

2021 年度 患者意識調査報告書

(外部委託調査結果)

国家公務員共済組合連合会



TACHIKAWA
HOSPITAL

立川病院

【目次】

患者意識調査

調査結果の整理	-----	3
主な課題と改善策（案）	-----	5
【単純集計】		
問1 デモグラフィック項目【入院・外来】	-----	15
（当院の入院・通院回数、[入院]病室形態、[外来]予約の有無について）		
問2 当院に対する評価【入院】	-----	16
当院に対する評価【外来】	-----	19
問3 当院の食事について【入院】	-----	22
当院の待ち時間について【外来】	-----	24
問4 職員の接遇態度について【入院】	-----	26
職員の接遇態度について【外来】	-----	28
問5 施設等に対する改善の必要性【入院】	-----	30
施設等に対する改善の必要性【外来】	-----	33
問6 当院を選んだ理由【入院】	-----	36
当院を選んだ理由【外来】	-----	37
【時系列比較】		
問2 当院に対する総合的な満足度【入院・外来】	-----	39
当院に対する評価【入院】	-----	40
当院に対する評価【外来】	-----	44
問3 当院の食事について【入院】	-----	47
当院の待ち時間について【外来】	-----	49
問4 職員の接遇態度について【入院・外来】	-----	50
問5 施設等に対する改善の必要性【入院・外来】	-----	51
問6 当院を選んだ理由【入院・外来】	-----	53
【クロス集計】		
入院クロス集計	-----	55
外来クロス集計	-----	69

※各グラフに表記している回答割合を示す数値は、整数表記であるため、合計が100%にならない場合がある。

患者意識調査

各グラフに表記している回答割合を示す数値は、整数表記であるため、合計が100%にならない場合がある。

調査結果の整理

1. 回収状況

1-1) 回収率

アンケート回収数は、入院患者218件、外来患者313件となっている。アンケート配布数に対する回収率は、入院=57.4%、外来=68.0%となっている。

1-2) 回収した人の属性

入院患者の入院回数では、「はじめて」が57%、「2回目以降」が43%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が76%となっている。外来患者の通院回数では、「2回目以上」が95%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が98%となっている。

2. 満足度

2-1) 総合的満足度

①入院

「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が63%、「ややそう思う」が29%で、合計92%が満足となっており、入院患者の総合的満足度は高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は高い水準を維持している。

②外来

「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が66%、「ややそう思う」が27%で、合計93%が満足となっており、外来患者の総合的満足度は高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は高い水準を維持している。

2-2) 個別満足度

①入院

個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体とほぼ同水準である。その中において、「院内の設備や医療機器は充実」については、KKR病院全体と比較してやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。

②外来

個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体とほぼ同水準である。その中において、「院内の設備や医療機器は充実」は、KKR病院全体をやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。時系列比較でも、「そう思う」と「ややそう思う」の合計について目立った変化はなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。また、「院内や待合室は明るい雰囲気」についても、KKR病院全体をやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。

3. 入院中の食事

入院中の食事について、「味付け」はKKR病院全体を下回っている。時系列比較においても、「ちょうど良い」が減少しており、改善が必要と考えられる。一方、「献立の内容」についてはKKR病院全体をやや上回っており、時系列比較においても、目立った変化がなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。

4. 外来の待ち時間

外来の待ち時間について、すべての設問でKKR病院全体とほぼ同水準となっている。その中で「診察」については「長い」が31%となっており、2020年と同水準であるが課題と考えられる。一方、「放射線」「検査」「会計」「薬の受け取り」は「長い」がそれぞれ7%、6%、9%、13%となっているので、「診察」の待ち時間の改善が図れば、外来待ち時間全体の満足度向上につながると考えられる。なお、時系列比較ではいずれの項目も2020年とほぼ同水準である。

5. 職員の接遇

①入院

接遇態度について「医師」の改善要望率が29.7%、「看護師」の改善要望率が24.5%となっているものの、大きな問題はないと考えられる。「医師」「看護師」以外の職種についても改善要望率は低く、特に問題はないと考えられる。入院患者への接遇態度については総じて良好と考えられる。時系列比較では、「医師」に対する改善要望率が減少しており、良い傾向と考えられる。その他の職種においては目立った変化は認められない。

②外来

接遇態度について「医師」の改善要望率が24.1%となっているものの、大きな問題はないと考えられる。「医師」以外の職種についても改善要望率は低く、特に問題はないと考えられる。外来患者への接遇態度については総じて良好と考えられる。時系列比較では、「リハビリ」以外の職種において改善要望率が減少しており、良い傾向であると考えられる。「リハビリ」に対する改善要望率に大きな変化は見受けられない。

6. 施設等の改善点

①入院

施設等に関する改善要望は、KKR病院全体に比べて、特に「携帯電話使用可能場所」に関しては、やや少なくなっている。一方、「入浴室の環境」がやや多くなっている。改善要望率では、「入浴室の環境」が34.0%とやや高くなっているため注意が必要と考えられる。時系列比較では、すべての項目において改善要望率がわずかではあるものの減少しており、良い傾向と考えられる。

②外来

施設等に関する改善要望は、どの項目もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。改善要望率を見ると、「駐車場の環境」の環境が25.2%ともっとも高くなっているが、問題はないと考えられる。時系列比較では、「トイレの環境」「売店のサービス」「院内案内表示」の改善要望率が増加しており、注意が必要と考えられる。

7. 当院を選んだ理由

①入院

入院患者が当院を選んだ理由については、「他院の医師からの紹介」が62%ともっとも高くなっている。次いで「自宅・職場・学校等から近い」が32%と高くなっており、その次に「かかりつけの医師がいる」が28%となっている。KKR病院全体との比較では、すべての項目においてKKR病院全体とほぼ同水準となっている。なお、時系列比較では、「病院の評判を聞いて」「医療設備が充実している」が減少しており、注意が必要である。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていることがわかることから、今後も、患者との継続的な関係を維持していきながら、信頼関係をさらに強化していくことが期待される。

②外来

外来患者が当院を選んだ理由については、「他院の医師からの紹介」が58%ともっとも高くなっている。次いで「かかりつけの医師がいる」が31%と高くなっており、その次に「自宅・職場・学校等から近い」が29%となっている。KKR病院全体と比較すると「他院の医師からの紹介」がやや高くなっており、「かかりつけの医師がいる」がやや低くなっている。時系列比較では「その他」と回答した人の割合が増加している。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていることがわかることから、今後も、患者との継続的な関係を維持していきながら、信頼関係をさらに強化していくことが期待される。

主な課題と改善策（案）

課題別の改善策（案）を記載している。当院で特に優先度が高いと考えられる主な課題については、「改善策案」を色付けしてあるので、その部分を重点的に確認していただきたい（色付けしていない項目も必要に応じてご参照ください）。ただし、あくまでもアンケート結果からの課題設定と改善策案であるため、当院を取り巻く環境や内部事情等を踏まえ、効果が期待できる取り組みを検討し、当院に合った改善策を実行していただくことが望ましい。

特に当院にとって優先度が高いと考えられる「改善策案」を色付けしている。色付けしていない改善策案は、必要に応じて参考にさせていただきたい。なお、色付けの基準はKKR病院全体との比較において、0.2ポイント(20%)以上低い項目、また「職員の対応・接遇の向上」「施設等、アメニティの向上」については内訳の指摘率が20%以上の項目を原則としているが、僅差の場合や時系列変化の状況等もあるため、総合的に勘案して強調している。

課題：当院に対する評価

- | | | | |
|--|--|----|----|
| 改善策案 ：医師の説明のわかりやすさの向上
<input type="checkbox"/> 医師に対する意識付けの徹底
<input type="checkbox"/> 研修等の実施
<input type="checkbox"/> パンフレット等の活用
<input type="checkbox"/> 説明用パンフレット等の作成・見直し
<input type="checkbox"/> 専門用語の日常用語への置き換え徹底
<small>⇒参考書籍『病院の言葉を分かりやすく』国立国語研究所「病院の言葉」委員会編</small> | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：医師との会話を通じた安心感の向上
<input type="checkbox"/> 丁寧な会話の徹底
<input type="checkbox"/> わかりやすい説明の徹底 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：医師の技術や知識に対する信頼向上
<input type="checkbox"/> 資格等の明示
<input type="checkbox"/> 技術・知識の向上 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：患者の納得・同意した方法での治療
<input type="checkbox"/> インフォームドコンセントの徹底 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：看護師との会話を通じた安心感の向上
<input type="checkbox"/> 丁寧な会話の徹底
<input type="checkbox"/> わかりやすい説明の徹底 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：看護師の技術や知識に対する信頼向上
<input type="checkbox"/> 技術・知識の向上 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：ナースコールへの迅速な対応
<input type="checkbox"/> 迅速な対応への意識付け
<input type="checkbox"/> 対応時の「お待たせしました」等の声かけの徹底
<input type="checkbox"/> ナースコールの視認性、音量等の調整 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> </tr> </table> | 入院 | |
| 入院 | | | |
| 改善策案 ：職員の対応や接遇の向上
<input type="checkbox"/> 接遇研修の実施
<input type="checkbox"/> 「課題：職員の対応・接遇マナーの向上」の改善策案を参照のこと | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |
| 改善策案 ：職員の手洗いや消毒などの実施
<input type="checkbox"/> チェックリストの活用及び研修の実施
<input type="checkbox"/> 注意喚起のための掲示物改善 | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">入院</td> <td style="padding: 2px 10px;">外来</td> </tr> </table> | 入院 | 外来 |
| 入院 | 外来 | | |

改善策案：病室でのプライバシー確保
患者一人あたり面積の確保
個室への誘導

入院

改善策案：予約時間通りの診察

- 予約枠（受入人数）の見直し
初診患者への予約適用の検討
予約センター等の設置・活用による医師の予約業務の負荷軽減
患者からの予約変更窓口の一本化・簡素化

外来

改善策案：院内や待合室の明るい雰囲気醸成

- 照明、掲示物、アメニティ等、院内環境の整備
清掃の徹底
職員の表情やコミュニケーションの向上

外来

改善策案：設備や医療機器の充実

- 設備や医療機器の更新
最新の設備や医療機器についての案内掲示やホームページでの紹介

入院

外来

改善策案：入院理由や病状の説明の向上

- 患者への丁寧な説明、インフォームドコンセントの徹底
入院担当ナースの導入

入院

改善策案：入院中の食事の改善

- 「課題：入院中の食事の改善」の改善策案を参照のこと

入院

改善策案：入退院の手続の改善

- 手続案内資料の見直し
医事担当の業務改善
入院・退院情報の職員間の迅速な連絡、システム改善

入院

改善策案：入院・受診が必要な場合の当院利用希望の向上

- 病院全体の患者満足度向上の取り組み
治療成績の向上
他病院での受け入れ困難患者（専門性・症状・状態等）の対応力向上

入院

外来

改善策案：知り合いへの紹介を希望する患者の向上

- 病院全体の患者満足度向上の取り組み
治療成績の向上

入院

外来

改善策案：家族等との面会のしやすさの向上

- 面会時間の変更
面会スペースの充実

入院

改善策案：総合満足度の向上

- 病院全体の患者満足度向上の取り組み
病院の特徴の強化

入院

外来

課題 : 入院中の食事の改善

改善策案 : 現状の詳細把握

- モニタリングによる課題抽出
 - ⇒ 患者への詳細アンケート、職員試食会の実施
- 給食担当者（委託業者等）の業務状況の確認
 - ⇒ 現行の委託仕様書・水準（提供時間など）の達成度合いのチェック及び見直し
- 対応策の検討・実施

改善策案 : 「食事の量」の適正化

- 給食担当者（委託業者等）との協議
 - ⇒ アンケート結果の提示と、患者の状況に応じた量の検討
- 患者への説明の徹底
 - ⇒ 治療上の喫食必要量の理解
- “適正量” についての考え方の整理
 - ⇒ “少ない” は不満要因であるが、“多い” をどう見るか

改善策案 : 「味付け」の改善

- 給食担当者（委託業者等）との協議
 - ⇒ アンケート結果の提示と、献立の多様化の検討
- 委託先の見直し
- 調理方法・技術の改善
- 定期モニタリングによるチェック
 - ⇒ 定期的な嗜好調査、試食会の実施
- 患者への説明の徹底
 - ⇒ 治療上の病院食の役割、制約

改善策案 : 適時適温提供等の徹底と配膳時間（方法）の工夫

- 給食担当者（委託業者等）との協議
 - ⇒ アンケート結果の提示と、解決方法の検討
 - ⇒ 現行の委託仕様書・水準（提供時間など）の見直し
- 盛付業務の効率化
- 配膳ルートの見直し
- 定期モニタリングによるチェック
 - ⇒ 定期的な嗜好調査、試食会の実施
- 機器の導入
 - ⇒ 保温・保冷カート導入の検討

改善策案 : 下膳時間の効率化

- 給食担当者（委託業者等）との協議
 - ⇒ アンケート結果の提示と、解決方法の検討
 - ⇒ 現行の委託仕様書・水準（下膳時間など）の見直し
- 下膳ルート（手順）の見直し
- 機器の導入
 - ⇒ 効率的な運搬カートの導入

改善策案 : 献立の充実

- 給食担当者（委託業者等）との協議
⇒アンケート結果の提示と、解決方法の検討
- 定期モニタリングによるチェック
⇒定期的な嗜好調査、試食会の実施
- 選択メニュー、特別メニュー（イベント食等）の検討

改善策案 : 食材の新鮮さの確保

- 給食担当者（委託業者等）との協議
⇒アンケート結果の提示と、解決方法の検討
⇒現行の委託仕様書・水準（提供時間など）の見直し
- 給食材料単価の見直し
- 定期モニタリングによるチェック
⇒定期的な嗜好調査、試食会の実施
- 納入業者の見直し
⇒地場業者の活用の検討

課題 : 外来診察の待ち時間への対応

※外来待ち時間については、アンケートではセクションごとに聞いているが、外来業務は当該セクションの改善に加え、一連の流れとして改善する必要性が高いことから全体的な改善策の案を示しているので、必要に応じて参考にしていただきたい。

【対象】なし

改善策案 : 現状の詳細把握

- タイムスタディの実施
⇒モデル患者の受付から支払いまでの時間をストップウォッチで調査
- 管理者による定期的な院内ラウンド
- 各科受付職員へのヒアリング
- 診療科別・医師別のデータ分析（情報システム等からの抽出）
⇒診療開始時間、1日患者数（平均、最小最大、時間帯別（ピーク時））
- 各科医師へのヒアリング

改善策案 : 予約制の運用の見直し

- 現行の予約運用方法の確認
⇒予約患者の優先診療の徹底（患者へのアナウンス・理解）
- 予約枠（受入人数）の見直し
- 初診患者への予約適用の検討
- 予約センター等の設置・活用による医師の予約業務の負荷軽減
- 患者からの予約変更窓口の一本化・簡素化

改善策案 : 診療時間・診療枠の見直し

- 診療開始時間の厳守徹底
- 診療終了時間の延長の検討
⇒医師の他の病棟業務、手術・検査枠、人員体制などを勘案しながら
- 専門外来診療枠の設定
- 医師の補充（非常勤・パート等含め）

改善策案 : 受入患者数の適正化

- 逆紹介の推進
- ⇒ 地域連携の強化

改善策案 : 医師の事務作業等の軽減

- 外来クラーク等の補助体制の検討
- ⇒ 予約センター等の設置・活用
- 診断書作成支援システムの導入（全診療科対象）
- 看護師等による事前問診の実施・充実
- ⇒ 問診項目の精査、問診能力の向上など

改善策案 : 心理的待ち時間の解消

- 「お待たせしました」等の声掛けの徹底
- ⇒ 待合フロアの随時チェックと個別対応
- 待ち時間状況の説明
- 待合フロアのアメニティ充実
- ⇒ 院内無料Wi-Fiの設置
- ⇒ 図書や医療に関するリーフレット、病院案内等の配置
- ⇒ 待合スペースの確保・整備（人数に見合った椅子の配置など）
- ⇒ 患者情報コーナーの設置検討
- 患者案内システム（表示板、呼出PHS等）の導入検討

改善策案 : 業務運用の見直し、効率化

- ピーク時の人員配置の適正化
- ⇒ 時間帯別の患者数、業務量の把握
- ⇒ パート職員の活用等による適正人員配置（医療職、事務職員含め）
- 業務マニュアルの見直し
- ⇒ 受付方法、手順等の再検討
- 部門システム等の導入・更新の検討
- ⇒ 自動精算機、呼び出し表示板等の設置
- ⇒ 事務作業の軽減による時間の短縮化
- 検査順序、予約設定の見直し
- 検査当番制による昼休み時間の活用

課題 : 職員の応対・接遇の向上

改善策案 : 患者に対する「言葉遣い」への配慮・改善

【対象】入院：なし
外来：なし

- 管理者による定期的な病院ラウンド
⇒管理者による指摘・奨励などのフィードバック
- 部署単位での推進運動
⇒挨拶強化月間の導入
⇒同僚同士でのダブルチェック
- 病院全体での啓発活動
⇒ポスター・標語などの院内掲示
- ロールプレイング研修の実施

改善策案 : 患者に対する「身だしなみ」への配慮・改善

【対象】入院：なし
外来：なし

- 管理者による定期的な病院ラウンド
⇒管理者による指摘・奨励などのフィードバック
- 部署単位での推進運動
⇒挨拶強化月間の導入
⇒同僚同士でのダブルチェック
- 病院全体での啓発活動
⇒ポスター・標語などの院内掲示

改善策案 : 患者に対する「わかりやすさ」への配慮・改善

【対象】入院：なし
外来：なし

- 説明用パンフレット等の作成・見直し
- 専門用語の日常用語への置き換え徹底
⇒参考書籍『病院の言葉を分かりやすく』国立国語研究所「病院の言葉」委員会編

改善策案 : 患者に対する「親しみやすさ」への配慮・改善

【対象】入院：なし
外来：なし

- 全職員による「あいさつ運動」の実施・徹底
⇒患者への声かけ、職員同士のあいさつの奨励
⇒院長、管理職自らが率先しての実行
- 職員名札の改善（写真入り、名前表記の工夫など）
- 表彰制度（ベストスマイル等）の導入

課題 : 施設等、アメニティの向上

改善策案 : トイレの環境

入院 外来

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・備品等
- 清掃担当者（委託業者等）への指示徹底
 - ⇒ アンケート結果の提示と、解決方法の検討
 - ⇒ 現行の委託仕様書・水準（清掃回数など）の見直し
- 職員による定期的な院内ラウンドと自発的なチェック
 - ⇒ 報告・連絡窓口の明確化
- トイレ内に清掃担当者の顔写真掲示

改善策案 : 洗面所の環境

入院

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・備品・アメニティ・室温・照明等
- 清掃・消耗備品補充の徹底
- 部分改修（増加）による設備の改善の検討
 - ⇒ 病院全体の建替え計画や現病院の財務状況を勘案しながら

改善策案 : 入浴室の環境

入院

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・入浴時間・備品・アメニティ・室温・照明等
- 清掃・消耗備品補充の徹底
 - ⇒ 清掃担当者（委託業者）への指示徹底
- 入浴時間の見直し
 - ⇒ 時間、頻度の再検討
- 安全性の向上
- 部分改修（増加）による設備の改善の検討
 - ⇒ 病院全体の建替え計画や現病院の財務状況を勘案しながら

改善策案 : 病室の環境

入院

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・備品・アメニティ・室温・照明等
- 清掃・消耗備品補充の徹底
 - ⇒ 清掃担当者（委託業者等）への指示徹底
 - ⇒ 定期モニタリングによるチェック
- 室内備品、アメニティの更新・充実化
- 安全性の向上
 - ⇒ ナースコール、手すり
- 室温の定期チェック
- 将来的な病室別の空調設備の整備検討
- 照明器具の設置状況の確認・補修
 - ⇒ 適切な明るさの検討
- 消灯・点灯時間の運用の見直し

改善策案 : 駐車場の環境

入院 外来

- 当院の駐車場の利用状況の確認
 - ⇒ 周辺の医療機関等の駐車場の料金体制などの調査
- 駐車場のピーク時における誘導の徹底
- 違法駐車や駐車ルール・マナー等の取り締まり強化
- 利用目的別（患者、家族、職員、外部業者）の運用管理
- 利用可能な駐車場の紹介（アナウンスの徹底）
- 周辺の駐車場の借上げ・提携の検討
- 利用者の割引サービスの検討

改善策案 : 携帯電話の使用状況

- 患者・来院者に対するマナー遵守の呼びかけ
- 使用可能エリアの見直し・案内表示
- 敷地内電波状況の確認

入院 外来

改善策案 : 売店のサービス

- 担当者（委託業者等）との協議
 - ⇒ 営業時間の拡大・延長
 - ⇒ 品揃えの見直し
 - ⇒ 商品配達サービス等の検討
- スタッフ研修の実施
 - ⇒ 接遇の改善
- ホスピタルコンビニの誘致の検討
- 自動販売機（飲食物）の設置・拡充の検討

外来

改善策案 : 院内案内表示

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・備品・アメニティ・室温・照明等
- 表示内容の検証、見直し
- 照明器具の設置状況の確認・補修
 - ⇒ 適切な明るさの検討

外来

改善策案 : デイルームの環境

- 現状の詳細調査
 - ⇒ 清掃状況・備品・アメニティ・室温・照明等
- 清掃・消耗備品補充の徹底
 - ⇒ 清掃担当者（委託業者等）への指示徹底
 - ⇒ 定期モニタリングによるチェック
- 備品、アメニティの更新・充実化
- 室温の定期チェック
- 照明器具の設置状況の確認・補修
 - ⇒ 適切な明るさの検討
- 消灯・点灯時間の運用の見直し

入院

課題 : 当院を選んだ理由

※当院を選んだ理由については、病院の機能や立地、戦略等によって重視すべき項目が異なるため、当院が強化したい来院動機に応じて、改善策案を参考にさせていただきたい。

改善策案 : 「かかりつけの医師がいる」を増やす方法

- 専門性のアピール
 - ⇒ 専門外来の実施、医師の専門性の発揮
- 患者との継続的な関係を続けるシステム作り
 - ⇒ 地域連携パスによる定期的なフォロー
 - ⇒ 地域包括診療料の算定（200床未満）

改善策案 : 「自宅・職場・学校等から近い」を増やす方法

- 近隣住民へのPR
 - ⇒ わかりやすい場所への看板設置
 - ⇒ ホームページの見直し（わかりやすいアクセスマップ、SP0対策等）
- 駐車場、駐輪場の充実

改善策案：「他院の医師からの紹介」を増やす方法

- 地域医師が主催する会合への参加
 - ⇒医師会勉強会への参加
- 地域連携企画の実施
 - ⇒定期的な地域連携会、勉強会、診療所訪問等
- 逆紹介の促進
 - ⇒紹介された医療機関への逆紹介と、患者情報の共有

改善策案：「家族・友人からの紹介」を増やす方法

- 広告媒体の強化
 - ⇒ホームページの強化
 - ⇒タウン誌などへの掲載、マスコミ取材
 - ⇒院内報の充実
- 地域のコミュニティ機関へのアプローチ
 - ⇒町内会、婦人会などのコミュニティ機関に対するアプローチ
- 地域に役立つ取組みの実施やPR
 - ⇒地域行事への積極的参加
- 患者満足度・職員満足度向上のための取組みを継続実施

改善策案：「病院の評判を聞いて」を増やす方法

- 広告媒体の強化
 - ⇒ホームページの強化
 - ⇒タウン誌などへの掲載、マスコミ取材
 - ⇒院内報の充実
- 地域のコミュニティ機関へのアプローチ
 - ⇒町内会、婦人会などのコミュニティ機関に対するアプローチ
- 連携機関へのPR
 - ⇒提携医療、介護施設に対する広報とPR強化

改善策案：「医療設備が充実している」を増やす方法

- 特徴のある医療設備のPR
 - ⇒所有医療機器のPR
 - ⇒設備の稼働実績の整理と公表

改善策案：「建物や職員の雰囲気が良い」を増やす方法

- 職員の接遇の強化
- 院内環境の整備
 - ⇒職員に対する5Sの徹底
- 照明、備品の工夫と管理
 - ⇒効果的なライトアップと簡易照明の配置
 - ⇒統一感のある備品の整備
 - ⇒掲示物、装飾品の定期管理

【単純集計】

入院：問1～6
外来：問1～6

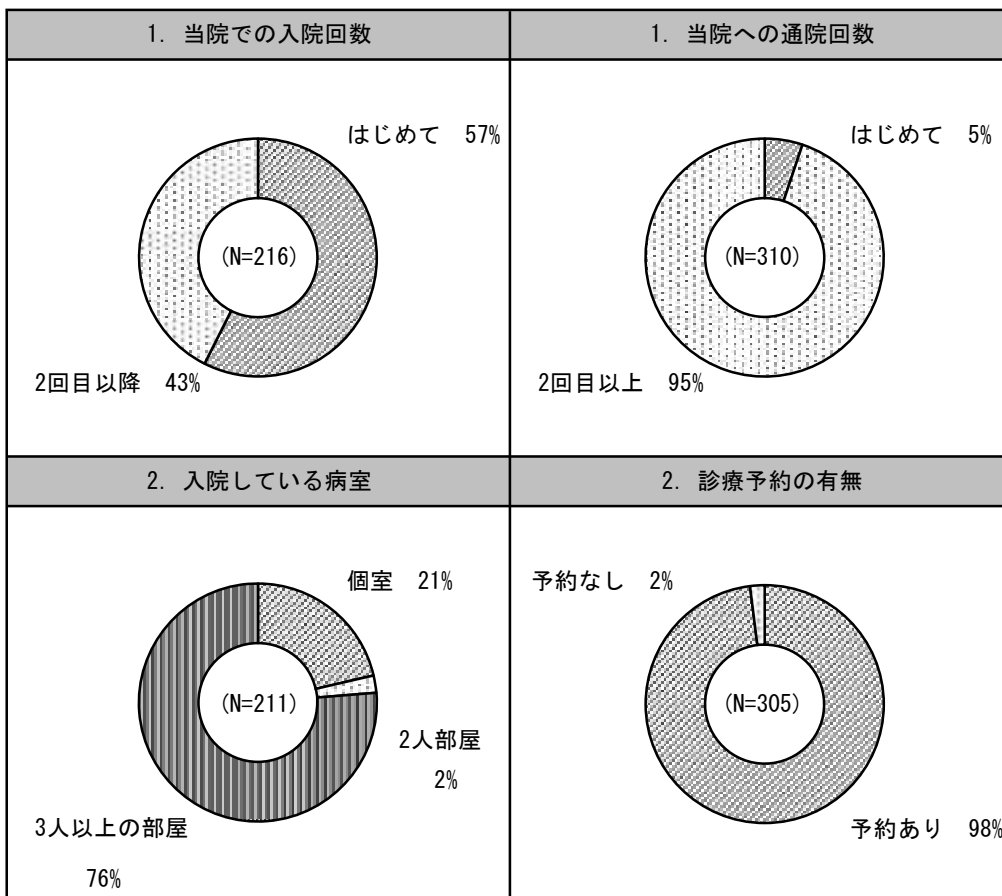
問 1 【入院】 【外来】	問 1 あなた自身のことについて教えてください。
	【入院】 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について
	【外来】 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について

アンケート回収状況

	配布数	回収数	回収率 (%)	KKR全病院 平均回収率 (%)
入院	380	218	57.4	65.2
外来	460	313	68.0	79.2

【入院】

【外 来】



※このページのグラフは、当院における今回のアンケートの回収状況、および患者の入院・通院状況を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【回収状況】

アンケート回収数は、入院患者218件、外来患者313件となっている。アンケート配布数に対する回収率は、入院=57.4%、外来=68.0%となっている。

【入院・通院状況】

入院患者の入院回数では、「はじめて」が57%、「2回目以降」が43%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が76%となっている。

外来患者の通院回数では、「2回目以上」が95%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が98%となっている。

