

月	患者さんの声	当院の対応
10月	今回の入院時に大変お世話になり感謝しております。 気づいた点を申し上げます。 備え付けのトイレットペーパーやペーパータオルが良質なものでありがたいのですが、もったいなく感じます。再生紙の方が経済的ではないでしょうか。 またトイレットペーパーのミシン目がなくカットする設備がなく、無駄が生じてしまいます。	貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。 院内で使用する紙類については、病院業務に必要な品質を確保したうえで、安価なものを設定し、最も経済的となるよう配慮いたしております。 トイレットペーパーにミシン目付きを導入した場合、任意の箇所でカットできないなどのロスが生じる可能性があるため、トイレに備え付けの紙切り板を使用していただけますようご協力のほどお願いいたします。
10月	手術前から丁寧に対応いただきありがとうございました。 病棟全体も落ち着いていて、静養できました。食事もととてもおいしかったです。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
10月	産科にお世話になったのですが、食事がとてもおいしかったです。ご飯が選択式なのも食事の楽しみなって元気が出ました。食器もかわいらしく、手が込んでいてうれしかったです。どのメニューも丁寧に作られていて毎食楽しみにしていました。 ごちそうさまでした。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
11月	会計の対応が遅すぎる。再受付も対応が悪い。会計時に保険証の確認した方が効率はよいのではないかな。	会計及び再受付においてご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。 会計の待ち時間につきましては、会計窓口が混み合う時間帯には職員を増員しているほか、長くお待たせしてしまっている患者様にはお声掛けをするなどの対応をしておりますが、可能な限り待ち時間を短縮できるよう、引き続き対策を講じるとともに、職員には常に患者様に寄り添った接遇を心がけるよう、指導を徹底してまいります。 なお、保険証の確認につきましては、会計時に確認した方が効率的とのご提案をいただいたところですが、保険証の情報は診療費の算定に必要であることから、他の医療機関と同様、診察前に確認させていただいております。何卒ご理解くださるようお願い申し上げます。
11月	いつもお世話になっております。最近病院内で杖を使用している方をよく見かけます。外来受付で杖を置く場所がなく困っている方がいました。すべり止めマットなど置き場所があるとよいと思います。	貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。 各診療科の外来窓口に、杖置きできるものを設置いたしました。

月	患者さんの声	当院の対応
11月	入院中に、選挙の投票ができました。ありがとうございます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
11月	予約当日のキャンセルは受付時間に関わらず速やかにご連絡ください。とホームページに記載があったので、当日の午前8時35分過ぎに電話したところ、8時45分以降にかけ直すよう言われました。体調が悪い中、なんども電話することは大変です。	予約当日のキャンセルにつきまして、ご案内が不足しており大変申し訳ございません。 病院公式ホームページに電話受付の開始時間を明記いたしました。 ご指摘くださいますとありがとうございます。
12月	10月初めに新生児科（NICU）に転院し、今日まで大変な日々の中、新生児科医師、看護師、全医療スタッフの24時間体制で対処いただいた。おかげで無事に退院することができました。全員の方に厚く御礼申し上げます。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
12月	3年ぶり6回目のお産を海浜病院にてさせていただきました。6人ともすべて海浜病院で出産させていただき17年前からお世話になり続けています。 建物は昭和の感じで不便さはあるかもしれませんが、医師、助産師のみなさんが本当に素晴らしいと思っています。多くの方が来るこの病院だからこそ、大変なことが多くあるはずなのに、患者に寄り添う姿勢、声のかけ方、笑顔で助けられています。今回も楽しく思い出深い出産体験ができました。少子化だからこそこの様な安心して笑顔の多い素敵な病院であり続けてほしいと思います。今回もありがとうございました。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
12月	0歳の子どものそけいヘルニアの入院手術でお世話になりました。先生方には大変感謝しておりますが、ミルクの提供について何度も催促しましたが、いただけず、持参した粉ミルクを自分で作りました。看護師が忙しいことは承知しているので初めからミルクを持参するよう指示いただければと思った。	この度は、ご不便をおかけしましたこと、大変申し訳ございませんでした。 スタッフに対し、来院される患者さんやご家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしました。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございます。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
1月	ご多忙の中、嫌な顔せず、言葉遣いなど大変丁寧に対応いただいた。 受付はその組織の顔であり、質問に対しての返答も丁寧かつ的確に対応いただけたこと、大変うれしいです。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、この上ない励みとなり、当院の取り組みが患者様のお役に立てたことを大変うれしく思います。 いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
1月	非常や言葉遣い等、大変丁寧に対応いただいた。 受付はその組織の顔であり、手続きも大変スムーズであたたかな表情・声にて対応いただけたこと、大変うれしいです。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、この上ない励みとなり、当院の取り組みが患者様のお役に立てたことを大変うれしく思います。 いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。
1月	駐車場の警備員がとても不親切、横柄、高圧的で不愉快だった。いい病院なのに、すべてが台無しである。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでした。 スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしました。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございました。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。
1月	事前確認にて対応可能と回答を得たため、婦人科を予約して受診したが、結局対応できないと言われ、他院を紹介された。	この度は、ご迷惑をおかけしてしまいましたこと、大変申し訳ございませんでした。 診察の結果、当院の設備では患者様の症例に対応できないことが判明したことから、設備が整った他院を紹介させていただくことといたしました。これは、診察させていただいた結果判明したものですので、どうかご理解ください。 当院では、より多くの患者様に最適な医療が提供できるよう、引き続き設備やスタッフの充実に努めてまいります。 最後になりますが、患者様の一日も早いご快復を心からお祈り申し上げます。

