぼみなさん苦情だらけです。順番ふだを手わたすだけでもできないですか？外側たてもものかわっても中身は以前よりひどいってあります？とにかく早く改善してください！！	この度はご案内が不十分で、ご迷惑とご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、スムーズな案内が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
33	5月12日	診察室にカレンダーがないのはとっても！！不便です。次回の診察日を決めるのに自分のスマホでカレンダーの確認をしなければ何日かすら分からないのはこまります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。診察時のご不便について配慮が行き届いておらず、申し訳ございませんでした。可能な限りご希望に添えるよう対応に努めてまいります。
34	5月12日	面会受付が一人しかいないのか、不在で待たされて不快でした。二人体制にしてもらいたいです。	この度は、受付担当者不在によりご迷惑とご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、担当者が席を外す際の対応方法を見直し、お待たせすることのないよう受付体制の改善に努めてまいります。
35	5月12日	新しくなっているのですが、文字が小さい！！イスの数が少ない！！受けつけ票を持つのに小さいのでいいのでクリアファイルが欲しい（前のきいろいのがよかったです）ヘルプマークを各科の先生が患者さんにすすめて下さい。ヘルプマークを院内でももらえるようにして下さい。（赤ちゃんマークも）	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。現在はイスを追加設置し、より利用しやすいよう、座席数を増やしております。ファイルにつきましては、新病院への移転を機に外来の運用方法を見直し、衛生面および感染対策の観点から、カルテフォルダーの運用を終了させていただきました。受付表の保管につきましては、恐れ入りますが、患者さんご自身で保管用のファイル等をご準備いただきますようお願いいたします。ヘルプマーク等につきましては、当院での配布は行っておりません。お近くの自治体窓口へ届け出等でお立ち寄りの際に、お受け取りいただきますようお願いいたします。
36	5月13日	エレベーターの曲がり角がはっきり表示して欲しいです。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。案内表示につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、患者さんがより安心してご利用いただけるよう、案内表示の改善について検討してまいります。また、院内の場所が分かりにくい場合は、お近くのスタッフまでお気軽にお声がけください。今後も、皆さまに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。
37	5月13日	新しくなって初めて来ました。	この度はご来院いただきありがとうございます。新しい病院でも、患者様に安心してご利用いただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。
38	5月13日	会計に時間がかかりすぎ！	この度は、会計までにお時間を要してしまい、ご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、少しでも円滑にご案内できるよう改善に努めてまいります。
39	5月13日	整形外科 今まで診察室で注射をその場で打ってもらってたものが、処置室に変わって、そこで30分待ち。ひどすぎる！改善求む！	この度は、長時間お待たせしてしまい、ご不便とご負担をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、できるだけ待ち時間を減らせるよう改善に努めてまいります。
40	5月13日	今まで1Fと2Fに分かれていたのが、2Fにまとまって上下移動がなくなり良かったです。でも横移動の幅が広くなり、特にE Vとトイレの案内が見ずらく小さいので歩行困難者には試みに探してみるため歩くのが大変です。せめてトイレ前の看板だけでいいので、少し遠くからでも分かりやすく大きい方が助かります。50才代でもつらいです。おしやれになってとても良い！！ですがご検討下さい。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。エレベーターやトイレの案内表示につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、患者さんがより安心してご利用いただけるよう、案内表示の改善について検討してまいります。また、院内の場所が分かりにくい場合は、お近くのスタッフまでお気軽にお声がけください。今後も、皆さまに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。
41	5月13日	今日、偶然にも昨夜から義母が救急病院に入院して、主人（〇〇）7Wと、3D（義母）がお世話になることとなりました。さっそく5日前に主人が入院して救急（3D）へお見舞いに行きました、親子でお願いします。	お義母様、ご主人様とも安心してお過ごしいただけるよう、スタッフ一同務めてまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。
