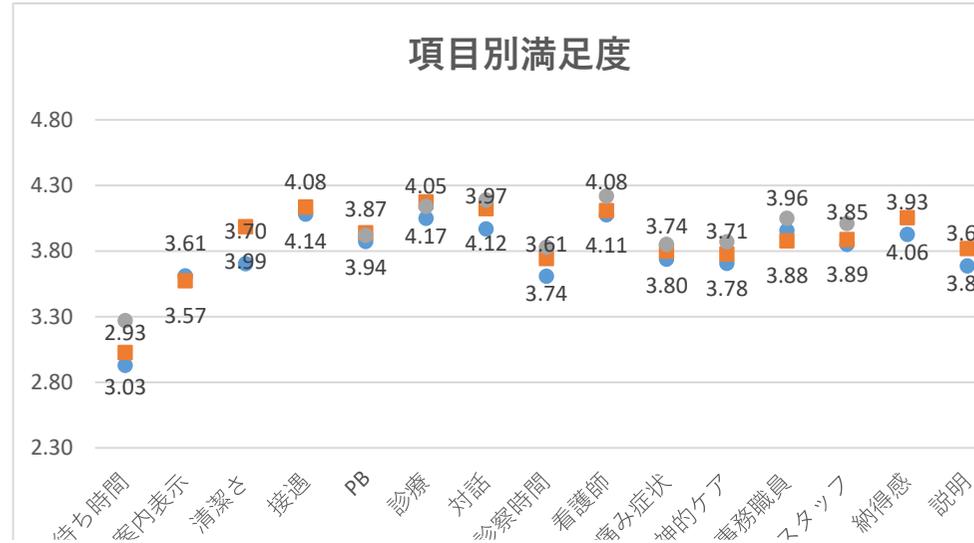
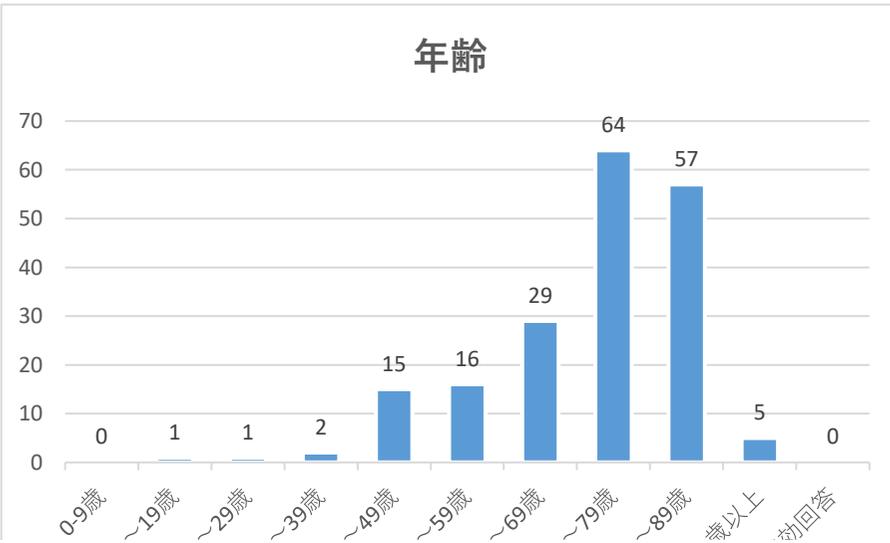
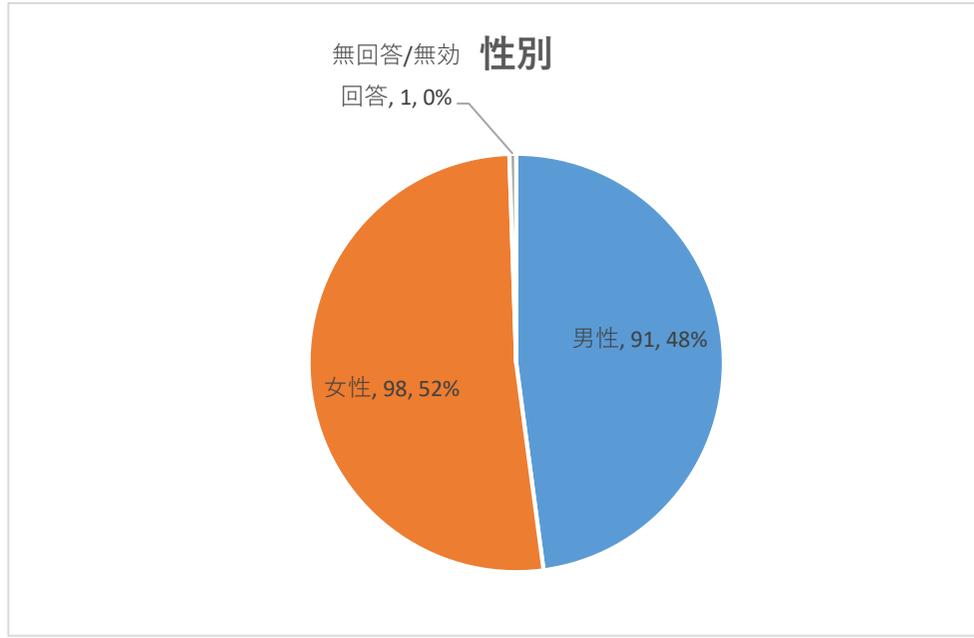
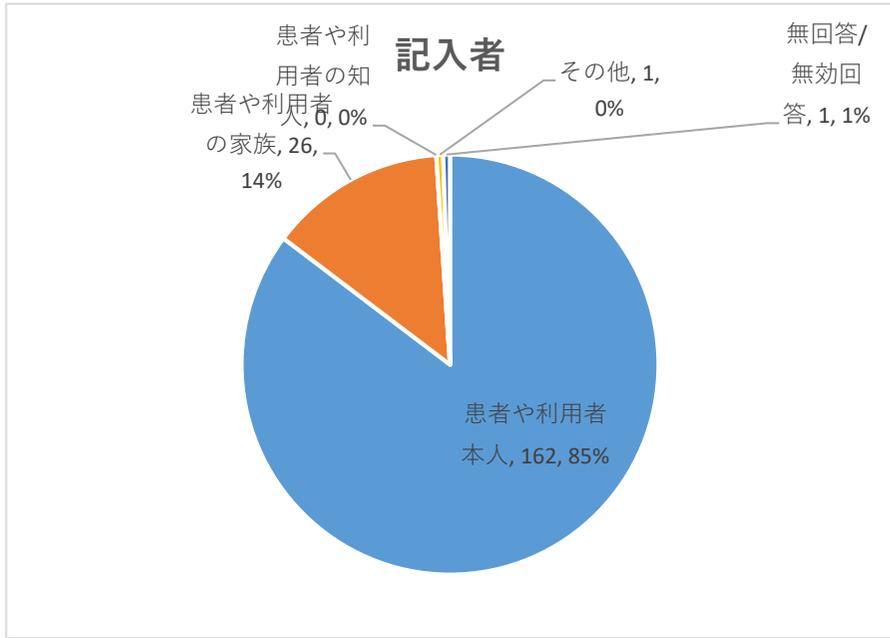


