

外来【2】外来環境について

- ・ 遠い所にあるので具合が悪い時に困る。
- ・ 人間的には問題はないと思う。システムに少し問題あり。
- ・ 本館前の空駐車場があってもすぐ第3の方へ回され、第3から出るときは時間がかかり大変です。
- ・ 駐車場についてですが、特に午前中はなかなか駐車がスムーズにできない。3か所の駐車場を一つにまとめることができないか？例：周辺の土地を交渉して借用等する。
- ・ 感謝しています。
- ・ 第3駐車場に行く道路を考えてください。
- ・ 駐車場の台数が少ない。特に雨天はすぐに停車台数が一杯になる。
- ・ 軽自動車の駐車スペース(間隔)が狭いので、車のキズ他いつも心配してしまう。
- ・ 努力のみです。
- ・ 予約時より1時間ぐらい待った事がある。
- ・ 転倒し、腕が動かず来院。受付でその旨伝えたところ「では整形でよろしいですか？」との回答が。適切な受診案内・受診科等が案内説明できる機能を受付内に配備するか別途案内所を設けては？
- ・ トイレの臭いが少し気になりました。
- ・ その時によって待ち時間がちがう。
- ・ 初めに電話で問い合わせしておいたこともあり、紹介状もあり、スムーズに進めました。
- ・ 待ち時間がもう少し短いと痛みがひどい時は助かる。
- ・ 待ち時間について、科の場合は特に医師と話すことも治療のひとつであると思いますので、その時によって待ち時間が長くなることもあります。出来れば予約の人数を少なくしていただけたらありがたいです。
- ・ 寒い。
- ・ 高齢者が多く諸々時間をかけてしまい申し訳ございません。身近な病院で親しみを感じています。よろしくどうぞ。
- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 時により、混んでいる時は駐車場が空いてないので困ることがある。
- ・ 駐車場に関しては整理担当の係員さんがいるにも関わらず、車椅子スペースに普通の車が停めてあり、疑問に思う点が多々あります。

- ・ とにかく待ち時間が長い。座って待っているだけでも辛い患者がいることを分かってほしい。
- ・ 初診でしたので時間がかかりました。
- ・ 駐車場がもっと広ければ（止める場所・台数多く）いいなと思う。
- ・ 予約していない時、本当に辛くて来院するのに、対応・待ち時間が不満である！
- ・ 駐車場は第3を立体にするべき。
- ・ 遅れている時の時間が長すぎてイライラする。
- ・ 担当医師の数を増員して下さい。経営上大変でしょうが。
- ・ 病人で来ているのに、待ち時間が長くてかえって重病人になってしまう。何とかならないものでしょうか。
- ・ 第1駐車場に逆から入ってきている方を入れている。
- ・ 脳波検査があり、時間がかかったが、それ程待ち時間は気にならなかった。駐車スペースが狭い。
- ・ 検査等の待ち合い場所が廊下のため落ち着かなかった。椅子との間が狭く、奥側に座ると出にくい。
- ・ 雨天に車椅子を利用のとき、空いている場所が遠い。
- ・ 外来と予約のバランスを考慮し、待ち時間の短縮効率化を推進すれば、駐車場の減や、誘導員の人員削減の効果が見込める。
- ・ 病人が多く集まる場所なのに駐車場に屋根がないのはおかしい。雨の時など大変。
- ・ 駐車場が少なくすぐ満車になり、第2、第3へと回されるので遠いし、時間がかかるので不便。
- ・ 清掃の徹底度は満足に近いもの。

【ご意見に対する対応状況】

駐車場及び待ち時間に関する御意見を多くいただきました。駐車場のスペースの拡充及び台数の確保につきましては、新病院建設時の参考にさせていただきたいと思っております。また、待ち時間につきましては、当院では再診の完全予約制を実施しており、前の患者さんの診療内容や初診の方の診察によって、お待たせしてしまう場合があります。御迷惑をおかけしますが、御理解をお願いいたします。

