

「院長さん きいて！」への回答

「入院時の説明を簡素化してほしい(同じ症状で何度も入院しているので)。看護師さんから呼ばれるまでの待ち時間がかなり長く、ただの確認事項だけのために待たされているので。

※早く、会社、学校へ行きたい。」
とのご意見に回答いたします。

この度は、入院説明までの待ち時間が長くなってしまいました、申し訳ございませんでした。

入院説明は、患者さんの入院目的に応じて、必要な説明内容を整理してお伝えしております。今回の入院目的や入院履歴・現在の治療状況等を確認後、医師からの入院説明の指示を待つため、お時間をいただいております。

しかしながら、今回のご意見を踏まえ、説明前にご家族の状況を確認し対応に努めてまいります。

入院説明は、ご負担とならないよう注意してまいります。重要な内容もありますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「コロナワクチンの接種の件で、12歳の子供達の接種はどのくらいすすんでいますか。もうすぐ12歳なので、ワクチンしないのも接種するのも心配です。少しでも現状が分かると判断する材料になるのでお願いします。今時点では、接種するつもりでいます。」

とのご質問に回答いたします。

12歳以上の日本の子供たちへの接種が可能になったのは6月1日からですが、接種券が手元に届き予約可能になるまでには時間がかかったこともあり、接種人数や、副反応の頻度などは、まだ公表されておられません。

海外では、アメリカ（12～17歳）では7月末時点で既に42%が1回目の接種を、32%が2回目の接種を完了していました。9月14日現在、デンマーク（12～15歳）とスペイン（12～19歳）では、ほとんどの子供たちに少なくとも1回のワクチン接種が完了、またフランス（12～17歳）では、66%が1回目の接種を、52%が2回目の接種を完了しています。

以上のような状況となっております。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「なんでホールがまちみたいになっているんですか？」
とのご質問に回答いたします。

ホールについて、しつもんをありがとうございます。

こどもびょういんは、ここにきたり、にゅういんしているみなさんに、びょういんを、“まち”のようにおもってもらえたらいいなとおもって、このようにつくっています。

また、おみせやプレイルームもあるので、たのしい「“まち”にでかける」というかんじで、このびょういんを、「あんしんできる、だいすきなばしょ」とおもってくれたらうれしいです。

“まち”には、『まほうのひろば』があって、ふえをふいているくろねこがいます、しっていますか？このねこが、みなさんに、すてきなまほうをかけてくれるかもしれません。

またわからないことがあったら、しつもんしてくださいね。

いんちょうより

ご質問をくださった、患者さんのご家族の方へ

当院の空間コンセプトとして、「まち」「かいわい」「いえ」があります。

通院するお子さんたちには、「病院に行く」というより「隣の“まち”に出かける」ということで、安心感や親近感をもっていただきたい、また入院しているお子さんたちには、病室をおうちである「いえ」、病棟をおうちのご近所「かいわい」と感じてもらえるような空間の構成としております。

これは、治療に向かうお子さんたちに、医療的なものをなるべく感じさせないようにして、ストレスを緩和し、できるだけ普段と変わらない生活を送れるように配慮することを目的としていることから、このような空間としております。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「コロナウイルスの影響で、入院中の治療の合間にできる外泊が禁止になり、子どもが外気も吸えずストレスだけがたまるばかりで、希望も持てない。外泊した時も、自宅からは外出しない約束になっているのだから、病院と家の行き来だけ許可してもらいたい。」

上記と同様の内容の「外泊制限」に関する他2件について、回答いたします。

この度は、ご不便をおかけしております。

当院における面会、外泊は、国の方針、国内・県内の感染状況などを勘案し、一定の基準のもと段階的な制限を設けております。

面会・外泊制限の理由は、以下のとおりです。

- 当院には、感染しやすい状態、感染したときに重症化しやすい状態にある患者さんが多数入院されており、すべての患者さんを感染症から守る必要があるため。
- 当院の提供可能な診療機能を低下させることなく、医療体制を確保しておく必要があるため。
- 様々な感染対策を講じ、スタッフ、患者さんにご家

