

XII-2

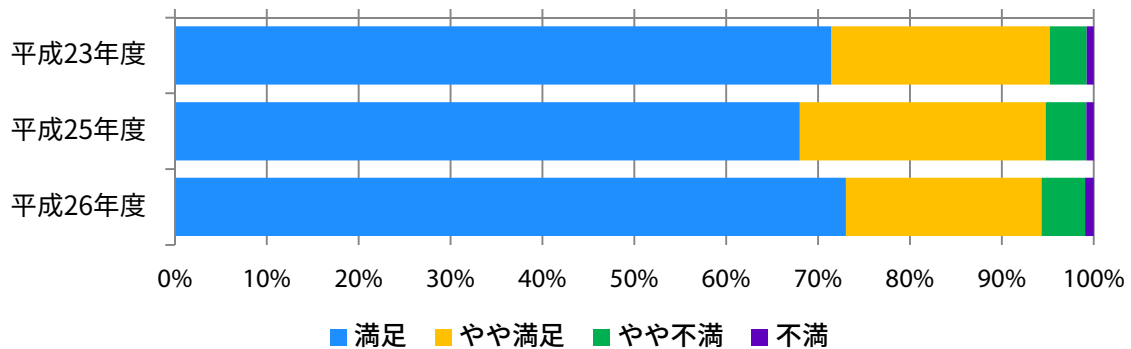
患者満足度

※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

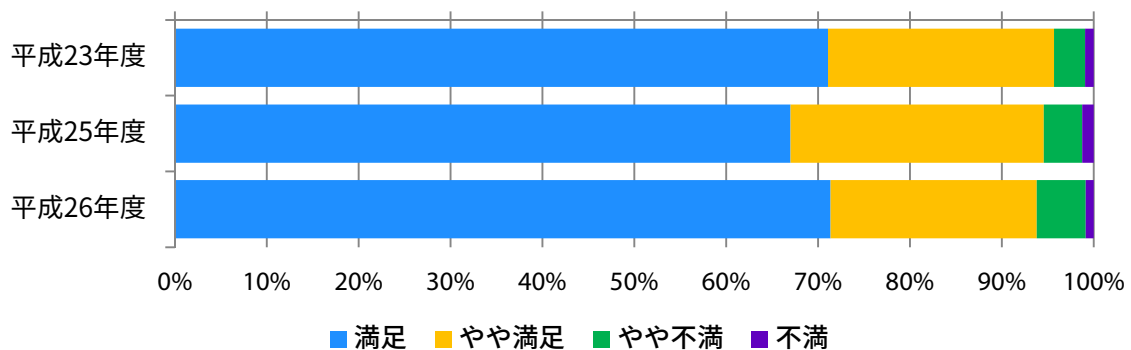
a) 病状について、よく訴えを聞きましたか

	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%



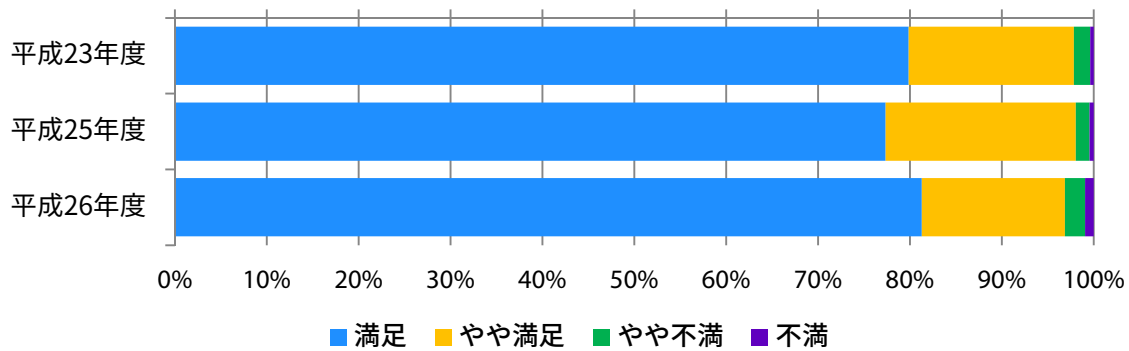
b) 病気や治療法について、よく説明しましたか

	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%



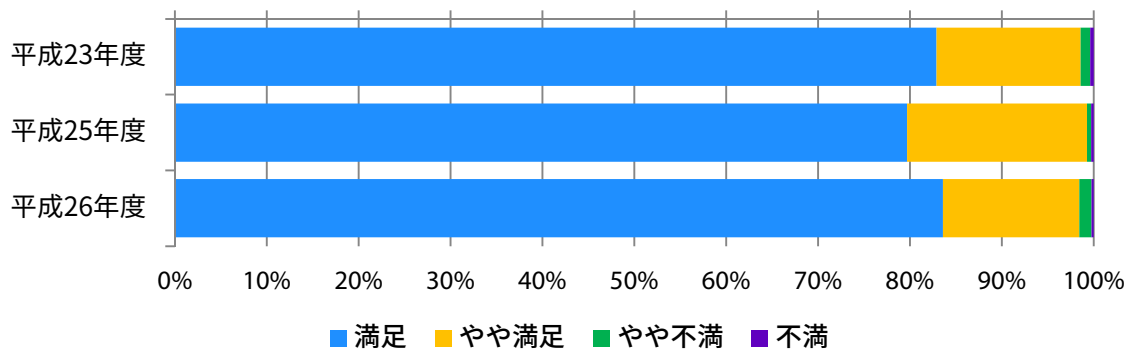
c) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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

