

XII-2

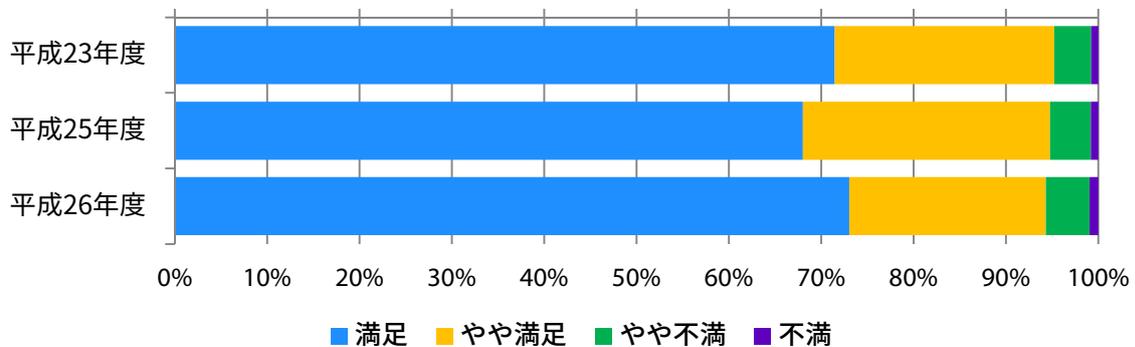
患者満足度

※平成24年度は電子カルテシステム移行時期にあたり試行せず

1. 医師の対応について

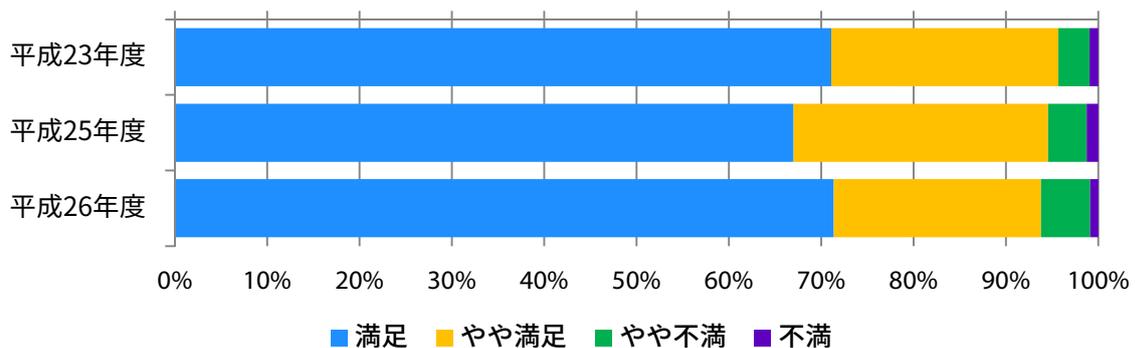
a) 病状について、よく訴えを聞きましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 749 | 71.5% | 249 | 23.8% | 42 | 4.0% | 8 | 0.8% |
| 平成25年度 | 752 | 68.0% | 296 | 26.8% | 49 | 4.4% | 9 | 0.8% |
| 平成26年度 | 836 | 73.0% | 244 | 21.3% | 54 | 4.7% | 11 | 1.0% |



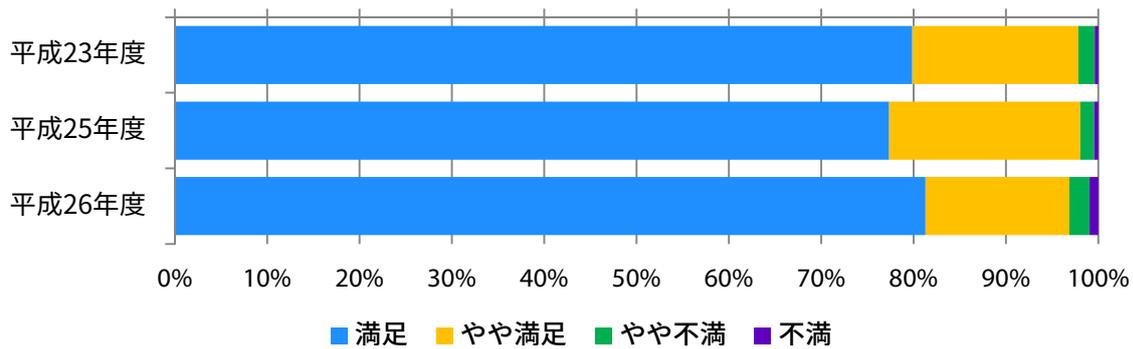
b) 病気や治療法について、よく説明しましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 757 | 71.1% | 262 | 24.6% | 36 | 3.4% | 10 | 0.9% |
| 平成25年度 | 753 | 67.0% | 310 | 27.6% | 47 | 4.2% | 14 | 1.2% |
| 平成26年度 | 817 | 71.4% | 257 | 22.4% | 61 | 5.3% | 10 | 0.9% |



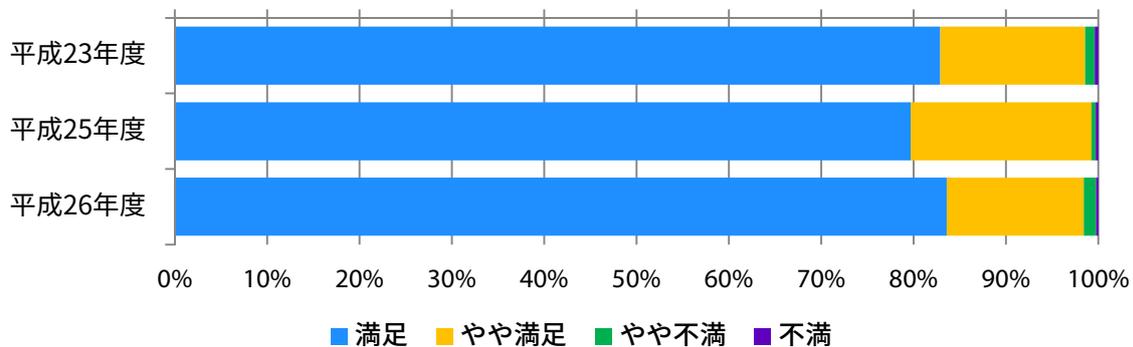
c) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 841 | 79.9% | 189 | 17.9% | 19 | 1.8% | 4 | 0.4% |
| 平成25年度 | 864 | 77.4% | 231 | 20.7% | 17 | 1.5% | 5 | 0.4% |
| 平成26年度 | 934 | 81.3% | 179 | 15.6% | 25 | 2.2% | 11 | 1.0% |



