令和８年８月のご意見と回答

●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	病気の関係で年に1回、2週間程度入院させていただいています。 その際の食事について。朝、昼、夜と毎回おいしい食事を提供して頂きありがとうございます。私は普通食ですが、味も丁度よく、本当に満足しています。 入院時の楽しみと言えば食事が大きなウエイトを占めると言っても過言ではありません。また、物価高の中で材料費も掛かってくるところで、これだけの食事を提供して頂けることはただただ感謝でしかありません。調理されている方々はもちろんのこと、この食事に携わるすべても方々に感謝申し上げます。本当にありがとうございます。 高菜めし　おいしかったです　！　！	感謝の言葉ありがとうございます。
2	私は7月7日に検査入院の為に二～三週間入りました。 初めは慣れてないのもあり同室の患者より少しほったらかし感がありました。また同室の方々が少々手間がかかる方とは分かっていましたが昼夜とわずに誰か来られて普通の声の大きさで喋ってらしてやっとどなたも居なくなったと思いきや、すごいイビキで、でもイビキやオナラは仕方がないことですし　でも、声の大きさや痰切りの時に声を張り上げるのは他の方に迷惑になるのでは？ここはご自宅ではないのですから他の方の事は自重しないといけないと思いました。 看護師の方も、朝食の時に手間のかかる方、補助のいる方で世話をされるのは解りますが　食事の時に部屋でその患者さんのお通じの話を平気でされて他の患者さん私も含んで、食事を始めたばかりですよ　すごくイヤな気分になりました。その患者の方とは凄く慣れてらっしゃるのでしょう、聞いていると、彼女かなと思える様な口調にきこえます。私は退院するまで、ストレスがたまって仕方がありませんでした。又、手術でお世話になるのですが、今、同室の方々とは二度とゴメンです。	入院生活においてご不快な思いをされていることにお詫び申し上げます。 お部屋に関しまして、ご配慮できず大変申し訳ございませんでした。 食事時におきまして、排泄に関することをお聞きすることでご不快にさせたことは本当に申し訳ありませんでした。また、患者様と看護師の会話において、彼女と誤解を招くような言葉遣いの対応となっていたことにたいしては、話し方、立ち振る舞いにおいて看護師としての接遇教育を徹底して参ります。 療養環境の場で不快な思いをされたこと誠に申し訳ありませんでした。
3	◎月◎日に手術を受け、先週末に退院いたしました○○と申します。 私はこれまで大きな病気をしたこともなく、今回が人生で初めての入院でした。手術直後は声も出ず、体も動かすことができず、夜も眠れないほど不安な時間を過ごしておりました。 そんな中、看護師の皆様が終始親切に寄り添い、温かく対応してくださったおかげで、どれほど心強かったか計り知れません。言葉にならないほどの感謝の気持ちでいっぱいです。本当に助けられました。 想定していたよりも早く退院が決まり、皆様に直接お礼をお伝えすることができないまま退院となってしまったため、こちらのご意見フォームより連絡させていただきました。 看護師という素晴らしいお仕事に誇りを持って、これからも多くの患者さんの助けになっていただければと心から願っております。 大変なお仕事かと思いますが、どうか皆様もお体に気をつけてお過ごしください。本当に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。

