

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7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
小児科、〇〇先生。穏やかで、子供に対してきちんと話しかけて下さり、とても良い先生です。こんな先生が近くの小児科にいらっしゃったらいいな。いつもありがとうございます。
術後の経過観察のため入院、検査等をしていただきました。〇〇先生より詳しく解りやすく説明していただきました。本当に感謝申し上げます。
家族の手術をしていただきました。先生の分かりやすい説明と励ましで安心してお任せすることができました。また、検査入院時、看護師さんにとても親身になっていただき緊張がほぐれ不安が和らぎました。先生、看護師さん、リハビリの先生方にもとてもお世話になりました。本当にありがとうございました。
病室に来ていた看護師さん、安心して母をまかせられます。優しい方は本当にありがたいです。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	デイルームを挟んで東病棟、西病棟に分かれて各々1カ所トイレが設置されていますが、病棟の端の部屋になった時、トイレまで行きかねる事が何度かあります。東・西病棟のデイコーナーを挟んで2つ（左右）トイレがあると体調悪い時など安心なのですが。水回り工事伴う為、大変なのはわかりますがご検討頂ければありがたいです。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。お手伝いが必要な場合はご遠慮なく病棟スタッフへお声がけください。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。トイレの増設につきましては関係部署へ情報共有し、今後の環境改善において参考にさせていただきます。
2	環境・設備 整備	薬を飲む水はどこにありますか。トイレの水で飲みました。	病院内の売店や自動販売機にて飲料水を販売しております。また、病院内の売店、敷地内のコンビニ、レストラン付近の自動販売機、2号館1階の談話コーナーにある自動販売機で小さいサイズのペットボトルのお水も販売しております。お薬を服用するためのお水につきましては、そちらを購入していただくか、患者さんご自身でご持参くださいますようお願いいたします。
3	環境・設備 整備	外来、特に化学療法室、時間がかかるのでWi-Fiとばしていただけると助かります。	当院では、診療に影響を及ぼさない範囲で使用出来る無線LAN（Wi-Fi）がございますが、こちらは入院中の患者さんを対象として導入しているため、外来化学療法室や外来の待合での使用は難しい状況です。患者さん自身でご準備いただく必要がございますが、ポケットWi-Fiを外来化学療法室でご利用いただくことは可能です。現在、滞在時間が長くなる外来化学療法室内でWi-Fiが使用できるよう検討しております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
4	環境・設備 整備	小さいシャワー室に、小さくてもいいので椅子を一つ置いてほしい。体洗うのに立ったままや、下に座って洗うより楽だと思います。	シャワー室内が狭く扉の開閉が難しくなるため、現在、室内に設置できる椅子を検討しております。また、シャワー室以外に浴槽付きの広い浴室があり、背もたれ付きの椅子を設置しておりますので、病棟スタッフへご相談ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	環境・設備 整備	高度救命救急センターの立ち上げを要望します。どこの大学病院も力を入れていますし地震・災害に特化した病院を作る為にもお願いします。	愛媛大学病院は二次医療機関では対応できない重篤な患者に対する救急医療を行う三次救急として、高度な救命医療をいつでも提供できる体制を整えており、愛媛県内の救急医療体制の一端を担っております。また、地震・災害につきましては、愛媛県・東温市消防・当院周辺の医療機関等にご協力をいただき、医師・看護師をはじめ多くの病院関係者が参加する大規模災害訓練を定期的実施しております。今後もみなさまに安心して受診していただけるよう努めてまいります。
6	外来待ち時間・予約制	予約日を一週間先のばしにされ、予約時間を63分すぎてやっと診察。予約時間なんか意味ないですね。	この度は、予約日の変更、並びに診療開始までお待たせして申し訳ございませんでした。お待ちいただいている間PHSをお渡しし、診察の順番になりましたらご連絡することも可能ですので、ご希望がございましたら診療科の受付職員へご相談ください。なお、予約時間に沿うよう努めておりますが、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。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。
7	外来待ち時間・予約制	病人が料金の計算のために立って並ぶ。20名以上の列をつくって、待ち続けるようなシステムを改善してほしい。こんな病院他には見たことはありません。	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。 ③計算窓口につきましては、混雑時には職員を増やして対応をしておりますが、今回頂いたご意見を関係部署に共有し、混雑緩和に向けて対応策を検討しております。
8	診療	手術の後遺症で辛いと話をした時、症状を軽減するアドバイスがもらえると思っていましたが、その医師からは「CT撮ってみる？（語尾が上がった言い方）」と言われました。結果は異常なし、それで終わり。本当に無駄な検査です。患者が本当に必要なメリットのある検査をよく考えてして欲しいです。	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。辛いと思われる症状や状況についてお話をお聞きすることが重要であったと思います。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、改めて指導してまいります。気になる点やお困りごとがありましたら、外来窓口や医療サービス課にご相談ください。
9	看護	病棟の看護師さんは、多くの患者さんを見ながらで大変な仕事だと思います。ただ、中に意思疎通が難しい患者さんもいらっしゃいます。頭ごなしに言うのではなく、ゆっくり聴いてあげてほしいと患者家族の立場では思っています。心のケアまでしろとは言いませんが、寄り添う気持ちを持ってください。お願いします。	この度は、看護師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。いただいたご意見を看護師全体で共有し、指導いたしました。「患者に寄り添い、温もりのある看護の提供に努めます」という看護理念の元、温かく丁寧な対応ができるよう努めてまいります。
10	事務	整理券をもらうのに正面に車を停めて並ぶ人がいます。きちんと待っている人はすごく不愉快です。注意してください。	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。今後の環境改善の参考にさせていただきます。 【ご来院の皆さまへ】 当院の診察は「時間予約制」となっており、来院時間の指定がある場合を除き、予約時間の1時間前を目安に受付をしていただきますようお願いいたします。待ち時間の緩和や、混雑防止のため、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	事務	正面玄関にて整理券が配られるが私達が寒い中、遠くの駐車場から歩いて来ているのに、玄関前に駐車して早い番号を取っている人がいる。その方達は足も丈夫そうなので釈然としない。なぜ、車イス用の駐車場が早くから開いていないのか。人員の都合もあると思うが検討していただきたい。	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。現在、車いす等専用駐車場は7時30からのご利用となっております。関係部署へ情報共有し、今後の環境改善の参考にさせていただきます。
12	事務	診断書について。【窓口10番、退院日が決まってから受付、2週間程度期間が必要】このことについて、ナースステーションでは理解していない。酸素をつけて病棟から10番窓口までいきましたが無駄でした。発行まで2週間は長すぎではないでしょうか。遠くの方への対応はどのようにされているのですか。	この度は手術後の回復が十分でないにも関わらず、窓口まで行っていただくこととなり申し訳ございませんでした。病棟で診断書についてご質問があった際、不十分な説明であったと反省しております。今後は書面などを用いて、わかりやすい説明ができるよう病棟内で周知いたします。なお、診断書は郵送での対応もしておりますので、手続きをされる際に10番窓口の職員へお知らせください。