

1月に寄せられたご意見



以前はこの記入用紙も地下一階にあったと思います。ふと食事をしたときに気になったことを記入できると嬉しいので地下にも記入用紙を置いて下さい。できれば箱もお願いいたします。

ご不便をおかけし申し訳ありません。

現在、外来では1階に2カ所、2階と3階に1カ所ずつと計4カ所のご意見記帳台がございます。そちらをご利用いただきますようよろしくお願いいたします。

1月に寄せられたご意見



〇〇科で受診しました。皆様、大病院で働かれて医療の知識は多く持ってらっしゃるのかと思いますが、言葉使いや態度が気になりました。看護師さんだけでなく医者（研修医？）もです。初めて会った目上の人にタメ口で話すよう教育されてるのでしょうか？仮に初めて会った患者でなくとも、親せきや友人ではありませんよね。医療的なことよりも「人間」としての教育を先にして下さい。

ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。いただいた貴重なご意見を基にして、スタッフへの接遇教育を改めて徹底してまいりたいと思います。（〇〇科）

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんを第一に考え、全ての人に敬意をもって接することができる医療者を育成できるよう努めてまいります。（医療教育部門）

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。改めて医師・看護師等に接遇、特に言葉遣いについて、適切な敬語を意識し対応するように指導いたしました。実践できているか定期的に確認し指導してまいります。（看護部）

1月に寄せられたご意見



採血の看護師さん、もっと丁寧をお願いします。調子の良い言い方をする〇〇の方でした。座るとすぐに針を入れ、「イタイ〜！」と思いを声を出してしまいました。すぐに抜いてもらいましたが「ごめんね〜」とのこと。「〜に入るとイタイのよ」(入れないのが当たり前)という言い方、とにかく「ごめんね〜！」は頭にきた。もう少し丁寧な良い方がありそうではないか。医者でしょ。体温が上がってしまいました。どこの病院でもありえない態度でした。本当に嫌な気分でした。

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。

言葉遣いや態度について、改善いたします。(看護部)

ご意見ありがとうございます。

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。

採血担当者には親切丁寧な対応を心がける様に指導してまいります。

痛みに関しては針を刺す行為でするのである程度生じる事はご了承下さい。(検査科)

1月に寄せられたご意見



予約センターに電話受付の対応でとても嫌な思いをしました。検診で要検査になり、こちらで診ていただけるか電話をしたら、最初からつんけんした言い方で、自分の氏名などを伝えると「封筒の名前を読んで下さい」と言われ、何の封筒かわからずにいると、ひたすら「封筒を読んで下さい。封筒です封筒」と繰り返され、結局紹介状の封筒を読めということでしたが、主語もなく、初めてのことなので分からない人に対する態度ではないと思うし、ましてや再検査になり不安に思って診てもらえるか連絡しているのに冷たい態度をとられ本当に嫌な気持ちでした。病院の一番最初に対応される方がこういう態度だと、病院にも不信感を感じかねません。分からない人にも分かりやすく伝えていただきたいと思います。

いただいたご意見に対して、予約センタースタッフに周知いたしました。

今後、誤解を与える対応がないよう十分注意いたします。

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。

1月に寄せられたご意見



病院の玄関から自転車に乗って中に入る人を見かける。
警備員も注意している様子が無い。
自分は気をつけているが最近たるんでいるのではないか。
後、病院の出入口の自動ドアの近くにある出口の黄色のポール(看板?)は出口の右ではなく、左の方が良いのでは。

ご意見ありがとうございます。

ご指摘いただいた自転車の通行については可能な限り降りて通行いただけるようお願いをしておりますが、今後は配置人員を工夫し自転車で来院される方へのお声がけを徹底させていただきます。出入口の看板につきましても関係部署と協議をし見直しを検討させていただきます。

1月に寄せられたご意見



会計が遅すぎる！

この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございません。

会計が混み合っている際は、スタッフを増員するなど会計短縮に努めておりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

1月に寄せられたご意見



初めての科を受診しようとしたが、紹介状が無いと受けつけられないと断られた。(受付〇〇様) (非常に機械的に寄り添いのない態度) 私は貴院で生まれ、カルテがすべて保存されている。また、他の科の疾患との兼ね合いは貴院でないと分からない。地域かかりつけ医ではほかの疾患までの総合的な状況は分からないものとする。地域の昔からの患者に対して非常に寄り添わない対応に納得いかない。貴院の役割、あり方に疑問を持ちます。(国立にもかかわらず近年の経営方針に)

