

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年9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	
医師はじめ、看護師さん、掃除等の方が大変やさしく接していただいて、初めてここに入院したので（すごい不安いっぱい）、ありがたかったです。これからもよろしくお願いします。	
食事が美味しい。思いやりを感じます。ありがとうございます。	
ICU2の先生、看護師さんへ ぼく達のお父さんの命を救ってくれてありがとうございました。ぼくは、命を救ってくれた〇〇先生の事が本当にかっこいいと思いました。ぼくも将来は〇〇先生のようなかっこいい大人になりたいと思います。	
いつも貸出車イスや玄関案内や警備員などが、明るくあいさつしてくれて、助けてくれるので、とてもありがたい。通院で気持ちが少し沈んでいても、毎回玄関で明るい気持ちになる。ありがとう!!	
入院中、何度も部屋に訪れてくれて、今後の生活に対しての不安に的確にアドバイスや情報提供をしてもらい、無事に退院することができた。寄り添い話を聞いてもらって心が救われた。本当にありがとうございました。	
先生には毎日部屋に来て傷の状態や痛みの具合を診てもらい、本当にありがとうございました。看護師さんは手術の後、傷の状態や痛みの具合は観察しないんですね。びっくりしました。傷の観察、痛みの具合を聞いて傷に触れて優しい言葉をかけてくれた看護師さん、本当にありがとうございました。	
愛媛大の先生は、患者の話を聞いてくれ、病気の説明きちんとていねいにしてくれて、いい人が多い。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	立体駐車場でも診察券で割引できないのはなぜでしょう。外来患者の駐車場の精算機で割引できないのは納得できません。	患者用立体駐車場の1階と3階に設置している駐車料金事前精算機は、外来患者割引機能がございません。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。
2	環境・設備整備	雨の日、係の方も大変だが、係の方と車の窓を開けて会話する際、雨が車に入ります。全体に屋根を付けてほしいとは言わないが、せめてゲートのように入口の所や歩道までは屋根が必要ではないでしょうか。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。屋根については、工事が必要となるため、直ちに対応することは難しい状況です。いただいたご意見は駐車場係員にも共有し、天候等に配慮した対応を心がけるよう、注意喚起いたします。皆さんからのご意見を参考に、今後も環境整備に努めてまいります。
3	環境・設備整備	駐車券の割引を、他の病院みたいに病棟でチェックできるようにして欲しい。駐車券の割引のための行列、係員の方も必要だし、時間もかかる。なぜ1台でしか割引できないようにしているのかわからない。対応をお願いします。	外来患者割引機能を有した機器の台数が少なく、ご不便をお掛けしております。いただいたご意見は、環境改善を検討する際の参考にさせていただきます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	環境・設備 整備	家族が診察を受けるため、運転手として当院へ来た。駐車料金の支払いを先に済ませておこうと思ったが、「診察券がないと200円です」と言われた。街の中でもあるまいし、用もない人がわざわざ来て駐車する人がいるとは思えない。診察券がなくても全員100円にならないのか！精算機についている人は不用と思われる。	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。駐車料金について、診療目的以外での駐車場利用を控えていただき、自家用車での通院に限られる患者さんがご利用しやすい環境を提供するためにも、一般でのご来院の方には通常料金にてご負担をいただいております。当院ご利用の皆様が安心して駐車場をご利用いただくためにも、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。 なお、事前精算機の利用に際し、お手伝いが必要な方もいらっしゃるため、スタッフを配置しております。引き続き、利用される方へ思いやりのある丁寧な説明を心がけるよう努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
5	環境・設備 整備	施設内・敷地内の巡回、されていると信じているが、2号館と3号館の間の地下部分に、3~4月頃の強風の日にビニール傘が飛ばされて落ちている。再度飛ばされて誰かがケガをする前に回収して欲しいし、しっかり敷地内に不審物がないか見て回ってください。不安です。	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。ご指摘箇所の見回り及び、構内巡回職員への聴き取りを実施いたしました。ビニール傘を発見できませんでした。日頃から構内各所を職員が巡回しておりますが、いただいたご意見を踏まえ、より一層の安全確認に努めてまいります。万一、不審な物を見かけた場合は、付近の職員にお声掛けください。貴重なご意見をいただきありがとうございます。
