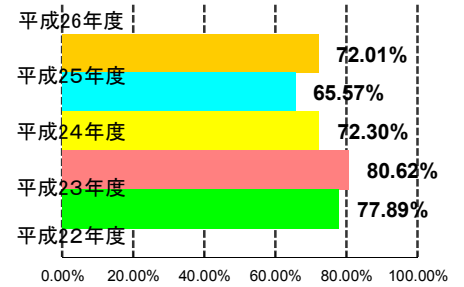


甲南加古川病院・外来

(1) 対象者の情報

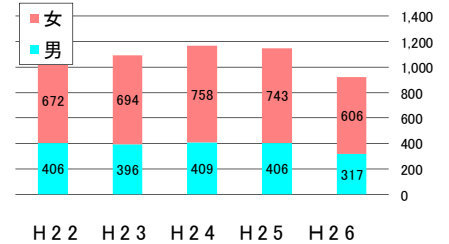
□ 患者数・調査票回収状況

	対象患者数	調査票回収状況		回収率の前年度対比
		回収枚数	回収率	
平成26年度	1,322	952	72.01%	↑ 6.44%
平成25年度	1,757	1,152	65.57%	↓ 6.73%
平成24年度	1,632	1,180	72.30%	↓ 8.32%
平成23年度	1,352	1,090	80.62%	↑ 2.73%
平成22年度	1,384	1,078	77.89%	↑ 1.90%



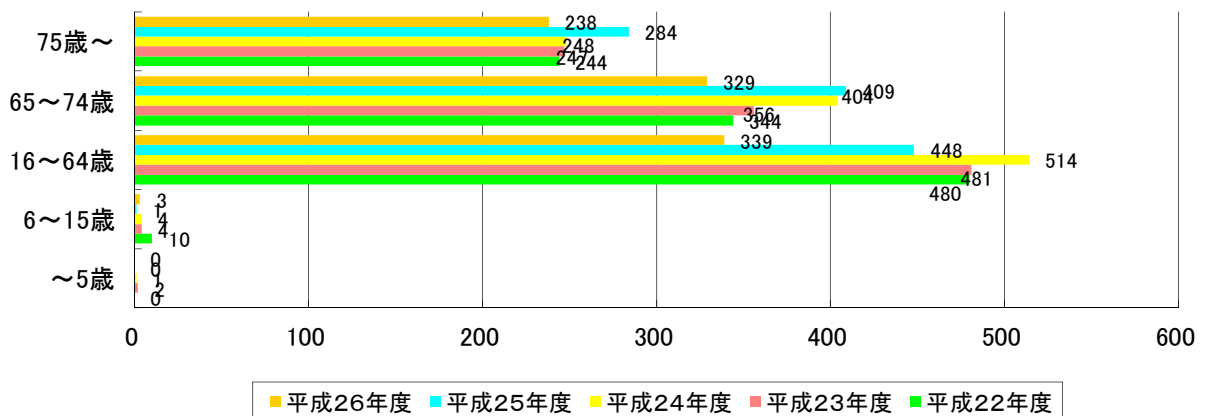
□ 性別

	男	女	無回答	回答計	回答率
平成26年度	317	606	29	952	97.0%
平成25年度	406	743	3	1,152	99.7%
平成24年度	409	758	13	1,180	98.9%
平成23年度	396	694	0	1,090	100.0%
平成22年度	406	672	0	1,078	100.0%



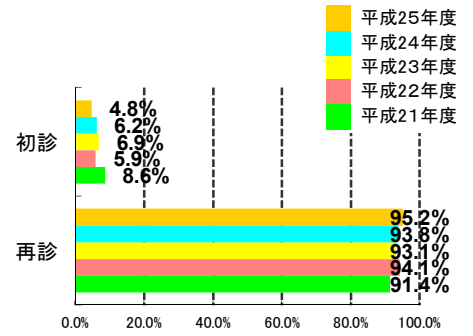
□ 年齢

	～5歳	6～15歳	16～64歳	65～74歳	75歳～	無回答	回答計	回答率
平成26年度	0	3	339	329	238	43	952	95.5%
平成25年度	0	1	448	409	284	10	1,152	99.1%
平成24年度	1	4	514	404	248	9	1,180	99.2%
平成23年度	2	4	481	356	247	0	1,090	100.0%
平成22年度	0	10	480	344	244	0	1,078	100.0%



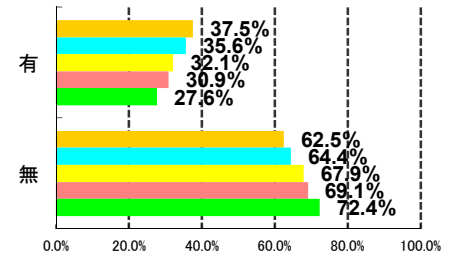
□ 初再診の区分

	初診	再診	無回答	回答計	回答率
平成26年度	43	847	62	952	93.5%
平成25年度	71	1,075	6	1,152	99.5%
平成24年度	77	1,043	60	1,180	94.9%
平成23年度	64	1,022	4	1,090	99.6%
平成22年度	93	985	0	1,078	100.0%



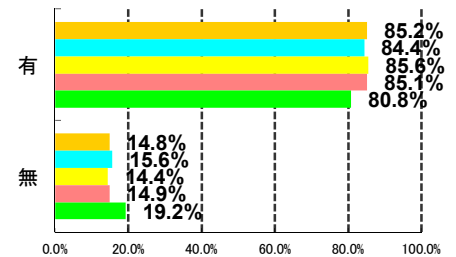
□ 他科受診の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	300	499	153	952	83.9%
平成25年度	393	712	47	1,152	95.9%
平成24年度	363	768	49	1,180	95.8%
平成23年度	329	735	26	1,090	97.6%
平成22年度	298	780	0	1,078	100.0%

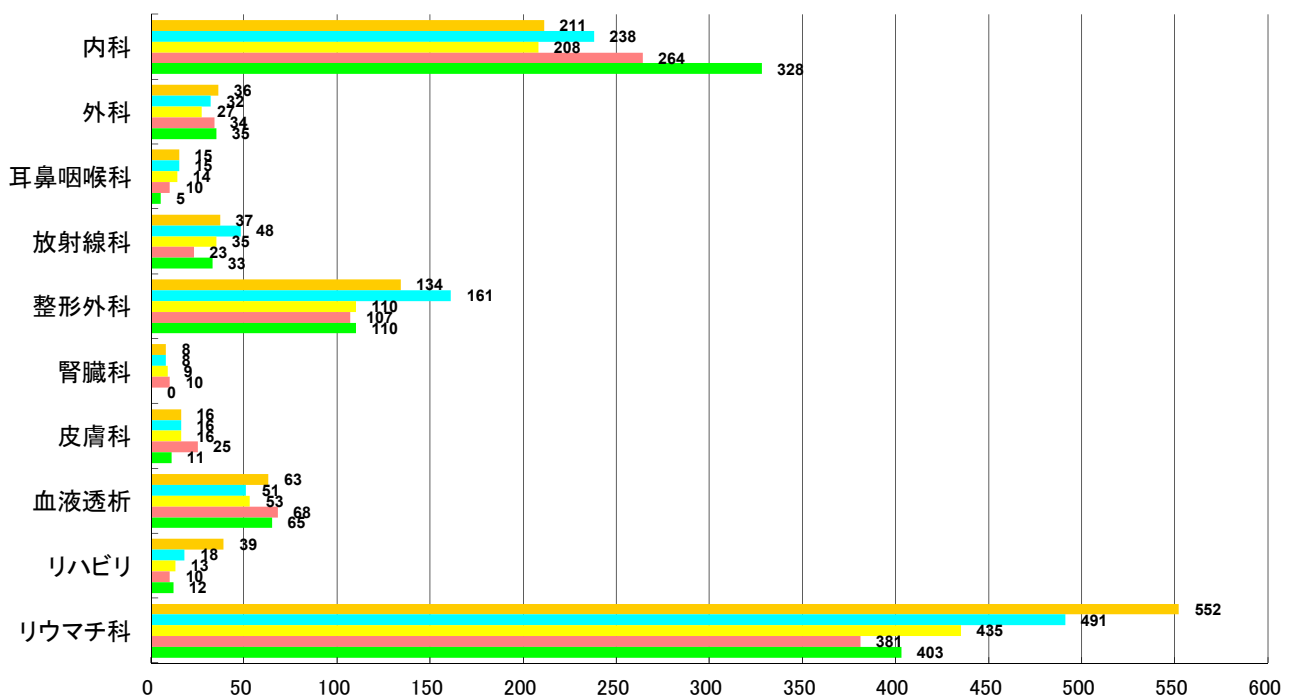


□ 予約の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	689	120	143	952	85.0%
平成25年度	933	173	46	1,152	96.0%
平成24年度	971	164	45	1,180	96.2%
平成23年度	910	159	21	1,090	98.1%
平成22年度	871	207	0	1,078	100.0%

