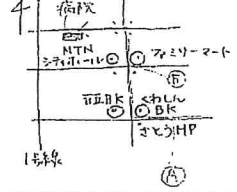


| 入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|--|---|
| 3月11日 | 女性 | 83歳 | 外来診察室の順番待ち患者が尿意を感じても我慢して番号を見落とすまいと電光掲示板の前で集まっている。 順番待ち受付システム、ラインで身も心も快適になります。 | ご不快な思いをさせて申し訳ございません。ブロック受付に席をはずすことをお伝えください。 |
| 3月11日 | 女性 | 83歳 | この度大変お世話になっています。コンビニ、ローソンにストマ、パウチがあるとの事、安心しました。 | ご意見ありがとうございます。どうぞご利用ください。 |
| 3月21日 | 男性 | 79歳 | 入院時配布される『入院のご案内』のP16中、コンビニエンスストアの営業時 ^① が現状とマッチしてない →つまり、土・日・祭日は閉店時間が平日と違うので修正しておくべき。 | ご指摘ありがとうございます。現在の営業時間に変更して参ります。 |

| 入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|---|--|
| 3月10日 | 女性 | 33歳 | <p>今回私にとって初めての入院（骨折）でした。最初の頃は不安や緊張ばかりで気がなかなか落ちつきませんでした。看護師さんや先生達の優しい言葉、ケアなどで安心することができました。院内の食事も美味しく、健康な体になったことがうれしかったです。そのおかげで体重も入院前よりグーン！と減りました！ なにかのご縁でこの桑名市総合医療センターに最後までお世話になったことを感謝しております。退院後もずっと健康でいられるように努力していきたいとおもいます！ 本当にスタッフのみなさん有難うございました。</p> | <p>この度は、励みになるお言葉をいただきありがとうございました。 今後も、不安を少しでも和らげるかわりができるよう、努めてまいります。</p> |

| 入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|------|----|-----|---|---------------------------------------|
| 3月9日 | 男性 | 79歳 | 入院生活のご案内のビデオ中、CSセットの価格が旧価になってます。現行に合わせたビデオが放映できるよう修正されるがいいと思います。 | ご指摘ありがとうございます。現在の価格表示に変更して参ります。 |
| 3月9日 | 男性 | 79歳 | 朝9：00前、部屋そうじをしにきてくれますが、7分位で、洗面所、トイレ、床そうじ、ゴミ捨てし帰られます。食事をする際使ってる床頭台（テレビ、冷蔵庫のついてる）の上がほこりだらけのままなので、1～2日に1ぺん位は、ふいていただくと有難い。（ケイ光とうの上もほこりだらけです。） | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。環境整備等指導して参ります。 |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|------|-----|-----|---|---|
| 3月 | 無記入 | 無記入 | <p>R4.2月24日 右図の道順で病院に向かっていました。(朝8:15分頃)</p>  <p>大中央町の交差点を東側から右折するために右折レーンに入ろうと指示機を出し徐行しはじめたところ、後方から、直進してきた車にクラクションを鳴らされました。右折レーンより、ずっと手前から中央線ギリギリで走行し、交差点を徐行することなく曲がりました。【トヨタ 白のプリウス ぶ 26-66】です 8:15と出勤ぎりぎりだったのでしよう・・・NTNシティホールの前に小さな横断歩道があります。男子学生が自転車に乗っていました。その車は、スピードを落とすこともなく走り、その2つ先の信号を左折しました。私も受診のために同じ道でしたので 後ろを走っていましたから、病院緒東側の月極駐車場に猛スピードで入っていききました。 クラクションを鳴らされた時に、この方は、私の方を見ました。急いでいたので邪魔だったんでしょね。私もドアミラーとクラクションを鳴らされた時に その車を見ました。貴院の事務の方でした。制服を着ていましたから。 道路交通法34-2に右折の際の内容があります。右折レーンではない所から直進してくることも、徐行しない事も違反行為です。 ④地点には右折用の引き込みゾーンが設けられています。確認して下さい。 ⑤横断歩道です。歩行者や利用する自転車が優先です。 車は止まらなければならないルールです。 