

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.2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◆

感謝・各部門への励まし等	
説明が分かりやすく、皆さんが声かけをしてくださり質問がしやすかった。入浴や着替えの回数が多く気持ちよく過ごせた。廊下側から窓際への移動希望に対応してくれとても嬉しかった。食事の放送の音が低く聞き取りづらかった。接遇が良かった。看護師の声かけが特に良かったと思う。	
看護師を始め皆さん、大変お世話になりました。元気で外来に通院しますが、病気とは長い付き合いをしなければいけません。色々とお手を掛けますが、今後ともよろしく願います。40日間にも及ぶ入院対応に御礼申し上げます。	
感染症の危険とも隣り合わせの中、入口での出迎えから帰るときまで皆さんの心温まる親切なサポートに心から感謝している。感染対策を行いながらも丁寧な説明や対応をしてくださり、命を守るための愛ある行動と親切にとっても感動した。	
どの医師も優しく、診察時も目を見て話を聞いてくださり、心から感謝しています。これからもよろしく願います。	
手術のため入院し、医師や看護師が温かく優しくしてくれて本当に嬉しくありがたかった。以前家族もお世話になったが、その家族も良くしてもらったと喜んでた。今後も外来でお世話になるのでよろしく願います。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	フケが散らばっていたり便が床に垂れているなどトイレや浴室が不潔である。いつ掃除したのか分からないほど汚い。	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。担当職員へ清掃を徹底するよう指導いたしました。現在、病棟のトイレの清掃は、共有のトイレは1日3回、個室のトイレは1日1回実施しておりますが、汚れ等がございましたら、遠慮なく職員へお声かけくださいますようお願い申し上げます。
2	環境・設備整備	待合で流れている各医療機関の紹介映像が、画面の切替が早すぎて内容が把握出来ない。全部読む前に次の画面になるため何とか改善出来ないか。	外来ホールで放映している各医療機関の紹介映像につきましては、表示時間が全国で統一されており、表示時間の変更が難しい状況です。また、正面玄関に入ってすぐの総合案内横に設置しております縦型の電光掲示板にも、外来ホールで放映している内容と同じ情報を掲載しておりますが、こちらも同じく表示時間が全国で統一されております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
3	環境・設備整備	2階検査部の電光表示盤を増やして欲しい。コロナ対策で間隔をあけて座ると、電光表示盤から遠い人は見にくい。	電光表示盤につきましては、今後の環境整備において、いただいたご意見を参考にさせていただきます。なお、順番が来ても採血室にお越しになっていない患者さんにつきましては、スタッフによるお呼び出しをしております。お呼び出ししても、ご返答のない場合は、次の方を先にご案内することもございますが、お申し出いただきましたら、すぐに検査を行えるようになりますので、ご安心ください。混雑時は、ご負担をおかけいたしますが、ご理解ご協力くださいますようお願いいたします。
4	環境・設備整備	毎日朝起きたらすぐに新聞に目を通していたため、新聞が見れる場所を作ってほしい。	新聞を共有でご覧いただける場所は設置しておらず、必要な場合はご自身でご準備いただいております。院内の売店及び1号館1階に設置している自動販売機にてご購入いただけますので、よろしければご利用ください。なお、ご自身でのお買い物が難しい場合は、病棟の職員へご相談くださいますようお願いいたします。
5	環境・設備整備	食堂にカレンダーを置いてほしい。	カレンダーは食堂等の共有部分へ設置しておらず、必要な場合はご自身でご準備いただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
6	環境・設備整備	食堂のテレビをもう少し大きいサイズにしてほしい。	食堂のテレビにつきましては、今後テレビを更新する際、いただいたご意見を参考にさせていただきます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
7	環境・設備 整備	家族の荷物を預かってもらえるロッカーが朝の時点で小さいサイズしかないと言われた。コロナ禍で家族の往来が出来ないためたくさん荷物があり、小さいサイズでは入れるのが大変だった。大きいサイズのロッカーを増やしてほしい。	入院患者さん用の貸出しロッカーにつきましては、現在大きいサイズを6台、小さいサイズを9台設置しておりますが、大きいサイズの台数が足りずご不便をおかけしております。今後貸出しロッカーを更新する際、いただいたご意見を参考に大きいサイズの増台を検討いたします。
8	入院食事	毎日食事を美味しくいただいているが、量が少し多いため少なくしてほしい。また、3時のおやつはいらないと思う。	入院患者さんのお食事につきましては、患者さんの病状等を考慮し、治療の一環として医師の指示に基づいたお食事を提供しております。食事の量を少なくしてほしい等のご要望やご不明な点がございましたら、病棟の看護師または栄養士へご相談くださいませうお願いいたします。
9	入院食事	食事は入院生活で数少ない楽しみであり、メニューや温かいものの提供などを考えてもらえると励みになる。特に若い人にとってはメニューが地味な日が続き、肉の脂身が多いのも困る。	病院食は、疾病治療等を考慮し、個々の患者さんにあった栄養量で提供させていただいております。また、メニューにつきましては、日々の食事は選択できるように対応しており、A食は和食主体、B食が洋食・中華が主体のメニュー提供を行っておりますので、ご希望の内容をご選択いただけますと幸いです。また、ご相談等がございましたら、病棟の看護師または栄養士にお声かけください。
