

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.10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	
図書室の蔵書の多さと、公営の図書館では借りづらい新刊図書があり驚いた。おかげで本屋大賞受賞作品を読むことができ、入院中に文化度があがった。これもボランティアの働きによるものと思う。	
手術室で不安な気持ちを察し、さりげなく手を握ってくれたご担当者の方、執刀の先生、心の医療をありがとう	
色々な病院に入院したが、さすが愛大。看護師のマナーが最高に良かった	
健康で働けるという事は幸せな事だと思う。私は病気になるまでその事に気が付かなかった。入院中お世話になった全ての方の健康と幸せをお祈りし、皆さんに心から感謝している。	
初めての入院だったが、スタッフの皆さんおかげで頑張ることができた。しっかり寄り添ってくれて、折れそうな心がなんとか持ちこたえることができた。仕事、勉強大変だとは思いますが、頑張ってください。看護補助者の方にも優しい声掛けをしてもらい、コロナ禍での入院生活をのりきることができた。皆さんにあたたかく対応してもらい、本当に感謝している。	
化学療法中の入院中、大変お世話になりました。何度も入退院を繰り返しており、今後もよろしくお願いします。また、献立のご飯の炊き具合が素晴らしく美味しかった。他の人とも美味しく食べていると話をした。	
笑顔、言葉使いが良く気持ち良い。ありがとう。	
今までの病院食の中ではNo.1だった。これからも入院患者さんの楽しみの一つである食事！大切にして下さい。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	東駐車場をよく利用しているが、歩道と車の出入口が一緒のため大変危険な思いをする。またスロープに手すりをつけるべきだと思う。雨の日の排水も最悪。	いただいたご意見をもとに関係部署にて検討し、老朽化したアスファルト舗装の修繕工事に併せて、東駐車場入口スロープ部分に、車両に一時停止を促すカラー塗装と、手すりを新設する予定としています。
2	環境・設備整備	車椅子の駐車場が、すぐに満車になっているので、立体駐車場の屋上にも車椅子を常備してはどうか。	立体駐車場へ車椅子を設置することは、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、ご理解くださいます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、正面玄関にボランティア活動員や職員がおります。正面玄関前のロータリーで患者さんに車から降りていただき、付添いの方が駐車場へお車を停めていただく間、患者さんの見守りや、総合窓口までご案内することも出来ますので、お気軽にお声がけください。
3	環境・設備整備	正面玄関横の車いす用駐車場が満車の時が多いので、南側等、他の場所にも車いす用駐車場を増やして欲しい。	病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、みなさま少しでも病院から近い場所への駐車をご希望されていることと思います。ご不便をおかけいたしますが、一般の駐車場とは状況が異なることをご理解ください。また、正面玄関東側の他に、東出入口前にも車椅子用駐車場を設けておりますので、よろしければご利用ください。 なお、外来診療日の8時から11時30分までは、正面玄関にボランティア活動員や職員がおります。正面玄関前のロータリーで患者さんに車から降りていただき、付添いの方が駐車場へお車を停めていただく間、患者さんの見守りや、総合窓口までご案内することも出来ますので、お気軽にお声がけください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備 整備	空調の温度設定について、1号館10階で入院中だが、寒くて毛布を借りて寝た。ニュースで熱中症の様子を観ながら寒くて寝られないのは如何なものか。	空調の温度設定を確認したところ、低い温度設定となっており ました。今後、適切な温度や明かりになるよう病棟内の環境を確認 してまいります。なお、大部屋の空調につきましては、病院全 体で管理をしているため、患者さんそれぞれに合わせて温度設定 を行うことが難しい状況です。サーキュレーターや毛布を使用す るなど、出来る限りの対応をさせていただいておりますので、遠 慮なく職員へお声掛けください。
5	環境・設備 整備	携帯の電波が入らず、病棟からの連絡を待つときに困っている。 病棟に付き添えず、居場所が無いので、せめてショップ付近は電 波をよくする機械を置いてほしい。	院内において、携帯電話による通話については「携帯電話の使 用エリア」を定めており、携帯電話の使用エリア以外について は、治療に影響を及ぼさないことを優先しているため、一部電波 状況が弱い場所がございます。ご不便をお掛けいたしますが、ご 協力くださいますようお願いいたします。
6	環境・設備 整備	風呂場を自動感知にして欲しい。点眼はジェルタイプが良い	照明を自動感知とした場合、一定時間センサーから離れた場所 にいた際に自動消灯してしまい、転倒の危険を伴いますので、自 動感知にすることは致しかねます。ご了承ください。 また、スイッチの場所が入口から見えづらい箇所があるため、 入口付近にスイッチの位置を表示するように致します。貴重なご 意見ありがとうございます。 なお、薬剤に関するご要望がございましたら、担当医師、看護 師、または病棟薬剤師へお気軽にご相談ください。
7	環境・設備 整備	場所が分かりづらい。トイレの場所も分かりにくく数も少ない	案内表示が分かりづらく、ご不便をおかけし申し訳ございませ ん。いただいたご意見を参考にさせていただき、今後も環境整備 に努めてまいります。また、場所が分かりづらい場合はご案内さ せていただきますので、ご遠慮なく職員へお声がけ下さい。