この時、近くにいた学生が慌てて避けたのを この方は知らないでしょう・・・ 車種もナンバーも分かっています。どなたか分かるはずですよ。どうかしっかりと注意してもらいたい。高齢者の事故も多いですが、このような出勤時の事故が多いのも事実です。時間には、ゆとりを持って出社して下さい。せめて始業5分前には、息も整え、いつ患者と会っても応対できるくらいの余裕を持ってほしいです。事故になれば、元も子もありません。たまたま、事故にならなかっただけです。たまたま、ケガをしなかっただけです。たまたま、バトカーに出会わなかっただけです。右折も交差点も横断歩道も罰金が発生する行為であり、「いつもは守っている！」なんていうのなら、それは言い訳でしかないことを肝に銘じておいてほしいです。 私が、ここまで書くのは、事故にあった知人が、被害届を出し、車のナンバー照会を掛けてもらい、ようやく加害者がわかったものの、言い訳ばかりで、話し合いにならなかったからです。</p> | <p>ご不快な思い、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後このようなことがないように指導して参ります。</p> |
| 3月3日 | 男性 | 79歳 | <p>室内エアコンの『フィルターのお手入れ時期です』の表示が出ております。メンテナンスされる事 希望します。</p> | <p>ご指摘ありがとうございます。適宜メンテナンスを行うように指導して参ります。</p> |
| 3月3日 | 男性 | 79歳 | <p>洗面所に『窓ガラス割れてます』のはりがみが はってありますが、患者はどうすればいいのかをはるべき。つまり大丈夫ですとか、いつ頃迄に直すからとか、どうやって過ごしたらいいのか etcの患者への指示を書いていただくとは有難いです。</p> | <p>ご不快な思いをさせて申し訳ございません。分かりやすい表示を心掛けます。</p> |
| 3月5日 | 男性 | 79歳 | <p>8階の自動販売機はつめたいものばかりがあって西棟4階のリハビリへ行くところのように、あったかいものがほしい。冬場、春さきの寒い時期なのであったかいものも販売して欲しい。</p> | <p>ご指摘ありがとうございます。検討させていただきます。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|------|----|-----|--|--|
| 3月3日 | 男性 | 79歳 | <p>入院のご案内のカタログを入院前いただきました。一読してきましたが、現状と案内に記されている内容が何か違っております。</p> <p>今後、入院センターで説明される際は患者に一読してきて下さいと伝えるより、変更点の説明もしていただくと有難いです。</p> | <p>このたびは大変ご迷惑をおかけいたしました。</p> <p>入院のしおりなど、内容の変更を行った部分は職員もしっかり読み込み、変更点の説明も抜けがないように務めさせていただきます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| 3月9日 | 男性 | 79歳 | <p>シーツ・枕カバーは1回/週交換する旨ビデオされてます。</p> <p>1) しかし2/28入院で3/8に交換きてる。ビデオと違う現実なり</p> <p>2) しかも3/8は14:30すぎの点滴中に交換にきた。交換せず看護師にたのんできたのでと患者に伝え交換する人(2人)は帰っていったが、3/8はシーツ・枕カバーの交換はなかった。(看護師さんも忙しそうだったと思った)</p> <p>3) もっとシーツ交換するひとは、人にたのむのではなく時間をかえる手段があったのでは。(自分が帰る時間優先ではダメと思う)</p> <p>または職種間職員のコミュニケーション不足か?</p> <p>シーツ交換する人もたのみっ放しではダメ。フォローアップすべきと思う。</p> | <p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>職員同士の連絡体制につきましては、お互いの状況を考えた声掛けなど、指導してまいります。</p> <p>ご指摘を真摯に受け止め、患者さんに関わるスタッフ全員で、気持ちの良い療養環境を整えられるよう努めてまいります。</p> |

| 入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|--|--|
| 1月7日 | 女性 | 無記入 | 12月にオペをしました。先生をはじめ、病棟の看護師さんにはとても親切にして頂きました。心から感謝いたします。 | 感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。退院後の体調いかがでしょうか。今後もお体を大切にお過ごしください。 |
