

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和8年2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

出産でお世話になりました。ありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	外来待ち時間・予約制	予約時間帯から1時間も待たされるのは大変困ります。待つ必要があるならば、受付時に説明をいただきたいです。	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。
2	看護	〇〇病院からこちらに転院してきて、前医で預かった書類を全てお渡ししたら一部、戻されました。その後看護師さんに「やはりこちらでもわからないといけない書類だったので、また私に渡して下さい」と言われ、後日別の看護師さんに渡したら、「それはご本人が受付に出すものなので1階に持っておりてください」と強い口調で言われました。それくらいの事、していただいても良いのではないですか？	この度は、ご迷惑、ご心労をおかけし大変申し訳ございませんでした。日頃より、どのような場面においても丁寧でわかりやすい口調で患者さん、ご家族と接するよう指導しております。そのことを、今一度スタッフへ再指導させていただきました。また、患者さん、ご家族からお預かりする様々な書類についてですが、病棟でお預かりする機会の少ない書類についても、その取扱い方法についてスタッフへ周知いたしました。患者さん、ご家族に寄り添った思いやりのある接遇を行うことを心がけてまいります。
3	看護	家族が手術のため入院しています。毎日のように患者さんにお菓子をもらっている看護師がいます。その患者さんに看護師から「今日はいつ買いくに行く？」と促すような発言もあったと家族から聞いています。病棟はとても忙しそうでナースコールをしてもなかなか来てくれない程なのに、そのようなことをしているなんて驚きです。不快なので今すぐやめて下さい。	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。当院では、患者さんやご家族からの品物等の受け取り、それを促すような言動は一切行わないこととしております。今回のご意見については事実確認を行い、全職員に対して改めて周知徹底を図ります。また、ナースコールへの対応が遅れる状況についても、業務体制の見直しを行い、患者さんに安心して療養いただけるよう改善に努めてまいります。
4	接遇	初めての検査で何もわからず受付で指示を受け検査室へ。その後が不明であったためスタッフへ声掛けをしたが「ちょっと待って」との案内。別患者の対応中のためそのまま待たされたが、待ち合いに患者を待たせ処置室で男性2名が雑談。どうしたら良いかを知りたかっただけ。外来と違い人目もないから、楽しそうに勤務時間に雑談優先は現場のマニュアルか。正しい対応か回答を強く希望する。	この度は、初めての検査でご不安な状況にもかかわらず、スタッフの不適切な対応によりご不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。今後はこのようなことの無いように関係部署内で共有し指導して参ります。また、初めて検査を受けられる患者さんにもわかりやすいご案内ができるよう見直しを進めて参ります。
5	その他	南出入口に設置されている自動アルコール消毒液について、月曜日から赤いランプが点滅し、消毒液が出ない状態が続いています。補充や点検を担当する部署を明記していただければ気付いたスタッフの方が速やかに連絡できるのではないのでしょうか。早急な対応と改善をお願い申し上げます。	この度は、南出入口の手指消毒液の補充についてご指摘いただき、誠にありがとうございます。また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もとに消毒機器に管理部署名を明記いたしました。また今後は補充の頻度を見直し、同様の事態が発生しないよう改善に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。引き続き、安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	診療	<p>いつも丁寧な医療サービスをありがとうございます。医師の補助についている医師の態度が少し不愛想で横柄なのが気になります。初対面でも挨拶なしでした。看護師さんへの態度が強気です。チーム医療ではないのでしょうか。サポートする看護師のポジションを押しつけてまでの医療行為をされていないので見学するなら遠くからお願いします。独り立ち前で育てないといけないのは分かりますが、その前に態度を改めてほしいです。</p>	<p>この度は、スタッフの態度により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関係部署内で情報共有し、患者さんにご家族に安心して療養いただけるよう、接遇とチーム医療における基本姿勢について指導・教育を徹底いたします。</p>