2020/10/ 30

患者満足度アンケート調査報告

当院に来院される患者さん・ご家族を対象に、亀井病院に対する印象、評価、病院へのご要望を調査いたしました。その結果を分析・検証し、患者さんからのご意見を参考にさせていただき、より一層質の高いサービスを提供するにはどうすればいいのかを考えたいと思います。
以下に調査結果をご報告いたします。

＜実 施 結 果＞

アンケート期間　：入院　2020 年 6 月 22 日（月）～7 月 19 日（日）の 28 日間
　　外来　2020 年 7 月 20 日（月）～8 月 2 日（日）の 14 日間
回収場所　：総合受付、外来受付、病棟受付カウンターに回収箱を設置
（2018 年より、外来透析患者さんのアンケートは、透析室スタッフによる直接聞き取りの後、直ぐに回収する方法を採用）
配布部数　：292 部
回答部数　：292 部
回収率　：100 %

		配布数	回答数	回収率
一般	外来	143	143	100.0%
	入院	22	22	100.0%
	全体	165	165	100.0%
透析	外来	109	109	100.0%
	入院	18	18	100.0%
	全体	127	127	100.0%
全体	外来	252	252	100.0%
	入院	40	40	100.0%
	全体	292	292	100.0%

＜集計方法での追記＞

1) チェックの記入がされていない部分に対しては未回答とし、チェックの記入がされているところのみ集計させていただきました。
2) 同じ項目で複数回答がある場合については、チェック項目で評価が下の項目を有効として集計させていただきました。

＜患者さん（ご家族）からのご要望・ご意見について＞

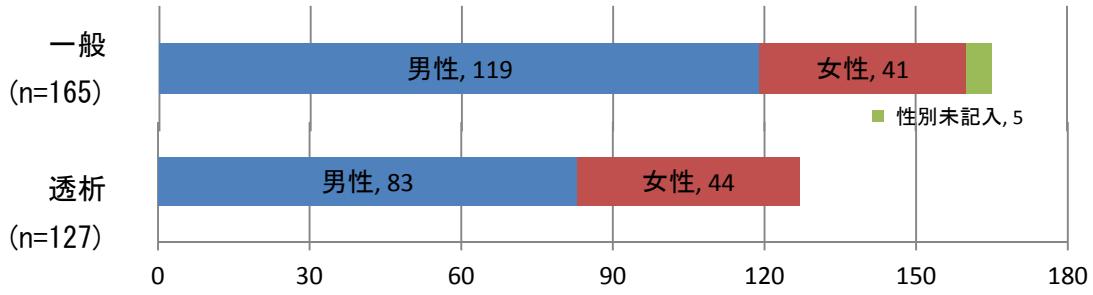
アンケート調査にあたり、たくさんのご意見やご感想をいただきありがとうございました。今後の改善のきっかけとさせていただきます。また、アンケートだけでは把握しきれないこともありますので、お気付きのことがありましたら、ご意見箱への投書や、スタッフ、品質管理室に気軽にお声掛けくださいませ。

亀井病院　品質管理室　　木村貴志、岡田美千子、後藤知宏、柏木英里子、中田拓史

患者背景

■回答者数

（単位：人）



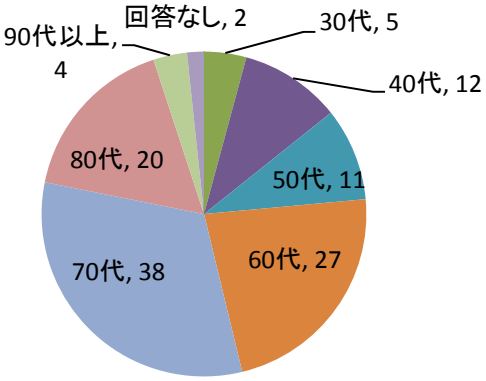
■回答者年齢

（単位：人）

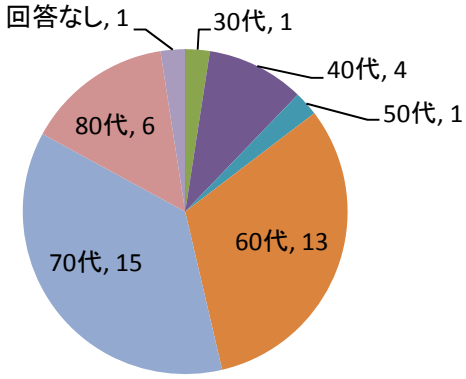
一般

男性（n=119）

（性別不明 5 名除く）



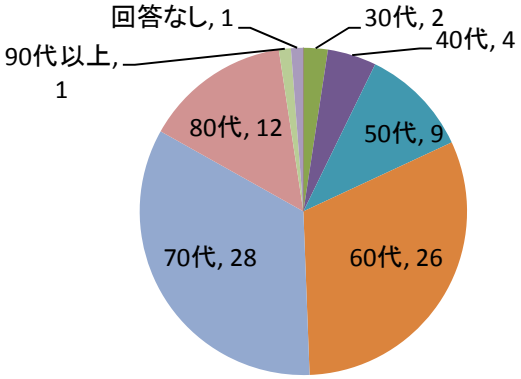
女性（n=41）



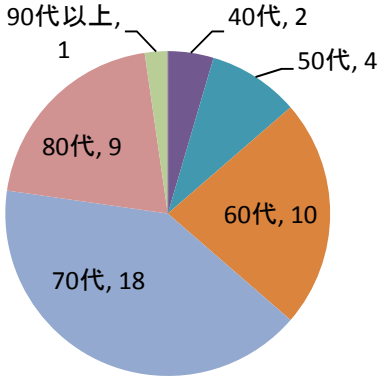
透析

男性（n=83）

（性別不明 0 名除く）



女性（n=44）

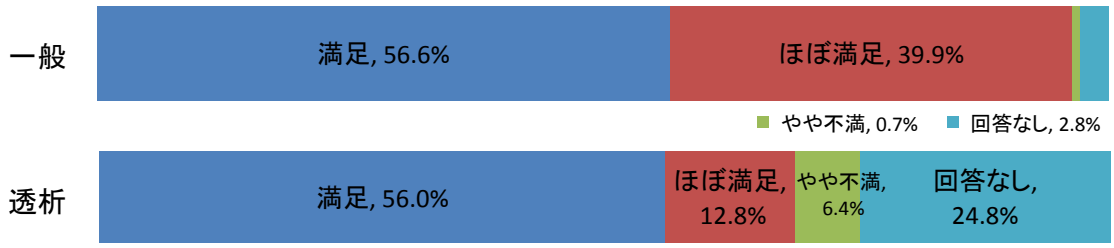


外来アンケート結果

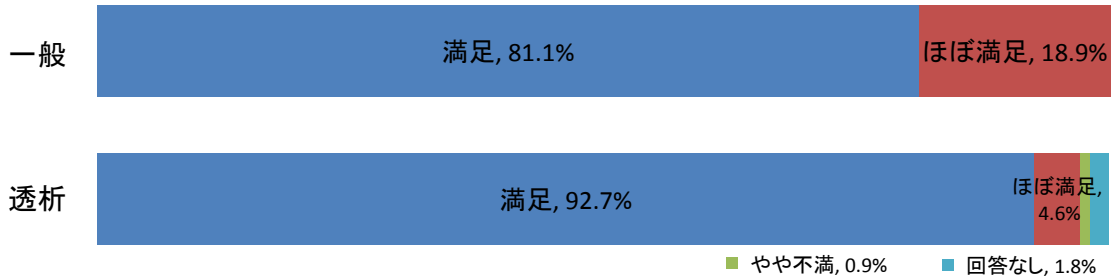
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

