

市立病院評価委員会

2 0 2 5 . 8 . 2 2
箕 面 市 議 会

目次

agenda

- 01 「令和6年度病院に関する
アンケート」集計結果の修正について
- 02 アンケート原本の
閲覧ルールについて
- 03 評価スキームについて
- 04 その他

01 「令和6年度病院に関する アンケート」集計結果の修正について

別紙 1

02 アンケート原本の閲覧ルールについて

別紙 2 - 1

別紙 2 - 2

03 評価スキームについて

別紙3 - 1

別紙3 - 2

04 その他

令和6年度「病院に関するアンケート」の結果について

■実施時期

令和6年8月1日（木）から令和6年8月31日（土）

■アンケート対象者

- ・箕面市民
- ・箕面市立病院を利用するかた（箕面市民以外を含む）

■アンケート方法

- （1）LoGo フォームへ入力することで回収
（箕面くらしナビ、市議会ホームページ、紙配布分によるQRコードにより周知）
- （2）70歳以上の市民を無作為抽出し、200人へ郵送で配布、記入、返信用封筒にて返信いただくことで回収（※配布したアンケート用紙にはLoGo フォームへのQRコードがついているため、そちらからの回答も可）
- （3）箕面市立病院に配架し、記入、回答BOXへ投函いただくことで回収

■アンケート回答状況

回答方法	回答数（件）	備考
LoGo フォーム	554	
返信用封筒による郵送	92	回収率 46%
回答BOXへ投函	61	
合計	707	

◇自由記述については、原則として原文のまま記載していますが、明らかな誤字は修正しています。
また、個人が特定される情報は秘匿処理しています。

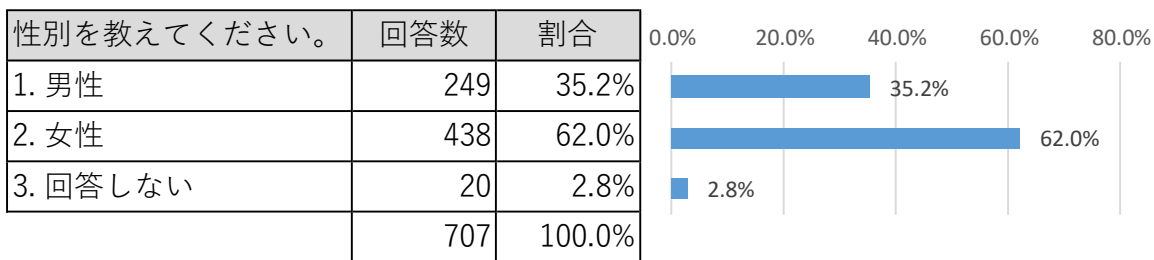
アンケート結果について

○本アンケートを何でお知りになりましたか。

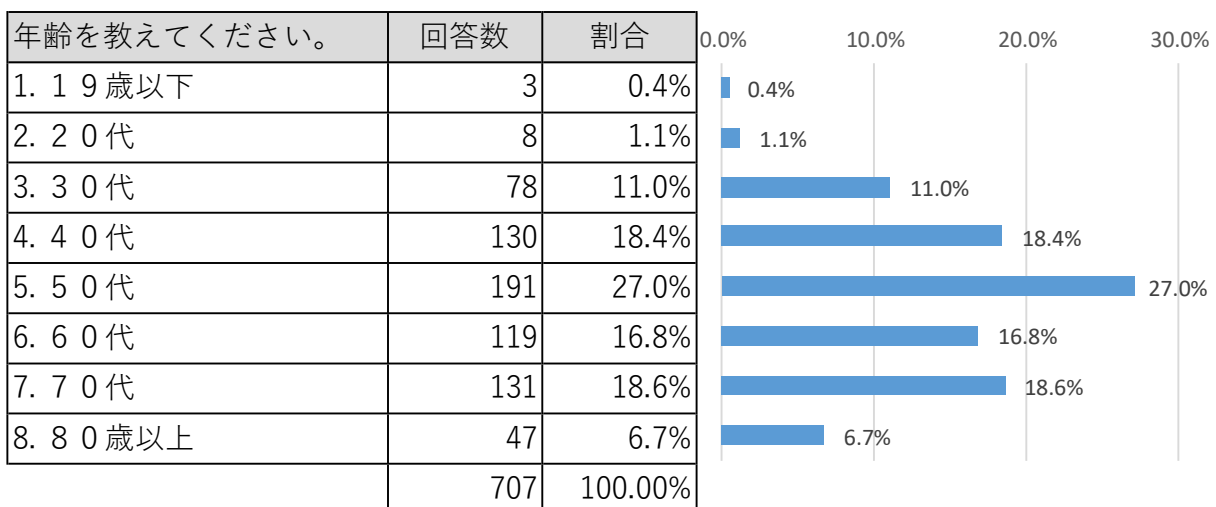


1. あなた自身のことについてお聞きします。

問1. 性別を教えてください。

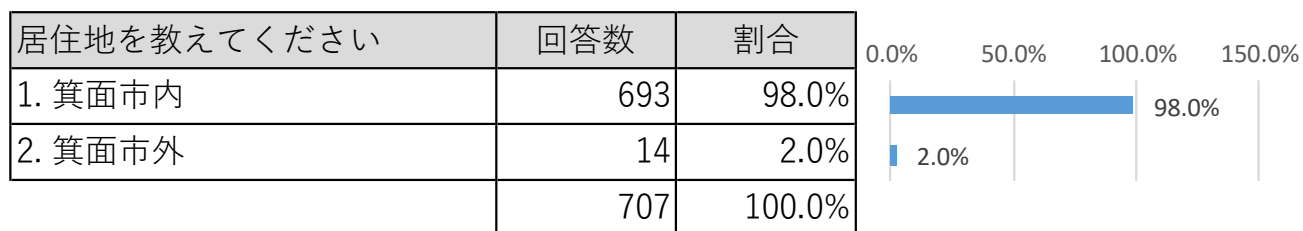


問2. 年齢を教えてください。



*郵送による回答で、4件の未回答あり。郵送は70歳以上のかたを対象としていることから、70代2名、80歳以上2名と仮定して集計を実施

問 3. 居住地を教えてください。

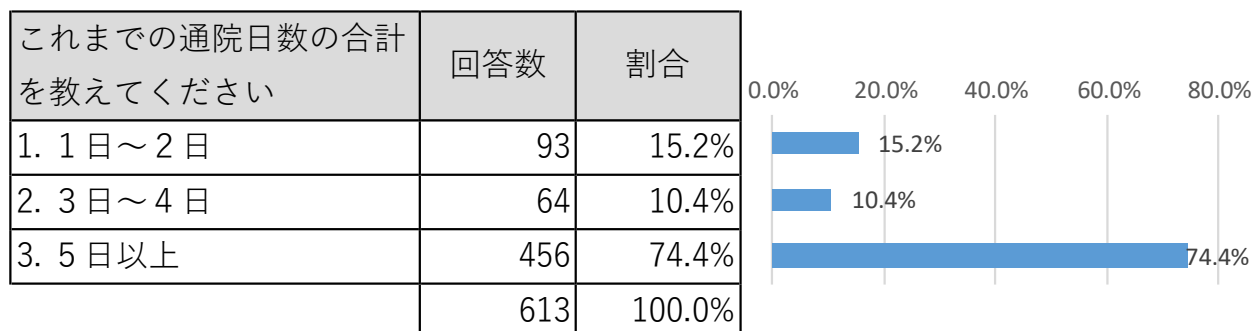


問 4. 箕面市立病院へ通院したこと（付き添いを含む）はありますか。

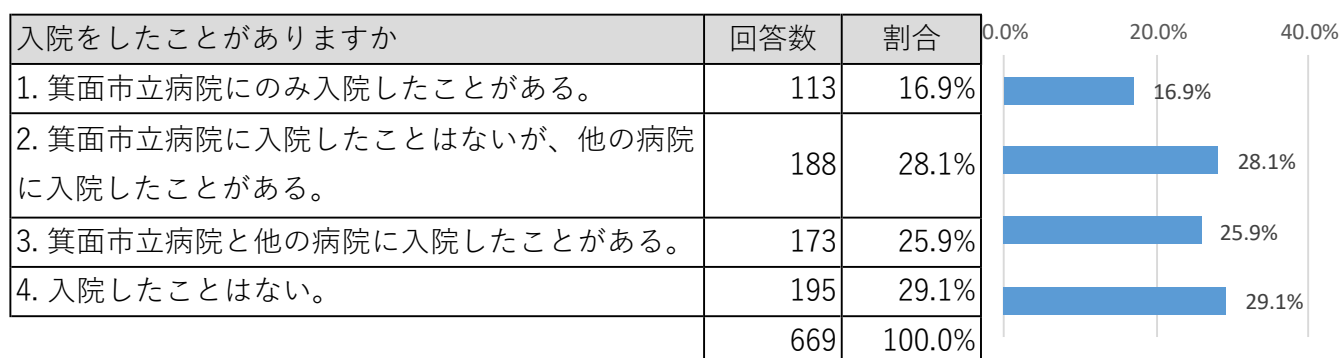


〔問 4－2〕 問 4 で「1. ある」と回答したかたにお聞きします。

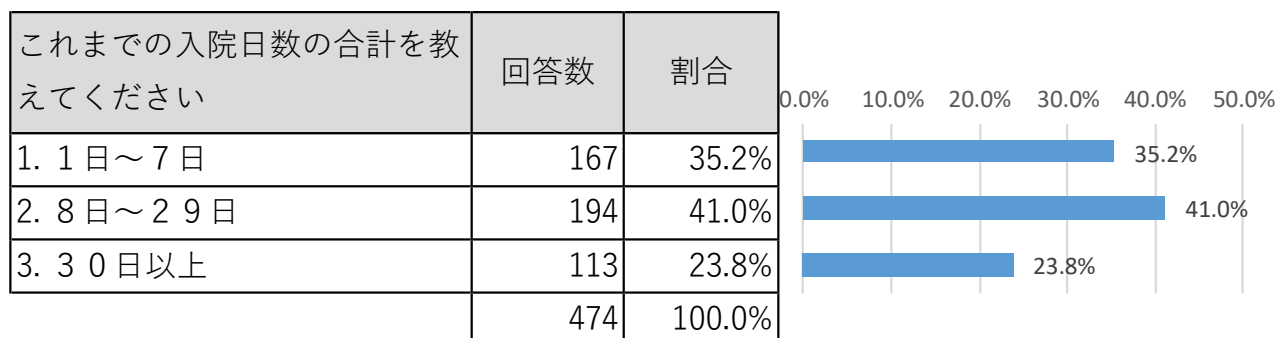
これまでの通院日数の合計を教えてください



問 5. 入院をしたことがありますか。



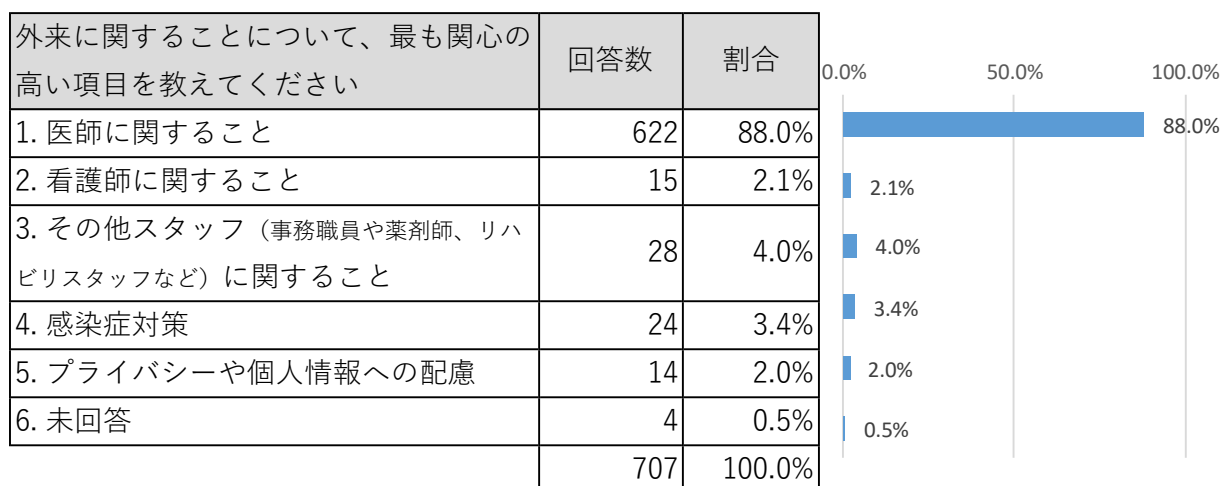
〔問5－2〕問5で「1、2または3」と回答したかたにお聞きします。
これまでの入院日数の合計を教えてください。