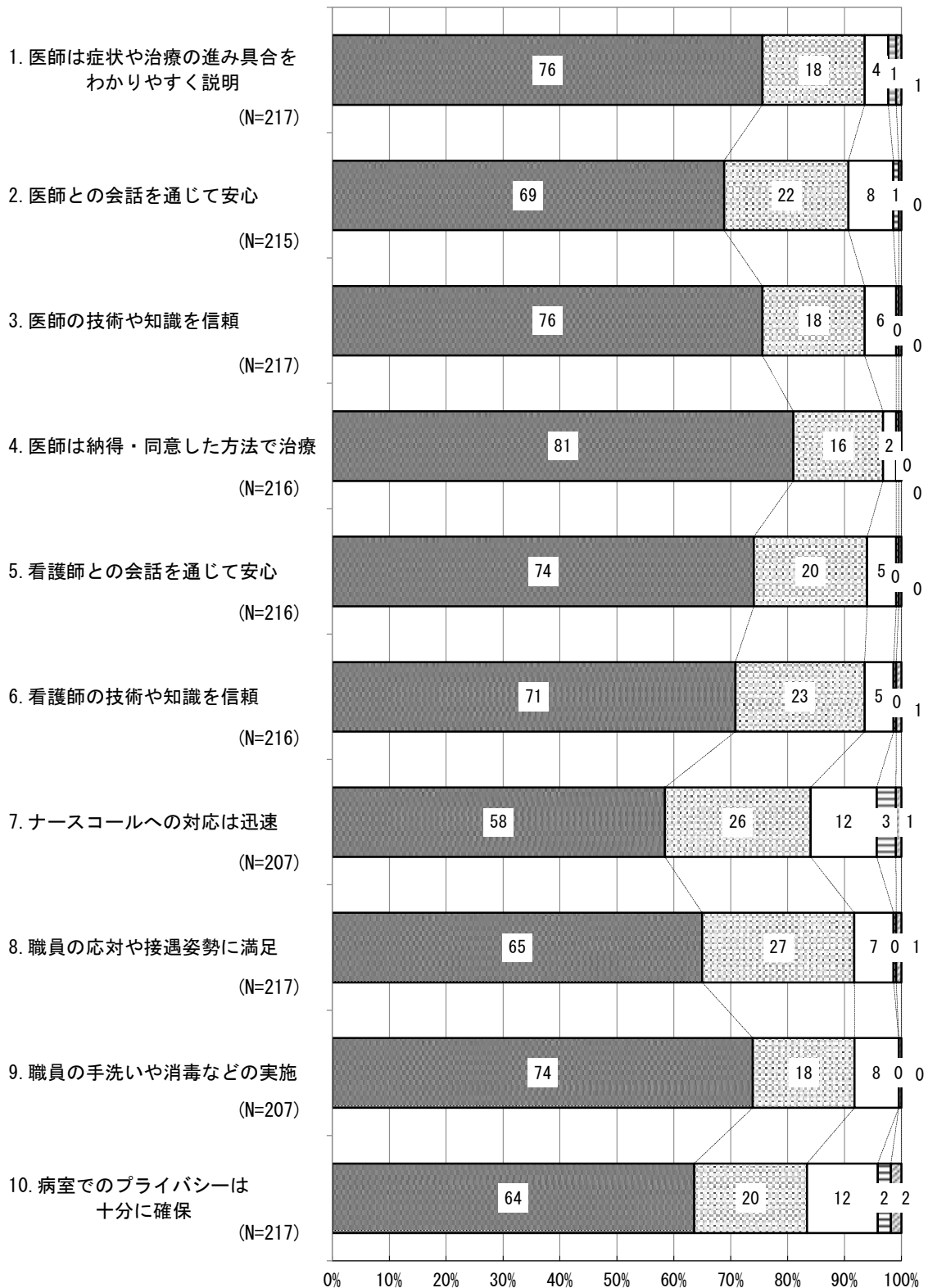
問2

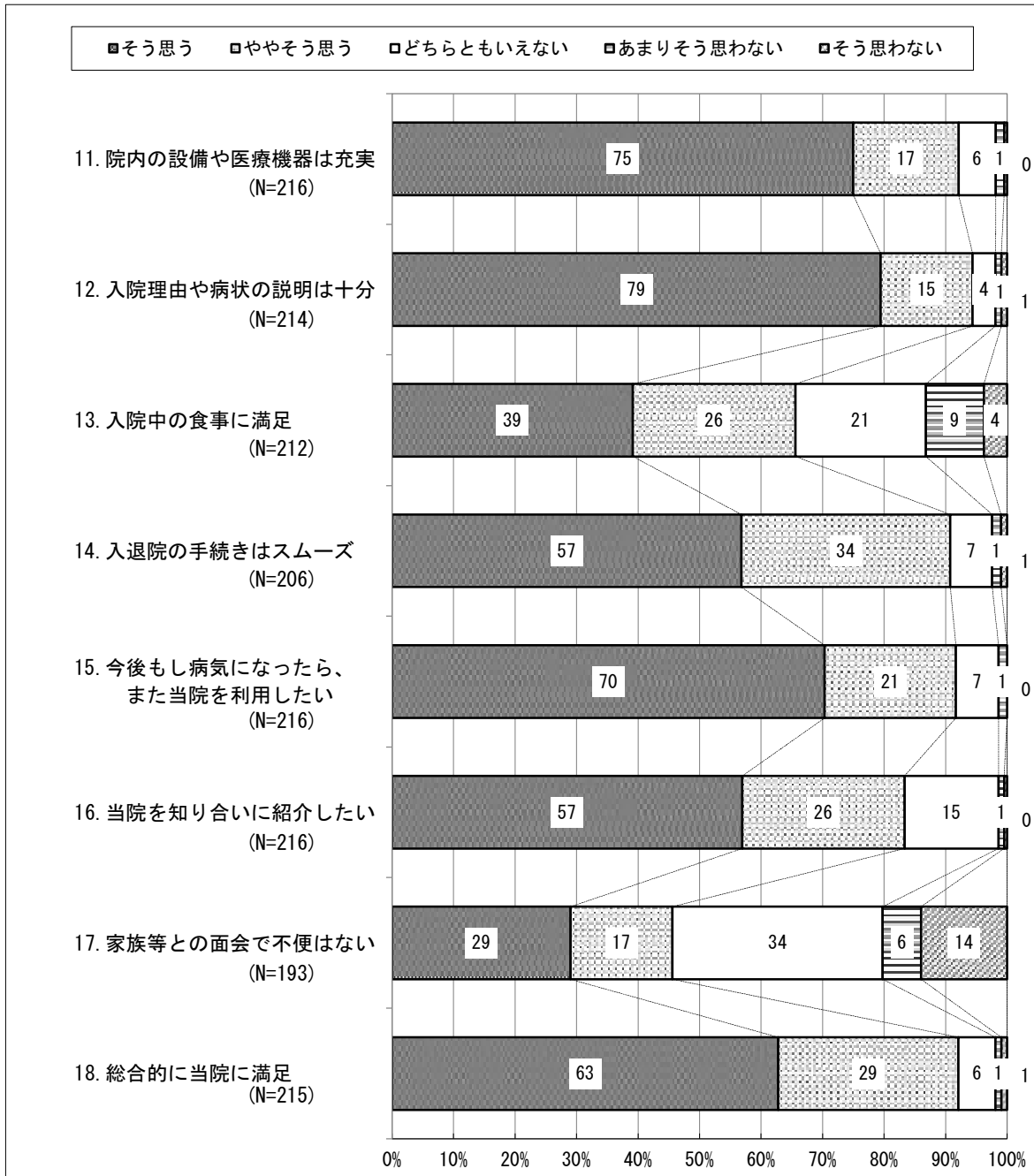
【入院】

問2 当院に対する評価について教えてください。

【入院】問1～18

■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する入院患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者の総合的満足度】

入院患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が63%、「ややそう思う」が29%であり、合計92%の入院患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が1%、「そう思わない」は1%となっている。

【入院患者の個別設問】

満足度がもっとも低い設問は「家族等との面会で不便はない」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計46%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計20%となっている。

【ポイント：総合的満足度】

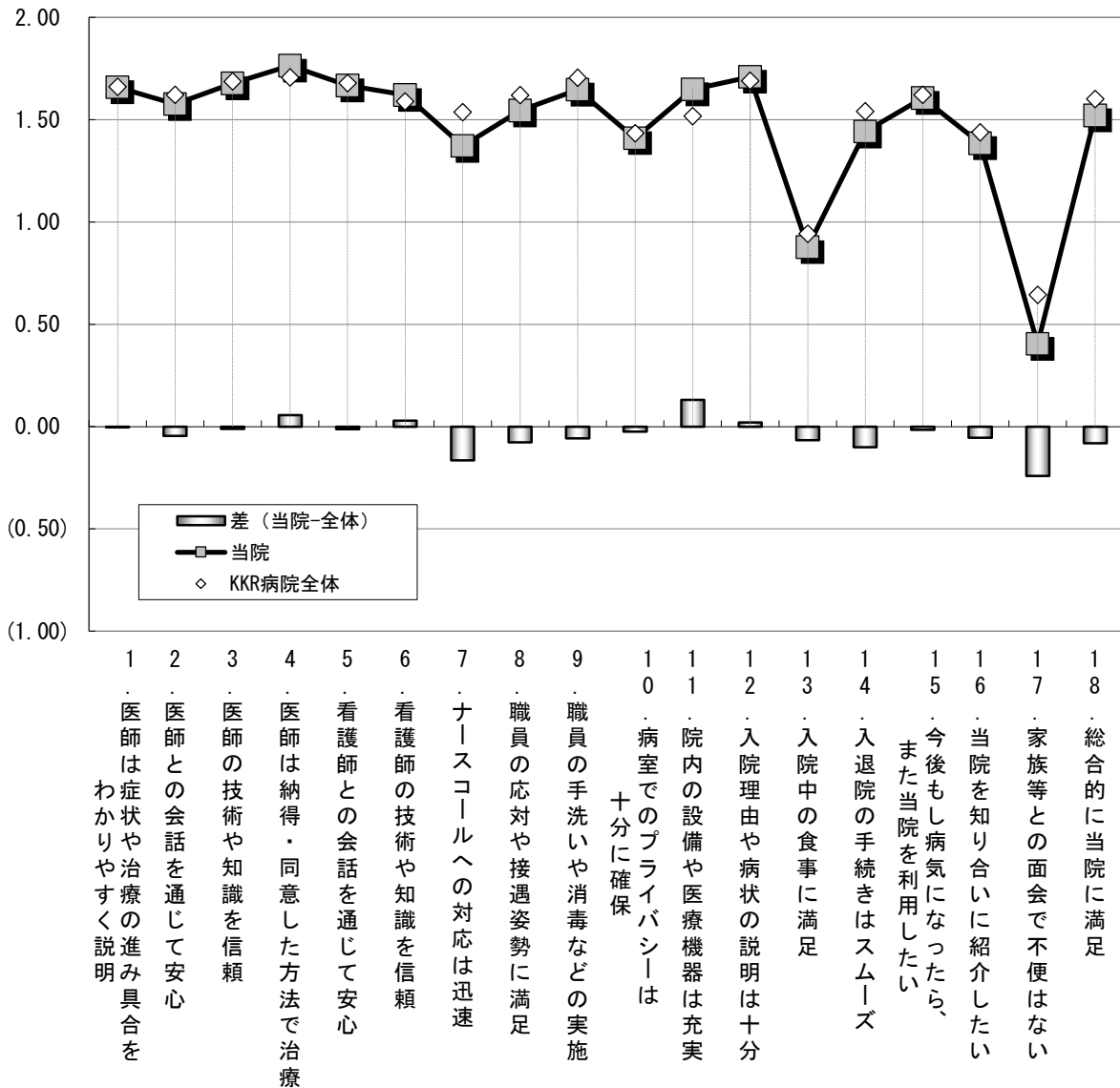
「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が63%、「ややそう思う」が29%で、合計92%が満足となっており、入院患者の総合的満足度は高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は高い水準を維持している。

問2

【入院】

問2 当院に対する評価について教えてください。

【入院】問1～18



※このグラフでは、次の点数を当てはめて当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。
 そう思う=2 ややそう思う=1 どちらともいえない=0 あまりそう思わない=-1 そう思わない=-2

※このページのグラフは、各設問別に見た入院患者の「満足度」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（入院患者の総合的満足度）】

入院患者の当院への総合的な満足度は、KKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【KKR病院全体との比較（入院患者の個別設問）】

入院患者の個別設問では、「院内の設備や医療機器は充実」の設問で、当院がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「ナースコールへの対応は迅速」「家族等との面会で不便はない」の設問ではKKR病院全体をやや下回っている。

【ポイント：個別設問】

個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体とほぼ同水準である。その中において、「院内の設備や医療機器は充実」については、KKR病院全体と比較してやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。

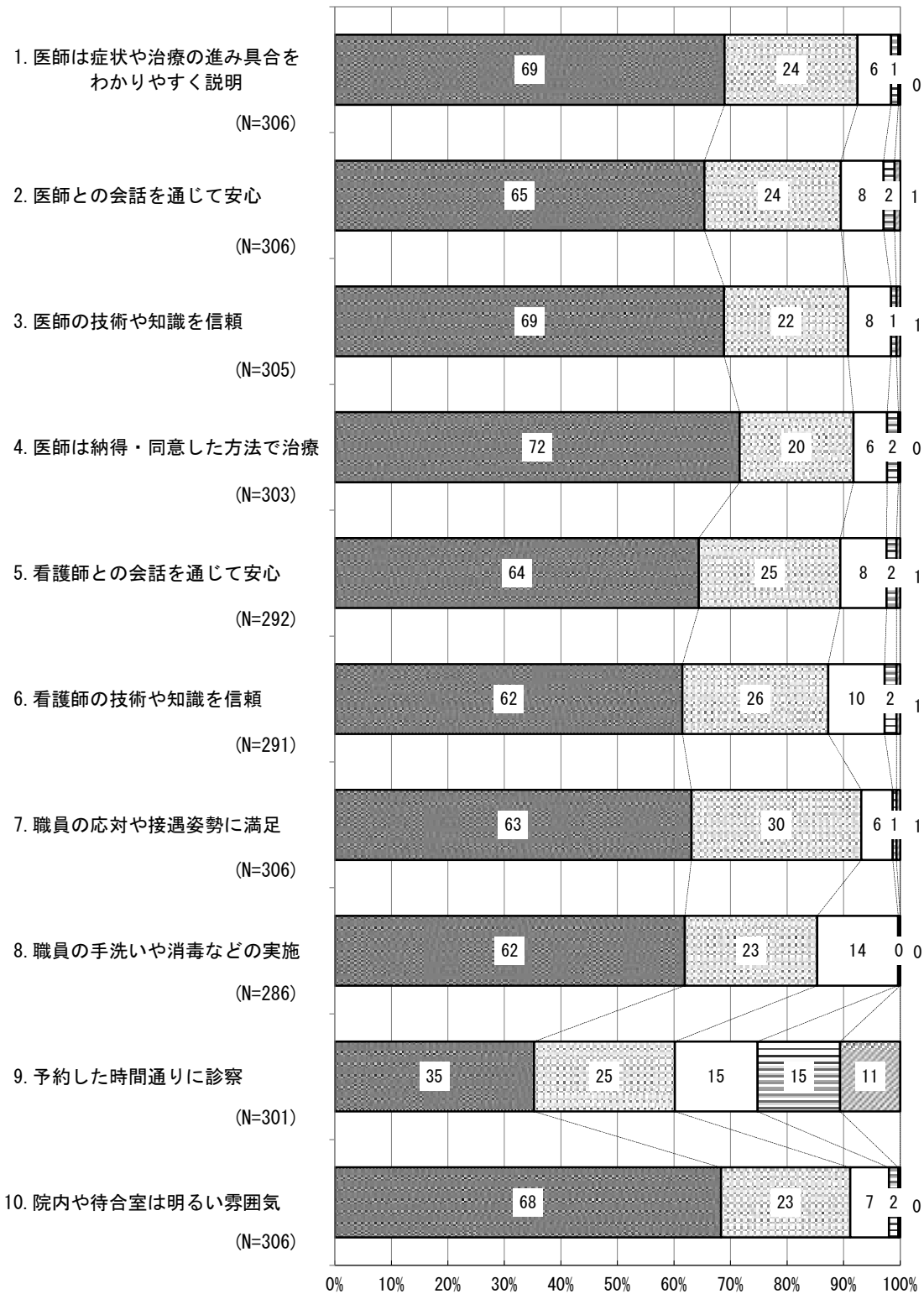
問2

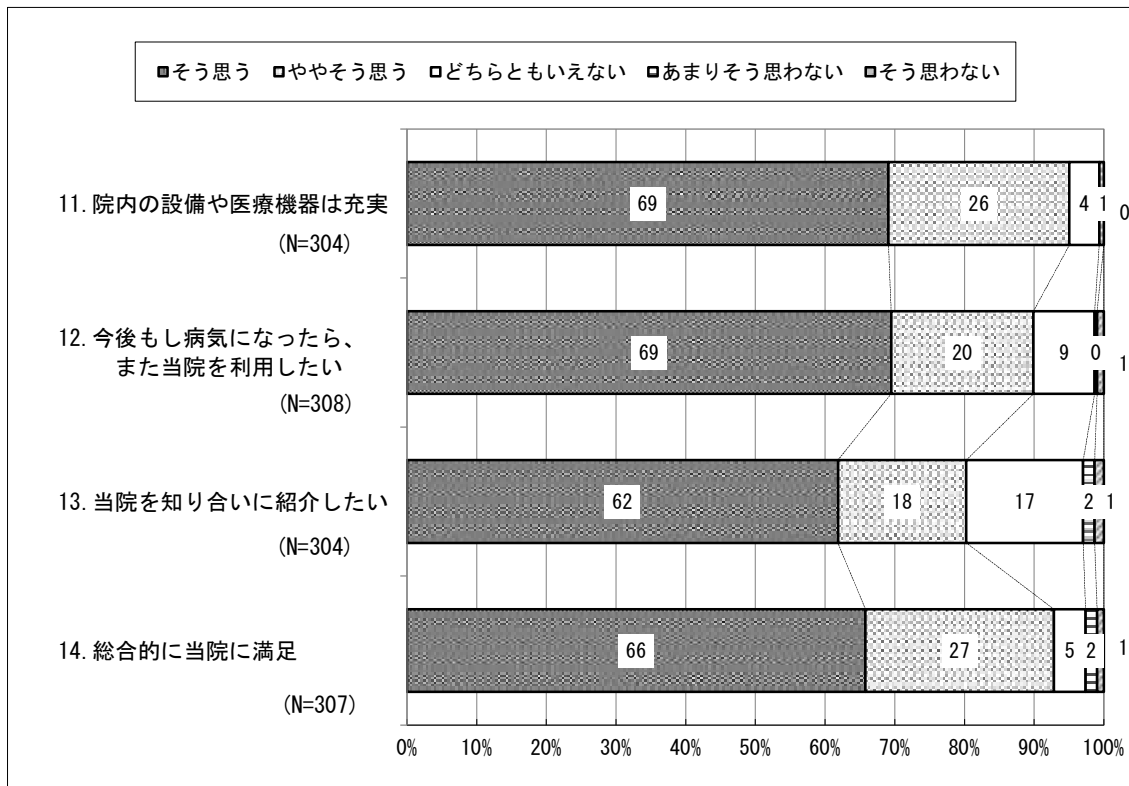
【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。

【外来】問1～14

■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する外来患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【外来患者の総合的満足度】

外来患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が66%、「ややそう思う」が27%であり、合計93%の外来患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が2%、「そう思わない」は1%となっている。

【外来患者の個別設問】

満足度がもっとも低い設問は「予約した時間通りに診察」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計60%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計26%となっている。

【ポイント：総合的満足度】

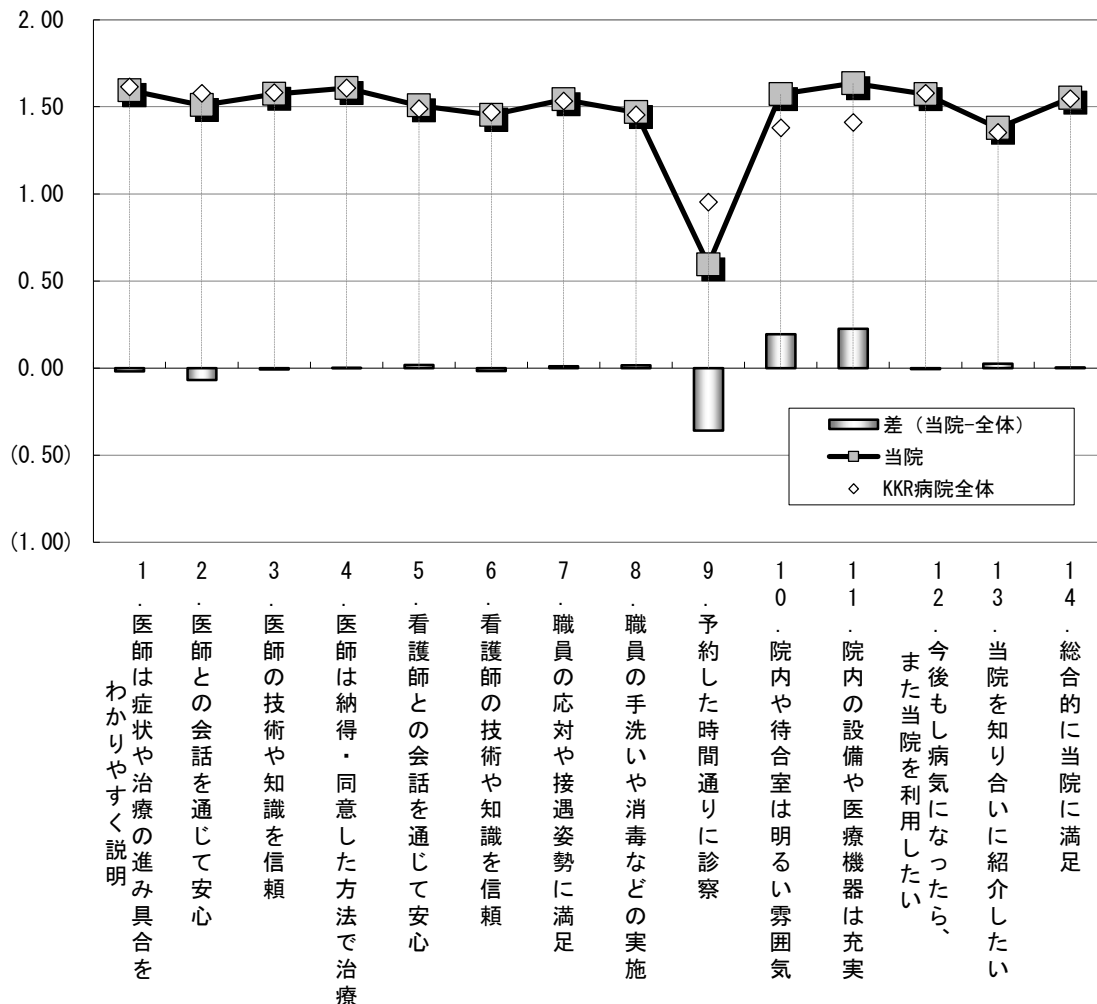
「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が66%、「ややそう思う」が27%で、合計93%が満足となっており、外来患者の総合的満足度は高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は高い水準を維持している。

問2

【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。

【外来】問1～14



※このグラフでは、次の点数を当てはめて当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。
 そう思う=2 ややそう思う=1 どちらともいえない=0 あまりそう思わない=-1 そう思わない=-2

※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の「満足度」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（外来患者の総合的満足度）】

外来患者の当院への総合的な満足度は、KKR病院全体とほぼ同水準となっている。

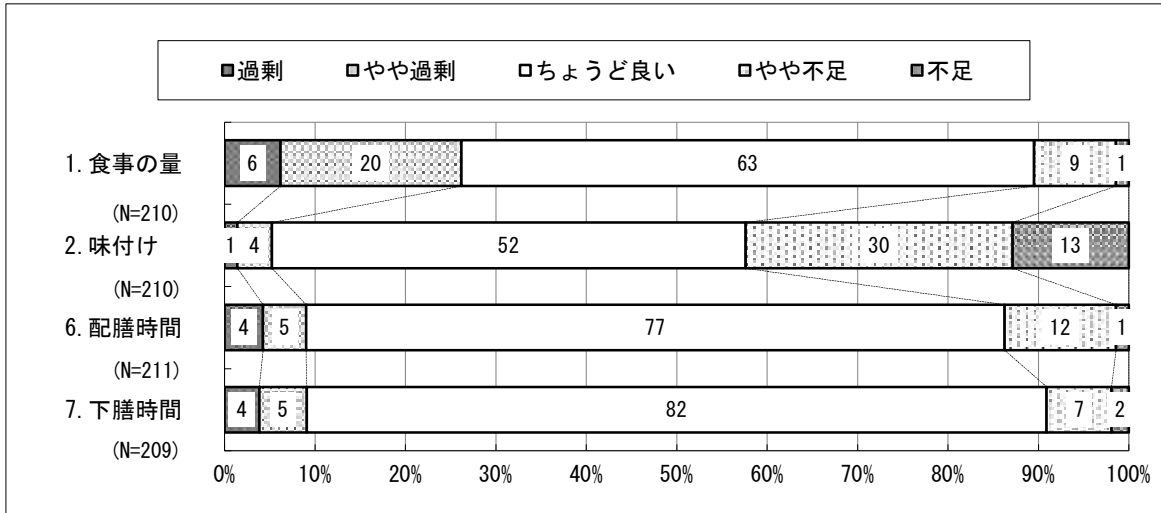
【KKR病院全体との比較（外来患者の個別設問）】

外来患者の個別設問では、「院内や待合室は明るい雰囲気」「院内の設備や医療機器は充実」の設問で、当院がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「予約した時間通りに診察」の設問ではKKR病院全体を下回っている。

【ポイント：個別設問】

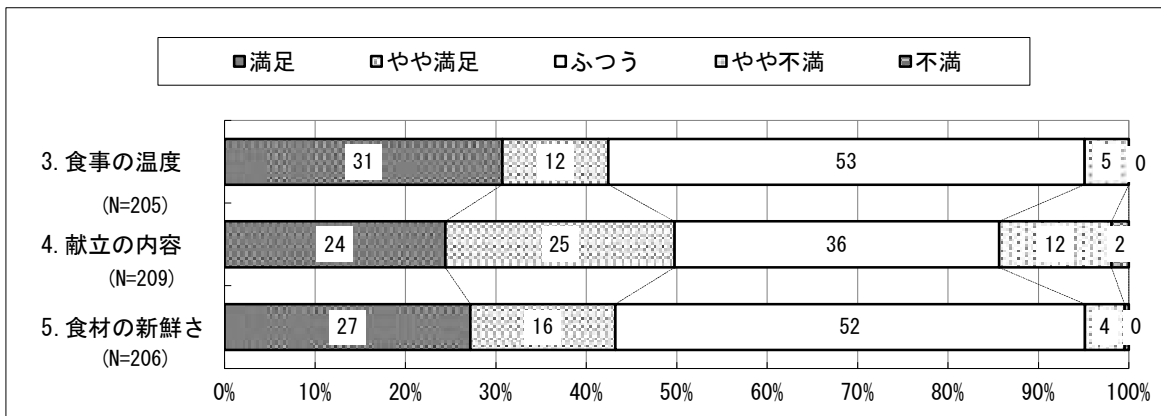
個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体とほぼ同水準である。その中において、「院内の設備や医療機器は充実」は、KKR病院全体をやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。時系列比較でも、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が、2020年から2021年にかけて目立った変化はなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。また、「院内や待合室は明るい雰囲気」についても、KKR病院全体をやや上回っており、今後さらに伸ばしたい強みと考えられる。

問3
【入院】
 問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。
 1. 食事の量 2. 味付け 3. 食事の温度
 4. 献立の内容 5. 食材の新鮮さ 6. 配膳時間 7. 下膳時間



凡例の意味

	過剰	やや過剰	ちょうど良い	やや不足	不足
1. 食事の量	多い	やや多い	ちょうど良い	やや少ない	少ない
2. 味付け	濃い	やや濃い	ちょうど良い	やや薄い	薄い
6. 配膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い
7. 下膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い



※このページのグラフは、当院の食事に対する入院患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院中の食事】

設問「食事の量」「味付け」「配膳時間」「下膳時間」のうち、「ちょうど良い」がもっとも多い設問は「下膳時間」であり、82%となっている。一方、「ちょうど良い」がもっとも少ない設問は「味付け」であり、52%となっている。

