

No	意 見	対 応 策
1	行くところ行くところと言わされる本人確認ですが、受付番号票を見せるだけで本人確認するのはダメなんですか？名前、生年月日何度も言わされます。初めに本人の診察券で受付する時に出てくる受付番号票です本人しか持っていないはず！だからそれをみせればいいだけ紙をなくしたり捨てたりした人だけ口頭で言わせればいいと思います。周りに人がいるのに生年月日聞かれたくないです。 そしてそこに書いてある受付番号〇〇〇番ですがいつになったらその番号で呼ばれるのでしょうか。いつ行っても名前で呼ばれます。周りの話し声や呼び出す先生たちがそれぞれ同時に呼び出すと声が重なったりして聞こえない時が多々あります。この受付番号票だけで全て済ませられるのはいったいいつになるのでしょうか。 （未記入・未記入・未記入）	氏名、生年月日で本人確認を行うことは、患者さんの取り違えによる医療事故防止のため必ず行うこととされていますので、何卒ご承知おきの程お願い申し上げます。ただ、同時にプライバシーにも配慮するよう努めてまいります。呼出しにつきましては、受付番号を用いるよう外来担当医を指導しておりますが、番号を認識できないご高齢の方も多く、そのような場合はどうしても氏名で呼び出さざるを得ないのが現状です。ご理解の程お願いいたします。 （病院副院長 管理・運営担当）
2	窓口AIにいた人の対応しですが、ものすごく態度が悪かったです。不快過ぎて文句をいいたかったですが、次の人もいたのでやめました。 （未記入・未記入・未記入）	この度は、会計窓口の対応によりご不快な思いをさせてしまいましたことに対して深くお詫び申し上げます。今後、会計窓口に来られる方々の不安や心配などを察知し、気持ちに寄り添った接遇に努めてまいります。 （経理課出納係）
3	外来の医師がほぼ毎日夜勤があり寝てないと言っておられました。貴院での働き方改革に対する姿勢に疑問を感じます。手術を受けるかもしれない身として不安があります。 （未記入・男性・脳神経外科）	ご意見ありがとうございます。働き方改革に則って医師の勤務は行っております。患者様にご心配をかけないよう、さらなる配慮をさせていただきます。 （脳神経外科）
4	東棟の入り口付近にまったく椅子が無く退院時等待っているのに身体が不自由なのに座るところが無いのは不親切すぎる。病院には病氣、けがで来るのに何も考えられてない。早急に椅子を置いて下さい。 （79歳・男性・整形外科）	ご意見ありがとうございます。検討いたします。 （病院運営課医事係）
5	病院内でマスクを付けてない方に注意すべきだと思います。くしゃみやセキされては、こちらがめいわくです！ （63歳・女性・腎臓内科）	ご不快な思いをさせて申し訳ございません。マスク着用のご願いはポスター、お声がけを行っております。引き続き気を付けてまいります。 （病院運営課医事係）
6	入院する時の入り口のトイレに荷物をかけるフックが無く、置く所が無いので不便です。 （38歳・女性・婦人科）	申し訳ございません。諸事情あり、そのようにしております。ご不便おかけします。 （病院運営課施設係）
7	だんぼうを入れて下さい。 （未記入・未記入・未記入）	貴重なご意見ありがとうございます。じ後検討いたします。 なお、現在は暖房運転に切り替えております。 （病院運営課施設係）
8	だいぶ寒くなって来たので暖房を使って欲しいです。 （68歳・男性・西5階）	貴重なご意見ありがとうございます。じ後検討いたします。 なお、現在は暖房運転に切り替えております。 （病院運営課施設係）
9	入院した時の病室は寒く翌日の手術後に移転した時も同様にとても寒く、パジャマを重ね着した上で掛け布団を一枚追加してもらった程だ。私だけが寒がりなのか尋ねたら、他の患者さんも同様だそうだ。聞けば11月末暖房のセントラルヒーティングが開始されるので、それまで「寒さ」を我慢しているらしい。自衛官の訓練ならそれで済むだろうが、病人は余計な病を併発し兼ねない危険性を伴うのだ。おそらく夏の冷房管理も同様の体質だと思われる。「患者に寄り添う」「患者の目線に立つ」と言う基本方針は機能していないようだ。病院のコンプライアンス機能を見直し体質改善に務めていただきたい。 （未記入・未記入・未記入）	貴重なご意見ありがとうございます。じ後検討いたします。 なお、現在は暖房運転に切り替えております。 （病院運営課施設係）

