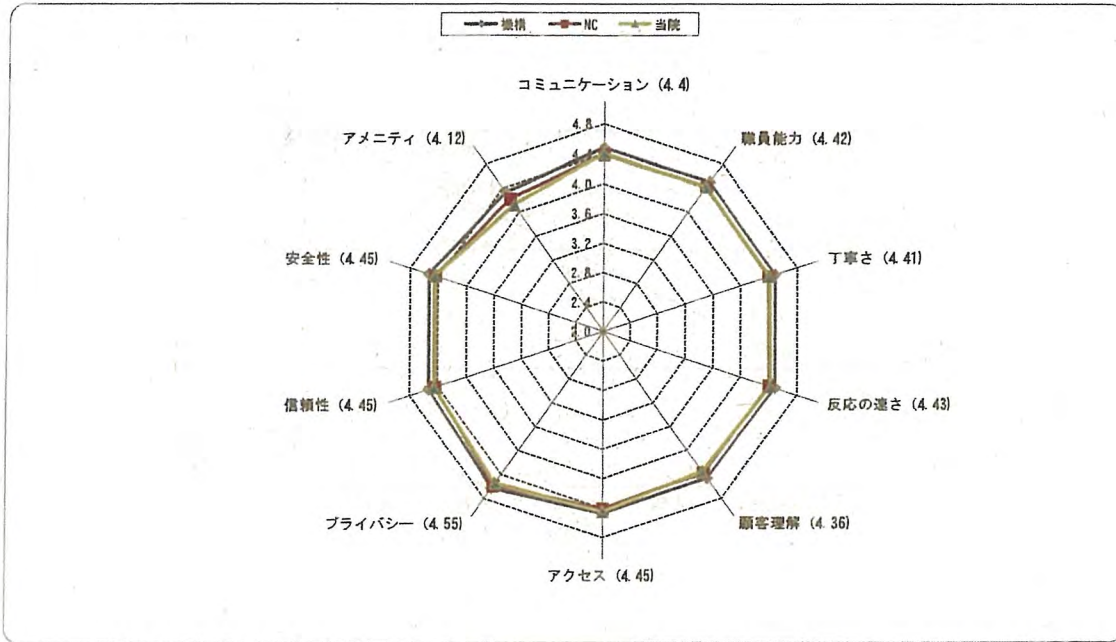


平成23年度 10の医療サービスクオリティ別平均点数(入院)

■国立循環器病センター



※各シーンの数値は、当院の点数。

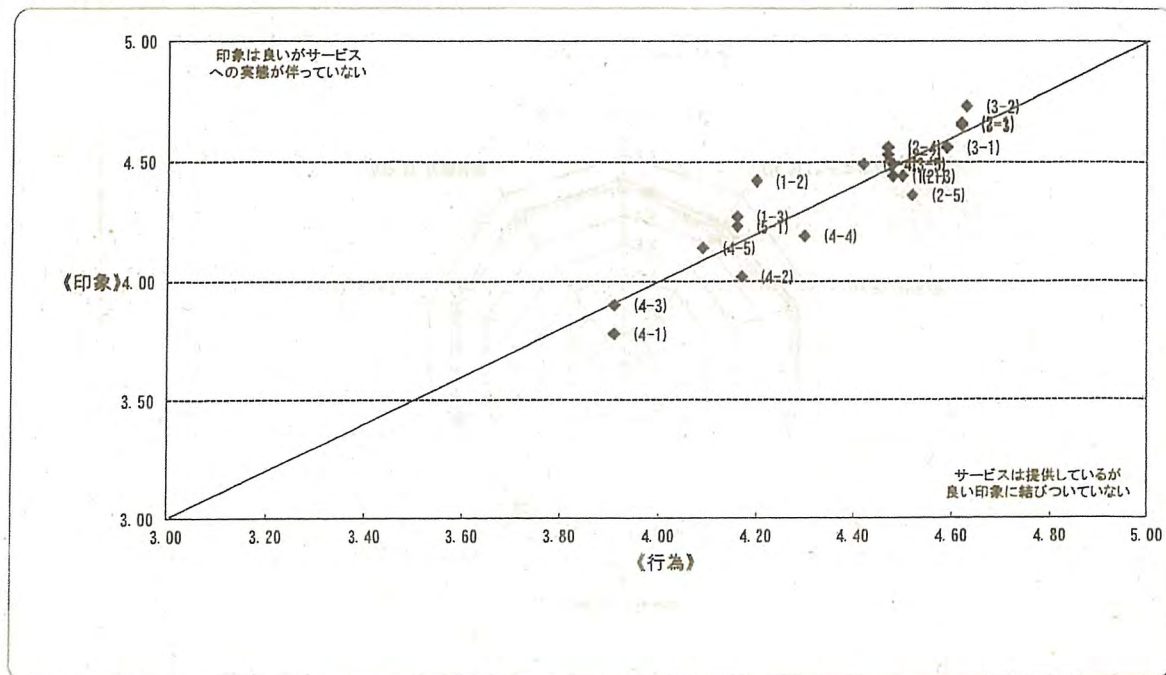
平成23年度「印象」と「行動」別点数(入院)

