

**2023 年度 患者意識調査報告書**  
**(外部委託調査結果)**



**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】	-----	35
当院を選んだ理由【外来】	-----	36
【時系列比較】		
問2 当院に対する総合的な満足度【入院・外来】	-----	38
当院に対する評価【入院】	-----	39
当院に対する評価【外来】	-----	43
問3 当院の食事について【入院】	-----	46
当院の待ち時間について【外来】	-----	48
問4 職員の接遇態度について【入院・外来】	-----	49
問5 施設等に対する改善の必要性【入院・外来】	-----	50
問6 当院を選んだ理由【入院・外来】	-----	52
【クロス集計】		
入院クロス集計	-----	54
外来クロス集計	-----	68

※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176件、外来患者295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=58.7%、外来=84.3%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52%、「2回目以降」が48%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が79%となっている。外来患者の通院回数では、「2回目以上」が90%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が97%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80%、「ややそう思う」が16%で、合計96%が満足となっており、入院患者の総合的満足度は非常に高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は非常に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25%で、合計91%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、すべての設問が当院がKKR病院全体よりも高い満足度となっており、特に「院内の設備や医療機器は充実」は、KKR病院全体を上回っており、全体的に良好な結果と考えられる。時系列比較では、「家族等との面会で不便はない」の設問で、「そう思う」「ややそう思う」の合計が大きく増加しており、個別設問としては満足度は低いものの、改善が見られることから良い傾向と考えられる。

##### ②外来

個別設問では、ほとんどの設問がKKR病院全体とほぼ同水準であるものの、特に「予約した時間通りに診察」については個別設問とKKR病院全体との比較の双方で満足度が低く、特に注意が必要と考えられる。時系列比較では目立った変化は認められない。

### 3. 入院中の食事

入院中の食事については、特に「献立の内容」「食材の新鮮さ」の設問がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「配膳時間」の設問がKKR病院全体を下回っている。時系列比較でも、「味付け」の「ちょうど良い」の回答割合、「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」の「満足」「やや満足」の回答割合が増加しており、改善が見られることから良い傾向と考えられる。一方、「配膳時間」「下膳時間」については、「ちょうど良い」の回答割合が減少しているため、改善が必要と考えられる。

## 4. 外来の待ち時間

外来患者の待ち時間については、特に「会計」の設問で当院がKKR病院全体をやや上回っている。時系列比較では、ほぼすべての設問において、「短い」の回答割合が増加、または、「長い」の回答割合が減少しており、改善が見られることから良い傾向と考えられる。

## 5. 職員の待遇

## ①入院

待遇態度について「事務員」の改善要望率が25.2%ともっとも高いものの、大きな問題はないと考えられる。「事務員」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。KKR病院全体との比較においてもどの職種もKKR病院全体とほぼ同水準となっており、入院患者への待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」に対する改善要望率が増加しているため、注意が必要である。

## ②外来

待遇態度について「医師」の改善要望率が27.1%ともっとも高いものの、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。KKR病院全体との比較においてもどの職種もKKR病院全体とほぼ同水準となっており、入院患者への待遇と同様に、外来患者への待遇態度については総じて良好と考えられる。時系列比較では目立った変化が認められない。

## 6. 施設等の改善点

## ①入院

施設等に関する改善要望は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。改善要望率も「入浴室の環境」が28.6%ともっとも高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では、「駐車場の環境」「デイルームの環境」に対する改善要望率が増加しているため、注意が必要である。

## ②外来

施設等に関する改善要望は、KKR病院全体に比べて、特に「売店のサービス」がやや少なくなっている。改善要望率も「駐車場の環境」が21.1%ともっとも高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較でも、「トイレの環境」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。

## 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63%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36%と高くなっており、その次に「医療設備が充実している」が30%となっている。KKR病院全体と比較すると「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「他院の医師からの紹介」「医療設備が充実している」が増加している。医療そのものの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、他院の医師からの信頼を維持・向上させていくとともに、さらに信頼感を高めるような連携や情報交流を進め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67%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、一方、「かかりつけの医師がいる」はやや低くなっている。時系列比較では目立った変化は認められない。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していきたい。  
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

- 医師に対する意識付けの徹底
- 研修等の実施
- パンフレット等の活用
- 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

入院 外来

**改善策案** : 医師との会話を通じた安心感の向上

- 丁寧な会話の徹底
- わかりやすい説明の徹底

入院 外来

**改善策案** : 医師の技術や知識に対する信頼向上

- 資格等の明示
- 技術・知識の向上

入院 外来

**改善策案** : 患者の納得・同意した方法での治療

- インフォームドコンセントの徹底

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

- 丁寧な会話の徹底
- わかりやすい説明の徹底

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

- 技術・知識の向上

入院 外来

**改善策案** : ナースコールへの迅速な対応

- 迅速な対応への意識付け
- 対応時の「お待たせしました」等の声かけの徹底
- ナースコールの視認性、音量等の調整

入院

**改善策案** : 職員の対応や接遇の向上

- 接遇研修の実施
- 「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

入院 外来

**改善策案** : 職員の手洗いや消毒などの実施

- チェックリストの活用及び研修の実施
- 注意喚起のための掲示物改善

入院 外来

**改善策案**：病室でのプライバシー確保

入院

- 患者一人あたり面積の確保
- 個室への誘導

**改善策案**：予約時間通りの診察

外来

- 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**：院内や待合室の明るい雰囲気醸成

外来

- 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

**改善策案**：設備や医療機器の充実

入院

外来

- 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

**改善策案**：入院理由や病状の説明の向上

入院

- 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

**改善策案**：入院中の食事の改善

入院

- 「課題：入院中の食事の改善」の改善策案を参照のこと

**改善策案**：入退院の手続の改善

入院

- 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

**改善策案**：入院・受診が必要な場合の当院利用希望の向上

入院

外来

- 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

**改善策案**：知り合いへの紹介を希望する患者の向上

入院

外来

- 病院全体の患者満足度向上の取り組み
- 治療成績の向上

**改善策案**：家族等との面会のしやすさの向上

入院

- 面会時間の変更
- 面会スペースの充実

**改善策案**：総合満足度の向上

入院

外来

- 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

**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ため、必要に応じて参考にさせていただきたい。

【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ー機関へのアプローチ
  - ⇒ 町内会、婦人会などのコミュニティー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ー機関へのアプローチ
  - ⇒ 町内会、婦人会などのコミュニティー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

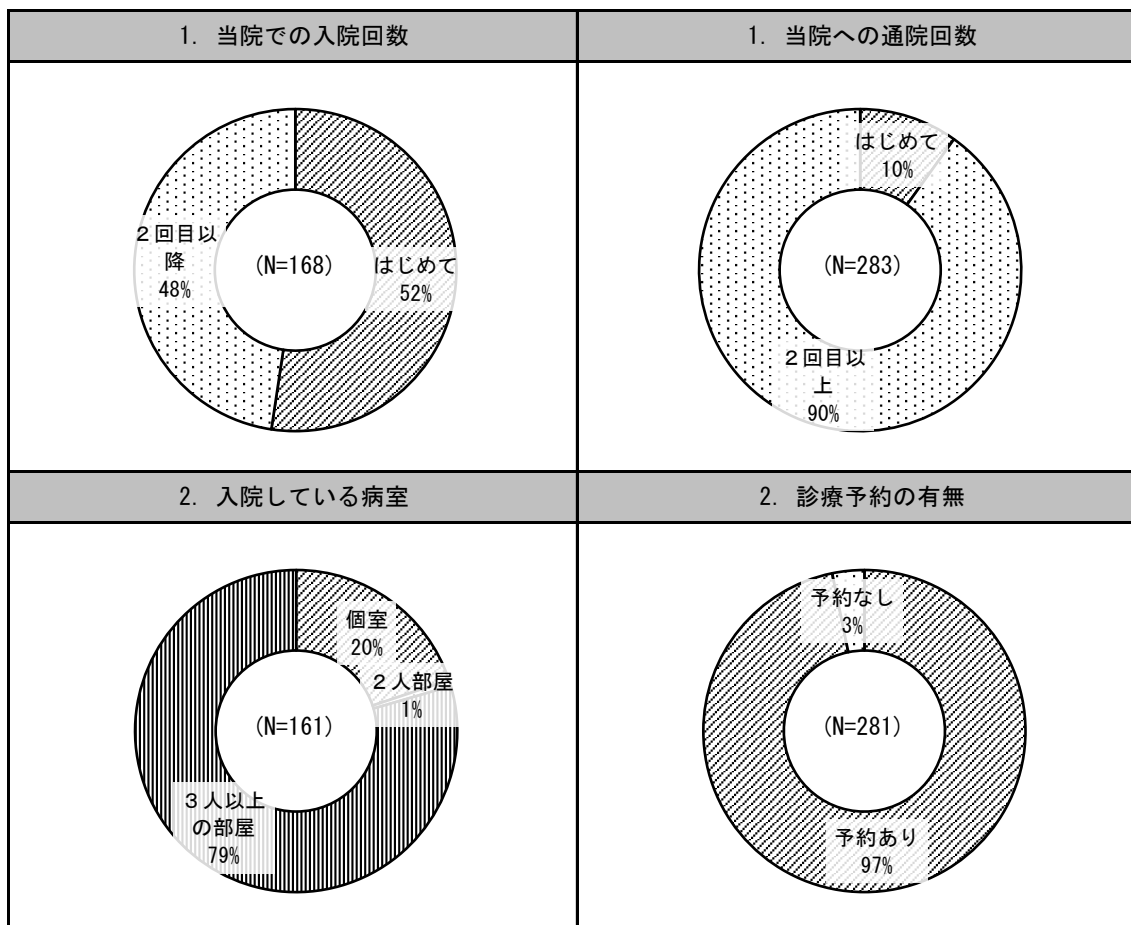
問 1 【入院】 【外来】	問 1 あなた自身のことについて教えてください。 【入院】 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について 【外来】 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について
---------------------	--

## 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	300	176	58.7	62.5
外来	350	295	84.3	82.0

## 【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176件、外来患者295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=58.7%、外来=84.3%となっている。

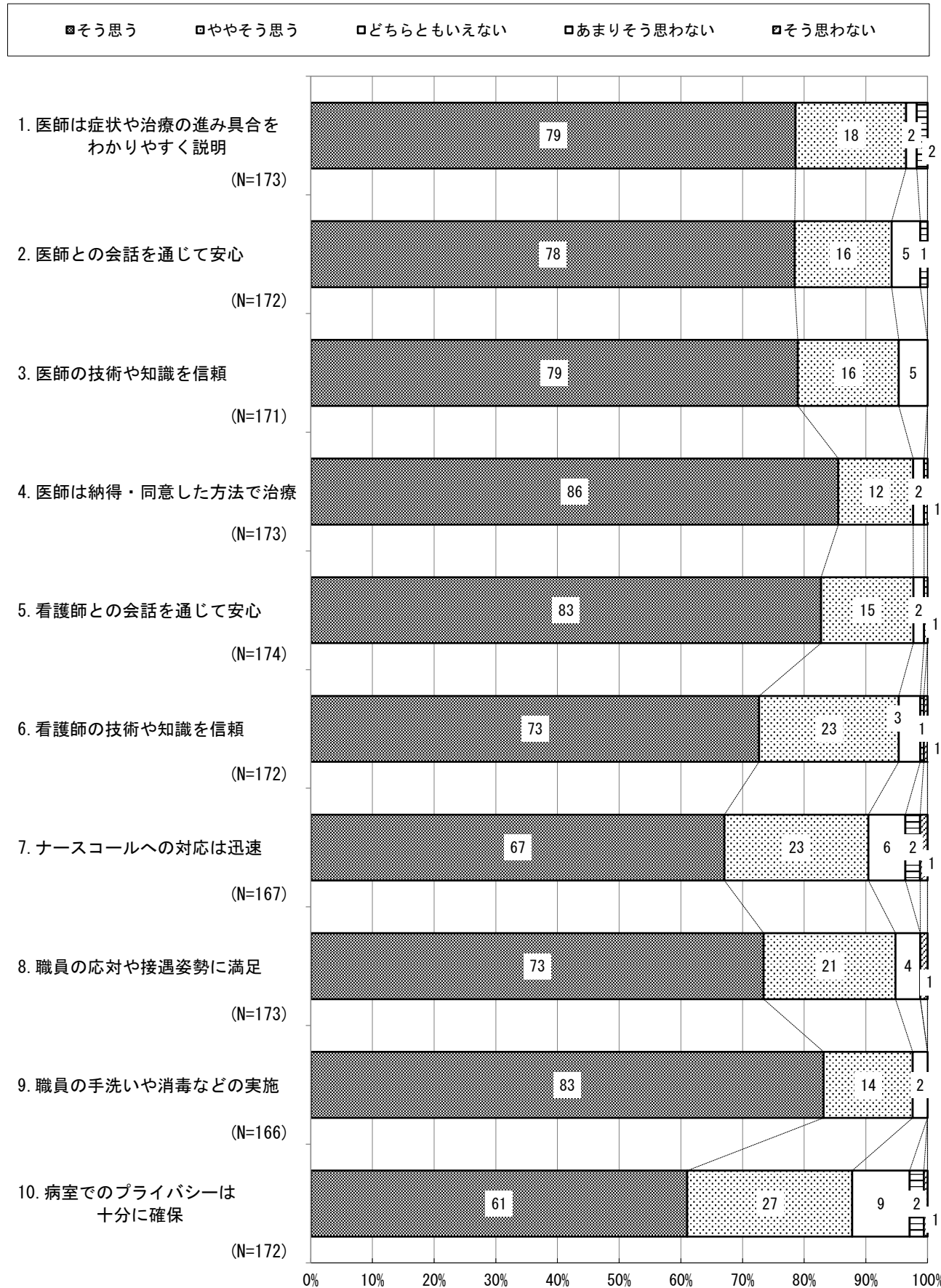
## 【入院・通院状況】

入院患者の入院回数では、「はじめて」が52%、「2回目以降」が48%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が79%となっている。外来患者の通院回数では、「2回目以上」が90%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が97%となっている。

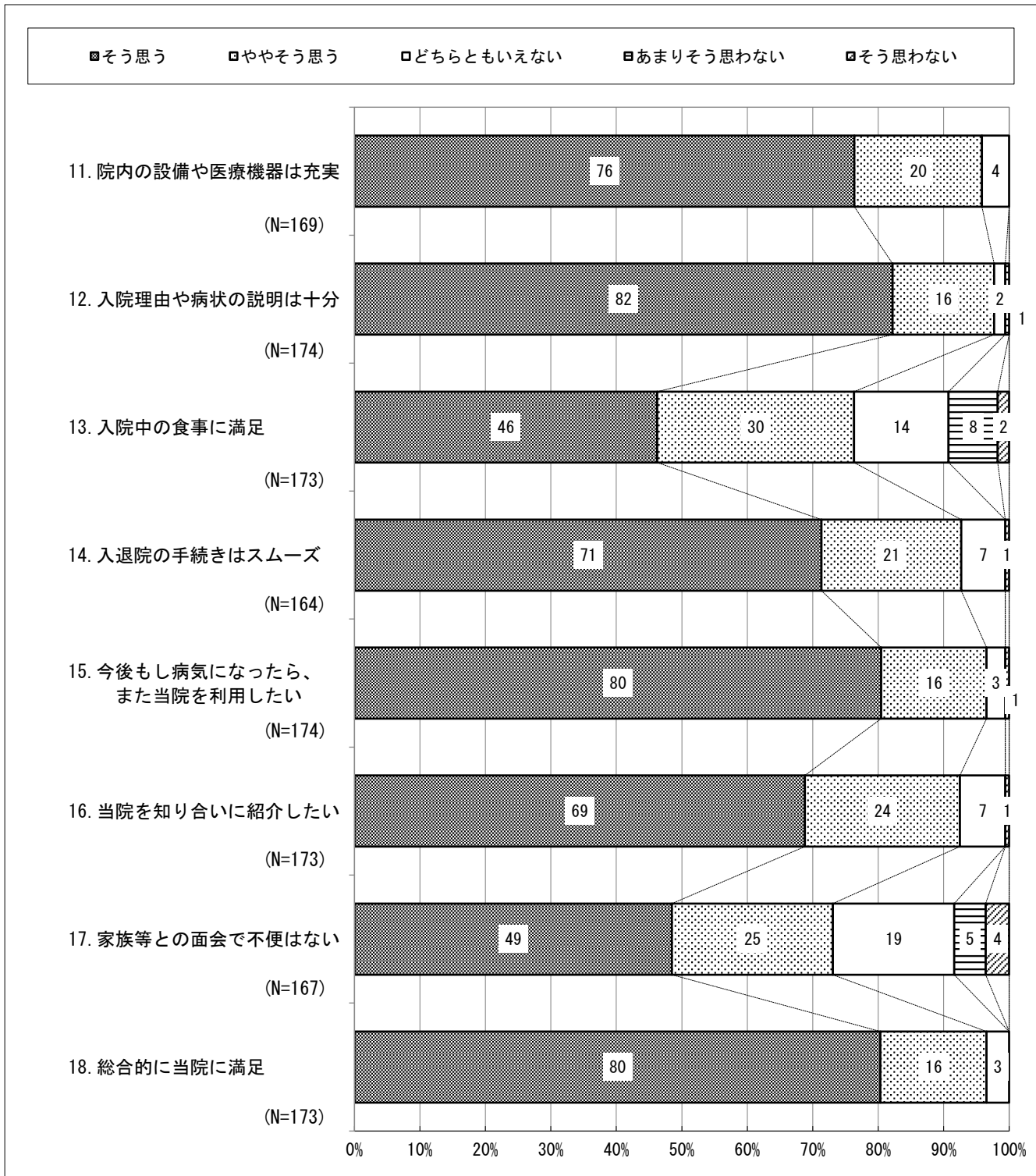
問2

【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







※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80%、「ややそう思う」が16%であり、合計96%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0%、「そう思わない」は0%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74%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計9%となっている。

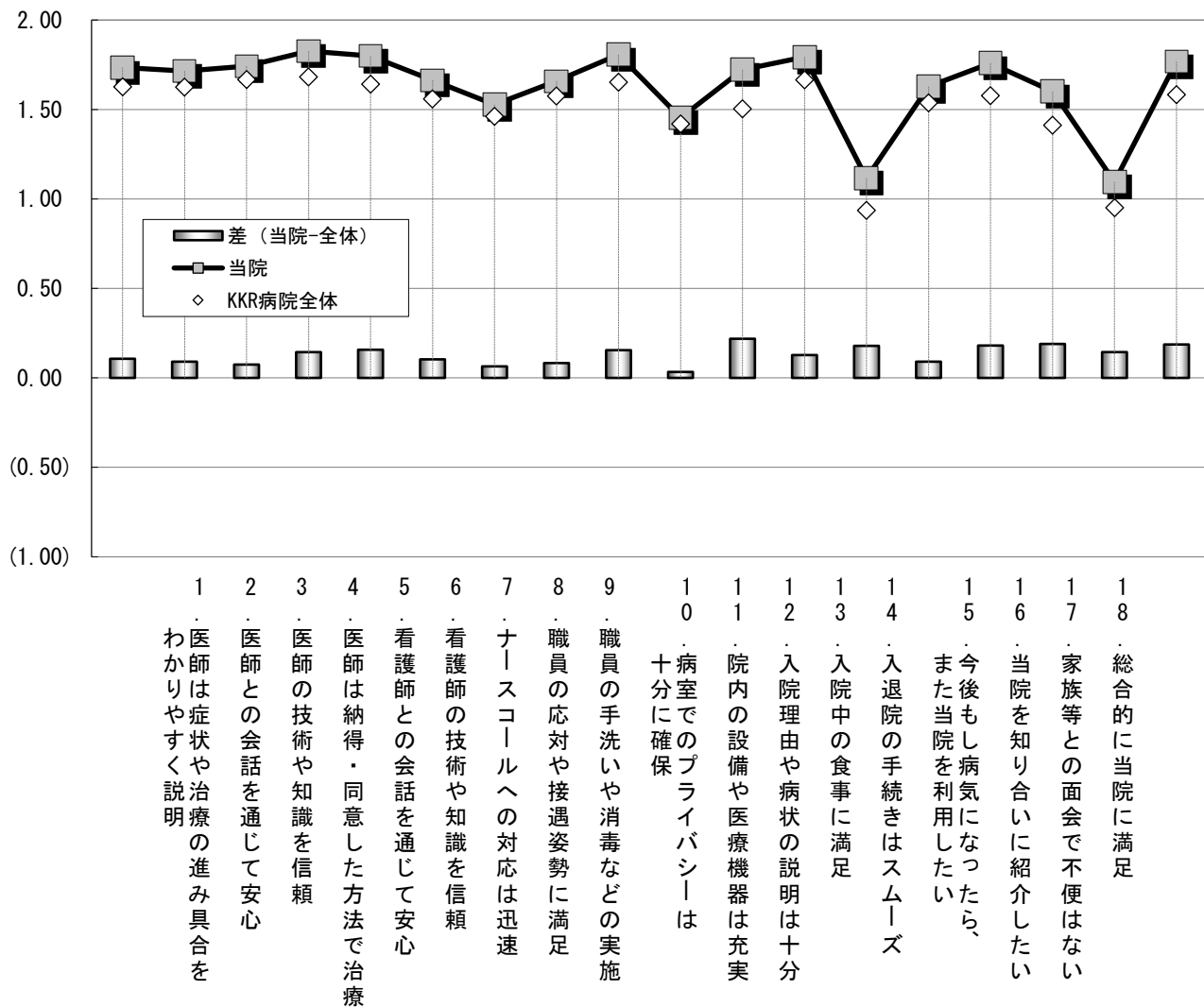
**【ポイント：総合的満足度】**

「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が80%、「ややそう思う」が16%で、合計96%が満足となっており、入院患者の総合的満足度は非常に高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度は非常に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病院全体をやや上回っている。

