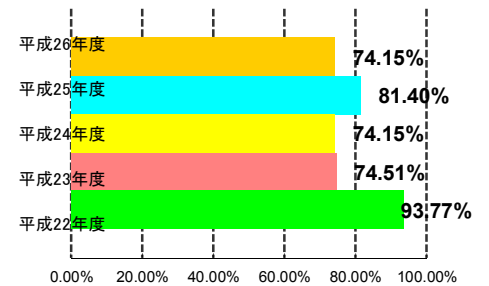


# 甲南病院・外来

## (1) 対象者の情報

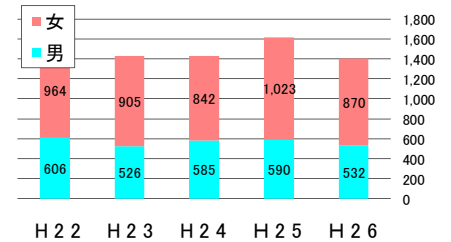
### □ 患者数・調査票回収状況

	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	1,934	1,434	74.15%	↓ 7.25%
平成25年度	2,032	1,654	81.40%	↑ 7.25%
平成24年度	1,973	1,463	74.15%	↓ 0.36%
平成23年度	1,981	1,476	74.51%	↓ 19.26%
平成22年度	1,749	1,640	93.77%	↑ 6.27%



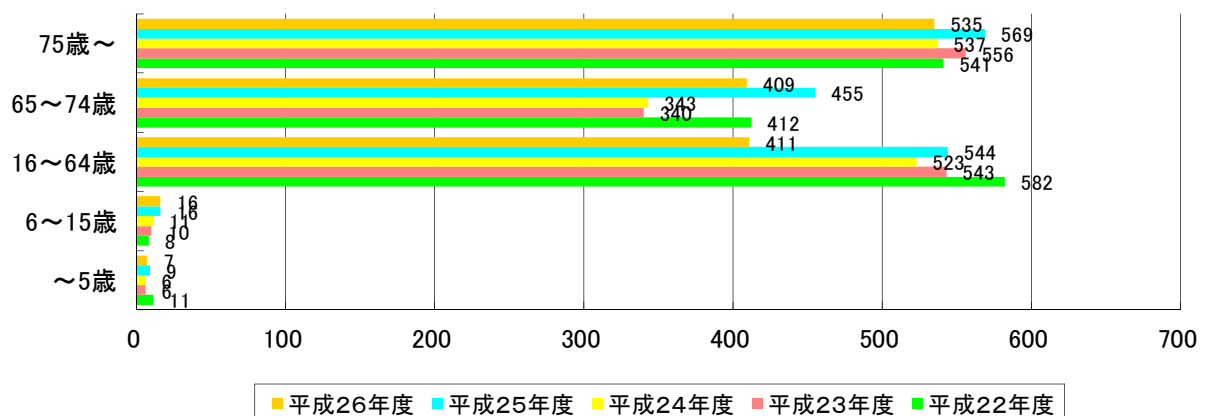
### □ 性別

	男	女	無回答	回答計	回答率
平成26年度	532	870	32	1,434	97.8%
平成25年度	590	1,023	45	1,658	97.3%
平成24年度	585	842	70	1,497	95.3%
平成23年度	526	905	146	1,577	90.7%
平成22年度	606	964	33	1,603	97.9%



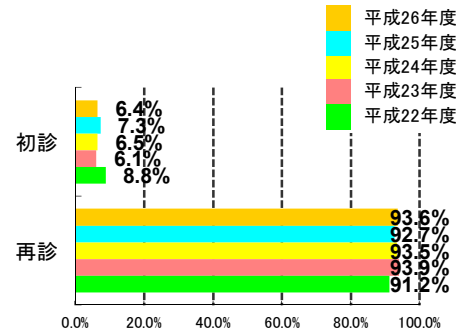
### □ 年齢

	～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	7	16	411	409	535	56	1,434	96.1%
平成25年度	9	16	544	455	569	61	1,654	96.3%
平成24年度	6	11	523	343	537	43	1,463	97.1%
平成23年度	6	10	543	340	556	21	1,476	98.6%
平成22年度	11	8	582	412	541	86	1,640	94.8%



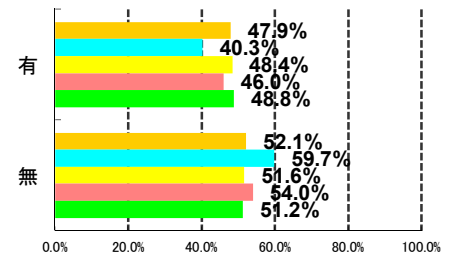
□ 初再診の区分

	初診	再診	無回答	回答計	回答率
平成26年度	88	1,277	69	1,434	95.2%
平成25年度	115	1,466	73	1,654	95.6%
平成24年度	90	1,293	80	1,463	94.5%
平成23年度	87	1,347	42	1,476	97.2%
平成22年度	133	1,378	129	1,640	92.1%



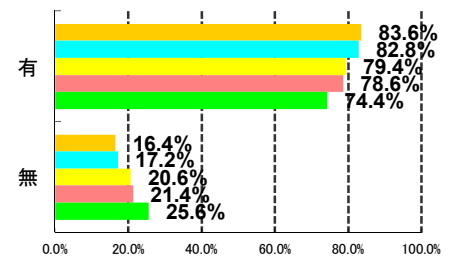
□ 他科受診の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	630	684	120	1,434	91.6%
平成25年度	609	904	141	1,654	91.5%
平成24年度	655	699	109	1,463	92.5%
平成23年度	628	736	112	1,476	92.4%
平成22年度	698	733	209	1,640	87.3%

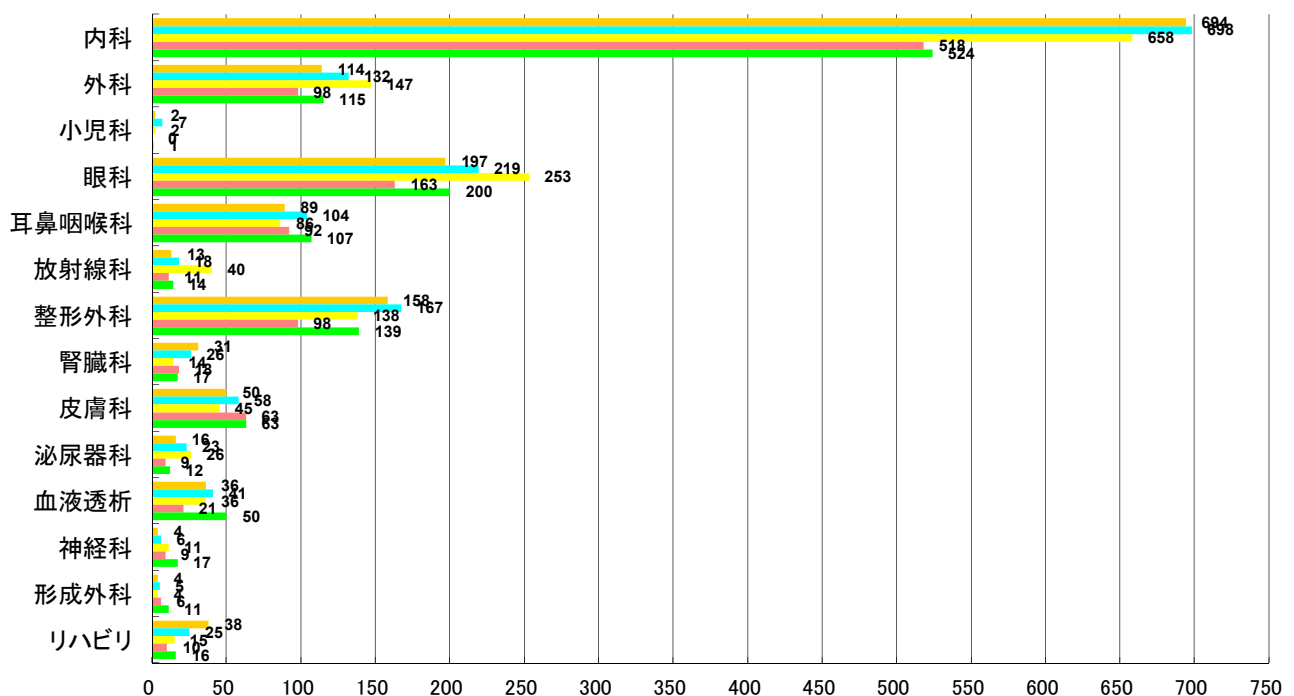


□ 予約の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	1,079	212	143	1,434	90.0%
平成25年度	1,229	255	170	1,654	89.7%
平成24年度	1,050	273	140	1,463	90.4%
平成23年度	1,035	281	160	1,476	89.2%
平成22年度	1,047	361	232	1,640	85.9%