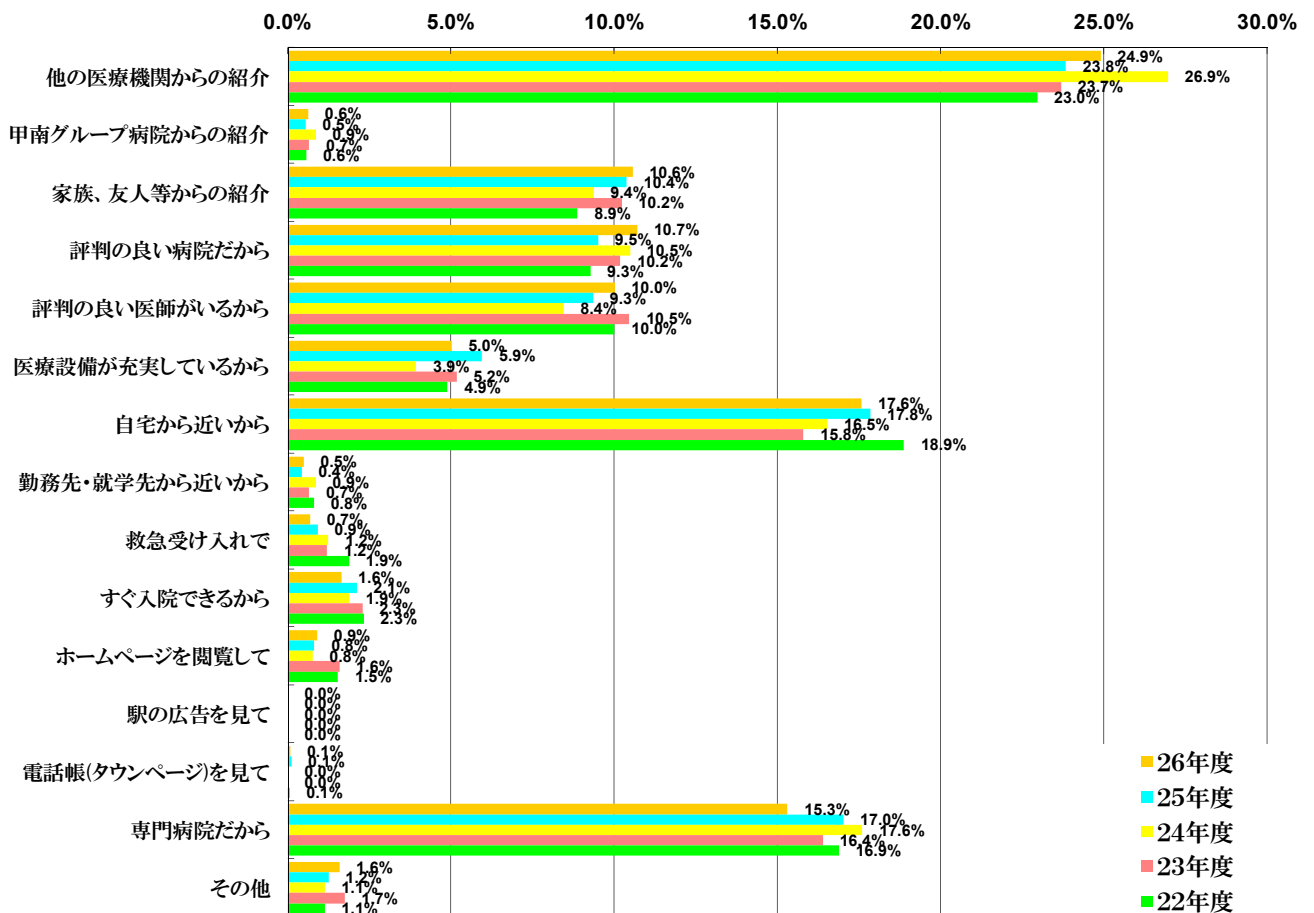


□ 診療科目



(2) 当院を選ばれた理由

選 択 理 由 (1人につき3つ以内で回答)	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	備 考
① 他の医療機関からの紹介	404	435	501	441	363	5年連続最多回答数
② 甲南グループ病院からの紹介	10	12	16	10	9	
③ 家族、友人等からの紹介	156	188	174	192	154	
④ 評判の良い病院だから	163	187	195	176	156	
⑤ 評判の良い医師がいるから	176	192	157	173	146	
⑥ 医療設備が充実しているから	86	95	73	110	73	
⑦ 自宅から近いから	332	290	307	330	256	5年連続回答数第2位
⑧ 勤務先・就学先から近いから	14	12	16	8	7	
⑨ 救急受け入れて	33	22	23	17	10	
⑩ すぐ受診できるから	41	42	35	39	24	
⑪ ホームページを閲覧して	27	29	14	15	13	
⑫ 駅の広告を見て	0	0	0	0	0	
⑬ 電話帳(タウンページ)を見て	1	0	0	2	1	
⑭ 専門病院だから	297	301	327	315	223	3病院で回答比率1位
⑮ その他	20	32	21	23	23	
有 効 回 答 総 数	1,760	1,837	1,859	1,851	1,458	



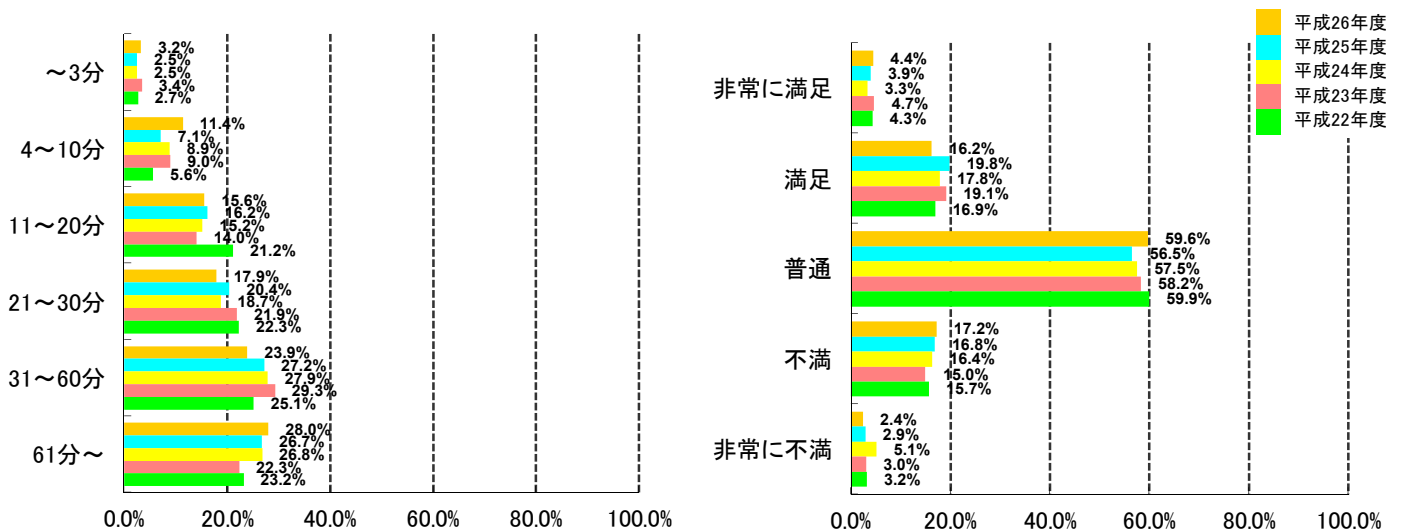
(3) 待ち時間に関する調査と満足度

1-1. 受付完了から診察・検査までの待ち時間

	～3分	4～10分	11～20分	21～30分	31～60分	61分～	無回答	回答計	回答率
平成26年度	27	96	131	151	201	236	110	952	88.4%
平成25年度	28	80	183	231	308	303	19	1,152	98.4%
平成24年度	28	101	173	213	317	305	43	1,180	96.4%
平成23年度	36	94	147	230	307	234	42	1,090	96.1%
平成22年度	29	60	228	240	271	250	0	1,078	100.0%

1-2. 受付完了から診察・検査までの待ち時間に対する満足度

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	40	146	536	155	22	47	6	952	99.4%
平成25年度	45	226	645	192	33	9	2	1,152	99.8%
平成24年度	38	207	668	190	59	11	7	1,180	99.4%
平成23年度	48	197	599	154	31	19	42	1,090	96.1%
平成22年度	45	177	627	164	33	32	0	1,078	100.0%



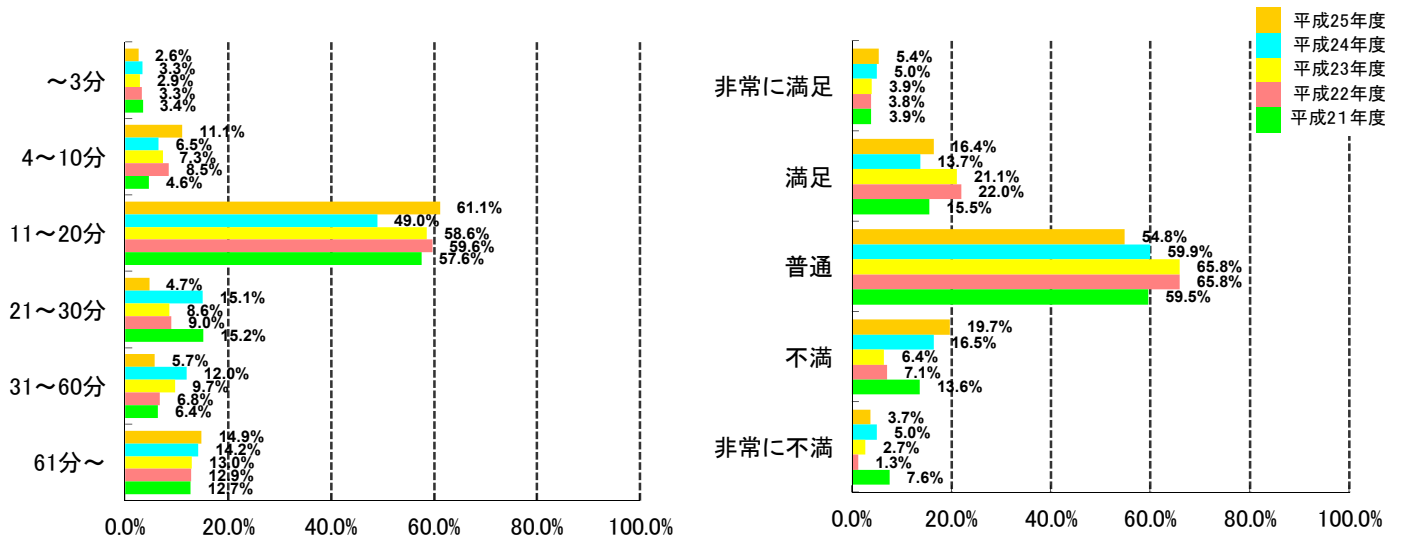
備考	○前年度比でも満足度[非常に満足][満足]の比率は横ばい。
患者さまから のご意見	※“待ち時間”というキーワードで検索された不満意見は27件。(昨年30件) ※ただ、全体的に待ち時間に理解を示し、好意的・建設的な意見が目立った。

