

# 2026年1月患者さんからのご意見

患者サービス委員会

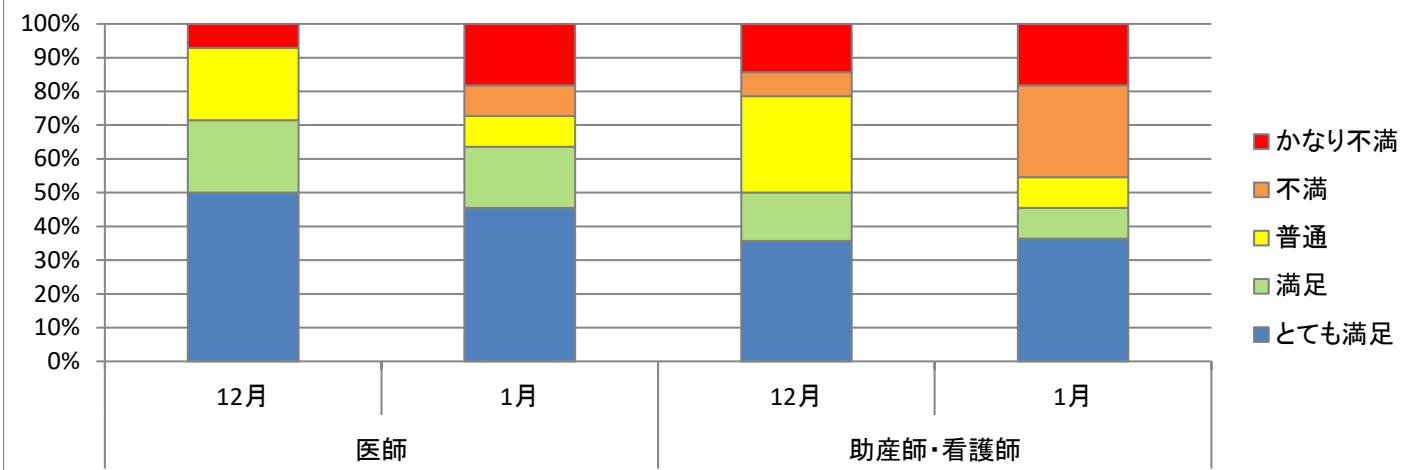
2026年1月

ご意見箱回収枚数

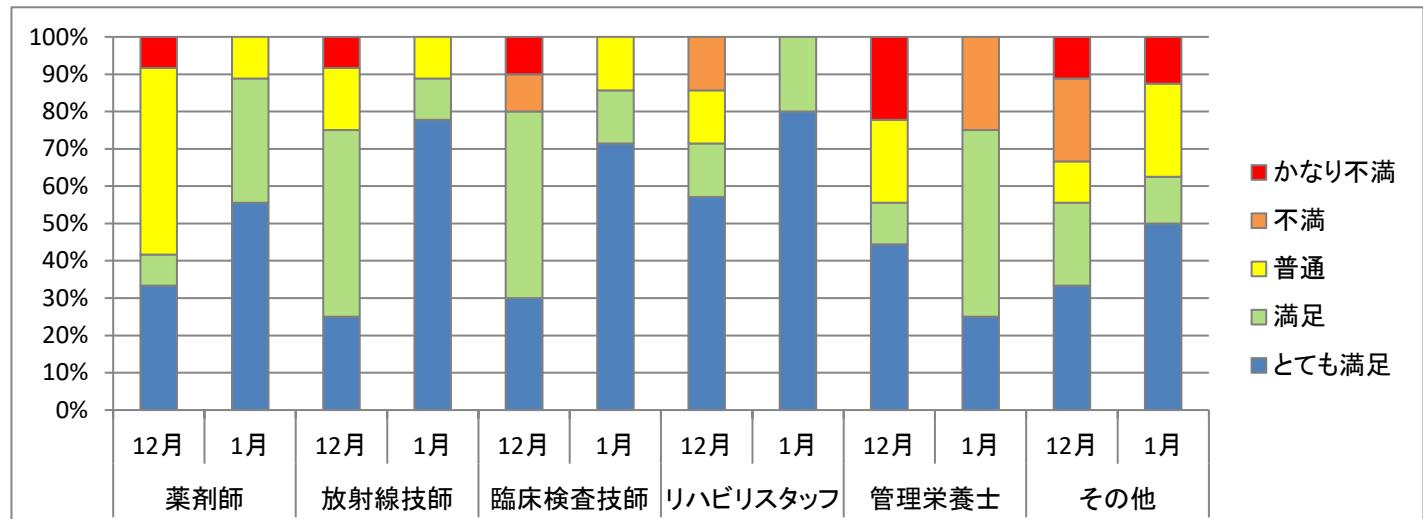
直接問合せ 13件

|                   | 2025年11月 (n=21)   | 2025年12月 (n=15) | 2026年1月 (n=13)             |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
|-------------------|---|-----------------|----------------------------|---------|--------|------------|----|----|----|-------------------|----|----|----|--------------|----|----|----|------------|----|----|----|-----------|----|----|----|----------------|----|----|----|--|--|
| 当院を受診し満足できましたか    | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>11月 (%)</th> <th>12月 (%)</th> <th>1月 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Don't know</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Very dissatisfied</td> <td>20</td> <td>25</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Dissatisfied</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Average</td> <td>25</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Satisfied</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Very satisfied</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> | Category        | 11月 (%)                    | 12月 (%) | 1月 (%) | Don't know | 10 | 15 | 10 | Very dissatisfied | 20 | 25 | 15 | Dissatisfied | 15 | 10 | 20 | Average    | 25 | 10 | 20 | Satisfied | 10 | 15 | 15 | Very satisfied | 15 | 10 | 20 |  |  |
| Category          | 11月 (%)   | 12月 (%)         | 1月 (%)                     |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Don't know        | 10  | 15              | 10                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Very dissatisfied | 20  | 25              | 15                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Dissatisfied      | 15  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Average           | 25  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Satisfied         | 10  | 15              | 15                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Very satisfied    | 15  