

No	意 見	対 応 策
1	退院日について 膀胱ろうカテーテルを抜いた後膀胱の穴が閉じるか不安だった為、入院継続を強く希望したが、看護師の「大丈夫」の一点張りで半強制的に退院させられた。退院日前日にも関わらず支払いや診断書の案内が一つも無く、当日になってから(私が支払いした後)支払いの金額案内や、退院の書類を渡される。退院日を決めるのであれば、そこに対して何をしないといけないか等、情報交換を密に取って対応願いたい。 (38歳・男性・泌尿器科)	穴が塞がるか不安だった点について、不安に感じさせてしまい申し訳ありません。退院日の調整については、医師の判断のものと行われますが、退院後の不安が軽減するよう、診療科と連携して丁寧な説明を心がけて参ります。また、退院にあたっての手続き等につきましては、わかりやすい案内ができるよう、検討させていただきます。入院費の支払い案内については、退院日にならなければ、金額が確定しないため、事前にお伝えするのが難しいところですが、必要がある場合は、病棟クランク等に要望していただき、概算額のご案内をするよう対応させていただきます。また、お支払いについては、クレジットカード払いや後日お支払いいただくことや、振込での対応もしておりますので、ご利用いただければと思います。貴重なご意見ありがとうございます。 (看護部、泌尿器科、運営支援課)
2	訪問看護指示書を受け取るのに来院せずに送って頂きたい。年を取りこれだけの為に来院するのは大変です。是非改善をお願いします。 (未記入・未記入・未記入)	ご面倒をおかけして申し訳ございません。訪問看護指示書の受取に関しては、保険適用のため、交付時に保険証、公費負担受給者等の確認が必要となり、窓口交付(代理人可)としております。その上で、患者様のご容態等を踏まえ受取が無理なようであれば診断書係にご相談(手続等の確認)をいただければと存じます。 また、本年度(令和5年度)から、当該指示書の依頼に関して、郵送での受付を開始致しましたので、ご利用いただければと存じます。 (地域医療連携室)
3	10階廊下でリハビリ歩き中、車いすトイレを使用したら、使用しないよう清掃の女性より嚴重注意を受け大変、不快な思いをしました。使用できないのなら、外からわかるように貼り紙などしてほしいものです。 (74歳・女性・東10F)	トイレのご利用にあたり、ご不快を与え申し訳ございませんでした。車椅子用トイレの使用者の取り決めはありませんが、必要な方が利用できるよう、ご理解をいただければと思います。また、委託業者を通じ、清掃員にトイレが使用できない場合は、確実に明示し、丁寧な対応をするよう注意喚起しましたので、ご了承頂ければ幸いです。 (運営支援課)
4	朝10時頃来院すると駐車場に入れない車が道路まであふれ、他の車の大迷惑となっています。長い時間待たされてやっと駐車場にたどり着き駐車場に入ると空きスペースが結構あります。駐車場の係の人は出庫した車の状態を全く見ていないで、ただ2台さぎみに、入庫させている状態である。これでは道路まで車があふれるのは当然である。駐車場の係の人をあと2人位増やし合計3名位で空いているスペースに誘導すればスムーズに駐車できます。毎日、毎朝、この状態の繰り返しでいます。是非早急にこれらの対策を打ってください。 (未記入・男性・東10F)	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し、入出庫管理のシステム化により、改善を図っております。また、駐車台数に限りがあり、特に午前中は大変混雑しますので、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。 (運営支援課)
5	香水がキツイ看護師さん(長身の方)がいて不快な思いをした。残り香で夜目覚めてしまい、その後、寝付けなかった。体調が悪く入院しているため香水は控えて欲しい。付けてもほんのり香るくらいにして欲しい。 (未記入・未記入・東4F)	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。香が強いものは使用を控えるよう、常に指導しておりますが、ハンドクリームや柔軟剤など、香を感じるものもあると思われますので、さらに気をつけるよう指導して参ります。 (看護部)
6	病棟の土・日曜のお掃除がないのは大学病院としてそぐわないのでは、土日も入院患者が生活している訳で、クズカゴはゴミであふれトイレは汚れ、床もシミがたくさんある。流しには黒ずみまである。おせじにも良い環境にない。おそうじの御婦人が、ここにはモップも無いのよ、と口にしています。 (68歳・男性・東9F)	土曜日は特別清掃(月3回)を行っており、清掃をより徹底するよう注意喚起しましたので、ご了承頂ければ幸いです。 (運営支援課)
7	高田先生、山上先生はじめ病棟で働く皆さんへ 採血はじめ、看護ありがとうございました。一泊二日の短い時間ですがまだ6クール。スタートしたばかりです。前向きに努めます。次回もよろしくお願いします。とり急ぎ、お礼まで、お世話になりました。 (未記入・男性・西8F)	(紹介のみ)
8	・心身共に一番辛かった時も寄り添い励まし続けて下さった品田先生 ・きめ細やかな心遣いで常に安心感を与えてくれた関田さん、小川さん ・徹底的に歩こう！と決意をさせてくれた鈴木さん ・安定剤、眠剤を忘れずに持ってきてくれた蓮田さん ・身体を拭いてくれたり、テープを直してくれたり、献身的に看護してくれた上原さん、金澤さんはじめ東9Fの皆様、本当にありがとうございました。 (51歳・男性・東9F)	(紹介のみ)

