

## XII 院内委員会等設置状況

### 会議・委員会一覧

会議・委員会名	構 成	開 催 日
運営会議	センター長、副センター長、各部長、事務部担当職員、センター長の指名する者	毎月第4月曜日 (その他必要時)
連携ケース検討会	センター長、副センター長、医師、看護部長・次長・師長、リハビリ担当、保育・育成科長、特支学校担任、同教諭、センター長の指名する者	毎月第4火曜日
給食委員会	センター長、副センター長、事務部長、看護部長・次長・病棟師長、保育・育成科長、管理栄養士	年4回
薬事委員会	センター長、副センター長、医師、薬剤師	随時
院内感染予防対策委員会	センター長、副センター長、看護部長、診療部各部門責任者、通園部責任者、看護部各部署責任者、地域療育支援部責任者、事務部責任者及び業務班長、感染管理認定看護師	毎月第2月曜日
医療安全管理委員会	センター長、副センター長、事務部長、看護部長・次長・師長、保育・育成科長、診療部(薬剤、放射線、臨床検査、リハビリ、栄養指導管理)の責任者、業務班長	毎月第2月曜日
運営適正化委員会	提言等解決責任者(センター長、事務部長) 提言等受付担当者(診療部長、看護部長、通園部長、保育・育成科長、業務班長) 第三者委員(外部)	随時
身体抑制に関する委員会	センター長が委員長を任命、副センター長、事務部長、保育・育成科長、看護部長・次長・師長	毎月第2月曜日
虐待防止委員会	虐待防止責任者(センター長)、診療部長、通園部長、保育・育成科長、看護部長、事務部長、予防対策部会長	随時
医療機器リスクマネージメント委員会	センター長、副センター長、事務部長、看護部長・次長・師長、保育・育成科長、診療部(薬剤、放射線、臨床検査、リハビリ、栄養指導管理部門)の責任者	随時
情報システム管理運営委員会	管理責任者(センター長)、センター長が指名する運用責任者、看護部長・次長・師長、診療部(薬剤、放射線、リハビリ、臨床検査、栄養指導管理、臨床心理)、通園部、総合相談・地域療育支援部、発達障害者支援部の各責任者・担当者、当該事務関係者	毎月第4水曜日
労働安全衛生管理委員会	センター長、産業医(医師)、衛生管理者(看護師)、作業環境測定実施者(診療放射線技師)、衛生委員2名(事務担当者)	随時→毎月1回(労働安全衛生規則第23条第1項)
ショートステイ検討委員会	センター長(委員長)、副センター長、看護部長・次長・師長、保育・育成科(担当者)、総合相談・地域療育支援部(担当者)	年4回
院内感染予防対策チーム	医師、感染管理認定看護師、通園部担当看護師、薬剤師、臨床検査技師、事務担当者	毎週金曜日
感染予防対策リンクスタッフ会	各病棟看護師、外来看護師、生活介護事業所看護師、通園部保育士・児童指導員、リハ部門職員、アドバイザー(感染管理認定看護師、看護部長)	毎月第4火曜日
未収金対策会議	事務部、総合相談・地域療育支援部、各病棟及び通園部の各所属長から推薦された職員	随時
医療倫理委員会	センター長(委員長)、診療部長、医師(若干名)、事務部長、看護部長、薬剤師、その他医療を専門としないセンター内職員 ※医師と医療を専門としないセンター内職員については委員長が指名する。	随時
個人情報保護委員会	センター長、副センター長(担当所掌事務)、事務部長、看護部長	随時
医療ガス安全管理委員会	センター長、整形外科医、手術担当師長、薬剤師、事務担当者	随時
医療安全管理タスクチーム	センター長、看護部長、医療安全管理者(外来看護師長兼務)、各病棟看護師、外来看護師、生活介護事業所看護師、薬剤師、栄養士、作業療法士、理学療法士、保育士、事務担当者	毎週水曜日、および第3木曜日

※運営適正化委員会の状況

センターに対する提言・要望・苦情等解決実施要領を制定し、センター長を提言等解決責任者と し、提言等受付担当者を診療部、看護部、通園部、保育・育成科、事務部、総合相談・医療療育連 携室に置くほか、第三者委員3名を任命している。

