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
● ○○病棟の看護師数名が患者に対して投げやりな態度をとっていたり、イライラしている感情を患者の見えるところで出していたりします。 この様子を見ていると病状が悪化してしまいます。 改善お願いします。 （令和6年1月8日） 1月9日回収	● この度は病棟看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。専門職として自分自身の感情を自覚し、コントロールすることができるように振り返りを行い、対応を改善してまいります。

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
● 入院中、車いすの方が「何かあったらボタンを押してください」と言われ、トイレに行きたいので押しましたがなかなか誰も来ません。忙しいのは分かりますが、トイレは待てないと思います。 人手不足かとも感じますが根本的な解決方法はないのでしょうか。他人事ではないので見ていると辛くて耐えられません。 （ボタンを押してなかかなか来てくれなかったという件についてですが、看護師さんではない方に頼んだ時だったかもしれません。どちらの時だったか忘れてしまいましたがなかなか来てもらえませんでした。） （令和6年1月8日） 1月9日回収	● 病棟看護師の患者さまへの対応で至らない点があり、その状況から苦痛を感じさせてしまったことについてお詫び申し上げます。 ご投書いただいた状況は、介護を要したり、身体合併症を有する患者さまが多い時に、看護師が対応しきれずにお待たせしてしまったものと思われます。 今後はそうした多忙な状況においては、呼ばれてから対応するのではなく、先んじて対応できるようにしてまいりたいと思います。 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
● 病院、医療、人を助ける仕事のみなさんへ 私たち夫婦、女性、男性でも。 私はてんかんの病気もちです。難病で中学生から30年近くがんばりました。周りに理解してくれない人も多く、いじめもあり大変でしたが、家族、夫に支えられがんばってきました。 今子宮筋腫もあり大変な状態です。県外から通院ですが、担当医、看護師さんの理解もありきています。 今回子宮筋腫の件でお願いがあり。 脳の病気をもつ女性、男性、子供でも。 脳やその他病気に対応できる医療体制、協力病院をつくって下さい。 私の近くの〇〇病院はどんな病気でもリスクがあるから助けない、と言われました。泣いて帰りました。助けて下さい。 同じ病気をもつ家族がいたら、と考えて下さい。〇〇病院はこわい。もうどんな病気も助けない。（令和6年1月10日） 1月16日回収	● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。お辛い思いをされたことは大変おいたわしく、心中お察しいたします。 当センターにおいても患者さまのご負担を少しでも和らげるよう、他の医療機関と連携して支援を行ってまいります。 ご自身の診療について不安や懸念がございましたら主治医までご相談ください。

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年前と空調が変わっていて、今回は病室が寒い。排気口から15～16℃の気のせいか濁った感じの風が入ってきて、エアコンを入れても冷気流入は止まらず。音が気になるからエアコンを切ってもらったら寒いが、入れてもらっても1～2度しか上がらない。 コインランドリーやシャワーの構造が何の障害もない人向けで使いにくい。シャワーは連続して使うので仕方がないかもしれないが、もう少し清潔にしてほしい。 （令和6年1月12日） 1月16日回収	● この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 令和６年２月28日までの間、外気を室内に取り入れるため夏場は冷たく、冬場は暖かくする外調機の更新工事を行っています。患者さまには工事が終了するまで、ご不便、ご迷惑をおかけします。 コインランドリーやシャワーについてもご不便をお掛けしてしまい申し訳ございません。ドラム式洗濯機の設置や手摺りの設置など実施しているところですが、更なる改善に向けて見直しを進めてまいります。 また、シャワー室の清掃については細部まで徹底して行うよう、清掃スタッフに周知いたしました。今後もお気づきの点がございましたら是非お寄せください。

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
● 「看護師と考えるNo.1」に参加して。 とても有意義な会に参加させていただきありがとうございました。 入院患者同士がほとんど一同に会したという感じでしょうか。とても楽しく、また同じ悩みなどを抱えていると思うと少し気が楽になりました。 今後もこのような機会があれば参加したいと思います。 1月16日回収	● 病棟では退院後への不安や悩みをもつ患者さまのお役に立てればと考え、病棟集団作業療法として「退院後の暮らしのためのプログラム」を2024年1月より開始しました。 プログラムにご参加いただき、このように感想を頂戴できたことを大変うれしく思っております。頂いたお言葉を励みに、プログラムの継続、改善を図っていきたいと思います。

