

## 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ま・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、患者さま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	2018年6月25日(月)～7月22日(日)の28日間
	: 外来	2018年7月23日(月)～8月5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、外来透析患者さまのアンケートは、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	: 300部	
回答部数	: 300部	
回収率	: 100.0%	

		配布数	回答数	回収率
一般	外来	166	166	100.0%
	入院	31	31	100.0%
	全体	197	197	100.0%
透析	外来	89	89	100.0%
	入院	14	14	100.0%
	全体	103	103	100.0%
全体	外来	255	255	100.0%
	入院	45	45	100.0%
	全体	300	300	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、未回答とさせて頂き、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。

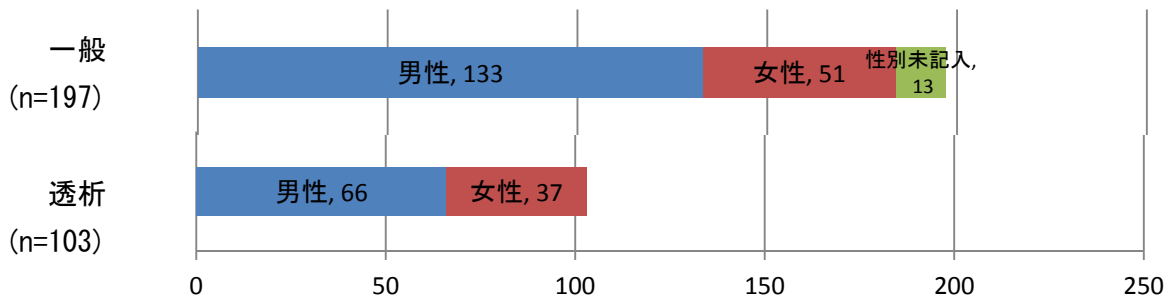
### <患者さま(ご家族)からのご要望・ご意見について>

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、お気づ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がけくださいませ。

# 患者背景

## 回答者数

(単位：人)



## 回答者年齢

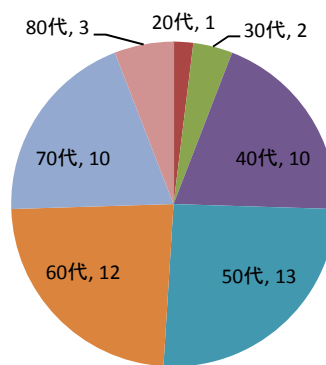
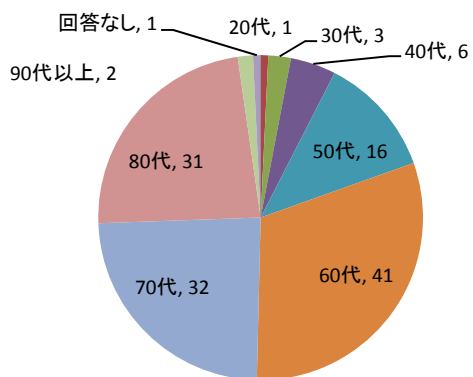
(単位：人)

### 一般

男性 (n=133)

女性 (n=51)

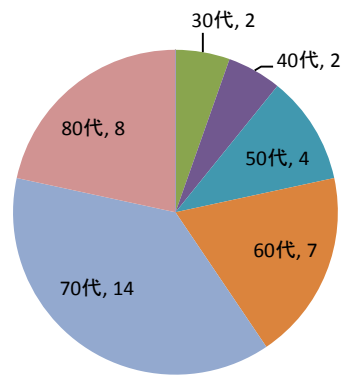
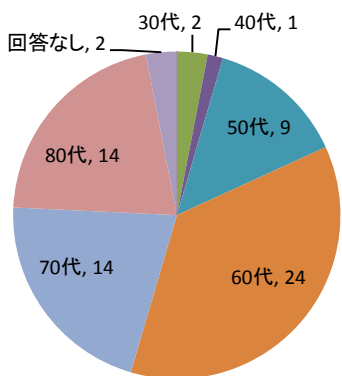
(性別・年齢不明 13 名除く)



### 透析

男性 (n=66)

女性 (n=37)

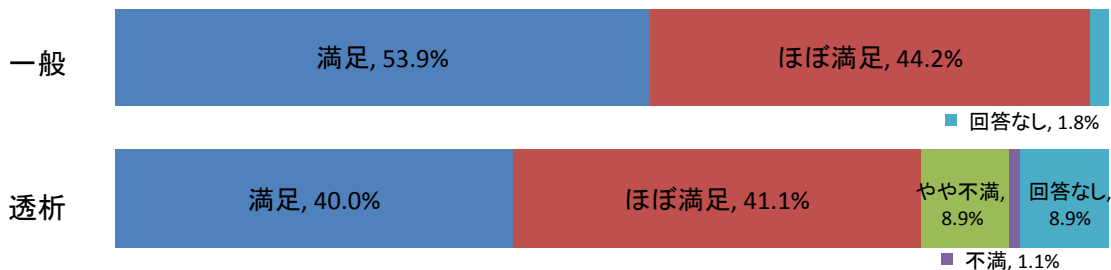


# 外来アンケート結果

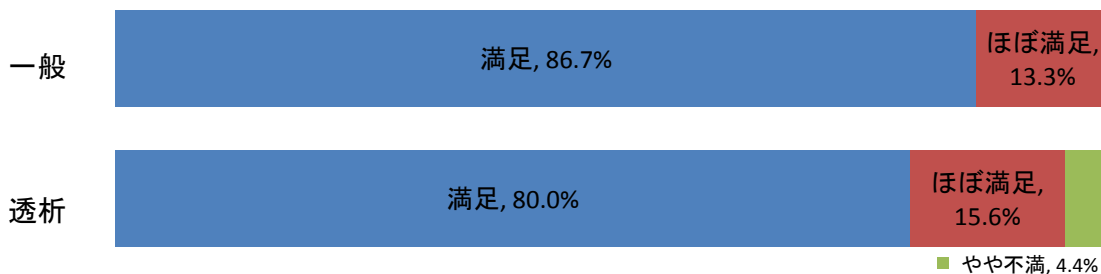
## ■ 環境について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

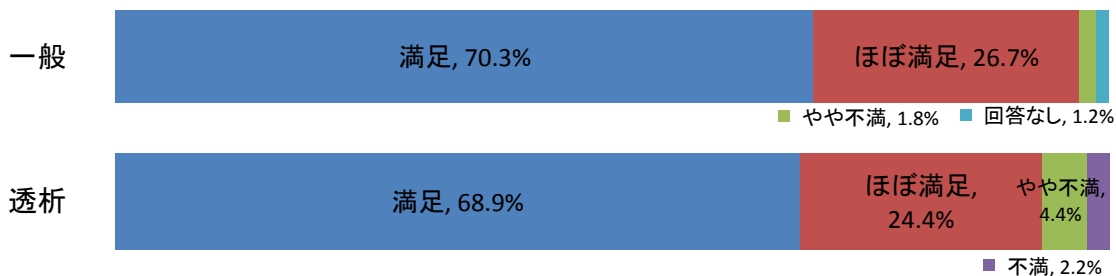
問1 掲示物はわかりやすいですか？



問2 清掃は行き届いていましたか？



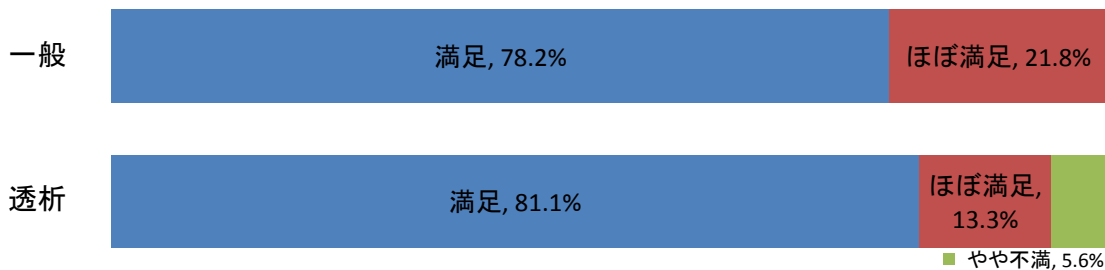
問3 院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