■国立循環器病センター

項目	平均値				標準偏差			
	印象	行動	印象	行動	印象	行動	印象	行動
1. 入退院	4.41	4.35	4.38	4.28	4.21	4.28	4.21	4.28
2. 医師の診察について	4.41	4.35	4.44	4.48	4.46	4.46	4.46	4.51
3. 医師の手術について	4.46	4.35	4.47	4.47	4.38	4.38	4.38	4.37
4. 入院中の生活の質について	4.37	4.27	4.38	4.38	4.38	4.38	4.38	4.38
5. 医師の診察や検査について	4.55	4.37	4.51	4.52	4.52	4.52	4.52	4.58
6. 医師の診察や検査について	4.41	4.41	4.44	4.44	4.44	4.44	4.44	4.59
7. 医師の診察や検査について	4.46	4.55	4.55	4.47	4.47	4.47	4.47	4.47
8. 医師の診察や検査について	4.53	4.53	4.44	4.58	4.48	4.48	4.48	4.52
9. 医師の診察や検査について	4.58	4.54	4.54	4.47	4.47	4.47	4.47	4.48
10. 医師の診察や検査について	4.53	4.59	4.56	4.52	4.52	4.52	4.52	4.49
11. 医師の診察や検査について	4.48	4.41	4.58	4.55	4.55	4.55	4.55	4.51
12. 医師の診察や検査について	4.41	4.51	4.56	4.59	4.59	4.59	4.59	4.59
13. 医師の診察や検査について	4.74	4.59	4.73	4.53	4.53	4.53	4.53	4.56
14. 医師の診察や検査について	4.71	4.55	4.55	4.55	4.55	4.55	4.55	4.55
15. 医師の診察や検査について	4.51	4.52	4.49	4.45	4.45	4.45	4.45	4.46
16. 医師の診察や検査について	4.48	4.58	4.49	4.49	4.49	4.49	4.49	4.54
17. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
18. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
19. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
20. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
21. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
22. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
23. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
24. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
25. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
26. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
27. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
28. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
29. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
30. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
31. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
32. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
33. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
34. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
35. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
36. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
37. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
38. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
39. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
40. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
41. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
42. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
43. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
44. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
45. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
46. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
47. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
48. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
49. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51
50. 医師の診察や検査について	4.51	4.53	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51

