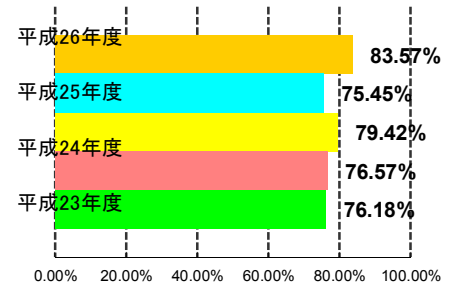


六甲アイランド甲南病院・外来

(1) 対象者の情報

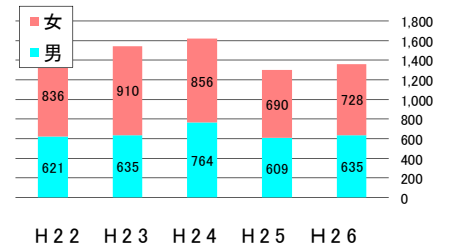
□ 患者数・調査票回収状況

	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	1,984	1,658	83.57%	↑ 9.19%
平成25年度	1,959	1,478	75.45%	↓ 3.97%
平成24年度	2,094	1,663	79.42%	↑ 2.85%
平成23年度	2,113	1,618	76.57%	↑ 0.39%
平成22年度	2,015	1,535	76.18%	↑ 1.01%



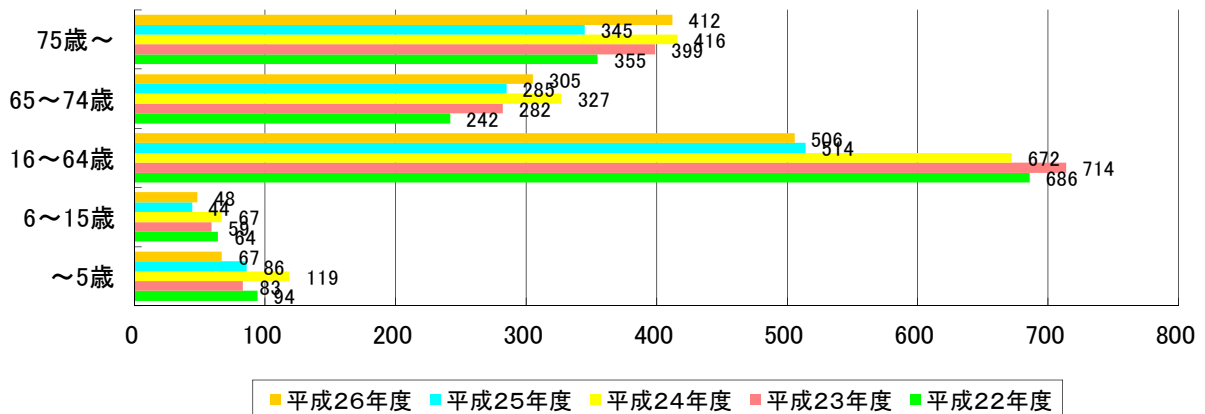
□ 性別

	男	女	無回答	回答計	回答率
平成26年度	635	728	295	1,658	82.2%
平成25年度	609	690	179	1,478	87.9%
平成24年度	764	856	43	1,663	97.4%
平成23年度	635	910	73	1,618	95.5%
平成22年度	621	836	78	1,535	94.9%



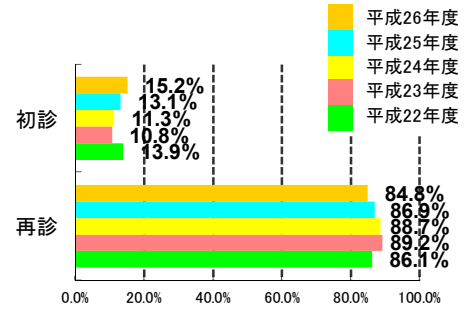
□ 年齢

	～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	67	48	506	305	412	320	1,658	80.7%
平成25年度	86	44	514	285	345	204	1,478	86.2%
平成24年度	119	67	672	327	416	62	1,663	96.3%
平成23年度	83	59	714	282	399	81	1,618	95.0%
平成22年度	94	64	686	242	355	94	1,535	93.9%



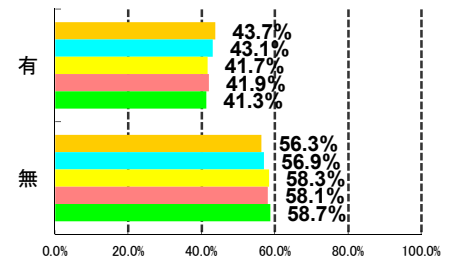
□ 初再診の区分

	初診	再診	無回答	回答計	回答率
平成26年度	200	1,118	340	1,658	79.5%
平成25年度	164	1,092	222	1,478	85.0%
平成24年度	179	1,399	85	1,663	94.9%
平成23年度	164	1,359	95	1,618	94.1%
平成22年度	196	1,218	121	1,535	92.1%



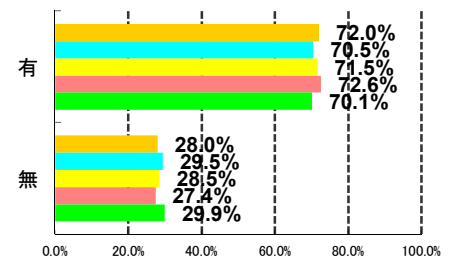
□ 他科受診の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	554	714	390	1,658	76.5%
平成25年度	530	701	247	1,478	83.3%
平成24年度	640	896	127	1,663	92.4%
平成23年度	614	851	153	1,618	90.5%
平成22年度	574	815	146	1,535	90.5%

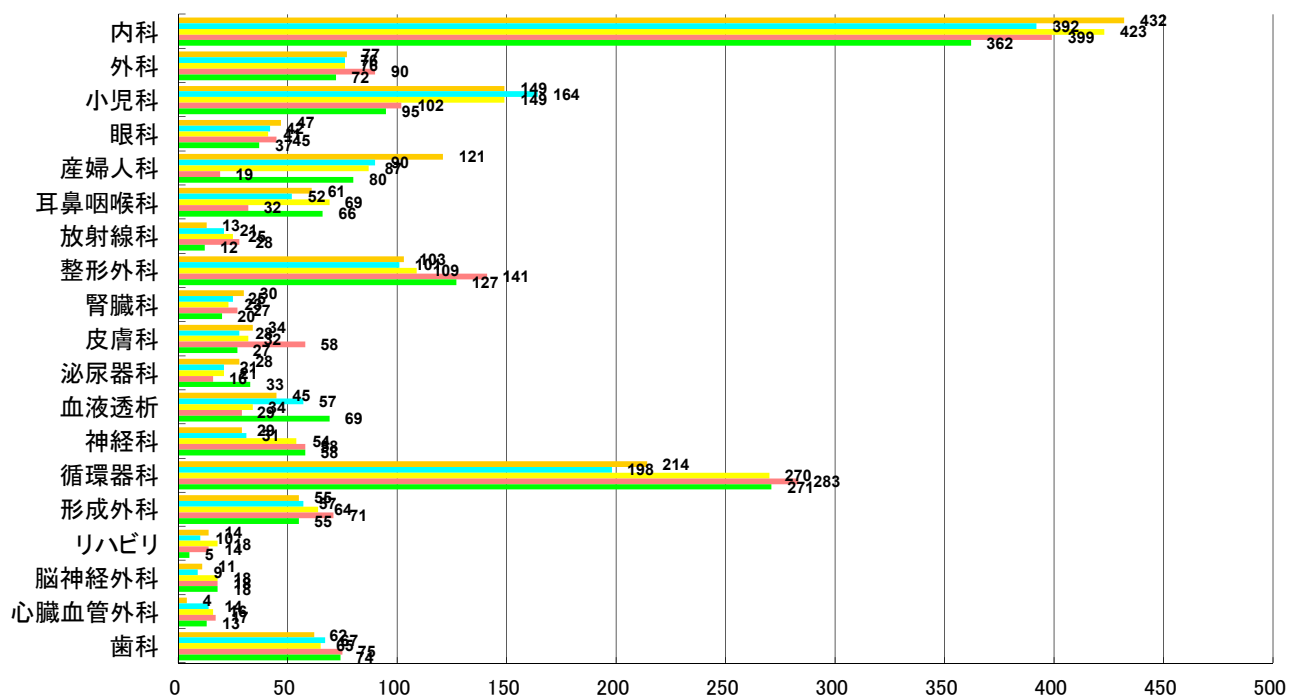


□ 予約の有無

	有	無	無回答	回答計	回答率
平成26年度	907	352	399	1,658	75.9%
平成25年度	860	359	259	1,478	82.5%
平成24年度	1,077	429	157	1,663	90.6%
平成23年度	1,049	396	173	1,618	89.3%
平成22年度	959	410	166	1,535	89.2%

