

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年8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	
	愛大病院は、一度診た患者を、その後も寄り添ってフォローする姿勢が安心できて良い。ぜひ、東予地区にも愛大クオリティの分院をつかってほしい。
	車イスコーナーにいる職員が、使い方や注意点を教えてくれて助かった。これからも常駐してくれたら、皆助かる。いつも外で暑さ、寒さあると思うが、適宜休憩を取って、頑張ってください。
	掃除が行き届き、気持ちが良い。看護師さんのやさしい言葉、心使いに励まされ、頑張れる。先生方、ありがとうございます。
	人生で初めての入院・手術で、不安うずまく中の入院でしたが、初めて対応してくれた看護師さんの笑顔とさわやかな対応に安心することができた。看護師さんの声かけや、ちょっとしたやり取りの一瞬に安心し、いつでも声をかけられる存在になってくれた。右も左もわからない身からすると本当に有難く、貴重な経験をさせてもらった。地域医療を支えてくださる皆さんに感謝です。痛くて辛い日もあったが、愛大で入院手術をすることができ、本当によかったと思う。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	身障者用駐車場について、子供がベビーカーに乗り、器具が付いているが、駐車場案内の方に「ベビーカーです」と言うと、屋根のないところへ誘導され、雨の日に困っている。病院の車椅子を使用し、器具も付いていない人が屋根の下に案内され、そのエリアが空いているのに、自分は案内してもらえない。どういう判断基準か。見直してほしい。	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。車椅子専用駐車場の利用基準は「車椅子をご使用の方のみ」とさせていただいております。今回対応者に聞き取りをしたところ、ベビーカー利用としか伺えておらず、医療用の器具が装着されている事の把握ができませんでした。今回いただいたご意見を関係部署で共有し、今後は器具の装着についてもお知らせいただくことにより、ご案内できるように対応してまいります。今後も、患者さんや利用者の皆さんからの意見をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
2	環境・設備 整備	氷の自動販売機を置いてほしい。また、病棟に熱いお茶はあるが、冷たいお茶と冷水が自由に飲めるようにしてほしい。毎日売店で購入するのはかなりの出費になる。	氷の自動販売機は、運営コスト面などの課題があり設置は困難な状況です。現在、氷関連商品は、売店レジ横冷凍庫で3種類販売（108円～248円）しておりますので、こちらをご利用いただけますと幸いです。また、冷たいお茶や冷水については、現在のお茶サーバーでは機能的に設定が出来ないため、対応が難しい状況です。ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解いただけますよう、お願い申し上げます。
3	環境・設備 整備	あいあいの価格が高い。野菜は安い、嗜好品など他の物は高く、入院中は他の店で買うことができないため、毎日出費がかさむ。それと、アイス購入者は多いのにアイスコーナーが狭く商品が少ない。果物や漬物の少量パックを販売してほしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。売店の飲料等の売価につきましては、仕入価格の上昇や、1店舗のみの営業のため仕入れ数にも限りがあり、現在の売価設定にさせていただいております。特売商品や月1回（原則11日）のあいあいデー（食料品のみ10%引き）を設けておりますので、ご利用くださいますようお願い申し上げます。水菓につきましては、現在4種類（みぞれ他）のさっぱり系商品をレジ横の冷凍庫で販売しており、夏に向けて商品を増やす予定です。なお、病院正面玄関西側のセブンイレブン店でも販売しておりますので、ご利用いただければ幸いです。果物や漬物の少量パックも、売店の弁当陳列棚で販売しておりますので、ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく売店職員にお問い合わせください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備 整備	患者用立体駐車場から病院まで遠く、歩くのが大変なので、途中で休憩できるように横断歩道を渡ったあたり辺りにベンチなど設置してほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご指摘いただいた場所へのベンチの設置について検討しましたが、通行の妨げになること、また転倒のリスクがあることを考慮し、設置は難しい状況です。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。なお、付き添いの方がいらっしゃる場合は、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ので、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、お気軽にお声かけください。
5	環境・設備 整備	雨が多く降ると、東出入口の所に雨がたまる。車椅子など歩いていると困る。	ご不便をおかけしており大変申し訳ございません。ご指摘いただいた箇所に水溜まりができないよう、改善に向けて検討させていただきます。今後も、いただいたご意見をもとに、環境整備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す。
6	環境・設備 整備	ハト除けネットを透明な糸に変えてはいかがでしょうか。	ご意見をいただき、ありがとうございます。ハト除けネットは、経年劣化による傷みや、外れてしまった際の点検時に、目視確認しやすい現在の色で設置しております。ご理解いただけますと幸いです。
7	外来待ち時間・予約制	待ち時間が長く、お腹がすいた。	この度はお待たせしてしまい申し訳ございません。予約時間に沿うよう、スタッフ一同努力してまいります。なお、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。なるべく待ち時間を短縮するよう心掛けておりますが、状況によっては予約時間どおりの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。
8	f療養	体のリハビリがあるのだから、心のリハビリもあって良いと思う。料理、絵、折り紙、スマホなど、入院中・退院中に役に立つことを楽しく教えてくれると、心のリハビリになるのではと思う。また、外出できない人用に、内庭があれば良いと思う。	当院では、患者の皆さんに安心して療養いただけるよう、安心・安全の医療や温もりのある看護を提供できるよう努めておりますが、院内で気持ちよくお過ごしいただけるよう、ボランティア活動員の方にもご協力をいただき、サービス向上に努めております。その中のひとつとして、1号館1階に患者図書室「ひだまりの里」を開設しており、入院患者さんには、病室へ本の貸出も行っております。今回いただいたご意見をもとに、図書室への来訪が困難な患者さんにも、病棟職員を通じて患者図書室をご利用いただけるよう、新刊やテーマ別のおすすめの本をご紹介できるよう、病棟へ「本のご案内」を掲示させていただくこと等を検討しております。また、現在は休止しておりますが、コロナ禍以前には、病棟でボランティア活動員による折り紙教室等を行っており、状況を見ながら再開を検討中であり、今回いただいたご意見は、今後の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。
9	i事務	料金支払い窓口で、周囲に聞こえる様な声で『生活保護申請中ですので・・・』と言われた。知られたくない個人情報への配慮がない。また、控えもすぐに渡すはずが、ぞんざいに扱い、『渡し忘れていた』と後から持ってきた。大変悲しい思いをした。公的病院として、モラルとスキルの当り前の心配りを望む。	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。個人情報への配慮について、日頃から職員に対して指導しているところですが、担当部署へ周知し、改めて指導してまいります。また、書類の取扱いについても十分に注意するよう、再度指導いたします。今後もいただいたご意見を参考に、皆さんに安心して療養していただけるよう、より良い環境作りに努めてまいります。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。