頂いたご意見

2026/4/2 回収

いつも先生や看護師さん、看護助手さんにはとても良くしていただいて感謝しています。
子どもは甲殻類アレルギーがあり、アレルギー対応していただいていますが、入院中のおやつの制限が厳しいなと感じます。
入院が月単位になると毎度米ポン煎餅米粉のおやつだと周りでクッキーやチョコレートのお菓子を食べている子をみてつまらなさそうです。
病棟できくと、エビせんがでることがあるからと言われましたが、それであればその時だけ変えるなどもう少し柔軟にしていただけませんでしょうか。
アレルギーの怖さ理解していますが、入院期間が長くなればなるほどおやつは楽しみの時間となるので少し考えていただけると嬉しいです。

病院長からの回答

ご意見ありがとうございました。当部門では数多くの種類の食品に食物アレルギーを有する患児（者）の皆様の対応させていただいております。本来であれば、特にお子様の場合、入院期間の長短に限らずお一人お一人のご要望を踏まえた「おやつ」対応が望まれると思います。しかし昨今の食材費高騰により特に加工品類におきましては、製品に使用されている食材（原材料）の変化が著しいこと、手作りおやつでは確認の際に食材（原材料）が多職種で確認しにくい事など、安全面を最優先に考慮し対応しておりますので画一的なおやつになってしまうことが多くなっております。誠に申し訳ございません。将来的には安全面とサービス面双方を踏まえたおやつの提供が出来るように検討していきたいと思います。

頂いたご意見

2026/4/2 回収

重心の子で話せない、動けない子でもきちんと話しかけながらケアしてもらいたいです。隣のベッドの腫瘍科の子に話しかけながら、こちらには話しかけず、こちらに点滴繋ぐのやめてほしいです。その状況にとても傷つきました。きちんと一人一人向き合ってケアしてもらえませんか？

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。患者さんやご家族に寄り添い、ケアをする際は、患者さん一人一人に声をかけながら関わるように努めてまいります。入院中にお困り事がございましたら、遠慮なく病棟看護師長へご相談ください。

頂いたご意見

2026/4/6 回収

放射線技師さんは女性の技師さんの常勤をお願いします。第二次性徴が始まった子を男性の技師さんの前で着替えるように言われ、男性の技師さんのみでの検査は抵抗があります。

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。当日は混雑緩和を優先し、更衣や検査の立ち会いへの配慮が欠けておりました。待ち時間の短縮も重要ですが、それ以上に患者さんの安心・安全を守ることが私たちの使命です。今回のご指摘を受け、更衣時のプライバシー確保の再徹底と、お子様一人で不安を感じさせないための丁寧なコミュニケーションを行うよう、技師全員に周知いたしました。可能な限りご希望に沿えるよう運用の見直しを図ってまいります。今後とも、安心してお越しいただける病院づくりに努めてまいります。

頂いたご意見

2026/4/6 回収

とってもいいびょういんだったのでまたきたいです。

病院長からの回答

とってもうれしいごいけんをありがとう。
びょういんのせんせいや、かんごしさんたちは、
みんながあんしんしてこられるようにがんばっています。
またいつでもきてくださいね。

頂いたご意見

2026/4/7 回収

移植外科
LINEで呼び出しをいただいてから診察まで待合室で1時間待たされました。お忙しいのは分かっておりますが、こちらも遠方から有給を使って来ているのにずいぶんだと思います。LINEでの呼び出しのタイミングを考えていただきたいです。
消化器内科
年齢がすでに成人したことが恐らく原因だと思いますが、(転院を仕事等の自己都合で延長した、先生がおすすめする治療法を許諾しなかったのも原因かもしれません)先生の態度が非常に冷たく、雑に扱われているように感じます。午後1番で予約を取っているのに、前に何人か目の前で診察室に入り、自分の番は3番目くらいだったこともあります。
何度かそんなことがあり、診療体制に対する鬱憤が溜まっています。診てもらっており、体調も命も助けていただいておりますが、“患者の時間”というのにも普段から重きを置いて欲しいです。

病院長からの回答

今回はLINE呼び出し後に1時間近くお待たせすることになり大変申し訳ございませんでした。待合室でお待ちいただく時間が短くなるよう考慮しLINEにてお呼びするように移植外科の外来スタッフ内で共有いたします。もし、LINE呼び出しかお待ちいただく場合には外科外来看護師にお声がけいただくようお願い申し上げます。

