

## 令和7年度 12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	0	4	1	0	1	0	6
10月	0	1	1	1	0	0	3
11月	0	2	4	1	0	0	7
12月	0	2	2	3	0	0	7
1月							
2月							
3月							
合計	0	15	31	5	6	0	57

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	1	1	2	1	2	0	7
増減	△ 1	1	0	2	△ 2	0	0

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	2	25	29	2	16	4	78
増減	△ 2	△ 10	2	3	△ 10	△ 4	△ 21

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
12/1	4階	提案	接・診	看護部	ご意見の内容 ＜手術後の患者さんのおかれた環境についてひと言お願いします。＞ 音に対する配慮してほしいです。術後の私は、眠い・痛い、体がだるいと虚ろな状態でした（眠たい）。だけど頭の中では、救急車のサイレンの音。後で聞いたら数多くあるモニターの混合音でした。もう一つは女性スタッフの喋り声（無用の会話が多すぎます）私にはヘッドフォン（耳栓）をしていただければありがたかったです。はるかな小さな音でBGMが流れていれば、最高ですね。（子守唄）	70代男性
					回答・結果・顛末 このたびは、術後における音に対する配慮がなく、こころよりお詫び申し上げます。本来であれば、静かな環境をご提供すべきところ、配慮が至らず、ご迷惑をおかけしましたことを深く反省しております。 当病棟では、今回いただきましたご意見を真摯に受け止めております。病棟内でも、看護師の音に対する配慮方法を話し合いました。環境改善に努め、モニターの混合音量やスタッフ間での声量への注意を徹底します。 病棟看護師一同、これからも患者様の状態・気持ちに寄り添い、安心して療養いただける環境を提供させていただきます。	
12/1	6階	お褒め	接・診	看護部	ご意見の内容 ＜ありがとうございます！＞ 父がポータブルトイレで排便し、お尻を拭いた後、あたためたタオルでお尻を拭いてもらい、気持ちよかったと言っていました。ありがとうございます。	60代女性
					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。	
12/10	4階	お褒め	接・診	看護部	ご意見の内容 皆さん親切です。ありがとうございます。	80代男性
					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。	
12/17	5階	提案	施・設	看護部	ご意見の内容 ＜入院及び退院について＞ お風呂はもう少し早く、きれいにしてほしい。入院中は関係者の方々には大変良くして頂いて感謝しています。私も頑張ります。皆様も御健康で頑張ってください。よろしく。	70代女性
					回答・結果・顛末 このたびは、お風呂の清掃に関しまして、ご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。患者様ごとに入浴後の清掃を行っており調整に時間を要しお待たせする状況が生じてしまいました。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後は掃除の進め方や時間配分を改めて検討し、より円滑にご利用いただけるよう努めてまいります。	
12/24	2階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容 コンビニさいあく。今まで行ったことないコンビニですわ。あいさつできないコンビニ	女性
					回答・結果・顛末 このたびは、当院にあるコンビニエンスストアにおいてご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。いただいたご意見は、コンビニエンスストアの責任者へ共有し、今後の改善に向けて対応を依頼いたしました。 今後も皆様に安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
12/24	2階	苦情	接・診	総務課	ご意見の内容	70代女性
					<p>&lt;内科の中島先生の待ち時間が長すぎます&gt;  内科なので糖尿病の方も多いの3～4時間待っている人だらけ。他の山端先生、高島先生は診察が終わっているのに、正午をすぎて13:00になろうかというのに中島先生はまだ「混雑」の表示!!周囲の人たちもぐったり。こんなの低血糖になって倒れます。空いている先生がいるならお手すきの先生に割りふって診てください。少なくとも私は誰でもいいです。担当医が混み合ってる時はどの先生でもかまいません。誰かが死なないと改善しないおつもりですか。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>このたびは長時間お待たせしてしまい、ご負担をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。  当院では医師ごとに専門分野が異なるため、混雑時に他の医師へ患者さんを振り分けることが難しい状況がございます。  また、糖尿病を専門とする医師が限られており、当該医師につきましても多くの患者さんを担当しているため、どうしても待ち時間が長くなることがございます。何卒ご理解いただけますと幸いです。  より安心して継続的な治療を受けていただくため、ご希望に応じて近隣医療機関へのご紹介も可能です。もちろん、当院での診療継続もこれまで通りお選びいただけますので、どうぞ遠慮なく担当医にお声掛けください。  貴重なご意見をありがとうございました。</p>	
12/24	5階	お褒め	接・診	看護部	ご意見の内容	40代男性
					<p>いままでの私の人生で、入院して手術を受けるといった経験がなかったので、入院当初は困惑しました。が、手術を受け入院日数が増えるほど、病院スタッフのみなさま方が、大変な中を頑張っておられるのが、肌身に感じるほどわかりました。能登総合病院で治療を受けることが出来て、とても感謝しています。どうもありがとうございました。</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>	