d) 身だしなみは整っていましたか

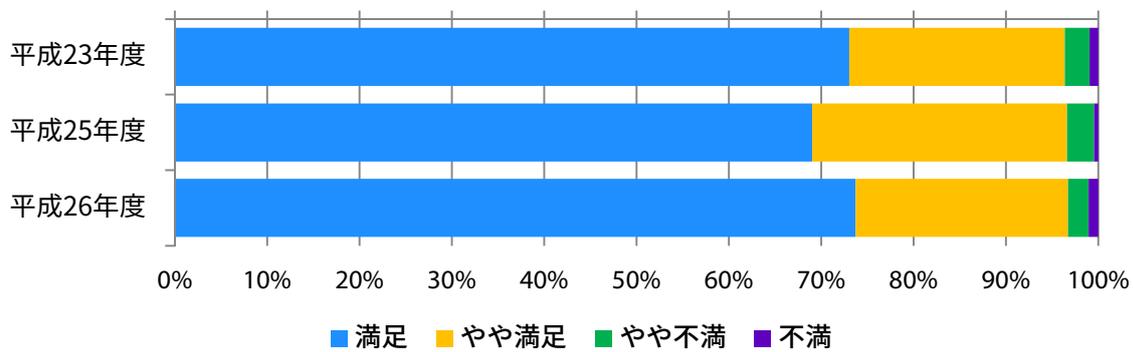
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 866 | 82.9% | 164 | 15.7% | 11 | 1.1% | 4 | 0.4% |
| 平成25年度 | 862 | 79.7% | 212 | 19.6% | 5 | 0.5% | 3 | 0.3% |
| 平成26年度 | 948 | 83.6% | 168 | 14.8% | 15 | 1.3% | 3 | 0.3% |



2. 看護師の対応について

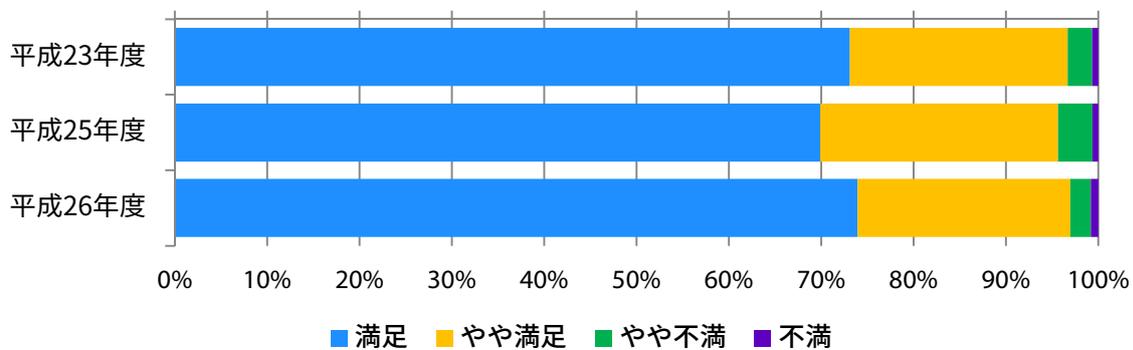
a) あなたの質問や訴えに適切に答えていましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 766 | 73.0% | 245 | 23.4% | 28 | 2.7% | 10 | 1.0% |
| 平成25年度 | 755 | 69.0% | 302 | 27.6% | 32 | 2.9% | 5 | 0.5% |
| 平成26年度 | 830 | 73.7% | 259 | 23.0% | 25 | 2.2% | 12 | 1.1% |



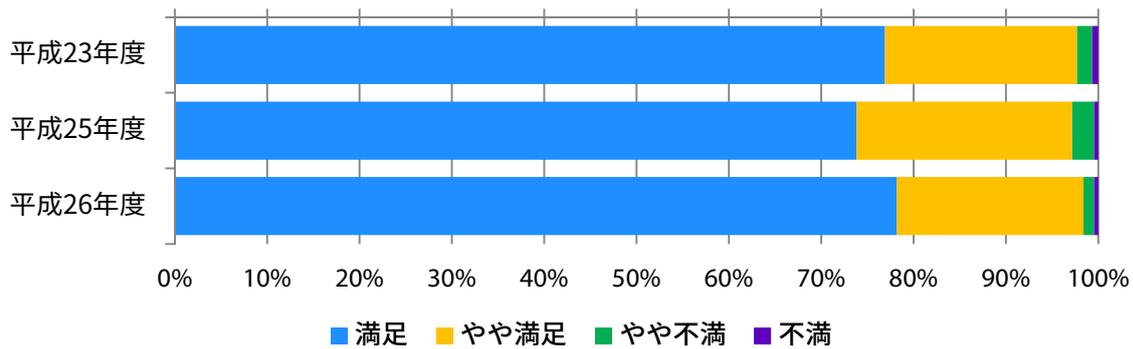
b) 診察・処置時の援助は適切でしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 750 | 73.1% | 242 | 23.6% | 27 | 2.6% | 7 | 0.7% |
| 平成25年度 | 754 | 69.9% | 278 | 25.8% | 40 | 3.7% | 7 | 0.6% |
| 平成26年度 | 828 | 73.9% | 258 | 23.0% | 25 | 2.2% | 9 | 0.8% |



