

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年6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

愛大は食事が美味しい。退屈でつらい、痛い思いのある入院生活で美味しい食事を楽しみに、残りの入院生活をがんばりたい。また、こまめに先生が部屋に来てくれたり、優しい看護師さん達ばかりでした。ありがとうございました。

先生方はじめ看護師の皆さんとっても優しい方ばかりで、つらい入院生活のはずが楽しく明るくすごすことができております。主治医の先生、看護師の皆さん、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	環境・設備整備	①駐車場料金もキャッシュレス対応だとありがたい。 ②妊婦も、身障者駐車場に駐車できるようにして欲しい。駐車場が遠く、出産のときなど大変。	貴重なご意見、ありがとうございます。 ①駐車場料金のキャッシュレス対応については、以前より関係部署にて検討をしておりますが、キャッシュレス決済の導入・運用に係る費用に見合う効果が低いこと、かつ構内交通環境の維持・整備等への影響が想定されることから、導入には至っておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。 ②身障者駐車場の妊産婦のご利用について、当院では、『臨時駐車許可書』を発行された方（妊産婦も対象）は利用が可能です。医療サービス課にて発行しておりますので、ご利用される場合には申請をお願いします。また、愛媛県からは、身体障害者等用駐車場（車椅子マークがある駐車場）を適正に利用していただくためのパーキングパーミット（身体障害者等用駐車場利用証）が愛媛県から交付されており、妊産婦の方も利用交付対象となっております（利用証有効期間：産前7カ月～産後1年間）ので、よろしければ愛媛県、又はお住いの市町窓口へお問い合わせ下さい。
2	環境・設備整備	駐車場の事前精算機の新しい設置場所が良くない。通路の邪魔になっている。	これまで利用していた駐車料金事前精算機が経年のため、同様の機器更新ができなくなったことから正面玄関風除室にあった機器は撤去する運びとなり、令和5年3月22日から、外来患者用駐車料金割引処理と事前精算機能が一体となった機器（外来患者専用）に更新し、割引処理機を設置していた場所にて運用を開始しております。導入して間もないこともあり、混雑時にはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願い致します。 割引事前精算機のご利用に際しましては、係員が補助等を行っており、混雑時には人数を増やして対応しております。今後も、患者さんの意見や院内スタッフからの意見をもとに、改善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。
3	環境・設備整備	駐車場の事前精算機が新しくなり、30分以内はダメとか、診察後診療費の精算後に駐車場事前精算機の所へ行くと、待っている人がおり大変。以前の機械が大変助かっていた。元に戻してほしい。	令和5年3月22日より、駐車料金の割引処理と精算が一体となった事前精算機（外来患者専用）にて運用を開始しておりますが、導入して間もないこともあり、皆さまにはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。 以前設置していた割引処理機のメーカー生産終了に伴い、現在の割引処理兼事前精算機の設置に至りました。割引事前精算機のご利用に際しましては、係員が補助等を行っており、混雑時には人数を増やして対応しております。今後も、患者さんの意見や院内スタッフからの意見をもとに、改善策を検討してまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。この度は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
4	環境・設備 整備	病室の掃除について、クイックルワイパーでゴミを取った後水拭きしてくれますが、特定の職員だけ水拭きのモップのみです。いつもゴミが残っており、手抜きに見えます。残念です。	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。いただいたご意見を部署内で共有いたしました。清掃方法について、使用していた水拭きモップは、ほこり等も除去するマイクロモップであるため、それだけで清掃すること自体はマニュアルの通りなのですが、ゴミが残り清掃が行き届いていなかったという点におきましては、注意が足りていなかったものと思います。今後は、清潔な環境を整えられるよう、丁寧に清掃するよう指導してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
5	環境・設備 整備	氷や、低価格の飲料メーカーの自動販売機を置いて欲しい。売店に冷凍フルーツやシャーベット等さっぱりとしたアイスを増やして欲しい。病棟のトイレに尿計測する機械をつけて欲しい。	①氷の自動販売機の設置予定はございませんが、病院内の売店で氷を販売しておりますので、こちらをご利用いただけますようお願いいたします。また、低価格の飲料自動販売機設置については、品質管理面などから取扱っておりません。ダイドーの商品は、現在設置している自動販売機で一部取扱っておりますので、こちらをご利用頂ければ幸いです。 ②いただいたご意見を踏まえ、売店およびコンビニエンスストアにさっぱりとしたアイスの商品を増やしてまいります。 ③尿計測器につきましては、治療上必要な病棟に限定して設置しております。 いただいたご意見は、今後の環境改善の参考にさせていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。
6	環境・設備 整備	診察の呼び出しがスピーカーだけだと聞こえにくい。掲示板で番号を表示してほしい。	お呼び出しの際配慮が足りず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。掲示板の設置につきましては、現在検討しておりますので、いただいたご意見を参考にさせていただきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
7	環境・設備 整備	内科の呼び出しの音が聞こえにくい。電光掲示板にする等、対処してほしい。	お呼び出しの際配慮が足りず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。電光掲示板の設置につきましては、現在検討しておりますので、いただいたご意見を参考にさせていただきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
