

(患者意見対応 12月分)

No	意見	対応策
1	点滴、投薬時の名前の確認について、マニュアルで名前を申告するのはわかりますが、1日に何回も自分の名前を言うのはストレスになります。「〇〇〇〇さんで合ってますか?」の方が「はい」の一言で済むのでスムーズかと思います。現に就寝時は起こしてまで名前を言わせてないですよね。臨機応変に対応して頂けたらと、思い書かせて頂きました。日頃より手厚い看護をしていただき、ありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。ご提案いただきました「〇〇〇〇さんで合っていますか」といった確認方法ですが、当院でもその方法で別の患者さんが「はい」とお答えになり、患者誤認が発生したことがございました。ご入院中何度もわたくるご確認で、ご負担をおかけしますが、同一病棟に同姓同名の患者さんがご入院されている場合もあり、フルネームでのお名前と生年月日の確認へのご協力をお願いいたします。もし、入院中のお名前の申し出がご負担の場合は、ネームバンドで確認をさせていただきますので、その旨病院職員にお申し出ください。
	(未記入・未記入・未記入)	(医療安全推進室)
2	外科B受付の〇〇さんの対応は素晴らしいです。研修中とのことです。そうは思えないです。てきぱきとしていて、患者の気持ちに沿った対応です。とてもお優しいです。上の方々に知つてもらいたくて投書しました。〇〇さんがいらっしゃるとほっとします。病気は結構えぐいですが、ひとときの安心感です。これからもよろしくお願いします。 ☆FAXコーナーがなくなって、薬局にメール送信していますが、そういう場所を外でいいので設けてほしいです。風が強いと飛んじゃうので、	☆このたびは、院外処方箋のFAXコーナー撤去に関しご不便おかけしており、誠に申し訳ございません。また、貴重なご意見ありがとうございます。 FAXコーナーは元々所沢市薬剤師会が運営しておりましたが、諸般の事情で廃止となりました。いただいたご意見につきましては薬剤師会へ報告し、今後の環境整備の参考とさせていただきます。
	(57歳・女性・外科B)	(薬剤部)
3	床のそうじをして下さい。入院中、1度もしたことがないです。ろうかも、病室もゴミだらけです。 床そうじ(部屋)のをして下さいと2回言いました。今忙しい、時間がないからできないと言われました。いつならできるのですか。部屋も廊下も汚いです。ゴミ箱の中の回収はほぼ毎日していただいているが床のそうじは、入院中、1回もしていません。床そうじして下さい。	このたびは、床清掃に関しましてご不快な思いをおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。日常清掃の実施状況や職員の対応について改めて確認を行い、指導を徹底するとともに患者さんに安心してお過ごしいただける環境作りに努めてまいります。
	(未記入・女性・東12階)	(施設係)
4	常食 味がこすぎます。のどがかわくので、もっとうす味にして下さい。	このたびは、食事の味付けについてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 味が濃く、喉が渇くとのことで、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 いただいたご意見は担当者と共有し、味付けについて確認・見直しを行ってまいります。 なお、食事内容に関するご相談がございましたら、主治医または看護師、栄養士までお声かけください。 今後も、患者さんに安心してお食事を召し上がっていただけるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。
	(未記入・女性・未記入)	(病院給食)
5	常食 味が全てこい カレー こい エビチリ からい	このたびは、食事の味付けについてご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 常食の味が全体的に濃く、カレーが濃い、エビチリが辛いとのこと、率直なお声をお聞かせいただき感謝いたします。 いただいたご意見は、担当者と共有し、今後の食事づくりの参考とさせていただきます。 これからも、患者さんが少しでも食べやすく、安心してお食事の時間を過ごしていただけるよう心がけてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。
	(未記入・女性・東12階)	(病院給食)
6	紹介状を受けて10時半に予約が入っていて、30分前にお越しくださいということで10時前に入ったが、結局診察で呼ばれたのが12時半を過ぎていた。2時間も2時間半も待たされたが、これって普通なんでしょうか？他の患者さんが呼ばれてる中、自分は待たされている感があった。	長時間お待たせして申し訳ございませんでした。お待たせする時間を短縮するため、2026年1月より初診外来のシステムを完全予約制に変更いたしました。少しでもお待たせする時間が短くなるようにシステムの改善に努めさせていただきます。また、患者さんの状態によって診察の順番が入れ替わりうことや、状態の悪い患者さんの診察があった場合に診察時間の遅れが起こることをご了承いただければ幸いに存じます。
	(未記入・男性・消化器内科外来)	(消化器内科)
7	手術で入院しましたが、レンタルの寝衣を借りました。契約時、手術日と次の日の寝衣だけレンタルでそれ以降は自分で持てて来た服で2日間だけのレンタルでも大丈夫か確認しました。2日間だけの利用で良いと言われたのでそのつもりでしたが、手術後2日目シャワーの時間は病棟で決まっているので、まだお昼まで入れませんでした。ワタキューの方が来て昨日までのレンタルで終了し、今日から自分の服を着る事を伝えましたが「でも今着てますよね？受付の口約束はしないんですけど」とすごい高圧的な言い方をされて、とても不愉快でした。もう一度説明して頂けたら納得して支払いはしますが「私が今着てるの見たので、今日までです。昨日はむりです。」などと言われ、言い方をもっと考えた方がいいとすごい思いました。 病棟の看護師さんはとても優しく、細かい所まで気をつかって頂けて入院中安心することができましたが、ワタキューの方の対応が非常に残念ですし、不快でした。	患者様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。 院内スタッフ、他関係者には内容を共有し、現在事実関係を調べていることです。 こちらに関しては自己申告となり、時間を要することになると思います。 今回、対応が不適切で患者様からクレームを受けてしまったこと全員に周知し、 今一度、院内スタッフには接遇教育を全員へ行い、繰り返すことの無いよう、徹底いたします。 また、スタッフ間で情報共有ができるようになったことも原因の一つであると思っておりますので、 抜けなく情報共有をするとともに、自分勝手に判断をしないよう指導いたします。 (ワタキューセイモア株式会社より回答いただきました。)
	(26歳・女性・東4階)	(看護部)
8	朝食の食パンがパサパサの為ロールパンか食べやすいパンに替えていただけますか。フローズンイチゴがおいしくないです。	このたびは、当院の食事についてのご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 パンの食感やフローズンイチゴのお味について、ご期待に添えず申し訳ございませんでした。 いただいたご意見は、調理師と共有し、今後の献立や提供方法を検討する際の参考とさせていただきます。 少しでも気持ちよくお食事を召し上がっていただけるよう、努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。
	(未記入・未記入・未記入)	(病院給食)