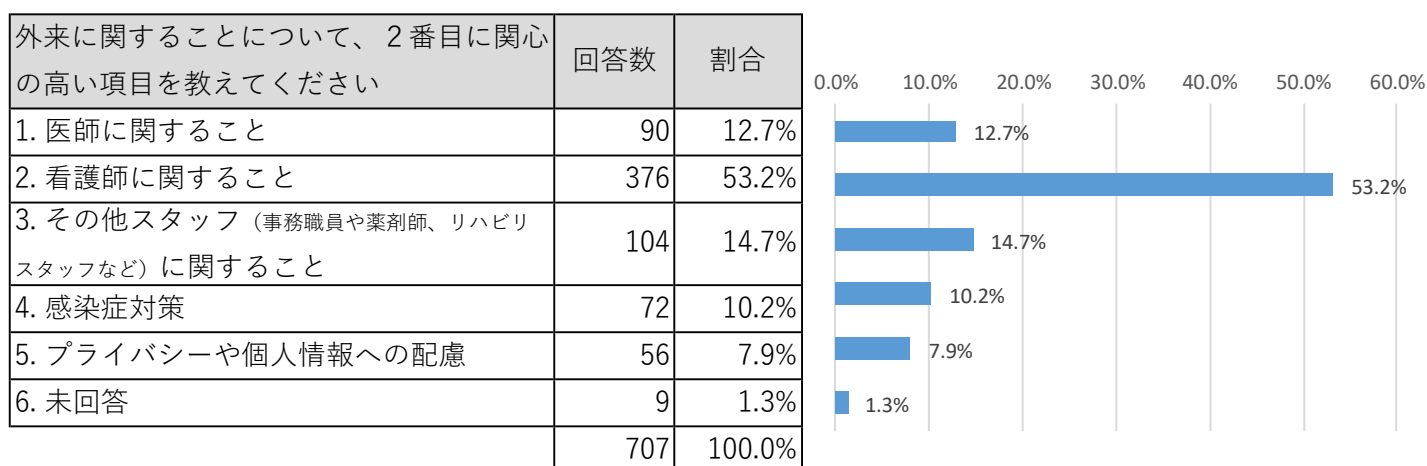
2. 外来（診療・看護）についてお聞きします。

問6. 外来に関することについて、関心の高い項目の1位から3位までの順位を教えてください。

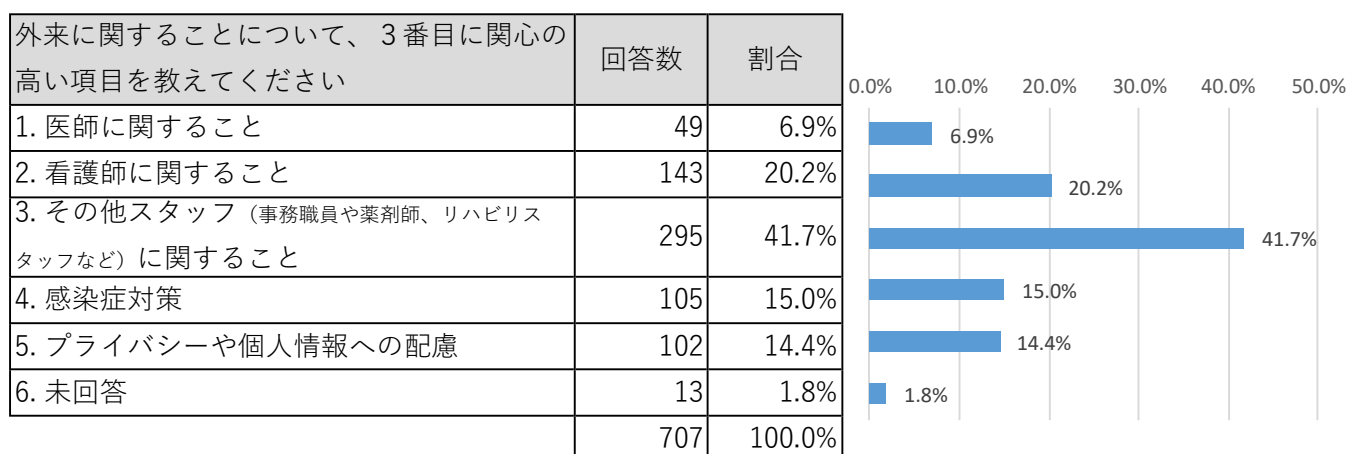
<1位>



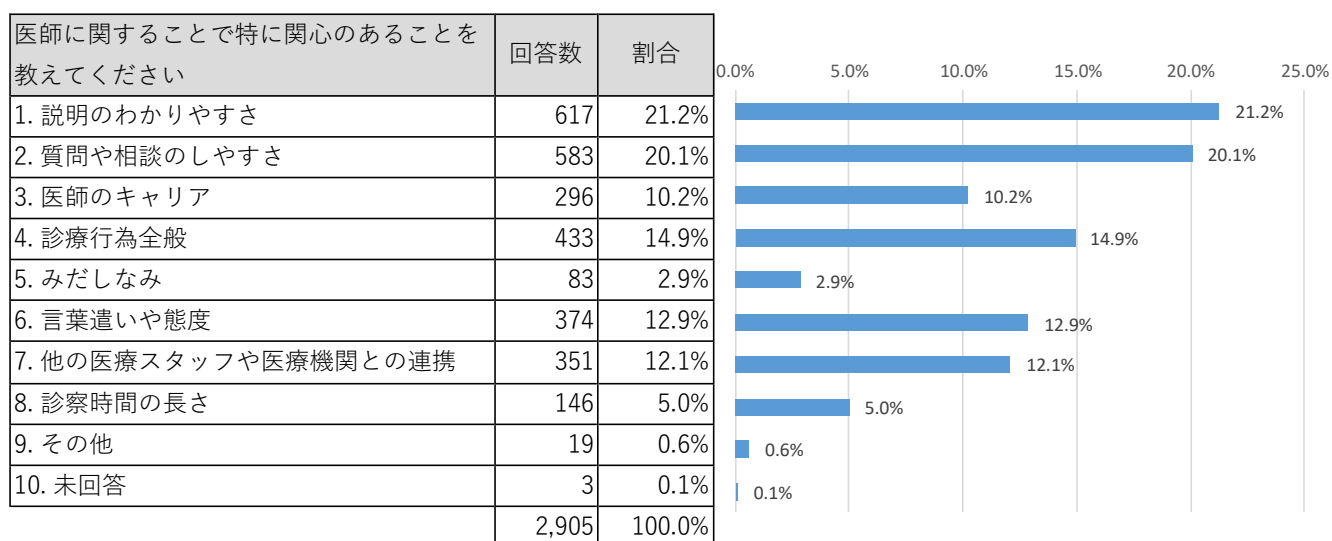
<2位>



< 3 位 >



〔問 6－2〕 問 6 で「1. 医師に関すること」を 3 位以内で回答しているかたにお聞きします。医師に関することですべてに関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）



「その他」（19 件）の自由記述

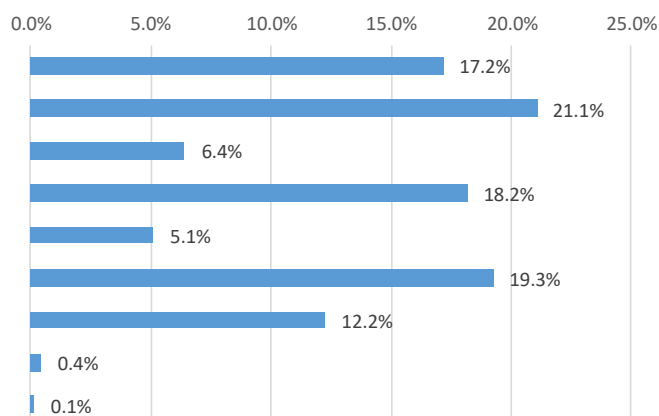
＊同一人物による重複回答あるため、件数と内容は一致しません。

- ・実績
- ・優しさ
- ・医師としての資質に疑問！！2、3 年前に整形外科●●（個人情報のため秘匿）先生に診てもらいました。かかりつけ医院のみを強調。診察は行わず「あとはパソコンかケイタイで調べて」とのコメントに憤り大。不愉快な思いをしました。パソコンやケイタイで調べるなら医師は不要では？と思った。さらに箕面市の強制的な手法なのか？非常に不愉快な思いは忘れません。

- ・検査予約
- ・救急外来時の誤診
- ・万一の事故発生の時包み隠さず、真摯に対応していただけますか?患者に寄り添っていただけますか?
- ・異動が多いのでその引き継ぎ
- ・ドクターにとって働きやすい職場であってほしいと思います。
- ・医療ミスが気になる。西宮市立病院や、赤穂市立病院などの事例を見て、信用に足る医師または病院の体制かどうかを気にしている。
- ・話しやすさ
- ・予約時間からの遅れ
- ・医師や病院にかかわるすべてのスタッフの雇用が長期間無期限で安定しているかどうか
- ・ご自身の健康管理（日々）周囲と。
- ・パソコンばかり見ないで患者をまず見て欲しい。
- ・診察前にすべきことを家でもして来なさいと言われ止めました（毛ざり）
- ・採血のへたさ

〔問6－3〕問6で「2. 看護師に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。看護師に関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

看護師に関することで特に関心のあることを教えてください	回答数	割合
1. 説明のわかりやすさ	303	17.2%
2. 質問や相談のしやすさ	372	21.1%
3. 看護師のキャリア	113	6.4%
4. 医療行為（採血など）	321	18.2%
5. みだしなみ	90	5.1%
6. 言葉遣いや態度	340	19.3%
7. 他の医療スタッフとの連携	216	12.2%
8. その他	9	0.4%
9. 未回答	2	0.1%
	1,766	100.0%

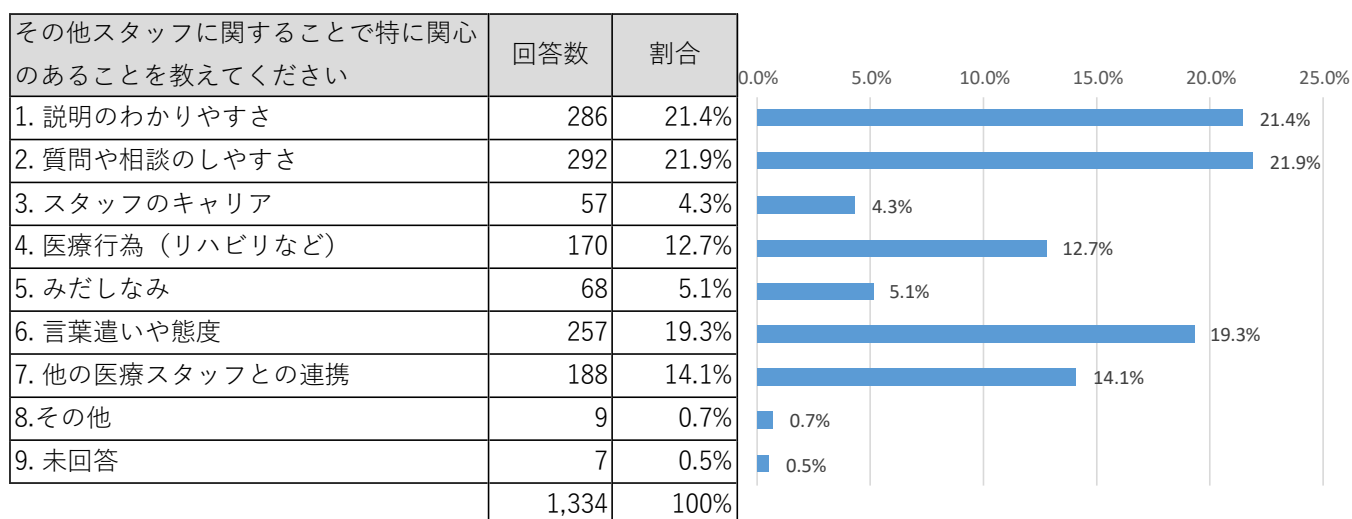


「その他」（9件）の自由記述

- ・外来の師長の言葉づかいがえらそうで辞めさせるべき！！
- ・働き方
- ・報連相ができていないか
- ・医療・治療の知識度

- ・マスクを強要するなど、意味のない感染対策を押し付けるかどうか。
- ・失敗した時の対応
- ・看護師さんにとって働きやすい職場であってほしいと思います。
- ・手術後、麻酔でもうろうとしている時に手術の時担当だった看護師が他の看護師に尿がすごかったと言っていて恥ずかしかった。麻酔でもうろうとしている耳はしっかりしている。そばで悪口を言わないで欲しかった。
- ・ご自身の健康管理（日々）周囲と。
- ・無理して働いてないか、看護師さん同士の雰囲気は良いか

〔問６－４〕問６で「３．その他スタッフ（事務職員や薬剤師、リハビリスタッフなど）に関すること」を３位以内で回答しているかたにお聞きします。その他スタッフに関する事で特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）



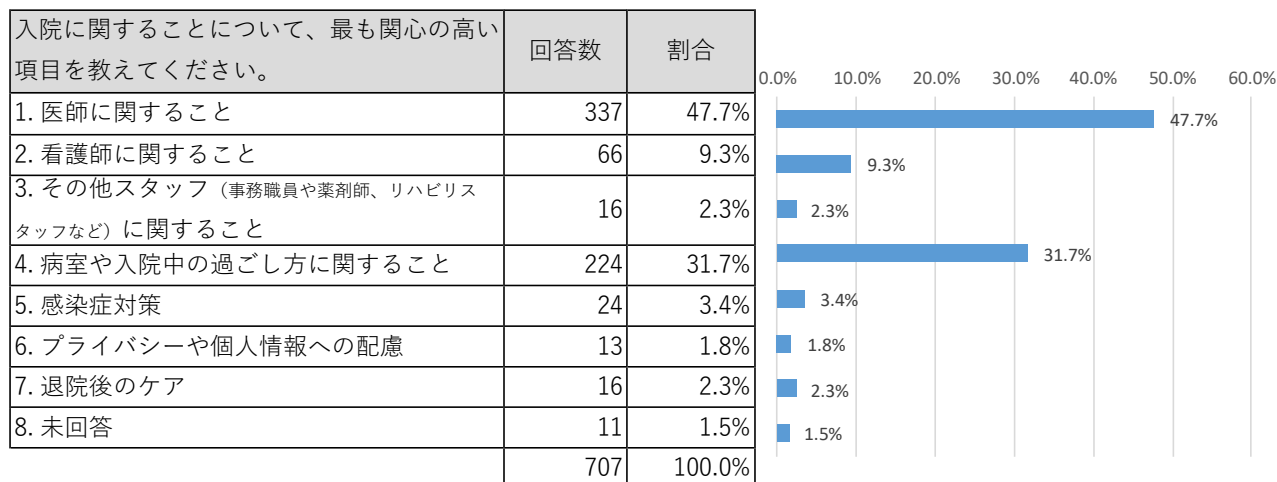
「その他」（９件）の自由記述

- ・待ち時間や受診のしやすさ
- ・会計が遅い
- ・会計等短時間で終わればありがたい。
- ・精算のスピード
- ・手際の良さ
- ・本人や家族の要望に寄り添えてるか
- ・スタッフの方が同じ学区に住む顔見知りであった場合の、個人情報やプライバシーへの守秘義務の徹底。
- ・ご自身の健康管理（日々）周囲と。
- ・スタッフによって個人差があります