■ グラフデータ



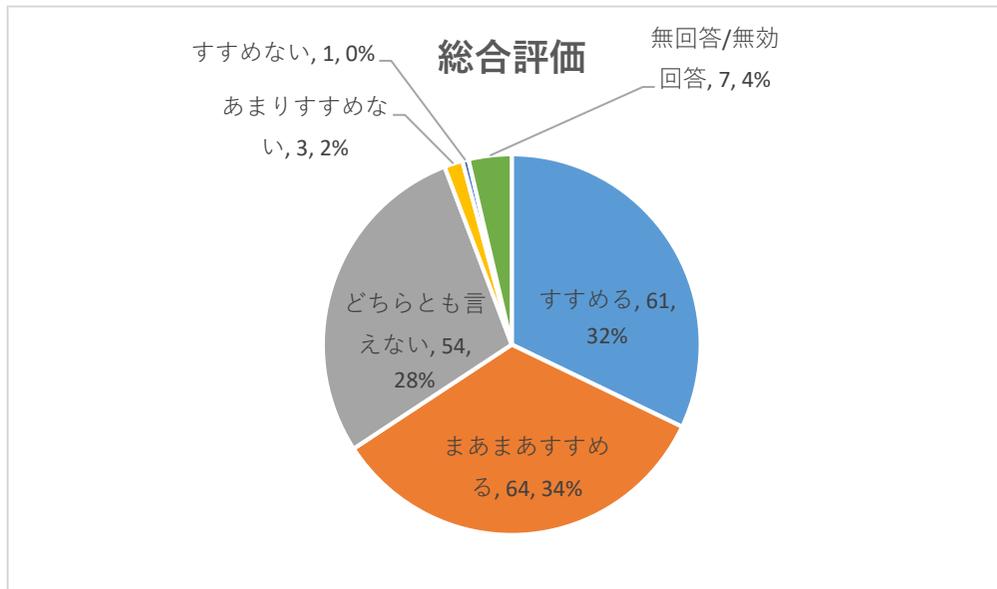
10° 20° 30° 40° 50° 60° 70° 80° 90°  
無回答/無効

● 施設 ■ 全施設 ● 評価機構

### 総合評価

|           |    |
|-----------|----|
| すすめる      | 61 |
| まあまあすすめる  | 64 |
| どちらとも言えない | 54 |
| あまりすすめない  | 3  |
| すすめない     | 1  |
| 無回答/無効回答  | 7  |

190



### 待ち時間

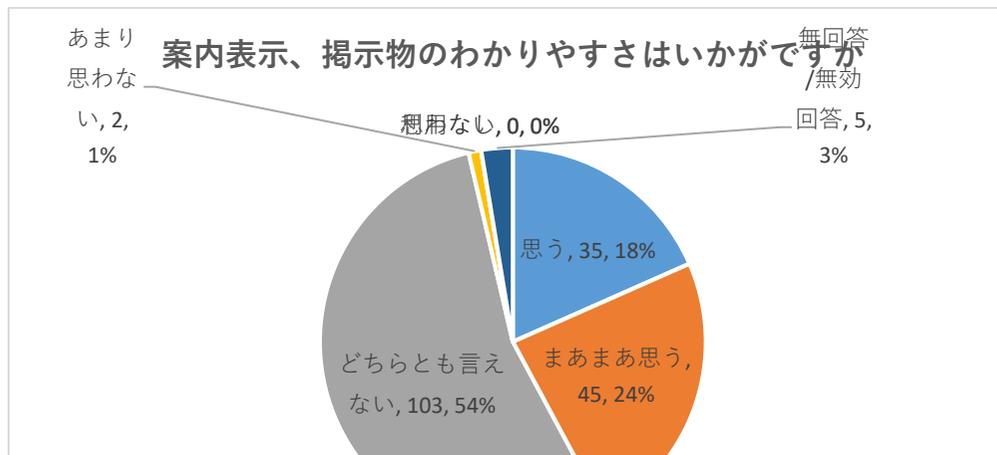
|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 14 |
| まあまあ思う    | 26 |
| どちらとも言えない | 94 |
| あまり思わない   | 37 |
| 思わない      | 15 |
| 利用なし      | 0  |
| 無回答/無効回答  | 4  |

190

### 案内表示

|           |     |
|-----------|-----|
| 思う        | 35  |
| まあまあ思う    | 45  |
| どちらとも言えない | 103 |
| あまり思わない   | 2   |
| 思わない      | 0   |
| 利用なし      | 0   |
| 無回答/無効回答  | 5   |

190



### 清潔さ

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 41 |
| まあまあ思う    | 61 |
| どちらとも言えない | 73 |
| あまり思わない   | 10 |
| 思わない      | 1  |
| 利用なし      | 0  |
| 無回答/無効回答  | 4  |

