

# 皆さまの声を、より良い医療へ

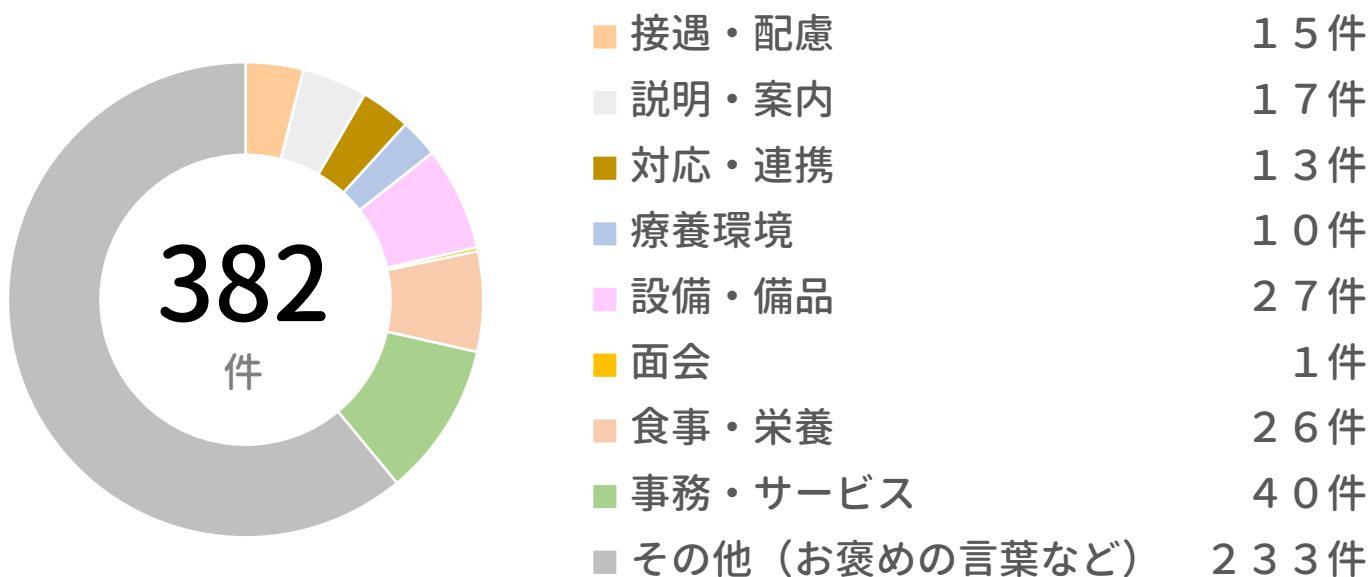
－ 皆さまからいただいたご意見と当院の取り組み －

夏

2026

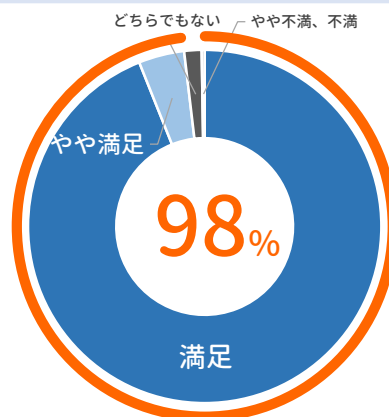
本冊子は、入院患者さまの退院時アンケートや、外来に設置している「ご意見承り用紙」にお寄せいただいたご意見・ご感想をもとに、当院の改善への取り組みをまとめたものです。

