

# 2026年2月患者さんからのご意見

患者サービス委員会

2026年2月

ご意見箱回収枚数

直接問合せ 16件

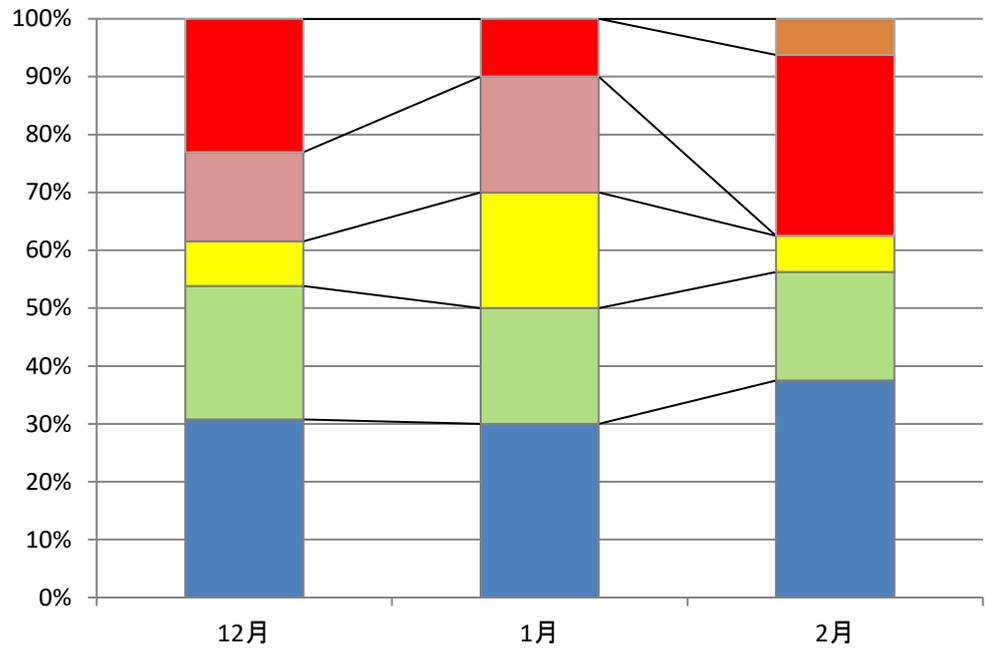
2025年12月 (n=15)

2026年1月 (n=13)

2026年2月 (n=16)

