

外来 【3】 施設・設備について

評価	理由
5	清掃員の服装が良い。
5	受付機械のカードがスムーズに行われなく、以前に他の科に来て通用しないのが不便。
5	県立の時と比べ、綺麗にリニューアルされている。患者さんへの対応がとても良い。(4年前、出産した時から思っていました。)
5	とても綺麗な印象を受けます。入院した時も、ごみとか何度も集めて来て下さり、すごいと思いました。
5	全体に清潔感が有ります。
5	第3駐車場までの道路をもっと早く行けるように近道を考えるべき。
4	駐車場は狭くて良くないが、誘導は親切。
4	価格の一部の品が高いものがある。
3	診察の待ち時間情報をもっとわかりやすくして欲しい。
3	価格は、スーパー・ドラッグストアに比べて少々高いです。
3	院内売店 コンビニがあると助かります。それと食事できるコーナーがあると助かります。
3	病院に来院する場合、半日覚悟で来ています。なんとか少しでも早く終わることを望んでいます。予約制になり、かなり良くなりました。
3	年寄りの洗いのばあさんがぶっきらぼうであまり良いものでなかった。
2	入院中、品揃えが少ないので不便。
2	食堂、もう少し選択肢のある内容にしてほしい。(例えば低カロリー食とか)
2	自分が暑がりなので、いつも暑いです。
2	院内の室温は、人がたくさんいるとエアコンが効かなくて、子供がぐずってしまう!
1	院内食堂で食事をさせていただきました。もともと院内だけという目的なので多少仕方ないとは思われますが、一般開放したなら流れや後片付けなど、丁寧にやわらかく教えて欲しい。面倒な態度と上から目線が嫌でした。
1	駐車場の誘導は、担当の人で違いがありすぎる!
1	お昼を過ぎると、食事(おにぎり、パン)等、売り切れてしまう。検査時間等で、昼食も取れない時もあるので、15時位いまでは置いて欲しい。
なし	商品がもう少しあるとよい。
なし	子供の飲みきれる量の飲み物を置いてほしい。
なし	気にしたことがないので良くわからない。
なし	3年前に入院しましたが異常ありません。

御意見に対する対応状況

全体的には、売店に関する御意見が多い様に受け取ります。現在、売店の運営につきましては委託業者が行なっておりますが、今回の御意見を委託業者にも示し今後も改善及びサービス向上に努めるよう指導してまいります。

外来 【4】 職員の態度について [医師]

評価	理 由
5	言うことなしです。
5	分かりやすく説明してくれます。
5	申し分ありません。
3	忙しいからでしょうか。非常に事務的で冷たいものを感じた。
3	治療についてももう少し詳しく説明して欲しい。
3	看護師や事務さんの診察室外（患者の待合室）での対応は避けて欲しい。
3	隣で受診していた人に診察後、あれこれ言われて嫌な思いをした。
3	2ヵ月後来院したら、医師が変わっていた。一言言ってほしい。言ってくださる方もいらっしやいます。
2	態度、言葉づかい差がある。親切な人はとても親切。聞いてもなかなか回答がなかったり？感じの悪い人はすごく感じ悪し。

御意見に対する対応状況（医師）

お褒めの言葉をいただく反面、厳しい御意見もいただきました。今後も患者様の立場に立った思いやりのある診療ができるよう努めてまいります。

外来 【4】 職員の態度について [看護師]

評価	理 由
5	大変親切でした。
5	とてもやさしく気遣いも素晴らしいです！
5	看護師は多いほうが良い。
4	ハキハキしててすごく好きだけど、髪がちょっとボサッとしてる人がいると目立つ。
4	6日程、入院しましたが、親切にして頂きました。
4	患者に対して「様」(呼)はかえって不快。「さん」で良い。
3	言葉遣いも優しさに欠ける。
2	病棟、外来のナースに、お大事にの一言を言ってほしいと思います。
1	態度が乱暴。
1	質問につっけんどんに答える。ともすると返答してくれない。
なし	説明は詳しくしてほしい。

御意見に対する対応状況（看護師）

お褒めの言葉をいただく反面、厳しい御意見もいただきました。今後も患者様の立場に立った思いやりのある看護業務ができるよう努めてまいります。

外来 【4】 職員の態度について [医療技術職]

評価	理 由
5	OKOK。
4	名前を一字間違えていた。呼ばれる時。
4	子供が小さかったので、検査のとき、いろいろと声をかけて頂きました。

御意見に対する対応状況（医療技術職員）

今後も患者様の立場に立った思いやりのある業務ができるよう努めてまいります。

外来 【4】 職員の態度について [受付・会計・その他事務]

