

外来【2】外来環境について

- ・ 駐車場が少々狭いです。車でしか来る事が出来ないのです。
- ・ 第3駐車場の場所を示した看板が欲しい。
- ・ 温度が高い。
- ・ 外科の空調吹き出し口の音がうるさい。
- ・ 予約なしの時など何時間も待つ時は、受付でおよその時間を伝えてもらえるとありがたい。第3駐車場の出入りがしにくい。
- ・ 院内の案内表示が小さくて見にくい。ただし、案内の係の方は親切である。
- ・ 高齢者なので近くに駐車スペースを確保していただけて助かっています。
- ・ 何度か来院しているので分かるが、初めての外来ではどうかな？
- ・ 駐車場のスペース確保に考慮してください（新病院建設時）。
- ・ 受付の仕方がよく分らなかった。
- ・ 受診手続きの方もとても親切で、受付時も安心して待つことができました。
- ・ 待ち時間の理想30分。
- ・ トイレが臭い。トイレトーパーが硬い。小児病棟だけでも柔らかいのにしてほしい。
- ・ 初めて来た時よく分らなかった事も詳しく教えていただきました。
- ・ あらかじめ受診までに時間がかかることを伝えてもらったのでよかったです。
- ・ 小児科横の非常口から職員の方が出入りするのはいいのですが、ドアが閉まるまで見てから移動してもらいたいです。小さい子がいきなり飛び込んだり指をはさむのではとひやひやしています。
- ・ 駐車場使用せず。
- ・ 受付時間を午後も拡大してほしい。仕事していると仕事後に来ることができないので。他科との連携がとれているので検査等スムーズにできてありがたい。駐車場が遠い所しか空いていないと小さい子を連れていくと不便。
- ・ 10数年ぶりの再来院ながら変わらぬ職員の温かい対応に安心感。
- ・ 自転車置き場の混雑解消。
- ・ 駐車場を増やしてほしい。
- ・ 駐車場のスペースが少ない。
- ・ タクシーを利用する時に道順を説明しなくてもいい。足が悪いと車イスもすぐ利用できる事。
- ・ 入院後、退院の時のもっと分かりやすい、きめ細やかな説明が必要（金銭の問題と

か)

- ・予約ありでも30分～1時間超え、予約なしの時は半日かかり。具合が悪いので来院している人もいるということ意識してほしい。
- ・私は注腸の薬をもらっています。駐車場が入り口のそばでないのが不便です。何か特別に駐車場の掲示などが欲しいです。身体障害者はすぐ駐車できるのに、私には大変不便です。すぐ置けるような対策を考えてください。
- ・泌尿器、皮膚科が特に待ち時間が長い。皮膚科は診察日、時間が少ない。
- ・全体的には良いと思う。
- ・薬局の待ち時間が長すぎる。
- ・駐車場のおじさんがとても親切でした。
- ・駐車場の幅が狭い。
- ・駐車場が少ない。
- ・待ち時間、血液検査の結果が出るのに2時間かかるので諦めています。
- ・予約をしていても待ち時間が長すぎる。会計時間が長すぎる。駐車場のスペースが少ない。
- ・車椅子用トイレ少々狭い。
- ・待つ時間長すぎ。枠の人数を少なくしたらどうですか？
- ・ちょうどよい場所に職員の方が立っていて、声をかけてくださり、迷わずにすみました。

【ご意見に対する対応状況】

受診の案内につきまして、お褒めの言葉をいただきました。引き続き、スムーズに受診の手続きを行っていただけるよう配慮してまいります。

また、待ち時間及び駐車場についても多くのご意見をいただきました。待ち時間対策として、診察の進行状況を表示し、待ち時間の目安が分かるよう工夫をしておりますが、前の予約患者さんの診察内容や初診の患者さんの診察によってお待たせしてしまうことがあります。なお、駐車場につきましては、新病院建設時に十分なスペースを敷地内に確保できるよう考慮してまいります。

