

# 令和6年度 7月分 ご意見

- ・種類 「質問」「提案」「苦情」「お褒め」「サンキューカード(サキ)」 「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	サキ	その他	合計
4月	0	4	3	0	0	1	8
5月	0	2	3	0	2	0	7
6月	0	2	1	0	0	3	6
7月	0	2	6	0	4	0	12
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	10	13	0	6	4	33

前年同月比

7月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	1	1	5	0	1	1	9
増減	△ 1	1	1	0	3	△ 1	3

前年同期比

4~7月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	1	5	20	0	2	1	29
増減	△ 1	5	△ 7	0	4	3	4

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
7/5	4階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	40代 男性
					副鼻腔炎の診断で手術を受けさせていただき、先生をはじめ、看護師の方々、担当の看護実習生の方、清掃スタッフの方々皆さんには大変お世話になりました。術後の身体機能の変化に少し辛い状態ではありましたが、親身になって話を聞いてくれたり、治療してくださったりと、皆さんのチームワークの良さを感じとれたり、自分がその居心地の良い空間で過ごさせていただけたことに感謝しています。これからも皆さんの益々のご活躍をお祈り申し上げます。本当にありがとうございました。	
					回答・結果・顛末	
7/12	2階	苦情	管・運	診療支援課	投書の内容	記載 なし
					久しぶりの通院でやり方を忘れ、ファイルを出さず、ずっと2時間待ちしていました。周囲の人も誰も教えてくれず、ただただ待ち続けました。受け付けしてファイルの提出がなかったら、声かけ等1度してくれませんか？私でわからないならお年寄りはおもつとわかりにくくつらい思いをしていると思います。通院される方は皆さん都合が悪い身体です。忙しくとも声かけや見回りしてください。「おかしい」と思ったら優しさや思いやりで動いてください。具合いを悪くするためにここに来ていません。職員のもっともって配慮！！サービスの向上足りなさすぎるけど大丈夫？この病院！？公立だからってあぐらかいているさねえらそうに。	
					回答・結果・顛末	
					この度は、診察の待ち時間が大変長くなり、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。受け付けされました患者さんの情報は、各診察室に伝わります。そのうえで、時間が経っても伝票が回ってこない患者さんにつきましては、探してお声掛けをさせていただいております。また、各ブロックの受付には、ファイルを受付箱に入れてくださるよう掲示をしており、番号表示モニターにもテロップでファイルを受付箱に入れてくださるよう表示しております。それでもファイルを持ってお待ちのお患者さんいらっしゃいますので、職員がお声掛けしております。ただ、なかなかお声掛けできない時もございますので、しばらくしても番号が表示されないなどの場合は、お手数ですが、お近くの職員にお申し出いただければと存じます。なお、館内放送による呼びかけも開始いたしました。今後は、このようなことがないように、声掛け等を徹底してまいります。ご協力賜りますようお願い申し上げます。	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
7/12	4階	サキユ	接・診	その他	投書の内容	50代女性
					<p>&lt;ありがとうございました&gt; 先生、看護師さん、栄養部の皆さん、看護に携わる方々、毎日お疲れさまです。 何十年ぶりの入院（手術）で少し不安の中、皆さんに支えられ、無事に退院出来ることになりありがとうございました。 患者は、不安と喜び、希望をもらいます。我が娘も遠く離れた地で看護師をしております。大変なすばらしい仕事をしているんだなあと改めて思い、目頭が熱くなる思いです。誇りにも思います。皆さんの親御さんもきっと同じ思いでしょう。 どうぞこれからも患者さんのために寄り添っていただけますよう、体調を崩さぬようお願いいたします。 ありがとうございました。</p>	
