

---

令和6年度  
患者満足度調査(外来)  
結果報告書

2025年4月10日  
八尾市立病院

---

## 調査概要

- 調査対象 当院に来院された外来患者
- 調査期間 2024年12月9日(月)から12月13日(金)
- 調査方法 10番～13番、16番、21～23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 | 378 枚 | 総合評価回答率 | 76% |

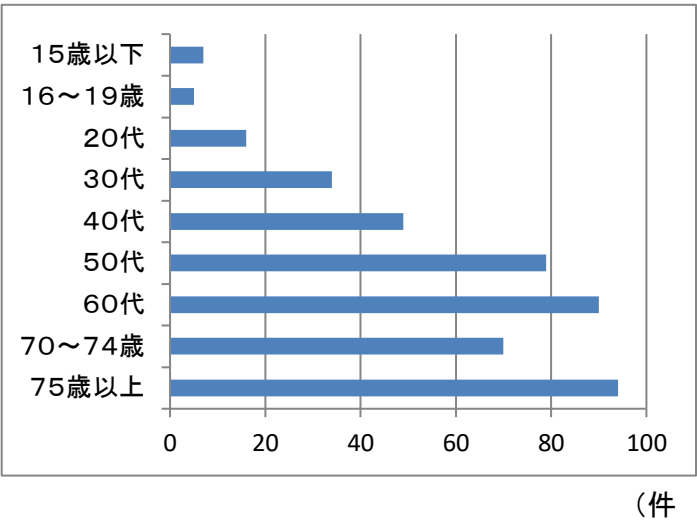
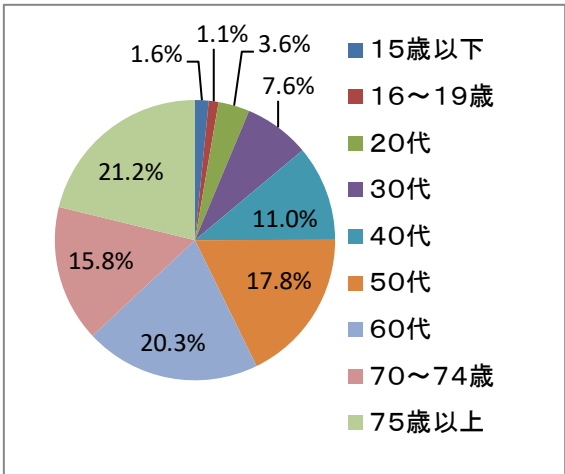
- 集計方法 満足度設問については、5段階方式の回答に対して、以下の係数を掛けて加重平均値による満足度指標を算出し、ポイント化する。

|              |     |
|--------------|-----|
| 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

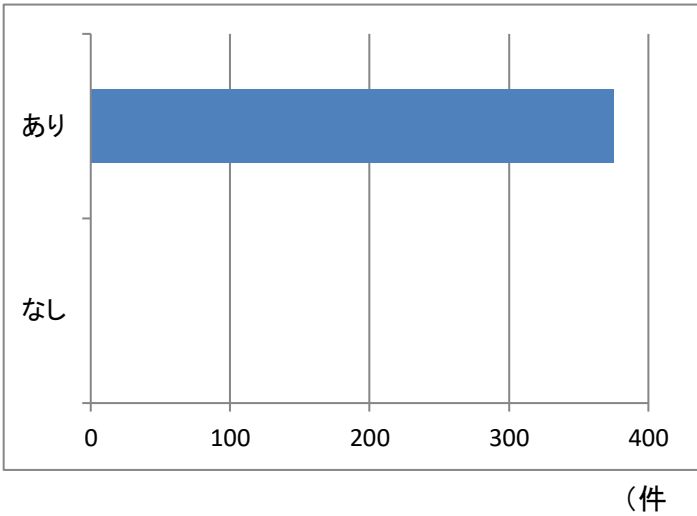
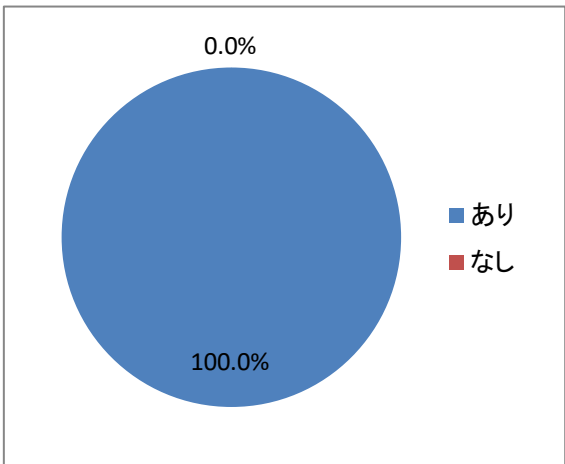
患者年齢

|   | 患者年齢   | 件数  | 割合    |
|---|--------|-----|-------|
| 1 | 15歳以下  | 7   | 1.6%  |
| 2 | 16～19歳 | 5   | 1.1%  |
| 3 | 20代    | 16  | 3.6%  |
| 4 | 30代    | 34  | 7.6%  |
| 5 | 40代    | 49  | 11.0% |
| 6 | 50代    | 79  | 17.8% |
| 7 | 60代    | 90  | 20.3% |
| 8 | 70～74歳 | 70  | 15.8% |
| 9 | 75歳以上  | 94  | 21.2% |
|   | 合 計    | 444 |       |



予約

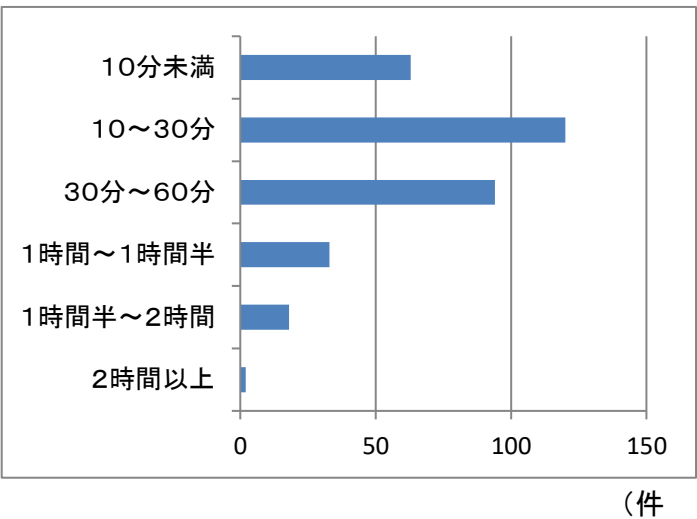
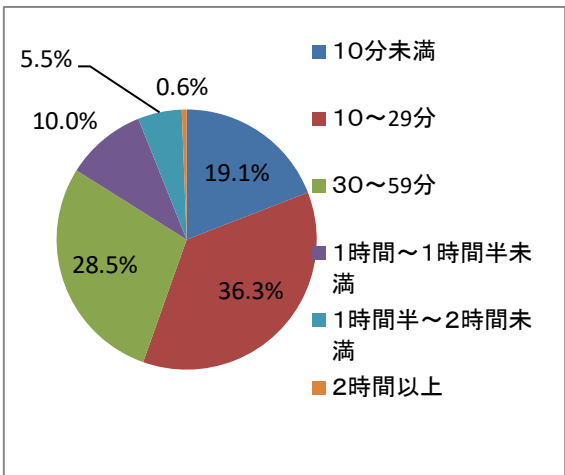
|   |     | 件数  | 割合     |
|---|-----|-----|--------|
| 1 | あり  | 375 | 100.0% |
| 2 | なし  | 0   | 0.0%   |
|   | 合 計 | 375 |        |



