

5月に寄せられたご意見



朝食中にノックも声もかけずにカーテンを開けてきた男性の医師がきました。病室を他の人とまちがえたらしく、しつれいしましたと戻っていきました。

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。入院療養生活では、プライバシー確保も限られている環境の中で、このような対応があり、大変申し訳ございません。お声かけすることは必須のことであり、あらためて全職員に周知の上、再確認を促します。

5月に寄せられたご意見



トイレの便座をふきたいです。たまに血とかがついていたので。
トイレにハンドソープがあったらいいなと思いました。
トイレに鏡があると体のチェックができて様子が見れるといいなと思う。

ご意見ありがとうございます。

トイレ使用時に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

汚染時はすぐに清掃させていただきますので、スタッフにお知らせください。

また、ハンドソープは洗面所に設置しておりますのでご利用ください。

鏡のご希望については検討させていただきます。

5月に寄せられたご意見



シャワー室、男女別がいいです。

ご意見ありがとうございます。シャワー室についてはできるだけ多くの方が使用できるよう時間枠で分けさせていただいております。使用していて汚染や不快に思われることがありましたら、スタッフへお知らせください。

5月に寄せられたご意見



コンセントが反対側にもあったらいいと思いました。

ご意見ありがとうございます。

患者さん用として利用可能なコンセントは床頭台（テレビ台）に1個となります。
ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

5月に寄せられたご意見



夜冷蔵庫の音で目が覚める。うるさかったです。

この度は夜間に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

保冷蔵庫の不具合がないか確認いたします。

また、不具合がある時は速やかに修理を依頼しますので、スタッフへお知らせください。

5月に寄せられたご意見



カーテンをちゃんと閉めてくれない看護師さんがいました。
看護師さんの名札が裏返っていることが多く分からないので両面あるといいですね。
先生同士や看護師さん、他の科の先生同士の連携があまりとれていないように感じたので
患者の事をもっと考えてすばやく対応してほしいです。
(ゴールデンウィーク中だったからでしょうか?)

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
入退室時のカーテンの開け閉めについてしっかりおこなうよう全員で意識していきます。
名札も患者さんにみただけのよう意識して整えるよう周知致します。
また、休日や夜間であっても、治療や療養生活上に必要な共有すべきこと、速やかに医師へ
連絡すべきことは確実に対応できるよう引継ぎ、連携をおこなっていきます。

5月に寄せられたご意見



8Fの看護師さんはみなさん親切でテキパキとした行動でいろいろと話しやすかったです。お世話になりました。ありがとうございました。

感謝のお言葉ありがとうございます。

今後もこのようなお言葉がいただけるよう、皆で共有していきます。

お大事にしてお過ごしください。

5月に寄せられたご意見



熱いコーヒーが飲みたいです。（自動販売機が冷のみになっていた。）

ご意見ありがとうございます。

ご要望にお応え出来ず申し訳ございません。

検討し、患者さんに喜んでいただける商品を取り扱えるように努めるよう業者に伝えました。

5月に寄せられたご意見



ご飯がおいしかったです。ありがとうございます。

ありがとうございます。当院では関東産コシヒカリを使用しております。

5月に寄せられたご意見



メロン楽しみにしてたのに何度かちがうフルーツで残念でした。
ご飯の量を170g→190gとか200gがあるとありがたいです。

ご意見ありがとうございます。

市場の入荷状況等により献立が変わる場合がございますのでご了承ください。

また、食事の種類によっては主食の量が定められていますが常食であれば大盛りで主食の量を増やせます。スタッフにご相談下さい。

5月に寄せられたご意見



移動販売ありがたかったです。ありがとうございました。

感謝のお言葉をいただきありがとうございます。

コロナ禍で無ければ、コンビニに買い物に行けるのに、不自由な入院生活を送られていること、大変申し訳なく思います。セブンイレブンさんの協力のもと、移動販売を実施しております。患者さんの全てのニーズに応えることは出来ませんが、できる限り応えられるよう、これからもセブンイレブンさんと協力しながらやっていきたいと思っています。

