

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
● ・片麻痺車いす患者だが、入院中シャワー終了のベルを押しても30分来てくれませんでした。 ・Dr.不在時、検査・薬の内容、目的を聞いても答えられない。 ・看護師からの問い合わせに返答するためナースステーションに行った。話の途中で「交代の時間なので帰るね」と言われ帰ってしまった。 ・食後の食器の片付けをしてくれない。 ・ナースコール押しても反応なし。結局来なかった。 ・夜間は忙しいのでナースコールしないよう言われた。 （令和6年10月15日） 11月1日回収	● この度は大変貴重なご意見をありがとうございました。 また入院中の看護師の対応につきまして、不快なまたは不信感を抱くような言動があったとのこと、大変申し訳ございませんでした。 患者様やご家族様に対する看護師の対応につきましては、病棟だけではなく外来も含め全部署において今一度見直しを行い、改善すべき点についてはその取り組みを徹底するよう指導を行って参ります。 今後もお気づきの点などございましたら、ご意見いただけますようお願い致します。



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
● 個人タクシーを呼べるようにしてください。 (令和6年10月18日) 11月1日回収	● 個人タクシーの迎車サービスのご利用は制限しておりませんので、ご都合に合わせてご利用ください。



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
● 一般外来のテレビチャンネルは、どのような基準で選んでいるのか教えてほしい。比較的ネガティブな気分である時、民放のワイドショーのバカ笑い、CMの大音量の動画など精神的に悪い影響がある。今だとNHKBSの大谷を観ていることが患者も元気が出ると思う。ご検討願いたい。 （令和6年10月30日） 11月1日回収	● テレビチャンネルにつきましては、原則として患者さんが待ち時間を有意義に過ごせるよう、ニュースや教育番組などが豊富なNHKにしております。我々も、大谷選手の活躍のような日本中が元気になるニュースがたくさん放送されて患者様が元気になればうれしいです。



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
● 家族の付き添いで来院（精神科）。4週ごとの通院だが、次回は担当医の都合で3週間後に来てほしいとのこと。「5週間後ではいかがですか？」との問いに「薬が足りなくなっていていいならそれでも良いですよ。」とのお言葉。精神病患者にとって薬が切れるというのがどのような事を意味するのかわかりになっているはずなので、随分突き放した発言だと感じた。 先生は難しい薬品名を羅列して、「これとこれは4週間以上は処方できない薬です。」と早口に、正確に、そして苛立たしそうに説明された。医者にも一人一人個性があるし、この先生は知識もおありのようだが、これならAIでもいいかなと思う様なご対応も多いと感じる。 （令和6年10月28日） 11月1日回収	● このたびはご不快な思いをされたことに心が痛みます。 いただきましたご意見の通り、医療者はコミュニケーションや人間味を忘れてはいけません。 襟を正して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す。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
● タリーズ後ろの階段登りきった2階の防火扉と天井の火災警報器が干渉して扉が閉まらなさそうに見えます。今一度ご確認頂ければ幸いです。 （令和6年11月12日） 11月14日回収	● このたびはご意見をいただきましてありがとうございます。 防火設備については毎年点検をしているため問題がないことを確認しております。



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
● レンタル衣類の申し込み、変更手続きのシステムに非常にやりづらさを感じました。 パソコンで管理すれば楽なのに、今時コンビニで日割り計算。変更のたびに家族は遠方から交通費と時間をかけて手続きに度々来なければならず、今時こんな不便なシステムにこだわっている事に非常に疑問を感じました。現場のコンビニ店員さんも手続きに時間がかかり、時に混乱しとても気の毒でした。 どうか改善を望みます。 （令和6年11月7日） 11月14日回収	● レンタル業者へ確認したところ、レンタルの手続きは書面のみで、オンラインでの手続きは対応していない、とのことでした。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
● いつもお世話になっております。 最近2階の待合所でしゃべって騒ぐ患者が多くなりました。 体調が悪い中来院しているので静かにしてほしいです。病院のスタッフの方からも注意していただきたいです。 よろしくお願いいたします。 （令和6年11月6日） 11月14日回収	● ご意見、ありがとうございます。 診察の待合中でのご不快な思いをされていらっしゃる事、お察しいたします。 状況に応じて注意や対応をしていますが、様々な病態の患者様がいらっしゃるため、常に静かにしていただけるとは限らないことがございます。 スタッフも気にかけてまいりますが、ご不快な状況がございましたら、スタッフ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
● 身体リハビリ室のリフトのレールが（天井）ぐらついていて落ちそうになっています。 リフトを使う時に不安で怖くなります。修理を早めをお願いします。本当にはずれたら危険です。 （令和6年11月5日） 11月14日回収	● 日々、安全にリハビリテーションが実施できるように環境整備をしています。その中で、身体リハビリ室のリフトのレールについては今年度、業者の点検済みです。リフトならびにレールは安全に使用できるようになっています。レールが揺れていることはありますが、使用上問題ありませんのでご安心ください。