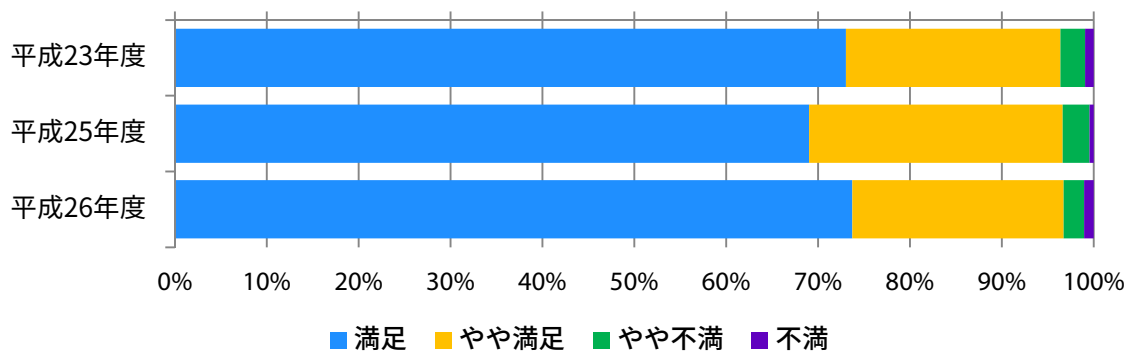
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	866	82.9%	164	15.7%	11	1.1%	4	0.4%
平成25年度	862	79.7%	212	19.6%	5	0.5%	3	0.3%
平成26年度	948	83.6%	168	14.8%	15	1.3%	3	0.3%



