

令和6年度（2024年度）

患者満足度調査

【外来】

結果報告

小田原市立病院

患者満足度調査の概要

医療サービスに対する課題の改善と質の向上を図るため、外来患者とそのご家族・付添いの方に対し、アンケート調査を実施しました。

このたび、集計結果がまとまりましたのでお知らせします。ご回答いただいた方におかれましては、ご協力いただきありがとうございました。

今回の調査の結果を踏まえ、引き続き患者サービスの質の向上に努めてまいります。

《調査実施日》

令和6年11月11日（月）～11月26日（火）

《回答方法》

紙面回答 及び WEB 回答

《調査件数》

1,034 件（紙面回答：1,021 件、WEB 回答：13 件）

《調査項目》

病院全体について [P6～](#)

- ① 今回の受診の全体的な満足度はどのくらいですか
- ② 当院を友人や家族に薦めたいと思いますか
- ③ 職員は信頼できるレベルに教育されていきましたか
- ④ 院内の表示は分かりやすかったですか

担当する医師について [P7～](#)

- ⑤ 礼儀正しさ、心配りがありましたか
- ⑥ しっかりと話を聞いてくれましたか
- ⑦ 気になる点について理解できる説明がありましたか
- ⑧ 治療方針について患者本位の決定をしましたか
- ⑨ 技術は信頼感の持てるものでしたか
- ⑩ 診療に要した時間は望ましいものでしたか
- ⑪ 検査結果や治療について分かりやすい説明がありましたか
- ⑫ 担当医師の総合評価はどのくらいですか

看護師など医師以外のスタッフについて [P10～](#)

- ⑬ 礼儀正しさ、心配りがありましたか
- ⑭ あなたのプライバシーを尊重しましたか
- ⑮ 痛みや苦しさへの配慮がありましたか

- ⑩ 親身になったアドバイスがありましたか
- ⑪ 治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えましたか
- ⑫ わかりやすい言葉で説明がありましたか
- ⑬ 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか
- ⑭ 受付職員の説明は分かりやすかったですか

環境・設備について [P13～](#)

- ⑮ 診察室や検査室は清潔でしたか
- ⑯ 待合スペースの環境は適切でしたか
- ⑰ 院内の感染対策はしっかりできていましたか
- ⑱ 受付・会計はスムーズにできましたか
- ⑲ 売店・食堂は利用しやすかったですか
- ⑳ 駐車場は利用しやすかったですか
- ㉑ トイレは清潔でしたか

安全確保について [P15～](#)

- ㉒ 診察時や書類をお渡しする際に職員が氏名を確認しましたか
- ㉓ 検査・処置前後に職員が手洗い・消毒をしていましたか
- ㉔ 検査台や処置台への移動時に職員からの支援はありましたか
- ㉕ 転倒予防などについて看護師等からアドバイスはありましたか

医療DX（電子システム）について [P16～](#)

- ㉖ 保険証確認システムは使いやすかったですか
- ㉗ 患者呼出システム（診察・会計）は分かりやすかったですか
- ㉘ 今後ビデオ通話によるオンライン診療を導入したら利用したいと思いませんか

相談窓口について [P17～](#)

- ㉙ 患者の相談窓口「患者サポートセンター」があることを知っていますか
- ㉚ （㉙で「はい」の場合）相談窓口を利用したことはありますか
- ㉛ （㉚で「はい」の場合）相談対応は満足のものでしたか

待ち時間について [P18～](#)

- ㉜ 待ち時間の長さは
- ㉝ 待ち時間が長いと感じた場面は

自由記載 [P20～](#)

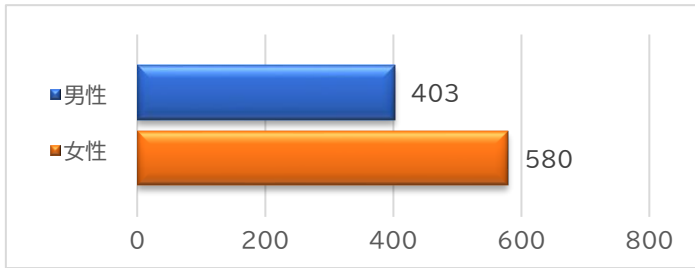
○上記内容以外でご意見がありましたらお書きください。

○当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の供給のため、連携・協力するための協定を締結しています。今後、両病院の連携・協力について、期待することがありましたらお書きください。

○現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。

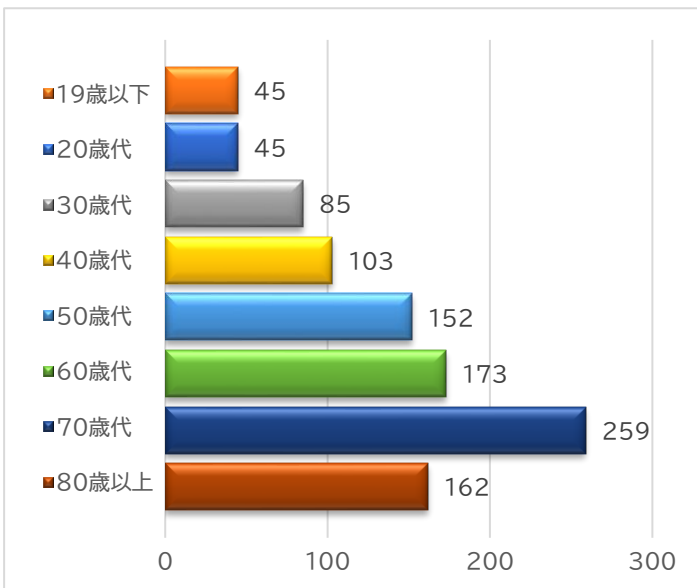
I 基本項目

【性別】（回答 983 件：無回答 51 件）



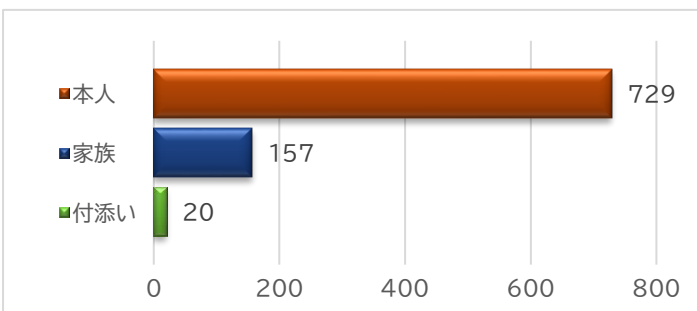
年 齡	件数	割合
男性	403	41.0%
女性	580	59.0%
合 計	983	
無回答	51	

【年 齡】（回答 1,024 件：無回答 10 件）



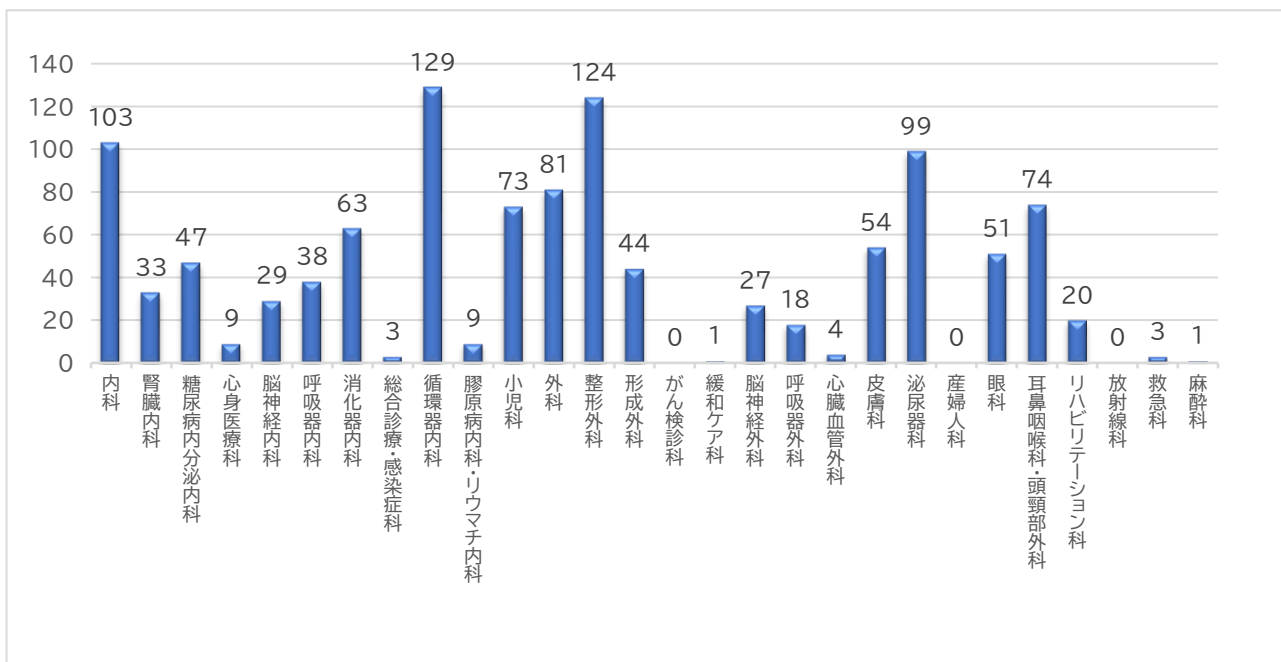
年 齡	件数	割合
19歳以下	45	4.4%
20歳代	45	4.4%
30歳代	85	8.3%
40歳代	103	10.1%
50歳代	152	14.8%
60歳代	173	16.9%
70歳代	259	25.3%
80歳以上	162	15.8%
合 計	1,024	
無回答	10	

