

	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>⑤の前のエレベーターの表示板が今だに消えたまま、もうしばらくになります。業者も在庫ぐらい取っておいても良いかと思えます。すごく不便です。業者変えられた方がいいんじゃないですか？上なのか、下なのか。何階なのか 全くわからん どーなっているんだ？</p>	<p>表示板の修理は終了し復旧しております。この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。心よりお詫び申し上げます。</p>
2	<p>しんさつ券 今までと 同じく 受診票に入れた方が良いです。</p>	<p>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。</p>
3	<p>お医者さんの鼻マスク率が高いのが、とても気になる。 看護師さん等はちゃんとしているのに なぜ？</p>	<p>この度は、当科の感染対策が不十分で大変ご不快な思いをさせてしまい、失礼いたしました。マスクの正しい装着は、感染対策の基本行動でございます。教育的視点を持って医師への指導も看護師と協働して相互成長できるように関わっていきたいと思います。</p>
4	<p>2F 3F受付 受付事務の方の対応が冷たく感じる 淡々とする仕事は仕方ないと思うが、患者側からすると不安な心でいるので もう少し暖かみのある対応を希望します。  看護師さんのサポート対応で全てカバーできている。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 真摯に受け止め、ご指摘いただきました事はスタッフ一同で共有し、改善に努めます。</p>
5	<p>よりよい病院づくりに この病院にかかってから通院、入院、両方で感じている事なんです、まず、待たせる時間が、半ばではない！ 病院に着くまでは、体調も普通だったが、時間がたつにつれ、気分が悪くなり家に帰ってから良くなる事のくり返し！！毎回思う事が病院に治しに来るのではなく体調を悪くしにきているみたいで、もう2ヶ月程たちますが改善の様子もなく、大きい病院で人気があるゆえの事とは思いますが残念でなりません 患者の事考えてもらっているのでしょうか？  ○外来の場合、受付から診察までの待ち時間  ○入院している時には、エレベーターの待ち時間(移動する為の手段として使うしかない)  とにかくストレスを感じる時間が多い。</p>	<p>このたびは、外来での長い待ち時間や入院中のエレベーター待ちにより、ご負担やご不安をおかけしましたこととお詫び申し上げます。治療のために来院されている中で、体調が悪くなってしまう思いをされたことを重く受け止めております。多くの患者様にご利用いただいているためお待たせする場面がございますが、待ち時間のご案内やお声がけ、休んでいただいている環境づくりなど、少しでも安心して過ごしていただけるよう改善に努めてまいります。入院中の移動時のご負担についても、院内で共有し対応を検討いたします。</p>

<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。)</p>	<p>ご意見等に対する回答</p>
<p>6 ○○○のためにこちらに入院してたものですが</p> <p>2月●日、18時配膳予定の夕食が、同じ部屋の患者はすでに食事を開始している中、20分も遅れて配膳されました。遅れた場合には「遅れて申し訳ありませんでした」と一言添えるのが基本ですが、軽い謝罪のみで対応されました。また、通常は病院の配膳は部屋ごとに行われるはずですが、このルールも守られていないように見受けられました。有料の大学病院として、患者が安心して食事を受けられる体制は最低限のサービスです。今回のような配膳遅延や対応の軽さは、患者の信頼を損なう重大な問題であり、今後同じことが起きないように、即時改善を強く求めます。また、今回の遅れの原因と再発防止策についても、正式に提示していただきたいです。</p> <p>加えて、同じ大部屋に入院している△△患者の採尿音や臭いが、夕食時においてもかなり気になる状況です。それと尿検査の紙コップを床に直置きするのはどういことでしょうか。とても不衛生では？蹴られたりするかもしれないので台などを置き改善することをお願いします</p> <p>配膳遅延に加え、こうした環境面での配慮が不足していることは、患者の快適な入院生活や食事環境に大きく影響します。こちらについても、改善策を含めて早急に対応いただきたいです。</p>	<p>配膳の遅れに関しては、インスリンを使用される患者様も多くおられますので、優先して配膳するため遅れたことが考えられます。同室で配膳時間が異なる場合は、事前に説明することと遅延した場合は一言添えて配膳するよう徹底して参りたいと思います。</p> <p>検尿コップに関しては、同室の方が尿量測定のため自室トイレで採尿されていましたが、認知機能低下があるため複数のコップが置いてあったとのことです。ご意見をいただき、尿量測定の必要性を主治医へ確認し尿量測定は中止になっているため現在は改善されております。療養環境整備や接遇に関しましては、今後同様のことがないように改善に努めて参りたいと思います。</p>
<p>7 <u>イートインコーナーについて</u></p> <p>・紹介状をいただき、初めて受診しました。検査のため、朝ごはんが食べれず、12時頃終わり、子供と一緒に2階のイートインスペースに向かいました。限られた席でしたが、ほとんど病院の関係者の方が利用されて、席がありませんでした。仕方なく寒い中、雨も降っていましたが、1階の外のテラスで食べました。</p> <p>大きな病院なので、仕方ないのか、関係者の方も利用するのが当たり前なのかわかりませんが、お腹がすいてる子供を連れて場所を探していたので、ますます悲しい気分になりました。</p> <p>・イートインコーナーで患者が座れなかった。</p>	<p>この度は、イートインスペースの件でご不便をおかけし申し訳ありませんでした。</p> <p>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 などご利用いただけます。</p> <p>また、中央診療棟 2F のイートインスペースは、昼食時間帯(11:00~13:00)は、職員の使用を控え患者様が優先してご利用できるようにしております。</p>
<p>8 あの、昨日熊本大学病院駐車場出口ゲートで支払い時に硬貨が使用出来ませんと表示が出たのと紙幣で支払いをしたら硬貨釣り銭が出なかったので全出口ゲートの硬貨補充を実施して下さい。お願いします。</p>	<p>駐車場ゲートの経年劣化や、雨天時の湿気およびコインの汚れにより、時折詰まりが発生し、釣り銭が出なくなることがあって大変ご迷惑をお掛けしております。このようなことがあった場合は精算させていただきますので、大変ご面倒ですが領収書を駐車場管理室へお持ちいただきますようお願い申し上げます。なお、今後、駐車場ゲート機器の部品交換を順次行なって参りますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>9 ○○先生 △△様 皆様へ 父の件では大変お世話になりました。父も最期をこちらで迎えることが本当に良かったと思っています。皆様の細やかな対応に感謝しかありません。今後とも患者さんによりそってあげて下さい。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>