42	5月13日	病院が新しくなってから初めての来院です。建物もきれいになり、とても気持ちが良いです。只、外来者用のイス席が少なく、付そい者は立っている様です。以前よりイス席が足りないと思いました！	貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、ご不便をおかけし申し訳ありません。現在はイスを追加設置し、より利用しやすいよう、座席数を増やしております。今後も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。
43	5月14日	タクシー乗り場に屋根とイスを設置してほしい。	当院の乗降場所につきまして、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。平日の9時から12時までですが、病院ボランティアやスタッフがおりますので、お声掛けいただければ、車いすや傘の介助をさせていただきます。現在、旧病院の解体後の跡地にロータリーの建設を予定しておりますので、それまでの間はご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
44	5月14日	会計でどうなれば良いかと便利。	この度はご案内が不十分で、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、患者さんにわかりやすくご利用いただけ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
45	5月14日	①受付窓口が3台は少ないと思う。②待っている人の席が27席では少ないと思う。朝に待っている人が座れない状態。③ロビーの席スペースがもったいない。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院といたしましても改善すべき課題であると認識し、総合受付前の座席数を増やし、時間帯に応じて受付窓口の人員を増員するなど対策を実施いたしました。今後もより快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
46	5月14日	院内平面（カベ）カンパンばかりで案内がわかりにくい。受付票の〇〇へお越し下さいが平面カンパンに無い表示で（階数）わかりにくい。	この度は、院内の案内表示につきましてご不便をおかけし、申し訳ございません。案内看板をご覧いただいてもご不明な場合はお近くの職員までお気軽にお声かけくださいますようお願いいたします。
47	5月14日	院内の電波が悪く、スマホが使いものにならない。特にエレベーターホール周辺。	この度は、院内の電波状況につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。当院では院内Wi-Fiをご利用いただけますので、よろしければそちらのご利用もご検討いただけますと幸いです。今後もより快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
48	5月14日	5/14夕食「なすのそぼろ煮」に紙片（4×3cm弱）が入っていました。申し出たところ看護師よりなすの皮との回答。とても繊維質を感じる食感ではありません。なすの皮というならば刻みが全く足りない。飲み込んでいたら喉に詰まるレベル。どうぞ1日3食 試食をしていただきたい。お願いします。	この度は、お食事に異物が混入していた件について、ご不安とご不快な思いをおかけし申し訳ございません。本来であれば、栄養士に確認のうえ、調査を行うべきところ、確認が不十分でした。看護師の対応が不十分であった点について、お詫び申し上げます。今後はこのようなことがないよう、確認体制の強化と適切な対応の徹底に努めてまいります。
49	5月15日	入院患者のもとへお見舞い上がるのに、エレベーターしか移動手段がないのが少し不満でした。7階でも階段を使用したいと思ったので…。（エレベーターが苦手なのです）階段は防犯、防災他の理由から開放できないのでしょうか？	貴重なご意見をいただきありがとうございます。新病院では、エレベーターを増設し、スタッフ用エレベーターも設けております。時間帯によっては待ち時間が多くなり、ご不便をおかけすることもあるかと存じますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
50	5月15日	ドトールおいしかった。	この度は、院内施設についてのお声をお寄せいただき、ありがとうございます。今後も快適な環境づくりに努めてまいります。
51	5月15日	このたびは、親の緊急搬送けん迅速親切な対応ありがとうございました。毎日おしごとおつかれサマンサタバサ。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
52	5月15日	大変お世話になりました。〇〇先生の説明は分かりやすく、穏やかでとても良い先生です。看護師の皆様も新しい設備の中、大変だとは思いますが、笑顔で対応して下さいありがとうございます。いろいろと申しましたが、安心して過ごせました。感謝します。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
53	5月15日	ありがとうございました。無事退院でき感謝申し上げます。子が入院した際、面会時間は30分と説明されていましたが、後日（退院前日）、紙の案内で小児は時間制限がないという記載をみつけ、ショックを受けました。また、面会を制限される条件等の判断が人によって異なるようだったので、統一した認識をもって説明をして頂きたかったです。母乳を1週間あげることができず、悲しかったです。もう少し入院前の説明を詳細にしていけると有りがたいです。よろしくお願いします。	この度は、面会時間の誤ったご案内によりご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今回の件につきまして職員に共有いたしました。今後は職員間で統一した認識を持ち、このようなことがないよう確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。また、より分かりやすく、事前のご説明を丁寧に行うよう努めてまいります。
