

患者さんの声(令和5年度)

月	患者さんの声	当院の対応
4月	アートセラピー☆ 夢のある絵を飾ってみてはどうだろうか？	ご意見いただきありがとうございます。 いろんなご意見を参考にしながら、引き続き皆様にとって過ごしやすい療養環境の整備に取り組んでまいります。
4月	「お薬のめたね」、「らくらく服薬ゼリー」 なぜ売店から無くしてしまったのでしょうか。 困っている患者さんがいるため、また置いていただきたいです。	ご意見いただきありがとうございます。 いただいた要望について、売店業者へ伝えさせていただきました。引き続き、療養環境の改善に努めてまいります。
4月	テレホンカード両替機があると便利です。	ご意見いただきありがとうございます。 院内の公衆電話の利用状況も考慮して、テレホンカード両替機の設置の可否を検討いたします。
4月	この度の入院では看護師さん、介護助手さん、清掃はじめとしたスタッフの皆様、受付の皆様大変お世話になりました。とくに看護師の皆様全員にいつも献身的にサポートいただき、寄り添った看護を施して下さいました。事に心より感謝の気持ちで一杯です。医療に従事される皆さまの働く姿勢から、私事ですがとても多くの事を学ばせていただきました。	この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 今後も患者様より上記のような御意見が頂けるように精進してまいります。
4月	付き添いでいつも来ていますが受付の〇〇という方がかなり態度が悪いです。なぜあんな方を受付にしているのかわからない。返事もしないしあんな態度の悪い受付は見たことがないです。受付からはずした方が良くと思います。	この度はご不快なお気持ちをおかけしてしまい、大変申し訳ありません。窓口対応につきましては、接遇研修を実施するなど改善に努めているところですが、至らない点がありましたこととお詫びいたします。 改めて、丁寧な対応を心がけるよう指導を徹底してまいります。
4月	駐車場の逆走、一時停止無視が多いです。 いい加減にしてほしいです。	ご意見いただきありがとうございます。 来院者が、通行方向を把握しにくい状況でしたので、認識しやすいようカラーコーンの配置など改善いたしました。 今後も引き続き改善に努めてまいります。
5月	院内にFree Wi-Fiを導入してほしいです。	Wi-Fiに関するご意見ありがとうございます。 設置の可否について、検討いたします。
5月	・レンタルパジャマの配布時、勝手に棚を開け中に入れるのはやめて下さい。なんてことをしているんですか？ ・体重計のところに除菌シートをおいてほしいです。	この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 パジャマ配布時には、必ず患者様にお声をかけ、置く場所を確認していますが、今回は行き届かず、ご迷惑をおかけする形となってしまいました。 今後は同様のことが起こらぬよう、改めて周知・指導を徹底していきます。 また、共用物品の使用に関しては、院内で検討させて頂きます。貴重なご意見ありがとうございました。

月	患者さんの声	当院の対応
5月	<p>毎日、おいしい食事を提供して下さり、ありがとうございます。 人生で初めて入院し、自分はどうなるんだろう・・・と不安の日々でしたが、回復して食べられるようになると、毎日の食事が楽しみになり、「食事の大切さ」について改めて考えることができました。今までも、自分自身食事は大切と思っていましたが、楽しんで食べる余裕がなかったり、何でも良いやおざなりになっていたことがあったと気づかされました。 このように、食について考えるきっかけを与えてくれたのも、青葉病院の食事がとてもおいしかったからです。退院してからも、食についてきちんと向き合っていこうと思いました。</p>	<p>有り難いお言葉をいただき、栄養科職員一同、大変励みになりました。 御礼申し上げます。 行き届かない点は多々ありますが、献立の作成に関わる者、実際の調理や配膳に携わる者、栄養科の全員が真心をこめて食事を提供しております。 引き続き、患者様の治療の一助となる食事が提供できるよう努めてまいります。</p>