2-1. 初診受付窓口での待ち時間

	～3分	4～10分	11～20分	21～30分	31～60分	61分～	無回答	回答計	回答率
平成26年度	23	99	547	42	51	133	57	952	94.0%
平成25年度	35	68	516	159	126	150	98	1,152	91.5%
平成24年度	31	79	636	93	105	141	95	1,180	91.9%
平成23年度	33	85	598	90	68	129	87	1,090	92.0%
平成22年度	37	50	621	164	69	137	0	1,078	100.0%

2-2. 初診受付窓口での待ち時間に対する満足度

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	28	85	284	102	19	408	26	952	97.3%
平成25年度	34	94	411	113	34	466	0	1,152	100.0%
平成24年度	40	216	674	66	28	146	10	1,180	99.2%
平成23年度	39	224	671	72	13	67	4	1,090	99.6%
平成22年度	22	88	338	77	43	510	0	1,078	100.0%



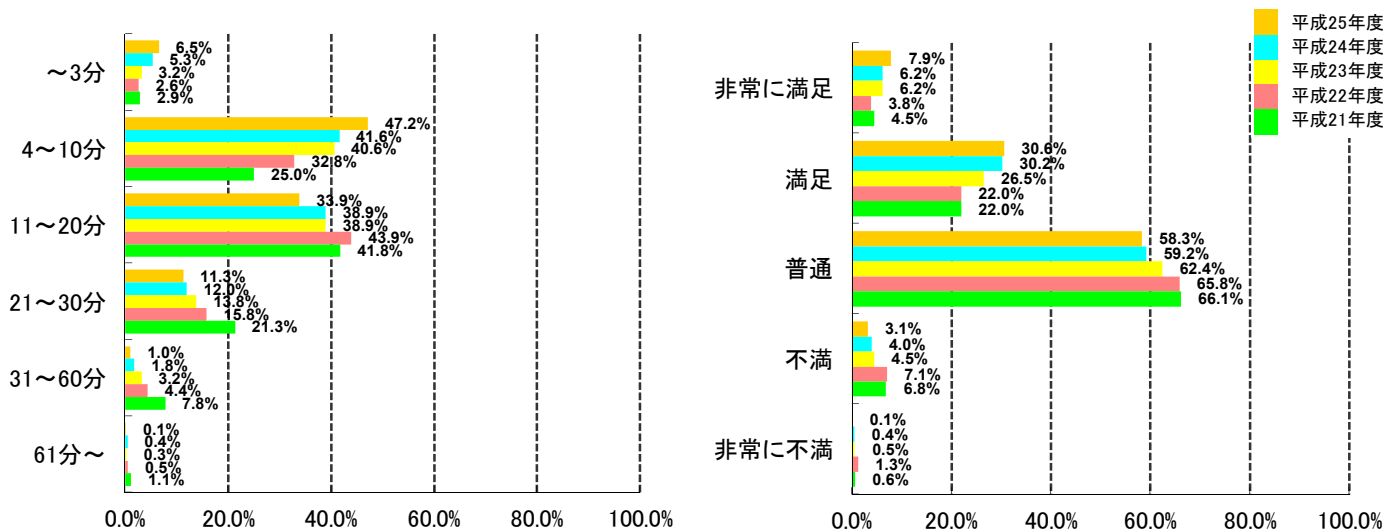
備 考	○前年度比でも満足度[非常に満足][満足]の比率は横ばい。
患者さまから のご意見	

3-1. 会計窓口（料金計算）での待ち時間

	～3分	4～10分	11～20分	21～30分	31～60分	61分～	無回答	回答計	回答率
平成26年度	58	418	300	100	9	1	66	952	93.1%
平成25年度	60	472	441	136	20	5	18	1,152	98.4%
平成24年度	36	459	440	156	36	3	50	1,180	95.8%
平成23年度	27	338	452	163	45	5	60	1,090	94.5%
平成22年度	31	270	451	230	84	12	0	1,078	100.0%

3-2. 会計窓口（料金計算）での待ち時間に対する満足度

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	65	253	482	26	1	123	2	952	99.8%
平成25年度	70	342	670	45	5	19	1	1,152	99.9%
平成24年度	69	297	699	50	6	36	23	1,180	98.1%
平成23年度	39	224	671	72	13	68	3	1,090	99.7%
平成22年度	43	212	638	66	6	113	0	1,078	100.0%

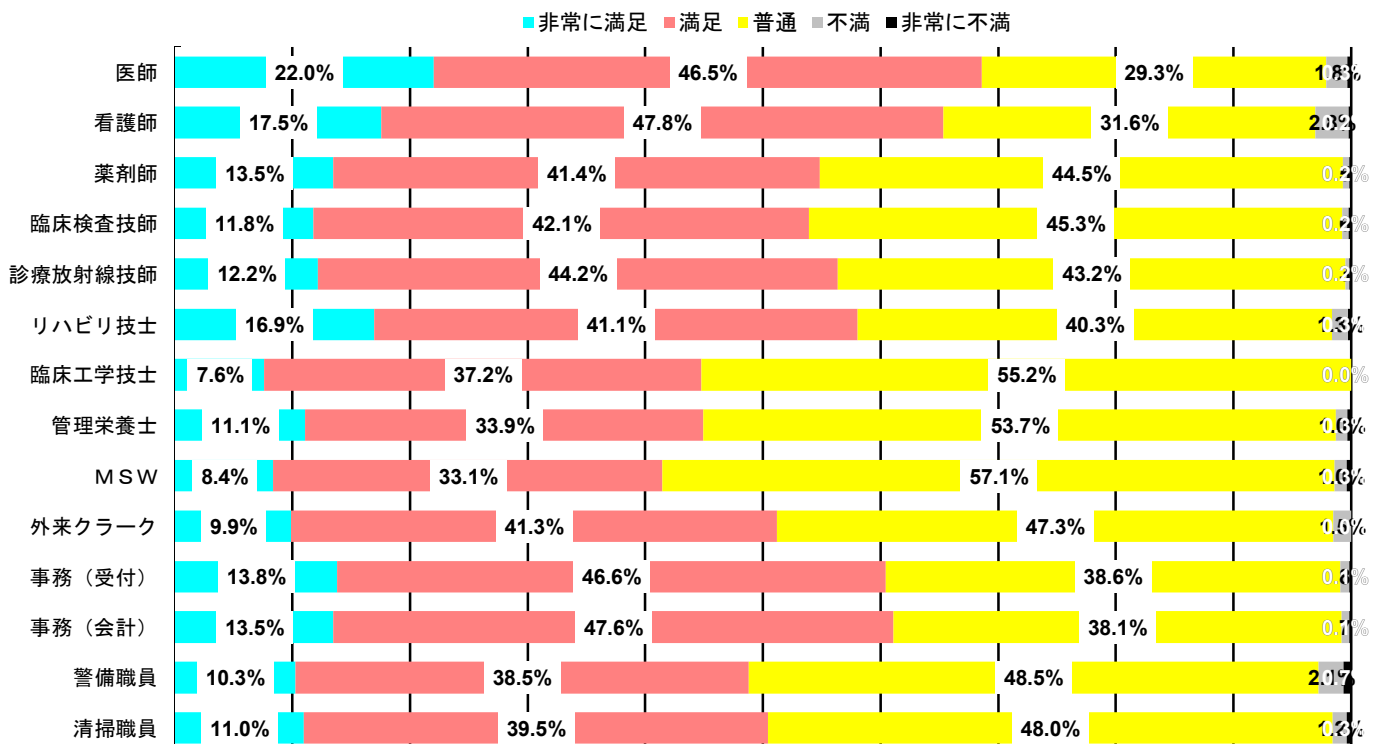


備考	○調査以来、満足度[非常に満足][満足]の比率は年々上昇し続けている。(38.5%)
患者さまからのご意見	●会計窓口の呼び出しは番号表示ではどうか？(同様の意見他5件)

(4) 職員の対応に関する満足度

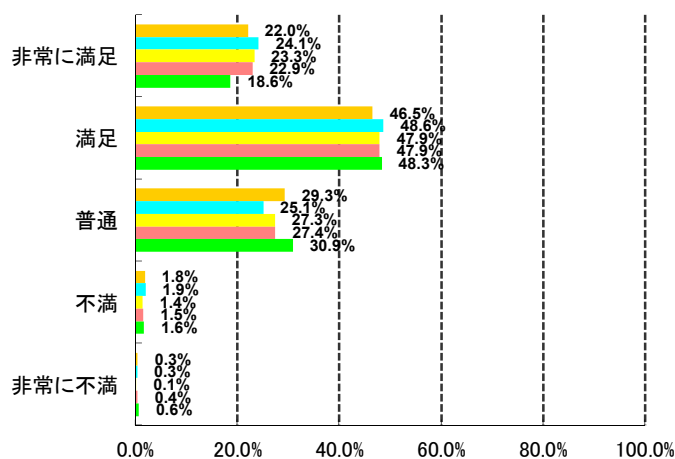
□ 職種毎の平成26年度調査結果

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
1	医師	207	437	275	17	3	12	1	952	99.9%
2	看護師	161	439	290	26	2	33	1	952	99.9%
3	薬剤師	79	243	261	3	1	362	3	952	99.7%
4	臨床検査技師	62	221	238	3	1	426	1	952	99.9%
5	診療放射線技師	74	268	262	2	1	341	4	952	99.6%
6	リハビリ技士	63	153	150	5	1	579	1	952	99.9%
7	臨床工学技士	21	103	153	0	0	669	6	952	99.4%
8	管理栄養士	34	104	165	3	1	642	3	952	99.7%
9	M S W	24	95	164	3	1	661	4	952	99.6%
10	外来クラーク	46	192	220	7	0	485	2	952	99.8%
11	事務(受付)	105	355	294	6	1	187	4	952	99.6%
12	事務(会計)	103	363	291	5	1	186	3	952	99.7%
13	警備職員	63	236	297	13	4	338	1	952	99.9%
14	清掃職員	63	227	276	7	2	376	1	952	99.9%