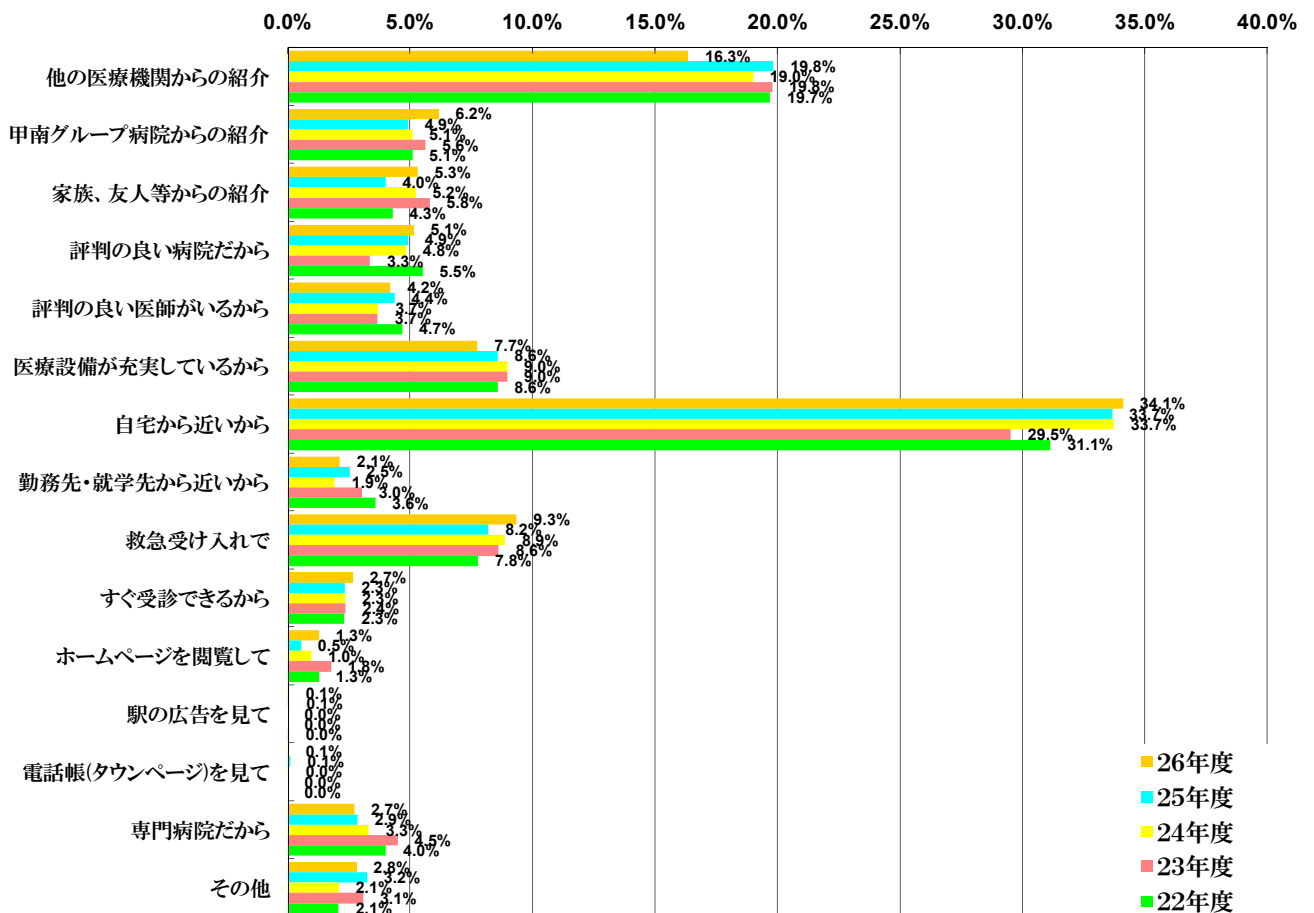


□ 診療科目



(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	418	437	437	368	308	5年連続回答数第2位
② 甲南グループ病院からの紹介	108	124	117	91	116	
③ 家族、友人等からの紹介	91	128	120	74	100	
④ 評判の良い病院だから	117	74	111	91	97	
⑤ 評判の良い医師がいるから	99	81	85	81	79	
⑥ 医療設備が充実しているから	182	198	206	159	146	3病院で回答比率1位
⑦ 自宅から近いから	661	652	776	625	643	5年連続最多回答数
⑧ 勤務先・就学先から近いから	76	67	44	47	40	
⑨ 救急受け入れて	165	190	204	152	176	
⑩ すぐ受診できるから	49	52	54	43	50	
⑪ ホームページを閲覧して	27	39	22	10	24	
⑫ 駅の広告を見て	1	0	0	1	1	
⑬ 電話帳(タウンページ)を見て	0	0	1	2	1	
⑭ 専門病院だから	85	99	76	53	51	
⑮ その他	44	68	48	60	53	
有 効 回 答 総 数	2,123	2,209	2,301	1,857	1,885	



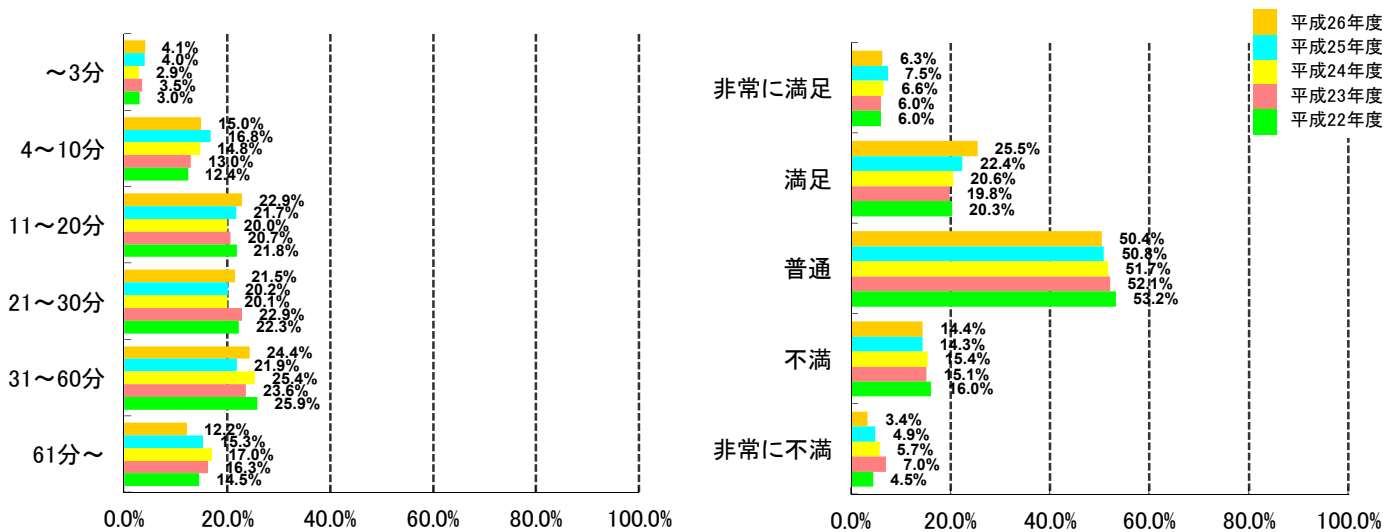
(3) 待ち時間に関する調査と満足度

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	173	264	248	282	141	503	1,658	69.7%
平成25年度	44	184	238	221	240	168	383	1,478	74.1%
平成24年度	40	206	279	280	354	237	267	1,663	83.9%
平成23年度	47	173	276	305	315	218	284	1,618	82.4%
平成22年度	38	156	275	281	326	183	276	1,535	82.0%

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	77	309	611	175	41	13	432	1,658	73.9%
平成25年度	88	264	599	169	58	6	294	1,478	80.1%
平成24年度	98	306	769	229	85	8	168	1,663	89.9%
平成23年度	86	282	743	216	100	12	179	1,618	88.9%
平成22年度	80	269	705	212	59	11	199	1,535	87.0%



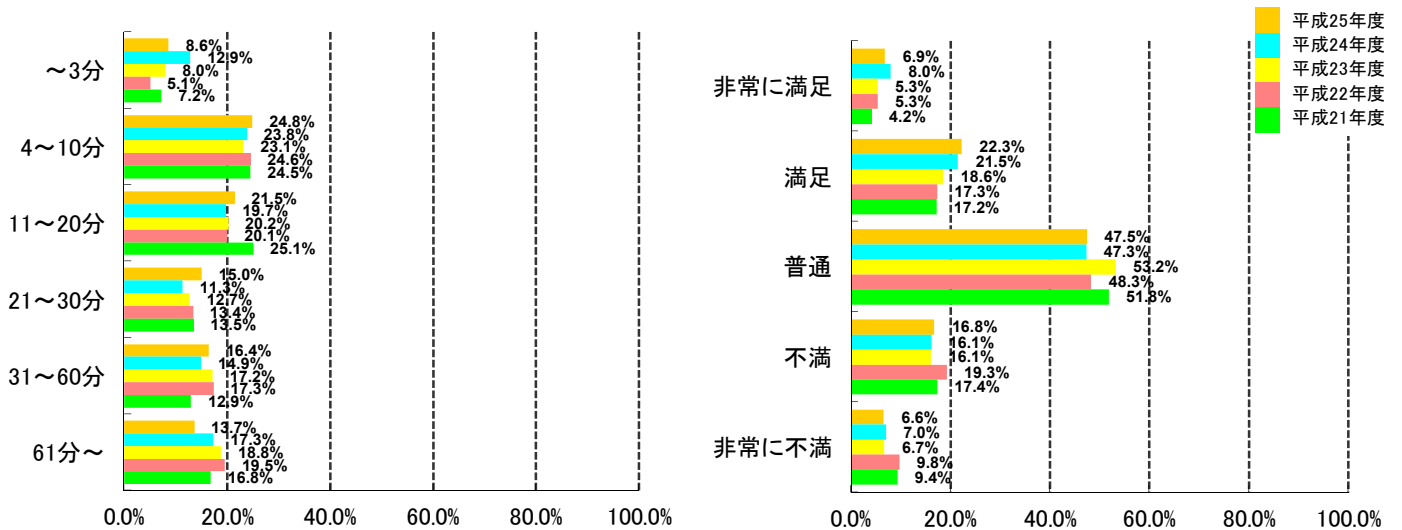
備考	<p>○5年連続で満足度[非常に満足][満足]の比率において、3病院中最高評価。</p> <p>○データ上は、3病院で最も『待たせない病院』。 (但し、当然に他2院とは母数や環境要因等に違いがあり、比較できない部分がある点は加味しなければならない。)</p>
患者さまからのご意見	<p>※“待ち時間”というキーワードで検索された不満意見は18件。(昨年17件)</p> <p>※「予約しているのに待ち時間が長い」というご意見から、予約料を徴収されることについての不満が4件と目立った。</p>

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	56	162	140	98	107	89	1,006	1,658	39.3%
平成25年度	75	139	115	66	87	101	895	1,478	39.4%
平成24年度	52	151	132	83	112	123	1,010	1,663	39.3%
平成23年度	37	180	147	98	127	143	886	1,618	45.2%
平成22年度	48	163	167	90	86	112	869	1,535	43.4%

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	52	169	360	127	50	31	869	1,658	47.6%
平成25年度	58	156	343	117	51	29	724	1,478	51.0%
平成24年度	46	160	459	139	58	34	767	1,663	53.9%
平成23年度	48	156	435	174	88	33	684	1,618	57.7%
平成22年度	34	138	415	139	75	35	699	1,535	54.5%



