

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.5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	
産後日が浅い時に子どもが吐血し入院したが、産後のサポートまでしてもらい、どちらが患者か分からないぐらい快適な入院生活だった。今まで関わった病院の中で一番医師や看護師の対応が良かった。	
短い間だったが本当に感謝している。大変な仕事だと思うが、くれぐれも身体に気をつけてほしい。	
案内係がいつも車椅子を押してくれて助かっている。ありがたい。これからもよろしくお願いします。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	売店の入口は物が通路にはみ出ているため入りにくい。理容室のスタッフが自分の子どもを売店前でみている。病院のスタッフはしていないと思うが、面会禁止の中それで良いのか。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。売店の入口へ置いていた商品は、店内へ移動させ、レイアウトを変更いたしました。通行の妨げにならないよう、今後も十分留意してまいります。また、ご指摘いただいた職員の家族のことにつきましても、当該店舗の職員へ指導いたしました。今後も感染対策を徹底してまいります。
2	環境・設備整備	自動販売機の金額が高い。100～120円のを多く入れてほしい。お茶や水を安くしてほしい。	いただいたご意見を踏まえ、この度、当該病棟に設置している自動販売機の取扱商品を見直し、水（100円）及びお茶（120円）を追加しました。また、その他の自動販売機につきましても、可能な範囲で100円前後の商品を追加しております。今後もさらなるサービスの向上及び環境整備に努めてまいります。
3	環境・設備整備	レンジが故障している。	この度は、電子レンジが故障していることをお知らせいただきありがとうございます。ご指摘いただいた電子レンジは、自動あたためボタンが反応しない状態であることが判明しましたので、新しいものに買い替えました。ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。今後も入院生活を快適にお過ごしいただけるよう、環境整備に努めてまいります。
4	環境・設備整備	証明写真の機械を設置してほしい。待ち時間にマイナンバーカードの申込みをしたい。	証明写真の機械の設置につきまして、患者さんの療養に関係の無いものであること、また、ご利用いただく方はあまりおらず、採算性が合わないと思われまますので設置は困難です。当院近くのスーパーマーケットに証明写真の機械が設置されておりますので、そちらをご利用ください。
5	環境・設備整備	正面玄関から東出入口までの間に休めるような椅子を数カ所設置してほしい。	正面玄関から東出入口へ向かう屋外の通路は、車椅子の方が通れる幅を確保する必要があるため、現状では椅子の設置が難しい状況です。院内には、各待合に椅子がございますので、院内を通ってご移動いただけますと幸いです。
6	診療	以前は内科外来受付に体温計があったが無くなっている。非接触型の体温計を置いてほしい。	体温計につきましては、感染対策のため、現在は受付に設置しておらず、検温を希望される場合は、受付職員へお声かけいただき、非接触型体温計で測定しております。また、来院時には正面玄関入口に設置しているサーモグラフィーもご利用いただけます。なお、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。

No.	ジャンル	ご意見	回答
7	診療	これまでも何度も手術でお世話になっており、皆さんに良くしていただき回復した。しかし、今回は痛みもひどくその上大勢での回診の際、“痛いのならもう一度背中を切りましょうか？”と言われ辛かった。心も身体も痛んでいる時は何気ない言葉も刃物になる。患者の心を汲み取ってほしい。	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。患者さんへの対応や態度につきまして、日頃から気をつけるよう指導しておりますが、改めて、教育を徹底してまいります。
8	診療	回診時、病室の前に大勢の医師や学生がいて、自分の個人情報や病状、治療内容等を廊下で話されびっくりした。個人情報保護と言われているのに、ここでは保護されないのか。廊下も通れず他の人にも聞かれて嫌だが、どの病棟もそうしているのか。	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。いただいたご意見を踏まえ、教授回診では、患者さんのお名前を伏せて議論することといたしました。今後一層、個人情報保護・情報拡散防止に努めてまいります。
9	診療	入院しているが、検査をしても結果を説明されることがほとんど無く、問題無いとしか言われぬ。他の病院に入院した時はきちんと説明してもらえるが、ここでは説明しないのか。	説明が不十分によりご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。検査結果を踏まえて、治療方針や手術内容の総括を本人・ご家族にお伝えしております。検査の必要性や各検査の結果に関して、今後より患者さんに分かりやすく説明するよう努力いたします。
10	診療	白衣を着た職員が、事務と看護師を大きな声で怒鳴りつけてびっくりした。怒鳴られていた職員はどんな気持ちだったのかと心配になった。何か失敗があったのかもしれないが、病院であのような場面に初めて遭遇した。	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。安全に業務を行うため、伝え方に配慮した指導を行い、今後も安心・安全の医療と温もりのある看護を提供できるよう努めてまいります。
11	療養	外来の待合でフリーWi-Fiを使えるようにしてほしい。	今のところ当院は、外来において無線LANに関するサービス提供の予定はありません。また、当院では診療に影響を及ぼさない範囲で使用出来る無線LANがございますが、こちらは入院中の患者さんを対象として導入しているため、外来の待合での使用においては、ご利用いただけませんこととなっております。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申し上げます。
12	接遇	事務4人が話しすぎだと思う。	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。いただいたご意見を部署内で共有し、私語を慎むよう指導いたしました。なお、職員間での連携のため、会話をすることがございます。今後、誤解を招く態度や対応とならないよう、職員一同で気を付けてまいります。
13	接遇	手術室へハイタッチで送り出してくれた看護師がいて、その時は嬉しかったが、術後から目も合わさず近くに來れば横を向き、退院まで無視された。何があったのか分からないが、痛みと闘いながら看護師にも気を遣わなければならないのは辛かった。しんどいこともあると思うが、仕事には顔に出してはいけないと思う。	この度は、職員教育が行き届かず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。日々つらい症状と闘っておられる患者さんにいらぬご心配をおかけしないよう、今後は誤解を招く言動を慎み、丁寧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。
14	その他	入院の説明等で患者と家族の両方に説明がある場合、待つ場所を教えてください。ビデオ通話等、密にならないよう考慮してもらえると、病院も家族も手間や負担が少なくて良いと思う。	ご案内の際、説明が不足しており申し訳ございません。患者さんご家族へそれぞれお話がある場合、お話を場所や状況によりお待ちいただく場所も異なりますが、基本的にはそのお部屋の近くでお待ちいただくようお願いしております。しかし、待合が混雑しているなど、近くでお待ちいただくことが難しい場合は、混雑していないスペースでお待ちいただけるよう対応いたします。遠慮なく職員へご相談いただきますようお願いいたします。