

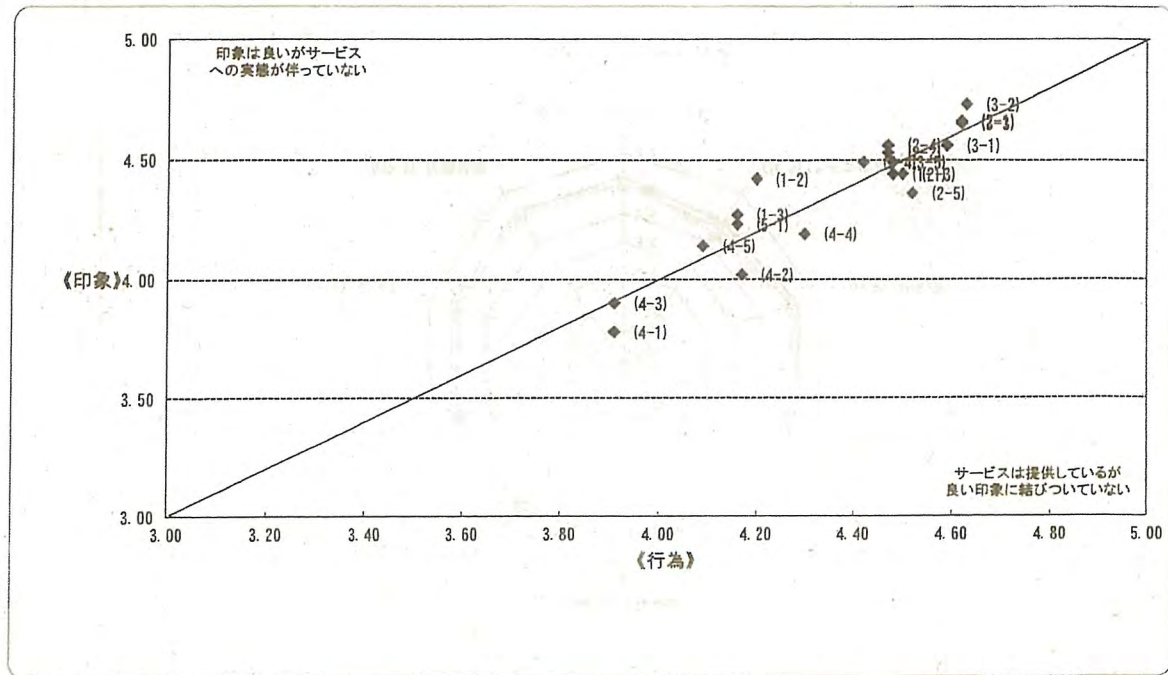
■国立循環器病センター



分類	項目	22年度平均値		23年度計画		22年度実績		23年度計画	
		件数	円高	件数	円高	件数	円高	件数	円高
1. 入居時		4,41	4,35	4,38	4,29	4,37	4,21	4,37	4,21
入居時の費用について不満	近所との関係について不満	4,41	4,38	4,44	4,48	4,46	4,45	4,44	4,45
	入居の不都合について不満	4,46	4,26	4,27	4,29	4,28	4,17	4,17	4,18
	入居中の生活の費用について不満	4,37	4,21	4,27	4,18	4,28	4,11	4,11	4,12
2. 入居中の生活		4,55	4,37	4,51	4,52	4,52	4,51	4,51	4,51
近所との関係や近所環境について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,68	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
	近所との関係や近所環境について不満	4,60	4,59	4,62	4,67	4,67	4,60	4,60	4,60
	近所との関係や近所環境について不満	4,62	4,68	4,64	4,66	4,68	4,65	4,65	4,65
入居中に生じた生活の不都合について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,66	4,64	4,59	4,47	4,57	4,47	4,47	4,47
	近所との関係や近所環境について不満	4,62	4,59	4,66	4,65	4,65	4,47	4,47	4,47
	近所との関係や近所環境について不満	4,65	4,61	4,68	4,65	4,63	4,59	4,59	4,59
3. 入居後の生活		4,61	4,61	4,65	4,59	4,60	4,59	4,59	4,59
近所との関係や近所環境について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
	近所との関係や近所環境について不満	4,62	4,69	4,70	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
入居中に生じた生活の不都合について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
4. 入居後の生活		4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
近所との関係や近所環境について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
入居中に生じた生活の不都合について不満	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
	近所との関係や近所環境について不満	4,61	4,61	4,65	4,62	4,62	4,60	4,60	4,60
5. 退去時		4,42	4,32	4,32	4,18	4,18	4,18	4,18	4,18
退去時の費用について不満	退去時の費用について不満	4,42	4,32	4,32	4,18	4,18	4,18	4,18	4,18
	退去時の費用について不満	4,42	4,32	4,32	4,18	4,18	4,18	4,18	4,18
	退去時の費用について不満	4,42	4,32	4,32	4,18	4,18	4,18	4,18	4,18

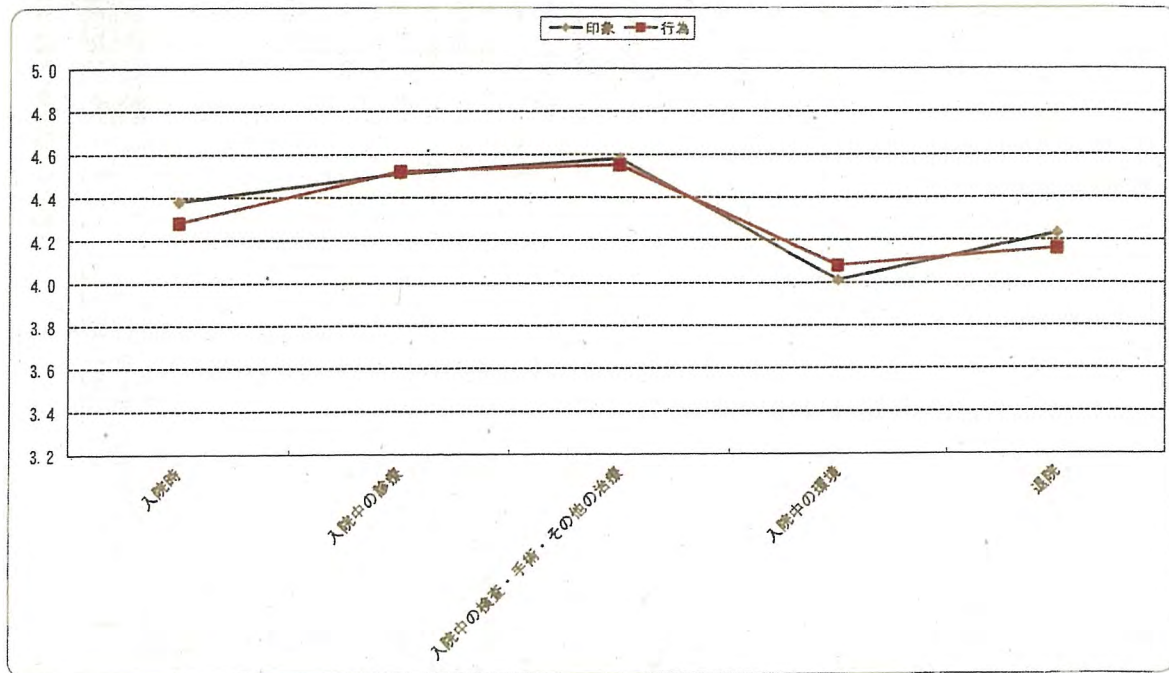
平成23年度「印象」と「行為」別平均点数(入院)

■国立循環器病センター



平成23年度「印象」と「行為」別平均点数(入院)

