

（患 者 意 見 対 応 7月 分 ）

No	意 見	対 応 策
1	部屋のエアコンが臭くて、息するのが大変です。 （未記入・未記入・西3階）	このたびは、病室の空調設備につきまして、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。病室の空調設備を確認し、清掃を行いました。また、病室の空調機でホコリ溜まりや汚れがないかを定期確認し、空調設備の衛生環境の改善に努めてまいります。 （施設係）
2	自転車が整頓されていなくていなくて車イスが通れない。 （未記入・男性・未記入）	このたびは、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。通行の妨げにならないように駐輪場のエリアを明確化するなどの対策を講じて参ります。 （病院運営課）
3	足が悪い!! もう少し 高い イスを増やしてほしい。 （60歳・女性・未記入）	このたびは、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。座面が高く、立ち上がりやすいベンチの設置を検討させていただきます。 （病院運営課）
4	保険確認を受付后 診察前に行うことが受付票に明記されるとよいのではないかと思います。受付の声かけが減って負担も減と考えます。かつての大学病院での受付の様に診察后・会計前に保険確認をしようとしたら受付で案内がありましたので意見させて頂きました。 （42歳・女性・耳鼻科）	保険確認要領につきまして、ご提案いただき誠にありがとうございます。当院では、保険の有効期間が切れているなど、保険適用外となる可能性がある場合の会計上のトラブルを避けるため、受付後に保険の確認を行っております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 （医事係）
6	日曜日のそうじ担当の人はゴミだけ回収にきていましたが、あとは なにもやらず 今日は とうとう ゴミ袋も集めにこなくなりました。 なにをやりに来ているのでしょうか。 月～金の新しい人はよくやりますが カーテンの中の部屋の掃除(床)はやりません。 （未記入・未記入・東8階）	病室のゴミ回収及び床清掃が不十分であったことについて、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。再発防止に努めてまいります。 （施設係）
7	” ①看護師の皆様様の心のこもった親切な対応と丁寧な話し方など大変、感服しました。皆様の制服についての提案をさせて頂きます。日勤の方が白、夜勤の方がブルーグリーンですが、夜間消灯後に病室に入られることを考えますと、逆はどうでしょう。白は看護師さんが見廻りに来られたとすぐ判るカラーです。又、ブルーグリーンは日中に見るだけで私達を元気にしてくれる色だと思いますが。 ②個室の洗面台が小さくて、低いので毎回、床にこぼれます。 （75歳・男性・東9階）	① 貴重なご意見ありがとうございます。看護師の制服について丁寧なご提案を頂きありがとうございます。すぐに白衣の変更することは困難ですが、次回の更新検討の材料として大切に活用させていただきます。 ② 病室の洗面台は車イスをご利用の方も使いやすいように低めで小さめな作りになっております。ご不便をおかけしてしまいますが、車イスの患者さんに配慮された設計であることをご理解いただければ幸いです。 （①看護部、②施設係）
8	最初の診察から入院まで先生方は親切だったけど外来になって、気になることを伝えても何もこたえてくれなかった。がっかりすることも多く、もう服薬も通院も意味がない気がしてきました。QOLを下げられている気がします。 （40代・女性・乳腺外科）	退院後の外来対応に不備があり申し訳ありませんでした。不安な気持ちにさせてしまい誠に遺憾です。今後はもっと患者さんの気持ちに寄り添える様に努めて参りますので、気になる事があれば何なりと申しつけ下さい。 （乳腺外科）
9	共通理解として考えていただきたい。 一週間の入院でしたが、 ・足が悪くお風呂で体や頭を洗えないのに「お風呂に一人で行ってきなさい。」と言われた。最初だけ付き添ってくれたが次からはほったらかしにされた。見守りがなかったのはどうしてなのでしょう。 ・夜9時過ぎ(消灯後)に病院の若いスタッフたち(学生？、研修医？、看護師？)がキャッキヤと話しているのが耳障りでした。 ・全般的に対応がずさんというかいいかげんというか、雑に扱われた印象を強く持ちました。 （点滴の漏れなのか、採血の失敗なのか手が真っ青になりました。） ・スタッフの働き方のチェックというか、何が大事かということをもう一度考えてほしいです。 （未記入・未記入・未記入）	この度はご入院にご不安やご不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。入浴や処置の際の配慮、また夜間の病棟環境についてのご指摘は真摯に受け止めております。いただいた意見をもとに、患者さまに安心して療養いただけるよう、スタッフへの指導や環境の見直しに努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部）
10	心臓のエコーで診てもらいました。 防衛医大に来るとき、道の関係で到着が少し遅れ、検査の予約時間に間に合わなかった際に、女性の技師の方だと思んですが、遅れてきたことに対して不服だったのか初っぱなに「どうして遅れたんですかぁ、あとから患者さんがまだ全然予約が入っているから困るんです。」と言われ、私は「申し訳ありませんでした。」と、対応しましたが・・・ その後、エコーをしている際に「息を吸ってください、止めてください、吐いてください」と声がけのようにやっていましたが、息を吸ってくださいのあとに息を吸っているにもかかわらずつつけんどんな態度をされました。 最後には、「どうして今日遅れたんですか」と、すごい遅れたことに対して苦情を言われました。 私自身、体を預けているのにこの方に診てもらって安心なのかな、いい加減にされていないかなと思い、とても不安になりました。 20年通っていますが最初から最後まであのような態度をとる技師？さんは初めてで、びっくりしました。 検査の方は大丈夫ですか？命預けているから心配で、ちゃんと診てもらっているのかなってというのがあります。 職員への教育をお願いします。 （未記入・女性・検査部）	心臓のエコー検査の際、職員の対応について、不快な思いをさせてしまいました件について、お詫び申し上げます。 職員に対して、患者対応に対する指導と、接遇に関する教育を実施いたしました。 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。 （検査部）
11	長年お世話になっており、ありがとうございます。最近車イスで障害者トイレを利用させて頂いております。1階受付の所にある障害者トイレは中の開閉ボタンの前にゴミ箱が置いてあり、車イスですとボタンに手が届きません。他の所に移動させていただけると、その都度動かさなくてすむので助かります。自分での移動がとても大変です。 （未記入・未記入・整形外科）	このたびは、当院のトイレ設備について、ご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。ご利用の際、支障のないよう移動いたします。 （施設係）

