

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年4月～5月分

※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、ご了承下さい。  
 なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
会計待時間	<p>・午後の診察を終えて、会計に書類を提出しが、30分経過しても2人分しか進まなかった。どうなっているのか、窓口に行ったら、途端に5分で10人分ほど進んだ。苦情を言わないと出来ないのか。            (外来)</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。会計待ち時間につきましては、混雑時にスタッフを増やすなどして対応していますが、診療科への確認等で待ち時間が発生する場合は会計スタッフから患者さんへ声をかけさせていただきます。また、待ち時間が長いと思われた時には、遠慮なく受付にお尋ね下さい。            貴重なご意見ありがとうございました。            (医療事務ソラスト)</p>
ご意思	<p>・自分だけは、がんにならないと思って生きてきましたが、なったことは仕方が無いです。病気についてはよく分からないので、おまかせします。最後は、自分で決めようとは思っております。これからもよろしく!!            (がん診療棟)</p>	<p>スタッフ一同、患者さんの思いに寄り添った看護が提供できるように努めて参ります。心配な点や不安なことがありましたら、遠慮なく看護師にお声がけください。            (外来化学療法室)</p>
ご要望	<p>陽子線治療が出来るようにしてほしい。            (C3)</p> <p>陽子線治療を北部医療センターにもできるだけ早く設備し、治療が出来るようにお願いします。            (がん診療棟)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。            現在、陽子線治療を行っている医療機関は全国で19施設あります。(京都府では京都府立医科大学附属病院で行っています。)ご要望いただいた陽子線治療は、がんの根治治療を目指す最先端の放射線治療の一つとして注目されているところで、しかしながら、陽子線治療は「先進医療」として位置づけられており、その費用は保険適用外となっていること、適応となるがん種が限定されていることから、治療を受けられる患者さんは一部のがん患者さんであるのが現状です。現時点では当院で施設を整備することは難しい状況ですが、ご意見は今後の病院機能を検討する際の参考とさせていただきます。ありがとうございました。            (医療サービス課 がん相談支援センター)</p>
オスメイト対応トイレ	<p>3階のトイレにストーマの洗浄設備を設置してほしい。            入院時は不便でした。            (A3B3)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。            構造上、南棟3階はオスメイト対応トイレを設置することが困難な状況です。大変ご不便をおかけしますが、C2病棟または外来(処方箋FAXコーナー横)のオスメイト対応トイレをご利用いただけますようお願いいたします。            新たな設置につきましては、今後の検討事項とさせていただきますので、ご理解いただけますようお願いいたします。            (総務課)</p>

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年4月～5月分

※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、ご了承下さい。  
なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	中庭の新芽が美しいので、思わず立ち上がったのぞきに行ったが下草未処理にびっくりしました。 精神状況を左右する病院だからこそ心を配ってほしいです。 (外来)	ご意見をいただきありがとうございます。 病院敷地内の除草につきましては、計画的に実施をしているところですが、今後とも皆様に気持ち良く過ごしていただけるよう環境美化に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 (総務課)

