

2025年4月患者さんからのご意見

患者サービス委員会

2025年4月

ご意見箱回収枚数

直接問合せ 19件

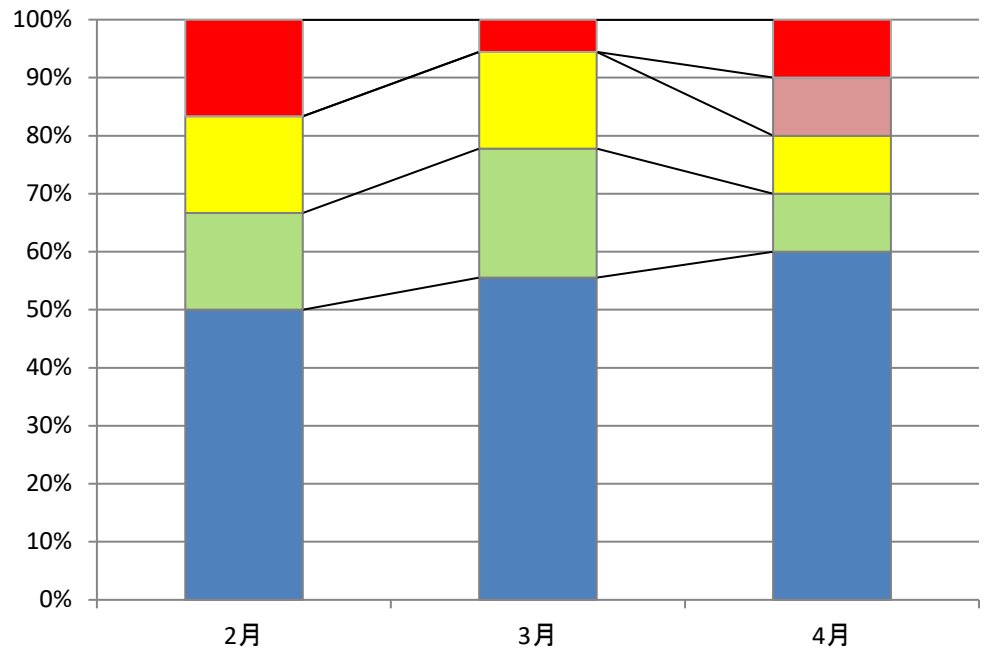
2025年2月 (n=21)

2025年3月 (n=22)

2025年4月 (n=14)