診察待ち時間

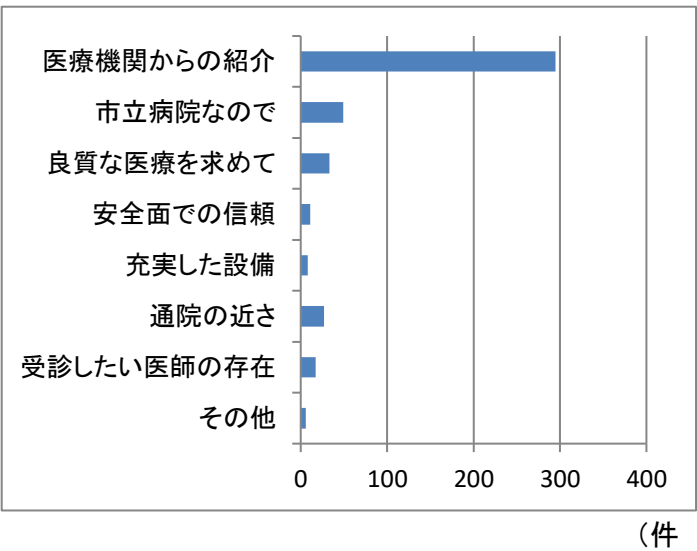
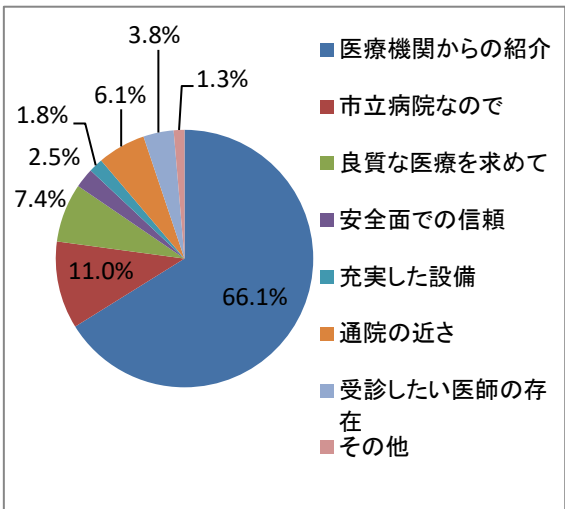
|   | 診察待ち時間     | 件数  | 割合    |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 10分未満      | 63  | 19.1% |
| 2 | 10～29分     | 120 | 36.3% |
| 3 | 30～59分     | 94  | 28.5% |
| 4 | 1時間～1時間半未満 | 33  | 10.0% |
| 5 | 1時間半～2時間未満 | 18  | 5.5%  |
| 6 | 2時間以上      | 2   | 0.6%  |
|   | 合 計        | 330 |       |

※診察待ち1時間以上 16.1%



当院を受診された理由

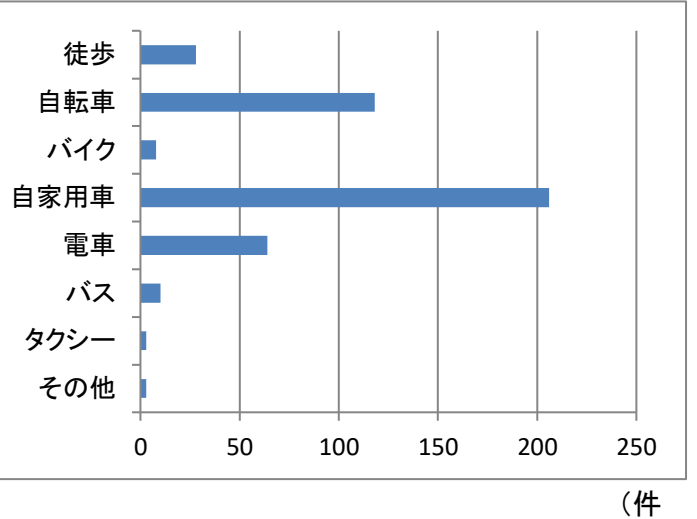
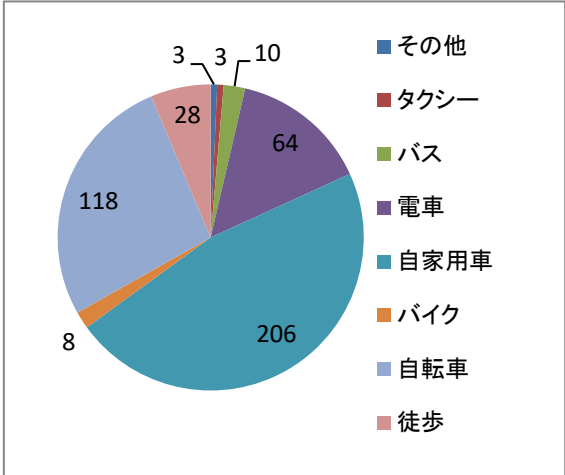
|   | 当院を受診された理由 | 件数  | 割合    |
|---|------------|-----|-------|
| 1 | 医療機関からの紹介  | 295 | 66.1% |
| 2 | 市立病院なので    | 49  | 11.0% |
| 3 | 良質な医療を求めて  | 33  | 7.4%  |
| 4 | 安全面での信頼    | 11  | 2.5%  |
| 5 | 充実した設備     | 8   | 1.8%  |
| 6 | 通院の近さ      | 27  | 6.1%  |
| 7 | 受診したい医師の存在 | 17  | 3.8%  |
| 8 | その他        | 6   | 1.3%  |
|   | 合 計        | 446 |       |