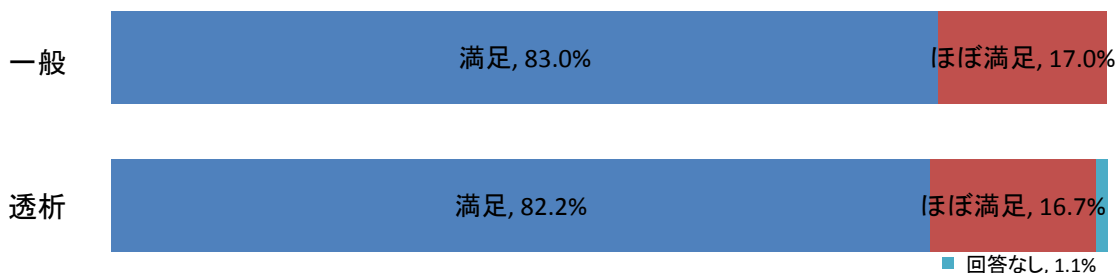
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

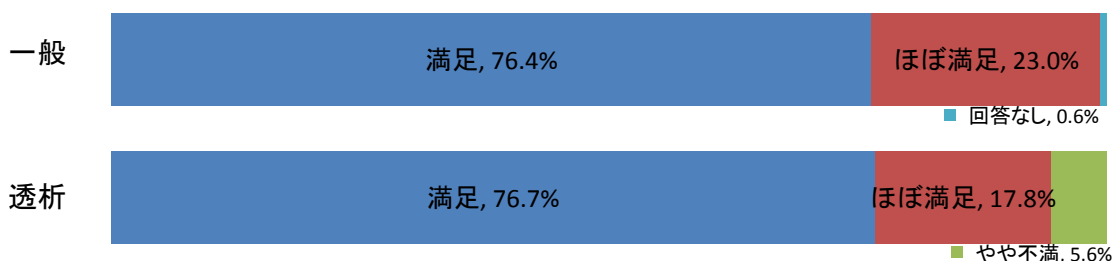
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



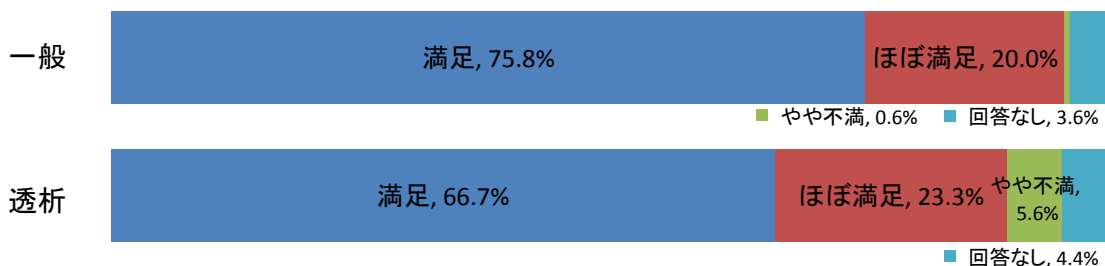
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



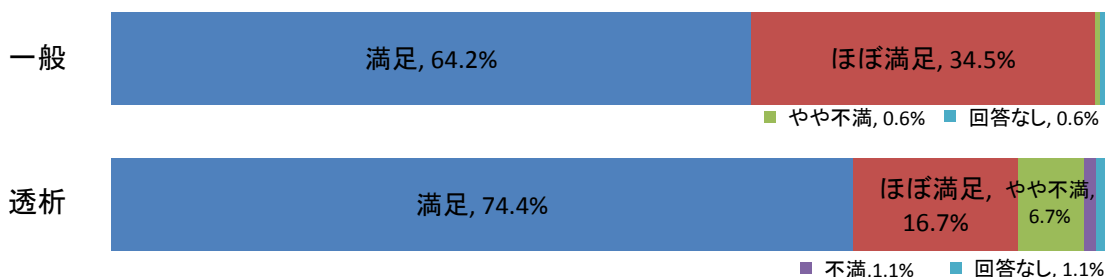
問3 病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



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きましたか？



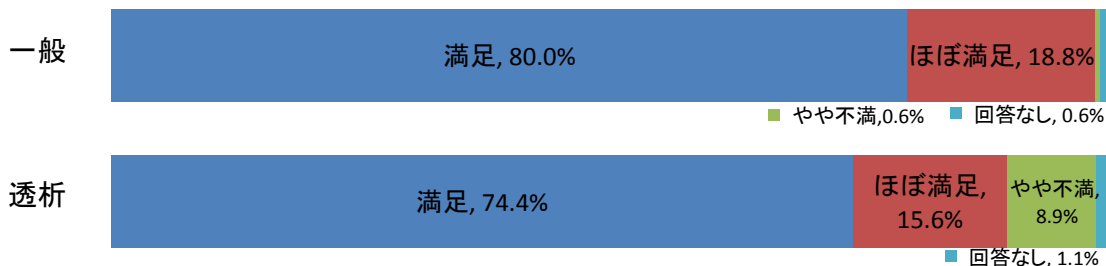
問5 今年の当院スローガン「笑顔であいさつ」を、病院スタッフは実践できていましたか？



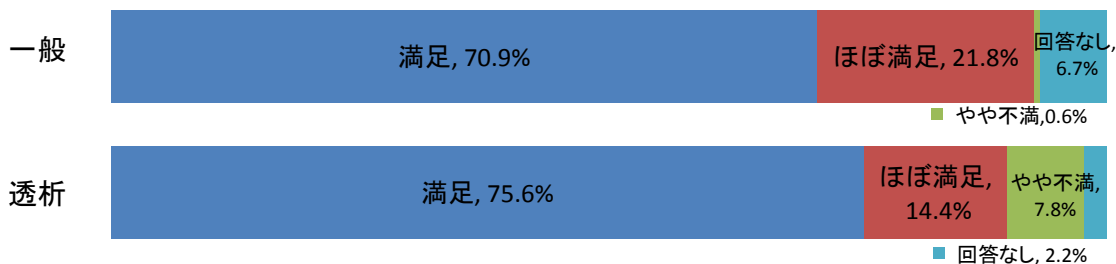
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

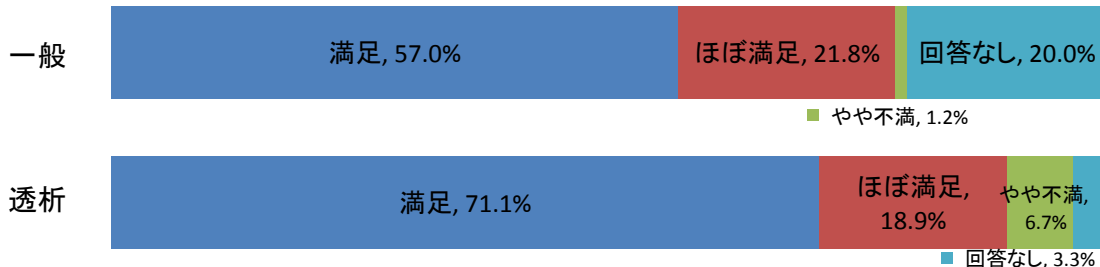
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



