
平成29年度
患者満足度調査(外来)
結果報告書

平成30年3月1日
株式会社ニチイ学館

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29年12月4日(月)から12月8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	446 枚	回収率	89%
総合評価回答	389 枚	総合評価回答率	78%

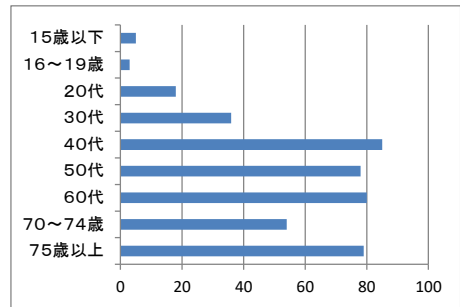
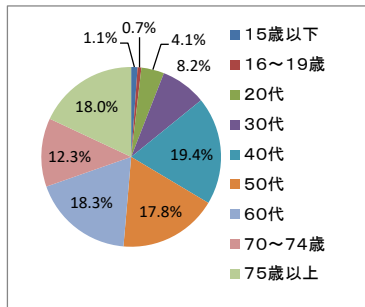
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

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

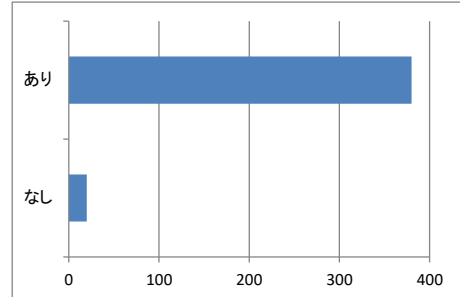
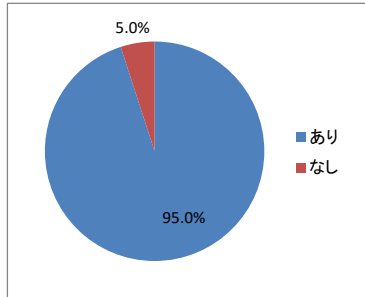
患者年齢

患者年齢	件数	割合
1 15歳以下	5	1.1%
2 16～19歳	3	0.7%
3 20代	18	4.1%
4 30代	36	8.2%
5 40代	85	19.4%
6 50代	78	17.8%
7 60代	80	18.3%
8 70～74歳	54	12.3%
9 75歳以上	79	18.0%
合計	438	



予約

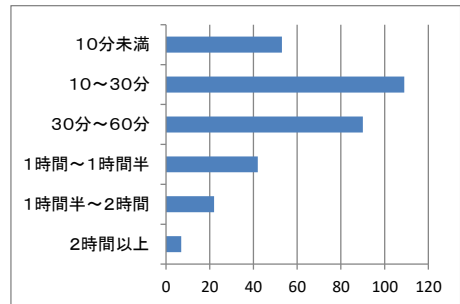
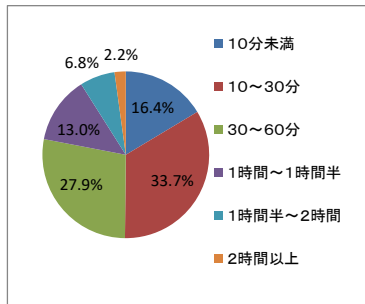
予約	件数	割合
1 あり	380	95.0%
2 なし	20	5.0%
合計	400	



診察待ち時間

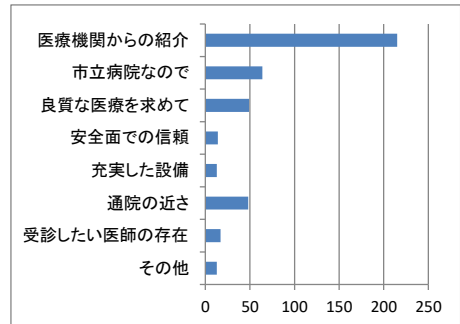
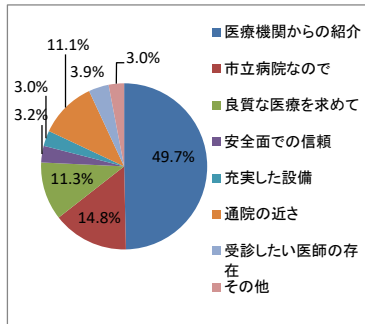
診察待ち時間	件数	割合
1 10分未満	53	16.4%
2 10～30分	109	33.7%
3 30～60分	90	27.9%
4 1時間～1時間半	42	13.0%
5 1時間半～2時間	22	6.8%
6 2時間以上	7	2.2%
合計	323	

※診察待ち1時間以上 22.0%



当院を受診された理由

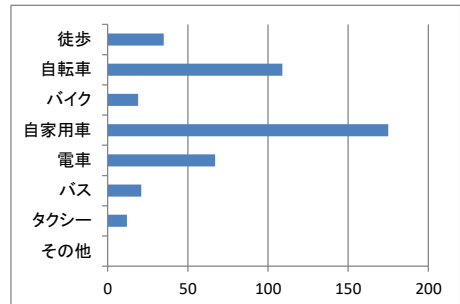
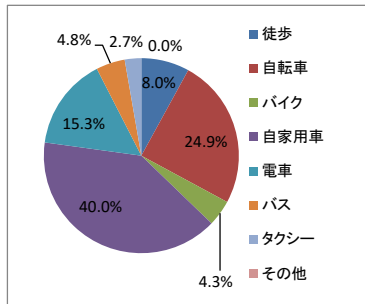
当院を受診された理由	件数	割合
1 医療機関からの紹介	215	49.7%
2 市立病院なので	64	14.8%
3 良質な医療を求めて	49	11.3%
4 安全面での信頼	14	3.2%
5 充実した設備	13	3.0%
6 通院の近さ	48	11.1%
7 受診したい医師の存在	17	3.9%
8 その他	13	3.0%
合計	433	



