

# ご意見箱などに寄せられた声

※ご意見の趣旨を損なわない範囲で加筆、修正等を行っておりますのでご了承ください。  
なお、個人名は記載しておりません。

当院では、患者サービス向上の一環として、院内にご意見箱を設置しています。  
皆さんからいただいたご意見は、より快適な病院環境作りのために日々役立てております。

## 2026年 5月 回答分

### 【院内環境】会計について

会計の待ち時間が長く、時間の無駄でもったいないです。

府立医大附属病院のようなシステム（医療費後払いサービス 待たずにラク〜だ）が出来ないでしょうか？

同じ看板がついているので、良いところは取り入れてほしいです。診察が終わるとそのまますぐ帰れるのでとても楽です。

回答

この度は、医療費の後払いシステムについてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。  
私どもとしても後払いシステムは患者さんの利便性向上につながる有用な仕組みであると認識しております。しかし、当院と京都府立医科大学附属病院では会計システムや規模が異なっており、現時点では当院の運営体制や導入に伴う費用、運営費用負担などを総合的に検討した結果、すぐに導入することが難しい状況です。

患者さんに安心してご利用いただける環境づくりに向け、今後の検討課題とさせていただきます。  
貴重なご意見をいただきありがとうございます。

経営企画課

### 【職員の接遇】病棟職員の対応について

職員、看護師対応ずれて

食事対応少し長すぎ。手間掛けです。

回答

この度は、看護師の食事の対応におきまして不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。  
他患者さんの対応中など、状況によってはお待たせしてしまうことがあり、ご迷惑をおかけしております。今後は、出来る限りお待たせすることがないよう、患者さんやご家族の皆さんに丁寧な対応をいたします。

お気付きのことがございましたら、いつでも看護師にお声掛けください。

看護部

### 【院内環境】 外来電子掲示板について

外来待合いの液晶モニターについて順番が出てくるまでお知らせで約2分、順番がでて15秒で切り替わる。

見たくても短いし、お知らせ終わるまで長くてイライラします。2画面にするとか、別モニターを置くとかしてほしい。

回答

診察の待ち時間も、診察案内状況が気になる中、不快な思いをおかけして申し訳ありません。

電子掲示板は、診察案内状況以外の掲示にも活用させていただいている現状があります。ご意見をいただきました、2画面对応はシステム上行えず、別モニターに関しましても導入するには検討が必要となり早急な対応が困難であるため、診察案内状況の掲示回数を増やし、次の診察案内状況が掲示されるまでの待ち時間が短くなるよう変更いたしました。

ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

医療サービス課

### 【職員の接遇】 職員の対応について

先日、鎮静剤を使用希望して大腸内視鏡検査をしました。

手術後しばらくしての経過観察でした。緊張もしていましたし、不安もあったこともありでか、鎮静剤が効かず？眠ることができませんでした。その際、眠ったかどうか確認もなく、眠っていないことはわかっている上で追加の鎮静剤もなく検査が始まり、その間激痛で本当に大声で「痛い痛い」とわめいていました。

普通、検査前に効いているのかの確認をしてから行われると認識していますが、今回の対処は正しかったのでしょうか？今後の検査の際、どのように対処していただけますでしょうか。

回答

この度は、検査において辛い思いをさせてしまい、申し訳ございません。

大腸内視鏡検査は胃カメラとは違い、穿孔等のリスクがあるため安全面の観点より完全に眠った状態での検査は実施しておりません。しかし、本来であれば鎮静剤が効いていることを確認したうえで検査を行います。今回は確認が不十分であり、鎮静剤の効き具合の判断が適切ではなかったと思われます。

今後、同様の事案が発生しないよう、確認を適切に実施してまいります。

診療部

このたびは大腸内視鏡検査において鎮静剤の十分な効果が得られず、強い苦痛とご不安をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

本来、苦痛の状況に応じてお声掛けや鎮静剤の追加などの対応を行うべきところ、十分な配慮が行き届かなかった点について、重く受け止めております。

今後はより安心して検査を受けていただけるよう、医師と連携しながら検査中の状態を観察するように努めてまいります。この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

看護部

#### 【院内環境】入院中の食事について

給食につきまして毎日おいしい食事を提供いただきありがとうございます。

ご飯のやわらかさの好みと量を選択できると嬉しいです。

回答

食事に対するご意見をいただきましてありがとうございます。

入院中の食事については治療の一部となります。同じ食種であっても患者さんの状態によって、とろみ付けやアレルギー除去など様々な個人対応があるため、好みによるご飯の段階的なやわらかさへの対応はしておらず、統一したやわらかさのものを提供しております。エネルギー制限のある方の場合には、治療食のため主食量の増量ができません。

食欲がないなどの病状に伴う対応はしておりますので、飲み込みにくさや量を減らしてほしいなど希望がありましたら、主治医や病棟スタッフへご相談ください。

今後も栄養管理課一同、美味しく安全なお食事を提供できるように励みます。

栄養管理課

#### 【職員の接遇】職員の対応について

処方箋をFAXで送ってもらおうと思ったのですが、FAXコーナーの職員の方が居眠りをされていて、3回呼び掛けても無反応でした。

あれでは困ります…

回答

この度は、処方箋のFAXコーナーにおきましてご不便・ご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

当院では、患者さんの調剤における待ち時間の短縮および薬局における処方内容の事前確認体制の充実を目的として、薬剤師会の協力を得て本コーナーを設置し、皆さんの利便性向上に努めております。

この度頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、今後は同様の事象が再発することのないよう、一層の注意と改善に努めてまいります。

総務課

#### 【院内環境】ご意見への回答について

今年の皆さん方のご意見、ご回答を早急にファイルに綴ってください。

昨年12月分までとなっています。

回答

いただきましたご意見の通り、掲示やファイリングがタイムリーに行えておらず大変申し訳ございません。

皆さんよりいただいたご意見は、当該部署が現状の確認や調査等を実施し、患者満足度向上委員会で多種の職員により検討したうえで回答を行っております。3月分までの回答に関しましては、掲示、ファイリングをいたしました。4月分に関しましては、6月中旬以降に掲示・ファイリングを予定しております。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。

医療サービス課

【お礼】入院中の食事について

いつもいつもおいしいお食事をありがとうございました。

決して忘れません！

回答

お礼とご意見をありがとうございます。病院の食事がお口に会い良かったです。

今後も栄養管理課一同、美味しく安全なお食事を提供できるように励みます。

栄養管理課