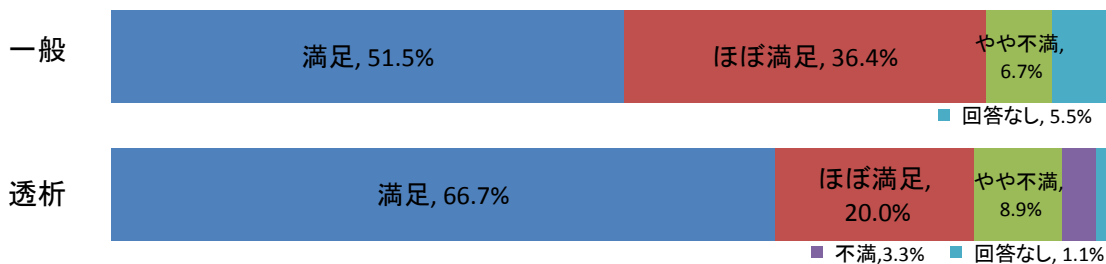
問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？

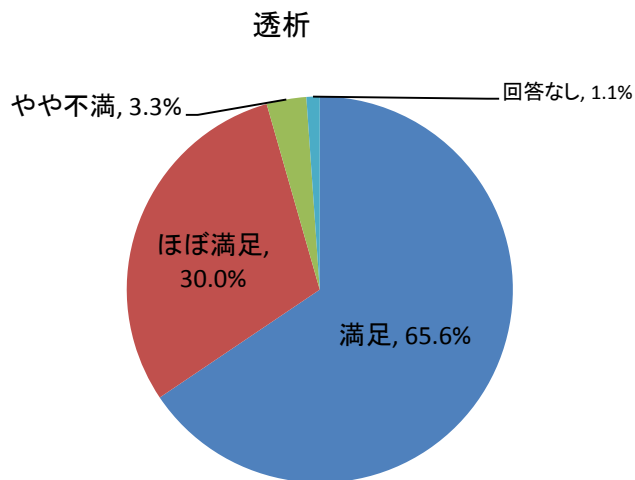
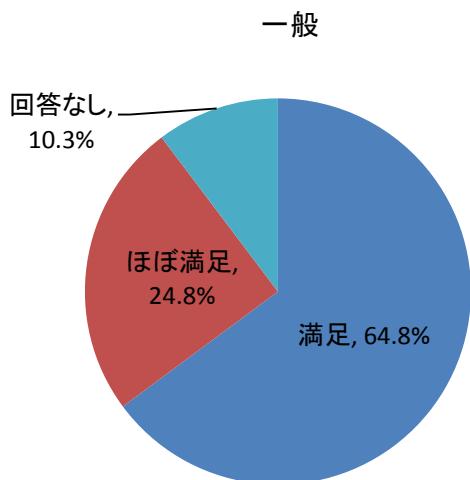


問4 診察（透析患者さまは穿刺）までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

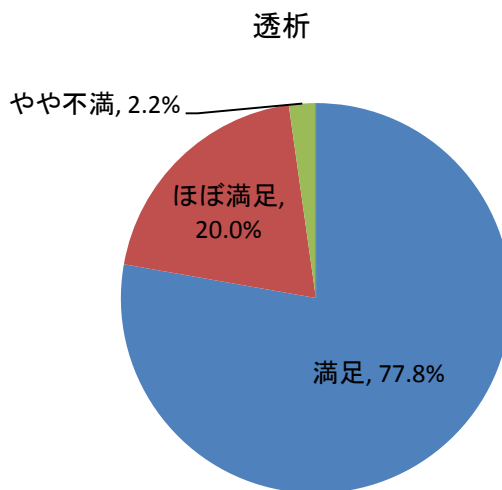
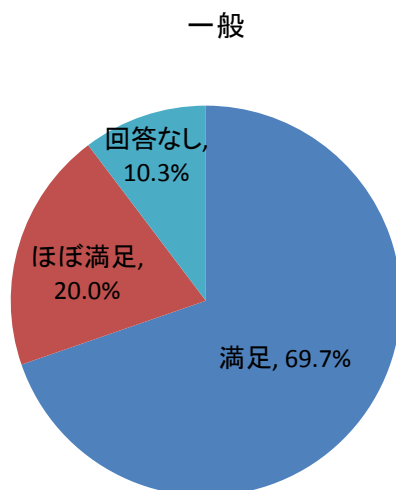


■ 総合評価

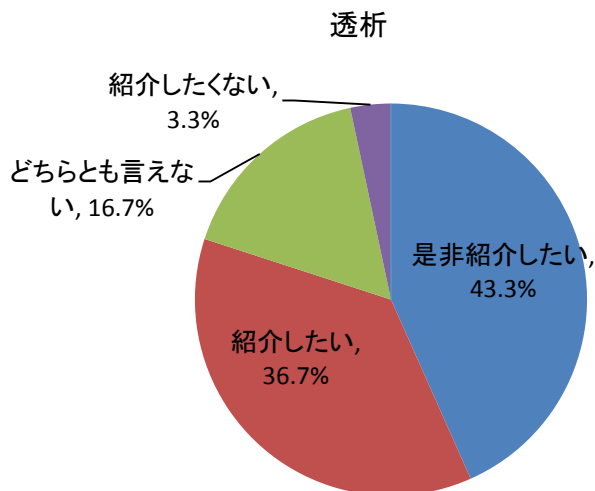
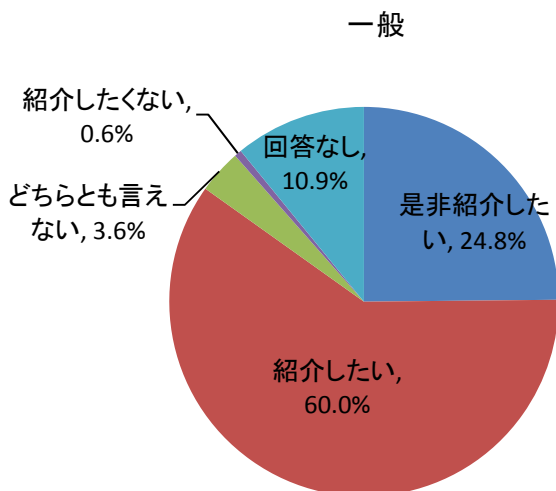
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を親しい人に紹介したいと思いますか？

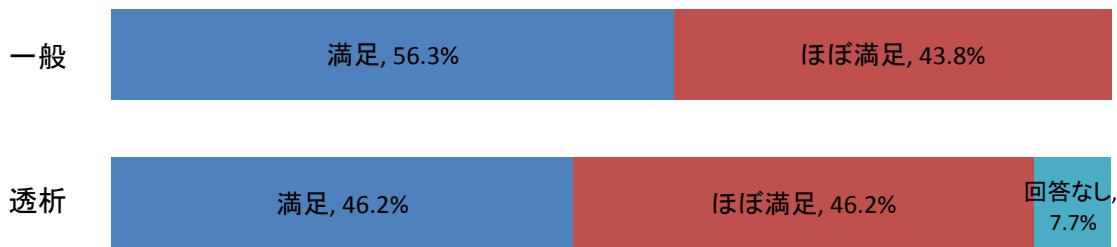


# 入院アンケート結果

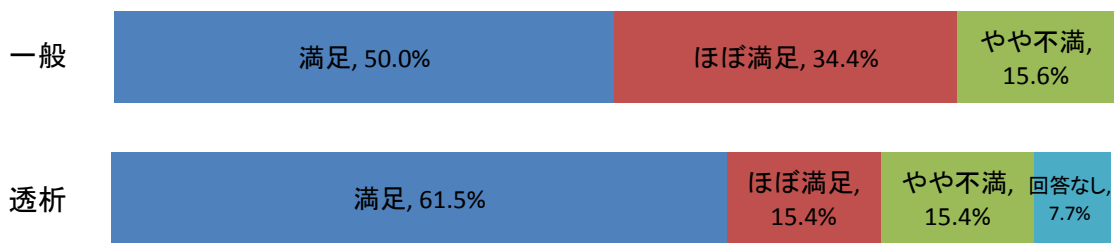
## ■環境について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