5月	<p>約3週間、手厚いケアに助けられ、無事退院することができます。ありがとうございました。 入院前から手術までは緊張していて、手術が終わってからは痛みとの闘いと、自分の思うようにいかない日々でしたが、青葉病院で働く皆様と接することで、気持ちが変に凹むことはなく、寧ろ良い刺激をもらえました。 検温時など、直接お話しする機会は勿論ですが、それ以外の皆様の仕事の取り組み方(忙しい中、兎に角動かして対応する姿)を見て、心を打たれたことが大きかったです。(一部掲載)</p>	<p>貴重なお言葉をありがとうございます。あたたかい言葉をいただき、励みとなりました。今後も患者様が満足していただけるような、療養環境が提供できるようにスタッフ全員で取り組みます。</p>
5月	<p>献立について 4/19の常食Bの夕食で「チーズ照り焼き」とはどんなおかずですか？料理の名称を見て予想のつかないのは、名称の意味が無いと思います。本当にチーズを焼いただけのおかずですか？</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 ご指摘の「チーズ照り焼き」という献立は鶏肉を使用した料理でございました。頂戴したご意見の通り、何を主材として用いたものか判別がつかず、適切な名称ではなかったと存じます。配慮が行き届かなかったこと、重ねてお詫び申し上げます。 当科でも献立名称は分かりやすいことが第一義と考えております。今後、同様の不備が発生しないよう努めてまいりますので、引き続きお願い申し上げます。また、当院の給食に関心をお寄せいただき投書いただきましたこと、御礼申し上げます。</p>
5月	<p>5西病棟でお世話になりました。 衛生面で気になりましたので報告させて下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4人部屋のトイレ…清掃がされておらず 便器内にさぼったリングあり ＝免疫力の下がっている患者さんが多いので心配です。 ・お風呂場のカビ…漫画喫茶のシャワー室でも利用後、都度清掃しているので病院のシャワー室は特に清潔さを心がけて欲しいです。 	<p>病棟の清掃不備について、大変申し訳ありませんでした。 清掃の現状について、清掃責任者とともに現場を調査し、ご指摘いただいた事項も含めて毎日の日常清掃および窓ガラス清掃体制を改善いたします。今後は清掃内容の改善、清掃状況の定期的なモニタリングを実施するとともに改善事項を清掃担当者研修に反映させていきます。</p>
5月	<p>病棟の食堂についてですが、外からの訪問者が全くない時間帯でも食堂の利用は不可でしょうか？</p>	<p>ご質問ありがとうございます。 食堂は患者様・ご家族様の憩いの場として運用させていただいておりましたが、コロナ禍の制限でご不便をおかけしています。徐々にコロナ対応も緩和していきます。病棟共有の限られた場所ではございますが、患者様に気持ちよく使用していただけるよう整備を含め検討させていただきます。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
6月	<p>いつもおいしくいただいています。今後の希望なのですが献立での</p> <ul style="list-style-type: none"> ○魚の冷製香味ソース(常食A) ○洋風煮込ハンバーグ(常食B) <p>この2つがいつも同じ日に入るので、僕としては両方食べたいので、できるなら別々の曜日にずらしていただくと嬉しいです。個人的なわがままですが検討いただけると嬉しいです。</p> <p>ここ数年で料理の味付けやメニューの努力には本当に感謝しています。</p>	<p>大変嬉しく、しかし非常に悩ましいご意見として受け取らせていただきました。まずは「おいしい、食べたい」とご評価いただき誠にありがとうございました。御礼申し上げます。</p> <p>次に、選択メニューの組合せについてお答えいたします。</p> <p>当科では美味しそうなメニューを並べて、どちらにするか迷っていただけるのが良い選択メニューの在り方であると考えております。しかしながら患者様のご意見が示唆するところは、魅力に欠けるメニューが並ぶ日もあるということかと存じます。より一層、喜んでいただけますよう、献立作成、改善に尽力して参ります。</p> <p>また、選択メニュー対象の献立につきましては、患者様の選択次第で栄養価が大きく偏ったり、価格的な勾配が顕著になったりしないよう配慮してあります。患者様におかれましては、その点をご安心のうえ、ご利用いただければ幸いです。</p>
