

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年1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
病院で携わっておられる皆さん大変お世話になり、心よりお礼申し上げます。患者は安心して治療に専念できました。また患者同士の多くの方とコミュニケーションでき勉強になりました。さすがに素晴らしいレベルだと痛感しました。
9月に入院手術をしていただきました。とても暖かい対応をしていただき、感謝しかありません。ありがとうございました。家族が、いろいろな病院で、お世話になりましたけれど、愛大病院が医師の方々、看護師さんなど一番だと思います。
何回も眼科に来ているのですが、〇〇さんは特に優しく接してくれて、安心して診察を受けることができました。病院の職員としてお手本のような人だと思いました。
外で調子が悪く立っているのがやっとの時にたまたま通りかかった警備の方に声をかけていただきました。状態を見て車イスを持ってきていただき、院内にいる家族の所まで連れていってもらいすごく助かりました。感謝しています。ありがとうございました。
ICUでお世話してくださったみなさんと、入院期間中、対応してくださったスタッフの方、先生、看護師さん全ての人に感謝申し上げます。今回の入院は不安だらけでした。手術後、ICUにて担当してくださった〇〇さんに特に感謝申し上げたいです。1つ1つていねいに心強い声掛けをずーっと、ずーっと、かけてくださり、笑顔で、してほしいことを全てしてくださりました。心が安心し、頑張れたのは〇〇さんの存在が大きいです。ありがとうございました。
手術前の説明が大変分かりやすかったです。手術当日も不安でいっぱいでしたが優しく丁寧に説明していただき安心して、家族を手術室に見送ることができました。術後も主治医の先生、看護師さんより丁寧な説明、看護をしていただきました。入院中の家族も、少しずつ回復しています。主治医の先生、看護師さんに感謝でいっぱいです。ありがとうございました。
私のお世話をして下さいました皆様、本当にありがとうございました。入院中、ひだまりの里図書館を利用させていただきましたが、ボランティアの皆様は優しい方ばかりでした。本を選んでいただきましたが、どの本も心にしみるものばかりでした。また、病院の1階で素敵な絵を見ることができとても感謝です。ありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	いつも思うのですが駐車場案内の看板が非常に見にくいこと。駐車場の収容台数の表示がないので、どのくらいの規模の駐車場なのか行ってみないとわからないのがつらいです。台数の表示をすることで想像がつくので、改良したほうが良いと思います。	この度はご不便をお掛けして申し訳ございません。構内の各駐車場看板に収容台数の記載はございませんが、患者用立体駐車場においては、満車・空車の案内表示をしておりますので、空き状況を一目で確認できるようにしております。また、来院された皆さまに駐車していただけるよう、駐車スペースを確保しておりますので、患者用立体駐車場・東・南駐車場をご利用いただけますよう、お願いいたします。今後も、皆さまのご意見をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。
2	環境・設備整備	立体駐車場の機械で駐車料金を払おうと思ったら診察券が使えませんでした。係の人に聞いたら外来の精算機で精算するよう案内されました。それならそうと、建物の中で分かるようにしていただきたい。初めての人は、わからないと思います。	この度は、ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。患者用立体駐車場においては、1階と3階に事前精算機を設置しておりますが、外来患者の方を対象とした割引機能は備えておりません。事前精算機上部の案内板に、総合受付前でのみ外来患者の割引対応を実施している旨の表示を行っておりますが、今回のご意見を参考にして表示の方法、掲示場所を含めて検討させていただきます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	環境・設備 整備	駐車場がせまい。特に南の駐車場、軽四サイズじゃないの。駐車料金しっかりとってるのでちゃんと管理してください。	この度はご不便をお掛けして申し訳ございません。駐車スペースにおきましては、一般的な大きさのスペースを確保しております。また、患者専用駐車場を設け、ご利用の皆様がスムーズに駐車できるよう、駐車台数の確保及び管理・運用を行っております。いただいたご意見を参考に、より良い構内の環境整備に向けて、引き続き対応に努めてまいります。
4	環境・設備 整備	先日、病室を丁寧にそうじしていただいていたいました。いつもの方とちがう清掃員でした。本日、汚れが全く落ちておらず、洗面台もトイレも明らかに汚れが残っています。人に見られていないときれいにしてもらえないのですか？	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でした。清掃が徹底出来ておらず申し訳ございません。当該病棟の清掃担当者及び清掃担当部署全体へ周知し指導いたしました。