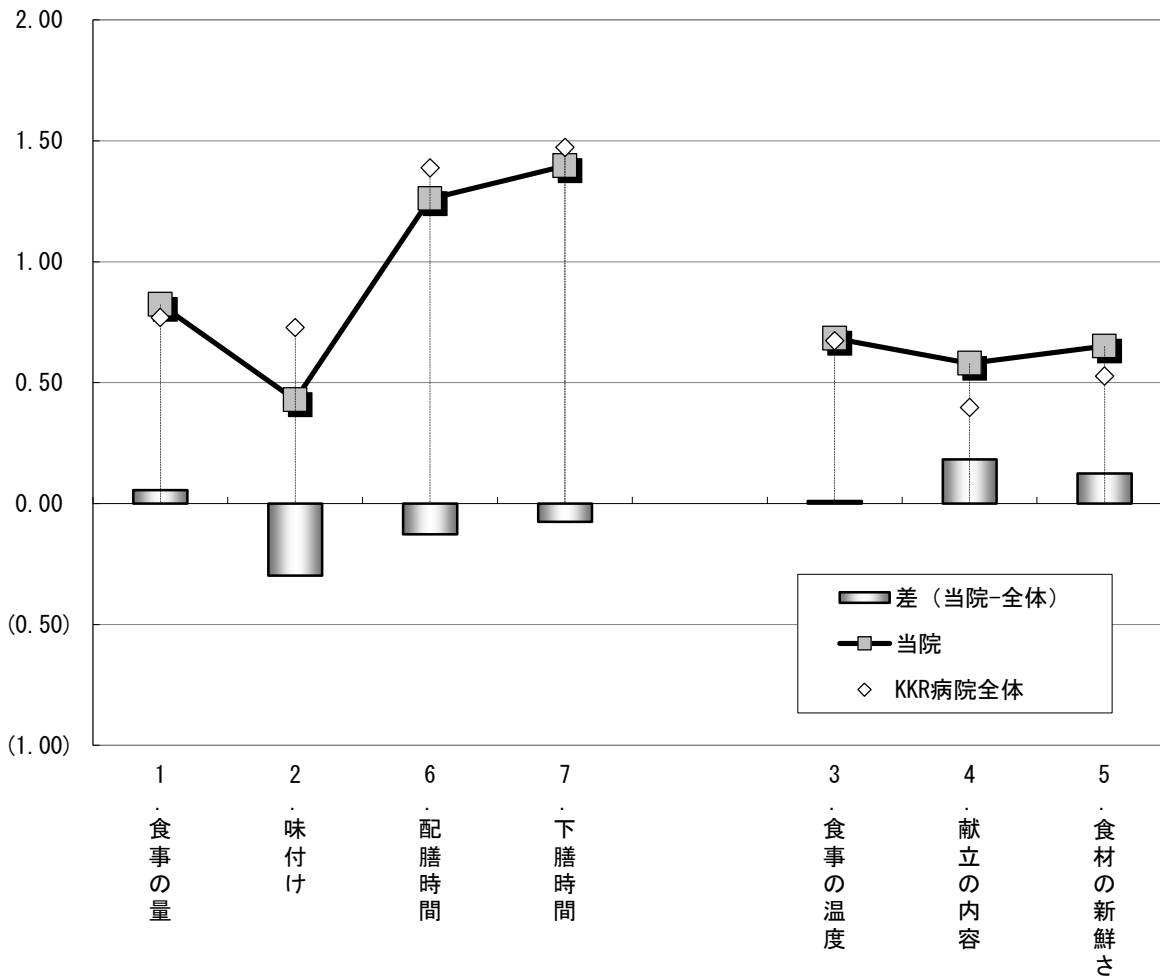
設問「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」のうち、「満足」「やや満足」がもっとも少ない設問は「食事の温度」であり、合計が43%となっている。一方、「不満」「やや不満」がもっとも多い設問は「献立の内容」であり、合計が14%となっている。

問3

【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。

1. 食事の量 2. 味付け 3. 食事の温度
4. 献立の内容 5. 食材の新鮮さ 6. 配膳時間 7. 下膳時間



※このグラフでは、次の点数を当てはめて当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。

- 1) 食事の量、味付け、配膳・下膳時間
過剰=-2 やや過剰=-1 ちょうど良い=2 やや不足=-1 不足=-2
2) 食事の温度、献立の内容、食材の新鮮さ
満足=2 やや満足=1 ふつう=0 やや不満=-1 不満=-2
1)と2)では数値化の手法が異なるので留意が必要である。

※このページのグラフは、各設問別に見た入院患者の食事に対する「評価」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（入院患者の食事）】

入院中の食事に関しては、「献立の内容」の設問がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「味付け」の設問がKKR病院全体を下回っている。

【ポイント】

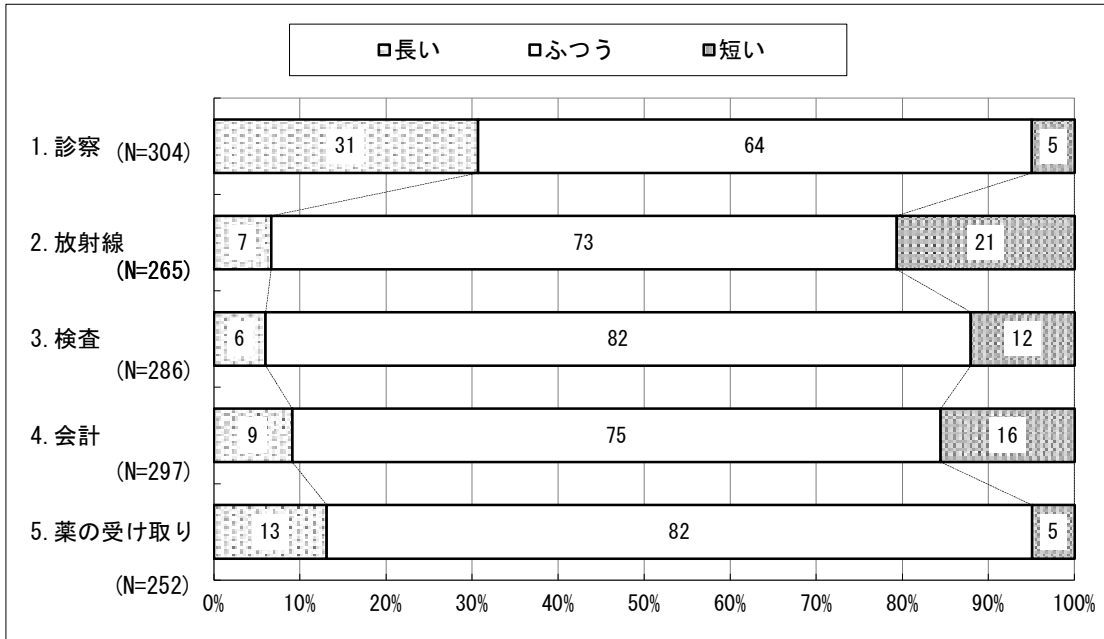
入院中の食事について、「味付け」はKKR病院全体を下回っている。時系列比較においても、「ちょうど良い」が、2020年の61%から2021年の52%へ減少しており、改善が必要と考えられる。一方、「献立の内容」についてはKKR病院全体をやや上回っており、時系列比較においても目立った変化がなく、引き続き現在の水準の維持とさらなる向上が期待される。

問3

問3 それぞれの待ち時間について、どのように感じられますか。

【外来】

1. 診察 2. 放射線 3. 検査 4. 会計 5. 薬の受け取り



※このページのグラフは、当院の待ち時間に対する外来患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、非利用者および無回答者を除外している。

【外来患者の待ち時間】

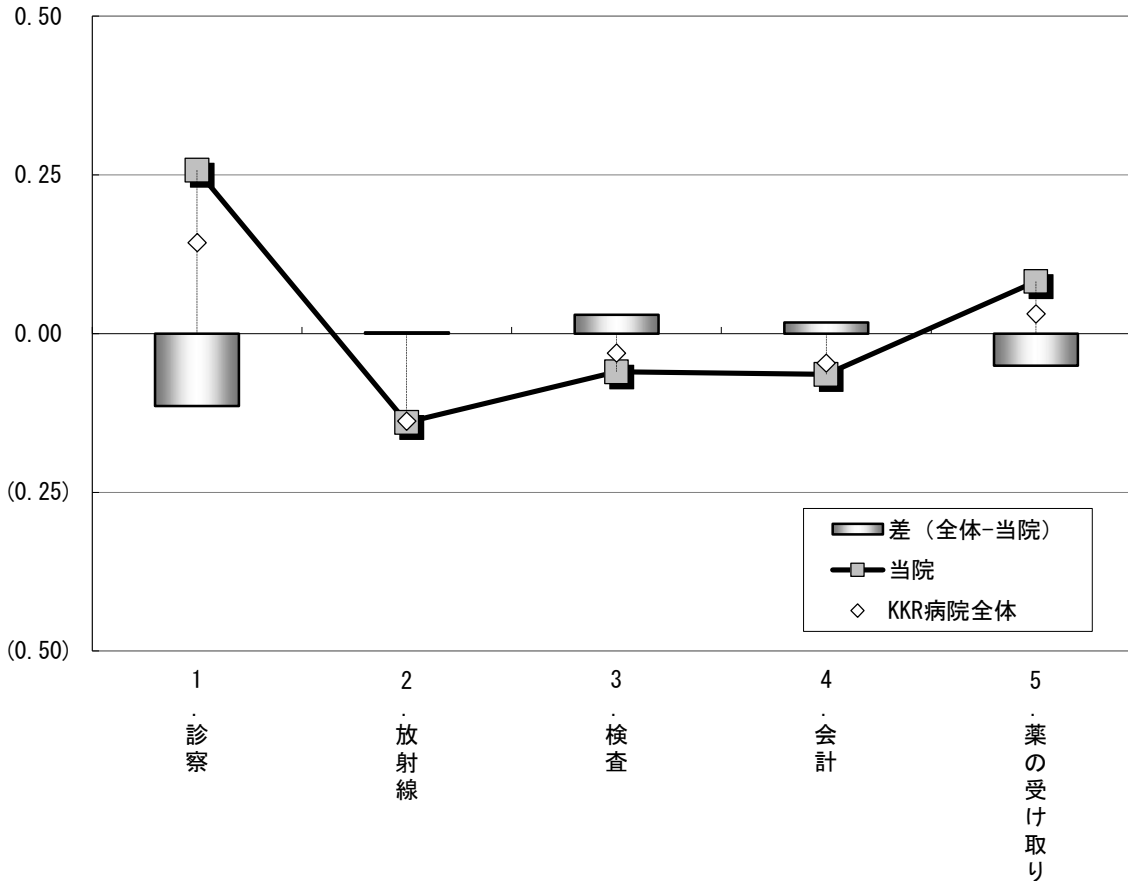
待ち時間に関する設問のうち、「短い」の回答がもっとも多い設問は「放射線」であり、21%となっている。一方、「長い」の回答がもっとも多い設問は「診察」であり、31%となっている。

問3

問3 それぞれの待ち時間について、どのように感じられますか。

【外来】

1. 診察 2. 放射線 3. 検査 4. 会計 5. 薬の受け取り



※このグラフでは、次の算式で当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。
 (「待ち時間が長い」 - 「短い」) / 回答者数 (非利用者および無回答者を除く)

※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の待ち時間に対する「評価」を数値化したうえで、
 当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の
 評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（外来患者の待ち時間）】

外来患者の待ち時間に関しては、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【ポイント】

外来の待ち時間について、すべての設問でKKR病院全体とほぼ同水準となっている。その中で「診察」については「長い」が31%となっており、2020年と同水準であるが課題と考えられる。一方、「放射線」「検査」「会計」「薬の受け取り」は「長い」がそれぞれ7%、6%、9%、13%となっているので、「診察」の待ち時間の改善が図れば、外来待ち時間全体の満足度向上につながると考えられる。なお、時系列比較ではいずれの項目も2020年とほぼ同水準である。

問4

問4 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。

【入院】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

1. 改善要望率

この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

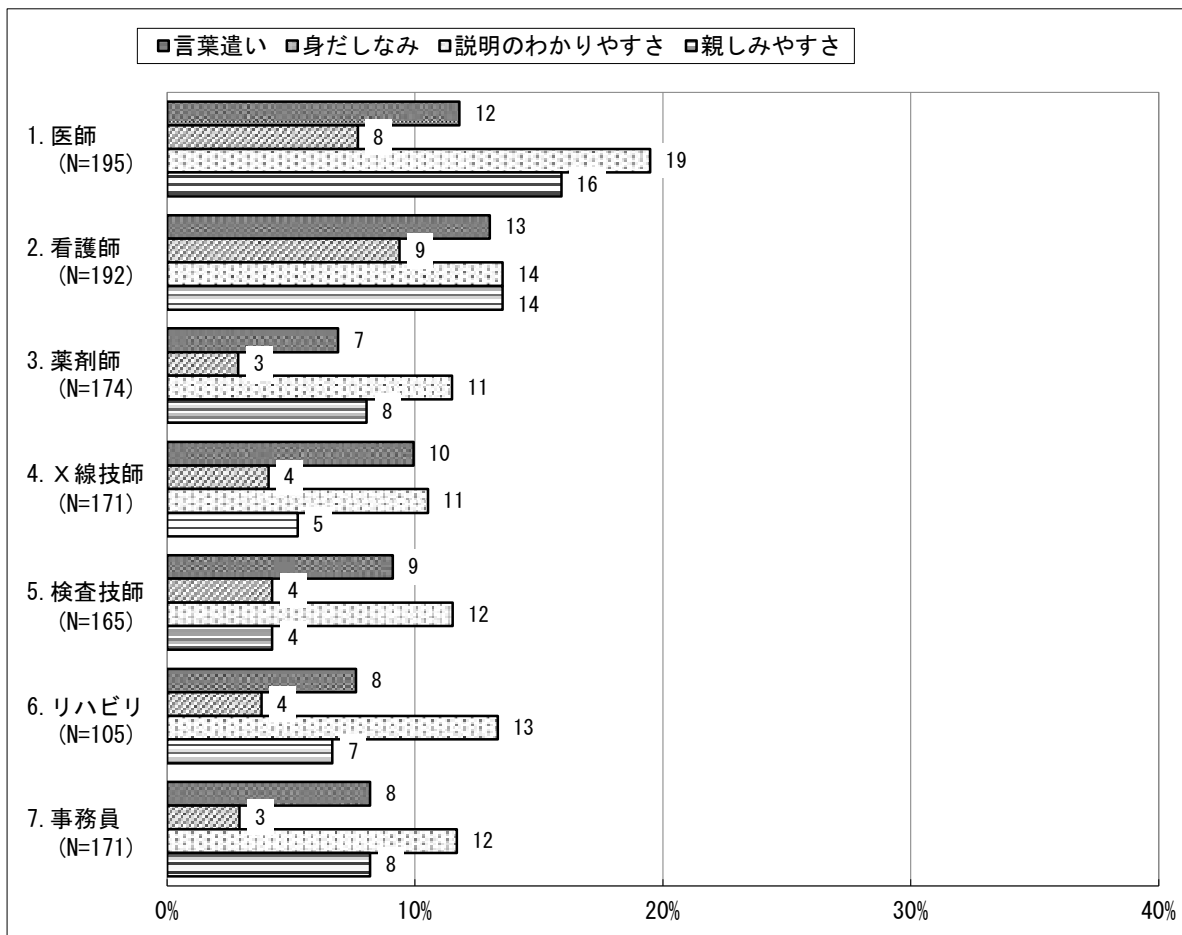
$(N - \text{特になし件数}) / N$

1. 医師	29.7%
2. 看護師	24.5%
3. 薬剤師	19.0%
4. X線技師	19.3%

5. 検査技師	17.6%
6. リハビリ	20.0%
7. 事務員	19.3%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数(回収数から無回答を除いた数=N)に対する割合とした。



※「特になし」の表示は割愛した

※このページのグラフは、入院患者に対し、「言葉遣い」や「親しみやすさ」などの接遇態度について、改善すべき点についての職種別の結果を示している。
※比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者からの接遇態度に関する改善要望】

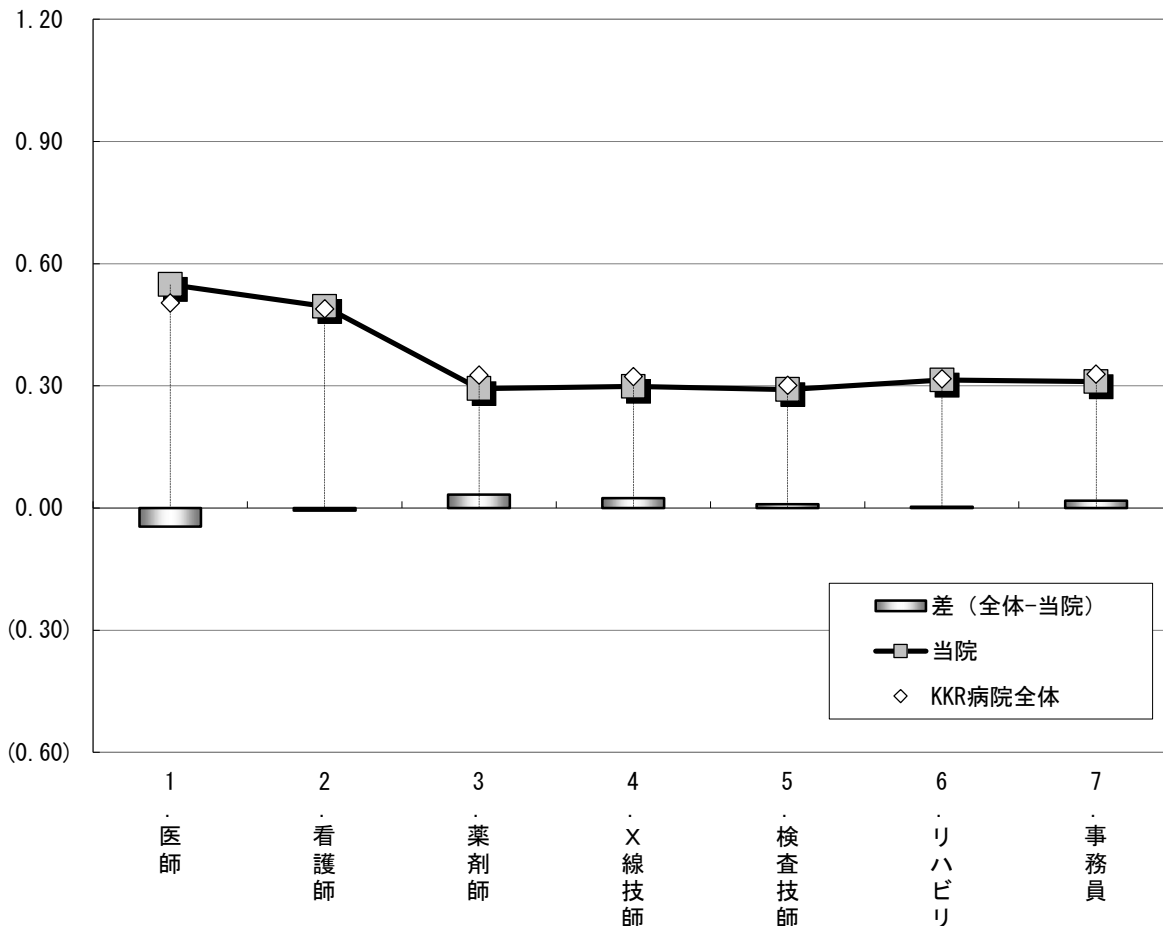
どれくらいの割合の人が接遇に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

問4

問4 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【入院】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員



※このグラフでは、次の算式で当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を示している。

$$\Sigma (\text{言葉遣い} + \text{身だしなみ} + \text{説明のわかりやすさ} + \text{親しみやすさ} \text{の回答数}) / \text{回答者数 (無回答者を除く)}$$

※このページのグラフは、各設問別に見た入院患者の職員接遇に対する「改善要望」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（入院患者からの接遇態度に関する改善要望）】
 接遇に対する改善要望は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【ポイント】

接遇態度について「医師」の改善要望率が29.7%、「看護師」の改善要望率が24.5%となっているものの、大きな問題はないと考えられる。「医師」「看護師」以外の職種についても改善要望率は低く、特に問題はないと考えられる。入院患者への接遇態度については総じて良好と考えられる。時系列比較では、「医師」に対する改善要望率が2020年の33.3%から2021年は29.7%に減少しており、良い傾向と考えられる。その他の職種においては目立った変化は認められない。

問 4

問 4 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。

【外来】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

1. 改善要望率

この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

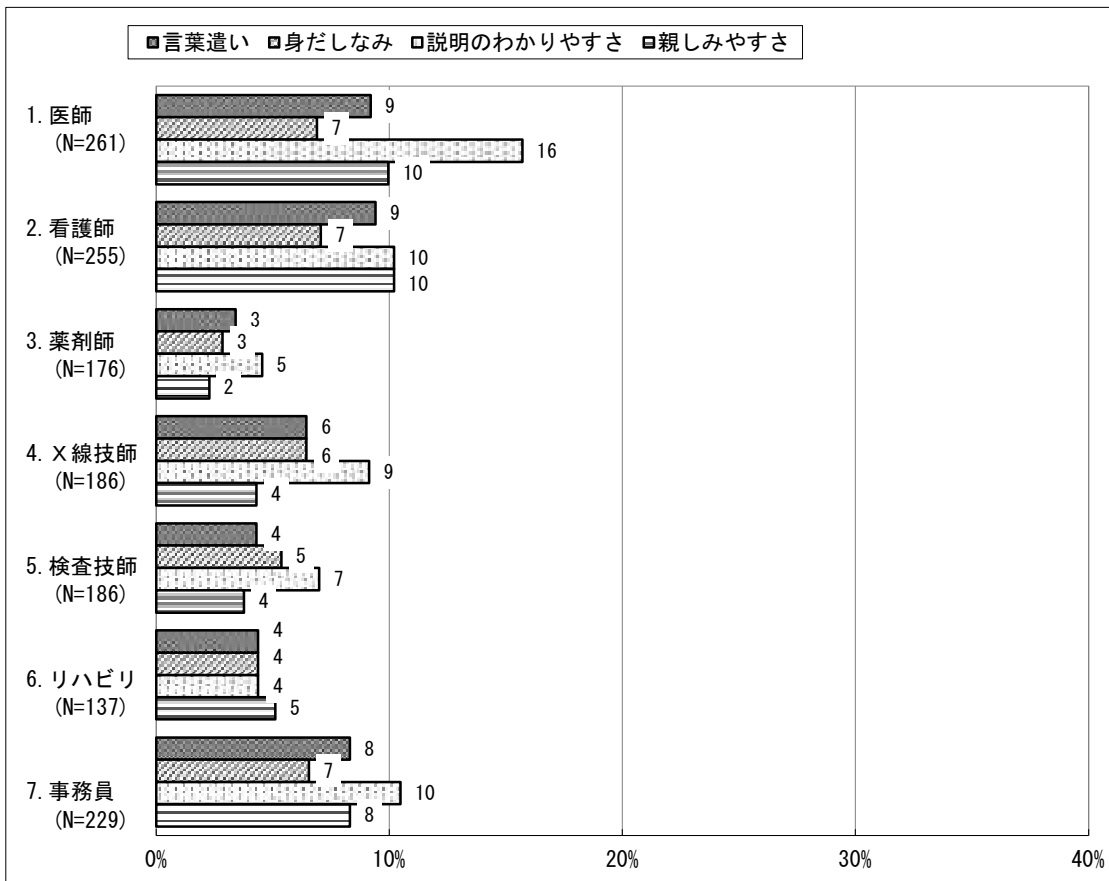
(N-特になし件数) / N

1. 医師	24.1%
2. 看護師	20.8%
3. 薬剤師	8.5%
4. X線技師	11.8%

5. 検査技師	13.4%
6. リハビリ	10.9%
7. 事務員	20.1%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数(回収数から無回答を除いた数=N)に対する割合とした。



※「特になし」の表示は割愛した

※このページのグラフは、外来患者に対し、「言葉遣い」や「親しみやすさ」などの接遇態度について、改善すべき点についての職種別の結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【外来患者からの接遇態度に関する改善要望】

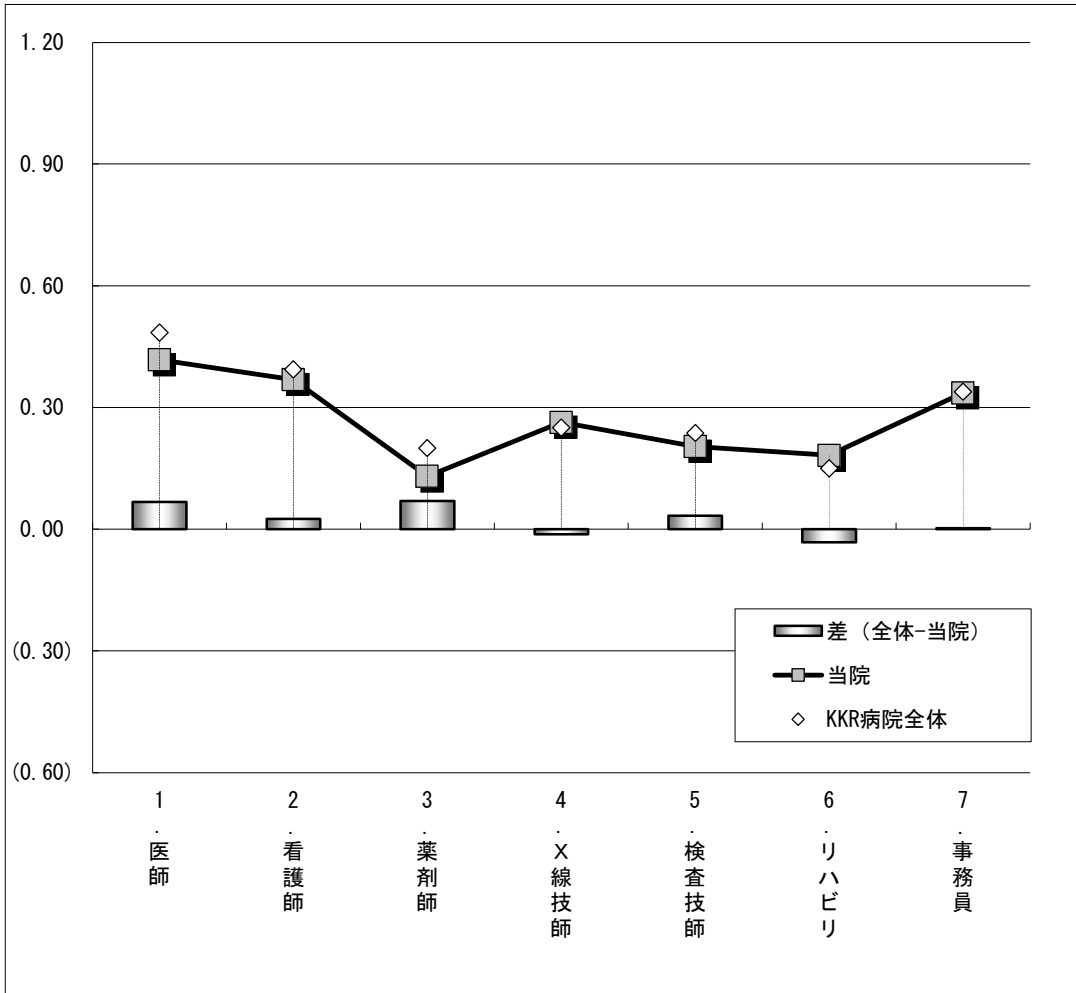
どれくらいの割合の人が接遇に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

問 4

問 4 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。

【外来】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員



※このグラフでは、次の算式で当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。

$$\frac{\Sigma (\text{言葉遣い} + \text{身だしなみ} + \text{説明のわかりやすさ} + \text{親しみやすさ} \text{の回答数})}{\text{回答者数 (無回答者を除く)}}$$

※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の職員接遇に対する「改善要望」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（外来患者からの接遇態度に関する改善要望）】
 接遇に対する改善要望は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【ポイント】

接遇態度について「医師」の改善要望率が24.1%となっているものの、大きな問題はないと考えられる。「医師」以外の職種についても改善要望率は低く、特に問題はないと考えられる。外来患者への接遇態度については総じて良好と考えられる。時系列比較では、「リハビリ」以外の職種において改善要望率が減少しており、良い傾向であると考えられる。「リハビリ」に対する改善要望率に大きな変化は見受けられない。

問5

問5 施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【入院】

1. トイレの環境 2. 洗面所の環境 3. 入浴室の環境 4. 病室の環境
5. 駐車場の環境 6. 携帯電話使用可能場所 7. デイルームの環境

1. 改善要望率

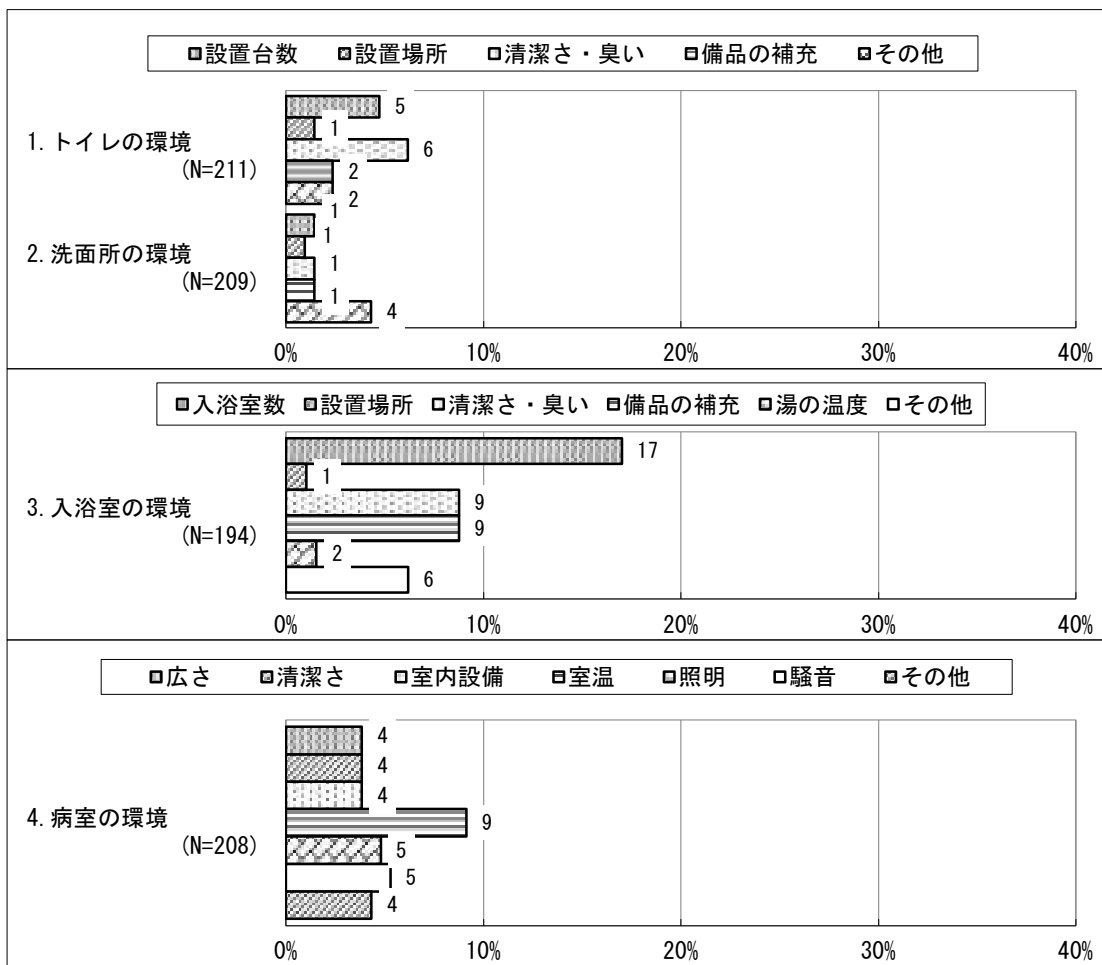
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