■国立循環器病センター



入院費用の概算を、早めに連絡して欲しい。
夜中トイレを部屋でする人と、一軒の部屋は少し困る。毎日夜不足？
外来の待時間が多い様に思う。
退院3日前ぐらいに引越してこれた隣の方、看護婦さんへのクレームや、その独り言が聞こえてくるので、ストレスでした。反対側の病室に、私と思えば病状の方や、年齢の近い方等、2人おられるとわかったので、できればこちらの部屋が良かったなと思います。宜しくお願いします。
入院時の駐車場を作るべき。
・トイレ、お風呂なども少し改善してほしい。・会計にかなり時間がかかる。・帝王切開手術後まだ1〜2時間で、本人に結果説明に来られても苦しい。翌日にしてほしい。
注射点滴の際、失敗は仕方がないが、何回もありすぎで何の一言もなかったら、何らかの一言がほしいかった。一定の速度を保つようにしてほしい。のどに悪い。
食事がおいしくない。産後食、ゴハン多すぎます。3時のおやつが欲しいです。
清掃業者が悪すぎる。病室が不衛生である。カーテンレール、床、棚の上、ホコリのない箇所はない。ゴミ箱のゴミ袋もよごれた物をそのまま使用。お風呂、トイレも汚なすぎる。周産科のお風呂、脱衣所が汚い。
消灯時間は21:30〜20:30位でもよいのでは？
トイレ、風呂場の清掃。
看護婦さんの人数、少し足りないと思いました。
病棟の売店にローションは向かない（消毒をしすぎる）？
1) 担当者が看板と違っていた。2) 担当者が変わる時、うまく担当変更を告げる人と告げない人がいる。患者から見れば、担当をハッキリする方がよい。
・薬の管理を患者にまかせすぎているので、認知の方に対しては心配。・病棟と検査室のコミュニケーションが不足していて、知らない部分にルートを取られた。
入院手紙のパンフレットに、前開きの活字、丁字帯が必要だと記入するべき（きつと初めて入院する人はわからないと思う）。
ベッドまわりの壁やカーテンがとにかく汚い。最初に入った場所は、壁もカーテンも血だらけでした。
築30年以上になるので、建物設備は是非共の近くで建替えられる事を希望したい。特にICUのスタッフの有能ぶりに、頭が下がる思いがした。
ご飯を食べる時間が早いので、夜中おなかのすく。
トイレの水を流さない人がいますが、力がなく押す事が出来なかったのかもしれない。もう少し軽く流せるようにはならないのでしょうか？
トイレの個室が狭い。点滴をつけたまま個室に入るのが大変でした。
トイレ（病棟内の）が少ない。狭い。浴室の段差が多い。
床など、そうじをもっときれいにできてほしい。
病棟の建物が古くなっているように思う。
洗濯物の天日乾しの所がほしい。
・洗面台の周り少し不十分。・時計、カレンダーの常設。
患者が早い早く退院すべき配慮に欠ける。患者が余りにも受け身すぎる点。患者の〇〇される。先生方を余りにも信用しすぎている。
看護婦さんが変わることで、何度か同じ事を伝えなければいけない。特にこちらがお願いした時は気が引ける。忙がしすぎるのではと思う。
看護婦→師長→医師への伝達が、度々ミスが多く、医師に伝わっていない。間違えて伝わっていた等があったため、その点は改善するべきと強く思う。

食事の点、メニューがよくにている。
相部屋での洗面所の増設。
・各階に自動販売機を置いて欲しい。・たまに食事、肉食おかしだけ、魚系おかしという時があるので、パランスよく系統を分けて欲しい。
設備、個室の部屋の清掃、床、風呂のカーテン清掃。
入院中の検査の日程を、もっと前もっておしえてほしい。突然言われても、心の準備をしたい検査もあるので、チームワークが少し悪い。
入院案内のメンテナンス。ex. 地下にコンビニ。ポスト。ボランティア活動の時間内容。
トイレが少々狭い。尿量計の使用の心得が悪い（女性なのに気を付けるよう注意しても良いと思います）。
質問や依頼について、どんな事であれ、何らかの回答は必要。そのままだと良くない（患者の意にそわない事でも）。
・シャワー室の改善。・トイレの増設。・独立した洗面場があればよい。
エレベーターの数、各階に自販機を設置。コンビニの訪問販売、テレビ、冷蔵庫の値段、病棟のトイレの数を、ちょと建て物が古いかなと感じました。
担当看護婦が毎日変わる、不便を感じた。
カーテンをあけたら、しっかりと行てほしい。
看護婦さんの態度。
看護婦担当医師が、患者と接する時間あまりにも短かいのは問題。他の業務多忙なのかもしれないが、患者と話し合う時間を多くしてほしい。担当医師にたずねたいことを、看護婦を通じて問うても返事がないか、かなり建ることが多い。
浴室が汚い。
以前4Fの周産科にも入院しましたが、その際・点滴の失敗が多い。・看護婦さんに言ったことが医師に伝わっていない。・無神経な発言をする看護婦さん（「ほんとに痛いですかあ？」等）。・病室の変更の理由を、きちんと説明してくれなかった。等々の不満がありました。今回の入院ではこのようなことがなく、大変親身になって頂けたと思います。数年前の話ですが、ぜひ参考にして頂ければと思います、あえて書かせて頂きました。
面会の人は長時間の時、フロアで話してほしい。ベッドの所で大きな声で長い間話されたら困った。気分が癒えた。
・電気が暗い。新聞等読みづらい。・4F尾上に緑を…活性化お願いします。患者は退屈しています。憩いの場、語いのオアシスとして、又楽しんで歩ける場所として、飛びかう蝶、さえずる小鳥の声をきかせよう。
・術後の検査の結果において、時々本人に伝えてもらえたら、と感じました。自分の状態がどうなのか知りたいのです。・看護婦さんが担当前であるのは心強い反面、担当の人が忙しい日は対応してもらえらるまでに、とても時間がかかり不安でした。同じ症状を訴えても、看護婦によって対応がまちがう（聞き流す。Drに話をつないでくれる）。・看護婦さんが忙しすぎて、余裕がなくなっているのが患者に伝わる。・看護婦さんとの対話スペースが狭い。
見舞客との対話スペースが狭い。
建物も少し古い。
病室内の洗面台が小さい。
(1) 手術当日（手術後）の結果報告（家族に対し）は、長時間待たせないこと。そして必ず医師より報告下さい。
注）主治医がカンファ等で時間がとれない時は、当院で工夫、要検討して下さい。(2) …入院の予定表は事実と異なる場合は、事前の連絡が必要です。必須の項目ではないものは（必要時）を入れておいた方がよいと思います。四階にあるテラスがもったいないと思います。昔は花が咲きみだれていて、記念写真をとったり、散歩したり、散歩したりととても楽しい場所でした。
長い期間この病院とおつきあひさせて頂き、子ども二人ここで産みました。一番の不安は患者数の減少や、担当医の退

職でした。昭和～平成初時は活気ある病院だったと思います。昔はバエコーの方ともお話できたり、自分の個人情報をもっと教えてほしいと思いました。

・お風呂、トイレの設備が古い。・看護婦さんが忙しすぎるため、用事を頼みにくい。・看護婦、医師の就業環境を改善すべき。

＜この病棟だけ＞・上意は一方向の押付け（突然etic）だが、下意は伝はらない。・看護婦が多忙すぎる。・横のコミュニケーションができていない。・諸説明が上から目線に過ぎている。

トイレ狭い。給湯器のところ少しきかない。

・何事も遅い。約2時間より必ず遅れる（1～2時間前）。・部分廃館の時は、先生同士の会話が聞こえないようにしてはほしい。・大手病棟ICUで、不安を与えるような会話をした看護婦がいた。

入院患者の入院心得や規則を、徹底して欲しい。

・各病棟に自販機を置いてほしい。・エレベーターをもっと多く動かしてほしい。・ごはんをどうにかしてほしい。

よく解らない。いろいろ有ると思いますが、努力して頂くようお願いいたします。

点滴のキャスターを中に入れられるくらいトイレの広さ。清潔感のある風呂場。

患者の始末が悪いのが原因ですが、便器に紙や便が残っているのが気になる点。

28年通院、入退院繰り返していますが、病棟食がまったく改善されない点。あとエレベーターをあと2つは増してほしい。

機材の運搬が不十分な点があり、常備品の必要性について、何度も説明する必要があった。

トイレ、浴室をきれいにして欲しい。

ナースの中に香水のきつい人がいた。

病室、トイレのそうじが行き届いてない。

病室のベットの辺りに、よく掃除が行きとどかなくて、ほこりや髪の毛がよく落ちていて、掃除する人をもっとやとって下さい。

トイレの小さなバエが気になった。

患者も多く、いい病院なのでもっと大きくして欲しい。

トイレ。

体温計を、もっと早くはかれるのが良い。

老朽化、連絡不備による待ち時間、確認、廊下の車イスなど。

必要なものは何かとも知らないが、物が多すぎる。

家族のものが見舞及び洗濯物など、不足な物を運んでもらう時の、駐車料金の割引をしてほしい。

夕食をもっと遅くしてほしい。消灯時間が早い。

子どもも用トイレも必要だが、大人用のトイレも増やしてほしいです。

食事をおいしくない。屋上庭園をもっと少しキイレにして、気分転換できるような場になると良い。

寒さ（室内）、トイレのドア等、所々にホコリがたまっていた点が気になりました。

社会人となって「入院」「通院」が難しくなっている中で、曜日、時間の都合がもう少し考慮されるとありがたい。自分の身体を理由に、社会人として成り立たないのは苦痛なのです。

