

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年9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                                                                                                                                                             |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 抗加齢ドック素晴らしい。もらったレポートを他病院の医師に見せたら「これはすごいチェックしてくれていますし、他の医師にも情報として有用です」と褒められました。「ゆるジャンプ」も効果があるので、愛大でもPRして県民に広めた方がいいです。                                                     |  |
| 3月末に手術で入院しました。傷跡にショックを受けるかと心配していましたが、担当の〇〇先生の腕が素晴らしく、先生に手術をしていただき本当に良かったと思っています。主治医の〇〇先生、〇〇先生共に、治療の相談にも丁寧に向き合ってくださいました。病棟の看護師さんも入院中、優しく接していただき心強かったです。ありがとうございました。       |  |
| 子どもがPHCUに入院しました。信じられないくらいすばらしい看護をしてもらいました。看護師さんはみなさん丁寧で、優しく質問してもすぐ答えてくれるし、対応も早いです。少し気になる事がありましたが、師長さんが毎日、顔を出してくれてその時に伝えることができました。忙しいのに、いつも丁寧に接してくれて感謝しています。              |  |
| 職員さんの対応良かったです。                                                                                                                                                           |  |
| 子どもが入院中、たくさんのスタッフの方にお世話になりました。大好きな先生、看護師さんがいてくださって良かったです。いつも寄り添ってくれて、楽しい闘病生活だったと思います。本当にありがとうございました。                                                                     |  |
| 初産、帝王切開での入院だったので不安が大きかったのですが、医師・看護師・補助員・清掃員に至るまで皆さんが優しく声掛けくださったおかげで、痛みへの恐怖はあるものの、信頼して手術を受けることができました。1カ月を超える入院で1度も嫌な思いをしなかったのも非常に質の高い医療サービスを提供されていると感じました。本当にありがとうございました。 |  |
| 先生・助産師さん・看護師さん・栄養士さん・お掃除のスタッフの方、そのほかの私が気付いていない仕事をしてくださっている方に至るまで、関わってくださった全ての方が真摯にお仕事されている姿が素敵でした。また、どなたも優しく、親切に対応して下さいありがとうございました。大変お世話になりました。                          |  |

| No. | ジャンル    | ご意見                                                                                                               | 回答                                                                                                                      |
|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 環境・設備整備 | 患者用駐車スペースに車を停めている職員さんがいます。車体番号〇〇-〇〇と軽トラの2台。実際に運転をされていた方が院内で働かれているのを見ました。ただでさえ駐車できない時があるのに職員が建物の近くに駐車するのは問題だと思います。 | 患者用駐車場につきましては、午後の時間帯は職員も駐車可能としております。また、午前中につきましては、患者用駐車場に職員が駐車していないかを駐車場管理部署にて1台ずつチェックしており、違反車につきましては貼り紙をして注意喚起をしております。 |
| 2   | 環境・設備整備 | 清掃の人が床をモップで掃除した後、部屋の洗面台で、汚れたモップを洗っていました。汚れたモップ等を洗面台で洗うようなことはしないよう伝えてほしいです。                                        | 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。当該病棟の清掃担当者及び清掃担当部署全体へ周知指導いたしました。                                                         |
| 3   | 環境・設備整備 | 病棟のトイレに手をふくペーパータオルを設置してほしい。                                                                                       | この度はご不便をおかけして申し訳ございません。現在、各病棟へのペーパータオル設置について検討をしております。今後も、患者さんや院内スタッフからの意見をもとに、環境改善に取り組んでまいります。                         |