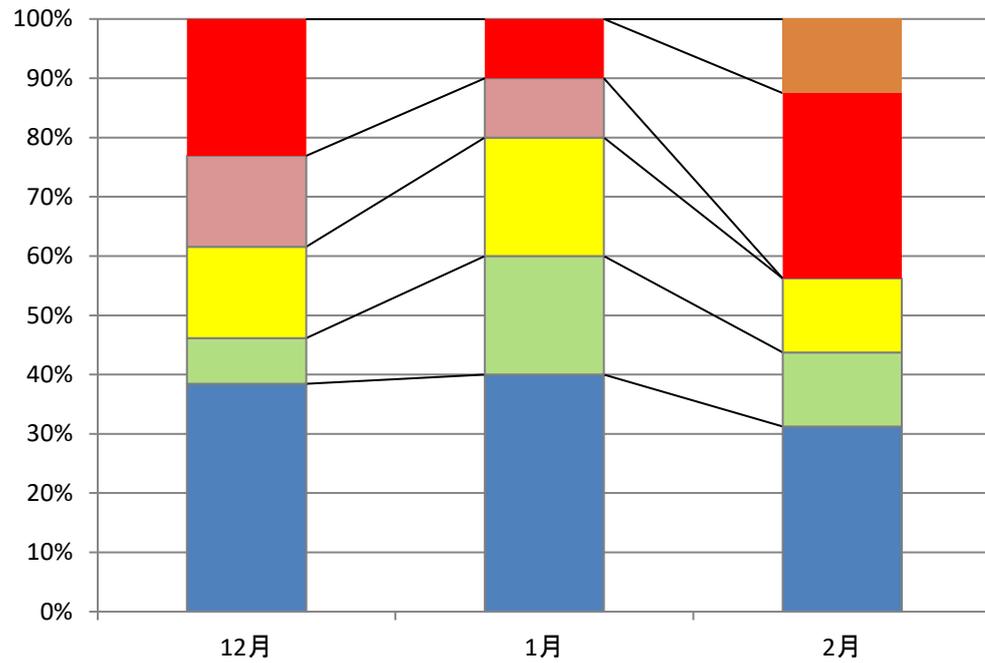
当院を受診し満足  
できましたか

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



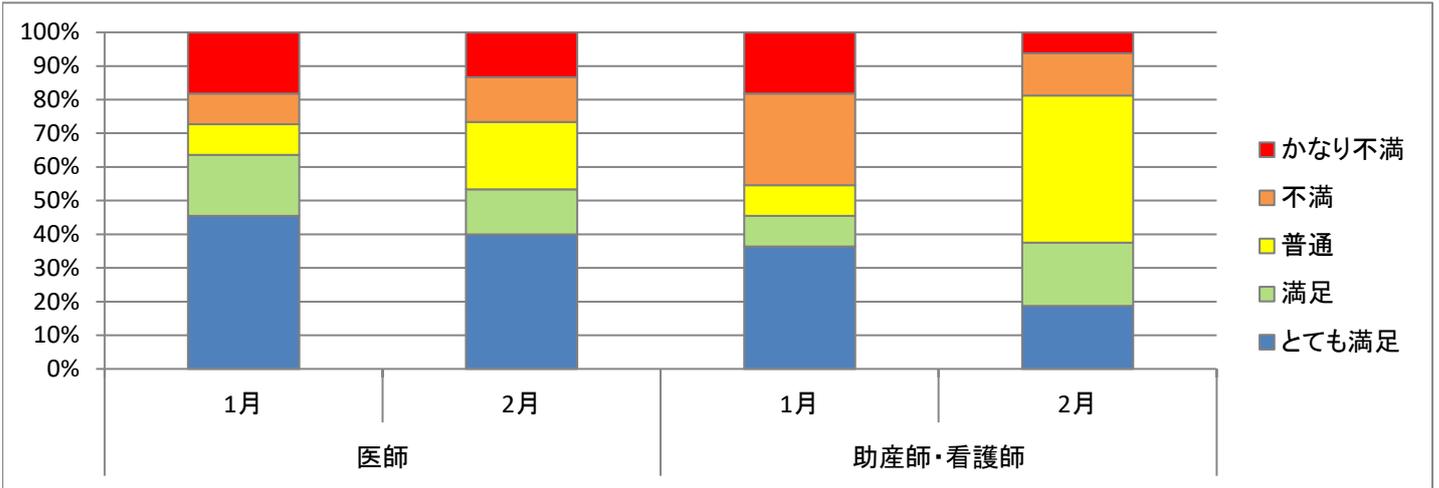