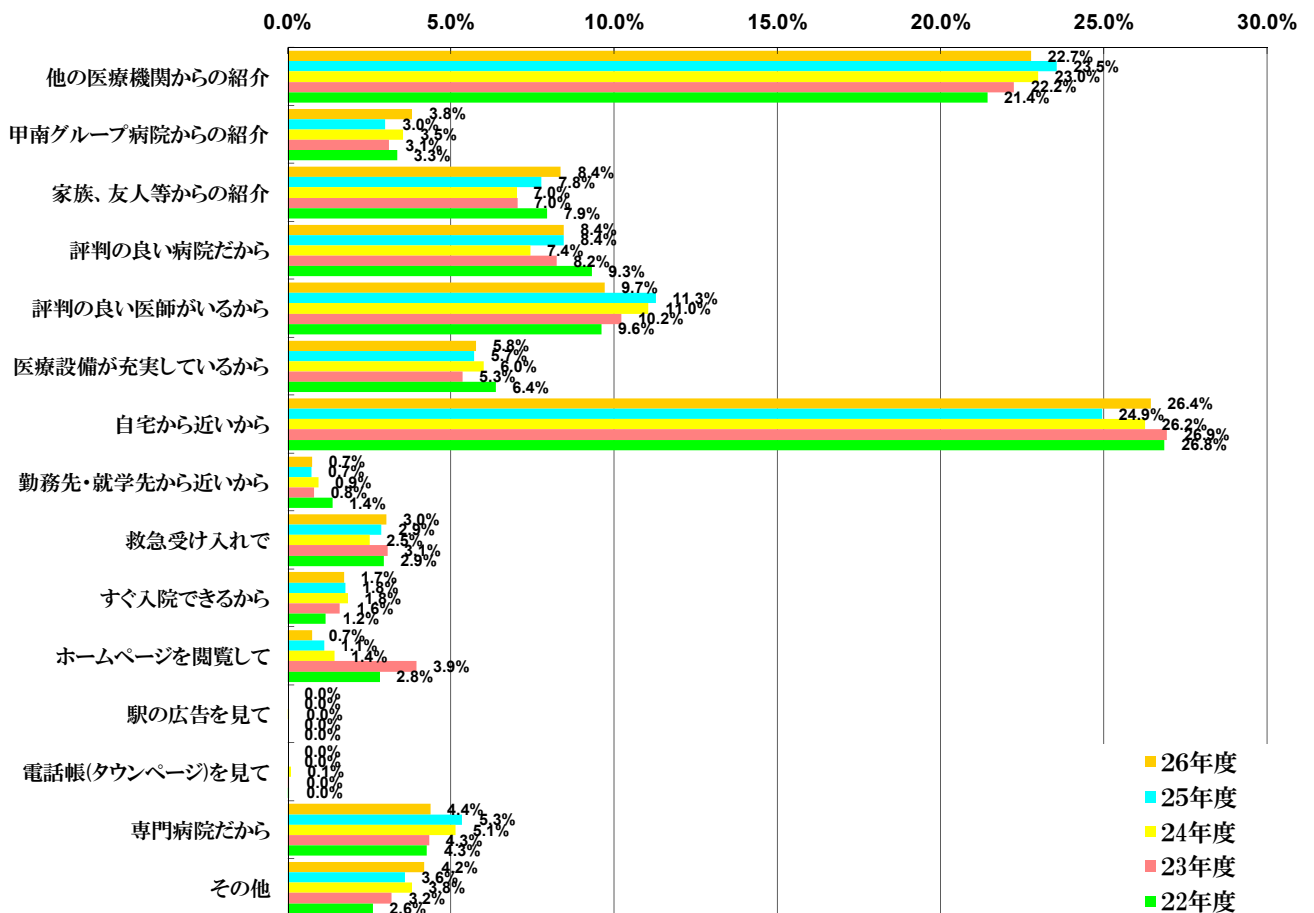


□ 診療科目



## (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	518	503	514	591	490	5年連続回答数第2位
② 甲南グループ病院からの紹介	81	70	79	75	82	
③ 家族、友人等からの紹介	192	159	157	195	180	
④ 評判の良い病院だから	225	186	166	212	182	
⑤ 評判の良い医師がいるから	232	231	247	283	209	5年連続回答数第3位
⑥ 医療設備が充実しているから	154	121	134	143	124	
⑦ 自宅から近いから	649	609	587	626	569	5年連続最多回答数
⑧ 勤務先・就学先から近いから	33	18	21	18	16	
⑨ 救急受け入れて	71	69	56	72	65	
⑩ すぐ入院できるから	28	36	41	44	37	
⑪ ホームページを閲覧して	68	89	32	28	16	
⑫ 駅の広告を見て	0	0	1	0	0	
⑬ 電話帳(タウンページ)を見て	1	1	2	0	0	
⑭ 専門病院だから	103	98	115	134	94	
⑮ その他	63	72	85	90	90	
有 効 回 答 総 数	2,418	2,262	2,237	2,511	2,154	



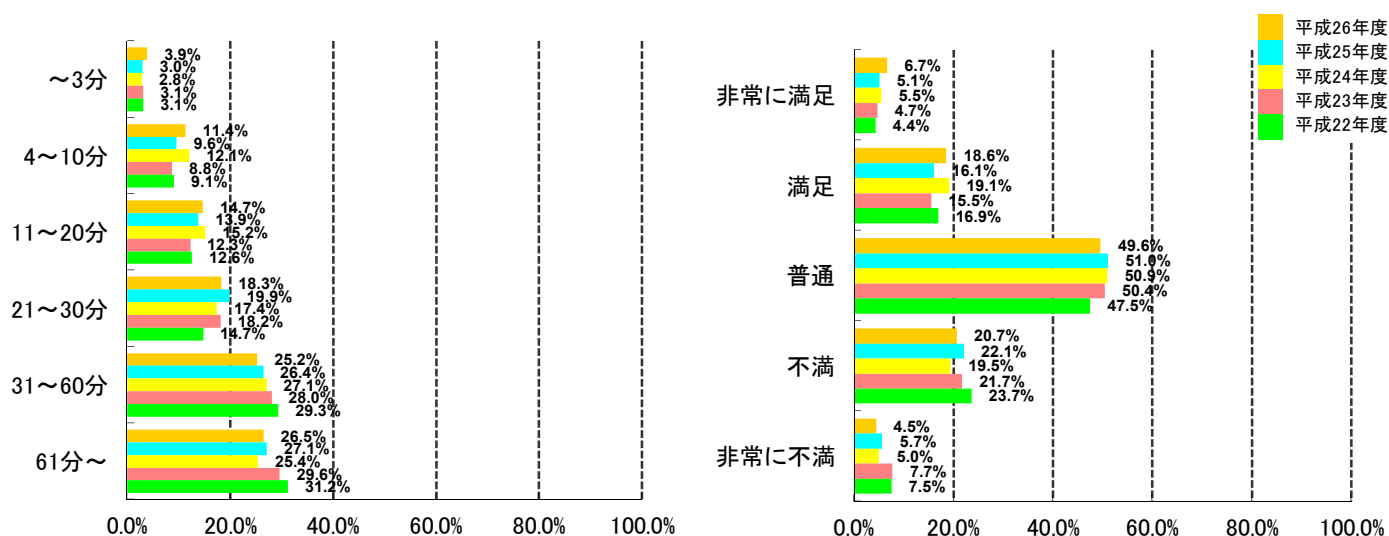
## (3) 待ち時間に関する調査と満足度

## 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	47	138	178	222	306	322	221	1,434	84.6%
平成25年度	43	137	197	283	376	386	232	1,654	86.0%
平成24年度	36	153	192	220	342	321	199	1,463	86.4%
平成23年度	40	112	157	233	359	379	196	1,476	86.7%
平成22年度	43	126	175	205	408	434	249	1,640	84.8%

## 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	84	233	622	260	56	12	167	1,434	88.4%
平成25年度	74	232	735	318	82	15	198	1,654	88.0%
平成24年度	72	251	667	255	66	8	144	1,463	90.2%
平成23年度	63	208	676	291	104	27	107	1,476	92.8%
平成22年度	61	236	662	330	105	12	234	1,640	85.7%



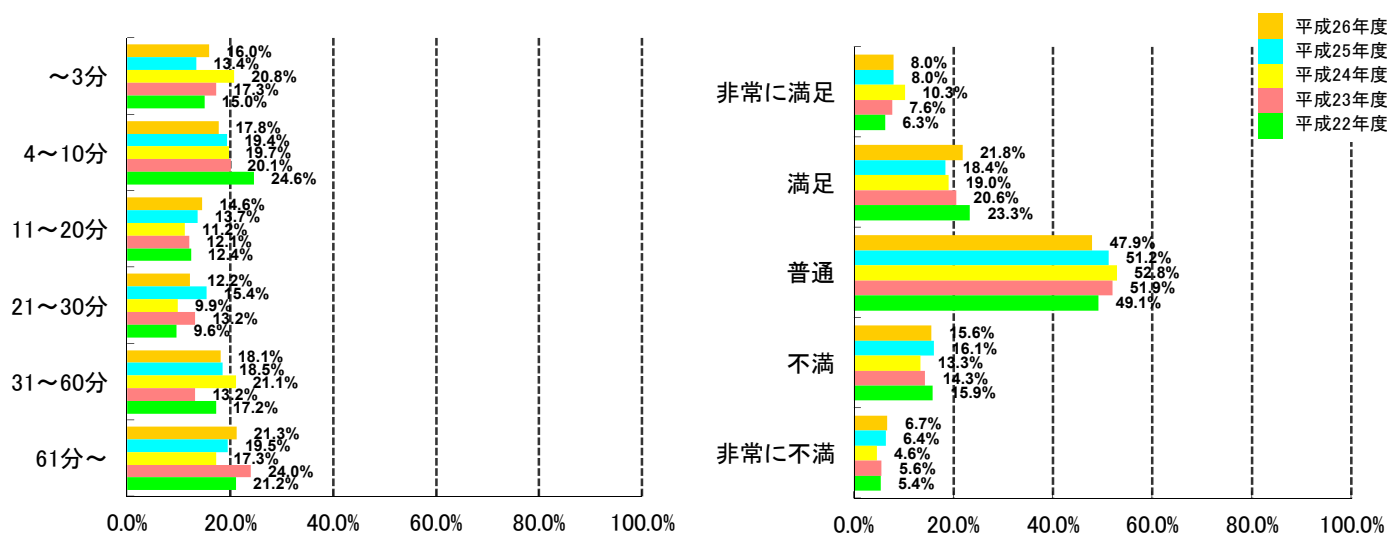
備考	<p>●満足度[不満][非常に不満]の比率で3病院中最低評価だった。</p> <p>○[61分以上][31～60分][21～30分]という区分で、待ち時間が長時間である比率の増加傾向は止まり、ここ数年の平均値並みとなった。</p>
患者さまからのご意見	<p>※ “待ち時間” というキーワードで検索された不満足意見が68件（昨年92件）。</p> <p>※ “待ち時間” に比例して発生する駐車場に関する不満足意見（料金が高い・駐車台数不足）が12件。（昨年7件）</p> <p>※ “待ち時間” への好意的・建設的な意見や提案が8件。（昨年5件）  （内容）音楽を流す。貸出図書・TV設置。椅子の質を上げる。待ち時間の表示をする。</p>

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	81	90	74	62	92	108	927	1,434	35.4%
平成25年度	88	127	90	101	121	128	999	1,654	39.6%
平成24年度	76	72	41	36	77	63	1,098	1,463	24.9%
平成23年度	93	108	65	71	71	129	939	1,476	36.4%
平成22年度	96	157	79	61	110	135	1,002	1,640	38.9%

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	51	140	307	100	43	42	751	1,434	47.6%
平成25年度	64	147	410	129	51	62	791	1,654	52.2%
平成24年度	47	87	242	61	21	18	987	1,463	32.5%
平成23年度	55	148	374	103	40	66	690	1,476	53.3%
平成22年度	49	181	381	123	42	77	787	1,640	52.0%



