

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年5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	
『P（駐車場）』の表示がとてもわかりやすくなり、手摺りもあってありがたかった。 医師、リハビリの先生、看護師の方々はじめ、お食事も家族の様子に合わせて相談させてもらい、ありがとうございました。食事を作って下さった方、機器の手入れをしてくださっている多くの技師の方々、ありがとうございました。退院後、子供が通院している。お礼を伝えられた。感謝。みなさんに幸がたくさんおとずれますように。	
先生ありがとうございました。二次障害にもならず生活できたのは先生のおかげです。	
入院中の食事がとても充実していて感動した。食事は入院生活の大きな楽しみで、毎日2種類の献立から選べることで、デイルームのパソコンを自分で操作して選択できることがとても良いと思った。退院できて嬉しいが、おいしい食事がいただけなくなるのは残念だ。また、ボランティアさんによる構内の花々にも癒された。カートや受付機付近にスタッフがいて安心感があった。大勢の皆さんのおかげで、日々の診療や治療が進められていることに感謝している。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	・病室移動をお願いされて移動したら、ゴミ箱の中に、前の人の髪の毛が多数残っていた。きちんと清掃してほしい。 ・休日入口側の通り、雨の日は排水口がつまって水たまりが深くなり、車が通ると歩行者がぬれる。	この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。病室を移動していただく際は、物品の紛失を防ぐため、患者さんが使用されていたベッドや床頭台、ゴミ箱も一緒に移動させ、引き続き同じものを使用いただくようにご協力をお願いしております。しかし今回は、病室移動の説明が不十分であり、ゴミ箱の移動を失念していたうえに、移動先の清掃が不十分であったことをお詫びいたします。今後、このような事が無いよう、注意してまいります。また、休日入り口側の排水溝につきましては、今後調査を行い、対応を検討していく予定です。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
2	環境・設備整備	はじめての手術だったが、不安にならないように先生や、看護師さんがやさしく接してくれて、感謝しかない。ありがとうございます。 一つ気になることが、棚などのふきそうじをしてくれる人が2人で回っていたが、おしゃべりしながらはやめてもらいたい。私達患者が部屋にいるのに、適当に置いといたらいからとか、世間話が聞こえてくるのは、気分が悪かった。ふきながら机においてある紙などに視線を落としていたのも気になった。そうじも立派な仕事です。責任をもってやっていただきたい。	当院職員に対し、温かいお言葉をいただきありがとうございます。清掃の際の職員の言動について、ご不快な思い、またご不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。関係職員へ改めて周知し指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
3	環境・設備整備	小児科外来の授乳室の使用中の札を、裏返せば使えるような物にしてほしい。紙の札を出し入れするのは、片手では操作しづらい。時々落としてしまい、子どもを片手で抱いたまま拾うは大変です。（子どもと荷物が、もう片方にあるので）	貴重なご意見、ありがとうございます。いただいたご意見をもとに、片手で簡単に変更できるように、「空室」「使用中」がスライド式で表示できるプレートを設置するよう改善いたします。今後もいただいたご意見を参考に、より良い環境作りに活用させていただきます。
4	環境・設備整備	入院中の病室に害虫が出た。病棟に駆除グッズがなくて困った。対策をお願いしたい。このままじゃ安心できない。	この度は、ご入院中に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。このような場合は、関係部署と対応してまいりますので、病棟スタッフにお声がけくださいますよう、お願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	外来待ち時間・予約制	CT検査で肺の状態を確認しながら治療をしているが、CTの結果が出るのが遅く、2時間以上待たされる。かなり疲れるので、どうにかならないか。	貴重なご意見、ありがとうございます。画像検査の診断につきましては、放射線科の担当医師が撮影された順に検査結果のレポートを作成し、主治医に結果報告しておりますが、日に100件以上の検査オーダーがあるため、検査結果の報告までに時間を要している状況です。お待たせしてしまい申し訳ございません。また、お待ちいただいている間に体調がすぐれない等、気になることがございましたら、ご遠慮なくお近くのスタッフまでお声がけくださいますよう、お願いいたします。