6月	<p>耳鼻科外来にて研修医が居眠りをしていました。午前9時すぎの診療時刻にもかかわらず。非常に見苦しかったので、「ドクターか？」と伺ったところ、「スチューデントドクターだ」とのこと。担当医が患者を診察しているにもかかわらず、居眠りを続ける姿には医師としての自覚を疑います。本人にも直接申し上げましたが、病院の品位にもかかわることかと思ひ、書面でも病院側にご報告させて頂きま</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。</p> <p>「スチューデントドクター」は「実習中の医学生」のことですが、実習中は一人の医師として振る舞うことが求められます。実習中の居眠り、ましてや患者様の前では許されません。受け入れ側としての責任を感じております。</p> <p>今後、病院と実習生や実習生の所属先それぞれで実習時の心得の再確認を行い、あわせて受け入れ診療科や部門での日々の体調管理や、実習に好ましくない、状況時には退席休憩を勧める等の対応を行ってまいります。</p>
6月	<p>もう少しおいしい食パンにすることはできませんか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>お喜びいただけるお食事の提供かなわず、誠に申し訳ございません。</p> <p>製品の選定には安全性や価格のみならず、食味に優れることも要件としております。しかしながら食味については風味、香り、食感など評価要素が複数あるため、頂戴したご意見のみでは改善検討が困難でありました。</p> <p>もし改めてお気づきの点がございましたら、大変お手数とは存じますが、ご不満に感じられた点を、もう少し具体的にご教授願えればと思います。</p>
6月	<p>家族が入院し、状態が悪化した際も担当医師やナースの皆様がのていねいな温かい対応に本当に感謝しております。どんなに力強く感じるものか、初めて経験しました。感謝申し上げます。</p> <p>ケアに必要なものをとりあえず売店で購入してきてくださいと言われ、購入しましたが、市価よりもかなり高いと感じました。また、売店に売っている弁当、パン、乳製品、共にすべて貧弱です。売店スペースも飲食コーナーもかなり狭く感じました。改善していただきたいと思ひます。</p>	<p>当院スタッフへの温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>売店につきましては、上記の件を売店を運営している業者に伝え、売店運営の改善をお願いしました。</p> <p>また、売店スペースや飲食コーナーにつきましては、当院でも以前から課題として認識してはいますが、場所の確保の問題があり解決が難しくなっております。改善できるよう努力してまいります。</p>
7月	<p>市立病院にもダイチャリを設置していただけるとありがたいです。</p>	<p>駐輪場に千葉市のシェアサイクルステーションを設置しておりますのでご利用ください。</p>
7月	<p>私は、先日まで青葉病院に入院でお世話になったものです。その時内科の〇〇氏にもものすごく失礼な対応をされ、退院してから少しの時間がたった今でも我慢できず、こちらに記入することにしました。</p> <p>彼は、私が手術直後で話すのもつらい時期に、一度ならず二度までも病室にズカズカ入り込んで来て、自分の話したいことを一方的に話してきました。またその後も、こちらの体調や病状を全く気にせず話しかけるので、嫌な顔を私がすると「あなたは非協力的で、病気を治す気がない」ということで、治療を拒否されました。私もすごく嫌な気持ちになり、病院にいること自体が嫌になり、数日後の予定退院を切り上げて即日退院しました。彼はこれが私のスタンスだと断言していたので、変わらないでしょうが、私は会って数秒で「空気の読めない残念なタイプ」と判断できました。こんな気持ちの患者は他にもいると思ひます。</p>	<p>ご指摘いただきありがとうございます。この度は、当院の医師の態度で不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>古くから医師の態度として、「病気を診るのではなく、患者さんを診よ」ということが強調されます。医師と患者さんという関係は、人と人との関係であるということをお忘れしないようにとあらためて教育徹底してまいります。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
