

1 患者満足度調査結果平均点比較について

R3年度：今回の患者満足度調査結果[入院配布回収率44.0%、外来回収率63.5%]

R2年度：今回の患者満足度調査結果[入院配布回収率48.0%、外来回収率64.9%]

※ 両年度とも外来：1,000枚、入院：200枚 令和4年1月7日から配布

資料2

(1) 入院

項目	R3	前年比較		他院比較	
		R2	差	他院	差
1. 入院や退院手続きについて					
①入院手続きや入院のための説明などの書類	4.2	4.1	0.1	4.5	▲0.3
②入院手続きをした職員の説明や対応	4.4	4.2	0.2	4.5	▲0.1
③退院の手続きを担当した職員の説明や対応	4.4	4.3	0.1	4.1	0.3
2. 病室について					
①病室の清潔さ	4.5	4.5	0.0	4.4	0.1
②病室の温度	4.0	4.2	▲0.2	4.0	0.0
③病室の中で感じる騒音	3.6	3.7	▲0.1	4.3	▲0.7
④ベッド（不便はないか、シーツや布団の清潔さなど）	4.1	4.1	0.0	4.0	0.1
⑤病室の設備	4.2	4.2	0.0	4.1	0.1
⑥照明や呼び出しボタン・テレビ等はきちんと機能していたか	4.5	4.4	0.1	4.1	0.4
⑦入院中にあなたのプライバシーは、きちんと守られていましたか	4.5	4.5	0.0	4.1	0.4
3. 院内の設備・備品について					
①洗面所	4.3	4.4	▲0.1	4.2	0.1
②トイレ	4.2	4.4	▲0.2	4.1	0.1
③入浴設備	3.9	4.1	▲0.2	4.1	▲0.2
④院内の見取り図や案内板	3.8	3.8	0.0	4.2	▲0.4
⑤売店	3.8	3.8	0.0	3.8	0.0
⑥設備・備品に対する総合評価	4.2	4.1	0.1	4.0	0.2
4. 食事について					
①食事内容（病院食として）	3.5	3.7	▲0.2	3.9	▲0.4
②栄養士による栄養相談	4.0	3.9	0.1	4.2	▲0.2
③食事を運んだ職員の態度	4.4	4.2	0.2	4.1	0.3
5. 担当医師について					
①医師の説明	4.6	4.5	0.1	4.6	0.0
②医師への相談のしやすさ	4.5	4.4	0.1	4.6	▲0.1
③医師の対応	4.6	4.5	0.1	4.6	0.0
④医師に対する総合評価	4.6	4.6	0.0	4.5	0.1
6. 看護師について					
①看護師の説明	4.5	4.3	0.2	4.5	0.0
②看護師の引継ぎ	4.4	4.2	0.2	4.5	▲0.1
③看護師の対応	4.5	4.3	0.2	4.6	▲0.1
7. 検査等について					
①検査技師の説明	4.2	4.2	0.0	4.4	▲0.2
②放射線技師の説明	4.3	4.1	0.2	4.4	▲0.1
③薬剤師の説明	4.6	4.3	0.3	4.4	0.2
④リハビリ技師の説明	4.5	4.3	0.2	4.4	0.1
8. 感染症対策について					
①新型コロナウイルスの感染症対策	4.2	—	—	—	—
9. 総合的な満足度について					
①全体的な病院の環境及び雰囲気	4.3	4.3	0.0	3.9	0.4
②入院生活全体を振り返って	4.3	4.2	0.1	4.3	0.0
③治療という点でみた当院の評価	4.4	4.4	0.1	4.3	0.1
④同じ病気にかかった場合に再来すると思うか	4.5	4.6	▲0.1	4.5	0.0
⑤当院を知人に紹介するか	4.4	4.4	0.0	4.5	▲0.1
患者満足度【入院】平均	4.28	4.23	0.0	4.28	0.0
患者満足度【入院】合計	149.7	148.2	1.5	149.7	0.0

<入院:自由意見>

施設環境 トイレのスペース確保、個室の浴室からの異臭
 入院食 食事内容の改善
 入院退院手続き 持ち物の案内、テレビカードの精算

	入院	前年比較	他院比較
改善		17	15
悪化		7	13
変わらず		11	7

(2) 外来

項目	R 3	前年比較		他院比較	
		R 2	差	他院	差
1. 施設や設備について					
①待合室	3.8	3.9	▲ 0.1	3.6	0.2
②トイレ	4.3	4.2	0.1	3.7	0.6
③駐車場	3.9	4.0	▲ 0.1	3.2	0.7
④売店	3.6	3.6	0.0	3.7	▲ 0.1
⑤入院の見取り図や案内板	3.7	3.8	▲ 0.1	3.9	▲ 0.2
2. 受付・会計について					
①受付時の手続	4.1	4.1	0.0	4.2	▲ 0.1
②職員の対応	4.3	4.2	0.1	4.2	0.1
③会計のための待ち時間の長さ	3.4	3.4	0.0	3.5	▲ 0.1
3. 診察について					
1) 診察総合					
①診察を受けるまでの待ち時間の長さ	3.1	3.3	▲ 0.2	3.3	▲ 0.2
②診察室の環境や雰囲気	3.9	3.9	0.0	3.6	0.3
③診療に対する総合評価	4.1	4.1	0.0	4.1	0.0
2) 医師					
①医師への信頼感	4.3	4.3	0.0	4.4	▲ 0.1
②医師の対応	4.4	4.3	0.1	4.4	0.0
③医師の説明	4.2	4.2	0.0	4.3	▲ 0.1
3) 看護師					
①看護師の説明	4.2	4.2	0.0	4.3	▲ 0.1
②看護師の引継ぎ	4.1	4.1	0.0	4.2	▲ 0.1
③看護師の対応	4.2	4.2	0.0	4.3	▲ 0.1
4. 検査について					
1) 放射線科					
①待ち時間の長さ	4.0	4.1	▲ 0.1	3.4	0.6
②検査をした職員の説明や態度	4.1	4.1	0.0	4.3	▲ 0.2
1) 検査室					
①待ち時間の長さ	4.1	4.0	0.1	3.4	0.7
②検査をした職員の説明や態度	4.2	4.2	0.0	4.3	▲ 0.1
5. リハビリについて					
①待ち時間の長さ	4.0	3.8	0.2	4.1	▲ 0.1
②リハビリを担当した職員の説明や態度	4.1	3.9	0.2	4.4	▲ 0.3
6. お薬の受取りについて					
①待ち時間の長さ	3.6	3.6	0.0	3.4	0.2
②薬剤師の説明や態度	3.8	3.9	▲ 0.1	4.1	▲ 0.3
7. 感染症対策について					
①新型コロナウイルスの感染症対策	3.8	—		—	
8. 総合的な評価について					
①利用して良かったと思うか	4.5	4.5	0.0	4.1	0.4
②同じ病気にかかった場合再来すると思うか	4.5	4.6	▲ 0.1	4.3	0.2
③知人から依頼された場合紹介すると思うか	4.3	4.3	0.0	4.1	0.2
患者満足度【外来】平均	4.03	4.03	0.0	3.96	0.1
患者満足度【外来】合計	112.8	112.8	0.0	110.8	2.0

<外来:自由意見>

診療について 待合所の混雑、会計所等の飛沫防止用のシートの汚れ、待ち時間(受付、診察、会計、薬) 予約日の診療待ち時間、医師事務補助者等による待ち患者へのフォロー
 施設環境 手指消毒等の感染対策の案内(特に入り口)、除菌用品の設置、通路の確保
 職員の対応 医師、看護師、受付職員の説明・態度が悪い

	外来	前年比較	他院比較
改善		6	11
悪化		7	15
変わらず		15	2

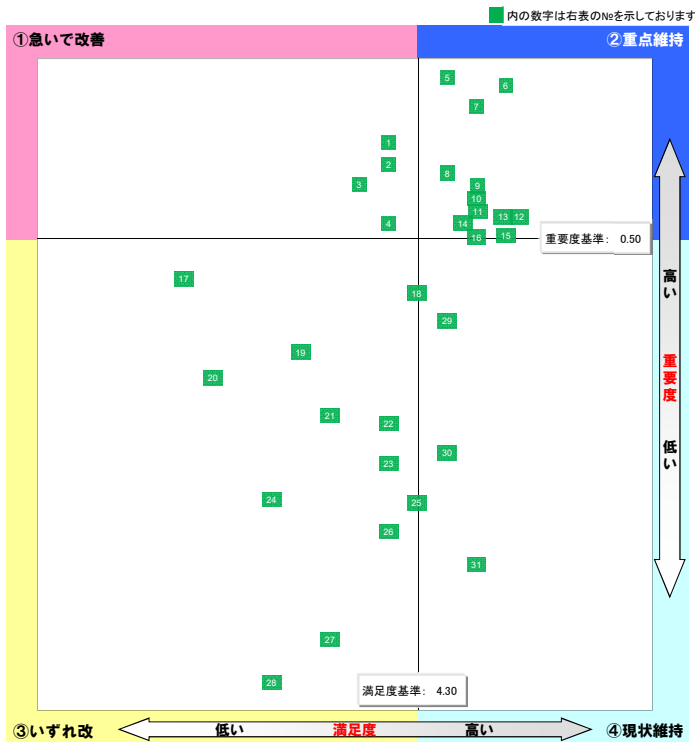
患者満足度 (%)

	R3	R2	比較
入院	80.1	82.5	△ 2.4
外来	85.5	85.2	0.3
全体	84.5	84.6	△ 0.1

患者満足度

「満足(そう思う)」「やや満足(ややそう思う)」と答えた人の件数÷有効回答件数

1. 総合評価への影響分析



No.	設問	カテゴリ 番号	重要度 ※1	満足度 ※2
1	問04.06 設備・備品に対する総合評価	①	0.59	4.2
2	問03.05 病室の設備	①	0.57	4.2
3	問03.04 ベッド(不便はないか、シーツや布団の清潔さなど)	①	0.55	4.1
4	問09.01 新型コロナウイルスの感染症対策	①	0.51	4.2
5	問07.02 看護師の引継ぎ	②	0.64	4.4
6	問06.04 医師に対する総合評価	②	0.64	4.6
7	問06.02 医師への相談のしやすさ	②	0.62	4.5
8	問05.03 食事を運んだ職員の態度	②	0.56	4.4
9	問03.01 病室の清潔さ	②	0.54	4.5
10	問07.03 看護師の対応	②	0.54	4.5
11	問03.06 照明や呼び出しボタン、テレビなどはきちんと機能していましたか	②	0.52	4.5
12	問06.03 医師の対応	②	0.52	4.6
13	問06.01 医師の説明	②	0.52	4.6
14	問07.01 看護師の説明	②	0.52	4.5
15	問08.03 薬剤師の説明	②	0.50	4.6
16	問03.07 入院中にあなたのプライバシーは、きちんと守られていましたか	②	0.50	4.5
17	問05.01 食事内容(病院食として)	③	0.46	3.5
18	問04.01 洗面所	③	0.45	4.3
19	問04.03 入浴設備	③	0.40	3.9
20	問03.03 病室の中で感じる騒音	③	0.38	3.6
21	問03.02 病室の温度	③	0.34	4.0
22	問04.02 トイレ	③	0.34	4.2
23	問02.01 入院手続きや入院のための説明などの書類	③	0.30	4.2
24	問04.04 院内の見取り図や案内図	③	0.27	3.8
25	問08.02 放射線技師の説明	③	0.26	4.3
26	問08.01 検査技師の説明	③	0.24	4.2
27	問05.02 栄養士による栄養相談	③	0.14	4.0
28	問04.05 売店	③	0.10	3.8
29	問02.02 入院手続きをした職員の説明や対応	④	0.43	4.4
30	問02.03 退院手続きをした職員の説明や対応	④	0.31	4.4
31	問08.04 リハビリ技師の説明	④	0.21	4.5

上図は各設問の総合評価に与える影響の強さを重要度とし、重要度と満足度の中央値を基準に4つのカテゴリに分類しています。

- ①…満足度が「低く」、総合評価に与える影響が「大きい」と考えられる項目を「①急いで改善(ピンク)」の領域に表示。
- ②…満足度が「高く」、総合評価に与える影響が「大きい」と考えられる項目を「②重点維持(青)」の領域に表示。
- ③…満足度が「低く」、総合評価に与える影響が「小さい」と考えられる項目を「③いずれ改(黄色)」の領域に表示。
- ④…満足度が「高く」、総合評価に与える影響が「小さい」と考えられる項目を「④現状維持(水色)」の領域に表示。

※1 『問10②入院生活全体を振り返って』という設問の点数と各設問項目の

回答との相関係数を表しています。数値が大きくなるほど強い正の相関であるといえ、設問が満足度に強く影響しているといえます。

※2 「満足」=5、「やや満足」=4、「ふつう」=3、「やや不満」=2、「不満」=1とした場合の満足度

【重要度(相関係数)の一般的な目安】

重要度の値	相関の強弱
1.0~0.7	強い正の相関
0.7~0.4	中程度の正の相関
0.4~0.2	弱い正の相関
0.2~0.2	ほとんど関係がない
-0.2~0.4	弱い負の相関
-0.4~0.7	中程度の負の相関
-0.7~-1.0	強い負の相関

