

## 「院長さん きいて！」への回答

「あけましておめでとうございます。オミクロン株が流行拡大してきています中、子ども病院の感染対策、職員の方々のコロナ対策のマスクやガード、消毒等本当に感謝致します♡

院長さんきいてのコーナーの前を通る度、患者さんの声の細かい内容とそれに対応する返答に、胸がつまる思いで、読んでしまいました。多分皆感じると思います。以前ラミネート加工をされていて、少々いきすぎだなと感じていて、年明け、変わっていたのですが、とても読みずらくて、どの苦情に対してその回答なのかが衣みいつていることで、せっかく努力されて真摯に答えられているのに、伝わりづらい印象を受けました。東京都世田谷にあります、成育医療センターではビニールのポケットに何日に受けて何月何日に回答、そのポケットにこの用紙の半分くらいの大きさにまとまった回答が入っており読んでイライラしない「きいて」の内容の記述方法とシンプルな回答で気が重くなりませんでした。例えば外来の電話の対応が雑で気になります、どうにかならないでしょうか？とか、シンプルで不快感と心情にうっ

たえかけないように表現をかえて啓示も可能かな  
と思います・・・☆

♡一般の読み手が気が重く不快にならないシン  
プルなコーナーにぜひ改良してほしいです。とっ  
てもよい病院なので・・・♡」

「いつもありがとうございます。院長さん聞いて  
のコーナーがとても暗い場所にあり、また、内容  
が病院に通わせる私たちにとって不快に思ってい  
ないのに、不快な思いを抱かせるコーナーになっ  
てしまっていて残念になります。このコーナーは、  
患者と家族、そして病院側が信頼関係を崩さずに  
治療を進めて行く為に不安や疑問を取り除くため  
に開設されているはずなので、今のままだと辛い  
コーナーになっています。暗い場所にあると暗い  
イメージになりますので、正面玄関の相談室 1,2  
あたりの場所だと見やすく、コソコソした雰囲気  
にもならないと思います。この病院はとても恵ま  
れた設備と、子供達の発達に寄り添ってくっる場  
所なので、そのことを感謝して受けとれるような  
キーワードがあればうれしいです。」

とのご意見2件に回答いたします。

ご意見をいただき、ありがとうございます。  
不快な気持ちにさせてしまい、申し訳ありません。

掲示方法は、掲示スペースが狭いため、見やすい工夫を行うなど改善を進めてまいります。

また、回答方法については、用紙に記入いただいた原文を掲示することとし、当院での処理の際に解釈等が入るのを避け、投稿者様の意図を尊重することとしているためです。ご理解をお願いいたします。

掲示場所について、ご提案の場所を検討しましたが、現在の場所以外への移動は難しい状況です。

当院へのご意見は、毎月ホームページに掲載しておりますので、こちらもお覧いただけましたら幸いです。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「こども病院には食物アレルギーのお子さん  
も沢山来院するはずなのに、食堂にアレルギー  
対応のメニューがあまりにも少なすぎて、うどん  
かカレーしか無く、いつも同じでとてもつま  
らなく感じてしまいます。アレルギー対応食  
ではなくても、とん汁とおにぎりのセット等、  
アレルギーの子もそうじゃない人も一緒に楽  
しめるメニューを増やして欲しいです。」

「しょくどうにアレルギーでも食べれる、物  
をもっとおいてほしいです。」

とのご意見2件に回答いたします。

貴重なご意見をいただきまして、ありがと  
うございます。食堂のメニューに関するご意見  
につきまして、営業している業者へ確認したと  
ころ、「現在のメニュー構成になった経緯につ  
いては、数年前からの利用者の減少及びコロナ  
禍の影響から、売上が減少し食品ロスを抑える  
ために、提供頻度の少ないメニューを削除して

おりました。今後、メニュー構成を見直し、充実したアレルギー対応食・通常メニューとなるよう検討します。」との回答がありました。

ご理解いただきますよう、お願いいたします。

なお、ご要望がありましたら、遠慮なく食堂スタッフまでお申し出ください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「お世話になっております。以前、入院・現在も定期的に通院しております。そこで気づいた点をいくつか。

入院 個室でしたが、トイレにオムツ用バケツを設置してほしい。(目を離せないし、病院と患者さんのお互いのためかと・・・)  
大人用布団レンタルの説明が、わかりづらく、(実際は土日もレンタルできると、リネンの方に言われました)借りれなかった。  
入院してから書類記入時、子どもが不安で泣くので、看ゴ師、保育士ペアで来てほしい。  
バスマットは、衛生面・転倒防止のため、予約分を設置してほしい。(使用済みを入れるバケツも)  
付き添いの弁当案内や売店での売り物一例など、ラミネートで病院に置いてほしい