54	5月15日	婦人科内診室において検査中となりの患者がドアを開けてきた。ドアにカギをつけるべきだと思う。2週間後にまた検査予約をいれているが不安です。	この度は、ご迷惑とご不安な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いただいた件につきまして、今後は内診室で診察中であることが分かるよう医師へ札を渡して対応いたします。また、鍵の設置は難しいため、代替策としてマグネットとひもを取り付け、他の患者さんが誤ってドアを開けても開きにくいよう改善いたしました。今後も皆さまに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。
55	5月15日	センターになって初の来院です。カルテフォルダーがなくなり、受付番号の紛失が気になります。有料でも構いませんが、受付の紙が入るフォルダーがあると良いです。ID、名前が見えないような形が折っている物があると良いと思います。リハビリ中で汚い字でごめんさい。	この度はカルテフォルダーの運用終了によりご不便をおかけし申し訳ございません。当院では、新病院への移転を機に外来の運用方法を見直し、衛生面および感染対策の観点から、カルテフォルダーの運用を終了させていただきました。受付表の保管につきましては、恐れ入りますが、患者さんご自身で保管用のファイル等をご準備いただきますようお願いいたします。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
64	5月18日	車イスユーザーです。大人用おむつ替えベッドが有るのか総合案内で試してみたところ、内視鏡室を案内されました。案内図に大人用おむつ替えベッド+内視鏡室にお声かけ下さい、と表示して頂けるとわかりやすいです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。大人用おむつ替えベッドにつきましては、2G内視鏡室および2Mエリアの外来用お手洗いに設置しております。こちらは、外来用の院内マップに掲載するよう対応してまいります。
65	5月18日	電動車イスユーザーです。①外来2階エレベーター横の車イス用トイレのことです。開けることはできますが、中に入って開閉ボタンが、ベビーベッドがじゃまして開閉できなかった。中で開けられず、本当に閉じ込められるかと思いました。ボタンの位置を変えるか、ベビーベッドの位置を変えるか、考えてください。再設置するときは車イスユーザーを呼んで実際にボタンが押せるか検証して欲しいです。	この度は、当院の設備につきましてご不便をおかけし申し訳ございません。車イス用トイレの開閉ボタンの位置につきまして確認したところ、ベビーベッドが開いていると、扉との間に車イスが入るほどの十分な空間が確保されていないことを確認しました。開閉ボタン及びベビーベッドの位置の変更は難しいため、まずはベビーベッド利用者に使用後は閉めていただくようしっかりと周知いたします。その上で、ベビーベッドが開いている状況で、ご自身で閉じていただくことが難しい場合、トイレ内にスタッフ呼び出しボタンがありますので、ご利用ください。いただいたご意見を真摯に受け止め、ご来院なさった方が快適にご利用いただけるよう改善に努めてまいります。
66	5月19日	子供の検査で退院しましたが、トイレに子供用の便座が無く、一苦労しました。小児科の所だけでもいいので、子供用の便座を用意してほしいです。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、子供用の便座の設置を検討いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
67	5月19日	入院病棟各階に公衆電話がほしい。携帯電話を持っていないので、自宅との連絡が出来ない。	公衆電話につきましては、旧病院での利用状況やNTTの公衆電話網の縮減状況などを踏まえ、現在は1階エスカレーター横の1カ所のみ設置しております。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、公衆電話をご利用の際は、1階設置の公衆電話をご利用いただきますようお願いいたします。
68	5月19日	2階休憩室に置いてある各病名毎のパンフレットとても参考になりました。待ち時間に読むには予備知識を得るのに有効的でした。今は新しいので良いのですが、長く時間がたつと衛生面でとても気になります。常に清潔な状態のままで置いていただけるとありがたいのですが…。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。パンフレットにつきましては、清潔に保てるよう定期的に消毒を行ってまいります。今後もより快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
69	5月19日	往復タクシーを使っています。降車位置乗車位置が患者にとって苦痛です。杖で歩く身には歩く距離が長すぎます。天気の良い日は太陽がまぶしく雨の日には傘をさすことが不便なのでぬれてしまいます。院内は快適ですが、病院の出入りが何とかならないかとお知恵を絞って下さるよう期待します。いつもお世話になっています。新病院の更なる発展を1市民として期待しています。	この度は、当院の乗降場所につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。平日の9時から12時までですが、乗降場所付近に、病院ボランティアやスタッフがおりますので、お声掛けいただければ、車いすや傘の介助をさせていただきます。現在、旧病院解体後の跡地にロータリーの建設を予定しておりますので、それまでの間はご不便をおかけしますがご理解ください。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
