

2022年11月に寄せられたご意見



私は10/25（火）に右乳がん全摘手術の為に入院しましたが、初めに担当して下さったAさんがとても感じが良くキラキラしながらお仕事をされているのが印象的でした。翌日、手術日になっても全く緊張しない自分は変なのかな？と思っていた時に、手術室へ向かう途中のエレベーターでAさんが「私の方が緊張しています」と言って下さった時、とても温かい気持ちになりました。もしかすると看護師さんや貴院に従事されている皆さんは患者さん以上に様々な事を考えサポートして下さっているのかもと思いました。沢山入院している患者の一人ですが、それでも私はAさんの対応やお言葉が嬉しかったです。やさしくお支えいただき、ありがとうございます！！ ご尽力いただき感謝いたします！！

この度は、温かいお言葉をいただきありがとうございます。日々、看護を行う上でとても励みとなります。患者さんの状況を把握して、安心して入院・療養生活送れるように看護に努めていきたいと思えます。

2022年11月に寄せられたご意見



私は8/29に初めて乳腺外科の橋本先生に受診したのですが、そこで対応して下さった看護師のBさんがとてもフレンドリーで親身になって下さるのでとても嬉しかったです。いつも受診するたびに明るく話しかけて下さるので、私もルンルンした気持ちになりました。貴院へ通院するようになり毎回従事者の皆様の温かい対応に驚かされます。私も医療従事者の一人として仕事復帰後は皆様のように患者さんお1人お1人の心に寄り添うような仕事をしていきたいと思えます。とても有難うございました。

ご意見いただきありがとうございます。当該看護師および外来看護師全体へ共有させていただきました。いただいたお言葉が励みとなっております。今後も、良いケアを提供できるよう、病院全体で取り組んでいきます。順調なお仕事復帰を御祈願しております。

2022年11月に寄せられたご意見



Dr.にも相談し、自分でも直接病院へ電話を入れて予約を取ったのにも関わらず、予約日当日指導室へ何度も足を運んだのにも関わらず、受けられませんでした。栄養室の入口にも問題があると思います。時間になって行っても入口で、他の方が行っていると気が付いてもらえず、終わるまで待っていても声もかけてもらえずドアをボタンと閉める次第です。予約時間がズレても今までは、担当者に声をかけてもらい指導を行ってもらえてました。指導方法等が変更になるならば、患者に書面等で知らせるべきではないでしょうか？予約していても他科に時間がかかり思い通りにいかない時もあります。でも、今まで通りでは、ちゃんとできていて事ができなくなるなら知らせて欲しいです。先日、連絡した時も言い訳ばかりされて上司の方の話しが良く分かりませんでした。コロナだから、出勤できない方々がいるので指導を行えないと言ってみたり、患者にしてみれば予約を入れているのだから、できないなら患者に連絡すべきではないでしょうか？今まで病院でその様な事にあたったことがなく困惑しています。もっと体制を整えて欲しいです。とても嫌な気分でした。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂いたご意見を基に体制を整えました。他の患者さんが栄養指導中でもお声がけしていただければ、他の管理栄養士が対応いたします。（お待ちいただく場合もあります。）貴重なご意見をありがとうございました。

2022年11月に寄せられたご意見



受付スタッフ（総合案内）の方がシステムティックすぎます。番号札渡す男性もまるで怒っているような誘導。勘違いされてませんか？病人の家族は色々不安な想いをして来ています。過剰な接客は不要ですが、親切、寄り添いは最も大切じゃないでしょうか。がっかりです。

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。接遇教育を一層強化してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



