

頂いたご意見

2026/2/1 回収

先日、公園を利用していた方が防災センターのところで警備員の方にトイレを貸してくださいと言って警備員さんからの許可を得て、病院の中に入って行ったのを見かけました。病院内に患者や家族、関係のない方が入るのは許可されているのでしょうか。
また、感染症対策で病院内のマスクの着用が義務付けられているのに関わらずマスクもなしで入って行ったのも気になりました。



病院長からの回答

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。

病院敷地内への立ち入りは、原則として診療や業務に関係のある方に限らせていただいております。
ただし、やむを得ない事情がある場合には、状況を確認のうえ、警備員から退出時間等をお伝えしたうえで入館を許可する場合がございます。
今回も事情を確認のうえ対応しておりますことをご理解いただきますようお願いいたします。
なお、マスクの着用につきましては、一部の外来を除き、現在はご自身の判断としております。

頂いたご意見

2026/2/1 回収

中学生以下の兄弟がいるため、B1階や1階で面会の間待機をしているのですが、暖房が入っていないのではないかと思います。寒いので、感染症対策で家族待合室に入れないというならば待機できる場所の温度調節をしていただきたいと思います。



病院長からの回答

このたびは、室温に関してご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。老朽化した設備の更新を順次行っております。空調の効きが悪いなどお困りごとがございましたら、遠慮なくお近くのスタッフへお声がけいただけますと幸いです。

頂いたご意見

2026/2/1 回収

お忙しいのは重々理解しているのですが、面会に行った際に看護師さんから子どものことについて共有されてないことが多いです。後々、え？そんなことあったの？ということや、すごいことさっさとやってるけどそんな話聞いてないのですが？ということが多々ありました。せめて、共有しなくてはいけないことはきちんとしていただけないでしょうか。



病院長からの回答

このたびは職員の対応により、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご家族の気持ちに寄り添い、安心していただけるよう努めてまいります。入院中にお困りのことがございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/2 回収

7階東の保育士さんの保育の対象は、話せる子だけのようですね。平等に保育していないように感じますよ。



病院長からの回答

このたびは職員の対応により、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんやご家族に安心していただけるよう、ご家族とのコミュニケーションを図り、保育士の介入に努めてまいります。入院中にお困りのことがございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/3 回収

2/3午前中のGカウンターの受付の人がマイナンバーカードを先に登録していなかった為、番号が処方箋に印字されていないことを強い口調で責めるような言い方をしてきたのがとても不快でした。半年に一度の検診の為、前はマイナンバーカードを使用していない為、やり方が変わっていたことは知らなかったのに、このような対応をするのはおかしいと思いました。それに引き換え会計の窓口の方は、とても親切で丁寧な対応でした。



病院長からの回答

このたびは、職員の接遇によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
マイナンバーカードの登録手続きについては、ご利用に不安を感じる方もいらっしゃることを踏まえ、より丁寧で分かりやすい説明を行うよう職員に指導いたしました。

頂いたご意見

2026/2/3 回収

大部屋での電話はエレベーターホールのみとの案内を受けましたが、隣のご家族がカーテンを閉めて普通に電話をしています。テレビ電話などで子どもの様子を見せてあげたい気持ちはわかりますが、ルールを守っている人もいる中でそれはいかがなものかと思います。いま一度ルールの徹底をお願いしたいです。



病院長からの回答

このたびは、院内における電話の使用ルールにつきまして、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。電話のご利用に関しては、掲示物や入院時オリエンテーションでの説明をしています。入院中、ご不明な点につきましては遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/4 回収

以前出産した際、出産時に着るピンクの着衣がペラペラでうすくてイヤでした。

胸のところは二重になってはいるのですが、胸の形がまる分かりで、病棟内を歩くときとてもはずかしかったです。カップ付きだとありがたいです。面会の方や、男性の医療従事者も沢山いるので、どうかお願いします。

病院長からの回答



このたびは出産時の着衣において、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。現在、着衣の色を濃いものに変えております。病室以外へ移動される際などにはガウンの貸し出しも行っておりますので、必要な場合は職員へお声かけください。入院中にお困りのことがございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/4 回収

