令和８年９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	もっと 人件費を削れるのではないか。 お見舞い受付は、特設ステージに6人　毎日定時なのに？！ 1人に対して、2人ががり　「受付はこちらです」と、看板でよい所をわざわざ言い続ける人。 その分を、空調費用にでもまわしてほしい	令和８年８月から面会を毎日14時～19時まで可能と変更しましたが、周知が行き届くまで14時面会開始時に受付が混雑することが予想されました。 そこで、電子サインサポートメンバーに、業務負担の少ない午後の時間、面会受付の支援をしてもらっています。人的リソースの見直しであり、新たに人員を雇用したわけではありません。ご指摘を真摯に受け止め、今後も患者サービスの充実と健全経営の両立を目指して参ります。
2	いつも　スタッフの皆様に良くして頂きありがとうございます。 病院食について先月、前年度に比べて　ずい分味が落ちたと投稿しました。 今回の入院では少し改善されたようで、美味しく頂きました。 （でもおかずのバリエーションが少ない）　→　8/17　夕食の筑前煮がびっくりするほど多かった。根菜をそんなに食べられません。大皿に山盛り、とり皮が上に少しのっていた 大人数で様々な背景のある患者向けの調理や献立て作成は大変だと思いますが　これからも増々、改善して頂きます様よろしくお願いします。	スタッフへの温かいお言葉をいただき、有難うございます。 頂いたご意見は、職員間で共有し、今後の参考とさせていただきます。
3	早朝の開院の待ち時間の間、今も日差しよけのすだれが垂らしてあるのですが午前7時頃だと日差しが低い割に強くてみんな汗だくで待っています、もう少し対応して貰えませんか？	当院の開館は7:30で、自動再来受付機の受付開始は8:05です。 自動再来受付機の開始時は整理券順にご案内しますが、整理券50番の方でも概ね8:10には受付されております。（外来前のベンチはすべて座られても3～40名程度）。早い時間に到着されるのは、お仕事の都合や交通事情もあるかとは思いますが、ご指摘のとおり暑い時期は屋外に並ぶと体調を崩される可能性もありますので、開館時間の7:30または直前にお越しいただきますようお願い申し上げます。
4	乳腺のエコーの検査が終わって、着替えをしてたら、いきなり女性のスタッフさんがカーテンを開けられました。ベットの近くに居なかったらすみませんとは言われましたが、検査された方とは別の方でした。 検査された方は私が着替えてた目の前のデスクで入力されましたが、私が中から出てないのでカーテンを開ける前にスタッフさん同士で声掛けあっても良かったと思います。 とても不快な思いをしました。	この度は、当院での乳腺エコー検査におきまして、検査後に十分な声かけもないまま突然カーテンを開け、ご不快かつ不安な思いをさせてしまいましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 カーテン内は、患者様にとって大切なプライバシー空間でございます。それにもかかわらず、検査スタッフおよび周囲の事務スタッフによる配慮や、丁寧なお声かけが欠けておりましたことを厳粛に受け止め、深く反省しております。ご指摘を真摯に受け止め、当院では直ちに以下の改善策を徹底してまいります。 お声かけの徹底：カーテンを開閉する際には、必ず「カーテンを開けてもよろしいですか」などと事前に確認を行い、患者様のご準備が整ったことを確認いたします。 スタッフの接遇教育：検査スタッフのみならず、案内やサポートを行う事務スタッフも含め、患者様の尊厳とプライバシーを最優先にした対応ができるよう、改めて指導・教育を行ってまいります。 今後とも、患者様が安心して検査に臨める療養環境の整備に全力で努めてまいります。

