

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
3月3日			入院中は、スタッフ皆様にたいへんお世話になりました、がヘルパーの〇〇さんは、少し話し方がキツくて、怖いです。不安でいっぱいのお客様に対して、もう少しやさしくして頂くとよいかと思います。又、テーブルに怖い顔で無言でボンと置いていかれるのも不快でした。（ミールトレイ） C Sセットの説明には、必要に応じて、、、とありますが、ティッシュボックスなどをお願いしたら、“1日1箱ではありません”とイヤな顔をされました。	このたびは職員の対応でご不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。 頂いたご意見をもとに、職員の言動を改めて指導してまいります。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
2月20日			電話受付けでイヤな思いをした。とても攻撃的な対応で、ごうまんな態度だった。何を守ろうとしているのだろう。病院側をかたくなに守って、患者は2の次なのだろうか？カルテの説明から始まって、予約しなければ受けつけない様な感じまでした。おこって対応する様なことではないでしょう。患者にアタリちらす様なことはしないで下さい。	不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。接遇指導を徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
2月20日	女性	65歳	立派な病院なのに、レストラン・食堂がないのが残念です。外来患者さん・家族etc誰でも利用できる施設を是非つくって下さい。	ご不便をおかけしております。建物の構造上、レストランや食堂などの設置は難しい状態です。貴重なご意見ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
1月18日	男性		入院の説明を15時すぎに入院支援センターへ聞きに行ったが、ピアノの音がとてもうるさく説明がきこえなかった。何度もききかえて時間がかかってしまった。音をもっと控えてほしい。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。当該ピアノは「だれでもピアノ」と申しまして、初心者や体の不自由な方でも気軽にピアノを楽しむことが出来るよう開発されたものです。先日はピアノのテストをしておりまして。頂戴しましたご意見を参考にさせて頂き、音量等に注意しながら運用方法等検討させていただきます。
1月23日	男性	58歳	控室にベンチシートを置いて下さい。長時間だと老人にはキツイかな？横になりたいと思いますよ！	ご意見ありがとうございます。ご不便をお掛けして申し訳ありません。現状は控室利用者の安全面を考慮してベンチシートの設置は見送っております。体調不良等の場合はお気軽にスタッフにお声がけください。
1月25日	男性	71歳	病院は非常にきれいでゴミひとつなく、きわめて清潔な印象です。ぜひ継続して頂ける様、我々も含め頑張っていきたいと感じました。皆さんの日頃のご努力に感謝します。 職員の皆さんも、どこの部門の方も親切に対応して頂き、感謝です。 ぜひ、私の感じた事をお伝えしたく、メッセージさせて頂きました。乱文乱筆で申し訳ありません。	感謝の言葉ありがとうございます。今後もより一層清潔な環境で患者さんが療養できるように努め、治療に専念できるよう心掛けてまいります。 励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
1月12日	女性	27歳	R6.1.8に第2子を出産しました。祝日で人手が少なかつたろうにもかかわらず、日勤の助産師さん、夜勤の助産師さん、当直の先生、みなさんのサポートがあり無事に出産することができました。本当に感謝しています。1人目出産時はコロナもあり、陣痛中はほぼ1人でした。今回はたくさんのスタッフさんがいてくれて本当に心強かったです。お産が早く進むよう、足をあたためてくれたり本当に助かりました。次があるか分からないですが、またここで出産したいと思える病院でした。先生、助産師さん、ほんとうにありがとうございました。	ご出産おめでとうございます。 前回のご出産は、コロナ禍でとても大変であつたと聞きました。 お産は毎回違いますが、今回はご夫婦にとって良い経験となり、そこに関わらせていただいたこと、嬉しく思います。 いただいた言葉を励みに、スタッフ一同さらに頑張つてまいります。 このたびは、励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。
	男性		入院病棟の看護師がワキガ+香水の臭いで近づくとかく気分が悪くなる。	このたびは不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 該当の職員には、当院の身だしなみ基準に沿って指導をさせていただきました。 ご意見をいただき、ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