2/2 7東の清掃員の方について
子どものオムツを替えるためにカーテンを閉めていたのに無言、ノックもなく部屋に入ってきてゴミ箱の交換をはじめました。
2度と担当してほしくないです。



病院長からの回答

この度は、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。ご指摘いただいた内容は、清掃業務責任者に共有し、スタッフの接遇および勤務態度について適切に指導いたします。

頂いたご意見

2026/2/4 回収

病院内で季節のイベントや掲示物があり、子どもが楽しそうにしている様子を見れてとても嬉しいです。中々外に出れないため、行事と一緒に楽しめる機会がありとてもありがたいです。

節分の前日には、「明日鬼が来るって！楽しみ！」っと嬉しそうに言っていました。

みなさまお忙しい中にも関わらず、イベントを企画していただきとても感謝しております。ありがとうございます。



病院長からの回答

このたびは温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。患者さんが季節の行事を楽しみにしてくださっていると伺い、職員も大変励みになります。今後も入院中でも季節を感じられる時間をお届けできるよう努めてまいります。

頂いたご意見

2026/2/5 回収

病棟内において、一部の看護師から発せられる言葉に、医療従事者としてふさわしいとは感じられない表現が見受けられました。

さまざまな病状や不安を抱えながら療養している患者や、その家族にとって、医療従事者の言葉は大きな影響を与えるものです。そうした中で、気持ちに寄り添う姿勢が感じられない言動に触れ、深い悲しみと強い不快感を覚えました。

医療の現場はご多忙であることと存じますが、だからこそ、患者や家族の心情への配慮は欠かせないものだと考えております。

今一度、医療従事者としての役割と責任、そして言葉の持つ重みについてご一考いただきたく、筆を取らせていただきました。

何卒、より安心して療養できる環境づくりにお力添えいただけましたら幸いです。

病院長からの回答



このたびは職員の接遇および発言内容により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。今後は、患者さんにご家族の気持ちに寄り添った看護が提供できるよう、努めてまいります。入院中にお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なく病棟看護師長までお申し出ください。

頂いたご意見

2026/2/5 回収

あまりにも長期入院の子供に対する態度が荒んでる。子供に会いに行く目的で行ってるのにまたあの看護師さんに会うのか。って思うと行く気も失せます。先生や他に関わってくれている方にはとても感謝していますが、今本人が生きていけるのも成育があってなので強くは言いたくないですが。

病院長からの回答



このたびは職員の接遇により不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。今後は、患者さんご家族の気持ちに寄り添った看護が提供できるよう、努めてまいります。入院中にお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なく病棟看護師長までお申し出ください。

頂いたご意見

2026/2/10 回収

娘がお腹にいる頃から本当にお世話になり、ありがとうございます。心臓やいろんなところに疾患がある娘も5歳を迎えることができました。

それで娘がディズニーのスティッチが嫌いで、それが原因で1年半前には心因性発作を起こしてこちらに救急車で運ばれたことがありました。

娘が診ていただいている循環器内科の●●先生、外科の●●先生の診察室(2B-6)には左側の上にスティッチの絵が飾ってあります。

今年の1月中旬に久しぶりに外科にかかった時に、●●先生の診察室がスティッチで、その後、発作は出ませんでしたが情緒が不安定になったり少しのことでも怖がるようになってしまいました。

ただでさえ子供にとっての病院は検査があったり何をされるか不安なところです。だからせめても2B-6の診察室のスティッチの絵を外すか何か他のかわいいキャラクターにしてもらえると助かります。

3月末に循環器内科の受診でその診察室を使います。

何卒宜しくお願い致します。

また玄関のライオンも怖く、前に置いてあった地下に行く階段のところがいいと思います。

病院長からの回答



このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

また、お子さまが当センターをご利用される際に不安なお気持ちになられたとのこと、心よりお見舞い申し上げます。

施設内の掲示物やオブジェ等に関しましては、利用者の皆さまが少しでも安心してお過ごしいただけるよう、可能な範囲で配慮に努めております。一方で、展示物の設置・移動につきましては、安全管理上の理由や施設全体のバランス、他の利用者さまへの影響等を踏まえ運用しているため、個別の事情に応じて特定の展示物のみを移設・撤去することが難しい場合があるのが実情です。