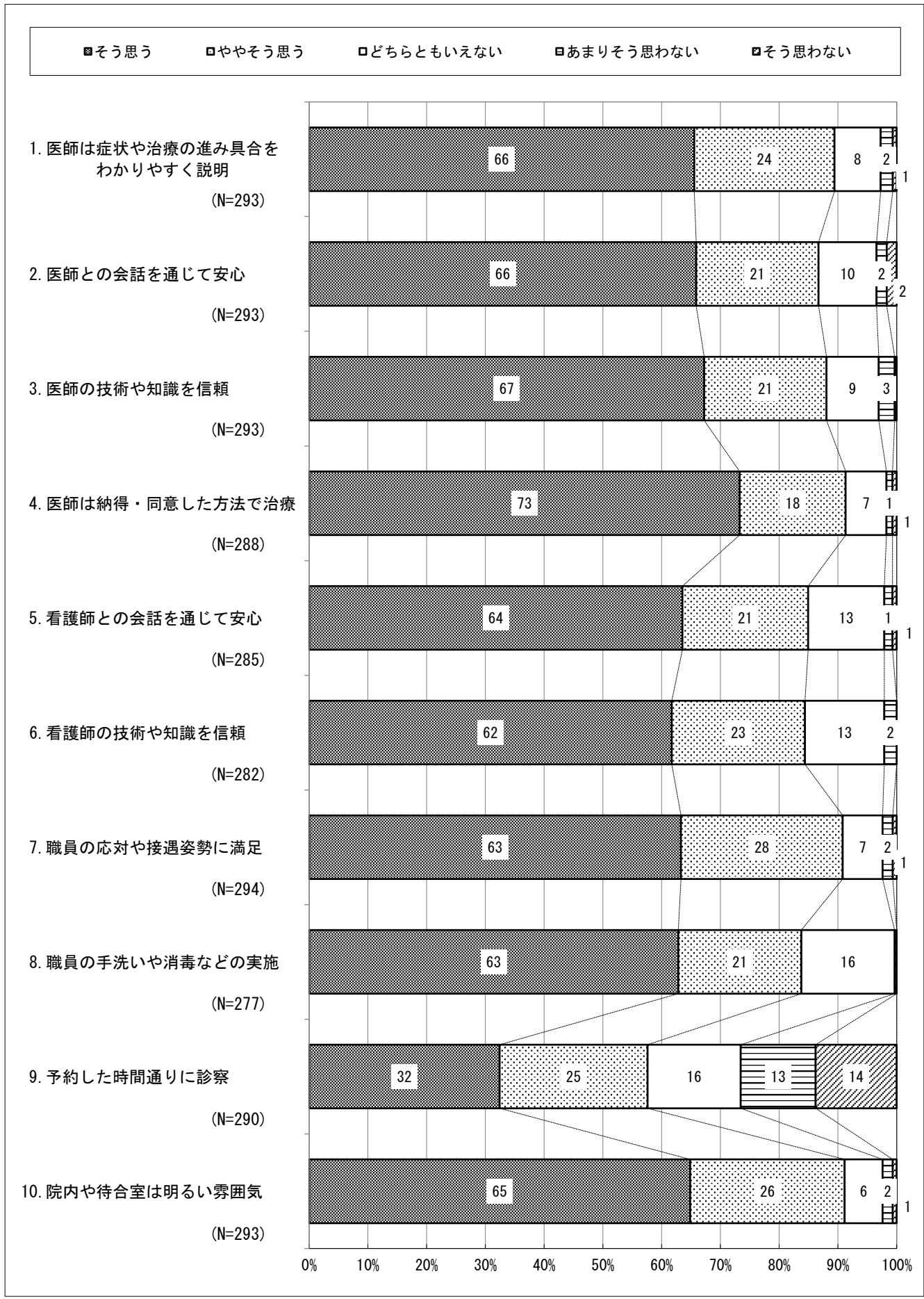
【KKR病院全体との比較（入院患者の個別設問）】

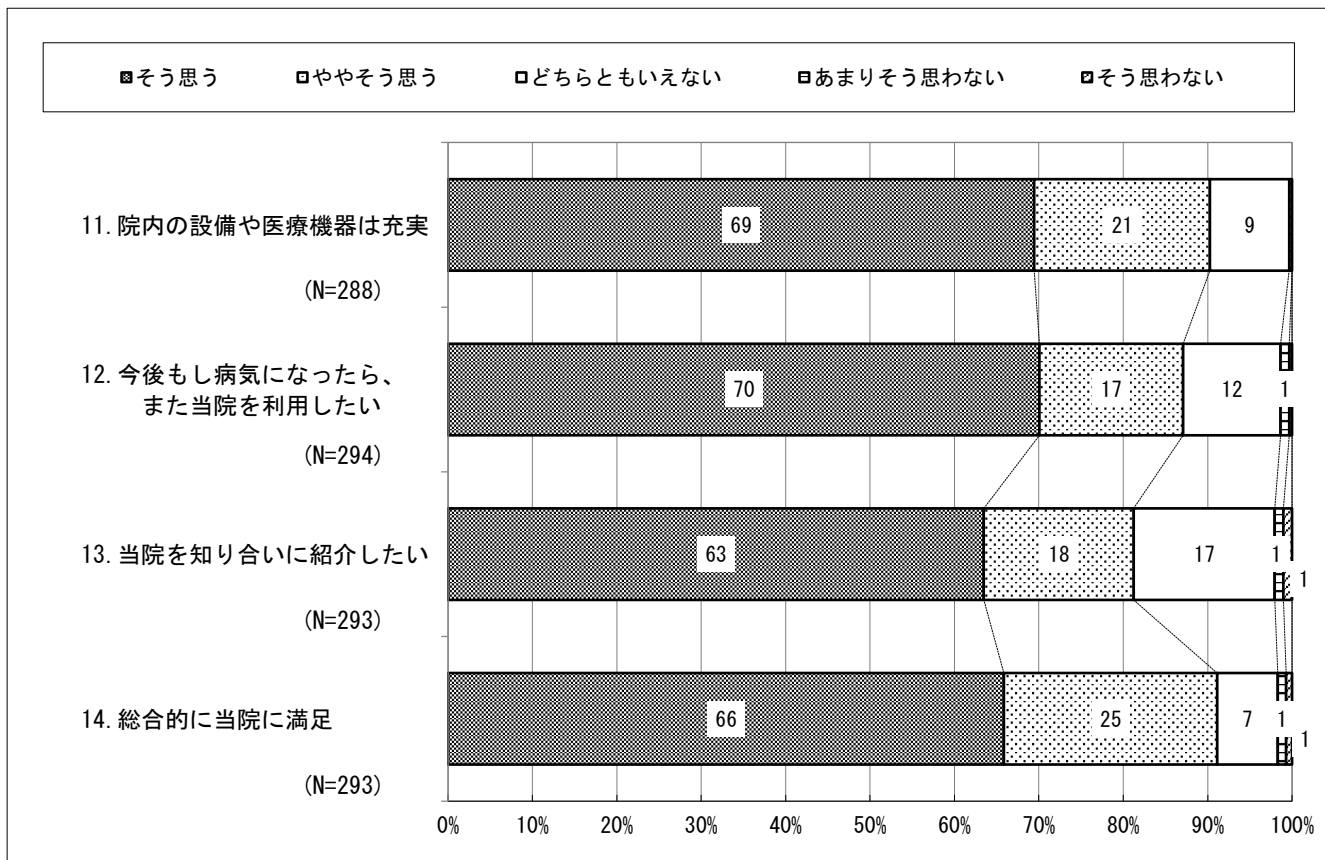
入院患者の個別設問ではすべての設問が当院がKKR病院全体よりも高い満足度となっている。

【ポイント：個別設問】

個別設問では、すべての設問が当院がKKR病院全体よりも高い満足度となっており、特に「院内の設備や医療機器は充実」は、KKR病院全体を上回っており、全体的に良好な結果と考えられる。時系列比較では、「家族等との面会で不便はない」の設問で、「そう思う」「ややそう思う」の合計が大きく増加しており、個別設問としては満足度は低いものの、改善が見られることから良い傾向と考えられる。

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25%であり、合計91%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1%、「そう思わない」は1%となっている。

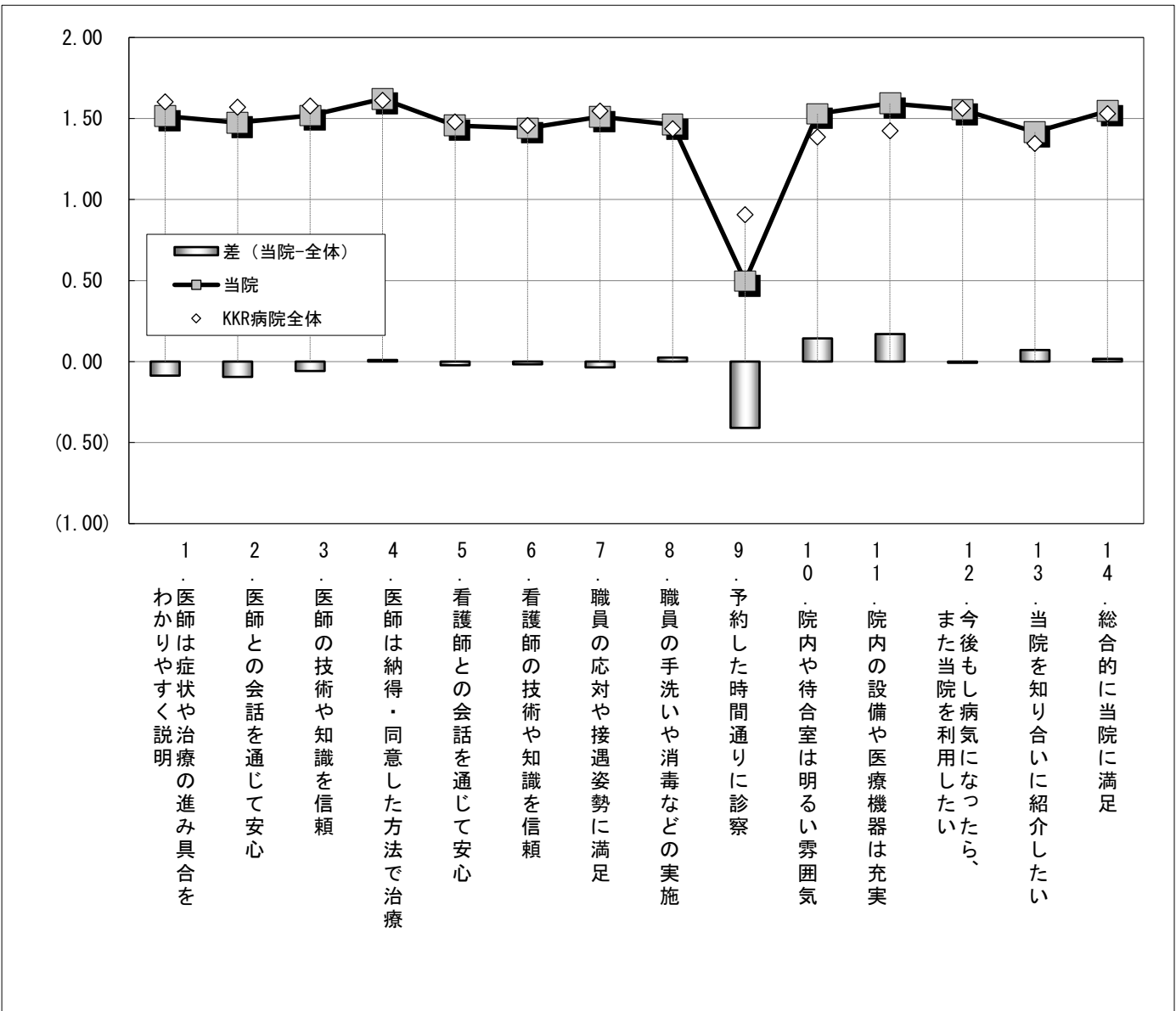
#### 【外来患者の個別設問】

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57%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計27%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25%で、合計91%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。

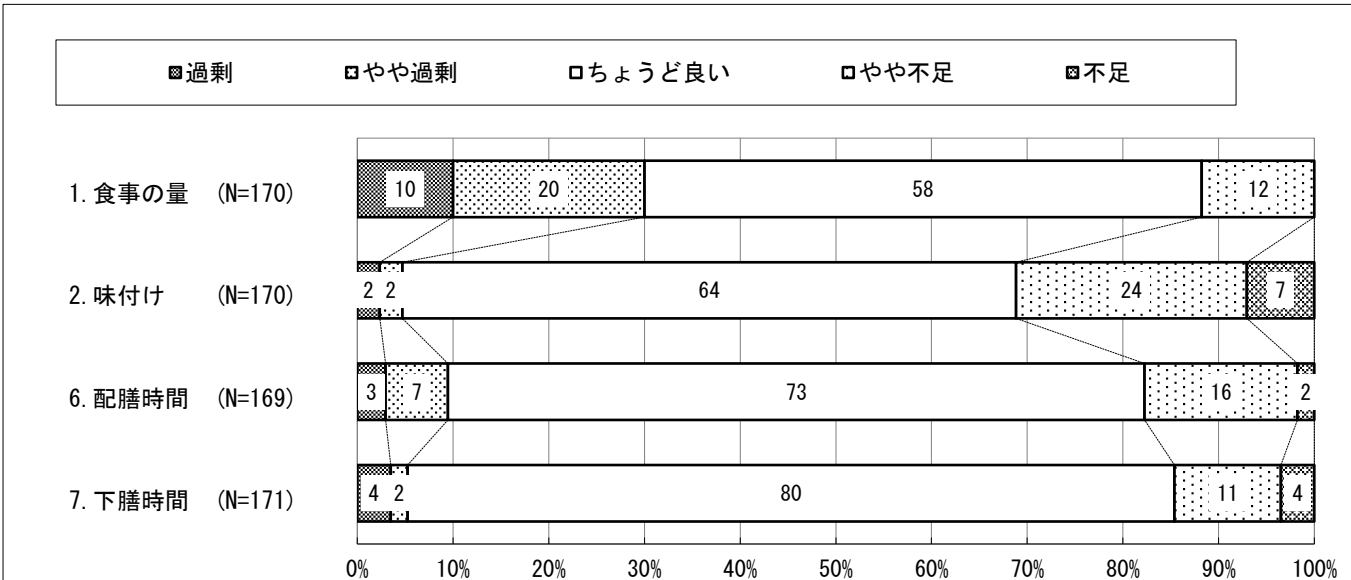
**【KKR病院全体との比較（外来患者の個別設問）】**  
 外来患者の個別設問では、特に「予約した時間通りに診察」の設問で、当院がKKR病院全体を下回っている。

**【ポイント：個別設問】**  
 個別設問では、ほとんどの設問がKKR病院全体とほぼ同水準であるものの、特に「予約した時間通りに診察」については個別設問とKKR病院全体との比較の双方で満足度が低く、特に注意が必要と考えられる。時系列比較では目立った変化は認められない。

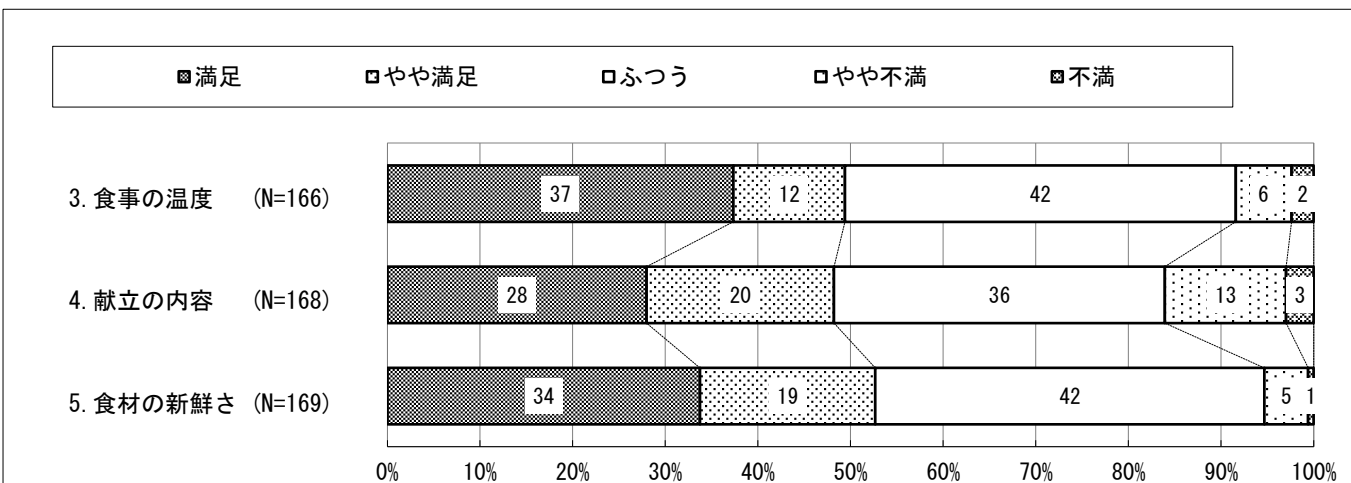
**問3** 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。

**【入院】**

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
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】**

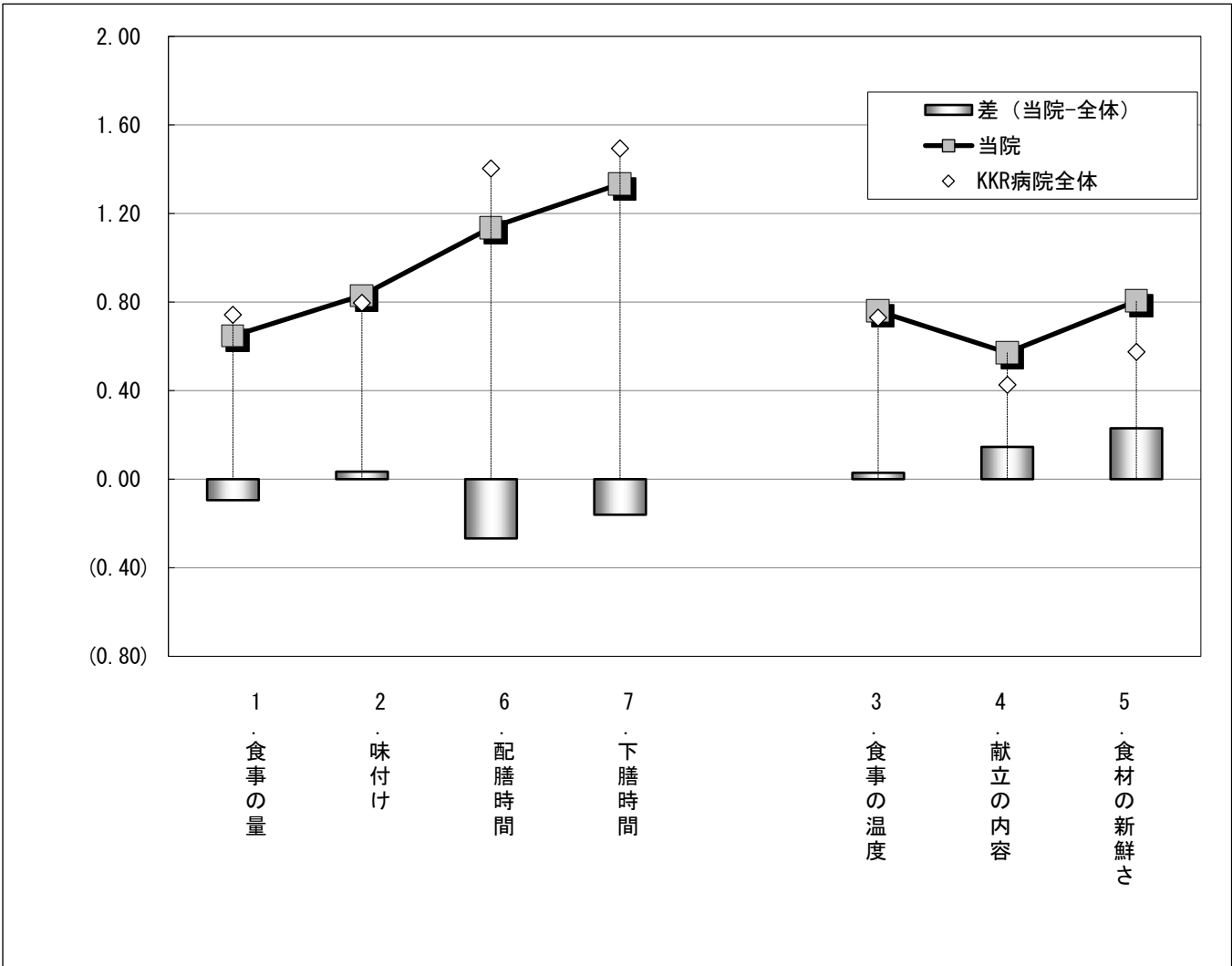
設問「食事の量」「味付け」「配膳時間」「下膳時間」のうち、「ちょうど良い」がもっとも多い設問は「下膳時間」であり、80%となっている。一方、「ちょうど良い」がもっとも少ない設問は「食事の量」であり、58%となっている。

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「献立の内容」であり、合計が48%となっている。一方、「不満」「やや不満」がもっとも多い設問も「献立の内容」であり、合計が16%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。

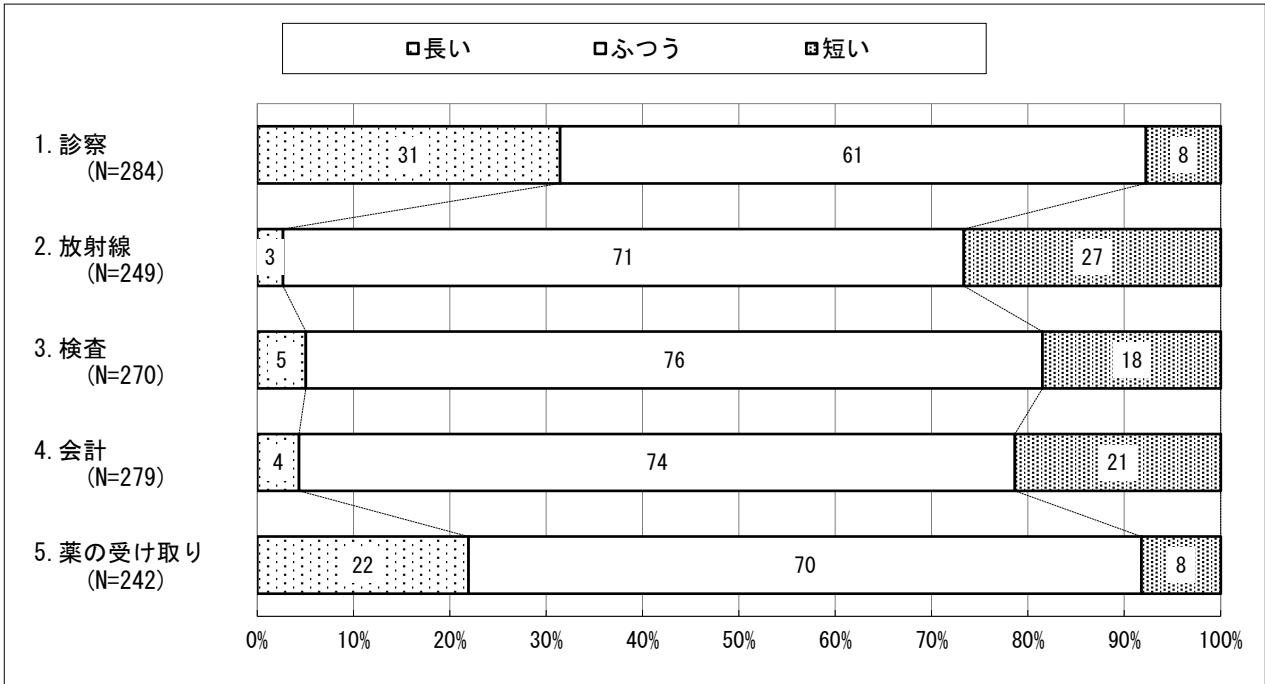
- 1) 食事の量、味付け、配膳・下膳時間  
過剰=-2 やや過剰=-1 ちょうど良い=2 やや不足=-1 不足=-2
  - 2) 食事の温度、献立の内容、食材の新鮮さ  
満足=2 やや満足=1 ふつう=0 やや不満=-1 不満=-2
- 1) と 2) では数値化の手法が異なるので留意が必要である。

※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、特に「献立の内容」「食材の新鮮さ」の設問がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「配膳時間」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は、特に「献立の内容」「食材の新鮮さ」の設問がKKR病院全体をやや上回っている。一方、「配膳時間」の設問がKKR病院全体を下回っている。時系列比較でも、「味付け」の「ちょうど良い」の回答割合、「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」の「満足」「やや満足」の回答割合が増加しており、改善が見られることから良い傾向と考えられる。一方、「配膳時間」「下膳時間」については、「ちょうど良い」の回答割合が減少しているため、改善が必要と考えられる。

**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、27%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。

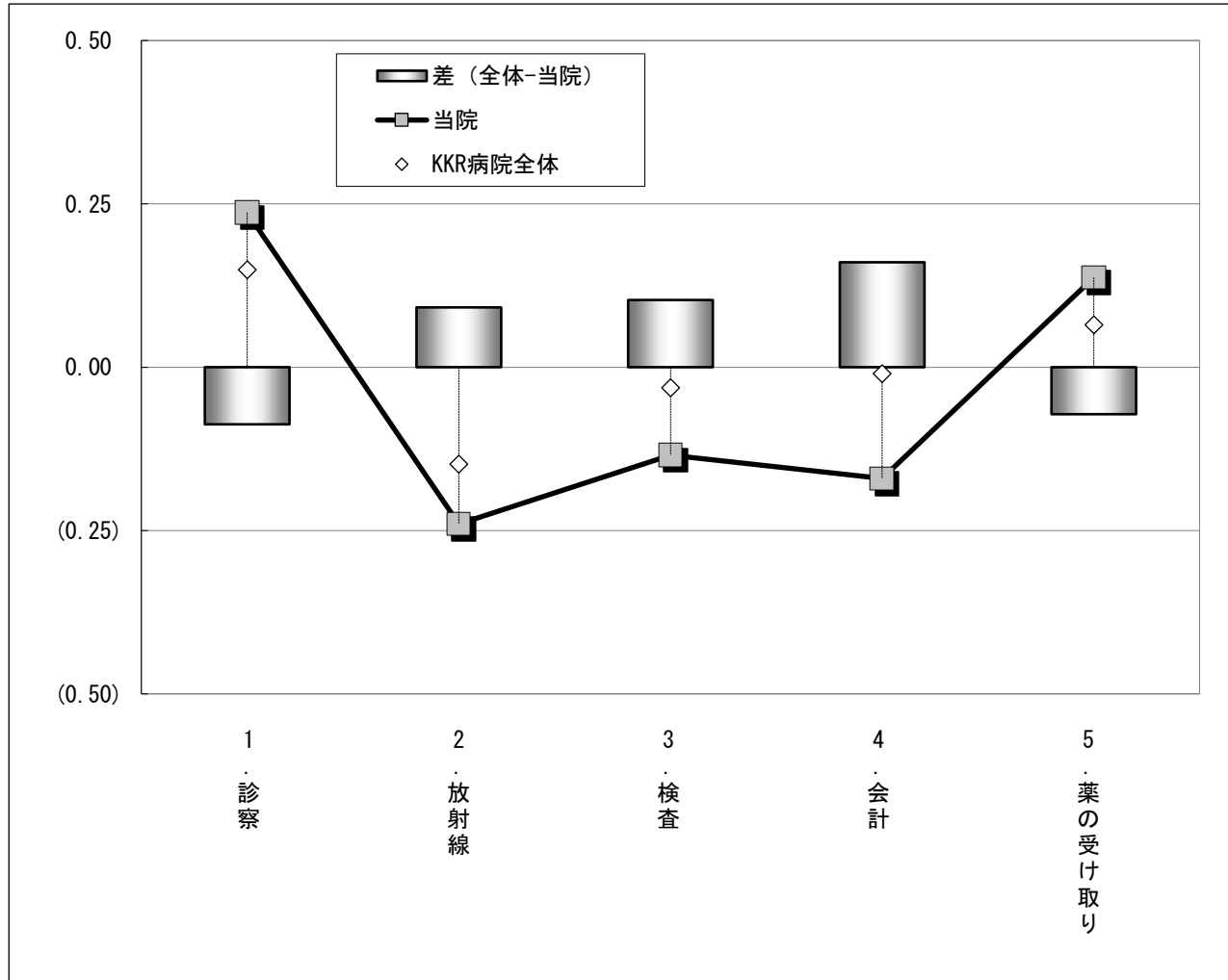


## 問3

【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。

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、特に「会計」の設問で当院がKKR病院全体をやや上回っている。