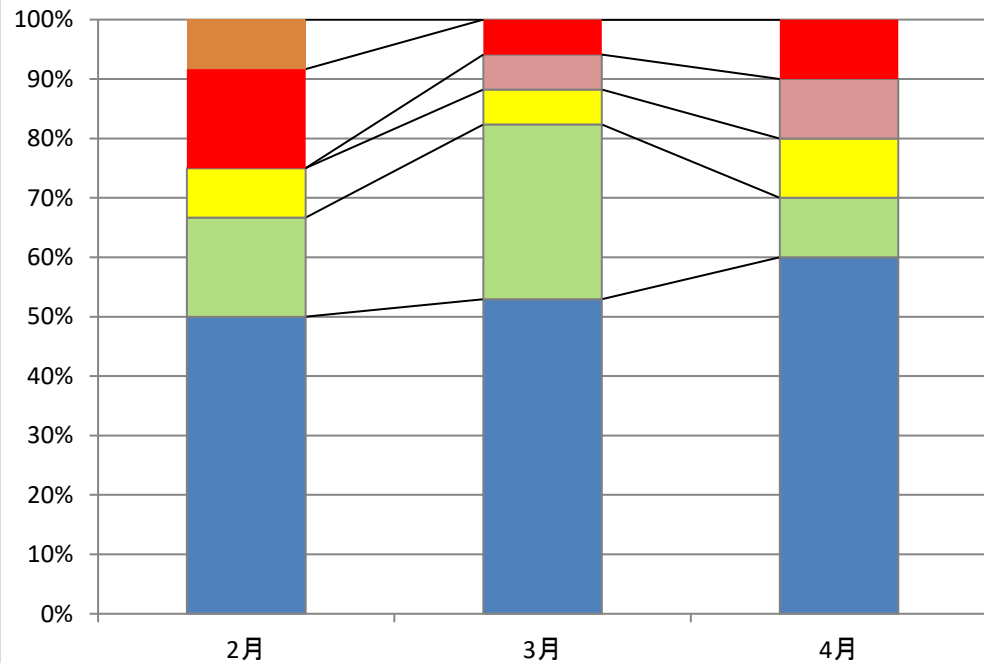
当院を受診し満足
できましたか

分からない
かなり不満
不満
普通
満足
とても満足



当院を家族や知人に
勧めたいですか

分からない
全く思わない
思わない
どちらでもない
思う
とても思う



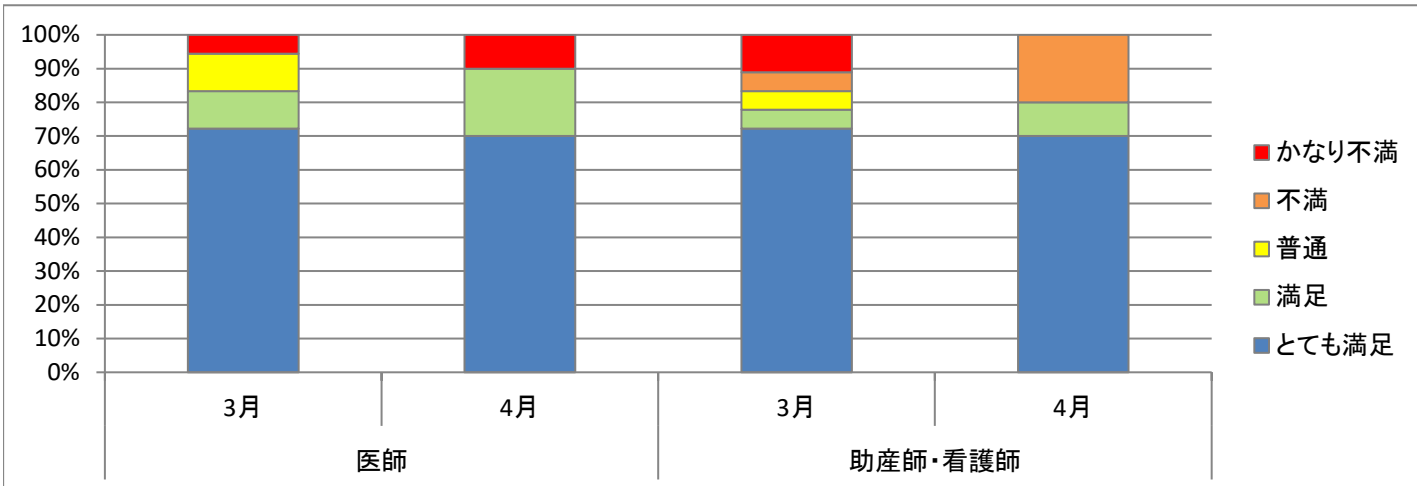
不満回答者の内容

(2月)
