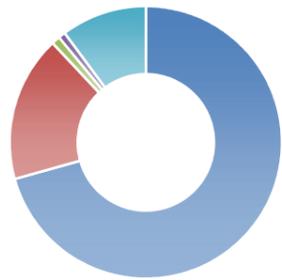




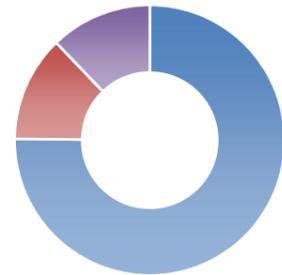
## 1. 医師の診察についてお伺いします

①あなたが重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？



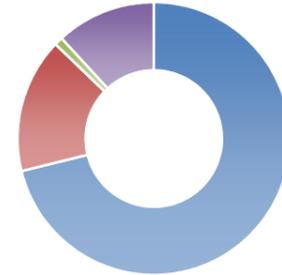
| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| はい、いつも      | 71% |
| はい、時々       | 17% |
| いいえ         | 1%  |
| 聞きたい事が無かった。 | 1%  |
| 未回答         | 10% |

②担当医を信頼していましたか？



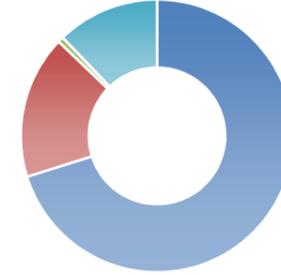
| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 75% |
| はい、時々  | 13% |
| いいえ    | 0%  |
| 未回答    | 12% |

③医師は誠実に対応しましたか？



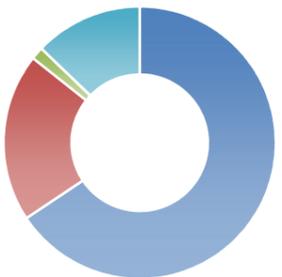
| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 71% |
| はい、時々  | 16% |
| いいえ    | 1%  |
| 未回答    | 12% |

④医師対応（言葉づかい・態度・身だしなみ）は期待どおりでしたか？



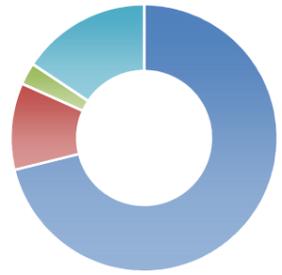
| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 70% |
| まあまあ期待どおり     | 17% |
| あまり期待どおりでなかった | 1%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 12% |

⑤病状や治療に関して、たずねやすい・相談しやすい雰囲気でしたか？



| 回答        | %   |
|-----------|-----|
| 良い雰囲気であった | 66% |
| まあまあ良い    | 20% |
| あまり良くない   | 1%  |
| 良くない      | 0%  |
| 未回答       | 13% |

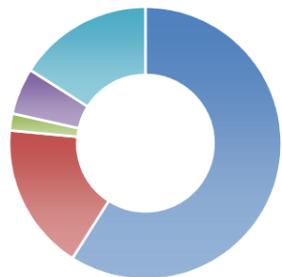
⑥あなたのプライバシーへの配慮をされていたと思いますか？



| 回答      | %   |
|---------|-----|
| 思う      | 71% |
| 時々思う    | 10% |
| あまり思わない | 3%  |
| 思わない    | 0%  |
| 未回答     | 16% |

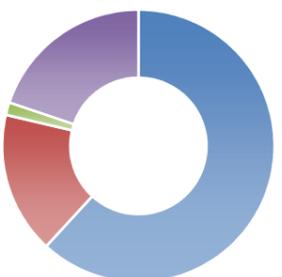
## 2. 看護師の対応についてお伺いします

①あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？



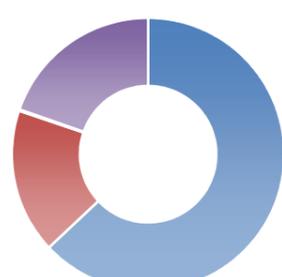
| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| はい、いつも      | 59% |
| はい、時々       | 17% |
| いいえ         | 2%  |
| 聞きたい事が無かった。 | 6%  |
| 未回答         | 16% |

