

	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きます場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	<p>現代の日本の社会において 年間99万人 2人に1人は癌になる時代と聞いた事があります。しかし 私がなるとは 他の病院より紹介を戴き 熊大病院を訪ね最初に問診を受けたのが▲▲先生でした。先生より右の肺の下の下葉部分に塵らしき肺癌が有りますとの事、腫瘍が小さいので判定が困難との事でそして裏の所に有るとの事でした。 それ以降 心配で心配・・・</p> <p>その間組織の検査も行いましたが 下葉の裏で患部が取りにくく正確な判断が出きず、12月12日入院摘出する事で決定しました。 入院当日は担当看護師 ○○さんより懇切 丁寧に接して戴き早速主治医の△△の元に案内され先生より妻の問答について詳細に解り易く説明を戴き 妻と感心致しました。この先生に命をあずけると、大丈夫 安心しましたが心配です。</p> <p>手術となり手術はまったく解りません。 術後気がつけば痛さ苦しさ ほとんど術前と変わらず△△先生の姓のごとく真白精神(気持)と神の手で術切戴き驚くばかりです。 △△先生はほんとうに神様です。 ほんとうに有難うございました。</p> <p>又東病棟の看護師長 ●●様、担当看護師 ○○様 ◎◎様、その他の看護師の皆様 心から患者と接して寄り添い勇気とアドバイス 助言を賜り 優しく対応下さいました事に感謝たえません。 ○○さんを見ていると 気をつかい ほんとうに大変な仕事と感じました。 どうぞ看護師の皆様 体に気をつけ 家庭を大事にして頑張ってください。 ほんとうに有難うございました。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
2	<p>忙しい中にかかわらず、きれいにしていますごい。 とくに清掃さん大変そう・・・汗 それでもきれいにしてくれてありがとう ！</p>	<p>お礼の言葉ありがとうございます。</p>
3	<p>支払機が1台旧紙幣しか使用できなかった。 さすがにもう新紙幣を使用できるようにして頂きたいです。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。 現在、当院では会計の待ち時間を減らすために「後払い方式」の会計システムを導入する準備を進めています。 そのため、旧紙幣のみ対応の支払機は3月末に撤去する予定です。</p>
4	<p>4泊5日の短い入院期間でしたが、眼科の○○先生をはじめ看護師さん、職員の皆様方の心からのおもてなし、心地よい空間づくり、明瞭なコミュニケーションに接し患者として期待を超える喜びを得ました。感謝です。</p> <p>退院日を言われた時、もう退院なのか？と戸惑いました。まだ退院したくない！！と思いましたが、もう少し居させてくださいよ！！と思うくらいに、居心地の良い快適な患者の心に寄り添う空間を体験する事が出来ました。 ありがとうございました。</p> <p>これからも、職員の皆様方のご健勝とご発展を心からお祈り申し上げます。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
5	<p>病院に40年以上通院して年に1度の診察なんですけど毎回うちの病院は重症患者しかみないので地元で病院を探して下さいといわれます。 本人は年に1度だからお願いしますと言うんですが先生は何度もうちは重症患者しかみないのでといわれますみなさんと平等にみてくださいますお願いします。</p>	<p>当院は、県内唯一の特定機能病院として、手術や検査、がん診療、放射線治療など、高度で専門性の高い医療を提供する役割を担っています。そのため、高度急性期医療が必要な時期を過ぎ、状態が落ち着いた患者様は、地域の医療機関で診ていただくことをお願いしております。すべての患者様に高度で専門性の高い医療を継続的に受けただけのよう、地域の医療機関と役割を分担し、地域で協力して患者様に最適な医療を提供しております。 年に1度の受診をご希望いただいているお気持ちは理解しておりますが、医療体制を維持するためにもご理解のほどよろしく願いいたします。</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きます場合があります。)	ご意見等に対する回答
6	<p>Xmasイブの夕食に感動しました。この歳ですがやはりXmasって特別な日です。入院しそれらしき行事(ケーキ等)もなく静かなXmas感もない日々でした・・・が、その日のメニューは、いつもより華やか(ゴメンナサイ)で、柗付きミニケーキが付き、メッセージカードまで・・・本当にうれしかったです。部屋にメッセージは退院するまで飾ってました。</p> <p>栄養管理部の皆様的心使いに感謝です。日頃、顔を合わせる機会ありませんが元気を頂きました。ありがとうございました。</p> <p>先生、看護師さんは、相変わらず優しくテキパキしてらして、信頼しております。今回も本当にお世話になりました。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
