

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年11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>先生からの助言にも関わらず、勇気が出せず長い期間痛みを耐えてきたが、今回手術に至り、辛い日常から解放された。先生への感謝は言葉に表せない。医師、リハビリの先生、看護師さん、補助者さん、毎日おいしい食事を提供してくれた厨房の方々に感謝している。入院中、看護師さんはじめスタッフの方々の連携・対応等々、日々の優しい声かけも印象に残った。おかげで良い環境のもと入院生活を過ごすことができた。本当にありがとうございました。せっかく与えて下さった痛みのない生活が長く続くよう、転倒に留意しながら明るく暮らしていきたい。</p>	
<p>売店、タリーズ共に、お店のスタッフが他の店とは比べものにならない程、優しく気のまわる方々でおどろいた。とても素敵だと思い、こちらも優しい気持ちになった。</p>	
<p>この病院で治療ができ、今の自分がある。入院して精神的にも不安だった自分を、先生方、看護師さん、多くのスタッフの方々に支えがありました。安心して入院治療できているのも、皆様のおかげです。今後も治療は続きますが、よろしく願います。そして、いつもありがとうございます。</p>	
<p>大変お世話になりました。今回も元気で退院する事ができます。本当にありがとうございました。まだまだ暑い日が続いていますが、体に十分気を付けてお過ごし下さい。私も一日一日を大事に過ごしたいと思えます。</p>	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	名前と呼ばれるのを、そろそろ番号に替えてもらえたら有り難い。個人情報なので、出来れば大声で名前と呼ばれるのはちょっと…。検討いただきたい。	お呼び出しついて、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。掲示板の設置について今後検討する際には、いただいたご意見を参考にさせていただきます。
2	環境・設備整備	シャワーの水流が、もう少し強ければ、使用し易いと思った。	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。該当病棟のシャワーの水流の状態を確認したところ、ご利用いただけるものとお見受けいたしますが、病棟内の設備等で気になる点がございましたら、関係部署と相談しながら対応させていただきますので、病棟の看護師にご相談ください。なお、今回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。
3	環境・設備整備	無料タクシーが、以前は14：20くらいまでだったのに、今は14：00までになり、乗られる方は病人なのに、無料タクシーがなかったらタクシーを呼び、金額払われる人もあり大変なので、みんなのことを考えて、無料タクシーを14：30くらいまで利用できるようにしてもらいたい。	無料送迎タクシーの運行時間について、当院受け付け開始時刻の8時30分に正面玄関へ到着できるよう、始発便は愛大医学部南口駅を8時20分に出発するように設定しております。なお、無料送迎タクシーは1日の運行時間が決まっているため、愛大医学部南口駅を14時10分に発車する便が最終便となります。また現在の状況としまして、13時30分以降の『正面玄関⇨愛大医学部南口駅』間の平均利用者数は約1.5人と多くはないため、運行時刻を変更又は延長する予定はございません。ご理解・ご協力いただけますよう、お願い申し上げます。
4	環境・設備整備	1人だけの大きいトイレの手洗いが、水が強すぎて飛び散りまわる。少し弱くしてほしい。	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でした。いただいたご意見をもとに確認いたしました。場所を特定することができませんでした。ご意見を投函いただく際に、場所や状況等の詳細をお教えくださいますと、改善に向け検討し、その結果や状況を回答することが出来ます。恐れ入りますが、次回よりご協力いただけますと幸いです。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	入院食事	離乳食“完了期”の食事提供をしてほしい。現状、後期食からいきなり用事食に形態UPし、食べられるものが少なく、ミルクを多めに飲まさないといけない。	離乳期につきましては個人差が大きく、幼児食移行に向けて、個別に対応を行っているところです。患者さんの状態や離乳食の進捗に応じて進めさせていただきますので、気になること等がございましたら、病棟の看護師または担当栄養士にお気軽にご相談ください。
