

	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	熊大入院は5年振りで少し心配もありましたが、初めの3日間は点滴で少し疲れましたが、後の3日間はシャワーをあびてほんと 気持ちよく過ごせました。スタッフの皆様方も りっぱで 快適に過ごす事が出来ました。後何年生きるか わかりませんが △階の窓から見て 熊本市内の景色 ほんとうに良かったと思います。 明日からは 又 ○○町に帰って1人暮しが始まりますが病気も快復してまた娘達と残りの一生楽しく過したいと考えています。△階の方々 何から何までお世話に成りました。 心より感謝申します。	感謝の言葉ありがとうございます。
2	調理の委託会社が変わってから薬関係でグレープフルーツがダメなのに何故かアレルギー食にされていて、しかも塩分9%制限の方と全く同じ食事。変わる前は普通食だったのに不味すぎて食えない。	このたびは、ご不快な思いをさせてしまいまして申し訳ございません。 現在、当院の食事においてはグレープフルーツを提供しておりませんが、食事提供において、より注意が必要な場合などにつきましては、個別対応をおこなうため、アレルギー食へ変更させていただくことがございますので何卒ご了承ください。味付けに関しましては、安全に美味しく召し上がっていただけるよう今後も努力して参ります。
3	○○先生、△△先生 適切に対応して頂き・安心しました。 看護師さん方 全て親切で 優しい方ばかりでした。 食事が美味しく、毎回 楽しみにしてました。味付け・具材をととも工夫されてて参考にさせていただきます。 皆々様に お世話になり感謝致します。ありがとうございました。	感謝の言葉ありがとうございます。
4	○○先生、△△先生、◎◎先生、看護師の皆様 そして治療に携わってくださったすべての皆様へ この度は、治療にご尽力いただき本当にありがとうございました。 突然のくも膜下出血そして2度の開頭手術と、家族にとっても不安な毎日でしたが、先生方やスタッフの皆様がいつも丁寧の説明し温かく寄り添ってくださったことが、本人はもちろん家族にとっても大きな支えとなりました。 皆様のおかげで、後遺症もなく無事に退院の日を迎えることができ、家族一同心より感謝しております。本当にありがとうございました。 皆様のますますのご健勝とご活躍を心よりお祈り申し上げます。	感謝の言葉ありがとうございます。
5	私が一番に目に付いた所は、廊下、食堂の床、車椅子のトイレの床、めちゃくちゃ汚れが目立った。あの汚れは毎日少しづつ、しっかりすると、廊下も食堂の床もトイレもキレイになりますよ。まるで、お金を水に流している見たいに私は見えました。まだ熊大病院は、新しくなって、5、6年って聞きました。少しでも良くなると、入院患者の人達も早く良くなっていくと思う。 若い看護師さん達は、何でも一生懸命だけど、年配の人達は、お同じ部屋にきても、少しまってを3回くりかしていき、名前は書きません。私をしっかり見てくれた人に感謝します。(○○、○○さん) 先生方、看護師さん、私を自由にしてもらって本当に感謝してます。ありがとうございました。すいません。自由に意見をいってしまいました。	ご指摘いただきました汚れにつきましては、清掃業務の受託責任者を通して、清掃業務従事者に指導を行い、改善を図ってまいります。いただいたご指摘を重く受け止め、今後、委託業者と共に、清潔な環境の維持に努めて参ります。 一部の看護師の対応に関して、ご不快な思いをされた事に関しては、大変申し訳なく思っております。ご意見内容は、病棟スタッフに周知し自分の行動を振りかえり対応を見直すよう伝達いたしました。接遇に関しましては、患者様が今度同様の思いをされることがないよう改善に努めて参りたいと思います。

	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	（テレビカードについて） テレビカードの残度数が0になって返却していますが、ゴミとして捨てられる方も多みたいです。ずいぶん前に入院した際に、カードは0になってても、再利用しますので捨てずに、返却して下さいと聞きました。もしそれが本当ならば、御存知無い方もおいでなので、TVカード販売機とか、良く目立つ場所へ、よくわかる様に提示して頂くと少しでもカードロスが少なくなるのでは、と思います。少しでも経費が押さえられるのでは、と思います。 最近、本当に最近、ムダでは？と思う事が、多々ある日本です。色々な所で、場面で ムダの無い様に、全ての人々に問いたいもので一す。	テレビカードについて、ご記憶のとおり、以前は回収した使用済みのカードを再利用するために、設置業者を通してメーカーに届けておりました。 メーカーが回収されたカードを再利用するために状態を調べてみると、キズ等で再利用できないものが多い為、現在では回収したテレビカードを再利用する対応は行われなくなっておりますことをご報告いたします。
