

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和5年12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	
	脊椎センターに来院した際、予約時間にきちんと対応していただき、他の職員も笑顔で対応してもらい、とても気持ち良く診察を終えた。県下の最大病院として忙しい日々だと思うが、身体に気をつけて頑張って下さい。
	再来受付機のスタッフの笑顔とあいさつが、とても素敵で元気が出る。たくさん受診する科があったが、嫌な顔一つせず、ファイルに挟んでくれて助かった。ありがとう！
	先生、病状・手術前後の説明はとても明確でわかりやすく、不安を取り除くことができた。術後の訴えを、寄り添って温かくケアしてくれた看護師の皆さん、本当にありがとうございました。温かい食事を届けていただき、毎回食事が楽しみでした。病室等の環境を清潔に保っていただき感謝します。これから、生かされた人生、誰かの役に立てるように前を向いて進みます。
	ひだまりの里では、婦人科入院中の心の癒しとなる美しい写真集や最新刊図書、芥川賞作品や介護の医療本など、とても患者に寄り添ったものでした。ありがたく感謝しております。
	花壇の手入れがされていて、いつも花がある。医師、看護師はじめ、スタッフ全員が優しくて、何でも聞きやすい。外来・入院ともに過ごしやすい病院。全国の病院がこうあってほしい。
	家族の送迎で来た時に、ボランティアスタッフや職員が車を降りた人を介助してくれたり、車椅子を持って来てくれたりした。他県にいても聞いた事のないサービスで、とても感動した。また、愛大病院は医師・看護師・受付職員まで、皆感じが良く丁寧に対応してくれて、本当にありがたい。
	長い入院生活も心配することなく、退院することができた。先生、病棟スタッフの皆さん、昼夜問わず笑顔で接してもらい、長い入院生活にも耐えることができた。本当にありがとうございました。
	以前、AYA世代への取組み等の検討をお願いした際に、病棟をあげて迅速に対応してもらった。平日頃より、細かい心配り、広い視野での関わりをスタッフ皆が心がけてくれたおかげで、なんとか今日まで頑張れた。退院時には、メッセージをよせてもらったり、スタッフの皆さんからお心を届けてもらい、本当に嬉しくなった。誰一人欠けてもチームは成り立たない。まさにワンチームです！！本当にお世話になりました。
	先生、優しくった看護師さん、スタッフの皆様、大変お世話になりました。愛媛大学病院で手術が出来たことを、嬉しく思う。本当に有難うございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	駐車場の案内が少なくわかりにくい。どこに止めたら受付が近いとわかりやすくして欲しい。	この度はご不便をおかけし申し訳ございません。患者さん用の駐車場は4ヵ所あり、病院正面玄関（受付の場所）に近い方から『P1』～『P4』の番号を付しており、各所の案内板に表示しておりますので、よろしければ参考にさせていただきます。敷地内の案内板については、関係部署にいただいたご意見を共有し、今後の環境整備の参考にさせていただきます。
2	環境・設備 整備	売店にすみっこぐらしやキティちゃんのレターセットを置いてほしい。2号館1階と8階の公衆電話が使えないので直して欲しい。	病院内売店で、キャラクターデザインのレターセットを販売しておりますが、種類が限られているため、ご希望のキャラクターがありましたら幸いにございます。いただいたご意見は今後の仕入れの際の参考にさせていただきます。なお、売り場がわからない場合は、売店職員にお気軽にお声がけください。 公衆電話について確認をしましたところ、使用できる状態でした。今後、使用の際に不具合がございましたら、病棟スタッフへご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	環境・設備 整備	病棟の廊下の電灯が、常に片方しかついておらず、暗いと感じる。せつかく両サイドに電灯があるので、どちらも点けてもらえると、雰囲気が明るく、気持ちも前向きになるように感じる。	この度は貴重なご意見をありがとうございます。病棟廊下の電灯につきまして、両サイドを点けたところ大変眩しく、患者さんの体調面等への影響を考慮し、現在片側のみ点灯としております。なお、ご不便な点がございましたら病棟職員へご相談いただけますようお願いいたします。
4	環境・設備 整備	呼び出しは氏名でなく番号で呼ぶようにしてほしい。プライバシーを守ってほしい。外で名前を呼ばれるのはストーカーに覚えられたりするので、見知らぬ人に実名をさらしたくない。	診察や検査時には、ご本人確認のため、原則お名前での呼び出しをさせていただいております。患者誤認の防止を目的とし、患者さんの安全を守るためにも、ご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。 なお、お名前での呼び出しを希望されない場合は、初診或いは再診受付時、又は各診療科での受付時に、スタッフへお申し出いただけますようお願いいたします。
5	環境・設備 整備	洋式トイレの「流す」のボタンがわかりにくいので、よく見える場所に張り紙を貼った方が良くと思う。最近のトイレはレバーでなくわからない。	この度はご不便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てくださいと、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。
