

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
2月13日	男性	無記入	土曜、祝日のエレベーター帰省について。最近透析患者には、車いす利用者が多い。患者にとって4階が利用しやすい。利用者の立場を考えて頂きたいと思います。	ご不便をおかけしまして申し訳ありません。感染症防止のため、休日及び夜間に来院された方については、3階総合案内にお立ち寄り頂き、体調を確認させていただくこととしております。ご迷惑をおかけし誠に恐れ入りますが、ご了承くださいますようお願いいたします。
2月16日	男性	無記入	皆さん忙しいと思います。全然誠意がない。入院案内に院長の言葉もない。桑名は田舎なのに都会よりサービスが悪い。高齢者にとってさびしいさびしい病院。なおしてくれてはありがとう、だが、淋しいすごく淋しい	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立った丁寧な対応を心がけるよう、職員に指導してまいります。
2月17日	女性	71歳	入口に体温を測る場所がないのは心配	ご意見ありがとうございます。入院棟3階エレベーター前、及び総合案内前にサーモグラフィ（体温測定器）を設置いたしましたので、どうぞご利用ください。
2月21日	男性	19歳	父が急病で、病院が近いこともあり、母が運転しながら病院に向かい、私が電話をしていたが、父がいつもと違う状態で焦っていたのもあって私は口調が強くなっていたけど、病院の電話にでた人は、声の雰囲気が高圧的で感じられた。また、急患が埋ってうけられないのはしかたないのは承知しているが「ムリです。」みたいな感じで断られたのはとても不快だった。「最善を尽くします」みたいなことをいわれると少し心が落ち着いたと思う。	ご不快な思いをさせまして申し訳ございません。診療状況等によりやむをえず受入れをお断りさせていただく場合がございますが、患者さま及びご家族の立場に立った丁寧な説明を心がけるよう、職員に指導してまいります。
3月	無記入	無記入	CSセットが、週2なんてありえない。毎日お金払っているのに。それだったら週2の金額しか取らないでほしい！	ご不便をおかけしており申し訳ありません。頂いたご意見につきましてはCSセットの運営会社と共有し、運用について検討してまいります。

3月	無記入	無記入	4階のエレベーター前のベンチ、おしっこのおいがして服ににおいがついた。	ご不快な思いをさせまして申し訳ありません。院内については定期的に巡回清掃しておりますが、汚れに気が付かれた場合は、お近くの職員にお申し付けください。
3月	無記入	無記入	毎回、毎回予約時間より1時間以上もまたされて、イライラするぜ！！治るもんも治らないじゃないか。腹が立つよ！！	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。急患や入院患者さまの対応に加え、診察内容等により、お呼びする順番が前後する場合がございます。ご負担をお掛けし恐縮ではございますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。
3月5日	女性	無記入	いつもお世話になっています。消化器内科に通院していますが、Bブロックの受付の対応最悪で次の予約票もらっていないと伝えると、パソコン見て何も予約はいてないですよ一言。他の患者さんにも信じられない対応です。	ご不快な思いをさせまして申し訳ございません。丁寧な対応を心がけるよう、指導してまいります。
3月8日	男性	17歳	外来患者さんの予約のわりには人が少ないのに、時間（待ち時間）が長すぎる。キリンの首より長くなると困るのもっとかんざいな様に	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。急患や入院患者さまの対応に加え、診察内容等により、お呼びする順番が前後する場合がございます。ご負担をお掛けし恐縮ではございますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和3年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
2月19日	男性	無記入	桑名市総合医療センター 眼科の皆様（小澤先生、大坪さん、大橋さん、佐々木さん、伊藤架奈子さん） 入院中は親切に御指導頂きましてありがとうございました。目を大切にする心得を わかりやすく説明して頂きまして、有難うございました。退院後もこの心得を守って健 康に明るく過ごしてまいります。	感謝のお言葉を頂き、誠にありがとうございます。 今後もこのようなお言葉をいただけるよう、スタッフ一同努め てまいります。
2月19日	女性	48歳	初めての手術で、不安でしたが、術前の検査、説明が丁寧で、優しく対応して下さ り、安心出来ました。 術後も手厚い看護で、快適な入院生活でした。毎日違う看護師さんが、健康に なるアドバイスを下さったり、趣味の話でリラックスさせて下さったりしました。 どの職種のかたも、笑顔で、お仕事大変なのに余裕が感じられました。 今まで体を大切にしてきましたでしたが、治していただき、これからは大切にしよう と思いました。ありがとうございました。	この度は、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 様に、努力してまいります。
3月3日	無記入	無記入	入院時くらい つきそいを 2人上げてほしい。やる事がいっぱいなのに1人ではきつ いです。書類もたくさんあるし、お願いします。	現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、 面会禁止などを実施しています。不便をおかけしますが、ご 理解・ご協力をお願いします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和3年

No.	記入日	性別	年齢	ご意見	回答
8	1月19日	無記入	無記入	<p>消化器内科で食事の後1時間は横にならないようにと教えてもらいました。その時体がえらいので横になりたいと言ったら先生は「知らんわ」と言いショックを受けました。そんなつめたい言い方はないと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。医師をはじめ職員には患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう、指導してまいります。</p>
9	1月19日	女性	無記入	<p>入院するので、ベッド部屋の希望を聞かれた。第1, 第2と聞かれ、第1大部屋、第2個室と返事をした。 後日第2希望となった場合、差額ベッド代が必要か質問したら第2希望とされているから必要と言われた。説明の時、個室は差額ベッド代が必要とは言われたが、<u>第2希望</u>・・・の部屋になった場合必要とは言われなかった。別料金が必要なら、希望を聞く時に、希望と出したら必要と言って欲しい。どうい場合に別料金が必要か言ってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。個室につきましては、医療上個室での入院が必要となる場合等（重篤な感染症など）を除き、室料差額が発生いたします。入院時にご希望をお伺いする際に、料金について丁寧に説明させていただくよう、スタッフに周知いたします。</p>
11	1月19日	女性	38歳	<p>乳腺科外来で、マンモとエコーをしてもらいました。 しっかり診ていただき、診てもらう先生方も女性だったので抵抗なく委ねることができました。ありがとうございました。 (町のクリニックで(男性の先生)一度診てもらったのですが、しこりがある事もうまく伝えられず(恥ずかしさも交って)だったので、今日は本当にリラックスして診ていただくことができました)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後とも患者さんの立場に立った診療を心掛けてまいります。</p>
12	1月20日	女性	52歳	<p>事務の方なのか、歩き方もガラガラ歩きスマホ片手に話しながら歩いている人を見ました。患者さんにぶつかったりするので歩きながらTelしているのはやめて下さい。席をもっとふやしてほしい密になっている</p>	<p>ご意見ありがとうございます。電話等のマナーについて、職員に改めて周知いたします。 また、眼科(Dブロック)につきましてはスペースが狭く、車イスの通行に支障をきたすことから、現在のイス数としております。なお、院内は常時換気システムが作動しており、外来では約30分毎に外気と入れ替わっております。感染対策等に十分注意しながら診療してまいりますので、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。</p>

患者様から頂いたご意見への回答

令和3年

14	1月	無記入	無記入	<p>毎日ご苦労様です。変わらず、病院をして下さるのは有難いです。ただ大きな病院ですので、診察がパターン化しているように思えます。小さな変化に気付いていただきたい。宜しく申し上げます。金銭的に余裕があればよいのですが、<u>1度で終わる診察がよいです。</u></p> <p>野村さん、優しい、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。診療の内容により、外来診察が数度にわたることもございますが、診察に関するご要望等ございましたら、遠慮なく主治医にお伝えください。</p>
15	1月	女性	無記入	<p>⑤会計って、ファイル受け取るだけ？そこで精算もしてほしい。自動会計機で支払って、また⑤に診断書取りに行くの時間のムダ。体調悪い人をあまりあちこち動かさないで。でも看護師さん、医師はとても親切です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。⑤窓口では保険証や各種受給者証の確認をさせていただいております。自動精算機のご利用が困難な方につきましては、隣接する⑥窓口にて精算いたしますので、お声かけください。</p>
17	1月	無記入	無記入	<p>退院時の入院病棟での領収書を確認するシステムは、Pt.側からみると、とても負担に思います。改善をよろしくお願い致します。</p> <p>※無事退院させていただき、ありがとうございました!!</p>	<p>ご不便おかけし申し訳ございません。領収書を確認する仕組みについては、患者さんやご家族の動線等を鑑み、よりよい方法を継続的に検討してまいります。</p>
21	2月	無記入	無記入	<p>ペースメーカーのチェックの際、お変わりありませんかとDrから質問されたので少し返事したところ、別にも関係ないといった感じで何も答えがありませんでした。答える気がないなら、最初のことばかけは無意味だと思います。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。医師をはじめ職員には患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう、指導してまいります。</p>

