

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年7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
先生たちに救っていただいた命を大切に、命を感じながら生きます。愛大に出迎え、医療従事者の方に親身になっていただき心より感謝します。
パンがおいしかった。ご飯からパンにすぐに切り替えてくれて助かった。
草木の手入れが行き届いているなど感じました。花も咲いていて、見ていて癒されます。業者やボランティアの方々、いつもご苦勞様です。キレイな景色をありがとうございます。
家族が半年に1回、検診のために何年も通院しています。毎回、緊張しながら受診しています。今回の採血の際、担当して下さった看護師さんが丁寧な対応をしてくださいました。何度も採血をしてきたけど、こんなに丁寧に関わってくれたのは初めてだと喜んでいました。今回の受診は、本人も家族もとても嬉しかったです。ありがとうございました。
部屋のお掃除を毎日、大変きれいにしてくださりありがとうございます。
毎日、おいしい食事をありがとうございます。食事の時間が楽しみです。
助産師さん、看護師さん、みなさんいつ会っても明るく笑顔でテキパキと対応してくださいました。看護師さんの優しい雰囲気と声掛けに助けられました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
〇〇先生は優しくとても良い先生です。先生に診てもらい安心してます。
不安での入院。皆さんの笑顔、温かさに気持ちが楽に。感謝でいっぱいです。できるなら環境美化のボランティア活動に参加したいです。本当にありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	立体駐車場1階の誘導員、他に車がないのに後ろから来ている車に気付かれないことがある。周りが見えていないのではないかと。1階に空きがあるのに、なぜ2階以上をすすめる。	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関係部署内で共有し、安全確保並びに誘導方法について周知を行ってまいります。
2	環境・設備整備	清掃の方、掃除が雑です。感じが悪かったです。	この度は、清掃の方法や接遇面について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員への指導を徹底して、改善してまいります。
3	環境・設備整備	1階のトイレのドアがバタンバタンと音が出てびっくりします。クッションを付けるなどして静かにしてください。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。トイレのドアの音につきましては、現地確認の上、対応策を検討いたします。いただいたご意見を参考に、今後も環境整備に努めてまいります。
4	外来待ち時間・予約制	予約の時間のとおり呼ばれない。もう少し改善してほしい。待ち時間が長すぎる。	この度はお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。予約時間に沿うよう努めておりますが、大学病院の性質上、重症例が緊急で紹介される場合がございます。状況によっては予約時間どおりにご案内出来ないことをご理解くださいますようお願い申し上げます。なお、お待ちいただいている間PHSをお渡しし、診察の順番になりましたらご連絡することも可能ですので、ご希望がございましたら診療科の受付職員へご相談ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	外来待ち時間・予約制	泌尿器科の受付のミスで、市外から来ているのに30～40分以上遅く呼ばれた。待つ方の身になって仕事をしてもらいたい。改善してください。	この度は、受付職員の不手際により長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。受付業務の確認体制を見直し再発防止に努めてまいります。また、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、窓口の職員に改めて指導いたします。
6	診療	愛大の医学科の実習生の態度が悪い。挨拶のマナーもなく、いきなり入室してきて「聴診します」と言ってくる。医師免許取得を目指す前に社会人としてのマナー（挨拶の仕方など）を実習してはどうか。今年度だけの話ではなく、以前から廊下を3.4人で広がって歩き、点滴をもつ患者によけさせている。そのまま成長した研修医のマナーも悪い。いつもタブレットを持っているが不衛生ではないのか？手指消毒してもタブレットが汚いままなら結局、手も汚い。いきなり入室してくるのは不審者の可能性もあり。（以前、病棟に不審者入ってきました。）病棟に入る部外者も多いので何とかしてほしい。不快である。	この度はご不安・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。日頃から医学部及び病院の教職員と学生に対して注意しているところですが、いただいたご意見を周知し、患者さんやお付添いの方への配慮を心掛けるよう、改めて指導してまいります。また、タブレットにつきましては、実習上、使用を認めており、衛生管理についても注意するよう指導しております。