No	意 見	対 応 策
9	おはようございます。今日も一日、元気に医療業務お疲れ様です。そしてありがとう。約1年ぶりに再入院との病状で西8Fの自動ドアの前に。入院荷物たくさんキャリーバックに入れて長期戦と勝手に判断し、初日よりメニュー豊富な検査、治療始まり、一泊二日での初回終了。例え悪いのですが、”体験学習”みたいな気持ち。でもそれは、大きな副作用もなく、適切な処置のたまものです。 まだまだ先は長いですし、予定計画では6か月間、8月まで治療しなくてはいけない。体のハンデもあるけれど、前向きに。駐車場も、車を止めるときは、前向き駐車してます。注射、採血は、ご苦労おかけしてますが、ポートのお陰で、点滴は、ルート確保でき安心しています。 自身、陸上競技、マラソンなどTV見ます。今回初回は、5km位かな。ペースメーカー追走、並走するランナー。思うに後半30km以降、勝負かと。最近、記録も更新されてます。自分も、完走＝寛解めざして進みたいと思います。取り急ぎ、お礼まで。 コロナも落ち着いてきましたが花粉症含め、医療スタッフの皆さんご自愛の程、お祈り申し上げます。 (64歳・男性・西8F)	(紹介のみ)
10	入院する病気になり、初めての入院生活を送りました。入院して感じたのは、看護師さん達の優しさ、親切、身に染みました。勿論、先生を初め、他のスタッフの方々も云うに及ばず感謝しています。この年になって私も人には優しく親切に接していかねばと心しています。本当にスタッフの皆様ありがとうございました！ 担当医の亀田先生、本当に有難うございました。先生の飾らない言葉と物腰に勇気づけられました。そのとおり、術後も安心していました。家族も皆、喜んでいます。感謝、感謝しかありません。有難うございました！ (81歳・女性・東10F)	(紹介のみ)

No	意 見	対 応 策
1	2F休憩所の椅子の下、2F公衆電話、鉢、植木スタンド下(床面)が汚れています。清掃実施で外来者の気分が晴れられます。	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を図るように注意喚起しましたので、ご了承頂ければ幸いです。
2	看護師さんには感謝いたします。身の周りの世話をありがとうございます。 トイレが汚いのが残念です。	トイレのご利用にあたり、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を図るように注意喚起しましたので、ご了承頂ければ幸いです。
3	入院中はとても良かったのですが、シャンプードレッサーを付けていただきたいと思いました。髪が長いので、シャワーを浴びれない時は、普通の洗面所では、大変でした。	ご意見ありがとうございます。院内設備につきましては、必要性等を考慮し検討させて頂きたく思います。また、ご入り用の際は はお近くのスタッフにお声がけをお願いします。ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願い致します。
4	入院中にお世話になった看護師さんに声をかけていただき、元気をもらいました。うれしかったです。 退院して間もなく採血で長時間待つのはつらいです。	採血でお待たせし、申し訳ございません。現在、長時間お待たせすることがないように、予約時間に合わせた採血受付を行うようになっています。しかしながら、採血対応ができる病院職員数は限られており、その対応能力を超えると患者さんをお待たせしてしまうことが惹起してしまいます。主治医の先生ともご相談のうえ、特に採血者が混み合う時間帯を避けたご予約等をご検討いただきますようお願いいたします。
5	入院して初めて10階シャワー室を使用しましたが、お湯と水の混合栓レバーが重くて温度調整にくい。 調整して軽く動作する様にして下さい。自宅でも同一メーカーの同一の物を使用しているが、弱い力でも良く動きます。老人でも使えるようにして下さい。（両方のレバーが良く動くようにして！）	ご意見ありがとうございます。シャワー室のレバーについては、後日、施設整備の職員が確認し硬さの調整をさせていただきます。また、ご使用にあたり、不明な点がある場合はお近くのスタッフにお声がけをお願いします。ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、ご了承の程よろしくお願い致します。
6	婦人科で毎回(今回は聴きませんでしたが)オルゴール曲がかかっていますが、以前「世界の中心で愛をさけぶ」の主題歌だと思います。主人公が白血病で亡くなってしまうドラマだったので、知っている人はこの曲から死を連想するのでは、と心配になりました。ご配慮をお願いします。曲は「かたちあるもの」です。	貴重なご意見ありがとございます。音楽は、待ち時間を少しでもリラックスしていただけるよう準備して流している物です。その選曲が、悲しい思いを思い起こさせてしまうのは本意ではありません。意見を頂いた曲につきましては、その曲が流れないように配慮させていただきます。音楽については、連想する物がそれぞれ違いもあると思いますので、何かありましたら遠慮無くご意見を頂けると幸いです。
7	ごはんの味が濃くて、少ししか食べられません。もう少しうすくしてください。	貴重な御意見、ありがとうございます。患者さんの容態により、担当医師の判断で食事の種類を決めております。患者さんのお食事が不明なため、ご回答が難しいのですが、味が濃いと感じられる場合は減塩食等の薄味のお食事もございますので、一度担当医師にご相談をお願いします。また、今後も患者さん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。
8	担当して下さいった諸先生方、看護師の方々、他スタッフの皆様に優しく、献身的な対応に心より、感謝致します。有難うございます。お陰様で約3ヶ月お世話になりました。	
9	医療に従事されている方々の大変さ、厳しさを改めて知らされました。肉体的にも精神的にも大変ご苦労される分、患者さん達が回復し退院されていく時が報われますね。お世話になりました。うれしい事もありました。ナースの方々の患者を気遣うやさしい言葉です。とても多くの言葉をかけてくれました。痛みに寄りそうあたたかい、そしてなにげない言葉。特に気が付いた言葉は”ありがとう”でした。患者さんはナースの方にありがとうと、反対にナースの方からも患者にありがとうと、そしてナース同士も仕事しながらありがとう、8F病棟は決して元気で明るい事は無いですが、いつもいつもありがとうの花が咲き乱れておりました。今日退院ですが、私からもありがとうの花を感謝を込めて贈らせていただきます。 ありがとう ありがとう。	
10	どんな時も明るく、元気良く、やさしく、温かく御世話してくださった事、心から感謝しております。食事も温かく、美味しく頂く事が出来ました。ありがとう御座いました。いつまでもお元気でご活躍ください。	