□ 医師の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	207	437	275	17	3	12	1	952	99.9%
平成25年度	274	553	285	22	3	9	6	1,152	99.5%
平成24年度	271	557	318	16	1	15	2	1,180	99.8%
平成23年度	247	516	295	16	4	12	0	1,090	100.0%
平成22年度	197	512	327	17	6	19	0	1,078	100.0%



全職種中満足度最高。

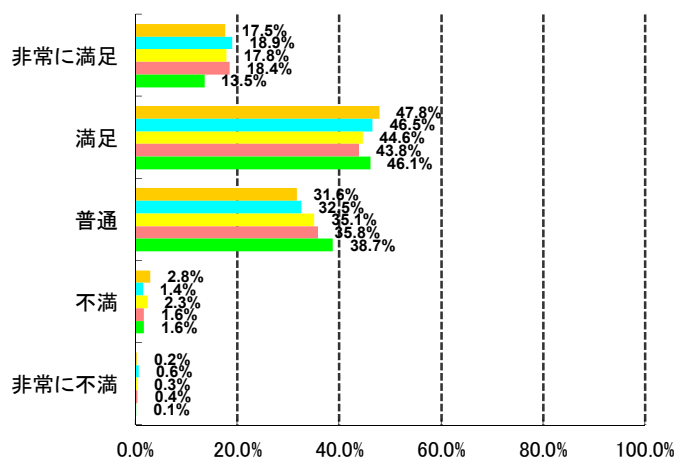
5年間の調査傾向に大きな変化なし。

(患者さまからのご意見)

- 医師以下みなさん親切で丁寧です。
- この病院に来てリハビリの観念が変わったこと、リハビリの心身共にケアしてくださることや医師とリハビリの方との信頼関係連携のすごさにビックリするほど関係各位方々にお世話になりました。

□ 看護師の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	161	439	290	26	2	33	1	952	99.9%
平成25年度	213	523	366	16	7	26	1	1,152	99.9%
平成24年度	204	510	401	26	3	32	4	1,180	99.7%
平成23年度	199	473	386	17	4	11	0	1,090	100.0%
平成22年度	140	478	402	17	1	40	0	1,078	100.0%



全職種中医師に次ぐ満足度高評価。

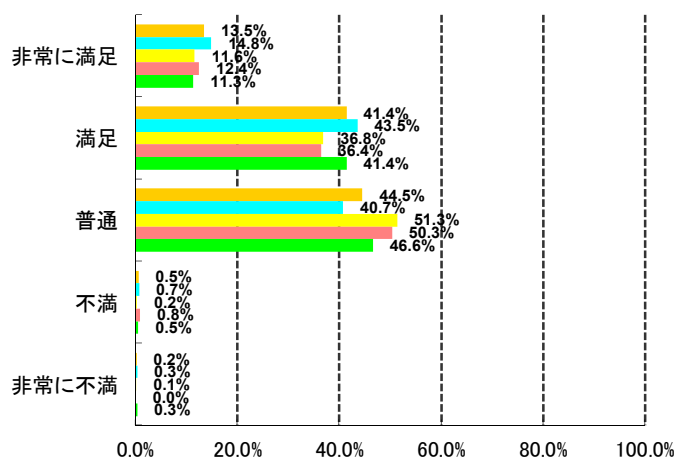
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、高水準で推移。患者さまの信頼を得ている。

(患者さまからのご意見)

- 看護師さん達が皆さんとても親切でやさしいので安心します。
- 内科の看護師の方大変良く非常に満足しています。
- 他の病院に比べて看護師さん達は非常に優しく接して下さって感謝しています。

□ 薬剤師の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	79	243	261	3	1	362	3	952	99.7%
平成25年度	110	324	303	5	2	405	3	1,152	99.7%
平成24年度	109	347	484	2	1	230	7	1,180	99.4%
平成23年度	90	263	364	6	0	367	0	1,090	100.0%
平成22年度	74	272	306	3	2	421	0	1,078	100.0%



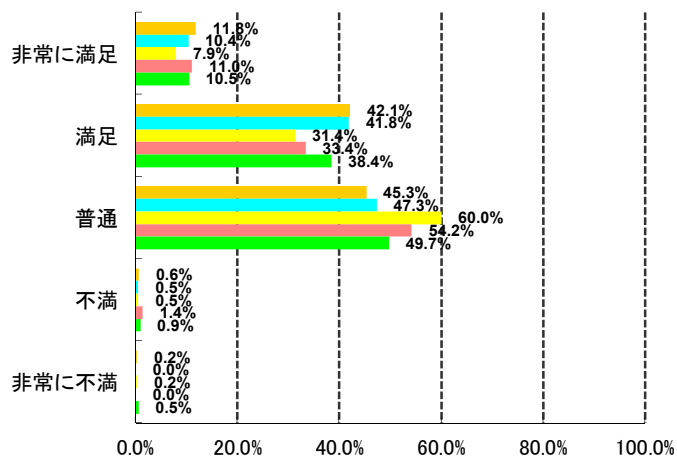
5年間の調査を通じて、約60%が[非常に満足][満足]と回答。

[不満][非常に不満]という意見は、非常に少ない。

(患者さまからのご意見)

□ 臨床検査技師の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	62	221	238	3	1	426	1	952	99.9%
平成25年度	66	266	301	3	0	514	2	1,152	99.8%
平成24年度	68	269	515	4	2	316	6	1,180	99.5%
平成23年度	72	218	354	9	0	437	0	1,090	100.0%
平成22年度	58	213	276	5	3	523	0	1,078	100.0%



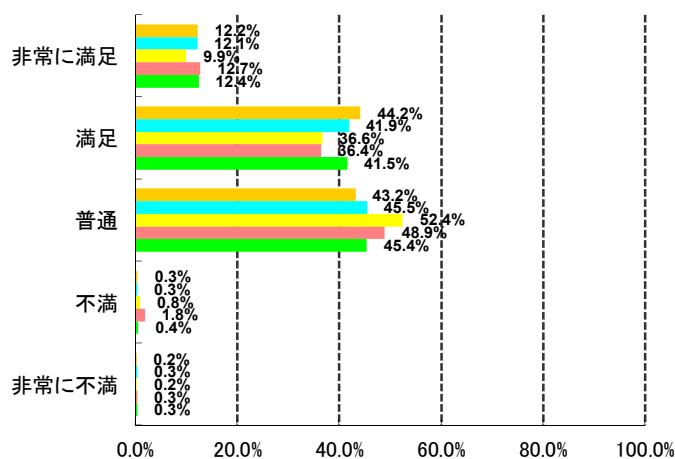
約半数が[非常に満足][満足]と回答。

5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、10件に満たない。

(患者さまからのご意見)

□ 診療放射線技師の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	74	268	262	2	1	341	4	952	99.6%
平成25年度	88	305	331	2	2	422	2	1,152	99.8%
平成24年度	93	345	494	8	2	229	9	1,180	99.2%
平成23年度	92	264	355	13	2	364	0	1,090	100.0%
平成22年度	83	279	305	3	2	405	1	1,078	99.9%



約半数が[非常に満足][満足]と回答。

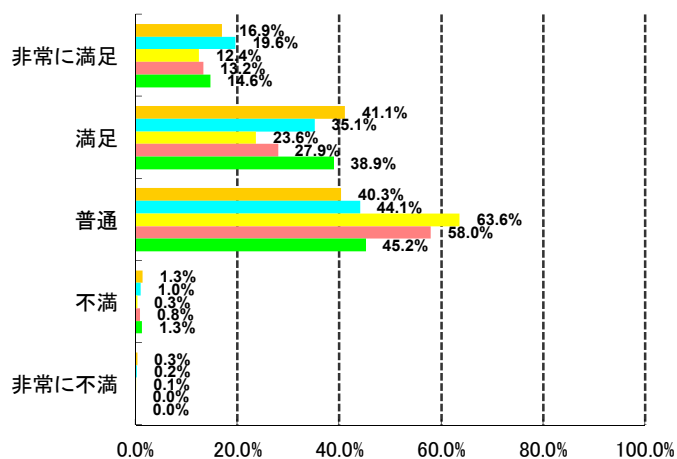
5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、10件程度となっている。

(患者さまからのご意見)

○レントゲン科の早い対応に好感度大です。

□ リハビリ技士の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	63	153	150	5	1	579	1	952	99.9%
平成25年度	81	145	182	4	1	735	4	1,152	99.7%
平成24年度	94	179	482	2	1	412	10	1,180	99.2%
平成23年度	63	133	276	4	0	614	0	1,090	100.0%
平成22年度	58	154	179	5	0	682	0	1,078	100.0%



毎年[非常に満足]の回答比率が、全職種中医師に次いで高い。

常に“感謝”という意見が多く、患者さまから大きな信頼を得ている。

(3病院には共通して同意見が見られる。)

(患者さまからのご意見)

○この病院に来てリハビリの観念が変わったこと、リハビリの心身共にケアして下さることや医師とリハビリの方との信頼関係連携のすごさにビックリするほど関係各位の方々にお世話になりました。

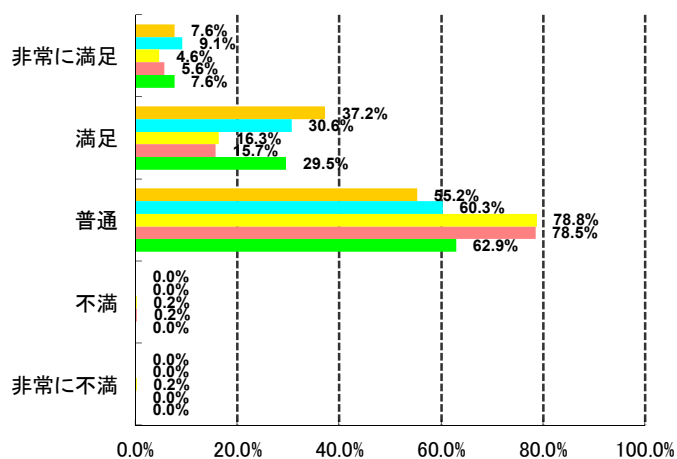
○リハビリでは、受付の方をはじめ、皆さんとても優しい笑顔で迎えてくださり、療法士の先生も一生懸命治療して下さるのが毎回伝わってくるので、皆様のお顔を見ただけで痛みがやわらぐそうです。いつも感謝しております。

