

2025 年度 患者意識調査報告書  
(外部委託調査結果)



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】	-----	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221件、外来患者396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=71.3%、外来=81.6%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46%、「2回目以降」が54%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96%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69%、「ややそう思う」が26%で、合計95%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57%、「ややそう思う」が32%で、合計89%が満足となっており、外来患者の総合的満足度はやや高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度はやや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が、「医師との会話を通じて安心」など一部の設問において、KKR病院全体を下回っている。特に、「医師との会話を通じて安心」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やや低く、注意が必要と考えられる。時系列比較では、目立った変化は見られないが、「入院中の食事に満足」の「そう思う」「ややそう思う」の合計が2024年の71%から2025年の77%へ増加しているため良い傾向と考えられる。

##### ②外来

個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体をやや下回っており、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。時系列比較でも、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が、2024年から2025年にかけて目立った変化はなく、課題が継続しており、注意が必要と考えられる。また、「医師との会話を通じて安心」「医師の技術や知識を信頼」「看護師の技術や知識を信頼」「院内の設備や医療機器は充実」は2024年の89%、90%、84%、95%から2025年の84%、84%、79%、90%へ減少しており、改善が必要と考えられる。

### 3. 入院中の食事

入院中の食事に関しては、ほとんどの設問においてKKR病院全体と比較してほぼ同水準であるが、「食材の新鮮さ」がやや上回っている。一方、「食事の量」がやや下回っている。時系列比較では、「配膳時間」の「ちょうど良い」の回答割合が2024年の75%から2025年の84%へ増加している。また、「献立の内容」の「満足」「やや満足」の回答割合が2024年の43%から2025年の48%へ増加しているため良い傾向である。

## 4. 外来の待ち時間

外来患者の待ち時間に関しては、すべての設問においてほぼ同水準となっている。時系列比較では、目立った変化は見られない。

## 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25.4%と最も高いものの、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。時系列比較では目立った変化が認められない。

## ②外来

接遇態度について「医師」「事務員」の改善要望率が28.0%と最も高いものの、大きな問題はないと考えられる。「医師」「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接遇に対する改善要望は、KKR病院全体に比べて、「事務員」が、やや多くなっているため、注意が必要と考えられる。時系列比較では、「X線技師」に対する改善要望率が2024年の19.0%から2025年の14.0%へ減少しており良い傾向であると考えられる。

## 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。改善要望率は「入浴室の環境」が22.7%と最も高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では目立った変化が認められない。

## ②外来

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。改善要望率は「駐車場の環境」が23.7%と最も高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では目立った変化が認められない。

## 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61%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。入院患者が当院を選んだ理由は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。時系列比較では、「自宅・職場・学校等から近い」が2024年の34%から、2025年は29%に下がっている。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていると考えられるため、今後も、患者との良好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70%と最も高くなっている。次いで「かかりつけの医師がいる」「自宅・職場・学校等から近い」がどちらも31%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」が高く「かかりつけの医師がいる」が低くなっている。時系列比較では、「他院の医師からの紹介」が2024年の61%から、2025年は70%に上がっているため良い傾向であると考えられる。一方、「医療設備が充実」が2024年の32%から2025年の24%に下がっているため注意が必要と考えられる。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていると考えられるため、今後も、患者との良好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「職員の応対・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** : 職員の応対や接遇の向上

- 接遇研修の実施
- 「課題：職員の応対・接遇マナーの向上」の改善策案を参照のこと

入院 外来

<b>改善策案</b> : 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	<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 病室でのプライバシー確保 <input type="checkbox"/> 患者一人あたり面積の確保 <input type="checkbox"/> 個室への誘導	<input type="checkbox"/> 入院
<b>改善策案</b> : 予約時間通りの診察 <input type="checkbox"/> 予約枠（受入人数）の見直し <input type="checkbox"/> 初診患者への予約適用の検討 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 患者からの予約変更窓口の一本化・簡素化	<input checked="" type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 院内や待合室の明るい雰囲気醸成 <input type="checkbox"/> 照明、掲示物、アメニティ等、院内環境の整備 <input type="checkbox"/> 清掃の徹底 <input type="checkbox"/> 職員の表情やコミュニケーションの向上	<input type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 設備や医療機器の充実 <input type="checkbox"/> 設備や医療機器の更新 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 入院理由や病状の説明の向上 <input type="checkbox"/> 患者への丁寧な説明、インフォームドコンセントの徹底 <input type="checkbox"/> 入院担当ナースの導入	<input type="checkbox"/> 入院
<b>改善策案</b> : 入院中の食事の改善 <input type="checkbox"/> 「課題：入院中の食事の改善」の改善策案を参照のこと	<input type="checkbox"/> 入院
<b>改善策案</b> : 入退院の手続の改善 <input type="checkbox"/> 手続案内資料の見直し <input type="checkbox"/> 医事担当の業務改善 <input type="checkbox"/> 入院・退院情報の職員間の迅速な連絡、システム改善	<input type="checkbox"/> 入院
<b>改善策案</b> : 入院・受診が必要な場合の当院利用希望の向上 <input type="checkbox"/> 病院全体の患者満足度向上の取り組み <input type="checkbox"/> 治療成績の向上 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 知り合いへの紹介を希望する患者の向上 <input type="checkbox"/> 病院全体の患者満足度向上の取り組み <input type="checkbox"/> 治療成績の向上	<input type="checkbox"/> 入院 <input checked="" type="checkbox"/> 外来
<b>改善策案</b> : 家族等との面会のしやすさの向上 <input type="checkbox"/> 面会時間の変更 <input type="checkbox"/> 面会スペースの充実	<input type="checkbox"/> 入院
<b>改善策案</b> : 総合満足度の向上 <input type="checkbox"/> 病院全体の患者満足度向上の取り組み <input type="checkbox"/> 病院の特徴の強化	<input type="checkbox"/> 入院 <input type="checkbox"/> 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
  - ⇒ 治療上の嚙食必要量の理解
- “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  
 外来クラン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** : 職員の対応・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

入院

外来

- 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

**改善策案**：売店のサービス

外来

- 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

**改善策案** : 院内案内表示

外来

- 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

**改善策案** : デイルームの環境

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
- 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

**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

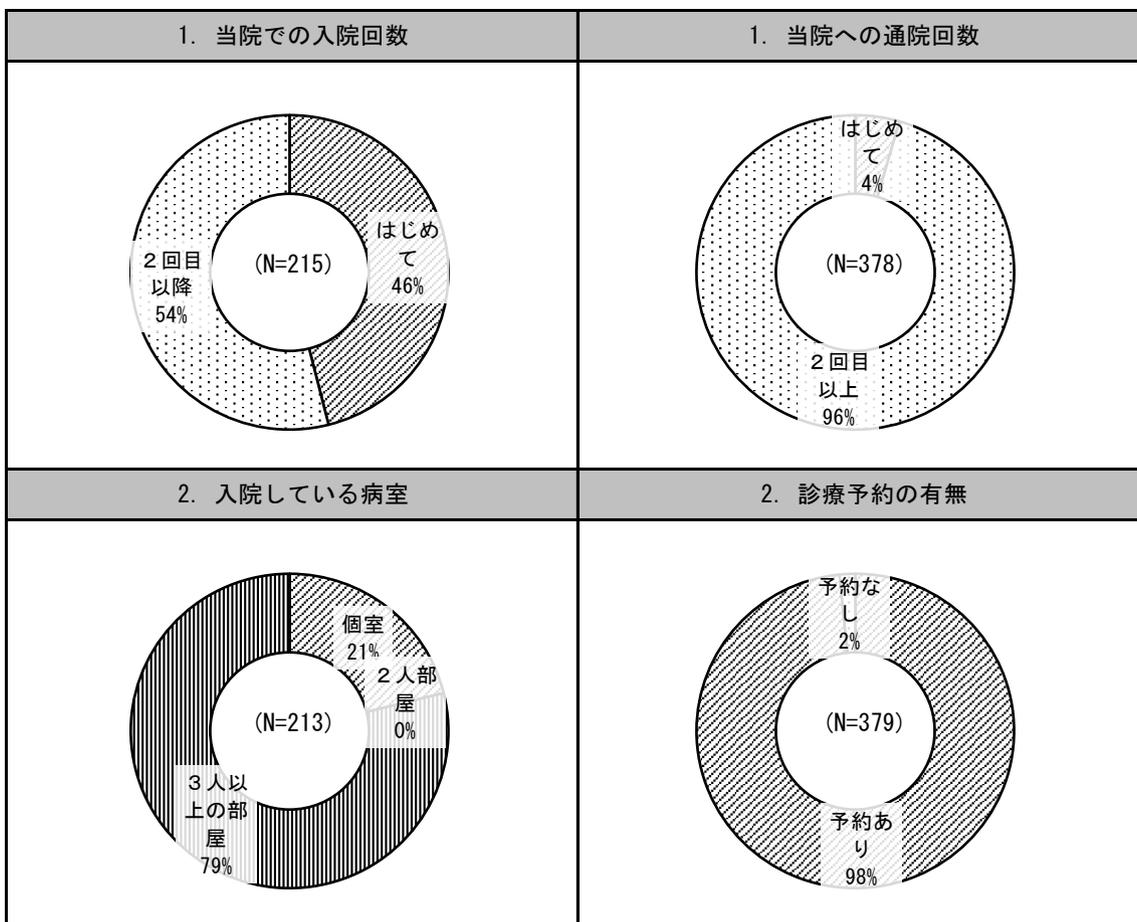
<b>問 1</b> <b>【入院】</b> <b>【外来】</b>	問 1 あなた自身のことについて教えてください。 <b>【入院】</b> 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について <b>【外来】</b> 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について
--	--

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	310	221	71.3	70.7
外来	485	396	81.6	85.6

【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221件、外来患者396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=71.3%、外来=81.6%となっている。

