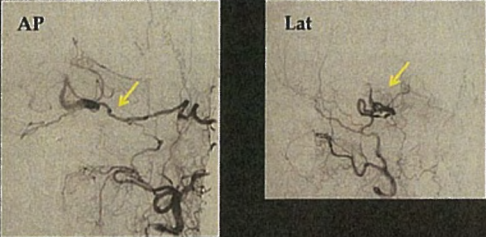



術後外頸動脈撮影 : バイパスの良好な開存、瘤の消失

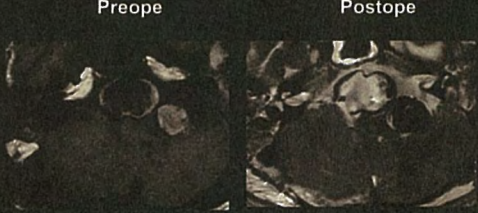


AP Lat

術後MRI (拡散強調画像)
: 新規脳虚血巣なし



Partially thrombosed VA giant An - Aneurysmectomy after staged trapping -



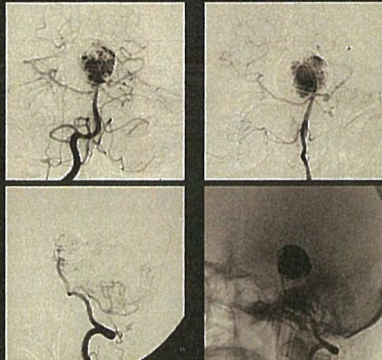
Preope Postope

Marked neurological improvement after An resection
Final outcome: GR

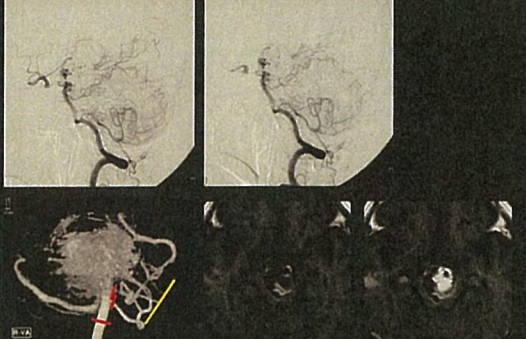
Illustrative Case
脳底動脈先端部巨大動脈瘤
—コイル塞栓術後の再発—

- 69才 女
- Sep 2006: 動脈瘤を指摘
- Jan 2007: 初回コイル塞栓術 (14mm, 前医にて)
- Feb 2008: 再開通, 2回目コイル塞栓術 (17mm)
- May 2009: 右片麻痺進行, 左動眼神経麻痺出現
- Sep 2009: 当院へ紹介

Preoperative Angiography

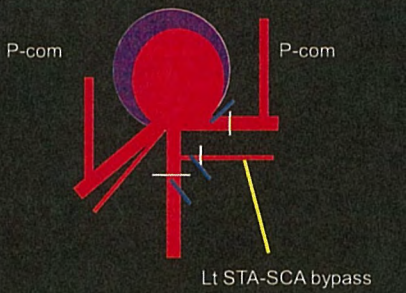


Rt VAG, rt CCA compression Rt VAG, lt CCA compression



Preoperative use of aspirin

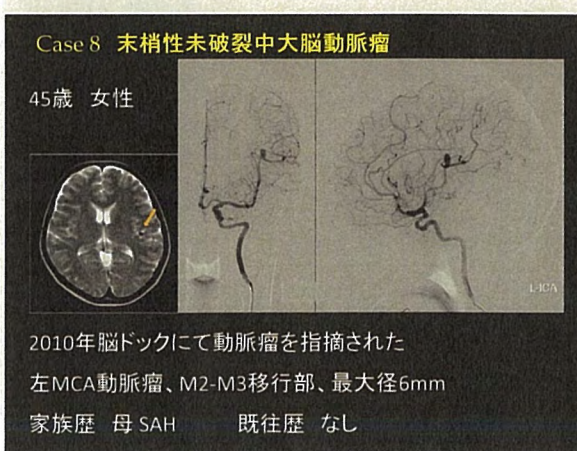
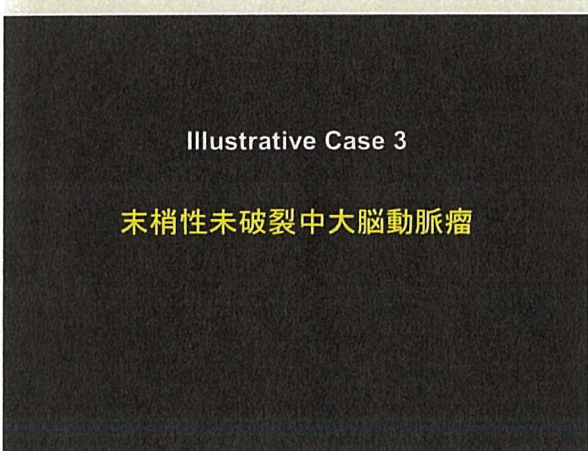
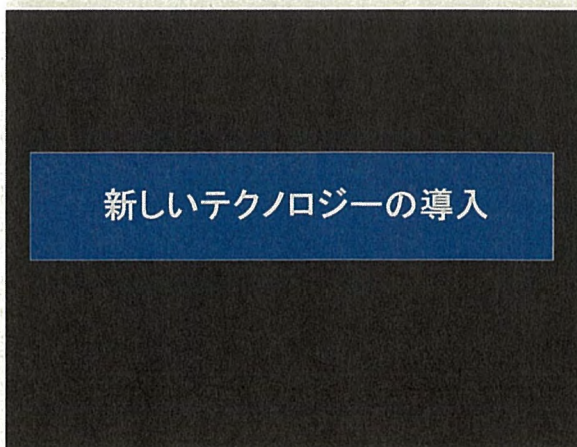
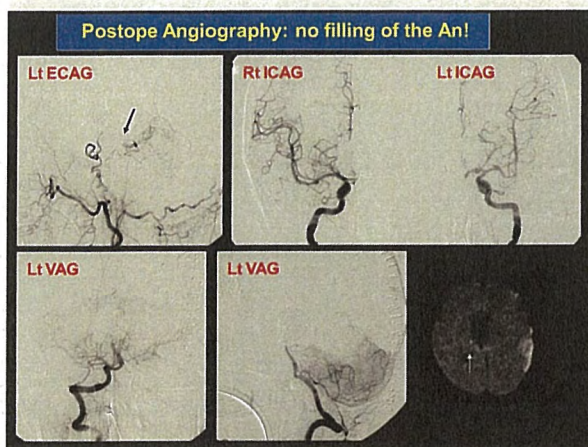
Concept of Maximum flow reduction (MFR)
(Neurosurgery 2008 Nov) applied to Case 2.