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年4月～5月分

※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、ご了承下さい。  
 なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
職員の対応	朝、大きな荷物を持って玄関へ行った際に、男性職員2人が外に立ってずっと話しており、挨拶もなく、荷物の手伝いもしてくれなかった。 2人は何をしていたのか。 (外来)	この度は不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。当院では、車椅子を使用される方の介助など患者対応のため、玄関に職員を配置しているところです。 今回ご指摘いただいた内容については、患者さんに寄り添った対応を行うよう、関係する職員に改めて指導を行いました。 貴重なご意見をありがとうございます。 (総務課)
職員の対応	一人の看護師の対応がおかしい。 患者に言い訳、口答えをすぐする。とにかくうるさい。 (A3・B3)	この度は、看護師の対応で不快な思いをおかけして、申し訳ありません。 ご意見を真摯にうけとめ、本人にしっかり指導をしました。 患者さんの思いを受け止め、寄り添える看護を心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。 (看護部)
ご意見	入院前日に、師長より電話があり、「幾日でも良いから個室利用をしてもらえないか。」との内容。 突然の電話だったので家族に相談したかったが、即答して欲しいと言われた。 「では、10日間だけなら。」と了承しました。 ですが、約束の10日を過ぎても何の連絡もなく、担当Nsに言ってもらちもあかず。師長に面談を要望し、やっと大部屋に移動できました。 年金生活者（弱者）に対して予定以上の出費は大変です。もう少し、相手の立場になって対応して頂きたいと思います。 (A3・B3)	不快な思いをおかけして大変申し訳ありません。 総室が満床状態であり、今回はご無理をお願いすることになりました。 ご意見を真摯に受け止め、ご要望に沿えるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます。 (看護部)
透析室前椅子	透析室前の椅子を撤去されていましたが、戻してもらうことは無理ですか？ (外来)	ご不便をおかけしており、申し訳ありません。 売店前、透析室前の椅子は、感染対策の一環として撤去しております。透析患者さんの荷物に関しては、控室をご利用くださいますようお願いいたします。 ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。 (看護部)
待ち時間	消化器内科で診察してもらっています。 毎回、すぐく待たされます。 こんなに待たされて予約の意味があるんですか？ 出来れば時間通りに診察してほしいです。 (外来)	予約にもかかわらず長時間お待たせし申し訳ございませんでした。予約患者の方の診察にあたりましては、基本的には予約の順番に行っているところですが、例えば初診の方は症状をお聞きする等で診察が長くなる場合があり、予約された方に長時間お待ちいただくこともあります。 病院スタッフ一同ができる限りスムーズな診療を心がけておりますので、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。 なお、待ち時間中にご気分が悪くなる場合がございますら、近くのスタッフに気軽に声をかけてください。 (医療サービス課)

## ご意見箱等に寄せられたご意見と回答

2023年4月～5月分

※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、ご了承下さい。  
 なお、個人名は記載しておりません。

項目	ご意見	回答
ご意見	<p>排泄後の流し忘れがよくある。            トイレの緊急呼び出しプザーを流すボタンと間違えて押している方もいるため、目立つように赤色で案内した方がいいと思う。            (外来)</p>	<p>この度は不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。            ご指摘のとおり、緊急呼び出しボタンを誤って押してしまう事例が発生しているため、誤報防止カバー（赤色）を設置するとともに、洗浄レバーの案内表示を壁面に貼り付けることとしました。            貴重なご意見をありがとうございました。            (総務課)</p>
ご要望	<p>遠方であることなどを配慮し、陽子線治療を入院で受けられるようにしてほしい。            (がん診療棟)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。陽子線治療が受けられる病院が遠方であり、通院の負担や副作用が現れることへの不安などから、入院ができれば安心して治療に望めると思われたのではないのでしょうか。            放射線治療は初回時、位置合わせの撮影などに時間がかかることはありますが、1日15分程度（そのうち放射線が照射される時間は2～3分）で治療が終わるため外来通院で治療が可能です。しかしながら、自宅から病院が遠方の場合には近くの宿泊施設（ホテル）などを紹介していただける場合がありますので、治療を受けられる病院の相談窓口へお問い合わせください。            (がん相談支援センター)</p>
ご要望	<p>・談話室がないのは困ります。            (C4)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。            現在、感染対策上、14～16時の間はデイルームを面会の場としております。            ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。            (看護部)</p>
	<p>・談話室のような部屋の設立をお願いします。            (C4)</p>	
ご要望	<p>・売店がないのは不便です。できるそうですが、それまでの間、コンビニ等小さいものでいいからあってほしい。食堂の近くなど、空いているところで、パンやおにぎりなどだけでも販売してほしい。            (C4)</p>	<p>売店については、長らくの間、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。令和5年6月14日（水）午前7時から売店の営業を再開しましたのでご利用ください。            なお、売店の営業時間は月曜日から土曜日（祝日、年末年始を除く。）の午前7時から午後7時までとなっております。            (総務課)</p>
	<p>・売店の設立をしてほしい。            (C4)</p>	