外来 食堂にタタミ席ほしい  
外来トイレにコンビニにあるような着替え台兼履物おきばほしい  
薬は院内処方してほしい(希望者でイイので)。できないなら会計の人が早めにFAXしてほしい

しい

要望や意見ばかり述べさせていただきましたが、実際貴院は子どもにとってなくてはなりませんし、患者も守るべきことはありますよね(コロナの付き添いルールが守られていないのが残念です)

子どもに寄り添った院内であることは伝わっておりますので、今後どうぞよろしくお願いします(応援しています)」

とのご意見に回答いたします。

ご意見と応援、また日頃より当院の運営につきましてご協力をいただき、ありがとうございます。

貸出用布団の件につきまして、改善をいたします。ご不便をおかけして、申し訳ありません。

その他のご要望につきましては、人員配置の課題などがあり、現状ではご要望にお応えすることが難しい状況ではありますが、ご要望がありましたら、遠慮なくスタッフにお声がけください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「12月に入院していましたが、看護師の方から「痛み止めを使っているから痛くないでしょ」「気のせいでしょ」と心ない言葉を言われました。多数の子供の対応で大変だとは思いますが、一人の看護師のために病院のイメージは悪くなります。子供への接遇にも気をつけて欲しいです。」  
とのご意見に回答いたします。

このたびは看護師の対応により、不快な思いを与えてしまい、申し訳ありませんでした。

看護師の対応については、お子さんの不安な気持ちを十分表出させて、それを受け止めるような関わりが必要でした。

病院は、お子さん達にとって楽しいところではありませんが、少しでも楽しい場となるような雰囲気づくりに取り組んでまいります。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「ゆうがもっとほしい」  
とのご意見に回答いたします。

ごいけんを、ありがとうございます。

「ゆう」とは、「おもちゃ」とかんがえて、よいでしょうか。もうすこし、くわしくおはなししてもらえたら、なにか、できることがあるかもしれません。

またこんど、おしえてくださいね。

びょういんの いんちょうより

## 「院長さん きいて！」への回答

「子供に聴覚過びんがあり、小さいこの泣き声はどうしてもたえられません。安心して待てる個室などはないでしょうか？準備があるとうれしいです。(イヤーマフ等は耳のまわりが触覚過びんで、」むずかしい)」

とのご意見に回答いたします。

ご意見をありがとうございます。

現状でご案内できる場所としては、拓桃館1階の多目的室をお使いいただくことができます。個室ではありませんが、隔離された部屋ですので、他の方々のとの距離を取ることができると思います。

また、周囲の利用状況にもよりますが、本館1階の図書コーナーは、部屋ではありませんが、院内では比較的静かな場所です。様々な本もありますので、本を読まなくても、絵を見るだけで、楽しい時間を過ごすことができるかもしれません。

ご理解をいただけましたら幸いです。

なお、お困りの場合には、スタッフにお尋ねください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「ひとつの病院なのに受付や会計がふたつ。本館にいくと拓で受け付けと言われ拓で受け付けすると本館へ行けと言われ、ひとつの病院ですよ？いつまで拓桃は主張しなければ気が済まないのでしょうか。本館受付だと画面に「リハビリ」出て来ないのもどうかしていると思います。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をおかけしております。

平成28年に、こども病院と拓桃医療療育センターは1つの施設となり、以降、本館及び拓桃館で医療と療育、それぞれの診察を行っております。

そのため、診察受付と会計窓口は、2か所に配置しております。

診察受付でのご案内は、当日の治療室・検査室への移動に係る患者さん方の負担軽減、また、使用する医療用物品の配置の関係上、一方の受付にご案内する場合があります。ご理解をお願いいたします。

また、受付画面については、本館、拓桃館の自動再来受付機で同じ内容に表示するようにしました。

お気づきの点がありましたら、スタッフまでお尋ねくださいますようお願いいたします。

病 院 長

～ 感謝のお言葉をいただきました ～

「●●●●の母●●です。先日、移行期医療の件で質問させていただきました。お忙しい中、お返事大変ありがとうございました。どうぞこれからも前向きにご検討くださいますよう、よろしくお願い致します。」

この度は、ご丁寧にありがとうございました。

すべての患者さんが年齢や発達に応じた適切な医療を地域で受けられるような働きかけを、当院の内外を問わず、今後も継続してまいります。

病 院 長