

市立池田病院様

患者満足度調査報告書

〈入院〉

実施期間 2014年6月23日(月)～7月18日(金)

(株)ソラスト 大阪北支社



## 患者満足度調査項目集計結果〔入院〕

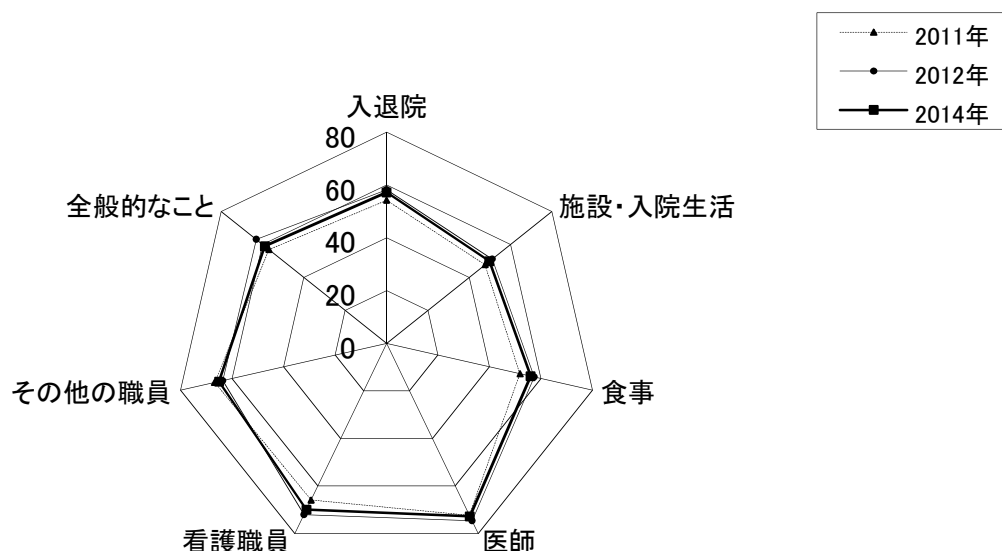
年度	2011	2012	2014
配付枚数	705	675	<b>670</b>
回収枚数	516	473	<b>446</b>
回収率	73.2	70.1	<b>66.6</b>