1月4日	女性	77歳	①いつもこの病院でお世話になっています。私は足が悪く歩くのが大変です。補助制度もうけて下さい。 ②お金の支払い、患者がわざわざ下まで降りてする事は大変です。 ③退院時担当の看護師はその人が去るまで見送りをして下さい。 ④電話2時過ぎしか受付ないのは急な時は困ります。 ⑤食後、はし、その他洗う場所がない。 ⑥長期入院の場合、一人暮らしの人は洗濯に困ります。	ご不便をおかけし申し訳ございません。 ①各病院出入りに車いすを設置しておりますのでご利用ください。 ②安全対策上、お支払いは原則として会計窓口でお願いしております。何卒ご了承下さい。 ③ ④電話が大変込み合うため、原則として平日の午後2時から5時にお願しております。お待たせする場合がございますが当日の予約変更等の場合はお申し出ください。 ⑤洗面室がご利用いただけますのでよりしくお願いいたします。 ⑥設置スペース及び給排水管の関係により洗濯機の設置が困難となっております。ご理解のほどより願いたします。なお、CSセットをご案内しております。申し込みいただきましたら、衣類・タオル等がご利用できます。ご検討ください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
11月19日	女性	55歳	初めて手術をしました。不安な気持ちもたくさんありましたが、特に看護師の皆さんのおかげもあり、早く回復したように思っています。人に対する心配り、迅速な対応、適切な言葉の選び方、いずれも感謝しております。皆さんのような方々がいて医療が成り立っているんだなあと痛感しました。入院中の食事、炊き合わせ、白菜のポン酢和え以外はすべておいしく感じました。野菜をたくさん使っていて、これから参考にしたいものばかりです。	初めての手術で不安もあったことと思います。患者さんの思いを汲んだ看護を心がけています。 今後も一層患者さんの不安を取り除くことに努め、治療に専念できるよう心掛けてまいります。 励みになるお言葉をいただき、ありがとうございました。
11月21日	男性	51歳	交通事故での緊急入院でしたが、医師、看護師、その他の皆様、大変丁寧に対応して頂きありがとうございました。また、入院生活の中で食事が良いということは快適な入院生活につながることを実感しました。特に意見をするようなことはありません。ありがとうございました。	緊急入院ということで、ご不便なことなど多かったことと思います。その後のお体の具合はいかがでしょう。 また食事も治療の一環ととらえ、できるだけおいしく食べていただけるよう献立も考えております。 ご丁寧なお言葉をいただきありがとうございました。
11月10日	女性	43歳	入院中は大変お世話になりました。Ns.の明るい笑顔と優しい対応が本当にありがたかったです。内分泌の〇〇Dr.のおかげで、早期発見？！ができ感謝いたします。入院中も主科ではないのに頻繁に顔を出してくださり、〇〇先生の笑顔に救われました。ありがとうございます。主治医の△△先生には症状がない為外出希望をしていた私に丁寧に症状を説明してくださり、悪化した際のリスクを自覚でき、落ち着いて入院できました。色々とワガママを申しましたが、きちんと対応していただき、ありがとうございました。桑名総合医療センターで入院ができ良かったです。ご多忙と思いますが、皆様の今後のご活躍をお礼申し上げます。	退院後、お体の具合はいかがでしょう。 入院中は、不安なことなどたくさんあったことと思います。そのような患者さんの不安を取り除けるよう、今後も取り組んでまいります。 ご丁寧なお言葉をいただき、ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
12月5日	女性		総合案内に並んでいても、横から「急いでいるから」とか言って割り込む人いますよね。どうして「並んで下さい」と言わずに先に処理するんですか？並んでる人優先でしょ！	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。対応等適切に行うよう指導して参ります。
11月2日	女性		個室に関して、料金設定が高額すぎる 個室 ￥8,800 テレビ・トイレ・洗面 ￥7,700 テレビ・洗面（トイレなし） いなべ総合病院 個室 ￥5,500 テレビ・トイレ・シャワー・洗面 トイレなしの￥7,700はあまりにも破格な値段です。個室希望、それぞれ理由があります。その所を考慮下さい。	ご意見ありがとうございます。近隣病院の価格を比較して、設定させて頂いた料金でございます。何卒ご了承下さい。
	女性		再診受付がエラーになったので、係の人が違うところで受付をしてくれました。朝から並んで3番目のはずが、受付番号は14番になり、採血にも出遅れました。せっかく早くから並んだのに。おかしくない！？	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。再来機は3台あり、救急外来の受付分も入りますので、並んだ人数と合わないことがあります。カードの不具合、確認事項等でエラーが発生する場合があります。エラー発生時にはお声かけください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
	女性	80歳	4階に女医さんの所にいた看護婦さん、職業柄、髪の毛は後ろに束ねてしばってほしく、黒い服（私服？）が気になったし、はき物もかかとがふまれていた様です。看護師長さんが注意すべきでは。	ご意見ありがとうございました。 この度は不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。 身だしなみにつきまして、全職員が改めて気を付けていきたいと思います。 ご指摘いただき、ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月25日	女性		○階○棟の師長の態度がヒドイ。面会に来た家族をにらむように見ている。机の上が汚れていたり手伝いをしていて少しでも時間をすぎると高圧的な態度で物を言ってきて大変気分が悪い。トイレも便をしていても、いつも部屋の放置。面会の家族への見張りより患者のお世話をして下さい。	ご意見ありがとうございました。 このたびは師長の言動で不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。 今回ご指摘いただきました内容は、師長に改めて指導いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。