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

当院は国の医療政策に従って地域のかかりつけ医では対応出来ない高度・専門治療を担う病院に位置づけられており、地域の医療機関との役割分担が図られております。このためまずは地域のかかりつけ医に受診をいただき、そちらでは対応出来なくなった場合に当院での治療希望をお伝えください。その際は必ず紹介状をお持ちくださいますようお願い申し上げます。

医療機関相互の役割分担及び業務連携の推進を目的とした国の医療政策をどうぞご理解ください。

1月に寄せられたご意見



早く無痛分娩を取り入れて下さい。近隣の大学病院やクリニックでさえ無痛分娩を行っているところがほとんどです。レストランのような食事やエステサービスも産後にないようなので、クリニックに負けないよう、取り入れたらいかがでしょうか。無痛(和痛)があるかないかだけでも産院選びの候補から外れます。

同様の厳しいご意見をたくさん頂戴しており、遅々として無痛(和痛)分娩の導入が進んでいないことにつきまして、大変恐縮です。安全な導入が第一ではありますが、産婦人科および麻酔科のチームで一刻も早く導入するよう、外部コンサルタントも入れつつ診療科・病院一丸となって和痛分娩プロジェクトを進めてまいります。(産婦人科)

皆さんご存じの通り、無痛分娩については命を落としたり重い後遺症が残る事故が繰り返し発生しています。医療安全の視点から、単に鎮痛薬を投与するカテーテルを留置するだけでなく、鎮痛薬投与調節から急変時の対応まで一貫した管理体制が必要です。既に麻酔科では無痛(和痛)分娩を経験している女性麻酔科医師を中心としたチームを準備しており、病院として安全に実施できる体制が整備され次第皆様に御案内できる見込みです。(麻酔科)

1月に寄せられたご意見



会計に時間がかかりすぎ。40分待ちなんて初めてです。

ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。

会計が混み合っている際は、スタッフを増員するなど会計短縮に努めておりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

1月に寄せられたご意見



昼間の事だった。先生と看護師さんが「痛みがあったら夜中でも言って下さい」安心した。信じてた。夜中にどうしても我慢が出来ない痛みで寝ることもできない。夜勤の看護師さんにお薬をお願いしたら、「日誌にないのでお薬あげられません」との返事だった。一晩中、痛みを耐えていたよ。どうしてもだれも責任の持たない病院なのだろうと言葉に出したのは守ろうよ。不信感だけがつのった。

痛みが生じている中、辛い思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

今後、このような事が無いよう、共有し、スタッフ指導に努めてまいります。

痛みにより辛い時に、看護師の対応により我慢させてしまい申し訳ありませんでした。

看護師一同でいただいたご意見を振り返り、今後このような対応をしないよう改善してまいります。

1月に寄せられたご意見



手術入院をした。1Fの入退院支援センターで説明を受けたのだが、手術に患者が何を必要であるかをきちんと教えてほしい。レンタルガウン、オムツ、靴下、個人的に術後に飲む水。

この度はご入院の際、大変ご不自由をおかけ致しました。手術に必要な物品については、診療科外来でご説明させていただいている場合もございます。いただきましたご意見を診療科外来とも共有し、連携を図ってまいります。（入退院支援センター）

1月に寄せられたご意見



手術が終わり、ICUで一晩過ごし、部屋に戻ったら部屋が変更になっていて、貴重品も荷物も不明であると告げられる。きちんと伝えろ！
勝手に人の荷物を開けるな！プライベートな問題だけじゃないんだよ。

手術を受けられ大変な時に、説明不足となり申し訳ありませんでした。

病状によりお部屋が変更になる際は事前に説明を行っておりますので、今後徹底してまいります。貴重品やお荷物は原則、ご本人、ご家族の管理としておりますが、病状により難しい場合にはこちらで確認させていただいております。

病状が落ち着いてから返却しておりますので、ご承知ください。

1月に寄せられたご意見



日頃お世話になっております。現在家族がエイズ治療研究開発センター（ACC）と産婦人科に受診しており、以下の点を要望させていただきます。

【要望】 特定不妊治療（体外顕微授精）を希望するHIV患者の受け入れ

【背景】 現在貴院で不妊治療（人工授精）を受けておりますが、今後特定不妊治療に移行することを、貴院医師よりご提案頂いております。しかし特定不妊治療については、貴院を含む多くの医療機関で患者の受け入れが見送られている状況にあります。可能であれば貴院で継続して、特定不妊治療から出産までを行いたいと考えており、日本のHIV感染症診療のトップ機関である貴院ACCや産婦人科に対して、特定不妊治療を含む包括的治療の取り組みを期待します。特に不妊治療に関しては、時間的制約が強い面があるため、早急な体制整備を要望させていただきます。

