

入院 【2】 入院生活について

評価	理 由
5	消灯時間 1 時間位延長できないですか？
5	雑誌の品物をもう少し多くして下さい。
5	消灯時間は 10 時を希望します。
5	室内の温度調整もよいです。病状に合った食事で満足です。看護手配も最高によいです。
5	入浴時間は 19 時で終わってしまいますが、20 時までがいい。売店の品揃えでパンは山崎か、ふじパンがいい。
4	消灯時間はあと 1 時間遅い 22 時でも良いように思う。夜中に何度も目が覚めてしまう。売店の品物の価格が一般よりも割高に感じる。
4	病室の温度が少し高く感じます。面会時間は基本的に時間を守ってほしい。
4	食事は最初の一週間はよいが、それを過ぎると飽きてくる。何時も同じでパターンで変化がない。もう少し工夫してもらえるとありがたい。
4	病人が入院するとき、何を用意すればよいか、もう少し具体的に説明して欲しかった。1 人で入院することもあるので。
4	男子トイレの床がよく汚れている。
4	冷暖房のよし悪しは個人差があるので良いかどうか、判断は困難です。食事の満足度も全て OK とはいかないでしょう。
4	入浴ですが、着替えまで入れて 30 分は、正直厳しいです。後の方の事を考えると実際は 20 分～25 分以内となってしまいます。多くの方が入浴されるので、仕方がない事とは思いますが・・・。
3	食事の内容が少し淋しい。カラシ風味は食べられない。チラシ寿司は美味しかった。
3	お部屋が寒く感じる時がたまにありました。
3	客のニーズにあった、品揃え、低価格の促進。(売店)
3	家族以外の面会は 15 時頃からが適当。
3	トイレ及び病室内の清掃を特に気を配りお願い致します。(洗面所含む)
3	面会時間に問題はないが、人によっては入れかわり立ちかわり来て、1 日中大きな声で話をされると同じ部屋の者はたまらない。(11 時～18 時ということがあります)
3	品物が高い。(売店)
3	食事で、朝食ですが、ササカマ、カマボコ、温泉タマゴ、シャケ以外の献立も考えてほしい！朝のパン食のおかずも工夫してほしい！
3	看護師さんの接客はとても良い。
3	冷暖房は、一日中、一定にする方がよいと思います。面会時間は、子供なので、もう少し朝早くから、夜までの時間を長くしてほしい。
3	21 時には眠れない。売店にたばこがない。
1	コンビニがあったらいいなと思います。
なし	食事も、あまり薄いと力がつかないと前回栄養士さんにお話しした事が有りましたので、大変美味しくなりました。
なし	暖房の調整をしてほしい。面会時間は人数が多いのかもしれませんが時間が短い。売店は同じような品の繰り返し。
なし	トイレの便座が汚れていたりする。患者各自も気をつけてふく等すれば良いのですが。売店は価格が高い。

御意見に対する対応状況

消灯時間及び面会時間の延長に対する御意見が目立ちました。消灯時間につきましては、患者様の安静を保つために適切な休息時間を設定しております。また、面会時間につきましても、特別な事情がない限り、午後 8 時までとさせていただきますので、御理解をお願いいたします。

入院 【3】 職員の態度 [医師]

評価	理 由
5	丁寧に、また、はっきりと疑問、質問に答えてくださり、不安をとり除いていただきました。
5	職員の方については非常によいと思います。
5	細部に渡り心遣い大変有難く思いました。
5	親切、丁寧。良く話を聞いてくれる。
5	入院中の病棟での担当医師が4月から変わるとの事で、今後入院・治療に向けて非常に不安です。変わらないでほしい。最後の治療まで診ていただきたい。
5	質問に答えてくれて良く病気が理解出来ました。
4	患者の質問にわかり易く丁寧に回答してくれる。
3	病気に付いて専門的に良く説明してくれる。
3	態度はいい人はいいのですが、先生によってオレは医者だという感じの人がいます。うですね。
3	質問に対する回答をしてくださるのは丁寧なのですが、病状説明でただ良くなってきている、と言われるより、数値でも見せて下さるとわかりやすい。薬も何を使うのか、先に教えてほしい。
1	面談室がないので医師からの説明時に他者に情報が漏れるのが気になります。
1	小児病棟なのでもう少し子供に対してやさしく接しても良いと思います。
1	大部屋で他の人の結果など聞くのは決して気持ちのいいものではない。自分の事も他の人には聞こえているということなので。