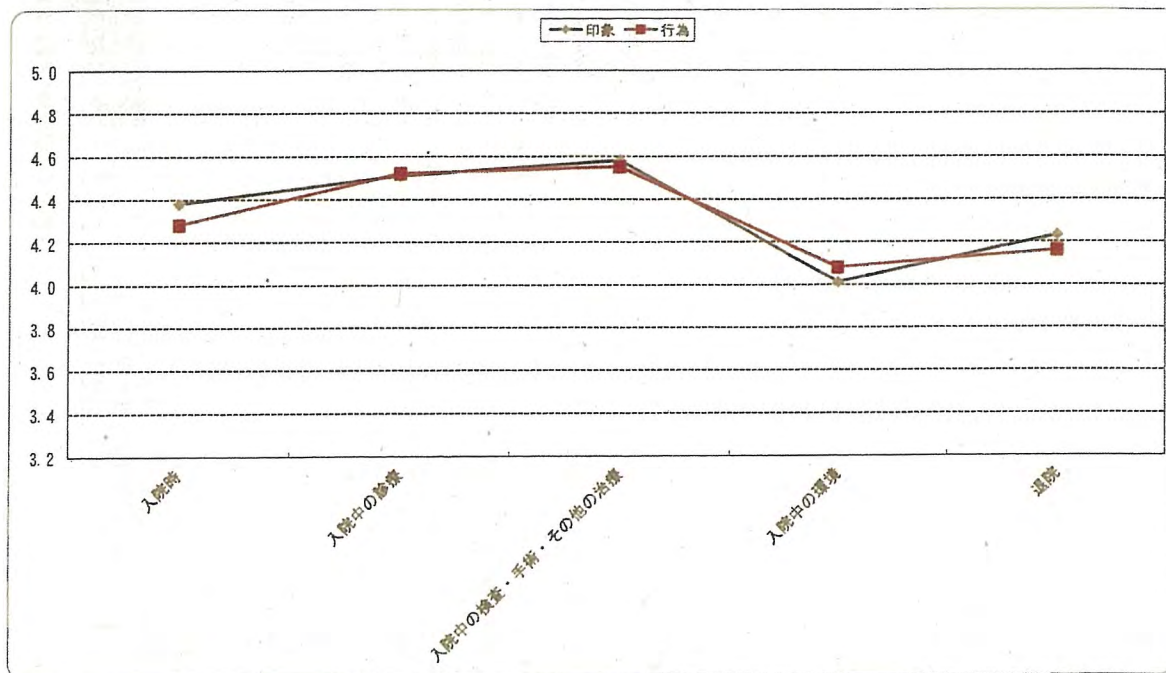
平成23年度「印象」と「行為」別平均点数(入院)

■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



平成23年度 入院 自由

記述

■国立循環器病七
センター

施設有効 数	446 件	改善 点		良い点	その他
		回答件数	164 件	146 件	65 件
		回答率	36.7 %	32.74 %	14.58 %
			8		

【改善点】

一日中部屋の中を見ているので、冷蔵庫の吹き出し、照明器具の音のほこり、落ちて来たらいやだなあ...と思いました。ブラインド、窓枠もお掃除してほしいなあと思いました。

・廊下の長イスで脚を伸ばして座っている職員（研究生？医師？）がいる。患者が装いところを通行する時ぐらゐ脚を引くべきだし、優先すべきだと考える。・院（大）にはいる、メーカー（製薬器材他）の態度が悪い。やはり患者優先！！目的が医師だから、優先順位を間違えている。研究棟なら構はないが、病院内は考えて欲しいものです。主治医が誰かよくわからない。責任を持って説明する人を、ひとり決めて欲しい。

・調査のテレビに衛生放送が映らない。時代遅れと思う。・検査、手術に伴う処置のため、尿道の離れ、排便の不順が嫌いが、泌尿器科の先生にかかる事ができなかった。他科との連絡、調整にも意を用いてほしい。

入院の目的（検査or手術）を説明して欲しい。病室と向き合う患者のサポートをして欲しい。医師に依り、患者の気持ちに充分に考えて頂けると、そうでない方の差が大きすぎる。

病室。

掃除はともっと丁寧に。

短い入院だったので、分らないです。

トイレの数が少なく狭い。シャワー室がもう1つあればあわてて出てこなくていい。

・スタッフの間の情報の流れが不十分で効率が悪い。・医師が超早口で一方的に「伝達」したあと、すぐに退出しうとされるので、質問や確認をする間もない事が困る。入院希望日から、入院確定日の連絡までの間が2週間も遅れるので、患者側の予定が立たず、大変困ります。スケジューリングのシステムの構築と運用を改善してほしい。・病室と手術室で共用するストレッチャー不用のベッドを導入する事を推奨します（他の病院で導入済ですが快適です）。ナースステーションに声かけようと思っても、なかなか気付いてもらえず、声をかけづらい印象。