不満足回答者の内容

(12月)  
・記載なし

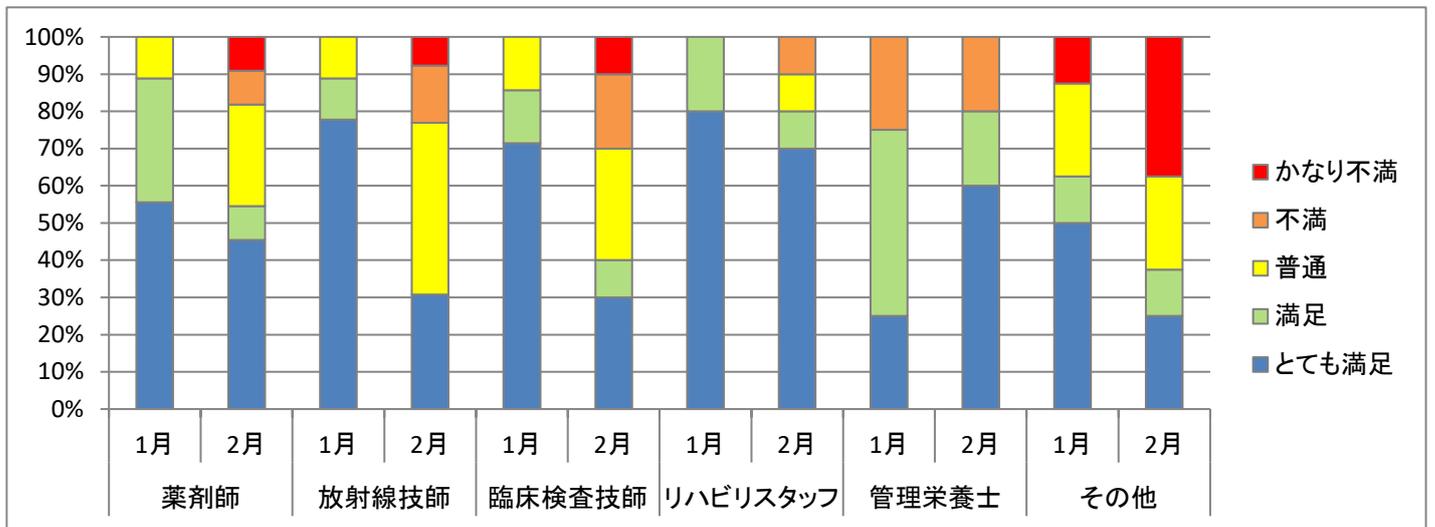
(1月)  
・病棟クランクの対応について  
のご意見

(2月)  
・職員の対応についてのご意見  
・食事についてのご意見

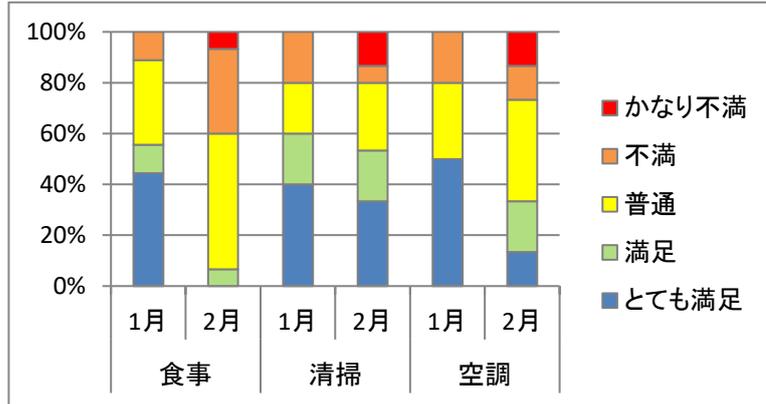
