

令和 5 年度患者アンケートご意見に対する回答【外来】

No.	内容	回答案
1	待ち時間が長すぎる。2F のレストランはまずい	ご不便をおかけしています。当院のレストランにつきましては、利用状況等を鑑み委託業者との契約が9月末に終了したことに伴い閉店させていただきました。 なお、レストランがあった場所は飲食物の持ち込みが自由なイートインスペースとして新しく整備しておりますので、飲食する際はご利用いただきますようお願いいたします。
2	予約診療にもかかわらず、遅いときで 1 時間ちょっと、30～40 分待ちはざらにあります。理解はしているつもりですが、もう少しどうにかならないものかなとも思います。朝 8 時 30 分に家を出て帰りますが、4 時という時もあります。(抗ガン治療を受けています)	ご負担をかけ、申し訳ありません。待ち時間については、病院でも課題であると認識しております。できるだけ待ち時間が短くなり、患者様の負担が軽減できるよう、院内で検討してまいります。
3	検査結果に時間がかかるので予約時間に間に合うようにしようと思うと早く行かないといけないので外で待つのが寒かった、予約時間の希望を患者の方から言ってもよいのでしょうか？	予約時間は、患者様の希望を申請いただけます。担当医の診療枠に空き時間があれば、予約変更希望にも添える場合がございます。
4	皆さまそれぞれに一生懸命対応されてると思います。ちょっと言わせて頂いたらまち時間が長いように思います。やむを得ない事情があたりだとも思いますけど…	予約時間と実際の診療時間に大きな差が生じていることは課題と認識しております。実際の診療時間と予約時間の差が縮まるよう院内で検討してまいります。
5	予約しているのに待ち時間が長く体にこたえる時がある。良い先生なので何とか改善されたくお願いします。	ご意見ありがとうございます。外来の担当医にも伝え、改善を検討してまいります。
6	受診待ち時間が異常に長いです。精神的にも適切でないと感じます。	担当医にも伝え、改善方法を検討してまいります。急性期病院としての医療を終えた後は、近隣の医療機関への逆紹介を進める等、連携を強化して、かかりつけ医への通院を促す事で、診療時間の短縮を図ってまいります。
7	予約時間に対する時間観念があまりにも少なすぎる。毎回予約時間をもっと大切にしてほしい(前後の都合があるので)10分程度のずれはあると思うが。	予約時間と実際の診療時間に大きな差が生じていることは課題と認識しております。実際の診療時間と予約時間の差が縮まるよう院内で検討してまいります。
8	予約していても待ち時間が長い。	実際の診療時間と予約時間の差が縮まるよう院内で検討してまいります。
9	もう少しスピーディーに病院を運営して欲しいです。	効率的な運営を心がけておりますが、患者様が多い場合は、診療科によって待ち時間が発生する場合もございます。ご理解いただきますようお願いいたします。
10	予約が 10 時半でしたが実際の診察は 12 時頃になってしまいました。なんとか15分くらいの差になればと思います。	予約時間と実際の診療時間に大きな差が生じていることは課題と認識しております。実際の診療時間と予約時間の差が縮まるよう院内で検討してまいります。

11	科によって違うと思いますが一人の診察時間が長くて待っている人達は疲れる、一人にかかる時間が30分ぐらいの時間があります、順番が次なのに自分が診察してもらう時は40分ぐらいたっている時間がありとつても待っている間はしんどいです。	疾病の種類や病状により、診断時間が長くなる場合がございます。できるだけ効率的に診療しております。ご了解ください。
12	本日は検査、診察がスムーズで待ち時間が少なかったのが良かった。他の科でもお世話になっているが待ち時間が苦痛のときがあります。	お待たせして申し訳ありません。
13	担当医の研修会がどう生かされているか。研修会参加を義務にしていますか？枚方唯一の公立病院ですから市民が安心して利用できるようになって欲しいものです。	担当医にかかわらず、高度な医療を担っていく上で、病院スタッフのスキルアップは不可欠です。様々な研修を通して、専門性を高める研修等を病院全体で計画的に進めています。皆様の信頼に応えられる病院であるよう、人材育成に努めてまいります。