当院への来院手段

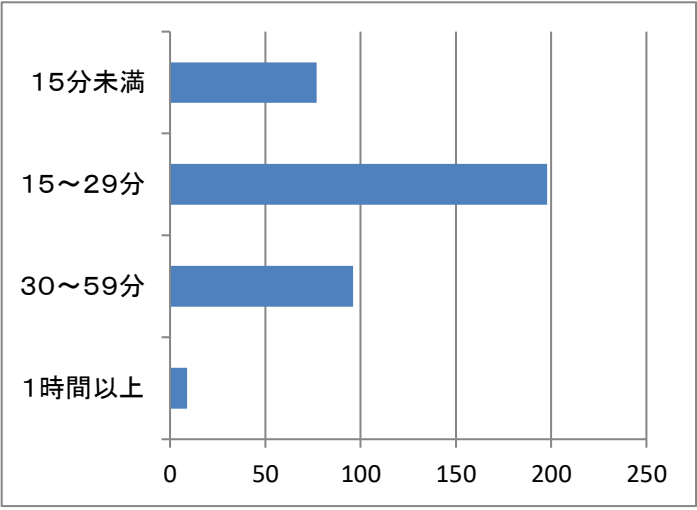
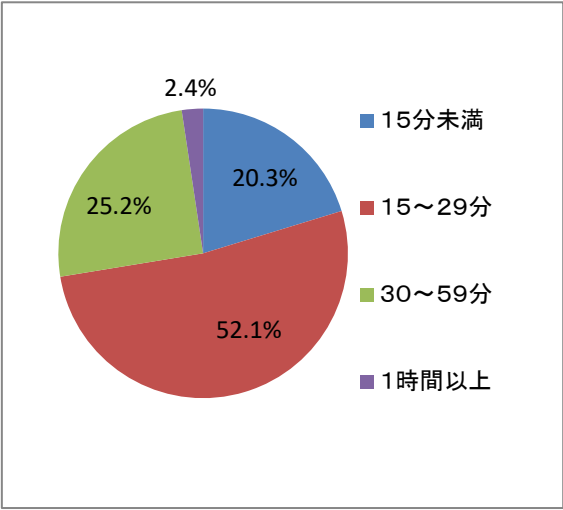
(複数の場合は時間のかかったものを1つのみ)

|   | 当院への来院手段 | 件数  | 割合    |
|---|----------|-----|-------|
| 1 | 徒歩       | 28  | 6.4%  |
| 2 | 自転車      | 118 | 26.8% |
| 3 | バイク      | 8   | 1.8%  |
| 4 | 自家用車     | 206 | 46.8% |
| 5 | 電車       | 64  | 14.5% |
| 6 | バス       | 10  | 2.3%  |
| 7 | タクシー     | 3   | 0.7%  |
| 8 | その他      | 3   | 0.7%  |
|   | 合 計      | 440 |       |



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         | 77  | 20.3% |
| 2   | 15～29分        | 198 | 52.1% |
| 3   | 30～59分        | 96  | 25.2% |
| 4   | 1時間以上         | 9   | 2.4%  |
| 合 計 |               | 380 |       |