枚  
枚  
%

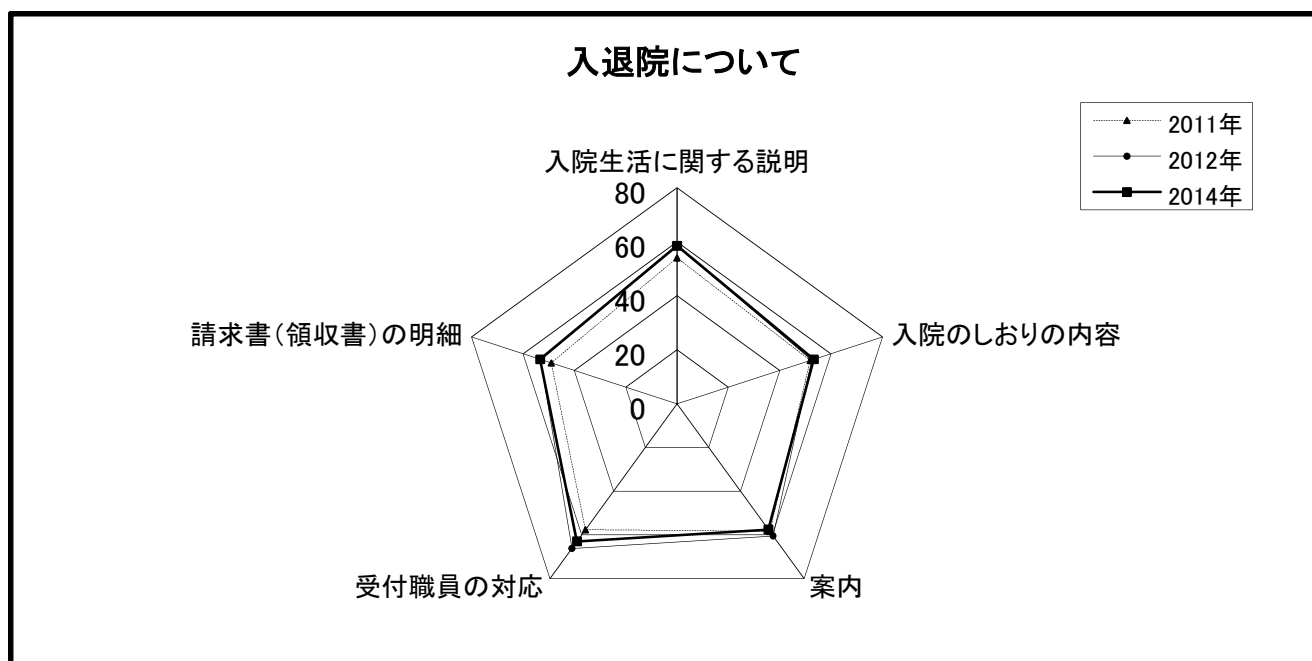
〔実施期間：2014年6月23日(月)～7月18日(金)〕

基礎項目	回答区分	件数			率(%)		
		2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年
記入者 (複数回答含む)	患者さまご本人	400	363	<b>349</b>	77.5	76.7	<b>78.3</b>
	ご家族の方	94	88	<b>82</b>	18.2	18.6	<b>18.4</b>
	無回答	22	22	<b>15</b>	4.3	4.7	<b>3.4</b>
患者さまの性別	男性	263	227	<b>224</b>	51.0	48.0	<b>50.2</b>
	女性	229	230	<b>207</b>	44.4	48.6	<b>46.4</b>
	無回答	24	16	<b>15</b>	4.7	3.4	<b>3.4</b>
患者さまの年齢	20歳未満	38	31	<b>15</b>	7.4	6.6	<b>3.4</b>
	20～29歳	18	17	<b>14</b>	3.5	3.6	<b>3.1</b>
	30～39歳	34	26	<b>26</b>	6.6	5.5	<b>5.8</b>
	40～49歳	33	34	<b>33</b>	6.4	7.2	<b>7.4</b>
	50～59歳	39	43	<b>45</b>	7.6	9.1	<b>10.1</b>
	60～69歳	121	97	<b>91</b>	23.4	20.5	<b>20.4</b>
	70～79歳	140	134	<b>124</b>	27.1	28.3	<b>27.8</b>
	80歳以上	90	87	<b>97</b>	17.4	18.4	<b>21.7</b>
	無回答	3	4	<b>1</b>	0.6	0.8	<b>0.2</b>
お住い	池田市内(内訳別紙)	275	238	<b>225</b>	53.3	50.3	<b>50.4</b>
	市外(大阪府内)	74	66	<b>66</b>	14.3	14.0	<b>14.8</b>
	豊中市	10	14	<b>10</b>	1.9	3.0	<b>2.2</b>
	箕面市	13	10	<b>9</b>	2.5	2.1	<b>2.0</b>
	豊能町	40	28	<b>29</b>	7.8	5.9	<b>6.5</b>
	能勢町	7	12	<b>14</b>	1.4	2.5	<b>3.1</b>
	その他	4	2	<b>4</b>	0.8	0.4	<b>0.9</b>
	市外(大阪府外)	161	159	<b>153</b>	31.2	33.6	<b>34.3</b>
	川西市	111	110	<b>105</b>	21.5	23.3	<b>23.5</b>
	宝塚市	21	23	<b>20</b>	4.1	4.9	<b>4.5</b>
	猪名川町	19	16	<b>14</b>	3.7	3.4	<b>3.1</b>
	その他	10	10	<b>14</b>	1.9	2.1	<b>3.1</b>
	無回答	6	10	<b>2</b>	1.2	2.1	<b>0.4</b>
受診された診療科 (複数回答含む)	内科	40	45	<b>41</b>	7.8	9.5	<b>9.2</b>
	内分泌・代謝内科	10	18	<b>17</b>	1.9	3.4	<b>3.8</b>
	血液内科	22	12	<b>24</b>	4.3	2.0	<b>5.4</b>
	呼吸器内科	36	26	<b>29</b>	7.0	4.1	<b>6.5</b>
	腎臓内科	10	10	<b>9</b>	1.9	1.5	<b>2.0</b>
	消化器内科	102	71	<b>95</b>	19.8	15.0	<b>21.3</b>
	循環器内科	9	15	<b>11</b>	1.7	3.2	<b>2.5</b>
	神経内科	2	10	<b>4</b>	0	2.1	<b>0.9</b>
	小児科	33	23	<b>11</b>	6.4	4.9	<b>2.5</b>
	外科	69	23	<b>12</b>	13.4	4.9	<b>2.7</b>
	消化器外科	-	48	<b>43</b>	-	10.1	<b>9.6</b>
	脳神経外科	1	0	<b>3</b>	0	0	<b>0.7</b>
	整形外科	30	34	<b>30</b>	5.8	7.2	<b>6.7</b>
	皮膚科	24	29	<b>20</b>	4.7	6.1	<b>4.5</b>
	形成外科	-	8	<b>18</b>	-	1.7	<b>4.0</b>
	泌尿器科	45	40	<b>35</b>	8.7	8.5	<b>7.8</b>
	産婦人科	30	33	<b>31</b>	5.8	7.0	<b>7.0</b>
	眼科	21	16	<b>3</b>	4.1	3.4	<b>0.7</b>
	耳鼻咽喉科	32	27	<b>19</b>	6.2	5.7	<b>4.3</b>
	リハビリテーション科	3	1	<b>3</b>	0.6	0.2	<b>0.7</b>
	放射線科	2	1	<b>1</b>	0.4	0.2	<b>0.2</b>
	麻酔科	0	1	<b>0</b>	0.0	0.2	<b>0.0</b>
歯科・歯科口腔外科	9	9	<b>9</b>	1.7	1.9	<b>2.0</b>	
無回答	10	2	<b>8</b>	1.9	0.4	<b>1.8</b>	
入院された病棟 (複数回答含む)	3北	87	78	<b>86</b>	16.9	16.5	<b>19.3</b>
	3東	80	70	<b>91</b>	15.5	14.8	<b>20.4</b>
	4北	51	60	<b>54</b>	9.9	12.7	<b>12.1</b>
	4南	66	70	<b>68</b>	12.8	14.8	<b>15.2</b>
	4東	65	48	<b>36</b>	12.6	10.1	<b>8.1</b>
	5北	82	81	<b>57</b>	15.9	17.1	<b>12.8</b>
	5南	83	64	<b>54</b>	16	13.5	<b>12.1</b>
	無回答	2	2	<b>0</b>	0	0.4	<b>0.0</b>
入院された部屋 (複数回答含む)	個室	143	145	<b>103</b>	27.7	30.7	<b>22.9</b>
	3～4人部屋	362	323	<b>342</b>	70.2	68.3	<b>76.0</b>
	無回答	11	8	<b>5</b>	2.1	1.7	<b>1.1</b>
当院への入院回数 (複数回答含む)	初めて	229	207	<b>185</b>	44.4	43.8	<b>41.5</b>
	2回目以上	281	259	<b>241</b>	54.5	54.8	<b>54.0</b>
	無回答	6	7	<b>20</b>	1.2	1.5	<b>4.5</b>
入院期間 (複数回答含む)	7日以内	214	191	<b>169</b>	41.5	40.4	<b>37.9</b>
	8～14日	165	145	<b>167</b>	32.0	30.7	<b>37.4</b>
	15日以上	132	125	<b>109</b>	25.6	26.4	<b>24.4</b>
	無回答と無効回答	5	12	<b>1</b>	1.0	2.5	<b>0.2</b>