	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	<p>1ヶ月と少し大変お世話になりました。 看護師さん方はじめスタッフ皆様の優しい対応に感謝しています。 特に担当して下さった看護師さんは顔を見る度に心の込めた声かけをしてくださっていつも元気をもらっていました。1ヶ月、長かったです。我がままでお部屋の移動をお願いしてしまい申し訳ありませんでした。まだまだ治療は続きそうです。負けずに頑張ってみようと思っています。</p> <p>・食事、勉強になりました。野菜たっぷり、調理法や味なんかメモして帰ります。 皆様お身体に気をつけてお仕事がんばってください。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
11	<p>◎◎◎癌になってしまい・・・ 外来、○○○Drから詳しく説明して頂き 1つ・・・1つ・・・ 質問にも丁寧に答えて頂きました。</p> <p>入院中 OPeチームDr ●Drには感謝しかありません。不安なく・・・入院生活過ごせました。</p> <p>担当Ns△△さん 優しい声掛けありがとうございました。△△Nsの笑顔最高です。</p> <p>▲病棟◇階・・・師長 ありがとうございます。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
12	<p>あの、全立体駐車場屋内や時間外出口付近に駐車場の事前精算機設置を実施して下さい。 お願いします</p>	<p>事前精算機の設置につきましては、現在すでに設置してある外来患者用の事前精算機(診察券が必要)とのすみわけ、また設置場所・コスト面・防犯面も考慮したうえで設置を検討していく所存です。今後とも安心して駐車場をご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。</p>
13	<p>毎回 受付票を出してから受け付けされるまでに時間がかかることが気になります(30分～45分くらい・・・) 受け付け票を出すカゴがE、F ブロッカー一緒にいるからだと思うのですが分けてみたらどうでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。いつも長い時間お待たせして申し訳ございません。受付の長い待ち時間は当ブロックも問題として認識しておりますので、改善するための方法を検討中です。お時間をいただければ幸いです。</p>
14	<p>手術・入院は学生以来で少し不安もありましたが、主治医の○○先生が分かりやすく穏やかに説明をくださったおかげで安心して手術に臨むことができました。手術跡も想像していたよりもずっと小さく感じ、先生の高い技術とお心遣いに心から感謝しております。</p> <p>また、関わってくださった全ての看護師の皆様が本当に優しく接してくださいました。人と話す機会が自然と減ってしまう入院で生活のなかで皆様の何気ない挨拶や声掛けひとつに心が助けられました。特に担当看護師さん(△△△△さん)の穏やかで優しいお人柄に何度も支えられ、落ち着いた対応のおかげで安心して治療に向き合うことができました。ありがとうございました。</p> <p>日々、患者様のためにご尽力いただいている皆様もどうかお身体を大切にお過ごしください。</p>	<p>感謝の言葉ありがとうございます。</p>
15	<p>食事の献立表は、何曜日に貼付けされるのですか？ ちょうど2/22(日)のメニューを見たのですが、貼り出して無かったので、何曜日に張り出されるのかと思って、お聞きしました</p>	<p>普通食の献立表は、日曜日から土曜日までの1週間分を前週の木曜日に各病棟へ配布しており、掲示については各病棟にお願いしているところになります。もし掲示がない場合はお手数ですが、スタッフにお声をかけていただけると幸いです。その他、食事に関してお聞きになりたいことがございましたら、病棟担当の栄養士もおりますので、お気軽にご相談いただければと思います。</p>