| 1月24日 | 女性 | 9歳 | コロナがはやくおわるといいな | ほんとに早く終わるといいですね。マスクなしでみんなとお話できる日が早く来ることが待ち遠しいですね。病院のみんなで病気になった人を助けるようにこれからも頑張ります。 |
| 2月8日 | 男性 | 63歳 | <p>◎こちらの病院に来る前に、SNSの口コミの1件に、対応の仕方を四日市の県立病院で学習して来て欲しいと言う投コウがあり、気にしてましたが、全然そんな事はなくて看護師さん（特に担当だった看護師さん）、先生、事務員の方、お掃除の方皆さんのおもてなしは素晴らしかったです。</p> <p>5年前に手術（7.5hの大手術、約2ヶ月の入院中の事）した滋賀医大病院の看護学校を出たばかりの若い看護師達の献身的な看護は今でも忘れませんが、この病院の看護師さんの態度も決して負けてませんでした。</p> <p>私は実家の四日市に1月末に引っ越し（すぐ横には県立病院があります）しましたが、これからも何かあれば又、ここでお世話になりたいと思います。色々と本当にありがとうございました。全看護師の皆様、先生、事務の方、おそうじの方、大変な時ですが、これからもがんばって下さい！！</p> <p>・（多分、最初読んだ口コミは1部の受付の方の事ではないかと思われます。）皆さんコロナで多忙でつかれているのでしょうね。がんばって下さい！！</p> <p>本日退院します。ありがとうございました。</p> <p>～追記～</p> <p>2022/2/6（日）？の夜勤だった（箕曲さん）また2年目の看護師さん、社会人を経験してるだけあって素敵な笑顔が印象的でした。やはり笑顔は病んでる人間をいやしますね。笑顔は心も身体も元気にする！！でもこの病院、先生もやさしく、全看護師さんのやさしい素晴らしい病院です。ますますのご発展をおいのります。</p> | 退院おめでとうございます。退院後もお体を大切にお過ごしください。また、感謝のお言葉をいただきありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。 |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|------|----|-----|---|--------------------------------|
| 1月4日 | 男性 | 無記入 | 12/27午前中、雪のため診察予約を電話で変更した時のことです。 神経内科受付の女性は、こちらの話をお聞きとせず、自分の言いたいことばかり私の話にかぶせるように聞いてきました。忙しいことは十分わかりますが、人の話はしっかりと聞くようにしてください。 | 不快な思いをさせて申し訳ありません。接遇等指導して参ります。 |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|--------|----|-----|---|--|
| 11月20日 | 男性 | 51歳 | はじめて入院しました。 1日中、呼び出しのコールがナースステーションでなっていて、看護師さん、大変な仕事だと実感しました。 ゆうれいでるヒマもないです。 | 看護師に対し温かいお言葉をいただきありがとうございます。 ナースコールに対し素早く対応できるようにこれからも努めてまいります。 |
| 12月3日 | 女性 | 59歳 | ・シャワー後のドライヤーがパナソニックで嬉しいです。 ・シャワー室の床のことでお願いがあります。 で来たら 風呂上りマットがあると良いなあと。 病院中を歩いたスリッパですが、それで歩いた床に洗いたての??足を直接置くのに抵抗があります。 他の人はどんな工夫をしているのか…気になりますが聞けません。良い考えがあれば。経費面など色々あると思いますが、よろしく願います。 | ご意見有難うございます。お風呂マットは設置しておりません。気になることがございましたらご遠慮なく職員に申し出ください。 |
| 12月 | 女性 | 18歳 | 点滴が痛くなかった。 ありがとう。 | 感謝のお言葉をいただきありがとうございます。少しでも苦痛なく点滴を受けて頂けてよかったです。今後も患者さんに苦痛なく点滴を受けて頂けるように努力してまいります。 |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|--------|----|-----|---|---|
| 11月18日 | 男性 | 78歳 | 心電図検査室へ3Fのレントゲン後にエレベーターで4Fへ移動し通路側に受付場所が表示されていない。通路側より確認出来る様に表示板を表示してほしい。奥まった処にあるため見えない。 | ご意見ありがとうございます。院内の案内表示については分かり易いものとするよう、引き続きに直しを行って参ります。 |
