

令和6年度 2月分 ご意見

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

種類・月別ご意見集計表

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	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	1	3	0	1	0	5
11月	1	6	5	1	5	0	18
12月	1	1	2	1	2	0	7
1月	1	1	2	0	2	0	6
2月	3	3	2	0	0	2	10
3月							
合計	6	29	33	2	18	6	94

前年同月比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年度	0	0	2	0	0	0	2
増減	3	3	0	0	0	2	8

前年累計同期比

(単位：件)

	質問	提案	苦情	お褒め	サンキュー	その他	合計
前年累計	1	14	49	1	7	2	74
増減	5	15	△16	1	11	4	20

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
2/3	4階	提案	管・運	栄養部	ご意見の内容	60代女性
					<セレクトメニューについて> 毎回おいしいお食事をありがとうございます。いろいろ工夫されていると感じました。 夜中の入院で朝は絶食、昼は急きょ用意していただいたためか、晩ごはんについてくるはずのセレクト用紙がありませんでした。そのことも予想できたため、昼ごはんのメニュー表に火曜日と水曜日のセレクト用紙を頂けませんかと書いたのですが、難しいようでした。いつも翌日までの提出になっていたのに、そうしました。セレクト用紙は本日2/2（日）の夕食についてきました。しかし、2/6（木）の分なので、その日まで病院にいるかどうかわかりません。3年前と先日の入院で真剣に悩み選んだのですが、残念ながら食べられませんでした。早く退院できたのはうれしかったのですが、セレクトメニューが食べられなかったことが心残りです。ぜひ改善お願いいたします。	
					回答・結果・顛末 セレクトメニューを楽しみにしていただき、ありがとうございます。 メニュー表は、食器洗浄の際に廃棄しているため、「火曜日と水曜日のセレクト用紙を頂けませんか。」と書かれていたことに気づけなかったのではないかと思います。申し訳ございませんでした。 発注の関係上、翌日のセレクトメニューは、ご希望に添えない場合もございますが、可能な限り対応いたしますので、栄養士または病棟スタッフまでお声掛けください。 また、セレクトメニューは常食・軟食を対象としております。特別食（糖尿病など）は対象外となりますので、ご了承くださいますようお願いいたします。	
2/3	4階	提案	管・運	栄養部	ご意見の内容	60代女性
					<献立表について> 3年前に入院したときよりも食事内容がよくなっています。薄味ですが、おいしくなっていました。そのため、毎回食事が楽しみです。しかし、デイルームに掲示されている献立表が日曜日～土曜日までです。翌日の日曜日のメニューが知りたくて何度も見に来ましたが、月曜日にならないと貼り替えられないようです。そうすると、日曜日一日と月曜日の朝食までわかりません。 せめて、土曜日の夜に貼り替えていただけないでしょうか。 よろしくお願いいたします。毎回食事を楽しみにしているものより ※バランを使っておいでることがありました。経費節約、エコの面からも必要ないのではないのでしょうか。	
					回答・結果・顛末 この度は、献立表を楽しみにしてくださっているなか、献立表の貼り替えが間に合っておらず、申し訳ございませんでした。 今後は、次回の日曜日のメニューが分かるように掲示いたします。 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	ご意見・回答 ご意見の内容	投稿者
2/4	精神	苦情	接・診	看護部	<看護師について> 看護師に無視された！ 看護師にバカにされた！ この病棟の看護師は看者をバカにしすぎ！ (原文のまま) 回答・結果・顛末 病棟にて対応済み（本来は10月分だが病棟で保管していた）	50代女性
2/4	精神	サキユ	接・診	看護部	ご意見の内容 とても新切な体応してもらい喜んで居ます。感謝 (原文のまま) 回答・結果・顛末 病棟にて対応済み（本来は10月分だが病棟で保管していた）	70代女性
2/4	精神	苦情	管・運	看護部	ご意見の内容 <トイレの床、のそうじについて> 最近トイレの床そうじしてないのか。かみの毛や毛がおちて汚いです！そうじしてください。 あと、おふろせんもんの人がキツイです。もっと人を思いやってほしいです！ (原文のまま) 回答・結果・顛末 病棟にて対応済み（本来は10月分だが病棟で保管していた）	50代女性
2/4	精神	その他	その他	看護部	ご意見の内容 お願いがあります。タバコ吸いたいです。外出許可でたら、タバコ下さい。娘がくるので××××。そろそろごはん。朝ごはんは7時すぎだよ。タバコ吸わせてください。 (原文のまま) 回答・結果・顛末 病棟にて対応済み（本来は10月分だが病棟で保管していた）	50代女性
2/4	精神	提案	管・運	経営管理課	ご意見の内容 <救急外来のトイレについて> トイレの電源が入っておらず、便座がとても冷たかったです。体調を悪くして受診する方の為にも電源を入れるか、弱でもいいので、何とかしてほしいと思いました。 回答・結果・顛末 この度は、ご不便をおかけし申し訳ございません。 直ちに救急外来付近のトイレ便座を確認したところ、電源は入っており、便座のヒーター機能も有効となっております。 便座機能等につきましては、基本的には電源を入れたままにしておりますが、簡単に操作できることから、節約意識の高い方がこまめに消されている可能性もございます。 お手数をおかけしますが、電源等が入っていない場合は、故障の可能性もございますので、お近くの職員までお申し出ください。 貴重なご意見をありがとうございました。	60代女性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
2/12	2階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容 <看護師さんの言葉遣いについて> 昨夜、点滴が終わり、針を抜いてもらいばんそうこうを貼ってもらいました。しかし、その後、血がにじんできたのでナースステーションへ行き、貼り替えてもらいました。1/31～2/3まで点滴及びばんそうこうを貼っていたのでかゆくてたまらず「かゆいです」と訴えらるともう一人の看護師さんが「しゃあねえな」とおっしゃったのです。びっくりしました。たぶんその方は20代後半か30代！！その言葉がふさわしかったのかどうか。言葉は人を表すと言います。その方はそんな方なのでしょう。 また、看護師さんには、二種類いらして、現状維持の方と、患者の訴えに何とかしてあげようとしてくださる方、個人の姿勢だと思います。 ※かゆいと訴えても何もしていただけなかったもので、ばんそうこうをはずし、その部分を石けんで洗い、持っていたクリームをつけました。	60代女性