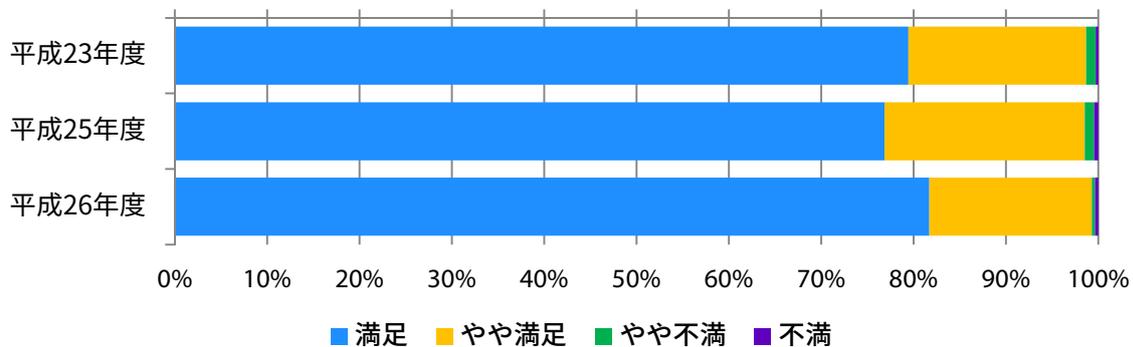
c) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 798 | 76.9% | 216 | 20.8% | 17 | 1.6% | 7 | 0.7% |
| 平成25年度 | 812 | 73.8% | 257 | 23.4% | 26 | 2.4% | 5 | 0.5% |
| 平成26年度 | 882 | 78.2% | 228 | 20.2% | 13 | 1.2% | 5 | 0.4% |



d) 身だしなみは整っていましたか

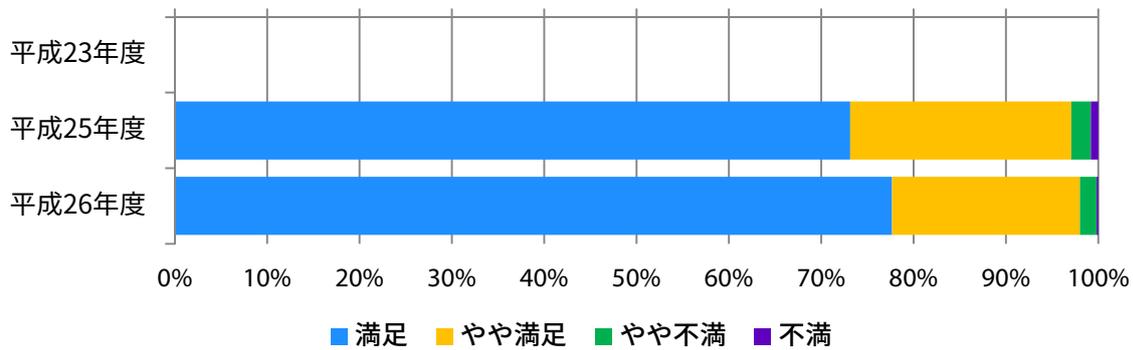
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 826 | 79.4% | 200 | 19.2% | 11 | 1.1% | 3 | 0.3% |
| 平成25年度 | 844 | 76.9% | 238 | 21.7% | 11 | 1.0% | 5 | 0.5% |
| 平成26年度 | 919 | 81.7% | 198 | 17.6% | 4 | 0.4% | 4 | 0.4% |



3. 再来受付コーナー・保険証確認コーナーの事務員の対応について

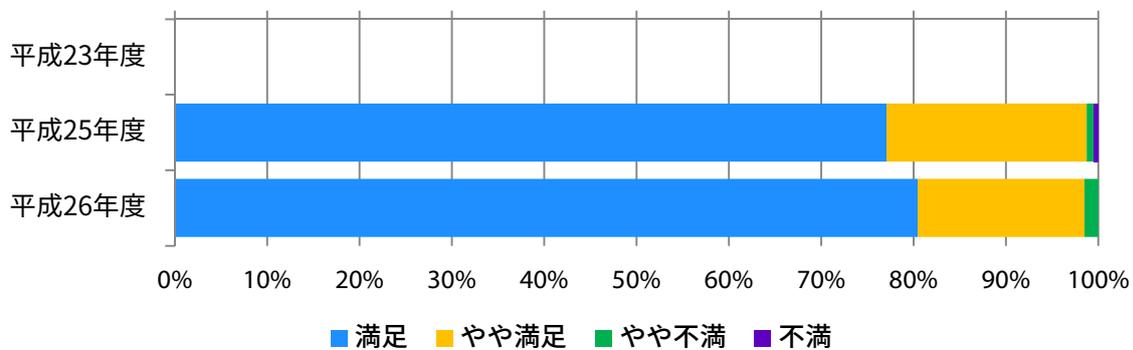
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 822 | 73.1% | 269 | 23.9% | 24 | 2.1% | 9 | 0.8% |
| 平成26年度 | 890 | 77.7% | 233 | 20.3% | 21 | 1.8% | 2 | 0.2% |



b) 身だしなみは整っていましたか

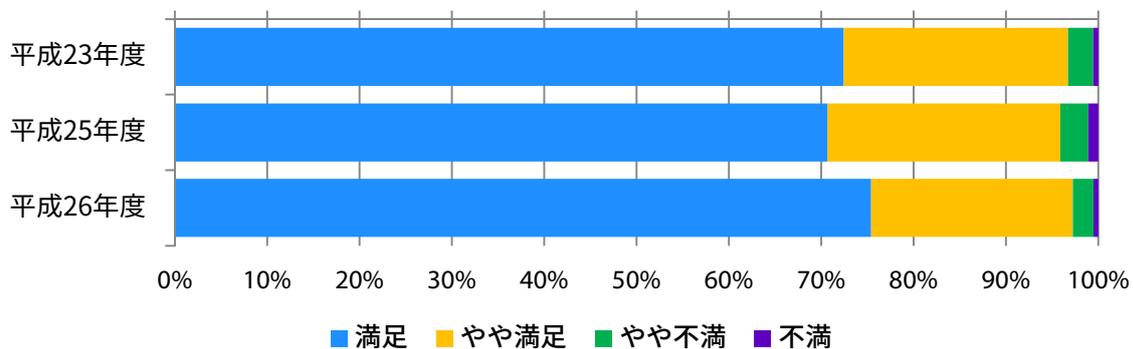
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 854 | 77.1% | 240 | 21.7% | 9 | 0.8% | 5 | 0.5% |
| 平成26年度 | 918 | 80.5% | 206 | 18.1% | 17 | 1.5% | 0 | 0.0% |