7月	<p>何回かの入院(別の所)で、1番看護師さんが優しい方が多いと感じました。そのほか、お手伝いに来てくださっている方々も皆様笑顔で対応してくださいました。看護師さんは「これがほしい」と伝えるとすぐに用意してくださり、とても助かりました。口調もおだやかで、嫌な人って思う事が無かったです。夜の時間は1人で12人を見ると聞き、頭の下がるばかりです。本当にありがとうございました。</p>	<p>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。看護師の対応や看護実践への温かいお言葉を励みに、今後も病棟スタッフ一同、患者さんに寄り添いながら看護の質向上に取り組んで参ります。</p>
7月	<p>付き添いで、3時間以上待つことが多いのですが、青葉病院にはカフェ的な所が造られていないので待ち時間がとてもとても長くてつらいです。また、バスを玄関に着けられるように変えてはいかがですか。カフェ等は中庭をリフォームしてはいかがですか。レストランのお米も食事とてもおいしいとは言えません。</p>	<p>レストラン、売店に関するご意見ありがとうございます。 1) レストランのメニューを充実させるため、業者に相談いたします。 2) バス停については、玄関周辺は車寄せもあることから設置は難しいですが、今後の患者様の利用状況を把握して対応を検討したいと考えます。 3) カフェ等の設置については、場所の確保の問題などがあり、新たに開設を行うのは難しいですが、今後の改善案として有難く頂戴いたします。</p>
8月	<p>お風呂が男女一緒になっていますが、更衣室内の注意書きには「緊急の場合がある為ドアのカギは開けておいて下さい」と書いてあるので開けておきたいが、前後に男性予約が入っているとカギをかけないと不安です。男性は、9時～11時とか時間帯を決めることは厳しいでしょうか。ご検討お願いします。</p>	<p>この度は入院中にご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。ご指摘いただきありがとうございます。当院ではシャワー浴中に気分が悪くなる方への速やかな対応を想定し、医療安全対策として施錠しないことが定められています。しかし、頂きましたご意見を参考に、男女の時間帯の検討、ボードに1日分の使用状況を作成しシャワー室に掲示する、シャワー使用時の札を目立つように大きいものに作成しなおす等の対策を検討していきたいと思えます。患者さんの安全を守るため施錠していないことに、ご理解、ご協力頂けますと幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
8月	<p>外来がとても暑いです。待っている間に具合が悪くなってしまいます。空調の管理をしてほしいです。</p>	<p>ご指摘につきまして、冷房の設定温度に制限は致しておりませんが、外気温、外来の特定のエリアや混雑する時間帯におきまして、温度が上昇することがございます。対策として、空気を循環させるため、扇風機を複数設置しておりますが、さらに空気の循環を促す対応を検討させていただきます。ご迷惑をおかけしますが、どうぞご理解くださいますようお願いいたします。</p>
8月	<p>初診で来院したにもかかわらず、とても案内等が不親切だった。最初の総合窓口の方は良かったのだが、その後の受診科の案内の人達が悪かった。また、紹介状を持ってきたのに、診察する先生が専門じゃないと診てもらえず、結局はムダ足になった。仕事を休んで来ているのにこれはひどいと思う。</p>	<p>この度は不快な思いをさせたこと、お詫び申し上げます。各診療科において、患者様がスムーズに診察を受けられるよう、診療科受付の改善に努めて参ります。また、当院では紹介状を持参して頂いた患者様には、新患担当の医師が内容を確認し診察を行っており、その上で専門の医師の診察が必要であると判断された場合には次回のご予約を入れて頂く流れになっております。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申し上げます。</p>