評価	理 由
5	不明な点をとてもわかりやすく説明してくれました。
5	受付の手前にいらっしゃった案内の方がとても親切だった。
5	会計、機械でもできるのを教えてくれた。
5	大変良い言葉遣いですよ。
4	良く案内してくれる。
4	科の受付の際待たせる科もある。
4	患者に対しては「さん」が良い。「様」は不快。
3	保険証を紛失されました。
2	受付の対応が冷たい感じがする。(科)
なし	皆さん気に入っています。

御意見に対する対応状況（事務職員）

今後も患者様の立場に立った思いやりのある業務ができるよう努めてまいります。

外来 【5】 その他 当院を選んだ理由（回答が6「その他」の場合のみ）

理 由
救急
3歳半検診で検査するように言われたから。
子供の頃からの付き合いなので。
救急車で運ばれてから。
内科・眼科その他同じ病院だと薬をもらう時にいいし、安心して通院できそうなので自分で選びました。
職場から近い。
今までに複数の科を受診しましたが、先生が優しくていねいに説明をしてくれたから。

外来 【5】 その他 待合室に設置して欲しいもの (回答が1「ある」の場合のみ)

理 由
受診する順番が解りやすい様にしてほしい。
雑誌
書物
テレビ
水
小児科に子供のあそび場
飲み水
緑の植木
時計
お茶、水など
主要疾患の最新情報とか。
扇風機
荷物が置けるスペース
飲料
新聞
本
小児科にはTVがある。けれど、他の科にはないので、TVじゃなくても本などを置いてほしい。

御意見に対する対応状況 (待合室に設置して欲しいもの)

御意見にもあります飲み水につきましては、現在、設置の方向で準備を進めています。

外来 【5】 その他 当院の良いと思われる点

理 由
通院のみですが、県立の時より市立になってからすべて良いと思えます。もう12年くらいになります。有難うございます。
対応が親切である。(すべての方の)
自宅から近い。
予約の受付が機械なので簡単。
当院というか人による。人によって良い印象や悪い印象がある。病院はサービス機関ではないため多くを望まないが病気に対する姿勢、また、その家族、患者に対しての配慮と不安を与えない対応は心掛けて欲しい。
予約診察なので待ち時間が無くて子供も疲れない。
予約がスムーズになった。前は、どんなに早く来ても、誰かが来ていた。
予約無しでも診てくれる。(時間はかかるが)
病院側の方達が皆様、親切で優しい。
優しく接してくれる。
以前より会計の待ち時間が少なくなったのは非常にありがたい。
交通の便が良い。
先生が信頼できる。

病状により対応とありますが、忙しいのがありますが、きめ細かく痛み、状態により実施して欲しい。多少人によりむらがあります。でも全体的に良いかもです！
アンケートの丸印全部ですよ。
普通なのが一番。悪い点が無いこと。
先生はじめ看護師さん皆様とても親切です。
入り口の総合受付の対応はすごく良いと思います。
よく、困っていると声をかけてくれる。
前にも記入しましたが県立の時よりはるかに良くなっていると思います。医師や他の方の対応が良いと、病気で気が沈んでいる心も落ち着きます。
基本対応が早い。
アンケート回答につきます。
医師、看護師の対応。
設備等は良いと思う。態度も良いと思う。
全職員熱心である。
医師や看護師が話をよく聞いてくださり、色々説明して下さること。診察券機械前にいる方がとても親切（わかりやすい）。毎月通院なのでファックスの方も覚えてくれていて親切。
昔（10年くらい前）に比べて全体的に診察してから会計までの時間が早く済むようになった気がする。薬を近所の薬局からもらえるのが便利になった。クレジットカードが使用できるのは大変良いと思う。
いろいろな科が一箇所にあるところ。
科が色々あるから良い。
診察時間～待ち時間が早くなった。
眼科があるから。他の病院では内科、外科とかあっても眼科が無いから。
先生が親切で、話をよく聞いてくださいます。
会計が早くなった。
特に会計の待ち時間が短くなったことはありがたい。
医師の態度が大変良いと思います。
医師の感じが良い。
きれい。初めて来たときすごく親切。
説明とか、丁寧にしてくれるので良いと思います！言葉遣いも丁寧！
先生や看護師さんが親切。
泌尿器科の先生が親切。
高度の技術設備があるので安心して受診できます。
交通の便が良い。
職員の態度が良いので、今後も続けて欲しい。
総合病院であること。
再来受付機
院内の案内表示が良い。
予約制なので待ち時間が短いこと。年配の方に親切に配慮されていること。
親切ですので安心して居ります。
専門医がいるので安心。
公立病院であるので安心して受診できる。
親切だと思います。
普通と思います。
まあ普通だから今のままで良いのでは。
先生や看護師や事務の方などの対応が、とても良くて安心して診察を受けられます。どんなにきれいな病院でも先生が親切じゃないと、患者は信頼できないから。

