

## 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り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>● 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>● 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>



## 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>● 病院発着の無料送迎バスについて 会計時間によっては、バスが既に運行終了している回もあります。（特に15～16時の診察の日） 運行会社との兼ね合いもあり、様々調整も大変かと存じますが、可能ならば各駅の方角とともに17時台及び18時にも運行していただきたく存じます。 採算の関係もあるかと推察しますが、駅まで歩くことが大変な体調の時もあります。一個人としては17時台と18時台に運行することがあるなら、料金を支払っても乗りたいです。よろしく お願いいたします。 （令和5年3月23日） 4月11日回収</p>	<p>● 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>看護師男子の対応が失礼です。朝から不快になりました。イライラしながらの仕事はやめてほしいです。</p> <p>（令和5年4月3日） 4月4日回収</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● この度は看護師の対応で不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び致します。夜勤や複数の仕事が重なった時などには、私たちの対応や態度が患者さまやご家族にどのような印象を与えるのか考慮して、意識的に立ち止まって対応することが必要であることを改めて病棟で共有致しました。貴重なご意見をありがとうございました。</li></ul>



## 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>● 子どもの初診でしたがとても丁寧にじっくりと時間をかけて診察していただきました。 睡眠の問題で長らく親子で苦しんでいますがとても心強く感じました。 前の先生もとても良かったし、今度の先生もとても良かったです。本当に感謝です。</p> <p style="text-align: center;">（令和5年3月30日） 4月11日回収</p>	<p>● 担当医師の丁寧な診察で安心されたことをフィードバックしてくださり誠にありがとうございました。 勇気づけられるお言葉をいただきとても励みになります。 これからも安心・安全を提供できる質の高い医療を目指し、病院スタッフ一同、精進してまいります。</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>● （14:38）部長回診という事で、医師5～6名（代表者の名前不明）入室したのにも関わらず、話を聞いてもらえない。遮られる“流れ”だったので退室後不快に感じたため、ナースコールにて状況説明、会話の基本を“こうしてほしい”と要望を伝える。 「相手の話を全て聞いてから、内容に合う回答をしてほしい。」と伝えると「はい…」 正論と相手が認めなくても、自分では合っていると自画自賛すべきだと思う。 *身分確認を依頼を途中でしたところ、嫌そうな顔（表情）をされ、拒否される。</p> <p style="text-align: right;">（令和5年4月5日） 4月11日回収</p>	<p>● 回診に際して不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。精神科の回診は限られた時間内で多くの患者様を回る必要があり、対応で至らない点があったものと思われます。回診後に主治医にお尋ねいただけますと回診についてご説明ができると思われますのでお手数ではありますが、お声かけいただければ幸いです。どうぞ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）

- 3月1日～3月5日まで入院しましたが〇〇病棟の看護師さんの態度にはびっくりしました。あまり細かいことは言わないようにと言われ、5日の夜3mくらい先の冷蔵庫のアイスクリームを持って来て下さいとお願いしましたらとても感じが悪く一度に言ってくださいと言われ、「退院前日なのであまりがたがたいいませんが」と言われました。とても失礼な看護師さんですね。その前日もホールで食べ終え人が少なくなっから、テレビが見えないので場所の移動をお願いしましたら「まあいいか？」とてもひどい看護師さんでした。身体が動かないので、自分ではできないのに…何度も入院しましたがこのような扱いは初めてです。他の方は良い方でしたが1名のみ。

（令和5年4月3日）  
4月11日回収

- この度は貴重なお声ありがとうございました。身体的苦痛があるなか、不快な思いをする言動で心も痛められたことと思います。今後は同じ事が発生しないように、病棟にてカンファレンスを開催し、障害を持った患者様の気持ちを考え、寄り添える看護を行えるように話をしました。今後もスタッフ教育に力を入れてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