（患者さんからのご意見 令和5年2月分）

No	意 見	対 応 策
11	年に2回検査入院しています。入院中に減塩食のためか、高血圧が平常値になり、出てくるメニューを家でもためしてみています。カリフラワーのスープ煮もつくってみましたが、柔らかくなりすぎたりしました。今回メニュー表がカラフルになり、かわいらしくなっており、普段食ならば食べてみたいものがたくさんありました。入院すると運ばれてきた食事達のふたを開けるのが楽しみです。いつもありがとうございます。	
12	クリニックからの紹介で防衛医大に来て、泌尿器科 堀越先生に出会い、痛みも尿もすべて治り、あの時の痛みから開放され、ありがたくありがたく感謝しております。	

(患者さんからのご意見 令和5年1月分)

No	意 見	対 応 策
1	山崎先生の一人ひとりの診察が丁寧なのは、分かりますが本日AM10:00～10:30の予約で、私が呼ばれたのは、PM12:00を過ぎており、検体検査の承諾書を “僕もう時間が無いから早く書いてもらって!!”と言われました。時間が無いのは私のせいでもないです。それから長時間待ってもお待たせしましたの言葉もありません。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。可能な限りお待たせしない様に対応させていただいておりますが、診察の関係上、待ち時間が長くなってしまうことを、予約の患者さんには事前にお伝えしておりますので、ご理解いただければと思います。また、検査については、患者さんの話を傾聴していたのですが、次の予定も控えていたため、話の腰を折る形で、検査の誘導をしたところ、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は、気をつけて対応させていただきます。
2	ここ4～5日、トイレが異常に臭く、自分のベッドに居るときはマスクを外すのでトイレに近いベッドの場所でもあり、耐えがたい！とても使用できず、離れたトイレを利用してます!! 看護師さんに先日伝えましたが?? 芳香剤の臭いと言われました。マスクを外して1度入って下さい。お願いします。	ご不快を与え申し訳ございませんでした。異臭につきましては、迅速にご対応させていただきます。
3	「入院のご案内」 P5 5－(6)「テレビ等は必ずイヤホンを・・・」とあるので付属していると思ったが、利用者が持参する必要があるとのこと。そこで「・・・必ずイヤホン(持参または院内で購入下さい)を・・・」と改訂することを提案します。	説明不足によりご不便をおかけし申し訳ございません。イヤホンは持参していただくか、地下の売店で購入する必要がある旨の記載を追記修正いたします。
4	PCRの検体の提出に来た。採血室が混んでいて声がかけにくい。採血室に提出する場所の表示が無い。	ご意見ありがとうございます。検体の提出時に、採血室の勤務員にお声がけいただくよう、案内の表示をいたしました。また、ご用件がある場合は、混み合っておりましても、遠慮なくお声がけください。
5	病室にwi-fiをつなげて下さい。携帯もつながりにくく大変不便です。病室にいる間の時間を少しでも有効に過ごしたいです。	ご意見ありがとうございます。本件につきましては現在病院内においても検討をしております。この度は、携帯電波の不安定について、ご不便をおかけして、申し訳ありません。引き続き、院内サービス向上を図ってまいります。また、玄関棟1階受付の区域に、wi-fiを設置しておりますので、ご利用いただければと思います。
6	私は子宮体ガンで令和4年12月21日から12月29日まで入院しました。看護師さんが皆さん素晴らしい教育をされていて、ベテランさんも新米さんもそれぞれの患者さんに対する気配りがとてもよかった。甘やかさずやれる事は自分でやらせて、出来ない時に惜しみなく手を出す。特にシャンプーをしてくれた渡辺真由美さんの笑顔、私を2階カメラ室まで連れて行ってくれた門田さん、滝沢唯さん、柿元さん、松田彩花さんまだいっぱいの人にお世話になりました。何かききたいことはありませんか？と声をかけてくださり、入院中不安無く過ごせました。又、先生方(宮本先生)(三宅先生)のいいお顔と声掛けで私は無事に退院できました。ありがとうございます。	
7	防衛医大病院の皆様いろいろと助けてくださって本当にありがとうございます。ありがとうございます。	
8	治療後の吐き気に看護師さんの優しい対応、励ましにとっても感謝しております。ありがとうございました。	

