

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R3.11月公表分）

### ◆貴重なご意見をいただき、ありがとうございます◆

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境 施設整備	駐車場でエアコンをかけた状態で駐車している車が多く音がうるさい。地球に優しい環境づくりをしてほしい。	当院は、新型コロナウイルス感染防止のため、付添者は原則1名とし、お一人で受診可能な場合は、付添者は院外での待機をお願いしております。そのため、車内でお待ちいただく方もいらっしゃると思いますが、車内での熱中症にご注意いただきたいこともご理解くださいますようお願い申し上げます。いただいたご意見を参考に、今後も環境整備に努めてまいります。
2	環境 施設整備	病棟内の廊下に距離の表示をしてほしい。入院中毎日歩行訓練をしているが、どれくらい歩行できたのかを知れるとリハビリのやる気の向上につながると思う。	廊下での歩行訓練の際には、付き添う看護師が病棟（南北）の片側距離や病棟を1周した場合の距離について説明をしながら練習を行っております。いただいたご意見を参考に、表示材料を考慮した表示をするなど、今後も環境整備に努めてまいります。
3	環境 施設整備	病棟のトイレを使用していると急に暗くなり、電動式のドアが開かなくなると外に出られないのではないかと不安になった。一度設備点検をして一日も早く不安を取り除いてほしい。	トイレ内の電気は人感センサー式となっており、点灯時間の設定を延長いたしました。なお、センサーが感知されずトイレ内が消灯しても、ドアが開かなくなる心配はございませんのでご安心ください。
4	環境 施設整備	院内の一部のトイレには“おしり洗浄後の乾燥”の機能が備わっていないものがある。乾燥機能があれば衛生的で気分的にもスッキリするため、検討してほしい。	トイレの乾燥機能につきましては、機械の構造上、機能が擬音装置または乾燥機能のどちらかのみとなっており、共有部分につきましてはプライバシーを配慮し、擬音装置を設定しております。各診療科・病棟の状況を考慮しながら、いただいたご意見を参考に、今後も環境整備に努めてまいります。
5	入院食事	食事が美味しくない。本当にJALシティ松山の方が作った食事なのか。もう少しまともなものを出すべきじゃないか。	当院の食事は、JALシティ松山の閉店に伴い、提携を中止しておりますが、料亭等で研鑽を行った調理スタッフが調理を行い、食事を提供させていただいております。病院食は外食に比べて塩分他、栄養量を調整していることから、味付け等が異なる場合もございますが、今後も改善に向けて検討してまいります。
6	診療	産婦人科・乳腺外来の待合で妊婦さんや患者さんが立って待っているのに、付き添いの男性が座っていることが不快に感じる。職員も声掛けをせず配慮が足りないと思う。	待合にいらっしゃる患者さんへの配慮が足りず、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を診療科窓口の職員間で共有しました。なお、産婦人科・乳腺センターの待合には、付き添いだけでなく、患者さんとして来られている男性の方もいらっしゃいますことをご理解くださいますようお願い申し上げます。
7	接遇	担当医が患者の事をばかにした発言をする。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員の接遇に対し、改めて指導してまいります。
8	事務	料金計算の窓口へ優先レーンが設けられているのはなぜか。順番をとばされているようにしか感じられず、自力歩行で並んでいる人も何らかの病気がある人である。自力歩行でも立って待つのが辛い人もいると思うが、見た目だけで資格を持たない事務職員が判断しているように感じる。医師の判断ではないのであれば、同じレーンで順番を待つようにしてはどうか。	料金計算窓口の優先レーンにつきましては、車椅子・歩行器・ベビーカー・杖等を使用されている方が安全に並んでいただけるよう設けております。導線を同じにしてしまうことで転倒の危険があり、優先レーンを設けておりますことをご理解くださいますようお願いいたします。なお、ご体調等により列にお並びいただくことが難しい場合は、職員へお声掛けくださいますようお願いいたします。

感謝・各部門への励まし等

4年前に治るのかと不安に思いながら入院したが、医学の凄さを実感した。4年後に再度治療することとなったが、看護師の優しさに助けられた。

子どもにとっても親にとっても初めての手術でとても不安だったが、職員の優しい声掛けや温かい対応のおかげで安心して入院生活を送ることができた。子どもにとって病院での経験が成長の大きな糧となり、本当に感謝している。

数年間家族の病気で通院しました。ありがとうございました。