

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
● ホールに自由に読める本を置いてほしいです。 （令和6年9月2日） 9月3日回収	● 貴重なご意見をいただきありがとうございます。 療養環境の充実という観点から検討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
● ○○病棟に入院している者です。 嗜好的理由での食事を止めることが禁止になったと口頭で伝えられました。 理由は覚えていません。 ただ、誰にでも好き嫌いはあります。 確実に残します。食べないと分かっ いて食事を止められないのではフ ロスにつながらないでしょうか。食 止め禁止になった理由、特例で認 められる事があれば記載していただ きて提示していただきたいと思います。 （令和6年9月8日） 9月10日回収	入院中に提供される食事は、治療の一環として提供され、施設基準を満たし、入院時食事療養等の診療報酬上でも重要な意味を持つ為、基本的には嗜好による禁食は対応しかねます。 しかし、嗜好に対する対応でも、軽微な物（肉禁、魚禁など）であれば対応出来る場合もございます。嗜好による食事調整が必要な患者様については、別途栄養管理室にご相談頂けると幸いです。



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
● 娘がお世話になります。 玄関前にベンチをふやしていただけない でしょうか。バスやむかえの車をまつ 間、立っているのがつらいことがあります 。タクシー乗り場のベンチはありますが、 タクシーにのらないのにそのベンチ に腰かけているのは気がひけてしまいま す。よろしくお願いします。 （令和6年8月26日） 9月10日回収 駐車場から正面玄関まで杖を使っている 私にとって遠くて大変です。ところど ころに椅子があると助かりますので、ぜひ 休める所を作ってください。一人で通院す る私は毎回歩けるかいつも不安です。安 心して通院できるようにお願いします。 （令和6年8月30日） 9月10日回収	● この度は、ご不便をおかけしまして 申し訳ありません。貴重なご意見、 ありがとうございます。 ご要望いただきましたベンチ増設に つきましては、検討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
● いつもお世話になっております。 「むさしの杜」で昼食を摂っておりますが、オルゴールのCDの音が非常に大きいです。妻が音過敏なのですが、健常者の私でも大きく感じました。特に9/25は私にもうるさいため、車で昼食を摂りました。感覚過敏の患者も多いと思います。CDラジカセを廃止するか、もう少し音量を下げてくださいませんか。 空調も極端です。温度計やスタッフによる管理をお願いできますでしょうか。寒すぎることもあれば暑いこともあります。 （令和6年9月25日） 9月26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。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。 BGMの音量については大きくなりすぎないように調整いたしました。気が掛かる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。 空調についても節電のために調整を行っておりますが、気が掛かることがございましたらスタッフまでお声掛け頂きますようお願いいたします。



国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 病院
National Center Hospital, NCNP

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
● 面会が週1回1組まではあまりに厳しすぎます。 回数を増やして頂きたいです。 よろしくお願いいたします。 （令和6年9月13日） 9月26日回収	● この度は貴重なご意見をありがとうございました。 当院におきましても感染拡大予防対策における面会の制限につきましては再検討されることとなりました。 具体的な内容につきましては当院のホームページまたは院内の掲示板にてお知らせさせて頂く予定でございます。 ただし制限が緩和されましても完全な解除までは今しばらくお時間を戴くかと思えます。 その点につきましてはご理解を戴き、引き続きましての感染拡大予防対策にもご協力をよろしくお願い致します。



国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 病院
National Center Hospital, NCNP

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
● 看護師の接遇教育に問題あり。 採血と体調不良のため外来処置室に運ばれたところ、看護師が大声で私語のような無遠慮な会話をしており、静かにしてほしいと伝えたところ高圧的な口調で言い返され、外に追い出されてしまった。 その場で騒いだり緊急を要するような患者さんは一人も見受けられず、看護師同士が大声で喋り立てる必要がある状況とはとても思えなかった。もし本当に静かにできない場面だったとしても、配慮の言葉も一切なかった。 またストレッチャーに乗せられる際に、衣服を鷲掴みにして持ち上げられ薄手の服が裂けそうになった。服を乱暴に引っ張らないでほしいと伝えたかったが体調不良のため声が出せず、強い痛みや悪心に耐えながら自分で体を起こさなければならなかった。 患者側に対する配慮は全く感じられず、存在を軽視・物扱いされているようで非常に不快だった。スタッフ間の内輪的な慣れや慢心が蔓延しているように感じる。接遇教育を徹底し、患者対応の改善を病院スタッフ全体で共有して頂きたい。 （※担当者が要約いたしました）	● この度は、貴重なご意見ありがとうございます。 当日はもちろん、このようにご意見いただくまでの間もご不快な思いをされていたことと思われ、大変失礼いたしました。 状況を看護師長とスタッフで共有いたしました。患者さまにそのように感じさせてしまったことは事実として受け止め、いかに突発の対応が発生したとしても、患者さまに寄り添った対応や声掛け、声のトーンなどに気を付けて対応することが大切であることを改めて認識するように指導いたしました。 また、その意識を継続できるための対策も話し合いました。今後も接遇に気を付けてまいりたいと思います。