令和８年８月のご意見と回答

●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
4	入院するまで　不安でいっぱいでしたが、病棟受付で最初名乗った時、〇〇師長さんが　すぐ出て来られて丁寧にあいさつをして下さいました。ほっとして嬉しかったです。 手術後も　痛み、感情の落ち込みに常に気を配り、温かい笑顔と「遠慮せずに　いつでも呼んで下さいね」と毎回優しいお声かけ下さった、△△さん、□□さん・・・担当して下さった　お一人お一人に心から感謝しています。 先生方も、大病院のえらそうなイメージは全くなく、優しく　丁寧に説明して下さり、処置する時も、「大丈夫ですか？」と細かく気遣って下さって、皆さん　立派なお医者さんでした。 この病院で治療出来て良かったです。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。
5	〇ナースの方がバイタル測定等で入って来られる際(4人部屋でカーテンを開ける時)声掛けは必ずされますが「入っていいですか」又は「開けていいですか」等が無くて、着替え中だったり、患部に保湿剤を塗布している最中だったりにパッとカーテンを開けられる為、恥ずかしい事があります。お忙しいので仕方ないのかもしれませんが、ひと呼吸おいて開けて頂くと助かります。 〇毎日の排便の質問の件 朝、夕排便の質問をされるので最初は口頭で返答していましたが、「排便の記録表」(〇〇〇科でいただいた物)に入院当初から日付・時間・スケル・量・回数を細かく記載しており、それを見せるようにしました。(口頭だと同室の方にも聞こえるし)ナースの方は必ずパソコンを持参して来られますので尋ねられた時はその表を見て必ずパソコンに入力してほしいです。翌日に同じ質問をされるのは？？？なぜっ？なります。「前日見せました」と表を見せると「朝から前日の事を聞くようになってますから」と返答されます。前日のナースの方がパソコンに記録さえしとけば同じ事を何度も聞かずに(答える事もなく)すむし、患者の体調もより早めに解るのではないでしょうか？ 私は放射線と抗癌剤の治療を併用して行っており、入院当初は便秘になり、7日目にお薬等でやっと解消し、その後、入院14日目頃からは放射線の副作用で下痢が続いておりますにもかかわらず、入院24日に担当されたナースは「便秘は治りましたか」と尋ねられ驚きました。パソコンの排便の欄を見ればほぼ毎日下痢が出ているとわかるのではないでしょうか？新人のナースさんであったなら、パソコンの使い方(見方)をご指導下さい。それと放射線の治療で下痢になりやすい事も教えて下さい。患者の情報を少しわかってから巡回して下さい。 ナースの仕事は人の命を預かるドクターの手足となる大変で多忙な仕事だと思います。どうか宜しくお願い申し上げます。勝手な事ばかり申し上げました。乱文乱筆で　失礼します。	このたびは、配慮や対応が至らず、ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫びいたします。 訪室時のお声かけにつきましては、安心して療養していただくための配慮が十分ではなかったと反省しております。今後は患者様のお気持ちに配慮し、安心してお過ごしいただけるよう丁寧な対応に努めてまいります。また、排泄状況の確認につきましては、患者様の体調を確認するために必要な確認ではありましたが、前日や当日の排泄状況をおたずねする際に羞恥心への配慮が欠けていたことを共有しております。記録漏れの防止にも務めるとともに、患者様を大切にした声かけや対応を徹底してまいります。さらに、下痢でお困りの際の対応につきましても、患者様のお気持ちや状況に十分に添うことができず申し訳ありませんでした。 今後は、患者様のお困りごとや苦痛を適切に把握し、よりよい対応が出来るようスタッフの指導・教育を行います。貴重なご意見をいただきありがとうございました。いただいたご意見を真摯にうけとめ、よりよい看護が行えるように努めて参ります。
6	見舞いの駐車場に時間外勤務の方がとめるのはやめてほしい、おけない	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。 患者様・面会者様等がご利用いただける、時間外出入口西側の駐車スペースについては、7月末まで病棟改修工事業者のプレハブが設置され、工事車両が駐車しておりましたので、駐車スペースが不足しご迷惑をおかけしておりました。現在は工事が完了して駐車スペースに戻しております。あわせて教職員が患者様・面会者様等のスペースに駐車しないように定期的に周知しておりますが、今後も引き続き周知を重ねてまいります。