・お風呂がきたない！・冷蔵庫の使い方の説明がなかった。「快適な入院生活のために」にも書いてなかった。

清掃（トイレ、お風呂）。洗濯機と配衣所が同じで、入りにくい。

（1）トイレの壁や扉にホコリがすくたまっている。（2）お風呂の順番が、何時頃になるか書きにくい。30分きざみの時間割表にしてみてもいい？

・廊下の広さ、高さ。・トイレ、洗面、お風呂。・隣のベットとの距離。

シャワー、もう少し丁寧にふいてから着せてほしい。

上記アンケートの中から判断された。

カテーテル手首着き入りの術後の止血バンドを、主治医は途中で2回ユルメて頂き、快適だったかが、前回手術の経験からバンドの取りはずし時間を、マニュアル通りでなく時間をかけてお願いしましたが、17時手術終了で、0時にはずしに來られた当直医が、少し加減を見て、はずしにかかりましたが、血が止まっていなかったため、再度締め直されたが、結局締めすぎて、朝迄不眠な気分を味わされた。当初の状態でも朝にはずして欲しかった。

・病室の狭さ。・入院の予定変更や、入院時間の変更と、主治医の先生からの説明と、実態がちがうことがある。

トイレの数を増やしてほしいです。

古くて寒がきにくい。しまりにくい。

一人の看護婦の仕事が多すぎる。

トイレが少ない。狭い。男女のトイレが近すぎて（扉がない為）臭を使う！！部屋が寒い！！暑い！！

・清掃が十分でない。・通路がせまい。

採血の上達。

患者が乗るE.V.に、医師や看護婦、業者が平気で利用（しかも2～3階くらい）。車イスやベッド、足の悪い患者が優先されるべきなのにおかしい。

食器をはこぶ朝、もつと静かに出来たらいいと思う。

入院費の額の概算が出来ればもう少し早く知りた。準備の都合がある（出来れば退院支払い日の2日前までに）。エレベーターをスムーズに動かしてほしい。

トイレが汚ない！！1日1回だけの清掃でなく1日3回はするべき。床の所は特に！！スタッフはわからないのであれば、見た方がいいと思う。どこの階（東西舎）も同じである（病棟）。清掃クルーだけでは限界だと思う。・様々な説明をする際には、ちがう場所等で説明してほしい。隣の人に配慮してほしい！！

もう少し人数を増やした方がいいと思います。

各階のロビーあたりに、インターネット環境が、ネット接続されたパソコンが、有料で良いので、あれば嬉しい。多人数部屋の患者に基本的な注意を、遠慮なくしっかりとやって欲しい。騒音、携帯T.O.1、言葉が上すべりしていると感じる時がある。丁寧さも上すべりしないようお願いしたい。必要な処置はしっかりと申渡して欲しい（勿論理由も）。

浴室が大変不潔。

・バジャマのレンタルがありがたいのですが…。・支払いがもっとスムーズに出来たらいいのですが、急に入院で薬が2ヶ月あり、病棟に待って行ったのですが、入院の時や退院の時も処方され、ムダでは。

風呂場が汚れている。感じが悪い。洗面場所が狭い。

日常清掃で、人によって差がある。

テレビの料金が高すぎる。

前回は入院した時には1ヶ月近く、ベットのアンモニア臭に悩まされました。今回は大丈夫でしたが、やはり特別室でさえ、ベットの端のすき間にたくさんさんのほこりと、髪の毛がたまっている、嫌でした。看護婦さんの手が足りなく、おそうじは大変ですが、入院中の患者にとってはストレスにはなりますね。

病室でインターネットを使いたい。大部屋のとなりのベットが近すぎる。となりのベットとの仕切は、カーテン2枚にしてはどうか。

【良い点】

先生方のやさしい言葉、笑顔に励まされ、早く元気になろうと思えました。おおむね、看護婦さんの明るい対応に感謝しています。

看護婦さんが明るく元気に応待してくれる。気兼ねに話してくれて、心がなごむ。

・病室に外部から直接に電話がかかることがない。心身を乱されないのは良い。・看護婦の病棟が親切で、かきがい

しいので気分が良い。

食事。

皆さんとてもやさしい（外来手術の人達、病棟の方々も）。

先生（医師、看護師）対応はいいように思います。

医師、看護師（男女）さんの、患者との対応が感じ良いと思いました。

先生も看護師さんもみなさん親切で丁寧でした。私のわがままも気持ち良く聞いて下さいました。本当にありがとうございます。

看護師（医師も）は、一生懸命看護をしてくださってとてもありがたう感謝しています。食事が野菜たっぷり、大変おいしくヘルシーなメニューで、入院生活が楽しかった。ありがとうございます。

・全体としては病棟の雰囲気は明るくて良いと思います。・医師や看護師さんが、皆さん一生懸命働いておられる事は敬意を表します（もう少しゆとりがあれば尚よいのですが）。・全体としてのレベルが高そうなのは満足です。すべてにおいて説明をきちんとしてくれたので、安心して入院生活が送れた。外来時から主治医が親身になって話を聞いてくれて、信頼する事が出来たので、不安が軽減された。

質問をすればそれに対しては答えてくれる。しかし逆に言えば質問する前に、まず説明があってもよいと思われる事もあった。

医師、看護師その他の職員が、みな親切に対応してくださった。

入院から退院まで全てにおいて「丁寧」で「信頼」出来る。

退院時の今後について、十分な説明を頂きました。

朝のあいざつがよい。

看護師さんの機敏な対応と、笑顔がとってもいいと思う。

医療技術。

食事がおいしい。

毎日医師や看護師さんが、細かい変化をきっちり観察して対処していただいたので、不安もなく安心してまかせ事が出来ました。

・静かに休む事が出来て嬉しく思いました。・皆様に親切にして頂き感謝しています。

清潔である事。静かな事。

専門医なので安心してまかせられる。

・スタッフが明るくあいさつできる。・スタッフが声かけできる。・病院内が清潔に保たれている。・清掃スタッフがまじめに働いている。

医師、看護師は良かった。

気持ちとしては、ずいぶん良い点が多い。

高度な先進医療を行っていること。

親切です。

どんないやな事でも誰1人いやに顔をされなかった。非常に居心地の良い病院でした。

安心して受診できるのが良いと思う。

医師を含め職員の皆様は、医療従事者の高い意識を有している。

食事はおいしかったので、病院食とは思えなかった。

初めての受診なので分かりませんが、感じの良い病院でした。先生を始め看護師の皆さんありがとうございました。

通院バスが出来てとても便利だと思います。

対応の良い、又感じの良い看護師さんが多くいました。

検査の待ち時間が短かくて嬉しいのです。

Drからの検査の説明、手術の説明が、本人にも家族にも毎回きちんと説明して頂け、感謝しています。

看護師が明るい。

・日本一の病院で、お医者さん、看護師さんがとても親切。・自分の体に何がおきているのか分からない時に、助けももらって命びろいした。

1. 全般的にわたり、親切、丁寧で感心した。2. さすがに日本を代表する最高レベルの医療技術と、その対応がすばらしかった。

担当医が非常に親切であり、対応が良い。

医師の人がとても良かったです。又お願いします。

看護師、先生がどんな事でも聞いてくれて、とても、入院していいやな思いをさせない所。

・トイレ（ウォッシュレット）。

食事がとてもおいしく、器が清潔そうで、気分よくいただけます。

仕事の関係で多くの病院の食事の質を知っていますが、知っているかきりこの病院がNo. 1です。

（●●Dr.）主治医の患者に接する態度と言葉遣い。今までの医師の中で最も良かった。

検査もしかりしていると思う。

セカンドオピニオンを得るための検査入院という考え方が、私にはなかったもので、素晴らしい企画だと思いました。働いている方、皆さん親切だった。

・カテーテル検査や手術室の女性の入連や、一部の看護師さんで、心優しい人がいて安心しました。

医師、看護師等明るく接して載った事について、一人で入院中でも気が楽であった（又、楽しかった）。

CTその他スムーズで良い様思う。

退院時に質問があった時に、時間は違いますが、部長さんと副部長さんと、頼りになる看護師さんが居たので安心しました。

こちらの病院の先生方はみんな親切で、言葉使いもきれいで、丁寧で、心配なく体を任せる事ができました。先生方、皆さんが、一人一人の患者を大切に扱ってくれているのが分かります。感謝感謝です。