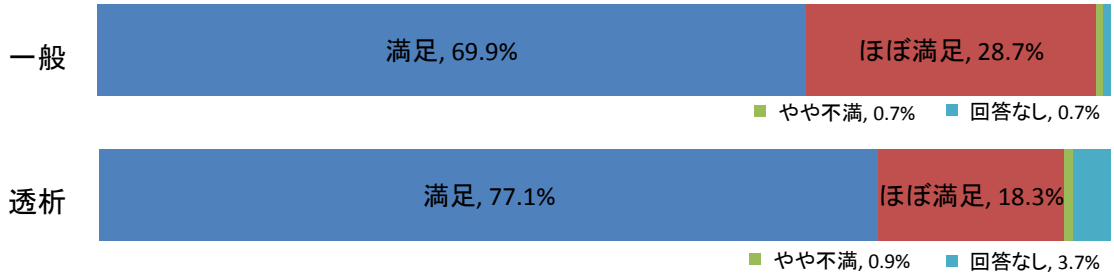
問１　掲示物はわかりやすいですか？



問２　清掃は行き届いていましたか？



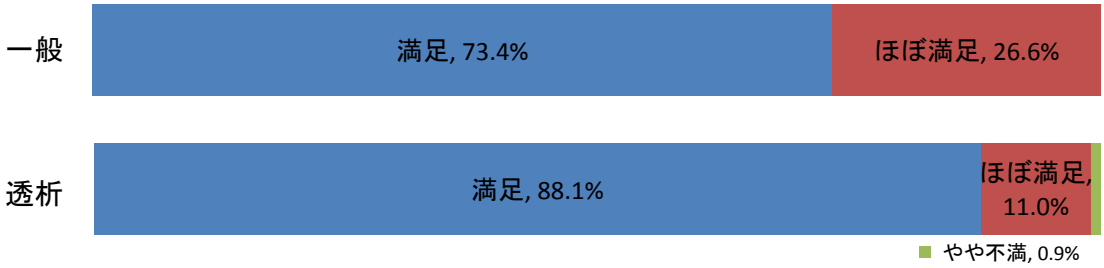
問３　院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



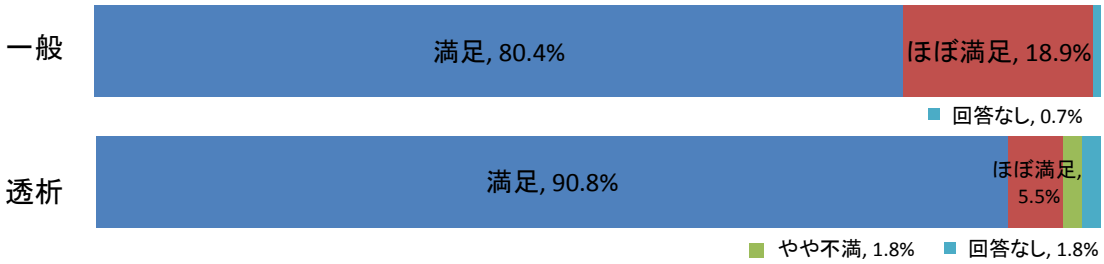
■接遇について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

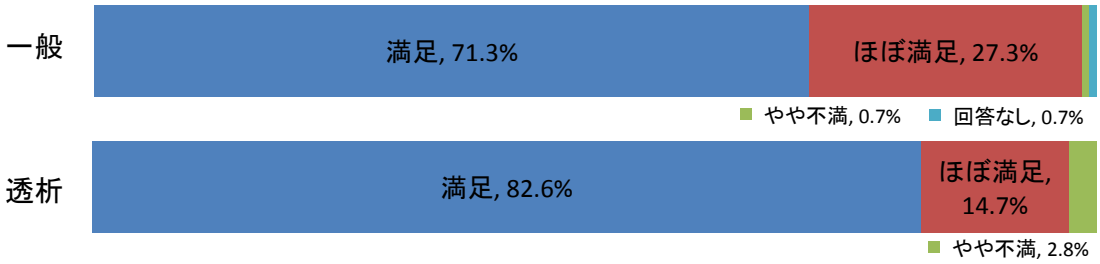
問１　病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



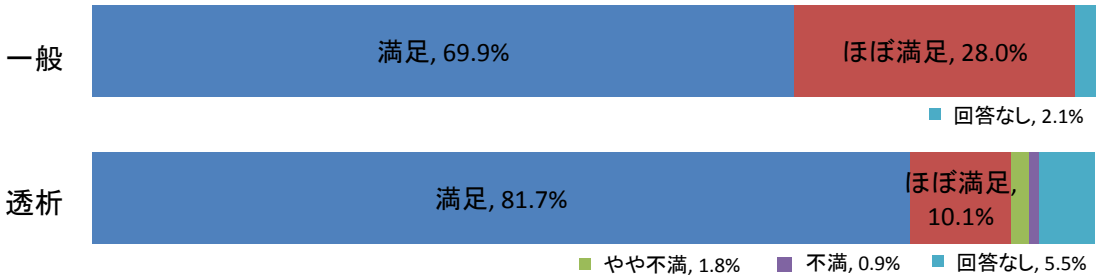
問２　病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



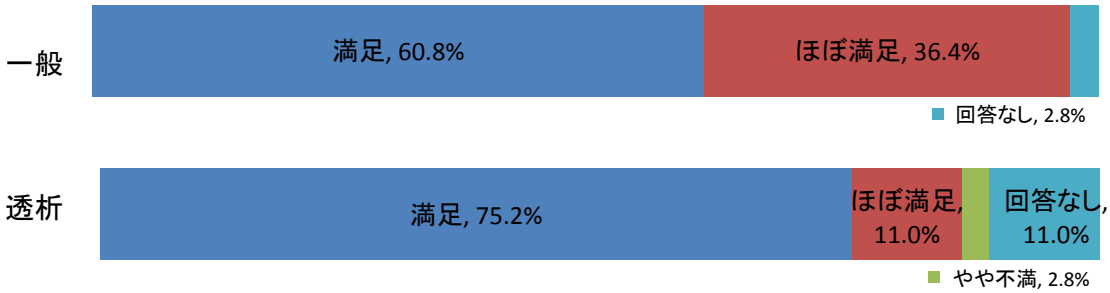
問３　病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



問４　病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていましたか？



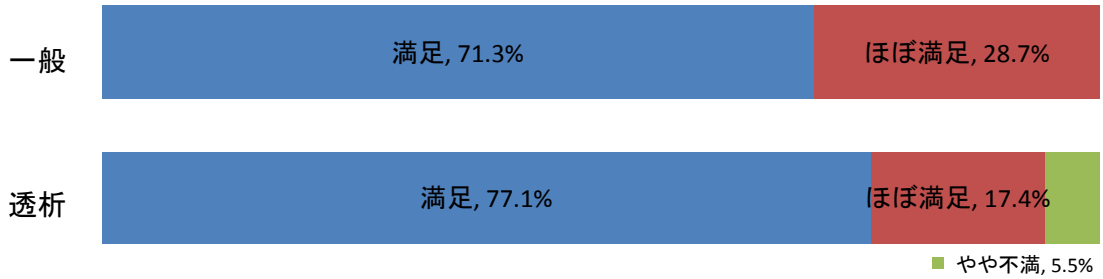
問５　今年の当院スローガン「目くばり・気くばり・心くばり」を、病院スタッフは実践できていましたか？