令和８年８月のご意見と回答

●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
7	看護師さんが、朝、夕の患者さんの体調チェックとか薬投与等する時は本人確認のため、名前及び生年月日を聞く必要があると思いますが、朝・昼・夕の配膳の時にそのつど生年月日と名前を言わせる必要はないと思いますが、なぜかというと、配膳皿に名前札がつけてあり、名前確認だけすればいいと思いますが？ 他の病院で生年月日を言わせる所はないと思いますが　私も今年に入って4回入院しましたが、その点納得がいきません。	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。 患者様の確認にあたり、当院では「生年月日とフルネーム」をお伺いすることになっております。同姓同名の方や氏名が類似している方の取り違いを防ぎ、「正確な本人確認」を行う目的がございます。薬と同様で食事もアレルギーの有無、カロリー、形状など患者様の病状に合わせたメニューになっており、患者間違いを防ぐため重要な確認事項として、毎回実施しております。 患者様にはお手数をおかけいたしますが、安全で安心な医療を提供するための取り組みとして、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
8	病棟内での電話についてですが　自分の部屋を出て、廊下で大声で電話されてます。 西病棟の入口（エレベーター）（廊下部分）には、「ここから先携帯電話通話可能」の、床シールが貼ってあります。ここまでは、通話できないと言うことですよね。ここまでやってるなら、大声で話してる患者さんを注意してほしい。私は、廊下の長椅子まで、行ってからかけるようにしてます。 わざわざ、自分の部屋を出て、廊下でかけると言うのは、病室内ではかけたらいけないと言う自覚は有るみたいですが、廊下で大声で話してもらうと、もっと、別の部屋まで巻き込んでしまってます。 スタッフの方は、電話のルールを、徹底して注意してほしいです。よろしくお願いします。	病棟内で携帯電話を使用する際には、マナー及び使用場所について入院時オリエンテーションで、具体的な説明を継続してまいりたいと思います。 また、廊下での電話対応をみかけた際に、他の患者様やご家族への配慮のため、適切な場所での対応についてお声かけができるようスタッフへ周知いたします。
9	・入院患者の男性の方がうめき、わめきなど限度を超えた大声でで叫び食事と寝ている時以外はうるさくてたまりません。 昨日は罵声がひどくその患者は、殺すぞと言ったそうです。他の患者さんたちにも、職員にもストレスになるのではないかと心配してます。看護師さんたちが暴力されそうになったら病院側はどう対応されるつもりか、精神科の受診してもらうか病院移すかしてほしいです。 熊大何度も入院してこんな患者はじめてです。その患者を守るのか、その他の患者・職員を守るのかどう考えてますか？ストレスであの声を聞くだけで食べれず、眠られません。返答お願いします。 ・数日前にも投稿しましたが毎日対象患者変わらずうるさくてたまりません。もう朝昼晩夜中と騒音です。患者の態度も良くなくこちらから話せば殴られそうになると思います。周りの患者さんも何も言えないと思います。ハラスメントです。私自身毎日その患者の声で眠れずストレスがたまり鬱になりそうです。病院はこの患者を守るのか我慢している患者を守るのかどう対応するのか。一度状態を見にきてはどうですか？	この度、ご意見を賜りありがとうございました。入院生活においてご不快な思いをされていることにお詫び申し上げます。 ご指摘のあった患者様からの暴力を受けたスタッフは幸いにしておりませんでした。万が一暴力を振るわれる場合においては保安に連絡し警察へ通報するシステムとなっております。 当該の患者様におきましては、認知機能の低下も有り、現状をご理解いただくことが難しい状況となっております。精神面の安定をはかり、なんとか治療を完遂いただければと医療チームにおいて対応致しております。 療養の環境としてご不快な思いをされたこと誠に申し訳ありませんでした。医療スタッフへのご心配いただいたことに感謝申し上げます。

