

## 「院長さん きいて！」 への回答

「今回、手術と入院生活で大変お世話になりました。ありがとうございました。とても不安な気持ちで入院しましたが、無事に手術を終え、退院できることになり、ひと安心といったところですよ。約2週間という入院生活は私達家族にとって試練でもありました。医師の方々や看護師の方々、支援員の方や助手の方、清掃の方など多くの方に支えていただきましたが、親としては子どもが受けるストレスや負担をなるべく軽減させてあげたいと思っていました。その中で、プレイルームで過ごせる時間はとても大切な時間でした。また、プレイルームと一緒に子どもと遊んだりお世話をしてくださった、●●さん、●●さんの心遣いにとても感動しました。一瞬でも「病院に入院している」ということを忘れて遊びに夢中になれている子どもの姿をみることができ、子ども自身の口から「楽しかった」という言葉が聞けたこと、とて

も嬉しかったですし、入院生活、頑張ろうとも思えました。他にも、お忙しい中、子どもの質問にいつも丁寧に対応してくださる看護師さんや助手の方、子どもの遊びに付き合っ下さる清掃員の方、皆さんの温かいお心にととても励まされました。一方で、とても残念なことに、数名の看護師の方からはおこられてしまったり、冷たい態度をとられたりしました。業務が忙しかったり、注意をはらっていただいているからなのだと思いますが、予め説明をいただいたり、スケジュールを教えていただいたり、特に注意すべきことを教えていただければ、私もできる範囲で行動できたのではないかと考えましたが、ご自身の思うように業務をこなせないからと受けとれる言い方で何度かおこられてしまうことがありました。他の看護師の方には同じことを一度も言われることはなく、おこられることもなく、●●●●さんにのみ言われたことだったため、少し疑問に感じてしまいました。他に、何人もの看護師の方々に看護していただいたため、担当医からの伝達がうまくいかず、私からも「担当医からここを特に注意してほしいと話があった」とい

うようなことも数名の看護師さんに、同じ処置をしていた  
いただいた時に直接伝えさせていただくこともありました。  
(その度に、子どもは痛い思いを何度もさせられたので  
この点は改善していただきたい部分であります。) 患者  
として、その家族として、不安を抱えながらも「お世話  
になるので」という気持ちだったり、「子どものことを  
一番に考えてあげたい」と思いながら入院生活を送らせ  
ていただきました。病院に勤められている皆さんは、と  
ても大変なお仕事をされていると思いますが、少しでも  
「患者側の気持ち」という所を考えていただくと患者  
本にではなく患者の家族としては(自分に対することで  
あれば耐えられますが、子どもにされている所をみたり  
するのはとても辛いことでしたので) 大変助かるのでは  
ないかと思い、長くなりましたが思いをつづらせていた  
だきました。大変お世話になりました。ありがとうございました。  
見直しをお願いしたいです! ※看護師の方で、  
拘束衣の正しいつけ方を知らない方が数名いらっしゃい  
ました。全くつけている意味がありませんでした。」

との投書に回答いたします。

この度の手術を伴う入院は、患者さんやご家族の皆様にとって多くの不安があったこととお察ししております。

そのような中でも、ご家族様が職員に対する感謝のお言葉をお届けいただきましたことに、心より御礼申し上げます。

一方で、こちらの説明や配慮が不足していたこと等につきまして、お詫びいたします。

患者さんの苦痛について、最小になるよう看護する責務があり日々これに努めておりますが、同時に適切な処置を行う必要があることから、この点につきましてはご理解をお願いいたします。

入院中にお感じになられることにつきましては、どうぞ遠慮なく病棟師長へお話しくださいますよう、お願いいたします。

適切な医療とより良い療養環境の提供のために今後も努めてまいります。

病 院 長

## ～感謝のお言葉を頂きました～

- 1 助産師の●●●●さんに親切、丁寧、分かりやすくアドバイス対応していただきました！とても感じが良く心が癒されます。本当にありがとうございました。色々とお世話になりました。まだまだ暑いのでお身体にお気をつけて下さい。●●さんに教えていただいた事を大切にし頭に入れて、育児に励みます。
- 2 産科病棟で切迫早産の入院中から出産まで大変お世話になりました。先生も助産師さんもとても丁寧で話しやすく、疑問点にもじっくりと耳を傾けていただき、不安なく過ごすことができました。特に分娩時は常に助産師さんがそばにいて下さり、陣痛中は痛みを和らげる方法をいろいろためして

下さって、本当に心強かったです。いざ分娩台へ上がった時も、先生、助産師さんがいっぱい励ましてくれて、進み具合も説明してくれたので安心して産むことができました。みなさんのおかげで産めた！と感じ、赤ちゃんの産声を聞いた瞬間は涙が止まりませんでした。産後も母乳ケアを丁寧にしていただき、毎回授乳の度に助産師さんがみて下さるので、（特に●●さんには産後の生活も考えて頂、私以上に私のことを考えてもらったと感じました。たくさんアドバイスをいただきとても心強かったです！！）一人目の時よりもスムーズに軌道にのることができました。一生のうち、忘れられない大切な瞬間をこちらの病院のみなさんと一緒に過ごせてとても幸せでした。ありがとうございました！