8月	<p>こちらの病院を紹介されて来院した時は不安と心配をしながらの入院となりました。それぞれの先生方の説明を聞いてやっと安心して手術台に上ることが出来ました。素人の私にも理解できる様に手術の進め方、そして麻酔の先生の説明安心できる様に話して下さった事に感謝のほかありません。お蔭様で明日退院できる事になります。ありがとうございました。大変なお仕事でしょうが頑張ってください。看護師の皆さん夜中までわがまを聞いて頂いてありがとうございました。</p>	<p>このたび当院職員に対する温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。心より感謝を申し上げます。このようなお言葉をいただけることが職員皆にとって何よりの励みになります。これからも皆様のお役に立てる病院を目指して、職員一同努力して参ります。今後ともよろしく願い申し上げます。</p>
8月	<p>乳幼児が面会に来ています。面会は中学生以上のはず。ヘルパンギーナ等の流行病もあります。乳幼児はマスクをしていないので困ります。</p>	<p>この度はご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。面会の規則が守られるよう、いま一度、入院時の説明と病棟全体への周知を徹底していきます。万が一、面会者以外の方が来院された場合は、速やかに声をかけさせていただきます。ただし、患者さんの状況に応じては、医師の許可があり面会していただくこともありますので、予めご承知おきくださるようお願いいたします。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
8月	救急で夜間に来た時、照明玄関が暗く、車いすの体では危険でした。車を停車した場所の縁石も見えなく、とても困りました。 もう少し安心して来院できる様改善してほしい。	院内照明に関するご意見ありがとうございます。 状況を確認しまして改善していきます。 今後ともご助言よろしくお願い致します。
9月	内科の受付感じが悪い、腹が立つ	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 以前から接遇研修を行っており、接遇の改善を目指しているところではございますが、至らない点があったことお詫び申し上げます。 引き続き、接遇力の向上に取り組んでまいります。
9月	外来で待ち時間が長く、体調が悪くなってしまい、一人では対応することが困難だったため、「お会計の手続きとタクシーを呼ぶのを助けてほしい」とお願いしたところいずれも断られた。とくに、タクシーに関してははっきりと、「自分で電話をかけなさい、リストはこれです」といってタクシー会社の電話番号が20以上あるようなリストを渡されました。私は電話をかける気力もないぐらいでしたし、この病院はタクシーが待合所になかなかないことを前提に、早く来てくれそうなものを頼みたいけれど、それはリストからわからないわけで、このような助けは助けになっていないと思いました。 帰りたい一心で自分で電話をかけ、タクシーが来た時他の人が乗ってしまわないよう、外で待っていたのですが、冷たい雨の中、松葉づえで傘も差せず辛かったです。そのうちに、「なにかお手伝いできることはありませんか」といってきましたが、どうしてそこになるまでに最初からまともな介助をしてくださらなかったのでしょうか。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 会計手続き等につきまして、貴重なご意見を頂きありがとうございます。今後改善を行う際に、患者目線に立った改善が行えるようご参考にさせていただきます。 タクシー会社のリストにつきましては、現状のものは「会社名・電話番号・住所」が記載されたものになっておりますが、分かりやすいように地区ごとにリストを再編する等の検討を行います。 また、可能な限り患者様に寄り添えるよう、今回の件を院内で周知を行い、より安心して来院できる環境目指して改善して参ります。
10月	内科待合室が暑すぎる。 病院内なので、皆マスクを着用しているため息苦しくてつらい。 体調が悪くて病院に来ている方がほとんどなのに、体調がさらに悪くなりそうです。診察室も暑かった。あれでは先生の方が病気になるのでは？	ご指摘につきまして、冷房の設定温度に制限は致しておりませんが、外気温、外来の特定のエリアや混雑する時間帯におきまして、温度が上昇することがございます。 対策として、空気を循環させるため、扇風機を複数設置しておりますが、さらに空気の循環を促す対応を検討させていただきます。 ご迷惑をおかけしますが、どうぞご理解下さいますようお願いいたします。