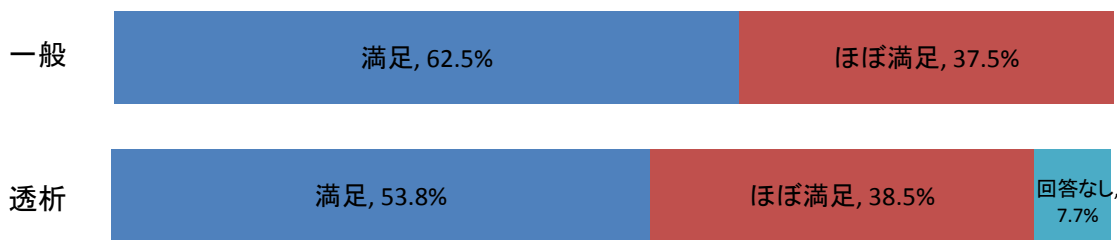
問1 掲示物はわかりやすいですか？



問2 清掃は行き届いていましたか？



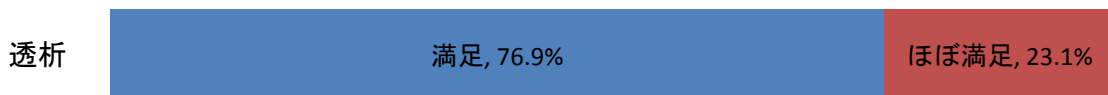
問3 院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



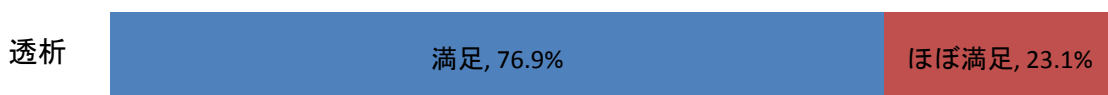
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

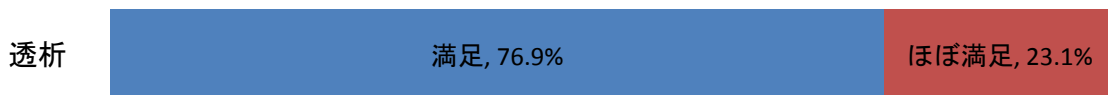
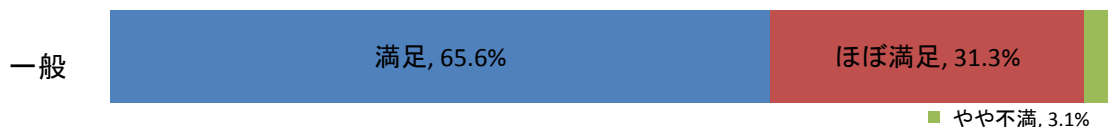
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



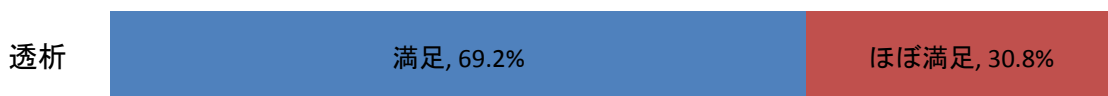
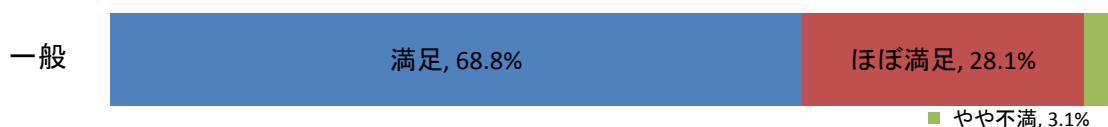
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



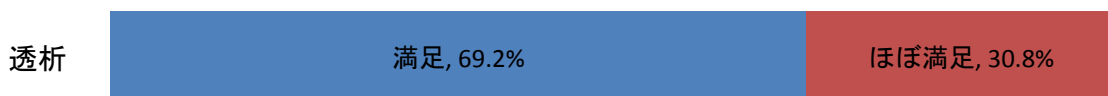
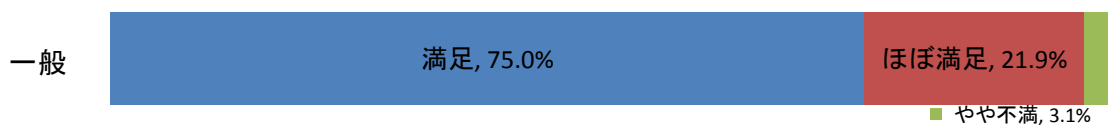
問3 病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



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きましたか？



問5 今年の当院スローガン「笑顔であいさつ」を、病院スタッフは実践できていたが？





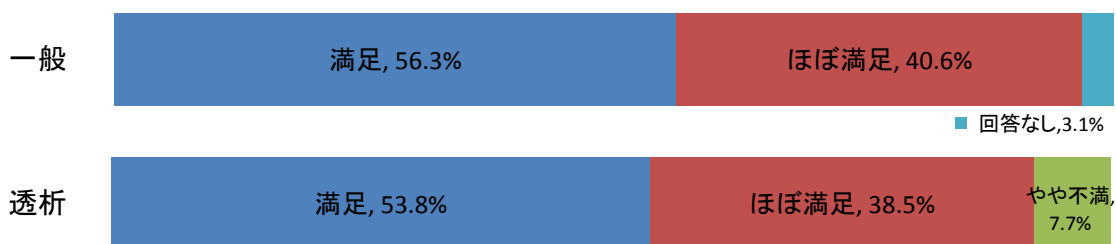
■ 医療について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

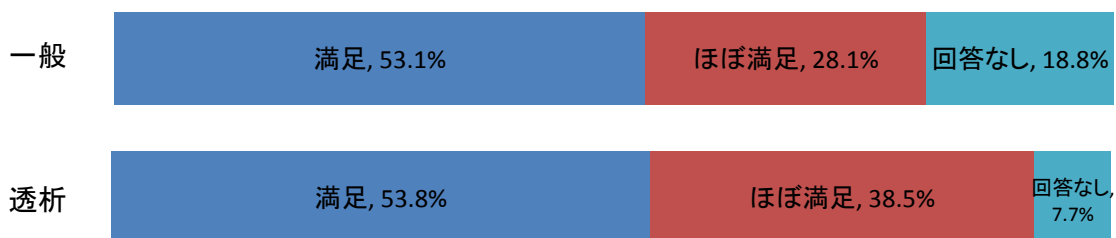
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



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？



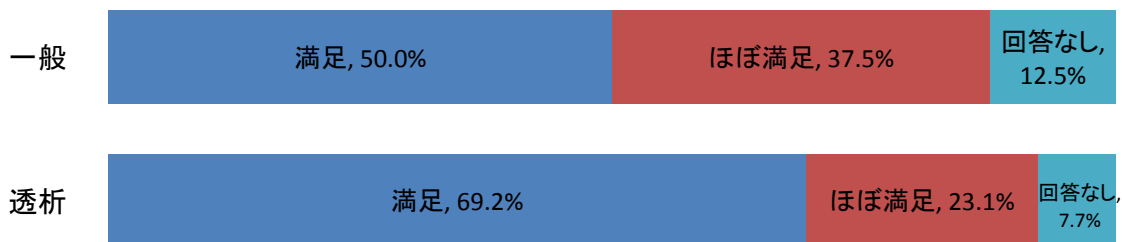
問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



