

令和6年度4月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード(サンキュ)」「その他」
- ・内容 「接・診」=接遇・診療に関すること 「施・設」=施設・設備に関すること
- 「管・運」=管理・運営に関すること 「その他」=その他ご意見

種類・月別ご意見集計表

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュ	その他	合計
4月	0	4	3	0	0	1	8
5月	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	0	0	0	0	0	0
10月	0	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	0	0	0
1月	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	0	0	0	0
3月	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	4	3	0	0	1	8

前年同月比

4月	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュ	その他	合計
前年度	0	1	5	0	1	0	7
増減	0	3	△2	0	△1	1	1

前年同期比

4月	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュ	その他	合計
前年度	0	1	5	0	1	0	7
増減	0	3	△2	0	△1	1	1

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
4/2	4階	苦情	接・診	看護部	<7番案内所の件> 入院に関して上から目線で怒られ案内されました。	70代 男性
					回答・結果・顛末	
					この度は、スタッフの言動に対し、不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 私達看護師が日々大切にしているケアは、「患者さまへの心配りと笑顔で対応する姿勢」です。しかしながら、このような対応をしてしまったことに対し、看護師としての姿勢や意識の低さに改めて外来部門として考え、改善していかなければならない出来事だと考えました。 この件について、入退院支援センターのスタッフ全員で話し合わせていただきました。今後は、一人一人のスタッフが患者さまへの心配りと笑顔で対応できるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
4/2	5階	提案	施・設	経営管理課	投書の内容 <携帯の充電を貸してもらえれば助かります。> 大変お世話になり、有難うございました。危ういところを助けていただきました。 救急車で夜間急遽入院したこともあり、家内に持ち物の連絡等で入院当初大変不自由でした。一時的に使わせてもらえるドコモ(一般的)の充電器があれば助かる人も多いのではないかと思います。	70代 男性
					回答・結果・顛末	
					現在、患者さまに貸出できるような携帯電話の充電器等はございません。原則、ご自身の携帯電話または院内の公衆電話のご利用をお願いしております。 ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。 また、救急車で搬送ということで、大変だったかと思われます。養生なさっていただければと存じます。	
4/2	2階	苦情	管・運	看護部 診療支援課	投書の内容 ・検査説明を聞く時に入退院支援センターで説明を聞いていくことになっているが、待ち時間が長い。入退院の窓口と同じにしくなくても良いのではないかと思います。 ・次回の予約票に、次回の検査内容、例えば血液検査がありますとか表示されていれば、予約時間より早く来院し、予約時間にスムーズに間に合ったりするので良いのではないですか。 何事にも段取りが悪すぎる！！	女性
					回答・結果・顛末	
					この度は、ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。 急に入院が決まった方や検査を受ける方への説明が時間帯により集中した場合は、入退院支援センターが混み合うため、患者さまを長時間お待たせすることとなってしまいました。窓口を入院説明と検査説明に分けるか検査説明の内容によって各外来で行うか今後検討させていただきます。 予約票の内容について、基本的には検査等は表記されることになっていますが、予約検査等の指示が入力されていない場合は、予約票に反映されないことがあります。お手数ですが、予約票を受け取った際に、内容を確認し、ご不明な点がございましたら職員にお申し出くださいますようお願いいたします。 ご理解、ご協力いただきますようお願い申し上げます。 貴重なご意見をありがとうございました。	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
4/2	2階	その他	管・運	総務課	<p><眼科> 眼科の先生が1人増員となっておりますが、白内障の手術の出来る先生を入れてください。能登の真ん中の病院それも公立なのに白内障を治す先生が居ないとは、とても残念でもあり、不便です。</p> <p>回答・結果・顛末 この度は、眼科に関するご意見を頂き、ありがとうございます。白内障の手術について、大変ご迷惑をおかけしており、お詫び申し上げます。当院では、すでにホームページでご案内のとおり、令和5年5月31日から眼科医師は1名体制となっております、当分の間、従来通りの診療ができません。つきましては、かかりつけの先生とご相談の上、他施設にご紹介していただきますようお願いいたします。体制が整いましたら、改めてお知らせいたします。ご理解・ご協力の程、よろしく願いいたします。</p>	70代女性
4/2	4階	苦情	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 新聞も無い。温かい湯もない。茶もない。トイレの修理もない。</p> <p>回答・結果・顛末 新聞については、以前は配達していただけるところがありましたが、現在は行っておりません。給茶機等についても以前設置していましたが、衛生面の観点から撤去いたしました。ご不便をおかけしますが、直接の療養と関係ないものにつきましては、各個人でのご用意をお願いしております。また、トイレ等の設備に不具合がございましたら職員までお申し出ください。現在は地震の影響で遅れがあるものもごございますが、早急に修繕を行うよう努めます。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>	70代男性
4/2	3階	提案	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 <Wi-Fiについて> フリーWi-Fi完備していただけたら、とてもありがたいです。</p> <p>回答・結果・顛末 小規模のものにはなりますが、以前から稼働していた外来Bブロック受付付近のフリーWi-Fiに加え、令和6年3月から4階、5階、6階及び精神2階デイルームの4か所に新たにフリーWi-Fiを設置しております。利用人数によっては、回線に負荷がかかることもございますので、ご理解のうえ、ご利用ください。</p>	50代女性
4/10	6階	提案	管・運	栄養部	<p>投書の内容 <献立について> 塩分控えの食事でしたが、うす味もきにならず食事できたこと感謝しています。日々家族の食事を作る者として献立を考えるのは非常に難しいです。つい簡単な献立になってしまいがちです。今後できるのであれば、献立表のアプリを作成していただき、塩分管理しやすいように開発していただければと思います。栄養指導だけでは、続かないような気がします。</p> <p>回答・結果・顛末 ご指摘のように栄養(塩分)を気にしながら毎日の食事を作ることは大変なことと思います。ご提案いただいたアプリの作成は困難ですが、既存のアプリの紹介や栄養相談にはお応えできますので、お困りごとがございましたら遠慮なく栄養士にお声かけください。ご意見ありがとうございました。</p>	50代女性

