

●このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
(紙面の都合上、事項毎の御礼は省略させていただきます。)

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	PET検査を受けた者(女性)です。 検査が終わって更衣室で、着替えていたら、いきなり男性がアコーディオンカーテン(以後扉と表示)を開けて入って来ようと思いました。 この更衣室は非常に狭く、男性と私の距離は目と鼻の先。私はびっくりしてすぐ扉を締めましたが、もともと扉には「鍵に触らないでください」と記してあり、鍵をかけてはいけないことになっています。また、この更衣室は、一人が入れるほどの狭いブースが2つあり、それぞれロッカー3台が設置してあります。この2つのブースが男・女に分かれていないというわけです。 職員は、今、更衣室に入っている人が男性か、女性かも管理せず「〇〇番(ロッカーの番号)で着替えてください」と告げているようです。 検査を受ける人を「人」と思わず「患者」とみているので「男女」の差やセクハラには鈍感になられているのでしょうか。せっかく建屋を建て替え、医療技術も最高なものなのに、この更衣室はお粗末です。このようなことでは、安心して検査を受けられません。そしてこの事象を漫然と看過している職員にも疑問を感じます。 改善策を講じてもらえないでしょうか。	PET検査室の更衣室は2室あり、看護師と放射線技師がご案内しています。今回は看護師の案内と技師の案内が重なり更衣室の状況確認が不足していました。更衣室にはロッカーが3台ずつ設置してありますがPET検査は検査時間が長いためロッカーの不足により男女混合のロッカーとなっています。また、以前に更衣中に体調が悪くなり中から鍵をかけていたため外から鍵があげられなかった事例があり、鍵をかけられないようにしてありました。 今回のご意見をいただき、更衣室へのご案内は看護師と放射線技師が情報をしっかり共有しご不快がないように対応いたします。設備については、中から施錠でき、医療者も外から開ける必要がある場合に状態確認ができる様式に変更し、ロッカーを造設することで男女をわけた更衣室を整備しています。8月初旬には、いただいたご意見をもとに改善します。
2	同室の患者様に対する、〇〇科の医師の言い方が冷たく 投げやりで とても不快に感じました。入院患者は、体もですが、心も病んでいます。もう少し、思いやりのある言葉かけができなかったのでしょうか。 私は入院2回目ですが、◎◎科は医師、スタッフの皆様、とてもやさしく、ここに入院してよかったと思っていました。他科の医師には こんな人もいるんだと知り、残念です。接遇の向上を願わずにおられません。	このたびは、当科医師の対応によりご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。患者さまとの接し方や説明の仕方につきましては、より丁寧で安心感のある対応を心がけるよう、科内で改めて共有・指導いたしました。
3	待合室の給茶器の調子が悪いみたいです。出る量が少ないです。(1回で) これからは、ティパック持参かな?一度調べて下さい。	入院中は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。待合室(デイルーム)の給茶器に関しましては、業者に連絡し対応しており、現在はお指摘いただきました状況は改善しております。
4	コメディカルをはじめ、すべての職員の皆さまの温かいご対応に大変感動いたしました。お食事とても美味しく、毎日のフルーツも楽しみのひとつでした。素晴らしい環境で治療を受けられたこと、深く感謝申し上げます。 社会の宝である皆さまのご健康と、今後ますますのご活躍をお祈りしております。	感謝の言葉ありがとうございます。
5	熊大病院 職員の皆様へ 早朝 院内に入る 午前7:30までの間、外の歩道に設置されている いすで待つのは冬は寒すぎ 夏は暑すぎとのことを多くの患者の方々から聞きました。 受診に来ているのは、体の具合が悪い人たちですので、どうか、何らかの改善を至急お願い致します。 これからの季節は、早朝の日射しも強く熱中症のことも気になります。	当院は全診療科完全予約制となっており、再診患者の受付開始は8時5分(受付は予約時間の一時間前から可能です)、診察開始は8時30分となります。つきましては、7時30分以降にご来院いただきますよう、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

●このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
(紙面の都合上、事項毎の御礼は省略させていただきます。)

