

(患者意見対応 10月分)

No	意 見	対 応 策
1	1Fの会計の時に番号が出るのは右側の電光掲示板のみです。左側からは、位置的に見えません。左側にも電光掲示板を設置していただきたいと希望します。 (61歳・女性・未記入)	このたびは会計窓口の電光掲示板についてご意見をいただき、ありがとうございます。 電光掲示板の増設などについては、施設の構造や設置環境を踏まえ検討を進めてまいります。 (病院運営課)
2	子ども医療が使えるようにして下さい。今は全国で使えるはずです。使えるようにしてください！ (11歳・女性・未記入)	当院でも子供医療費助成制度は利用可能です。ただし、お住いの地域により手続きが異なります。 ① 所沢市在住の方:『健康保険証』(『資格確認書』)または『マイナ保険証』と、『子ども医療費受給者証』を窓口で提示してください。保険診療分の一部負担金の窓口支払いがなくなります。 ② 所沢市以外に在住の方:一旦窓口で保険診療の一部負担金を支払っていただきます。後日その領収証を添付してお住まいの市区町村に請求して償還を受けるという手続きとなります。 (病院運営課照査)
3	患者より 10.23日 お会計 まとまって食事にいかれても困ります。1:00すぎたらだんぜんお会計が遅くなりました。 (未記入・未記入・未記入)	このたびは昼時の会計で長くお待たせし、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 昼の時間帯は午前の診療や検査が終了した患者さんが会計窓口に集中し、大変混雑しやすく、通常より待ち時間が長くなる場合がございます。 待ち時間短縮に向けた改善に努めてまいりますので、貴重なご意見をいただきありがとうございました。
4	受付にて書類の確認をスキップされました。苦情を言ったところ、「忙しいから確認しなかった。内容に変更ないから問題ない」といわれました。忙しいから待たせたのは理由になりますが、忙しいからスキップしたは言い訳になりません。このような考えがトラブルに通じるのではないかと。 (65歳・女性・内科)	ご意見ありがとうございます。このたびは受付での対応により、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。業務の都合にかかわらず、確認を怠ることはあってはならず、真摯に受け止めております。今後は再発防止に努め、丁寧な対応を心がけてまいります。 (看護部)
5	寒いです。 (未記入・未記入・未記入)	10月下旬の急激な天候変化により、空調設備の切り替えが間に合わず、院内が寒く感じられたとのことで、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 今後は天候の変化をより注意深く確認し、患者様に快適にお過ごしいただけるよう改善に努めてまいります。 (施設係)
6	寒くて辛いです。 (未記入・未記入・未記入)	上記と同様
7	お部屋のおそうじがされていません。お手洗いも汚いままです。そうじされている姿は1回も見たことありません。もう、何週間も入院しています。病院はせいいけつが1番です。どうかお掃除(シャワー室も汚いです。)宜しくお願ひ致します。これで直らなければ、窓口に相談させて頂きます。 (未記入・未記入・未記入)	このたびは、院内清掃の不十分により、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。病室、お手洗い、シャワー室については、1日1回清掃に入っておりますが、実施状況を確認し、適切に行われているか点検をいたします。また、清掃が不十分であった場所を確認した際は、再度清掃を行い、清潔な環境の維持に努めてまいります。 (施設係)
8	・中庭を花壇にしてほしい ・病院全体が暗い、外壁を明るい色に塗装しなおしてはいかが ・意見箱に筆記具がない (79歳・男性・泌尿器科)	【中庭の花壇及び外壁の塗装について】 貴重なご意見ありがとうございます。現時点では、建物の構造や工事計画等の都合により、病院全体の塗装・中庭の整備等の大規模な整備は難しい状況ですが、現場の設備面で工夫できる部分を見直し、病院として明るい雰囲気づくりに努めてまいります。 【意見箱の筆記具について】 このたびは意見箱に筆記具の備え付けがなく、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 今後は定期的に確認し不備なくご利用いただけるように努めます。 (施設係、病院運営課)

