

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年4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	
およそ1年ぶりの入院だったが、今回もスタッフの皆さんに大変よくしてもらった。本当にありがとうございました。	
2カ月半にわたる入院だったが、脳神経内科の先生方、看護師の皆さんには大変お世話になった。先生方の迅速な対応と的確な判断に救われたと思っている。心にも寄り添って下さり本当に有り難かった。看護師さん達にもよくしてもらい、どんな時も嫌な顔せずお世話してもらい、ありがとうございました。その他、皮膚科の先生、TMSCの方、リハビリの方、皆さんの総力に心から感謝します。	
予定より早い出産となったが、スタッフが優しく支えてくれて、凄く嬉しかった。退院後のアドバイスもたくさんくれた。主治医、看護師のみなさん、ありがとうございました。これからもいろいろな妊婦さんの支えになってあげて下さい。	
昨今、今までに感じた事のない嬉しい対応をレントゲン室の職員から受けた。レントゲンを撮ってもらった際、非常に優しい口調で感じが良く、細かい所まで気遣いのできる人だった。偶然見かけた際は、患者さんに手を差し伸べお手伝いをしている姿を目にし、とても心温まる光景だった。彼の対応は、小さな幸せと素敵な心と、そして生きるパワーをもらい、思いやりの心を見直すことができた。ありがとう。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	病院長さま患者から駐車料金をむしり取るのはよろしくないと思いませんか。外来の患者の車の立体駐車場で精算できる様にして欲しい。お願いします。	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、原則受益者負担とさせていただいております。なお、駐車場および道路等の構内交通環境の維持整備が必要であり、駐車場収入はその費用に充てさせていただいております。ご理解ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。 また、患者用立体駐車場におきましては、1階と3階に事前精算機を設置しておりますが、外来患者割引機能がなく、ご不便をお掛けしております。いただいたご意見を参考に、今後の対応を検討させていただきます。
2	環境・設備 整備	清掃の方、いつもありがとうございます。感謝はしているが、おそろかな面も多い。洗面台、シンクの部分は水洗い、水栓周りは乾拭きばかりのため不衛生。特に、石鹸カスがこびりつき、取れないし、水栓周りに患者のスプーンなどを洗うスポンジを置く看護師もいるので、きちんと洗って欲しい。きちんと洗えないのなら、こちらで洗うので掃除用具を置いて欲しい。	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。洗面台の清掃方法については、汚れがひどい場合を除き、洗剤不要のスポンジを使用した水洗いした後、周辺は水滴が残らないように乾拭きをするよう指導しております。しかし、利用される方に清潔だと感じていただけるよう、必要に応じて洗剤を使用し、乾拭き後に除菌シートで拭くように指導いたしました。今後も、清潔な環境を整えるための清掃であることを職員へ指導し、皆さんに気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。
3	環境・設備 整備	各待合にテレビを設置していないのは、何か理由があるのですか？1～2時間待つことが多いため、テレビがあれば時間を持て余すことがないのでは・・・特に高齢者にはありがたいかと思う。	貴重なご意見、ありがとうございます。また、お待たせをして申し訳ございません。現在、新たにテレビを設置する予定はございませんが、診察までお待たせをする場合は、各診療科に数台ありますPHSをお貸しして、院内の売店やレストラン、患者図書室等でお過ごしいただき、診察の順番になりましたら、呼び出しさせていただきますことが可能です。スタッフまでご連絡なくお尋ね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
4	環境・設備 整備	朝6時からのWi-Fi接続が不安定である。前日まで動いていたPCとタブレットの両方が接続できない。夜9時は確実に遮断される。	患者さんにご利用いただける無線LANは、全ての患者さんの療養の妨げにならないよう消灯時刻と合わせて6時～21時の間で利用可能となるようにスケジュール設定を行っておりますが、接続可能とする処理が動作し始めてから、PCやタブレットで接続可能になるまでには数分から10分程度の時間を要する場合があるため、6時に接続可能となるように、スケジュール設定の見直しを行います。 また、患者さんに提供している無線LANは診療用無線LANと接続を分け合っており、診療用無線LANを優先するように設定しておりますので、繋がりにくくなる場合もございます。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	環境・設備 整備	スタッフの皆さん、ありがとうございます。強いて言えば個人のトイレが殺風景なので、手洗いの上（前）に小さくてもいいので鏡があれば…	トイレ内等は、衛生面の観点より装飾品や鏡は設置しておりません。ご理解くださいますよう、お願いいたします、なお、鏡については、洗面台がある箇所には設置しておりますので、よろしければそちらをご利用ください。
6	入院食事	食事のお米が美味しいので、家でもとり入れたいと思う。お米の種類を教えてください。	ご質問をいただきありがとうございます。 病院食で提供をさせて頂いておりますお米の銘柄は『愛媛県こしひかり』です。また、美味しさを保つため、精米後、10日以内の提供を心掛けています。 ご質問等ございましたら、お気軽に栄養士へご相談ください。