【医師・看護師・助産師の対応・態度・説明】



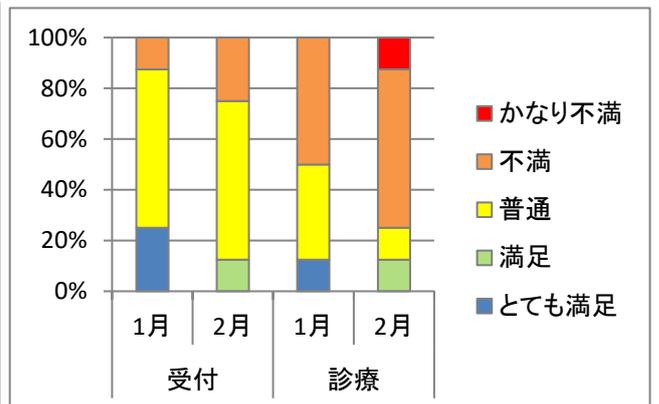
【コメディカルの対応・態度】



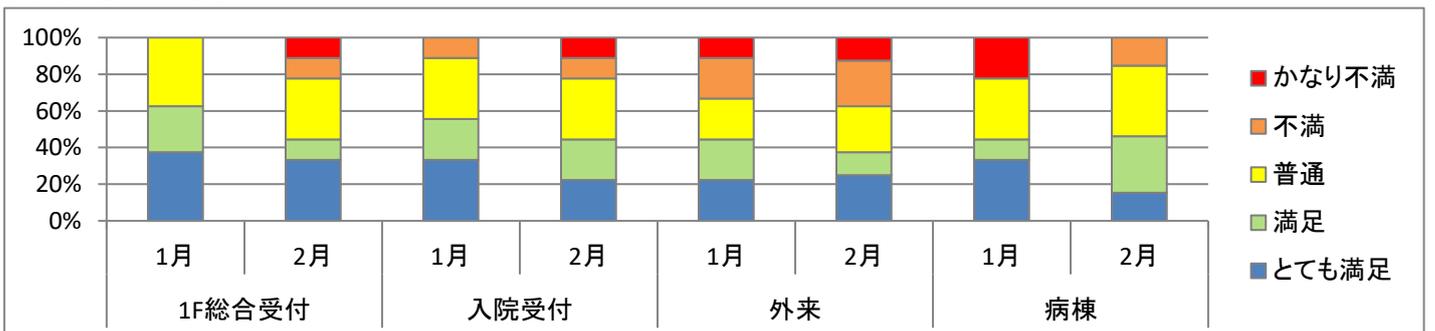
【食事、清掃、空調】