7	<p>1ヶ月ほどお世話になりました。病気がわかってから入院、手術まであっという間だったので気持ちが全くとついていけずとても辛い気持ちで入院しました。術後少し安心し、毎日先生や看護師さん、移送の際につきそってくれる方など皆さんかけてくださる言葉もやさしくとてもいやされました。ありがとうございました。</p> <p>食事もおいしく毎食たのしみでした。夕食で食べたクリスマスディナーは一生忘れないと思います。ありがとうございました。</p>	<p>お礼の言葉ありがとうございます。</p>
8	<p>①心リハビリで4人同時にリハビリを受けました。私は最後でしたが、握力を計る時、精いっぱい取っ手をにぎって計りますが、最後の私は4人の方が力いっぱいにぎった取っ手を握らなければならず、とても気持ち悪かったです。院内ではマスクをし除菌薬で気をつけるようにしているのだから、一人終わったら除菌シートで取っ手をサッと拭いてくださると安心します。自転車こぎの握手も同様です。</p> <p>②廊下の色テープがはがれて、丸まっている箇所があり、歩いていてひっかかった時があります。危ないと思いました。はがれた所から切って、新しくつないでいただければと思います。</p>	<p>この度は、心臓リハビリテーション集団療法に際して、機器の清掃が不十分で大変ご不快な思いをさせてしまい、大変失礼いたしました。</p> <p>入室前後、機器に触る前後で患者様への協力いただき、手指消毒を実施すること、並びに機器のアルコール拭きを指導しております。 また、廊下のテープ等も貼り直しを実施いたしました。</p> <p>この取り組みを継続し、安心して入院いただける環境・看護を提供出来るように努めて参ります。</p>
9	<p>汚物入れのビニール袋が欲しいです。せめて「だれでもトイレ」の中に、ビニール袋を完備していただくか、節約の為それができないのであれば「入院要項」の中に汚物入れのビニール袋は持参の事と入れて欲しい。</p> <p>食事はいろんなバリエーションがあって、どれもおいしかったです。ごちそう様でした。</p>	<p>この度は、当病棟の清掃・ならびに施設管理が不適切で大変ご迷惑をおかけしました。現在、清掃担当者とともに日々の巡回を行い、重ねて指導も実施しております。当施設のご利用に際し、ご不快な思いをさせたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>この取り組みを継続し、安心して入院いただける環境・看護を提供出来るように努めて参ります。</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きます場合があります。)	ご意見等に対する回答
10	<ul style="list-style-type: none"> ・入院 手術を終え無事退院出来感謝しています。 ・先生 看護師さん 食事面 衛生 清掃の方々とたくさんの方々に大変 お世話になりました。 ・術後の苦しい時の看護師さんの優しい言葉かけや対応して頂き助かりました。それに細かい処置等にも的確で連携に感心しました。 ・食事面も牛乳をヨーグルトに変更して頂き楽しみになりました。 ・朝早くから〇階の清掃を担当して頂いた方とお喋りも楽しみでした。 ・たくさんの方々にサポートして頂きありがとうございました。 	お礼の言葉ありがとうございます。
11	私は病院に20年以上通っていますが クリアファイルのポケット 診察カード入れがなくなって とても困ります。前のように いつものように もどして下さい。宜しくお願いします。	お手数をおかけいたしますが、診察券はマイナンバーカード等と同様にご自身で保管くださいますようお願い申し上げます。
12	受診票のコピーが欲しく思います。頭初の診察予定に新たに追加検査をして頂きました。何を検査して頂いたのかを記録していただきたいのですが持ち出し禁止になっていると自分で写せば良いのでしょうか、同じ用紙に記録していた方が良いのではと思います。よろしくをお願いします。	受診票は管理上必要なため回収させていただいております。病院でのコピーサービスもいたしておりませんので、実施した診療内容は会計時にお渡りする「診療明細書」に記載がございますのでそちらをご利用いただきますようお願いいたします。
13	どうしても電話が繋がりにくい時があります。こちらとしてはメールでもよいのでお尋ねしたいことがあるのでメール開設をお願いしたいと思います。聞きたいことが聞けないのは対処した方がよいと思いますが…	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。どうしても急ぎお伝えする要件があるような場合は、総合案内にご相談ください。
14	多くの患者が待つ待合で問診をとるべきではないと思います。羞恥心やプライバシーに配慮してほしい。	このたびは、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。待合での問診が、羞恥心やプライバシーに配慮した環境ではなかったとのご指摘、真摯に受け止めております。改めて、問診の場所や対応方法について見直し、プライバシーにより配慮した形でお話を伺えるよう職員を指導いたしました。