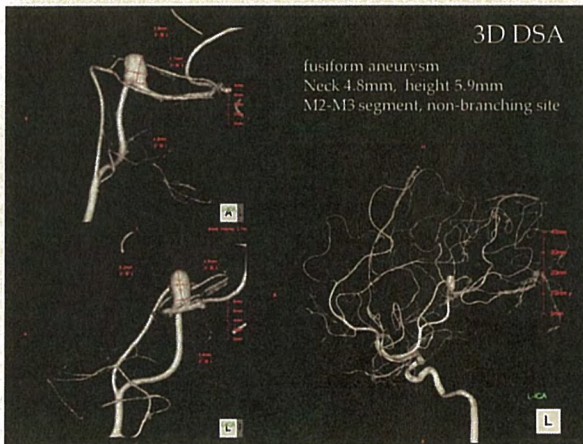


P-com P-com

Lt STA-SCA bypass

* Perioperative use of aspirin to preserve critical perforators





手技のポイント解説

- マイクロカテーテルを瘤の直前まで透視下に誘導
- 超選択的にICG動脈注入して吻合部位を決定
- STA-MCA バイパス術
- 血管内治療でコイル塞栓術

複雑な脳血管複合治療を One-stop shopping !

	患者入室
	麻酔導入
Angio	体位取り、頭部固定
Angio	脳血管撮影
OP	頭部消毒、ドレーピング
OP	開頭
OP	STA刺離
Angio	Sheath Exchange
Heparinization	
Angio	脳血管撮影 (superselective)
OP	硬膜切開
OP	ICG撮影 (recipient決定)
Half reversal	
OP	STA-MCA吻合
Heparinization	
Angio	コイル塞栓術
Angio	脳血管撮影
OP	ICG撮影 (ECAG)
Half reversal	
OP	閉頭

頭蓋内ステントを併用した 脳動脈瘤コイル塞栓術




—頭蓋内ステントを併用した脳動脈瘤治療—

LED Stent Monotherapy for the Endovascular Reconstruction of Fusiform Aneurysms of the Middle Cerebral Artery

CASE REPORT

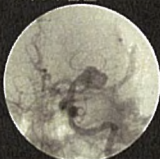
Background: We present the case of a patient with a fusiform aneurysm of the M1 segment of the middle cerebral artery (MCA) who underwent endovascular treatment using a self-expanding, 3.5 × 25 mm LED stent. Postoperative angiography and clinical course are reported.

Conclusion: LED stent monotherapy may be an effective treatment for fusiform aneurysms of the MCA. We suggest LED stent monotherapy as a treatment option for fusiform aneurysms of the MCA.




- 左中大脳動脈瘤
- 頭蓋内ステント留置単独で治療
- Leo stent 3.5mm X 25mm


ステント留置




6ヶ月後




1年後






Enterprise (頭蓋内動脈瘤用)



Driver (冠動脈用)

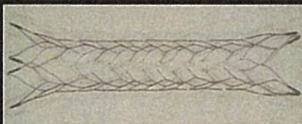
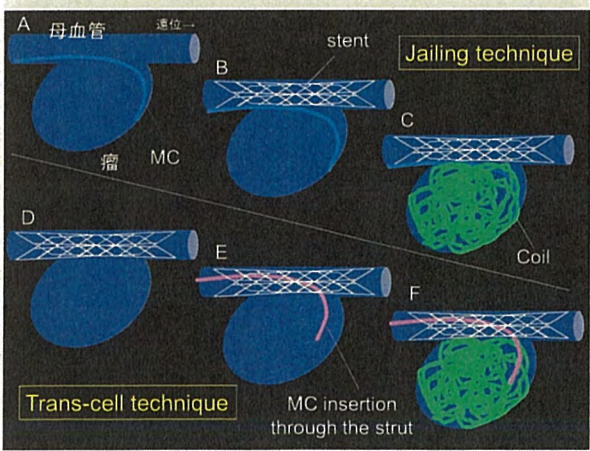
**CODMAN® ENTERPRISE™
VASCULAR RECONSTRUCTION DEVICE**



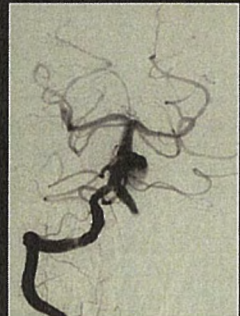

Stent assisted coiling

Balloon assist techniqueなどを用いても治療困難な wide neck の動脈瘤に対して、stentという金属製の網目状の筒を動脈瘤neckをカバーする形で血管に留置し、コイルの瘤外への逸脱を防ぐ方法。

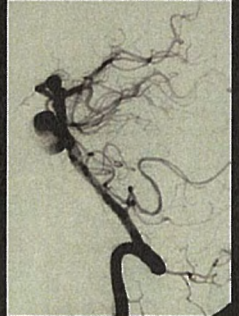
2010年から日本でもEnterprise VRDが使えるようになった。

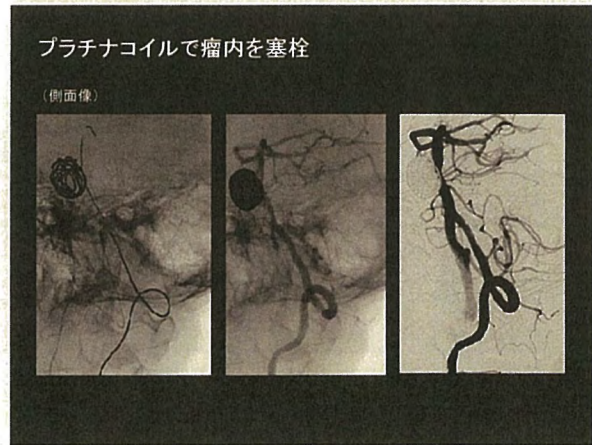
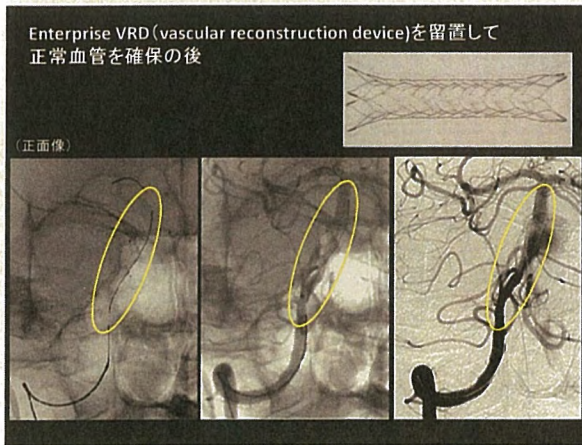
65歳男性 脳底動脈瘤 動脈瘤サイズ 16×12×14mm



正面像



側面像



Flow Diversion for Intracranial Aneurysms

A Review Stroke 2011

Author and Year	Early Complications (%)	Late Complications (%)	Mortality (%)	Rupture Rate (%)
Lylyk et al, 2009	None	None	None	None
Byrne et al, 2010	1.4	4	8	2
Lubicz et al, 2010	7.6	7.6	4	4 (1/26)
Solkov et al, 2010	5.5	None	5.5	None
Nelson et al, 2011	7	None	None	None