外来【3】医師について

- ・丁寧でよい。9時から診察を始めてほしいが、忙しいのでしょうね。
- ・整形でコルセットを作りに来ましたが、「君はもう終わっているんだから、薬は出さない」と強い言葉で言われました。医者として言葉遣いがいかなものか。「今日はどうしました？」からではないでしょうか？
- ・抜糸の後にバンドエイドというのは？その後、化膿した。
- ・年寄りに対する説明は耳の遠い人が多いのでゆっくり話をして欲しい。
- ・各科に番号があるとどれくらい待つか自分でも判断できると思います。
- ・こちらの気持ちを汲んだ対応で、安心してお話しできました。
- ・医師の説明が丁寧だった。
- ・医者はこちらの不安を理解して適切に対応してくださるので安心して受診することができます。信頼できる方ばかりです。
- ・検査の説明がなく、次回検査が知らないうちに入っていた。
- ・先生が外来に毎日いれればいい。
- ・月に一度の通院なので、質問に対する回答、一部困難がありましたので全てAにしました。
- ・半年先までの予約、検査項目までの予約はしてほしくない。
- ・注射が下手。液が漏れる。
- ・医師により異なる。
- ・脳外科にかかりたかったが、紹介状がなければかかれぬのはおかしい。この辺は脳外科がないのにどうすればよいのでしょうか。県立病院時より悪くなっている（質も先生も）。
- ・曜日以外に何かあった時、先生に報告相談できないともどかしい。
- ・20日間入院しましたが皆さん優しく、よい思い出ばかりです。
- ・安心感があります。先生。

【ご意見に対する対応状況】

脳神経外科につきましては、医師の不足等により、二次救急医療の担い手として現在の入院診療を維持するため、外来診療を制限しております。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願いします。

外来【4】看護師について

- ・看護師により答えは異なる。Cばかりの人もいる。
- ・眼科で、「処置後ゴーグルが必要です。」と言われ、売店で買ったが（2500円）めがねをかけている人には無意味のように思われる。
- ・看護師、受付の方の対応がよかった。（さん）
- ・皆さんとても良い看護師さんで安心して来ています。
- ・久々の受診で、受付方法などが分からなかったのですが、皆さん親切に教えて下さってとても助かりました。
- ・信頼できる方ばかりです
- ・プライバシーと言われても本人には不明です。
- ・あまりにも多忙すぎるみたい。
- ・担当になった時の満足度はBですが、それ以外の時はC、Dだと思います。
- ・入院時、扱いが雑に感じた。
- ・看護係長さんに大変お世話になった。
- ・月に一度の通院なので、アンケートに回答するのが困難なので、全てAにしました。
- ・一般的によいが、中には思いやりに欠ける人もたまにいる。
- ・忙しいのは分かるが、もう少し丁寧に、親切に分かりやすく。看護師も県るときより質が悪い。
- ・よく患者の話を聞いてくれて、必要な書類がすぐでてきてありがたい。
- ・以前救急で診察した時の看護師さんの態度が悪かった。
- ・20日間入院しましたが皆さん優しく、よい思い出ばかりです。

【ご意見に対する対応状況】

丁寧な説明等、患者さんの立場にたった思いやりのある看護ができるよう努めてまいります。

外来【 8 】施設について

- ・ 食堂へは行った事がありません。場所もいまいち分かりません。
- ・ 利用する事がないので判断できない部分もあるがずいぶんよくなったと思う。
- ・ 食堂、売店未利用につき不明。
- ・ パジャマがもっとシンプルなものがあたらよい。
- ・ 利用しない為わからない。
- ・ 使用せず。
- ・ もう少し味の出し方を考えてほしい
- ・ メニュー不足。
- ・ ホームページ見た事ない。