患者受け入れに関しては困難も多々あるかと思いますが、ご検討の程宜しくお願い致します。

8年前に当科で体外受精を始めてから、感染症対応の準備は不十分でした。この度科内で対応を検討し、限定的ではありますが、当院ACC科で診療継続している女性患者さんに限り、生殖補助医療を承ることにいたしました。現在培養室の準備を進めているところですので、近々（2-3ヶ月以内）実現可能と思います。今後ともご意見ございましたら遠慮なくお寄せください。

1月に寄せられたご意見



今朝、早稲田駅方向から上ってききましたら、植物園東側のカーテン式シャッターが、誰かにこじ開けられたのか、半開きになっていました。心無い人物たちが、たぶん喫煙のために開けたのでしょう。いたちごっこになりそうで不愉快ですが、ご用心下さい。

情報のご提供、ありがとうございます。

ご指摘のありましたシャッターについては、施錠できるよう修繕いたしました。

今後はさらに注視、警戒してまいりたいと思います。

1月に寄せられたご意見



昨年、食堂の件を投書しました。久しぶりに利用したら3人くっついて座っているスーツの男性職員や、2人でくっついて座っている女医、外国職員の女性3人、みんなマスクなしでしゃべっていました。毎日真面目に対策しているのにばかばかしくなりますし、仮に職員が陽性だったら濃厚接触者になるんです。勘弁してください。2回or3回接種した同士なら平気、重症化しにくいから良いというお考えなのかわかりませんが、こういう所から広がるのではないのでしょうか。なぜ1人で黙って食事できないのか。きっとこれも目に入らずずっとマスクせず話す職員が後を絶たないんだらうなと思っています。食堂に貼ってもこれですし。

この度は、ご指摘の件、病院職員として誠に恥ずべきことと真摯に受け止めます。

当然、病院内でも職員含めて周知をしてまいりましたが、認識の足りない職員にたいしては厳しく対応し、是正いたします。

患者さんが感染予防に努められているなか、このようなご指摘を受けぬよう今一度気を引き締める所存でございます。

1月に寄せられたご意見



こちらで入院を2回したものです。看護婦さんは皆優しく親切で昼間の方は元気で夜勤の方は一生懸命な眼差しで頑張っています。ごはんもとても美味しいです。

励みになるお言葉をありがとうございます。

温かいお言葉ありがとうございます。これからも、このようなご意見がいただけるようスタッフ一同で取り組んでいきたいと思えます。

1月に寄せられたご意見



共有部にトイレと部屋のトイレ（大部屋）はニオイがきついです。特に共有部ですね。アンモニア臭がきつく、尿のニオイがきついです。色々な患者さんが入院しているので仕方ないと思いますが…。そこを改善して頂ければより良い病院になると思います。

消臭剤設置し、対応させていただいておりますが、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。トイレが快適に過ごせるよう環境整備してまいります。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。トイレ清掃は毎日行っておりますが、汚染やにおいがある場合にはすぐにスタッフへお声かけください。

すぐに対応させていただきます。

1月に寄せられたご意見



1/11~1/20、入院病棟14階にて大変お世話になりました。乳腺センター、乳腺外科医チーム、北川先生、橋本先生他、毎日2回様子を見に来てくださり特に主治医の北川先生には執刀をはじめ、日ごろの外来でも饒舌に質問する私に寡黙ながらも誠実に答えて下さり感謝に絶えません。誠にありがとうございました。ご尽力いただいた手術を新たな節目と考え、心新たに大事に生きようと思います。術後の診察、引き続きよろしく申し上げます。土日、回診された乳腺腫瘍内科の下村先生、清水先生もありがとうございました。この度はありがとうございました

この度はご意見をご投稿いただきまして誠にありがとうございました。

私たちとしましてもこのようなありがたいお言葉をいただき励みになります。

これからも当院へ通院されている患者さん、またそのご家族からも満足が得られるような診療に心掛けてまいりたいと思います。(乳腺内分泌外科)

