
平成25年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成26年2月1日

調査概要

- 調査対象 当院に来院された外来患者
- 調査期間 平成25年12月9日(月)から12月13日(金)
- 調査方法 10番～13番、20番受付にて、「患者満足度調査(外来)」を外来患者に配布し、記入後、配布窓口、または総合案内の回収BOXに投函していただき回収とする。

- 調査件数

配布数	500 枚		
回収数	418 枚	回収率	84%
総合評価回答	346 枚	総合評価回答率	69%

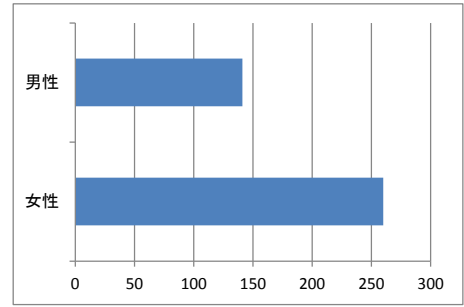
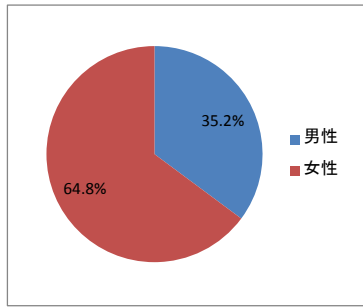
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

満足……………	100
やや満足…………	75
どちらともいえない……	50
やや不満…………	25
不満……………	0

患者さんに関すること

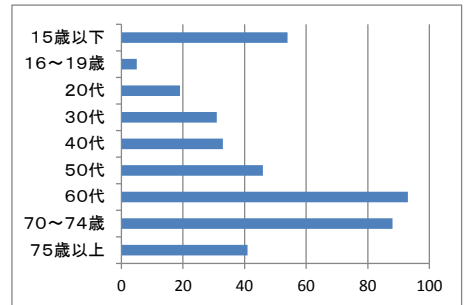
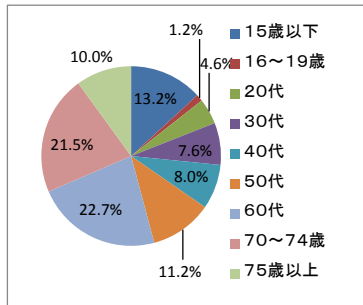
性別

	性別	件数	割合
1	男性	141	35.2%
2	女性	260	64.8%
	合計	401	



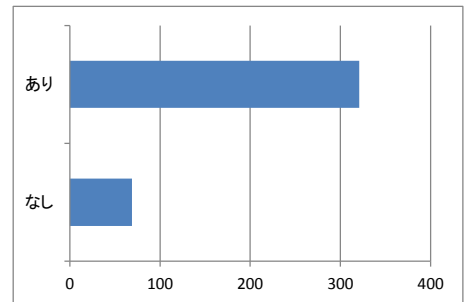
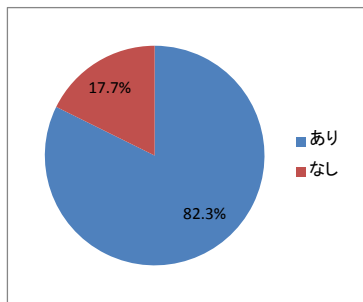
患者年齢

	患者年齢	件数	割合
1	15歳以下	54	13.2%
2	16～19歳	5	1.2%
3	20代	19	4.6%
4	30代	31	7.6%
5	40代	33	8.0%
6	50代	46	11.2%
7	60代	93	22.7%
8	70～74歳	88	21.5%
9	75歳以上	41	10.0%
	合計	410	



予約

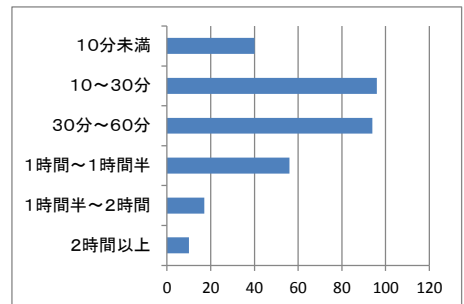
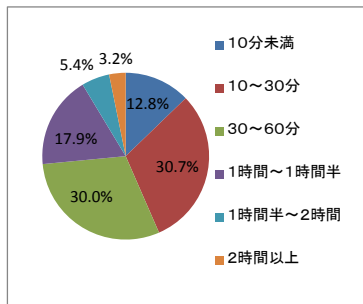
	性別	件数	割合
1	あり	321	82.3%
2	なし	69	17.7%
	合計	390	



診察待ち時間

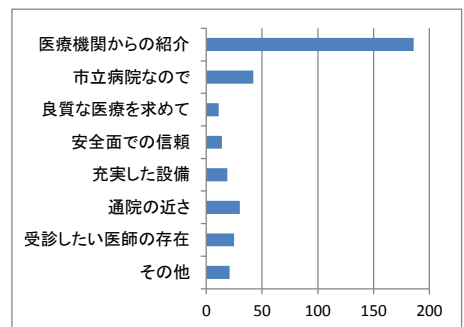
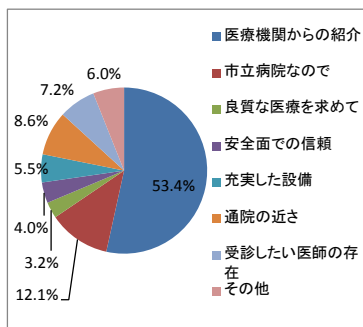
	診察待ち時間	件数	割合
1	10分未満	40	12.8%
2	10～30分	96	30.7%
3	30～60分	94	30.0%
4	1時間～1時間半	56	17.9%
5	1時間半～2時間	17	5.4%
6	2時間以上	10	3.2%
	合計	313	