8	外来待ち時間・予約制	③計算窓口が混んでいて、エスカレーター辺りまで列ができていのに、なぜ職員が2人しか出していないのか。混み具合や時間を考えて職員の人数を増やすべきではないか。	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。③計算窓口につきましては、混雑時には職員を増やして対応しておりますが、今回頂いたご意見を関係部署に共有し、混雑緩和に向けて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した。
9	診療	抗加齢ドックは良かったが、院内でMRIやCT撮影ができるようにしてほしい。A G E s が中四国で唯一わかる病院ですごい。抗酸化ストレス検査もしてほしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。MRI、CT検査につきまして、現在診療に関わる検査の予約件数が多いため、ドック枠をお取りすることができず、ご不便をおかけしております。また「酸化ストレス検査」につきましても、原則自費診療の検査であり、お一人毎のコストがかなりかかることや、検査機器の維持等の課題があるため、現在導入には至っておりませんが、将来的には導入に向けて検討してまいりたいと考えております。その際には、今回いただいたご意見を参考にさせていただきます。
10	診療	先生や看護師が大部屋で患者に病名や治療法、住所等を聞いたり説明したりしているが、第三者の患者にも聞こえていて、よい気分ではない。歩ける場合は別室で話す等の対応してほしい。	この度は、ご入院中に不安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病棟スタッフで共有し、今後は患者さんの住所等を確認する場合は紙面にご記入いただいたり、内容に応じて別室で説明を行うよう、可能な限り対応してまいります。話し声は周囲にもよく聞こえていることを認識し、入院患者さんが療養しやすい環境作り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。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	診療	病棟の総回診で、医師が来室してくれるのはありがたいが、その前後、通路いっぱいに広がって歩くのは改めて欲しい。部屋に帰りたくても、通れずに不便なことが多々ある。廊下での私語も控えて欲しい。	この度はご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。当病棟は、複数にわたる診療科が入院治療を行う特徴を持っており、その分、診療に携わる医師の数も増え、各診療科が行う総回診の機会が増えることとなります。今回いただいたご意見を各診療科と共有し、回診中の通路の確保を心掛け、廊下での私語を慎むようにいたします。患者・患者家族みなさんの入院生活への配慮を踏まえ、より良い診療の提供を心掛けるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
12	看護	入院中、看護師が病室で他の患者とひそひそ話をしたり、笑ったりしていたが、同室の患者としては迷惑だし、不信感を持つ。愛大病院の看護師としては教育が足りないのではないか。	この度は、看護師の対応で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病棟看護師全員で共有し、指導いたしました。なお、患者さんとの会話の際には、誤解を招く態度や対応とならないように注意し、入院患者さんが療養しやすい環境作りに努めてまいります。
13	接遇	皮膚科窓口の対応が悪い。	この度は職員の対応において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。患者さんひとりひとりの立場に立った、思いやりのある接遇を心がけるよう、改めて指導いたしました。今後も職員教育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。
14	接遇	身体障害者用の駐車場に入庫しようとしたら、駐車場の係員に上から目線で高圧的な態度、言葉使いに大変嫌な思いをした。身体障害者に対する態度ではないと思い注意したが、態度を改めようともせず気分を害した。あのような人は駐車場係に向いていないと思う。	この度は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、職員へ指導しました。接遇研修などにより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。
15	接遇	時間外出入口の面会受付の作業着の職員の清潔感がなかった。非常に不快。それでいて患者家族の検温をしていて、不安になった。	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、患者さんやお付添いの方への配慮を心掛けるよう、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。
16	接遇	職員の接遇研修はしているのか。外来駐車料精算機介助の高齢職員はとても高圧的だし、手がすいたら通路側にふらふら出てきて、通行の妨げになっている。身障者駐車場介助職員も、暇になると横断歩道に出てきていて、避けようとして危険な目があった。 医師の歩きスマホもやめてほしい。老若男女問わずいじっている。ぶつかっても謝らない。実習生の通行マナーも改めてほしい。	この度は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、立ち位置に注意し通行される方の妨げにならないよう職員へ指導しました。接遇研修などにより今後も継続して職員教育に努めてまいります。 また、歩きスマホは大変危険な行為ですので、日頃から医学部及び病院の教職員と学生に対して注意しているところですが、いただいたご意見を周知し、改めて指導してまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
17	事務	予約票がとても分かりにくい。患者は次回来院の日時のみが分かれば良いので、一目で分かるような用紙になれば良いと思う	貴重なご意見、ありがとうございます。当院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、複数日に渡り受診や検査があったり、同日に複数の受診や検査をされたりする場合があります。それらを鑑み、現在の予約票の様式となっていることを、ご理解いただけますと幸いです。いただいたご意見は、今後の参考にさせていただきます。