| 11月25日 | 男性 | 77歳 | 障害者用の駐車場が少ない 1F 2Fで4台は少ない 障害者に対して多くしてほしい | ご意見ありがとうございます。限られた駐車場が適正に利用されるよう、警備員が随時巡回するようにして参ります。 |
| 11月26日 | 男性 | 71歳 | 4階ローソン入口の散水栓の前にゴミ箱が設置されているが、消化器等の前には物を置かない方が良いのでは？ | ご指摘いただきありがとうございます。消防設備の前には物を置かないよう徹底いたします。 |
| 11月27日 | 男性 | 82歳 | 救急のおじいさんがくさかった | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。身だしなみを含め指導をして参ります。 |

| No. | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-----|----|-----|---|--|
| | 男性 | 75歳 | <p>後期高齢者になりました。運転免許証も返納し、晴れや曇りの日は自転車で通院しています。仮の自転車置場から、本当の置場になり喜んでいました。しかし屋根がなく、にわか雨等で診療が終了した時には、自転車が雨に濡れていて、すぐには移動・乗車が出来ません。</p> <p>そこでのお願いがあります。駐車場内にある従業員さん専用のような屋根のある屋外の駐輪場にしていきたい。よろしくお取り計らい下さい。</p> | <p>ご不便をお掛けし、申し訳ございません。屋外のため耐風性等を考慮した設計が必要となります。設置の可否含め検討して参ります。</p> |
| | 女性 | 59歳 | <p>10年前に桑名に引越して来ました。</p> <p>1号線に医療センターの表示があるといいです。元々地元の方は曲がる場所がわかりますが、県外から来るとわかりません。よろしくお願いいたします。</p> | <p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。表示方法を含めわかりやすい案内を検討して参ります。なお、病院ホームページに地図と交差点名等を記載した案内がございます。こちらもご参考にしていただければと思います。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|--------|----|-----|---|---|
| 10月 | 女性 | 60歳 | 今回始めて当院にお世話になりました。 化学療法を週1回計5回通院でお世話になりました。 1回が約5時間の永い治療で、また初めての事なので不安でとても心配で始めました。看護師さんの温かい対応で穏やかな気持ちで過ごす事ができ、5回の治療を終える事ができました。本当にありがとうございました。 | 温かいメッセージありがとうございました。5回の大変な化学療法を穏やかな気持ちで無事に終えたことをご報告いただき、スタッフ一同とても喜んでおります。今後も患者さんに寄り添い安心して治療いただけるよう、一層努力してまいります。 |
| 10月29日 | 女性 | 84歳 | 新館になって始めて検査診察に来まして患者さん（待っている人）の親切、説明をいただき、病気がどこかへふっ飛んでいく様な感じで大変うれしかったです。よかった・・・ | この度は、大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思います。 スタッフ一同、このお声を励みに今後も、患者さんに安心して治療に専念していただけるような病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。 |

| | | | | |
|-------|----|-----|--|---|
| 9月3日 | 女性 | 57歳 | あまり良い所では無い。 嫌な心地がする。 悪い。 | この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。丁寧な対応を心がけるよう改めて指導して参ります。 |
| 9月16日 | 女性 | 72歳 | 高齢者ですが当センターまで自転車で通院しております。 自転車置場に屋根が無く雨降りなど困っております。 どうか予算をつけて屋根を造って下さい。 宜しくお願い致します。 | ご意見ありがとうございます。患者さまの利便性及び耐風性等含め検討して参ります。 |
| 9月 | 女性 | 無記入 | ①7月に記入した あなたの声 まだ回答ないの？ もっとレスポンス早くして下さい ②わざわざペーパーで掲示しても見る人が少ない 場所が悪いし、ここに診察こないと見ない もっと 大きく分かりやすく掲示か、HP公開して ③入口で検温時、何度か言ってほしい。 各科受付で聞かれるなんて知らなかった。 二度手間でしょ | ご意見ありがとうございます。回答が見やすくかつスムーズに公開できますよう検討して参ります。検温の件はご面倒をお掛けし、申し訳ございませんでした。 |