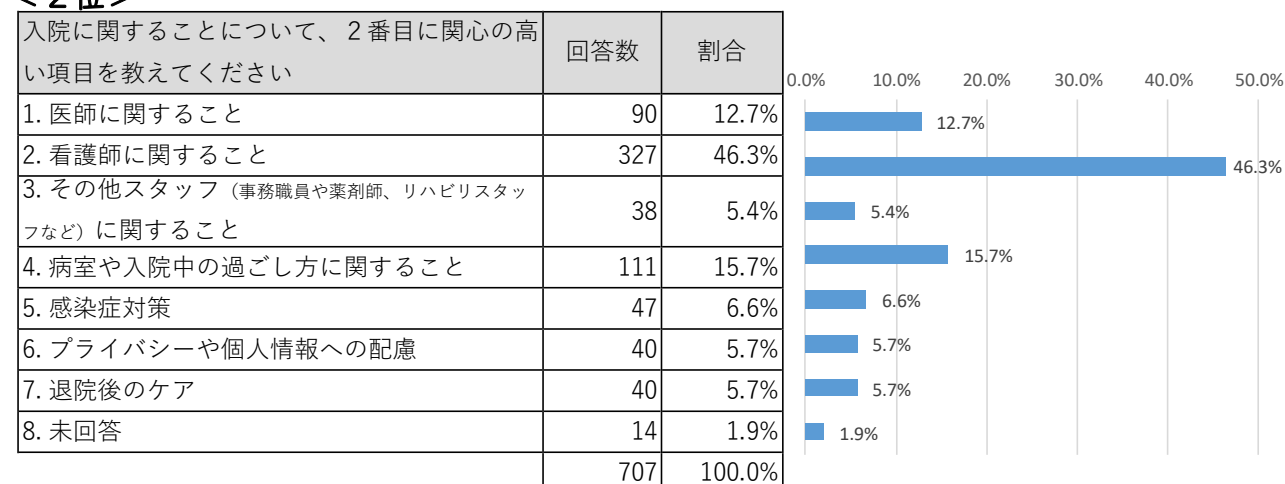
3. 入院（診療・看護）についてお聞きします。

問7. 入院に関することについて、関心の高い項目の1位から3位までの順位を教えてください。※入院をしたことがないかたもお答えください。

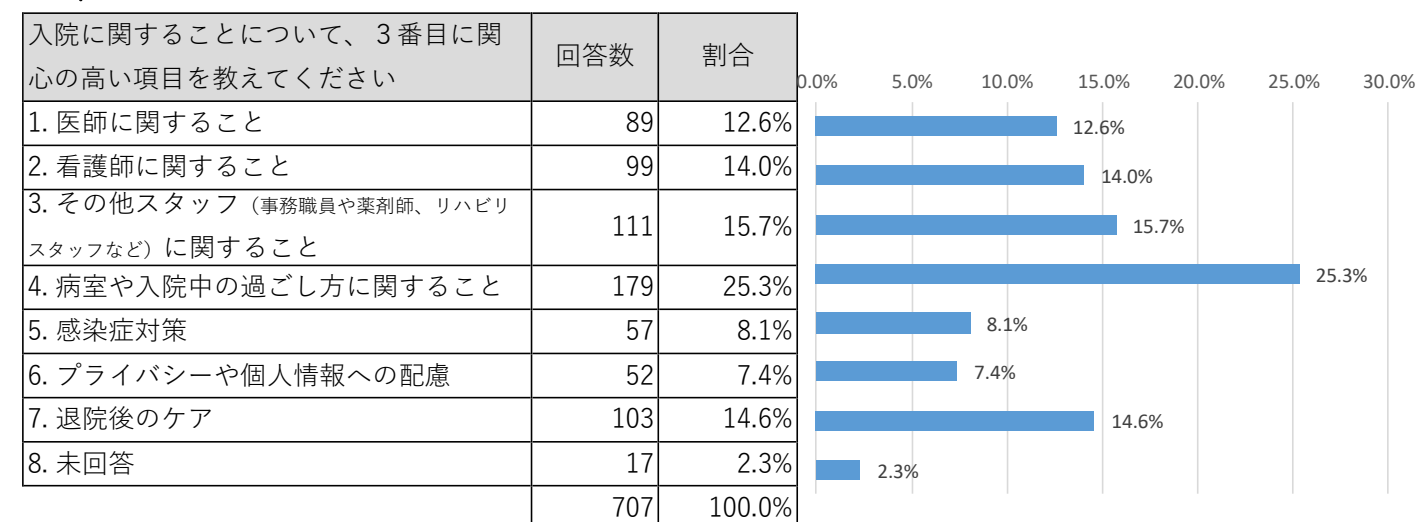
< 1 位 >



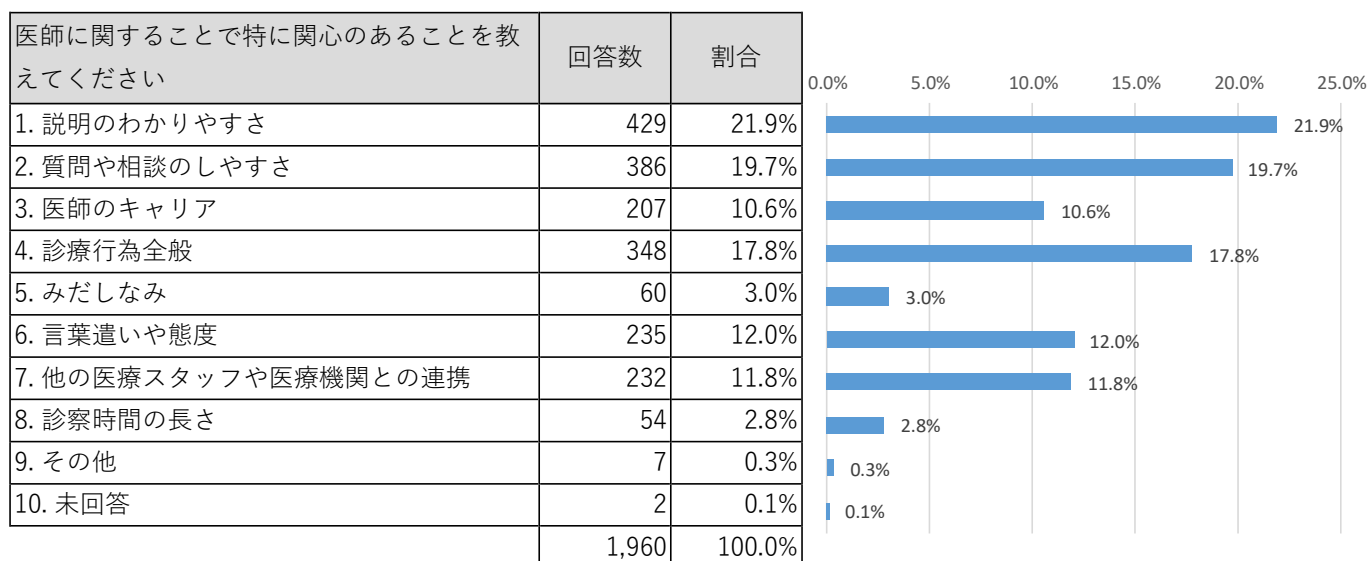
< 2 位 >



< 3 位 >



〔問7－2〕問7で「1. 医師に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。医師に関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

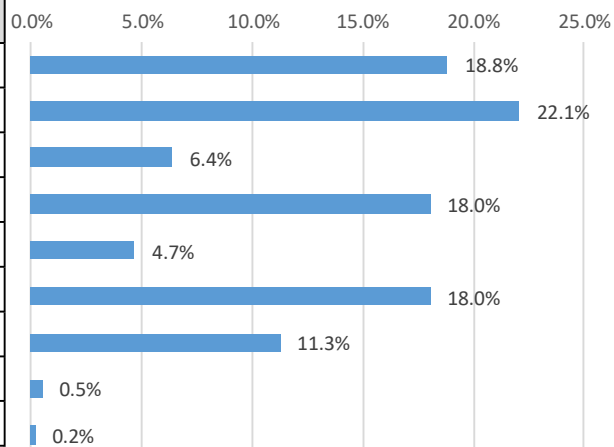


「その他」（7件）の自由記述

- ・技術や診断など信頼できる先生に診てもらいたい
- ・夜間、キャリアのある先生が居るのかどうか
- ・専門以外に関する相談等出来れば良い
- ・質問に対する的確な回答
- ・薬ばかりに頼らず根本解決を考えているかどうか
- ・人、それぞれ体質、気質は違うが多くを学び経験されているので患者を敬って対処して欲しい。
- ・診療データは保存されないのか

〔問7－3〕問7で「2. 看護師に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。看護師に関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

看護師に関することで特に関心のあることを教えてください	回答数	割合
1. 説明のわかりやすさ	336	18.8%
2. 質問や相談のしやすさ	394	22.1%
3. 看護師のキャリア	114	6.4%
4. 医療行為（採血など）	322	18.0%
5. みだしなみ	83	4.7%
6. 言葉遣いや態度	322	18.0%
7. 他の医療スタッフとの連携	201	11.3%
8. その他	9	0.5%
9. 未回答	3	0.2%
	1,784	100.0%

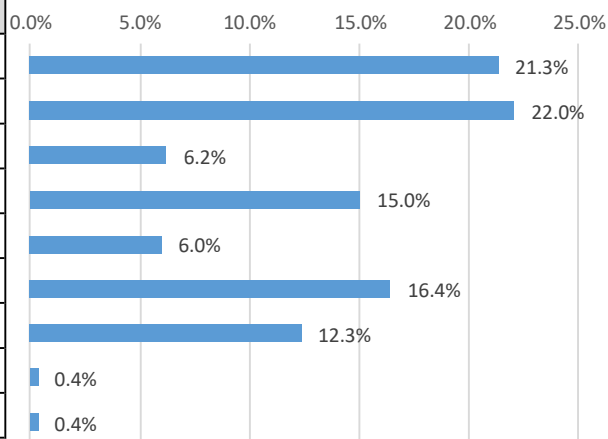


「その他」（9件）の自由記述

- ・子どもの場合、生活リズムへの配慮（お昼寝等）
- ・気づかい
- ・看護の質
- ・患者によっての態度の違い
- ・制服（特に白地）の清潔感
- ・雇用が長期間安定しており、将来設計が出来る程度安心して生活出来る余裕がある程度収入を得ているかどうか気になります。
- ・十分な休憩。過度な勤務をしていないか
- ・特に他の医療スタッフとの連携が大切

【問7-4】問7で「3. その他スタッフ（事務職員や薬剤師、リハビリスタッフなど）に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。その他スタッフに関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

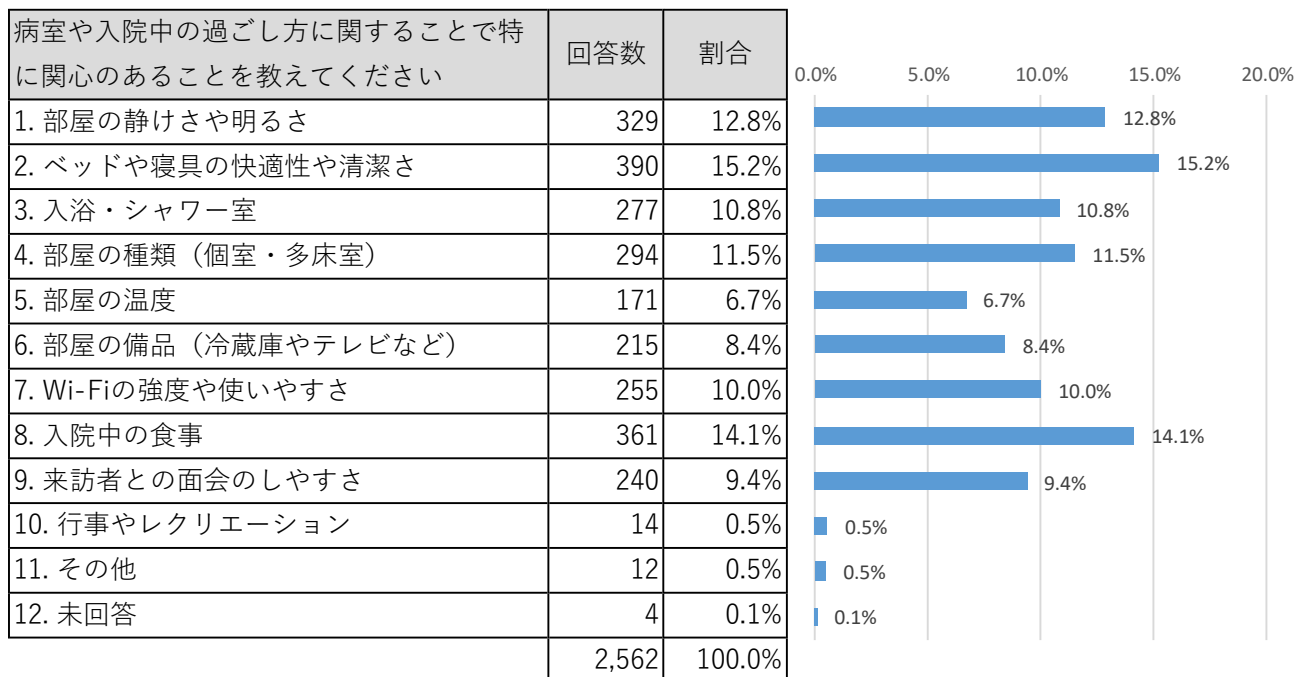
その他スタッフに関することで特に関心のあることを教えてください	回答数	割合
1. 説明のわかりやすさ	121	21.3%
2. 質問や相談のしやすさ	125	22.0%
3. スタッフのキャリア	35	6.2%
4. 医療行為（リハビリなど）	85	15.0%
5. みだしなみ	34	6.0%
6. 言葉遣いや態度	93	16.4%
7. 他の医療スタッフとの連携	70	12.3%
8. その他	2	0.4%
9. 未回答	2	0.4%
	567	100.0%



「その他」（2件）の自由記述

- ・雇用が長期間安定しており、生活が十分に送れる収入を得ているかどうか。
- ・立場は、だれにでも起こり得るので自分と入れ替わってみる位の気持ちで接したら穏やかでいられると思う。

〔問7－5〕問7で「4. 病室や入院中の過ごし方に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。病室や入院中の過ごし方に関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）



「その他」（12件）の自由記述

- ・看護師さんの対応（優しく丁寧に対応してくれるか等）
- ・トイレ
- ・金額。また入院時における公的補助に説明があるか。支払いについての詳しい説明があると嬉しい。
- ・協和会が指定管理者になり、患者中心の医療が出来るか不安です。川西の病院は入院したら、家に帰れる人が殆どいないとききます。
- ・同室になった方とトラブルになった場合の、相談窓口や報告先の有無。
- ・隣室患者が自己中の人で困ったことがある
- ・看護師さん達から優しく接してほしい。最近は大丈夫だとは思っていますが。昔の看護婦さんは怖い人が多かったので
- ・感染対策
- ・食事のグレードアップ（選択可能）（追加料金可）
- ・相部屋の場合プライバシーの守られ方

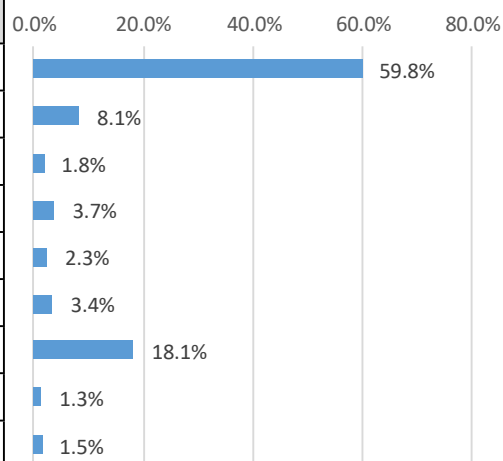
- ・子どもの付添入院時の親の滞在環境
- ・洗面や特にバスタオル（うす手ですが）を掛ける場所が無かったような・・・。せめてフックがあれば、S字フック等を持ち込んでタオルを掛けたり、大きなバッグも掛けられるなァ・・・と感じています。

4. サービスについてお聞きます。

問8. サービスに関することについて、関心の高い項目の1位から3位までの順位を教えてください。

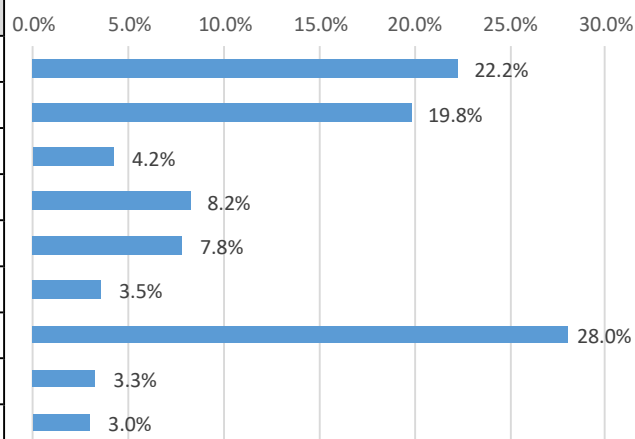
< 1位 >

サービスに関することについて、最も関心の高い項目を教えてください	回答	割合
1. 待ち時間に関すること	423	59.8%
2. 受付スタッフに関すること	57	8.1%
3. 設備や掲示物に関すること	13	1.8%
4. プライバシーや個人情報への配慮	26	3.7%
5. 入院中の方との面会のしやすさ	16	2.3%
6. ホームページや情報公開	24	3.4%
7. 予約方法や受付の手順	128	18.1%
8. 支払いの方法	9	1.3%
9. 未回答	11	1.5%
	707	100.0%



