

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年10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	
7年間通院し、毎回血液検査があり、結果が気になりドキドキしているが、今日の採血の時に、初めて最初に「体調はいかがですか」と声をかけてもらい、心が安らぎ感動した。ありがとうございます。	
家族が亡くなり1年となりました。約20年間何度も入退院を繰り返し病状が変化していく中でいつも支えてくださりありがとうございます。退院後、毎回楽しそうに入院時の様子を話してくれた。コロナ禍でも家族に悔いが残らないよう様々な手立てを講じてくれ、一緒に見送ってくださったこと本当に感謝しています。愛大病院にかかれて良かった。	
入院当初より“男の看護師さんがとてもやさしい”と息子が言っており、安心して預かってもらっている。	
小児病棟に検査入院した。短い期間ながら、先生及び看護師さん達の言葉かけ、説明、対応がすばらしく、感謝している。心ある診療、看護をされている病棟だと思った。ここで検査してもらえてよかった。清掃の方もありがとうございます。	
先生、スタッフの皆さん、大変世話になりました。私の命を救っていただき、ありがとうございます。今後、通院でもよろしく願います。どうか皆さん、お体に気を付けてお過ごしください。	
図書館の職員のみなさんへ～短い入院生活の中で、図書館を利用させていただき、ありがとうございます。手術後話せない私に、優しく笑顔で接してくれて、本当に嬉しかった。退屈だと思っていた入院生活も本のおかげで楽しく過ごすことができました。また、借りた本を入れる紙袋が手作りされていて、一つ一つ作ってくれていると思うと心が温かくなった。	
入院受付の人がとても丁寧で笑顔で親切に対応してくれて、入院への不安が大きかったが、とても気持ちが和らいだ。入院中も看護師さんや主治医含め、スタッフの方々も傾聴の姿勢がすばらしく、忙しい中、本当によい対応してくれる病院だと感じた。	
売店とカフェの店員さんのやさしい、おだやかな声と言葉遣いに「ほっ」と癒されました。患者もその家族も、入院中不安と辛さで、売店とカフェが唯一の楽しみだった。売店のパンもおいしかった！ありがとう！これからもがんばってください。また利用します。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	入院患者の見舞いに来たが、受付に時間がかかり駐車時間が長くなるため、せめて1時間無料にしてほしい。	本院の駐車場は、外来患者さんの駐車スペースを確保することを目的に、ゲート方式の有料駐車場としており、原則受益者負担とさせていただいております。医師、看護師等教職員、学生、納入業者等からも徴収しており、恐れ入りますがお見舞いの方も同様の取扱いとさせていただいております。なお、入庫から30分まで無料としている趣旨は、路線バスや送迎のため一時的に乗り降りする車両に配慮してのものでございます。ご理解くださいますようお願い申し上げます。
2	環境・設備 整備	立体駐車場の照明が暗く、いつも車を探すのに苦労している。また立体駐車場のそばの建物のシャッター音が悲鳴のよう。壊れているのではないかと。	立体駐車場の照明について、必要照度は確保しておりますが、車の影になる等、場所や時間帯によっては暗くなってしまう箇所がございます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただけますと幸いです。 また、シャッターの開閉音について、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。正常に動作していることを確認するとともに、きしみ音についても対処いたしました。いただいたご意見は、今後のより良い環境づくりに活用させていただきます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	a環境・設備整備	病棟の清掃について、清掃員の手袋、ずっと同じものを使っていて、汚い手袋で触られるのが不快である。トイレを掃除した後、隣の部屋に掃除に行くのを見た。手袋交換か手指消毒をしてほしい。いつもいすがぬれている。	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。トイレ清掃の際は、使い捨てビニール手袋、綿の手袋、ナイロン手袋のいずれかの手袋の上に、トイレ専用の手袋を装着するようになっています。ご指摘の清掃員が的確に手袋の装着ができていなかったのであれば、衛生面において問題がございますので、いただいたご意見を担当職員全員に周知し、マニュアルを遵守するよう、改めて指導いたします。今後も引き続き、患者さんに安心して療養していただけるよう努めてまいります。
4	環境・設備整備	正面玄関ーいよつ愛大医学部南口駅の無料バスの運行時間表はないのか。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。無料送迎タクシーの運行について、『病院正面玄関前～愛大医学部南口駅』間を、1台のタクシーでピストン運行をしているため、明確な時刻を表示することが困難です。原則、伊予鉄道の発着時刻に合わせて、15分間隔で運行しておりますので、ご理解いただけますと幸いです。なお、病院正面玄関西側にございますアイン薬局やセブンイレブンで、店舗のご利用がない方でも、店内の窓際のお席でお待ちいただくことも可能ですので、よろしければご利用ください。