### 患者満足度調査結果 入院

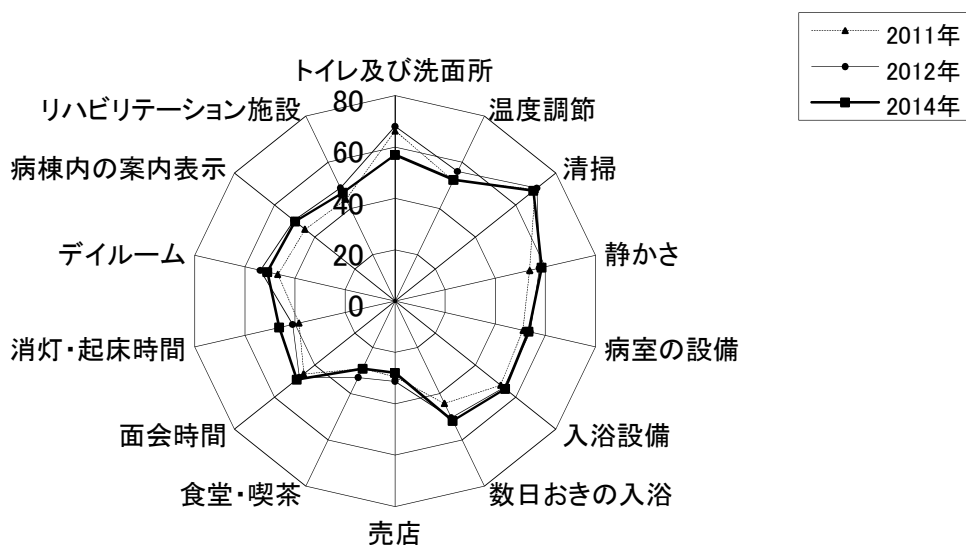


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年	2011年	2012年	2014年
<b>入退院について</b>									
平 均 値	7.4	7.9	<b>7.8</b>	7.3	7.4	<b>7.3</b>	54.2	58.2	<b>57.1</b>
<b>施設・入院生活について</b>									
平 均 値	6.7	7.0	<b>7.0</b>	7.0	7.2	<b>7.1</b>	47.7	51.2	<b>49.7</b>
<b>食事について</b>									
平 均 値	6.7	7.2	<b>7.1</b>	7.8	8.0	<b>7.9</b>	51.8	57.4	<b>56.0</b>
<b>医師について</b>									
平 均 値	8.3	8.5	<b>8.4</b>	8.7	8.7	<b>8.6</b>	72.4	74.6	<b>72.8</b>
<b>看護職員について</b>									
平 均 値	8.2	8.5	<b>8.4</b>	8.0	8.4	<b>8.3</b>	65.9	72.0	<b>69.9</b>
<b>その他の職員について</b>									
平 均 値	8.0	8.1	<b>8.2</b>	8.3	7.9	<b>7.9</b>	66.8	63.7	<b>65.1</b>
<b>全般的なことについて</b>									
平 均 値	7.9	8.2	<b>7.9</b>	7.2	7.7	<b>7.4</b>	57.0	63.1	<b>59.0</b>