・総合受付へのご意見

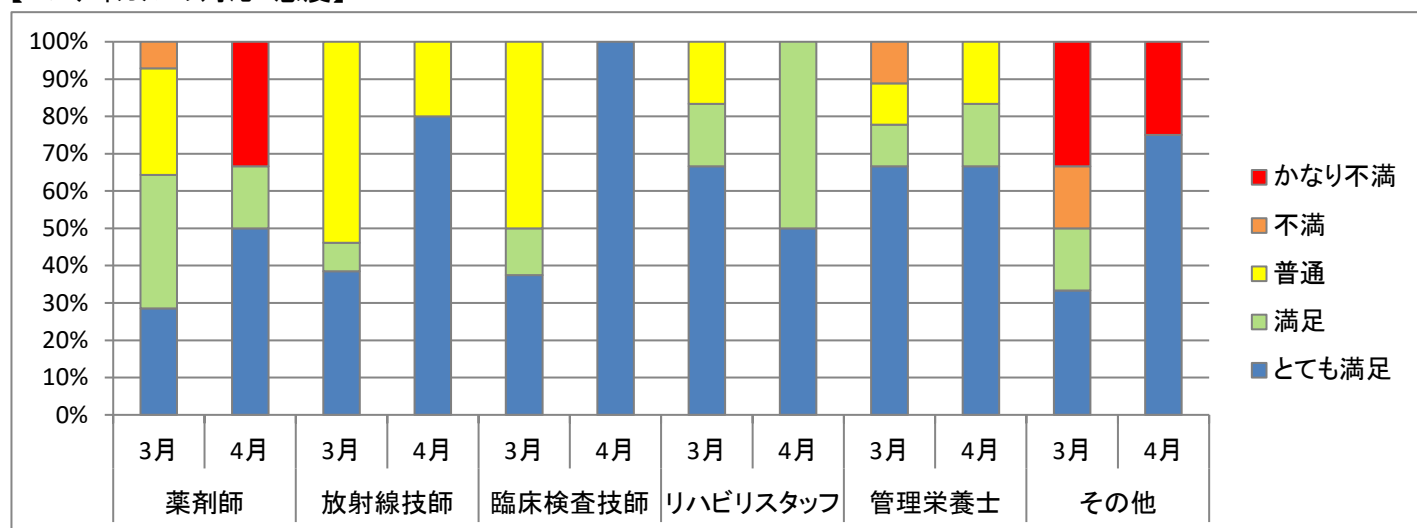
(3月)
・記載なし

(4月)
・待ち時間についてのご意見
・事務職員の対応についてのご意見

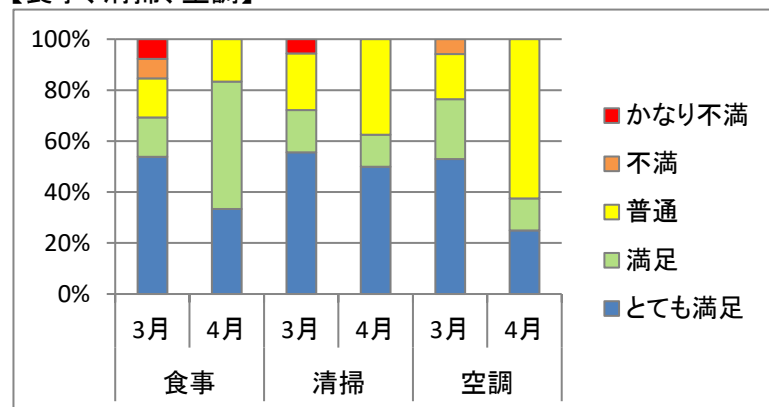
【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