一箇所でいくつもの病気が診てもらえる。
親切丁寧で良い。
施設とか少しずついい方向に改善してくれていると思う。
公立であること。(医療に関する情報が常時伝わりやすいと思うから)総合的な科が多くある。
先生や看護師の方がやさしい。
私は18年お世話になっておりますが、当初より今はものすごく良いと思います。予約も早いです。
来院の際に車が止められる。駐車場の確保。
お優しいところ。
普通

御意見に対する対応状況(当院の良いと思われる点)

病院及び病院職員へのお褒めの言葉を多数いただき、とても感謝いたします。1人でも多くの患者様からこのような御意見がいただけるよう、今後も患者様の立場に立った思いやりのある病院運営に努めてまいります。

外来 【5】 その他 当院が改善すべきと思われる点

理	由
売店で買ったお弁当など食べられる場所があればいいと思います。	
以前、混雑で待たされたが、今日8/4来院したらびっくり！改善されていた。患者数も少なく全てスムーズ。待ち時間ほとんどなし。	
できれば初診を受け付けてほしい。	
産婦人科、小児科が紹介無しで受診できることと、お産ができるようにしてほしい。	
医者の説明や質問に対する態度が悪い。	
小児科の入院で付き添いができるようにしてほしい。	
特に無い。	
土曜日の午前中は、初診でなくても受けられないものか。	
どのくらい待つかわかるとうれしい。	
もう少し、ちまたの評価があるといいですね。	
待合室で名前を呼ぶとき、大きな声ではっきりと呼んで欲しい。耳が遠くて聞き取りにくいことが時々ある。	
エアコンの音が待合室に大きく響いて少し不快感がある。	
建物が古く立替の時期では？担当の医師が短期間で変わる。	
医師の入れ替わりが激しい(他科)院内が何となく暗い感じで気分がローになる。	
検査等のフィードバックのスピードアップ。事務のスピードアップ。	
診療科が多数あるため、初めて来院した時どこに行けばいいのか、また、誰に聞けばよいのかわからなかった。服装ではわからないので、腕等に腕章を付ける等してくれるとわかりやすいと思います。	
特にございません！	
特になし。	
待ち時間をもっと減らして欲しい。	
医師(先生)によっては、態度の悪い、患者が言いたいことも言えない横柄な態度の先生も中	

にいたので、改善というより医師という立場を理解して医療をしてほしいと思う。
医師を充実すべきである。
待たせすぎ。予約をしても1~2時間待たされる。2時間も待たされる場合は一声かけるべき！
名前を呼ぶアナウンスが聞き取りにくい。待ち時間が順番がだいたいでもいいのでわかるとうれしい。以前、4時過ぎの予約で来た時、会計が5時に閉まって救急のほうですませたが、すごく待たされた。
初めての方は何の科を、間違う場合がありますので良く説明して欲しい。
医師の移動が短期過ぎる。予約があっても混雑が多く、1時間待ちがあたりまえ。看護師同士、受付事務員同士の私語が多すぎる。(カードチェックをしながら自分の仕事のシフトの話をしている)
形成の先生が一人のため、初診が2時間以上待ちました。予約との間とは言ってはいますが待ちすぎでは。
住んでいる場所によっては近くに病院が無いところがあるので外来を受け入れるべきだ。
気が付かない！
先生の人数が増えると良い。
土曜日の診察も再開してもらいたい。新しい病院等も見ても対応について参考にしてもらいたい。(看護師さんへ)
作業量の把握ができていない(看護師、医師、事務員)、事務員が多い。
待ち時間が長い。
女の人の私語が多い。ちょっと気になる。
診察の待ち時間が改善されるといいと思います。
駐車場が狭い。病院が駅前にあれば理想的です。
携帯を院内で使用しているにもかかわらず注意をしないこと。
待ち時間が、おおよそでもいいのでわかるようにしてほしい。
予約の無い場合、なぜ長時間待たされるのか？同じ患者ではないか。初診および再診専用の医師を置いてはどうか。
医師の入れ替りが早期なので、なんとかできないものか。4年強通院しているが、4人も医師が変わった。
科の待ち時間。
再来の時、予約をお願いしようと思い、受付のところをお願いしたところ、親切に教えていただけなかった。
救急でもっと受け入れて欲しい。過去に3度も拒否されて他院に行くしかなかった。
待ち時間が長い時がある。
建物の新築。(予算等いろいろの面があるので制約があるが)
もっと良いところをアピールすべきだと思います。
1年か2年前に科に来たおり、他の病院が不信を持ったのでこの病院に来たのだが、その病院の紹介書を持ってこないとだめと言われたが、その病院の不信を抱いて来たのだから紹介書があるわけない。
私事ですが職員の対応がもう少し。
時間がかかる点のみ。
つまらない質問にも答えて欲しい。
予約がしてあっても時に待ち時間が長い時がある。
駐車場の整備。待ち時間の短縮。
前回、予約無しで科にかかりましたが、2時間ほど待たされた。具合が悪くて来てるのに2時間は待たせ過ぎだと思いました。

