

令和2年1月16日

No.100

「院長さん きいて！」への回答

「食券を買ったにもかかわらず、キャンセルされた。以前の食堂はとても安心でき、さすが子ども病院と
いった対応だった。せめて、アレルギー情報は、
わかりやすく提示して欲しい。」とのご意見にお答え
します。

食堂をご利用いただいたにもかかわらず、この度は、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、確認をいたしました
ところ、通常は材料が無くなり次第、券売機のメニューの
表示を売切れとする対応をしておりますが、今回はその対応
が遅れてしまったことなどにより、不快な思いをさせてし
まったのではないかと考えられます。

また、アレルギー情報の掲示につきましては、これまでも
掲示はしてはりましたが、より見やすい券売機の左隣へ掲示
することといたしました。

今後とも食堂をご利用いただき皆様によりご満足いただ
ける対応を心懸けるよう指導いたしましたのでご理解願
います。

病 院 長

令和2年1月16日

No.101

「院長さん きいて！」への回答

「本館1階の会計と向かい側のテーブルの間が狭いので、こども達にぶつかりそうになったりする。もう少し広くすることはできないか。」とのご意見にお答えします。

大変貴重なご意見をいただきありがとうございました。

ご指摘のように、患者様が会計の受付をしている時、別の患者様が向かい側のテーブルをご利用している場合は通路が狭くなることが確認できました。

スペースの関係で十分な広さを確保することは難しい状況ですが、テーブルと椅子の位置を移動し、ある程度、通路のスペースは確保いたしました。

今後とも、皆様のご協力をいただきながら、安全な通行に配慮してまいります。

病 院 長

令和2年1月16日

No.105

「院長さん きいて！」への回答

「呼吸器の検査が終わってから外来の受付へ持っていくクリアケースを返却してもらおうと待っていたが、受付担当者がクリアケースをカウンターに置いたままいつまでもしゃべっていて渡してもらえず、こちらから声かけてようやく渡された。しゃべっていないで仕事してほしい。」とのご意見にお答えします。

大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

その時は、受付担当者が他のスタッフから検査の進行状況や予約の変更などの業務報告を受けていたものと推察され、そのため、患者様の検査が終了したことに気が付かなかったことが原因とと思われます。

今後はこのようなことがないように、周囲に目配りしながら受付業務を行うよう指導しました。また、恐れ入りますが、お急ぎの場合は、遠慮なく担当者にお声がけください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「感染の可能性があるから個室から出ないように、とのことだったが、退院前日、大部屋に移ってほしいと言われた。矛盾ではないのか。指示を出した医者には不信感を強く感じる。この前にも、医師から、不安なら担当医を代わってもよい、と言われたが、担当医を患者側に決めさせるとはどういうことか。」とのご意見にお答えします。

このたびは、不十分な説明より、強い不信感を感じさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

感染の懸念があるため、個室に入った患者様に対し、大部屋へ移動を依頼するのは、感染の可能性がなくなるなど症状が軽くなったものと考えられますが、移動のご依頼をする際に説明が十分になされなかったものと思われま

す。また、担当医の交代については、患者様が複数の疾患がある場合、関係する診療科の医師の診察も併せて可能である、との意図だったと考えられます。

いずれにいたしましても、病院側の説明が不十分で誤解を与え、不信感を感じさせてしまったことについて、心よりお詫び申し上げます。

各医師に対しましては、常に患者様・ご家族様の立場に立った診療を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2年1月16日

No.107

「院長さん きいて！」への回答

「予約変更の電話をかけた際、たまたまだとは思いますが、対応者が終始偉そうな態度で、人を小馬鹿にするような物言いで悲しかった。来院した時、他のスタッフはとても優しく、来てよかったと思った。」とのご意見にお答えします。

このたびは電話対応で不快な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

今後、患者様及びご家族の皆様の気持ちに寄り添った、誠実な対応を、より一層、心がけるよう担当部署へ指導してまいります。

なお、予約及び予約変更等をお電話で承る際、状況によっては院内の関係部署に相談しながらの対応が必要となり、いろいろとご確認する事柄も多くなりますが、どうかご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

また、お褒めの言葉もいただきありがとうございました。今後とも、こども病院をよろしく願いいたします。

病 院 長

令和2年1月16日

No.108

「院長さん きいて！」への回答

「売店にまんじゅうも置いてほしい。食堂・売店の弁当はおかずのみも置いてほしい。ランドリーが足りないので、増設してほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は、貴重な御意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。

ご要望につきましては、営業している業者へ早速相談いたしました。

「まんじゅう」の販売につきましては、これまでも取扱いはありましたが、お客様の目に留まりやすいレジカウンター脇で販売するように変更いたしました。

また、「弁当のおかずのみ」の販売につきましては、当面对応が難しいとのことであり、売店に用意してあります単品惣菜をご利用いただきたいと思います。

「ランドリーの増設」につきましては、スペースの問題から現状では増設は困難ですので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

病 院 長

令和2年1月16日

No.110

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館1階にある『ひろびろトイレ』について、1つしかないのがとても不便であり、水曜日の混んでいる時間帯などは本当にこまる。増設する等、早急に対応してほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

拓桃館1階の「ひろびろトイレ」を増設することは困難ですが、本館との連絡通路を渡った本館側の外来待合にも「ひろびろトイレ」が2か所ございます。また、拓桃館2階のリハビリテーションエリアにも1か所ございますので、これらのトイレをご利用いただければと思います。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「auの携帯電話を使っているが、院内の電波環境が悪く、病棟入口にある携帯電話OKエリアで電話ができない。どうにかならないか。」とのご意見にお答えします。

病院職員が使用しているauの携帯電話で試みましたが、支障なく繋がりましたので、KDDIお客様センターに問い合わせてみましたところ、以下のとおりのお話でした。

- ① simカード（au ICカード）を入れ直してみてください。
- ② 病院の外で繋がるか確認してください。
- ③ KDDIお客様センターに問い合わせてください。

（受付時間 9：00～20：00）

- ・ auの携帯電話から（局番なし）113（通話料無料）
- ・ 一般電話から
フリーコール0077-7-113（通話料無料）

または、

フリーコール0120-925-314（通話料無料）

恐れ入りますが、電波状況の改善については、携帯電話会社の業務範囲になりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年1月16日

このほか「全身麻酔の手術に皆心配したが、医師始め看護師からとても優しく親切にされ、安心して乗り越えることができ、感謝している。」等の感謝のお言葉をいただきました。

いただいた感謝のご意見につきましては、医師、看護師等スタッフへ伝達するとともに、職員全体の今後の業務への励みにさせていただきます。

どうもありがとうございました。

病 院 長