御意見に対する対応状況

全体的には良い評価をいただいているようですが、接遇やプライバシーに対する配慮など、ご指摘のあった御意見につきましては、すべての職員が良い評価を頂けるよう改善に努めてまいります。

入院 【3】 職員の態度について [看護師]

評価	理 由
5	看護師全員がスマイルで仕事している様子を見て、しかも担当でなくても非常に気を使って頂いて、お客相手をした私は仕事上考えても感動しました。ありがとうございます。
5	不愉快な患者の言動にも、優しい態度、言葉づかいで対応しており感心しました。
5	看護師さんについてもとてもよいと思います。
5	職員全員が一生懸命働いていると感じた。
5	細部に行き渡り患者に対して色々心遣い大変有難く思います。
5	言葉使いがきれいで、病院の格が上がり、患者の気分がなごみます。
5	看護師全員がスマイルで仕事している様子を見て、しかも担当でなくても非常に気を使って頂いて、お客相手をした私は仕事上考えても感動しました。ありがとうございます。
5	皆さん親切で最高です。
5	患者に対しだれにでも平等に敬意。心のこもった看護をしている。
5	明るい態度、笑顔、話し方等、全部満点。頼み事に嫌な顔をせず対応する。これでは不満のはけ口はどこにあるのか心配してしまう。
5	とても優しくしてもらっていてありがたいと思っています。よく気がついて下さり助かります。
4	患者に対しての一人一人の対応が非常に良好です。
4	皆さん元気よく対応してくれてありがたい。はっきり表記してくれるのがよい。言葉使い、時には育ちが出るようだが・・・。
4	プライバシーの配慮は看護師の良・悪ではなく、部屋の外での見舞客（家族）との話をする場所等もう少しプライバシーの保てる場所が欲しかった。
3	とてもやさしくしてもらっていてありがたいと思っています。
3	人によってバラバラです。超～良い人いっぱいいます。
3	数値を本人に伝えてください。
1	入院時はとても内外共の騒音ですぐにでも帰宅したいと思いました。ナースの声、私語ではないにしてもプライバシーが守れてない。プライドを傷つけられた事もありました。内視鏡での検査で下剤をのみ多量の排便で苦痛でしたし、老若男女おむつを当てる様配慮がほしいと思います。夜半ナース（若い人）の言葉に心を傷めました。採尿室に無造作に置いてある名簿も気になりました。
なし	病人の気持ちになって、やさしく対応して頂きました。感謝します。
なし	看護師さん一人ひとり違うので答えは出せません。
なし	この度の入院。お蔭様で元気になって退院出来心より御礼、感謝申し上げます。高齢になっての初めての内科入院、不安が一杯でしたが今はホット出来嬉しさ一杯です。心より御礼申し上げます。今まで健康でしたので二度と入院しない様心がけて生きてまいります。

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、厳しい御意見もいただきました。今後も患者様から職員すべ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	検査の時、とても不安でしたが励ましてくださったり、又、助言して下さったり本当にありがとうございました。
5	技術員の方々とはあまり接することがないので。
5	説明が分かりやすい。
5	弱者の気持になって対応して頂きました。
なし	伺う回数が少ないので良く判りません。

御意見に対する対応状況

お褒めの言葉をいただきましたが、今後も患者様に対して思いやりのある業務ができるよう指導及び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	説明が分かりやすい。
4	回数が今のところ少ないので良く判りません。
なし	受付、会計会っていません。