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
● ○○病棟に入院したが、エレベーター前の自動販売機が車いす対応ではなく、高い位置のボタンが押せない。外来フロアは対応機が設置されているので、ぜひ入院病棟にも導入してほしい。 （令和6年1月26日） 1月30日回収	● このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 たいへんご不便をおかけして申し訳ございませんでした。自動販売機の契約が令和9年9月までとなっておりますので、次回契約更新の時に検討させていただきます。 ご不便、ご迷惑をおかけしますがご理解いただきますようお願いいたします。

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
● ・付き添いベッドを快適なものへ変更 ・付き添いの人のごはんもつけられるとありがたいです。 （令和6年2月5日） 2月6日回収	● この度は貴重なご意見をいただき有難うございました。 付き添いベッドにつきましては、「病室内に臨時に設置できる簡易的なもの」をということになりますので、ご意見を戴きましたような快適性という部分ではご満足のいくものの導入は難しいのが現状であります。また付き添い人のお食事をというご意見に関しましても、当院でご提供させて頂いているお食事につきましては、医師の処方する食事箋（指示）に基づき入院患者様にご提供させて頂いております。そのような事情にて付き添いの方へお食事をご提供することはできません。 お食事につきましては院内にはコンビニエンスストアやタリーズコーヒー、お昼時にはパンやキッチンカーでの出店もございます。是非ともそちら方もご利用いただければと思います。 どうぞ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
● ○○病棟の洗濯機を2台ともドラム式にしてください。 理由は縦型だと車いすの人が使えなくなり、洗濯を看護師さんにお願いしないといけなくなるからです。 （手が届かないため） 看護師さんや助手さんの仕事を増やしたくないのでぜひ検討をお願いします。 令和6年2月13日 （2月13日回収）	● このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 たいへんご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 コインランドリーのリース期間中ですので、更新時に機種の見直しを検討させていただきたく存じます。 この間、ご不便、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんが何卒ご理解いただき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
● ローソンに冷凍食品を入れてください。よろしくお願いします。 令和6年2月13日 （2月20日回収）	● 貴重なご意見ありがとうございます。 冷凍食品の販売については、フリーザーの設置が必要なことから、狭隘なため場所を確保することが困難な状況でございます。 ご不便をおかけしますがご理解いただきますようお願いします。

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
● 元のシステム（自動支払機導入前）だと、保険証返却等が支払いと同時だったが、今は保険証返却のために受付で待たなくてはならず大変不便。 元のシステムの方が利用者に便利であり、動線の改善を望む。 令和6年2月19日 （2月22日回収）	● ご意見をいただきありがとうございます。 保険証の確認・返却手順については近日中に見直しの検討を行う予定です。窓口での待ち時間短縮のために今後も努力して参りますので、ご理解・ご協力の程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
● 通院患者の家族の者です。 昨年12月及び本年1月の二度、患者がそちらに一人で自転車通院をした際のことです。 正面入口の右手にある患者用の駐輪場に自転車を止めたとのことですが、なぜかその直後、二度にわたり自転車のタイヤがパンクするという出来事が起こりました。 昨年12月には、帰宅途中で自転車がパンクし、自転車を押して本人が帰宅いたしました。そして本年1月には、帰宅の翌日に自転車のタイヤがパンクしているのを自宅で確認しました。 いずれも前輪のタイヤのチューブに穴が開いておりましたが、本年1月の際には、1㎝ほどの長さの先端が尖った針金がタイヤに刺さっておりました。 いずれもチューブを交換しましたが、その後自宅にてパンクは確認されておりません。可能性としては患者用の駐輪場もしくは帰宅途中での事故と考えられます。 念のため、このようなことがあったということをご報告させていただきます。 万が一に他でも同じような事例が生ずるようでありましたら、ご対策を講じていただきますよう、よろしくお願いいたします。 令和6年2月14日　（2月22日回収）	● このたびは、貴重な情報をご提供いただきありがとうございます。 駐輪場の環境整備を行うスタッフに、鋭利物に注意するよう情報共有を行いました。 また、万一人為的な損傷であった場合に備え、立哨を行うスタッフにも情報を共有しております。 今後もお気づきの点がございましたら是非お寄せいただき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
● イルミネーションを4/30までにしてほしいと思います。 令和6年3月1日 （3月1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。 イルミネーションの設置を4月末まで延長いたしました。