5	環境・設備整備	各階に飲み物の自動販売機を設置して欲しい。売店まで遠いし看護師に頼むのも申し訳ない。	外来棟及び、病棟各階への自動販売機設置はコスト面、施設運営面（設置場所の確保等）など制約があり、現在新たな自動販売機の設置予定はございません。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、最寄りの自動販売機をご利用いただくか、病棟スタッフまでご相談くださいますようお願いいたします。
6	環境・設備整備	診察の待ち時間が長いのでWi-Fiを使えるようにしてほしい	当院では、診療に影響を及ぼさない範囲で使用出来る無線LAN（Wi-Fi）を、入院中の患者さんを対象として導入していますが、外来棟では、診療に無線LANが必要となる区域のみで限定的に利用できるようにしており、患者さんの利用を想定した設置、及び設計となっていないため、現在利用は難しい状況です。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、いただいたご意見は、今後の環境整備の参考にさせていただきます。
7	環境・設備整備	入院すると医療費等お金がかかるのに、テレビや冷蔵庫に費用がかかるのは辛い。テレビと冷蔵庫はお金がかからないものにして欲しい。	当院では、テレビと冷蔵庫が一体になっている床頭台を採用しております。利用料金は、テレビ、冷蔵庫、床頭台設備費、NHK放送受信料、清掃等維持管理費用等、様々な支出費用と利用料金収入などを勘案して決定しています。今回の患者さんのご意見も踏まえ、今後もできるだけ患者さんの経済的負担を抑制しつつ入院環境の充実を図ってまいりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。
8	環境・設備整備	入院中の病衣について、上着にだけでもポケットをつけていただけたらと思います。	当院で貸出ししている病衣について、ポケットの中物が検査へ支障をきたす場合があること、忘れ物の防止、ほこり等衛生面の問題を考慮し、ポケットを付けておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
9	環境・設備 整備	パジャマのズボンに後ろポケットがほしい。不便。風呂場の足ふきマットがほしい。ご飯にはお箸をつけてほしい。ウォーターサーバーもつけて。	<p>【当院で貸出ししている病衣について】ポケットの中の物が検査へ支障をきたす場合があること、忘れ物の防止、ほこり等の衛生面の問題を考慮し、ポケットを付けておりません。</p> <p>【風呂場の足ふきマットについて】衛生面を考慮し、現在は設置しておりません。</p> <p>【食事の際に、お箸をつけてほしい】衛生面を考慮し、お箸のご持参をお願いしています。</p> <p>【ウォーターサーバー設置について】各病棟に温かいお茶（お湯）のサーバーを設置しておりますが、機能的に冷たいお茶お茶（冷水）の設定ができないため、対応が難しい状況です。</p> <p>以上について、ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
10	環境・設備 整備	診察の順番が回ってきた時、マイクの呼出しを、もう少し大きくはっきりと言って欲しい。	この度は、お呼び出しの際に配慮が足りず、申し訳ございません。いただいたご意見を病院職員に周知し、お呼び出しの際の音量に注意を払うよう指導いたします。今後も、患者さんからのご意見や、院内スタッフ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。
11	環境・設備 整備	内科の呼び出しのアナウンスが、音量に差があって聞き取りにくいことがある。マイクやスピーカーの調整で音量を大きくしてもらえないか。	この度は、お呼び出しの際に配慮が足りず、申し訳ございません。いただいたご意見を病院職員に周知し、お呼び出しの際の音量に注意を払うよう指導いたします。今後も、患者さんからのご意見や、院内スタッフ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。
12	環境・設備 整備	家族との面会でICUに入室した時に、床で虫が飛んでいた。ICUなのに、大丈夫でしょうか。	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。また、今後も引き続き、環境整備に注意してまいります。
13	環境・設備 整備	病院の玄関前と2号館出入口付近のガーデンは季節の花が咲いていて、とてもきれいで和むが、この暑さで水やりが間に合わず枯れかかっている。2号館前のガーデンは水道栓の設置が見当たらないが、ボランティアの方が暑い中手入れをされ、せっかく花が咲いているので、ぜひ近くに水道を設置してもらいたい。花盛りには、入院患者さんの散歩コースとして和んでもらえると思う。	ボランティアスタッフへあたたかいお言葉をいただきありがとうございます。大変励みになります。ご指摘の通り、南（2号館）出入口付近には水道栓がなく、ボランティアスタッフ等が水を運んで散水している状態です。水道栓の設置について、院内で検討いたしました。大きな規模の工事となることから、現在設置に至っておりません。いただいたご意見を関係部署で共有し、今後の環境整備の参考にさせていただきます。