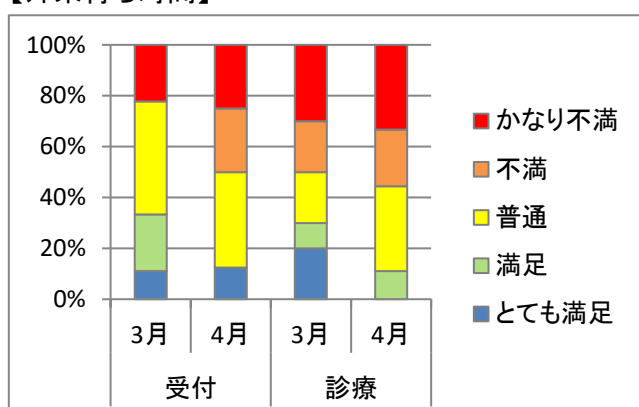
【コメディカルの対応・態度】



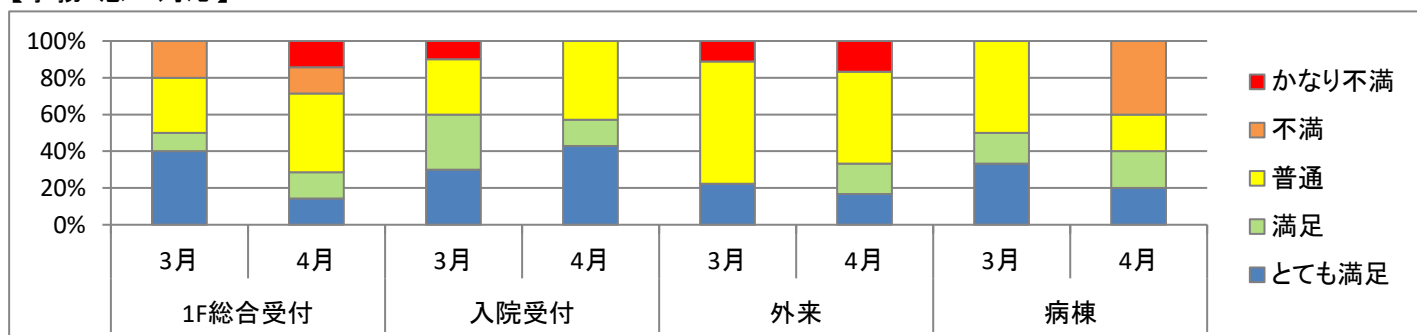
【食事、清掃、空調】



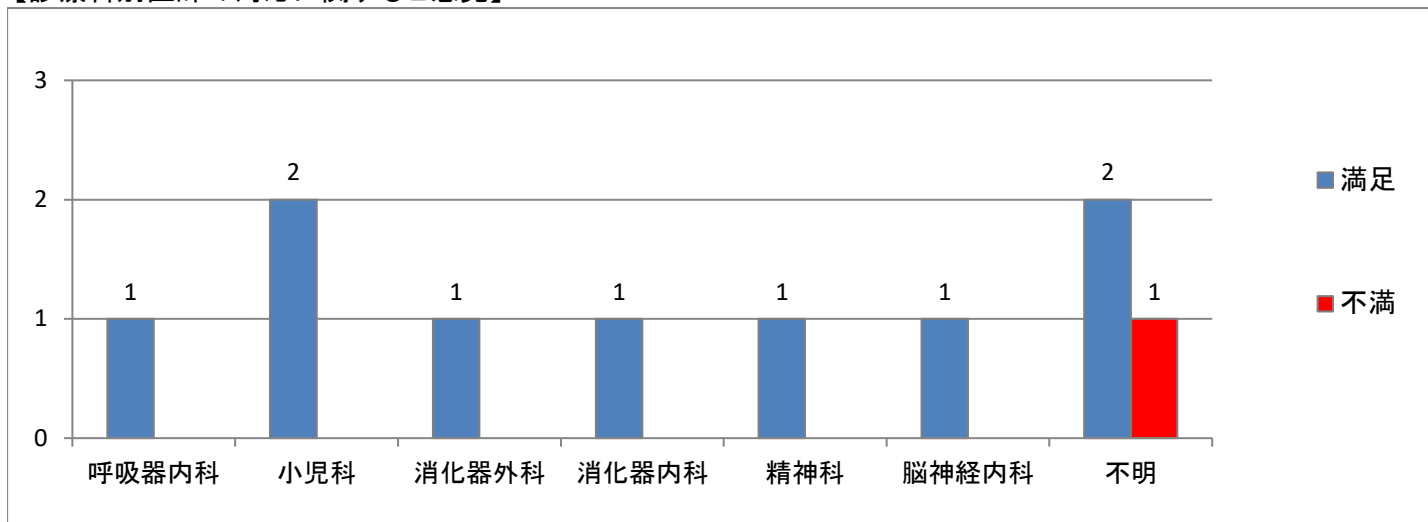
【外来待ち時間】