7	看護	ナースステーションで患者やその家族へのクレームや悪口をいうのはいかがなものでしょうか。	この度は、看護師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。いただいたご意見を看護師全体で共有し、指導いたしました。「患者に寄り添い、温もりのある看護の提供に努めます」という看護理念の元、温かく丁寧な対応ができるよう努めてまいります。
8	看護	医師・看護師・助手さん・リハビリの先生方に助けられ感謝しかありません。ただ、1人の看護師さんが威圧的で笑顔もなく、療養している気分にはなれず、患者としてとても嫌な気分でした。この看護師さんに看護してほしいとは思えませんでした。	この度は看護師の態度で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。当該職員へ確認をし、表情や話し方など患者さんへの配慮ある行動が行えるよう指導いたしました。また、今回のご意見を個人の問題とせず病棟に勤務するすべての職種で情報共有し、患者さんに安心して療養していただけるよう努めます。当院の体制を見直す機会をいただきましたこと感謝いたします。
9	接遇	午後から立っていた駐車券処理の発言にびっくりです。車椅子のため、駐車券、100円、診察券を揃えて渡したら、「付き添いの人がして下さい」と言い手伝わってくれませんでした。他の人は手伝わってくれたり受け取って処理をしてくれます。立っただけで手伝う気がないなら邪魔なので必要ないと思います。注意してください。	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。いただいたご意見を部署内で共有し、患者さんのご支援ができるよう職員教育に努めてまいります。
10	事務	整理券をもらうために玄関前で並んでいました。警備員の方が7時に自動ドアを開けると中からパジャマの方が出てきて、私の前の方に割り込み整理券を取っていきました。間違えて渡してしまった警備員の方は申し訳なさそうに並んでいた人に謝っていました。パジャマの人は入院されている方だと思います。そういう人が場所取りをするのはいかがなものかと思います。	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。関係部署へ情報共有し、今後の環境改善の参考にさせていただきます。なお、当院の診察は「時間予約制」となっており、来院時間の指定がある場合を除き、予約時間の1時間前を目安に受付をしていただきますようお願いいたします。待ち時間の緩和や、混雑防止のため、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
11	事務	マイナンバーカードで番号を押すのに、近くに人がいたら番号を知られてしまう為、番号を押す所は周りが見えないようにして欲しい。このボールペンも書きにくい為、書きやすいボールペンにしてください。	マイナンバーカードの機械にはプライバシーフィルムが装備されておりますので、周りから画面の内容が確認しづらいうになっております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
12	その他	近所のスーパーで耳鼻科のスクラブを着た職員が買い物していました。質の高い医療サービスを提供するはずの大学病院のスタッフがすることではないのでは。	この度は、職員の身だしなみにおいて不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。院外へ出る場合は着替えるよう指導しておりますが、改めて全体へ再度周知、指導を行いました。今後も、継続して職員教育に努めてまいります。
13	その他	タクシー会社の態度が悪すぎる。近場だと文句を言われたり、2000円以下だと乗せれないと言われたりする。	いただいたご意見をタクシー会社へお伝えし、社内での周知・徹底を強く要請いたしました。なお、今後も同様のことがございましたら、具体的な日時や車両番号、運転手の氏名等について、直接タクシー会社へご連絡くださいますようお願い致します。今後も、患者さんやその関係者の皆様の利便性向上に努めてまいります。
14	その他	南駐車場から病院へ歩いていると職員の大きな車が勢いよく横を通りました。激しい雨のせいで、水が飛び散り下半身がずぶぬれになりました。その車は気付くこともなく去っていききました。大変、不愉快でした。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。関係部署にて事実確認を行い、該当職員へ指導及び注意をいたしました。また、いただいたご意見を職員全体へ改めて周知し、一人一人行動を振り返るとともに、今後このようなことが起こらないよう指導いたします。