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	ご意見・ご要望の回答
● 病院の男子トイレの小の方で、よく尿が広がっていることがあります。床に。どなたか知りませんが、よくある。もう少し前にプレートが必要ではないでしょうか。 トイレはアメニティーの観点から大切なところです。他の精神病院でも大便を流さない、ということを聞いたことがあります。そういう点で清掃はお願いしたいと思います。 それと食堂の復活を願います。〇〇センター、〇〇病院も立派な食堂があります。同規模の国公立病院が食堂がないのはいかがなものかと思います。よろしくお願いします。賃料を安くすれば業者が入るのではないでしょうか。 （令和6年2月29日） 3月8日回収	● このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 外来の男子トイレを中心に「もう少し前に」の掲示を行います。 トイレに不意の汚れが生じてしまった場合には直ちに清掃を実施いたしますので、お気づきの際にはお近くの職員までお声掛けください。 食堂については複数回の公募を実施いたしましたが委託先が見つからず、現在は食事の持ち込みができるコミュニティスペースとして活用を図っております。今後も皆様のご意見を伺いながら活用方法を検討してまいりますので、引き続き宜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
● 本日精神科に受診しましたが主治医が休みの為代診でした。 代診の先生の対応があまりにもひどいので報告します。 精神科であって、患者の話も大して聞かず「変わりはありませんか？では次の診察はいつでいいですか？」と5分もかからない診察時間でした。 どこかが変です、と先生に言うと「どこどこの科に行って診てもらってね。」って言うだけで、本人は話を聞いてもらいたいのに･･･ 精神科の患者とわかっていますか？と聞きたかったです。不安とイヤな気分しか残らなかったです。 （令和6年3月8日） 3月8日回収	● 代診時に不快な思いをされましたこと誠に申し訳ございませんでした。 いただいたご意見をもとに皆で話し合い、満足度の高い精神科診療を提供できるように努めて参ります。 貴重なご意見をいただき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
● 料金支払いの方法が変更され、本日初めて使用しました。 ①まず、掲示板法表示が全く機能しておらず（106のまま）どこまで進んでいるか不明である。 ②現金支払機を2台入れたがここで待つ人が多くなっている。何が原因で支払いを待たせているのか原因の解明を本当にしましたか。 ③再度効率的な見直しを考えなければ今までより不便を感じています。 （令和6年3月15日） 3月19日回収	● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。 ①掲示板表示については昨年から、計算が「終了していない人」から「終了している人」を 表示するよう改めています。患者さまに分かりやすい表示となるよう引き続き心がけていきます。 ②会計でお待たせしている大きな要因は人員配置であると考えており、現金収納に係る人員を より効率的・効果的な場所へ配置することを目的に自動精算機を導入しました。 ③今後とも待ち時間短縮のための取組を進めて参りますので、ご理解頂きますようよろしくお願いします。

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
● 会計システムが非効率すぎます。ただでさえ長時間待たされるのに、今までなかった保険証を返してもらうのにも一手間増えてさらに待つようになった。 自動精算機も何の為に導入したのか、全く時間短縮に役立っていない。 民間の病院はもう少し効率的にスムースに会計が進む。少しは見習っていただきたいと思います。 （窓口の方々はいつも親切にご対応いただきありがとうございます。） （令和6年3月18日） 3月19日回収	● この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。 また、会計の待ち時間でご迷惑をお掛けしており、申し訳ありません。 現在、待ち時間短縮のため保険証確認の手順を見直しています。 引き続き業務改善に努めてまいりますので、ご理解頂きますようよろしくお願いします。

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
● ○○病棟の入院は今回で3度目となります。毎回思うのですが、看護師さんたちの笑顔と元気に励まされ、辛い治療も耐えられます。改善していただきたい事が何点かありました。 ・シャワー室使用時間の延長！ 点滴等終了時間が遅くなってしまうと17時までに入れない事があります。せめて19時まで延長できませんでしょうか。（特別枠などの対策でも良いと思います。） ・シャワー室、扇風機設置要望！ 体温が上昇すると一時的に症状が強く出てしまい動けなくなります。暑い季節になる前に早急な対応を望みます。 ・給湯器前スペース確保！ 車いすが通れるスペースをあけていただきたいです。机＆いすを自力で移動する事ができず、そのたび看護師さんにお願いするのが心苦しいです。 （令和6年3月17日） 3月19日回収	● 1　シャワー時間延長の件 当病棟は安全管理のためシャワーの時間を17時までとしております。状況に応じて検討いたしますので、誠に申し訳ありませんが、どうしても時間外の入浴になる際はご相談ください。 2　シャワー室の扇風機設置の件 スペースが限られるため常設は難しい状況にあります。 台数に限りはありますが、個別で対応可能な場合がありますので、ご相談ください。 3　給湯器の前のスペース確保 ご迷惑をおかけいたしました。 ホールで食事を摂られる方の人数等状況によりますが、現在前を開けさせていただきました。 状況によって環境を変化させる場合があります。ご配慮できるよう努めます。