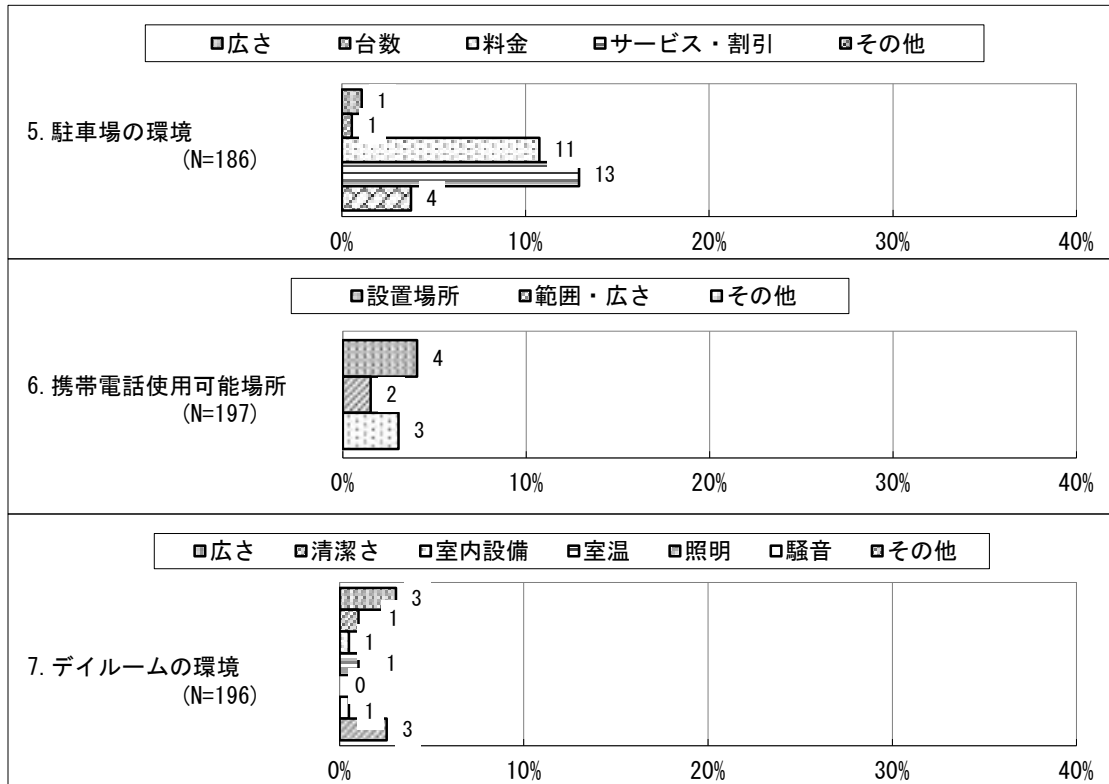
$(N - \text{特になし件数}) / N$

1. トイレの環境	15.2%	5. 駐車場の環境	23.1%
2. 洗面所の環境	8.6%	6. 携帯電話使用可能場所	8.1%
3. 入浴室の環境	34.0%	7. デイルームの環境	8.2%
4. 病室の環境	23.1%		

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。





※「特になし」の表示は割愛した

※このページおよび前ページのグラフは、入院患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

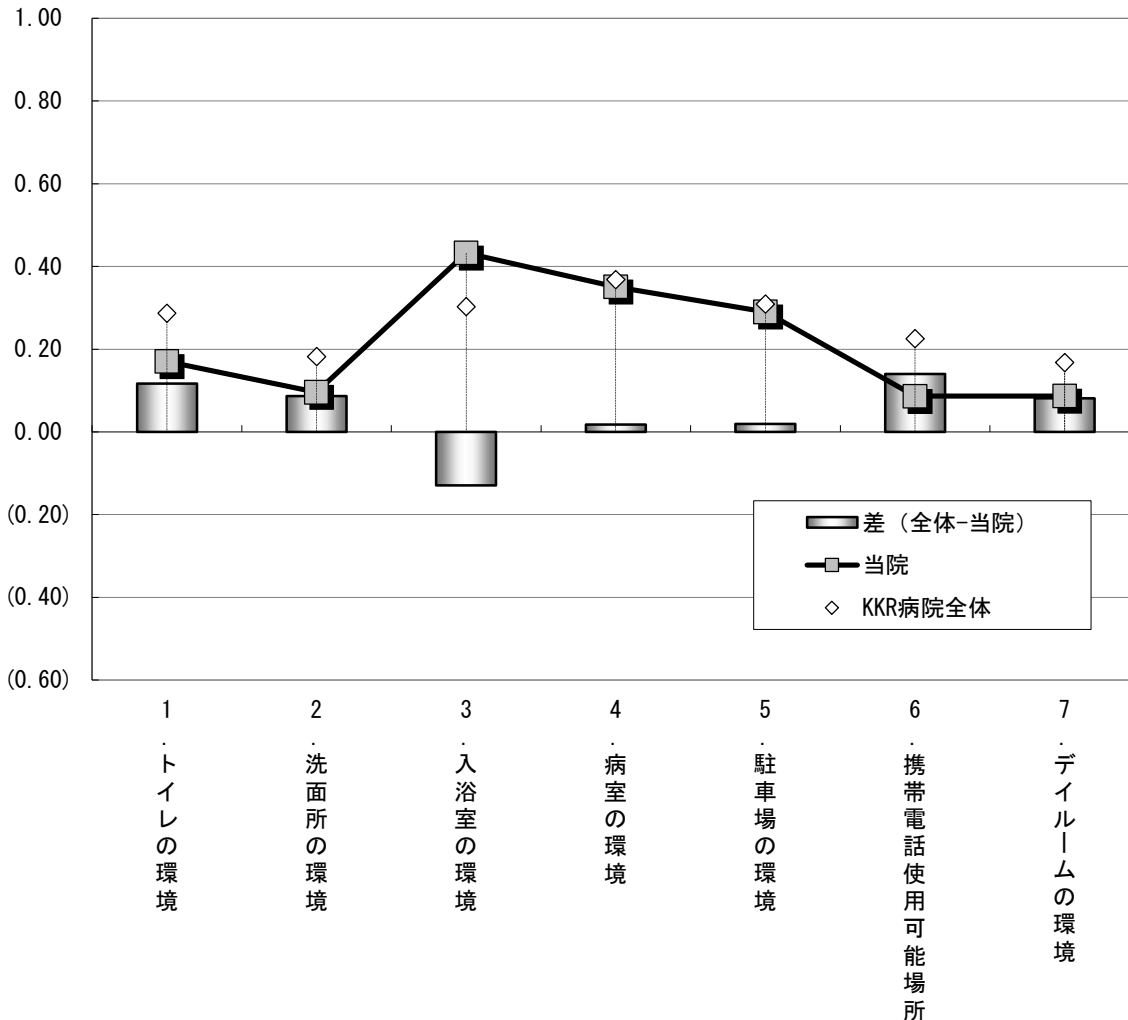
【入院患者からの施設等に関する改善要望】
 施設等に関する改善要望の内訳で、要望が特に多いと考えられる20%を上回るものはなかった。

問5

施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【入院】

1. トイレの環境 2. 洗面所の環境 3. 入浴室の環境 4. 病室の環境
5. 駐車場の環境 6. 携帯電話使用可能場所 7. デイルームの環境



※このグラフでは、次の算式で当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。
 Σ (改善の必要ありの回答数) / 回答者数 (無回答者を除く)

※このページのグラフは、各設問別に見た入院患者の施設等に対する「改善要望」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（入院患者からの施設等に関する改善要望）】

施設等に関する改善要望は、KKR病院全体に比べて、特に「携帯電話使用可能場所」に関しては、やや少なくなっている。一方、「入浴室の環境」がやや多くなっている。

【ポイント】

施設等に関する改善要望は、KKR病院全体に比べて、特に「携帯電話使用可能場所」に関しては、やや少なくなっている。一方、「入浴室の環境」がやや多くなっている。改善要望率では、「入浴室の環境」が34.0%とやや高くなっているため注意が必要と考えられる。時系列比較では、すべての項目において改善要望率がわずかではあるものの減少しており、良い傾向と考えられる。

問5

問5 施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【外来】

1. トイレの環境 2. 売店のサービス 3. 院内案内表示
4. 駐車場の環境 5. 携帯電話使用可能場所

1. 改善要望率

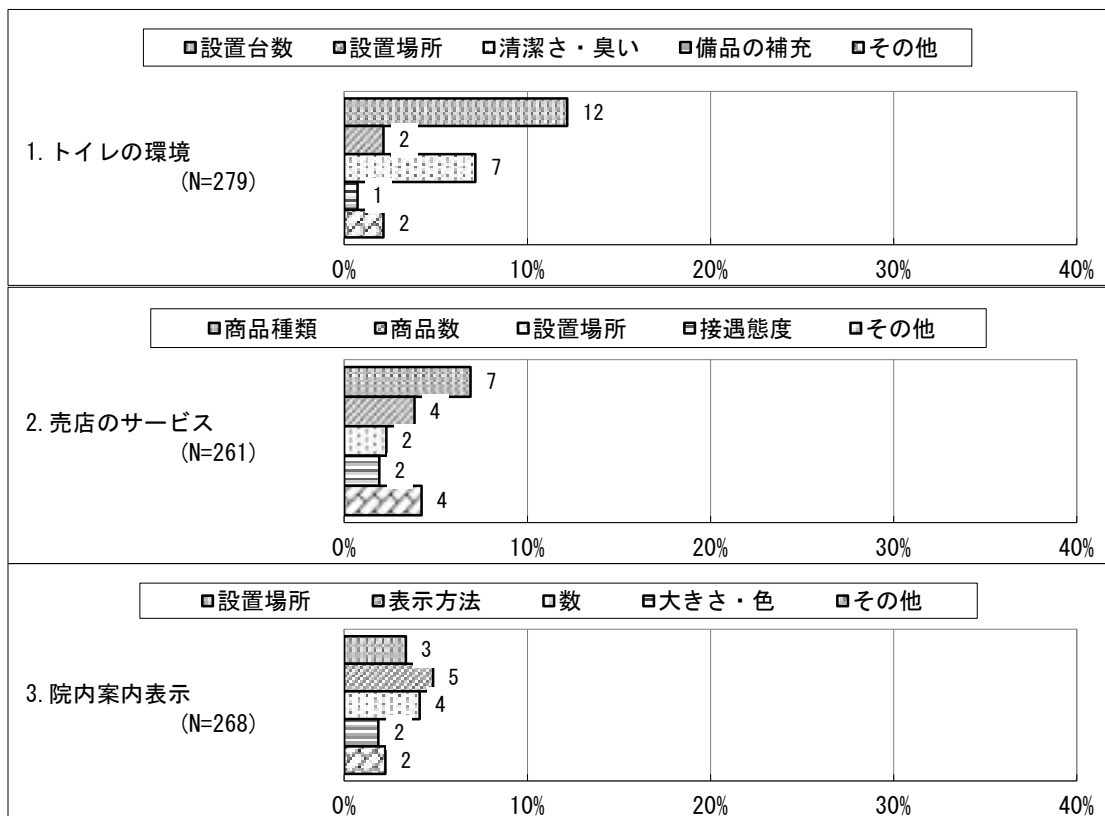
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$(N - \text{特になし件数}) / N$

1. トイレの環境	19.7%	4. 駐車場の環境	25.2%
2. 売店のサービス	12.3%	5. 携帯電話使用可能場所	9.4%
3. 院内案内表示	11.9%		

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。

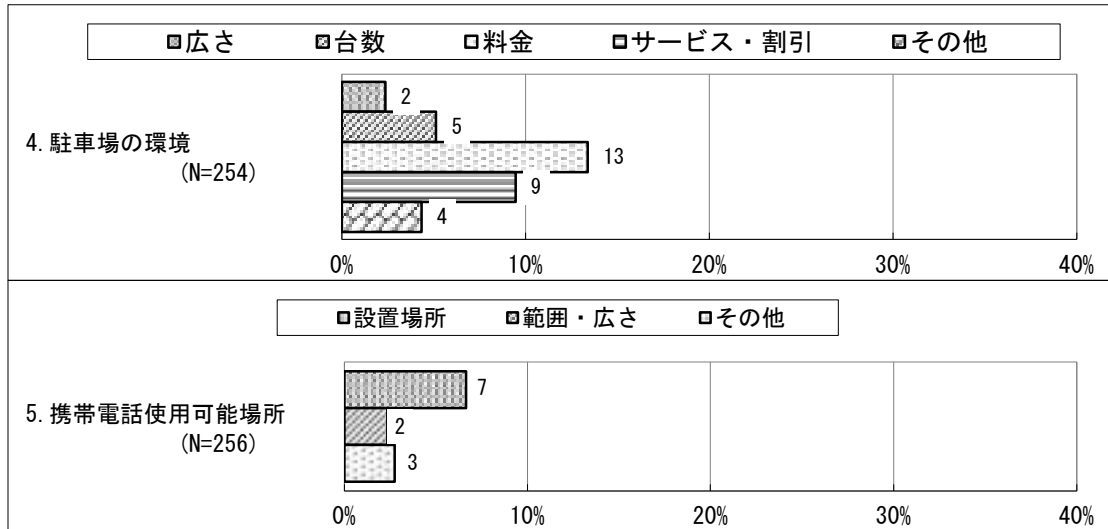


問5

問5 施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【外来】

1. トイレの環境 2. 売店のサービス 3. 院内案内表示
4. 駐車場の環境 5. 携帯電話使用可能場所



※「特になし」の表示は割愛した

※このページおよび前ページのグラフは、外来患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

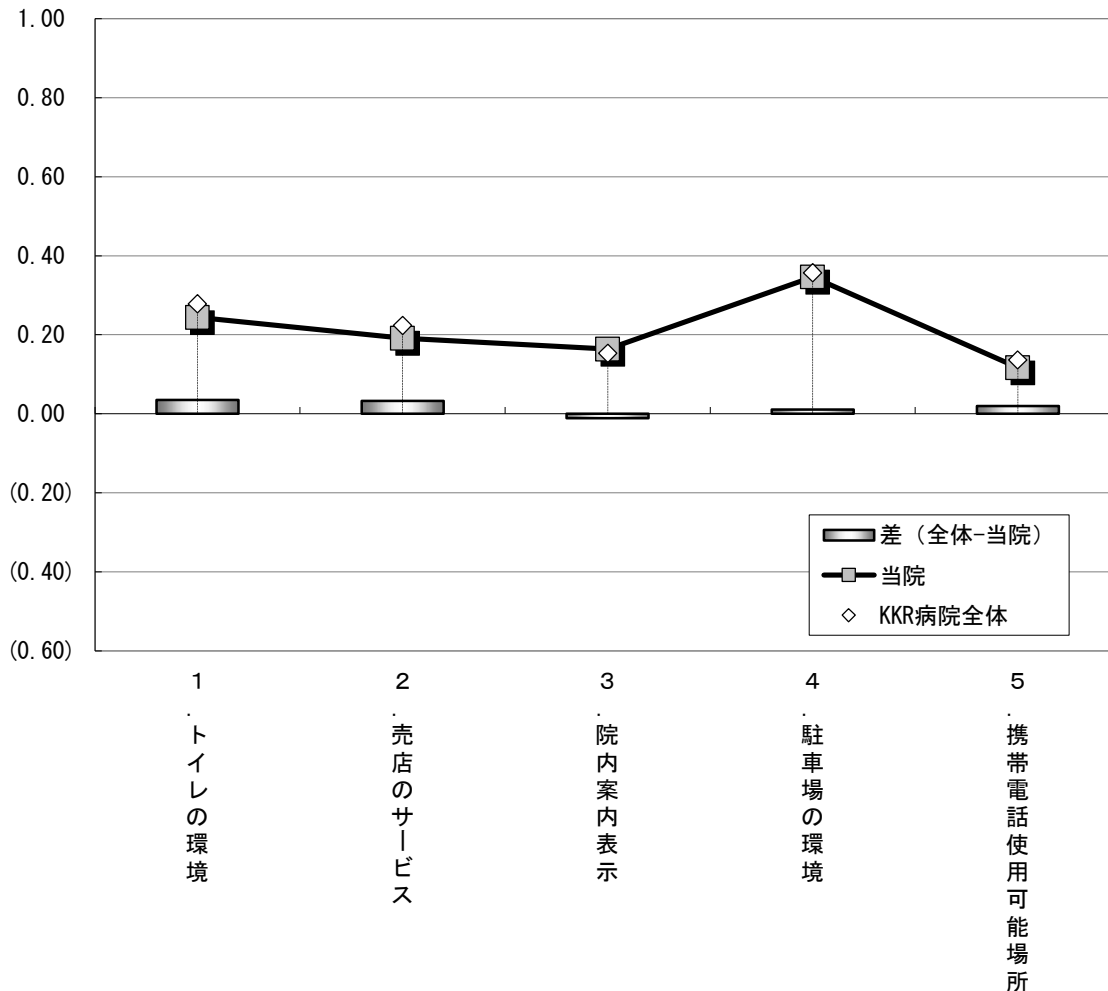
【外来患者からの施設等に関する改善要望】
施設等に関する改善要望の内訳で、要望が特に多いと考えられる20%を上回るものはなかった。

問5

問5 施設等について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。

【外来】

1. トイレの環境 2. 売店のサービス 3. 院内案内表示
4. 駐車場の環境 5. 携帯電話使用可能場所



※このグラフでは、次の算式で当院、KKR病院全体の回答を数値化し、その結果と両者の差を表示している。
 Σ (改善の必要ありとの回答数) / 回答者数(無回答者を除く)

※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の施設等に対する「改善要望」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

【KKR病院全体との比較（外来患者からの施設等に関する改善要望）】
 施設等に関する改善要望は、どの項目もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【ポイント】

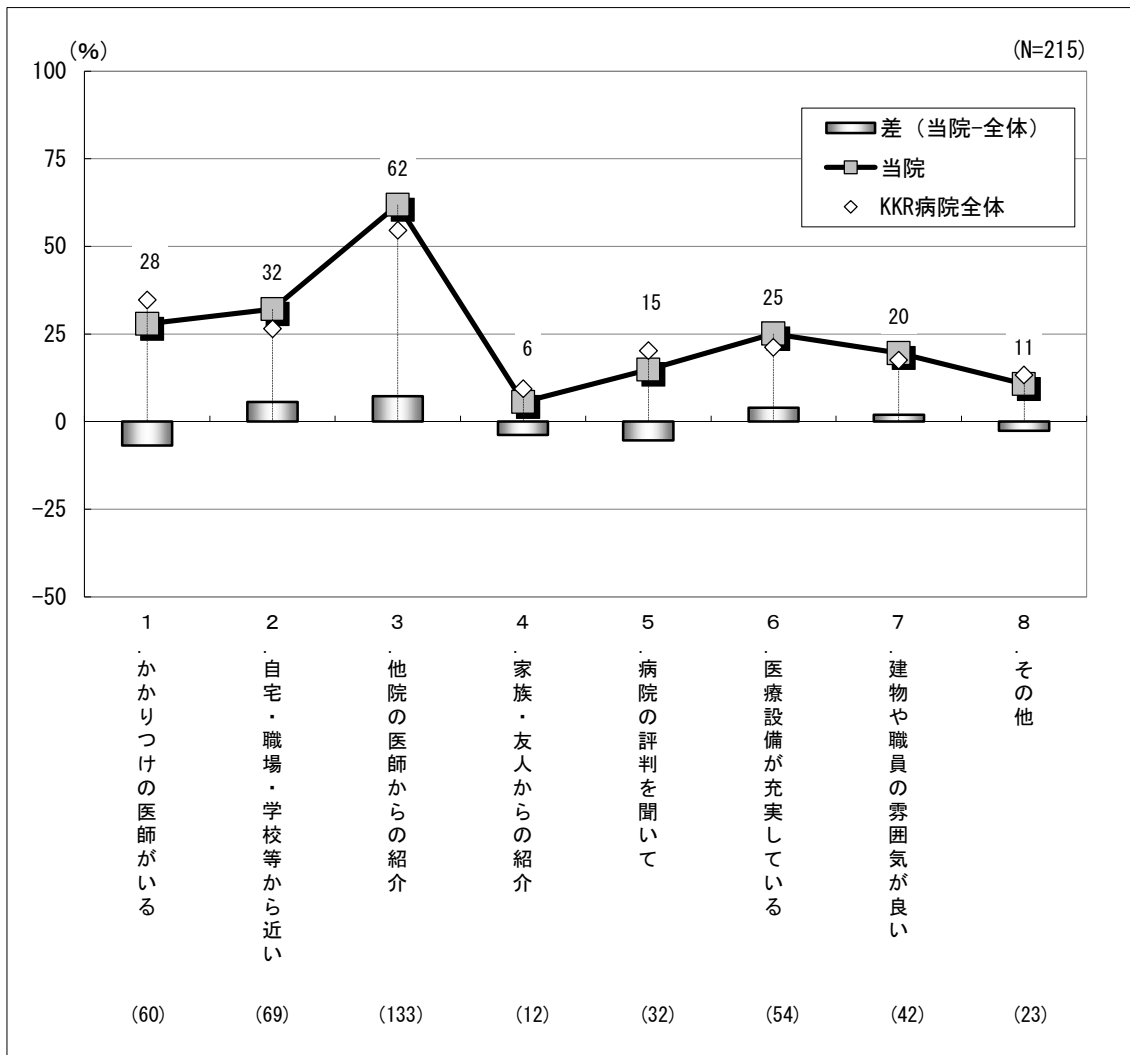
施設等に関する改善要望は、どの項目もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。改善要望率を見ると、「駐車場の環境」の環境が25.2%と最も高くなっているが、問題はないと考えられる。時系列比較では、「トイレの環境」「売店のサービス」「院内案内表示」の改善要望率が、2020年の14.5%、9.4%、7.3%から、2021年の19.7%、12.3%、11.9%へ増加しており、注意が必要と考えられる。

問 6

【入院】

問 6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. かかりつけの医師がいる | 2. 自宅・職場・学校等から近い |
| 3. 他院の医師からの紹介 | 4. 家族・友人からの紹介 |
| 5. 病院の評判を聞いて | 6. 医療設備が充実している |
| 7. 建物や職員の雰囲気が良い | 8. その他 |



※このグラフは、入院患者について、当院を選んだ理由、そのKKR病院全体の平均値を、100分比で表している（ただし複数回答である）。また、当院とKKR病院全体との差も、同時に示している。

※各項目の下の () 内の数字は各項目に対する回答数（複数回答）を、プロット付近の数字は問6に対する回答数（無回答を除く）に占める比率を示している。なお、問6に対する回答数 (=N) はグラフの上段右端に記載している。

※このページのグラフは、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【KKR病院全体との比較（入院患者が当院を選んだ理由）】

入院患者が当院を選んだ理由は、すべての項目においてKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【ポイント】

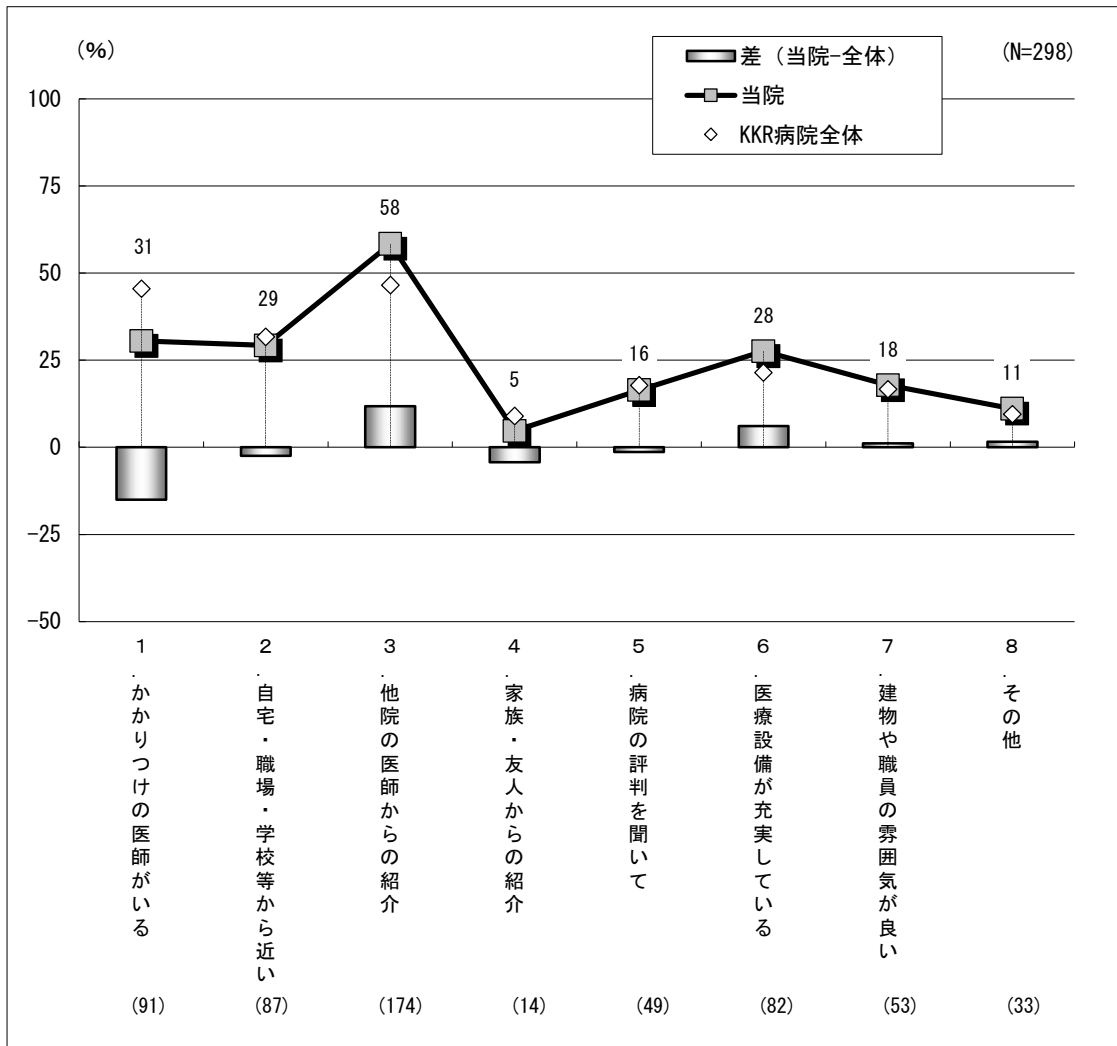
入院患者が当院を選んだ理由については、「他院の医師からの紹介」が62%と最も高くなっている。次いで「自宅・職場・学校等から近い」が32%と高くなっており、その次に「かかりつけの医師がいる」が28%となっている。KKR病院全体との比較では、すべての項目においてKKR病院全体とほぼ同水準となっている。なお、時系列比較では、「病院の評判を聞いて」「医療設備が充実している」が2020年の23%、30%から、2021年は15%、25%に減少しており、注意が必要である。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていることがわかることから、今後も、患者との継続的な関係を維持していきながら、信頼関係をさらに強化していくことが期待される。

問6

【外来】

問6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

1. かかりつけの医師がいる
2. 自宅・職場・学校等から近い
3. 他院の医師からの紹介
4. 家族・友人からの紹介
5. 病院の評判を聞いて
6. 医療設備が充実している
7. 建物や職員の雰囲気が良い
8. その他



※このグラフは、外来患者について、当院を選んだ理由、そのKKR病院全体の平均値を、100分比で表している（ただし複数回答である）。また、当院とKKR病院全体との差も、同時に示している。

