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月の出来事です。入院中の家族に予約して面会に来ました。ちょうどその時、検査からまだ戻っていなかったので（ロビーで）ここでお待ち下さい、とある看護師に言われ、「検査の帰り、ちょうどここを通ります。なんだったらここで話してもらってもいいですよ。」と言われました。そこには待ち合い椅子に別のご夫婦がいらしたにも関わらず、もちろんたいした話をするのでもありませんが、2時間かけて、予約をとって面会に来た家族に対して大変心ない声かけだったと思います。お名前は伏せておきますが、病院側で決めたルールに従って、予約をとって部屋で話をする、ということになっているのだから、「なんだったらここでも、ねえ」という声かけには耳を疑いました。 （令和6年3月27日） 4月24日回収	● この度は看護師の心無い発言にてご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。 現在当院では面会につきまして患者さまやご家族さまにご理解とご協力をいただき予約制をとらせていただいております。そのような中で今回の発言内容は、手順を守って面会申し込みをしているご家族さまに対し大変失礼であったと思います。 今回の対応について看護部として全部署に共有するとともに、患者さまやご家族さまに対し「こころに寄り添った看護」の提供がしっかりと実践できるよう、今一度指導を行って参りたいと思います。

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
● 先生方はじめ、病棟スタッフの皆様には献身的に治療していただき、本当にありがたく心から感謝しております。 先生方には毎日朝も夕も病室に診に来てくださり、看護師の皆様にも温かくケアしていただき、長い入院期間もおかげさまで前向きに過ごすことができています。 ただ、付き添い寝具（簡易ベッド）につきましてはただでさえ付き添いで気が張り詰めている中で、寝返りも大きな音をたててきしむので、休むときも緊張しました。改善していただけたら、付き添いの環境もかなり改善すると感じました。 （令和6年3月30日） 4月24日回収	● この度は貴重なご意見をありがとうございます。 今回戴きましたお言葉は私共の実践している看護が、患者様だけではなくご家族様にも伝わっているという、我々としては何よりも嬉しい限りでございます。戴いたお言葉を励みに、さらに多くの患者様やご家族様の支えとなれるよう、全スタッフで看護に取り組んで参りたいと思います。 付き添い用の簡易ベッドにつきましては、病室内に配置できるベッドのサイズには限界があることと、他の入院患者様への影響を考慮し簡易的なものしか配置できない等の事情がございます。キシミ音など御座いましたら病棟からも業者へ確認いたしますので、お声掛け頂ければと思います。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
● TMS治療のため入院しています。TMS治療中に〇〇さんから、私の主治医である〇〇先生の悪口を毎回聞かされて不快でした。悪口を聞いてる間、私はあいづちをうって肯定も否定もしませんでした。ただ、毎日その話を聞くのが苦痛になっていたようで、TMS治療中に過呼吸になってしまい、治療を中断してもらいました。その際「大丈夫？」等の心配する言葉はなく、「あと2分で（TMS治療が）終わりなんだけど」「言いたいことがあるなら言っちゃいなさいよ。〇〇先生が嫌いなんでしょ」と怒鳴られて調子が悪くなってしまいました。 （令和6年4月9日） 4月16日回収	● rTMS治療中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。具体的に教えてくださったので、周囲への事実確認と本人へ注意いたしました。医療者として誠実な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
● 入院時、シャワー・入浴・コインランドリーの使用や予約のルールに関して患者同士で齟齬があり、良くない空気が流れます。 使用方法、予約方法など各設備のドアに貼ったり、入院時の書類の一部として、使用・予約方法の説明の紙を配布するなどして患者間のトラブルやストレスを避けられたら幸いです。 （令和6年5月16日） 5月21日回収	● ご意見を頂きましてありがとうございます。 患者さま同士のトラブル防止のためにも、ご提案頂いた方法も含め検討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