4. 外来受付窓口の事務員の対応について

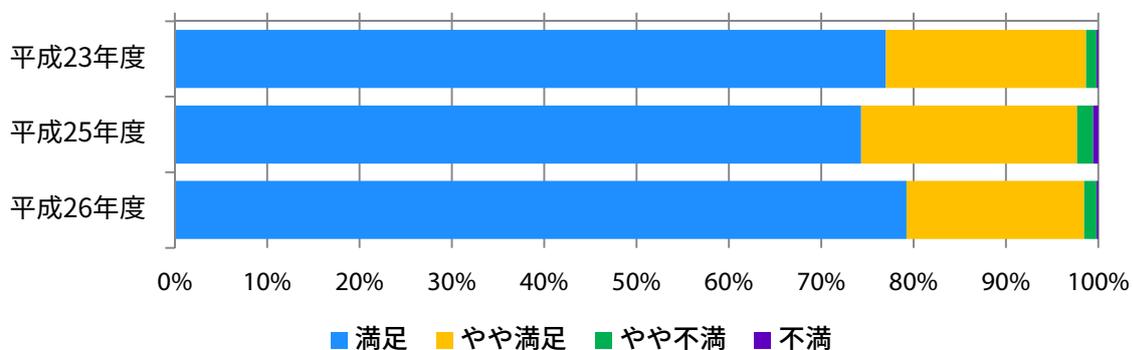
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 773 | 72.4% | 259 | 24.3% | 29 | 2.7% | 6 | 0.6% |
| 平成25年度 | 772 | 70.7% | 275 | 25.2% | 33 | 3.0% | 12 | 1.1% |
| 平成26年度 | 846 | 75.4% | 245 | 21.8% | 25 | 2.2% | 6 | 0.5% |



b) 身だしなみは整っていましたか

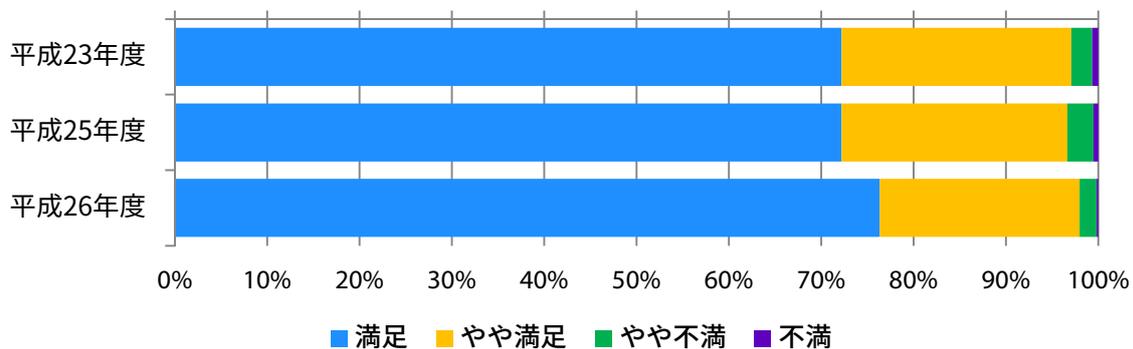
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 810 | 77.0% | 228 | 21.7% | 12 | 1.1% | 2 | 0.2% |
| 平成25年度 | 805 | 74.3% | 253 | 23.4% | 19 | 1.8% | 6 | 0.6% |
| 平成26年度 | 884 | 79.2% | 215 | 19.3% | 15 | 1.3% | 2 | 0.2% |



5. 会計カウンターの事務員の対応について

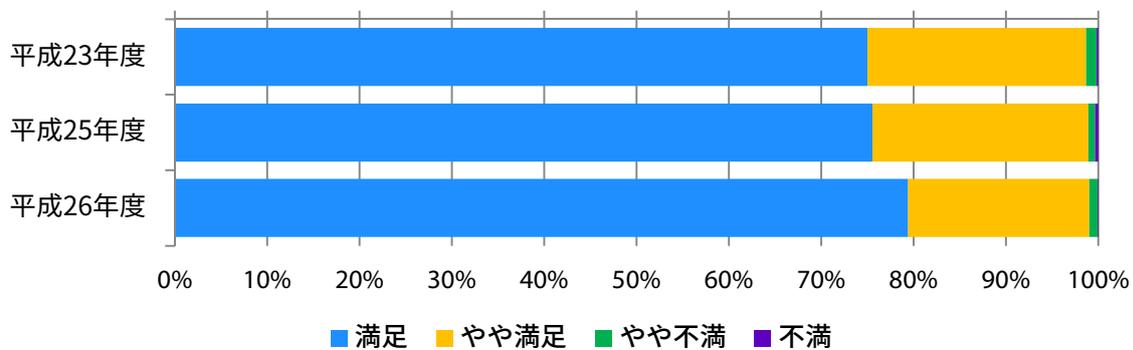
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 766 | 72.2% | 264 | 24.9% | 24 | 2.3% | 7 | 0.7% |
| 平成25年度 | 797 | 72.2% | 270 | 24.5% | 31 | 2.8% | 6 | 0.5% |
| 平成26年度 | 868 | 76.3% | 246 | 21.6% | 21 | 1.8% | 2 | 0.2% |



