

利用者の声

当院では、患者サービス向上の一環として、院内にご意見箱を設置しています。皆様からいただいたご意見は、より快適な病院環境作りのために日々役立てております。

「利用者の声」の集計結果を五つのカテゴリー（待ち時間／院内環境／職員の接遇・身だしなみ／感謝・お褒め／その他）に分類し、新しいご意見を優先してその一部を掲載しています。過去にあったご意見は以前の掲載をご覧ください。

2024年7月1日（月）～8月31日（水）60件より一部抜粋

【待ち時間】 診察の待ち時間が長い。

先生方はとても優しいのに、待ち時間が長くて疲れる。予約時間があるのに、更に2時間待ちます。仕方ないとは思いますが、少しでも楽になる方法はないでしょうか。

この度は、待ち時間でご負担をおかけし、申し訳ありませんでした。診察等の時間までは、院内であればどこでもお過ごしいただけるように呼出機を導入しておりますので、ご理解とご協力をお願い致します。なお、ご指摘について改善を図るためには、個別・具体的な情報をご教示いただけますと幸いです。ご意見をありがとうございます。

【院内環境】 髪の毛を取ってほしい。

（病棟）の携帯OKの部屋の窓際に毛があり、何日も掃除されていない。

清掃に際して至らぬ箇所があり大変申し訳ありませんでした。清掃担当者とも共有し、院内設備の細部にまで配慮し対応して参ります。

この度は、貴重なご意見を頂きありがとうございました。

【職員の接遇・身だしなみ】 言葉使いがタメ口（ぐち）をなおして

受付の言葉使いがタメ口。「パジャマじゃなくて検査着ですねー」と訂正され、感じが悪いです。また予約時間を確認すると、「その人はボランティアなので聞いてもわかりません！！」と言った返しをしてくる。DrやNSはとても良い感じなのに、残念です。

このたびは、受付にてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご意見を真摯に受け止めて、接遇指導いたしました。

【感謝・お褒め】 緊急にも関わらず、担当の先生・看護師達はとても親切で、細やかに説明してくださり感謝しております。

急に胃が痛く腹が腫れてしまい、週末でしたが、電話で休館のアポを取り、診察・入院させていただきました。皆様、とても親切で素晴らしいサポートと思いました。ありがとうございました。

医療スタッフへのあたたかいお言葉を頂きありがとうございます。励みになります。今後も患者さんのよりよい治療環境が整えられるように努めてまいります。

【その他】 面会時間について。

入院前にいただいた患者の家族あてのプリントに、土日は10時からとの記載あり。実際は土日も平日と同じ13時30分からのようなので、直した方がよいと思います。

入院時に配布する書面について、修正が間に合っていないものが含まれており、混乱させてしまいましたこととお詫び申し上げます。内容の見直しをいたします。ご指摘ありがとうございました。

なお、当院では、現在も感染症対策の目的で面会時間の一部制限を行っておりますため、入院申込時には「入院のご案内」とは別に「面会時間について」を配布し、口頭で説明させていただいております。

ご面会にいらっしゃる方には、現在の面会時間（「面会時間について」またはホームページ参照）をお知らせいただきますよう、ご協力をお願いいたします。

【その他】 入院前に食事内容を知りたい。

メニューの提示と食事内容に融通が効くという情報をあらかじめしっかり説明してほしい。メニュー表が張り出されているが、分かりにくい。

お食事に関する案内が至らず申し訳ございませんでした。「入院のご案内」や掲示等では案内できる情報量に限りがあるため、各病棟に「お食事のご案内（パウチしたもの）」を設置しております。また現在HPでも掲載しておりますので、ご確認いただければと思います。

栄養管理室 | 国立がん研究センター 中央病院

https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/division/nutrition_management/index.html