【回答者】（回答 906 件：無回答 128 件）

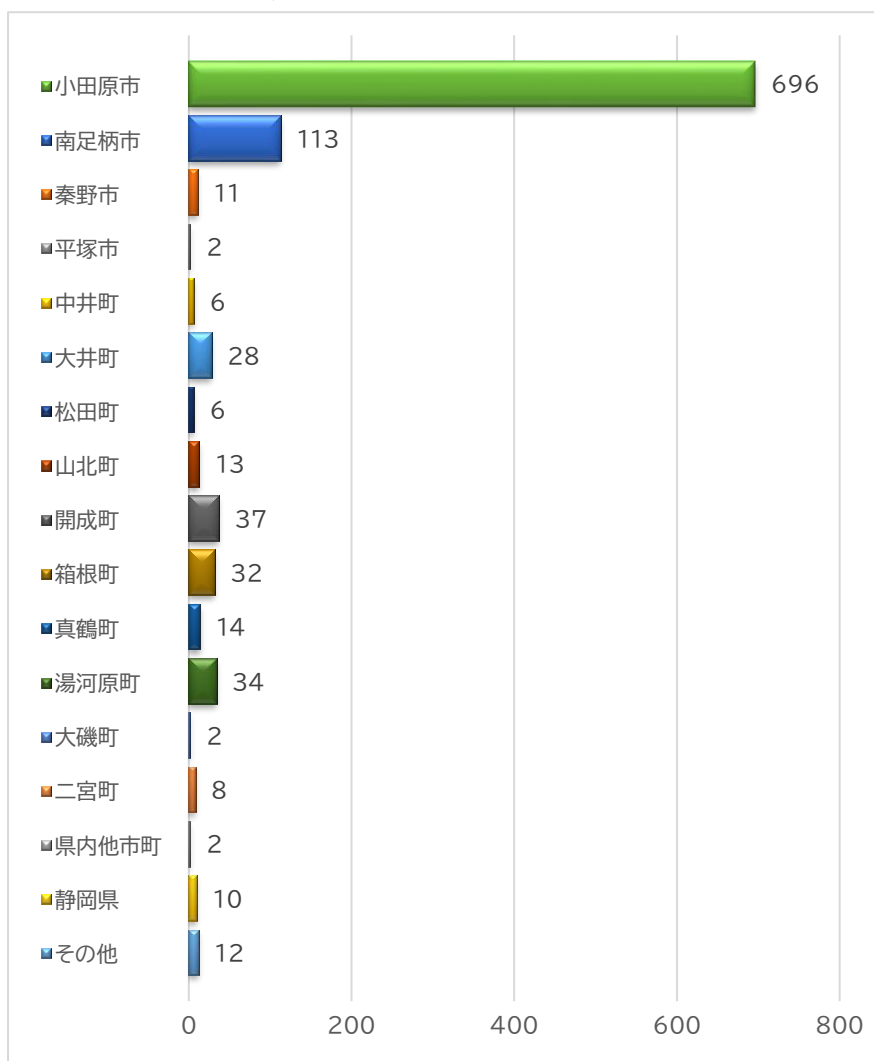


回答者	件数	割合
本人	729	80.5%
家族	157	17.3%
付き添い人	20	2.2%
合 計	906	
無回答	128	

【診療科】（述べ回答 1,137 件：複数回答可）

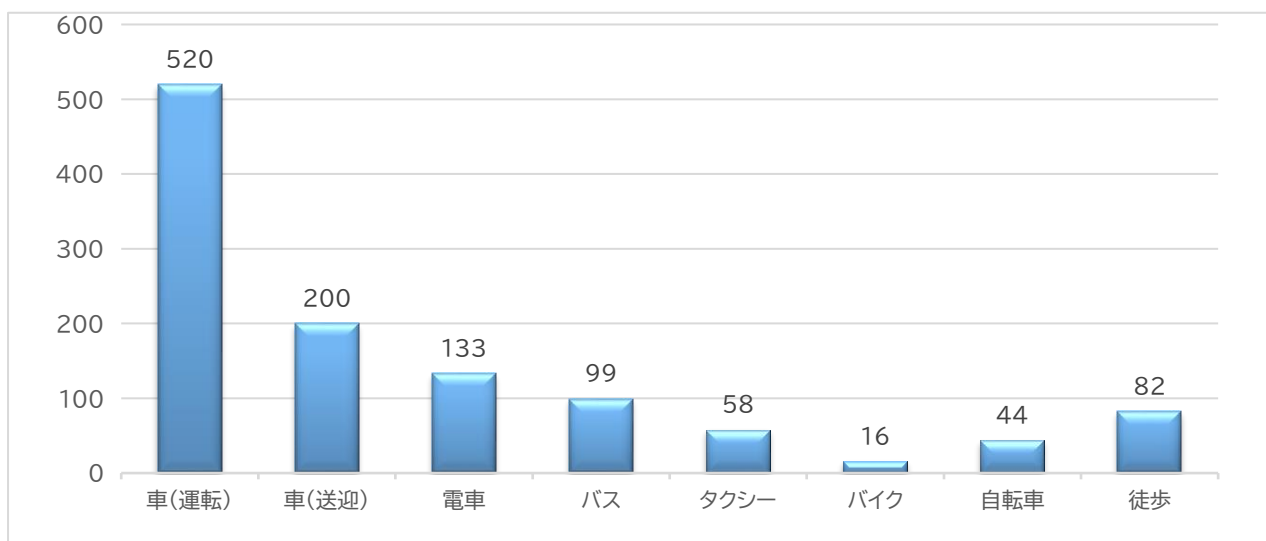


【住 所】（回答 1,026 件：無回答 8 件）

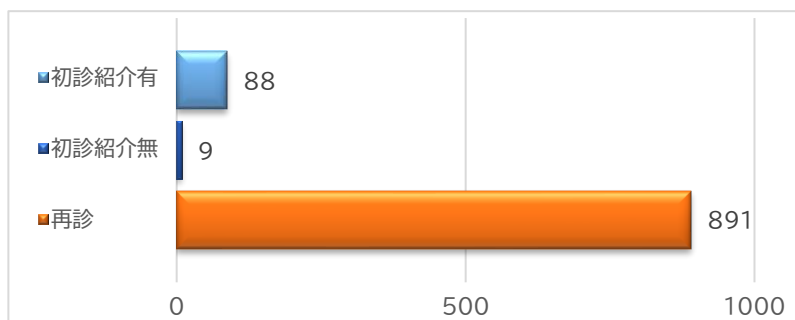


住 所	件数	割合
小田原市	696	67.8%
南足柄市	113	11.0%
秦野市	11	1.1%
平塚市	2	0.2%
中井町	6	0.6%
大井町	28	2.7%
松田町	6	0.6%
山北町	13	1.3%
開成町	37	3.6%
箱根町	32	3.1%
真鶴町	14	1.4%
湯河原町	34	3.3%
大磯町	2	0.2%
二宮町	8	0.8%
県内他市町	2	0.2%
静岡県	10	1.0%
その他	12	1.2%
合 計	1,026	
無回答	8	

【来院方法】（述べ回答 1,152 件：複数回答可）

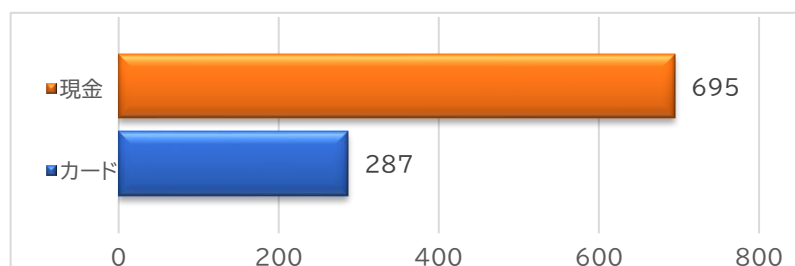


【診察種類】（回答 988 件：無回答 46 件）



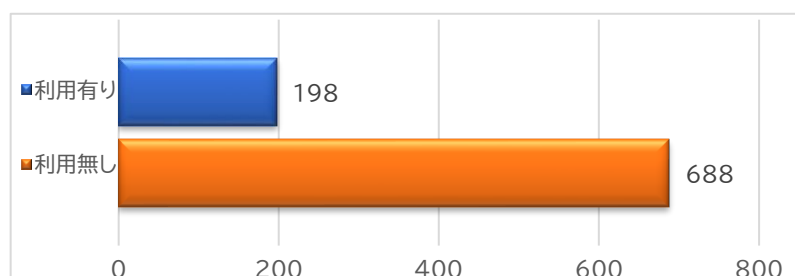
診察種類	件数	割合
初診(紹介有)	88	8.9%
初診(紹介無)	9	0.9%
再診	891	90.2%
合計	988	
無回答	46	

【会計方法】（回答 982 件：無回答 52 件）



会計方法	件数	割合
現金	695	70.8%
カード	287	29.2%
合計	982	
無回答	52	

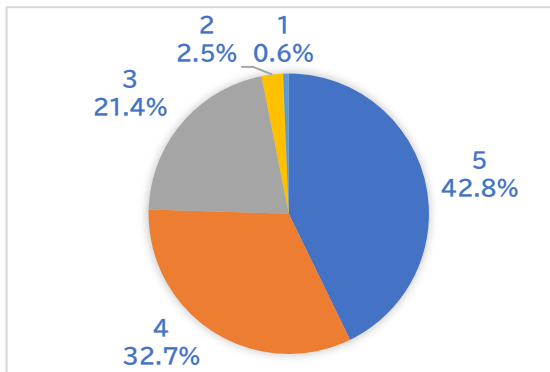
【マイナンバーカード】（回答 886 件：無回答 148 件）



マイナンバー	件数	割合
利用有り	198	22.3%
利用無し	688	77.7%
合計	886	
無回答	148	

【設問 3】 職員は信頼できるレベルに教育されていましたか

(回答 930 件：無回答 104 件)

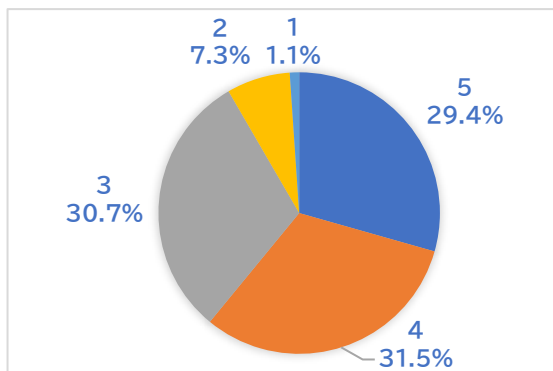


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	398	42.8%	34.8%
4	304	32.7%	36.5%
3	199	21.4%	25.0%
2	23	2.5%	3.4%
1	6	0.6%	0.3%
合 計	930		
無回答	104		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 4】 院内の表示は分かりやすかったですか

(回答 932 件：無回答 102 件)



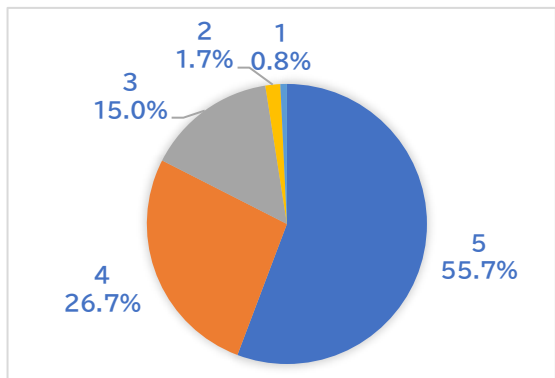
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	274	29.4%	24.6%
4	294	31.5%	33.3%
3	286	30.7%	34.1%
2	68	7.3%	7.1%
1	10	1.1%	0.9%
合 計	932		
無回答	102		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

●担当する医師について

【設問 5】 礼儀正しさ、心配りがありましたか

(回答 931 件：無回答 103 件)

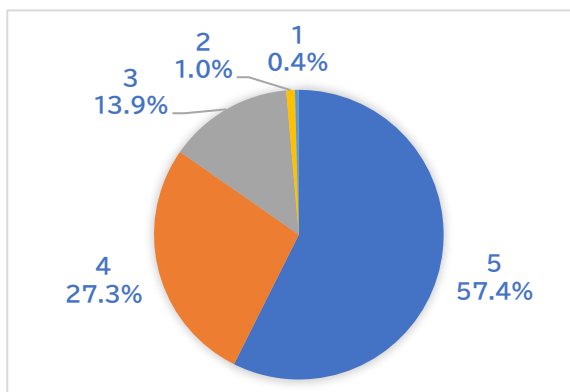


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	519	55.7%	50.0%
4	249	26.7%	30.2%
3	140	15.0%	17.6%
2	16	1.7%	1.6%
1	7	0.8%	0.6%
合 計	931		
無回答	103		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 6】 しっかりと話を聞いてくれましたか

(回答 934 件：無回答 100 件)

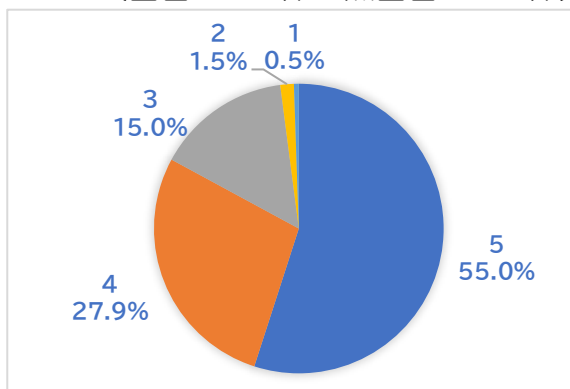


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	536	57.4%	50.8%
4	255	27.3%	29.3%
3	130	13.9%	17.7%
2	9	1.0%	1.6%
1	4	0.4%	0.6%
合 計	934		
無回答	100		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 7】 気になる点について理解できる説明がありましたか