● 私は現在〇〇病棟に入院治療中でして、退院後も引き続きこのセンター病院に通院して外来診療を受け、ＯＴに参加させて頂けることになりました。しかしながら、それらの開始時並びに終了時間にはローソンが混んでいて、弁当が高価なものしか残っておらず、現在はみんなの食道も営業していない上、某作業所のパンは割高なので自販機コーナーの飲料の自販機を取り去り、その代わりに〇〇パンの菓子パン並びに調理パンの自販機を設置していただけませんか、とかつて名刺交換した事のある〇〇先生に意見を上申させていただきましたところ、投書してくだされば私が口添えしてあげよう、と申してくださっておりますので投書しました。全職員、全患者のため便利な自販機を。 （令和6年5月18日） 5月21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した。 食物の自動販売機の設置については、以前要望があり、複数の業者からヒアリングを行いましたが、基準売上に達する見込みがないことから断念した経緯がございます。 何卒ご理解の程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
● ・外出をするのにもっと集団散歩とかやってほしい。 ・運動器具をもっと増やしてほしい。 ・マンガ「狂想ヘヴン」全巻揃えてほしい。 ・新聞を毎日読みたい。 ・もっとゲームを増やしてほしい。 （令和6年5月18日） 5月21日回収	● ご意見ありがとうございます。 病棟にあるマンガ・書籍、運動器具、卓上ゲーム類は病棟で購入したもの以外にも職員や患者様から寄付によるものもあります。一部古くなっているものもあり、入れ替えを検討いたします。なお、購入費用に限りがあるため、ご希望に添えない場合がありますことをご了承くださいますと幸いです。 新聞については、現在、病棟の契約での定期購読は行っておらず、個人契約の新聞配達の取り次ぎも行っておりません。お手数をお掛け致しますが、売店での購入をお願いいたします。 同伴外出については、多くの要望をいただいている所ですが、入院患者の診療・ケア業務もあり、すべての皆様のご要望に応えることが難しく、敷地内外出に同伴が必要な患者様の散歩などについては治療上の必要性に応じて判断し、個別的に対応する状況となっております。より多くの要望に応えられるように業務の効率化などの改善に取り組んでまいりますので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
● リフレッシュエリアのお風呂を早く使えるようにしてほしい。 （令和6年5月19日） 5月21日回収	● この度はご不便をおかけして申し訳ございません。 部品の調達に時間を要していましたが、6月4日（火）に修繕が完了いたしました。 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
● ・部屋は毎日清掃に来てくれるのでとてもキレイ。ただ、窓は汚れが気になる。景色は良い。 ・スタッフステーションに用事があってドアをノックしたら、明らかにこちらに気づいているはずなのに、見て見ぬふりをされ、非常に腹が立った。入院して１～2日の出来事。待っててと言われ、待っていたのに5分位経っても用件を聞きに来なかったから怒ってクレームを言ったら改善してくれたのは良かった。 制服の色で日勤と夜勤を分けていたり、医師は白衣を着用している等最初に説明して欲しかった。その後の対応はとても良く、快適な入院生活を送れている。みんな優しい。 （令和6年5月23日） 5月28日回収	● （清掃について） 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、窓の汚れでご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。窓面の清掃は、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。 （スタッフステーションについて） ご意見ありがとうございます。入院直後の対応では不備があり、大変ご迷惑をお掛けしました。医師も含めて病棟のスタッフステーションにて業務を行うすべての職員にスタッフステーションの窓口対応への協力を呼びかけ、改善を行いました。看護師の着用するナース服の色分けについては案内が不十分でした。患者様にわかるように案内いたします。

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
● ・もっと運動器具がほしい。 ・もっと本を読みたい。 ・もっと学習書がほしい。 5月28日回収	● ご意見ありがとうございます。現状としては、当病棟にエコバイク（エアロバイク）が1台設置されており、精神科作業療法士の指導の下で使用ができるようになっております。1階作業療法室には他の運動器具も設置がございます。作業療法を行われている場合には、病棟担当の作業療法士とプログラムについてご相談いただければ幸いです。 病棟書籍の追加については予算の限りがあり、新たな購入が難しい状態です。寄付など購入以外の調達方法も含めて検討いたします。