※各項目の下の（）内の数字は各項目に対する回答数（複数回答）を、プロット付近の数字は問6に対する回答数（無回答を除く）に占める比率を示している。なお、問6に対する回答数（=N）はグラフの上段右端に記載している。

※このページのグラフは、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【KKR病院全体との比較（外来患者が当院を選んだ理由）】

外来患者が当院を選んだ理由は、KKR病院全体と比べて「他院の医師からの紹介」がやや高くなっており、「かかりつけの医師がいる」がやや低くなっている。

【ポイント】

外来患者が当院を選んだ理由については、「他院の医師からの紹介」が58%ともっとも高くなっている。次いで「かかりつけの医師がいる」が31%と高くなっており、その次に「自宅・職場・学校等から近い」が29%となっている。KKR病院全体と比較すると「他院の医師からの紹介」がやや高くなっており、「かかりつけの医師がいる」がやや低くなっている。時系列比較では「その他」と回答した人の割合が2020年の5%から2021年は11%に増加している。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていることがわかることから、今後も、患者との継続的な関係を維持していきながら、信頼関係をさらに強化していくことが期待される。

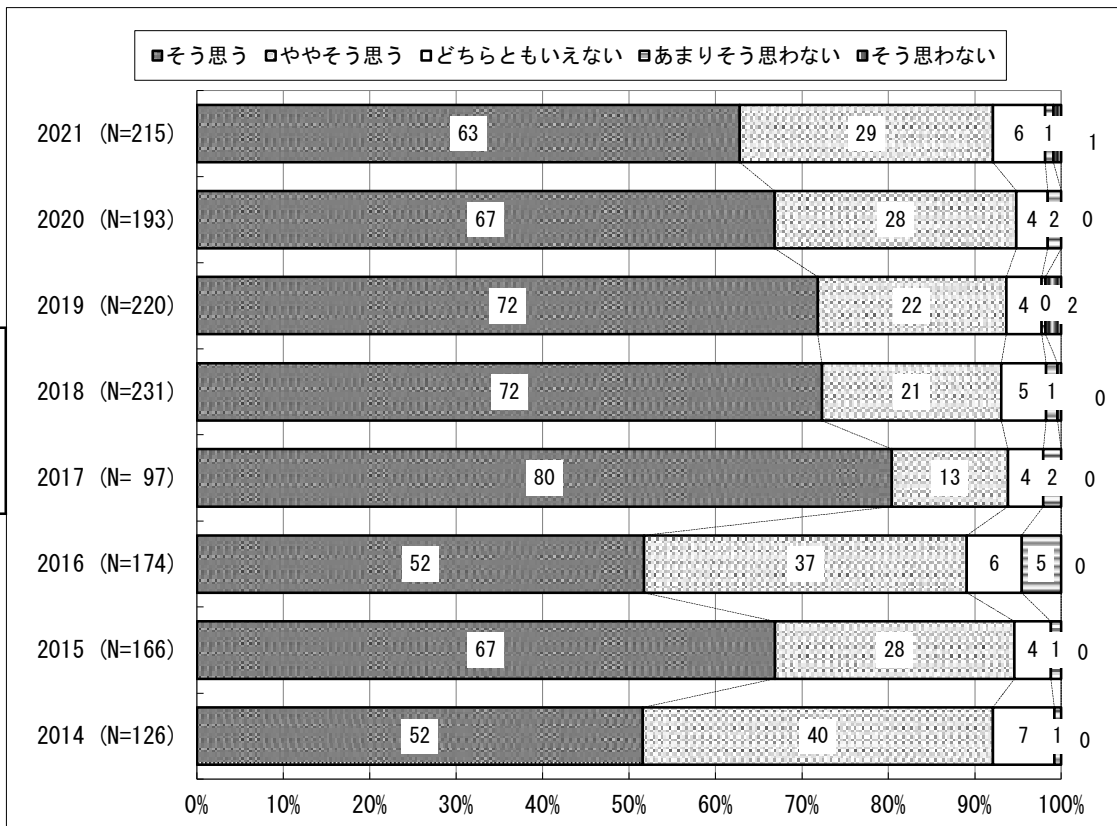
【時系列比較】

入院：問2～6
外来：問2～6

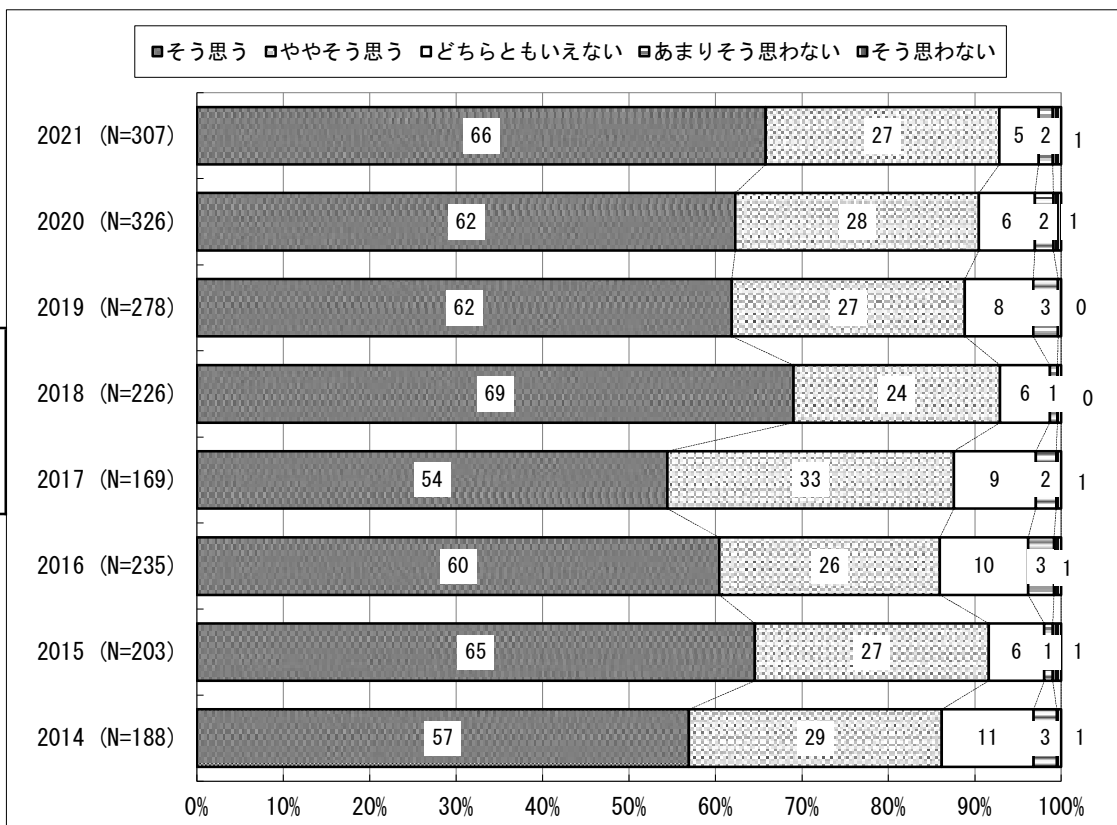
問2
【入院】
【外来】

問2 総合的に、当院に満足している 【入院18】 / 【外来14】 総合評価
※【入院1～17】、【外来1～13】は次ページ以降参照。

入
院



外
来



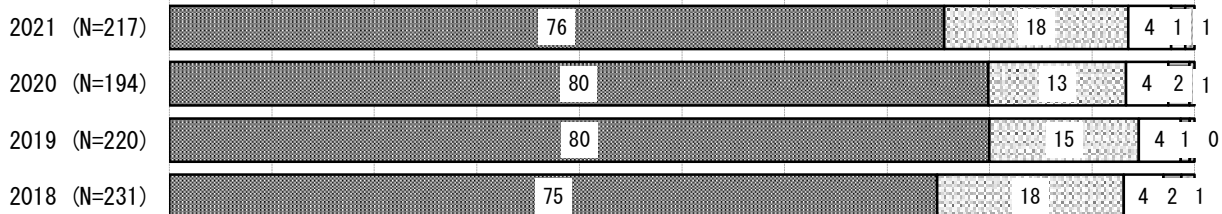
問2

【入院】

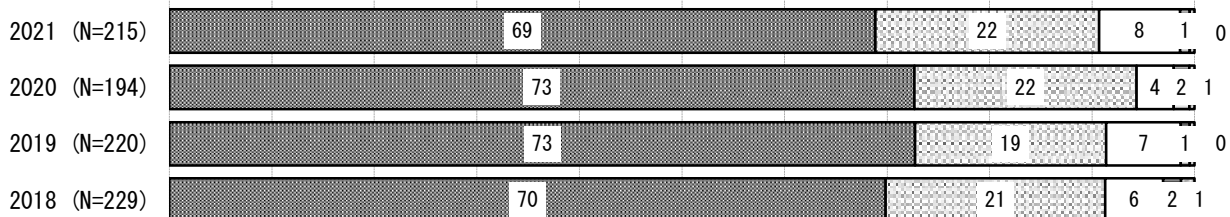
問2 当院に対する評価について教えてください。 問1～5

 そう思う
 ややそう思う
 どちらともいえない
 あまりそう思わない
 そう思わない

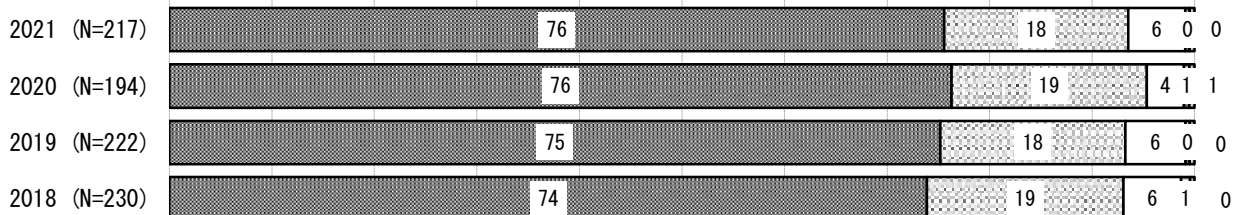
1. 医師は症状や治療の進み具合をわかりやすく説明した



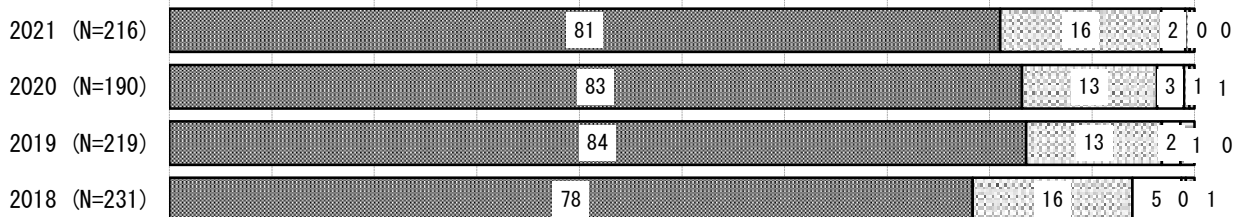
2. 医師との会話を通じて安心できることがあった



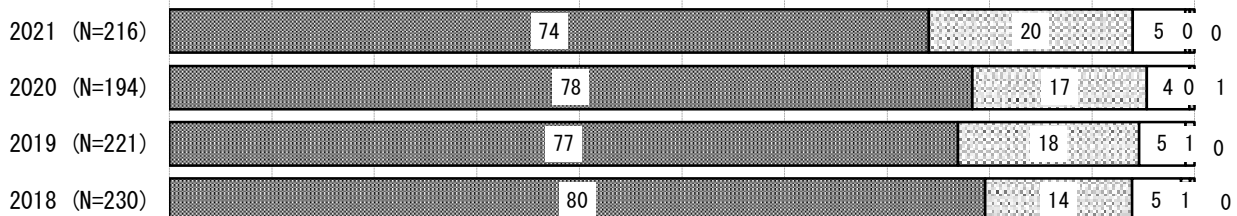
3. 医師の技術や知識を信頼できると感じた



4. 医師は、私が納得・同意した方法で治療を行った



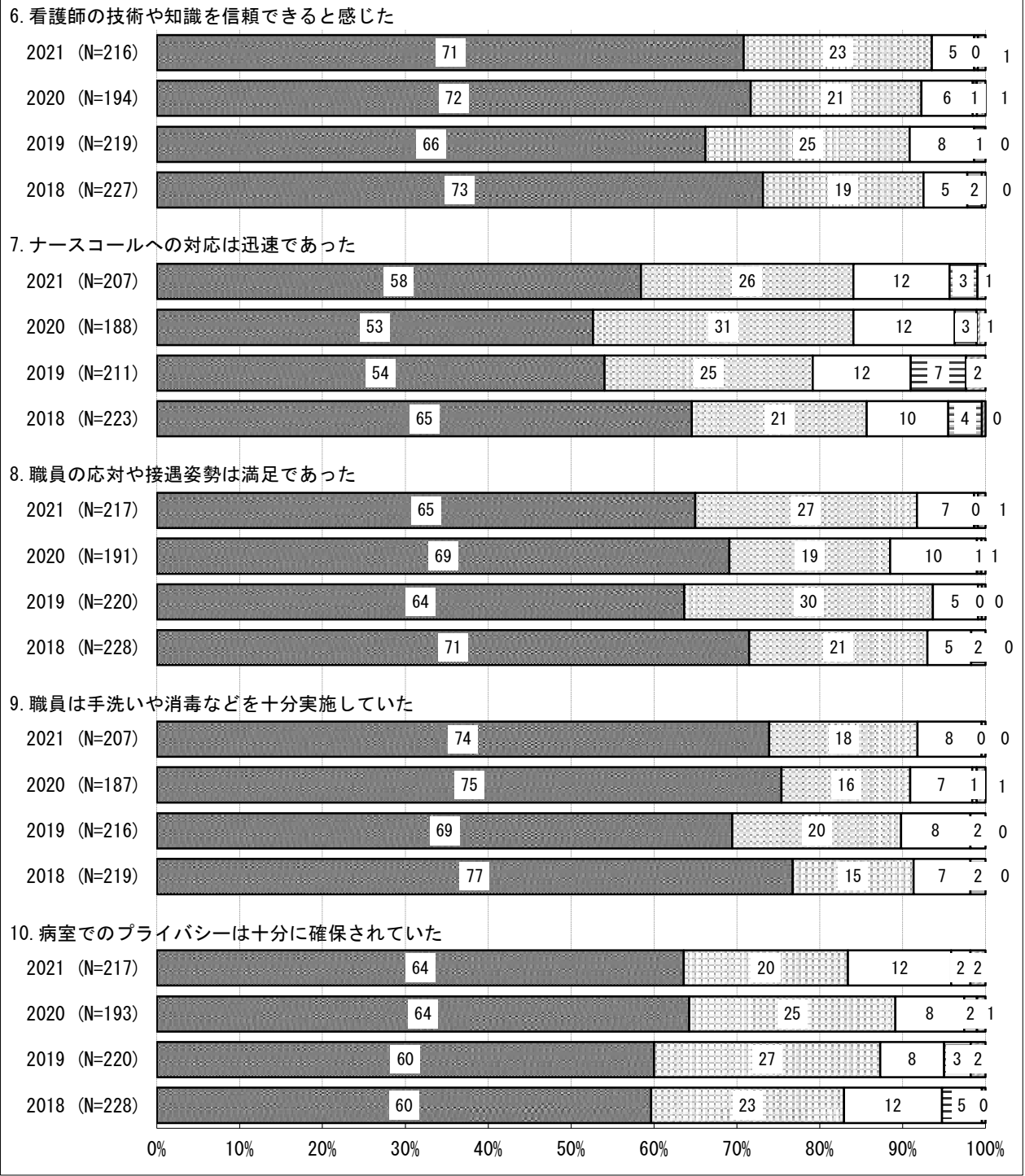
5. 看護師との会話を通じて安心できることがあった



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

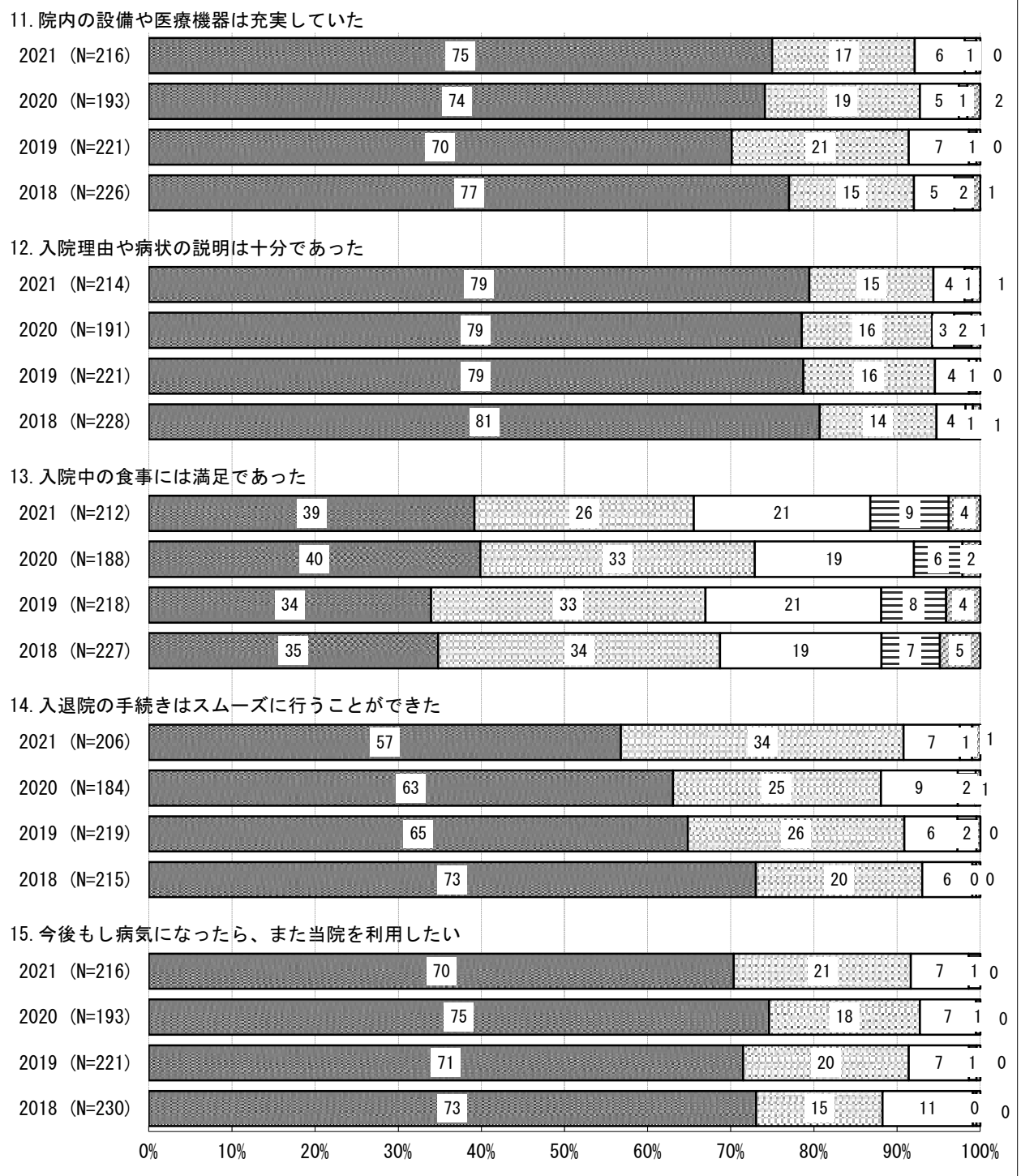
問2
【入院】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問6～10

■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない

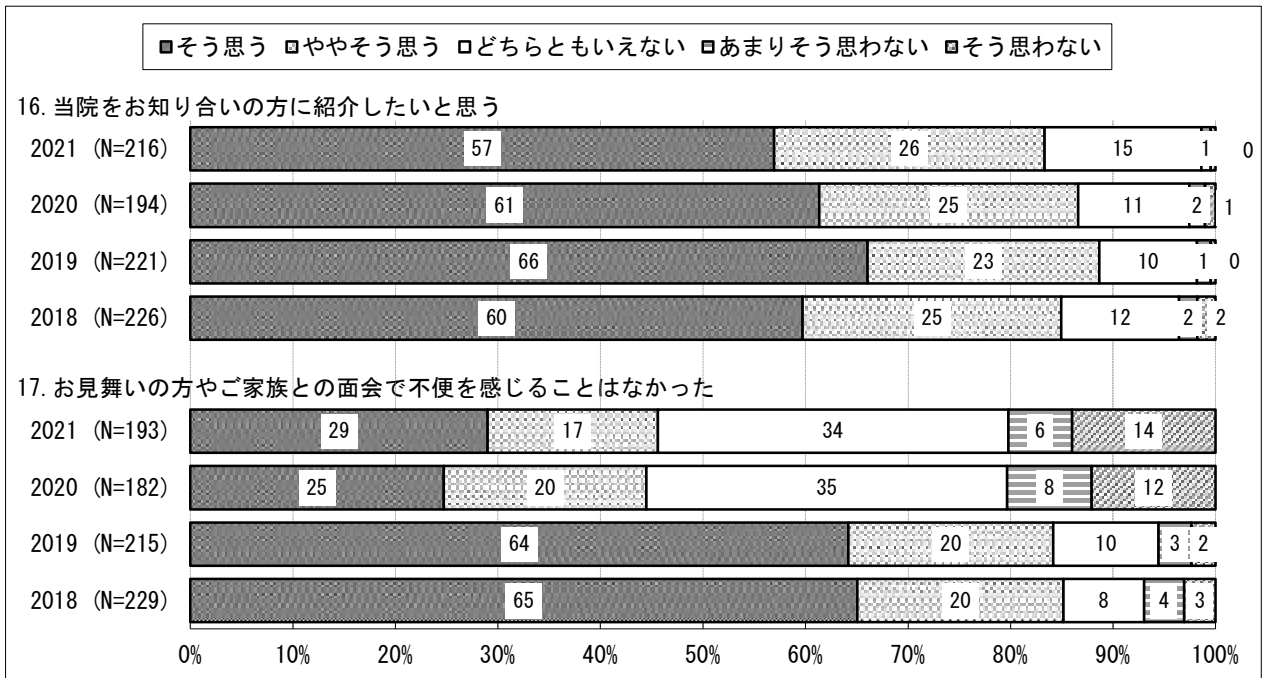


問2
【入院】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問11～15

■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない



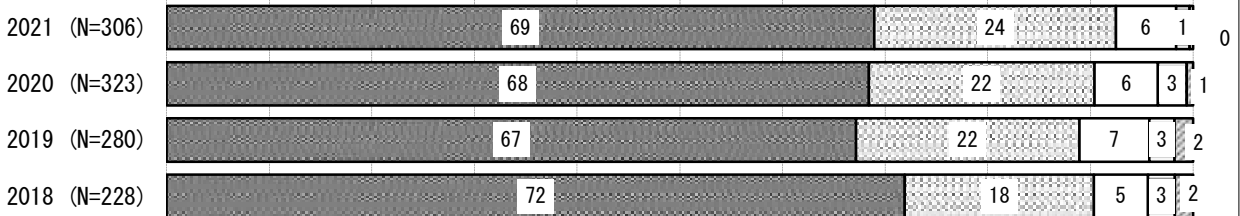
問2
【入院】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問16～17



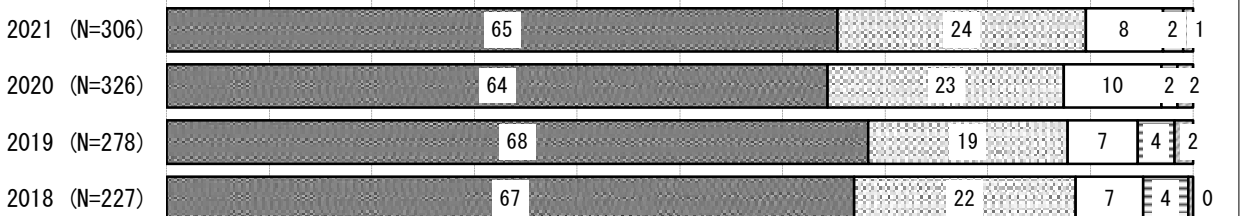
問2
【外来】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問1～5

■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない

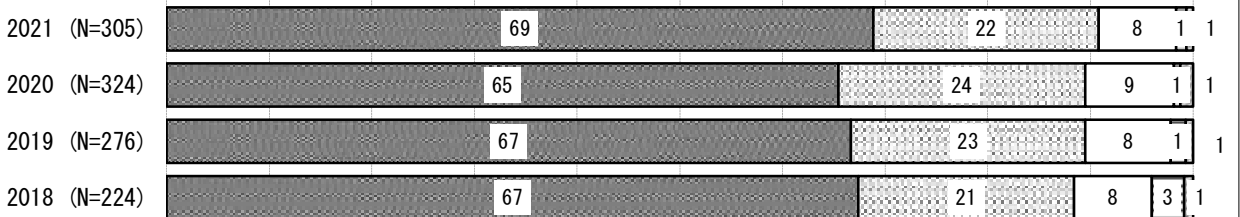
1. 医師は症状や治療の進み具合をわかりやすく説明した



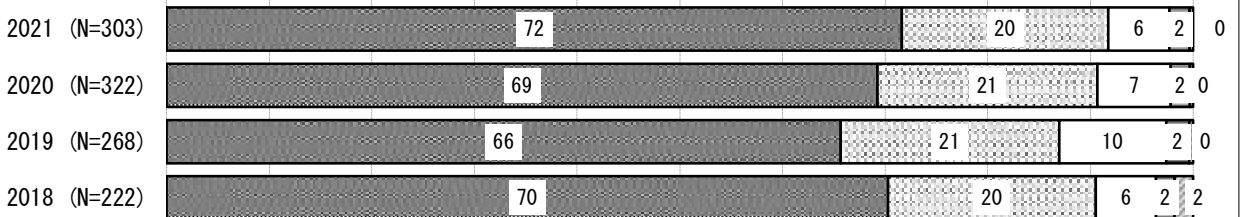
2. 医師との会話を通じて安心できることがあった



3. 医師の技術や知識を信頼できると感じた



4. 医師は、私が納得・同意した方法で治療を行った



5. 看護師との会話を通じて安心できることがあった



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

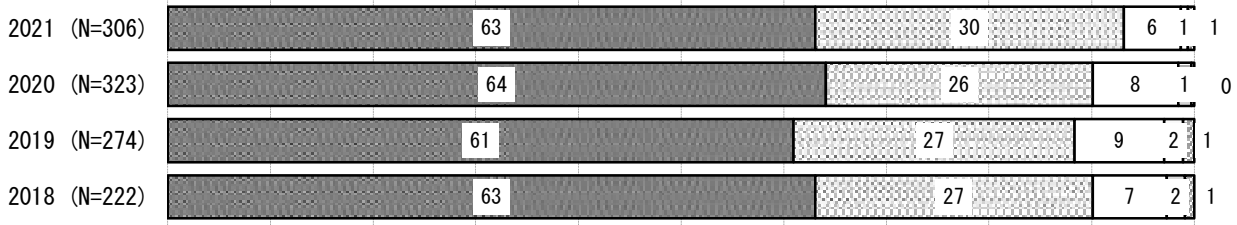
問2
【外来】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問6～10

□ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない

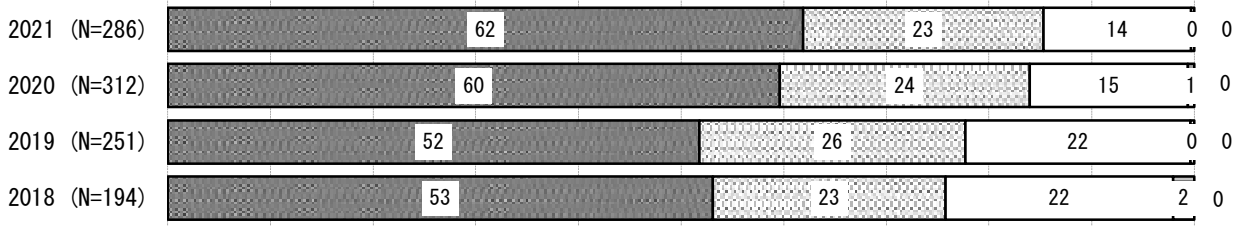
6. 看護師の技術や知識を信頼できると感じた



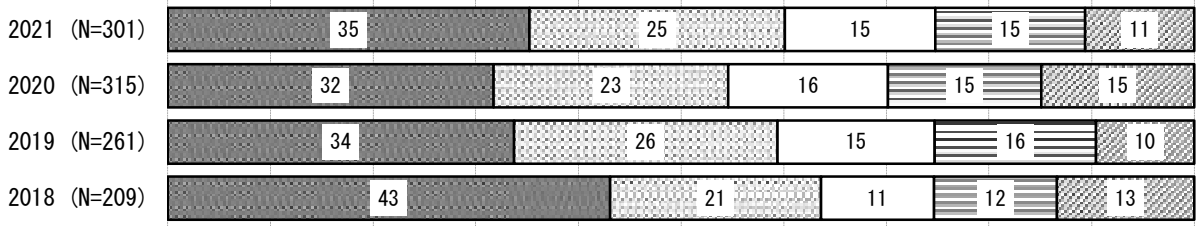
7. 職員の対応や接遇姿勢は満足であった



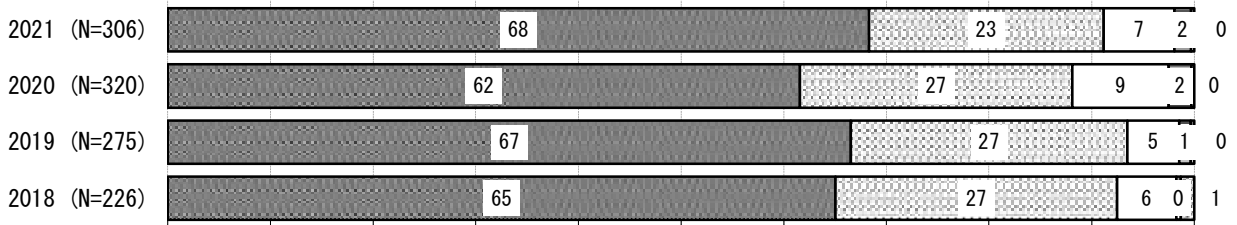
8. 職員は手洗いや消毒などを十分実施していた



9. 予約した時間通りに診察を受けることができた（予約の方のみ）

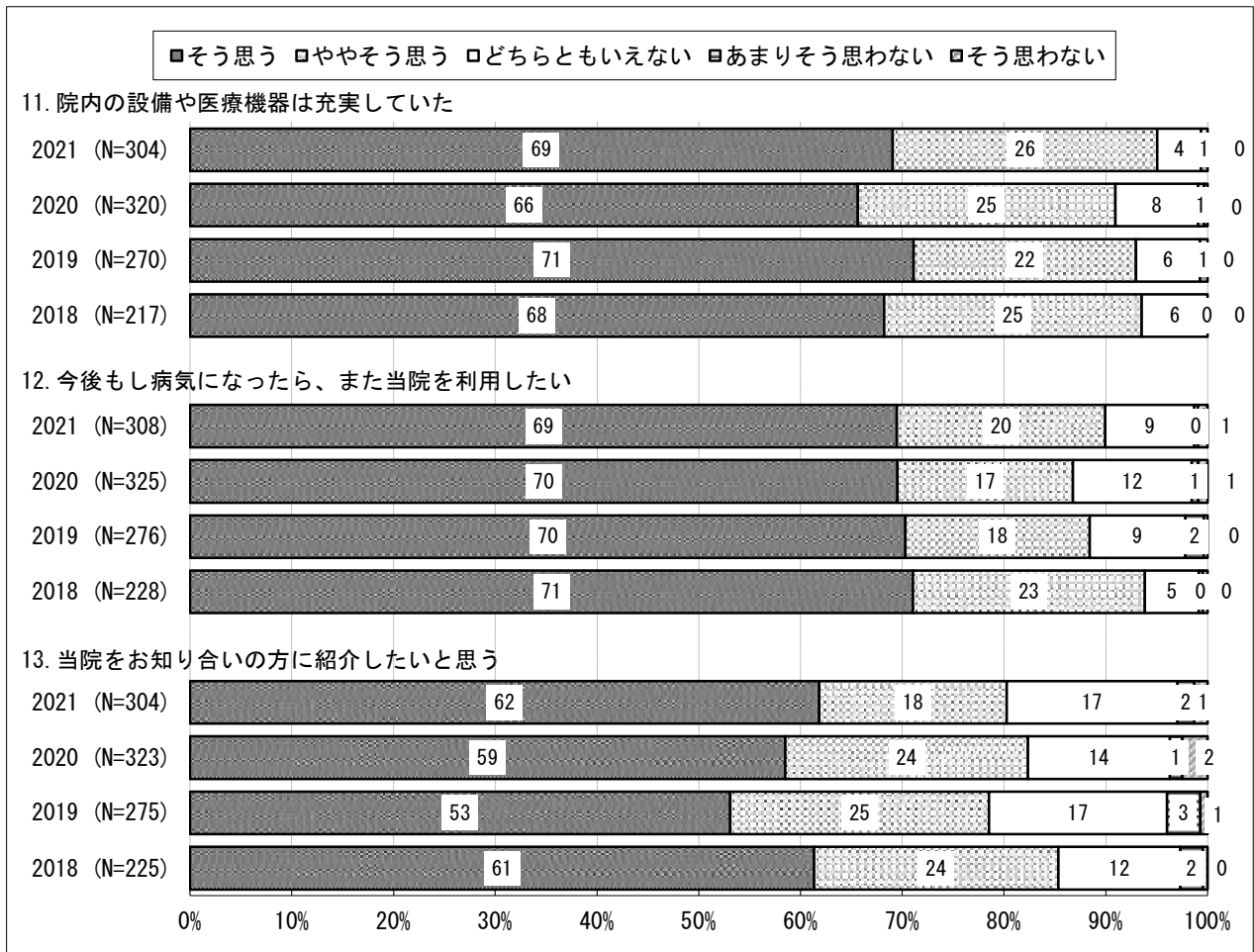


10. 院内や待合室は明るい雰囲気であった



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

問2
【外来】 問2 当院に対する評価について教えてください。 問11～13

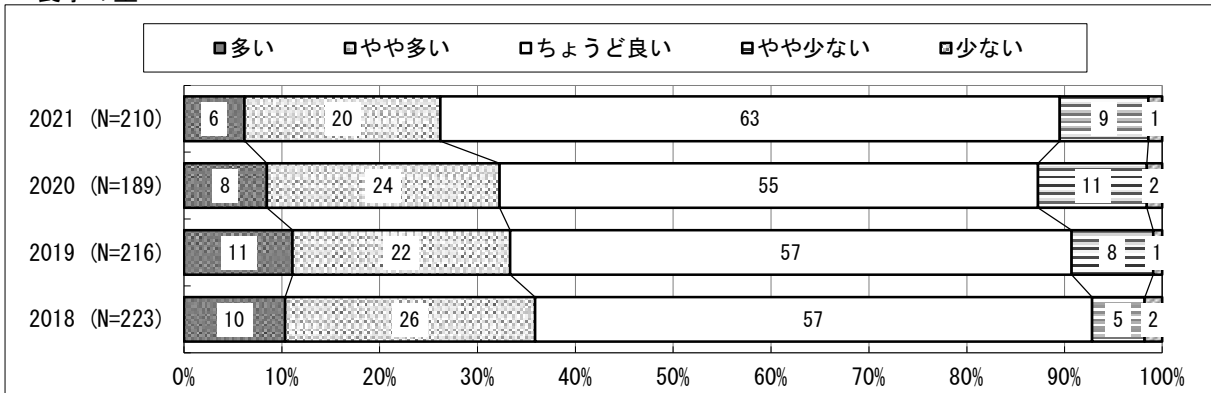


問3

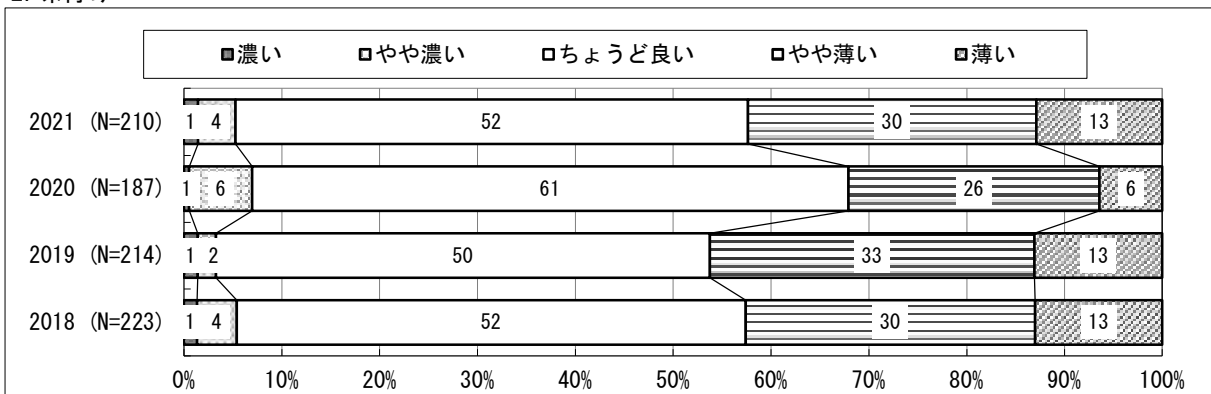
【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。 問1～4

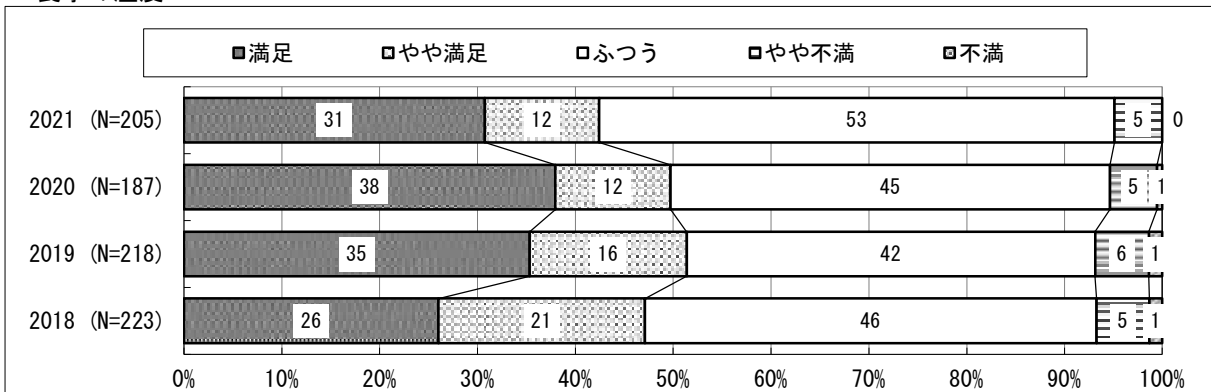
1. 食事の量



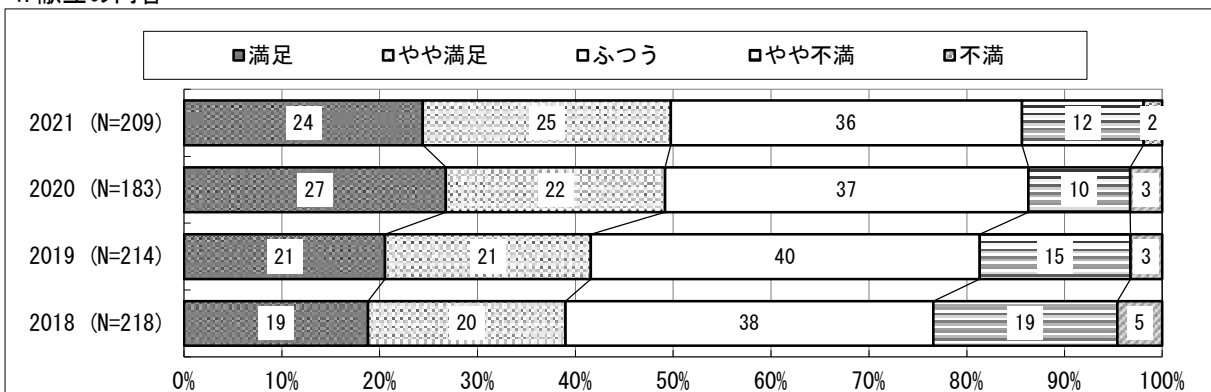
2. 味付け



3. 食事の温度



4. 献立の内容

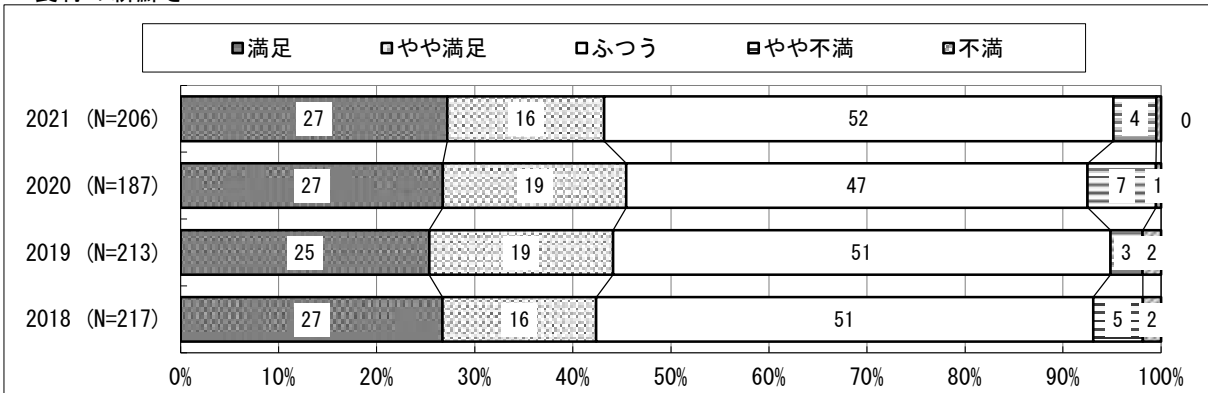


問3

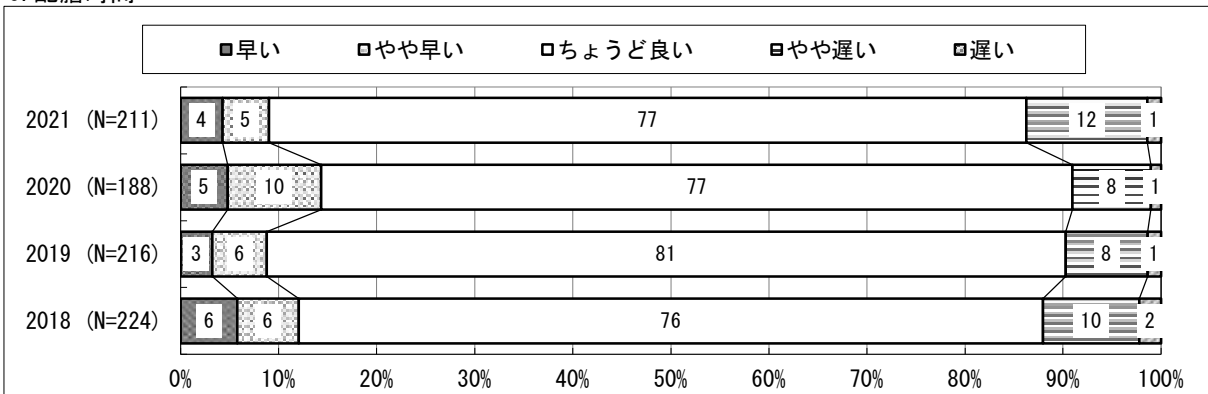
【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。 問5～7

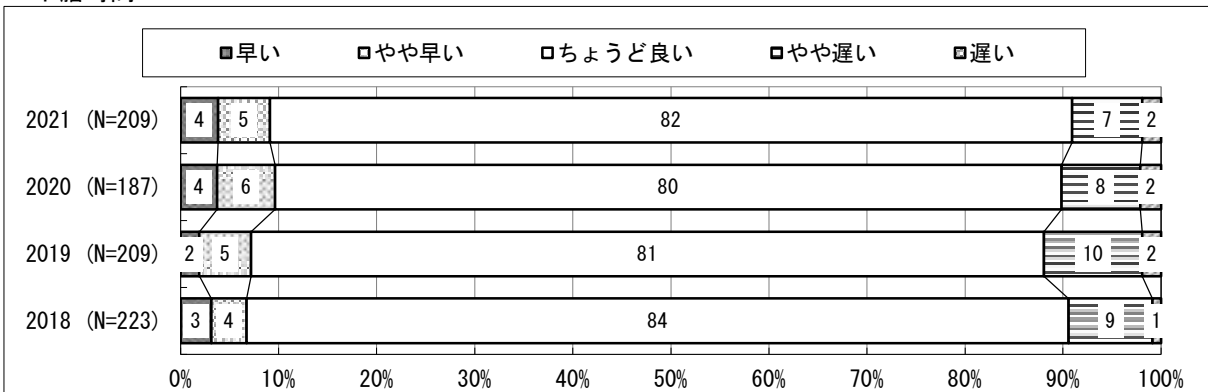
5. 食材の新鮮さ



6. 配膳時間



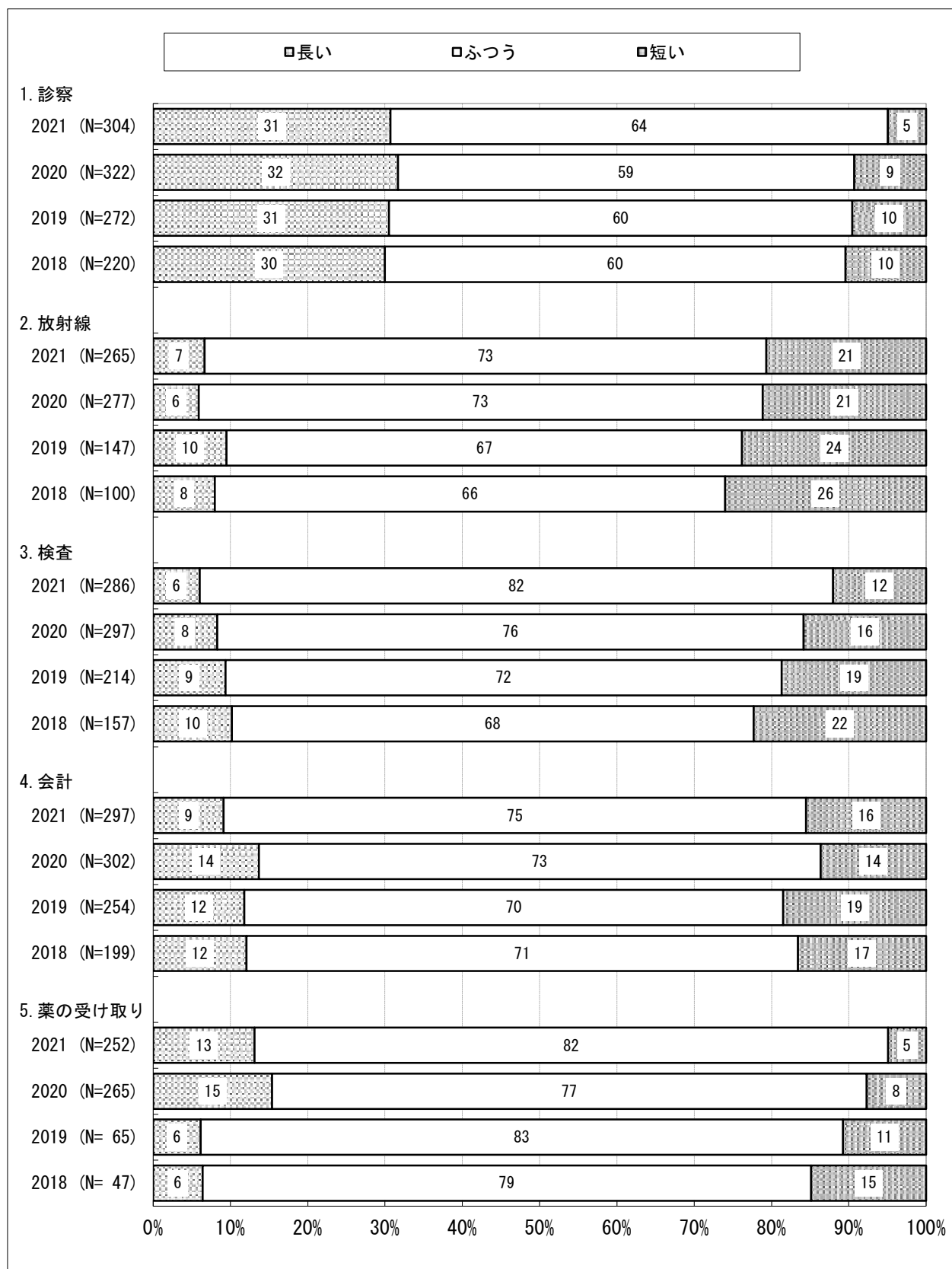
7. 下膳時間



問3

【外来】

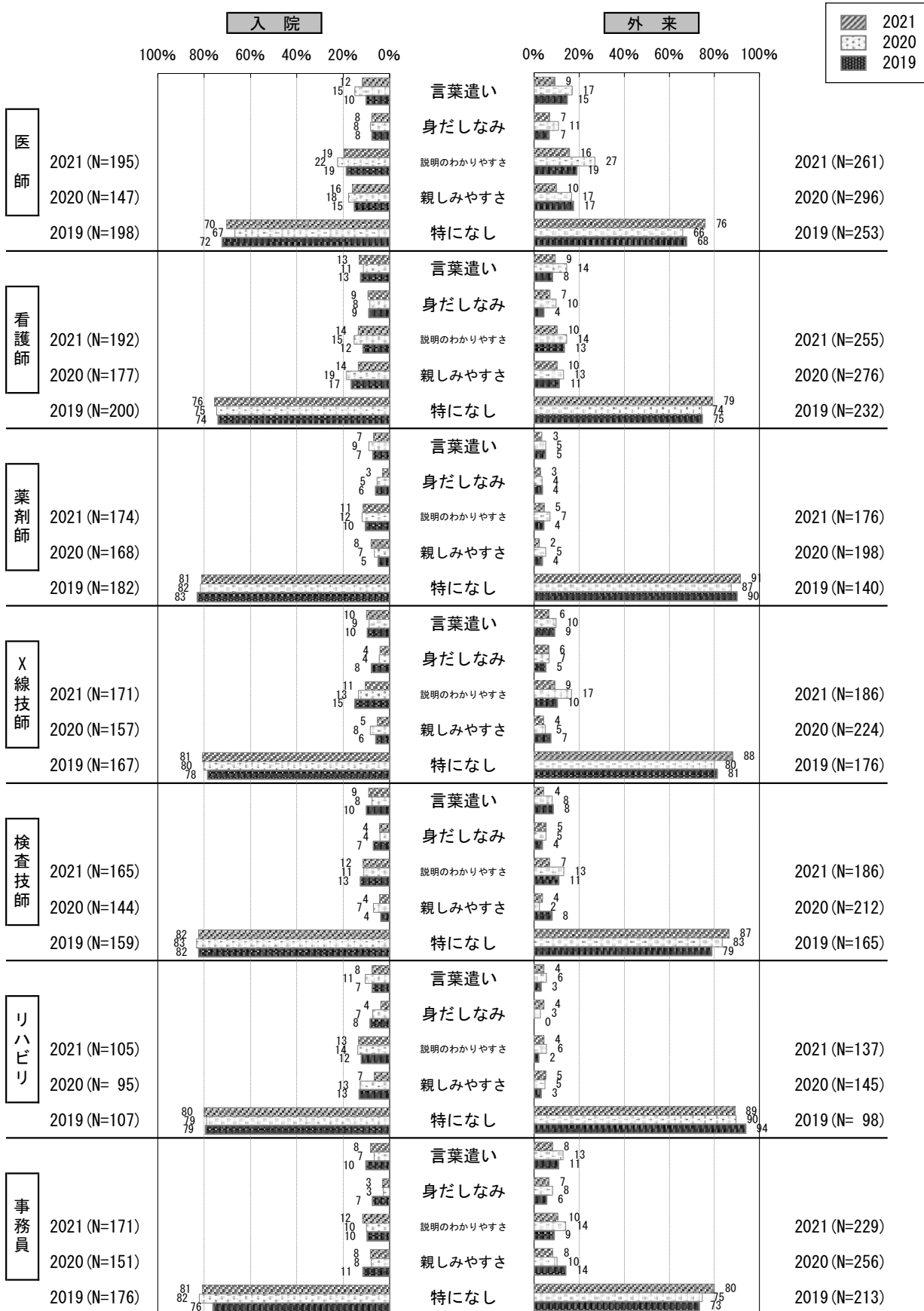
問3 それぞれの待ち時間について、どのように感じられますか。 問1～5



問4
【入院】
【外来】

職員の接遇態度について改善する必要があると思う項目
すべてにマークをつけてください。(複数回答可)

※N(回答数)は、当該設問での無回答者を除いた数値である。



問5 【入院】
【外来】

施設等について改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。
(複数回答可)

※N(回答数)は、当該設問での無回答者を除いた数値である。

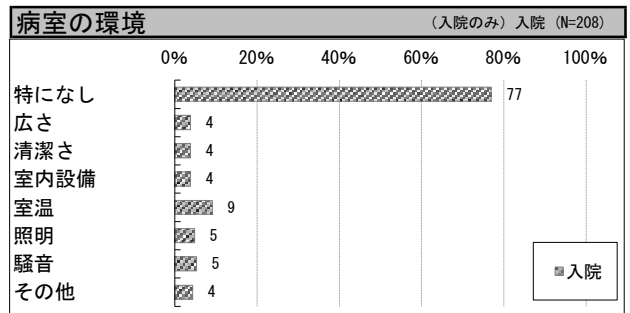
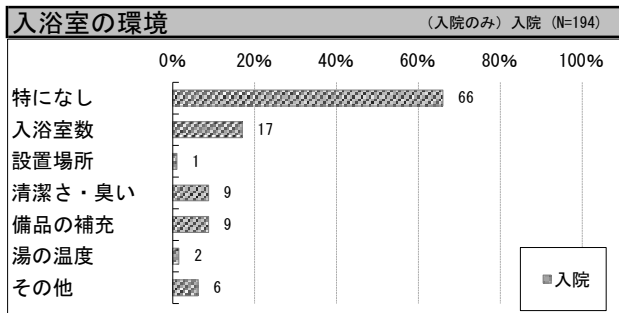
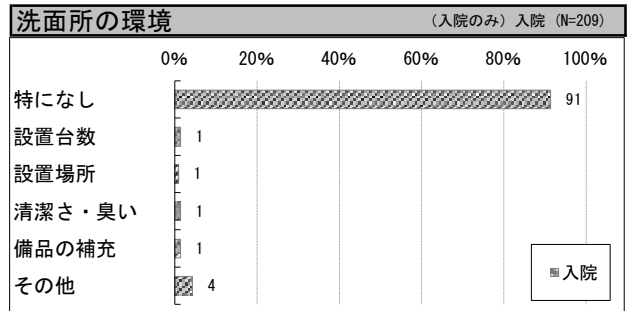
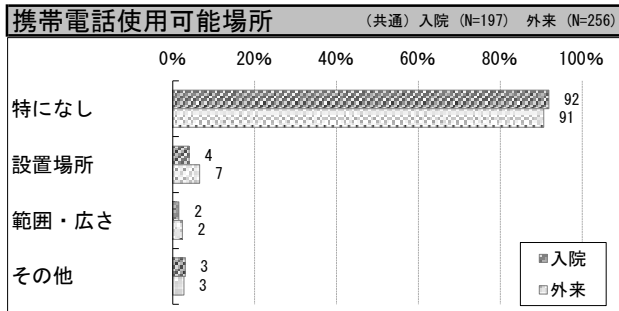
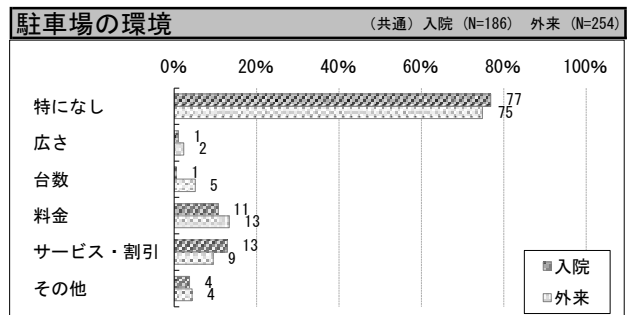
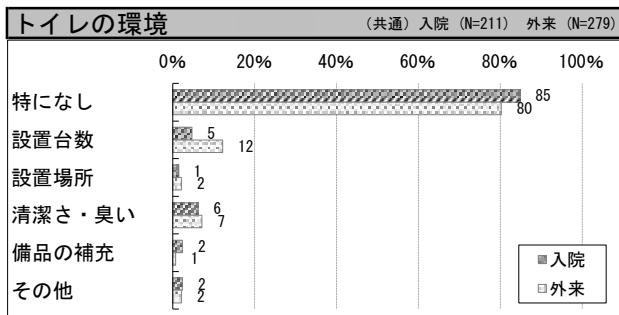
※網掛けしているものが、当ページでグラフを表示している項目

不満足度の一覧

入院	(単位%)			
項目	2021	2020	2019	前年比較
1. トイレの環境	15.2	16.0	18.6	-0.8
2. 洗面所の環境	8.6	9.4	9.5	-0.7
3. 入浴室の環境	34.0	38.2	30.8	-4.2
4. 病室の環境	23.1	25.1	23.8	-2.1
5. 駐車場の環境	23.1	23.9	42.4	-0.8
6. 携帯電話使用可能場所	8.1	12.5	15.9	-4.4
7. デイルームの環境	8.2	11.8	16.2	-3.6