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
4/19	2階	提案	管・運	看護部	<p style="text-align: center;">投書・回答</p> <p style="text-align: center;">投書の内容</p> <p>この度、娘が産婦人科でお世話になり、誠にありがとうございました。おかげさまで母子ともに無事に退院できそうです。</p> <p>また、私が荷物の受け渡しのためにお伺いした4階西病棟の担当して下さった看護師さんには、お忙しい中とても親切に対応していただきありがとうございました。</p> <p>実は娘から入院前にもらったリーフレット「面会について」についてです。同封したものです。</p> <p>訂正や手書き修正があまりにも醜く、内容も面会可能な枠囲み記載など、面会禁止なのか可能なのか、理解しづらく感じました。病院全体使用のものを産婦人科対応に訂正されたものと思われる。</p> <p>そこで、産婦人科病棟独自のきれいなリーフレットを作成してはいかがでしょうか。提案します。PC等で簡単に作成できる昨今です。是非改善していただくようお願いしたいと思います。</p>	記載なし
					<p style="text-align: center;">回答・結果・顛末</p> <p>面会についての案内用紙に対するご意見を頂いて、用紙を確認いたしました。頂いたご意見のとおり、案内文として配布するには手書き修正が多く、見た目も悪く、お伝えしたい内容も伝わりにくい内容でした。本当にご指摘いただきありがとうございました。</p> <p>早速、内容を修正し、産婦人科独自ではなく、病院で統一した用紙にいたしました。手書きで修正した用紙は回収すると同時に、説明用紙を手にした人が読みやすい状態であるかを考え、確認するように周知しました。</p> <p>また、お気づきの点がありましたらいつでもお申し出ください。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	