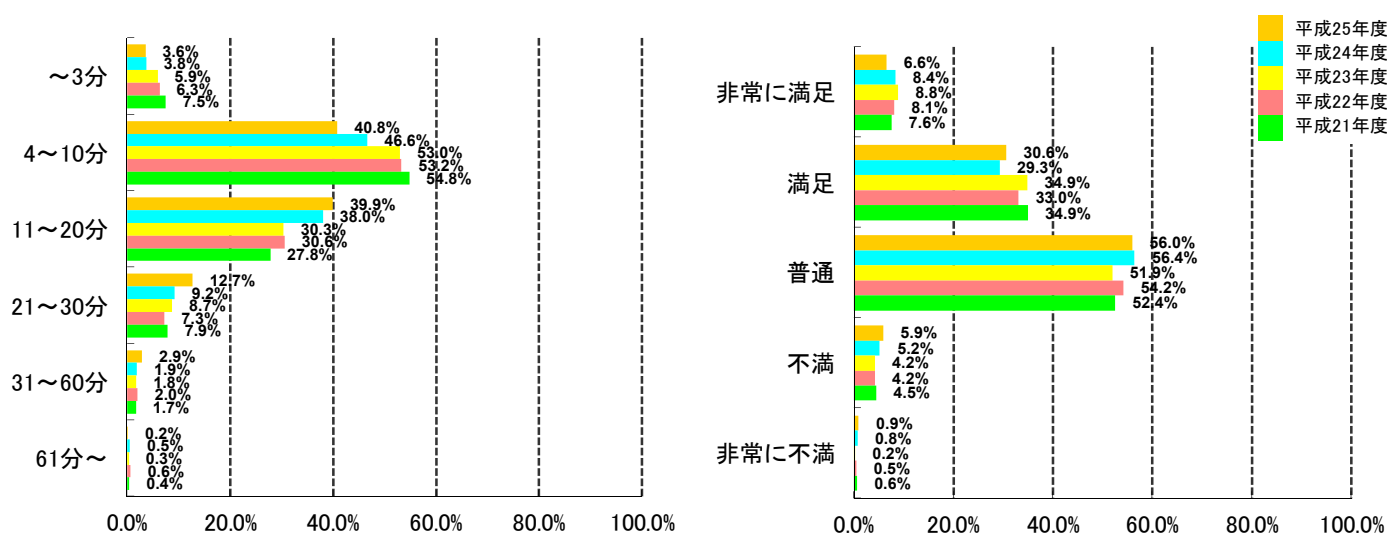
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>○[非常に満足][満足]の比率の3病院最高評価。</li> <li>○過去5年の自院の[非常に満足][満足]の比率でも最高値。</li> </ul>
患者さまからのご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>●会計窓口の方々があわただしくされていて、初診受付窓口の方がゆっくりされている時があり、臨機応変に両方の窓口の方が助け合われる方法があればと思いました。</li> </ul>

## 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	41	469	459	146	33	2	284	1,434	80.2%
平成25年度	51	633	516	125	26	7	296	1,654	82.1%
平成24年度	71	634	363	104	21	4	266	1,463	81.8%
平成23年度	78	659	379	90	25	8	237	1,476	83.9%
平成22年度	97	711	361	102	22	5	342	1,640	79.1%

## 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	72	336	614	65	10	9	328	1,434	77.1%
平成25年度	108	378	728	67	10	15	348	1,654	79.0%
平成24年度	101	398	593	48	2	5	316	1,463	78.4%
平成23年度	95	389	638	50	6	26	272	1,476	81.6%
平成22年度	93	429	644	55	7	25	387	1,640	76.4%

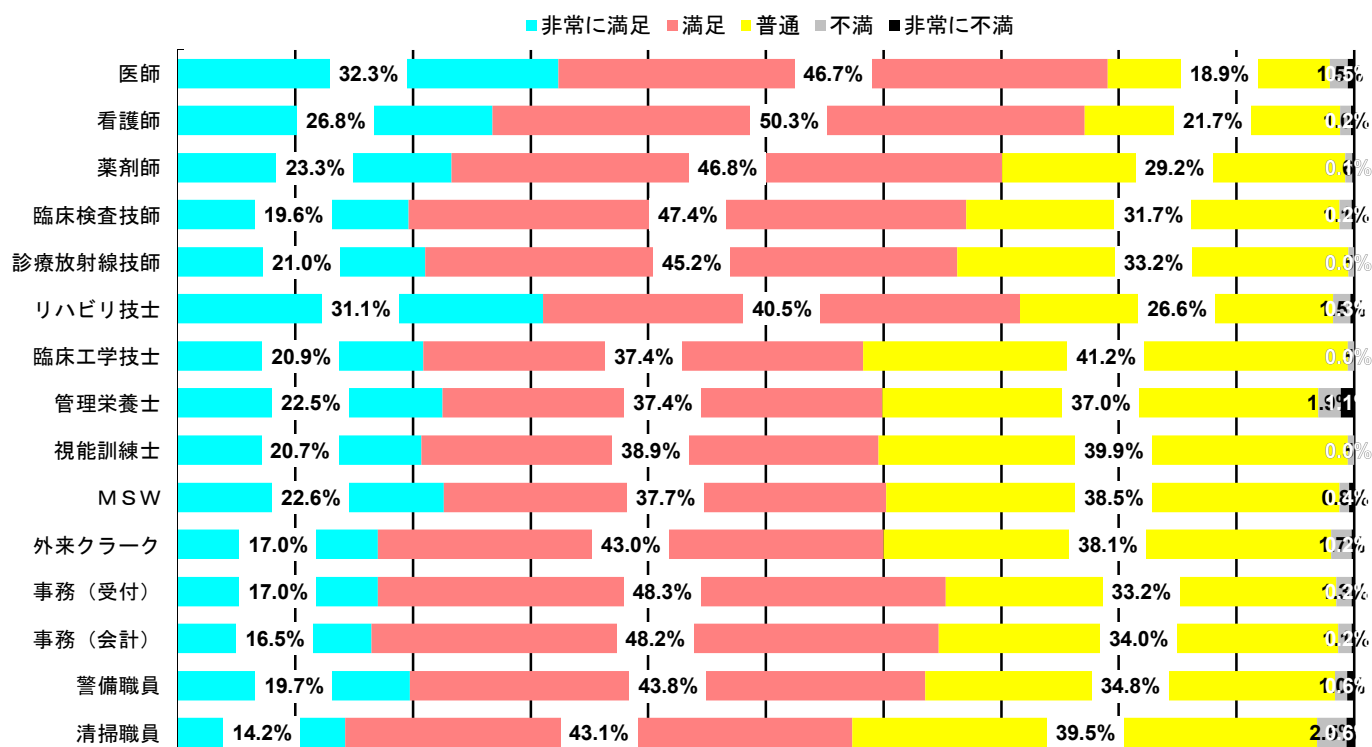


備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>●過去5年の調査で初めて[非常に満足][満足]の比率が3病院最低評価となった。</li> <li>●過去5年の自院の[非常に満足][満足]の比率で最低値。</li> </ul>
患者さまからのご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>○外来の受付や会計の方もとてもいい感じで大好きです。</li> <li>●会計窓口の方々があわただしくされていて、初診受付窓口の方がゆっくりされている時があり、臨機応変に両方の窓口の方が助け合われる方法があればと思いました。</li> <li>●会計での呼出の声が聞こえづらい。マイクを使う等してほしい</li> </ul>

## (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

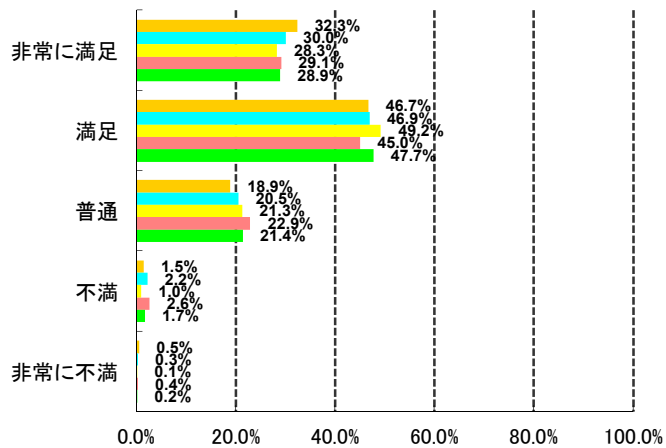
		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	わからない	無回答	回答計	回答率
1	医師	414	598	242	19	7	11	143	1,434	90.0%
2	看護師	332	624	269	12	3	19	175	1,434	87.8%
3	薬剤師	158	318	198	4	1	206	549	1,434	61.7%
4	臨床検査技師	109	263	176	6	1	220	659	1,434	54.0%
5	診療放射線技師	126	271	199	3	0	182	653	1,434	54.5%
6	リハビリ技士	105	137	90	5	1	299	797	1,434	44.4%
7	臨床工学技士	38	68	75	1	0	350	902	1,434	37.1%
8	管理栄養士	59	98	97	5	3	311	861	1,434	40.0%
9	視能訓練士	40	75	77	1	0	335	906	1,434	36.8%
10	M S W	54	90	92	2	1	316	879	1,434	38.7%
11	外来クラーク	79	200	177	8	1	201	768	1,434	46.4%
12	事務(受付)	167	474	326	13	2	64	388	1,434	72.9%
13	事務(会計)	158	463	326	11	2	60	414	1,434	71.1%
14	警備職員	132	293	233	7	4	181	584	1,434	59.3%
15	清掃職員	91	276	253	16	4	195	599	1,434	58.2%





## □ 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	414	598	242	19	7	11	143	1,434	90.0%
平成25年度	446	697	305	33	4	5	164	1,654	90.1%
平成24年度	378	657	285	13	2	6	122	1,463	91.7%
平成23年度	404	624	318	36	5	9	80	1,476	94.6%
平成22年度	415	685	307	25	3	12	193	1,640	88.2%



全職種中満足度最高評価。

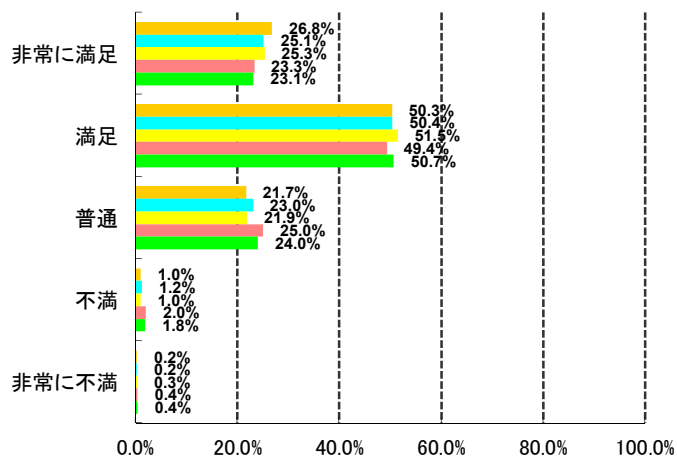
5年連続で[非常に満足][満足]の合計比率が、3病院中最高。

(患者さまからのご意見)

- ◎ (大多数は) 先生方の診療に感謝しています!
- 入院したこともあるが他の病院に比べ患者に寄り添ってくれた印象がある。このままできてほしい。
- 医師に説明を求めた時は判りやすい言葉で納得できる様配慮して欲しいと感じる。(他同内容の意見が5つ)
- 患者が子供の場合、心配と看病で心身共に疲れている。薬や治療法など、一度で理解できないこともあります。叱られたような気分で、帰ることもある。症状が良くなっていかない場合、医師も何度も同じことを言うのは迷惑かと思いますが、何度も詳しく説明してほしい

## □ 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	332	624	269	12	3	19	175	1,434	87.8%
平成25年度	362	726	332	18	3	17	196	1,654	88.1%
平成24年度	329	669	284	13	4	9	155	1,463	89.4%
平成23年度	308	652	330	26	5	29	126	1,476	91.5%
平成22年度	317	694	329	25	5	23	247	1,640	84.9%



