

N o	意見	対応策
1	この度は大変お世話になりました。ありがとうございました。おかげ様で明日退院させていただきます。とても感謝しておりますが、１点残念な事がありました。とても大事な結婚指輪をMRI検査室にて紛失されてしまいました。お金では買えないとても大切な物です！！貴重品を扱う現場で、このような事が起こるとは夢にも思っていませんでした。防衛医大にも信頼感がうすれました。現場がこの要では、一事が万事で不信感がつのるばかり不安から血圧が上がリ、動キがします！！　　４／３０PM1：５４ （６９歳・女性・脳神経外科・東8階）	大切な思い出が詰まった結婚指輪をなくされたということで胸中お察し致します。 MRI室では過去の事例より外来患者さんの場合は指輪や鍵などロッカーにしまえるものはその場でしまってもらっております。義歯やウィック等で患者様の意向により直前までどうしても着用しておきたいという物はMRI入室後専用のトレーにまとめて置いてもらっております。また、入院患者様については金属類は病棟で外して置くようアナウンスしており、失念等によりMRI検査室まで持ってきてしまった場合には、付きそいの看護師等に病棟で保管するようお願いしています。1人で病棟から下りてきた場合に金具類を着用の場合はMRI入室後専用のトレーにまとめて置いてもらっており、細心の注意を払い取り扱う様にしております。 今回の事例ではMRI検査後3週間程経過した後結婚指輪をMRI室で紛失した可能性があるとの連絡を病棟看護師よりMRI室の技師が受けました。MRI室内、ロッカー等搜索いたしましたが、見つかりませんでした。この患者様の入院時の持ち物確認の際、結婚指輪の記載はなく、MRI検査の時に外して貰うといったことは病棟ではしていなかった様です。MRI検査室においては3週間という時間が経過しているため詳細不明な点も多いのですが、MRI室の専用トレーは毎回確認することと、結婚指輪のようなプラチナや金製の指輪であればMRIへの悪影響もほぼ無いことから外して貰わないで検査を行っている場合もあり、MRI室で紛失されてたかどうか不明との見解となりました。今後もMRI室では脱着後その場でロッカーに入れてもらうという対策を徹底して行い貴重品を取り扱う場であるという認識を改めて全体に周知し取り組んで参ります。 （放射線部）
2	もうこちらの病院には5年くらいお世話になっております。定期的に採血も行い自分の血管がでにくい、採血しづらいことは自覚しており、採血前にゴム管できつくしばられ、グーパーしてということは、いつも行っています。本日は初めて、２回も針を刺しても血管に入らないことを体験しました。１回は今までもあり、上手な人に替わりますということはありました。○○様→○○様→○○様に替わり、（左腕２回ダメ）右腕で採血してもらえました。左腕で２回失敗され、右腕で１回で採血できました。２回目の方が、上手な方に替わりますと言ったあと、○○様は、ご自分の前の席に移動してと言われましたが、採血者が移動するのはおかしいのではないのでしょうか２回目（２回）失敗され、痛みがある人に移ってこいはいいですよね。テープかぶれを１人目の人に伝えても他の２人は私は聞いてない。私に言いましたかと言われ、情報共有もないものおかしいと思います。自分が失敗しても、上手な人に替わりますと言って、もう知らんぷりなんですね。１か月半で通院している他の病院では、１回でほとんど採血していただけております。たまに２回針を刺す（腕の場所を変える）方もいられますが……。今回のように全然血液が採れないのは、初めてで、びっくりしました。もうちょっと対応を良くしていただきたいと思います。左腕のまん中、深いところと他の病院で言われていると伝えましたが、２回失敗。ゴムをきつくしめて、グーパーする、水を飲まされた。上手な人に替わると言って、知らんぷり。テープにかぶれやすい情報は伝えない、自分の前に患者を移動させたい、私に言いましたか？私は聞いてない、返事もしない。最後に内出血してますねと言ったら、してませんよ。と言われましたが、腕の色が紫色になりました。これは、いたしかたないとは思いますが、言葉の言い方が、とても患者のよりそう心ではないと思います。「言われてカチンとくるなら腕をみがけよ」です。 ○○→○○→○○様、帰る前に紫色になった腕を採血室で見て頂きました。左腕は紫色です。先ほど右腕に針をさされた○○様は左腕なので私ではありません。○○が１番目２番目が○○です。右腕は内出血しないと思いますよとのことでした。こちらとしては、誰であろうが、内出血したことに変わらないんですけど…。自分でないからと、そう言われても、感じよくないですよね。どの方も、痛かったんですから。 （３０代・女性・採血室）	このたびは、当院での採血の際にご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。