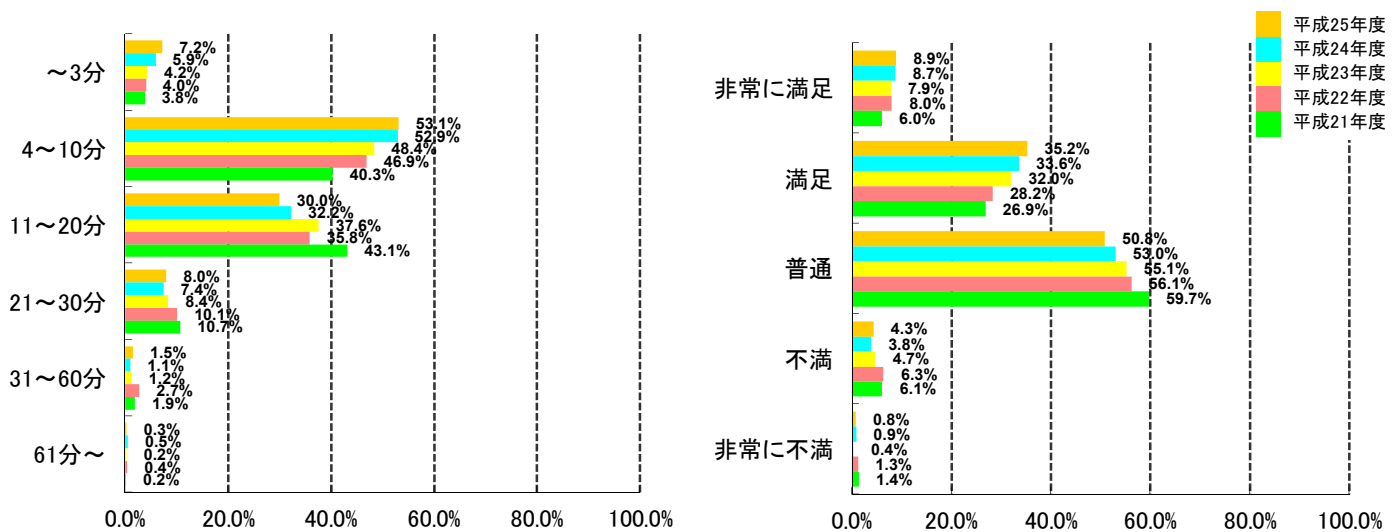
備 考	<p>○[非常に満足][満足]の比率は、3病院中最高評価。</p> <p>●自院の経年変化を追っても同程度の推移だが、例年より意見が多かったことは特徴的。</p>
患者さまから のご意見	<p>●朝一番に初診に来た時に、並ぶ席が決まっているのがわかりづらく、早い方の席に座ってしまって怒られたことがあります。</p> <p>●座席に座る順番を表示するなどの改善策が必要ではないか。</p>

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	78	574	324	86	16	3	577	1,658	65.2%
平成25年度	62	554	337	78	11	5	431	1,478	70.8%
平成24年度	55	630	489	109	16	3	361	1,663	78.3%
平成23年度	52	603	460	130	35	5	333	1,618	79.4%
平成22年度	46	487	521	129	23	2	327	1,535	78.7%

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	94	374	539	46	8	10	587	1,658	64.6%
平成25年度	91	350	552	40	9	5	431	1,478	70.8%
平成24年度	101	411	709	60	5	6	371	1,663	77.7%
平成23年度	101	356	708	80	16	11	346	1,618	78.6%
平成22年度	69	309	686	70	16	16	369	1,535	76.0%

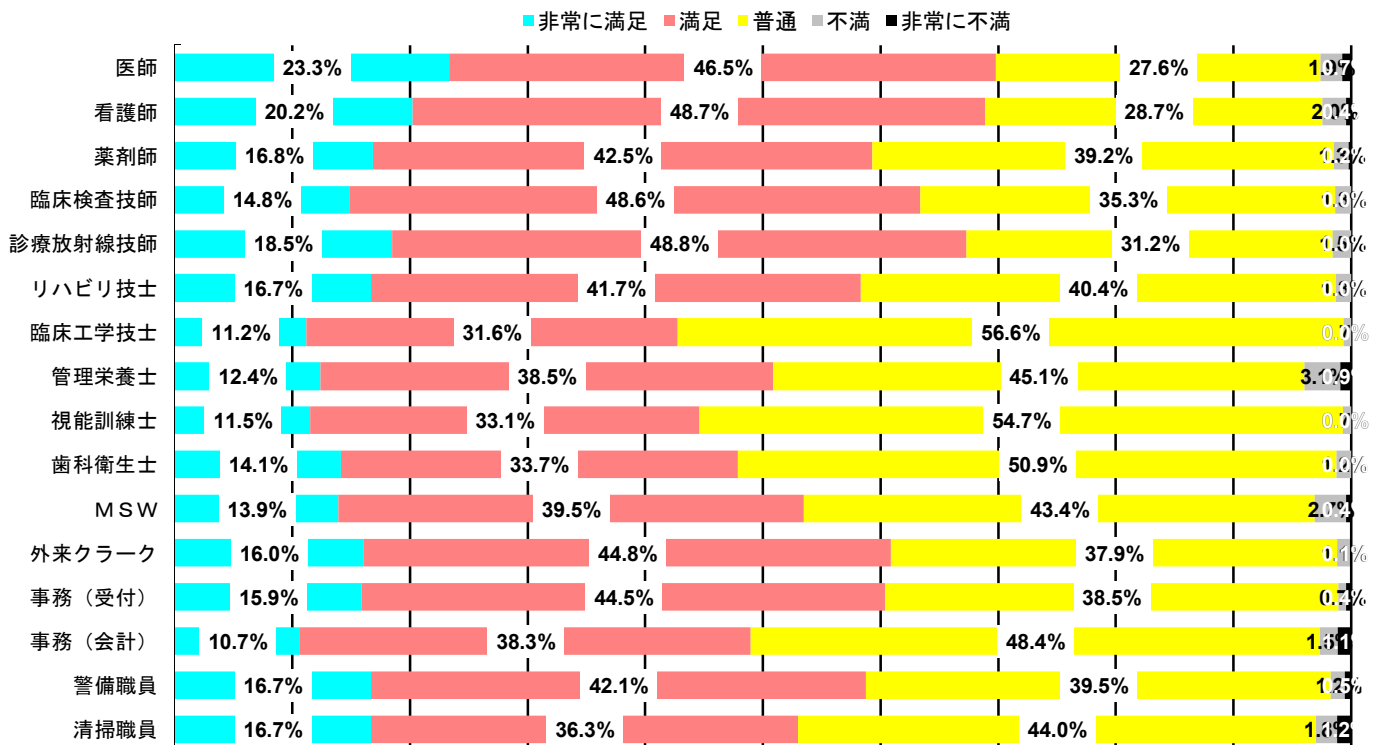


備考	○調査以来、昨年初めて[非常に満足][満足]の合計した比率が40%を超えた、が、今年44.1%で更新している。増加率が顕著。
患者さまからのご意見	○会計のスタッフさんは皆親切で良いと思う。 ○会計待合室の椅子の色を明るく。 ●会計で名前を呼ばれるのは、あまり感じが良くない。（同内容他2件）何か番号札とかの方法はないか？ ※昨年5件ほどあった、テレビモニターに会計終了の番号を貼りだしてほしい。という意見は今年は見られなかった。

(4) 職員の対応に関する満足度

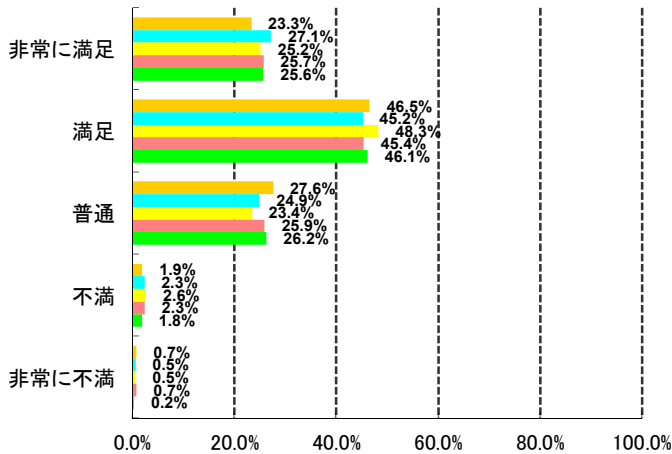
□ 職種毎の平成26年度調査結果

	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
医師	286	570	338	23	9	8	424	1,658	74.4%
看護師	235	565	333	23	5	20	477	1,658	71.2%
薬剤師	94	237	219	7	1	198	902	1,658	45.6%
臨床検査技師	77	252	183	7	0	203	936	1,658	43.5%
診療放射線技師	96	254	162	8	0	191	947	1,658	42.9%
リハビリ技士	38	95	92	3	0	287	1,143	1,658	31.1%
臨床工学技士	17	48	86	1	0	313	1,193	1,658	28.0%
管理栄養士	28	87	102	7	2	285	1,147	1,658	30.8%
視能訓練士	16	46	76	1	0	317	1,202	1,658	27.5%
歯科衛生士	23	55	83	2	0	308	1,187	1,658	28.4%
M S W	68	193	212	13	2	146	1,024	1,658	38.2%
外来クラーク	151	422	357	10	1	37	680	1,658	59.0%
事務(受付)	146	409	354	6	4	34	705	1,658	57.5%
事務(会計)	56	201	254	8	6	190	943	1,658	43.1%
警備職員	97	245	230	7	3	166	910	1,658	45.1%
清掃職員	28	61	74	3	2	308	1,182	1,658	28.7%



□ 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	286	570	338	23	9	8	424	1,658	74.4%
平成25年度	315	525	289	27	6	12	304	1,478	79.4%
平成24年度	368	706	343	38	8	11	189	1,663	88.6%
平成23年度	365	644	367	33	10	14	185	1,618	88.6%
平成22年度	343	617	351	24	3	14	183	1,535	88.1%



全職種中満足度最高。

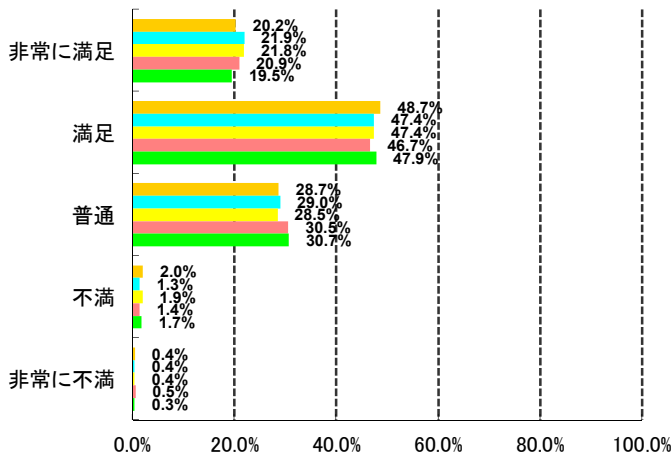
5年間の調査傾向に大きな変化なし。

(患者さまからのご意見)

- 高圧的で診てやっているという感じで気分が悪い。
- 次回の予約を聞いてくれず、「いつですか？」と聞いたら「入れてある」との返事。診療が終わった時点ではいつかわからず、受付に行き初めて（予約票）をくれるわけだから、説明くらいしてくれてもよいじゃないですか。全てにおいてこういう感じで全く気分が悪い。

□ 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	235	565	333	23	5	20	477	1,658	71.2%
平成25年度	249	538	329	15	4	17	326	1,478	77.9%
平成24年度	303	657	395	27	5	21	255	1,663	84.7%
平成23年度	279	622	407	18	7	34	251	1,618	84.5%
平成22年度	240	590	378	21	4	43	259	1,535	83.1%