14	患者はいつも不安だと思います。夫はこの病院で亡くなりましたが、私としては説明がもう一つ不満ながら夫は亡くなりました。でも良くして下さいました。	お身内のご不幸、ご愁傷様でございます。病状や治療について、ご理解いただけるよう説明を行っておりますが、ご不明な点がございましたらご説明いたしますので、遠慮なくお申し出ください。
15	科によって異なるのかもしれませんが担当医師の入れ替わりが激しすぎる。	当院では、急性期病院の役割を果たすため、大学医局からの派遣を中心に医師を確保しております。医師の入れ替わりは一定避けられない事ですが、患者様の安心感につながるよう、努めてまいります。
16	今回、傷病手当金支給申請書との申込から受取までの日数が掛かり過ぎる。3週間から1ヶ月近くかかるのは非常に不便でもう少し日を短くしてほしい。	お待たせして、ご迷惑をおかけしました。書類作成には通常3週間をいただいております。お急ぎの場合は受付でご相談ください。
17	病院職員と看護師の言動がみっともなさすぎる。大阪市内の病院や私立病院ならばすぐ辞めさせられる、はっきりいって辞めてほしい。医師、主任以外は不誠実のかたまり、説明きらいなら資料を渡してほしい	患者様への説明不足や聞きにくいといった状況については、改善を図ってまいります。説明が不足でわかりにくいと思われる場合は、ご遠慮なくお申し出ください。わかりやすい資料の準備・提供も行ってまいります。
18	ファイルを持って歩くのが面倒、受付、会計等便利そうで二度手間な感じ、領収書が大きい。半分のサイズで十分では？本人確認はしっかり行われていた。	ご意見ありがとうございます。ファイルには「診療スケジュール」が入っており、当院は、それに基づき患者様自身が各科で受診いただき、最後に会計に提出いただくシステムです。領収書の大きさにつきましては、必要な記載スペースや見やすさの問題、システム改修等、様々な理由がございます。総合的に検討してまいります。
19	朝は保険確認に時間がかかります、もう少し人員を増やして頂きたいです。血液検査を待つ人が多く受付から離れた椅子に座る事になります。番号表示のモニターを反対側の壁にも一つ設けて頂きたいと思いました。(D 処置室側に座ると見えない)	月初めの保険確認 8:00~8:15 の間の増員を検討いたします。D ブロックの採血室前のモニターは、壁面とカウンター上と2台を置しております。いずれかの機械でご確認いただきますようお願いいたします。

20	実際の診療開始が予約時間より1.5時間遅くなる。当日は休暇をとっているのでも全く問題はないが順序によっては昼食を取りたいのでおおよそのスタート時間が10人分程度見ることが出来たらありがたい。診察開始が遅れるのは先生の対応が真剣なためなので文句を言っているのではありません誤解のなきように。	現在の患者呼び出しのシステムは、4人目まで表示できるようになっています。
21	保険証確認窓口を増やしてほしい、予約済みでも確認で待たされ採血が遅くなり診察が遅くなった。	月初めの保険確認 8:00~8:15 の増員を検討いたします。
22	書類作成の事を患者本人が、先生に言ってほしいと窓口で言われたがそういう事は、窓口から先生に言う事だと思う。書類作成に時間がかかりすぎ。	問診票に書類作成希望の有無・文書の種類を記入することを検討します。書類作成時間については、一定の時間(3週間)をいただいておりますが、早く完成した場合は、担当部署より連絡させていただきます。
23	外来受付の方の態度がとても不愉快に思える方が数名いらっしゃるのがとても残念です。	定期的に接遇トレーニングを実施しておりますが、他病院のスタッフ(接遇アドバイザー・接遇委員)によるロビーチェックを実施して、接遇力向上をめざします。
24	支払時の受付の方(1名)あまり態度がよくないと思いました。	定期的に接遇トレーニングを実施しておりますが、他病院のスタッフ(接遇アドバイザー・接遇委員)によるロビーチェックを実施して、接遇力向上をめざします。
25	処方箋を受取る時、担当の女性の態度が悪く腹立たしかった。	不快な思いをさせ、申し訳ありません。定期的に接遇トレーニングを実施しておりますが、他病院のスタッフ(接遇アドバイザー・接遇委員)によるロビーチェックを実施して、接遇力向上をめざします。