b) 身だしなみは整っていましたか

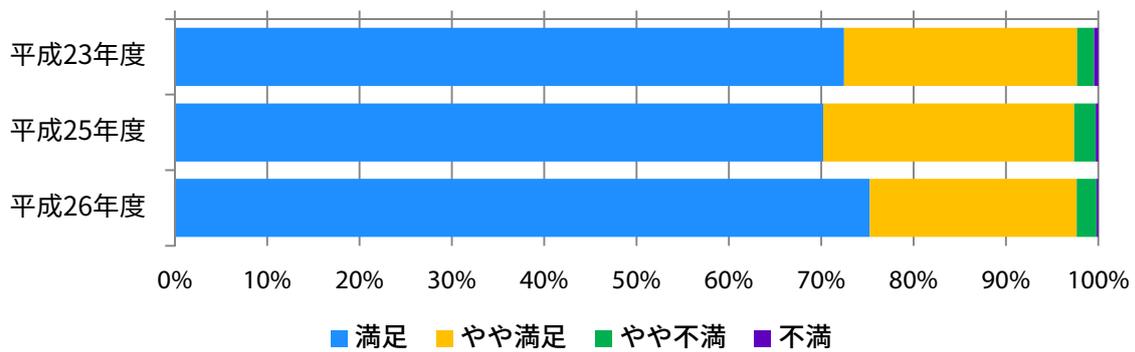
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 781 | 75.0% | 246 | 23.6% | 12 | 1.2% | 2 | 0.2% |
| 平成25年度 | 825 | 75.5% | 255 | 23.4% | 8 | 0.7% | 4 | 0.4% |
| 平成26年度 | 898 | 79.4% | 222 | 19.6% | 10 | 0.9% | 1 | 0.1% |



6. その他職員（薬剤師、検査技師、放射線技師など）の対応について

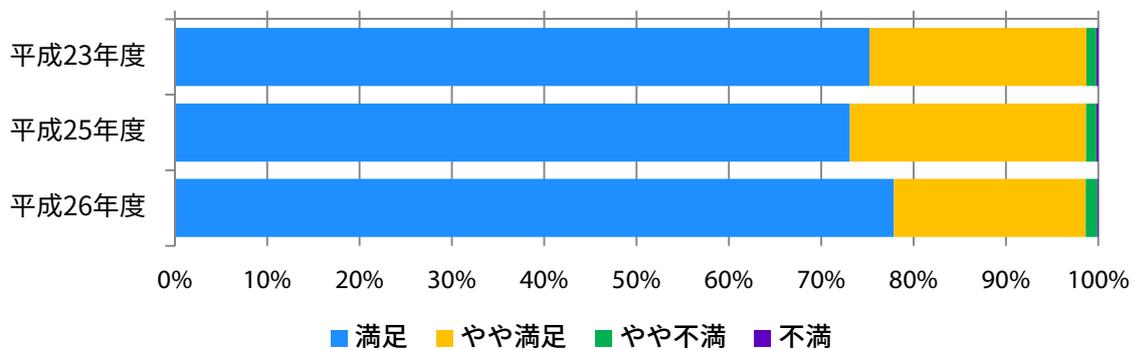
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 632 | 72.5% | 220 | 25.2% | 16 | 1.8% | 4 | 0.5% |
| 平成25年度 | 695 | 70.2% | 269 | 27.2% | 23 | 2.3% | 3 | 0.3% |
| 平成26年度 | 770 | 75.3% | 229 | 22.4% | 22 | 2.2% | 2 | 0.2% |



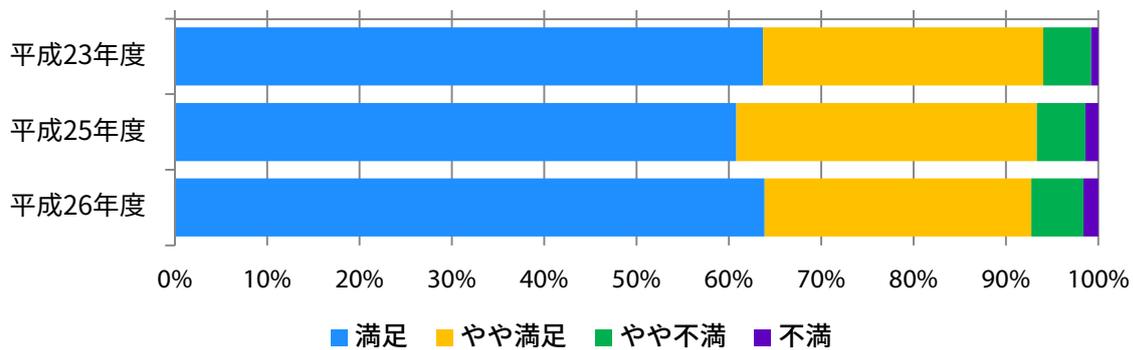
b) 身だしなみは整っていましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 647 | 75.2% | 202 | 23.5% | 9 | 1.0% | 2 | 0.2% |
| 平成25年度 | 714 | 73.1% | 250 | 25.6% | 11 | 1.1% | 2 | 0.2% |
| 平成26年度 | 792 | 77.9% | 211 | 20.7% | 13 | 1.3% | 1 | 0.1% |



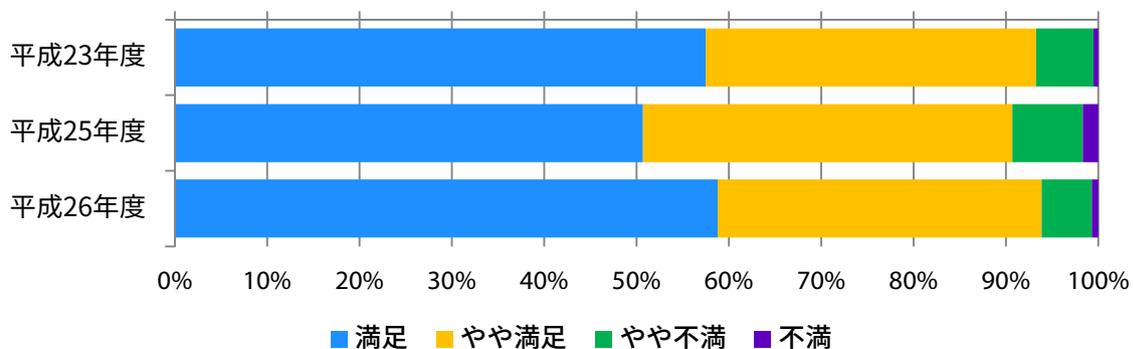
7. 診察室・処置室でのプライバシーの配慮はなされていましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 588 | 63.7% | 280 | 30.3% | 48 | 5.2% | 7 | 0.8% |
| 平成25年度 | 603 | 60.8% | 323 | 32.6% | 52 | 5.2% | 14 | 1.4% |
| 平成26年度 | 634 | 63.8% | 287 | 28.9% | 56 | 5.6% | 16 | 1.6% |