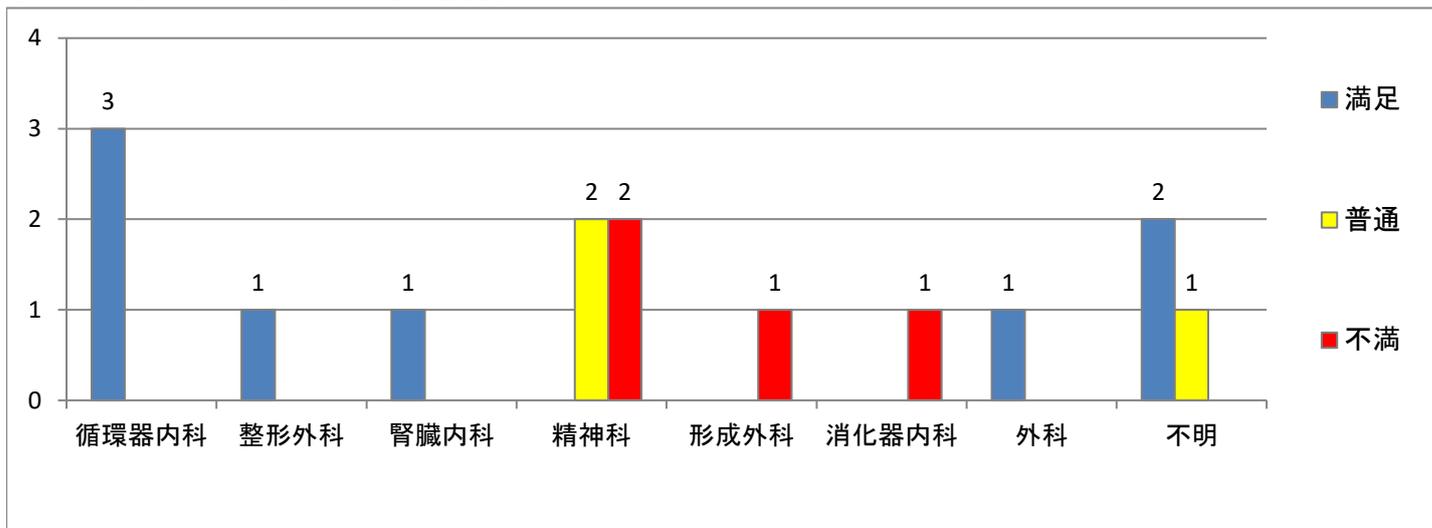
【外来待ち時間】



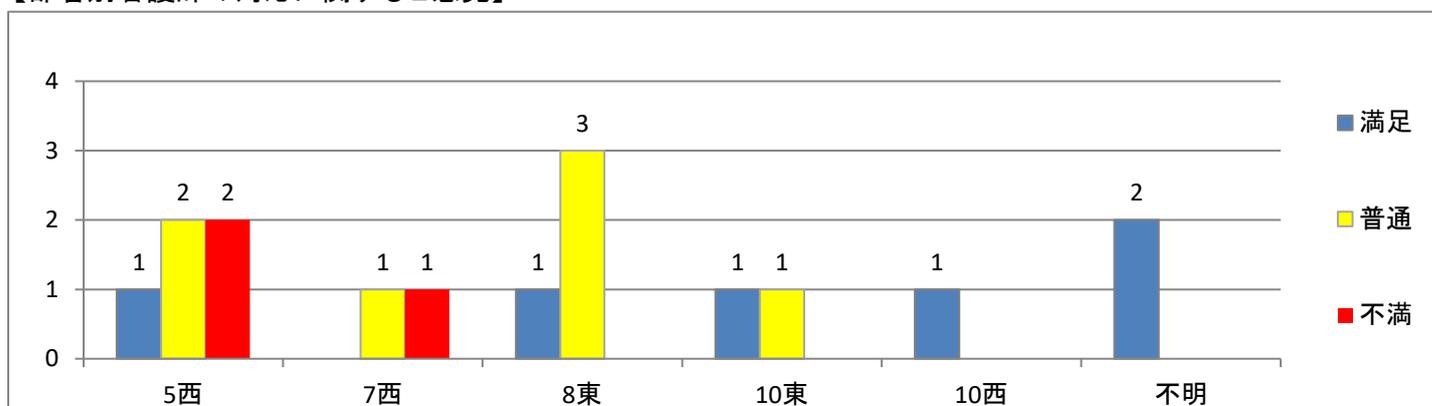
【事務・窓口対応】



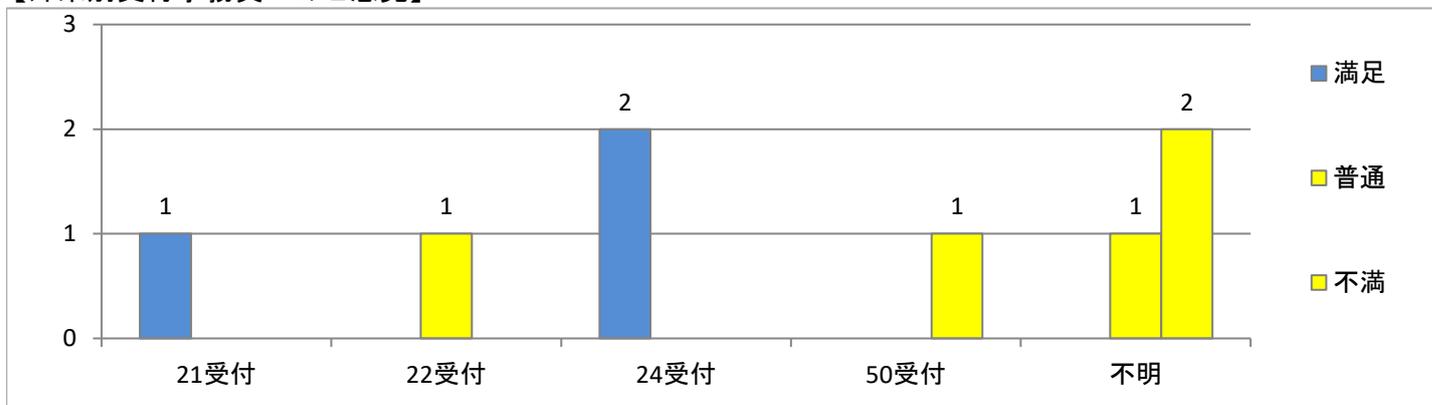
【診療科別医師の対応に関するご意見】



