

## 「院長さん きいて！」 への回答

「外来の待ち時間が長すぎます。色々な患者さんがいるのは分かりますが…待ち時間が非常に長いです。通院時間だけでも長いのに何時間もの待ち時間があり本当につかれます。血液検査に時間がかかるのは分かりますがもっと工夫、どうにかできないのでしょうか？」

との投書に回答いたします。

外来診療の待ち時間が長いことにつきましては、心苦しく思っております。

当院では、外来診療の際の待ち時間を短縮するために、各部署では工夫を行っておりますが、お子さんを診察するため、どうしても時間を要することが多く、結果として待ち時間が長くなっております。

皆様には、お待ちいただく間は、6000冊以上の蔵書がある図書館や中庭、屋上庭園、プレ

イルームで楽しくお過ごしいただけるよう、ボランティアの皆様にご協力いただいております。

順番がきましたら、PHS でお呼びいたします。院内であれば、どちらにいらしても PHS が繋がりますので、ご安心ください。

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

「外来の時に必ず売店に寄らせて頂いております。スタッフの方々はとても親切で、いつも気持ち良くお買い物させて頂いております。ただ一つ、気になった事があります。入口に荷物（ダンボール）が山積みで、ドアが片方しか開いてなく車いすが通りにくいと感じます（ケガをするかもしれない）横を見ると、書類も山積みで、汚なさを感じます。せっかく雰囲気の良いお店なのに残念です。ホットコーヒーを買った時も、荷物がじゃまで、何度もスタッフがまたいで通ってます。片付けたら、さらに良いお店になると思います。」

との投書に回答いたします。

ご意見を頂きまして、ありがとうございます。営業している業者に投書内容を伝えたところ、販売商品の納品が多いときに荷物を入口スペースにおいてしまうことがあるとのことでした。

今後、入口スペースの確保や書類などの整理を行い、より良いサービスが提供できるように努めてまいりますとの回答がございました。

今後ともよろしくお願いいたします。

病 院 長

～ 感謝のお言葉をいただきました ～

- 1 今年もよろしくお願ひします。おひさまラウンジ（拓桃えん）のレンジをきれいにし下さりありがとうございました。気持ちよく使えます
- 2 キッチンカーの企画し下さりありがとうございました。たまたまハンバーガーとココイチが食べられました。また暖かくなったら企画してもらえると病院の検査等もがんばれるみたいです！あと、一緒に看護師さんたちと並んでおしゃべりできたのもうれしかったそうです。（お返事は結構です。いつも楽しいイベントをありがとうございます）

投書をくださった皆様、ありがとうございます。  
す。

今後も、病院全体で楽しむことのできる企画を実施してまいりたいと考えております。

当院の建物設計のコンセプトとして「生活の場」ということがあります。ハード面だけでなくソフト面についても安心感のある場になっていけ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

「長期入院の後、現在は通院をしています。入院の際はお世話になり、大変感謝しています。ですがやはり、疑問点、不満点など多々あります。看護師さん方の対応には色々と思うことがありましたが、他の方の「院長さんきいて！」によく書かれているように入院・治療患者さん、保護者の方の気持ちをもっとよく考えて頂きたいです。掲示板を見ているとよくこのような意見があり病棟看護師さんまで本当に伝わっているのかと思います。本当に大変なお仕事だと思っています。でもそれが看護師さんのお仕事です。今一度、よく考えてほしいと切に願います。」との投書に回答いたします。

この度は、疑問や不満な気持ちを抱かせてしまい、誠に申し訳ありません。

こちらでの投書は、全職員に周知をしております  
また個別の事例については指導を行っております。  
今後も職員教育を強化すると共に、具体的事例に基づいて改善していきたいと思っております。

今後もお気づきの点がありましたら、その都度、遠慮なく病棟師長にお申し出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

「入院中、看護師さんたちがとても親身になってくださり、不安の中とても支えていただきました。そのため、こちらで意見することをとても悩みましたが、今後同じ思いをする方がいたら…と考え、書かせていただきます。実名で申し訳ないのですが、●●● ●●●さんという看護師さん？と関わる度に悲しい気持ちになったり、いやな思いをしました。最初は●●●さんの言葉を受け取る私が考えすぎているのだと言い聞かせていたのですが、他の面会者が彼女の態度と発言を目の当たりにしたとき、とても驚き、怒りを感じていたため、私の感じたことも気のせいではないのだと思いいたりました。彼女の発言に驚いたことはいくつもあるのですが、ここでは一つ挙げさせてもらいます。子どもが口いっぱい食べ物をおぼったために、

口に入れた物が少し出てしまったことがありました。それに対して「うわ。口から出た。うわ。また出てる…」と何度も呟きました。そのたびに「すみません」と謝り拭いていたのですが拭ききれなかったところを子どもが手で拭おうとして触ったら「うわ太ももに擦りつけてる…」と小声でぼそっと言われました。些細なことで申し訳ないのですが、我が子を汚いと言われていたようで悲しくなりました。このようなことが●●●さんと関わる度にありました。直接彼女に「やめてほしい」と伝えるべきだ、このような場で報告するのはあまり良くないとは思いましたが、入院中に伝えることは、やはり難しいことでした。末筆ですが、最初に書いたとおり他の方にはとてもよくしていただき感謝しています。繰り返しとなりますが、今後同じ想いをする方がいないことを望み筆をとったしだいです。」

との投書に回答いたします。

この度は、不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。

患者さんやご家族様への言葉使いを含めた対応について、再度指導を徹底いたします。

今後は、遠慮なく病棟師長などお近くの職員にお話しただいて、お気持ちを少しでも軽減できましたらと考えております。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「●●●●●●●●●●、●●●●先生のたいどがわるい」

との投書に回答いたします。

この度は、お声をお寄せいただきまして、ありがとうございます。

具体的にどのような状況だったのか、お聞かせいただければと改善につながる対応ができますので、よろしく願いいたします。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「駐車場の誘導ですが車イスマークをつけているのですが、入って右側の駐車場に誘導されがちで「建物正面に止めたい」と言うとどけてくれますが、その前に道路の真ん中まで出てきて直進をふさがれます。前に誘導していた方は進路をふさがずに手で右側駐車場を指し、こちらが正面を指すと正面へ誘導してくれていました。車イスの患者さんが多いので仕方ないかもしれませんが正面に止めるために早出しているのです、進路に立つのはやめてほしいです。こわいです。」

との投書に回答いたします。

この度は、駐車場誘導において不安な思いをさせて申し訳ありません。

今後は、歩行者様を守りながら、周囲の状況や安全に留意して車両の誘導を行ってまいります。

なお、建物の正面はあくまで乗降のため一時的に

車両を停車する場所であり、駐車場ではありません。

特に悪天候の日は、患者さんが濡れずに当院に入れるように考慮してご利用ください。



病 院 長