10	診療	初めてがんになり、悲しみと不安の中入院したが、ルートの挿入も出来ない研修医が抗がん剤の点滴をしていて驚いた。ルートを入れるのに何度も失敗される恐怖を考えたことはあるのか。患者に寄り添う前に苦しみを与えないでほしい。	この度は、お辛い思いをさせてしまい、申し訳ございません。患者さんへ採血や注射を行うことは、研修医にとっての基本的な手技であるため、研修医は、患者さんに対して行う前に、研修を受けております。しかし、今回のようなことが生じたため、今一度振り返り指導いたします。今後は、手技に戸惑う場合に指導医がフォロー出来るよう、体制整備に努めてまいります。また、患者さんの立場に立った対応が出来るよう、指導してまいります。
11	診療	診察室前のファイル入れについて、後から来た人が自分の入れたファイルの奥へ入れてしまい、その人が先に名前を呼ばれる。手前にいれるようファイル入れに注意書きを貼ってはどうか。会計に随分時間がかかるため対処してほしい。	診察の順番につきましては、診察室入口のケースへ料金票ファイルを入れていただいた順ではなく、予約時間に沿ってご案内しております。今後も出来る限りお待たせせずご案内出来るよう、職員一同努力してまいります。
12	診療	電話受診のため必ずと指定された時間内に何度も電話したが、話し中ではなく呼出しコールを鳴らし続けても1度も出してもらえなかった。何時間経った後、病院から電話がかかってきたが、それなら時間指定でなくてもいいのではないかな。忙しいと思うが電話ぐらいいは繋がってほしい。	この度は、指定の時間にお電話をいただいたにも関わらず、応答することができず申し訳ございませんでした。いただいたご意見を関係部署内で共有し、改善に努めてまいります。
13	事務	内科外来は大変混雑していて予約人数が500人を超えていた。足型を床に貼るなど以前より改善されていると思うが、受付の外に患者さんをサポートする人が必要なのではないか。混雑時に“お待たせしてすみません。順番にお伺いしますのでファイルをボックスに入れてください”と声をかけるだけで自分は無視されていないと感じ、受付の外で対応しないと中の受付の人は余裕が無いと思う。内科外来の混雑が緩和するよう考えてほしい。また、会計も混雑がひどく密になっている。以前職員に伝えたが、自動精算機に並ぶためのテープがまだ貼られていない。もっと導線を考えて少しでもスムーズに会計を済ませられるようにしてほしい。	内科受付の混雑について、ご意見と温かいお言葉をいただきありがとうございます。混雑時には、内科受付の職員やフロアで従事する職員が患者さんへお声かけするよう心掛けておりますが、その他業務等により対応が難しい場合もあり、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。今回いただいたご意見を今後の参考にさせていただき、出来る限り改善に努めてまいります。また、会計窓口の導線につきましては、いただいたご意見を参考にさせていただき、床へ足型の表示を行いました。今後も環境整備に努めてまいります。
14	その他	朝、正面玄関で整理番号札を受け取る際、検温が無く受付開始までの時間待合で他の患者さんと一緒に待つのはどうかと思う。今は個人病院でも入口で必ず検温しているのに、チェックをしていない理由があれば教えてほしいし、人数的に難しいのであれば検温の機械だけでも置けないのか。	当院では、発熱等の風邪症状がある場合は、事前に各診療科へ電話連絡をお願いしておりますので、ご自身で検温していただいた上でご来院くださいますようお願いいたします。また、検温の機械につきましては、管理の都合上、職員がいない状況での配置は難しいことをご理解くださいますようお願いいたします。なお、外来待合等の密集の解消を図るため、診察または検査予約時間の1時間以上前のご来院はお控えいただくよう、ご協力の程よろしくお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
15	その他	一般道を猛スピードで追い越し、車間距離を保っていない車を見た。その車は愛媛大学の職員のように、県内で交通事故が多い中、このような運転をしている職員がいることをとても残念に思う。職員教育を徹底してほしい。	この度は、制限速度の遵守が徹底できておらず、申し訳ございません。当該職員へ指導いたしました。今後も職員教育及び交通マナーの遵守を徹底してまいります。
16	その他	夕方から構内での車のスピードが早く横断歩道の前に歩行者がいても止まらない。事故があってもおかしくないと思う。本当にこわい。	構内における制限速度の遵守が徹底できておらず、申し訳ございません。いただいたご意見や構内の制限速度は20km/hであることを職員及び病院の利用者へ周知し、交通マナーの遵守及び敷地内の安全に努めてまいります。
17	その他	面会について、遠方からの親族に対し15分だけは厳しい。高齢の患者が家族と会えず認知症になっている方もいる。土日レストランが開いておらず売店の閉店も早く、品が不足しており困る。	当院では、新型コロナウイルス感染防止対策のため面会制限を行っております。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力くださいますようお願い申し上げます。また、新型コロナウイルスの影響により、レストランは平日10時～17時・土日祝休、売店は平日7時～20時・土日祝8時半～19時の短縮営業とさせていただいております。今後、売店商品増など、さらなるサービスの向上に努めてまいります。なお、病院敷地内にコンビニ（平日7時～21時・土日祝9時～18時営業）もございますので、ご利用いただければ幸いです。