

入院【2】 入院生活について

評価	理 由
5	県の時より市の方が接客は良い。
4	院内の情報提供で、厚木の情報あゆネットも情報提供されると又、楽しいかも！（病棟内のTVに）
4	とても快適な入院生活を送っておりますが・・・夜から朝にかけてのエアコンの停止消灯時間 21時は早い 売店の価格がほぼ定価・・・については気になりました。
4	トイレ・病室きれいです。空調も体に合った温度。起床・消灯時間も早いけど何とかついていってます。食事の心配してくださってありがとうございます。
3	品揃えですが、パンツ式オムツが、病棟ではLLの方が良いとの事でしたが、売店ではLまでしかありませんでした。
3	入浴の時間をもうちょっと早めて欲しい。夜間冷房が切れて寝ぐるしい。(夏場)食事で、できたら和・洋・中の食事が選べたらと思います。
3	売店にもっと雑誌を色々おいてほしい。消灯時間を少し遅くしてほしい。(22時位い)
3	冷房は冷え過ぎ。
3	冷房の効きすぎで寒かった時もあった。
2	病棟の掃除は、床回りだけなので、テーブル等も掃除して欲しい。売店は、本の種類を増やして欲しい。
2	男子小便所の下がいつもべちゃべちゃで不潔。就寝後の室内が暑くて目が覚めてしまう。
2	トイレで、手を拭くペーパータオルがゴミ箱からあふれているのをよく見ました。売店は、雑誌の種類がもっとたくさんあると良いと思います。
2	上の子もいて預けている時間に面会するので1時間早くしてもらいたいです。
2	なんでも掲示すればよいというものではないと思います。
2	担当医から、しっかり食事をして健康を回復するようにと指示されているが、食欲を引き出す料理が少ない。病院内に緑が少ないので、特に私の部屋からはコンクリートの建物の壁しか見えず、少しでも緑や花のある置物を加えてもらいたい。
2	空調は夜停止すると暑いので、できれば24H稼働希望します。(深夜勤務の看護師さんへの労働環境改善にもなる)消灯時間が早すぎる。(一般的には適切な時間であるけれど)外来では、診察室で検査結果(例えば採血)が見られるのに、入院すると聞かないと教えてもらえなくなる。医師にも小型端末を持たせていつでもデータを見られるようにしてみてもどうか? 風呂(シャワー)の水圧が弱い。
2	トイレなどは一日2回以上の清掃をお願いしたい。
2	病室の冷暖房の時間帯について聞いていないし、表示物は無い。7月末の暑さにはまいりました。窓の開閉でしのいだのと、扇風機、大小2種類持ち込み使用している。電気と電池タイプ。 管理状態にすべしと思う。
2	やっと寝ついたと思ったら0時で冷房が切れてしまい暑くなって寝ぐるしいです。せめて弱ぐらいにしてほしいです。
1	トイレは清掃を厳しくするように指導すること。
1	病室内の清掃はいつしているのか?廊下を清掃しているのは見るが、室内の清掃している所を見た事がない。ベッドの回りは髪の毛やホコリが沢山たまっています。
1	冷房が寒いです。
1	トイレの清掃について、夜間や早朝であれば看護師さんに依頼したならば、きちんと対応して欲しい。皆いやな顔をし「それは自分の仕事ではない」ような素振りをする。現在の清掃員で、しっかり仕事を(清掃を)する人が少ない。私からいつも気がついてお願いをする形である。便座に24時間便が付いていたり便器の回りや床に尿がたれ流し状態の時もありました。そのつど清掃員さんに伝えて、掃除をして頂きましたが夜間、

