

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R3.12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・設備 整備	身体障害者手帳を持っているのに車椅子・身障者駐車場に車を停めさせてもらえなかった。別の駐車場に向かう際に車椅子・身障者駐車場を見たところ、何台か駐車スペースが空いていた。そのことに納得がいかない。	この度は、駐車場の適切なご案内が出来ておらず、申し訳ございません。当院の車椅子・身障者駐車場は、車椅子をご利用の方、身体障害者手帳やパーキングパーミットをお持ちの方、当院発行の「臨時駐車許可証」をお持ちの方がご利用いただけます。当該駐車場の入口に係員を配置し、それらを確認させていただいた上でご案内しておりますが、改めて係員全体へ周知し、適切なご案内を徹底いたします。
2	環境・設備 整備	8時半から手術のため8時頃に面会相談窓口へ行ったが、誰もおらず何の案内も無いためしばらく窓口の前に座っていた。結局職員に聞いて時間外窓口まで案内してもらった。時間外に来た人のために何かしらの案内や東出入口への地図を置いてほしい。	面会などで病棟へ上がられる方の手続きにつきまして、平日の8時30分～17時45分においては面会相談窓口にて、時間外窓口（東出入口横）にて受付をしております。面会制限の状況や窓口の場所については、随時院内掲示やホームページ等にてお知らせしており、そちらをご覧くださいませようお願い申し上げます。
3	環境・設備 整備	愛大病院はどこも掃除が行き届いているのに女子トイレの洗面台はいつもびしょびしょになっている。職員も利用しているのでこまめに拭いてはどうか。また、エアータオル撤去後、他院ではペーパータオルが設置されているので愛大病院も検討してほしい。	外来患者さんが利用されるトイレについては、1日3回清掃しておりますが、洗面台の清掃が行き届いておらず申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、改善に努めてまいります。なお、洗面台へ清掃道具を設置することは、衛生上の問題から難しいことをご理解いただきますようお願いいたします。また、ペーパータオルについては、設置に向け準備を進めておりますので、もう少々お待ちください。
4	環境・設備 整備	立体駐車場から荷物を持ち運ぶのが大変なため、立体駐車場のエレベーターあたりにカートを設置してほしい。	立体駐車場へカートを設置することは、管理等の都合により現状では難しい状況です。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいませようお願い申し上げます。なお、外来診療日の8時から11時30分までは、ボランティア活動員や職員が正面玄関でお荷物の積み下ろし等のお手伝いをしております。よろしければ正面玄関前のロータリーへお車でお越しいただき、お気軽にボランティア活動員または職員へお声かけください。
5	外来待ち時間・予約制	診察後、料金票ファイルをもらうために30分待たされた。以前は医師から受け取っていたが、事務職員が渡すことになったのか。事務職員は何を確認しているのか、また、30分かかかるのであれば人員を増やすなどの対応が必要ではないか。	この度は、お待たせしてしまい申し訳ございません。当院では、2年前より医師の負担軽減を目的に、事務職員（医師事務作業補助者）が医師の指示に基づきカルテ入力や事務職員の補助を行い、事務職員から料金票ファイルをお返しする運用へ変更しております。患者さんが多い時間帯等はお待たせしてしまう場合もございますが、一時的に人員を増加する等改善に努めてまいります。
6	診療	診察の呼び出しマイクを使った後、静かにマイクを置いてほしい。ガシャンという音で頭が痛くなる。	お呼び出しの際に使用するマイクの使い方において、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。いただいたご意見を周知いたしました。今後もマイクの丁寧な操作を心がけ、患者さんが安心して外来を受診していただけるよう、環境整備に努めてまいります。
7	療養	10日程の入院だったためパソコンを持ち込みメールの確認や打ち合わせ等を行う予定だったが、ネット環境が悪くスムーズに使うことが出来なかった。今後仕事を持ち込まなければいけない入院患者が増えると思われるため、ネット環境の改善をお願いしたい。	入院患者さん向け無線LANサービスでは、ご不便をおかけし申し訳ございません。この度ネットワークの更新作業を行い、令和3年11月より新しい無線LANサービスへ移行することとなりました。通信速度の改善等、出来る限り快適にインターネットをご利用いただけるよう努めておりますが、診療に影響が出る場合、診療向けの通信を優先させていただきますことをご理解ください。なお、速度が足りない場合、有線LANのサービスがございますので、そちらのご利用をご検討ください。

8 接遇	<p>面会相談窓口の対応がひどく、とても不快だった。家族3人で面会相談窓口にて手続きをしようとしたところ、車椅子の家族を入院患者だと思い“入院患者さん自身の手続きはいりませんよ！”と強い口調で言われた。また、面会可能であるのは1人のみと強く言われ、面会者が県外から来院していることが分かると“県外の方だと病棟に確認する必要がありますよ！”と終止強い口調でイライラした様子だった。車椅子の家族を1人で行かせることは出来ない旨伝え“わかりました！”といったやりとりにもとても腹が立った。結果的に3人で病棟に上がることが出来たが、検温等の手続き中もイライラした様子だった。</p>	<p>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。ご指摘がありました窓口の職員全体へ改めて指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。</p>
------	---	--

感謝・各部門への励まし等
<p>玄関の受付にいる案内職員には、親切にしてもらったり患者を良く見ているから良く気づいてくれて感謝している。立ち仕事でお疲れだと思います。ご自愛ください。</p>
<p>どの看護師も優しくとても細かく様子を見てくれて、本当に頭の下がる思いとともにすごい仕事だなあと感心した。皆さんのおかげで入院生活や手術・術後の不安などとても和らいだ。ありがとうございました。</p>
<p>医師や職員が親切に対応してくれて心より感謝している。2度目の入院だったが安心して退院できた。これからもよろしくお願いします。</p>
<p>長時間車椅子に乗っていることが辛い状況だったが、看護師が検査や入院説明などの順番を段取り良く考えて進めてくれた。また、最初から最後まで家族の目線の高さで話してくれ感動した。本当に良い看護師に出会え、このような看護師が外来にいるなら入院しても安心して任せられると感じた。</p>
<p>売店の店員がとても親切に対応してくれ嬉しかった。優しく対応してくれ疲れていても頑張ろうと思える。</p>