6	環境・設備 整備	売店「あいあい」の飲料コーナーの銘柄の入れ替えサイクルが早く、希望した商品がなくなっていることがよくあります。欲しい銘柄がいつの間にか無くなっていますがどうしてなのでしょう？買いに行ってもがっかりする事がよくあります。	売店「あいあい」では、定番商品及び季節商品等、様々な種類の飲料水（ペットボトル）を販売しております。季節商品については、業者からの納品数に限りがある商品もあり、短いサイクルで入れ替わりが生じる場合がございます。希望の商品がございましたら、可能な限りお取り寄せいたしますので、売店スタッフまでお気軽にお声がけください。今後も、皆さまにご満足いただけるよう努めてまいります。
7	環境・設備 整備	病棟のテレビカード発売機の横に、回収箱を設置してほしい。処分に困る。また、病棟の体重測定器で計る値と、内科受付前に設置されてある体重測定器の値が異なるのは何故か。同じ日のほぼ同時刻で0.4～0.5kgの誤差がある。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。使用済みのテレビカードは、残数がある場合は、売店「あいあい」横の『テレビカード精算機』をご利用いただき（返金の後、テレビカードは精算機内に回収されます）、残数がない場合は、病院内各所に設置している「可燃ごみ入」へ破棄していただくか、売店スタッフにお渡しいただけますようお願いいたします。 なお、体重計の誤差に関しましては、異なる体重測定器で測定した場合、設置場所の床面の違い等により、測定値に若干誤差が生じる可能性がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。
8	環境・設備 整備	入院病棟のWiFi環境が悪すぎて、ほとんどWiFiが使えないため困っている。わざわざ利用申し込みまでしたのに、ほとんど使えず意味がない。改善を求めろ！！	入院患者さん向け無線LANサービスでは、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。無線LAN通信に関しましては、診療向けの通信を優先させていただいております。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解いただけますようお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
9	環境・設備 整備	病室によってWi-Fiが届かないので、全病室に届くよう改善してほしい。	入院患者さん向け無線LANサービスでは、ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。無線LAN通信に関しては、診療向けの通信を優先させていただいております。また、二重扉があるお部屋や壁の厚いお部屋等、建物の構造上の都合により通信が届きにくいところがございます。このことについては認識しており、業者等にも相談しておりますが、現状、対応が難しい状況です。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、よろしく願いいたします。
10	環境・設備 整備	腰が悪いので、靴ベラを置いてほしい。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。検査の前後や、その他様々な場面でサポートが必要な際は、お近くの職員にお気軽にお声がけください。今後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。
11	環境・設備 整備	初診・再診の受付にある時計を、大きな数字の時計に替えてほしい。目が悪い者には見えず、時間がわからない。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。現在設置している時計は、総合受付の雰囲気に合わせたデザインの物を選定しております。関係部署と協議いたしました。今回は時計の変更は見送ることとなりました。なお、総合受付の向かい側（内科待合ホール付近）に、数字が表示された時計を設置しておりますので、ご利用いただけますと幸いです。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。
12	環境・設備 整備	食堂・レストランで糖尿病の人にも安全なメニューを出してほしい。	病院内にあるレストラン「愛彩館」は、一般の業者が経営しており、治療食への対応は難しい状況です。ご要望にお応えできず、申し訳ございません。いただいたご意見は関係部署で共有し、今後の施設整備の参考にさせていただきます。
13	診療	現在入院中で、今の主治医の事は大変信頼している。退院後は、入院前の外来担当医に戻ると聞いたが、治療方針が違うため、入院中の今の主治医に診てもらった方が安心して通院できる。患者全ての希望をきく訳にはいかないと思うが、事情によっては医師を選択できると大変有り難く思う。患者にとっては人生に大きく関わる問題です。	受診時の担当医師につきましては、患者さん一人一人治療内容が異なりますので、ご希望に添えない場合もありますが、担当医もしくは看護師等に、不安に感じている事を含め、ご相談いただけますと幸いです。
