

	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	〇〇科の受付の人の対応が悪い 挨拶しない	この度は 大変不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。挨拶は、接遇の基本であり、〇〇科の受付の職員に対してきちんと挨拶をして対応するように指導致しました。
2	〇日午後△時頃、外来3階に行く時、看護師さんが、一人でいけますか？と言われ、本当は不安だったけど(一人で行って下さいと云わんばかりでした) 一人で下に行きましたが、足がもつれたのか、転倒して足と腕を打ちました。その時丁度 3階の看護師さんと思いますが、その方と何人かの看護師さんが来られ、◎◎先生も来られ 先生はレントゲン等適切な処置を取られ、心から感謝しています。 本当に有難く感じました。 これからも 直一層 看護師さん一人一人が患者さんを大事にする様よろしく御願い致します。生意気云ってすみません。	この度は、●●様の不安な思いに気付かず、大変辛い思いをさせてしまい。大変申し訳ありませんでした。今回のご意見をもとに、看護師の対応について話し合いを行いました。「一人で外来へ行けますか？」と言われた時の●●様の思いや、不安を言い出せずに外来へ歩いた時の思いなど、十分な配慮が足らず大変申し訳なく思いました。 今後、患者様に同じような思いをさせないように、看護師一人ひとりが患者様を大事にし、患者様の思いに気付くこと、思いを聴くことができる看護師になれるように、病棟スタッフ一同で努めて参ります。
3	FAXコーナーの窓口 エスカレーターの方から陽差しがまぶしすぎる。10:00頃 !! カーテンがもうすこしあればよいと思う。 目の処置後はすごくつらい !!	このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。一部陽射し対策としてのカーテンが設置されていない範囲がございますので、設置を検討してまいります。今後も、皆様が気持ちよく病院をご利用いただけるよう努めてまいります。
4	病棟(時間外受付)の違反駐車が多くて困っています。 特に面会日の特定の時間に混んでしまうため、その際に枠外に駐車したり、ひどい時には木の前に車をしたりしている方がいらっしゃいます。離合がしにくく、ぶつかりそうで怖いです。 そこをお願いですが、面会日の特定の時間だけでも警備員の配置をお願いできないでしょうか。違反駐車のないように、他の駐車場への案内等をお願いしたいです。 よろしくお願いします。	このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。警備員の配置につきましては、今後の状況を見ながら、検討を行っていきたいと思います。 なお、現在行っている対策として、病棟(時間外受付)駐車場の近くに業者用の建物搬入口があり、一定数の業者の車が駐車されていることから、面会日の駐車を避けるよう協力を呼びかけたり、普段は開放していない駐車場を面会日のみ臨時的に開放するといった対策を行っているところです。 以上について、ご理解いただくとともに、今後とも利用者の皆様が気持ちよく駐車場を利用することに努めてまいりますので、よろしくお願いします。
5	10日間程入院をしましたが、先生をはじめ看護師さん、清掃の職員さん、車イスを押したり看護師さんのフォローをしている職員さん、皆さんがとてもフレンドリーで親切でした。初めての手術、入院で不安もたくさんありましたが、しっかり話を聞いてくれ、フォローしていただきました。ありがとうございました。患者さんも多く、日々忙しいと思いますが、どうぞご自愛下さい。本当に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。
6	年1回〇〇科 △△の病気でFollow up 中です。 いつも思うのですが、全スタッフ・外来と受付しか知りませんがとても親切です。しかし、外来〇〇科受付けの人は、非常に上から目線で感じ悪い。 毎年思います。どうにかありませんか？ 受付せずに受診したいです。 担当の◎◎Drと担当ナースの方もとても良くて診察には来たいです。 喘息のくすりの副作用で手が振えて誤字脱字 すみません	この度は 大変不快な思いをさせて大変申し訳ございませんでした。受付一同、●●様のご意見を真摯に受け留め、日々努力して参ります。