【ご意見に対する対応状況】

いただいたご意見につきましては、運営業者にも提示し、よりよいものとなるよう指導してまいります。

外来【 10 】自由意見

- ・ 待ち時間に差がある（早い時、遅い時）
- ・ 職員間の電話で長く待たされた。（入院窓口）他の職員がすぐ対応すべきだ。
- ・ 職員の方々がいつも明るく丁寧で悪い印象は全くない。入り口付近で色々な案内をしてくれる方がとても親切です。
- ・ 再診時に予約できる診療科は、予定がつきやすく助かります。丁寧な説明が好印象です。
- ・ 担当の先生の診断に不安がある時、他の先生に診ていただきたいと思っても、担当の先生に診てもらおうと言われた。セカンドオピニオンという選択ができなかった。他の病院へ行っても、交通事故の場合には今かかっている先生に診てもらおうようにと言って診てもらえなかった。患者の立場に立っていない医療だと感じた。患者としてはとにかく今の痛みを何とか治して欲しいと思うのですが。
- ・ 呼び出し中の「様呼び」は、いかがなものでしょうか。「さん呼び」はよいですが。
- ・ ここに限らず、病院に行くと「患者からの意見」を読みます。ここは患者が「わがまま」と感じています。事務局も意見とわがまを区別してきちんとした対応をした方がいいと思う。（例）整理券はムダという意見、私もそう思います。全くムダ

で、玄関の開くのと同時に受付を始めればいいのか。寒いから早く入れるという事が間違いです。私も静岡の病院に行きますが、ここより厳しいです。来院も必ずバッチが必要だし、時間外は入口一つでガードマンの所を通らないと入れないし、記帳も必要で、子供に対しても病室には入れないし、駐車場も有料です。ここは病院で患者のためだけを考えるべきです。事務局はもっと強い意思で望むべきです。

- ・入院・手術の時に、本当に丁寧で親切で安心して過ごすことができました。皆さんの姿を見て、私も人のために働こうと決心し、転職してしまっただけです。大変なお仕事と思いますが、頑張ってください。いつもありがとうございます。
- ・患者の取り違いの防止は徹底している。
- ・医者は患者の痛みを理解していらっしゃるでしょうか？ご本人は、患者の経験はほとんどないのところで接していらっしゃると思います
- ・再建設の計画がありますが、近代的な立派な病院を建設しています。楽しみにしています。
- ・総合病院は待ち時間が長いイメージがありましたが、対応がとても適切で、いろいろな検査をしましたが、スムーズに終わる事ができました。
- ・待ち時間が少なくてすごくよいです。先生方も親切だし、ここに来て良かったと思います。ただ、検査室の待合室がもう少し広いといいなと思いました。座れるところを探すのが大変。
- ・受診前に渡されましたので、「今回の受診の満足度」は無回答です。また、アンケートは出入口でお願いしては？
- ・初診で来ましたが、入り口近くに案内の方がいてくださったので、窓口までの手続きを迷うことなく教えてもらったのでよかったです。事務の方や先生も話しやすい雰囲気だったので少し安心しました。
- ・科の先生の話が分かりづらかった。態度も嫌だった。
- ・先生が忙しすぎ。初診が数分で、伝えたい事を伝える間もなく医師が退席した。
- ・待ち時間が長いのはどうしてもやむを得ないですものね。
- ・あとは傷の治り次第です。3才の娘がけがで救急搬送されました。本人も親もとても不安でしたがとても優しく丁寧に接して下さってなんとか落ち着いて診察できました。その後の通院でも皆さんよくしていただいています。ありがとうございます。
- ・会計に時間がかかった。45分待った。
- ・仕事をしていて子供の学校のことを考えると午前診療は難しい。信頼できる医師の診察を受けたいので午後の診察も検討してください。小児科で一般の予防接種も行