当院への来院手段

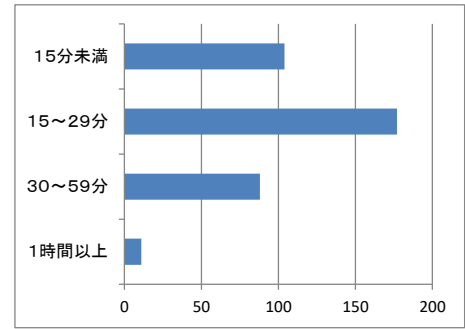
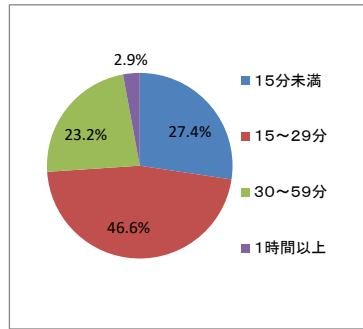
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

当院への来院手段	件数	割合
1 徒歩	35	8.0%
2 自転車	109	24.9%
3 バイク	19	4.3%
4 自家用車	175	40.0%
5 電車	67	15.3%
6 バス	21	4.8%
7 タクシー	12	2.7%
8 その他		0.0%
合計	438	



自宅から当院までの所要時間

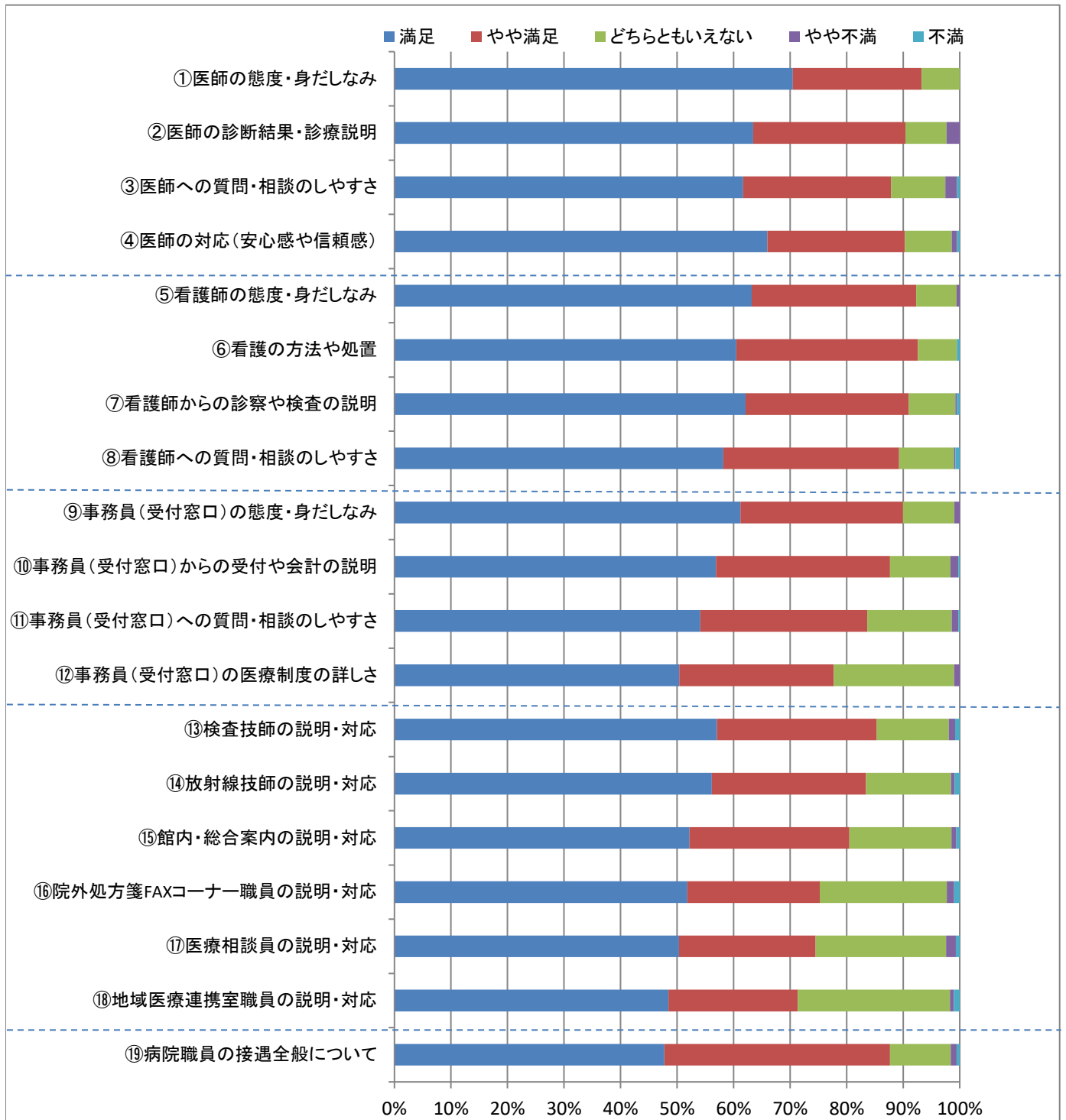
	自宅から当院までの所要時間	件数	割合
1	15分未満	104	27.4%
2	15～29分	177	46.6%
3	30～59分	88	23.2%
4	1時間以上	11	2.9%
	合 計	380	