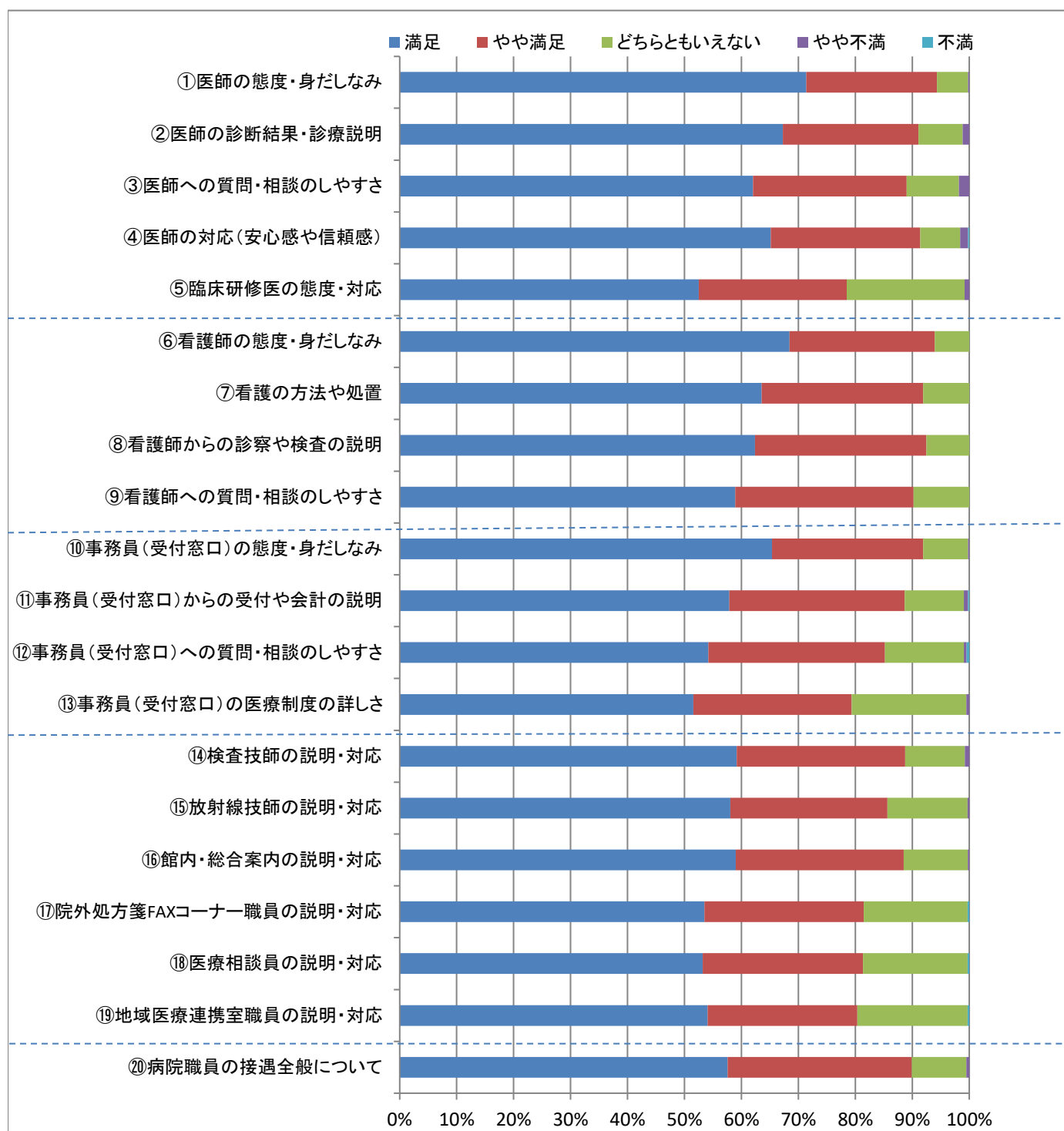


(件

## 満足度調査

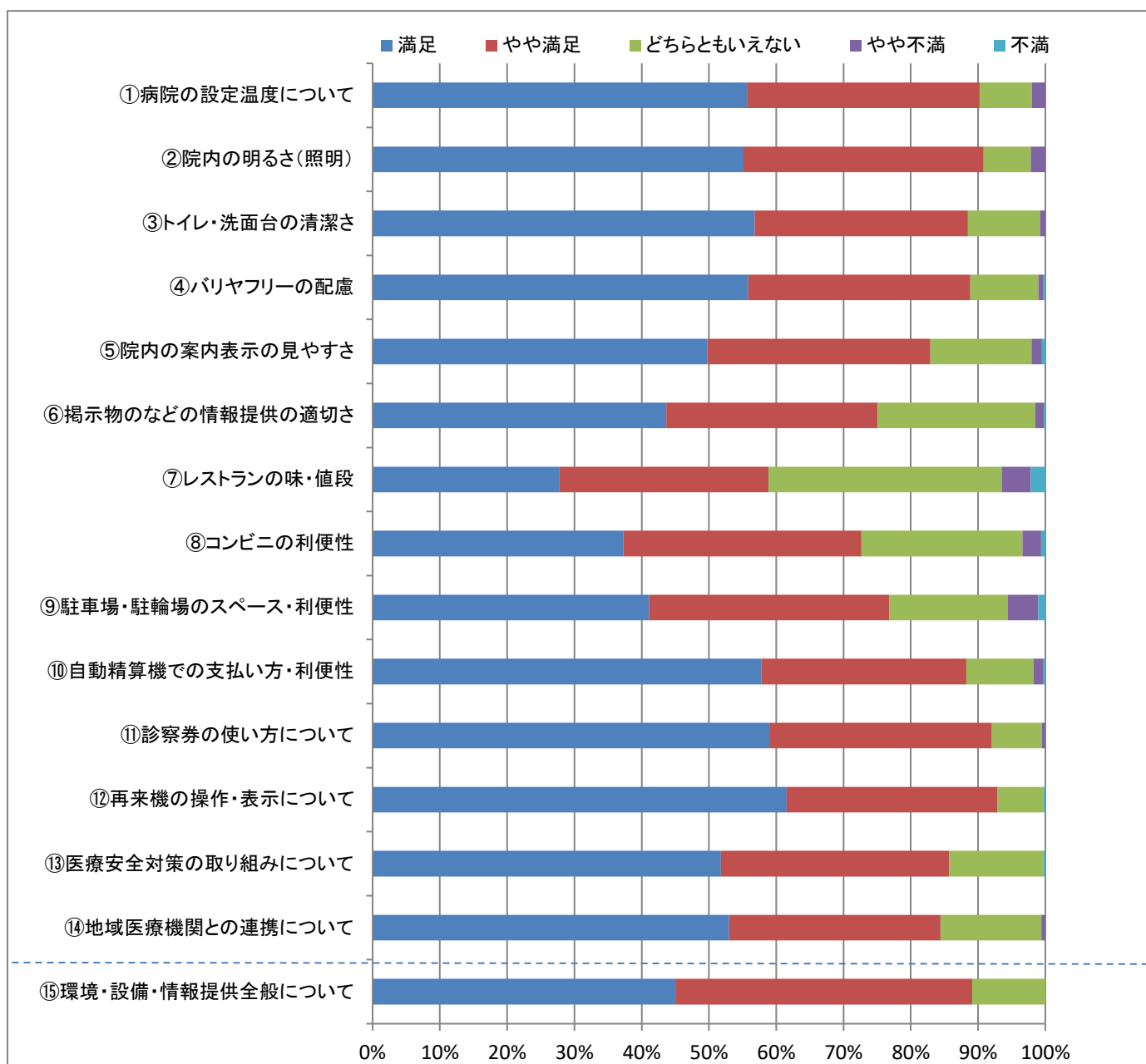
| I 職員の接遇について    |                        | 満足           | やや満足         | どちらともいえない   | やや不満      | 不満        | 合計            |
|----------------|------------------------|--------------|--------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| 医師             | ①医師の態度・身だしなみ           | 314<br>71.3% | 101<br>23.0% | 24<br>5.5%  | 1<br>0.2% | 0<br>0.0% | 440<br>100.0% |
|                | ②医師の診断結果・診療説明          | 294<br>67.3% | 104<br>23.8% | 34<br>7.8%  | 5<br>1.1% | 0<br>0.0% | 437<br>100.0% |
|                | ③医師への質問・相談のしやすさ        | 271<br>62.0% | 118<br>27.0% | 40<br>9.2%  | 8<br>1.8% | 0<br>0.0% | 437<br>100.0% |
|                | ④医師の対応(安心感や信頼感)        | 288<br>65.2% | 116<br>26.2% | 31<br>7.0%  | 6<br>1.4% | 1<br>0.2% | 442<br>100.0% |
|                | ⑤臨床研修医の態度・対応           | 188<br>52.5% | 93<br>26.0%  | 74<br>20.7% | 3<br>0.8% | 0<br>0.0% | 358<br>100.0% |
| 看護師            | ⑥看護師の態度・身だしなみ          | 282<br>68.4% | 105<br>25.5% | 25<br>6.1%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 412<br>100.0% |
|                | ⑦看護の方法や処置              | 251<br>63.5% | 112<br>28.4% | 32<br>8.1%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 395<br>100.0% |
|                | ⑧看護師からの診察や検査の説明        | 257<br>62.4% | 124<br>30.1% | 31<br>7.5%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 412<br>100.0% |
|                | ⑨看護師への質問・相談のしやすさ       | 235<br>58.9% | 125<br>31.3% | 39<br>9.8%  | 0<br>0.0% | 0<br>0.0% | 399<br>100.0% |
| 事務員            | ⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ    | 283<br>65.3% | 115<br>26.6% | 34<br>7.9%  | 1<br>0.2% | 0<br>0.0% | 433<br>100.0% |
|                | ⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明  | 250<br>57.9% | 133<br>30.8% | 45<br>10.4% | 3<br>0.7% | 1<br>0.2% | 432<br>100.0% |
|                | ⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ | 227<br>54.2% | 130<br>31.0% | 58<br>13.8% | 2<br>0.5% | 2<br>0.5% | 419<br>100.0% |
|                | ⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ    | 202<br>51.5% | 109<br>27.8% | 79<br>20.2% | 2<br>0.5% | 0<br>0.0% | 392<br>100.0% |
| その他            | ⑭検査技師の説明・対応            | 226<br>59.1% | 113<br>29.6% | 40<br>10.5% | 3<br>0.8% | 0<br>0.0% | 382<br>100.0% |
|                | ⑮放射線技師の説明・対応           | 206<br>58.0% | 98<br>27.6%  | 50<br>14.1% | 1<br>0.3% | 0<br>0.0% | 355<br>100.0% |
|                | ⑯館内・総合案内の説明・対応         | 220<br>59.0% | 110<br>29.4% | 42<br>11.3% | 1<br>0.3% | 0<br>0.0% | 373<br>100.0% |
|                | ⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応  | 176<br>53.5% | 92<br>28.0%  | 60<br>18.2% | 0<br>0.0% | 1<br>0.3% | 329<br>100.0% |
|                | ⑱医療相談員の説明・対応           | 174<br>53.3% | 92<br>28.1%  | 60<br>18.3% | 0<br>0.0% | 1<br>0.3% | 327<br>100.0% |
|                | ⑲地域医療連携室職員の説明・対応       | 179<br>54.1% | 87<br>26.3%  | 64<br>19.3% | 0<br>0.0% | 1<br>0.3% | 331<br>100.0% |
| ⑳病院職員の接遇全般について |                        | 228<br>57.6% | 128<br>32.3% | 38<br>9.6%  | 2<br>0.5% | 0<br>0.0% | 396<br>100.0% |