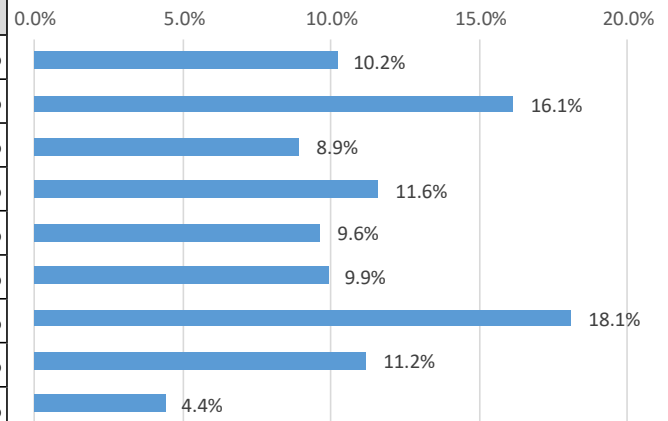
< 2位 >

サービスに関することについて、2番目に関心の高い項目を教えてください	回答数	割合
1. 待ち時間に関すること	157	22.2%
2. 受付スタッフに関すること	140	19.8%
3. 設備や掲示物に関すること	30	4.2%
4. プライバシーや個人情報への配慮	58	8.2%
5. 入院中の方との面会のしやすさ	55	7.8%
6. ホームページや情報公開	25	3.5%
7. 予約方法や受付の手順	198	28.0%
8. 支払いの方法	23	3.3%
9. 未回答	21	3.0%
	707	100.0%



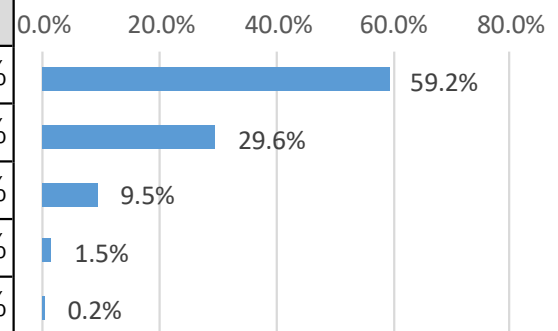
< 3 位 >

サービスに関することについて、3 番目に関心の高い項目を教えてください	回答数	割合
1. 待ち時間に関すること	72	10.2%
2. 受付スタッフに関すること	114	16.1%
3. 設備や掲示物に関すること	63	8.9%
4. プライバシーや個人情報への配慮	82	11.6%
5. 入院中の方との面会のしやすさ	68	9.6%
6. ホームページや情報公開	70	9.9%
7. 予約方法や受付の手順	128	18.1%
8. 支払いの方法	79	11.2%
9. 未回答	31	4.4%
	707	100.0%



【問 8－2】問 8 で「1. 待ち時間に関すること」を 3 位以内で回答しているかたにお聞きします。待ち時間に関することについて特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

待ち時間に関することについて特に関心のあることを教えてください	回答数	割合
1. 診察・検査	595	59.2%
2. 支払い	297	29.6%
3. 駐車場	95	9.5%
4. その他	15	1.5%
5. 未回答	3	0.2%
	1,005	100.0%



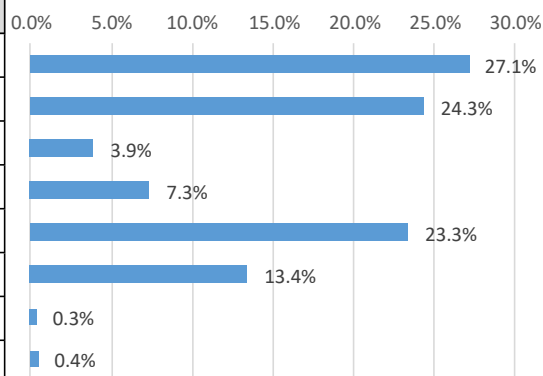
「その他」（15 件）の自由記述

- ・ 長すぎる待ち時間がないかどうか
- ・ 多少の待ち時間はやむを得ないと思う
- ・ 待ち時間が長い
- ・ 先生の診察の待ち時間
- ・ 待ち時間の時間
- ・ 予約しているのになぁ～？と
- ・ 入院の手続
- ・ 長すぎる待ち時間
- ・ 診察の待ち時間が長すぎる

- ・内科待ち時間が60分以上が常態化しています。末期患者や車イス患者にとっては過酷であるので改善すべきです。
- ・診療時間の遅れが生じた場合の過ごし方
- ・受付から支払いまでのトータル所要時間
- ・待ち時間が短いかどうか。
- ・科によって待ち時間が長すぎることも！
- ・スタッフ間の連絡、報告が悪い。

〔問8－3〕問8で「2. 受付スタッフに関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。受付スタッフに関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）

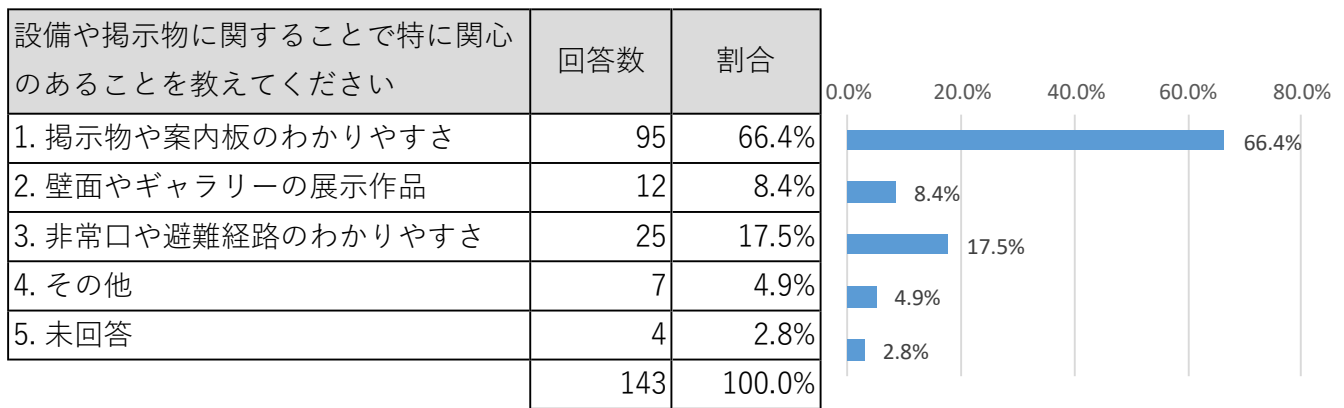
受付スタッフに関することで特に関心のあることを教えてください	回答数	割合
1. 説明のわかりやすさ	244	27.1%
2. 質問や相談のしやすさ	220	24.3%
3. スタッフのキャリア	35	3.9%
4. みだしなみ	66	7.3%
5. 言葉遣いやあいさつ	211	23.3%
6. 電話での対応	121	13.4%
7. その他	3	0.3%
8. 未回答	4	0.4%
	904	100.0%



「その他」（3件）の自由記述

- ・受付担当・事務員をはじめとする病院全体の接遇の低さが目につく。親切でない。ホスピタルにも関わらず、ホスピタリティが欠如している。
- ・個人差があります
- ・声の大きさ、トーン

〔問8－4〕問8で「3. 設備や掲示物に関すること」を3位以内で回答しているかたにお聞きします。設備や掲示物に関することで特に関心のあることを教えてください。（なお、複数回答が可能です。）



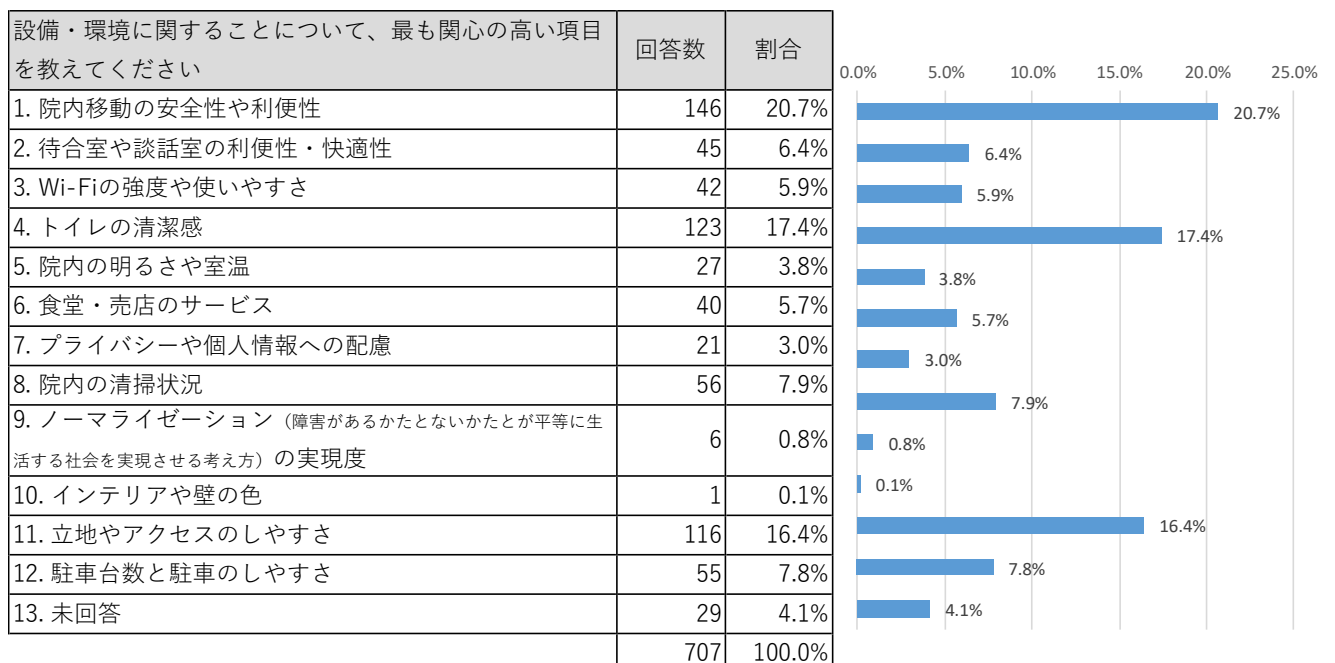
「その他」（7件）の自由記述

- ・ 検査装置の質
- ・ 最新の医療機器
- ・ 新しい病院では設備がもっと良くなる事を期待します。
- ・ 売店、食堂、授乳室
- ・ 床面の歩きやすさ、トイレ等の使いやすさ、ドアの開閉の使いやすさ
- ・ 入院時のロッカーの荷物の支え板が壊れていた（はずれていた）
- ・ 暗いイメージの絵画はかざらないでほしい

5. 設備・環境についてお聞きします。

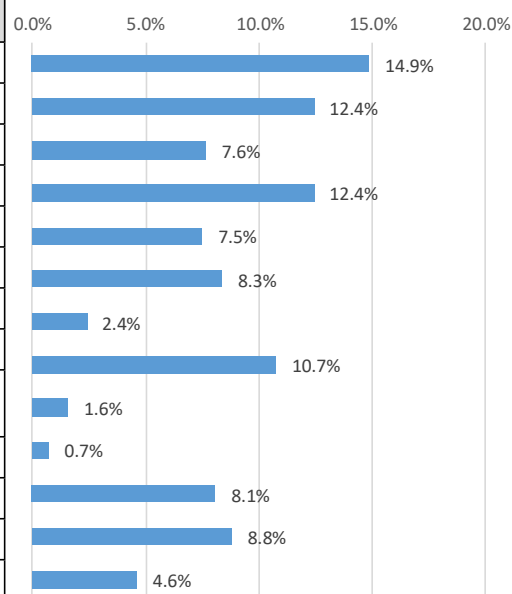
問9. 設備・環境に関することについて、関心の高い項目の1位から3位までの順位を教えてください。

< 1位 >



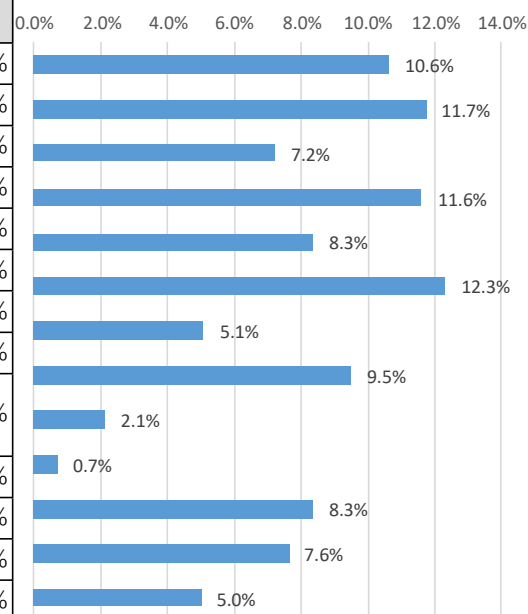
< 2 位 >

設備・環境に関することについて、2 番目に関心の高い項目を教えてください	回答数	割合
1. 院内移動の安全性や利便性	105	14.9%
2. 待合室や談話室の利便性・快適性	88	12.4%
3. Wi-Fiの強度や使いやすさ	54	7.6%
4. トイレの清潔感	88	12.4%
5. 院内の明るさや室温	53	7.5%
6. 食堂・売店のサービス	59	8.3%
7. プライバシーや個人情報への配慮	17	2.4%
8. 院内の清掃状況	76	10.7%
9. ノーマライゼーション（障害があるかたとないかたとが平等に生活する社会を実現させる考え方）の実現度	11	1.6%
10. インテリアや壁の色	5	0.7%
11. 立地やアクセスのしやすさ	57	8.1%
12. 駐車台数と駐車しやすい	62	8.8%
13. 未回答	32	4.6%
	707	100.0%



< 3 位 >

設備・環境に関することについて、3 番目に関心の高い項目を教えてください	回答数	割合
1. 院内移動の安全性や利便性	75	10.6%
2. 待合室や談話室の利便性・快適性	83	11.7%
3. Wi-Fiの強度や使いやすさ	51	7.2%
4. トイレの清潔感	82	11.6%
5. 院内の明るさや室温	59	8.3%
6. 食堂・売店のサービス	87	12.3%
7. プライバシーや個人情報への配慮	36	5.1%
8. 院内の清掃状況	67	9.5%
9. ノーマライゼーション（障害があるかたとないかたとが平等に生活する社会を実現させる考え方）の実現度	15	2.1%
10. インテリアや壁の色	5	0.7%
11. 立地やアクセスのしやすさ	59	8.3%
12. 駐車台数と駐車しやすい	54	7.6%
13. 未回答	34	5.0%
	707	100.0%