(回答 924 件：無回答 110 件)

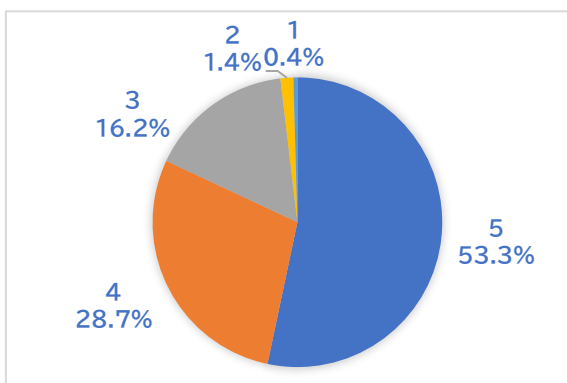


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	508	55.0%	46.9%
4	258	27.9%	30.5%
3	139	15.0%	19.4%
2	14	1.5%	2.6%
1	5	0.5%	0.6%
合 計	924		
無回答	110		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 8】 治療方針について患者本位の決定をしましたか

(回答 904 件：無回答 130 件)

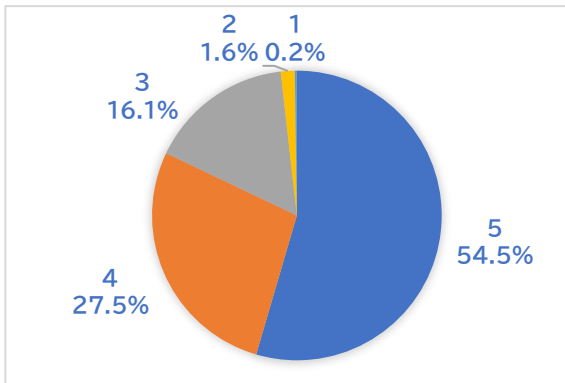


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	482	53.3%	49.5%
4	259	28.7%	27.5%
3	146	16.2%	20.0%
2	13	1.4%	2.4%
1	4	0.4%	0.6%
合 計	904		
無回答	130		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合がともに増加となりました。

【設問 9】 技術は信頼感の持てるものでしたか

(回答 893 件：無回答 141 件)

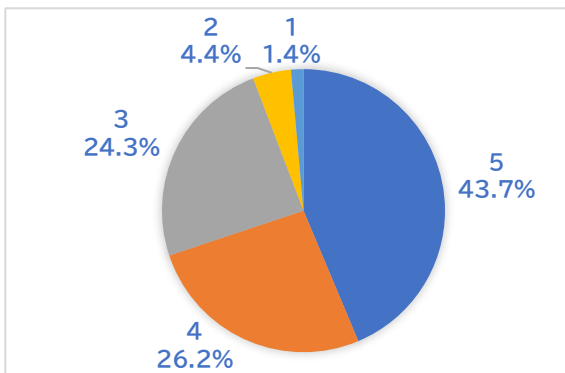


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	487	54.5%	48.1%
4	246	27.5%	30.4%
3	144	16.1%	19.9%
2	14	1.6%	1.2%
1	2	0.2%	0.4%
合 計	893		
無回答	141		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 10】 診療に要した時間は望ましいものでしたか

(回答 916 件：無回答 118 件)

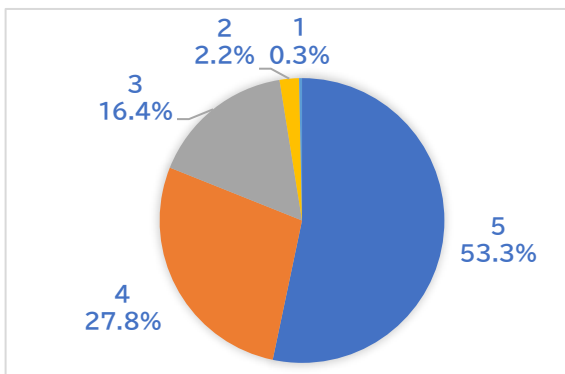


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	400	43.7%	39.0%
4	240	26.2%	26.8%
3	223	24.3%	27.6%
2	40	4.4%	5.1%
1	13	1.4%	1.5%
合 計	916		
無回答	118		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 11】 検査結果や治療についてわかりやすい説明がありましたか

(回答 908 件：無回答 126 件)

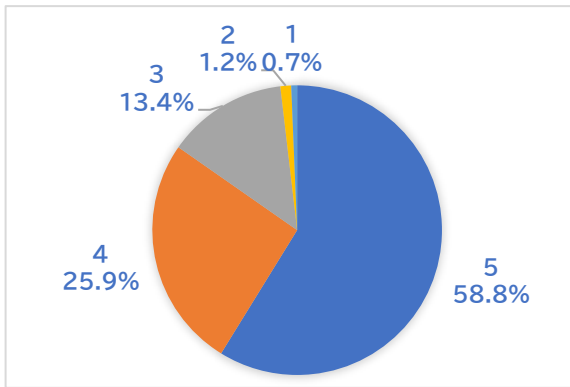


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	484	53.3%	46.9%
4	252	27.8%	29.6%
3	149	16.4%	20.4%
2	20	2.2%	2.4%
1	3	0.3%	0.7%
合 計	908		
無回答	126		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 12】 担当医師の総合評価はどのくらいですか

(回答 915 件：無回答 119 件)



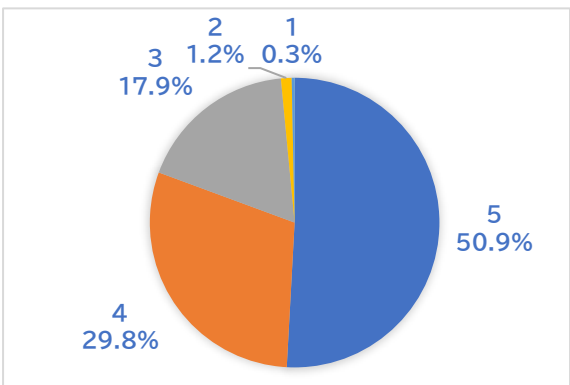
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	538	58.8%	50.6%
4	237	25.9%	30.6%
3	123	13.4%	16.0%
2	11	1.2%	2.2%
1	6	0.7%	0.5%
合 計	915		
無回答	119		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

●看護師など医師以外のスタッフについて

【設問 13】 礼儀正しさ、心配りがありましたか

(回答 924 件：無回答 110 件)

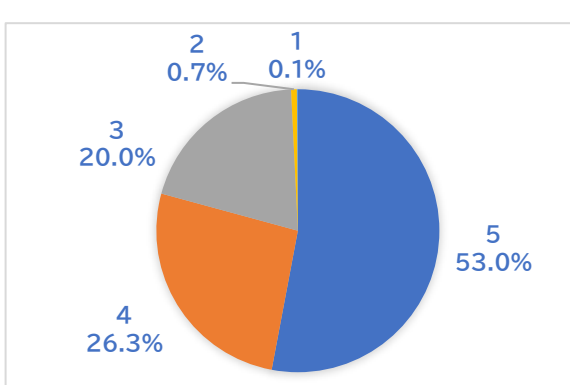


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	470	50.9%	45.5%
4	275	29.8%	32.9%
3	165	17.9%	19.5%
2	11	1.2%	1.8%
1	3	0.3%	0.4%
合 計	924		
無回答	110		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 14】 あなたのプライバシーを尊重しましたか

(回答 910 件：無回答 124 件)

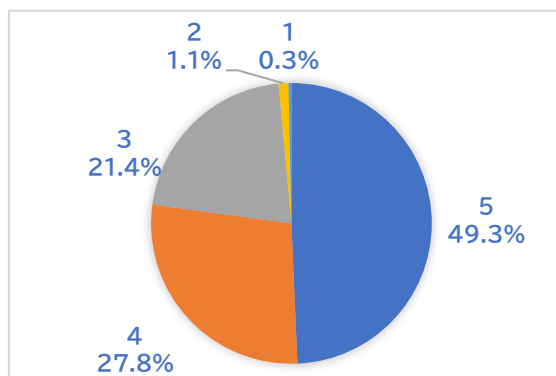


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	482	53.0%	47.3%
4	239	26.3%	30.8%
3	182	20.0%	20.8%
2	6	0.7%	1.0%
1	1	0.1%	0.1%
合 計	910		
無回答	124		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 15】 痛みや苦しさへの配慮がありましたか

(回答 888 件：無回答 146 件)

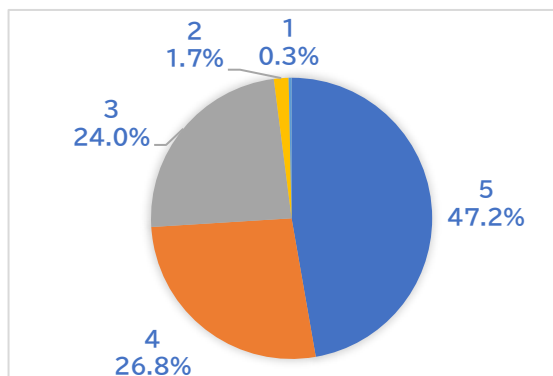


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	438	49.3%	43.1%
4	247	27.8%	28.2%
3	190	21.4%	26.5%
2	10	1.1%	1.7%
1	3	0.3%	0.4%
合計	888		
無回答	146		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 16】 親身になったアドバイスがありましたか

(回答 889 件：無回答 145 件)

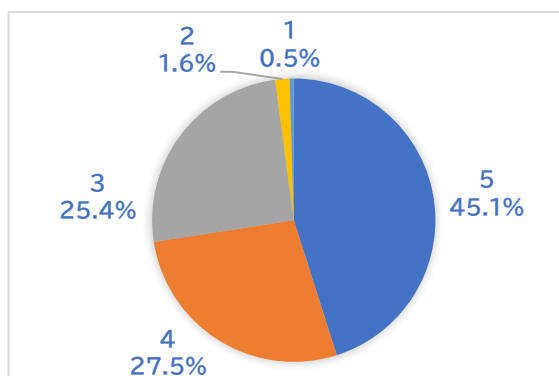


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	420	47.2%	41.3%
4	238	26.8%	28.4%
3	213	24.0%	26.8%
2	15	1.7%	3.1%
1	3	0.3%	0.3%
合計	889		
無回答	145		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 17】 治療や手術に関する不安や疑問について一緒に考えましたか

(回答 856 件：無回答 178 件)

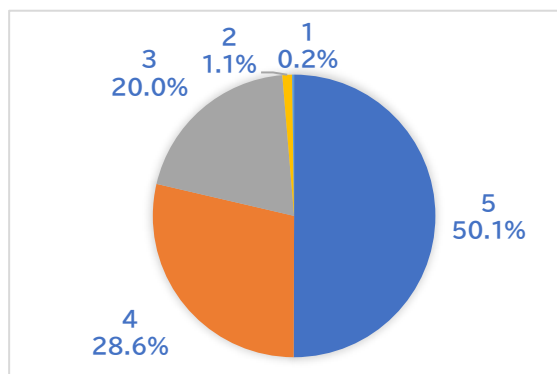


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	386	45.1%	39.4%
4	235	27.5%	27.3%
3	217	25.4%	29.8%
2	14	1.6%	3.2%
1	4	0.5%	0.3%
合計	856		
無回答	178		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合がともに増加となりました。

【設問 18】 わかりやすい言葉で説明がありましたか

(回答 899 件：無回答 135 件)