10月	病院で大切なことは「室内の環境」と思います。 その室内の設定温度が23.0度でした。4:00頃3度あげて頂きましたが笑顔でニコッとしているだけでした。これは違う。「大丈夫ですか」「気分はどうですか」「ごめんなさい」「すみません」「毛布を持ってきますか」など(声掛け)の方がよいと思います。 原因は帰宅する方と夜勤の方の連携だと思えます。夜間は長いです。 注意をお願いします。	今回の入院では室内の環境や看護師の対応について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。今回いただきました意見を病棟全体で振り返り、患者様が安心して快適な入院生活を送れるよう今後に活かして参りたいと思えます。

月	患者さんの声	当院の対応
10月	<p>入院をされていて不思議に思ったのは、鏡などは良く磨けているのに床掃除をしないのはなぜなのか？掃除が終わった後、足元は毛がたくさん落ちている。拭いている姿をみることもなく10日が過ぎました。</p> <p>掃除とは別なのですが、洗面所の水道のにおいが時々、金魚鉢の臭いがします。排水の臭いではなく、「水道の苔？もしや上水を溜めるタンクかしら？」などと想像しています。</p>	<p>掃除等に関するご指摘ありがとうございます。床掃除については、清掃責任者に改善するよう伝えていきます。また、洗面所の清掃についても改善いたします。なお、当院の上水の水槽は炭素鋼製で、定期的に点検と清掃を実施しており、マンホールは施錠で管理されています。</p>
10月	<p>今回は手術で大変お世話になりました。外来についてなのですが、手術説明の時に、手術内容は決まっているため、入院スケジュールを頂けると入院準備だったり、入院中の生活をイメージしやすくなるため、頂けるといいなと思いました。（入院中、追加して準備した物もありました。）</p> <p>病棟スタッフの皆様 生活しやすいように環境整備もしっかりしてくださり、快適に過ごすことができました。皆様フレンドリーに声掛けをしてくださり、不安なく過ごせました。忙しいと思いますが、体調を崩されませんようご自愛ください。ありがとうございました。</p>	<p>患者支援センターでは、入院や手術に関する必要な説明を行っておりますが、入院スケジュールの書面が術式によってあるものかないものがございます。今回は口頭での説明となり、わかりにくい面がありましたこととお詫び申し上げます。当院でも各診療科毎に入院スケジュールの書面化を進めて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>（担当病棟）</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。患者様からの心温まるお言葉は私たちにとって何よりも励みとなります。入院期間中不安なく療養生活を送っていただくことができ何よりです。今後もお身体ご自愛しお過ごしください。</p>
11月	<p>Wi-Fiを入れてください。</p>	<p>Wi-Fiに関するご意見ありがとうございます。追加設置の可否について、検討いたします。なお、病棟にはWi-Fi環境を整備しています。</p>
11月	<p>本日母が退院できました。ありがとうございました。約2か月入院していましたが青葉病院は看護師の方もやさしく、外科・内科・眼科の先生も信頼でき安心していました。本当に感謝いたします。ありがとうございました。</p>	<p>温かい言葉をいただきありがとうございます。患者様が安心して入院生活を送っていただくことができよかったですと思います。今後も患者様、ご家族様の声を励みに看護の力が向上できるよう精進したいと思います。益々寒くなる季節です。お体にお気をつけてお過ごしください。</p>
11月	<p>こちらの病院の内科受付の態度が良くない。尋ねても返事をしない。また、相手の話も聞かず、横柄な人も多い。若い女性も、人をバカにしたような対応でとても残念だった。医師や看護師さんは親切なのに受付がとても残念。病院の印象としても残るのでしっかりとした教育をしてもらいたい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。以前から接遇研修を行っており、接遇の改善を目指しているところではありますが、至らない点があったこととお詫び申し上げます。患者様からのお声を真摯に受け止め、改善に向けた対応を行って参ります。</p>