2. 看護師の対応について

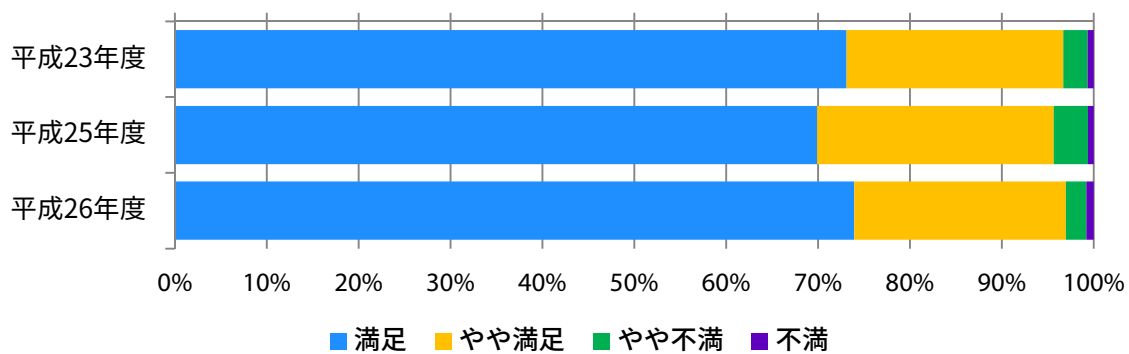
a) あなたの質問や訴えに適切に答えていましたか

	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%



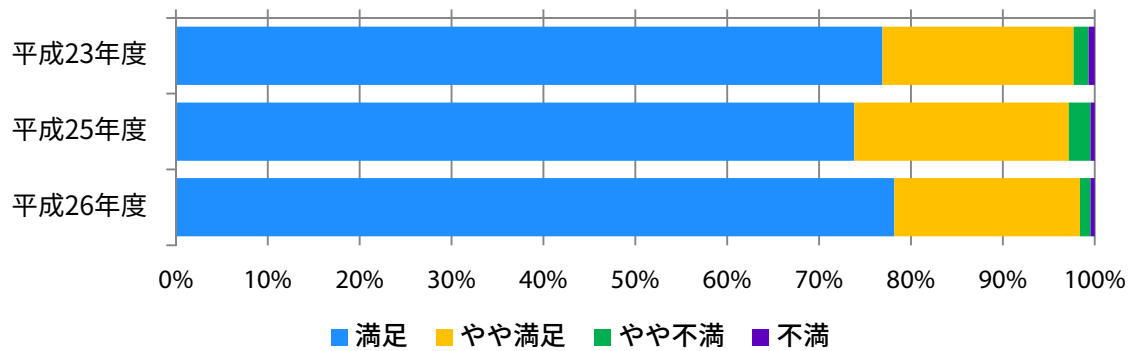
b) 診察・処置時の援助は適切でしたか

	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%



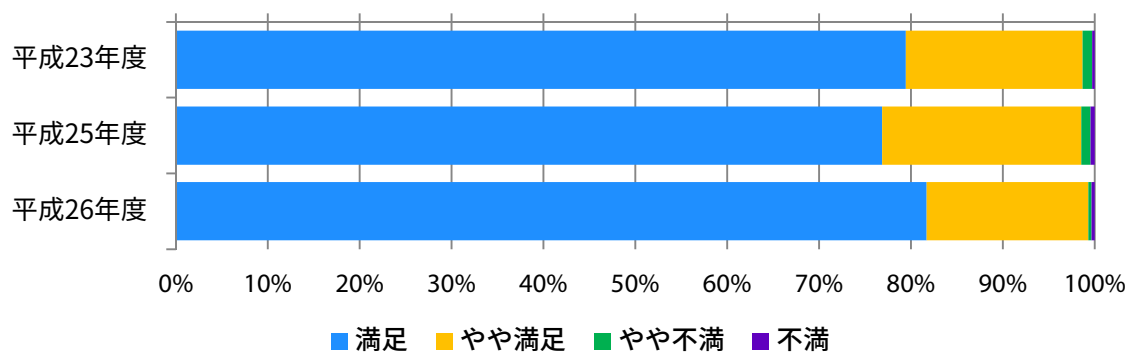
c) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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

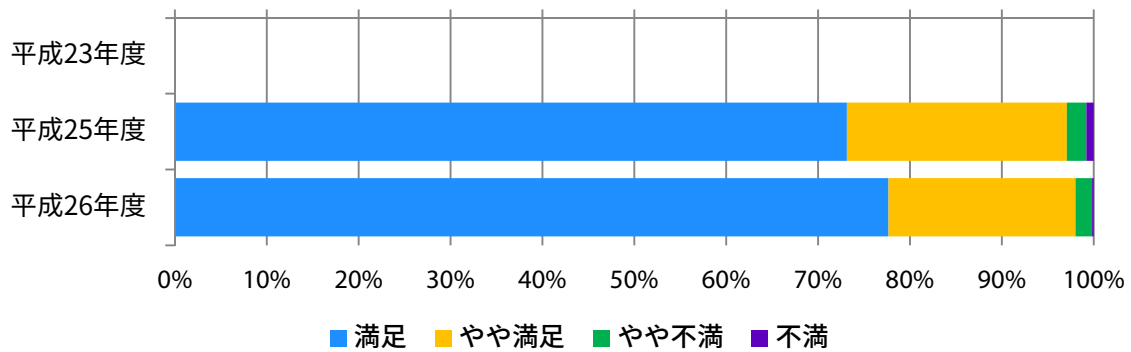
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	826	79.4%	200	19.2%	11	1.1%	3	0.3%
平成25年度	844	76.9%	238	21.7%	11	1.0%	5	0.5%
平成26年度	919	81.7%	198	17.6%	4	0.4%	4	0.4%



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

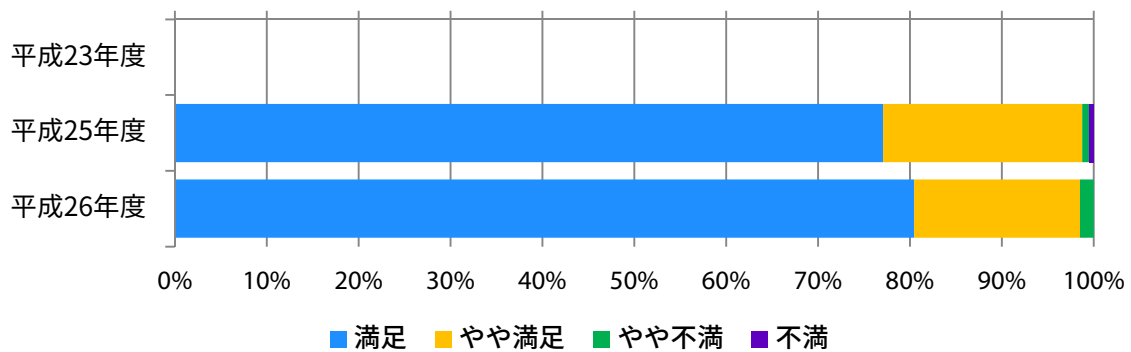
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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

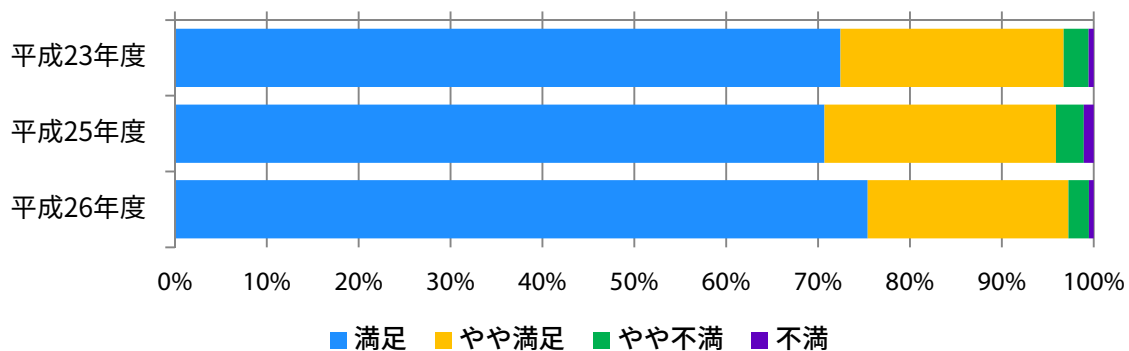
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	-	-	-	-	-	-	-	-
平成25年度	854	77.1%	240	21.7%	9	0.8%	5	0.5%
平成26年度	918	80.5%	206	18.1%	17	1.5%	0	0.0%