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
● 診察の待ち時間が長すぎます。1時間近く待ちました。先生の判断で順番を決めていると言われました。来た順はむずかしいのでしょうか。 （令和6年11月7日） 11月14日回収	● お待たせして申し訳ありませんでした。 診察の呼び出し順番につきましては、基本的には受付順ですが、患者さんの症状の重さや緊急性に応じて、前後してしまうことがございます。 誠に申し訳ありませんが、ご理解を賜り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
● 約1ヵ月の入院中ぬり絵を12枚完成したり、ゲーム工作等で過ごせたこと、ありがとうございました。 何本か削ってもらいたいえんぴつもありますのでよろしくお願いいたします。 （令和6年11月4日） 11月5日回収	● 病棟看護スタッフに依頼いただければ、対応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
● 病室の目印にいちごの折り紙を貼ってくれた看護師さん。ありがとうございました。 おかげさまですぐ迷わずに部屋に戻れました。 お礼が遅れてしまいました。 （令和6年11月4日） 11月5日回収	● この度は大変ありがたいお言葉をいただき感謝いたします。こちらこそありがとうございます。 看護スタッフの励みとなります。引き続き感性を磨き、知識・スキルの向上に努めます。



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
● 昼夜問わず何回も出勤して働いてくださっている看護師さんたちのために、労働負担が軽減される仕組み作りをして頂きたいです。 入院中、ADL評価が適切にされていないのでは？恒常的にタスク管理・分担ができていないのでは？といった感じがしました。 少ない人数で我々患者のためになんとか回して頑張ってください看護師さんたちには毎日とても感謝しています。そのため、内状などはよく知らない素人考えですが、固定位置にホワイトボードや大きめの付箋を用意して、申し送りの末/済や特記・イレギュラー事項を目視確認できる一覧性の高いツールで情報共有を時間帯に関わらずしてもらい、負担軽減されると良いな、と思いました。いつもありがとうございます。 （令和6年11月4日） 11月5日回収	● 貴重なご指摘をいただきありがとうございます。 今回具体的な対応策についてもお提示いただきました。 特に、情報伝達や共有の部分のご指摘事項につきましては、日々のカンファレンスや診療録等の内容の充実を図り改善に向けて取り組んでまいります。 どうぞ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
1 / 2 ● 私は、難聴者です。補聴器を使えば普通に話せても相手の音声聞き取りの難しい感音性難聴で特に今は、病院にいけばマスクをつけなければなりません、発音の聞き取りの難しい私にはマスクをつけられると、相手が何を言っているのか難しくなります。なぜなら、私みたいに発音の聞き取りが難しい場合は、相手の口の形を見て、何言っているか区別するからです。難聴者に限らず、（聴覚障害者）も同じです。なので、聴覚障害者にとってマスクは本当に困ってしまいます。そこで提案があります。 医療関係者にも広めていただければ幸いなのですが、ルカミィという透明マスクがあります。私も持っています。ちょっとお値段は高めかもしれませんが、もし、医療関係者にも聴覚障害者との対応、お困りでしたら、透明マスクをつけて、口元をはっきりゆっくり言って下さると幸いです。（2 / 2へ続く）	● 貴重なご意見、ありがとうございます。コロナ禍の中で大変なご苦労をされたものとお察しいたします。いただきましたご意見を参考に、より一層、聴覚障害者の方へ寄り添った対応ができるよう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 / 2 ●（1 / 2からの続き） また、聴覚障害者に声かけするとき、呼んでも聞こえない方もいて、気付かない人がいるとします。そんな時、困る場合があるかと思えます。その場合は、後ろから声かけても気付かない事が多いです。後ろから声かけたい場合、聴覚障害者の肩を軽くたたくとやっと気付きます。そんな手段もあります。簡単な指示とかしたい場合は、筆談の方法もあります。あくまでも提案ですので、参考になればと思います。今回投函したので、できたらご協力も考慮していただけたら幸いです。長くなりましたが、最後まで読んでくださりありがとうございました。 （令和6年11月21日） 11月26日回収	●