※診察待ち1時間以上 26.5%



当院を受診された理由

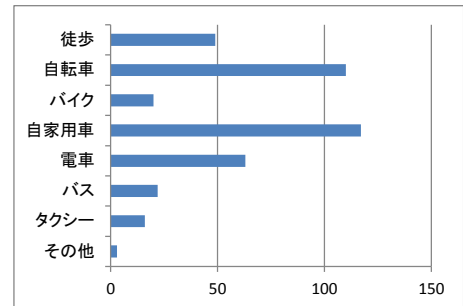
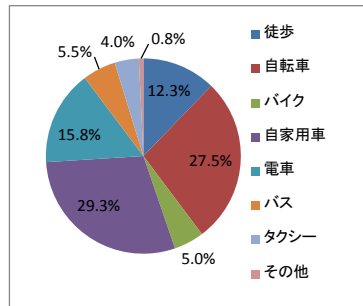
	当院を受診された理由	件数	割合
1	医療機関からの紹介	186	53.4%
2	市立病院なので	42	12.1%
3	良質な医療を求めて	11	3.2%
4	安全面での信頼	14	4.0%
5	充実した設備	19	5.5%
6	通院の近さ	30	8.6%
7	受診したい医師の存在	25	7.2%
8	その他	21	6.0%
	合計	348	



当院への来院手段

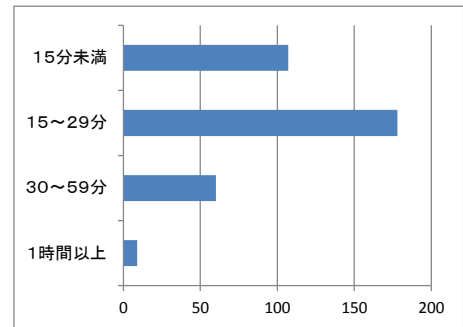
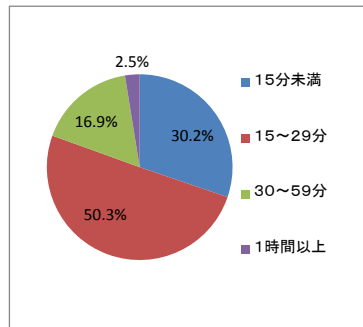
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

	当院への来院手段	件数	割合
1	徒歩	49	12.3%
2	自転車	110	27.5%
3	バイク	20	5.0%
4	自家用車	117	29.3%
5	電車	63	15.8%
6	バス	22	5.5%
7	タクシー	16	4.0%
8	その他	3	0.8%
	合計	400	



自宅から当院までの所要時間

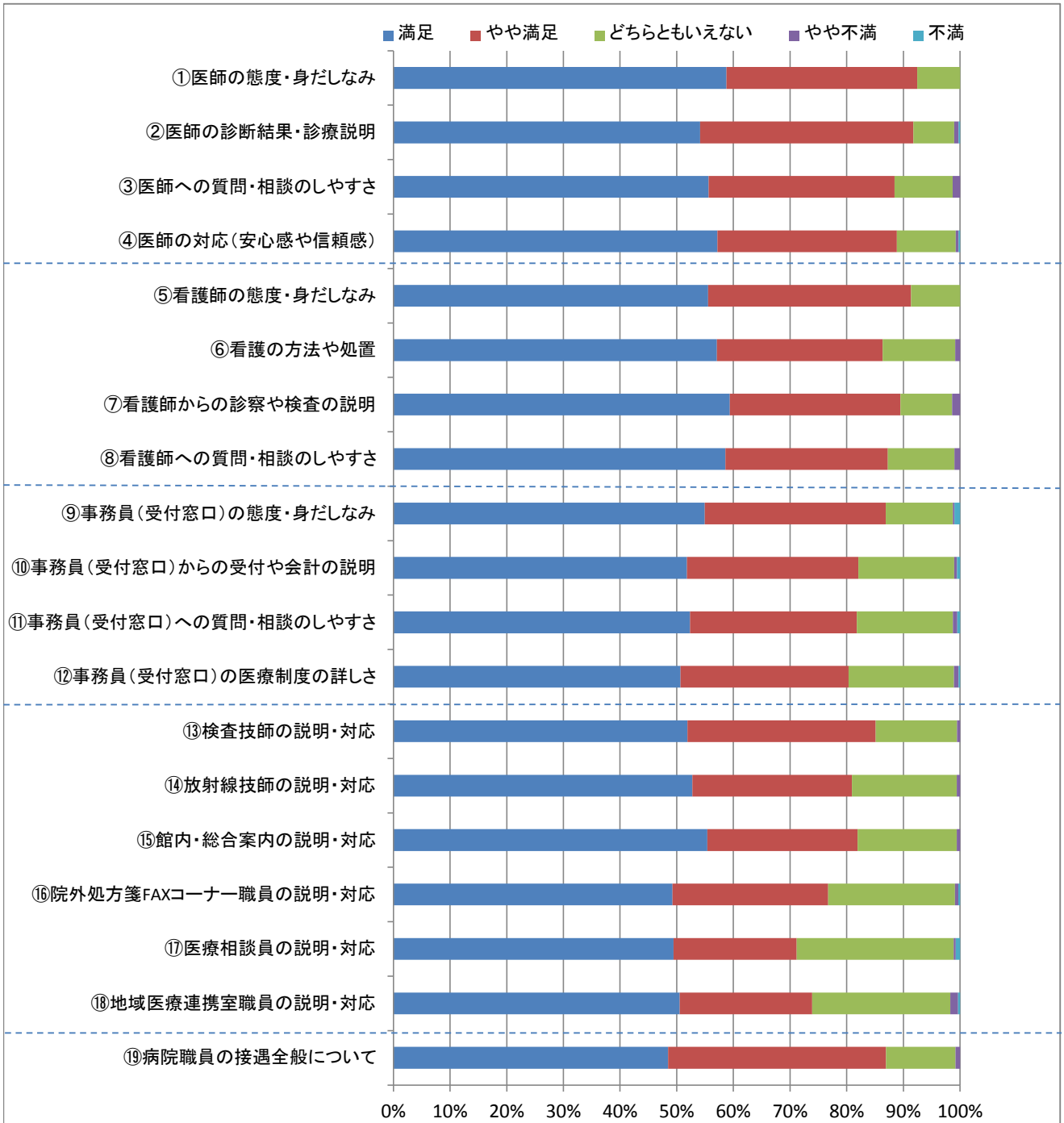
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	107	30.2%
2	15～29分	178	50.3%
3	30～59分	60	16.9%
4	1時間以上	9	2.5%
	合計	354	