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
● 本院は患者向けWiFi環境が整備されているので個人所有のスマートフォン並びにタブレット端末でネット検索を行えて便利なのですが、これらの端末機器では画面が狭いです。多少詳しい内容の調べ事をさせていただきたいと思いながらパソコンを院内使用する許可を主治医からいただけない方のために、看護師さんに立ち会っていただきながら使用させていただけるパソコン（共用）をホール（食堂）にご提供いただけましたら幸いですので何卒前向きにご検討いただけませんでしょうか。 （令和6年5月24日） 5月28日回収	● ご意見ありがとうございます。 共用使用のパソコンについては、パソコン調達費用の確保が難しく、情報セキュリティの観点からも病棟ではご要望にお応えすることができません。お手持ちのスマートフォン、主治医より許可のあった電子機器等での検索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	ご意見・ご要望の回答
● 自販機についてのお願い。 院内の自販機は冷たい飲み物ばかりで、温かい飲み物が見つかりません。コンビニにもありません。 汗をかくような時は冷たいものが良いですが（病院内ではそういうことが少ないと思います）、温かいお茶やコーヒーを手軽に飲みたいので、ぜひ自販機の設置をお願いします。 （令和6年5月22日） 5月28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。 自動販売機の商品については、取引業者が年に2回程度一定基準の売上を満たすことが出来ない品物の入れ替えを行っておりますので、今後の入れ替えの参考とさせていただきます。

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
● ○○の受付の女の人の声が小さすぎ。そして態度も良くないので毎回イヤな思いをします。 受付の人を変えてほしいです。 （令和6年5月） 5月29日回収	● この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。丁寧な受付対応ができるように声の大きさや口調、患者さまの表情を確認することなど注意・指導いたしました。職員の意識改善と接遇マナーの向上に努めて参ります。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
● 8年ぶりの〇〇病棟で内心どぎまぎしながら入院しました。 ボディタッチは仕方がないとしても、キャリーケース、バッグ2個別室に持って行かれ調べられました。 でもこれはちょっと行き過ぎではありませんか。 下着等を見られるのはイヤです。調べるなら本人の前でしてほしかったです。 亡くなった息子と夫の写真を持ってきたのですが、ガラスだからダメだと言われました。他の病棟の時は2人の写真を飾っていました。 （令和6年5月29日） 6月4日回収	● ご意見ありがとうございました。 精神科救急病棟では、患者様の安全を守るために入院されるすべての患者様に病棟内に持ち込まれる荷物の点検を行っており、ワレモノ等の危険物の持ち込みを禁止させていただいております。病状には個人差も大きく、変動もあるため、個別の対応は行わず、一貫した対応を行っております。 入院時の荷物点検およびご家族写真を飾りたいというご希望について配慮ができず、不快な思いをさせてしまったことについては申し訳なく思っております。 なお、荷物の点検およびボディーチェックについては、患者様の性別に応じて対応する職員が同性になるように性別を配慮しておりますが、時間帯や職員の業務状況により同性の職員が対応できるまで荷物をお預かりしてお待ちいただく場合がございます。また、やむを得ず異性の職員が対応する場合は患者様に事前に同意を得てから行うように致します。 なお、本件につきましては、入院前の説明で病棟にガラス製品が持ち込めないことについての案内が不足していたと思われますので、入院前のわかりやすい説明を徹底いたします。

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
● 共有ユニットのシャワーの水圧。水が弱すぎてロングヘアーだときびしので修理してほしいです。 （令和６年５月３１日） ６月５日回収	● この度は貴重なご意見をありがとうございます。 申し訳ございませんが、共有ユニットのシャワーは故障している訳ではなく、構造上水圧を調整することは困難です。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
● エリプティカルのマシンはネジがゆるんできていると思います。 右側がガタガタします。 6月5日回収	● この度は貴重なご指摘をありがとうございます。ご指摘いただいたマシンは修理に出しました。

