

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和8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
長い入院生活の中で、看護師さんの働きに年々良くなっていると思います。いろんな取り組みをしているのでしょう。PHCUの看護師さん、感謝しています。ありがとうございます。
〇〇先生、その他のスタッフに支えられて退院することが出来ました。皆様の熱い心で接していただきありがとうございました。入院中は病気に対する投げやりな気持ちがありましたが、皆様の協力があって日が経つにつれ心が和らぎました。患者に対する仕事ですので、笑顔が素敵でした。これからも頑張って患者さんに接してください。
気配り、心配り、思いやりのある言動スタッフさんに感謝して、入院、治療を送ることが出来ています。（指導者さん、すばらしい）前途多難であるが第一歩の道が開けました。この喜びをスタッフさん全員にお伝えしたいです。今後、体調を安定させ入退院を繰り返し、治療継続させたいです。よろしくお願いいたします。
県外在住ですが、股関節の手術は愛大が安心して受けられると思い、入院を決めました。先生、看護師さん達も丁寧、適切なケアをしていただき、新人の看護師さんも懸命に学びケアして下さる姿に、こちらも頑張ろうと思いました。食事も評判通り美味しくて、豪華メニューに変更したときは料理長さんがハットをかぶって来て下さり、楽しく美味しい体験になりました。洗面台にあるドライヤーも風力がきちんとあって、ノンストレスで使うことができ、小さな所にも患者目線で考えてくださっているんだと思いました。本当に2週間、ありがとうございました。
とても優しい看護婦さんたち、いつもありがとうございます。ごはんもとてもおいしいです。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	診療	内科の医師について、薬剤の変更や使用した際に、こういう事が起こる場合があるデメリットを患者へ言わない。	薬剤の変更や新たな薬剤を使用する際には、患者さんの病状や治療内容に応じて必要な説明を行うよう努めておりますが、今回、説明が十分に伝わっていなかった可能性があるものと受け止めております。ご不安を感じられたことにつきまして、お詫び申し上げます。今後は、薬剤の効果だけでなく、副作用や注意点についても、患者さんに分かりやすくお伝えできるよう、診療科内で改めて共有してまいります。ご不明な点や不安な点がございましたら、医師、看護師、またはスタッフへお声がけください。必要に応じて確認し、対応いたします。
2	診療	無事、手術後の経過も順調そうで退院となりました。先生方、看護師の皆さんお世話になりました。家での生活と違い、上げ膳、据え膳の食事情で美味しくいただきました。感じたことなのですが、手術前はあれだけ緊張と不安で押しつぶされそうだったのに、自分が気付かない間に、全く意識がない間に、1ミリの痛みも無しに手術が終了したのは感謝の気持ちでいっぱいですが、カテーテルとかの説明が一切無かったのに、部屋に帰った時、管が通っていたのには驚きました。意識が無い時間にと考えるとちょっとショックな感じでした。	この度は、手術に際してご不安なお気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。カテーテルの挿入については、同意書および患者説明用パスに記載しておりましたが、十分にご理解いただけるような説明が行き届いておらず、結果としてご心配をおかけすることとなりました。今回いただきましたご意見は、医療スタッフ間で共有し、今後はより分かりやすく丁寧な説明を行うよう努めてまいります。これからも、患者さんやご家族に安心して治療を受けていただけるよう、心に寄り添った診療を心がけてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	診療	10年以上通院していますが、検査、診察までの待ち時間がとても長く、行ったり来たりの確認が大変なので、早くスマホ通知等に切り替えてほしい。PHSも無い時があり、かなり不便です。早く切り替えることを願います。	外来受診に際し長時間お待ちいただき、ご不便をおかけしましたこと申し訳ございませんでした。 当院では、待ち時間の短縮およびご案内方法の改善に向け、診療運用の見直しを継続して実施しております。なお、緊急対応を要する患者さんの受入れ等により、診療の進行が変動する場合があります、予約時間どおりにご案内でき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。また、診察前に検査がある場合は、検査結果確認後に診察を行うため、診察の順番が前後することがございます。あらかじめご了承ください。 ご要望の「スマホ通知等への切り替え」につきましては、導入に向け検討を行いました、現時点では導入は困難です。一方で、中央採血室の呼出し番号を患者さんのお手持ちの携帯電話等から確認いただけるYouTubeライブ配信を開始いたしました。PHSが使用できない場合があるとのこと指摘につきましても、運用の改善に努めてまいります。
4	看護	内科処置室で、点滴液の内容分量が変更になったのに、カーテン越しに看護師同士のみでやりとりして患者に投与する際説明がなかったため、後に直ぐ具合が悪くなった。	ご不安ならびにご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。患者さんが抱かれる緊張や不安なお気持ちを十分に受け止め、今後はより一層、安心・安全な医療の提供に努めてまいります。
5	看護	身体の痛さの為、ナースコールを鳴らしてどうにかして欲しい、どうしたら良いのか分からなかった。ただ、さすって欲しかった。それなのにベッドの高さを上げて戻って行っただけの看護師が居た。思いやりが無い。	配慮に欠ける行為、大変申し訳ございませんでした。スタッフ間で共有し、患者さんの訴えに真摯に対応することと、苦痛を少しでも和らげることが出来るよう、寄り添ったケアに努めてまいります。
6	外来待ち時間	病院で4時間ほど過ごしていて、もっと早く対応してもらえないですか？きっと私以外の皆様も思っていると思うので改善してください。あと、wifi使えないですか？	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。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。また、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。
7	外来待ち時間	外来での診察終了までに時間がかかる。受付順という概念から仕方ないのだが、例としてファーストパス的に前倒しに診察するシステムが導入されても良いのでは？と思う。	診療に時間がかかり、ご迷惑をおかけしております。いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さんに出来る限りご負担をおかけしないような環境やシステムを検討してまいります。今後はさらに、診察状況を把握しながらスタッフ間で連携を図り、診察がスムーズに行えるよう努めてまいります。
8	環境・設備整備	朝8時過ぎに患者用立体駐車場の中を、学生さんか職員さんのような方が自転車で駆け抜けて行きました。暑いからなのかも知れませんが、大変危険です。	駐車場内での自転車走行は大変危険であり、患者さんや来院者の皆様の安全確保の観点からも適切ではないと考えております。今後、学生・職員へ駐車場内での安全な通行について改めて周知し、再発防止に努めてまいります。