

## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>●いつもお世話になっております。通院のたび待ち時間の関係で、院内でお昼ごはんを食べなければならないのですが、コンビニやパン売り場で買ったものを食べる場所がタリーズコーヒーの席しかありません。ウッドデッキの席は、天候に左右されるのであまり利用できません。人目も気になります。以前、食堂のあったスペースを飲食スペースとして解放していただけるとありがたいです。</p> <p>（令和5年2月1日） 2月2日回収</p>	<p>●この度は貴重なご意見をありがとうございました。元食堂スペースにつきましても、再度、食堂運営業者を募集予定としておりますので、ご不便をおかけして申し訳ございませんが、何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 一年ぶりに3北病棟に入院しました。シンク廻りがとてもすっきりしているのを感じました。給湯コップが備えられてすごく便利になりました。台ふきがいつも乾いていて気持ちが良い。室内の蛇口にコップが備えられていて助かります。リハビリ用セラバンドを売店か、リハ室で販売してほしい。338号室の前のトイレの出が悪く感じます。 （令和5年2月3日） 2月7日回収</p>	<p>● 水回りが綺麗になったという点について、ご意見いただきありがとうございます。今後も使いやすく清潔な状況を継続していきけるよう努力してまいります。</p> <p>リハビリ用セラバンドは、療法士が訓練の一環で症状の個別性に合わせて使用する場合があります。入院で自主訓練が必要となった際は適切なバンドの強さを確認のうえ、リハ室にて担当療法士がセラバンドの貸し出しを行っております。</p> <p>トイレの水の出が悪いことに関しては、確認し改善いたします。この度は、貴重なご意見いただき本当にありがとうございました。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 毎日手厚い看護をしていただき心より感謝しております。ありがとうございます。また、常に館内を清掃して下さりとても衛生的で気持ちよく過ごせます。献立に色々工夫をして下さり栄養のバランスも良く、とてもおいしい。お食事を毎回楽しみにしています。本当にありがとうございます。</p> <p>ほぼ毎日行ってくるOTですが、とても楽しい時間です。体の筋肉の名称と働き、ストレッチの方法など大変わかりやすいです。</p> <p>（令和5年2月8日） 2月14日 回収</p>	<p>● 新型コロナウイルス感染症の流行により入院中は病棟外への外出ができない閉鎖的な環境で、色々なご不便をおかけしているかと思いますが、このような温かい感謝の言葉を頂戴し、病棟で治療に携わっている職員一同も大変うれしく思います。今後も患者さんの回復のお役に立てるようにチーム一丸となって治療やプログラムをさらに充実させていく努力をしていきたいと思っております。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● とにかく受付の態度が悪く知識もない。会計も遅い、1時間待つのがきつい。国立だからとえらそうなDr.もいます。 （令和5年2月10日） 2月14日回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。この度は貴重なご意見をありがとうございました。職員の接遇が不適切だったこと、また、会計の待ち時間が長かった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でした。職員の接遇については研修等をつうじて継続的に教育を行ってまいります。会計待ち時間につきましても、予約時間の調整等により短縮につとめてまいります。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 会計に時間がかかりすぎ （令和5年2月） 2月14日回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。</p> <p>この度は、会計の待ち時間につきまして、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、会計時間の短縮に向けて以下のような取組みを実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットカードでのお支払いを可能にする。</li> <li>・患者さまの人数が曜日によって偏りのないように予約を調整する。</li> </ul> <p>また、昨年10月から算定担当者の増員を行い、待ち時間のさらなる短縮に努めております。</p> <p>この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 8：15までに来るようにとのことだったので、8：00に再来受付機にカードを入れたらプリンターに問題が発生したとのことで「2番窓口に来てください」と表示が出ました。1番と2番のあいだに2人がいたので、そのうち1人に声をかけたら「窓口は8：30からなので8：30まで待ってください」と言われました。「8：15に来るように言われています」と行ったのですが、それに対する返事が「8：30にならないと機械が、わかる人が来ない」でした。もう一人の方が「診察券番号を聞いて、こちらで受付して」と指示してました。その指示した方に私が「プリンタの問題と出ていました」と伝えたら、私の目を見ながらじっと聞いていたのに無言で目をそらして無視し、診察券だけ片手で受け取って、最初の人に渡していました。病院でこんな対応を受けたのは初めてです。 （令和5年2月13日） 2月14日回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。 この度は機械の不具合でご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。また、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた職員に指導を行い、ほかの職員にも再度接遇改善の周知を行いました。 なお、受付は8時30分からの開始のためご理解いただきますと幸いです。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 明後日退院ですが、今回入院して職員の皆様方には大変お世話になり本当に感謝しております。そして今回初めての入院だった（当病院での）事で、私の感じた事をお礼の方々書かせていただきます。私もこれまで病気で10回近く入院の経験がありますが、今回の入院中の食事が大変おいしくいただけましたことです。よく入院すると病院の食事はまずい、味気ないとの話を聞きますが、実際これまで私が入院して来たどこの病院よりも「おいしく」食べさせていただきました。ありがとうございました。