## I 職員の接遇について（構成比グラフ）



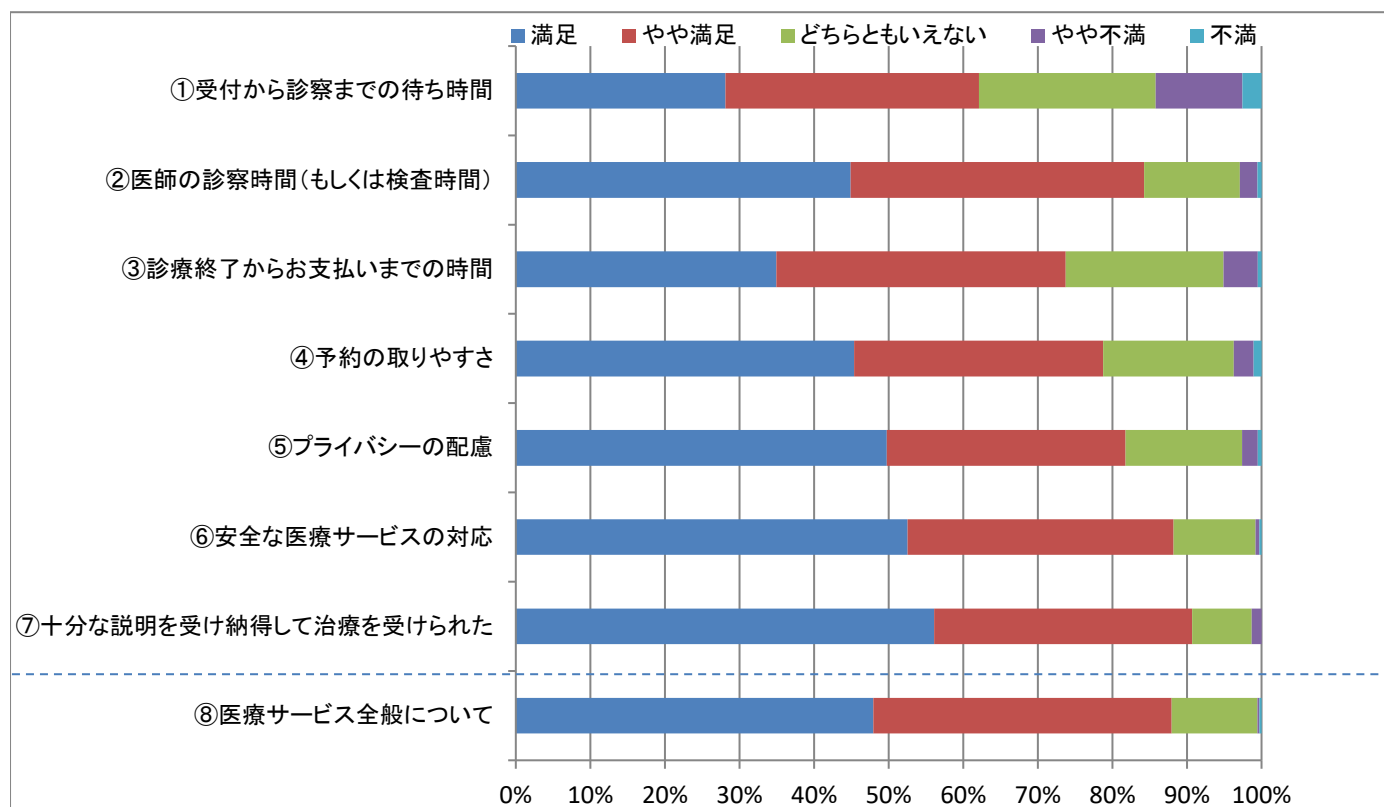
| Ⅱ 環境・設備・情報提供等について | 満足           | やや満足         | どちらともいえない   | やや不満       | 不満        | 合計            |
|-------------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|---------------|
| ①病院の設定温度について      | 222<br>55.6% | 138<br>34.6% | 31<br>7.8%  | 8<br>2.0%  | 0<br>0.0% | 399<br>100.0% |
| ②院内の明るさ(照明)       | 204<br>55.1% | 132<br>35.7% | 26<br>7.0%  | 8<br>2.2%  | 0<br>0.0% | 370<br>100.0% |
| ③トイレ・洗面台の清潔さ      | 222<br>56.8% | 124<br>31.7% | 42<br>10.7% | 3<br>0.8%  | 0<br>0.0% | 391<br>100.0% |
| ④バリアフリーの配慮        | 220<br>55.7% | 130<br>33.0% | 40<br>10.2% | 3<br>0.8%  | 1<br>0.3% | 394<br>100.0% |
| ⑤院内の案内表示の見やすさ     | 195<br>49.7% | 130<br>33.2% | 59<br>15.1% | 6<br>1.5%  | 2<br>0.5% | 392<br>100.0% |
| ⑥掲示物のなどの情報提供の適切さ  | 175<br>43.7% | 126<br>31.5% | 94<br>23.4% | 5<br>1.2%  | 1<br>0.2% | 401<br>100.0% |
| ⑦レストランの味・値段       | 77<br>27.8%  | 86<br>31.0%  | 96<br>34.7% | 12<br>4.3% | 6<br>2.2% | 277<br>100.0% |
| ⑧コンビニの利便性         | 120<br>37.3% | 114<br>35.4% | 77<br>23.9% | 9<br>2.8%  | 2<br>0.6% | 322<br>100.0% |
| ⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性 | 154<br>41.1% | 134<br>35.7% | 66<br>17.6% | 17<br>4.5% | 4<br>1.1% | 375<br>100.0% |
| ⑩自動精算機での支払い方・利便性  | 226<br>57.8% | 119<br>30.4% | 39<br>10.0% | 6<br>1.5%  | 1<br>0.3% | 391<br>100.0% |
| ⑪診察券の使い方について      | 230<br>59.0% | 129<br>33.1% | 29<br>7.4%  | 2<br>0.5%  | 0<br>0.0% | 390<br>100.0% |
| ⑫再来機の操作・表示について    | 232<br>61.5% | 118<br>31.3% | 26<br>6.9%  | 0<br>0.0%  | 1<br>0.3% | 377<br>100.0% |
| ⑬医療安全対策の取り組みについて  | 177<br>51.8% | 116<br>33.9% | 48<br>14.0% | 0<br>0.0%  | 1<br>0.3% | 342<br>100.0% |
| ⑭地域医療機関との連携について   | 177<br>53.0% | 105<br>31.4% | 50<br>15.0% | 2<br>0.6%  | 0<br>0.0% | 334<br>100.0% |
| ⑮環境・設備・情報提供全般について | 162<br>45.1% | 158<br>44.0% | 39<br>10.9% | 0<br>0.0%  | 0<br>0.0% | 359<br>100.0% |