	早朝は、相手にもされません（Nsに伝えてもNsは掃除をしてくれない）。冷房、現在AM7：00に入るが夏場はAM6：00にして欲しい。売店は品数が少なすぎるし値段が高すぎる。
1	冷暖房の止まる時間帯をもう少し延ばしてほしい。
なし	冷房が効きすぎて寒い時がある。
なし	室内冷房の効きすぎ。
なし	ベッドでの排泄です。容器はゆすいで除菌ケースに入れるのですが新たにする際入っている物全てがぬれていてしっかり除菌されているのか判断できないことがあります。「ケースに入れて何分経ってます」とか「除菌完了」など判断材料があると安心です。
なし	特にありません。
なし	冷暖房の時間帯、夜もう少し長くしてもらいたい。

御意見に対する対応状況

病室の温度調節と清掃についての御意見が目立ちました。

引き続きいただいた御意見に対応できるよう努力してまいりますが、時間延長を含む温度調節などにつきましては、現在の空調設備では機械の性能上ほぼ限界にあるため、湿度の調節や個室以外の個々の病室の温度調節は困難ですので、御理解をお願いします。

また、院内の清掃につきましては、より一層清掃の徹底を図り、清潔な状態で御利用いただけるよう努めてまいります。

入院 [3] 職員の態度 [医師]

評価	理 由
5	どんな事をお願いしてもいつも気持ちよくしてくださるので感心しています。
5	夜間、緊急で来院したが、医師、看護師の言葉づかい、態度がまいちの感じがした。
5	質問などにていねいに答えていただき、詳しく説明していただいたのでとても安心して手術が受けられました。
5	非常に親身になって説明して下さり、土日も経過を見てくださり感謝しています。
5	プライバシーについては、こちらの要望に配慮してくださっています。
5	先生に色々相談に乗っていただきたいと思います。あとどの位なのか聞きたいと思っています。これ以上悪くなるのか心配です。
5	病状や注意事項など、わかりやすく説明していただきました。
5	担当医師はとても人間的にも技術的にもすぐれた先生で日本の名医に当たる方ですね。医師と患者ではなく、人間と人間として平等に接して下さる素晴らしい先生です。前述したように人間的にも信頼でき、技術もすぐれた先生なのですが、脳外の先生が2人と数足りないために多忙に追われてしまっているようで、患者さんへの訪問時間が取れない、という気の毒な立場におかれていらっしゃるみたいです。は、大部屋での説明なので仕方のないように思います。先生の責任でなく、おかれた状況が解決されるべきと思われます。
5	科の先生方の評価です。科は全て悪いです。
5	担当のドクター以外にもいろいろなドクターが様子を診に来てくれるし質問にもきちんと答えてくれる。ドクターと患者側の垣根が高くないという事は、患者としてドクターとの信頼関係を築くことができると思います。
5	親切丁寧に手術・回復状況を説明していただきました。

4	特にありません。
4	高ぶる事なく、私達の目線にたってお世話して下さい。
4	問題ありません。
4	中にはあまり良くない態度の医師もいらっしゃると思います。
3	まあ、あまり普段しゃべらないから分からないが、市立病院の医師というのは、こんなもんですよ。(笑)
3	部屋で普通に話しをしていても隣の部屋に聞こえる。
3	態度が、中には悪い人もいます。

御意見に対する対応状況

全体的には良い評価を頂いているようですが、引き続き職員全てが良い評価を頂けるよう努力してまいります。

入院【3】 職員の態度について [看護師]