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かと思いました。	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。おいしいので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、よろしくお願い致します。
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だと思う。 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。	

No	意 見	対 応 策
1	この夏に大腸がんが偶然見つかり、8月に人生初の入院(8/14～25)と手術でお世話になりました。不安だらけで伺いましたが、初診での説明から退院後のフォローまで、想像を覆すたいへん良い対応をしていただきました。 特に入院中、病棟の看護師さんのサポートに感激することが多々ありました。入院初日にかけてもらった声は、スタッフの皆さんを頼って本音の吐露を受け止めてくれることが理解でき、非常に心強かったです。 ひとまず退院し、これから他院で抗がん剤投与を受け、状態改善後に摘出の再入院で、またお世話になりますが、なにか恩返しができないか考え、自分がオフィス環境の改善を仕事にしていることから、病院設備について、いくつか改善提案項目を考えました。以下、なかなか手に回らないことも多いと思いますが、ご検討の素材としていただけると幸いです。 【東9階】 ・多目的トイレにオストメイト設備と強制排気機能を（ ぜひ！） 人工肛門を造設した患者が、退院後に向けオストメイト設備の使い方を理解するためにもぜひ欲しい。また、初めてのストーマ処理で匂いがトラウマにならぬよう、強制排気する機能が欲しい。 【設備全般】 ・空調吹き出し口の結露 夏季、南側の部屋窓上にある空調吹き出し口に結露が出来ていた。気温差などで制御が難しいと思うが、巡回確認など出来たらお願いしたかった。 ・放送内容 現在、面会が出来ない状態だが、面会時間終了の放送が流れている。また、放送ごとに音量の大小差がある。 ・PHS端末の鳴り分け ナースコールのような一斉呼び出しと、端末個別着信で、端末の鳴り分けができないか。着信確認でスタッフの手がしばしば止まるのは、作業効率ダウンと感じた。 ・無線LAN提供 外来病棟1階と同様に入院病棟にも無線LANを提供いただけるとありがたい。（西側病室は、一部の携帯会社電波が不安定）	過分なご意見ありがとうございます。各お問い合わせにつきまして以下のように回答させていただきます。 ・多目的トイレについて 設置につきましては病院内で検討させていただきます。 ・空調吹き出し口の結露 ご指摘の通り、気温差などで制御が難しいこともございます。院内の看護師等の職員と連携し巡回させていただきます。 ・放送内容等について 放送につきましては改めて内容を精査させていただきます。また、音量の強弱につきましても統一するよう委託業者に指示致します。 ・PHS端末の鳴り分けについて スタッフの着信確認は患者の安全面を第一に考えての動作ですのでご理解頂きたい思います。また、PHSについては現端末に鳴り分けの機能が備わっておりませんのでご承知頂ければ幸いです。 ・無線LAN等について LAN設置につきましては現在病院内においても検討を図っております。また、携帯電波の不安定について、ご不便をおかけして、申し訳ありません。通信業者に対策を検討してもらうよう、対応させていただきます。
2	駐車場の障害者用を増やして欲しいです。障害者以外の方が停めているので障害者のみが利用できる様にして欲しいです。雨でふつうの方に停めるのは、車イスだと本当に大変です！場所も狭いので他の方の迷惑になってしまうのが辛いです。	ご迷惑をおかけして、大変申し訳ありません。障害者用駐車場に障害者以外の方が駐車しているのを発見した場合は、注意喚起をしていきます。
3	☆Parkinngが混む理由が判明したので下記の如く提案します。 ☆問題点：現状のParking内、私服ガイドが、空いているスペースはグルグル回れば判ると発言⇒時間がかかる。 ☆対策：入り口の人とParking内の無線連絡すれば時短できる。	ご不便をおかけして、申し訳ありません。外来駐車場は平日の午前中の来院患者数が多いため、混雑している状況です。混雑緩和のため、公共交通機関を利用しての来院を当院のホームページでもお願いをしておりますので、ご利用者皆様のご協力をお願いいたします。
4	造影CTを行ったあと、外来に行きました。そこで、じんましんが出たため怖くなり外来の看護師さんへ伝えましたが“私にはわかりません。診察の時、医師に言ってください”と言われました。1時間後の診察の時には、じんましんは消えていました。看護師の対応が事務作業的であり、ぜひ改善してほしいです。	不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。診療科が不明なため、詳細がわからないのですが、造影CT後のアレルギー反応であった場合は、早急に対応する必要があったと思います。今後このような事が無いように、受付の事務、看護補助者、看護師に指導します。
5	30年前より防医大にお世話になっております。毎回受けている採血ですが、いつも一度でスムーズに採って頂いてますが、本日は両腕に各2回ずつ、挙げ句、液はもれてしまい、ワーファリン服用の為、皮膚が薄いのにごしごし、あまりの乱暴な接し方に驚きました。他の方の為にもどうぞよろしくお願いいたします。	採血において、何回も刺すことになった件、乱暴な接し方になってしまった件について、お詫び申し上げます。職員に対し、失敗した場合には採血者の交代を考慮すること、消毒等でも丁寧な対応に心がけること等を教育いたしました。今後は、対応に留意するようになっていきたいと思います。ご理解のほどお願い申し上げます。
6	診察後に受付で同意書を読んでもないのに同意書に強引にサインしろと言われた。診察室で先生は一通り説明はしてくれたが、あとで同意書を読んでもくださいと言っていたが、読む時間も与えられずサインを求めることは同意とは言わない。検査の当日に同意書にサインをして持参では検査はできないのか、いくらなんでも強引すぎる。考え直した方がいい。 訪問看護指示書を記入して頂こうと思ったが、こちらは直接持参しないと受付してもらえない。他院では郵送で対応してくれている。ケアマネさんも驚いていた。郵送でも対応できるように改善してほしい。	同意書のサインの際、強引な印象を与えてしまい申し訳ありません。検査当日に同意書を 確認できない場合は、再発行に時間を要する場合や、検査を受けることができない場合があるため、それを防ぐために同意書のサインをしていただいております。ご指摘のとおり、検査を受けるために、考える時間が必要かとおもいます。一度同意をしても、撤回することは可能です。考えが変わった際は遠慮無くご相談ください。 ご不便をおかけしており、申し訳ありません。ご指摘の通り、現時点で訪問看護指示書は、指示期間や訪問看護の事業所名など確認事項があるため、郵送での受付はしていません。同様な要望をいただいておりますので、今後郵送での受付を検討して参ります。但し、受け渡しの際には、保険証の確認が必要になるため来院して頂く事となります。
7	健康保険証確認の際、前の方が時間が掛かったので受付の方が機転をきかせて対応され感謝しております。	
8	胃ガンの手術入院でした。ドクターを中心にナース、スタッフの皆様がていねいで明るく、言葉かけの多さに以前入院した時とちょっと違うなと感じました。（さらにアップ）具合の悪い時は、特に敏感になるのかもかもしれません。おかげ様で元気になり退院できます。皆様ありがとうございました。今後共、ご活躍を期待願っております。	
9	尿道形成手術を堀口先生に実施していただいて1年になり(令和3.10.19～)、本日完治することが出来ました。日常のトイレも気になくなり、大変喜んでいます。本当にありがとうございました。	
10	先生方・看護師の皆さん・検査の先生方、やさしく寄り添って下さって安全でした。感謝の気持ちでいっぱいです。	