26	看護師及びその助手が高齢者及び身体不自由者に対し高圧的であり時折暴言を吐く場面が見受けられた(6F) ・高熱が出てコロナ病棟へ運ばれる患者を私が見た際、看護師になぜそのような事態が起こったか説明を求めると事態を隠蔽しようとした。 ・看護師及び助手のレベルが総じて低すぎます。もう少し研修等を受けるなどのレベルアップが必要です。	看護師および看護助手の言動が患者様に寄り添えておらず誠に申し訳ありませんでした。接遇については、研修を行い、ご意見も周知させていただき、スタッフ一人一人が患者様、ご家族を大切に思う気持ちを日々、持ちながら対応させていただきます。
27	以前母が度々入院していました。大変お世話になりました。久々にお世話になった折りまだ生きていたのか！！と言う様な言葉を看護師さんから言われました。なるだけ自分の力で働き長生きしてと言う看護師さんもおられる中で今も悔しい気持ちでいっぱいです。	大切なお母様に、元気で長生きして欲しいと思うお気持ちをお察せず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇研修を行うとともに、ご意見も周知させていただき、スタッフ一人一人が患者様、ご家族を大切に思う気持ちを日々、持ちながら対応させていただきます。
28	入院している間に年配の看護師さんは(中で3人ほど)プライドをすててほしいです。言葉使いと態度は！！原点にかえて若い看護師さんに見習って下さい。何もわからない患者によかれと思ってやっていたら大きな声で暴言はかれ患者にすれば最初から言ってくればちゃんとやれるのに！！今までなかった事が大きなショックです！！この病院に来るまで(10年以上入院していなかった)のでその時他の病院に入	一部の看護師の心ない言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。接遇研修を行うとともに、ご意見も周知させていただき、スタッフ一人一人が患者様、ご家族を大切に思う気持ちを日々、持ちながら対応させていただきます。

	院してたけど初めてです。この病院の看護師さんの対応は！！若い看護師さんや他の看護師さんたちを見習って下さい。市民の為にと思うのでしたら	
29	入院時、追加の飲み薬を適切なタイミングでもらえなかった。看護師さんの引継ぎが不十分なのかと感じた。他のことに関しては、看護師さんが親切にして下さったのでそれだけが残念に思った。	入院したばかりの不安な時に、必要な薬がお渡しできておらず、申し訳ありませんでした。勤務交替時の申し送りは確実にを行うように周知いたします。
30	医師は良く丁寧だが、看護師の態度や対応がとても遅くイライラしたし、とても困った時が多々あった。もっと患者の気持ちになってほしい。	患者様の気持ちに寄り添った対応ができておらず、申し訳ありません。待ってられる患者様の気持ちを考えての対応と、どうしても、遅くなるならその理由の説明をきちんと行う必要があります。すみませんでした。
31	血管確保の処置をしてくれた看護師の対応は良かった。入院中に点滴の針の所から出血があり、差し替えをお願いしたが聞き入れてもらえなかった。	点滴の差し替えを伝えられたのに、そのように実施されず、不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。そのまま継続して点滴を行っていても問題ないと判断したのであれば、納得していただけるような説明が必要です。申し訳ありませんでした。
32	2ヶ月位入院しました。看護師の対応が2割ほど悪い(ぐちを言う・言葉使いが悪い)→つかれるとか、ねむたい→患者はそれ以上つらい。トイレの紙がかたい。お尻がはれて炎症を起こした。もっとやわらかい紙を使って下さい。洗面所も同じ。→トイレ行く時自分でやわらかい紙を買っていました。経費節約もいいけど患者の身になって下さい。	患者様のつらい気持ちに寄り添った対応ができておらず、申し訳ありません。トイレトーパーは、枚方市役所と同じ単価契約の物を標準で設置しております。