満足度調査

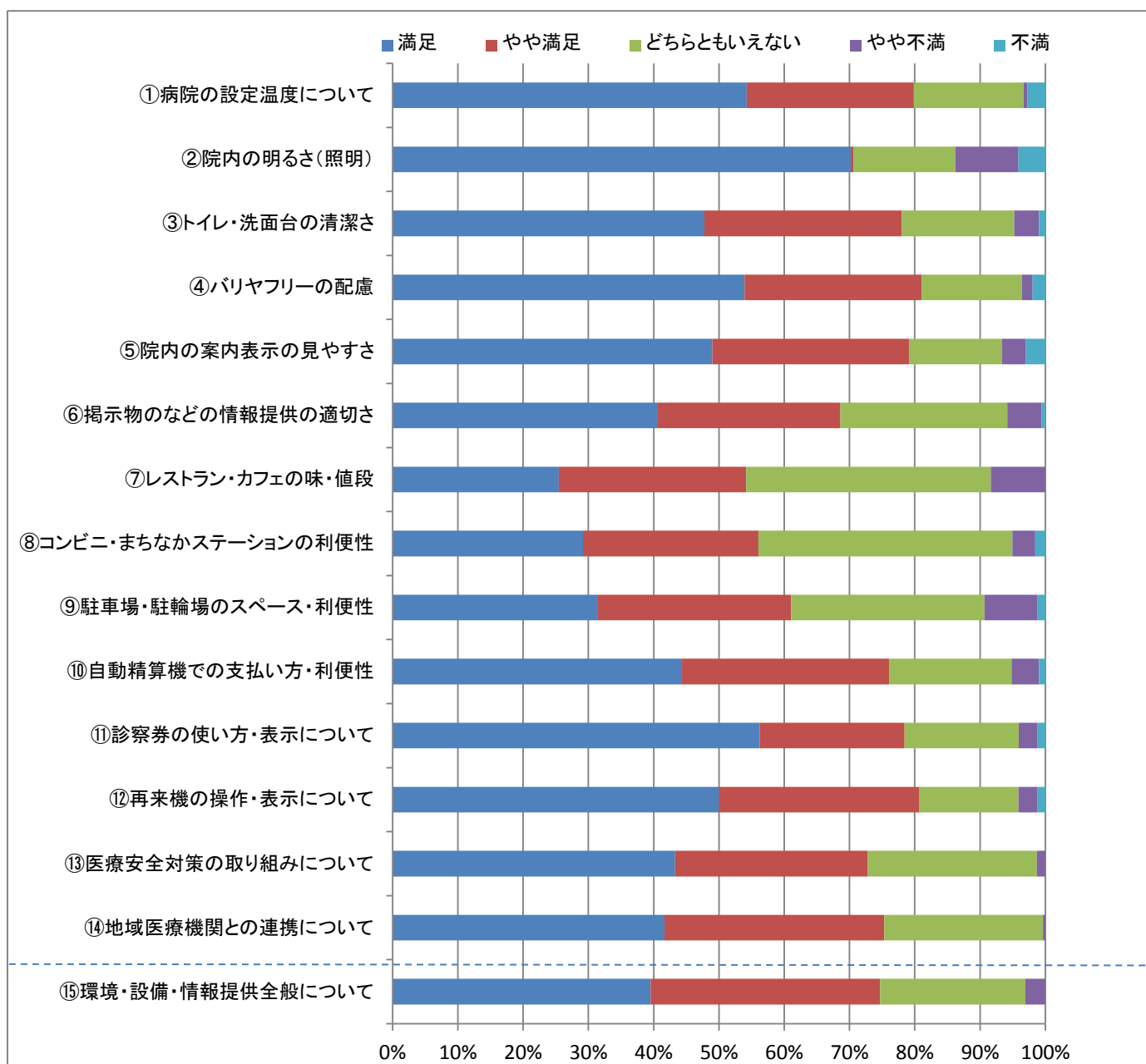
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	218	125	28	0	0	371
		58.8%	33.7%	7.5%	0.0%	0.0%	100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	210	146	28	3	1	388
		54.1%	37.6%	7.2%	0.8%	0.3%	100.0%
看護師	③医師への質問・相談のしやすさ	212	125	39	5	0	381
		55.6%	32.8%	10.2%	1.3%	0.0%	100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	231	128	42	2	1	404
		57.2%	31.7%	10.4%	0.5%	0.2%	100.0%
事務員	⑤看護師の態度・身だしなみ	225	145	35	0	0	405
		55.6%	35.8%	8.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	⑥看護の方法や処置	201	103	45	3	0	352
		57.1%	29.3%	12.8%	0.9%	0.0%	100.0%
その他	⑦看護師からの診察や検査の説明	215	109	33	5	0	362
		59.4%	30.1%	9.1%	1.4%	0.0%	100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	235	115	47	4	0	401
		58.6%	28.7%	11.7%	1.0%	0.0%	100.0%
その他	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	222	129	48	1	4	404
		55.0%	31.9%	11.9%	0.2%	1.0%	100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	202	118	66	2	2	390
		51.8%	30.3%	16.9%	0.5%	0.5%	100.0%
その他	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	210	118	68	3	2	401
		52.4%	29.4%	17.0%	0.7%	0.5%	100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	188	110	69	3	1	371
		50.7%	29.6%	18.6%	0.8%	0.3%	100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	192	123	53	2	0	370
		51.9%	33.2%	14.3%	0.5%	0.0%	100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	180	96	63	2	0	341
		52.8%	28.2%	18.5%	0.6%	0.0%	100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	190	91	60	2	0	343
		55.4%	26.5%	17.5%	0.6%	0.0%	100.0%
その他	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	165	92	75	2	1	335
		49.3%	27.5%	22.4%	0.6%	0.3%	100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	132	58	74	1	2	267
		49.4%	21.7%	27.7%	0.4%	0.7%	100.0%
⑱病院職員の接遇全般について	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	149	69	72	4	1	295
		50.5%	23.4%	24.4%	1.4%	0.3%	100.0%
		178	141	45	3	0	367
		48.5%	38.4%	12.3%	0.8%	0.0%	100.0%