	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
7	<p>他病院で〇〇病気の為入院中(2日前～食事採らず)おかゆに持参の御飯の友で2～3さじ食べたが、結局全部吐いてしまい、救急車で熊大循環内科に入院。栄養士さんとの話で、「そうめんなら食べれるかも・・・」に最速 揖保の糸で昼食を作って頂いた。1週間振りぐらいの食事の何とうまかった事!</p> <p>その後、退院(の予定)まで、昼食は揖保の糸にして頂き、体力もみるみる元戻りに回復した。他にも心配りの献立で 数十年振りにピーマンまで少し食べてしまった。担当の先生ともども栄養サポートの皆様方に感謝しています。</p>	御礼の言葉有り難うございます。
8	100番レントゲン室前のろうかに 付きそい用のイスがほしいです。	レントゲン室前の廊下はストレッチャーやベッド、車椅子が通ります。また患者様やご家族、職員が通り混雑する場所です。、椅子を置くと道幅が狭くなりますので、原則椅子は置いておりません。レントゲン撮影の際は、ご家族の方も患者様と一緒に待ち合い室にお入りになり、待ち合い室の椅子をご利用ください。
9	<p>。どの科にいても対応が良かった</p> <p>。3階のトイレの中に受診票入れのテープがはがれており入れにくかった</p>	<p>お褒めの言葉有り難うございます。</p> <p>トイレの受診票入れについては、テープを交換し補強しました。ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。</p>
10	<p>時間外出入口から車出る時</p> <p>草で、車が見にくく、事故にあわないか気になる、草かりをお願いします。</p>	草が伸びている場所は、一般道路の花壇の場所と確認しております。ここは、熊本市役所の管理となっておりますので、当院から熊本市役所に電話し、現状の報告と草刈りを要望しております。
11	<p>急な入院で駐車料金がかなり高額なことを知らず気分を悪くした。</p> <p>何の説明もなし。</p>	「入院のご案内」にも記載していますように「1日限度額1,500円」となっております。限られた駐車スペースですので、ご協力のほどよろしくお願い致します。
12	<p>献立表 はってありますが、小さくて見えません</p> <p>もう少し大きく字をしてくださると助かります</p> <p>ちなみに本日朝はしそ昆布ではなくうめ味ペーストでしたネ。</p> <p>手の調子が悪くみにくい字でスママセン</p>	<p>この度は、献立表についてのご意見ありがとうございました。文字が小さく見にくかったとのことで、大変申し訳ありませんでした。掲示場所のスペースなどいろいろ検討致しまして、用紙サイズB4に大きくして全体を拡大して掲示することに致しました。</p> <p>また献立内容につきましては、予定どおりに準備しておりますが材料の調達状況等で急遽予定が変更となることもございます。ご迷惑をおかけ致しますが、その際の配膳時にお知らせしておりますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>

	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
13	<p>入院してたまがったが 黒髪の学生食堂並みの副食(おかず)に引きを取らないぐらいの量の多さに先ずびっくりした このような量 喰えるかなあ・・・幸福感を抱いてハシを運んだ。</p> <p>肉、魚などの質はやや不満を持つが 野菜や果物は新鮮さを保った味が舌に残って大満足 気を配ったメニューは入院患者の身として食事療養の一助となっていて 病の回復の大きな助人となっています。 朝、昼、夜の献立表を眺めながら一品 一品の料理の呼称を学んで口を肥やしている入院生活になりました。</p> <p>食事をまかなっているスタッフのみなさんありがとうございます。 頂きます。 ごちそうさまでした。(入院生活は無駄ではなかった)</p>	<p>お褒めの言葉有り難うございます。</p>
14	<p>●●●病棟の皆様へ 担当して頂きました ○○先生、△△先生、看護師の◎◎様はじめ スタッフの皆様、病棟師長様へ 御世話になりました。 親身に対応して下さいました先生方と、患者である私の見方であろうとする姿勢の看護師皆様に 本当に感謝しております。</p> <p>入院させて頂きました●●●病棟は「ありがとうございます」「助かります」など気持ちの良いレスポンスがスタッフ間で交わされており心地よい空間でした。安心して穏やかに過ごせましたこと、重ねて御礼申し上げます。同業者ですが 患者として過ごす日々により自部署のことを振り返り反省しきりです。職員がつくる職場環境はそのまま、入院している患者の入院環境に直結していると、改めて 思い知ることができました。</p> <p>また職場に戻り、皆様から学び得たことを還元して広めていけるよう頑張ります。もう暫く暑い日が続きますが 皆様もどうぞご自愛の上お過ごし下さい。ありがとうございました。</p>	<p>感謝の言葉有り難うございます。</p>
15	<p>いつも○○科の職員の方々には親切にご対応いただき誠に感謝しております。</p> <p>○○科専用のトイレ(折戸式)が、いつも床がぬれていて汚れており大変残念に思っております。専門の場所であるがゆえに神聖な領域と考え、今一度、一時間に一度のチェックと清掃を切に希望します。</p> <p>貴院の今後のご発展を心よりお祈り申し上げます。</p>	<p>この度はご不快な思い及びご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきましたトイレの清掃について、清掃委託業者(責任者)と打ち合わせを行い、清掃漏れや不十分な箇所がないか今一度確認作業を徹底するよう指示いたしました。加えて、従業員全員へ丁寧に作業を行うよう注意・周知することと致しました。今後は、これまで以上に丁寧な作業を心がけ、患者様、ご家族の皆様に気持ちよく過ごしていただける空間を提供できるよう努めて参ります。</p>
16	<p>今日、無事退院する事ができました。 先生を初めとする看護師さん リハビリの先生、ナースエイドさん 栄養士さん、そうじの人達 本当にありがとうございました。</p>	<p>御礼の言葉有り難うございます。</p>