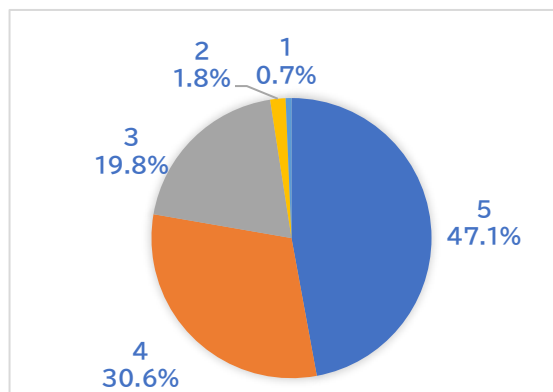


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	450	50.1%	43.6%
4	257	28.6%	29.7%
3	180	20.0%	23.8%
2	10	1.1%	2.6%
1	2	0.2%	0.3%
合 計	899		
無回答	135		

(結果) 昨年より 5 の割合が大幅に増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 19】 職員の対応は信頼感の持てるものでしたか

(回答 898 件：無回答 136 件)

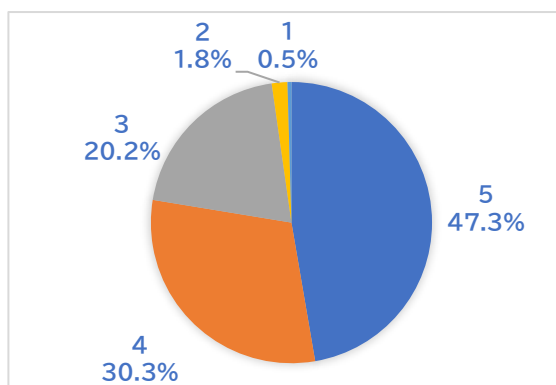


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	423	47.1%	43.7%
4	275	30.6%	29.6%
3	178	19.8%	23.6%
2	16	1.8%	2.6%
1	6	0.7%	0.4%
合 計	898		
無回答	136		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合がともに増加となりました。

【設問 20】 受付職員の説明は分かりやすかったですか

(回答 888 件：無回答 146 件)



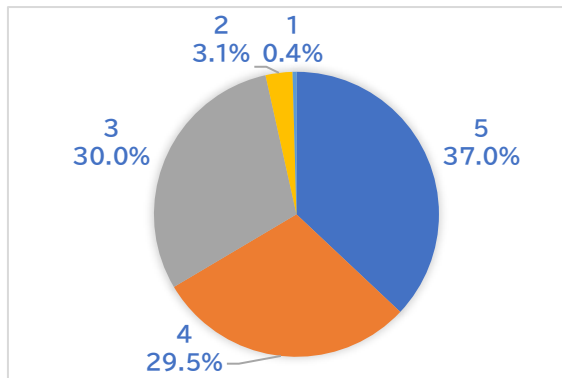
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	420	47.3%	43.5%
4	269	30.3%	29.2%
3	179	20.2%	24.3%
2	16	1.8%	2.6%
1	4	0.5%	0.4%
合 計	888		
無回答	146		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合がともに増加となりました。

●環境・設備について

【設問 21】診察室や検査室は清潔でしたか

(回答 916 件：無回答 118 件)

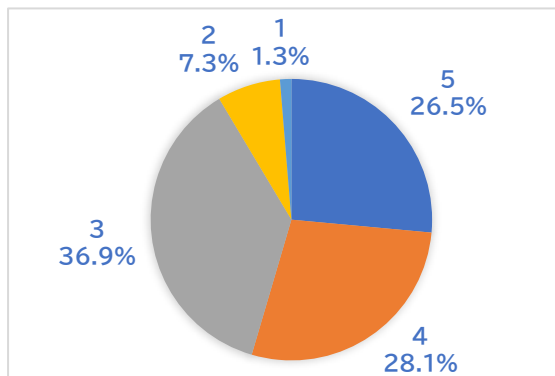


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	339	37.0%	35.1%
4	270	29.5%	33.2%
3	275	30.0%	28.7%
2	28	3.1%	2.9%
1	4	0.4%	0.1%
合計	916		
無回答	118		

(結果) 昨年より5の割合は増加しましたが、4の割合は減少となりました。

【設問 22】待合スペースの環境は適切でしたか

(回答 922 件：無回答 112 件)

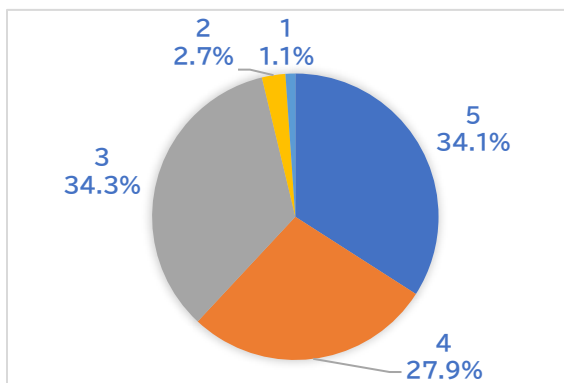


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	244	26.5%	25.1%
4	259	28.1%	28.6%
3	340	36.9%	36.3%
2	67	7.3%	8.3%
1	12	1.3%	1.8%
合計	922		
無回答	112		

(結果) 昨年より5の割合が増加し、5と4の合計の割合も増加となりました。

【設問 23】院内の感染対策はしっかりできていましたか

(回答 904 件：無回答 130 件)

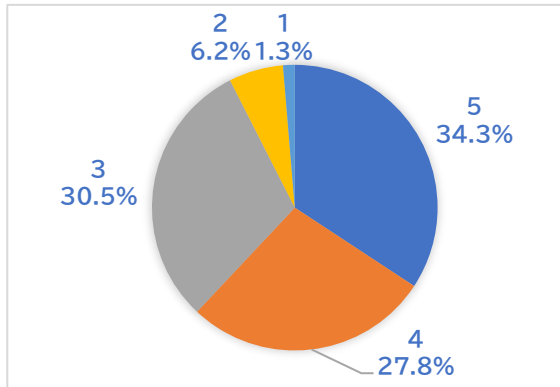


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	308	34.1%	31.7%
4	252	27.9%	28.8%
3	310	34.3%	34.1%
2	24	2.7%	4.6%
1	10	1.1%	0.8%
合計	904		
無回答	130		

(結果) 昨年より5の割合が増加し、5と4の合計の割合も増加となりました。

【設問 24】 受付・会計はスムーズにできましたか

(回答 908 件：無回答 126 件)

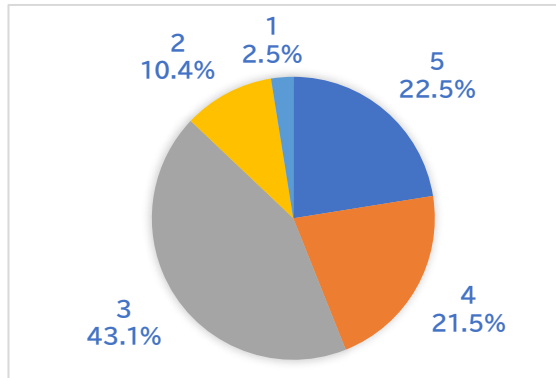


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	311	34.3%	32.9%
4	252	27.8%	29.0%
3	277	30.5%	30.2%
2	56	6.2%	6.3%
1	12	1.3%	1.6%
合計	908		
無回答	126		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加し、5 と 4 の合計の割合も増加となりました。

【設問 25】 売店・食堂は利用しやすかったですか

(回答 712 件：無回答 322 件)

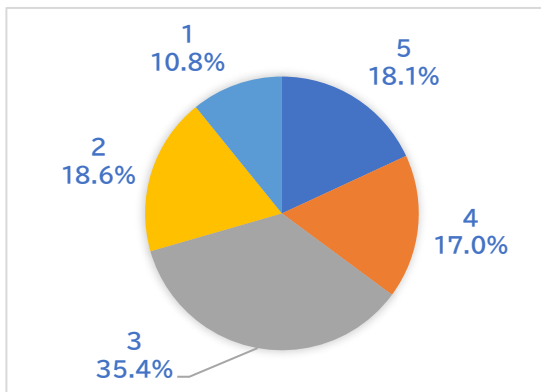


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	160	22.5%	25.2%
4	153	21.5%	26.4%
3	307	43.1%	40.6%
2	74	10.4%	6.3%
1	18	2.5%	1.5%
合計	712		
無回答	322		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合はともに減少となりました。

【設問 26】 駐車場は利用しやすかったですか

(回答 811 件：無回答 199 件)

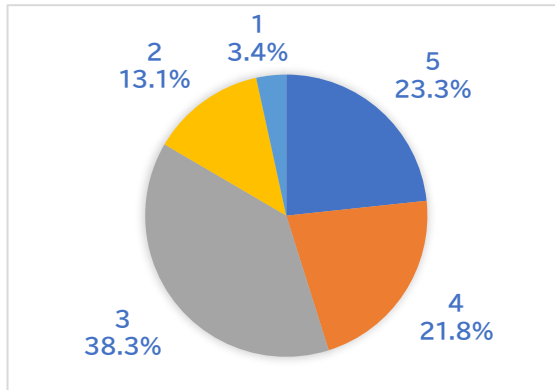


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	137	18.1%	15.5%
4	129	17.0%	15.5%
3	268	35.4%	33.4%
2	141	18.6%	19.6%
1	82	10.8%	15.9%
合計	757		
無回答	277		

(結果) 昨年より 5 と 4 の割合は増加しましたが、全体的に低評価となりました。

【設問 27】 トイレは清潔でしたか

(回答 875 件：無回答 159 件)



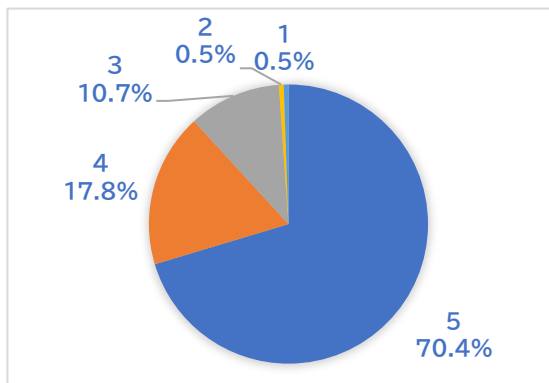
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	204	23.3%	21.5%
4	191	21.8%	25.2%
3	335	38.3%	36.8%
2	115	13.1%	12.6%
1	30	3.4%	3.9%
合 計	875		
無回答	159		

(結果) 昨年より 5 の割合が増加しましたが、全体的に低評価となりました。

●安全確保について

【設問 28】 診察時や書類をお渡しする際に職員が氏名を確認しましたか

(回答 914 件：無回答 120 件)

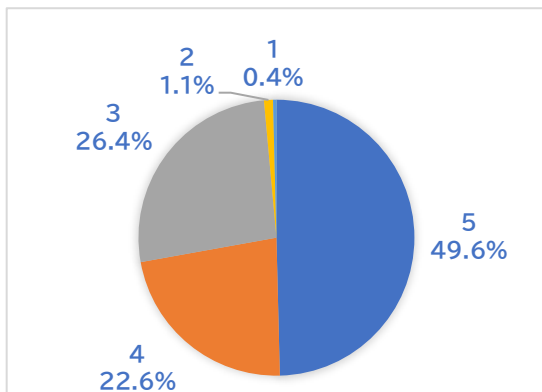


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	643	70.4%	69.5%
4	163	17.8%	18.2%
3	98	10.7%	11.2%
2	5	0.5%	0.7%
1	5	0.5%	0.3%
合 計	914		
無回答	120		

(結果) 昨年から 5 の割合が増加し、70%以上が 5 の高評価となりました。

【設問 29】 検査・処置前後に職員が手洗い・消毒をしていましたか

(回答 758 件：無回答 276 件)