10月26日	女性	65歳	今回初めて入院させていただきました。手術時には不安と怖さもあり手が震えていたのですが、手術室の看護師さんが優しく手を握ってくださり、その手の温かった事……安堵を覚えました。とても有難かったです。入院中は夜間も6N看護師さん達は何も丁寧に接していただきました。マスク下の笑顔はステキでした。ニュース・新聞等で報道された医師の高圧な態度は残念な淋しい案件でしたが、私が診ていただいた先生は正直でいい先生でした。ありがとうございました。これから寒い時季を迎えます。どうぞスタッフの皆様お体を労ってお仕事頑張ってください。自販機が病棟内にあると嬉しいです。 P.S.食事時の秋の食材、地元産の紹介などポップ？カードが付いていて勉強になりました。ご馳走様でした。据え膳・上げ膳、ありがたかったです。	ご意見ありがとうございました。 手術の際はとても不安が大きかったことと思います。今回、看護師の対応で無事に手術を受けられたというお言葉をいただき、大変うれしく思います。今後も患者さんの様々な不安を取り除きながら、寄り添える医療・看護を心がけてまいります。 このたびは、職員の励みになるお言葉をいただき、感謝申し上げます。
11月2日	女性	75歳	洗面所に手洗い洗剤があるといいなあ～。	ご意見ありがとうございました。 当院では流水でしっかり手洗いすることを推奨していますが、いただいたご意見は参考にさせていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月18日			受診前に、2週間前にコロナウイルスに感染したことを伝えたところ、先生との対面での診察を ことわれました。現在コロナウイルス感染症は5類となっていますが、このような対応は通常 行われていることなのでしょうか。	コロナの発生状況や患者層等に鑑み、診療方針につ いてやむを得ず個別対応をさせて頂くことがございま す。何卒ご了承くださいますようお願いいたします。
10月26日	女性	60代	病室のエアコンの排気口がカビだらけ。患者さんにとても悪いのではないのでしょうか？清潔感を 感じない。至急きれいにしてください。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃等 指導して参ります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
10月4日			総合受付女性〇〇さん、初対面で目がこわく不機嫌そうな顔で対応して下さいましたが、笑顔で接していただけたら良いかと思いました。「体温はかりましたか？」「いいえ未だです」の後、目の前の体温計をかざされておどろきました。一言失礼しますなど気持ち良い対応を。又、御指導が必要と強く思いました。ただ若いだけでなく受付にふさわしい秩序のある方をのぞみます。	ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。接遇指導を徹底して参ります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
9月22日	女性	64歳	9/16先日、主人が亡くなりました。毎日、朝から夜までずっと一緒に居て、一度くらい目がさめるのを望んでいました。亡くなる2日間はベッドを借りての看病をしていました。血圧が40台になり呼吸も小さく心電図もだんだん少なく、あごで呼吸をするようになったのがAM4：30くらいでした。当直のナースさんに家族を呼ぶべきか聞いたら、まだ大丈夫だと言われて、きとく状態なのになあとおもいつつ少し横になっていたら心電図のピーという音で気がついたのがAM6：00くらいでした。あの時家族を呼んでいたら……もしねていなかったら……と後悔ばかりで、主人をひとりで旅立たせてしまって……ずっと一緒に居たのに。あの時のナースを一生忘れません。家族を呼ぶタイミングが難しいのはわかりますが、もっと心のある対応をしてほしいと思います。	この度は、ご意見を頂きありがとうございました。 今回のような状況にある患者さんのご家族様に対しては、可能な限り意向に沿うよう努めております。ですが、ご家族様に後悔させてしまいましたこと、お詫び申し上げます。私たち医療者も対応を振り返り、ご家族様の思いを組んだ対応を心がけてまいります。 この度は貴重なご意見をありがとうございました。
9月23日	男性	61歳	昨日・父（90歳）が救急車でこちらに運ばれました。遅い時間にもかかわらず、ていねいに対応していただき、入院や処置の説明もわかりやすく話してくださいました。幸い父も思ったほどけがもなかったもので、職員のみなさまが笑顔で接してくださったので家族が安心できました。待っている間、常に気づかっていただき、スタッフのみなさまに感謝しています。本当にありがとうございました。	救急車で入院ということで、患者さんもご家族も不安が大きかったことと思います。その不安を少しでも取り除くことができたことは、私たちも安心しております。 今回いただいたお言葉を励みに、今後も医療・看護に取り組んでまいります。 ご意見ありがとうございました。