お風呂をきれいに掃除してほしい。

・主治医と患者が最低1日5～10分間は、話が可能で、主治医が時間の余裕を持つ体制にすべし。・患者は、必要だから質問したり、結果を具体的に説明して知ろうとする。検査は主治医が判断するだけのためにあるのではない。患者に対して求められれば詳しく説明しようとするべきである。・患者の質問を軽く見てはいけないと思う（どんなに忙しくても）。・症状の重い患者さんにはやりくりして、普通以上に対応する柔軟性が必要だ。

検査などが飛び飛びで、入院中に何もない日が多かった。必要な検査や治療が間を置かずにあればよい。

1. 設備、病室自体が古い。2. 入院中ベッド以外のリラクセス出来る場所が欲しい。3. ゆつたり出来るレストラ

ン。

トイレ、バス等のリフォーム、インターネットの使用。病室にゴキブリが出たのは驚いた。

仕切カーテンの洗濯する。

・食事を選んだのに全く関係なしで来た。・看護師と医師の伝達が全くできてない。・看護師の素早い対応と正しい対応にむらがある。

病室等の設備。

看護師の対応、看護師と患者の伝達。

女性には、検査日、女性看護師さんでしたら助かる。男性看護師さんにはたのみにくい事があった。

・入院（検査）の結果の検手術を早くしてほしい。待ち時間をもっと短く願う。

お風呂、トイレ。

・駐車場の料金が上がる。・車イス優先のエレベーターがあっても良いのでは...。・態度の悪い看護師がいる。

食事の味が薄い。・主治医が変わった時に十分コミュニケーションがとれず不安。

ナースステーションの事務方が、説明を聞いているのに、態度（その人の特性かしらないが）悪かった。他の人も云っていた。

看護師さんのチームワークがなっていない。

病室の設備。

建物の老朽化。人手不足（特に看護師）。

施設が古くなく、室内の温度調整ができていない。

施設全体の老朽化が目につくようになっていきます。

時々、担当看護師が3回かわる時があるので、せめて2回にして欲しい。

病室への通院バスの最終を、もう30分のばして欲しい。

インターホンの音の調節（聞こえない）。

看護師で、血圧を測った時、その数値を声に出して言わないで、去ってしまう人がいました。入院者には必ず測定値を言うべきである。

看護師が少ないのか、忙しのか対応が悪すぎる。

名医が居られる病院。数多くの、病室を助けてください。

病室多人数（4人、2人）ベッドとベットのシキリカーテンがうすい。音がよく入る。

病室によって清潔のきれいさが違う。浴室のカビが気になった。

・建物が古いので不便な点があると思われる。・休日や夜間の看護師さんが、少ないので大へんそうだ。

・病室が古いので不便な点があると思われる。・改修の必要性が考え付かない。

お風呂改善してほしい。

夜食事の時間を、もう1時間おそくしてもらえなくともよかったなあ。

・フロアが古い。・洗面室の床を滑りやすい。・R1検査時にMR検査時みたいで、ナースコール的なものが必要。

・フロア全体、職員、看護師を含めたユニフォームの統一感の無さ。IDカードの統一感の無さ。見にくさ。

・洗面室、いやしの空間などが少ない。4Fも汚く感じる。

・風呂が少し汚い感じがします。・働く人すべて、あいさつをする人がいない！。

西10のトイレ、肛門に両手指をあてて、きつくおさないと便が出ない。もつと前かみにならないとそれが出来ないので、便器とドアの距離をもっと長くしてほしい。

トイレのハエ等はおらぬよう。

検査入院でしたが、検査と検査の間が空きすぎだと思ふ。

通路がせまい。

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、その娘の言葉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、お風呂などもう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かった。

一定の湿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、脱衣所が汚ない。

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（簡便をします）？

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、建物設備は是非共こ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。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。