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
1月8日	女性	78歳	<p>医センター開院から主人がずっとお世話になっています。</p> <p>度々入院、手術等ではありましたが、今回は12月に心臓外科矢田先生に、大変な手術でしたが術前、術後も解りやすく説明して頂き安心して受ける事ができました。現在も、まだ入院中ですが、思わぬ余病があったりで先生には励まして頂いて闘病しております。先生、看護の方々、本当に親切にして頂き、安心できます。(乱筆乱文申し訳有りません)</p>	<p>この度は、職員への温かいメッセージをありがとうございます。職員一同大変励みになります。これからも患者さんが安心して入院生活を過ごせるよう努めてまいります</p>
1月	女性	無記入	<p>治療期間中は大変お世話になりました。</p> <p>治療室へ来た際にコーヒーの香りが気になってました。</p> <p>私は午前中に治療してもらっていましたが、休憩時間でもないのになぜコーヒーの香りがするのかわかりませんでした。</p> <p>私自身はきれいな香りではないですが、中にはきれいな香りに感じる人もみえるのではないのでしょうか？</p> <p>飲食しながら仕事してるのでしょうか？</p> <p>抗がん剤の治療で吐き気を訴える方もみえる中、治療する場所やその近くで香りがするものを口にする事は私自身も含め患者のことを考えてないのですか？</p>	<p>この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことが無い様、スタッフの綱紀粛正に努めつつ患者様のお気持ちに立った治療を行ってまいります。</p>
1月14日	女性	52歳	<p>看護師のみな様の優しさに救われました。</p> <p>採血の時もすごくお手数かけてしまっているのに、本当に私の身になってやさしいお言葉をかけて頂き、採血もすごくうまくしてもらって感謝です。</p> <p>外来の看護師さんも今の私の気持ちをわかってくれてお話を聞いてくれました。すごく、すごく心強かったです。</p> <p>ずっとお世話になって居る主治医の先生は私の命綱です。</p> <p>ナースのみな様の患者に対する心のケアがすごくできていて、まだがんばって病気と戦ってみようと思えました。</p> <p>本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>この度はお褒めの言葉をいただきありがとうございます。職員にとっては、なによりも励みとなります。今後も患者さんが安心して治療を受けいただけるように努力してまいります。</p>

1月19日	女性	未記入	<p>総合病院（医療センター）に代わり間がないころに入院した時のことです。 看護師さんが担当医の事を「〇〇くん」と患者の私の前で言っていました。 さすがに患者の前での発言としては不愉快です。 又、他の看護師は、少し体調が良くなっても、まだ動けなかったのでベッドの上で過ごして る私に「動けば？」と言いました。看護師さん達にすれば、慣れた作業かも知れませんが、 心無い言葉だと思いました。患者は不安で敏感です。 今だにこの時の事が忘れられません。</p>	<p>この度は、看護師の対応で不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。入院される患者さんは苦痛や不安を抱えているにもかかわらず、そのお気持ちに寄り添うことができ ておりませんでした。患者さんが安心して療養できるように接遇について改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
1月29日	無記入	無記入	<p>親知らずをぬきました。 先生、看護師さんがていねいに説明、声かけて下さって不安が和らぎました。心配 事も聴いていただいて、すぐに対応してもらって安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>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様に、努力してまいります。</p>

1月26日	男性	65歳	<p>①入院の経緯 私が御院へ入院したのは今年1月4日から1月9日の6日間です。入院の原因は、昨年名大病院で手術を受けた食道ガんで食道の全摘出による喉元のきょうさくで食物が詰まって、年末から正月にかけて、全く食事が出来なくなり、体力が落ちて動けなくなったことにあります。入院後の検査の結果、特に異常が無かったため治療は栄養剤の点滴のみでした。</p> <p>②大腸内視鏡検査の件 入院して5日目の1月8日に以前から予約してあった大腸内視鏡検査を受診しました。受診した経緯は、桑名市役所から、高齢者宛に検便の案内が届いて、便を送付したところ潜血があったため、精密検査を勧められたからです。内視鏡検査当日は朝から絶食で注意書の書面を頂いたため、ベッド横のボードに貼ってました。朝、看護師さんが検温に来たのですが、その時看護師さんから、朝食はお済ですか？と聞かれ、えっ？と思いました。ボードの注意書を指差して、今日内視鏡検査なので何も食べてませんよと答えながら変な事を聞くなあとと思ってました。今度は昼の12時すぎに別の看護師さんが朝食を持って来て、どこに置きましょうか？と聞かれて、ビックリしました。私が今日大腸内視鏡検査を受けるという情報はどうなってるのか？と非常に憤りを感じました。当然のごとく検査の件を伝えて断りました。その後、別の看護師さんが検温に来たので、昼食の件の話をしたら、半分笑いながらへえ〜とだけ言いました。ガッカリです。その時、朝からずっと検査を待っているのに、何時頃になるのか聞いたのですが、混み合っているので、時間がかかっているみたいですよという返事でした。予約はいったい何なのだろうと思いました。13時過ぎくらいだと思いますが、また別の看護師さんが来て、左手の栄養剤を、もう必要ありませんからと言って針を抜いてはずしていきました。その時はうとおしかったので、ヤレヤレと思いました。検査で呼ばれたのは、15時半位でした。やっと順番が来たかと思って受診したら、ポリープが見つかったので切除しますと言われて切除したのですが、そのせいで、夕食も抜きになり1日絶食となりました。そうしたら、またまた別の看護師さんが来て、再度点滴しますと言うのです。ポリープの有無など検査しないと分からないのに、何で検査前に点滴をはずしていったのか訳が分かりませんでした。結局、また痛い思いをして、右腕に点滴の針を刺されました。なぜ、検査前に左腕の検査をはずしたのでしょうか？</p>	<p>この度は、一貫した対応ができておらず、不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>今回いただいたご意見について各自、自己の行動を振り返り、医療者の責務として配慮に欠けていたこと、改めるべきことなどを見つめ直すきっかけとなりました。より一層、患者さんやご家族の思いに配慮し、寄り添える看護ができるよう努力してまいります。</p>
-------	----	-----	---	--

③下剤投与後の便の色について

8日の内視鏡検査の日は朝7時頃に2ℓぐらいの下剤の入ったビニル袋と紙コップを渡されて、何分おきにコップ一杯ずつ飲むように言われました。飲み始めて1時間後ぐらいに1回目の便意が来て、それから30分おきぐらいにトイレに行きました。最初の看護師さんから便の具合をチェックするので、排便したら勝手に流さずに必ずナースコールで看護師さんと呼ぶように言われましたので、その都度見てもらってました。昼頃に8回目の排便をして看護師さんに見てもらったら、その方は私に何も言わずに流した後、さっさと病室を出て行かれました。私は以前、名古屋市内の病院で今回と同じ大腸内視鏡検査を受けた経験があります。その時は看護師さんと一緒に便の色を見ていたので、どうい状態なら検査OKなのか覚えがあります。今回も8回目の排便後、自分で診てこれならいいなと思っていたら何も言われなかったので少し違和感がありました。それから、2時間程過ぎてから、またまた別の看護師さんが来て、まだ便は出ますか？と聞かれたので、さすがにもう出ませんと答えました。その時、最後に出た便はどんな状態でしたか？と言われたので、薄い黄色の液体で、内容物は全くありませんでしたと答えました。そうしたら、ちょっと待って下さいと言われて、待ってたらじきに戻ってきて、便の色の一覧表みたいのを持って来て、私にどれが該当するのか聞いて来たので最後の薄黄色のを指差してこれですと伝えました。この時、最後にチェックした看護師さんは、私の便の情報を何も伝えていないと確信しました。いったい、排便後のナースコールは何だったのでしょうか？結局、それから1時間後ぐらいの15時過ぎに検査となりまして、ポリープ発見となったわけです。それにしても何時間待たされたのでしょうか。この段階では私は御院を信頼できなくなっており、明朝退院すると決めてましたので、検査後、明朝退院するので朝食を断りました。看護師さんは困った様子でしたが、先生のOKが出たので退院しました。短期でしたが、大変お世話になりありがとうございました。今はキチンと3食取って元気でやっています。

患者様から頂いたご意見への回答

令和3年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
1月	女性	無記入	<p>治療期間中は大変お世話になりました。</p> <p>治療室へ来た際にコーヒーの香りが気になってました。</p> <p>私は午前中に治療してもらっていましたが、休憩時間でもないのになぜコーヒーの香りがするの かとても気になってました。</p> <p>私自身はきれいな香りではないですが、中にはきれいな香りに感じる人もみえるのではないでしょ うか？</p> <p>飲食しながら仕事してるのでしょうか？</p> <p>抗がん剤の治療で吐き気を訴える方もみえる中、治療する場所やその近くで香りがするものを 口にする事は私自身も含め患者のことを考えてないのですか？</p>	<p>この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後このようなことが無い様、スタッフの綱紀 粛正に努めつつ、患者様のお気持ちに立った治療を行ってまいります。</p>

