

(患者さんからのご意見 11月分)

No	意 見	対 応 策
1	本日、お年を召した女性が総合臨床部にて受け付けた所、担当の先生が違う病院に紹介状を書いたので、そちらへ行ってほしいと言われていました。でも体調が悪いので、診てほしいと女性をお願いしても、次回は8日なので紹介した所に行ってくださいと追い返していました。体調が悪くて来ている患者さんに対してひどすぎます！前から思っていましたけど、ここのNs、クラークはあいさつもできず、患者さんに冷たすぎです。体調が悪いのに違う所へ行かせるなんて！自分の家族だったら同じ事できますか？こう言う事は防衛省に相談した方がよいですか？	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。受付の対応について、具体的な事実確認ができておらず、詳細がわかりません。受付の対応につきましては、接遇教育を徹底して参ります。
2	駐車場に入るの大変 駐車場について 以前 入庫前に守衛所にて、駐車場のチェックをしていた。 現在 ①入庫のチェックが無く「航空公園駅」を利用している通勤者の車がある。(多分かなりある) ②狭い駐車場が混雑している。 ※近くのグリーンガーデン武蔵藤沢も当初無料であったが、駅近くで通勤者の駐車場化。今は自動ゲートでチケット発行、数時間は無料だが規定時間を過ぎると有料。 防衛医大駐車場は何もしてない悪い方向になっている。	ご不便をおかけして、申し訳ありません。令和5年4月から駐車場管理システムを導入予定であり、管理体制のより一層の強化をして参ります。また、駐車可能台数に限りがあることをご承知いただき、公共交通機関を利用しての来院をする等、皆様のご協力をお願い致します。
3	食堂の床の汚れや毛髪がとても気になりました。休日の前日も同様でしたので、清掃の都合もあるのかと思いますが、心地よく利用ができたらと思いました。	各階のデイルームの汚れについて、ご不快を与え申し訳ございませんでした。委託業者を通じ、清掃員に清掃の徹底等を図るよう、申し伝えますので、ご了承頂ければ幸いです。
4	受付職員の認識不統一、態度不快、予約以外の科を受診希望と案内者(男性事務官)に告げたら、緑札と黄札をとって2番を指示、2番受付では内科の数が多いため、案内看護師に聞けと、看護師は紹介状ないとダメ、時間かかるので地元の病院へと言われ、最終的に1つの科を案内。その後2番、さらにその後、受付案内機。朝から行列を作ることなど、もっと部外病院、少なくとも中病程度にスムーズ、効率的な運営を望む。	ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。当院は専門分野で診療科が分かれているため、患者様の受診する診療科が不明確な場合は総合案内で確認をさせていただいております。この度は、受付及び案内担当者の説明不足から、患者様に不快な思いをさせてしまうことになり、お詫び申し上げます。患者様の受付手続きがスムーズに行えるよう、より一層丁寧な説明に心がけていきたいと思っております。
5	11/22 けんちんうどん 汁の量が少ないと思いました。おいしいのもっと飲みたいです。	1日の摂取カロリー及び、塩分量の上限があるため、量が少ないと感じられることがあるかも知れませんが、何卒ご理解くださいますよう、よろしく願い致します。
6	①どちらのHpもストレスに感じない程度のBGMが欲しい。 ②さいふ、ケータイ、時計等の貴重品の管理があいまいに感じる。 ③転倒等のリスクあり、トイレに制限あったが自由にトイレに行けない事もリスクーだと思ふ。 ④食事おいしかったです。主食の量が多く感じた。 おやつ？プリン、パンケーキ、小さいケーキなどがあるとうれしいです。 大変お世話になりました。ありがとうございました。	①貴重なご意見ありがとうございます。BGMについては、不快に感じる方もいますので、現時点では導入の検討はしておりません。各自、ご用意いただくようお願いいたします。 ②貴重品は床頭台の、セーフティボックスをご利用頂いております。基本的には、貴重品はなるべく持ち込まないようご協力頂いており、持ち込んだ場合には自己管理していただいておりますので、ご理解ご協力をお願いいたします。 ③リスクーと感じてるご意見ありがとうございます。治療の場面では、安静が必要な場合、トイレ等移動の制限があったり、転倒リスクを考慮し、看護師に知らせるよう依頼したりしていると思っております。患者さんの安全に配慮した対応をしていますので、ご理解ご協力をお願いいたします。 ④お食事のことでお褒めいただき、ありがとうございます。主食の量に関しましては、患者様の様態に合わせ、担当医師の方で食種・摂取カロリー等を決定しています。それ故、担当医師に相談されてみてはいかがでしょうか。また、プリン・パンケーキ等は月に数回ほど提供させていただいておりますが、残念ながら入院期間中のメニューサイクルに合わなかったのだと思われます。ケーキにつきましては、クリスマス時期等の各種年間イベントに応じ、提供させていただいております。
7	誘発分娩で11/8～11/14の間、大変お世話になりました。痛みと空腹で、陣痛中は祖父母の家など走馬燈が走り、どうなるかと思いましたが、2日目の夜に、何とか出てきてくれて心底ほっとしました。3回目の吸引の時に、目の前にいらして下さったタナベ先生・助産師のカナイさん始め全員で「これで決めるぞ!!」と決意した瞬間は一生忘れないと思います。娘にも「あなたは働くパワフルな女性達に引っ張ってもらってこの世に来た」と、分かるようになったら教えようと思います。本当にありがとうございました。	