【入院】感染症対策に対する意見

NO.	意見	入院病棟	年齢	性別
1	10日間入院してお世話になりました。5～6日で発熱、咳もなくなり、自覚症状はなくなりましたが、規定の10日で退院となりました。最後の3日ほどは、自宅で静養しても何も問題ないと感じました。自分のような状態の患者は、10日経たず退院させても良いと思いました。	B棟4階	80歳以上	男
2	6Fで作業されている方全員、感染対策が徹底されていた。	B棟6階	80歳以上	男
3	きちんと対策されていて、安心して入院通院出来ます。とても努力されている事が伝わります。ありがとうございます。	A棟6階	50～59歳	男
4	コロナの中でお疲れ様です。身体に気を付けて頑張って下さい、お世話になりました。	A棟4階	70～79歳	男
5	せっかく病棟入口に消毒あるのに、DrもNsも下膳の人も事務の人も、消毒してなかった。	B棟3階	30～39歳	女
6	ナースステーション扉手前にインターフォンがあった方がよい(扉入ってから呼出でなくて)。清掃員のゴミ回収は大きな袋をもって回収するのではなく、大きなゴミ箱をもって回収した方が、口が固定されているので、こぼれたりしないと思われる。	A棟4階	40～49歳	男
7	マスクの着用や密を避ける対策がしっかりとされている。	B棟5階	60～69歳	女
8	医事課の制服を着たスタッフが、病内で近い距離で長時間立ち話をしているのを度々見かけます。裏のスタッフルームなら良いと思いますが、院内ではいかがなものかと感じています。その余裕があるのであれば、高齢者に目を配り、困っていることはないかとお手伝いするようにして欲しいです。女性スタッフの口調が冷たく感じる事が多くて残念です。	A棟5階	50～59歳	女
9	院内の感染症対策はしっかり実施されていたと思います。医師や看護職員の方も、こまめに手の消毒をされていて、日常活動に浸透している様子に感心致しました。コロナ禍の中大変ですが、人命に係わる重要な医療活動を継続推進していただきたいと思っています。	A棟6階	70～79歳	男
10	顔を洗う時に洗面所の脇に、眼鏡・マスク等の置場(棚)があると良いと思った。	A棟5階	80歳以上	男
11	居た部屋の入口に消毒液が無かった。部屋(4人部屋)の中にもペーパータオルを備え付けてもらいたい。	B棟6階	60～69歳	男
12	初めての事なので、皆で協力しながら安心して通院、入院ができるようにしていた。院内放送がよく聞こえていたので安心できました。	A棟4階	50～59歳	女
13	診察迄の待ち時間が長い。	A棟6階	80歳以上	女
14	専門用語での説明がわかりません。	A棟5階	70～79歳	男
15	対策はほぼ厳しい。当然の事と思います。	B棟6階	70～79歳	男
16	病院入口での消毒、検温などはきちんと出来ているが、院内の受付や待合室での混雑がすごいで、ちょっと心配。	A棟5階	80歳以上	男

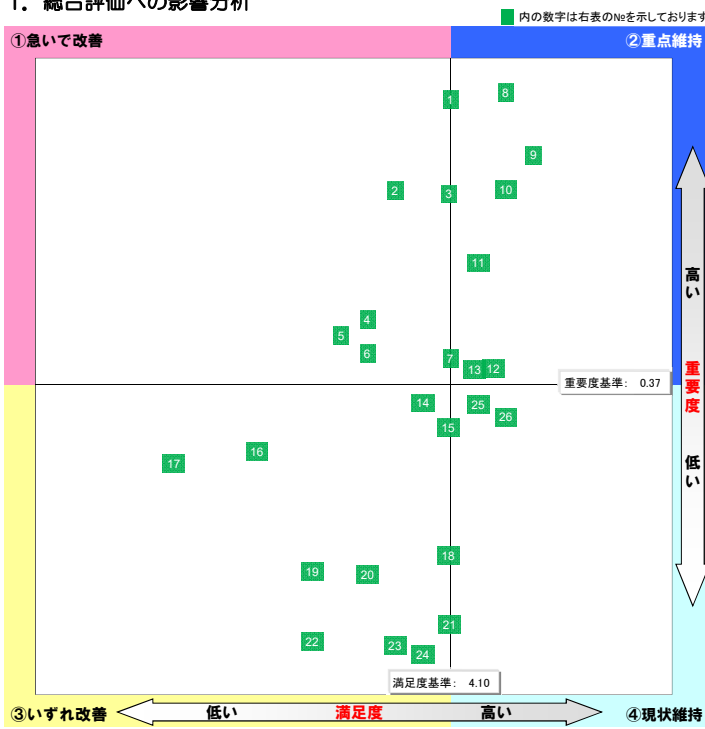
【入院】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
1	入退院時の手続き	2.改善	入院時の持ち物について、入院前の説明・パンフレットで多少説明がありましたが、入院当日、お部屋で看護師さんから言われて、初めて聞いた物がいくつかありました(他の方も、そのように言ってる方もいました)。今はコロナ禍にあるので、すべて事前に用意できたら良いかなと思いました。Tパンツ(私の場合は、事前に口頭で教えて頂けたので大丈夫でした)。箱ティッシュ。前開きの肌着などもあると便利など。入院時、用意する物(あったら良い物)を箇条書きしたプリントがあったら良いと思います。あとテレビカードが残った際、精算できる事も知らない人が結構いらっしゃるので、それも説明すると良い。	A棟5階	50～59歳	女
2	入退院時の手続き 医師 看護師	1.良い	ENT時、会計の事務(新橋さん)が親切で気持ちのいい対応で、迅速丁寧で有難かったです。ニコニコして明るくて、とても良い方でした。ありがとうございます。ERでのNs対応は文句なしに素晴らしいです。感謝しています(金高さん、ありがとうございます)。病棟Nsの方は、伺った際に、いつもその日の様子を教えてくれて有難かったです。でも一人、他の母親にタメ口で上からな話し方をするNsがいて、見ていてあまり気分が良くなかったです(ベテランの方)。もう少し、寄り添った声掛けの方が良いんじゃないですか。アトピー肌で皮膚が変化しやすいし、ヒルドイドじゃ全然良くならないから、処方をお願いしたのに、軟膏がもらえませんでした。事前に電話で2回以上お願いしたのに。しかもヒルドイド5gのみの処方。ENT時、口の周りの薄皮がむけてボロボロだし、手足も首も乾燥で皮がむけて赤くなってるのに「首良くなってます」って(Ns)。家に帰って全身を確認したら、腕や大腿も赤くなっていた。乾燥もしていた。清潔ケアの時、保湿とかしてくれないんだと感じた。家に無いから、処方頼んでおいたのに「かかりつけで貰って下さい」って、どういことですか。たまたま健診で行く予定だったけど、1週間は皮膚のことは無視ってことですか。すごく困りました。入院の原疾患は診てくれるけど、全身は診てくれないと思います。	B棟3階	30～39歳	女
3	入退院時の手続き 看護師 訪問者への対応	4.他	入退院時の手続きに出来れば準備時間がほしい。看護師は仕事の出来る人・出来ない人の差があり過ぎて、頼りになった人には大満足(2名いらっしゃいました)。訪問者への対応について声掛けしたが、多忙なのか、忘れられたのか、しばらく放置された。	無回答	70～79歳	男
4	入退院時の手続き 病室 院内の設備・備品 食事 医師 看護師 検査等 訪問者への対応	1.良い	皆様親切で満足しています。	B棟6階	80歳以上	男
5	入退院時の手続き 病室 院内の設備・備品 食事 医師 看護師 検査等 訪問者への対応	1.良い	職員の皆様一人一人の対応がとっても気持ち良く、心がほっこりできていました(特に入院中)。看護師の男性の多さにびっくりしましたが、一人一人個性的でいろいろな役割を誠実にされていて、夜勤・日勤問わず男性の職員がいることで安心感がありました。4A病棟の職員一人一人が責任を持ってしっかり入院患者の対応をして下さりました。大変お世話になり、感謝しかありません。ありがとうございました。	A棟4階	50～59歳	女
6	病室	2.改善	病室が少々暑い(エアコンの調節が難しかった)。ゴミの回収に来ない日があった。汚物のゴミ箱がいっぱい。オムツを捨てるゴミ箱が初めは無くて困った。	A棟3階	30～39歳	女
7	病室	3.両方	様々な業者の方が入れられると思いますが、カーテン越しで声は聞こえてくるので、会話の内容に注意する様な指導は必要と感じました。今回、初めての手術でしたが、皆様がきっちり対応いただき、退院の日を迎える事が出来ました。本当にありがとうございました。	A棟6階	50～59歳	男
8	病室	4.他	ベッドが硬くて寝れなかった。	A棟3階	40～49歳	女
9	病室 院内の設備・備品	2.改善	個室を利用しましたが、ユニットバスの排水溝の臭いが気になった。壁掛け時計のカタカタ音が、静かな病室では気になった。	A棟4階	40～49歳	男
10	病室 院内の設備・備品	2.改善	病室で就寝中ですが、夜の10時過ぎに作業をされている女性達の話し声が聞えて来ました。先方は仕事中心か休憩中かは不明ですが、気になって寝付けませんでした(複数日)。夜の9時以降の私話は控える様に運用の改善を願いたい(病棟です)。6階休憩室の話ですが、自動販売機の作動音が異常に高く、そばに設置されているテレビの音量を上げないと聞こえない程でした(この話は常時ではありません)。静音設備の機器導入とか何か有効な対応を望みます。	A棟6階	70～79歳	男
11	病室 食事 その他	2.改善	食事の味がひどい。レシビが似ており、飽きる。ご飯が少なく、大盛も選べる様にして欲しい。洗面所の起床時間からの使用を止めて欲しい(AM5:30前後より使用あり)。布団・シーツ交換をして欲しい(数日に1度でも良いので)。	A棟5階	50～59歳	男
12	病室 食事 医師 看護師	1.良い	病室は個室でしたが、とても落ち着ける空間でした。食事もおいしかったです。医師や看護師さん達も気を遣ってくれました。	B棟5階	60～69歳	女
13	院内の設備・備品	2.改善	1階の受付カウンター周辺のスペースが少し狭いような気がします。	A棟5階	50～59歳	男
14	院内の設備・備品	2.改善	西側トイレの個室2箇所について、狭いと感じました。特に点滴をしている状態だと余裕がありません。	A棟5階	50～59歳	男
15	院内の設備・備品 食事	2.改善	設備:5階Aのトイレがとても狭くて、点滴棒を持って使用することがとても困難で、ストレスを感じました。外科病棟で皆さんが点滴棒を使っているのでも、1日も早く足元に余裕があるトイレに改修して欲しいです。市立病院が出来た時の「設計ミス」と言われているのがわかります。食事:冬の入院なのに、食事に茄子のお浸しや体を冷やすメニューが出る事に驚きます。患者さんの体調回復を考えて、季節に合った食材で体を温める料理を望みます。その他:駐車場の料金設定が外来30分無料ですが、入庫して受付→受診→会計窓口→会計→駐車場精算と、どんなに急いでも30分で済ます事は出来ないと考えます。1時間無料を望みます。	A棟5階	50～59歳	女
16	院内の設備・備品 食事 看護師	2.改善	私の持病の為に、朝食がおいしくなかった。検査が残っているのに、忘れられていた。トイレの便器とドアの間の空間が、もう少しほしかった。	A棟6階	70～79歳	女
17	食事	2.改善	食事で、野菜は何でもたくさんになるまで煮込んで、箸でつかめない程で味も素っ気もない。素材がかわいそう。逆に白身魚はどれも固く食べづらい。よく出てくるのはミンチにした肉類をあんかけ等に使用しますが、これも固く食べづらい。メニューが片寄っている様に思えます。入院して一番楽しみな物が食事です。病院食は理解していますが、もう少し検討して頂けたらと御意見申し上げます。	A棟5階	70～79歳	男
18	食事	2.改善	食事時間が少しばらば。朝・昼・夕と時間の目安が分からない。	B棟5階	50～59歳	男
19	食事	4.他	・誰でも忘れ物がありますが、配膳時スプーンやおしぼりがありません。・白内障の手術予約が取れず、大変でした。8月に予定を入れてから半年かかりました。11月に右、令和4年1月に左。だいぶ進んでいますねと言いつつ、だいぶ時間がかかりました。	A棟3階、A棟6階	70～79歳	女
20	食事	4.他	総合病院なのだと思うが、産科食の量が少ないと思いました。おかずの一品が少ないので、もう1,2品増えても良いかなと、常食との違いがごはんの量プラスα位なので、さみしいです。	A棟3階	30～39歳	女
21	食事	4.他	病室は朝方寒い。食事は神奈川リハビリテーション病院の方がおいしい。	B棟6階	70～79歳	男
22	食事 医師 検査等	2.改善	・食事は全粥だったが、通常のごはんやパンも食べたかった。 ・MRI1回、レントゲン3回、採血が3回あったが、その結果の説明は一度もなかった。通院して落ち着いた今、結果の説明を受けたかったと思っています。 ・入院して即MRI検査だったが、熱も下がり体調が普通になってから考えると、上顎全体に金属入れ歯をしたままの検査だった。今思うと危険もあったのでは…。	B棟4階	80歳以上	男

