

「院長さん きいて！」への回答

「ひと言、言わせて下さい。プレイガーデンと屋上庭園の整備をして欲しい。散歩を楽しめるように。」

との投書に回答いたします。

プレイガーデンや屋上庭園に足をお運びいただき、ありがとうございます。

現在、木々には季節に応じた花が咲き、ヨモギなどの薬草が生え、タンポポが一面に咲きその鮮やかさに心が癒されることがあります。

芝生の手入れ等を行っておりますが、屋上庭園の整備には予算が必要なことから、検討課題とさせていただきます。

整備までの間は、できる限り手入れを行ってまいりますので、当面は、自生する植物もお楽しみ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

「外来の待ち時間のためにいつも動画を子供に見せています。イヤホンを忘れ、売店へ行ったらイヤホンの耳にかける部分(?)が大きくて子供の耳にはまりませんでした。子供、女性サイズの販売を売店へお願いしてもらえたら嬉しいです」

との投書に回答いたします。

この度は、ご不便をお掛けいたしました。

ご要望について、売店に伝え、取引のあるメーカーに確認しております。

なお、今後ご要望の商品がありましたら、お気軽に売店へ直接お問い合わせくださいますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「妊娠初期のつわりが酷かった頃、エレベーターを待つ数秒～数分ですら立ち止まっているのが辛かったことがあったので、エレベーター近くに椅子があったら便利だなと思っていました。」

との投書に回答いたします。

この度は、妊娠初期の女性の視点での貴重なご意見を頂きまして、感謝いたします。

投稿者様の場合のように、少しの移動や待機がお辛い方にご利用いただきたいと考え、エレベーターそばに椅子を一脚設置いたしました。

またお気づきの点がありましたら、ご意見をいただければと思います。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「息子が0才の時からお世話になっています。今高校2年生で年金（障害者）のことが近付いております。主治医に確認したところこども病院さんでは年金の書類は書いていただけないとのこと。小さい頃からのカルテもあり書いていただきたいのです。せめて1回目を書いていただけるように検討よろしくお願い致します。（先生方も忙しいとは思いますが）」

とのご意見に回答いたします。

当院でも多くの方が申請する障害者年金の文書作成についてのお問い合わせを頂き、ありがとうございます。

本件については、患者さんそれぞれ個別の状況があると思いますので、この場で明確に回答することは難しいと考えております。

今回の投稿者様のお尋ねについては、本館1階の入退院センター内、患者相談窓口に伝えましたので、どうぞお気軽にお問い合わせください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「セブンティーンアイスクリームの自動販売機を設置してほしいです。ジュースの種類が少ないので飲みものの自販機も増やしてもらえないでしょうか？よろしくおねがいします！」

とのご意見に回答いたします。

自動販売機についてのお願いを書いてくれて、ありがとうございます。

アイスの自動販売機があれば、いつでも欲しい時に買うことができ便利であることは、私にもよくわかりますが、置く場所などのことがあって、新たにアイスの自動販売機を置くことは難しいと考えています。

アイスクリームやジュースは、入れてほしい商品を売店にお話しただければ、新しく入れてもらえるものがあるかもしれません。売店にお話ししてみてもいいでしょうか。

よろしく願いいたします。

「院長さん きいて！」 への回答

「受付の番号がナビダイヤルになって、電話の度に通常よりも高い通話料が発生し困っています。元に戻してもらえませんか？（以前はケイタイの無料通話プランでかけられました）元に戻せないならせめて、予約の変更を窓口でできるようにしてもらえませんか。他の課の通院のついでに変更できれば通話料も手間もかかりません。」
とのご意見に回答いたします。

ナビダイヤルの運用についてご意見をお寄せいただき、感謝いたします。皆様にはご負担をお掛けしております。

以前から、当院の電話が混み合い繋がりにくく、緊急の患者さんの対応に支障を来す恐れを指摘されておりましたことから、本運用を開始いたしました。

また、診察日の予約変更につきましては、担当職員が皆様の容態や診療内容を必要に応じて医師等に伝えるなど、関係部署との調整の上で対応しており、調整には時間を要す場合もありますことから、窓口での対応は困難であり、お電話でのみ対応とさせていただきます。

ご理解をいただきますようお願いいたします。

「院長さん きいて！」 への回答

「付添い入院中の者です。毎日の食事の調達で悩むことが多いです。体力を消耗する入院中だからこそ栄養バランスの良い食事がとりたいと思っておりますが、なかなか難しいです。付添い人にも病院食を提供して頂けると大変助かります。ご検討よろしくお願いいたします。」

