

## 令和7年度 5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							
7月							
8月							
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							
3月							
合計	0	2	9	0	1	0	12

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	2	3	0	2	0	7
増減	0	△ 1	2	0	△ 2	0	△ 1

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	6	6	0	2	1	15
増減	0	△ 4	3	0	△ 1	△ 1	△ 3

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
5/7	2階	苦情	接・診	看護部	<p>ご意見の内容</p> <p>＜行く先々で異なる対応で、その都度一から説明した＞  14時にCT検査の予約していた日。12時すぎにやや高圧的に「今日の受診ご存知ですか」と電話がかかってくる。予約の説明をすると塩らしくなり「13:30に採血の受付が終わるので、それまでに来てほしい」と言われる。13:00すぎに受付して、採血室につくと「もう終わりました。泌尿器科の受付に行ってください」と言われる。泌尿器科の受付に行くと「採血室に行ってください。」と言われる。一から説明して泌尿器科で採血してもらった。  次のCTの時。前回の予約時に帰るときにCTの同意書が必要かを確認して、不要と言われたが、当日検査室にいくと、同意書が要ると言われる。泌尿器科で受付するとCTに行ってくださいと言われる。そこで受付Nsに同意書がいたと言われたと説明すると「同意書？」と言われる。結局もらって書いて検査室にて検査をした。こういう面倒な対応が当たり前なのですか。</p>	40代男性
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、外来対応においてご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。頂戴したご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同で話し合いの時間を設け、対応について振り返りを行いました。  CT検査の際に、同意書の必要性を事前に確認いただいたにもかかわらず、適切な対応ができず、検査室・外来・採血室を何度も行き来していただくこととなり、ご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。  今後は、各部署間の連携をより密にし、安全に配慮した対応の徹底を図ってまいります。また、事前に同意書の必要性や採血場所を正確に確認し、適切なご案内を行うことで、スムーズな診療ができるよう努めてまいります。  貴重なご意見をいただきましたこと、心より感謝申し上げます。</p>	
5/14	2階	苦情	接・診	看護部	<p>ご意見の内容</p> <p>前回退院した時は病棟の車イスを利用して正面玄関に置いてよかったのに今回の退院の際は病棟に戻して欲しいと言われ、玄関に行くと言った病棟の車イスがあつて人によって言う事が違うと言う事でしょうか？車イスを利用する事が分かっているのなら退院の説明の時に伝えてほしかったです。行ったり来たり大変でした。</p>	記載なし
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>＜車イスの利用について＞  この度は、退院時に車イスの返却対応について、一貫性のないご案内をしてしまい、ご不便とご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。  病院職員の対応に統一性が欠けていたために、患者様に混乱を招いてしまいましたことを深く反省しております。病棟の車イスの管理については、患者様にとってスムーズなご利用が可能となるよう、今後職員間でルールの徹底を図り、適切な運用がなされるよう改善に努めてまいります。  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した。患者様が快適に過ごしていただけるよう、院内環境の向上に尽力してまいります。  一日も早いご回復を心よりお祈り申し上げます。今後もお気づきの点がございましたら、どうぞ遠慮なくお申し付けください。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
5/14	4階	苦情	施・設	経営管理課 看護部	<p>ご意見の内容</p> <p>＜公衆電話の件（車イス）＞（病棟5F）          スマホ持っていません。公衆電話から電話を利用しようとしたところ、車イスが沢山あって、術後の事もあり、なかなかうまく動かせませんでした。（どうしても連絡とりたかったので）          車イスは、必要価値もあると思いますが、電話をかける通路だけでもあけてくれたら、、、と、思いました。勝手な注文だと思いますが、電話をかけるのは、高齢の方も多いと思います。宜しくお願いします。</p>	記載なし
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、公衆電話のご利用に際し、ご不便をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。術後のお体の状態にもかかわらず、お電話をかける際にご不自由な思いをされたとのこと、大変申し訳なく存じます。</p> <p>当院では、必要な医療機器や設備の適切な配置に努めておりますが、今回の件を受け、患者様がスムーズに公衆電話を利用できる環境づくりの重要性を改めて認識いたしました。</p> <p>現在、公衆電話前に車イスを保管しないよう改善し、患者様がより快適にご利用いただける環境整備を行っております。今後は、皆様にとって利用しやすい設備環境を整えるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただきましたこと、心より感謝申し上げます。</p>	
5/14	4階	提案	接・診	看護部	<p>ご意見の内容</p> <p>＜救急の電話対応。先生に感謝＞          ・R7.5月4日（日）8：00頃、電話で救急でお腹が痛いので診てもらえますか聞いたら、皮膚科の先生なので、休日当番のさはらファミリークリニックに行ったほうがいいと言われました。（電話の対応は男性の方）しかし、内科等に定期的に来ていたので救急にすぐに来て正解でした。その日の夕方から急性虫垂炎の手術になりました。どんな患者も診察しますので、来院してくださいと言ったと思います。</p> <p>・その日の夕方から多忙の中手術してもらい、先生には感謝しております。ありがとうございました。</p>	40代男性
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、救急外来の対応につきまして、ご不安な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。腹痛でご相談いただき、当院のご案内がご希望に沿うものではなかったこと、ご不安を抱かれたお気持ちを理解しております。</p> <p>当院は3次救急医療機関として、救急車搬送の重症患者様への対応を最優先とする体制を整えております。そのため、比較的症状が軽度と思われる場合には、地域の休日当番医の受診をご案内する場合がございます。今回の場合においても、日直医が皮膚科担当であったため、休日当番医への受診をお勧めいたしました。</p> <p>救急医療の体制維持のための対応であったとはいえ、ご心情を考えますと、ご不安を抱かれるのももっともなものと存じます。今回のご意見を受け、患者様がより安心して適切な医療を受けられるよう、電話対応や受診案内の方法について改めて検討し、改善に努めてまいります。</p>	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
5/21	5階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容	記載なし
					<p>&lt;病室内&gt; 入院事の注意。大部屋での携帯は使用不可にしてほしい。しかも大きい声で！</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>当院では、携帯電話の使用に関して、全館マナーモードでのご利用をお願いしております。また、多床室にご入室の際には、同室の患者様が静かに療養できる環境を守るため、使用時の配慮をお願いしております。</p> <p>いただいたご指摘を受けまして、スタッフ一同改めて病室内での使用ルールの周知を徹底し、患者様同士が快適に過ごせるよう環境の管理を強化していくよう話し合いました。</p>	
5/21	6階	苦情	接・診	看護部	ご意見の内容	70代女性
					<p>面会時間のことで不満があります。</p> <p>バスで来てるのですが、帰りのバス時間が1時間30分程あります。人に迷惑のかからないように部屋も毎回個室にしてもらっています。もう少しそういう点も理解してほしいです。</p>	
					<p>回答・結果・顛末</p> <p>この度は、当院の面会時間の制限に関しまして、ご不便をおかけしていること、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当院では、すべての患者様に安心して療養していただくために、面会時間を一定の規則のもとで運用しております。この制限は、患者様の健康維持と院内環境を整えるために必要な措置であり、皆様に公平をお願いしているものでございます。</p> <p>ご家族様が遠方よりお越しになり、面会後に長時間お待ちいただくご不便につきましては、私どもも十分に理解しております。しかしながら、現行の規則を変更することは難しく、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>	