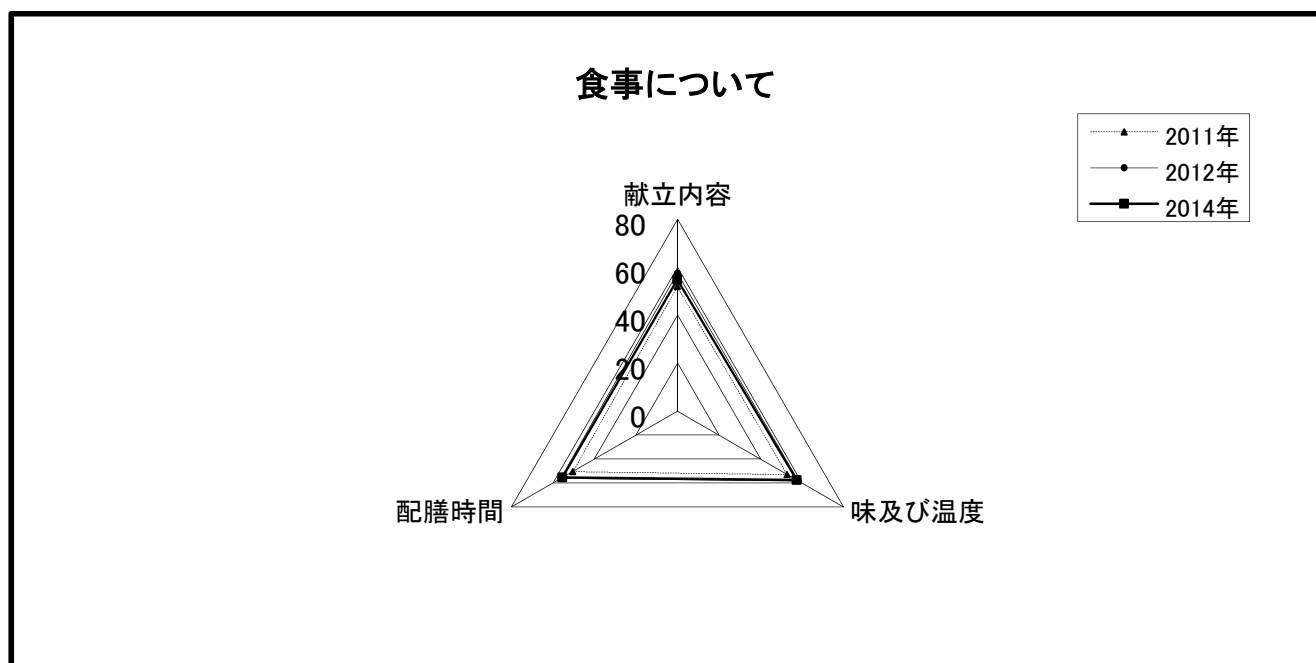


質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>入退院について</b>									
① 入院前にお渡しした「入院のしおり」や <b>入院生活に関する説明</b> はいかがでしたか？	7.2	7.8	<b>7.8</b>	7.5	7.5	<b>7.5</b>	54.0	58.5	<b>58.5</b>
1) 「入院のしおり」の内容はわかりやすいものでしたか？	7.2	7.6	<b>7.5</b>	7.2	6.9	<b>7.1</b>	51.8	52.4	<b>53.3</b>
② 病棟まで案内を受けられた方にお尋ねします。その時の <b>案内</b> はいかがでしたか？	8.0	8.4	<b>8.1</b>	7.3	7.2	<b>7.1</b>	58.4	60.5	<b>57.5</b>
③ <b>受付職員の対応</b> (言葉づかい・態度・見だしなみ)はいかがでしたか？	7.9	8.6	<b>8.4</b>	7.3	7.7	<b>7.5</b>	57.7	66.2	<b>63.0</b>
④ <b>入院費の請求書(領収書)の明細</b> はわかりやすかったですか？	6.8	7.0	<b>7.1</b>	7.2	7.6	<b>7.5</b>	49.0	53.2	<b>53.3</b>
平 均 値	7.4	7.9	<b>7.8</b>	7.3	7.4	<b>7.3</b>	54.2	58.2	<b>57.1</b>