（患者さんからのご意見 9月分 ）

No	意 見	対 応 策
1	はいて来たくつ下のかかとかがいたくなりファミリーマートで白のソックスを買いましたTカードを探し歩いてリュックの下の方にあったのですが、1分ですよ、その間に2人お客さん入って行きました。再び店からすごいメモ用紙を返されてしまいました。もうちょっといい方法を考えたらいんじゃないですか。	精算の途中で次の客を対応するための「割り込みシステム」がレジにあり、お客様がTカードを探している間に2名のお客様を対応してしまったものと思われます。今後は誤解を招かないよう状況を説明する等、丁寧な接客を心がけるよう指示し、再発防止に努めます。
2	駐車管理が廃止されてから、朝方は特に駐車に時間がかかります。外部者の不正な利用がないか危惧しています。一度実体を調査されることを提言します。	ご不便をお掛けしており、申し訳ありません。外来受付が1100までという事もあり、平日の午前中の患者さんが多く、駐車場の混雑が見られます。駐車場利用にあたり、その旨ご了承いただければと思います。また、現在は勤務員により、駐車場管理をしておりますが、今後、導入予定の駐車管理システムにおいて、更に厳正な管理をする予定であります。
3	ナースの皆様へ 輝く瞳 ありがとう、ありがとう、ありがとう。輝く瞳ありがとう。明日への希望ありがとう。明日への勇気ありがとう。明日への幸せありがとう。言いつくせぬありがとう。好きな言葉を贈ります。”喜ばれることに喜びを” 一句 看護師さん 未来を荷う 瞳です、看護師さん 的を射られた 患者さん、師長さん 笑み いっぱいの ステーション、師長さん 夢と希望の 花畑 私ごとですがこの実体験で学んだ笑みのキャッチボール、ありがとうのキャッチボールを、子供食堂を経営していく私にとって大変貴重なことで、市井の人、学生さんに何ばい食べても、名前はまんぷく屋です!!	
4	懸命に働いていらっしゃる看護師ばかりで、感動すら覚えました。良い人材確保の為に労働時間を短縮してあげてほしいです。とてもすばらしい看護を受けさせて頂き感謝です。本当にありがとうございました。	
5	心臓の件でお世話になりました。池上先生、病棟の先生ありがとうございました。また、髪の短い看護師の工藤さん?だったと思います。彼女に洗髪をしてもらい、入念にきれいにしてくれありがとうございます。入院中はやれることが少なく、うれしく思いました。他の皆様にも感謝です。また来たらお願いします。	
6	先生及び手術室スタッフの皆様、24時間看護する皆様、一人一人が礼儀正しく、そして親切です。安心して過ごすことが出来ました。2年前にもお世話になりましたが、又一段と礼儀正しさがレベルUPされたと感じました。皆様も健康に留意されご活躍ください。お世話になりました。ありがとうございました。 クリーンスタッフの方ありがとうございました。 食事を用意される皆様へ 毎日温かい、美味しい食事をありがとうございました。カレーの煮魚美味しかったです。健康に留意され、ご活躍ください。お世話になりました。（メニューも多く楽しみでした。）	

