

【受診の待ち時間】

待ち時間が長い。必ず1時間は待ちます。預かり保育をお願いする中で3時間待ちのときもあります。受診者数を減らしてはどうでしょうか。

時間どおりに受付したにもかかわらず診察室に入室できたのは1時間後。前の患者さんは55分も話をしており、1組にかける時間が長すぎる。話が長くなるのであれば日を改めるなど、一組あたりにかける時間を制限していただかなければ不公平である。少しずつ時間が押して1時間待つならまだわかるが、一人に1時間はひどすぎる。

●外来受診に際し長時間お待たせすることになり、申し訳ありません。

当センターでは、他の医療機関での診療が困難な患者さんを多数受け入れており、患者さんの状態や検査などにより、外来診療が長くなる場合がございます。

一人ひとりの患者さんに適切な治療を行うため、処置以外にも患者さんの状態を詳しくお聞きする問診などで時間を要することもございます。長時間お待たせすることについては、大変心苦しく思いますが、何卒ご理解賜れますようお願い申し上げます。

なお、予約枠の人数を減らすことは、診療を受けたい方にとって、予約が取りにくくなってしまふ懸念があり、対応は困難と考えます。ご理解をお願いいたします。

【診療】

採血の時、スタッフがゴム手袋をしてないことが気になりました。流血してナースさんの手にもたくさんついていました。互いの感染防止のためにも必要と思いますが、子どもの採血時には不要とされているのでしょうか？

県立の他の病院では、採血や点滴の際には、必ずしていたので大変気になりました。

●採血時には、血液曝露を防止するために原則として手袋の着用を決めています。しかし、小児は血管が細く分かりづらいことが多いため、指先の感覚で血管を探さなければならぬ場合があります。その際には、手袋をあえてつけずに直接触れて探しながら採血を行います。

何卒ご理解・ご了承いただきますようお願い申し上げます。(なお、手袋装着の有無にかかわらず、採血前後には十分に手指衛生を行っています)

【病棟・入院】

初めての出産、赤ちゃんのことで精神的不安、看護師さんの方のおかげで乗り越えることができました。痛いのが大嫌いな私も無事ママになれました。これから大変なことが一杯あると思うけど、頑張れそうです。

●嬉しいお言葉ありがとうございました。看護スタッフ一同で共有させていただき、これを励みに今後も精進してまいります。

MFICU入院中で個室料金をたくさん払っているのに、テレビが有料なのですか？

- MFICUでは、保険請求上の母体・胎児集中管理料をいただき、差額ベッドの料金の請求はしていないことをご理解ください。なお、病棟内はフリーWi-Fiが使用できますので、ぜひご利用ください。

入院中CCS（こども療養支援士）さんが病室や検査に同行してもらえて、苦痛なく過ごせた。CCSさんにはいつも病院にいてほしい。

CLS（チャイルド・ライフス・ペシャリスト）さんにもっとかかわってもらえると精神面でのケアがより充実していくと感じた。

- CCS（こども療養支援士）・CLS（チャイルド・ライフス・ペシャリスト）は、患者さん(お子さん)がこれから受ける検査や治療についての理解を深め心の準備ができるよう、遊びを通してわかりやすく説明し、検査・治療中の不安や恐怖を和らげるサポートを行います。また、ご家族への支援として保護者の方だけでなく、入院中のお子さんのごきょうだいへのこころのサポートも行います。当センターでは、令和4年度の試行を経て、令和5年度より病棟にスタッフとして配置しました。

【食事】

入院中の子どもから聞いた話です。以前入院していた病院の食事はあまり美味しくなかったが、こちらの食事は「まじうまい」（本人のことば）とのことでした。特に味付けが良いとのこと。手術で禁食になると残念になるほどです。

- ご意見をいただき、ありがとうございました。

栄養管理科は入院中の患者さんに適した食事の提供ができるように、様々な工夫を行っております。美味しく楽しく食べられる食事をするために、患者さんからのご意見はとても貴重です。今回いただいたご意見を励みに、これからも工夫を続けてまいります。