7	入院食事	・朝食の味噌汁が赤味噌？に変わっている。以前の味噌汁の方がおいしかった。戻してほしい。 ・朝食のヨーグルトも、以前のヨーグルトの方がおいしかった。戻してほしい。 ・タイが多い。サンマが出なくなっている。魚が気持ち悪い。	お味噌は、季節に応じて赤みそと白みそを混ぜて調理しております。調味料やヨーグルトなどの食材につきましては、国が定める衛生管理基準や入札価格に基づき、定期的に変更を行いながら、約600食のお食事を提供しております。また、鮮魚につきましては、その日に市場で購入したものを提供しており、サンマにつきましては、月1～2回の提供を行っておりますので、選択食により、ご希望のお食事を選択いただければと思います。ご不明な点がございましたら、病棟の看護師または、担当の管理栄養士にお尋ねください。
8	診療	整形外科の〇〇医師、パソコンの方を見たま話をし、患者の方はひとつも見ず!!“信頼され”どこが？	診察時の医師の対応につきまして、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。ご指摘いただいた医師に対し、患者さんのお気持ちに寄り添い、信頼していただけるような対応を心がけるよう、改めて指導いたしました。いただいたご意見をについては診療科内でも共有し、今後よりよい診療に努めてまいります。
9	療養	精神科の待ち合いに「お静かに」の張り紙をしてほしい。患者の症状ではなく、患者と付添者や、付添者同士の雑談がうるさく、周りの患者にとってはしんどい・症状悪化・トラブルのもとであるので。	いただいたご意見を参考に、静かにお待ちいただけるよう、可能な範囲で環境改善に取り組んでまいります。なお、診察の状況により待ち時間が長くなることがありますが、順番をお知らせするためのPHSを用意しておりますので、ご希望される場合は受付窓口にお申し出ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
10	療養	今のベッドで柵が折りたたみではない。これでは看護師さんが疲れると思う。ベッド柵を取り替えて、看護師さんを少しでも楽にさせてあげて。点滴するのも、フトン交換するのも、柵を取り外してしなければいけない。それともう一つ、ベッドの足を上げるのに、ただ上げるだけ、確か足が折れるベッドになっていると思う。患者も足が少しでも楽になるのでは。	看護師への心配りに感謝申し上げます。ベッドの足を上げる事については、足の膝あたりで折れる方法と、足が全体に上がる方法の2種類の操作方法があります。患者さんの状態により2種類の方法が必要となるのですが、操作方法が複雑となり、大変申し訳ございません。ベッド柵については、患者さんの安全を第一に考え、折畳みの柵は現在使用しておりません。お気づきの事やご不便な事がございましたら、その都度看護師にご相談下さい。
11	接遇	病棟で白衣の看護師2名が、大きな声で話をしていた。入院患者の事であっても、誰かの事であっても、聞いていて良い事ではない。感じ悪い。そんな人にはみてもらいたくない。	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部署内スタッフ全員に周知し、一人一人行動を振り返るとともに、今後このようなことが起こらないよう指導いたしました。今後も、温もりのある看護を提供できるよう努めてまいります。
12	接遇	①ロッカーの下段用の棚がなく（棚をかける所がある）、着替服類を靴の上に直接置いた。棚はないか聞いたら「無いです」の一言で終わった。 ②入院中、歯科医の予約はなかったが、歯科から呼ばれたと2回言われたので歯科まで行くと、患者の名前間違いであり、病棟からは「すみません」の一言も無かった。	① 入院中、ご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見を部署内へ周知し、対応方法として、上司に相談するなど改善策がないか検討するように指導を行いました。 ② 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。当日の担当者や関係者に確認を行いました。病棟から出棟するにあたり、電話を受けた看護師が、看護補助者や他の看護師へ出棟の依頼を行いましたが、1回目の間違いがあった際にスタッフ間で情報が共有できていれば、2回出棟することはなかったと考えております。スタッフ間の情報共有や伝達方法を見直し、再発防止に努める所存です。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
		駐車券を紛失したことは自分のミスだと思うが、診察券で割	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、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。 なお、駐車券を紛失された場合の対応は、外来受診日や入院日等で対応場所が異なります。下記、ご参考になれば幸いです。不明な点がございましたら、割引処理兼事前精算機（外来患者専用）に常駐している係員や、院内の売店「あいあい」の駐車場係員にお尋ねください。 ●外来受診をされた場合・・・外来総合受付前にある「割引

No.	ジャンル	ご意見	回答
