

<ご意見・ご要望など>

採血室へのご意見

血液検査で A、B、C のブースがあるが、A のブースはいつも進みが遅い。そもそも B、C は、7つの窓口があるのに A は 4 つのみ。そのうえ車椅子、高齢者の方が A に割り振られているので進みが悪く、通常的一般人は A にならないようにして欲しい。

(R05. 1. 19 日付けご意見)

<お返事>

この度は、採血ブースの振り分けに関しまして、ご不快な思いをさせてしまうこととなり、大変申し訳ございません。

採血室のブースの振り分けに関してましては、システムにより、ブースの数に関わらず各

ブースでの待ち時間が均等になるよう、患者さんが受付をされた時点でリアルタイムに判断してブースが決定されております。そのため採血までの待ち時間に大きな差は発生いたしません。患者さんのご意見にありますように、車椅子の患者さんやご高齢の患者さんが続いた場合に待ち時間が長くなってしまいう場合がございました。しかしながら、このような車椅子の患者さんやご高齢の患者さんについては B ブース、C ブースでも同様に対応しているため、その時々で採血ブースの進みが遅くなってしまいうことでもございますので、このような状況をご理解いただけますと幸いです。

採血者もブースの進みに大きな差が出ないよう今後も取り組んで参ります。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

採血・採尿検査室

<ご意見・ご要望など>

術後の検査方法について

乳房切除し、乳房の無い患者に、以前と同じようにマンモグラフィを行うことは苦痛でしかありません。医療者として、もっと患者の心身の痛みを考えて欲しい。

(R05. 1. 19 日付けご意見)

<お返事>

この度は、術後の検査で大変つらい思いをされたとのこと、申し訳ありませんでした。

通常、乳房全摘術後は手術した側のマンモグラフィは撮影しておらず、対側のみの撮影となります。主治医がうっかり両側マンモグラフィの検査を入れてしまった場合も、技師さんから「手術していない方だけですよね？」と連絡をいただくようになっています。

ですので、おそらくこの投書をいただいた患者さんは、乳房温存術を受けられたのではないか

と思います。乳癌学会の乳癌診療ガイドラインはじめ米国、欧州のガイドラインで乳房温存術後のマンモグラフィは、乳房内再発の早期発見のために年に1回実施することが推奨されています。ただし、患者さんによっては、手術や放射線照射などの影響で、固くなってしまい、挟みにくくなることは確かにあり、とても辛いという方もいらっしゃると思います。その場合は検査の際に遠慮なくおっしゃってください。挟み方を変えたり、技師さんから主治医に連絡をもらえることもあります。また、次回外来時に主治医に「とても痛かった」旨を遠慮なくおっしゃっていただければ、超音波検査だけにするなどの次善策をとることもできます。医療者も患者さん一人一人異なる状況を全て事前に察知することはできないので、どうぞ遠慮なく言葉で伝えていただければ、できる範囲で最善の対応をいたします。言いにくいなどと遠慮しないで、お伝えいただけましたら、幸いです。

乳腺外科

<ご意見・ご要望など>

予約センターについて
予約の取得、変更で電話しても繋がらない。

(R05. 2. ○日付けご意見)

<お返事>

大変ご迷惑をお掛けしております。
予約センターにつきまして、下記のとおり運用を開始いたしました。

開設・業務開始日：令和 5 年 2 月 20 日(月)

予約取扱時間：平日 9:00～16:30

土曜 9:00～12:30

(第3土曜日を除く)

業務休止日：日曜祝日、創立記念日、年末年始
(12/30～1/4)

電話での予約は 03-3353-8138

予約センターにつながります。

(予約センターのみで予約が完結します)

週初め、時間帯によっては繋がり難い時間もあるかと思いますが、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

外来医事課

<ご意見・ご要望など>

総合外来センター3階の飲食スペースについて

食事をする場所で、食後ないし飲み物を飲みながら読書、スマホ操作をしているため、ベンチで食事をせざるを得ない人がでてきている。近くの科の受付にアナウンスを要請したが、その後どうなったか。

(R05.2.2日付けご意見)

<お返事>

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。

総合外来センター3階の飲食スペースは、昼前後に医療対話推進室の相談員が巡回し、飲食お済みの患者さんに対して、席を空けて頂くよう直接お声掛けをしております。

巡回するタイミングによっては、ご迷惑をお掛けするかもしれませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