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年~令和3年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
12月10日	男性	65歳	<p>数ヶ月に1度心臓でお世話になって居ます。本日は〇〇さんと言う採血の方に当たりましたが、忙しい訳ではなく（私1人でした）1番の窓口で採血となりましたが、初めに注射器も机にパンと置くし、採血もうまく無く大変痛くて4本の血液もふったのちトレーにポイポイとなげる様に入れ、割れないかと心配でした。（本日の方は）気分悪くされる方でした。採血はいの一番に接する大切な場所ですので、体調悪いなら出勤せず、ただでさえ病院は今気を使う所なので、気を付けてほしいと思い、筆を取らせて頂きました。次回はよろしく願いますね。</p> <p>いつもありがとう。平田先生、残念でした・・・</p>	<p>この度は、看護師の対応において、ご不快な思いや不安な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回、ご指摘いただいたことを職員で共有し、専門職として接遇強化に努めると共に、思いやりの心をもった対応ができるように努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました</p>
12月	未記入	未記入	<p>医療従事者の皆様へ 拝啓 12月になり寒さも厳しくなってきましたが、医療従事者の皆様体調崩しておられないでしょうか。私は西医療センターのころから母の付き添いで桑名市の医療従事者の方々に大変お世話になった者です。その節は大変お世話になりました。</p> <p>母は今年の2月まで桑名総合病院で皆様の温かなサポートを受け闘病を続けることができました。転院の際には、西医療センターの時から採血でお世話をしてくださったスタッフの方が車の乗降までサポートしてくださり、最後まで寄り添ってくださった事、心より感謝申し上げます。その後転院先で亡くなりましたが、最後は穏やかな日々を過ごすことができました。</p> <p>今コロナで医療従事者の方々の大変なご苦労は想像に難くありません。本来のお仕事異常のご負担がかかっておられる事でしょう。ご家族もありその責任を果たしつつ、多くの方々の治療やケアサポート、これまで以上の衛生管理には神経を使い疲れはてておられないでしょうか。一般の私たちにできることは、新しい生活習慣を身に着けること、不必要な外出を控えることくらいしかできませんが、。。。</p> <p>自己犠牲を払ってくださっている医療従事者の方々が、平安な思いで過ごされる事を心から願っております。私達自身が母の介護中に疲れ果てないために意識していたことがありました。『一握りの憩いは、二握りの骨折りと風を負うことに勝る』という格言です。これは、両手いっぱい仕事を持つよりも、片手は急速で満たすことは幸せにつながるという意味だそうです。忙しい中でも、家族との時間、自分自身のための時間を大切に、少しでも多く過ごせますように。</p> <p>これから寒さが続きます。また、コロナ疲れもあると思いますが、どうか体調を崩されませんようご自愛ください。</p> <p>かしこ 心からの感謝を込めて 利用者家族より</p>	<p>この度は、丁寧なお手紙をいただきありがとうございます。また、コロナ禍での私たち医療従事者を気遣った心温まるメッセージをいただき大変嬉しく思います。これからもスタッフ一同、このお手紙を励みに、より患者さんに寄り添った医療・看護ができるように努力してまいります。</p>

12月22日	女性	77歳	<p>コロナで忙しい中、先生を始め看護師さんのやさしい笑顔にはげまされています。本当に皆様やさしく接して下さいます。それだけでも楽になる様です。ありがとうございます。2日後に退院します。</p>	<p>退院おめでとうございます。また、感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>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参ります。</p>
12月23日	男性	69歳	<p>・若い看護師さんが担当で心配でしたが、点滴の針さしも1回で済み痛くなく、上手でした。どなたも元気よく明るく対応してくれたので、本当なら暗い入院生活だけ快適にすごせました。</p> <p>8人程看護師に接しましたが、ほとんどの方が20代でした。とてもかわいくて孫の様でした。桑名市総合医療センターは、どうしてこんなに美人で、明るい人を採用するのかな。最高の宝物です。今度入院する事があったら必ずここにします。</p> <p>・ドクターも熱心に説明してくれたし、何回も様子を見にきてくれました。この先生も若くてイケメンでした。その先生をうまく副院長がフォローしていて、上下関係も良好だと思いました。</p>	<p>この度は、医師、看護師に感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。このようなお言葉を、いただきとても励みになります。</p> <p>また、経験の浅い看護師の成長をあたためたい目で見守っていただいている事に感謝いたします。今後も、患者さんが安心して、療養に専念できるよう努めてまいります。ありがとうございました。</p>
12月28日	男性	無記入	<p>採血の看護師（〇〇さん）はツンツンしてとげとげしく、気分が非常に悪くなった。こんな感じの悪い人には採血してもらいたくない。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>患者さん、ご家族が安心して受診していただけるように接遇改善に努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
12月	無記入	無記入	人数に対して血压計がたらない	ご意見ありがとうございます。患者様の動線を考慮し必要数設置しております。ご協力をよろしくお願いいたします。
12月	女性	77歳	とても親切にいただき、有難うございました。笑顔でとても安心できました。	お褒めの言葉を頂戴し、ありがとうございます。今後とも患者さんの立場に立った診療を心掛けてまいります。
12月12日	無記入	10歳	親切で接客がすてきでした。分かりやすい説明で、とても良かったです。すごく心あたたまる様でした。	こちらこそありがとうございます。今後とも患者さんに分かりやすい丁寧な説明を心掛けてまいります。
12月14日	女性	77歳	夫の入院中、度々、先生との面談で来ていますが、近いので歩きで来ていて、冬は着る物が多く、病室へ持って入るのは、ほごりっぽいと思います。いつも思うのですが、コインロッカーがあればと常々思います。宜しく	ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけしますが、当院は安全・衛生上の理由（不審物、生鮮食料品等）からコインロッカーを設置いたしておりません。病室は24時間換気が稼働しておりますので、衣類等、身の回りのものは携行していただきますようお願いいたします。
12月	無記入	無記入	病院の建物も新装なり、全ての環境が良くなって気持ちよく診療を受けることができる様になりました。が、残念なことに病院の正面に介護タクシーだと思いますが、傍若無人に長時間駐車（しかも反対方向に）駐車禁止と共に道交法いはんでもあります。おまけに、バス停のまん前乗り降りにきけんですし、バスの乗降にも不便です。早急にお取り計らいください。弱者優先は良くわかりますが、反対方向駐車は余りにも横着です。随分前からですよ。職員の方毎日巡回されないのですか。	ご迷惑をお掛けいたしております。病院前の道路は公道でありますため、様々な方が利用されます。なにとぞ譲り合ってくださいますようお願いいたします。 「参考」 「道路交通法第47条 車両は、人の乗降又は貨物の積卸しのため停車するときは、できる限り道路の左側端に沿い、かつ、他の交通の妨害とならないようにしなければならない。」→人の乗降のための停車については、法規上、特に時間制限は設けられていません。
12月28日	女性	60歳	県立総合医療センターではトイレ内（どこの科の）すべてにファイルを入れる袋が扉等についていてトイレを使用しやすいです。ご一考願います。（置き場所に困る 自分のバックに入れるのも抵抗があります）	ご不便をおかけいたしております。トイレ内に備品など置くスペースがございますのでそちらをご利用ください。ご意見ありがとうございます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年～令和3年

12月29日	女性	50歳	医療従事者の皆様 大変な時期ですが、からだをこわさないよう気を付けて頑張ってください。 いつもいつも感謝しています。	お気遣いいただき誠にありがとうございます。院内感染の防止等に十分注意しながら、引き続き診療に取り組んでまいります。今後ともよろしく願いいたします。
1月4日	男性	無記入	検査室の出入り口に消毒液を置いてほしい。ドアノブ、握り棒が不安	ご意見ありがとうございます。検査室受付窓口、及び廊下から検査フロアに入っすぐ右側のカウンターに消毒液を設置しておりますので、どうぞご利用ください。

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
11月8日	女性	無記入	トイレの便座が高い！	ご意見ありがとうございます。申し訳ありませんが開院後まだ日が浅く、便座交換の予定がございません。ご迷惑をおかけしますがご容赦くださいますようお願い申し上げます。
11月	無記入	無記入	診察前の椅子での待ち時間は平均60～90分ですが、先月〇科では2時間余の長時間でした。 (8:55～14:00)何か良いシステムを検討して下さい。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。予約制を導入するなど診察待ち時間の短縮に努めておりますが、診療の内容により長くお待たせしてしまう場合がございます。誠に恐れ入りますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。
11月17日	無記入	無記入	大きな血圧帳を用意して下さいと嬉しいです。在庫増やして下さい。大きいのは使いやすく見やすいです。	ご意見ありがとうございます。血圧手帳は病院の備品ではなく製薬会社様より提供頂いております。万一在庫切れの際にはご容赦くださいますようお願いいたします。
11月20日	無記入	無記入	手指消毒液をもっと設置して！	ご意見ありがとうございます。外来棟、入院棟の出入り口に自動式の手指消毒液を設置したほか、3階総合受付前の待合にも設置しましたので、どうぞご利用ください。
11月27日	男性	78歳	健診センターの場所がわかりにくい。Kの看板の前の右曲がり角にセンターの看板を表示して下さい。	ご意見ありがとうございます。頂戴したご意見をもとに院内の案内表示の見直しを進めてまいります。
11月	無記入	無記入	玄関入って、エレベーターで上へあがって受付して、保険証の確認をして、血液検査（採血）をして、血圧をはかって、ファイルを受付に出した所で、 <u>検温</u> ってそれで感染対策になっているのですか？付き添いで来ている人には検温していないし、それで大丈夫なのですか？	ご意見ありがとうございます。平日午前中につきましては、入院棟エレベーター前にサーモグラフィーを設置し、来院された方の体温をチェックさせていただいております。今後、サーモグラフィーの増設についても検討してまいります。また診療科受付にて患者様、付き添いの方にも検温をお願いしております。