## Ⅱ 環境・設備・情報提供等について（構成比グラフ）



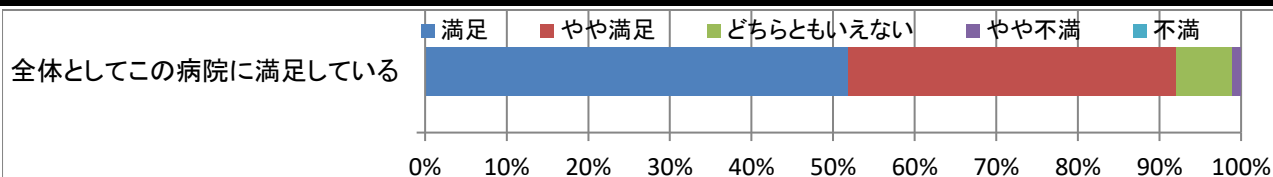
| Ⅲ医療サービスについて           | 満足           | やや満足         | どちらともいえない   | やや不満        | 不満         | 合計            |
|-----------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| ①受付から診察までの待ち時間        | 109<br>28.1% | 132<br>34.0% | 92<br>23.7% | 45<br>11.6% | 10<br>2.6% | 388<br>100.0% |
| ②医師の診察時間(もしくは検査時間)    | 171<br>44.8% | 150<br>39.4% | 49<br>12.9% | 9<br>2.4%   | 2<br>0.5%  | 381<br>100.0% |
| ③診療終了からお支払いまでの時間      | 137<br>34.9% | 152<br>38.8% | 83<br>21.2% | 18<br>4.6%  | 2<br>0.5%  | 392<br>100.0% |
| ④予約の取りやすさ             | 171<br>45.3% | 126<br>33.4% | 66<br>17.5% | 10<br>2.7%  | 4<br>1.1%  | 377<br>100.0% |
| ⑤プライバシーの配慮            | 191<br>49.8% | 123<br>32.0% | 60<br>15.6% | 8<br>2.1%   | 2<br>0.5%  | 384<br>100.0% |
| ⑥安全な医療サービスの対応         | 196<br>52.5% | 133<br>35.7% | 41<br>11.0% | 2<br>0.5%   | 1<br>0.3%  | 373<br>100.0% |
| ⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた | 211<br>56.1% | 130<br>34.6% | 30<br>8.0%  | 5<br>1.3%   | 0<br>0.0%  | 376<br>100.0% |
| ⑧医療サービス全般について         | 175<br>47.9% | 146<br>40.0% | 42<br>11.5% | 1<br>0.3%   | 1<br>0.3%  | 365<br>100.0% |

Ⅲ医療サービスについて（構成比グラフ）



#### 総合評価

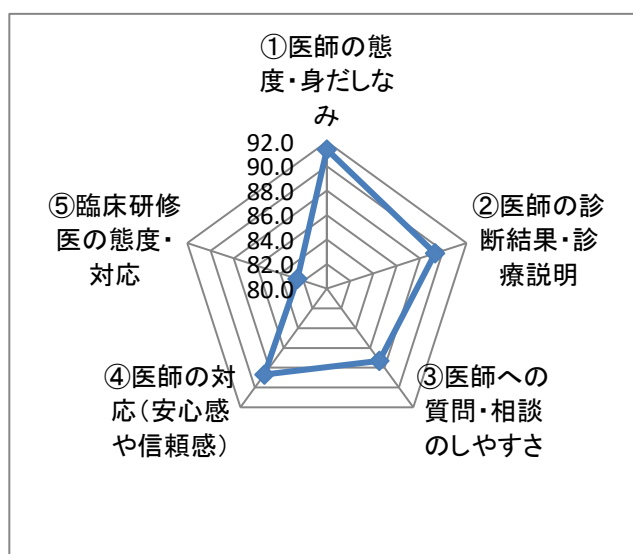
|                  |              |              |            |           |           |               |
|------------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| 全体としてこの病院に満足している | 196<br>51.9% | 152<br>40.2% | 26<br>6.9% | 4<br>1.1% | 0<br>0.0% | 378<br>100.0% |
|------------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------|---------------|



## 職員の接遇についての満足度 単純集計

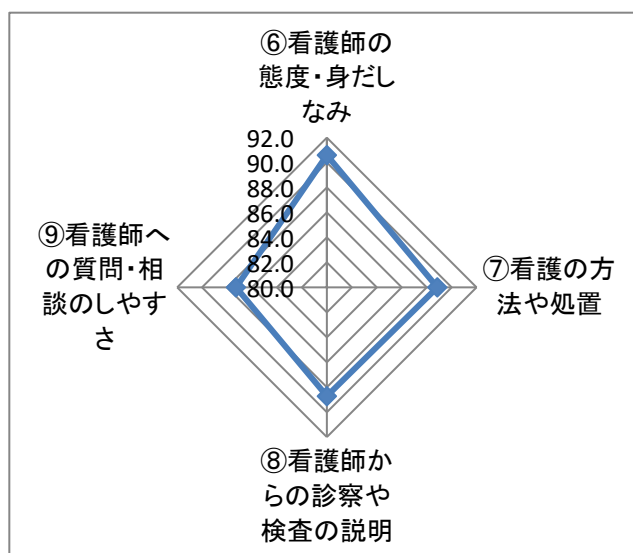
### 『医師』

| 設問項目            | ポイント |
|-----------------|------|
| ①医師の態度・身だしなみ    | 91.4 |
| ②医師の診断結果・診療説明   | 89.3 |
| ③医師への質問・相談のしやすさ | 87.3 |
| ④医師の対応(安心感や信頼感) | 88.7 |
| ⑤臨床研修医の態度・対応    | 82.5 |



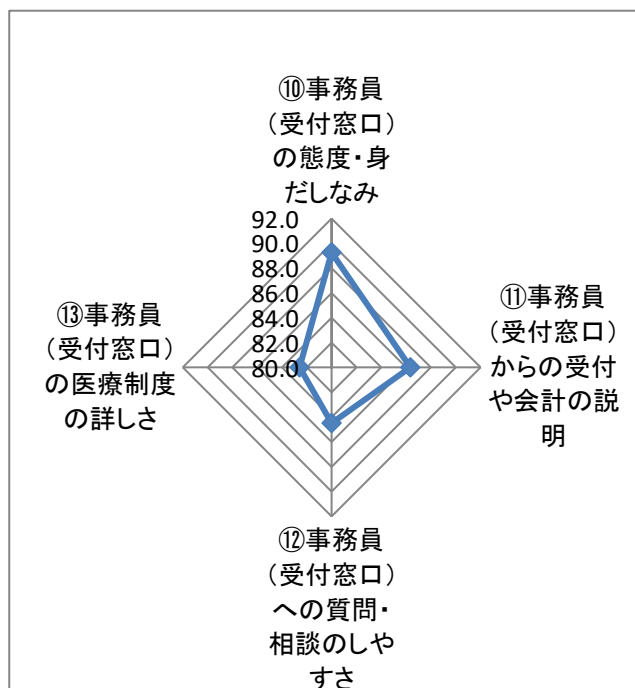
### 『看護師』

| 設問項目             | ポイント |
|------------------|------|
| ⑥看護師の態度・身だしなみ    | 90.6 |
| ⑦看護の方法や処置        | 88.9 |
| ⑧看護師からの診察や検査の説明  | 88.7 |
| ⑨看護師への質問・相談のしやすさ | 87.3 |