70	5月19日	仕事で面会に来た者です。患者さんよりお聞きしました。テレビは月額400円？450円？必要な時だけニュースを見たいが費用が高くあきらめましたとのこと。	この度は、入院時のテレビ利用料金につきましてご意見をいただきありがとうございます。テレビ料金につきましては、テレビ・冷蔵庫セットで1日あたり税抜482円となっております。また、入院時のアメニティサービスは委託業者により運営・料金設定が行われておりますため、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
71	5月19日	此の度 妻の治療のため入院させて頂き、本日午後手術のためお伺い致しました。とても素晴らしい病院です。職員看護師医師の皆様、親切でとても良かったです。私自身も30年来大変お世話になっております。10数回入退院をしています。現在も通院加療中でございます。今後共何卒宜しくお願いします。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
72	5月19日	小児病棟について改善をご検討いただきたく、ご意見をお伝えいたします。まず、先生方や看護師の皆さまには、日頃よりとても親切に接していただき、感謝しております。その上で現在、小児科病棟では付きそい入院をする場合、必ず個室利用となり、高額な個室料金が発生することに疑問を感じております。小児科では年齢や病状によって保護者の付きそいが必要となるケースが多く付きそい自体は特別な希望ではなく、必要な対応であると感じております。個室を希望した場合に料金が発生することは理解できますが、「付きそいイコール個室必要」となっている現状については納得しづらさがあります。また付きそい時に付きそい食が必要となっている点についても必要に応じて選択できる形になるとありがたいです。加えて付きそい食にお箸が付属していない点についても疑問を感じております。食事にはお箸は必要不可欠であり、特に小児科病棟では急な入院となるケースが多いため、十分な準備ができないまま、付きそいになる保護者も少なくないと思います。さらに、お箸がついていないことについて事前説明や口頭での案内がなく、実際に食事が届いてから気付く状況だったため、対応として不十分と感じました。さらに、小児科病棟の大部屋のテレビについて、現在はイヤホンを使用しないと音声を開けない仕様になっていますが、幼児にイヤホンを使用させるのは難しいと感じます。テレビ利用料金を支払っていることもあり、小児科病棟に関しては、以前のようにテレビ本体から音が出せるようにご検討いただけると幸いです。保護者や子どもたちが少しでも安心して入院生活を送れる環境づくりにつながればと思い、意見をお伝えさせていただきました。	この度は、付き添い入院時の個室利用について、ご負担をおかけし申し訳ございません。当院では、付き添い入院をご希望される場合、患者さんの療養環境の確保や、他の患者さん及びご家族への影響の観点から、個室のご案内とさせていただいています。ご不便、ご負担をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。また、付き添い入院時の食事については、ご利用いただきやすい運用となるよう見直しを行い、付き添い食は必須ではなく、必要に応じて選択いただけるようにいたしました。カトラリーについては、患者さん及び付き添いの方ともに、ご自身でご用意いただく運用となっております。そのため、ご自宅からお持ちいただくか、院内コンビニエンスストア等でご準備いただきますようお願いいたします。一方で、カトラリーが付属していないことについて、お食事が届いてからお気づきになったとのことで、事前のご案内が十分にできておらず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。また、小児病棟の大部屋のテレビについては、幼児の患者さんにイヤホンをご使用いただくことが難しいことを踏まえ、今後はイヤホンを使用しなくても音声を出力できるよう設定を変更してまいります。今後も引き続き、皆さまに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。貴重なご意見ありがとうございます。
73	5月20日	車イス利用 雨の時の移動を考えると憂鬱に思う。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。雨天時のご移動につきまして、ご負担やご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、今後も安心してご来院いただける環境づくりに努めてまいります。
74	5月20日	全体にわかりません。（案内表示・病棟（西・東で表記していただきたい）・科 等）	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。案内表示につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、患者さんがより安心してご利用いただけるよう、案内表示の改善について検討してまいります。また、院内の場所が分かりにくい場合は、お近くのスタッフまでお気軽にお声がけください。今後も、皆さまに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。