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。

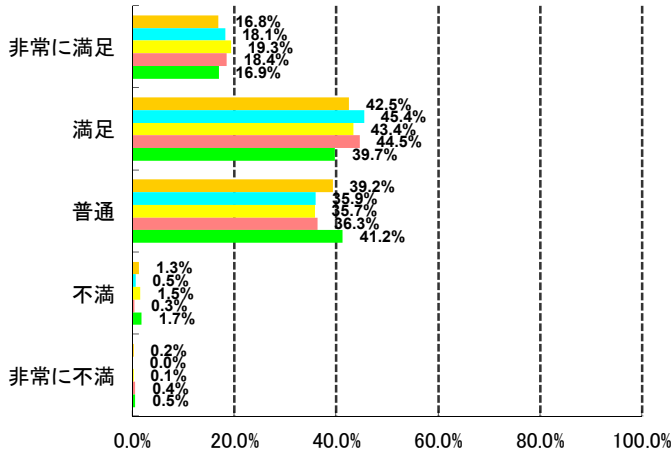
(患者さまからのご意見)

- 採血の看護師さんでとても上手なかがいらっしゃいます。他の病院ではいつも痛い思いをしますが、その方にあたるとういつも素早く採血していただけてとても助かります。

- 待合時で看護師が病状のヒアリングを行っているが、他人に聞こえないような配慮があるといいと思う。

□ 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	94	237	219	7	1	198	902	1,658	45.6%
平成25年度	99	248	196	3	0	222	710	1,478	52.0%
平成24年度	131	295	243	10	1	253	730	1,663	56.1%
平成23年度	125	302	246	2	3	266	674	1,618	58.3%
平成22年度	109	256	266	11	3	262	628	1,535	59.1%



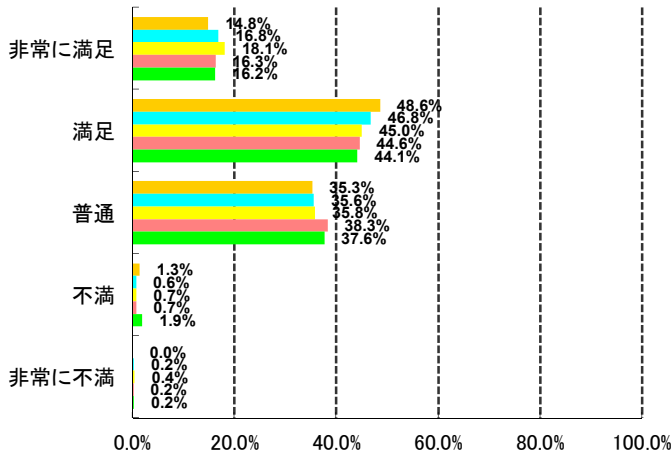
5年間の調査を通じて、約60%が[非常に満足][満足]と回答。

[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	77	252	183	7	0	203	936	1,658	43.5%
平成25年度	78	217	165	3	1	239	775	1,478	47.6%
平成24年度	101	251	200	4	2	268	837	1,663	49.7%
平成23年度	93	255	219	4	1	286	760	1,618	53.0%
平成22年度	87	237	202	10	1	281	717	1,535	53.3%



[非常に満足][満足]の合計比率が、毎年65%前後で推移。

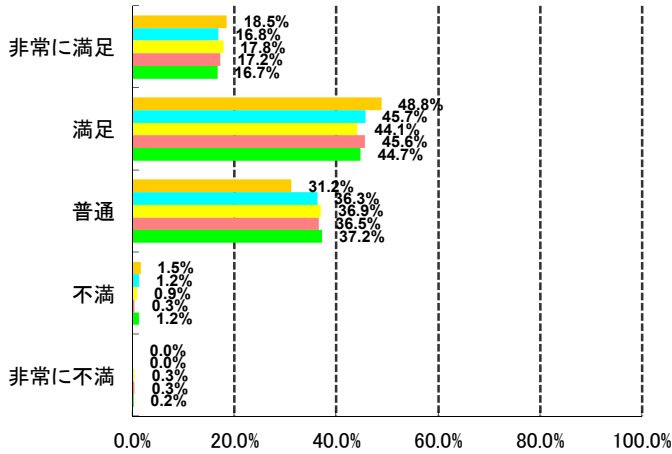
5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、非常に少ない。

(患者さまからのご意見)

○検査の方(心電図)の対応はとても良く、気持ちがいやされる。

□ 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	96	254	162	8	0	191	947	1,658	42.9%
平成25年度	82	223	177	6	0	208	782	1,478	47.1%
平成24年度	104	258	216	5	2	251	827	1,663	50.3%
平成23年度	100	265	212	2	2	272	765	1,618	52.7%
平成22年度	95	255	212	7	1	247	718	1,535	53.2%



[非常に満足][満足]の合計比率が、毎年60%以上で推移。同職種では3病院中最高評価。

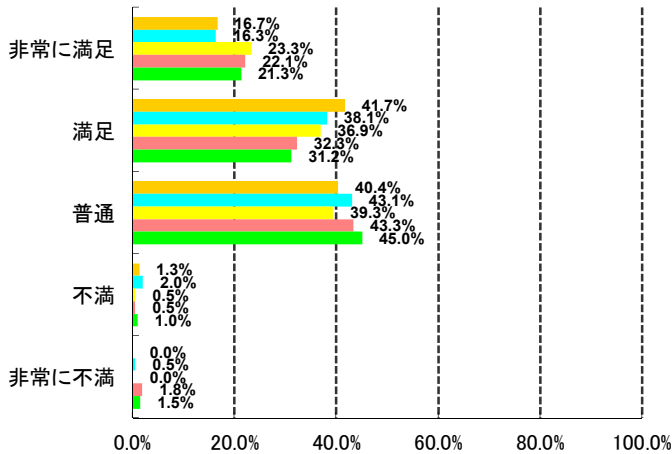
5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、10件に満たない。

(患者さまからのご意見)

- 検査の方(心電図、レントゲン)の対応はとても良く、気持ちがいやされる。
- 5歳女子、腕の骨折で金曜の夕方に救急に来ました。救急外来のNs、レントゲンを撮影する技師(特に女性の方)Dr、皆さん子供の扱いに慣れておられ、非常に安心して治療が受けることができ感謝しております。

□ 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	38	95	92	3	0	287	1,143	1,658	31.1%
平成25年度	33	77	87	4	1	319	957	1,478	35.3%
平成24年度	48	76	81	1	0	392	1,065	1,663	36.0%
平成23年度	48	70	94	1	4	412	989	1,618	38.9%
平成22年度	43	63	91	2	3	409	924	1,535	39.8%



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。

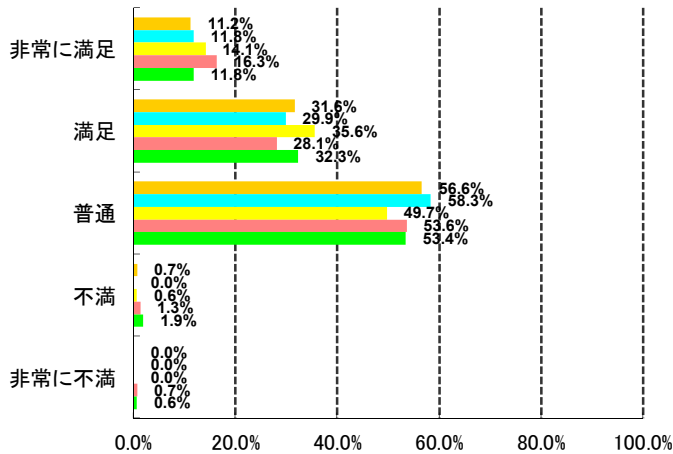
常に“感謝”という意見が多く、患者さまから大きな信頼を得ている。
(3病院には共通して同意見が見られる。)

(患者さまからのご意見)

- リハビリの先生方にいつも感謝！ 神です。

□ 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	17	48	86	1	0	313	1,193	1,658	28.0%
平成25年度	17	43	84	0	0	341	993	1,478	32.8%
平成24年度	23	58	81	1	0	402	1,098	1,663	34.0%
平成23年度	25	43	82	2	1	438	1,027	1,618	36.5%
平成22年度	19	52	86	3	1	416	958	1,535	37.6%



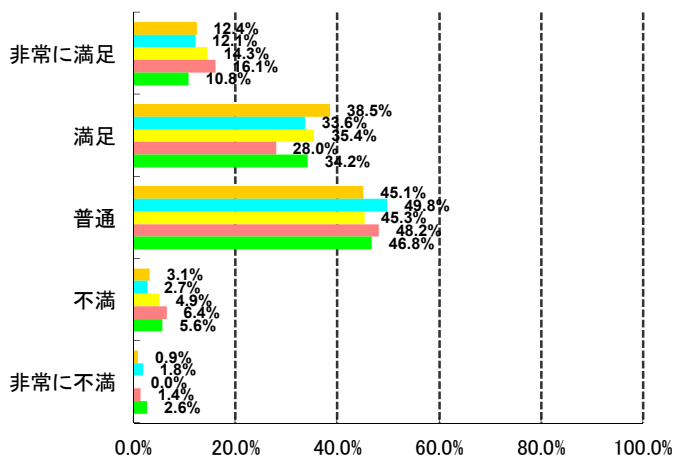
[非常に満足][満足]の合計比率が、僅かに半数に満たず、[普通]の比率が半数以上を占める。

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	28	87	102	7	2	285	1,147	1,658	30.8%
平成25年度	27	75	111	6	4	308	947	1,478	35.9%
平成24年度	32	79	101	11	0	381	1,059	1,663	36.3%
平成23年度	35	61	105	14	3	415	985	1,618	39.1%
平成22年度	25	79	108	13	6	378	926	1,535	39.7%

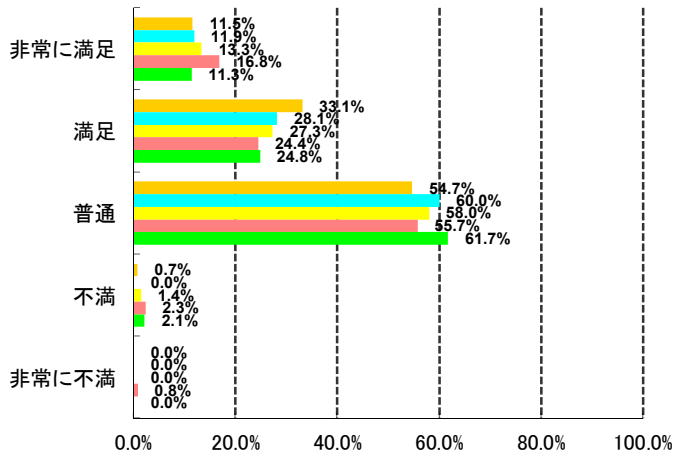


[非常に満足][満足]の合計比率は、僅かに半数未満。

(患者さまからのご意見)

□ 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	16	46	76	1	0	317	1,202	1,658	27.5%
平成25年度	16	38	81	0	0	345	998	1,478	32.5%
平成24年度	19	39	83	2	0	414	1,106	1,663	33.5%
平成23年度	22	32	73	3	1	448	1,039	1,618	35.8%
平成22年度	16	35	87	3	0	425	969	1,535	36.9%