- 頭蓋内動脈瘤専用ステントが開発
- ステントの整流効果により、瘤内へ流入する血流を減少、治療を目指す

Author and Year	No. of Patients	No. of Aneurysms	Recurrence (%)	Location				Size			Occlusion Rate (Complete)		
				AC (%)	PC (%)	S (%)	L (%)	G (%)	Device	3 mm (%)	6 mm (%)	12 mm (%)	
Lylyk et al, 2009	63	63	37	87	13	52	35	13	PED	56	93	95	
Byrne et al, 2010	70	70	N/A	71	29	26	53	21	SFD	N/A	49	N/A	
Lubicz et al, 2010	29	34	29	85	15	53	35	12	SFD	69	N/A	N/A	
Solkov et al, 2010	18	19	5	95	5	20	53	21	PED	N/A	95	N/A	
Nelson et al, 2011	31	31	30	94	6	64.5	29	6.5	PED	N/A	93	N/A	

Six patients of the Lylyk et al series and 9 patients of the Solkov et al series have been included in the PITA trial (Nelson et al 2011).
 AC indicates anterior circulation; DA, de novo; G, giant; L, large; N/A, not available; PC, posterior circulation; PED, pipeline embolization device; R, ruptured; REC, recurrence; S, small; SFD, SILK flow diverter; UR, unruptured.

Author and Year	Early Complications (%)	Late Complications (%)	Mortality (%)	Rupture Rate (%)
Lylyk et al, 2009	None	None	None	None
Byrne et al, 2010	1.4	4	8	2
Lubicz et al, 2010	7.6	7.6	4	4 (1/26)
Solkov et al, 2010	5.5	None	5.5	None
Nelson et al, 2011	7	None	None	None

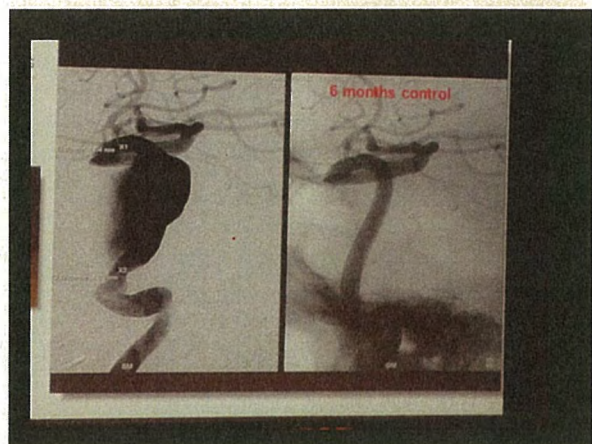
脳動脈瘤の血管内治療の最先端

Flow diverter (stent)

非常に目の細かいstentを血管に留置するだけで(瘤内にコイルを入れずとも)瘤内への血流が減少、遮断され、動脈瘤が血栓(器質)化し、破裂しなくなる、という治療。欧米では既に臨床使用が始まっている。

2. 3年以内に日本に導入の見通し。

PIPELINE SILK



脳血管外科の複合治療とは？

- 直達手術、血管内治療、放射線治療を組み合わせた治療

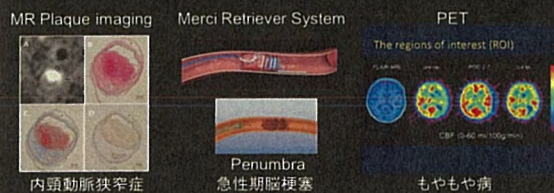


脳血管外科の複合治療とは？



包括的脳卒中センターにおける脳卒中の複合治療とは？

- 脳神経外科医、脳卒中内科医、神経放射線科医とのチームによってなされる集学的治療



包括的脳卒中センターにおける脳卒中の複合治療とは？

- 脳卒中リハビリテーション、専門ナースの充実
- 近隣の脳卒中センター、第1線の脳卒中診療医、救急隊、後方病院との連携が不可欠です！

国循脳卒中セミナー

—社会とともに歩む脳卒中医療—

- 年に2回(1月、7月)に、脳卒中診療にかかわる先生方と、最新の情報を双方向性に交換し、連携をさらに深める
- 「社会とともに歩む脳卒中医療」をキーワードに、医療技術の進歩のみならず、日本の脳卒中医療を取り巻く環境についても、取り上げていく



ご清聴ありがとうございました

入院患者さまへのアンケート

（氏名）
（診療科）
（病室）
（年齢）

当院についてのご意見をお聞かせください

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。皆さまからの貴重なご意見で、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。

数字の意味は次のように、お答えになってください。

まったくそうだ (たいへん悪い) (1)
ややそうだ (やや悪い) (2)
どちらでもない (やや良い) (3)
ややちがう (やや良い) (4)
まったくちがう (たいへん満足) (5)

1. 入院時

私は入院する前の医師の説明を不満に思う

① 医師は、説明する時、検査結果や画像を見せてくれなかった
② どのような検査や治療、手術をするか教えてくれなかった
③ 検査、治療、手術等の日程を説明しなかった
④ 一方的に説明し、私の考えや意思を尋ねなかった
⑤ 医師に聞きたいことがあったが、質問することができなかった

私は入院の手続きを不満に思う

① 入院手続きのパンフレットや資料が不十分であった
② 入院が決まってから入院するまで長く待った
③ 入院手続きがわかりにくく、手間がかかった
④ どのくらい費用がかかるか、全分からずに入院した
⑤ 入院に際して困っていることを相談できなかった

私は入院中の生活の説明を不満に思う

① 食事の選択できることを教えてくれなかった
② 入浴、食事、消灯時間等の法まりを教えてくれなかった
③ 非常口、トイレ、浴室などの場所を具体的に説明してくれなかった
④ 売店、洗濯、テレビなどのサービスについて教えてくれなかった
⑤ 入院中の生活がどうなるのか、よくわからずに入院した

2. 入院中の診療

私は医師の態度や言葉づかいが悪いと思う

① 症状や治療について質問できなかったことがあった
② 声がかたくな、話が聞き取りにくい医師がいた
③ プライバシーに配慮しない医師がいた
④ 私のために十分な時間をとってくれない医師がいた
⑤ 顔を向けず説明したり、いやな顔をされた

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 自分が良く知っているという実感がもてなかった

私は看護師の態度、言葉づかい、処置のしかたを不満に思う

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

私は入院中に受けた日常生活の介助を不満に思う

① ナースコールしても長く待たされたり、対応してもらえなかった
② 身体を拭くなど清潔に関する介助を十分にしてもらえなかった
③ 身体の向きを変える、食事などの介助を十分にもらえなかった
④ 日常生活の手助けが必要な時、頼むことができなかった
⑤ 病室の整理に必要なことがあった

