

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年2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	
	入院中、看護師さんをはじめ、皆さん大変親切にさせていただいたが、特に部屋のお掃除に来てくれる方が、優しく声をかけてくれたり、毎日さりげない気づかいを感じ、入院で不安だった気持ちが安らいだ。とても感謝しています。お世話になりました。
	整形外科の看護師は、問診、今後の通院方針をキビキビと伝達してくれて、安心した。
	駐車券精算機のサポートスタッフが優しく教えてくれて助かった。温かい対応と言葉で通院の締めくくりができて良かった。
	内科の〇〇先生に診てもらっているが、当初から丁寧に、いろいろ指導してもらいました。その丁寧な診察と、患者に対する接し方にファンになった。他の診療科も受診しているが、どの先生にも大変感謝している。本当にありがとうございます。
	入院中に関わってくれた方たちが、ものすごく親切で親身になって対応してくれて、いつも最高の笑顔。本当に感謝を越えて感動しています。皆さんのおかげで、不安や心配することなく、毎日楽しい気分で過ごす事ができた。ここで手術・入院ができて本当に良かった。また、ご飯も毎日美味しく、楽しかった。美味しいのにちゃんと考えられたご飯を、本当にありがとうございました。
	先生、助産師さん、みなさん優しく安心して出産できた。ありがとうございました。
	短い間だったが、大切にいただき、ありがとうございました。
	以前入院していた病棟に久しぶりに行くと、当時の担当看護師さんがわざわざ会いに来てくれて、大変嬉しかった。今後も通院は続くが、ドクターや、看護師さん、臨床心理士さんスタッフさんには感謝してもしきれない。病気は避けたい事だが、素敵な出会いに日々感謝している。今後ともよろしくお願いします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	夏より冬の方が暑いと思うほどに、暖房が強い。もう少し涼しく過ごしたい。	この度は室温に対し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。病棟内の冷暖房につきましては、設置場所により管理や使用状況が異なりますが、快適にお過ごしいただけるよう可能な限り対応してまいりますので、お気づきの点がございましたら、ご遠慮なくスタッフへお声掛けください。なお、ご意見を投函いただく際に、室温に配慮が足りなかった場所や状況等の詳細をお教えくださいますと、より詳しい状況を回答することが出来ます。恐れ入りますが、次回よりご協力くださいますようお願い申し上げます。
2	環境・設備整備	呼ぶ時、番号で呼んでほしい。名前はプライバシーであるので困る。	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、初診あるいは再診受付時にスタッフへお申し出くださいますようお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	環境・設備 整備	再来機前の自動販売機は、新500円玉が使えない。機械を変えるか、両替機を置くなどしてほしい。	自動販売機のご利用に際し、ご不便をおかけしており申し訳ございません。新500円玉への対応につきましては、自動販売機のメーカー各社に確認の上、今後の対応について検討してまいります。なお、売店「あいあい」にて両替することは可能です。お手数をおかけいたしますが、こちらをご利用いただけますと幸いです。
4	環境・設備 整備	立体駐車場から連絡通路で2階の外来に行けるので、2階に再来受付機を置いてもらったら、相当喜ばれると思う。	自動再来受付機の増設に関しまして、ご意見をいただきありがとうございます。2階に再来受付機を設置する場合、人員の配置や、大規模な機器設置工事（移設する場合を含む）等が必要となることから、現在の設置場所以外に自動再来受付機を新たに設置することは難しい状況です。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
5	診療	医師が廊下を走ってきて、ぶつかりそうになり、危うく転倒しそうであった。対応改善を求める。また、総回診中、廊下いっばいに広がるのはやめて欲しい。	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。病棟内での移動には他の歩行者に注意し、走ったりすることのない様に周知いたします。なお、患者緊急事態の際は止むを得ず急がなければならないこともあります。周囲には十分注意を払うよう努めますが、ご理解いただけますと幸いです。また、総回診を行う際には通路の確保等を心掛け、患者・患者家族のみなさんにご迷惑がかからないよう配慮することを担当診療科に通知・周知いたします。
