

## ～感謝のお言葉を頂きました～

「NICUでお世話になってます。看護師さん皆さんの知識、技術はもちろん、先生や担当して頂く方々のホスピタリティーに毎日感謝しています。娘に対する声掛けや親の私にまで気を使って頂けることにとても感動しています。ありがとうございます！この先も、皆さんの活躍を祈ってます！健康に気を付けて、お仕事頑張ってください」

この度は、ご丁寧に職員へのお言葉を頂き、ありがとうございます。

皆様からの嬉しいお言葉は、職員の励みとなっております。

今後も、当院を受診するお子さんはもちろんのこと、ご家族さまにも喜んでいただける医療や療育、サービスを提供す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

「きんきゅう対応で先生が上にあがってるとのこと  
とで1時間半以上待たされました。きんきゅう対応  
あるのはしかたないし良いのですが、せめてPHS  
で遅くなるの一言もらえませんか？いつもの時間や、  
いる人数みて、大体待っているのですが今回はこちら  
らが受付に聞くまでとくに遅くなるとの説明もなく  
待たされました。何のためのPHSですか？受付の  
方も立っているだけのことが多く連絡しようと思え  
ばできると思います。正直大変困りました。」

との投書に回答いたします。

この度は、待ち時間への対応につきまして配慮  
が足らず、ご迷惑をおかけして申し訳ありません  
でした。

待ち時間が長くなる場合には、随時説明を行っていましたが、今回は漏れてしまいました。

今後も、待ち時間短縮に努めると共に、長くなる場合には、理由や見通しなどの説明を行ってまいります。

ただちに改善するためにも、お気づきの点がありましたら、どうぞ遠慮なく、その時点で病院職員にお声がけください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「・WiFi かんきょうおねがいします。待ち時間、おもちゃであそぶことが発達的にむずかしいのでユーチューブみれると助かります。

・OT の●●さんのリハをうけています。とても親切で丁寧に教えて下さるので家でも生かすことができ、また学校や放デイにも知らせることで息子にとって同じように接してもらえてありがたいし、本人がかかわりやすくなるのですごしやすいと思います。是非ずっと●●さんにはいていただきたいです。（こども病院から移動にならないでほしいです）」との投書に回答いたします。

当院の WiFi について、ご不便をお掛けして申し訳ありません。現在、待合スペース等の WiFi 環境の整備を検討しておりますので、お待ちくださいますようお願いいたします。

また、職員へのお言葉をありがとうございます。  
今後も、より良い療法を提供できるよう研鑽を積んでまいります。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「食堂にベルト付きの子供イスを置いて欲しいです。

いつも外で頑張って下さる警備員さん達を評価して頂きたいです。どの警備員さんも元気良く挨拶して下さい（子供にも笑顔で接して下さいます）こちらにも元気を貰えます。どの警備員さんも感じ良く接して下さいるケースは他の所ではみられないので、感謝の気持ちを伝えたいです。」

との投書に回答いたします。

この度はご意見をいただきまして、ありがとうございます。

食堂の椅子につきましては、他の椅子の更新を含めて検討したいと思います。

また、警備員へのお言葉をありがとうございます。  
警備を担当する委託会社へ伝えました。  
皆様に直接お会いしない者も、当院を利用する  
方々へのより良いサービス提供のために、頑  
張って続けています。

今後も、お気付きの点がありましたら、お申  
し出ください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「個室を利用しましたが掃除が行き届いてないと思います。ほこりが沢山あり（棚など）引き出しのテーブルにはベタベタしたコップの跡がありました。個室料金は安くもないのにととても残念です。衛生面が気になります。きちんと掃除をするようにお願いします。」

との投書に回答いたします。

この度は、個室使用の際に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

委託会社へ伝え、清掃について指導いたしました。

皆様には、心地よくご利用いただきたいと思います。今後はお気付きの際に、職員へお申し付けください。直ちにお伺いし、清掃をさせていただきます。

病 院 長



～感謝のお言葉を頂きました～

「●●●●先生殿

助けて頂き一生忘れません。感謝、感謝です。  
ありがとうございました。

●●●●」

ご丁寧に投書を頂き、ありがとうございます。  
職員には、投書の内容を伝えております。  
今後も、皆様により良い医療を提供できるよう  
努めてまいります。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「① 入院治療を受けながらお世話になっていますが、以前から個室と大部屋の利用の基準や決まりの差が気になっています。治療の有無や経過、体調などにより、良い時には誰でも大部屋へ移動する可能性はあると以前看護師さんから伺ったのですが、今過ごしていて見ていると移動をお願いされているのは小学生やそれ以下の年齢がほとんどです。外泊をくり返していたり、フロアに出て遊んだりできていても、中学生は個室利用のままということが多く、疑問に感じています。皆さんが差額利用ではないと思うので、個室は治療や体調ではなく年齢が優先されているものなのでしょうか？理由はあるのかもしれませんが、誤解が生まれても仕方ない現状です。