No		意 見	対 応 策
10		病室が寒く体調が悪くなってしまうそうです。手も足も氷のようになってしまいホカロンを何枚も使いました。とにかく異常な寒さで夜も寝られませんでした。ブランケットを出して戴きましたが効果なしです。この様に感じるのは私だけでしょうか。 (74才・女性・東12階)	貴重なご意見ありがとうございます。じ後検討いたします。 なお、現在は暖房運転に切り替えております。 (病院運営課施設係)
11		病棟のトイレが汚すぎます。そうじをしているのかと思います。病室のトイレも感染症が心配なので、キレイにしてほしいです。 (50歳・女性・東8階)	ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。清掃会社にしっかり対応するよう連絡いたします。 (病院運営課施設係)
12		10日程度入院しましたが、病院入院部屋に設置してあるトイレが特に便器余り清掃してくれてない様で、一度自分で清掃しました。またトイレの管理者などもわからなかった為、その点改善してほしいです。 (64歳・男性・東8階)	ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。清掃会社にしっかり対応するよう連絡いたします。 (病院運営課施設係)
13		トイレのきたなさに入る度に気になります。4日位は〇〇〇していただいてないと思います。髪も沢山落ちていて便器の中もよごれています。一番きれいにしていただきたい所です。お忙しいとは思いますがよろしくお願い致します。自分達が入ってつかっているのですか……。 (未記入・女性・未記入)	ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。清掃会社にしっかり対応するよう連絡いたします。 (病院運営課施設係)
14		広い方のシャワー室とレールのところが黒くなっていてカビがついているのか？きちんと衛生面がしていない。ダメだ、不衛生だ。空調が悪い。きちんとしてもらいたい。窓側だと寒く、通路側だとちょうどいい。 (未記入・女性・東12階)	ご不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。清掃会社にしっかり対応するよう連絡いたします。 (病院運営課施設係)
15		風呂のシャワーの使い方の説明書が小さくて読めない。裸になっているためメガネを取りに行く事できず。シャワーを使っていない人もいます。大きくしてください。 (84歳・男性・東9階)	ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありません。字の大きさを拡大し、見やすい案内に改善します。貴重なご意見ありがとうございました。 (看護部)
16		記憶より記録、特に命を守る現場なので、カッコイイ、全体ミーティングをしている割には、スタッフ全員(主治医を除く)が入院患者に接する、対する行動が時間におわれるやつつけ仕事になっている気がします。食事をしていても、○ではゆっくり食べてくださいと言いつつも5分もしない内に終わりましたかとのぞかれる、看護師他看護助手も含めて。そこにはハートは感じませんね。残念です。人手不足もあるのだと思いますが？心と気持ちに余裕を持って、笑顔で動いて頂きたいです。生意気なことコメントして失礼致しました。 (64歳・男性・東10階)	貴重なご意見ありがとうございます。「時間におわれている」と感じさせてしまった事を、部署で振り返りたいと思います。安心安楽な療養環境を提供できるよう、今後の改善に努めます。 (看護部)
17		看護師さんの説明・対応・態度があまり、よろしくないと感じました。 (未記入・未記入・未記入)	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。ご不快と感じた態度など、具体的に教えていただけると幸いです。今後の改善につなげるよう努めます。 (看護部)