75	5月21日	病院の事情もあると思いますが、私立病院の時のように「受付票」を入れるクリアファイルのようなものの用意をお願いします。患者側からするとおとしたりなくしたりしやすいので。	この度は、クリアファイル運用終了によりご不便をおかけし申し訳ございません。当院では、新病院への移転を機に外来の運用方法を見直し、衛生面および感染対策の観点から、クリアファイルの運用を終了させていただきました。受付表の保管につきましては、恐れ入りますが、患者さんご自身で保管用のファイル等をご準備いただけますようお願いいたします。ご不便をおかけいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
76	5月21日	・受付で立って待つ時間が7：45～8：00なので、イスを用意して下さい。大きいソファがあっても、立って待つ時間が長いのでつらいです。 ・化学療法で顔にブツブツが出て、マイナカード顔認証が通らなくなって不便です。	この度は、当院をご受診いただくにあたり、ご不便をおかけし申し訳ございません。当院といたしましても早急に改善すべき課題であると認識し、総合受付前の座席数を増やしたほか、時間帯に応じて受付窓口の人員を増員するなど、対策を講じております。マイナンバーカードの認証方法に関しましては、顔認証をご利用いただけない場合、暗証番号を入力していただく方法がありますので、その方法でご利用ください。ご不便おかけしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。
77	5月21日	新病院になり、初めて来院しました。息子は重度障害児です、呼吸器使用や物品の持ち帰りがある等で病院近くの駐車場に停めさせて頂いています。今回も事前に電話し、駐車場の件で連絡させて頂きました。と言うと、分かりました担当に伝えますとまわされ、事情を説明するとER前の近くの駐車場に停めてもらって大丈夫ですと言われました。ですが、当日、向かうと「全く聞いてません」と言われました。看護主任の方に駐車場の件を伝えるべきだったのかもしれませんが、その方に通してもらう前に回され、その方にOKです、分かりました。当日来てもらえればとめられるようにしてますと言われた形です。全体として障害がある人に対してどう対応するかが連携が全くとれていないと思います。障害児を持つ親として、こういうことが一番精神的にこたえます。少数派ではありますが、重度の人や移動が困難な人の駐車場のマニュアルを上の人だけでなく受付する方にも伝えてマニュアル化してほしいです。スペースがないと本当にのせおろしができません。	この度は、事前にご連絡をいただいていたにもかかわらず、院内での情報共有や連携が不十分だったため、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。現在、新病院のロータリー及び駐車場が整備されるまでの間は、建物の出入口付近に駐車スペースを確保できないため、医療機器を装着している小児患者さんや気管切開により喀痰吸引が必要な小児患者さんなどについては、事前にご連絡をいただくことを前提に、救急外来前の駐車スペースを利用できるよう運用しております。今後、複数部署でしっかりと連携を取り、スムーズにご案内ができるよう対応していきます。
78	5月21日	7F ランドリールーム等にイスをおいてほしい。松葉杖とかだと大変。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、イスの設置を検討いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
79	5月22日	車寄せにあるベンチの上に屋根を設けていただきたいです。日差しも強くなり、梅雨もはじまります。ポスピタリーを大切にしたい良い病院であって下さい。よろしくお願いします。	車寄せの屋根につきまして、ご不便をおかけし、申し訳ございません。現在ご利用いただいている車寄せは、新たな車寄せが完成するまでの暫定的なものです。今後、グランドオープンに向けて旧病院の解体工事を実施し、令和9年度末には車寄せを含むロータリー、令和10年度末には立体駐車場が完成する予定です。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。
80	5月23日	7W メイトの〇〇さんに食器をさげにくる時私は半分くらいたべおわったところでした。その時に「まだ」たべてますか？って言われました。そんな言い方ありますか？とてもとても不愉快でした。	この度は、職員の声かけにより不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。該当職員には、患者さんの声かけや言葉遣いについて配慮するよう指導いたしました。今後も患者さんのお気持ちに寄り添った対応ができるよう、接遇向上に努めてまいります。
81	5月23日	いつも誠にお世話になります。入院食があまり美味しくないようで、改善いただければより一層よい病院になられると思います。	この度は、お食事につきまして、ご期待に沿えず申し訳ございませんでした。入院食は、患者さんの病状や必要な栄養バランスを考慮し献立を作成しておりますが、いただいたご意見は栄養科とも共有し、今後の食事提供や献立改善の参考とさせていただきます。今後も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。