No	意見	対応策
9	<p>抗がん剤の副作用から足と手のしづれが、ひどい状態です。薬をいろいろ試しましたが、効果は感じられませんでした。抗がん剤のしづれには、運動(リハビリ)が良いと本で調べ、防衛医大さんで、がんのリハビリを行っているのか伺いましたが、この大きな病院で理学療法士は4名と聞き、あまりの少なさに驚きました。近隣のM病院では理学療法士は59名・がんのリハビリテーション研修・修了者は18名(M病院のHPより)この人数から見えるように、防衛医大さんは、通常の病院の1/3ぐらいの医療者人数と伺い、自身も過去に外来で診察中にもかかわらず、先生が急に呼び出されたため、私の診察が途中で終わってしまいとても悲しい思いをしましたので少ない人数ということがよく分かりました。前回の抗がん剤治療は、6回のうち、年度の予算の関係でと急に言われ、5回目と6回目は、別の病院へ行かされ、治療を受けましたが、2度の手術で痛くて重い体には、とてもきつかったです。病院に必要な予算は大事だと思います。患者にとって安心して治療を受けられる防衛医大であってほしいです。「地域の中核病院として、高度で安全な医療を提供することの追及」という理念がHPIに記載されています。所沢にはマンションも多く建設され、今後ますます防衛医大さんは大きな拠点病院になると思います。入院していると、看護師さんたちが患者によりそって、体の具合で困っていることを親身に聞いてよく観察してくださり、お医者様へお伝えいただき、心より感謝申し上げます。お医者様もお忙しい中、本当にありがとうございます。防衛省と厚生労働省の病院で管轄は異なりますが、患者側は安心できることを望んでいます。医療者を育てる教育と研究の大学病院の予算について、減らさないことを望みます。現状を改善していただきますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。病棟へ来て説明される薬剤師さんが「いない」と聞いて困りました。こちらも改善されることを願っています。</p>	<p>【産科婦人科】 貴重なご指摘をいただきありがとうございます。がん化学療法の実施においては事前に十分な説明をしたうえで、ご納得をいただいたうえで投与を行い、その結果として生じた副作用に対しては、誠心誠意、対応させて頂いているつもりではございますが、残存する症状に対して、引き続き、関係各部署とも連携したうえでしっかりと対応させて頂きたいと存じます。当院の宿命ともいえる医療費問題の件で、転院をご承諾頂いた件につきましても、大変感謝申し上げます。また、ご指摘のあったコメディカルスタッフの人員不足についても、公的病院としての限界もあるなかで精一杯対応をさせて頂いているところではありますが、今後も可能な限り改善していく努力を継続してまいりますのでご理解頂きたくよろしくお願ひいたします。</p> <p>【リハビリテーション部】 リハビリテーション・スタッフが少なくて、ご心配、ご不便をおかけしております。これまでもスタッフの人数が少ないことを上申しておりますが、定員の問題等で増員できておりません。引き続き増員の要求を行い、質の高い医療のご提供ができるように努めてまいります。</p> <p>【薬剤部】 このたびは、貴重なご意見とご提言をいただき、ありがとうございます。抗がん剤治療による手足のしづれや、治療環境におけるご不安、ご不便について詳説し、私達も胸が痛む思いです。また、当院の医療体制や対応により、患者様にご不快、ご不快な思いをさせてしましましたこと、深くお詫び申し上げます。薬剤師による病棟での説明が行き届かなかったことなど、医療を受ける側としてのご不快、ご不満はもっともあり、私どもも重く受け止めております。</p> <p>病棟薬剤師の業務につきましては、現在の人員体制では十分な対応が難しい状況があることは否めません。患者様のように、薬剤師による服薬指導や副作用への対応を求める声が増えている中で、薬剤部としてもその重要性を強く認識しております。しかしながら、当院は防衛省所管の大学病院であり、医療人材の配置や予算については、国の制度や方針に基づいて運営されております。薬剤師の増員についても、当院単独では即時の対応が難しい面がございますが、現場からの声として、必要性を上層部や関係機関に継続的に訴えてまいります。</p> <p>患者様からいただいた「安心して治療を受けられる防衛医大であってほしい」というお言葉は、私たち医療従事者にとって何よりも、励みでございます。今後も、患者様の声を大切にしながら、医療の質の向上に努めてまいります。</p> <p>最後に、薬剤師への温かいお言葉をいただきましたこと、心より御礼申し上げます。今後とも、どうかご遠慮なくご意見をお寄せいただければ幸いです。</p>