この度は、ご丁寧なお言葉をいただきありがとうございました。看護師一同励みとなります。

今後も患者さん一人ひとりに寄り添った看護が行えるよう精進してまいります。(看護部)

1月に寄せられたご意見



入院病棟13階の看護師さんへ

入院中、きめ細やかにサポートしてくださり、心からお礼申し上げます。術後、日々、回復が良くなったのは看護師さんの甲斐甲斐しい尽力のお陰様です。満床に近い多忙な中でちょっとした声かけやお気遣いに救われました。夜勤など大変なのは業務として存じますが、陰ながら応援しております。

この度は、ご丁寧なお言葉をいただきありがとうございました。

看護師一同励みとなります。今後も患者さん一人ひとりに寄り添った看護が行えるよう精進してまいります。

1月に寄せられたご意見



- ・ 良い人は、方向性が良いのか？（感じ良い、気が利く、好かれて、上手、清潔）
 - ・ 悪い人は、何か変、偏ってる！（感じ悪い、自己中、見習えない、下手、汚い）
- * 人事、入社の際に、良い人か悪い人かを、良く見極めるべき！
- ◎ 採血の上野さんは、何度ついても素晴らしい！

ご意見ありがとうございます。

採用については優秀な人材確保に努めます。

また接遇等の研修も引き続き実施してまいります。

1月に寄せられたご意見



リハビリセンター5階

からき先生、宮内先生、松崎先生元気！名前忘れた？〇〇さんです。コロナで会いに行きたいけど残念です。まだ外来に来ています。もう3年になります。腎臓内科と泌尿器科など検査に来ています。中々治らない。まだ悪くなるだけ。毎月1日～2回来ています。自分も60歳になりました年男です。体に気を付けて下さい。自分も早く良くなる様に、頑張ります。

ご連絡ありがとうございます。

担当者にもコメントを共有いたしました。もちろん覚えております。

お声掛けいただき、ありがとうございます。お大事にお過ごしください。

1月に寄せられたご意見



1F精神科とレントゲン室のロビー

天井の吸気口周辺が異常に汚い。

何年も以前から劣化しているが、環境整備されておらず、病棟状態としてあり得ない。

早急な改善を願いたい。

ご指摘いただき有り難うございます。

また、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。早急に改善致します。

1月に寄せられたご意見



お昼時のセブンイレブンは大変混み合っており、高齢患者の私たちには危険に感じることも多いです。職員さん方も急いでらっしゃり、慌ただしいです。ビアンモール、昔からありますね。大学病院の食堂施設を”国立”なのに何故導入出来ないのでしょうか。ビアンは、金額が高いです。パスタ350円、カレー300円、うどん200円、スープ50円、一般企業食堂の相場ですね。レストランも閉店したまま。是非、食堂を作ってください。

ご不便をお掛けしており、大変申し訳ございません。当センターの場合、公募を実施して業者を選定しておりますが、価格設定については、立地条件、利用客数、使用面積等の事情により、病院によって異なることは事実としてあります。

また、レストランについては、公募はしているのですが、コロナ禍の中での開設に躊躇されている店舗が多いようで、なかなか開設してくれる店舗がみつかりません。引き続き公募を行うとともに、店舗への積極的な声掛けをし、1日も早く再開して皆様が利用できるようにしたいと思っております。

1月に寄せられたご意見



今日で3回目の来院です。いつも皆さま優しく誘導してくださり、何の不安もなく感謝いたしております。白内障の手術をしていただきました。特に先生にはドタキャンをしてしまいましてご迷惑をお掛けしてしまいました。連休中にかかり、緊急連絡先に連絡しましたが、「眼科不在」で「当日朝TEL入れて下さい!」となり…。私が悪いのですが、次に同じ方が出ないよう連携が取れると良いですね。大成功ありがとうございました。

この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

また、貴重なご意見ありがとうございます。

いただいたご意見をもとに今後の対応について検討させていただきます。

1月に寄せられたご意見



障害者用のパーキングについて

障害車用のスペースはありますが、プロテクトされていないため、一般車が出入り口に近いためか使用していることが多く、障害者/障害車が駐車できません。当院には何回も来ていますが、一般車両を駐車できないプロテクションは無理でしょうか？例えば、パイロンを置いて障害車のドライバーがパイロンを外して駐車することで少しは一般車の駐車を防げるようにも思います。