No	意 見	対 応 策
1	次の2点を改善していただきたく存じます。 1. 採血検査の待ち時間を短くしてほしい。診療時間前から採血となったものの実際はかなり遅れていているのが実情です。3/17の場合採血台の稼働が以前より3割くらい減っていました。患者が多数待っている中、技師さんの人数も少ないので自分は11時30分予定であるのに、採決の順番が来たのは11時20分を過ぎていました。検査結果が出るのに1時間かかるというのに当然診療時間にまにあわない。「患者が多数いるのに採血台を減らしているのはなぜか」とスタッフに聞いたところ「今日は予約が多いから」と返事が返ってきました。待ち合い場所はごった返しているのかかわらず、この回答は納得できません。診療時間には到底間に合いそうもないとこちらが言う「医師に言ってください」とまたしても理解できない返事が返ってきました。他の患者も時間がかかりすぎると不満をもらしています。仮に予約が少ないとしても時間内に出来る検査予約人数を適切に判断すべきと考えますし、予約外検査もはいることを前提に患者数が多くなった場合など流動的人員配置を行うなどして改善してください。 2. スタッフの接客改善について 1でのスタッフとのやりとりで感じたことですがあまりに事務的な態度・患者への思いやりに欠けています。患者は弱者です。自分の場合は障害もあり車いすで通院、病院を選べない疾患です。嫌だから他院へ転院することがままなりません。検査で大幅に時間が遅れたら患者に「医者に言え」というのはどう考えてもおかしい。なにもお客様扱いしてほしいとは言いません。患者は患者です。ですが、人と人との接し方という観点からみてもあの受け答えがよい訳がありません。接客は信頼関係を築くための基本となることです。治療意欲にもかかわってきます。他のスタッフについても患者が質問したことに「私はパートなのでわからない」という事が無いよう教育してください。わからなければ「わかる者に聞いてきます。」という返事が返ってきてほしいと思います。読みにくい文字ですみません。少しでもよい方向に改善していただくよう要望します。	1. 採血において待ち時間が長くなり、外来予約時間に間に合わなかった件について、お詫び申し上げます。私どもは、採血室運営にあたり、看護部からの採血担当者に加え、検査部からも最大限、採血に参加できる人数を供出するように努力しております。決して、採血ブースを計画数よりも減らしたりはしておりません。しかしながら、想定された予約数を大きく超える患者さんが採血に来られた際には、限られた臨床検査技師数のなかで、様々な検査の測定業務等にも人数を割かねばならないため、検査部からの採血担当者を増やせず、皆様の採血の待ち時間が延びている状況です。状況に応じた流動的な対応をとれず、申し訳ございません。ご意見をいただき、今後は、看護部・検査部の採血等の能力に見合う外来予約数の調整ができるよう、病院として検討して参る所存です。どうか、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。 2. 採血の待ち時間が長いことについてのご質問に対するこちらのスタッフの対応について、思いやりにかけた事務的な対応だった、とのご意見を頂き、不愉快な思いをされたことにお詫び申し上げますとともに、ご指摘いただいたことに感謝いたします。私どもも接客は極めて大事なことを考えており、申し訳なく思います。検査部内でも、このご指摘があったことを周知・共有し、医療従事者として、より適正で配慮のある対応ができるように改めて教育して参りたいと思います。
2	駐車場 無料にしたから混んで、道路も渋滞で迷惑。有料に戻すべき。	この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。当院のホームページにおいて、駐車台数に限りがあり、混雑緩和の為、公共交通機関をご利用のお願いをしておりますので、ご利用者皆様のご協力をお願いいたします。
3	採血室のナースの対応がひどい,間違っただ席に座ってしまったが「は？ 呼んでないけど あっちだよ」と言われました。何様のおつもりでしょうか。体調が悪いのに悲しくて悲しくて辛いです。年輩,ショートカットの方です。レントゲン室受付の方もいつも威圧的です。	採血室看護師の接客について、指導が行き届いておらず不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。該当看護師が不明なため、個別での指導は行えませんが、全体に改めて指導していきます。このたびは申し訳ありませんでした。また、レントゲン室受付の対応についても、至らぬ点があり、申し訳ございませんでした。今後、より一層適切な接客を意識して患者さんに対応するよう周知いたしました。
4	東棟1F入口の女子トイレの中に荷物をかけるフックがないのでとても不便です。早急に対応をお願いします。	ご意見ありがとうございます。設置については、トイレ内の構造・在室・安全管理面等を考慮し、検討させていただきます。
5	飯時間に掃除に入るのは、あまり気持ち良くないので時間をずらしてほしい。	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、清掃員に清掃への配慮等を申し伝えますので、ご了承頂ければ幸いです。