190

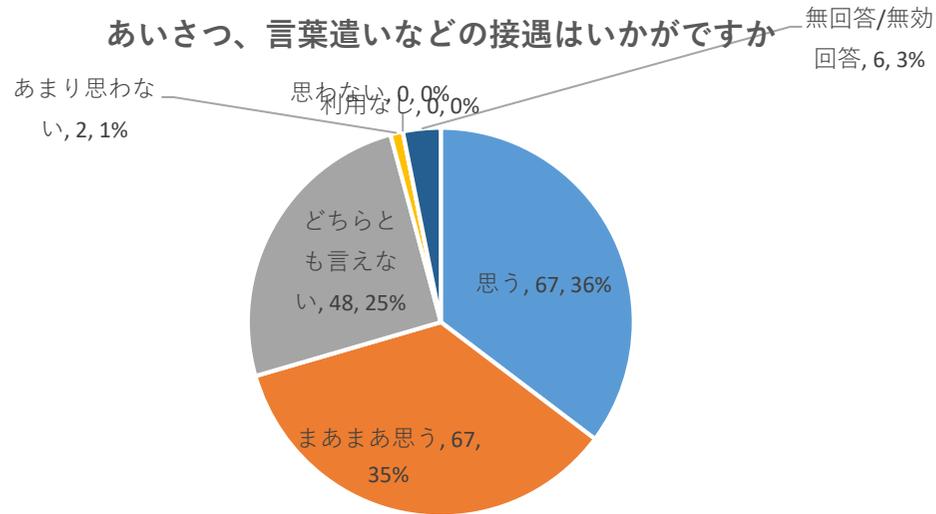


### 接遇

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 67 |
| まあまあ思う    | 67 |
| どちらとも言えない | 48 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 0  |
| 無回答/無効回答  | 6  |

190

### あいさつ、言葉遣いなどの接遇はいかがですか



### プライバシー

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 52 |
| まあまあ思う    | 56 |
| どちらとも言えない | 69 |
| あまり思わない   | 3  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 2  |
| 無回答/無効回答  | 8  |

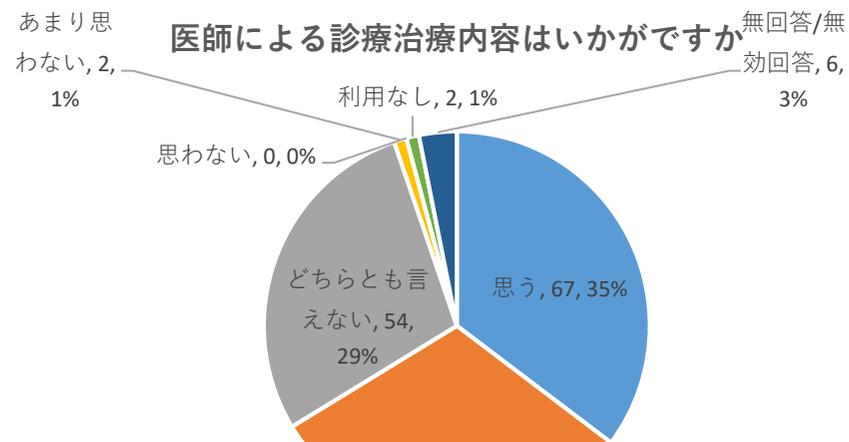
190

### 診療治療内容

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 67 |
| まあまあ思う    | 59 |
| どちらとも言えない | 54 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 2  |
| 無回答/無効回答  | 6  |

190

### 医師による診療治療内容はいかがですか



### 医師との対話

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 56 |
| まあまあ思う    | 45 |
| どちらとも言えない | 55 |
| あまり思わない   | 3  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 1  |
| 無回答/無効回答  | 30 |

190

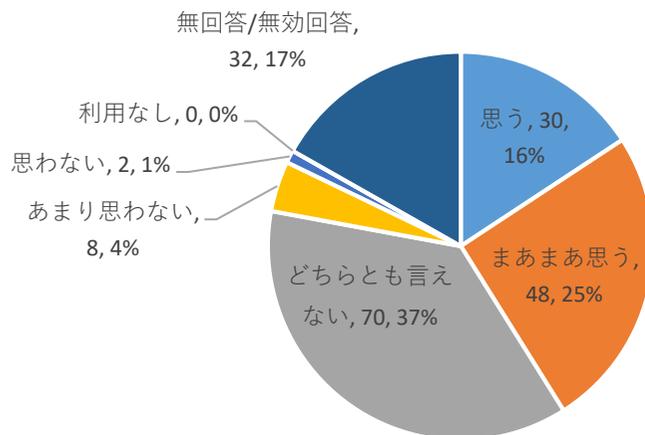
まあまあ思う, 59,  
31%

### 診察時間

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 30 |
| まあまあ思う    | 48 |
| どちらとも言えない | 70 |
| あまり思わない   | 8  |
| 思わない      | 2  |
| 利用なし      | 0  |
| 無回答/無効回答  | 32 |

190

### 診察時間はいかがですか



### 看護師の対応

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 56 |
| まあまあ思う    | 56 |
| どちらとも言えない | 40 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 1  |
| 無回答/無効回答  | 35 |

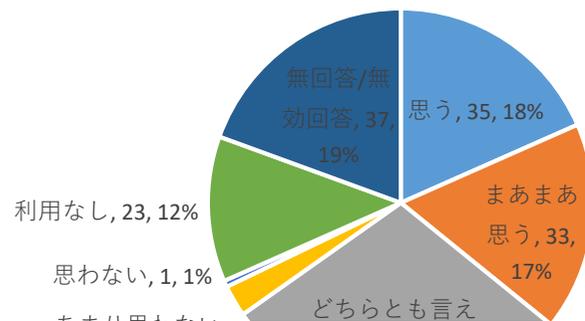
190

### 痛みや症状への対応

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 35 |
| まあまあ思う    | 33 |
| どちらとも言えない | 56 |
| あまり思わない   | 5  |
| 思わない      | 1  |
| 利用なし      | 23 |
| 無回答/無効回答  | 37 |

190

### 痛みや症状を和らげる対応はいかがですか



### 精神的なケア

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 33 |
| まあまあ思う    | 32 |
| どちらとも言えない | 70 |
| あまり思わない   | 0  |
| 思わない      | 1  |
| 利用なし      | 18 |
| 無回答/無効回答  | 36 |