## 【ポイント】

外来患者の待ち時間については、特に「会計」の設問で当院がKKR病院全体をやや上回っている。時系列比較では、ほぼすべての設問において、「短い」の回答割合が増加、または、「長い」の回答割合が減少しており、改善が見られることから良い傾向と考えられる。

問4 【入院】	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。
	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

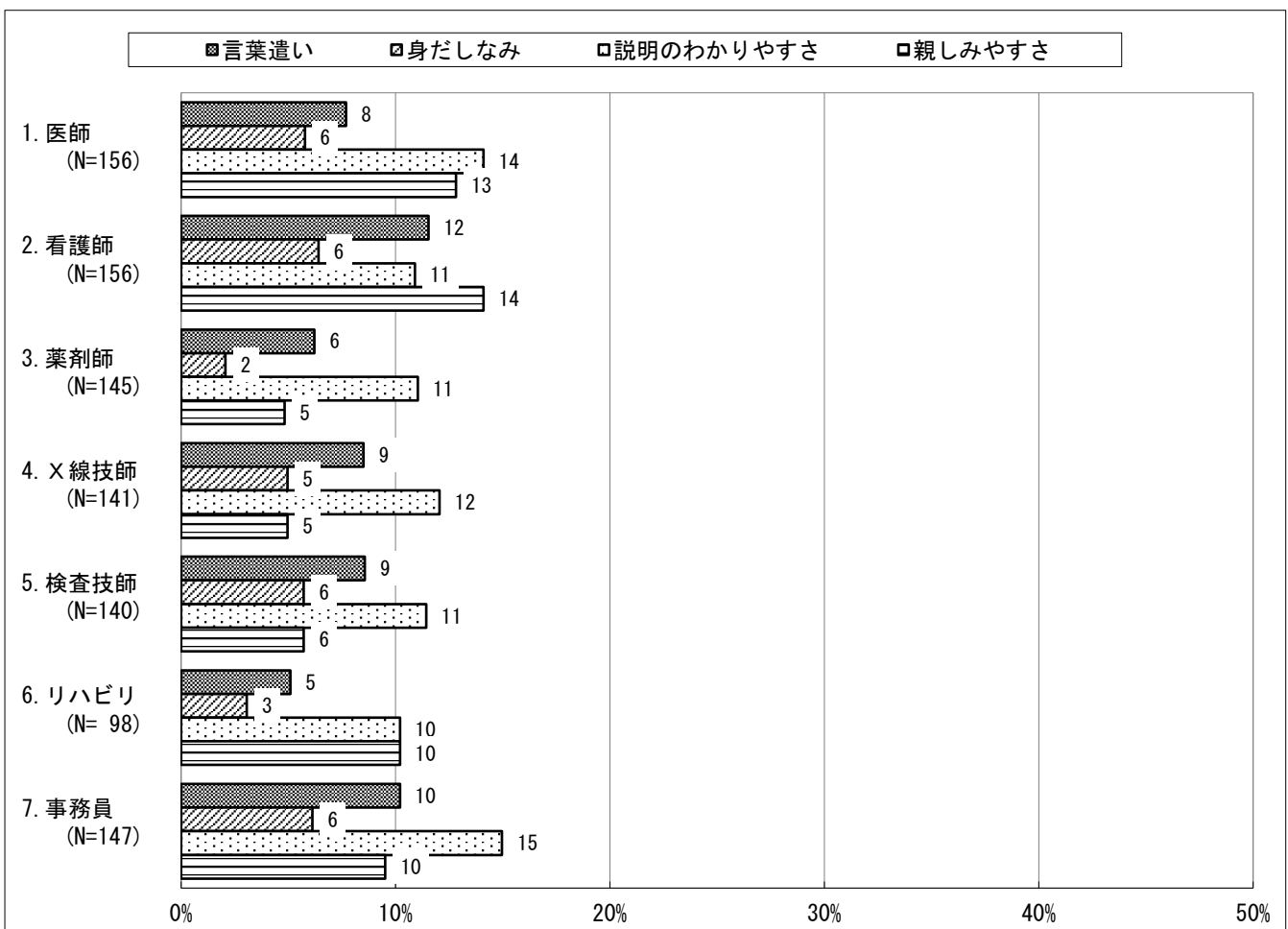
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
24.4%	21.8%	15.2%	17.0%	17.9%	18.4%	25.2%

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。



※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】

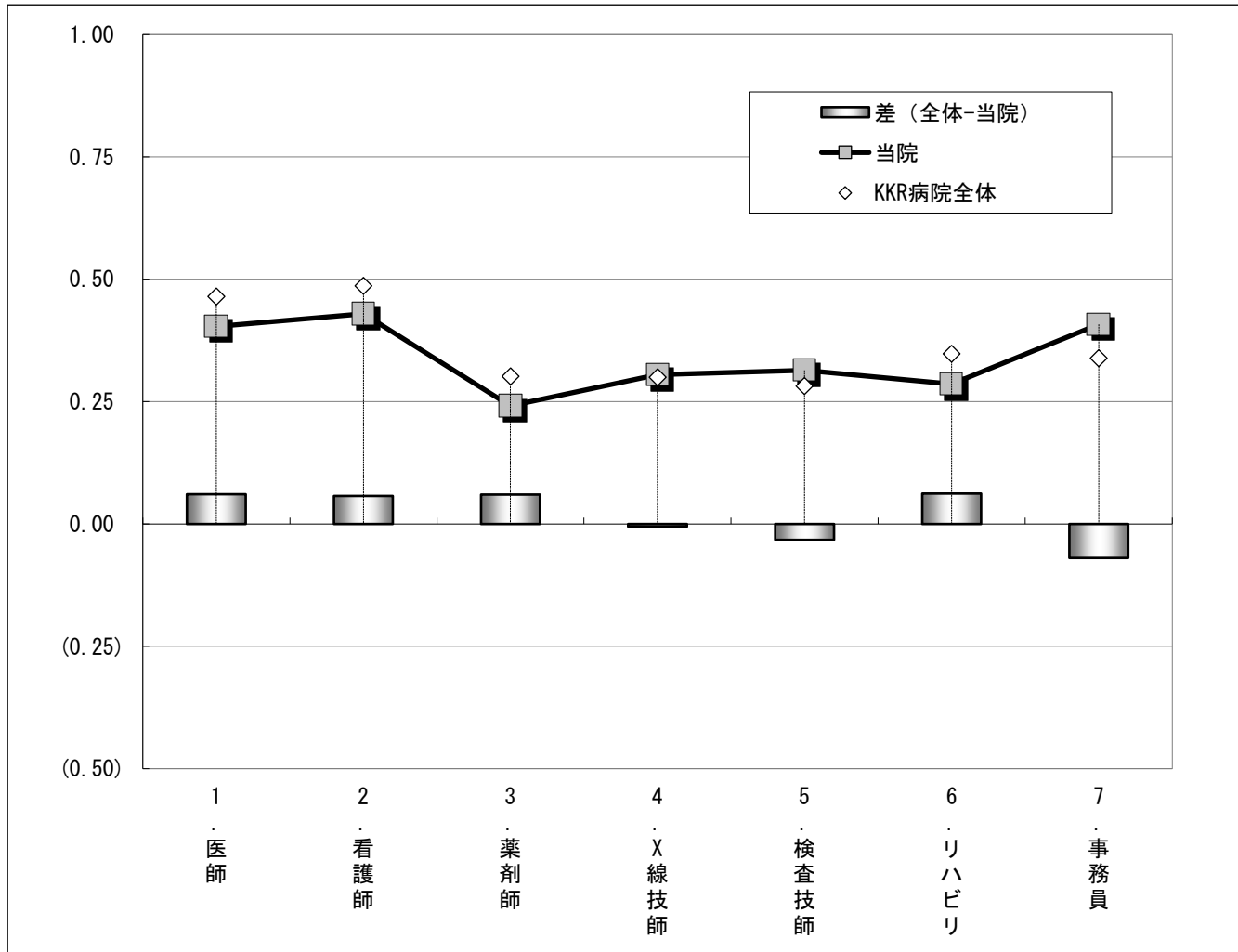
どれくらいの割合の人が接遇に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

## 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。  
 $\Sigma$  (言葉遣い+身だしなみ+説明のわかりやすさ+親しみやすさ 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、どの職種も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「事務員」の改善要望率が25.2%ともっとも高いものの、大きな問題はないと考えられる。「事務員」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。KKR病院全体との比較においてもどの職種もKKR病院全体とほぼ同水準となっており、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、「リハビリ」に対する改善要望率が2022年の12.2%から2023年は18.4%に増加しているため、注意が必要である。

問4 【外来】	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。
	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

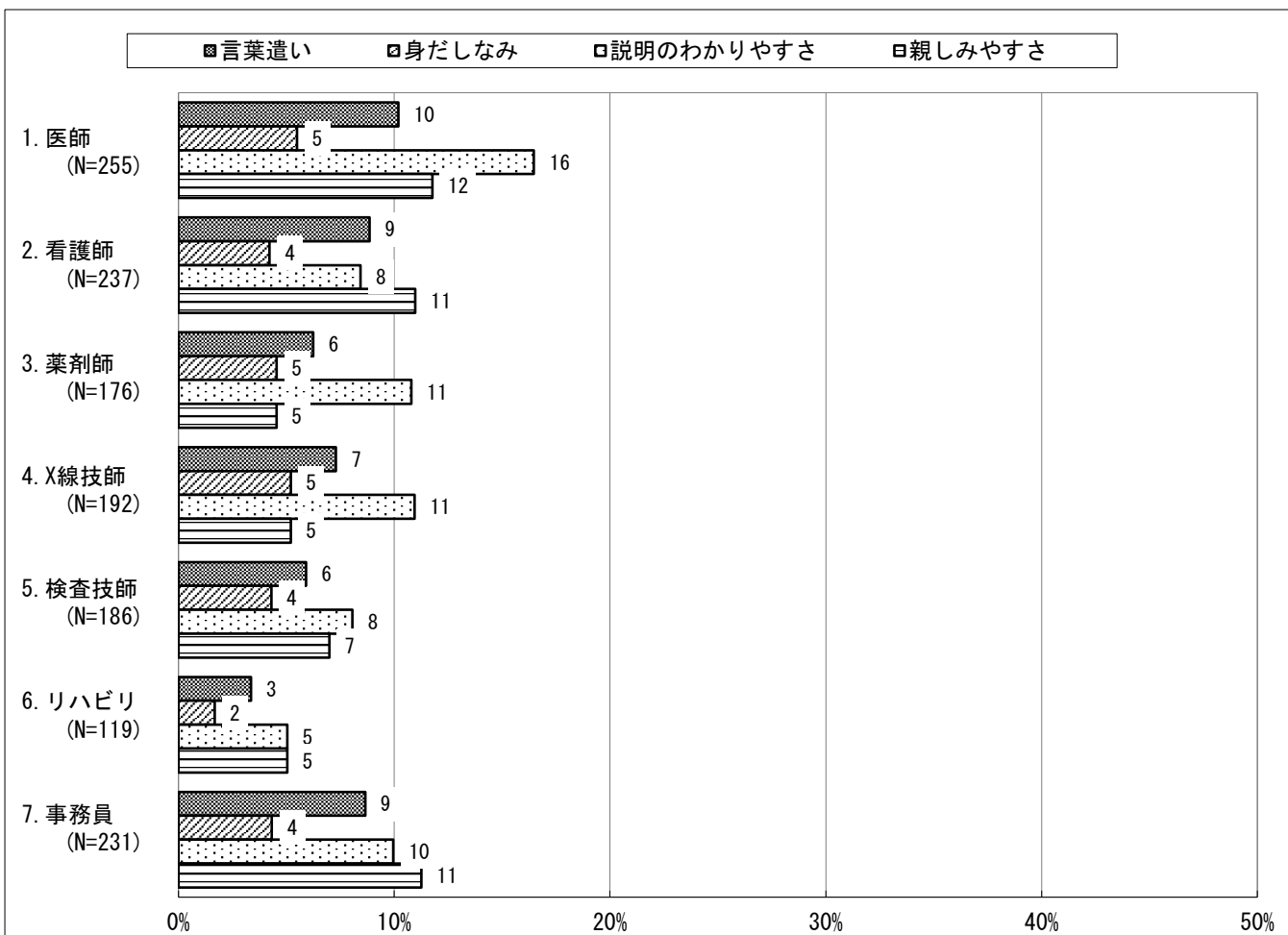
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
27.1%	19.4%	14.8%	14.6%	14.0%	10.1%	22.5%

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。

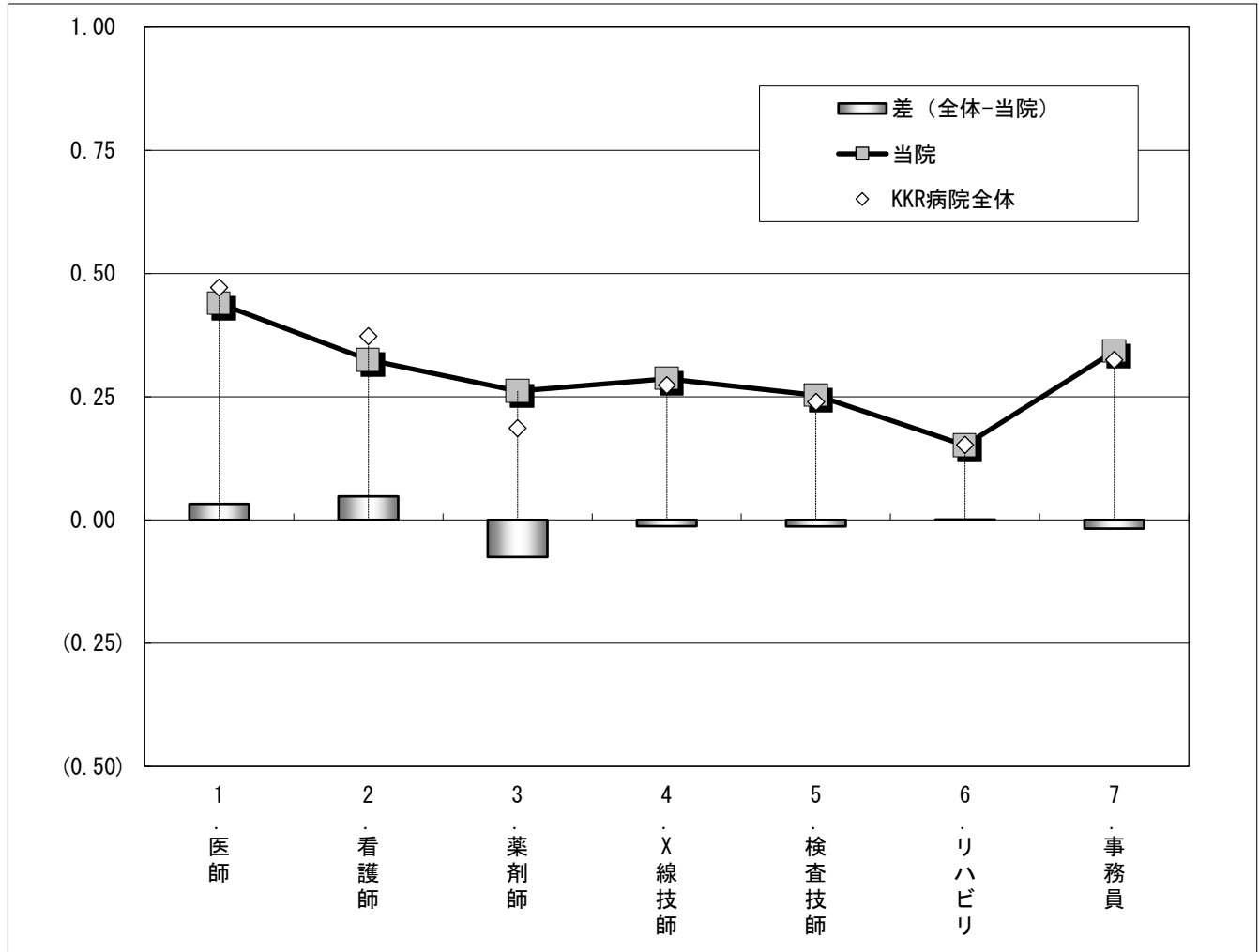


※このページのグラフは、外来患者に対し、「言葉遣い」や「親しみやすさ」などの接遇態度について、改善すべき点についての職種別の結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【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。  
 $\Sigma$  (言葉遣い+身だしなみ+説明のわかりやすさ+親しみやすさ 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、どの職種も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27.1%ともっとも高いものの、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。KKR病院全体との比較においてもどの職種もKKR病院全体とほぼ同水準となっており、入院患者への接遇と同様に、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。時系列比較では目立った変化が認められない。

問5 【入院】	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。
	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

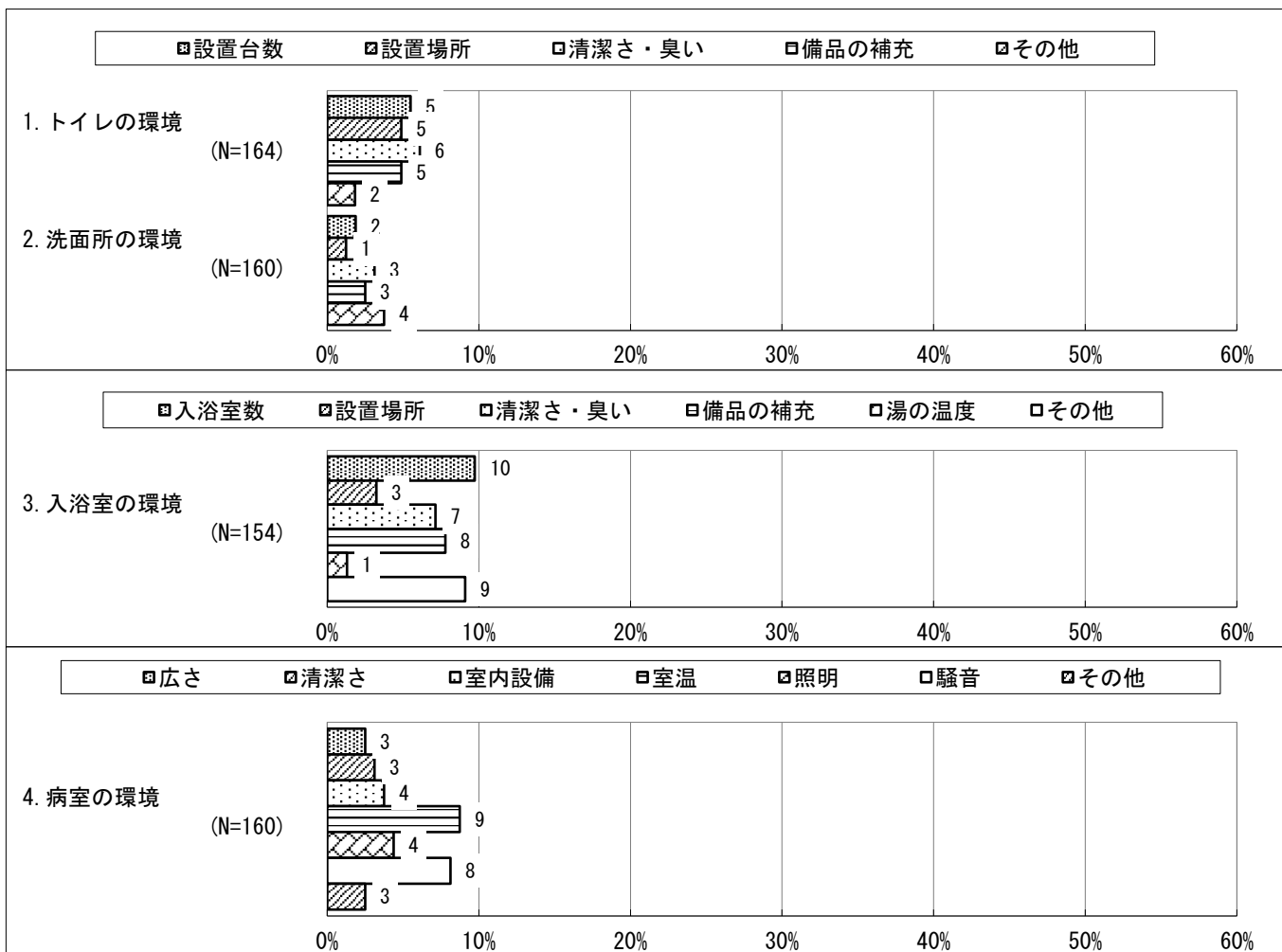
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

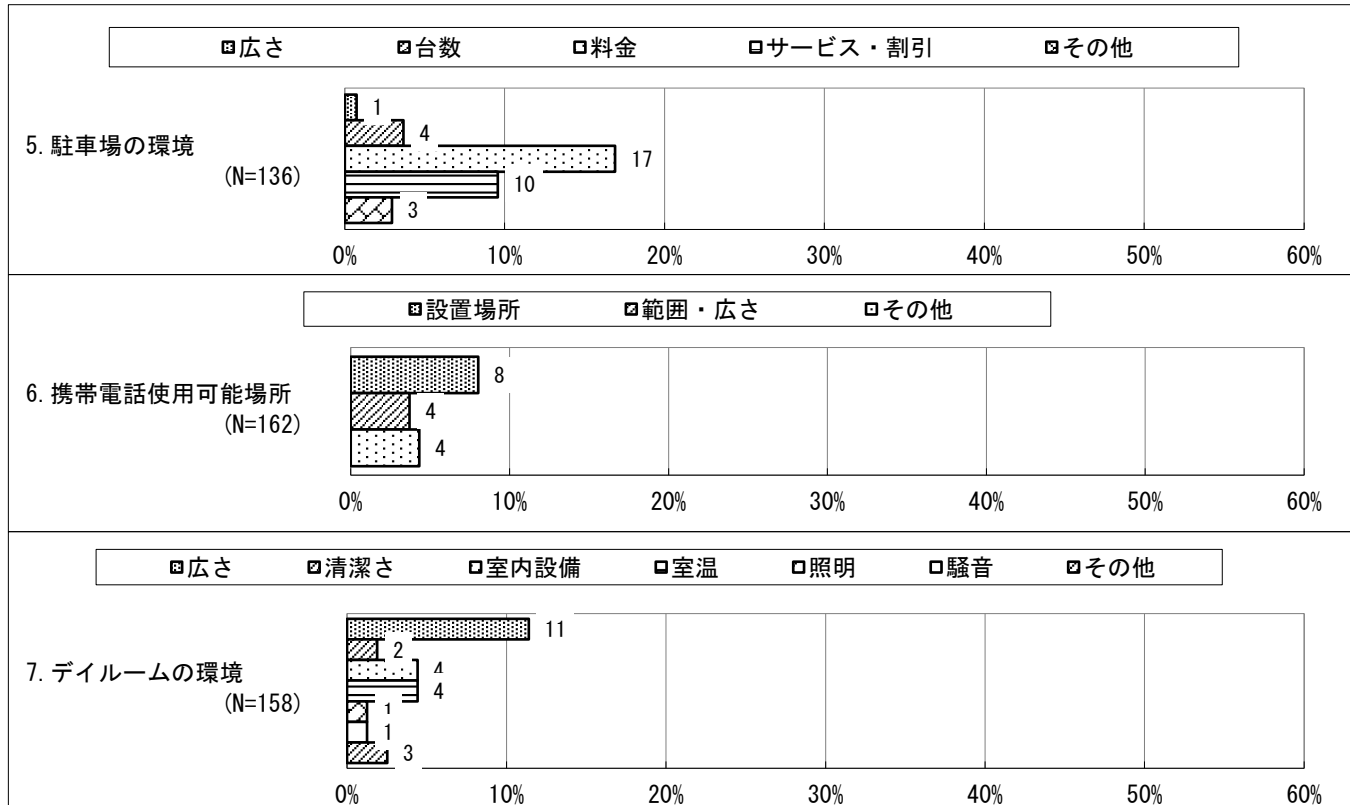
(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	16.5%	5. 駐車場の環境	23.5%
2. 洗面所の環境	10.6%	6. 携帯電話使用可能場所	13.6%
3. 入浴室の環境	28.6%	7. デイルームの環境	19.0%
4. 病室の環境	21.3%		