15	外来窓口のことでの意見で申し訳ありません。 ▲番の担当をされていた〇〇、あるいは〇〇◎という女性の対応が不愉快でしたので意見を送らせていただきます。 処理が終わったことを伝えて来ず、何かしらこちらの対応があるかと待っていましたが、「もういいです」とぶっきらぼうにおっしゃって大変不愉快でした。	今回は不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。決して故意ではなかったのですが、今後の丁寧、親切なご案内を心がけるようにいたします。本当に申し訳ありませんでした。
16	お弁当を食べるところが全くない。階段上るのはひと苦労します。パン・お弁当を売っていても どこで食べたらいいんですかときかれました。本当に 私も いつも困って 車に戻って食べています。何か ヘンですよね・・・？	イートインスペースは 1) くすのきテラス 2F 2) 管理棟 1F 3) 中央診療棟 2F 4) 中央診療棟カフェテラス などをご利用いただけます。 案内マップを掲示している他、総合案内にも案内地図等を渡せるようにご用意していません。

	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きます場合があります。)	ご意見等に対する回答
17	<p>入院患者の親族で 病院を訪れたのですが、入院病棟の西館4F 女子トイレを利用させて頂いた時、個室の内側のバック掛けのフックが高すぎてやっとの思いで掛けました。少し高さが上かなー？て思いました。背の低い方やお年寄りの方は届かないと思います。 できればもうちょっと低くして頂ければ助かります。</p>	<p>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。西病棟トイレのバック掛けフックにつきましては、他の建物のバック掛けフックよりも10cm高く設置されておりましたので、今後、取付位置を変更してまいります。 ご不便をおかけいたしますが、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。</p>
18	<p>朝の8:30頃 採血時 9番で採血して頂きました。火曜日に健康診断で両腕注射をしていたので黄色く皮フの変色があったため 同じ所で採血できるのかわからなかったため、採血をして頂く前にお話をしたら「そんな関係ないから」と言われました。いつもなら気に止めなかったのですが、ひっかかってしまって。 「大切なのは どっちで点てきすのかです」とその後言われたのも気になりました。 「大丈夫 関係ないですよ」と言い方がちがってたら、スルーできたと思います。採血も多くいるので忙しいのは十分理解できますが、言い方や言葉のトーンなど少し注意した方がよいかと思えます。 患者側から 何か伝えようとした時は 心配やスタッフに迷惑がかかりそうな時だと思います。(たとえば採血とりにくい事など) 長期的に外来でお世話になり、今回初めて モヤッとしたので投書してしまいました。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>この度は貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございます。採血担当者の配慮に欠けた言葉遣いと態度により、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、患者様が職員にお声がけくださる際は、ご自身の体調への不安や、私共スタッフへの配慮のお気持ちがあることを深く認識すべきでした。数日前の注射痕による腕の変色をご心配され、確認のお声をかけていただいたにも関わらず、そのお気持ちに寄り添うことなく「関係ない」と突き放すような対応をしてしまったことは、医療従事者としてあるまじきことであり、弁解の余地もございません。 今回の事案を重く受け止め、当該職員に対し厳重に注意指導を行うとともに採血室全スタッフに対しても、言葉遣いや声のトーンひとつで患者様の安心感が大きく異なることを再教育いたしました。 多忙な業務の中でも、常に患者様の不安を受け止め、丁寧で安心・安全な医療を提供できるよう、接遇の改善に努めてまいります。長年にわたり当院をご利用いただいている中で、今回のような思いをさせていただきましたことを重ねてお詫び申し上げます。何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げますとともに、今後ともよろしくお願い申し上げます。</p>
19	<p>スタッフ、看護師皆様の心配りが見えます ありがとうございます。 ○あいさつ、目線があたたかいです。 ○忙しいように動いていらっしゃいます ○清そうの業者の方は、物を動さずそうじしているところが気になりました。</p>	<p>お礼の言葉ありがとうございます。 また、この度は、清掃作業に関してご不快な思い及びご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。今回いただいたご指摘を受け、清掃委託業者の受託責任者と内容を共有し、作業手順の確認を行いました。清掃時には、安全面に十分配慮したうえで可能な範囲で物品を移動し、物の下や周囲も含めて清掃を行うこと、また移動が難しい物品については清掃可能な範囲・方法を工夫し、拭き残し等が生じないように徹底することを指示いたしました。あわせて、作業後の確認を強化し、清掃の質にばらつきが出ないように指導いたします。 今後は、患者様、ご家族の皆様が安心してお過ごしいただける環境を維持できるよう、より一層丁寧な清掃と点検に努めて参ります。 何かお気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。この度は、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。</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きます場合があります。)	ご意見等に対する回答