【入院・通院状況】

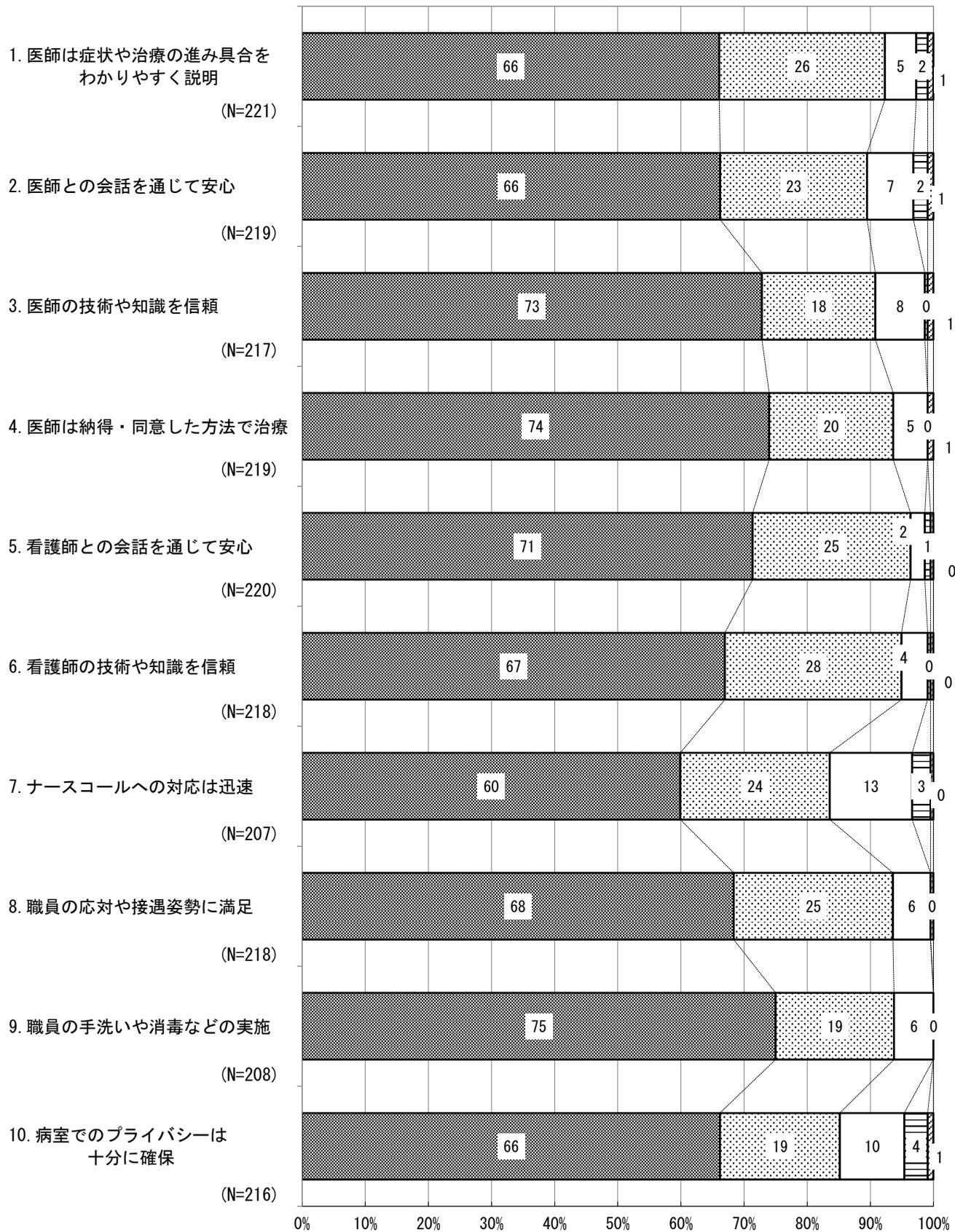
入院患者の入院回数では、「はじめて」が46%、「2回目以降」が54%となっている。病室形態では、「3人以上の部屋」が79%となっている。外来患者の通院回数では、「2回目以上」が96%となっており、診療予約の有無は、「予約あり」が98%となっている。

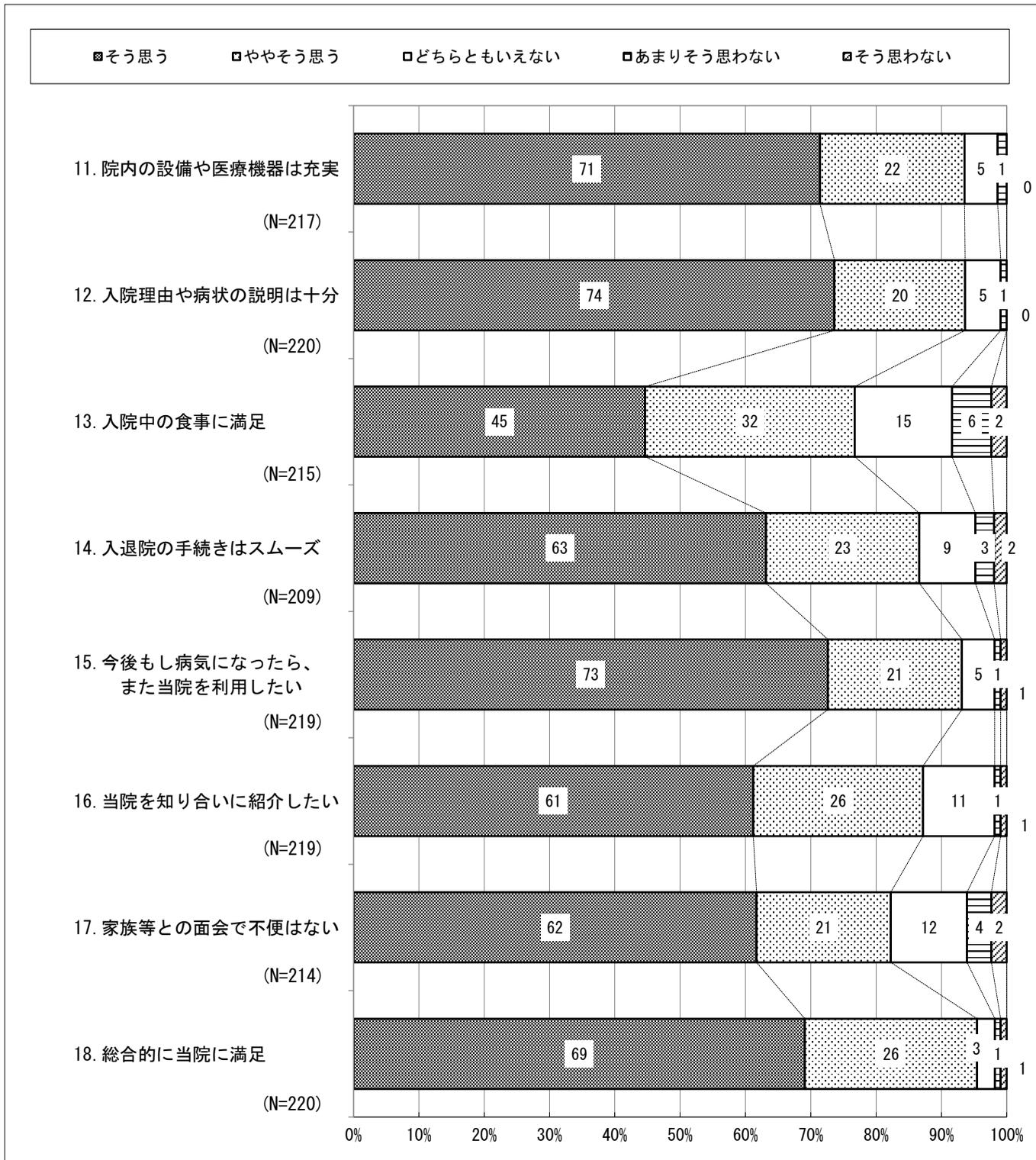
問 2

【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69%、「ややそう思う」が26%であり、合計95%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。