(患者意見対応 12月分)

No	意 見	対 応 策
9	整形外科を受診するために待合室の長イスで座っていたところ、長イスから落ちてしまい肩と頭を打ったご年配の方がいらっしゃいました。近くに防衛大の学生と思われる男の子がすぐさまかけつけていました。よくよく見ると学生さんも足をひきずるように歩いていたので足が痛いなか、そうやって困っている方のところにかけつけていく気持ちがすばらしいなと思いました。ただ学生さんも で無理なさらぬよう どうかご自愛ください。ついコメントを寄せたくなりました。 (未42歳・女性・整形外科)	(照会のみ)
10	食堂が10時開店なのがとても助かります。受診時間によってはすごく空腹になることがあるので。(待ち時間)あとプリンが本当に美味しい!! 通院を続けるなかでの、お楽しみですし励みにもなります。いつもごちそうさまです! (63歳・女性・循環器内科)	(照会のみ)
11	先生の診察は、とても丁寧で細やかなので安心して受診できました。本当にいつもありがとうございます。患者によりそつていただけたこと感謝申し上げます。 (61歳・女性・循環器内科)	(照会のみ)
12	1週間お世話になりました。看護師の皆様方が丁寧で優しく患者さんおひとり、おひとりに親身に接せられ、又、私もその様に対応して頂き、食堂から時折り見える富士と共に大変癒されました。ナイチンゲールの皆様に感謝を。ありがとうございました。 (58歳・女性・西5階)	(照会のみ)
13	ここに先月から入院している者です。大腸がんのですが、本当に主治医の先生方は親切で毎朝、毎晩、どうですか?と病室まで来てくださいました。研修医の方もていねいで優しかったです。看護師さん、みなさん優しく、本当に良くして頂いてます。フレンドリーに話してくれる方もいらっしゃって心が和みます。はげましてくれたりと、本当に本当に感謝です。介護助手の女性の方々もみなさん優しくてねいで、声もかけてくれ、うれしくなります。私は病気でここに来ただけで、いい方々に恵まれて幸せです。手術で治った身体を大事にしていきます。ありがとうございます ここに入院しています。およそ3週間ぐらいです。本当にみなさん 良い方ばかりで嫌な思いを1度もしていません。何かあつたら、すぐに対処してくださったり、感謝しかありません。お食事もおいしくて、ありがとうございます。全部食べたいけど、お腹がいっぱいです、残さずおえないのが心苦しいです。おいしいごはんを毎食ありがとうございます。楽しみにしています。そして看護助手の女性の方々も本当に親切で優しくて、大好きです。色々と声かけて下さりみなさま、本当にありがとうございます。明日退院ですが元気にしてくださった先生方いつまでもわすれません。ありがとうございます。 (53歳・女性・東9階)	(照会のみ)
14	この用紙に書くべきではないと理解してますが他の伝え方がわかりません。よってこちらで失礼します。命ある内に。私は防大さんに何年もお世話になります。入院するたび、看護師さんの重要性を深く感じてます。先生は看護師さんが居るので安心して仕事ができ、患者は看護師さんが居るからこそ前向きに治療にも臨めます。そうなのです。看護師さんは真ん中に居るのです。そして真ん中に居る事は一番辛いのです。そんな中新人さんで会った若き看護師さん半年ぶりの再会ですが、印象が全く違いました。もちろん良い方にどっしり構え立ておられましたね。この業務を怠らず苦難を乗り切ったお顔をされておりました。立派に成長されました。良い先輩にも恵まれたのでしょうか。この先医療従事者の方が色々な事柄で救われる事を願っています。それが患者の救いにもなりますので。 ありがとうございました。 (61歳・女性・東4階)	(照会のみ)
15	消化器内科で内視鏡的治療のために東6階に入院しました。治療してくださった先生、若い先生方には細めに身体の状況を見ていただき、安心して入院生活を送れました。看護師さんもみなさん優しく心使いが細やかで、温かい看護をしていただきました。ありがとうございました! (63歳・女性・東6階)	(照会のみ)