同時に、新型コロナウイルス感染症が1日も早く終息し、通常の生活に戻れるよう願っています。

5月に寄せられたご意見



体をふく用のワイドタオル温かくて気持ち良かったです。ありがとうございました。

ご意見ありがとうございます。

身体の清潔を保っていただくために準備しております。

5月に寄せられたご意見



処方箋をFAXするのにコンビニを利用していますが、お弁当を温める職員の方がFAXの機械の上を利用して使いつらいです。

ご不便をおかけし申し訳ございません。
利用の妨げにならないよう、注意喚起いたします。

5月に寄せられたご意見



ふつうのコーラが3レーンありますが、1レーンをゼロシュガーコーラにしていただけませんか。おつりを取るのが大変です。小さい取り出し口に低い位置。

ご意見ありがとうございます。ご要望にお応え出来ず申し訳ございません。
検討し、患者さんに喜んでいただける商品を取り扱えるように努めるよう業者に伝えました。
また、お釣りに関しまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。
どのような対応策があるか、業者へ相談のうえ検討いたします。
また、チャージ式のICカード（院内のみ使用可）をご利用いただきますと、現金を使わずにご購入いただけます。

5月に寄せられたご意見



いつもお世話になっております。国立国際医療研究センター病院には風前の灯火であった私の命を救って頂き、まことに感謝致しております。

感謝のお言葉ありがとうございます。

その後の体調は如何でしょうか。こういったお手紙は医療従事者の励みになります。今後とも当院の使命を果たせるよう努めてまいります。

5月に寄せられたご意見



1点のみ苦情を言わせてください。術後に入ったICUにて〇〇さんという看護師さんは裏表のある人物で、ナースコールに対し「チッ！」と言いながら入ってくる。あからさまに不機嫌な態度をとる。痛みを訴えると「薬はもう使えないとさっき言いましたよね」と責めてくる等、非常にひどい態度でした。その後2度の手術では、〇〇先生のお計らいにより担当を外していただくことができましたが、他の看護師さん達の間人性が素晴らしいだけに非常に残念です。乱文乱筆失礼いたしました。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

また、辛い療養中に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

今後このようなことを繰り返すことがないように指導していくとともに、療養生活が安心して過ごせる環境に努めてまいります。

5月に寄せられたご意見



〇〇科の受付の女性が度々変わり、人によって対応も異なり安心してお願いしにくいです。固定されている科もあるようですが、〇〇科は固定の受付の方にはなりませんか？

ご意見ありがとうございます。

各診療科とも配置を固定させることが患者さんに安心を与える観点からも望ましいと考えておりますが、退職等人員の異動もありますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

5月に寄せられたご意見



セブンイレブン、24時間行けないのはどうかと思う。

早朝の人がいないときはどうでしょう。

例:5時～7時30分位

患者だけでは密にならないと思う。ぜひ検討してください。宜しく。

土日祭日だけでいいんですが？

この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。

現在、感染防止のため病棟の出入を厳しく制限しており、ご不便をおかけします。

移動売店等可能な範囲で対応しておりますが、さらにできることはないか検討させていただきます。

5月に寄せられたご意見



食事の時のお茶碗をもっと清潔に洗ってほしいです。
お茶碗にお米つぶがこべり付いていました。
今ついたのではなく、前のお米が付いていたのではないですか。
考えると食欲がなくなります。

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
食事の済んだ食器はお湯につけ更にご飯粒のついたものは漂白剤につけて清潔に洗って
おります。乾燥した米粒は食事を運搬する温冷配膳車庫内のステンレス部分に茶碗があ
たり運搬までの間に生じたものです。ステンレス部分に当たらないようにいたします。

5月に寄せられたご意見



先生、看護師さんはとても親切です。ありがとうございます。

感謝のお言葉ありがとうございます。

患者さんにとって快適に入院生活が送れるように努力してまいります。

5月に寄せられたご意見



入院中食事がマズイです。もっとおいしいものをください。
〇〇病院は減塩でもおいしかったです。毎日マズイもの食べても元気でないです。
お願いします。

ご意見ありがとうございます。
塩分は食事の種類によって異なりますが、当院の塩分制限ありでは1日6g未満、塩分制限なしでは1日7.5g（日本人の食事摂取基準を参考に）となっております。
だしのとりかたを変更しましたが、だしの量や種類の検討をスタッフ内でしております。