・何も言っていないのに手を握ってくれていた。・私の為に時間を作ってくれた。

Dr. Nsが親切、丁寧。

空気が好。

7F西の看護師の皆さんの御親切に感謝します。言葉使いも丁寧で、たのんだ事はすぐに対応して下さいました。

医師、看護師ともに素直な人ばかりでした。次の時も、この病院でいいやりのある人でした。中には多少、気づかいのないスタッフもいましたが、大半が仕事に熱意をもった素直で思いやりのある人でした。

看護師さんが全体的に親切だと感じます。忙しいなかから目線がなく、ベリーグー！彼女達の質の高さを感じますよ。

医師の先生や看護師、スタッフの皆さんが何時も笑顔で、親切に対応していただき、気持ちよく過ごさせてくださいました。

医師、看護師の患者に対するサービス、レベルの高さ、丁寧さ。

私の質問にいつも顔を見て、良き答が返りました。

医師を始めとして看護師もボランティアの人も、とてもよくして頂き、快適な入院生活を送れました。

医師、看護師の連携プレーがうまくいっている。

・スタッフが質問に対して何度でも答えてくれた。・医師がほぼ毎日顔を出してくれるので安心。

医療技術が素晴らしい、優秀な先生方が沢山いらっしゃってとても安心です。

みんな話しやすい。

看護師の皆さんの気配りに感謝します。まだ少しは体がつかうと思いますが、先生、看護師の皆様に助けていただき心が軽かったです。ありがとうございます。

ナーコールにすばやく対応してくれる（周産期病棟は特に早い）。

スタッフの対応、態度。

古いけど、病室、廊下、トイレなどきれいに清掃されていた。食事はとてもよく考えられていて参考になりました。病院長ではおいしい方だと思います。

・ゴミ箱の大きいのはいい、・毎日ゴミを回収してくれる。

患者一人ひとりに対応しているのが良い。

全員が親切でした。

看護婦さんが明るく元気な方が多く、気分が良かったです。病棟の主治医にもいつも丁寧に説明して頂きました。・週に3日だけでも食事が選択出来る点。・病棟の看護婦さん全員が、愛想良く親切だったので、とても話しやすく楽しい入院生活を送れた。

国立循環器病研究センターは日本1ですので、建物が古いので、もう少し国より協力して載せたいと思います。

態度が良い。

専門医がいる。信頼している。

医師の皆さん、ナースの皆さん、皆様が有がとうとお礼を言葉にするのは、当り前の心得だけれど、先生、技師の方、ナースの方々すべての皆様、受容に倅せを感しました。

皆さん親切で優しく、安心して治療を受けることができました。ありがとうございました。

ドクター、看護婦さん、皆さん話しかけがソフットで、とても心が安らぎました。本当にありがとうございました。

食事のバランスが良い。主治医の先生は非常に熱心。

点検治療をしてももらえる。

医師、看護婦の気がくばかりがうれしい。

第1、皆さんがやさしい。言葉使い態度など感心させられた。先生方もよく説明があり、安心出来る。申し分なく全体的により病院だ。

・訴えた症状について、レジデントのDr. が聞いて下さり、丁寧に説明して下さいました。信頼できました。・食事、毎日おいしくいただきました。薄味でもおいしいし、おかげで種類が豊富、選択制は入院中の楽しみでした。職員がよいやな顔をしない。

確かな治療。

患者に対する対応が良い。

看護婦さんの対応、説明の仕方が常に明るく好感がもてて非常に良い。ありがとうございます。

スタッフの方達は、とても親切で暖かかったです。

男医のある先生方に、見守られている事は、患者中心に考えて働いているというのが伝わって来ました。本当に我がままな患者だったかも知れませんが、自分の身体感覚がどうしても優先されました。Dr. ナースの方々がとうございました。又戻って来たいです。私の古馴染みいな所なのですから。

・すべてに満足。・医師、看護婦のレベルが高い。・ボランティアの人達も皆親切。・食事も品数が多く味が良い。・病室の設備や給湯設備等も良い。

病院の人達は皆大変親切で、感謝しています。

・医師、看護婦に治療や看護に前向きな姿勢が感じられた。・医師、看護婦が多。・最初は男性看護婦が多く、不安だったけど、十分配慮してもらえて安心できた。

個々の方々は親切、丁寧、熱心。

確実で正確である。看護婦さんにはしゃべりやすい。

入院手術に関しては、担当主治医を信頼して全てを委ね良かった。

よく解らない。他病院の比較もしていないので、看護婦の態度、処理もよいと思います。

医師、看護婦共に治療や看護に前向きな姿勢が感じられた。

・建物が古いのに良く保管されている。・医師、師長、看護婦、スタッフの連携が非常に良い。

治療に関して説明が十分。

医師、看護婦が親切で満足しています。

職員が明るい。ハキハキしている。総てに気がくばかりがよいといっている。

先生も看護婦さんも親切です。よかったです。

看護婦さんの対応が親切で、思いやりがあり大変良かったです。

みんな良いですが、看護婦さん1人1人が、自分が今何をすれば患者の為になるかを考えて仕事している（責任感があつた）。

スタッフのキビキビした動きが素晴らしい。

医師、看護婦によるケア。

皆が自分の仕事に取り組んで居るように見える。

緊急入院をしたが、病状についてよく説明を受け、検査し治療してもらった。

・他病院に比べ全体的に医師も良く、Dr. とN. s. の連携も良いと感じる。・安心して治療を受けられ、信頼している。

担当してくださった主治医の先生の説明はとてわかりやすく、また、看護婦の方々もにこやか、親切に対応してくださったので、とてもよいと思いました。

先生方の説明が、丁寧でとてもわかりやすかったです。

先生の説明がとても丁寧で安心できた。

先生、助産婦、その他スタッフの方が、とてもいい方ばかりで、不安でいっぱいだった入院生活を、おだやかに過ごせました。特に周産期科の先生は、土日にかかわらず、診察をしに出てきて下さり、緊急の処置をして下さいました。私が元気に退院できるのも、重症の子供が無事生まれ、順調に経過しているのは、先生をはじめ周産期の先生、NICUの先生、助産婦の方々の誠実な対応のおかげだと大変感謝しております。子供はこの先も入院が続きませんが、安心してお任せする事ができます。本当に感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。誰にでも意見をすれば、すぐ考慮、解決していただきました。ただ意見せぬ人も居るはです。

初めての入院なので、入院生活を不安に思っていました。先生や職員の方が、親切にわかりやすく説明して下さいたので安心しました。

外泊を心よくOKして下さいました。

・専門医の充実。・24時間スーパー。・喫茶店の存在。・図書室の充実。

男性看護婦さんで、いろいろ話を聞いていただき、慰められた。

平均点60点位だと思ふ！

・担当の先生、看護婦さんが親切です。・安心感がある。

親切、丁寧。

看護婦のレベルが高い。

私は何時も国産最高！！です。

皆々一生懸命ですばらしい。

若い看護婦さん。男の看護婦。ベテランの看護婦さん。皆さんのテキパキ働いている姿は気持ちよくあり、頼もしく思いました。これからは頑張ってください！！

病室や治療を分りやすく、また分かるまで説明してくれました。

先生も看護婦さんも、よく働きをうけられてみえてしつかりしると思う。

医師、技師、薬剤師、看護婦等の説明責任の能力が高い。職員の患者に対する態度が良い。

・全て。・食事おいしかった。

看護婦さんがやさしくなればよかったのでとてもよかったです。先生もなかなかおもしろかったのでやりやすかったです。

看護婦さんがとても良い人ばかりで頑張っています。

非常に住み心地がよい。

皆さん親切。ありがとう。

機嫌の連絡が良く出来ている。医師の説明がわかりやすい。看護師その他の対応も、気持ちよくわかりやすく、さわやかな感じ。食事、量、味付け、分量、メニュー、食器もよいと思う。熱い物、冷たい物よくできていていると思う。