11月30日	女性	52歳	健診センターで健診を受けさせて頂きました。スタッフの皆様とても対応がていねいで、快適に過ごせました。 ただ、予約制になっているのに9時受付で、やって頂いたのが10時。1時間待機させられるなら予約（受付）は10時でも良かったのでは？という疑問もございました。できれば、もう少し効率の良いシステムに改善頂けると非常にありがたいです。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。受診者の方の待ち時間が少なくなるよう、予約の取り方等の改善に取り組んでまいります。
11月30日	男性	62歳	人間ドックで健診センターへ行く矢印の看板が3F右に曲がる所にあると分かりやすいと思います。	ご意見ありがとうございます。頂戴したご意見をもとに院内の案内表示の見直しを進めてまいります。
12月4日	女性	77歳	人間ドックで食事券のことですが売店で買えるように。私は東員町ですので、すぐ帰りたいので、市民病院の時は売店で品物が買えました。	ご意見ありがとうございます。人間ドックを受診された方には食事券をお渡ししておりますが、食事を希望されない方については別の形で特典が受けられるよう、検討させていただきます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
12月2日	女性	26歳	<p>口腔外科でお世話になりましたが、点滴等もしていました。みな、とてもやさしく、治療はとてもよかったですが、アフターケアがしっかりしていて、安心しました。</p> <p>コロナの中で大変だとは思いますが、頑張ってください。私も治療を頑張ります！！</p>	<p>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様に、努力してまいります。</p>
12月	女性	無記入	<p>7階入院病棟 循環器科 関係者様</p> <p>今日は心よりのお礼の手紙を書かせていただきます。</p> <p>私の夫は2018年12月7日に七階の循環器科病棟で亡くなりました。(76才)</p> <p>入院日は11月5日、間質性肺炎にインフルエンザ併発でした。入院数か月前に主人の足の梗塞のカテーテルをやってくださった糟谷先生が引き続き主治医になって下さいました。主人は入院して三十三日間で力尽きましたが、その間手厚い治療と看護とで看護師長さん、看護師さん皆様で本人は言うまでもなく、いつもオタオタしていた私をカづけていただきました。</p> <p>いよいよ最後の時となった明け方にモニターが次々異状を示すようになって主人のそばにいることしかどうしようもなくなりました。子供たちを含めた家族全員でお父さんと呼びかけて見送る場面をドラマなどで見ますが主人と私の場合は静かで、後で主人は最後は私と二人だけを望んだのかと思えた程です。</p> <p>途中、看護師さんお二人がそっと入ってこられて多分寝入っているといけけないので、知らせに来て下さったのかと思いますが、私の様子を確認して、又、そっと出ていかれました。</p> <p>あんな早朝なのに糟谷先生が来て下さったことが嬉しく、いつもと違って綺麗な白衣を着ておられたことが今も心に残っています。患者さんによってさまざまな最期があり、様々な見送り方があると思いますが、主人と私にとってはこれ以上ない時間を過ごすことが出来ました。私たちは高齢夫婦ですから、こうして片方を見送ることも仕方のないことと思われがちですが、実際には、大切な人を亡くすということは気持ちの上で難しいことがいっぱいあります。</p> <p>でも、あの日のあのお別れはずっと私の支えになってくれてますし、宝物になってくれてます。</p> <p>あの時の御配慮に心よりお礼申し上げます。</p> <p>本当にありがとうございました。コロナ禍の際中、皆様日々御苦いとされておられると思います。</p> <p>お忙しい中、申し訳ありませんでした。</p> <p>ちょうど二年が経ち、三回忌を迎え、いつか必ずお礼を申し上げたいと思っていましたので、この区切りに思い切ってペンを持ち、少しホツとしております。主人のことを想いながら無理せず暮らしてまいります。</p>	<p>この度は、丁寧なお手紙をいただきありがとうございます。</p> <p>また、感謝の言葉をいただき大変嬉しく思いました。これからもスタッフ一同、このお手紙を励みに、より患者さんに寄り添った看護ができるように努力してまいりたいと思います。</p>

令和2年 接遇委員会ご意見用紙集約表

※ご記入いただいた内容のとおりに明記しています。ただし、批判的なご意見に関する個人名は明記しておりません。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月	無記入	無記入	<p>腹部エコー検査をするベッド（不織布）に、前の方に塗布したゼリーがついていたり、CTのベッドの枕（頭部を置く）台のタオルに前の方の髪の毛が数本ついていました。</p> <p>勇気を持って伝えると、タオルをひっくり返して置かれましたが、まだ髪の毛が……。コロナ感染の心配でなくても気持ちのよいものではありません。どれくらいで好感されているのでしょうか……。</p>	<p>不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。感染対策も考慮し、不織布を撤去し患者毎に清拭するようにしました。</p>

No.	記入日	性別	年齢	ご意見	回答
5	10月11日	無記入	無記入	7階の看護師さんと大久保先生の対応の素晴らしさに感謝致します。本当にありがとうございました。	感謝の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スタッフ一同努めてまいります。
12	11月1日	女性	70歳	令和2年9月24日朝、起きようとした時、周りは何も見えずその場に倒れ動きがとれず、血圧を測ると200以上あり、高くなっても2～3回測ると下がると思った。でも下がらなかった。その後救急車内で気づき、どこに行くのと聞いたら、医療センターに向かっていると聞きホットした。センターでは先生方はじめスタッフの人達が手早く親切に対応していただき、私は心から感謝の気持ちでいっぱいでした。一週間程入院させて頂き、検査していただいた先生方、私の話しもよく聞いてくれ有難く思いました。特に山田先生の元気なパワーも頂きました。これからもよろしく願います。	この度はお褒めの言葉をいただきありがとうございます。このようなお言葉をいただき、大変嬉しく思います。これからも患者さんに安心して治療・看護を受けていただけるように精一杯頑張っていきます。
10月		無記入	無記入	腹部エコー検査をするベッド（不織布）に、前の方に塗布したゼリーがついていたり、CTのベッドの枕（頭部を置く）台のタオルに前の方の髪の毛が数本ついていました。 勇気を持って伝えると、タオルをひっくり返して置かれましたが、まだ髪の毛が……。コロナ感染の心配でなくても気持ちのよいものではありません。どれくらいで交換されているのでしょうか……。	不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。感染対策も考慮し、不織布を撤去し患者毎に清拭するようにしました。

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
10月9日	男性	79歳	カサ置場に、カギをつけてほしい 9月？日カサに名前をつけておいたが、なくなり、帰り雨が降っていてこまりました。	ご意見ありがとうございます。雨天時には各出入口に傘袋を用意いたしております。お手数ですが、傘袋をご利用の上、傘を携帯いただきますようお願いいたします。
10月12日	女性	32歳	いつも丁寧な対応ありがとうございます。外来棟？3階エレベータ前で検温していますが、入院棟の駐車場から入った場合、検温はされないことになりましたが、大丈夫でしょうか。 あと「外来でお越しのみなさまに」のアナウンスのなまりすごいですね。いいけど・・・	ご意見ありがとうございます。各診療科受付でも非接触式体温計にて検温をさせて頂いております。また、発熱のある患者さまについては院内に入らず、代表電話（0594-22-1211）に連絡いただくようお願いしておりますので、ご協力のほどお願いいたします。
10月13日	無記入	62歳	消化器内科で先生が便秘薬を書いてもらえなくてもう一度もどってお願いしたら受付の人はおこりながら対応したので気分悪くしました。私は悪くないのでやさしく対応して欲しいです。	ご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指導してまいります。
10月21日	無記入	無記入	出勤時、退勤時に職員がマスクをしていない	ご意見ありがとうございます。職員には出退勤時に必ずマスクを着用するよう、院内に周知いたしました。
10月26日	無記入	無記入	マンモの人もエコーの人も、最初の受付の人も、わりと良い対応だったのに、最後の最後の会計の人がとても冷たかった。初めて来たのにとっても残念だ。総合的に分かりにくい造りですね。せっかく、新しくしたのにがっかりです。	ご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指導してまいります。
10月26日	無記入	無記入	総合受付の人はその病院の顔です。楽な仕事にあぐらをかいていますか？「お大事に」の一言があってもよろしいのではないですか？	ご意見ありがとうございます。患者さまの立場に立った対応を心がけるよう、指導してまいります。

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
9月11日	無記入	無記入	総合受付の会計や各ブロックの受付の対応がおそい。多数ならんでいるのに1名で対応して時間かかりすぎ。多数ならんでいる時はもう1名～2名で対応してほしい。5分も10分も待たされてイライラする	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。混雑時は他のブロック受付より迅速に応援を行うなどの業務改善を図り、患者さまの待ち時間短縮に取り組んでまいります。
9月14日	女性	58歳	1号線入る所に病院の看板出してほしい。	ご意見ありがとうございます。三重県屋外広告物条例により、国道上には掲示物（広告物）を設置することができません。ご不便をおかけいたしますが、「寿町1」の交差点を目印として進入いただきますよう、お願いいたします。
9月15日	無記入	無記入	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車券の印押してもらう所が毎回かわり、分かりづらい。 ・患者さんのいない所でフルネーム呼びすてしていた。 	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・押印の場所にかかわらず、割引内容は同一ですのでご了承ください。 ・患者さんのいない場所であっても、患者さんの立場に立った対応を心掛けるよう、指導してまいります。
9月28日	無記入	無記入	<ol style="list-style-type: none"> 1. 予約時間があいまい過ぎる 2. ドクターの昼食時間は保持すべき。人権問題になる!! 3. 4名の名前しかないのに3時間待たされる？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ご迷惑をおかけし申し訳ありません。診療内容や症状等により、診察順が前後することがございます。予約時間を超過することがございますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。 2. ご意見ありがとうございます。医師は決まった時間に休憩を取ることが困難ですが、昼食時間は各自で確保いたしております。 3. 急患や病棟の処置等で、外来診療が遅れる場合がございます。ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。
9月	無記入	無記入	診察室の前で待っていると白衣を着た女性が外国人の患者さんに付き添って診察室の中へ入って行きます。病院内で白衣を着ているという事は医者ですね。医者なのになぜ、爪を伸ばして、ネイルをしているのですか。医療の場にふさわしくないと思います。	ご意見ありがとうございます。職員の身だしなみについては、医療の場にふさわしいものとするよう、改めて周知してまいります。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