平成30年度における要望等への回答状況は10件で、次のとおりとなっている。

No.	提言・要望・苦情	回 答
1	<p>○職員による不適切な行為について                      子供に暴力をする看護師がいると聞きました。                      安心してお願いできないという気持ちでいっぱいです。                      対策はどうなっていますか？                      センターに通っている親で訴えてもいいと思っています。                      障害を持つ親の気持ち、みなさんわかりますか？                      人の命を守る人のすることは思えません。                      早急にやめてもらいたいです。                      (6月受付分)</p>	<p>当センターの看護師が、5月下旬に児童を軽く叩いたという事案が発生したた め、調査を実施いたしました。                      調査結果では、叩き方は強くなかったことを当該児童から確認できましたが、怖 い思いをさせてしまったことは事実であり、児童と保護者には大変なご心配をおか けしました。改めて、心からお詫びを申し上げます。                      当事者の看護師には厳重注意処分を行っております。また、再発防止に向け、全 職員に対しても、今回のようなことが生じないように指示するとともに、意識啓発 の研修などを実施して対策を講じていきます。                      当センターを利用される皆様が、安心して快適にご利用いただけますよう、職員 一同、真摯に努めてまいります。</p>
2	<p>○個人情報の取扱いについて                      会計をしている職員がセンターに通院している患者さんの 名前を職場以外で話題にしているという話を知人から聞かま した。                      うちの子も話題になっているのではないかと、とても心配 だし、通院できません。御指導の程、よろしくお願いま す。                      (7月受付分)</p>	<p>このたびは、大変ご心配をお掛けいたしました。                      窓口会計業務を委託している会社の担当責任者へ申し出の内容を伝え、医事業務 委託契約に基づいて個人情報の取扱を厳重に対処するよう、職員への周知徹底と再 発防止について指導を行いました。                      その結果、当日中に臨時ミーティングを開いて、個人情報取扱いの重要性の意識の 再確認と守秘義務の徹底を全スタッフに周知しています。                      今後は安心して当センターが利用できるよう、努めてまいります。</p>
3	<p>○こあら病棟の入浴用マットについて                      こあら病棟のお風呂に置いてあるマットを使用したいので すが、カビだらけで使用するのに抵抗があったので、掃除す るか買い替えをして欲しいと申し出ました。すると、そもそ もお風呂場には、マット、イス、洗面器類は設置しておら ず、個々に持ってきてほしいとのことでした。                      杉の子病棟のお風呂には、きれいな状態でマットや洗面器 類が設置されています。なぜ杉の子の利用者には必要で、こ あらの利用者には不要であろうと判断されているのか分かり ません。どうか利用者の気持ちになっていただき、設置を檢 討していただきたいと思います。                      (7月受付分)</p>	<p>母子入院のこあら病棟では、以前入浴用マットを設置しておりましたが、利用者 様から使い回すのには抵抗があるとのご意見と、H28年2月の他施設との感染管理 理合同カンファレンスにおいて、感染管理上好ましくないとの指摘があり、その後 撤去に至った経緯があります。それに伴い、パンフレットにも記載事項を追加して おりますが、2回目以降の方にはお渡しできていないことと、入院時のルールに変 更があったことの説明が不足しておりましたことについてお詫び申し上げます。                      また、ご使用になった入浴用マットは廃棄予定で一時収納されたものと思われま すが、速やかに処分できなかったことと、不適切な場所に収納したため、利用者様 に不快な思いや誤解を招くことになり申し訳ありませんでした。今後はこのよう なことがないように、指導してまいります。                      なお、ご指摘のあった、入所児(者)が利用する病棟の浴室に設置している入浴用 マット、洗面器、イス等に関しては、母子入院とは入院形態が違うため、日用品費 を徴収させていただいており、その費用の中から必要な物品の準備と衛生上の管理 をさせていただいております。                      入院形態が違うため、今後も母子入院に関して入浴用マット、洗面器、イス等の 共有物の準備や管理は致しかねることをご理解くださいますよう、よろしくお願 い申し上げます。</p>
4	<p>○待合室の設備について                      リハビリ室(待合室)前のベンチを増やしてください。                      (8月受付分)</p>	<p>現在のリハビリ待合室は、PT、OT、STの別なく共通の待合スペースとして ご利用いただいております。かつてST室前に長椅子を置いた時期がありました が、消防署の指導で撤去した経緯があり、建物の構造及び各室の配置上、長椅子を 増設することは困難であります。                      こうした事情をご理解の上、外来待合室も活用しながら、当センターをご利用く ださるようお願いいたします。</p>
5	<p>○受付職員の接遇について                      総合受付にいる女性の態度があまり良くない。愛想がわる く、あいさつも無い。パソコンを見て、こちらの顔も見 ず返事をする。ほかのスタッフの方は、明るくあいさつを して感じがいいのに、受付の方の態度が感じると正直がっ かりしています。                      (9月受付分)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。                      総合受付業務を委託している会社の担当責任者へ申し出の内容を伝え、窓口業務 の接遇について現状を見直し、再発防止に努めるよう指導を行いました。                      その結果、全スタッフで窓口業務の勉強会を開き、接遇マナーについて再確認を 行ったほか、再発防止に向けて接遇の向上を徹底するよう周知を図っております。                      今後、気持ち良く当センターが利用できるよう、努めてまいります。</p>