退院してから●●先生よりTTEしあり、嬉しいでした。無料バスがとてもありがたいです。

ナースがそれぞれ親切に思ふ。

心臓内科の●●先生には大へん感謝しています。

アンケートそのものが良い。

家から電話をかけると、主治医につないで下さるので、自分の症状を電話で直接先生に相談できる、という点が持病をもつ身には、本当に嬉しく心強いです。患者は主治医の声を聞くだけでも安心するので、先生にはご迷惑でしょうが、有り難いです。

医師も看護師も親切な人が多い。

【その他】

緊急入院でしたが、家族も友人も「良い病院に搬送されて良かったね」と云ってくれたので、安心して手術を受ける事が出来た。先輩先生方の努力と歴史を、大事に受け継いでいて下さる。ありがとうございました。

シストの都合もあるけど、担当看護師と会ったのは、入院4日目。部屋担当なのが、患者担当なのが不明瞭。スタッフみんながフォローしているから、何ら問題はないけど、この体制（システム）はどうなのかと考えます。満足しております。

＜部屋の設備＞・個室にもセーフティボックスがほしい。・タオル掛けがないのは不便です。＜医療方針＞・先端医療や重症患者の延命治療も必要ですが、そうなる〇〇の検査、初期医療、保険指導にもっと力を入れてほしい。高額医療費の抑制のためにも必要。目標として、延命より活動年令の延長を。・診療分野の研究、情報の相互交流を推進してほしい。臓器ではなく、人間の生理的機能の総合的把握を。システム思考への転換を。

今のままで良いと思います。

・大使用のトイレはせまい。・またトイレとのアコーディオンカーテンや隣室との仕切りが血がついたままである。・そういった点にも注意をして清掃をするべきである。・もっといい病院になってほしいと思い、やや厳しく評価している。

4階庭園をもう少し整備して、花など植えてほしい。子ども遊具が壊れているので、安全なものに交換した方がよい。心とむき関係づくりを望む。

通院が不便。

今後よろしく。医師、看護師の皆様の態度には十分満足しています。環境については大いに改良の余地あります。

入院中にまだ検査がのこっていたが、日程が決まらず、ギリギリまで結局決まらず、退院後外来で…になったが、なぜそんなに決まらないうかが聞くと、時期がわるいや、タイミングが、と雲のわかない説明に納得いかない。

・病棟全体のスケジュールを調整しながら、患者の快適な生活支援をいただきありがとうございました。・24時間人が変わっても、何も困ることもなく医療や看護がうけられて、退院出来る事になりました。すばらしいチーム医療を経験させていただきました。

食事やなんともまずい、魚など10日間出ず。

・設備等聞かわれてもよく分らないし、病院は古くなくないから仕方がない。・C. Sが活かされているかは分かりづらい。

お世話になって皆様に感謝しています。

国立としていているから誰でも利用出来ないかと思っていました。門戸をもっと開ければ良いと思います。

紹介状がいると云うのが不便かなと思う。

私は静脈が大変とりにくい様ですが、それにしては採血、点滴等の際毎回失敗されます。技術向上を図れないものでしょうか（採血室の人は離なくやります）。

注射を何度もやり直しされたあげく痛いと言おうものなら「この注射は他のより痛いです」と逆ギレされました。看護師さん初め主治医の先生方、患者に対するやさしい接し方は、他の病院より群を抜いていると思います。

近い将来更に充実した体制のもと、新しい設備の循環器研究センターとして、発展される事を祈る。

個室内では一定のルールのもとに、パソコンが使えるようにして欲しい。あるいは公共の場に、公共のパソコンの設置を希望（有料でもOK）。

担当医2人なのに、いつも1人しか来ないのはどうしてなのか？

4泊程度の人間ドッグ式のバックメニユーを売れば、売上げは伸びると思います（収益は？）。

・お金の問題もあるもので、入院の期間をズルズルのばささないで欲しいです。・退院が近づいたら、だいたいの精算額を教えてください。

ナースステーションの電子化がはかっている。

土、日、祝日の連休を、もう少し有意義にしてほしい。

看護師さん、助産師さんたちも皆、患者一人一人の情報を共有し、常に私の「今」の状態を知っていて、はげましの言葉など言ってくれ、強い看護に感動していました。皆さんまじめに働く姿も素晴らしいです！

とりえあらず清掃業者が恐ろしく多いです。手抜きすぎます。せっかく良い病院なのに、ととても残念です。父も母も入院しましたが、部屋の不衛生さにびびりました。心臓外科、脳外科、周科全て汚なかつたです。

時折、廊下の運び車のゴムの摩擦が気になる事もあるかなあ。ご注意を！

ひとりの心許せない看護師さんのせいで、良いイメージが半減しました。とても残念です。

医師、看護師がしっかりケアしてくる。

患者の積極性をもたらず治療。

循環器専門の病院ですが、他の病棟にも少しアドバンス頂ければと思います（例えば「この症状なら…科の病棟に行ってみては？」など）。

親切。

突然の入院にも、木当に1〜10までの治療を頂き、その後も毎日お忙がしい中、2回〜3回と来て下さり、心強くただ感謝の心で有るのみでございます。スタッフの1人1人にお礼を伝えたいと思います。本当に命を再度お与え下さりまして、ありがとうございました。

少しだけ、医師とナース、ナース交代時の引つき等に、不十分なところがある。

看護師のみなさんは、日夜一生懸命やっている様子には頭が下がるが、医師の働きはそうは思えない。

短時間の入院生活だったので…分かりません。

これ程患者の身になった対応が必要なのでしょうか。用は医療を信頼できるかどうかであって、その点では満足しております。この病院での結果が良くも悪くも、ここ以上の病院はないと思っています。先生、看護師の方々の熱意には、只感謝でございます。

座位がとれなかった時期、食事をするようきりに言われたが、無理でした。ひとふた口でも口に入れてもらえたら…と勝手な願いですが切に思いました。

面会場所を増やしてほしい。

(3) 携帯電話利用コーナー内に警備員が常駐するのは、プライバシーの配慮に欠けていますよ。じーと聴いて話を聞いているとしか見えない。人の集る場所に警備員がじーと聴いてるのはおかしい（不愉快だ）！！朝食が少し寂しかった。

最近の病院設備に比べると、次の段階の事を考慮しておられることと思います。ビジョンを院内に示されては如何で

すか？

6年前の入院時より、満足度が向上している。スタッフ間のコミュニケーションアップ。食事の味、内容が非常によくなっている。

自分の病気の運命は変えられないかも知れません。それでも何かを求めて生きたいと思う。光が見えればそこへ行ってみたいと思うのは、私だけなのでしょう。生きていくだけで、何か少しでも人の役に立つ事が出来る幸せ！これからも求めて行きたいのです。

大部屋が冷蔵庫付きは、めったにないのでは？他元では6人部屋が多い(4人部屋は部屋代がかかる)(私は関東から来たが大抵の人は幸せだ)。

古い館内を有効に、又人力でカバーして活用している。

何事も超一流と信頼しております。命を預ける病院はここしかありません。

建物の話があるが現在地が良い。貨物跡地は空気が悪い。

退院した人の後、そのまま、シューズ、ふとん等妻えずに、そのままの人が入っているのを見て、びっくりしました。茨木方面の送迎バスですが、JR茨木の止らないものを、乗車出来るようにしてもらいたい。

病にかかって病院の世話になるのはなさないが、此の病院を利用させていただいて居るのは幸いです。

検査技師の指示の音が聞こえずらい時があった。

面会に来てくれた人のトイレが不便。1階まで行かないと無い。

病院として、喫煙所を設けるのは難しいかと思いますが、正面入口の溝などに溜まる吸殻は見苦しく思います。

周産期病棟の看護部長さんは、ドクターは神で患者が下という考えのように感じ、不快に思った事が何度かあります。

・給湯室の清掃が行き届いていない(シンクまわり)。・4フロビーも、公衆電話の所にずっと同じゴミが置きっぱなしだったり、不潔だった。夜にゴミブリーが歩いてました(1度だけ)。・産後の妊婦さんと同室で、夜中の授乳呼びに来るのに、一緒に起こされてしまう。もう少し静かにして欲しい(ドアの開閉)。