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| 当院を家族や知人に勧めたいですか  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>11月 (%)</th> <th>12月 (%)</th> <th>1月 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Don't know</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Don't think so</td> <td>20</td> <td>25</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Think not</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Don't care</td> <td>25</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Think</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Very think</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>            | Category        | 11月 (%)                    | 12月 (%) | 1月 (%) | Don't know | 10 | 15 | 10 | Don't think so    | 20 | 25 | 15 | Think not    | 15 | 10 | 20 | Don't care | 25 | 10 | 20 | Think     | 10 | 15 | 15 | Very think     | 15 | 10 | 20 |  |  |
| Category          | 11月 (%)   | 12月 (%)         | 1月 (%)                     |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Don't know        | 10  | 15              | 10                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Don't think so    | 20  | 25              | 15                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Think not         | 15  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Don't care        | 25  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Think             | 10  | 15              | 15                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| Very think        | 15  | 10              | 20                         |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |
| 不満足回答者の内容         | (11月)<br>・病棟での対応についてのご意見  | (12月)<br>・記載なし  | (1月)<br>・病棟クラークの対応についてのご意見 |         |        |            |    |    |    |                   |    |    |    |              |    |    |    |            |    |    |    |           |    |    |    |                |    |    |    |  |  |

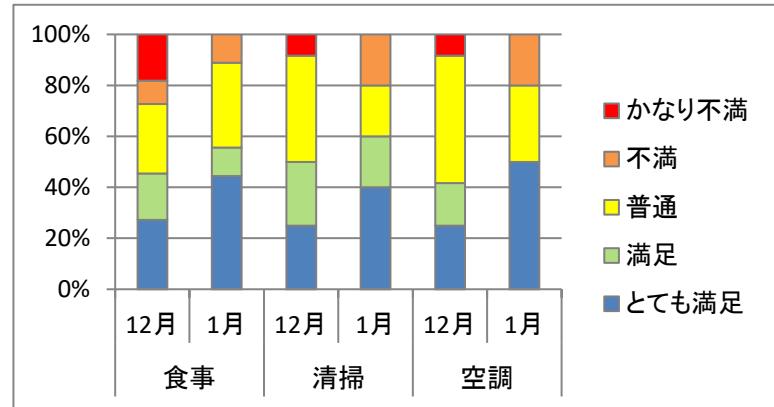
### 【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