洗濯物の天井乾しの所がほしい。

・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為、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、肉食おかずだけ、魚系おかず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。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、各階に自販機の設定。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。

ちよっと建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、しっかしめて行ってほしい。

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、かなり建くなることが多い。

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（「ほんとうに痛いですかあ？」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。ベットの所で大きな声で長い間話されたら困った。気分が癒かた。

・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。

・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。・看護婦さんが担当術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。

浴室、洗面所の照明がくらい。

見舞客との対話スペースが狭い。

建物がいっぱい。

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。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。

必要なものは何かしら知らないが、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ごくなっている。(2) お風呂の順番が、何時頃になるか飲みにくい。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、もう少し丁寧に洗ってほしい。

上記アンケートの中から判断された。

カテーテル手首着入う入口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。

トイレが少なく、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い。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、あれば嬉しいです。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の近すぎる。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、かいいい

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られる事が出来ました。

・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に、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。

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、知っているかぎりこの病院が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。

検査もしつ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、看護婦の気がくわい。

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。対応も良い。・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。

入院手術に際して、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、看護婦、スタッフの連携が非常に良い。

治療に間に合っている。

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。総てに気がくわいだと思います。

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出来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広く、Dr. とN. 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時間サービス。・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。・食事おいしかったです。

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。ありがたう。

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TUE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。ありがたうございます。

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。心とむき顔気づくりを望む。

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たうございました。・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ューを売れば、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悲々します。手振さします。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思いでございます。本当に命を再度お与え下さりまして、ありがたうございました。

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、食事をと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。人の集ま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。

検査技師の指示の声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。

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職業
1) 男 2) 女	1) 10代 2) 20代 3) 30代 4) 40代 5) 50代 6) 60代 7) 70代 8) 80代 9) 90代	1) 学生 2) 会社員 3) 自営業 4) 専業主婦 5) 無職 6) 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

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	1	2	3	4	5
②ATM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苦情を言いたいのが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

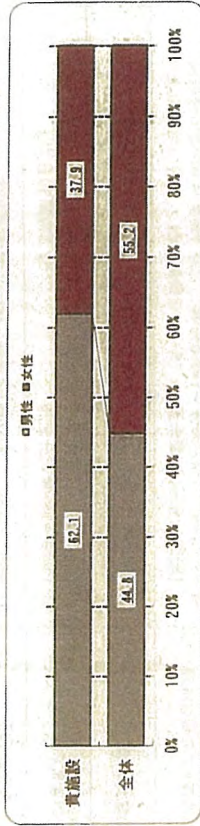
私は会計手続きに納得できない	まったく そうだ	やや そうだ	どちら でもよい	やや ちがう	まったく ちがう
①会計までの待ち時間が長すぎる	1	2	3	4	5
②会計の順番が守られなかった	1	2	3	4	5
③支払いの内訳がわからなかった	1	2	3	4	5
④支払った金額が予想していたよりも高かった	1	2	3	4	5
⑤会計の職員の状態や言葉づかいが悪い	1	2	3	4	5

平成23年度 外来プロフィール

■国立循環器病センター

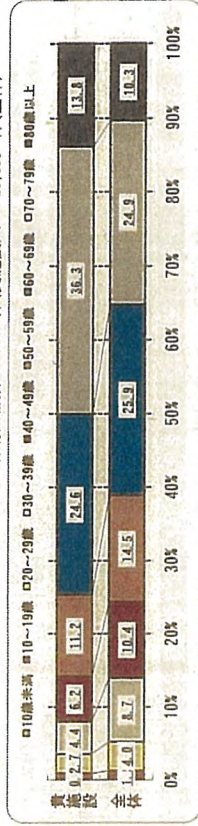
【性別】

有効回答数 580 件(貴施設) / 31,060 件(全体)