					<p>回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。</p>	
7/12	4階	提案	管・運	看護部	投書の内容	70代女性
					<p>&lt;面会時間制限について&gt; 1日成人2人15分以内とありますが、成人3人が来たとき、例えば5分ずつ3人あるいは、延べ30分以内で会いやすくしてほしい。少しでも会いたいと思う親族もいるので、特に遠方から来るとき車の相乗りなどで来るので会えないのはつらい。 もちろん患者の負担になってはいけないのですが...</p>	
					<p>回答・結果・顛末 面会時間の制限に対するご意見を頂き、内容を検討させていただきました。7月末時点で能登中部地区は、石川県内でも最も多くのコロナ感染が報告されています。病院内での院内感染発生予防の観点から、「1日成人2人、15分以内、親族者のみ」と面会を制限していることをご理解いただきたいと思います。 ご親族の方の面会を希望されるお気持ちも分かります。しかし、入院患者さんが安心して療養生活を送られるような環境調整を行い、1日でも早く退院できるように努めてまいります。 今後の感染症の流行状況により、面会制限等を変更することがございます。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
7/19	2階	提案	管・運	診療支援課・ 総務課	<p>＜循環器内科への患者の待ち時間の短縮化について＞ 私の妻は、循環器内科へ8週間に1回通院している。その度に毎回、4時間程の待ち時間となり、非常に疲れると言っている。去る7月12日にも9時半から13時半迄の4時間待たされた。担当医も多忙で大変苦労されていると思うが、患者は、毎回疲れる。患者の多い「科」は医師の人数を増やすか又は診察日を増やす等の措置がとれないでしょうか。病院の経営はもちろん大切だが、患者の少ない「科」と多い「科」の医師の人数を再検討し、病院全体の医師数の制限内でのヤリクリは不可能でしょうか？ 私も25年以上、能登病院のお世話になっており、感謝しております。能登の中核病院としての機能発揮も期待しています。金沢まで通院できない患者のためにも～。</p> <p>回答・結果・顛末 この度は、循環器内科に関するご意見をいただき、誠にありがとうございます。 また、外来の診察の待ち時間が長くなったことに対し、大変ご迷惑をおかけし、お詫び申し上げます。 さて、循環器内科の診療につきましては、現在非常勤医師を含め5人体制となっておりますが、複雑な検査や救急対応等により、お待ちいただく時間が長くなる場合がございます。 なお、診療体制につきましては、当該専門診療の医師確保が極めて困難なことや診察室数が限られているため、現在のところ、ご要望への対応は困難な状況です。また、病院全体での医師数のやりくりにつきましても、上記同様に困難な状況であり、ご理解の程お願いいたします。 当院では、現在の混雑解消のため、症状が安定しており、かつ、継続的な治療が必要な方につきましては、地域の医療機関の先生方にご紹介し、連携を図りながら相互に治療を継続する取り組みを進めております。 ご希望の場合は、循環器内科担当医師にご相談くださいませうようお願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	80代 男性
7/19	6階	サキユ	接・診	その他	<p>投書の内容 看護師、スタッフの皆様方には、常に明るく笑顔で寄り添い対応してくださり有難うございました。 その都度心配ごとや難問に思ったことなど尋ねると親切、丁寧に患者の思いを汲み取り、解りやすく説明をいただきました。 お陰で不安な気持ちで落ち込みそうな心を癒していただき励まされ勇気づけさえもしていただきました。感謝しております。 長く入院生活をさせてもらい、突発的な業務や急な対応も発生する中でテキパキと献身的に患者のお世話をする皆様方の姿を見るにつけ、大変な仕事とは思いますが頑張ってください！</p> <p>回答・結果・顛末 お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も、この言葉を励みに頑張りたいと思います。</p>	70代 男性