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 ①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
専門の科があったので
知人の紹介
担当診療科目が、住居地の近くで優良とインターネットで掲載されていたから。
近隣のため
外来診療を受けている
他病院と比較して金がかからない。

入院 【4】その他 ⑫当院の良いと思われる点を記入してください

理 由
すべての職員の方が患者に対しての思いやりを感じました。
自分が苦しい、やっと病院に来た時、病名がわかるまで検査して、わかった時、すぐ入院。其の点早かったですね。有り難いですね。昔に比べると病院の中がすごく明るくなって面影がなく、今の病院の方が来てもしっかりやすく、家から通院するのが近くて助かります。
多少の事にもありがとうございますという返事に救われます。病人は心労をかかえていたら、体も弱っているので、やはり優しさが一番ではないでしょうか。
医師、はじめ皆親切です。
皆さんがとても優しく親切な所。
家から近い。家族中が長年利用させていただいている。初診急患で救急車の申し入れを許可して下さった。
地域の中核病院で営利主義でない。医者や看護婦の人材が多く、数年前と比べると格段の進歩がある。
医師、看護師其他スタッフが患者に優しく一生懸命である事。
医師・看護師・各種職員共感じが悪いと思った人はいない。よく教育されていると思う。
人的質は非常によい。
他の病棟の看護師さんや、スタッフの皆さんが思いやりと優しさがありました。（もちろん南5の看護師さんも）
保育士さんが、人によってですが、子供に対しての対応とはとても思えないほど、冷たい！と感じ、もし自分の子がそんな態度をとられていたら・・・と不安、心配してしまいました。「眠いなら、寝なよ！」とか強い口調で、まだ1才半くらいの子に言っていて、ゾッとしました。
医師も知りたい事はちゃんと説明してくれるし、看護師さんも優しく、子供も安心して入院しています。
静かで良い。
ベッドはテンピュールを使用していて良かったです。
親切、丁寧。
自宅から近いのと、8年前にも白内障で手術しました。義母も10年前お世話になりました。
一人当りのスペースが広い。調度良い。入浴システムが良い。
看護師さん達が皆様よく、又、優しくしていただき感謝しています。
全体に対し良いと思われます。
スタッフが全て親切であること。看護師さんが、よく声をかけてくれる。
初めて、入院という事を体験しましたが（大人になってから）、思っていた以上に気持ち良く、日々過ごせました。
看護師さんが優しく接してくれた点。
医師もケースワーカーも看護師も話を聞いてくれる所が良いと思います。
親切である。
小児病棟において保育士がいること。看護師さんが親切にして下さり親しみ易かった。
みんな笑顔が素敵で、とても気持ちがいいです。入院への不安も解消され、とても平和な日々を過ごせています。
ドクター、ナースの皆様が親切。
一人ひとりが自覚を持って仕事している所が良いと思います。

特に病院と意識してなくて良い。
職員の人全て親切であります。
古い建物で暗いイメージをもつが、清掃など美化に感心した。
慎重に処理してくれる。
言葉づかいが親切丁寧で感じが良い。
厚木市民が厚木市立病院に入り助けをお願いするとき、市立病院であるのが信頼します。よい病院と思います。
スタッフの方の心配りには、本当に感謝しています。今まで検査に行っても治療に行っても、嫌な気分になった事はありません。
患者と家族への思いやりに有難くて頭が下がります。
市民病院として他の私立病院にくらべ安い所です。
子供を優しく診てくださり、助かります。
良い医師を確保して神奈川県N o. 1の病院を目指してください。
患者は看護師が頼りなので良くしてもらいととても嬉しかった。これからも変わらないようお願いします。
現在診療中にリハビリを行われている事。
全体的によく説明してくれる。
ナースが優しい。医師も感じが良い。
受付から医師、看護師、リハビリ職員等、すべてのコミュニケーションが素晴らしい。
看護の点で人員が多い。
医師の方も看護師の方も親しみやすく明るく、的確に指導し接して頂きました。
患者への対応が良い。
待ち時間が短縮された事。会計が楽になった。皆さん親切で親しみやすい。
病院全体が明るい雰囲気である。医師が良い。安心して手術をまかせた。家から近いのは家族にとって一番楽だ。
職員対応。
看護師さんの連携がととても良く（日勤から夜勤など）声かけが行き届いていた。
看護師さんが明るくて落ちこんでいる気持ちを癒してくれます。

