

月	患者さんの声	当院の対応
4月	看護師の態度があまりにも悪かった。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、誠に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。これからは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。
4月	入院の付添いを希望した際に受けた説明が、看護師によって異なっていた。スタッフ同士の連携をとって、不信感を持たれない病院にしていきたい。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 スタッフ間の連携を緊密に行い、改善につなげてまいります。
4月	入院時にはスタッフのみなさんに良くしていただき感謝しております。入院中は精神的にナーブになりがちで、足音・物音が気になります。患者さん同士のトラブルを回避するためにも利用ルールの周知をお願いいたします。	貴重なご意見ありがとうございました。患者様への利用ルールを適宜お知らせできるよう、努めてまいります。
4月	医師、看護師ともに親切で良かったです。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、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。
4月	出産の入院に際して、優しくサポートいただき、大変お世話になりました。私自身も産まれた病院で産むことができて、とても良かったです。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、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。
5月	来院される方への利用ルールについて、様々な方にも理解してもらえるような工夫をしてもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございました。様々な方にも理解していただけるよう創意工夫に努めてまいります。
5月	外来受診をした際に受けた説明がいいかげんで、レターパックを間違ったものを購入してしまった。改善してほしい。	この度は、十分なお説明ができず、ご迷惑をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 担当職員に対して、あらためて指導するとともに、レターパックは赤・青のいずれかの種類でも対応できるよう、院内の運用を見直し、関係部署に周知いたしました。

月	患者さんの声	当院の対応
5月	先日、全身麻酔で手術を受けました。説明を受けましたが不安がありました。手術前のスタッフからの声掛けで、部屋の雰囲気が変わり、手術に対する「なんとなくの不安」が飛んだように感じ、安心感をもらいました。手術は無事終了し、退院後も体調が悪化することなく、過ごしています。患者目線に沿った対応だと感じました。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、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。
6月	他の病院では「おでき」と言われて治療してきましたが、小児科外来を受診で、他の疾患と分かり、素早く適切な治療を受けることができました。小児科の先生方には感謝しかありません。病棟の看護師の方にもいろいろなことを相談できてとても助けられました。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、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。
6月	帝王切開の手術を受けました。急な出来事で不安でしたが、丁寧な説明、安心できるような優しい声かけをいただき、たスタッフの皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。 麻酔科の先生には一つ一つ丁寧な説明、処置して下さった上で手術中、状況経過などを教えてくださり、とても心強く安心できました。助けてくださり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、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。
6月	退院後に電話があり、渡し忘れたものがあると連絡がありました。人はミスがあるものですが、注意してくださると助かります。	この度は、ご迷惑をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 スタッフ全員に対し、あらためて注意いたしました。 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。
6月	新しい病院がスタートすることは、高度な医療を受けられることで市民の安心・安全につながり、非常に喜ばしいことと思います。 ただし、移転後は施設の取り壊しなど多額の費用が必要となり、その後の土地の有効活用が課題になると思います。 市民の公園などパブリックスペースなどコミュニケーションを深める場となればと思います。	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。 海浜病院の土地は、千葉県から貸し付けを受けたものですので、新病院への移転後は、千葉県へ返還する予定となっております。その後の活用は未定と聞いております。

月	患者さんの声	当院の対応
7月	以前より体調に変化があれば主治医に連絡してくださいと言われていたため、発熱があって話をすることもつらい中に電話したところ、気持ちを汲み取ってもらえなかった。翌日にあらためて電話したところ、受診できる手配をしてもらえ、前日の対応には心が痛かった。	この度は、おつらい中に電話いただいたにも関わらず、適切に対応できなかったこと、誠に申し訳ございませんでした。 スタッフ全員に対し、あらためて注意いたしました。
7月	手術でお世話になりありがとうございました。家族控え室にて「飲食不可、携帯電話の電源を落とすように」と書いてあったのですが、他の家族の方は飲食し、携帯電話を操作していました。分かりやすい表示にしていたできるようご検討ください。	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。 利用されるご家族様にご理解を得やすいよう、努めてまいります。
7月	予算もあると思いますが、患者にとって食事は楽しみの一つです。美味しいものばかり出してほしいというわけではありませんが、少なくとも、美味しく見せてほしいと思います。	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。 給食のご提供について、創意工夫に努めてまいります。
7月	息子が高熱と初めての痙攣を繰り返し、小児科に入院となりました。救急入院を受けてくださったこと、心から感謝しております。小児科病棟は、医師、看護師などの各スタッフとタスクシェアがしっかりとされていて、無駄がなくとても素晴らしいと思いました。 看護師が優しい声のトーンで子どもたちとするやり取りが、こちらまで温かい気持ちになりました。 大変な日々だと思いますが、皆様のご尽力に本当に感謝の思いでいっぱいです。お体大切にこれからぜひ頑張ってください。本当に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。
8月	診察券を入れるファイルにひもつけてほしい。 ベビーカーで物品をもらいにくくと手が空かず、ファイルを出すのが、大変なため、ひもをつけてベビーカーにかけられるようにしてほしい。	ご要望いただきましたとおり、ベビーカーにかけられるようひも付きのファイルをご用意いたしました。 必要な場合はコンシェルジュにご用命くださるようお願いいたします。 この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。
8月	自転車、バイクの駐輪場がせまく、段差があって駐車しづらい。	駐輪場のスペースが狭く、ご不便をおかけし、申し訳ございません。 段差解消スロープを設置いたしました。 この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。

月	患者さんの声	当院の対応
8月	小児科で3泊お世話になりました。医師には親切に接していただきましたが、夕飯のときに泣いている子どもへの声掛けが適切ではなく、ひどい環境であると感じました。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、誠に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。
9月	初診で受診した際に、待合で看護師から遠くから来院されていると言われましたが、車で30分ほどなので、遠いと感じていませんが、遠方からくることは迷惑でしょうか。	この度は、ご不快な思いをさせましたこと、誠に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。
9月	受付に時間がかかりすぎ、その他は良好である。	この度は、受け付けの際にお待たせしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 受付業務の手順等を再点検するほか、混雑状況などによりやむを得ず、お待たせしてしまう場合には、あらかじめその旨をお知らせするなどの対策を実施いたします。