190

あまり思わない,  
5, 3%

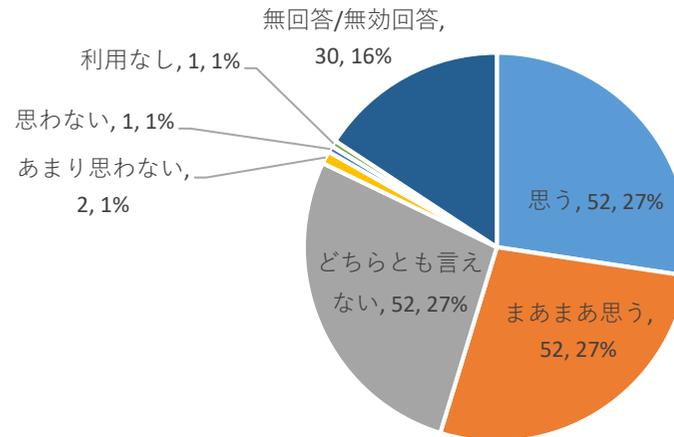
ない, 56, 30%

### 事務職員の対応

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 52 |
| まあまあ思う    | 52 |
| どちらとも言えない | 52 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 1  |
| 利用なし      | 1  |
| 無回答/無効回答  | 30 |

190

### 事務職員の対応はいかがですか



### その他スタッフの対応

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 42 |
| まあまあ思う    | 50 |
| どちらとも言えない | 61 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 3  |
| 無回答/無効回答  | 32 |

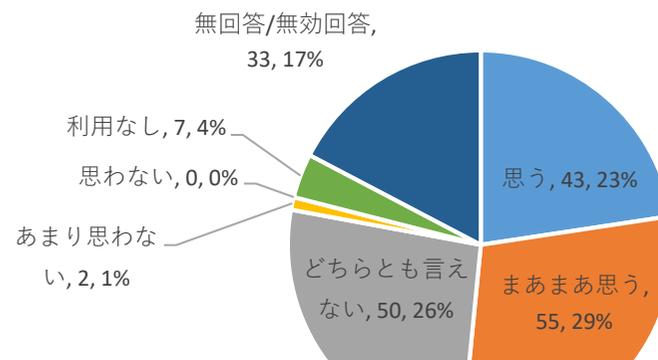
190

### 納得感

|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 43 |
| まあまあ思う    | 55 |
| どちらとも言えない | 50 |
| あまり思わない   | 2  |
| 思わない      | 0  |
| 利用なし      | 7  |
| 無回答/無効回答  | 33 |

190

### 納得して治療を受けることができましたか



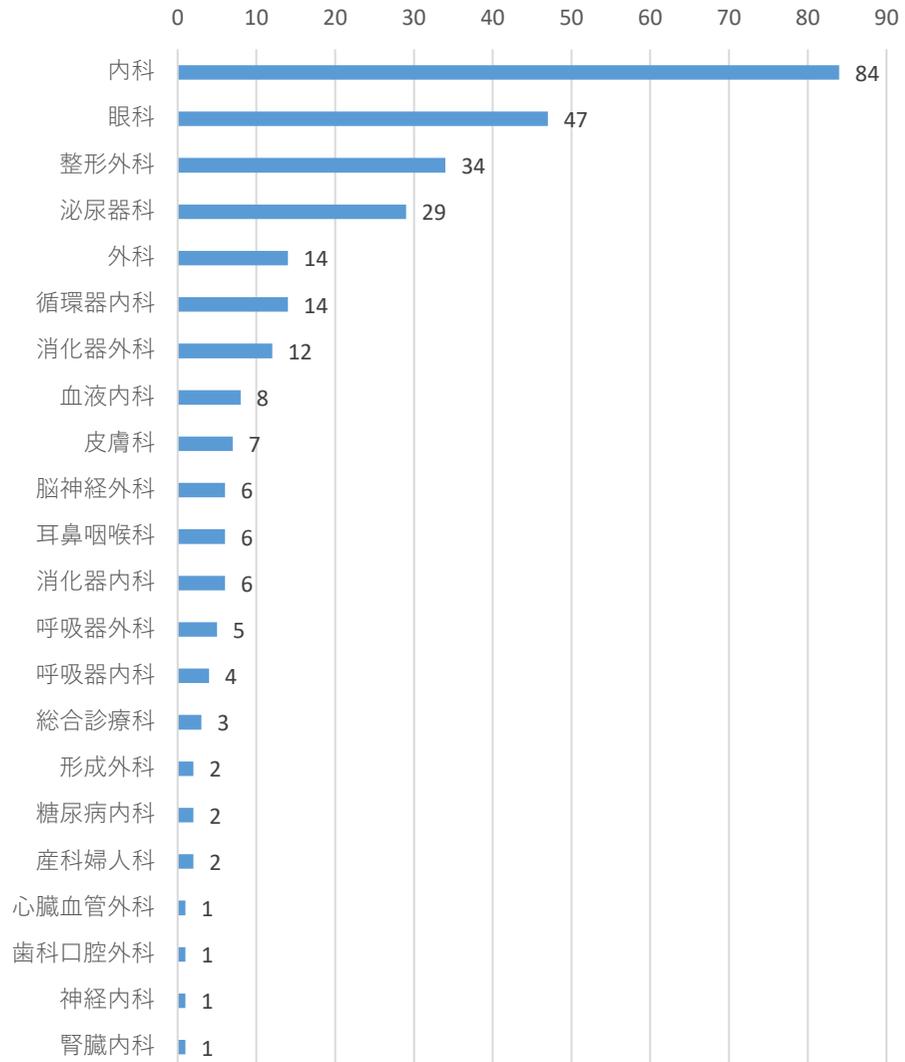
### 説明

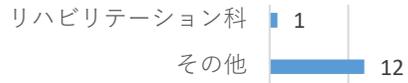
|           |    |
|-----------|----|
| 思う        | 26 |
| まあまあ思う    | 37 |
| どちらとも言えない | 53 |
| あまり思わない   | 4  |
| 思わない      | 1  |
| 利用なし      | 30 |
| 無回答/無効回答  | 39 |