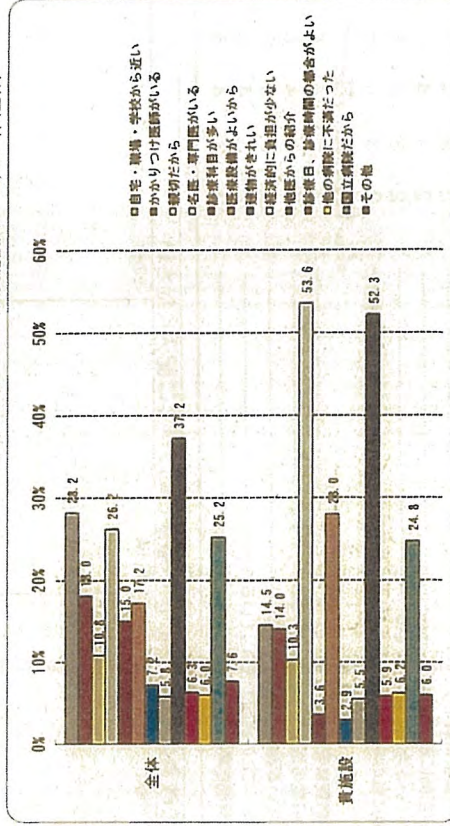
【年齢】

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

	男	女
有効回答数	580	520
合計	1,100	1,100

●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	100.0	0.0	0.8	2.7	4.4	8.2	11.2	24.6	38.3	12.1

●選択理由(複数回答)

	自分・職場・学校から近い	かかりつけ医師がいる	診療科目が多い	医療設備がよいから	通病がきれい	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	18	34	38	153
合計	1,100	25.7	27.3	33.4	11.3	8	25.7	2.9	5.5	6.2	24.8

●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	1,230	25.2	26.8	35.4	11.3

●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	20.6	20.9	10.5	3.1	1.8

●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	15.3	20.3	9.1	2.9	2.5	0.4

●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	5.5	14.5	20.5	12.7	7.3	12.3

