

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6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
約1週間の入院生活で看護師さん全員に感謝しております。ありがとうございました。皆さんが患者さんの気持ちに寄り添ってお話されており、笑顔で元気に仕事されていました。素敵な職場だと思いました。忙しくしている看護師さんと呼ぶのも躊躇してしまうことを伝えても看護師さん全員が「遠慮せずに。それが私たちの仕事だから」と優しくいつてくださるのを何度も聞きました。この1週間大変お世話になりました。ありがとうございます。これからも頑張ってください。
〇〇〇の目を診てくれたりしてありがとうございました。
先生が優しくかったよ。
入院中地震にあったが、幸いにも、病院スタッフの徹底した対応に、感謝の気持ちでいっぱいです。
整形外科に通っています。担当の〇〇先生は、本当に親身になり今後のマラソン競技の事を含めて考えていただいています。診察も本当に丁寧で相談もしやすいです。医師としても本当に信頼できる先生です。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	立体駐車場横の外来患者用駐輪場がいっぱいで置けない。学生が置いているのではないか。	駐輪場のご利用について、時間帯によって駐輪場を利用される方が集中することで、利用される皆様にはご不便をお掛けしており、大変申し訳ございません。職員・学生には立体駐車場横の駐輪場は患者専用であることを再度、周知・注意喚起を行いました。 立体駐車場横の駐輪場の他、東駐車場横にも駐輪場がございますので、こちらの利用もご検討いただけますと幸いです。
2	環境・設備 整備	天気の良い日の子連れでの通院は本当に大変です。ベビーカー、荷物、子供を抱えて車から降り降りするため、立体駐車場を増やしてほしいです。正面だけだとすぐに満車になる。3～4階建て以上の多台数を止められる立駐を早急に作ってほしいです。	この度は駐車場のご利用におきまして、ご不便をおかけして申し訳ございません。立体駐車場を建設する場合、法令による規制を伴うため、現状より高層の立体駐車場を増設することは大変難しい状況です。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、患者さんおよび、駐車場ご利用の皆様のご意見を参考に、引き続きより良い構内の環境整備に取り組んでまいります。
3	環境・設備 整備	9：30予約でさんざん待たされたあとに、駐車代までかかるとはどういうことですか。時間通りならかからなかったのでは。	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。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、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。外来患者さんの駐車料金につきましては、割引処理をしていただきますと、受診当日は1回につき100円となります。自動再来受付機横に係員がおりますので、診察券及び駐車券をお持ちになってお声かけいただきますようお願い申し上げます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備 整備	2階の駐車場の逆走が多い。入口の所にわかるように看板を立てて欲しい。事故があつてからでは遅すぎる。	当院立体駐車場のご利用におきまして、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。立体駐車場2階の入口付近においては、逆走を未然に防ぐよう、3箇所に進入禁止のサインを設置して駐車場ご利用の皆様に周知を行っております。いただいたご意見を踏まえて、駐車場ご利用の皆様が安心してご利用いただけるように、サイン位置および、立て看板の設置等の対応を継続して検討させていただきます。附属病院敷地内の安全確保に、より一層努めてまいります。
5	環境・設備 整備	なんで駐車料金の支払いが一箇所なのでしょう。	この度は駐車料金の精算にあたって、ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。外来待合にある事前精算機は、外来患者さん専用の割引処理兼事前精算機として設置しており、診察終了後等にご利用をいただいております。また、病院の建物外に設置している精算機はシステム上、患者情報の連携ができず、外来患者割引機能の設定ができません。ご利用の皆様にはご不便をお掛けいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。患者さんや院内スタッフからの意見をもとに、引き続き対応策を検討させていただきます。
6	環境・設備 整備	病棟男性トイレ出入口の開放有無があります。色々な事情があると思いますがトイレ近くの病室では消灯後ドアが開放されていることにより、トイレ内のドアの開閉や水を流す音が気になります。日中は仕方ないとしても消灯後は何か対策をして欲しいです。	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。トイレの出入口は自動扉ではないため、高齢な患者さんの利用が多いことや、点滴をされている患者さんが利用するため、ドアを開放している状況です。1号館は、病室の前にトイレがある都合上、トイレ付近の部屋を希望される患者さんに優先的に利用していただくようにしていますが、患者さんの状況や病床の運営上、トイレに近い部屋を利用していただく場合もございます。患者さんの安全の為に開放していることをご理解いただけますと幸いです。なお、病室の変更を希望される場合は、可能な限り検討いたしますので、病棟スタッフにご相談ください。
7	環境・設備 整備	シャワー室の時計について、場所によって時計があつたりなかったりします。限られた時間内での使用になるので時計を設置してもらえると助かります。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。浴室の時計が故障していたため、新しいものを浴室に設置いたしました。