評価	理 由
5	やさしい看護師さん、きもちいやされます。
5	本当に皆さん立派で頭が下がります。
5	若い人が非常に良くやってくれる。
5	いつも笑顔で優しく対応していただけたので良かったです。
5	全ての看護師さんが優しく一生懸命接して下さいました。
5	態度が恐いと感じる人が1人いるが、みなさんよくしてくれます。
5	いずれの項目について、大部分は悪くないが、少し言葉づかいに適性をかいたり、絶対に笑顔を見せず不気味な人がいるのが残念です。このような人の場合、言葉を交わすことも遠慮してしまいます。このような人はほんの一部の人です。
5	特にありません。
5	皆さん大変親切ですね。安心出来ます。
5	特に、入院初期(入院計画書を確認するときなど)にプライバシーへの配慮が必要では？
5	名札が見えにくい時があったので、よく見えるようにしてほしい。親切にいただきました。
5	科は子供だけではなく親に対しても気をつけているナースが多くいる病棟だと思います。皆さん献身的で本当によくしていただいています。さんもいろいろ相談にのってくださり本当に心強く思います。感謝しています。
5	安心してお願いできます。
5	看護師の皆様には1番お世話になりました。日ごろ接していただいて心が洗われる感じでした。特に担当看護師のさんの対応には素晴らしいものがあります。
4	痛みをわかってもらいたい。(やさしさ)
4	うるさい入院患者に大変苦労していると思う。
4	初めての入院生活を過ごしております。良くして頂いております。
3	外来担当に悪いのがいる、態度、言葉づかい。
3	態度が、中には悪い人もいます。
2	個々の性格によると思われるが、病棟に10~20数人おられるNsの中で自分のNsとしての自覚を持ち、本来あるべきNsの仕事の責任もって行なっているNsは私が見た限りでは、10人中3~4人しかいませんでした。乱暴で無神経かつ病気の体の患

	者にとって残酷な言葉や態度をとるNsも3人位おりました。実名をあげたいのですが、性格的なもので、とても注意をされて正せるような問題ではないので書きひかえます。上記は悪い方を基準に答えてあります。(悪い方が目立った)
1	ここの看護師は非常によくない。患者への配慮に欠けていて信用できない。他の病院は1~10まですべてめんどろ見してくれるが、ここは1~3位しかしてくれない。

御意見に対する対応状況

全体的には良い評価を頂いているようですが、厳しい御意見もある以上、患者様から職員全てが良い評価を頂けるよう引き続き努力してまいります。

入院【3】 職員の態度について [医療技術職]

評価	理 由
5	特にありません。
5	リハビリの療法士さんにはお世話になっています。声をかけてくださりながら、適切に訓練をしていただいています。感謝しています。
5	きめ細かいリハビリ訓練により徐々に機能が回復してきているのが分かります。検査もテキパキとした対応で良いと思います。
4	ガムを食べながら検査を行っている方がいました。
4	特になし
2	男性なので気配りに欠ける時がある。
なし	まだ接していないので…

御意見に対する対応状況

「ガムを食べながら検査を行っている」との御意見があり、患者様への接し方など、さらに指導・教育を徹底してまいります。

入院【3】 職員の態度について [受付・会計・その他事務]

評価	理 由
5	特にありません。
5	、 窓口は不在のことが多い。「声をかける」みたいな看板が立っているがいったい誰に声をかければいいのかわからない。呼び鈴を置くなり改善を希望します。
5	熱気にあふれた外地より入口を入った所で、御入院ですかと言われ迎えてもらいほっとする。さわやかなお姉さんの迎えに暑い中の長旅にほっとする。一人一人呼ばれると心なごむ。
5	不明な点の説明を詳しく教えてくれました。
4	特になし
2	会計が遅い。忙しいのはわかるが態度が悪い。
2	あいさつしてこない。

御意見に対する対応状況

接遇等につきましては、日頃から患者様の立場に立った対応をするよう指導しておりますが、さらに周知徹底を図ってまいります。

入院【4】その他 当院に入院された理由（回答が「5 その他」の場合のみ掲載）

理 由
県立当時から
以前にも同じ病気で入院したので
家との交通手段
以前から来院している。自己判断
近いから
先生がいらっしゃるから
1回は救急車でした。今回は2回目です。