| No. | ジャンル        | ご意見                                                                                                                                                                                                              | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 環境・設備<br>整備 | 病棟のトイレにペーパータオルを置いて下さい。外来の方にはきちんと設置してあるのに、なぜ入院病棟には置いていないのでしょうか。ハンカチ、タオルがない時に困ります。衛生管理についてうるさく言っているわりに置いていないのはおかしいと思います。他の方も苦情を言っているのは聞いています。洗面、洗濯室にも同じく置いて下さい。ある時とない時があります。                                       | この度はご不便をおかけして申し訳ございません。現在、各病棟へのペーパータオル設置について検討をしております。今後も、患者さんや院内スタッフからの意見をもとに、環境改善に取り組んでまいります。                                                                                                                                                                                       |
| 5   | 環境・設備<br>整備 | この部屋を出たいです。換気の音とトイレが嫌です。換気ので音で寝れません。この部屋を改造してください。                                                                                                                                                               | 病室の環境につきましては、病状や一部の病室の特性により、24時間十分な換気を行う必要があります。換気音に対しご不快に思われるかもしれませんが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。                                                                                                                                                                                          |
| 6   | 環境・設備<br>整備 | 1日10回以上途切れるWi-Fiですが、環境の改善は難しいでしょうか。                                                                                                                                                                              | 入院患者さん向け無線LANサービスでは、ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。ポケットWi-Fiにつきまして、医療機器への影響もあり許可を出すことが難しい状況となっております。無線LAN通信に関しましては、診療向けの通信を優先させていただいております。また、二重扉があるお部屋や壁の厚いお部屋等、建物の構造上の都合により通信が届きにくいところがございます。このことについては認識しており、業者等にも相談しておりますが、現状、対応が難しい状況です。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。 |
| 7   | 環境・設備<br>整備 | Wi-Fi環境が病院側で改善できないのであれば、ポケットWi-Fiの使用許可を至急出してくれませんか。子供のストレスがマックスになっています。オンライン授業にも対応できるようにしてください。                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8   | 環境・設備<br>整備 | 部屋でのインターネット接続環境が悪すぎます。早急に繋がるようにしてください。タブレット学習を部屋でしたいのですが、ネットが切れると勉強にならないので困っております。いつでもWi-Fiが繋がるようにしてください。ポケットWi-Fiも禁止されておりますので1日も早い改善をしていただける事を願っております。                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9   | 環境・設備<br>整備 | もう少しキッズルームを増やしてほしい。子連れの受診は疲れる。                                                                                                                                                                                   | 小児科外来にキッズルームを設置しております。また、外来棟1階には患者図書室があり、絵本など様々なジャンルの本を取り揃えておりますのでご利用をご検討ください。                                                                                                                                                                                                        |
| 10  | 入院食事        | 糖尿病があるため治療食であり、エネルギーコントロール食なのは仕方ないと思っています。今回入院して、野菜の切り方が雑だったり、調味料がまずく感じています。ご飯の量が多く、おかず1品のカロリーをご飯の量で調整しているのではないかと思います。魚が生臭いと言ったら魚を禁止にされました。そういうことではなく調理方法でなんとかできないかと伝えたのですが、残念でした。入院生活において食事は唯一の楽しみなので改善をお願いします。 | 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。病院食につきましては、国が定める基準と疾病別ガイドラインに基づき栄養量と食品群別使用量を定めており、副食量の提供を中心に調整を行っております。この件につきましては、ご理解をいただけますと幸いです。また、ご意見を頂きました魚の生臭さや食材の切り方等につきましては、関係部署で情報共有し検討をさせていただきます。                                                                                             |

| No. | ジャンル | ご意見                                                                                                                                                                                   | 回答                                                                                                                                                                                         |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11  | 療養   | <p>寝具の件ですが、夏は涼しい寝具が使いたいのので、新しく購入して持ってきました。シーツ交換同様、1週間に1回か汚れたときには洗濯して常に清潔にしていますが、使用不可との事で持ち帰るように言われました。病院で代わりに用意していただくか、持ち込みを認めていただくか、お願いしたいです。長期の入院だと、家族もストレスになってくるので対策をお願いしたいです。</p> | <p>寝具につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございません。患者さんの寝具に関しましては院内感染防止の観点から「基準寝具」という規定があり、布団や毛布等の持ち込みはご遠慮いただいております。しかしながら、バスタオル等は個人で用意していただいておりますので、大判のバスタオルにつきましては清潔管理の上、ご使用いただけます。ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。</p> |
| 12  | 接遇   | <p>仕事中に白い服と深緑の服を着た医師が長時間、話しながら笑っている。仕事の事なら長く笑うことが続いたら別の部屋で話すべきだ。本当に仕事をする時間ならきちんと、正しく、笑わずに手伝いとかをするべきだと思う。名札も隠している。真面目に仕事が出来ないなら辞めてもらいたいと思う。</p>                                        | <p>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、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。</p>                         |
| 13  | その他  | <p>窓口の男性がマスクをしていない。</p>                                                                                                                                                               | <p>この度は職員の感染対策が徹底出来ておらず、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員全体へ改めて周知、指導いたしました。今後も職員教育及び感染対策に努めてまいります。</p>                                                                                             |
| 14  | その他  | <p>病院内でマスクをしていない患者等が多くみられるがどうしてですか。マスクをするように注意してほしい。今もコロナ、リンゴ病等が多くみられるのにマスクをしないで病院内をうろうろしている。他の病院ではマスクをしていないと入れてくれない。</p>                                                             | <p>令和5年3月13日よりマスク着用は個人の判断が基本となりましたが、当院では引き続き、病院内ではマスク着用のご協力をお願いしております。病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、マスクを付けられない場合がございます。ご理解いただけますと幸いです。</p>                                                      |