

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和8年1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	
7回目の入院。毎回とてもよくしてもらい、熱の時はいつもより3倍くらいの迷惑をかけてしまい、それでも先生も看護師の皆様も丁寧に、優しく、説明もあり本当に頭の下がる思いです。	
入院回数が多いので1回、1回お礼状を書きたい気持ちが100%です。毎回、同じ気持ちで退院しています。先生、看護師の皆様との会話も「ああ良かった」「わぁ嬉しい」とホッとするような会話です。どうしようと不安だった時「大丈夫ですよ」と。この一言は私の元気のもと。お薬よりよく効くと思っています。毎回ありがとうございます。	
以前、病院でお世話になった頃、南の庭は草ボーボーだったのですが、今はお花でいっぱい気持ち癒され嬉しくなります。ボランティアの方々、ご苦勞様です。	
患者図書室「ひだまりの里」の存在によって、私の入院生活が明るく充実したものになりました。読書好きの私は普段から図書館通いをしていますが、そこでは予約をしても、人気のある本は何十人待ちがあたり前の状況です。その人気の本が「ひだまりの里」には全て揃っているのです。胸がときめきました。「ひだまりの里」に1日も早く行けるように、それを目標にしてリハビリを頑張りました。一人でも多くの人に図書室の幅広い、そして時代に即した蔵書の豊かさを知ってもらい、利用者の増加につながればと思いました。	
いきいき会が運営している各階配本中の閲覧用図書コーナーについて。本の選択がバラエティに富んでおり、入院患者の多種多様な状況や立場、嗜好を十分考慮してなされていることに驚きます。私も1階の「ひだまりの里」まで降りられない間は、並んでいる本を次々読むことで楽しませていただきました。これら全てがボランティアの皆さんの力によってなされていることに驚き、そして感謝いたします。院内でとりたてて注目されることはありませんが、細やかな配慮をされていることがよくわかります。これからもひたむきな活動によって患者さん達の心を励まし続けてください。ありがとうございました。	
今回が2回目の入院です。前回の入院で提供される三食のおいしさに、痛みを忘れる幸せを味わわせていただきました。ですから今回の入院でも食事が楽しみでした。しかしながら急激な食材の高騰によって、何か変わってしまったのでは、と少し気になっていました。実際は知恵を絞られ、工夫されているのでしょう。前回味わった通りのおいしさでした。私好みの薄味でありながら一皿ごとに味つけに変化があり、日頃どうしても肉に比べて食卓にのぼりにくい魚の調理法、味のつけ方、きかせ方に毎食うなずきながら箸を進めておりました。医食同源とは言われますが、これからも苦境を知恵と工夫で乗り越えられて、患者さんの笑顔を引き出してってください。ありがとうございます。	
食事についてですが、知り合いが〇〇病院へ入院した時食事がまずかったとの事です。愛大は美味しいとの事でありがたいです。	
夜おそくでも私たちのために一生けん命働いてくださって、本当にありがとうございます。皆様のお陰で安心して出産させていただけます。感謝いたします。皆様はずっとずっと幸せでステキな人生を送ることができますように。願っています。ありがとうございます！！	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	車椅子専用駐車場なのに、誰でも停められる状態すぎて本当に必要な人が全然停められない。特に、正面玄関横のところは、誘導員が居るにも関わらず、パーキングパーミットしかチェックされていない。早急に改善・対応すべきだ。	車いす・身障者専用駐車場ではご不便をお掛けし申し訳ございません。身障者駐車場では車椅子をご利用の方、身体障害者手帳やパーキングパーミットをお持ちの方、当院発行の「臨時駐車許可証」をお持ちの方にご利用いただいております。当院ではバリアフリー法に基づき、駐車場の総台数に応じた身障者用駐車スペースを設置しておりますが、診療時間帯など混雑時には満車となる場合がございます。満車の場合は外来診療日の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。
2	環境・設備整備	インターネットサービスについてですが、利用時間は6:00~21:00のはずなのに6:50頃~20:50頃までとつながる時間が違ってきます。	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。10月に当院で実施しました計画停電後の患者インターネット機器への時刻設定において誤りがありました。現在は入院のしおりの利用時間にご利用いただけるよう設定を変更しております。また、患者さんに提供している無線LANは診療用無線LANと接続を分け合っており、診療用無線LANを優先するように設定しておりますので、繋がりにくくなる場合もございます。ご理解いただけますようお願いいたします。
3	環境・設備整備	ネットサービスなのですが、利用可能時間が6:00~21:00となっているのに毎朝6:37頃から20:50頃と“しおり”と違ってきます。時間を守ってより良いネット環境をお願いします。	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。10月に当院で実施しました計画停電後の患者インターネット機器への時刻設定において誤りがありました。現在は入院のしおりの利用時間にご利用いただけるよう設定を変更しております。また、患者さんに提供している無線LANは診療用無線LANと接続を分け合っており、診療用無線LANを優先するように設定しておりますので、繋がりにくくなる場合もございます。ご理解いただけますようお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備整備	待ち時間が長いです。前は5時間、今回は3時間かかりました。1階にも無料Wi-Fiの導入をしてもらいたい。	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。
5	環境・設備整備	待ち時間が長い。ネットなどWi-Fiが使用できるともう少し我慢できるのですが、導入していただけませんか。	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。