82	5月24日	皆さん親切で声かけて下さいました。特に男性看護師さんの〇〇さんは辛いリハビリの時親切にして下さいました。女性の〇〇さんも優しくしかしはしっかり話してくれるのでとても安心できました、他の看護師さんも皆やわらかく話して下さいました。19日の8Wの夜勤の方は怖かったです。夜の薬がなかったのでお聞きした際、イライラした口調で「なんの薬ですか？」と言われて…。その他の方はまったくそんなことなく、カーテンの位置まで調整して下さいました。風景見れて良かったです。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。一方で、一部の看護師の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。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。
83	5月25日	何事もおそすぎる。	この度は、対応にお時間を要し、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応が行えるよう、業務の見直しと職員への周知に努めてまいります。
84	5月25日	ドトール、パン調理する方はかみがたに気をつけた方がよいと思います。しっかりサイドの毛もパンにつきそうできない、衛生面にかけると思います。	この度は、院内店舗の衛生面につきましてご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。いただいたご意見は店舗責任者へ共有し、衛生管理の徹底について確認・指導を行ってまいります。今後も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。
85	5月26日	トイレのマークが小さい。もっと下につけてください。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。トイレの案内表示につきまして、いただいたご意見を参考に、患者さんがより快適にご利用いただける環境づくりを目指し、表示の大きさや設置位置について検討してまいります。
86	5月26日	受付をメインエントランスに設置して下さい。体調不良や高齢者が一番奥の受付まで行くのは大変です。送迎車の駐車場をエントランス目の前にして下さい。高齢者は階段を登るだけでも大変です。足が不自由だから車で送迎してるのにエントランスから遠いしバリアフリーじゃないし、誰のための病院なのでしょうか？	現在の受付および送迎車の乗降場所につきましては、ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、旧病院の解体工事を進めており、その後、立体駐車場の整備を予定しております。それまでの間は、現在の配置での運用となりますことをご理解いただけますと幸いです。なお、移動にご不安のある方やお身体の不自由な方には車椅子をご用意しておりますので、お困りの際はお気軽にスタッフまでお声がけください。
87	5月27日	新病院、稼働開始おめでとうございます。まだまだスタートしたばかりで貴院スタッフの皆様、患者側ともシステムに慣れるまで時間を要するとは思いますが（特に患者サイド）よりよい病院になられていくこと願っております。一点、通話エリア（及び禁止）表示がないのですが、どこでも通話OKなのでしょうか。循環器内科の中待合で通話している方を2名も見かけて驚きました。医療機器のあるエリアやと特に心臓にデバイスが留置されている患者さんがいるエリアでは、通話禁止は常識と思っておりました。ペースメーカーにはとても近くないと影響ないかもですが、現在はフリーエリアなのでしょうか……。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。病棟では通話可能エリアを設けており、また外来エリアでもカフェなど一部では通話可能としておりますが、待合室や総合受付周辺では、ほかの患者さんへのご配慮のため通話をご遠慮いただいております。しかしながら、今回ご指摘いただいたように、通話可能エリアや通話をご遠慮いただきたい場所についてのご案内が十分ではなかったと認識しております。今後は、院内掲示をし、患者さんにわかりやすくお伝えできるよう改善してまいります。
88	5月27日	病棟4人部屋 洗面台下のゴミ箱が小さく、背も低いと思います。見舞いに訪れるたびにペーパータオルであふれ、床に落ちているのを目にします。どの病室も同じようにゴミがあふれ返っていたので、速やかにご対処下さい。おねがいします。	この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご不快な思いをされないよう適切な頻度でゴミの回収等の清掃を実施するとともに、ゴミ箱のサイズ変更についても検討し、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
89	5月27日	受付の方々、看護師さん、皆様とても親切で有難いです。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。当院スタッフに共有いたしました。皆様からの感謝のお言葉は働く上での励みになります。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。
90	5月27日	ベットメイキングの人のおしゃべりが非常にうるさい。すごすぎる！らんぼう！	この度は、職員の態度によりご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いただいた内容は関係スタッフへ共有し、業務中の私語や言動、患者さんへの配慮について改めて指導を行い、再発防止に努めてまいります。