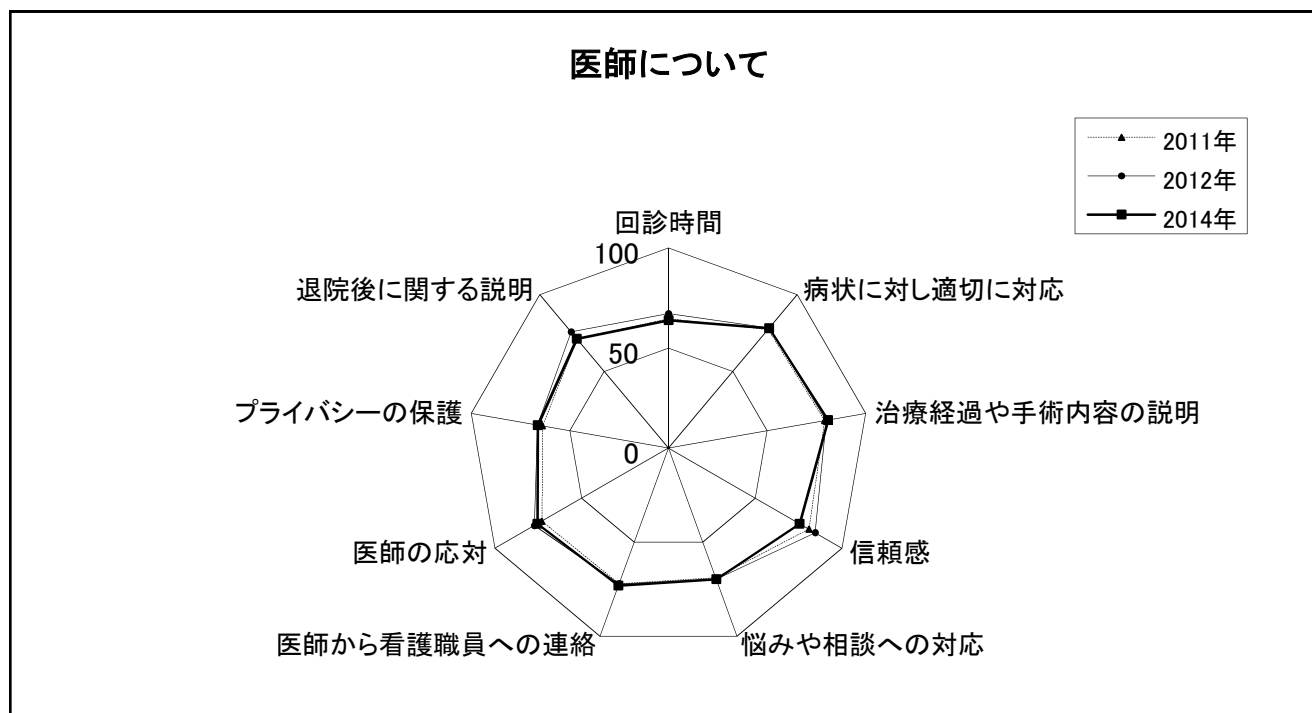
### 施設・入院生活について



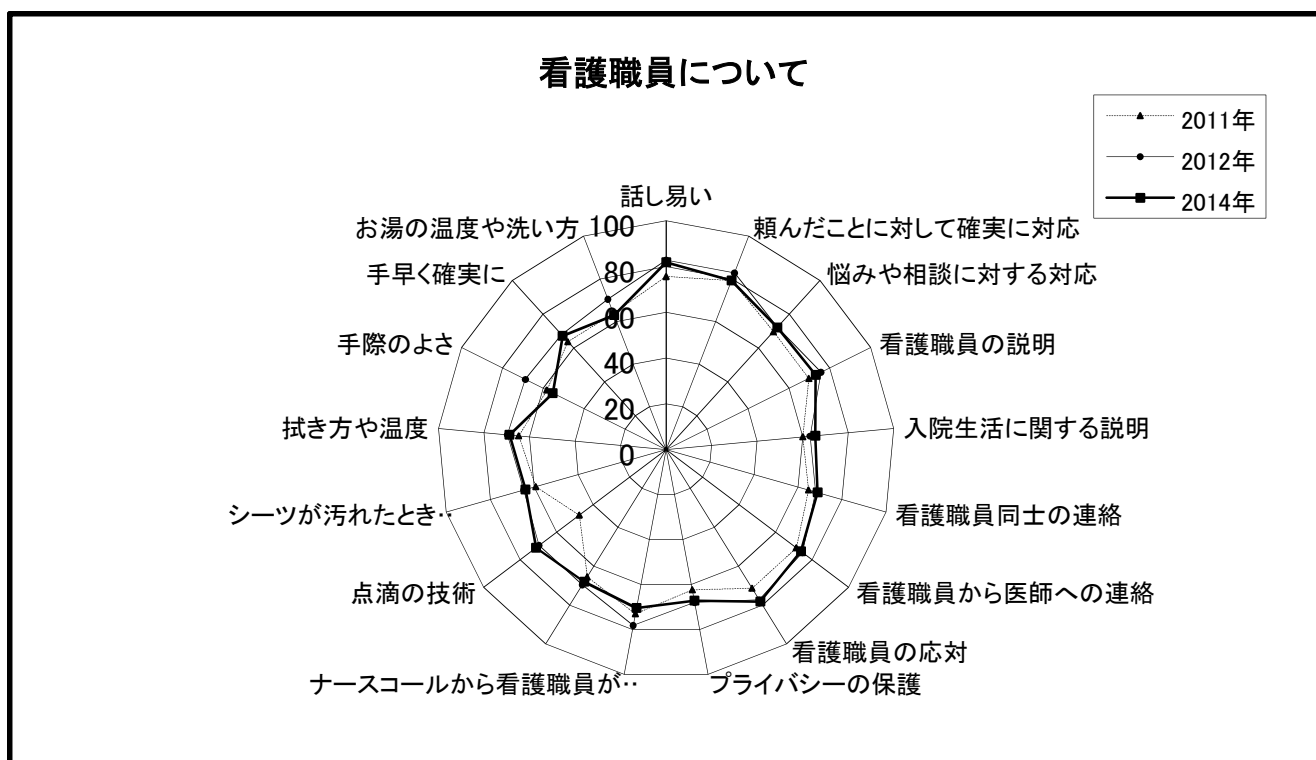
質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>施設・入院生活に関して</b>									
① <b>トイレ及び洗面所</b> は清潔で使い易かったですか？	7.8	8.0	<b>6.7</b>	8.5	8.5	<b>8.5</b>	66.3	68.0	<b>57.0</b>
② 病棟および病室の <b>温度調節</b> はいかがでしたか？	6.6	7.0	<b>6.8</b>	7.9	8.0	<b>7.7</b>	52.1	56.0	<b>52.4</b>
③ 病棟および病室の <b>清掃</b> はいきとどいていましたか？	8.3	8.4	<b>8.4</b>	8.4	8.4	<b>8.2</b>	69.7	70.6	<b>68.9</b>
④ 病棟および病室の <b>静かさ</b> はいかがでしたか？	6.8	7.3	<b>7.5</b>	7.9	7.9	<b>7.8</b>	53.7	57.7	<b>58.5</b>
⑤ <b>病室の設備</b> (テレビ・ロッカー・カーテン等)はいかがでしたか？	7.3	7.3	<b>7.5</b>	7.0	7.4	<b>7.1</b>	51.1	54.0	<b>53.3</b>
⑥ 入浴された方にお尋ねします。									
1) <b>入浴設備</b> はいかがでしたか？	7.2	7.2	<b>7.3</b>	7.3	7.5	<b>7.5</b>	52.6	54.0	<b>54.8</b>
2) <b>数日おきの入浴</b> で満足されましたか？	6.6	7.1	<b>7.5</b>	6.7	7.1	<b>6.9</b>	44.2	50.4	<b>51.8</b>
⑦ <b>売店</b> はいかがでしたか？	5.0	5.2	<b>4.9</b>	5.9	6.0	<b>5.7</b>	29.5	31.2	<b>27.9</b>
⑧ <b>食堂、喫茶</b> はいかがでしたか？	5.6	6.0	<b>5.5</b>	5.2	5.5	<b>5.3</b>	29.1	33.0	<b>29.2</b>
⑨ 家族等の <b>面会時間</b> はいかがでしたか？	6.5	6.8	<b>6.9</b>	7.0	7.0	<b>7.1</b>	45.5	47.6	<b>49.0</b>
⑩ <b>消灯、起床時間</b> はいかがでしたか？	5.9	6.1	<b>6.9</b>	6.5	6.7	<b>6.7</b>	38.4	40.9	<b>46.2</b>
⑪ <b>デイルーム</b> の明るさ・清潔感はいかがでしたか？	7.2	7.8	<b>7.5</b>	6.5	6.9	<b>6.8</b>	46.8	53.8	<b>51.0</b>
⑫ <b>病棟内の案内表示</b> は分かりやすいものでしたか？	6.5	7.1	<b>7.0</b>	6.9	7.1	<b>7.1</b>	44.9	50.4	<b>49.7</b>
⑬ リハビリテーションを受けられた方にお尋ねします。									
1) 屋上の <b>リハビリテーション施設</b> はいかがでしたか？	7.1	7.3	<b>7.0</b>	6.2	6.7	<b>6.7</b>	44.0	48.9	<b>46.9</b>
平 均 値	6.7	7.0	<b>7.0</b>	7.0	7.2	<b>7.1</b>	47.7	51.2	<b>49.7</b>