9月27日	男性	61歳	父（90歳）、本日退院します。入院中、お医者様、看護師様、スタッフのみなさまによくしていただき、本人はとても喜んでいました。「ここはええ病院や」と何回も言うております。ありがとうございました。私のほうは個人的に、〇〇さんにお会いできてうれしかったです。お仕事ががんばってください。	退院おめでとうございます。 入院中はいろいろと不安もあったことと思います。退院後も大変なこととおありかと思いますが、無理をなさらずお過ごしください。 ご意見ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
8月20日	女性		駐車場代の件 7月24日手術についての説明、朝早くから夕方までかかりました。総合受付で先生からの説明C Tと伝えたが駐車場代は時間を出た分は実費と言われました。病院から呼び出しの場合は駐車場代は割引きがありますと言われてましたが総合受付では時間オーバーは実施と強く言いなされました。後から人から聞いた話しでは、そんなことありえない！ どのようなマニュアルになっているのか。病気できているのに患者に対して粗野な扱いをする横柄な態度、受付は常識外です。このような方を税金で雇っているのをうたがってしまいます。返金してください。	ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。接遇等指導して参ります。また、駐車料金に関しましては、限られた駐車場の適正利用と不正駐車の防止を目的として、料金の負担を頂いております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
8月21日	女性		会計システムのまち時間がなんとかなりませんか？ 30分まち、問い合わせたら今やっていますという返答でしたが、その後更に30分後に限度額の事で呼び出されました。それで1時間もかかっているのですか？と聞くと、私の所へ来たのはそんなに前ではないですよ。とのこと。またされている立場からすれば、あなたにいつ渡ったかではなく、1時間以上待たされている事が問題なのに、あきれてものが言えませんでした。	ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。速やかに会計ができますよう指導して参ります。なお、12月11日から、「NOBORIあと払いサービス」を開始予定ですので、こちらのご利用も検討ください。
9月3日	男性	64歳	TV電波にBS放送も見れるようにして下さい。 ※海南病院では地上・BS両方見れます。	ご不便をおかけしております。BS放送の受信ですが、現在のところ導入を予定しておりません。ご希望に添えず誠に申し訳ありません。貴重なご意見ありがとうございました。
9月8日	女性		遅れは仕方がないことだと思います。画面でもその案内はしていただいておりますが、どの先生かまで知らせてもらえると嬉しい。	ご不便をおかけしております。診察室扉上の案内画面に表示させていただいておりますので、そちらをご覧ください。
9月21日	女性	70歳	入院してみて部屋としてはきれいでよいと思うのですが、部屋にトイレがないので少しふべんです。それは作ってほしいと思います。だんだんおしっこがちかくなりますので。従業員のみなさまがていねいに接してくださいますのでいいかと思います。	ご不便をおかけしております。建物の構造上、各部屋に設置は難しい状況です。トイレ付の個室がございますので、ご検討ください。
9月27日	男性	47歳	外来に授乳室を作ってください。	小児科にある多目的室をご利用いただけます。お気軽にお申しつけください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
7月14日	男	76歳	昨年秋から循環器内科で先生はじめ看護師さん多くの関係者の方に大変お世話になっております、現在は週一回心臓リハビリを利用させて頂いています。 「ご提案です」 心臓 リハビリは広いリハビリ室の中で奥にあります、エアコン設備はリハビリ室にあります。心臓リハビリの箇所は奥にあり届きません、家庭用扇風機しかありませんその為湿度が高くマスクをして有酸素運動・筋トレなど環境的にどうかと思います。快適な室温でのリハビリ活動は集中力やモチベーションを向上させ効果を最大限に高めると思います。また先生スタッフの方もリハビリ活動を安全かつ効果的に行う為にエアコンの設置をお願いいたします。	ご不便をおかけしています。心臓リハを行う場所は、周囲の環境の点から室外機を設置する箇所が確保できないことからエアコン設備を設置できておりません。しかしながら、窓用のエアコンを設置しましたので、しばらく様子を見ていただけますでしょうか。貴重なご意見ありがとうございました。
7月18日	男	60歳	コインランドリーを設置して頂きたい。単身赴任中であり、自分で対応が必要	ご不便をおかけし申し訳ございません。設置スペース及び給排水配管の関係に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お願いします。なお、CSセットをご案内しておりますので申込みいただけましたら。入院の際に必要な衣類・タオル類等がご利用できます。
7月31日	女	60歳	受付の各カウンターに、つえやかさを安定してかけられる（置ける）何かがあると良いと思います。	ご不便をおかけしています。院内受付全体で杖や傘を掛けられる器具の設置を検討しております。貴重なご意見をありがとうございました。もうしばらくお待ちください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