また、お気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願い申し上げます。

医療対話推進室

<ご意見・ご要望など>

タリーズコーヒーのユーザーさんより

前より外の座る席が増え、綺麗になって良かったと思います。次は、ぜひ店員さんが使いやすいようにバックヤードを作ってください、店員さんが気持ちよく働けるようにしていただけたらなお良いと思います。

冬は寒く、夏は暑いキッチンも店員さんの声を聴き改造して欲しいと思います。

(R05.2.7日付けご意見)

<お返事>

この度は、ご意見ありがとうございました。

弊社としましては、空調機器を稼働させても夏は暑く、冬は寒いという状況があることは事実でございます。空調機器の効きが良くなるように、数年前にパーテーションを増設したり、冬にカウンター内で着用できるダウンベストを購入するなど、対応を進めております。カウンター店舗で、レジ・提供台の部分は外気と触れるため、空調の効きが悪くなってしまうことは構造上仕方のない部分ではございますが、今後も対応できる方法を検討してまいります。

タリーズコーヒージャパン株式会社共々、今後とも、皆様のご理解とご協力を頂きながら、より良いサービスの向上を目指してまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

タリーズコーヒージャパン株式会社

感謝の言葉（2月）



看護補助者の〇〇さんへ

1. 透析、整形の治療の為、中央病棟に入院していました。
今日は外来受診で来院しました。
入院中は先生、看護師たくさんの方にお世話になり有難う御座いました。
入院中診察、透析の為毎回色々な助手の方に運んで頂きました。その中の1人の方で赤い眼鏡を掛けた〇〇さんという方には本当に親切にして頂きました。運び方も丁寧、道中の会話も面白く、傷口がまだ痛かったのですが、揺れることなく安全に心地良く目的地まで運んで頂きました。辛い入院生活ではありましたが、彼に運んでいただいた1日は気分も良く、入院生活も視点を変えると悪い事ばかりではない事も知れました。
“彼には人を見て人を元気にする力”が有るのやも知れませんが、彼はそれを自然にできる人なのでしょう。
コロナ禍にあって、何処の病院も苦勞していると思いますが、負けないで下さい。

感謝の言葉（2月）



東病棟3階の看護師さんへ

2. 子供を連れて初めての入院ということもあり、不安な中でのスタートでしたが皆さんとても優しく接して下さい、私の体調なども気にかけて頂いてとても有難かったです。先生は勿論ですが、看護師の皆さんは本当に24時間ずっと子供の体調を気にして貰って大変心強かったです。子供が心配で付き添い入院とさせて頂きましたが、ずっと2人きりというのは息がつまる時もあり、そんなときに少し看護師さんとお話しできたり、お風呂で息抜きできるのは助かりました。大変なお仕事だと思いますが、皆さんこれからもお身体に気をつけて頑張ってください。ありがとうございました。

中央病棟7階・9階のスタッフの皆さまへ

3. 入院から退院まで看護師さん始めスタッフの皆様には何時も親切に対応していただきありがとうございました。私、山梨から東京女子医大病院を希望し1月27日に膝の手術をして頂き、3週間が経過した今、杖を使わず正常に歩行することが出来ました。心より感謝申し上げます。優れた最新の技術により、当院が増々躍進されますことを願いたいと思います。

感謝の言葉（2月）



内視鏡検査室の〇〇さんへ

4. 内視鏡室（胃カメラ検査）5番 9時30分頃 担当して下さった〇〇様（男性）のご対応に心より御礼申し上げます。
- 当初、89才の母は胃カメラの検査を嫌がっておりましたが、〇〇様は検査の間、ずっと母の背中をさすって、少しでも恐怖心が和らぐように声を掛けてくださいました。お陰様で安心して検査を受けられたようです。
- 患者の痛みや気持ちに寄り添い、ご親切に対応して下さった〇〇様に心より感謝申し上げます。

ガンマーナイフ室の皆さまへ

5. 貴院はいつも最高の対応をして下さいます。
- 医の道を志され、それに万進される皆様を拝見し、心から感謝と尊敬の念を抱きます。
- これからも何卒よろしくお願い申し上げます。