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>食事について</b>									
① 食事のメニューについてお伺いします。									
1) 食事の献立内容の豊かさはいかがでしたか？	6.5	7.1	<b>6.7</b>	8.0	8.1	<b>8.2</b>	52.0	57.5	<b>54.9</b>
② 食事の味及び温度は適切でしたか？	6.7	7.2	<b>7.1</b>	7.9	8.1	<b>8.1</b>	52.9	58.3	<b>57.5</b>
③ 夕食の配膳時間はいかがでしたか？	7.1	7.6	<b>7.5</b>	7.1	7.4	<b>7.4</b>	50.4	56.2	<b>55.5</b>
平 均 値	6.8	7.3	<b>7.1</b>	7.7	7.9	<b>7.9</b>	51.8	57.4	<b>56.0</b>



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>医師について</b>									
① 医師の回診時間(回診時刻と診察時間)は いかがでしたか？	7.7	7.9	<b>7.7</b>	8.4	8.5	<b>8.3</b>	64.7	67.2	<b>63.9</b>
② 病状に対して適切に対応していましたか？	8.5	8.7	<b>8.7</b>	9.1	9.0	<b>9.0</b>	77.4	78.3	<b>78.3</b>
③ 医師による治療経過や手術内容の説明は 納得できましたか？	8.6	8.7	<b>8.8</b>	9.2	9.2	<b>9.2</b>	79.1	80.0	<b>81.0</b>
④ 担当医に信頼感が持てましたか？	8.8	9.1	<b>8.9</b>	9.2	9.3	<b>8.5</b>	81.0	84.6	<b>75.7</b>
⑤ 患者さまのさまざまな悩みや相談への 対応はいかがでしたか？	8.1	8.2	<b>8.1</b>	8.5	8.5	<b>8.6</b>	68.9	69.7	<b>69.7</b>
⑥ 医師から看護職員への連絡は取れて いましたか？	8.2	8.4	<b>8.3</b>	8.8	8.6	<b>8.8</b>	72.2	72.2	<b>73.0</b>
⑦ 医師の応対(言葉づかい・態度・身だしなみ) はいかがでしたか？	8.7	9.0	<b>8.9</b>	8.4	8.6	<b>8.5</b>	73.1	77.4	<b>75.7</b>
⑧ 患者さまのプライバシーの保護に関して はいかがでしたか？	7.9	8.2	<b>8.2</b>	8.1	8.1	<b>8.1</b>	64.0	66.4	<b>66.4</b>
⑨ 退院後に関する説明に満足されましたか？	8.2	8.7	<b>8.4</b>	8.7	8.7	<b>8.5</b>	71.3	75.7	<b>71.4</b>
平 均 値	8.3	8.5	<b>8.4</b>	8.7	8.7	<b>8.6</b>	72.4	74.6	<b>72.8</b>