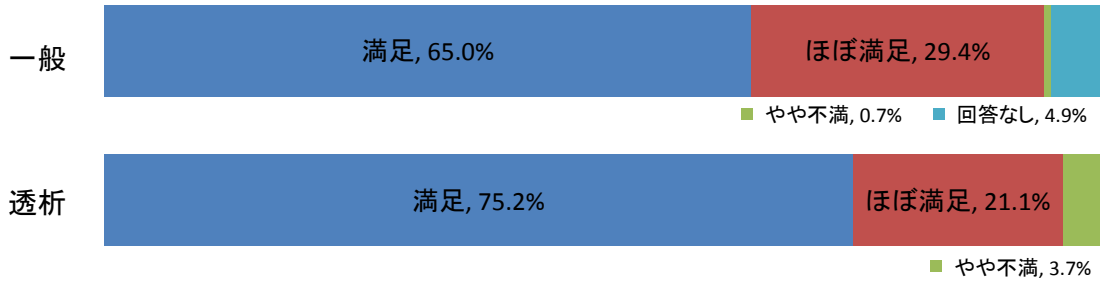
■医療について

■満足　■ほぼ満足　■やや不満　■不満　■回答なし

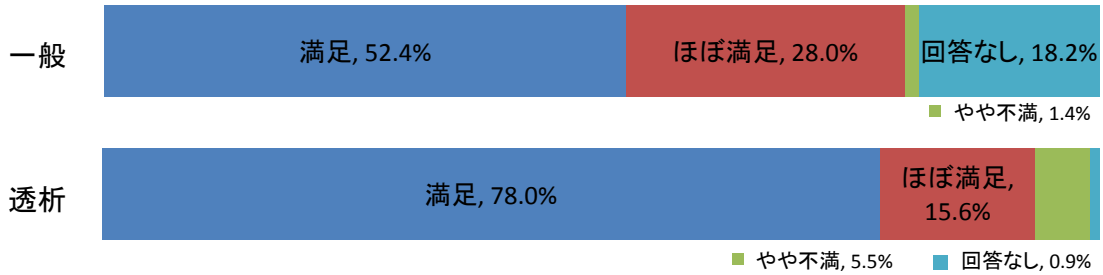
問１　病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



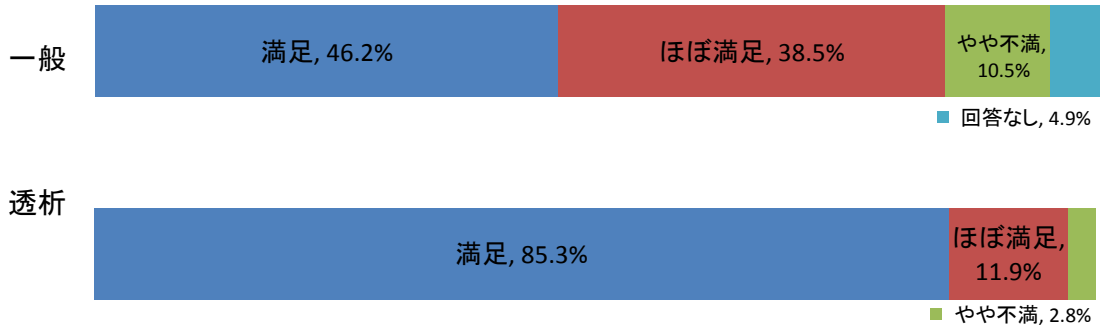
問２　療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



問３　薬の説明は、わかりやすかったですか？



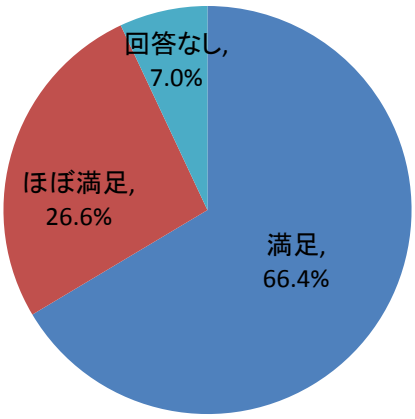
問４　診察（透析患者さんは穿刺）までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？