御意見に対する対応状況（当院が改善すべきだと思われる点）

待ち時間についての御意見を多くいただきました。予約制にする事により待ち時間の解消を図っておりますが、患者様の診察状況により診療時間がずれ込んでしまい、後の患者様の診察開始時間が遅くなってしまい御迷惑をお掛けしてはいますが、御理解をいただきたいと考えております。

外来 【6】 病院に対する意見・希望

評価	理 由
5	一生、お世話になるかと思imasるので宜しくお願い致します！
5	飛躍を願う。
5	長く存続できるように希望しております。（我々の病院ですもの）
5	色々なところで改善されていたり、努力が感じられます。
4	今回、小児科を紹介受診しました。初診の受入れを制限したことに今まで少し不満でしたが、実際かかると患者数が多過ぎないため、具合の悪い子供を待たせすぎなく診察していただき助かりました。
4	医療機関なので、過度な接客、接遇は考え過ぎです。看護師はホステスではありません。毅然とした態度が望ましいと思います。歴史ある市立病院として頑張ってください。
4	小児科は、待ち時間が長いと、子供が退屈してしまうので、キッズルームみたいのがあるといいですね。
4	駐車場が狭いので、もっと駐車場を広く確保して欲しい。病院の移転と、それに伴って高度の医療機器の拡充。
4	この調査を行おうとすること自体が市民に愛される病院を目指す表れですばらしいことだと思います。また、お花もあちこちよく飾ってあり、手入れもされているなど感じました。
4	自動販売機を2階に設置して欲しい。
4	高齢者が安心して入院できるようお願いします。
3	H19.1月、科で診察した時、医師があなたの病気については治りませんと言われました。それでは何か薬がありますかと聞きましたら、そういった薬は無いと言われました。患者としては検査などをしてほしかったと思いました。インフォームドコンセントと言われてはいますが、もっと詳しく話をしてほしかったと思います。
3	不安一杯で来院する患者を事務的でなく優しく思いやりをもって診察して欲しい。そんな先生が希望です。給料を多くし、質の良い上記の先生をお願いしたい。心の底から願っています。
3	全体的に汚い。トイレの臭いは最悪。
3	もっと患者の病気を良く診るべきだ。手術をしなければならない（大病）にもかかわらず、なんでもないといわれた。他の病院では肺と声帯が悪いといわれた。科、科へ。ここで診察した時は何でもない！と言われたが、東海大に行ったら手術が必要であると言われた。
3	空調の吸排気音がちょっと耳に障る。
2	電話を使用させないなら掲示板でなくブース席へ。
なし	入り口の受診の機械が思わしくない。時間がかかる。
なし	年齢75歳。色々病名有り。肝高圧通風など。肝臓は2ヶ月1回検査しておりますが、病気の進行の度合いが良くわかりません。出来ればそれぞれの病気の変化・病状など答えて頂きたいと思います。

なし	自由に飲める、水がないこと。
なし	長年、診察に通っているが、科の先生の横のつながりを強くして対応してもらいたい。体調が良くなったり悪くなったりの繰り返しです。
なし	科は普通だが現在のままで良いと思う。
なし	現在の状態でいいんでないですか。

御意見に対する対応状況

皆様から寄せられた御意見を参考に、利用しやすい病院となるよう引き続き改善に努めてまいります。