

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5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

心臓外科の先生方、ICUの皆さん、看護師の皆さん、愛大すべてのみなさん、最高。

このご時世、病棟の洗濯、乾燥機の価格を100円にキープしていただき、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	ゲートは何のために設置しているのですか？ゲートがあるために、とても混雑している。撤去すれば混雑もなくなり、手間も省けて、費用削減になるのではないかと。	ゲート付近での混雑において、ご不便をおかけし申し訳ございません。カーゲート設置は、不正・迷惑駐車防止および構内の安全推進を図る等、患者さんや当院を利用される皆さんに、安心してご利用いただくことを目的としております。ご理解いただけますと幸いです。
2	環境・設備 整備	杖を使っているため3番の杖の列に並んでいたのに、となりの列の患者からみんな並んでいるのに、うしろに並びなせよと言われた。以前は表示してあったが、表示していないので、分かりやすく表示をなおしてほしい。	この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。③窓口の並び口に表示をしておりますが、混雑時には確認しづらいため、大きい表示を追加し、混雑時でも表示が見えるように改善いたしました。
3	入院食事	入院中、先生やヘルパーさん、看護師さんには親切にしてもらい、ありがとうございました。食事が、以前の事業所はおいしかったが、今度の所はおいしくなかった。入院していたら食べる事だけが楽しみなのに、ショックを受けた。	職員へのあたたかいお言葉をいただきありがとうございます。今後も、安心・安全の医療や温もりのある看護の提供に努めてまいります。 また、入院中の食事に関して、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当院の調理スタッフは、長年にわたり当院の病院食調理を担っております。今後も研鑽に努め、精進してまいります。なお、病院の食事につきましては、患者さんの状態に合わせて提供をしております。塩分やその他栄養素の制限等により調味料や食材の調整を行う場合がございます。ご要望等ございましたら、病棟担当の栄養士にご相談くださいますようお願い申し上げます。
4	診療	MRIを撮るためだけに、改めて来なくてはならないのは、大変負担が大きい。	この度はご負担をおかけし、申し訳ございません。MRI検査は予約枠が決まっており、予約件数も多いため、受診当日に検査を実施することが難しい状況です。また、MRI検査は結果が出るまでに時間を要するため、結果説明は次の診察時にさせていただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力くださいますようお願い申し上げます。
5	e看護	付き添い入院で、同部屋に異性の付き添いの方が一緒だとは思わず、驚いた。気を遣うので、もう少し考慮して欲しかった。	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でした。いただいたご意見を部署内で共有し、今後の対応について検討を行いました。 付添者が男女同室になる事について、毎日に付添者の確認、及びそれに伴う病室の移動を行うことは難しいため、対応が難しいのが現状です。事前に説明ができず、配慮が足りなかったと反省しております。今後は、入室時に異性の付添者がいることを説明するようにいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	e看護	小学生以上の子供の性別でも、部屋の配慮をして欲しい。	小学生以上の患者さんについて、現在部屋数が少なく、幼児と学童が混在する部屋が多く、可能な限り性別・年齢などを考慮した対応をしていますが、小学生以上の全ての患者さんを性別毎に部屋を分けることは難しい状況であることをご理解いただけますと幸いです。
7	e看護	共有の洗面台に、先に入院していた人の私物が置いてあり、入院中使用することができず、不便だった。共有スペースはみんなが使いやすいように、配慮して欲しい。	洗面台の共有スペースについて、荷物の整理整頓と共有スペースの利用方法について、患者さんへの説明を適宜スタッフが行ってまいります。また、気になることがございましたら病棟スタッフにご相談ください。
8	f療養	小児病棟に専任のソーシャルワーカーを配置してほしい。突然の入院を余儀なくされた保護者の気持ちの整理のため。すぐには消化しきれず、後で気になることが出てきても聞きづらいため、そこをアシストしてくれる専任のスタッフがいてくれると安心。	現在、各病棟に専任の社会福祉士を配置しておりますが、業務の関係上、病棟に常駐することが難しいため、病棟スタッフが仲介をさせていただき運用としています。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、気になること等がございましたら、ご遠慮なく病棟スタッフへお声がけくださいますよう、お願いいたします。
9	f療養	AYA世代の患者に対するサポートの充実を図るため。入院中、心を前向きに保てるように、ピアサポート、QOLの向上プログラム等を考えてほしい。	AYA世代の患者に対するサポートの充実について、いただいたご意見を病棟スタッフで共有し、今後の取り組みについて検討いたしました。今後は、1号館6階（小児病棟）スタッフで少しでもサポートをしていけるよう、サポート体制の充実に向けて準備を開始いたしました。なお、体制が整うまでの間に、気になることやご意見等がございましたら、各種専門相談員へお取次ぎすることもできますので、いつでも病棟スタッフへご相談ください。
10	事務	面会相談窓口の数を増やして欲しい。1時間しか面会できないのに、受付の待ち時間で20分かかり、せっかくの面会時間が短くなりとても悲しい。	この度は面会相談窓口にてお待たせしてしまい、またご案内が足りておらず申し訳ございませんでした。令和5年5月8日より、面会の際は、ご家族の方に限り2名まで、30分程度でお願いしております。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。
11	事務	土曜日に面会に来たが、受付対応が1人しかおらず、14時ぴったりに到着したのに、病棟に上がったのが14時15分だった。もう1人増員するとか、できないでしょうか。	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。面会相談窓口の受付は常時2名で対応しておりますが、病棟への確認が必要な際など、1名が離席する場合がございます。また、14時の面会開始時刻は多くの方が待たれており、お待ちいただいている間に面会受付票へご記入いただけるよう、受付票の配布等を行うために離席している場合もございます。ご面会の際にご不便をおかけしておりますが、患者さん、ご家族の皆さんに安心して療養していただけるよう、ご協力の程、よろしくお願いたします。
12	事務	臨床調査個人票を申し込んでもすぐに書いてもらえないため、少し前に受診して早めに申し込みができればと思ったが、保健所からの案内が届いてからでないと受付できないと言われた。病院の都合でのことだと思うが、患者の大変さ、書類が届くのが遅いために指定難病の更新が遅くなることを考慮し、もう少し柔軟な対応を検討してもらえないか。	指定難病の更新手続きについては、臨床調査個人票の病名により、診察（検査等）が必要な場合があること、短期間に多くの患者さんからのご依頼があることから、誤りを防止するためにも、都道府県からの更新案内の書類が届いてからの受付としております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力くださいますようお願い申し上げます。なお、書類の作成については、できるだけ早くお渡しできるよう努めてまいります。また、郵送による受付も行っておりますので、ご利用ください。