14	診療	コロナ5類移行前のことだが、発熱患者の対応可能な病院として保健所のホームページに愛大が掲載されていたため電話したところ、“当院では受け入れしていない。個人病院へ行くように”と言われたが、持病があり他院では不安だと伝えても、交換手に冷たく断られた。また個人病院でかかりつけ医が無かったため大変困った。受け入れできないのに受け入れ可能病院として掲載されていること、保健所の対策を無視した対応、いずれも疑問に思うことばかりです。	この度は、不適切な電話対応において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。ご指摘のとおり、当院はかかりつけとされている患者さんが発熱された場合の受け入れを行っております。発熱された患者さんから代表電話にご連絡をいただいた際は、かかりつけの診療科へ連絡し、指示を仰ぐ運用となっております。しかしながら、ご連絡をいただいた際に誤った対応をしてしまったことで、体調を崩されているなか、各所に電話連絡をさせてしまい、最終的には他の医療機関を受診されたとのこと、お詫びの言葉もございません。いただいたご意見の内容は関係部署の職員に共有し、発熱患者さんからご連絡をいただいた際の対応方法について、改めて周知徹底を行いました。今後このようなことのないように体制を強化してまいります。当院の体制を見直す機会をいただきましたこと、感謝いたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
15	診療	検査を行う時、何を調べるための検査なのか、目的を説明して欲しい。結果についても何がどうなったかを説明して欲しい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。検査結果を踏まえて、治療方針をお伝えするよう心がけておりますが、検査の必要性や検査結果につきまして、患者さんにより分かりやすく説明するよう努力いたします。また、不明点や、気になる点がございましたら、ご遠慮なく医師や病棟スタッフへお声がけください。
16	看護	緊急で受診し、倦怠感が強く、動けない患者に対して、外来の看護師が無理やり車イスへ移乗させようとしたため、ストレッチャー等がないか確認すると、あからさまに嫌そうな顔をされ、嫌な思いをした。また、痛み止めなどはもらえないかと聞いたら「それは先生に言ってください」と言われたが、そこは「聞いてみます」と言っても良いのではないか。	この度は、緊急受診でご本人、ご家族とも不安な状況の中、職員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。痛みや倦怠感が強い患者さんの状況に配慮した安全・安心な移動方法の選択や、痛みに対する速やかな医師への報告・対応が必要だったと存じます。また、「無理やり」という部分については、患者さんへの十分な説明や同意状況の確認が不足していたと思われま。当院では、患者さんやその関係者の皆さんに安心して受診いただける病院として、日頃からサービス向上に努めているところですが、いただいたご意見を真摯に受け止め、部署内で共有し、今後の看護に活かしてまいります。
17	看護	入院中、看護師が「トイレの回数」と「食事を食べた量」を確認しに来るが、自己管理を含め、患者本人が記入するような用紙を作ってはどうか。	入院中の患者さんに対して、看護師から食事の摂取量や排便について確認させていただいておりますが、その他にも顔色や身体の状態など全体を観察し、患者さんに必要な看護ケアを明確にすること、また患者さんとコミュニケーションを取らせていただく大切な時間でもあります。患者さん自身が、自己管理を含めて用紙にご記入いただいたものを、看護師にお渡しいただくことは可能ですので、その際はご遠慮なく病棟看護師にご相談ください。
18	看護	入院患者毎に「トイレに行ってます」等の行動別のプレートを作成して活用してはどうか。その都度、看護師を探して伝言しないといけないため。	洗面所等の病棟内の移動に関しましては、看護師へのお声がけは不要ですが、売店等の病棟外へ出られる際は、病棟スタッフへお声がけいただけますよう、お願いいたします。なお、スタッフステーションにスタッフが常駐するよう努めてはおりますが、もしも不在の場合は、お手数をおかけいたしますが、付近の病棟スタッフまでお声がけいただけますようお願いいたします。ご不便をおかけいたしますが、ご協力くださいますよう、よろしく願いいたします。
19	看護	看護師の来る時間帯がわかりにくい。洗面、洗濯、トイレに行くのに、すぐく時間を気にしないといけない。	病棟看護師の業務に関しまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。看護師の訪問時間について、入院患者さんお一人お一人に合わせた看護及び業務上の事情により、訪問時間を明確にお伝え出来ない場合がございます。可能な限り十分な説明ができるよう努めておりますが、時間の変更等が生じる場合があることをご理解いただけますと幸いです。なお、患者さんのご事情等により、看護師の訪問時間をお知りになりたい場合は、ご遠慮なく病棟スタッフへお声がけください。
20	看護	看護師によって言うことが違うので困る時がある。また、入浴（シャワー）できなかったら体を拭いてくれると思っていたが、対応もまちまちだった。	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病棟スタッフで共有し、ルールなどをスタッフ間で話し合い、認識の統一を行いました。今後は、マニュアルを遵守し、スタッフが統一した対応ができるよう努めてまいります。