					回答・結果・顛末 この度は、看護師の言動により、ご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 患者さんの訴えやお声に耳を傾けることが私達看護師の使命だと思っております。4階西病棟では、頂いたご意見を真摯に受け止め、改めて、患者さんへの対応等について病棟内で話し合いました。 今後は、このようなことがないように気を付け、患者さんの声や訴えに耳を傾け、優しい言葉がけでの対応をしてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
2/12	4階	質問	接・診	看護部	ご意見の内容 <疑問> 本日、ある看護師さんが点滴を新しいものに替えてくださったのですが、刺し口をアルコール消毒しないで、そのまま刺されていました。 それまで、どの看護師さんもアルコール消毒してから、刺し込まれていました。 しかもその看護師さんは、点滴の液が100ml～50ml残っていたのを「もういいわ」とおっしゃって新しいものに交換されました。 大丈夫なんでしょうか。不安になりました。	60代女性
					回答・結果・顛末 この度は、ご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 点滴のアルコール消毒に関してですが、使用直前にアルコール消毒を行うことが推奨されており、院内全体で取り組んでおりましたが、頂いたご意見から徹底されていないことが分かりました。再度、周知徹底を図ってまいります。 また、点滴に関してですが、食事摂取量を見ながら場合によっては、点滴が残っていても、次のものに更新することがございます。説明が不十分であり、申し訳ございませんでした。 今後は、頂いたご意見について共有し、再発のないよう注意いたします。 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	ご意見・回答	投稿者
2/12	4階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容	記載なし
					看護師の態度わるすぎ！！	
					回答・結果・顛末	
					今回、看護師の態度がどのような場面で、どのような対応であったかは不明ですが、このような思いを抱かせてしまいましたことをお詫びいたします。 当院の基本理念に「温かみのある医療サービスの提供」を掲げています。特に看護師が患者さんに接する機会が多いため、今後は看護職一人一人の接遇力を高め、安心していただけるようにしてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。	
2/20	2階	質問	管・運	診療支援課	ご意見の内容	70代男性
					<紹介状について> 泌尿器科は、七鹿には小さい医院は存在しないと思います。それでも紹介状なしで7,700円徴収されますか。	
					回答・結果・顛末	
					当院は、紹介受診重点医療機関に指定されており、全ての診療科において、他の医療機関からの紹介状をお持ちではない初診の方には、診療費とは別に7,700円（税込）を頂いております。 直近一年以内に当院の他の診療科（歯科口腔外科を除く）にかかっている場合は、初診にはならないため、徴収はしておりません。主治医が当院の他の診療科にいる場合は、主治医に受診についてご相談ください。 また、診療科を問わず、他の医療機関にかかりつけ医の先生がいらっしゃいましたら、紹介状を持参していただくことをお勧めしております。 何卒ご理解いただきますようお願いいたします。	
2/20	2階	提案	管・運	総務課	ご意見の内容	70代男性
					<待ち時間について> 消化器内科のお医者様を増やしてほしい。予約をしても3～4時間待ちです。医師1名では大変です。お互い到大変なので考えてほしいです。	
					回答・結果・顛末	
					回答しない	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
2/27	5階	その他	その他	診療支援課 経営管理課	ご意見の内容 お金の計算で機械にバーコードをかざすのがあまり良いのにできません。 診察券を入れてもいいらしく、でも大分慣れました。 売店にもっと色々おいてほしい。 食堂があればいいんですけどー。 A T Mはゆうちょ銀行があればいいんですけどー。 先生も看護師さんもととてもやさしいのでうれしいです。	60代 女性
					回答・結果・顛末 自動精算機の操作でわかりづらいことや不具合などがございましたら、総合受付職員にお申し出ください。職員が操作をサポートいたします。 また、5番の支払窓口には職員を配置しておりますので、機械を使用せずにお支払いすることも可能です。 売店につきましては、時期は未定ですが、ローソン様が臨時店舗を閉じ、改めて再オープンする予定です。もうしばらくお待ちくださるようお願いいたします。 食堂・A T Mにつきましては、ご要望にお応えすることは難しい状況です。食堂の代替として、タリーズコーヒー様で軽食が提供されておりますので、そちらをご利用ください。 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。	
					ご意見の内容 <Free Wi-Fiについて> パスワードがちがいますと表示します。	
2/27	2階	その他	施・設	経営管理課	回答・結果・顛末 2階にあるWi-Fi機器につきましては、再起動を行い、問題なく稼働することを確認いたしました。 ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。	60代 男性
					ご意見の内容 たとえ期間があいても再診なのに紹介状がないと7,700円かかるのはおかしい。	
2/27	2階	質問	接・診	診療支援課	回答・結果・顛末 当院は、紹介受診重点医療機関に指定されており、全ての診療科において、他の医療機関からの紹介状をお持ちではない初診の方には、診療費とは別に7,700円（税込）を頂いております。 当院では、患者さんが任意に診察を中止し、1年以上経過した後、診察を受ける場合は、初診として取り扱っております。 また、医科と歯科では、受診期間は別として取り扱われますので、ご注意ください。 ご理解いただきますようお願いいたします。	70代 男性
					ご意見の内容 た	