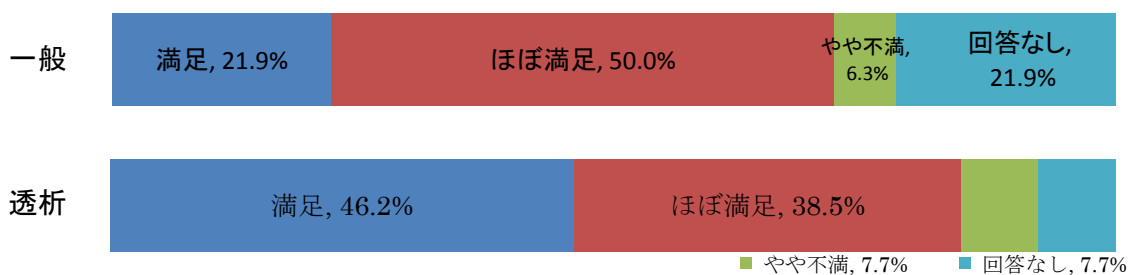
■病棟の療養環境について

■ 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？

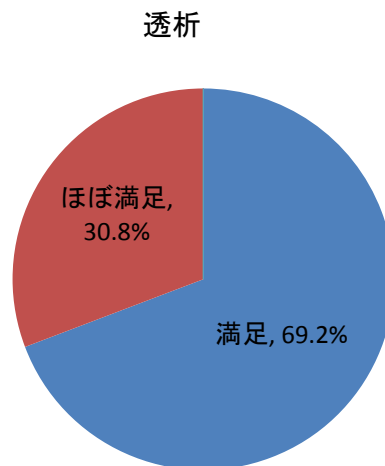
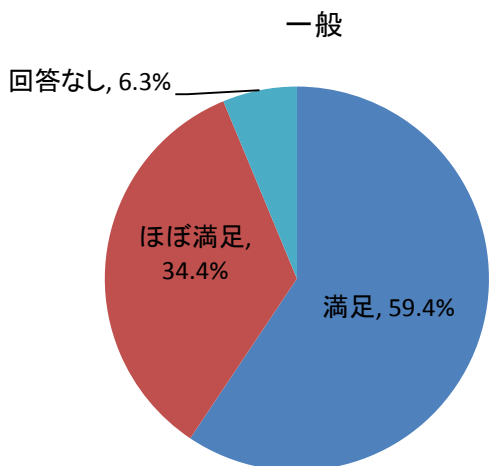


問2 食事の内容はいかがですか？

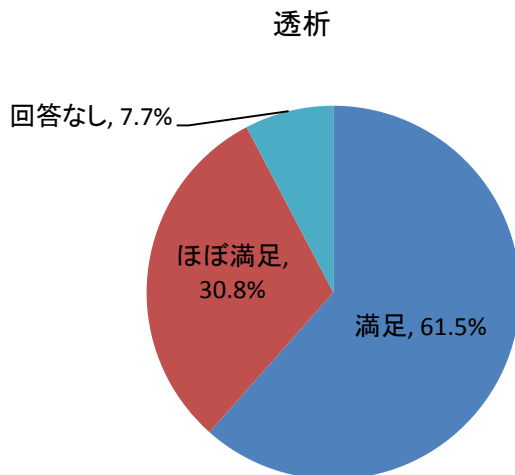
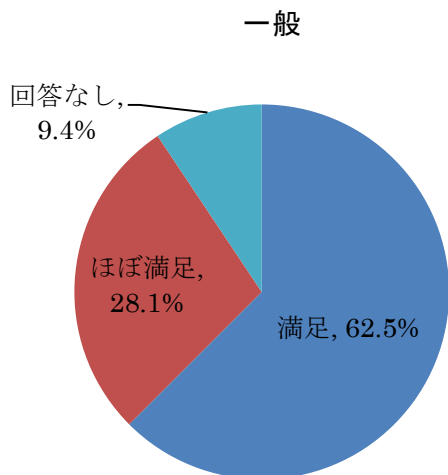


■ 総合評価

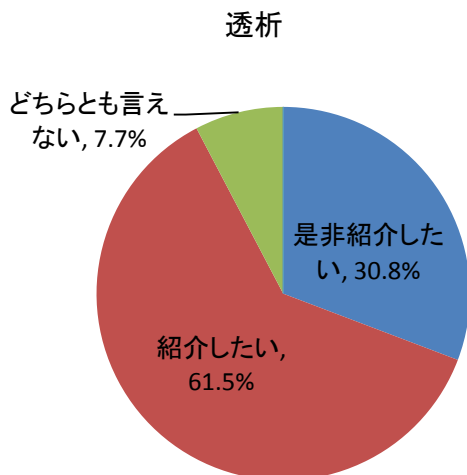
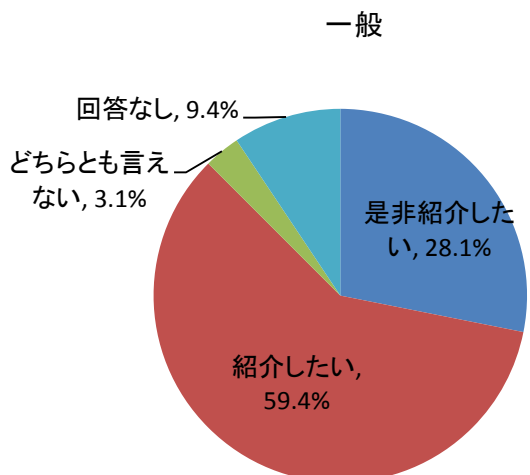
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を親しい人に紹介したいと思いますか？



## ご意見の内容と回答

患者満足度アンケート調査にご協力ありがとうございました。患者さま・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。患者さまの満足・不満足について検討し一歩ずつ改善して参ります。

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構いませんので、お気づきの点がございましたら投書いただけますようお願いいたします。

### 【外来・透析】

#### 設備環境について

- 80代 男性 本人 / 80代 男性 本人 / 70代 女性 本人 / 80代 女性 本人

掲示物の字が小さい。

目が悪いので掲示物は見えない。

- 80代 女性 本人 / 80代 男性 本人

車いすなので掲示物が高いところにはって見えない。

#### 【回答】

掲示物は院内の決められた場所に貼っています。内容が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説明させていただきます。文字の大きさについては、今後工夫いたします。

- 70代 男性 本人

談話室がうるさい。

- 60代 女性 本人

他患の急な大きい声にびっくりする。

#### 【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。談話室には、声の大きい方、そうでない方と様々な方がいらっしゃいますので、気になる点がございましたら、スタッフまでお申し付けください。対応させていただきます。また、透析には多くの患者さまがいらっしゃいますので、患者さま同士でも、声のトーンに気をつけるなどの気配りをお願いいたします。

- 30代 女性 本人

たまに談話室がすごく寒い時がある。

- 60代 男性 本人

透析室が一年中寒い。

- 70代 男性 本人

透析室の温度調節が自分と合っていない(ここ2年)。

#### 【回答】

不快な思いをさせて申し訳ございません。透析室の冷房時の設定温度は27℃になるようエアコンを設定していますが、ベッドの位置によっては寒く感じる場合がございます。温度調整は透析の機械で調整できますので、

ご希望の際はスタッフにお申しつけください。

●50代 男性 本人

見えないところの清掃ができていない。

●40代 男性 本人

更衣室にゴミが落ちている。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃について意見をいただいたことを清掃業者に伝え、今後の清掃により一層、気をつけて臨みますとの回答を得ました。また、透析室スタッフが巡回する際にも、紙くずなどのゴミが落ちていないか、確認いたします。