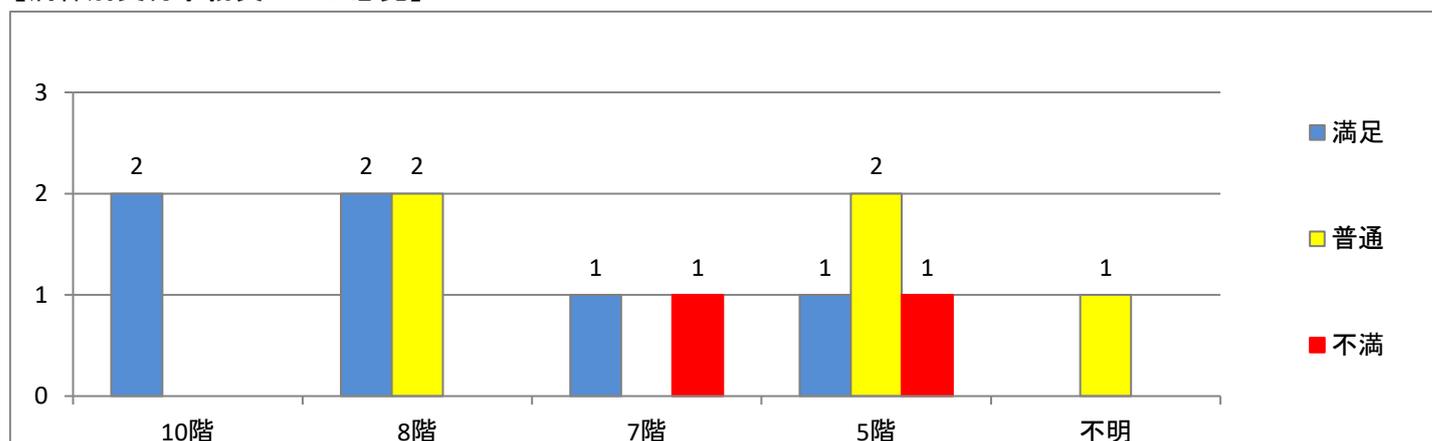
【部署別看護師の対応に関するご意見】



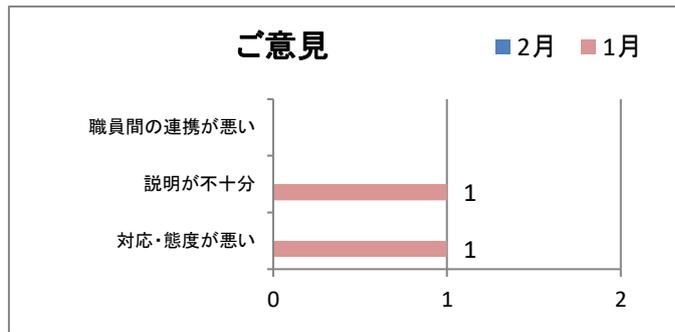
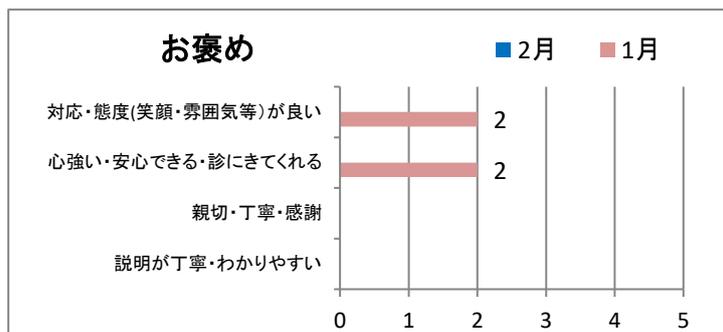
【外来別受付事務員へのご意見】