## 4月～6月にお寄せいただいたご意見の内訳（件数）



## ご入院に関する総合満足度

「満足」「やや満足」と回答いただいた患者さまが98%となりました。  
今後も安心して療養いただける病院づくりに努めてまいります。



※回答数 1,077件

関西電力病院

Your Voices and Our Commitment

## 皆さまから寄せられたご意見・ご感想

1

### お褒めの言葉

職員の親切な対応や、丁寧な声かけ・配慮へのお礼の声

2

### 接遇や配慮に関するご意見

言葉づかい・態度・プライバシーへの配慮など

3

### 説明や案内に関するご意見

診療・検査・薬・退院・院内案内など

4

### 対応や連携に関するご意見

依頼事項への対応、ナースコール、職員間の情報共有や連携など

5

### 療養環境に関するご意見

病室の騒音、室温、清潔さ、快適性など療養環境など

6

### 設備や備品に関するご意見

トイレ、シャワー、ベッド、空調、売店など施設・設備など

7

### 面会に関するご意見

面会時間や面会ルールなど

8

### 食事に関するご意見

食事内容、味付け、献立、栄養指導など

9

### 事務サービスに関するご意見

受付、会計、院内案内、相談窓口などサービス全般

## お褒めの言葉

患者さま・ご家族から、温かいお言葉を多数いただきました。

### ◆ お褒めの言葉（一部ご紹介）

皆さん出来る限り要望を叶えてくれようと寄り添ってくださって、大変有難く、また心強かったです。  
長い入院生活で初めての入院でしたが、辛いと感じる事もなく快適に過ごせました。  
若い看護師さんの明るさや、細やかな優しさやベテランさんの頼もしさがいいなあと思いました。  
補助さんもととても親切にしてくださって、リハビリの方も栄養士の方も皆さん良い方ばかりでした。事務員さんも声を掛けてくださることも多く、励みになりました。  
ありがとうございました。

この度はありがとうございました。  
医師の先生、看護師様、社会福祉士様、担当栄養士様、担当薬剤師様、リハビリ担当者様、オペ看の皆様、麻酔担当者様、事務方の皆様、その他今回の私の治療に携わって下さった皆様に心より感謝いたします。  
入院・手術と不安の中何とか退院出きる様になったのは皆様のプロフェッショナルな行動のおかげだと合わせて深く感謝いたします。  
又、今後入院・加療は必要な時はどうぞよろしくお願いいたします。  
ありがとうございました。

### ◆ 関係部門

医局／看護部／薬剤部／検査部／栄養課／放射線科／事務部門／その他関係部門



### 職員一同からのお礼

皆様からいただいた温かいお言葉は、職員にとって大きな励みになっています。  
これからも、安心して受診・療養していただけるよう、丁寧で思いやりのある対応を大切にしていまいります。

## 接遇や配慮に関するご意見

回答部門

看護部

臨床検査部

### ◆ 主なご意見

- ・一部の看護師に名乗りや挨拶がなく、会釈への反応もなく悲しかった
- ・検査時の態度に配慮が不足していると感じた
- ・エコー担当者の言葉遣いがタメ口に感じ気になった

### 当院の対応

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

また、職員の言葉遣いや態度により、不快な思いをおかけして申し訳ございません。

いただいたご意見は部内で共有し、患者さま・ご家族の皆様に安心して療養していただけるよう、丁寧で思いやりのある対応に努めてまいります。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を看護部内で共有し、患者さまへの挨拶や言葉遣い、態度について改めて確認します。

今後も継続して改善に取り組み、その状況や効果を確認しながら、今後のアンケート結果にも反映してまいります。

## 説明や案内に関するご意見

回答部門

薬剤部

### ◆ 主なご意見

- ・ 自宅で服用している薬について説明がなかった

### 当院の対応

このたびは、ご自宅で服用されているお薬について十分な説明がなく、ご不安な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。

入院時には、ご自宅で服用されているお薬の内容を確認し、変更や注意が必要な場合には説明を行っておりますが、短期間の入院などでお薬の変更がない場合には、継続して服用いただくお薬についての説明が十分に行き届かないことがございます。

お薬は安心して治療を受けていただくためにも大切な情報であることから、今回いただいたご意見を踏まえ、患者さまに分かりやすくお伝えできるよう、より丁寧な説明を心がけてまいります。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を薬剤部内で共有し、ご自宅で服用されているお薬について、患者さまに分かりやすくお伝えできるよう説明方法を改めて確認します。

今後も患者さまが安心して治療を受けられるよう、丁寧な説明に努めてまいります。

## 説明や案内に関するご意見

回答部門

庶務課

### ◆ 主なご意見

- ・ 非常時（地震、台風、火事）の病院対応や避難誘導の方法（避難階の表示等）が分かりにくい

### 当院の対応

各病室の出入口扉に、非常口のご案内を掲示しております。

なお、火災などの非常時には、発生場所や災害の状況によって安全な避難経路が異なる場合があります。そのため、状況に応じて職員が安全な避難経路をご案内し、避難誘導を行いますので、どうぞご安心ください。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を関係部署で共有し、非常時にも患者さまに安心していただけるよう分かりやすいご案内と安全に配慮した環境づくりに努めてまいります。