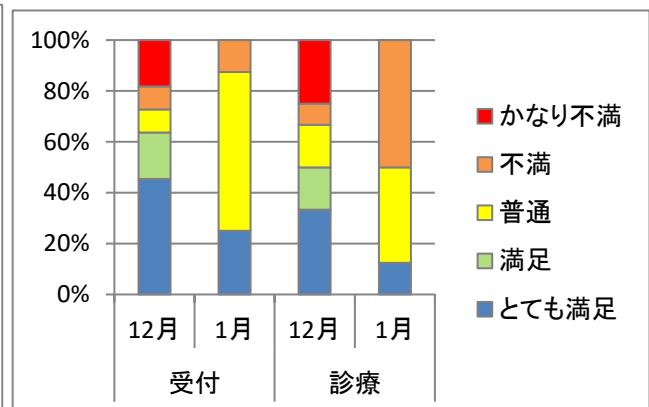
### 【コメディカルの対応・態度】



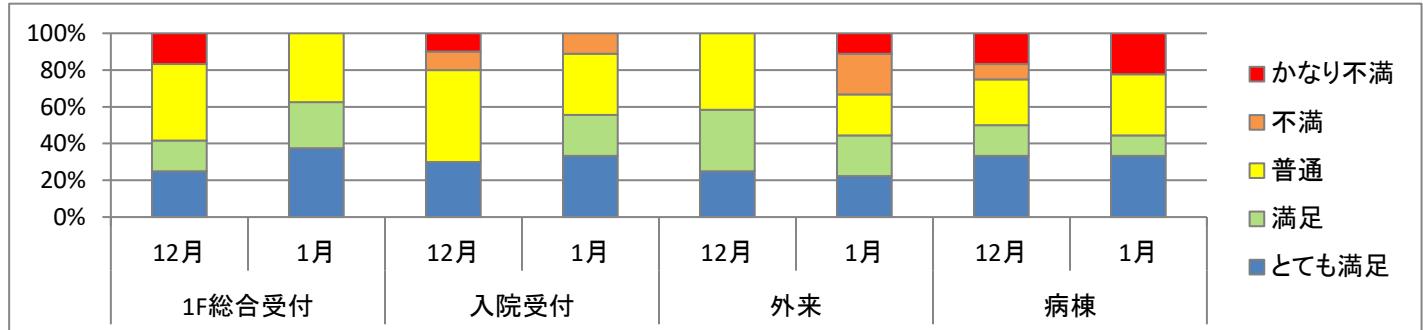
### 【食事、清掃、空調】



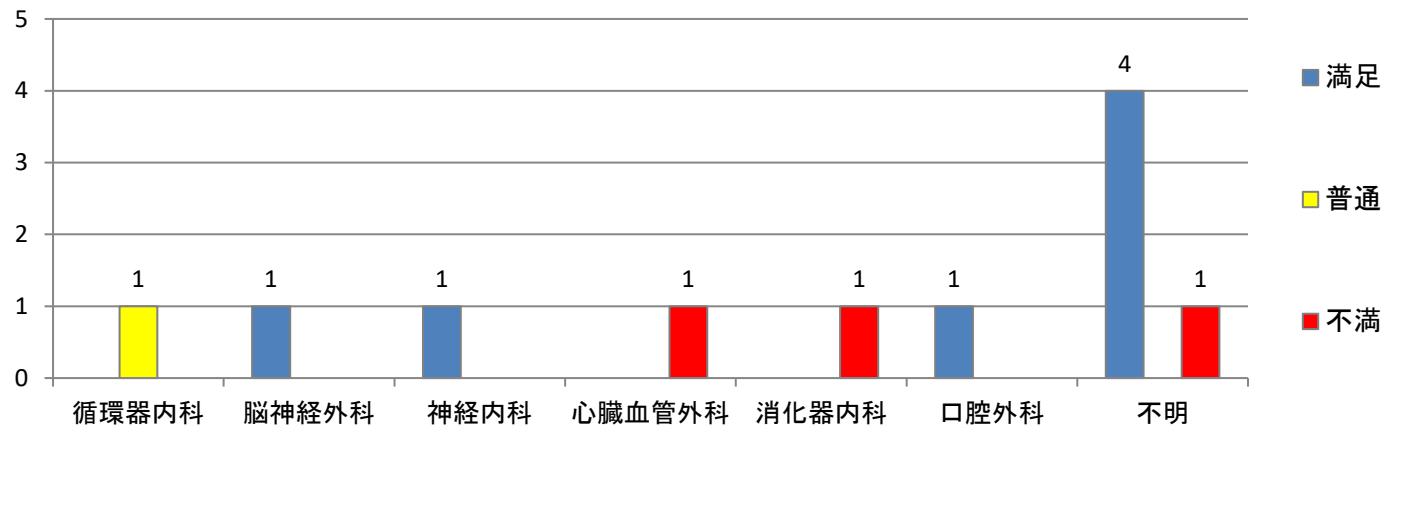