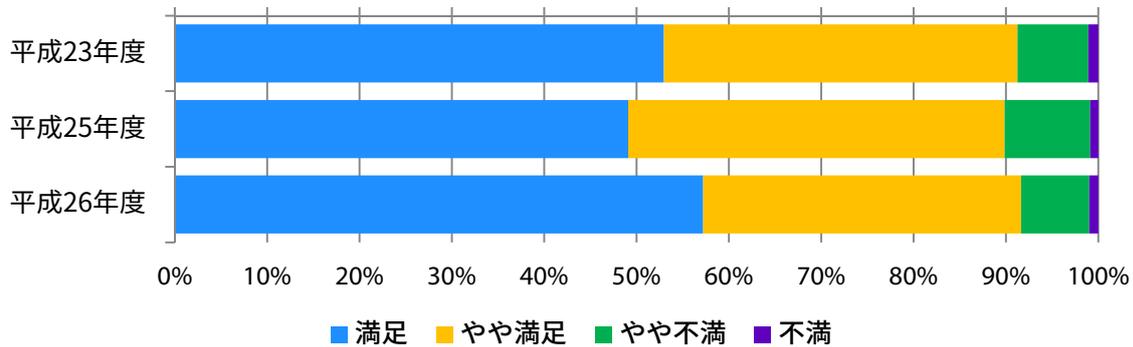
8. 病院内の冷暖房、空調設備は適切でしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 537 | 57.5% | 334 | 35.8% | 58 | 6.2% | 5 | 0.5% |
| 平成25年度 | 517 | 50.7% | 408 | 40.0% | 78 | 7.6% | 17 | 1.7% |
| 平成26年度 | 595 | 58.8% | 355 | 35.1% | 55 | 5.4% | 7 | 0.7% |



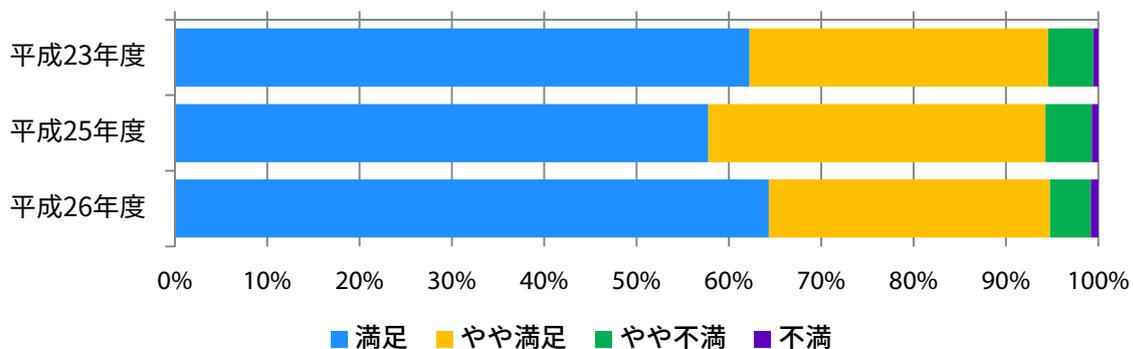
9. 病院内の案内表示はわかりやすかったですか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 490 | 53.0% | 354 | 38.3% | 71 | 7.7% | 10 | 1.1% |
| 平成25年度 | 494 | 49.1% | 410 | 40.8% | 93 | 9.2% | 9 | 0.9% |
| 平成26年度 | 575 | 57.2% | 346 | 34.4% | 74 | 7.4% | 10 | 1.0% |



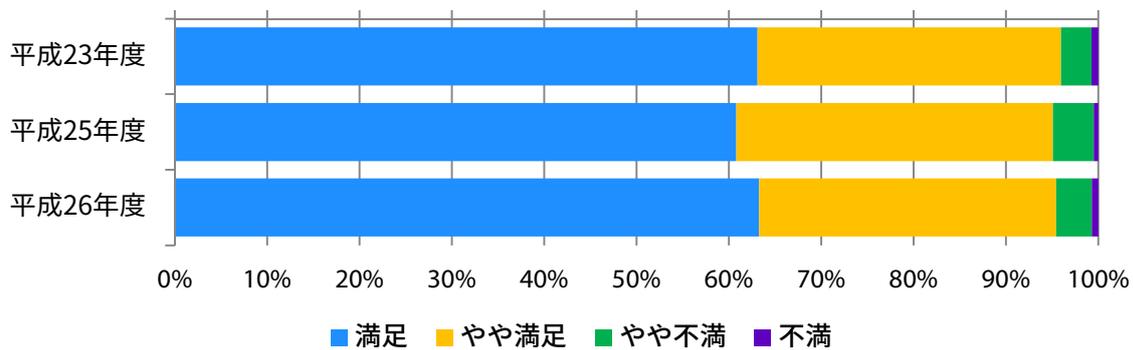
10. 病院内は移動しやすかったですか (バリアフリー)

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 562 | 62.2% | 292 | 32.3% | 44 | 4.9% | 5 | 0.6% |
| 平成25年度 | 565 | 57.8% | 357 | 36.5% | 49 | 5.0% | 7 | 0.7% |
| 平成26年度 | 638 | 64.3% | 302 | 30.4% | 44 | 4.4% | 8 | 0.8% |