7月6日	男	44歳	7/3～検査入院し、検査をしてもらい、手術することになりました。7/20に再入院し、7/21に手術となり7/7PM退院します（仮退院？）入院中、担当の先生、検査の先生、スタッフの方から丁寧な説明を受けて検査とはいえ入院することが初めてで、不安な気持ちでいましたが、気持ちが和らぎました。本当にありがとうございました。又お世話になります。（7/20～）	この度は手術入院で不安もあったと思いますが、職員の対応でその不安が和らいだとのことで、患者さんの不安を取り除くかわりが出来たと思いました。 今回のお言葉を胸に、今後も不安を取り除くことが出来る医療を続けてまいります。 この度は励みになるお言葉を頂き、ありがとうございました。
7月29日	男	8歳	みんな、やさしくしてくれてありがとう。	病院での入院は、すごく不安があったと思います。 これから元気に過ごしてくださいね。
7月31日	男	44歳	7/3～7、検査入院。7/20～7/31入院（7/21手術、頚椎椎間板ヘルニア）術後、歩けるようになり今後は無理せず健康第一で行動してこうと思います。入院の再、同病棟（S9）であり、看護師の皆さんも私の事を覚えていたのかわかりませんが、気軽に話が出来、サポート等しいいただき、本当にありがとうございました。主治医の青木先生、手術していただきありがとうございました。	この度は励みになるお言葉を頂き、ありがとうございました。入院中は様々な不安もあった事と思います。また退院後も日常生活への不安もたくさんあると思いますが、無理せずに健康でお過ごしください。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月11日	男	22歳	6/11（日）午前10時17分 総合受付の警備の●●さん 対応が非常に悪い。無愛想。人としておかしい。やめさせるべき	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当該人員に対して指導を行い、接遇を徹底して参ります。
6月13日	男	79歳	スマホで診察内容 予約 確認はずばらしい。外来診察状況 確認を望みます。	お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。今後もシステムを活用し患者サービスの向上に努めてまいります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月11日	男	75歳	追伸 ●●看護師、風呂あがりを連絡するが、遅く来て私は関係ないみたいな顔をして、「なんだね～」て感じ。シャワーあがり、見ればわかるだろう。そのあとも病棟がちがうからと言いつける。来てやってみたいな感じ失礼極まりない。許しがたし、皆が順番待っているのに、そんな態度はないだろう。厳重に注意してください。	このたびは看護師の言動に関しまして、ご意見を頂きありがとうございました。 看護師の言動で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 それぞれの患者さんの状況に応じた対応ができるよう、今一度指導をまいります。
6月11日	男	75歳	●●という看護師、全くの礼儀知らず、人としてなってない	
6月10日	女	51歳	お世話になっています。ありがとうございます。先日も書きましたが大部屋の使用について改善して頂きたいと思います。ルールを守らない、マナーが悪い患者さんは個室に入れてほしいです。個室なら好き勝手にすれば良いですから。大部屋でされては同室の人間はたまりません。個室いっぱい空いています。どんどん人を入れたら良いと思います。無料の大部屋はルールを守れる人しか使えませんかとして下さい。	ご意見ありがとうございます。 病室の使用につきましては、患者さんの病状やご希望に沿って対応していますが、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 頂いたご意見につきましては、患者さんの治療状況をみながら病室の検討をさせていただきます。 このたびはご意見ありがとうございました。
6月11日	女	51歳	お世話になっています。ありがとうございます。9階に居た時ですが大きなトイレ、過去一汚いトイレでした。1日2回掃除してると聞きましたがペーパーホルダーや床の汚れ、何日も同じ所に付いたままでした。自分でトイレ出来ない人はオムツ使ったらどうですか？その方が本人も看護師さんも掃除する方も楽じゃないでしょうか？ドライヤー風量弱すぎです。西に来てからは何度も回てますが大部屋の使用について改善してもらいたいです。治療に来てるのに余計なストレスです。好き勝手する奴は個室に入れよと思います。	トイレの汚染につきましては、清掃担当とも共有させていただきます。 また使用中に気になる汚れに気づかれた際は、その都度対応しますのでお声がけを頂ければと思います。 入院中、多くのご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月12日	女	51歳	お世話になっております。ありがとうございます。おかげさまで今週、退院できそうです。ありがとうございました。今日、退院された方、また入院する予定があるようですが個室に入ってもらいたいです。大部屋には不向きな方です。個室なら朝4時に袋ガサガサしてもシュツシュツシュツシュスプレーしてもシューと長いスプレーしても匂いがしてもイヤホン外して音がもれても鼻歌を歌っても、独り言ずっというても、スピーカーでつうわしても 誰にも迷惑かからないと思うので。入院前の説明の時に静かか静かでないか、どちらの部屋がいか聞いてはどうでしょう？ 前にも書きましたが、個室いっぱい空いているのでルール守らん人から個室に入れたらいいのでは？	退院のご予定が立ったとのことで、いろいろとご準備もあるなか、ご意見ありがとうございました。 入院中の患者さんの様子をみながら、皆さんが療養に専念できる環境を整えていくよう、今一度対応を考えてまいります。 貴重なご意見、ありがとうございました。
