

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
● 食事を作っている方々へ いつも美味しく、栄養バランスが良い食事をありがとうございます。こちらの病院の食事は非常に美味しく、いつも楽しみにしております。たまに苦手な物を残してしましますが、総合的に美味しいものばかりなのですごいことだな、と感じています。バラエティーの豊富さもあるので、何が出るか楽しんでいます。 （令和5年9月22日） 9月26日回収	● ご意見ありがとうございました。 また、当院の食事につきましてお褒めの言葉を頂き、調理スタッフも今後の業務の励みになると思います。今後も病院の食事が治療の一環としてだけでなく、少しでも療養中の患者さまの癒やしとなるよう努力し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
● 病棟の洗濯機が2つというのは少なすぎます。 開始時間に行ってもいっぱいだったり、終了時刻通りに取りに来ない人もいて困ります。 スペースの問題もあると思いますが、120分以上待たされ何度も往復するのはとても不便です。 （令和5年9月26日） 10月3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。 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でした。 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。 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）	
● 院長先生 2年前の5月にも申し上げましたが、 取り上げられていないようですので 再度お願いにあがります。 各病室の窓からの景色が外界との接 点です。窓のよごれは快晴の日に 快晴を表現してくれません。 ここに経費をかけないのはがっかり させられます。 失礼は承知だが、私の強い願望だか ら言わせていただいています。 窓の清掃をお願いします。 （令和5年10月4日） 10月10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。 窓面の清掃については、費用を考慮 し不定期の実施としております。ご 意見を踏まえ、実施時期を検討して 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
● 本日2度目の来院でした。〇番受付の方が不親切で、採血の場所も「上に書いてあるのでそれを見て行って」とのことでした。 普通は言葉で「何番で、あちらです」とか言いますよね。国立病院の受付の人なのにとっても不親切でした。採血の受付の方はきちんと案内をしてくれたので良かったですけど〇番受付の女の人ちょっと失礼でした。 （令和5年10月10日） 10月10日回収	● この度は、受付スタッフの対応で不快な思いをさせてしまい、大変失礼いたしました。 接遇教育に関しては日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらにスタッフへの指導を徹底する必要性を感じました。 今後このようなことがないように、接遇向上に努めてまいりたいと思っております。 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
● 本日診療日！〇〇先生が私の治療段階を的確に診てくださり、今まで受けたことのないみかたで、いつも丁寧にご話してくださるので希望をもって診療にあたれます。 （令和5年10月13日） 10月18日回収	● 診療に対する良い評価をいただきありがとうございます。とても励みになります。 今後も丁寧な診療を心がけていこうと思っております。



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
● 精神科の外来に通院しています。 外来のスタッフステーションの方 も、医師の方も受付の方も、みなさ まとても対応をご丁寧にして下さ り、分からないことをたずねると笑 顔で案内して頂けて、とても感謝し ています。 日々の業務も大変だと思いますが、 患者さん本位の姿勢が病院全体から 感じられ安心して通院させて頂いて います。 これからも頑張ってください。 （令和5年10月13日） 10月18日回収	● 感謝のお言葉をいただきありがとう ございます。 患者の皆様安心して検査や診療を 受けていただけるように、スタッフ 一同丁寧な対応を日々心がけていき 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
● 親子で来られている患者さんで、どう考えても精神的虐待を受けている子供がいて、誰もサポートに入れないのか？と思いました。子供は目に活力もなくお母さんに、あなたは薬が飲めるのか？飲めないのか？と言われていた。（これだけでは伝わりにくいか…） 母親自身がADHDや精神的な病を抱えているか、女の子の病の根源が親子で1番の問題に感じました。 明らかに見える家族のやりとりに病院の方が少し介入できるやりとりがあるとうれしい。 10月24日回収	● 医療者が虐待を疑う症状や場面を見た場合は、審議のうえ関係機関に通報をすることになっております。病院が介入できる場合があるかもしれませんので、気になる場面を見かけましたら、近くの外来看護師や患者相談窓口などにお声掛けください。