長年にわたりご利用頂いているにもかかわらず、ごきたいに添えない対応になってしまったことを深くお詫び申し上げます。 採血時の技術や対応についてのご指摘を真摯に受け止め、より患者様に寄り添った対応ができるよう改善に努めて参ります。特に、 ・採血時の情報共有を徹底し、患者様の状況をスタッフ間で適切に伝達する ・患者様への声かけや配慮を見直し、安心して採血を受けられる環境づくり などに取り組み、今後も改善を進めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。安心して当院をご利用いただけるよう、努めてまいりますので引き続きお気づきの点がございましたら、お知らせ頂けますと幸いです。 （看護部）
3	いつも朝食を利用しています。現行の業者に変わってから、男性調理人は、あごマスク、又は付けていない。大声で話す。手で何かを口に運んでいる。大変気になります。他の女性従業員の方はきちんとされています。 （未記入・未記入・食堂）	この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 店側へ適正なマスクの着用とお客様へ不快感を与えないようにするエチケット、衛生管理に努めるよう指導しました。 （厚生課）
4	いつもお世話になっております。目撃した話ですが、形成の窓口付近で３歳くらいのお子さんを連れた若いお母さんが立ったまま待たれていました。お子さんがたいくつしないようにスマホを渡されていまいたが、おなかがついたとぐずりはじめるとお母さんはイライラをかくせず、最後には「たたくよ！」と言っていました。お声がけても、後でお子さんがひどく叱られるだけだろうと何もできませんでした。窓口の方お願いします。どれくらい待つか教えてあげてください。あとは例えば小児科前で待ってもらって、小児科に順番が来たことを伝えてもらうなどしてあげて下さい。お子さんのためです。お願いいたします。 （５３歳・女性・形成外科）	情報提供ありがとうございました。 長く待っている方がいらっしゃいましたら、窓口からお声がけし、順番などをお伝えるようにいたします。 （形成外科）
5	形成外科の外来受付の上の呼び出しモニターは診療室５番、リンパ浮腫１名と表示され、５番からの呼び出しアナウンスに私は入室する為に歩き出しましたがこの様に表示されると私がその者だと判明すると思いまして不愉快な思いをしました。待っている人達はそれほど他人事に関心をもっていないとはいえ私のプライバシーを侵害されたようにい思いました。 （７７歳・女性・形成外科）	配慮が足りず申し訳ありませんでした。呼び出しモニターで病名が分かるような表示はしないようにいたします。

N o	意見	対応策
6	対応ずさんな男性看護師が居て悲しいおもいをしました。ベッドから転落して動けないのに「床で寝たいならどうぞ」と放置されました。それを見ていた女性看護師も「床にいさせましょう」と言って同意していて最悪です。また5月19日（月）19：00頃に挨拶に来た夜勤3人（〇〇さん以外）は一度も検温に来ることはなく冷たい対応をされました。多忙なのは理解していますが、どうか患者に少しでも寄り添う心を持ってほしいのです。〇〇さんは私が不安がっている時に楽しい会話をして不安をやわらげてくれたりする心に余裕がある素晴らしい看護師さんです☆ 患者から評判の良い看護師を他の看護師も手本にして働いてほしいです！！また食べ物アレルギーのことも入院初日に聞いて欲しいです。あと、男性看護師は女性患者に受け持ちになってもいいか確認していただきたいです（私は男性が苦手な為） (30代・女性・東11階)	このたびは、ご入院中の対応について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。また貴重なご意見をいただき感謝いたします。 患者様が安心して入院生活を送れるよう、寄り添った対応が必要であることを、今回のご指摘をうけ改めて認識いたしました。スタッフの接遇に関する指導を強化し、患者様への配慮や適切なコミュニケーションを徹底できるようつとめてまいります。 (看護部)