私は医師や看護師など医療スタッフのチームワークが悪いと思う

① 同じことと別の職員から何度も聞かれたことがある
② 氏名、病名、薬などを間違えられたことがある
③ 受け持たの医師や看護師が変わって不安に思ったことがある
④ スタッフの人間関係が悪くて不快に思ったことがある
⑤ 職員同士の私語が多くて不快に思ったことがある

3. 入院中の検査・手術・リハビリテーション・その他の治療(該当する方のみ)

私は受けた検査に納得できない(受けただけお答えください)

① 検査の待ち時間が長すぎる
② 検査の前に本人確認をされなかったことがある
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

私は受けた手術に納得できない(受けただけお答えください)

① 手術前にどのような手術なのか十分に理解できなかった
② 思っていたような手術ではなかった
③ 手術前に麻酔についての説明がなかった
④ 手術後に痛みや不快感があったが、対応してくれなかった
⑤ 手術の結果について十分に理解できなかった

私は受けた治療・処置について納得できない(受けただけお答えください)

① 治療・処置の前に本人確認をされなかったことがある
② 次に向かわれるのがわからず、不安に思ったことがある
③ 必要な手助けをしてくれなかった
④ 痛みや不快感を訴えたが、対応してくれなかった
⑤ 私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった

私は受けた点滴、注射、薬に納得できない(受けただけお答えください)

① 十分に説明なしに点滴や注射をされたことがある
② 注射や点滴のやり方や何度があつた
③ 我慢できない痛みや不快感を感じたことがある
④ 点滴、注射、薬について質問できなかった
⑤ 説明のわかりにくい薬剤師がいた

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	不満	どちら でもない	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 入院期間に満足している	1	2	3	4	5
④ 入院中に受けた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 この病院の医師や療育の説明はわかりやすい	1	2	3	4	5
⑧ 入院中に受けた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. あなた自身のことについて差し支えない範囲でご回答ください

① 性別 : 1) 男 2) 女	② 年齢 : □ 歳
③ 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) かがりつけ医師がいる 3) 親切だから 4) 各医・専門医がいる 5) 診療科目が多い 6) 医療設備が良い 7) 建物がきれいな 8) 経済的負担が少ない 9) 他医師からの紹介 10) 診察日・診察時間の都合が良い 11) 他の病院に不満だった 12) 国立病院だから 13) その他
④ 入院が決まってから入院までの期間	1) 3日以内 2) 1週間以内 3) 1~2週間以内 4) 2~3週間以内 5) 3週間~4週間以内 6) 4週間以上 (1ヶ月以上)
⑤ 当院への入院回数	1) 初めて 2) 2回目以上
⑥ 今回の入院期間	1) 3日未満 2) 3日~1週間 3) 1~2週間 4) 2週間~1ヶ月 5) 1~2ヶ月 6) 2ヶ月~1年間 7) 1年間以上
⑦ 今回の入院で受けた治療 (○はいくつでも)	1) 検査 2) 人間ドック 3) 手術 4) 点滴や薬による治療 5) 薬剤師の薬の説明 6) リハビリテーション 7) その他
⑧ この数日の体調	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

※1頁~4頁まで記入されないかご確認ください。アンケートへの協力ありがとうございます。
※アンケート結果は、病院内の職員でコンピュータ処理され、その結果は病院内のみに使用します。他の目的には使用しません。
※アンケート結果で、一人ひとりの患者様が特定されることはありません。
※本調査の全部または一部を無断で複製、謄写、複製、転載することはできません。この調査内容は著作権法で保護されています。

	まったく 満足	満足	どちら でもない	不満	まったく 不満
私は受けたリハビリテーションに納得できない(受けた方だけお答えください)	1	2	3	4	5
① 行われたリハビリの期間や、一回あたりの時間が十分ではなかった	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、医師や看護師が知らないことがあった	1	2	3	4	5

4. 入院中の環境

私は病院のトイレや浴室を不満に思う	1	2	3	4	5
① トイレまでが遠すぎる	1	2	3	4	5
② トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思つたことがある	1	2	3	4	5
③ トイレや浴室が狭すぎる	1	2	3	4	5
④ 洋式トイレ、車椅子用トイレ、ウオッシュレットなどが少ない	1	2	3	4	5
⑤ トイレや浴室で、人から見られるなど恥ずかしい思いをしたことがある	1	2	3	4	5

私は病院内の廊下や階段、エレベータが不便だと思う

① 廊下や階段が狭すぎる	1	2	3	4	5
② 必要箇所の手すりやスロープがなくて不安だと思つたことがある	1	2	3	4	5
③ 廊下や階段にものが置かれていて歩きにくい所があった	1	2	3	4	5
④ エレベータの数が少ない、または狭すぎる	1	2	3	4	5
⑤ 廊下や階段で滑りそうになつたことがある	1	2	3	4	5

私は病室内の環境を不満に思う

① 病室が狭すぎる、または隣のベッドとの距離が狭すぎる	1	2	3	4	5
② 病室の周り、シーツなどが汚い	1	2	3	4	5
③ 病室内の明るさや温度が適切でない	1	2	3	4	5
④ ベッド周りの設備が十分でない、または必要ないものが多い	1	2	3	4	5
⑤ 携帯電話やインターネットが使えないなどの制限が多い、設備(テレビなど)の使用料が高い	1	2	3	4	5

私は入院中の食事を不満に思う

① 食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	1	2	3	4	5
② 冷たすぎる、または熱すぎる	1	2	3	4	5
③ 配膳や片付けの時、乱雑でうるさかった	1	2	3	4	5
④ 食事や食器が不衛生な感じがした	1	2	3	4	5
⑤ 食事を食べなかった	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・自動販売機などの設備が十分でない、また他と比べて料金が安い	1	2	3	4	5
② 見舞い書や家族との面会時間に制限が多すぎる	1	2	3	4	5
③ 売店員や清掃員、看護員など医療スタッフ以外の態度や言葉づかいが悪い	1	2	3	4	5
④ 植木・絵画などのインテリアが十分でない	1	2	3	4	5
⑤ 苦情を書きたいが受け付けてくれる場所がない	1	2	3	4	5

5. 退院

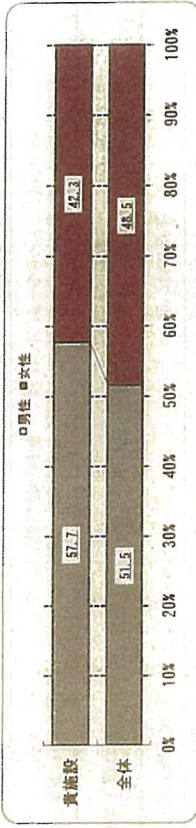
私は退院の説明を不満に思う	1	2	3	4	5
① 退院の日程をもっと早く知らせてほしかった	1	2	3	4	5
② いくらか支払うかもっと早く知らせてほしかった	1	2	3	4	5
③ 支払い額について納得できなかった	1	2	3	4	5
④ 退院後の治療、通院、生活上の注意点などが十分に理解できなかった	1	2	3	4	5
⑤ 退院後、緊急の場合にどうすれば良いか説明してくれなかった	1	2	3	4	5