②担当していた看護師を信頼していましたか？



| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 62% |
| はい、時々  | 17% |
| いいえ    | 1%  |
| 未回答    | 20% |

③看護師は誠実に対応しましたか？



| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 63% |
| はい、時々  | 17% |
| いいえ    | 0%  |
| 未回答    | 20% |

④看護師の手は足りていると思いますか？



| 回答   | %   |
|------|-----|
| 常に十分 | 49% |
| 時々十分 | 20% |
| いいえ  | 10% |
| 未回答  | 21% |

⑤看護職員の対応（言葉づかい・態度・身だしなみ）は、期待どおりでしたか？



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 58% |
| まあまあ期待どおり     | 22% |
| あまり期待どおりでなかった | 1%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 19% |

⑥たずねやすい・相談しやすい雰囲気でしたか？



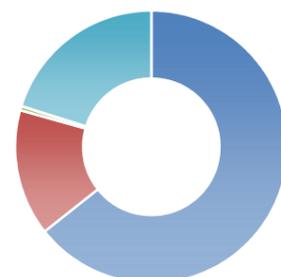
| 回答        | %   |
|-----------|-----|
| 良い雰囲気であった | 54% |
| まあまあ良い    | 24% |
| あまり良くない   | 2%  |
| 良くない      | 1%  |
| 未回答       | 19% |

⑦看護師は痛みや苦痛があることを理解して対応をしていたと感じましたか？



| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| 感じた         | 58% |
| 時々感じた       | 19% |
| あまり感じられなかった | 2%  |
| 感じられなかった    | 0%  |
| 未回答         | 21% |

⑧あなたのプライバシーへの配慮をされていたと思いますか？



| 回答      | %   |
|---------|-----|
| 思う      | 64% |
| 時々思う    | 15% |
| あまり思わない | 1%  |
| 思わない    | 0%  |
| 未回答     | 20% |

### 3. 検査・リハビリ等についてお伺いします

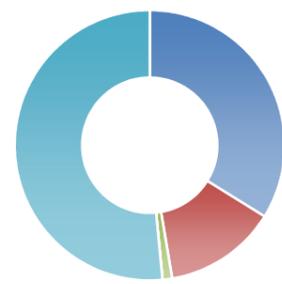
#### ①検査(心電図・肺機能・エコー) 技師の対応についてお聞きします

1) 検査に関する、重要な質問をした際、検査技師からわかりやすい説明を受けられましたか?



| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| はい、いつも      | 37% |
| はい、時々       | 1%  |
| いいえ         | 1%  |
| 聞きたい事が無かった。 | 5%  |
| 未回答         | 45% |

2) 検査技師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 34% |
| まあまあ期待どおり     | 14% |
| あまり期待どおりでなかった | 1%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 52% |

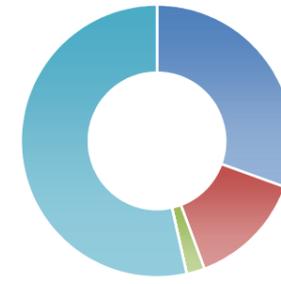
#### ②CT・MRI・X線撮影・核医学検査・放射線治療時の放射線技師の対応についてお聞きします

1) 検査や治療に関する、重要な質問をした際、放射線技師からわかりやすい説明を受けられましたか?



| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| はい、いつも      | 33% |
| はい、時々       | 10% |
| いいえ         | 2%  |
| 聞きたい事が無かった。 | 2%  |
| 未回答         | 53% |

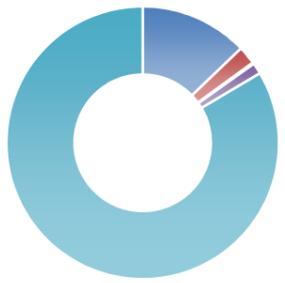
2) 担当した放射線技師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 31% |
| まあまあ期待どおり     | 14% |
| あまり期待どおりでなかった | 2%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 54% |