7	今回〇〇科の手術を受けるにあたり、色々、不安な中、手術室に入り、本人確認と、今回受ける手術の確認をされ、その後 手術中、中を開けてみてそれしだいでは、人工肛門になるかもですが同意します 等の同意書は 書いたものの、主治医の先生からはそこまではないと思いますがと言われている中、「人工肛門になるかもしれないのは、分かってますね」的な、事を言われ、ハイと返事をしたものの、背中から硬膜外？麻酔の時から、不安で涙がとめどなく流れました。 さいわい、人工肛門にはなっておらず、手術も無事終わりました。そのような声かけは、デリカシーのない人だなーと思いました。	このたびは、手術を受けられるにあたり大きなご不安の中で手術室へ入室されたにもかかわらず、私どもの対応によりつらい思いをさせていただきましたことをお詫び申し上げます。 手術室では患者様の安全を守るため、入室時に手術内容や同意いただいている事項について確認を行っております。今回ご指摘いただいた内容につきましても、医療安全上必要な確認として実施されたものでした。しかしながら、不安なお気持ちで手術に臨まれている患者様への配慮や言葉のかけ方が十分でなかった可能性があり、その結果として大きなご不安や悲しいお気持ちを抱かせてしまったことを重く受け止めております。患者様にとっては、確認の内容そのものだけでなく、どのようなタイミングで、どのような言葉で伝えられるかも大切であると改めて認識いたしました。 今後は、患者様お一人おひとりの不安やお気持ちに寄り添いながら確認を行うことの重要性について、手術室スタッフ全体で共有し、より安心して手術を受けていただける環境づくりに努めてまいります。
8	大きな病院ですので、ご家族総出のような人数で来院される方もいるのは分かりますが、健康な付きそいのご家族たちで待ち合いのイスを占領されると、こちら通院している患者が席れずに立って待たなければならない事態に度々遭遇します。 付きそいのご家族にはもう少し配慮を求めてほしいです。	待合スペースにおける付き添いの方々のご利用について、ご不便な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者様が安心して受診いただける環境づくりは大変重要であり、いただいたご意見は真摯に受け止めております。 現在、待合席の適切な利用をお願いするためのポスターを掲示し、付き添いの皆様にもご配慮いただけるよう周知を進めております。 今後も、患者様が快適にお過ごしいただけるよう、院内環境の改善に努めてまいります。

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
9	いつも、高度医療を提供していただきありがとうございます。2度父が入院しました。少し気になったので書かせていただきます。 入院中 ACPのようなアンケートを取られました。本人ではないのでわからないながら答えました。研究の環境なのか、まあ、適当な(数こなすだけ)アンケートで、立ち話でのアンケートでした。2回目の治療で看護師より、急変したらどうされますかと、急変時の方針の話をされました。これも、立ち話での聴取でした。このような倫理的内容についての話は立ち話でやるべき内容ではないと思います。ましてや、急変時の方針は、医師がすべきではないのでしょうか？医師からは、別で、きちんと座って別室でどう思われていますか？などのICがありました。本来ならば、そこに、看護師が同席して、話の内容を確認し、医療と患者側の異差がないようにするのが看護師の役割ではないのでしょうか？業務的で、プライバシーのかけらもなく。こちらの伝えた内容も伝わらず、「なにもしないということですね。」の一言。啞然としました。倫理的配慮は、一つもないのでしょうか。 手術で、6時間と言われて待っていました。術後は部屋に戻るのだらうと思いましたが、終わったとのことで、▲▲▲へ行ってくださいと。場所がわかりませんと言いましたが、ジェスチャーで、あのエレベーターをあっちの方へ進んだらあります。と。いったら、入り口は、わからず彷徨いました。 手術当日、麻酔科より麻酔の説明があり、看護師は、待つことなく先に行ってしまいました。帰りは1人になりましたが、手術室の看護師さんが帰れますかと聞いてくださり、きた通りであれば帰れますとの事をお伝えしました。業務専用のエレベーターに乗って帰って良いのでしょうか？とお伝えし大丈夫ですとのことであったため、無事戻ることができました。こんなに広い敷地で、入り口から病棟まで移動したことがない患者、家族にとってあっちへ行ってください。戻ってくださいなど口頭で済ませるような案内で良いのでしょうか？もちろん大変なお仕事をされているのは十分に承知しております。 手術の術後では面会ができましたが、痙攣が出る可能性があるとのことでお薬を使っているとのことで入眠されていました。数分間を見て退出する際に受け持ちの看護師にこれで私たち、熊本を離れますとお伝えしました。看護師はそれっけなくはいとだけ。遠方なので早めに教えてくださいとお伝えし病室から離れました。