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



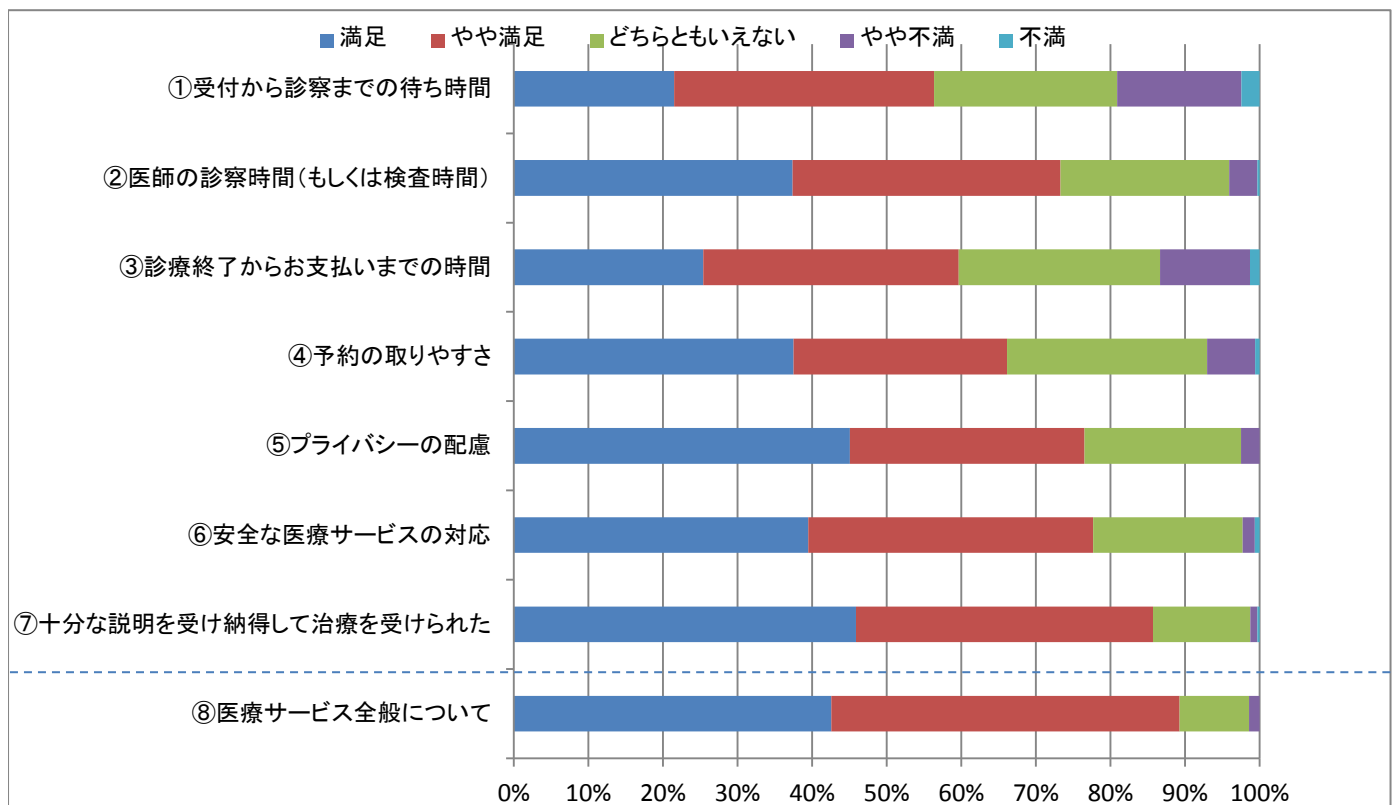
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	178	84	55	2	9	328
	54.3%	25.6%	16.8%	0.6%	2.7%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	153	1	34	21	9	218
	70.2%	0.5%	15.6%	9.6%	4.1%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	150	95	54	12	3	314
	47.8%	30.3%	17.2%	3.8%	1.0%	100.0%
④バリアフリーの配慮	165	83	47	5	6	306
	53.9%	27.1%	15.4%	1.6%	2.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	148	91	43	11	9	302
	49.0%	30.1%	14.2%	3.6%	3.0%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	132	91	83	17	2	325
	40.6%	28.0%	25.5%	5.2%	0.6%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	70	79	103	23	0	275
	25.5%	28.7%	37.5%	8.4%	0.0%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	75	69	100	9	4	257
	29.2%	26.8%	38.9%	3.5%	1.6%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	101	95	95	26	4	321
	31.5%	29.6%	29.6%	8.1%	1.2%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	137	98	58	13	3	309
	44.3%	31.7%	18.8%	4.2%	1.0%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	180	71	56	9	4	320
	56.3%	22.2%	17.5%	2.8%	1.3%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	158	97	48	9	4	316
	50.0%	30.7%	15.2%	2.8%	1.3%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	132	90	79	4	0	305
	43.3%	29.5%	25.9%	1.3%	0.0%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	120	97	70	1	0	288
	41.7%	33.7%	24.3%	0.3%	0.0%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	117	104	66	9	0	296
	39.5%	35.1%	22.3%	3.0%	0.0%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



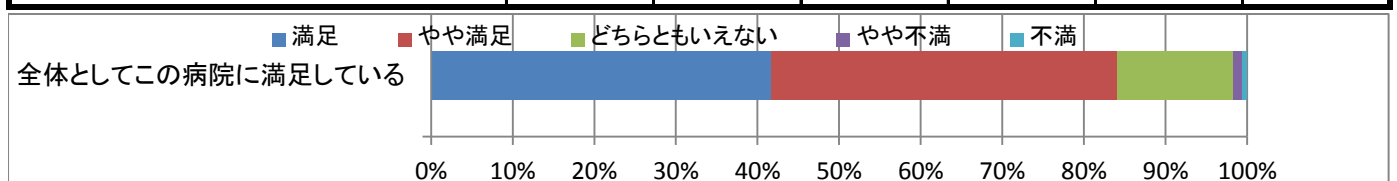
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	71 21.5%	115 34.8%	81 24.5%	55 16.7%	8 2.4%	330 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	129 37.4%	124 35.9%	78 22.6%	13 3.8%	1 0.3%	345 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	80 25.4%	108 34.3%	85 27.0%	38 12.1%	4 1.3%	315 100.0%
④予約の取りやすさ	123 37.5%	94 28.7%	88 26.8%	21 6.4%	2 0.6%	328 100.0%
⑤プライバシーの配慮	146 45.1%	102 31.5%	68 21.0%	8 2.5%	0 0.0%	324 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	122 39.5%	118 38.2%	62 20.1%	5 1.6%	2 0.6%	309 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	151 45.9%	131 39.8%	43 13.1%	3 0.9%	1 0.3%	329 100.0%
⑧医療サービス全般について	123 42.6%	135 46.7%	27 9.3%	4 1.4%	0 0.0%	289 100.0%

