

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年3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                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>短い入院でしたが、ありがとうございました。食事については、肉やハムが嫌いと言う要望を聞き入れて下さりありがとうございました。ご丁寧に細部まで聞いていただきました。また、看護師、先生方皆様にお礼申し上げます。</p>  |
| <p>初めての入院・手術でしたが、肝胆膵移植外科の医師、病棟の看護師スタッフのみなさんのおかげで、無事、大手術を乗り越えることができました。本当にありがとうございました。今後とも、よろしくお願いいたします。</p>     |
| <p>2号館7階の看護師のみなさんが、親身で献身的でありがたい限りでした。特に〇〇さんは、とても素晴らしい方でした。入院はしたくないけど、また来てみたいと思えるような場所でした。お世話になりありがとうございました。</p> |

| No. | ジャンル    | ご意見                                                                                           | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 環境・設備整備 | 正面玄関横の駐車場、車いすの子供を連れて来院するので、駐車したいが、いつも駐車できない。本当に必要な人が駐車できるようにしてください。                           | 車いす・身障者専用駐車場ではご不便をお掛けし申し訳ございません。現在、車いす専用として20台、身障者用として29台を正面玄関近くに設けていますが病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、みなさま少しでも病院から近い場所への駐車をご希望されていることと思います。車いす・身障者専用駐車場が満車の場合、外来診療日の8時から11時30分までは、正面玄関にボランティア活動員や職員がおります。正面玄関前のロータリーで患者さんに車から降りていただき、付添いの方が駐車場へお車を停めていただく間、患者さんの見守りや、総合窓口までご案内することも出来ますので、お気軽にお声がけください。 |
| 2   | 環境・設備整備 | 南口のバスを利用させて貰っています。駅前すぐに下してもらったら嬉しいです。歩くのが遅いのでいつも1本電車を目の前でのがします。                               | 愛大医学部南口駅の無料送迎タクシーの停留所について、道路交通法の関係から、駅前で駐車することはいたしかねます。ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。                                                                                                                                                                                                           |
| 3   | 診療      | 〇〇先生って大丈夫か？患者、家族によりそうって言葉してんのか！命あずけてるのでちゃんとしてくれ。                                              | この度は医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、今後も職員教育に努めてまいります。                                                                                                                                                                                                       |
| 4   | 接遇      | 病棟にカットしに来てくださった美容師さん。息子を見て「重症ですね。頭のじょくそう初めて見た」と失礼な言葉ばかり言って、髪の毛も耳と顔にいっぱい付いているのに放置して行って腹が立ちました。 | 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、関係部署に情報共有し指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。                                                                                                                                                                                         |

| No. | ジャンル | ご意見                                                                                                                                                                    | 回答                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | 接遇   | <p>受付の人。いつも人を上から下までみて、顔見合わせて何か言ってる。患者のことじゃなかったとしても、とても気分が悪い。病院の顔なのでしっかりしてほしい。入口のアルコールがないことが多い。きちんとチェックしてほしい。会計機の使い方が分かっていない人が多いが、お手伝いの人が、あまり助けないので混雑する。常時、人をおくべきだ。</p> | <p>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。受付職員のご意見につきましては関係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。入口のアルコールのご意見につきましては、こまめにチェックをしておりますが、もし切れている場合、総合案内の窓口にも消毒液を設置しておりますので、そちらのご使用をお願いいたします。会計機のご意見につきましては、関係部署に共有し、混雑緩和に向けて対策を検討いたします。</p> |