そしていつの食事の時にも、箸の他に必ず2種類のスプーンが付けられていたことです。実際食事をしている時に箸を落としてしまったりする場合も多々あるのですが、そうした場合いちいちその都度職員を呼んで箸の交換をしてもらおう煩わしさもなく食事ができたことです。ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（令和5年2月19日） 2月22日 回収</p>	<p>● お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も喜んで頂けるお食事を提供できるよう努めてまいります。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 無料のシャトルバスの終車時間につきまして、診療時に利用させていただいており、大変助かっております。（新小平駅・NCNP病院）午後診療時に精算を済ませると16：20の終車に間に合いません。もう1本でも良いので終車時間を延ばしていただくことは、可能でしょうか、ご検討をお願いします。 （令和5年2月20日） 2月22日回収</p>	<p>● このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 昨年5月より無料シャトルバスの運行を開始し、これまで運行ダイヤについては患者様からのご意見を踏まえ10月にダイヤ改正をしております。 今後も利用状況を踏まえダイヤ編成を検討してまいりますので現状ダイヤでの運行をご理解の程お願いいたします。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 会計受付時に処方箋を出すことは、できないのですか。〇〇〇〇はそのような方式です。薬待ちもあるのでその方法がとれば会計待ちがながくても全体的に待ち時間が少なくてすみます。と以前も意見箱いれましたが (令和5年2月21日回収) 2月22日</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。 診察終了後の待ち時間につきましてご迷惑をおかけしており、申し訳ございません。処方箋には患者様の保険情報が必要なため、保険証をお預かりした後に保険情報の確認を行っております。そのため、会計受付時に処方箋をお渡しすることはできかねます。 引き続き待ち時間の短縮に努めてまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 会計待ち人数（番号Webシステムを！） NCNPは他院と比べ会計待ちが長い。例えば〇〇〇〇は混んでいる時間帯でも5分程度である。しかしNCNPはシステムの大規模開発よりは研究等に予算を割りあてざるを得ない（また割りあてるべき）事情は理解できる。そこで、最終的には電子カルテ連動の会計システムを導入するにしても、まずは会計待ち合いやタリーズ前に表示されている番号をWebでも確認できるシステムを作ってほしい。そうすれば車や中庭など待つ場所が分散でき、患者、院双方にとって良くなるのではないだろうか？開発費も数十万程度でできるはず。</p> <p style="text-align: right;">（令和5年3月16日） 3月20日 回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき厚く御礼申し上げます。 この度は、会計の待ち時間につきまして、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。 当院では、会計時間の短縮に向けて以下のような取り組みを実施しております。 ・クレジットカード、交通系マネーでのお支払いを可能とした。 ・患者さまの人数が曜日によって偏りのないように予約を調整する。 また、令和4年10月から算定担当者の増員を行い、待ち時間のさらなる短縮に努めております。 この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 一年前受診した際も会計で2時間待ち。 一年後来院しても変わっていない。 （最長102分） 私達障害者は待つだけでも疲れます。 来年こそ改善される事を願っています。</p> <p style="text-align: right;">（令和5年3月16日） 3月20日 回収</p>	<p>● 平素より当院の運営にご理解とご協力をいただき厚く御礼申し上げます。 この度は、会計の待ち時間につきまして、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。 当院では、会計時間の短縮に向けて以下のような取組みを実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・クレジットカード、交通系マネーでのお支払いを可能とした。</li><li>・患者さまの人数が曜日によって偏りのないように予約を調整する。</li></ul> <p>また、令和4年10月から算定担当者の増員を行い、待ち時間のさらなる短縮に努めております。 この度はご不便をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● 院内の自販機で砂糖分が入っていないブラックコーヒーや砂糖の入っていないストレートティー、ブレンドされた日本茶が、すぐ入ってみなさんすぐ買われるので、すぐ売り切れで困っています。体重や体のことを考えると、砂糖の入っていない飲み物を多く入れてほしい。 例えばブラック2～3本入れるとか、ストレートティーなども、体のために多く入れてほしい。</p> <p>（令和5年3月12日） 3月14日 回収</p>	<p>● このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。 ご意見につきましては、取引業者に連絡しましたところ、売上げを確認したうえで検討しますとの回答をいただきましたので、検討結果につきましてしばらくお待ちいただきますよう何卒ご理解のほどよろしくお願い致します。</p>



## 当センター（ご意見箱）に寄せられたご意見等の回答について

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
<p>● タリーズにおいて、トムとジェリーのカップマスコットの絵があるので買い損ねたため「高いけど買う」と言ったら「当店には置いていない」と。それならポスター貼らないでください。期待して損したと言うよりショックです。</p> <p>（令和5年3月13日） 3月20日 回収</p>	<p>● トムとジェリーに関してでございますがマスコットは最後が3/9で終売しており、その後はアクセサリーの部分に関してはメニュー表に記載されている部分に売り切れと分かるようにsold outシールを貼り付けてドリンクのみを販売しております。意見を参考にさせていただき、今後ともお客様に分かりやすいお店を作ってまいります。</p>