	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
17	おばあちゃんがにゆういんしたとき「もうあえなかつたりするのかなあ」っておもったけどいまのじょうたいをおしえてもらって少し安心しました。おばあちゃんが、ココにきたとき、私たちもあえるのがとてもうれしかったです。これからおばあちゃんがどうなるかわからないけどおばあちゃんもあんしんして、にゆういんできるとおもいます。	ご意見有り難うございます。
18	おばあちゃんが入院したときに、しん切に説明してくれて、少し安心しました。「また、お話できるかな？」という気希をみつけ出せました。病棟も清潔感がありました。ちょっとした絵画もあって気持ちがやわらぎました。カフェテラスも気持ちをおちつかせることができました。おばあちゃんが早く退院できるようになってほしいです。おばあちゃんはかなりわるい状況ようだったらしいけど「おちついたよ」と言われて安心できました。	ご意見有り難うございます。
19	令和7年〇月〇日(〇)午前〇時〇分頃？救急車で貴病院を受診、医師数名 スタッフ各位に見守られて 数多の検査を施して頂いた。 医師の診断は△△△△を告げられました。当日15時00分頃？ 病室のベッドに横たわった。抗菌薬投与(点滴注射)がその日から行われた。加えて栄養士に依る食事療法の毎日、各看護師に依る気配りと手厚い見守りの甲斐あって我が家に帰える日を迎えることができました。 やり甲斐ある職員職務の一方気苦労もございましょう(私のような患者もいる)改めて病院従事みなさんに刻むが如き人生に敬意を抱いて退院します。 「ありがとう」ございました。	感謝の言葉有り難うございます。
20	足が悪いから 受付から100番の検査室までは遠すぎる 全体のレイアウトを考えてほしい	この度はご不便をおかけし大変申し訳ありませんでした。病院の規模が大きいため、検査室・治療室等、目的の場所に行くまでに距離と時間が罹ってしまう状況です。 患者様にはご不便をおかけしますが、ご理解のほど宜しくお願い致します。 受診の際、総合受付や各ブロックの受付、検査窓口等、近くにいる職員に遠慮なく声をおかけください。患者様のご意向を伺い職員が支援致します。
21	先日、親族の付き添いで来院しましたが その際、時間があり売店(コンビニ)に立ち寄りました。軽食(おにぎり・サンドイッチ等)棚の前に、病院関係者が4、5人集まって雑談をしていて、商品を見るのが困難でした。声も大きく、年配の方が通るにも道を開ける訳でもなく。関係者にとっては通常の買い物、雑談かもしれませんが、コンビニは通常のコンビニとは異なり、店内も広くありません。 ましてや病院関係者で上下白のスクラブ、ローズ色のスクラブ。 誰が見ても関係者だとわかる装いで、あの態度にはとても不快感を感じます。 商品を見たいと伝えましたが(ああ、、)と謝罪をする訳でもありませんでした。 20代後半であろう集まりでしたが、病院側の人間としてはとても人としてのレベルが低いかと思えます。 大学病院という患者からすれば安心して受診ができる場所で、教育が行き届いてないのではないのでしょうか？ それとも、大きい施設が故、教育が行き届かないのでしょうか？ 本当に不愉快です。	この度はご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 ご意見の内容及びご意見を頂いた方のお気持ちを真摯に受け止め、全職員への指導を行うとともに、今後の対応改善に努めてまいります。 今後とも何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

	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
22	<p>「〇〇」という職員のせいで 大変不愉快な思いをさせていただきました。</p> <p>薬の受け取りはどこに行けばいいのか尋ねたところ「そっち」とぞんざいに指をさされ指示されました。その後私が職員でないとわかると「ああ」と謝りもせず、体の向きを変え正直その場で怒鳴りつけてやろうかと思いました。</p> <p>カスハラが叫ばれて久しい現状、このような形で示させていただきました。</p> <p>看護師や医師をはじめとするメディカルの方々の対応は素晴らしいですが、あの職員だけのせいでイメージが下がるのはもったいないと思います。</p>	<p>この度はご不快な思い及びご迷惑をおかけすることになり、誠に申し訳ございませんでした。今回のご意見を受け、直ちに業務の受託責任者を呼び、患者様へ思いやりを持った言動で業務を行うよう、従事者に指導の徹底を依頼いたしました。今後も皆様が快適に、そして安全・安心な療養生活を過ごすことができるように業務を行って参ります。</p>
23	<p>〇月〇日に検査入院し、本日退院することになった者です。</p> <p>入院中は、先生や、担当の看護師さんに、とてもよくしていただきました。</p> <p>また、毎日、朝早くから、部屋のそうじや、シャワー室、お風呂そうじなど、(失礼ですね。) ご高齢(多分私よりも。)にもかかわらず、本当に、足取りも軽く、お元気で働かれていて、私も、元気になったら、また、頑張らねば、という気持ちになりました。</p> <p>こちらへ入院させていただき、本当に良かったです。</p> <p>大変お世話様になり、ありがとうございました。</p>	<p>御礼の言葉有り難うございます。</p>
熊本大学病院		