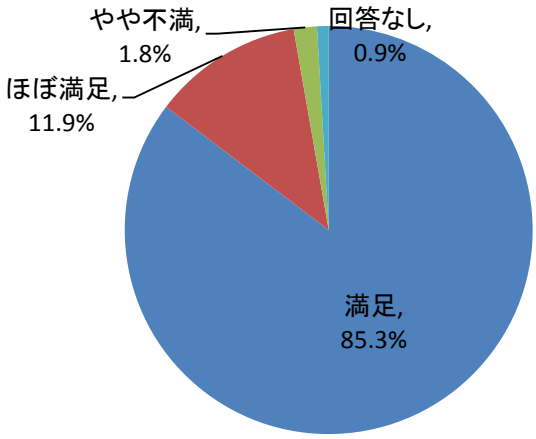
■外来総合評価

問１　当院全体の印象はいかがでしたか？

一般

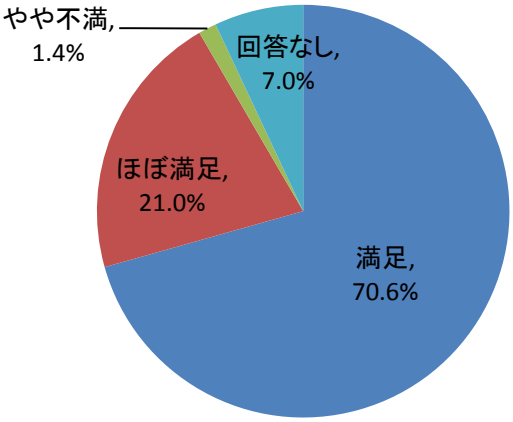


透析

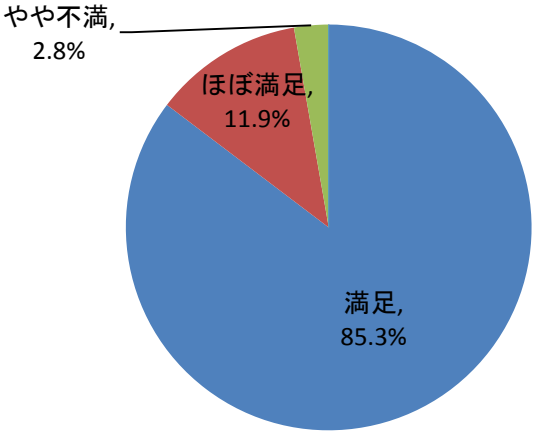


問２　当院を受診して良かったと感じましたか？

一般

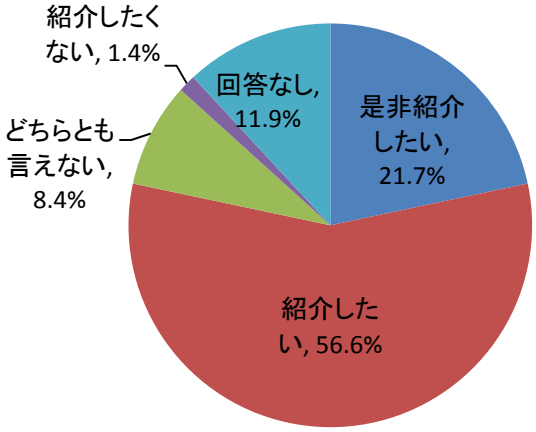


透析

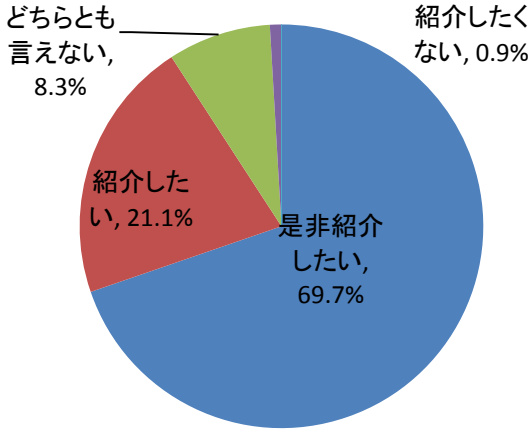


問３　当院を親しい人に紹介したいと思いますか？

一般



透析

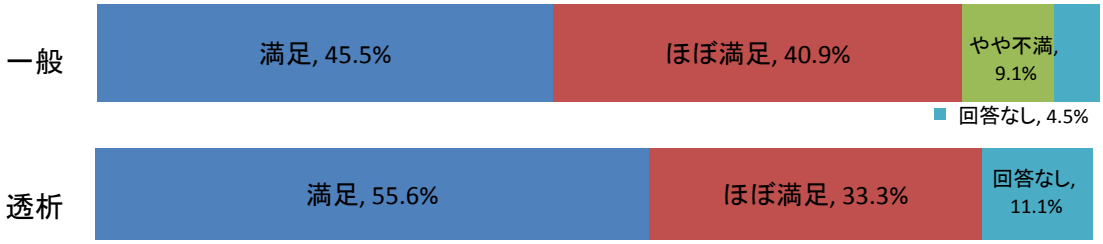


入院アンケート結果

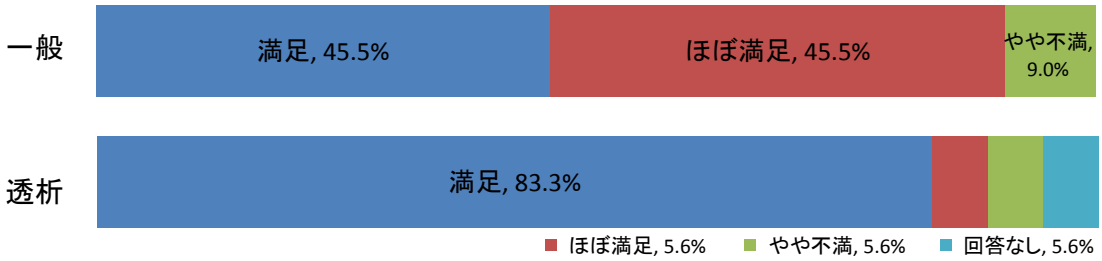
■環境について

■満足　■ほぼ満足　■やや不満　■不満　■回答なし

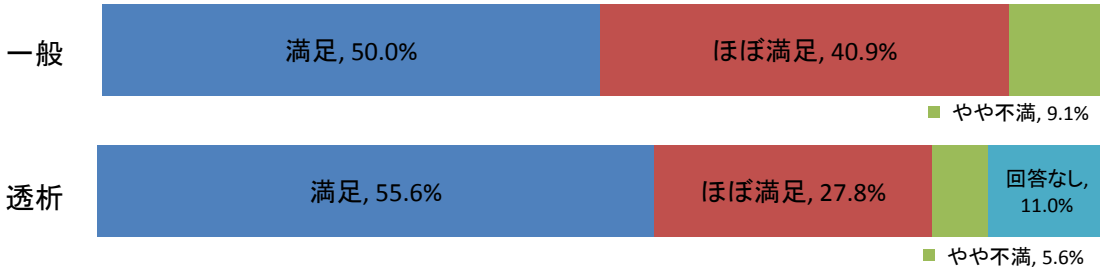
問１　掲示物はわかりやすいですか？



問２　清掃は行き届いていましたか？



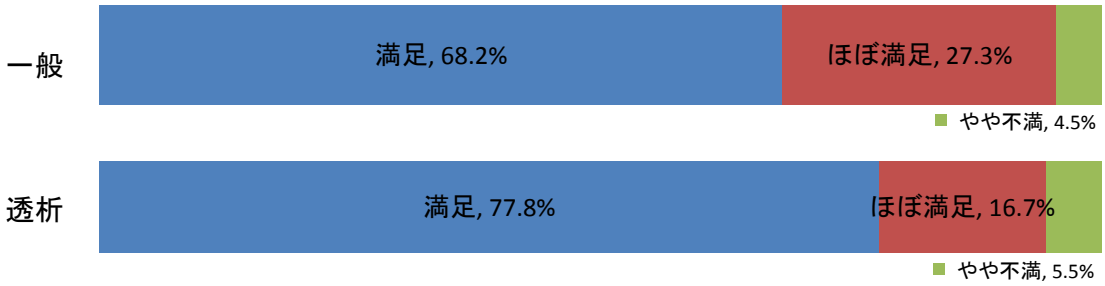
問３　院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



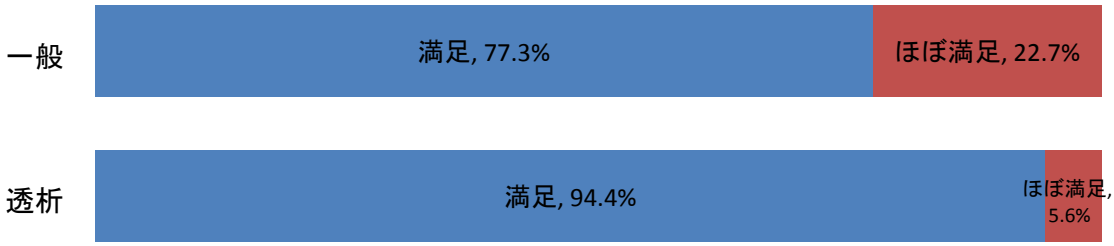
■接遇について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

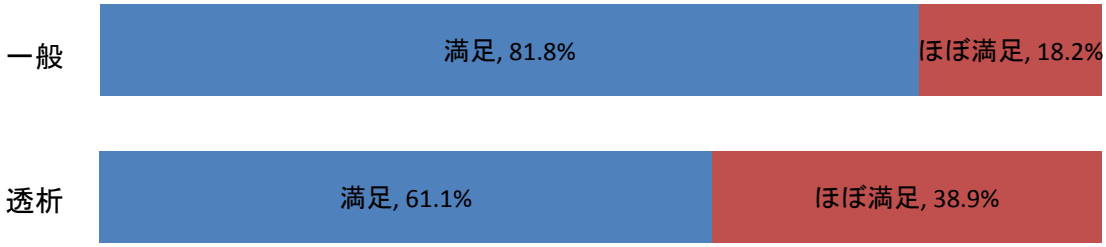
問１　病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



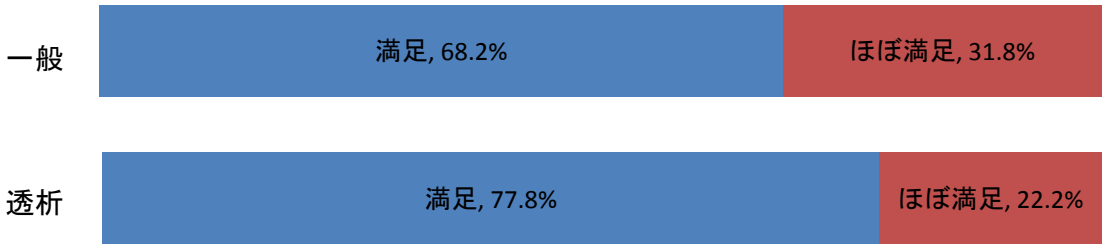
問２　病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



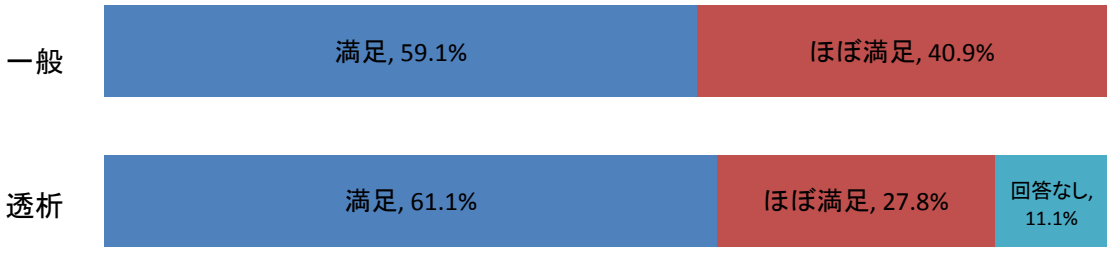
問３　病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