併診科が午前・午後にまたがる場合には、待ち時間などで、患者さんのご負担が大きくなりがちだと思います。できるだけ予約時間通りに診療できるように心がけてはおりますが、30分の枠に2-3名の患者さんが入っていること、採血や画像検査のタイミングもあり、時間通りに診療できないことが少なからずございます。できるだけ時間内の診療ができるよう、努力してまいります。また、患者さんに冷たく接する、雑に接するという事などないようにしておりますが、不快な思いをさせてしまっていたことを申し訳なく思っております。接遇についての指導を強化してまいります。

頂いたご意見

2026/4/7 回収

別の病院でしかできない手術を受ける予定だった。しかし、前々日になって、その別の病院の担当医から、いまだに成育の担当医から連絡がないので予定どおり実施なのか分からなかったので、として、患者本人に電話があった。当該別の病院の担当医いわく、血液検査のデータなどは事前に送って欲しいとメールで連絡を入れているにもかかわらず、返信がなかったとのことである。患者本人に聞かれても困ることであり、医師間で事前にきちんと連携してもらいたい
事前確認をする当該別の病院の担当医の対応の方が常識的なものであって、成育の担当医にはおざなりな対応をされていると感じ、今後の対応への強い不安と、不快感を覚えた。

病院長からの回答

このたびはご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。
ご指摘のとおり、他医療機関との連携にあたっては、事前の診療情報提供が不可欠であると認識しております。
今後はこのようなことがないよう患者サービスの向上に努めてまいります

頂いたご意見

2026/4/9 回収

医師や看護師、施設など、基本的には素晴らしい病院なのに、電話受付の対応だけが本当にひどい。ぶっきらぼうで感じが悪く、謝罪の言葉が絶対に出てこない。オペレータースキルが圧倒的に低すぎる。もう少し最低限のオペレータースキルを身につける指導をしてほしい。今後も通い続けたいのに、要件がある際に電話をしたくなく、とてもストレスを感じているため、改善してほしい。

病院長からの回答

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。頂いた御指摘を踏まえ、改めて職員教育の強化に努めてまいります。

頂いたご意見

2026/4/10 回収

入院したお部屋(7階西)、および病院内の2階以上のフロアが若干暑いように感じます。子が体温上昇によりてんかん発作を起こす可能性があり、また引き続き成育医療研究センターを利用する予定のため、調査、対応をご検討頂けますと助かります。
その他治療やお世話について大変良くしていただきありがたく思っています。
引き続きよろしくお願いいたします。

病院長からの回答

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まいります。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ご相談ください。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

全てのスタッフのみなさん、本当にありがとうございます。待ち時間が長い、職員への不満などがたくさん寄せられていてとても悲しいです。全てのスタッフがあらゆることを犠牲にして子どもたちのために尽力してくださっています。
もう少し病院のプロモーションに力を入れるのはどうでしょう？赤字なこと、多額の寄付金で光熱費をまかなっていること、他のHPに比べ低賃金なこと、ありのままにプロモーションしないと国、国民の関心は集まりません。もっと予算がつけばもっと院内に余裕が生まれるはずです。

病院長からの回答

このたびは、スタッフへの温かいお言葉と、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。
当センターでは、活動内容や取り組みについて多くのメディアの取材を受け、広報誌やホームページなどを通じて発信もしております。今後もより多くの皆さまに伝わるよう、情報発信の充実に努めてまいります。
小児医療を取り巻く厳しい状況について、社会の皆さまのご理解とご支援につながるよう活動してまいります。
引き続き、患者さんとご家族に寄り添った医療の提供に努めてまいりますので、何卒ご理解とご寄付等のご協力をよろしくお願い申し上げます。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

長期入院をしていて最近退院をしました。入院している頃からお湯をいただきにセブンイレブンへ行ったり他の店舗で買ったものを温めに行きました。その際、スタッフの方々がとても優しくどうぞ！と声をかけてくださり、嬉しかったです。みなさんとても感じが良い方ばかりです！特に店員さんの〇〇さんにはよくしていただき、いつも優しく接してもらうため、子どもも「今日は〇〇さんいるかなー？」と言うほどになりました。病院という少し抵抗がある場所でも、医師、看護師、その他のスタッフの方の力と、来るたびに寄るセブンイレブンのスタッフの方々の優しさもあって病院に来ることが少し楽しみになっています。本当に親として嬉しく思いますし、助かっています。ありがとうございます。セブンイレブンはこの成育が一番だと思います^^

病院長からの回答

このたびは感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。引き続き、病院を利用されるみなさまに喜んでいただけるよう努めてまいります。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