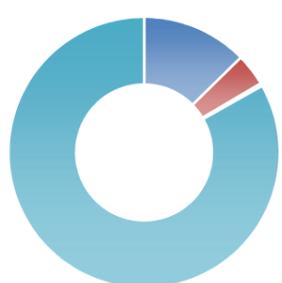
#### ③リハビリ技師の対応についてお聞きします

1) 訓練に関する、重要な質問をした際、リハビリ技師からわかりやすい説明を受けられましたか?



| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| はい、いつも      | 13% |
| はい、時々       | 2%  |
| いいえ         | 0%  |
| 聞きたい事が無かった。 | 1%  |
| 未回答         | 84% |

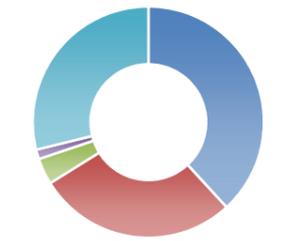
2) 担当したリハビリ技師の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 13% |
| まあまあ期待どおり     | 4%  |
| あまり期待どおりでなかった | 0%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 83% |

### 4. 受付及び会計窓口についてお伺いします

①総合受付の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 38% |
| まあまあ期待どおり     | 28% |
| あまり期待どおりでなかった | 4%  |
| 期待外れであった      | 1%  |
| 未回答           | 29% |

②各ブロック受付の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 41% |
| まあまあ期待どおり     | 29% |
| あまり期待どおりでなかった | 3%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 28% |

#### 1. 診療費を支払われたときの職員の対応についてお聞きします

1) 案内係りの対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



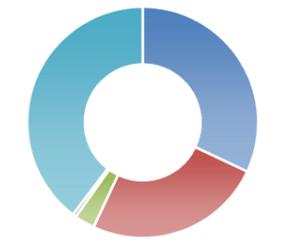
| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 43% |
| まあまあ期待どおり     | 25% |
| あまり期待どおりでなかった | 3%  |
| 期待外れであった      | 0%  |
| 未回答           | 30% |

2) 支払窓口の対応(言葉づかい・態度・身だしなみ)は、期待どおりでしたか?



| 回答            | %   |
|---------------|-----|
| 期待どおり         | 30% |
| まあまあ期待どおり     | 31% |
| あまり期待どおりでなかった | 4%  |
| 期待外れであった      | 1%  |
| 未回答           | 35% |

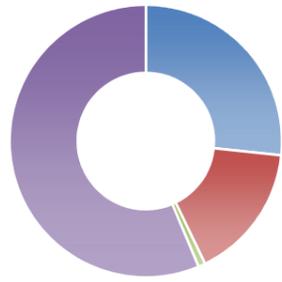
3) 渡された請求書(領収書)の明細や診療費明細書のわかりやすかったですか?



| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| わかりやすい      | 32% |
| まあまあわかりやすい  | 25% |
| わかりにくい部分がある | 3%  |
| わかりにくい      | 1%  |
| 未回答         | 40% |

## 5. あなたのケア・治療

①あなたのケアをするために、職員は協力して働いていましたか？



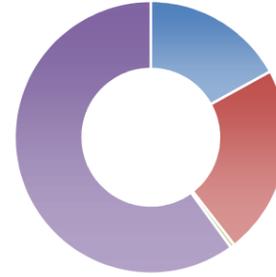
| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 27% |
| はい、時々  | 16% |
| いいえ    | 1%  |
| 未回答    | 56% |

②伝えられる情報が職員によって異なるという経験がありましたか？



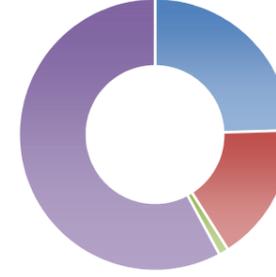
| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 8%  |
| はい、時々  | 14% |
| いいえ    | 19% |
| 未回答    | 60% |

③あなたの意思は、ケアや治療方針に十分反映されたと感じましたか？



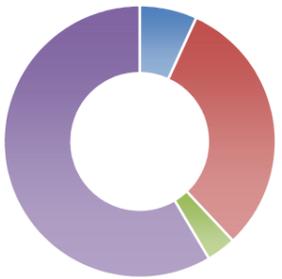
| 回答         | %   |
|------------|-----|
| はい、非常にそう思う | 17% |
| はい、やや思う    | 23% |
| いいえ        | 1%  |
| 未回答        | 60% |

