

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
● 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	● 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。



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
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。 （令和5年4月3日） 4月4日回収	● 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。



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
● 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。 （令和5年3月30日） 4月11日回収	● 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。



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
●（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。 （令和5年4月5日） 4月11日回収	● 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ます、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。



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けど」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。



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
● 階段が汚れている。髪の毛だらけ。エレベーターの中のほこりが気になります。	● この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。専門の業者に清掃の依頼をし、実施してまいります。



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
● 会計で100人待ちという状態が当たり前のよう に続いています。時間を工面するのが難しく、通 院を諦めることも病院を変えることも考えていま す。 会計が遅いので機械を導入してほしい。 会計終了までの時間をもう少し早くして頂きたい です。自動会計希望。 会計に時間がかかりすぎ。2時間待ってやっと順 番がくるようでは送迎バスに乗れない。バスの時 間をもっと遅くまでやってほしい。 会計が1時間以上かかるのもどうにかしてほし い。遠くから来てるので少しでも短い時間で済ま せたい。 （令和5年3月、4月） 4月11日回収	● ご意見いただき、ありがとうございます。 貴重なお時間を待ち時間に割いてしま い申し訳ありません。 計算から会計の流れを見直し、改善に 努めます。 また現在、曜日により受診者の人数に 偏りがないよう予約を調整する等の待 ち時間短縮のための措置を試みており ます。 後払いサービスを実施しておりますの で、ご活用いただきたくご検討を願 い申し上げます。



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
● 部屋中ほこりがすごいで、かしつきつけてほしいです。なる早で	● この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 ほこりについては業者に依頼をし、清掃を実施してまいります。また、加湿器の設置は感染管理の観点から難しく、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。



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
● 1階のトイレ前のろうかにあるイスに座っていた（会計待ち）ところ、「〇〇」という清掃員が、掃除のカートを端に寄せて掃除（ワイパー）をしていた。その際、私の目の前（靴の周り近く）を行ったり来たり、以前も、同じ人が私が座っていた脚の下に掃除機を入れてきて、大変不快な思いをしたので、また同じようなことをしていた。人のすぐ近くを掃除する時は、「声かけ（失礼しますなど）」をすればまた（気持ち）違うと伝えたが、無言で近くを掃除されるのは、ゴミがいくら多い（本人が言っていた。）からといって、大変不快な気持ちになります。そういうことを気にする人もいるのだということに対して、少し気を配ってほしいと思います。よろしくお願いします。	● 貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。この度は、職員の接遇が不適切であったことで大変ご不快な思いをさせてしまい、誠に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。また、研修等を通じて継続的に接遇教育を行ってまいります。



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
● 食堂再開希望	● このたびは貴重なご意見いただきありがとうございます。ありがとうございました。 コロナ禍により飲食店事業者は厳しい時期となっていることから、当センターの食堂復活は難しいと思われますが、食事できるスペースを確保できるよう、引き続き検討してまいります。



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
● 2北の病棟の掃除がいきとどいていない。備品の補充がまったくされていなくて困る。 （令和5年4月25日） 4月25日回収	● 貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。この度は、大変ご不便をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。清掃を実施する業者に周知を行い、改善してまいります。備品の補充については実施間隔の見直しを行います。



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
● 今月1月に来院した際、駐車場の出口のゲートで全然駐車券が反応しなかった。インターホンは話し中で全く職員には繋がらず、後ろから他の車も来たので何度も駐車券を入れたらようやく反応してゲートが開いた。 駐車券の反応が悪いだけでも困るのに、インターホンが通じないのはどういことですか。仕事してください。 （令和5年4月20日） 4月25日回収	● この度は、大変ご迷惑をおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。駐車場ゲート設備の改善について検討させていただきます。また、駐車場の管理体制について見直しを実施しています。



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
● 長年お世話になっております。 定期的に日帰り治療を受けているのですが、都度ベッドの空き状況によって予定していた病棟とは別の病棟でお世話になることが多々あります。 どの病棟でも言えることですが、声掛けをせず、いきなりカーテンを開ける職員さんがかなりいます。私を見て「あっ、ごめんなさい！」と去っていくのは非常に気分が悪いです。いつもそのベッドを使用している方ではなく、私のような日帰り治療の患者が急きょ使用している可能性を常に頭に入れて行動してください。看護師さん、機械点検の方、リハビリ担当の方、清掃の方全てです。ご自身がもし入院して着替えている時や食事中に急にカーテンを開けられたらどんな気分になりますか？ このような意見を出すのは今回2度目ですよ。 （令和5年4月） 4月19日回収	● この度は、職員の失礼な振る舞いにより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。 看護師、機械点検、リハビリ職員等は、その都度訪問する患者さまの病室とベッドの位置を確認しています。しかし、このようなケースが起きている現状は真摯に受けとめ、再発防止に向け職員に周知するとともに、今後の接遇等の職員教育に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。