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
7/19	5階	苦情	接・診	看護部	<p>看護師は強気な物言い。最低です。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>この度、このようなご意見を頂き、詳細が不明ではございますが、ご気分を害されるような言動をとった看護師がいることをまずお詫びいたします。 今後、もし、同様の場面がございましたら、他の窓口等にご遠慮せずお申し出ください。 来院された方が安心して受診でき、入院されている方は安心して療養生活が送られるような病院であるように職員一同で接遇の質の向上に努め、研鑽してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	記載なし
7/24	精神	苦情	接・診	診療支援課	<p>投書の内容</p> <p>受付の事務方で対応の良くない方がおられます。いやいや仕事をしているようで、不快な時があります。職業人として、プライドをもって仕事されてください。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、受付職員の対応でご不快な思いをおかけしましたことをお詫びいたします。 今回のご指摘を真摯に受け止め、今後はこのようなことがないように注意・指導いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	記載なし
7/25	6階	苦情	管・運	栄養部 看護部	<p>投書の内容</p> <p>&lt;1. 食材について 2. 食器の回収について&gt; 魚の煮付が入っていたが、素材の旨味が全く無い！！材料は去年の冷凍ものではないのか？仕入先を追及すべし。自分は魚の関係者であるからはっきり申し上げておく。 平均回収に出向いて来る時間は早すぎる！！</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>まず、食材につきましては、去年の魚など古いものを使用したということはありませんが、少しでも美味しく召し上がっていただけるように仕入れ業者とも相談し、味付け・材料・調理方法などを工夫してまいります。 食事の種類等によっては制限が出てしまう場合もございますが、召し上がりづらいものがございましたら、職員に相談していただければ、可能な限り対応させていただきます。 次に、下膳に来る時間が早いというご意見を頂き、各病棟の現状を確認したところ、食事をお配りした後から下膳するまでの時間が短い病棟もございました。 食事も治療の一部です。食事時間を考慮し、下膳するように周知いたしました。今後、入院されている皆さまに快適な療養生活を送っていただくために改善してまいります。他にもお気付きの点がございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。 貴重なご意見により、現状を把握する良い機会を与えてくださり誠にありがとうございました。</p>	70代 男性

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
7/25	2階	苦情	管・運	診療支援課	<p>＜マイナンバーカードについて＞ 受け付けの時、予約確認をして保険証を確認時、マイナンバーカードで提出確認した所、並んで受付で確認してくださいとの事？私はたくさん並んで保険証確認をするのかわかりません、どの医療関係も保険証はマイナンバーカードで出来るのに能登病院は二度でますのか？マイナンバーカードを信用してないのか？たくさん並ぶ事はなぜなのかわからないです。 追伸 マイナンバーカードのキカイが有るのにふしぎです。</p> <p>回答・結果・顛末 この度は、マイナンバーカードの運用について、ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当院では、毎月保険証の確認をしており、保険証の代わりにマイナンバーカードでも確認することができます。 保険証・マイナンバーカードのどちらのご利用においても総合受付に並んでいただき順番に受付職員が確認しております。特に、初めてマイナンバーカードを利用する際には、受付職員が取り込み操作をする必要があります。また、2回目以降のご利用でもマイナンバーカードが認証されていない事例が頻発しているため、受付職員が認証されているかを確認しております。そのため、当院では、マイナンバーカードであっても保険証同様に並んでいただき確認しております。 お手数をお掛けしますが、ご理解とご協力のほど何卒よろしく願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	70代男性
7/25	4階	苦情	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 ＜運搬について＞ 病室へ立ち入るなどと言っておきながらカートが無い。だめですね。</p> <p>回答・結果・顛末 この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。 手荷物運搬カートにつきましては、平成24年に導入しておりますが、改めて確認したところ、使用頻度が多くなっているため、カートが足りない状況であることが分かりました。 今後、手荷物運搬カートの増台を行いますので、ご利用いただければと存じます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	60代男性
7/31	精神	サキユ	施・設	経営管理課	<p>投書の内容 ＜正面玄関駐車場の入口スロープの件＞ 正面玄関駐車場の入口スロープ部分が直っていたのでうれしかったです。これで病院を利用される方も喜ぶと思います。直していただきありがとうございます。</p> <p>回答・結果・顛末 2階駐車場への入口部分に関しては、地震後に応急修繕を2度行っておりますが、どうしても根本的な修繕は難しいようです。再度、同じ箇所が沈下する可能性もございますので、気を付けて運転していただきますようお願いいたします。</p>	60代女性