PCR検査が札幌で、のどの奥、目の奥、頭が痛く、半日ぐらい辛かったです。もっと、丁寧に実施してください。

この度は辛い思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応を教育したいと思えます。

2022年11月に寄せられたご意見



受付周辺に飲料が欲しい。

ご意見ありがとうございます。申し訳ありませんがスペースや施設設備の関係で設置は難しい状況です。恐れ入りますが、外来会計奥の自動販売機エリアをご利用ください。

2022年11月に寄せられたご意見



10F東病棟に入院した際に、看護師さんの対応の良さに感動しました。優しく親切で。個人的な意見ですが「C看護師さん」は優しく、あたたかみのある方で素敵でした。感謝しています。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。患者さんからこのような温かいお言葉をいただけることが、私たちにとって一番の喜びであり励みになります。引き続きこのような看護を提供できるよう努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



お見舞いの時に受付が必要なことを大きく分かるように入口に表示していただきたい。
受付が必要と知らず、病棟まで行ってからまた入口に戻るよう指示された。面会時間
が限られているなか、大きなタイムロスになったので、改善を要望します。

総合案内前およびエレベータホールにご案内を貼付させていただきました。(11/21に
面会禁止となったため撤去)

2022年11月に寄せられたご意見



〇〇科の外来の看護師暇なのか？患者が待っているのに〇〇〇〇科への転職の話を知ることが出来るようにしてる。丸聞こえでしたよ。そんなやる気のない看護師に診てもらうのは怖い。早く辞めたらいいのに。名前を聞いても名乗らない。名札も目が悪いから見えなかった。やる気のある人を雇って下さい。

この度はお待たせしているにもかかわらず、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。看護師には患者さんに対してまず名前を名乗ること、私語を慎むことを指導いたしました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

2022年11月に寄せられたご意見



食事について一言 腸の手術をしたので、消化の良い食べ物は理解できますが、それにしても毎日の食事には辟易します。ほとんど毎食同じメニューお粥ばかり量が多く、すまし汁、味噌汁は具なし。かぼちゃや芋の煮物はまあまあですが、野菜の品数（ほとんど冷凍と思われる）が少なすぎ。味無し。食事請負は入札で決まっているのでしょうが価格だけではなく、中身もチェック必要かと。栄養士さん、調理師さんも試食しているとは思いますが、もう少し患者に親身になって作っていただけたらと切に切に願います。

ご意見ありがとうございます。身体への侵襲が大きい腸の手術は大変だったことと思います。術後の食事は医師が手術後の状態を診て縫合不全や腸閉塞を防ぎ傷口の治癒を早めるため、固形物のない流動食から開始し、徐々に色々な食材が増えていきます。消化の良い食物は傷口への負担が少ないため、傷口の治癒を優先しておりますが、制限のある食事療法の中でも献立の食材、調理などを工夫してまいります。また、お気軽にスタッフにお声がけいただき、食事療法について栄養相談をご利用ください。

2022年11月に寄せられたご意見



新生児の頃から、こちらにお世話になっています。担当医の五石先生をはじめ、看護師さんも皆さんいつもにこやかに優しく接してくださるので、通常なら気の重くなる通院が、全く苦になりません。今後よろしくお願いいたします。

ご意見ありがとうございます。本当に嬉しいお言葉です。このようなご意見を継続していただけるよう、今後も身を引き締めて対応してまいります。当科の診療に関して何か改善すべき点、ご要望などありましたら、遠慮なくまたご意見いただければと思います。よろしくお願いいたします。

2022年11月に寄せられたご意見



いつもお世話になっております。院内に、個室のミーティングブースを設置いただけないでしょうか。通院や、入院、付き添いやお見舞いの際、特に平日は仕事や学業に大きな影響があり、負担が大きいです。今はオンラインで会議や授業に出席することがごく普通になりました。ですが、貴院内では、それができる環境がございません。通院の前後に30分間オンラインで会議に出ることが出来れば、仕事への影響が少なく済み、復帰後に不利になりません。有休も限りがあります。是非ご検討いただけましたら多くの方が仕事を失わずにすむと思います。学校も単位が足りることと思います。有料でもかまいませんので、よろしく願いいたします。