6	環境・設備 整備	ワックスがけ中に部屋を移動することは承知できるが、戻ったらエアコンのクーラーの設定が20℃で、とてもとても寒かった。患者がカゼをひいたら、どうするつもりですか？	この度はご不安・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。ワックス作業後、乾燥させるためにエアコンの設定温度を調整し、全行程終了後にエアコンの設定温度を元に戻すのですが、その工程がきちんとできておりませんでした。今後このようなことがないよう、対応策を検討いたします。 皆様に安心して療養いただけるよう、環境整備に取り組んでまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
7	環境・設備 整備	テレビのイヤホンでラジオ（無料）を聞ける様にしてほしい。すぎちゃんのラジオもアピールできるし、テレビをつけれない時間帯（24時間）も聞ける様にしたら、病棟でのヒマな時間をつぶせると思う。	ご意見をいただきありがとうございます。現在、ラジオを設置する予定はございません。また、消灯時刻である21時～6時の間は、全ての患者さんの療養の妨げにならないよう、パソコンや携帯電話、ラジオなどの各種機器のご使用はお控えいただきますよう、お願い申し上げます。
8	環境・設備 整備	乳腺科の窓にカーテンかブラインドをお願いします。ホルモン療法でのばせている人が多いです。	貴重なご意見、ありがとうございます。ご指摘いただいた待合席について、ブラインド等を設置することは衛生上望ましくないことや、遮光フィルムを窓に貼ると室内が暗くなること等が懸念され、現在対応策を検討しております。今後も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。
9	環境・設備 整備	耳の聞こえにくいお年寄りも多いので、マイクはちゃんと届く声で言う。	この度は、お呼び出しの際に配慮が足りず、申し訳ございません。いただいたご意見を病院職員に周知し、お呼び出しの際の音量に注意を払うよう指導いたします。今後も、患者さんからのご意見や、院内スタッフからの意見をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
10	環境・設備 整備	DWIBSによる全身がん検査、乳がんのMRI検査できるようにしてほしい。FFRCTの心臓の検査できるといい。	DWIBS検査だけでは詳細な病変の診断は困難であるため、当院では全身がん検索を目的としたDWIBS検査は行っておりません。愛媛県内でDWIBSによる全身がん検診を行っている医療機関はございますので、担当の診療科医師へご相談ください。 また、乳がんのMRI検査につきましては、「がん」を含めた乳房の病変精査を目的として、当院でも乳房MRI検査を実施しております。 FFRCTについて、当院では導入予定はございません。愛媛県内でFFRCTを実施している医療機関はございますので、担当の診療科医にご相談ください
11	外来待ち時間・予約制	③の窓口は行列になって、患者には立って並ぶのはとてもつらい。もう来たくない。	ご不便をおかけしており、申し訳ございません。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。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。
12	看護	病棟の男性看護師は、患者や家族の気持ちより自分の事しか頭にない？自分は正しいという話し方で、流暢に話してくる。こちらはとても傷ついた。	以前にもご意見をいただき、当該職員への指導をしたにも関わらず、この様な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。改めて当該職員へ注意し、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指導いたしました。いただいたご意見を部署内で共有し、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。
13	看護	入院の時に対応してもらった看護師の対応に、ひどくびっくりした。もちろん規則はわかっているが、患者と自分との関係を根掘り葉掘り聞かれて、とても心がなく事務的で、すごくいやな気分だった。また、師長等の了解を得て、面会時間外に来院したのだが、「規則なので今の時間に来られても。自分は聞いてなかった。」等々。患者の様子を聞こうとすると、「自分は夜勤続きで、術後はじめてなので、様子はわかりません。」と一言。もう少し、患者に寄り添ってくれてもいいのでは。	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指導いたしました。また、患者さんの状態に応じて面会時間外に来院いただく際に、職員間の周知対策がきちんとできておりませんでした。今後は時間外に面会に来られるご家族の情報を周知出来るよう、対策を検討してまいります。いただいたご意見を参考に、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。
14	その他	病院内の道路の制限速度は時速20km。職員やタクシーにあおられる。	構内における制限速度の遵守が徹底できておらず、申し訳ございません。いただいたご意見や構内の制限速度は時速20kmであることを職員及び病院の利用者へ周知し、交通マナーの遵守及び敷地内の安全に努めてまいります。また、病院構内では、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。