- 3 9月10日の夜に救急搬送からICUに入院しました。けいれんが2時間も止まらず、

かなり不安な状況でしたが、先生方の説明がとても分かりやすく、現状をきちんと理解することができ、不安ながらも少し安心することができました。幸いにも、今のところ大きな後遺症もなく、元気に退院することができそうです。入院当初は5才という年齢で、現状をなかなか理解することができず、精神的にかなり不安定な状態でしたが、スタッフの皆さんにたくさん気にかけて頂き、たくさん話しかけてもらい、うれしくてちょっとニヤニヤしている息子の顔が忘れられません。親子とも初めてのことで不安だらけでしたが、質問にも1つ1つていねいに答えて頂き、安心して入院生活を送ることができました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。今後は、また救急のお世話にならないよう、体調管理に十分気をつけていきたいと思います。本当にありがとうございました。

この度は、嬉しいお言葉を頂きまして感謝申し上げます。

産科へ頂いた投書につきましては、出産前後の皆様の大切な『育児のはじまり』をお手伝いすることができて、大変嬉しく思っております。頂いたお言葉を励みに、これからも一瞬一瞬を大切に、より良い妊娠・出産・育児のお手伝いをしていきたいと思っております。

また、ICUに入院されたお子さんにつきましては、救急外来に不安を抱えて来院され、その不安を安心に変えることができたように感じて嬉しく思っております。

今後も、より良い医療と療養環境を提供できるよう努めてまいります。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「作業療法士の●●先生にリハビリを受けたいです。先日、視知覚機能の検査を●●先生に実施していただき、子どもに対してとても良い助言を受けたので…昔、視知覚に問題のあるお子さんが●●先生のリハビリを受けてとても良かったという声をいくつも聞きました。子どもは読みと書きに苦手さがあり、姿勢の維持にも困難があります。（通常学級です）どうぞよろしくお願い致します。」

との投書に回答いたします。

この度は、ご要望をお聞かせいただき、ありがとうございます。

リハビリテーションの内容や実施期間は、患者さんの現在の心身の発達状況、予想される効果、患者さんを取り巻く養育環境などを主治医が総合

的に判断し、主治医の指示のもとに実施しています。頂いた投書の内容は、関連診療科の医師に伝えておりますので、診療の内容についてご要望やご質問などがありましたら、遠慮なく担当医師にご相談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

「拓桃館エントランス駐車場の植栽について。主に車椅子での利用である事があらかじめわかっているのに、なぜバックスロープが使えない位置に植栽があるのでしょうか。駐車スペースが空いていても利用することが出来ず、大変不便です。あの位置に植栽がある理由を教えてください。」

とのご意見に回答いたします。

拓桃館エントランス乗降場について、ご不便をお掛けし申し訳ありません。

バックスロープを利用するための十分なスペースは確保されておりました。

乗降のため、一時的な停車でこちらをご利用

用になる際には、お手数ですが、お車を少々前に出してご利用いただきますようお願いいたします。ご不安な場合は、お近くの警備員にお声がけください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「当日の予約確認画面（診察券を入れる機械）でリハビリ科が出て来ません。受付では印字されるのですが、毎回機械受付の時にドキドキします。拓桃館が出来る前はリハビリ科も予約画面に出ていました。早く直していただきたいです。」

との投書に回答いたします。

予約確認画面でリハビリ科が表記されず、ご不便と不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

2020年2月から新たな電子カルテシステムを導入したことにより、予約確認画面の表示が変更になりました。

今回頂いた要望をもとに、電子カルテ事業

者に対し改善要望を行ってまいりますので、  
お時間を頂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

「4Fに一泊入院しました。入院中、気切のガーゼ交換、体拭き、ありませんでした。声掛けもありませんでした。持込カニューレの確認もありませんでした。そして、領収書に保育士、プレイルーム加算がありました。が、利用してません。拓桃館で入院した時とは、違いが多く同じこども病院ですが、どうしてこんなに違うのか不思議です。」

とのご意見に回答いたします。

入院中のケアにつきまして、行き届かない部分がありましたこととお詫びいたします。

入院中の気切ガーゼ交換等につきましては、必ずしも病院で行うものではなく、患者さんの状態により実施するものとしております。

「プレイルーム、保育士等加算」につきましては、本館に入院した患者さん皆様に算定させていただいております。それは、当院が厚生労働省の定める基準を満たしたプレイルームを設置し、また保育士の配置を行っているためです。

保育士は、患者さんの状況が許せば、入院初日に病室を訪問しておりますが、今回はタイミングが合わなかったものと考えます。

当院のなりたちにつきましては、ご承知のように、医療を行う本館と療育を行う拓桃館があります。本館と拓桃館は、「病院」と「福祉施設」に分けられることとなります。同じ「こども病院」ではあるのですが、それぞれの役割や皆様から費用を頂く際の決まり事（報酬体系）が異なります。

このような理由で、本館と拓桃館の違いが生じてまいります。

これまでわかりにくい部分であったと思

いますが、以上につきまして、ご理解をいただきますようお願いいたします。

病 院 長