たいへんお世話になりました。ありがとうございます。

感謝しています。

売店の文庫本コーナーに、新刊本を入荷して頂けると、退屈がまぎれるかと思えます。

病院ではないが緊急入院に適切でない項目があった。

主人が退院する日に私も検査、診察が重なってしまい、看護師に私が検査、診察が終わるまで、主人を病室で待たせて下さいと伝えていたのに、次の人が入院してくるからと、足がガクガクして介助が必要な主人を、荷物と一緒に待合室に待たせているのは、ひどくないですか！入院中はセンサーもつけていたのに、もしどこかへ行ってしまうたら…と思うとゾッとします。

廊下に時計があれば良いと思った。

水曜日の回診の際に、医学部の学生がまったくの私語が多く、ガラガラ笑って話していたので驚いた！と家族が言っていました。廊下の話し声は病室によく聞こえますので、ちょっとどうか？と首をかしげました。将来(?)医者になられるのなら、患者のことを一番に思ってわきまえて下さい。

外来患者さまへのアンケート

(診療科番号)

当院についてのご意見をお聞かせください

〈お願い〉 当院では、患者さまによりご満足いただける病院となることを目指し、病院サービスの改善に取り組んでおります。皆さまからの率直なご意見で、当院のサービスを改善いたします。ぜひ、ご協力をお願いいたします。

〈ご説明〉

- ・アンケート結果は、病院内の組織でコンピュータ集計され、その結果は病院サービスの改善に役立てることにのみ使用します。他の目的には使用しません。
- ・アンケートは無記名です。一人ひとりの患者さまが特定されることはありません。
- ・設問への回答は、あてはまる数字に○をつけてください。また年齢については、□の中に数字を記入してください。

数字の意味は次のように、お答えになってください。

まったくすうだ (たいへん悪い)	1	ややすうだ (やや悪い)	2	どちらでもない	3	ややちう (やや良い)	4	まったくちう (たいへん良い)	5

1. 診療前

1. 病院でのできごとについて、順理にお聞きします

私は、初めての受診の際、不安を感じた

- ①この病院は私の症状にあう診療科がない
- ②この病院の診療日や診療時間が私にあわない
- ③この病院には名医や専門医がいないと思う
- ④この病院は評判が悪い
- ⑤この病院は検査機器や設備が整っていない

私はこの病院が不便だと思う

- ①この病院はバス、電車を通えない
- ②病院に来るまでに迷ったことがある
- ③駐車場が狭すぎる、または料金が高すぎる
- ④駐車場から病院までが遠い、または危険
- ⑤病院の中で迷ったことがある

私は、この病院は印象が悪いと思う

- ①電話での応対が悪い
- ②守衛・警備員の態度や言葉づかいが悪い
- ③受付の職員や受付の態度や言葉づかいが悪い
- ④職員の私語が多い
- ⑤病棟の仕組みがわかる掲示がない

→ 中画もお答えください

(K2007)

私は診療までの待ち時間を不満に思う

- ①予約したのに待たされた
- ②どのくらい待ったのか、知れたかった
- ③診療の順番が守られないことがあった
- ④待つのが当然という態度の職員がいた
- ⑤呼び出しが聞きとりにくい

私は待合室の環境を不満に思う

- ①待合室が狭すぎる
- ②椅子が少なすぎる
- ③換気が悪い、または冷暖房が効かない
- ④汚い、または整理整頓されていない
- ⑤診察室内が見えたり、会話が聞こえたりすることがある

2. 診療する職員について

私は医師の態度や言葉使いが悪いと思う

- ①症状や治療について質問できないことがあった
- ②声が小さく、話が聞きとりにくい医師がいた
- ③プライバイシーに配慮しない医師がいた
- ④あわただしく私のために十分な時間をとってくれなかった
- ⑤顔を向けずに説明をしたり、いやな顔をすることがあった

私は医師の技術や知識に不安を感じた

- ①説明のわかりにくい医師がいた
- ②検査数値や画像を用いて説明してくれない医師がいた
- ③処置の下手な医師がいた
- ④複数の治療法がありうることを説明しない医師がいた
- ⑤自分が良くなっているという実感をもちなかった

私は看護士の態度、言葉使い、処置のしかたを不満に思う

- ①説明のわかりにくい看護士がいた
- ②医師の指示や処置を間違えた看護士がいた
- ③質問や相談をしたが、対応してくれない看護士がいた
- ④プライバイシーに配慮しない看護士がいた
- ⑤看護士と話していて、いやな気持ちになることがあった

3. 診療・治療・検査・リハビリテーション (該当する方のみお答えください)

私は今日、受けた検査に納得できない (強け方だけお答えください)

- ①検査の待ち時間が長すぎる
- ②検査前、本人確認をされなかった
- ③私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった
- ④検査室が不潔だった
- ⑤説明のわかりにくい検査技師がいた

Ⅱ. 病院についての総合的な評価をお願いします

	たいへん 不満	やや 不満	どちら でもよい	やや 満足	たいへん 満足
① 全体としてこの病院に満足している	1	2	3	4	5
② 治療の結果に満足している	1	2	3	4	5
③ 通院期間に満足している	1	2	3	4	5
④ 受けている治療に満足している	1	2	3	4	5
⑤ 治療に私の考えが反映されたことに満足している	1	2	3	4	5
⑥ この病院は安全な治療をしている	1	2	3	4	5
⑦ この病院の医師や職員の説明はわかりやすい	1	2	3	4	5
⑧ 受けている治療に納得している	1	2	3	4	5
⑨ 全体としてこの病院を信頼している	1	2	3	4	5
⑩ この病院を家族や知人に勧めたい	1	2	3	4	5

病院の改善が必要な点、良い点などについてご記入ください

改善するべき点	良い点	その他

Ⅲ. あなた自身のごとについて差し支えない範囲でご回答ください

① 性別	② 年齢	③ 職
1) 男 2) 女	1) 10 2) 20 3) 30 4) 40 5) 50 6) 60 7) 70 8) 80 9) 90 10) 100	1) 学生 2) 会社員 3) 自営業 4) その他
④ 当院を選ばれた理由 (○はいくつでも)		
1) 自宅・職場・学校から近い 2) かかりつけ医師がいる 3) 親切だから 4) 名医・専門医がいる 5) 診療科目が多い 6) 医療設備がよい 7) 建物がきれい 8) 経済的負担が少ない 9) 他院からの紹介 10) 診察日・診療時間の都合がよい 11) 他の病院に不満だった 12) 国立病院だから 13) その他		
⑤ ここ数ヶ月の体調		
1) よい 2) まあよい 3) ふつう 4) あまりよくない 5) よくない		
⑥ 本日の診療までの待ち時間		
1) 30分未満 2) 30分～1時間未満 3) 1時間～1時間30分未満 4) 1時間30分～2時間未満 5) 2～3時間未満 6) 3時間以上		
⑦ 本日の診療時間		
1) 3分未満 2) 3～10分未満 3) 10～20分未満 4) 20～30分未満 5) 30分～2時間未満 6) 2時間以上		
⑧ 本日の病院までの来院時間		
1) 15分未満 2) 15～30分未満 3) 30分～1時間未満 4) 1時間～1時間30分未満 5) 1時間30分以上		
⑨ 病院までの交通手段 (主なもの1つだけ)		
1) 徒歩・自転車 2) バイク・自動二輪 3) 自家用車 4) バス・電車・地下鉄 5) タクシー 6) その他		

※1頁～4頁まで記入されたいかご確認ください。アンケートへのご協力ありがとうございます。

私は今日、受けた治療・処置に納得できない(受けた方だけお書きください)	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
① 治療・処置の前に本人確認をされた	1	2	3	4	5
② 次に何をされるのかをわからず、不安に思った	1	2	3	4	5
③ 必要な手助けをしてくれなかった	1	2	3	4	5
④ 痛みや不快感を訴えたが、対応してくれなかった	1	2	3	4	5
⑤ 私の恥かしい思いに十分に気を配ってくれなかった	1	2	3	4	5
私は今日、受けた点滴・注射、薬、処方箋に納得できない(受けた方だけお書きください)	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
① 十分な説明なしに点滴や注射をされた	1	2	3	4	5
② 注射や点滴のやり直しがあつた	1	2	3	4	5
③ 我慢できない痛みや不快感を感じた	1	2	3	4	5
④ 点滴・注射、薬について質問できなかった	1	2	3	4	5
⑤ 説明のわかりにくい薬剤師がいた	1	2	3	4	5
私は今日、受けたリハビリテーションに納得できない(受けた方だけお書きください)	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
① リハビリ科の診療日や診療時間帯が私にあわない	1	2	3	4	5
② リハビリの設備や器具が悪い、または少ない	1	2	3	4	5
③ リハビリのスタッフは親切に対応してくれなかった	1	2	3	4	5
④ リハビリ中に体調の変化を訴えたが、適切な対応がなかった	1	2	3	4	5
⑤ リハビリの内容や進行状況を、医師や看護士が知らなかった	1	2	3	4	5