8	環境・設備 整備	診察時の医師の呼び出しがほとんど聞こえません。特に内科外来。番号を表示するなど掲示板を使った呼び出し方法を採用してください。	お呼び出しの際配慮が足りず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。電光掲示板の設置につきましては、いただいたご意見を関係部署へ共有し、院内の環境改善への参考にさせていただきます。
9	環境・設備 整備	料金計算ができた番号の案内板を増やすか、メールやアプリ等で携帯に知らせて欲しい。案内板まわりの椅子がいつも混雑していて座れず、確認のために少し離れた場所から確認しに行かなければならない。	会計画面につきましては、総合受付付近から確認できるよう、2ヵ所（③料金計算窓口、⑦自動再来受付機裏側）に設置しており、現在、他の場所への新たな会計画面の設置の予定はございません。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。皆さまから頂いたご意見を、より良い環境作りに活用させていただきます。今回頂いたご意見も、今後の参考にさせていただきます。
10	環境・設備 整備	正面玄関のミスト位置の見直しを求めたい。従来どおり出入りすると濡れて気持ち悪い。暑さ対策なのかもしれないが用途がスタッフ向けな気がする。	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。正面玄関のミストはボランティア活動員の熱中症対策のために設置させていただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。設置場所に関しましては担当部署内で共有し、検討させていただきます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	外来待ち時間・予約制	事務はAIを導入して簡素化してくれ。会計に時間がかかりすぎる。ムダな職員排除すれば実現できる。	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。出来る限り窓口での対応人数を増やし、待ち時間の短縮に努めてまいります。今後もいただいたご意見をもとに、患者さんに出来る限りご負担をおかけしないような環境やシステムを検討してまいります。
12	外来待ち時間・予約制	料金の所がすぐく列になって病人が長く待たされる。もっと効率的に。料金の機械も3→2にへった。	自動精算機の台数減少によりご不便をおかけしており、申し訳ございません。令和6年6月24日より医療費後払いサービスを開始しましたので、よろしければご利用の検討をしていただければ幸いです。会計前の混雑につきましては、いただいたご意見を参考に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。
13	外来待ち時間・予約制	なんで診察の料金計算で、立って行列をしないといけないのでしょうか。番号札を渡すとかして、あとから計算ができたら呼び出すようなことができないのでしょうか。	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。また、貴重なご意見ありがとうございます。会計前の混雑については、改善に向けて検討を重ねており、番号札の配布等を検討しましたが患者さんに窓口まで来ていただくのに要する時間や、患者さんが不在等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、今まで以上に時間を要してしまうことが予想されるため、現在の運用に至っております。今後もいただいたご意見をもとに、患者さんに来る限りご負担をおかけしないような環境やシステムを検討してまいります。
14	診療	手術のため入院。患者への病状説明があまりに不親切なのではないか。患者は知識もなく何が不安なのか、何を聞いておかなければならないかも分からない。術後の説明も、こちらが問わなければしてもらえなかった。術前の説明と比べて実際はどうであったか等の積極的な説明は必要ではないか。短い期間で信頼関係をとというのは難しいかもしれない。だからこそ尚更、患者とのコミュニケーションスキルの向上を求めます。患者は病気のことをWEBで調べなければならないのですか。今後、こちらで経過観察していただく事も不安になっています。これまで貴院で、また貴院出身の医師に診ていただいて不安に感じたことなどありませんでした。貴院は地域の基幹病院です。だからこそ患者に安心を与える医師の育成を強く望みます。	この度は、手術に関する説明が不十分であったことで、ご不安な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。患者さんにとって手術は非常に重要な出来事であり、その際に十分な説明を行うことは、私どもの責務であると認識しております。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、今後は患者さんへの説明をより丁寧に、かつわかりやすく行うよう、職員一同改善に努めてまいります。また、必要に応じて再度説明させていただく機会を設けることも可能ですので、何かご不明点がありましたら、遠慮なくお知らせ下さい。
15	診療	医者判断大変おそい。4時間5時間またして最後はがんであると告げる。自分自身で判断できんですか。自身の判断しっかりしなさいや。	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。画像検査の診断につきましては、放射線科の担当医師が撮影された順に検査結果のレポートを作成し、主治医に結果報告しておりますが、日に100件以上の検査オーダーがあるため、検査結果の報告までに時間を要している状況です。また、色々な部署のスタッフがチームとなって治療方針を決定しておりますので、患者さんにお伝えるまでに、時間を要する場合がございます。お待ちいただいている間に体調がすぐれない等、気になることがございましたら、ご遠慮なくお近くのスタッフまでお声がけくださいますよう、お願いいたします。