尚、更衣室は多くの患者さまがお使いになられる共有スペースです。気持ちよく使うことのできるよう、患者の皆さんにもご協力をお願い申し上げます。

貴重なご意見、ありがとうございました。

●50代 男性 本人

私の視力が悪いのも原因だが、正面玄関がガラス張りなので入り口がわかりにくい（糖尿病性網膜症・白内障）

【回答】

ご不便をお掛けしました。ご指摘のわかりにくい入り口は、わかりやすくなるように何らかの工夫をさせていただきます。

●80代 男性 本人

警報が鳴ったらすばやい対応をしてほしい。

【回答】

不安な思いをさせて申し訳ございません。すばやい対応を心掛けておりますが至らない点があったようです。スタッフに周知し、すばやい対応を行います。

●60代 男性 本人

テレビのイヤホンの接触不良を直して欲しい。

【回答】

ご指摘ありがとうございます。早速、透析室内のテレビのイヤホンジャックを確認し、接触不良が疑われる部分を微調整しました。まだ接触不良が改善できていないようであれば、透析室スタッフまでご連絡ください。

### 接遇について

●年齢未記入 男性 本人

祝日、休日に1Fに事務がない（玄関にいない）。

【回答】

日曜、祝日は1階受付のシャッターを閉めております。事務職員にご用がある場合は、3階病棟の受付までお越しください。

## ●70代 女性 本人

皆に聞こえるような大きな声で話をされると自分のことが周りにつつぬけになる。

## 【回答】

大勢の患者さまがいる場所で話をする際には、周りの患者さまに話の内容が聞こえないように話すようスタッフに指導をしてきましたが、徹底できていなかったようです。申し訳ございません。ご意見をいただき、透析室スタッフには、話の内容と周囲の状況に配慮して話をするよう、指導いたしました。

ご意見、ありがとうございました。

## ●60代 男性 本人

受付のスタッフはもっとにこにこした方がいい。

## 【回答】

受付での対応で不快に感じられたのであれば申し訳ありません。患者さまへのあいさつやお声掛け、対応時の表情も含めて、改めて接遇を見直すようにいたします。

## ●50代 男性 本人

むずかしそうな顔をしている時を見かける。

## ●70代 男性 本人

一部のスタッフに笑顔が無い。

## 【回答】

申し訳ございません。常日頃より接遇サービスの向上に努めておりますが、至らない点があったようです。笑顔はコミュニケーションの基本です。初心に帰り患者視点の接遇サービスを提供できるように、職員一同、心掛けて参ります。

## ●50代 男性 本人

笑顔であいさつするのであればマスクを取った方がいい。

## 【回答】

ご意見、ありがとうございます。『目と声と態度で分かる気持ちの良い挨拶』に努めて参ります。

## ●60代 女性 本人

スタッフによって説明力に差がある。

## 【回答】

常日頃から、スタッフにはわかりやすく説明できるよう指導しておりますが、個人差があるようです。今後も説明力向上のために指導して参ります。また、説明が分かりにくいようでしたら、別のスタッフが改めて説明をさせていただきますので、遠慮せずにお申し出ください。

貴重なご指摘、ありがとうございました。

## 診療について

- 60代 男性 本人 / 60代 男性 本人 / 80代 女性 本人 / 70代 男性 本人  
専門用語が多い、わかりやすい言葉でしてほしい。

### 【回答】

説明がわかりにくくて申し訳ありませんでした。患者さまに分かり易い言葉で説明をするよう教育を継続していきます。説明がわかりにくい場合は、遠慮なくお尋ねください。

ご指摘、ありがとうございました。

- 70代 男性 本人  
穿刺順番を守ってほしい。

### 【回答】

穿刺については、できるだけ患者さまをお待たせすることのないよう、スピーディーな対応を心掛けておりますが、穿刺の待ち時間、午前・午後・夜間の透析入れ替わり時間帯には、多少お待ちいただくこともあろうかと存じます。また、患者さまの状況によっては、穿刺の順番通りにいかないこともございます。どうぞ、ご理解、ご協力をいただきたく、お願いいたします。

- 50代 男性 本人  
X-PやCTの結果説明が足りない（異常ない場合でも十分な説明が欲しい）。

### 【回答】

検査結果については、丁寧にわかりやすく説明することを心掛けております。何か不明な点がございましたら、その時に、納得されるまでご質問ください。

- 70代 男性 本人  
もっと医師にいろいろ聞いて質問したい。

### 【回答】

不明な点がございましたら納得されるまでご質問ください。また、医師が対応できない場合は、スタッフにご質問いただければ、スタッフが医師に質問内容を伝え、質問に対する回答を確認した上で、答えさせていただきます。

- 50代 男性 本人  
外部の医師の診察が雑な感じがする。

### 【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘いただいた意見については、外部の医師に伝えました。今後、改善に努めますとのことでした。

## ●30代 女性 本人

技士さんが血圧（マンシエツト）をはずす時など、その他でも行動ががさつで時々マンシエツトなど体にあたりそうになる。

## 【回答】

不快な思いをさせてしまい申しわけございません。マンシエツトをはずす時に限らず、患者さまの側で作業にあたる際には、注意して丁寧に行うよう指導して参ります。

ご指摘、ありがとうございました。

## その他の意見・要望など

## ●年齢未記入 男性 本人／70代 女性 本人

売店がほしい。

## 【回答】

病院周囲にコンビニやスーパーはありませんが、どうしようもない問題で、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。ご理解くださいますよう、お願いいたします。

## ●70代 男性 本人

もっといろいろな外来診療の専門家が増えて欲しい。

## 【回答】

ご意見ありがとうございます。

当院は泌尿器科の専門病院です。他科受診が必要な場合は専門医療機関をご紹介します。ご理解の程、よろしくお願いいたします。



## 【外来・透析以外】

### 設備環境について

#### ●30代 男性 本人

時々、太陽などがあたってカーテンを閉めてもいいのかわからないので、気づいたら閉めてほしい。

#### 【回答】

ご指摘ありがとうございます。今後、カーテンの開け閉めについては、患者さまが不快に思われることのないよう状況に注意して参ります。

#### ●50代 女性 本人

少し暑いです。

#### 【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

回答なし

### 診療について

回答なし

### その他の意見・要望など

#### ●40代 女性 本人／30代 女性 本人

雑誌の種類を増やしてほしい（地方雑誌など）。

#### 【回答】

雑誌などの種類に関しては以前からご要望があり、随時検討・対応しております。個人的な好みなどもあると思いますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

#### ●50代 女性 本人

薬の待ち時間を少し短くしてほしい。お薬が多少早いとありがたいです。

#### 【回答】

院内でお薬をお出しする場合、薬の内容や日数の確認の為に、時間がかかることがあります。また、薬の種類が多い場合は、一緒に飲む薬毎に小袋に詰める作業（＝分包化）のため、時間を要する場合があります。いずれも、お薬を安全に飲んでいただくために必要な行為であるため、少々お時間を要することをご了承願います。尚、院外処方箋による処方も行っていますので、ご希望の方は、担当医までご相談ください。