これからも温かい雰囲気のままでいてください。

○リハビリの方々、とてもやさしいです。

□ 臨床工学技士の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	21	103	153	0	0	669	6	952	99.4%
平成25年度	28	94	185	0	0	841	4	1,152	99.7%
平成24年度	29	102	493	1	1	542	12	1,180	99.0%
平成23年度	28	78	391	1	0	592	0	1,090	100.0%
平成22年度	21	82	175	0	0	799	1	1,078	99.9%



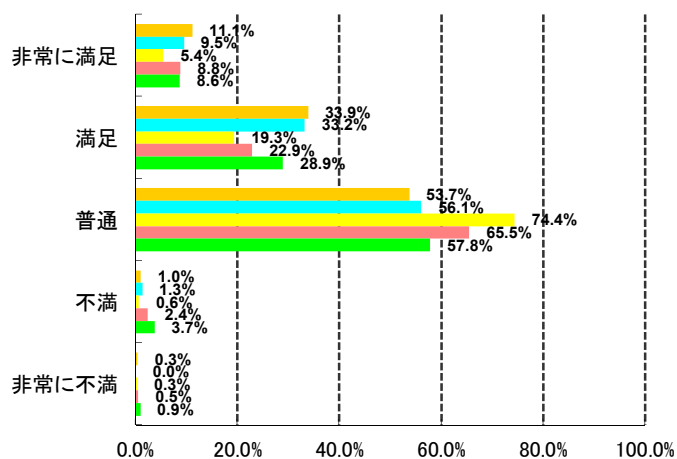
[非常に満足][満足]の合計比率が、僅かに半数に満たず、[普通]の比率が半数以上を占める。

5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、皆無に等しい。(今年は0%)

(患者さまからのご意見)

□ 管理栄養士の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	34	104	165	3	1	642	3	952	99.7%
平成25年度	36	126	213	5	0	767	5	1,152	99.6%
平成24年度	37	133	512	4	2	485	7	1,180	99.4%
平成23年度	37	96	275	10	2	670	0	1,090	100.0%
平成22年度	28	94	188	12	3	753	0	1,078	100.0%

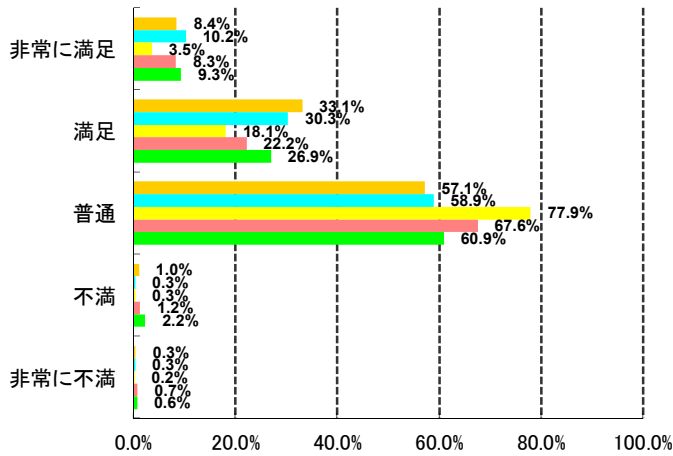


[非常に満足][満足]の合計比率が前年比で15%以上も増加している。

(患者さまからのご意見)

□ MSWの対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	24	95	164	3	1	661	4	952	99.6%
平成25年度	36	107	208	1	1	796	3	1,152	99.7%
平成24年度	23	117	505	2	1	520	12	1,180	99.0%
平成23年度	34	91	277	5	3	680	0	1,090	100.0%
平成22年度	29	84	190	7	2	765	1	1,078	99.9%

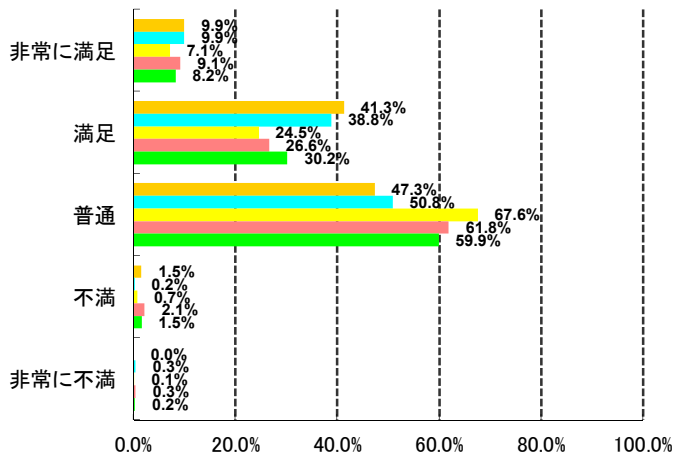


[非常に満足][満足]の合計比率が前年比で15%以上も増加している。

(患者さまからのご意見)

□ 外来クラークの対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	46	192	220	7	0	485	2	952	99.8%
平成25年度	59	231	303	1	2	553	3	1,152	99.7%
平成24年度	62	215	592	6	1	296	8	1,180	99.3%
平成23年度	56	163	379	13	2	477	0	1,090	100.0%
平成22年度	43	158	314	8	1	553	1	1,078	99.9%

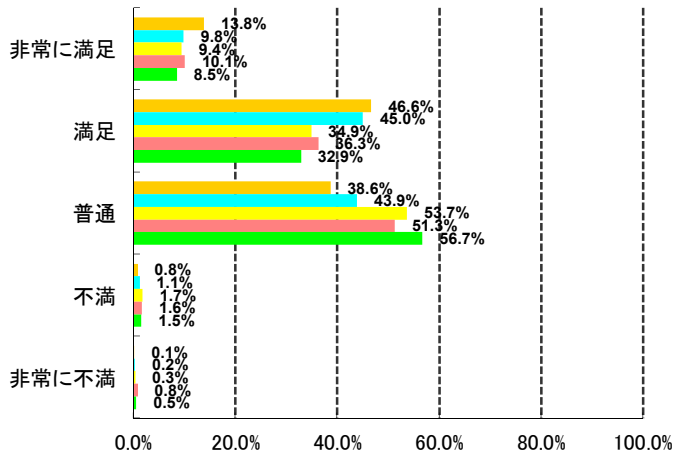


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、約半数が[非常に満足][満足]と回答している。

(患者さまからのご意見)

□ 事務（受付）の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	105	355	294	6	1	187	4	952	99.6%
平成25年度	94	433	422	11	2	188	2	1,152	99.8%
平成24年度	102	379	583	19	3	92	2	1,180	99.8%
平成23年度	92	332	469	15	7	175	0	1,090	100.0%
平成22年度	73	283	488	13	4	217	0	1,078	100.0%

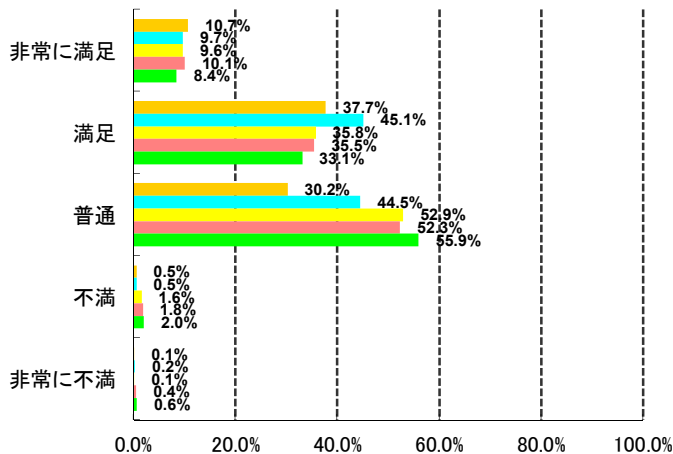


5年間の調査で初めて、「非常に満足」「満足」と回答している比率が昨年50%を初めて超えていたが、本年60%で最高値を更新。六甲と同率であった。

(患者さまからのご意見)

□ 事務（会計）の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	103	363	291	5	1	186	3	1,152	82.4%
平成25年度	92	430	424	5	2	198	1	1,152	99.9%
平成24年度	105	390	577	17	1	89	1	1,180	99.9%
平成23年度	91	321	473	16	4	185	0	1,090	100.0%
平成22年度	72	285	481	17	5	218	0	1,078	100.0%



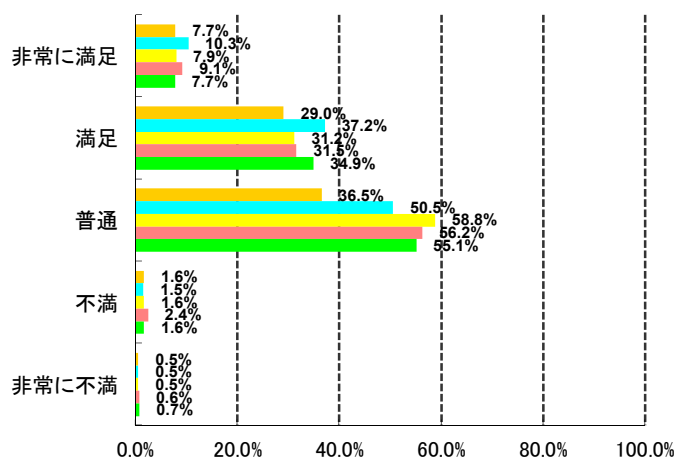
毎年、非常に厳しい評価となっていた会計であったが、過去5年間で初めて「非常に満足」「満足」の項目比率が5割を超えた。

(患者さまからのご意見)

- 会計の時に金額を言う声がとても大きいのが・・・お年寄りの人は良いと思いますがそれ以外は大きな声の必要はないのでは・・・と思います
- 個人情報の問題とかでどの病院でも会計の時とか待合で大きな声で名前を呼ぶことはないのですが・・・。会計だけでも番号表示にするとか、もう少しデジタル化して欲しいです。