平成23年度 入院プロフィール

■国立循環器病センター

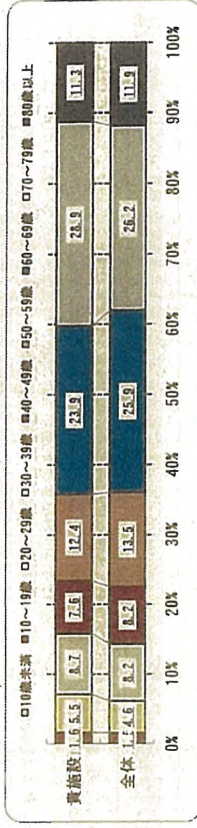
【性別】

有効回答数 404 件(貴施設) / 19,184 件(全体)



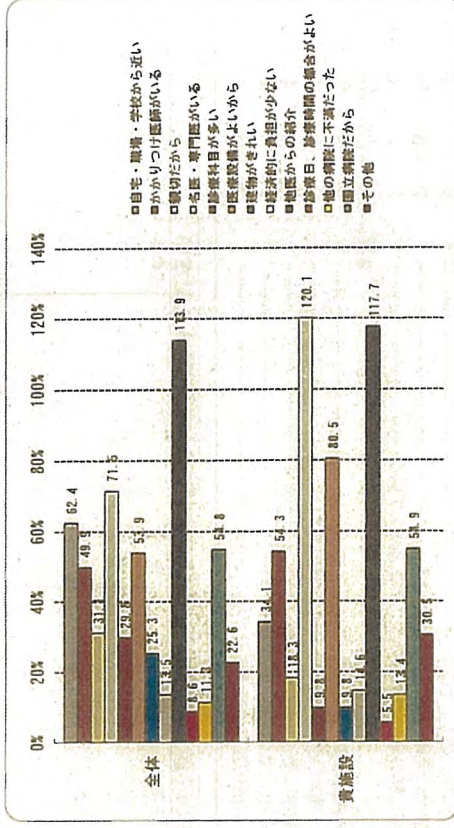
【年齢】

有効回答数 380 件(貴施設) / 17,975 件(全体)



【選択理由】(複数回答)

有効回答数 164 件(貴施設) / 8,238 件(全体)



【入院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

有効回答数	男	女
合計	404	253
	192.9	171.1
		253

●年齢

有効回答数	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
合計	380	6	21	33	29	47	91	110	43	61.7
	100.0	0.6	1.6	5.5	8.7	7.4	12.4	23.9	23.9	11.3

●選択理由(複数回答)

有効回答数	自宅・職場・学校から近い	かかりつけ医師がいる	ロカルタから	名医・専門医が多い	診療科目が多い	医療設備がよいから	建物がきれい	経済的に負担が少ない	施設からの紹介	休日・夜間診療の割合がよい	他の病院に不満だった	国立循環器病センターから	その他
合計	164	56	34.1	54.2	89	30	197	16	132	16	24	193	81
	100.0	34.1	20.8	33.0	42.7	9.2	110.4	9.8	80.5	9.8	14.6	117.7	55

●入院期間

有効回答数	3日以内	1週間以内	2~3週間以内	3~4週間以内	4週間以上
合計	372	131	79	60	42
	100.0	48.2	28.0	18.4	15.4
				11.0	18.8

●入院回数

有効回答数	初めて	2回目以上
合計	277	177
	100.0	63.9
		64.3

●入院期間

有効回答数	3日未満	3日~1週間未満	1~2週間	2週間~1ヶ月	1~2ヶ月	2か月~1年未満	1年以上
合計	271	24	121	135	56	26	11
	100.0	8.9	44.6	49.8	20.4	9.6	4.1

●治療内容(複数回答)

有効回答数	検査	入院リハビリ	手術	薬物療法	栄養管理	リハビリテーション	その他
合計	276	336	0	164	213	129	46
	100.0	121.8	0.0	59.5	77.5	46.5	16.7

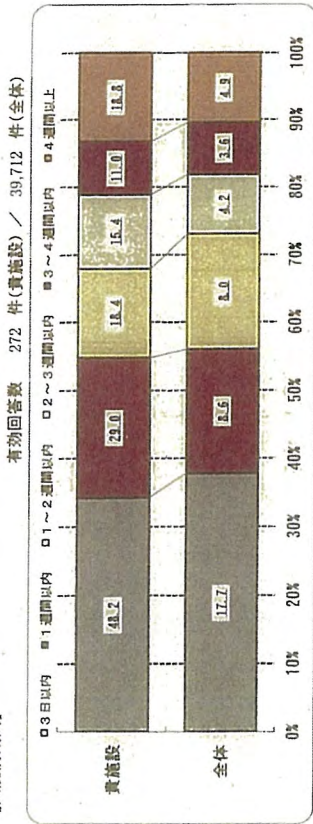
●体質

有効回答数	よい	まあよい	ふつう	まあよくない	よくない
合計	272	129	113	102	24
	100.0	62.0	43.2	37.4	8.8
				0.4	