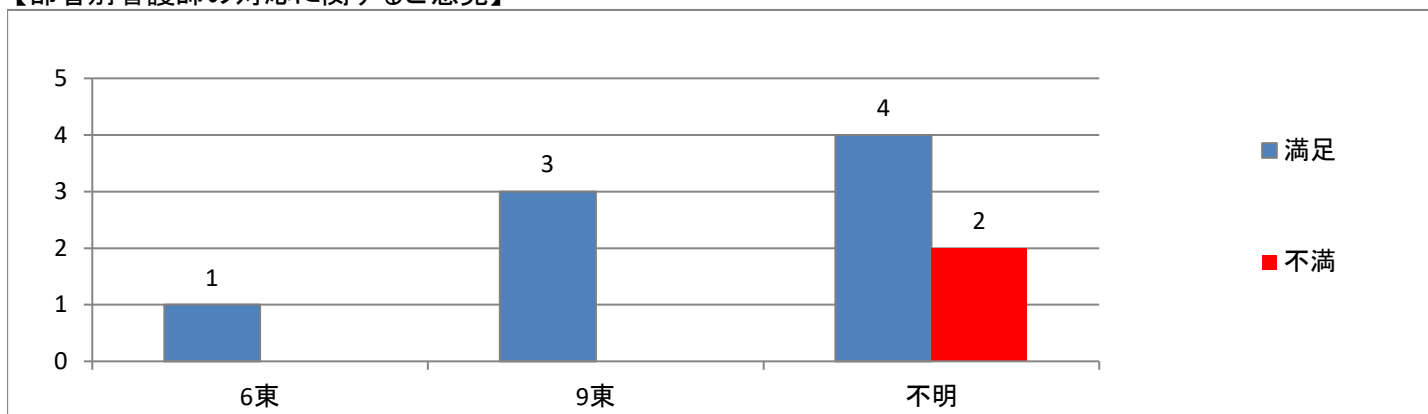
【事務・窓口対応】



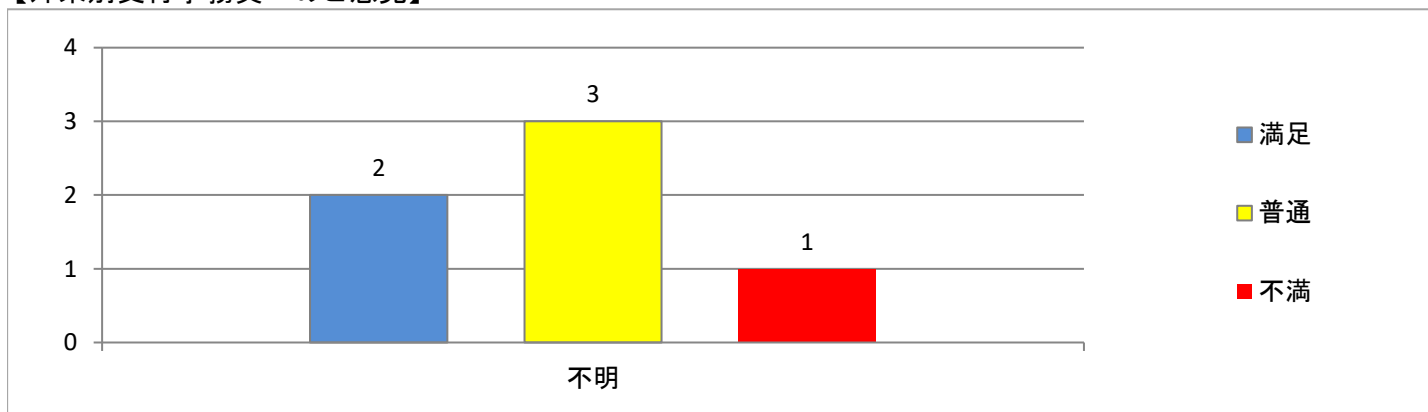
【診療科別医師の対応に関するご意見】



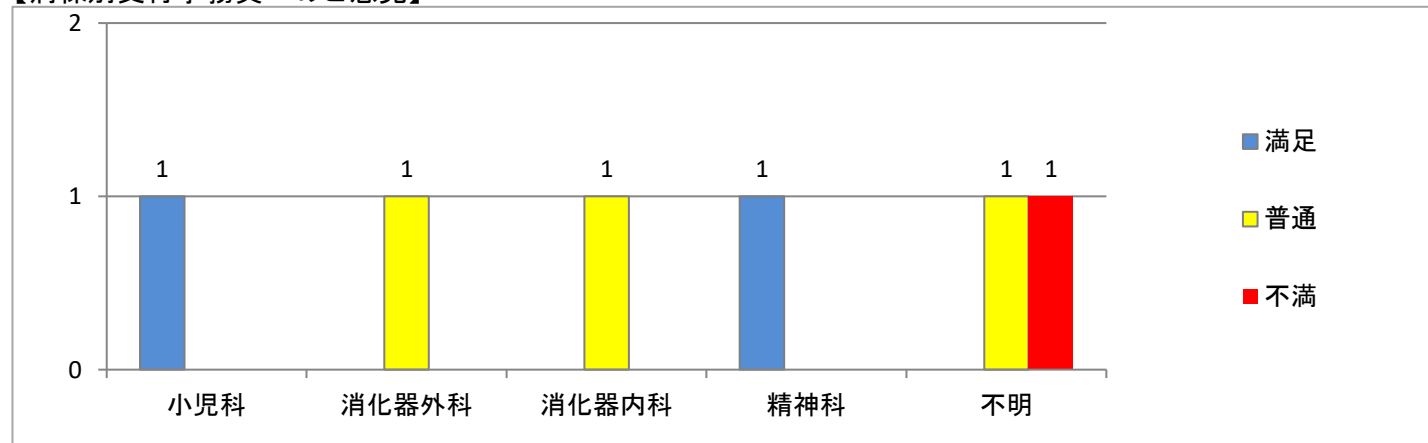
【部署別看護師の対応に関するご意見】



