

## 「院長さん きいて！」への回答

「最近病院の食堂で働いている男性の方ですが、食堂で働いている他の職員さん達にイライラしながら文句を言ってるのが食堂で飲食してる間ずっと聞こえてました。その内容がすごく嫌味っぽくネチネチした感じであまりにも酷く、聞いているこっちが『何でそんな嫌な言い方するんだらう』とショックを受けるほどでした。文句を言われている職員さん達が『すいません』と何度も謝ってるのもずっと聞こえてきて、食事をしながらすごく嫌な気持ちになりました。飲食店で食事をしている時に店員がバイトを叱ってる声が聞こえてくると誰でも嫌な気持ちになると思いますし、ここはこども病院で子ども達が多い場で、大人が酷い言い方で責められてるのとか、ずっと謝り続けてるのとか、そうい

うのをあまり聞かせたくないです。食堂で働いている男性には、文句を大きな声で言うのを聞いてる利用者たちがどう思うか想像をして働いてほしいと思いました。あの男性が来る前までは食堂で働く方々はすごく和やかに働いていたのを見てきた分、残念でした。」

との投書に回答いたします。

この度は、皆様がお食事を楽しまれているところ、不快な思いにさせてしまいまして申し訳ありません。

食堂を営業している業者へ、直ちに投書内容を伝えました。

食堂を利用されている皆様に対し、お食事の提供だけでなく心地よい空間の提供も行うよう、皆様に十分に配慮した対応を行うよう指導いたしました。

今後もお気づきのことがありましたら、遠慮なく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

「いつもお世話になっております。本日、拓桃館を受診した際に受付けの方が眠たそうに目が虚ろでした。眠たいのは仕方ないと思いますが、玄関から見える受付けなのでもうちょっとしっかりした方がいいと思います。」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、申し訳ありません。

病院の受付は、病院全体の印象を左右する「病院の顔」であることの意識で勤務するべきでしたが、その意識が欠けておりました。

その意識を忘れることなく業務を遂行することについて、委託業者に改善を行うよう指導いたしました。

今後は、スタッフ間同士での声かけなどを行い、こういったことがないよう受付の業務を行ってまいりますので、よろしくお願いいたします。

病 院 長

～ 感謝のお言葉を頂きました ～

「2021年の10月～12月に拓桃館にて偏食矯正のリハビリ入院をした●●●●の母です。

改めて貴院のスタッフの皆様に御礼を申し上げますたく、メールいたします。

2ヶ月にわたる入院を終え、当初私が一方的に期待していたほどには偏食は改善されなかったものの、その後の2年余りで波はありつつも少しずつ食べられる物が増えてきていました。園での給食については可能な限り挑戦しつつも苦手な主食の際は自宅からおにぎりを持参させてもらおう等、周囲からの配慮や協力をいただきながら進めてきました。

この春小学校に入学しましたが、本人の意識の変化もあったのか入学前の2月ごろから食べられるものが劇的に増え、今ではほぼ

何でも食べられると言っても差し支えない程度に偏食がなくなり、学校給食についても時間の許す限り完食を目指して食べられているようです。初めて食べるものについては初見で苦手意識を持ったとしても、まずは口に入れて咀嚼に挑戦してみる、ということもできています。

改めて、貴院でのリハビリ経験が無ければここまでの成長は望めなかったであろうと感じており、近況報告がてら御礼を申し上げたいと思った次第です。

担当の●先生、ST・OTの先生、看護師さん、保育士さん、ソーシャルワーカーさん、その他私たち家族に関わってくださった皆さま、改めてありがとうございました。」

この度はご丁寧にお言葉を頂き、ありがとうございます。

また、お子さんの成長の様子を詳しく伺うことができ、私ども職員は大変嬉しく思っております。

お子さんの成長は、入院時の取り組みだけではなく、ご家族様がその後も取り組みを継続してこられたことの賜物であり、そのことは担当職員の今後の業務の励みとなります。

これからも、お子さんがゆっくり着実に歩みを進めていかれて、外来受診などで更なる成長のご様子を拝見できることを楽しみにしております。

病 院 長