入院 【4】 その他 ⑬当院が改善すべきだと思われる点

理 由
もっとたくさんの人に支持されて設備や病室がきれいになればもっといい病院になると思います。
差し当って悪い所気付きません。
たくさんのお患者さんの考えていることは、駐車場が狭いので現在の上に二階の駐車場をつくる予定はありませんか。車でそのまま上って行けるので便利だと思います。
リハビリの充実
食事についてもう少し工夫する必要がある。1週間以上たつと飽きてくる。
設備面では他の病院と較べ劣っている。設備面で改善されると病院経営も好転すると思います。
冷暖房が北側と南側では温度差がある。

正面入口の郵便ポスト前の斜面が車イスで登りきれずに困った。
面会が終わる時間頃に電気を消されてしまう。小児病棟に兄弟くらいは、入れるようにしてもらいたい。どうしても入れないなら、入院中の兄弟を見てくれる所が病院内、もしくは近くにあってほしい。
大部屋の設備を充実させてはいかがでしょうか？TV（DVD）、冷蔵庫など。何故各階に自動販売機がないのか？
もう少し大きな病院になってほしい。
洗面所の排水の流れが良くない。
施設の老朽化に伴い不便な面がある。（移動のために一階に降りなくてはならない。リハビリ室に行くために一度、必ず外に出ることになる。トイレが使用中でなくても使用中のライトがついたままになっている。センサーライトで対応できるとよい。一人分のスペースが、もう少し広くて、全てのベッドが電動で動くようになるとうい。
窓口は何時も誰か居るようにしたら。
保育士を土、日、祝、夜寝付くまでもいて欲しい。両親がフルタイムで働いて休めない場合、子供が1日中テレビだけで過ごしたり、話し相手もいなかったりでは、精神的にキツイと思われる。患者の兄弟も幼く、夜家から出られないこともあるので、さびしさを泣く。患者のそばでいてあげてもらえると助かる。
院内が迷路みたいで大変です。
食事を、メニュー増やしてほしい。
透析中にBGM（バックグラウンドミュージック）を流してくれるとありがたい。静かな曲、曲はどのジャンルでもよい。
検査、検査、検査と検査は厳しい。身を以て体験させていただきました。いまして何とかならないものか？
プライバシー、この点は改善してほしい。他人のことももちろん、自分の治療内容だって聞かれたくない。
以前は、頑張れ!!今は、頑張れは禁句、よく伝わります。看護師さんによって態度、対応が全然違います。点滴（同じもの）が1時間の日もあれば5時間の日もある、なぜ？
ぜひ、ガン患者にとっての病棟の充実をお願いします。
各病室で異臭がします。（但し312と303のオキサゴン付）は臭わないです。改善できれば大変うれしいです。
食事は、暖かいものがいいけど。
同室に何人かいる時の部屋でのトイレ（特に大便）はとてつらい。改善できたら素晴らしいです。
大部屋の場合、日々をおいて窓際と内側とで移動してほしいと思います。
みんなあいさつをしてくれたら、患者も喜ぶと思うよ!!
リハビリに行くのに寒い時は大変で風邪引きそうです。少し塀を作るとか考えて欲しいです。

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)

設備・施設的な御意見を多くいただきました。現在の建物の構造では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の参考にさせていただきたいと考えております。