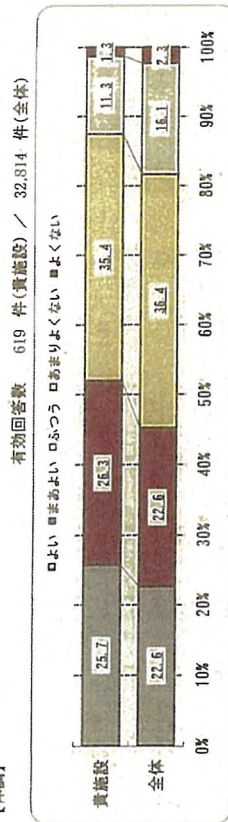
●交通手段

	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	4.0	1.1	33.1

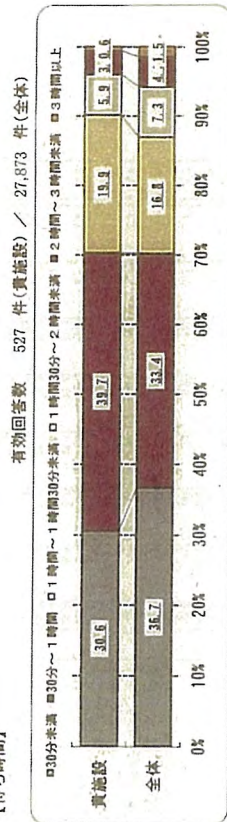
平成23年度 外来プロフィール

■国立循環器病センター

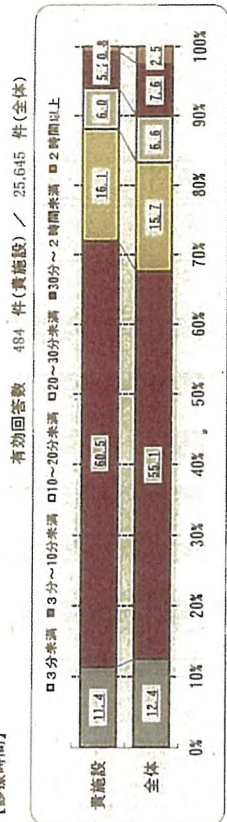
【体調】



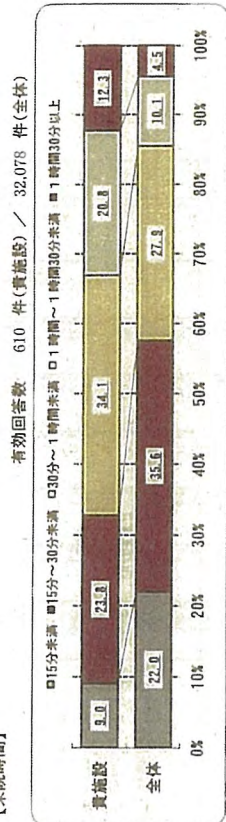
【待ち時間】



【診察時間】



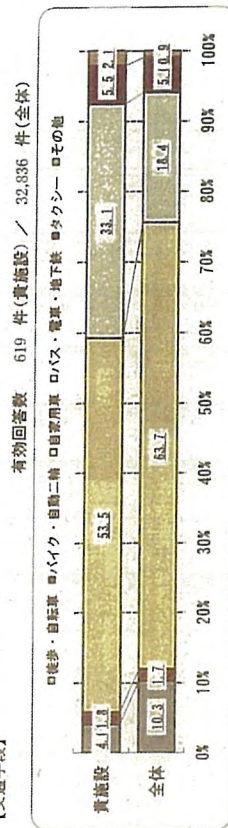
【来院時間】



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

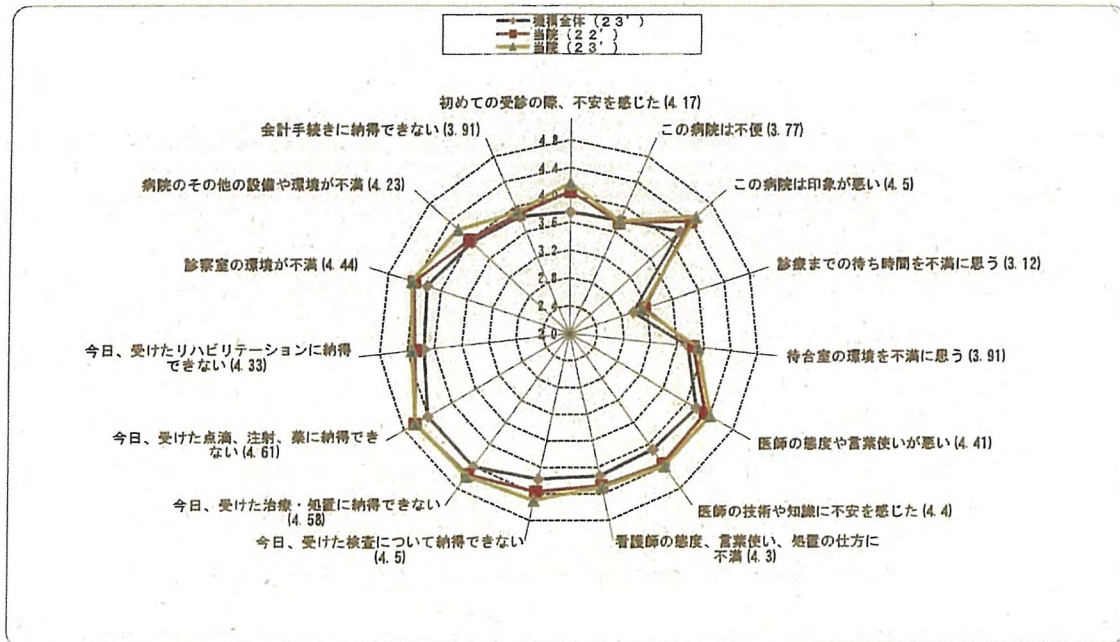
[illegible]