2. 改善要望内訳

このページおよび次ページのグラフは、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」の表示は割合。





※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。

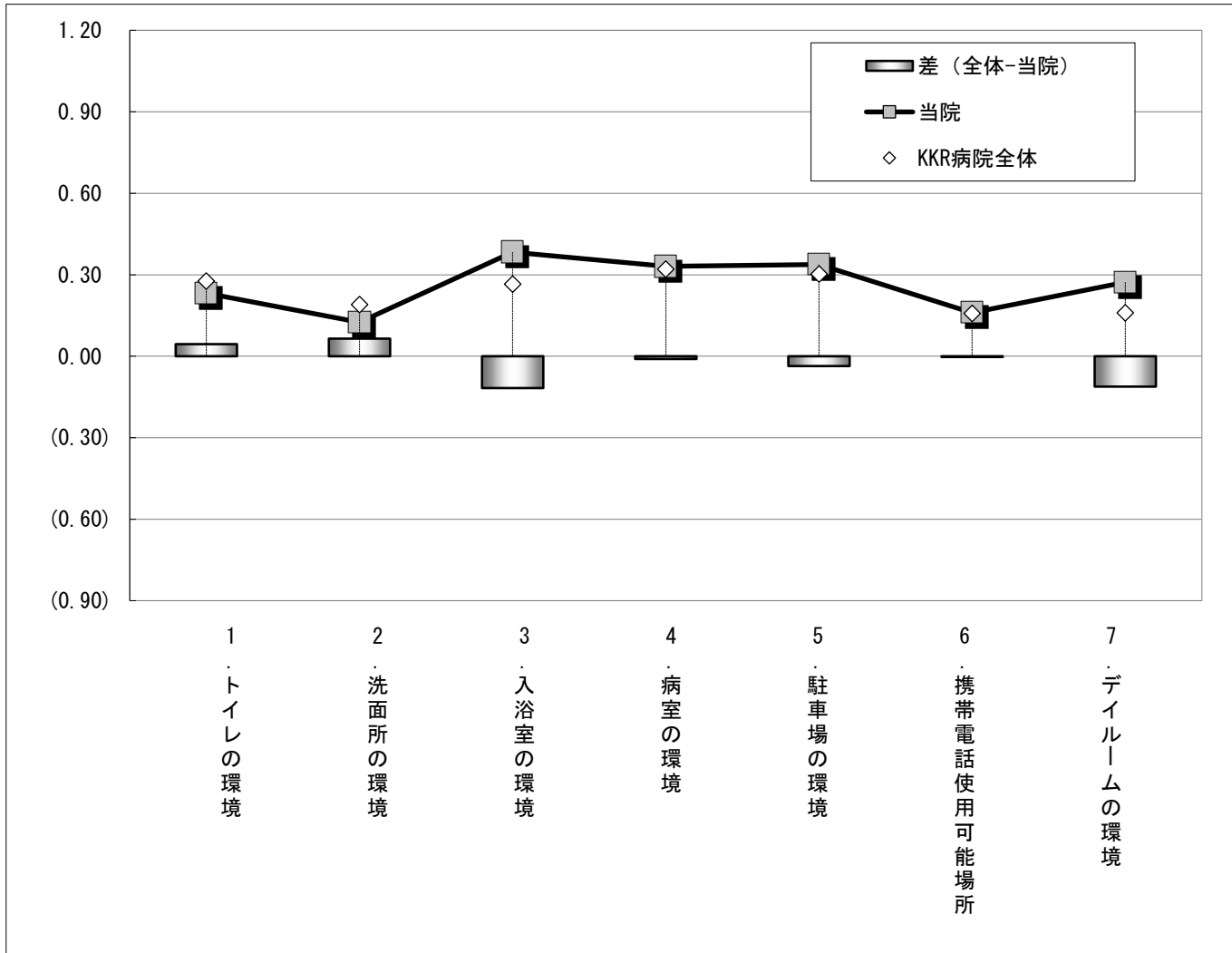
**【入院患者からの施設等に関する改善要望】**  
 どれくらいの割合の人が施設等に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い施設はなかった。内訳を見ても、要望が特に多いと考えられる20%を上回るものはなかった。

## 問5

## 【入院】

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。

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。  
 $\Sigma$  (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、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】  
 施設等に関する改善要望は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。改善要望率も「入浴室の環境」が28.6%ともっとも高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では、「駐車場の環境」「デイルームの環境」に対する改善要望率が増加しているため、注意が必要である。



問5 【外来】	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。
	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-特になし件数)/N

1. トイレの環境	11.9%	4. 駐車場の環境	21.1%
2. 売店のサービス	9.6%	5. 携帯電話使用可能場所	7.3%
3. 院内案内表示	9.8%		

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。

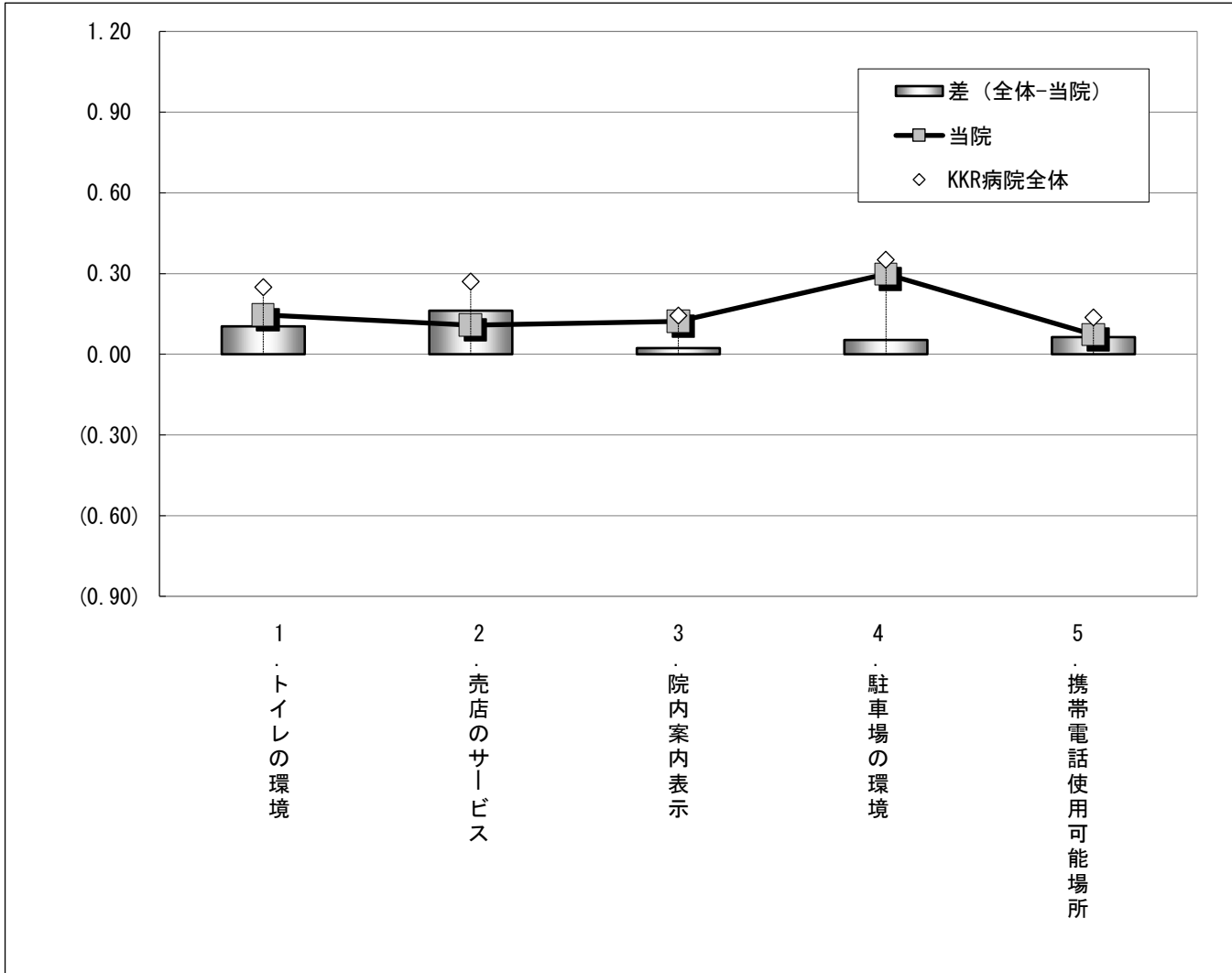


※このページのグラフは、外来患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

【外来患者からの施設等に関する改善要望】

どれくらいの割合の人が施設等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施設はなかった。内訳を見ても、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 【外来】	<p>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。</p> <p>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</p>
------------	--



※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。  
 $\Sigma$  (改善の必要ありとの回答数) / 回答者数(無回答者を除く)

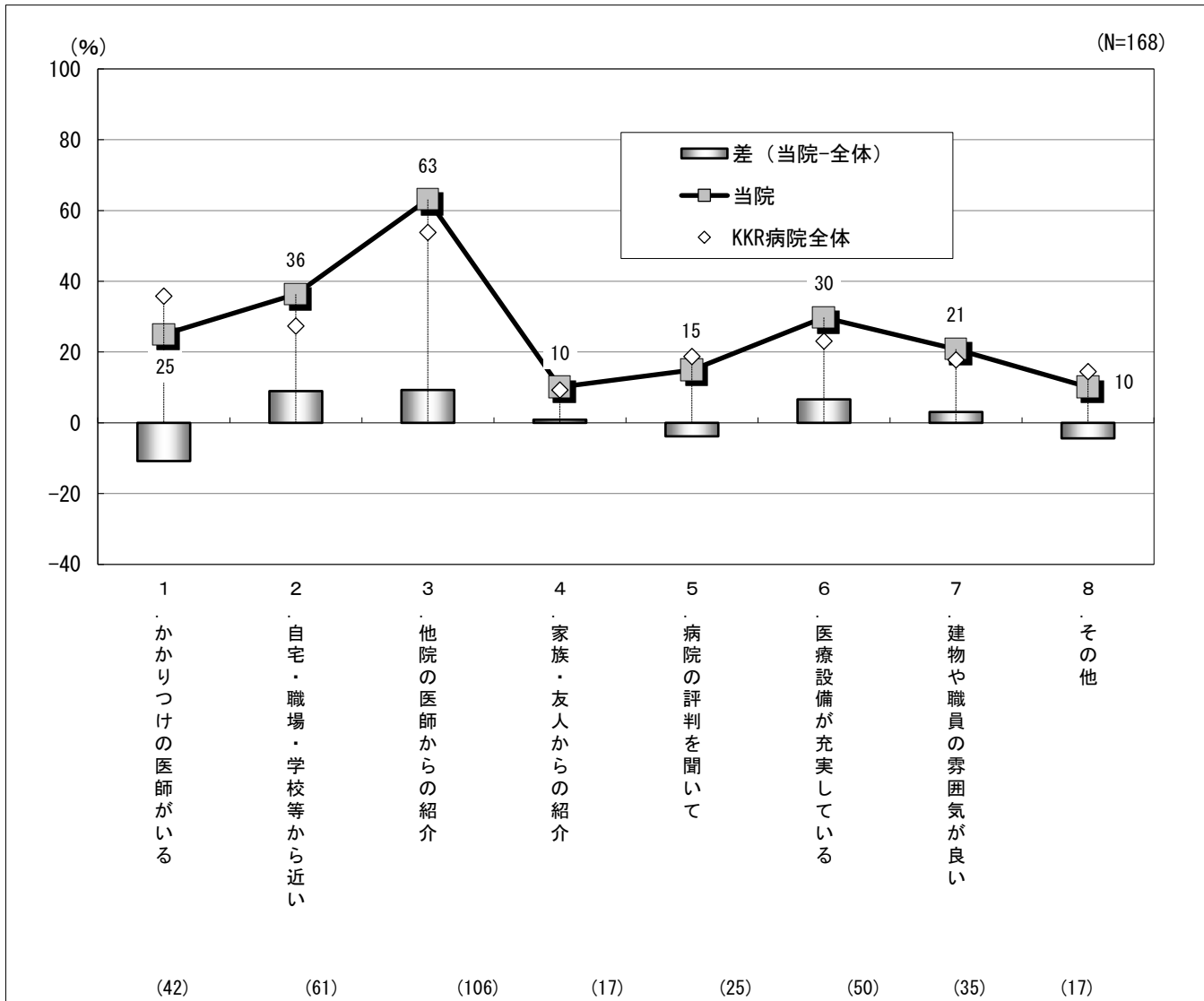
※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の施設等に対する「改善要望」を数値化したうえで、当院とKKR病院全体とを比較している。この場合、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。

**【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、KKR病院全体に比べて、特に「売店のサービス」がやや少なくなっている。

**【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「売店のサービス」がやや少なくなっている。改善要望率も「駐車場の環境」が21.1%ともっとも高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較でも、「トイレの環境」に対する改善要望率が、2022年の16.9%から2023年の11.9%に減少しており、良い傾向と考えられる。

**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、KKR病院全体に比べて特に「かかりつけの医師がいる」がやや低くなっている。

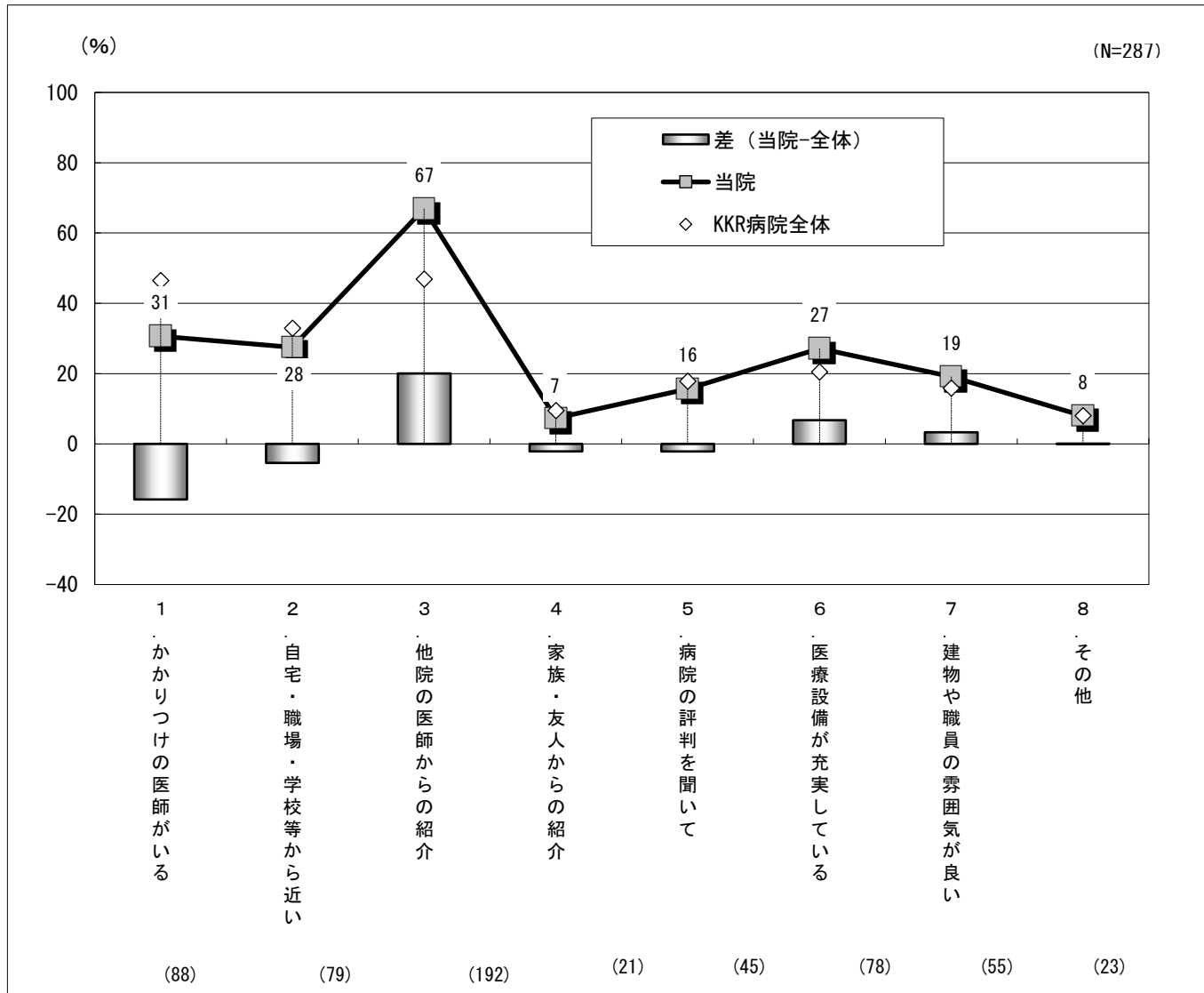
**【ポイント】**  
 入院患者が当院を選んだ理由については、「他院の医師からの紹介」が63%ともっとも高くなっている。次いで「自宅・職場・学校等から近い」が36%と高くなっており、その次に「医療設備が充実している」が30%となっている。KKR病院全体と比較すると「かかりつけの医師がいる」がやや低くなっている。時系列比較では「他院の医師からの紹介」「医療設備が充実している」が増加している。医療そのものの信頼が来院理由に影響を与えていることがわかることから、今後も、他院の医師からの信頼を維持・向上させるとともに、さらに信頼感を高めるような連携や情報交流を進めていくことが期待される。

## 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病院全体に比べて特に「他院の医師からの紹介」がやや高くなっており、一方、「かかりつけの医師がいる」はやや低くなっている。

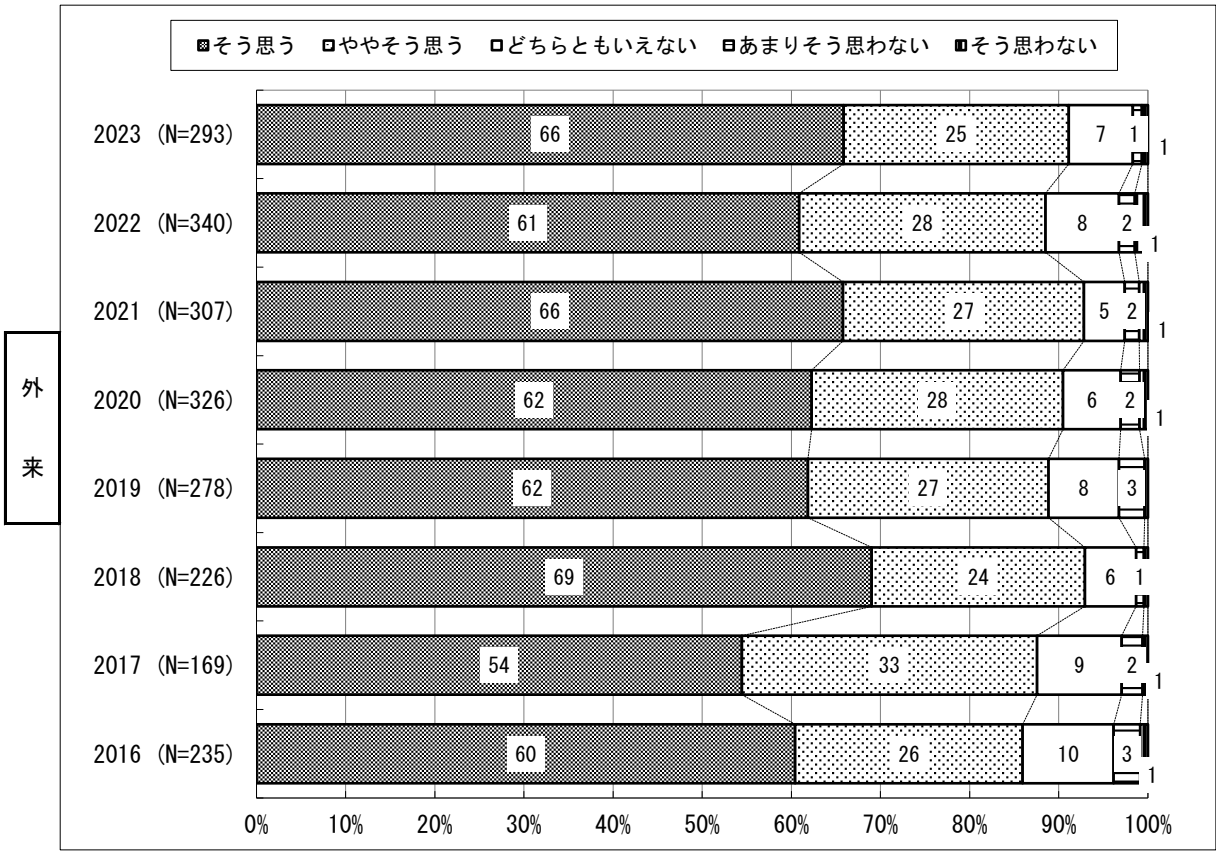
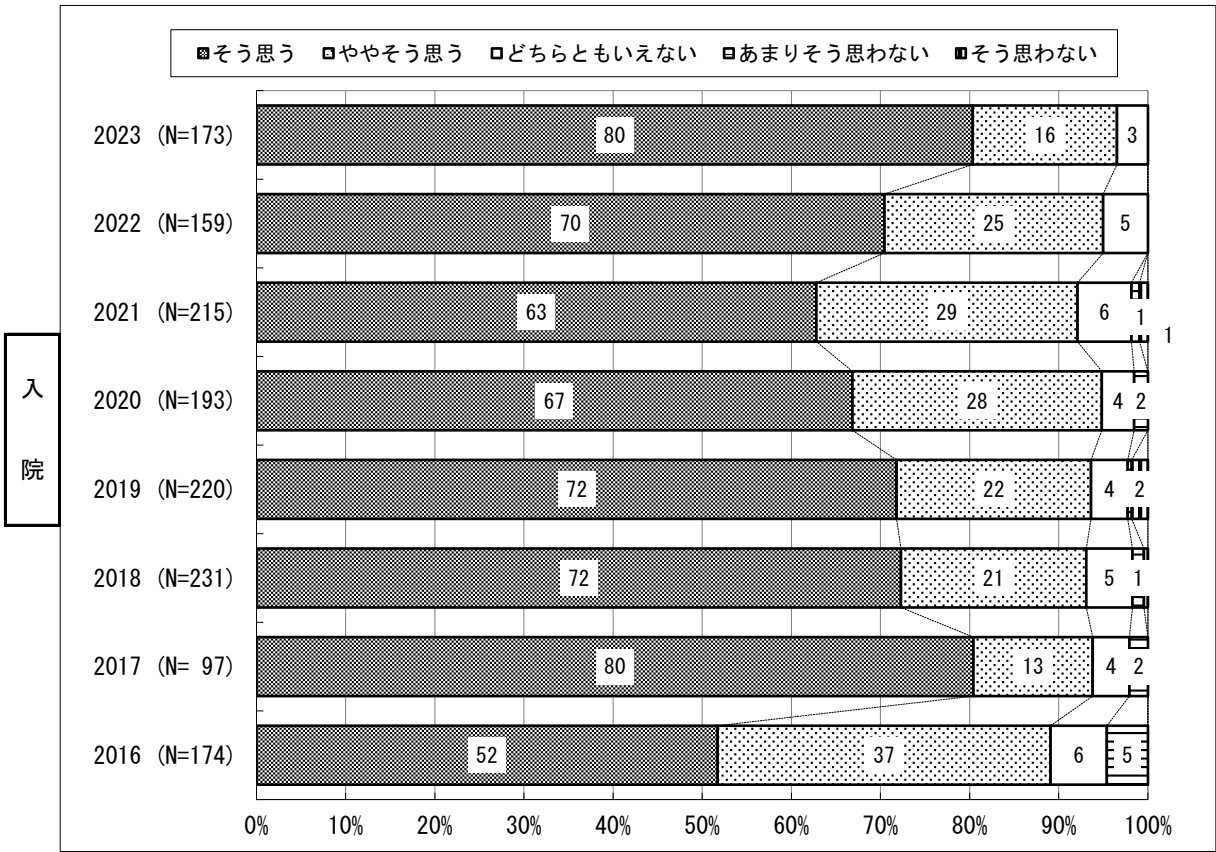
## 【ポイント】

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67%と最も高くなっている。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、一方、「かかりつけの医師がいる」はやや低くなっている。時系列比較では目立った変化は認められない。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。