□ 警備職員の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	63	236	297	13	4	338	1	1,152	82.6%
平成25年度	82	295	401	12	4	357	1	1,152	99.9%
平成24年度	78	306	577	16	5	191	7	1,180	99.4%
平成23年度	71	245	437	19	5	313	0	1,090	100.0%
平成22年度	52	236	373	11	5	401	0	1,078	100.0%

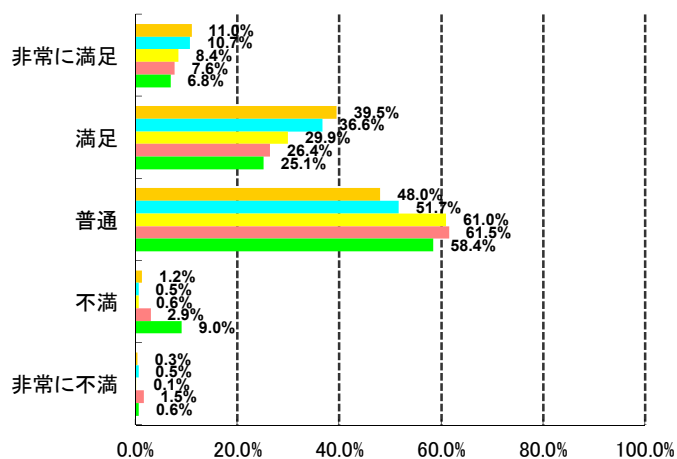


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、40～50%が[非常に満足][満足]と回答している。

(患者さまからのご意見)

□ 清掃職員の対応について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	63	227	276	7	2	376	1	952	99.9%
平成25年度	80	275	388	4	4	400	1	1,152	99.9%
平成24年度	80	286	583	6	1	205	19	1,180	98.4%
平成23年度	55	190	443	21	11	370	0	1,090	100.0%
平成22年度	44	162	377	58	4	433	0	1,078	100.0%



[非常に満足][満足]の合計比率は、例年40%前後である。今年、はじめて50%を超えた。

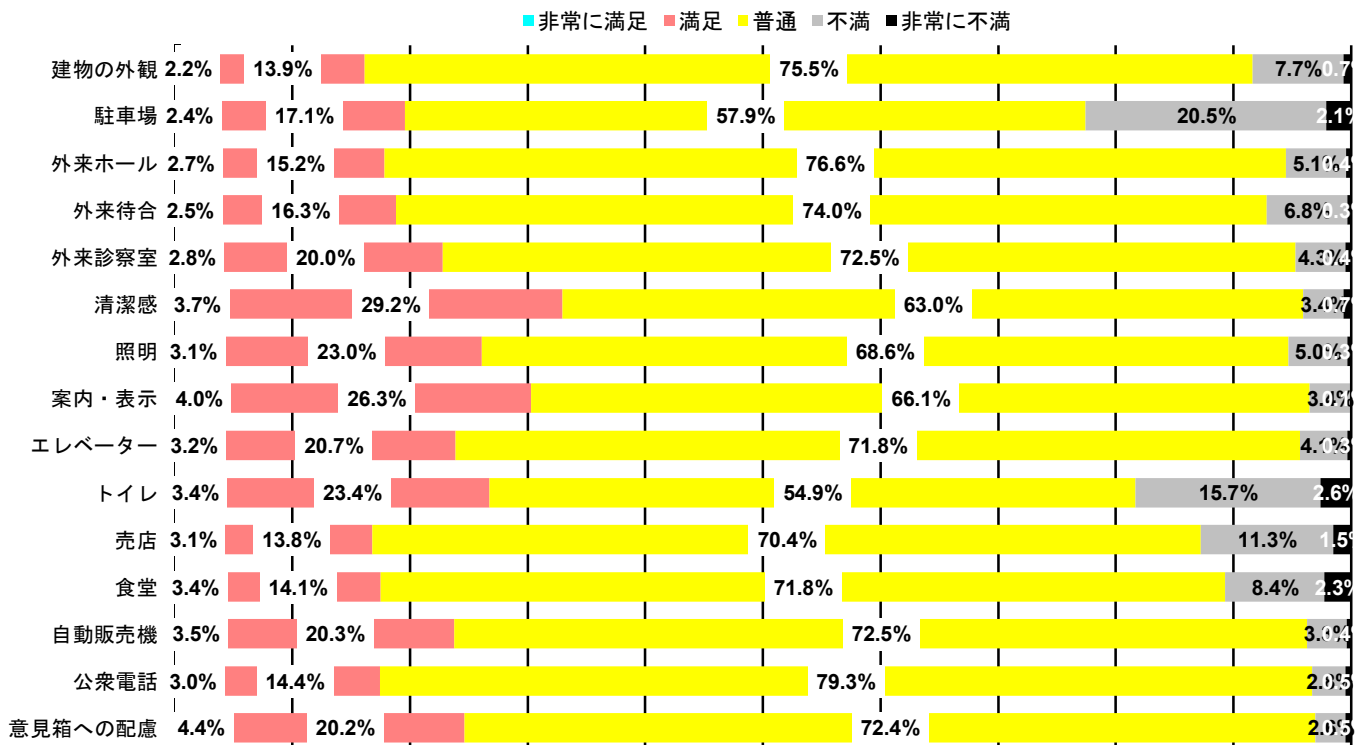
(患者さまからのご意見)

○清掃職員の方々がとてもきちんと挨拶をして下さります。

(5) 設備面に関する満足度

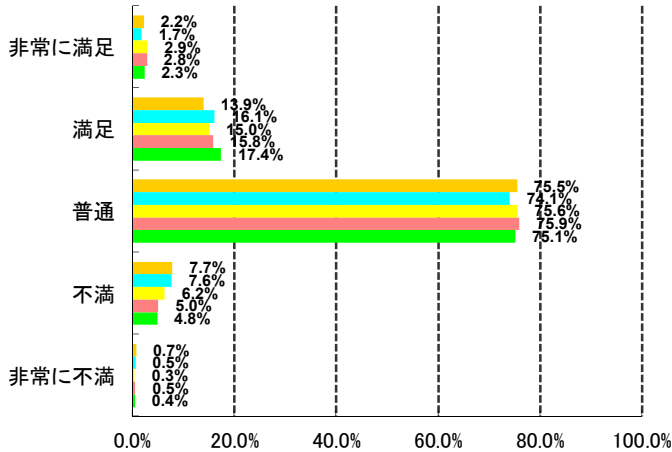
□ 項目毎の平成26年度調査結果

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
建物の外観	20	128	693	71	6	34	0	952	100.0%
駐 車 場	22	155	523	185	19	48	0	952	100.0%
外来ホール	24	137	692	46	4	47	2	952	99.8%
外 来 待 合	23	148	673	62	3	40	3	952	99.7%
外来診察室	25	178	645	38	4	60	2	952	99.8%
清 潔 感	34	267	575	31	6	37	2	952	99.8%
照 明	28	208	621	45	3	46	1	952	99.9%
案内・表示	35	230	578	30	1	75	3	952	99.7%
エレベーター	21	138	478	27	2	284	2	952	99.8%
ト イ レ	30	208	489	140	23	60	2	952	99.8%
売 店	22	99	507	81	11	232	0	952	100.0%
食 堂	21	87	443	52	14	334	1	952	99.9%
自動販売機	27	158	564	26	3	173	1	952	99.9%
公衆電話	19	92	505	18	3	310	5	952	99.5%
意見箱への配慮	29	134	479	17	3	285	5	952	99.5%



□ 建物の外観について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	20	128	693	71	6	34	0	952	100.0%
平成25年度	19	179	825	85	6	36	2	1,152	99.8%
平成24年度	33	173	872	72	4	21	5	1,180	99.6%
平成23年度	30	169	814	54	5	18	0	1,090	100.0%
平成22年度	24	180	779	50	4	41	0	1,078	100.0%



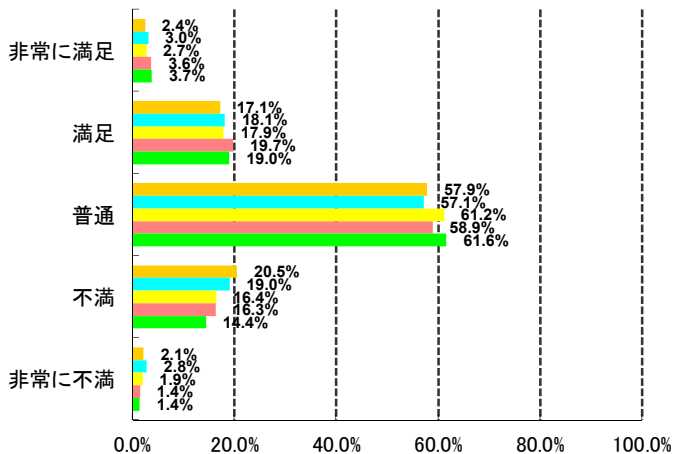
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

- 建物は古いが、よく清掃されており良好
- 外観等は建物が古いので仕方ないかと思う。

□ 駐車場について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	22	155	523	185	19	48	0	952	100.0%
平成25年度	33	197	622	207	30	61	2	1,152	99.8%
平成24年度	31	206	706	189	22	22	4	1,180	99.7%
平成23年度	39	211	631	175	15	19	0	1,090	100.0%
平成22年度	38	194	630	147	14	55	0	1,078	100.0%



5年間の調査で、非常に不満要素の多い項目である。障害者用駐車場の管理等、可能な点から改善が求められる。

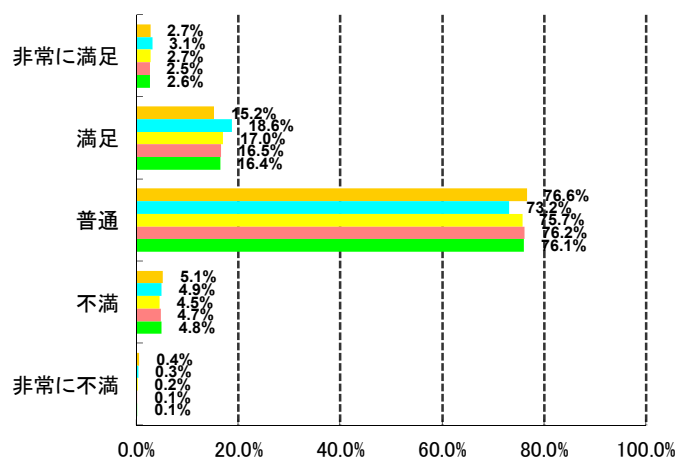
(患者さまからのご意見)