令和８年８月のご意見と回答

●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
10	（職員の方）今日の朝　退院される患者さんに迎えにこられている家族のことを　こらしたという言葉は失礼と思います。	このたびは、スタッフの言葉遣いにより不快な思いをおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。また、お気づきの点をご指摘いただきありがとうございました。 「こらした」という表現は、廊下で耳にされる患者様、御家族側への配慮が不足しておりました。患者様や御家族に誤解や不快感を与えないよう、適切で分かりやすい言葉遣いを心掛けるよう職員へ周知してまいります。
11	○○さんという女性看護師さんが、測定時間を守らずに早めに血糖測定に来られます。まだ時間より早いですよね？と聞きましたが、30分前から大丈夫なので、と言われ測っといてくださいね（私は自己管理で血糖値測定しています）と言われて帰られました。夜勤の看護師さんがお忙しいのは分かりますが、測定時間を守らないのは正しいデータにならないのではないでしょうか？それとも30分前なら誤差の範疇という感じなのでしょうか。 この日は、夕食前、眠前の測定をいつもより早く測定しました。 また、お忙しくてイライラされてるのか私以外の同室の方からもちょっとさっきの看護師さん怖いよね、と同じような感想を言われていました。病気治療でメンタルも下がり気味なことが多いです。 1番身近な看護師さんから今回このような態度を受け、その方が部屋から出られた後も動悸がしていました。 他の病棟にも入院していた事もあり、今まで大学病院の看護師さんはお忙しくて大変なのにみなさん丁寧でいつもありがたいなぁと思っていて今回初めてこのような方に当たりとてもびっくりしました。	この度は、当病棟看護師の対応により、大変不快な思いとご不安をおかけし、心よりお詫び申し上げます。 ご不安に感じられた血糖測定の時間ですが、食前30分以内の測定であれば医学的に問題なく、正しいデータとして治療に反映されておりますので、どうかご安心ください。しかし、本来であればその旨を丁寧にご説明すべきところを、一方的にお伝えしご不安を煽ってしまったことは、看護師の説明不足であり誠に申し訳ございませんでした。 また、当時他のコールが重なり焦りがあったとはいえ、看護師がその余裕のなさを態度に出し看護師がその余裕のなさを態度に出し、威圧感を与えてしまったことを深く猛省しております。お部屋を出た後も動機がするほどのご負担をおかけし、弁明の余地もございません。今回の件を受け、病棟内で以下の点を徹底いたします。 １．測定等をお願いする際は、ご納得いただける丁寧な説明を行う。 ２．多忙時でも焦りを態度に出さないよう、夜勤帯のサポート体制を見直す。皆様が安心して療養できる環境づくりに、病棟全体で取り組んでまいります。
12	暑い中調理して頂きありがとうございます。治療目的で入院しておりますが、やはり食べる事が楽しみでもあります。入院して５日になりますが、生野菜といえば全て水に晒してあってパサパサして美味しさを感じません。ハムや蒲鉾竹輪の練り物も頻繁にあり食欲がわきません。煮付け物は塩分以上の塩っぱさで素材の味を感じられなくてとても残念です。フルーツがあるのは嬉しいのですが、リンゴは塩水に漬け過ぎてあるのかこれも素材の味を無くしています。フルーツの量は減らしてもいいと思います。贅沢かも知れませんが、たまには甘味の物が食べたくなります。 可能であればご検討ください。お忙しいと思いますが、たまには患者の生の声を聴きに来て頂けたら嬉しく思います。このように意見を述べられない方もいらっしゃると思うので。	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。 献立に使用する食材や調理法につきまして、大量調理上の制約があるなかでも、入院患者様のご意見に基づく振り返りと改善を重ねていきたいと思います。そして、味付けについては、素材の味を活かした仕上がりを目指し、入院患者様にとりまして毎日の食事が楽しみになるよう努力して参ります。
13	昨日◎◎◎検査予約確認の電話が自宅にかかってきました。その時、何気なくお薬のことを自分自身が確認するつもりで、尋ねてしまったら、△△△内科におたずね下さいと丁寧に対応して下さいました。 前回受診の時　内科の看護師さんから詳しく教えて頂いていたのであえて、電話をしなくて大丈夫だからと、そのままにしていたところ、前回説明頂いた看護師さんから「気になって・・・・」とお電話を頂きました。びっくり　！　！ さすが　大学病院だな、横の連絡がしっかりとれていて、◎◎◎担当の看護師さんと△△△の看護師さんに感謝しました。お世話になります。 待ち時間があり、近くにご意見用紙がありましたので・・・・すみません	感謝の言葉ありがとうございます。