満足度調査

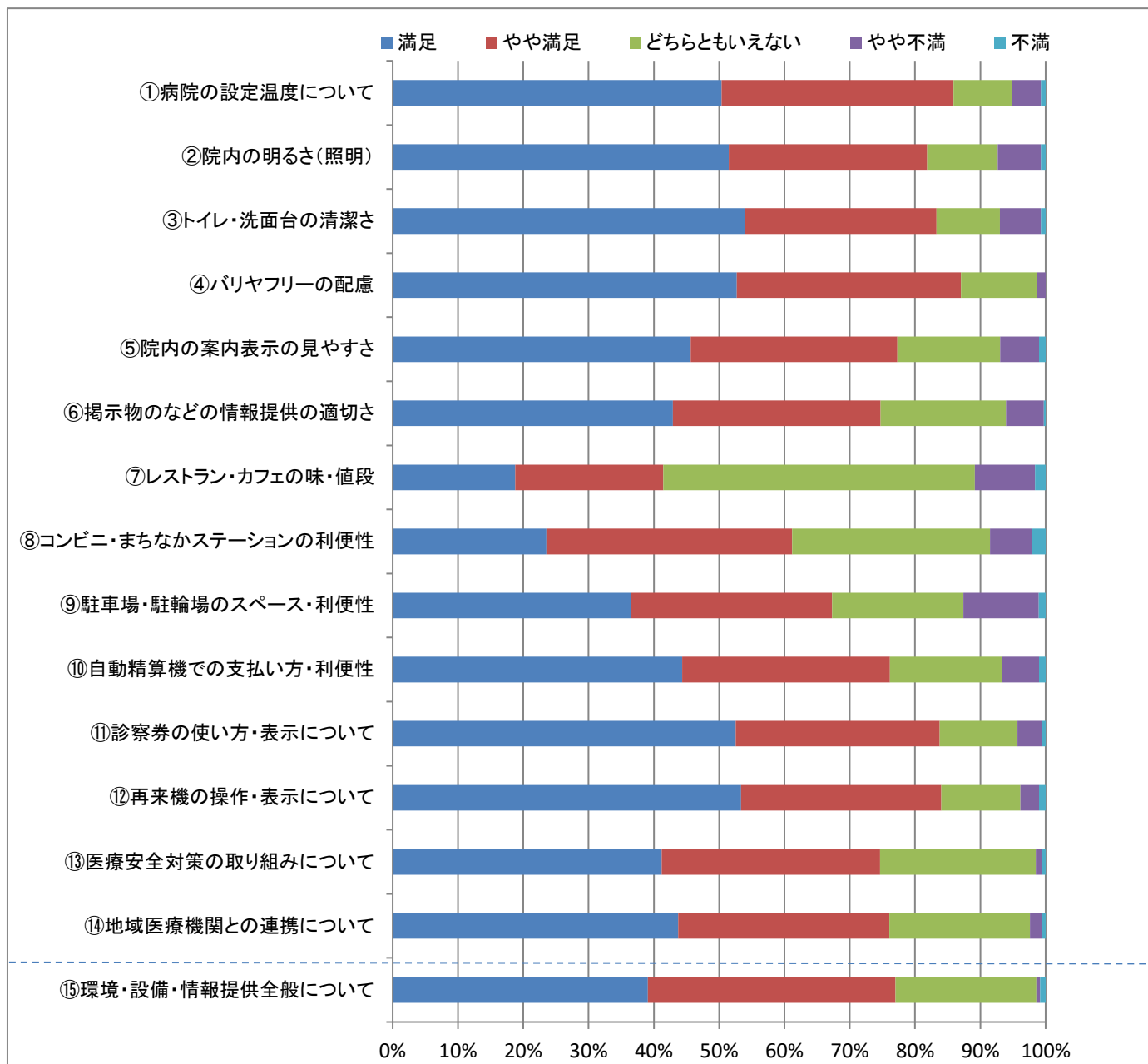
I 職員の接遇について		満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
医師	①医師の態度・身だしなみ	303 70.5%	98 22.8%	29 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	430 100.0%
	②医師の診断結果・診療説明	271 63.5%	115 26.9%	31 7.3%	10 2.3%	0 0.0%	427 100.0%
	③医師への質問・相談のしやすさ	264 61.7%	112 26.2%	41 9.6%	9 2.1%	2 0.5%	428 100.0%
	④医師の対応(安心感や信頼感)	279 66.0%	103 24.3%	35 8.3%	4 0.9%	2 0.5%	423 100.0%
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	230 63.2%	106 29.1%	26 7.1%	2 0.5%	0 0.0%	364 100.0%
	⑥看護の方法や処置	237 60.5%	126 32.1%	27 6.9%	0 0.0%	2 0.5%	392 100.0%
	⑦看護師からの診察や検査の説明	241 62.1%	112 28.9%	32 8.2%	1 0.3%	2 0.5%	388 100.0%
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	228 58.2%	122 31.1%	38 9.7%	1 0.3%	3 0.8%	392 100.0%
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	262 61.2%	123 28.7%	39 9.1%	4 0.9%	0 0.0%	428 100.0%
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	240 56.9%	130 30.8%	45 10.7%	6 1.4%	1 0.2%	422 100.0%
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	225 54.1%	123 29.6%	62 14.9%	5 1.2%	1 0.2%	416 100.0%
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	201 50.4%	109 27.3%	85 21.3%	4 1.0%	0 0.0%	399 100.0%
その他	⑬検査技師の説明・対応	206 57.1%	102 28.3%	46 12.7%	4 1.1%	3 0.8%	361 100.0%
	⑭放射線技師の説明・対応	183 56.1%	89 27.3%	49 15.0%	2 0.6%	3 0.9%	326 100.0%
	⑮館内・総合案内の説明・対応	179 52.2%	97 28.3%	62 18.1%	3 0.9%	2 0.6%	343 100.0%
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	159 51.8%	72 23.5%	69 22.5%	4 1.3%	3 1.0%	307 100.0%
	⑰医療相談員の説明・対応	146 50.3%	70 24.1%	67 23.1%	5 1.7%	2 0.7%	290 100.0%
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	142 48.5%	67 22.9%	79 27.0%	2 0.7%	3 1.0%	293 100.0%
⑲病院職員の接遇全般について	178 47.7%	149 39.9%	40 10.7%	4 1.1%	2 0.5%	373 100.0%	