4. 病院の環境

私は診察室の環境を不満に思う	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
① 診察中、外の会話等が聞こえたり、のぞかれたことがある	1	2	3	4	5
② 診察室が汚い、または整理整頓されていない	1	2	3	4	5
③ 使用する器具や機材が不潔だった	1	2	3	4	5
④ カルテやレントゲンのフィルムなどの管理がずさんであった	1	2	3	4	5
⑤ 椅子・ベッドなどは、患者の快適さに配慮されていない	1	2	3	4	5

私は病院のその他の設備や環境を不満に思う

① 売店がない、または使いにくい	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
② ATMや自動販売機がない、または不十分である	1	2	3	4	5
③ 植木、絵画などのインテリアが不十分でない	1	2	3	4	5
④ 苦情を言いたい受け付けてくれる場所がない	1	2	3	4	5
⑤ 病室や治療室について、本やビデオで調べられる場所がない	1	2	3	4	5

5. 会計

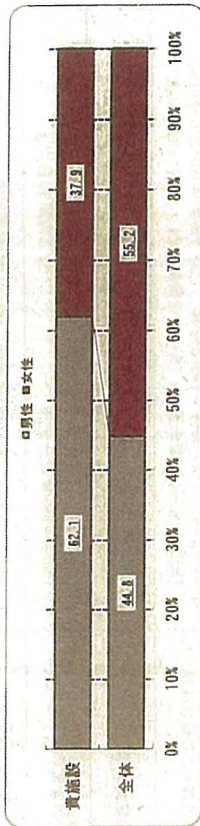
私は会計手続きに納得できない	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
① 会計までの待ち時間が長すぎる	1	2	3	4	5
② 会計の順番が守られなかった	1	2	3	4	5
③ 支払いの内訳がわからなかった	1	2	3	4	5
④ 支払った金額が予想していたよりも高かった	1	2	3	4	5
⑤ 会計の職員の状態や言葉づかいが悪い	1	2	3	4	5

平成23年度 外来プロフィール

■国立循環器病センター

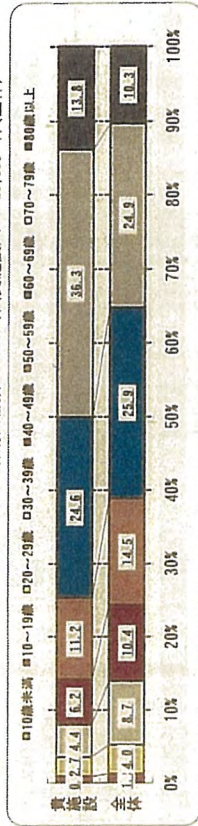
【性別】

有効回答数 580 件(貴施設) / 31,060 件(全体)



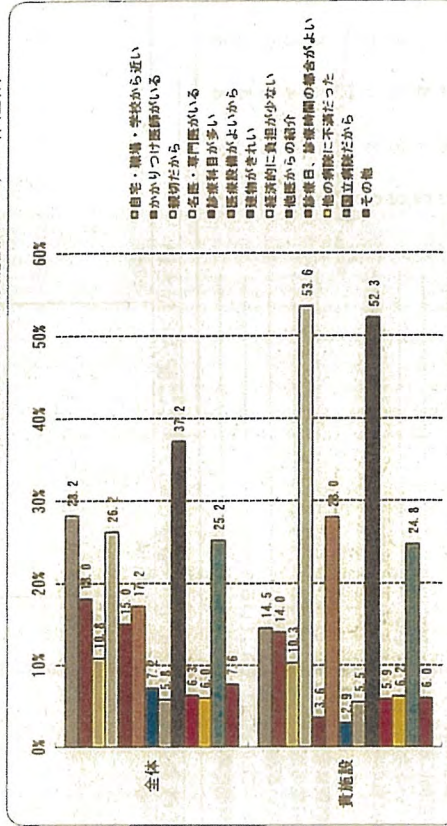
【年齢】

有効回答数 565 件(貴施設) / 29,465 件(全体)



【選択理由】(複数回答)

有効回答数 614 件(貴施設) / 32,556 件(全体)



【外来患者さまへのアンケート】集計結果表

■国立循環器病センター

●性別

性別	男	女
有効回答数	580	520
合計	1,100	1,100

●年齢

年齢	10歳未満	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	平均年齢
有効回答数	565	5	15	25	35	63	139	205	78	65.3
合計	1,000	50	90	27	44	82	112	246	383	12

●選択理由(複数回答)

選択理由	自宅・職場・学校から近い	かかりつけ医師がいる	最寄りから	名産・専門医が多い	医師数が多い	設備がよい	通院がしやすい	経済的に負担が少ない	他院からの紹介	診療日・診療時間の都合がよい	他の病院に不満だった	国立病院だから	その他
有効回答数	614	89	140	103	52.6	22	172	28	2.9	55	34	38	153
合計	1,100	159	257	253	112.3	70	288	55	5.9	62	62	62	248

●仕度

仕度	いい	まあいい	ふつう	あまりよくない	よくない
有効回答数	619	159	163	219	70
合計	1,000	257	253	334	113

●待ち時間

待ち時間	30分未満	30分～1時間	1時間～1.5時間	1.5時間～2時間	2時間～3時間	3時間以上
有効回答数	572	161	209	105	31	18
合計	1,000	206	382	193	59	34

●診察時間

診察時間	3分未満	3分～10分	10～20分	20～30分	30分～40分	40分～50分	50分以上
有効回答数	448	153	203	91	29	25	4
合計	1,000	114	605	181	40	52	0.9

●来院手段

来院手段	15分未満	15分～30分	30分～1時間	1時間～1.5時間	1.5時間～2時間	2時間～3時間	3時間以上
有効回答数	610	55	145	205	127	73	123
合計	1,000	90	238	241	208	123	123