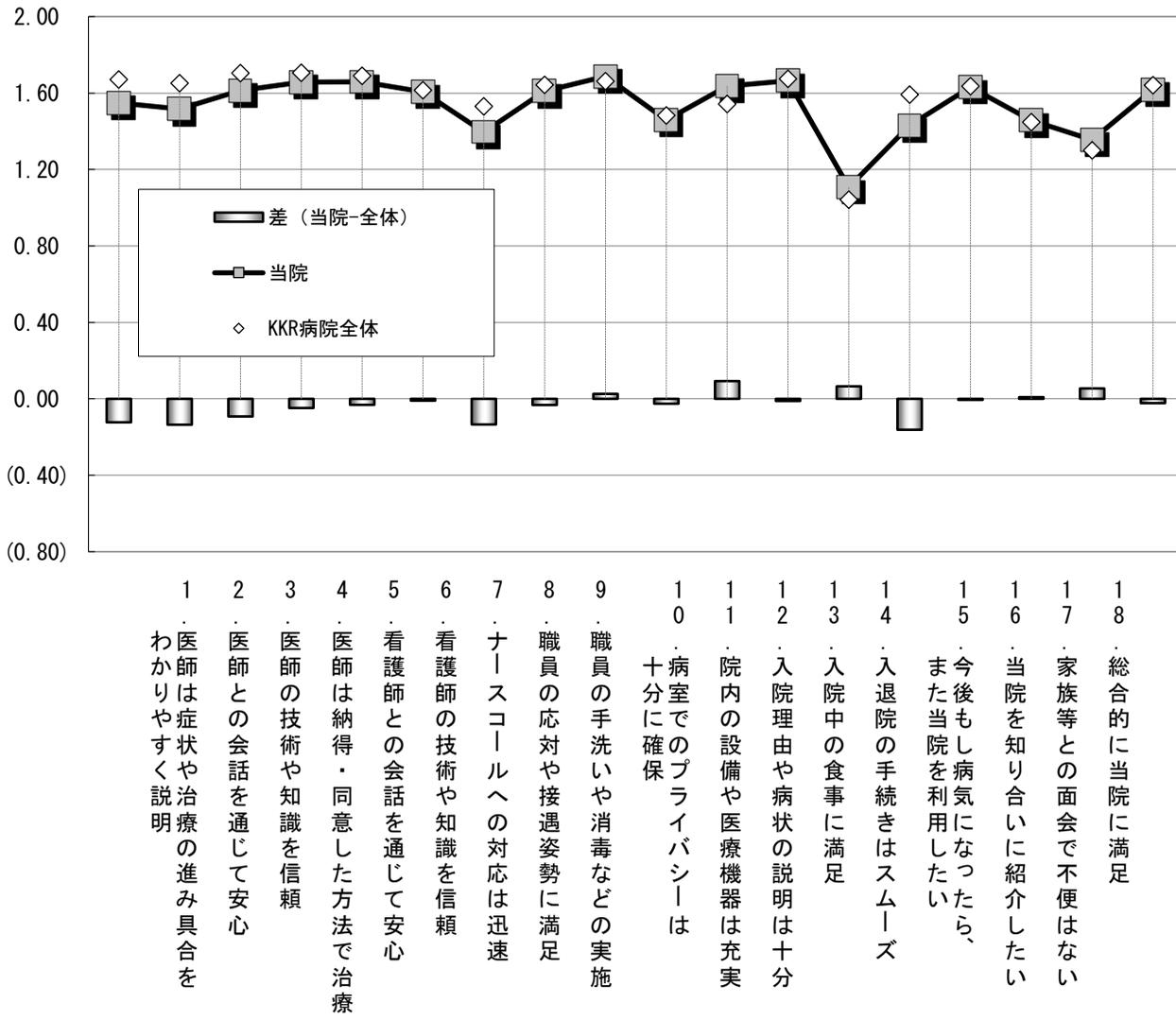
**【入院患者の個別設問】**  
 満足度がもっとも低い設問は「入院中の食事に満足」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計77%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計8%となっている。

**【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69%、「ややそう思う」が26%で、合計95%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、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が、「医師との会話を通じて安心」など一部の設問において、KKR病院全体を下回っている。

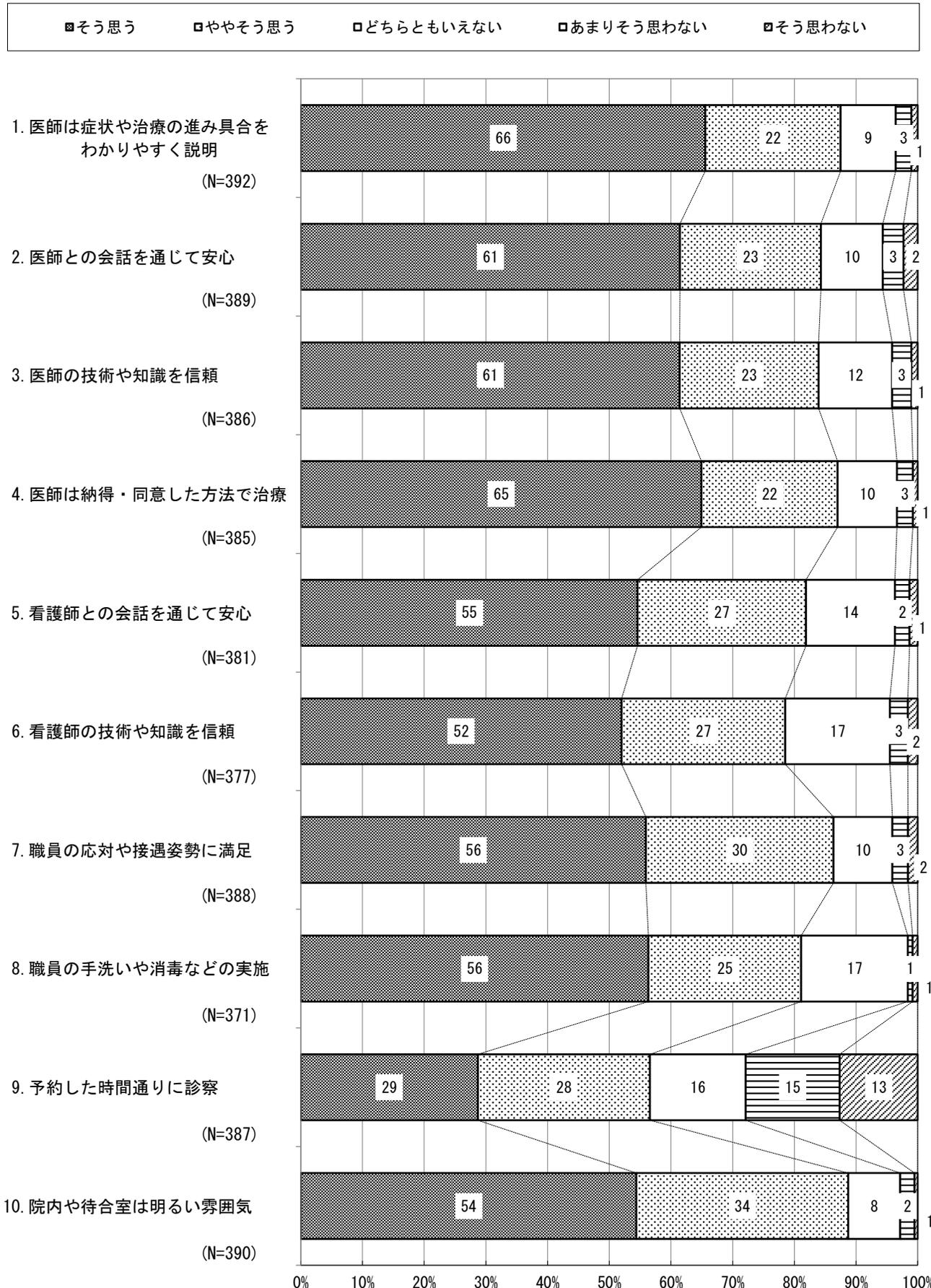
【ポイント：個別設問】

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が、「医師との会話を通じて安心」など一部の設問において、KKR病院全体を下回っている。特に、「医師との会話を通じて安心」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やや低く、注意が必要と考えられる。時系列比較では、目立った変化は見られないが、「入院中の食事に満足」の「そう思う」「ややそう思う」の合計が2024年の71%から2025年の77%へ増加しているため良い傾向と考えられる。

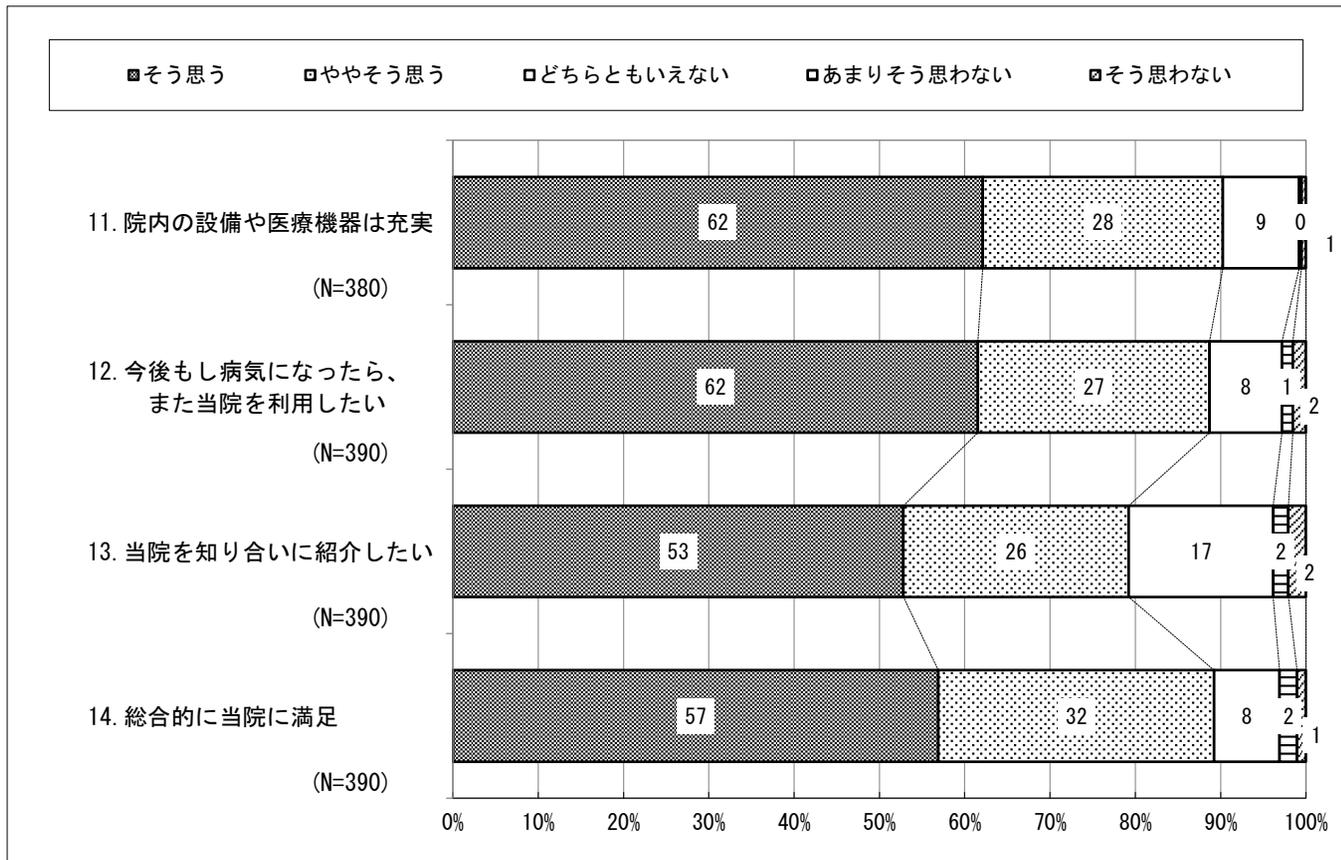
問2

【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



**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57%、「ややそう思う」が32%であり、合計89%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57%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計28%となっている。

