

令和7年度 11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 (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							
1月							
2月							
3月							
合計	0	13	29	2	6	0	50

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	6	5	1	5	0	18
増減	△ 1	△ 4	△ 1	0	△ 5	0	△ 11

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	24	27	1	14	4	71
増減	△ 1	△ 11	2	1	△ 8	△ 4	△ 21

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
					ご意見の内容 <p><精神科に任意入院したときに思ったこと> 夕食が終わった時間に入院したのですが、その時間に入院する患者さん用の予備の食事がなかったようです。当直の先生が自分で買ってもっていたお弁当をくれましたが、もし先生がくれなかつたら、夕食が食べれませんでした。 夜間に入院して、親が日用品を持ってこれない状況でした。たしか、病院側で歯ブラシが用意されていませんでした。CSセットの中に歯ブラシを用意すべきです。 上記と似ていますが、急な入院だったので入金されてなく、自販機の天然水が買えませんでした。つけのようなことができる制度が必要だと思います。</p>	
11/5	2階	提案	施・設	経営管理課	回答・結果・顛末 <p>①夕食について 病院の夕食は18時提供となっております。〇〇さんの今回の入院は、当精神センターで任意入院が決まって病棟に来られた時間は19時近くですので、夕食の提供は終了しておりました。食事の形態は患者さんの状態により違いますし、予備の食事の取り置きもしておりますので、ご面倒をおかけしますが、ご家族にご準備いただくか、ご自身でコンビニ等（当院隣接のコンビニ営業：日曜定休、平日7時～20時）で購入いただくことになります。</p> <p>②歯ブラシについて 令和7年11月時点でのCSセット利用申込書の申込内容に「売り切りパックオプション880円」というプランがございまして、歯ブラシやスリッパ等が入っています。歯ブラシだけのプランはないので、急な入院の場合には、そちらのセットを申込みいただくか、ご家族にご準備いただくか、ご自身でコンビニ等（当院隣接のコンビニ営業：日曜定休、平日7時～20時）で購入いただくことになります。</p> <p>③つけのようなこと（後払い）ができる制度 当院におきましては、「つけ（後払い）で対応できる制度」はございませんので、大変申し訳ございませんが、急な入院であっても現金等のご準備をご自身でお願いしたいと思います。ご協力をお願いします。</p>	20代女性
11/5	2階	提案	施・設	経営管理課	ご意見の内容 <p><搬送サービスをやってほしい> 恵寿病院では、①救急車を呼ぶほどでないときの救急搬送サービス、②自宅までの送迎をしてくれるタクシーのようなサービスがあります。能登病院でも展開してほしいです。</p> <p>②に関しては、一般的なタクシーだと、居酒屋さんやパチンコ屋さんに行くお客様を乗せているので、タクシーの中に残留の喫煙物質がある可能性があり、それが服に付着して、病院の中にその残留の喫煙物質が入ってしまう可能性があります。小児科や産婦人科が能登病院にはあるので、これを避けるべきです。</p>	
					回答・結果・顛末 <p>誠に恐れ入りますが、当院では病院への搬送サービスは行っておりません。また、今後も病院搬送を行う予定はございません。</p> <p>お客様のご要望に沿えず大変心苦しいのですが、何卒ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>また、タクシーで来院された場合にご懸念されている、病院内へのたばこの残留物質（三次喫煙）の持ち込みについては、受動喫煙防止の観点から非常に重要なご指摘であり、能登病院に小児科や産婦人科があることを考えると、特に配慮すべき事項です。</p> <p>タクシーを呼ぶ際に電話口で「完全禁煙車」や「たばこの臭いが全くない車」を具体的に指定していただくなど、タクシー会社にご依頼をお願いします。</p>	20代女性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
11/12	4階	苦情	接・診	看護部	<p>ご意見の内容</p> <p><聞いた人によって話が異なります。> 入院手続きのところで聞いた話、病棟で聞いた話、師長さんに聞いた話、その日の担当看護師さんに聞いた話が、同じ内容を質問したのに異なりました。だれのことを信じていいのかわからない状態です。 せめて、病棟で申し送りをして頂けたら困らずに済んだのですが。 相談した内容については、個人が特定されるので、差し控えさせて頂きます。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>このたびは、当院の対応によりご不安と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。 入院手続きや病棟でのご案内において、同じご質問に対して説明内容が異なっていたとのご指摘を受け、ご不快を招く結果となりましたこと、深く反省しております。 本来であれば、職員間での情報共有を徹底し、患者様に一貫したご説明を行うべきところ、申し送りや確認体制が不十分であったことを真摯に受け止めております。 今後は、申し送りや情報共有の体制を振り返り、改善して再発防止に努め、患者様が安心して入院生活を送っていただけますよう取り組んでまいります。 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。</p>	60代女性
11/20	4階	苦情	施・設	経営管理課	<p>ご意見の内容</p> <p><ディコーナーの電波状況> ・ディルームのテレビの画面が暗くなったり止まったりする。電波の影響ですか？直りますか？ ・Wi-Fiが弱い</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>テレビの画面が暗くなったり、映像が止まったりするのは、電波状況によるものではなく、テレビ本体の故障によるものでした。代替機を設置し、取替の手配をしました。 ご不便をおかけして申し訳ございません。 Wi-Fi環境につきましては、時間帯やご利用状況により通信速度が遅くなる場合がございます。ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。 皆様に快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>	女性
11/20	4階	苦情	施・設	経営管理課	<p>ご意見の内容</p> <p><トイレの流し水のボタンがきつい> 4Fの談話室（デールーム）前のトイレの流す水のボタンきついです。※ペットボトルの開閉もきつく感じますが歳のせいでしょうか？ 件名、自動販売機にこれから季節、温かいお茶がほしいです。</p> <p>回答・結果・顛末</p> <p>ご不便をおかけし大変申し訳ございません。誠に恐縮ながら、このボタンの操作に必要な「硬さ」は、製品の安全かつ確実な機能を維持するために、設計された製品仕様となっております。製品が確実に機能し、誤作動などを防ぐための設計であることを、ご理解いただきますようお願い申し上げます。 また、自動販売機に温かいお茶がほしいとのご意見は、設置業者に伝えました。ちなみに、1, 2階の自動販売機コーナーか別棟コンビニには、温かい飲み物もございます。よろしければそちらをご利用ください。</p>	80代女性