5月に寄せられたご意見



2度目の入院ですが、ご飯が不味い。
薄味なのかと思えばそれだけでもなく、とにかく味が無い。
いくらなんでも食べられたもんじゃないです。もう少し考えて下さい。
都立、国立の病院にも入院していますが、ここが最低です。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。
病状により体内のナトリウムやカリウムが多くなっている場合に基準値内にするため
薬剤を処方される場合があります。これによって体内の微量栄養素も強制的に排泄され
一時的に味覚が鈍くなる現象が起こる場合があります。現在、だしの量や種類の検討を
スタッフ内でしております。

5月に寄せられたご意見



患者が医者と看護師に気をつかって話す。質問しにくい、聞きにくい。先生が冷たい。早口で分からない。イライラされている気がしてこわい。嫌われているのではないかと思う。ため息をつかれてすごく嫌な思いをした。話し方がらんぼう。他の先生に変えたいけど言えない。

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
患者/家族と医療者との良好な関係性は医療で重要なことであり、このような指摘をいただいたことを全職員で共有し、望ましい関係性について再確認させていただきます。
(接遇)

この度は職員の態度により不快な気持ちにさせてしまい申しわけありませんでした。
職員間で共有し、患者さんに安心して受診していただけるような対応を心がけます。
(看護部)

5月に寄せられたご意見



医師、看護師、事務の方すべて対応が親切で誠実で感動しました。

温かいお言葉ありがとうございます。

これからも患者さんに寄り添った対応が出来るよう心掛けてまいります。

5月に寄せられたご意見



診察前のベンチでの来院者の私語を禁止してほしい。まずベンチに隣同士が近いのも気になるが、さすがに1コとぼしで座るようにした場合に立って待つ人であふれてしまうため、それはやむを得ないと考えている。しかし、隣に座った人がマスクをしているとはいえ、ずっと話している。マスクをしてもすき間から飛沫が出て感染するリスクもあると言われている中で、その点のリスクヘッジも徹底してほしい。あと余談ではあるがずっと話している(特に高齢者)人はうるさい。よろしくお願いします。

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。

来院者の会話が気になる場合は、お近くの職員にお声がけください。

5月に寄せられたご意見



いつも気持ち良く利用しています。女子トイレですが、フタがないので流すときに水しぶきが飛ぶのがきになります。流すときはふたをするようにしているのでむずかしいでしょうか？

ご意見ありがとうございます。

便器外への水飛散を防止するために、フタを閉めることは有効と考えられていますが、ウイルス感染への効果等に関する医学的な影響に関する知見はありません。

そのため、定期的な清掃をしっかりと行います。ご来院される皆様におかれましては、トイレ後の手洗いや手指の消毒をしっかりと行っていただくこと、マスク着用で感染予防ができますので引き続きご協力をお願いします。

5月に寄せられたご意見



病院食を改善して頂けるとありがたいです。
全体的にパサパサした感じで完食するのが困難です。
丼ものは食べやすく栄養をとりやすいかと思います。

ご意見ありがとうございます。
患者さんの状態によって、煮る蒸す料理中心の食事に変更する事が出来ます。
スタッフにお声かけください。

5月に寄せられたご意見



CT検査の際、ポートの針を外す(抜く)作業をするのに、手袋をせず、素手でやっていた。感染予防対策をされていません。R3.5.17 15:30~16:00頃検査しました。

ご指摘ありがとうございました。

感染予防対策について当日の担当者に再度指導いたしました。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

5月に寄せられたご意見



お願い

老人になるとスマホなど持たない人はいますので、公衆電話をどの階にもおいて下さい。家族の声を聞くだけでも心はいやされます。病院の中では心がおれそうです。元気の人にはわからないでしょうが？よろしくお願い致します。

ご意見ありがとうございます。

ご不便おかけし、申し訳ございません。

コロナ禍で面会も制限させていただいており、心の安寧が図れないことと思います。

病棟スタッフまでご相談下さい。

5月に寄せられたご意見



いつも大変お世話になっております。ここからの時期暑くなることが予想され、先生の許可が出たらアイスでも食べたいと思っております。もし可能でしたら自販機アイスにグレープシャーベットを入れて頂きたいです。ご検討お願い申し上げます。

ご意見ありがとうございます。

検討し、患者さんに喜んでいただける商品を取り扱えるように努めるよう業者に伝えました。

5月に寄せられたご意見



寄付に関してですが、先生宛や病棟等にした場合、先生や病棟の方からメッセージを頂けると次もしたいと思えます。領収書を発行して下さる際等にほんの一言あるだけで嬉しいです。

