

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年5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
CT受付の〇〇さん、とってもプロフェッショナルな対応でした。
家族がお世話になり、術後10年を経過し最後の検診でした。手術から検査までお世話になった先生には、大変感謝しています。問診も優しく接してくれて、さすが愛大だと思いました。
目薬の時間にこだわる患者に対し、看護師さんは素晴らしい対応をされていました。感動しました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	受給者証を忘れ後日、提出に行く予定です。駐車場を利用します。病気のため、身体に無理のないペースで移動をすると30分超過が考えられます。事務室に書類を届ける場合も、診察と一緒に100円の配慮はできないでしょうか。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。構内駐車場の駐車料金は、診療目的の患者さんにご利用しやすい環境を提供するために基準を設けておりますので、今回のご意見につきましては通常料金にてご負担いただくようになります。また、受給者証をお忘れの場合はFAXにて対応することも可能な場合もございますので窓口にてご確認くださいませようをお願いいたします。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
2	環境・設備整備	院外処方FAXコーナーのコロナ対策シートが汚れている。拭いたあとが残っていた。あまりにもひどい。	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関係部署内で共有し、新しいものに取替えをいたしました。
3	環境・設備整備	PHSをもっと増やしてほしい。足りません。	いただいた内容では詳細が分かりかねますので、よろしければ医療サービス課へご連絡いただき、お話を聞かせいただければと思います。お手数をおかけいたしますがよろしくをお願いいたします。
4	環境・設備整備	駐車料金2時間までは無料が普通です。常識です。取りすぎです。	駐車料金につきまして、駐車場運用および道路等の老朽化を鑑み、構内交通環境の維持整備が必要なことから、外来患者さん等に割引を実施した上で、駐車料金をご負担いただいております。外来患者さんにつきましては、割引処理をしていただきますと、受診当日は1回につき100円となります。外来の自動再来受付機横に係員がおりますので、診察券及び駐車券をお持ちになってお声かけいただきますようお願い申し上げます。当院ご利用の皆様にご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。
5	入院食事	いつも、食事を作ってくださいありがとうございます。朝食の時間をもう少し早くしてくれませんか。せめて7時30分ごろには食べられるように。多忙だとは思いますがよろしくをお願いいたします。	食事時間につきましては、病棟における医師や看護師の業務時間や、調理担当者の調理開始時間等を考慮し7時45分前後の開始となっています。ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	外来待ち時間・予約制	処置室前～点滴をする時間まで待たせすぎ。処置室に看護師5人ぐらいいるが、なぜそんなに時間がかかるのか教えてほしいです。話してないで早くしてください。	この度は、点滴開始までお待たせの時間が生じてしまい、大変ご迷惑と不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。処置室では内科外来を受診される患者さんに対して様々な処置を行っており、安全な医療を提供するため看護師間で患者さんに関する情報共有をしております。少しでも早く患者さんをご案内できるように対応をしてはおりますが、今後さらに待ち時間短縮できるよう取り組んでまいります。
7	看護	手術をする家族の付き添いのため来院し、病棟の受付で定刻までに対応を済ませたにも関わらず「付添者がまだ到着していないために手術が定刻通りに行われない」という理由で手術が定刻通りに開始されませんでした。情報共有の仕方に問題がなかったか、このような事がないようにどのように対処したかをご教授いただければ幸いです。また、問題が起こった時に、その問題が関係部署内で共有されているかの確認もお願いしたいです。手術開始遅延の件で、受付にいらっしゃる方に質問をしたのですが「おそらく～だろうから」という回答をいただきました。確信のない事柄は事実の確認をされるか、担当者の方に代わられるかが良いと思われますがいかがでしょうか。	この度は、待機場所を誤ってお伝えしたために患者さん、ご家族へ手術遅延等の十分な説明が出来ず大変、申し訳ございませんでした。来院された方についてはどの患者さんのご家族であるかを確認し、病室にご案内する必要があります。また、ご家族が来院されたことやどのように説明したかについて、スタッフ間で情報共有できていなかったことも課題と考えております。今後は、病棟に勤務するすべての職種で情報共有し、適切に対応していけるよう指導いたします。当院の体制を見直す機会をいただきましたこと感謝いたします。