ご意見いただきありがとうございます。場所および電波の受信環境の整備等が必要となりますが、コロナ禍だからこそ求められるご要望であるかと存じます。今後、医療の側面からだけでなく、社会情勢を鑑みたサービスを提供できるよう努めて参ります。なお、病棟の個室にご入院の際は個室を自由にご利用いただけます。

2022年11月に寄せられたご意見



次の診察予約の為に、休みを取って通院しなければならないことが何度もありました。オンライン診療か、ネットで簡単に予約を入れられるシステムも、安価で導入できますので生身を運ぶ必要がないシーンではオンラインで済むよう、お互いの負担を軽くする為にもご検討下さいませ。感染リスクもありますし、オペレーションコストも下がると思われます。

ご意見いただきありがとうございます。オンライン診療ですが、当院においては限られた診療科において特定の条件を満たす場合に限り実施しております。特定機能病院としての当院に対する社会的な責任や要請等を勘案し現状の運用としておりますが、今後につきましては諸々の状況を整理のうえ判断してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



面会までの効率が悪すぎます。14:00～ですが、ロビーは密の状態になっています。40名以上の方を2つの窓口で対応するのではなく、コロナチェックのみ来院時に済ませて、14:00～各病棟へ向かって、その後はナースステーションで対応は出来ないのでしょうか？私も他院で看護師をしていますが、熟考いただけると幸いです。

ご意見ありがとうございます。ナースステーションにおいて対応することになりますと、本来業務である看護に影響がでることとなる為、これまで通り総合案内での対応とさせていただきます。

2022年11月に寄せられたご意見



〇〇〇の入院患者に病室（大部屋）での電話、TV音声の禁止をちゃんと説明して下さい。携帯電話で、四六時中、30分～1時間の長電話、消灯後22時頃にTVを音声を出して見る等、入院時に説明・注意されてるとは思えません。〇〇・〇〇にはそういう習慣がないのでしょ。う。

ご意見いただきありがとうございます。マナーを守っていただくようお願いするよういたします。

2022年11月に寄せられたご意見



いつもお世話になっております。皆さんとても良くしていただいて本当にありがとうございます。一つ残念に思ったことを書きます。2階女子トイレの手を乾かす機械が汚れています。中の方にカビのような黒いものがあります。清潔にしてほしいです。

ご指摘いただきありがとうございます。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。ご指摘いただいた水回り清掃ですが手順の見直しを行い作業終了後の確認を徹底し、安心してご利用いただける環境を整えてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



ナースコールしてから、いらっしゃるまでの時間が長い気がします。また、ナースコールしたら留守電になってしまいました。

ご指摘いただきありがとうございます。ナースコールについては、すぐに対応するように心掛けております。しかし、他の患者さんの対応をさせていただいているときなど、お待たせしてしまうこともございます。できるだけお待たせすることのないよう努めてまいります。留守電については、切り替わらないよう設定を変えるよう指導しております。

2022年11月に寄せられたご意見



こちらでの入院は出産の時以来24年ぶりとなりました。古い病棟の時に比べると全てが快適でした。看護師さん達にはとてもお世話になりました。私にとっては白衣の天使というよりも、白衣の女神のような存在でした。もう婦人科での入院はありませんが、入院するなら、またこの病棟がいいです。大変お世話になりまして、ありがとうございました。

ご退院後の体調はいかがでしょう。この度はありがたいお言葉をいただき、スタッフ一同大変うれしく思っております。今後とも患者さんに寄り添った医療や看護を提供できるよう日々努力してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



留学生として1人で来日、まもなく急性虫垂炎になり、治療していただき感謝申し上げます。病院スタッフは熱心で、温かく、責任を持って仕事をしている。家族も安心できた、温かさを感じた。言葉や外国人の障害を感じない。卒業後、日本に残り、自分が出ることによって恩返しできたらと思う。