## 説明や案内に関するご意見

回答部門

疾患栄養治療部

### ◆ 主なご意見

- ・ 入院時に管理栄養士から食事説明がなかった

### 当院の対応

このたびは大変ご心配をおかけいたしました。

ご意見いただきました通り、管理栄養士は入院後の患者様に対して、栄養管理の目的のうえで訪室することが原則です。ただし短期入院患者様の場合など、一部ご対応ができない場合もございます。

なお、患者様がご不安に思うことがありましたらベッドサイドにて対応いたしますので、看護師等スタッフなどを通じて呼びいただけますと幸いです。

### 今後の対応

今回のご意見を受け、管理栄養士全員で対応を改めて確認しました。

入院時の訪問に加え、食事が十分にとれていない場合や絶食中の場合には、患者さまの食事の状況や栄養状態を確実に確認し、栄養障害を防ぐために必要な対応を行ってまいります。

## 説明や案内に関するご意見

回答部門

薬剤部

### ◆ 主なご意見

- ・ 薬が何度も変更されたが説明が治療終盤の1回だけだった

### 当院の対応

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

ご指摘いただいた件につきまして、十分な説明ができておらず、不安な気持ちにさせてしまい、申し訳ございません。

安心して治療を受けていただくためにも、患者様へ十分なお説明を行えるよう努めます。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を薬剤部内で共有し、薬剤の変更・新規開始・中止の際には、患者さまへ十分な説明を行えるよう対応を改めて確認します。

今後も患者さまが安心して治療を受けられるよう、分かりやすく丁寧な説明に努めてまいります。

## 対応や連携に関するご意見

回答部門

看護部

### ◆ 主なご意見

- ・こちらから質問すると『確認してきます』と言ったきりで、いまだに回答がないことが多々あり。確認してきますと言うからにはちゃんと返答してほしい
- ・看護師だけでなく、事務職員など他職種との連携が十分でなく、誰に相談すればよいのか分かりにくかった

### 当院の対応

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

患者・ご家族の皆さまに安心して療養していただけるよう、接遇や配慮の向上に努めてまいります。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を看護部内で共有し、看護師間だけでなく多職種間で円滑に連携できるよう対応について改めて確認します。

今後も患者さまが安心して入院生活を過ごせるよう、迅速で丁寧な対応に努めてまいります。今後も継続して改善に取り組み、その状況や効果を確認しながら、今後のアンケート結果にも反映してまいります。

## 対応や連携に関するご意見

回答部門

臨床検査部

### ◆ 主なご意見

- ・ 検査入院時の検査時間がばらばらだった

### 当院の対応

検査入院中の検査時間が一定せず、ご不便やご負担をおかけし申し訳ございませんでした。検査時間につきましては、外来患者さまの検査状況や各検査の予約枠、緊急検査への対応などにより、時間が前後する場合がございます。可能な限り円滑に済むよう関係部署との連携に努めてまいります。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を検査部門内で共有し、検査呼出時には患者さまのスケジュールを確認するとともに、同一日に複数の検査がある場合は、まとめて実施できないか確認します。今後も患者さまのご負担をできる限り軽減できるよう、関係部署との連携に努めてまいります。

## 設備や備品に関するご意見

回答部門

庶務課

### ◆ 主なご意見

- 有料室と無料室の差が分かりにくく、料金差に納得しづらい

### 当院の対応

このたびは、お部屋に関するご説明が不足しており、有料室と無料室の違いが分かりにくく、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。

有料室では、床頭台をカード不要でご利用いただけるなど、設備やサービスに違いを設けております。今後は、より分かりやすいご説明に努めてまいります。

ご不明な点がございましたら、お気軽にスタッフまでお声かけください。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さまにより分かりやすくご案内できるよう今後の対応について検討してまいります。

## 設備や備品に関するご意見

回答部門

庶務課

### ◆ 主なご意見

- ・シャワー使用中に急に湯温が上がり不安と痛みを感じた

### 当院の対応

ご不快な思いとご不安な思いをお掛けし、お痛みを感じさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。

シャワーは使用開始時、配管内のお湯の温度が安定していないため、途中で湯温が上がる場合があります。ご使用の際は、湯温が安定するまで温度をご確認いただきからご使用くださいますようお願いいたします。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さまが不安なく安心して設備をご利用いただけるよう、安全面への配慮を大切にしながら、より安心できる環境づくりに努めてまいります。