ご意見ありがとうございます。ご指摘いただいた障害者用駐車スペースにつきましては運用方法を見直し障害者用スペースを必要とされている患者さん専用としてご利用いただけるよう協議をしてまいります。

1月に寄せられたご意見



正面玄関前、一旦停止のマークで停止していると、誘導の方が進め進めと合図して来てきちんと一旦停止しているのに感じが悪い。

ご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

誘導業務に関しては現場の係員全員が正しい状況判断とご案内ができるよう指導・教育を徹底させていただきます。

1月に寄せられたご意見



入院受付の一部の人は雑談が多くて人が待っているのに気づかない。少しでも早く手続きを済ませ、体を休ませたい患者の立場に立ち、テキパキと対応願います。

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。

いただいたご意見に対して、入院受付スタッフに周知いたしました。

1月に寄せられたご意見



トイレの流し忘れの件

スクリーニングに一番近い女性トイレ、1番奥（5番目）と3番目を開けましたら流れていませんでした。今は立ち上がるだけで水が出てきますので自然に処理できると思い込んでおりますが、流れないこともあるのだと学びました。閉める前に確認喚起の表示か、機器点検が必要と思いました。

ご意見ありがとうございます。

着座後、一定時間経過したり、立ち上がる際の動作をセンサーが感知して流れることは考えられますが、元々当該機器に自動洗浄機能はございません。

用済み後はセンサーに手をかざして流していただくよう、注意喚起の掲示をいたしました。

1月に寄せられたご意見



自販機にほうじ茶を置いて下さい。

ご意見ありがとうございます。

ご要望につきましては、検討するよう業者に伝えさせていただきました。

1月に寄せられたご意見



みんなおいしかったです。せっかくのりんごなのに消毒液か何か変な味がついていて…。

ご感想ありがとうございます。現在の治療法により味覚に変化があります。

治療が終了すると徐々に戻ると思われれます。

1月に寄せられたご意見



鶏のトマト煮、絶品でした！大好きな南瓜、ゴマきんぴらおはしがすすんだ。
茄子もご飯と合って美味しかった。いつも美味しいごはんありがとうございます。

各料理のレポートありがとうございます。

スタッフ一同これからも喜ばれる食事提供を心掛けます。

1月に寄せられたご意見



感謝！今回も美味しくいただけました。ご飯に長芋ワサビ和えを掛けるといつもより食が進みました。鮭の塩こうじは美味しい。焼き椎茸、和え物まで手が込んで脱帽です。茄子とピーマンは定番でおいしい。

各料理の食べ方・レポートありがとうございます。

料理の特徴を捉えて感想、調理師、管理栄養士とも仕事の励みになります。

ありがとうございます。

1月に寄せられたご意見



朝から美味しい柳川煮ありがとうございました。人参とツナの炒め煮、美味しかった。2色のゴマ和えもバランス良かった。美味しい食事いつもありがとうございます。

それぞれの料理のご感想ありがとうございます。

今後とも食材や調理方法工夫して提供いたします。

1月に寄せられたご意見



最後の晚餐。入院中お世話になりました。毎回食事が楽しみでなりませんでした。メニューも毎々違って珍しいのもあり、とっても美味しくいただきました。感謝申し上げます。

食事提供に対する感謝の気持ちとても光栄です。

今後とも、より一層喜ばれる食事作り心掛けてまいります。

1月に寄せられたご意見



銀ヒラス、普段お魚食べないので大変貴重で美味しゅうございました。パプリカの和え物、色がキレイですね。里芋炒り煮、きのこや人参も入っていて食物繊維がとれて美味しかった。小松菜と桜エビ、他の料理もバランス良くておいしかったです。明日は退院なので最後のお昼ごはん、ありがとうございました。

魚の種類や彩り、食物繊維や料理バランスのことまで詳細なご意見ありがとうございました。また、退院後も食事をバランスよく取っていただき、健康長寿をご祈念いたします。

1月に寄せられたご意見



おはようございます。本日の朝食が最後になりました。毎日薄味で素材の味がしっかりしている食事をありがとうございました。100%美味しく頂きました。この味を忘れずに頑張ります。皆様もお元気でお仕事頑張ってください。

食材の味覚をしっかり見極めていただき、食材達も喜んでいると思います。

この味付けを続けていただければ退院後もより一層食事が楽しみ続けられると思います。

スタッフ一同感謝の気持ちを忘れずに今後も努力してまいります。