病棟のナースステーションに主治医の先生がいらっしゃり同じような内容でお伝えしました。先生は遠方なんですわね。わかりました。すぐに何かあれば連絡いたしますと丁寧に対応をいただきました。先生も手術後で忙しいであるところを丁寧にお返事していただきとても感謝しております。手術をしてもらった側で大変申し訳ないとも思いますが、看護師としての家族の心情や、不安な気持ち、術後の質問など汲み取ることはできないのでしょうか。それが看護師の役割だと思っております。 大学病院の看護師は名前を名乗らないのでしょうか○○○の女性の看護師さんは名前を名乗ってくれました。△△科の先生もなのってくださいました。名れがついてるから良いのでしょうか？どんな受け持ち体制かちょっとわかりませんが、本日の担当であれば名前を名乗るのが普通じゃないのでしょうか？患者さんには何度も名前を名乗ってもらっているのに、看護師側は名前を名乗らないと言うのはどうかと思います。 今回の入院で、父はほとんど動くことがなかったので、テーブルの上のものをぐちゃぐちゃにする事はなかったと思います。しかし面会に来るとオーバーテーブルの上のカゴには軟膏だったり、マウスケア、吸引のチューブのゴミだったりとても父がしたようには思えない状況でした。お尻に塗るような軟膏を口腔ケアと一緒にものに置くのもどうかと思いますし、整理整頓されていオーバーテーブルを見ながらいつも片付けて帰っていました。不必要な使えない抑制体のゴミもあったりで、医療側が明らかに患者の入院環境を汚しているのではないかと思います 見ていただいているので、文句も言えませんが、大変なもの十分に理解しております。ただ自分の家族だったらどう思われるのでしょうか同じ対応をされて悲しくなりませんか？ 術後は色々と心配で不安になりながら面会に来てましたが、上記のような対応で毎回気持ちが悲しくなっていました。決してクレーマーではありません。接遇だったり、自分に置き換えて看護してもらえたら、さらに良い医療の提供になるかと思い投書いたしました。 しかしながら、こんなに悲しい思いもしながらも、□□□の看護師さんは、たくさん話を聞いてくださり、親身になって対応していただきました。決して個別にお時間をいただいたわけではありませんし、特別扱いをしていただいたわけでもありません。この方の通常の看護師としてのあり看護だったんなのではないかと思います。あまりに差がありすぎて、その方とお話ししながら涙が出てきました。こんなにも気持ちをわかってくれる看護師さんもしらっしゃるのだと。◎◎治療の先生もしっかりお話を聞いてくださり感謝しております。●●●●●の先生もしっかり私たちと向き合って高次機能障害のある父とも話をしてくださり大変感謝しております。少しでも改善できる点があると思い書かせていただきます。	この度は当病棟看護師の不適切な接遇や倫理的配慮を欠いた対応、不親切な院内案内、名乗りの不徹底、およびオーバーテーブル等の衛生・整理整頓の管理不足により、ご家族様に多大なる不快感とご不安を与えましたことを深くお詫び申し上げます。大切な人生の選択に関わるお話を立ち話で業務的に聴取し、寄り添う姿勢を欠いた言葉でお心を傷つけたこと、不安な中で十分な誘導をせず、面会時の傾聴も怠ったことは看護職としてあるまじき反省すべきことです。ご家族様からいただいた「自分の家族だったらどう思われるか」という思い問いかけを全員で共有し、直ちに以下の改善を徹底いたします。 病棟全スタッフへの倫理・接遇教育を行い、ACP等の聴取はプライバシーが確保された静穏な環境で行います。また、受け持ちの確実な名乗り、丁寧な院内案内、そして口腔ケア用品と排泄関連の軟膏等の環境管理を勤務常ごとにチェックし、清潔で安全な療養環境を維持いたします。 □□□科の看護師や先生方の対応に感謝を寄せてくださったご家族様の温かさにかわれると同時に、看護の質の差で涙させてしまった申し訳なさで胸が痛みます。親身な関わりとはなにかを病棟全体で考え、「自分や家族が受けたい看護」を実践していきたいと思います。 貴重なご意見を誠にありがとうございました。

	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
10	●●●●科、〇〇先生(回診の際の教授、統括の△△先生) 、□病棟■階 看護師の皆様 私がかかえる事情を察してくださり、また、お願い事にも素早く対応してくださいました。〇〇先生は、少なくとも1日おきに病室に立ち寄り、事あるごとに説明をかかさずしてくださいました。安心して入院生活を送ることができました。 教授におかれましては、回診の際は毎回、私の病状を聴いてくださり、また、△△先生は、ゆっくり時間をかけて過去の病歴などをヒアリングしてくださいました。 Aさん、Bさん、Cさん、Dさん、Eさん、Fさん、また、お名前を覚えきれなかった看護師の皆さん、ナースエイドさん、シーツ交換のスタッフさん、リハビリ室の療法士さん、クラークさん、薬剤師さん、他、様々な関係スタッフさん、本当にお世話になりました。◎日をもって退院いたします。	お礼の言葉ありがとうございます。