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



総合評価

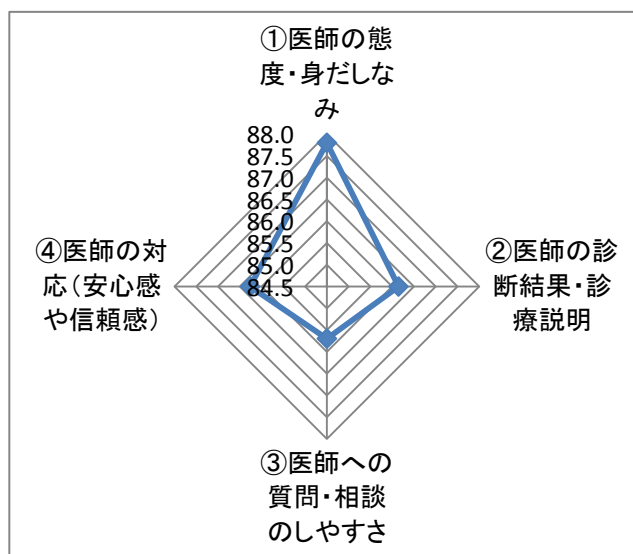
全体としてこの病院に満足している	144	147	49	4	2	346
	41.6%	42.5%	14.2%	1.2%	0.6%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

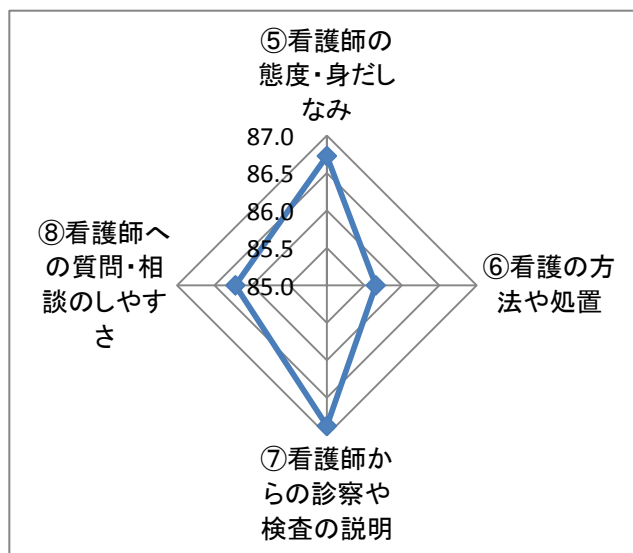
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	87.8
②医師の診断結果・診療説明	86.1
③医師への質問・相談のしやすさ	85.7
④医師の対応(安心感や信頼感)	86.3



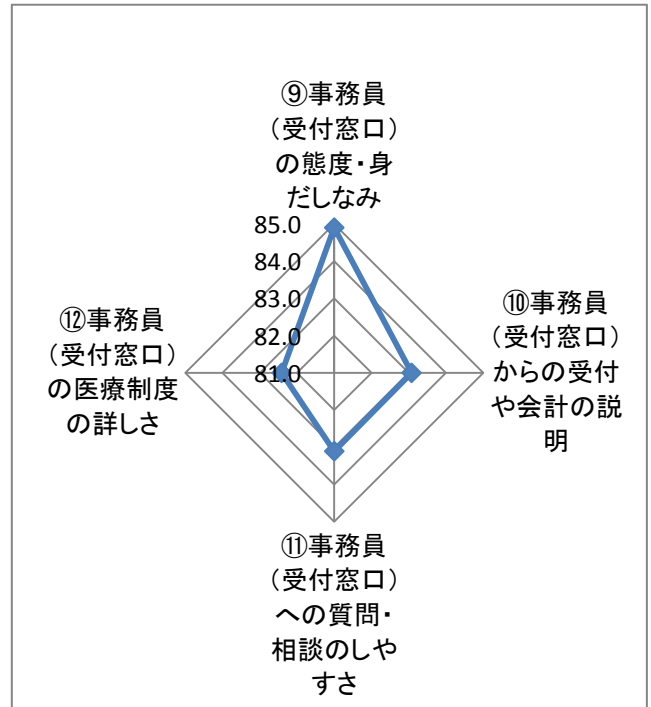
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	86.7
⑥看護の方法や処置	85.7
⑦看護師からの診察や検査の説明	86.9
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.2



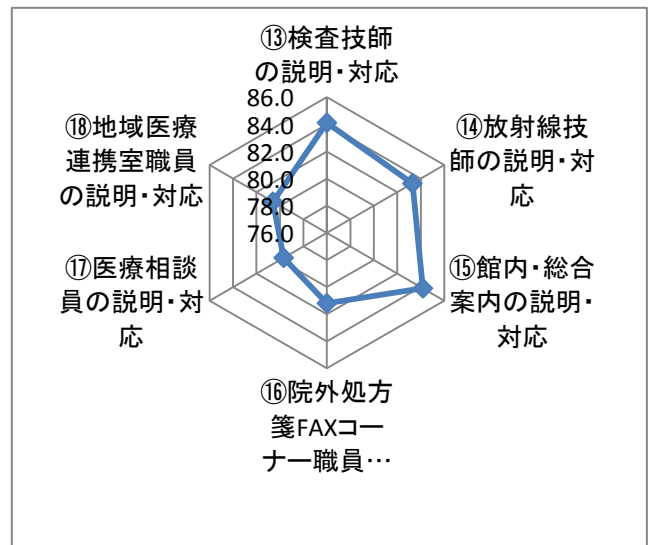
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	84.9
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	83.1
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.1
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	82.4