No	意 見	対 応 策
18	急性の炎症で連日のように通院することになりました。専業主婦の私にとって、育児と家事を優先できないことは辛く気が滅入る出来事でしたが、眼科の〇〇先生に担当していただき心が救われた思いです。まず初診の時に「お子さんが小さいという事ですが・・・」と気遣いの言葉をくださり、とても驚きました。 成程、先生も小さなお子様がいらっしゃるという事でした。勿論症状については毎度丁寧にみてわかりやすく教えて下さいました。時折こどもや夫の様子、帰宅の時間等気にかけて下さることも有難く思いました。先生にとっては何の気なしの事かもしれませんが、焦る気持ちが減り、痛みも伴う治療も絶えられたように思います。時の見学に来られる医学生の方や看護師さんともやり取りをみていて、穏やかな人柄が感じられました。機械もよく消毒してくださって清潔感があるのも現代的ですし個人的にも安心できました。数か月間〇〇先生に担当していただき感謝しております。お若い先生ですので、今後も同じように患者の背景を気にかけて下さる優しい医者さんを育成していったほしいと願っています。そして病院の運営されている方々には子育てに関わる皆様も(男女含め)働きやすい環境を整えてて上げてほしいと思います。 (37歳・女性・眼科)	(紹介のみ)
19	1Wと少し、本当に産科Drを始め助産師さん、ナースさん、助手さん、掃除の方いっしょうけんめい私のお産を助けてくれ、心身寄りそってくれどんなに心強かったか計り知れません。私の力で、というより皆様のおかげ様で無事お産という大きなイベントをのりきれの事が出来ました。心底感謝しております。本当にありがとうございました。どうか皆様心身にきお氣をつけて下さい。沢山おいしいもの食べて沢山ねて下さい。 (39歳・女性・東4階)	(紹介のみ)
20	10/11～11/1まで大変お世話になりました。尿道狭窄の再建手術を受け術後管理も徹底され、シャワーで清潔にするも理にかなっており本人も気持ちよくすごせました。全国に同じ病気で困っている方がまだ多くみえられると思います。自分の病気を直していただき、感謝でいっぱいです。全国にこの手術が普及することを微力ながら応援させてください。 (63歳・男性・泌尿器科)	(紹介のみ)
21	〇〇先生大変お世話になりました。感謝しかありません。これからも1人でも多くの患者を助けてやって下さい。(看護師の皆さんにひとこと)窓口が多すぎる。何処の病院もそうなんですけどありがとうございました。感謝 (50歳・男性・泌尿器科)	(紹介のみ)
22	2週間お世話になりました！はじめは不安で仕方なかったのですが、〇〇先生が朝毎日様子を見に来て下さったりでいつのまにか不安も無くなり、あっという間に退院となりました。皆様が優しすぎて、申し訳なくなる位でした。お隣の〇〇さんも10Fの看護師さんはみんな優しくてかわいいとずっとおっしゃってました。～わかる～いやされる～決して大げさな事でなく、皆様の明るさに救われました。本当にありがとうございました！引き続き自宅療養頑張ります！研修医の皆さまも清掃の方々もありがとうございました！ (41歳・女性・東10階)	(紹介のみ)
23	主治医の先生及び、スタッフの皆様 私の命を救って頂き本当にありがとう御座います。防衛医大の方々は本当に親切丁寧に大変良かったです。これからも、宜しくお願い致します。当防衛医大に搬送され本当に良かったです。皆様方の親切は一生忘れません。これからも宜しくお願い致します。ナースの皆様方本当にありがとう。頑張ってくださいね。感謝。 (75歳・男性・東11階)	(紹介のみ)

（患者さんからのご意見 11月 分 ）

No	意 見	対 応 策
24	防衛医大の皆様方 私の命を救って頂き心より感謝を申し上げます。先生及び看護に携わって頂いた方々に本当に親身になって、とても親切にして頂きありがとう御座いました。ナースの方々及びすべての方々の対応は他の医院より数段上でした。私は、幸いにも入院中に75才の誕生日と結婚50年の金婚式を生きて迎える事が出来ました。これも皆様方のお陰と思っております。本当にありがとう御座いました。 (75歳・男性・東11階)	(紹介のみ)
25	〇〇先生そのほかの先生、今日11月6日証明書いただきました。お手を頂き又お世話になりました。乱筆で失礼します。ありがとうございました。 (未記入・未記入・未記入)	(紹介のみ)