今回いただいた感謝のお言葉を励みに病院一同一層精進してまいりたいと思います。

2022年11月に寄せられたご意見



橋倉先生が丁寧で素晴らしいです。

ご意見ありがとうございます。今後も丁寧な診療を心がけます。

2022年11月に寄せられたご意見



入退院支援センターのD看護師さんに親切にご対応いただき、とても助かりました。迷うことがあったので。どうもありがとうございました。

温かいお言葉を賜りまして誠にありがとうございます。ご入院を控えて様々なご不安や迷いがあったことと存じます。入退院支援センターでのわずかな時間に患者さんのお気持ちに寄り添うことができたのであれば幸いです。今後も安心してご入院いただけるよう努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



がん専門看護師さんを増やして下さい。(1人しかおりません) 以前お願いしましたが、「ここはがん専門病院ではないから難しい」と主治医に言われました。治療のなかでの不安や学びは信頼する方の情報が必須です！！限られた時間の中での診察では医師に聞く余裕もなく各科の看護師さんや医療スタッフさんは目まぐるしく多忙ですし、緩和ケアや心理療法士さんも時間が合わないこともあり。「がんサロン」にある膨大な資料は大変有難いのですが、百人百様生活が違うので疑問は解決出来ません。ネットや患者会も備わった情報ばかりでとても困惑しています。せめて診療の待ち時間や点滴治療中にお話し出来れば救われます。どうぞ宜しくお願いします。※がん治療に携わる貴院の医師、看護師、医療スタッフさんにはいつも良くしていただいて感謝の気持ちでいっぱいです。

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。がん治療に携わる看護師やスタッフにも感謝の言葉をいただき、励みになります。がん専門看護師の増員については、関係部署にて検討してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



交通整理の警備員へ。仕事ちゃんとして下さい！何度も車に轢かれそうになりました。一言「通ります」と言っても知らん顔。2人でお喋りしている時もあります。態度も悪く、交通整理もせず、危ない目に遭いながら、車や自転車で通院しているんですよ。特に病院出入口からの横断歩道前はタクシー乗り場もあり、大変見えづらいのです。勢いよく突き切る車やタクシーも問題ですが、「どうぞ～」と言って下さる方もいて、お互い気持ち良くいきたいものです。

この度はご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。交通整理については安全かつ親切な対応を心がけておりますが、行き届いておらず、ご指摘の点についてはあらためてスタッフに徹底いたします。皆さまが安心してご利用いただけるよう、スタッフの教育に努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



自動販売機で温かい飲物が買いたい。もう冬です。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。業者には申し入れをし、順次対応中でございます。

2022年11月に寄せられたご意見



先日、渡航者用のワクチンを打ちに行った時に、〇〇という医師が担当だったが、不快な思いをした。専門用語が多く、声が小さくて何を言っているのかわからないので、聞き返したら鼻で笑われ面倒臭そうに威圧的に説明された。他のスタッフへの対応も感じが悪く、医師として人としてどうかと思う。

診療での医師の対応についてご意見いただき、ありがとうございます。また、ご不快な思いをされてしまい、お詫び申し上げます。外来診療を担当する医師には、受診者に対して相談を受ける立場として誤解等が生じないように、細心の注意を払って、予防相談を行うよう周知してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



緊急入院・手術で、消化器外来・HCU・12E病棟にお世話になりました。スタッフ皆さま、一人一人が優しく対応して下さり安心して快適に入院生活を送ることができました。本当に感謝しています。ありがとうございました。まだまだ、コロナ禍が続きそうですが、皆様ご自愛ください。皆様の素晴らしいお仕事が輝くことをお祈りしています。

心温まるお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思っております。当院ではチーム医療を推進しており、患者さんが各部門で治療・療養されるにあたり、連携を心掛けております。このような励みになるお言葉をいただき、今後も患者さんに寄り添った医療が病院全体で提供できるよう、一層努力してまいりたいと思います。

2022年11月に寄せられたご意見



看護婦室の前のガラスをキレイにさせていただきたいです。

ご意見いただきまして、ありがとうございます。定期的に汚れているところを確認し、清潔に努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



