

# 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9月1日（日）～10月31日（木）77件より一部抜粋

## 【待ち時間】 保険証確認レーンについて

従来の保険証確認者は20-30名並んでいて、マイナンバーカード確認者は数名なのに、窓口がマイナンバーカード:2つ、保険証確認:1つなのはおかしくないですか。

保険証窓口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。保険証は2024年12月2日に廃止することが決定しているため、現時点から専用レーンを設けてマイナンバーカードによる保険資格確認（マイナ保険証）のご利用をお願いしております。専用レーンが空いている場合は、フレキシブルに保険証での認証を行います。

全国の病院においてはマイナ保険証の利用が推奨されておりますので、マイナ保険証のご利用にご協力をお願いできますと幸いです。

[マイナ保険証の利用に関するお願い | 国立がん研究センター 中央病院](https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/information/2024/0301/index.html)

<https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/information/2024/0301/index.html>

## 【院内環境】 院内トイレの清掃について

トイレの大掃除を検討ください。あまりにも汚くて……。または、新しいトイレに改装も検討が必要だと思います。

この度は、トイレの経年劣化や汚れの蓄積でご不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。トイレ掃除は毎日行っておりますが、トイレ全般的に経年劣化と、汚れが落ちにくくなっている部分があります。随時、専門スタッフによる細かい清掃や匂い除去を行い、気持ちよくトイレを使用できるように努めます。なお、使用時に汚染された場合を含め、汚れや気になることがありましたら、職員までお声がけください。

## 【職員の接遇・身だしなみ】 外来化学療法ホットラインの対応について

副作用が辛く、外来化学療法ホットラインに電話した際、「ここで言われても困ります」などの冷たい対応だった。がんセンターでは先生初め、どのスタッフの方も寄り添った対応をして下さるのに残念です。

この度はお辛い体調のなか、お問い合わせいただいたにも関わらず、当院の対応でご負担をお掛けしたことをお詫び申し上げます。

ご指摘を重く受け止め、院内全体に共有し、ホットラインの役割である「重い副作用の早期察知と患者さんの体調改善」が有効的に機能するよう、改めて指導を行いました。

また、同じことが起きないように、患者さんにご家族に安心して治療を受けていただける病院を目指し、努力を続けていく所存です。

今後もお気づきの点がありましたらご意見いただければ幸いです。

## 【感謝・お褒め】 入院中の食事について

病院食は冷めていて不味そうなイメージを持っていましたが、毎日毎食、豊富なメニューで温かかったので嬉しかったです。メニューを選択できる日があり驚きました。「〇〇県ご当地メニュー」というのを見つけて選択したところ、とてもおいしかったです。お好み焼き・串揚げは新鮮で食が進みました。

物価高騰でやりくりも大変かと思いますが、これからも食事の質は下げず、楽しい気持ちになれるよう、頑張ってくださいたいです。

調理に携わる方々、毎日ありがとうございます。

大変励みになるご意見を頂戴し、感謝申し上げます。

引き続き食事の質を落とさずに安全で美味しい食事を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

## 【その他】 抗がん剤調製について

抗がん剤の治療を受けており、先生がオーダーしてから40分くらいかかるのですが、薬剤部の方がオーダーしてからどんなふうに薬を作る動画が観たいです。

薬剤部では、治療日の患者さん個々の体調、採血の結果を受けて抗がん剤を作っています。無菌的に行うことから作業現場を直接お見せできかねますが、頂戴したご意見を基に、患者さんに抗がん剤を作る過程を理解いただけるような動画作成を検討しております。

## 【感謝・お褒め】 医療費後払いシステムについて

「医療費後払いシステムsma-pa」の導入をありがとうございます。最高に便利です。長い診察や治療の後の会計待ちが無くなるだけでこんなに便利なのか！と大変感謝しております。スマホの登録など苦手な方もいるかもしれませんが、職員の方が親切に教えてくれました。

後払いシステムをご利用いただき、ありがとうございました。

6月17日より導入し、再診受付にある「後払い専用機」で受付することで、本日の会計が21時以降にクレジット決済されるサービスです。

こちらを利用すると、診療後に、6番・計算受付で計算カードを提出いただいた後は、会計を待たずに帰宅いただくことができます。

初めてのご利用で、利用手順についてご不安がある場合は、2番・再診受付スタッフが利用方法をご案内しますので、お声がけください。

[診療費後払い（あとばらい）サービス|国立がん研究センター 中央病院](https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/d001/deferred_payment/index.html.html)

[https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/d001/deferred\\_payment/index.html.html](https://www.ncc.go.jp/jp/ncch/d001/deferred_payment/index.html.html)