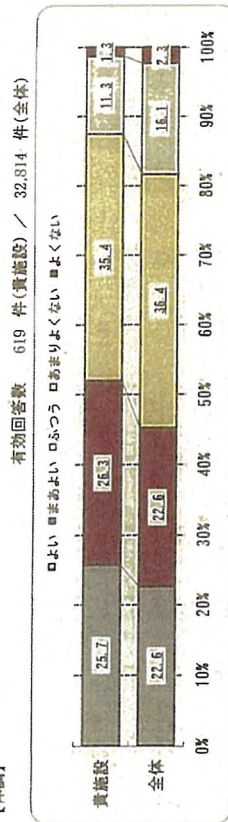
●交通手段

交通手段	徒歩・自転車	バス・電車	タクシー	その他
有効回答数	619	25	11	331
合計	1,000	40	18	555

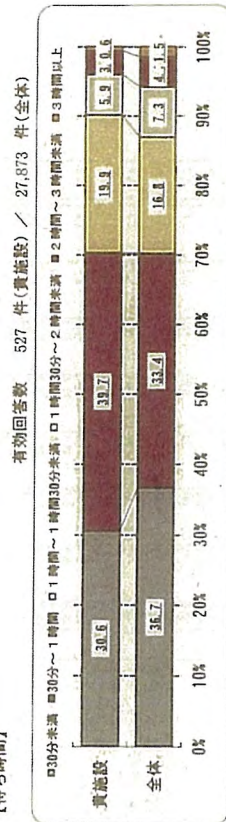
平成23年度 外来プロフィール

■国立循環器病センター

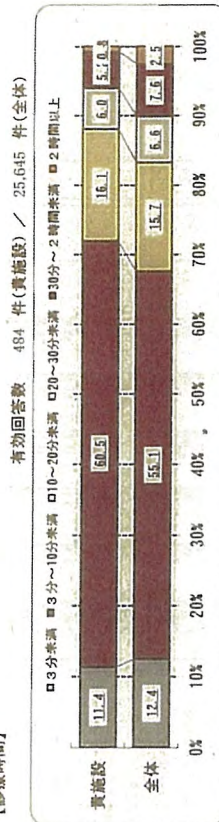
【体調】



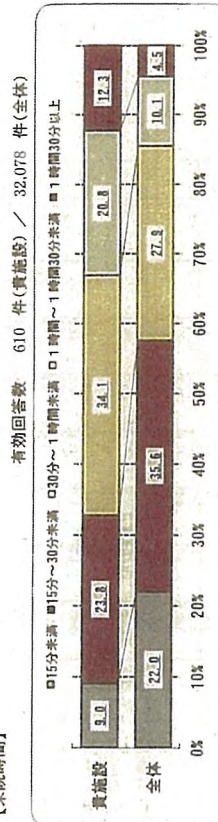
【待ち時間】



【診療時間】



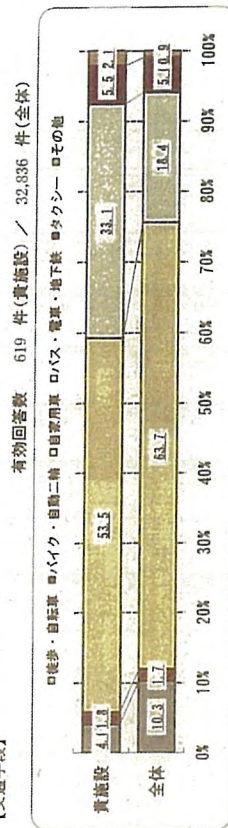
【来院時間】



平成23年度 外来プロフィール

■国立循環器病センター

【交通手段】



『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■国立循環器病センター

[illegible]

『外来患者さまへのアンケート』集計結果表

■国立循環器病センター

[illegible]

■国立循環器病センター

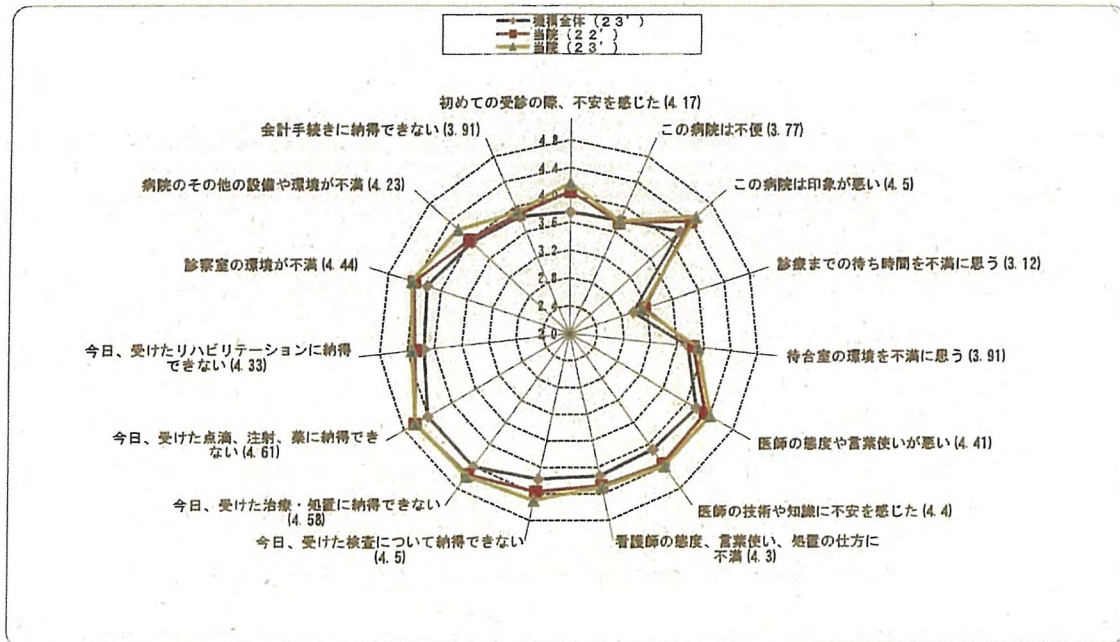
[illegible]

有価 開示先	たいへん 少数	やや不利 でない	有利 でない	やや満足	たいへん 満足	平均得点	全開示先 平均	22 票
市、町、区についての総合評価	6/23	51	55	722	1,434	3,320	4.4	4.4
〇がけられ満足	100.0	0.9	1.6	12.0	27.1	58.5		4.5
〇がけられ満足	100.0	0.5	1.3	7.6	31.6	59.7	4.5	4.5
〇がけられ満足	6/65	5	16	63	135	338	4.4	4.4
〇がけられ満足	100.0	0.8	2.6	10.4	30.3	55.9		4.1
〇がけられ満足	5/5	7	15	113	180	215	4.2	4.2
〇がけられ満足	100.0	1.2	2.5	19.9	30.3	46.2		4.3
〇がけられ満足	8/4	0.7	2.0	13.3	131	251	4.1	4.1
〇がけられ満足	100.0	0.4	1.0	15.7	144	259	4.1	4.1
〇がけられ満足	100.0	0.7	1.7	27.4	25.1	45.1		4.1

有価 開示先	たいへん 少数	やや不利 でない	有利 でない	やや満足	たいへん 満足	平均得点	全開示先 平均	22 票
市、町、区を把握している	6/65	4	3	69	160	318	4.5	4.5
〇がけられ満足	100.0	0.7	0.5	9.9	28.5	62.5		4.4
〇がけられ満足	6/6	7	8	64	165	361	4.4	4.4
〇がけられ満足	100.0	1.2	1.3	10.6	27.3	59.7		4.5
〇がけられ満足	100.0	0.5	1.8	9.6	22.0	60.7	4.5	4.5
〇がけられ満足	613	3	39	336	439	476	4.6	4.6
〇がけられ満足	100.0	0.8	0.5	4.9	27.2	71.6		4.5
〇がけられ満足	6/6	4	4	45	120	430	4.6	4.5

平成23年度 シーン別平均点数(外来)

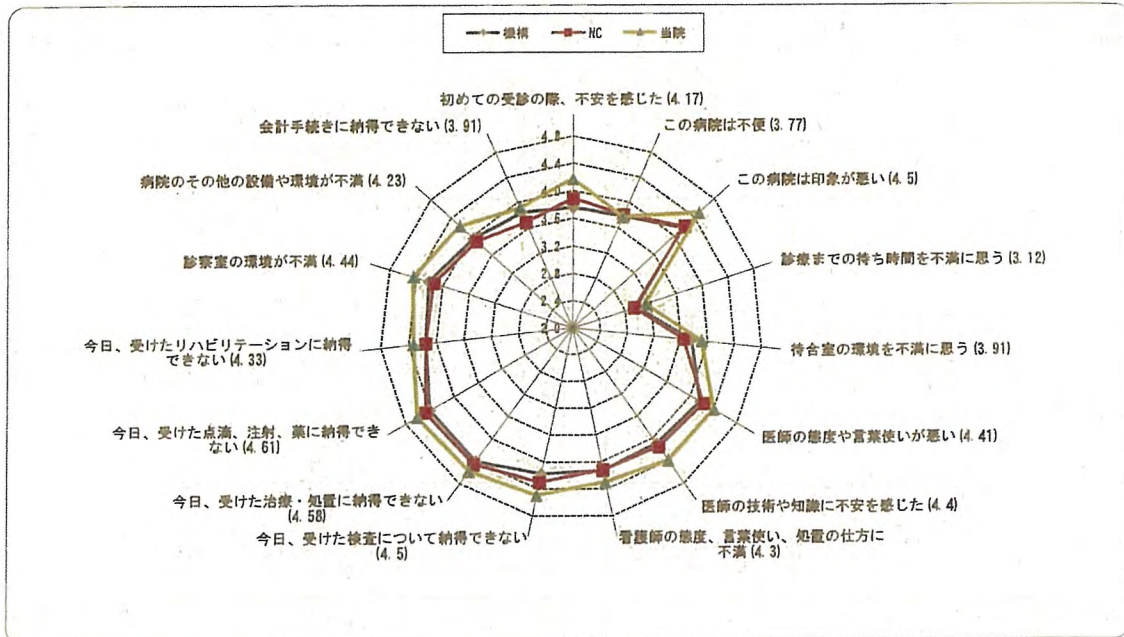
■国立循環器病センター



※)各シーンの数値は、当院の点数。

平成23年度 シーン別平均点数(外来)

■国立循環器病センター



※)各シーンの数値は、当院の点数。