14	看護	看護師に、爪が長い人がいて気になる。過去にケガをして、ひっかき傷ができ、出血もしたが、相手は気づかなかった。医師でも長い人を見るので、身体に触れるのであれば気をつけてほしい。また、ケガをした事を伝えたら嫌な顔をされ、改善されなかった。	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。全職員に確認するとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、基本に立ち返り、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。今後も看護師の手の温もりを添えて支援出来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。
15	接遇	退院する時、説明をベッドで受けていたら「シーツ交換するのでのいて下さい」と言われた。看護師さんが説明していると言うと、隣のベッドでわざとぶつかるようにベッドを揺らされて恐かった。説明が終わって出て行こうとすると「やっとのいた」と聞こえる様に言われた。看護師さんや医師は優しくかったのに、最悪な気分になった。	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。委託業者を含め、関係部署にいただいたご意見を共有し、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。いただいたご意見を真摯に受け止め、職員教育に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
16	接遇	<p>駐車券事前精算機で、領収書発券ボタンが分からず、探したが分からなかったので事前精算機横にいる職員に「領収書（レシート）はどこですか？」と聞いたら「領収書ボタンを押して下さい」と言われた。仕方なく探してやっと見つけ、「目が見えにくいので」と言うと、「あ、すみません。私には（見えにくいことは）わからないので」と職員に言われた。病院に勤めている人の言葉とは思えない。眼科で治療している人もいる為、こんな言動は職員として、あまり好ましくないと思う。</p>	<p>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ましたところ、対応した職員は今回の件を記憶しており、深く反省しております。今後も継続して接遇研修などにより職員教育に努めてまいります。</p>
17	接遇	<p>家族が入院中、緊急手術が必要になったため午後7時来院。手術終了後説明があるため院内で待つよう言われた。午後10時、周囲に人がいなくなり待ち疲れたため東口のソファに横になっていると警備員から”病院だから寝ころばらないように”と注意を受けた。人がほとんどいない状態でも”横になるな”という対応を病院として指示しているのか。高齢者への配慮もないのでしょうか。</p>	<p>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。待合いエリアに設置しているソファで、横になられている方がいらっしゃる場合は、体調不良の可能性があること、またソファの座面は奥行が狭く、転落の危険性があることから、原則として職員からお声がけをさせていただいております。ご気分が優れない、また長時間の待機によりお疲れになった場合は、入院されている病棟スタッフへ、ご遠慮なくご相談ください。</p>
18	接遇	<p>診断書窓口の事務職員、いつも患者とっていない言葉づかいで言っているように感じる。混んでいる時に、窓口1人で対応していたが、後ろで事務員が笑いながら話していた。1回、2回ではない。しっかり指導してほしい。</p>	<p>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。</p>
19	事務	<p>朝の整理券を貰うために並ぶが、車に乗ったまま玄関が開くまで待っている人が多くて、遠くに停めて歩いて来ないといけないが、どうにかならないものだろうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後の環境改善の参考にさせていただきます。なお、当院の診察は「時間予約制」となっており、来院時間の指定がある場合を除き、予約時間の1時間前を目安に受付をしていただきますようお願いいたします。待ち時間の緩和や、混雑防止のため、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>
20	その他	<p>マスクをしていない人がいたが、受付で注意されておらず、そのまま診察室へ行っていた。マスクをするようコストをとって渡すか、つけるように説明してほしい。</p>	<p>令和5年3月13日より、マスク着用は個人の判断が基本となりましたが、「周囲の方に感染を広げない」「自分自身を感染から守る」ためには、マスク着用が効果的であるため、病院内ではマスクの着用をお願いしております。ただし、病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、お一人お一人が、さまざまな事情をお持ちであることをご理解いただけますと幸いです。</p>