○ 以前下の駐車場から上がる階段横の植え込みのカットをお願いしたらすぐに切っており次からは楽に手摺をもてましたありがとうございました。

- 透析室から駐車場まで遠すぎる。
- 駐車場の階段が高い。急である。(同様の意見 5件)
- 駐車場アスファルトの凸凹不満

□ 外来ホールについて

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	24	137	692	46	4	47	2	952	99.8%
平成25年度	34	207	813	54	3	39	2	1,152	99.8%
平成24年度	31	197	880	52	2	18	0	1,180	100.0%
平成23年度	27	177	815	50	1	20	0	1,090	100.0%
平成22年度	27	169	786	50	1	45	0	1,078	100.0%



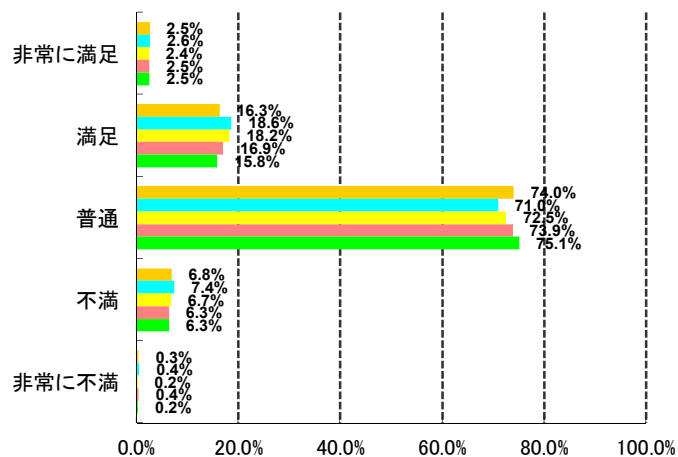
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

- 待合ホール等にゴミ箱が無い

□ 外来待合について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	23	148	673	62	3	40	3	952	99.7%
平成25年度	29	207	790	82	5	38	1	1,152	99.9%
平成24年度	28	212	845	78	2	10	5	1,180	99.6%
平成23年度	27	182	794	68	4	15	0	1,090	100.0%
平成22年度	26	165	783	66	2	36	0	1,078	100.0%



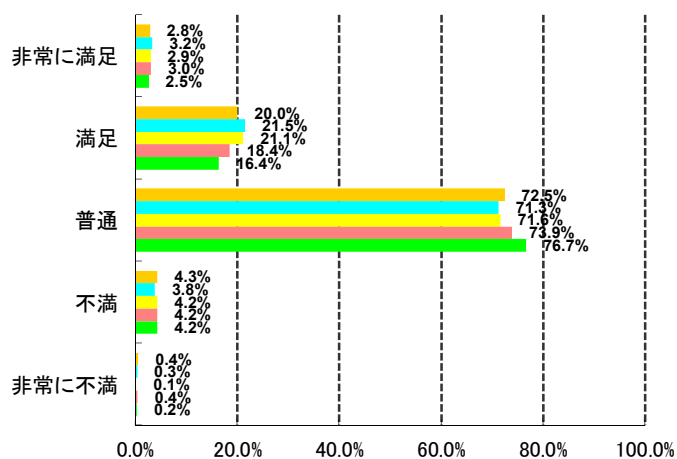
「寒い」「狭い」が不満足意見の大半を占める。動線上やむをえない点か。

(患者さまからのご意見<上述意見以外>)

- 総合待合室が無機質な感じがしますが清潔で良いと思います。
- 外来診療内待合での先生の呼び声が少々聞きにくい。できれば簡単な(マイク)等を設置していただければ幸いです。……?

□ 外来診察室について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	25	178	645	38	4	60	2	952	99.8%
平成25年度	35	234	777	41	3	57	5	1,152	99.6%
平成24年度	34	245	831	49	1	18	2	1,180	99.8%
平成23年度	32	196	786	45	4	27	0	1,090	100.0%
平成22年度	26	167	783	43	2	57	0	1,078	100.0%



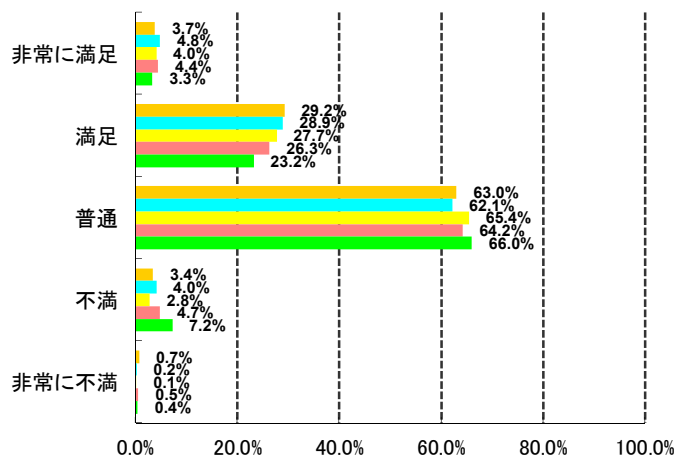
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

○診察室前待ちイスの所にある冊子、よく利用持ち帰っています。色々、勉強?参考になります!

□ 清潔感について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	34	267	575	31	6	37	2	952	99.8%
平成25年度	53	321	691	45	2	37	3	1,152	99.7%
平成24年度	47	322	761	32	1	13	4	1,180	99.7%
平成23年度	47	282	689	51	5	16	0	1,090	100.0%
平成22年度	34	242	690	75	4	31	2	1,078	99.8%



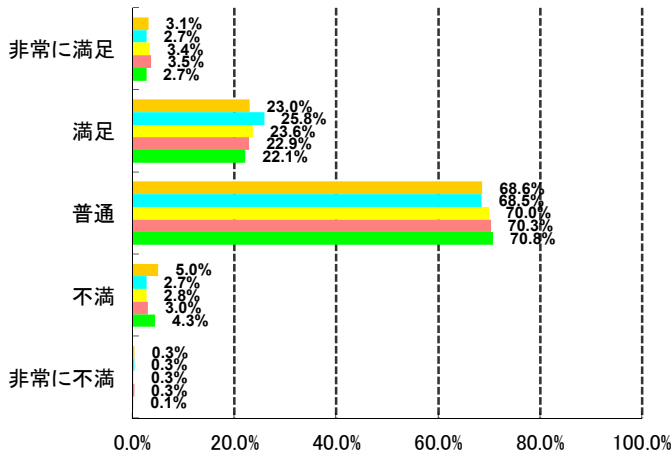
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

○総合待合室が無機質な感じがしますが清潔で良いと思います。

□ 照明について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	28	208	621	45	3	46	1	952	99.9%
平成25年度	30	286	759	30	3	40	4	1,152	99.7%
平成24年度	39	275	814	32	3	13	4	1,180	99.7%
平成23年度	38	245	754	32	3	18	0	1,090	100.0%
平成22年度	28	229	734	45	1	41	0	1,078	100.0%



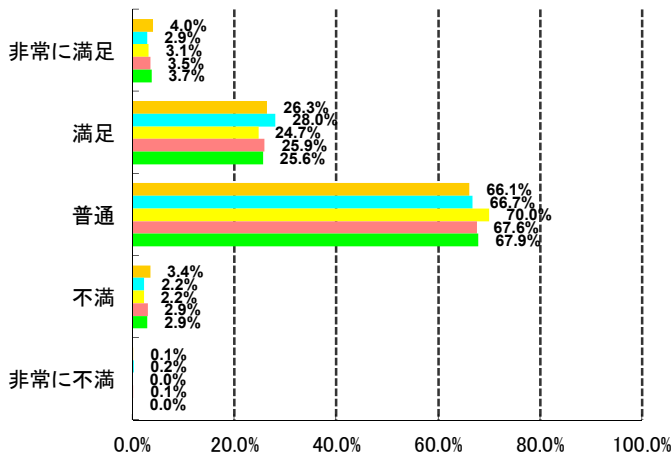
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

●照明が暗いですね。

□ 案内・表示について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	35	230	578	30	1	75	3	952	99.7%
平成25年度	31	302	720	24	2	71	2	1,152	99.8%
平成24年度	36	284	805	25	0	23	7	1,180	99.4%
平成23年度	37	273	713	31	1	35	0	1,090	100.0%
平成22年度	37	259	687	29	0	66	0	1,078	100.0%



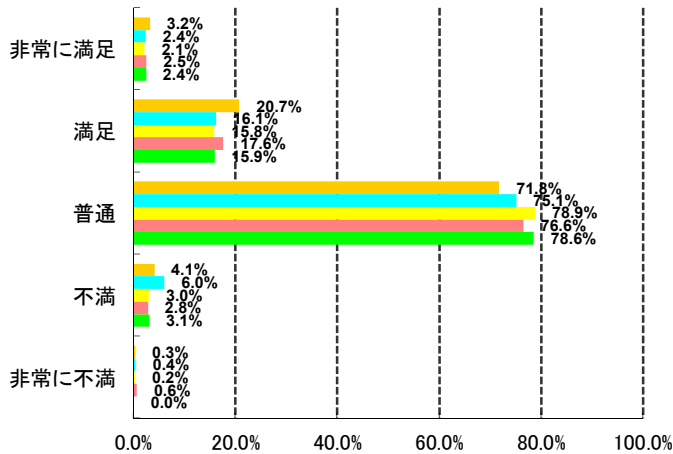
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

●会計窓口の呼び出し、聞こえにくい。番号表示等に改善されたい。(同内容の意見 他3件)