6	入院食事	7月頃の食事はおいしくて長くないと思うほどだったが、今回の食事は喜びを感じなかった。料理人さんが変わったのだろうか。	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、精進してまいりたいと思います。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しており、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。ご要望等がございましたら、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。
7	入院食事	入院中の食事（並食）なのに、おひたしのハウレン草など、べちゃべちゃでとても食べれない。朝のメニューも、もう少し工夫をして、食べる人の気持ちになって作ってほしい。まったく食欲がわかない。	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。いただいたご意見をもとに、改善に向けて検討させていただきます。
8	外来待ち時間・予約制	会計前に、ロビーに長い行列ができていたのを何度も見ている。なぜ病人を立ったまま待たせても、何の対策も講じないのだろうか。待ち時間を緩和する方法はいくらでもある。立って待つことが苦痛なのであり、並ばなくてはならないことが不便。早急に対処してほしい。	ご不便をおかけしており、申し訳ございません。また、貴重なご意見、ご提案をありがとうございます。会計前の混雑については、現在窓口で行っている保険証確認や、処方箋等の書類をお渡しする作業などを行う場所の分散化や、全診療科の患者さんが同時刻帯に会計に集中しないようにするための外来診療予約枠の運用変更等、改善に向けて検討を重ねてはいるのですが、各診療科の受付窓口の構造上の問題、運用の変更とそれに伴う大規模なシステムの改修の必要性、また専門職員の人員確保が困難である事等から、現在の運用に至っております。「ファイルを入れるポストを設置してはどうか」というご提案をいただきましたが、実際に運用した場合、マイク等でお呼び出しすることとなり、患者さんに窓口まで来ていただくのに要する時間や、患者さんが不在だったり、聞こえなかったりすることで窓口にお越しにならなかった場合の事務作業の増加が想定され、ファイルを出していただいてから計算終了までに、今まで以上に時間を要してしまうことが予想されます。しかしながら、いただいたご意見を真摯に受け止め、引き続き環境改善に向けて努めてまいります。なお、ご気分が優れない等ございましたら、お近くのスタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。
9	看護	入院当日に腹帯、T字帯が必要と言われ、急遽用意したが、手術することはわかっているので、入院説明の時に伝えてくれていれば、少しでも安く購入できた。先に教えてもらえるよう、検討よろしくお願いします。	入院中必要な物につきましては、手術入院前の説明をする際にお伝えするよう努めておりますが、今回は患者さんへの配慮および、診療科への確認が不足していた可能性がございます。今後説明の漏れが無いよう、いただいたご意見を部署内で共有し、改めて指導してまいります。
10	療養	入院中、学生が患者と談話していたが、大部屋で30～60分の談話はやめてほしい。談話室を使うとかしてもらわないと、体調の悪い時にずっと会話されるのは迷惑。	この度は、職員の配慮が足りず、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。患者さんとの会話の際には、話し声は周囲にもよく聞こえていることを認識し、他の患者さんのご迷惑になっていないか注意するよう、指導してまいります。今後も入院患者さんが療養しやすい環境作りができれば、職員一同努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	接遇	内科受付の人に名前を呼ばれたようだが、声が小さくて聞き取れなかったのでそばへ行くと、甲高い声で「次からはこの札をファイルに貼って下さいね」と言い放つような命令口調で感じが悪かった。病院側の都合で札を貼るのであれば、わかりやすく表示して、窓口まで患者を呼ぶのではなく、スタッフの方から歩み寄ってほしい。	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、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。また、現在スタッフが不足しているため、PHS貸出窓口に人員配置ができず、内科窓口で対応させていただいております。皆さまにはご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、ご協力をいただけますと幸いに存じます。また、表示方法等、分かりやすい表示ができるよう、改善してまいります。
12	接遇	6年近く通院しているが、駐車券の精算機前にいる男性、いつも感じが悪い。怒ったような口調で言われ急がされる。もう少し感じよく、ゆとりのある話し方をしてもらいたい。ずっとガマンしていたが、今日は特に不愉快だった。	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、継続して職員教育に努めてまいります。