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.1
⑭放射線技師の説明・対応	83.3
⑮館内・総合案内の説明・対応	84.2
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	81.2
⑰医療相談員の説明・対応	79.7
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	80.6



全般の評価

	ポイント		
	24年度	25年度	差異
⑱病院職員の接遇全般の評価	75.4	83.7	8.3

	ポイント			
	24年度	25年度	差異	
医師	①医師の態度・身だしなみ	78.5	87.8	9.3
	②医師の診断結果・診療説明	77.0	86.1	9.2
	③医師への質問・相談のしやすさ	76.1	85.7	9.6
	④医師の対応(安心感や信頼感)	76.9	86.3	9.4
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	78.2	86.7	8.5
	⑥看護の方法や処置	77.4	85.7	8.3
	⑦看護師からの診察や検査の説明	76.4	86.9	10.5
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	74.8	86.2	11.5
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	77.4	84.9	7.5
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	76.8	83.1	6.3
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	75.7	83.1	7.4
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	74.2	82.4	8.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	73.8	84.1	10.3
	⑭放射線技師の説明・対応	73.7	83.3	9.6
	⑮館内・総合案内の説明・対応	75.3	84.2	8.9
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	74.4	81.2	6.8
	⑰医療相談員の説明・対応	72.7	79.7	7.0
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	72.3	80.6	8.3

	ポイント		
	24年度	25年度	差異
⑲環境・設備・情報提供全般について	72.9	77.8	4.9

	ポイント		
	24年度	25年度	差異
①病院の設定温度について	71.8	82.0	10.2
②院内の明るさ(照明)	71.8	80.7	8.9
③トイレ・洗面台の清潔さ	73.3	80.0	6.7
④バリアフリーの配慮	74.0	82.4	8.4
⑤院内の案内表示の見やすさ	69.7	79.6	9.9
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	68.5	75.7	7.2
⑦レストラン・カフェの味・値段	57.6	67.8	10.2
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	65.3	69.6	4.3
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	65.6	70.5	4.9
⑩自動精算機での支払い方・利便性	73.3	78.6	5.3
⑪診察券の使い方・表示について	73.0	82.3	9.3
⑫再来機の操作・表示について	73.7	81.3	7.7
⑬医療安全対策の取り組みについて	70.6	78.7	8.1
⑭地域医療機関との連携について	71.0	79.2	8.2

⑧医療サービス全般について	67.0	74.0	7.0
---------------	------	------	-----

①受付から診察までの待ち時間	54.3	64.1	9.8
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	54.3	64.1	9.8
③診療終了からお支払いまでの時間	65.6	76.6	11.0
④予約の取りやすさ	65.6	76.6	11.0
⑤プライバシーの配慮	60.7	67.6	6.9
⑥安全な医療サービスの対応	60.7	67.6	6.9
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	67.0	74.0	7.0

八尾市立病院の総合評価	78.4	84.1	5.7
-------------	------	------	-----

平成25年度外来アンケートのご意見・ご要望について

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	男	30代	胃カメラの際横で「ここが一番苦しいところなので後は楽ですよ」、「半分終わって戻っているところですよ」、「もうちょっとですよ」とか声をかけてほしい。	胃カメラの際は、患者の状況によっては、声掛けをするように配慮します。
2	女	75歳以上	先生の声が小さいのでわかりにくい。	申し訳ございません。その様なときは、遠慮せずに、その場でご指摘ください。
3	女	40代	以前家族が入院していた時、医師の患者に対する配慮が足りなかった。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握できれば、該当する医師に対して指導ができます。
4	男	40代	人によって良い人もいればそうでない人もいますので、どちらでもないに○をしましたが、とても良い人もたくさんいます。	全ての病院職員の接遇が満足していただけるように、お気づきの点がありましたら、『わたしの一言』にて具体的にご指摘ください。
5	女	20代	12/10の先生は最悪でした。腕を組み、えらそうで1分で診療終わったのに金とるなんて。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握できれば、該当する医師に対して指導ができます。
6	女	30代	接遇は人によると思うので一人一人が自覚をもって取り組めば良いと思う。親切だと不安がやわらぎます。	ご意見ありがとうございます。病院職員が各自自覚して取り込めるよう、接遇研修等の場を活用してまいります。
7	男	70～74歳	小声で説明される方がいる。もう少し大きく。	申し訳ございません。その様なときは、遠慮せずに、その場でご指摘ください。
8	女	75歳以上	先生には分かっていると思うけど患者に対してよく分かる様に説明してほしい	出来る限りわかり易い言葉で説明しておりますが、理解できない時は、遠慮せずに、その場で確認してください。
9	女	30代	1正しく、2優しく、3笑顔で。	接遇の原点に戻り、接遇改善に努めます。
10	女	70～74歳	親切、やさしい皆さんの笑顔をうれしい。八尾以外の患者さんでも皆さん親切を口にされます。ただ一つ八尾のはずれにあるのが不便。	充実した医療環境や、駅に近く、患者様の通院上必要な駐車・駐輪スペース等の確保に適した地域です。
11	女	30代	態度がでかいしぶっちょづらで愛想もないので不愉快な思いをしている。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握でき、改善すべき点があれば、対処できます。
12	女	75歳以上	先生の声が小さいのでわかりにくい。	申し訳ございません。その様なときは、遠慮せずに、その場でご指摘ください。
13	女	60代	看護師によって違います。きつい言い方をする人あそこまで言わなくてもいいと思います。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握できれば、該当する看護師に対して指導ができます。
14	女	40代	自分自身だけでなく家族も含め色々な科でお世話になってますが大多数の先生、看護師の方にはよくしていただいています。反面一部の先生から機械的な対応をとられることもあります。全てのスタッフさんが良い対応をしてもらえればと思います。	申し訳ございません。その様なときは、『わたしの一言』にて具体的な内容を記載し投書をお願いします。それにより状況が把握できれば、該当する医師に対して指導ができます。