全職種中、医師に次ぐ満足度高評価。

外来部門においては、常に内科看護師に対する接遇、対応の良さに感謝する声が例年多数届く。

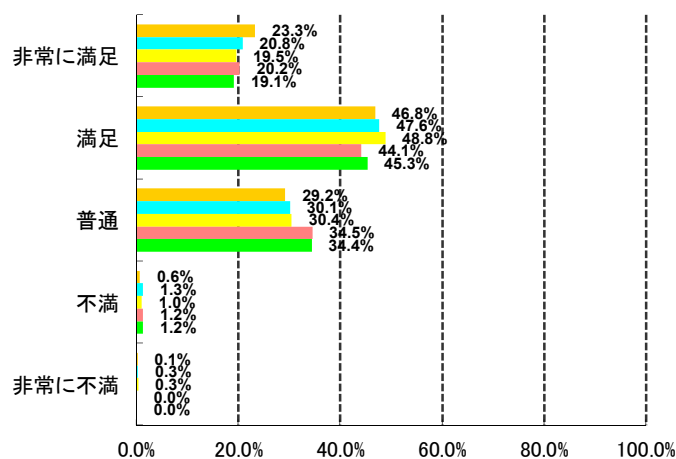
(患者さまからのご意見)

- ◎ (大多数は) 忙しい中でとても親切とのご意見。
- 看護師と検査技師が他の病院に比べて丁寧かつ心温まる対応で気持ち良い。
- 看護師の方々の説明が分かりやすく、こちらの話も聞いて下さるので安心しております。
- 看護師をはじめとして、職員全般に廊下を走る人がいる。



## □ 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	158	318	198	4	1	206	549	1,434	61.7%
平成25年度	166	380	240	10	2	247	609	1,654	63.2%
平成24年度	143	358	223	7	2	168	562	1,463	61.6%
平成23年度	147	321	251	9	0	200	548	1,476	62.9%
平成22年度	143	339	257	9	0	237	655	1,640	60.1%



[非常に満足][満足]の合計比率が、過去5年で初めて70%を超えた(例年65%前後で推移)。同職種では3病院中最高評価。

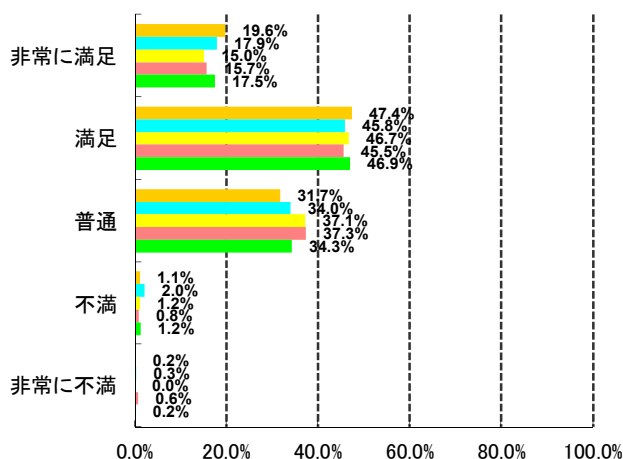
昨年、[不満][非常に不満]という声が、過去5年間で初めて10件を超えたが、本年度は減っている。

(患者さまからのご意見)

○薬剤師の方の説明がよくわかります。  
これからもよろしくお願いします。

## □ 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	109	263	176	6	1	220	659	1,434	54.0%
平成25年度	122	313	232	14	2	268	703	1,654	57.5%
平成24年度	91	283	225	7	0	171	686	1,463	53.1%
平成23年度	98	284	233	5	4	209	643	1,476	56.4%
平成22年度	115	309	226	8	1	252	729	1,640	55.5%



非常に満足][満足]の合計比率が、毎年65%前後で推移。同職種では3病院中最高評価。

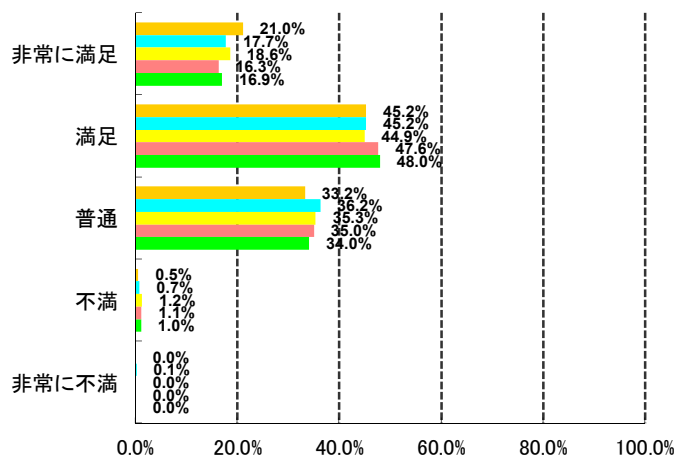
昨年、[不満][非常に不満]という声が、過去5年間で初めて10件を超えたが、本年度は減っている。

(患者さまからのご意見)

※3年前まで非常に多かった『採血がとにかく痛い』という意見は一昨年、昨年に続き皆無。

## □ 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	126	271	199	3	0	182	653	1,434	54.5%
平成25年度	126	322	258	5	1	238	704	1,654	57.4%
平成24年度	123	298	234	8	0	138	662	1,463	54.8%
平成23年度	106	310	228	7	0	186	639	1,476	56.7%
平成22年度	113	320	227	7	0	215	758	1,640	53.8%



[非常に満足][満足]の合計比率が、毎年65%前後で推移。

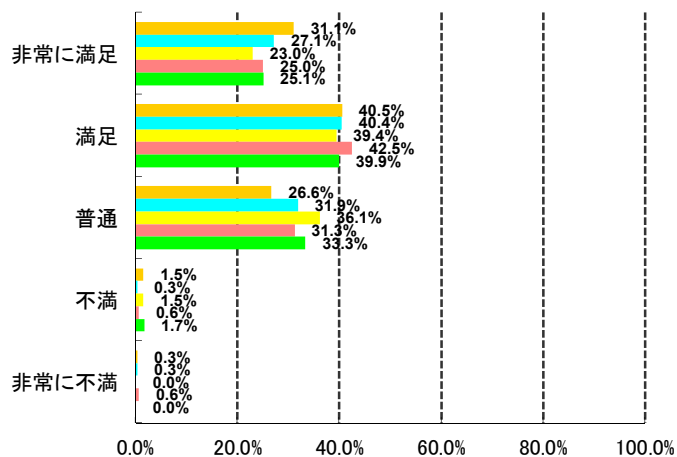
5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、10件に満たない。

(患者さまからのご意見)

- CT室診療放射線技師の接遇態度や手順や説明が不満。
- マンモ技師は愛想が全くなく、痛いうえに不愉快。あれでは、健診に来る人が減る。

## □ 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	105	137	90	5	1	299	797	1,434	44.4%
平成25年度	98	146	115	1	1	372	921	1,654	44.3%
平成24年度	77	132	121	5	0	265	863	1,463	41.0%
平成23年度	80	136	100	2	2	217	939	1,476	36.4%
平成22年度	76	121	101	5	0	371	966	1,640	41.1%



毎年[非常に満足]の回答比率が、全職種中医師・看護師に次いで高い。

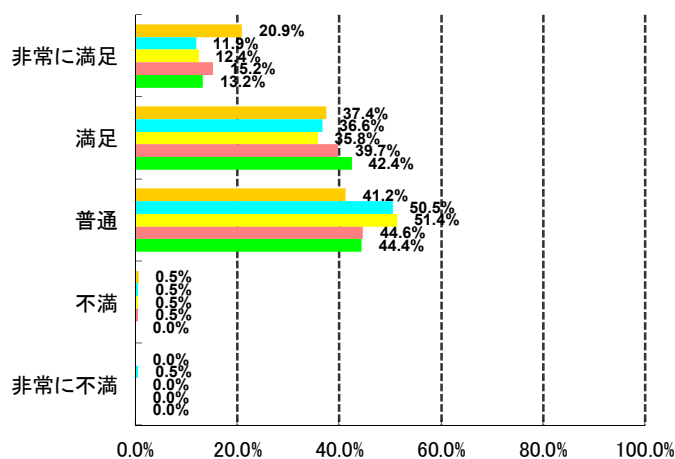
[非常に満足][満足]の合計比率が、毎年65%前後で推移。同職種では3病院中最高評価。

(患者さまからのご意見)

- リハビリ室のベッドの枕に使い捨てカバーをつけて患者ごとに取り替えてほしい。

## □ 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	38	68	75	1	0	350	902	1,434	37.1%
平成25年度	24	74	102	1	1	443	1,009	1,654	39.0%
平成24年度	27	78	112	1	0	291	954	1,463	34.8%
平成23年度	31	81	91	1	0	352	920	1,476	37.7%
平成22年度	27	87	91	0	0	399	1,036	1,640	36.8%



[非常に満足][満足]の合計比率が、過去5年間、55%前後で推移していたが、一昨年・昨年と50%を下回った。本年は例年並みに回復している。  
同職種では3病院中最高評価。

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。

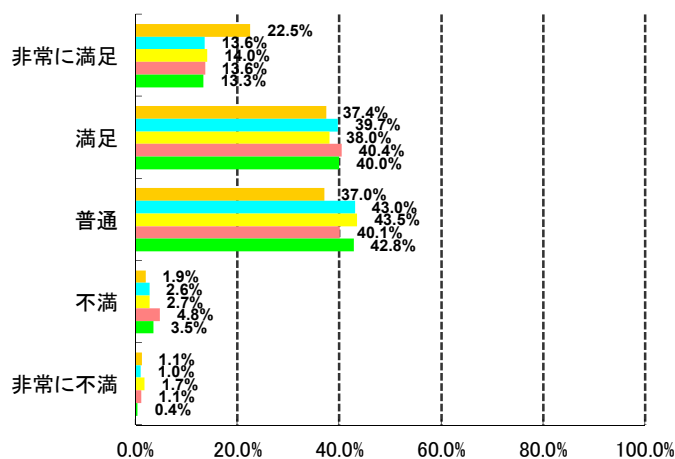
(患者さまからのご意見)

- 透析の女子の更衣室ですが、介護の方や患者の夫とかが出入りするのには困ります。
- 透析患者用の待合コーナーの照明をLED化し照明を明るくしてほしい。

(技士の対応でなく環境面のご意見)

## □ 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	59	98	97	5	3	311	861	1,434	40.0%
平成25年度	41	120	130	8	3	397	955	1,654	42.3%
平成24年度	41	111	127	8	5	259	912	1,463	37.7%
平成23年度	37	110	109	13	3	336	868	1,476	41.2%
平成22年度	38	114	122	10	1	373	982	1,640	40.1%