#### ●60代 男性 本人

版画作品を同じ場所に掛け放しは感心しません。作品が傷みますし、飽きます。

#### 【回答】

貴重なご意見、ありがとうございます。版画作品の取り扱いについては、今後の検討課題とさせていただきます。

●60代 男性 付添・家族

以前に入院したときに感じたことは、いままで日赤・中央病院などでしかなかったので、帰る時のお金の支払い方法がよくわからなくて、時間をむだにした。

【回答】

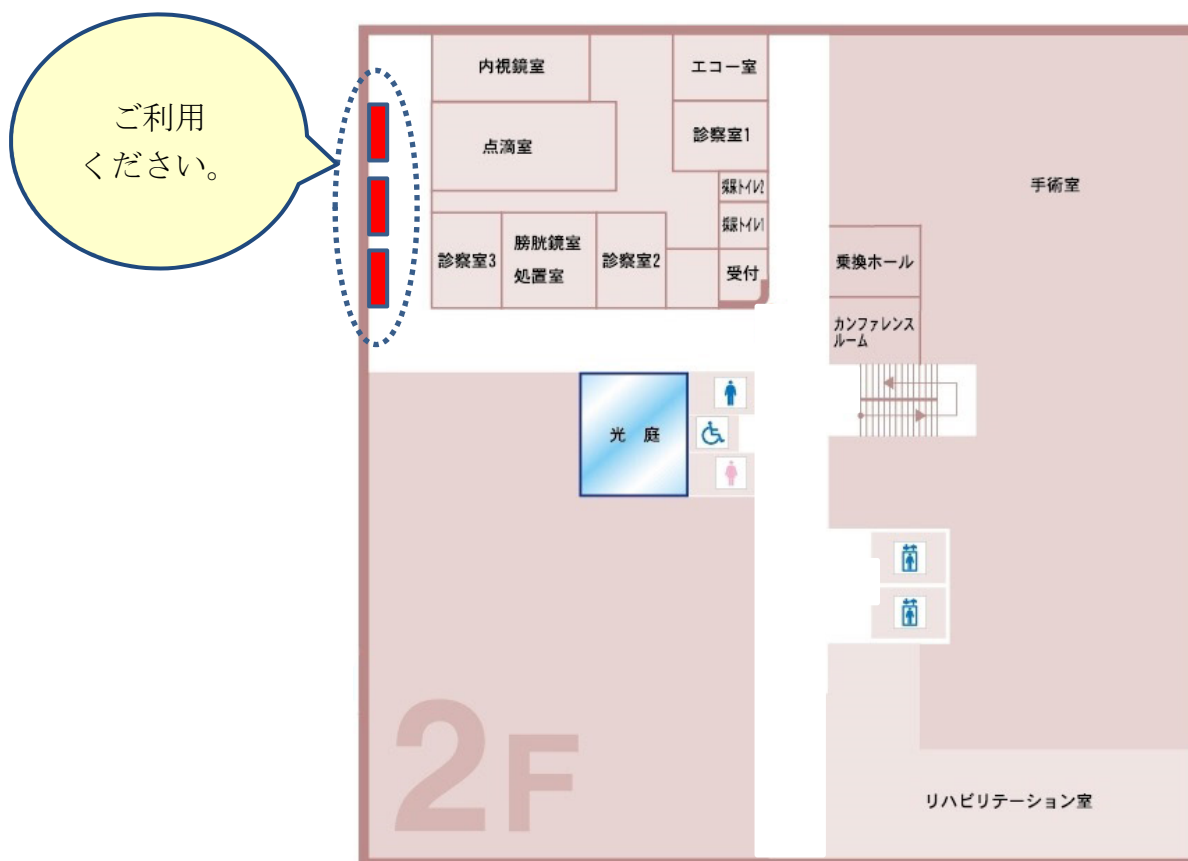
ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後は、はじめて当院を受診された患者さまには、お支払いの方法から次回の外来受診方法まで、ご説明します。

●60代 男性 本人／70代 男性 本人

椅子を少し増やしてほしい／待合用の「イス」がもっとたくさんほしい。

【回答】

イスが少ないとのご意見は以前よりありました。そのため、2016年10月に、廊下に長イスを3つ追加いたしました。スペースの都合でこれ以上のイスの設置は困難な状況です。下図の通り、奥の方にもイスがございます。受付から離れているため利用をためらう患者さまもいらっしゃるでしょうが、診察の順番が参りましたら職員がお声掛けに参りますので、安心してご利用ください。よろしくお願いたします。



## 【入院・透析】

### 設備環境について

- 70代 女性 本人

先人が終わった後のベッド、次の人が使用する前にもう少し清潔にして欲しい。

#### 【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。次の患者さまが気持ちよく透析を行えるように、今後、清潔なベッドメイキングを実行します。

### 接遇について

- 50代 女性 本人

人によってころころ変える。好き嫌いがある。

#### 【回答】

どちらの患者さまに対しても態度、対応を変えることなく平等に接するように、スタッフには日頃から指導しております。人によってころころ態度を変える職員がいる場合には、そのようなことがないように指導しますので、透析室の責任者までご相談ください。

### 診療について

回答なし

### 入院環境について

- 60代 男性 本人

カロリーが高い。

#### 【回答】

入院中の食事は、医師が病状に見合ったエネルギーやたんぱく質などの指示を出し、その内容に沿った食事を提供しています。どうしても、量が多く食べにくい場合はスタッフまでご相談下さい。担当医と再度検討いたします。

### その他の意見・要望など

回答なし

## 【入院・透析以外】

### 設備環境について

- 60代 男性 本人

食卓テーブルの周りとか数月ゴミが同じです。

#### 【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清掃を徹底するようにいたします。

- 50代 男性 本人

清掃は十分にされない。毎日業者さんなのか知りませんが床の清掃は全くなっていない。物（机やベッド）の下は勿論隅々までされていない。ユニットバスの床面や排水溝には前の入院患者の髪の毛がそのままだったり、唯一不満な点です。

#### 【回答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。清掃業者にはご指摘があった内容を伝えました。今後、清掃業者はもとより病棟スタッフにも清掃の徹底を指導していきたいと思えます。

- 60代 男性 本人

血尿の色を訪ねられるときに色見本があればわかりよい。

#### 【回答】

患者さまのご指摘を基に、血尿の色見本を作成しました。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 付添・家族

そんなに笑顔であいさつされている印象はありません。

#### 【回答】

あいさつが足りない、又は魅力的なあいさつができていないため、患者さまの印象に残っていないのだと思います。今回のご指摘を全職員に周知し、今まで以上に「笑顔であいさつ」を心掛けたいと思えます。

### 診療について

回答なし

### 入院環境について

- 80代 女性 付添・家族

食事の味が薄い、今回の味はよかった。亡き義兄もいっていた。

#### 【回答】

高血圧症や慢性腎臓病など減塩が必要な場合、1日塩分6g未満の味付けの食事を提供しています。一般食においても、2015年版日本人の食事摂取基準(1日塩分目標量 女性7g・男性8g)以内での味付けをしています。入院を機会に、お体のため薄味の食事に慣れて頂ければと考えています。

## ●60代 男性 本人

風呂場にドライヤーを置くべきでは…。

## 【回答】

安全上の観点から、電熱器など火災の原因となる器具（ドライヤーなど）は、スタッフステーションで管理しております。必要な方は、スタッフまでお声がけください。

## ●70代 男性 本人

生野菜、果物がもう少しほしい。

## 【回答】

患者さまの病状によっては、カリウム制限のため生野菜や果物を制限させていただく場合がございます。詳しくはスタッフまでお問い合わせください。

## その他の意見・要望など

## ●50代 女性 付添・家族

詰所の看護師さんに話しかけたいと思ったとき、机の配置的に皆さん背中を向けているので、声をかけにくいかなと感じることがある。こちら向きに座っていてくれたらいいかなと思います（受付の人はいるのですが）。

## 【回答】

机の配置上、患者さまに背を向ける形になっていますが、声をかけていただければ直ぐに対応いたします。御用のある方は、遠慮なさらずにスタッフまでお声掛けください。

## ●80代 女性 付添・家族

カードの時代に現金払いには驚いています。高齢者になると大金を降ろすことは不安である。

## 【回答】

ご意見ありがとうございます。

現在、クレジットカードでのお支払いは考慮しておりません。ご了承ください。

## ●80代 男性 本人

午後2時手術。午前10時以降は「何も食してはいけない」と聞いていたので、10時前に好物の赤飯を食べ始めたところを見つかり、手術時間が変更になった。大事なことは書面と口頭で周知させることが大切と思う。