入院 【5】 その他、お気づきの点

理 由
建物が古い為、窓、ドア等のたてつけに少々不都合がありました。早く新しくなるといいですね。看護師さんの激務を痛感いたしました。何かよい方法がないのでしょうか。本当に頭が下がります。
全体的にあいさつが出来てない。患者側からあいさつしないとあいさつしない看護師が多い。非常に気分が悪い！！患者との必要以上の私語が多い。談話が使えない。以上で精神的に疲れる！！担当のあいさつをしない看護師もいる。質問したい時誰に聞いていいかわからない。
まだ2週間程ですのでちょっと何とも云えません。
何かと指摘された時態度に出さない方が良いですね。みな気付いていても云えないのです。云ってくれる人がいてこそ改善されていくのではないのでしょうか。
看護師さんがとても忙しそうですが、ナースコールするとすぐに来てくださり親身な対応を受け、嬉しかったです。
担当医の転勤で不安を感じた。
清掃されているのは、知っておりますが、使用する方のマナーが悪いのか久しぶりに使用したら、汚れていた。
痛みや不安を話すと、すぐ適切な科へ迅速な連絡をとってくださり、すぐ受診することが出来ました。
お掃除が隅まで出来ていません。
各部屋でPC、ネットがOKになれば良いと思います。
もう少しお世話になります。今までありがとうございました。残りの日々も同様にお願いします。
術後初めて車いすに乗り、部屋に戻る時、全部（車いすこぎ、トイレの出入など）自分でさせられ、何が何だかわからず、これから先がとても心配でしたが、戻ってからは、看護師さんがやさしく一つ一つ教えて下さったので、一安心でした。初めて車いすに乗る時は、いくらリハビリのつもりでもやさしくしてほしいと思いました。
10人10色個人差ある。
体が動かせる様になったら何とも思わなくなりましたが、思う様に体が動かせなかった時、検診の後、ベッド回りのカーテンを極力キチッと閉めてもらえたらと思いました。
患者の意見にすぐ対応してくれるのがうれしい。患者は病人、「病気は気から」と言われる。気持ち明るくなれば病気も早く良くなる。
検査室は、もう少し軽やかで明るい色がよい。
患者に対する医師、看護師の対応はすばらしい。長く続けてほしい。すべて、行っていることに心がこもっている。
パソコン、携帯電話が病室で使えるようにしてほしい。
ご自由にと発言がありますので、提案させていただきます。当病院の玄関から本館1Fに連なる通路がほしいと思いました。これは個人考えです。あしからずお願いします。駐車場を有料化して下さい。
医師によっては直球ばかり投げってくる人がいる。それを受ける患者はどう気持ちの切りかえをしたら良いかわからなくなる。きびしい事も言わなくてはならないという事は充分分かっているが、もう少し患者の気持ちを考えてほしい。
命を助けて頂いてありがとうございます。優しい医師、看護師さん達もいっぱいいて。
食事の点で。なかなかうまく食べられない人が多いので箸を使わなくても食べられる食事のメニューをいくつか考えていただけたらと思います。食べないで捨ててしまうよりいいと思います。

全体的にキレイに掃除してありますが、水回りがキレイではありません。特に風呂。
大変良好でした。
朝食前に今日も元気に治療にはげもうと唄うと元気になる。
いつもありがとうございます。皆様もお体に気を付けてがんばってください。
先生と患者、看護師と患者が話し出来る個室を設けるのは今のスペースでは無理でしょうが、設けた方が良いでしょう。ロビーでの話では、回りの人がいて話し難いと思います。
タバコを吸う所を困ってほしい。とても寒いです。
お食事も薄味で美味しく頂けます。もう少し素材を変えてもらえればいいなと思います。

御意見に対する対応状況(その他、お気づきの点)

清掃に関する御意見につきましては、今後もきめ細かい清掃を徹底し、院内の環境を清潔に保つよう努めてまいります。

また、今回いただ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改善及びサービス向上に努めながら病院運営をしてまいります。