**【ポイント：総合的満足度】**

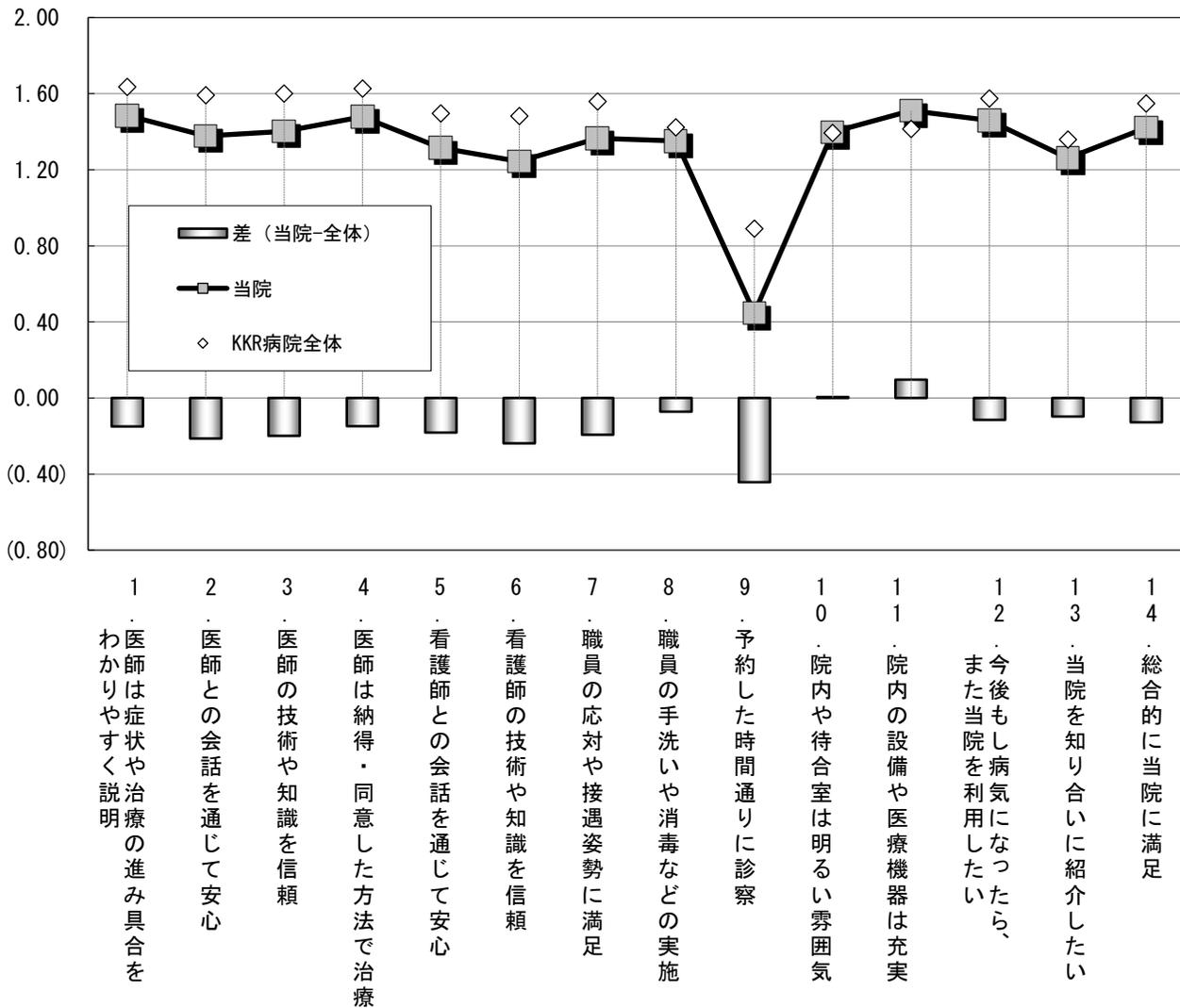
「総合的に当院に満足」について、「そう思う」が57%、「ややそう思う」が32%で、合計89%が満足となっており、外来患者の総合的満足度はやや高いと考えられる。時系列比較では、目立った変化はなく、総合的満足度はやや高い水準を維持している。

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病院全体をやや下回っている。

【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、ほとんどの設問においてKKR病院全体をやや下回っており、特に「予約した時間通りに診察」がKKR病院全体と比較して低くなっている。

【ポイント：個別設問】

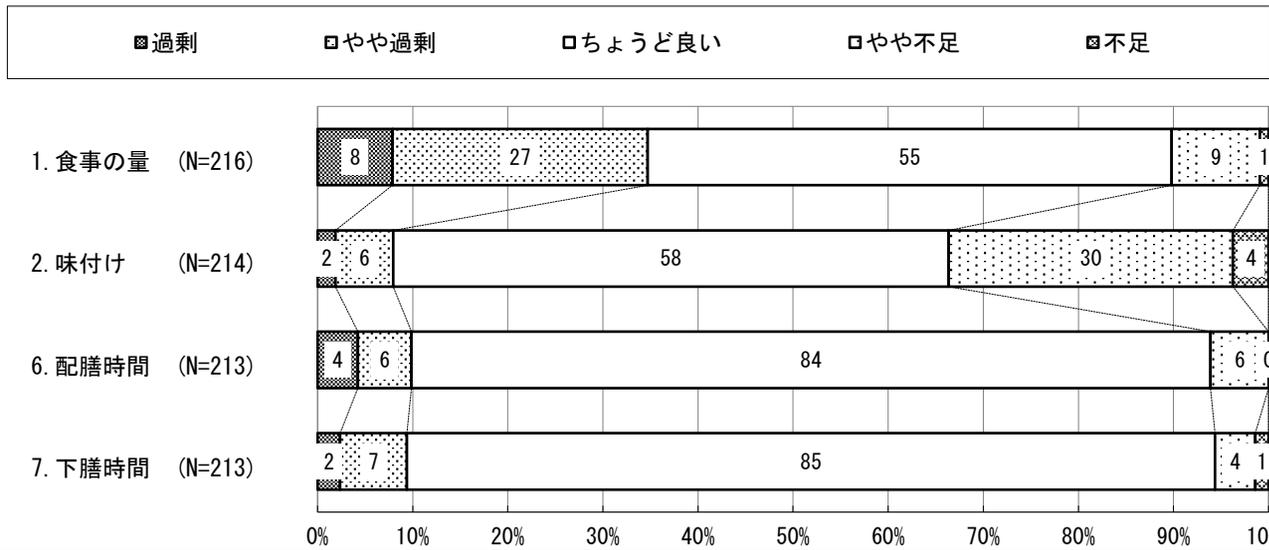
個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体をやや下回っており、特に「予約した時間通りに診察」については個別設問とKKR病院全体との比較の双方で満足度が低く、特に注意が必要と考えられる。時系列比較でも、「そう思う」と「ややそう思う」の合計が、2024年から2025年にかけて目立った変化はなく、課題が継続しており、注意が必要と考えられる。また、「医師との会話を通じて安心」「医師の技術や知識を信頼」「看護師の技術や知識を信頼」「院内の設備や医療機器は充実」は2024年の89%、90%、84%、95%から2025年の84%、84%、79%、90%へ減少しており、改善が必要と考えられる。

問3

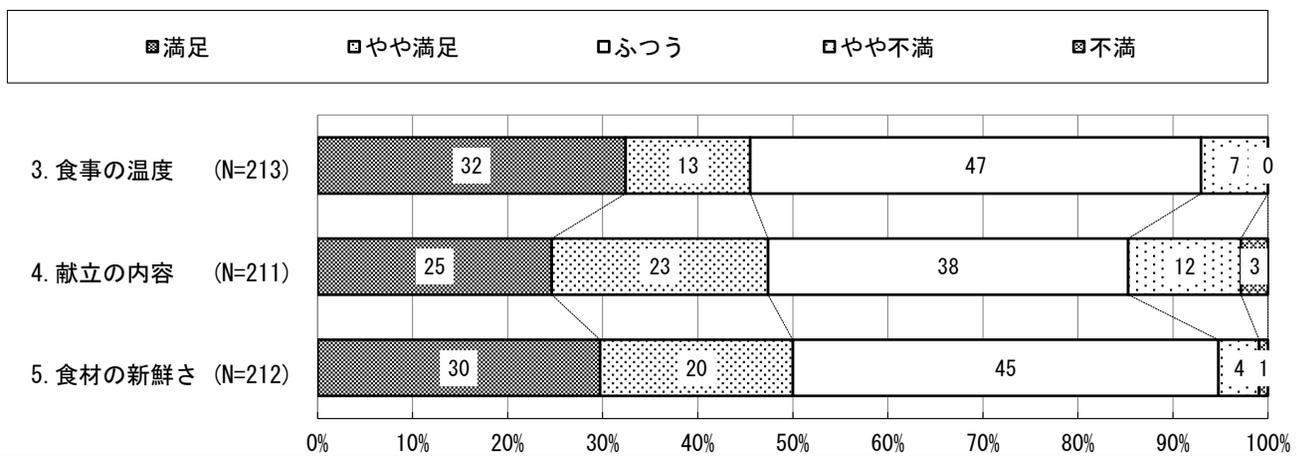
【入院】

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	評価					
	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、85%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、55%となっている。