④自分の健康状態や治療方針に納得し、安心できていましたか？



| 回答     | %   |
|--------|-----|
| はい、いつも | 25% |
| はい、時々  | 17% |
| いいえ    | 1%  |
| 未回答    | 58% |

⑤職員から、健康状態や治療方針の情報を十分に提供されましたか？



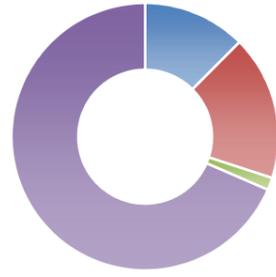
| 回答       | %   |
|----------|-----|
| 不十分      | 7%  |
| 適量       | 31% |
| 情報量が多かった | 4%  |
| 未回答      | 59% |

⑥不安や悩みを話せる職員はいましたか？



| 回答         | %   |
|------------|-----|
| はい、非常にそう思う | 10% |
| はい、やや思う    | 15% |
| いいえ        | 10% |
| 不安や悩みが無かった | 7%  |
| 未回答        | 58% |

⑦痛みを和らげるケアを提供されたと思いますか？



| 回答       | %   |
|----------|-----|
| 不十分      | 13% |
| 適量       | 18% |
| 情報量が多かった | 2%  |
| 未回答      | 69% |

## 6. 手術・処置に関して

①本日、手術や処置を受けましたか？



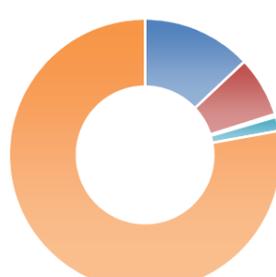
| 回答  | %   |
|-----|-----|
| はい  | 8%  |
| いいえ | 31% |
| 未回答 | 61% |

②手術や処置の目的（効果や危険性）を、わかるように説明されましたか？



| 回答           | %   |
|--------------|-----|
| はい、非常にそう思う   | 9%  |
| はい、ややそう思う    | 9%  |
| いいえ          | 2%  |
| 説明を求めていなかった  | 0%  |
| 手術や処置を受けなかった | 5%  |
| 未回答          | 76% |

③どのような手術や処置を受けるか説明されましたか？



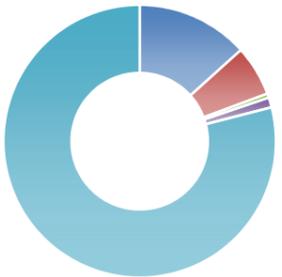
| 回答           | %   |
|--------------|-----|
| はい、非常にそう思う   | 13% |
| はい、ややそう思う    | 7%  |
| いいえ          | 0%  |
| 説明を求めていなかった  | 0%  |
| 手術や処置を受けなかった | 2%  |
| 未回答          | 78% |

④手術や処置について、質問した際、わかりやすく答えられましたか？



| 回答           | %   |
|--------------|-----|
| はい、非常にそう思う   | 13% |
| はい、ややそう思う    | 8%  |
| いいえ          | 0%  |
| 説明を求めていなかった  | 0%  |
| 手術や処置を受けなかった | 2%  |
| 未回答          | 78% |

⑤手術・処置をすることで、あなたがどのような状態になるのか伝えられましたか？



| 回答           | %   |
|--------------|-----|
| はい、非常にそう思う   | 13% |
| はい、ややそう思う    | 6%  |
| いいえ          | 1%  |
| 手術や処置を受けなかった | 1%  |
| 未回答          | 79% |

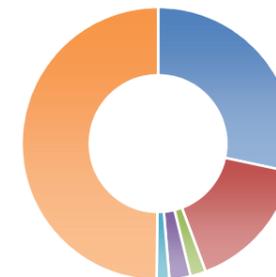
## 7. 薬の服用に関して

①職員は服用する薬の副作用を伝えましたか？



| 回答         | %   |
|------------|-----|
| はい、非常にそう思う | 24% |
| はい、ややそう思う  | 17% |
| いいえ        | 6%  |
| 説明は必要なかった  | 3%  |
| 薬は処方されていない | 2%  |
| 未回答        | 48% |

