

令和6年度9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	3	1	0	1	0	5
9月	0	4	5	0	1	0	10
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	17	19	0	8	4	48

前年同月比

9月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	0	2	6	0	1	0	9
増減	0	2	△ 1	0	0	0	1

前年同期比

4～9月	質問	提案	苦情	お褒め	サキ	その他	合計
前年度	1	8	32	0	4	2	47
増減	△ 1	9	△ 13	0	4	2	1

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
9/5	5階	提案	施・設	経営管理課	＜給茶機の設置について＞ デイルームに、給茶機を設置可能なら、設置を検討してほしい。 朝食時は、牛乳と味噌汁があるので特に思わないが、昼食時や夕食時はお茶等の水分を取りたいと思う。水分補給を自販機の飲料水でもするしかないが、給茶機があればデイルームへ行ける人は、これを利用できるので助かる。 回答・結果・顛末 以前は、各階デイルームに給茶機を設置しておりましたが、安全・衛生面等の理由から撤去しております。 今後も設置の予定はございませんので、ご不便をお掛けしますがご理解いただきますようお願いいたします。 お水やお茶等の飲料につきましては、各自でのご用意をお願いいたします。なお、病室の蛇口から出る水については、市の上水道のため、飲用可能となっております。	70代 男性
9/5	2階	提案	接・診	看護部	投書の内容 ＜透析の針刺しについて＞ （透析をしに通院している家族です。） 地震の時に金沢の病院へ通院していたのですが、その病院の看護師さんの針刺しはどの方も痛くなく、こちらの病院へ戻ったら、やはり痛い時もあり（痛くなくしてくれる看護師さんもいます）、なんとかして、少しでも痛くなくしていただけることはできないのでしょうか？ 痛いと半日ずーっと痛いようです。針の穴の大きさでも違うのでしょうか？他の患者さんも言っているようです。一人一人の血管も違うのもあるでしょうし、なんとかお願いします。 回答・結果・顛末 透析の針刺しについて、患者さんの痛みに十分な対応ができずに申し訳ありませんでした。 人工透析部では、今回頂いたご意見を真摯に受け止めております。針刺し時に少しでも痛みを軽減するために、貼付用局所麻酔剤ペンレステープを使用させていただいております。針の穴の大きさの違いは、施設や患者さんにより異なりますので、金沢の病院との違いは分かりかねます。ご意見を頂き、部署内でも職員の針刺し方法を話し合い、患者さんの痛みが軽減できるよう技術向上に努めてまいります。 職員一同、これからも患者・ご家族の皆さまの気持ちに寄り添い、適切な対応をさせていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。	60代 女性