問４　病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていましたか？



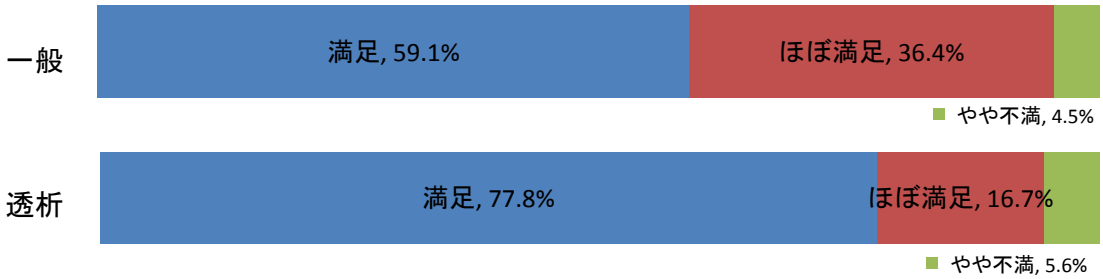
問５　今年の当院スローガン「目くばり・気くばり・心くばり」を、病院スタッフは実践できていましたか？



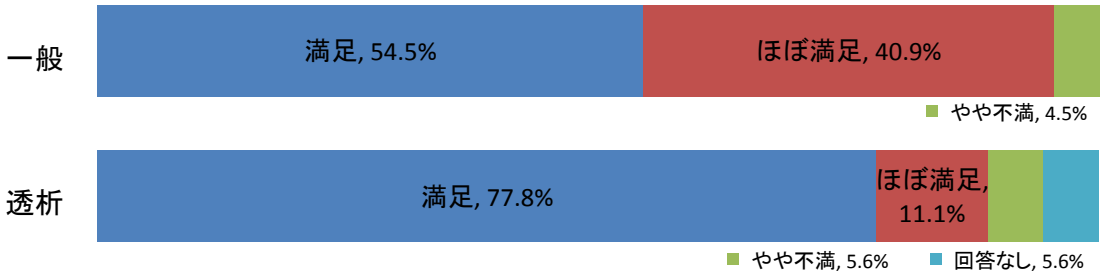
■医療について

■満足　■ほぼ満足　■やや不満　■不満　■回答なし

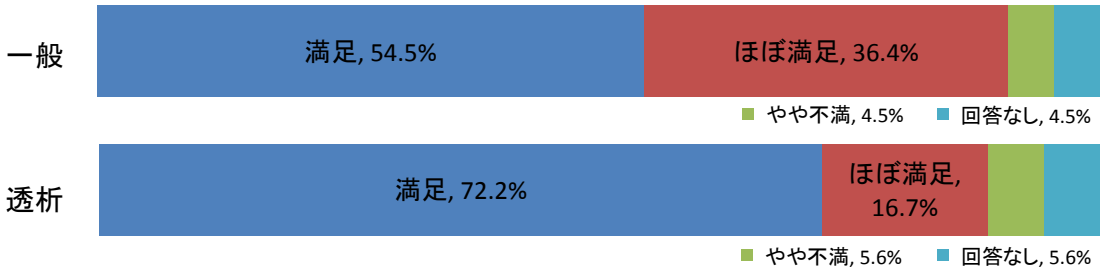
問１　病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



問２　療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



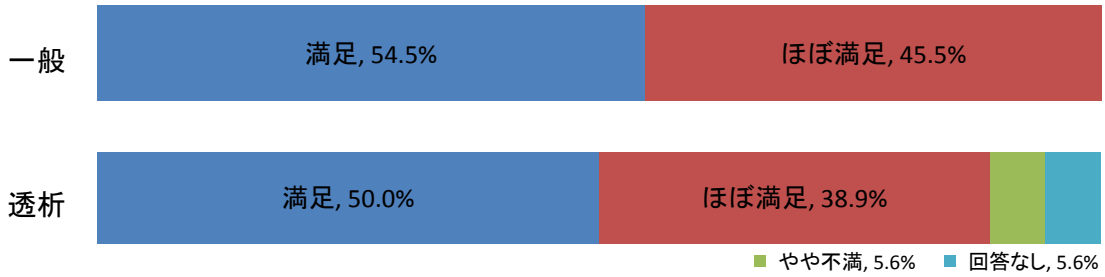
問３　薬の説明は、わかりやすかったですか？



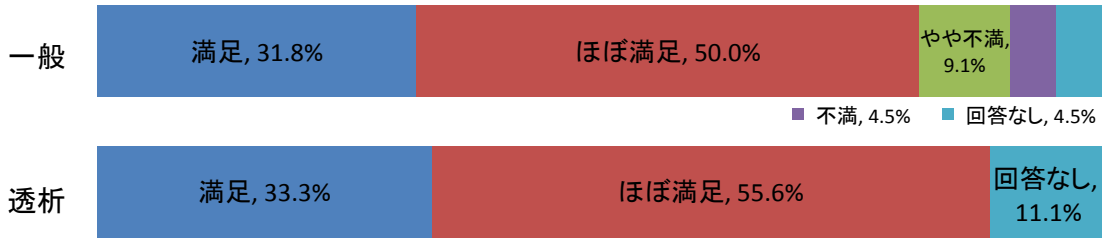
■病棟の療養環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