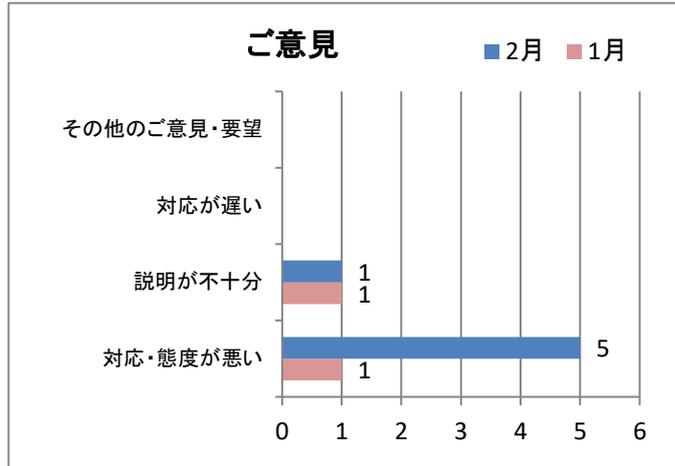
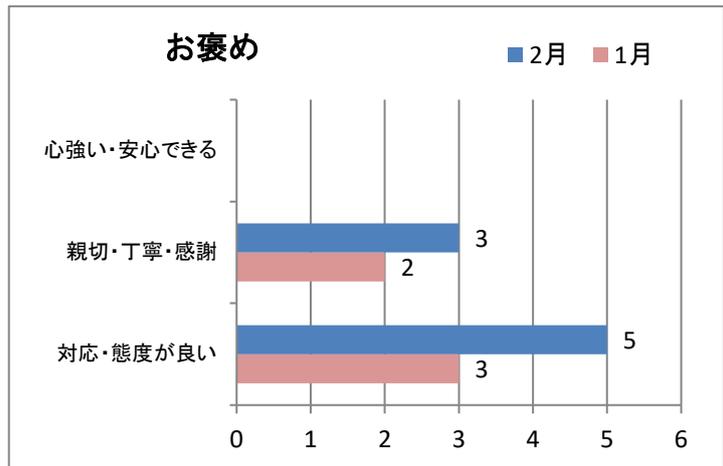
【病棟別受付事務員へのご意見】



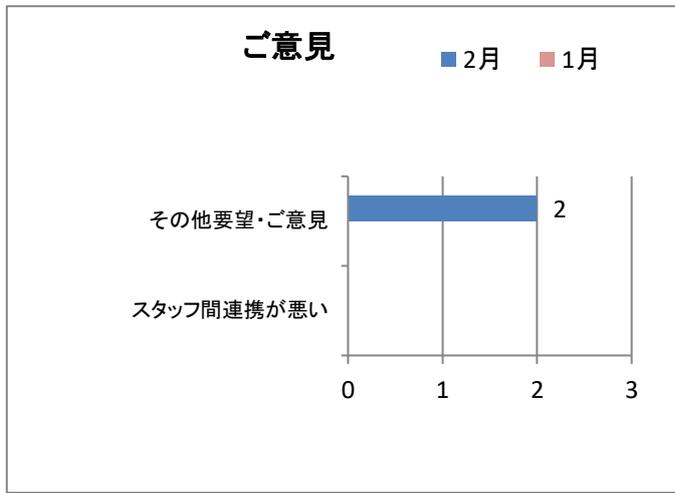
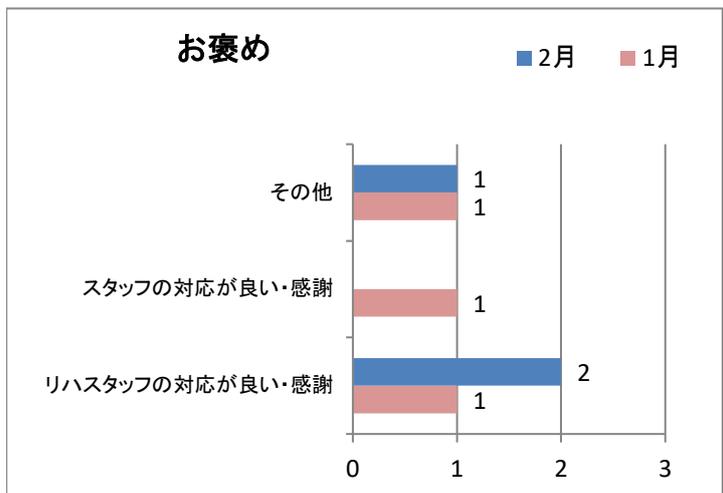
【医師】