令和８年８月のご意見と回答

●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
14	定期的に入退院しています。 入院中の楽しみは、やはり食事です。 ここの食事はとても美味しくて治療で遅れても、温かい状態で提供してもらえて、毎回とても感謝しております。 いつも美味しい食事をありがとうございます。	感謝の言葉ありがとうございます。
15	特軟菜流動食を食べていたのですが、メニューは栄養士さんが考えられるのでしょうか？ 喉のつまりやむせに気をつけないといけないのに、喉につまってむせそうな「目玉焼き」や「固めの玉子焼」がよく出ていました。お野菜も高いので、仕方ないのかも知れませんが、「葉物と味違い」の見た目同じおかずが2コのお膳があったり、基本　煮物の味違い3種とか、同じようなおかずがのった膳が多かったです。 それと出せる物が少ないとはいえ、毎食お昼は「はんぺん」となると、食欲もなくなります。何か他のメニューと混ぜて同じ物にならない工夫とか出来なかったのかな？と思いました。直接意見を聞く看護師さんが「ごめんなさい」と謝るのも違うと思うし・・・・・。 新しい会社になって色々と大変だとは思いますけど、そこは考えてくれないと困ります。 それと汁物が薄い、薄くて何か残念な味がほとんどでした。次はもう少し良くなっていることに期待します。	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。 食種や禁止食品等の関係で提供可能な食材が少ない中でも飽きがこないように調理や料理に変化をつけるなど、検討し工夫をおこなって参ります。味付けに関しましては、試食を通して食材に合わせて調味料の量について再確認をおこないながら見直していきたいと思います。 入院患者様にとりまして毎日の食事が楽しみになるよう努力して参ります。
16	先生方々、看護師さん、食事担当、お掃除の方　お世話になりました。 また、患者さん同士でも交流が出来て、退屈する事無く、入院生活を楽しみました。 皆さんの温かいお心遣いに感謝いたします。	感謝の言葉ありがとうございます。
17	男性看護師の対応がよくなかったです。不安で入院手術に来たのに表情もかたく安心して過ごせなかったです。退院の朝もレントゲン検査の時間聞かれましたか？と言われました。 担当はあなたでしょ、他に誰が言ってくれるのですか。前日とかに言えたはずです。 退院後にも薬を渡し忘れたと電話ありました。	入院中、看護師の対応において不快な思いをされていることに、お詫び申し上げます。患者様への予定の検査説明は前日お伝えするように徹底して参ります。又検査時間に関しては、当日になるため時間が決定次第お伝えするように致します。このことは病棟スタッフが同じ対応ができる様に周知致しました。 退院時のお薬渡し忘れにおきましては、薬剤師と連携し、わたし忘れがないように努めてまいります。この度は、誠に申し訳ありませんでした。
18	検査でちょっと席を外して戻った時　多分受付の女の人が名前を呼んでいました。自分と似たような名前を呼んでると思って聞いていました。誰も返事をされなかったので、一応聞いたら自分でした。受付でこちらは名前を言ってるし入院してたのでバンドもしてました。病院側が間違えるのは失礼です。ちゃんとしてください。	このたびは、検査の際にお呼び出しに関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 いただいたご意見を受け、当日の状況について職員間で確認いたしましたが、現時点では明確な事実の特定には至りませんでした。 しかしながら、患者様にとってお名前の呼び出しは大切な案内であり、誤解を招くような対応があってはならないことと認識しております。 今後はより一層、呼び出し方法や確認手順の徹底を図り、同様のご不安を与えることのないよう改善に努めてまいります。
19	◎魚料理のとき、魚の骨が1本も無く大変助かりました。普段食事のごはんの量は130～150ｇですが、昨年入院した時も軟飯200ｇ食べました。今回も軟飯200ｇを感謝しながら全部いただきました。 ◎野菜料理が多くてありがとうございました。毎日の食事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。

令和８年８月のご意見と回答

●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	術後〇〇〇・△△△にいる頃は、絶望的な気持ちでしたが、◎◎病棟に移り　お医者様、看護師さんに励まされ　他愛のない会話やお忙しい中無知な私の質問にも丁寧に答えて下さり本当にありがとうございました。 感謝の気持で一杯です。 栄養士さん　調理士さんへ 先日、栄養指導を受けた折　申し上げましたが、全く改善されないので改めて書きます。 冷凍の肉・魚・野菜を使用されるのはかまいませんが一番の問題は魚　おそらく凍った状態の魚を洗うことなくアルミ箔に包み、レモン汁等を乗せ、オーブンで焼かれていると思うのですが、アルミ箔を開いたとたん悪臭が・・・・ほんの少し口に入れると吐気がして　とても食べる物ではありません。煮つけの場合は、郁分悪臭は少ないのですが、焼き魚と変わらず 冷凍の魚だって、美味しく食べる方法は多くさんあります。それを研究するのも　あなた方の仕事の内ではありませんか？肉も一度だけ　食べられない程　臭いのがありました。味付けは　ほぼ薄味で　OKですが、時折びっくりする位塩味の強い汁物があったり　又冷凍の野菜の味付けですが、何と何の調味料をプラスすればこの様な味付けになるのかと首を傾げたことも・・・・・。 おたずねします。調理担当の方は、味みしないのですか？入院患者は無料で食事している訳ではありません。大学病院の品位を下げないで下さい。 ※食事の中で美味しかったのは、牛乳とバナナのみでした。	感謝の言葉ありがとうございます。 また、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。 魚の下処理について課題を抱えておりましたが、その後のホイル包み焼きにおいて、下処理方法に一手間加え、改善した仕上がりを確認いたしました。調理について継続的に検討し改良していきたいと思います。味付けに関しましては、調理担当者間で差がでないよう食材の種類や蒸発量を考慮しながら調整して参ります。 入院患者様にとりまして毎日の食事が楽しみになるよう努力して参ります。
21	事前精算(駐車場)の機械が外来の1Fだけでなく　2Fにも配置していただけると助かります。	事前精算機はトラブル発生時に直ちに対応できるように、案内スタッフ等を配置している外来診療棟1階に設置しております。また金銭を扱う設置であることから、セキュリティ確保のためにも、案内スタッフ等の管理が行き届く外来診療棟1階に設置しております。 本院利用者の方へはご不便をおかけしますが、今後とも、駐車場を円滑にご利用いただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

熊本大学病院