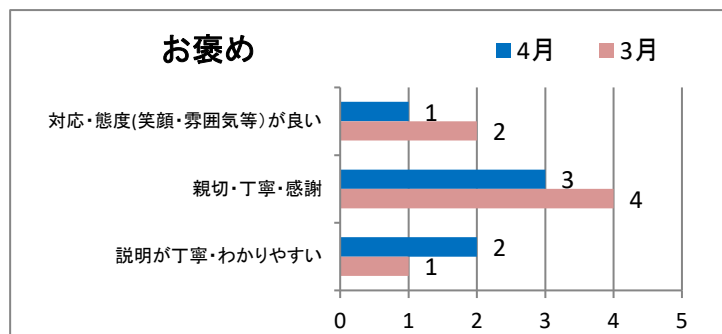
【外来別受付事務員へのご意見】



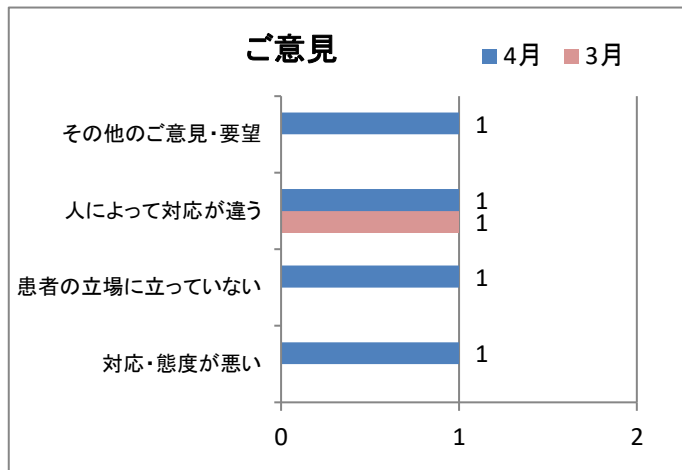
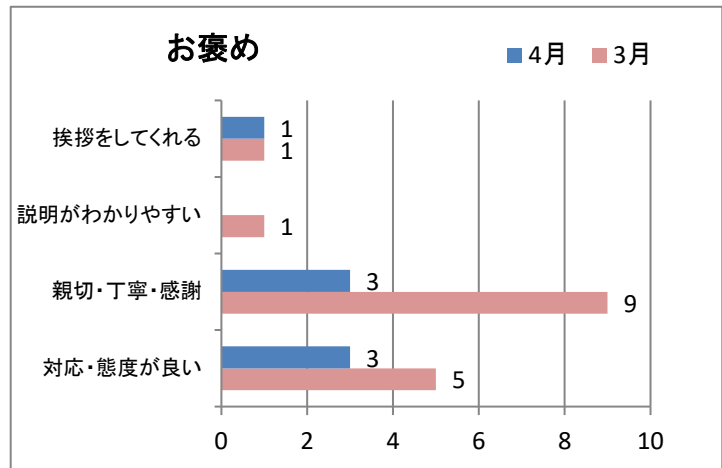
【病棟別受付事務員へのご意見】



