

令和3年9月7日

No.36・No.39

## 「院長さん きいて！」への回答

「令和2年4月よりこちらを紹介され、お世話になっていますが、担当の〇〇先生が、息子の事を相談してもぜんぜんしんみになってきいてくれない。「きょうみないんだもんしかたないよ！」って言われた。TEL診療の時も、いつまでもおりかえしのTELがこなかったり、9:00予約なのに8:00にTELがきたりとふまんしかない。少しかいぜんすべきだ！！受付の対応も悪い！！」

「手術をした親です。手術説明に関してよくわからないまま進められた。手術後の説明に関してわからないから質問したのにケンカごしで説明されて腹がたった。」  
とのご意見にお答えします。

このたびは、医師の不適切な対応により、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ご指摘の内容につきましては、各医師に対し、注意を喚起いたしました。

今後とも、患者さん・ご家族様に寄り添った医療の提供に努めてまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「長期緊急入院のため食事に配慮してほしい。『①長期保存パンやカップラーメン、カロリーメイト、Soyjoyなどの自販機販売。できるなら各Fに1台。②カット野菜の販売。③売店時間（土日）の延長。④入院床数に応じたチルドものの入荷調整（土日、オニギリやサンドイッチ、お弁当がない）』。付き添いをはなれるわけにはいかないのに、唯一の売店が早く閉店したり、完売となると買い出しにいくしかなくなる。病棟も忙しそうなので、あまりお手間をかけたくないの、早急な対応をお願いしたい。」とのご意見にお答えします。

ご意見をいただきありがとうございました。

①の自動販売機の設置については、設置場所の確保が困難であることと、購買対象者が限られていることから、現状での対応は困難です。②のカット野菜の販売については、カップサラダの他、袋のカット野菜の取り扱いもございますので、品揃えを検討いたします。また、商品のお好みもあるかと思しますので、遠慮なく売店スタッフにお問い合わせください。③の営業時間の延長については、業者へ問い合わせしたところ、お昼の時間帯以降は来客数も少ないため、経営が厳しい状況にあることから対応が困難です。④のチルド物の入荷調整については、お弁当、おにぎりやサンドウィッチなど、賞味期限が当日の物が多いため、平日並みの品揃えは困難な状況です。3日前ぐらいまでに売店スタッフにお問い合わせいただければ、予約や置きなどの対応が可能と思われまますので、直接ご相談ください。

病 院 長

令和3年9月7日

No. 40

## 「院長さん きいて！」への回答

「部屋で採血など処置中に、へらへら笑いながらされるのが気に障りました。子供だって何度も刺されたり痛い事をされるのは嫌です。近くに家族(付きそい)もいるので気遣ってほしいです。」とのご意見にお答えします。

このたびは、採血時の医療スタッフの対応により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

ご家族が側にいらっしゃる・いらっしゃらないに関わらず、痛みを伴う採血などを行う場合には、子どもの気持ちに寄り添って行うことが大切であると考えております。

今回の対応は、お子さんの緊張を和らげるためと思われませんが、言葉遣いや声かけの内容など配慮が足りませんでしたので、スタッフへの指導を徹底してまいります。

病 院 長

令和3年9月7日

No. 4 1

## 「院長さん きいて！」への回答

「4Fテラスにカルガモの親子がいます。助けて下さい。水辺に行けずかわいそうです。」とのご意見にお答えします。

ご意見をいただきありがとうございました。

ご意見を確認後に職員が本館4階テラスを確認しましたが、カルガモの親子を見つけることはできませんでした。

お気づきの点があれば、遠慮なくスタッフにお話してください。

病 院 長

令和3年9月7日

No.42

## 「院長さん きいて！」への回答

「乾燥機の荷物を出し入れするときに、ほこりがおちてきてきたなかった。」とのご意見にお答えします。

ご意見をいただきありがとうございました。

乾燥機および周辺は毎朝清掃しておりますが、使用頻度が多いときや洗濯物の材質によって、乾燥機の蓋を開けたときに綿状のゴミが室内に出てしまい堆積することがあります。汚れにお気づきの際はお近くのスタッフにお知らせいただくようお願いいたします。

病 院 長

令和3年9月7日

No. 4 3

## 「院長さん きいて！」への回答

「予約をしても2h以上毎回待たされます。小さな子どもを連れての受診で授乳時間等考慮しながら長い時間待つのが大変です。予約時間に診察できるようにしてほしいです。」とのご意見にお答えします。

ご意見をいただき、ありがとうございました。

診察まで長時間お待たせしてしまい、誠に申し訳ございません。

日頃から予約時間に合わせた診察ができるように取り組んでおりますが、患者さんの健康状態、症状に合わせたきめ細やかな診察のため、十分な診察時間が必要となることや、救急の診察への対応などにより予約時間を越えてしまうことがございます。

今後とも、できる限り予約時間に合わせた診察を心掛けてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

なお、待ち時間が長い場合には、遠慮なく職員にお声がけください。

病 院 長

令和3年9月7日

No. 4 4

## 「院長さん きいて！」への回答

「予約をよく間違っているとられます。日にちや時間が年に1度（うちは3ヶ月に1回の受診なので、年に4回受診します。）まちがってとられます。変更・訂正してもらうのに仕事の合間に電話するも先生が対応中で出れないとよく言われます。そもそも先生が間違った予約をしてるのに、何故こちらが・・・と思います。まず、正しい予約をして下さい。また薬の量も間違っていました。」とのご意見にお答えします。

この度は予約日の間違いによりご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ありませんでした。

ご指摘をいただきました内容については、担当部署へ伝え、患者さん及びそのご家族の皆様の気持ちに寄り添った対応を心掛けるよう改めて周知いたしましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

令和3年9月7日

No.45

## 「院長さん きいて！」への回答

「ネット時代です。病棟でW i F i つないで下さい。」  
とのご意見にお答えします。

ご意見をいただきありがとうございました。

W i - F i の設置につきましては、昨年院内で検討を重ねた結果、入院中のお子様のメディア依存を助長する懸念があることや全国の小児病院で全面的に導入している病院が、極めて少ないことなどから設置を見送っております。

一方で、入院中のお子様に対し、これまでどおりメディアに依存しないベッドサイドの関わり方や過ごし方を提供できるよう努めるとともに、オンラインを活用した学習支援や授業等について、積極的に環境を整備してまいります。

ご理解いただきますようお願いいたします。

病 院 長