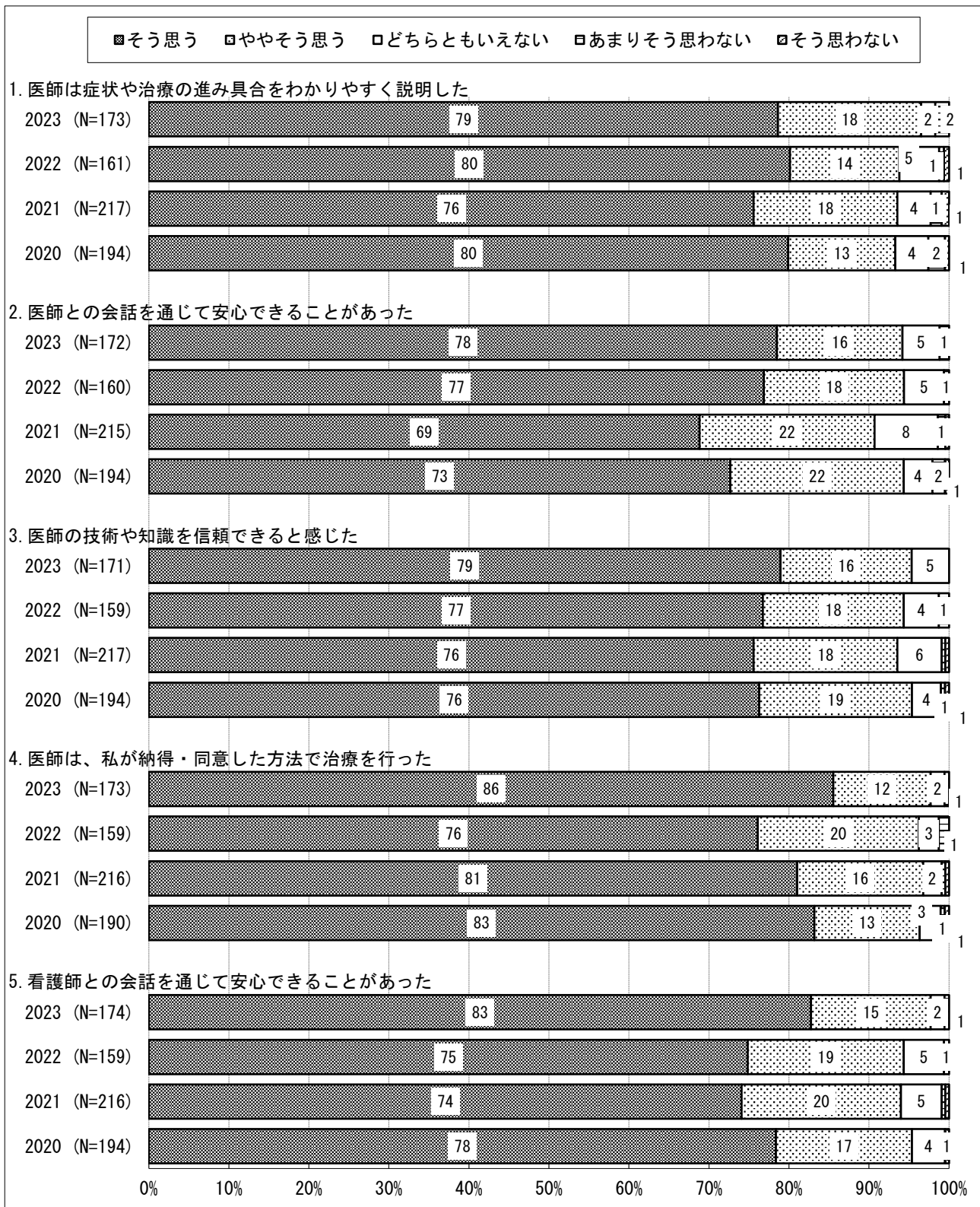
## 【時系列比較】

入院：問2～6  
外来：問2～6

**問2** 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。

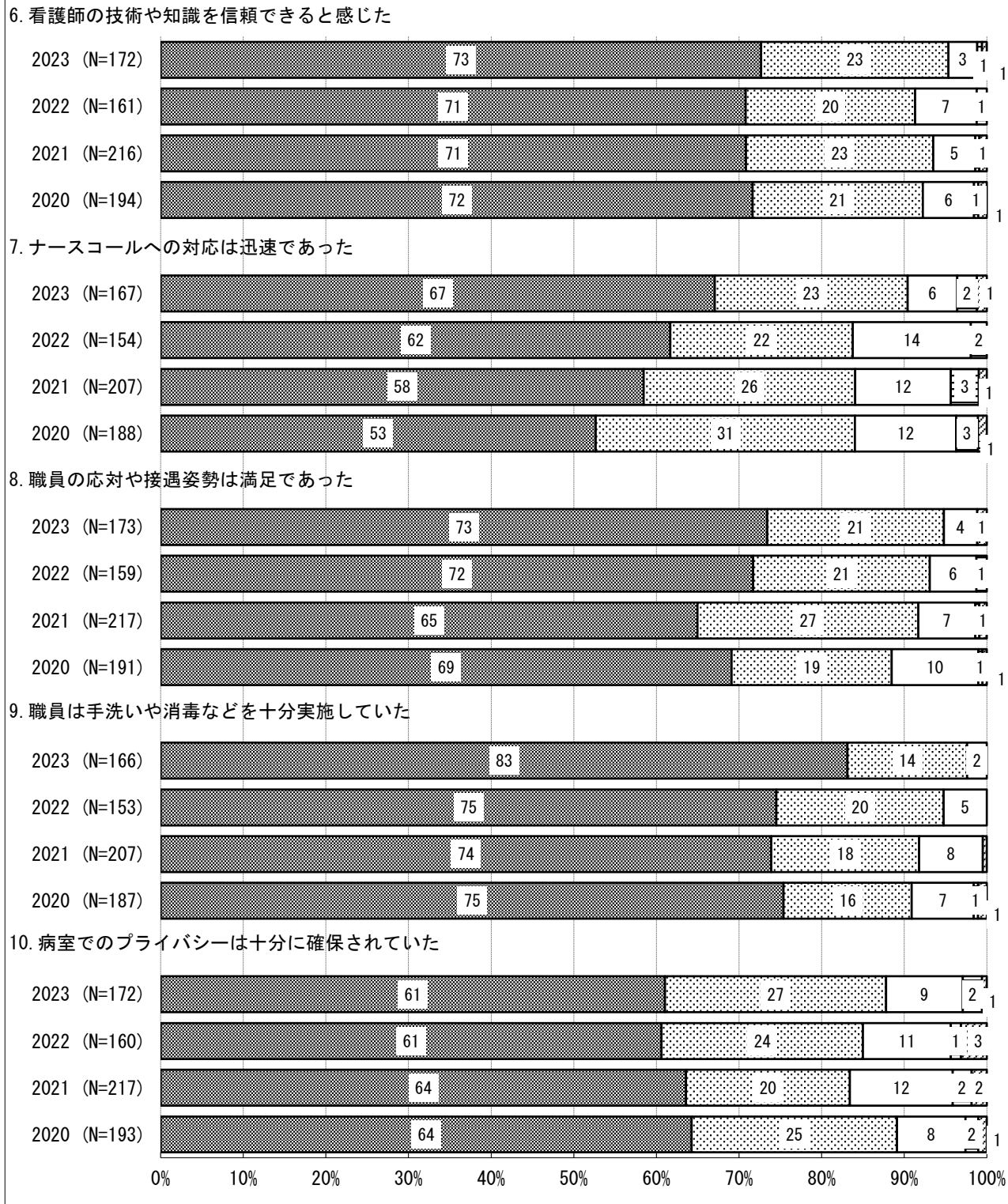


**問 2**  
**【入院】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 1～5



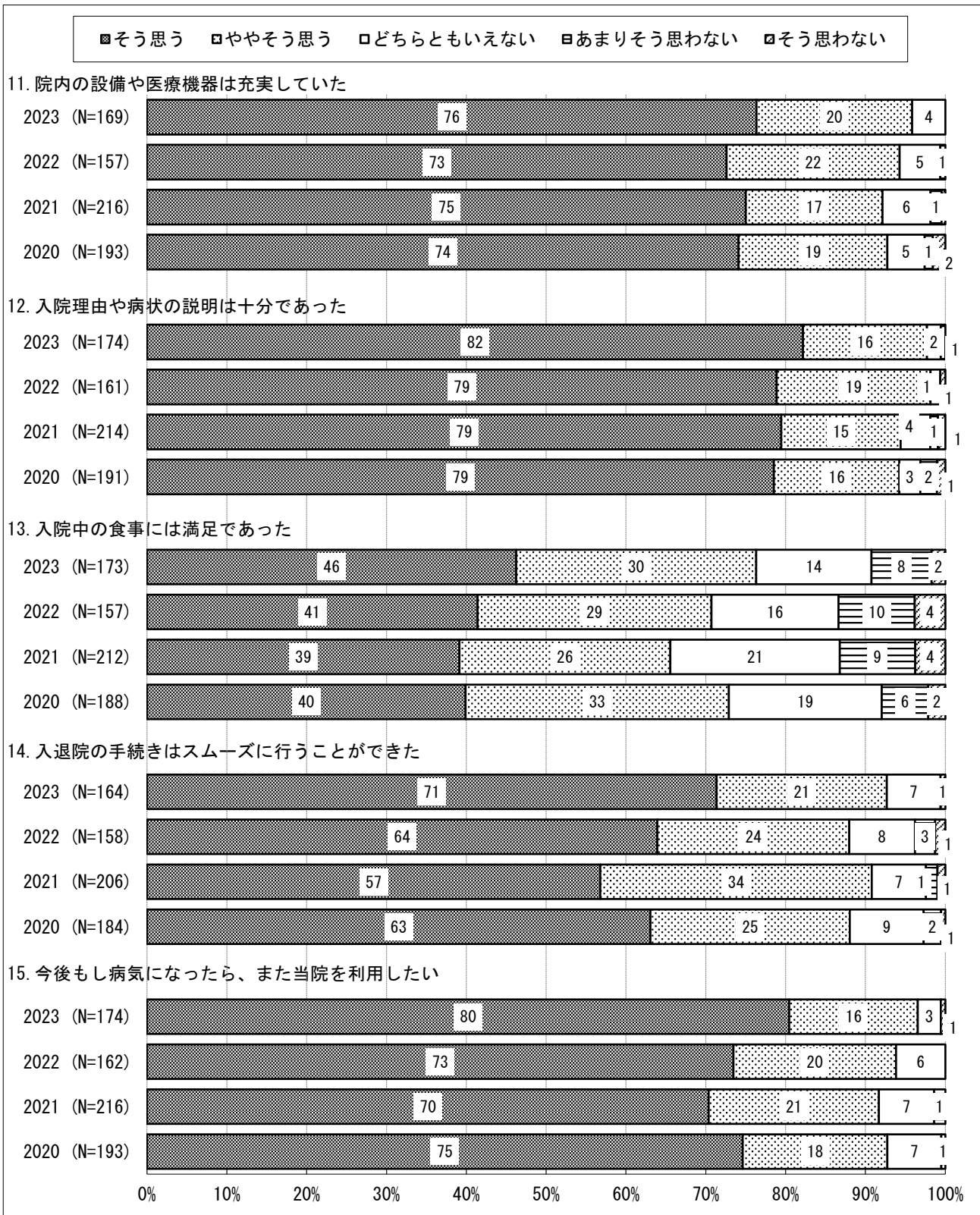
問2 入院  
問2 当院に対する評価について教えてください。 問6～10

■ 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



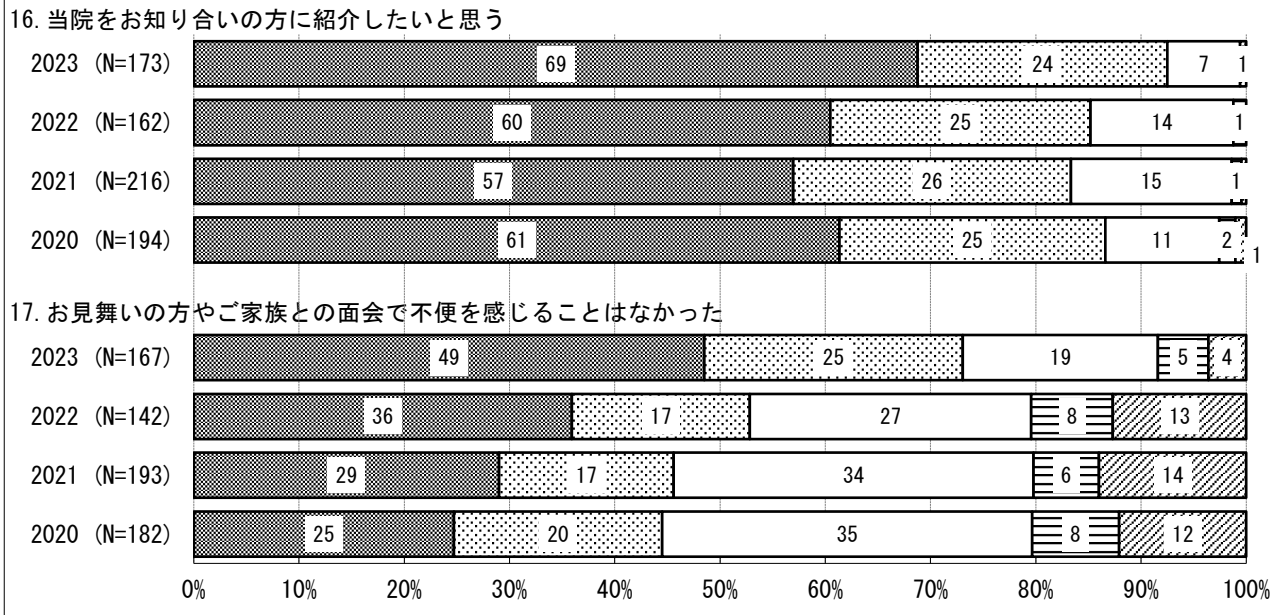


**問 2**  
**【入院】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 1 1～15



**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

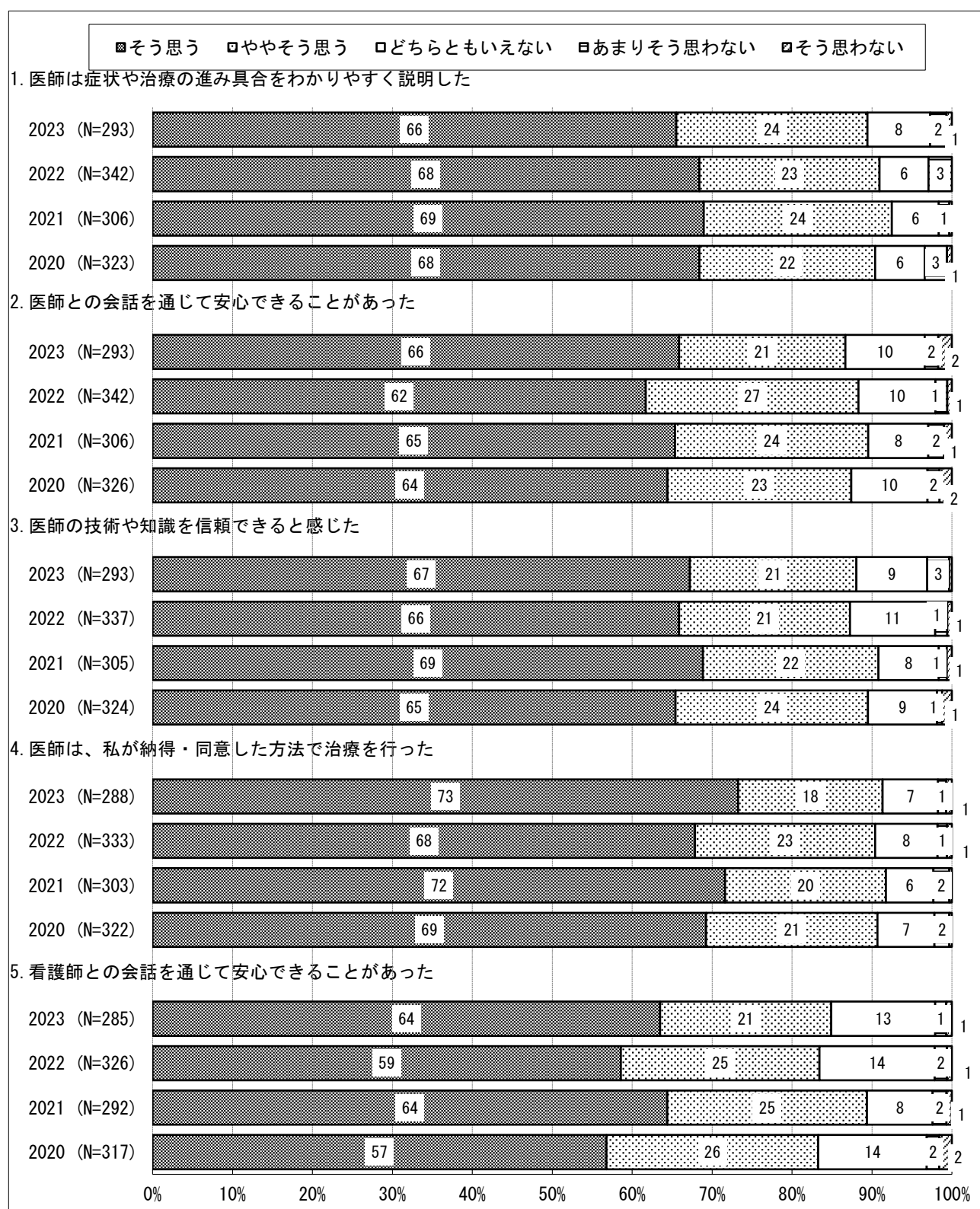
■ そう思う □ ややそう思う □ どちらともいえない □ あまりそう思わない □ そう思わない



## 問2

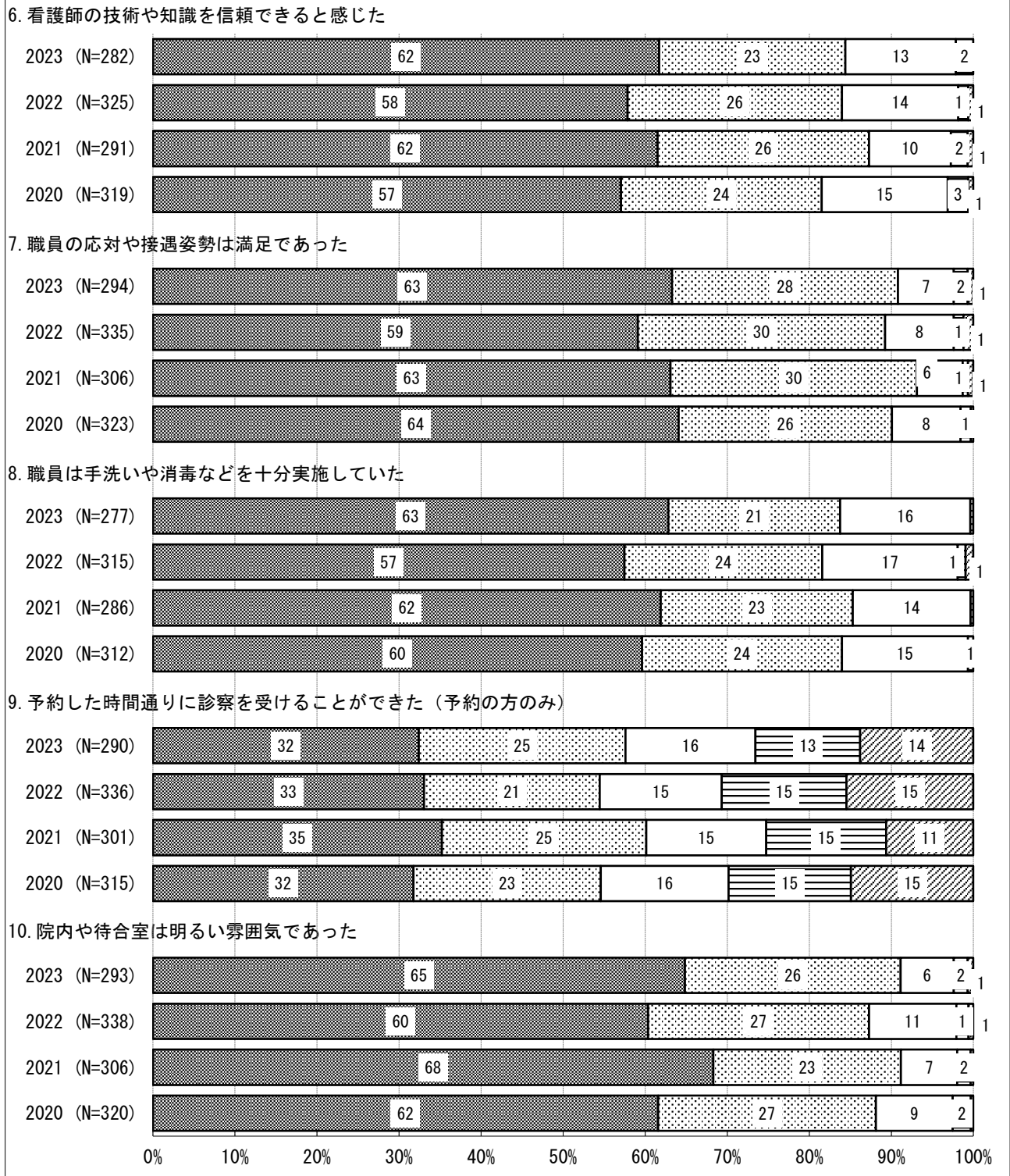
【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。 問1～5