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
● いつも大変お世話になっております。 数年前より入退院をしておりますが、 食事の内容の改善が見られません。特 に魚のニオイがキツく食べる気になり ませんのでもう少し工夫をお願いいた します。 （令和5年4月13日） 4月18日	● ご意見を頂きありがとうございます。 た。今回頂いた貴重なご意見を踏ま え、スタッフ一同で調理の工程や工夫 について再確認を行い、給食の向上に 取り組みたいと思います。



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
● 書類を郵送にしなかったのですが、できているか、事前に問い合わせの上受け取りに、とのことで、朝～14:30まで合計10回以上電話しました。10回目でつながるまではずっと「只今係の物が他の電話対応のため、おかけ直し下さい」とのメッセージが流れて電話が切れました。 インターネットで確認できるようにする 電話対応の人員や回線を増やす などのご対応、改善を、ぜひよろしく お願いします （令和5年4月17日） 4月19日回収	● このたびは、ご不便をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見をありがとうございます。 本年4月より、電話対応人員を増強いたしました。引き続き利用者の皆様にご不便をお掛けしないよう、改善を図ってまいります。



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
● 患者が利用可能なレストランとして、タリーズコーヒーしか見当たりません。 出来るだけ刺激物を避けたいので、もっと和食や薄味の軽食が食べられるお店をお願いします。 コーヒーも飲めない患者も多くいる中で、どうしてタリーズコーヒーが営業しているか疑問です。 (令和5年4月19日) 4月19日回収	● このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 食堂の設置については公募を複数回実施しておりますが、事業者の応募が無い状況です。 また、食堂に併せてスタンドコーヒーの公募を行っており、こちらはタリーズコーヒーが営業する運びとなりました。 当センターをご利用される皆様が快適にお過ごしいただけるよう、このたびのご意見も踏まえて検討してまいります。



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
● 部屋の障子がやぶればなし。 窓が汚い。 網戸も汚いです。 (令和5年4月18日)	● この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 障子についてはただちに修繕を手配いたします。 窓と網戸の清掃については、業者に清掃方法の見直しを指導してまいります。



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
● nibqehf29hのwi-fiが4/21からまったくインターネットに接続できません。 （令和5年4月21日） 4月25日回収	● 当センターでは利用者の方々へインターネット等への接続ができます環境をご提供しておりますが、多くの方が同時期に接続され利用された場合、一般的にも言われております通り、繋がりにくくなります。 また、ご利用される方々においても、動画のコンテンツ等のデータを多く消費するサービスを利用されると、この場合も繋がりにくくなります。 センターとして、ご利用の皆様にはデータ量を多く消費するコンテンツやサービスへの接続は、お控え頂けるよう、引き続きご案内させていただきますとともに、ご提供致しますWi-Fi環境の充実を図るよう検討していきたいと思っております。



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
● 今日退院です。 大変お世話になりました。 お願いがあります。部屋に取り付けてくださったテレビ兼ロッカー引き出しですが、テレビは途中とぎれとぎれになって最後には映らなくなってしまいました。引き出しにおいても私の力では使用する事ができず一番下の段だけは閉まらないように挟みものをしたのでなんとか使えましたが、上の二段とロッカーは使う事が出来ませんでした。テレビを変えるようでしたら合せてロッカーについてもご検討ください。よろしくお願いします。 （令和5年4月20日） 4月25日回収	● この度はご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。 不具合が生じているテレビ及びロッカーについては、早急に専門業者により点検を実施いたします。 貴重なご意見をくださり誠にありがとうございました。



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）	
● Please do check and clean air ways -there's way too much dust. In dust some of viruses may be. （令和5年4月29日） 5月9日回収	● この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 清掃担当者に指導を行い、清潔な環境を維持してまいります。 We thank you for your valuable feedback, and apologize for any distress we may have caused. We will train our cleaners. In the future, our focus will be on quality management of cleaning.



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
● 先生方、看護師さん、リハビリの先生方にはいつもお世話様になりました。ありがとうございます。 各部屋の洗面台の所にある鏡ですが部屋によって様々で車椅子では全く役に立たないものもあれば顔だけかろうじて見えるものもあります。たとえ病気でも。歳を重ねても身だしなみは整えていたい、それは患者さんほとんどの意見だと思います。鏡は取り付ければ良いのではなく取り付ける位置が重要だと思います。この病院だからこそ弱者の意見をおくみとおりに頂きたいです。 （令和5年4月29日） 5月9日回収	● このたびは、貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。 鏡の設置につきましては、いろいろなご意見をいただいた結果が現在の設置位置となっておりまして、設置位置を変更する予定はございませんが、ご要望を踏まえまして今後検討させていただきます。 何卒、ご理解のほどよろしくお願い致します。