190

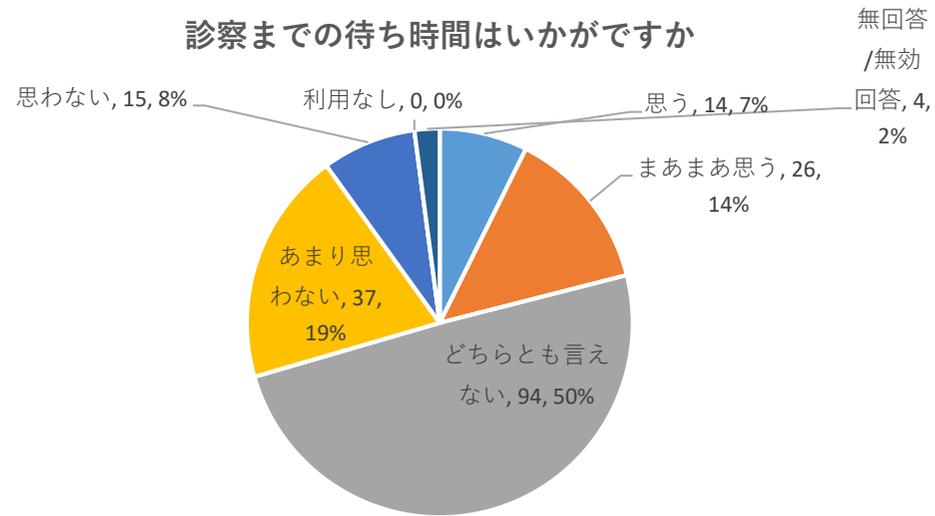


## 受診科

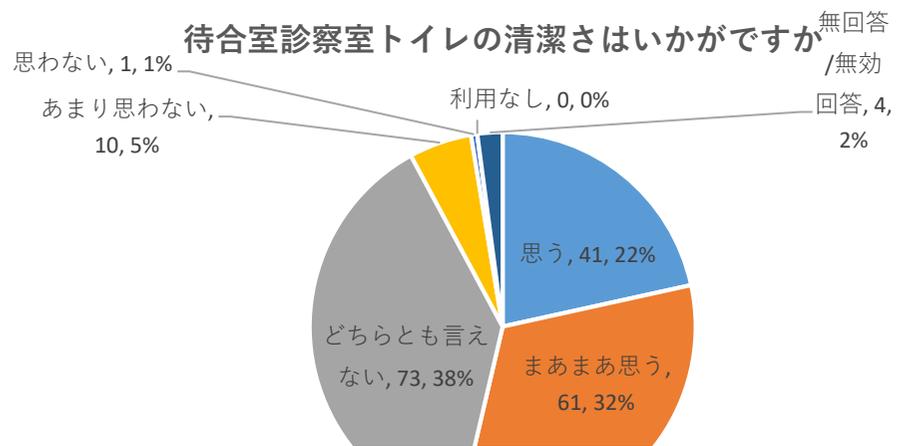




### 診察までの待ち時間はいかがですか

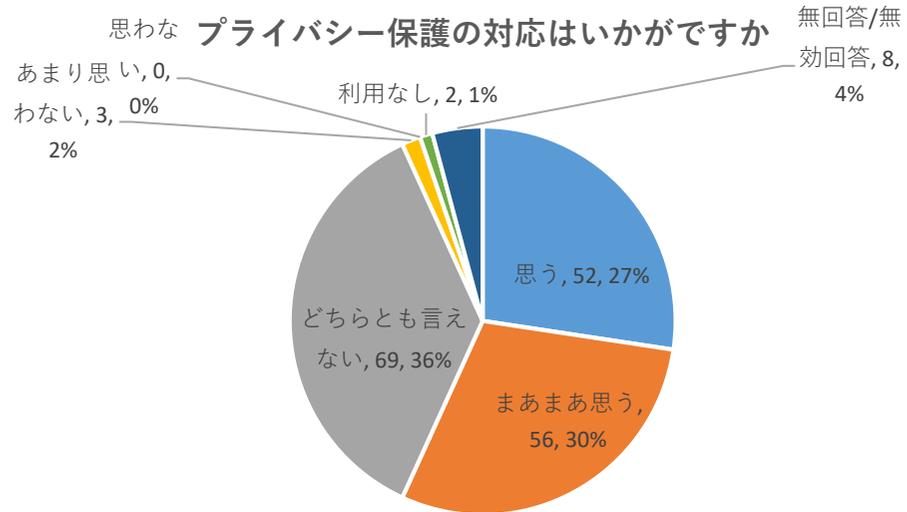


### 待合室診察室トイレの清潔さはいかがですか

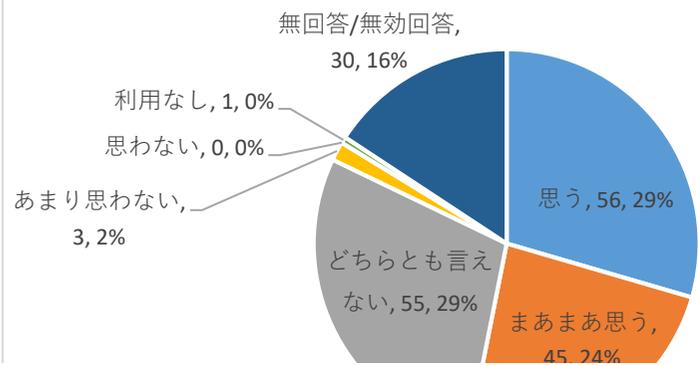




### プライバシー保護の対応はいかがですか

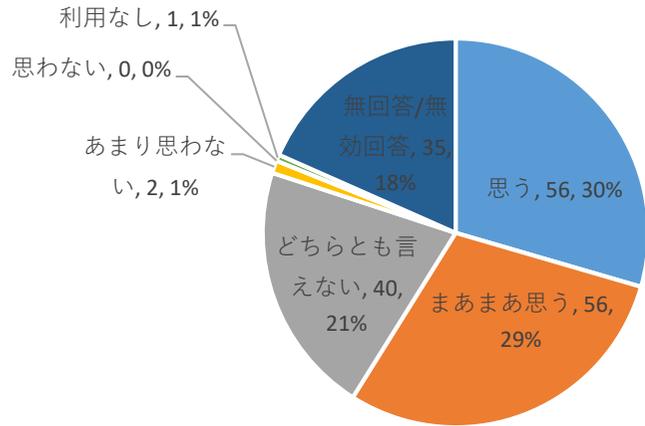


### 医師との対話はいかがですか

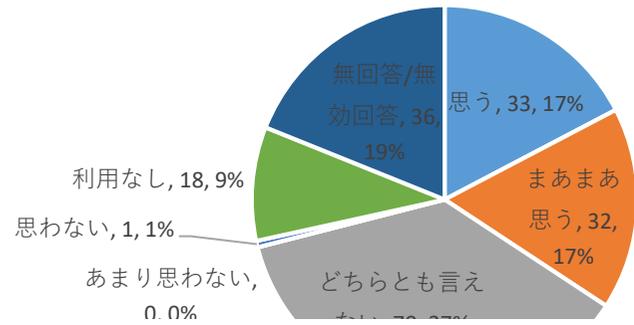




### 看護師の対応はいかがですか

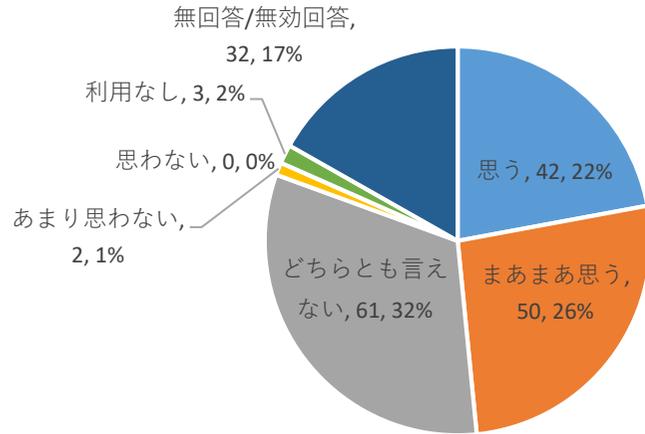


### 精神的なケアはいかがですか

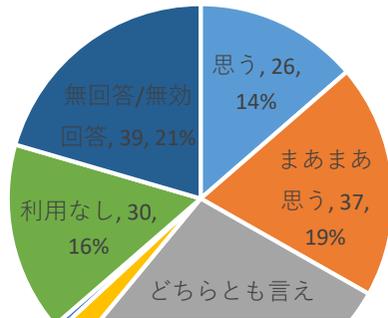


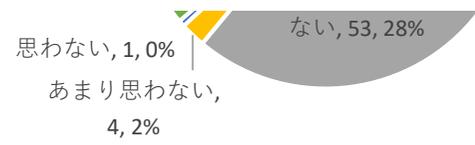


### その他のスタッフの対応はいかがですか

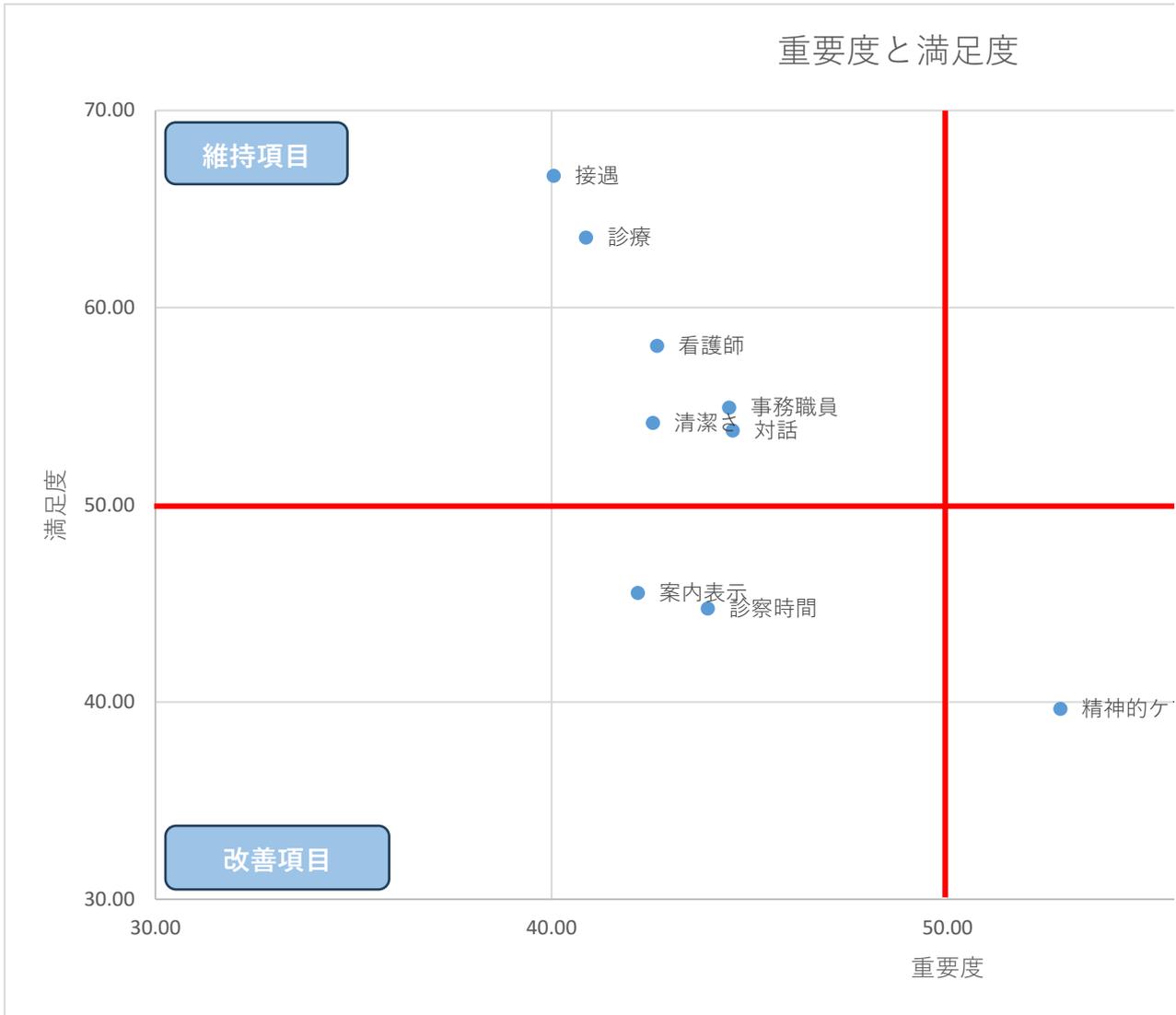


### 自宅での療養に関する説明はいかがですか





■ポートフォリオ分析



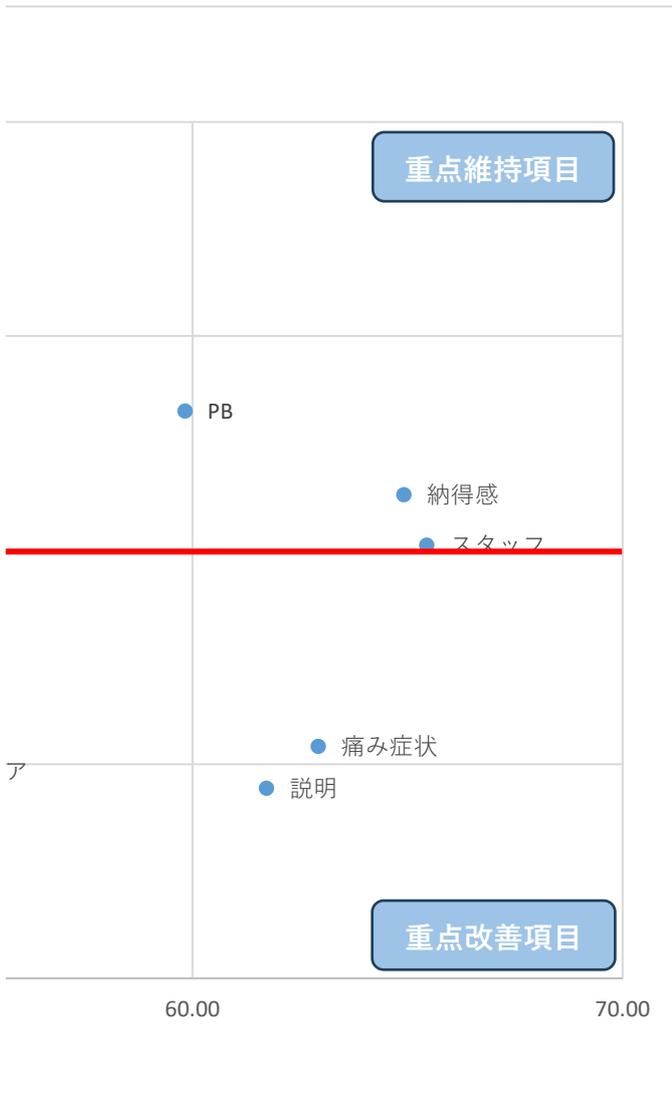
| 回答数      | 待ち時間 | 案内表示 | 清潔さ | 接遇 | PB | 診療 | 対話 | 診察時間 | 看護師 |
|----------|------|------|-----|----|----|----|----|------|-----|
| とても満足    | 14   | 35   | 41  | 67 | 52 | 67 | 56 | 30   | 56  |
| やや満足     | 26   | 45   | 61  | 67 | 56 | 59 | 45 | 48   | 56  |
| ふつう      | 94   | 103  | 73  | 48 | 69 | 54 | 55 | 70   | 40  |
| やや不満足    | 37   | 2    | 10  | 2  | 3  | 2  | 3  | 8    | 2   |