33	麻酔して下さいと2枚サインしていますが？大腸内視鏡検査で点滴と麻酔するはずが針うまく入らず、点滴がおちない、麻酔薬も落ちない？で、私の腕と針の所を何度もたたき、「あっ叩くと落ちるわ」と「離すと流れないわ」と、私は腕を叩かれると針で腕が痛いです。と、でも係は何度もさわって腕を叩いてきます。何度もされやり直す事はなく、肛門から管が入り先生麻酔きいてませんよ、と、少しガマンして下さいと、何だかお腹痛いです、カーブしているところは仕方ないです、ガマンして、足動かさないで、、、どこが痛いの、やっぱり痛い背中もお腹も、、、と何度も伝えますが、5~6人入って来て息をゆっくり吐いてゆっくり吸ってとか、足動かさないでと、お腹下にすると、ひっくりかえりましたが余計に痛いですと、もうこんな思いは嫌です。こんな事の無いように患者の言葉を聞いて下さい。	大変苦痛な思いをさせ、申し訳ありませんでした。患者様の声を聞き、寄り添った診療を心がけてまいります。今後、このような事がないよう努めてまいります。

34	発熱外来の囲いが雑なように思われた。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>発熱外来の発熱・発疹待合エリアにつきましては、通常であれば、衝立を完全固定してずれないように施す必要がありますが、当院では新たな感染症の蔓延等、多数の患者様が来院された際、区画を拡大するなど柔軟に対応できるよう車輪付きの衝立を採用しております。</p> <p>そのため、人の出入りの際多少衝立がずれることがございますが、随時安全対策を徹底しておりますので、皆様にはご理解いただきますようお願いいたします。</p>
35	コロナ禍の内ではあるが、病院ボランティアさんの役割を十分に把握して、崇高な理念をおもちのボランティアさんと協働してほしい。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>市民ボランティアの皆様とは、引き続き、活動前の業務内容についての説明会を行うと共に、適宜意見交換会の場をとおして、病院の掲げる基本理念のもとにこれからも協働してまいります。</p>
36	枚方駅シャトルバス(100円)があれば良い。大学生で満員の時がある。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>本院につきましては最寄りのバス停に、1日で300本を超える停車がありますことから、市内の他の病院と比較しましても、交通の利便性はかなり高いものと考えております。</p> <p>このような状況の中、本院が新たに巡回バスを運行することにつきましては、車体の管理体制や導入費用等といった様々な課題もありますことから、さらなる利便性の向上の観点から精査してまいります。</p>
37	自転車や車で行くとき駐車料金があるのが不満、来院者、訪問者は無料にしてほしい	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>駐車料金につきましては、令和3年4月に料金改定しており、自転車で当院を受診していただきました方については、当日に限り無料としております。</p> <p>駐車料金の設定につきましては、当院の立地上、当院の利用目的以外に利用される方が多くおられることから、当院を受診される患者様、ご家族の方の利便性向上を図るために設けているものでございますので、皆様には何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
38	トイレが汚れていたのにはがっかりしました。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>トイレにつきまして御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>トイレ清掃につきましては、午前、午後の定期清掃の他、スタッフが汚れを確認した場合は、随時清掃を行っているところではございますが、今後も引き続き確認、清掃を徹底してまいります。</p>

39	駐車場の料金困る	貴重なご意見ありがとうございます。駐車料金につきましては、令和3年4月に料金改定しており、自転車で当院を受診していただきました方については、当日に限り無料としております。駐車料金の設定につきましては、当院の立地上、当院の利用目的以外に利用される方が多くおられることから、当院を受診される患者様、ご家族の方の利便性向上を図るために設けているものでございますので、皆様には何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