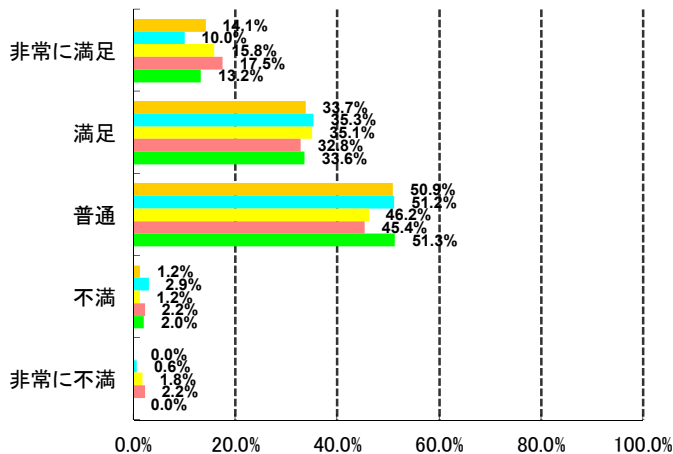
[非常に満足][満足]の合計比率が、僅かに半数に満たず、[普通]の比率が6割を占める。

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)

□ 歯科衛生士の対応について

	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	23	55	83	2	0	308	1,187	1,658	28.4%
平成25年度	17	60	87	5	1	309	999	1,478	32.4%
平成24年度	27	60	79	2	3	391	1,101	1,663	33.8%
平成23年度	32	60	83	4	4	407	1,028	1,618	36.5%
平成22年度	20	51	78	3	0	319	1,064	1,535	30.7%



[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。

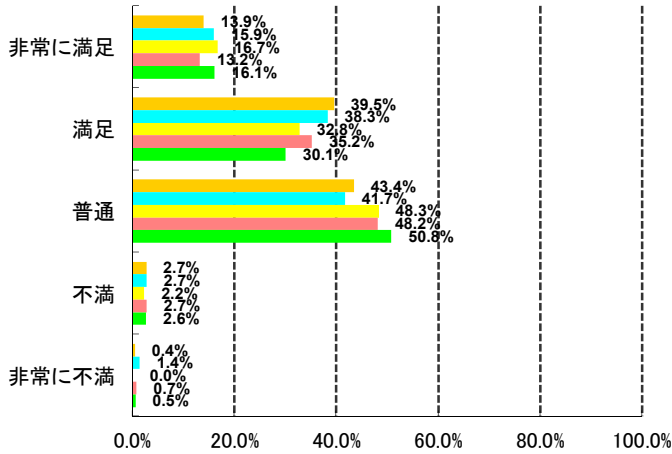
5年間の調査を通じて、[不満][非常に不満]という声は、毎年10件に満たない。

(患者さまからのご意見)

○紹介で来ましたが、医師・衛生士さんともに親切で腕も良く感謝しています。

□ 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	68	193	212	13	2	146	1,024	1,658	38.2%
平成25年度	70	168	183	12	6	163	876	1,478	40.7%
平成24年度	30	59	87	4	0	378	1,105	1,663	33.6%
平成23年度	72	192	263	15	4	194	878	1,618	45.7%
平成22年度	31	58	98	5	1	395	947	1,535	38.3%



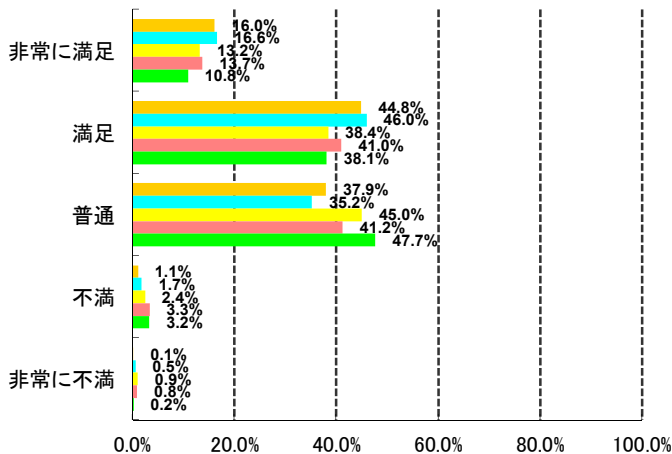
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、半数前後が「非常に満足」「満足」と回答している。

(患者さまからのご意見)

○看護師、ソーシャルワーカーはとても親切で感謝しています。

□ 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	151	422	357	10	1	37	680	1,658	59.0%
平成25年度	152	422	323	16	5	41	519	1,478	64.9%
平成24年度	70	204	239	13	5	188	944	1,663	43.2%
平成23年度	150	448	451	36	9	49	475	1,618	70.6%
平成22年度	60	211	264	18	1	188	793	1,535	48.3%



「非常に満足」「満足」の合計比率について、平成23年度に以降50%以上に転じ本年度も継続して推移している。

同職種では3病院で最高評価となっている。

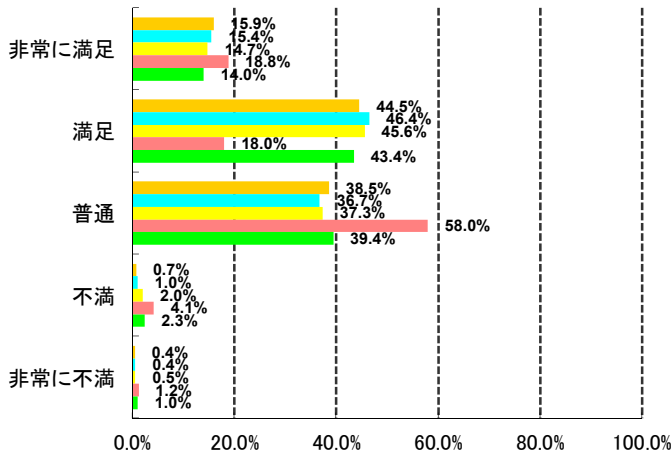
(患者さまからのご意見)

○外来スタッフ、クラークさんは、みんな物腰も柔らかく、やさしくて親切なので、とても安心してみてもらえることに嬉しくおもいます。救急もしているので安心です。

●整形外科(3)の受付事務スタッフの対応が悪いと常を感じる。

□ 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	146	409	354	6	4	34	705	1,658	57.5%
平成25年度	138	415	328	9	4	41	543	1,478	63.3%
平成24年度	157	488	400	21	5	61	531	1,663	68.1%
平成23年度	145	139	448	32	9	44	801	1,618	50.5%
平成22年度	146	454	412	24	10	49	440	1,535	71.3%



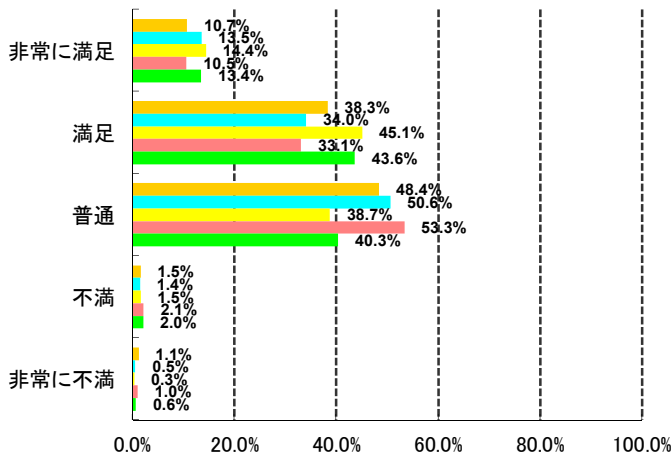
[非常に満足][満足]の合計比率が、60%前後で堅調に推移している。

(患者さまからのご意見)

○保険計算窓口の方の対応がとてもよかったです。

□ 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	56	201	254	8	6	190	943	1,658	43.1%
平成25年度	58	146	217	6	2	234	815	1,478	44.9%
平成24年度	149	467	401	16	3	59	568	1,663	65.8%
平成23年度	55	173	279	11	5	287	808	1,618	50.1%
平成22年度	138	449	415	21	6	53	453	1,535	70.5%



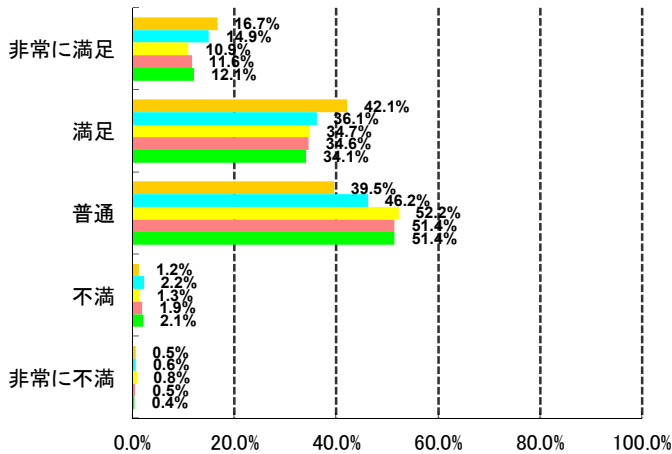
例年[非常に満足][満足]の項目合計比率は50%台であった。昨年60%まで伸びたが、今年は50%を切り、減少傾向へと転じた。

(患者さまからのご意見)

○会計のスタッフさんは皆親切で良いと思う。
 ○会計が以前と比べ早くなり、すごく感謝。
 対応もてきぱきしており、かつ丁寧で気持ちが良い。
 ○日によりますが、外来待合所でのおしゃべりが多くて呼び出しのアナウンスが聞き取りにくい時があります。
 会計がマイクを使って下さるのはたすかります。
 ●会計での名前を呼ぶシステムをやめて欲しい。
 (同内容のご意見 他2件)

□ 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	97	245	230	7	3	166	910	1,658	45.1%
平成25年度	76	184	235	11	3	175	794	1,478	46.3%
平成24年度	57	181	272	7	4	265	877	1,663	47.3%
平成23年度	74	220	327	12	3	241	741	1,618	54.2%
平成22年度	64	181	273	11	2	275	729	1,535	52.5%



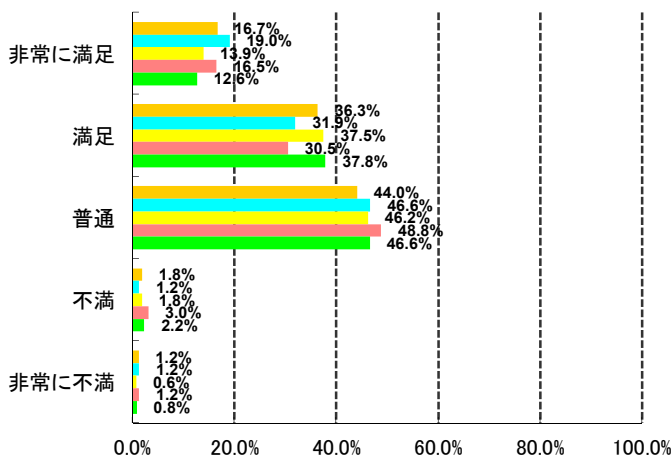
[非常に満足][満足]の合計比率が、過去5年で初めて50%を超えた。

(患者さまからのご意見)