族に一定のルールのもとで行動していただいていると比べて、病院外では、感染対策の遵守状況や認識が各個人によって異なり、感染リスクが上昇する恐れがあるため。

今後は、流行状況により、制限を厳しくすることも想定されますが、現在は、外泊中の行動制限に関する同意書などを用いながら、外泊を許可しているところです。

病院は、患者さん、また訪れる全ての方々の安全と安心を最優先して、環境を整えなければならない場所です。

感染対策下でも、入院中の子供たちのストレス軽減のための、取組を今後も行ってまいりますので、ご理解をいただきますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「大部屋に付き添いしているのですが、隣のベッドの子が大音量でテレビ、音楽、ユーチューブ、電話したりで（23時くらいまで）とてもうるさく、親子ともにすごく迷惑してます。どうにかありませんか。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、夜間の休息が十分とれない状況となり、大変ご迷惑をおかけしました。4床室に入る患者さんに対しまして、イヤフォンの使用や夜間の電話使用は、どうしても必要な場合には、別室での使用をお願いしておりますが、今回のご意見を受け、入院時の説明方法などを、再度検討してまいります。

なお、音が気になる場合には、遠慮なくスタッフへお申し出くださるようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「リハビリ時間が短すぎると思います。1時間以上かけて通院しているのに、40分です……。子供のためにとガソリン代かけて来てますが、ますます気がめいらいます。」

とのご意見に回答いたします。

ご意見をいただき、ありがとうございました。

当院のリハビリテーションは、入院患者さんが通う併設の支援学校の時間割、患者さんのリハビリ前診察の時間枠などから、40分で行っており、ご意見のありました時間の拡大は難しい状況でございます。

しかしながら、限られた時間の中で患者さんやご家族のニーズ、困り事に即したリハビリテーションを実施するよう務めてまいりますので、何かご相談がある場合には、担当療法士、及び主治医にお申し出くださるよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「日頃より大変お世話になっております。
先日子供と一緒に、病院の中庭でブランコで遊ぼうと思い出かけたところ、雑草がのび放題の状態でしたので遊ばずに帰ってきました。また、駐車場やその他の敷地内の雑草のボウボウ状態が目につきます。衛生上においても、整然とした環境作りをお願いしたいと思います。

お名前：10才児の母」

とのご意見に回答いたします。

この度は、敷地内の雑草が伸びており、不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。

除草作業は、定期的を実施しておりますが、今回は、天候など諸事情により作業が遅くなってしまいました。

次回来院される際には、プレイガーデンのブランコも安心して利用できますので、どうぞよろしくお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「8/24 9:00~コロナワクチン予約のため電話をしました。話し中で切れるか、コールをするものが出ないか、が続きしました。9:18にやっとつながり、担当者につないでもらいましたが、『今、担当者のあきがないため、もう一度やり直してください』と言われました。『なかなかつながらなくてやっとつながったので・・・』と言っても、『やり直して下さい』とのことだったので、仕方なく切ると、その後もやはりつながらず、次につながったのは、9:46。その時言われたのは、『9:30分で予約いっぱいになりました』でした。すごく悔しいし、病院の対応があまりにも理不尽だったと思います。

ずるくないですか？ 私よりも後にかけた人が予約できて、つながっていたのに予約ができないなんて。つながって本当なら予約できたはずなのに。

担当者のあきがないからと断れるのはヒドイと思います。せめて、『担当が今、対応中だから、次、おつなぎしますのでお待ちください』とか、『こちらから折り返し連絡します』とか、やり方はあるでしょう。

つながるまでに、155回かけました。それくらいなのに、担当者の空きで、最初からやり直しになるのですか？ もう一度、対応マニュアル見直して下さい。

電話回線も1つで、他の要件の人つながらないですよ？ 予約についてのやり方を改善して下さい。」

とのご意見に回答いたします。

ご意見をいただき、ありがとうございました。

今回のワクチン接種の受付につきましては、ワクチンの配分量が少なく、お受けできる人数がかなり少ない状況でありました。配分量をはるかに超える申し込みをいただいたために、一時的に27回線の電話回線がすべてふさがり、繋がらない状態になるなど、大変ご迷惑をお掛けいたしました。お詫び申し上げます。

今回の状況を踏まえ、9月の受付については、申込日時の再検討や、受付人数を増やすなどの対応を行い、スムーズな受付ができるよう改善しましたので、ご理解いただきますようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「患者さんへの食事介助が、人によってすごくひどい時があります。見ていて可哀想でした。人間相手の介助です。物に物をつっこむような食べさせ方をしないように、意識して下さい。お忙しいのは分かっていますが、看護師さん方の介助方法の再確認をおねがいします。基本です。ご家族がみたら悲しいと思います。」