10月1日	女性	51歳	入院中、病棟の自販機にあたたかいお茶がないので欲しかったと母が入院してる時に言っていました。年寄りには冷たい水は苦手なんです	ご不便をおかけし申し訳ありません。ご意見をいただきました10月は自販機の設定が冷たい飲み物のみとなっております。例年11月頃を目途に温かい飲み物に切り替えておりますが、切り替え時期を早める等検討させていただきます。
10月6日	男性	77歳	予約番号の表示されているのに、前に異なる番号が入って待っている人の身になって表示する様にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。診療内容や症状等により、診察順が前後することがございます。ご了承くださいませよう、お願いいたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
9月14日	女性	無記入	50代後半～60代ぐらいの看護助手にCSセットの取替日のことで毎日ではないと強い口調で言われ取替日があることを初めて知った。そういう大事なことは注意することとして入院したCSセットを記入する時に説明がないと困ります!!	この度は、説明の配慮が行き届かず申し訳ありません。入院説明時に詳しくご説明することと、パンフレットを一部改訂いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。
9月16日	女性	50歳	入院中、同室の人のいびきがうるさくて看護師に訴えたが対応してもらえなかった。毎日毎夜いびきがうるさくて寝れません!!対策を考えてほしい!!	この度は、看護師の言動や対応において、ご不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今回、ご指摘いただいたことを職員で共有し、専門職として接遇強化に努めると共に、思いやりの心をもった対応ができるように努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
9月23日	無記入	50歳	食堂のテレビを見ていたら、いきなり先生方のカンファレンスが始まり看護師から部屋へもどる様言われる。なぜ患者が移動しなくてはいけないのか？	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回ご指摘を受けた内容を、スタッフで共有し話し合いを行いました。貴重なご意見をいただきありがとうございました
9月29日	無記入	無記入	採血室で、採血後、貴重品の入った手さげカバンを、採血室の看護師が、本人の了承を得ずに、待ち合いの他の人の真横に勝手に持って行ってしまった。本人の了承は必ず得てからカバンには触れて欲しい。他の人が持って行ったらどうするのか。	今回の看護師の行動に対して、大変不愉快な思いをされたことに対して、深くお詫び申し上げます。今後は、患者さんへの声掛けをし不愉快な思いをさせることがないように配慮して参ります。
10月6日	女性	63歳	・採血センターの職員さん、優しく接して下さりありがとう!! ・カードが通らず、受付の方もありがとう!!	感謝のお言葉を頂戴しましたことを、大変嬉しく思います。患者さんが安心できる医療を提供できるように、努めて参ります。

No.	記入日	性別	年齢	ご意見	回答
8	8月17日	男性	58歳	病院内のエアコンがさむいです。 もう少し温度を上げてはどうかと思います。	ご意見ありがとうございます。館内の空調は集中管理となっておりますが、多少の調整は可能な場合がございますので、職員までお申し出ください。
15	8月	無記入	無記入	旧館男子トイレ7階 手スリがなく不安です。これが病室ですか？	ご不便をおかけし申し訳ありません。旧館につきましては平成30年度に改修工事を施工しましたが、トイレ内が狭く、手すりを設置することができません。恐れ入りますが、多目的トイレをご利用くださいますよう、お願いいたします。
17	8月	無記入	無記入	桑名駅までバスの運用をお願いします。	ご意見ありがとうございます。当院と桑名駅の間には桑名市コミュニティバス「K-バス」が運航されていますので、ご利用ください（東部ルート、北部ルート、南部ルートが当院前に停車します） 時刻表及びルート図はこちら http://www.city.kuwana.lg.jp/index.cfm/24,57172,225,351,html ご不明な点がございましたら総合案内までお問い合わせください。
2	9月2日	無記入	無記入	受付〇〇さん。態度悪すぎ	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。丁寧な対応を心掛けるよう、職員に指導してまいります。
3	9月8日	男性	51歳	会計・文書担当窓口の対応が、まったく事務的で患者側に立っていない。ひどい。桑名市民はこれで満足？ ・説明が早く、聞き直すと早口になる。 ・マスクをしているので、どこでだれが呼んでいるか、まったくわからず。 ・いそがしいかもしれないが、こちらは一回目の客。もう少し客側の目線で自分達の対応、見た方が良い。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ゆっくり分かりやすい説明を心掛けるよう、職員に指導してまいります。

記入日	性別	年齢	ご意見	回答内容
8月18日	女性	33歳	採血室の〇〇って人に採血をされましたが、うまくできず、うでの所を針をさしてからぐりぐりされたあげく無理で、手の甲で採血しましたが、それもうまくさせずにぐりぐりされ痛くて困りました。〇〇って人を採血室から追い出して下さい。もう、この病院で採血をしたくないので、先生に話をして、以前の病院に戻してもらおう事にしました。最低な看護師さんです。	この度は、大変お辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんに負担とならないように、技術の向上に努めて参りたいと思います。
8月18日	女性	無記入	今日は、血液検査、全く痛くなくNSもやさしく声をかけて下さり、とてもうれしかったです。3か月ごとの採血ですので苦痛もありました。ありがとうございます。マンモもとてもやさしく気をつかって、声をかけて下さり、痛みはふっとびました。本当にありがとうございます。	お褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。今後も、安心して受診して頂けるように、スタッフ一同努力して参ります。
8月19日	女性	52歳	いつも眼科に診察にきます。ニコニコしてくださる検査の方もいれば笑顔もなく、たんとんと感情もなく、接する検査する方が1人います。不安な気持ちでくる患者さんにもう少し笑顔で感情のこもった対応して欲しいです。以前も他の患者さんが「あの人、愛想ないよね」って話してるのを耳にしました。	この度は、医療スタッフの対応で不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。接遇教育には日頃より力を傾けておりますが、今回のご指摘を受け、スタッフへの指導を更に徹底し、専門職として接遇強化に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
8月28日	男性	45歳	<ul style="list-style-type: none"> ・採血が混み過ぎている ・採血カウンターは、空いているのに人がいない ・コロナだからというかもしれないが、となりの席で、採血している 	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。採血の対応については、混雑時には応援態勢を敷いております。患者さんをお持たせする事のないように、より一層応援体制を強化し、速やかに採血が行えるように指導して参ります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
8月	無記入	無記入	配膳を運ぶ時、男女問わずスカーフの使用を望む。先日髪がのっていた。	ご意見ありがとうございます。入院患者さんへ安心・安全な食事が提供できるよう対策を検討させていただきます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
7月28日	無記入	無記入	下膳の時、はしの洗いがザツだった。と言うより水で流しただけでびっくりしました。	この度は、看護師の対応において、ご不快な思いや不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 今回、ご指摘いただいたことを職員で共有し、専門職として、適切な対応ができるように努力して参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。
7月	無記入	無記入	Dear堀田康広先生、今井裕一先生、故平田先生 大変お世話になりました。ありがとうございました。 看護師様方もありがとうございました。お身体にお気をつけて 増々の御発展をお祈り申し上げます。コロナに負けずありがとうございます。 P.S DRドルフィンと同級生です。	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。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参ります。
8月5日	女性	63歳	7月に、6日程、入院して手術を受け、無事退院させていただきました。人生初めてのことで、どうなることかと思っておりましたが、先生、看護師の方々のおかげで、おだやかに、過ごすことができました。看護師さんたちの行き届いた心づかいや、声かけにはとてもうれしく思っていました。ただ一つだけ、トイレですが、そうじはどこもきれいにできてあって、きもちのいいものですが、お年寄と（4人部屋）で共有すると、よごれがきになりました。ちがうトイレに行くのに毎回ナースステーションの前を通るのも気がひけて……。簡単なそうじ用具が おいていただけたら……	この度は、心温まるメッセージをありがとうございます。手術を終え、快方に向かう一助になれたことを職員一同嬉しく思います。 今後も安心していただける医療、療養環境を整えていけるように努力して参ります。ありがとうございました。 また、トイレが汚れておりましたら遠慮なく職員にお声かけください。
8月13日	女性	72歳	5月に乳がんの為、入院しました。鈴木先生はじめ看護師のみなさんはとても優しく、親切に接してくださいました。病室は広くてきれいで食事もおいしくいただきました。本当にありがとうございました。	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様に、努力して参ります。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
7月29日	女性	50歳	入院センター、どんな態度で対応しているのか！！まったく人を気分悪くさせるな！！	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者様の立場に立った丁寧な対応を心がけるよう、指導してまいります。
8月4日	男性	56歳	不整脈で電気ショックをするため入院したのですが、血栓を調べるため、ゼリーを口にふくんでいる時、ねてしまい、それがつまり意識不明の重体になってしまいました。心肺停止になり、必死に助けようとしてくれた先生たちに感謝です。 千賀先生、富田先生、伊藤先生、小林先生、その他かかわってくれましたスタッフのみなさんありがとうございました。助けてくれた命を大事にしこれからも生きていきます。僕にとっては、命の恩人のスタッフです。今日退院します。ありがとうございました。街で見かけたら声かけてくれるとうれしいです。	丁重なお礼のお言葉を頂戴ありがとうございます。患者様により良い医療を提供できるよう、職員一同今後とも努めてまいります。
8月5日	女性	80歳	会計にきたところ、人が行列をつくってならんでおり、密状態でびっくり致しました。コロナになったら？	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。間隔を空けて並んでいただくよう、床にラインを引いたほか、混雑時にはスタッフが患者様を誘導・整理させていただくようにいたしました。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
6月8日	女性	70歳	トイレに入って横に外来ファイルを入れる場所を作って下さい。	ご意見ありがとうございます。外来ファイルにつきましては衛生上の観点からのご意見をいただいているところで、ファイルなしで運用している病院もあるとのことですので、他病院の事例も収集・検証しながら、総合的に今後の運用方法について検討してまいります。
6月8日	女性	73歳	開院当初から自転車置場が不足しており、雨が降っていても何の処置もして頂けませんでした。何度も苦情を言って来ましたが、残念でした。車だけが横行していいのでしょうか？	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。8月19日(水)より、入院棟西側(P4駐車場内)に駐輪場を増設いたしますので、ご利用ください。
6月16日	無記入	無記入	コロナウイルスのこともあって皆が共有して使っている青ファイルが不安です。落としている方もよくみるので……。どの病院でも今この方法ですが何か病院側も困らない、中の紙だけとかで、あるいは別の方法でまわしていけるやり方があればと思います。	ご意見ありがとうございます。ファイルなしで運用している病院もあるとのことですので、他病院の事例も収集・検証しながら、患者さまが安心して受診できるような運用方法を検討してまいります。
6月12日	女性	無記入	〇〇先生、言い方きつい。もっとやさしく、かんじゃの気持ちも聞いてほしい。 ・しんさつしても、気持ちがらくにならない。いらいらする。 ・ぜひ聞いてもらいたい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。医師を始め、職員には患者さまの立場に立ってお話を聞かせていただくよう、指導してまいります。
7月1日	男性	無記入	片脚骨折で整形にかかっているが、ひざがよく曲がらないので待合、受付で、位置の高いすがほしいのに置いていない。四日市医療センターは置いてあるのに……。設置を検討してほしい。	ご不便をおかけし申し訳ありません。当院の待合には、高齢の患者さまが多いため、低めのソファタイプを中心に設置いたしております。座面の高いすの設置につきましては、安全面にも配慮した上で検討させていただきます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答内容
6月4日	女性	32歳	出産で大変お世話になりました。初産ということもあり、破水して不安でいっぱいでしたが、産科のみなさんにたくさん助けていただきました。検診の時から平田先生に大変お世話になり、出産時は小林先生が担当して下さいました。どちらの先生も不安な私に対して向き合ってくれて、とても安心しました。また、助産師の鈴木さん、村岡さん、上地さんはじめ、みなさんに赤ちゃんのこと、母乳のこと、おすすめの小児科など多岐に渡りサポートして下さい、とても心強かったです。面会が出来ず淋しい時もありましたが、6F産婦人科のスタッフのみなさまに助けて頂いたこと一生忘れません。本当に本当にお世話になりました。!!桑名の妊婦さん全員にお勧めしたいです。	この度は職員への感謝の言葉をいただきありがとうございます。不安でいっぱいな初産を乗り越えられ育児を頑張っておられることをうれしく思います。今後も皆様に良いお産ができるよう努めてまいります。
7月1日	女性	45歳	ママヨガの再開をお願いします	新型コロナウイルス感染症への対応にご協力いただいていることに感謝いたします。ご不便をおかけしておりますが今しばらくご協力ください。