8	環境・設備 整備	病棟のトイレ及び洗面所にペーパータオルが設置されていない場 所があるため、設置してほしい。（床面に水滴がついていると転 倒の恐れがあるため。）	現在、各病棟にペーパータオルを設置するための準備を進めて おりますので、今しばらくお待ちくださいますよう、お願いいた します。
9	環境・設備 整備	付添者用シャワーの脱衣所に箱ティッシュがあり、髪の毛を取っ て捨てるようにとあるが、取りにくい時間がかかり、マナー を守れていない人がいると、前の人の分まで拾うことがあり気持 ち悪い。コスパも悪いため、コロコロの方が良いと思う。	いただいたご意見を参考にし、粘着式カーベットクリーナー （通称コロコロ）を置かせて頂きました。ご活用頂ければ幸いで す。
10	環境・設備 整備	2号館に入院していた患者を退院のため迎えに来たとき、車イス を持って来るように言われたため1階に下りたが、エレベーター の所に置いてあった車イスに速やかに元の場所に戻して下さいと 書いており、車は正面玄関の方に停めたので、正面まで車イスを 取りに行った。なぜわざわざ元の場所まで戻さないといけないの か、そのままそれぞれの出口に置いておいてはいけないのか、足 腰が悪い人が速くまで返しに行かないといけないのか、速やかに 元の場所にと記す必要はあるのか、考えてもらいたい。	南出入口及び東出入口はカートや車椅子の設置数が少なく、次 の方のためなるべく元の場所への返却のご協力をお願いしてい りますが、返却場所が遠くなる場合は、正面玄関、南出入口及び 東出入口のいずれかにご返却いただいても問題ございません。ま た、いただいたご意見をもとに、カート等に付している文章につ いて見直しを行い、内容を変更致しました。
11	環境・設備 整備	レストランで食事をした際、わりばしをテーブルにこぼしたス タッフが、そのまま容器に戻していた。衛生上問題があるのでは ないか。	いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、衛生面に関しまし てより一層の注意を払い、皆様に安心してご利用いただけるよ う、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
12	診療	検査と造影CTを受けたが、6日経っても何も説明がない。患者も知る権利がある。報告が一番大事だと思う。信頼できる病院にして欲しい	検査後、医師からの結果説明までにお時間を要し、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、治療方針をお伝えしておりますが、検査の内容によっては日数を要する場合もございます。検査の必要性や各検査の結果に関して、今後、患者さんにより分かりやすく説明するよう努力いたします。
13	診療	同意書について、医師からの説明が十分でなく看護師に聞いた。また、検査結果を患者が知らないのは矛盾している。もっと丁寧な診察や報告をして欲しい。	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。患者さんのお気持ちに寄り添い、信頼していただけるような対応を、職員一同、心がけてまいります。また、検査の必要性や検査結果につきまして、患者さんにより分かりやすく説明するよう努力いたします。
14	療養	化学療法室でフリーWi-Fiが使用できるようにしてもらいたい。抗がん剤治療は時間が長く、1日がかりになる時もあり、それは自分だけではなく付添いの家族も同じである。フリーWi-Fiの使用については以前から希望しており、他の方からも希望があるようなので、入院の方と同じようにフリーWi-Fiを使用出来るようにできないのか。	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(Wi-Fi)を、入院中の患者さんを対象として導入していますが、外来棟では、診療に無線LANが必要となる区域のみで限定的に利用できるようにしており、患者さんの利用を想定した設置、及び設計となっていないため、現在利用は難しい状況です。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。なお、患者さんご自身でご準備いただく必要がございますが、ポケットWi-Fiを外来化学療法室でご利用いただくことは可能ですので、ご検討ください。
15	接遇	売店のレジで小銭を探していると”ここへ全部出してみてください”と言われた。とても感じが悪い	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でした。ご指摘がありました売店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。
16	接遇	会計窓口で待たされ、呼ばれたときにごめんなさいと言われたが、申し訳ございませんと言うべきではないか。	この度は大変お待たせしてしまったこと、並びに職員の対応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でした。患者さんひとりひとりの立場に立った、思いやりのある接遇を心がけるよう、改めて指導いたしました。今後も職員教育に努めてまいります。
17	事務	初診の番号札をカウンターの上に置いた方が良い。FAX予約票に”番号札を取って待つ”と表記してはどうか	カウンターの上ですと、混雑時にわかりにくいということや、カウンターのスペースが狭く受付時に混雑することから、現在の場所に設置し、案内用の張り紙にて「初診番号札はこちら」とご案内させていただいております。
18	その他	掃除している方、もう少し身なりをきれいにしたい	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でした。今後このようなことがないように、決まった制服で身なりを整え、清潔感のある服装を心掛けるよう指導いたします。また、清潔な環境を提供するために服装・態度に気をつけて清掃作業を行うよう、一層注意してまいります。