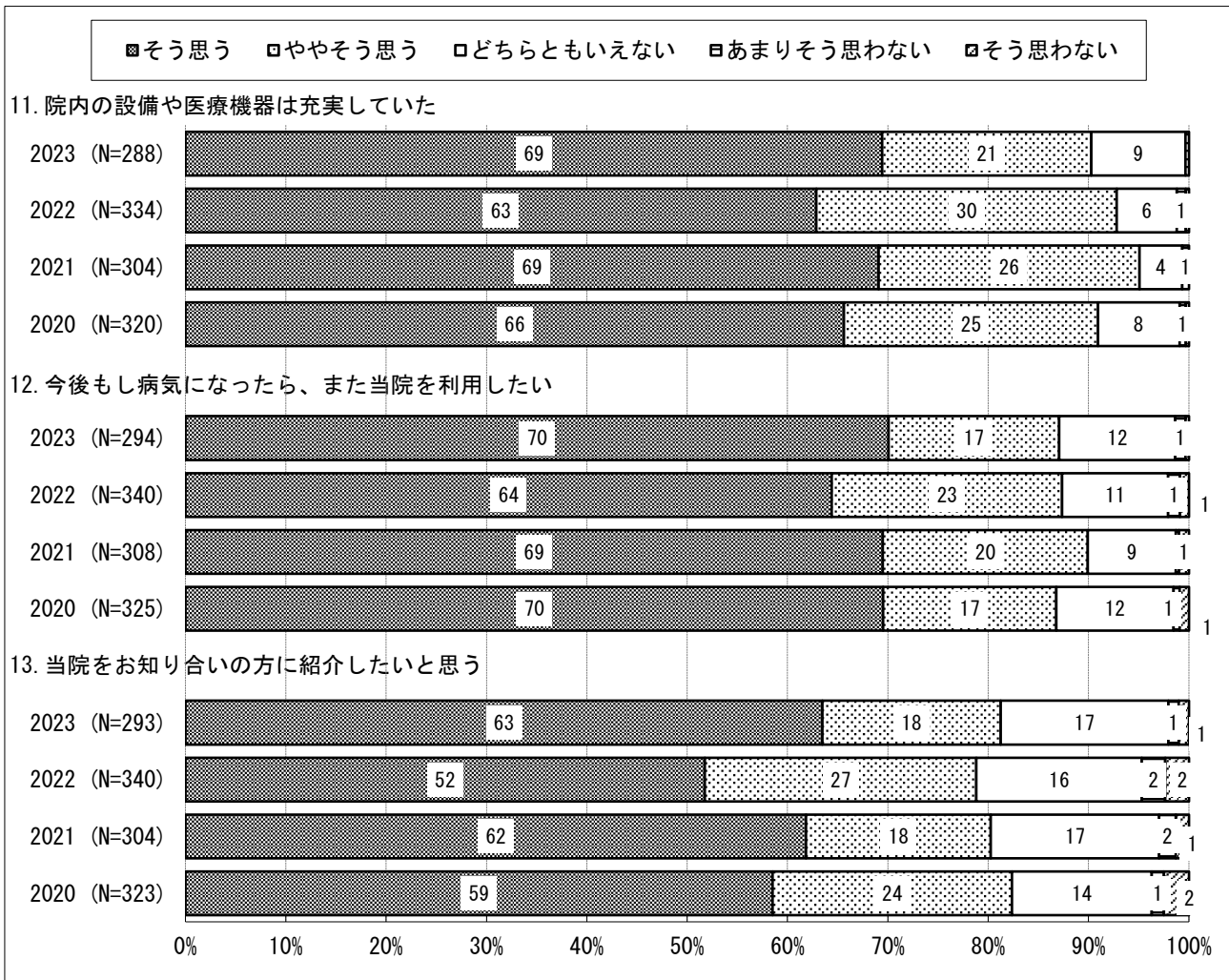


**問2**  
**【外来】**  
 問2 当院に対する評価について教えてください。 問6～10

■ 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



**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 1～13

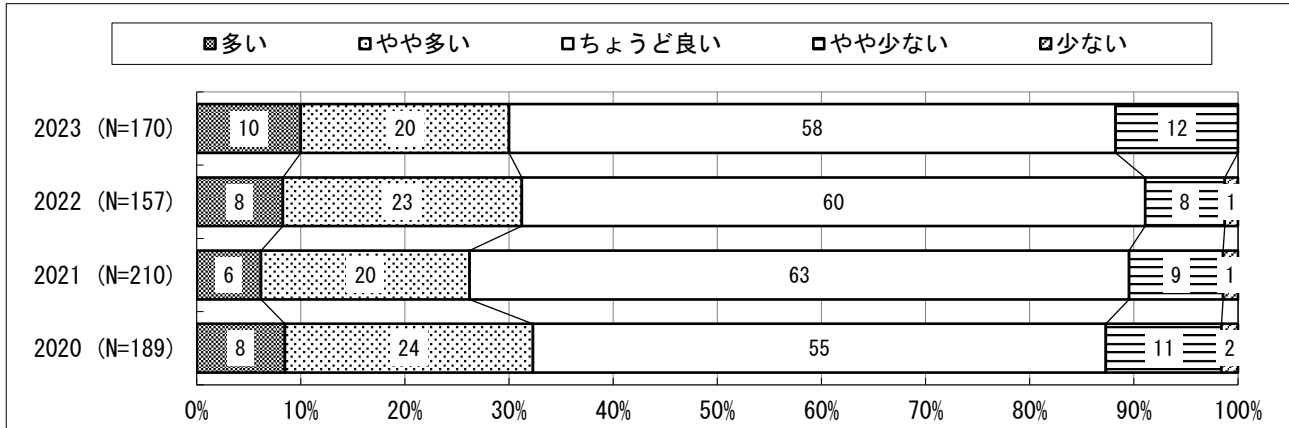


問 3

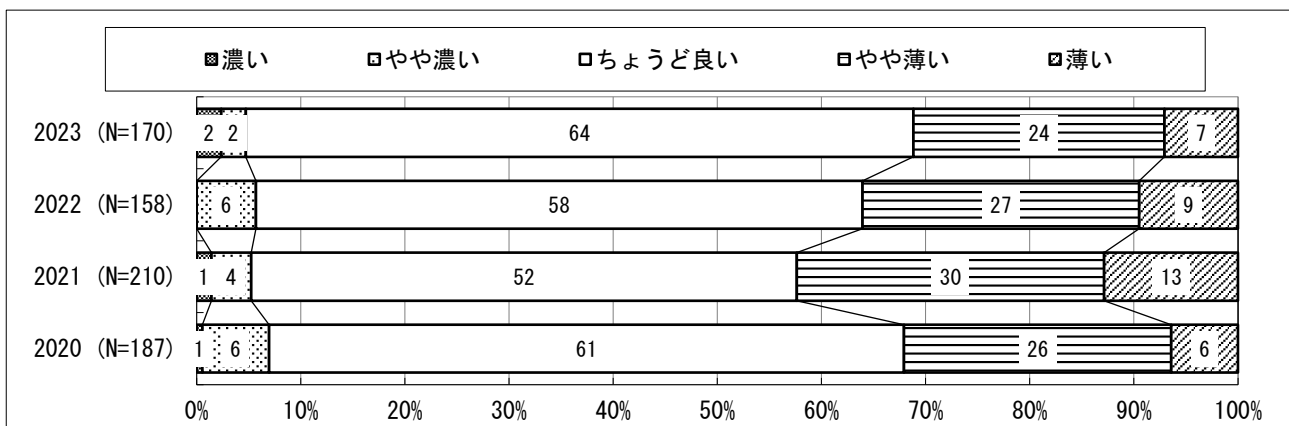
【入院】

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

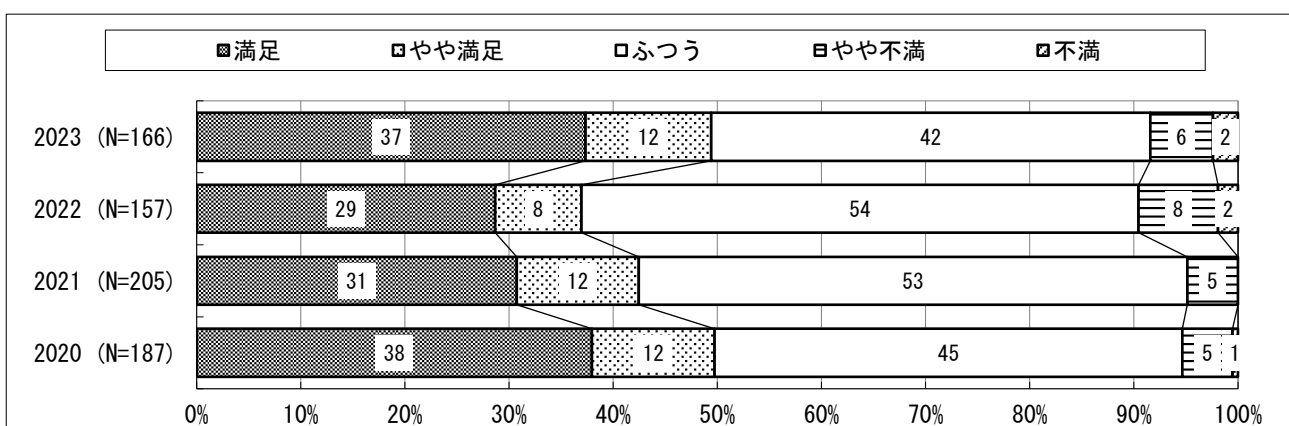
1. 食事の量



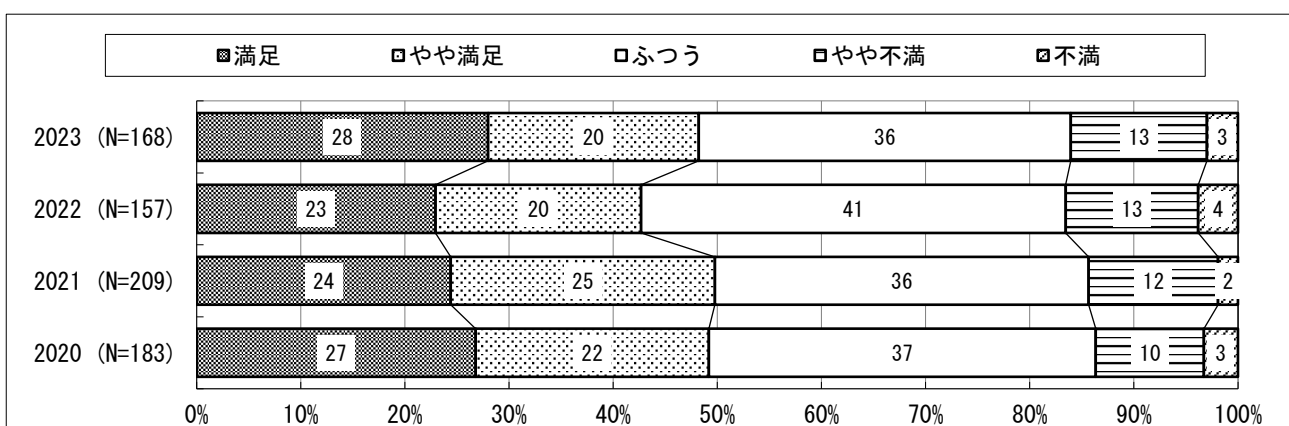
2. 味付け



3. 食事の温度

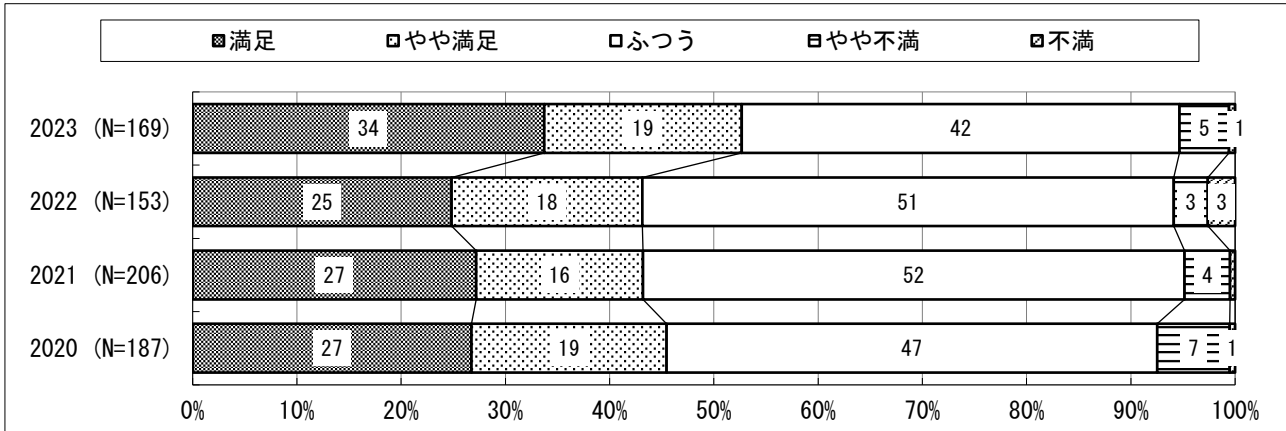


4. 献立の内容

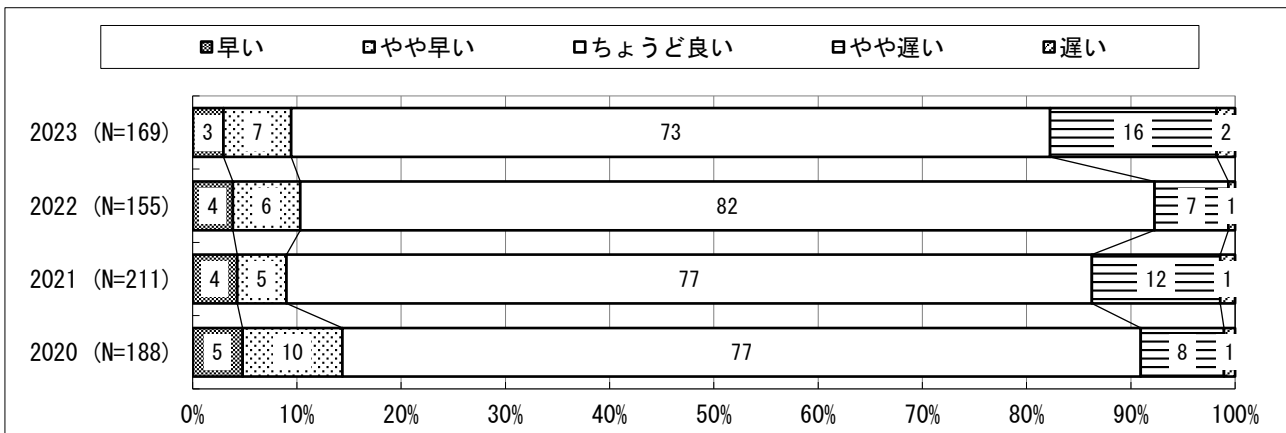


**問 3**  
**【入院】** 問 3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。 問 5～7

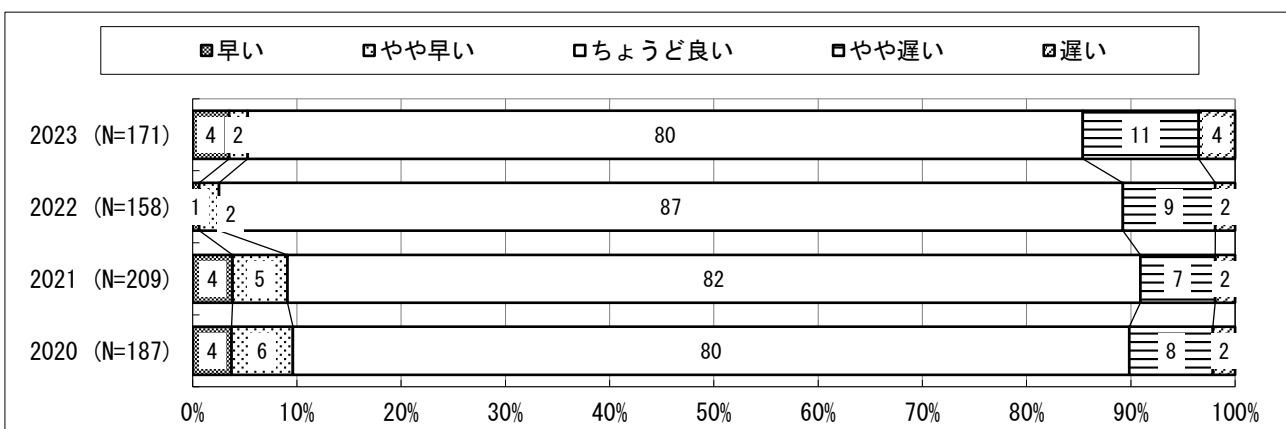
5. 食材の新鮮さ



6. 配膳時間



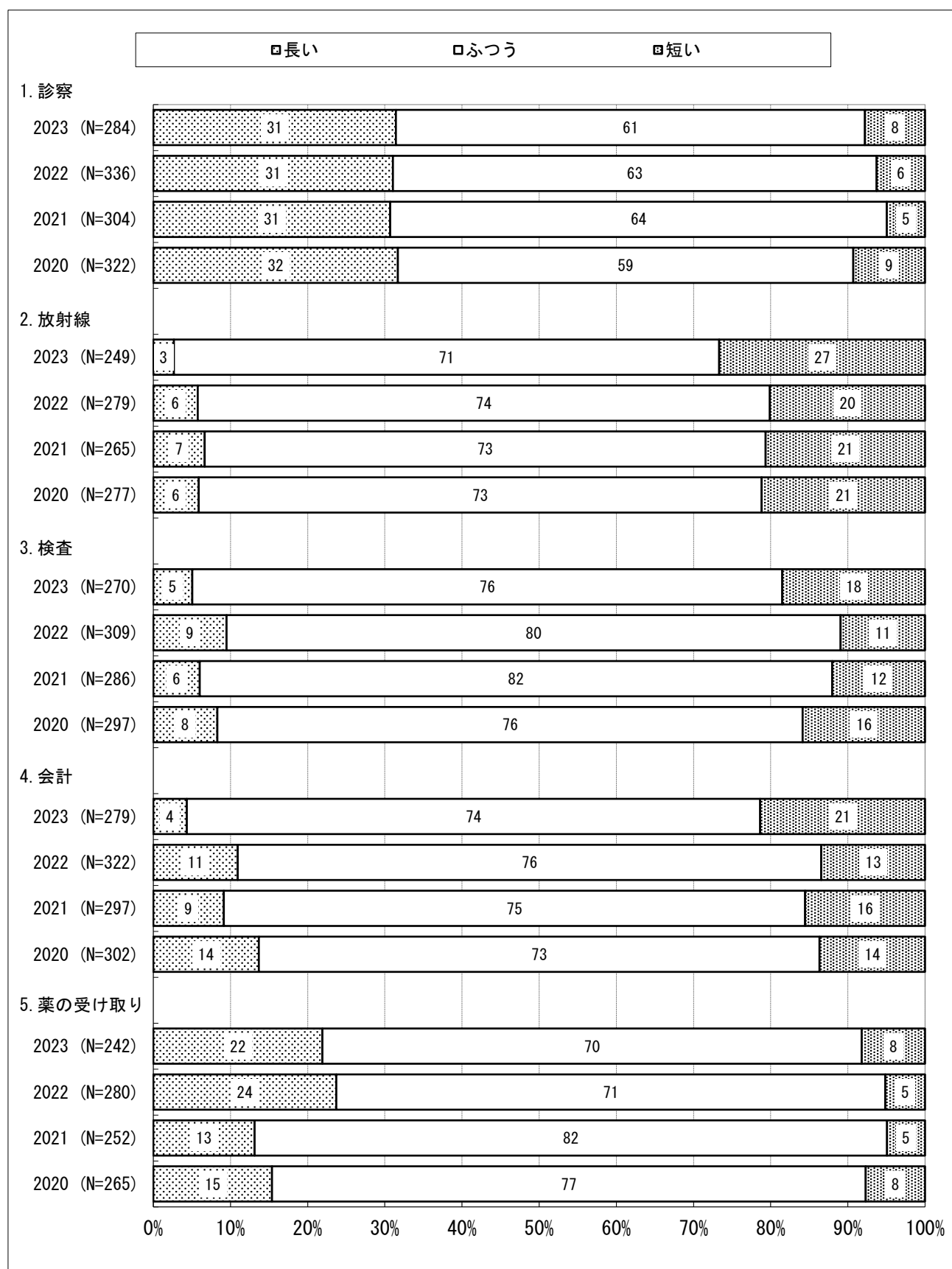
7. 下膳時間



## 問3

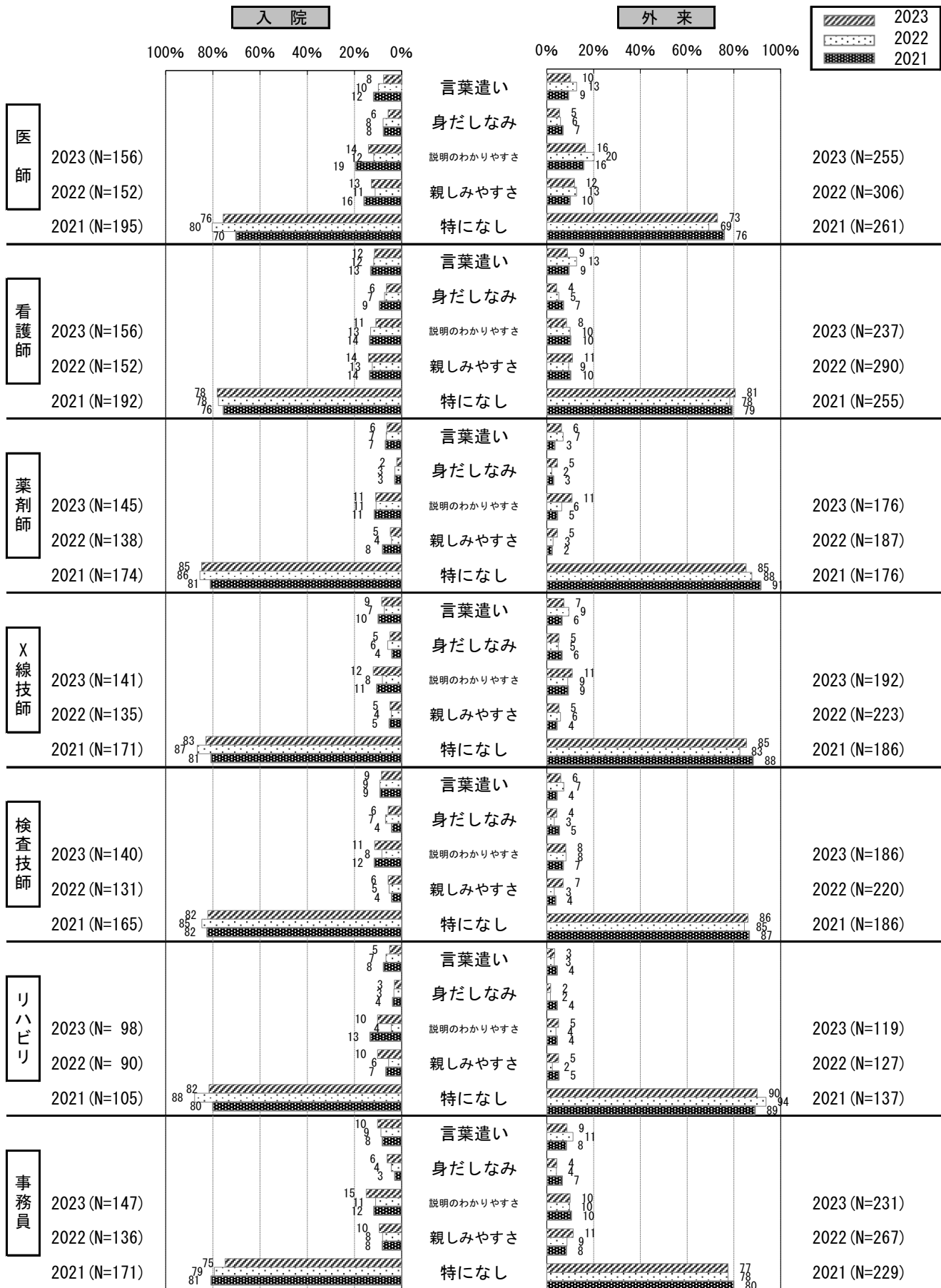
【外来】

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

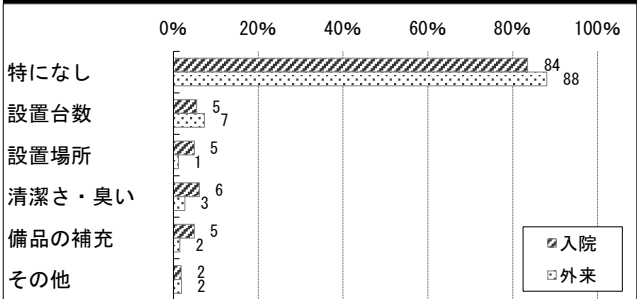
不満足度の一覧

入院	(単位%)			
項目	2023	2022	2021	前年比較
1. トイレの環境	16.5	15.9	15.2	0.6
2. 洗面所の環境	10.6	12.2	8.6	-1.5
3. 入浴室の環境	28.6	24.1	34.0	4.5
4. 病室の環境	21.3	21.6	23.1	-0.4
5. 駐車場の環境	23.5	16.4	23.1	7.1
6. 携帯電話使用可能場所	13.6	11.2	8.1	2.4
7. デイルームの環境	19.0	4.3	8.2	14.6

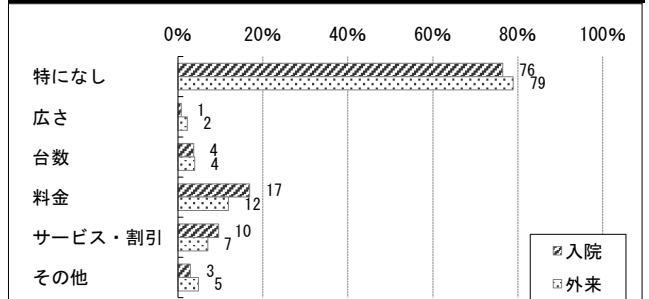
外来	(単位%)			
項目	2023	2022	2021	前年比較
1. トイレの環境	11.9	16.9	19.7	-5.0
2. 売店のサービス	9.6	7.7	12.3	1.9
3. 院内案内表示	9.8	8.8	11.9	1.0
4. 駐車場の環境	21.1	19.3	25.2	1.8
5. 携帯電話使用可能場所	7.3	11.3	9.4	-4.1

※ 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

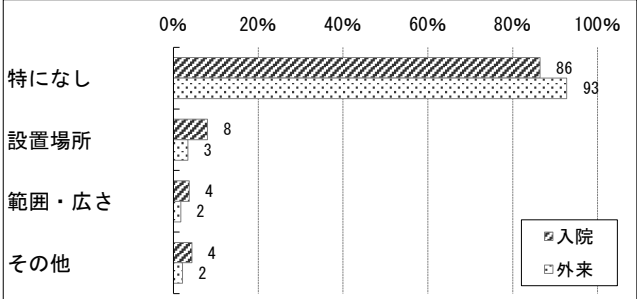
トイレの環境 (共通) 入院 (N=164) 外来 (N=260)



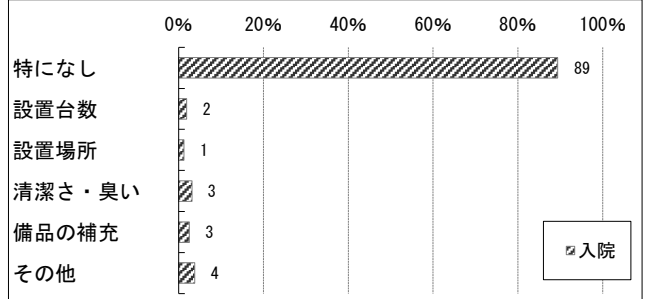
駐車場の環境 (共通) 入院 (N=136) 外来 (N=228)



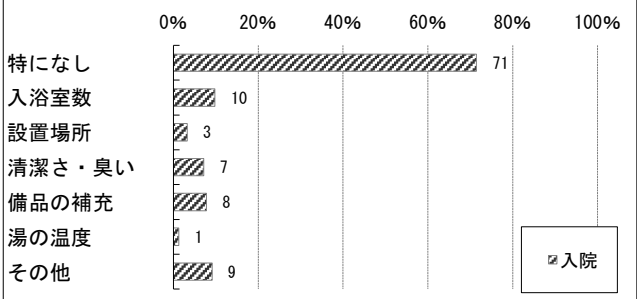
携帯電話使用可能場所 (共通) 入院 (N=162) 外来 (N=234)



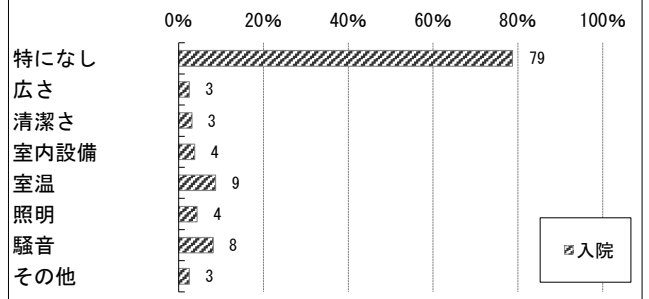
洗面所の環境 (入院のみ) 入院 (N=160)



入浴室の環境 (入院のみ) 入院 (N=154)



病室の環境 (入院のみ) 入院 (N=160)



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。

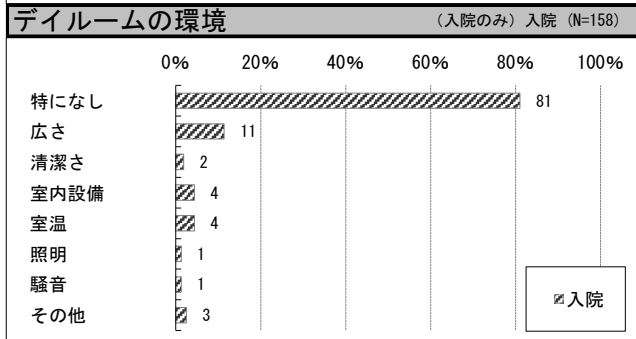
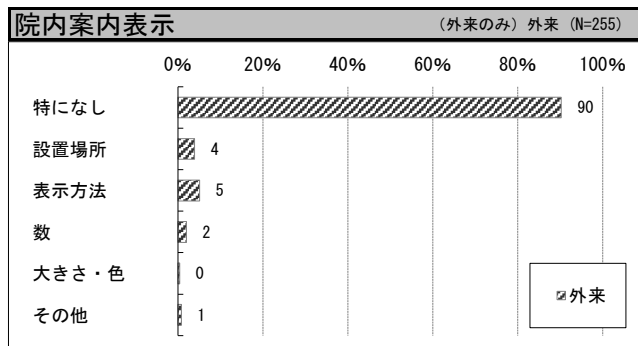
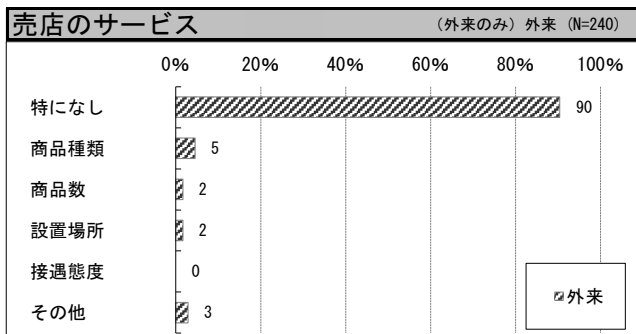
※網掛けしているものが、当ページでグラフを表示している項目