とのご意見にお答えします。

この度は、貴重なご意見をありがとうございました。

食事介助などの生活援助技術は、看護の基本として大切です。患者さんに合わせて、安全で楽しい食事となるよう支援する必要があり、経験が無いスタッフには、入職後に教育をしておりますが、ご意見の内容では、患者さんの状況に合わない介助を行っていたと考えられます。

今回のご意見を受けて、各部署で食事介助におけるポイントを理解しているかを再確認するとともに、必要に応じて指導してまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「洗濯機と乾燥機が足りません……。使えない患者さんがいると、マナーも守れなくなってきます。マナーを守って気持ちよく生活する為に、もう少し環境を整えて頂けると助かります。よろしくおねがいします。」

とのご意見にお答えします。

ご意見をいただきまして、ありがとうございます。

院内のスペースの問題から、現状では新たに設置することは困難でありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、使用方法等についてご不便が生じた場合には、遠慮なくスタッフまでお申し出くださいますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「毎日キレイにおそうじをして頂き、ありがとうございます
います。

ぜひ、カーテンも洗って頂きたいです。不衛生で気
になります。よろしくおねがいします。」

とのご意見にお答えします。

この度は不快な思いを与えてしまいまして、申し訳あ
りませんでした。

病室のカーテンにつきましては、平成30年度に新調
し、また定期的に洗濯をしておりましたが、カーテンの
汚れが気になる場合には、遠慮なくスタッフまでお申し
出くださいますようお願いいたします。

「院長さん きいて！」への回答

「コロナ禍での対応、大変お疲れ様です。
大変ではありますが、少しでも気を付けて頂きたいと感じました。看護師さんの言葉掛け、言葉選びです。個室の確保が必要なのはわかりますが、移動を強いられたり、他の患者さんだけ「希望」で個室に行く所を見ました。うちは希望出来ませんとことわられました。この差はいったい何なのでしょう？ 伝え方と、配慮をおねがいしたいです。」

とのご意見にお答えします。

この度は、説明に配慮が足らず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

当院は、小児急性期病院である上に、今はコロナ感染症の患者さんも受け入れていることから、個室確保が難しくなっております。

そのため、状態が落ち着いている患者さんには、個室を希望されていても4床室に入らせていただく場合があります。ご意見をいただいた件につきましては、検査や

手術を控え、綿密な状態観察が必要になる患者さんであつたと思われます。

しかしながら、ご指摘にありましたように、患者さんの立場に立つた配慮が不足しておりました。患者さんやご家族の方々に、快くご協力いただけるような説明を行えるように、各部署に伝えてまいります。

ご意見ありがとうございました。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「AL 対応でパンが食べられない子どもの給食のお粥にブルーベリージャムが付いてきました。食べられないのにパンと同じものが付いて来て、悲しい気持ちになります。子ども達が人との違いに気付かないと思っているのでしょうか??」

とのご意見にお答えします。

この度は、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。

食物アレルギーでお粥を提供している場合には、ブルーベリージャムを提供しないようにいたしました。

今後も、より良い入院患者食を目指してまいりますので、お気づきの点がございましたら、スタッフへお声がけいただきますようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「食事の味（味付）が全くしない時がある。薄味以前の問題。かと思えば、やたら甘く甘いだけの味。なんとかして下さい。食事の度にストレスです。」
とのご意見にお答えします。

入院中の患者さんのお食事は、味を確認してから提供させていただいておりますが、この度のご指摘をスタッフ一同真摯に受け止め、同様のことがないように注意してまいります。

今後も、より良い入院患者食を目指してまいりますので、お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフへお声がけいただきますようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」に
感謝のお言葉をいただきました。

「拓桃館3階の看護師さん、整形の落合先生はじめとする麻酔科の先生、他に息子に関わっていただいたスタッフのみなさん、本当にありがとうございます。みなさんが優しく接してくださったので、私も息子も安心して入院生活が送れました。術後に泣きわめき、いろいろご迷惑をおかけしましたが、看護師さんが細やかに対応してくれたおかげで、その後はおちつきました。忙しい中とは思いますが、みなさんのあたたかさに感謝申し上げます。」

このたびは、うれしいお言葉をいただきまして、
ありがとうございました。

今後も、患者さんやご家族の皆さんに寄り添う対応を
心掛けてまいりますので、
宜しくお願い申し上げます。

病 院 長