No	意 見	対 応 策
6	トイレ(個室)に便器洗浄用のスポンジブラシ等を設置してください。	スポンジブラシについては、感染管理源となる可能性があるため、設置する予定はありません。汚染があった場合には、病棟スタッフに遠慮無くお声がけください。
7	食堂を長時間占拠し事務所代わりにしている方がいます。気軽に電話も出来ません。何とかしてください。	ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者さま、ご家族様に公共の場としての利用のご理解、ご協力を頂くようアナウンスしたいと思います。
8	給茶機の水が極端にマズイ!! 担当の方に話してもラチがあかないので業者に連絡して浄水器などを設置してもらえるようにしてください。	給茶機の浄水については、定期的にメンテナンスしておりますが、可能な範囲での対応となりますのでご理解のほどお願いいたします。
9	シャワー室の脱衣かごが壊れています。とっさの時につかまろうとして危険です。早急に対応ください。	ご指摘ありがとうございます、脱衣カゴは破損のないものと交換いたしました。何かご不便な事がありましたら、適時病棟スタッフにお声替えいただけると幸いです。
10	母がこの度opeにて入院させて頂き 大変お世話になりました。少し気になりました点があり、投書させて頂きます。入院の当日、母の事でお伝えしたい事があり、ナースステーションにお伺いしたところ、お昼のカンファ前だったようで「〇〇さんにペンをお借りしたのでお返ししたいのと、お伝えしたい事がありますのでよろしいですか？」と他のナースにお伝えすると「今は無理です。」と返答がありました。担当の方はパソコンに記録されているのが見えたので、せめて「何のご用件でしょうか。」と聞いて頂きたかったです。たまたま担当の方が気付いて下さり、お伝えすることが出来ましたが、多分その方は患者さんにもそのような対応しているのではないかと不安になりました。あともう一つope当日、夜勤から日勤ナースへ担当が変わった後、家族は食堂で待機していますが、opeが終了し部屋に戻るまで、一度も声をかけてもらえませんでした。私も同業者なのでopeで待機されている家族には、必ず一度は挨拶等でお声をかけていましたので、お忙しいとは思いますがコロナ禍で面会が制限されている中、患者も家族も不安な気持ちがあると思います。今一度ご家族も含めての看護を考えていただけたらと感じた次第です。	接遇の指導が行き届いておらず、申し訳ございません。ご指摘いただいた内容を周知し、手術等で長時間待機されているご家族さまに、少しでも不安を軽減できるよう改善してまいります。何かございましたら、遠慮無く病棟スタッフにお声掛けください。
11	先生から癌ですと聞かされた時は、自分もとうとう仲間入りしていったかと思い、更に永久肛門になりますと聞いた時は大変なショックでした。長い手術が終わり痛みとの格闘の毎日ですが、主治医の田代先生を始め毎日朝夕診察に来て頂きそれだけでも心がホッとしました。誠にありがとうございました。	