| 10月7日 | 男性 | 48歳 | 通院時 7：45分からしか院内に入れない為 困り事があります。 ・トイレがない・・・？ ・順番が分からなくなる・・・番号札を作成して運用できる様にして下さい！！ | 大変申し訳ございませんが、新型コロナウイルス感染症のまん延及び院内感染防止対策より、入館制限を実施しております。お待ちいただく場所等の案内表示につきましては改善を検討して参ります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|---|---|
| 8月28日 | 女性 | 56歳 | <ul style="list-style-type: none"> 洗濯が、出来なくて困っています。コインランドリーをつけてもらいたいです。（入院中） スタッフの皆様の対応がとても良くうれしかったです。 | お褒めの言葉をいただきありがとうございます。ランドリーにつきましてはご不便をお掛けし、申し訳ございません。ランドリーにつきましては設置スペース及び給排水配管の関係より設置が困難となっております。ご理解のほどよろしく願いいたします。 |
| 8月31日 | 女性 | 60歳 | <p>今回始めて当病院にお世話になりました。 産婦人科の先生方を始め、看護師さん、とても親切で安心して通院できました。 また がん性疼痛看護認定看護師さんが説明内容を書いてくれた事にとっても感動し、感謝しました。 本当にありがとうございました。</p> | お言葉ありがとうございます。患者さまに安心して医療を受けていただけるよう努めて参ります。 |
| 8月31日 | 女性 | 60歳 | <p>今回始めて当院にお世話になりました。 放射線治療を始める事になり、毎日通院で約一カ月とても不安でした。先生をはじめ、技師の先生、看護師さん、とても親切で不安な事を相談しても、親身になってくれて、心強かったです。 おかげ一カ月の毎日通院があつという間に終わりました。 本当にありがとうございました。</p> | お言葉ありがとうございます。今後も患者さまに寄り添った医療が提供できますよう努めて参ります。 |
| 9月2日 | 女性 | 62歳 | <ul style="list-style-type: none"> 車いすが古い 片輪がパンクしていた 点検か交換をして欲しい 受付票番号を1本化して血液検査も同じ番号にしてほしい 年寄りが1人では来れない 8時すぎの血液検査の受付が1人では少ない 2時間だけでも2人体制にしてほしい コンビニが狭すぎる | 車いすのパンクにつきましては、ご迷惑をお掛けいたしました。日々の点検作業を強化いたします。採血番号及び受付につきましてはご不便をおかけしております。改善項目につきましては検討して参ります。ご理解のほどよろしく願いいたします。 |

| | | | | |
|------|-----|-----|---|---|
| 8月6日 | 無記入 | 無記入 | <p>診療科のある4階の会計ファイルをだすところ（3階にもあったと思います）、青ファイルの提出ができなくなったのはどうしてでしょうか。総合受付の会計の列がすごいです。また支払いの列もできているので このあたりが とても密です。危険です。自分もこわかったです。窓口の方の負担も大きいと思います。上記4階スタッフの人はいらっしやいましたし、十分手があいているようでした。スタッフの負担を分散して、患者の負担も分散して下さい。列に並んで立っていることが つらい人も多いと思います。どうかお願いします。</p> | <p>ご不便おかけし申し訳ございません。会計スタッフの減少のため、4階の会計受付を一時休止させていただいております。スタッフが確保でき次第再開の予定でございますが、それまでの間、3階総合受付に会計ファイルを提出くださいますよう、ご協力をお願いいたします。</p> |
|------|-----|-----|---|---|

| | | | | |
|-------|----|-----|--|--|
| 7月15日 | 女性 | 53歳 | <p>その日の担当看護師さんが、忙しくて、洗髪台に連れていけないから個室内の洗面台で洗ったとの事。その言い方が、ひどかった。</p> <p>16：00洗髪台の予約を入れてあったはずなのに自分で洗面台で洗った。その後看護副師長さんが、謝罪にみえた。その後看護師の方は言い訳をしにきてだけで、余計に心が傷ついた。</p> <p>多くの看護師さんや介助員さんが、患者に大して真摯に取りくんで見える中で1人でもこういう方がいるの、ものすごく残念に思います。</p> | <p>この度は、看護師の言動で、不快な思いをされ大変申し訳ありませんでした。看護師には、入職時より、接遇教育を行っておりますが、一人の看護師の言動が病棟や患者さん、そのご家族にどのような影響を及ぼすかも十分に自覚するよう指導いたします。</p> <p>今後、このようなご意見をいただく事がないよう、十分自覚を持たせて参りたいと思います。今後とも、患者さんが安心して療養生活を送ることができる病院を目指し、努力して参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p> |