入院【4】その他 当院の良いと思われる点を記入してください

理 由
食事がおいしくて毎日楽しみです。
スタッフのみなさんがやさしい（特に看護師さん）
家庭的なところ
食事
担当医の話しが丁寧である。
大部屋の部屋代が特にないこと。
患者の立場になってよく理解してくれる。
医師、看護師の方々の説明などが良い。
医師の対応は良かった。
駐車場代がかからない。
初めての入院で不安でしたが、看護師さんがみなさんととても優しく子供に接して下さり、点滴や血液検査も泣かずに終わった様で安心しました。
看護師がとても良くしてくれて、とても助かりました。ありがとうございました。
担当の看護師さんが、「今日担当する ですよ。」とあいさつにきて下さる。名前も覚えられるし、信頼もします。
院内清掃状況がよい。
まったくなし。
看護師の皆さん若い方が多いですが、一生懸命やってもらってます。
私は当病院で二度命を助けてもらい、又、大きな手術を成功していただいているので感謝以外に言うべき言葉はありません。
看護師さんはじめ、スタッフの方の笑顔、接遇。寝具等の清潔さ。
肝臓専門の先生がいること。
医師間及び看護師との連絡が良くとれていると思う。
患者の意見を良く聞いてくれる。長い目（ここ5年）では、いろいろ改善されたところが目に見

える（売店時間延長、空調運転時間延長、会計完了番号の表示、e t c）
全体的によかったです。
市民への優遇措置（料金）。花火大会が見れる所。
脳外の医師の技術レベルがとて高く、信頼できる。病院内の雰囲気も良い。一部を除き、清掃も行き届いている。（トイレ、病室はとて汚れてる日が多い）
どっしりと重厚な感じがして落ちついた感じ。
市立病院を良くしようと皆さんが努力してこのアンケートを続けていること。
看護師が良い。
全体的にあいさつが徹底されて、親切な印象。
大きな環線なので車の来院に便利。
礼儀正しい態度が良い。
医師の対応が良かった。対応がすばやく、テンポが速く、適確ですがと思いました。
先生方初めスタッフの方々の親身になってつくって頂いたこと、身にしみてありがたく思っております。家族や自分も病気になったらこの病院にお世話になりたいと思います。
対応が良い。
看護師さんがやさしい所です。
看護師さん達はやさしくて、天使のようでした。食事がおいしかったです。
病室が広く、備品等も大きくとて使いやすいです。テレビも使いやすいです。
1Fの病棟へ行く廊下にいつも立っている警備員さんは、いつもあいさつをしてくれる。とて気持ちが良い。
4人部屋でもゆったりとしていて快適である。車椅子用トイレも入りやすい。
患者への対応が親切で良い。県立病院の時代よりかなり良くなってる。
先生方始め看護師のみな様とて良い方で感謝しております。
職員の方が明るく元気で気分が落ち込みがちな入院生活を楽しく快適に過ごせました。
何回もお世話になり皆様が親切にして下さって本当にありがとうございます。
お風呂
看護師さんが明るく面倒を良くみてくれて感謝している。
院内各所に目印があって分かりやすい。
若い看護師は良くやってくれました。

入院【4】その他 当院が改善すべきだと思われる点

理 由
特にありません。
院内調整（冷暖房）寒い。
もう少しこまかい所まで気を使ってほしい。
屋上で軽い運動、散歩などが出来ると助かる。気分転換にもなる。
洗面スペースが狭い。鏡も見にくい。
建物を新しくしてはどうでしょう。
テレビの使用時間（夜間ついていて音量も大きくて迷惑だった）
携帯電話の使用場所を作って欲しい。家族に状況を説明するために電話をしたくても、わざわざ外に出るのは大変。
シーツ（ベッドの）交換はこちらが言わないとしてももらえないのでしょうか。
ナースコールやTVの調子が悪かったので、点検をしてほしいです。
土曜日の診察再開をお願いしたいです。