国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 病院
National Center Hospital, NCNP

ご意見・ご要望等（匿名）	ご意見・ご要望の回答
● 4階の屋上庭園が雑草がいっぱいになっています。コロナ禍以降手入れがされていないようでとても残念です。 （令和6年9月26日） 10月1日回収	● 貴重なご意見を頂きありがとうございます。 屋上庭園については定期的に雑草の除去を行っております。今後も適宜手入れ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
● 以前よりは、会計待ち時間は早くなりましたが、それよりも、重い患者さんも多いので、もっとスムーズに会計して欲しい。今日は、60分以上待つようで他院でこんなに会計を待つ病院はありません。精算機を入れただけでは限度があるのではありませんか。診察を待つ時間よりも長く待つとかなり得ないです。もっと患者さんファーストにしてください。院長は患者思いの方ですよ。改善できないなら部下の指導も出来ないのでは？ （令和6年10月1日）10月9日回収 会計受付に並ぶ行列が長く立っていなければならないので疲れます。（病気の症状のため）整理券とか座って待てるシステムがありがたいです。また、お支払いは自動機になりましたが、計算にとっても待つので、体に負担がかかります。（東京医大にも通っていますが、会計窗口に紙を出すと待ち時間0秒でお支払いできます。）国が予算を出して改善されることを願います。いつも支払いが540円なのに30分位待つのが不思議です。（コロナ禍は少し早かったのですが）他は、先生、看護師さん、設備等、素晴らしいことばかりです。感謝いたします。 （令和6年9月30日）10月9日回収	● 会計の待ち時間についてご不便をおかけし、申し訳ありません。 会計の待ち時間については、当院としても、これまで「医療費後払い」サービスやWi-Fi環境の整備、算定担当の増員等、自動精算機の導入など会計待ち時間の短縮に向けた取組を進めてきております。また、現在、マイナンバーカードによる資格確認を進めておりますが、当院においては、利用率が低い状況です。こちらの利用率が向上すれば、待ち時間の短縮に効果があると思いますので、何卒、ご理解とご協力を賜り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
● いつもありがとうございます。 ご意見箱を見ていつも厳しいなあ、と思っています。 きれいだし、先生も優しいです。 あと、タリーズとローソンがあるのもいいです。 これからもこの病院を利用します。 （令和6年9月30日） 10月9日回収	● この度のお心遣いに深く御礼申し上げます。皆様に心地よくご利用いただけるよう、今後も改善に努めてまいります。



国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 病院
National Center Hospital, NCNP

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
● 処方箋を受け取る案内がなかった。そのため、自動精算機で会計した後、処方箋を受け取らないで帰りかけ、途中でもらっていないことに気づき、引き返した。4番窓口の〇〇という男性に処方箋受け取り方法について案内がなかった事を伝えたところ、全くあやまらず、「それは5番窓口で言ってくれ」と言って取り合わなかった。5番窓口の女性は「処方箋の案内は、4番の〇〇の担当です。申し訳なかった。」とのこと。〇〇さんには厳重注意と再教育をして下さい。 （令和6年9月30日） 10月9日回収	● この度は、窓口職員の対応で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。患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるよう接遇向上に努めてまいりたいと思います。



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
● 本日AM10時頃、建設作業員が敷地内で喫煙していました。（パン工場と隣接する場所） 令和6年10月9日 （10月9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。 建設業者へ敷地内で喫煙することがないよう厳重に注意いたします。



国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター 病院
National Center Hospital, NCNP

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
● 初めての入院でしたが、〇〇先生、看護師さん、リハビリ、みな優しく頼りになり感謝しています。本当にありがとうございます。対応は素晴らしいですが、病院が古いせいか精神病棟のせいか、電気が明るくないのでどんよりした雰囲気気分に影響が出ます。 廊下の電気をもっと明るくしたり、土日は職員さんがレクリエーションをして明るくする等工夫するともっと病気が良くなると思う。 「病は気から」なので。明るさと活気！土曜日に体操教室を窓側で、午前中にしているのはこちらも明るくなりました。明るい雰囲気作りお願いします。 （令和6年10月25日） 10月29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。 基準照度を確認し、適切に遵守しております。



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
● 久し振りにごはん食を食べましたが、おかずが一品少なくなり、みそ汁のお椀も一回り小さくなって、蓮根のこんにゃく煮も味がなくながっかりでした。 ごはんも硬いと思うことが多いです。お食事代の割にお粗末になった気がしました。もう少し残食にならない工夫をお願いしたいです。 （令和6年10月27日） 10月29日回収	● 貴重なご意見を頂きありがとうございます。 当院の食事は、主食、主菜、副菜、小皿の4品を基本とし、朝には味噌汁、昼には果物や牛乳等を提供しています。この為、品数が変わる事があります。 以前より、塩分の目標量を少なく設定しています為、薄味に感じる方もいらっしゃると思いますが、ご理解頂けますと幸いです。 物価高騰による、食事の質の低下が起こらぬよう気を付けながら、これからも、より美味しい食事を提供出来るよう心がけてまいります。