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
6	〇〇科 ・モップでお掃除される方が部屋の通り道しかふかない ベッドの下も隣りとの間も1回もふかない ・食事の時 ちゃんと名前を書いてある紙がおゼンに乗せてあるのに 名前・生年月日を聞くのは おかしいー!!	清掃につきましては、ご指摘いただきました清掃方法について、清掃委託業者(責任者)と打ち合せを行いました。床面の清掃については、ベッド周りやベッドの下も清掃することとなっておりますが、清掃もれや不十分な箇所がないか今一度確認作業を徹底して参ります。 名前と生年月日を聞くことにつきましては、医療安全の基本として、患者さんが「本人」であることを確認するためにお聞きしています。ご理解、ご協力のほどよろしくお願い致します。
7	入院したばかりで不慣れでしたので、聞きたいことが(治療について今の症状)あり、ナースコールを押すと迷惑かけそうで、自分からナースステーションに行ったら、1人の職員さんから「部屋におって下さい 何かある時はナースコールをおして下さい。皆、今、まわっていて いないんですよ!!」とにらまれ大きい声でどなられました。 人手不足なのか、院風なのか ナースステーションの雰囲気やすれ違うスタッフのあいさつのなさ 冷たい顔 笑顔をみせられない空気で 〇〇はとても冷たく感じます。	ご意見内容についてはスタッフ全員に周知しました。 通常は受付に来られた場合は速やかに対応することを心掛けておりますが、スタッフの言動で患者様に不快な思いをさせてしまったことは、大変申し訳なく思っております。また受付での対応だけでなく、病棟全体の雰囲気に関してもご指摘いただいておりますので、ご意見内容を踏まえ今後は接遇改善に努めて参りたいと思います。
8	検査入院で22日間お世話になりました。病院食はまずいと思っておりましたが、薄味ながら味付け上手でなかなか優れておいしくいただきました。季節のフルーツ(西瓜・メロン)もうれしかったです。	御礼の言葉有り難うございます。
9	初めての入院&手術のため不安でいっぱいでしたが、先生や看護師さん皆様とても優しく寄り添っていただき、安心して手術に臨めました。特に〇〇科の◎◎先生には大変お世話になりました。病気の説明も丁寧で信頼できる先生でした。私にとって負担の少ない方法で手術してくださり有り難かったです。 本当にありがとうございました。感謝いたします。	感謝の言葉有り難うございます。
10	見舞いの待ち時間が長すぎる。 駐車場も空きが無いのでこちらは30分以内にとっているのに、待ち時間のせいで駐車場はあかないし駐車場が有料になってしまう。改善していただきたい。	面会は、火・木・土・日曜日、時間は14時から16時となっています。 病棟への移動の案内は、13時58分から行っていますが、面会者で大変混み合いエレベータに乗るまでの時間を要している状況です。 面会の時間を、14時15分以降にずらしていただくとエレベーターに乗るまでの待ち時間は発生しません。 また、時間外出入り口前の駐車場は、面会日の14時前後は大変混み合います。面会時間をずらしていただくか、正面玄関前駐車場や第二立体駐車場もご利用ください。
11	外来の診察でつねづね思っていました が ドクターによっては診察の順番を知らせる番号を4人分出さない人がいます いつ呼ばれるか判からずトイレにも行けません 必ず4人分の番号をちゃんと提示して下さい 待つ患者の身になって下さい	モニターの表示に関しましては、医師宛に、モニターの患者番号表示を行うように通達しました。今後も指導してまいります。(なお、診療状況によって表示の順番と診察順が入れ替わることもありますのでご了承ください。) 診察待ちの間、離席できなかったとのこと、ご不便をおかけいたしました。待合を離れる場合は、呼び出し機能付きの機器の貸し出しが可能です。中待合への呼出がかかった場合は、離席していても機器が鳴動してお知らせできますので、是非受付スタッフへお声かけ下さい。 又、受診票の携帯呼出システム用QRコードからメールアドレスを登録していただくと、診察前になりましたらメールでお知らせを受け取る方法もあります。ぜひご活用ください。