院外のベンチを増やしてほしい。禁煙者用のベンチ！！
まず看護師から改善すべき。ここの看護師は本当に信用できない。
もう少し、点滴の時の注射針をさすのがうまい先生にしてください。
物置があるとよい。全盲なため歩行時不安です。
建物の老朽化。トイレが各フロアに2つはほしいです
緑や花を増やせばと思います。以前娘が交通事故で救急車で来た時、相当時間待たされ、診断の結果1週間程度と書かれましたが、一応日常生活に復帰できたのは3年でした。初診の場合、交通事故の場合、被害者の立場に立って十分な診断とその結果について責任をはたしてもらいたい。
食事はいまいかなと思うが？
特になし
病室内の空調調整は、出来るようにならないでしょうか？
医師の回診回数を増やす。1日1回か0回しか回診しないが、そんなに多忙か？
浴室をきれいにしてほしいです。
NsのレベルUP。ベッドサイドのケアをもっと重視して欲しい。オムツ交換、ヴァイタルサインチェックだけがNsの仕事ではないはず。本来の看護とは患者のケアであるべきだが、軽視されている。夏場の暑い汗をかく時期なのに入浴以外の清拭がなされないのは何故か？うごけない人は1週間汗だらけである。
古めかしいのが個性だからこのままでいい。
身体の自由のきかない自分達ですのでタオルでふきとって下さる事はたいへん気持がよいのですが、そのタオルの洗濯の具合が悪いのかにおいが残ります。タオルの洗濯をいま一度見なおして下さい。
浴室の換気が弱い。浴室の清掃。
1.今回手術を受けましたが、手術(フォーマット)等のアンケート(実態調査)は必要と思います。例、手術開始から終了まで。2.病院側から患者(個人)に対してオープンであり、それを他にオープンにすればペナルティーを考えるとか。
人間的に不足している様に見える。
私はこのままで良いと思います。若い人は違ってもかもしれませんが私は何も言うことありません。
夏なので皆が冷蔵庫を使うので(いっぱいになってしまうので)各部屋ごとに冷蔵庫があると便利だと思いました。
1Fの廊下の冷房の効きが悪い。
部屋や廊下の電灯について日中明るい時は点けなくて良いと思う。廊下は夜はもう少し暗くていいのでは。尿便の回数記入表は不要、紙のムダで手間がかかると思う。別の病院では1日の終わりに看護師が聞いていた。他の患者何人かは同意見だった。
建物が古いので無理かも知れないが隣の部屋の話し声や寝息がよく聞こえる。車椅子用のトイレが少ない。車椅子の人は便秘しやすいのもっとゆっくり入ってほしい。(特に朝は落ち着かない)
夜間から朝(0時~7時)の空調停止による病室内気温の変化について、一度統計を取ってみてはいかがでしょうか？
車椅子用トイレが少ない。待ちかねるときもある。
外科の病室の朝は、タオルを持って来てほしかったです。

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)

施設的な御意見につきましては、建物の構造上対応できないものもございますが、それらの御意見は新病院建設時に反映させていただきます。また、職員に対する御意見につきましては、研修等を通じて患者様の立場に立った対応を心掛けるよう指導してまいります。