ってほしい。

- ・周りの人から市立病院はやめた方がいいとよく言われます。入院患者に対しての対応が悪いようです。科で以前ドクハラのようなことにあったことがあります。
- ・市民のための病院と言う事もあり安心。
- ・混雑が解決できないか？ちょっと無理かな。
- ・ありますが、私も市の人間です。何も言わずにしておきます。入院してわかった事です。
- ・入院は4日間のみでしたが、またお世話になりたい。来やすい病院です
- ・時間がかかる時、昼食も病院内の食堂で食べる事ができる。薬局も近いし一度に終わる。
- ・医者を増やしてほしい。待ち時間を短くしてほしい。駐車場が少ない。
- ・今日を含め受診3回目のため、全回答にはなりません、担当医(先生)には感謝です。
- ・診察中の案内の表示が変わっていなかった。13:00に見たのに10:00~10:30頃の表示。尋ねたら直した。
- ・受付の担当が不満。
- ・医師の受持ちの患者数が多く、大変だと思われま。もう少し余裕をもって診てもらうことを希望します。
- ・入院後、現在は通院継続中で、今は特に不満はありません。なかなか難しいでしょうが、外来で来た時、あと何人ぐらいで診察されるのか表示されるシステムがあるといいです。
- ・私は院内の薬をもらっていますが、40分ぐらい待つ事があります。もう少し早く薬をもらいたいです。
- ・生涯の医療機関だと思っている。
- ・入院した時、病室が狭くて嫌だった。6人部屋は隣の人との間が狭い。4人部屋にしてほしい。
- ・病人と向き合う時は顔を見て診察してください。予約で1時間以上待たせるのは予約じゃないですよ。アンケートをとったら皆様の声を生かして下さい。何回もアンケートを書きましたが、改善がみられません。
- ・昨日の救急の先生はとても丁寧に対応してもらいました。心配であれば「明日でもまた受診して下さい。」と優しく言ってくれたので本日も受診します。対応がとてもよかったです。
- ・約20年前に主人が入院した頃(県立病院時代)に比べ、窓口の対応は格段によく

なった気がします。8年ほど前には娘が、4年前には息子が入院しお世話になりました。日々病院の中でそれぞれの職種の方が、努力されているのを年月と共に変わっていく対応から感じることができます。公立ゆえの苦勞もあるかと思いますが、公立ならではのサービスに期待しています。

- ・18年位前、長男が喘息で小児科に通院していました。その時と比べると病院全体がとても親切になったと思います。1Fのホールで“どうしたらいいのかな？”と迷っていると、私が聞く前に女の方が“どうしました？”と声をかけてくれました。とてもありがたかったです。
- ・隔離待合室と一般待合室がすぐ隣であり役に立っているのかが疑問。
- ・予約をしても30分待ちぐらいなら分かりますが、1時間も待たされるのは納得できません。
- ・診察の予約の取り直しが面倒。
- ・病院経営は赤字であってもよいと思われれます。産婦人科・小児科など極力努力して充実していただきたいと思います。市民の健康を守るために努力をお願いします。
- ・高齢者が多すぎ。
- ・待ち時間の暇つぶしが欲しい。
- ・県立病院の方がよかった。
- ・予約しているのにその時間に呼ばれないのはどうしてでしょうか？具合の悪い人はもっと悪くなってしまいます。
- ・このアンケート形式は半分は合っていますが半分は間違っています。この方法よりも、「あなたが良いと思う病院とはどんな病院ですか？」とか、「もう一度受診したくなる医療対応とはどんな対応ですか？」とか、患者の心の中を少しでも聞く項目がないと、たとえアンケートに悪い結果が出た場合、どう具体的に対応したらいいのかわからなくなり、これが結果的に患者の言う事を聞く事で良い対応だとなりつつ、患者の伺いをたてるようなスタッフにはとてもつらい結果になりかねません。そうなるとせっかくの優秀なスタッフが去る事が多くなります。まあ、余計なご意見として、一市民としてですが。
- ・どの受診科も待ち時間多過ぎる。
- ・受診する科によってかなり満足度に差があるように感じる。余裕のなさが1つの原因ではないかと。
- ・アンケートの継続をお願いしたい。続ける事によって、力になります。高齢者の意見をよく聞いて、より良い病院になっていただく事を願っております。高齢者が満足する病院なら、他全てOKです。

- ・以前友人が食道癌で 病棟に長期入院し、死ぬまで皆さんによくしていただいた事がうれしく、感謝しています。 先生、 さん、 さん、 さん、他多くの方々です。ありがとうございました。下敷がなかったため汚い字で失礼しました。
- ・駐車場に立っている警備の方が親切に他の駐車場の場所を教えてください助かりました。

【ご意見に対する対応状況】

本調査についてご意見をいただきました。アンケート項目につきましては、今後、患者さんの意見をより反映できるような形式を検討したいと考えております。また、待ち時間については、現在対応策を検討しているところであり、施設・設備に対するご意見については、新病院の整備の参考にさせていただきたいと考えております。