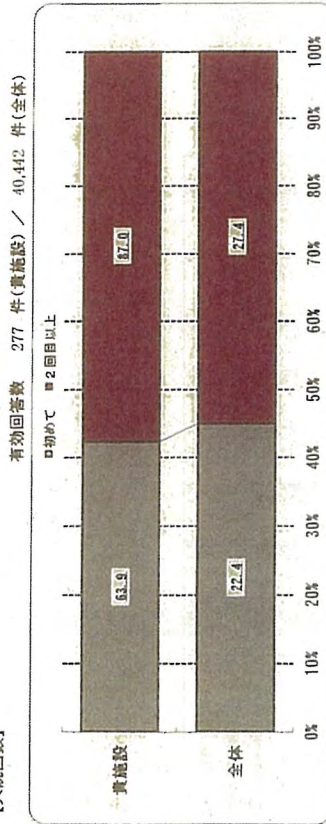
平成23年度 入院プロフィール

■国立循環器病センター

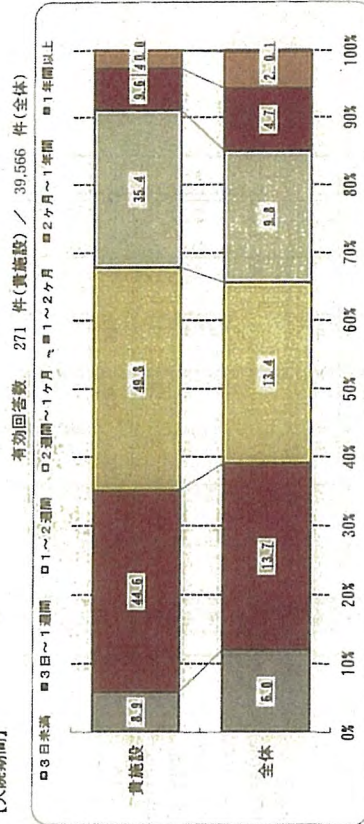
【入院前期間】



【入院回数】



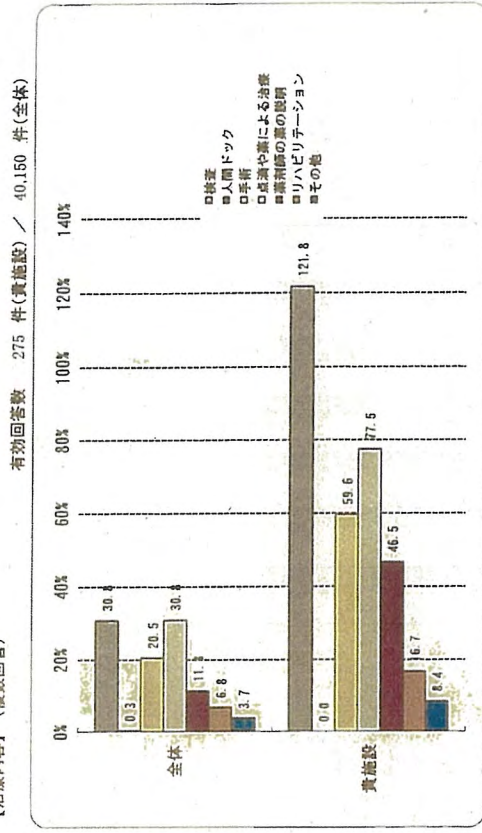
【入院期間】



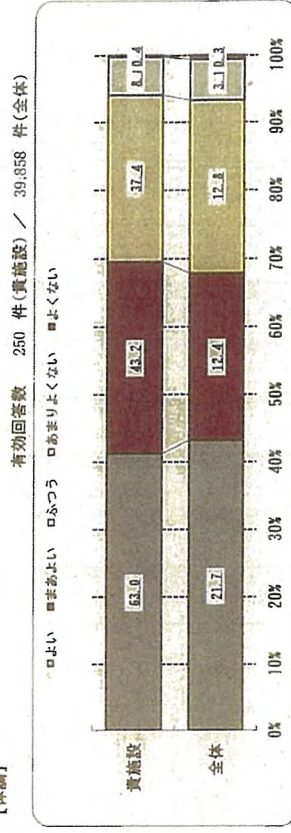
平成23年度 入院プロフィール

■国立循環器病センター

【治療内容】 (複数回答)



【休調】



【入院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

項目	回答者数	満足	やや満足	満足でない	もっと満足	もっと満足でない	満足度	NO平均	22/2014
3.入退院の準備(手術、検査、薬の準備)	1,834	95	314	106	1,405	5,876	4.6	4.6	4.6
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.2	2.7	9.3	13.0	73.8	4.6	4.6	4.6
①検査の予約が準備できなかった	100.0	0.8	2.2	11.1	17.4	73.5	4.5	4.5	4.5
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	4.5	9.3	16.3	67.8	4.7	4.7	4.7
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.3	1.3	5.8	9.9	82.7	4.7	4.7	4.7
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.1	1.9	8.8	14.9	73.4	4.6	4.6	4.6
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.6	7.3	12.7	77.6	4.7	4.7	4.7
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.0	1.6	9.4	16.8	71.2	4.6	4.6	4.6
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.2	2.7	9.3	13.0	73.8	4.6	4.6	4.6
①検査の予約が準備できなかった	100.0	0.8	2.2	11.1	17.4	73.5	4.5	4.5	4.5
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	4.5	9.3	16.3	67.8	4.7	4.7	4.7
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.3	1.3	5.8	9.9	82.7	4.7	4.7	4.7
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.1	1.9	8.8	14.9	73.4	4.6	4.6	4.6
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.6	7.3	12.7	77.6	4.7	4.7	4.7
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.0	1.6	9.4	16.8	71.2	4.6	4.6	4.6
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.2	2.7	9.3	13.0	73.8	4.6	4.6	4.6
①検査の予約が準備できなかった	100.0	0.8	2.2	11.1	17.4	73.5	4.5	4.5	4.5
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	4.5	9.3	16.3	67.8	4.7	4.7	4.7
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.3	1.3	5.8	9.9	82.7	4.7	4.7	4.7
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.1	1.9	8.8	14.9	73.4	4.6	4.6	4.6
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.6	7.3	12.7	77.6	4.7	4.7	4.7
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.0	1.6	9.4	16.8	71.2	4.6	4.6	4.6
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.2	2.7	9.3	13.0	73.8	4.5	4.5	4.5
①検査の予約が準備できなかった	100.0	0.8	2.2	11.1	17.4	73.5	4.4	4.4	4.4
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	4.5	9.3	16.3	67.8	4.6	4.6	4.6
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.3	1.3	5.8	9.9	82.7	4.6	4.6	4.6
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.1	1.9	8.8	14.9	73.4	4.5	4.5	4.5
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.6	7.3	12.7	77.6	4.6	4.6	4.6
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.0	1.6	9.4	16.8	71.2	4.5	4.5	4.5
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.2	2.7	9.3	13.0	73.8	4.4	4.4	4.4
①検査の予約が準備できなかった	100.0	0.8	2.2	11.1	17.4	73.5	4.3	4.3	4.3
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	4.5	9.3	16.3	67.8	4.5	4.5	4.5
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.3	1.3	5.8	9.9	82.7	4.4	4.4	4.4
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.1	1.9	8.8	14.9	73.4	4.3	4.3	4.3
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.6	7.3	12.7	77.6	4.4	4.4	4.4
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.0	1.6	9.4	16.8	71.2	4.3	4.3	4.3