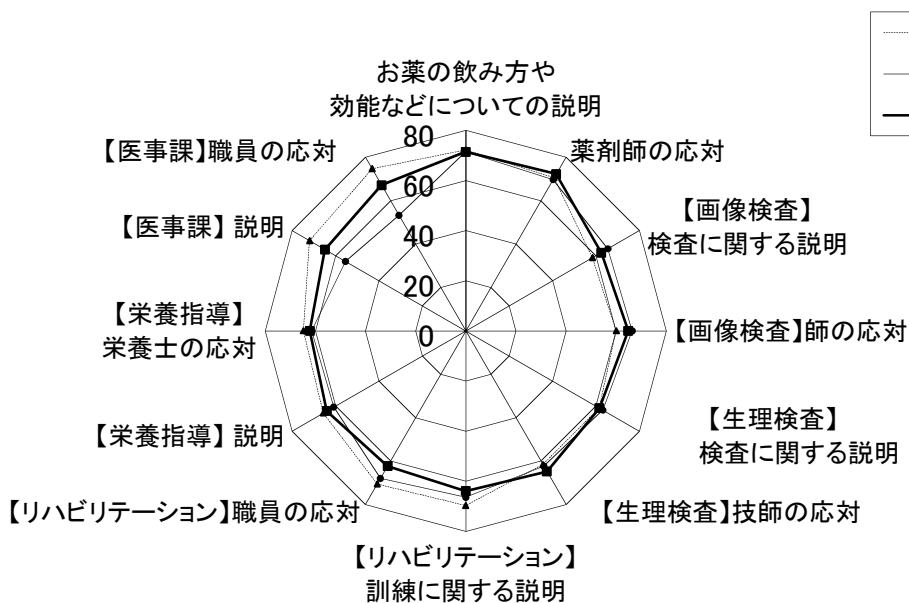


質問項目	満足度			重要度			評価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>看護職員について</b>									
① <u>話し易い</u> 雰囲気をもっていましたか？	8.7	9.2	<b>9.1</b>	8.7	9.0	<b>9.0</b>	75.7	82.8	<b>81.9</b>
② 患者さまが <u>頼んだことに対して確実に</u> 対応しましたか？	8.9	9.2	<b>8.9</b>	8.9	9.0	<b>8.9</b>	79.2	82.8	<b>79.2</b>
③ 患者さまのさまざまな <u>悩みや相談に対する</u> 対応はいかがでしたか？	8.2	8.6	<b>8.5</b>	8.5	8.4	<b>8.5</b>	69.7	72.2	<b>72.3</b>
④ <u>看護職員の説明</u> 等は受入れやすい納得のいくものでしたか？	8.3	8.7	<b>8.6</b>	8.4	8.7	<b>8.5</b>	69.7	75.7	<b>73.1</b>
1) 入院前に看護師から受けた <u>入院生活に</u> 関する説明はいかがでしたか？	7.6	7.9	<b>8.1</b>	7.9	8.0	<b>8.1</b>	60.0	63.2	<b>65.6</b>
⑤ <u>看護職員同士の連絡</u> は取れていましたか？	7.8	8.0	<b>8.2</b>	8.3	8.5	<b>8.4</b>	64.7	68.0	<b>68.9</b>
⑥ <u>看護職員から医師への連絡</u> は取れていましたか？	8.2	8.5	<b>8.6</b>	8.7	8.8	<b>8.6</b>	71.3	74.8	<b>74.0</b>
⑦ <u>看護職員の対応</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.6	9.0	<b>9.1</b>	8.3	8.6	<b>8.6</b>	71.4	77.4	<b>78.3</b>
⑧ 患者さまの <u>プライバシーの保護</u> に関してはいかがでしたか？	7.9	8.4	<b>8.3</b>	7.9	8.1	<b>8.1</b>	62.4	68.0	<b>67.2</b>
⑨ <u>ナースコールを押されてから看護職員が</u> 来るまでの時間はいかがでしたか？	8.5	8.8	<b>8.4</b>	8.6	8.9	<b>8.4</b>	73.1	78.3	<b>70.6</b>
⑩ 採血を受けられた方にお尋ねします。 <u>看護職員の採血の技術</u> はいかがでしたか？	7.9	8.1	<b>8.1</b>	8.3	8.6	<b>8.4</b>	65.6	69.7	<b>68.0</b>



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
⑪ 点滴を受けられた方にお尋ねします。 看護師の <u>点滴の技術</u> はいかがでしたか？	7.8	8.1	<b>8.2</b>	6.1	8.6	<b>8.7</b>	47.6	69.7	<b>71.3</b>
⑫ シーツの交換を受けられた方にお尋ねしま す。 <u>シーツが汚れたときにすぐに交換</u> しましたか？	7.9	8.2	<b>8.1</b>	7.5	7.9	<b>7.9</b>	59.3	64.8	<b>64.0</b>
⑬ 看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋 ねします。その時の <u>拭き方やお湯の温度</u> は いかがでしたか？	8.3	8.5	<b>8.6</b>	7.8	8.2	<b>8.0</b>	64.7	69.7	<b>68.8</b>
⑭ 寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋 ねします。その時の <u>手際のよさ</u> はいかが でしたか？	8.1	8.7	<b>7.1</b>	7.2	7.9	<b>7.8</b>	58.3	68.7	<b>55.4</b>
⑮ 排泄時の介助を受けられた方にお尋ね します。その時の介助は <u>手早く確実に</u> できて いましたか？	8.4	8.6	<b>8.5</b>	7.6	7.9	<b>7.9</b>	63.8	67.9	<b>67.2</b>
⑯ 看護師に洗髪してもらった方にお尋ね します。 <u>お湯の温度や洗い方</u> はいかがでしたか？	8.4	8.7	<b>8.4</b>	7.6	8.1	<b>7.5</b>	63.8	70.5	<b>63.0</b>
平 均 値	8.2	8.5	<b>8.4</b>	8.0	8.4	<b>8.3</b>	65.9	72.0	<b>69.9</b>