|-------|----|-----|--|--|

令和3年

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|------|----|-----|--|---|
| 7月5日 | 女性 | 無記入 | <p>西病棟7Fに入院。看護師の〇〇さんという男性の方 いつもマスクをきちんとつけてないので、口が見えています。看護師さんはコロナ予防接種を受けているとは思いますが、患者としては近くで処置をしてもらうので、不安にも、不快にも感じます。他の看護師さん達がきちんと色々な面で、ケアをしてもらっている中で、すごく残念にも思います。同僚の方も、注意すべきだと思います。</p> | <p>この度は感染対策が不十分な職員がおり大変申し訳ありませんでした。その看護師に対し個別に指導するとともに病棟職員にも感染対策を遵守するよう指導いたしました。今後もより一層、患者さんが安心して療養生活を送っていただけるとともに、安心な医療を提供できるよう、努力してまいります。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|--|---|
| 6月11日 | 男性 | 70歳 | トイレ、採尿をする際、診察カードを置く所が便器前の棚に直置きすることになる。診察カード差しを設けたらどうか。 | ご意見ありがとうございます。衛生面を含めて検討させていただきます。 |
| 6月17日 | 男性 | 55歳 | コロナといいつつすわる所みつのじょうたいはなぜかな？コロナになったら病院が無料で全て見てくれますか | ご意見ありがとうございます。各診療科にて予約制を導入するほか、症状が安定した患者さまについては積極的に地域の医療機関に紹介させていただくことにより、外来患者数の分散を進めております。しかしながら、依然として多数の患者さまが日々来院されており、待合室の椅子を間引くことができない状況です。 なお、院内は換気装置が常時稼働しているほか、来院された方の検温を実施しております。発熱等、体調不良時は院内に入らず、代表電話（0594-22-1211）にご連絡をいただきますようお願いいたします。 |
| 6月30日 | 女性 | 32歳 | 紹介が無いと診察してもらえないと言われた。受付で、無駄足を運ぶハメになり残念な気持ちで帰宅した。ある時はひどい言い方をされた。医者だったら何を言ってもいいとでも言うのか？ 男の医者にな女の患者の気持ちが分かってたまるか。悩んで、辛く苦しんでいるのにあの態度はひどいと思いますよ。時間もお金もつぎ込んでいるのに・・・相手にされない。 医者なんて白衣着て、えらそうにしてるだけだ。 患者には人生があるんだよ。この先の人生が。手術して、ハイ終わりじゃないんだよ。 私の医師は無視かあ。あんな医者やめてしまえばいい。自分が大病して思い知れ。死ぬ、クズ医者め。体が良くなっても心が死んだよ。 | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。医師をはじめ、職員には患者さまの立場に立った対応を心がけるよう、改めて指導してまいります。 なお、当院は厚生労働省の方針に基づき、地域の医療機関との連携を推進するため、受診に際しては紹介状の持参をお願いいたしております。お手数をお掛けしますが、紹介状をご用意の上、ご予約くださいますようお願いいたします。 |
| 7月6日 | 男性 | 61歳 | 待っている間、気分がわるい。熱中症になりそう！ | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。暑い寒い等ございましたら、調整いたしますので職員にお申し付けください。 |
| 7月7日 | 男性 | 60歳 | 病院内が暑すぎて気分がわるくなる。温度管理がおかしいのでは？ | ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。暑い寒い等ございましたら、調整いたしますので職員にお申し付けください。 |

| | | | | |
|-------|----|-----|---|---|