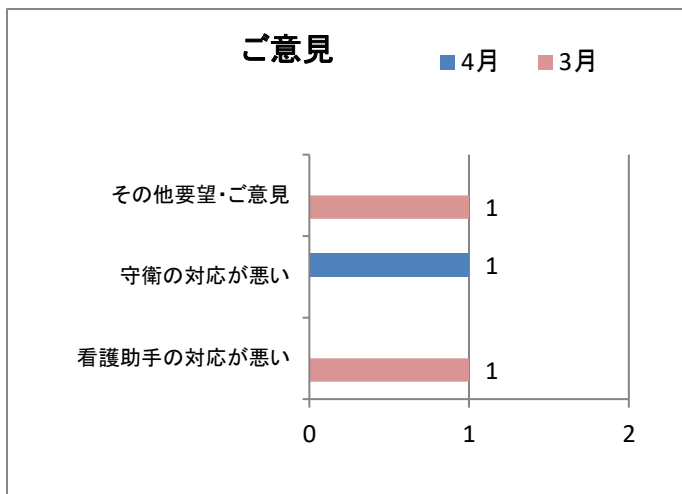
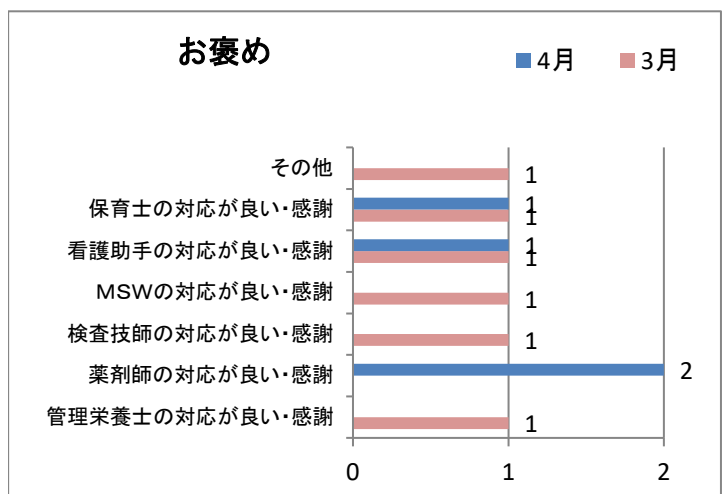
【医師】



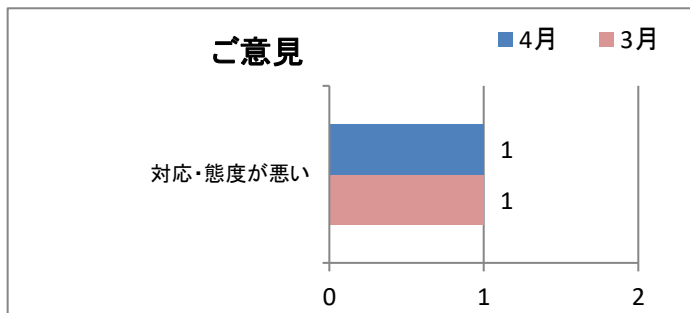
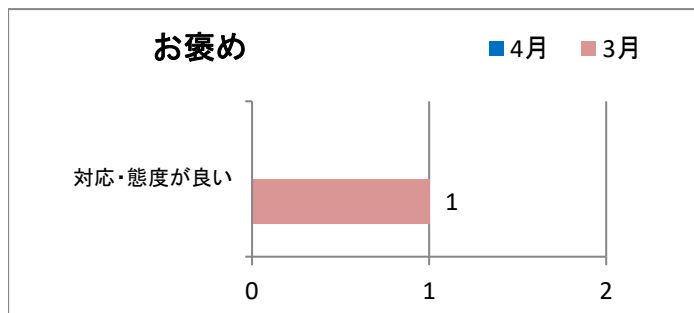
【助産師、看護師】