【入院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

項目	回答者数	満足	やや満足	満足でない	もっと満足	もっと満足でない	満足度	NO平均	22/2014
4.入退院の準備	1,172	344	482	2,470	1,894	6,052	4.1	4.2	4.1
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	2.3	7.5	21.0	51.5	17.0	4.2	4.2	4.2
①検査の予約が準備できなかった	100.0	6.3	13.0	17.6	23.0	40.2	3.8	4.2	3.9
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.1	6.2	18.7	54.4	18.7	4.2	4.1	4.1
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	3.6	17.6	20.1	17.6	35.6	3.5	4.1	3.7
④検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	8.8	15.9	18.9	18.9	35.6	3.6	4.2	3.8
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	3.3	11.5	20.6	18.0	44.8	3.9	4.3	4.0
⑥検査料、本人確認がスムーズだった	100.0	1.3	1.3	18.2	15.4	63.9	4.4	4.6	4.3
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	3.2	12.2	15.9	16.0	51.2	4.0	4.1	4.1
①検査の予約が準備できなかった	100.0	7.1	14.1	18.5	21.4	38.9	4.1	4.1	4.1
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	1.8	8.5	20.9	15.1	53.0	4.3	4.5	4.3
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	3.6	21.4	14.5	55.8	4.1	4.4	4.1
④検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.9	9.6	17.1	15.7	54.7	3.9	4.3	3.8
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	1.6	5.1	18.1	11.0	64.1	4.1	4.4	4.1
⑥検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	4.0	12.8	20.1	18.0	45.1	3.9	4.2	4.0
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.3	2.0	16.5	11.9	68.4	4.4	4.5	4.4
①検査の予約が準備できなかった	100.0	2.2	13.1	22.2	16.7	47.8	3.9	4.3	4.0
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	5.6	14.4	19.7	15.7	44.7	3.5	4.3	3.8
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	1.8	5.4	19.2	15.9	57.9	4.0	4.2	4.0
④検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	1.8	10.8	20.9	17.1	49.4	4.0	4.2	4.0
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	5.5	15.9	18.6	16.0	45.1	4.2	4.4	4.3
⑥検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	1.3	4.0	24.1	17.2	52.7	3.4	3.6	3.6
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	4.8	17.1	23.7	16.1	30.9	4.2	4.1	4.3
①検査の予約が準備できなかった	100.0	2.4	4.5	19.4	10.6	58.4	4.4	4.5	4.4
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	1.2	4.0	22.1	16.4	56.3	4.2	4.2	4.3
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	2.6	6.6	22.1	16.0	59.4	4.4	4.5	4.4
④検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	1.1	5.3	24.4	17.7	47.1	4.1	4.1	4.1
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	1.2	3.5	22.1	15.6	63.5	4.5	4.5	4.5
⑥検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	3.0	6.3	20.8	15.7	54.2	4.1	4.1	4.1
●受付した後に、手術について準備できなかった	100.0	1.1	5.3	24.4	17.7	47.1	4.1	4.1	4.1
①検査の予約が準備できなかった	100.0	2.0	8.1	25.0	16.4	48.5	4.0	3.9	4.0
②検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	2.3	3.9	24.5	16.0	53.0	4.1	4.2	4.2
③受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	0.8	1.8	21.5	17.9	52.1	4.3	4.4	4.3
④検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	9.9	26.3	32.7	15.7	16.6	3.9	4.1	4.0
⑤受付がスムーズで、手術の準備が十分だった	100.0	2.3	6.7	32.7	15.7	42.5	4.1	4.2	4.2
⑥検査料、本人確認が準備できなかった	100.0	3.4	13.1	11.1	9.1	50.2	4.1	4.2	4.2

【入院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

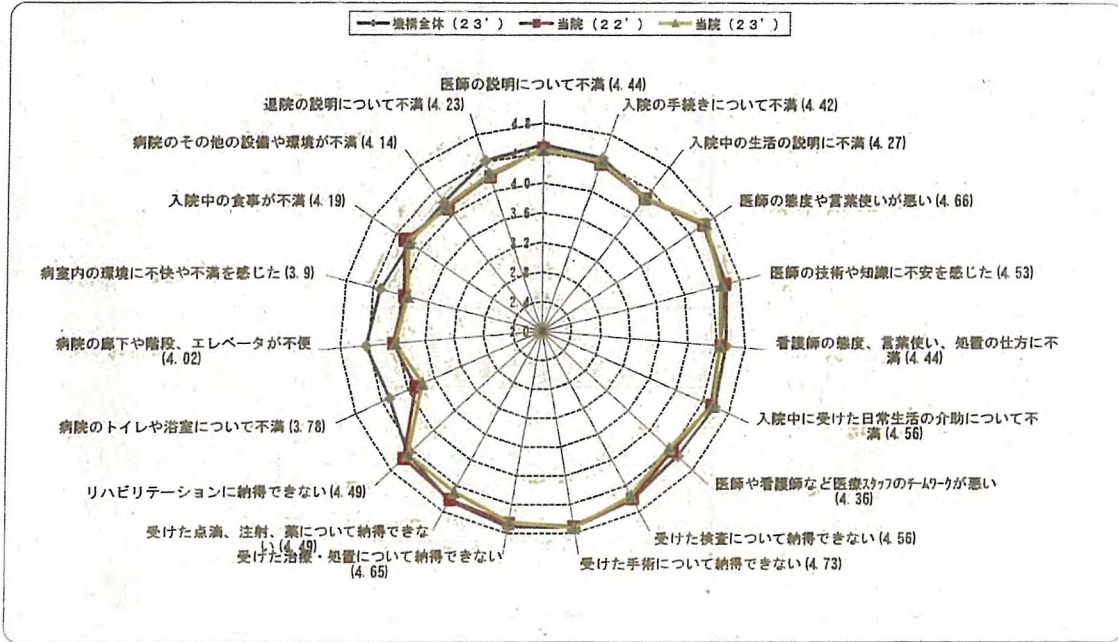
有聲 回答数	満足 割合	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由
1,291	44	132	435	380	1,220	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
190	2	18	16	15	159	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
190	2	18	16	15	159	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
100.0	2.7	5.9	16.3	16.0	58.2	4.1	4.2	4.3	4.3	4.2	4.3
391	14	31	85	66	315	4.1	4.2	4.2	4.3	4.2	4.3
100.0	3.6	8.7	16.6	16.9	54.3	3.9	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
391	3.1	44	21	51	386	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
100.0	3	11.3	21	15	86.4	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
391	1.9	1.3	26.5	14.0	56.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
391	6	13	65	70	333	4.3	4.4	4.3	4.4	4.3	4.4
100.0	1.6	3.4	17.0	18.3	59.7	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
390	12	14	63	73	318	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
100.0	3.2	3.7	16.6	19.2	57.4	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3

有聲 回答数	満足 割合	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由
4,155	10	78	439	657	3,115	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
100.0	0.2	1.7	10.8	20.7	66.6	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
429	2	4	30	34	395	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
100.0	0.5	1.9	7.0	31.2	59.4	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
413	1	6	12	56	390	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
100.0	0.2	1.5	12.5	23.2	64.0	4.5	4.6	4.5	4.6	4.5	4.6
427	0.2	1.2	48	68	359	4.3	4.4	4.3	4.4	4.3	4.4
100.0	0.9	5.2	14.2	25.8	53.8	4.3	4.4	4.3	4.4	4.3	4.4
449	1	6	46	91	352	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5
100.0	0.2	1.5	11.2	23.7	63.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
396	3	3	92	89	306	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3
100.0	0.7	2.3	23.2	22.5	52.0	4.2	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3