不満足度の一覧

入院		(単位%)			
項目	2023	2022	2021	前年比較	
1. トイレの環境	16.5	15.9	15.2	0.6	
2. 洗面所の環境	10.6	12.2	8.6	-1.5	
3. 入浴室の環境	28.6	24.1	34.0	4.5	
4. 病室の環境	21.3	21.6	23.1	-0.4	
5. 駐車場の環境	23.5	16.4	23.1	7.1	
6. 携帯電話使用可能場所	13.6	11.2	8.1	2.4	
7. デイルームの環境	19.0	4.3	8.2	14.6	

外来		(単位%)			
項目	2023	2022	2021	前年比較	
1. トイレの環境	11.9	16.9	19.7	-5.0	
2. 売店のサービス	9.6	7.7	12.3	1.9	
3. 院内案内表示	9.8	8.8	11.9	1.0	
4. 駐車場の環境	21.1	19.3	25.2	1.8	
5. 携帯電話使用可能場所	7.3	11.3	9.4	-4.1	

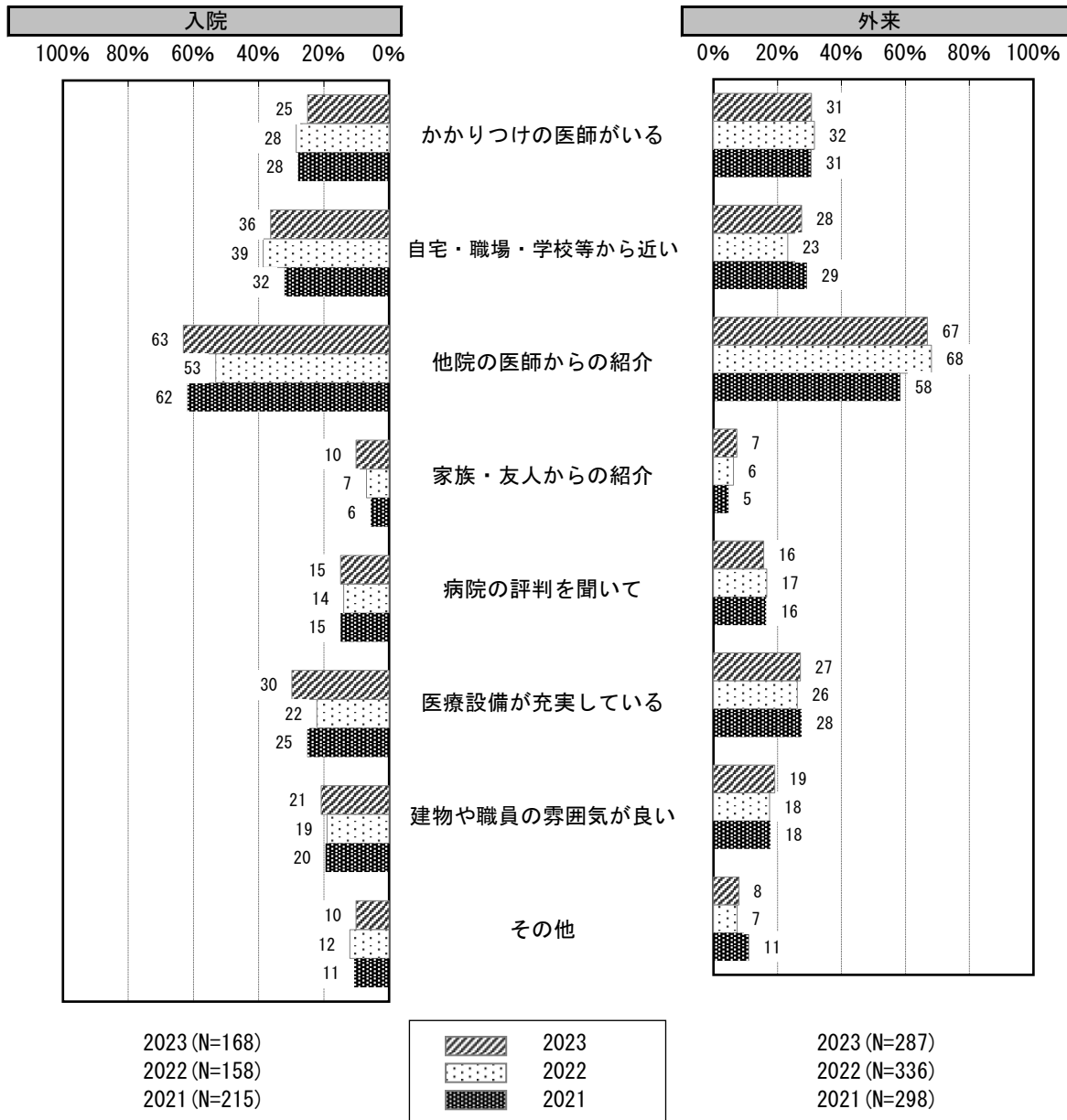
※ 表中の値は、無回答を除いた回答者に対する、改善点を挙げた人の割合である



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		168	88	80
		100.0	52.4	47.6
入院回数	はじめて	88	88	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
入院回数	2回目以降	80	0	80
	(%)	100.0	0.0	100.0
入院病室	個室	32	13	19
	(%)	100.0	40.6	59.4
	2人部屋	1	1	0
入院病室	(%)	100.0	100.0	0.0
	3人以上の部屋	128	72	56
入院病室	(%)	100.0	56.3	43.8

## 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		161	32	1	128
		100.0	19.9	0.6	79.5
入院回数	はじめて	86	13	1	72
	(%)	100.0	15.1	1.2	83.7
入院回数	2回目以降	75	19	0	56
	(%)	100.0	25.3	0.0	74.7
入院病室	個室	32	32	0	0
	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0
	2人部屋	1	0	1	0
入院病室	(%)	100.0	0.0	100.0	0.0
	3人以上の部屋	128	0	0	128
入院病室	(%)	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		173	136	31	3	3	0
		100.0	78.6	17.9	1.7	1.7	0.0
入院回数	はじめて	87	65	19	0	3	0
	(%)	100.0	74.7	21.8	0.0	3.4	0.0
入院回数	2回目以降	78	63	12	3	0	0
	(%)	100.0	80.8	15.4	3.8	0.0	0.0
入院病室	個室	32	23	4	2	3	0
	(%)	100.0	71.9	12.5	6.3	9.4	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
入院病室	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	127	99	27	1	0	0
入院病室	(%)	100.0	78.0	21.3	0.8	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		172	135	27	8	2	0
(%)		100.0	78.5	15.7	4.7	1.2	0.0
入院 回数	はじめて	87	67	13	5	2	0
	(%)	100.0	77.0	14.9	5.7	2.3	0.0
2回目以降	77	60	14	3	0	0	
	(%)	100.0	77.9	18.2	3.9	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	25	3	3	1	0
	(%)	100.0	78.1	9.4	9.4	3.1	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	125	97	22	5	1	0	
(%)	100.0	77.6	17.6	4.0	0.8	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		171	135	28	8	0	0
(%)		100.0	78.9	16.4	4.7	0.0	0.0
入院 回数	はじめて	85	67	13	5	0	0
	(%)	100.0	78.8	15.3	5.9	0.0	0.0
2回目以降	78	61	14	3	0	0	
	(%)	100.0	78.2	17.9	3.8	0.0	0.0
入院 病室	個室	31	23	6	2	0	0
	(%)	100.0	74.2	19.4	6.5	0.0	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	125	99	20	6	0	0	
(%)	100.0	79.2	16.0	4.8	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		173	148	21	3	1	0
(%)		100.0	85.5	12.1	1.7	0.6	0.0
入院 回数	はじめて	87	74	10	2	1	0
	(%)	100.0	85.1	11.5	2.3	1.1	0.0
2回目以降	78	67	10	1	0	0	
	(%)	100.0	85.9	12.8	1.3	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	27	3	1	1	0
	(%)	100.0	84.4	9.4	3.1	3.1	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	108	17	2	0	0	
(%)	100.0	85.0	13.4	1.6	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		174	144	26	3	1	0
(%)		100.0	82.8	14.9	1.7	0.6	0.0
入院 回数	はじめて	88	73	13	2	0	0
	(%)	100.0	83.0	14.8	2.3	0.0	0.0
2回目以降	78	63	13	1	1	0	
	(%)	100.0	80.8	16.7	1.3	1.3	0.0
入院 病室	個室	32	22	8	1	1	0
	(%)	100.0	68.8	25.0	3.1	3.1	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	107	18	2	0	0	
(%)	100.0	84.3	14.2	1.6	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		172	125	39	6	1	1
(%)		100.0	72.7	22.7	3.5	0.6	0.6
入院 回数	はじめて	88	65	19	4	0	0
	(%)	100.0	73.9	21.6	4.5	0.0	0.0
2回目以降	77	53	20	2	1	1	
	(%)	100.0	68.8	26.0	2.6	1.3	1.3
入院 病室	個室	32	18	10	3	0	1
	(%)	100.0	56.3	31.3	9.4	0.0	3.1
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	94	29	3	1	0	
(%)	100.0	74.0	22.8	2.4	0.8	0.0	

## 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		167	112	39	10	4	2
(%)		100.0	67.1	23.4	6.0	2.4	1.2
入院 回数	はじめて	85	63	16	4	1	1
	(%)	100.0	74.1	18.8	4.7	1.2	1.2
2回目以降	75	43	22	6	3	1	
	(%)	100.0	57.3	29.3	8.0	4.0	1.3
入院 病室	個室	30	15	9	3	3	0
	(%)	100.0	50.0	30.0	10.0	10.0	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	124	85	29	7	1	2	
(%)	100.0	68.5	23.4	5.6	0.8	1.6	



## 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		173	127	37	7	0	2
(%)		100.0	73.4	21.4	4.0	0.0	1.2
入院 回数	はじめて	88	68	13	5	0	2
	(%)	100.0	77.3	14.8	5.7	0.0	2.3
回数	2回目以降	77	51	24	2	0	0
	(%)	100.0	66.2	31.2	2.6	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	21	9	1	0	1
	(%)	100.0	65.6	28.1	3.1	0.0	3.1
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
病室	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	127	92	28	6	0	1
病室	(%)	100.0	72.4	22.0	4.7	0.0	0.8

## 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		166	138	24	4	0	0
(%)		100.0	83.1	14.5	2.4	0.0	0.0
入院 回数	はじめて	84	70	12	2	0	0
	(%)	100.0	83.3	14.3	2.4	0.0	0.0
回数	2回目以降	75	61	12	2	0	0
	(%)	100.0	81.3	16.0	2.7	0.0	0.0
入院 病室	個室	31	21	9	1	0	0
	(%)	100.0	67.7	29.0	3.2	0.0	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
病室	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	122	104	15	3	0	0
病室	(%)	100.0	85.2	12.3	2.5	0.0	0.0

## 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		172	105	46	16	4	1
(%)		100.0	61.0	26.7	9.3	2.3	0.6
入院 回数	はじめて	86	51	26	6	3	0
	(%)	100.0	59.3	30.2	7.0	3.5	0.0
回数	2回目以降	78	48	18	10	1	1
	(%)	100.0	61.5	23.1	12.8	1.3	1.3
入院 病室	個室	32	25	7	0	0	0
	(%)	100.0	78.1	21.9	0.0	0.0	0.0
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
病室	(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	126	70	36	15	4	1
病室	(%)	100.0	55.6	28.6	11.9	3.2	0.8

## 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		169	129	33	7	0	0
(%)		100.0	76.3	19.5	4.1	0.0	0.0
入院 回数	はじめて	86	63	21	2	0	0
	(%)	100.0	73.3	24.4	2.3	0.0	0.0
2回目以降	75	59	11	5	0	0	
	(%)	100.0	78.7	14.7	6.7	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	23	8	1	0	0
	(%)	100.0	71.9	25.0	3.1	0.0	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	123	93	24	6	0	0	
(%)	100.0	75.6	19.5	4.9	0.0	0.0	

## 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		174	143	27	3	1	0
(%)		100.0	82.2	15.5	1.7	0.6	0.0
入院 回数	はじめて	88	72	13	2	1	0
	(%)	100.0	81.8	14.8	2.3	1.1	0.0
2回目以降	78	63	14	1	0	0	
	(%)	100.0	80.8	17.9	1.3	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	24	7	0	1	0
	(%)	100.0	75.0	21.9	0.0	3.1	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	128	105	20	3	0	0	
(%)	100.0	82.0	15.6	2.3	0.0	0.0	

## 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		173	80	52	25	13	3
(%)		100.0	46.2	30.1	14.5	7.5	1.7
入院 回数	はじめて	87	46	24	12	5	0
	(%)	100.0	52.9	27.6	13.8	5.7	0.0
2回目以降	78	28	26	13	8	3	
	(%)	100.0	35.9	33.3	16.7	10.3	3.8
入院 病室	個室	31	10	10	7	1	3
	(%)	100.0	32.3	32.3	22.6	3.2	9.7
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	58	40	18	11	0	
(%)	100.0	45.7	31.5	14.2	8.7	0.0	

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		164	117	35	11	0	1
(%)		100.0	71.3	21.3	6.7	0.0	0.6
入院 回数	はじめて	79	56	16	6	0	1
	(%)	100.0	70.9	20.3	7.6	0.0	1.3
2回目以降	回数	77	54	18	5	0	0
	(%)	100.0	70.1	23.4	6.5	0.0	0.0
入院 病室	個室	31	20	8	2	0	1
	(%)	100.0	64.5	25.8	6.5	0.0	3.2
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	121	87	26	8	0	0	
(%)	100.0	71.9	21.5	6.6	0.0	0.0	

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		174	140	28	5	0	1
(%)		100.0	80.5	16.1	2.9	0.0	0.6
入院 回数	はじめて	88	67	16	4	0	1
	(%)	100.0	76.1	18.2	4.5	0.0	1.1
2回目以降	回数	78	65	12	1	0	0
	(%)	100.0	83.3	15.4	1.3	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	24	6	1	0	1
	(%)	100.0	75.0	18.8	3.1	0.0	3.1
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	102	21	4	0	0	
(%)	100.0	80.3	16.5	3.1	0.0	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		173	119	41	12	0	1
(%)		100.0	68.8	23.7	6.9	0.0	0.6
入院 回数	はじめて	68	61	0	6	0	1
	(%)	100.0	89.7	0.0	8.8	0.0	1.5
2回目以降	回数	77	50	21	6	0	0
	(%)	100.0	64.9	27.3	7.8	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	18	11	2	0	1
	(%)	100.0	56.3	34.4	6.3	0.0	3.1
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	88	29	10	0	0	
(%)	100.0	69.3	22.8	7.9	0.0	0.0	

## 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		167	81	41	31	8	6
(%)		100.0	48.5	24.6	18.6	4.8	3.6
入院 回数	はじめて	83	43	18	12	6	4
	(%)	100.0	51.8	21.7	14.5	7.2	4.8
2回目以降	76	31	23	18	2	2	
	(%)	100.0	40.8	30.3	23.7	2.6	2.6
入院 病室	個室	31	15	7	4	1	4
	(%)	100.0	48.4	22.6	12.9	3.2	12.9
	2人部屋	1	0	0	0	0	1
(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
3人以上の部屋	122	56	33	25	7	1	
(%)	100.0	45.9	27.0	20.5	5.7	0.8	

## 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		173	139	28	6	0	0
(%)		100.0	80.3	16.2	3.5	0.0	0.0
入院 回数	はじめて	88	67	17	4	0	0
	(%)	100.0	76.1	19.3	4.5	0.0	0.0
2回目以降	77	64	11	2	0	0	
	(%)	100.0	83.1	14.3	2.6	0.0	0.0
入院 病室	個室	32	20	10	2	0	0
	(%)	100.0	62.5	31.3	6.3	0.0	0.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0
(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	105	18	4	0	0	
(%)	100.0	82.7	14.2	3.1	0.0	0.0	

## 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		170	17	34	99	20	0
(%)		100.0	10.0	20.0	58.2	11.8	0.0
入院 回数	はじめて	87	6	18	55	8	0
	(%)	100.0	6.9	20.7	63.2	9.2	0.0
2回目以降	76	10	14	41	11	0	
	(%)	100.0	13.2	18.4	53.9	14.5	0.0
入院 病室	個室	30	2	9	11	8	0
	(%)	100.0	6.7	30.0	36.7	26.7	0.0
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
3人以上の部屋	127	14	22	81	10	0	
(%)	100.0	11.0	17.3	63.8	7.9	0.0	

## 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		170	4	4	109	41	12
(%)		100.0	2.4	2.4	64.1	24.1	7.1
入院回数	はじめて	86	3	2	59	16	6
	(%)	100.0	3.5	2.3	68.6	18.6	7.0
入院回数	2回目以降	77	1	2	44	24	6
	(%)	100.0	1.3	2.6	57.1	31.2	7.8
入院病室	個室	31	0	1	19	8	3
	(%)	100.0	0.0	3.2	61.3	25.8	9.7
	2人部屋	1	0	0	0	0	1
(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
(%)	126	3	3	81	31	8	
(%)	100.0	2.4	2.4	64.3	24.6	6.3	

## 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		166	62	20	70	10	4
(%)		100.0	37.3	12.0	42.2	6.0	2.4
入院回数	はじめて	85	39	11	28	6	1
	(%)	100.0	45.9	12.9	32.9	7.1	1.2
入院回数	2回目以降	75	19	9	40	4	3
	(%)	100.0	25.3	12.0	53.3	5.3	4.0
入院病室	個室	31	9	4	14	1	3
	(%)	100.0	29.0	12.9	45.2	3.2	9.7
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
(%)	123	48	14	51	9	1	
(%)	100.0	39.0	11.4	41.5	7.3	0.8	

## 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		168	47	34	60	22	5
(%)		100.0	28.0	20.2	35.7	13.1	3.0
入院回数	はじめて	86	31	19	27	6	3
	(%)	100.0	36.0	22.1	31.4	7.0	3.5
入院回数	2回目以降	75	12	14	31	16	2
	(%)	100.0	16.0	18.7	41.3	21.3	2.7
入院病室	個室	31	9	3	16	1	2
	(%)	100.0	29.0	9.7	51.6	3.2	6.5
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
(%)	124	33	29	40	19	3	
(%)	100.0	26.6	23.4	32.3	15.3	2.4	

## 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		169	57	32	71	8	1
(%)		100.0	33.7	18.9	42.0	4.7	0.6
入院回数	はじめて	86	37	17	29	3	0
	(%)	100.0	43.0	19.8	33.7	3.5	0.0
入院回数	2回目以降	76	17	14	39	5	1
	(%)	100.0	22.4	18.4	51.3	6.6	1.3
入院病室	個室	31	9	5	13	3	1
	(%)	100.0	29.0	16.1	41.9	9.7	3.2
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
	(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	125	45	23	52	5	0
	(%)	100.0	36.0	18.4	41.6	4.0	0.0

## 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		169	5	11	123	27	3
(%)		100.0	3.0	6.5	72.8	16.0	1.8
入院回数	はじめて	87	4	7	61	15	0
	(%)	100.0	4.6	8.0	70.1	17.2	0.0
入院回数	2回目以降	75	0	4	56	12	3
	(%)	100.0	0.0	5.3	74.7	16.0	4.0
入院病室	個室	30	0	2	22	4	2
	(%)	100.0	0.0	6.7	73.3	13.3	6.7
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
	(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	126	4	9	93	20	0
	(%)	100.0	3.2	7.1	73.8	15.9	0.0

## 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		171	6	3	137	19	6
(%)		100.0	3.5	1.8	80.1	11.1	3.5
入院回数	はじめて	87	4	1	71	9	2
	(%)	100.0	4.6	1.1	81.6	10.3	2.3
入院回数	2回目以降	77	1	2	61	9	4
	(%)	100.0	1.3	2.6	79.2	11.7	5.2
入院病室	個室	31	0	1	23	3	4
	(%)	100.0	0.0	3.2	74.2	9.7	12.9
	2人部屋	1	0	0	1	0	0
	(%)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	127	5	2	104	14	2
	(%)	100.0	3.9	1.6	81.9	11.0	1.6

## 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		156	12	9	22	20	118	20	181
(%)		100.0	7.7	5.8	14.1	12.8	75.6		116.0
入院回数	はじめて	79	5	4	8	6	67	9	90
	(%)	100.0	6.3	5.1	10.1	7.6	84.8		113.9
入院回数	2回目以降	70	7	5	12	12	48	10	84
	(%)	100.0	10.0	7.1	17.1	17.1	68.6		120.0
入院病室	個室	28	0	0	1	2	26	4	29
	(%)	100.0	0.0	0.0	3.6	7.1	92.9		103.6
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
入院病室	(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0
	3人以上の部屋	115	11	9	18	16	85	13	139
入院病室	(%)	100.0	9.6	7.8	15.7	13.9	73.9		120.9

## 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		156	18	10	17	22	122	20	189
(%)		100.0	11.5	6.4	10.9	14.1	78.2		121.2
入院回数	はじめて	80	8	5	7	8	68	8	96
	(%)	100.0	10.0	6.3	8.8	10.0	85.0		120.0
入院回数	2回目以降	69	9	5	9	13	50	11	86
	(%)	100.0	13.0	7.2	13.0	18.8	72.5		124.6
入院病室	個室	29	2	2	1	3	26	3	34
	(%)	100.0	6.9	6.9	3.4	10.3	89.7		117.2
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
入院病室	(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0
	3人以上の部屋	114	14	8	14	18	88	14	142
入院病室	(%)	100.0	12.3	7.0	12.3	15.8	77.2		124.6

## 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		145	9	3	16	7	123	31	158
(%)		100.0	6.2	2.1	11.0	4.8	84.8		109.0
入院回数	はじめて	71	1	1	4	1	67	17	74
	(%)	100.0	1.4	1.4	5.6	1.4	94.4		104.2
入院回数	2回目以降	67	7	2	11	5	52	13	77
	(%)	100.0	10.4	3.0	16.4	7.5	77.6		114.9
入院病室	個室	25	1	0	1	0	24	7	26
	(%)	100.0	4.0	0.0	4.0	0.0	96.0		104.0
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
入院病室	(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0
	3人以上の部屋	107	6	3	13	6	91	21	119
入院病室	(%)	100.0	5.6	2.8	12.1	5.6	85.0		111.2

## 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		141	12	7	17	7	117	35	160
(%)		100.0	8.5	5.0	12.1	5.0	83.0		113.5
入院回数	はじめて	68	3	3	5	2	61	20	74
	(%)	100.0	4.4	4.4	7.4	2.9	89.7		108.8
入院回数	2回目以降	67	8	4	11	4	53	13	80
	(%)	100.0	11.9	6.0	16.4	6.0	79.1		119.4
入院病室	個室	27	1	1	2	0	26	5	30
	(%)	100.0	3.7	3.7	7.4	0.0	96.3		111.1
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0	
入院病室	3人以上の部屋	102	9	6	13	6	84	26	118
	(%)	100.0	8.8	5.9	12.7	5.9	82.4		115.7

## 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		140	12	8	16	8	115	36	159
(%)		100.0	8.6	5.7	11.4	5.7	82.1		113.6
入院回数	はじめて	69	3	3	5	2	63	19	76
	(%)	100.0	4.3	4.3	7.2	2.9	91.3		110.1
入院回数	2回目以降	65	8	5	10	5	49	15	77
	(%)	100.0	12.3	7.7	15.4	7.7	75.4		118.5
入院病室	個室	27	1	2	1	0	25	5	29
	(%)	100.0	3.7	7.4	3.7	0.0	92.6		107.4
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0	
入院病室	3人以上の部屋	101	9	6	13	7	83	27	118
	(%)	100.0	8.9	5.9	12.9	6.9	82.2		116.8

## 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		98	5	3	10	10	80	78	108
(%)		100.0	5.1	3.1	10.2	10.2	81.6		110.2
入院回数	はじめて	50	1	0	3	2	46	38	52
	(%)	100.0	2.0	0.0	6.0	4.0	92.0		104.0
入院回数	2回目以降	44	4	3	6	7	32	36	52
	(%)	100.0	9.1	6.8	13.6	15.9	72.7		118.2
入院病室	個室	20	0	1	1	1	19	12	22
	(%)	100.0	0.0	5.0	5.0	5.0	95.0		110.0
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0	
入院病室	3人以上の部屋	69	4	2	7	8	56	59	77
	(%)	100.0	5.8	2.9	10.1	11.6	81.2		111.6



## 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		147	15	9	22	14	110	29	170
(%)		100.0	10.2	6.1	15.0	9.5	74.8		115.6
入院回数	はじめて	76	7	4	10	6	61	12	88
	(%)	100.0	9.2	5.3	13.2	7.9	80.3		115.8
入院回数	2回目以降	65	7	5	11	6	47	15	76
	(%)	100.0	10.8	7.7	16.9	9.2	72.3		116.9
入院病室	個室	27	2	1	2	2	24	5	31
	(%)	100.0	7.4	3.7	7.4	7.4	88.9		114.8
	2人部屋	1	0	0	0	0	1	0	1
入院病室	(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0		100.0
	3人以上の部屋	108	11	8	18	10	80	20	127
入院病室	(%)	100.0	10.2	7.4	16.7	9.3	74.1		117.6