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
● 水を水筒にくめる場所がほしいです。 （令和6年11月19日） 12月6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。 飲用水を汲める場所を新たに設置するためには、衛生管理上の問題から施設内の運用を大きく変更する必要があり、残念ながら対応は困難です。 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
● ○○病棟に入院している者です。 ベランダの室外機の上がハトの寝床になっているようで、ベランダの床や窓の淵にフンがたくさん落ちています。部屋の換気のため窓を開けたくてもフンがひどすぎて開ける気にならないし、衛生的にも良くなさそうです。また、窓の外にフンが山ほど見えるというのもいかななものでしょうか… ハト対策とベランダの掃除をしていただけだと、今後も部屋を使う患者さんが気持ち良く入院生活を送ることができると思います。 （令和6年11月20日） 12月6日回収	● この度は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。 ベランダ付近の鳥害については昨年度より鳥除けの設置と定期的な清掃を実施してきたところですが、改めて対策を検討してまいります。 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
● 以前に総合案内の改善（不在時間を少なくする）を検討すると掲示されていたが、その後何も変わっていないと思う。 常時複数名の配置であるよう再度見直してほしい。 いつも不在なので不便です。 （令和6年11月27日） 12月6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。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 総合案内の改善については、暫定的に周辺のスタッフがフォローする方向で協議を進めております。案内員の増員については来年度を目途に検討を進めてまいりますので、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
● 入院病棟（〇〇診療科）について。 夜間ケア介入が必要な人とそうでない人は部屋を別々にしてほしい。 大部屋で混在すると夜もにぎやかで、電気もずっと明るくて全く眠れない。 日中ゆっくり休みたくてもずっとうるさく休まらない。 睡眠不足は体調悪化する上、最悪治療できなくなることもあった。 患者の立場で部屋割りを考えてほしい。早急に対応を!! （令和6年12月） 12月6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。同室患者さんへの配慮を看護スタッフに教育して参ります。また、落ち着いた静かな療養環境が提供できるように努めてまいります。入院病床について気になるようなことがございましたら病棟看護師長にお声かけください。速やかに対応できるように努力してまいります。



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
● ○○診療科病棟の疾患別に階を分けてほしい。薬の調整が必要なパーキンソンなどの長期の人が多くて、いつまでもベッドが空かない。 自身は1～2週間もあれば出来る治療なのに、わずかなすき間の空きを何ヶ月も、年単位で待たされることが当たり前になっている。 医療が平等でない！ 10年以上はこの状態。年々悪化している。いい加減対策（システム）を変えてほしい！ （令和6年12月） 12月6日回収	● このたびは、入院病床への貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。入院病床について患者さんの入院予約日に確実に入院できるように調整を行ってまいります。また、患者さんご自身の診療、または治療期間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
● ○○科の診察室で話している声が、外の待合室から全部聞こえてしまう。 （医者、患者ともつつぬけになっている） 自分が医師に話していることが外にいる人に全部聞こえてしまうのは嫌だと思う。 今日は診察中、患者さんが自分の年齢を言っているのが聞こえてしまった。 対処をお願いします。 （令和6年11月25日） 12月6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。 ○○科の診察室は患者さまの閉塞感をなくすため、入り口のドアに曇りガラスを入れ明るくしています。 診察室での話し声が漏れないよう配慮していますが、患者さまや診察の状況によっては声が漏れてしまう場合がございます。 何卒ご理解をお願いします。



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
● 会計窓口でいつもは氏名しか聞かれませんが、今日は、氏名、生年月日を聞かれました。その窓口担当者はいつも聞いていると言いはりました。10年近く通いますが、いつも氏名だけです。聞かない人もいます。どれが正解なのか、私は困ります。統一して全ての窓口に掲示してください。一つ一つ、全ての窓口・診察の窓口、全てに！！ 12月6日回収	● この度は、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。当院では、患者誤認防止のため、患者様に「氏名」と「生年月日」をお伺いして、カルテや書類等と照合しております。窓口における対応を徹底するとともに、患者様への周知について、掲示箇所を増やしてまいります。



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
● お会計について、上限を超えているのでお会計なしなのに1時間も待つのはしんどい。どうにかなりませんか。 1F外来横のトイレの手を洗うところの水道は熱すぎる。 外来の点滴中にお会計ができなくなったのは辛いです。元に戻してください。 12月6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。上限を超えているお会計についても、受給者証の確認や処方箋の手続きが必要となる場合がありますので、お待ちいただくことにご理解願います。 トイレの手洗いの温度について、ご不快な思いをさせて申し訳ありません。毎日、適切な温度となるよう確認してまいります。 点滴中のお会計につきましては、処置が完全に終了してからお支払いいただく形に統一いたしました。何卒ご了承ください。



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
● コインランドリーの所に踏み台が欲しい。（4北病棟にはありました。）乾燥機の位置が高くて洗濯物を取り出すのが大変なので。 （令和6年12月17日） 12月17日回収	● この度はご意見いただきありがとうございました。 踏み台の設置については、安全面の配慮も必要なため、当院施設整備部門にも相談を視野に検討して参ります。