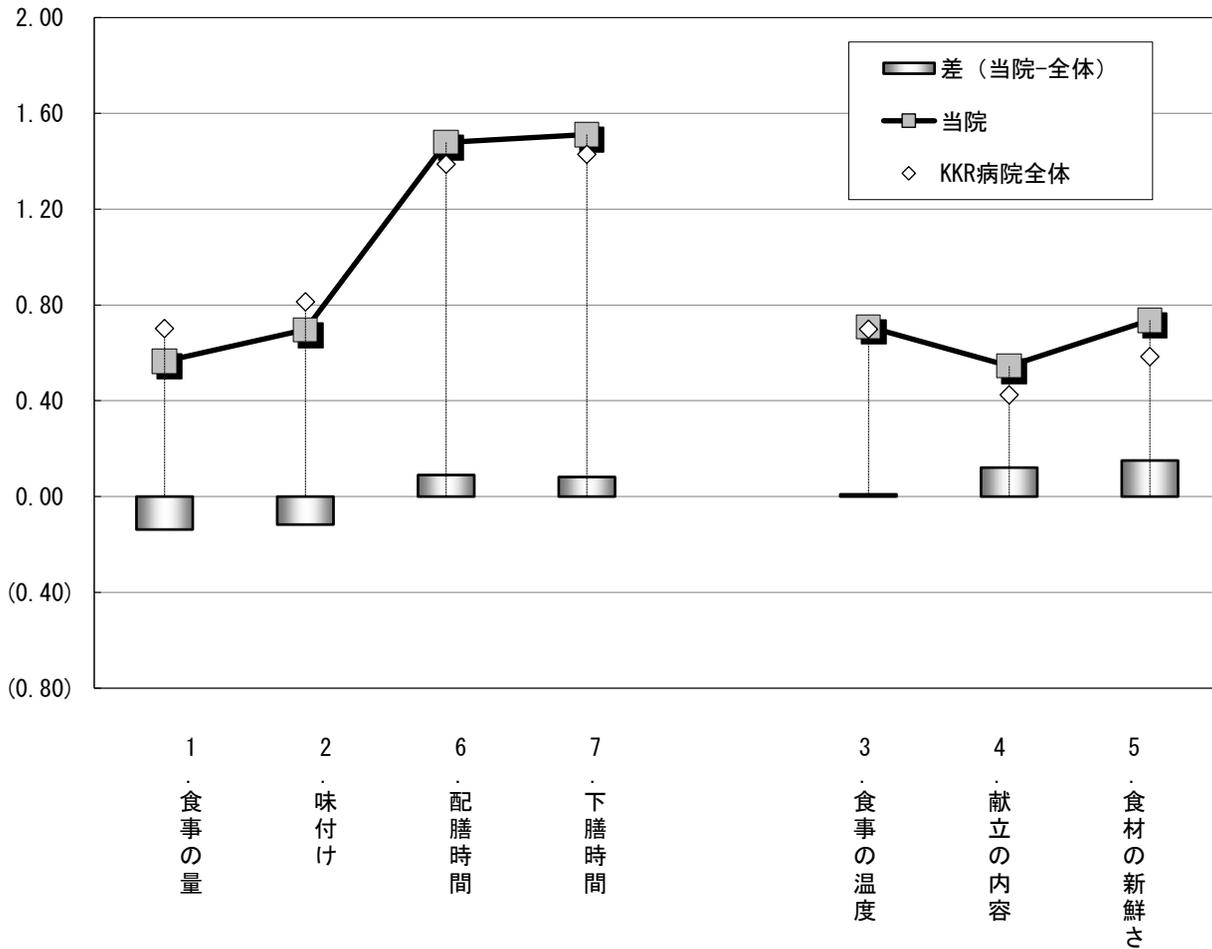
設問「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」のうち、「満足」「やや満足」がもっとも少ない設問は「食事の温度」であり、合計が45%となっている。一方、「不満」「やや不満」がもっとも多い設問が「献立の内容」であり、合計が15%となっている。

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。

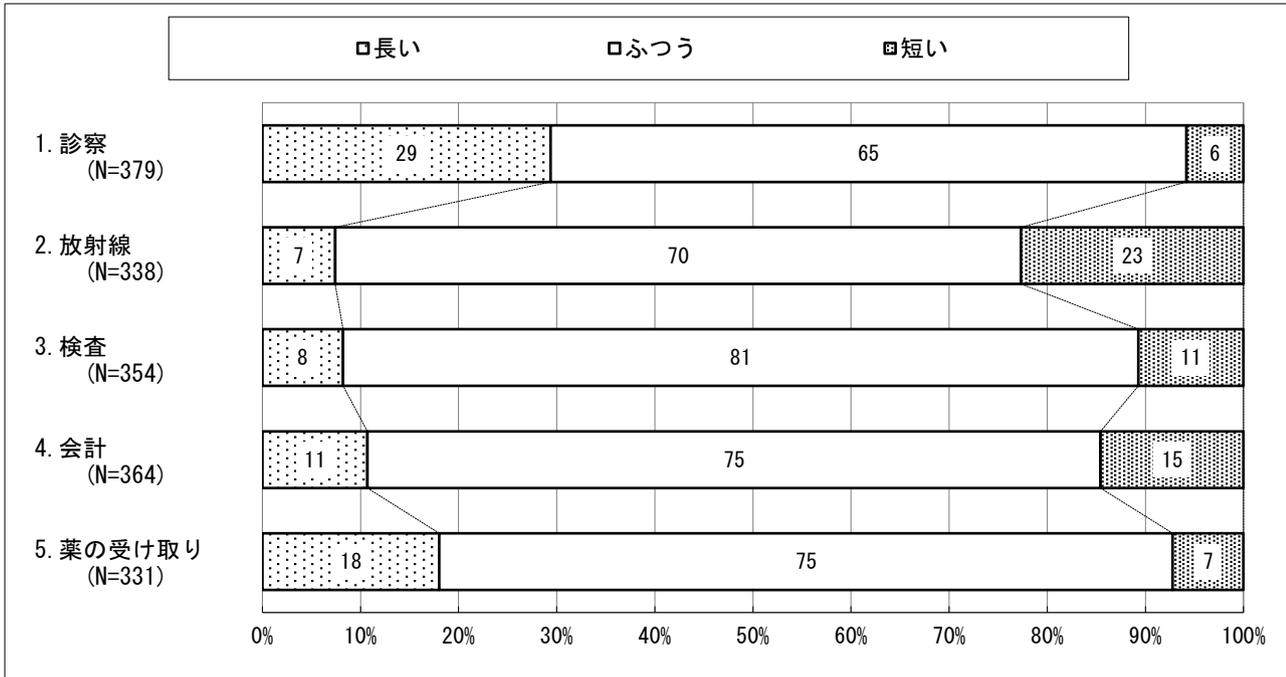
【KKR病院全体との比較（入院患者の食事）】

入院患者の個別設問では、ほとんどの設問においてKKR病院全体と比較してほぼ同水準であるが、「食材の新鮮さ」がやや上回っている。一方、「食事の量」がやや下回っている。

【ポイント】

入院中の食事に関しては、ほとんどの設問においてKKR病院全体と比較してほぼ同水準であるが、「食材の新鮮さ」がやや上回っている。一方、「食事の量」がやや下回っている。時系列比較では、「配膳時間」の「ちょうど良い」の回答割合が2024年の75%から2025年の84%へ増加している。また、「献立の内容」の「満足」「やや満足」の回答割合が2024年の43%から2025年の48%へ増加しているため良い傾向である。

**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。

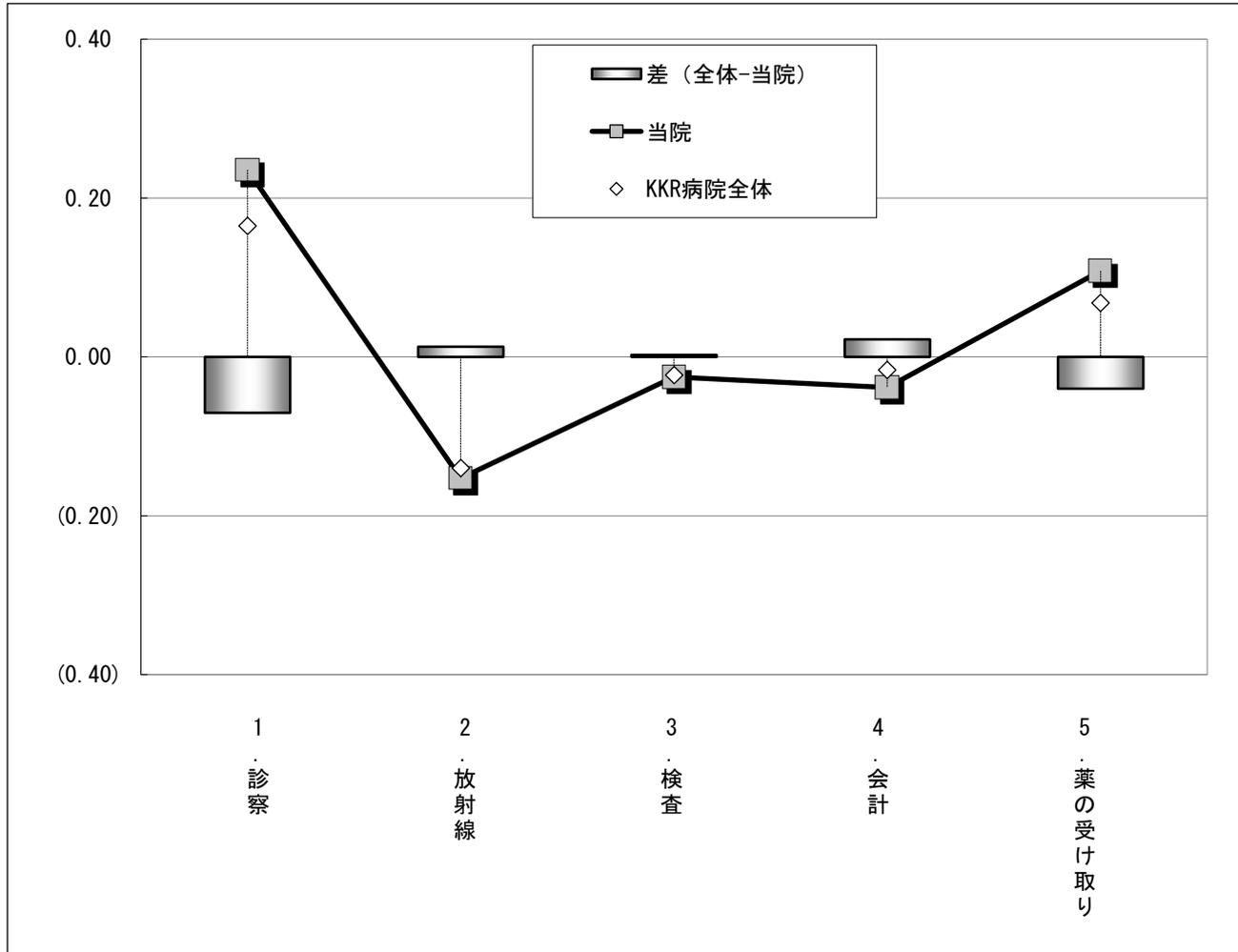
**【外来患者の待ち時間】**  
 待ち時間に関する設問のうち、「短い」の回答がもっとも多い設問は「放射線」であり、23%となっている。一方、「長い」の回答がもっとも多い設問は「診察」であり、29%となっている。