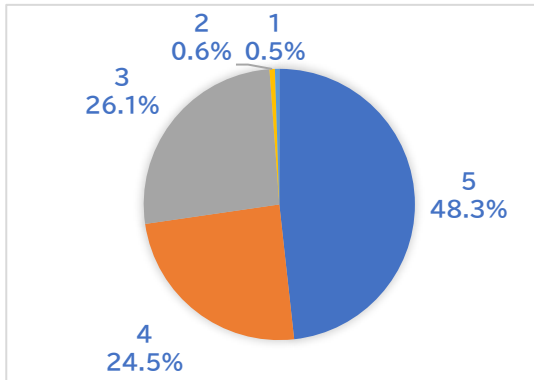


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	376	49.6%	51.7%
4	171	22.6%	20.8%
3	200	26.4%	25.4%
2	8	1.1%	1.9%
1	3	0.4%	0.3%
合 計	758		
無回答	276		

(結果) 昨年から大きな変化はありませんが、5 の割合が減少となりました。

【設問 30】 検査台や処置台への移動時に職員からの支援はありましたか

(回答 773 件：無回答 301 件)

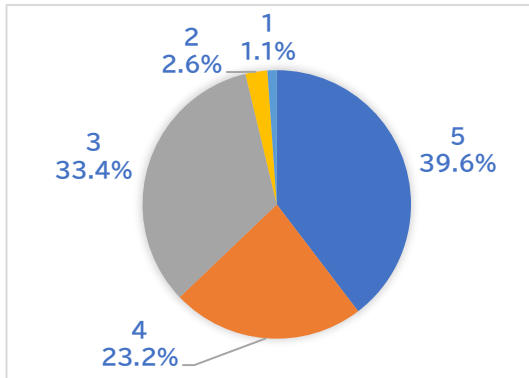


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	373	48.3%	47.0%
4	189	24.5%	24.8%
3	202	26.1%	26.8%
2	5	0.6%	1.2%
1	4	0.5%	0.3%
合 計	773		
無回答	301		

(結果) 昨年から大きな変化ありませんが、5 の割合は増加となりました。

【設問 31】 転倒予防などについて看護師等からアドバイスはありましたか

(回答 719 件：無回答 315 件)



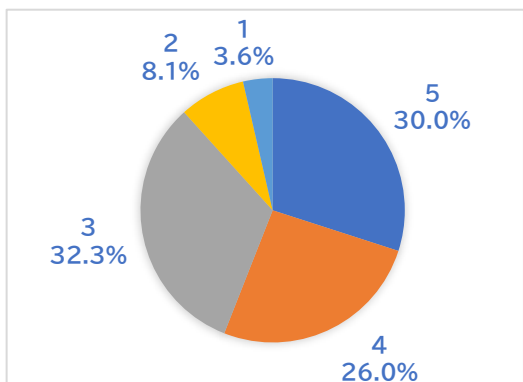
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	285	39.6%	38.4%
4	167	23.2%	23.2%
3	240	33.4%	33.4%
2	19	2.6%	2.1%
1	8	1.1%	2.9%
合 計	719		
無回答	315		

(結果) 昨年から大きな変化ありませんが、5 の割合は増加となりました。

●医療DX (電子システム) について

【設問 32】 保険証確認システムは使いやすかったですか

(回答 804 件：無回答 230 件)

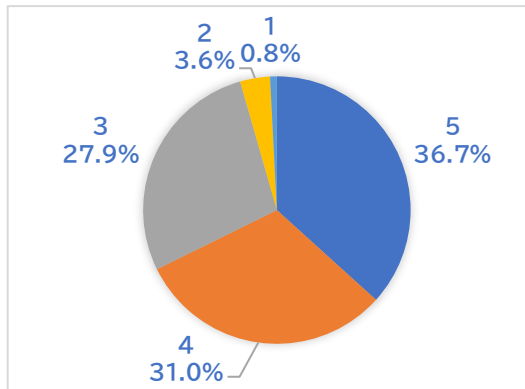


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	241	30.0%	(新規)
4	209	26.0%	(新規)
3	260	32.3%	(新規)
2	65	8.1%	(新規)
1	29	3.6%	(新規)
合 計	804		
無回答	230		

(結果) 新規の設問ですが、5 と 4 の割合が 50%以上となりました。

【設問 33】患者呼出システム（診察・会計）は分かりやすかったですか

（回答 858 件：無回答 176 件）

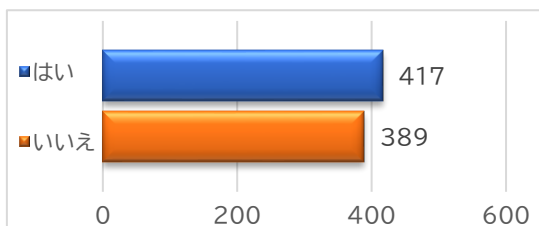


評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	315	36.7%	（新規）
4	266	31.0%	（新規）
3	239	27.9%	（新規）
2	31	3.6%	（新規）
1	7	0.8%	（新規）
合 計	858		
無回答	176		

（結果）新規の設問ですが、5 と 4 の割合が 60%以上となりました。

【設問 34】今後ビデオ通話によるオンライン診療を導入したら利用したいと思いますか

（回答 806 件：無回答 228 件）



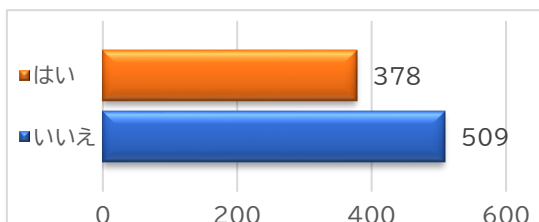
評価レベル	件数	割合	昨年割合
はい	417	51.7%	（新規）
いいえ	389	48.3%	（新規）
合 計	806		
無回答	228		

（結果）利用したい方と利用したくない方がおおむね半々という結果となりました。

●相談窓口について

【設問 35】患者の相談窓口「患者サポートセンター」があることを知っていますか

（回答 887 件：無回答 147 件）

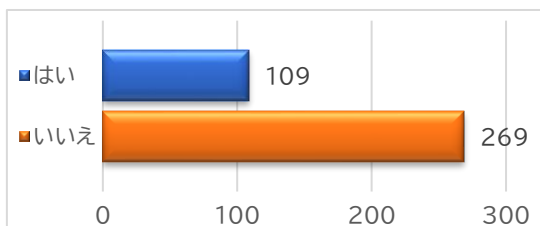


評価レベル	件数	割合	昨年割合
はい	378	42.6%	（新規）
いいえ	509	57.4%	（新規）
合 計	887		
無回答	147		

（結果）60%近くの方が「いいえ」となりました。

【設問 36】 (㉔で「はい」の場合) 相談窓口を利用したことはありますか

(回答 378 件：無回答 0 件)

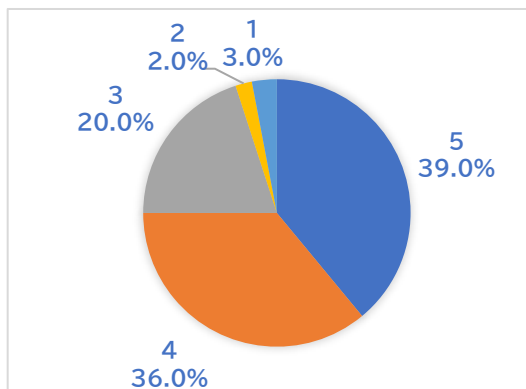


評価レベル	件数	割合	昨年割合
はい	109	28.8%	(新規)
いいえ	269	71.2%	(新規)
合 計	378		
無回答	0		

(結果) 患者サポートセンターを知っている方のうち、70%の方が「いいえ」となりました。

【設問 37】 (㉔で「はい」の場合) 相談対応は満足いくものでしたか

(回答 100 件：無回答 9 件)



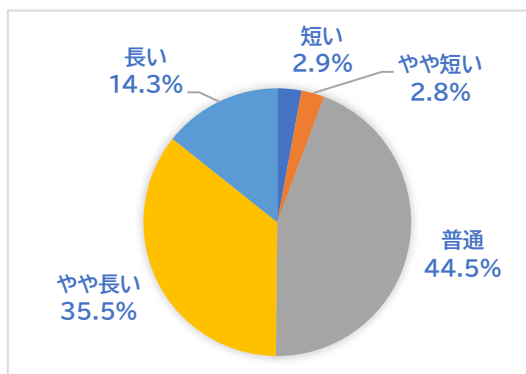
評価レベル	件数	割合	昨年割合
5	39	39.0%	(新規)
4	36	36.0%	(新規)
3	20	20.0%	(新規)
2	2	2.0%	(新規)
1	3	3.0%	(新規)
合 計	100		
無回答	9		

(結果) 新規の設問ですが、5と4の割合が75%となりました。

●待ち時間について

【設問 38】 待ち時間の長さは

(回答 895 件：無回答 139 件)

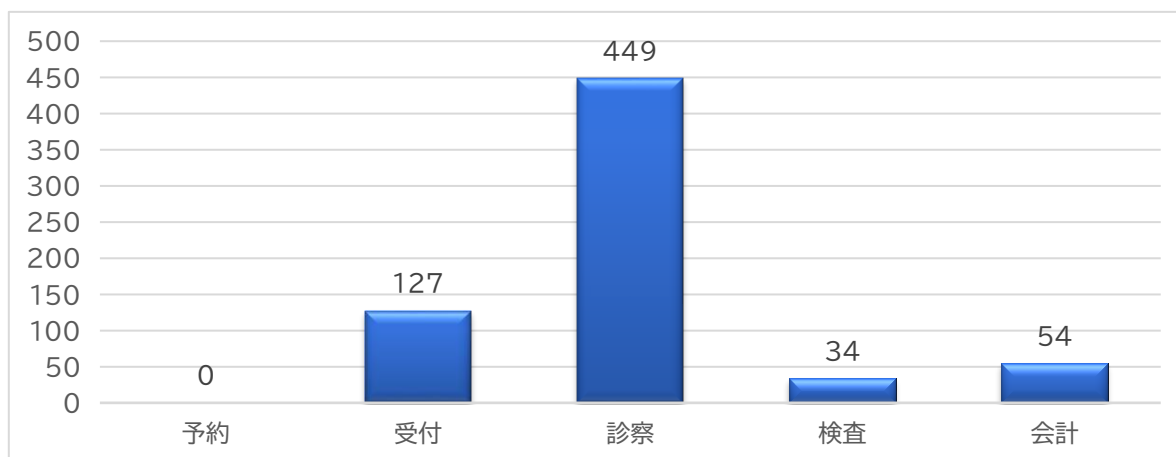


評価レベル	件数	割合	昨年割合
短い	26	2.9%	4.4%
やや短い	25	2.8%	3.9%
普通	398	44.5%	43.7%
やや長い	318	35.5%	30.7%
長い	128	14.3%	17.3%
合 計	895		
無回答	139		

(結果) 「長い」が減少しましたが、半数近くが「やや長い・長い」となりました。

【設問 39】 待ち時間が長いと感じた場所はどこですか

(回答 664 件 複数回答可)