6月15日	女	51歳	お世話になっております。明日退院する事になりました。大変お世話になり、ありがとうございました。これで6枚目です。CSセットですがパジャマのサイズだけでなく半袖やハーフパンツのような短い物もあるといいです。ズボンはトイレで床につきます。タオルに毛やゴミが付着している事が数回ありました。穴あきも。ブラシ、静電気バチバチで使えません。ぜひ替えて下さい。 セットに耳栓あるといいです。イビキや寝言の大きい方、多いです。 主治医の岡村先生、全然えらそうじゃなくて気さくで話やすく嬉しかったです。ありがとうございます。引き続きよろしくお願いします。リハビリの丹羽先生にもわがまま沢山聞いて頂き、ありがとうございました。通院になってもよろしくお願いします。お世話になった方々本当にありがとうございます。	この度はご退院おめでとうございます。退院後も不安もあるかと思いますが、相談等ございましたら主治医などにもご相談ください。 またCSセットへのご意見ありがとうございます。 今回頂いたご意見も今後反映させていただきます。 ご意見ありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
6月17日	無記入	無記入	・スタッフの中に化粧が強すぎる人、男性でも整髪料が何かで臭い人がいて部屋に来られるたび気持ちが悪くなる。特に配膳の人の場合は不快でした。1、2人じゃなかったので、ちょっと考えて下さい。 ・シャワーの予約について、30分ずつの枠設定だと聞いていて、30踏んだと時間的に辛いと言っても何も言わなかったせに、早朝から2枠1時間で予約している人がいてすごく不快でした。それなら30分枠と1時間枠をはじめから設定すべきだと思うし、2枠予約できるようにして早朝からできるというのはどうかと思います。不公平感がすごいです。 ・深夜2時頃に談話室で患者（？）とスタッフが大声で1時間以上しゃべっていて、非常識だと思いました。必要な話しするなら、扉のついた部屋でするなり配慮すべきだと思います。眠れません。 ・患者の前で手順を確認したり、不安そうな様子で処置するのはやめて下さい。不安なのはこっちです。	ご意見・ご指摘ありがとうございます。 職員の身だしなみや言動で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 頂いたご意見は、患者さんの入院環境を整え、不安を取り除くために共有させて頂き、改善に向けて取り組んでいきたいと思っています。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月6日	男	無記入	生命線たる水が購入しないと得る事すら不可能なのは、道徳や倫理観的視点から考慮すると、問題だと思う。緊急で入院になった場合、自分で脱水症状に気付くことができても、水を購入しないと飲めないのは異常である。そういった点の道徳・倫理配慮は必要である。フランスやUnited Kingdom辺りで、そういった点の参考になる策はいくつもある。改善を期待する。 追伸、メリトクラシーは正義に非ず。人は、産まれる国や気候、文化、父母や親族、肉体の正常・異常を選択出来るわけではない。今、私がこれを書くことが可能なのは、ただ運が良かっただけである。	ご不便をおかけしております。誠に申し訳ありませんが、衛生上の理由により配茶はしておりません。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。
5月22日	男	68歳	Bブロック診察時、初診の場合、予約診察番号ボードに番号が出ない為、待っている間トイレも行けないし、あとどれだけ待つか予想も出来ない中で待つのは大変苦痛です。待つ番号がわかっていればたとえ3時間（前回実際待っていた）待っていても待ってられるものです。予約診察番号が出ないのは、患者を軽視しているものとしか考えられません。 医師は病院内の中から窓を見ていないで外に出て患者目線で外の景色を見て下さい。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。受付をされた番号がボードに表示されるようになっております。またトイレ等で席をはずされるときはブロック受付に声をかけていただければ対応いたします。
5月25日	女	無記入	☆自動受付機について 総合案内前ともう1カ所に分かれています、どちらに並べば早いのか分からない。1カ所にまとめてほしい。A受付前（シャッターのところ）は待つ順番もイスに番号もなく分かりづらい。やめてほしい	患者さんの密集を避けるために自動受付機を分散して配置しております。どちらも8：00より受付開始となりますので、その後の行き先に応じてご利用ください。受付待ちのイスに関しましては、職員に順番通りに受付できるように誘導することを徹底させます。
5月25日	男	75歳	先日、車イスをお借りしようとしたところ、古びたもの、パンクしているものしかなく残念でした。メンテナンスはされているのでしょうか？	車椅子に関しましては、毎日、配置場所と定数確認をしており、その際に故障等のチェックをしておりますが、再度チェックの徹底をいたします。故障等ありましたらお気軽に受付にお声がけください。
5月30日	女	69歳	大腸内視鏡の水のみはつらい もう少しのみやすしたら大勢の人がうけると思います。まじのみづらい、つらい	当院の大腸内視鏡検査は、現在の下剤を使用しております。申し訳ございませんがご了承くださいますようお願いいたします。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