外来	(単位%)			
項目	2021	2020	2019	前年比較
1. トイレの環境	19.7	14.5	17.5	5.2
2. 売店のサービス	12.3	9.4	12.9	2.9
3. 院内案内表示	11.9	7.3	12.9	4.6
4. 駐車場の環境	25.2	25.2	33.7	0.0
5. 携帯電話使用可能場所	9.4	9.4	15.2	0.0

※ 表中の値は、無回答を除いた回答者に対する、改善点を挙げた人の割合である



問5 【入院】
【外来】

施設等について改善する必要があると思う項目すべてにマークをつけてください。
(複数回答可)

※N(回答数)は、当該設問での無回答者を除いた数値である。

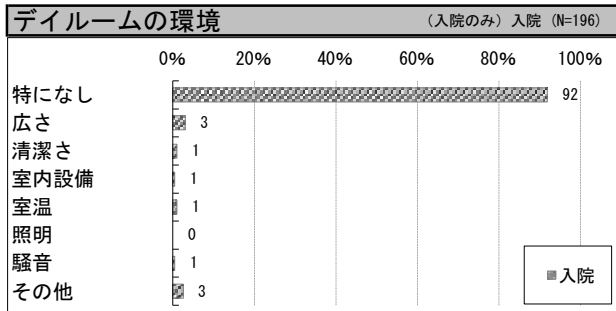
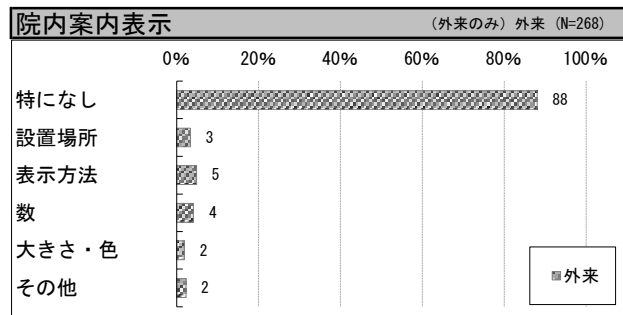
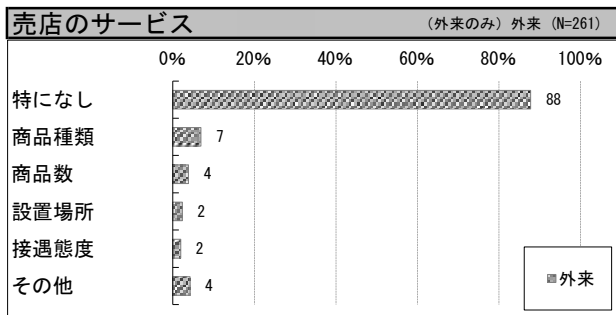
※網掛けしているものが、当ページでグラフを表示している項目

不満足度の一覧

入院	(単位%)			
項目	2021	2020	2019	前年比較
1. トイレの環境	15.2	16.0	18.6	-0.8
2. 洗面所の環境	8.6	9.4	9.5	-0.7
3. 入浴室の環境	34.0	38.2	30.8	-4.2
4. 病室の環境	23.1	25.1	23.8	-2.1
5. 駐車場の環境	23.1	23.9	42.4	-0.8
6. 携帯電話使用可能場所	8.1	12.5	15.9	-4.4
7. デイルームの環境	8.2	11.8	16.2	-3.6

外来	(単位%)			
項目	2021	2020	2019	前年比較
1. トイレの環境	19.7	14.5	17.5	5.2
2. 売店のサービス	12.3	9.4	12.9	2.9
3. 院内案内表示	11.9	7.3	12.9	4.6
4. 駐車場の環境	25.2	25.2	33.7	0.0
5. 携帯電話使用可能場所	9.4	9.4	15.2	0.0

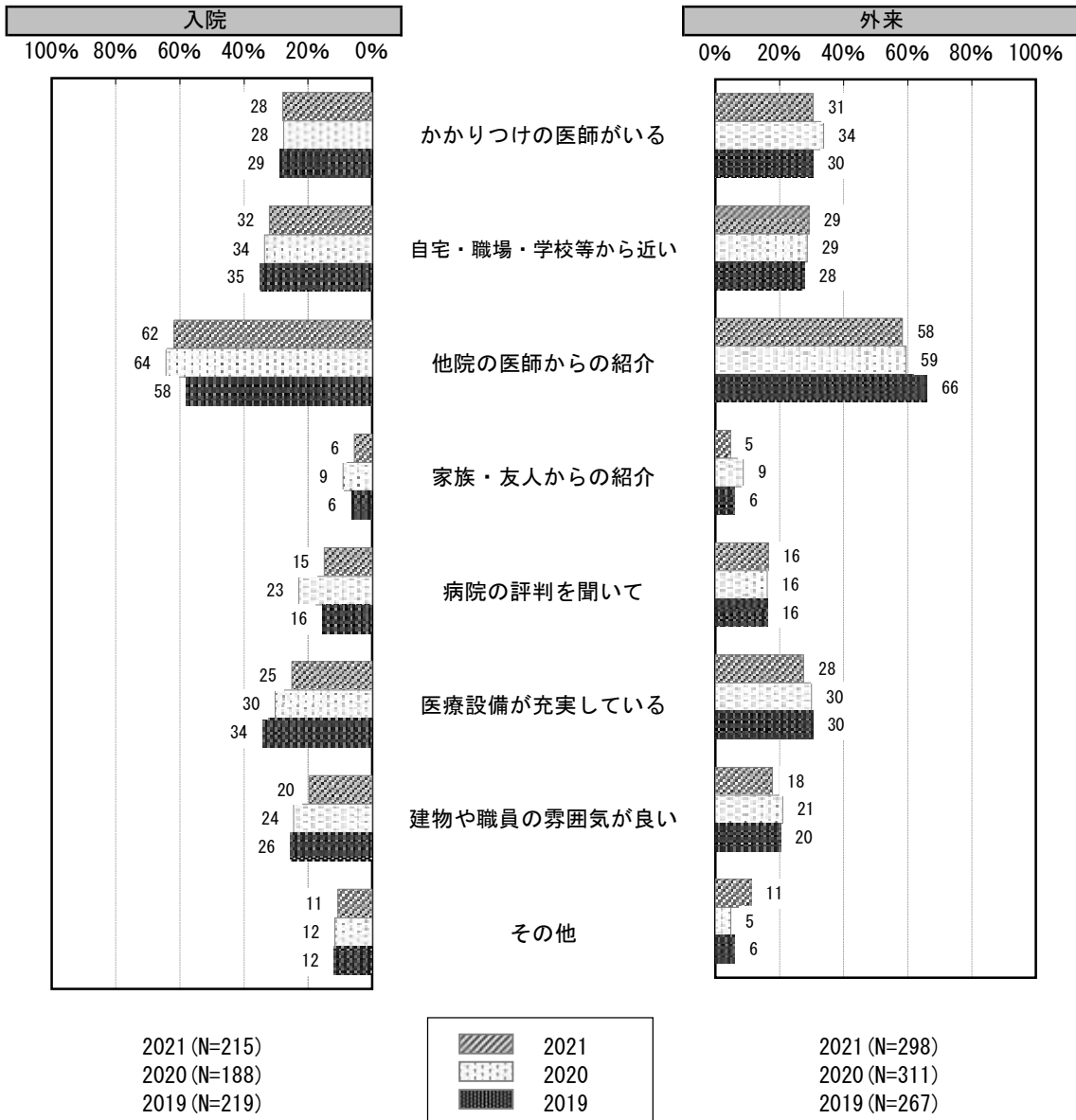
※ 表中の値は、無回答を除いた回答者に対する、改善点を挙げた人の割合である



問6
【入院】
【外来】

問6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。(複数回答可)

※N(回答数)は、当該設問での無回答者を除いた数値である。



【クロス集計】

入院：問1～6
外来：問1～6

入院

問1-1. 当院での入院回数

		合計	はじめて	2回目以降
合計		216	124	92
		100.0	57.4	42.6
入院回数	はじめて	124	124	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
入院回数	2回目以降	92	0	92
	(%)	100.0	0.0	100.0
入院病室	個室	45	29	16
	(%)	100.0	64.4	35.6
	2人部屋	5	1	4
入院病室	(%)	100.0	20.0	80.0
	3人以上の部屋	160	92	68
		100.0	57.5	42.5

問1-2. 入院している病室

		合計	個室	2人部屋	3人以上の部屋
合計		211	45	5	161
		100.0	21.3	2.4	76.3
入院回数	はじめて	122	29	1	92
	(%)	100.0	23.8	0.8	75.4
入院回数	2回目以降	88	16	4	68
	(%)	100.0	18.2	4.5	77.3
入院病室	個室	45	45	0	0
	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0
	2人部屋	5	0	5	0
入院病室	(%)	100.0	0.0	100.0	0.0
	3人以上の部屋	161	0	0	161
		100.0	0.0	0.0	100.0

問2-1. 医師は症状や治療の進み具合をわかりやすく説明

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
合計		217	164	39	9	3	2
		100.0	75.6	18.0	4.1	1.4	0.9
入院回数	はじめて	123	90	23	6	2	2
	(%)	100.0	73.2	18.7	4.9	1.6	1.6
入院回数	2回目以降	92	72	16	3	1	0
	(%)	100.0	78.3	17.4	3.3	1.1	0.0
入院病室	個室	45	36	7	1	1	0
	(%)	100.0	80.0	15.6	2.2	2.2	0.0
	2人部屋	5	4	0	1	0	0
入院病室	(%)	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	160	118	31	7	2	2
		100.0	73.8	19.4	4.4	1.3	1.3

問2-2. 医師との会話を通じて安心

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		215	148	47	17	2	1
(%)		100.0	68.8	21.9	7.9	0.9	0.5
入院 回数	はじめて	121	83	24	12	1	1
	(%)	100.0	68.6	19.8	9.9	0.8	0.8
2回目以降	回数	92	64	22	5	1	0
	(%)	100.0	69.6	23.9	5.4	1.1	0.0
入院 病室	個室	45	33	9	3	0	0
	(%)	100.0	73.3	20.0	6.7	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	0	1	0	0
(%)	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	158	106	37	12	2	1	
(%)	100.0	67.1	23.4	7.6	1.3	0.6	

問2-3. 医師の技術や知識を信頼

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		217	164	39	12	1	1
(%)		100.0	75.6	18.0	5.5	0.5	0.5
入院 回数	はじめて	123	93	24	5	0	1
	(%)	100.0	75.6	19.5	4.1	0.0	0.8
2回目以降	回数	92	70	14	7	1	0
	(%)	100.0	76.1	15.2	7.6	1.1	0.0
入院 病室	個室	45	37	4	4	0	0
	(%)	100.0	82.2	8.9	8.9	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	160	117	33	8	1	1	
(%)	100.0	73.1	20.6	5.0	0.6	0.6	

問2-4. 医師は納得・同意した方法で治療

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		216	175	34	5	1	1
(%)		100.0	81.0	15.7	2.3	0.5	0.5
入院 回数	はじめて	122	99	20	2	0	1
	(%)	100.0	81.1	16.4	1.6	0.0	0.8
2回目以降	回数	92	74	14	3	1	0
	(%)	100.0	80.4	15.2	3.3	1.1	0.0
入院 病室	個室	45	37	6	2	0	0
	(%)	100.0	82.2	13.3	4.4	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	159	128	26	3	1	1	
(%)	100.0	80.5	16.4	1.9	0.6	0.6	

問2-5. 看護師との会話を通じて安心

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		216	160	43	11	1	1
(%)		100.0	74.1	19.9	5.1	0.5	0.5
入院 回数	はじめて	122	90	25	6	0	1
	(%)	100.0	73.8	20.5	4.9	0.0	0.8
2回目以降	回数	92	69	17	5	1	0
	(%)	100.0	75.0	18.5	5.4	1.1	0.0
入院 病室	個室	45	35	8	2	0	0
	(%)	100.0	77.8	17.8	4.4	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	159	116	32	9	1	1	
(%)	100.0	73.0	20.1	5.7	0.6	0.6	

問2-6. 看護師の技術や知識を信頼

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		216	153	49	11	1	2
(%)		100.0	70.8	22.7	5.1	0.5	0.9
入院 回数	はじめて	123	88	26	7	0	2
	(%)	100.0	71.5	21.1	5.7	0.0	1.6
2回目以降	回数	91	64	22	4	1	0
	(%)	100.0	70.3	24.2	4.4	1.1	0.0
入院 病室	個室	45	32	8	4	1	0
	(%)	100.0	71.1	17.8	8.9	2.2	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	159	114	36	7	0	2	
(%)	100.0	71.7	22.6	4.4	0.0	1.3	

問2-7. ナースコールへの対応は迅速

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		207	121	53	24	7	2
(%)		100.0	58.5	25.6	11.6	3.4	1.0
入院 回数	はじめて	118	72	25	16	3	2
	(%)	100.0	61.0	21.2	13.6	2.5	1.7
2回目以降	回数	87	48	27	8	4	0
	(%)	100.0	55.2	31.0	9.2	4.6	0.0
入院 病室	個室	42	23	14	3	2	0
	(%)	100.0	54.8	33.3	7.1	4.8	0.0
	2人部屋	5	4	0	1	0	0
(%)	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	153	90	36	20	5	2	
(%)	100.0	58.8	23.5	13.1	3.3	1.3	

問2-8. 職員の対応や接遇姿勢に満足

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		217	141	58	15	1	2
(%)		100.0	65.0	26.7	6.9	0.5	0.9
入院 回数	はじめて	124	84	30	9	0	1
	(%)	100.0	67.7	24.2	7.3	0.0	0.8
2回目以降	91	56	27	6	1	1	
	(%)	100.0	61.5	29.7	6.6	1.1	1.1
入院 病室	個室	44	29	13	2	0	0
	(%)	100.0	65.9	29.5	4.5	0.0	0.0
	2人部屋	5	3	0	1	0	1
(%)	100.0	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	
3人以上の部屋	161	104	43	12	1	1	
(%)	100.0	64.6	26.7	7.5	0.6	0.6	

問2-9. 職員の手洗いや消毒などの実施

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		207	153	37	16	0	1
(%)		100.0	73.9	17.9	7.7	0.0	0.5
入院 回数	はじめて	119	88	22	8	0	1
	(%)	100.0	73.9	18.5	6.7	0.0	0.8
2回目以降	86	64	15	7	0	0	
	(%)	100.0	74.4	17.4	8.1	0.0	0.0
入院 病室	個室	42	30	7	5	0	0
	(%)	100.0	71.4	16.7	11.9	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	153	113	29	10	0	1	
(%)	100.0	73.9	19.0	6.5	0.0	0.7	

問2-10. 病室でのプライバシーは十分に確保

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		217	138	43	27	5	4
(%)		100.0	63.6	19.8	12.4	2.3	1.8
入院 回数	はじめて	123	75	27	16	1	4
	(%)	100.0	61.0	22.0	13.0	0.8	3.3
2回目以降	92	62	16	10	4	0	
	(%)	100.0	67.4	17.4	10.9	4.3	0.0
入院 病室	個室	45	36	8	1	0	0
	(%)	100.0	80.0	17.8	2.2	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	160	93	33	25	5	4	
(%)	100.0	58.1	20.6	15.6	3.1	2.5	

問2-11. 院内の設備や医療機器は充実

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どち ら とも い え ない	あ ま り そ う 思 わ ない	そ う 思 わ ない
合計		216	162	37	13	3	1
(%)		100.0	75.0	17.1	6.0	1.4	0.5
入 院 回 数	はじめて	123	89	25	6	2	1
	(%)	100.0	72.4	20.3	4.9	1.6	0.8
2 回 目 以 降	2回目以降	91	72	11	7	1	0
	(%)	100.0	79.1	12.1	7.7	1.1	0.0
入 院 病 室	個室	44	34	7	3	0	0
	(%)	100.0	77.3	15.9	6.8	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	1	0	0	0
(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	160	118	28	10	3	1	
(%)	100.0	73.8	17.5	6.3	1.9	0.6	

問2-12. 入院理由や病状の説明は十分

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どち ら とも い え ない	あ ま り そ う 思 わ ない	そ う 思 わ ない
合計		214	170	32	8	2	2
(%)		100.0	79.4	15.0	3.7	0.9	0.9
入 院 回 数	はじめて	122	98	16	5	1	2
	(%)	100.0	80.3	13.1	4.1	0.8	1.6
2 回 目 以 降	2回目以降	90	71	15	3	1	0
	(%)	100.0	78.9	16.7	3.3	1.1	0.0
入 院 病 室	個室	44	38	5	1	0	0
	(%)	100.0	86.4	11.4	2.3	0.0	0.0
	2人部屋	5	3	1	1	0	0
(%)	100.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	158	124	24	6	2	2	
(%)	100.0	78.5	15.2	3.8	1.3	1.3	

問2-13. 入院中の食事に満足

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どち ら とも い え ない	あ ま り そ う 思 わ ない	そ う 思 わ ない
合計		212	83	56	45	20	8
(%)		100.0	39.2	26.4	21.2	9.4	3.8
入 院 回 数	はじめて	121	59	29	20	10	3
	(%)	100.0	48.8	24.0	16.5	8.3	2.5
2 回 目 以 降	2回目以降	89	24	26	24	10	5
	(%)	100.0	27.0	29.2	27.0	11.2	5.6
入 院 病 室	個室	43	16	11	11	3	2
	(%)	100.0	37.2	25.6	25.6	7.0	4.7
	2人部屋	4	2	1	0	0	1
(%)	100.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0	
3人以上の部屋	159	63	41	33	17	5	
(%)	100.0	39.6	25.8	20.8	10.7	3.1	

問2-14. 入退院の手続きはスムーズ

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		206	117	70	14	3	2
(%)		100.0	56.8	34.0	6.8	1.5	1.0
入院 回数	はじめて	117	59	50	6	0	2
	(%)	100.0	50.4	42.7	5.1	0.0	1.7
2回目以降	回数	87	57	20	7	3	0
	(%)	100.0	65.5	23.0	8.0	3.4	0.0
入院 病室	個室	40	21	15	3	0	1
	(%)	100.0	52.5	37.5	7.5	0.0	2.5
	2人部屋	4	3	1	0	0	0
(%)	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	155	88	53	10	3	1	
(%)	100.0	56.8	34.2	6.5	1.9	0.6	

問2-15. 今後もし病気になったら、また当院を利用したい

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		216	152	46	15	3	0
(%)		100.0	70.4	21.3	6.9	1.4	0.0
入院 回数	はじめて	122	79	31	10	2	0
	(%)	100.0	64.8	25.4	8.2	1.6	0.0
2回目以降	回数	92	72	14	5	1	0
	(%)	100.0	78.3	15.2	5.4	1.1	0.0
入院 病室	個室	44	30	12	2	0	0
	(%)	100.0	68.2	27.3	4.5	0.0	0.0
	2人部屋	5	4	0	1	0	0
(%)	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	160	112	33	12	3	0	
(%)	100.0	70.0	20.6	7.5	1.9	0.0	

問2-16. 当院を知り合いに紹介したい

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		216	123	57	33	2	1
(%)		100.0	56.9	26.4	15.3	0.9	0.5
入院 回数	はじめて	89	71	0	16	1	1
	(%)	100.0	79.8	0.0	18.0	1.1	1.1
2回目以降	回数	92	51	23	17	1	0
	(%)	100.0	55.4	25.0	18.5	1.1	0.0
入院 病室	個室	44	28	12	4	0	0
	(%)	100.0	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0
	2人部屋	5	3	0	2	0	0
(%)	100.0	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	160	87	43	27	2	1	
(%)	100.0	54.4	26.9	16.9	1.3	0.6	

問2-17. 家族等との面会で不便はない

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		193	56	32	66	12	27
合計 (%)		100.0	29.0	16.6	34.2	6.2	14.0
入院 回数	はじめて	110	30	23	37	8	12
	はじめて (%)	100.0	27.3	20.9	33.6	7.3	10.9
入院 回数	2回目以降	81	25	9	28	4	15
	2回目以降 (%)	100.0	30.9	11.1	34.6	4.9	18.5
入院 病室	個室	38	9	7	10	6	6
	個室 (%)	100.0	23.7	18.4	26.3	15.8	15.8
	2人部屋	5	1	1	3	0	0
入院 病室	2人部屋 (%)	100.0	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	144	43	24	51	6	20
入院 病室	3人以上の部屋 (%)	100.0	29.9	16.7	35.4	4.2	13.9

問2-18. 総合的に当院に満足

		合計	そう思 う	ややそ う思 う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		215	135	63	13	2	2
合計 (%)		100.0	62.8	29.3	6.0	0.9	0.9
入院 回数	はじめて	123	76	39	5	2	1
	はじめて (%)	100.0	61.8	31.7	4.1	1.6	0.8
入院 回数	2回目以降	90	58	23	8	0	1
	2回目以降 (%)	100.0	64.4	25.6	8.9	0.0	1.1
入院 病室	個室	44	27	15	2	0	0
	個室 (%)	100.0	61.4	34.1	4.5	0.0	0.0
	2人部屋	4	2	0	1	0	1
入院 病室	2人部屋 (%)	100.0	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0
	3人以上の部屋	160	101	46	10	2	1
入院 病室	3人以上の部屋 (%)	100.0	63.1	28.8	6.3	1.3	0.6

問3-1. 食事の量

		合計	多い	やや多 い	ちよう ど良い	やや少 ない	少ない
合計		210	13	42	133	19	3
合計 (%)		100.0	6.2	20.0	63.3	9.0	1.4
入院 回数	はじめて	121	6	19	81	13	2
	はじめて (%)	100.0	5.0	15.7	66.9	10.7	1.7
入院 回数	2回目以降	87	7	23	51	5	1
	2回目以降 (%)	100.0	8.0	26.4	58.6	5.7	1.1
入院 病室	個室	42	3	9	27	3	0
	個室 (%)	100.0	7.1	21.4	64.3	7.1	0.0
	2人部屋	5	0	1	4	0	0
入院 病室	2人部屋 (%)	100.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	157	10	31	97	16	3
入院 病室	3人以上の部屋 (%)	100.0	6.4	19.7	61.8	10.2	1.9

問3-2. 味付け

		合計	濃い	やや濃い	ちょうど良い	やや薄い	薄い
合計		210	3	8	110	62	27
合計 (%)		100.0	1.4	3.8	52.4	29.5	12.9
入院回数	はじめて (%)	122	2	4	69	36	11
	2回目以降 (%)	86	1	4	41	24	16
入院病室		43	1	4	25	6	7
個室 (%)		100.0	2.3	9.3	58.1	14.0	16.3
2人部屋 (%)		4	0	0	4	0	0
3人以上の部屋 (%)		157	2	3	80	52	20
		100.0	1.3	1.9	51.0	33.1	12.7

問3-3. 食事の温度

		合計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
合計		205	63	24	108	10	0
合計 (%)		100.0	30.7	11.7	52.7	4.9	0.0
入院回数	はじめて (%)	118	37	15	60	6	0
	2回目以降 (%)	85	26	9	46	4	0
入院病室		42	13	9	17	3	0
個室 (%)		100.0	31.0	21.4	40.5	7.1	0.0
2人部屋 (%)		5	0	0	5	0	0
3人以上の部屋 (%)		152	47	15	83	7	0
		100.0	30.9	9.9	54.6	4.6	0.0

問3-4. 献立の内容

		合計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
合計		209	51	53	75	26	4
合計 (%)		100.0	24.4	25.4	35.9	12.4	1.9
入院回数	はじめて (%)	120	34	31	44	9	2
	2回目以降 (%)	87	17	21	31	16	2
入院病室		42	11	11	13	6	1
個室 (%)		100.0	26.2	26.2	31.0	14.3	2.4
2人部屋 (%)		4	1	2	1	0	0
3人以上の部屋 (%)		158	38	39	59	19	3
		100.0	24.1	24.7	37.3	12.0	1.9

問3-5. 食材の新鮮さ

		合計	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
合計		206	56	33	107	9	1
		(%)	27.2	16.0	51.9	4.4	0.5
入院回数	はじめて	117	38	16	59	3	1
	(%)	100.0	32.5	13.7	50.4	2.6	0.9
2回目以降	88	18	17	47	6	0	
	(%)	100.0	20.5	19.3	53.4	6.8	0.0
入院病室	個室	41	9	8	22	2	0
	(%)	100.0	22.0	19.5	53.7	4.9	0.0
	2人部屋	5	1	1	3	0	0
(%)	100.0	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	154	43	24	79	7	1	
(%)	100.0	27.9	15.6	51.3	4.5	0.6	

問3-6. 配膳時間

		合計	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い
合計		211	9	10	163	26	3
		(%)	4.3	4.7	77.3	12.3	1.4
入院回数	はじめて	121	5	2	99	14	1
	(%)	100.0	4.1	1.7	81.8	11.6	0.8
2回目以降	88	3	8	64	11	2	
	(%)	100.0	3.4	9.1	72.7	12.5	2.3
入院病室	個室	42	1	2	34	5	0
	(%)	100.0	2.4	4.8	81.0	11.9	0.0
	2人部屋	5	0	1	4	0	0
(%)	100.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	158	7	7	123	18	3	
(%)	100.0	4.4	4.4	77.8	11.4	1.9	

問3-7. 下膳時間

		合計	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い
合計		209	8	11	171	15	4
		(%)	3.8	5.3	81.8	7.2	1.9
入院回数	はじめて	119	3	5	99	10	2
	(%)	100.0	2.5	4.2	83.2	8.4	1.7
2回目以降	88	4	6	71	5	2	
	(%)	100.0	4.5	6.8	80.7	5.7	2.3
入院病室	個室	41	1	6	32	2	0
	(%)	100.0	2.4	14.6	78.0	4.9	0.0
	2人部屋	5	0	0	5	0	0
(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	157	6	5	131	11	4	
(%)	100.0	3.8	3.2	83.4	7.0	2.5	

問4-1. 医師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		195 (%)	23 11.8	15 7.7	38 19.5	31 15.9	137 70.3	23	244 125.1
入院回数	はじめて	112 (%)	12 10.7	11 9.8	23 20.5	19 17.0	79 70.5	12	144 128.6
	2回目以降	81 (%)	10 12.3	4 4.9	15 18.5	12 14.8	57 70.4	11	98 121.0
入院病室	個室	42 (%)	6 14.3	6 14.3	5 11.9	5 11.9	33 78.6	3	55 131.0
	2人部屋	5 (%)	0 0.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	141 (%)	16 11.3	9 6.4	31 22.0	24 17.0	96 68.1	20	176 124.8

問4-2. 看護師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		192 (%)	25 13.0	18 9.4	26 13.5	26 13.5	145 75.5	26	240 125.0
入院回数	はじめて	110 (%)	15 13.6	12 10.9	13 11.8	18 16.4	84 76.4	14	142 129.1
	2回目以降	80 (%)	9 11.3	6 7.5	13 16.3	8 10.0	60 75.0	12	96 120.0
入院病室	個室	41 (%)	5 12.2	5 12.2	5 12.2	6 14.6	31 75.6	4	52 126.8
	2人部屋	5 (%)	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	4 80.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	139 (%)	19 13.7	13 9.4	19 13.7	19 13.7	105 75.5	22	175 125.9

問4-3. 薬剤師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		174 (%)	12 6.9	5 2.9	20 11.5	14 8.0	141 81.0	44	192 110.3
入院回数	はじめて	97 (%)	6 6.2	5 5.2	12 12.4	9 9.3	81 83.5	27	113 116.5
	2回目以降	75 (%)	5 6.7	0 0.0	7 9.3	5 6.7	60 80.0	17	77 102.7
入院病室	個室	37 (%)	2 5.4	0 0.0	4 10.8	2 5.4	32 86.5	8	40 108.1
	2人部屋	5 (%)	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	4 80.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	126 (%)	9 7.1	5 4.0	14 11.1	12 9.5	101 80.2	35	141 111.9

問4-4. X線技師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		171 (%)	17 9.9	7 4.1	18 10.5	9 5.3	138 80.7	47	189 110.5
入院回数	はじめて	94 (%)	10 10.6	6 6.4	10 10.6	6 6.4	76 80.9	30	108 114.9
	2回目以降	75 (%)	6 8.0	1 1.3	8 10.7	3 4.0	61 81.3	17	79 105.3
入院病室	個室	34 (%)	3 8.8	0 0.0	1 2.9	1 2.9	30 88.2	11	35 102.9
	2人部屋	2 (%)	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	3	2 100.0
	3人以上の部屋	128 (%)	13 10.2	7 5.5	15 11.7	8 6.3	102 79.7	33	145 113.3

問4-5. 検査技師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		165 (%)	15 9.1	7 4.2	19 11.5	7 4.2	136 82.4	53	184 111.5
入院回数	はじめて	88 (%)	9 10.2	7 8.0	10 11.4	4 4.5	73 83.0	36	103 117.0
	2回目以降	75 (%)	5 6.7	0 0.0	9 12.0	3 4.0	62 82.7	17	79 105.3
入院病室	個室	33 (%)	2 6.1	1 3.0	2 6.1	0 0.0	30 90.9	12	35 106.1
	2人部屋	2 (%)	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	3	2 100.0
	3人以上の部屋	123 (%)	12 9.8	6 4.9	15 12.2	7 5.7	100 81.3	38	140 113.8