11	この病院への意見、クレームです。 私は毎月通院で外来、当院を利用させて頂いてます。病院に関しては、キレイで、利用しやすく問題ございません。 ただ、ただですね、私は、イートインスペースに、怒り爆発してます。 イートインスペースに、(医者 ナースはいないが)白衣きた人、事務員、清掃員、学生、あなたがた、病院関係者が、ほとんど席を占めて、座っているせいで、こちらが食べたいのに食べれず座れずに、あきらめるんです。 はあ？ふざけんなよ。何で患者が座れないんだ？！！食えない？あなたがたが休けい中、食べる利用もわかるが、あまりにも病院関係者で席が、、 特に、2階、パン屋のイートイン！！席が足りない、4人がけ、占領・・・1Fに移動しても 他の病院関係者が・・・どこで食うのよ！患者は？病院関係者が席占めすぎ！客、優先で使わせて クレーム	イートインスペースの利用状況につきまして、ご不便とご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。 当院のイートインスペースは、患者様・ご家族の皆様・職員・学生が共有して利用するスペースとなっておりますが、患者様が安心してご利用いただける環境を確保することが最も重要であると認識しております。 職員の利用方法や混雑時の運用について職員と学生に協力を仰ぎ、患者様が利用しやすい環境づくりに努めてまいります。
12	いよいよ退院になり 先生初め皆様に感謝のみでございます。 家を出る時は、心臓手術の事ばかりで緊張し、体もしんどかったのですが〇〇先生初め、△△△△さんの心のこもった対応に 私心の心も和ぎ、日に日に食事美味しく頂けるようになり元気を頂きました。若い方と接して、かえって、私は心の勉強までさせて頂き、本当に感謝申し上げます。83年間幸せです。 皆様ありがとうございました。感謝、感謝です。これかも頑張ります。希望にみちた人生を・・・	感謝の言葉ありがとうございます。
13	今回は大変お世話になりました。とくに熊本大学病院スタッフの皆さんのホスピタリティ精神はすばらしいレベルだと感じました。その中でも私を担当していただいた看護師の△△さんの気づかいはありがたかったです。 ストレスなく入院生活ができました。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。

	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
14	今回、5度目の熊大病院への入院でしたが、看護師長さんはじめ、看護師の皆様方の献身ぶり、ありがたかったです。ありがとうございます。 次回、またお世話になります、よろしくお願いします。	お礼の言葉ありがとうございます。
15	いつも病院スタッフの皆さんには適切に対応して頂き、感謝しております。 私は今年から治療の為に月1回3～4日の短期入院をしています。最近、美味しかったはずの病院食が不味く感じて、売店でパンでも買ってきたと思うようになりました。具体的に言えば今日の朝食に厚揚げの煮物と きんぴらがそれぞれ別の皿でしたが、厚揚げよりもゼンマイの様な山菜が沢山入っており、きんぴらと同じ様な味と食感であり、昨夜の煮物とも同じ味でした。出汁は何から取られているのか、独特な味がして美味しくなかったです。夕食のポテトサラダはポテトが硬く、少し茹で時間が足りない感じでした。一方でお吸い物は、具の野菜まで塩味がしみて、しょっぱい味でした。薬の副作用で味覚が変化する事がありますが、大抵、入院する時の味覚は回復しており最近までは入院食を美味しく頂いていました。 私の感覚が間違っているかもしれませんが、調理する人が変わったのでしょうか？職員の入れ替わりは仕方ない事ですが、入院患者にとって食べる事が楽しみです、是非皆さんでも試食して頂き贅沢な材料でなくてかまいませんので、美味しい病院食をお願いします。	このたびは、お食事に関しまして、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。 献立内容や仕上がりにおいて、料理として美味しく食べていただける状態にまで達していなかったこと、申し訳ございません。 入院患者様からのご意見をもとに、献立内容や調理方法の検討をおこないながら、継続的かつ着実に改善し、入院患者様におかれまして、毎日が楽しみとなり、治療に前向きになれるお食事を目指して参ります。
16	7月に入院した70才代女性 □□□病棟では先生 看護師さん達に大変お世話になり 皆様 良くやってもらいました ！ ！ 中でも○○○さんは大変寄り添ってもらいました。○○○さんありがとう ！ ！	お礼の言葉ありがとうございます。
17	中央診療棟、外来診療棟すぐエレベーター3階 棚 ズレてます直した方がよろしい事。職員に指示願います。(利用者 ○○)	ご指摘の箇所については、すでに修理を完了しております。