外来【3】医師について

- ・ 患者数が多いため、先生も多忙であり、丁寧に対応できないのは気の毒にもなります。医師の数を増員されたいと思いました。
- ・ 教育指導の明確化。
- ・ 患者数が多く、忙しいのも理解できますが、あまり早口で説明等されても、内容が理解できません。
- ・ 耳が遠いため、大きな声でハッキリ話していただかないと理解できない。
- ・ 先生ががらっと変わって、若手の医師になったので、大変心細い感がある。一方、最新の医術への期待も大きい。
- ・ 初めてなのであまり分かりませんが、優しくそうです。
- ・ 以前、夜間救急で子供が頭を切った時にお世話になったのですが、子供が泣きやまず先生も少しイライラしていて「キズが残らないように針で縫いましょう」と言われたのですが、いきなりホッチキスのようなものでガチャンガチャンとされて、びっくりしました。一言説明が欲しかったです。
- ・ 長く診ていただき、不満はない。
- ・ 救急車での来院時も丁寧で感謝しています。
- ・ 質問する事が分からない時も先生の方から分かりやすく説明してほしい。薬の名前なども！点滴の針を入れる時はもっと上手な先生にしてほしい。ガン等は自分がどのレベルかなど書いたものがほしい。
- ・ 昨年、手首の骨を折って、通院していましたが、きちんと治る前に、「リハビリは終わり」と告げられた。今、他の病院に行っています。
- ・ 一回、採血されたときに、すごく痛かったです。
- ・ 科の先生（確かでない）はとても素晴らしい。子供への対応がとてもよかったです。

【ご意見に対する対応状況】

いただいた御意見を無駄にしないよう、今後も患者さんの立場にたった説明及び対応ができるよう指導・教育を徹底してまいります。

外来【4】看護師について

- ・ 教育されるうえでのキーポイントを正しく指導することだと思われる。
- ・ 声が小さく聞きとりづらいことがあるのでもう少しはっきりとしゃべってほしいです。
- ・ 隣の声が聞こえる（隣に声が聞こえている？）
- ・ 看護師さんによって、対応が違っていたりすることがあった。
- ・ 市立病院の看護師さん達は入院するとよくわかります。とても親切です。入れ歯まで洗って下さるのを見ると頭が下がります。
- ・ 子供への声かけも多くいろいろと参考にさせて頂いています。
- ・ 採血時の名前確認は必要であるが、プライバシーという割には周囲に丸聞こえである。
- ・ どの科を受診しても親切・丁寧でありがたい。
- ・ 科の看護師さんはとても優しく丁寧に処置してくれました。

【ご意見に対する対応状況】

接遇を含む職員の対応について、お褒めの言葉をいただきました。また、その他いただいた御意見につきましては、今後も患者さんの立場にたった対応ができるよう努めてまいります。

外来【8】施設について

- ・ 総合的に考えて80点位だと思います。個人差があるものだと思います。
- ・ 駐車場はもっと広く（スペース）ならないか。食堂については存在がわからない。
- ・ ホームページは開いたことがなく不明。食堂のサービスの中に入院中の食事も含まれているとすれば「満足」します。
- ・ 対応が悪い。
- ・ 売店にもっといろいろなものを置いてほしい。あと値段が少し高い気がする。
- ・ 人それぞれ受け取り方がありますが、私個人としては満足していて、他の医院、病院にかかった事はありません。
- ・ 食堂は場所が分かりにくい！
- ・ 食堂に関しては、年寄用の柔らかいものが提供出来ませんか。
- ・ 食堂の方の態度がでかい。ごはんも固い。みそ汁はおいしい。

- ・ サービスも必要と思うが、十二分の医療体制を必要と思う。
- ・ 売店の雑誌や品数が少なく不便。
- ・ 食堂の場所が分かりづらい。もっと分かりやすい場所へ！職員がたくさんいて入りづらい。別の食堂を用意したほうが良い。
- ・ 面倒くさがっている様に見受けられる事がある。

【ご意見に対する対応状況】

食堂に関する御意見を多くいただきました。食堂につきましては、現在委託業者が運営を行っておりますが、今回いただいた御意見を委託業者にも提示し、改善・サービス向上を図るよう指導をしております。また、設置場所等の御提案につきましては、現在の建物の構造では移転が難しいため、新病院建設時の参考にさせていただきます。

外来【10】自由意見

- ・ 救急のところで口をもぐもぐさせながら事務をやっている方がいる。
- ・ 科にお世話になっておりますが、もう少し予約の時間に近いと有難いです。先生もお忙しいので無理でしょうね・・・
- ・ いろんな科にかかっているが自分としては大変満足しています。
- ・ 病の始まりは、診察時間帯に起るに限らず24時間突然の発病がありえます。深夜や早朝は途方にくれてしまいます。この院にたどり着けば24時間安心を得られるというような病院であって欲しいと念じます。
- ・ 昭和54年から県立が市立になってもこの病院に来る。外の医者にかかった事が無い。私は市立病院が好きで、ずっとこの病院を頼りにしている。
- ・ 検査料が高すぎる。
- ・ みなさんとても親切でした！
- ・ 土日の緊急診察を受け入れて欲しい。7月上旬に腰を痛め、土曜に受診の電話をしたが、当番ではないと断られた。紹介された輪番病院にも理由づけのもと断られ、土日と痛みをこらえトイレにも行けず大変でした。結局、月曜日にこちらに受診しました。初めて「たらい回し」の経験をし、かかりつけの病院は昔からこちらでお願いしていましたので、とても残念な思いでした。しかし、これからも厚木市立病院でお願いしたいと思います。