# 食事に関するご意見

回答部門

疾患栄養治療部

## ◆ 主なご意見

- ・別料金でもよいので食事の選択肢を増やしてほしい
- ・入院時の食事メニューが毎回同じように感じる
- ・時々違う食事メニューを提供してほしい
- ・健康に配慮しながらも食事の味を改善してほしい

## 当院の対応

当院では、患者さまにお食事を楽しんでいただけるよう、季節のメニューやイベント食を取り入れるなど、献立に変化を感じていただけるよう工夫しております。例えば普通食では、約16週間のサイクルメニューで運用しております。一方、治療食については、治療上必要な栄養量や塩分量等に配慮する必要があるため、一部では1～2週間のサイクルメニューとなっております。

また、2026年度より、有料個室に入院される治療食が不要な患者さまを対象に、有料の特別メニューをご用意しております。病棟内およびホームページに掲載しておりますので、ぜひご利用ください。次のページでもご紹介しております。

## 今後の対応

今回いただいたご意見を栄養管理部門内で共有し、今後の献立作成やメニューの見直しに活かしてまいります。

治療上必要な栄養量や塩分量等に配慮しながら、味や献立を工夫するとともに、季節感や変化を感じていただける食事の提供に努めてまいります。また、特別メニューをはじめとした当院の取り組みについても、患者さまに分かりやすくお伝えしてまいります。

今後も皆さまのお声に耳を傾け、よりご満足いただける食事の提供に努めてまいります。

## 患者さまの声をかたちに

声

患者さまの声

「別料金でもよいので、食事の選択肢を増やしてほしい」



改善

### 2026年度から「有料の特別メニュー」をご用意

普通食が提供される有料個室の患者さまは、昼食・夕食に特別メニューを選択できます。通常の食事負担額に加え、1食あたり1,000円でご利用いただけます。

洋食・丼・麺・御膳など、幅広いメニューから選択

関西電力病院のホームページでは写真付きでご紹介しております。  
ホームページでは、全17種類（スマート食を含む）を掲載しております。



サンドウィッチセット スープ・サラダ付

エネルギー 784kcal / たんぱく質  
23.4g / 脂質 31.7g / 食塩 3.1g  
※ スープを含めて 食塩 4.9g



オムライスセット スープ・サラダ付

エネルギー 582kcal / たんぱく質  
22.5g / 脂質 18.9g / 食塩 3.6g  
※ スープを含めて 食塩 5.4g



ミートスパゲティーセット スープ・サラダ付

エネルギー 597kcal / たんぱく質  
22.9g / 脂質 15.8g / 食塩 1.7g  
※ スープを含めて 食塩 3.5g



ビーフカレーセット サラダ・フルーツ付

エネルギー 643kcal / たんぱく質  
15.8g / 脂質 17.8g / 食塩 2.9g

関西電力病院  
ホームページはこちらから



## 事務サービスに関するご意見

回答部門

医事課

### ◆ 主なご意見

- 入院受付の事務員の対応が不親切で不快だった
- 入院受付の事務員が誤った説明を他人のせいにし態度も悪かった

### 当院の対応

ご意見いただきありがとうございます。

このたびは、職員の対応によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。

いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さまに安心してお過ごしいただけるよう、一人ひとりのお気持ちに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。

### 今後の対応

今回いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さまのお気持ちに寄り添い、丁寧かつ誠実に対応することの大切さを改めて確認しました。

今夏、職員向けの接遇研修を実施しており、今後も患者さまに安心していただける分かりやすい説明と、思いやりのある対応に努めてまいります。

# これからも安心いただける病院づくりを目指します

ご覧いただき、ありがとうございました。

当院では、皆さまからいただくご意見やご要望を大切に受け止め、より安心して受診・療養いただける病院づくりに活かしてまいります。

お寄せいただいた貴重な声を今後の医療・サービスの向上につなげるとともに、これからも患者さまに寄り添い、信頼される病院を目指して努めてまいります。

## ◆ 私たちの約束

01

皆さまの声を  
受けとめる

02

部門で  
共有・改善する

03

安心の  
病院づくり

お気づきの点やご意見・ご要望などがございましたら、1階外来および各病棟に備え付けの「ご意見承り用紙」にてお聞かせください。