問１　入院生活は快適ですか？



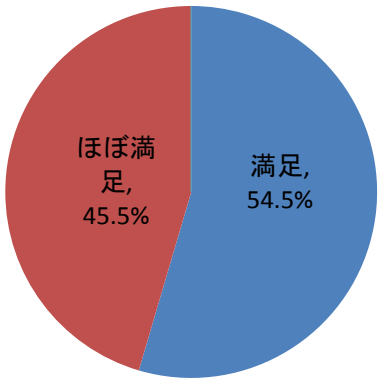
問２　食事の内容はいかがですか？



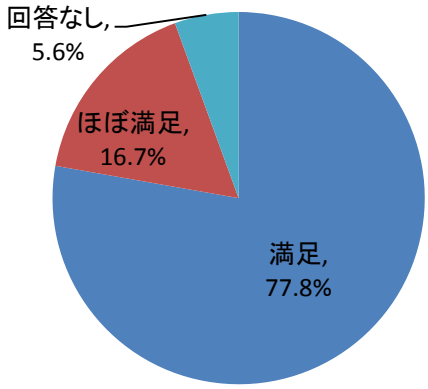
■入院総合評価

問１　当院全体の印象はいかがでしたか？

一般

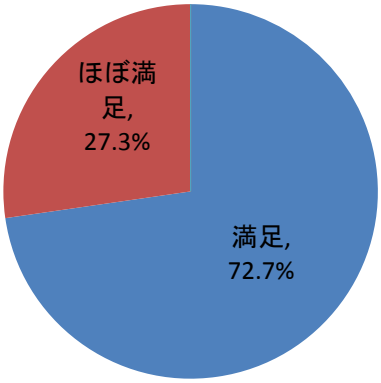


透析

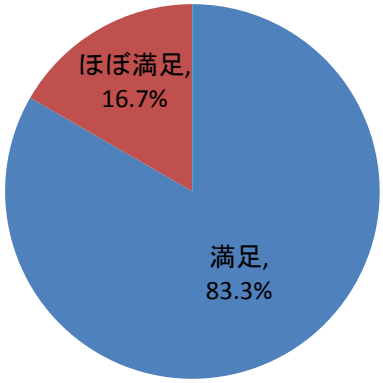


問２　当院を受診して良かったと感じましたか？

一般

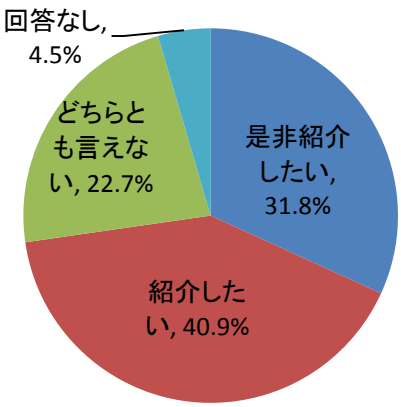


透析

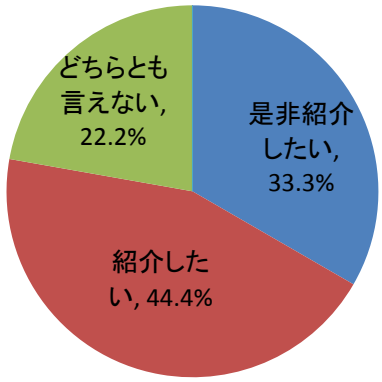


問３　当院を親しい人に紹介したいと思いますか？

一般



透析



ご意見の内容と回答

患者満足度アンケートにご協力ありがとうございました。患者さん・ご家族の方から貴重なご意見をたくさんいただきました。患者さんの満足や不満足について改善のキッカケとして一歩ずつ身の丈に合った改善を重ねて参ります。

今回のアンケート以外にも、当院では、ご意見箱を設けております。（3F：デイルーム、1F：公衆電話横、透析談話室）どのようなことでも、お気付きの点がございましたらご意見をいただけますようお願い申し上げます。

【外来・透析】

設備環境について

●７０代　男性　本人

空調が寒い。

●７０代　男性　付添・家族

エアコンの温度をまめに調整して欲しい。

【回答】

院内の冷房は２６度（暖房は２２度）に設定しております。暑い、寒いとのお声をいただいた時には微調整いたしますので、遠慮なくお声掛けください。

●７０代　男性　本人

掲示物の字が小さい。

【回答】

文字の大きさについては、掲示物毎に見やすいよう工夫して作成しています。見えづらい場合は、近くのスタッフまでお声掛けくだされば、内容を説明させていただきます。

尚、現在、患者さんへの掲示物が更に見やすくなるよう、院内掲示のデジタルサイネージ化を検討しております。実現すれば、今までよりも見やすく、分かりやすい掲示物をご覧いただけるようになりますので、もうしばらくお待ちいただければと存じます。

●７０代　男性　本人

シーツに汗の臭いが染みついている時がある。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

新型コロナ感染防止対策の一環として、今年の８月１９日より、透析終了後に毎回、シーツ交換を行うようにいたしました。そのため、今後は清潔なシーツをご利用いただけます。

貴重なご意見、ありがとうございました。

接遇について

●５０代　女性　本人

女性スタッフが少ない。

●４０代　男性　本人

スタッフが少ない気がして、声がかけにくい。

【回答】

スタッフが少ないのではとご心配いただき、誠に恐れ入ります。
当院でも、年々増加している透析患者さんに対応するため、以前から透析室スタッフの増員について検討を重ねて参りましたが、この度、本年１０月２１日より透析室の看護師を１名増員することとなりました。
貴重なご意見、ありがとうございました。

●６０代　男性　本人

忙しいのか呼んでもすぐ対応できない。

【回答】

透析室スタッフは、限られた時間内で数多くの患者さんの透析を行っていますので、毎日、慌ただしく動いています。また、他の患者さんの治療中の場合は、お声掛けいただいてもすぐには対応できない場合もございます。そのような場合は、もうしばらくお待ちいただけるように説明しておりますが、今回のご意見は、その説明が不十分で、患者さんに呼んでもすぐに対応してもらえないと感じさせたのだと推察しております。
患者さんから呼ばれた際には、出来るだけ早く対応するように更に努めて参ります。

●７０代　女性　本人

患者で全盲や障害者の人がいると思うが、個々に合った対応を心がけて欲しい。

【回答】

どなた様にも、やさしい気遣いや心配りができるように、職員一同努めて参ります。

●７０代　男性　本人

名前を呼ばれる時の声量が大きいので他の患者に知られてしまう。

【回答】

配慮が足りなかったようです。申し訳ありません。周りの患者さんに配慮してお声掛けするよう心掛けて参ります。

診療について

●７０代　男性　本人

他の患者もいるせいか、短時間で一方的に説明して終わる。

●６０代　女性　本人

他の患者さんがたくさんいるのでしょうがないけど、説明したらすぐ行ってしまう。後から、スタッフに聞いています。

●７０代　女性　本人

説明したら次の患者のところに行ったり、その場からすぐいなくなる。忙しいのはしょうがないが質問できたらいいと思う。

【回答】

申し訳ありません。説明に要する時間が十分ではなかったようです。
患者さんに説明をする際には、丁寧にわかりやすく説明することを常日頃から心掛けておりますが、今後は、更にわかりやすくご理解いただけるように気をつけて説明して参ります。
ご不明な点がございましたら、その都度、納得されるまでご質問ください。

●７０代　女性　本人、４０代　男性　本人、５０代　男性　本人

専門用語がむずかしい。

【回答】

説明が分かりにくくて申し訳ありませんでした。常日頃から、患者さんに分かり易い言葉で説明をするよう職員一同気をつけて参りましたが、十分ではなかったようです。今後は、できる限り分かり易い言葉を用い、理解していただけるように気をつけて説明いたします。説明が分かりにくい場合は、遠慮なくお尋ねください。
貴重なご意見、ありがとうございました。

その他の意見・要望など

●７０代　男性　付添・家族

コロナ対策で受付にクリアパネルを取りつけて欲しい。

【回答】

新型コロナ感染対策として、８月末に各階の受付窓口と透析室内の体重測定器前にそれぞれアクリル板を設置しました。貴重なご意見、ありがとうございました。

【１階受付】

※薄く着色した部分が、今回新たに設置したアクリル板です。実物は無色透明で、写真では認識しづらいため、着色加工を施しています。

【透析室内体重計横】

【外来・透析以外】

設備環境について

●８０代　男性　本人

（病院内が）暑かった。

【回答】

院内の冷房は２６度（暖房は２２度）に設定しております。暑い、寒いとのお声をいただいた時には微調整いたしますので、お声掛けください。

接遇について

ご意見なし

診療について

●７０代　女性　付添・家族

（待ち時間が）以前は長くて困りました。最近は早くなりました。

●６０代　男性　本人

予約時間に少し遅れましたが、待ち時間が少し長かった。

●６０代　男性　本人

予約時間に来ましたが 30～40 分待った。

【回答】

予約時間は出来るだけ患者さんのご希望に沿って取るように努めておりますが、午後休診の曜日や予約が混み合う時間帯、その日の予定手術数により外来診察時間を制限している場合は、患者さんのご要望に十分応えられないこともあります。当日の電話連絡や予約外で来院された患者さんに対しては、事前予約の方の順番を優先するため、混んでいる日は待ち時間が生じることと診察の順番が後回しになることをあらかじめ説明してお受けしています。

ご不便、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。

●８０代　男性　本人

耳が遠くなった。できれば筆談もして欲しい。

【回答】

筆談をご希望の方は、対応いたしますので診察の前にお申し出ください。また、明らかに聞き取り難い様子の方には、筆談が必要かどうか、失礼のない範囲でお声をかけさせていただくように努めます。