### 【外来待ち時間】



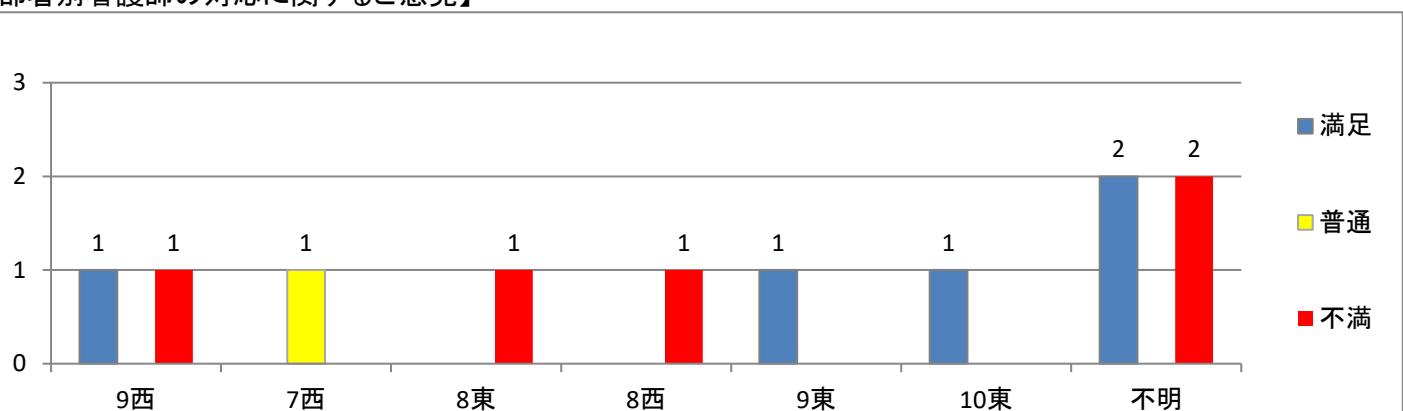
### 【事務・窓口対応】



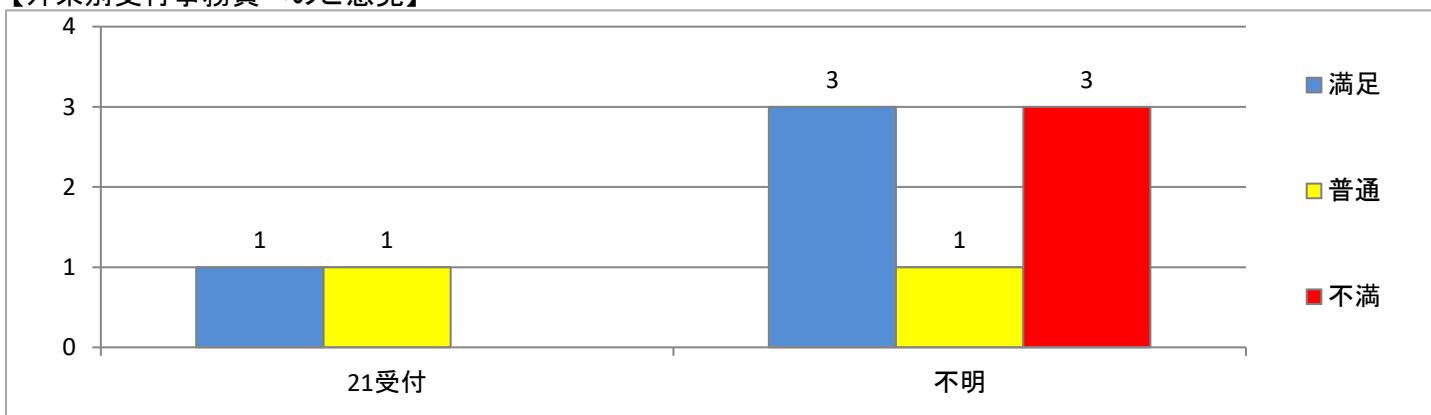
【診療科別医師の対応に関するご意見】