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
● 看護師さんの声のトーンを下げてほしいです。病気を持っている私たちは音がとても苦手です。なのでお願いします。 それから、大部屋で病気についての会話を他の人に聞かれたくありません。わがままかもしれませんが、小声だったり、外でだったりで会話をしてほしいな、と思います。 夜の見回りの時にもそっと入ってきてほしいです。入って来るたびに目が覚める！少しは気を遣ってほしいといつも思います。 どうぞよろしくお願いします。 （令和6年6月6日） 6月11日回収	● ご意見頂きましてありがとうございます。各患者さまに応じた声のトーン調整は重要かと思います。また、大部屋での会話内容についても十分に配慮しなければならないものです。 今回のご意見をもとに、改めて認識を強く持ち、対応させて頂きます。 夜間の巡視についても、患者さまの睡眠を妨げることのないよう配慮したいと思います。

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
● いつも先生始めスタッフの方々に良くして頂いて有り難く思っています。ただ、今日残念なことがあり記入させていただきます。 採血の際に、うっかりだと思いますが、消毒をせずに針をさされ、そのようなことが初めてだったのでとても驚いてしまいました。謝ってくださいましたが、再度ルーティーンの確認を行ってほしいと思いました。 スタッフの方々に対する感謝の気持ちは変わりません。 いつもありがとうございます。 （令和６年６月１１日） ６月１２日回収	● このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 消毒を全くしなかったわけではないようですが、患者さまにそう思わせてしまったことは対応が十分ではなかったと思われます。 基本にのっとり確実な消毒と安全な対応に気をつけるよう指導いたしました。

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
● 各科受付の人、患者名を大声で呼ぶのをやめてほしい。 ６月１２日回収	● ご意見ありがとうございます。 患者様の取り違えを防ぐためにお名前を確認させていただいております。大声で呼ぶことなく、受付では患者様に名乗っていただく取り扱いを徹底いたします。 ご理解とご協力を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
● Wifiの電波が悪すぎて何もできません。仕事もしたかったのにこれでは無理だし、その上未だに1日30分しか外出できないのは困ります。 閉鎖病棟よりひどいのは知っていますか。 管理が大変なら人によって変えてくれればいいと思います。 （令和6年6月18日） 6月18日回収	● この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 （Wi-Fiについて） 院内のWi-Fiに関して、思うように活用できず申し訳ございません。 電波強度につきましてはご利用場所によって異なりますため、お手数ですが、出来るだけ電波強度の高い場所でのご利用をお願いいたします。 また、接続利用のための品質改善につきまして、電波状況等を確認の上、努めてまいります。 （外出時間について） 外出時間に関しては、病棟内には手術を受けた患者様、抵抗力の弱いお子様が多くいらっしゃいます。世間はコロナウイルスが5類となり制限が緩和されていますが、院内にはコロナウイルスに罹患する患者様は散見されます。病気と向き合っている患者様を守るためにも、外出時間についてはご理解いただく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
● 朝の集まりで「芝刈りをするので中庭に出られません。」と言われたのに、芝刈りされていないです。中庭に出たいので、どこのエリアの芝刈りかきちんと確認してください。 （令和6年6月14日） 6月18日回収	● この度はご不便をお掛けしてしまい申し訳ございません。 病棟周辺の草刈については天候や草木の状況によってスケジュールを適宜調整しており、その結果情報の伝達が不完全なものになってしまったと思われます。 担当スタッフには作業範囲を正確に情報共有するよう指導いたしました。 今夏は高温で雨量も多いため草刈の頻度も多くなりますが、何卒ご了承のほどお願いいたします。