	(61歳・女性・婦人科)	(産科婦人科、リハビリテーション部、薬剤部)
10	整備不良の歩行器具をかし出し、じゅんかつ材〇を〇〇〇。いつでも使用出来る状態にしておいていただかないで、おも〇〇ないケガにつながるおそれがあります。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。文面から、歩行器具の整備状態についてご心配をいたいでいることが伝わってまいりました。一部内容の解釈が難しく、十分に読み取れなかった点につきましては、どうかご容赦ください。いただいたお気持ちを大切に受け止め、器具の点検・整備を徹底し、安全確保に努めてまいります。
	(未記入・未記入・未記入)	(看護部)
11	今回入院中、2人の男性がまちがえて私の所に来ました。しかも2人とも入院中の男性です。私が起きていたのでよかったです、寝ていたらとづつします。しっかり自分のへやの号数は覚えていてほしいです。	ご不安な思いをされたこと、心よりお詫び申し上げます。入院中の患者さまが誤って他の部屋に入ってしまう事例は、認知症や部屋の移動などが影響することもあり、注意が必要な事象と認識しております。今回のようなことが再び起こらぬよう、職員一同で見守りと案内をより丁寧に行ってまいります。安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。
	(56歳・女性・皮ふ科)	(看護部)
12	入院中です。回診が1日2回あります。ちょっと多すぎるので減らして欲しいと伝ましたがルールで減らすことができないと言われました。本当に減らすことが出来ないんですか？	ご意見ありがとうございます。回診の頻度について、ご負担に感じられたことだと思います。医師や看護師による回診は、患者さまの体調や治療の経過を確認するために大切な時間として設けられております。ご理解とご協力をいただけますようお願い申し上げますが、今後もできる限りご負担の少ない形で対応できるよう努めてまいります。
	(56歳・女性・皮ふ科)	(看護部)
13	2回目の皮ふ科入院中の者です。夜の21時以降から朝の6時までに水を大量に流す方が同じ部屋にいました。うるさいから注意してほしくて看護師さんに伝えましたが本人に伝わってないのかうるさいまででした。寝てもしっかり寝たかんじが真っしませんでした。	ご不快な思いをされたこと、深くお詫び申し上げます。夜間の騒音により、十分な休息が取れなかったとのこと、大変つらい状況だったとお察しいたします。いただいたご指摘をもとに、該当の状況について改めて確認し、必要な対応を検討いたします。患者さまが安心してお休みいただける環境づくりに、今後も努めてまいります。
	(56歳・女性・皮ふ科)	(看護部)
14	入院しているのですが同部屋の人がうるさくて看護師さんに伝えたのにもかかわらず看護師さんが注意をしてくれず、ずっとけっこうるさかったです。とてもざんねんです！しっかり注意してほしいと思います。とてもストレスが留まってしまいます。本来治療するための病室のはずなのにとおもってしまいます。病院全体で話し合った方が問題解決すると思いますがしないんですか？	ご意見をいただき、ありがとうございます。入院中に同室の方の音が気になり、看護師へのご相談にもかかわらず改善されなかったとのこと、心よりお詫び申し上げます。治療に専念すべき環境で、かえってご負担をおかけしてしまったことを重く受け止めております。病棟内でも改めて共有し、今後の対応に活かしてまいります。より快適な療養環境づくりに努めてまいります。
	(56歳・女性・皮ふ科)	(看護部)
15	2回目の入院中です。停電が多すぎです。1回目の入院中に日中停電があり、2回目の入院中にまた停電がおきました。かみなりがあつたわけでもないのに停電がありました。全くあれます。普通にありえません。小さい病院で大雨で雷が落ち停電ならわかりませんがりえるかもしませんが防衛医大で原因不明？の停電ありません。どういう病院なんでしょうか？意味不明です。	このたびは、停電によりご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。今回の停電につきましては、館内放送でのご案内をしておりましたが、患者様への周知が不十分であり、突然の停電と感じられる状況となってしまったことを深くお詫び申し上げます。