6	診療	入院中に感染対策としてみたいな感じで歯科に度々呼ばれますが、歯石を取ったり、他に特別な事をする訳でもなく、ちょっと診てゴムみたいな器具でザァーと磨いて終わり。全然口腔ケアになっている気がしない。ただ、入院患者から診療費を搾取しているのしか思えません。こちらが望まない事にお金を取って強引に診察するのはいかがなものか。	当院では主治療を計画通り完遂できるようサポートするため口腔ケアを行っております。患者さんごとに内容や受診頻度は異なります。また、口腔内の状態や全身状態、既往歴によっても口腔ケアの内容は違ってきます。患者さんごとに必要な口腔ケアを提供した上で、国の定めた保険診療のルールに沿ったご負担をお願いしております。ご理解の程よろしく願います。
7	看護	入院中の家族がせん妄を起こしパニックに陥りました。家族は心配し「今日だけ3人交代で面会を許していただけませんか」と希望したところ、事情を鑑み「今日だけです」と念を押した上で許可してくださいました。ところが、3人目が面会をしようとした際、別の看護師から高圧的に門前払いされました。事情を問うと、許可を出した看護師から引継がされていなかった上、「昨日も3人面会されましたよね」と決めつけた発言をされ、1人しか面会をしていないことを伝えても「そんなはずはない」と否定され、不快極まりない対応に強い怒りを感じました。患者を心配する家族にいたりや優しさはないのでしょうか。	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。面会については院内統一のルールを基本に対応をさせていただいておりますが、患者さんの状況に合わせた柔軟な対応も必要であると考えています。今回は対応する看護師によって異なった対応となり、ご家族を混乱させてしまいました。また、ご家族をご心配なさるお気持ちに寄り添った対応が不足していたと思います。今後、統一した対応ができるよう善処して参ります。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。
8	療養	入院時に個別認識のリストバンドが10日も過ぎれば消えて確認できなくなるケースが多々見られます。これでは医療過誤に繋がるのではと危惧します。具合をみて交換するなど、安全面に気をつけていただければと思います。	ご指摘の通り、リストバンドの印字については、シャワーの頻度などで個人差は大きいのですが、徐々に薄くなる場合があります。リストバンドの印字が薄くなりバーコードでの読み取りが困難となった場合は、適宜再発行するように部署内に周知いたしました。今後も、患者さんが安心して入院生活をお過ごしいただけるよう努めてまいります。
9	その他	会計窓口の順番待ちについてです。子連れで並ぶとき、ベビーカーを押している方は優先されますが、抱っこ時は優先されません。ベビーカーを持ってくると病院での移動や診察待ち等で周囲に迷惑をかけてしまうと配慮して抱っこで連れてきました。小さい子連れの方も優先していただけると助かります。また、駐車場についても正面玄関前の右手を車イスのみではなく、小さい子連れもOKにしてほしいです。	会計窓口の順番待ちにおいてご迷惑をおかけいたしました。会計窓口の左側の広いレーンは車椅子などスペースを必要とする患者さんのレーンとしております。スペース的な問題や長蛇の列となると危険なため結果として優先のような形になってしまうことがありますが、案内スタッフも、極力順番通りにご案内できるよう心がけております。改めて関係部署へ共有し、よりよい環境作りに努めてまいります。また、ベビーカーのご利用につきましてご配慮いただきありがとうございます。台数には限りがありますがベビーカーの貸し出しを行っておりますので、ご利用の場合はお近くのスタッフへお声がけください。なお、当院の車椅子・身障者駐車場は、駐車可能台数に限りがございます。車椅子をご利用の方、身体障害者手帳やパーキングパーミットをお持ちの方、当院発行の「臨時駐車許可証」をお持ちの方にご利用いただいております。ご理解ご協力をいただきますようお願いいたします。
10	その他	<小児入院時の付き添いについて> 小児の入院は付き添いしてもらおうと説明されたにも関わらず、付き添いがいない部屋があきらかにあり。どのような理由で付き添いなしで入院されているのか。言ったもの勝ちなのか。不平等感がある。入院の際、付き添いの滞在費が一番お金がかかっている。滞在が長くなる程、負担大なか、付き添いなしの方はそのお金もはらわずに入院させてもらえるのでは、やはり不平等であると思うのですが。 <病棟ロッカーの入替について> ロッカーを大量に外にだし、壊してしまうところを見ました。まだ使えそうなものはもっと大事にして。	この度は、付き添いをされているご家族に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当病棟（小児科PHCU）では、子どもの権利として「病院などで親や大切な人と一緒にいる権利」を尊重し、また、メンタルヘルスの安定は治療や成長発達の見守りからも重要であることから、入院時に「お子さまが安心して治療を受けられるよう、ご家族の付き添いをお願いしています」と説明しております。しかし、ご家族にはさまざまな事情があり、「付き添いをしたくてもできない」場合もあります。そのため、病棟スタッフとご家族で、お子さまにとって最善の方法や支援を日々検討し、可能な限り対応してまいります。付き添い環境については、病院という非日常の中で病気と闘うお子さまを見守りながら、心配や緊張を抱え、十分な休息が取れる場所が少ないこと、経済的負担や生活への影響が大きいことを病院としても認識しております。現在、病院全体で付き添い環境の改善に向けた検討を進めており、今後さらに協議を重ねてまいります。  ロッカーについては、この度、固定式から可動式ロッカーへの入れ替えに伴い撤出作業を行ってまいりました。その際、耐震固定の除去で天井部分や扉など一部破損したものは解体し、再利用可能なロッカーは可能な限り再利用を行う予定で作業をしていることを申し添えます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	その他	<p>施設の設備点検のために業者さんが病棟や病室をうろうろするのは理解できるが、せめて最低限のマナーは守れないのか。入室前の手指消毒なしに部屋を次から次へとまわるのはいかがなものか。外部委託しているなら、その点はきちんと指導してほしい。廊下でも比較的、大声で話すので、内容が部屋の中で反響している。</p>	<p>このたびは、設備点検業務の際にご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。いただいたご意見を真摯に受け止め、関係業者および職員のマナーや対応について指導および改善に努め、より快適な環境をご提供できるよう、継続して取り組んでまいります。</p>