20	<p>部屋の天井の空調(冷暖房の空気が出る所)の枠に黒カビがついているように見えますが、体に影響ないかと心配です</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。</p> <p>今回いただいた天井の黒カビに関するご意見を受け、清掃委託業者の受託責任者と打ち合わせを行い、天井の清掃を重点的にやり直すとともに、換気を徹底するよう指示いたしました。また、日頃より定期清掃を行っておりますが、今回の件を踏まえ、清掃の実施状況や清掃範囲に漏れがないかを改めて点検し、確認作業を徹底するよう指示いたしました。</p> <p>今後は、これまで以上に丁寧に作業を心がけ、患者様、ご家族の皆様が快適に、そして安全、安心な療養生活を過ごすことができるよう、院内の清潔な環境維持に努めてまいります。</p>
21	<p>2か月ほど治療のため入院していました。先生方や看護師方など、大変お世話になり、感謝しています。</p> <p>入院中にいつも不快だったことが、1点だけあります。 退院後のベッドメイク、消毒等をされる方々が、毎回とても大声でずーっと話されます。大部屋で。おそらく各病棟を回られてるので、全てでそうだと思います。病棟看護師さんが部屋に入ってくると、話は止みますが、体調の悪いなか、寝ているのに、大部屋であり、病院であることへの配慮が全くなかったのが、改善してほしいです。男性の方は黙々とされていて、とても静かでした。</p>	<p>この度は、入院生活において、ベッドメイキングの際の私語により、多大なるご不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。今回のご意見を受け、直ちにベッドメイキング業務の受託責任者を呼び、作業中の私語を慎み、静穏な環境づくりに努めるよう、従事者に指導の徹底を依頼いたしました。</p> <p>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ベッドメイキング業務を行って参ります。何かご意見等がありましたら、遠慮なくお申しつけください。この度は、当院への貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。</p>
22	<p>くすのきテラスについてですが、通院のたびによく利用をさせて頂いています。最近学生さんの利用が目立ってきたと感じています。それ自体は特にないのですが、こちらは院内に入る際にマスクを呼びかけられるのに、学生さん達はマスクも無しでいらっしゃる姿が多いです。時には集団で賑やかにお話しされてる事もあります。</p> <p>公共の場なので誰が利用しても良いと思いますが、おそらくここを利用される学生さんは医療従事者を目指されてる方々だと思います。病院の施設であり、色々な患者さんが利用される場である意識を持っていただきたいです。正直、わざわざ病院の施設を利用せずとも、学校の方にも談話する場所はあるかと思っています。病院側にこうした事を言うのは違うのかもかもしれませんが、病院を通じて学校側とお話をしていただけたらと思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見いただきありがとうございます。 ご指摘いただいたご意見は、病院としても大切な内容と受け止め、学校側へ共有し、適切な指導をお願いしております。 患者様・ご家族が安心して過ごせる環境づくりを心がけておりますので、今後も状況を見ながら対応してまいります。</p>
23	<p>セブンイレブン横のバス停待合室で、いつも清掃の人が休けいしています。</p> <p>そこはバス停待合室であって、休けい室ではないと思います。更に、そういう人が多いと、患者さんとかバスを待つために利用しようという人たちが「あっいっぱいだ・・・」と利用できずに去っていくのを多々みかけました。利用の仕方についてご検討下さい。</p>	<p>この度は清掃スタッフの不適切な行動により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。</p> <p>今回いただいたご意見を受け、ただちに清掃委託業者の受託責任者へ厳重に注意いたしました。今後、患者様をご利用されるスペースで休憩等を行うことのないよう、マナーおよびルールの遵守を徹底し、再発防止に努めてまいります。今後は院内巡視による確認を強化し、同様の事態が起こらないよう細心の注意を払ってまいります。</p>
熊本大学病院		