【入院】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
23	食事検査等	4.他	食事の味付けが総合的に薄いのが気になった。検査の準備が整っていないのに呼ばれて、検査室前の冷房の効いた所で、小1時間も待たされた。	A棟5階	70～79歳	男
24	医師その他	2.改善	患者さんのベッドでのマナーが悪く思う。ベッドで電話する人が多い。先生が忙しくて、ゆっくり話せない。	A棟4階	50～59歳	男
25	医師看護師	1.良い	医師・看護師の方々男女を問わず、皆様親切丁寧で非常に感じよかったです。ありがとうございました。	A棟5階	80歳以上	男
26	医師看護師	1.良い	医師の説明を頂き、有りがたく思いました。看護師男女問わず、感じ良く安心して入院出来ました。ありがとうございました。	B棟5階	70～79歳	女
27	医師看護師	1.良い	患者の気持を考え、親身になって下さり、有難いです。看護師の方がとても親切に対応して下さいました。	B棟5階	70～79歳	男
28	医師看護師	1.良い	今回、出産でお世話になったのですが、担当医師の先生や看護師さん、助産師さんの皆様には親切、ご丁寧に対応していただき、心より感謝しております。自宅から病院まで遠いので、なかなか気軽に通える距離ではないのですが、今後体調に不安がある時は診察などでお世話になりたいと思っています。本当にありがとうございました。	A棟3階	30～39歳	女
29	医師看護師	1.良い	今回は2度目の入院でしたが、最初の入院の際、どこの病院も受け入れて貰えず、救急で受け入れをして頂き、すぐに手術して貰って、命を助けて頂けたことを心より感謝しております。2度目の手術も執刀して頂き、元気にして貰えました。健康に生きられる事が本当にありがたく思います。先生のお陰です。これからの人生を楽しく暮らしたいと思います。今後もし病気になることがあったら、また先生に診て頂きたいと思っております。勤務の中、本当にありがとうございます。	A棟3階	40～49歳	女
30	看護師	1.良い	看護師の患者に対する対応のしかたが、真心及び親切心が良く伺う事が出来た。大変教育の出来た組織と感じた。	B棟6階	70～79歳	男
31	看護師	1.良い	夜勤の看護師さんの大変さに頭が下がります。初めての入院で、このような現場を見るのも初めてで、皆さんひとりひとりの親切な対応に感動しました。コロナで大変ですが、お体大切に頑張ってください。ありがとうございました。	A棟3階	70～79歳	女
32	看護師	4.他	ありがとうございました。	A棟5階	70～79歳	女
33	その他	1.良い	慌ただしい大晦日の夜に救急搬送されたのですが、当直の外科医(小畑医師)がとても冷静、丁寧に処置して下さい、本当に助かりました。ありがとうございます。痛みと戦い、苦しんでいる私を、看護師さん、検査技師さん皆さんで親身にご対応下さり、落ち着いた、安心感を取り戻せました。病棟内でも、プロフェッショナルな連携に心より感謝しております。おかげさまでかなり回復してきました。社会復帰を目指し、頑張ります。医療スタッフ皆様も、くれぐれも御自愛下さい。失礼します。	A棟6階	50～59歳	男
34	その他	2.改善	歌を聞いているのは良いけれど、夜になると、一晩中かけているのが気になって眠れなかった。注意の仕方があったのでは。	A棟5階	70～79歳	女
35	その他	2.改善	個室のトイレとシャワー室の臭いが異常にきつかった。家族の待機方法の説明が不十分(手術当日)。	A棟4階	40～49歳	男
36	その他	3.両方	ほぼ月1日入院していますが、医師も看護師さん・助手さんともに、いろいろ相談できて安心して入院できます。食事は全体的においしいのですが、月1回入院していると、比較的同じメニューになることが多いので、もう少しバリエーションがあると、いいと思います。	B棟6階	40～49歳	女
37	その他	3.両方	先日大腸ポリープ切除術を受けました。当日は入院、翌日退院でした。問題は手術室から入院病室に移動してから、手術着から持参したパジャマに着替えるタイミング、ルールが有るのか、無いのか、右腕は点滴中、看護師から特段説明なし、私は自分で四苦八苦しながら着替えましたが、聞けば答えるのではなく、先に看護師は説明指導すべきだと、思いました。それ以外窓口の職員、看護師は大変親切、丁寧で好感持てました。	無回答	80歳以上	男
38	その他	4.他	ご入院のための説明書に記載された部屋の電源やスマホの利用制限が不明確と思われました。部屋の冷蔵庫横に掛けられた「病棟入院のご案内」の「通話・メールは院内の指定された…」と「メールとインターネット利用はどの部屋でも可…」が矛盾している様に思えます。ありがとうございました。	A棟6階	60～69歳	男
39	その他	4.他	物騒な世の中なので、エントランス付近の警備を見直して欲しい。	B棟6階	60～69歳	男
40	その他	4.他	本厚木駅から病院まで、タクシーで一律料金制度(¥500)にしてほしいです。	A棟6階	50～59歳	男
41	無回答	1.良い	私の部屋A棟5階を担当して下さいました看護師の皆さん、本当に温かく親切にしてくれました。心より感謝しております。	A棟5階	80歳以上	男
42	無回答	1.良い	総合的には満足です。	A棟6階	70～79歳	女
43	無回答	1.良い	総体的に皆様親切でとても良いと思う。1泊入院だったが、看護師さんの交替が多く、顔を覚えにくかった。	A棟5階	80歳以上	男
44	無回答	2.改善	医師でも看護師でもなく、両者に代って手伝いをされている事務員の方が、少し不親切に思えました。慣れからくるものと思われれます。そこが不満に思われました。	無回答	70～79歳	男
45	無回答	3.両方	丁寧に対応していただき、ありがたかったと感謝しております。トイレでは点滴スタンドが入りにくい。	A棟5階	80歳以上	女
46	無回答	4.他	バナナが薬臭い。	A棟6階	70～79歳	女
47	無回答	4.他	皆様にお世話になり、ありがとうございました。	B棟6階	80歳以上	男
48	無回答	4.他	隣の人のいびきで大変でした。	A棟5階	70～79歳	男

1. 総合評価への影響分析



No.	設問	カテゴリ 番号	重要度 ※1	満足度 ※2
1	問04.03 診察に対する総合評価	①	0.54	4.1
2	問04.02 診察室の環境や雰囲気	①	0.49	3.9
3	問03.01 受付時の手続き	①	0.49	4.1
4	問08.01 新型コロナウイルスの感染症対策	①	0.41	3.8
5	問02.05 院内の見取り図や案内図	①	0.40	3.7
6	問02.01 待合室	①	0.39	3.8
7	問05.02 (放射線科)検査をした職員の説明や態度	①	0.39	4.1
8	問03.02 職員の対応	②	0.55	4.3
9	問04.05 医師の対応	②	0.51	4.4
10	問04.04 医師への信頼感	②	0.49	4.3
11	問04.06 病気や薬などの説明	②	0.44	4.2
12	問04.07 看護師の説明	②	0.38	4.2
13	問04.09 看護師の対応	②	0.38	4.2
14	問05.01 (放射線科)待ち時間の長さ	③	0.36	4.0
15	問05.03 (検査室)待ち時間の長さ	③	0.34	4.1
16	問03.03 会計窓口での待ち時間の長さ	③	0.33	3.4
17	問04.01 診察の待ち時間の長さ	③	0.32	4.1
18	問04.08 看護師の引継ぎ	③	0.27	4.1
19	問07.01 (薬)待ち時間の長さ	③	0.26	3.6
20	問07.02 薬剤師の説明や態度	③	0.25	3.8
21	問06.02 リハビリをした職員の説明や態度	③	0.22	4.1
22	問02.04 売場の品揃え、メニューなど	③	0.21	3.6
23	問02.03 駐車場	③	0.21	3.9
24	問06.01 (リハビリ)待ち時間の長さ	③	0.20	4.0
25	問05.04 (検査室)検査をした職員の説明や態度	④	0.36	4.2
26	問02.02 トイレ	④	0.35	4.3

上図は各設問の総合評価に与える影響の強さを重要度とし、重要度と満足度の中央値を基準に4つのカテゴリに分類しています。

- ①…満足度が「低く」、総合評価に与える影響が「大きい」と考えられる項目を「①急いで改善（ピンク）」の領域に表示。
- ②…満足度が「高く」、総合評価に与える影響が「大きい」と考えられる項目を「②重点維持（青）」の領域に表示。
- ③…満足度が「低く」、総合評価に与える影響が「小さい」と考えられる項目を「③いずれ改善（黄色）」の領域に表示。
- ④…満足度が「高く」、総合評価に与える影響が「小さい」と考えられる項目を「④現状維持（水色）」の領域に表示。

※1 『問9①全体的に見て、当院を利用してよかったと思いますか』という設問の点数と各設問項目の回答との相関関係を表しています。数値が大きくなるほど強い正の相関であるといえ、設問が満足度に強く影響しているといえます。
 ※2 「満足」=5、「やや満足」=4、「ふつう」=3、「やや不満」=2、「不満」=1とした場合の満足度

【重要度（相関係数）の一般的な目安】

重要度の値	相関の強弱
1.0～0.7	強い正の相関
0.7～0.4	中程度の正の相関
0.4～0.2	弱い正の相関
0.2～0.2	ほとんど関係がない
-0.2～-0.4	弱い負の相関
-0.4～-0.7	中程度の負の相関
-0.7～-1.0	強い負の相関

【外来】感染症対策に対する意見

NO.	意見	受診科	年齢	性別
1	1F: 全体的には良好ですが、人の流れを良くするレイアウトにした方がよい。 2F: 診察室の前が狭い通路(レイアウト的に難か)。	内科、耳鼻咽喉科	80歳以上	男
2	1階の受付・会計の待合室が、出入口のドアからの外気が入り、冬の間は病人にとっては寒く感じます。換気が必要なことは充分判りますが、もう少し風の流れを工夫してもらえないでしょうか。	循環器内科	70～79歳	男
3	アルコールのみでは、ノロウイルスなどは対応しないのでは。	腎臓・高血圧内科	60～69歳	男
4	イスが少ない。立っている人が多い。	循環器内科	70～79歳	男
5	いつも以上に消毒しても危険で、職員の方のご負担を考えると頭が下がります。	外科	80歳以上	女
6	がんばってください。	脳神経外科	60～69歳	女
7	コロナウイルスの感染力がデルタ株とオミクロン株でそれぞれ違うので、確かなレベルでの対応が難しい。なんとも言えない。ただ、咳をしている人用の窓口等が無いので、症状が出た人達ほど行きにくい。または行った場合は、周囲の不安を煽るので心配。	内科	70～79歳	女
8	コロナに感染して入院した際は、お世話になりました。対応は大変満足でした。	内科、呼吸器内科、脳神経内科、外科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科	70～79歳	男
9	コロナ禍の中、医師・看護師その他のスタッフの皆様が一生懸命治療の為に頑張っていらっしゃることに、いつも感謝しております。又、新たなオミクロン株の感染力が強い様です。今後も患者の私達を守って下さると信じております。	内科、外科、形成外科、耳鼻咽喉科	70～79歳	女
10	コロナ病原体はどうして発生するのか知りたい。	内科、循環器内科、呼吸器内科、整形外科、形成外科	80歳以上	男
11	こんな世の中なのに、対応して下さいの皆様感謝の言葉しかありません。ありがとうございます。	整形外科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	女
12	ご健闘をお祈りします。頑張ってください。	脳神経内科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	男
13	スマホ等、順番連絡が入ることで待ち合いの密が避けられるかと。	耳鼻咽喉科	40～49歳	女
14	トイレにアルコールが欲しい。	循環器内科、脳神経外科、耳鼻咽喉科	60～69歳	男
15	トイレの便座消毒が無いので嫌だ。病院なので用意してほしい。	眼科	70～79歳	女
16	トイレ内、便器など拭けると良い。	内科、脳神経外科	50～59歳	女
17	どのような対策をしているか、掲示等で利用者に周知するなどの工夫が必要だと思います。2階の生体検査室で唾液検査をしている人を見かけるが、もし、それがPCR検査をしている方としたら、同室にすることがとても不安になります。血液・尿の検査とPCR検査は同室で行われているのですか。	循環器内科、脳神経外科	60～69歳	男
18	なかなか良い。	内科、糖尿病・代謝・内分泌内科	80歳以上	男
19	マスクをしない人(外して話をしている人)や鼻が出たままのマスク着用の方々への注意をして欲しい(患者同士では無理です)。大きな声で話をする人が目立ち、待っている間とても不快です。言葉の違いでうるさく感じたりもしますが、やはり大声です。	整形外科	60～69歳	女
20	まだまだ大変ですが頑張ってください。	皮膚科	40～49歳	男
21	レッドゾーン及び、案内がはっきりしており安心。	循環器内科、整形外科	70～79歳	男
22	ワクチンを打っていただけで、有難かったです。	眼科	60～69歳	女
23	ワクチンを通院患者には実施して欲しい。	循環器内科、腎臓・高血圧内科	80歳以上	男
24	椅子の距離なども取れており、安心できました。椅子の不足は互いに譲り合いが出来ているので、良いと思います。	皮膚科、耳鼻咽喉科	60～69歳	女
25	院内が子ども混んでいる。外に仮設の待合室を作るなど、人が密にならないような対策をしてほしい。	眼科	70～79歳	女
26	仮にコロナに感染したとて、自宅療養など家族と共に生活をするくらいなのだから、家族とも面会できなかったのは、とても悲しかった。	形成外科、産婦人科	20～29歳	女
27	嫁に行った娘2人と、遠い所にいる息子に頼み、5/23・6/11と2回受けた。初めての事なので、国中が大変だったと思うが、国の方針がしっかりしていなかったと思う。またテレビ等で人数ばかりを大々的に扱ってばかりで、核心から外れている。国中の一致が無くてバラバラの感あり。病院でお仕事している方々の大変さに打たれます。	整形外科	80歳以上	女
28	会計待ちの時、席が少なく、間隔を空けて座る事が出来ない(診察待ちも同様)。	内科、外科、眼科	70～79歳	女
29	皆アルコール消毒がよくできていると思います。採尿後の手洗いでも消毒ができて良いです。以前は熱を測るところに人がいて、皆測っていたけれど、最近を通り過ぎてしまう人もいて「え」と思います。	腎臓・高血圧内科	20～29歳	女
30	患者さん(来院者)の出口も入口も一緒に、密になり、肩がすれる程で別々の方がと思いました。	皮膚科	70～79歳	女
31	患者さんが勝手に動くので、席の間隔・距離感が保てない感じを受ける。テープ・指示や声掛けがもっとあっても良いと思います(コロナ禍なので特に)。	耳鼻咽喉科	60～69歳	女
32	患者及び付き添いの家族が多い割には、コロナの件もあり、座る場所も無い。ですから、対策にはなってないと思いました。	精神科、外科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科	70～79歳	女
33	換気が出来ているのか不安。病院独特のこもった臭いを感じた。	皮膚科	50～59歳	女
34	検温が個人任せで職員が管理していないことが不安を感じる。感染者が増加しているので、入口から対応を固めたほうが良いのではないかと思う。	小児科	20歳未満	男
35	検温モニターがあり、良い。	皮膚科	60～69歳	女