5	環境・設備 整備	駐車料金の精算機に居るおっちゃんが個々に案内をするが理解しているものにはうるさい。立っていない方がいいので、その旨指導して無人にしてくれ。他の精算機には無人になっているではないか。他の精算機にも人がつくのであればおかしくないぞ	外来に設置している精算機は割引処理が必要な患者さんが利用されるため、機器操作が不慣れな患者さんを補助するために警備員を配置しております。それ以外の精算機は入庫から時間経過により必要な費用をお支払いいただき、割引処理等の個別対応は不要であるため警備員を配置しておりません。ご理解のほどよろしく願いいたします。
6	入院食事	入院中の食事のことですが、お魚がどれも魚くさくて食べれず残しました。その他はおいしく頂いたのに残念です。改善して頂けたら嬉しいです。	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でした。当院の鮮魚につきましては、500食の一括調理であることから鮮度に特に留意し、鮮魚店より毎朝購入を行っております。魚の臭みにつきましては、再度、購入から納品管理、調理法まで改めて確認をさせていただきます。
7	外来待ち時間・予約制	9：00～9：30に予約。9：00ごろから待つ。先生は9：20に来る。10：10まで待たされた。長すぎませんか。	この度は、大変お待たせしてしまったこと、並びに、説明が無くご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。大学病院の性質上、重症例が緊急で紹介される場合がございます。待ち時間を短縮するよう心掛けておりますが、状況によっては予約時間どおりにご案内出来ないことをご理解くださいますようお願い申し上げます。
8	看護	車いす用トイレを使用している最中に男性がトイレに入ってきました。驚き、怖かったです。入口の札は使用中にかえてはいました。話し合いで、入った時にロックをかけてなかったせいだとわかりました。希望ですが、ボーとしてるのでロックをかけるようにトイレに連れて行ってもらった時に言ってほしかったです。	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でした。患者さんの病状によっては、緊急時の対応を考慮し、安全上トイレの施錠をせず、トイレ入口にて【使用中】の札で対応する場合がございます。トイレ内入口にカーテンを設置する等の対策は行っておりますが、今回いただいたご意見を参考に、改めて対応策を検討させていただきます。
9	療養	小児病棟では退屈な日々を送っている子供達が沢山います。以前まではテレビや家庭用ゲーム機など各自、入院中に遊べる物を持ち込み退屈でしんどい日々の緩和に使用していました。ところが先週、病棟全体で「治療の妨げになる」「病院内の節電にご協力を」などと言われ、渋々持ってきた物を持ち帰りました。これではまるで刑務所生活です。前向きに治療できる環境作りができて無いと思います。緩和を希望します。	家庭用サイズのテレビやゲーム機器になりますと、医療者が治療等をする際に支障が出てしまうため、タブレットタイプ、ノートパソコン、携帯用のゲーム機器ほどのサイズに制限させていただいております。ご理解いただけますと幸いです。気になること等がございましたら、ご遠慮なく病棟スタッフへお声がけくださいますよう、お願いいたします。今後も入院患者さんが療養しやすい環境作りができよう、職員一同努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
10	療養	4人部屋に入院中です。同室の人のスマホ音が耳障りです。長時間着信音が出なければ良いという考えは違うのではないしょうか。入院のしおりには”マナーモード“ではなく”サイレントモード“に書き替えてほしいです。入院時にスタッフから「スマホ（携帯）は音を出さないようタップ音も着信音も全てオフにしてください」と案内するよう徹底してほしいです。	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でした。携帯電話の使用について入院時の説明を徹底するよう、看護師や看護補助者へ再度周知いたしました。今後このようなことがありましたら、遠慮なく看護師にご相談ください。
11	接遇	皮膚科外来の受付、態度が悪い。	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。
12	その他	体重計の使い方等うるさすぎます。簡単に量れるものにしてもらえたら年寄りには助かります。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見をもとに確認いたしましたが、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、場所等の詳細をお教えくださいますと、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。使用方法等、ご不明な場合はお近くの職員へお声がけいただけますと幸いです。
13	その他	売店横の休憩コーナーにアルコールとふきんor除菌シートを置いてほしい。机が汚れていることがあるが、ふくことも出来ない。	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。ふきん等を置くことは管理上できかねます。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございません。テーブル等が汚れている場合は、お近くのスタッフにお声がけください。