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

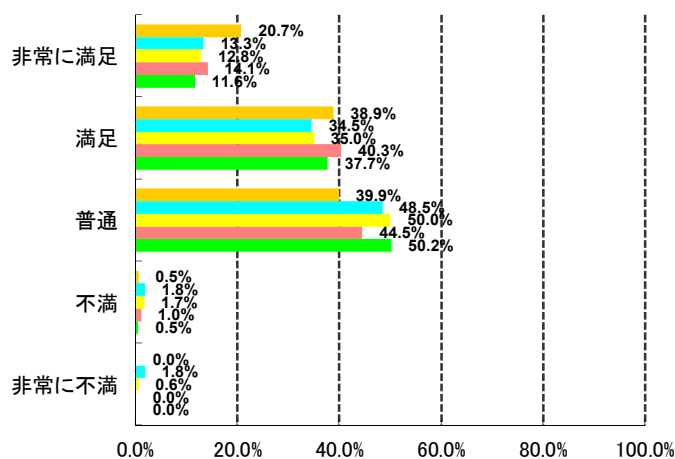
同職種では3病院中最高評価。

(患者さまからのご意見)

- 栄養士さんにはやさしく接していただいて気持ちよく、帰宅することができています。

## □ 視能訓練士の対応について

	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	40	75	77	1	0	335	906	1,434	36.8%
平成25年度	22	57	80	3	3	470	1,019	1,654	38.4%
平成24年度	23	63	90	3	1	282	1,001	1,463	31.6%
平成23年度	27	77	85	2	0	356	929	1,476	37.1%
平成22年度	25	81	108	1	0	389	1,036	1,640	36.8%



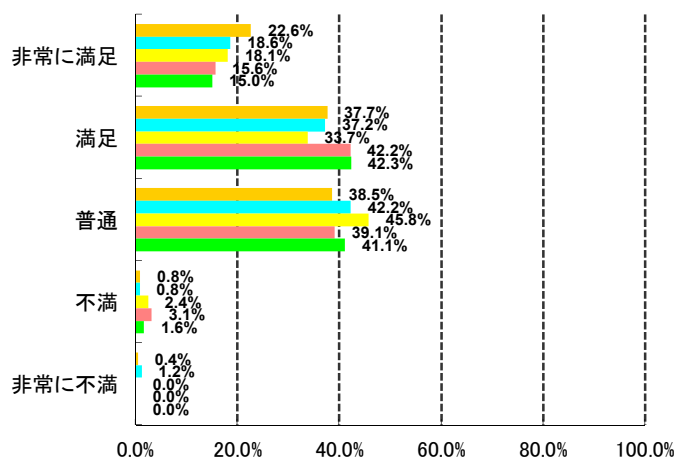
5年間の調査を通じて、約半数が[非常に満足][満足]と回答。

[不満][非常に不満]という意見は、皆無に等しい。

(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	54	90	92	2	1	316	879	1,434	38.7%
平成25年度	48	96	109	2	3	404	992	1,654	40.0%
平成24年度	45	84	114	6	0	270	944	1,463	35.5%
平成23年度	40	108	100	8	0	343	877	1,476	40.6%
平成22年度	38	107	104	4	0	377	1,010	1,640	38.4%



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

同職種では3病院中最高評価となっている。

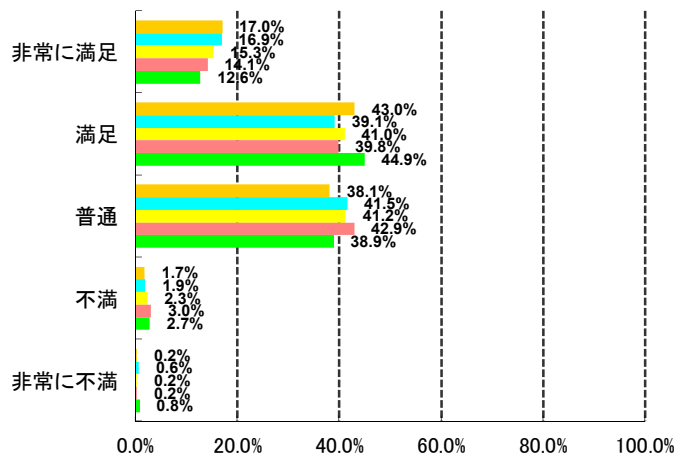
相談業務という内容が多くを占める中で、不満の声が少なく、患者さまの信頼を得ている。

(患者さまからのご意見)

○若いころより甲南病院に幾度かお世話になっており、親しみあり、甲南病院が良いから来るというよりスタッフに信頼できる方がいるかどうかです。院内出せする方は患者に寄り添うより自分のことしか考えない人多いです。その中で一人一人の事考えてくれるスタッフこそ甲南病院の宝と考えます。

## □ 外来クレ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	79	200	177	8	1	201	768	1,434	46.4%
平成25年度	90	208	221	10	3	268	854	1,654	48.4%
平成24年度	80	215	216	12	1	132	807	1,463	44.8%
平成23年度	71	200	216	15	1	194	779	1,476	47.2%
平成22年度	65	231	200	14	4	226	900	1,640	45.1%



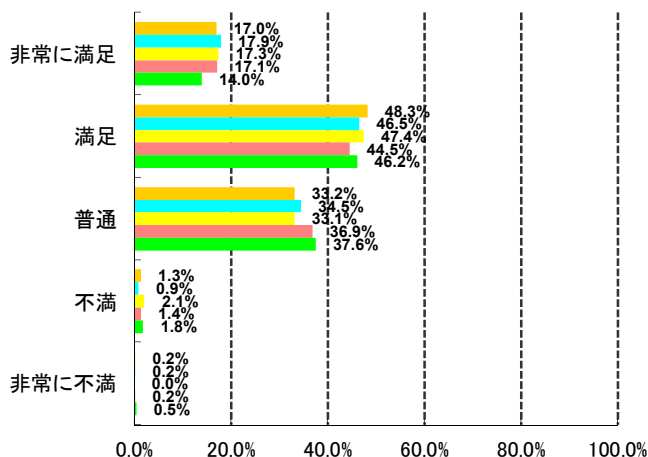
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、半数以上が「非常に満足」「満足」と回答している。

## (患者さまからのご意見)

○一部の看護師さんやクレークの方とはとてもお会いさせて頂くと心やさしい笑顔にいつも心がなごみます。

## □ 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	167	474	326	13	2	64	388	1,434	72.9%
平成25年度	202	525	389	10	2	78	448	1,654	72.9%
平成24年度	183	501	350	22	0	37	370	1,463	74.7%
平成23年度	175	456	378	14	2	57	394	1,476	73.3%
平成22年度	154	509	414	20	5	56	482	1,640	70.6%



5年間の調査傾向に大きな変化はなく、60%前後が「非常に満足」「満足」と回答している。

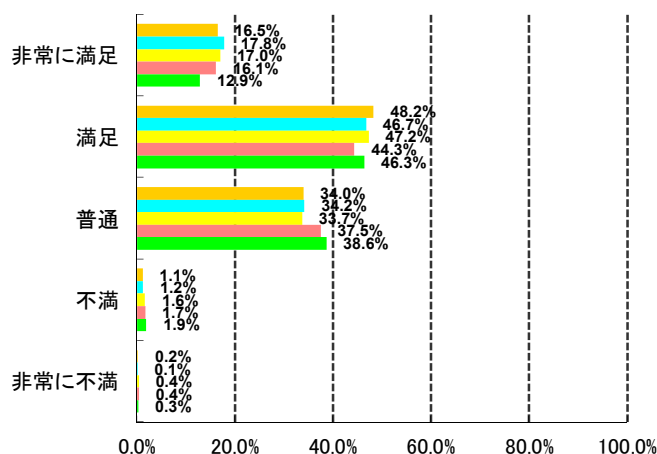
同職種では3病院中最高評価となっている。

## (患者さまからのご意見)

●会計窓口の方々があわただしくされていて、初診受付窓口の方がゆっくりされている時があり、臨機応変に両方の窓口の方が助け合われる方法があればと思いました。

## □ 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	158	463	326	11	2	60	414	1,434	71.1%
平成25年度	201	528	386	14	1	75	449	1,654	72.9%
平成24年度	176	489	349	17	4	33	395	1,463	73.0%
平成23年度	162	446	377	17	4	59	411	1,476	72.2%
平成22年度	137	494	412	20	3	55	519	1,640	68.4%



5年間の調査傾向に大きな変化はなく、安定して60%前後が[非常に満足][満足]と回答している。

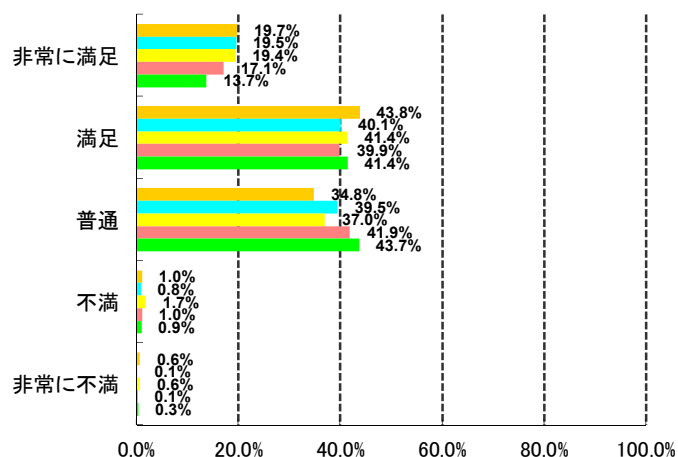
同職種では3病院中最高評価となっている。

(患者さまからのご意見)

●会計窓口の方があわただしくされていて、初診受付窓口の方がゆっくりされている時があり、臨機応変に両方の窓口の方が助け合われる方法があればと思いました。

## □ 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	132	293	233	7	4	181	584	1,434	59.3%
平成25年度	153	314	309	6	1	203	668	1,654	59.6%
平成24年度	137	292	261	12	4	122	635	1,463	56.6%
平成23年度	118	275	289	7	1	187	599	1,476	59.4%
平成22年度	92	278	293	6	2	214	755	1,640	54.0%



5年間の調査傾向に大きな変化はなく、60%前後が[非常に満足][満足]と回答している。

同職種では3病院中最高評価となっている。

(患者さまからのご意見)

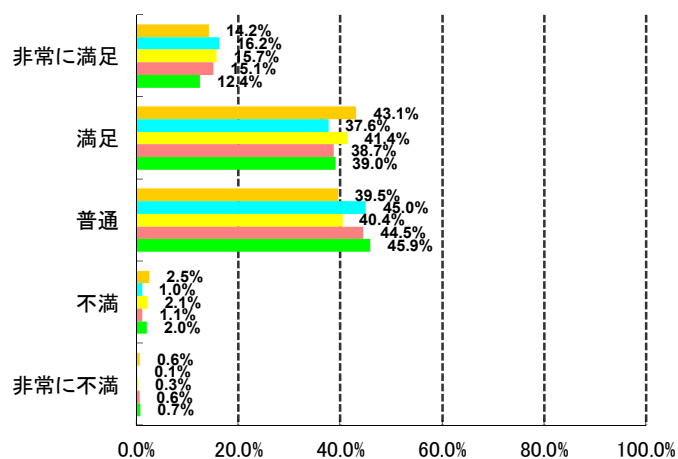
○駐車場や薬局前におられる警備の方が大変ていねい親切で上手に誘導して下さり安心して通院できます。病院の顔として素晴らしい方達です。