ご指摘ありがとうございます。

おっしゃるとおりだと思います。配慮に欠けており、大変申し訳ございませんでした。今後は可能な限り当事者のコメントを取り、領収書と一緒に送らせていただきたいと思います。

5月に寄せられたご意見



防災センター

5/23、12:50ぐらいのTELで2回も切られる。対応が最悪。男性、やめさせるべき。

ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた件について当日の防災要員に確認したところ電話機の操作ミスが原因である事が判明しました。今後の電話対応について正確な操作方法と取り次ぎミスなどがないよう全ての防災センター要員に指導・徹底してまいります。

5月に寄せられたご意見



感染症外来でお世話になりました。

宮里先生は患者の立場になり話を十分聞いて下さり、素晴らしい先生だと思いました。
本当にありがとうございました。

お言葉を誠にありがとうございます。本人に伝えました。
お大事になさって下さい。

5月に寄せられたご意見



本日、〇〇科を受診した患者です。待ち合いのイスで30分以上も大声で会話を交わす人々があり「コロナですし会話をご遠慮してください」とお願いしました。ところが「人の悪口を言っているのではない」「なぜあなたにさしずされるのか」等々反論され、会話は止むこともありませんでした。待ち合いのイスには距離をとるような指示はありますが、加えて会話を慎むような掲示もお願い致します。〇〇科は特にお願いします。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。

来院者の会話が気になる場合は、お近くの職員にお声がけください。

5月に寄せられたご意見



今回3回目の入院になります。あとシャワー室の換気扇が気になります。
(ほこりがついている)

この度は療養中に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
いただきましたご意見をもとに、より清掃活動に取り組みます。(看護部)
ご意見ありがとうございます。

ご指摘いただいた箇所について担当者に清掃リーダーから作業終了後の点検や確認を
して不十分であれば修正するよう指導させていただきました。(清掃)

5月に寄せられたご意見



最初に入院した時外観が病院らしくなくて、中に入って2度びっくり。内装も素敵で窓が大きいので、中まで日が差し明るく病院のイメージがありません。病室も広く窓も大きく入り口のうす暗いイメージですが、小窓もあり窮屈を感じません。看護師の方も皆さん親身になり色々お世話してくださり、安全面もしっかりしていて、安心して身を任せられる安心感を感じます。コロナで除菌手洗うがいも徹底しています。その他検査関係もきちっとしていました。他病院はそこまで徹底はしていませんでした。

病院設備について、窮屈を感じないでいただけたこと、安心いたしました。

また看護師のケアについても安心感を感じていただけましたこと、心より御礼申し上げます。

5月に寄せられたご意見



三度久々の食事、まことにおいしく頂いております。米飯がまことに美味しくこれだけでも充分です。特に煮物の仕上がりが薄味で素敵です。小松菜等、茎がかたくよく噛みきれません。これなくば万点です。香のもの、かぶやきゅうり、菜類等あればと思いますが、高価なものであること。思い識りました。今のままで充分満足しております。

ご意見ありがとうございます。

主食、煮物お褒めの言葉ありがとうございます。菜っ葉の茎が堅いとのことですが形態を一口大にさせていただきますと1~2cmの長さになります。スタッフにご相談下さい。食材についても前向きに検討させていただきます。

5月に寄せられたご意見



日刊新聞あればいいと思いますが、曜日がわからなくなりました。

ご意見ありがとうございます。

移動売店で扱っておりますのでご利用下さい。

5月に寄せられたご意見



お世話になった皆様方へ

長期に渡る入院生活を支えて頂きありがとうございました。皆様のおかげで治療を終え退院予定となりました。

- ・ 形成外科山本先生、先生方、感染症科先生方
- ・ 12東/8東看護師の皆様、リハビリの中嶋先生
- ・ リエゾン、退院支援

ここにかけきれないくらいたくさんの方にお世話になり感謝しております。

お言葉を誠にありがとうございます。チームの一員として、療養のお手伝いが出来ていれば幸いです。お大事になさってください。(感染症内科)

長期のご入院、お疲れ様でございました。少しでもお役に立ちたいと理学療法を実施してまいりました。

感謝のお言葉をいただき、感激しております。退院後の生活が順調でありますよう、心よりお祈り申し上げます。(リハビリ)