6. 自由記述（任意）

問10. 箕面市立病院に関するエピソードや想いがあれば、教えてください。（任意）

※本設問は LoGo フォーム及び郵送による回答のみ設定設定（208 件/646 件）

※同一人物の回答の中で、カテゴリが明確に異なるものは分けているため、回答者数と件数が一致しません。

（1）人に関すること

①医師

- ・子どもの夜間救急でお世話になった。若い先生達が、集まって診察判定しているところに、一生懸命さと誠実さを感じた。説明に関しても、素人にもわかりやすく説明してもらい、とても安心したことを覚えています。
- ・きちんと診ていただける先生に運良く当たってきましたが、他の総合病院では度々医療ミスが起きているので、毎回、ちゃんと診てもらえるか不安です。
- ・以前、小児科でお世話になったことがあります。女医さんがとても優しく親身に接して下さったので、小さかった我が子も怖がらず受診できました。
- ・母がお世話になってました。医師の処置は的確で入院中も優しく接してもらいました。
- ・2年前、子供が難病の疑いがあるとわかった際、残念ながら当時の箕面市立病院には診ることができない先生がいなかったため、かかりつけの小児科からは池田の市立病院の紹介を受けました。その後、池田の市立病院での検査を経て、吹田の阪大病院へ入院・通院して無事に生活しています。何でも単独で解決できる病院である必要はないと思いますが、いざというときに頼ることができる市民病院となるとありがたいなと思います。
- ・息子を丁寧に診てくれた先生が今回のタイミングで退職されて残念
- ・救急での医師の判断が間違えていて不要な検査や費用がかかった。でも入院してからの担当医は親身になってくれて、長い入院生活を乗り越えられた。
- ・私、娘、孫とそれぞれに入院したが、信頼できる医師と逢えて、不安もなく、治療して頂きました。巷でうわさになっている医師不足の問題が気になります。
- ・有能な先生が多く、かかりつけ医との連携がよくとれている。
- ・●年●月（特定の月のため秘匿）から3ヶ月、リハビリセンターにお世話になりました。主人（脳梗塞）で片半身マヒ、失語症となりましたが、リハカ担当医師（●●●●（個人情報のため秘匿）先生）のすばらしい治療法にて、入院患者さん全員と仲良くなり、日曜日には希望者全員でゴルフ大会をして楽しみ、車椅子の方なども明るく元気にボールを打ち、病院の下からリハカ2階までの芝生コースを優勝めがけ頑張りました。主人、優勝しました。元気にしていただいたおかげさまで87歳まで命長らえさせていただきました。リハビリでの入院生活は最高に幸せでした。
- ・●年●月●日（●）●時頃（特定の日時のため秘匿）、読書中に背中に痛みを感じ安静にするが、徐々に痛みが強くなり、タクシーで家内と市立病院に駆け付けた。夜中のこともあり、内科・外科と簡単なチェックを受け、隣りの循環器病センターへも打診するも

満席を理由に断られた模様。更に、医師付き添いで東宝塚さとう病院へ救急搬送された。結果、心臓出口付近の動脈瘤で、2ヶ月入院の大手術で完治し退院、現在、年1回の検査を継続中。当時の市立病院の適切な対応に感謝している。

- ・ 家族が入院した時、医師が大変親切だった。
- ・ 父が一番お世話になり、面倒な病気でもありましたが、精一杯対応頂けたと思っており
ます。もし、マイナス点を指摘させて頂くとすれば、検査等の機材の古さや救急と主治
医との連携が余り取れていないところで、誤診や見落としが生まれがちと思われまし
た。あの時、発見して貰えてれば…という残念なこともありましたので、医師の不足は
否めないとは思いますが、なんとか確保して頂きたいと思います。
- ・ 医師の高度な技術を求めます
- ・ 昔子供の頃に風邪で救急に運ばれた際に明らかな医療ミスをした事があるのもっと
医療知識のある医師と看護師を配置してほしい。
- ・ 膠原病などの専門医がいなくて診断が中途半端で様子見になるので不安になる。他の
科の先生たちが親身になってくださるものの今の診断で本当に大丈夫なのか？今後どう
なるのかと不安が消えない。
- ・ とにかく酷い。箕面市内のかかりつけ医からも、何かあって救急車を呼んだ場合、箕面
市立病院には行かないように、せめて豊中に運んでもらうと言われるくらいです。家
族が腹痛で救急車で運ばれて10日間入院しました。＜役職名記載＞まで診察しても、
胃カメラ大腸カメラまでしても「原因不明」でしたが、数年後に全く同じ腹痛で別の病
院に行ったところ、触診だけで病名を診断されました。直ぐに適切に処置してもらいま
した。あの時の箕面市立病院の診察・入院は何だったんだろうか。医師のレベルの低さ
に驚きました。箕面出身なので色々な話を聞きますが、良い話は一切ありません！
- ・ 診査してくれた救急外来の医師が優柔不断で頼りなかった。
- ・ 休日等の専門医がいなくて状況下での、緊急対応時の専門外対応の充実
- ・ 診察室に入っても1度もこちらの目を見ることなくパソコンの画面だけ見ながら診察し
ていた医師や、待合室で痛みでのたうちまわってるのを見かねて受付スタッフが医師を
呼びに行ってくださったのに、出てきた医師に車で待ってけば？と言われたこと。
- ・ ヤブ医者ばかり在籍しているのではないかというイメージ。私自身、子ども、親、こと
ごとく裏切られた結果の為、せっきくの市民病院なのに行けなくて残念。先日も市外の
病院へ入院。救急車をお願いした時も、他の病院へ行ってもらうように頼んでいます。
新しくなる事を機に、信頼できるドクターが在籍する病院に変わってほしいと思いま
す。
- ・ 診察の際 人を馬鹿にした様な言い方をした医師がおり、非常に不愉快だったのでその
後は利用していない。全体的に医師や看護師など偉そうだった。そんなもんだと思って
いたが最近他の病院に入院した際に 全てにおいて快適だったので 箕面市民病院はやっ
ぱり良くないと痛感した。
- ・ 医師がパソコンの画面ばかりを見て、患者の様子を全くみていなかった。また、違う医
者だが、街の医者から市立病院へ行った時、街医者の処置を笑った事がある。非常に不

愉快だし、ありえないと思った。

- ・医療全般のレベルが高いとは言えない。専門医などの評価としては全般的に豊中の市民病院のほうが上で、処置例などもはるかに見劣りがする。
- ・高齢者だった父が入院時 担当医師からこちらが願うまで病状等の説明がなく インフォームドコンセントが守られていなかったと思う。ただ医師も多忙であったかもしれないが 医師数の適正数を考える余地があるのではと思う。
- ・昨年（●●●●年●月、特定の月のため秘匿）ですが、ちょっと問題がありまして医療相談室みたいところに相談したことがあります。結局、医師の思い込みで迷惑を被ったわけですが、医師の定番的行動というか誤解を解くために大変な時間を要したのですが、これはなんとかしてほしい。あとは、（外部機関から認定された評価）の看板を上げてる医師がいますけれど患者や市民が選んだわけでもないのも無意味です。
- ・夜間急病で診察して貰ったが2名の医師に診察されたが誤診で後日に緊急手術となった。おそらくは大学からの派遣医で経験不足だったのでしょう。
- ・以前は若いインターン上がりの医師が、医学書を見ながら診察していたのには閉口しました。私より医学知識が貧しい若い医師になぜ患者の私がアドバイスや指導をしなければいけないのか、全く呆れた事もありました。
- ・相変わらず態度の悪い医師がいる（10代、20代、40代の頃に遭遇）。同じ医師ではないが、共通しているところは、“どうされましたか”と尋ねるが、PC画面の操作ばかりでこちらを見ない……最後はめんどくさそうな顔をされて診療。個人病院なら口コミサイトで評判を判断できて通院をやめられるが、入院＆手術を要する病気になる際に、この病院でという選択をためらう。
- ・父や私が入院した時、先生の言葉使いや態度に腹が立つ事が多々あった。何年も前のことです。
- ・長く待たされて、診療時間は、2～3分 パソコンにむかっていて、1度も目が合う事もなかった

②看護師

- ・息子が初めて入院することになった病院が箕面市民病院でした。外来の看護師さんは皆、とても親切で、入院中もとても親身になってくださいました。
- ・初めての手術で看護師さんが手を握ってくれて術中安心して過ごせた思い出がありますね。
- ・小さい時からお世話になってます。6年前麻疹で入院させていただきましたが、看護師さんの対応が良かったです。
- ・20年前父が入退院で何回もお世話になりました。入院中父が機嫌が悪かったのか、看護師さんにキツイ物言いをした時がありました。きっと気分が悪かったでしょうに、笑顔で対応してくださり感謝でした。毎日忙しい中本当にありがとうございました。
- ・かなり以前になるが入院中の看護師さんの対応が非常に良かった。
- ・手術後、ドクターが回診に来なくて、翌日看護師に話すと、親身になって聞いてくれた

- ・看護師の方がとにかく外来、病棟皆さん丁寧な対応をしてくれます。
- ・手術看護師スタッフの優秀さに感動しました
- ・看護師の態度が悪く、嫌な気持ちになった。
- ・1週間ほど入院した事がありますが優しい看護師さんと冷たい態度の看護師の差があり、手術後のしんどい時に冷たい態度の看護師に当たると悲しかったです。担当の医師はとても丁寧な方で感謝してます。
- ・以前、入院した時に、看護師さんの対応でバラツキが目立った。説明不足のことが多く、後で知る事もあった。入院時には、事務員さんでも良いので、しっかり説明をしてほしい。洗濯機や乾燥機、シャワールーム、電子レンジ、自販機、休憩室などの説明もしっかりしてほしい。大部屋か個室かも聞いてもらえず、こちらから言って個室利用させてもらった事もあります。
- ・看護師さんが私の耳元で、非常に大きな声で話しかけた。私はびっくりしたが、看護師さんが聴力に不自由な方かと考えて我慢したが、耳元で大きな声を出すのはやはり、やめて欲しい。
- ・入院中朝5時に採血に来られ、結局採れなかった事がありました。
- ・2泊3日の入院だったが、だれがナースでナースではない人なのかわかりずらかった。「今日担当の〇〇です」との自己紹介が全くなかった。

③受付

- ・受付での対応が分かりやすく良かった。
- ・父が動物にかまれたとき、救急に電話したが、笑いながら動物に噛まれたんですかーと何回もきかれ、爆笑され、見てもらいたくなかった。違う病院にかかった
- ・夜間受付のスタッフ(シルバーの方?)の対応が悪いというレビューをよく目にする。夜間は緊急で訪れることがほとんどだと思うが、そのような口コミを見ると不安で行く気にならない。いつでも安心して行ける病院の環境を作ってもらいたい。
- ・夜間休日診療のときの受付対応が教育してほしい。特に支払いに関する事は説明するべきだと思います。
- ・夜間救急受診した時、受け付け？警備の方？の説明が分かりにくかった。救急なので、付き添いも動揺していることもあるので聞こえやすく丁寧に接して欲しかった事がありました。かなり、前ではありますが…

④スタッフ全般

- ・こどもが入院し、お世話になった際にスタッフの皆さんにはよくして貰いました。外来でもにこやかにお声がけ下さるので、その素敵さのまま新病院になってほしいです。
- ・娘の付き添い入院で利用しました。スタッフの方が優しくて辛い入院もなんとか乗り越えられました。案内やスタッフ連携もされている印象で安心できました。ありがとうございました。
- ・箕面市立病院には親子共に手術、入院で何度もお世話になりましたが、いつも医師、看

看護師さんの優しい親切な対応に助けられました。

- ・子供の怪我で時間外で受診しましたが、みなさま丁寧に対応していただきました。
- ・小児科の先生や看護師さんが親切丁寧だった。豊能広域こども急病センターには、とても高圧的な先生がいてすごく嫌な思いをした。
- ・救急で受け入れてくださった時に不安の中、医師の方も看護師の方々もとても良くしてくださって、過去色々な病院へ行きましたが箕面市立病院はとても気持ちの良い病院だと感じました。他、子どもの外来でもたまに伺いますが、皆様優しく、丁寧に接してくださり助かっています。
- ・父が病院から見える景色がいいからと、緩和ケアでお世話になり、看取った後、数年して私が産婦人科で第一子を帝王切開で産みました。いつのときも看護師さんに優しく厳しく寄り添って頂きました。
- ・妻が子供2人を市立病院で産みました。2人とも出産に立ち会うことができ、その時の説明や対応が非常に良かったことを記憶しています。
- ・短い入院でしたが、看護師さんを始めドクターやリハビリの方の優しくて分かりやすい対応で、心穏やかに治療と回復につとめることができました。
- ・3年前夫がコロナで入院した際、「スタッフの対応がとても良かった」と喜んでいました。でも、豊中市立病院の方が信頼出来る思いが強いです。(以前両方受診した経験から)
- ・何度も生命を助けていただきました。その都度感じた、先生や看護師さんたちの熱意や温かさを忘れたことはありません。心ないことを言う人も中にはいましたが、大半の先生や看護師さん、スタッフのみなさんは親身になって支えてくださいました。警備員さんもです。箕面市立病院は箕面市の心臓部です。そこを支えてきてくださった方々に心から敬意と感謝の気持ちを伝えたいと思います。今後、病院がどう変わっていくのか、かなり不安です。
- ・以前入院した時にとても良い印象を受けました。先生と看護師さんの連携も良く元気になれる実感がありました。
- ・現在、勤務されている職員の方々への対応が心配です。給与面や福利厚生など、大きな差が出てしまうと、大事な人材が離れていってしまうと思います。利用者としてはこれまでの箕面市市立病院とはまったく別の病院として考えないといけないと感じています。人材を大事にして欲しい。
- ・いつもご丁寧に対応いただきありがとうございます。病院職員の処遇に関して完了していない状態でのこのアンケートの意図が読みかねますが、自治体病院の意義を果たす職員にも患者にも優しい病院になってほしいです。
- ・医師、看護師、清掃のスタッフ、調理の方々、その他スタッフの患者側に対するきめ細かい心遣いの高さをこれからも続けてほしいです。入院生活は満足でした。
- ・発熱してコロナの検査の時、持病の関係で指で酸素濃度を測る時、若い女性の医師から「コロナの検査をするのにマニキュアなんてしてこないで」ときつく言われました。看護師さんからは「マニキュアしてても図れますから大丈夫ですよ」と言って頂いたので