入院の時はお金チェック、持ち物チェックをしたのに退院の時はチェックなしで預けた2000円の行方がわからないで帰されました。入院時厳しくチェックするなら退院時もきちんとどうしたのか伝えて下さい。不信感でいっぱいです。

この度は退院時の看護師の説明不足により、不安な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。今後、このような事がないよう、情報の連絡と共有を正確に行い、面会制限下でもご家族様に安心していただける連絡体制を整えてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



自販機の飲料ですが、11月も半ば過ぎです。冷たいものばかりではなく、HOTの飲料を用意していただきたい。特にコロナによる面会・売店等へ行くことが中止になってしまっているのです。ホットのコーヒーが飲みたいです。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。業者には申し入れをし、順次対応中でございます。

2022年11月に寄せられたご意見



毎日手厚い看護、ありがとうございます。皆さん本当に忙しいにもかかわらず、親切にしてください。感謝しかありません。ひとつお願いがあります。この部屋の水道がうまく出ません。よろしく願いいたします。

お褒めのお言葉を賜り、ありがとうございます。水道に関してはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。速やかに対応いたします。

2022年11月に寄せられたご意見



医師の皆様、看護師の皆様共にとても好感の持てる接し方や話し方をして下さい気持ち良く過ごすことができました。手術前には関係各所の皆様の説明で安心して手術を受けることができ感謝しています。私はあと一週間で転院となります。ワーカーさんは私の話をよく聞いて下さり次の病院が決まりました。皆様のお陰で過ごせた時間は優しい時間でした。P. S. 高橋先生レントゲン写真のサインありがと☆

感謝のお言葉をいただき、ありがとうございました。医師・看護師・コメディカル一同の励みとなります。今後も職種を越えて連携を図り、またこのようなお言葉をいただけるよう頑張ってまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



救急で感染症内科の匹田先生にご対応いただいたこと深く感謝いたします。ありがとうございました。会計について、受付票にバーコード表示されバーコード掲示で会計ができるといいと思いました。

当科の医師の対応について有り難いお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後とも質の高い医療を行うべく精進致します。よろしくお願い申し上げます。(DCC)

貴重なご意見ありがとうございます。受付票にバーコード表示を行う為にはいくつかの段階を踏まないと導入はできませんが、今後少しでもお会計がスムーズになりご帰宅頂けるよう検討させていただきます。

2022年11月に寄せられたご意見



コロナ禍で大変な中、ご対応丁寧にしていただきありがとうございました。ご多忙中、荷物の引き渡しなど、細かく対応していただき感謝しております。日々大変な中だと思いますが、お身体ご自愛してください。お世話になりました。心より御礼申し上げます。ご意見・ご要望ではなく申し訳ございません。

看護師やスタッフの対応を見ていただき、ありがとうございます。有難いお言葉を頂戴し、とても励みになります。どのような状況においても丁寧に対応できるよう今後もスタッフ一同努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



お世話して下さる方々全員、非常に思いやりがあり、ありがたく思いました。食事も、全てバランスをよく考えて下さって、楽しめました。

感謝のお言葉をいただき、何より励みになります。今後も患者さんのお気持ちに寄り添った医療を提供できるよう、一層努力をしてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



本日退院させていただきます。11F東病棟でお世話になりました。本当にどうもありがとうございました。11F東の男性看護師のうち二名、〇〇・〇〇の両名は、指導が必要かと思えます。他の男性看護師の皆様は献身的真面目でした。とても良い病院で問題等起こって欲しくなく、堪えて書かせていただきました。

貴重なご意見ありがとうございます。2名には、日々の行動を振り返り指導を行いました。今後も安全な看護の提供ができるよう努めていきたいと思えます。

2022年11月に寄せられたご意見



待たせすぎ。2時間3時間あたりまえ。

この度はご不便をお掛けし申し訳ありません。受付から会計までお待たせしないよう業務の改善に努めて参りたいと思います。

2022年11月に寄せられたご意見



- 1階のお手洗いの手洗いの温度が熱すぎます。下げて欲しい。
- MR (CT) 等の造影剤を入れる看護師がうまく入れれずいつも痛いです。うまく入れられるようになってほしい。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。速やかに対応いたします。(施設管理)