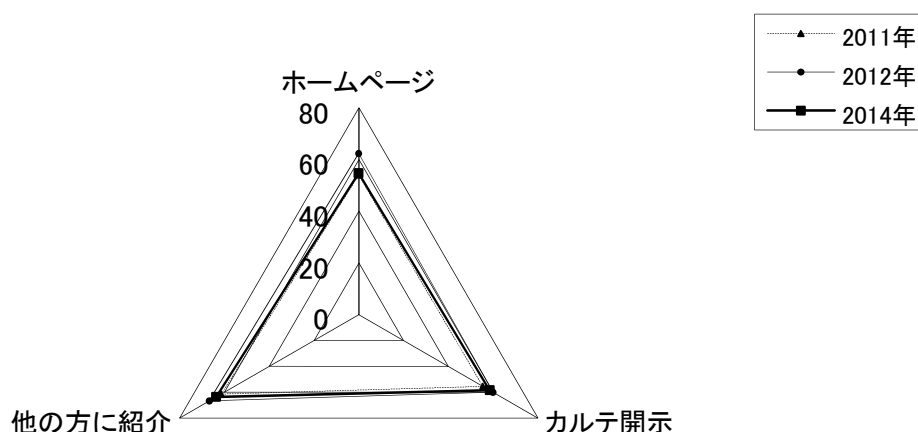
### その他の職員について



質問項目	満足度			重要度			評価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>その他の職員に関して</b>									
① 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。									
1) <u>お薬の飲み方や効能などについての説明</u> に納得されましたか？	8.3	8.4	<b>8.5</b>	8.7	8.5	<b>8.4</b>	72.2	71.4	<b>71.4</b>
2) <u>薬剤師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.6	8.6	<b>8.7</b>	8.2	8.1	<b>8.3</b>	70.5	69.7	<b>72.2</b>
② 画像検査(レントゲン・CT・MRI・リニアック等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 放射線技師の <u>検査に関する説明</u> は十分で納得されましたか？	7.3	7.8	<b>7.8</b>	8.0	8.4	<b>8.0</b>	58.4	65.5	<b>62.4</b>
2) 検査中の <u>技師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.8	8.2	<b>8.1</b>	7.7	8.1	<b>8.0</b>	60.1	66.4	<b>64.8</b>
③ 生理機能検査(心電図・肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。									
1) 検査技師の <u>検査に関する説明</u> は十分で納得されましたか？	7.5	7.9	<b>7.7</b>	8.2	8.0	<b>8.0</b>	61.5	63.2	<b>61.6</b>
2) 検査中の <u>技師の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	7.8	7.9	<b>8.1</b>	7.9	7.9	<b>8.0</b>	61.6	62.4	<b>64.8</b>
④ リハビリテーションを受けられた方にお尋ねします。									
1) 職員の <u>訓練に関する説明</u> は十分で納得されましたか？	8.1	8.2	<b>8.3</b>	8.6	8.1	<b>7.7</b>	69.7	66.4	<b>63.9</b>
2) その時の <u>職員の応対</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.3	8.5	<b>8.3</b>	8.5	8.0	<b>7.5</b>	70.6	68.0	<b>62.3</b>

質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
⑤ 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。									
1) 栄養士の <u>説明</u> に納得されましたか？	8.2	7.8	<b>8.3</b>	8.0	7.8	<b>7.7</b>	65.6	60.8	<b>63.9</b>
2) <u>栄養士の対応</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.3	8.2	<b>8.4</b>	7.8	7.5	<b>7.4</b>	64.7	61.5	<b>62.2</b>
⑥ 医事課で医療相談を受けられた方にお尋ねします。									
1) 相談内容に対する <u>説明</u> に満足されましたか？	7.9	7.8	<b>8.2</b>	9.1	7.1	<b>7.9</b>	71.9	55.4	<b>64.8</b>
2) その時の <u>職員の対応</u> (言葉づかい・態度・身だしなみ)はいかがでしたか？	8.2	7.6	<b>8.5</b>	9.1	7.0	<b>7.9</b>	74.6	53.2	<b>67.2</b>
平 均 値	8.0	8.1	<b>8.2</b>	8.3	7.9	<b>7.9</b>	66.8	63.7	<b>65.1</b>

全般的なことについて



質 問 項 目	満 足 度			重 要 度			評 価		
	2011年 ①	2012年 ②	2014年 ③	2011年 ④	2012年 ⑤	2014年 ⑥	2011年 ①×④	2012年 ②×⑤	2014年 ③×⑥
<b>全般的なことに関して</b>									
① 当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。 情報提供の内容は十分でしたか？	7.3	7.9	<b>7.5</b>	7.4	7.9	<b>7.3</b>	54.0	62.4	<b>54.8</b>
② カルテ開示はあなたにとって重要ですか？ (自分のカルテを見たいと思いますか)	7.6	7.8	<b>7.7</b>	7.3	7.7	<b>7.6</b>	55.5	60.1	<b>58.5</b>
③ 当院を他の方に紹介したいと思いますか？	8.9	8.9	<b>8.6</b>	6.9	7.5	<b>7.4</b>	61.4	66.8	<b>63.6</b>
平 均 値	7.9	8.2	<b>7.9</b>	7.2	7.7	<b>7.4</b>	57.0	63.1	<b>59.0</b>