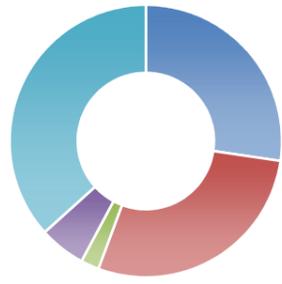
②職員は薬の服用方法をあなたにわかるように説明しましたか？



| 回答         | %   |
|------------|-----|
| はい、非常にそう思う | 28% |
| はい、ややそう思う  | 16% |
| いいえ        | 2%  |
| 説明は必要なかった  | 3%  |
| 薬は処方されていない | 2%  |
| 未回答        | 50% |

## 8. 施設・設備・情報提供に関して

①コンビニエンスストアの印象（対応や品揃え）は、どのように感じられましたか？



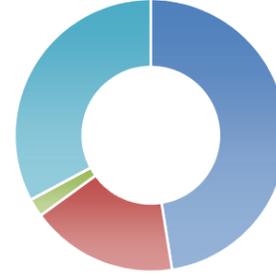
| 回答  | %   |
|-----|-----|
| 良い  | 27% |
| 普通  | 28% |
| 悪い  | 2%  |
| 未使用 | 6%  |
| 未回答 | 37% |

②レストランの印象（対応、メニュー等）は、いかがでしたか？



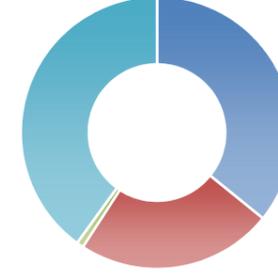
| 回答  | %   |
|-----|-----|
| 良い  | 15% |
| 普通  | 23% |
| 悪い  | 2%  |
| 未使用 | 15% |
| 未回答 | 45% |

③診察室・検査室・トイレ等の院内の案内表示板は、わかりやすかったですか？



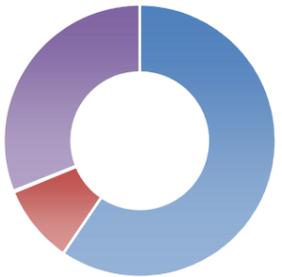
| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| わかりやすい      | 48% |
| まあまあわかりやすい  | 18% |
| わかりにくい部分がある | 2%  |
| わかりにくい      | 0%  |
| 未回答         | 33% |

④院内の掲示物に、必要な情報が提供されていると思われますか？



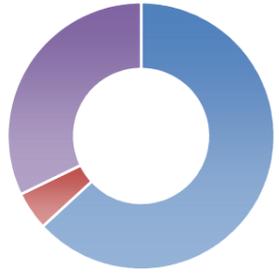
| 回答          | %   |
|-------------|-----|
| 十分提供されている   | 36% |
| 5割程度提供されている | 23% |
| あまり提供されていない | 1%  |
| 提供されていない    | 0%  |
| 未回答         | 40% |

⑤院内の温度は、どのように感じられましたか？



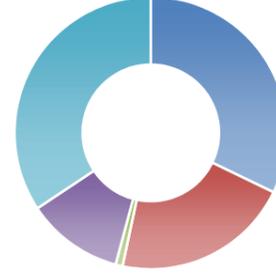
| 回答  | %   |
|-----|-----|
| よい  | 60% |
| 暑い  | 9%  |
| 寒い  | 0%  |
| 未回答 | 31% |

⑥院内の清掃は、行き届いていたと思われますか？



| 回答        | %   |
|-----------|-----|
| 十分        | 63% |
| 所々不十分     | 5%  |
| 結構な箇所が不十分 | 0%  |
| 未回答       | 32% |

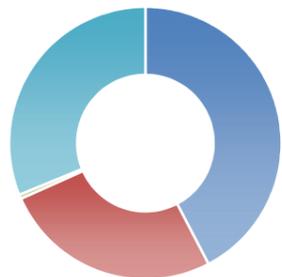
⑦駐車場の料金は、どのように感じられましたか？



| 回答  | %   |
|-----|-----|
| よい  | 32% |
| 高い  | 21% |
| 安い  | 1%  |
| 未使用 | 12% |
| 未回答 | 34% |