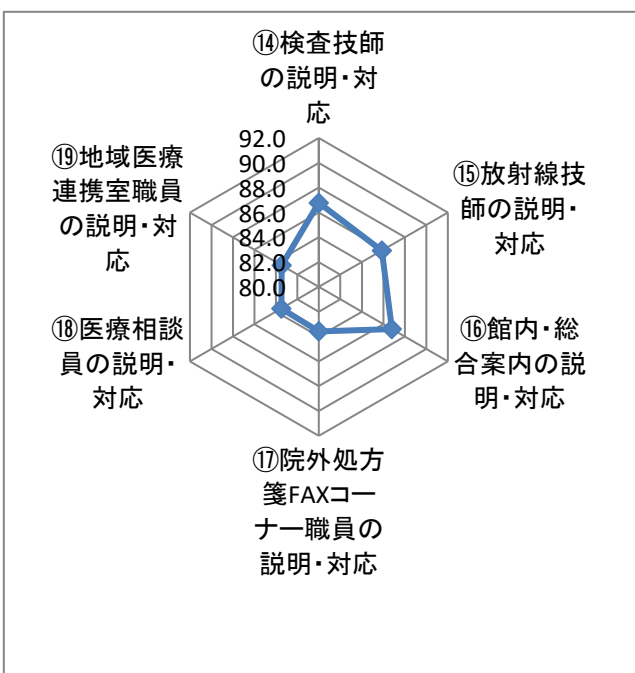
## 『事務員』

| 設問項目                   | ポイント |
|------------------------|------|
| ⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ    | 89.3 |
| ⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明  | 86.3 |
| ⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ | 84.5 |
| ⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ    | 82.6 |



## 『その他』

| 設問項目                  | ポイント |
|-----------------------|------|
| ⑭検査技師の説明・対応           | 86.8 |
| ⑮放射線技師の説明・対応          | 85.8 |
| ⑯館内・総合案内の説明・対応        | 86.8 |
| ⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応 | 83.6 |
| ⑱医療相談員の説明・対応          | 83.5 |
| ⑲地域医療連携室職員の説明・対応      | 83.5 |



## 全般の評価

外来

2023年 2024年 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

2023年 2024年 ポイント  
ポイント 回答率 ポイント 回答率 差異

|               |      |     |      |     |      |
|---------------|------|-----|------|-----|------|
| ⑳病院職員の接客全般の評価 | 87.9 | 77% | 86.7 | 79% | -1.2 |
|---------------|------|-----|------|-----|------|

|                   |      |     |      |     |      |
|-------------------|------|-----|------|-----|------|
| ⑮環境・設備・情報提供全般について | 84.2 | 65% | 83.6 | 72% | -0.6 |
|-------------------|------|-----|------|-----|------|

|     |                        |      |     |      |     |      |
|-----|------------------------|------|-----|------|-----|------|
| 医師  | ①医師の態度・身だしなみ           | 90.8 | 87% | 91.4 | 88% | 0.6  |
|     | ②医師の診断結果・診療説明          | 89.2 | 86% | 89.3 | 87% | 0.1  |
|     | ③医師への質問・相談のしやすさ        | 87.8 | 88% | 87.3 | 87% | -0.5 |
|     | ④医師の対応(安心感や信頼感)        | 88.1 | 85% | 88.7 | 88% | 0.6  |
|     | ⑤臨床研修医の態度・対応           | 89.2 | 71% | 90.6 | 72% | 1.4  |
| 看護師 | ⑥看護師の態度・身だしなみ          | 89.2 | 84% | 90.6 | 82% | 1.4  |
|     | ⑦看護の方法や処置              | 88.7 | 82% | 88.9 | 79% | 0.2  |
|     | ⑧看護師からの診察や検査の説明        | 88.8 | 81% | 88.7 | 82% | -0.1 |
|     | ⑨看護師への質問・相談のしやすさ       | 88.3 | 81% | 87.3 | 80% | -1.0 |
| 事務員 | ⑩事務員(受付窓口)の態度・身だしなみ    | 88.3 | 89% | 89.3 | 87% | 0.9  |
|     | ⑪事務員(受付窓口)からの受付や会計の説明  | 84.9 | 86% | 86.3 | 86% | 1.0  |
|     | ⑫事務員(受付窓口)への質問・相談のしやすさ | 83.1 | 81% | 84.5 | 84% | 1.4  |
|     | ⑬事務員(受付窓口)の医療制度の詳しさ    | 83.1 | 81% | 82.6 | 78% | -0.5 |
| その他 | ⑭検査技師の説明・対応            | 85.8 | 79% | 86.8 | 76% | 1.0  |
|     | ⑮放射線技師の説明・対応           | 85.4 | 68% | 85.8 | 71% | 0.4  |
|     | ⑯館内・総合案内の説明・対応         | 86.1 | 71% | 86.8 | 75% | 0.7  |
|     | ⑰院外処方箋FAXコーナー職員の説明・対応  | 83.2 | 67% | 83.6 | 66% | 0.4  |
|     | ⑱医療相談員の説明・対応           | 82.9 | 64% | 83.5 | 65% | 0.6  |
|     | ⑲地域医療連携室職員の説明・対応       | 83.3 | 66% | 83.5 | 66% | 0.2  |

|                   |      |     |      |     |      |
|-------------------|------|-----|------|-----|------|
| ①病院の設定温度について      | 85.8 | 76% | 86.0 | 80% | 0.2  |
| ②院内の明るさ(照明)       | 87.5 | 78% | 85.9 | 74% | -1.6 |
| ③トイレ・洗面台の清潔さ      | 86.8 | 77% | 86.1 | 78% | -0.7 |
| ④バリアフリーの配慮        | 85.2 | 82% | 85.9 | 79% | 0.7  |
| ⑤院内の案内表示の見やすさ     | 83.3 | 73% | 82.5 | 78% | -0.8 |
| ⑥掲示物などの情報提供の適切さ   | 80.1 | 74% | 79.2 | 80% | -0.9 |
| ⑦レストランの味・値段       | 67.1 | 55% | 69.5 | 55% | 2.4  |
| ⑧コンビニの利便性         | 73.6 | 60% | 76.5 | 64% | 2.9  |
| ⑨駐車場・駐輪場のスペース・利便性 | 75.9 | 67% | 77.8 | 75% | 1.9  |
| ⑩自動精算機での支払い方・利便性  | 85.9 | 72% | 86.0 | 78% | 0.1  |
| ⑪診察券の使い方・表示について   | 86.9 | 74% | 87.6 | 78% | 0.7  |
| ⑫再来機の操作・表示について    | 87.8 | 73% | 88.5 | 75% | 0.6  |
| ⑬医療安全対策の取り組みについて  | 83.0 | 65% | 84.2 | 68% | 0.7  |
| ⑭地域医療機関との連携について   | 83.3 | 64% | 84.2 | 67% | 0.9  |

|               |      |     |      |     |      |
|---------------|------|-----|------|-----|------|
| ⑧医療サービス全般について | 80.0 | 69% | 79.8 | 73% | -0.2 |
|---------------|------|-----|------|-----|------|

|                       |      |     |      |     |      |
|-----------------------|------|-----|------|-----|------|
| ①受付から診察までの待ち時間        | 69.4 | 75% | 68.4 | 78% | -1.0 |
| ②医師の診察時間(もしくは検査時間)    | 69.4 | 75% | 68.4 | 76% | -1.0 |
| ③診療終了からお支払いまでの時間      | 82.4 | 73% | 81.4 | 78% | -1.0 |
| ④予約の取りやすさ             | 82.4 | 73% | 81.3 | 75% | -1.0 |
| ⑤プライバシーの配慮            | 75.5 | 72% | 75.8 | 77% | 0.3  |
| ⑥安全な医療サービスの対応         | 75.5 | 73% | 75.8 | 75% | 0.3  |
| ⑦十分な説明を受け納得して治療を受けられた | 80.0 | 75% | 79.8 | 75% | -0.2 |