(結果) 診察がもっとも多く、60%以上の方が診察の待ち時間が長いと感じていました。

自由記載

○上記内容以外でご意見がありましたらお書きください

・ 駐車場が分かりづらいのは、今は仕方ないと思っています。
・ 案内表示の大型化、床面への動線表示。
・ 日によって保険証確認の場所が非常に混雑している。機械での認証にしても扱い方がわからない場合があるので、どうしても「人」がいらっしゃる所に並んでしまう。人手不足はよく分かるが、病院に来る人は何らかの支援が必要な人が多いので出来れば人員配置をお願いしたい。
・ 先生の質は以前より高いと感じた。今回の先生が良かった。1F受付が分かりづらく誰に何を聞いて良いのか分からない。高齢の方が分からず、質問しても冷たい対応されているのを見て辛かった。一言に分かりづらい。忙しいのは見てわかるので、ロビーマンの様なゆとりのある人を一人置いてあげて下さい。
・ 新病院建設時に理容室の設置をお願いしたい。
・ マイナンバーカードの受付時間の延長をしてほしい。11:30 予約の際に登録が 11:00 までと言われ、登録できなかった。
・ 産科の先生たちはいつも優しく丁寧で、2人目の出産ですが、また市立病院にしたいと思いきこにした。受付の方の対応がいつも忙しいのは分かるが、少し雑なのが残念。
・ 紹介状がないと診てもらえない科が多くて困る。クリニックに希望を伝えても通らない事も多く、受りたい医療（検査・手術など）ができないので市全体として考えてほしい。
・ 箱根に長く住んでいた縁があってこちらで手術と通院でお世話になっている。会社の健康診断で要精密検査と指導のあった項目があり、電話で相談すると予約外でも受診できると言われて伺った。受付した後に裏から男性の方が出て来て、面倒くさそうに今日は一杯でムリなので、後日の予約を取ることはできると言われ困った。通院している事もあるので予約をお願いした。予約して伺ったところ、書類に不備があって受付がスムーズにいかなかった。外来の受付の方は大変親切でおかげでムダにはならなかった。個人情報のため受付番号で管理されていると思いますが、たくさんいる中で名前・生年月日を言うのは嫌だ。
・ 担当医師の説明が分からない。
・ 警備員さん（駐車場、緊急出入口）がもっと親切な対応をしていただけるといい。口調、態度が怖い。それ以外のスタッフの方はみな親切で安心した。
・ 内科受付の言葉の発し方に圧力を感じた。強い口調で不快。何も言わずに帰ろうと思った
・ 以前入院時、食事があまりにもまずく、人間の食べる物になっていない事を強く思いました。食事をする事がストレスにならない様願います。試食をして欲しい。
・ マイナカード導入で対象者老人に対する予想もつかない犯罪が激化すると思う。
・ 診察の待ち時間がやや長い。待合室も狭いので新病院は良くなるのを期待している。
・ 医師がきちんと家族や患者さんに注意や指示をしていて、とても信頼できると思った。
・ 曜日限定ではない診療。
・ 全体的に暗い印象。緑や木のアートの開放的にしてほしい。相手の目を見て対応・あいさつ・お話してほしい。
・ 工事中のため、入口がどこから入ればよいかよくわからなかったの、わかりやすく案内があると助かる。
・ 先生がいつも丁寧に親身になって話を聞いて下さり、説明も分かりやすくとてもありがたい。ずっと担当して下さったらうれしいです。働く環境が整っているといいなと思う。
・ 医師の患者に対しての言動があまりにも酷い。病気が悪化しそう。心が更に折れる。冷たすぎる人間性はどうなのかと思う。患者の話を聞こうともしないから、できるなら改善してもらいたい。
・ 担当医が混んでいて、他先生が対応して下さった。早く呼ばれて良かった。
・ 全体的に対応に思いやりあり。
・ 予約時間に来ても1時間位待つことがあり、予約の意味がない。

・前より待ち時間が少なかった。診療科目によるものかわからないけど。
・働く皆様、親切でわかりやすい。
・質問に対して親切に説明してくれて理解できた。
・医師からの申し送りがないまま説明が始まり、患者への質問が多い。内容を確認しながら対応する方が効率悪いし同じ説明を何度もさせられている気分になる。
・何回も受診しているが検査室窓口で「おはようございます」と言っても何もあいさつしてくれないスタッフがいる。
・耳鼻科で入院していた時も親切に対応してくれた。
・医師と話しやすかった。よく話を聞いてくれた。
・救急外来診察時、外来窓口の場所が分からず困った。
・心配りが出来る、素晴らしいと思います。
・主治医はとても親切ですが、外来で担当された女性医師が最悪でした。話を聞かない、話の途中で割って入る、改善してほしい。年寄りには医師に言われると返す事が出来ず困っている。
・診察の医師達はいつも良い対応をしてくれるが、1階総合受付(特に会計)スタッフの中に、時折感じの悪い方がいる。説明不十分で分かりにくい時がある。
・総合待合いのイスがどれもグラグラしていて不安だった
・先生が丁寧に説明して下さり安心した。看護師も対応がとてもよく良かった。
・電話にて担当が行き来しとても長かった。こちらから「予約センターへ」と伝えていたのに2部署ほど経由した。
・予約時間をすぎてもかなり待たされる。
・毎日リハビリで通院しており、会計が混んでいて小田原駅に向かうバスの時間に間に合いそうになかったなので、受付のスタッフさんに明日支払う旨を相談したら、今日支払わないのなら、”一筆書け”とのこと。その時間があるなら支払います。翌朝、来た時に支払いましたが、もう少し状況を考えてもらいたい。
・ありがとうございます。元気になりました。
・トイレの大の方がせまい。
・まち合いの長イスは背中が痛くなってしまいうので背もたれの高くやわらかいものが希望。
・診察までの待ち時間が長いことが多いので少し身体に負担がある。
・小児眼科予約が15:00~ですが13:00頃に来ないと15:00に呼ばれないのでどうしても2時間待ちになってしまう。本とかあったらいい。
・紹介状が封印されていたので分かりませんが表書きに「CDR」の表示があったと記憶。今日もCTをとってもらったが、昨日の電子データもパソコンで確認して今回のものと比較してほしかった。客観的データの比較として。
・先生もスタッフの方もみんな親切。診察もていねいでうれしい。
・耳鼻科を利用しているのですが、時々検査室などの棚が、地震の際などに倒れてこないか心配になる。職員さん方のためにも、各所の耐震対策を再確認をお願いしたい。忙しすぎてスキルアップの機会を逃しているスタッフがいるように感じる。良い先生ばかりなので、これからを担う先生方へのご指導をお願いします。
・保険証確認時、システムの列と人対応の列を分けてほしい。システムは空いているのに全員並んでしまっていた。
・スタッフの方々にはとても親切に頂きました。
・医師の説明がやさしく、わかりやすくてとても良かった。
・今の所、駐車場が不便(万社の時の他の駐車場探すが)
・形成外科で診てもらっていますが、わかり安い説明と信頼のおける診察をしてくれる。
・診察の待ち時間が長すぎる。
・臨時だと思いますが、駐車場から病院入口までがかなり遠い。
・なるべく予約時間通りをお願いします。
・子どもの特性上、待つことがとても難しいので、待ち時間を長い時には外出しても順番を確認できるなどのシステムがあると大変ありがたい。

<ul style="list-style-type: none"> ・総合受付後に受診する科へ来院確認するのを忘れていて少し待ちました。年に一回位の受診で流れを忘れてしまうので、「来院受付して下さい」の呼びかけを増やすか説明してもらえるとありがたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・新病院にはもちろんあると思いますが、トイレにウォシュレットがあると大変助かる。
<ul style="list-style-type: none"> ・昨年、救急外来を家族が利用した時「最悪、水だけでも生きていける」と医師に言われた。もっと寄り添った優しい言い方をしてほしい。手術直後から痛みを訴えたが診てくれることなく結局その部位は再発と診断された。始めに訴えた時にちゃんと診てほしかった。医師の言葉使い等々、患者に寄り添うよう指導をしてほしい。人として扱ってほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・工事中で、案内が少なく分かりにくい。駐車場、入口など。
<ul style="list-style-type: none"> ・お年よりの人に親切にしてほしい。忙しいのはわかるが、もう少し寄り添ってほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・不安があって突然ご相談のお電話をした際も丁寧に聞いてくださり、安心できる。スタッフの方、医師の方にはいつも感謝している。
<ul style="list-style-type: none"> ・臨時駐車場入口の前も工事をしていて、大雄山線の方から来る時に案内が見えやすいと良い。駐車場のおじさんもやさしくて、すごい。
<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちがよい人達ばかり。
<ul style="list-style-type: none"> ・再来受付の場所を聞いたのに1番で聞いてと見える位置の人に言われた。急しそうでもない。他のスタッフは優しかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・足柄小前の駐車場からの送迎バスの運転手さんが、安全運転と気配りをとてもよくしてくれている。以前、入院した時の食事がとてもおいしかった。塩分制限しているのだろうが、どのメニューも物足りないということがなく、大変嬉しかった。高血圧と医師からいわれると栄養士さんは極端な塩分減少をいうが、そうでなく、減塩して梅干しなどが食べられるようなアドバイスをしてほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・入院中他の方の個人情報をも病室内でされていたことが気になった。患者さんが移動可能であれば別室にて行った方が良い。
<ul style="list-style-type: none"> ・婦人科の先生の説明がわかりやすく、親切で話を聞いてくれた。がん検診の再検査だったので不安だったが、今回の先生で本当によかった。安心できました。
<ul style="list-style-type: none"> ・みなさん、とても親切でいつもありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場までが遠い。
<ul style="list-style-type: none"> ・雨の日でも安心して車イスで受診できるようにしてほしい。オムツ替えのベッドがいろんなところにほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・診療の受けにくさ。クリニックで希望しても、紹介状をもらえない事もある。全ての病院で市立病院への紹介状をもらえる訳では無い。
<ul style="list-style-type: none"> ・初診の時、診察が終わった後にどこへ行けばよいかわからなくて困った。また、会計のモニターの～番まで会計ができていますという表示がわかりにくかった。次回予約の日時を確認したかったが、お会計でもらえる紙に書いてあるという説明がなかったので、2回目以降にやっと気づいた。再診の時、先に保険証の確認の機械に通さなければいけないのがわかりにくかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・受付フロアが分かりづらい。施設自体が古い。新病院に期待します。
<ul style="list-style-type: none"> ・人がいるわりにスムーズでない所が多い。以前、受付したにもかかわらず、1時間半も待たされた。受付の人が受付し忘れたと別の受付の人から聞いた。何のために人をおいてわざわざ受付しているのか。
<ul style="list-style-type: none"> ・毎回思う。受付の事務の態度が悪い。気づいているのに全く無視。困っている人にも声かけないし、どうなっているのかと思う。不親切だと思う。他の部署は市立だとこんなもんかなーって感じ。
<ul style="list-style-type: none"> ・前回、駐車場スタッフに嫌がらせをされた。進行方法の注意を受けた。
<ul style="list-style-type: none"> ・受付の患者さんでマスクを付けていない方がいました。誰に案内される訳でもなく、ノーマスクでそのまま外来に向かっていました。スタッフが案内をすること、マスクが気軽に買える販売機があると良い。
<ul style="list-style-type: none"> ・先生の説明がわかりやすくて安心した。
<ul style="list-style-type: none"> ・大体満足。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 外科を受診したが、診察内容として、レントゲン・表在エコーをとる様に言われた。レントゲンはスムーズに受けられたが、表在エコーは週一回しか予約がとれないので（来院時水曜日）来週の予約をとった。患者として診察後、その日検査が全て出来る体制になってほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 入院したことがあります。スタッフが食事がまずかった。スタッフの方も年配の方ほど不親切でした。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 十分満足です。
<ul style="list-style-type: none"> ・ スムーズに受けられる様に期待します。
<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも職員の皆さんが心配りをしてくださることがありがたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公立病院としてはがんばっていると思う。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 診察付添でしたが医師の一言が希望と勇気を頂くことができ、感動した。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 初診の医師が担当に来るかと思ったが、2回目は外部からの医師だったので、担当を決めてほしい。人がコロコロ変わると、治療内容が信用できない。朝、小田原駅からのバスが少ない。
<ul style="list-style-type: none"> ・ CD 画像を提出したが、そのことについての説明はなかった。説明してほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 血液検査が看護師でなくなったのが何故か知りたい。技師の方でも採決のやり方に不満はありませんが、病気の時は不安な気持ちなので、看護師の方が安心する。オンライン診療は、支払方法もオンライン決済であれば2度手間にならずに済む。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付で待っている間、全体を見渡してもらいたい。名前を呼ばれてもなかなか立せず、手を上げてもらえず、悲しかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 急の対応を快くして頂きありがとうございました。受診前の電話対応、先生方の伝達と大変助かりました。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 2Fの女性トイレの消毒用のクリーナーの上に荷物をかけるフックがあり、「これでは使用不可能」と意見箱に入れても改善ならず、「和式はやめて欲しい」と意見箱に声を入れても改善ならず、「病院を建て替えるからいいだろう」と言う態度が表われていることが遺憾である。2026 まで2年近くこのままでいるべきではない。私達のお金も実際に無駄にしているとしか思えない。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 皆さんきもちのいい対応でここの病院でよかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今の呼出方法ですと、目の悪い方耳の悪い方は呼ばれても分からない。ポケベルのような物を渡したらどうでしょうか。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新患受付の場所がわからず忙しそうなお受付の方に聞いてしまった。大きな掲示にかえていただけるとわかりやすい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険証確認システムを利用しても、結局人的に確認してもらうので1回で済むようにできればありがたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在新病院の建設中で仕方がないが、以前のように帰りのタクシーを待機させて頂ければと思います。他病院にあるように受付近くにタクシー専用電話を設置して頂けると助かる。今は自分で電話かけなければいけないので微妙です。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 手術の枠を増してほしい。長期間待つのはつらいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 待ち時間の短縮
<ul style="list-style-type: none"> ・ 患者サポートセンターで薬の一包化してくるようにと突然言われ、高齢の両親が困っていた。私が医療従事者だったので、対応できたがかかりつけ薬局は必ず自宅近くにあるわけではない。家族が揃えてもよいか柔軟な対応を求めている。薬剤師にできない旨を言ったら「私の方からは何とも言えません」と言われたと聞いた。それはない。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 入院病棟のナース以外の対応最悪です。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 入院の際4人でしたが、一人の方が夜 11 時～3時まで紙を切ったりしてうるさかった。個室の数を増やしてほしい。同室の方は、夜昼眠っているようなご年配の方が多く、私のみ大変きつい。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 大切な説明のときは個室で行ってほしい。他の人の声、電話、呼び出し音、機械の音などの音で聞こえづらい。診療時間より会計するまでの時間の方が長い。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場活動の方も、受付の職員の方もとても親切でありがたいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 待ち時間が長い。