21	看護	手術のため待ち合いで待機していたが、あまりに長く不安になった。"あと何時間待ち"とか手術室との連携で声掛けしてもらうのは不可能でしょうか。	この度は、ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。手術時間については、手術の説明時にお伝えしておりますが、麻酔導入や手術の状況は、お一人お一人異なります。手術の状況を確認することは可能ですが、手術中のため場合によっては対応が難しいこともございます。お待ちいただいているお付添いの方におかれましては心懸かりかと存じますが、ご理解いただけますと幸いです。

No.	ジャンル	ご意見	回答
22	接遇	栄養士の〇〇は挨拶がない。挨拶を心がけてください。	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す。今後も職員教育に努めてまいります。
23	接遇	コンビニエンス「あいあい」のスタッフが、エプロンのままトイレで用を足していた。非常に気分が悪い。	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。
24	接遇	院内を移動している学生（研修生？）が3人横並びで歩いていて、患者の方がぶつからないように避けて歩いていることが多い。体調が優れず不安な気持ちで来ています。もう少し気配りを願いたい。このような人たちが医療従事者になるかと思うとこれからの医療が不安。	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。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、患者さんやお付添いの方への配慮を心掛けるよう、改めて指導してまいります。
25	接遇	面会担当の対応について、看護師にも確認していたが頑なに14時からの受付しかしてくれなかった。また手術当日、看護師の確認のもと病院内にいたが、札がないことに対して文句を言われた。	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。 (※面会相談窓口による面会受付は、令和5年7月31日をもって終了いたしました。8月1日以降は、各病棟のスタッフステーションにてお手続きをお願いいたします。)
26	接遇	外来の待合いで子供の遊んでいる声がうるさかった。職員も患者も注意せず、「うるさい」と言うと「口が悪い」と親から言われた。治療に来ている環境をわきまえて欲しい。	この度は、待合スペースにおいて職員の対応不備により、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当院は、小児科以外でも、一般外来に小児外来があり、待合スペースを共有しております。小児の患者さんが待合スペースでお待ちいただくことが難しそうな場合は、スタッフから小児患者さんやそのご家族の方にお声がけをし、他の患者さんやお付添いの皆さんに落ち着いて診療をお待ちいただけるよう努めております。しかしながら、今回はその対応ができていなかったためにご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受けとめ、再発防止に努めてまいります。
27	事務	診断書について、退院日が決まらないと受付してくれないのはいかがなものか。切手代を払い郵送とかおかし。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。診断書（入院証明書）については、入院期間や、入院中の治療内容を正確に記載する必要があるため、当院の取り決めにより、退院日が決定してから受付をさせていただいております。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、現在の運用としております。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、退院日決定後であれば、入院中であっても受付可能ですので、病棟スタッフ又は⑩診断書窓口職員へご相談ください。
28	事務	LGBTQが取り上げられることも多くなったが、処方箋や同意書の性別欄について、厚生労働省のホームページや医師法を確認したが、記載義務はないはず。患者本人は辛くて通院しているのに、毎回目にさらされて、さらに辛くなる…何とかならないか。	処方箋に関しましては、仰る通り医師法には必要事項として性別は挙げられておりませんが、厚生労働省の地方支分部局である四国厚生支局へ問い合わせた結果、診療報酬（医療行為ごとに厚生労働大臣が定めた公定価格（点数））における記載要領には「投薬を受ける者の性別について該当するものを○で囲むこと」と明記されているため、削除（省略）することはできないとの回答をいただきました。ご要望にお応えできず申し訳ございませんが、ご理解いただけますようお願いいたします。 同意書に関しましては、医療行為を行う上で性別を明記しないことによるリスクや、システムの改修規模等を鑑み、慎重に検討してまいります。 今後もいただいたご意見をもとに、皆さんにより安心して受診していただけるよう、環境作りに取り組んでまいります。