【外来】感染症対策に対する意見

NO.	意見	受診科	年齢	性別
36	玄関のチェックが簡単で、管理が不十分。院内の行動もほぼ制限がない。換気もされている感じがしない。椅子の座り方も自由。	耳鼻咽喉科	50～59歳	男
37	玄関入ってすぐのスペースに、自動受付機から色々な窓口が集中しているので仕方ないのかもしれませんが、いつも混雑していて、密な感じがして心配です。足早に通過したいのですが、窓口で待たされると感染が心配です。	脳神経外科	60～69歳	男
38	厚木市は他県から比べて、対応が遅いと思います。	形成外科	70～79歳	男
39	厚木市長もテレビとかで発表して、もう少しコロナに対して注意の声が聞きたい。病院でも、入院の人数を聞かせてほしい。	内科、外科、泌尿器科、産婦人科、耳鼻咽喉科、放射線科	70～79歳	女
40	今後とも県央地区の中核病院として維持できるよう、何卒宜しくお願いします。	精神科	50～59歳	男
41	今日は混んでいて、診察室前がかなり密な感じがして、少し不安感がありました。	内科、眼科	50～59歳	女
42	混むのは仕方がないと思います。座る椅子も足らず立っている人が居た為、車の中で30分待機する事となる。戻って椅子に座れたが、その後1時間半も待つ事となる。車の中で2時間待機と言われた方が感染症対策となったはず。	整形外科、皮膚科	60～69歳	女
43	市立病院での対応が市民の安全・安心に繋がると思う。	外科	70～79歳	女
44	市立病院でも、コロナウイルスの感染症対策はきちんとしているので、その点は安心しています。	内科、循環器内科、整形外科	70～79歳	男
45	市立病院として十分に考慮されているものとして、安心している。	循環器内科、脳神経内科、泌尿器科	80歳以上	男
46	事務的対応では無く、親身にして欲しい。	脳神経外科	60～69歳	男
47	車いす用と言われている院内側の体温測定器ですが、車いすに座った状態では測定できませんでした。	形成外科	80歳以上	女
48	受付のビニールの汚れが気になりました。コロナで病院の皆さんも大変だと思いますが、清掃が行き届いていないのかと不安になりました。	眼科	80歳以上	女
49	受付は支払いの正面が他の総合病院に比べて、雑に混んでいる。いつ来てもまとまりの悪い状態。支払機が少ないのでいつも並んでいる。入口の検温所にも、係の方がいない。あまり意味が無いのでは。	皮膚科	70～79歳	女
50	初期の頃は、係の人がいてくれて、対応して頂き、とても感謝しています。不安だった時期に職員の方の気持ちを考えると感謝しかありません。ありがとうございます。	産婦人科	40～49歳	女
51	常に感染を気にして通院している。感染者の情報開示があれば少しは安心できるのだが。	循環器内科	80歳以上	男
52	職員の皆さんが頑張ってくれています。	内科、呼吸器内科、外科、形成外科、皮膚科、産婦人科、眼科	40～49歳	女
53	新型コロナウイルスの出始めの時、通院した際に検温器が無く、ビックリした。皆様ご苦勞されている事と思います。感謝致します。お身体気を付けて下さい。ありがとうございます。	皮膚科	80歳以上	男
54	診察の待合所が混雑している。密な状態の事も多いと感じる。	眼科	50～59歳	男
55	診察室入口にも消毒があるとより安心。色々な人がドアを触れるので。	小児科	20歳未満	女
56	人が多い時があり、不安。咳をしている人もおり、別室等の対応してほしい。	呼吸器内科、皮膚科、泌尿器科	40～49歳	男
57	前回は入口に2～3人の事務の方がいて、チェックしていました。今回は1人も居なく、入口も1つ(前回は入口と出口が別)しか開放されてませんでした。下にも書きましたが、コロナの対策のために予約枠を減らしてると、意味がなされてません。今回しみじみとよくわからない病院だと思いました。毎月通院している病院の方が、コロナ対策がしっかりされています。	整形外科	50～59歳	女
58	全体の安全を希望する。	外科、皮膚科、泌尿器科	80歳以上	男
59	他の大学医学部附属病院と同じ位のコロナ対策をされていると思いますが、クラスターなどが発生しない様に、より一層の施策をお願いします。	脳神経外科	70～79歳	男
60	対策の全てが判らないので判断出来ない。見た目は普通と思う。	外科、眼科	70～79歳	男
61	待ち合いが密集していると思います。	精神科	60～69歳	男
62	待ち合い室が混雑している為、不安があります。	脳神経内科	30～39歳	女
63	待ち合い場所等で、背中合わせのイスが怖い。向きが反対とはいえ、ピッタリ真後ろで咳などされると、座ってなどいられない。	外科	40～49歳	女
64	待合室で咳を続けている人がいても、そのままの状態。中待合が常に混んでおり、座ることができない。	循環器内科	50～59歳	男
65	待合室に仕切りが欲しい。待合椅子、札等の清掃・消毒の表示(回数・時間・担当)。	内科	60～69歳	男
66	待合室のイス等は、入れ替わり立ち替わりに座るので、頻繁に清掃してほしい。マスクやバーテーション(カーテン)で声が聞こえにくいので、もう少し大きな声か拡声器などの対策をしていただけると有難い。	整形外科	60～69歳	女
67	待合室の席が近すぎる。後ろに他の人が座るのも疑問。	外科	40～49歳	女
68	待合室の通路が狭くて、近づきすぎになる。	眼科	60～69歳	女
69	待合室の密度を広くとってほしい。	精神科	70～79歳	男
70	待合席が混んでいるので、密になるのが心配。換気してないのが心配。	整形外科	50～59歳	女
71	大勢の患者さんの家族が入り出しているが、換気も寒いくらい入口のドア等が空いていて、良いと思います。	内科、外科、整形外科、形成外科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	女

