

| No | 意 見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 対 応 策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 公衆電話が少なくなって、やっと、外来で見つけても10円と100円しか使えず(両替機もない)テレホンカードが使える電話はどこにありますか。(お金はあまり、持ってきたくないので)災害が起きた時に有線電話がつなげると、聞いたことがあるのですが、公衆電話はなくなってしまうのですか。<br><br><div>(未記入・未記入・未記入)</div>                                                                                                                                               | 病院内の公衆電話につきましては、携帯電話の普及に伴い利用が大幅に減少したことから、設置費用との兼ね合いもあり、比較のご利用の多い外来1階および2階を除き、撤去させていただきました。<br>両替機の設置がないことや、テレホンカードがご利用いただけないことなど、ご不便をおかけしておりますこと、誠に申し訳ございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br>なお、当院に設置しております公衆電話は、NTTが設置する一般の公衆電話ではなく、特殊簡易公衆電話(通称:ピンク電話)でございます。<br>そのため、災害時等に優先的に通話が可能となる「優先回線」の指定は受けておりませんことを、あらかじめご了承くださいと幸いです。<br><br><div>(病院運営課)</div> |
| 2  | 入院中のものです。<br>朝食時にゴミの回収に来るのをやめて欲しい。(各ベッド回り) この時間はやめられないか聞くと、この時間から開始と言われてるので出来ないとの事。<br>・大変、不衛生<br>・精神的に毎朝まいってしまう。<br><br><div>(63歳・男性・呼吸器内科)</div>                                                                                                                                                                      | このたびは、ゴミ回収につきまして、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今後のゴミ回収はお食事時間を避けて行い、衛生面での快適な環境づくりに努めてまいります。<br><br><div>(施設係)</div>                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3  | 暑いが続きます。特に午後には病室に西日が当たり、相当暑くなってきます。ブラインドのすきまから入る西日で室温が上がり、暑くてたまりません。1部屋だけ設定温度を下げるわけにもいかず・・・午後から各部屋のブラインドをチェックし、西日が入らないように管理する事は難しいでしょうか？特に年配の方は、使用方法をわからない事があるのではないのでしょうか。<br><br><div>(80歳・男性・西5階)</div>                                                                                                               | ご意見ありがとうございます。西日による室温上昇について、実際にご不快な思いをされたこと、心よりお詫び申し上げます。特に暑さが厳しい午後の時間帯は、体調にも影響が出やすく、看護師としても気を配るべき点だと感じております。午後の時間帯にブラインドの状態を確認するようスタッフ間で共有し、可能な範囲で調整を行ってまいります。また、ブラインドの使い方が分かりづらい方には、必要に応じてお声がけし、サポートさせていただきます。<br>快適な療養環境づくりのため、今後もご意見を参考に改善に努めてまいります。貴重なご指摘、ありがとうございました。<br><br><div>(看護部)</div>                                                 |
| 4  | 配膳室から突き出ているカウンターですが、コレ、車イスの人からすれば、こわいです。顔をぶつけそうになります。側面に赤のテープをはるなど、存在を強調するべきです。<br><br><div>(未記入・未記入・東8階)</div>                                                                                                                                                                                                         | 貴重なご指摘をいただきありがとうございます。車イスをご利用の方にとって、思わぬ危険となる可能性があるとのことご意見、看護師としても非常に重要な視点だと感じております。該当箇所の安全確認を行い、スタッフ間で情報を共有いたします。また、赤いテープなどで視認性を高める対応についても、病棟内で検討し、可能な範囲で改善を進めてまいります。<br>今後も患者様の安全と快適な療養環境のために、いただいたご意見を大切にしていまいります。<br><br><div>(看護部)</div>                                                                                                        |
| 5  | 検査もせず投薬だけだった。症状は2ヶ月あるのに(私は他科通院中)ここにカルテがあるから受診しているにもかかわらず、診ておわり。連携とかないのですか？それじゃそこら辺の病院とかわりない。あまりにも辛く自分でクリニックを探し連日点滴に通った。ここで点滴をしてくれれば済んだのに。うちでは点滴しないと言われた。1つ1つの科に独立しているのですか？ここに通院している意味がなかった。二度とその科にはかからない。おかげでひどくなった。<br><br><div>(未記入・女性・未記入)</div>                                                                     | 当院は、厚生労働省が定めた承認要件を満たし、厚生労働大臣より承認を受けた「特定機能病院」です。<br>特定機能病院は、高度な医療の提供や医療技術の開発、医療に関する研修などを担う体制を整えております。<br>そのため、診療の結果、特定機能病院での治療・検査の必要がないと判断された患者さんにつきましては、適切な医療を受けていただけるよう、一般病院へのご紹介をさせていただいております。<br>何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。<br><br><div>(部署不明)</div>                                                                                                  |
| 6  | 脳外科に受診した際に、外来の若い女性看護師2名の態度が悪かった。異常に感じがよろしくないなと思った。本人たちは一生懸命にやっていると思うけど・・・<br>「1時間半も待っているんだけど先生まだかしら？」と聞いたら、「ここは防衛医大ですから、防衛医大というところはそういうところですよ。」と言われた。<br>まわりの患者さんも「なにあれ、態度デカイね」と言っていました。<br>看護師に名前を聞くと「個人情報です。お教えません。」と言われた。名札をつけているのになぜ？これからも長く付き合わないといけないのに不快な思いをした。<br><br><div>(未記入・女性・脳神経外科外来)</div>               | この度は外来受診に際し、看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。お待ちいただく間に、丁寧な説明やお気持ちに寄り添った対応ができていないこと、真摯に受け止め、接遇の見直しと改善に努めて参ります。また名札やお名前についてのご指摘も踏まえ、患者さんにわかりやすい案内を検討して参ります。<br><br><div>(看護部)</div>                                                                                                                                                                     |
| 7  | 以前から防衛医大の眼科にかかっている。2024年春までは視力の低下などの症状は感じず、変だという自覚もなかったが、春以降だんだんと視野が狭まっていると感じるようになってきたため、防衛医大の眼科を受診した。担当医からは虚血性視神経症と言われた。<br>自覚症状に不安を持ち、念のため、他病院にも受診したところ緑内障と診断され、虚血性視神経症の痕跡もないと言われた。<br>担当医はこちらから問い合わせをしなければ、説明をしてくれず、緑内障と診断されたことを話したら、「別の病院を受診しても、病名は変わらないよ」と言われた。眼科だけでなく病院全体への不信感しかない。<br><br><div>(未記入・男性・眼科)</div> | 他病院と当院で診断が異なり、ご不安になられていることと存じます。患者さんの理解が得られる説明を常に心がけるように指導しました。<br><br><div>(眼科)</div>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8  | 呼び出しNo.についてFBの01番、FDの01番、△△の01番 聞き取り辛い番号や似ている番号が続いて何回も行くハメに・・・名前でと言ったら、個人情報でダメと言われました。電子表示板は調子が悪くて表示が出来ないと言われた。早急に対応をお願いします。<br><br><div>(75歳・女性・産婦人科)</div>                                                                                                                                                            | この度は、よる呼び出しに関するご指摘をいただき、患者様にご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。<br>呼び出しの際には、ゆっくり・はっきりとお伝えするよう、産科婦人科の医師全員に改めて徹底いたしました。<br>万が一、聞き取りづらい場合には、どうぞ遠慮なく受付までお申し出ください。<br><br><div>(産婦人科)</div>                                                                                                                                                                 |

