

## ホームページからのご意見への回答

「フロアにあるケトルの内側、哺乳用ポットの蓋、ミルトン容器の内側…黒カビがびっしりとあります。定期的に掃除、点検をお願いします。」  
とのご意見に回答いたします。

この度は、不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありません。

ポット等については、定期的に洗浄を行っておりますが、ご指摘を受けて、各病棟を確認いたしました。その結果、ご指摘のような状態を見つけることはできませんでした。

引き続き、定期的な洗浄を行ってまいります。お気づきの点がありましたら、遠慮なくスタッフにお申し出ください。

病 院 長

## ホームページからのご意見への回答

「子供の入院中、具合が悪くなりぐったりした息子を看護師の方々に病室で処置をしてもらっていたのですが、親が外で待っている中、病室からは看護師さんたちの笑い声が…。大したことはない、ということの裏返しかもしれませんが、心配しながら待っているのに、笑いながら処置をされたのはあまりいい気持ちではありませんでした。」

とのご意見に回答いたします。

このたびは、職員の対応により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

小児の救急処置に対しては、職員全員が常に緊張感を持ってあたっているところですが、お子さんの思わぬ反応に対して、ついその緊張が解けて笑いにつながる場面があります。

今回も、同様の状況だったと思われませんが、処置室の外で心配して待っているご家族に対して、事後に説明する等の配慮が不足していました。

ご意見を真摯に受け止め、ご家族の思いに寄り添った対応を心がけてまいります。

病 院 長

## ホームページからのご意見への回答

「本館と拓桃館の、会計のスピードが違いすぎて驚きました。同じ待ち人数でも、拓桃館のほうが圧倒的に早いです。

また、会計時の説明も拓桃館の方のほうが早く簡潔で、いつもとても助かっています。本館でも同じくらいのスピードだととても助かります。一度本館スタッフの方も見に行ってみてはいかがでしょうか。」  
とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。

本館の会計窓口では、複数の診療科を受診する方や複数の医療費助成制度を利用する方が多いことなどから、会計処理での確認やお支払いの際のご説明に、時間を要す傾向にあります。

会計処理やご説明の手順について、工夫を行い、会計時の待ち時間をできる限り少なくなるよう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

## ホームページからのご意見への回答

「今月職員の対応について（院長さん きいて！）に投書したものです。院長先生の回答でお詫びのメッセージを書いておられるのですが、職員の対応が変わらず患者本位の姿勢が見られていないため、何回も同じ内容のお詫びメッセージが多々見られます。きちんと職員に指導していなければ今後も同じことが何回も繰り返されると思います。病院の理念にも相当かけ離れていると思います。患者対応で色々大変なのはわかりますが、重度の疾病を持っている家族の身にもなっ  
ての対応をしてください。宜しくお願い致します。」

ご意見をありがとうございます。

ご指摘のあったことについて、真摯に受け止めております。

引き続き、患者さんとご家族の方々に寄り添った対応に努めてまいります。

病 院 長