【外来】感染症対策に対する意見

NO.	意見	受診科	年齢	性別
72	注意が行き届いて、信頼感がある。	皮膚科	80歳以上	男
73	注射の時は説明があまり無いし、打った後の対処法などはないのに等しいくらい「はい、お疲れ様」で終わり、後遺症のことやその他の事にもあまり触れず、帰された。	内科、循環器内科、消化器・肝臓内科、精神科、整形外科	60～69歳	男
74	電車に乗り、本厚木駅から歩いて病院まで来ると、今までは開いていた入口が閉まっているので、グルッと回って玄関になります。今は玄関に職員もいらっやらないので、できれば入口を増やして欲しい(バスがあるのは知っています)。	眼科	70～79歳	女
75	冬の時期は、アルコールだけでは効かないウイルスもあるので、消毒液の種類を季節ごとに変えるなどしてほしい。	整形外科	40～49歳	女
76	入口にアルコール消毒液と検温のやつが置いてありますが、職員さんも誰もいないので、スルーして入っていつている人もいたし、マスクをしているが咳をしている人も2,3人いた。オミクロン株だと思うとすごく怖かった。最初の頃のように検査体制を徹底してほしい。	泌尿器科	20歳未満	男
77	入口に人がごった返している。	産婦人科	40～49歳	女
78	入口の手指の消毒・検温も用意されており、待合室のイスの間隔もしっかり案内されている。	循環器内科、耳鼻咽喉科	70～79歳	男
79	熱を計る所に人がいないので、皆が計っているとは限らない。もし高かったら、ブザーか何かか鳴るのだろうか。初診以外は受付で熱が何度か聞かれない。診察室前に呼ばれるのが3人だと、密になりがち。付き添いの人がいると座れないか、もつと密。	形成外科	60～69歳	女
80	売店横の食堂エリア(休憩所)のイス・テーブル・床の全てが、非常に不衛生です。あまりに汚かったので、利用時に家から持参したアルコールティッシュで、テーブルとイスを拭きましたが、かなり汚れが付着しました。他のテーブルも同様に見受けられました。感染症対策を徹底するのであれば、もう少し利用者の身になって清掃をごまめに行なって欲しいです。テーブルに設置してある飛沫防止用フィルムも、かなり汚いです。	整形外科	60～69歳	女
81	病院や商店でも消毒薬や発熱を測る装置も完備している所が多いです。それを一般の私共がきちんと使う事が、感染症が蔓延しない事につながると思います。目に見えないウイルスには、しっかり対応しなければと思っています。	内科、整形外科、形成外科	80歳以上	女
82	病院側の対策に協力します。	内科、循環器内科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	男
83	病院側は十分な対策を取っていると思う。個人の意識と自覚で、早くコロナ・オミクロン株を無くしたい。日々の感染者数増に驚いている。	呼吸器内科、放射線科	80歳以上	男
84	病院入口及び1Fフロアで感染症対応について、もう少し皆さんにお願いした方が良いと思う。	内科、外科、皮膚科	80歳以上	男
85	分かりにくい説明・対応。よく検討してほしい。	精神科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科	40～49歳	男
86	目に見えない敵との闘いですから、大勢の人が出入りする中、どんなに注意をしても、感染する時は仕方の無い事だと思います。自分で出来る予防は出来るだけ行っていこうと思います。	内科、糖尿病・代謝・内分泌内科、整形外科	70～79歳	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
1	施設・設備 医師	1.良い	トイレがとても清掃が行き届き、気持ちが良いです。医師の方がとても気持ち良く、優しくて助かりました。	耳鼻咽喉科	70～79歳	女
2	施設・設備 医師	1.良い	久しぶりに市立病院でお世話になりましたが、診察時の医師の説明が分かりやすく、こちらから話し易い対応をしてくれて助かりました。また設備等については、トイレ等使用し易く、キレイで安心させてくれる空間であると感じました。	整形外科	50～59歳	男
3	施設・設備	1.良い	大変良好です(すべて)。	内科、循環器内科、泌尿器科	80歳以上	男
4	施設・設備 受付・会計 待ち時間	2.改善	「答えられない」と記入したのは、利用してないからです。会計書を出し、ATMまでの時間が長い時がある。待合室が混み合っている。車椅子の方や、足が不自由で杖をつく方が困っている感じがした。コロナで席を一席、間を置いてあるからでしょうけど。	精神科、整形外科、皮膚科	60～69歳	女
5	施設・設備 待ち時間	2.改善	1階の会計などのカウンターと、向かい側の会計を自分でカードで行う間に、待つ為の椅子がある為(椅子も必要で置いて良いが)、通路が狭すぎて、ホールに行くにもどこに行くにも、1階は来院すれば、その場所を通るのに狭すぎると感じます。ことにカードで機械を使う人が多いと、並んで混み合い通れないので、カウンターの方に行くが、そこも人が居たりしています。	皮膚科	70～79歳	女
6	施設・設備 受付・会計	2.改善	①耳鼻科受診で小児科と隣り合わせになっていて、申し訳ないのですが耳鳴りがする中、子供の泣き声が耳に響いて、痛くなることがありました。待ち合い所が離れていると助かります。 ②1Fの受付と支払いのシステムが良くわからず、困りました。案内の人は親切ですが、受付の人は忙しく、少し冷たい印象でした。もう少しわかりやすいと良いのですが。	耳鼻咽喉科	50～59歳	女
7	施設・設備 待ち時間	2.改善	①内科の予約時間が、60～120分遅れる場合がある。対応を検討願いたい。 ②24時間検尿時、800～1000ccの採尿運搬に苦労した時、「ユリノエ」の利用をお願いしたい。	循環器内科、腎臓・高血圧内科	80歳以上	男
8	施設・設備	2.改善	4人部屋の各々のテレビの位置が良くない。寝ながらテレビを見ていると首が痛くなる。一考すべきです。	泌尿器科	70～79歳	男
9	施設・設備	2.改善	エレベーターがわかりにくい。	外科	70～79歳	男
10	施設・設備	2.改善	トイレの数・場所が少なすぎると感じます。足が悪いので、外来のフロアのトイレの場所を増やしてもらえると、近くでも少しあるとありがたいです。1Fのフロアが寒すぎます。外気が入ってくるから、寒いのはわかりますが(換気も必要なので)それにしても寒すぎます。座る所が少ない。コロナの対策で座る場所が少なくなるのなら、もっと場所を増やすべきだと思います。	循環器内科、外科、眼科	80歳以上	女
11	施設・設備 受付・会計	2.改善	トイレの数は多いが、扉が空きか使用中か、分かりにくい。駐車場はいつも一杯なので大変。新しく整備した時に2階建てとかにしたら良かったのに。レストランが閉まっているのは仕方無いとして、コンビニは昼になると何も無い。せつかく受付機があって、非対面で楽なのに、保険証確認でもう一度並び直さねばならないのが二度手間な気がする。他の病院でやっているように、会計窓口で一緒に出来れば良いと思うが、予約時間は意味が無い気がする(朝の予約時間でも、午後やひどいと夕方になる)。	整形外科	60～69歳	女
12	施設・設備	2.改善	フリーWi-Fiがまったく使えない。	形成外科	50～59歳	男
13	施設・設備 受付・会計 待ち時間	2.改善	もっと広くしてほしい。時間が長い。	精神科	70～79歳	男
14	施設・設備 その他の職員	2.改善	掲示物が多すぎるので、何が大事なのかよくわからなくなる。以前に比べ、職員の方々の対応が寛大なく感じた。自信を持って対応して頂ける所にも安心します。	皮膚科	50～59歳	女
15	施設・設備 受付・会計 待ち時間	2.改善	今日は特にだが、駐車場と並んだ。カラーコーン等があり、途中で抜けて民間のパーキングに停めたかったが、出来なかった。会計の待ち時間が長い時がある(人が多いので仕方ないが)。新規での受付を午後もしてほしい(仕事の関係でPMIに受けたい)。病室前のモニターが見つからない(ズレて座っていると見えない)。	呼吸器内科、皮膚科、泌尿器科	40～49歳	男
16	施設・設備	2.改善	産婦人科の待合所の通路は、ベビーカーを押しながら通るには狭い。子供がいる人が多いので座れない。椅子のひじ掛けが低い。受付機がドアの目の前にあるので、受付票が飛ばされそうになった。	産婦人科	40～49歳	女
17	施設・設備	2.改善	施設・設備でトイレを使用する度に汚れが目立ちます。個人的に除菌ペーパーを使っており、除菌用の設備が有ると助かります。宜しくお願い致します。	内科、外科、形成外科、耳鼻咽喉科	70～79歳	女
18	施設・設備	2.改善	施設に関しては大きな不安は無いが、老人にはアンケート用紙の字が小さく読みにくい。虫メガネや老眼鏡を用意してほしい。施設が大きいので、速いやすい廊下などに、改装前の病院のように大きな矢印の目印が欲しいとの事。	内科	70～79歳	女
19	施設・設備	2.改善	車いす送迎(母親)を行っているが、車いす駐車場が少ない。	脳神経内科	60～69歳	男
20	施設・設備	2.改善	車椅子移動時、待合室が狭すぎて座っている人に足をどけてもらうか、遠回りしないと動かせません。	外科	80歳以上	女
21	施設・設備 受付・会計	2.改善	診察室前のイス(廊下)が狭く、通りにくい。受付(会計)に荷物を少し載せられる所があると良いです。	内科、眼科	50～59歳	女
22	施設・設備 待ち時間	2.改善	診察室前の通路が狭い。椅子に座っていると車椅子が通る時にぶつかりそうになる。「〇号室の診察室に～」とアナウンスがあっても、ドアに番号が書いているので、速くに座っていると分かり辛い。速くから見えるようにプレートを出すとかしてほしい。予約しても、治療までに1時間半かかる。当日の予約時間に行ってから、何番目に注射と言われる。目の注射は、担当医によって、目薬を拭く力加減がすごく違う。クリグリ拭かれて痛いことが多いです。1回目がとても良かったので、人によってこんなに違うのかとビックリしました。自分でやってみて、加減を調節してくれると良いのですが。	眼科	60～69歳	女
23	施設・設備	2.改善	診察待ちの番号案内のモニターの場所が診察室の前だけで、椅子の場所次第では分かりにくいので、改善してほしい。出来ればスマホに通知があると良いと思う。	耳鼻咽喉科	50～59歳	男
24	施設・設備	2.改善	待合が狭い。お年寄りや予約時間よりもかなり早く受付しているので、時間を守るように話してもらえれば待合が人で溢れる事は無いのかなと思う。駐車場が入りにくい。	眼科	40～49歳	女
25	施設・設備 待ち時間	2.改善	駐車場に入るまでに待ち時間が長い。予約時間内に診察してほしい。	産婦人科	40～49歳	女
26	施設・設備 受付・会計	2.改善	駐車場の待ち時間を短縮してほしい、特に雨天の日。会計についても同様。	精神科	60～69歳	男
27	施設・設備 その他	2.改善	入院したのですが、トイレが狭くて嫌だった。食事はもう少し考えてほしい。	外科	70～79歳	女
28	施設・設備	2.改善	便所の持ち物を置くスペースを広く取りたい。	循環器内科、泌尿器科	70～79歳	男
29	施設・設備 待ち時間	2.改善	予約を取っていますが、待ち時間がとても長いです。駐車場がもう少し広いと、良いと思います。	外科	70～79歳	女
30	施設・設備 医師	2.改善	廊下のスペースをもう少し広くしてほしい。それと今はコロナ禍で、椅子もスペースを空けなければいけないのに、ぎっしり座っている。(診察を待っている時です)考えられないです。気を付けてほしい。長期に患者を診察して下さる先生が少ない様に思います。とても残念でなりません。会計は余り待たせないでほしい。患者が待っているのですから、辛いです。	循環器内科、消化器・肝臓内科、眼科	70～79歳	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
31	施設・設備 受付・会計 医師 その他の職員 その他	3.両方	・入口から寒い風が入り込み、働いている方々が大変と思う。少し設計上、うまくないのかも知れない。駐車場の不具合があり、大分待たされた。 ・神奈川県立HPから、大分良いHPになりました。皆様方のご健闘をお祈りします。慈恵医大の先生の素晴らしいことに感謝です。 ・交通手段の1つだけは、どうしてかと思えます。 ・駐車場において、係員の方がいない。高い駐車料を支払った。ビックリして、嫌な思いです。多勢の方に迷惑をかけた。	整形外科	80歳以上	女
32	施設・設備	3.両方	①トイレがとても狭い(病室の外のトイレ)。 ②病室の隣が談話室だったので、話し声やテレビの音がとてもうるさかった。 ③病室内が広くて、とても満足した。	眼科	70～79歳	女
33	施設・設備	3.両方	5Fの外科の女子トイレが狭い所があります。点滴を持って入っても使いやすい広さに改良してほしいと思います。先生はじめ看護師の皆さんはとても親切で、よく診て下さいました。ありがとうございました。	外科	70～79歳	女
34	施設・設備 待ち時間 その他の職員	3.両方	とても綺麗で清潔感があって使いやすいです。会計精算で番号が表示されるまでが長いなと思います。検査入院のとき、点滴用の針？を入れるために毎回3回くらい刺され、青く痛々しい感じになり、退院後もしばらく消えませんでした。もう少しスムーズに1回でできたらと思いました。採血がかなり難しいのはわかりますが、ただでさえ嫌なので…。	腎臓・高血圧内科	20～29歳	女
35	施設・設備 その他の職員	3.両方	初診の前に、この病院の利用は初めてなので、電話で受診に際する注意など聞きました。丁寧に对应して下さり、質問にも適切に答えていただき、安心して来院できました。ありがとうございました。待ち合いで診察の番号の呼び出しがあると、ずっと表示板を見て何度も確認する煩雑さが少し減ると思います。待ち時間が大変長い時、受付で聞いた場合、大雑把でも教えてもらえると助かります。	整形外科	60～69歳	女
36	施設・設備 医師	3.両方	診察室前の通路が狭いので、椅子の向きを変更した方が良いと思う。循環器内科の医師は非常に丁寧に对应してくれるが、内科の医師の対応が他人事のように、患者に寄り添っていないので、問4Ⅱの⑤は「ふつ」にした。そうでなければ、⑤は「満足」にしたのに残念である。	内科、循環器内科	60～69歳	男
37	施設・設備	4.他	トイレの便座にフレッシャーが欲しい。	脳神経外科	70～79歳	女
38	施設・設備 受付・会計	4.他	会計するのかわからないのか、口頭で言われなくてわからない。さらに教えてくれない方がいらっやるので、判断に困りました。設備では、ノンカフェインの飲み物が自販機にあると、妊婦さんはコンビニに行かなくて済むので助かります。	産婦人科	30～39歳	女
39	施設・設備	4.他	現在はコロナの影響で営業していないが、食堂(レストラン)がもう少し充実していると良いと思う。または、スターバックスのようなカフェがあると、面会の時などもゆったりくつろげるのではないかなと思うので、このような施設の充実を希望します。診察その他に関しては、十分満足しています。	産婦人科	50～59歳	女
40	施設・設備	4.他	高齢者が多いためか、トイレの便器(男性用)の下がベチャベチャ。	循環器内科	50～59歳	男
41	施設・設備 受付・会計 待ち時間 医師 その他の職員 その他	4.他	今回で3回目の来院でした。前回から1年振りになってしまったので、先に電話をして予約をしてからと思い、電話しました。まず電話の対応が「継続患者しか予約できません」と言われ、理由も説明もありませんでした。そのまま外来予約に回され、説明をして予約を入れてもらい、今日来院しました。担当医に確認したらこちらの手違いで予約してしまった。今度は初診で予約して下さい、予約が取れればと返答されました。すごく気分が悪かったです。すみませんが二度と行きません。コロナの影響なのかもしれませんが、患者のためと思える対応ではありませんでした。診察は5分程度で終わったのに、会計に30分かかるし、事務員(会計・受付)が多いのに時間が掛かり過ぎたと思います。	整形外科	50～59歳	女
42	施設・設備	4.他	耳鼻科のイスが少ない。	脳神経外科、産婦人科、耳鼻咽喉科	40～49歳	女
43	施設・設備	4.他	新築なので期待していましたが、使い勝手が悪い感じです。	皮膚科	70～79歳	女
44	施設・設備	4.他	駐車場の出口が、いきなり国道246号線に接していて、スピードの出ている車の合間を見て発進するのは、怖いです。歩道を人が横切ったり、後方の車が連なったりした時は焦ります。一旦、側道に出て、信号のある交差点から、安心して国道に出たいです。	外科	70～79歳	女
45	施設・設備	4.他	迷路に入ったようです。	脳神経外科	60～69歳	男
46	受付・会計 待ち時間 医師 その他の職員	1.良い	医師、待ち時間の短縮、感謝します。受付、会計の対応は、とても良いです。一般職員さんの見回りに感謝いたします。我々患者側からは、時間の短縮が一番ありがたいです。私語、雑談をあまり見受けないので、その点も良いですね。	内科、循環器内科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	男
47	受付・会計	1.良い	皆様、親切です。	整形外科	70～79歳	女
48	受付・会計	1.良い	受付機からガイドとして、女性のスタッフが常駐してくれているのは安心できる。	形成外科、産婦人科	20～29歳	女
49	受付・会計 医師	1.良い	先生はとても良く説明して下さいました。会計も早かったです。	循環器内科、整形外科	70～79歳	女
50	受付・会計	2.改善	16:00過ぎの会計は、もう少し機械でやってほしいです。掃りが遅くなり、他の薬局さんで受け取れない時があります。16:00過ぎこそ会計を早くしてほしいです。その他はとても良い病院だと思います。	内科、泌尿器科、耳鼻咽喉科	70～79歳	女
51	受付・会計	2.改善	こちらの説明も不足しているかもしれないが、対応して下さる職員の方によって話が違ったり、同じ説明をしなければならぬ困った。横の連携をもっとしっかりしてほしいと思った。	内科、泌尿器科、放射線科	70～79歳	男
52	受付・会計 待ち時間	2.改善	医師がよく転院するので不安です。	整形外科、放射線科	80歳以上	女
53	受付・会計	2.改善	会計が遅い、以前、北里に行ったら、診療が終わったら、会計の機械に診察券を入れればすぐ会計が出来、早かった。回線が繋がってればすぐ出来るはずだ。会計で受付して、何しているのだろう。会計が遅い。	循環器内科	70～79歳	男
54	受付・会計 その他の職員	2.改善	会計の支払機を、もう少し増やした方が良いと思います。PM5:00過ぎに8番で払った事がありますが、救急車で来た方と払う人で何人もいて、待たされて、また密でした。	内科、外科、整形外科、形成外科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	女
55	受付・会計	2.改善	会計の時間待ちが長い。	泌尿器科	70～79歳	男
56	受付・会計	2.改善	会計の待ち時間が長い。北里大学病院の会計システムを参考にされることを希望します。	循環器内科、外科	80歳以上	男
57	受付・会計	2.改善	会計の待ち時間をもう少し短くしてほしい。	整形外科	40～49歳	女
58	受付・会計	2.改善	会計用紙を窓口へ提出して、支払い番号が呼ばれる迄、30～50分掛かるのが大変。各科前、廊下待合が狭い為、車椅子での移動が困難。	呼吸器内科、放射線科	80歳以上	男
59	受付・会計	2.改善	受付の仕方・会計の手順について、初めてでも説明が無く、わかりづらかったです。	内科	40～49歳	女
60	受付・会計	2.改善	受付票をファイルに入れる時、診察券を入れる場所は分かりやすく色をつける等してほしい。また、ファイルも入れやすくしてほしい。	循環器内科	70～79歳	男

