

## ホームページからのご意見への回答

「出産から逝去に至るまで息子が大変お世話になりました。毎回長期入院するなか、PICUと一般病棟を行き来しながら沢山の職員の皆様に御尽力頂きましたこと、家族一同深謝申し上げます。

息子は人生の半分以上をこちらで過ごしておりましたので、職員の説明や対応に憤る事も正直幾度もありましたが、最終的にはどなた様にも息子や私達家族を慮った対応をしていただき、お陰様で息子との限られた時間をより大切に過ごすことができました。子どもの治療が最優先なのは勿論承知の上ですが、長期で付き添いしていた立場から申し上げます。

付き添う家族にとってもっと過ごしやすい環境になることを願ってやみません。職員の方々の想像以上に家族は心身共に疲弊しています。

親への食事の提供(お弁当ではなく、部屋へ配膳される温かいもの)寝具類の更なる充実と無償化や、付き添う家族が気分転換できるような催しなど…できる限りご検討頂けましたら幸いです。

末筆ではございますが貴院の更なるご発展を心よりお祈り申し上げます。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、感謝のお言葉、御温情やご意見をありがとうございます。

病院職員は、患者さんやご家族様の伴走者のつもりではおりますが、それでもご家族様皆様の様々なお気持ちは、私たちがお察しするには余りあるもの、と思っております。

ご要望のありました案件につきましては、委託業者の収益の点や当院の経営の面で困難であることから、現時点でご希望に添うことは難しく、今後の検討事項としたいと考えております。

コロナ禍以前は、まほうの広場でコンサートを行うなどのイベントを開催しておりました。こちらは時期を見て、再開することを検討しております。

今後も、より良い医療や環境の提供に努めてまいりますので、当院の状況についてご理解を頂きますよう、お願いいたします。

病 院 長

## ホームページからのご意見への回答

「本日 15 時からの耳鼻科外来への苦情。知的重度のこどもの親への配慮が全くない。5 歳の子がなぜ話せないか、親は心配だから聞いているがバカにされている感じだし、ずっと責める口調で不快だった。

耳鼻科にはしばらく行けてなかったが、他科には他の病院含めてかなり行っていたし、時間もお金も体力も使って病院通いしてきた親に対してあの態度はいかがなものか。録音可能なら録音しておけばよかったと思うくらいにひどかった。耳の聞こえが気になったから行ったのにあの対応で、もともと近医に紹介状をお願いするつもりだったが、どんなに困ってももうあの先生には 2 度とみてほしくない。

娘がチラーヂンをうまく飲めなかったり、循環器の薬が終了したあとも検査のためになんども病院に通ってきたこと、分かってないだろうし、私への聞き方がひどくて答えたくもなかった。

市立病院の職員だからそこで子どももみてもらっていた。夜勤できないので退職し、そ

のあと受診できていなかったので、市立病院行ってないと答えただけ、分かってなかったですよ？

新生児科のせんせいと話すこともなく、情報をうまく取れないままに紹介状を書くのってどうなんですか？正しく書けないですよ？じゅんこせんせいと話されましたか？17時には紹介状受け取り手元にありますが、親である私にも見せて欲しいです。今日の診察のカルテの開示も合わせて希望します。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、診療において不快な思いをさせまして、申し訳ありません。

お子さんの状態に関する診察は、わかりやすく丁寧に行うよう指導してまいります。

今回の件では、具体的な会話の内容等が確認はできませんでしたので、お困りのことがありましたら、本館1階の患者相談窓口をご利用くださいますよう、お願いいたします。

今後もより良い医療を提供を行うよう、努めてまいります。

病 院 長

## ～感謝のお言葉をいただきました～

「神経科 富樫紀子先生  
昨日は、お電話で相談にのって頂きありがとうございました。●●病院の●●先生を紹介して頂き、無事診察を受けることができ、胸のつかえが取れました。  
紹介病院を探して頂く時  
『お母さんの心配な気持ちわかるよ。』  
の一言が、どれだけありがたかったかわかりません。  
病院が決まってお電話を頂いたときも、お忙しいのに  
『待たせてごめんね。』  
って言って頂いて、申し訳ないやら、感謝しかありません。  
心からありがとうございました。  
急用でもないのにお電話してお礼をお伝えするのは気が引けるので、メールが先生に届きますように。」

この度は、ご丁寧にありがとうございます。  
富樫医師には、メールの内容をお伝えして

おります。

病院という場の役割として、医療の提供と同時に患者さんやご家族様の状況を理解し、心身の変調にも気づくことも必要であると考えております。

今後も、より良い医療と環境の提供に努めてまいります。

病 院 長

## ～感謝のお言葉をいただきました～

「子供の通院でお世話になっておりました。主治医の先生はもちろんのこと、看護師さんや検査技師さんにも大変お世話になりました。

以前は病院嫌いだった娘も、こども病院に通院するようになり病院嫌いがなくなり採血なども泣かなくなりました。

入院時は小学生になったこともあり、最後の数日間は1人で入院してみる！とのことで心配ではありましたが、看護師さんや保育士さんのお力添えをいただき無事に終わることができました。

今年初めに家族の仕事の都合で引っ越すこととなりましたが、こちらで経験したことは娘の自信にも繋がり今後も治療を頑張ると言っております。

病気になってしまったことは悲しく不安なことも沢山ありますが、子供が治療に前向きになってくれることが励みとなり今後も頑張っていくことができます。

また図書室の方やボランティアの方、駐車場の警備員さんにも優しくしていただき、『お



はよう！行ってらっしゃい！』『お疲れ様！  
頑張ったね！』と笑顔で迎えてくださり、元  
気と勇気をいただけてました。  
本当にありがとうございました。

娘は本が大好きで、こども病院の図書室が大  
好きでした。

小学校の授業参観の発表で【私の好きな場所】  
を紹介する機会がありました。娘は3つの中  
の1つに図書室を選び、クラスメイトの前で  
発表しておりました。そんな恵まれた環境の  
中、通院・治療をさせていただいたことを心  
から感謝しております。

コロナ禍もあり、厳しい環境でのお仕事が続  
いていらっしゃるかと思います  
皆様のご健康とご多幸をお祈り申し上げま  
す。  
本当にありがとうございました。」

この度は、多くのうれしいお言葉を頂きま  
して、ありがとうございます。

メッセージには、お子さんのことについま  
しても丁寧に記載いただきましたので、私た  
ち職員もお子さんの変化や成長の様子を知  
ることができて、本当にうれしく拝読いたし  
ました。



これから先も、お子さんは病と向き合っていていかれることと存じますが、成長とともにさらに力強くご自分の世界を広げて、困難を乗り越えていかれることを祈念いたしております。

ご家族様におかれましても、お健やかに過ごしてくださいませよう、心よりお祈り申し上げます。

病 院 長