

令和元年9月3日

No. 39

## 「院長さん きいて！」への回答

「ファシリティドッグの導入を前向きに検討して  
いただきたい。」とのご意見にお答えします。

ご提案ありがとうございます。

ファシリティドッグにつきましては、患者の生活の質の改善や治療への有効性について、一定の効果があるとされ、現在、日本国内で数か所のこども専門病院で導入していると聞いております。

一方、ファシリティドッグの導入については、導入に係る経費やファシリティドッグ育成の問題など解決すべき課題が多いのも事実であります。

本院といたしては、現在のところ、国内における導入の現状や課題への対応などを注視して参りたいと考えております。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 40

## 「院長さん きいて！」への回答

「入院しているひとだけが使えるWiFiがあると助かる。」とのご意見にお答えします。

さいきん いっぱんてき こうきょうしせつ じゆう  
最近は、一般的な公共施設においてもWiFiを自由  
つか  
に使えるところが増えてきています。

しかしながら、とういん ちりょう せんねん かんきょう ていきょう  
当院では、治療に専念できる環境を提供  
さいゆうせん かんが かんてん じょうじ  
することを最優先に考えており、この観点から、常時イン  
かんきょう かんじゃさま およ えいぎょう そうごうてき  
ターネットができる環境が患者様に及ぼす影響を総合的  
はんだん げんざい どうにゅう むすか  
に判断すると、現在のところ、WiFiの導入は難しい  
かんが  
ものと考えております。

りかい ねが  
ご理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

令和元年 9 月 3 日

No. 43

## 「院長さん きいて！」への回答

「売店の商品が一般的なスーパー等に比較して高い。営業競争原理が機能していない中では、良いサービスは期待できない。コンビニ何社かの競争見積もりを取れば解決するのではないか。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

院内の売店は、市中のスーパーマーケットやコンビニエンスストアと異なり、利用者が、ほぼ来院者及び職員に限られていること、営業時間にも制限があることなどから、当院での営業を申請する業者はございませんでした。

現在の業者は、経営状況が厳しい中でも開院当初から営業を継続し、さらに、当院の依頼に応じて、患者様に必要な超低出生体重児用おむつ、カテーテルやチューブなど在宅物品の取扱いにも協力しております。

営業している業者へは、これからもサービス向上に一層努めるよう伝えました。

何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 44

## 「院長さん きいて！」への回答

**「どこでも飲食する人を注意せず、笑っているのはやめてほしい。」とのご意見にお答えします。**

このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

本院では、食物アレルギーの治療や絶食中のお子様も受診していることなどから、本館のおひさまラウンジ及び拓桃館のひだまりラウンジ以外では、飲食禁止としております。

このことについては、院内の様々な場所に掲示はしているところですが、一層、来院される方へ周知するとともに、指定場所以外で飲食している方を見かけた場合は職員から注意喚起するよう、職員へも周知いたしますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

病 院 長

令和元年 9 月 3 日

No. 45

## 「院長さん きいて！」への回答

「会計の順番について、各種助成の利用者は精算を始める段階で、ファイルを明らかに遅い番号の方と逆にされて、精算を後回しにされているのではないか。」とのご意見にお答えします。

このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

会計窓口では、会計受付ボックスにファイルを受け付け番号順に入れていただく方式を採用しておりますので、受付番号が早い患者様のファイルが一番下になることから、会計処理に回す前に、受付番号が早いファイルを一番上にくるように並び替えを行っております。

基本的には、受付番号順で会計処理を行うこととしておりますが、医師などの確認が必要な場合で確認がすぐ取れないときなどは、その後のものを先に処理することもあります。

今後も、原則として、受付番号順で会計処理を行ってまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 46

## 「院長さん きいて！」への回答

「いろいろ困って相談しているのだが、丁寧でもなく、優しくもない。話をしているだけで悲しい気分になる診察だった。」とのご意見にお答えします。

このたびは、医師の不適切な対応により、不愉快な思いをさせてしまいましたこと、心からお詫び申し上げます。

診察中の患者様やご家族様への適切な対応については、これまでも重ねて指導しているところですが、行き届かなかった点については、病院管理者としても深く反省するものです。

ご指摘の内容につきまして、各医師に対しましては、常に患者様・ご家族様に寄り添った診療に心がけるよう指示いたしました。

今後とも、患者様・ご家族様に寄り添った医療の提供に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 48