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
61	受付・会計 待ち時間	2.改善	待ち時間がなにもろ長い。4～5時間待つ。	形成外科	70～79歳	男
62	受付・会計	2.改善	待ち時間が少し(多い時)長く感じる。何十年もこの病院に通院・入院して、お世話になっています。皆様には大変良くして頂きました。感謝しております。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。	耳鼻咽喉科	60～69歳	女
63	受付・会計	2.改善	待ち時間のない自動支払のシステムは出来ませんか。(例)北里大学病院みたいに。	外科、眼科	70～79歳	男
64	受付・会計	2.改善	入口から受付までの流れが分かりにくい。初診の時の流れ、再診の時の流れなどのフローチャートがあると良いと思います。	皮膚科	50～59歳	男
65	受付・会計 医師 その他の職員	3.両方	・会計時の番号表示が見えない。座席に対して見える位置にモニターを設置した方が良い。 ・腎機能は回復しないのは分かるが、診察が医師のPC作業につき合っている感じで、患者に話すというより、PCに向かって話している。聞こえにくい。 ・栄養指導は診察より役に立ちます。現状維持を続ける指導が良い。 ・外科・検査室は良好です。	腎臓・高血圧内科、外科	60～69歳	男
66	受付・会計 待ち時間 医師	3.両方	会計の対応が不満。待ち時間が予約時間よりずれる。医師が管轄外の症状で、間違った判断をする。入院棟の医師・看護師の対応は非常に良い。	内科、外科、整形外科、泌尿器科	80歳以上	男
67	受付・会計 待ち時間 医師 その他の職員	3.両方	受付に紹介のお手紙を渡してから、30分以上待たされました。前もって説明や謝罪もなく、この病院で大丈夫かと不安になりましたが、眼科に行くとき皆さん親切で、高齢の母に合わせて話して下さり、安心して手術の予約をすることができました。	眼科	80歳以上	女
68	受付・会計	3.両方	受付会計で待つスペースが狭いと思いました。車イスの方は、長イスをずらして場所を作らなければならなかった。混雑時は大変で気の毒です。医師・看護師さんの説明や言葉遣いが、大変に良かったです。心身が弱っている時に優しい言葉掛けは良薬より効きます。ありがとうございます。	皮膚科、放射線科	70～79歳	女
69	受付・会計 待ち時間	3.両方	先生や看護師さんはいつも丁寧に親切にして下さり、安心できます。ですが、何度か入院した時「この書類、もらいましたか、提出して下さい(すでに出した物)」など「共通理解出来ないのだろうか」と不信に思う事もありました。また、毎回駐車場代が数百円掛かってしまうのも、小さな事ですがもう少し負担が減るようにしてほしいです。分からない事を聞いて返ってきた答えが、人によって違う事があり、困りました。総合病院なので仕方ないのでしょうか。丁寧な診察で有難いのですが、待ち時間が長く、子連れは負担が大きいです。コロナの中で難しいとは思いますが、ハイハイ出来る様な小さなスペースがあると、今後通いやすいです。今後もお世話になると思っていますので、切望します。他の方も有難いと思います。	小児科	30～39歳	女
70	受付・会計 その他	4.他	・コロナ対策でソーシャルディスタンスを取るため仕方がないとは思いますが、会計待ちの際の待つ場所に困る。 ・毎回、処方箋に番号が記載されていないから長く待たされるが、何度も…。一度もちゃんと処方箋をもらえたことが無いので、確認をきちんと行ってほしい。	小児科	20歳未満	男
71	受付・会計	4.他	①地域連携で紹介された経緯で受診中。3割負担とはいえ、毎回1万円以上(月1回)費用がかかるのは、公的病院と言えるのか疑問が残る。現在働いているから良いが、年金生活者等になったら、高額医療費は負担になる。 ②会計待ちの座席の数が少なく、混雑している。コロナ対応とミスマッチ。	腎臓・高血圧内科	60～69歳	男
72	受付・会計	4.他	会計パネルは省エネで効果有り(現状で十分か)。	眼科	80歳以上	男
73	受付・会計	4.他	時々、何科に行ったらよいか迷うことがあります。総合受付があったら良いのと思います。午前中だけでも看護師さんが居れば、聞く事ができます。ご検討下さい。	循環器内科	80歳以上	女
74	受付・会計 待ち時間	4.他	受付から診察までの流れはスピーディなのに、会計がすごく長い。小児医療制度で会計が0の場合は、会計受付で帰れる様にするなどしてほしい。このコロナ禍でマスクも出来ない小児を、密な空間で長い時間いさせたくない。コロナが終わるまでの間だけでもいいので、どうにかしてほしいです。	泌尿器科	20歳未満	男
75	受付・会計	4.他	特定医療費(指定難病)医療受給者証を持っているせいか、会計時間が非常に長い気がします。優先に処理して頂ければ幸いです。	皮膚科、眼科	60～69歳	男
76	受付・会計 待ち時間	4.他	予約を取っていても待たされる事が多い。生活保護で支払いが無いにもかかわらず、長時間待たされる。	内科、呼吸器内科、精神科、整形外科、皮膚科	50～59歳	男
77	待ち時間	1.良い	いつもより早目に呼び出し、早く終わって良かった。何故か診察室前の人々が少ないと思いました。	外科	70～79歳	男
78	待ち時間	1.良い	新しくなってから、待ち時間がかなり減った。	脳神経外科	60～69歳	男
79	待ち時間 医師	1.良い	待ち時間も、医師その他の方も、頑張って下さっているの、今は気にもしていません。いつも感謝しています。ありがとうございます。雨の日、傘を持って病院内に入るのが気になり、ビニール袋を用意してありますが、出来たら傘立てがあったら、有難いです。	内科、循環器内科、整形外科	70～79歳	男
80	待ち時間	2.改善	医師がよく変わりすぎと思います。特に皮膚科。	循環器内科、皮膚科、耳鼻咽喉科	70～79歳	女
81	待ち時間 医師	2.改善	医師によって、開始時間が予定の時間、例えば朝9時からとなっている、10～15分遅れて開始となることがあり、待っている患者はいつになるのか、少しイライラさせられる。お医者さんが入院患者さんを先に診て、それから診察に入られるのかもしれないが。	循環器内科	70～79歳	男
82	待ち時間	2.改善	患者が多いのでやむを得ないが、待ち時間がどうしても長くなる。	脳神経内科、皮膚科、泌尿器科	70～79歳	男
83	待ち時間	2.改善	形成外科の場合、処置により長い時間掛かってしまうが、予約して1時間以上待つのは厳しい。せめて、先生2人で診ていただけたらと思う。	形成外科	60～69歳	女
84	待ち時間	2.改善	交通の便利が悪い。	整形外科	80歳以上	女
85	待ち時間	2.改善	混雑していて、予約時間に診察してもらえないのが不満。	外科	70～79歳	男
86	待ち時間	2.改善	採血の結果が出て後回しにされ、予約時間前に来て採血をしているのだから、結果後はすみやかに診察して欲しいです。	外科	70～79歳	男
87	待ち時間	2.改善	仕方ないとは思いますが、やはり長い。朝一番だと特に感じませんが、予約時間が遅くなるにつれ長い。前回は予約時間から1時間待ち。子どもと一緒にだとやはり辛い。	小児科	20歳未満	女
88	待ち時間	2.改善	少し長い。	外科	60～69歳	男
89	待ち時間 医師	2.改善	診察までの待ち時間が長いのは仕方ないと思うが、先生の対応や説明が機械的で、病気にに対して色々聞きたいと思うが、診療時間も短く、聞きづらい感じがする。	外科	70～79歳	男
90	待ち時間	2.改善	前の薬が体に合わなかったので、予約なしで受診したが(10時30分頃)。最後に呼ばれたので(12時45分頃)待ち時間が長かった。	皮膚科、泌尿器科	70～79歳	男
91	待ち時間	2.改善	待ち時間がもう少し短縮されるとなるとおしい。	循環器内科、皮膚科、泌尿器科	80歳以上	男

