

令和7年度 8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	1	4	0	1	0	6
5月	0	1	5	0	0	0	6
6月	0	2	1	0	2	0	5
7月	0	0	7	0	0	0	7
8月	0	2	6	0	2	0	10
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							
3月							
合計	0	6	23	0	5	0	34

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	3	1	0	1	0	5
増減	0	△ 1	5	0	1	0	5

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	0	13	14	0	7	4	38
増減	0	△ 7	9	0	△ 2	△ 4	△ 4

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
8/7	4階	サキユ	接・診	看護部	ご意見の内容 母がお世話になっています。手術が終わるのを待っていた際、通りかかった看護師さんが、心配して声を掛けてくださいました。また、手術の途中で進行の様子を伝えてくださりどちらも初めての経験でしたので、とても心強く有難かったです。主治医の先生も朝に夕にと病室に顔を見せてくださり高齢の母も安心して手術にのぞめました。本当に有難うございます。	女性
					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。	
					ご意見の内容 お金を使わず、スマホ又はカードで決済できる自動販売機を設けて欲しいです。急な、救急車の入院でお金がない為お願いします。コンビニも一人では、行っはいけない為。	
8/7	5階	提案	施・設	経営管理課	回答・結果・顛末 現在、院内の自動販売機は現金のみの対応となっておりますが、いただいたご要望のとおり、次回の自動販売機設置更新時には、スマートフォン決済や各種キャッシュレス決済に対応した機種種の導入を検討しております。患者様がより快適に療養生活を送れるよう、今後も院内環境の改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。	50代男性
					ご意見の内容 ＜朝から不愉快です。＞ 今日、朝早くからならんでいたのですが、後ろの人がなにしているのと、怒っていったので紙がなかなか印刷が出来ないのにもう少し印刷をはやくしていただだけませんか？	
8/8	精神	苦情	接・診	診療支援課	回答・結果・顛末 この度は、受付の対応でご不快な思いを与えましたこと、誠に申し訳なくお詫びいたします。朝の最初の受付で、患者基本伝票を印刷する際に時間が掛かります。これは、プリンターのウォーミングアップに起因するもので、解決することはできません。2人目以降に受付をしていただければ、スムーズに印刷されます。ご理解とご協力の程宜しくお願い申し上げます。	50代女性
					ご意見の内容 救急のDrに夜間来られても、まともな検査できないから日中来てと云われた。きつく云われた。	
8/14	2階	苦情	接・診	総務課	回答・結果・顛末 このたびは、当院の夜間救急診療において、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。夜間救急では、症状に応じた専門診療科の医師による診療ができないため、患者さんの症状によっては、詳しい検査ができる診療体制が整った平日日中の受診をお願いしております。とはいえ、患者さんの不安に寄り添い対応しなければいけないところ、きつい言い方と受け取られるような言動があったこと、誠に申し訳ありませんでした。今後は、病院全体として患者さんに対し、思いやりのある診療を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。	70代女性
					ご意見の内容 救急のDrに夜間来られても、まともな検査できないから日中来てと云われた。きつく云われた。	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
8/20	精神	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容	30代女性
					<p><精神センターの受付、いすについて></p> <p>①受付前のいす、へこみや汚れなど劣化がひどくて座りたくありません。混雑時や待ち時間が長い時とても不便です。施設内の備品にも目を向けていただけると助かります。</p> <p>②受付前、自動ドア前に、ストレッチャー？が待機場所になっているのを工夫してほしいです。スペース確保、通院患者のスムーズな出入りをお願いします。</p> <p>③受付の職員さん。声が小さくて支払いや問い合わせがある時、気付くことができません。マイクや電光掲示板などの活用をお願いします。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>①受付前に設置しております椅子の一部に、へこみや劣化がみられるとのご指摘をいただきました。現在、状態のひどい椅子につきましては、修理を予定しております。ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんが、改善まで今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。皆さんが快適にご利用いただける環境づくりに努めて参ります。</p> <p>②貴重なご意見ありがとうございます。外来待合室の椅子の配置を移動させ、自動ドア付近を広くしました。高齢者の患者さんも多く、車イスやストレッチャーの方の専用スペースがとれるほどの広さがありませんので、ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いします。</p> <p>③この度は、受付の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。患者さんがわかるような声の大きさで対応するように注意し、指導しました。またマイクや電光掲示板の運用は、費用等の面から考えておりません。ご理解とご協力をよろしくお願い致します。</p>	
8/20	4階	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容	70代女性
					<p><はっきり、わかりやすく></p> <p>総合受付の方に（面会許可証の返却はどこですか？）と聞いたのですが、小さい声で「1」と言われわかりにくかったです。誰が聞いてもわかりやすく言って欲しいです。1の窓口の方は感じが良く「気を付けてお帰り下さい。」とってくださいました。どうせ言うなら感じの良い人になってください。お願いします。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、受付の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。患者さんがわかるような声の大きさで対応するように注意し、指導しました。</p>	
8/20	4階	サンキュ	接・診	医師、看護部	ご意見の内容	80代女性
					<p>救急搬送され一命を取りとめ、退院することが出来ました。医師初め看護師の皆様には感謝の言葉しかありません。2週間程のベッド上での生活本当にお世話になり、また食事也十分に取れなかった時栄養士の方の少しでもと工夫していただき本当に感謝しています。本当に能登病院に入院して良かったと思いました。本当にありがとうございます。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>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>	