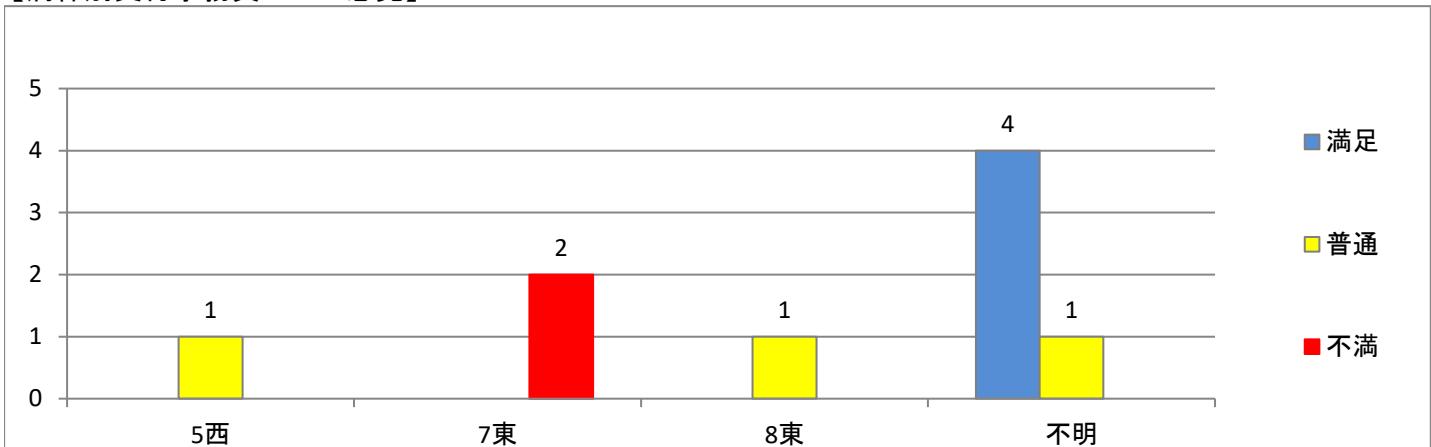
【部署別看護師の対応に関するご意見】



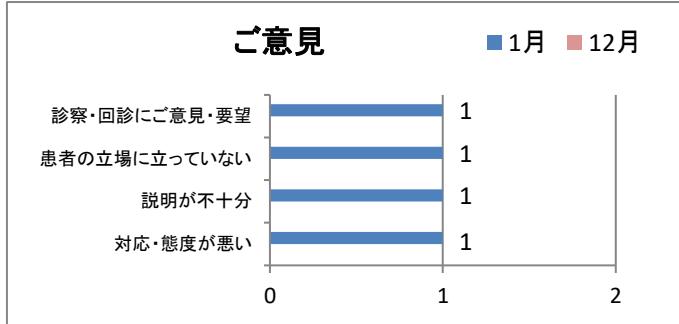
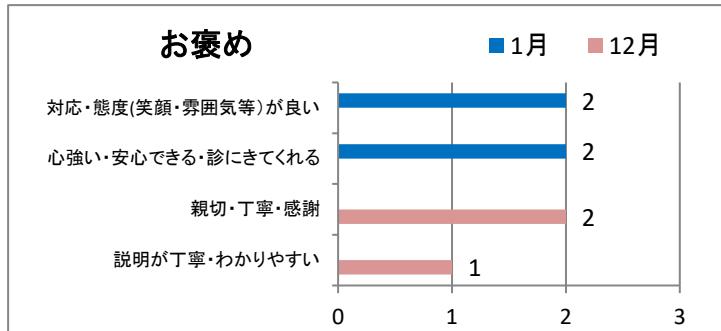
【外来別受付事務員へのご意見】