| 6月10日 | 女性 | 35歳 | 産婦人科前川先生、スタッフのみなさま 10月に出産した者です。その折は大変お世話になりました。 前川先生が産後体調がよくなることを心配してくれたおかげで脳腫瘍が見つかり、無事手術、ガンマナイフも済ますことができました。 今は阪井田先生のお世話になっていて腫瘍の様子を見ています。 一時は“ガン末期患者みたい”と言われるぐらいやせ細っていましたが現在産前より体重が増えて困ってしまうぐらい元気に子供たちと過ごしています。嘔声と嚥下困難がまだありますが それ以外はいつも通りです。本当にありがとうございます。大変な時期だと思いますがお体壊されぬようお過ごし下さい。忙しいと思うので、ご回答不要です。 | 温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。今後とも患者さまの立場に立った対応を心がけてまいります。 |
| 5月 | 女性 | 69歳 | 職員さん達の対応が皆とても親切で最高でした。 | 温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。今後とも患者さまの立場に立った対応を心がけてまいります。 |
| 5月29日 | 男性 | | ※ 入院中の診療に対して、お褒めの言葉をいただきました。 | |

| | | | | |
|-------|-----|-----|--|--|
| 5月26日 | 男性 | 67歳 | <p>血圧計など使用する装置の精度点検が表示されていない 何度測定しても値がおかしく違うところにある装置であると真値が出た！管理不十分ではありませんか？</p> | <p>ご意見ありがとうございます。定期的に機器のチェックを行うようにいたします。</p> |
| 5月28日 | 男性 | 74歳 | <p>総コレステロール（T・C h c）・中性脂肪・血糖値高く2～3か月毎に通院している患者です。 本日受診の際、「あなたは生活習慣病であり、当病院は担当外であり、町医者を紹介する」と言われた。 最近「胃カメラ」検査していないことから頭越しに「胃カメラ検査しなければ転院しなさい」と言われた。 普段ウォーキングをするなど健康・介護予防には心掛けていますが、桑名市総合医療センターは生活習慣病等患者は受診できないのですか？重い症状患者しか受診できないのですか 以前は血液検査結果から いろいろアドバイスを受けましたが最近の結果のみであり日常生活に関するアドバイスはありません。役目上、地域の人たちの症病・介護・日常生活の相談支援する者として残念な思いを持ちました</p> | <p>当院の説明が不十分のためご迷惑をおかけし申し訳ありません。当院は、厚生労働省の方針に基づき、地域の医療機関との役割分担を推進するため、「かかりつけ医」を持っていただくよう、患者さまにお願いしております。当院は地域の「かかりつけ医」の先生方と連携して地域の医療を守っています。まずは「かかりつけ医」に受診いただき、患者さんの容態に応じて「かかりつけ医」から紹介いただくことで、検査や入院など適切な治療を受けていただくことができるものです。何卒ご理解ご協力くださいますようお願いいたします。</p> |
| 5月28日 | 女性 | 未記入 | <p>精算した後、受付票を入れる（すてる）ゴミ箱があると良い。よその病院はあります。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。受付票には個人情報が含まれておりますので、ゴミ箱への投棄はご遠慮頂きますようお願いいたします。不要な場合は受付スタッフにお渡しください。個人情報扱いにて処分させていただきます。</p> |
| 6月2日 | 女性 | 74歳 | <p>毎日の食事がおいしくてあたたかくとってもいいです 家族の人達も試食できると良いと思います</p> | <p>温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。今後ともよりよい食事を提供できるよう、努力してまいります。</p> |
| 6月7日 | 無記入 | 無記入 | <p>冷蔵庫に最初から水1本は入れておいてほしい（くすり用として）</p> | <p>ご意見ありがとうございます。衛生上の理由により、冷蔵庫内は空にしております。各階に自動販売機を設置いたしておりますので、お手数ですが、そちらをご利用くださいますようお願いいたします。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|--|--|