11. 病院内の案内表示はわかりやすかったですか

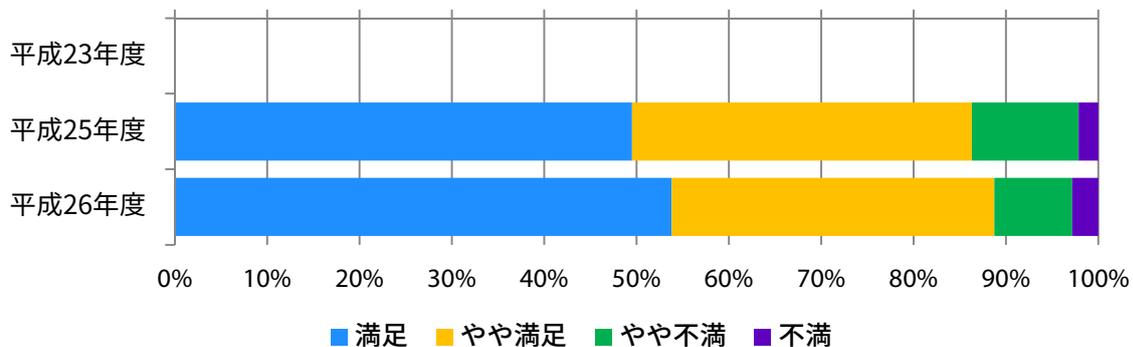
| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 590 | 63.1% | 307 | 32.8% | 31 | 3.3% | 7 | 0.7% |
| 平成25年度 | 616 | 60.8% | 347 | 34.3% | 45 | 4.4% | 5 | 0.5% |
| 平成26年度 | 639 | 63.3% | 325 | 32.2% | 39 | 3.9% | 7 | 0.7% |



12. 『患者呼出表示盤』について

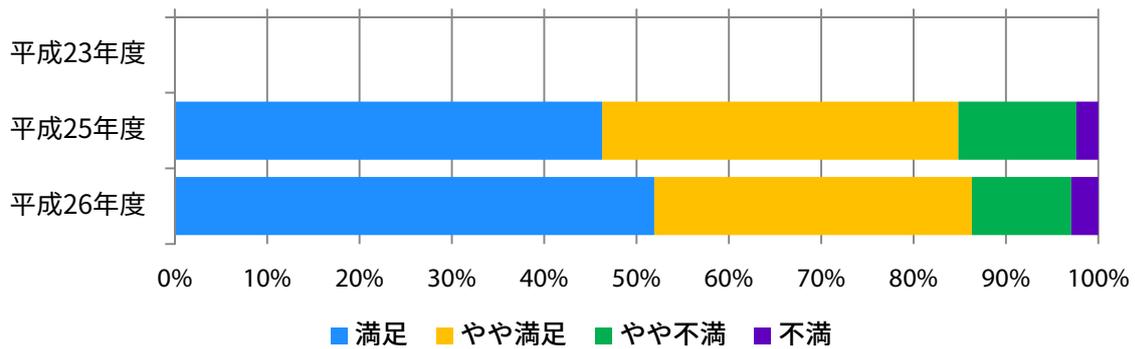
a) 設置場所は適切でしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 416 | 49.5% | 309 | 36.8% | 97 | 11.5% | 18 | 2.1% |
| 平成26年度 | 439 | 53.8% | 285 | 34.9% | 69 | 8.5% | 23 | 2.8% |



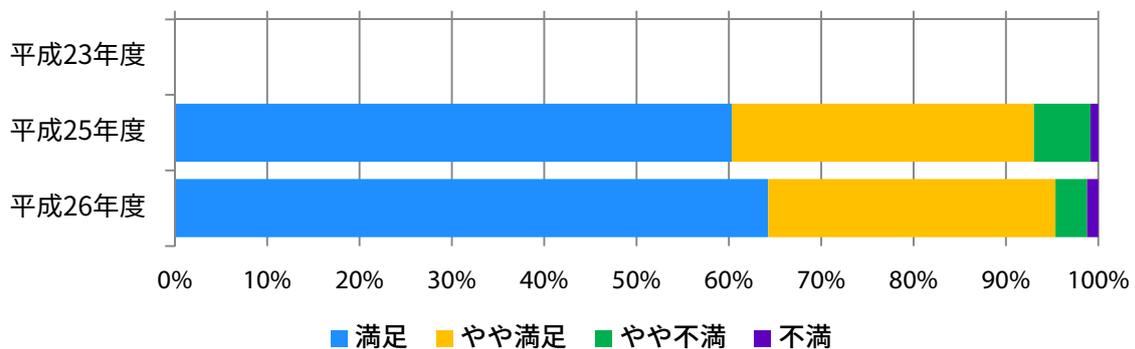
b) 設置台数は適切でしたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 391 | 46.3% | 326 | 38.6% | 108 | 12.8% | 20 | 2.4% |
| 平成26年度 | 424 | 51.9% | 281 | 34.4% | 88 | 10.8% | 24 | 2.9% |



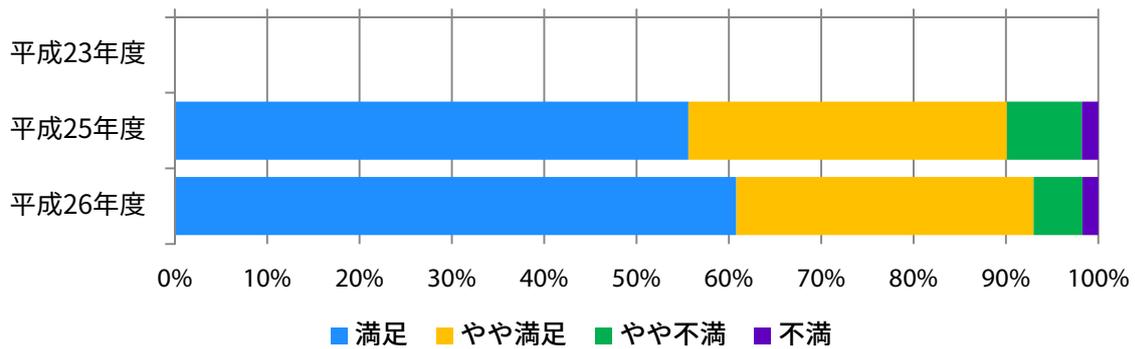
c) 表示画面の文字の大きさは見やすかったですか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 509 | 60.3% | 276 | 32.7% | 52 | 6.2% | 7 | 0.8% |
| 平成26年度 | 525 | 64.3% | 254 | 31.1% | 28 | 3.4% | 10 | 1.2% |