4. 外来受付窓口の事務員の対応について

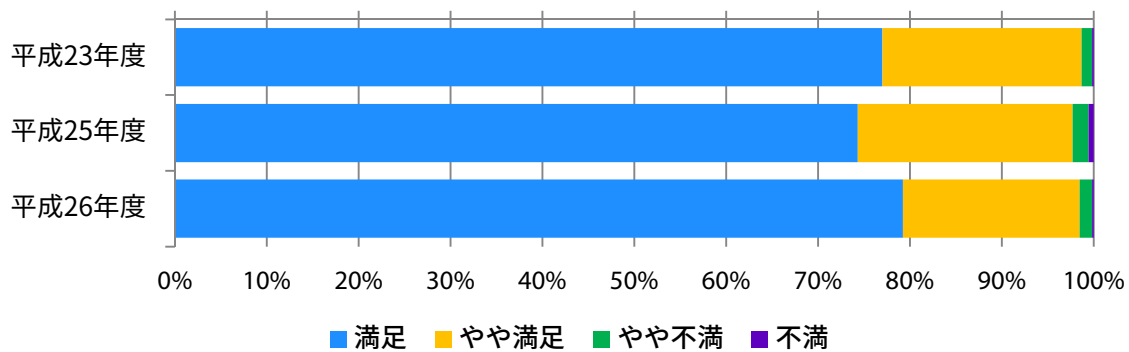
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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

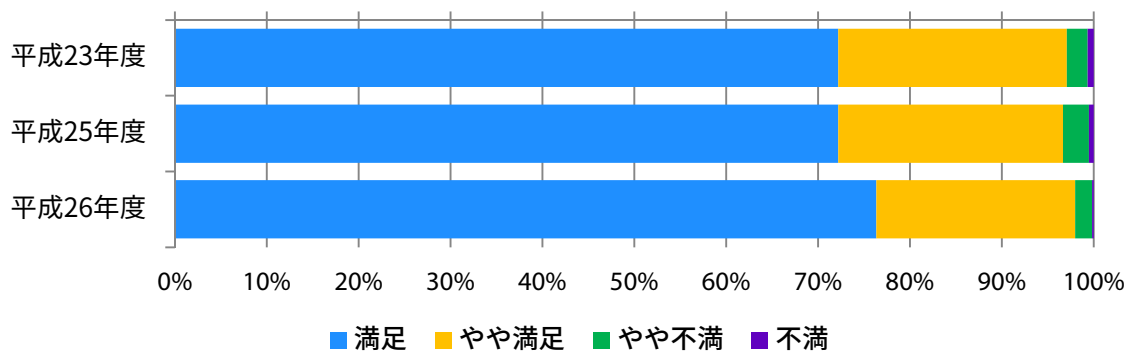
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	810	77.0%	228	21.7%	12	1.1%	2	0.2%
平成25年度	805	74.3%	253	23.4%	19	1.8%	6	0.6%
平成26年度	884	79.2%	215	19.3%	15	1.3%	2	0.2%



5. 会計カウンターの事務員の対応について

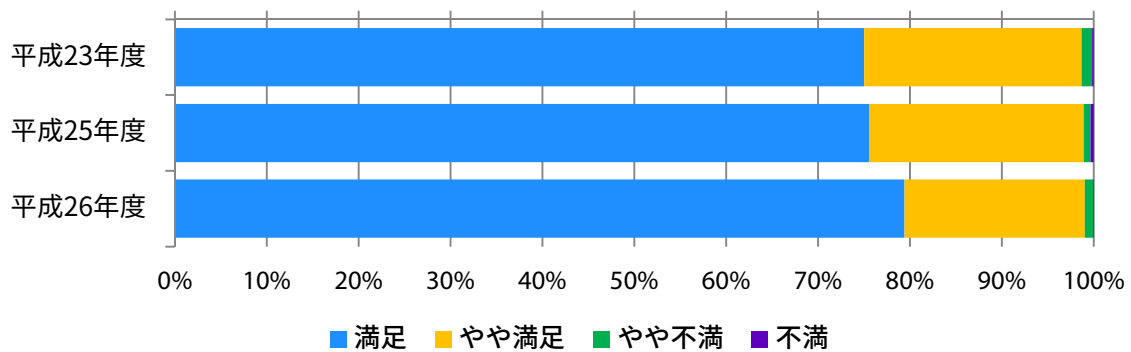
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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