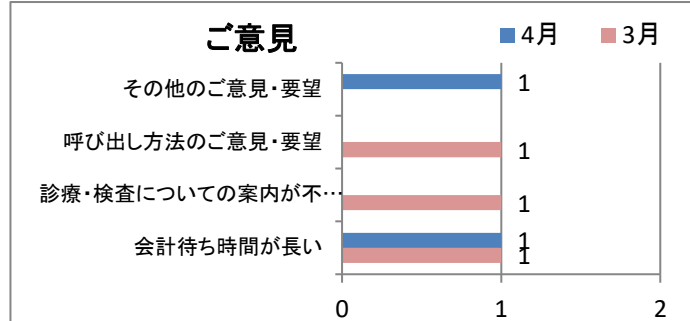
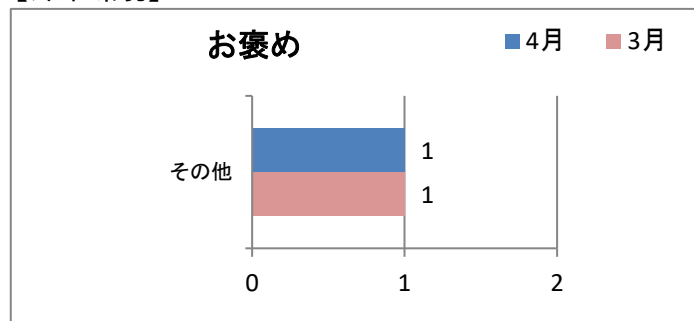
【医師、看護師、事務以外の職員】



【事務員】



【外来環境】



患者さんからいただいたご意見(2025年4月分)

感謝・お褒め・満足（抜粋）

救急搬送からの緊急入院で当初はとても不安でしたが、対応していただいた先生方、看護師さん方、看護助手さん方、みなさん親切にしてくださり、退院までの約1か月、安心して病院で過ごすことができました。本当にありがとうございました。

入院中の自身のルーティンを把握してくださっていて、時間になると、タオルを持って来てくださったり、タオルいりますか？と声がけしてくださったり、助かりました。

不安そうにしていた私を見て「大丈夫ですよ」と優しく声をかけてくださり、笑顔で手に触れてくださいました。私のためにしてくださったのだと思います。その温もりと優しさに人のぬくもりを感じ、張り詰めていた心が和らぎました。手術後も私の体調を気遣って顔をみたときは嬉しさのあまり涙がこぼれてしまいました。心温まるご対応、本当にありがとうございました。

ご診察は、丁寧で判り易い表現、そして…先々への対応もご案内して下さるので、病状が進行する中での不安も軽減されます。高齢の父の歩行や足の具合も、丁寧に診ていただけている事にも感謝です。お忙しい診察の中でも、1対1の対応をしていただけている事を強く感じます。

はじめての入院で親子共に不安が強く、一人で泊まる事ができるのだろうか…。病気で辛い時、一緒にいられない時間がさらに寂しい思いをするのでは…と思っていました。

ですが病棟の看護師さんたちはお忙しいにもかかわらず「ナースコールはいつでも押していいですよ」と声を掛けてくださり、寝る時は息子のお守りとなっていました。医療以外の用事で押している事もあったと思いますが、皆さんが優しく対応してくださる姿がとても印象的でした。

食事も好き嫌いの多いタイプでしたが、味つけがおいしかったようで家では食べない食材もたべていました。丁寧に盛りつけて下さりありがとうございます。

先生方はじめ、看護師さん、保育士さん、薬剤師さん、関わるすべての方がいつも丁寧にご挨拶してくださり、安心してすごすことができました。時間ごとに担当(ナース)の方が交代する際も必ず声を掛けてくださり、病棟全体で見守ってくださっている事が伝わりました。

またお世話になる機会はない方がいいのですが…。何かあれば頼れる大きな病院に出会えた事はうれしく思います。

その他にも多くの感謝・お褒めの言葉をいただきました。誠にありがとうございます。

「私たちは、医療を通じて生命(いのち)を守ります。」という理念のもと、常に『一步先の医療』と

『ここでよかった、と言っていただけのようなサービス』の提供に努めております。

皆さまからの貴重なご意見は職員間で共有し、より良い病院づくりのために活かしていきたいと

考えています。今後もより一層ご満足いただけるよう、努力して参ります。

社会福祉法人恩賜財団 済生会横浜市東部病院

院長 三角 隆彦

患者サービス委員長 渡邊 輝子