| 不満       | 15   | 0    | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 2    | 0   |
| 利用なし     | 0    | 0    | 0   | 0  | 2  | 2  | 1  | 0    | 1   |
| 無回答/無効回答 | 4    | 5    | 4   | 6  | 8  | 6  | 30 | 32   | 35  |

| 出現率   | 待ち時間 | 案内表示 | 清潔さ  | 接遇   | PB   | 診療   | 対話   | 診察時間 | 看護師  |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| とても満足 | 0.07 | 0.18 | 0.22 | 0.35 | 0.27 | 0.35 | 0.29 | 0.16 | 0.29 |
| やや満足  | 0.14 | 0.24 | 0.32 | 0.35 | 0.29 | 0.31 | 0.24 | 0.25 | 0.29 |
| ふつう   | 0.49 | 0.54 | 0.38 | 0.25 | 0.36 | 0.28 | 0.29 | 0.37 | 0.21 |
| やや不満足 | 0.19 | 0.01 | 0.05 | 0.01 | 0.02 | 0.01 | 0.02 | 0.04 | 0.01 |
| 不満    | 0.08 | 0.00 | 0.01 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.01 | 0.00 |
| 利用なし  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.00 | 0.01 |

|          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 無回答/無効回答 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.03 | 0.04 | 0.03 | 0.16 | 0.17 | 0.18 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