| 5月2日 | 女性 | 22歳 | <p>病院内が広すぎて、時々迷子になりそうになる。案内表をもっと分かりやすくしてほしいです。あと機械の使い方が分かりにくい方を、少々お見かけして思いましたが、機械にプラスしてアナログな方法、つまりスタッフの人の対応で、お会計（お支払い）は出来るようにはなりませんか？その方が安心するかもしれませんよ。</p> <p>3つあるエレベーターのうち、手前2つは故障？していたみたいで動かなかった。一番奥だけ動いていて使用できました。</p> <p>他の病院に比べると、職員の方々の対応はすばらしいと思いました。</p> <p>今のコロナの暗い時に、誰よりも先に人を助け、頑張ってください、ありがとうございます。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。自動精算機のご利用が困難な方につきましては、6番支払窓口でも対応いたしておりますのでお声がけください。なお、エレベーターはコンピュータにより自動制御されておりまして、最寄り階にある箱が動くようになっております。</p> <p>病院内の案内表示につきましては、皆様のご意見をもとに分かりやすいものとするよう、引き続き検討してまいります。</p> |
| 5月13日 | 女性 | 64歳 | <p>受付の〇〇さんは患者に対して言葉使いがきつい、もっと患者にやさしくしゃべってほしい。他の人はやさしいです</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応を心がけるよう、受付スタッフに指導してまいります。</p> |
| 5月13日 | 男性 | 68歳 | <p>〇〇さんから見下すような言葉使いする 例) 問診票を受付時提出忘れた所「始めっから出してもらわないとこまります」ときつい言い方をされた。</p> | <p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さまの立場に立った対応を心がけるよう、受付スタッフに指導してまいります。</p> |
| 5月15日 | 女性 | 72歳 | <p>西医療センターの頃より通院しております。「理事長の部屋」は、毎月一度の通院時に拝読させて頂いております。</p> <p>病院の待ち時間は、長いので、とても良いです。</p> <p>現在、生花店に勤務しておりますので、大変勉強になります。有難うございます。</p> <p>とても詳しい説明なので、毎回ファイルして楽しんでおります。</p> | <p>温かいお言葉を頂戴し有難うございます。なお、「理事長の部屋」は当院ホームページにも掲載しておりますほか、バックナンバーもございますので、ご入用でしたらお申し付けください。</p> |
| 5月17日 | 女性 | 30歳 | <p>コロナが長引くことを考えて冷蔵庫機能付きのロッカーを設置してはいかがでしょうか？3～4時は来れないことが多く、5分すぎただけでせっかくきても受け付けて貰えず届けられなくて困っています。冷蔵庫機能付き（なしでも可）ロッカーであれば家族は24h届けることが出来、暗証番号を伝えていれば24hいつでも受け取ることができるからです。人でも要らず職員さんの負担も減り、良いと思うのでどうかお願いできないでしょうか。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。ご指摘のように、入院患者さんの荷物預かりについては、今後も長期に渡って継続するものと思われまます。衛生面・安全面なども勘案しながら、よりよい方法を検討してまいります。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-------|----|-----|---|---|
| 5月16日 | 女性 | 61歳 | <p>他の病院からの紹介でこちらで卵巣腫瘍の手術をしていただきました。手術までにいろいろな検査がありましたが、先生方、看護師の方の対応が本当に優しくていねいで本当に感動いたしました。癌の疑いがあった私にとっては本当にありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。退院したら知人や会社の人に本当に素晴らしい病院だったと伝えようと思います。（あと病院が綺麗だったのも良かったです（笑））</p> <p>コロナ禍の中お仕事大変だと思いますが、がんばって下さい。ありがとうございました。</p> | <p>大変嬉しいメッセージをいただきありがとうございます。 感謝のお言葉をいただき大変嬉しく思いました。 スタッフ一同、このお声を励みにコロナ禍を乗り越えたいと思います。</p> |

| 記入日 | 性別 | 年齢 | 内容 | 回答内容 |
|-----|----|-----|---------------------------------|--|
| 4月 | 女性 | 無記入 | 医師、看護師のみなさん、いつも優しい対応ありがとうございます。 | 温かいメッセージをありがとうございます。スタッフ一同大変励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添えるようにスタッフ一同努めてまいります。 |