先日入院していましたが、その際の室内の温度が高すぎるように感じました。ただでさえ平熱の高い子どもが入院しているのに、熱中症にならないか心配です。また、入院案内の際に、部屋は温度を高めに設定しているので服装は注意してなどアナウンスして欲しかったと思います。空調の設定を個別にするのは難しいと思いますが、改善されると良いと思い意見させていただきます。

病院長からの回答

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まいります。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ご相談ください。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

毎回個室希望で入院をしています。今回は救急での入院でした。お部屋が空きがないことは理解しています。ただWi-Fiの環境がとても悪いのがとても残念です。（ほぼ入らない）今後も入院予定がありますのでWi-Fiだけは（とくに個室）繋がるようにしていただきたいです。医師、看護師さんたちはとても良い方で、そこは救いでした。

病院長からの回答

ご意見ありがとうございます。
現在の患者用Wi-Fi環境は5年以上前に整備したもののため、ニーズに対応できておらず、ご不便をおかけしています。
アンテナの増設等、通信状態の改善について検討してまいります。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

Wi-Fiの電波が悪い（9E）

病院長からの回答

ご意見ありがとうございます。
現在の患者用Wi-Fi環境は5年以上前に整備したもののため、ニーズに対応できておらず、ご不便をおかけしています。
アンテナの増設等、通信状態の改善について検討してまいります。

頂いたご意見

2026/4/15 回収

2026年4月13日10:00～10:30にカウンターに座っていた事務員の態度が酷すぎました。(名札は裏返しにつけていた)こちらの話を遮るように話し、確認や声掛けもしないで手元のパソコンを触れていた。(普段はすぐ終わる確認作業なので、手違いがあったのかと思い確認したが、上記の対応だった。)色々な人が働いている場なので手違いがないか確認すべきでは？

病院長からの回答

このたびは受付職員の対応によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。当該スタッフには患者さんへの応対について注意するとともに、受付を担当するすべてのスタッフに対し、あたらめて丁寧な対応を徹底するよう周知いたしました。

頂いたご意見

2026/4/13 回収

眼科の検査待ちで、呼ばれたのを1度聞き逃してしまいその後1時間待ちました。ずっと検査室の前に座っており、検査室の扉の前に掲示されている数字は見ていましたが、更新されていないようでした。
その後、ようやく呼ばれたのですが、検査は子どもの特性上できず、診察は時間がなかったためか、入室してすぐに「今日はもういいです」と医師に言われ、特になにも診てもらえないまま帰宅することになりました。
子どもの体調を心配して、仕事の休みをとって遠方からきているため、何も診てもらえないのはとても残念でした。
何度も呼び出してもらえている子と、呼び出されない子の差は何かあるのでしょうか？
勤務されている方は毎日のことなのでご苦労されるかもしれませんが、受診している側は不慣れです。何度か口頭で呼び出していただけると助かります。よろしくお願いします。

病院長からの回答

このたびは眼科の診療の検査や診察の呼び出し、および内容につきまして、行き届かない点があり、誠に申し訳ございませんでした。検査内容や緊急性によって順番が変わることがありますが、なるべくお子さんをお待たせないように、スタッフ一同、十分に注意して改善してまいります。ご遠方からわざわざお越しいただきましたのに、十分なご対応ができず、誠に申し訳ございませんでした。

頂いたご意見

2026/4/20 回収

昔成育医療センターで入院しており、お陰様で今ではすっかり元気になりました。恩返しというわけではないのですが、小児病棟でのボランティアをしたいです。募集は現在ないのでしょうか？

病院長からの回答

成育・ボランティアスタッフに御興味をお持ちいただきありがとうございます。現在は募集を行っておりませんが、このようなご意見をいただき関係各署と協議し、ボランティアスタッフの募集をかけられるよう努めてまいります。募集再開の際には当センターWebページの「新着情報」にてお知らせさせていただきます。

頂いたご意見

2026/4/21 回収

朝早い時間帯に自転車で来院し、駐輪場を見るとルーフのある所がいっぱいになっています。8:30前に来た際に、そこにとめて職員玄関へ入っていく姿が数名いらっしゃいました。職員用は別な所かと思っていましたが、どうなんでしょう？

病院長からの回答

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。職員に対し駐輪場の利用について、周知徹底を図ってまいります。