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
92	待ち時間	2.改善	待ち時間が少し長いかな。	泌尿器科	80歳以上	男
93	待ち時間	2.改善	待ち時間の長さが気になります。以上。	外科	80歳以上	女
94	待ち時間	2.改善	長すぎるので、短縮して欲しい。	脳神経外科	60～69歳	男
95	待ち時間	2.改善	内科を受診していますが、待ち時間が長いです(2時間くらい待つ時がある)。	内科、泌尿器科	80歳以上	男
96	待ち時間	2.改善	病院での待ち時間は長いと聞いていたが、最近夫の付き添いで通院しています。患者の症状により、面談は長びくとは思いますが、1時間半待ちがあり、本当に待ちくたびれ、自分が具合悪くなりそうだった。病院では科によって高齢者が多いことが目につく。付き添いも高齢者が多いので、待ち時間はもう少し何とかならないだろうか(私達、2人とも高齢者です)。	消化器・肝臓内科、放射線科	80歳以上	男
97	待ち時間	2.改善	予約していても、予約時間よりだいぶ過ぎてしまった。	内科	60～69歳	女
98	待ち時間	4.他	会計窓口での待ち時間は早いですが、その後ATMで支払うまでの時間が長い時がある。夫婦で番号が連番でも一人分は早く、その間20番後に表示された。その時ATMは空いていた。「答えられない」＝利用してないから。	精神科	70～79歳	男
99	待ち時間	4.他	診察によっては無理と思うが、全体に待ち時間が長い。院内薬局は良好ですが、処方せん薬局は不満。受取待ち時間が長い(1～1.5時間待ち)。どうして長いのか理解に苦しむ。拳骨の果て、薬が無いから後日取りに来てとのこと(改善する必要有り、郵送もあり)。市立病院の評判が落ちる。他薬局は4～5分と短い。	内科、耳鼻咽喉科	80歳以上	男
100	待ち時間	4.他	整形11時の予約、皮膚科も受診する為、10時頃受付を済ませたが、両方の科とも一番最後の受診となり、13時頃に終わる。予約の意味無し。何故1番最後にされたか、説明を希望する。	整形外科、皮膚科	60～69歳	女
101	待ち時間	4.他	待ち時間が長いのは仕方ないと思うので、自分としては退屈しないようにイヤホンで好きな音楽を聴いたり、読書したり出来る様、持参してる。年寄りの自分は時間がたつぷりあるのでもいいが、若い人たちはどうだろうか。余談；検査入院中など、又は長期入院などの時、好きなギターを弾いたりできる防音個室(施設)などあれば、退屈のぎになるのですが。	内科、呼吸器内科	70～79歳	男
102	医師	1.良い	10年前に脳梗塞になり、入院致しました。糖尿病と言われた時はショックでしたが、退院してからずっと同じ先生に診ていただける事に感謝して居ります。ありがとうございます。	内科、糖尿病・代謝・内分泌内科、整形外科	70～79歳	女
103	医師	1.良い	7～8年、同じ先生にお世話になっています。とても頼りになる親切な先生です。これからもよろしくお願ひしたいと思います。	脳神経外科	60～69歳	女
104	医師	1.良い	いつも丁寧によく診察をして頂いており、感謝の気持ちで一杯です。	脳神経内科	80歳以上	男
105	医師 その他の職員	1.良い	こういった時にも丁寧で診察して下さい、感謝しかありません。高齢の方にも優しく対応されているスタッフの方にも感謝です。どうもありがとうございます。	皮膚科、耳鼻咽喉科	60～69歳	女
106	医師	1.良い	とても親切にわかりやすく説明して下さい、安心して治療に入っていました。	内科、消化器・肝臓内科	60～69歳	女
107	医師	1.良い	レントゲン・エコーの検査後説明に充分満足しています。ありがとうございます。	循環器内科	70～79歳	男
108	医師 その他の職員	1.良い	医師・職員の方々、全てにおいて親切丁寧だと感じた。ありがとうございます。旧県立病院時代とは全々違いますね(笑)。	脳神経外科	60～69歳	男
109	医師 その他の職員	1.良い	緊急入院からICU病棟・退院まで、不慣れ・急な事で戸惑い、色々不安もありましたが、家族に寄り添い、耳を傾けて頂きありがとうございます。適確に迅速に行動・アドバイスをして頂き、早々に退院も出来、感謝しております。退院後の通院時も見かけると声を掛けて頂き、気に掛けて下さり、心強く有難かったです。担当の先生とソーシャルワーカーさんにも密に連絡を取って頂き、アドバイス有難うございました。患者本人・家族共にどん底から救われました。	脳神経外科	60～69歳	男
110	医師	1.良い	今回は主人の付き添いで来ましたが、7月に同じ病気でお世話になり、その時の医師の対応が悪くは無かったのですが、眼科の先生は特に親切に細かく、説明をしていただき、私の時の対応とは少し違ってた感じを受けました。白内障の手術中に少し具合が悪くなり、説明を受けた時、その症状について、親切に対応して頂き、循環器の方に予約を入れて頂き、本当に感謝しております。これからも何かあった時には、お世話になりたいと思います。林先生、有難うございます。	眼科	60～69歳	女
111	医師	1.良い	症状についての確かな説明を頂けるので助かります。	循環器内科	70～79歳	男
112	医師 その他の職員	1.良い	先生の説明もわかりやすく丁寧です。看護師さんたちの対応も優しく接して下さい、嬉しかったです。ありがとうございます。	産婦人科	70～79歳	女
113	医師	1.良い	先生の説明を分かりやすく聞けました。	内科、泌尿器科	70～79歳	男
114	医師	1.良い	他の病院から移って数回ですが、先生のお話がわかりやすくて、こちらに来て良かったです。	整形外科	50～59歳	女
115	医師	1.良い	大変良いと思います。	循環器内科	70～79歳	男
116	医師	1.良い	知人に紹介されて、整形外科の先生に診察していただきました。話を良く聞いて頂き、とても信頼して診て頂いたので、安心してます。	整形外科	70～79歳	女
117	医師	1.良い	循環器内科の先生には、いつもお世話になっています。別の病気で、他の大学病院や眼科にも通院していますが、いつも身体の具合の事などを気にかけてくださり、感謝しています。主人も市立病院で、一昨年末から泌尿器科でお世話になり、手術も受けましたが、泌尿器科の先生も大変信頼がおける先生で、安心して手術を受ける事が出来ました。その他スタッフの皆様にも親切にして頂き、気持ち良く通院する事が出来ています。ありがとうございます。	循環器内科	60～69歳	女
118	医師	1.良い	脳神経内科の先生はとても丁寧で説明して下さい、患者に寄り添い親身になって診察して頂いています。心から信頼しています。	脳神経内科	60～69歳	女
119	医師	1.良い	特に良い。	外科、眼科	80歳以上	男
120	医師 その他の職員	1.良い	病院の人も職員の方も、丁寧で親切な人が多い。困っている時等本当に助かる。何をどう説明したら良いのかわからずいいても、上手に聞き出してくれる。	外科	40～49歳	女
121	医師	1.良い	不安だった手術も安心して受けられることができました。手術も産婦人科の先生や看護師さんが優しく、コロナ禍の入院もさびしく感じませんでした。感謝しています。ありがとうございます。	産婦人科	50～59歳	女
122	医師	1.良い	話を聞いてくれるのでありがたい。	内科、泌尿器科	50～59歳	男
123	医師	2.改善	2019年に大腸ポリープ切除の手術を受けた際、ポリープが2つあり、地元のかかりつけ医に2つ共切除してもらう様に言われ、その旨、市立病院の担当医に伝えたところ「決めるのはこちらです」と強く言われた。結局取ったのは1つのみで、まだ1つ残ってると思うと不安です。市立病院も若い医師が多く、横柄な態度の方もいる。他の科の医師の対応に不満はありません。	整形外科、形成外科	70～79歳	女
124	医師	2.改善	医師が2年くらいで変わってしまうので、何年も続くようになりたいです。医師が度々変わると患者は不安ですから、強くお願いします。	整形外科	80歳以上	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
125	医師 その他	2.改善	医師について:足の外科に通院中です。月2回(第2,第5金曜日)の医師なので、診察日は患者が殺到する為、待ち時間が非常に長く、11時予約でも診察は15時です。今日で2回目の診察でしたが、最初の診察時に目的以外の足の具合を相談した所、医師から帰って来た言葉が「僕は忙しいんだから、そんな相談は他の先生の所へ行って」と冷たく突き放され、驚きと同時に、この医師とのコミュニケーションは無理だとあきらめました。その他について:夫が難病指定の病気の為、内科に検査・診察に定期的に通院しています。担当医がコロコロ変わるのに、前の医師に詳細に話していた重要な注意書が、電子カルテから全て消えていた為、また1から説明しなければならず、非常に困ったそうです。	整形外科	60~69歳	女
126	医師	2.改善	救急車で入った夫の薬についての質問に、妻がすぐに答えられなかったことで医師から怒鳴られた。お薬手帳を渡してあるのに…。他の方も同じ医師に、このくらいで救急車を使うと怒鳴られていた。	内科	60~69歳	女
127	医師	2.改善	検査数値(結果)のみ診察が主で、直接問診(対話問診)及び、身体(直接)の状態観察が極めて少ないので不安・不満あり。患者のアナログ的症状をも併せて、診察してほしい。	循環器内科、整形外科、脳神経外科	80歳以上	男
128	医師	2.改善	耳鼻科Drの入れ替えが多いように感じます。小児難聴で長く通院するので、ずっと同じDrが良いと思うことがあります。小児科での採血は、何才になっても小児科でやってほしい。採血センターの待ち時間は長いので。	小児科、耳鼻咽喉科	20歳未満	男
129	医師	2.改善	内科の先生の診察が不安です。	内科、外科	50~59歳	男
130	医師	2.改善	皮膚科の薬を3ヶ月もお尻に塗っても治らなかったのですが、他の薬を使用してみたいと希望しても「全体的にこれで良い」とおっしゃられ、治りません。市販の薬を買って来たら治りました。もう少し患者さんの言う事を聞いてほしかった。他の科も全体的に2,3度ありました。すごく不満です。	精神科、皮膚科	70~79歳	女
131	医師	2.改善	皮膚科の先生について、全身痒くて夜も眠れない状態なのに、薬はレスタミンとオイラックスのみ。次の診察予約が3ヶ月と長く、せめて1ヵ月としていただきたいが、聞いてもらえず、今日も予約なしで来院した(全身が我慢ならず)。先生は威圧的で、患者の話聞く時間が殆ど無く、ただこなしているという感じ。いつか先生を替えてもらいたいです。前任・前任の先生方とは随分違う診療内容に戸惑っています。	皮膚科、泌尿器科	80歳以上	男
132	医師 その他の職員	3.両方	看護師さんはとても親切に対応してくれる。半年に1度しか受診しないが、顔のわかる看護師さんがいると安心する。医師は半年に1度のせいいか、はじめて診察するかの様な対応。呼ばれるのに時間が掛かってもいいので、前回のカルテを少し読み、自分の事を少し把握してから診察してほしい。	眼科	50~59歳	女
133	医師 その他の職員	4.他	#7119に相談しましたが、介護タクシーを選択され、病院に行きましたが、救急車で来た人が優先され、なかなか診てもらえず、2週間後に亡くなりました。悔しい。あの時#7119に相談せず、救急車を呼んでいたらと後悔が尽きません。前に#7119にTELして救急車でいったら、市立病院の医者に「#7119は救急車を呼べと言っていて決まっている。救急車を簡単に呼ぶな」と言われました。あの医者の顔は一生忘れません。	整形外科	70~79歳	女
134	医師	4.他	経験不足か、他病院と掛け持ちか(耳鼻科)。	耳鼻咽喉科	80歳以上	女
135	医師 その他の職員 その他	4.他	最初に病院に入った時に、どこに行けば良いのか一瞬迷う。足底に痛みがあり、足のケガの専門医が居る事を、ネットで知り来院したが、看護師に「まずは外科の医師に診てもらって下さい」と言われ、レントゲンを撮り「問題ありません。安静にして下さい」と言われ、結局診察してもらいたい医師に行かせてくれなかった。患者の希望は二の次で、病院の都合を優先させたと思えない。非常に残念です。	整形外科	60~69歳	男
136	医師	4.他	信じて言う事を聞く事が大切。疑問を持つと薬も効かないと思います。精神的な強さ、医師と患者との信じる事が病を治す早道と感じます。	外科、整形外科、泌尿器科	70~79歳	女
137	医師	4.他	特に金額が掛かる場合は、事前にいくら位掛かるか知りたい(注射等で)。	内科、泌尿器科、眼科、放射線科	70~79歳	男
138	医師	4.他	病氣に対して気をつける事を説明してほしいです。	脳神経外科	70~79歳	女
139	その他の職員	1.良い	とても丁寧に対応して頂き、満足です。	循環器内科	80歳以上	女
140	その他の職員	1.良い	検査の際の看護師さんの対応は、高齢の患者が多いせいか、丁寧・親切で頭が下がります。これからよろしくお願ひします。	眼科	70~79歳	男
141	その他の職員	2.改善	以前から感じていた事ですが、本日1月13日も2階フロアで診察待ちの時の話です。1人の患者さんに看護師が説明しているのですが、フロア全体に響きわたる大きな声で、糖尿だの胃カメラだの個人のプライバシーに関わる内容を話していましたが、それはいいかなものでしょうか。せめて他の人に聞かれない場所を選んでという配慮をしていただけませんか。私も以前、受け付け時に同じ様な体験をして、恥ずかしい思いをした経験がありましたので、一言。	循環器内科、脳神経外科	60~69歳	女
142	その他の職員	2.改善	看護師の対応が10年前より悪くなっている。	消化器・肝臓内科、耳鼻咽喉科	70~79歳	女
143	その他の職員	2.改善	秋以降、受付・会計など職員が変わったみたいで、皆気難しい表情や対応で、どの窓口でもやさしい雰囲気や笑顔が全くありませんでした。付き添いでも何回か行っていますが、以前の方が良かったです。	形成外科	40~49歳	女
144	その他の職員 その他	2.改善	精算機で釣銭が出るトラブル発生。無言での対応に不快を感じた。「さっきも同じ事が…」とか職員同士の会話あり。長時間待たされ「お待たせしました」の言葉さえ無し。担当外でも相手の立場に立った対応が欲しかった。	外科	70~79歳	女
145	その他の職員	2.改善	電話の繋がりにくさ。時間幅を取ってほしい。	耳鼻咽喉科	40~49歳	女
146	その他の職員	2.改善	内科の受付職員のお喋りがひどい。戯言で「殺すぞ」とか言っていた(笑)。	循環器内科	50~59歳	男
147	その他の職員	2.改善	入館時の感染症対策について、手袋を外すのが面倒なのか、手指の消毒を行わずに入館する来院者が散見されます。以前は入口に職員の方が居て、案内を行っていたと思いますが、少なくとも今日は誰もいませんでした。オミクロン株の流行も懸念されますし、対策の徹底を指導するよう、職員の方の常駐をお願いしたいです。	眼科	50~59歳	男
148	その他の職員	2.改善	薬剤師の態度に少しイラつく。	眼科	70~79歳	男
149	その他の職員	3.両方	以前5B病棟と4B病棟に入院しました。配膳に関して、5Bと4Bの比較です(5B・4Bとも比較的に長く入院していました)。配膳の順番:(5B)配膳の順番が不公平にならないように、日によって配膳の順番を変えている。(4B)毎日の配膳の順番は同じ。従って、遅い部屋はいつも最後。カーの搬入口に近い部屋がいつも先になる。搬入口に近い部屋を先にすると、また戻って来る事になるから面倒だと思っている。食事についてくるお茶:(5B)湯呑み茶わんに、いっぱい注いでくれている。いっぱい注いでいるから、食事時は有り難い。並々とお茶を注いでいるので、配膳時はこぼさない様に変えてほしい。(4B)湯呑み茶わんの1/3くらいしか、お茶が注いでいない。一口飲めば終わりの事も。配膳の時、茶わんからお茶がこぼれると、始末が大変だから、注ぐ量を少なくしている。4Bのスタッフは患者のことで、自分たちの仕事がしやすくなるように考えていないと感じられない。4Fのスタッフに猛省を要求したい。これから入院してこられる方の為に、是非調査して、改善されることをお願ひします。	内科、呼吸器内科、脳神経内科、外科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科	70~79歳	男
150	その他	1.良い	市立病院になってから初めて受診しましたが、以前からより色々なことがスムーズでよかったですと思います。	産婦人科	50~59歳	女
151	その他	1.良い	私は、県立病院からお世話になって居り、昔から今までを思い出すと雲泥の差があります。施設も働いていらっしゃる方も、先生方もとても満足して居ります。ほかの科を紹介して予約を取って下さったり、年配者にとっては、とてもありがたい事です。これからもずっとお世話になると思いますが、先生にいろいろ説明していただくと、心と体が軽くなる思いがします。	内科、整形外科、形成外科	80歳以上	女
152	その他	1.良い	脳神経内科の先生がとても優しく丁寧な受け答えで、いつも大変感激しております。入院中も食事がとても美味しかったです。	内科、脳神経外科	60~69歳	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
153	その他	2.改善	医師の変更が多いのが嫌です。診察時間が短いのではないのでしょうか。	整形外科	80歳以上	男
154	その他	2.改善	市立病院前といっても、バス停から遠すぎる。駐車場は完備しているが、駅から送迎バスや、神奈中バスが中まで入るようなシステムだと、受診する人が多いと思う(ここに書いても仕方ないが、いつも思う。雨の日は大変だった)。トイレの入口付近のSK(物置)の表示がわかりにくく、あけてしまう人が多い。「物置」など表示してほしい。むだな接触は避けたい。	眼科	60～69歳	女
155	その他	2.改善	車椅子で来た時は待合室が狭い。	内科、循環器内科、形成外科、脳神経外科	80歳以上	女
156	その他	2.改善	渋滞してるので、駐車場の出入口を増やしてほしい。車いすの所に一般の人がよく止まっている。	泌尿器科、小児科、産婦人科	40～49歳	女
157	その他	2.改善	待合室の通路は狭いと思います。	内科、循環器内科	70～79歳	女
158	その他	2.改善	入院時の食事が不味過ぎ。	脳神経内科、精神科	60～69歳	女
159	その他	2.改善	入院中、看護師さんが忙しいのは分かっていますが、仕事で「ちょっと待って」とか「すぐ来ます」と言って、長く来てくれない事が多々ありました。コロナ、コロナで済ましている様な気がしました。説明もあちこちで同じ事を何度も話された。	外科、眼科	80歳以上	女
160	その他	3.両方	入院時の食事が大変美味しかったです。病棟にフリーWi-Fi(時間指定なし)を設置して欲しい。病棟のデイルームを2ヶ所設置して欲しい(男女別)。	脳神経外科	40～49歳	女
161	その他	4.他	アレルギーが強く、総合病院での通院を希望しているので、通院できていて良かったです。皮膚科以外にも、これからお世話になると思います。断る事の無い様、通院させて診察をしていただきたい。救急時にも断らないで診てほしい。ぜんそく持ちでもあります。	皮膚科	80歳以上	男
162	その他	4.他	コロナの時なので、普通営業ならば、食堂を利用出来たと思うので食べてみたかった。私は食いしん坊です。	脳神経外科	60～69歳	女
163	その他	4.他	なぜ重い患者だけ診るんですか。	精神科、整形外科、泌尿器科	70～79歳	女
164	その他	4.他	開院するまで玄関で並んでいるのは具合の悪い時は辛いので、特に冬期は受付番号を配布して、車内及びベンチにて待機したいと思います。	内科、皮膚科	60～69歳	男
165	その他	4.他	外来診療・入院時の看護師・看護助手さんの対応は大変だと思いました。一点、入院時の手術後の陰洗について、事前に何の説明もなく、男性が対応されました。同性介護が基本の時代に変化がショックでした。誤解の無いように言えば、男性看護師さんの対応の仕方は大変丁寧ではありました。しかし、異性の下の世話は、大変苦痛を伴います。人手が足りないからと言われましたが、どうかご検討をお願いします。事前に伝えれば同性が対応することは出来るとも言われました。事前の説明は必要だと思います。他の対応は本当に良かっただけに大変残念でした。	整形外科	50～59歳	女
166	その他	4.他	厚木市立病院では、市民は誰でも受診出来る、症状の軽い人を他の医院で紹介する逆のシステムが良いと感じる。紹介状が無いと受診不可のシステムでは、市民に寄り添う病院とは言えないと感じる。大病院では無いので、市民病院として受診しやすい環境システムになってほしいと思う。コロナ接種の対応が市役所と協調されてない様に感じた。他の医院に任せ過ぎではないでしょうか。	内科	60～69歳	男
167	その他	4.他	高齢者が多い中、病院への通院手段として、巡回車両が無いのが不思議に思います。ぜひ検討してみてください。	産婦人科	60～69歳	女
168	その他	4.他	市立病院なので、市民は紹介状なしでも診察できるのが望ましい。開業医との関係は理解できるが、患者としてはまことに困る(開業医に紹介状を依頼し辛い)。救急患者を受け入れる病院にしてほしい。市民に親しめる市民病院であってほしい。突然の病気に対して敷居が高い。	循環器内科	80歳以上	男
169	その他	4.他	処方箋のFAXサービスがあると良い。近隣や市内の薬局に対応してもらえると助かる。	小児科	40～49歳	女
170	その他	4.他	専門に特化ではない全体(総合科)を診る先生がいたらと思うことがある。	循環器内科	70～79歳	男
171	その他	4.他	前に受診しても、紹介状がないと受診できなくなったので困っています。信頼できる市立病院でお願いしたいし、入院した時など、他の病気がわかり、対応しやすいと思います。検査で大病院まで行くようになった時があります。こちらで受けられるようになるとうれしいと思います。	外科、整形外科、皮膚科	60～69歳	女
172	その他	4.他	大きな病院は、整形外科のリハビリは入院している人以外は受けられず、ここはどうか分かりませんが、私は色々な科を色々な病院に通って、ここが全部診てくれたら良いと思う病院です。	産婦人科	40～49歳	女
173	その他	4.他	駐車場:病院入口前で母を降ろしてから、駐車場に車を入れています。帰りの時、駐車場から病院前に車を横づけして、母を乗せる際に、一度国道246号線へ出ないと横づけできないので、大変です。少し元気な時は、駐車場まで歩いてもらえるが、入院するかしないかわからない具合が悪い時は時間が掛かり、困ります。出口をもう1つ作れないものか。いつもありがとうございます。	呼吸器内科、外科、脳神経外科、泌尿器科、放射線科	50～59歳	女
174	その他	4.他	駐車場の事前精算機が故障した際に、ガードマンみたいな方に問い合わせたら「土地を貸しているだけで、分からないので、タイムズに言って下さい」と答えていた。その後、出口精算機も調子が悪くなり、出口から十数台が出られず大渋滞になると、事務の方と思われる男性2名が対応に当たってくれて、出庫することができた。対応いただけたのは大変ありがたかったが、対応するのであれば、最初から早目に対応して欲しい。「タイムズに言って下さい」と言うのであれば、対応してはいけないのではないかと、言ってる事とやってる事がブレているのは良くないと思う。わざわざ精算機の所に人を付けるなら、トラブル対応もして下さい。	耳鼻咽喉科	40～49歳	男
175	その他	4.他	当病院を受診しており、当該科目の他の科目にかかりたい場合、以前は出来ていたものが、最近はそのが出来なくなった。他院の紹介状が必要になったことが大変不便である。以前のシステムに是非戻していただきたい。高齢者(特に車の無い者)にとっては、大変不便です。	循環器内科、整形外科	70～79歳	男
176	その他	4.他	病院として、これからも頑張ってください。	皮膚科	40～49歳	男
177	無回答	1.良い	いろいろなお世話になりましたが、先生はじめ、看護師さん、スタッフの方々、皆様切実でありがたかったです。	整形外科	70～79歳	女
178	無回答	1.良い	お医者さんが良く診てくれる。受付も対応が良い。	内科、糖尿病・代謝・内分泌内科	80歳以上	男
179	無回答	1.良い	スタッフの皆様への対応には、日々感謝致しております。以前、喫煙のことできちんと注意を促す職員の方を見かけたことがあり、素晴らしい対応だと思いました。環境や秩序の維持は難しく、重要な事だと改めて考える出来事でした。来院する全ての人々が規範を遵守していければ、不測の事態は少なくなるだろうと思います。	整形外科	60～69歳	女
180	無回答	1.良い	感謝しています。	内科、外科、産婦人科、眼科	80歳以上	女
181	無回答	1.良い	眼科がとても感じが良い。	眼科	70～79歳	女
182	無回答	1.良い	眼科の先生の対応は親切丁寧で、受診後に「何か質問がありますか」と優しく聞いて下さり、不安を取り除いてくれます。本当に有難い思いながら通院しています。	循環器内科、呼吸器内科、眼科	60～69歳	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
183	無回答	1.良い	今の状態を維持して下さい。	内科、循環器内科、消化器・肝臓内科、精神科、整形外科	60～69歳	男
184	無回答	1.良い	市立病院として信頼できる。きちんとした病院と感じている。	皮膚科	60～69歳	女
185	無回答	1.良い	受付案内人の対応が良かったです。	内科	80歳以上	男
186	無回答	1.良い	出勤時に転倒し、勤務中に足の痛みが強くなり、午後の勤務や翌日の勤務に支障が出ないかととても不安でした。OP日にも関わらず、すぐに診察してもらい、大変助かりました。	整形外科	40～49歳	女
187	無回答	1.良い	全体的に見て、医師はじめ他の部署の方も、親切に対応されています。	脳神経外科	70～79歳	男
188	無回答	1.良い	全体的に病院の施設や各自の職務に対して、真剣に取り組んでいる姿が素晴らしいと感じました。これからもよろしく願い致します。有難うございました。	放射線科	70～79歳	女
189	無回答	1.良い	全般に満足しています。	泌尿器科	70～79歳	男
190	無回答	1.良い	素晴らしい病院です。	泌尿器科	40～49歳	男
191	無回答	1.良い	総合的に良好で、これからも受診科の増加を願います。	内科	70～79歳	男
192	無回答	1.良い	泌尿科の受付対応が抜群に良い(感動)。	泌尿器科	70～79歳	男
193	無回答	1.良い	病棟が新築され、受付から病室までの流動線が良い。関係職員の方々の対応も良く、直接関わった訳ではないが、外国人に対する通訳の配置等、親切さを感じた(スペイン語の対応でした)。入院時の巡回や食事、タオルを含む寝間着等の設置も良かった。安心して入院出来ました。ありがとう。	耳鼻咽喉科	70～79歳	男
194	無回答	1.良い	満足している。	循環器内科、耳鼻咽喉科	70～79歳	男
195	無回答	1.良い	無くてはならない良い病院です。	精神科	80歳以上	女
196	無回答	1.良い	来たばかりで良く分かりませんが、良いと思います。	脳神経外科	70～79歳	女
197	無回答	2.改善	1Fから2F、往復多し。エレベーター&エスカレーターの表示(方向)が分かりにくい。	泌尿器科	70～79歳	男
198	無回答	2.改善	リハビリ施設は不満。もっと充実させなければならない。リハビリになっていない。受付・会計は時間が掛かりすぎる。診療時間に比べ、何倍の時間を掛けているのか。無駄な時間だ。もっとスムーズなやり方を考えるべきだ。患者の身になって考えてほしい。	内科、脳神経外科、耳鼻咽喉科	60～69歳	男
199	無回答	2.改善	レントゲン技師(男性)の対応が悪く(2度)。	内科、循環器内科、皮膚科、泌尿器科、眼科	70～79歳	男
200	無回答	2.改善	雨の日等、病院に入って来る時、庭に黄色で塗ってある部分が滑って怖いので、改善出来たら嬉しいです。	循環器内科、精神科、整形外科	80歳以上	女
201	無回答	2.改善	開院前の外玄関で待っている時、暑すぎたり寒すぎたりで、余計に病気になる気がします。患者の気持ちに配慮をお願いします。スタッフ対応が悪すぎます。挨拶すらしないスタッフが沢山います。医師変更し過ぎです。医師により、対応悪すぎます。特に医師、受付他、全体的に朝の開院時、後から入ってくるスタッフ一同達は、ほとんど挨拶などしてくれず、対応がとても悪いと思ひ、イメージが悪くないといつも思っています。	精神科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻咽喉科	40～49歳	男
202	無回答	2.改善	看護師さんの指示に従ったら、診察を飛ばしてしまい、説明を開けなかった。	耳鼻咽喉科	50～59歳	男
203	無回答	2.改善	検査をする時に、看護師のプライベートな私語が聞こえてきた。	産婦人科	50～59歳	女
204	無回答	2.改善	手術の際はお世話になりました。とても良くしていただいて、心地の良いものでした。しかし、麻酔科の方の説明は少し残念でした。お仕事の忙しさは理解しているつもりですが、質問への返答が難に感じました。診療していただく立場で偉そうなど思われるかも知れませんが、当時は不安に感じました。それ以外はとても良い入院でした。ありがとうございました。	耳鼻咽喉科	20～29歳	女
205	無回答	2.改善	受診されるまでの待ち時間が長い。	内科、循環器内科、呼吸器内科、整形外科、形成外科	80歳以上	男
206	無回答	2.改善	紹介され来院し、しかも予約している時間は9時にも関わらず、診察は16時以降であった。何のための予約なのか、年末で混んでいるとしても、事前に診察できる人数は分かるはずではないでしょうか。	整形外科	50～59歳	男
207	無回答	2.改善	診察室前の椅子の前後が狭すぎる。車椅子があると、さらに気を遣います。ロビーは広いと思います。	循環器内科	60～69歳	女
208	無回答	2.改善	先生の転勤が早いんですね。慣れてきたと思っていたら、次に行くことになっていたりして。	外科、整形外科	80歳以上	無回答
209	無回答	2.改善	待ち時間が長すぎる(予約の時)。	内科、外科、皮膚科	70～79歳	女
210	無回答	2.改善	待ち時間が予約制のわりには、非常に時間が掛かりすぎ。	循環器内科	70～79歳	男
211	無回答	2.改善	駐車場の入口が不便。	外科	70～79歳	女
212	無回答	2.改善	朝一番で空いている時間帯であったため、不便を感じませんでしたが、外来待ち合室の廊下が狭く感じます。車イスや足の悪い方も多い為、もう少し広いと助かります。	整形外科	50～59歳	女
213	無回答	2.改善	目の手術を受ける時、医師との会話をもっとするべきだった。若い先生だったので、話して充分満足出来なかった。今度は手術までするのだから、もっと納得いくまで聞きたい。又、上の先生にも話を通して欲しかった。	眼科	70～79歳	女
214	無回答	2.改善	薬を貰う時間、長いです。	外科、整形外科	70～79歳	女
215	無回答	3.両方	いつもお世話になり、ありがとうございます。待ち時間がちょっと長いかなと思うほか、後は特に無いです。医師の方と看護師の方にも良くして頂きまして、ありがとうございます。今後もよろしく願い致します。	外科、産婦人科	70～79歳	女
216	無回答	3.両方	医師による説明が丁寧です。とても信頼感を持つことが出来る。転勤が多く、すぐに居なくなってしまうことが残念。	内科、外科、眼科	70～79歳	女