16	看護	家族の退院のため迎えに来たが、予定時間を大幅に過ぎ（1時間以上）、待たされたので、これからのために対処してもらいたい。遅れるのなら「いつ頃になります」とか、そういった心遣いだけでもうれしい。忙しいのは承知の上で書いています。どうか改善をお願いします。	この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。患者家族の不安な気持ちに寄り添い、配慮ある説明が行えるよう職員へ指導し、皆さんに安心して療養いただけるよう改善に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
17	療養	病室が間違えやすい。自分の病室に戻ろうとして他の患者さんのベッドに行きかけたり、男性患者に勢いよくカーテンを開けられ目が合い嫌でした。部屋に覚えやすいアイコンとか貼れないでしょうか。	この度は病室の作りが似ていることで、ご不便をおかけし申し訳ございません。感染症対策の観点から、入口に目印を設置することはしておりませんが、各お部屋の入口に部屋番号と一緒にタッチパネルがあり、お部屋ごとに違う写真が表示されています。患者さんが入院される際に、お部屋番号と表示されている写真について説明をさせていただく等の対応を検討いたします。
18	接遇	受付の人で語尾をのぼす人や「～ね」という人が以前はいなかった気がするが今日はあちこちで聞こえてきた。医学部として受付にそのように指導しているのならいいと思いますが。	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。患者さんへの言葉遣いについては、院内で使用する接遇マニュアルに基づき、教育・指導を行っております。当院において接遇研修は重要と考え、全職員対象の研修及び各部署において教育を行っておりますが、改めて教育・指導を徹底してまいります。
19	接遇	受付の方の対応がすばらしい。頑張ってください。 無料の送迎バスの運転手さんにすごくショックを受けました。愛大の前では挨拶するけど、バスに乗ってからは一言も話さない。こちらはありがとうと言っているのに挨拶も無視。到着しても「着きました」「段差に気を付けて」も無い。	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。担当運転士にお声がけ・挨拶の徹底と、安全運行および患者様の立場に立ったご対応をするよう指導しました。
20	接遇	外来の事務職員の対応が悪すぎて気分が良くなかった。事務の方は「ブスッ」とした顔つきでにらむ、笑顔もない職員でした。大学病院だからこそ、ちょっとしたことでも気を付けて欲しいものです。	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。職員へは、日頃から患者さんの立場に立った対応を行うよう指導をしているところですが、改めて指導を徹底してまいります。
21	接遇	院外薬局に処方箋のFAXをお願いしたところ、17時を過ぎてFAXは使えないと。本日中に薬が必要・命に関わる患者への対応がこれですか。	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。当院の院外処方箋FAXコーナーは17:00までの対応となっております。再度、職員には周知し、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、より一層、職員の教育に努めてまいります。
22	接遇	外科の手術をする先生の爪がマニキュアされている。いかがなものかと思う。	この度は、職員の身だしなみにおいて不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。全体へ改めて周知、指導を行いました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
23	接遇	先生のマニキュアは、患者のためにもしない方がいい。	
24	接遇	正面駐車場入り口で駐車券を取ってくれる男の人に挨拶しても、何の反応もなく仕方なく仕事している感じで、もの凄く感じが悪かった。駐車券は自分で取るので、もういてくれなくて構いません。今までの人は向こうから挨拶してくれて、気持ち良かったのですが。	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。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
25	その他	正面玄関入口にて暑いのにマスクをつけるよう職員に強く言われ、自販機にて購入したが100円は高すぎる。	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。いただいたご意見は担当部署で共有し、職員へ指導をしました。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、当院では引き続き、病院内ではマスク着用のご協力をお願いしております。マスクの価格につきましては現在のところ変更の予定はございません。ご理解いただきますようお願い致します。

No.	ジャンル	ご意見	回答
26	その他	土日の面会時間以前に入棟できない件について。家族が早めに着いて1階フロアで涼んで14時に病棟に行くつもりだったが、建物の外で待たなければならなかったと。暑い中、早めに来た人がドアの前で待っていたそう。エレベーター付近に注意書きをして1階フロアに入れるようにしてはどうか。	土日祝日においては面会時間帯以外は出入口を施錠しております。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解・ご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。なお、事情により面会時間外に入館をする場合は、東出入口側の警備員室にご相談ください。
27	その他	かんじゃのいうこときいてくれる先生いないんですか。はなしあい全てのことしてみんと先のこと全く計画たたんで死ぬしかないになってしまうので。	この度は、ご不快な思いをされたものとお察しします。いただいた内容では詳細が分かりかねますので、よろしければ医療サービス課へご連絡いただき、お話をお聞かせいただければと思います。お手数をおかけいたしますが、ご検討下さいますよう、お願いいたします。