## 「院長さん きいて！」への回答

「入院中の経管ボトルについて、世界中でプラスチックゴミを減らすよう努めている中、使い捨ては問題ではないか。」とのご意見にお答えします。

このたびは、入院中に使用する経管栄養の物品について、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

ボトルについては、使い捨てではなく、医療器具や物品を専門的に管理する中央材料滅菌室で洗浄消毒して使用しております。

病院で定めた感染対策の手順を遵守し、患者様が使用する物品を安全に管理しておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 49

## 「院長さん きいて！」への回答

「清拭時の吸水シートが薄く、以前の吸水シートの方が良かったので戻してほしい。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。  
吸水シートには種類とサイズが複数ありますので、看護師は患者様のケアに合わせたシートを選択して使用するよう、さらに心がけてまいります。

今後も御不便を感じるがありましたら、遠慮なく病棟スタッフまで申し出くださいますよう、よろしく願いいたします。

病 院 長

令和元年9月3日

No. 51

## 「院長さん きいて！」への回答

「事務担当者に保険や手続きの事を尋ねたが、よくわからないようで、説明されたものの不安になり、ネットで調べることになった。」とのご意見にお答えします。

このたびは不安な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございません。

担当者に確認したところ、健康保険証の更新や変更については、医事課の担当職員がご対応すべき事例と思われました。

病棟の担当者と医事課の担当者の連携が不足していたことが原因と思われまますので、今後は、情報連携を一層強化し、納得いただける説明ができるよう努めてまいります。

病 院 長

令和元年 9 月 3 日

No. 53

## 「院長さん きいて！」への回答

「受診する科に関係なく本館、拓桃館どちらでも受付できるようにしてほしい。本館の受付の列で待ったのに、拓桃館で受付してくださいと言われると、がっかりする。」とのご意見にお答えします。

このたびはご不便な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

本館と拓桃館にはそれぞれ受付を設置し、受診内容により、別々に受け付けることとしており、初診の受付時には総合案内でご説明しております。

但し、初診の際、拓桃館で受付した場合でも、複数の診療科を受診するとき、検査等があるときなどは、安全・確実な医療サービスの提供のため、受診、検査等に必要なものを事前に本館で準備していることから、本館での受付となる場合があります。

このように、2回目の診察以降は診療予約の内容により受付場所が変わる場合があります。

外来受付が混雑している時間帯は、ご案内のできる職員を配置するよう心がけますので、一言お声掛けいただければ幸いです。

ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

病 院 長

令和元年 9 月 3 日

No. 56

## 「院長さん きいて！」への回答

「朝食に食パンや、ロールパンだけでなく、塩パンも入れてほしい。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

4月初めに皆さんからのご意見やご要望を聴かせていただいたので、また、お伺いしたいと思っております。

今後もスタッフ一同、患者様に寄り添い、満足度向上に努めた食事づくりを目指してまいります。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 57

## 「院長さん きいて！」への回答

「昼食をとるために飲食スペースに行ったら、満席で座れなかった。お昼時は、昼食以外の人は席をゆずるべきではないか。スタッフもその辺をお願いしてほしい。また、テーブルと席を増やしてほしい。」とのご意見にお答えします。

学校の夏休み期間などは、病院を受診される患者様が増加し、患者様やご家族の皆さまにご不便やご迷惑をおかけし、お詫び申し上げます。

ご指摘の内容については、混雑時には席を順次譲り合っていただくようアナウンスするなど対応策を検討してまいりますのでご理解願います。

また、拓桃館の飲食スペースであるラウンジ「ひだまり」は、車いすの患者様などの利用を想定しておりますので、テーブルや席を増やすことは難しいものと考えております。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 58

## 「院長さん きいて！」への回答

「PHSを持って待機し、呼ばれたらすぐ行かなければならない。準備の時間があるとよいと思う。」とのご意見にお答えします。

呼び出しの際、「スムーズに診察に入れるよう、事前に待機してほしい。」とのありがたいご意見をいただきありがとうございます。

当院では、診察の順番を事前にお伝えする方法は採用しておらず、患者様のプライバシー保護の観点などから、医師が次の患者様を直接PHSで呼び出す方法を取っております。

呼び出しがあった際に、都合が悪いことがございましたら、遠慮なくその状況をお話し下さい。医師の判断で対応させていただきますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 59

## 「院長さん きいて！」への回答

「鼻から管を入れている1～2才児がカップラーメンを食べ、父が病院食を食べている現場を見た。カップラーメンのみでは、治療によい影響を与えないと思う。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見ありがとうございました。