91	5月27日	5月末に予定入院で、レンタル品を借りました。13時に入院して部屋に届いたのが16時45分…。体調が悪くて入院したのに、楽な服になかなか変えられず辛かった。個室のトイレにサニタリーBOXをつけてほしい。レンタルの回収スペースが1か所では遠くて、毎回看護師さんに頼むのが申しわけない。前より広いのだから増設を考えてほしい。	この度は、レンタル品のご利用にあたりお届けまでお時間を要し、ご不便とご負担をおかけし申し訳ございません。レンタル品につきましては、タイミングによってお届けまでお時間をいただく場合がございます。迅速にお届けできるよう、運用の改善に努めてまいります。病棟にもいくつかご用意がございますので、必要な際には遠慮なくスタッフへお声がけください。また、サニタリーボックスおよびレンタル品の回収スペースにつきましては、患者さんがお持ちになった際に、その都度看護師が回収するよう対応しております。ご不便の際は遠慮なくお申し付けください。貴重なご意見ありがとうございます。
92	5月27日	すべての表示が小さく高齢者には特にわかりづらい。2A、2Bのような表示ではなく、診察科の名前を入れて欲しい。ブロック受付もわかりづらい→表記して欲しい。地図にもわかりやすくして欲しい。→色づけなど。ロビー1Fの手すりなしソファが座面が高くあぶない→高齢者が立ち上がれない。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。表示や地図が見づらい場合は、お気軽にスタッフまでお声がけください。また、ロビー1階のソファは異なる高さのものを設置しておりますので、ご利用しやすいものをお選びいただければ幸いです。患者さんの病状や状態などにより、必要と思われる設備がそれぞれに異なることにご理解を賜りますようお願いいたします。
93	5月28日	毎日面会させて頂いていますが、日によって面会受け付けがこみあっており、待ち時間が長くなることが多いです。家族は患者の状態が心配で、また多忙の中時間を作って来院しております。こみ合う時は複数で対応するとか工夫して下さい。	この度は、長時間お待たせしてしまい、ご不便とご負担をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、できるだけ待ち時間を減らせるよう改善に努めてまいります。
94	5月28日	新しい病院で気持ちが良い。ペーパーレスとかの時代だけど年寄にはアナログがいいです。病気で精いっぱいなのでよろしく、あんまりすすめないで。	この度は、ご負担やご不便をおかけし申し訳ございません。当院では利便性向上のためデジタル化やペーパーレスを進めておりますが、すべての患者さんに無理なくご利用いただけるよう配慮しながら運用しております。操作方法や手続きなどでご不明な点がございましたら、職員がご案内しますので、どうぞお気軽にお声がけください。
95	5月28日	現在入院しております。手術をして、車椅子生活です、トイレに関して…トイレも車椅子用のスペースの広いトイレを使用しております。先日、トイレを使用中に見舞客がトイレの扉を開けてきました。見舞客は謝る事もせず、扉を閉めました。病棟のトイレですので患者がメインで使用を考えていましたが、看護師に確認したら、見舞客も車椅子用のトイレを使用する事を後から聞かされました。トイレには何の表示もされておられません。見舞客もドアをノックもしません、ここは自宅ではありません。患者には若い女性もおります、マナーやモラルを考えて頂けないでしょうか？トイレの扉に「ドアを開ける前にノックを…」のラミネート加工した表示があってもいいと思います。	この度は、トイレご利用時にご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。また、当該トイレの利用対象についてのご案内が十分でなく、ご心配やご不便をおかけいたしましたことお詫び申しあげます。当該トイレは患者さんだけでなく面会者の方にもご利用いただける設備となっております。ご利用の際は、プライバシー保護のため、恐れ入りますが施錠のうえご利用いただきますようお願いいたします。この度はご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
96	5月28日	2Nだとか2Mとかどこかわからない。採血も2Lとしか漢字でわかるようにして下さい。血圧計もどこにあるのわからない。通路においておけばいい、昔のが全体的いい。トイレも便器が少なくなった。食堂もない。ドトールなんかいない。2も2階のいみだからいいない。ABCだけでいい。でもだめだ。	この度は、ご不便をおかけし、申し訳ございません。エスカレーター付近のフロア案内をはじめ当院内各所に案内板があり、アルファベットと各科が紐づけられて記載されておりますので、ぜひご利用ください。表示や地図が見づらいようでしたら、お気軽にスタッフまでお声掛けください。
97	5月29日	患者として整形外来を受診していますが、（○○さんって人）仕事に戻りたいから、近くなったらt e lしてほしいと言ったら、”何時にもどられるんですか”と言われた。旧病院では快く、順番前にt e lしてくれたのに、”11:00くらいだと思います”と言ったが、クラーク2人でクスクス笑い、非常にその人は感じ悪かった。私より長く生きてる人とは思えない。旧病院でも言い方が強かった。これで泣かされたのは2回目。患者にもこんな対応してるのかと思うと、なさけない。注意したほうがいいと思った。結局t e lしてくれないし、戻ったら言ってくれといわれておわり。旧病院では古いシステムだからT e lできたのだろうが…。よく関係者にも同様の態度できるな。	この度は、受診された際に、スタッフ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。ご指摘いただきました内容につきましては、該当スタッフへ指導いたしました。今後このようなことがないよう、スタッフへの接遇および指導を徹底し、再発防止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。

通番	投函日	あなたの声	病院からのコメント