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
● いつもありがとうございます。 他の病院と違ってスタッフの人が温かみがありうれしく思っています。 ・誰もいない部屋の電気がついていることが多くあり、気になります。 ・看護師さんがお部屋に来た時に、カーテンを閉めずに帰ることが多く嫌です。改善をお願い致します。 （令和6年6月13日） 6月18日回収	● ご意見頂きましてありがとうございます。 看護師が訪室した際にカーテンを閉めずに退室していたとのこと、大変失礼しました。 今一度、基本的なマナーについて徹底いたします。 この度は申し訳ございませんでした。

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
● 3ヵ月近く息子が入院でお世話になりました。大部屋だったので家族は病院に入れませんでしたが、息子からとても良くして頂いていると聞いております。 〇〇先生、〇〇病棟の看護師さん、作業療法士さん、スタッフさん、そして相談室の〇〇さん、大変お世話になりました。 まだまだ通院は続きます。 今後ともよろしくお願いいたします。 （令和6年6月14日） 6月27日回収	● この度は温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。スタッフ一同心よりお礼申し上げます。 今後も長期の治療、通院、療養生活を支援できるよう、一層取り組んでまいります。

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
● 外来患者用の駐輪場に多数の神経センター職員が自転車を停めています。その影響で朝9時に病院に着いた時には駐輪場がいっぱいです。 以前はこのような事はありませんでした。職員（特に〇〇）のモラルやマナーのレベルが一般の人より下がっているのではないでしょうか。 改善をお願いします。 （令和6年6月26日） 6月27日回収	● この度は貴重な情報をお寄せいただきありがとうございます。また、ご不便をお掛けしてしまい誠に申し訳ございません。 職員の駐輪場利用については、改めて注意喚起を実施いたしました。患者様にご迷惑をお掛けしないよう、規範意識の見直し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
● この度の入院では大変にお世話になりました。 特に看護師のみなさま、心から感謝申し上げます。 病棟では若い医師が担当でした。退院をめぐりこれからのことを選択していくにあたり、私達家族はたくさんたくさん悩みました。その為、結論を出すために時間もかかりました。 それは、親が大きな愛情で家庭を築いてくれたからこそ、私達も最大に恩返しをしたいからこそです。しかし医師は非常に怒り心をえぐられました。そこには思いやりの心はなく、忙しさに追われる心しか感じず、医師の前に一人の人間として、想像力のない未熟さをみました。 家族と一生忘れない言葉だねと話しました。 そして、SWは、退院にあたり様々な体制を作って下さいます。 しかし出来上がった体制は、こちら側の意見や希望を事前にきちんと聞く過程はなく、「苦しいもの、つらいもの」となっていました。変更を求めましたが、逆に反感をかいました。 めまぐるしい変化の中を生きているからでしょうか。またはその方の生き方でしょうか。体制作りだけで寄り添う心を感じません。 人間は自分の幸福を思ってくれる人には必ず心を開きます。 めまぐるしい変化の時代だからこそ、人と人、心と心を結ぶことが大切だと心から思います。 「つらいもの、苦しいもの」が当たり前ではなく、取り除いていこうと、寄り添いの心が、これからの時代には大事だと思います。 自己防衛では、時代遅れであり、人は救われないのではないでしょうか。 （令和６年６月26日） 6月27日回収	● この度は当科の医師の言動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。当科では外来主治医・病棟主治医・病棟受持医が一体となってチーム診療を実践しており、チーム内で意思を統一し、誠心誠意患者様の診療にあたっております。他方、当院は教育関連施設に認定されており、患者様の病棟受持医を担当するのは若手医師にならざるを得ないという事情もございます。従って、病棟受持医はまだまだ医師としての心構えを学んでいく過程にあり、未熟な点も多々あるかと存じます。一方で当院に勤務する若手医師はいずれも高い資質を有する将来性豊かな医師ばかりでございます。この度ご指摘いただいた点を肝に銘じ、医師として成熟していくための糧にさせていただきたく存じます。また脳神経内科診療部として診療チーム全体に対して一層厳しく指導して参ります。 ご指摘いただき有り難うございました。