No.	提言・要望・苦情	回 答
6	<p>○予約電話について</p> <p>眼科の受診サイクルが4ヶ月に一度のため受診時に次の予約がとれません。月初めに自分から予約の電話をかけますが、全然繋がらず、やっと繋がるとすでに予約いっぱいを受診予約がとれません。</p> <p>受診のサイクルが3ヶ月以内ならばいいのですが、そうでない場合は先生が4ヶ月後にとおっしゃっても予約がとれず、5ヶ月、6ヶ月、7ヶ月とあいてしまうのが不安です。頑張って一日に何度もかけていますが、仕事時間中と電話予約の時間が重なっているため限界があります。どうかよいルールを考えていただきたいです。</p> <p>(1月受付分)</p>	<p>予約電話が月初めに集中するため、ご不便をおかけしております。</p> <p>このたびのご要望を受けて現行ルールを再考しましたが、医師等のスケジュール管理や投薬の処方期間の関係から、3ヶ月先までの予約を一定の目安とすることはやむを得ないものと考えております。受診の際に、次回受診日の調整をすることは可能ですので、担当医師等にご相談下さい。</p> <p>現在複数台の電話で予約受付をしておりますが、更なる増設については、担当者の増員やシステムの改良が必要であり、集中する時期が極めて一時的なことからそうした対応は困難な状況です。集中が緩和するよう、電話予約の際の留意事項をホームページや総合受付に掲示し、引き続き周知に努めてまいります。</p> <p>皆様のご理解とご協力をお願いいたします。</p>
7	<p>○リハビリの予約について</p> <p>以前はPTに週1回は入れていたのに、予約がかなり取りにくく、2週間以上空くこともあります。</p> <p>週1回は受けたいので、先生の人数を増やしてほしいです。お願い致します。</p> <p>(12月受付分)</p>	<p>今年度から訓練のコマ数を増やして対応しているところですが、利用者数の増加により、予約が取りにくくなってきているようです。</p> <p>ご要望のありました職員の増員については、訓練スペースの制約もありますので、今後検討させていただきます。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
8	<p>○予約方法について</p> <p>電話だけでなく、WEB予約できるようにしてほしい。</p> <p>(3月受付分)</p>	<p>現在、3ヶ月先までの予約を行っておりますが、電話受付の際には、トラブルのないようにその時点の医師等のスケジュール確認なども併せて行っております。</p> <p>また、WEB予約を可能とするためには、新たなシステムの導入を要することから、今後の課題として検討させていただきます。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
9	<p>○受付職員の接遇について</p> <p>入口を入ってすぐの「受付・会計」にいる受付の人の態度がすこぶる悪かった。ビックリした。</p> <p>障害をもつ子、親に接するのだから、もう少し声をすぐかけてくれるとか、笑顔を見せるとかして欲しい。</p> <p>(3月受付分)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。</p> <p>意見書を回収した当日、すぐに総合受付業務の責任者へ伝え、すみやかにスタッフの接遇を改善するように指導を行いました。</p> <p>また、総合受付業務の委託先の会社担当者にも申し入れを行い、契約更新時の仕様書を修正したほか、会社からの接遇指導も依頼しております。</p> <p>その結果、受付と会計の窓口を別々にして混雑を避けるほか、定期的に接遇研修を実施して改善することとしております。</p> <p>今後、再発防止に向けて、接遇の向上に努めてまいります。</p>
10	<p>○職員の接遇について</p> <p>母子入院を定期的に利用させて頂いています。</p> <p>今年度から師長さんからのあいさつが無くなり、とても無愛想に感じています。入院申し込みの対応の時も感じます。</p> <p>昨年度の師長さんは、よく子供たちに声をかけてくれましたが、全くありません。他の病院で師長さんがあいさつに来てくれないという事はありません。一年間、師長さんの対応に全く変化がありませんので、病院を利用しにくいと感じています。</p> <p>(3月受付分)</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。</p> <p>当該看護師長に、このご意見を伝えるとともに、職位を踏まえ、看護の基本である優しさ・思いやりについて今一度振り返り、利用者寄り添った看護を提供するよう指導いたしました。</p> <p>今後は、当該看護師長のみならず、全職員が接遇研修等を通じて、利用者の立場に立った対応ができるよう徹底し、専門的知識・技術を含め、皆様から信頼されるセンターを目指してまいります。</p>