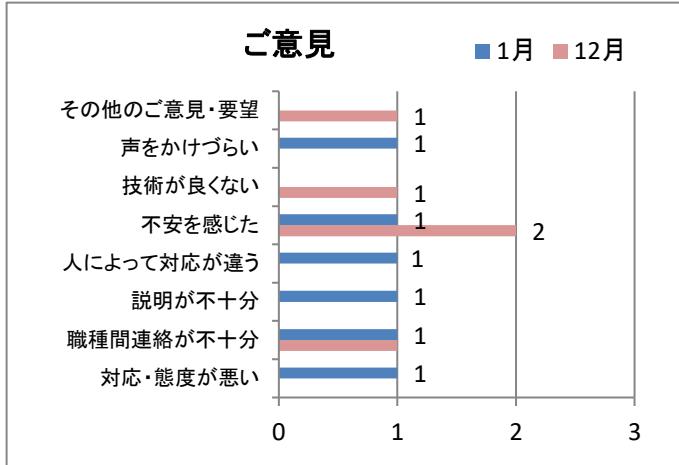
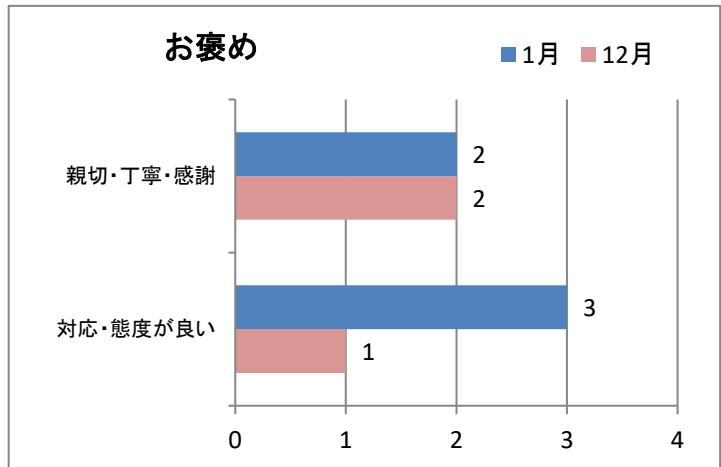
【病棟別受付事務員へのご意見】



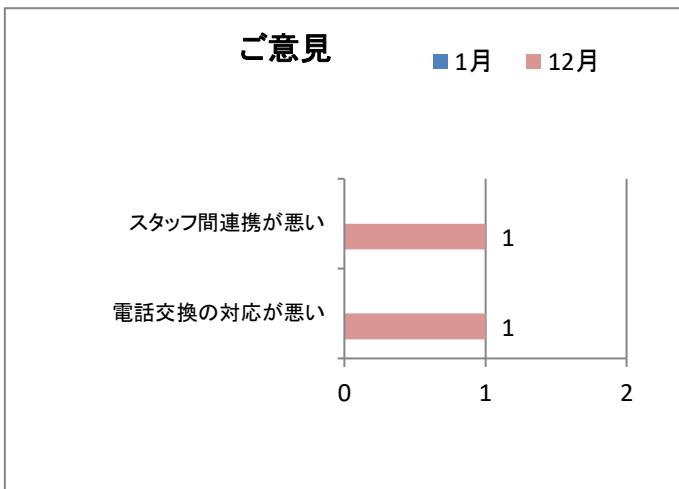
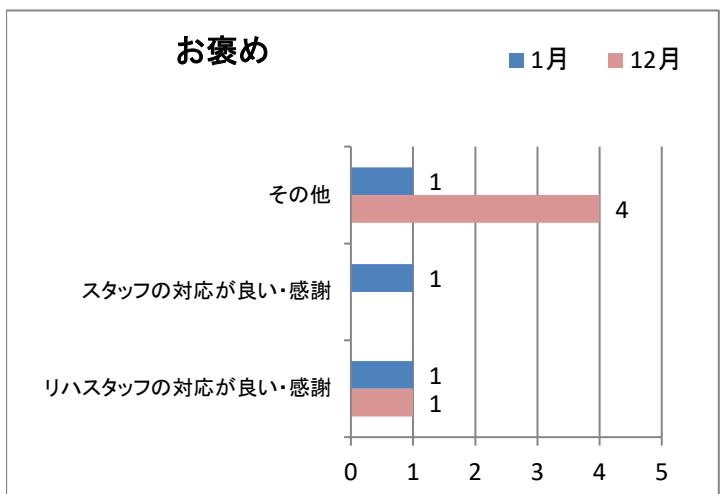
## 【医師】