98	5月29日	患者（私）と他の方々の思いを込めて、一口一筆かかせて頂きました。 初めて新しい院へ来た患者です。（旧院へは通院10年以上）AM9：50分検査有り早めに着くつもりでした。（予約の為）車の免許証は数年前に返納しましたので、この暑さの中予約時間に間に合わせる為、ゼイゼイハアハアしながら40分位で院に着きました。やれやれと思っていたら入口、玄關に院内の案内図・地図の表示は見当たらず。ウロウロ、通り掛ったスタッフさんに声を掛けると、親切に一緒にいきますよ、2Fなのですよと言って頂きました。その方とは別れ受付へ「1Fで受付しないとダメです！1Fへ行って来て下さい」と通院患者の体調（心臓他）など気にもせず、どこ吹く風のように伝えられました。こちらのサイドから思うと案内表示、係の案内の不手際になって事だろう、建物が立派でもこんな対応しか出来ないとは…。各科の受付の人にも親切な方もおられるが、説明が判かりにくく一人よがりの言い方ではこちらサイドからすれば、理解しにくい！院内の道案内の表示、不親切だと思います。この件は他の人々にもインタビューし同調されました。日本国内なのに ○○○科 右、とか左とか矢印とかカンパンとか工夫して下さい！院側の設定（優勢）でなく患者サイドの思考を取り入れて頂きたい！院側の乱筆にて失礼致します。	この度は、ご来院の際に院内の案内表示が分かりにくく、ご不便をおかけしましたことお詫び申し上げます。当院では、院内マップをご用意しておりますが、見つけにくくご活用いただけなかったとのことで、申し訳ございません。 また、診察場所や受付方法など分かりにくい場合には、スタッフがご案内いたしますので、お気軽にお声がけください。スタッフにつきましても、患者さんに分かりやすく丁寧なご案内ができるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
99	5月29日	5/25 手術前より866号室でお世話になっています。5/27より面会に来られる方がいますが、14～19時の間の部屋の清掃は他の時間にしてもらえると助かります。取引先業者の方にご相談お願いします。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院では、面会の有無に関わらず、清掃前にお声掛けをしてご都合を確認しております。ご希望により後の時間をご希望された場合は、状況を見ながら改めて清掃を行います。面会中は清掃を行わない場合、その日の清掃ができなくなることもあるため、その点ご理解いただけますと幸いです。今後も患者さんやご面会の皆さまに配慮しながら、適切な環境整備に努めてまいります。
100	5月29日	1階受付近くのスピーカーの音が（オオキスギル／ハンキョウシテイ）（聞きとれない／雑音に聞こえる）一考を要す。他の場所での音は大変聞きやすくなりやすいです。	この度は、スピーカーの音量によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、音量設定について確認し、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。貴重なご意見ありがとうございます。
101	5月30日	父の体調が悪くなり、個室の852に移されました。個室量11000円を支払っているのに、テレビが観れない状態でした。スタッフに伝えても、忙しいので後でと言われて、結局父に観せてあげられませんでした。ホームページに、フリーwifiがあると書いてあったので、スタッフにたずねたら、見舞客は使えないと言われました。個室なら使えても良いのではと思いました。	この度は、個室をご利用いただいたにもかかわらず、テレビに関するご要望に十分な対応ができず、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当院では、患者さんからご希望があった際にはテレビの操作等のお手伝いをしておりますが、今回ご要望を十分に汲み取ることができずご不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。また、院内Wi-Fiにつきましては、ご入院中の患者様だけでなく、ご面会の方にもご利用いただけます。しかしながら、スタッフ間での情報共有が十分でなく、誤ったご案内をしてしまい申し訳ございません。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフへの周知徹底に努めてまいります。
102	5月31日	各所 携帯の電波の入りが悪いところが多い。Wifiがあるとよい（待合いから外の関係者へ連絡できない）動線のわかりやすい表示をしてほしい。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。院内では一部エリアで携帯電話の電波がつながりにくい場合がございますが、患者さんにご利用いただけるWi-Fiを完備しております。接続方法がご不明な場合は、お気軽に職員までお声がけください。いただいたご意見を真摯に受け止め、スムーズな案内ができるよう改善に努めてまいります。
103	5月31日	電話の交換手を増やして下さい。電話はつながらない→時間がたって容態が悪い、悪くなる、電話はすぐとれるように。	この度は、電話がつながりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございません。お電話が集中する時間帯にはつながりにくくなる場合があり、ご迷惑をおかけしております。いただいたご意見を真摯に受け止め、より円滑に対応できるよう運用の改善に努めてまいります。なお、緊急を要する場合は救急車をお呼びいただきますようお願いいたします。

※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。