有聲 回答数	満足 割合	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由	満足 理由	不満 理由
420	1	3	22	69	318	4.7	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
100.0	0.2	0.7	7.6	16.4	56.0	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
427	1	6	17	18	407	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
100.0	0.2	1.7	8.4	18.9	69.7	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
419	1	5	37	67	350	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
100.0	0.2	1.2	9.0	16.3	73.4	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7
420	1	2	25	56	387	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7
100.0	0.2	0.5	6.0	13.3	80.2	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
420	0.2	0.5	8.6	14.6	75.1	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6

平成23年度 シーン別平均点数(入院)

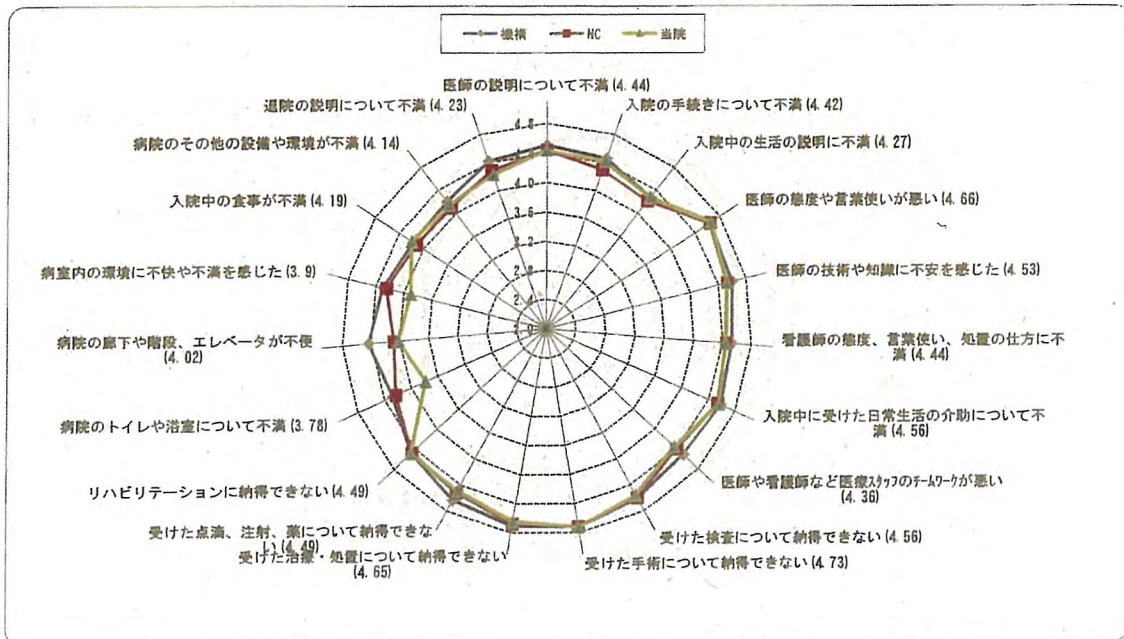
■国立循環器病センター



※)各シーンの数値は、当院22'の点数。

平成23年度 シーン別平均点数(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。

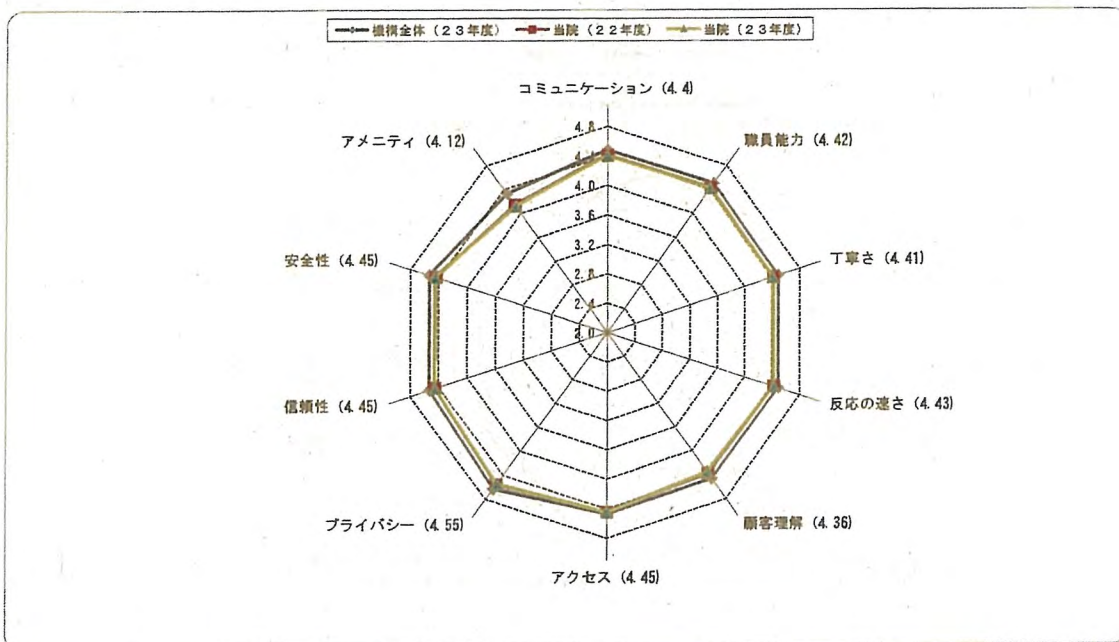
平成23年度 10のサービスオリエン別点数(入院)

■国立循環器病センター

10の医療サービスオリエン別点数	23年度当院の平均	23年度当院の平均		22年度当院の平均	22年度当院の平均
		当院	小区		
1. コミュニケーションが、消費者の言葉で正確に分かりやすく説明されていること	4.47 (96/146)	4.48	4.39	4.10	4.41
2. 職員能力 従業員は必要な技能と知識を身に付けていること	4.50 (97/146)	4.50	4.42	4.47	4.43
3. 丁寧さ 従業員が親切で、思いやりがあり丁寧であること	4.49 (96/146)	4.49	4.40	4.41	4.42
4. 反応の速さ 従業員が顧客の要求や問題に迅速かつ的確に対応していること	4.49 (92/146)	4.49	4.41	4.43	4.43
5. 顧客理解 従業員が顧客のニーズを理解するに努め、十分な説明を施していること	4.47 (109/146)	4.47	4.38	4.36	4.38
6. プラチナ 待ち時間がいずれも、立体的に時間的に対応していること	4.48 (87/146)	4.47	4.41	4.45	4.45
7. プライバシー 企業と従業員を信頼できること	4.53 (95/146)	4.53	4.59	4.55	4.56
8. 信頼性 サービスに一貫性があり、正確に行われていること	4.54 (96/146)	4.53	4.44	4.45	4.45
9. 安全性 サービスが安全であること	4.54 (100/146)	4.53	4.44	4.45	4.44
10. サービス サービスのオリエンが正確な形として提供されていること	4.32 (117/146)	4.33	4.22	4.12	4.14

平成23年度 10の医療サービスオリエン別平均点数(入院)

■国立循環器病センター



※)各シーンの数値は、22年度当院の点数。