とのご意見に回答いたします。

頂いたご意見を拝読いたしました。

お子さんの入院への付き添いは、身体面、精神面ともに大変であるとお察ししております。

ご要望いただいた「病院食」は、保険診療の制度上、患者さんにのみ提供できるものとなっております。

当院の本館1階にあるおひさまラウンジでは、夕食弁当の予約販売をしておりますので、こちらをご利用いただけますようお願いいたします。

メニューやご利用方法は、直接おひさまラウンジへお問い合わせください。

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

「土日に面会に行くと防災センターの職員の方、（短髪で50代くらい？）いつもタメ口で話をしてくて不快です。年下で女だとタメ口でいいと思うのですか？初対面だし友達でもないのに不快です。敬語を使うことくらい身につけて下さい 言葉使い気をつけて下さい。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。

委託業者を通じて、防災センター職員へ接遇の指導を徹底するよう申し入れました。

今後もお気づきの点がありましたら、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

「日曜日、祝日は防災センターで一担荷を下ろし、駐車場に車を置きに行く時の案内が防災センター“右に行って、歩行者に十分注意して、駐車場に行ってください。”との事でしたが右はパイロンで行けなくなってますよね…？左に行き元の道から外来駐車場に行きましたが 案内間違っていないですか？」

とのご意見に回答いたします。

この度は、当方の説明が行き届かず申し訳ありません。

今後、防災センターでは、図面などを使用してわかり易いご案内を心がけるように指示いたしました。

またお気づきの点がありましたら、お申し出いただければと思います。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「祝日からの入院でした 親の布団が平日のみ貸し出しスタート手続きかできる旨の説明がされず、本日祝日は布団なしで寝る事となりました。なぜ説明しないのか、不親切です。子ども大きいので一緒のベッドでは寝れません。持ってくるよう説明すべきです。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、説明と配慮が不足したために、ご不便をお掛けしまして、誠に申し訳ありません。

今後は、このようなことが起こらぬよう指導してまいります。

なお、お気づきの点がありましたら、遠慮なくお近くの職員や病棟師長に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

「手術の音楽をリクエストしていましたが流れてなかったとの事でした。音楽が見つからなかったのなら本人に断っていただきたかったです。楽しみにしていたので…大人の信用がなくなってしまう。リクエストの時音楽が何だったのか（題名を）メモをしていた様子もなく、憶えられるのか？と心配でしたが多分題名かわからなかったのだと思いますか..再度聞くか、出来ない事を伝えてほしかったです」

とのご意見に回答いたします。

この度は、楽しみにしていた音楽をお聞かせできず、また説明の不足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。

手術当日は機器の故障等があり、リクエストいただいた音楽を流すことができませんでした。

手術の不安を和らげるための環境の一環として、安定して音楽をお聞かせできるように整備してまいります。

また、患者さんとの信頼関係を築くため、配慮ある対応について再度指導してまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「・入院の付添の保護者は、簡単に子供のそばを離れることが難しいです。小腹が空いても、売店に気軽には行けません（看護師さんが見ていてくれますが、やはり気をつかいます。）そこで、ラウンジ等に、菓子類、カロリーメイトなどの栄養補助食品、パン等を買える自販機があると、大変助かります。

・入院する際の書類に押印するものがありますが、かなり手間です。自筆記入なら不要な気がします。今一度、押印の必要性を検討し、記入の手間を少しでもなくしてほしいです。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、2件のご意見をありがとうございます。

まず食品の自動販売機については、取り扱い業者に照会を行ったところ、経営面の観点から設置は困難とのことでした。当院としましても、設置スペースの確保が難しい状況です。

次に、入院時の書類についてですが、現在は保証書としての入院申込書及び誓約書にのみ、押印を頂いております。

この度のご意見を参考に、今後本件について見直しを検討してまいります。

お手数をお掛けしますが、当面は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

「Wi-Fiがつかない、と書いてあるのですが・・・やってみると、ネットもLINEもつかえません。docomoなのですが、何か相しようとかあるのでしょうか・・・改善していただけるとありがたいです。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。

Wi-Fi導入時に、病棟の各部屋に安定的に電波が届くように努めましたが、ご利用の時間帯や場所などの接続環境によっては、接続が不安定になることがわかりました。

今後、安定したWi-Fi環境の提供に向けて改善に努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「●●●● 患者、親に背を向けて、足を組んで全く説明をしない。医学的な説明が全くない。人をバカにした態度で診療の意味がない。毎回、時間をかけてここに来るのが無駄に感じる。担当を変えてほしい。脳波検査の同意書にチェックする際、なにも説明がない。隣にいる助手（名前知りません）も同じです。人に対する接し方がおかしい人は外して下さい。次回以降、他の先生を希望します。」