月	患者さんの声	当院の対応																
2月	看護師の皆さんをはじめ、スタッフの全員が誠意ある対応を日頃から心がけてくださっていることが伝わりました。 そのような病院全体の雰囲気は患者の回復に大きなプラスの影響を与えます。 今後も海浜病院の良き伝統として続けていっていただければと思います。 ありがとうございました。 患者に厳しく叱られている看護師を見かけました。そんな姿を見て、「くじけず、がんばってください」と心の中でエールを送っている患者もたくさんいることを覚えておいてください。	お礼の言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。 職員一同、この上ない励みとなり、当院の取り組みが患者様のお役に立てたことを大変うれしく思います。 いただきましたお言葉を糧に、これからもより良い医療の提供、より良い病院づくりに向けて精進してまいります。 引き続き、ご支援並びにご指導をよろしくお願いいたします。																
3月	病室前の通路を歩いていたところ、職員と接触しそうになるも知らん顔で通り過ぎた。何回も呼び止めたが、謝罪の言葉もなかった。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、大変申し訳ございませんでした。 スタッフ全員に対し、来院される患者さんやご家族への丁寧な対応を十分に心がけるよう、あらためて周知いたしました。また、管理監督の立場にある者が、日々の業務においてスタッフの対応をチェックして改善につなげております。 貴重なご意見ありがとうございました。これからもより良い病院づくりに向けて、職務に精進してまいります。																
3月	本日、退院しました。ペースメーカーを入れたことで、医師から話を聞き、身体障害者手帳の交付を受けることについて担当部門に聞いても口頭で市役所に行けばいいことだけが分かり、意味不明であった。 身体障害者手帳の手続きについて、案内できる資料を作るべきではないか。	この度は、身体障害者手帳の申請手続きにつきまして、十分なお案内ができず、大変申し訳ございませんでした。担当職員への指導を徹底してまいります。 なお、手続きについては以下のとおりお住まいの区の保健福祉センター高齢障害支援課へお問い合わせくださるようお願いいたします。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>お住まいの区</th><th>所管課・担当班</th><th>電話番号</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央区</td><td rowspan="6">各区 保健福祉センター 高齢障害支援課</td><td>障害支援第一班 2 2 1－2 1 5 2</td></tr> <tr> <td>花見川区</td><td>障害支援班 2 7 5－6 4 6 2</td></tr> <tr> <td>稲毛区</td><td>障害支援班 2 8 4－6 1 4 0</td></tr> <tr> <td>若葉区</td><td>障害支援班 2 3 3－8 5 5 8</td></tr> <tr> <td>緑区</td><td>障害支援班 2 9 2－8 1 5 0</td></tr> <tr> <td>美浜区</td><td>障害支援班 2 7 0－3 1 5 4</td></tr> </tbody> </table>	お住まいの区	所管課・担当班	電話番号	中央区	各区 保健福祉センター 高齢障害支援課	障害支援第一班 2 2 1－2 1 5 2	花見川区	障害支援班 2 7 5－6 4 6 2	稲毛区	障害支援班 2 8 4－6 1 4 0	若葉区	障害支援班 2 3 3－8 5 5 8	緑区	障害支援班 2 9 2－8 1 5 0	美浜区	障害支援班 2 7 0－3 1 5 4
お住まいの区	所管課・担当班	電話番号																
中央区	各区 保健福祉センター 高齢障害支援課	障害支援第一班 2 2 1－2 1 5 2																
花見川区		障害支援班 2 7 5－6 4 6 2																
稲毛区		障害支援班 2 8 4－6 1 4 0																
若葉区		障害支援班 2 3 3－8 5 5 8																
緑区		障害支援班 2 9 2－8 1 5 0																
美浜区		障害支援班 2 7 0－3 1 5 4																