ごはんが多く、おかずが少ない！！ごはんとの割合が悪く、ごはんが余ってしまう。

もったいないので全部食べるが、最後は米だけ食べるなんてことも多い。

- 病院食の献立に関しては、国の定める食事摂取基準に基づいて作成しており、主食量の割合についても同様です。ご理解のほどお願いいたします。

【設備】

病棟の Wi-Fi を整備して欲しいです。長期入院の際の授業フォローにもなります。ポケット Wi-Fi でも一定のギガ数を超えると速度制限がかかってしまいます。

- 病棟におきましては、廊下にアクセスポイントを設置し、令和4年度から順次、病室内で病院 Wi-Fi をご利用いただけるよう整備いたしました（令和4年度末で整備終了）。是非ご利用ください。

こころの病棟は入室前のところに時計がなく、問診の際に時計があれば良い。設置をお願いしたい。

- ご要望をいただき、デジタル式の時計を設置いたしました。

公衆電話が1台しかなく、一人5分の使用制限を10分にするか2台設置して欲しい。

- 子どもたちの生活の中で、学校や家族の都合で電話をかけられる時間が集中しており、電話を許可されている子が等しくかけられるように、5分の制限を設けています。その際の電話は、おしゃべりというよりは、声を聴いたり、要件を伝える目的での使用としており、ご理解をお願いいたします。

公衆電話の増設については、NTTに確認したところ、総務省が公衆電話を減少させる方針を打ち出しており、その方針に従い向こう5年間については一切増設を行わないとのことでしたので、ご理解のほどお願いいたします。

食堂を利用したところ、今どきゴミ箱が一つしか存在せず、燃やすごみもプラスチックも一切分別せず捨てられていました。時代遅れもいいとこです！温室効果ガスを削減しなければならない時代に、そんなごみを持ち込まれてる横浜市の焼却施設の身にもなって下さい！！

- ご指摘のありましたゴミ箱は、当センターが従前から設置したものです。しかし、公的病院として温室効果ガス削減をはじめとする地球環境への配慮が欠けていた点についてお詫び申し上げます。いただいたご意見を踏まえ、食堂のゴミ箱については分別できるよう設置しました。

また、今後、院内の他のゴミ箱についても、数量・種類など適切な配置となるよう、検討してまいりますので、ご理解のほど、お願いいたします。

【横浜南養護学校】

学校の時間をもっと増やせませんか？こども医療センターでは1日1時間しかなく、平日でも時間を持て余しています。大変な治療でも、予定があると子どもはモチベーションとなり頑張れます。学校の時間が短いと地域に戻った時に勉強についていけず、遅れてしまうことは、子どもにとって辛いことだと思います。

●横浜南養護学校では、学習室での小集団授業に加え、ベッドサイドの個別対応やリモート授業・集団参加など、児童・生徒の体調等にあわせて様々な形態で行っております。

また、新型コロナウイルス感染症対策にも引き続き配慮しつつ安全安心な学校を目指して工夫を続けております。しかしながら、小集団で活動できる場所が限られていることやインターネット環境の設定に県のルールがあることなど様々な制約があります。

さらに、教員数にも限りがあるため、その時点で在籍する児童・生徒数から実施できる授業数に変動しますので、これらの点はご理解賜りたく存じます。

子どもたちが受けている医療を最優先に考えると同時に、退院して地域の学校に戻ってから自ら学ぶ意欲を保ち続けることができるよう指導を積み重ねてまいります。個別に丁寧に指導を行うことで、理解度に応じた個別最適な学習を提供できるよう職員一同これからも努力してまいります。

時間割の組み替えなどの工夫を重ね、時間数も含めて、児童・生徒の教育がより良くなるよう取り組みを継続いたしますので、今後ともご理解、ご協力をお願い申し上げます。

【その他】

みなさんの声の回答の冊子がなくなった。コロナ禍だから置かなくなったのでしょうか。壁に掲出してはどうだろうか。
みなさんの声をネットでも見られるようにしてほしい。

●ご指摘の通り医療機関として、コロナ禍の感染対策の一環の中で、冊子の配置を取りやめております。ご提案のとおり、回答の掲示につきましては、みなさんの声提案箱の側で行っております。

さらに、こども医療センターホームページのリニューアルを実施し、その中で、皆様からお寄せいただいたご意見とそれに対する病院の回答などをご紹介するコンテンツを作成いたしました。