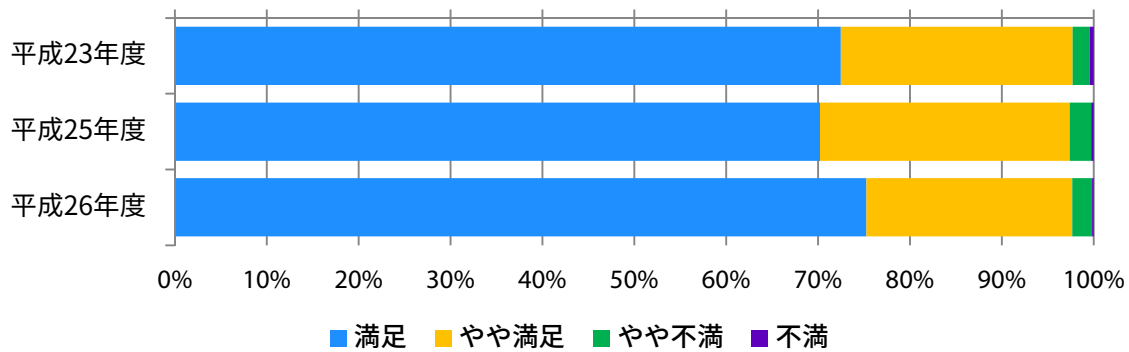
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	781	75.0%	246	23.6%	12	1.2%	2	0.2%
平成25年度	825	75.5%	255	23.4%	8	0.7%	4	0.4%
平成26年度	898	79.4%	222	19.6%	10	0.9%	1	0.1%