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
5月25日	男性	51歳	<ul style="list-style-type: none"> ・昨春、水野眼科の紹介により眼科受診(眼圧高による視神経出血、もとはブドウ膜炎) ・症状がおちついた頃、こうげん病の疑いがあるとの事で熱が出た時に眼科受診を誘導される。 ・今年3月に継続的な微熱が出るも、仕事の都合上受診できず(一時38.5℃の時もありました) ・今年4月6日午前、総合受付に行って説明したところ、総合案内と誘導される ・総合案内で再度説明したところ、内線で眼科に連絡していただくも、内科に誘導 ・総合案内から内科に連絡していただいたところ、症状から判断し、「保健所で検査をして問題無ければ受けます」と回答いただく。結局受診できず帰宅。 ・微熱・高熱は肺的におこっている事で、コロナによる可能性を言われているためかかりつけ医と探そうと思った。 ・受付では、ていねいに対応いただくも、内線での説明が断片的な部分もあり、誤解をまねく可能性も感じた。 	<p>内線での説明に不十分な点がありましたこととお詫び申し上げます。新型コロナウイルス感染症に関する対応がしばしば変更されているため、患者様にはご迷惑をおかけいたしております。</p> <p>感染症の拡大防止に努めつつ、患者さまには分かりやすいご案内を心掛けてまいりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。</p>
5月29日	無記入	無記入	<p>代表電話に電話すると、フルネームと用事を聞かれますが、科につないでもらっても全く用事を伝えておらず、また最初から症状を伝えなければなりません。特定の診療科につないでほしいというときは名前も聞かずにすぐつないでほしいです。なぜ名前を聞くのかわかりません。いたずら電話防止でしょうか。かけている方は病気の症状で困って電話しているので、すぐつないでください。上記の2回説明しなければならぬのは大変です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お察しの通り、いたずら電話・不審電話が多いため、お名前とご用件を確認させていただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご協力をお願いいたします。</p>
6月2日	無記入	無記入	<p>先日人間ドックで胃カメラの検査を受けたとき、口から入れたチューブを最後に引き抜いていくときに、すごい速さで引き抜かれて怖かったです。管の先端で食道や胃が傷ついたのではないかと思います。男性医師です。慣れているとそうなるのかもしれませんが、慎重にお願いします。検査中や診察後の説明も雑でした。何回も受けていますが、今まではこんなことはありませんでした。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまに不安な思いをさせないよう、丁寧な機器操作および説明に努めてまいります。</p>
6月2日	無記入	無記入	<p>こちらの病院に来るまでの道ですが、一号線から入口までの道が歩道もなく、車が横すれすれを歩いていくのでかなり怖いです。自分でさえそうなのに、脚の不自由な方(杖をついていらっしゃる方や)、高齢の方などはもっとそうではないかと思えます。朝など駅方面から病院入口へ向かう病院関係者の方々も多く見かけます。接触事故などにあわないかとても心配です。皆が心配なく歩けるように、何とかならないでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。国道1号線から当院入口までの道路(市道記念線)につきましては、ゾーン30(時速30km制限)に指定されています。しかしながら、住宅地域でもあることから道路幅が狭く、歩道の設置等は困難な状況です。大変恐れ入りますが、安全に十分ご注意の上、ご通行下さいますようお願いいたします。</p>

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
5月	無記入	無記入	呼吸器科 ○○ Drには二度と見てもらいたくないです。 質問しても無視され、人をバカにした言い方をされました。最低です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立った丁寧な対応を心掛けるよう、指導いたします。
5月11日	無記入	無記入	透析の送迎をしています。駐車場から透析まで10分では往復できません。せめて20分ぐらいは無料にしてくださいませんか	ご意見ありがとうございます。当院の駐車場は台数に限りがあるため、できるだけ多くの方にご利用頂けるよう、無料時間を10分とさせていただいております。ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご了承くださいませようお願いいたします。
5月19日	女性	84歳	医療関係者の皆様にはいつもとても感謝しております。 一つお願いしたいことは駐車場から入院入口案内板が無く方向も分かりません。ぜひ大きな案内板を設置して下さい。	ご意見ありがとうございます。案内表示がわかりにくくご迷惑をおかけいたしております。頂いたご意見も踏まえ、院内の案内表示について見直しを行ってまいります。
5月24日	男性	69歳	左大腿骨転子部骨折、救急車要請、入院即手術、術後5日間。今後はリハビリ病院との連携で3ヶ所あるうちの2ヶ所の希望医院と調整をとり主治医理解のもとリハビリ病院へと。このあたり当事者、調整者の打ち合わせが事務的手続優先で行われ当事者の意向はあまり反映されていないように思われる。5/26リハビリ病院転院 ※若い看護師さんの元気良さ、活気に満ちた仕事ぶりは感心させられました。キャリアある看護師さんは個性ある人多く、少し憤り感じることもあり。 ・車椅子利用してみる目線、トイレトペーパーもマシン目入り(切り易い)、コストの関係からかノーマルペーパーでは5体健全でなければ不自由を感じることも多々あり。	この度は貴重なご意見有難うございます。転院調整につきまして、病院側の説明が不十分であったことをお詫び申し上げます。患者さまの意向を汲み取って調整を進めるよう、心掛けてまいります。また、ご不明な点等ございましたら遠慮なくお尋ねください。 トイレトペーパーにつきましては、ある程度の数量をまとめて購入しておりますので、次回購入時に検討させていただきます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
5月24日	男性	69歳	<p>左大腿骨転子部骨折、救急車要請、入院即手術、術後5日間。今後はリハビリ病院との連携で3ヶ所あるうちの2ヶ所の希望医院と調整をとり主治医理解のもとリハビリ病院へと。このあたり当事者、調整者の打ち合わせが事務的手続優先で行われ当事者の意向はあまり反映されていないように思われる。 5/26リハビリ病院転院</p> <p>※若い看護師さんの元気良さ、活気に満ちた仕事ぶりは感心させられました。キャリアある看護師さんは個性ある人多く、少し憤り感じることもあり。</p> <p>・車椅子利用してみる目線、トイレトペーパーもマシン目入り(切り易い)、コストの関係からかノーマルペーパーでは5体健全でなければ不自由を感じることも多々あり。</p>	<p>この度は貴重なご意見有難うございます。一人ひとりの患者さん・ご家族のご都合、ご要望にしっかりと耳を傾け対応できるように努めてまいります。</p>