- 警備員の待期場所で、スーツ姿の人と警備員が雑談をしていて、見た感じ嫌な気分になった。
- 休日、夜間の警備員の対応に改善の必要あり

□ 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	28	61	74	3	2	308	1,182	1,658	28.7%
平成25年度	31	52	76	2	2	321	994	1,478	32.7%
平成24年度	86	232	286	11	4	223	821	1,663	50.6%
平成23年度	27	50	80	5	2	436	1,018	1,618	37.1%
平成22年度	79	237	292	14	5	220	688	1,535	55.2%



[非常に満足][満足]の合計比率は、例年50%前後である。(今年は53.0%)

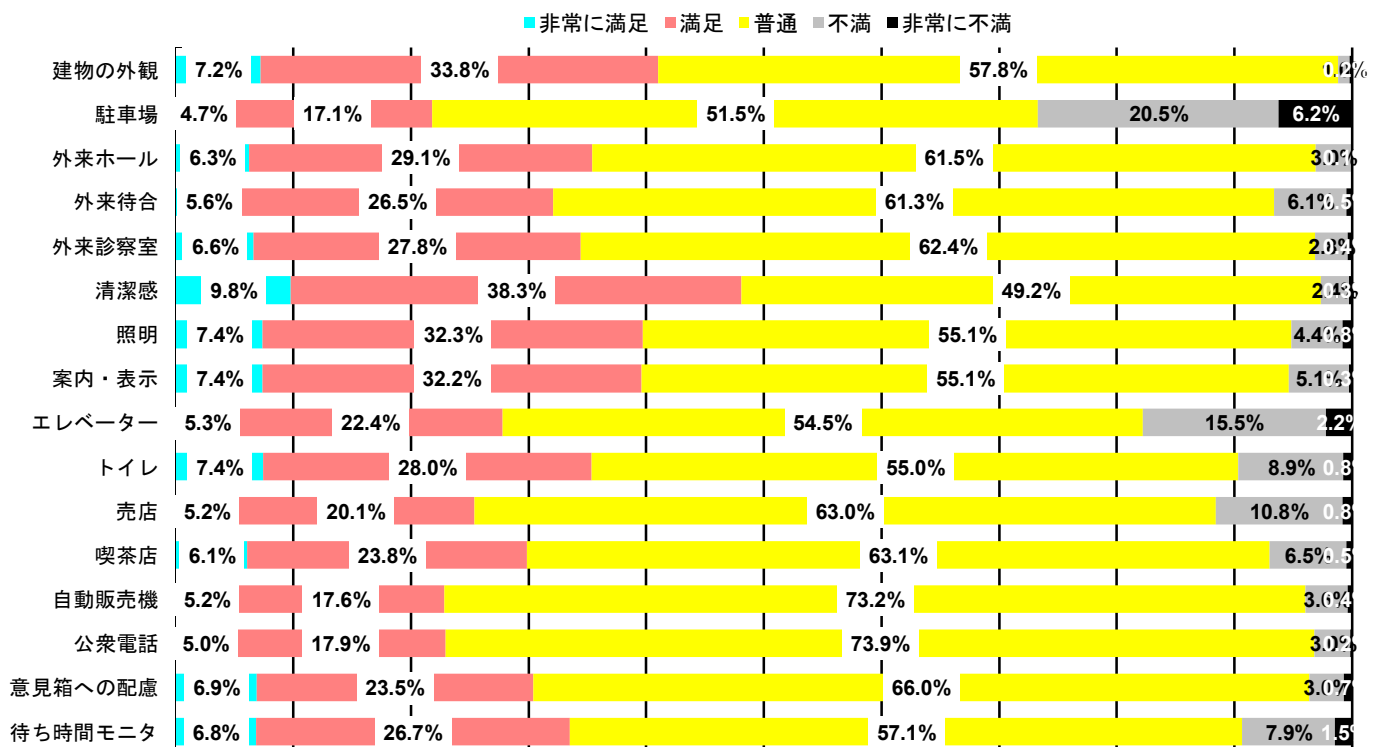
(患者さまからのご意見)

- 清掃に不満。床だけはしているようですが、壁面や細かい部分が目につくのです。いつ見ても適当にしているようにみえる。もっときっちりきれいにして欲しい。病院なのに不潔だと人忸勧められない。厳しいようですが、何年も通ってますが、変わらないので書き込みしました

(5) 設備面に関する満足度

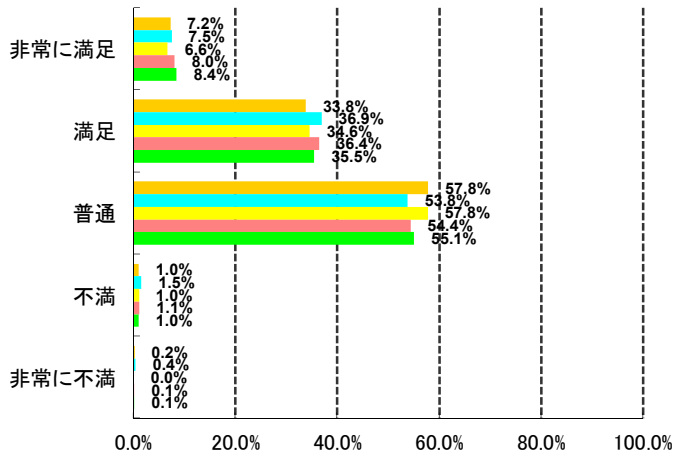
□ 項目毎の平成26年度調査結果

	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	79	370	633	11	2	23	540	1,658	67.4%
駐 車 場	32	115	347	138	42	224	760	1,658	54.2%
外来ホール	67	312	659	32	1	14	573	1,658	65.4%
外 来 待 合	62	293	678	68	5	6	546	1,658	67.1%
外来診察室	72	303	680	30	4	9	560	1,658	66.2%
清 潔 感	111	434	558	27	3	5	520	1,658	68.6%
照 明	83	363	619	49	9	6	529	1,658	68.1%
案内・表示	81	354	605	56	3	6	553	1,658	66.6%
エレベーター	55	231	561	160	23	42	586	1,658	64.7%
ト イ レ	79	298	586	95	8	37	555	1,658	66.5%
売 店	46	177	554	95	7	107	672	1,658	59.5%
喫 茶 店	38	149	395	41	3	203	829	1,658	50.0%
自動販売機	41	138	574	28	3	137	737	1,658	55.5%
公衆電話	33	118	486	20	1	221	779	1,658	53.0%
意見箱への配慮	49	167	469	21	5	171	776	1,658	53.2%
待ち時間モニタ	51	200	428	59	11	111	798	1,658	51.9%



□ 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	79	370	633	11	2	23	540	1,658	67.4%
平成25年度	80	395	576	16	4	24	383	1,478	74.1%
平成24年度	89	463	774	14	0	27	296	1,663	82.2%
平成23年度	102	464	692	14	1	30	315	1,618	80.5%
平成22年度	102	432	671	12	1	26	291	1,535	81.0%



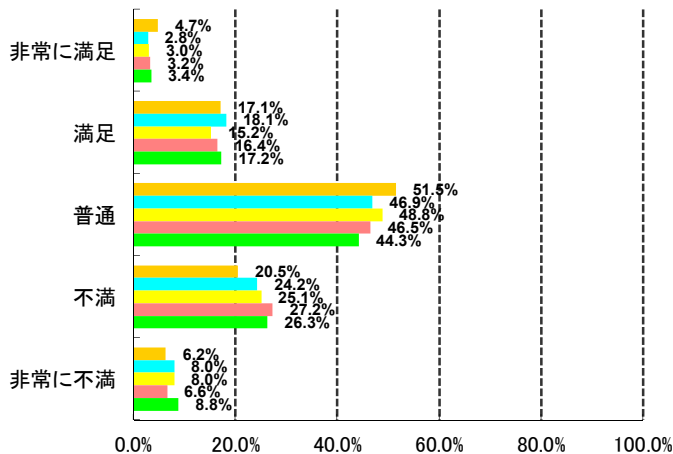
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が大半を占める。

(患者さまからのご意見)

●建物構造が古いと感じられます。(同様の意見他4件)

□ 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	32	115	347	138	42	224	760	1,658	54.2%
平成25年度	18	116	300	155	51	245	593	1,478	59.9%
平成24年度	25	128	411	211	67	256	565	1,663	66.0%
平成23年度	26	132	374	219	53	292	522	1,618	67.7%
平成22年度	27	135	347	206	69	273	478	1,535	68.9%



全項目中、5年連続で圧倒的に不満足意見最多。(28件)

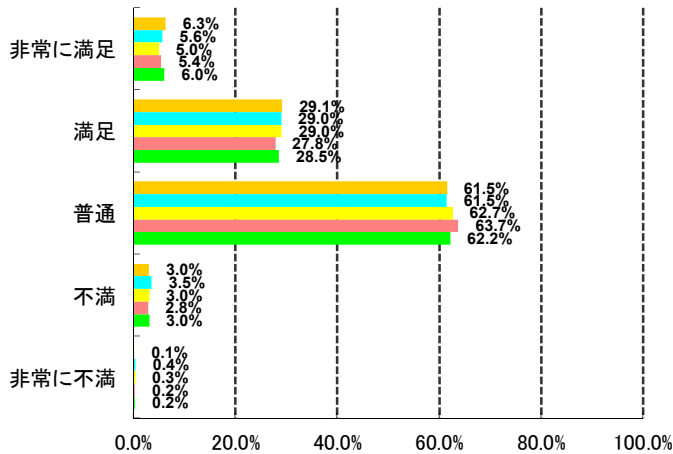
地域施設との均衡もあり、料金改定は困難で如何ともし難い項目か。

(患者さまからのご意見)

●駐車場から外来ホールへの移動がわかりにくいので、大きな案内板か、案内係が欲しい。
 ●駐車場が暗くて狭い。
 ●駐車場料金のサービスをしてください。他の病院では患者に対しては上限を決めています。中には、車でないと来院できない患者もいますよ。(割引・無料化を求め意見が他8件)

□ 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	67	312	659	32	1	14	573	1,658	65.4%
平成25年度	59	305	647	37	4	11	415	1,478	71.9%
平成24年度	65	381	823	40	4	12	338	1,663	79.7%
平成23年度	68	352	806	36	3	10	343	1,618	78.8%
平成22年度	73	348	758	37	3	13	303	1,535	80.3%