頂いたご意見

2026/4/22 回収

娘の眼科受診のための来院だったのですが、さすがに時間がかかりすぎてると感じます。10時からで5時間かかっているのはどうにもならないものでしょうか。
様々な症状の子がきていて想定しにくいことがあることもわかりますが、待ち時間が異常に長いのは予約の段階でもう少しどうにかなるのでは思わざるを得ません。
半年前に予約して当日これだと家族の一日が終わってしまいます。どうか改善をお願いしたいです。

病院長からの回答

このたびは5時間もの長時間、お待ちになっていただくこととなり、誠に申し訳ございませんでした。
眼科のみ受診される患者さんについては、9時～、10時～の2つの受付枠を設け、混雑緩和に努めておりますが、当日の診療状況により、お待ちいただく時間が長くなる場合がございます。科内スタッフ全員で共有して、今後はこのようにお待たせすることがないように努めます。
なお当科では3か月前からしか予約をとることができず、予約取得の際にもお手数をおかけしていることと思います。病状が落ち着いている方には、近隣の眼科の先生へ詳細な情報提供を含む紹介状を作成しております。ご希望の際は書類係へご連絡くださいませ。ご迷惑をおかけいたしまして、重ねてお詫び申し上げます。

頂いたご意見

2026/4/25 回収

本日、NICUのロッカーをPICUの患者様のご家族が使用されている場面がございました。このロッカーはNICUの面会者専用と認識しております。恐れ入りますが、PICU側へ注意喚起および運用ルールの徹底をお願いいたします。

病院長からの回答

このたびはご意見ありがとうございます。ロッカーの利用については入院時に案内しており、NICUでは、面会者専用としてご利用いただくための掲示を行っております。十分な数のロッカーを設置しておりますが、利用に関してお困りの際は、遠慮なく看護師へお声がけください。

頂いたご意見

2026/4/28 回収

ぜひ、施設、敷地内にレンタサイクルのポート（駐輪場）をつくってほしいです。LUUP、HELLO CYCLING、バイクシェアなど、成城、祖師谷、用賀からの交通手段として便利になると助かります。

病院長からの回答

当センターでは、今後予定している大規模工事に伴い、現在は駐車場を確保を最優先とした調整を優先しております。
そのため、ご要望に沿うことが難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

頂いたご意見

2026/4/30 回収

面会に来ました。
なかなか来れない中、時間を作り訪れ面会を楽しみにしておりましたが
部屋が移動しており面会可能時間も変わっていて逢えない時間帯だと告げられました。
前日に面会に行く時間はお伝えしてあったので、部屋移動となり面会可能時間が変更になったのであれば、事前に一言欲しかったです。
事前に連絡を頂けたら、その時間に合わせて行く事ができました。
近くから来てる訳ではないので、事前の連絡がなかった事がとても残念でした。
看護師さんのご好意で、顔を見る程度の面会はできました。ありがとうございました。
が、もっと長い時間を過ごせると思っていたので残念です。
お忙しいのは重々承知しておりますが、前日に面会時間をお伝えしてあったので
お部屋移動で面会可能時間が変更になるのであれば、事前に一言連絡頂きたかったです。
とても残念でした。

病院長からの回答

このたびは入院病棟の変更および面会時間の変更につきまして、ご連絡が不十分あったことにより、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。集中治療部門では特に、患者さんの状態により、夜間の病棟移動をする場合がございます。その際には面会前にご連絡を行うことを徹底いたします。ご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

2026/4/30 回収

前日に、明日は午前中から面会に行くことを伝えていたのですが、翌日約束の時間に面会へ行くと急に別の階に移動していて、その階では面会時間外となってしまい一瞬しか子どもの顔を見れませんでした。約束してた時間での面会が不可となるのならひと言連絡が欲しかったなと思います。
ミルクもあげられる、抱っこもしてあげられると思って予定を調整して面会へ行ったのに、何も出来ずにすごく悲しかったです。どんな思いで毎日面会へ向かっているのかを少し考えて欲しいです。帰り際も泣いてる子どもを抱っこもできずに帰ることになってとても心苦しかったです。長期入院中、面会時間だけが唯一我が子と触れ合える大切な時間です。そんな思いも尊重していただけたら嬉しいです。
毎日とてもお忙しいことは承知しています。いつも愛情持って接していただいていて感謝しかありません。
ですが、最低限の連絡はしていただきたいです。

病院長からの回答

このたびは入院病棟の変更および面会時間の変更につきまして、ご連絡が不十分あったことにより、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。集中治療部門では特に、患者さんの状態により、夜間の病棟移動をする場合がございます。その際には面会前にご連絡を行うことを徹底いたします。ご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。