当院ではお子様の発達や成長を踏まえ、治療に効果的で安全・安心な食事の提供をしております。原則、入院中は病院食を食べていただくことになっておりますので、今後とも、その旨をご家族の皆様にご理解していただけるよう対応してまいります。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 60、63前段

## 「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館の受付の対応が冷たい、ことば使いがひどい、説明が不十分。改善してほしい。」とのご意見にお答えします。

このたびはご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

今回のご指摘を受け、早急に全スタッフで対応改善のためのミーティングを実施しました。

毎月、定期的に接遇研修を実施しておりますが、このようなご指摘を受け、研修不足であることを真摯に受け止めております。

今後は、患者様にご満足いただけるよう、より一層、患者様の立場に立った研修に力を入れ、接遇の向上を図ってまいります。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 61

## 「院長さん きいて！」への回答

「おひさまラウンジの利用可能時間内に売店で買った食事をしていたのに、食堂の営業終了後のためか、一言もなくTVや電気を消された。患者より自分の業務を優先させているのが不快で悲しい気分になった。」とのご意見にお答えします。

おひさまラウンジをご利用いただきありがとうございます。この度はご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。

営業している業者へ直ちに内容を伝えるとともに、今後、一層、ラウンジ利用の方へ十分に配慮した対応を心がけるよう指導いたしましたので、ご理解願います。

なお、今後ともお気づきの点がありましたら、遠慮なく当院スタッフまでお申し出ください。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 63 後段

## 「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館のナースの採血スキルが低い。また、採血した血を移すときに素手でやっけていておどろいた。感染症の知識もないのか。」とのご意見にお答えします。

このたび、看護師の採血手技の対応において大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

ご意見の内容については、担当部署に伝達するとともに、今後とも、採血の看護技術の向上と感染対策に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 64

## 「院長さん きいて！」への回答

「家族が入院患者へ面会する際のルールについて、病院側の説明不足により、面会証は発行されたのに予防接種が不十分なこども一人だけが面会できず、とても悔しい思いをした。患者の気持ちに寄り添える病院であってほしい。」とのご意見にお答えします。

このたびは面会に関する説明が不十分で大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

こども病院の面会基準に沿って、どの部署も対応しておりますが、面会証が発行されたことについては、確認事項の不備があったためです。

今後、病院全体として面会のルールの周知と事前説明を徹底してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 65

## 「院長さん きいて！」への回答

「休日に救急で受診し、点滴を取る時に5～6カ所も刺された上、点滴できなかつたのはかわいそうで、痛々しかった。小さい子どもへ点滴するのは難しいとは思いますが、採血など得意な先生にお願いしたい。」とのご意見にお答えします。

このたびは、救急外来受診時の検査・治療対応において、不安な気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

点滴が取れるかどうかは、医師のスキルの問題だけではなく、患者様の病状、年齢、体型などにも左右されることがあります。また、休日の救急では交代できる医師も限られているのが事実であり、このような状況をご理解の上、ご容赦いただきたいと思えます。

今後とも、休日・夜間においても医療スタッフの協力体制を整え、患者様やご家族が安心できる医療の提供ができるよう努めてまいります。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 66

## 「院長さん きいて！」への回答

「毎朝7時過ぎに病棟のインターホンを鳴らしても全然開かず、酷いときには30分も廊下で待たされる。看護師は皆対応が悪い、言えばすぐ顔に出すし、あいさつも出来ていない、上に立っている人が悪いから看護師も悪い。」とのご意見にお答えします。

このたびはインターホンへの対応が遅れ、大変ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。今後は職員が少ない夜勤の時間帯においても、職員同士で連携を取りながら、迅速な対応を心がけるようにいたします。

また、看護師の対応においてもご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。ご意見の内容については、担当部署に伝達するとともに、接遇教育を行い、患者様に寄り添った対応を実施してまいります。

今後とも、何かお気づきのことがありましたら、病棟スタッフにお話しいただくようお願いいたします。

病 院 長

令和元年9月20日

No. 67

## 「院長さん きいて！」への回答

「整形外科の診察に半年待っていたが、担当の医師と違っていた。担当している医師は信頼している医師なのになぜ違うのか。」とのご意見にお答えします。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

整形外科では、患者様の待ち日数や待ち時間をできるだけ短縮するため、主治医を決めておらず、原則、その日の担当医師が診察することとしております。

診察当日、ご希望の医師がいる場合は、できるだけ対応いたしますので、その旨、受付に申し出てください。

病 院 長