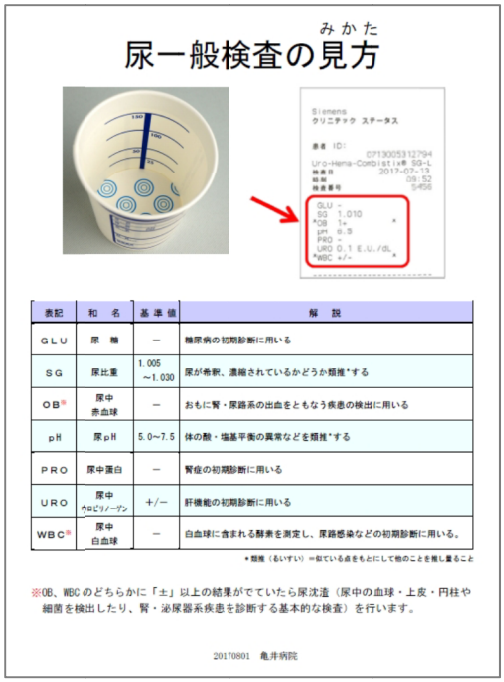
●６０代　男性　本人

尿検査結果を項目ごとに説明して欲しい。

【回答】

尿検査の見方を一覧にまとめたリーフレットを用意しておりますので、ご希望の方は、２階受付までお申し出ください。

また、更に詳しい説明をご希望の方には、当院の臨床検査技師が個別に説明いたします。



尿一般検査の見方（みかた）

表記	和　名	基準値	解　説
ＧＬＵ	尿　糖	－	糖尿病の初期診断に用いる
ＳＧ	尿比重	1.005 ～1.030	尿が希釈、濃縮されているかどうか類推*する
ＯＢ※	尿中 赤血球	－	おもに腎・尿路系の出血をともなう疾患の検出に用いる
ｐＨ	尿ｐＨ	5.0～7.5	体の酸・塩基平衡の異常などを類推*する
ＰＲＯ	尿中蛋白	－	腎症の初期診断に用いる
ＵＲＯ	尿中 ウロビリノーゲン	＋/－	肝機能の初期診断に用いる
ＷＢＣ※	尿中 白血球	－	白血球に含まれる酵素を測定し、尿路感染などの初期診断に用いる。

＊類推（るいすい）＝似ている点をもとにして他のことを推し量ること

※OB、WBCのどちらかに「＋」以上の結果がでていたら尿沈渣（尿中の血球・上皮・円柱や細菌を検出したり、腎・泌尿器系疾患を診断する基本的な検査）を行います。

2017.0801　亀井病院

その他の意見・要望など

●８０代　男性　本人

近くに薬局がなくて不便。

【回答】

当院近隣に調剤薬局はございません。初めて処方箋が出た場合は、受付にてかかりつけ薬局の有無をお伺いし、ご希望の方には処方箋を FAX 送信しています。もし、かかりつけの薬局が無く、当院近辺の調剤薬局をご希望であれば、いくつか薬局をご案内いたしますので、受付までお申し出ください。

（かかりつけ薬局を持つことで、他院の処方薬との併用による相互作用のチェックが出来ます。）

●６０代　男性　本人

待合所での他の患者さんの説明が聞こえるので、少々気になりました。

【回答】

耳が遠い患者さんへの説明の際にはやむを得ず声を大きくして説明することがありますが、気配りが足りなかったようです。今後は、説明をする際の声の大きさに配慮し、周囲の状況によっては場所をかえて説明するように配慮いたします。貴重なご意見、ありがとうございました。

●６０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】

駐車場から道に出る時、ロータリー内部の入口側を通るのは出てくる人との接触の恐れがあり別ルートを考えて欲しい。

【回答】

同一敷地内への接道は法的な制限があるため、当院開院の際に検討と行政への要望を重ねましたが、警察などの許可が下りず現在の状態となっております。道路への出入りにはくれぐれもご注意をお願いいたします。

ご意見ありがとうございました。

2020/10/ 30

●年齢不明　男性　本人【入院・透析以外の患者様】

給湯室、又は給湯器が在り、飲料水や熱湯が利用出来るような場があれば便利。

【回答】

安全上の観点から、やけどの原因となる給湯器は設置しておりません。お湯が必要な方は、備え付けの電気ポットで、その都度沸かしていただいております。

【入院・透析】

設備環境について

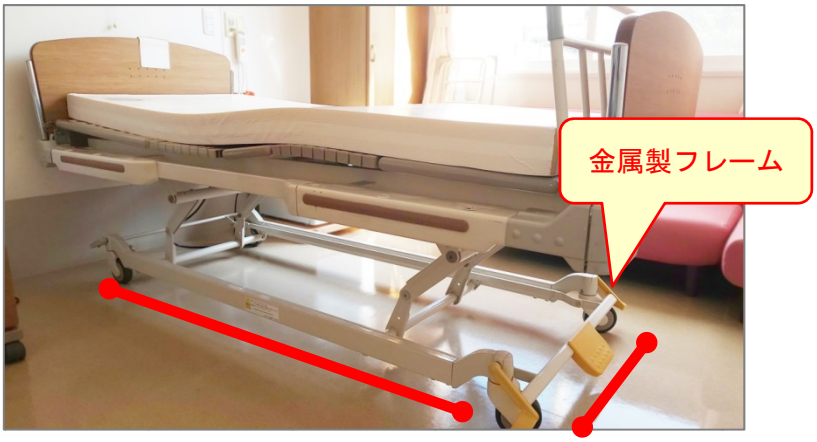
●６０代　女性　付添・家族

病室のことです。狭いのはわかりますが収納が無いので、引き出しに入りきらない物や、おむつ類などが床にじかに置くことになります。ベッドを動かすときには移動できるような、下にコマのついた小さな収納でもあれば衛生的で見た目も良いのですが。

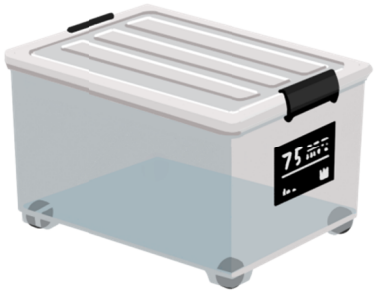
【回答】

４床室は収納場所が少なくご不便をおかけし申し訳ありません。

早速、今回いただいたご意見、「下にコマのついた小さな収納ボックス」の設置が可能か検証しましたが、当院のベッドは下の写真のように、低床の３モーターベッドのため、車輪のすぐ上に金属製のフレームが床と並行に通った仕様となっており、収納スペースとして使用することは出来ませんでした。



キャスター付き衣装ケースなどを各自でご用意いただければ幸いです。



接遇について

●６０代　女性　付添・家族

以前、初めて多床室へ移ったときに、ベッドまわりのカーテンがいつも開け放しだったので、丸見えは困ります。プライバシーのため閉めておいて下さいとお願いしたらすぐに対応はしてくれています。

【回答】

気付くのが遅れて申し訳ありませんでした。今後は、スタッフ一同、プライバシーの保護に配慮して参ります。

診療について

ご意見なし

入院環境について

●８０代　女性　本人

一部の人ですがブザーを押したらなるべく早く来て下さるようお願いします。

【回答】

お待たせして申し訳ありませんでした。今後は、迅速な対応を心掛けます。

●８０代　女性　付添・家族

コロナ禍で分かっていますが本当に不便で大変でした（家族との面会など）

【回答】

感染対策のため面会制限を設けており、ご不便をおかけしています。感染拡大防止のため、ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

その他の意見・要望など

●６０代　男性　付添・家族

一部の看護師さんへ、ていねいな言葉づかいと優しい対応を求む。

【回答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。言葉づかいには常日頃から気を付けるように職員教育をしてまいりましたが、至らぬところがあったようです。以後、ていねいな言葉づかいと優しい対応が出来るように、今後の接遇研修を通じて指導に努めて参ります。

【入院・透析以外】

設備環境について

ご意見なし

接遇について

ご意見なし

診療について

ご意見なし

入院環境について

●年齢不明　男性　本人

ちょっと必要な日用品が買える売店や喫茶、軽食が出来る所がなんで無いのかふしぎだ。

【回答】

病院周囲にコンビニやスーパーはありませんが、当院のような小さな病院では売店を設置することもできかねております。入院する際には、予め必要な日用品を準備しておくようにお願いいたします。