平成25年度外来アンケートのご意見・ご要望について

・環境・設備・情報提供等についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	男	60代	駐輪場をチェーン付の有料にしてほしい。駅が近いので駐輪場を利用している。自転車バイクが利便性に悪いし、見てバラバラになり美観に悪い。	駐輪場の有料化については、設備費や管理のための人件費等の経費が掛かるため、現時点では考えておりません。来院目的以外の方は、駅近くの駐輪場をご使用ください。
2	女	60代	レストランの充実(味等)を検討して下さい。	毎日、味見はしておりますが、お口に合わず申し訳ありません。今回ご指摘を肝に銘じ、皆さまのお口に合う様に日々努力してまいります。
3	男	15歳以下	駐車場の身障者スペースに一般の車が止まっていて必要な時に止めれない。	駐車の際、警備員が気付けば注意していますが、一般駐車場が満車の場合は、やむを得ず身障者スペースに駐車する場合があります。
4	男	50代	ファイルの診察券入れからカードが落ちやすい。	ポケットが裂けたりして、診察券が落ちやすいファイルについては補強したり、また、補強できないものは廃棄して、新しいファイルを補充しています。
5	女	60代	コンビニ払いができるようにしてほしい。カフェは寒すぎる。コートを着てないといられない。	①コンビニ払いについては以前検討したことがありましたが、レジシステムがオンライン化されていないこと、当院の店舗の規模では専用の受付が作れず、支払カウンターが混雑することが予想され、患者様にご迷惑を掛ける事が懸念されるため見送っています。 ②まちかどカフェのある1階は、二重扉(自動ドア)により、突風が吹き抜けるのを防ぐようにしていますが、入ってくる人と出ていく人が同時に扉を開けた場合は吹き抜けることがあり、1階の暖房が利かない原因です。太陽熱により日中は暖かくなります。
6	女	50代	診察券の予約の印字がわからない。誰が見てもわかるようにしてください。	診察券の印字が薄い場合、2階の初再診受付の申し出てください。交換いたします。
7	男	30代	診察券に日時だけでなく、忘れてはいけないものなども表示出来るとさらにありがたい。(同意書など)	診察券の印字文字数に制限があるため、診察予約の必要最低限の内容となっています。そのため、その他の連絡内容については、紙媒体となります。
8	女	75歳以上	駐輪場が不満、病院以外の人々の駐輪は診察券を見せるとかにして徹底的に禁止するべき。駐輪場整備してほしい。	一部駐輪場においては、午後9時～翌午前8時の間、駐輪場を閉鎖を実施しました。
9	不明	75歳以上	館内禁煙になりバス停や道路で吸っているのは見苦しく感じます。	入院患者様へは入院時、オリエンテーションで病院敷地内での禁煙の説明をしています。また、各場所には禁煙ポスターにて、禁煙を呼び掛けています。
10	女	30代	お見舞い等の駐車場の無料化と駐輪場の整備。授乳設備の充実。	①駐車料金は「八尾市立病院事業の設置等に関する条例施行規則」で定められているので、お見舞い等での駐車料金の無料化は認められません。 ②来院目的以外の方への対応として、一部駐輪場において、午後9時～翌午前8時の間、駐輪場を閉鎖を実施しました。 ③1F授乳室では、壁には飾りをつけ、殺風景にならないように配慮し、夏の暑さ対策のためには、昨年、エアコンを設置しました。さらに何か不便なところは、具体的にご指摘ください。

11	女	40代	入院棟のトイレはきれいですが、1Fなど外来の方が良く使われるトイレがあまりきれいでないので、改善してほしいです。	毎日清掃はしていますが、1Fトイレ等は使用頻度が高いため、清掃後時間が経つとどうしても、清掃時の状態を保つことはできません。患者様には、きれいに使用していただく事を望んでおります。
12	女	40代	放射線待合の照明が暗すぎる。BGMが陰気すぎると思います。よけいに気がめいってしまいます。	館内省エネのため、節電を実施しています。1階放射線治療の待合スペースも節電のため、以前の明るさよりは若干暗くなっています。また、BGMは静かで落ち着いた曲を選択しておりますが、照明のこともあり陰気くさく感じたものと考えます。ご迷惑をお掛けしますが、ご理解の程、お願いします。
13	女	15歳以下	子供の待ち時間、長いとじっとしていないので、絵本か少し遊ぶような場所があればと思います。	子供の遊び場所は、スペースの関係上、対応はできません。
14	女	60代	①自動精算機のクレジット払いができるとうい。②待ち時間が長いので診察順掲示板で表示してほしい。(トイレに行けないから) ③トイレの便座をふくアルコールを常備してほしい。	①自動精算機のクレジット化はシステム上、できません。5番支払窓口での対応となります。 ②現状のシステムでは対応できません。診察待ちの順番については、各科受付に問い掛けてください。 ③便座除菌クリーナーは、和式トイレには設置していませんが、洋式トイレには設置しています。
15	女	40代	自分の診察の順番がよめるようにして欲しい。予約しても優先的に診てもらえず来院順になっているようで困ることがある。	基本的には予約患者様を優先しておりますが、当日来院の患者様も、間に入れて診察しております。よって、思った以上に順番が後になることがあります。ご理解の程、お願いします。診察待ちの順番については、各科受付に問い掛けてください。
16	女	40代	中央エレベーター付近に再来機の設置をして欲しい。	中央エレベーターから来院された患者様は、10番受付前の再来機での受付を想定しております。
17	不明	15歳以下	小児科の待合室に子供が遊べる場所が欲しい。子供4人を連れてくるのに不便で仕方がない。ミルク用のお湯等も用意してほしい。	①子供の遊び場所は、スペースの関係上、対応はできません。 ②ミルク用のお湯が必要な場合、売店または喫茶店にお気軽にお申し出ください。
18	男	60代	現在通院で癌治療中。ベッドが少ないしこれから癌の患者が多くなります。	通院治療センターのベッド数については、増床を計画しています。もうしばらくお待ちください。
19	女	30代	精算機が分かりづらかった。	自動精算機の操作がわからない時は、総合案内に声を掛けていただければ、説明します。