13	接遇	引が出来るのであれば、何かの救済策を作ってもらえると助かる。冷たく困りますといわれても、歩くのも本当につらくて病院に来ているので、助けると思ってお願いします。	処理兼事前精算機（外来患者専用）」に常駐している係員が臨時駐車券を発券し、診察券にて割引処理後、精算していただきます。現在はこちらでしか対応できませんが、今後は売店「あいあい」でも臨時駐車券の発券に見合う対応ができる様にいたします。 ●入・退院当日、入院患者の付添い（本学から要請があった場合のみ）・・・売店「あいあい」の駐車場係員へお申し出いただきましたら、対応できる駐車券をお渡ししますので、ゲート精算機にてご精算ください。 ●出庫時、ゲートで紛失に気付いた場合・・・上記の様な駐車料金割引対象となる方で、事前精算をされていない場合は、駐車場係員が対応いたします。係員が不在の際は、精算機備付けのインターホンでご連絡いただくか、正面ゲートに回っていただければ対応いたしますので、ご安心ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
14	接遇	会計で書類を渡す時に、ポンッ！またはホレッ！という感じでつき出す（少し放る）のは良くない。表情もそういう感じだった。行列ができていても良くないが、この時はゼロか一人だった。改善してほしい。	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。
15	接遇	清掃の方、ありがたいけど態度・口調が悪い。「お昼寝中」の札をかけているのに、入って来て「お休み中ですか？」と聞いてきた。寝ているから札をかけているのに、どうして聞いてきたのか？ようやく寝ついたのに起こさないで欲しいし、それで断ったら「どうしよう」と怒り口調で部屋の中で話していた。きちんと接遇実習をしてからきてほしい。	この度は、清掃の際の職員の言動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。ご指摘の日は、急遽別の場所を担当している清掃員が作業を行ったのですが、不慣れだったとはいえ、患者さんやお付添いの方への配慮に欠けた行為であったと思います。いただいたご意見を部署内で共有し、接遇マナーについて改めて職員教育に努めてまいります。
16	接遇	おそうじしている人2人の私語がうるさすぎた。業務外の会話は休けい中にしてほしい。いつもの人達はきちんとしていて、いつもとちがう人が来ていた。	この度は、清掃職員の言動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。ご指摘の日は、急遽別の場所を担当している清掃員が作業を行っておりました。また職員間で連携を取るために会話をすることがございます。私語を慎むことはもちろん、業務上の会話でも誤解を招く態度や対応とならないよう指導を行いました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
17	事務	再来機で受付してもらおう際「〇〇科ですね」と受診科を読みあげるのはやめてほしい。知り合いに聞かれたら、仕事などにも影響が出る。	この度は配慮が足りず、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。いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さんのプライバシーに配慮した対応をするよう指導いたしました。
18	その他	・洗濯機／乾燥機用のホワイトボードの表示が逆になっていた ので、テプラも貼り変えて、表示も自分で直した。 ・洗濯機／乾燥機用のホワイトボード用の水性マジックが書けないから交換をお願いしたが、まだ交換してくれていない。 ・東西の浴場入口へ、どちらが東か西かわかるように、表示してほしい。	昨年度、洗濯機・乾燥機の入替えを実施した際に、ホワイトボードの表示がきちんと変更されていませんでした。現状を確認し、利用される方が使いやすいように表示方法の変更も実施しました。また、ホワイトボードマーカーの確認については、スタッフの確認状況が不明であったため、週に1度確認するように取り決めをいたしました。 東西の浴場入口については、スタッフステーション入口横の壁にある、病棟の図面をご覧いただき、また、曜日毎にご使用いただける浴室が異なるため、スタッフステーションカウンターの上にある「お風呂の札」の横に、浴室の表示（東側／西側）をしております。ご不明な場合は、遠慮なくスタッフへお尋ねください。
19	その他	患者図書室で事務員が雑談していた。休憩中なのかもしれないがうるさかった。	この度はご不快な思いをおかけし、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、私語を慎むよう指導いたしました。なお、職員とボランティア活動員間での連携のため、会話をすることがございますが、誤解を招く態度や対応とならないよう、また、利用される方に気持ちよく過ごしていただける環境作りに努めてまいります。
20	その他	郵便局員のマスクが鼻より下におちていた。しっかりつけさせてほしい。	感染防止対策において、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。きちんと鼻も覆ってマスクをするよう指導を行い、今後も感染予防を徹底してまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
21	その他	学生のマナーが悪い。横4人広がって歩くのはどうなのか。	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。
22	その他	敷地内の道路でスピードが速く、荒い運転の方をよく見かける。学生なのか、職員なのか、患者なのかは不明だが、横断歩道でひかれかけた。危ないので、減速ハンプ（段差）等設置してもらえないか。他の総合病院では、横断歩道前に段差があったりして、減速を促す所もあるので、検討してもらいたい。	教職員については、交通ルールを遵守するよう改めて注意喚起を行いました。また、病院構内では、制限速度20km/hの標識を各所に設置するとともに、横断歩道前を含む構内3か所に車両速度抑制帯を設置して、交通規制を実施しております。構内の安全を確保するため、車両速度抑制策について、引き続き検討を進めてまいります。