5月30日	男	無記入	毎回だが、朝いつも案内の所に人がならんでいる。対応している人は1人。なぜもっと人を増やさないのか。さいていでも2人はいると思う。何回も言ってるのに変わらない。きく気がないのか。	総合案内に関しましてご意見を頂きありがとうございます。総合受付と総合案内とで応援の仕組みを導入し、臨機応変に人員を配置できるように努めてまいります。お待たせをしまして申し訳ありませんでした。
6月4日	男	55歳	6/4（日）13：51 AM中に乳が緊急入院となり、3Fの総合案内で警備服を着た男性に「父が救急車で運ばれたのできた。〇〇の長男です。」の旨を伝えたと、 「来院時確認票」を渡され「おやじの名前を書いて下さい」と言われた。私が「父」と言っているのに、あかの他人の警備員に「おやじ」と呼ばれる筋合いはない どういう教育をしているのか？レベルが低すぎる。今度、同じことがあればブチ切れてやる。	ご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。当該人員に対して指導を行い、接遇を徹底して参ります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
4月10日	女	無記入	手術の為、入院しました。初めて見舞いに来た家族が受付で検温等すませた後、病棟へ上がるエレベーターがわからず困ったそうです。院内の案内図にも表示がなく見てもわからなかったと。出来れば受付の時に説明と案内図をもらえる様をお願いします。ただでさえ初めての病院は、まようものですから。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。総合受付にて案内図をお渡しして説明させて頂くようにさせていただきました。ご指摘いただきありがとうございました。
4月12日	女	無記入	支払いに来て、時間外だったため、救急で4/12に伺いました。その受付のめがねをかけた女性の対応がひどく、支払いを済ませた後ももやもやしていましたが、帰りぎわ、親切な警備員さん（佐藤さん）から領収書の件で・・・戻って下さいと言われ戻ったのですが、「領収書を両方持っていった」と私に言いつけ私は、持っていったのではなくそちらの対応通りでわかりません。 すごいけんまくで、しかってきたのでおどろきました。 父を亡くし、会計後にお大事になさして下さいと言う言葉もおかしいです。名前は、わかりません。このような受付の方を救急には合わない。とてもきずつきました。涙が止まりません。どうかこれから親切な人でいて下さい。悲しいです。 優しく対応して下さい警備員さん、ありがとうございました。 私もこれから気を付けたいと思います。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。受付の担当者に接遇について指導させて頂きました。今後このようなことの無いようにして参ります。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
	女	無記入	病棟の看護師さん(■ ■ ■ ■ ■) 入院中、点てきがもれて痛いといっているが放置させられた 病院で工作中スマホをさわっている 態度がなっていない	この度は看護師の態度に対し、ご指摘ありがとうございました。 常に患者様の立場に立って考えることを指導してきたつもりでしたが、まだ不十分であったと思いました。今回のご指摘を踏まえ、さらに指導・教育をまいります。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。
4月	女	54歳	乳ガンの手術で1週間お世話になりました。お忙しいのに時間を作って病室に来てくださる主治医の先生、話しやすい状況にして入院のストレスを減らしてくださった看護師の皆さん、おいしい食事に携わってくださった方々、家庭でのご飯作りの参考にさせていただきます。お掃除の方、ベッドシーツetc交換してくださった方にもお世話になりました。皆様からいただいたお気持ちを退院後も忘れずに生活していきます。本当にありがとうございました。	退院後の体調はいかがでしょう。 入院中は不安も大きかったと思いますが、できるだけ不安を軽減できるような関りができたのかなと、今回のお言葉で感じることができました。 今後もこのように思っていたける医療を、職員一同で取り組んでまいります。 ご意見ありがとうございました。

令和5年

※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
3月9日	男	無記入	病院に連絡を何度も入れたが、つながらなかったのでは何かしてほしいです。（午前中に連絡を何度も入れました。緊急時や何かあったときに対応できるようにしてほしいです。	4月より電話が混雑する時間帯は職員を増員することといたしました。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。
3月14日	女	62歳	職員の方は慣れていると思われますが、こちらは車で来て会計に並んだあと駐車券のチェックに並びます。（いつまで100円必要なんだろう）という気持ちもありますが、ふつうは渡したら、ちゃんと処理後に渡した人の方を見て駐車券を返却すると思います。横の人（スタッフ）と話しながら、こちらの方も見ずに会話も無く右手だけ券を持って、私の方に返したといった態度でした（女性の方でした）	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。該当部署には接遇に関して指導させていただきました。また、駐車料金に関しましては、限られた駐車場の適正利用促進と不正駐車の防止を目的として、料金のご負担を頂いております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