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答内容
4月23日	男性	69歳	救急外来で夜に電話しても当番医院があるからと断られました。桑名総合にかかっているのです。他の病院に行っても診察券は有りません。内科の医師も当直をさせて欲しいと思います。よろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。桑名市内では、夜間休日については当院を含め4病院が交替で当番制を行っております。地域の限りある医療資源を有効に活用していくため、まずは当番病院にご相談くださいますよう、ご協力をお願いいたします。
4月24日	女性	75歳	月2回予約診察の処理をして頂いております。4月17日AM9:00~の処置が有りましたが、交換からなかなかつながらず前回掛け直しをして下さいとさせて頂きましたが、何回しても駄目でした。交換はいちいち内容を聞いては又と言われます。ですから直通の電話を設置して下さい。どこの病院でも有ります？お願いします。緊急の時困ります。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。各診療科受付の電話が混みあっている場合、どうしてもお待たせすることがございます。恐れ入りますがご了承くださいますようお願いいたします。
4月	女性	25歳	階段が使いたい。気分が悪くなるから	ご意見ありがとうございます。申し訳ありませんが、安全上の理由から、当院の非常階段は施錠させていただいておりますのでご了承ください。
4月	女性	無記名	先生方にやさしい声をかけていただくと、とても安心です。ありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。今後とも患者さんに寄り添った医療を心掛けてまいります。
4月	無記名	無記名	ムダな検査が多すぎる。	ご意見ありがとうございます。治療方針については丁寧な説明をスタッフ一同心掛けておりますが、検査の目的や結果について、ご不明な点がございましたら遠慮なく主治医にお尋ねください。
4月	無記名	無記名	受付の〇〇さん、人に話をする時、指さして話をしていけないです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。丁寧な対応を心掛けるよう、重ねて指導してまいります。
4月	女性	60歳	便座にふたができないけどコロナ大丈夫でしょうか。必ずふたをして流して下さいとテレビでやってましたが。	ご意見ありがとうございます。当院ではふたそのものに触れることによる感染リスク等を考慮し、ふたのない便座を採用しております。感染対策としては、使用後に丁寧な手洗い・手指消毒を行ってくださいますようお願いいたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答内容
4月12日	男性	78歳	今全世界に新型コロナウイルス感染拡大が広がっている中で当病院入院棟の部屋の洗面台及びトイレにも手洗用の洗剤を設置してほしい。但し廊下側のトイレの中には洗剤は設置有り。今だに無いのはどう言うことですか？病院の経費が上がるので設置してないのですか、院内感染に繋がる方が危険ですよ。明日にでも設置して下さい。今までにもいくつも要望してきましたが、自分が要望してきたものは1つも実行されてません。今回は是非実行して下さい。お願いします。	ご意見ありがとうございます。病棟では、各病室出入口(廊下側)に消毒液を設置いたしております。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。
4月17日	男性	79歳	2ヶ月1回定期診察を受けておりますが、薬の内容により1ヶ月分しか出ず、1ヶ月毎に薬をもらいに来院しております。その時、再診を窓口で受けております。お願い事ですが、自動機受付に内科の表示が出る様、願います。二度手間を省く為にも。	ご意見ありがとうございます。予約の患者さんは、予約時間の1時間前から再来受付機にて受付ができるようになっております。予約の上受診くださいますよう、ご協力をお願いいたします。
4月17日	男性	68歳	駐車してから血液検査まで、消毒液が全くない!!新型コロナウイルスによる肺炎等で世界的に大問題なのにこんな事で良いのか？早急に対応されたい!!(4/13(月)TELにても確認したが解決されていない)	ご意見ありがとうございます。病院エントランス及び外来棟・入院棟に消毒液を設置しましたので、ご利用ください。
4月20日	男性	66歳	内視鏡、CT、エコーのCDをここでもらいたい。かかりつけの医院まで行くと、時間がかかる(セカンド・オピニオンに必要)	セカンドオピニオン用に診療情報提供書もしくは各種検査データ、画像等が必要な場合はご用意できますので、主治医にお申し出ください。
4月22日	男性	81歳	待ち時間が長いので順番のコールを携帯に知らせる様にならないか(コロナウイルス感染対策として)	ご意見ありがとうございます。患者さんを個別にお呼び出しする仕組みについて、検討を行いました。費用面で厳しく、導入は難しい状況です。ご了承くださいますようお願いいたします。
4月23日	男性	無記名	受付時間9:23に済ませ、処方せんを頂く予定の時間が長い。3時間かかる。受付では診察室前で待つよう説明があったか、長時間待っても呼び出しがなく、受付へ何度も問い合わせするが、診察時間、順番が決まっていると説明するだけで心配りがない。今まででも来院は何回かありますが医師、受付との連携が取れていない。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。精神科では予約制を導入していないこと、1人当たりの診察時間が長くかかることから、待ち時間が大変長くなっております。何卒ご了承下さいますようお願いいたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
4月18日	女性	70歳	私は透析でお世話になります。看護師の方で親切な人、そうでない人、色々ですが、親切な人は看護助手の水谷さん(女性)です。名前は分かりません。看護師の石田ひろこさんと思います。親切で注射も上手で、こういう人が看護師さんだなと思います。私は透析で苦しんでいます。どうかやさしい言葉で接して頂くと大変うれしいです。石田さんのような方がたくさんいてほしいです。お願いします。	お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。患者さんが安心して治療が受けられるようにスタッフ一同取り組んでいきたいと考えています。本当にありがとうございました。
4月20日	男性	66歳	受付に来た人をすぐに検温、血圧、問診票を測り・記入してもらった方が早くスムーズに診察してもらえるかと。番号を呼ばれてから上記のことをしている。	貴重なご意見有難うございます。現在は受付時に検温、問診などをするようにいたしております。今後もお気づきの点がありましたら申し出ください。
4月	無記名	無記名	透析内、看護師の私語が多すぎる。リーダー格の人2:3人、大きな声で	この度は、職員の言動により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今回いただいたご意見を共有し、接遇の強化に努めて参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
3月	無記名	無記名	非常口がわかりにくいです。(小さい)通常関係者しか通れないところを通るのですか？健康の時に階段を使いたくともあるのかないのかよくわかりませんでした。	ご意見ありがとうございます。非常階段は、安全上の理由から平常時は施錠しております。災害時には開錠いたしますので、ご安心ください。
3月	女性	74歳	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ(大)の前に手すりを付けてほしいです。 ・透析室のベッドの周りのカーテン両サイドはありますが、足元にもU字型にカーテン付けて下さい。全部とは言いませんが、絶対必要です。 ・WCペーパー、薄すぎて使いにくいです。 ・コインランドリー、必要です。 ・看護師さんはやさしくて親切で立派です。(男女とも)あちらこちらの病院知ってますが、大病院ほど看護師さんが優秀です。何人もの入院した友人たちも言ってました。 	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手すり及びカーテンにつきまして、現地確認の上、検討させていただきます。ただ、透析室のある西棟は改修棟のため、建築上難しい場合がありますので予めご了承ください。 ・ペーパーは標準的なものを採用いたしておりますので、お手数ですが必要に応じて重ねてお使いください。 ・コインランドリーについては水回りの配管が必要となりますので、申し訳ありませんが設置することができません。入院された場合はCSセット(病衣やタオル等を有償でレンタルできる仕組み)もご利用いただけますので、ぜひご活用ください。
3月	女性	無記名	診察終了後、採血に行くまでカルテを40分以上待った。もう少し早くして欲しい。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。お手数ですが、待ち時間が長い場合は受付までお問い合わせさせていただきますようお願いいたします。
4月	無記名	無記名	大病院か知らないけど、先生達本当に大丈夫ですか？わかってないけどパソコン打てるけど、すごく不安です。名医がいなくてのウワサ・・・待ち時間も少ないけど遅いのは？もっと公安しないと患者さんが遠のいてると？	ご意見ありがとうございます。職員一同、患者様には丁寧な説明を心掛けておりますが、ご不明な点や、不安に感じる事柄がございましたら遠慮なくお申し出ください。
4月	無記名	無記名	事務の人。上から目線で怖い。ため口でもいいけど、優しく接して下さい。忙しいし大変なのはわかりますが・・・。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立ち丁寧な対応を心掛けるよう、スタッフに指導いたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
3月24日	男性	60歳	人間ドック。20年来ドック(一般外来含む)受診しているが、合併前後あたりから、人員の増員に伴う質的低下、仕事に対する目配り、気配り意識の低下が甚だしい。地域医療を任うという気概と責任感を再度自覚、取り戻される事を切望する。患者であると同時に"重要観客"であるという意識でスタッフは若手からプロになることを教育くれたい！！	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立ち丁寧な対応を心掛けるよう、スタッフに指導いたします。
3月28日	男性	80歳	土曜日のエレベーター使用について。4Gの使用禁止は車椅子、利用者は勿論、透析患者においては苦痛です。朝方は勿論、透析後は疲れているので余分な負担を掛けないで下さい。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。ただいま、感染症対策としまして土日祝日は外来棟駐車場を閉鎖させていただいております。ご不便をおかけしますが、入院棟のエレベーターをご利用くださいますようお願いいたします。
3月30日	女性	62歳	駐車券の取り扱いが分からないので聞いたら、総合案内の〇〇さんという方の対応がすごく悪いのでいかがなものかと思う。とても暇そうにしているのに、もっと優しく出来ないものでしょうか？教育をし直して下さい。一応市民病院ですよ！（前から思っていました、今回はとても残念です）	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立ち丁寧な対応を心掛けるよう、スタッフに指導いたします。
3月30日	女性	39歳	3階案内所の男性(年配)が毎回態度が悪すぎてビックリします。今日は本当に大変な日で辛かったのに、「コロナの体温はかる所どこですか？」と聞いたら、目も合わせず「は？ここだけど・・・」と言われ、書いてる途中に「理由も！！理由も書くんだよ」と高圧的に言われ、とても急いでた(システムが分からない)ので渡していこうとすると「おい！！これ持って行かなきゃいかんだろ！」と怒られました。それを案内するのがあの方の仕事では？案内所は病院の顔とも言えるのに、先生や看護師さんはどの人もすごく優しく良い方ばかりなのに、毎回駐車券持って行くのも憂鬱です。こちらが「お願いします」と言っても目も合わせず無言です。いつもです。「お気をつけてー」とか言ったら良いのに・・・。担当変えた方が良いと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立ち丁寧な対応を心掛けるよう、スタッフに指導いたします。
3月31日	男性	38歳	小児科の先生を増やしてほしい。小児科をもっと充実させてほしい。小児科のICUを作してほしい。子供が緊急の時に使えない病院だと思う。	ご意見ありがとうございます。大学等関係機関とも連携し、医師の確保に努めておりますが、小児科医の確保は大変難しい状況です。桑名市応急診療所など地域の医療機関とも協力し、桑員地域の小児医療の充実に取り組んでまいりますので、何卒ご理解くださいますよう、お願いいたします。
4月9日	無記名	無記名	8時の再来順番待ちに整理券をくばるようになってほしいです。(コロナがこわいので、席で順番待ちをしたくないです)	ご意見ありがとうございます。当院では待ち時間短縮のため、各診療科で予約制を導入するとともに、予約時間の1時間半前から受付ができるよう設定させていただいております。なるべく予約時間に合わせてご来院・受付をしていただきますよう、ご協力をお願いいたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
3月14日	女性	無記名	面会時の体温測定についてしっかり検討して下さい。長い列になり、時間を要しました。体温計の数、人、体温の型、センサーが一番。一度外に出て買い物、駐車場へ降りて再度入る時も必要なのですか	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。非接触型のセンサー式体温計を導入するなど、運用の見直しを行いました。お手数をおかけいたしますが、感染症防止のため、ご理解とご協力をお願いいたします。
3月15日	女性	無記名	・スタッフ、職員の患者に対する、朝のあいさつがない(職員間ではある) ・入院患者の家族の駐車料金が高すぎる。せめて2時間くらいまでは安くしてほしい。これでは、ほかの病院に患者さんが行ってここの病院は少なくなりますよ。赤字がふえるばかりです。	ご意見ありがとうございます。 ・患者様にはスタッフより進んで挨拶をするよう、指導いたします。 ・病院駐車場につきましては、台数に限りがあるため外来患者さまを優先させていただいております。面会の場合は、末広駐車場(桑名市末広町36)は面会2時間まで無料となりますので、よろしければご利用ください(駐車券を入院棟3階総合案内にお出してください)。
3月17日	男性	無記名	血圧測定の結果を受付に提出する事になっているが、病院に着いてすぐに測定をする為、正確な数値は出ない。又しばらく休んでから測定したのでは順番が遅れてしまう。したがって、しばらく休んでから測定をして、直接医師に数値の結果票を渡せる様に改めてほしい。その様にしている病院もある。	ご意見ありがとうございます。血圧測定を遅らせたことにより診察順が後回しになるということはありませんので、落ち着いてから測定ください。また、ご心配の場合はお手数ですが「血圧測定を後で行う」旨、受付までお声がけください。
3月18日	男性	70歳	次回、外来予約票の記入について。乱雑な曲線で、理解困難。忙しいでしょうが、正確にお願いしたい。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。丁寧な説明を心掛けるよう、スタッフに指導いたします。
3月19日	女性	46歳	受診していない。付き添いです。麻酔科のopと前診察が入院後でないのが負担です。しかも担当医でない方の診察！市立四日市HPやみたきHPは入院後に担当から説明ですよ！家族の負担を考えて欲しい。仕事を何度も休まねばならず負担です。	ご意見ありがとうございます。麻酔科では、患者さんの既往歴・並存疾患も含めた現在の状態を把握するため、術前に説明を行っています。麻酔について質問やご希望があれば、遠慮なくお伝え下さい。また、術前外来に来られない患者さんは、入院後ベッドサイドに伺い、同様の診察および説明を行いますので、お申し出ください。
3月23日	男性	64歳	支払い時の3Fからナースステーションの行き来は、今の時代もう少し何とか簡素化出来ないのか？人をあまり動かすのは、いかがなものか！！領収書の確認は、PDFとかで確認すれば！！	ご不便をおかけし申し訳ございません。ご指摘の通り、領収書の確認自体はシステム上で可能となっておりますが、精算機が3階にしかないため、3階でお支払いを済ませていただくようお願いしております。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
3月2日	男性	60歳	西棟は大変でしたね。 ・突然バリバリと騒音はする。 ・人が外の足場を2, 3人歩いていたら窓に放水される。多分窓ガラスの洗浄かと・・・。 ・ベッドが地震のように揺れる。 ・ポータブルトイレの洗浄の排水音か、突然廊下に響く。 工事中はやむを得んとしても、せめて工程とあわせて予告すべきです。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。少しでも騒音・振動を軽減できるよう事業者に指示するとともに、工程を掲示板にてお知らせさせていただきます。
3月5日	女性	37歳	病室にもフリーのWifiがほしいです。	ご意見ありがとうございます。電子カルテのネットワーク障害を防ぐため、Wifiは談話室での使用に限らせていただいております。ご不便をおかけしますが何卒ご了承くださいますようお願いいたします。
3月9日	女性	80歳	予約なのに2時間待ちでイライラ。病気なのに余計病気になってしまう。手近に1人10分位でお願いしたいと思います。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。待ち時間の短縮に努めておりますが、診療内容により長くお待たせしてしまう場合がございます。ご気分の悪い場合等は受付までお申し出ください。
3月11日	男性	85歳	3/6分の治療費を「事務側のミス」により、6000円程、支払わない状態であつたらしく本日の診療分に上乗せさせてもらうと、「窓口に呼びつけられて」説明を受けました。事務員の言い方にカチンとくるものがありましたので、うちが悪いのか？そちらのミスなのか？と問いかけ、事務のミスだという話で、納得はしましたが、そちらのミスなら、窓口まで呼びつけるのではなく、そちらから出向いてくるべき話でしょうし・・・もう少し口の利き方が感じの良い物であればこちらも不快な思いをしなくて済んだはずです。具合が悪くて病院に来てるのですから、忙しい仕事とは言え、気遣いが欲しいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場に立ち丁寧な説明をさせていただくよう、スタッフに指導いたします。
3月12日	男性	80歳	本日は診療前での待ち時間は90分。体調不良時は身体を痛めます。何か良い対応事はありますか？	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。待ち時間の短縮に努めておりますが、診療内容により長くお待たせしてしまう場合がございます。ご気分の悪い場合等は受付までお申し出ください。
3月12日	女性	55歳	トイレのシャワーが冷たすぎます。もう少し体温に近づけて頂けると助かります。	ご意見ありがとうございます。トイレのウォシュレットは常時加温しておりますが、冬季にはヒーターを強めるよう調整いたします。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
4月2日	女性	68歳	採血を取るたびに失敗されます。なぜ？…。それで血圧が上がります。眩暈も起こります。	この度は、大変お辛い思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんに負担とならないように、技術の向上に努めて参りたいと思います。
3月	無記名	無記名	強引に退院させられたという印象です。	この度は貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。当院は急性期病院であるため、治療等が終了された方は早期に退院をしていただくようお願いしております。ご説明が不十分な場合等はスタッフにお声掛けください。
3月	女性	無記名	産婦人科に入院でお世話になっていますが、看護師さんや先生方はマスク着用してみえません。これだけコロナといって体温測るのに並べ面会も厳しいのにマスクをつけてほしいと思います。	この度は、ご心配をおかけして申し訳ございません。感染症対策を遵守し、安心して療養していただけるように努力して参ります。貴重なご意見をありがとうございます。