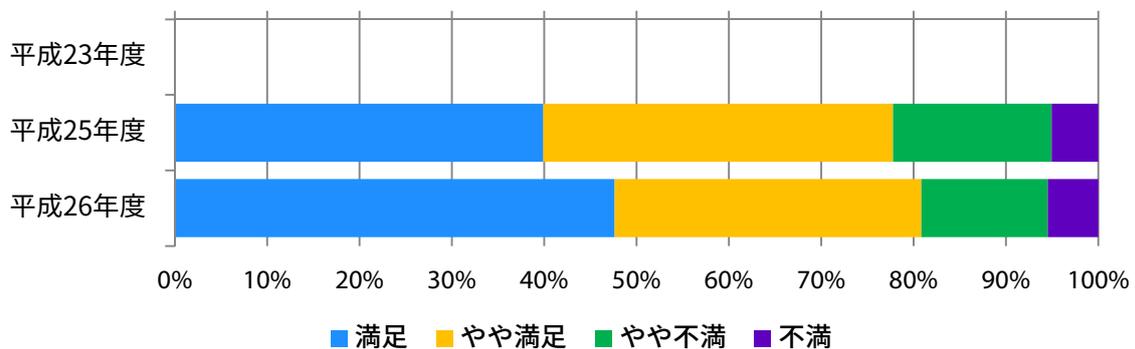
d) 表示内容はわかりやすかったですか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 466 | 55.6% | 289 | 34.5% | 68 | 8.1% | 15 | 1.8% |
| 平成26年度 | 495 | 60.8% | 262 | 32.2% | 43 | 5.3% | 14 | 1.7% |



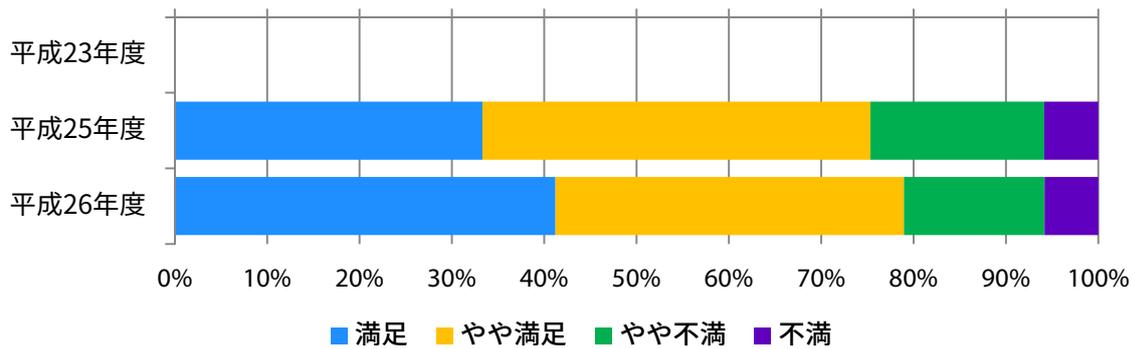
e) 待ち時間の参考になりましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 332 | 39.9% | 315 | 37.9% | 143 | 17.2% | 42 | 5.0% |
| 平成26年度 | 383 | 47.6% | 267 | 33.2% | 110 | 13.7% | 44 | 5.5% |



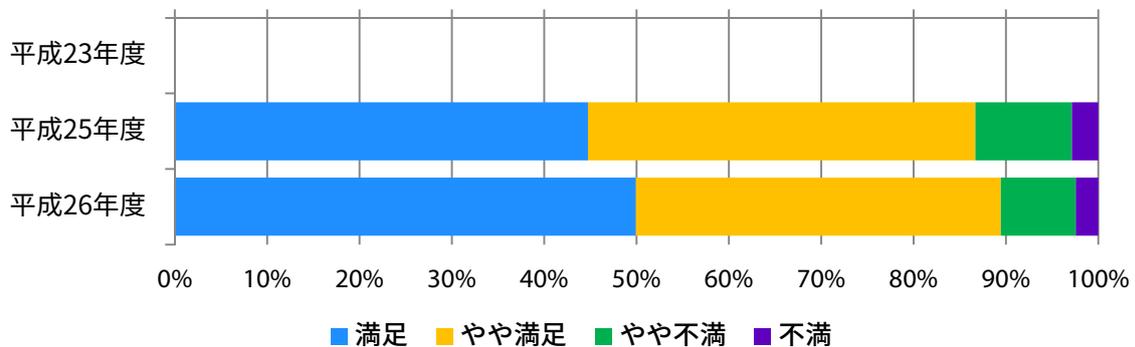
f) 待ち時間のストレス軽減に繋がりましたか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 278 | 33.3% | 351 | 42.0% | 157 | 18.8% | 49 | 5.9% |
| 平成26年度 | 333 | 41.2% | 305 | 37.7% | 123 | 15.2% | 47 | 5.8% |



g) 総合的に満足していますか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|-------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 平成25年度 | 373 | 44.7% | 350 | 42.0% | 87 | 10.4% | 24 | 2.9% |
| 平成26年度 | 406 | 49.9% | 321 | 39.5% | 66 | 8.1% | 20 | 2.5% |



◆ あなたは総合的にみて、本学病院に満足していますか

| | 満足 | | やや満足 | | やや不満 | | 不満 | |
|--------|-----|-------|------|-------|------|------|----|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 平成23年度 | 532 | 57.0% | 344 | 36.8% | 49 | 5.2% | 9 | 1.0% |
| 平成25年度 | 565 | 55.9% | 393 | 38.9% | 46 | 4.5% | 7 | 0.7% |
| 平成26年度 | 602 | 59.4% | 340 | 33.5% | 57 | 5.6% | 15 | 1.5% |