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

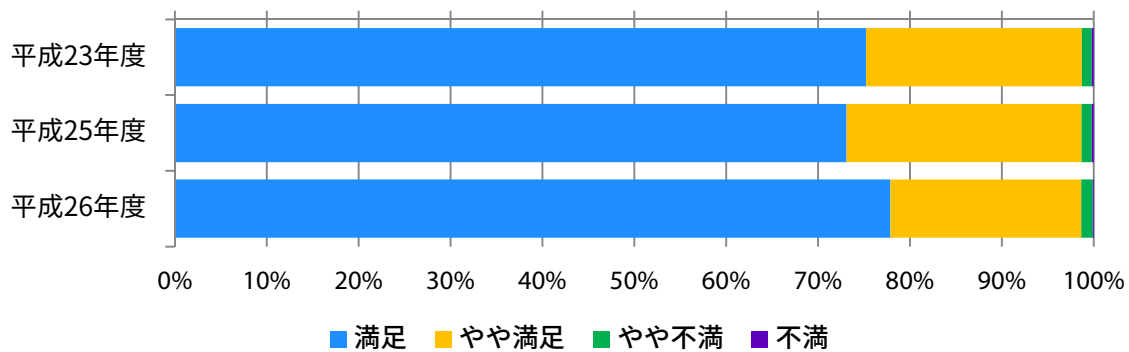
a) 言葉づかい、対応はていねいでしたか

	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%



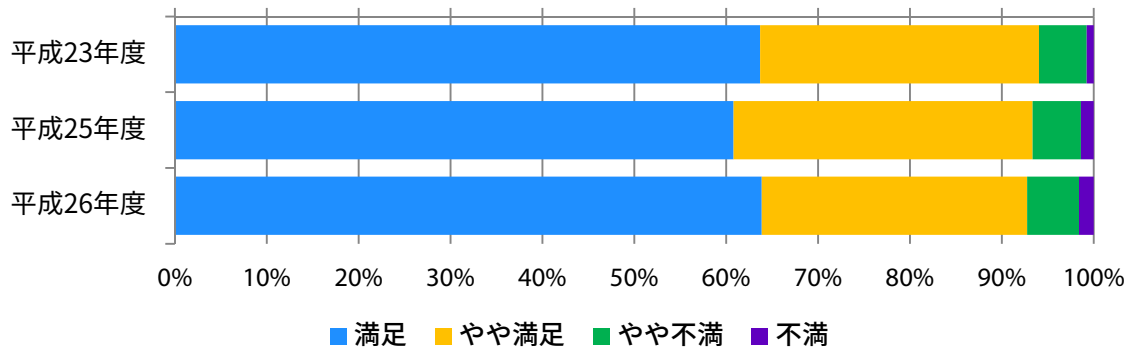
b) 身だしなみは整っていましたか

	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%



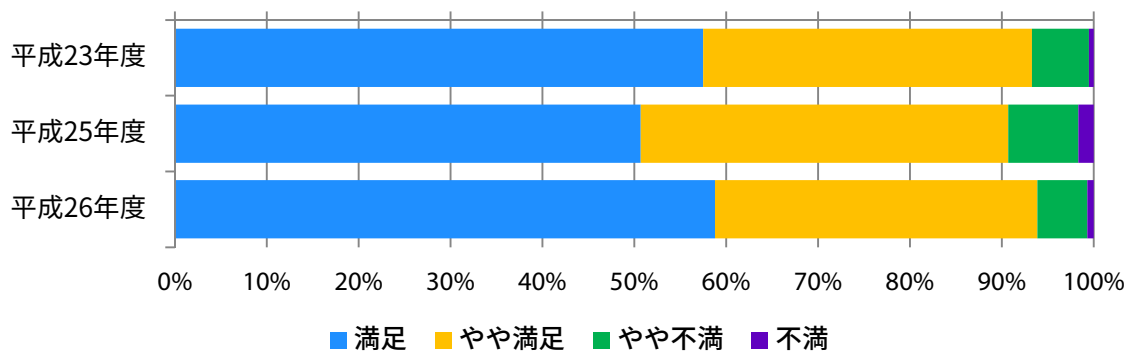
7. 診察室・処置室でのプライバシーの配慮はなされていましたか

	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%



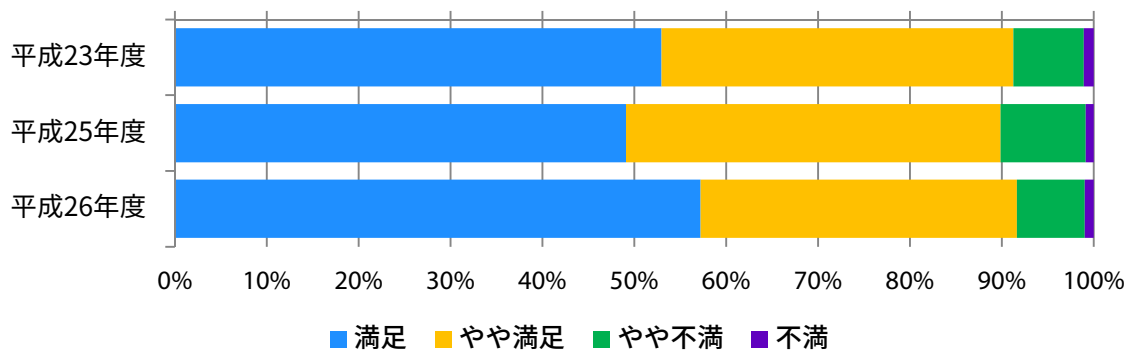
8. 病院内の冷暖房、空調設備は適切でしたか

	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%



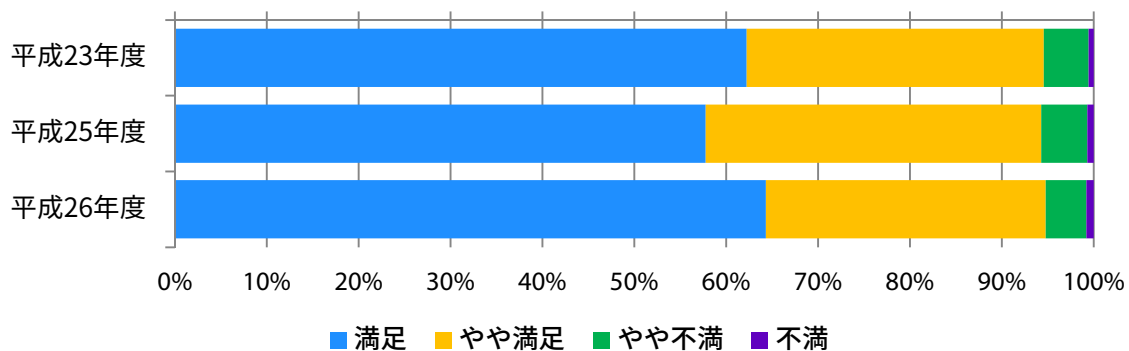
9. 病院内の案内表示はわかりやすかったですか

	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%



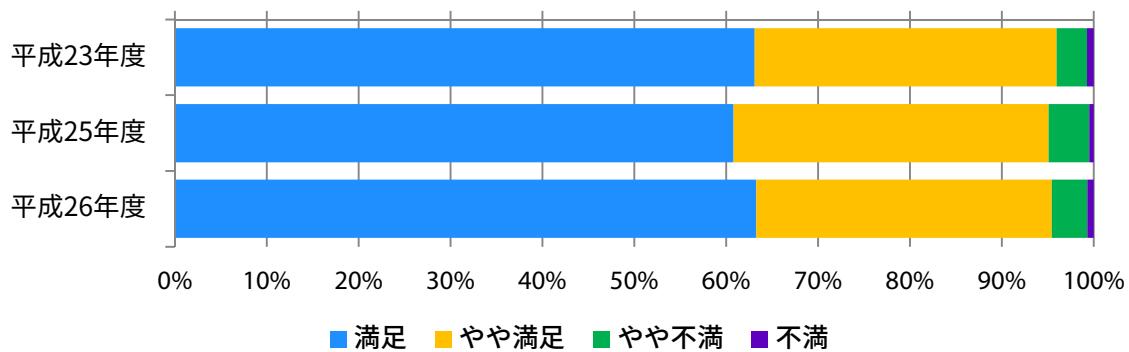
10. 病院内は移動しやすかったですか (バリアフリー)