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
12	心臓の手術で、不安でいましたが術前の説明がわかり易く、くわしくして貰ったので安心して受けられました 又 間違いの無いようにとの 名前・生年月日は食事の時までもして貰い安心して過せました。 アレルギー食でしたが 都合付けていただいて助かりました。又御飯の量も初めは無理して食べてましたが このお米の無い時、少し減して貰い助かりました。食事とてもおいしいし、おごちそうです。手が込んでバランス良く大勢の人に良くこんなできるなと思います。入院する前も、大学は食事が楽しみと言って出て来ました。 病室内も とてもきれいですが冷房が年寄りには効きすぎて、でも調節は出来ないと思って厚着しました	御礼の言葉有り難うございます。 冷房が効きすぎたことに関しましては、遠慮なく職員にご相談ください。
13	毎回通院のたびに思う事があります。 予約しておるのに 1時間以上の遅れは当たり前 患者さんが多いのだと思いますが、予約のつめすぎではないですか 又は 予約時間の見直しが必要だと思います 予約の取り方に問題があります。段取りが悪すぎます 検査で科をまたぐ時も連携ができておらず たらい回しです。患者にも時間があるのです もっと効率良く段取りして下さい検査予約時間に付いて 待ち時間が長すぎる 1〜2時オーバはざらで 体がつかれる 又 2-3ヶ所担当先を廻るにしても 要領が悪い	外来受診時の待ち時間が長いこと、また他診療科との連携について、ご不便をおかけし心よりお詫び申し上げます。 当院は大学病院として、がん診療を中心に多くの患者さまにご来院いただいております。診療の過程で血液検査や画像検査など、必要な検査結果をお待ちいただく時間が発生することがございます。こうした事情により、どうしても待ち時間が長くなってしまう状況が生じております。少しでも改善できるよう、今年度より外来診療担当者を増員し、また地域の医療機関と連携した逆紹介も積極的に進めております。しかしながら、依然としてご不便をおかけしてる点につきましては、スタッフ一同、今後の課題として認識し、日々業務改善に努めております。 また、他診療科との連携につきましては、大学病院では多くの診療科が存在し、それぞれに専門性の高い診療が行われております。このため、それぞれ独立した診療エリアを持っており、院内の移動や受付手続きがご負担となってしまうことを心よりお詫び申し上げます。検査スケジュールの調整、情報共有の面でどうしても複雑さが生じやすく、すべての課題を理解するのが難しい場合もございます。今後さらに院内の情報共有や連携体制の強化に努めてまいります。
14	栄養管理部の皆様へ いつも美味しい食事をありがとうございます。 七夕メニューも美味しかったです。 ありがとうございました。	御礼の言葉有り難うございます。
15	個室に入院中ですが、シャワーを浴びる際着換え等を置く棚またはカゴがあれば便利。 シャワー室の換気扇が弱いので、臭い。	ご指摘のシャワー室の換気扇が弱いことにつきましては、今後の換気扇の更新時に検討させていただきますので、ご理解いただきますようお願いいたします。また、シャワー室のカゴにつきましても、設置等につきまして今後検討してまいります。