8	看護	入院時、テーブルかぶれがあるから気を付けてほしいと伝えてもらっていたが、若い看護師に強く引っ張られ、水ぶくれとかぶれができた。情報は行っているはずなのに確認できていないのか。看護師のレベルの低さを目の当たりにした。	この度は、看護師間での情報共有ができておらず適切な対応ができなかったことで、患者さんにお辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、病棟の職員間で情報共有し、適切に対応していけるよう指導いたします。当院の体制を見直す機会をいただきましたこと感謝いたします。
9	看護	看護師が不足しているのは分かるけど、病棟から外来にヘルプを出す制度はどうにかならないか。病棟人数が足りているとは思えません。今年度、夜勤できる人数も減りました。全員が同レベルの技力でもない。お偉い方が、夜勤込みで2週間ずつ病棟勤務体験してはどうですか。ナースコールならしても待つことが増えました。	この度はナースコールの対応が遅くなったために、患者さんやご家族に大きな不安を与えてしまい申し訳ございませんでした。患者さんやご家族と外来から継続して関わることができるよう病棟の看護師が外来での対応をしております。また、患者さんへのよりよい看護が提供できるように関連領域での業務を行う体制をとっております。どうぞご理解いただけますようお願いいたします。今後、ナースコールの対応が遅くならないように注意し、患者さんやご家族が安心して療養できるように努めてまいります。
10	看護	検査入院は患者、家族の意向を少しでも考えてほしかったです。病床確保、入退院調整も大変だと思いますが、こちらも仕事をしながら治療通院をしています。もう少し患者の生活も考えてほしいです。入院予定もずれ退院予定もずれ、調整が大変でした。看護師さんにはお世話になりました。入退院の相談に病棟師長はいっさい顔を見せず、それもおかしいと思います。医事課の方は親身に相談にのっていただきありがとうございます。ありがとうございました。	いただいたご意見では詳細が分からず、病棟を特定することができませんでした。よろしければ医療サービス課へご連絡いただき、お話をお聞かせいただければと思います。お手数をおかけいたしますがよろしく願いいたします。
11	看護	小児科に入院しました。頭痛や他に辛いところがあり、痛み止めを処方する、少々お待ちくださいと言われ、結局2時間以上待って手元に届いた。痛くてつらい時に届かず。辛い時間が長すぎて、何の為の院内処方なのか。看護師だけでなく、医者も依頼したと聞いたが、入院して治療しているのに助けてもらえないとは・・・。今後、通院・入院するのがとても不安である。	この度は、お辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。お薬は安全上、医師の診察後に処方された後、調剤を行う必要があるため、すぐにお渡しすることが難しい状況です。ご不安なことがございましたら、職員へお声掛け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
12	看護	看護師がマスクをきちんとつけていない。（鼻を出している）見ていて気持ちが良いものではない。他の人はきちんとつけているのでとても目立つ。	マスクの着用について鼻、口を覆うよう指導を行いました。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。改めて周知徹底し、今後も感染予防を徹底してまいります。
13	事務	順番を呼ばれるとき「11番の方」とかで呼ばれた。自分は「11番の札を持っている人」で「11番」ではないと感じました。ことばのあや等々かもしれませんが、一度、その呼び方が正しいか回答をお願いします。	自動再来受付機稼働開始後、大変混雑している再来受付機までのご案内を円滑にするため、番号のみでのお呼び出しをさせていただく場合がございます。円滑な受付ができますよう、皆さまのご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
14	その他	精算窓口の混雑がひどいです。バギーだと並べず困りました。	精算窓口周辺は空間が狭くご不便おかけしております。③番料金計算窓口につきましては車いす、バギー専用レーンがございますので、そちらにお並びいただければと思います。いただいたご意見を関係部署内で共有し、改善策を検討してまいります。
15	その他	料金計算機も一列に並んでできるようにしてほしいです。	料金計算機周辺ですが病院の構造上、一列にお並びいただくことが難しい状況となっております。令和6年6月24日より医療費後払いサービスを開始しておりますので、よろしければご利用をご検討いただけますと幸いです。
16	その他	正面玄関のロータリーにいたボランティアの雑談の声がうるさかった。ここは病院であり、どういいうつもりなのかと思えた。病気でしんどい患者にはきつすぎる。	この度は、ボランティア活動員の行動でご不快にさせてしまい大変申し訳ありません。ご指摘いただきました内容につきましては担当者へ情報共有し指導いたしました。
17	その他	構内を原付で時速20キロ程度で走行中、タクシーが迫ってきた。逃げるように加速したが、タクシーはなおも迫ってきた。タクシーを止めて構内の制限速度について伝えたところ、運転手に逆ギレされた。会社に電話で抗議をすると、あたかもお前が悪いと運転手を擁護するような返事だった。こんなガラの悪いタクシー会社が乗り入れしていることに恐怖を感じる。	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であることをタクシー会社へ周知し、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。