## 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		164	137	9	8	10	8	3	12	175
(%)		100.0	83.5	5.5	4.9	6.1	4.9	1.8		106.7
入院回数	はじめて	85	71	3	3	6	4	2	3	89
	(%)	100.0	83.5	3.5	3.5	7.1	4.7	2.4		104.7
入院回数	2回目以降	74	62	6	5	3	4	1	6	81
	(%)	100.0	83.8	8.1	6.8	4.1	5.4	1.4		109.5
入院病室	個室	32	28	1	1	1	1	2	0	34
	(%)	100.0	87.5	3.1	3.1	3.1	3.1	6.3		106.3
	2人部屋	1	1	0	0	0	0	0	0	1
入院病室	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		100.0
	3人以上の部屋	121	100	8	7	8	6	1	7	130
入院病室	(%)	100.0	82.6	6.6	5.8	6.6	5.0	0.8		107.4

## 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		160	143	3	2	5	4	6	16	163
(%)		100.0	89.4	1.9	1.3	3.1	2.5	3.8		101.9
入院回数	はじめて	83	74	2	2	2	3	3	5	86
	(%)	100.0	89.2	2.4	2.4	2.4	3.6	3.6		103.6
入院回数	2回目以降	72	65	1	0	2	1	3	8	72
	(%)	100.0	90.3	1.4	0.0	2.8	1.4	4.2		100.0
入院病室	個室	32	30	0	0	0	0	2	0	32
	(%)	100.0	93.8	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3		100.0
	2人部屋	1	1	0	0	0	0	0	0	1
入院病室	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		100.0
	3人以上の部屋	117	105	3	2	4	3	3	11	120
入院病室	(%)	100.0	89.7	2.6	1.7	3.4	2.6	2.6		102.6

## 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 (%)		154 100.0	110 71.4	15 9.7	5 3.2	11 7.1	12 7.8	2 1.3	14 9.1	22	169 109.7
入院回数	はじめて (%)	80 100.0	56 70.0	6 7.5	3 3.8	7 8.8	7 8.8	2 2.5	8 10.0	8	89 111.3
	2回目以降 (%)	69 100.0	50 72.5	9 13.0	2 2.9	2 2.9	5 7.2	0 0.0	6 8.7	11	74 107.2
入院病室	個室 (%)	28 100.0	18 64.3	6 21.4	0 0.0	3 10.7	1 3.6	0 0.0	2 7.1	4	30 107.1
	2人部屋 (%)	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0	3 300.0
	3人以上の部屋 (%)	116 100.0	86 74.1	8 6.9	3 2.6	6 5.2	10 8.6	2 1.7	10 8.6	12	125 107.8

## 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 (%)		160 100.0	126 78.8	4 2.5	5 3.1	6 3.8	14 8.8	7 4.4	13 8.1	4 2.5	16	179 111.9
入院回数	はじめて (%)	80 100.0	59 73.8	1 1.3	2 2.5	4 5.0	11 13.8	5 6.3	6 7.5	2 2.5	8	90 112.5
	2回目以降 (%)	74 100.0	62 83.8	3 4.1	3 4.1	1 1.4	3 4.1	2 2.7	7 9.5	2 2.7	6	83 112.2
入院病室	個室 (%)	30 100.0	28 93.3	0 0.0	1 3.3	0 0.0	1 3.3	2 6.7	1 3.3	0 0.0	2	33 110.0
	2人部屋 (%)	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	1 100.0
	3人以上の部屋 (%)	119 100.0	89 74.8	3 2.5	4 3.4	5 4.2	13 10.9	5 4.2	12 10.1	4 3.4	9	135 113.4

## 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 (%)		136 100.0	104 76.5	1 0.7	5 3.7	23 16.9	13 9.6	4 2.9	40	150 110.3
入院回数	はじめて (%)	69 100.0	52 75.4	0 0.0	4 5.8	13 18.8	8 11.6	2 2.9	19	79 114.5
	2回目以降 (%)	62 100.0	49 79.0	1 1.6	1 1.6	8 12.9	4 6.5	2 3.2	18	65 104.8
入院病室	個室 (%)	27 100.0	21 77.8	0 0.0	0 0.0	5 18.5	3 11.1	2 7.4	5	31 114.8
	2人部屋 (%)	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0	3 300.0
	3人以上の部屋 (%)	101 100.0	78 77.2	1 1.0	5 5.0	15 14.9	8 7.9	1 1.0	27	108 106.9

## 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		162	140	13	6	7	14	166
		100.0	86.4	8.0	3.7	4.3		102.5
入院回数	はじめて	84	73	8	3	3	4	87
	(%)	100.0	86.9	9.5	3.6	3.6		103.6
入院回数	2回目以降	72	62	5	3	3	8	73
	(%)	100.0	86.1	6.9	4.2	4.2		101.4
入院病室	個室	30	30	0	0	0	2	30
	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0		100.0
	2人部屋	1	0	1	1	1	0	3
	(%)	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0		300.0
入院病室	3人以上の部屋	120	102	11	4	5	8	122
	(%)	100.0	85.0	9.2	3.3	4.2		101.7

## 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		158	128	18	3	7	7	2	2	4	18	171
		100.0	81.0	11.4	1.9	4.4	4.4	1.3	1.3	2.5		108.2
入院回数	はじめて	81	66	9	2	3	6	2	2	2	7	92
	(%)	100.0	81.5	11.1	2.5	3.7	7.4	2.5	2.5	2.5		113.6
入院回数	2回目以降	70	59	7	1	3	1	0	0	1	10	72
	(%)	100.0	84.3	10.0	1.4	4.3	1.4	0.0	0.0	1.4		102.9
入院病室	個室	28	27	0	0	0	1	0	0	0	4	28
	(%)	100.0	96.4	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0		100.0
	2人部屋	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3
	(%)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0		300.0
入院病室	3人以上の部屋	117	94	14	2	6	6	1	2	2	11	127
	(%)	100.0	80.3	12.0	1.7	5.1	5.1	0.9	1.7	1.7		108.5

## 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・学校等から近い	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		168	42	61	106	17	25	50	35	17	8	353
		100.0	25.0	36.3	63.1	10.1	14.9	29.8	20.8	10.1		210.1
入院回数	はじめて	85	14	28	50	12	15	22	14	9	3	164
	(%)	100.0	16.5	32.9	58.8	14.1	17.6	25.9	16.5	10.6		192.9
入院回数	2回目以降	78	28	30	53	5	10	26	21	7	2	180
	(%)	100.0	35.9	38.5	67.9	6.4	12.8	33.3	26.9	9.0		230.8
入院病室	個室	31	12	16	19	2	4	14	9	3	1	79
	(%)	100.0	38.7	51.6	61.3	6.5	12.9	45.2	29.0	9.7		254.8
	2人部屋	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
	(%)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0		200.0
入院病室	3人以上の部屋	125	30	41	79	13	21	32	23	13	3	252
	(%)	100.0	24.0	32.8	63.2	10.4	16.8	25.6	18.4	10.4		201.6

## 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		283	28	255
(%)		100.0	9.9	90.1
通院回数	はじめて	28	28	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
2回目以上	(%)	255	0	255
	(%)	100.0	0.0	100.0
予約有無	予約あり	269	28	241
	(%)	100.0	10.4	89.6
予約なし	(%)	9	0	9
	(%)	100.0	0.0	100.0

## 問1-2. 診療予約の有無

		合計	予約あり	予約なし
合計		281	272	9
(%)		100.0	96.8	3.2
通院回数	はじめて	28	28	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
2回目以上	(%)	250	241	9
	(%)	100.0	96.4	3.6
予約有無	予約あり	272	272	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
予約なし	(%)	9	0	9
	(%)	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		293	192	70	23	6	2
(%)		100.0	65.5	23.9	7.8	2.0	0.7
通院回数	はじめて	28	20	6	2	0	0
	(%)	100.0	71.4	21.4	7.1	0.0	0.0
2回目以上	(%)	253	164	61	21	5	2
	(%)	100.0	64.8	24.1	8.3	2.0	0.8
予約有無	予約あり	270	179	63	21	5	2
	(%)	100.0	66.3	23.3	7.8	1.9	0.7
予約なし	(%)	9	5	3	1	0	0
	(%)	100.0	55.6	33.3	11.1	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		293	193	61	29	5	5
(%)		100.0	65.9	20.8	9.9	1.7	1.7
通院回数	はじめて	28	19	7	2	0	0
	(%)	100.0	67.9	25.0	7.1	0.0	0.0
2回目以上	(%)	253	165	54	25	4	5
	(%)	100.0	65.2	21.3	9.9	1.6	2.0
予約有無	予約あり	270	178	58	25	4	5
	(%)	100.0	65.9	21.5	9.3	1.5	1.9
予約なし	(%)	9	6	2	1	0	0
	(%)	100.0	66.7	22.2	11.1	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		293	197	61	26	8	1
(%)		100.0	67.2	20.8	8.9	2.7	0.3
通院 回数	はじめて	28	20	7	1	0	0
	(%)	100.0	71.4	25.0	3.6	0.0	0.0
回数	2回目以上	253	168	52	25	7	1
	(%)	100.0	66.4	20.6	9.9	2.8	0.4
予約 有無	予約あり	270	183	56	23	7	1
	(%)	100.0	67.8	20.7	8.5	2.6	0.4
無	予約なし	9	6	2	1	0	0
	(%)	100.0	66.7	22.2	11.1	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		288	211	52	20	3	2
(%)		100.0	73.3	18.1	6.9	1.0	0.7
通院 回数	はじめて	26	19	5	2	0	0
	(%)	100.0	73.1	19.2	7.7	0.0	0.0
回数	2回目以上	250	182	47	17	2	2
	(%)	100.0	72.8	18.8	6.8	0.8	0.8
予約 有無	予約あり	265	195	47	19	2	2
	(%)	100.0	73.6	17.7	7.2	0.8	0.8
無	予約なし	9	6	3	0	0	0
	(%)	100.0	66.7	33.3	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		285	181	61	37	4	2
(%)		100.0	63.5	21.4	13.0	1.4	0.7
通院 回数	はじめて	27	17	8	2	0	0
	(%)	100.0	63.0	29.6	7.4	0.0	0.0
回数	2回目以上	246	156	50	35	4	1
	(%)	100.0	63.4	20.3	14.2	1.6	0.4
予約 有無	予約あり	264	167	56	36	4	1
	(%)	100.0	63.3	21.2	13.6	1.5	0.4
無	予約なし	7	6	1	0	0	0
	(%)	100.0	85.7	14.3	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		282	174	64	38	6	0
(%)		100.0	61.7	22.7	13.5	2.1	0.0
通院 回数	はじめて	27	17	5	5	0	0
	(%)	100.0	63.0	18.5	18.5	0.0	0.0
回数	2回目以上	244	150	57	32	5	0
	(%)	100.0	61.5	23.4	13.1	2.0	0.0
予約 有無	予約あり	261	159	61	36	5	0
	(%)	100.0	60.9	23.4	13.8	1.9	0.0
無	予約なし	7	7	0	0	0	0
	(%)	100.0	100.0	0.0	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		294	186	81	20	5	2
合計 (%)		100.0	63.3	27.6	6.8	1.7	0.7
通院 回数	はじめて (%)	28	19	7	0	2	0
	2回目以上 (%)	254	159	71	19	3	2
予約有 無		271	170	75	19	5	2
予約あり (%)		100.0	62.7	27.7	7.0	1.8	0.7
予約なし (%)		9	8	1	0	0	0
		100.0	88.9	11.1	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		277	174	58	44	1	0
合計 (%)		100.0	62.8	20.9	15.9	0.4	0.0
通院 回数	はじめて (%)	26	17	7	2	0	0
	2回目以上 (%)	239	147	50	41	1	0
予約有 無		255	159	52	43	1	0
予約あり (%)		100.0	62.4	20.4	16.9	0.4	0.0
予約なし (%)		8	6	2	0	0	0
		100.0	75.0	25.0	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		290	94	73	46	37	40
合計 (%)		100.0	32.4	25.2	15.9	12.8	13.8
通院 回数	はじめて (%)	28	10	8	4	3	3
	2回目以上 (%)	250	81	59	41	33	36
予約有 無		270	87	66	43	35	39
予約あり (%)		100.0	32.2	24.4	15.9	13.0	14.4
予約なし (%)		6	3	1	1	1	0
		100.0	50.0	16.7	16.7	16.7	0.0

## 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		293	190	77	19	5	2
合計 (%)		100.0	64.8	26.3	6.5	1.7	0.7
通院 回数	はじめて (%)	27	20	7	0	0	0
	2回目以上 (%)	254	163	66	18	5	2
予約有 無		270	174	71	18	5	2
予約あり (%)		100.0	64.4	26.3	6.7	1.9	0.7
予約なし (%)		9	7	2	0	0	0
		100.0	77.8	22.2	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		288	200	60	27	1	0
(%)		100.0	69.4	20.8	9.4	0.3	0.0
通院 回数	はじめて	27	21	3	2	1	0
	(%)	100.0	77.8	11.1	7.4	3.7	0.0
回数	2回目以上	249	169	55	25	0	0
	(%)	100.0	67.9	22.1	10.0	0.0	0.0
予約 有無	予約あり	265	183	55	26	1	0
	(%)	100.0	69.1	20.8	9.8	0.4	0.0
無	予約なし	9	7	2	0	0	0
	(%)	100.0	77.8	22.2	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		294	206	50	34	3	1
(%)		100.0	70.1	17.0	11.6	1.0	0.3
通院 回数	はじめて	27	19	6	2	0	0
	(%)	100.0	70.4	22.2	7.4	0.0	0.0
回数	2回目以上	255	179	41	31	3	1
	(%)	100.0	70.2	16.1	12.2	1.2	0.4
予約 有無	予約あり	271	190	46	31	3	1
	(%)	100.0	70.1	17.0	11.4	1.1	0.4
無	予約なし	9	8	1	0	0	0
	(%)	100.0	88.9	11.1	0.0	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		293	186	52	49	3	3
(%)		100.0	63.5	17.7	16.7	1.0	1.0
通院 回数	はじめて	28	19	7	2	0	0
	(%)	100.0	67.9	25.0	7.1	0.0	0.0
回数	2回目以上	253	159	44	44	3	3
	(%)	100.0	62.8	17.4	17.4	1.2	1.2
予約 有無	予約あり	270	169	49	46	3	3
	(%)	100.0	62.6	18.1	17.0	1.1	1.1
無	予約なし	9	8	1	0	0	0
	(%)	100.0	88.9	11.1	0.0	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		293	193	74	21	3	2
(%)		100.0	65.9	25.3	7.2	1.0	0.7
通院 回数	はじめて	28	19	8	1	0	0
	(%)	100.0	67.9	28.6	3.6	0.0	0.0
回数	2回目以上	253	165	63	20	3	2
	(%)	100.0	65.2	24.9	7.9	1.2	0.8
予約 有無	予約あり	270	177	69	19	3	2
	(%)	100.0	65.6	25.6	7.0	1.1	0.7
無	予約なし	9	7	2	0	0	0
	(%)	100.0	77.8	22.2	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		284	89	172	22	1
(%)		100.0	31.3	60.6	7.7	0.4
通院回数	はじめて	27	7	18	2	0
	(%)	100.0	25.9	66.7	7.4	0.0
回数	2回目以上	245	80	148	16	1
	(%)	100.0	32.7	60.4	6.5	0.4
予約有無	予約あり	262	80	164	17	1
	(%)	100.0	30.5	62.6	6.5	0.4
無	予約なし	8	4	3	1	0
	(%)	100.0	50.0	37.5	12.5	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		249	4	106	40	99
(%)		100.0	1.6	42.6	16.1	39.8
通院回数	はじめて	22	1	7	4	10
	(%)	100.0	4.5	31.8	18.2	45.5
回数	2回目以上	217	3	96	32	86
	(%)	100.0	1.4	44.2	14.7	39.6
予約有無	予約あり	234	4	98	36	96
	(%)	100.0	1.7	41.9	15.4	41.0
無	予約なし	4	0	4	0	0
	(%)	100.0	0.0	100.0	0.0	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		270	12	182	44	32
(%)		100.0	4.4	67.4	16.3	11.9
通院回数	はじめて	23	2	13	3	5
	(%)	100.0	8.7	56.5	13.0	21.7
回数	2回目以上	236	10	162	37	27
	(%)	100.0	4.2	68.6	15.7	11.4
予約有無	予約あり	252	11	171	38	32
	(%)	100.0	4.4	67.9	15.1	12.7
無	予約なし	6	0	6	0	0
	(%)	100.0	0.0	100.0	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		279	12	205	59	3
(%)		100.0	4.3	73.5	21.1	1.1
通院回数	はじめて	25	1	18	5	1
	(%)	100.0	4.0	72.0	20.0	4.0
回数	2回目以上	242	10	181	49	2
	(%)	100.0	4.1	74.8	20.2	0.8
予約有無	予約あり	258	11	191	53	3
	(%)	100.0	4.3	74.0	20.5	1.2
無	予約なし	7	0	7	0	0
	(%)	100.0	0.0	100.0	0.0	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		242	16	51	6	169
(%)		100.0	6.6	21.1	2.5	69.8
通院回数	はじめて	19	2	5	2	10
	(%)	100.0	10.5	26.3	10.5	52.6
回数	2回目以上	212	12	43	3	154
	(%)	100.0	5.7	20.3	1.4	72.6
予約有無	予約あり	223	14	45	5	159
	(%)	100.0	6.3	20.2	2.2	71.3
無	予約なし	6	0	3	0	3
	(%)	100.0	0.0	50.0	0.0	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		255	26	14	42	30	186	40	298
(%)		100.0	10.2	5.5	16.5	11.8	72.9		116.9
通院回数	はじめて	22	2	1	1	3	16	6	23
	(%)	100.0	9.1	4.5	4.5	13.6	72.7		104.5
回数	2回目以上	222	23	13	41	25	162	33	264
	(%)	100.0	10.4	5.9	18.5	11.3	73.0		118.9
予約有無	予約あり	233	24	14	40	28	170	39	276
	(%)	100.0	10.3	6.0	17.2	12.0	73.0		118.5
無	予約なし	8	2	0	0	1	5	1	8
	(%)	100.0	25.0	0.0	0.0	12.5	62.5		100.0

## 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		237	21	10	20	26	191	58	268
(%)		100.0	8.9	4.2	8.4	11.0	80.6		113.1
通院回数	はじめて	19	2	0	2	3	14	9	21
	(%)	100.0	10.5	0.0	10.5	15.8	73.7		110.5
回数	2回目以上	208	19	10	16	22	170	47	237
	(%)	100.0	9.1	4.8	7.7	10.6	81.7		113.9
予約有無	予約あり	219	19	10	17	25	179	53	250
	(%)	100.0	8.7	4.6	7.8	11.4	81.7		114.2
無	予約なし	5	2	0	0	1	2	4	5
	(%)	100.0	40.0	0.0	0.0	20.0	40.0		100.0

## 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	11	8	19	8	150	119	196
(%)		100.0	6.3	4.5	10.8	4.5	85.2		111.4
通院回数	はじめて	12	0	0	1	0	11	16	12
	(%)	100.0	0.0	0.0	8.3	0.0	91.7		100.0
回数	2回目以上	154	11	8	16	7	132	101	174
	(%)	100.0	7.1	5.2	10.4	4.5	85.7		113.0
予約有無	予約あり	160	10	8	17	7	138	112	180
	(%)	100.0	6.3	5.0	10.6	4.4	86.3		112.5
無	予約なし	3	1	0	0	1	1	6	3
	(%)	100.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3		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		192	14	10	21	10	164	103	219
合計 (%)		100.0	7.3	5.2	10.9	5.2	85.4		114.1
通院回数	はじめて (%)	13	1	0	1	0	11	15	13
	2回目以上 (%)	169	13	10	20	9	144	86	196
予約有無		175	13	10	20	9	150	97	202
予約あり (%)		100.0	7.4	5.7	11.4	5.1	85.7		115.4
予約なし (%)		3	1	0	0	1	1	6	3
予約なし (%)		100.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3		100.0

## 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	11	8	15	13	160	109	207
合計 (%)		100.0	5.9	4.3	8.1	7.0	86.0		111.3
通院回数	はじめて (%)	11	0	0	0	1	10	17	11
	2回目以上 (%)	166	11	8	15	11	142	89	187
予約有無		171	11	8	15	12	146	101	192
予約あり (%)		100.0	6.4	4.7	8.8	7.0	85.4		112.3
予約なし (%)		3	0	0	0	1	2	6	3
予約なし (%)		100.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7		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		119	4	2	6	6	107	176	125
合計 (%)		100.0	3.4	1.7	5.0	5.0	89.9		105.0
通院回数	はじめて (%)	9	0	0	0	0	9	19	9
	2回目以上 (%)	104	4	2	6	6	92	151	110
予約有無		107	3	2	6	5	97	165	113
予約あり (%)		100.0	2.8	1.9	5.6	4.7	90.7		105.6
予約なし (%)		3	1	0	0	1	1	6	3
予約なし (%)		100.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3		100.0

## 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		231	20	10	23	26	179	64	258
合計 (%)		100.0	8.7	4.3	10.0	11.3	77.5		111.7
通院回数	はじめて (%)	20	1	2	2	1	16	8	22
	2回目以上 (%)	201	18	7	19	25	156	54	225
予約有無		211	19	10	21	25	163	61	238
予約あり (%)		100.0	9.0	4.7	10.0	11.8	77.3		112.8
予約なし (%)		7	1	0	0	1	5	2	7
予約なし (%)		100.0	14.3	0.0	0.0	14.3	71.4		100.0

## 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 (%)		260 100.0	229 88.1	19 7.3	3 1.2	7 2.7	4 1.5	5 1.9	35	267 102.7
通院回数	はじめて (%)	20 100.0	16 80.0	2 10.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	1 5.0	8	21 105.0
	2回目以上 (%)	228 100.0	201 88.2	17 7.5	2 0.9	6 2.6	4 1.8	4 1.8	27	234 102.6
予約有無	予約あり (%)	240 100.0	209 87.1	19 7.9	3 1.3	7 2.9	4 1.7	5 2.1	32	247 102.9
	予約なし (%)	7 100.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2	7 100.0

## 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 (%)		240 100.0	217 90.4	11 4.6	4 1.7	4 1.7	0 0.0	7 2.9	55	243 101.3
通院回数	はじめて (%)	16 100.0	14 87.5	1 6.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.3	12	16 100.0
	2回目以上 (%)	213 100.0	192 90.1	10 4.7	4 1.9	4 1.9	0 0.0	6 2.8	42	216 101.4
予約有無	予約あり (%)	221 100.0	198 89.6	11 5.0	4 1.8	4 1.8	0 0.0	7 3.2	51	224 101.4
	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	3	6 100.0

## 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 (%)		255 100.0	230 90.2	10 3.9	13 5.1	5 2.0	1 0.4	2 0.8	40	261 102.4
通院回数	はじめて (%)	20 100.0	15 75.0	3 15.0	2 10.0	2 10.0	0 0.0	0 0.0	8	22 110.0
	2回目以上 (%)	224 100.0	204 91.1	7 3.1	11 4.9	3 1.3	1 0.4	2 0.9	31	228 101.8
予約有無	予約あり (%)	235 100.0	210 89.4	10 4.3	13 5.5	5 2.1	1 0.4	2 0.9	37	241 102.6
	予約なし (%)	7 100.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2	7 100.0

## 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 (%)		228 100.0	180 78.9	5 2.2	9 3.9	27 11.8	16 7.0	11 4.8	67	248 108.8
通院回数	はじめて (%)	19 100.0	11 57.9	0 0.0	2 10.5	5 26.3	2 10.5	2 10.5	9	22 115.8
	2回目以上 (%)	200 100.0	161 80.5	5 2.5	6 3.0	21 10.5	14 7.0	9 4.5	55	216 108.0
予約有無	予約あり (%)	210 100.0	164 78.1	4 1.9	9 4.3	26 12.4	16 7.6	11 5.2	62	230 109.5
	予約なし (%)	7 100.0	5 71.4	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	2	7 100.0

## 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		234	217	8	4	5	61	234
合計 (%)		100.0	92.7	3.4	1.7	2.1		100.0
通院回数	はじめて (%)	17	13	3	0	1	11	17
	2回目以上 (%)	207	194	5	4	4	48	207
予約あり (%)		218	201	8	4	5	54	218
予約なし (%)		5	5	0	0	0	4	5
予約有無		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・学校等から近い	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		287	88	79	192	21	45	78	55	23	8	581
合計 (%)		100.0	30.7	27.5	66.9	7.3	15.7	27.2	19.2	8.0		202.4
通院回数	はじめて (%)	27	3	7	21	3	6	5	1	2	1	48
	2回目以上 (%)	248	83	70	164	15	36	69	53	20	7	510
予約あり (%)		265	82	75	179	18	41	73	53	21	7	542
予約なし (%)		8	4	2	4	0	2	0	1	0	1	13
予約有無		100.0	50.0	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	12.5	0.0		162.5