|     | 待ち時間  | 案内表示  | 清潔さ   | 接遇    | PB   | 診療    | 対話    | 診察時間  | 看護師   |
|-----|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
| 重要率 | -0.03 | -0.02 | -0.02 | -0.04 | 0.10 | -0.03 | -0.01 | -0.01 | -0.02 |
| 満足率 | 0.21  | 0.42  | 0.54  | 0.71  | 0.57 | 0.66  | 0.53  | 0.41  | 0.59  |

|     | 待ち時間  | 案内表示  | 清潔さ   | 接遇    | PB    | 診療    | 対話    | 診察時間  | 看護師   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 重要度 | 40.99 | 42.18 | 42.56 | 40.06 | 59.82 | 40.87 | 44.58 | 43.94 | 42.67 |
| 満足度 | 29.86 | 45.53 | 54.15 | 66.69 | 56.50 | 63.56 | 53.76 | 44.75 | 58.07 |



| 痛み症状 | 精神的ケア | 事務職員 | スタッフ | 納得感 | 説明 | 総合評価 |
|------|-------|------|------|-----|----|------|
| 35   | 33    | 52   | 42   | 43  | 26 | 61   |
| 33   | 32    | 52   | 50   | 55  | 37 | 64   |
| 56   | 70    | 52   | 61   | 50  | 53 | 54   |
| 5    | 0     | 2    | 2    | 2   | 4  | 3    |
| 1    | 1     | 1    | 0    | 0   | 1  | 1    |
| 23   | 18    | 1    | 3    | 7   | 30 | 0    |
| 37   | 36    | 30   | 32   | 33  | 39 | 7    |