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
8/20	6階	提案	管・運	看護部	<p><面会について> 重い病気の姉に会いに来ましたが、1日2名の面会制限のため、遠く小松から来た2番目の姉夫婦だけしか入れませんでした。デイルームの使用についての掲示物も見ましたが、掲示期間が、6年11月14日までとなっています。世の中の動き等から、面会制限をもう少し緩和できないものなのでしょうか。姪家族も来たのですが会えず終いでした。一目でも会えるとよかったのですが、残念でなりません。</p> <p>回答・結果・顛末 この度は、面会制限に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現在、当院では感染予防および患者様の安全確保の観点から、面会は「ご家族2名まで・15分以内」と制限させていただいております。ご家族皆様に面会にお越しいただいたにもかかわらず、ご希望に添えず誠に申し訳ございませんでした。 ご家族の皆様のお気持ちを拝察し、私どもも心苦しく感じておりますが、患者様の健康と院内の安全を守るため、現時点では一律の対応とさせていただいております。今後の状況に応じて、面会制限の見直しも検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。引き続き、皆様に安心してご利用いただける病院づくりに努めてまいります。</p>	60代女性
8/26	1階	苦情	接・診	総務課	<p>ご意見の内容 <中社先生へのお願い> 救急医？当直？の先生のお話のされ方に、ショックをうけました。高齢の祖父を父と叔母は気にかけてすごしています。今回の祖父の症状に落ち着いて話しているようにみえても、心配で手の震えが2人ともありました。救急とすれば幸い軽症のようだったのはわかりますが、寒がりの祖父のうでがタオルケットから出ていて叔母がかけてあげようとしたときに「まず話聞いて下さい。」と冷たく言われているのを目の前でみて、悲しく思うとともに怒りも感じました。早朝の対応、緊急性の低さ等、あるかと思います。おつかれだったのかもしれませんが。頭がさがります。ですが、いつもとちがう祖父に心乱れた家族を心配する気持ちにもう少し寄り添っていただきたいです。大したことないのに救急車を呼ぼう等、うちの者一同思っておりません。大したことだと思い勇気を出して救急に頼った思いもご理解いただけると幸いです。寄り添っていただいた看護師さんの方々には大変あたたかく接していただき感謝しています。</p> <p>回答・結果・顛末 ご指摘いただきました件につきまして、当該医師ならびに関係スタッフに確認を行いました。 医師の言動は、ご家族の皆さまから寄せられた、患者さんの症状が「いつもとは違う」との訴えに対し、どう違うのか正確に把握し、迅速かつ適切な対応を行うため詳細を伺いたいという思いからのものでした。 しかしながら、その際の言動が結果としてご家族の皆さまに冷たい印象を与え、ご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。 いただいたご意見を真摯に受け止め、今後は病院全体として、言葉遣いや態度により一層気を配り、患者さんとご家族の皆さまに寄り添った対応を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。また、そのような中でも、対応した看護師に対して温かいお言葉を頂戴しましたこと、心より御礼申し上げます。</p>	40代女性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
8/26	6階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容	70代 女性
					<p><面会について> 小松市から5名で面会に来たのですが2名までと言われ面会出来ませんでした。姉のお見舞いに家族を連れてきたのに非常に残念でなりません。もっと臨機応変に対応出来ないのでしょうか。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、面会制限に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現在、当院では感染予防および患者様の安全確保の観点から、面会は「ご家族2名まで・15分以内」と制限させていただいております。ご家族皆様に面会にお越しいただいたにもかかわらず、ご希望に添えず誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ご家族の皆様のお気持ちを拝察し、私どもも心苦しく感じておりますが、患者様の健康と院内の安全を守るため、現時点では一律の対応とさせていただいております。今後の状況に応じて、面会制限の見直しも検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。引き続き、皆様に安心してご利用いただける病院づくりに努めてまいります。</p>	