とのご意見に回答いたします。

診察の際に、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

頂いた投書をもとに、職員に対し事実関係の確認と指導を行いました。

今後とも、より良い医療の提供や丁寧な説明はもちろんのこと、皆様との良好なコミュニケーション構築について取り組んでまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃のアイスノンが冷えていません。温かくなったので、と交換してもらっても冷凍庫調子悪くて—とあまり冷えていないアイスノンしかもらえないので冷凍庫、しっかり直すか新しくしてほしいです。あと、アイスノンの数も増やしてほしいです。子供が体温調節できないので3個も4個も使います。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をお掛けしまして、申し訳ありません。

アイスノンや保冷ジェルは、使用者が多い時には冷凍が追い付かない場合があります。

今後、物品購入を検討してまいります。

また、病棟での物品に関するご要望は、遠慮なくお近くの職員や病棟師長にお話しく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

「気の合う人、合わない人、いますよね。でも、看護師さんなら、どんな人とも同じ対応をするのが仕事ですよね？
ずっとほったらかしで良いのでしょうか……。人数が多い少ないあるでしょうが、みんな同じ対応してほしいです。
私と一緒にいてあんなに笑ってる事ないですよ」

とのご意見に回答いたします。

この度は、不快な思いをさせまして、申し訳ありません。
もしお困りのことやご意見がありましたら、どうぞ遠慮なく、病棟師長にお申し出ください。患者さんの状況と看護師の業務状況を判断しながら、対応を行ってまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「拝啓 初夏の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。当日、子供の外来により訪問した際に、1階の窓口にて手続きをする再、窓口の脇にあるオレンジ色のソファの下の隙間に左脚の指がはさまり、爪が割れて出血いたしました。その際、窓口の方に『ソファの下の隙間に左脚の指がはさまり、出血をしたので絆創膏を1枚もらえませんか?』とお願いしたところ、『売店にて購入してください』と冷酷に突き放されました。正直、病院に来て怪我するとは思いませんでしたし、受付の方の回答はコメディドラマの一場面のようなものでした。も少し、倫理上適した対応をお願いいたします。また、ソファの下の隙間の部分は材質が硬いため、サンダル等の指を出した状態ですと、挟まりやすく、また、怪我をし易いかと思います。別の脚長のソファと交換したほうが宜しいかと思います。さらに、誰か怪我する可能性があります。今後とも、御指導、御鞭撻を賜りますよう宜しく御願い申し上げます。 敬具」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。

窓口で突き放された思いをされたとのこと、改めて患者さんやご家族の皆様への配慮ある対応を徹底いたします。

院内での負傷により、絆創膏が必要な場合などお困りのことがございましたら、総合案内やお近くの職員に遠慮なくお声がけください。

また、院内に配置する備品等については、今後も安全性に十分配慮して選定してまいります。

上記について、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

～ 感謝のお言葉を頂きました ～

- 1 他県より来院 本当にお世話になりました。孫の手術成功し、家族皆で涙..このかけがえのない命をこれからも守っていきます。皆様のおかげです。こども病院の先生方、職員の皆様ありがとうございました。希望をありがとうございました。皆様くれぐれもお身体を大切にしてください。
- 2 入院前は、「手術」や「入院」に対して怖がっているばかりでしたが、関わってくださる担当の方はもちろんのこと、廊下ですれ違う時や、プレイルームなど、様々な場面で、他のスタッフの方々も、ニコニコと声をかけて下さり、うれしかったようです。退院時の感想は、「楽しかった。また来たい。」でした。大変お世話になり、ありがとうございました。
- 3 産まれた時からずっとお世話になっていて（下の子どもここで生まれています☆）入院も何回かして、今回2週間の入院生活になり環境も変わり学校に入学して初めての夏休みも手術で半分消え本人も辛いですが付き添

いの親の私も娘の術後、下の子と初めて離れたりストレスも溜まる中本当に病棟の看護師さんの優しさに救われています。何でもない小さな話も、娘のよく分からない話も（笑）本当に常に笑顔で聞いてくれて、処置が痛みを伴う時も優しく声をかけて下さって本当にこの病院にお世話になれて幸せです。4階病棟の●●●●●●●●さん、●●●●●●さん本当にありがとうございます。名前が分からず・・・。もう一人とても親切にして下さった看護師さんもあります！！

投書をくださった皆様におかれましては、お時間を使い投書をしていただきまして、心より感謝申し上げます。

当院への皆様からの投書は、どんなものであっても自らを省みるものとしておりますが、嬉しい投書は、私たちにとって、日々業務を行っていく上での活力として、時にはお子さん方のお顔を思い浮かべながら、楽しく拝見しております。

退院後は、どなた様も順調な経過をたどりませう、ご家族様におかれましてもお健やかに過ごせになられませう祈念しております。

病 院 長