喫茶店は、患者さんの療養に必要な設備ではありませんので、設置する予定はございません。

あしからず、ご了承ください。

●６０代　女性　付添・家族

窓と網戸、クモの巣を定期的におそうじしていただけたらありがたいです。

【回答】

清掃が行き届かず申し訳ありません。窓と網戸の清掃は、毎月１回、清掃しております。汚れがひどい場合は、対応いたしますので、職員までお申し出ください。

その他の意見・要望など

●６０代　男性　本人

夜間の人数が少し増えれば良いと思う。

冷蔵設備が各部屋にあれば良い。

【回答】

ご不便をおかけして申し訳ありません。夜間帯は少人数のスタッフで対応しております。ご理解くださいますよう、お願いいたします。

冷蔵庫は個室にはありますが４床室には備え付けておりません。４床室に入院される方には、デイルームにてロッカー式冷蔵庫の貸し出しを行っておりますので、こちらをご利用ください。

2020/10/ 30

●７０代　男性　本人

①看護師さんのユニフォームの違いがわからない、名札を全員された方が良い（名前で呼べる）。

②1 日の中で投薬がありますが、準備されていないことがしばしばあります。投薬忘れのないようして欲しい。

【回答】

①について：名札は全員着用しておりますが、患者さんの治療時に邪魔になる場合は外すこともございます。
普段は左胸につけていますので、見えにくい場合はご指摘ください。

②について：お薬の準備が遅れたようで申し訳ありませんでした。以後気をつけて参ります。

●６０代　男性　本人

長い入院生活となると時間を持て余すが、気晴らしの場が少ない、乏しい。

【回答】

新型コロナ感染予防のため、自室で過ごしていただくようにご協力をいただき、ご不便をおかけしています。
デイルームに新聞や雑誌を用意しておりますので、ソーシャルディスタンスに注意しつつ、ご利用ください。

2020/10/ 30

【食事について】

●６０代　男性　本人【入院・透析以外の患者様】
朝食のおかずが少ないように思う。他の病院にくらべて味が濃く大丈夫なのか（塩分・糖分）と思う。
【回答】
朝食については、一部既成品の副菜を使用するため、味付けが濃い場合がございます。そのため、分量を控えめにしております。濃くてお口に合わない場合は、味を調整させていただきますので、お声掛けください。

●６０代　男性　本人【入院・透析以外の患者様】
いつもおいしくいただいております。

●７０代　男性　本人【入院・透析以外の患者様】
味噌汁を付けて欲しいけど付けてくれない。
【回答】
一般食や糖尿病食など塩分制限の無い方には毎朝味噌汁をお付けしています。腎炎食や透析食のように、塩分制限のある方には担当医から指示された塩分量内で汁物を提供するため、毎朝の味噌汁はお出ししていませんが、食欲低下が見られる患者さんには提供可能かを担当医と相談いたしますので、スタッフまでお声掛けください。

●６０代　男性　本人【入院・透析以外の患者様】
食事が少ない。生野菜が無いのはどんな目的のためか？　説明カードが付いていると分かり易いが。
【回答】
入院中のお食事は、すべて医師より院内の基準に基づいた指示を受け提供しております。少ないとお感じになられたのであれば、増量について担当医と相談いたしますので、スタッフまでお申し出ください。
生野菜については、レタス・きゅうり・トマト・生姜などを適宜使用していますが、腎臓病の病期によっては制限が必要な方もおいでます。管理栄養士も病棟回診に参加しておりますので、お食事のご質問などがございましたら、お気軽にお声掛けください。
貴重なご意見、ありがとうございました。

（亀井病院　栄養部）

【その他のご意見】

※今回の患者満足度アンケートでは、上記の他にも様々な意見が多数寄せられていました。このページでは、それらの意見をまとめました。
今回は改善に結びつけることが出来ませんでしたが、今後、当院の改善へのきっかけに繋げて行ければと考えております。
貴重なご意見、ありがとうございました。

●６０代　男性　本人【外来・透析患者様】
玄関前の屋根を障害者用の駐車場まで広げて欲しい。
●７０代　女性　本人【外来・透析患者様】
送迎があったらいいのにと思う。
●７０代　女性　本人【外来・透析患者様】
透析室直通の電話番号があれば気軽に質問できる。
●６０代　男性　本人【外来・透析患者様】
病院前にあるバス停のベンチが雨が降ると濡れる、建物と屋根の間に隙間があるから濡れる。
●７０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
病院の入り口がもっと病院らしさが有ればいいかな。

【頂戴したお褒めの言葉】

●７０代　女性　付添・家族【外来・透析以外の患者様】
いろんな病院によく行きますがここの病院はベスト１です。きれいです。
●４０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
清潔、明るい。
●５０代　女性　本人【外来・透析以外の患者様】
全体的に美しく床とかもそうじが出来ている。
※上記を含め、「清潔、明るい、きれい」という清掃に関するお褒めの言葉を、約３０件いただきました。

●６０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
予約制度がしっかりしているので、不要な患者さんとの接触が少ない。
●５０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
予約制なので、待つ時間があまりなく良かった。
※上記を含め、「待ち時間が短い」という予約に関するお褒めの言葉を、５件いただきました。

●６０代　男性　本人【外来・透析患者様】
スタッフが優しい。満足してます。
●７０代　女性　本人【外来・透析患者様】
みんな親切でよくしてくれます。
●９０代　男性　本人【外来・透析患者様】
訴えに対して丁寧に全て対応してくれるから大満足です。
●７０代　女性　本人【外来・透析患者様】
看護師が話しかけやすい。
●８０代　女性　本人【外来・透析患者様】
満足してます。ここに来てなかったら亡くなっていた。お世話になっています。
●５０代　女性　本人【外来・透析患者様】
他の病院に比べて親切で良いスタッフばかりです。
※上記を含め、「親切、丁寧、優しい、明るい、笑顔がよい」という接遇に関するお褒めの言葉を、約４０件いただきました。

●８０代　女性　本人【外来・透析以外の患者様】
先生が良い。
●６０代　男性　本人【外来・透析患者様】
穿刺が痛くない、上手だ。
●６０代　女性　本人【外来・透析以外の患者様】
担当医がとても親切で信頼できます。
●６０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
病院としての専門分野での実績。

2020/10/ 30

●７０代　男性　本人【外来・透析患者様】
駐車場が広い。

●７０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
窓からの眺め。

●７０代　女性　本人【外来・透析患者様】
言葉遣いが丁寧で教育ができている。

●８０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
皆さん礼儀正しいのでびっくりしました。

●７０代　女性　付添・家族【外来・透析以外の患者様】
紹介していいのであれば職場でもいい病院だよってはなしをしています。医師をはじめ看護師、受付の人達皆様親切です。先生にも相談事などを気兼ねなく話すことが出来てすごくいいです。病院内も静かですごくきれいです。ほっとします。ほんとうに騒がしくなく、これからもよろしくお願いします。

●６０代　男性　本人【外来・透析以外の患者様】
廊下など全体に広くゆったりとした空間と音楽が落ち着くのでいい。

●７０代　女性　付添・家族【外来・透析以外の患者様】
他の病院にくらべて静か、ゆっくり落ち着いておられる。

●７０代　男性　本人【外来・透析患者様】
活けている花がキレイ。

今回も、多くのお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。

医療に携わる者にとって、患者さんからのお褒めの言葉は大変うれしいもので、ますます患者さんの健康回復のためにがんばろうという気持ちになります。これからも、皆さま方の信頼に応えられるよう、職員一同精進して参ります。

（亀井病院　品質管理室）