	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

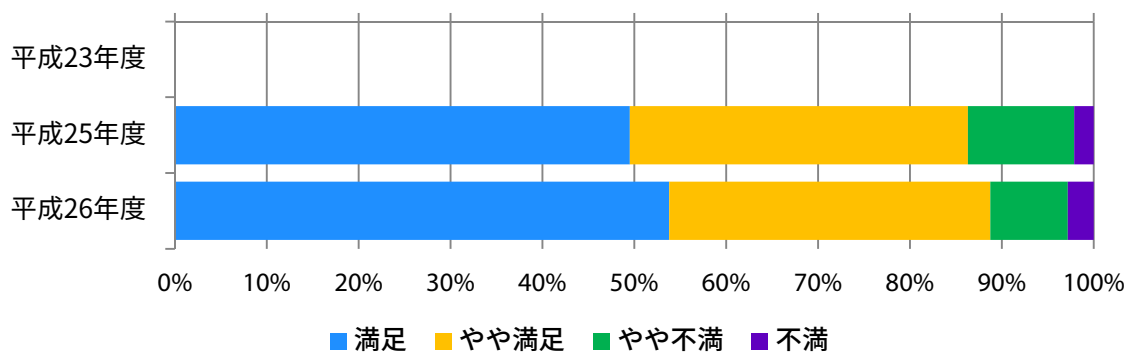
	満足		やや満足		やや不満		不満	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
平成23年度	590	63.1%	307	32.8%	31	3.3%	7	0.7%
平成25年度	616	60.8%	347	34.3%	45	4.4%	5	0.5%
平成26年度	639	63.3%	325	32.2%	39	3.9%	7	0.7%