7	看護師の方達の安全管理基準がさだまっていないことに驚きました。足の骨切りをして術後2日目、まだ足をついてはいけない状態で「お風呂1人ではいれますか」と言われ、車イスから浴場まで片足とびでいきました。他の病院で数か所入院しましたが、足で骨切り等で足をついてはいけないなどの制限がある場合、浴場などの滑り易いところは万が一の危険性を考え、浴場のイスまでは管理されていました。術後数日経ったのですが、本人が不安だったら等、他の面においても患者の判断次第という点が多く、「どうしてます?」と聞かれてこちらから依頼しないとけないものがほとんどです。申し送り等で「どのような処置」などになっていないでしょうか。術後2日目に担当の方に「なんでケガしたんですか?」と、（ケガではなく）骨切手術なのに聞かれたたのには驚きました。元気で不安定要素はあるので基準を確立してほしいと思います。手術等した場所以外は元気なのだから安全管理しなくて良いものではないと思います。本人の責任ですか。 (49歳・女性・東12階)	このたびは術後の大切な時期に、不安やご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。また、足をつけない状態にもかかわらずご本人に浴室での行動を委ねるような対応があったとのこと、重ねてお詫び申し上げます。 術後の安静や荷重制限のある患者さんに対しては、本来であればスタッフが安全に配慮し、必要な支援や声かけを行うべき所でした。今回はスタッフ間での情報共有や術後制限の確認が不十分であった可能性があり、今後このようなことがないよう指導を徹底してまいります。 「どうされていますか?」という問いかけについても、患者さんのご希望を尊重する意図で行ったのかと存じますが、病状や手術後の制限がある状況では、専門職としての判断と安全確保が優先されるべきでした。今後は患者さんの状態把握と情報共有をより確実に行い、安心・安全な支援が提供できるよう努めて参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。 (看護部)
8	病室の床が汚くて不衛生に思えます。定期的に（可能でしたら毎日）掃除してあげてください。（入院患者家族より） (未記入・未記入・未記入)	病室環境において、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。病室の清掃につきましては、毎日入っておりますが、清掃が行き届いてない箇所が見受けられたとのことで、今後、病室内での環境をより良くできるよう清掃の徹底に努めてまいります。 (施設係)
9	防大の入院は常連と化してしまいました。その度に医療にたずさわる医者・看護師さんの、接客・技術に対するレベルの高さを実感しています。1度だけ有明センターに入院しました。そこにもすばらしい仕事をされる医者、看護師さんの姿をみました。「私所沢の防衛医大からきました」と言うと「防大から来る看護師多いんですよ」と言っていました。とにかく、こんなに一生懸命、頑張っているみなさんのお給料を上げてほしい。そうしたらもっとハッピーなのだと思います。政治でこれからもっと訴えて厚生省を動かすべきです。私は1度も防大の入院でイヤな思いをした事はありません。科によってカラーはちがいが、それも又観察しながら楽しんでいます。どうか皆様の健康、幸福を祈っております。どこにもいかないで、ずっといてね。 (57歳・女性・西5階)	(照会のみ)
10	1か月と少しお世話になりました。入院前半は正直あまり覚えていません。ですが、皆様のおかげでだいぶ元気をとりもどしてきました。感謝しています。これからは今まで以上に1日1日を大切に生きていきたいと思います。皆様も身体を大事にしてくださいね。本当に有難うございました。 P. S 皆様の仕事ぶりには大変感銘を受けました。 (未記入・女性・東11階)	(照会のみ)
11	乳腺外科乳癌でお世話になりました。初めは他の病院順天堂で診察してましたが対応も説明も納得いかず防衛医大の評判を聞いてきました。初めの乳腺外科の窓口の電話対応が前病院と違ってました。こちらの必死の状況、経緯を聞いたら、親切で迅速な対応をしてくれました。乳癌で怖い思いを担当の〇〇先生と主治医の〇〇先生とで、丁寧な説明と患者の気持ちに寄りそった診察をして下さいました。外来看護師 〇〇さんも優しくベテラン、手術入院も、スタッフ皆さん明るく優しい方ばかりです。お食事もおいしいですよ！ (51歳・女性・東9階)	(照会のみ)

(患者意見対応 5月分)

N o	意見	対応策
12	・紹介状により、受診、乳がん手術に至りました地域の基幹病院としての存在を、市民として大変心強く、有難く思います。 ・手術に至るまでの先生の十分な説明や、術後の入院中の何回もの回診など、スタッフの皆さんの対応に充分満足です。 病棟について ・以前の入院経験は他の病院で25年も前、時代が替わり（今回の）現在の病棟は施設、設備等、私には目新しく快適に過ごせました。 ・看護師さん方の温かい声掛けや、対応にプロ意識が十分に感じられ、とても安心感が持てました。 ・入院中の食事はメニューが豊富で美味しく、毎回楽しみでした。主婦としては、上げ膳、据え膳は、旅行中ぐらいなので、今回の入院生活は、つかの間の休息になりました。全スタッフの皆様お世話になりました。R7. 5. 15～感謝～ (76歳・女性・東9階)	(照会のみ)