- ・ 今回初診で来ました。その前に 大学病院に行きましたが、受付の態度がけんもほろろ。「今日は受けられない。他の曜日に来ても何時に診察になるかわからない」と言われ、諦めました。この病院に来て、どこでもやさしく丁寧な対応でほっとしました。会計の自動支払機の前に荷物台があるのは、良いと思います。
- ・ 科の入院病棟に注意の事。
- ・ 友人にも市立病院に来院する様に話したところここに来て良かったと言われました。とても満足しています。
- ・ 面会時間が早すぎます。駐車場の混み方の一因では？患者の人も落ち着かないと聞くことがあります。
- ・ リハビリが終わって受付で必ずコピーをとるので、混んでいる時は少し待つのが面倒です。最初から2枚入れて渡す方がいいと思います。
- ・ 子供が小さい時から来ていますが、先生方、看護師さんもとても親切です。
- ・ 自動精算機の紙幣側に硬貨を入れてしまったが、会計係の方がていねいに対応してくださった。
- ・ 財政難とは思いますが、削るのは医療以外にして欲しい。バスで来る患者にはバス停が遠い。予約していても予約時間から1時間は待たされる。複数科で受診しているが、そのたびに1時間以上待つのは厳しい。
- ・ トイレの和式を洋式にしてウォシュレットをつけてほしい。
- ・ (選定療養費)で受付できるのではなく、全部紹介状がないと受診できない仕組みにすればいいと思う(混雑するので)。
- ・ 絶対にキライと言う人がいるかと思えば、私みたいに絶対市立病院が好きという人も。人はそれぞれ個性もありますけど、私は県立病院の時からもう20年以上もお世話になっています。幸いな事に、私はどの先生とも馬が合って、イヤな先生は一人もいません。私は個人的にはここの病院が一番だと思っています。これからはお世話になるとは思いますけどどうぞ宜しくお願い致します。
- ・ 病の説明をはっきりしてほしい。もう10年~15年通っているが、どうなっているか病状が分からないと思っています。
- ・ 市立病院なので地域に根づいた病院であってほしいです。生まれた時から最後の日まで自分のカルテがあり、年齢が重なり人のお世話になる時こそ、安心して来院できる所であってほしいと願っています。
- ・ 待ち時間が長過ぎます。
- ・ 良い先生もいるが、態度でかく、偉そうな先生もいる！！私はそれがイヤで主治医を変えてもらった。科の先生はとっても良い先生です。先生がいなく

なるとかなり不安です。

- ・ 検査と、その結果に対する診断が別の日に指定された。諸事情があるとは思いますが、非常に手間がかかり不便。ぜひ改善をお願いしたい。
- ・ 高度な医療機器というより、そうした専門的医療体制は予算の関係もあるでしょうが不足しているし、それに対応出来る医師もいなくなってしまったと思います。しかしあまり無理のない範囲でレベルアップを目指していただきたいです。
- ・ 他府県から引っ越してきて間もなくこちらの病院にお世話になりましたが、これで正解だったと思っています。今後もよろしくお願い致します。
- ・ 尿、血液検査を待ち時間にとってくださるようお願いします。早く診察が終わる、早く帰宅できる。痛風のような気がするので、尿酸の検査を待ち時間にしてほしい。
- ・ 市立病院だから神奈中のバスが病院に入れるようお願いします。
- ・ ホームページに詳しい情報をのせてほしい。救急の時の電話の態度が悪すぎる。
- ・ 初めての子供の病気にとても不安でしたが、いつも親切にしてくださいいて心強いです。本当にありがとうございます。
- ・ 平日しか診察していないため、学校に通っている場合に支障がある。予算や職員の都合もあるとは思いますが、何とかならないかという気持ちがある。
- ・ 複数科を受診しているので、週に何回も来なければいけない。
- ・ 親切に対応していただきました。ありがとうございました。
- ・ 早く医師不足を解消して、いつでも受診できる様にして欲しい。
- ・ 初診でしたが、受付の方が分かりやすく親切な対応でスムーズに受診できました。ありがとう。
- ・ 窓口事務の対応にバラつきがあり、非常に親切丁寧な方もいれば、優しさの感じられない方もいる。サービス業として教育をして欲しい。
- ・ レントゲンを渡すとき、もっとレントゲンが見えにくいカバーなどを用意されたほうが良いかなと思いました。

【ご意見に対する対応状況】

当院と職員に対するお褒めの言葉を多数いただき、感謝しております。今回いただいた御意見を無駄にしないよう、患者さんにとってより利用しやすく、信頼される病院を目指して、日々努力を重ねてまいりたいと思います。