## 八尾市立病院の総合評価

89.8 72% 87.2 76% -2.6

## 2024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  | 75以上  | 看護師の方、タメ口の方が多く、言葉遣いに気を付けてほしい。                                                                                      | 不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。いただいたご意見を院内で共有し、再発防止に努めてまいります。                                 |
| 2  | 75以上  | 血液検査の待ち時間が他の病院より時間がかかる                                                                                             | ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見を関係部署に共有し、待ち時間改善に努めてまいります。                                    |
| 3  | 50代   | 入院時に看護師さんのおかげで安心してすごすことが出来ました。7東6東病棟の看護師さんありがとうございました。                                                             | ありがとうございます。今後も心のこもった接遇を心がけてまいります。                                                       |
| 4  | 15以下  | 表情が乏しい感じでした。                                                                                                       | ご意見をいただきありがとうございます。マスク越しでも表情がわかるよう努力したいと思います。                                           |
| 5  | 60代   | 受付の呼び出しの声がききとりにくい時がある                                                                                              | ご意見をいただきありがとうございます。マスクやパーテーションで聞き取りにくいことがあるかもしれませんが、声の大きさに配慮し、聞き取りやすいご案内ができるよう努めてまいります。 |
| 6  | 75以上  | ごくろうさま。このアンケート何のため？他にやる事あるのでは？                                                                                     | 年に一度、患者さんの声を集め、より良い病院をつくるため実施しております。ご協力感謝いたします。                                         |
| 7  | 30代   | 20番の受付の女性事務員の、マイナンバーカードの受付の説明が横柄で恐かった。また、ファイルを渡す際にも乱暴に感じた。病気があって来院しているのに乱暴な言動は余計に疲れます。                             | 不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。いただいたご意見を院内で共有し、患者様に寄り添った親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。                 |
| 8  | 30代   | 私の担当して下さっている先生は、どの人も優しく、質問にも時間をかけ、丁寧に答えて下さるので、とても安心です。                                                             | お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これからも患者様にご満足いただける患者サービスの徹底に努めてまいります。                             |
| 9  | 15以下  | 時間外受付？の男性の方が受付態度が親切でなく言い方がイラッとしました。自分にも非がありますが、マスクを忘れたので買いたいのですがと伝えたら(入院部屋はいるのにありえん)みたいな態度があからさまだったのはいやな気持ちになりました。 | 不快な思いをさせたことについてお詫び申し上げます。スタッフへの接客対応について、指導し、丁寧な対応を心掛けます。                                |
| 10 | 70～74 | 先日MRIの検査のときあまりの冷たい態度にびっくりしました                                                                                      | ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見を関係部署に共有し、患者様に寄り添った親切・丁寧な説明の徹底に努めてまいります。                      |
| 11 | 16～19 | 病院もきれいでどこをとっても不満に思ったことは1度もありません。みなさん親切です。                                                                          | ありがとうございます。今後も心のこもった接遇を心がけてまいります。                                                       |

## 2024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  | 75以上 | 駐車場から病院に上がるエレベーターの場所がわかりにくい                 | ご意見をありがとうございます。誘導サインについて、検討致します。                                                             |
| 2  | 60代  | 診察時間の番号案内の表示があれば良い(待っている間にトイレとか行ける)次だれか分らない | ご意見をありがとうございます。お手洗い等で待合を離れられる際は、受付までお声掛けいただけましたら対応させていただきます。番号案内表示につきましては、設備更新時に検討させていただきます。 |
| 3  | 15以下 | トイレが分かりづらと思った                               | ご意見をありがとうございます。誘導サインについて、検討致します。                                                             |
| 4  | 50代  | コンビニや食べる所が小さく商品も少ない                         | 施設の広さに制限がありますが、できるだけ多くの要望商品を配置できるよう工夫して参ります。                                                 |
| 5  | 15以下 | 駐車場の高さが低く他のパーキングに入れなければいけない                 | ご意見をありがとうございます。1階 平面駐車場の台数を増やしましたので、次回より1階平面駐車場をご利用ください。                                     |
| 6  | 50代  | 入院中病室トイレ、洗面に便座の消毒液手洗い石けんがないことが嫌だった          | 手指消毒液は設置しておりますが、感染防止の観点から手洗い用の石鹸は設置しておらず、入院時の持ち物に記載させていただいております。ご理解の程お願い申し上げます。              |
| 7  | 50代  | いつまでもきれいで気持ち良いです                            | ありがとうございます。今後も清潔な病院を維持してまいります。                                                               |
| 8  | 50代  | 待合のイスが足りない                                  | ご意見をありがとうございます。スペースには限りがあり、即時の対応は困難ですが、今後の課題とさせていただきます。                                      |

## 2024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  | 50代  | 予約がないと時間がかかる                                                             | ご意見いただきありがとうございます。診療内容によって待ち時間が長くなる場合がございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。待ち時間改善に努めてまいります。 |
| 2  | 75以上 | 医者の説明不足                                                                  | ご意見いただきありがとうございます。丁寧な接遇に努めるよう、指導してまいります。                                           |
| 3  | 75以上 | 市立病院が市民のために安心安全な医療提供が出来る様に目指して下さい                                        | これからも患者様に寄り添ったサービスの徹底に努め、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。                           |
| 4  | 50代  | 受付、診察呼び込みなどとりちがい防止とは思いますが大声でフルネームをよばれるのにやや抵抗がある。番号制にしている病院も増えているので考えてほしい | ご意見をいただきありがとうございます。患者様の誤認がないよう、安全性を考慮しておりますが、番号でのお呼び出し希望の方は受付にお申し出ください。            |
| 5  | 75以上 | かかりつけから紹介に時間がかかる。すでにこちらで治療しているのににもかかわらず連携がとれていないのが不安                     | ご指摘ありがとうございます。スムーズな連携を行えるような体制づくりを行ってまいります。                                        |
| 6  | 15以下 | 小児病棟の看護師の方や手術に関わっていた先生方とても親切でした。                                         | お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。これからも患者様に寄り添ったサービスの徹底に努め、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。    |
| 7  | 75以上 | 待ち時間が長い                                                                  | ご指摘ありがとうございます。待ち時間の短縮に向けて、各セクションでの調査等をすすめ改善につとめます。                                 |
| 8  | 60代  | 予約していても時間通りではなく待つ事が多い。何人待ちなのかわかると安心する。待合に順番モニターなどあればいいと思う(採血室みたいに)       | ご指摘ありがとうございます。待ち時間の短縮に向けて、各セクションでの調査等をすすめ改善につとめます。                                 |
| 9  | 60代  | 全て満足です。待ち時間が長いのは患者が多いからなので仕方ないと思ってます。                                    | 待ち時間に対するご理解をいただきありがとうございます。待ち時間の短縮に努めてまいります。                                       |
| 10 | 50代  | 受け付けで名前を呼ばれても誰に呼ばれているのかわからない                                             | ご意見をいただきありがとうございます。声の大きさ等については、配慮して対応いたします。                                        |