問4-6. リハビリ

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		105 (%)	8 7.6	4 3.8	14 13.3	7 6.7	84 80.0	113	117 111.4
入院回数	はじめて	56 (%)	4 7.1	3 5.4	7 12.5	4 7.1	46 82.1	68	64 114.3
	2回目以降	47 (%)	3 6.4	1 2.1	7 14.9	3 6.4	37 78.7	45	51 108.5
入院病室	個室	15 (%)	0 0.0	1 6.7	2 13.3	0 0.0	13 86.7	30	16 106.7
	2人部屋	1 (%)	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	4	1 100.0
	3人以上の部屋	86 (%)	8 9.3	3 3.5	10 11.6	7 8.1	69 80.2	75	97 112.8

問4-7. 事務員

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		171 (%)	14 8.2	5 2.9	20 11.7	14 8.2	138 80.7	47	191 111.7
入院回数	はじめて	99 (%)	8 8.1	5 5.1	13 13.1	8 8.1	82 82.8	25	116 117.2
	2回目以降	70 (%)	5 7.1	0 0.0	6 8.6	6 8.6	56 80.0	22	73 104.3
入院病室	個室	38 (%)	3 7.9	0 0.0	1 2.6	1 2.6	35 92.1	7	40 105.3
	2人部屋	4 (%)	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	3 75.0	1	4 100.0
	3人以上の部屋	125 (%)	11 8.8	5 4.0	16 12.8	13 10.4	98 78.4	36	143 114.4

問5-1. トイレの環境

		合計	特になし	設置台数	設置場所	清潔さ・臭い	備品の補充	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		211 (%)	179 84.8	10 4.7	3 1.4	13 6.2	5 2.4	5 2.4	7	215 101.9
入院回数	はじめて	119 (%)	100 84.0	9 7.6	1 0.8	9 7.6	1 0.8	1 0.8	5	121 101.7
	2回目以降	90 (%)	77 85.6	1 1.1	2 2.2	4 4.4	4 4.4	4 4.4	2	92 102.2
入院病室	個室	44 (%)	40 90.9	1 2.3	0 0.0	1 2.3	1 2.3	2 4.5	1	45 102.3
	2人部屋	5 (%)	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	155 (%)	128 82.6	9 5.8	3 1.9	12 7.7	3 1.9	3 1.9	6	158 101.9

問5-2. 洗面所の環境

		合計	特になし	設置台数	設置場所	清潔さ・臭い	備品の補充	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		209 (%)	191 91.4	3 1.4	2 1.0	3 1.4	3 1.4	9 4.3	9	211 101.0
入院回数	はじめて	118 (%)	110 93.2	2 1.7	0 0.0	2 1.7	0 0.0	4 3.4	6	118 100.0
	2回目以降	89 (%)	79 88.8	1 1.1	2 2.2	1 1.1	3 3.4	5 5.6	3	91 102.2
入院病室	個室	44 (%)	41 93.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.3	3 6.8	1	45 102.3
	2人部屋	5 (%)	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	153 (%)	139 90.8	3 2.0	2 1.3	2 1.3	2 1.3	6 3.9	8	154 100.7

問5-3. 入浴室の環境

		合計	特になし	入浴室数	設置場所	清潔さ・臭い	備品の補充	湯の温度	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		194 (%)	128 66.0	33 17.0	2 1.0	17 8.8	17 8.8	3 1.5	12 6.2	24	212 109.3
入院回数	はじめて	110 (%)	71 64.5	20 18.2	2 1.8	13 11.8	10 9.1	1 0.9	8 7.3	14	125 113.6
	2回目以降	82 (%)	55 67.1	13 15.9	0 0.0	4 4.9	7 8.5	1 1.2	4 4.9	10	84 102.4
入院病室	個室	39 (%)	23 59.0	5 12.8	1 2.6	4 10.3	6 15.4	0 0.0	7 17.9	6	46 117.9
	2人部屋	5 (%)	4 80.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	144 (%)	96 66.7	27 18.8	1 0.7	12 8.3	11 7.6	2 1.4	5 3.5	17	154 106.9

問5-4. 病室の環境

		合計	特になし	広さ	清潔さ	室内設備	室温	照明	騒音	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		208 (%)	160 76.9	8 3.8	8 3.8	8 3.8	19 9.1	10 4.8	11 5.3	9 4.3	10	233 112.0
入院回数	はじめて	117 (%)	90 76.9	5 4.3	6 5.1	7 6.0	8 6.8	8 6.8	7 6.0	5 4.3	7	136 116.2
	2回目以降	89 (%)	69 77.5	3 3.4	2 2.2	1 1.1	10 11.2	1 1.1	3 3.4	4 4.5	3	93 104.5
入院病室	個室	42 (%)	34 81.0	0 0.0	1 2.4	3 7.1	1 2.4	3 7.1	2 4.8	4 9.5	3	48 114.3
	2人部屋	5 (%)	4 80.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	154 (%)	117 76.0	8 5.2	7 4.5	5 3.2	16 10.4	6 3.9	8 5.2	4 2.6	7	171 111.0

問5-5. 駐車場の環境

		合計	特になし	広さ	台数	料金	サービス・割引	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		186 (%)	143 76.9	2 1.1	1 0.5	20 10.8	24 12.9	7 3.8	32	197 105.9
入院回数	はじめて	102 (%)	76 74.5	2 2.0	0 0.0	12 11.8	12 11.8	5 4.9	22	107 104.9
	2回目以降	82 (%)	65 79.3	0 0.0	1 1.2	8 9.8	12 14.6	2 2.4	10	88 107.3
入院病室	個室	37 (%)	29 78.4	1 2.7	0 0.0	5 13.5	4 10.8	1 2.7	8	40 108.1
	2人部屋	5 (%)	4 80.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	138 (%)	104 75.4	1 0.7	1 0.7	15 10.9	19 13.8	6 4.3	23	146 105.8

問5-6. 携帯電話使用可能場所

		合計	特になし	設置場所	範囲・広さ	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		197 (%)	181 91.9	8 4.1	3 1.5	6 3.0	21	198 100.5
入院回数	はじめて	109 (%)	97 89.0	5 4.6	3 2.8	5 4.6	15	110 100.9
	2回目以降	86 (%)	82 95.3	3 3.5	0 0.0	1 1.2	6	86 100.0
入院病室	個室	41 (%)	38 92.7	0 0.0	2 4.9	2 4.9	4	42 102.4
	2人部屋	5 (%)	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	145 (%)	132 91.0	8 5.5	1 0.7	4 2.8	16	145 100.0

問5-7. デイルームの環境

		合計	特になし	広さ	清潔さ	室内設備	室温	照明	騒音	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		196 (%)	180 91.8	6 3.1	2 1.0	1 0.5	2 1.0	0 0.0	1 0.5	5 2.6	22	197 100.5
入院回数	はじめて	107 (%)	100 93.5	3 2.8	1 0.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 2.8	17	107 100.0
	2回目以降	87 (%)	79 90.8	3 3.4	1 1.1	0 0.0	1 1.1	0 0.0	1 1.1	2 2.3	5	87 100.0
入院病室	個室	41 (%)	37 90.2	1 2.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 7.3	4	41 100.0
	2人部屋	5 (%)	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	5 100.0
	3人以上の部屋	145 (%)	134 92.4	5 3.4	2 1.4	0 0.0	1 0.7	0 0.0	1 0.7	2 1.4	16	145 100.0

問6. 当院を選んだ理由

		合計	かかりつけの医師がいる	自宅・職場・学校等に近い	他院の医師からの紹介	家族・友人からの紹介	病院の評判を聞いて	医療設備が充実している	建物や職員の雰囲気が良い	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		215 (%)	60 27.9	69 32.1	133 61.9	12 5.6	32 14.9	54 25.1	42 19.5	23 10.7	3	425 197.7
入院回数	はじめて	123 (%)	21 17.1	36 29.3	90 73.2	4 3.3	13 10.6	26 21.1	21 17.1	16 13.0	1	227 184.6
	2回目以降	90 (%)	38 42.2	32 35.6	43 47.8	8 8.9	18 20.0	28 31.1	20 22.2	6 6.7	2	193 214.4
入院病室	個室	44 (%)	12 27.3	12 27.3	23 52.3	4 9.1	8 18.2	12 27.3	13 29.5	8 18.2	1	92 209.1
	2人部屋	5 (%)	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0	0	7 140.0
	3人以上の部屋	159 (%)	43 27.0	55 34.6	107 67.3	8 5.0	22 13.8	38 23.9	27 17.0	13 8.2	2	313 196.9

外 来

問1-1. 当院への通院回数

		合計	はじめて	2回目以上
合計		310	16	294
(%)		100.0	5.2	94.8
通院回数	はじめて	16	16	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
回数	2回目以上	294	0	294
	(%)	100.0	0.0	100.0
予約有無	予約あり	298	14	284
	(%)	100.0	4.7	95.3
無	予約なし	6	1	5
	(%)	100.0	16.7	83.3

問1-2. 診療予約の有無

		合計	予約あり	予約なし
合計		305	299	6
(%)		100.0	98.0	2.0
通院回数	はじめて	15	14	1
	(%)	100.0	93.3	6.7
回数	2回目以上	289	284	5
	(%)	100.0	98.3	1.7
予約有無	予約あり	299	299	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
無	予約なし	6	0	6
	(%)	100.0	0.0	100.0

問2-1. 医師は症状や治療の進み具合をわかりやすく説明

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
合計		306	211	72	18	4	1
(%)		100.0	69.0	23.5	5.9	1.3	0.3
通院回数	はじめて	14	9	5	0	0	0
	(%)	100.0	64.3	35.7	0.0	0.0	0.0
回数	2回目以上	289	200	66	18	4	1
	(%)	100.0	69.2	22.8	6.2	1.4	0.3
予約有無	予約あり	292	201	70	16	4	1
	(%)	100.0	68.8	24.0	5.5	1.4	0.3
無	予約なし	6	4	2	0	0	0
	(%)	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0

問2-2. 医師との会話を通じて安心

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
合計		306	200	74	23	6	3
(%)		100.0	65.4	24.2	7.5	2.0	1.0
通院回数	はじめて	14	8	4	2	0	0
	(%)	100.0	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	289	190	69	21	6	3
	(%)	100.0	65.7	23.9	7.3	2.1	1.0
予約有無	予約あり	292	190	71	22	6	3
	(%)	100.0	65.1	24.3	7.5	2.1	1.0
無	予約なし	6	4	2	0	0	0
	(%)	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0

問2-3. 医師の技術や知識を信頼

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		305	210	67	23	3	2
(%)		100.0	68.9	22.0	7.5	1.0	0.7
通院回数	はじめて	14	9	3	2	0	0
	(%)	100.0	64.3	21.4	14.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	288	199	63	21	3	2
	(%)	100.0	69.1	21.9	7.3	1.0	0.7
予約有無	予約あり	291	200	63	23	3	2
	(%)	100.0	68.7	21.6	7.9	1.0	0.7
無	予約なし	6	4	2	0	0	0
	(%)	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0

問2-4. 医師は納得・同意した方法で治療

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		303	217	61	18	6	1
(%)		100.0	71.6	20.1	5.9	2.0	0.3
通院回数	はじめて	15	8	5	1	1	0
	(%)	100.0	53.3	33.3	6.7	6.7	0.0
回数	2回目以上	285	207	55	17	5	1
	(%)	100.0	72.6	19.3	6.0	1.8	0.4
予約有無	予約あり	290	207	58	18	6	1
	(%)	100.0	71.4	20.0	6.2	2.1	0.3
無	予約なし	6	5	1	0	0	0
	(%)	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0

問2-5. 看護師との会話を通じて安心

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		292	188	73	24	5	2
(%)		100.0	64.4	25.0	8.2	1.7	0.7
通院回数	はじめて	14	9	3	2	0	0
	(%)	100.0	64.3	21.4	14.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	275	178	69	21	5	2
	(%)	100.0	64.7	25.1	7.6	1.8	0.7
予約有無	予約あり	279	181	70	21	5	2
	(%)	100.0	64.9	25.1	7.5	1.8	0.7
無	予約なし	6	3	3	0	0	0
	(%)	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0

問2-6. 看護師の技術や知識を信頼

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		291	179	75	29	6	2
(%)		100.0	61.5	25.8	10.0	2.1	0.7
通院回数	はじめて	14	8	4	2	0	0
	(%)	100.0	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	274	170	69	27	6	2
	(%)	100.0	62.0	25.2	9.9	2.2	0.7
予約有無	予約あり	278	170	73	28	5	2
	(%)	100.0	61.2	26.3	10.1	1.8	0.7
無	予約なし	6	5	1	0	0	0
	(%)	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0

問2-7. 職員の対応や接遇姿勢に満足

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計 (%)		306 100.0	193 63.1	92 30.1	17 5.6	2 0.7	2 0.7
通院 回数	はじめて (%)	15 100.0	11 73.3	4 26.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	2回目以上 (%)	288 100.0	180 62.5	87 30.2	17 5.9	2 0.7	2 0.7
予約 有無	予約あり (%)	293 100.0	183 62.5	90 30.7	16 5.5	2 0.7	2 0.7
	予約なし (%)	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0

問2-8. 職員の手洗いや消毒などの実施

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計 (%)		286 100.0	177 61.9	67 23.4	41 14.3	1 0.3	0 0.0
通院 回数	はじめて (%)	14 100.0	10 71.4	4 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	2回目以上 (%)	269 100.0	166 61.7	61 22.7	41 15.2	1 0.4	0 0.0
予約 有無	予約あり (%)	273 100.0	169 61.9	64 23.4	39 14.3	1 0.4	0 0.0
	予約なし (%)	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0

問2-9. 予約した時間通りに診察

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計 (%)		301 100.0	106 35.2	75 24.9	44 14.6	44 14.6	32 10.6
通院 回数	はじめて (%)	12 100.0	4 33.3	1 8.3	3 25.0	2 16.7	2 16.7
	2回目以上 (%)	286 100.0	101 35.3	74 25.9	39 13.6	42 14.7	30 10.5
予約 有無	予約あり (%)	289 100.0	102 35.3	72 24.9	42 14.5	42 14.5	31 10.7
	予約なし (%)	5 100.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0

問2-10. 院内や待合室は明るい雰囲気

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計 (%)		306 100.0	209 68.3	70 22.9	21 6.9	5 1.6	1 0.3
通院 回数	はじめて (%)	16 100.0	10 62.5	5 31.3	1 6.3	0 0.0	0 0.0
	2回目以上 (%)	287 100.0	197 68.6	64 22.3	20 7.0	5 1.7	1 0.3
予約 有無	予約あり (%)	293 100.0	200 68.3	68 23.2	19 6.5	5 1.7	1 0.3
	予約なし (%)	6 100.0	4 66.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0

問2-11. 院内の設備や医療機器は充実

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		304	210	79	13	2	0
合計 (%)		100.0	69.1	26.0	4.3	0.7	0.0
通 院 回 数	はじめて	15	10	5	0	0	0
	はじめて (%)	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
2回目以上	2回目以上	286	198	73	13	2	0
	2回目以上 (%)	100.0	69.2	25.5	4.5	0.7	0.0
予 約 有 無	予約あり	290	200	75	13	2	0
	予約あり (%)	100.0	69.0	25.9	4.5	0.7	0.0
予約なし	予約なし	6	5	1	0	0	0
	予約なし (%)	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0

問2-12. 今後もし病気になったら、また当院を利用したい

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		308	214	63	27	1	3
合計 (%)		100.0	69.5	20.5	8.8	0.3	1.0
通 院 回 数	はじめて	15	11	1	3	0	0
	はじめて (%)	100.0	73.3	6.7	20.0	0.0	0.0
2回目以上	2回目以上	290	201	61	24	1	3
	2回目以上 (%)	100.0	69.3	21.0	8.3	0.3	1.0
予 約 有 無	予約あり	294	203	62	25	1	3
	予約あり (%)	100.0	69.0	21.1	8.5	0.3	1.0
予約なし	予約なし	6	5	0	1	0	0
	予約なし (%)	100.0	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0

問2-13. 当院を知り合いに紹介したい

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		304	188	56	51	5	4
合計 (%)		100.0	61.8	18.4	16.8	1.6	1.3
通 院 回 数	はじめて	15	8	3	4	0	0
	はじめて (%)	100.0	53.3	20.0	26.7	0.0	0.0
2回目以上	2回目以上	286	178	52	47	5	4
	2回目以上 (%)	100.0	62.2	18.2	16.4	1.7	1.4
予 約 有 無	予約あり	290	179	55	48	4	4
	予約あり (%)	100.0	61.7	19.0	16.6	1.4	1.4
予約なし	予約なし	6	4	1	1	0	0
	予約なし (%)	100.0	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0

問2-14. 総合的に当院に満足

		合計	そう思 う	ややそ う思う	どちら ともい えない	あまり そう思 わない	そう思 わない
合計		307	202	83	14	5	3
合計 (%)		100.0	65.8	27.0	4.6	1.6	1.0
通 院 回 数	はじめて	15	11	2	2	0	0
	はじめて (%)	100.0	73.3	13.3	13.3	0.0	0.0
2回目以上	2回目以上	289	189	80	12	5	3
	2回目以上 (%)	100.0	65.4	27.7	4.2	1.7	1.0
予 約 有 無	予約あり	293	192	80	13	5	3
	予約あり (%)	100.0	65.5	27.3	4.4	1.7	1.0
予約なし	予約なし	6	5	1	0	0	0
	予約なし (%)	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0

問3-1. 診察

		合計	長い	ふつう	短い	診察を 受けて いない
合計		304	93	195	15	1
(%)		100.0	30.6	64.1	4.9	0.3
通院回数	はじめて	16	5	10	1	0
	(%)	100.0	31.3	62.5	6.3	0.0
回数	2回目以上	285	88	182	14	1
	(%)	100.0	30.9	63.9	4.9	0.4
予約有無	予約あり	291	88	188	14	1
	(%)	100.0	30.2	64.6	4.8	0.3
無	予約なし	5	4	1	0	0
	(%)	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0

※ 問3について
この表では、問3の各問で、「診察を受けていない」を集計対象に含めている。
しかし報告書のグラフでは、待ち時間の実態を正確に示すため、「診察を受けていない」を集計対象から除外している。

問3-2. 放射線

		合計	長い	ふつう	短い	診察を 受けて いない
合計		265	10	109	31	115
(%)		100.0	3.8	41.1	11.7	43.4
通院回数	はじめて	9	0	5	0	4
	(%)	100.0	0.0	55.6	0.0	44.4
回数	2回目以上	253	10	103	31	109
	(%)	100.0	4.0	40.7	12.3	43.1
予約有無	予約あり	255	8	106	28	113
	(%)	100.0	3.1	41.6	11.0	44.3
無	予約なし	4	1	1	2	0
	(%)	100.0	25.0	25.0	50.0	0.0

問3-3. 検査

		合計	長い	ふつう	短い	診察を 受けて いない
合計		286	15	204	30	37
(%)		100.0	5.2	71.3	10.5	12.9
通院回数	はじめて	12	1	9	0	2
	(%)	100.0	8.3	75.0	0.0	16.7
回数	2回目以上	271	14	194	29	34
	(%)	100.0	5.2	71.6	10.7	12.5
予約有無	予約あり	274	14	197	28	35
	(%)	100.0	5.1	71.9	10.2	12.8
無	予約なし	5	1	4	0	0
	(%)	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0

問3-4. 会計

		合計	長い	ふつう	短い	診察を 受けて いない
合計		297	27	223	46	1
(%)		100.0	9.1	75.1	15.5	0.3
通院回数	はじめて	14	1	10	3	0
	(%)	100.0	7.1	71.4	21.4	0.0
回数	2回目以上	280	26	211	42	1
	(%)	100.0	9.3	75.4	15.0	0.4
予約有無	予約あり	283	25	215	42	1
	(%)	100.0	8.8	76.0	14.8	0.4
無	予約なし	6	2	2	2	0
	(%)	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0

問3-5. 薬の受け取り

		合計	長い	ふつう	短い	診察を受けていない
合計		252	8	50	3	191
合計 (%)		100.0	3.2	19.8	1.2	75.8
通院回数	はじめて (%)	9	0	3	1	5
	2回目以上 (%)	240	8	46	2	184
予約有無		242	8	47	2	185
予約あり (%)		100.0	3.3	19.4	0.8	76.4
予約なし (%)		4	0	1	1	2
		100.0	0.0	25.0	25.0	50.0

問4-1. 医師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		261	24	18	41	26	198	52	307
合計 (%)		100.0	9.2	6.9	15.7	10.0	75.9		117.6
通院回数	はじめて (%)	13	1	1	2	2	10	3	16
	2回目以上 (%)	245	23	17	39	24	185	49	288
予約有無		249	21	15	38	24	189	50	287
予約あり (%)		100.0	8.4	6.0	15.3	9.6	75.9		115.3
予約なし (%)		5	2	2	2	1	3	1	10
		100.0	40.0	40.0	40.0	20.0	60.0		200.0

問4-2. 看護師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		255	24	18	26	26	202	58	296
合計 (%)		100.0	9.4	7.1	10.2	10.2	79.2		116.1
通院回数	はじめて (%)	12	1	1	0	0	10	4	12
	2回目以上 (%)	240	23	17	26	26	189	54	281
予約有無		243	21	15	24	24	193	56	277
予約あり (%)		100.0	8.6	6.2	9.9	9.9	79.4		114.0
予約なし (%)		5	2	2	2	1	3	1	10
		100.0	40.0	40.0	40.0	20.0	60.0		200.0

問4-3. 薬剤師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計		176	6	5	8	4	161	137	184
合計 (%)		100.0	3.4	2.8	4.5	2.3	91.5		104.5
通院回数	はじめて (%)	7	0	0	0	0	7	9	7
	2回目以上 (%)	168	6	5	8	4	153	126	176
予約有無		171	5	4	7	4	157	128	177
予約あり (%)		100.0	2.9	2.3	4.1	2.3	91.8		103.5
予約なし (%)		2	0	0	0	0	2	4	2
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0

問4-4. X線技師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計 (%)		186 100.0	12 6.5	12 6.5	17 9.1	8 4.3	164 88.2	127	213 114.5
通院回数	はじめて (%)	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 100.0	12	4 100.0
	2回目以上 (%)	181 100.0	12 6.6	12 6.6	17 9.4	8 4.4	159 87.8	113	208 114.9
予約有無	予約あり (%)	178 100.0	9 5.1	9 5.1	15 8.4	6 3.4	159 89.3	121	198 111.2
	予約なし (%)	5 100.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	3 60.0	1	10 200.0

問4-5. 検査技師

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計 (%)		186 100.0	8 4.3	10 5.4	13 7.0	7 3.8	161 86.6	127	199 107.0
通院回数	はじめて (%)	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 100.0	10	6 100.0
	2回目以上 (%)	179 100.0	8 4.5	10 5.6	13 7.3	7 3.9	154 86.0	115	192 107.3
予約有無	予約あり (%)	182 100.0	7 3.8	9 4.9	13 7.1	7 3.8	158 86.8	117	194 106.6
	予約なし (%)	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	5	1 100.0

問4-6. リハビリ

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計 (%)		137 100.0	6 4.4	6 4.4	6 4.4	7 5.1	122 89.1	176	147 107.3
通院回数	はじめて (%)	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	14	2 100.0
	2回目以上 (%)	134 100.0	6 4.5	6 4.5	6 4.5	7 5.2	119 88.8	160	144 107.5
予約有無	予約あり (%)	131 100.0	5 3.8	4 3.1	5 3.8	5 3.8	118 90.1	168	137 104.6
	予約なし (%)	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	1 33.3	2 66.7	3	6 200.0

問4-7. 事務員

		合計	言葉遣い	身だしなみ	説明のわかりやすさ	親しみやすさ	特になし	無回答	累計 (n) (%)
合計 (%)		229 100.0	19 8.3	15 6.6	24 10.5	19 8.3	183 79.9	84	260 113.5
通院回数	はじめて (%)	9 100.0	1 11.1	1 11.1	1 11.1	0 0.0	7 77.8	7	10 111.1
	2回目以上 (%)	218 100.0	18 8.3	14 6.4	23 10.6	19 8.7	174 79.8	76	248 113.8
予約有無	予約あり (%)	219 100.0	16 7.3	12 5.5	21 9.6	16 7.3	177 80.8	80	242 110.5
	予約なし (%)	5 100.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	1	10 200.0

問5-1. トイレの環境

		合計	特になし	設置台数	設置場所	清潔さ・臭い	備品の補充	その他	無回答	累計 (n)(%)
合計 (%)		279 100.0	224 80.3	34 12.2	6 2.2	20 7.2	2 0.7	6 2.2	34	292 104.7
通院回数	はじめて (%)	13 100.0	11 84.6	0 0.0	0 0.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0	3	13 100.0
	2回目以上 (%)	263 100.0	210 79.8	34 12.9	6 2.3	18 6.8	2 0.8	6 2.3	31	276 104.9
予約有無	予約あり (%)	266 100.0	213 80.1	34 12.8	6 2.3	18 6.8	2 0.8	6 2.3	33	279 104.9
	予約なし (%)	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	6 100.0

問5-2. 売店のサービス

		合計	特になし	商品種類	商品数	設置場所	接客態度	その他	無回答	累計 (n)(%)
合計 (%)		261 100.0	229 87.7	18 6.9	10 3.8	6 2.3	5 1.9	11 4.2	52	279 106.9
通院回数	はじめて (%)	9 100.0	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7	9 100.0
	2回目以上 (%)	249 100.0	218 87.6	17 6.8	9 3.6	6 2.4	5 2.0	11 4.4	45	266 106.8
予約有無	予約あり (%)	250 100.0	218 87.2	18 7.2	10 4.0	6 2.4	4 1.6	11 4.4	49	267 106.8
	予約なし (%)	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0	7 116.7

問5-3. 院内案内表示

		合計	特になし	設置場所	表示方法	数	大きさ・色	その他	無回答	累計 (n)(%)
合計 (%)		268 100.0	236 88.1	9 3.4	13 4.9	11 4.1	5 1.9	6 2.2	45	280 104.5
通院回数	はじめて (%)	13 100.0	13 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3	13 100.0
	2回目以上 (%)	252 100.0	220 87.3	9 3.6	13 5.2	11 4.4	5 2.0	6 2.4	42	264 104.8
予約有無	予約あり (%)	257 100.0	225 87.5	9 3.5	13 5.1	11 4.3	5 1.9	6 2.3	42	269 104.7
	予約なし (%)	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	6 100.0

問5-4. 駐車場の環境

		合計	特になし	広さ	台数	料金	サービス・割引	その他	無回答	累計 (n)(%)
合計 (%)		254 100.0	190 74.8	6 2.4	13 5.1	34 13.4	24 9.4	11 4.3	59	278 109.4
通院回数	はじめて (%)	11 100.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5	11 100.0
	2回目以上 (%)	240 100.0	176 73.3	6 2.5	13 5.4	34 14.2	24 10.0	11 4.6	54	264 110.0
予約有無	予約あり (%)	243 100.0	181 74.5	6 2.5	13 5.3	33 13.6	24 9.9	10 4.1	56	267 109.9
	予約なし (%)	5 100.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	1	5 100.0

問5-5. 携帯電話使用可能場所

		合計	特になし	設置場所	範囲・広さ	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		256	232	17	6	7	57	262
合計 (%)		100.0	90.6	6.6	2.3	2.7		102.3
通院回数	はじめて	10	10	0	0	0	6	10
	はじめて (%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0		100.0
回数	2回目以上	243	219	17	6	7	51	249
	2回目以上 (%)	100.0	90.1	7.0	2.5	2.9		102.5
予約有無	予約あり	245	221	17	6	7	54	251
	予約あり (%)	100.0	90.2	6.9	2.4	2.9		102.4
無	予約なし	6	6	0	0	0	0	6
	予約なし (%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0		100.0

問6. 当院を選んだ理由

		合計	かかりつけの医師がいる	自宅・職場・学校等に近い	他院の医師からの紹介	家族・友人からの紹介	病院の評判を聞いて	医療設備が充実している	建物や職員の雰囲気が良い	その他	無回答	累計 (n) (%)
合計		298	91	87	174	14	49	82	53	33	15	583
合計 (%)		100.0	30.5	29.2	58.4	4.7	16.4	27.5	17.8	11.1		195.6
通院回数	はじめて	16	3	2	13	0	2	2	2	0	0	24
	はじめて (%)	100.0	18.8	12.5	81.3	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0		150.0
回数	2回目以上	279	88	83	159	14	47	78	49	33	15	551
	2回目以上 (%)	100.0	31.5	29.7	57.0	5.0	16.8	28.0	17.6	11.8		197.5
予約有無	予約あり	284	86	83	164	14	48	78	51	33	15	557
	予約あり (%)	100.0	30.3	29.2	57.7	4.9	16.9	27.5	18.0	11.6		196.1
無	予約なし	6	1	1	4	0	0	1	0	0	0	7
	予約なし (%)	100.0	16.7	16.7	66.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0		116.7