12月	<p>朝食と昼食の間が短すぎる。朝8時、昼12時では昼がまだお腹が空かない。朝7時半、昼12時半ぐらいにしてほしい。薬を飲む時間を考えてもその方がバランスが良いと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。食事の提供時間につきましては、他の患者様のご希望や、他施設の動向等も踏まえ検討して参ります。現在、朝食におきましては、昼食や夕食と比較してボリュームを抑えて提供しております。また、お米やパンなど主食の量を調整できる場合もありますので、機会がございましたらお申し出ください。</p>
12月	<p>患者の主人が、保険その他の手続きに必要な書類がある時、病院の方で郵送してもらえるとありがたいです。Ex.本人が封筒に住所、名前を書いて事務方に渡しておくなど・・・。</p>	<p>病院運営に関するご意見ありがとうございます。証明書、診断書等は当院でも郵送で承っておりますので、お気軽に各科受付スタッフへご相談ください。</p>

月	患者さんの声	当院の対応
12月	千円札の両替機が欲しい お願いします	両替機に関するご意見ありがとうございます。病棟や外来からの要望を踏まえ、設置を検討いたします。 院内の自動販売機、床頭台のテレビカードは千円札が使用できます。 また、テレホンカードは売店で販売しています。
12月	一年程前に父が救急搬送され、その際は大変お世話になりました。 心不全と多臓器不全を起こしていた父はかなり状態が厳しく不慣れな入院生活。コロナ禍で面会は出来ず、父は携帯電話もメールも使えない人でしたので、何とかして励ましてあげたいと思っていた私達家族は良い手立てもなく四苦八苦しておりました。 そんな中、ただでさえコロナ禍で目の回る様なお忙しさでしょうに、大変お手数をおかけしてしまう作業にもかかわらず、HCUの看護師さんが父とのコミュニケーションが取れるよう手立てをお考えくださりご提案下さいました。涙するほどありがたいお申し出でした。お蔭様で絶望的と思われていた父が普通の病棟に移れ、その後退院までさせて頂けました。「頑張って帰らなきゃ」という気力が持てたからだと言っておりました。 ひとえにHCUの皆様の温かいお心遣いと優しく手厚い看護と盛先生をはじめ諸先生のお蔭様です。今、父は散歩と少々の畑仕事とたまの旅行を楽しんでおります。本当にありがとうございます。 あまりの有難さにHCUの前を通る際は一礼したり、「ありがとうございました」と手を合わせたりしております。お見かけしても気味悪がらないでください。皆様もどうぞご自愛なさってお元気でいらしてくださいませ。ご健康とお幸せをお祈りしております。	家族のニーズに応えることができ、患者さんもタブレット面会時は笑顔がみられたり、好物であれば少しずつ食べることができるようになりました。そういった患者さんへのケアが、回復の一助になったのであれば幸いです。
1月	タクシー配車専用電話の設置(お年寄りや体の不自由な方の為)	タクシー配車に関するご意見ありがとうございます。 設置の可否を調査いたします。
1月	病院スタッフの皆さまには感謝しかありません。夜中でも笑顔で見守り、トイレに行ってくれたり、アイスノンを交換してくれたり。 看護師、介護士、お掃除の人々、事務の方々、先生方ありがとうございました。 嫌な病人も、うるさい病人もたくさんいる中ニコニコと仕事をこなし笑顔で接してくれて助かりました。素晴らしいスタッフだと思います。 毎日食事を作ってくれてありがとう。たぶん少ない予算のなかで工夫して作っているなと思いました。病院食の為塩分が少ないのは当たり前です。それにもかかわらず、ドレッシングやだしなんかで味付けしていて、おいしかったです。(常食) できれば、おかゆも混ぜご飯なんかあるともっと楽しめますね。おいしかったですよ。 また入るなら青葉にします。	ご意見ありがとうございます。塩分はご家庭でも控えめに使用いただくことが健康的であると多くの場合において推奨されます。引き続き、お身体を第一にお食事をとられることをお勧めいたします。今後もより多くの患者様に喜んでいただけるお食事の提供を目指して工夫を重ねて参ります。