I 職員の接遇について（構成比グラフ）



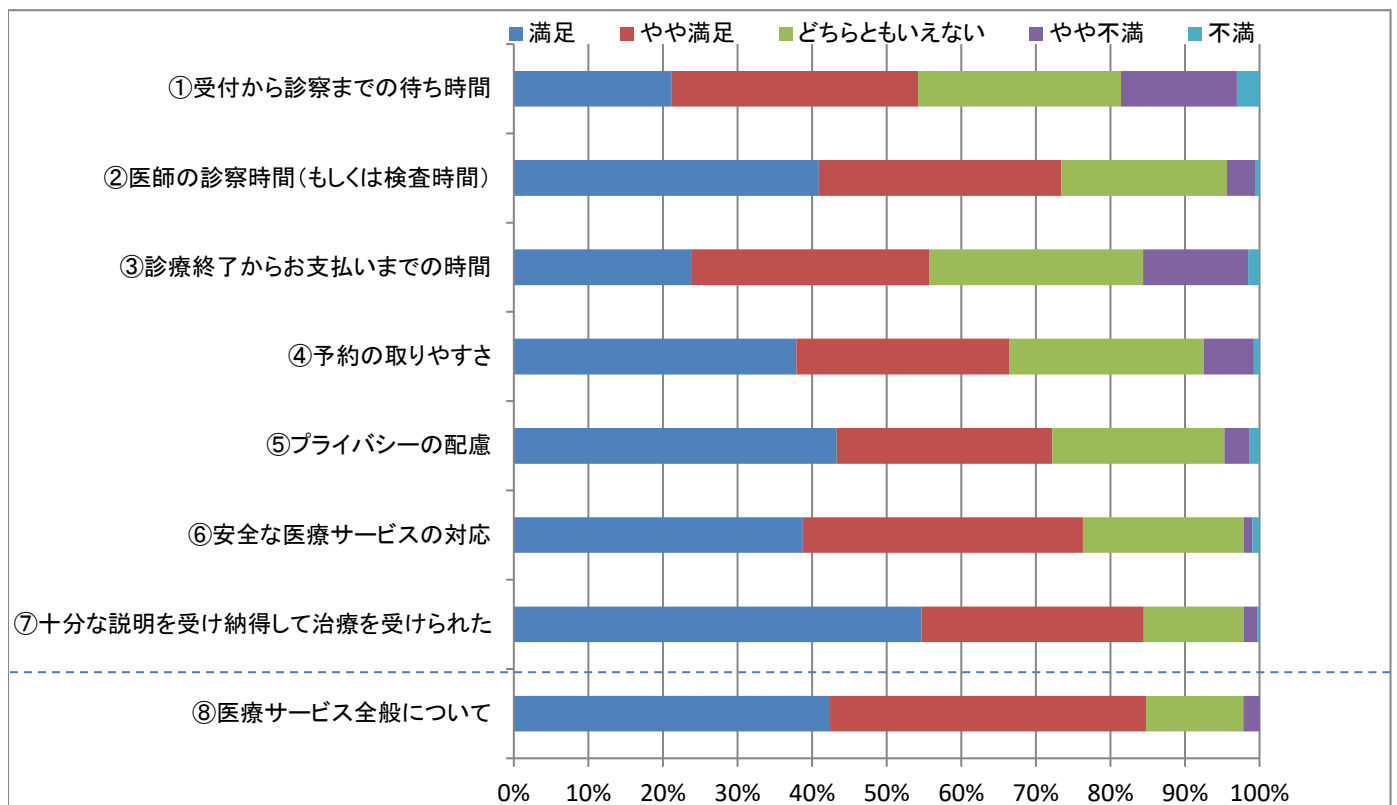
Ⅱ 環境・設備・情報提供等について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①病院の設定温度について	207	146	37	18	3	411
	50.4%	35.5%	9.0%	4.4%	0.7%	100.0%
②院内の明るさ(照明)	210	124	44	27	3	408
	51.5%	30.4%	10.8%	6.6%	0.7%	100.0%
③トイレ・洗面台の清潔さ	223	121	40	26	3	413
	54.0%	29.3%	9.7%	6.3%	0.7%	100.0%
④バリアフリーの配慮	195	127	43	5	0	370
	52.7%	34.3%	11.6%	1.4%	0.0%	100.0%
⑤院内の案内表示の見やすさ	183	127	63	24	4	401
	45.6%	31.7%	15.7%	6.0%	1.0%	100.0%
⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ	163	121	73	22	1	380
	42.9%	31.8%	19.2%	5.8%	0.3%	100.0%
⑦レストラン・カフェの味・値段	57	69	145	28	5	304
	18.8%	22.7%	47.7%	9.2%	1.6%	100.0%
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	80	128	103	22	7	340
	23.5%	37.6%	30.3%	6.5%	2.1%	100.0%
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	136	115	75	43	4	373
	36.5%	30.8%	20.1%	11.5%	1.1%	100.0%
⑩自動精算機での支払い方・利便性	173	124	67	22	4	390
	44.4%	31.8%	17.2%	5.6%	1.0%	100.0%
⑪診察券の使い方・表示について	207	123	47	15	2	394
	52.5%	31.2%	11.9%	3.8%	0.5%	100.0%
⑫再来機の操作・表示について	207	119	47	11	4	388
	53.4%	30.7%	12.1%	2.8%	1.0%	100.0%
⑬医療安全対策の取り組みについて	138	112	80	3	2	335
	41.2%	33.4%	23.9%	0.9%	0.6%	100.0%
⑭地域医療機関との連携について	146	108	72	6	2	334
	43.7%	32.3%	21.6%	1.8%	0.6%	100.0%
⑮環境・設備・情報提供全般について	136	132	75	2	3	348
	39.1%	37.9%	21.6%	0.6%	0.9%	100.0%

Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



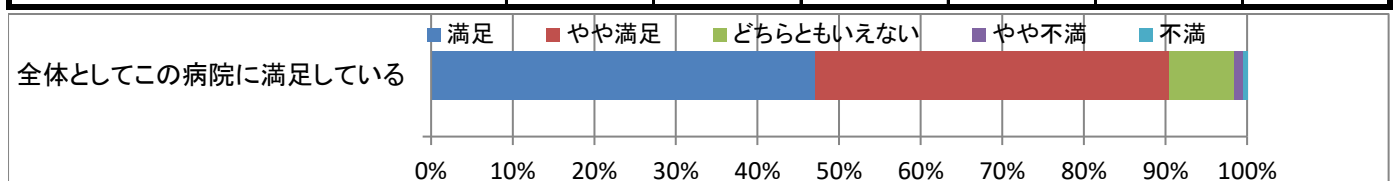
Ⅲ医療サービスについて	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
①受付から診察までの待ち時間	83 21.1%	130 33.1%	107 27.2%	61 15.5%	12 3.1%	393 100.0%
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	160 40.9%	127 32.5%	87 22.3%	15 3.8%	2 0.5%	391 100.0%
③診療終了からお支払いまでの時間	93 23.8%	125 32.0%	112 28.6%	55 14.1%	6 1.5%	391 100.0%
④予約の取りやすさ	147 37.9%	111 28.6%	101 26.0%	26 6.7%	3 0.8%	388 100.0%
⑤プライバシーの配慮	165 43.3%	110 28.9%	88 23.1%	13 3.4%	5 1.3%	381 100.0%
⑥安全な医療サービスの対応	126 38.8%	122 37.5%	70 21.5%	4 1.2%	3 0.9%	325 100.0%
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	211 54.7%	115 29.8%	52 13.5%	7 1.8%	1 0.3%	386 100.0%
⑧医療サービス全般について	156 42.4%	156 42.4%	48 13.0%	8 2.2%	0 0.0%	368 100.0%

Ⅲ医療サービスについて (構成比グラフ)



総合評価

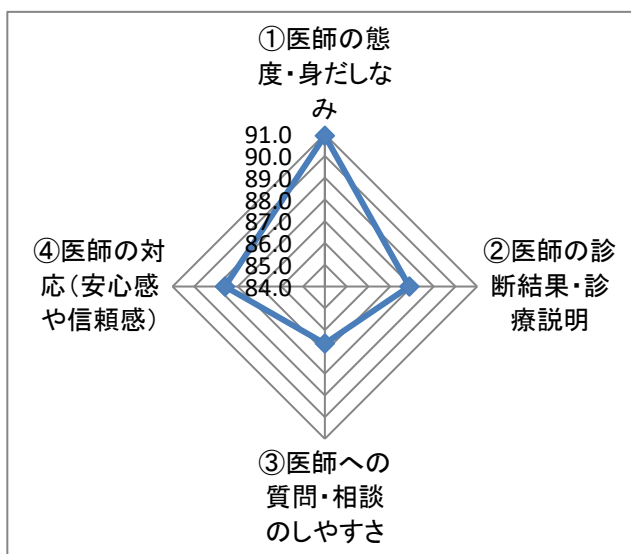
全体としてこの病院に満足している	183	169	31	4	2	389
	47.0%	43.4%	8.0%	1.0%	0.5%	100.0%



職員の接遇についての満足度 単純集計

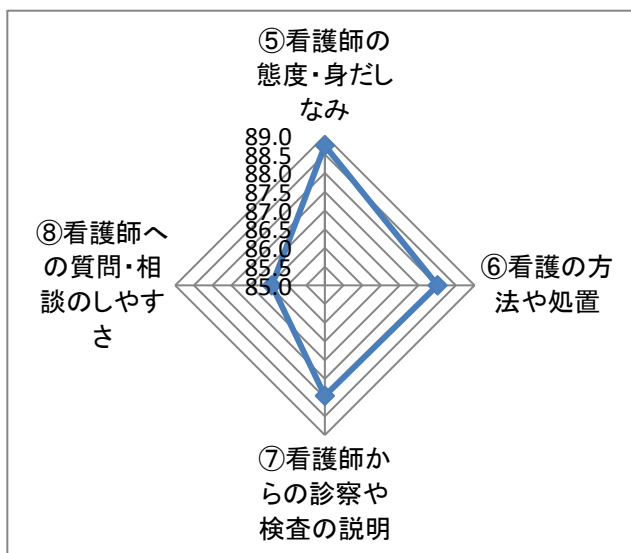
『医師』

設問項目	ポイント
①医師の態度・身だしなみ	90.9
②医師の診断結果・診療説明	87.9
③医師への質問・相談のしやすさ	86.6
④医師の対応(安心感や信頼感)	88.6