この度はご不快な思いをさせてしまいましたこと、申し訳ありません。CT室での血管確保については研修や手技確認などで看護師の実践能力の向上を図っております。引き続き実践力の向上に努めてまいります。(看護部)

2022年11月に寄せられたご意見



親切に治療に当たってくださった皆さんに心から感謝いたします。日本では数か所の病院を受診したことがあります。国立国際医療研究センター病院が一番患者の身になった対応をしてくれました。優しく声をかけて下さり、言葉の壁も感じませんでした。そのすべての方々にお礼申し上げます。大変感謝しております。

この度は、感謝のお言葉をいただき、大変嬉しく思います。お言葉を励みに、多くの患者さんが安心して入院・療養生活が送れるような看護に努めていきたいと思っております。

2022年11月に寄せられたご意見



採血の方は丁寧。いつも気持ち良く利用させていただいています。

ありがとうございます。採血の苦痛を少しでも和らげる事が出来るように接遇ならびに採血技術向上に引き続き努めてまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



呼吸器内科、受付、患者の優先順位の分かる人を置いて欲しい。看護師もおらず、対応に問題あり、研修医も誰も判断できていない。改善していただきたい。

体調が優れないところ、ご不便をお掛けして申し訳ございません。診察は原則予約順に行いますが、患者さんの健康状態に応じて順番を前後させるケースもございますので、その際の対応を改善してまいります。

2022年11月に寄せられたご意見



外で座ってのんびりできる所があると良い。ベンチを置いて休憩空間、パティオ。待ち時間に外の空気を吸える気分転換、リセットできる、軽くお昼を食べたりする場所が外にあったら嬉しい。B1Fのスペースはお昼混んでいて座れない。ごみごみしててザワザワしてて落ち着かない。別の場所にも座ってのんびりできる空間が欲しい。待ち時間が長いのでとにかく待っている時間を苦痛なく快適に過ごしたい。

正面玄関ピロティから駐車場方面に横断歩道を渡りますと「国際庭園」がございますので是非ご利用ください。(利用時間は8:30~17:00です)

2022年11月に寄せられたご意見



ナースの中には自費でリンパドレナージの講習を受けて資格を取った方もいますが、院内には施術をする場所が無いと聞きました。他の施設に行かなければ治療が受けられないのは、患者にとっては負担ですし、ナースの高い志を無にしない為にも、院内に施術スペースを設けてはいかがですか。

スタッフの自己研鑽には引き続き評価をしてまいりたいと思いますが、現状ではリンパドレナージ施術について専用スペースを使った実施の予定はございません。

2022年11月に寄せられたご意見



病室は清潔で必要十分な設備が整っていますが、ベッドが硬すぎます。術創の痛みではなく、硬いマットのせいで、腰と背中痛みが酷く、睡眠剤を飲んでも殆ど寝られず、術後の疲れた体は一向に休まらず、それが入院中最も辛い事でした。有料のレンタル品でよいので、低反発マットレスが用意されていれば、それで救われる患者が必ずいます。どうぞご検討下さい。

この度は十分なケアを提供できておらず、大変申し訳ございませんでした。患者さんの体調やご希望を伺いながら、マットレスの変更等を行わせていただいておりますが、苦痛への配慮が不十分であったと思っております。申し訳ございません。マットレスの件につきましては、今後、関係各所と検討してまいります。（看護部）

有料レンタル品も検討いたしました。感染症などを扱う病院では洗浄方法など課題も多い状況です。引き続き検討を進めてまいります。（病院）

2022年11月に寄せられたご意見



2Fスクリーニングのピンクの椅子が低くてコワイ。座るのも立つのもコワイ。

危険を感じられたとのこと、大変申し訳ございません。状況を確認したうえで椅子を交換するなどの対応を取らせていただきます。