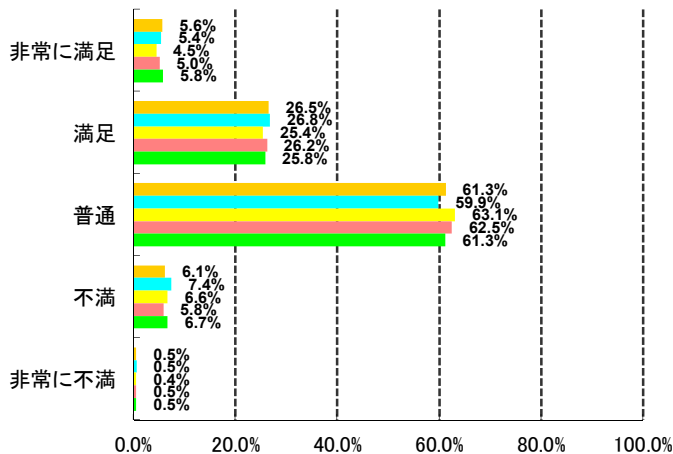
毎年、「普通」という意見が多くを占める結果となっている。

(患者さまからのご意見)

● 駐車場から外来ホールへの移動がわかりにくいので、大きな案内板か、案内係が欲しい。

□ 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	62	293	678	68	5	6	546	1,658	67.1%
平成25年度	59	292	653	81	6	5	382	1,478	74.2%
平成24年度	60	342	851	89	6	6	309	1,663	81.4%
平成23年度	65	338	805	75	6	6	323	1,618	80.0%
平成22年度	72	321	762	83	6	9	282	1,535	81.6%



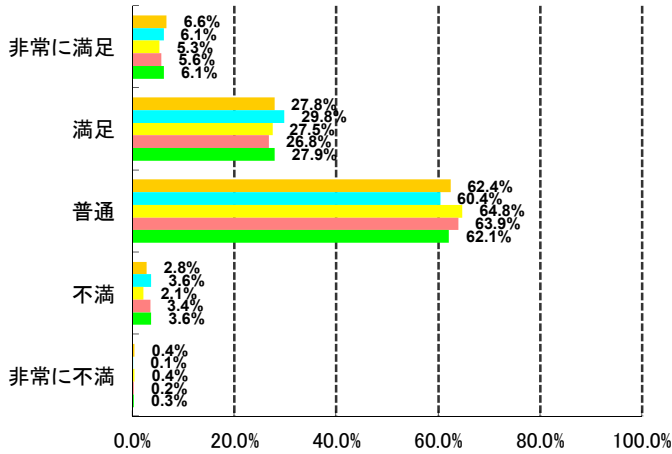
毎年、「普通」という意見が多くを占める結果となっている。

(患者さまからのご意見)

● 外来ホール待合の椅子が汚い (同様の意見 他5件)
 ● 外待合のカウンター前とイスの間、中待合のイスとイスの間が狭く、座っている時に車椅子やベビーカーが通りにくい。

□ 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	72	303	680	30	4	9	560	1,658	66.2%
平成25年度	65	319	647	39	1	5	402	1,478	72.8%
平成24年度	69	361	851	28	5	5	344	1,663	79.3%
平成23年度	71	337	804	43	3	11	349	1,618	78.4%
平成22年度	73	334	743	43	3	16	323	1,535	79.0%



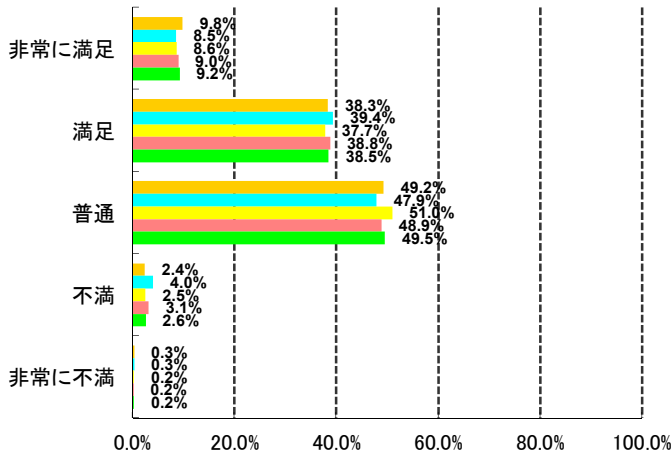
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

● 外来待合の場所がわかりにくいので、待合入口の上部にでも、診察室の番号11~19等表示しておいてほしい。

□ 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	111	434	558	27	3	5	520	1,658	68.6%
平成25年度	94	435	529	44	3	0	373	1,478	74.8%
平成24年度	117	514	694	34	3	3	298	1,663	82.1%
平成23年度	117	505	637	41	2	3	313	1,618	80.7%
平成22年度	115	480	618	32	3	7	280	1,535	81.8%

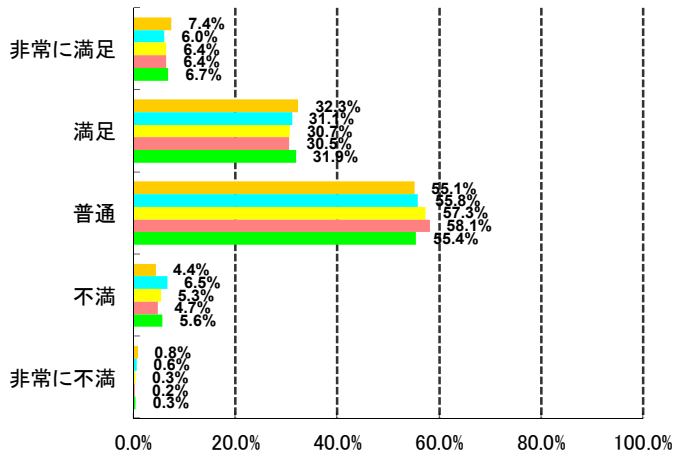


5年連続3病院中で評価は最も高い。

(患者さまからのご意見)

□ 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	83	363	619	49	9	6	529	1,658	68.1%
平成25年度	65	337	605	71	6	1	393	1,478	73.4%
平成24年度	86	411	768	71	4	3	320	1,663	80.8%
平成23年度	82	390	743	60	3	3	337	1,618	79.2%
平成22年度	83	392	682	69	4	8	297	1,535	80.7%



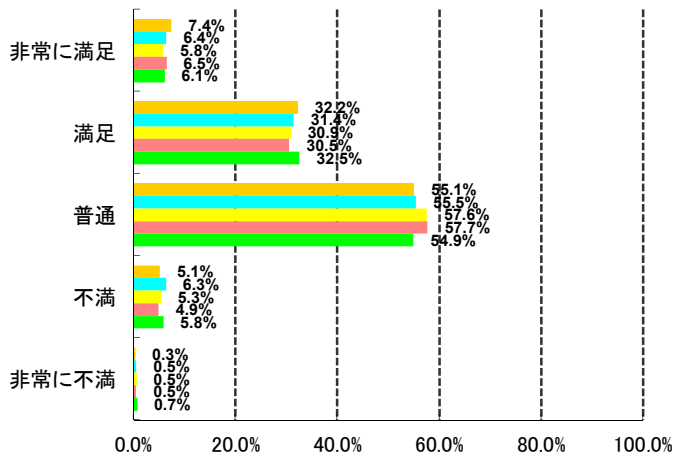
5年連続3病院中で評価は最も高い。

(患者さまからのご意見)

- 照明が暗い印象がある。

□ 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	81	354	605	56	3	6	553	1,658	66.6%
平成25年度	68	334	590	67	5	3	411	1,478	72.2%
平成24年度	75	402	750	69	7	4	356	1,663	78.6%
平成23年度	81	383	724	61	6	7	356	1,618	78.0%
平成22年度	73	391	660	70	8	13	320	1,535	79.2%



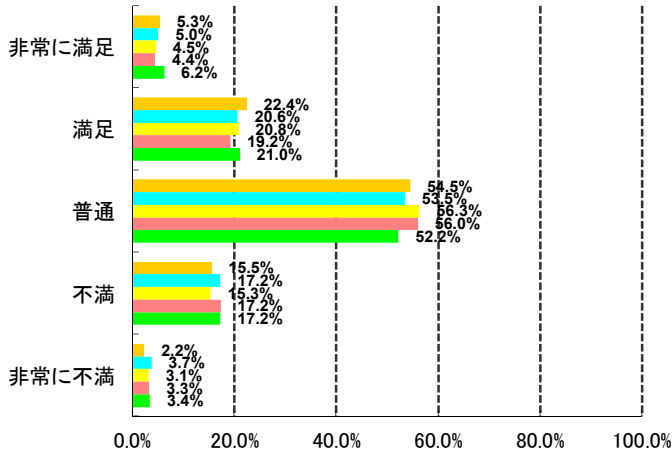
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

- 早く皮膚科の案内表示をして下さい。まだまだわかりにくい。
- 駐車場から外来ホールへの移動がわかりにくいので、大きな案内板か、案内係が欲しい。
- 掲示物の整理をしたらすっきりすると思います。

□ 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	55	231	561	160	23	42	586	1,658	64.7%
平成25年度	50	207	537	173	37	44	430	1,478	70.9%
平成24年度	56	256	694	189	38	50	380	1,663	77.1%
平成23年度	52	229	669	206	39	55	368	1,618	77.3%
平成22年度	71	242	600	198	39	54	331	1,535	78.4%



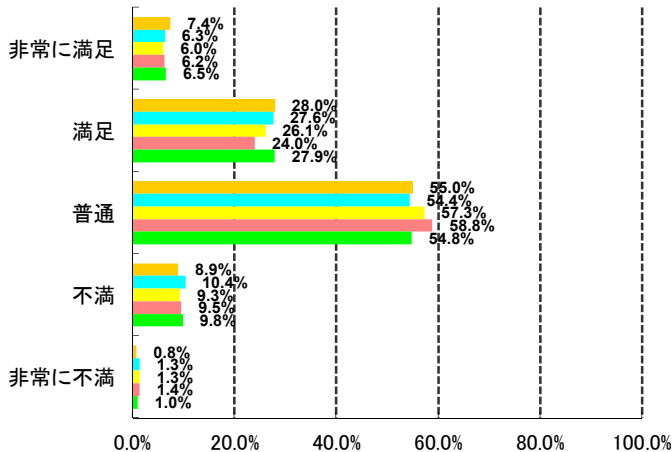
「駐車場」と並ぶマイナス評価項目で、今のところ如何ともし難い内容か。

(患者さまからのご意見)

- 待ち時間が長い (他同様の内容 8件)
- エレベータの動きの制御が悪いのでは? という内容が 3件

□ 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	79	298	586	95	8	37	555	1,658	66.5%
平成25年度	66	287	566	108	14	42	395	1,478	73.3%
平成24年度	76	331	727	118	17	34	360	1,663	78.4%
平成23年度	78	300	735	119	17	38	331	1,618	79.5%
平成22年度	78	335	658	118	12	29	305	1,535	80.1%