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
16	駐車場が遠くてどうにかしてほしい おそらく 何百、何千と駐車場(特に身障者の方)が遠いと苦情が出ていると思います が全く改善されていないようです。 本日は、身障用駐車スペースに白いコーンが置いてあり 停めてはいけないと思い通常のスペースに止めました。ただでさえ遠いのに更に遠くなり呼吸困難な患者を歩かせるのに心芳しく思いました。改善をお願いします。	身障者用スペースについては、白いコーンで規制していないと、本当に必要な方が停められないケースが多発したため、現在は誘導員にその旨をおっしゃっていただくとい いコーンを撤去し、誘導する体制としております。遠慮なく誘導員にお声がけ下さい。 また短時間の乗り降りであれば、外来玄関近くに乗降専用スペースを設けております ので、そちらのスペースをご利用いただければと思います。
17	厨房の皆様へ 小生は入院治療が始まり早や一週間ちょっと経ちました。(後1ヶ月の予定) 毎日の三度の食事、楽しみに また 美味しく頂いています 最近気が付いた事は、個人的に皆 メニューが違う事 また、魚の切身は小骨が無い 事等感心してその手間の多さに驚いています。 〈一点提案〉 三度の食事は品数もそこそ多く、トレーに乗って来ます 最初は運んでくれるので良いのですが、食後に帰す時にやはり滑ります。そこで提案 です。ホテルでは ビッフェ形式になっており皿やコップを乗せると滑る為 “ウレタ ン形式の滑り止め”100円ショップにあり を敷いている所が多いです。旅行者は高齢 者も多く、ひっくり返す事案を良く見ます。当病院も同じ環境にあると思います。先日 配膳の若い方が汁椀をひっくり返しました。提案しましたが 若い看護師さんは聞こう ともしなかったので一筆書いた所です。	御礼の言葉有り難うございます。 ウレタン形式の滑り止めの提案に関しましては、今後検討する際の参考にさせていた だきます。
18	駐車場の支払いがクレジットカードなどの電子決済対応ではないので不便です。 現金のみで、しかも5000円や10000円札が使えないので非常に困ります。なんとかな りませんか？一万円札しかなく支払いが出来ずに困っていると支払いの渋滞が起こり、 警備の方がいましたが対応悪く何の解決にもなりませんでした。両替を準備いただく、 両替機を設置いただく、一万円札対応にする、電子決済に対応いただくなどできるこ とはたくさんありそうですがどうにかありませんでしょうか。	本院でも電子決済導入、高額紙幣対応等について検討しているところではあります が、改修費用が高額となること、及び防犯面の観点から、対応が難しい状況です。両替 につきましても事前に小銭の準備をお願い致します。
19	先日お見舞いに伺った際、マスクを強く勧められ(強制?)、少し心外でした。外国 のかたと一緒に伺ったのですが、そのかたもかなり呆れてて、少し恥ずかしい思いでし た。 その後、過去の意見箱を確認したところ、「理由として、病院は高齢者など多いため マスクをお願いしている…」といった回答がありましたが、その理由なのであれば、こ の先もずっとマスクになってしまいますが…。国内の大学病院でも、大阪大学、千葉大 学、長崎大学…などなど…最近どんどんマスク自由化の流れですが、熊大病院はこの先 もマスクでしょうか。	マスク自由化が進んでおりますが、当院では、重症化リスクの高い患者さんへの感染 を防ぐため、病院内では引き続きマスクの着用をお願いします。

●このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
(紙面の都合上、事項毎の御礼は省略させていただきます。)

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
20	紹介状、診察予約午前8時50分で来院 診察は午後14時でした。5時間待ちで96才母を連れて来ましたが、昼ご飯も食べれず、倒れそうで、帰宅して具合が悪くなりました。予約の意味が無いと思いますよ。 治療に行き、具合を悪化させる様な事 予約で5時間待ちの病院等全国に有りませんよ。改善を検討して下さい。	このたびは、当科の外来診療において長時間の待ち時間が生じ、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご指摘の通り、当日は初診の高齢患者様におかれましても、診察までに大変長い時間を要したとのことで、誠に申し訳ございませんでした。当院は大学病院として、紹介患者様や専門的な精査・治療を必要とする方が多く来院されます。そのため、病状や診察内容によっては、1人あたりの診療時間が長くなり、結果として他の患者様の待ち時間が延びてしまう場合がございます。しかしながら、患者様やご家族にとって長時間の待機は大きなご負担であることを真摯に受け止めております。当科としましても、診療体制や受付の流れの見直し、待機中のご案内の工夫など、少しでも待ち時間の軽減につながるよう改善を検討してまいります。今後皆様にとって安心して受診いただける外来を目指して努力してまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
21	約2週間入院しましたが、大変お世話になりました。〇〇先生に始まり、手術に立ち合っていただいた皆様、感謝いたします。看護師の皆様も丁寧な対応ありがとうございました。特にリハビリでお世話になった▲▲さんや◎◎さんありがとうございました。	御礼の言葉ありがとうございます。
22	スタッフの皆様 毎日おつかれ様です。 色々な患者のいる中 さぞかし大変だろうと拝察致します 病院棟内 掃除も行き届いており 私共も気持ち良く 受診が出来ております それから やさしいドクターや看護師さんに心から頭が下がります くれぐれも体調に気を付けられて 私共のお世話を今後共よろしくお願い致します。	御礼の言葉ありがとうございます。
熊本大学病院		