| 痛み症状 | 精神的ケア | 事務職員 | スタッフ | 納得感  | 説明   |
|------|-------|------|------|------|------|
| 0.18 | 0.17  | 0.27 | 0.22 | 0.23 | 0.14 |
| 0.17 | 0.17  | 0.27 | 0.26 | 0.29 | 0.19 |
| 0.29 | 0.37  | 0.27 | 0.32 | 0.26 | 0.28 |
| 0.03 | 0.00  | 0.01 | 0.01 | 0.01 | 0.02 |
| 0.01 | 0.01  | 0.01 | 0.00 | 0.00 | 0.01 |
| 0.12 | 0.09  | 0.01 | 0.02 | 0.04 | 0.16 |

|      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|
| 0.19 | 0.19 | 0.16 | 0.17 | 0.17 | 0.21 |
|------|------|------|------|------|------|

| 痛み症状 | 精神的ケア | 事務職員  | スタッフ | 納得感  | 説明   | 平均   | 標準偏差   |
|------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
| 0.12 | 0.05  | -0.01 | 0.14 | 0.13 | 0.11 | 0.03 | 0.0688 |
| 0.36 | 0.34  | 0.55  | 0.48 | 0.52 | 0.33 | 0.48 | 0.1343 |

| 痛み症状  | 精神的ケア | 事務職員  | スタッフ  | 納得感   | 説明    | 平均    |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 62.92 | 52.85 | 44.48 | 65.45 | 64.91 | 61.72 | 50.00 |
| 40.83 | 39.66 | 54.94 | 50.24 | 52.59 | 38.87 | 50.00 |

## ■自由記述（要望を含むもの）

- ・会計をもっとはやくしてほしい。トイレに行っている間によばれて、そのあとそのまま呼ばれず数時間待つ。
- ・午前0時に予約しても必ず1時間半待たされる。もう少し早くならないかな。
- ・3ヶ月に1回の診察は長いので2ヶ月にしてほしいです。
- ・待ち時間が非常に長い。予約時間を大幅に上まわり、そこが？不満です。
- ・曜日によって担当の先生が決まっているので、その曜日に仕事を休まなければならない。何か良い方法はないか。
- ・予約の時間決めてありますが、待たされる時間が長く、ボランティアの車を利用してまっていますが大変です。
- ・予約時間から1時間以上遅れることが毎回なので予定が入れられないことがこまります。
- ・待ち時間が長すぎてほんとうにつらいです
- ・ずいぶん前ですが、血液検査の際、(毎回血液検査をしています)まだ私の採血をしていないのに採血をしてくれませんか。
- ・診察までの待ち時間がとても長いので、どうかしてほしいと思います。
- ・待合室についてイスは待ち時間で長くすごす場所です。その割に劣化しており座り心地がよくありません。
- ・以前(2022年頃)の話ですが胃カメラの検査を予約しようとしたが医師の問診を受けないと予約が出来ず、キャンセル料がかかります。
- ・皆さん、よく気づかっています。ただもう少し待ち時間が短いと良いです。
- ・検査の際、中間尿を採るようにとの注意書きが受付のガラスに貼られているが個室の壁に貼ってもいいと思います。
- ・診察時、フルネームで呼ぶのではなく、番号で呼ぶようにしてほしいです。
- ・駐車場から入口まで遠く感じる。入口が限定されている。
- ・売店に書籍がないのが残念。雑誌がないのが不満
- ・白内障手術入院時に、食事の量が少なすぎると感じました。
- ・交通の便がいいところにある病院で車を使わない高齢者にとってもっと、診察の科を充実してほしい。
- ・診てもらえる科が減っている様子。地域の大切な病院だと思うのでしっかり続けてほしい。

時間ほっておかれた会計に書類を預けたのに次に来院した時にはすっかり忘れられていた。医師や看護

対応策があれば嬉しいなあいつも思います。職員の方はいつも親切、ていねいに対応して頂いてあり：  
マシーで帰る事もあります。

：する人の手袋に血液がついていたことがあり、衛生面で不安を覚えました。(ペンやインク等ではなく

ません。

えないとの事で朝10時に来院して、問診したのが午後2時頃。しかもその時間は30秒そこそこで形式だけ

いのでは？

いと願っています。とりあえず眼科が充実してきて、嬉しいです。

早くに診てもらえる病院があると心強いです。

師さんはいいのに会計はだめ。

ありがとうございます。

、血液の色でした。ブラジルに長年住んでいたもので、病院で、拭かれていない血液を沢山見て来ている

ナの間診。4時間も待たされて何の意味も感じられない対応に何の意味が有るのか疑問が残ったままです

るので、間違いないと思います。)その一度だけでそれ以前もそれからもそのようなことはありませんで

た。

したが、忙しいし、コストがかかるのも分かりますが、他の人の血液がついた手袋で処置されるのはこ

：わいです。毎日忙しいのに言葉遣いも優しく接して下さっていてありがとうございます。

## ■自由記述（Goodコメント）

- ・いつもありがとうございます
- ・いつも親切な対応ありがとうございます。今後もお世話になりますのでよろしくお願いします。
- ・大変な社会になりました。頑張ってください。
- ・総合診療科とても良い先生で説明もしっかりしてもらえた。ありがとうございます。
- ・入院中、皆さんは、本当に忙しそうで特に高齢の人々の対応に頭が下がる思いで見えていました。介護
- ・がんばって！！
- ・こまった時にたくさんたすけていただいてとてもたすかりました。ありがとうございます。手術など
- ・リハビリの先生にも親切にいただきました。ありがとうございました。
- ・Dr.は丁寧にわかりやすく、こちらに向かい合って診察してくださるのがとてもありがたいです。受1
- ・皮膚科の先生がとても親切で毎回よろこんでおります。
- ・昨年度4回入院、3回手術、今年度1回入院させていただいています。青木先生に診ていただいていたいな
- ・病人が多く大変だと思うあまり神経を使わずにほどほどに対応していただければ結構です。
- ・健康診断受診、とてもスムーズに終わりました。胃カメラも楽にできました

養する人(看護師)の人数が足りないのではと思っていました。大変な仕事だなあと思いました。自分も

び、不安な気持ちをていねいな説明で軽減することができました。先生がいつも優しく対応して下さい

付の方は〇〇〇〇〇〇方もありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。

ければもう死んでいたかもしれないと感謝しています。いつもありがとうございます。

その内にお世話になるかと思うと、考えてしまいます。

ので、ありがたいです。リハビリの先生も、帰宅後の生活についてなど教えて下さるので、助かります