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
● コロナ病棟活動の報告を見ました。とても大変だったと思います。本当にお疲れさまでした。私は直接お世話になったわけではありませんが、ありがとうございました、とお礼を言いたい気持ちです。 5月9日回収	● 大変温かいお言葉を頂戴し恐縮です。当院としても全く経験のない疾患に対応することは様々な困難がございました。職種の垣根を越えスタッフが協力し合って乗り越えてまいりましたが、こうした感謝のお言葉はいつも励みになりました。入院や検査での移動や、繰り返すエレベーターの専用使用放送では皆様にご迷惑をお掛けすることもあったかと思えます。ご協力をいただきました皆様に感謝を申し上げます。ありがとうございました。



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
● コロナ病棟の報告の張り紙を拝見しました。皆様本当にありがとうございました。 娘の前医である先生も関わっていたと伺っていました。 コロナ病棟になることで、外来患者として通院に不安がないか率直に聞いていただけ、電話診療もしてくださいました。様々なご配慮に心から感謝します。 （令和5年4月28日） 5月9日回収	● コロナ病棟を担当した医師たちはそれぞれが使命感を持ち患者さまを診療しておりました。 その中で担当する患者さまに不安や恐怖を感じさせてしまうのではないかと葛藤しながらコロナ病棟での診療に従事しておりました。 皆様のご理解とご協力なくしては、当院でコロナの診療を行うことは出来なかったと思います。 改めてご協力をいただきましたことに感謝申し上げます。今後ともよろしくお願いいたします。



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
● 食事を昼だけ大盛りとか、特盛りとか、米食とかパン食にさせていただくのに、医師達がその都度パソコンに入力するのは大変だと感じるのをお願いしていません。 私は夕食に米飯をまるまる残すので、もったいないし不経済だな、と思っています。太りたくないなので、おかずだけ食べています。 情報管理室でなんとか夕食、米飯なしにならないでしょうか。養豚のえさになっているのですが、申し訳ないです。 朝は大盛りにしてみたいなと感じます。設定をすることによって、1ヵ月から再設定をするまで、朝大盛り、夕米飯なしに自動更新するようになりませんか。 毎日設定するような事だをお願いできません。よろしくお願いいたします。 5月16日回収	● 食事の指示についてご指摘ありがとうございます。入院中の食事は治療の一環であるということから、食事内容は医師が指示することが原則となっています。そのため、システム部門が入力を代わって行うことは難しい状況です。 しかし、治療に影響しない食事の変更を医師以外のスタッフで対応している医療機関も多くありますので、今後の食事指示の運用については見直しを検討いたします。また、医師やスタッフが簡単な操作で食事の変更を入力できるよう、情報システムの改善にも努めて参ります。



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
● タリーズ横のエレベーターの壁に日付入り落書きがあり、インフォメーションの方に報告しましたが、一ヶ月たっても残っていました。落書きの日付から見ても二ヶ月ほど残っていると思います。 衛生面、治安面共に気になるので、清掃して頂けると幸いです。 エレベーター内の壁、1Fタリーズ側から入って左手の場所です。 （令和5年5月24日） 5月30日回収	● このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。また、情報提供を頂きながら対応が遅れましたこと、深くお詫び申し上げます。 該当の落書きを確認し、洗浄を実施いたしました。



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）	
● 患者さま駐輪場にNCNPのラベルが貼ってある自転車が置いてある。 （令和5年5月26日） 5月30日回収	● このたびは、貴重なご指摘をいただきありがとうございます。 6月に駐輪場の一斉点検を行い、不適切な駐輪を行っている自転車については撤去しております。 今後とも定期的な点検を行うとともに、患者様のご迷惑とならないよう注意喚起を行ってまいります。



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
● さくら薬局の駐車場の入口（料金ゲートの手前）にアスファルトに穴があり、来院する度に、ゆっくり走っていても腰を痛めます。直していただきたいです。 皆さんもそこでガクンとしています。 （令和5年5月18日） 5月30日回収	● ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。 今年度中に改修を予定しています。



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
● 全然アルコール消毒をしてくれない。 感染対策が不安。 1本の体温計で回るのがやめてほしい。 先だけ消毒されても、他の人と共有しているみたいで使いたくない。 5月30日回収	● 体温計は使用後全体を消毒し、使用しております。 現在は入院から退院まで同じ体温計を使用するように変更いたしました。 今後も感染対策に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。



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
● 対応がスムーズではない。 何を頼んでも後回し。 あいさつをしてもなし。 あまり良いイメージはなし。 ガッカリしました。 5月30日回収	● 今回の入院において、たいへん不愉快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。 ご指摘いただいた内容に関しまして、スタッフへ情報共有するとともに、注意喚起いたしました。 早めの対応を心がけてまいります が、〇〇病棟は重症者も多く、時にはお待たせする場合もあるかと思っておりますので、ご了承いただきますようお願い申し上げます。 これからもお気づきのことがございましたら、改善できるよう努めてまいります。 ありがとうございました。