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
● 週一でもいいのですが、病室の床を、掃き掃除が除菌でモップとかかけてほしいです。ゴミが目立ちます。（トイレ等） 洗濯機は縦型式はいらないので、ドラム式を２，３台。部屋の中が狭く車いすの方は大変だと思うのでもう少し場所を考えてほしいです。 （令和６年３月25日） 3月26日回収	● この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 大変なご不便、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。 病室の床及びトイレは清掃スタッフが毎日、モップによる掃き掃除を行うことになっています。日々の清掃を徹底して行うように、指導いたしました。 洗濯機の設置につきましては、場所が狭隘のため各病棟2台となりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。 設置されている洗濯機に不具合等がございましたら、病棟スタッフにお申しつけ下さい。

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
● お世話になりました。スタッフの皆さん色々とご迷惑をおかけしましたが、どの方も明るく気さくで話しやすく助かりました。人手不足を感じる部分もあり、そのような中一生懸命対応してくださり感謝です。 一点、改善していただけるとうれしい所があります。シャワー室がもっと清潔だと助かります。髪の毛などたくさん落ちていて赤ちゃん連れでの入浴はすごくつらいです。ゾッとしてしまいました。設備的にしかたない部分もあるかと思いますが改善お願いします。 （令和6年3月19日） 3月26日回収	● このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、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。 現在、シャワー室については週3回の清掃を実施しております。ご利用のタイミングによって、他の方のご利用の痕跡が気にかかることもあったかと思います。 まずは現在の清掃業務の中で、患者さまがご不快に思われないよう、特に髪の毛などに注意することを指導いたしました。 また、清掃業務については来年度の契約更新に向けて見直しを行っております。清掃回数の増加なども含めて、患者さまに快適にお過ごしいただけるよう改善を進めてまいります。

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
● 車いすの患者が多いので、雨の日のための屋根付きの駐車場をもっと増やして欲しいです。 （令和6年3月12日） 3月19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。このたびはご不便をおかけし申し訳ございません。 車椅子専用の駐車場、または車寄せの駐車場の増設については今後検討する機会にご利用者様のご意見を参考にさせていただきます。 当面は既存の運用となりますのでご理解ください。

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
● 今回は孫が治療法のない難病で、ケトン　という対処療法の為に入院させて頂きました。 治療法がないと聞いた時、頭が真っ白になり、まだ10才のこの子がどうなるのかと思うと、先々の不安と悲しみでどうしてよいか分かりませんでした。けれど先生方や看護師さんが皆優しく明るく、どんなお忙しい時でもイヤな顔ひとつなさらないで対処して下さる姿に感謝の気持ちしかありませんでした。 おかげさまで、孫は見違える様に元気になり走り回っています。心より御礼申し上げます。 （令和6年3月1日） 3月5日回収	● この度はスタッフへの温かいお言葉を頂きまして有難うございます。温かいお言葉に、スタッフも元気が倍増したと話しています。 今後も患者さんが安心して気持ちよく入院生活を送れるように、スタッフ一同頑張っていきたいと思います。

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
● 入院受け入れの際、〇〇看護師が親のいる目の前で母が手作りした袋を壊しました。ショックで泣きそうでしたが、謝罪がないことに驚きを隠せなかったです。 いつもお世話になっているのに看護師以前に人としてありえないと思ってしまいました。ふだん優しく丁寧に接してくださるスタッフの方々には感謝でいっぱいです。 （令和6年3月14日） 3月19日回収	● この度はスタッフの行動で辛い思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 当該看護師に確認いたしました。 「ナップザック様の袋の確認の際、ひもが入り込んでしまった。ひもを取り出そうとペンを使ったところペンが入り込んでしまい、ご家族にペンを取り出してもらった。ひもは取り出せたのか確認しておらず、また壊してしまったという認識はなく謝罪もできていない」ということが分かりました。 患者さまのものはどんなものでも大事に扱うこと、丁寧に扱っても万が一壊してしまったら、上司へ報告し最後まで対応すること、患者さまへのきちんとした謝罪が必要であることを指導しました。