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
11/20	4階	お褒め	接・診	看護部 医局	ご意見の内容	60代 女性
					口腔外科の〇〇先生、耳鼻咽喉科の△△先生、4階西のヤングナース、ベテランナースさん達に、皆さんに感謝しております。この1週間、楽しく過ごせました。ありがとうございました。	
					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。	
11/20	5階	苦情	施・設	経営管 理課	ご意見の内容	70代 女性
					<7Fコインランドリーについて> 朝の処置が終わって、歩行器で7Fへ行き洗濯をしました。乾燥機は3台稼働していた、洗濯は約45分かかると記されており、1h後、7Fへ行った。乾燥機に入ったままで、終了していたが、だれもとりに来ずしばらく待ったがだれもこなかった。濡れた洗濯ものをナイロン袋に入れ部屋に帰り、昼食後7Fへ行って乾燥をすませた。朝の乾燥機に1台だけ洗濯ものが残っていた。時間が来たら取りに来るか別のカゴを用意して洗濯ものを次の人が取り出しても良いようにしたら良いと思う。乾燥機3台は少ないと思う。	
					回答・結果・顛末 このたびは、コインランドリーの乾燥機のご利用に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 現在設置している乾燥機の台数につきましては、増設が難しい状況です。また、他の方の洗濯物を取り出すことは、個人の所有物であることから対応が難しい点もございます。 今後は、利用時のマナーや注意点について掲示を行い、皆さまが気持ちよくご利用いただけるよう環境整備に努めてまいります。ご理解とご協力のほど、よろしくお願ひ申し上げます。	