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答 投書の内容	投稿者
9/5	2階	苦情	管・運	診療支援課	<保険証の確認について> 診察券の受付は7時30分からですが、受付終了後、保険証の確認は7時45分過ぎだった。 希望ですが、診察券の受付と確認時間を同じ時間にすれば良いと思うがいかがなものでですか？ 今月は確認までに20分ほどかかった。遅いと思う！！ 回答・結果・顛末 この度は、保険証の確認でお時間をおかけしてしまい申し訳ございません。 当院の診療開始時間は、午前8時30分からとなっておりますが、再来受付機は、少しでも早く受付をしていただくために午前7時30分から稼働しております。 また、採血室は午前8時から採血を初めております。 保険証の確認については、人員の調整が困難であり、これ以上早く始めることができない状況にあります。なお、午前7時50分から2名体制で確認作業をしておりますので、受付時間にご配慮いただくと幸いです。 ご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。	70代男性
9/13	4階	サンキュー	接・診	看護部	投書の内容 2024.9.2(月)に虫垂炎と診断され、緊急手術となり、4階西病棟でお世話になりました。昨年にも右手首骨折で短期入院しましたが、今回は2週間近くの入院生活となりましたので、思ったことをお伝えします。 自分たちは看護を受ける立場ですが、自分に施していただいた看護で感じたことは、掛けていただく一言一言が、すごく「力」になったり、「元気」づけられたり、恐怖心をやわらげてもらえたり、「勇気」づけられたりするということでした。あと、日々の看護師の方の日常業務がたくさんあって大変だということ、夜勤でお部屋へ一人一人お声掛けしながら、優しい笑顔で御対応してくださる献身的な対応と姿に、心から感謝と御礼をお伝えしたいです。 入院中は、本当に本当にありがとうございました。皆様のお陰で元気になりました。 回答・結果・顛末 温かみのある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。 お体には気を付けてお過ごしください。	50代男性
9/13	4階	提案	施・設	経営管理課	投書の内容 個室ですが、室温調整が難しいのでエアコンがあると良いのですが。 回答・結果・顛末 当院は、大型施設ということもあり、効率化のために空調機能に関する熱源機器を一元管理しております。そのため、一部を除き、個別にエアコン等はありませんので、病室等での個別の室温調整はできかねます。病室での操作は、空調機能の入切、風量調整に限られます。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	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
9/13	6階	苦情	接・診	看護部	<室内について> 入院はしたものの、ブザーの押し方の説明もなく、とまどいました。等々、細かいことはかなり省略でした。初めての入院ですから、きちんと説明してくださらないとわかりません。 はっきり説明するのは面会に関してだけです！！ 回答・結果・顛末 今回、初めての入院で、病棟での必要な説明がきちんと行われていなかったことを深くお詫びいたします。 外来では、入院される患者・ご家族の方々に、入院が初めてかどうか確認したうえで説明を行うように心がけています。病棟では、「入院のご案内」の冊子をお渡しし、少しでも入院生活が不安なく送ることができるように取り組んでいます。 しかし、今回のご意見からその取り組みができていない部署があることが分かりました。今後、入院される方の背景をきちんと確認し、必要な説明を行い、安心して入院生活を送っていただけるように再度看護職員に周知していきます。 また、入院後に困ったことがございましたら、職員に気軽にご相談いただけるように対応にも留意してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	記載なし
9/13	6階	提案	施・設	経営管理課	投書の内容 <通信について> 病院の外来、病棟にWi-Fiがあれば通信に余計なお金を使わなくても良いので助かります。ぜひ、Wi-Fiを入れてください。 回答・結果・顛末 フリーWi-Fiにつきましては、外来Bブロック受付前、4～6階及び精神2階デイルームにございます。パスワード等は、掲示板等に掲示してありますので、注意事項等をよく確認し、ご利用ください。	記載なし
9/13	6階	苦情	施・設	経営管理課 看護部	投書の内容 <説明不足について> ロビーに飲み物の自販機があることは知りませんでした。はじめて見つけて、又、サイフを取りに部屋へ戻りました。一言言ってくだされば、二度手間はかかりませんでした。 回答・結果・顛末 自動販売機の設置については、入院時にお渡ししている「入院のご案内」に記載がございます。 入退院説明コーナーでは、自動販売機がある旨も簡単に説明しておりますが、時間外などの緊急入院であれば、「入院のご案内」の内容についての詳細な説明は、時間の都合等により、省かせていただいております。患者さんに「入院のご案内」をお渡しし、確認をお願いしております。 お手数をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。	記載なし

回収日	場所	種類	内容	担当	投書・回答	投稿者
9/18	精神	苦情	管・運	経営管理課	投書の内容	50代女性
					<トイレ掃除のおばさんに> 今日、トイレを使っているのに、ノックをされず、ドアを開けようとしていました。 一般の人とは、考えない行動です。おかしくありませんか？ 私も、ちがう所でトイレ掃除をしていますけど私は、絶対にそんなことはしません。使っているのは、わかっているはずです。	
					回答・結果・顛末 ご不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただいた内容につきまして、清掃担当者には厳重に注意をいたしました。今後は、このようなことがないように努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
9/25	2階	苦情	接・診	診療支援課	投書の内容	50代女性
					<電話に出ない> 眼科の受付をしたくて、総合受付で2回、眼科直で5回もTELしたのに出なかった。忙しいのは、分かりますが少しひどすぎます。	
					回答・結果・顛末 この度は、電話が繋がらないことでご不快な思いをおかけしましたこととお詫びいたします。 Cブロックはたくさんの外来患者で大変混み合っております。外来患者への説明や対応に時間を要することが多くあり、時間帯によっては電話に出ることが困難な場合もあります。 緊急のご用件でない場合は、午後1時から午後5時までの間に電話していただくようお願いいたします。 ご理解とご協力の程、よろしくお願いいたします。	