□ エレベーターについて

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	21	138	478	27	2	284	2	952	99.8%
平成25年度	20	135	629	50	3	311	4	1,152	99.7%
平成24年度	21	158	788	30	2	174	7	1,180	99.4%
平成23年度	21	150	653	24	5	237	0	1,090	100.0%
平成22年度	19	124	613	24	0	298	0	1,078	100.0%

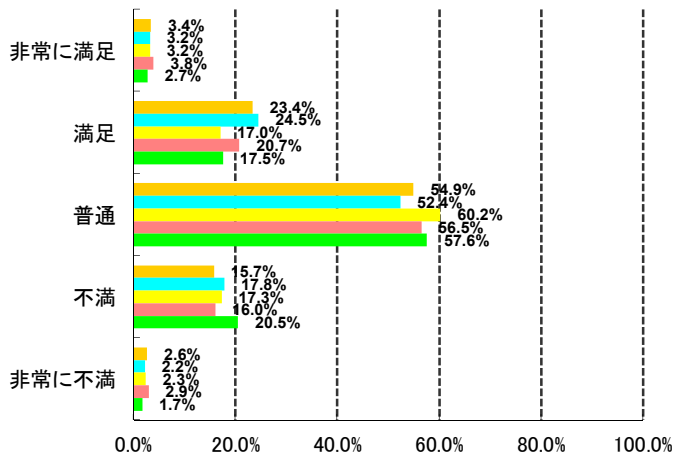


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

□ トイレについて

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	30	208	489	140	23	60	2	952	99.8%
平成25年度	35	270	577	196	24	48	2	1,152	99.8%
平成24年度	37	197	697	200	27	15	7	1,180	99.4%
平成23年度	41	221	603	171	31	23	0	1,090	100.0%
平成22年度	28	179	588	209	17	57	0	1,078	100.0%



例年、「トイレが汚い」という意見は、「待ち時間が長い」という意見に並び、全ての中で圧倒的多数を占めていたが、本年の自由意見では、増設を求める声が一番多かった。

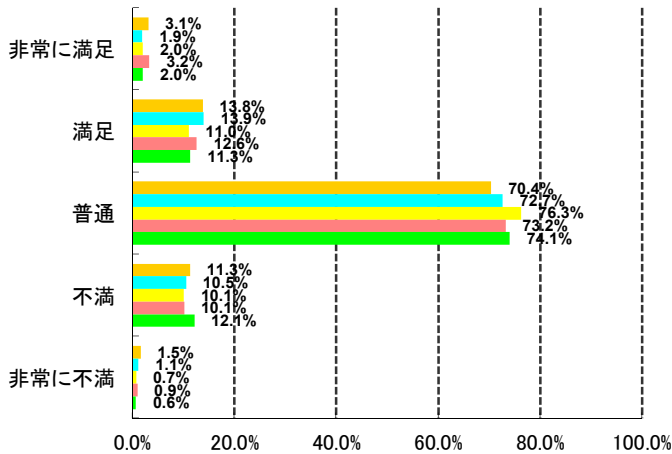
一方で、昨年と比べて、[非常に満足][満足]の占める割合は数値上は増えている。

(患者さまからのご意見)

● トイレの増設要望 18件

□ 売店について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	22	99	507	81	11	232	0	952	100.0%
平成25年度	17	128	667	96	10	230	4	1,152	99.7%
平成24年度	21	117	811	107	7	114	3	1,180	99.7%
平成23年度	29	113	659	91	8	190	0	1,090	100.0%
平成22年度	17	96	631	103	5	226	0	1,078	100.0%



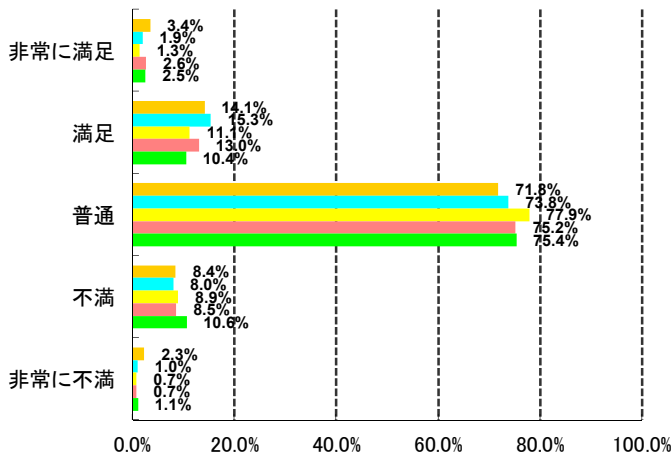
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

- 売店は、毎回利用しています。弁当の種類やサラダがあれば助かります。
- 売店をコンビニに変えてほしい入院時等何もないので困ります

□ 食堂について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	21	87	443	52	14	334	1	952	99.9%
平成25年度	15	121	583	63	8	357	5	1,152	99.6%
平成24年度	13	109	762	87	7	196	6	1,180	99.5%
平成23年度	21	105	609	69	6	280	0	1,090	100.0%
平成22年度	19	79	570	80	8	322	0	1,078	100.0%

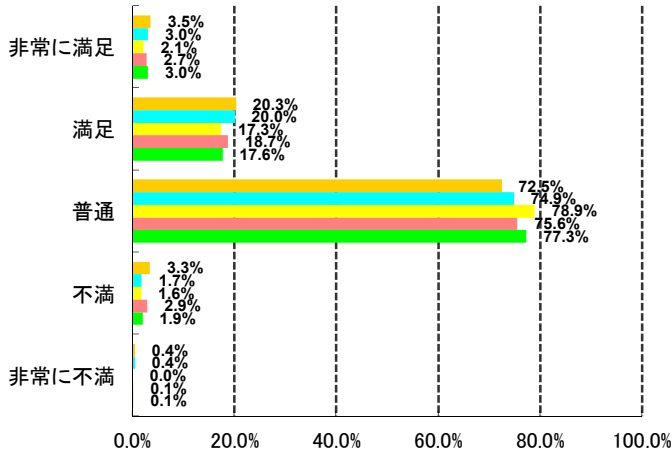


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

□ 自動販売機について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	27	158	564	26	3	173	1	952	99.9%
平成25年度	29	196	733	17	4	170	3	1,152	99.7%
平成24年度	23	189	862	18	0	84	4	1,180	99.7%
平成23年度	26	177	715	27	1	144	0	1,090	100.0%
平成22年度	27	158	693	17	1	182	0	1,078	100.0%



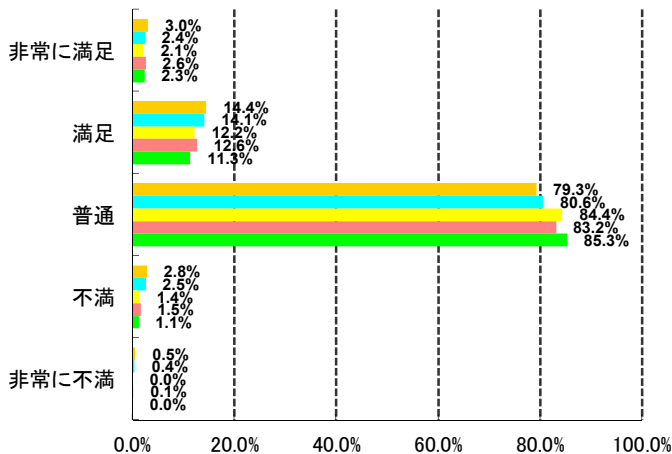
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

●自販機を電子マネー対応にしてもらえると現金を持つより安全な気がします。

□ 公衆電話について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	19	92	505	18	3	310	5	952	99.5%
平成25年度	20	117	670	21	3	317	4	1,152	99.7%
平成24年度	21	123	853	14	0	161	8	1,180	99.3%
平成23年度	22	108	711	13	1	235	0	1,090	100.0%
平成22年度	18	89	674	9	0	288	0	1,078	100.0%

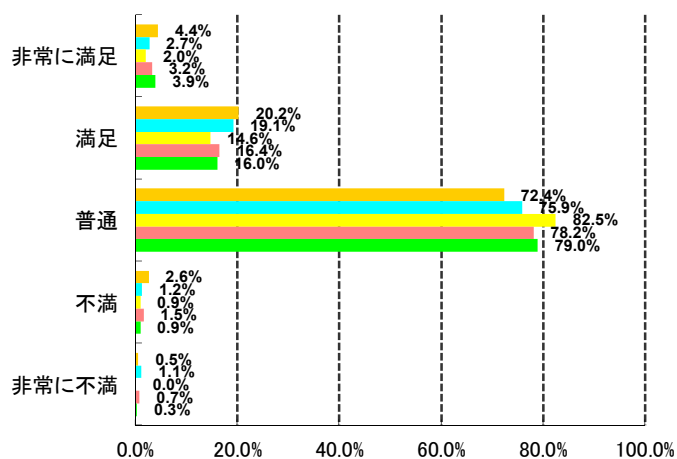


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

□ 意見箱への配慮について

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
平成26年度	29	134	479	17	3	285	5	952	99.5%
平成25年度	22	157	622	10	9	328	4	1,152	99.7%
平成24年度	20	147	828	9	0	164	12	1,180	99.0%
平成23年度	27	140	666	13	6	238	0	1,090	100.0%
平成22年度	30	124	612	7	2	303	0	1,078	100.0%



5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

(6) 総合評価

	23年度		24年度		25年度			26年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率		件数	比率
91～100点	209	19.4%	247	22.2%	221	18.8%	満足	276	24.0%
81～90点									
71～80点	681	63.2%	673	60.5%	675	57.3%	やや満足	685	59.6%
61～70点									
51～60点	176	16.3%	161	14.5%	255	21.6%	どちらともいえない	173	15.0%
41～50点									
31～40点	11	1.0%	32	2.9%	26	2.2%	やや不満	16	1.4%
21～30点									
11～20点	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	不満	0	0.0%
0～10点									
有効回答総数	1,078	100.0%	1,113	100.0%	1,178	100.0%	有効回答総数	1,150	100.0%
※平均点数	76.01点		76.01点		75.71点				

※ 26年度より、QIプロジェクトの臨床指標の定義に従う