1月	保険証確認窓口を近くしてほしい 保険証確認の手順をもっと効率よくできないか なぜ最初に確認が必要か？ 保険証確認の場所を考えてほしい(お年寄りの方、足の不自由な方達のことを一番に考えてあげてほしい！！) 優しくない病院	病院運営に関するご意見いただきありがとうございます。 保険証確認は、患者様がご来院してから診察を受けてお会計をする一連の流れをスムーズに行うため、最初に行わせていただいております。 保険証窓口は午前中総合窓口の混雑回避の為、専用の窓口を設けております。施設の構造の問題など課題はありますが、頂いた意見をご参考に患者様が安心してご来院いただけるよう導線の見直しを行って参ります。
1月	CTの結果の読影の結果の為3週間後の15時55分にTEL。 確かに16時までと記載あるが、15時55分にTELした私も悪いとは思いますが。 しかし交換が内科へまわす。内科外来が話中で電話出ない為、後日TELしてくれと言われた。時間ギリギリではありますが、時間内にTELしているのに内科外来が話中の為、後日TELしてくれと言われました。そちらの都合で話中なのに15時59分の時点で交換さんに後日と言われるのはおかしいのではないのでしょうか？ TELしている時間が時間内ならば対応すべきだと思います。TEL対応を再度確認してみてください。 クレームではありません。少し改善案を考えて欲しいと思いました。	電話交換の対応では、大変ご迷惑をおかけしました。 同様な事象は生じないように、電話交換手の対応マニュアルを見直します

月	患者さんの声	当院の対応
2月	<p>1/11他病院より緊急に入院させて頂きました。 出産以来初めての入院で不安だらけでした。 夫も長い間闘病生活でしたが、こちらに入院させていただいて「えっ！」と思うほど、主治医の小出先生始め看護師さん関係の皆さまのご親切、優しさ、不安の中丁寧なご説明、インスリン注射を打つときも何度も教えて下さり温かいお言葉がけ等々・・・ 皆さまには感謝の言葉しかありません。 お蔭様でこの二週間と少しですが、いろいろな事に気づかせて頂いた。いかに普通であることが幸せかなど。主治医の先生、関係の皆さまの対応が事務的でしたらこんなに穏やかな気持ちで退院出来なかったと思っています。これからは小出先生始め皆様に応えられるよう体調管理に注意して頑張って生きていきます。青葉病院から富士山、ポートタワー、筑波山素敵でした。</p>	<p>温かい感謝のお言葉をありがとうございます。患者様からの温かいお言葉は病棟スタッフの励みになります。患者様が穏やかに入院生活を送っていただくことができよかったですと思います。どうぞお体を大切にしてお過ごしください。本当にありがとうございました。</p>
2月	<p>朝8時、昼12時、夜18時 朝と昼の間が短すぎる 調整してほしい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 食事の提供時間につきましては、他の患者様のご希望や、他施設の動向等もふまえ検討して参ります。現在、朝食におきましては、昼食や夕食と比較してボリュームを抑えて提供しております。また、お米やパンなど主食の量を調整できる場合もありますので、機会がございましたらお申し出ください</p>
2月	<p>大腸ポリープ切除治療を受けましたが、検査前の洗腸液が非常に飲みづらく飲むのに大変苦労しました。もう飲みたくないです。 ちなみに昨年12月に別のクリニックで大腸内視鏡検査を受けた徳野洗腸液は少し飲みやすかったように思います。</p>	<p>洗腸液は量も多くお飲みいただくのは大変ですが検査に必要な物です。 様々なメーカーが飲みやすさも考慮に入れた製品を出されております。 全ての方にご満足いただくのは難しいかもしれませんが、ご意見を参考にさせていただきます。</p>
2月	<p>病室のカーテンを開けるときの声替えと同時に開ける人がいる。 急いでいる忙しいのは分かるが声と同時に開けるのであれば声をかける意味が無い。 中から反応してから開けて欲しい。着替えなどしている場合もある</p>	<p>この度は入院中に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。療養生活の場において、病室のカーテン内は、患者さんにとっての居室・プライベート空間であることを再周知するとともに、接遇についても再教育をすすめてまいります。貴重なご意見をありがとうございます</p>