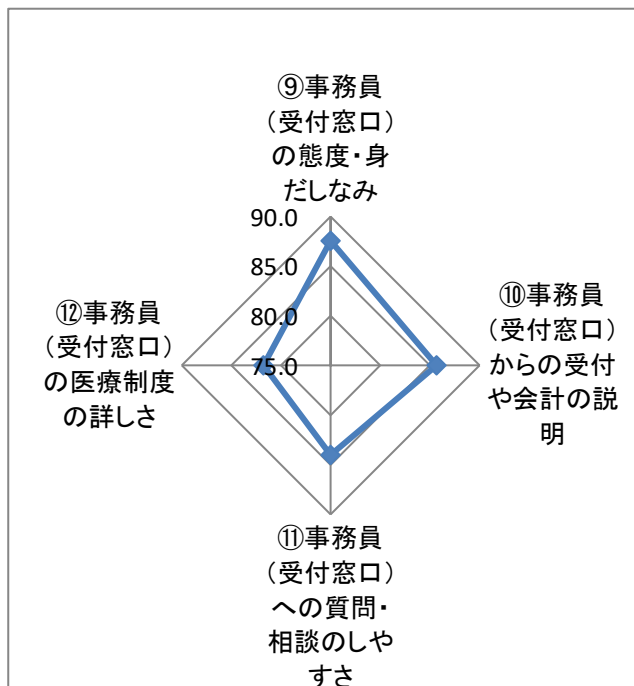
『看護師』

設問項目	ポイント
⑤看護師の態度・身だしなみ	88.7
⑥看護の方法や処置	88.0
⑦看護師からの診察や検査の説明	88.0
⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.4



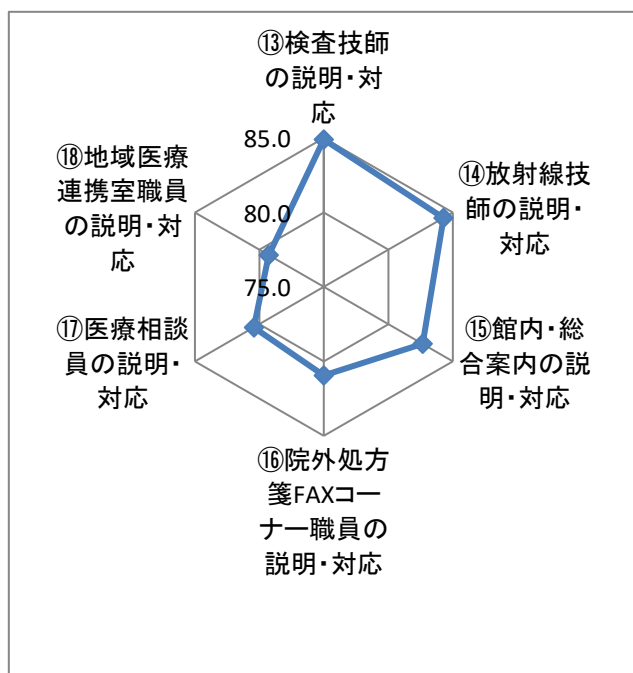
『事務員』

設問項目	ポイント
⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.6
⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.7
⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	84.0
⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.8



『その他』

設問項目	ポイント
⑬検査技師の説明・対応	84.9
⑭放射線技師の説明・対応	84.3
⑮館内・総合案内の説明・対応	82.7
⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	80.9
⑰医療相談員の説明・対応	80.4
⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.3



全般の評価

28年度 29年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

28年度 29年度 ポイント
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

⑩病院職員の接遇全般の評価	84.8	75%	83.3	75%	-1.4
---------------	------	-----	------	-----	------

⑮環境・設備・情報提供全般について	77.0	63%	78.4	70%	1.5
-------------------	------	-----	------	-----	-----

医師	①医師の態度・身だしなみ	89.7	87%	90.9	86%	1.3
	②医師の診断結果・診療説明	86.9	87%	87.9	85%	1.0
	③医師への質問・相談のしやすさ	85.7	88%	86.6	86%	1.0
	④医師の対応(安心感や信頼感)	87.6	87%	88.6	85%	1.0
看護師	⑤看護師の態度・身だしなみ	89.2	87%	88.7	73%	-0.5
	⑥看護の方法や処置	87.4	85%	88.0	78%	0.6
	⑦看護師からの診察や検査の説明	86.7	85%	88.0	78%	1.2
	⑧看護師への質問・相談のしやすさ	86.1	83%	86.4	78%	0.3
事務員	⑨事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ	87.3	88%	87.6	86%	0.2
	⑩事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明	85.7	87%	85.7	84%	-0.1
	⑪事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ	83.8	86%	84.0	83%	0.2
	⑫事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ	81.6	83%	81.8	80%	0.2
その他	⑬検査技師の説明・対応	84.5	76%	84.9	72%	0.4
	⑭放射線技師の説明・対応	83.7	70%	84.3	65%	0.5
	⑮館内・総合案内の説明・対応	83.7	74%	82.7	69%	-1.0
	⑯院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応	80.8	66%	80.9	61%	0.2
	⑰医療相談員の説明・対応	79.2	61%	80.4	58%	1.3
	⑱地域医療連携室職員の説明・対応	79.2	64%	79.3	59%	0.0

