

令和7年度 7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							
9月							
10月							
11月							
12月							
1月							
2月							
3月							
合計	0	4	17	0	3	0	24

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	6	0	4	0	12
増減	0	△ 2	1	0	△ 4	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	10	13	0	6	4	33
増減	0	△ 6	4	0	△ 3	△ 4	△ 9

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
7/3	2階	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容	70代女性
					<窓口の対応について> 病院1、病室案内の人の対応が不親切でした。こちらは能登病院に慣れていないのでもうすこし親切に教えてほしいかった。	
					回答・結果・顛末	
					この度は、受付職員の対応でご不快な思いをおかけしましたこととお詫びいたします。 今回のご指摘を真摯に受け止め、今後はこのようなことがないように注意・指導いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。	
7/3	2階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容	男性
					外来のWiFiが使えません。	
					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。	
7/3	5階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容	60代男性
					<2F待合のWiFiが使えない> 2F待合のWiFiが表示されても接続できない状態となっている。	
					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。	
7/9	精神	苦情	接・診	診療支援課	ご意見の内容	50代女性
					<受付の女性があいそ悪い> 受付の紙がなくなりましたと、出ていたので受付の女性に言ったら返事がなくて、聞こえなかったのかともう一度言ったら「今やります」と、ぶっきらぼうに言われた。聞こえないフリはやめてください。	
					回答・結果・顛末	
					この度は、窓口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。 今回のご指摘を真摯に受け止め、今後はこのような不快な思いをお掛けしないよう窓口職員に態度を改めるよう厳重に注意・指導をしました。 貴重なご意見ありがとうございました。	
7/9	4階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容	70代男性
					<入院部屋での電話、ラインの感度が悪い> 入院は、ほぼ申し分ありませんが、今の時代ライン、電話が部屋でスムーズに使えないは、どうかと思います。	
					回答・結果・顛末	
					病室での携帯電話の使用について通話をご遠慮願います。ラインについては、フリーWi-Fiが、外来Bブロック受付前、4～6階及び精神2階デイルームにございます。パスワード等は、掲示板等に掲示してありますので、注意事項等をよく確認し、ご利用ください。	

回収日	場所	種類	内容	担当	ご意見・回答	投稿者
7/16	1階	苦情	施・設	総務課	ご意見の内容 <1階駐車場の利用について> いつもお世話になっております。1階の駐車場の利用者についてですが、病院従業者等（ローソン従業員含む）の利用者がかなり利用しているようです。しかも、入口に近いところに。（老人や障害者が遠い所に駐車しておるのをよく見ます）「従業者は駐車料を収めているから権利がある」というならば、弱者をしいたげる者が病院に就業する事が疑問に思う。改善していただきたい。「自分が良ければ良い」が能登総合病院の診療方針なのですか？	60代 男性
					回答・結果・顛末 当院の駐車場につきまして、混み合っていることが多く、患者の皆さまには大変ご迷惑をおかけしていますこと、誠に申し訳ありません。 いただきましたご意見について、事実確認はとれておりませんが、事実であれば誠に遺憾なことです。 1階駐車場につきましては、一部許可された職員のみが奥の駐車スペースに駐車することになっており、それ以外の職員等は職員専用駐車場に駐車することになっております。 職員等には再度周知徹底していきます。貴重なご意見ありがとうございました。	
7/22	2階	苦情	施・設	経営管理課	ご意見の内容 <服装のみだれ> 警備および設備の服装のみだれが多い、病院につとめるならもっとしっかりするべき。上司も、見て見ないふるしている。上司にも責任あり。管理能力なしだよ。	記載なし
					回答・結果・顛末 この度は、警備員および設備職員の服装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。ご来院の皆さまに安心と信頼を感じていただける環境づくりは、私たちの最優先事項でございます。早速、建物管理の責任者に対して注意を行うとともに、服装規定の再確認と指導を徹底するよう指示しました。貴重なご指摘をいただきましたこと、改めてお礼申し上げます。今後ともお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせいただければ幸いです。	