平成25年度外来アンケートのご意見・ご要望について

・医療サービスについてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	性別	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	女	60代	科によっては予約してても待ち時間が長い。画面に流れている諸事情で仕方ないかも知れませんが。	診療科によっては、予約以外に初診患者もおります。また、診察の状況によっては、診察時間が延びたりすることがあります。ご理解の程、お願いします。
2	女	60代	会計時の自分の番号が表示される様に、診察の時も自分の番号が表示されると順番が把握できていいと思う。	現状のシステムでは対応できません。診察待ちの順番については、各科受付に問い掛けてください。
3	女	40代	乳腺外科ですが予約時間に来ても3時間位まつことがある。皆さんプーブー言っておられますが、やはり先生もよくとも満足で他の病院に行く気がしないというのが共通の意見です。先生の数を増やすことは無理ですか？先生はいつ食事をとっているのかと思う位忙しそうなので気の毒。	診察の状況によっては、診察時間が延びたりすることがあります。また、診察室の数からも、乳腺外科のみ増やすことも出来ません。ご迷惑をお掛けします。ご理解の程、お願いします。
4	女	60代	もう少し診察の待ち時間が短ければいいのにと思っています。	予約以外に当日来院の患者様もおられるため、患者様が多い場合は、どうしても待ち時間が長くなります。ご迷惑をお掛けします。
5	女	20代	診察までの待ち時間が長すぎて、いつ呼んでもらえるかもわからないので待合いのイスから離れることができない。ポケベル待ち時間も移動できる工夫が必要。	「今、何人待ちか」は、各科受付に問い掛けていただければ、分かります。そこで、離席が可能か判断ができます。
6	男	75歳以上	近くに引っ越して市民病院に変更し投薬をお願いしましたが担当医から強く拒否され町医院をお願いする様に言われました。市民の為の病院じゃないんですか？市民病院が近いので引っ越して来たはずです。	当院は、地域の中核病院として急性期医療を担っています。まずは身近な「かかりつけ医」を受診することで、普段から健康状態や生活環境を把握してもらうことができ、より適切な治療やアドバイスを受けることができます。そこで入院や検査が必要な場合、八尾市立病院等を紹介していただくこととなります。
7	男	50代	プライバシーの配慮。受診の時の呼び出しが名前が良いのか悩みます。	プライバシーの保護を優先し患者様を番号でお呼びするという対応も検討しましたが、万一患者様を取り違えるといった様なことがあれば、多大なご迷惑をおかけすることになるため、あえて患者様のお名前で、呼びかけを行うこととしました。
8	女	40代	待ち時間のおおまかな目安がわかるようにしてほしい。	診察待ちの順番については、各科受付に問い掛けていただければ分かります。待ち時間の目安にしてください。
9	男	40代	受付が早いもの勝ちになっている。予約の意味がないのでは？	基本的には予約患者様を優先しておりますが、当日来院の患者様も、間に入れて診察しております。よって、思った以上に順番が後になることがあります。ご理解の程、お願いします。
10	男	70～74歳	支払いまで長い。	会計が集中する時間帯は、受付や会計入力の担当者を多くして対応しておりますが、どうしても待ち時間が発生することがあります。ご迷惑をお掛けしますが、ご理解の程、お願いします。
11	不明	75歳以上	以前次に行く病院の紹介が不適切だった。	納得のいかない点については、地域医療連携室にご相談してください。
12	男	70～74歳	内科でも色々科がありますが、どの科でも2番3番を通さずに受けることが出来るようにしてほしい。	合理的な患者様の流れを検討した結果、このような運用となりました。各受付には各々の役割があり、お手数ですが、定められたルールに従ってください。

13	女	60代	診察に時間が長い場合がある。	患者様の状況によっては、予定より診察時間が延びたりすることがあります。ご理解の程、お願いします。
14	女	30代	頭の悪い患者にもわかるやすい言葉で理解できる説明をしてほしい。	出来るだけわかり易い言葉で説明しておりますが、どうしても専門用語が入ります。理解できない時は、遠慮せずに、その場で確認してください。
15	女	60代	他の病院に比べて看護師さんの数が少ないと思う。	信頼される患者中心の患者サービスが提供できるように人材の確保と教育の強化に努めております。看護職員の負担軽減のために看護補助員も採用しており、体制強化を図っております。
16	女	75歳以上	予約している時間にみてもらった事がない！何のための予約かなあと思う。	基本的には予約患者様を優先しておりますが、当日来院の患者様も、間に入れて診察しております。ご理解の程、お願いします。
17	男	75歳以上	いつまで通院するのかわからない。	治療計画については、遠慮せず担当医師に確認してください。
18	男	50代	市民病院からもらう紹介状の受け取りに時間がかかる。	医師の診療情報提供書の作成や、添付する検査データの準備によっては、時間が掛かることがあります。
19	男	70～74歳	ムダな動きが多い。受付機で手続きしても又個々の受付をしないとダメ！	合理的な患者様の流れを検討した結果、このような運用となりました。各受付には各々の役割があり、お手数ですが、定められたルールに従ってください。
20	男	50代	トップレベルの公立総合病院だと感じました。今までは暗く人の往来が多く騒がしいイメージを持っていましたがこの病院は非常に快適に感じました。	ありがとうございます。これからも患者様から喜ばれる医療サービスに邁進してまいります。
21	男	75歳以上	患者のより好みをしている様に思えます。市民のための市民病院であってほしい。税金の運用がある以上、患者への広い受け入れと向上をお願いします。	当院は、地域の中核病院として急性期医療を担っています。まずは身近な「かかりつけ医」を受診することで、普段から健康状態や生活環境を把握してもらうことができ、より適切な治療やアドバイスを受けることができます。そこで入院や検査が必要な場合、八尾市立病院等を紹介していただくこととなります。当院での病状が安定されれば、再び「かかりつけ医」等の先生に紹介させていただいております。
22	女	75歳以上	情報が伝わりにくい。年寄りにはわかりにくい。	出来る限りわかり易い言葉で説明しておりますが、理解できない時は、遠慮せずに、その場で確認してください。