## 【回答】

術前絶食の理由の説明が不十分でした。今後は食事や水分をとってはいけない理由と時間を書面に書いてお渡しするようにします。ご意見ありがとうございました。

## ●50代 男性 本人

「親しみ（言葉遣い）を持って接してくれている」の部分で、悪く言えば馴れ馴れしいとその時々患者さまの気分の状態で感じて不快に思うことがあるかもしれません。

## 【回答】

ご指摘ありがとうございます。患者さまと医療者との関係を再度認識し、その上で、丁寧で親しみを込めた言葉使いを心掛けたいと思います。

## 【頂戴したお褒めの言葉】

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、患者さまからのお褒めの言葉は大変うれしいものであり、これからも、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分になります。今後も、皆さま方に信頼していただけるように、職員一同努めて参ります。

なお、お気付きの点がございましたら、お気軽にスタッフまでお申し出ください。院内には、「ご意見箱」も設置しておりますので、投書いただければ幸いです。

●70代 男性 本人

玄関での生花がいつも行き届いて気持ちよい。

●40代 女性 本人

1階の受付の方すごく人柄が良く感心しました。電話の対応で来たいと思った。気持ちよかったです。ありがとうございます。

●40代 女性 本人

外来受付やスタッフの方もとても好感がもてます。

●70代 男性 付添・家族

よく教育ができております。

●年齢 性別 関係 すべて未記入

全ての職員の皆様が大変心から患者さまに接していらっしゃる事がわかり、嬉しく思いました。

●80代 男性 本人

スローガンがよく徹底していて好感を抱いた。

●70代 男性 本人

笑顔がよいです。

●70代 男性 付添・家族

皆様方には感謝しています、ありがとう。

●40代 女性 本人

ていねいな説明よかったです。

●80代 男性 付添・家族

予約時間よりも早く来院したのに速やかに診ていただいて嬉しかったです。

●40代 女性 本人

親身になりわかりやすく丁寧に説明して下さり、素晴らしいと思います。病気のことをおまかせしようと思います。

●80代 女性 本人

予約なしで来院しましたが、早く診ていただいてありがとうございました。

●70代 男性 本人

笑顔が非常にいいと思う。

●80代 男性 本人

薬手帳に「投与後薬疹」との注釈がつけられた。この取り組みは他診療所の範だと評価した。これは医師と薬剤師の連携によるものだとおもう。

## ●未記入

ナースの女方はみんなべっぴんていねい、先生イケメンていねいでした。ありがとうございました。

## ●50代 女性 本人

先生が優しい。

## ●40代 男性 本人／ 他25名の患者さまより

親切、やさしい。

## ●60代 男性 本人

診察後の説明がよくわかる。

## ●70代 女性 付添・家族

大学病院と違って落ち着いた気分で診療を受けられました。

## ●70代 男性 本人

病状に対する適切なご説明。

## ●60代 男性 本人

誠意のある対応、清潔感のある院内環境、広報誌。

## ●60代 男性 本人

予約システムが充実して、待ち時間が少なく、静かで病院に来ていると自覚できます。

## ●30代 男性 本人

広々としていて快適でした。

## ●60代 男性 本人

朝のあいさつが気持ちよい。

## ●40代 女性 本人／ 他40名の患者さまより

清潔感がある。きれい。明るい。

## ●80代 男性 本人

施設も良く接する関係者も感じよく、安心して治療を受けることができる。

## ●60代 男性 本人

待ち時間が長くないのでよかったです。

## ●80代 男性 本人

院内が清潔、駐車場が無料で広い。

## ●50代 男性 本人

ていねいな説明。

## ●40代 女性 本人／80代 男性 本人

設備がととのっている。

## ●70代 男性 本人

院内が明るくとても清潔な感じがしました。病気も早く治りそうな気がした。

## ●40代 女性 本人

みな様の人柄がすごく良い。

## ●70代 男性 本人／60代 男性 本人／50代 男性 本人

待ち時間が短い（予約制のせい）・少ない。

## ●30代 女性 本人／70代 女性 本人

先生がやさしく話しやすい。

- 60代 男性 本人  
無駄なく、サクサクと診察も手続きも進みます。
- 80代 男性 付添・家族  
明るく、気持ちの良い院内と、受付及び看護スタッフさん、先生もニコやかに対応してくださり、ここをご紹介させていただいて良かったと思いました。
- 70代 男性本人  
100%満足 他になし。
- 50代 男性 本人／80代 男性 本人  
主治医の説明が丁寧である。
- 70代 男性 本人  
看護師さんがすごくきれい 先生も親切できさく。
- 80代 男性 本人  
年齢より若い院長の判断力がよい。
- 40代 女性 本人  
ドクターの専門性。
- 50代 女性 付添・家族  
先生が良くて話しやすい。
- 70代 男性 本人  
雑誌、情報誌が多く幅広い。
- 50代 女性 本人  
あいさつをしてくれるところとかが他の病院と違うと思いました。説明がていねいです。
- 60代 女性 本人  
予約電話の対応がよかった。
- 50代 女性 本人  
時間の流れをゆっくり感じられるので、落ち着いて診察を受けることができます。
- 60代 男性 本人／他6名  
通院に近く便利。
- 60代 男性 本人  
細かいケアをしてもらえる。
- 60代 男性 本人  
検査をよくしてくれる。
- 80代 男性 付添・家族  
清潔、生花がいい。
- 30代 男性 本人  
スタッフもがんばっていると思う。
- 70代 男性 本人  
あいさつが感じよく、欠けていない。スタッフはすばらしい。
- 50代 男性 本人  
バスの停留所がある。



- 30代 女性 本人  
あまり踏み込みすぎず、適度な距離感がいい。
- 60代 女性 本人  
透析スケジュール変更を気持ちよくうけてくれるところがありがたい。
- 60代 男性 本人  
透析ベッドの間とかゆっくりしているし、設備が整っている。
- 50代 男性 本人  
総合的に診療してくれる点（循環器科、CT検査など）。
- 50代 男性 本人  
スタッフが元気。
- 40代 男性 本人  
気楽なところ。入院の対応が早い。
- 70代 男性 本人  
ベッド間隔が広い、患者のことをよく見ている。
- 60代 女性 本人  
常勤医の対応力。
- 80代 男性 本人／60代 男性 本人／70代 男性 本人  
良いところばかり、悪い印象がない、ということない、満足しています。
- 70代 男性 本人  
医師がこまかく説明してくれる。
- 80代 男性 本人  
定期的に検査してくれてありがたい。
- 50代 女性 付添・家族  
病院で接する看護師さん、リハビリの方は皆さん優しく対応してくれます。
- 60代 男性 本人  
とにかく院長が何回も病室に来てくれたこと（初回ステントの時を含めて）。
- 50代 女性 本人  
食事が美味しい。以前父が入院していたときに食事が食べられなくなったときに色々考えて作ってくれました。ありがとうございました。
- 80代 男性 本人  
対応が笑顔親切丁寧。何事にも迅速に行き届いていた。
- 60代 男性 本人  
外来初診で、入院に備えた検査がスムーズに行われた。
- 70代 男性 本人  
職員間のコミュニケーションが良好であり、患者への配慮が良かったと思います。
- 80代 男性 本人  
食事が美味しかった。
- 50代 男性 本人  
私だけじゃなく皆に親しみ（言葉遣い）を持って接してくれている（看護師さん全員）。

● 80代 男性 付添・家族

院長先生をはじめ、主治医・手術担当の先生方の回診は病状経過説明をいただくいい機会になりました。

● 50代 男性 本人

医師、看護師、事務職他職員の教育の良さです。充分満足のいく治療も受けることができました。

● 70代 男性 本人

笑顔が非常に良い。

● 80代 女性 付添・家族

リハビリの先生たちがとても優しいと思う。

● 30代 女性 付添・家族

むりなことを話し合いしてくれ解決できた。