

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.3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	
	初めての入院・手術であり、不安でどうしようもない時もあったが、的確な指示と優しい声掛けで楽になり安心して過ごすことができた。コロナ禍で感染対策にも万全の体制で取り組まれ、頭の下がる思いだ。
	入院中医師や助産師、看護師が優しく声をかけてくれ安心して過ごすことができた。ごはんも美味しかった。この病院で子どもを産むことができてよかった。
	いろんな医師がいるためすぐ診てもらえて素敵だと思う。家族が入院しているが、元気だと連絡がきてほっとした。これからもよろしくお願いします。
	入院中の子どもが治療や投薬の影響で食欲にムラが出たり、食べたいものや食べられるものが頻繁に変わったりするため、その都度栄養士に相談している。栄養士はこちらの要望に対し嫌な顔ひとつせず、納得のいくよう対応してくれるため本当に心強い。入院中限られた生活を強いられる中、食べる事が楽しみになったりストレスになったりするが、今後も栄養士を頼りに相談し、楽しい食事の時間にしたい。
	日頃から入院している家族のことを少しでも快適に快方に向かうよう、親身になってくれてありがとう。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	南駐車場で逆走している車が多いように思う。対策を考えてほしい。	南駐車場の外来患者さん用駐車場（建物側3列目まで）と教職員用駐車場（建物側5列目まで）は、進入車両の進行を誘導するため、路面に矢印を表示しています。しかし、駐車場内の通路幅員は若干狭くはありますが、車両のすれ違いが出来ることから、矢印とは反対方向に走行している車両が見受けられるかと思いません。 以上の点を踏まえ、路面等の表示内容の変更について検討してまいりますので、現状におきましてはご理解いただきますようお願い申し上げます。
2	環境・設備整備	駐車料金を障害者は無料にしてほしい。障害者でも所得はさまざまである。判断が難しいのであれば自立支援の上限額を確認すればどれだけ収入が少なくて困っているのか分かると思う。	以前より駐車場の拡張増設のご要望が寄せられておりましたことおよび患者さんの利便性向上の観点から、令和3年3月に立体駐車場を新設いたしました。それに伴い、車イス・身障者駐車場も移転・改修を行い、屋根付車イス駐車場の増設、駐車スペースの拡張をいたしました。そのほか既存駐車場および道路等の老朽化が激しく、構内交通環境の維持整備が必要であり、多額の費用が見込まれています。 これまで外来患者さんは無料、一般の方は30分まで無料としてまいりましたが、これらの費用に対して現在の駐車場収入では十分でないのが現状でございます。また他大学病院の駐車場料金について調査したところ、入構後30分以上については有料としている大学が多数ある状況でした。これらの事情を鑑み、費用の一部ご負担をお願いするものでございます。 何卒ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
3	環境・設備整備	駐車料金が高いため下げてほしい。入院している子どもをいつもみていたら大変高額になる。コンビニでは宅配受け取りサービスが対応していない。対応してもらえると郵送の必要がなく助かる。	入院患者さんの付添いで駐車場のご利用が長期間になる際は、病棟にて付添用のパスカード申請書をお渡しし、入院期間中100円/日（保証金2,000円必要）にて駐車場利用が可能となっております。また、コンビニでの宅配受け取りサービスにつきましては、いただいたご意見を踏まえ、サービス導入に向けて準備を進めております。今後もさらなるサービス向上に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備 整備	駐車料金を1回100円払うのも経済的に厳しいのに、待ち時間が長い ため1回出たらまた100円払わないといけない。何とかしてほしい。	この度は、診療等でお待ちせしてしまい申し訳ございません。出来る限り予約時間に沿うよう努めてまいります。駐車料金につきましては、入構から30分まで無料としておりますが、入構後30分を超えた場合、外来患者さんは1回につき100円とさせていただきますので、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申し上げます。
5	環境・設備 整備	正面玄関を大きく書いてほしい。分かりにくい。	構内の表示につきましては、利用者に分かりやすいよう案内表示や設置場所の配慮に努めておりますが、ご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見を投函いただく際に、表示が分かりにくい場所や状況等の詳細をお教えくださいますと、改善に向け検討し、検討した結果や状況を回答することが出来ます。恐れ入りますが、次回よりご協力くださいますようお願い申し上げます。
6	環境・設備 整備	毎朝、新聞を読みたい。	新聞につきましては、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。
7	環境・設備 整備	体重計のメモ書きが出来る所にペンを置いてほしい。	いただいたご意見を踏まえ、病棟内の体重計を設置している場所へボールペンを設置しました。今後も環境整備に努めてまいります。
8	環境・設備 整備	病衣に携帯を入れられるようポケットをつけてほしい。	当院で貸出ししている病衣につきましては、ポケットの中の物が検査へ支障をきたす場合があることや衛生面の問題を考慮し、ポケットを付けておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
9	環境・設備 整備	食堂にカレンダーを設置してほしい。	カレンダーにつきましては、食堂等の共有部分へ設置しており、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。