（患 者 意 見 対 応    8月 分）

| No | 意 見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対 応 策                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 今8/13の0時30分頃です。4人部屋に入院していますが、0時頃まであかりがついているベッドや突然電子音がしたり、ブルーライトが点滅してねむれません。こういう人達は是非個室に入ってもらうべきだと思います。今日8/13は手術の予定ですが、今まで全くねむれてません。心配 ！！<br><br><div>(72歳・男性・西5階)</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | この度は、入院中に十分お休みいただけず、不安なまま手術を迎えられたこととお詫び申し上げます。多床室では治療や機器の使用、また患者さんそれぞれの生活状況により、音や光が生じることがありご不快な思いをされたことと存じます。いただいたご意見を踏まえ、夜間の配慮を徹底すると共に、必要時には個室の利用も踏まえご相談いただけるよう努めて参ります。<br><br><div>(看護部)</div> |
| 10 | 血液検査の検査表?(整理番号)にいるメガネをかけた50・60代くらいの男性スタッフに9:00～9:30の場合は採血が10:00以降かもしれないというので担当科に聞きに行ってください。と言われたので聞きに行ったあと、先生に問診後か問診前に採血か書いてもらった方が早いのと健常者であればいいが障害者の場合は大変なので、体制を変えてもらうように伝えようと物凄く面倒臭そうに首をぐるぐると回し『今はこの対応しか無理なので！』と物凄く感じが悪かった。聞く耳を持たないのと途中で人が話しているのに途中で聞いていない様子だった。<br><br><div>(43歳・男性・腎臓内科)</div>                                                                                                                                                                                                                                                      | 不快な思いをされたことに対し、深くお詫びいたします。診察前の血液検査であれば診察予約は9:30以降にすること、診察後の血液検査であれば診察を終えた後に血液検査を入力するよう当科医師へ周知していきます。<br><br><div>(腎臓内科)</div>                                                                    |
| 11 | 私は初めての入院です。この痛みは5～6年前からありました。なかなかわからず、痛みは増々強くなるばかりでした。△△先生はじめ、他のスタッフさんも心から患者さんに寄り添う努力が、短い入院生活ではありましたが見せて頂きました。私もまだまだ完治ではなく、まだお世話になると思いますが、これからもどうぞ宜しくお願い致します。<br><br><div>(78歳・女性・東12階)</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (照会のみ)                                                                                                                                                                                           |
| 12 | ”12階看護師の皆さん、助手の皆さんへ”<br>7月3日、全く動かない下半身、痛みからのがれたい一心でこの病棟へ来ました。翌4日手術を受け、これで苦しみから脱しられ、リハビリで少しでも動けるようになれると希望が持てました。皆さんの心温まるケアは私の回復への大きな支え、力となり、澄んだ瞳をした皆さんの目に接する度に、私の心は明るくなりました。時に私の足となって、また私の手の一部となって動いて下さった事に変感謝しています。皆さん達は入院患者の大きな力を与えてくれる天使、と私は信じていますし、そうあって欲しい。リハビリの一環として歩行器で12階フロアーを歩いているとき、ナースセンターから大きな声で”一周”それは無理だよ、と思いつつ体育会育ちの私は勇気、やらねばのスイッチが入り、一周する事ができ、その時かいた汗が気持ちよかった。これからもチームのもと”Team12階看護スタッフ”として頑張ってください。皆様方の御活躍、御健勝をお祈り申し上げます。本当にありがとうございました。※乱筆、乱文で申し訳ありませんでした。私にはまだやりたい事が沢山ある。”思えば夢はかなう”(□□○○)頑張りたいと思います。<br><br><div>(未記入・男性・東12階)</div> | (照会のみ)                                                                                                                                                                                           |