

月	患者さんの声	当院の対応
10月	子どもが2歳の時、10日間同じ病室でしたが、コロナ禍で、病院の外に出ることができず、簡易ベッドでは寝心地もわるく、大変でした。 新病院では、一緒に付添いする大人も快適に過ごせる環境づくりをお願いします。	コロナ感染拡大の際には、感染対策のため、面会・外出などを制限させていただき、ご不便をおかけいたしました。 新病院移転後も、簡易ベッドの運用に変更の予定はございませんが、付添いされるご家族の環境づくりについても検討してまいります。
11月	小児科病棟の面会及び付添いについて 入院期間中、主治医の先生、看護師、保育士、清掃スタッフのみなさまには大変お世話になり、心から感謝しています。コロナが流行してから多くの病院で今もなお厳しい感染対策として面会制限が設けられており、それが大切なことでは重々承知していますが、2カ月近い長期間の入院で、さまざまな患者さんを診てきましたが、この環境は病と闘う子どもたちがかわいそうです。 他の病院のルールを導入する等の検討いただくなど、子どもたちの心に配慮していただけるようお願いいたします。	面会時間について、ご心配をおかけしておりますこと誠に申し訳ございません。 小児科等においては、入院される患者様のご事情に応じて、面会制限の緩和等、努めて参ります。 貴重なご意見ありがとうございます。
11月	1階待合室のテレビについて、昼時間頃になると、野球中継を放送していますが、誰も見ていません。NHKのニュースなどにできないのでしょうか。	ご意見いただきありがとうございます。 公共放送等のニュースを放映するよういたしました。
11月	救急安心電話相談（#7119またはTEL03-6810-1636）へ夜23時頃から約1時間、電話しても全く繋がらなかった。	ご意見いただきありがとうございます。 救急安心電話相談を担当する千葉県へご意見がありましたこと、お伝えいたします。
11月	消化器内科に定期的に通院しています。毎回、外来受付が不在で、受付表を出す際など、不便に感じています。 改善をお願いします。	この度は、外来受診時にご不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 いただいたご意見を外来受付担当職員に周知し、再発防止に努めてまいります。
11月	今年度3回お世話になっております。 いつも親切にしてくださり、大変感謝しております。今回は、0歳の子どもが入院しました。治療、嫌がり泣く子に対して優しく対応してくださいました。 子どもの離乳食の件では栄養士の方にも丁寧に説明してくださり、安心できました。 本当に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、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。

月	患者さんの声	当院の対応
11月	7F助産師、看護師のみなさま 授乳室で私が泣いているのに気づいて声をかけてくれ、落ち着くまで一緒にいてくれてありがとうございます。限界で一番辛い日で、声をかけてくれていなかったら、今の私はどうなっていたか分かりません。 辛いと自分から言えず、本当に助かりました。あの日寝れたから気持ちをリセットできました。 こんなに話をきちんと聞いてくれる先生は産婦人科に限らず今まで出会ったことはありません。 転院してきてよかったです。本当に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、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。
12月	病室内でのテレビ視聴について、消灯後、テレビの光がうすいカーテン越しに乱反射し、まぶたを閉じてもうるさい光は入って、イライラするばかりです。 結局、テレビが消されるまでデイルームで過ごしましたが、一方が我慢を強いられることは納得できません。	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。 入院される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。
1月	先日、待合椅子に座っていたところ、地域連携室の室内から、入院中の家族の氏名が聞こえてきました。 内容から、私の家族に関するもので、心無い発言に思え、深く傷つき、第三者にも聞こえることに強い懸念を抱きます。室内の会話であっても外部に伝わってしまっていることを今一度ご認識いただき、患者のプライバシーにより一層のご配慮をお願いいたします。	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、室内での会話について、患者様のプライバシーの配慮を十分に心がけるよう、あらためて注意・指導いたしました。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	11月中旬に予約の申し込みをしたところ、年明け2月中旬の受診となりました。 その後、体調が大変悪くなり、12月上旬に相談支援センターに相談したところ、検査を円滑に受けることができました。 ご親切にいただき、心から御礼申し上げます。 予約から受診まで、とても長く感じ、もう少し早く対応していただけることを希望します。	この度は、ご予約のお問い合わせから受診までの長い期間となりましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 受診までの期間について調整に努め、改善につなげてまいります。

月	患者さんの声	当院の対応
2月	初めて化学療法を受けましたが、看護師数名がにぎやかに話をしていた。2時間以上過ぎると看護師が1名となり、トイレの声掛けもできませんでした。病氣の人にやさしく寄り添っていただける看護師がおらず、寂しい思いをしました。	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。
2月	現在の病院には車いすの寝たきり患者が使用するトイレ（オムツ交換のベッド）がないため、外来のときは診察で使用していないベッドを用意してもらっています。新病院には新設されているのでしょうか。また、車いすのまま測れる体重計も設置してほしい。	ご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。 新病院では、外来患者様が利用される1階から3階の各所に1カ所ずつ大人用ベッドを有する多機能トイレを整備しております。 また、車いすのまま測れる体重計も設置する予定です。
2月	受付の職員が並んでいる順番を無視して受付をしている。順番を守っている人を優先してほしい。	この度は、受付時に不手際があり、誠に申し訳ございませんでした。受付担当職員への指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。
3月	7階病棟に入院しています。トイレの前のカーテンを外すことはできますか。ご検討をお願いします。 ・トイレ利用のたびに不特定多数が触り、いつ洗ったか分からない、毎回開けることが苦痛 ・男子トイレのように用を足すのが見えないので不要 ・点滴棒がカーテンに引っかかり転倒のリスク ・カーテンの先が見えないので他の患者とぶつかるリスク ・夜間もカーテンを開ける音が響き睡眠の妨げ	ご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。 女性病棟ではありますが、面会者の方の目線や検体採取など、プライバシーに配慮する必要があることから、カーテンを設置いたしております。なお、カーテンは定期的に清潔なものに交換しておりますので、ご了承くださいようお願いいたします。
3月	産科の悪阻でカテーテルを入れてもらいました。点滴の血管通が激しかったので、痛みなく点滴できていることに幸せを感じます。固定方法について、接続部が肘下の尺骨神経に当たり、仰臥位にいるときや睡眠中に痺れで何度も起きました。他の固定方法について、他の患者の意見を参考にしつつ、今後の固定に活かしていただければ幸いです。	貴重なご意見ありがとうございました。 他の患者様のご意見をいただきながら、スタッフ間で共有し、今後の固定方法に活かしてまいります。
3月	病院途中の歩道にベンチを設置してほしい。	歩道にベンチを設置することは難しく、誠に申し訳ありませんが、ご理解いただけますと幸いです。

月	患者さんの声	当院の対応
3月	入院した病棟の風呂が清潔でなかった。	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。直ちに清掃を行い、衛生的な施設の保全に努めて参ります。
3月	夜急診から入院まで大変お世話になりました。先生方はじめ多くの方の力で医療が受けられたこと、心より感謝申し上げます。スタッフの方はじめ、誰一人嫌な方はいらっしゃらず、気持ちよく過ごさせていただきました。 ただ、診療開始後6～8時間ほど救急外来のベンチで過ごしました。点滴加療後少なくとも外来のベッドで身体を置きたく思いました。 外来ベッドがないならば早めに入院の判断をしていただけると病棟に行けて、身体的には助かります。	この度は、入院までの間、ご心配とご負担をおかけしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 スタッフには、患者様へ寄り添い、ご不安を解消できるよう丁寧な対応を心掛けるよう、改めて周知いたしました。 貴重なご意見ありがとうございました。