また大部屋は 20 時消灯など決まった約束ごとがありますが、個室にもある程度の約束ごと（21 時には消灯など）を設けても良いのではないかと思います。個室は 22 時、23 時まで起きていて

も良くて、大部屋になるとルールがきびしいというのも不満につながっていると思います。多くの方は決まりの中で守って過ごしていますが、決まりを守れない看者への対応も看護師さんによって様々です。一定の基準や、共通ルールや対応のもと、1日でも早く皆さんが病気を治り退院していける場であってほしいと思います。

② いつもお世話になっております。お風呂の使い方について特定の方が最低限のマナーを守られていません。浴室使用後、床やテーブルが濡れたまま、排水溝の髪の毛、湯船の清掃など放置されており、その後に入ると清掃のために毎回自身の入浴時間が削られてしまいます。共有部分であることを改めて認識し、患者だけでなく面会にきた家族にもお子さんが守ってくれるよう、注意喚起するなど正しい使い方を周知していただきたいです。

また、大部屋では20時消灯というルールを守って、皆時間内に全てを終わらせなくてはならず、当然時間通りにいう日ばかりではないので大変な思いをしています。一方、個室では時間制限なく、

自分のペースで過ごし遅い時間まで起きていても注意されることがありません。体調や治療面でなく、単に個人的な（年齢、夜更かし）理由で使われている誤解をうまないためにも、大部屋同様、個室も常識の範囲内のルール（消灯時間等）を一定にしてほしいです。治療で頑張っているお子さん、日々付き添っている親御さん、皆が少しでも気持ちよく、穏やかに過ごせることを願っています。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
ございます。

個室と大部屋の入室基準や入院生活について、一定の基準に基づいて対応しており、個々の病状や事情に応じて、医師・看護師等で協議の下、柔軟に対応しております。

個々の病状や事情については、個人情報であることから、他の患者家族の皆様にはその都度説明することはできませんが、共同生活の中で不快な思いを抱かせないよう、入院時の説明や生活指導

等に努めてまいります。

お風呂の使用方法については、入院時の説明と注意喚起の掲示物等にて、再度、共用場所のルールを周知してまいります。

今後お気づきのことがありましたら、遠慮なく病院職員にお知らせください。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」 への回答

「エレントールをたべたくない」

との投書にお返事をいたします。

お手がみをかいてくれて、ありがとうございます。  
ます。

いつも、ちりょうをがんばっているのですね。

エレントールをたべたくないことについて、  
先生やかんごしにもお話ししてみてくださいね。

びょういんのいんちょう

## 「院長さん きいて！」 への回答

「入院中にレントゲン室の前でながれているようなアニメを、むりょうで流してほしいです。かんごしさんの名前がわからなくてこまるので、毎日たんとのかんごしさんの名ふだをベッドにさしてほしいです。いつもやさしくしてくれてありがとうございます。」

おてがみで、「びょうとうでもアニメを流してほしい」と伝えてくれて、ありがとうございます。

みなさんが使う場所でアニメを流すことはできないのですが、かし出すことはできますので、かんごしに伝えてくださいね。

また、かんごしの名ふだをベッドにつけるのはよい考えですね！こちらも、考えてみます。

たんとうのかんごしが、きちんと名前をな  
ることも、していきます。

これからも、ごいけんをおまちしています！

病 院 長



## 「院長さん きいて！」 への回答

「Wi-Fi を早く使用できるように整備してほしい。入院が長期になることもあり夜も使えないと大変不便。災害の時なども役立つので是非お願いしたい。」

当院の Wi-Fi 環境について、ご不便をおかけしております。

現在、外来待合室等も含め、Wi-Fi の整備を検討しておりますので、お待ちください。

病棟におきましては、当院は小児の施設であることから、Wi-Fi の利用時間は、午前 8 時 30 分から午後 9 時までとしておりますので、よろしくお願いいたします。

病 院 長