①病院の設定温度について	82.6	81%	82.6	82%	0.0
②院内の明るさ(照明)	82.5	79%	81.3	82%	-1.2
③トイレ・洗面台の清潔さ	84.3	80%	82.4	83%	-1.9
④バリアフリーの配慮	85.7	75%	84.6	74%	-1.1
⑤院内の案内表示の見やすさ	80.5	79%	78.7	80%	-1.8
⑥掲示物などの情報提供の適切さ	78.4	74%	77.8	76%	-0.6
⑦レストラン・カフェの味・値段	62.9	64%	61.9	61%	-0.9
⑧コンビニ・まちなかステーションの利便性	70.0	70%	68.5	68%	-1.4
⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性	73.6	73%	72.5	75%	-1.0
⑩自動精算機での支払い方・利便性	80.5	77%	78.2	78%	-2.3
⑪診察券の使い方・表示について	83.7	78%	82.9	79%	-0.8
⑫再来機の操作・表示について	83.2	76%	83.1	78%	-0.1
⑬医療安全対策の取り組みについて	77.9	68%	78.4	67%	0.5
⑭地域医療機関との連携について	78.3	69%	79.2	67%	0.9

⑧医療サービス全般について	76.4	69%	74.0	74%	-2.4
---------------	------	-----	------	-----	------

①受付から診察までの待ち時間	63.7	77%	63.4	79%	-0.3
②医師の診察時間(もしくは検査時間)	63.7	76%	63.4	78%	-0.3
③診療終了からお支払いまでの時間	75.9	78%	77.4	78%	1.5
④予約の取りやすさ	75.9	73%	77.4	78%	1.5
⑤プライバシーの配慮	68.4	72%	65.6	76%	-2.8
⑥安全な医療サービスの対応	68.4	70%	65.6	65%	-2.8
⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた	76.4	75%	74.0	77%	-2.4

八尾市立病院の総合評価	85.9	78%	85.6	78%	-0.3
-------------	------	-----	------	-----	------

平成29年度外来アンケート

・接遇についてご意見・ご要望を自由に記入ください。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	不明	受付会計の方の呼び出しの音が小さすぎる。マイクを置いて下さい。マスクをされて小さすぎる。よろしくお願いします。	申し訳ございません。大きな声で繰り返しお呼び出しするなど配慮してまいります。
2	50代	いつも笑顔で丁寧に接してもらっています。ありがたい存在です。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足していただけるような接遇を心掛けてまいります。
3	60代	初診でしたが、スムーズに待ち時間も短く、ストレス無しで終了。満足です！！	ありがとうございます。これからも待ち時間の短縮に努めてまいります。
4	50代	言葉が早口で聞き取りにくい事がある。大きくハキハキ聞き取りやすい説明をしてほしい。	申し訳ございません。患者様が聞き取れる大きな声ではっきり、ゆっくり丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
5	30代	専門外での医療も、他の科に連絡を取って受診させていただけるので、良かったです。	ありがとうございます。必要に応じて専門各科と連携をとりながら、専門の医師に診療を引き継ぐようにしております。
6	70～74歳	部署に於て待ち時間が長いところがある。	待ち時間が長くなり申し訳ありません。診察の状況によっては、診察時間が延びることがございます。ご理解の程、お願いします。
7	60代	事務員が少し暗い表情が目立つ。明るく帰りたいですね。	申し訳ございません。明るく笑顔の対応を心掛けるよう注意いたします。
8	40代	専門用語が多いときは、分かりやすく病状の説明をして欲しい。	申し訳ございません。医療に関する疑問や不明な点は患者様が納得していただけるまで、ご質問いただけます。病院全体として、親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
9	70～74歳	昨年10～12月迄入院して先生方スタッフの皆様によくして頂き、不安もなく入院生活をおくれました。これからも今迄以上に頑張ってください。	ありがとうございます。これからも入院中は患者様に安心して過ごしていただけるよう心掛けてまいります。
10	75歳以上	しんどくて来ているのに、待ち時間が長すぎてよけいしんどくなる。	待ち時間が長くなり申し訳ありません。診察の状況によっては、診察までのお時間が延びることがございます。ご理解の程、お願いします。
11	60代	マイクの音量の関係で、名前が聞きとれない時がありました。アンケートの右上のナンバーは何に使用しているのでしょうか。	マイクの音量は一定に設定しておりますが、不具合があれば、その都度メンテナンスしております。マイクの声が聞き取れないときは、お近くのスタッフにお伝えください。アンケートのナンバーは1日に配布する枚数を限定しており、その日の回収率を作成するためにつけております。
12	60代	採血の受付の方は、笑顔で大変感じが良かったです。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足していただけるような接遇を心掛けてまいります。
13	40代	朝、立っている人の人数が多いと思います。そこまですらないのでは。医療費もこっちにかかるので。	医療費は厚生労働省の診療報酬で定められており、事務の職員数による医療費への反映はございません。繁忙・閑散の時間帯を考慮した人員配置しております。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
14	60代	主治医の先生の今後の予定等、言ってくれるので安心です。	ありがとうございます。これからも信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。
15	75歳以上	忙しそうで声がかかりにくい。	お声がかかりにくい雰囲気であったようで、申し訳ございません。スタッフへ接遇面の指導を行うとともに、こちらからの声掛け等、改善に努めてまいります。
16	75歳以上	以前よりも待ち時間が短縮されたように思いました。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足していただけるよう待ち時間短縮に努めてまいります。
17	75歳以上	看護師さんの職務態度、診察の雰囲気、言葉使い等全てに満足です。安心して通院します。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足していただけるような接遇を心掛けてまいります。