○駐車場のスタッフの誘導は助かります。

●駐車場で警備員が車を優先させるという行動について不満があります。私が先に質問をしているのに後ろの車に乗った方を先に対応し私を邪魔扱いした。どのような指導をされているのか疑問に思いました。

## □ 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	91	276	253	16	4	195	599	1,434	58.2%
平成25年度	124	288	344	8	1	204	685	1,654	58.6%
平成24年度	110	290	283	15	2	137	626	1,463	57.2%
平成23年度	107	275	316	8	4	170	596	1,476	59.6%
平成22年度	89	279	328	14	5	208	717	1,640	56.3%



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。

同職種では3病院中最高評価となっている。

(患者さまからのご意見)

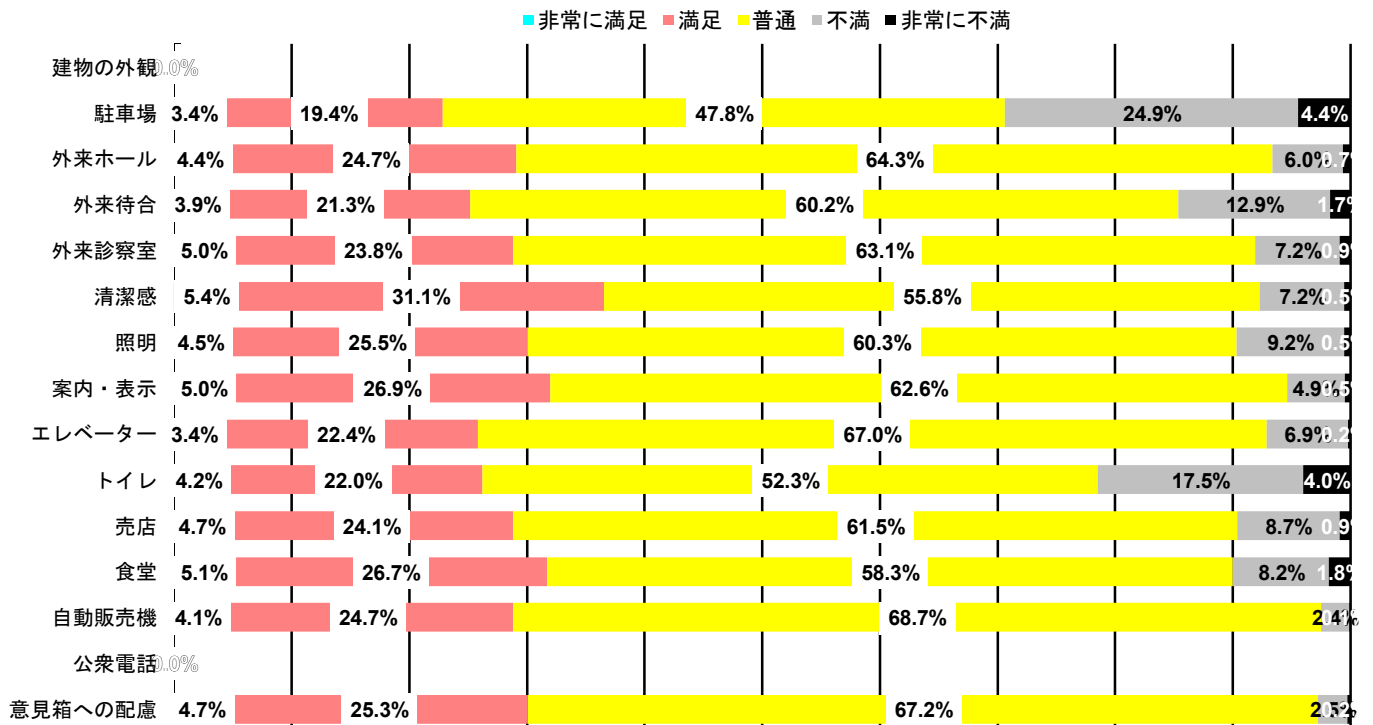
- 清掃会社の方は床ばかり磨いているようで、鏡や扉・壁等も拭かれるように
- トイレをもっときれいに清掃して下さい。清掃回数を増やして下さい。



## (5) 設備面に関する満足度

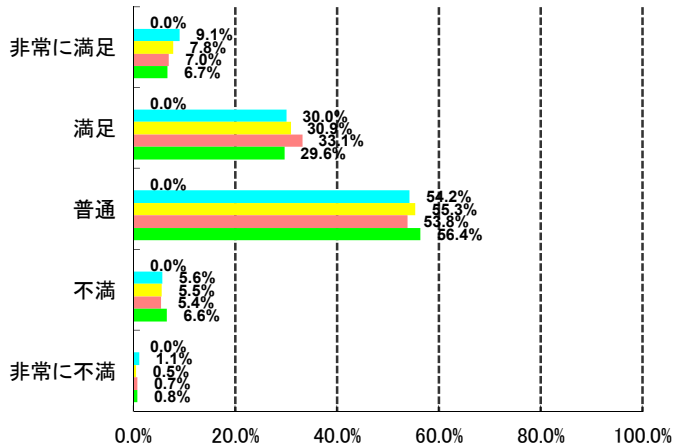
## □ 項目毎の平成26年度調査結果

		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
1	建物の外観	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
2	駐 車 場	28	158	389	203	36	154	466	1,434	67.5%
3	外来ホール	47	265	690	64	7	24	337	1,434	76.5%
4	外 来 待 合	45	244	690	148	20	12	275	1,434	80.8%
5	外来診察室	55	263	696	79	10	17	314	1,434	78.1%
6	清 潔 感	62	356	638	82	6	9	281	1,434	80.4%
7	照 明	51	290	685	104	6	13	285	1,434	80.1%
8	案内・表示	55	295	686	54	5	16	323	1,434	77.5%
9	エレベーター	33	217	649	67	2	75	391	1,434	72.7%
10	ト イ レ	46	242	574	192	44	39	297	1,434	79.3%
11	売 店	42	215	549	78	8	117	425	1,434	70.4%
12	食 堂	42	221	483	68	15	156	449	1,434	68.7%
13	自動販売機	38	229	637	22	1	80	427	1,434	70.2%
14	公衆電話	-	-	-	-	-	-	-	0	#VALUE!
15	意見箱への配慮	38	203	538	20	2	156	477	1,434	66.7%
16	院内の冷暖房								0	#DIV/0!



## □ 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	-	-	-	-	-	-	-	0	#VALUE!
平成25年度	124	410	741	77	15	30	257	1,654	84.5%
平成24年度	93	370	663	66	6	11	254	1,463	82.6%
平成23年度	85	405	657	66	9	32	222	1,476	85.0%
平成22年度	86	383	729	85	10	26	321	1,640	80.4%



建物の老朽化は目立つものの、5年間の調査を通じて不満意見は少ない。むしろ、不満・非常に不満の意見は数値上は毎年減少している。

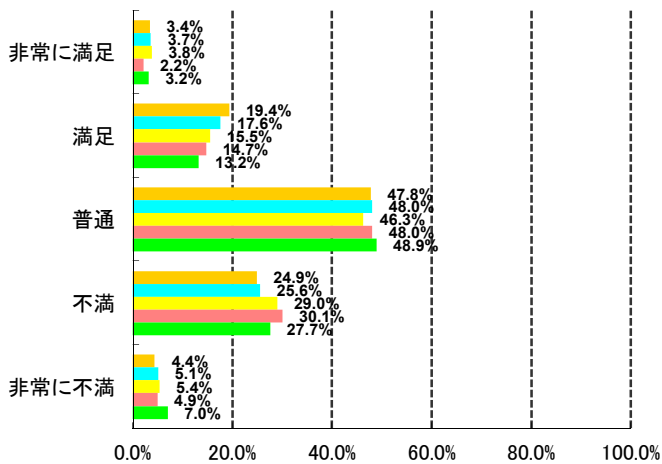
※本年度より質問項目を削除している。

(患者さまからのご意見)

- 建物がレトロ感いっぱい、それはそれで重厚感があり残してほしい建造物である。
- 昔の建物は大事に残してほしいです。
- 古い建物も趣があって良いです。

## □ 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	28	158	389	203	36	154	466	1,434	67.5%
平成25年度	41	198	539	287	57	145	387	1,654	76.6%
平成24年度	38	153	457	287	53	89	386	1,463	73.6%
平成23年度	21	143	466	292	48	142	364	1,476	75.3%
平成22年度	32	131	486	275	70	164	482	1,640	70.6%



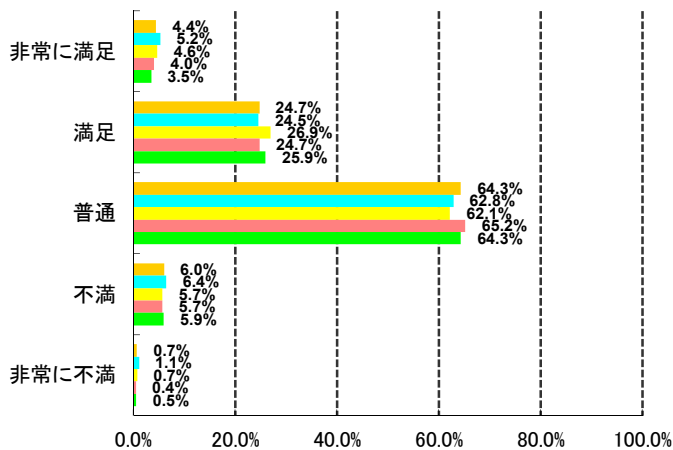
3年前より駐車料金を改定し、今年も消費税増税後も据え置き料金で好評であったが、それでも全項目中圧倒的に不満意見最多。(本年27件)

(患者さまからのご意見)

- **駐車場が狭い。(早く来ないと停められない) 7件**
- 駐車場のスタッフは大いに助かります。
- 総合病院で患者数の割合からすると数が足りないと思う。収容台数を増やして頂けるとありがたい。
- 駐車場の駐車代金が高い(赤十字は100円)、。

## □ 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	47	265	690	64	7	24	337	1,434	76.5%
平成25年度	69	324	831	85	14	23	308	1,654	81.4%
平成24年度	54	313	723	66	8	17	282	1,463	80.7%
平成23年度	47	292	769	67	5	22	274	1,476	81.4%
平成22年度	43	323	801	73	6	29	365	1,640	77.7%