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
● 小児外来の子供用トイレの入って右側の洗い台が汚れていました。お手数ですが、よろしくお願いします。 10月31日回収	● この度は貴重なご指摘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。急ぎご指摘のあったトイレについては清掃を実施いたしました。今後もお気づきのことがございましたらお近くのスタッフまでお声掛けください。



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
● 小児病棟なのに大人が優先して個室に入っていることが不満です。大部屋はしょうがないと思うが、個室は小児を優先させてほしい。 10月31日回収	● 3南病棟は成人と小児の混合病棟になります。 個室は、ご年齢にかかわらず、患者さんの病状やご希望、治療の緊急度などで調整しています。 個室に限りがあるため、ご希望が重なった場合や入院患者さんの病状などにより、個室のご希望に添えないことがあります。 ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。



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）	
● 清掃方にひとこと 最近清掃の方の道具を積んでいるのをよく見受けますが、どうして皆さんと違うのか？ 清掃中と書いてあるが、自分が経験した時はあんなカート持ちませんでした。 女性の方がトイレ清掃していますがきちんとされています。 倒れたらキケン。 清掃の基本指導されたら。 （令和5年11月2日） 11月7日回収	● この度は貴重なご指摘をいただきありがとうございます。また、不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 清掃用具の取扱いについて、委託職員への指導を実施いたしました。今後も定期的な確認により安全管理に努めてまいります。



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
● 4F屋上庭園でスズメバチを2匹見かけました。以下ご検討ください。 ①スズメバチの巣がないかの確認 ②スズメバチ注意の表示設置 （令和5年11月9日） 11月15日回収	● この度は貴重な情報をいただきありがとうございます。 現在敷地内の複数個所でスズメバチの発生を確認しており、駆除と設置型殺虫剤の配備を行っております。特に頻回に発見された場所には注意標識を設置いたしますので、4F屋上庭園についても今後注視してまいります。



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
● 私はこの「患者さまの声シート」そのものからして患者の声をわかっていないと思います。 患者は何の病気ですか？どのような症状がありますか？それを考えれば、この文字の大きさや記入欄の大きさなどからして、形式的に置いているだけで「本気にして出すなよ！」という声が聞こえてきます。 （令和5年11月15日） 11月21日回収	● この度は貴重なご指摘をいただきありがとうございます。また、ご意見をお寄せいただくにあたってご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 「患者さまの声シート」はお手に取っていただきやすく、気軽にご意見をお寄せいただける大きさを目指して現在のものとなっております。頂いたご意見を踏まえ、更なるブラッシュアップを図ってまいります。 是非今後ともご意見を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
● ○○病棟でお世話になった者です。 医師・看護師・その他スタッフの方々みんな温かくお優しくて感動しました。 安心できる平和な環境で入院・治療ができたことに感謝致します。 今後ともお世話になります。ありがとうございました。 令和5年11月2日 (11月7日回収)	● この度は感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。遠方からのご入院、大変だったと思います。 医師、看護師、薬剤師、作業療法士、PSWほかスタッフは患者さまの回復がなによりの励みになります。 温かいお言葉もいただき、さらに病院スタッフの励みになりました。 今後も患者さまやご家族に寄り添った対応を心がけてまいります。



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
● 初めまして。 この度、〇〇先生や〇〇先生のおかげで長らく続いて苦しんでいた幻聴が大変改善いたしました。誠にありがとうございました。看護師さんにも感謝申し上げます。 （令和5年11月20日） 11月21日回収	● 貴重なご意見をありがとうございます。 このようなお言葉は働くものにとって励みになります。 医師、薬剤師、看護師ともに共有いたします。



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
● 救急の当番の方の対応のバラツキがあり困る。気分が悪くなる。 （令和5年12月4日） 12月6日回収	● この度は職員の対応でご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。夜間担当の職員に、常に患者さまに寄り添った対応を心がけるよう、指導を行いました。