あたたかい感謝のお言葉ありがとうございます。

長い入院生活の中であっても、一生懸命に治療やリハビリに取り組まれている姿から私たちも励まされておりました。今後も患者さんに寄り添える看護ができるよう心掛けてまいります。ご自宅での療養生活が順調に進みますよう、スタッフ一同応援しております。(看護部8階東)

貴重なご意見ありがとうございます。スタッフともに共有させていただき、退院となった経緯を嬉しく思っております。

看護としても大切なことを学ばせていただきました。患者さんに寄り添った看護ができるように活かしていきたいと思っております。

ありがとうございました。(看護部12階東)

5月に寄せられたご意見



形成外科の十九浦先生へ

長期にわたる治療生活の中で本当に新味になり患者の立場に立ち、いろいろご提案、また治療して頂き誠にありがとうございました。辛いこともありましたが、十九浦先生のような素晴らしい先生に巡り会えたことに感謝しております。おかげさまでようやく退院する運びとなりました。今後は外来でお世話になりますが、どうぞよろしくお願い致します。

度重なる手術、長期にわたる点滴・入院生活で筆舌に尽くしがたいご苦労があったことと存じます。長期の治療に共に取り組んでいただき、ようやく治癒退院となったことを大変うれしく思います。外来でもしっかりと診させていただきますので、今後ともどうぞよろしく願いたいします。 形成外科一同

5月に寄せられたご意見



時間について

当院の病室又は共用の場所には時計がありませんね。時計を持たぬ身にとって不自由を感じます。人は時刻によって行動し、あるいは与えられた指示を完了する、大切な目安であることを認識致します。原始の人は毎日、陽が昇り、生活を始め、陽の沈むをもって休息に就く、おおらかな生活形態の内に取りました。時刻によって生活リズムが規制される現代人は不幸且つ、きゅうくつな内にいるということを感じます。ということで貴重な機会であると思わねばなりませんか？

貴重なご意見をありがとうございます。

少しでも入院生活が快適なものとなるよう検討させていただきます。

5月に寄せられたご意見



毎回食事を極めて美味しく頂いております。

ありがとうございます。スタッフ一同安心安全な食事提供に努めてまいります。

5月に寄せられたご意見



当院の看護スタッフの方々は皆さん真面目に且つ優しい態度で行動されており、嬉しく思います。それにしても皆さんの標準な対応を求める難しさは管理スタッフとして一番難しいことであると感じます。まことにご苦勞様なことであります。

ありがとうございます。そのように言っていただき、励みになります。
これからもあたたかい看護が行えるように、精進してまいります。

5月に寄せられたご意見



看護師〇〇さん、無言でカーテン開けて入ってこないで下さい。怖いです！

この度は療養中に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
今後このような不快なことがございませんように、本人には病室への入退室方法について再度指導をいたしました。

5月に寄せられたご意見



小児科と大人の病棟は分けるべきです。入院中、あまり眠れず、休まりませんでした。病室が一緒なんて信じられません！
子供は仕方ありませんが、看護師が一緒になってはしゃいでうるさいのが耳につきストレスでした。

この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。当病棟はコロナ感染の影響にて混合病棟となり、このような状況が時に生じています。看護師としましては、患児の発達や心情に合わせたコミュニケーションをとっていますが、その対応が時に療養中の患者さんに不快になります事、今後注意してまいります。

5月に寄せられたご意見



敬語が使えない看護師さんが多い。(若い中堅)
患者は客ではないが、お友達ではない。元気な方が多く病人には少々きつい。
大部屋での電話、マナーモードにしない人が多し、見て見ぬフリで注意してくれない。

この度は療養中に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
今一度、接遇について振り返り、マナーある態度で勤務してまいります。
また、全ての患者さんに同じように、入院生活上の注意点の指導を徹底し、安心・安楽な療養が図れますよう努めます。

5月に寄せられたご意見



いくら個室を使っているとはいえ、電話、TV、YouTubeの音が大きい人にはスタッフさんより注意していただきたいです。1日中大部屋まで聞こえてきて疲れました。

この度は療養中に不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。
個室・大部屋に限らず病室環境の説明を十分にし、患者さんにご理解をいただき環境を整えてまいります。