	(56歳・女性・皮ふ科)	(施設係)

No	意 見	対 応 策
16	入院を西棟5階でしています。先週の26日金曜日の夕方に足元の電気がつかないことを看護師に伝えました金曜日の夕方というのもあり週明けの月曜にみてもらうということになり来てもらったのですが夕方つけようと思った時停電になりました。停電中、処置灯が私いがいの3人灯っているのにもかかわらず私の所だけつかず、ずっと真っ黒でした。対応がすこしづつです。処置灯がつくかどうか確認してから戻ってほしいと感じたしゅんかんです。 (56歳・女性・皮ふ科)	ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。足元灯の不具合についてご報告いただいたにもかかわらず、停電時に処置灯が点灯せず、暗い中でお過ごしいただくこととなってしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。今後は、修理後の確認を徹底し、同様のことが起こらぬよう対応を改善してまいります。 (看護部)
17	売店の店員さんがお客様の私にタメ口で話しかけてきました。普通なら「おはし何せん必要ですか?」と聞くはずなのにも関わらず「はいいる?」と言ってきました。友だちでもなく、店員とお客様という関係にも関わらずタメ口です。どういうことですか? (56歳・女性・皮ふ科)	ご不快な思いをさせて申し訳ございません。委託先(売店)への指導を行いました。 委託先(売店)より、今後はスタッフの教育を徹底し、より丁寧な対応を心がけますとの回答をいただきました。 (厚生課)
18	採血の呼ぶ順番をしっかり番号順に呼んでほしい。時間通りに行つたのに私よりあとにはっけんした人が先に呼ばれることがある。 (56歳・女性・3科目)	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院では、診療予約時間に連動した、30分ごとのグループ管理により採血をしております。そのため、受付をした順番と、採血の順番が一致しないことがあります。ご理解と、ご協力ををお願いいたします。 (検査部)
19	ごはんがおいしくないです。とてもまずいです。こんなごはんなら食べずに売店で何か買って食べたほうがマシです。	このたびは、当院のお食事について貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 お食事が口に合わず、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 当院では、入院中の食事は治療の一環として、管理栄養士が患者様の病状や栄養状態に合わせて献立を作成しております。 しかしながら、患者様にご満足いただけなかったことを真摯に受け止め、今後の食事提供の改善に向けて参考にさせていただきます。 いただきましたご意見は担当者で共有し、多くの患者様に喜んで召し上がっていただけるよう努めてまいります。 (給食係)
20	母の通院のつきそいで毎回一緒に来ています。トイレがとてもせまく荷物を置く場所がなくとも困っています。また支払いなどぐちをもうすこし増やしてほしいです。駐車所ももう少し多くあると渋滞せずスムーズになるのでは?と思います。待合のイスもすくないのでもっと増やして下さい。 (20歳・女性・通院つきそい)	【トイレについて】 通常のトイレが狭くご不便を感じられたとのことですが、広めの障害者用トイレもございます。 荷物をお持ちの際やスペースが必要な場合には、そちらもご利用ください。 【支払い窓口について】 混雑緩和のため、窓口業務の効率化や待ち時間短縮に向けた改善を検討しております。 いただいたご要望は今後の運営に活かしてまいります。 【駐車場について】 駐車スペースには限界があるため、当院では公共交通機関での通院を推奨しております。 ご不便をおかけいたしますが、渋滞緩和のためにもご理解とご協力をお願い申し上げます。 【待合のイスについて】 施設の構造上、待合室の拡充は難しい状況です。 今後は配置の工夫や運用改善を通じて、少しでも快適にご利用いただけるよう努めてまいります。 患者様やご家族が安心して通院いただけるよう、いただいたご意見を参考に改善に取り組んでまいります。 (施設係、病院運営課)