せっかくご提案をいただきながら、すぐにご希望に沿えないことにつきましては誠に心苦しく存じますが、いただいたご意見は病院運営の参考として共有し、今後の環境づくりの検討材料とさせていただきます。

なお、ご来院時にお子さまのご不安が強い場合には、可能な範囲でサポートさせていただきますので、どうぞ遠慮なくお声がけください。

今後とも、より安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

頂いたご意見

2026/2/10 回収

- ①お会計PCの裏側(患者側)が埃っぽいところが多くて清潔感がないと思う
- ②処方箋をもらうのだが、
(左半分が薬の情報、右半分が患者の採血データ等)
左側の薬が1～2種類しか載っておらず、薬を16種類ももらおうと処方箋だけで10枚近くになる。
(以前は右半分の採血情報が無かったので4枚くらいで済んだ)
薬剤師にとっては採血情報はありがたいと思うので、その情報は最初の1枚だけにして、それ以外は薬の情報にしてください！
ドクターがサインしたりハンコ押したり確認する手間が多すぎます
システム改善おねがいします。



病院長からの回答

このたびは、会計窓口の清掃が行き届いておらず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見をいただき、会計窓口のパソコンなどの清掃を実施いたしました。今後も定期的に清掃を実施してまいります。

また、処方箋の枚数が多く、ご不便をお掛けしていいところではございますが、処方箋レイアウトは定められており、処方箋に印字しなければな

頂いたご意見

2026/2/10 回収

CT検査で予約時間丁度に別の人が入った。
10分前に来るよう指示があるのに、予約時間丁度に別の人が入るのは検査の仕組みがおかしい。
優先患者がいるのは承知しているが、数ヶ月待ってさらに30分待つのは納得できない。
うちは簡単な検査のため、後回しにされたと思うが、予約者を優先し割り込み者を予約者のあいだに入れるべきだと思う。
CT技師の何事もないような態度も釈然としなかった。
時間を過ぎていたためもう少し心のこもった謝罪があれば違ったと思う。
結局診療も入れて17:00過ぎた。



病院長からの回答

この度は、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。また、検査開始までお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘いただきましたCT検査時の対応につきまして、スタッフに丁寧な行動と声掛けへの配慮を徹底するよう再度周知させていただきます。

頂いたご意見

2026/2/10 回収

ありがとう



病院長からの回答

このたびは感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。職員の励みとなります。今後も、患者さんご家族に寄り添った看護を提供してまいります。

頂いたご意見

2026/2/10 回収

度々入院でお世話になっています。

色々な方がご意見されている病棟の電子カード入館証についてです。初めて入院した時には現在の形ではなくボタン式で防犯面に不安があったのですが、数ヶ月後に入院した時には現在の形になっており、対応の速さに驚いたものです。

一方で皆さまがおっしゃるように電子式を1家族1枚のルールは早急にご変更いただきたいです。

特に夜間の出入りの際、寝かしつけ等で離れられず夜勤の看護師さんの数も減ってしまうためなかなか出られない状況が多発しています。

カードを増やせないのであれば、せめて出る時はボタン式も復活させるなどのご対応をいただけると大変嬉しいです。

病院長からの回答



ご不便をおかけしており申し訳ございません。また、この度はカード運用をはじめ、ご意見を頂きありがとうございます。2025年2月より病棟入口の扉を防犯対策強化および個人情報保護の観点から面会証も含めカード式に変更しました。特に入院患者さんに対し、事件・事故が起きぬよう患者さんの安全を第一に考えた運用としたことで、カードの貸与枚数についても1患者につき1枚とさせていただいております。

カードの貸与枚数については大変ご不便をおかけしておりますが、ご理解いただきたく存じます。なお、病棟内での困りの際は病棟看護師長へ御相談ください。各ご家族の状況に合わせた対応をいたします。

頂いたご意見

2026/2/13 回収

平日(特に水曜日)にも持ち込みありにして欲しいです！
今週水曜日が休めで持ち込みできて、すごく丁度いいタイミングで最高だったのでお願いしたいです。特に私は病院食があまり好みではなく、持ち込みで好きな物を食べれることが今の私の治療のモチベになっています。でも2日間では食べれる量も限られてるので1日だけでも持ち込みできる日が増えればいいなと思ってます。