安心しましたが、あんなきつく言われるのは心外です。一人のきつい医師のために市立病院の評判も悪くなる場合もあります。

- ・ 医師も看護師さんも当たり外れがある。
- ・ 職員が公務員のまま継続できればよかったと思う。
- ・ 救急外来で散々な対応をされた。二度といきたくないが、ここしか病院がないので、仕方がない。
- ・ 過去に検査で訪れた際にぞんざいな扱いを受けた。患者に検査の詳細を確認するのではなくスタッフ間でしっかり連携して情報把握に努めるものではないか、とその時に強く感じた。患者はスタッフの忘備録ではない。病気に対して向き合いに来た一人の人間であると私は強く思う。
- ・ 救急で娘へ他の方の点滴をさされました。
- ・ 外来や病棟看護師や受付など事務の対応が感じの悪いものにあたったことがあるため、患者やその家族にわかりやすい説明と適切な対応をして欲しい
- ・ 説明不足、術前説明の連携が出来てなかった。やらないと言った行為をされそうになった。説明された病名と違う病名が書かれた入院、手術説明書を入院当日見せられ、指摘した。金曜日の夕方から外出してもらって月曜日の朝戻って退院の手続きして下さいと言われて納得がいかなかった。なんのために外出するのか意味が分からない。入院日数を稼ぐような行為で腹が立った。金曜日の朝退院した
- ・ 息子の入院で長くお世話になった経験があり、その時にたくさんのスタッフに優しくして頂いた。今、民営化することになり当時お世話になった素晴らしい方々がいなくなってる。今の箕面市立病院では以前のような医療や患者のケアが出来ない。箕面市から手放していい人たちではなかったんじゃないか。
- ・ 喘息大発作で救急科へ深夜受診。呼吸困難で酸素飽和度も低下し看護師に報告しようと声をかけると、「ああ、はいはい」とだけ言い姿を消した。その後発作が悪化した為医師へ報告。なぜ声をかけなかったのかと言われた。報告した看護師は近くにいた為看護師に報告したと申し出たが見て見ぬふりをされた。救急科の看護師であれば患者の状態や緊急度を即座に判断して医師へ報告するスキルを待って欲しい。緊急度合いで診療の順番が前後する事など理解している。トリアージくらいできるはずではないかと思う。その後医師は即座に診療にあたってくださったので安心しました。看護師の質をあげてほしい。
- ・ 妹が子宮関係の病気で手術入院してお世話になった。妹の話では、全然うまく機能しておらず、食べたらず駄目な時期に食事が提供されたり、トイレが不潔だったり最低と嘆いていた。私も、夜に胸が苦しくて救急でお世話になった。採血の際、看護師さんが3度程失敗して、血がポタポタ注射から落ちるし、血が固まってしまい検査できないからまた再度とらせてくれと言われ、しんどいのに散々だった。今のところ、今の箕面市立病院には怖くて行けない。新しくなり、信頼できる医師や看護師、スタッフさんが集まった病院になって欲しい。箕面の友人も口を揃えて話している。弟はこの病院で生まれた、その時はまだ良かったのかもしれない。どうして、豊中や吹田は綺麗で信頼がおけ

る病院なのに、箕面はここまで落ちたのだろうか。

- ・新市立病院の体制が変わる事により、医師、看護師スタッフが気がそぞろになっていると聞いて、不安でしかないです。
- ・当時、何度か発作を起こして他院に入院たことがある経験上、痛みの具合でそれかそうでないか判断ができていました。明らかに発作による痛みであり訴えているにも関わらず、救急で全く見当外れの薬で放り出され、2日目に放り出された直後に廊下で倒れ、やっと専門医が診断違いを改めて入院となったことがありました。聞き取りもないまま声に耳を傾けることなく数字だけの判断が、いかに人を苦しめるかを身をもって勉強させていただきました。
- ・時間外診療の対応に疑問、受付もいい加減な印象。また、受診も若い先生の誤診で身内が死にかけました。救急対応をもっとしっかりしてほしいと思います。親切で親身になって下さる良い先生や看護師さんもたくさん居ますが。相談員は最悪でした。たまたまそんな方々担当されたのかもしれませんが、とても嫌な思いをしました。

(2) サービス（ソフト面）に関すること

①診療等全般

- ・整形外科に親族共々お世話になっていますが毎回丁寧に対応いただき助かっています。外部病院との連携も医師がスムーズに出来ておりスムーズに転院できました。MRIが受けれる病院に転院が必要と言われ転院したのに、MRIが故障しており外部に受けに行かされたのは大変でした。
- ・母が入退院を繰り返していたのでお世話になりました。
- ・子供ふたりの出産も、自分の入院治療も、お世話になりました。信頼していますし、これからも頼りにできればと思っています。
- ・出産など今までにお世話になりました。何かの時に頼りになる大きな病院があることは、とても安心できます。身近な頼りになる総合病院であってほしいです。
- ・今までは救急でくらいしかお世話になる事がなかったですが、AGI 腎症の息子が豊中市市民病院に定期的に通う、腎臓外来が新設されると聞いているので、嬉しく思っています。現在は救急でも入院を伴う様な重度しか利用出来ませんが、もっと身近な病院になると助かります。
- ・大学病院で骨髄炎の治療をうけ、退院後自宅で抗生剤を服用しながら療養していた。ある日41℃もの高熱が襲いかかり、コロナに罹患したと思い受診したところ、陰性。喜ぶも束の間、肝臓が服用している薬にまけているとわかり即入院。苦しかったです。病院長の皆さんに励ましてもらい、回復。とても良かったことは、大学と綿密に連携していただいたこと。
- ・娘が別の病院で診察後、箕面市立病院で手術することになった。HPを見るととてもわかりやすく信頼できるスキルを持つ医師がいることがわかり安心した。私も何かあったら箕面市立病院にかかりたい。
- ・産婦人科で出産しました。安全に適切な対応をしていただき母子共に無事退院できまし

た。

- ・犬に噛まれ救急外来でお世話になりました
- ・上記のアンケートでお医者さんの説明や相談などはありませんでしたが、慢性疾患で通っている身としては、お医者さんの判断で検査結果をもとに薬を調整して頂いて、日常生活を送れているので、箕面市立病院に通っているのは、信頼が理由だと思いました。
- ・子供を二人箕面市立病院で出産しました。約 30 年経ちました。二人目を出産後、箕面市を離れ約 25 年経って戻ってきました。2021 年にコロナに罹り、発熱外来で久しぶりに受診しました。昔の診察券はなく、診察記録はないと思っていたらなんと出産の記録が残っていて驚きました。病院内の様子もあまり変わらず、丁寧に使われていると思いました。いずれ受診、入院することがあるかもしれません。頼りに思っています。
- ・退院後のケアについて 色々な面で対応頂いた事に感謝しています。
- ・子供達がお世話になりました、最後の砦です！
- ・箕面市民にとっては最重要病院です。これからも住民目線でよろしくお願いします。
- ・夜中に行ったことがありましたが、親切に対応して頂き、有り難かったです。
- ・入院した時、大変丁寧に接していただきました。感謝です。
- ・〈箕面市立病院に関する想いについて〉私は現在 81 才になりますが、今迄市立病院には色々御世話になり感謝しています。具体的には(1)約 18 年間実母の介護(自宅及び施設)をしていましたが、その間救急搬送をはじめ診療、手術、入院等大変御世話になりました。(平成 29 年 9 月 104 才に千里中央病院で没)、(2)箕面市社会福祉協議会の紹介により末期患者の車イス通院の介助業務を 7 ヶ月間担当しました(●年●月●●才(特定の年月及び年齢のため秘匿)に市立病院で没)、(3)私自身も大腸ポリープ検査を 2~3 年に 1 度受診しています。この中で(2)末期患者の車イス通院介助を通じて市立病院の現体制で感じたことを 2 点報告致します。①車イス通院患者は(週 1 回通院)輸血、泌尿器科、総合内科、手術、入院等多岐にわたり受診しましたが、全ての科において看護師の質の高さに感銘を受けました。
今迄体験した病院の中でベストです。(ホスピタリティ精神、情報の共有、仕事の取組姿勢等)就いては病院移転後も、現看護師体制を維持、継続することを切に願っています。(市民の誇りです)②尚、総合内科は待ち時間が 60 分以上が常態化していますが、末期患者や車イス患者にとっては過酷であるので、待ち時間を改善すべきだと想います。以上
- ・子供の発達障害に対応してくれる医療機関が少ないので、市民病院でも見てほしいです(小児科から卒業しても長く受診できるようにしてほしい)。福祉と医療の連携をしっかりとれるようになると思います。
- ・仕方がないことだと思いますが、発達検査など 3 ヶ月待ちなど必要と思う時に必要な検査が受けられないのが残念です。しっかり診てくださるので、内容については何も不満はありませんが、特に指名していなければ、はやく診ていただけるような仕組みになってほしいです。
- ・鼠径ヘルニアの手術が 1 泊 2 日の入院であっという間であった。
- ・①救急の搬送件数を増やすこと、②脳神経外科や循環器科の拡充、③他院比べての強み

を明確にすること

- ・箕面市民には金銭的にはとても優しい。その反面、入院中の医療サービスが非常に少ない。子供の入院に関しては特に丁寧にして欲しいがほぼほったらかしな状態でした。
- ・3 その他で入力できないので、関係ない内容ですが、こちらに入力します。診療項目に「歯科」がないですが、身体健康は口からと言われています。口から食べることは、命に繋がるので、嚥下機能の維持は大切だと思います。先日父を誤嚥性肺炎でなくしました。口腔機能の回復する歯科医師や歯科衛生士の専門家が必要だと思いました。
- ・3階の病室に今年入院していた際に、小児科の病棟と同じ階だったのですが、感染症の影響もあり、面会時間も短く親と会うこともできず、かわいそうでした。仕事をしている父親とは、平日会うこともできないので別れ際にエレベーターホール前で泣いているお子様がおられました。個室であれば面会時間を自由にするや一緒に泊まり込めるような配慮もあれば良いなと思いました。また、若い世代は子育てでお金も大変だと思うので、個室代を寄付で、賄えるような仕組みがあれば良いと思います。民間病院とは違い、公立病院ですので、儲けの出る診療だけに集中することもできず、運営面では大変だと思いますが、市立病院なので市民でサポートできる仕組みも必要かと思います。
- ・子供が入院した時、少しでも看護師さんに任せられる時間があつたらよかった（親は片時も離れることは許されなかった）
- ・医療水準が高ければ、他はあまり気になりません。
- ・腸憩室炎で入院したときの、おかゆにカレーが笑えました。もうやめてくださいね。子供達出産の折は母子同室を選択しました。選択制を続けてほしいです。休日及び夜間の救急対応続けてくださいね。診ていただけるだけで安心できますので。
- ・初診で受診した際、8:30頃受付し診察が終わったのは11時半を回っていた。結局、薬を貰って終わりだった。
- ・市民の病院なので、利用しやすいように
- ・4世代に渡ってお世話になってます 今の雰囲気を残して欲しいし 医師が変わらず在籍して欲しい 医療の質は 落とさないで欲しい
- ・予約をしても、その時間帯に診察されない。診察（説明など）が丁寧なのは有難いけれど、1時間以上ずれ込むこともあるので、時間遅延の場合の対策を考えていただきたいです
- ・新しい市立病院は全個室と聞いていますが、将来箕面市が経営から手を引いた時に室料などの費用が値上がりするのではないかと心配する声を聞きます。安心して箕面市で暮らしていける病院であって欲しいと思います。病院全体の人材も設備も。
- ・箕面市民が安心して治療 入院が必ずできるようにしてください
- ・主人がコロナで救急車で箕面市立病院にはこばれたのですが満員で豊中に運ばれた。やむをえないとは思いますが箕面が好きです
- ・現在子育て中です。どんどん箕面市の東側に改革の手が入り発展しているのに対して西側は土地がない等仕方がない部分はあると思いますが寂れていく一方です。病院の移転は決定事項で仕方がないのかもしれませんが西側は置いてけぼりになっている感覚があ

ります。また、新しい病院はお産が出来なくなる可能性があると思いました。産科医が減っている、赤字である等難しい問題はあると思いますが、万が一が起ってしまった場合箕面市ではなく他のところへ運ばれると考えると税金を納めているのになぜ自分の住んでる市では助けてくれないのかと違和感と不安を感じます。たくさんの方が市議会選挙で子供への手当等を訴えられていましたが、正直今のままでは安心して産めません。そこらへんも見直して欲しいです。子供救急センターはこのままの場所にして欲しいです。

- ・ 高熱、頭痛、嘔吐で(コロナではなく)救急で訪れたが、受け入れてもらえず、豊中に移動した。残念だった。
- ・ 分娩をやめることに大反対です。
- ・ (●年●月●日、特定の日付のため秘匿) 深夜に救急外来にて母が受診しました。症状は体温が低すぎて吐き気目眩等を訴えていました。待ち時間は1時間弱、診察時間は10分程度。満足な検査も実施しないまま診療が終わり、特に問題は無いとの事。帰宅後やはり吐き気と目眩が治まらず翌日別の病院に行こうと話していましたが、翌日早朝に自宅にて亡くなりました。当方としては救急外来での診断不足、処置等に問題があったのではといまだに感じています。
- ・ 流産の手術を3回、その後の経過、妊娠、出産まで長らくお世話になりました。もう何年も前ですが、出産後の食堂での特別ディナーが楽しかったのを覚えています。新しい市立病院では産科(分娩)がなくなるとの情報もあったのでショックでしたが、残していただけるのでしょうか。他の疾患にも対応できる総合病院の分娩機関は絶対に必要だと思います。
- ・ ぱっとしない、受診したいとは思わない
- ・ 父が検査後に手術をしたが、その措置が適切だったとは思えない状況になり、結果、阪大病院で手術することになり、回復に時間がかかり、あまり良い印象はない。また、自身も何度か通院したが、待ち時間が長かった。
- ・ 家族が腹膜炎の疑いで個人病院の診断を受け、急速に悪化する可能性もあり、より詳しい検査が必要ということで市立病院の救急を照会してもらったが、働き方改革で受け付けられないというようなニュアンスで断られたらしいです。先生の個人的繋がりのある豊中市の病院に紹介状を書いてもらいそちらに行かざるを得なかった。
- ・ 大腸内視鏡検査で麻酔が効いて寝てるのに、あまりの激痛で目が覚めて痛くて苦しくて気を失いかけました。いつの間にか若い女性に変わっていて好き放題にされました。それからお腹の痛みが続きました。殺す気か??
- ・ 悪い評判しかきいたことがない
- ・ 出産のために入院してした際、看護師さんがシフト交代するたびに、何度も同じ事を説明せねばならず、辛かったです。電子カルテに入力した内容をしっかりと引き継いでください。
- ・ 子どもが入院した時にずっと付き添いしなければならず、仕事に支障をきたした。症状が安定している場合などは臨機応変にならないか??