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
● 洗濯機が1台だととても不便です。 いつも洗濯が時間内に間に合いません。 どうにかしてください。 （令和5年11月28日） 12月5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。 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でした。 12月に新たに1台設置いたしましたので、是非ご利用ください。



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
● 歴史に興味があるのですが、この病院の前身は何だったのですか？ 軍関係だったのですか。 敷地が広く、樹木が古いことからそう思うのです。 （令和5年12月） 12月12日回収	● 当センターは1940年に開所された「傷痍軍人武蔵療養所」を前身としております。1945年に「国立武蔵療養所」に改称され、一般の患者さまも受け入れるようになりました。



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
● 面会時間、日数を増やしてほしいです。週1回15分はあまりに少ないです。先日、多摩総合医療センターに入院した時には、朝9時～夜9時まで、月曜～日曜まで休みなく祭日までも毎日1時間面会ができました。主人も会社帰りに息子に会う事ができ、息子もとても喜んでいました。その為には警備員？事務の方の配置も夜までいらっしゃり（救急病院の為かもしれませんが）患者、家族の立場をくみ取った素晴らしい取り組みだと思います。コロナも落ち着いてきた事もあり、是非近隣の病院の面会状況を鑑みてNCNPも面会時間を増やしていただければと思います。 （令和5年12月8日） 12月12日回収	● 貴重なご意見をありがとうございます。当院は、感染しやすい患者さまが多く入院する施設であることから、感染管理専門の医師や看護師によるチームの判断により、1日1回15分以内という取り決めで面会を実施しております。（患者さまの状態や状況によって、必要と判断される場合は、面会時間を延ばせる場合もあります。） 今後も国の方針や地域の感染状況をふまえ、面会時間の拡大を検討して参ります。 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
● ○○科、今日聞いてもらうのを待っていた。 話の途中で、次の患者さんが待っているので診療が終了した。 もっと聞きたいことがあった。 5分も話していない。 すごくショックを受けました。 年配の先生でした。 （令和5年12月8日） 12月12日回収	● 貴重なご意見をくださり、誠にありがとうございました。 この度は、十分な診療時間を確保することができず、お詫び申し上げます。 今後は、諸々のご質問に応じられるよう診療時間を工夫していきたいと存じます。 この旨、診療科医局会にて周知いたします。



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
● 入院時、⑪番の部屋で心電図をとりました。その際、ベッドに髪の毛があり振り払ってしまい伝えましたが、「毛がありました？すみません」の一言。本当はタオルも敷かず、ビニール製のシートと枕なので、直接肌に触れるし、ひんやりして衛生的にもイヤな感じがしました。 終了時、「タオルは敷かないのですか？」と問うと、「敷かないです。その代わりその都度拭いています。」との事。毛が落ちていたのに、どの口が言ってるのかと思いました。 コロナやインフルが流行っているのにいい加減だと思うし、実際検査の器具の付け方など雑な感じでした。事情は技師長に話しましたが、その中だけで処理して欲しくないので投函いたしました。 （令和5年12月15日） 12月19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。当検査室では感染防止対策としまして、日々、消毒・清掃を徹底しておりましたが、ご指摘の髪の毛に気づくことが出来ませんでした。このようなケースが起きたことを真摯に受けとめております。また、スタッフの接遇対応がいたらなかった点、重ねてお詫び申し上げます。 再発防止対策としまして、異物や汚れなどの見落としがなくなるよう、シーツカラーの変更を検討しております。消毒・清掃につきましても、より一層徹底すること、また、接遇改善指導をスタッフに行わせていただきました。研修等を通じて継続的に感染管理教育、接遇教育を行ってまいります。 今後、快適に検査を行っていただけるようにスタッフ一同努めてまいります。貴重なご意見を頂き、感謝を申し上げます。