40	自転車の料金が支払いになると知らず、証明書発行がわかりにくかった。自転車をとめる側にも何らかの案内があるとありがたかったなと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 駐車料金の設定につきましては、当院の立地上、当院の利用目的以外に利用される方が多くおられることから、当院を受診される患者様、ご家族の方の利便性向上を図るために設けているものでございますので、皆様には何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
41	総合受付の所と会計の所がすこしこみあいすぎるので広くしてほしい。	受付のスペースには限りがございます。総合受付と待合のソファの間をできるだけ広く取る等、ゆったり感じていただけるよう、工夫してまいります。
42	駐車場料金が1日200円になって有難く思っている。(以前は時間がオーバーすると割増されていたから診療時間によって困ることがあった。)	貴重なご意見ありがとうございます。 駐車料金については、当院ホームページの他、駐車場内、施設内に案内チラシを掲示しており、受付窓口でもご案内しているところでございますが、令和3年4月からは、自転車をご利用で、当院を受診していただきました方については、当日に限り無料としております。
43	去年入院したのだが、コンビニが入院している人も外来の人と同じである。分離するべきではないだろうか。	貴重なご意見ありがとうございます。 コンビニの分離につきましては、スペースの関係上設置が困難な状況でございます。
44	通院患者は駐車場料無料にしてほしい。入院4人部屋は寝るとき、いびきかく人かかんがえてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 駐車料金の設定につきましては、当院の立地上、当院の利用目的以外に利用される方が多くおられることから、当院を受診される患者様、ご家族の方の利便性向上を図るために設けているものでございますので、皆様には何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
45	見落としのないように、特にMRI・レントゲン	見落としのないよう、しっかり読影を行います。
46	予約しているが待ち時間が長すぎる。各、窓口間の連絡がなくてイライラします。	待ち時間の短縮が図れるよう、院内で検討してまいります。 窓口間の連絡に漏れ落ちがないよう、再度、周知を行います。

47	<p>はじめて受診される方が科の場所がわからずクラークさんに聞いていたが、口先だけでアルファベットの科を伝えていた。それでもわからなかったようで、何度も聞いていたのに動くこともなく口先だけの指示。ちがう！めんどくさくても少し動いて案内すべきではないか？</p> <p>玄関先にポーツと立っているなら、患者の多い時間帯には採血する所には高齢者が多いので案内する人がいるように思う。私も困っている方には自分からどうされましたか？と聞くようにしている。心配りが足りない。</p>	<p>困っている患者様をみつけたらお声かけをさせていただき、初めての患者様にもわかりやすい説明を心がけるようコンシエルジュへ指示しました。案内図のコピーに現在地から目的地までのラインを蛍光ペンで書いた物をお渡しするなどして説明の工夫を行います。</p>
48	<p>コピー用紙は半分にして下さい。むだづかいするな？税金のむだづかい。</p>	<p>領収書の大きさにつきましては、必要な記載スペースや見やすさの問題、システム改修等、様々な理由がございます。総合的に検討してまいります。</p>
49	<p>皮膚科でお世話になっていますが、とても丁寧な説明と対応をしていただいて非常に安心できます。他科の診療状況まで確認していただいて、そこから病名を推察されるなど他の先生ではそこまでしてもらえないと思えるような、患者のことを第一に考えた診察をしてください。全てにおいて非常に丁寧な先生なので、全幅の信頼を置いています。いつも本当にありがとうございます。</p>	
