

「院長さん きいて！」への回答

「売店で冷凍食品の取り扱いをしてほしい。売店の品揃えが全体的に悪い。キャラクターコーナーやおもちゃコーナーを少し縮小し、冷凍パスタや冷凍おにぎり、からあげなど冷凍食品の取り扱いをしてほしい。」とのご意見にお答えします。

貴重な御意見をいただきありがとうございました。

売店に関するご意見につきまして、営業している業者へ確認したところ、次のとおり回答がございました。

現在、売店での冷凍設備がアイスクリームのケースのみとなっており、冷凍食品（アイスクリームを含む）を陳列できるスペースが限られております。また、新たな冷凍食品の在庫分を十分に保管する設備もないことから、これ以上、冷凍食品を取扱うことが困難な状況です。

なお、対応可能な商品については取扱いを検討いたしますので、御希望の商品がございましたら、遠慮なく売店スタッフまでお申し出ください。

病 院 長

令和2年7月20日

No.25-1

「院長さん きいて！」への回答

「幼児食なのにご飯が固い。冷めるともっと固くなるので、改善してほしい。」とのご意見にお答えします。

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。

病院で提供しているご飯は、入院している患者様を対象とした嗜好調査などで普通の硬さを好む意見が多かったこともあり、普通の硬さで炊飯しています。

ご飯が硬めに感じたのであれば、ご飯とお粥の中間の硬さで炊飯した柔らかいご飯である「軟飯」を召し上がっていただくのがよろしいかと思っておりますので、病棟スタッフへご相談ください。

お気づきの点がございましたら病棟スタッフへ遠慮なくお声がけください。今後も、より良い入院患者食を目指して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

令和2年7月20日

No.25-2

「院長さん きいて！」への回答

「ベットサイドまでWi-Fiを通してほしい。また、ベッドでの安静時にポータブルDVDプレーヤーを持ち込めるようにしてほしい。それができないのであれば、保育士等とベットサイドで遊ぶ時間などを設けてもらおうと母子相互のストレスも減ると思う。」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した。

WiFiの導入につきましては、当院では治療に専念できる環境を提供することを最優先に考えており、常時イン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に判断すると、現在のところ、導入は難しいものと考えておりますが、今後、検討してまいります。

また、DVDプレーヤーはお貸しできますので、看護師にお声がけください。テレビに接続し利用しますので、テレビカードを購入していただくこととなりますが、よろしく願いいたします。DVDプレーヤーの持ち込みの可否については、今後検討いたします。

保育士が個別にお子様と遊びの相手などをすることについては、病棟の保育士と相談しながら対応しますので、お声がけください。

お子様の入院生活についてお気づきの点がありましたら、いつでも看護師にご相談ください。

病 院 長

令和2年7月20日

No.25-3

「院長さん きいて！」への回答

「土日の売店が閉まる時間が早すぎる。軽食（カロリーメイトやカップラーメン、長期保存できるレトルトごはんやパンなど）の自販機を置いてほしい。」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した。

営業時間の延長及び軽食等の自動販売機の設置について、それぞれ運営している業者へ相談したところ、利用者がほぼ来院者及び職員に限られており、経営の面から対応が困難な状況であるとのことでした。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「病院の入口で検温を行う看護師が間違った対応（病室で検温済の付添者が一時外出し、戻ってきた際に再度書き物と検温を要求してきた）をしたにも関わらず、患者の付添者が自分の意思で検温を受けたと虚偽の発言を行った。間違いを認めず、嘘をつくのは問題である。また、検温を行う人に対してルールを再度周知し、運営方法を統一してほしい。」とのご意見にお答えします。

新型コロナウイルス感染対策にご協力いただいている中で、看護職員の対応により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。

現在、付添の方については、買い物などの一時的な外出は検温不要、家族面会確認表の記載不要とした対応を行っております。再度、関係者に適切な対応方法を周知いたします。

今後も感染の動向を確認し、対応を変更する場合がありますので、患者様及びご家族の皆様のご理解、ご協力をいただきながら、お子様の入院生活の支援をさせていただきます。

病 院 長

令和2年7月20日

No. 27

「院長さん きいて！」への回答

「外来受付で身体計測のため待っていた時、20分以上たっても呼ばれず、自分よりも後に受付した人が先に身体測定に呼ばれていた。受付に確認したところ、順番を間違えたにもかかわらず、お待たせしてすみません、のひと言もなかった。受付順のファイルの置き方の見直しと徹底をお願いしたい。」とのご意見にお答えします。

身体計測でお待たせし、また、説明や謝罪のない職員の対応について、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。

受付後に計測がある場合は、外来受付票を所定の場所に置いて、順番にお呼びすることとなっておりますが、そのルールが守られず、お待たせすることになってしまいました。

今後、計測の手順を遵守し、適切に対応することを徹底するとともに、接遇についても指導いたします。

お気づきの点がございましたら、いつでもお声がけくださいますようお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年7月20日

No. 28

「院長さん きいて！」への回答

「泌尿器科の受付や診察が本館だったり、拓桃館だったり、バラバラで大変である。以前のように本館に統一してほしい。」とのご意見にお答えします。

ご不便をおかけして申し訳ございません。

現在、新型コロナウイルス感染対策への対応等のため、外来全体で診察室の移動等の調整を行う場合があることから、泌尿器科の受付及び診察室を本館に統一することは困難な状況です。

今後、変更がある場合は、患者様及び家族の皆様にご説明の際にご説明の上、診療場所をお伝えいたします。ご不便をおかけしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年7月20日

No.29

「院長さん きいて！」への回答

「ラウンジルームにアイスや軽食の別の自販機を置いてほしい。また、院内（外来）でヒーリングクラシックやジブリなどの音楽を流してほしい。」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した。

軽食等の自動販売機の設置につきまして、業者へ問い合わせしたところ、病院という性格上来院する人数も限られており、経営の面から設置は困難であるとのことでした。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

また、院内に音楽を流すことやどのような音楽を流すかについては、様々な考え方がありますので、引き続き、検討してまいります。

病 院 長

令和2年7月20日

このほか、「新型コロナウイルス感染予防にご苦労されていると思うが、食堂及び売店が営業しており感謝している。外来診療後に立ち寄ることを子どもがとても楽しみにしている。」との感謝のお言葉をいただきました。

いただいた感謝等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。

誠にありがとうございました。

病 院 長