【外来】自由意見

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
217	無回答	3.両方	設備が新しいので、気持ち良く掛かる事が出来ました。先行の説明はありましたが、最初は分かり辛かった。	外科	80歳以上	男
218	無回答	3.両方	駐車場の料金が低い。お医者様・看護師・職員の対応等、とても満足しています。	皮膚科	40～49歳	男
219	無回答	3.両方	内視鏡の説明場所を間違えて、内視鏡検査室に行ってしまう、窓口のナースが外来のナースに「ここに来るように言ったナースは誰なの」と、しかってました。何も外来のスタッフに文句をつける必要がないと思いますが、私まで気分が悪かったです(昨年12月の事です)。脳外科の先生には、本当に頭が下がります。ずっとずっとついでに行きたいです。心から感謝しています。	内科、循環器内科、脳神経内科、放射線科	70～79歳	女
220	無回答	4.他	4,50年通院しています。時には入院も大変有難い。	外科、皮膚科、泌尿器科	80歳以上	男
221	無回答	4.他	AMIは比較的複雑するので、なるべくPMを持病の方に利用を勧めたり、若い方はPMなど予約の際は一言アドバイスして割り振りしたら良いと思います。	産婦人科	40～49歳	女
222	無回答	4.他	ありがとうございます。	泌尿器科	70～79歳	男
223	無回答	4.他	トイレの水洗まわりの水のビショビショが気になります。使用する側の心がけもありますが、せっかくなので新しくなった設備が劣化していくのは残念なことと思います。	内科	60～69歳	女
224	無回答	4.他	バス利用の場合:バス停が遠すぎる。年配者には徒歩の距離が長すぎて大変に不便。バス停を正門近くまでにして、配慮できないか。何人もバス利用には苦労しています。ぜひ御配慮をお願いしたい。紹介状の必要にも、もっと融通がほしい。タクシー利用も待ち台数が少なすぎる。	循環器内科、脳神経内科、泌尿器科	80歳以上	男
225	無回答	4.他	院外の薬局(アイン)の待ち時間が長い。	内科	70～79歳	女
226	無回答	4.他	院内に癒される音楽を流したら、どうでしょうか。	泌尿器科	80歳以上	男
227	無回答	4.他	残念ながら、市立病院には満足できません。それは次のようなことからです。施設面・運営面等について:入り口付近が寒い。以前ストーブを置いたことがあったが、問題が解消されていない(大型のエアコンを入口付近に設置する)。会計を知らせる番号表示画面を見る方向とは違う向きに椅子が並んでいる。そのため、立って待っている人が多い。寒い為、入り口付近の椅子に掛けられている人はごく僅かである(番号表示画面を全方向から見られるように画面を増やす)。待合室で受診番号の表示前に診察室前に行って、待たれている高齢者が多い。最近、受診番号表示画面の下に小さい紙面が掲示されたが、効果は無いように思える(このルールを、各診療科の番号表示の間に説明画面を挿入する)。混雑時は会計機械に並ぶ方も多く、通路を塞ぐことがある(床に並ぶ方向の矢印を表示する)。その他:今まで10数年間、年間7～8回通院していますが、不愉快に思ったことがあります。それは、次のようなことです。入院した際に、当初、服用している薬を市立病院で処方するので、他院で処方された薬は持ち込まなくて良いとのことだったが、それが持ち込んで自分で管理して服用するように変更された。それがさらに、市立病院での処方となり、それがさらに変更になり、自身の管理に戻され、最終的にまた変更されて、市立病院が処方することになった。しかし、実際に薬の処方がされなくて困ったので、看護師さんに薬局に連絡してもらって、服用することができた。緊急処置室に運ばれた際に、意識が戻った時に周りの看護師の音が聞こえてきた「あの人、体が赤いから、お酒を飲んでいるんじゃない」という会話だった。もちろんお酒は飲んでいない。直前まで職場で働いていた。受診まで3時間30分待ったことがある。受付に尋ねると、検査の結果がまだ出てないからと言われた。市立病院で複数の診療科を受診しているため、別の受診科の検査を同日にして通院する回数を少なくするという配慮を、別の診療科の先生がしてくださったからだ。この日の受診と検査は関係がない。受付に尋ねた後に、すぐに名前を呼ばれた。この際は、番号表示の画面ではなく直接呼ばれたので、受付のミスでこれだけ待たされたと思った。しかし受付からは、謝罪や説明など何の言葉もなかった。他にも職員の対応について考えさせるものがありました。市民の病院として、より良い病院経営を目指してほしいと思います。	循環器内科、脳神経外科	60～69歳	男
228	無回答	4.他	他の病院と比べると良いと思います。5択で選択していますが、個人個人で普通の程度に違いがあると思います。その為、このアンケートを集計しても、それほど信頼性は無いのではないかと思います。アンケートの問いかけ内容を業者に依頼しては、良い回答は得られないと思います。例として待ち時間が長いと感じるか、普通と感じるか、せっかちの人なら、予定された時間より10分遅れても遅い(長い)と思うかもしれません。血液検査の結果が1時間掛かるとしたら、血液検査の予定時刻を診察時間の1時間前に指定することで、待ち時間はその時間から逆算すると、普通だと考える事が出来るかもしれません。仕組みを工夫することで患者の感じ方は変わります。この満足度調査をやろうと誰が言い出したのか分かりませんが、統計学をあまり信じない方が良いと思います。お金の無駄遣いです。	循環器内科	70～79歳	男
229	無回答	4.他	第2駐車場の料金が低い。機器の故障ではないか。点検日を明示するとともに業者にTELできるようにしてほしい。料金のぼったくりです。	外科	70～79歳	男
230	無回答	4.他	駐車料金の精算機のトラブルがあった時の対処法。	循環器内科、整形外科	80歳以上	女
231	無回答	4.他	内科にも診察していただいています。でも説明と言うか、コロナのせい、説明が上手く自分には納得がいかない。それが心配と不安で、診察をしていただいています。私が思うには、どこの病院もそうかもしれませんが、紹介状が無ければ診察できませんと、張り紙がしてあります。それが、お客様をよそに取られてしまうのではないのでしょうか。市の病院でもあるので、もっとたくさんの方が診察に来て頂ける様に、市長と子ども、病院の方、私も含めて頑張っていきたいです。手術とか、もっとパンフレットなどで発表したいんじゃないでしょうか。売店の品をよく家に買って帰る。会計窓口での待ち時間の長さについて、1時間ぐらいの待ち時間は、仕方が無いと思います。荷物整理をしゃがんでいた所、心配で言葉を掛けた社員の方が目に見えられました。	内科、外科、泌尿器科、産婦人科、耳鼻咽喉科、放射線科	70～79歳	女
232	無回答	4.他	薬が院内処方されると助かります。	循環器内科	80歳以上	女