<ul style="list-style-type: none"> ・月一で来院すると保険証の確認のため、別の機械を通さないといけないのが煩わしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・1年を通して通院していますが、診察時に次回の診察をもって他の医院で診てもらって下さいと医師から言われた。20年以上通院し手術もして継続して定期的に診察が必要のはずだが、他院を勧められた。納得できない。患者の立場で考えればいろいろな理由があつて市立病院に通院している。患者には医療機関を選ぶ権利はあると思う。強制的に診察を断られたことは納得できない。
<ul style="list-style-type: none"> ・予約受付の時、診察券をお出しく下さいと言われただけで名前の確認はありませんでした。
<ul style="list-style-type: none"> ・受付を初診・再診を個別にしてほしかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・今までいろいろな耳鼻咽喉科に行きましたが、一番患者に対してあたりがきつく感じ再來するのがいつも精神的ストレスを感じます。患者によりそう言葉づかいではありません。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお会計が早く助かっています。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場問題の早期解決を望む。高齢で歩行のおぼつかない親を連れて車の移動・受付・診察を一人で対応するには無理がある。
<ul style="list-style-type: none"> ・空調が寒すぎたり、暑すぎたりする。
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が遠くて不便。
<ul style="list-style-type: none"> ・院内が暑くて過ごしにくいので、もう少し温度を下げたい。
<ul style="list-style-type: none"> ・工中なのでよく分からない。駐車場に外来用の車椅子があると良い。
<ul style="list-style-type: none"> ・予約が9時前なのに医師が来るのが遅いといつも感じる。緊急対応で遅くなったなど理由があるときは仕方ないことだと思っていますが、毎回朝イチの予約時間を過ぎても当然呼ばれません。改善していただきたいといつも感じる。
<ul style="list-style-type: none"> ・遠地の駐車場については優先して解消の対策をしていただきたい。車椅子を利用しているため来院に時間がかかる。
<ul style="list-style-type: none"> ・LINEの呼出システムを利用しているが、告知あってから診察まで30分ほど待った。長いとトイレなどのタイミングが図れず困るのでせつかく番号で呼出すシステムがあるのだからあと何番くらいかと順番が分かる電光掲示板があるといい。
<ul style="list-style-type: none"> ・入院の際の食事の改善。担当医指名できたら嬉しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・診療科の選択に採血が無い。今日はどこから採るか聞かれませんでした。あと、廊下の通行区分が無いのが気になる。
<ul style="list-style-type: none"> ・麻酔使用時の麻酔科医及び臨床検査技師の技術向上を望む。麻酔使用時の検査で痛みによる出血がありとても苦しかった。
<ul style="list-style-type: none"> ・できれば院内で薬が欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> ・半年に1回の通院だから、毎回保険証が機械での読み込みが出来ず、受付に行くようになる。受付の女性の対応が悪すぎる。待たせて何もなし、こちらの対応をしながらの他の仕事の話をしなが、その1人だけが毎回対応。態度が悪すぎるから改善してほしい。

○当院と県立足柄上病院は、地域住民への安定的な質の高い医療の供給のため、連携・協力するための協定を締結しています。今後、両病院の連携・協力について、期待することがありましたらお書きください。

・乳腺外科など、増科して欲しい。
・マイナンバー保険証を活用して、様々な情報交換をしてほしい。
・地域の人が安心して利用できる高い案内性を期待する。
・上病院の近くに住んでいるが、今は産婦人科等、昔と違って科が減り、利用することがなくなった。救急でも市立病院に運ばれることがほとんどで、公立の病院としてもっと地域の人達が利用できる病院になって欲しい。医療も低迷していると聞きました。もっと力を入れて頂きたい。
・両病院の連携・協力は必要不可欠です。住民が安心して医療供給受ける事ができますよう願っています。
・両病院の連携・発展を望みます。
・両院の得意分野が分かると受診しやすい。
・それぞれの病院の充実した分野での相互協力で、健康長寿になる様な治療が出来ればと思う。
・産婦人科、小児科の充実をお願いしたい。
・町医師の紹介がないと受診できない体制を見直し、もう少し受入れのハードルを下げてほしい。市民なら初診のうえ振り分けるような体制を。
・いつでも、対応していただけるようになるとうれしい。
・いざと言う時頼れる病院でいてください。
・足柄上の産科をもう一度お願いしたい。とても良かったので。小田原市立までは自宅から少し遠い。
・足柄上病院は親切ではないし、うそつきなので期待できません。 入院していた時に 10/29~11/5 の時に書きました。
・連携することはとてもいいと思う
・昨日定期受診の小田原循環器病院の消化器外科医師が即座に判断し、市立病院外科の予約を入れていただいた。このような連携には感謝している。
・医師の方々の対応にはとっても安心できる。
・両病院の連帯・協力について、それぞれの役割（診療内容）が明確なメリットが分かりやすい形にしてほしい。わざわざ、小田原市民が遠くへ行くメリットがわからない。
・協力は良い事だと思います。
・待ち時間を少なくしてほしい。予約しても意味がない。
・上病院でも市立病院と同じ診察ができる。
・今後も地域連携室の充実をお願いしたい。
・無理のない紹介状制度のせいか、待ち時間が短く助かった。スタッフさんにも心の余裕がありそう。ギュウギュウにならない状態を維持してほしいです。
・足柄上地域は出産ができる病院が無いので、産科の体制を検討してもらいたい。
・患者数が多くなる不安がある。
・患者の状態に応じて、最善策を講じるための連携と協力を期待したい。
・足柄上病院でももっと診療ができると良い。
・協力団体で診療の幅を広げて下さい。
・両病院の容易な相互利用システムを期待する。
・両院共に通院経験があるが、更に高い医療が受けられる様期待する。
・経営的には、統一した一つの病院にする方が赤字を減らせる。
・非常にいいことだと思う。
・両病院が連携していることをもっと広めてください。
・両病院の自由な診察ができるよう期待する。

・救急車の連携をスムーズにお願いしたい。
・小田原市立病院と足柄上病院は患者の為に「かけ橋カード」があっても、救急で受け入れられないのなら「かけ橋カード」の意味はないと思う。「患者の命を預かるということはどういうことなのか、もう一度、医者、看護師、医療従事者が原点に戻り、そして、人間としても「人を大切にし、大事に思う事」一人一人が見直すべきである。
・足柄上病院にはかかった事はないが、連携していただける事は頼もしく思う。
・初期で待たされるのは苦痛なので、連携でスピードアップを望む。
・なお一層の協力態勢を作ってほしい。
・具体的な方針が分らない。
・大変心強く思う。受診の待ち時間の短縮のため同じ科の受診を分散するなど工夫があれば助かる。
・足柄上病院での医師不足による転院等が無くなる事を望む。市立病院での医療格差を感じた。小田原市立病院様にはたいへん感謝している。お世話になっています。
・素晴らしい事だと思う。期待しています。
・急を要する連絡したときの対応の違いがすごい。足柄上病院はこっちのことを考えていない。
・どちらの病院でも同レベルの医療提供をして欲しいです。
・医療情報の共有

○現在、新病院の建設を進めています。新病院に期待することをお書きください。

・院内の利便性など（動線や表示）期待しています。
・案内の分かりやすさ
・診察室がもう少し広いと良いと思います。手荷物は自分の横に置いたら安心。トイレはウォシュレットがいい
・利用しやすくなる事。
・使いやすさ、サービスの質。駐車場の使いやすさ。
・外来も病棟も全体的にトイレの個室が狭い。もう少し広くしてほしい。
・順番待ちが少ない円滑な病院運営。また来たくなるような美しい外観。
・十分な病床。新しい治療に対応できる医師、機械。受付・支払い等、待ち時間の短縮。
・市内外問わず公立の病院として、皆が利用しやすい病院になって欲しい。遠くまで行かずとも、地域で完結できる病院になって欲しい。
・新病院に理容室が設備されないとの事で驚きました。知らない方々が多く、便利に利用させていただいているので、是非再検討の程、よろしくお願いします。患者も職員の方も満足な理容室の対応に喜んでます。
・市立病院の計画図は結構ですが、現在の道路および進入口（北口）などの位置関係を示すものがない。工事進行に合わせて位置を示すことも必要ではないかと思う。
・キレイな病院になるのを楽しみにしている。今よりも受付がもう少し分かりやすくなったらいいなと思う。
・誰もが医療を受けられる、地域に開かれた病院になると良い。
・駐車場利用がスムーズになるといい。
・足・腰の悪い人に、楽に移動できるようにしてほしい。
・夜間の小児科の先生の対応や診察が良くなる事。
・あらゆる設備面を期待しています
・会計をもっと早く。受付は診察窓口で出来る様にしてほしい。
・土曜日は休まないでほしい。
・患者が安心して治療に専念出来る病院としてスタートしてもらいたい。
・医師、看護婦、受付、支払いすべてスムーズに行く様誠意をもって行って下さい。
・通院しやすい病院にして欲しい。