病院長からの回答



このたびはご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。食品衛生上の観点から、現時点では平日の食品の持ち込みはご遠慮いただいております。入院生活でお困りのことがございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/18 回収

保育園で保育中の誤飲の事故があり、園から事前に連絡の上受診したが、救急の受付の時点で「保護者が来ないとこれ以上進めない」と言われ、トリアージにも回してもらえなかった。保育士が交渉したところ、「保護者が来る時間を確約してくれたら診る」といわれ、トリアージに回してもらった。保護者不在の場合、看護師がこどもの様子をみにくることなく、受付の時点でみないと判断する理由を教えてくださいたいと思います。保育中の事故による受診の場合、すぐに親が駆け付けられないばあもあり、今後同様の場合には成育に受診しても診てもらえないのならば、そのように区の保育園に明示すべきだと思います。

また、何度お声掛けしても「座ってお待ちください」と不親切な救急外来の看護師さんが多く、サービス向上も図っていただきたいと思います。

病院長からの回答



このたびは職員の対応において不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。保護者不在での受診につきましては、医療行為や検査・処置にあたり同意が必要となる場合があることから、原則として保護者の来院をお願いしております。今後は保護者の同意が取れば受診に進めるよう変更いたしました。

今後は患者さんやご家族の気持ちに寄り添い、安心していただけるような対応に努めてまいります。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

トイレをもう少し大きくしてほしい。



病院長からの回答

このたびは、トイレの設備に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。トイレの拡張につきましては、建物の構造上、対応が難しい状況です。ご利用の際にお困りごとがございましたら遠慮なくお近くのスタッフまでお声がけください。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

身体測定 of 動線が悪すぎる。
自分で測っても結局行列に並ばないといけないのなら意味ない。
赤ちゃんと立って測定できる子で動線を分けるべき。
待たせるのを当たり前と思わないでほしい。



病院長からの回答

このたびは、身体測定 of 動線および待ち時間につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。
身体測定 of うち、腹囲測定については看護師が実施していることから、最終的にお並びいただく場面が生じております。また、年齢や発達段階によって動線を分けることにつきましては難しい状況です。
なにとぞご理解いただきますよう、よろしくお願いします。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

病室のSeliku-wの Wi-Fi のパスワードは書いてないので使えないのでしょうか。案内が欲しいです。



病院長からの回答

ご意見ありがとうございます。院内のWi-fiについてはSSIDとパスワードを掲示しております。入院中、ご不明点がございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

入院時のお祝いごはん12Fが美味しくなくなった。昨年に比べて。



病院長からの回答

このたびは『レストランつばさ』にてお祝いディナーをご利用いただきましたにも関わらず、ご満足いただけるお食事をご提供できず申し訳ございませんでした。せっかくの大切なお食事の機会に残念なお気持ちにさせてしまいましたこと心よりお詫び申し上げます。頂いたご意見を真摯に受け止め、皆様に喜んでいただけるお食事をご提供できるよう従業員一同取り組んでまいります。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

面会許可カードの再発行ができないのはあまりにも時代遅れだと思います。

確かになくした人にも落ち度がありますが、なくした許可証の番号と合わせて再申請すればよいと思います。マイナンバーカードですら再発行できます。

職員の方も明確な理由を答えられていないようです。再発行できるよう、改善を求めます。



病院長からの回答

面会許可カードの再発行に際して、ご不便をおかけしており申し訳ございません。面会許可カードの再発行については、不正利用を防止するため、入院患者さんに対して2枚の面会許可カードのみとさせていただいておりますが、ご意見を踏まえまして運用を検討させていただきます。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

なんでいせいいくのマークはぞうなんですか。



病院長からの回答

びょういんのげんかんをでたところにゾウのどうぞうがあり、かんじゃさんにもしたしまれていることから、ゾウさんのマークになりました。

頂いたご意見

2026/2/19 回収

●●先生のおかげさまで、
息子と家族の世界が変わりました。
アレルギーは治せないと思っていた頃、
何かある度に涙し、苦しい未来を想像していました。
この子に神経を使うので、
他の兄弟にはさみしい思いもさせました。
5年前の初受診のとき、
治すために僕がいるんですよ、
と優しい笑顔でおっしゃっていただいてから、
信頼して免疫療法にはげみ、
今では世界が変わりました。
本当にありがとうございます。
これからも、よろしくお願いします。