## 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、すべての設問においてほぼ同水準となっている。

## 【ポイント】

外来患者の待ち時間に関しては、すべての設問においてほぼ同水準となっている。時系列比較では、目立った変化は見られない。

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

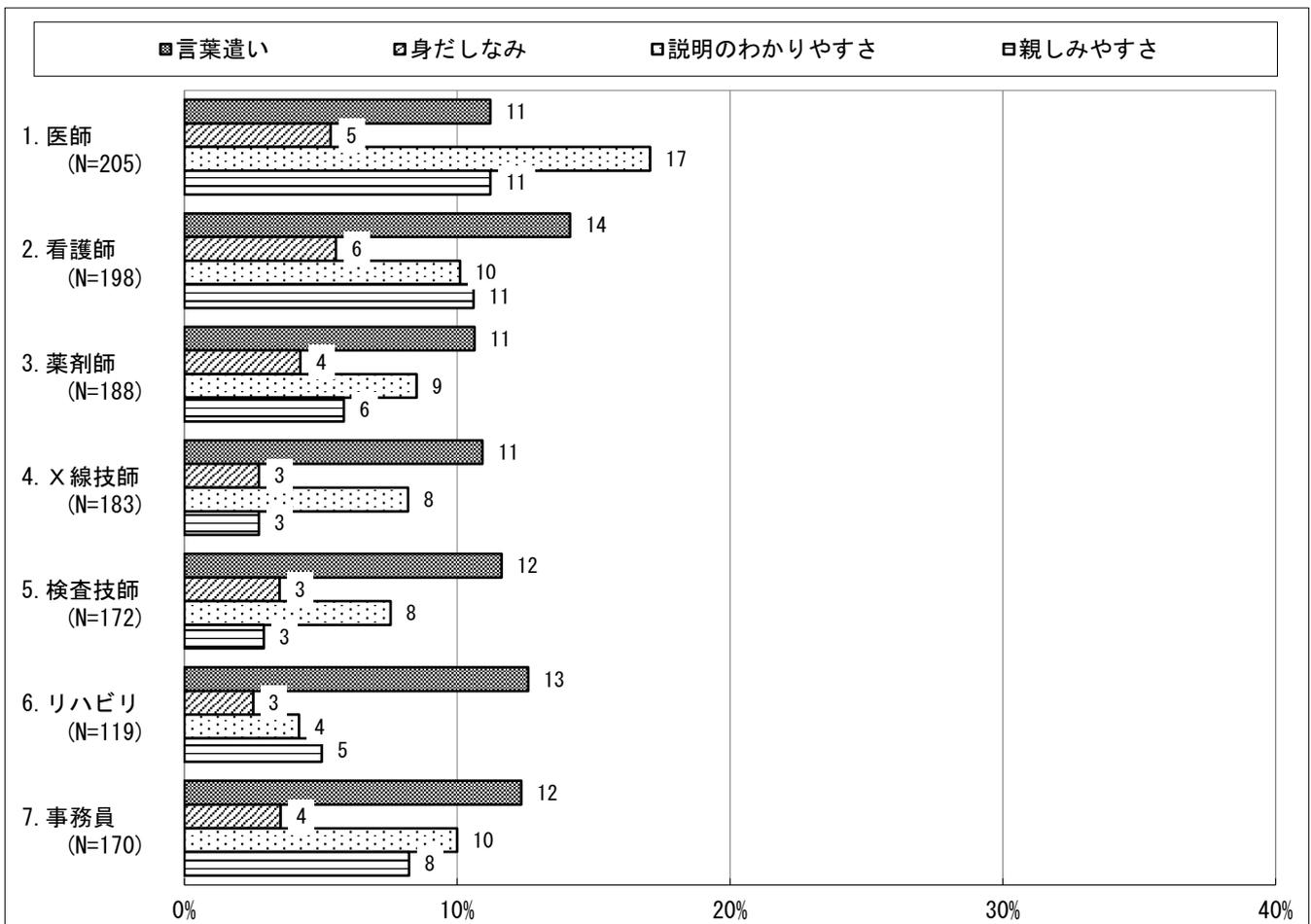
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

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
25.4%	23.7%	18.6%	16.4%	18.6%	17.6%	22.9%

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。※「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】

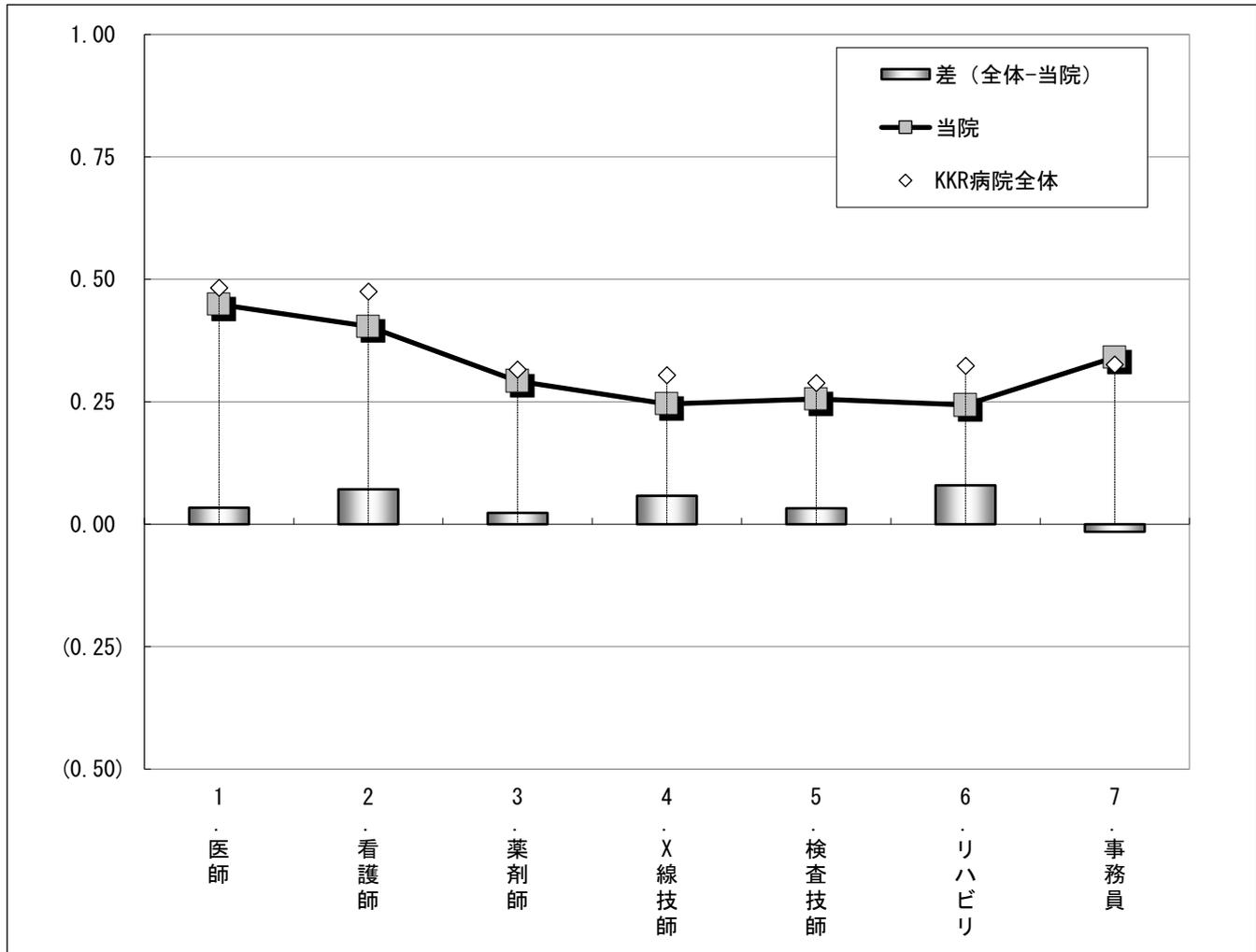
どれくらいの割合の人が接遇に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

## 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。  

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

※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（接遇項目の総合評価）】

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25.4%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。時系列比較では目立った変化が認められない。