(患 者 意 見 対 応 7月 分)

No	意 見	対 応 策
12	面会者入口にある案内板を最新のものにしてほしい。脳外科は西4Fと記されているのに入院の案内は東8階で混乱します。 (未記入・女性・未記入)	このたびは、面会者入口の案内板と入院の案内の表記に不備があり混乱させてしまい申し訳ございませんでした。入院の案内に合わせ案内板を変更させていただきました。 (病院運営課)
13	小児科の横のトイレなのですが、女子トイレを使用する際に、男子トイレの中が見えてしまい(見るつもりが無くても視界に入る)非常に申し訳ないと言いますか・・・何と言ったらよいのでしょうか、プライバシー的な観点から扉なりパーテーションなり、のれんなり付けて頂く事はできませんか？(小児科の横なので、お子さんが使う事も考えると扉ではない方が良いのですかね、、、？) (未記入・女性・未記入)	このたびは、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。パーテーションを設置しました。 (病院運営課)
14	病院への進入路の中央部分もう一車線分増やして、救急車とタクシー専用にしたらどうでしょうか?車寄せ部分には、それ専用の区分帯をさらに設けて幅員は4.00～4.50mくらいにして頭上には表示板を設けまして、道路標識もそれ用に考えまして・・・入口渋滞の〇〇ねて・・・ (87歳・男性・泌尿器科)	今後の改善課題とさせていただきます。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。 (病院運営課)
15	大変お世話になり、感謝しております。40年程前に胆のう全摘手術の予後の痛みは、予想以上でしたが、今回の前立腺全摘手術の予後は、驚く程良く、痛みも皆無です。担当医の先生の腕前も良いと思うのですが手術ロボット ダヴィンチにも感謝しております。インターネットで調べましたところ、かなり高価なロボットで年間の維持費も1000万円～2000万円と非常に高額な費用がかかると書いてありました。しかし、この手術の方法は、患者さんに取っては回復も早いし、予後も良いので、もっとロボットの数を多くして患者さんのニーズに答えて頂きたいと思いました。私は歯科の一般開業医をしておりますが、歯科でもAIを活用したもの、コンピューター支援の機械も多ありますが、最近では、国産のものも多くなってきました。海外製品にも負けないものもあります。これもインターネットで調べた事なので、先生方ならご存知とは思いますが、国産手術支援ロボット「hinotori」は海外製品の計60%ぐらいの価格で年間維持費も「ダヴィンチ」より安価と書いてありました。私は〇〇〇〇で最近では、国産の東洋人向けに開発された「京セラ」の製品を作っております。西洋人と東洋人では骨格がかなり違うので、気に入っております。製品も信頼がおけるものです。余計な事を多く書いてしまいましたが、とにかくロボットを活用した手術が多くできる事を期待しております。患者さんにとって、良い事だと確信しております。退院したら、すぐに働けるような体にしていただき感謝しております。本当に有難うございました。 (73歳・男性・東8階)	(照会のみ)
16	日曜の受診にもかかわらず、救急・入院ともに受け入れて下さりありがとうございました。入院は4度目、7ヶ月ぶりでしたが看護師さん達が優しく迎えてくれました。体調のことだけでなく「たくさんお喋りできるようになったね」「お姉さんになったね」と、心身の成長にもたくさん気付いて下さって褒めてもらえて、娘も安心して看護師さんや先生と関わっていたように感じます。面会する度、娘が「かんごしさん きてくれたよ」「いっしょに ごはん たべてくれた」と報告をしてくれました。保護者が一緒に居てあげられない時間にも、娘を大切に預かってくださり、ありがとうございました。夏まつりやクリスマスのイベントも、お忙しい中、開催ありがとうございます。親子共々楽しみに、参加させていただきます。 (3歳・女性・小児科(東6階))母	(照会のみ)
17	大変お世話になりました。お陰様にて明14日(月)に退院の予定です。本当に皆様すべての方のおかげ様にての事と思っております。有難う御座いました。 1.当病院・通院からおよそ6年ちょっとかと思えます。尚更今回の手術においては人一倍感無量の感がしてなりません。 2.したがって手術に於きましては□□医師先生様初め全ての関連されました皆様方には敬意を称します。特に□□先生様に於きましては手術は基より連絡体制、その他に関してはただただ感心と感動と感銘を戴いた様な気がしてなりません。ナースステーションの全員の親切さには、身を持って人間としての温かみに感じました。すばらしいです。 3.又食事の件につきましては、うまく、おいしく戴きました。心よりお礼申し上げます。 (81歳・男性・西5階)	(照会のみ)
18	ご尽力下さり、皆様本当に有難うございました。△△先生、ありがとうございました。 (3歳・女性・東6階)	(照会のみ)
19	・食事について、3回、朝昼夕共文句なく非常においしかったです。他大手病院と比較して。 ・治療についても大変、丁寧で一生懸命に対応していただき誠に有難く感謝申し上げます。特に○先生ありがとうございました。引き続きよろしくお願い申し上げます。 ・看護師の皆様も大変一生懸命でありがたく感謝申し上げます。 ・皆様大変お世話になりまして、ありがとうございました。 (82歳・男性・東12階)	(照会のみ)