4月6日	無記入	無記入	4/6（木）12：45頃 総合受付されていたメガネかけた社員 保険証の確認をもらったが、渡された際、無言でこちらを向きもせずw足してきたため、確認が終わったのか何なのかわからない。どう対応しているのだろうか。	ご不快な思いをさせて申し訳ありません。該当部署には接遇に関して指導させていただきました。

令和5年

※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
3月13日	男	71歳	6F Nの談話室で検査手術の妻との面会時、名乗りもせず一方的に15分以上の面談はダメとの言い分 手術前にここで待つように指示があったのに高圧的なタイド、言葉に腹が立った 3F、4Fへおりてとの事	この度は私共の不誠実な対応により、ご気分を害されてしまったこと、大変申し訳ありませんでした。 病院のルールはもちろんです、ご案内の際に、わかりやすく説明をするよう再度指導してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
3月18日	女	無記入	痛みをかかえての入院が、これほどまでに心細いものだとは思いませんでした。痛みと不安と家族に会えない寂しさで、毎日、一人で食事をするたびに泣いてしまいました。そんな中、昼夜問わず、支えてくれたのが看護師亜さん、先生、スタッフの方々でした。ただ業務を『こなす』だけのサポートではなく、温かく心あるサポートに沢山助けて頂きました。患者さんたちに対しての優しい声がけ、根気強く丁寧な対応に感服です。「日にち薬」。関東育ちの私には馴染みのない言葉でした。調べてみました、日にち薬。実感しています。メソメソしながらも一步一步頑張ります。お世話をしてくれてありがとうございました。	無事に退院を迎えられて嬉しく思っています。 今回のありがたいお言葉は、スタッフ一同励みになります。 今後も患者様の苦痛に対して、また患者様の思いに寄り添った看護をしていきたいと思っています。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
3月13日	女性	61歳	談話室にある電子レンジを病棟内に置いてほしいです。お湯が出る機械も使用禁止で食事の際温かいお茶が飲みたいくても職員さんに仕事を増やしているようで心苦しいです。自販機も温かい飲み物を入れてほしいです。	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。給湯器の不具合があり調整をした加減で対応が遅くなりましたが、現在は使用できます。 また電子レンジにつきましては、6階フロアでの共用となります。そのため談話室に設置しておりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。 このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
3月29日	女性	60歳	東京から来ましたが、初めてでもとても安らぎを感じる、清潔感があり広いスペースでストレスなし。	励みになるお言葉をいただきありがとうございます。これからも清潔な環境で患者さんが治療や療養できるように心がけてまいります。
4月4日	男性		総合受付にマスク着用でもゴホッゴホッとせき込みしている人を配置してほしい。感染源となっている。関係箇所へ報告しておきます	不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。職員には体調管理等気を付けるよう注意と、体調不良時には休みを取るよう周知致します。
4月4日			17時ギリギリに病院から診察についてのお知らせの電話があり、切電した後に聞き忘れたことがあったためかけなおすと17時過ぎのため救急にしかつなげない、また翌日かけなおせと言われた。病院から連絡しておいてどういうつもりか？もっと融通を利かせてほしい。	職員の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。運用方法等検討させていただきます。

記入日	性別	年齢	内容	回答内容
4月9日	女性	79歳	かかりつけ医から紹介状をもらい来院しました。予約がいっぱいで1回目以降は2～3週間に一度の診察しかかなわず検査などを経てある程度診療科の行き先がわかるまで2か月以上かかりました。その間症状が悪く耐えがたいので検査を早めてほしいと何度も訴えましたが看護師さんのガードが固く先生の予定もわからず苦痛の毎日でした。要望として①市の病院として患者優先の科の数と先生の診察日数を増やしてほしい。②大学と兼務の先生が大学の仕事で数少ない診察日を休診されたのは驚きました。兼務はやめてしっかりこの患者に対応し待たせないでください。③検査結果ができたなら他の科へ回すのではなく、お世話になっている科の先生が共有の知識を持って次の対策を考えてください。ほかの科へまかせたりかかりつけに戻すにはもっと慎重な指導が欲しい。来院後はどの先生も看護師さんの親切です。発展して名に恥じない頼れる病院になってほしい。	この度は不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。また、診療に関しまして貴重なご意見を頂きありがとうございます。限りある医療資源を有効に活用すべく、桑員地区の医療需要への対応並びに三重大学との連携を進めております。患者様に於かれましてはご不満をお感じになられることもあろうかと思いますが、何卒ご理解いただけますようよろしくお願い申し上げます。