問 4 【外来】	問 4 職員の接客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

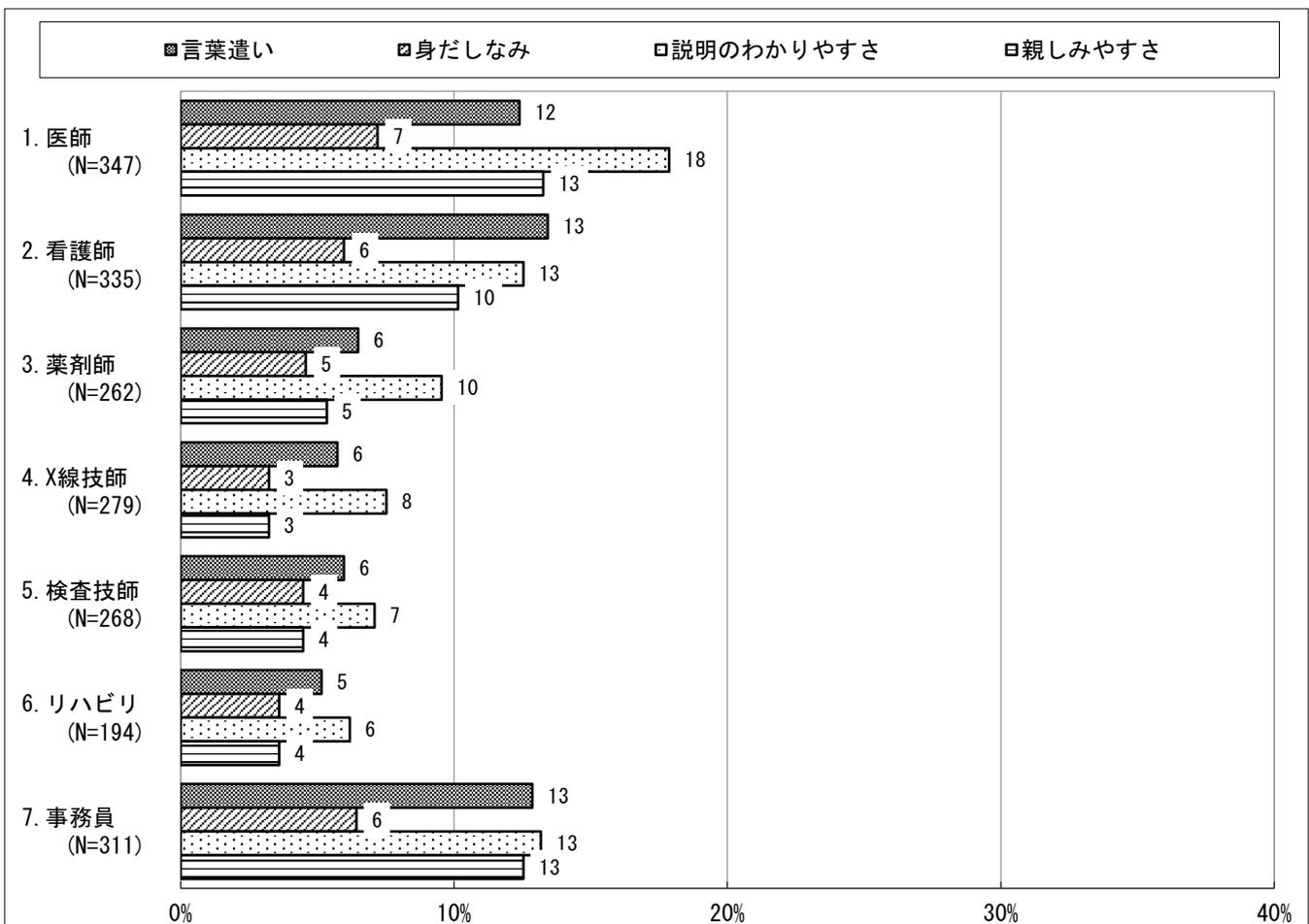
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

$$(N - \text{特になし件数}) / N$$

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
28.0%	27.8%	18.3%	14.0%	14.9%	10.8%	28.0%

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」などの接客態度について、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。

【外来患者からの接客態度に関する改善要望】

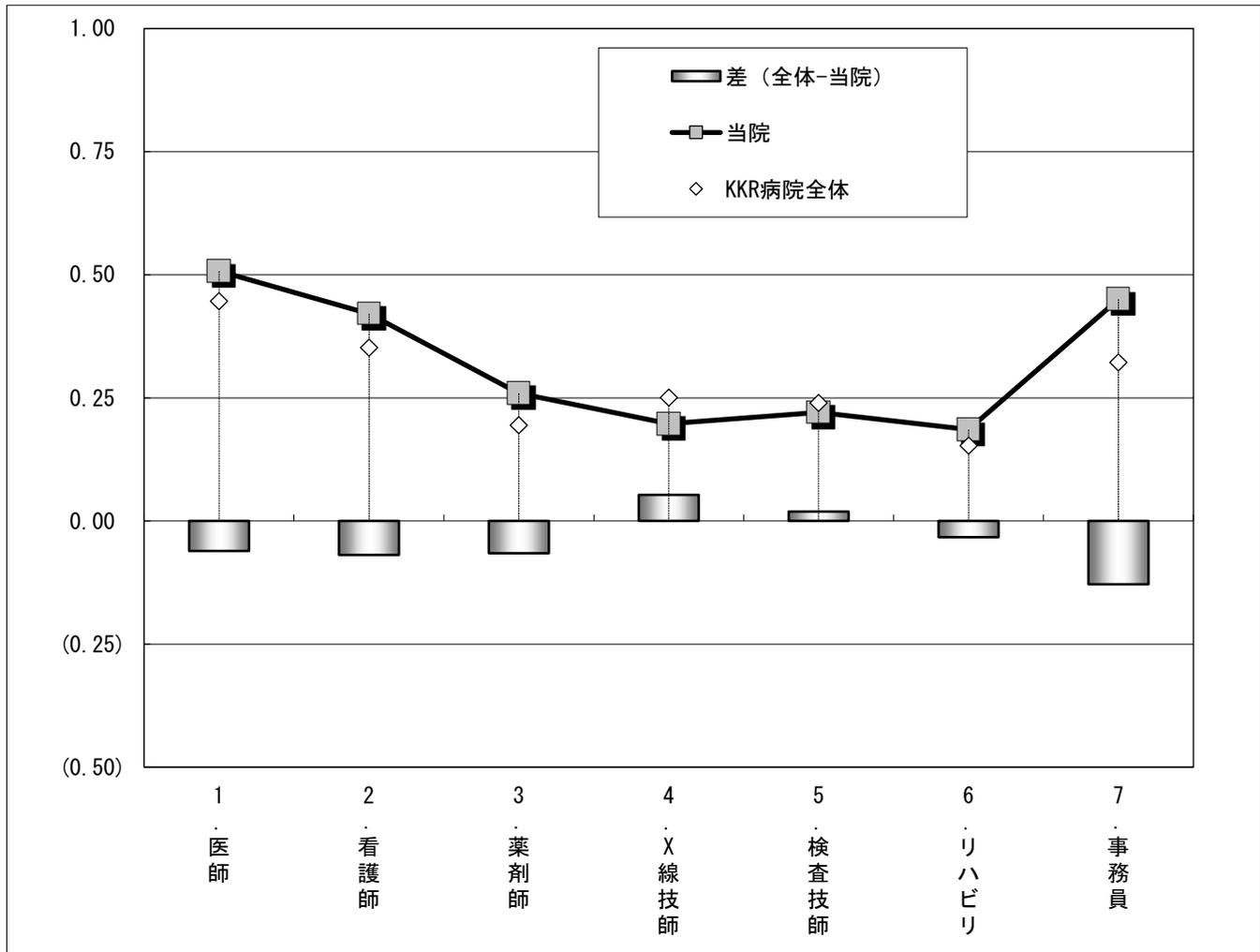
どれくらいの割合の人が接客に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い職種はなかった。

## 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。  

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

※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（接遇項目の総合評価）】

接遇に対する改善要望は、KKR病院全体に比べて、「事務員」が、やや多くなっている。

## 【ポイント】

接遇態度について「医師」「事務員」の改善要望率が28.0%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」「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接遇に対する改善要望は、KKR病院全体に比べて、「事務員」が、やや多くなっているため、注意が必要と考えられる。時系列比較では、「X線技師」に対する改善要望率が2024年の19.0%から2025年の14.0%へ減少しており良い傾向であると考えられる。