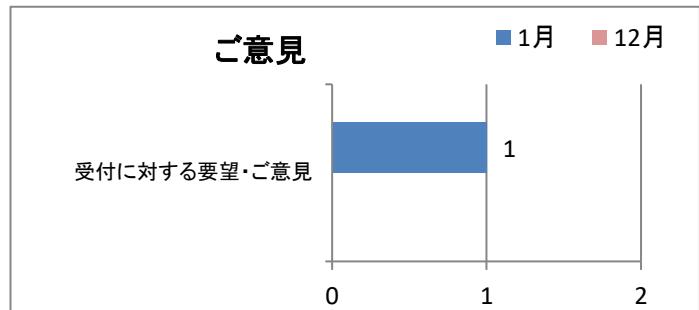
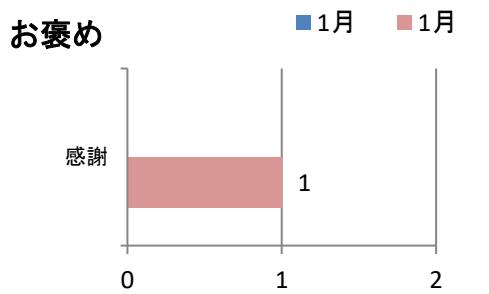
## 【助産師、看護師】



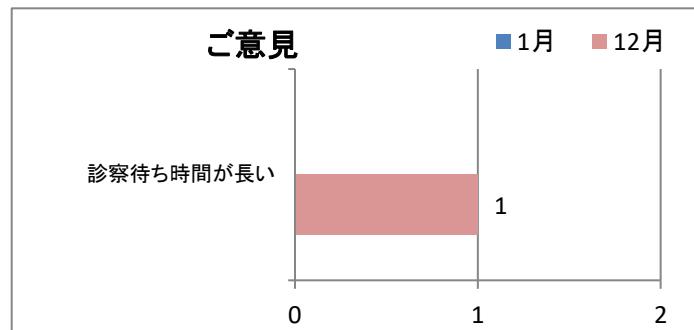
## 【医師、看護師、事務以外の職員】



### 【事務員】



### 【外来環境】



## 患者さんからいただいたご意見(2026年1月分)

### 感謝・お褒め・満足（抜粋）

|   |
|---|
| 3回の入院中に歯科治療（入院治療とは関係のない）もして頂き助かりました。<br>皆様、笑顔で対応して下さいます。<br>高齢で耳が聞こえずらく、コミュニケーションも大変だったと思います。お世話になりました。またご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。母がお世話になりどうもありがとうございます。 |
| 毎日のリハビリが憂うつでしたが、リハスタッフの方が明るく優しく関わってくださったおかげで、リハビリの時間が楽しいものになりました。また、入院する機会があつたら同じ方におねがいしたいです。   |

全ての職員・スタッフの方々のキメ細かい丁寧な対応で安心して任せられた。皆さんに感謝です！

### ご意見への回答

|                |   |
|----------------|---|
| 患者さんからの<br>ご意見 | 入院前はスリッパは禁止と説明されました。入院してみると、多くの患者さんがスリッパをはいているのを見かけました。守らなくても良いルールならば次回の入院があればスリッパを持参しようかと思いました。  |
| 病院からの回答        | 貴重なご意見ありがとうございます。<br>当院では、転倒事故を防ぐため、原則として「かかとのある履き慣れた靴」をお願いしております。<br>しかしながら、足のむくみや怪我、ギプスなどの事情により、どうしても普通の靴が履けない患者さんもいらっしゃいます。そうした「治療上の理由がある方」に限り、例外としてスリッパ等の使用を許可している場合がございます。<br>皆様の安全を守るためにルールですので、特別な事情がある場合を除き、転倒予防へのご協力をお願いいたします。 |

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