患者様から頂いたご意見への回答

令和2年

記入日	性別	年齢	ご意見	回答
3月5日	女性	77歳	患者の家族です。今年になってから再度の入院治療ですが、いつも感じています。職員全員(どの職種)の方もとても親切で、待ち室で色々な方を見ている患者に対して暖かく接してくれています。これからも、皆様で頑張ってください。	お褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後とも患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んで参ります。
3月15日	女性	無記名	主治医の先生は優しく的確に対応してくださりましたし、看護師や技師のみなさんも親切でした。病院食もおいしかったです。お世話になり、本当にありがとうございました。	お褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。スタッフ一同、大変喜んでおります。今後も、安心して療養して頂けるように、スタッフ一同努力して参ります。
3月19日	女性	79歳	看護師様達皆さんが、とても優しく本当に心配をして来院したのに、優しくして頂き、本当に楽しく帰る事が出来ました。ありがとう。	感謝のお言葉ありがとうございます。これからも、患者さんが安心して治療が受けられるようにスタッフ一同取り組んでいきたいと考えています。本当にありがとうございました。
3月26日	男性	15歳	2019年の夏に受診し、自分が病気でないと思っていた症状が本当は病気だったことを知りました。自分自身でもよく状況を理解していない中、看護師さんやお医者さんが何気ない会話をしてくださって、1人ぼっちな入院でも怖さというものはありませんでした。手術の時も私がリラックスしやすいように、手術室に入ってから先生や看護師さんが音楽や最近の流行に関してお話を下さって大変助かりました。意識があり、痛みや怖さなどを訴えると、それにも対応下さったり、声かけを下さりとてもありがたかったです。この病院に入院できて良かったです。ありがとうございました。	大変嬉しいご意見をいただきありがとうございます。スタッフ一同、今回いただいたお言葉を励みに邁進して参ります。ありがとうございました。
3月27日	無記名	無記名	面会の者がナースステーションの窓口に近づいたら打ち合わせするところでも、誰か一人でも「ご用ですか?」と言って対応すべきです。大勢が集まって打ち合わせか何かするようでしたが、誰もさっと出てこなかった。そこはある意味、接客業のように出てくるべきだと思います。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今回ご指摘を受けた内容を、スタッフで共有しました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。