令和８年９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
5	採血室の受付に人がいなくて困った。 いなくても良いが人が来ないかくらい気をつけておいてほしい	この度は、受付窓口を不在にしていた際にご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。受付にベルを配置いたしますのでお困りの際はお呼び下さい。
6	本日受診の為来院しました。 受付機のところでいつも通り　受付けをしていましたが、すぐ隣に職員の方が腰に手を当てたポーズでずっと黙って立ったまま受付をしている患者さん達を見張っているのが、とても威圧的で不機嫌な印象を与えており、やめるべきだと感じました。ご指導いただきたいと思います。 また、エレベーター前では荷物を持つなど手伝って欲しい方がおられます。是非、そちらの方へ、職員の方を回していただき、受付機の前は1名の職員の方で十分だと思いましたので、意見として述べさせて頂きました。	ご不快な思いをされたとのこと、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容につきましては、当該職員へ伝え、立ち姿勢や接し方について改めて指導を行いました。 さらに、職員の配置場所につきましても、ご意見を参考に見直しております。
7	検査入院で10日間程入院致しました。 最初は検査等で　不安一杯でしたが、病院のすべてのスタッフ皆様が笑顔でやさしく声かけして下さり不安が安心に変わって行きました。また早朝から夜遅くまで、夜勤までお仕事をされ、見守って頂き感謝申し上げます。また食事もおいしく「頂きます」「ごちそうさま」と心の中で手を合わせて頂きました。 本当にお世話になりありがとうございました。主治医の先生も、お忙しい中病室に足を運んで下さり、わかりやすく説明して下さいました。	お礼の言葉ありがとうございます。
8	看護師さん達に、しんせつにしていただきました。ありがとうございます。 お部屋のソファーベッドを寝る時に、フラットにした時、おれ目部分に、はしからはしまで、ふけ？や白い粉、ほこり、かみの毛、食べかすが、びっしりとつまってました。あまりの汚れに、とてもショックでした。夜間だったので、自分で掃除しましたが、清掃は、していただきたかったです。 入院中、掃除にこられたスタッフさんも、手すりを少しふいただけで、出ていかれたのでびっくりしました。他の病院では、テーブルと手洗い場等は、毎日清掃していたのをみていたので、ショックでした。 お世話になりました。	このたびは、入院中の清掃状況によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ソファーベッドを展開された際に、ほこりや髪の毛、食べかすが残っていたこと。また夜間にご自身で清掃を行われたことに対し、深くお詫び申し上げます。環境整備や清掃に関しても十分ではなく不快な思いとご負担をおかけしました。日々の清掃が、患者様の療養環境に直結する大切な業務であることを改めて認識し、関係スタッフへの指導を徹底いたします。更に、看護師長をはじめ看護師による環境確認、チェック体制を強化し、再発防止に努めてまいります。また、ご指摘いただきました点については、委託業者にも確認をし、改善するよう指導を行いました。 ご意見を貴重な改善の機会として受け止め、患者様が安心して過ごしていただける療養環境づくりに、引き続き取り組んでまいります。
9	だれでもトイレ　〇〇〇号室の横ですが便座はきれいですが、フタの裏側　まわりも汚くて立ちさりました。いつもトイレットペーパー等方向性を整理してますが便座はおどろきました。 お掃除される方もたいへんと思いますが気持ち良く使用したいのでよろしくおねがいします。 〇〇〇号室の横のトイレだれでも　とてもきれいになってました。 ありがとうございます。私もなるべくきれいさを維持して使わせていただきます。 本当にありがとうございました！	だれでもトイレにつきまして、便座は清潔であったものの、フタの裏側やその周辺に汚れが見受けられ、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。いただいたご意見を清掃担当者と共有し、清掃時の確認箇所について改めて徹底してまいります。 また、その後トイレがきれいになっていたとのお言葉と、温かいお心遣いをいただき、ありがとうございます。

令和８年９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	4日間の入院中、医師の方々、検査の方々、看護師さんの皆様に、手厚い看護、御指導いただき、不安だった手術も乗り切る事ができ、とても快適な入院生活でした。 心から感謝致しております。	感謝の言葉ありがとうございます。
11	・個室に居ますが男性の掃除とか食事の配膳はやめてほしい。 個室なのでベッドの横で着替えたり、シャワー浴びて裸でトイレシャワーのドアを開けたりします。 男性の担当の人は声かけて入りますがは一いと返事するとドアを開けてくる。 食事掃除女性のかたなら着替えていても平気ですが男性の方はいやだ。 せめて入っていいか尋ねてほしい、返事したらすぐに入ってくるのはアウトだ。 ・個室に入院しています。 男性の方が、おそうじと食事をもって、はじめて来られましたが　私女性なので、男性の身内でもない方が室内にはいられる時は、外から、男性とわかる様に、はいっていいか、こちらの返事を待ってからにしてほしい。個室なのでベッドの横で着がえたり下着をとったり　つけたりするので(ケンサなどのために)　この時代しかたないかも知れませんが出来れば案内にはいるのは女性の方だけにしていただきたい。 急に男性だとビックリします。パジャマも胸がはだけたかんじになるので、男性が近づくのはいやです。女性のみにしてほしい。そうじなどは。	この度は、ご当病棟へのご入院中に男性職員の入室に関して大変ご不安ご不快な思いをおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。 個室は患者様にとって治療の場であると同時に、安心して過ごすべき私的な空間でございます。それにもかかわらず、職員が「失礼します」と声をかけながら患者様のお返事を十分に待たず入室していた事実は、患者様のプライバシーへの配慮が著しく欠けていたと深く反省しております。特に着替え中や安静時など、防備の薄い状態で男性職員が突然入室してくることへの恐怖や不快感について、医療者・病院スタッフ側の意識が至りませんでした。当病棟といたしましては、今回の件を重く受け止め、以下の改善策を直ちに進めております。 ・入室時のマナーと確認手順の再徹底：医師、看護師だけでなく、配膳スタッフや清掃スタッフを含む病棟に出入りするすべての多職種職員に対し「ノックをして声をかけ、患者様からの返答を待ってから入室する」ルールを周知・徹底いたします。 ・返答がない場合の配慮：患者様がお休み中や補聴器を外されている場合、あるいは体調が悪く声が出せない場合なども想定し、急な入室とならないよう、扉の開け方や段階的な声かけを行うよう教育を進めます。個別の配慮についての聞き取り業務の都合上、医師や支援スタッフに男性職員が含まれていることは避けられない場面もございますが、処置やケア、身の回りの対応において可能な限り女性スタッフを希望される場合などは、遠慮なく担当看護師にお申し付けいただけるよう、入院時のご案内方法も見直してまいります。 いただいた貴重なご意見を病棟全体で共有し、患者様が心身ともに安心して療養に専念できる環境づくりに努めてまいります。率直なご指摘をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

熊本大学病院