病院長からの回答

この度は大変温かいメッセージをお寄せいただき、誠にありがとうございました。
患者さんの健康と安心を第一に、日々の診療につとめております。
お寄せいただいたメッセージは担当医にも共有いたしました。
いただいたお言葉を励みに、今後もよりよい医療の提供に努めてまいります。

頂いたご意見

2026/2/24 回収

2/19(木)朝から眼科の目薬をしました。

泣いてしまっても嫌な顔せず、頑張ろうね！頑張ったね！上手だったよ！！と言って下さりました。

泣いてしまい、親は申し訳ないと感じてしまうので、その言葉、笑顔がうれしかったです



ありがとうございます！！

病院長からの回答



このたびは温かいご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
点眼時のスタッフの声かけが、お子さまやご家族の安心につながったとのこと、大変励みになります。

今後も安心して受診いただけるよう努めてまいります。

頂いたご意見

2026/2/25 回収

国立成育医療研究センター御中

一般病棟における付き添い入院の運用について、現行方針の合理性および見直しの可能性についてご検討いただきたく、ご連絡いたしました。

現在、「感染対策のため原則として付き添い入院は不可」とのご説明を受けております。しかしながら、

- ・面会は10時～21時まで可能であり、長時間の滞在が認められていること
- ・大部屋では複数家族の出入りがあること
- ・個室であれば付き添いが可能であること

これらを踏まえると、夜間のみ付き添いを不可とする感染対策上の合理性について、十分な整合性があるとは考えにくい状況です。さらに、薬の内服介助、食事介助、おむつ交換等については「看護師管理」との説明がありつつも、実際には保護者が担っている場面があり、医療管理を理由として付き添いを認めない運用との間に整理の不明確さを感じております。

付き添い入院の可否が、個室利用の可否に依存する状況は、経済的条件によって子どもの入院環境が左右される構造にもなり得ます。

貴センターが高度専門医療機関として果たすべき役割を踏まえ、

感染対策・看護配置基準・施設構造・責任分界等を含めた制度設計について、透明性のある説明とともに、現行運用の見直しをご検討いただけますでしょうか。

本件は個別的な配慮を求めるものではなく、一般病棟における運用の妥当性について問題提起するものです。

ご回答をお願い申し上げます。

病院長からの回答



このたびは、一般病棟における付き添い入院の運用について、ご意見をお寄せいただきありがとうございました。

当センターでは、大部屋における付き添いにつきまして、感染対策のほかに療養環境の確保や患者さんの安全管理などの理由により、原則としてご遠慮いただく運用としております。

付き添いを希望される場合には、ご家族の休息環境や病棟運営への影響を考慮し、個室での対応としております。

また、面会や日常生活の介助等につきましては、患者さんの状態や病棟の状況に応じて、ご家族にご協力をお願いする場合がございます。

ご指摘いただいた点につきましては、今後の運用説明のあり方を含め、関係部署で共有いたします。

このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

頂いたご意見

2026/2/27 回収

いつもお世話になっております。以前にもお送りしたのに申し訳ありません。どうしても感謝をまたお伝えしたくてお送りします。耳鼻科の●●先生に本当にいつも良くしていただき、親子共々助けていただいております。●●先生はご多用にも関わらずいつも親身に親身になってくださり、診療や手術で不安がったり痛がったりする子の気持ちに寄り添っていただいております。本当は親の私がしっかりして子を支えるべきところ、至らぬ親の私でお恥ずかしい限りですが、本当に助けていただいております。なんとお礼を申し上げたら良いか……といつも考えあぐねております。ご面倒をおかけしておりますが、どうか今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。いつも本当に本当にありがとうございます。また看護師の皆様、スタッフの皆様、病院に関わられる皆々様に重ねて心より感謝申し上げます。ご迷惑をおかけしている身で申し上げるのもおかしいのですが、●●先生、皆々様どうぞご体調などお大事にされてください。

病院長からの回答



このたびは感謝の言葉をいただき、誠にありがとうございます。職員の励みとなりました。職員へ共有させていただきます。