（患者さんからのご意見　令和5年10月分 ）

No	意　　見	対　応　策
1	子育て支援医療費受給資格証をつかえるようにしてほしい。	子育て支援制度においては、所沢市にお住まいの方が対象となっております。他の自治体にお住まいの方は、市役所等で還付請求の手続きができますので、自治体ごとの手続きをとっていただくよう、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
2	入院のしおり（ご案内）が無くなっていたので、窓口に申し出たところ、後ろから持ってきてくれた。女の人が黙って1冊すべらせた。カンジが悪かった!!　12:00前頃。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。対応要領について、職員間で情報共有をし、接遇の向上に努めて参ります。
3	本日、新患で受付をする際に、防医大病院の紹介状ではなく、他病院の紹介状を持参しました。それを見た受付事務員は「うちは、大学病院なのでルールが違う旨」話されたので、当方は「それでは、紹介状なしで受診はできるか？」と確認したところ彼女は「出来ます」と答えたため、「それでお願いしたい」とお願いしました。しかしながら、当方にとって不要な説明を色々とされ最終的には、その紹介状を受付に渡すように言われ、受付することが出来たが手順が逆で、大変不親切で言葉づかいも強い感じ受付の者としては患者に不快感を与える言動、態度でした。手順が逆というのは、拒絶否定するのではなく、確認をしてその可否について踏まえた上で処置、対策を取るべきだと思う。受付は病院の顔であり改善を希望する。 受付①番であったことについて説明、改善を求める意見を事務官に話した。医療サービス向上あるいは、さわやか行政サービスの有無について確認すると、部会がある旨話された。通達が出ている旨話をしたが、防医大は機関なので、上意下達がしっかり出来ていない旨話されましたが、そこは、機関とかに限らず、社会一般として、しっかりと伝達すべき事は伝達し周知徹底しなければならないと思われる。仮にも防衛省管轄の病院であるならば、なおさらのことである。言い訳ばかりするのではなく、患者目線に立った対応、特に塩谷病院長がおっしゃっている職員一丸となって切磋琢磨し、努力をして良い病院作りをより一層目指してもらいたいものです。 中病　福島病院長がこれをきいたら、悲しまれると思いますよ。要改善を求めます。 受付勤務員は、アウトソーシングの者と言われたが、来院する者にとっては、その区別はなく、病院勤務員という認識である。本人のみならず、雇用関係にある場合は、本属同様とみなされる者としてしっかり教育をお願いします。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。対応要領について、職員間で情報共有をし、接遇の向上に努めて参ります。
4	イスのカバーがやぶれてたり、シミがひどいのでとりかえてください。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。不具合のある椅子の調査を行い、計画的に申請し更新して参ります。
5	病院長様 どなたに申し上げてよいがわかりませんので、申し上げます。テレビチャンネルは所沢市内と同様にしていただけないでしょうか。市内で24チャンネル見られるのに院内テレビは6～9チャンネルしかみられずしかも受付ですかとのコメントも見ます。なんとかならないでしょうか。特にBSチャンネルがみたいのですが。	貴重なご意見ありがとうございます。テレビ設置は委託業者が行っておりますので、委託業者に患者さんからのご要望について伝達いたします。
6	浴室の脱衣所と洗い場に時計があってもいいと思いました。※時間管理の為 備考：私は普段常に腕時計を着けていますが、今回の入院時は外していたので余計に思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。早急に時計を設置します。
7	CT、採血、X線等、検査をする人は、不安や緊張感の中で、病院へ来ています。事務的に指示の様な口の聞き方、相手に何も言わせない一方的な命令調の口の利き方。いやなら退職すべきと思ってます。特にCTの高齢の女性。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。CTの担当者及び全放射線部スタッフに対し患者接遇について注意を行いました。またCT検査のラウンドを行い、患者接遇に問題ないか確認し、他の職員からの聞き取り調査と合わせて、改善点を洗い出し、CT検査チーム全員で親切な患者接遇について取り組んで行きます。
8	消灯時間前には電気を消さないでほしいです。起床時間前には電気を点けないでほしいです。要はちゃんと決まった時間に行ってほしいからです。私が1人病室で寝ていた時では23時47分まで電気を消しに来ないので寝れませんでした。ちゃんと決まった時間に消しに来てください。お願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。部署で周知し、ルール遵守するよう徹底してまいります。
9	看護師さんの対応が良かった。面会に来た際あいさつしてくれて嬉しかった。	

（患者さんからのご意見　令和5年10月分 ）

No	意　　見	対　応　策
10	29日に私の手術に関わった全ての先生、ナースさんありがとうございます。(いつ麻酔されたのかわからなかったです。) 皆優しい対応をしてくれてうれしいです。たった一言が、笑顔が、私を救ってくれました。心がやすらぎました。料理もおいしく、つい沢山食べてしまいます。3日退院ですが皆様感謝します。	
11	(9/29→たんのう全摘＆生検手術) 永生先生本当に助けてくれてありがとう。初手術で、とてもこわく1か月位ず～と考えてばかりの日々でた。目が少し覚めた時、遠くの方で出血Oですと聞こえました。ア～私まだ生きれると～～。永生先生感謝しかありません。先生と出会えた事にも感謝です。きっとこれからも沢山の人を救ってくれるのでしょう。最高のDrです。	
12	病院食に関するすべての関係者さまへ いつも美味しい病院食をありがとうございます。長期入院の私にとって、食事は何よりの癒しと幸せです♡おいしいだけでなく、季節に合わせたメニューやデザートなどの気配り、本当にありがたいです‼♡♡♡涙 タンシチューや、コクカレー、豆乳ちゃんぽんなど病院で、おいしいものが食べられて、いつも感動です。メニューや栄養を考えてくださる方、作ってくださる方、提供してくださる業者様、すべての関係者様に心より感謝と御礼申し上げます。幸せな時間をありがとうございます。	
13	眼科、入院の時看護師さんが、とても丁寧でありがとうございました。	
14	全員にお礼を申し上げたいところですが・・・・・・ お会いできない方もいらっしゃるので、こんな置き手紙で失礼します。９月４日の深夜に緊急入院してから本日までの約５０日間、本当に沢山沢山お世話になりました。「手術後は9階に移動になる」と聞いた時は軽くショックを受けましたが（笑）１１階にまた戻る事ができ、退院の日を迎える事ができ、嬉しかったです。色々な症状・年齢・性格の患者さんがいて、日々大変な中でのお仕事ですが、どうぞ皆様ご自愛ください。本当にありがとうございました。	