21	タクシーで来ています。何度か病院からタクシーを呼びました。一番最後に記載されているタクシー会社に電話しました。(他社はいっぱい難しいとのこと)一番最後のタクシー会社は「防衛の方は地域外で行きません!」と言われました。私は記載があったので電話越しにブチギレられました (20歳・女性・面会者)	タクシー会社に確認いたしましたが、防衛医大(病院含む)は地域外ではないとの回答をいただきました。 (病院運営課)
22	大部屋の水道が止まりのゆるい所があり、ずっとチョロチョロと流れている所があります。水道代がもったいないのですぐ直して下さい。 (20歳・女性・面会者)	このたびは、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。水道に関しては、水漏れ等の設備不良を発見次第、早急に対応し改善に努めてまいります。 (施設係)
23	レストランで1日に食事をしました。お米"普通もり"と"大盛"はあるのに"少なめ"がなくとも食べることがしんどかったです。また、イートインできるのは良いのですがゴミ箱が小さすぎる!! (20歳・女性・面会者)	ご不快な思いをさせて申し訳ございません。委託先への確認と指導を行いました。 委託先(レストラン)より、以下のとおり回答をいただきました。 平素からご利用ありがとうございます。 充分なご説明や表示がなく、ご不快な思いをさせてしまいましたことを、心よりお詫び申し上げます。 これまでお米の大盛や少なめは口頭で承っていましたが、今後はチケット販売機に表示し、選択できるようにいたしました。 また、ゴミ箱については、定期的に巡回し、回収するように努めますと、委託先(売店)より回答をいただきました。 (厚生課)
24	今日面会したのですが部屋のベッド周り、かみの毛がおちていてしっかりそうじされている感じがしませんでした。しっかりそうじして下さい (20歳・女性・面会者)	このたびは、病室内の衛生環境で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。病室につきましては、毎日清掃に入させていただいてますが、定期的に清掃状況を確認し、清掃が不十分であったお部屋につきましては、追加での清掃を実施し、病室内の衛生環境の維持に努めてまいります。 (施設係)

(患者意見対応 10月分)

No	意見	対応策
25	感染症にかかると大変なのはわかりますが、アナウンスが多すぎて大事な話がとぎれとぎれになってしまっています。アナウンスの回数を減らしてください。 (20歳・女性・面会者)	このたびは、院内アナウンスによりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。感染症予防のためのご案内は、患者さまやご家族の安全を守る上で欠かせないものとして、一定の回数で実施しております。ご理解とご協力をいただけますと幸いです。 (感染対策室)
26	売店ファミリーマートの店員のたいどがとても悪いです。どういった教育をされていますか?とてもざんねんです。レジも店員がいなくてお客さんたちの列ができても品出ししていることが多くお客さんたちが「レジ対応おねがいします。」と大きい声を出さないとしないことが多いです。 (20歳・女性・面会者)	ご不快な思いをさせて申し訳ございません。委託先(売店)への指導を行いました。 委託先(売店)より、今後はスタッフの教育を徹底し、より丁寧な応対を心がけますとの回答をいただきました。
27	面会中に話を聞くときと話すことがありました。とても親身になって、まったく関係ない面会者の私の話を聞いてくれるやさしい女医さんがいます! (20歳・女性・精神科)	温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。担当医にも共有し、スタッフ一同の励みとさせていただきます。今後もご家族・ご面会の皆さんにも寄り添った対応に努めてまいります。何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。
28	西の5階に入院してた人の面会者です。女性の看護師さんとしか話す機会がたくさんありました。とても良い看護師さんが多く介護職員初任者研修待ちの私が見てとてもあこがれる看護師さん達です。 (20歳・女性・面会者)	(照会のみ)