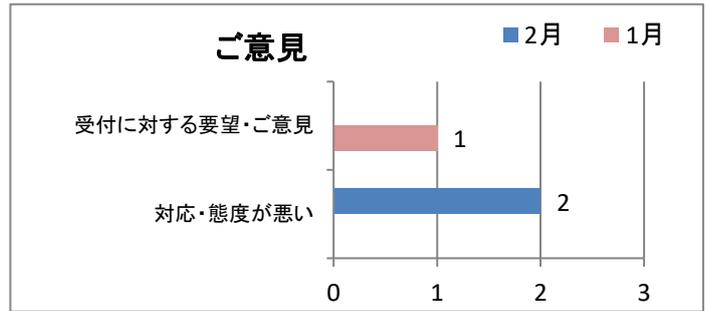
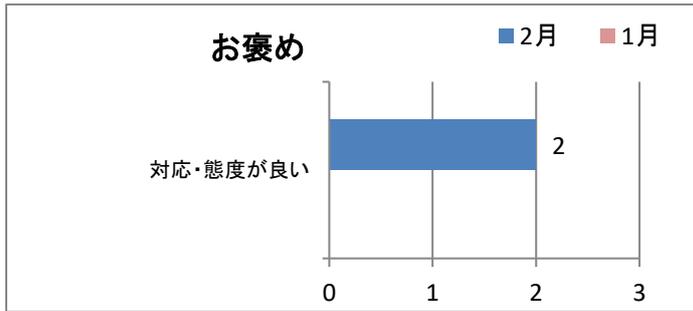
【助産師、看護師】



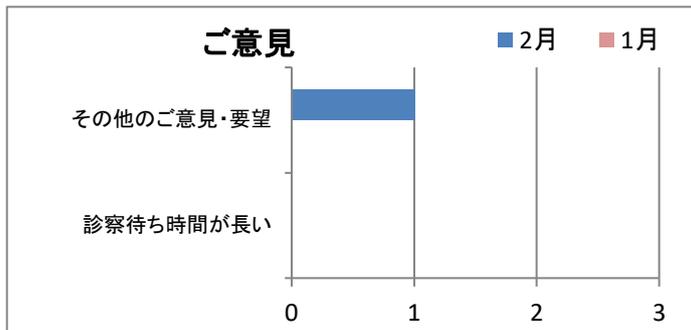
【医師、看護師、事務以外の職員】



【事務員】



【外来環境】



## 患者さんからいただいたご意見(2026年2月分)

### 感謝・お褒め・満足 (抜粋)

自宅で倒れ、救急でお世話になりました。2週間経ち、状態も優れず食欲も落ち込み、深く考えて夜も寝れない状況が続いて体重も5kg減りました。

この状況の時看護さんがそっと寄って来て、今何を悩んでいます 話して下さいと言われ、このまま一生ここで終了するか考えている時、悩みがあったら一緒に考え解決に向け頑張ろうと言われた。勇気を戴いた本当に素晴らしい人でした。明日から明るく生き抜く事にしました。

看護師さんの中で「ありがとうございました」と言ってくださる方がいました。私の方がお礼を言わなくてはならないのに、看病、お世話をしていてくれるにもかかわらず「毎回ありがとうございました」と言って下さることばに対するシンシな姿勢を感じました。

寝たきりで2か月、その時よりリハビリで発声練習、歩行可能となった時も2人の素晴らしい療法士に助けられた。

若い新人の看護師から「共存・共有」と教えられ、それを基準にして看護に努めていると感心させられた。

### ご意見への回答

患者さんからの ご意見	再来受付機の受付番号と、採血の受付番号を連動して(同じ番号にして)ほしい。
病院からの回答	貴重なご意見ありがとうございます。 現在、再来受付機と採血の受付番号を分けているのは、「患者さんの取り違えを防ぐ(医療安全の確保)」ことと、「採血室で連番で呼び出すことで、待ち順番を分かりやすくする」ためです。現在は受付票の色(白・ピンク)を分けて間違いを防いでおりますが、今後もさらに分かりやすく安全にご利用いただけるよう、システムの改善に努めてまいります。

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

『ここでもよかった、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