例年、「少ない・汚い」が定番の意見となっている。

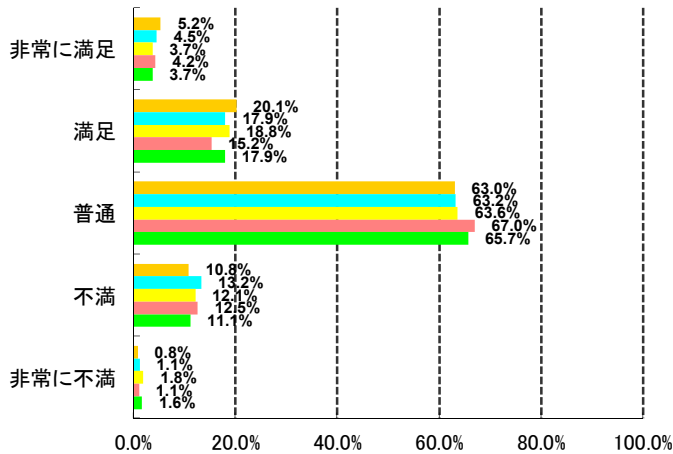
改善可能な点から取り組みたい。

(患者さまからのご意見)

- トイレで検尿する時、もう少し明るい方が良い。
- 1階の男子トイレ個室の照明が暗すぎる。他5件
- 子供、幼児トイレが不便、女子トイレに幼児小便器が欲しい。
- 6番受付横の女子トイレの洋式用の鍵が壊れているわけではないのですが、気になりました。

□ 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	46	177	554	95	7	107	672	1,658	59.5%
平成25年度	39	156	550	115	10	118	490	1,478	66.8%
平成24年度	40	205	695	132	20	110	461	1,663	72.3%
平成23年度	44	159	699	131	11	127	447	1,618	72.4%
平成22年度	37	179	657	111	16	125	410	1,535	73.3%



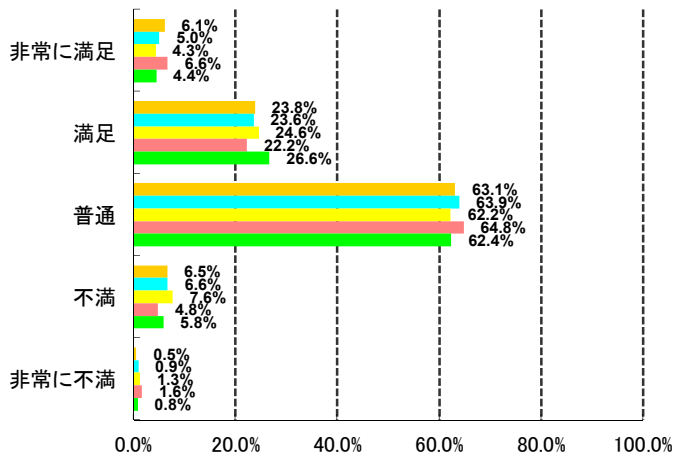
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が多数を占める。

(患者さまからのご意見)

- 売店を広くしてほしい。
- 品ぞろえ悪い。

□ 喫茶店について

	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	38	149	395	41	3	203	829	1,658	50.0%
平成25年度	28	132	358	37	5	235	683	1,478	53.8%
平成24年度	31	177	448	55	9	293	650	1,663	60.9%
平成23年度	46	154	449	33	11	309	616	1,618	61.9%
平成22年度	29	174	408	38	5	313	568	1,535	63.0%



調査開始以来、毎年徐々に評価が上昇している。

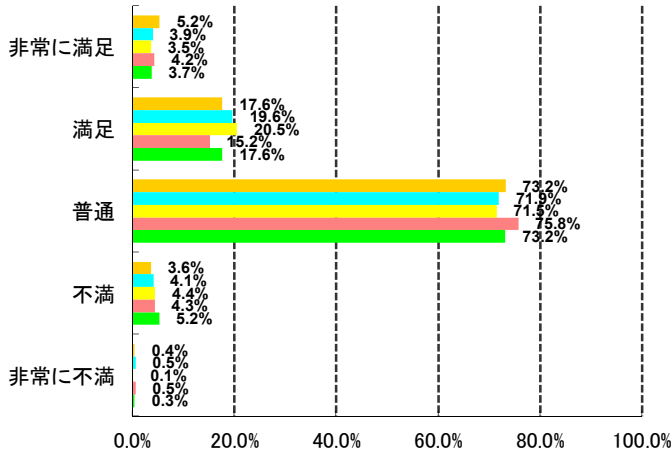
『葉山珈琲』の設置以後サービス向上という流れで、高い満足度に繋がっている。

(患者さまからのご意見)

- 喫茶店。タバコ臭い。

□ 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	41	138	574	28	3	137	737	1,658	55.5%
平成25年度	30	150	550	31	4	146	567	1,478	61.6%
平成24年度	35	202	705	43	1	145	532	1,663	68.0%
平成23年度	39	140	700	40	5	160	534	1,618	67.0%
平成22年度	33	159	661	47	3	174	458	1,535	70.2%



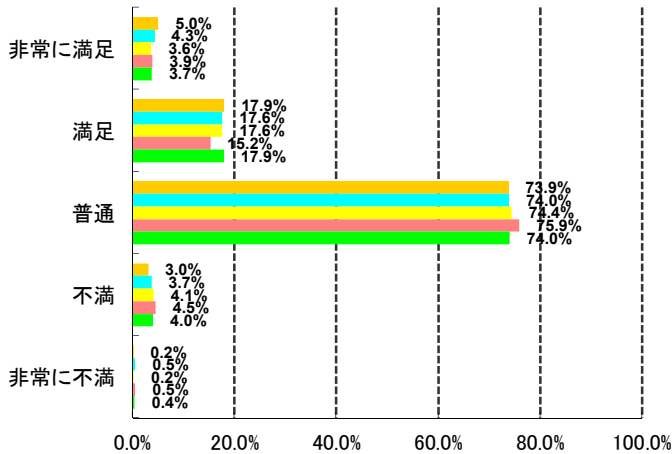
5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が大半を占める。

(患者さまからのご意見)

- 入院病棟の自販機の種類が少ないと感じました。子供（乳児）の付き添いで入院していたので、売店やコンビニまでは足を延ばしたくなかったです。
- 長時間待つので、飲物のサービスや自販機が近くにあるといいと思います。（初診受付、予約受付のあたり）

□ 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	33	118	486	20	1	221	779	1,658	53.0%
平成25年度	28	114	480	24	3	222	607	1,478	58.9%
平成24年度	31	150	635	35	2	241	569	1,663	65.8%
平成23年度	32	126	628	37	4	238	553	1,618	65.8%
平成22年度	31	148	613	33	3	220	487	1,535	68.3%

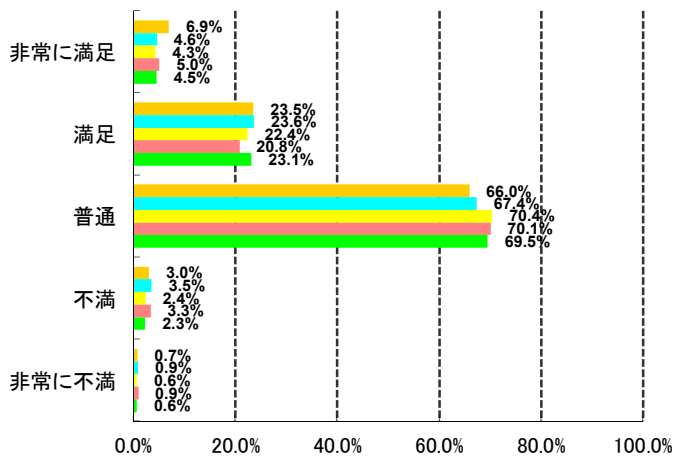


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、「普通」とする意見が大半を占める。

(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	49	167	469	21	5	171	776	1,658	53.2%
平成25年度	31	161	459	24	6	191	606	1,478	59.0%
平成24年度	36	189	595	20	5	218	600	1,663	63.9%
平成23年度	39	163	550	26	7	230	603	1,618	62.7%
平成22年度	36	185	556	18	5	212	523	1,535	65.9%

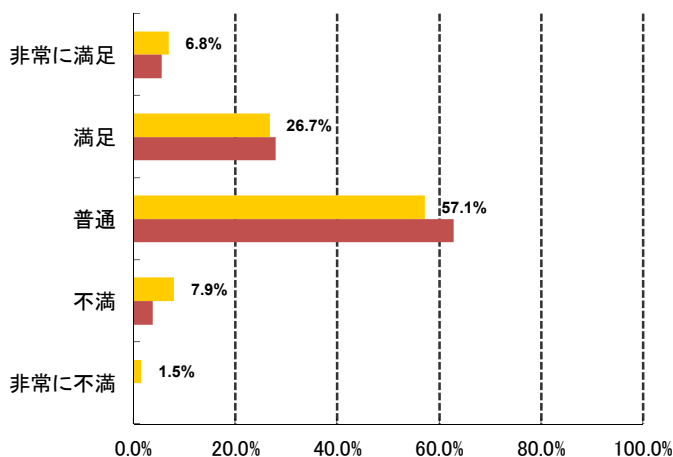


5年間の調査傾向に大きな変化はなく、[普通]とする意見が大半を占める。

(患者さまからのご意見)

□ 診察待ち状況等のテレビモニター表示について (平成25年6月より実施)

	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	200	428	59	11	111	798	1,658	51.9%
平成25年度	40	202	455	27	0	148	606	1,478	59.0%
								0	#DIV/0!
								0	#DIV/0!
									#DIV/0!



昨年度からの新設項目。本年、“待ち時間”と“満足度”の数値が良くなる傾向が認められた。“満足度”の向上に関して言えば当該モニターが寄与した部分も多くあると考えられる。

一方で、自由意見に当該テレビモニターの設置要望が散見される。広報に努められたい。

(患者さまからのご意見)

- 待ち時間表示が全然機能していない。全く減らない。
- 電光掲示板があるのは良いが、表示がややわかりにくい。

(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	303	25.0%	321	25.5%	274	26.8%	満足	305	25.8%
81～90点									
71～80点	722	59.6%	740	58.7%	589	57.5%	やや満足	598	50.6%
61～70点									
51～60点	164	13.5%	174	13.8%	139	13.6%	どちらともいえない	233	19.7%
41～50点									
31～40点	16	1.3%	19	1.5%	18	1.8%	やや不満	38	3.2%
21～30点									
11～20点	7	0.6%	7	0.6%	4	0.4%	不満	8	0.7%
0～10点									
有効回答総数	1,212	100.0%	1,261	100.0%	1,024	100.0%	有効回答総数	1,182	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