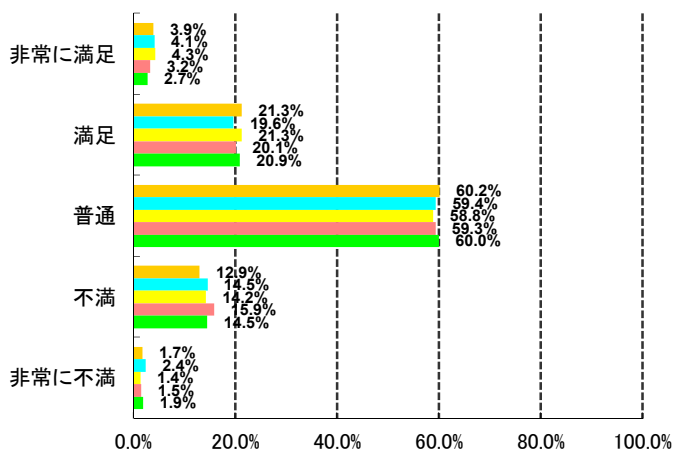
空調や室温管理を指摘する声が多数あり。

## (患者さまからのご意見)

- 透析室の温度調節、患者を第一に考えない。全て患者第一に考えるべきではないですか。
- 夏場の温度管理、時に外気温との差がありすぎて、寒すぎる感がある。何度も経験している。照明の暗い箇所がある。

## □ 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	45	244	690	148	20	12	275	1,434	80.8%
平成25年度	56	267	809	198	33	18	273	1,654	83.5%
平成24年度	51	254	702	169	17	9	261	1,463	82.2%
平成23年度	39	245	721	193	18	19	241	1,476	83.7%
平成22年度	35	267	767	185	24	22	340	1,640	79.3%



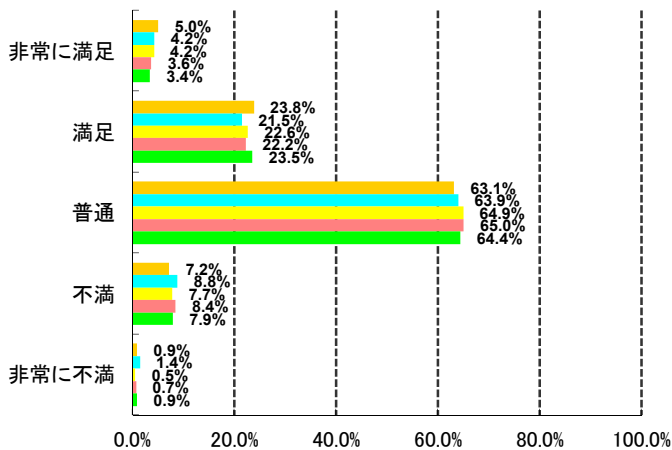
例年、「今の建物を残してほしい」という意見が多数を占めていた中、本年は機能面に関する指摘が多く見られた

## (患者さまからのご意見)

- 透析患者用の待合コーナーの照明をLED化し照明を明るくしてほしい。
- 待合室で診察中の患者の個人情報聞こえてくる。
- 外来待合がせまい事(特に内科)は仕方ないですが車椅子には少しつらいです。
- 照明をもう少し明るくした方がいいのでは? うす暗く感じます。

## □ 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	55	263	696	79	10	17	314	1,434	78.1%
平成25年度	56	285	846	117	19	22	309	1,654	81.3%
平成24年度	49	263	756	90	6	14	285	1,463	80.5%
平成23年度	43	263	770	100	8	20	272	1,476	81.6%
平成22年度	42	293	803	98	11	25	368	1,640	77.6%



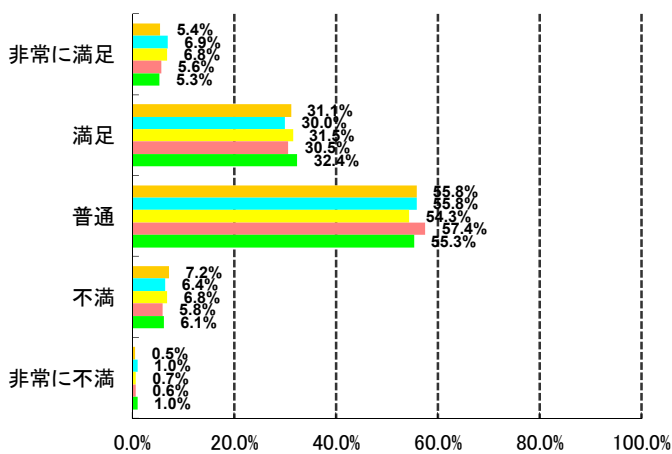
「〇〇病院と比べて狭い」という意見が多い。駐車場に次いで、ハード面の最大の課題と言える。

## (患者さまからのご意見)

- 待合と診察室が接近しすぎていて、先生とのやり取りが聞かれるのが嫌ですね。プライバシーを考慮して欲しい。
- 簡易ベッドがない、耳に薬を入れるが横になれず ソファに首をおいて10分程度必要!!しんどい。横になれるベッドが必要。狭すぎる (耳鼻咽喉科)

## □ 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	62	356	638	82	6	9	281	1,434	80.4%
平成25年度	95	410	763	87	13	14	272	1,654	83.6%
平成24年度	81	378	652	81	8	3	260	1,463	82.2%
平成23年度	69	376	707	72	7	18	227	1,476	84.6%
平成22年度	68	419	716	79	13	21	324	1,640	80.2%



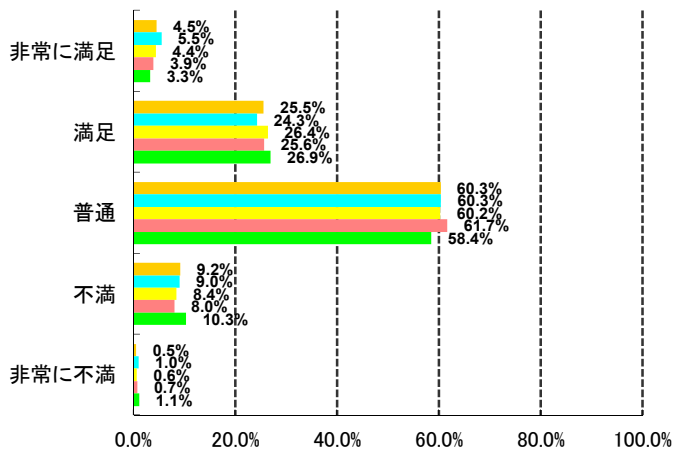
老朽化を挙げる声が多い中、清潔感に関する苦言は少ない (下の「トイレ」を除く)。

## (患者さまからのご意見)

- 食堂が古くあまり清潔感がない。
- ベッド清潔感がない (汚れている) 外来診察室。

## □ 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	51	290	685	104	6	13	285	1,434	80.1%
平成25年度	74	329	818	122	13	20	278	1,654	83.2%
平成24年度	53	315	719	100	7	2	267	1,463	81.7%
平成23年度	48	313	753	98	9	17	238	1,476	83.9%
平成22年度	42	342	744	131	14	22	345	1,640	79.0%



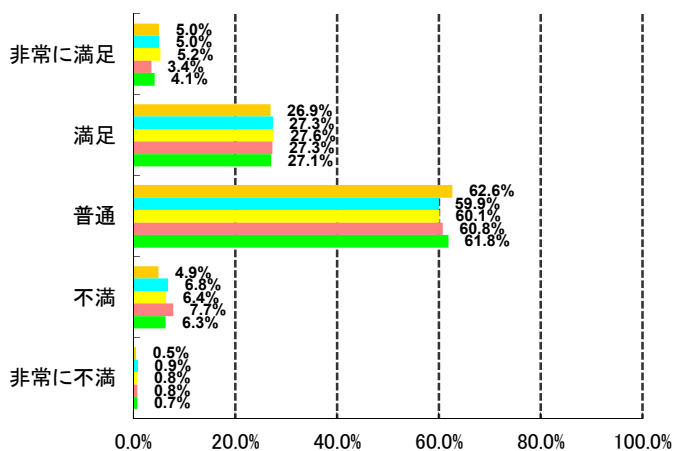
改修を行った成果か、「暗い」という意見は、年々減少の傾向にはある。

(患者さまからのご意見)

- 透析患者用の待合コーナーの照明をLED化し照明を明るくしてほしい。
- 少しずつで良いので照明のLED化を進めてほしい。
- 建物が古い為か全般的に暗い感じ。他の病院からすると外来の待合も暗くて狭い
- 待合室の照明が暗い（待ち時間が長いので本を読むには不適）同様の意見 他3件

## □ 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	55	295	686	54	5	16	323	1,434	77.5%
平成25年度	66	361	791	90	12	26	308	1,654	81.4%
平成24年度	61	321	699	74	9	8	291	1,463	80.1%
平成23年度	40	317	706	90	9	29	285	1,476	80.7%
平成22年度	51	336	767	78	9	35	364	1,640	77.8%



[普通]とする意見が多数を占める。

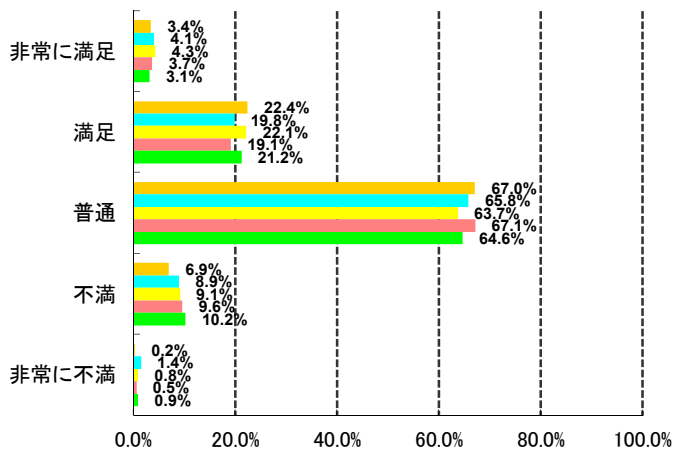
根本的な構造の問題ではなく、意識さえあれば改善が可能な項目だけに事務サイドの努力が求められる。

(患者さまからのご意見)

- 院内案内図を数か所に設置して下さい。
- 受付から診療科への案内表示が不親切

## □ 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	33	217	649	67	2	75	391	1,434	72.7%
平成25年度	48	234	777	105	17	126	347	1,654	79.0%
平成24年度	46	238	686	98	9	47	339	1,463	76.8%
平成23年度	40	209	734	105	6	70	312	1,476	78.9%
平成22年度	36	245	747	118	10	85	399	1,640	75.7%

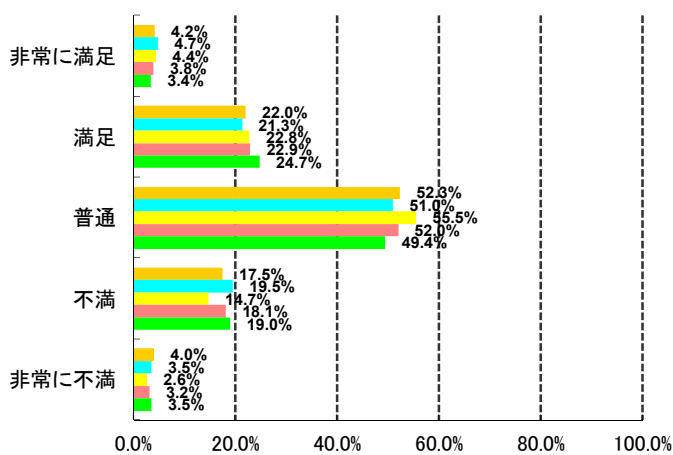


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が多数を占める。

(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	46	242	574	192	44	39	297	1,434	79.3%
平成25年度	63	283	677	259	46	44	282	1,654	83.0%
平成24年度	52	268	653	173	31	20	266	1,463	81.8%
平成23年度	46	275	624	217	38	34	242	1,476	83.6%
平成22年度	42	309	617	237	44	41	350	1,640	78.7%