有価 開示先	たいへん 少数	やや少 ない	やや多 い	やや満足 ない	やや満足	たいへん 満足	平均得点	全開示先 平均	22 年
有価開示先	51	55	722	1,434	3,320	4,4	4.2	4.4	4.4
たいへん少数	0.9	1.6	12.0	27.1	58.5	5	4.5	4.5	4.5
やや少ない	0.9	1.3	7.6	17.6	39.7	4.5	4.2	4.5	4.5
やや多い	6.65	1.6	63	135	338	4.4	4.1	4.4	4.4
やや満足ない	100.0	0.8	2.6	10.4	30.3	55.9	4.2	3.9	4.2
やや満足	595	7	15	113	180	215	4.2	4.1	4.3
たいへん少数	100.0	1.2	2.5	19.9	30.3	46.2	4.3	4.1	4.3
やや少ない	874	0.7	2.0	13.3	21.4	35.9	4.1	4.0	4.1
やや多い	100.0	0.7	1.7	27.4	25.1	45.1	4.1	4.0	4.1

有価 開示先	たいへん 少数	やや少 ない	やや多 い	やや満足 ない	やや満足	たいへん 満足	平均得点	全開示先 平均	22 年
有価開示先	665	3	69	160	318	4.5	4.3	4.3	4.3
たいへん少数	100.0	0.7	0.5	9.9	28.5	62.5	4.2	4.4	4.4
やや少ない	665	3	64	165	361	4.4	4.2	4.5	4.5
やや多い	100.0	1.2	1.3	10.6	27.3	59.7	4.2	4.2	4.5
やや満足ない	100.0	0.9	1.8	9.6	22.0	60.7	4.4	4.6	4.6
やや満足	615	3	39	136	439	4.6	4.4	4.6	4.6
たいへん少数	100.0	0.8	0.5	4.9	27.2	71.6	4.6	4.2	4.5
やや少ない	665	4	45	120	430	4.6	4.2	4.5	4.5

平成23年度 シーン別平均点数(外来)

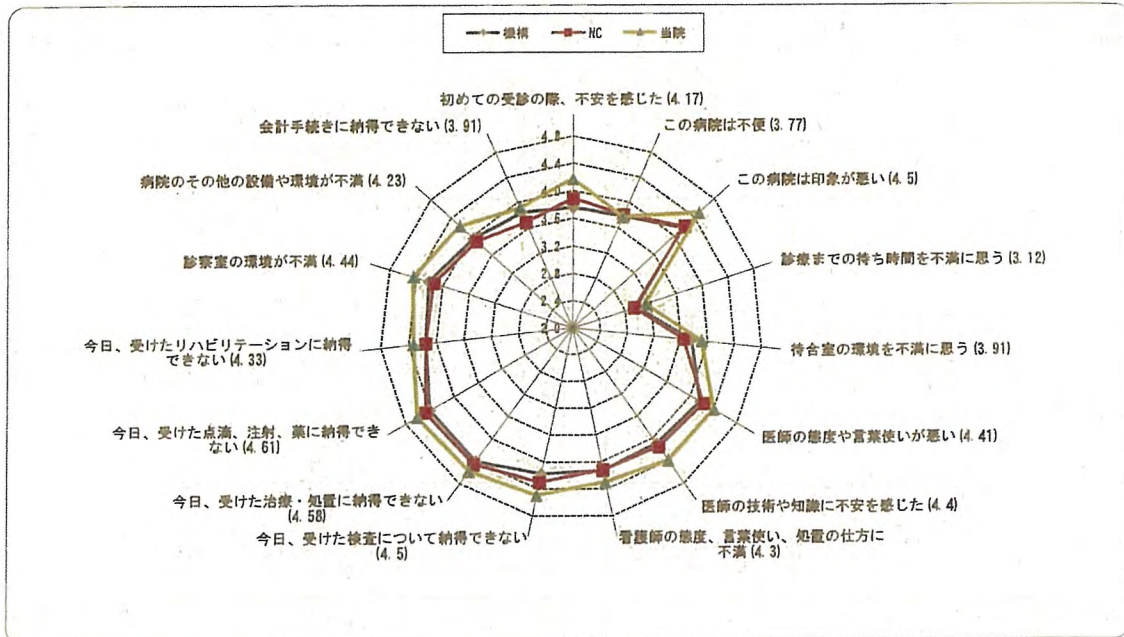
■国立循環器病センター



※)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。