6	看護	入院中、受持ち看護師もグループメンバーの看護師も、退院するまで1度も来なかった。来ないのであれば不要なので、廃止すれば良い。	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。当院ではグループ制プライマリーナーシング（※）の看護体制をとっておりますが、今回、担当患者様の情報把握が不足しておりました。いただいたご意見をもとに、病棟全体で話し合い、自分の担当患者様の情報を共有できるように改善いたしました。また、担当者が不在の場合でも、グループメンバーが対応できるよう、注意してまいります。当院の体制を見直す契機となる貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 （※）プライマリーナーシング：患者さんの入院から退院までを担当看護師が受け持つ看護方式
7	接遇	オペ看に情報漏洩された。誰にも伝えていない事を親戚の人が知っていた。信用できない。どこに相談したらいいかわからない。	今回お寄せいただいたご意見について調査いたしました。具体的な状況が把握できず、詳細については確認できませんでした。病院に対するご意見や、お困り事につきましては、医療サービス課へご相談ください。なお、いただいたご意見は部署内で共有し、個人情報の取扱いについて一層の配慮をするよう注意喚起いたしました。
8	接遇	看護師に憲法上、平等権があるのにも関わらず、不平等な対応をとられ、反省の色も謝罪もない。	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、お話を聞かせ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。
9	接遇	内科外来の受付の対応がひどい。多忙だとは思いますが、患者は不安な精神状態で来院しているので、もう少し丁寧な対応を希望する。	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。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。

No.	ジャンル	ご意見	回答
10	その他	100円駐車場払い、30分以内はず、薬局で薬の準備ができて呼ばれるまでに30分過ぎてしまい、追加駐車料金払いした。薬出すのが遅いので、無料1時間ではむづかしい。薬の責任は「ありません」って、誰の責任なのか？納得がいかない。	外来を受診された患者さんは、外来患者用駐車料金割引処理兼事前精算機にてご精算いただいた場合、受診当日は1回に限り、いつ出庫しても100円となっております。追加料金を支払われたとのことですので、駐車料金の処理方法が誤っている可能性がございます。駐車場料金に関して、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。ご不明な点等ございましたら、売店「あいあい」内の駐車場料金担当者までお声がけくださいますよう、お願いいたします。
11	その他	病院入口のところで、ゲートの棒を折ったのを見かけたが、壊すとお金取られるのだろうか？いくらくらい？通院者は大目に見てもらえるのだろうか？	病院入口のゲートを破損させてしまった場合は、修理に係る実費分をご請求させていただくこととなっております。ご了承くださいませようお願いいたします。ご来院される際は、お気をつけてお越しください。
12	その他	付添い者のシャワー利用時間を制限してほしい。1人当たりの時間が長すぎ、いつ出てくるのか分からない。既定の時間に病棟に戻れず困っている。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。付添い者のシャワールームは様々な方が利用されており、利用時間を制限する事は難しい状況です。現在の傾向としまして、1日の利用者数は10人程で、特に昼食の時間帯前後でのご利用が多くなっております。なお、受付時すぐにご利用出来ない場合は、ご利用可能となった時に携帯電話へご連絡させていただくことも可能ですので、ご希望される方は売店職員にお申し出下さい。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、よろしく願い申し上げます。
13	その他	ハートボックスの回答について、不定期なのはなぜか。秋口にはまとめて返答されていた。「公開」を希望しても公開されていないし、回答もない。情報隠蔽ではないのか。きちんと毎月回答してほしい。	貴重なご意見、ありがとうございます。ご意見の公開について、「公開」を希望されている場合は、原則公開とさせていただいておりますが、患者さんや職員個人に関する内容や、文字や文章等が判読不明な場合は、公開を控える場合がございます。なお、いただいたご意見に対しましては、公開希望の有無に関わらず現状を確認し、療養環境や設備面については改善策を検討し、スタッフの対応については職員教育を行っております。内容によっては状況確認に時間を要することがあり、回答までにお時間をいただく場合がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。