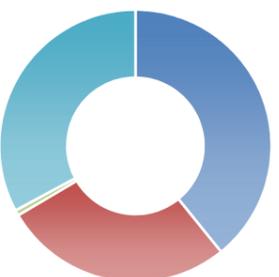
## 9. 当院についてお伺いします

①当院を信頼できる病院と思われるですか？



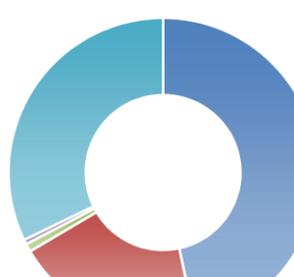
| 回答        | %   |
|-----------|-----|
| 信頼できる     | 42% |
| まあまあ信頼できる | 26% |
| あまり信頼できない | 1%  |
| 信頼できない    | 0%  |
| 未回答       | 31% |

②当院を家族や知人に勧めたいと思われるですか？



| 回答        | %   |
|-----------|-----|
| 勧めたい      | 39% |
| まあまあ勧めたい  | 27% |
| あまり勧めたくない | 1%  |
| 勧めたくない    | 0%  |
| 未回答       | 33% |

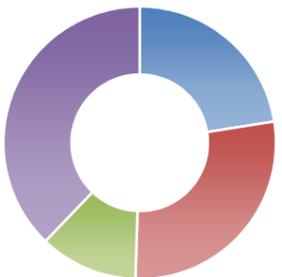
③総合的に当院に対してどういう印象を持たれましたか？



| 回答      | %   |
|---------|-----|
| 良い      | 47% |
| まあまあ良い  | 20% |
| あまり良くない | 1%  |
| 良くない    | 1%  |
| 未回答     | 32% |

## 11. その他の事項

①病院や職員に対する意見（苦情、提案、称賛等）を伝える方法を知っていましたか？



| 回答           | %   |
|--------------|-----|
| はい           | 23% |
| いいえ          | 28% |
| よくわからない・しらない | 12% |
| 未回答          | 38% |

②この調査票の設問はわかりやすかったですか？



| 回答         | %   |
|------------|-----|
| わかりやすかった   | 37% |
| わかりにくかった   | 5%  |
| 一部わかりにくかった | 13% |
| 未回答        | 45% |