50	<p>初診で一度受診しました。結果こちらでこれから治療して頂きます。専門の先生がおられるので決めましたが、担当医が転勤になるとの事です。後任の先生にも宜しく願っています。</p>	
51	<p>先生がいつもとても丁寧に親身に診察して下さい、感謝しています。</p>	
52	<p>市民病院当時よりも患者数のわりに待ち時間も少なく合理的な動線の案内がありよかった。職員の言葉も必要以上のへり下りもなく自然で程よいと思った。信頼に近づいた。</p>	
53	<p>もう長い間お世話になってます。昔のカーテンでくぎっていた診察室の頃から比べるときれいになりました。市民の病院として頑張ってくださいと思います。</p>	
54	<p>枚方市民病院の方が40万市民に歴史と親しみがあり、名称を変更された事を残念に思います。けれども新しい病院になってなにかも新鮮で40万市民の医療機関としてふさわしく、スタッフ及び関係者の皆様自信をもって大切な業務を頑張ってください。市民のために！！</p>	
55	<p>スタッフさんの配置も適切で対応も教育されている。</p>	
56	<p>町医者に不信感があり、それをぬぐえないので現在眼科診療ですが他の病気に関してもひらかた病院で見て頂きたいとおもっています。</p>	

57	以前新しくなる前の市民病院を親族が何回かお世話になった事がありました。その時の印象と今回お世話になった状況がずい分違うのでびっくり致しました。丁寧に親切にしてくださいまして、ありがとうございました。	
58	付き添いなしで松葉づえで初めて診察に来た時に検査室の移動など笑顔で気持ちよく助けてくださいました。整形外来の看護師さんレントゲン・MR の技師さん看護師さんありがとうございました。	
59	病院の職員さんみんな優しいです。元気になり帰る事ができました。	
60	病院はとても良かったです。信頼できる先生の科にのみ通っています。	
61	全て満足です。よく行き届いていますよ。	
62	今回入院、手術をしてよかった。主治医、看護師、他の皆さまに大変親切にしてもらい感謝しております。	
63	今回受診した耳鼻咽喉科は初診でしたが、泌尿器、皮膚、眼科、脳神経外科、神経内科、救急科を受診しています。どの科も信頼して受診できます。	
64	先生も看護師さん、職員の方もとても親切でした。院内、病室も清潔で快適でした。	
65	いつも親切にしてくださいまして。安心して診察を受けております。ありがとうございます。今日は消化器内科です。	
66	4 年前に救急搬送で入院し看護師さん他、皆さんに良くして頂き本当に感謝しております。私は市立ひらかた病院はこの病院より一番です。	
67	皆さん親切で対応もよく気持ちよく来院できました。	
68	どの様に説明すればいいのかわからない状態で受診しました。本当に話をよく聞いてくださり、それが一番嬉しかったです。検査、そしていねいに結果を説明していただきました。心が軽くなりホッとしました。先生ありがとうございました。	
69	受付での対応、看護師さんのていねいでわかりやすい説明本当に良くしていただきました。ありがとうございました。	
70	いつもありがとうございます。私にとっては安心して受診できる信頼のおける病院です。	
71	こどもの頃から通っていて地元の個人院でできない治療や救急時にとってもお世話になっています。こどもをここで出産しました。これからも地域の大きな病院としてなくてはならない病院だと思うので、よろしくお願いします	
72	今後共、地域医療のため病院全体でがんばって下さい。	
73	今後共、患者に寄り添った病院であって下さい。	

74	<p>今回は大腸検査で病院にきました。朝からの薬で体調が悪くなっていましたが行ったときに優しく看護師さんに声をかけて頂きうれしかったです。検査の女性の先生も声をかけながら検査できとても安心して受ける事が出来ました。</p>	
75	<p>各、受付の皆さん親切に、場所や他 聞きますと丁寧に教えて頂けわかりやすかった。良い印象をうけました。コロナの時ですで大変と思いますが皆さんで頑張ってください。</p>	
76	<p>いつもありがとうございます。職員さんのサービスのおかげで気持ち良く受診できています。これからも宜しくお願いします。</p>	