入院【5】その他、お気づきの点

理 由
また入院する事がありましたら厚木市立病院にします。
医療スタッフ、看護スタッフともに総じて親切で心のこもった対応をしていただき感謝の気持ちで一杯です。
当院へは3度救急車で搬送されお世話になっているが、今回は前回と違い(診断は適切であったが)受ける感じがこんなに雑だったのかなぁと思いがした。入院してみてもうでもないと感じているが。前は腰痛でお世話になったが、朝まで各種担当医がかわるがわる来て診断して行かれた。その時の印象が強いかも。
インターネット電子メールを使って仕事をしている個人事業者です。病室内でLANもしくはPHS使用でパソコンでインターネットが使用出来るようにしてほしい。
携帯電話の充電器を設置してほしい。
当院を紹介しようと思えますか?の質問は、基本的に他の医療機関の紹介状がなければいけないんですね?知人に紹介できる立場にありません。保育士の方が親のいない間絵本を読んだり遊んで下さったりしてくれて助かりました。ありがとうございました。
せっかく入院するなら他の大学病院にでも行けばよかったと思う位、今回の入院はがっかりしている。
特になし
エレベーターの改善、1基毎にボタンが独立しているので、利用者は全部のボタンを押して、早く着いた方に乗っているから、遅く着いた方の無駄な停止が多い。
入院中、点滴をしていました。夜中トイレへ行く時、点滴のキャスターの音がうるさく、他の患者さんに迷惑になるようで気がつかれました。音の静かなものにしてほしかったです。外来受診の時、待ち時間中体調が悪く、横になりたかったのですが、看護師さんに言いにくかったので、言い易い雰囲気だったらと思います。また、少し先に受診させてもらえればありがたいのですが、順番を早めることは無理なのでしょうか・・・。入院中、安静にしなければいけない時、携帯電話が使えなかったのが、家族との連絡がとれませんでした。携帯電話が使えるようになればいいと思います。
シーツ交換の日時など、あらかじめわかっていることについては、前もって知っておきたい。
南3階病棟(脳外)この病棟はいつからベッドサイドのケアを放棄されてしまったのでしょうか?清拭は毎日おこなうべきではないのか?ベッドのシーツのシワシワもNsは直そうとせず、シワシワのベッドにマヒの患者さんを寝かせている。これではシワが肌にくい込んで痛くて苦痛である。床ずれの原因にもなってしまふ。毎日のベッドメイキングもNsがしなくなったのは何故?オムツ交換時に尿で汚れたオムツを病室の床にじかに投げ落としているのを目撃しているが、Nsは公衆衛生を学んでこなかったのか?(一般人でもこんなことはしない)例えば、大ビニール袋なり、フタつきバケツにビニールをかぶせてオムツがいっぱいになったら、ビニール袋のみ捨てるのが改善の方法は、いくつかあるはずではなからうか?(全員だとは思わないが)不潔で院内感染の原因にもなってしまふ行為をNsが行なっているという事実を重視して頂きたい。
看護師さんの姿勢は素晴らしい、己を無にしてつくす態度は、手を合せたいと思う。
夜勤看護師さんが受持つ患者の数の多さにびっくりしました。(談話室の掲示を見た)
冷暖房以外は良いと思う。【4】の～項目、何を基準に判断するのか。患者に聞く内容ではないんじゃないでしょうか。現場で働いている皆様、それぞれ一生懸命やっているとします。
特になし
処置車が大きな音で廊下をおしているけど音がしないようにしてください。朝早く大きな音でびっくりする事もあります。
館内は声が響きわたるので、夜だけでも静かにする工夫をしてほしい。
駐車場は広く出来ないのであれば立体化を考えるとか。

<p>看護師さんたちのやさしさとめんどろをよくみて頂いたことに感謝感謝でいっぱいです。病気で苦しい時はげまして頂きやさしくしていただいたこと私の心にしっかりと治まっております。厚木市立病院はこれからも頼りにして参ります。この病院は良い病院だと声を大にして家族はもちろん友人知人に話したいと思っています。ほんとうにありがとうございました。（長く入院していたら漢字も忘れ、字もきたなくてごめんなさい）</p>
<p>内科の先生の態度など悪かった。内科だけは、来たくないと思ってます。外科は、すごく良い先生達でした。ありがとうございました。</p>
<p>食事はおいしく、時に栄養士さんが回ってきてくれて「どうですか?」と尋ねてくれて丁寧であると思った。手術も安心して受けられた。</p>
<p>厚木市民の病院であることをもっと色濃く出してもよいのでは?例： 市民の絵、写真展示（1Fだけでなく病棟にも） 鮎まつりは特別食。数日後の食事が選べる これは市とは関係ないが新潟県立病院はチョイス出来るようになってる。 役所の届出などを受付を1Fでもやってくれる。（国民健康保険等の手続き、病院に関するもの）</p>
<p>携帯電話ですが院内使用禁止にもかかわらず使用されている方が実際多くいると思います。通話は論外ですがデータ通信・メール等ならば場所指定で許可してもよろしいのではないのでしょうか？</p>

御意見に対する対応状況（その他、お気づきの点）

今回頂いた御意見を無駄にすることなく、今後、皆様から同様の御指摘を受けないよう病院運営をしてまいります。

また、過去に頂いた皆様からの御意見も含め、現在、病院内での携帯電話の使用方法について、どの様に使用していただくのが良いのか検討を進めております。