今年初めて、自由記述意見の内、環境面の不満意見数最多(キーワードのみで58件、昨年51件)。(次いで「駐車場」)

内容は設置数、機能面、清潔さと多岐にわたっている。

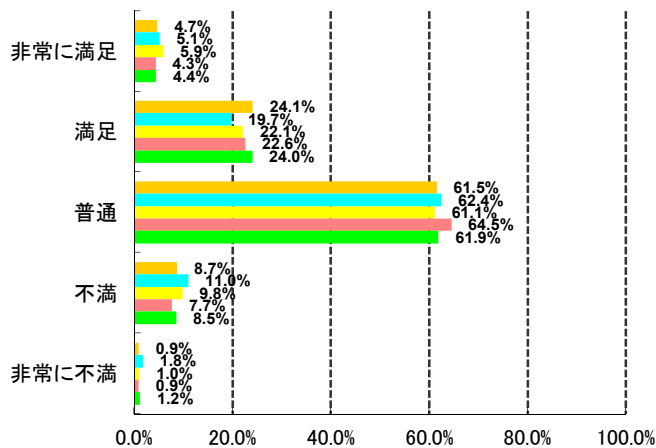
さしあたって清潔さに関する意見は、解消したい。

(患者さまからのご意見)

- トイレの数が少ない(とくに女性用)
- 内視鏡検査の時、女性トイレが少なく遠いので何とか考えてほしい。
- トイレは日本式ではなく洋式の座れるトイレの器具に変えてください(特に大腸検査のトイレ)
- 外来のトイレに使用中の表示が分かりにくいものがあり、何度も次の方が開けようとしていた。
- トイレ内が以前より良く掃除ができていますが、男子小使用の床面が濡れていますのでもう少し掃除の回数を多くしてほしい。

## □ 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	42	215	549	78	8	117	425	1,434	70.4%
平成25年度	55	212	671	118	19	177	402	1,654	75.7%
平成24年度	57	214	591	95	10	95	401	1,463	72.6%
平成23年度	44	229	654	78	9	126	336	1,476	77.2%
平成22年度	45	246	633	87	12	146	471	1,640	71.3%



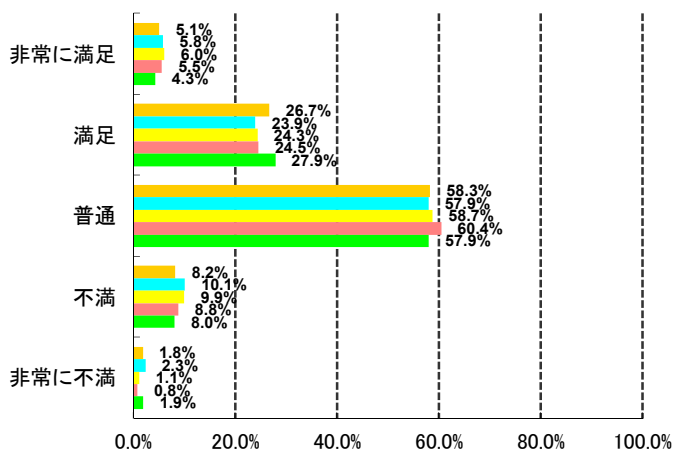
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

## (患者さまからのご意見)

- 売店、レストランはコンビニの使用、業者の入れ替えが必要である。
- 売店の本の前で本を立ち読みしている人がいるので本を選別できない。
- 売店で期限切れの品を販売していた。不満である。
- 売店が1階にあると便利です。

## □ 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	42	221	483	68	15	156	449	1,434	68.7%
平成25年度	57	237	574	100	23	228	435	1,654	73.7%
平成24年度	54	219	528	89	10	130	432	1,462	70.5%
平成23年度	51	228	562	82	7	162	384	1,476	74.0%
平成22年度	41	265	551	76	18	182	507	1,640	69.1%



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。

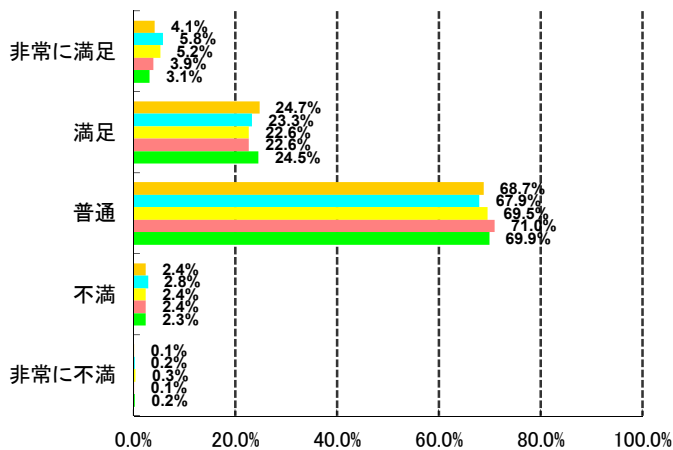
## (患者さまからのご意見)

- 食堂も健康的メニューで美味しく、職員の方もきびきびと満足です
- 食堂の値が高い



## □ 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	38	229	637	22	1	80	427	1,434	70.2%
平成25年度	66	264	769	32	2	129	392	1,654	76.3%
平成24年度	50	217	667	23	3	74	429	1,463	70.7%
平成23年度	39	226	709	24	1	106	371	1,476	74.9%
平成22年度	32	252	719	24	2	136	475	1,640	71.0%

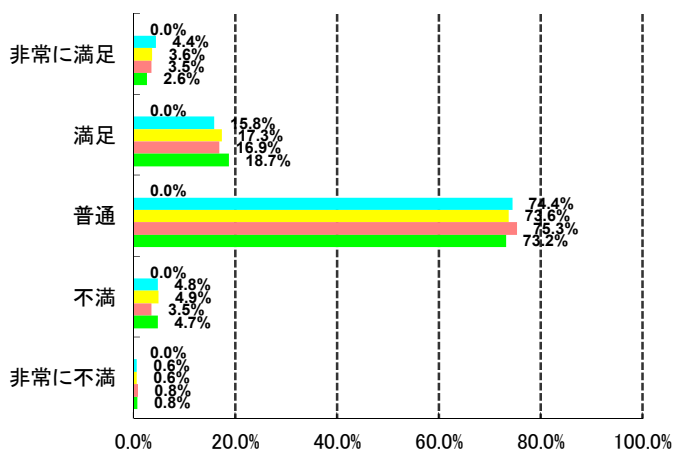


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

## □ 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	-	-	-	-	-	-	-	0	#VALUE!
平成25年度	42	149	703	45	6	246	463	1,654	72.0%
平成24年度	29	139	592	39	5	155	504	1,463	65.6%
平成23年度	30	144	642	30	7	190	433	1,476	70.7%
平成22年度	24	174	681	44	7	196	514	1,640	68.7%

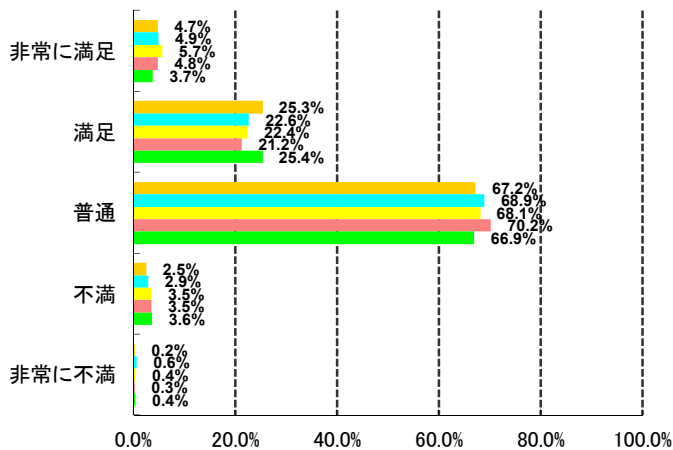


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(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	38	203	538	20	2	156	477	1,434	66.7%
平成25年度	46	212	646	27	6	219	498	1,654	69.9%
平成24年度	46	181	551	28	3	132	522	1,463	64.3%
平成23年度	38	168	556	28	2	196	488	1,476	66.9%
平成22年度	32	217	573	31	3	206	578	1,640	64.8%



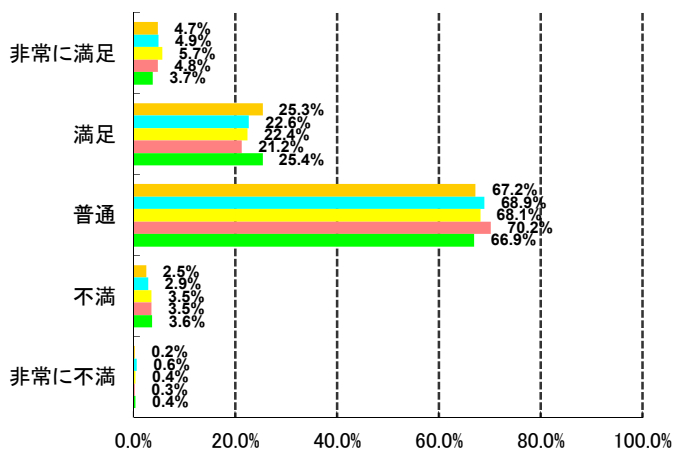
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

## (患者さまからのご意見)

- このアンケートのエンピツが太く書きにくい!
- アンケート用紙、診察が済んでからもらおうと助かりません。移動の際、持ち歩くのが面倒でした。

## □ 院内の冷暖房について

	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	58	326	634	56	6	24	330	1,434	77.0%
平成25年度								0	#DIV/0!
平成24年度								0	#DIV/0!
平成23年度								0	#DIV/0!
平成22年度								0	#DIV/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)

- 冷暖房は効き過ぎ。
- 透析室の温度調節、患者を第一に考えない。全て患者第一に考えるべきではないですか。
- 夏場の温度管理、時に外気温との差がありすぎて、寒すぎる感がある。何度も経験している。
- 外来待合の室温がいつも高すぎて暑い

## (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	326	27.3%	310	26.8%	355	26.5%	満足	58	5.3%
81～90点									
71～80点	711	59.5%	667	57.6%	791	59.1%	やや満足	326	29.5%
61～70点									
51～60点	141	11.8%	161	13.9%	166	12.4%	どちらともいえない	658	59.6%
41～50点									
31～40点	11	0.9%	16	1.4%	22	1.6%	やや不満	56	5.1%
21～30点									
11～20点	6	0.5%	3	0.3%	4	0.3%	不満	6	0.5%
0～10点									
有効回答総数	1,195	100.0%	1,157	100.0%	1,338	100.0%	有効回答総数	1,104	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

