

No	意 見	対 応 策
1	3/8以前の受診日もDr倉橋のツメが伸び、ツメの中が汚く好印象ではなかった。3/8の11:00～皮膚を少し切り取るとの事で皮膚科奥の手術台へ「そこ」と言われ横になる。研修医か学生さんかわからないが、1名付いている。局部麻酔の注射の声「痛い？」だけ、ガーゼ保護するまで患者に何一つ声かけなく。「ボクは土に触れたくないから船にした。皿で手を切ったりの処置はあったけど体操もないから楽だよ」、「船は黒いのが楽だよ」、「離島利尻の奥とか九州の島が大切にされる、中央は医官の扱いが雑。行くなら地方」、「ニトリとかヤマダ電器もあるから遊べた」、「ボクの頃はコロナ始まりの時期で飲み会とかしなくなったから酒の席苦手だからよかった」、「縫うの面白かったのは明け方、暗い時敬礼して手を下げたら門松に当たって手を切った人」、「船とか医官が1人は乗らなきやだからどこかは行くよ。」と横になっている間 <u>ずっとずっとずっと私語。</u> 付いていた研修医？学生1名はずっと「そうなんですね」とあいずち。私そこにいますか？患者ですが、ずっと聞いてます。診療中に自衛隊内の話を今しますか？自慢ですか？防衛医大にはずっと受診しています。色々な科に行きます。が、こんな医者初めて、不快すぎました。他の先生は皆、素晴らしいです。約20分、患者に「ソコ」、「痛い？」二言だけあとはずっと私語、付いていた学生さん？もかわいそう。手本にはならないと思います。報告までに。	この度はご不快な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。大変失礼かつ不適切な言動であると承知しております。当人および当科スタッフに対し、患者さんの気持ちを慮るよう、みだしなみも含めて皮膚科診療従事者に接遇を教育し、再徹底するよう指導いたします。また、問題のある診療従事者には個別に指導をおこないます。
2	国が経営しているからでしょうか？説明不足(レントゲン技師他)。ほとんどの方態度が横柄です。もう少し他病院を見習うべき!!だと思います。技術もなってないです。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。レントゲン技師他となっていることから、放射線検査をはじめとする受付や患者案内等、全体的なスタッフの対応への意見と捉えました。全技師、看護師、事務スタッフが参加する朝礼時に患者様のご意見を紹介し、接遇を改善する様、指導致します。また各放射線検査部門のラウンドを行い、問題の対応の有無を確認を行います。
3	洗濯室に汚物を袋の口を開けたまま放置するのは、やめましょう。スタッフだけ使う部屋ならいいですが患者も使います。	ご指摘ありがとうございます。このような事が無いよう指導を徹底して参ります。
4	ご飯がまずい!!!なんで毎回かわいてカチコチなんだ。いいかげんにしろ。	貴重な御意見、ありがとうございます。詳細が不明なので詳しくお答え出来ないのですが、硬いご飯というのは低タンパクご飯のことでしょうか？この治療用特殊食品は時間経過とともに硬くなってしまうのと、当院の導入している「ニュークックチル方式」の調理法では、加熱の段階で主食が乾燥しやすい傾向にあります。今回の意見を参考に調理主任をリーダーに、加熱作業工程の見直しを行い、当該食品を配膳される直前に加熱するよう調整しました。また、今後も患者様にご満足頂けるような お食事の提供に努めたいと思います。
5	看護師と医者の連携がとれてない気がします。医者は忙しいかもしれないけど、看護師がずっと患者を診てるのもっと看護師に寄り添うべきだと思います。看護師さんが患者さんの病気を理解してないと思います。	ご指摘ありがとうございます。各病棟では毎日カンファレンスを開いて、患者さんの病状について医師と看護師の間で情報共有に努めております。また、看護師も勉強会を開いて病気についての理解を深めるよう努力をしています。ただ、至らないところもあるかと思しますので、もし可能であれば、具体的な診療科や病棟名を記載して頂ければ、今後の改善につなげることができると思しますので、ご協力をお願いいたします。
6	担当である主治医がしっかりと病室に来て患者と話す時間を設けて欲しいです。付け加えて医師と看護師さんが話す時間も設けて欲しいです。なぜならこの意志の疎通があれば、困ったことがあればすぐ話せるし、上記の医師が病室に来れば患者として不安が無くなるからです。	貴重なご指摘、ご意見をありがとうございます。主治医・担当医が患者さんの不安や気持ちをしっかり理解できるよう、病室へ定期的に伺うこと、医師と看護師が患者さんに関する情報を一層緊密に授受することを徹底してまいります。
7	がんに対する相談窓口が無いに等しい状況だと思います。告知されどうしていいかわからない状況で次から次へと指示され、心が折れます。そんな時、どうしたらいいかの窓口、お金の窓口、心の窓口があるとすごく楽になるのかなと感じました。	がん相談については、がん相談支援センターで対応しております。院内掲示がわかりづらく申し訳ありませんでした。掲示を増やしましたが、窓口が不明でしたら主治医や看護師にお尋ね下さい。がんに対する不安やお困りの事がありましたらご相談下さい。具体的な相談内容等、予め予約を入れて頂けると対応が速やかです。是非ご活用下さい。
8	○ 土日の掃除もして欲しいので清掃員を増やすべきではないでしょうか？(現状1人みたいなので) ○ ゴミも分別しなくてはならない事を聞きました。分別する人を増やしてはどうなのでしょう？ ○ 土日、清掃員がいないためトイレ等汚い時があるので気持ちの良い環境を作って欲しいので清掃員さんがいればいいなあと思います。	貴重なご意見いただきありがとうございます。土日の清掃については、ご意見を参考に清掃業者と調整をさせていただきます。
9	本日、眼科の診察に来ましたが検査の待ち時間、1時間以上も待たされました。その後も検査待ち→診察まで4時間ありえない！その間何の放送もなく、ただただ待たされる身にもなってください。改善お願いします。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。当日は、視能訓練士が不足していた日のことと思われます。今後、このようなことがないようにスタッフの勤務状況を把握し、患者さんにご負担をかけさせないよう、対応させていただきます。

（患者さんからのご意見 令和5年4月分）

No	意 見	対 応 策
10	年度末か、雨天か、入院当日、10時予定がまさかの渋滞、30分遅れでの入室。失礼いたしました。気心知れた病棟なので、ひと安心。早速、採血の時間、担当医の栄さんWBC野球捕手のヤクルト中村悠平の様でした。大谷さんの捕球同様、栄さんはどんな血管も探してスパッと対応してくれました。痛みも無し、メキシコのアロガレーザのホームランキャッチのような、どや顔でもありました(笑)点滴治療はじめ、病院スタッフの皆さんの対応のおかげで副作用もなく2クール目終了しました。経過等々、心配な事ありますが、”病は気から”と言います。とにかく前向きにと考えます。高田主治医はじめ今回の栄医師にはMVPです。お話は出来ていませんが、研修医の方でしたら(失礼)WBC選手同様いつの日か、外来1F含めお目にかかると思います。桜は満開、窓際のベットでリラックスできました。若葉も映える良い季節。コロナ禍は緩和されましたが、医療の皆さんいつもありがとう。	
11	みなさんとても品が良くて美人で優しくて入院生活が不安なく過ごせました。ありがとうございました。	
12	東棟9階の看護師長含む38名のみなさんへ 入院中は大変お世話になりました!! 入院中「どうかされましたか」「大丈夫ですか」などの声をかけられ、とても嬉しかったです。これからも大変だと思いますが、強く、優しく、たくましく、しっかり休んで仕事に励んでください。本当にありがとうございました。	