- ・箕面に住むようになってしばらくして、まだ知人なども居なかった頃のことです。夫がインフルエンザ罹患中に下血があり、急遽個室に隔離入院となったことがありました。家にはやはりインフルエンザ罹患中の幼児がいて、荷物を届けに行くこともできず、途方に暮れました。主人が必要物品などについて充電が乏しい携帯で助けを求めて来ましたがどうすることもできず、病院からは指示やアドバイスがなかったため、どうしていいかわかりませんでした。仕方なく飛行機で来る距離の遠方の親族の手を借りました。あの時ももう少し何か方法は無かったのか、今でも疑問に思うことがあります。
- ・31年前に出産の為の入院でした。早産で不安の中、経産婦と云う事でしっかりと説明も無く、子どもの母子手帳も修正ペンで病状を消され不安しか残らない入院でした。子どもは障害があります。
- ・予約しても待ち時間が長すぎる 毎年担当医が変わる
- ・圧迫骨折にて救急搬送され入院希望しましたが入院できず自宅にて1人で家事もする事もなく、近くの病院ないくことになり、気分も悪く背中との痛みとのか、歩いて行くことになりました。ほんの数日でも入院出来たら痛みの排除が出来たのではないかと思います。辛い思いです。
- ・母のことだが、過去に救急車を4、5回呼んだことがあったが市立病院に搬入されたことがなく、茨木市の病院に搬入・入院となった。箕面市民としては疑問が残ったので改善を望みたい。
- ・入院時の食事があまり美味しくなかった
- ・入院時の食事がかなり食べにくそうだった。
- ・診察の後に会計待ちの時間を使って、毎回地下の売店や自動販売機に行って、飲み物やおやつを購入するのが子どもとの恒例でした。
- ・玄関での車の乗り降りについてですが、安全性や時間短縮の為にもサポートスタッフの配置をお願いしたいです。中に入ってからスタッフが手厚く案内などしていただけるのですが、特に乗用車で来られた方は患者さんを運転席から回り降ろすのに時間がかかります。そのため後続車が混み合っていました。
- ・●年●月（特定の月のため秘匿）コロナや病床数、設備（検査？）等が影響していたのでしょうか、夫がこけてたおれ病院（入院）探しに3時間以上かかり、見つかった入院先が、岸和田市となり、時間がかかり病状悪化したのではと胸が痛みます。結果、重度の障害者となり、もっと早く処置してもらえていたら今よりよい状態でおれたのではと悔やまれます。（たおれた）現場から市立病院まで15分程の距離です。50年近く箕面市に住んでいるのです。
- ・以前、通院していたとき、担当医師がよく替わり、不信感を持った。
- ・最近、貴病院の評判はよくない（ネット検索）。今、市立豊中病院を利用通院している。効率化が進み、待ち時間も少ない。患者ファーストの新病院を期待します。
- ・数年前に救急で受診した際に、どういう事前連絡からか、周囲で待っている方々を指さして、私は、該当しないと宣言され診てもらわずに料金だけ支払い帰宅しました。その後は現在まで、自分で対処方を見出しかかりつけ御医者様にお世話になっています。自

分を見つめ直すきっかけとなり、今では役に立っています。

- ・ 4年前のことですが、家内が診察して頂き、その日に（すぐに）入院と言われ、入院すると言われることはないと思っていたので一旦帰宅して身のまわりのものが必要なのをお願いしたが、6時間も待たされ、PM7時には必ず入室するよう、きつく言われ7時15分前に入室したのにもかかわらず、冷たい態度をとられとてもショックだと聞かされた（後日）。患者は弱い立場なので泣くか諦めるかしかない。
- ・ 悪いうわさしか聞いた事ないのでシッカリした病院、先生、スタッフを希みます。箕面市民が安心して見ていただける病院でありますように
- ・ 休日の休業診察にて、正確な診察を受けられなかった。膝の前十字じん帯断裂を単なるねんざと診断され、1週間後に別の病院で手術となった。
- ・ 救急時に受け入れてもらえず、他の病院へ転送された経緯があります。
- ・ 主人が緊急で病院を探すと最近断られる。主人の胃ろう交換が出来るか、かかりつけの医師が確認するも出来ない。遠くの（豊中）病院まで行くが、介護タクシー代が高くかかる。箕面の市立病院は5分ぐらいで行ける。救急病院から他の病院へ移る時、箕面市立病院に移りたいと申出るが断られた。理由を病院に聞くとはっきりとした理由なく、つて？がないとだめの様な…おかしい！！
- ・ 箕面市立病院の建屋の新築も大事な事であるが、それより「箕面市立病院」として最も大事な事は、それなりに能力のある医師を勤務させる事である。例えば義母の場合救急診療を受けるも、X線写真で骨折も見抜けぬような医師を勤務させるべきではない。市外の人でも「箕面市立病院」で診療を受けたいというような病院にして欲しい。
- ・ 我が家と市立病院は近いこともあって母と夫の二人が大病で入院し、お世話になりました。母は30年以上も前のことです。その頃は今のよう看護、介護の制度も整っておらず、私は仕事と看護しました。当時の看護婦さん達は非常に親身に看護してくださり、私は大変ながらも仕事をしながら1年間続けられました。夫は平成30年から31年にお世話になりました。その時は医療制度もきっちりと整えられ、専門家としての看護師さん達の対応はすっきりしたものでした。しかし、余りにも専門家となり、患者・家族への寄り添いは欠けていました。その後、夫は終末医療へと転院しました。（こちらは民間です）終末医療としての関わり方は患者・家族に寄り添ったものでした。患者・家族にとっては入院は心細いものです。やはり、そういった患者・家族には寄り添いが必要です。行政施行の運営が必ずしもベターとは言い切れないと思います。終末医療という状況のせいもあったかもしれませんが、民間医院では常に患者に寄り添ってくださったように思います。一方、市立病院は公立という立場からか、ある意味事務的です。夜中、夫が体調不良を訴えました。私の車で診察に行きました。確か、夜中の2時頃だったと思います。対応した看護師さんの「薬が欲しくてきたんでしょ」の言葉に愕然としました。そんな簡単な事で真夜中に通院なんてしません。しかし、その時の当直の医師により夫は大病を見つけてもらったのです。その後、夫は市立病院に入院し、お世話になりました。担当医師は常に患者・家族に寄り添ってくださいました。しかし、病棟の●●●●（個人が特定される役職のため秘匿）の思惑？態度？により看護師さん達の患者へ

の態度は変わります。病状も進み、いよいよ市立病院では診てもらえなくなり、終末医療の病院に転院しなくてはいけなくなりました。市立病院が家から近い、主治医の先生の間にも良かったので、できたら市立病院で、という気持ちもあって、中々転院にふみきれずにいました。昼食のために私が家に帰っている時、地域なんとか係という担当の方から、決断するよう電話がありました。その時、転院の承諾をしました。私が昼食を終えて、病室に行きましたら、もうすでにナースステーションに連絡が入っており、次の日、転院するまで病室は素通りで看護師さんの見回りはありませんでした。私はお世話になったお礼をいう間もなく、次の日転院しました。その時、エレベーターの所まで見送りに来られた●●（個人が特定される役職のため秘匿）さんの「にこり」と笑った顔が今でも忘れられません。患者・家族にしたら「次の病院に行っても安心して治療が受けられますよ」の一言が欲しいのです。公立であろうと指定管理者であろうと、重篤な患者・家族には暖かく対応される病院が望まれます。ちなみにその時の主治医は最後まで、寄り添ってくださり、「次のところでも安心して治療受けられます」と言って励まして送ってくださいました。とにかく安定した生活が送れるように市政の行使をお願いします。先ほども書きましたが、病院は「公・民でなく患者に寄り添える、患者を大事にできる」ところであって欲しいです。次は私がお世話になる番でしょう。その時は新しく生まれ変わっているのでしょうか？

②運営主体

- ・箕面市立病院 という名前を残してくれてありがたく思う。良い医療には時間もお金もかかると思うが、利益を出すことは必要だと思うので箕面市よりも優れた経営者であれば民営化に賛成です。地域の病院として近隣の大規模病院が診ない罹患率の高い疾患（結石、骨折、ヘルニア他、良性疾患など）を診療してくれる市立病院があるだけで安心して暮らせる。夫や娘がお世話になった。外科の医師、救急外来の看護師、特に感謝しています。
- ・妻が出産の際にお世話になりました。今回、協和会への民営化になってしまうのは残念に感じています。協和会はあまりいい評判は聞かないので。
- ・三人の子どもを出産した思い出深い病院です。また自身の病気が妊婦健診でみつきり出産後に手術を受け暫く入院しました。もともと病院嫌いで入院なんて想像もつきませんでした。出産を経験した病院ということもあり安心できる場所であったことが快適な入院生活を送れたと感謝しています。私にとって「箕面市立病院」と言う病院の名前はとても愛着のあるもので、建て替え移転にともなって病院の名前が変わることはとても悲しいです。箕面市の昭和平成生まれの人たちは箕面市立病院で生まれた方がたくさんいると思います。そんな時に生まれた病院の名前がもうこの世に存在しないのはとても寂しいです。どうか「箕面市立病院」と言う名前を残してください。心からお願いいたします。
- ・①今回民営化されると聞いていますが、いつまでも「新市民病院」と市民を騙す様な表示を続けるのはもうやめて頂きたい。②今後コロナの様な新しい感染症が出た時、箕面

市に公立の病院がなくなると、市民はどこで診てもらえは良いのでしょうか？その辺りの説明をもっと明確にして頂きたい。③箕面市も高齢化も進み、今後リハビリ施設の需要は更に大きくなっていくことが予想される中、リハビリ部門を縮小するのはなぜなのか。今からでも拡充をお願いしたい。以上3点が大きな思いですが、これからも箕面市で生活していくつもりなので、どうか安心して過ごせる医療環境を死守して頂きたいです。よろしくお願いします。

- ・これまで自分、家族が手術・入院等で箕面市民病院と他の病院もお世話になっていますがその中で市民病院の看護師の方々の良さは1番と感じています。この度、市民病院が公立から民間に移行される事で有能な看護師、医師が代わるのではないかと危惧しております。高度医療などハード面では向上してもそこに携わられる人、ソフト面の低下を最も心配しております。
- ・公設でなくなることの不安。指定管理先が協和会であることに対する不安。協和会の評判はよろしくないため。
- ・企業は利益最優先なので反対。公的サービスが低下しないよう、予算をつけて欲しい。
- ・吹田市にある協和会病院は非常にサービスが悪い。設備も最悪です。特に病室は最低ランクで価格とつり合わない。
- ・＜特定の年月日記載＞午前中、虫垂炎の疑いでかかりつけ医を通して箕面市立病院への入院の依頼をしたのですが「ドクターは今手が離せないから」という理由で一撃で断られました。結局は豊中市の関西メディカル病院が受け入れに応じたので事なきを得ましたが、令和6年7月発行の維新プレス箕面号外には『誰もが安心して生きられる生活環境を目指した医療健康福祉政策の推進』の1項目に「断らない救急、質の高い医療を提供」と書かれてあってひっくり返っています。事態を改善するには予算を見直し、対応できる指定管理者を選び直すか、救急医療は全面的に豊中市に頼るか二つに一つだと考えるのですが、上島箕面市長をはじめ市議会議員様方はどちらが良いと思われますか？
- ・(1)アンケートを取る時期が間違っている。移転・統合、指定管理者制度の導入を決定する以前に、市民からの市立病院の現状、望むこと、問題についてアンケートを取るべきである。(2)今回の案は、民間企業とのジョイントベンチャーであり、民間企業が管理運営する民間病院に市が出資、資金提供をするものであり、法的にも、社会通念上も許されることではない。(3)市議会の役割が果たせていない典型的な事例。執行部の提案に対する精査、独自の法的、市民の要望 etc. を考慮した徹底的な議論をすべきであった。猛省と一時立ち止まって考えたお返事を新議員、市長に提案、実行すべき。
- ・指定管理ではなく、あくまで我々市民は市民病院の名前と内容を残したい。財政経営は分からないが。

(3) サービス（ハード面）に関すること

①院内

- ・今から37年前に初めて、入院したのが、箕面市立病院だったので、病棟って、こんな

に充実してるんだと思いました。

- ・完成を楽しみにしております。
- ・リラックスできるような場所になると良いと思います。
- ・個人病院の受診より待ち時間が短く、案内がわかりやすかったことがあった。
- ・入院中に気持ちが晴れるよう明るく景色のいい爽やかな病院にして欲しい。
- ・総合病院でないため緊急時の搬送先が吹田の国立循環器、池田市民病院、豊中市民病院など近隣の病院に救急車で連れて行かれるのは勘弁して欲しい、次期建て替え時には市民は必ず箕面市病院で見てもらえるような大病院を作って欲しい
- ・今の建物や敷地内の雰囲気が好きなのでなくなるのは寂しい。救急の入口が近くてわかりやすく、利用する際にとっても助かりました。
- ・総合病院で待たされるのはしょうがないと思うのですが、順番を呼び出す医師の放送がくぐもっていて、何を誰を呼んでるかわかりづらい。(内科)
- ・扁桃腺が腫れて高熱 40 度あった時に連絡して朝から来院した時に半日以上検査待ち検査待ちの繰り返しで同じところを端から端まで行ったり来たりで正直もう少し何とかならないのかと思った…その後即入院になりましたが寝て待つところがあればいいなと思った！！あとその日は家族も本人も朝も昼も食わずにずっとその場を動かずにいました…まあ本人は水分しかとれない状態でしたがその水分すら離れないでいてほしいってことで買いに行けなかったのです…売店が待合所の近くにあればよかったのでは？
- ・複数論文で出たり統計からも無意味なマスクやアクリル板、座席の×印など「対策やってます感」を演出していたこと。まさか未だに面会制限やマスク強要していないか不安です。知識のアップデートを。
- ・面会に行った時、お昼寝から起きるまで、面会室みたいな所で長らく話して待っていたが狭かった。入院患者さんも来たりしてたので、もう少し広い待合室があればなあ、と思った。
- ・個室にシャワー室やトイレがなく、残念でした。
- ・内科受診で通ったことがあるが、スタッフは全てにおいて問題ないのに、待ち時間が異常に長いことだけが残念だった。待合室から診察室までの移動距離が長く、身体が不自由な方が多いため次の番の診察開始までに果てしなく時間がかかる。せっかく診察がよくても、もったいないなと思った。順番が番号順でなかったりするので、トイレなどで席を立つにもドキドキする。お年寄りの方でも自分が次の番だとわかって近くで待機できるような（わかりやすい画面表示など）システムがあればもっといいなと思った。
- ・子どもの付き添い入院中、病院の Wi-Fi が繋がらず、スマホのテザリングで仕事をした。もう少し強化してほしい。
- ・談話室の椅子が経年劣化でベタついていて。皮を張り替えるか新しくしたほうがよい。
- ・今の箕面市立病院は暗く 院内の場所がわかりにくい 救急でお世話になりましたが時間外の会計時待つイスやベンチが無くしんどかった 新病院はオシャレで快適であることを望みます
- ・入院時、個室利用しましたが、エアコンの吹き出し口がカビだらけなのが気になりました

た。

- ・こちらで出産しましたが、子どもが新生児室で水イボにかかったのはびっくりしました。多分体温計から。感染対策や衛生面を疑いたいです。
- ・電波の繋がりが悪い場所があるのでフリーWi-Fiを導入して欲しい、内装が暗い
- ・まったくスマホのアンテナが立たない場所がある
- ・救急外来に行ったときに、どこから入っていいか分かりにくくて困ったことがあります。
- ・病院が広すぎると、検査場が遠くて（1階の端と地下1階の奥など）、移動がしんどい。