・利用する場所がわかりやすく、エレベーターがスムーズに乗り降り出来るとよい。
・軽食を食べるところ、カフェがあればいい。
・今よりも幅広い病についての対応。
・食堂がおいしくてゆっくりできることや、駐車場からのアクセスの良さを期待する。
・開放的な空間で外の光・空気・緑を取り入れてほしい。明るい気で満たされた場所になるように。
・合理性と心ある医療を期待する。
・駐車場から院内への移動がしやすいと嬉しい。
・待ち時間の解消。
・トイレが使いやすく、きれいで、広いといい。
・ネットでの番号予約、診察順番待ちが分かるといい。
・使いやすく、誰でもかかれるような病院。
・キレイなお手洗い。子どものオムツを換えるところがキレイだといい。
・地域の住民が紹介状なしで利用できる病院であってほしい。紹介状がないと診てもらえないのはとても不便。一番近いのに一番遠い病院では困ります。
・地域の方が受診しやすいよう希望。
・無駄のない動線の確保。分かりやすい表示。あとどれくらいで呼ばれるのか、あと何人待っているのか、分かるとありがたい。
・カフェ等の施設が充実していると良い。高齢者が多い中、認知症を含む医療の充実を願う。
・最新の機械、設備。
・先進医療、機器、技術に期待している。
・災害で機能不全にならないようにしてほしい。
・新しく使いやすく清潔感ある病院を期待する。
・診察の待ち時間を短くしてほしい。
・待ち時間を過ごせる場所があるといい。
・病院を利用する人すべてに、使いやすいといい。
・高度医療。
・今のままで良い。新病院となって張り切りすぎないように。
・スピードアップを期待する。
・市民もスタッフさんも使いやすい病院になるといい。
・新しい治療法などを受けられる病院になってほしい。医師達が良い経験が受けられる病院を希望する。(安心して治療を看者が受けられることが一番大事)
・早く出来る事を希望する。
・今まで通り頼りになる病院であることを期待する。
・今まで通りでいい。
・新しい病院で、最新の機器を使って医師の技術を充分発揮してほしい。
・トイレや診察室がキレイになるといい。
・レベルの高い医療。
・医師数を多くして欲しい。
・血液内科を設置してほしい。
・リラックスできる環境。産科があるのでカフェの取り扱いなど
・車なので、早く駐車場を造ってください。1台1台のスペースをもう少し広くしてください。
・寄り添った対応をお願いしたい。
・待ち時間の短縮。再診期間の短縮。
・銀行や郵便局を作してほしい。売店も少し大きいのを希望する。
・トイレのウォシュレット。
・新しくきれいな病院が早く出来るといい。
・今以上のレベルアップを願う。

・待ち時間が少なくきれいでわかりやすい病院になるといい。小児が関わる科に少し本とかおもちゃ等を置いて待ち時間を短く感じるようになったらいい。
・市民が初診で受け付け出来るようにしてほしい。
・県西地域の基幹病院として、地域の安心につながる。
・臭くないトイレを使用したい。
・災害に強く、患者だけでなく職員の安全も大切にする職場環境の確保。今の良いところをそのまま引き継いだ通いやすい病院であり続けてほしい。
・駐車場から会計まで予約している場合はスムーズに終わると嬉しい。
・わかりやすく、早く処置ができるように。
・今まで通り親身な親切な対応をお願いしたい。
・母は肺炎で当病院から自宅から近い呼吸器内科へ移りました。医療の限度もあると思うが、当人の希望にかなう医療体制を望みたい。
・きれいになるのを楽しみにしている。
・受付の混雑が少なくなることを期待する。待合エリアが静かで十分なスペースが確保されていること。駐車場のスペースが十分にあること。
・保険証確認や会計などの動線がもう少しわかりやすく歩きやすくなってほしいと思う。民間大学病院と比べられないが、売店や食堂などの充実をはかってほしい。
・診察で他の患者さんの声が聞こえないといい。自分の診療内容が聞き取りづらくなるため。駐車場が広くて置きやすい。売店が広い。トイレが使い易い。
・駐車場の便宜性。待ち時間の短縮。
・新病院の新しい設備・建物・広々感に期待する。
・入院の際、個室がもう少し多いとうれしい。小児の入院の際、もう少しわかりやすいルール説明や、付き添い案件のフレキシビリティがあると助かる。
・工事期間が長い。車を停めて歩くとかかなりの距離である。
・受付からのスムーズさを期待する。
・次回の出産は、是非新病院で頑張りたい。
・利用しやすいシステムで、患者さんに寄り添った対応をお願いしたい。
・食堂のメニューが増えると診察後も安らぐ。
・歯科やドックが出来るといい。外来診察日の増加を希望する。待ち時間が長すぎる。
・今以上に混雑することを懸念している。足柄上病院がちょっと手薄になっているので市立病院への期待が大きい。
・待ち時間の短縮(会計、診察、検査)を望む。待ち時間にホッと出来る店、喫茶、食堂、コンビニ等の併設をお願いしたい。
・入院者のトイレの大きさを大きくしてほしい。Wi-Fi も。
・医師、看護師たちががんばってください。
・最新の検査機器や医療機器の導入をしてほしい。駐車場を近い場所で確保してほしい。
・保険証確認システムは何もエラーが無ければいいですが、それ以外は結局スタッフが確認をしなければならないのでスタッフも患者側も大変だと思う。ましてや、お年寄りが多いので理解が難しく何度説明しても出来ないという場面を見かけました。導入するのであれば、医療証がなくてもスムーズにできるようシステムを見直す方がいい。新病院になってもお世話になるので頑張ってください。
・感染対策を万全に。
・空調設備。スマホの充電ができるようにしてほしい。駐車場の充実。
・1階の手続きが少し分かりづらい。施設が新しくなることを期待している。
・デジタル化が進むとよい。無駄にスタッフが多く、ごみごみしておちつかない。1Fで受付をしたら科での受付をなくしてほしい。メールなどであと何人待ちとメール来るなど、あたり前があるとよい。
・駐車場と入口を追加して下さい
・広い空間、動線が良いこと。Wi-fi が使えると良い。
・全体的に明るいイメージの病院内だといいなと思う。

・新システム導入により待ち時間の軽減。
・患者によりそう医療を期待している。
・信頼できる医師。
・最新医療の充実。
・検査が何日間かに分かれてますが、できれば1日で終わるような体制を検討してほしい。
・診察待ち時間、診察料金、駐車場。
・駐車場を広くしてほしい。診察時の待ち時間が少なくなるよう期待する。
・駐車場スペースがたっぷりあれば嬉しい。
・駐車場の円滑な利用。
・入院時の環境の改善が望まれる。
・駐車場、院内の諸々の設備等きれいになると思うのでより良い環境になり、各職員の方々もやる気が出ると思う。患者や家族も使い易くなると思うので期待している。
・小田原駅からバスに乗る時病院行の本数が少ないのが不便。駅から専用のシャトルバス等があればもっと便利になる。
・トイレが明るく清潔なこと。動線が分かりやすく、ムダがないこと。
・売店やカフェが大きいものがあると良い。入院時などありがたい。急に必要になったとき、最低限手に入るとよい。
・廊下の動線（右通行か左通行か）を明示して欲しい。
・早くきれいな院内に行ってみたい。
・診察の時のプライバシーが守られてほしい。婦人科は出産の人と病気の人が入り混じり、とても複雑な気持ちでがんの告知を受けた。悲しい。
・小田原駅や最寄りの駅からの送迎バスがあると助かる。車いすの障がい者を病院内で一時的に預かっていただくシステムをお願いしたい。雨の日は親が駐車場に車を停めに行ったり、荷物を取りに行ったりする時に1人で待たせている。
・駐車場の利用のしやすさと十分な台数分の確保。
・早く工事が終わってほしい。駐車場が不便で仕方ない。
・大きい病院になり、多くの患者が診られると思うが、今まで通りに接して下さい
・トイレの個室スペースのゆとりがほしい。荷物置場、ファイル置場があるといい。
・足が不自由でも移動しやすい駐車スペースがたくさんあると嬉しい。長距離歩くのが難しい。
・最新の良い病院になってほしい。
・掃除が出来ておらず汚い。
・診察室や病室が広くてきれいだといい。
・早く完成することを願っている。
・大事なことは「目の前の患者、そして、その家族の命を輝かし、命の灯を消さない」事である。
・駐車場が広くて使いやすいとよい。院内のスペースを広くとってほしい。診察台の両脇を広くとってほしい。検診する時に患者が1人で移動できない時に、付添人だけでは移動できないので常に支援できるスタッフがいてほしい。
・大いに期待している。基幹病院としての新しい病院はうれしい。
・キレイさ、スムーズさ、わかりやすさ（場所や動線）
・天井が広いとゆったりとした気持ちになれる。
・地域の病院としての位置付けを確保してほしい。
・老人はデジタル特化されても付添いがいないと対応できないのでアナログも必要。
・通院しやすい病院で、他クリニックよりもプロフェッショナルな方に細かく検査、診断ができる病院であってほしい。産科を大事にしてほしい。
・患者にとってわかり易い案内・表示を望む。
・再診予約の場合に待ち時間が短いと良い。
・清潔感と診察室の広さ。
・待ち時間の短縮。

・莫大な建設費用がかかっていて借金を払えきれぬのか心配。払えないとなると市民のための病院ではなくなり、どこかに買収されたりしないですか。
・分かりやすさ。
・入院時スマホの充電や、コンセントが自由に使えることを強く希望する。
・待合室のイスを長時間でも座りやすくしてほしい。
・理髪室を設置してほしい。また、トイレのバリアフリー化を希望する。利用しやすい病院になることを願っている。
・待ち時間減らして下さい。私は元職員ですが、30年前から同じ課題です。
・職員の方達が親切で感謝している。
・個室の数を増やしてほしい。近くに食堂が少ないので、患者や付添いの方が利用できるようにしてほしい。
・ここに来れば安心できる。そんな病院になってほしい。
・技術レベルの向上、最新医療の充実。
・売店、食堂、カフェの充実。病室のきれいさ。
・子どもの発達検査やカウンセリング等ができる場があるとありがたい。不登校外来や思春期外来といったところの診療もあるといい。
・待ち時間の短縮。駐車場の無料化。照明を明るくしてほしい。
・入院の面会室がもっと利用しやすいといい。イス、テーブル、自販など沢山設置して。
・病棟のトイレ・浴室が入院患者、スタッフ共に古くて寒かった印象があり、新病院には最新の設備を期待したい。
・緑の多い環境を望む。
・食堂やカフェスペースが利用出来たらいい。会計の時間短縮。
・自転車の駐輪場を広くしてほしい。
・売店で飲食物購入後、それらを食する場所・椅子等がほしい。ここがそのエリアだと分かるように！
・駐車場の横幅がもう少しあると安心。
・待ち時間を短くしてほしい。
・スムーズに診察や説明を期待します。
・バリアフリー。耳の聞こえない人に対する文字情報の確立。手話通訳の設置を。
・エレベーターが車椅子でも使いやすくなる事を期待する。
・高度な医療技術に対応できる病院に期待する。
・利便性の向上を期待する。
・予約時間よりかなり待つことが多いので、少しでも解消できるようなシステムをお願いしたい。健康総合診断もできるとうれしい。
・綺麗さ、子供への設備の多さ、食事面。
・明るいトイレを期待する。
・内科や外科など、各科のわかりやすさを期待する。受付システムの順番が保険証が先なのか、受付が先なのか分かりづらいのでその順番を分かりやすくしてほしいです。
・喫煙所に入院患者が行けると治療に集中出来る。
・新しい病院でキレイになり、動線や受付もわかりやすくなると良い。待合も混雑して風邪の人と混ざるような待合室も分けて欲しい。新しくなって、駐車場からこんなに歩く事がないようにしてほしい。

ご協力ありがとうございました。