当院のアンケートにご協力頂き、誠にありがとうございました。

## ご意見内容

| 年齢   | 性別  | 内容   |
|------|-----|--|
| 70歳代 | 男性  | もう少し食事ができるところを増やしてほしい  |
| 60歳代 | 女性  | 駐車場を利用するが無料駐車30分は短い。せめて1時間に延長を。  |
| 50歳代 | 女性  | 自動精算機の言う領収書の枚数と出てくる枚数が違う。嘘はいけない。   |
| 80歳代 | 男性  | 病気や検査、リハビリ等に関する資料（パンフなど）、情報などを得られるようなコーナーを充実していただければありがたいです。   |
| 70歳代 | 男性  | 総合受付の女性事務員の対応が悪い（20代くらいの人）。婦人科の電話予約の対応はすごく悪い。  |
| 80歳代 | 男性  | 子供が初めての入院で不安でしたが、小児科の看護部長（？）さんがすごく信頼でき、不安を取り除いてくれました。ありがとうございました。  |
| 70歳代 | 女性  | 入院時・診察時新設にして頂きました。   |
| 60歳代 | 無回答 | 入院中看護師さんが交代すると伝言が伝わっていないことが多く困ったことがありました。  |
| 70歳代 | 女性  | 検尿が出来るトイレが少なすぎます。  |
| 70歳代 | 男性  | 予約変更14時から16時は仕事で電話できない時間なので大変困ります。どうかしてください。   |
| 70歳代 | 男性  | 会計の所の文書かかりの態度がとにかく悪い。呼んでいるのに周りも無視。やっと来てもお詫びもなし。非常に不愉快だった。  |
| 70歳代 | 男性  | 皆親切と思います。  |
| 70歳代 | 女性  | 外来には満足しています。入院中は疑問に思うことが多々あります。  |
| 10歳代 | 女性  | 今の市立病院はよく頑張っていると思います。コロナウィルスで当病院に感染者がいると聞いて当時眼科で白内障の手術をする前で糖尿病と血圧も高く高齢でもあるので、心配で電話で伺ったところ、眼科受付に回され「お答えできない」と返答された。答えられないということは感染者がいるともいないともとれる返答。看護師に変わり「ニュースで報道されていないと言うことはその通りです」との返答。その後3/3に市長より感染者が出たとのニュース。ものすごく分かりにくいし、何を隠したいのか分からない。そのような対処が感染を広げる可能性があるのではないですか？ |
| 70歳代 | 男性  | 右端に該当なしの欄を設ける方が良い。   |
| 50歳代 | 女性  | トイレの時（検尿）なかなか順番が来ない。   |
| 70歳代 | 女性  | 胃力メウ技師様、実行前に声掛けして頂くと恐怖が和らぎますが、   |
| 70歳代 | 男性  | どこの受付も冷たい。人が足りないのか常に皆起こっている。仕事が遅い。待たせて当たり前な態度は非常に腹が立つ。   |
| 60歳代 | 男性  | 6. の項目は本日のみでしょうか。過去に手術・処置を受けた場合は記入しなくてよいのか分かりにくいです。  |
| 60歳代 | 無回答 | 胃力メウ技師様、実行前に声掛けして頂くと恐怖が和らぎますが、   |
| 50歳代 | 男性  | どこの受付も冷たい。人が足りないのか常に皆起こっている。仕事が遅い。待たせて当たり前な態度は非常に腹が立つ。   |
| 70歳代 | 男性  | 呼吸器内科の診察医をもう一つ診察窓の増加、予約時間の1～2時間の遅れが常態化しています。患者負担が多大です。   |
| 70歳代 | 無回答 | 待合い所にて薬を飲めるよう（水等）にしてほしい（2F会議室等）  |
| 70歳代 | 女性  | 安心できる病院です。枚方市民で良かったと思っています。支払い案内で呼び出される人の中でびっくりぼうが1人居る。  |
| 50歳代 | 男性  | 今まで良い先生に出会えて良かったです。  |
| 50歳代 | 男性  | 会計時に中年男性職員が何時無反応の対応で憤りを感じる。  |
| 70歳代 | 無回答 | 以前耳鼻科で通院していて調子が悪かったので紹介状を書いてもらい他の病院へ行って落ち着いてきたので他の科でもひらかた病院へ通院していたのでまたひらかた病院で診てもらえたらと思いましたが、先生が変わってましたが、「どうしたほうが都合いいですか？」と聞かれたので「他の科で診てもらっているので1日で全て終われるのならついでに診てもらいたい」と言ったら「ついでならこないで！手術の説明を待っている患者さんがたくさんいるのでついでに来て時間とられるのも他の患者さんに迷惑だと言われました。最悪です！！                    |

## ご意見内容

| 年齢   | 性別 | 内容   |
|------|----|--|
| 70歳代 | 女性 | 何かの都合でこれなくて娘に薬を取り入ってもらっても薬だけなのに予約と一緒に順番をまって何時間も待たされて受付に聞いたら愛想が悪く薬だけの時には何か方法を教えて下さい（コロナにかかりたくないから代理できたのに） |
| 30歳代 | 女性 | いつの場合でも貴院を信頼しております。Dr、Ns共にいつも感謝しております。地域医療の為に頑張ってください。医療は日進月歩ですから。最高のHPだと思っております。                        |
| 60歳代 | 女性 | 手術の際に手術室の看護師さんの心配りに感謝します。  |
| 70歳代 | 男性 | ありがとうございました。   |
| 60歳代 | 女性 | 職員の方の態度を今一度改めてほしい。   |
| 50歳代 | 女性 | 予約しているのに待ち時間が長すぎる。   |
| 70歳代 | 女性 | どこの受付も冷たい。人が足りないのか常に皆起こっている。仕事が遅い。待たせて当たり前な態度は非常に腹が立つ。   |