平成29年度外来アンケート

・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	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	60代	次回の予約の日と時間が字が小さくて分かりにくいので、大きな字に変えて下さい。	次回予約の日時はできるだけ大きく印字しております。ご理解の程、お願いします。
2	70～74歳	食事がおいしくない。	食事の提供については、定期的に患者様にアンケートをお願いするなど、日々見直しを進めているところであり、引き続き患者様にご満足いただける食事となるよう努めてまいります。
3	50代	駐輪場・駐車場等のスペースを広くして下さい。少し手ぜまのように思います。	予約診療により患者様の来院時間帯が集中しないように配慮しておりますが、初診の患者様が多い時などには、満車状態になることがあります。ご理解の程、よろしくお願いします。
4	75歳以上	バイク・自転車置場、雨天の時濡れる場合がある。	申し訳ございません。駐輪スペースを増やした部分は屋根がなくご迷惑をお掛けいたしております。ご理解のほどお願いいたします。
5	40代	毎日の通院の支払いを月払いに一括にしたい。	支払窓口にご相談してください。
6	70～74歳	退院時の支払い等、行先、書類等もう少し分かりやすく説明がほしい。	病棟デイルーム、外来総合案内、入院受付等に入院支払Q&A、書類Q&Aを置いております。ご参考にお持ちください。疑問や不明な点は患者様が納得していただけるまで、ご質問いただけます。お近くのスタッフにお申し付けください。
7	30代	レストランもう少しメニューを工夫してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。希望のメニューなどがありましたら、レストラン・スタッフにご要望いただければ、今後のメニュー作成時、検討させていただきます。
8	60代	駐車場(地下)に「病院入口」等の「どこへ歩いて行けば病院内(受付等)に入れるのか」のガイド表示があれば良い。	院内案内図を掲示しておりますが、分からない場合は、上がっていただいたフロアで近くにいるスタッフにお声掛けください。
9	40代	照明が暗い。	申し訳ございません。院内の照明は病院の待合としての明るさを基準として設定させていただいております。ご理解の程、お願いいたします。
10	15歳以下	コンビニが小さすぎる。トイレが少ない。	申し訳ございません。建物の構造上、コンビニのスペースを広げることやトイレの増設は難しいのが現状です。ご迷惑をお掛けいたしますが、ご理解の程、お願いいたします。
11	40代	かなり寒かったです。	外来受付にて、ひざ掛けの貸出をしておりますので、ご希望の方はお申し出ください。
12	60代	カードでの支払を自動精算機で出来るようにしてほしい。	カード対応の自動精算機を導入に関しましては、今後のシステム更新の際、ご検討させていただきます。
13	60代	救急の照明が暗い。トイレが汚れている時がある。	申し訳ございません。病院の待合としての明るさを基準として設定させていただいております。トイレは毎日清掃しておりますが、気になるときは、近くにいるスタッフ等にお伝えください。

番号	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
14	75歳以上	病室のカーテンで区切られた個人のスペースが狭いので、椅子が置いて座れるくらいもう少し広くしてほしい。	病床面積は厚生労働省の病床面積基準に準拠して設計されております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。
15	40代	採血周辺が多く、そのわりにイスが少ないのではと思いました。	診察前検査のため、午前の早い時間帯に検査が集中します。患者様が多い場合は、臨時的に椅子を設置しております。
16	50代	設備の汚れや不備は、すみやかになおしてほしい。	設備の汚れがあれば、適宜清掃を行っております。必要な場合は、修繕しております。気になるときは、お近くのスタッフにお伝えください。
17	30代	バイクスペースがせまい。	駐輪スペースを増やし、できるだけ多く駐輪できるようにしており、駐輪間隔も適切な設定にしております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。

平成29年度外来アンケート

・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	患者年齢	内容(ご意見・ご要望)	検討結果
1	60代	医師の納得のいく説明を受けて、満足。	ありがとうございます。これからも、親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。
2	40代	予約以外での同科受診希望時、TEL予約出来なかったのも、いつもの医師ではなく他医師の受診になった事があったのですが、残念でした。	予約変更は電話対応しておりますが、新たな診療予約は電話では行っておりません。曜日により診療科の担当医が異なるため、主治医以外の医師が診察することがあります。ホームページの外来診療予定表でご確認いただくか、電話でお問い合わせください。
3	30代	診察は早かったのですが、助産師指導に呼ばれるまで、とても時間がかかった。	対象基準を満たした妊産婦様には、予約制の助産外来があります。医師、看護師にご相談ください。
4	60代	急な予約変更が難しい。	予約を変更される場合は、予約センターにお電話ください。
5	75歳以上	1Fに再来機を設置して欲しい。	糖尿病センターへ来院される患者様のため1階へ再来機設置は、検討しましたが、経費的な観点から設置は難しいとの結果になりました。ご理解の程、よろしくお願いします。
6	40代	診察順番を表示してほしい。	診察待ちの順番につきましては、各科受付にお問い合わせいただければお知らせする運用としておりますので、お気軽にお問い合わせください。
7	60代	初診時の手順に迷いましたが、ボランティアの方の対応で助かりました。ありがとうございました。	ありがとうございます。今後も患者様にご満足していただけるよう患者サービスの徹底に努めてまいります。
8	60代	先生をはじめ、皆様に心から感謝しております。いい医師に会えて良かったです。	ありがとうございます。これからも信頼される病院として、地域に密着した医療を推進してまいります。
9	50代	指定された曜日しか初診で受けられない科があることを来院してから知り、受診できなかった。	当院は手術や高度医療機器を使用した検査を中心に対応する急性期病院との位置づけで運営をしておりますので、まずは地域の診療所等のかかりつけ医の受診をお願いしております。ご理解の程、よろしくお願いします。
10	50代	患者名を呼ばれることに抵抗があります。他の病院では番号などで対応されている。	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を検討しましたが、万一患者様を取り違えるといった様なことがあるため、多大なご迷惑をおかけすることになるため、患者様のお名前、呼びかけを行うこととしております。
11	40代	最新の医療機器の導入をお願いする。	高度医療機器として、手術室装備、放射線治療装置、血管造影装置などの整備を行いました。