6	外来待ち時間・予約制	外来受診で予約時間から20分で呼んでもらえて早いと思ったが、診察後30分以上待たされて、もう何度も受けている入院の説明で、話は1〜2分のみ。結局1時間近く待った。何にそんなに時間がかかるのか。忘れていたならそう言ってくれた方がまだスッキリする。	この度はお待たせしてしまい申し訳ございません。再入院の場合、各診療科の看護師より入院の説明をさせていただいておりますが、他の患者さんの処置等を実施しながら順番に入院の説明をしている状況のため、日によってはお待たせしてしまう場合があります。体調がすぐれない等、気になることがございましたら、遠慮なくお近くのスタッフまでお声がけくださいますようお願いいたします。また、いただいたご意見を参考に、今後の対応策を検討してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
7	看護	病棟の皆さんの心のこもった看護のおかげで手術や検査が順調に進み、感謝している。病棟内のチームワークの良さが伝わり、安心感があった。手術前に検査入院をしたが、退院の時に手術前日までに必要な物の資料をいただくと、家で事前に準備ができて、改めて購入する必要がなかったと思う。また、夕方、夜勤の看護師さんたちがグループで挨拶に来てくれるのだが、皆さんお忙しいのだから形式的なものではなく、その日の担当看護師さんが名乗ってくれるとコミュニケーションが取りやすいと思う。名札が裏返っていると名前が分かりにくいので、両面に名前があると良いと思った。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。手術前の必要な物につきましては、検査結果後に分かるものがありますので、手術入院前にご連絡をする際に必要な物についてお伝えするようにしておりますが、再度連絡漏れが無いよう指導して参ります。夜勤看護師の挨拶について、少人数の職員で患者さんの対応をしているため、夜勤看護師全員が患者さんの対応をできるよう、グループで挨拶に伺っております。業務上必要な対応になりますのでご理解いただけますと幸いです。名札の件につきましては、裏面にも名前を表示する対応に統一しておりますが、再度職員へ周知・指導いたします。
8	療養	採血の時、安静用ベッドが2つでは足りず、毎回待ち時間が長くなる。ぜひ改善してほしい。	貴重なご意見、ありがとうございます。安静ベッドにご案内するまでの時間が大変長く、ご迷惑をおかけしております。昨今、検査依頼件数が増加しており、安静ベッドが不足している状況はご指摘の通りで、待ち時間改善に向けて検討しております。改善策として、予約採血とすることにより待ち時間短縮の改善を目指し、現在予約システムの変更作業を進めているところです。なお、今後は受付時に安静ベッドへご案内できるまでの待ち時間の目安をお伝えするようにいたします。ご理解をいただけますと幸いです。また、体調がすぐれない等ございましたら、ご遠慮なく職員までお声がけくださいますよう、お願いいたします。
9	接遇	コンビニ内の駐車場券を担当している人、高圧的で感じが悪い。言い方もキツくてお願いしづらい。数日の入院と言ったら嫌な顔をされた。担当を外してほしい。	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。いただいたご意見を部署内で共有し、職員へ指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
10	接遇	清掃スタッフの態度がとても悪い。立っている目の前に止まって、そこで掃除道具をガチャガチャとしていた。他にもスペースがあるのに、わざわざそこに置く必要があるのか。患者は精神的にもいろいろ抱えている人が多くいると思う。嫌な気持ちにさせないでほしい。掃除用具のおいで気分も悪くなった。	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。いただいたご意見を部署内で共有し、職員へ指導いたしました。今後、病院内を清潔に保つだけでなく、患者さんやお付添いの方への配慮を心掛け、穏やかな状態で診療を受けていただけるよう、より一層、職員の教育を徹底いたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	その他	精神科という名称を、心療内科とか、心療科など、イメージの悪くない名称に変えてほしい。	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。医療機関が標榜する診療科名につきましては、医療法施行令及び医療法施行規則により定められており、これらの規定に基づき診療科名を標榜しております。</p> <p>なお、精神科と心療内科は専門分野が異なっており、精神科は「こころの不調」を、心療内科は心が原因の「身体の不調」を診察しますが、当院は「こころの症状」を診る精神科を標榜しておりますことをご理解いただけますと幸いです。また、精神科はイメージが悪いという偏見をなくしていくことも我々の使命であると考えており、いただいたご意見を、今後の参考にさせていただきます。</p>