12. 『患者呼出表示盤』について

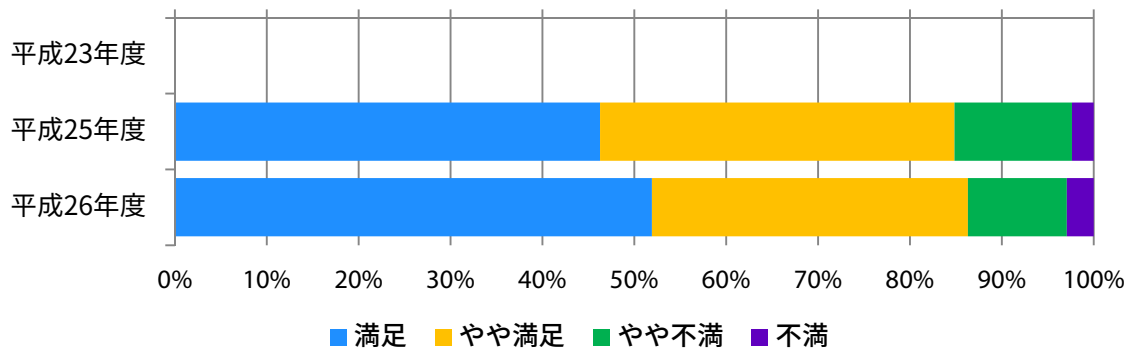
a) 設置場所は適切でしたか

	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%



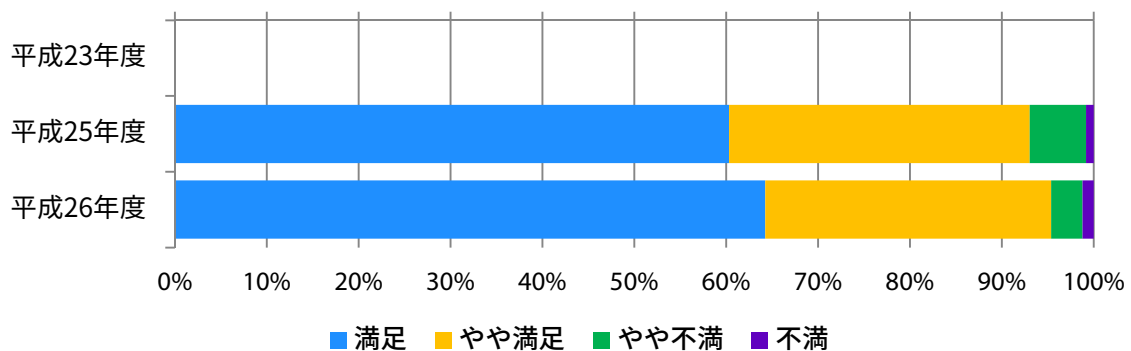
b) 設置台数は適切でしたか

	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%



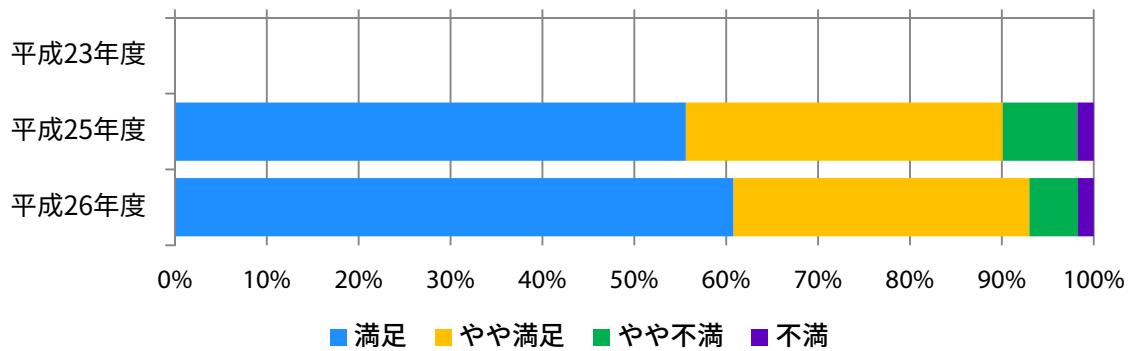
c) 表示画面の文字の大きさは見やすかったですか

	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%



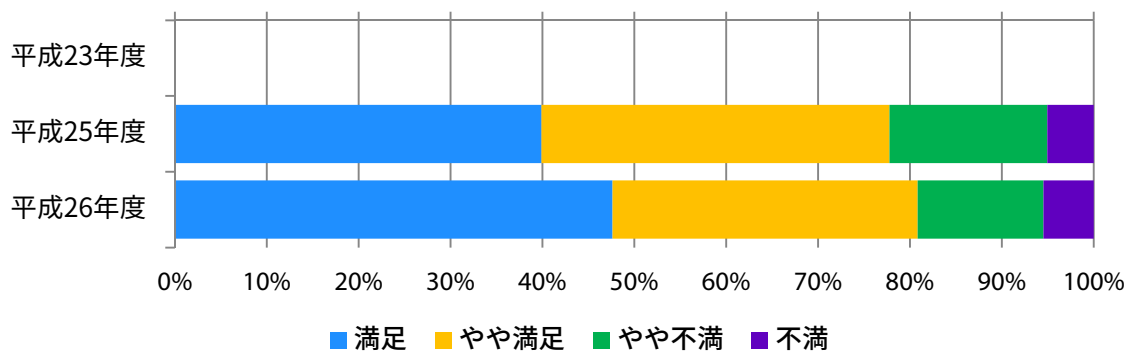
d) 表示内容はわかりやすかったですか

	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%



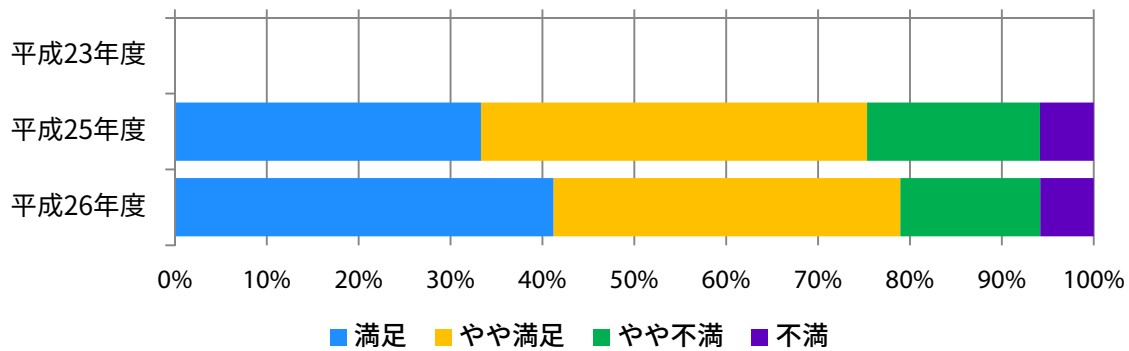
e) 待ち時間の参考になりましたか

	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%



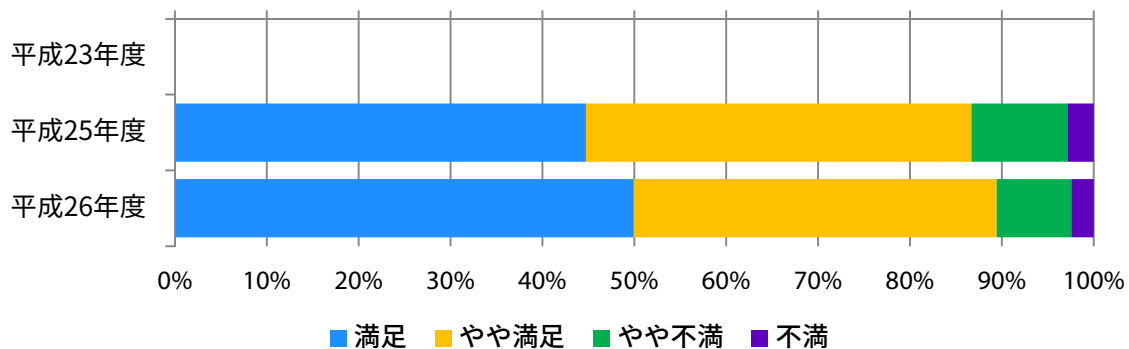
f) 待ち時間のストレス軽減に繋がりましたか

	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%