10	環境・設備 整備	2号館1階の談話コーナーにある本が傷んでいるため修理してほしい。	この度は、本が傷んでいることをお知らせいただきありがとうございます。当該場所の本は、定期的に整理や修理をしておりますが、状態が著しく悪い本につきましては、除籍しております。お知らせいただいた本は修繕が難しい状態でしたので、別の本へ入れ替えました。今後も診察の待ち時間にご利用いただいたり、入院中の療養生活の癒しになるよう、環境整備に努めてまいります。
11	入院食事	入院中の食事を楽しめることが患者にとって大切であることを考えてほしい。	私どもも同様に、病院食は、治療の一環であると共に、楽しみの一つであるものと思っています。個々によって、栄養管理上の制約等も生じている場合がございますので、直接、お話をお伺いできればと思います。病棟の担当管理栄養士または病棟看護師にお声がけくださいますようお願い申し上げます。
12	入院食事	食事を毎日おいしく食べている。だが肥満にならないかと心配している。また世界三大野菜が入ってこらず残念に思う。	入院中のお食事は、個々の患者さんの身体状況や疾病治療等に合わせて提供させていただいておりますが、体重増加等、食事や栄養管理について、ご心配がございましたら病棟看護師または管理栄養士へお声がけくださいますようお願いいたします。また、食材につきましては、当院は約600名の患者さんにお食事を提供させていただいており、一食材につきましても1食あたり40kgを超える量が必要になります。そのため、大量に市販購入できる食材に限られているのが現状です。ご希望に添えず、大変申し訳ございませんが、本諸事情につき、ご了承のほど宜しくお願い致します。

No.	ジャンル	ご意見	回答
13	入院食事	毎日食事をおいしく食べているが、時々ごはんを麦を入れてほしい。健康に良いと思う。	麦ごはんは、ビタミンB群と食物繊維が多く、栄養的に推奨されますが、咀嚼と消化の問題から、病院では提供を控えさせていただいております。その代替として、当院では、お米に強化米を加え、咀嚼しやすく麦ごはんと同じようにビタミンが摂取できるよう対応しています。ご理解くださいますようお願いいたします。
14	看護	入院中に毎朝血圧を測ってもらったが、実際の数値を口頭で伝えられると同室の患者さんにも聞こえるため、患者側としては良い気分ではない。計測結果を見てもらう伝え方で良いのではないかと。また、体重測定の際、ベッドサイドで呼吸を整えてからサイドテーブルを支えに立ち上がり体重計に乗りたいが、看護師のペースでサイドテーブルを動かすなどされると立つのも難しい。患者の準備が出来てから段取りをしてもらえるとう助かる。	対応に配慮が足りず申し訳ございませんでした。いただいたご意見について、関係部署内で情報共有しました。血圧測定において、今後は他の患者さんがいらっしやる中で個人情報に配慮した対応が出来るよう努めてまいります。また、体重測定においても、実施にあたり、患者さんのペースに配慮しながら安全に実施できるよう指導しております。改めて、安全で温もりのある看護を提供できるよう努めてまいります。
15	看護	長い間お世話になっている看護師がおり、先日その看護師が他の看護師からすごい口調で怒られていて可哀想だった。聞こえてない、見えていないと思っても、いつも来ている者には分かる。やめてあげてほしい。	この度は、周囲や指導する職員への配慮が足りず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘いただいた職員に対し、状況の確認及び指導を行いました。安全に業務を行うため、伝え方に配慮した指導を行い、今後も患者さんへ安全で温もりのある看護を提供できるよう努めてまいります。
16	療養	食事の放送の音が小さく聞こえづらい。もう少し大きい声で放送してほしい。	お食事の放送につきましては、いただいたご意見を部署内で共有し、改善に努めてまいります。
17	療養	入院して病棟上がり、最初の対応で優しくしていただき緊張がほぐれた。夜間病室の照明が明るく眠れなかった。他の病院も同じような照明で規則があるのかもしれないが知恵を出してほしい。入院のご案内に洗濯洗剤に関する記述が無い。洗濯乾燥をしたが薄地のもまで湿っていて部屋干しした。どうにかはなるが改善が必要だと思う。	夜間の照明につきましては、当該病棟（眼科病棟）の疾病の特徴を考慮し、転倒防止の観点より、あまり暗くならないよう調整しております。眠れない等不具合がございましたら、病棟職員へご相談いただけますようお願い申し上げます。洗剤の表記につきましては、内容を見直す際、いただいたご意見を参考にさせていただきます。乾燥機につきましては、衣類の量が多い場合やバスタオル等の木綿類を乾燥させる場合は、特に時間を要します。乾燥機に表記しております「乾燥時間の目安」をご覧ください、ご利用くださいますようお願い申し上げます。
18	その他	職員の名札の文字が小さくて確認しづらい。余白があり過ぎるため、太くて大きい字体への変更を要望する。	本学では、職員証を名札として使用しております。職員証は、本学の職員であることを証明する「身分証明」として作成しており、職員証の裏面には「本学の職員であることを証明する」との記載があります。また、セキュリティ上の観点から、本人確認ができるようにするために、名前だけでなく顔写真を入れております。ご指摘いただきました余白につきましては、レイアウトの仕様を字数の最も多い氏名（最高7文字）を基準に作成しており、現在の職員証の仕様では、これ以上文字のサイズを大きくできない状況です。今後職員証を更新する際、レイアウトの変更等、いただいたご意見を参考にさせていただきます。
19	その他	面会制限の基準を明確にしてほしい。いつまでも会えない。どこかで制限緩和の線引きが必要なのではないか。	当院では、入院患者さんの新型コロナウイルス感染防止の観点から、愛媛県及び国内の感染状況を考慮し、院内で検討を行い、面会制限を行っていることをご理解くださいますようお願い申し上げます。