②交通・立地

- ・喘息発作が出た時や年末年始の発熱など救急外来でお世話になりました。家から近い大きな病院で夜中に何かあったら行ける病院で安心出来る場所です。
- ・関東から引越ししてきて近くに市立病院が移転してくるのを有り難く思います。
- ・帰りのバスなどの案内が詳しくあると嬉しい。救急車で運ばれて急にやってくると、タクシーしか移動手段がなかったりして、わかりにくい。
- ・いまの箕面市民病院は古くて暗くて怖い感じがするので、新しくなれば変わると思う。新しい予定地は大通りに面していて通いやすいかもしれないが、直接病院に乗り入れる送迎バスがあれば嬉しいです。
- ・交通が不便だったんで入院を選ぶ時、いつも実家のそばにってしまったので行ったことがなかったので何もエピソードなくてすいません
- ・30年以上前、箕面に住み始めてすぐにお世話になり、右も左も分からなかったのが、市民病院の位置が分かるようになったおかげで、箕面の地理が頭に
- ・船場に移転した際のアクセス方法が気になります。あの近辺の道路は常に渋滞していますので、体調の優れない中、車、タクシー、バスでスムーズに向かえるか心配です。現市立病院のように多くの駐車場も確保されているのか気になります。
- ・とにかくアクセスが悪い。北急延伸に伴うバス路線編成により、更に行きづらくなった。時間指定予約をしても何時間も待たされた。
- ・交通機関が1時間に1便のバスかタクシーなので、なかなか足が向かないのが現状です。
- ・箕面市内の個人医院から紹介されて、市立病院を受診したが、予約時間から2時間も待たされ、これって予約時間の意味が全くないと思いました。待つ患者の立場を考えて、予約を入れて欲しいと思いました。あと、駐車場に車を止めていたら、車のフロントガラスにヨーグルトらしき物を投げつけられるというイタズラをされていて、本当に最悪でした。巡回するなり監視カメラをつけるなりしてほしい。
- ・豊中市民病院の方が近くて便利なので豊中市民病院に行っています。
- ・病院移転が決まっているようですが、ドンドン東に移ってしまい利便性がなくなります。
- ・市立病院が移転すると交通の不便がない様をお願いしたい。中央線のバスの回数が一時間に一本となり不便に感じています。3月迄は一時間に3本の運行がありました。ゆず

るバスは色々なルートを通る為目的地の市立病院に着くのにかかり大変不便になりました。

(4) その他

- ・箕面生まれ箕面育ち現在も箕面在住です。子供の時に箕面市立病院ができて、大きな病院ができたなとびっくりしました。
- ・1階の待合室で財布を盗まれたことがある
- ・別になし
- ・父親が入院死去した場所 2015 年
- ・問とは関係ないですが、アンケート内容がくどいです。また、その他の項目が欲しい間にその他がないです。(該当無しでも可)
- ・貴院は生まれ育った病院です。そんな病院が公立病院ではなくなる事、今まで病院を支えてきたであろう優秀な看護師が多数退職されるのは非常に残念で、病院だけでなく市の損失だと思います。そういう決断をした箕面市を非常に残念に思います。
- ・今の市立病院の場所から病院を移転させないで欲しい。民間への委託も、反対である。これまで阪大系列の病院として質の良い医療が受けられたのに、民間に委託すれば給与が下がり医療従事者の質も低下する。リハビリ治療が出来ないのも、公立病院としてありえない。箕面市議会議員の中で、患者の立場や実際に医療サービスを提供する医療従事者の立場からの議論している人は少ない。維新の移転ありきの考え方に追随する政友会等の議員には失望しかない。また、市立病院の跡地を小中一貫校にするというが、中小学校や第五中学校の跡地はどうするのか。また、民間に売却するのか。街路樹も切られ、小学校も無くすなんて、絶対に許せない。そして、アンケートをこのような形でとっても、多数派に都合のいい意見しか採用しないというやり方は止めてほしい。
- ・身内が入院して、病院側の都合で部屋が変わる際に繋いでた機械を外した途端 心肺停止になり亡くなった
- ・受診したことナシで分かりません。
- ・この春、脳梗塞で救急搬送されました。その時箕面市民病院は、脳神経外科は充実していないので豊中市民病院に搬送されました。ベテランの先生で説明を丁寧にされて、祝日の間も病院に来て診察して頂き完治致しました。

7. 参照（欄外に記載された記述）

(1) 人に関すること

- ・再来の受付員の態度が最悪、誰のための受付なのか。意味が解らないとバカにされた。他の人に言うとなんとなく解ってもらえた。
- ・＜事務職員や薬剤師、リハビリスタッフなどは＞どの科を受診するのか又はその科のカウンターによって、スタッフさんの対応も少しずつ違うと思うので。
- ・＜医師に関すること特に関心のあることは＞コトバや態度で質問してよいのか決ま

ると思います。(診療時間の長さは)先生によっては、たとえ短い時間でも、わかりやすく、親しみやすい態度で接して下さる先生もおられたので、長ければ良いとも限りません。

- ・ <看護師に関することで特に関心のあることは>コトバ遣いや態度で話しかけやすい(質問・相談)のか否かが決まると思います。
- ・ <サービスに関することで関心の高いことは>受付スタッフに関すること。質問しやすい雰囲気スタッフさんか”この人ならきちんと教えてくれる(てきとうで雑ではなく)だろう”と決まると思います。

(2) サービス(ソフト面)に関すること

- ・ これからも地域の病院でありつづけて下さい。
- ・ 絵手紙がすてきでした。いやされます。
- ・ 退院直後、病院のようなベッドではなく、布団派の人にどうやって起き上がるか(リハビリ?)などのレクチャーが欲しいです。
- ・ 何の為の予約時間なのか?1時間半待ちとは・・・
- ・ <食堂・売店のサービスについて>グレードアップが必要
- ・ 急性期ではなくリハビリできる病院がよかった。高齢者は同じ病院でリハビリできないと家族は大変です

(3) サービス(ハード面)に関すること

- ・ 古いから新しくなるのは良い!!
- ・ 自閉症の待合室がほしい。(落ちつけるエアーランプ等あると良い)
- ・ トイレの便器が汚いです。毎回思っています。職員は便器見ませんか?

(4) その他

- ・ こんなアンケート、なんの意味がある?問題の第1は市の公営でなくなることやろ。なぜ、その事を問題にしないのか?
- ・ <設備・環境に関する設問において、利便性や快適性、トイレの清潔感があることについて>病院(又は公共施設)の土台であり、基本的に”できていて当然”だと思うので、項目として載せているのは、いかがなものでしょうか?
- ・ <設備・環境に関する設問において、院内の清掃状況があることについて>基本的に清潔であることが前提ではないでしょうか。
- ・ <設備・環境に関する設問において、院内の明るさや室温について>人によって感覚ちがうので難しい。
- ・ <設備・環境に関する設問において、ノーマライゼーションの実現度とインテリアや壁の色があることについて>1つに組み合わせることで、案内板のわかりやすさや非常口などが”ひと目でわかる”(外国人含む)・・・になると思います。
- ・ <複数の設問項目が>相関関係にあると思っています。

市立病院評価委員会におけるアンケート原本の閲覧・保存ルールについて

１．閲覧できるもの

- ・紙のアンケート原本（ただし、個人情報秘匿する。）
- ・LoGo フォームのデータ（ただし、CSV 出力し、個人情報秘匿した上で、印刷したものを用意する。）

２．閲覧ルール

- （１）閲覧希望者は市立病院評価委員会委員長に申し出の上、委員長が許可する。
- （２）（１）の後、閲覧希望日の３開庁日前までに、事務局へ申し出ること（閲覧する部屋等の調整を行うため）
- （３）事務局職員立ち合いのもと、閲覧する（貸出はしない）。
- （４）閲覧時には、閲覧名簿に必要事項を記載すること
- （５）原本のカメラ撮影及びメモは禁止する。
- （６）閲覧は全議員を対象とする。

３．原本について

- ・保存期間は次のアンケート終了時点とし、保存期間満了後は事務局がシュレッダーにて処分する。

別紙 2 - 2

箕面市議会 病院に関するアンケートの原本閲覧簿

	氏名	日時	立ち合い事務局職員	閲覧場所	閲覧時間
1					～
2					～
3					～
4					～
5					～
6					～
7					～
8					
9					
10					
11					
12					～
13					～
14					～
15					～

別紙3-1

令和6年度実施アンケートからみた関心が高い項目について

(1)「外来」で関心が高い項目

大項目	小項目（具体的にどんなところ？）
1位 医師に関すること	1位 説明のわかりやすさ ◎
	2位 質問や相談のしやすさ ★
	3位 診療行為全般
2位 看護師に関すること	1位 質問や相談のしやすさ ★
	2位 言葉遣いや態度 ◇
	3位 医療行為（採血など）
3位 その他スタッフ（*1）に関すること	1位 質問や相談のしやすさ ★
	2位 説明のわかりやすさ ◎
	3位 言葉遣いや態度 ◇

*1…事務職員や薬剤師、リハビリスタッフなど

(2)「入院」で関心が高い項目

大項目	小項目（具体的にどんなところ？）
1位 医師に関すること	1位 説明のわかりやすさ ◎
	2位 質問や相談のしやすさ ★
	3位 診療行為全般
2位 看護師に関すること	1位 質問や相談のしやすさ ★
	2位 説明のわかりやすさ ◎
	3位 医療行為（採血など） 言葉遣いや態度 ◇
3位 病室や入院中の過ごし方に関すること	1位 ベッドや寝具の快適性や清潔さ
	2位 入院中の食事
	3位 部屋の静けさや明るさ

(3)「サービス」で関心が高い項目

大項目	小項目（具体的にどんなところ？）
1位 待ち時間に関すること	1位 診察・検査までの待ち時間
	2位 支払いまでの待ち時間
	3位 駐車場の待ち時間
2位 予約方法や受付の手順	
3位 受付スタッフに関すること	1位 説明のわかりやすさ ◎
	2位 質問や相談のしやすさ ★
	3位 言葉遣いや態度 ◇

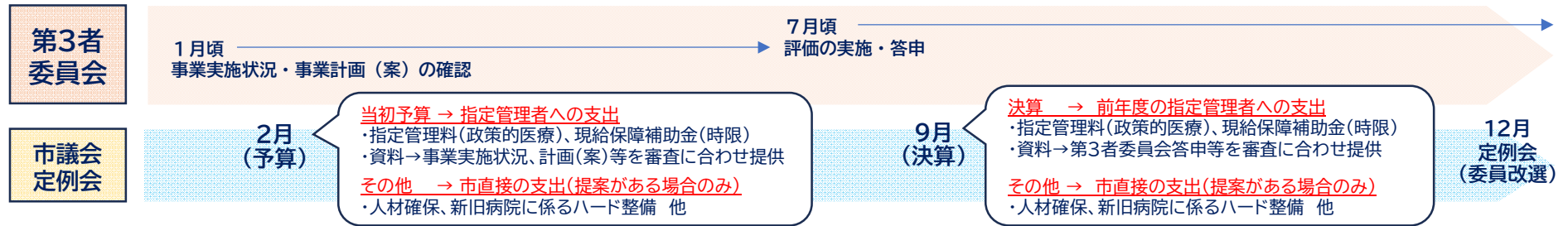
(4)「設備・環境」で関心が高い項目

大項目
1位 院内移動の安全性や利便性
2位 トイレの清潔感
3位 立地やアクセスのしやすさ

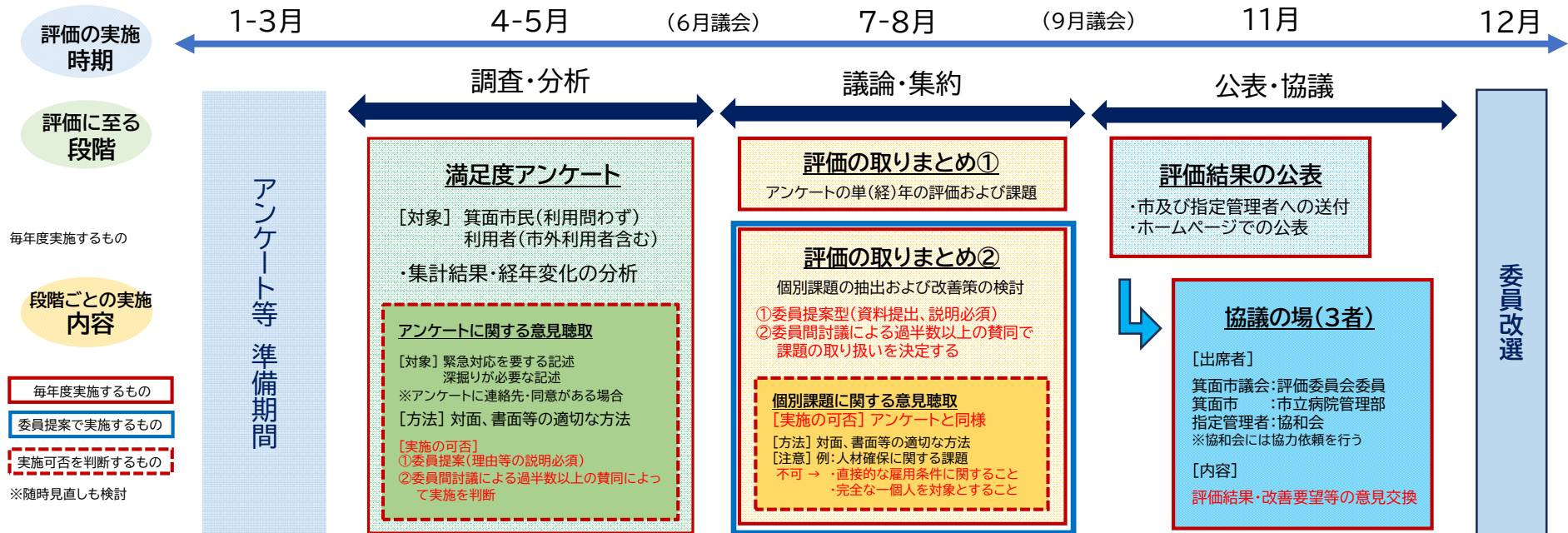
- ・ほか、待合室や談話室の利便性・快適性、ノーマラージーションの実現度、立地やアクセスのしやすさ、院内の清掃状況も関心が高い
- ・(3)「サービス」の頭出しで「設備や掲示に関することを3位まで選べ」と設問しており、そこで関心が高い項目は、掲示物や案内板のわかりやすさ、非常口や避難経路のわかりやすさ、壁面やギャラリーの展示作品、となっている。

指定管理者による市立病院運営に対する議会の〔評価スキーム〕のイメージ(案)について

(市)第三者委員会および(市議会)予算審査との役割の違い



市立病院評価委員会(市議会)の評価スキームのイメージ(案)



※意見聴取・個別課題に対する委員提案のルールは別途定める