No	意 見	対 応 策
1	再来受付機で受付票を取り忘れた人がいて機械が「受付票があります」(?)と言っているのに受付からは誰も出てこないし、総合受付には誰もいないしタリーズの人には、言ってもどうしようもないだろうし、受付機を1台使えなくて困るのになぜ誰も対応しないのでしょうか。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。関係職員に対して注意を払うよう指導徹底していきます。また、万一お気づきの点がございましたら、受付窓口にお声掛けをいただきますと幸いです。
2	院内はセイケツにしてあって気持ちがいいです。ありがとうございます。ただ男性トイレが、一歩前にと貼り紙があるにもかかわらず、足元ビチャビチャ、ちょっと……	ご指摘ありがとうございます。皆様に気持ちよくご利用いただけるよう、今後も清掃の質の向上に努めさせていただきますので、ご了承頂ければ幸いです。
3	エアコンをもっとつよくしてほしい。	ご意見ありがとうございます。我々も患者様等様々なご意見を取り纏め調査した上で、その都度、空調温度等の調整を図っていきたいと思います。
4	障害者用駐車場、管理人が見まわらないためか、いつもは埋まっている事はほぼ無かったのですが、今は病棟に行く方、何もなさそうに走っていく方、それぞれの方が駐車場を使っています。時代は今は車いすを求める方運転しております。そういう方が大駐車場から来たりと、警察から発行されている駐車許可書は意味がありません。以前はその様な方が駐車場を利用し誰にでもわかる状態でしたが？高齢者施設(※注)の方がとまっているのは、もっての他です。受診が終れば玄関に行く為、！管理人は絶対必要ですね。 ※注 老人ホーム等の介護施設車両のこと	ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないよう対応させていただきます。障害者用駐車場に駐車している老人ホーム等の介護施設車両には、当該施設へ駐車目的等の確認を行い、必要に応じ注意喚起をしていきます。
5	看護師さんの名前が解らないまま、大変お世話になり感謝いたしております。年寄にも見やすい表記もあるといいかと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。患者さんに不便の無いよう療養環境を心がけておりますが、具体的に、どの表記が見にくかったのかご指摘いただけると幸いです。
6	西5病棟に入院しました。手術当日の夜、点滴等いろいろと身体についていたため寝返りが出来ず、ほとんど眠れない夜を過ごしましたが、夜勤の小川さんという看護師さんが優しく声をかけてくれ、腰に当てるクッションまで用意してくれました。とても感謝しています。ありがとうございました。	(紹介のみ)
7	通院中に掲示板にあった、入院患者の声を見た時に「美味しくない」等のコメントを見て、とても食事に不安を感じていましたが、実際入院して食べてみると、とても温かく、おいしい食事でした。食事担当の職員の皆さんおいしい食事をありがとうございました。	(紹介のみ)
8	人生初入院、初手術と短い期間に不安を取り除いてくれる看護師さんの仕事ぶりには頭がさがりました。人間最悪のこと考えますが声の出た時の喜びと幸せを実感しました。本当に周りの方に助けられて生きていることに感謝です。先生、看護師のみなさん本当にありがとうございました。皆様のご活躍をお祈り申し上げます。	(紹介のみ)
9	今日は治療3回目の点滴で来院しました。外はあいにくの雨です。サザンのTSUNAMIの心境です。主治医の高田Dr.初め今回再入院でお世話になったヒロミ研修医はじめ、スタッフの皆さんありがとうございました。副作用もなく順調に終えしばし、お別れです。みなさんのご健勝お祈り申し上げます。	(紹介のみ)

No	意 見	対 応 策
10	高田Drはじめ皆さんお世話になりました。コロナ禍さまざまな大変な医療の中,この度はありがとうございました。研修医のヤナキさん、血液内科のドクターXになって血液内科のプロになってください。ヒロミさんも目指す目標に向かって、一段一段ハードルを飛び越え自慢の快速で走り抜けてください。 西8F木村先生、大村師長はじめ今回入院診療に担当して頂いた高田Dr,CVポート処置して頂いた鷺見Dr,研修医ヤナキさん、ヒロミさん、薬剤師の山田さんそして小心者の私をケアしてくれた看護師のみなさんごめんなさい。たくさん担当看護師さんにお世話になった為、カードの名前と顔が覚えられず失礼します。でも治療カンファレンスに同席してくれた宮村さん、カテーテルのケアをしてくれた村田さん、名前も顔もプツンと途切れてしまいました。がナースステーションのスタッフのみなさん、そして試練であったCVポート時の伊藤さん、車いすを手配してくれた方順不同ですが、飯塚さん改めてスタッフのみなさんありがとうございました。また部屋のお掃除のお母さん、調理人の方、白いあたたかいごはんは、一番美味しかったです。パスタが印象に残ってます。シュークリームやヤクルトもよかった。職場の仕事、商品を思い出しました。今回の入院で、もうひとつラッキーだったこと、幸せだったこと、 809号室のYさん、Sさんと友達、相談仲間になれたこと見ず知らずの人と入院生活の中で勇気、元気、和みを頂きました。みんな元気に退院できますように。 高田Dr、鷺見Drも親切、丁寧に処置も経過の後の心遣いもありありがとうございました。防衛医大病院は自身人生の半分を会社勤めの次に学生生活より長いお付き合いになります。今後も共生していきます。まだ治療は続きますが、仮退院を期に外の青葉、空気を味わえることに喜びを感じます。入院中はウクライナ件、日本では北海道の遊覧船悲しいことばかりです。命の尊さを大事にと、また助けられている防大スタッフに感謝申し上げます。研修医のみなさん(ヤナキさん、ヒロミさん)採血初め、向き合いにくい患者のひとりだったかもしれません。時々拒否する場面が生じたかもしれません。でもこれから目標に向かって成長していく中での試練だと思って許してください。専門医目指して、応援しています。陸上部も次の大会目指して自己記録更新してください。インターバルはきついけど、結果は出ます。ファイト！！	(紹介のみ)
11	先生、看護師さんいつも優しく接して下さい、ありがとうございます。	(紹介のみ)
12	スタッフの皆さまに感謝です。ありがとうございました。	(紹介のみ)
13	家族へのあたたかいほどこしを大変ありがとうございます。	(紹介のみ)