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

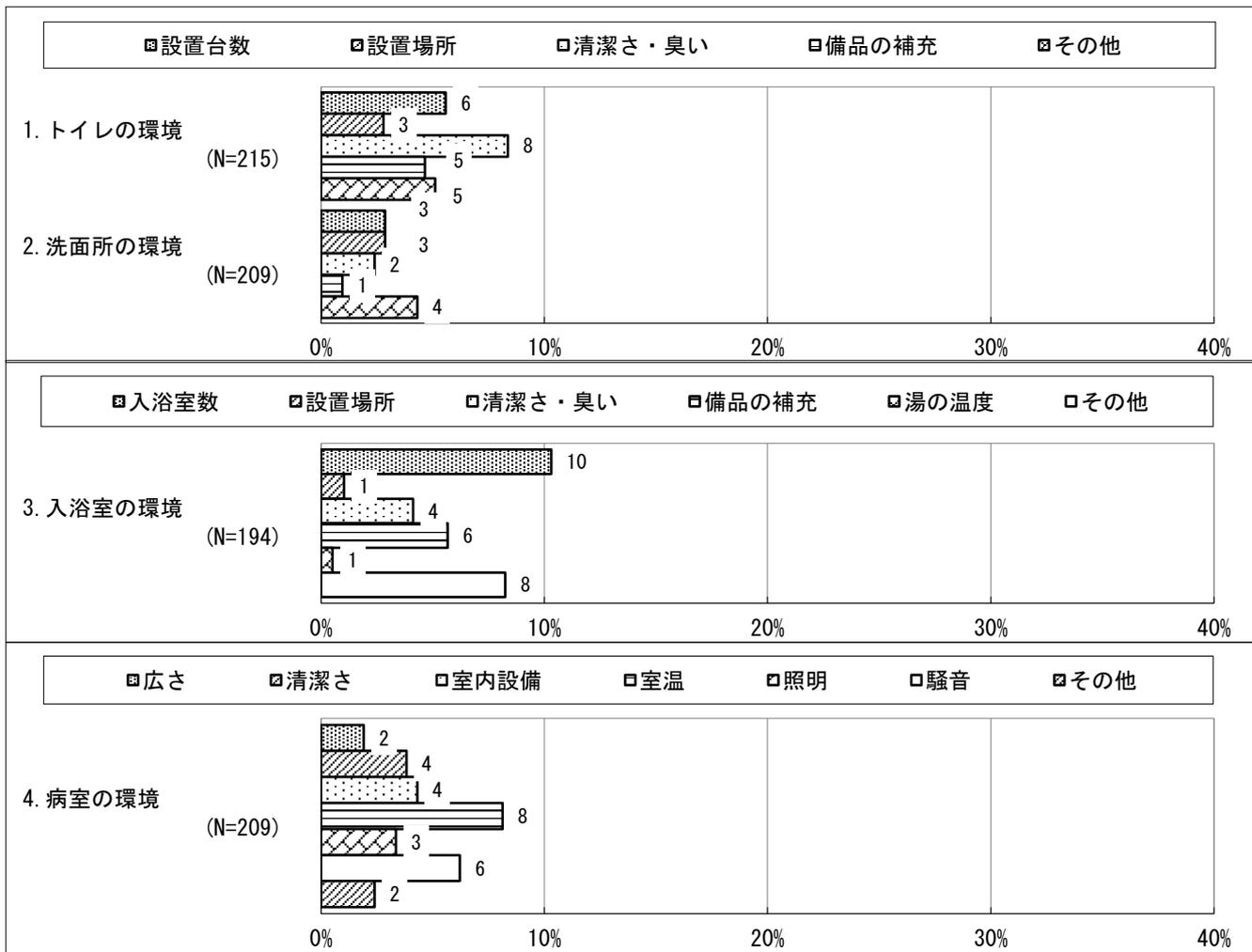
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	20.0%	5. 駐車場の環境	21.8%
2. 洗面所の環境	11.5%	6. 携帯電話使用可能場所	14.4%
3. 入浴室の環境	22.7%	7. デイルームの環境	11.8%
4. 病室の環境	21.1%		

2. 改善要望内訳

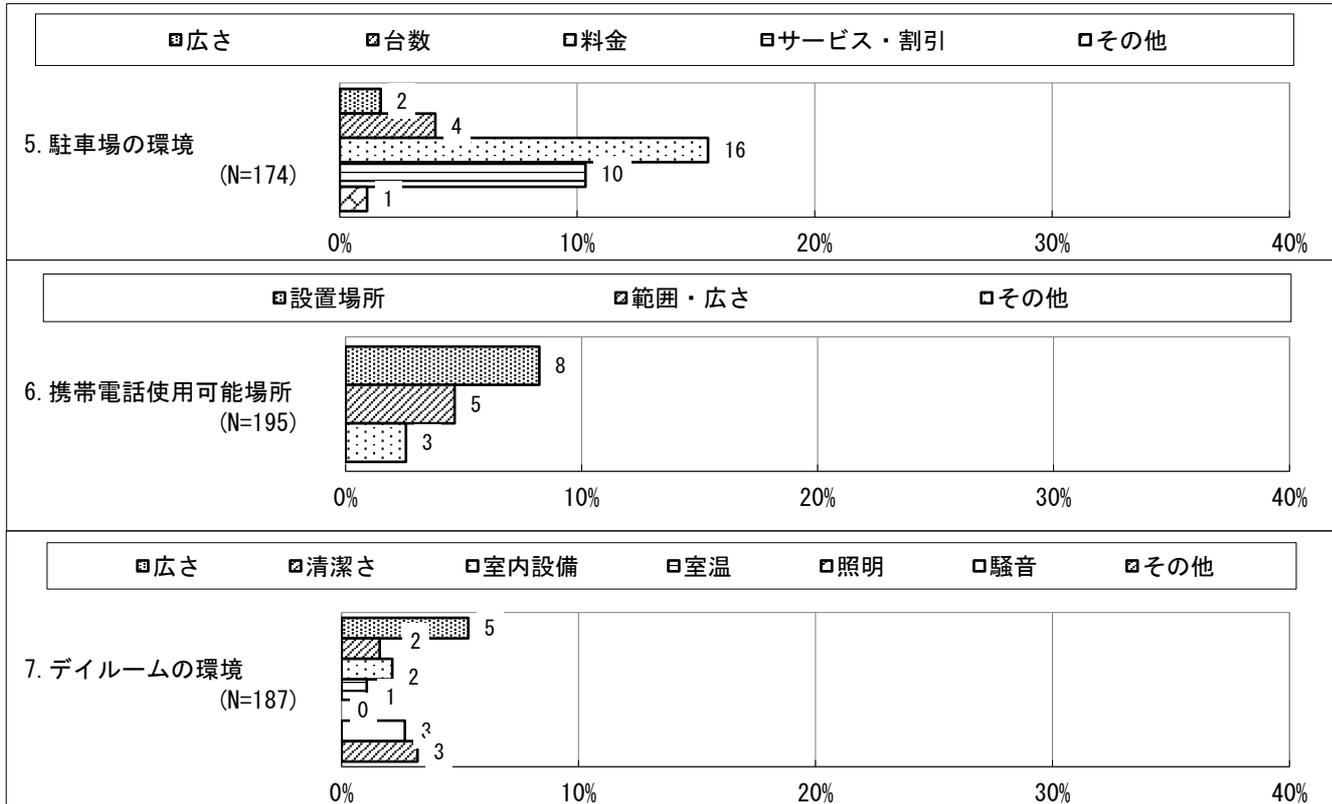
このページおよび次ページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割愛。



**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



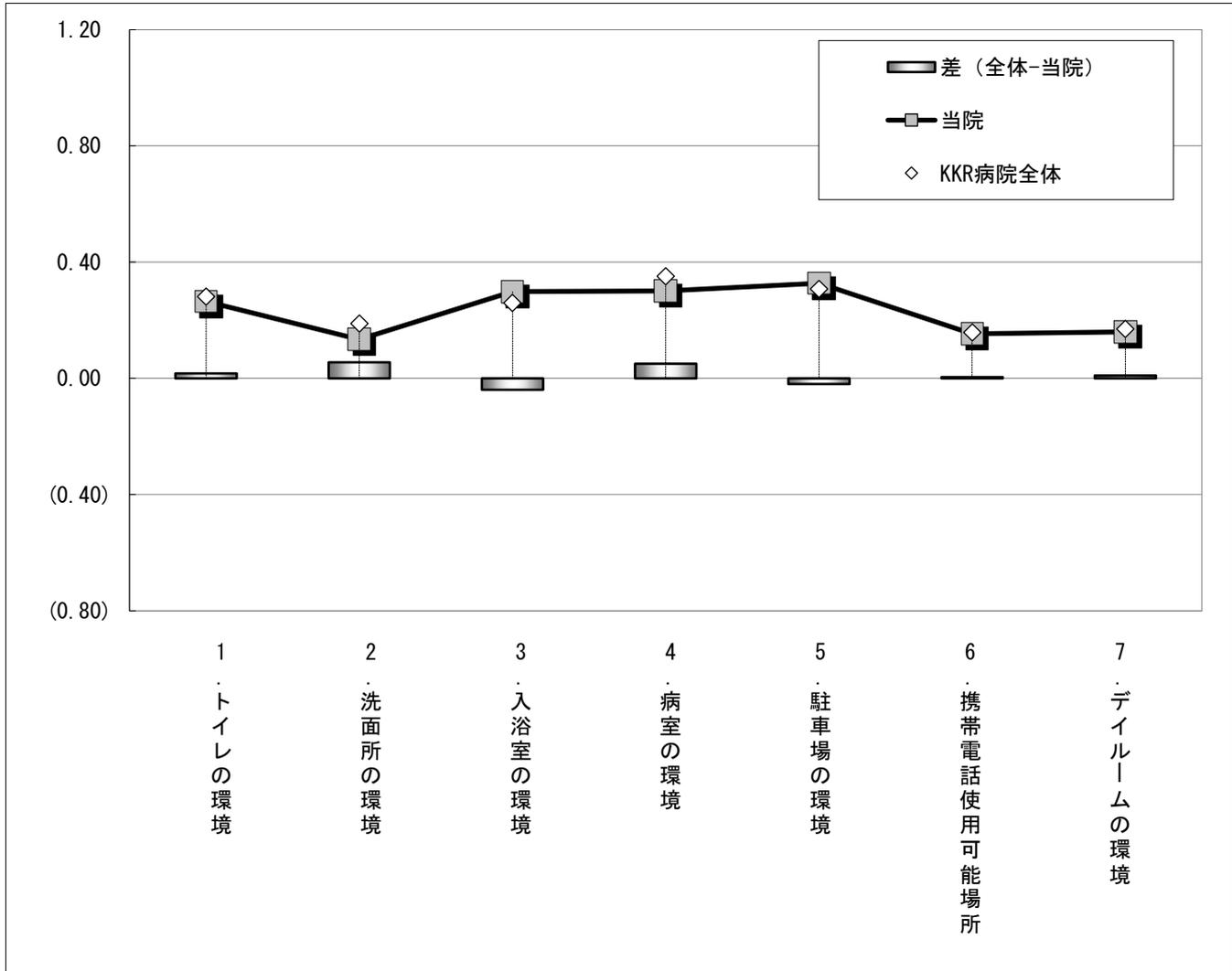
※このページおよび前ページのグラフは、入院患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。  
比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

**【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。内訳を見ると、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。  

$$\Sigma (\text{改善の必要ありの回答数}) / \text{回答者数 (無回答者を除く)}$$

※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、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。改善要望率は「入浴室の環境」が22.7%と最も高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では目立った変化が認められない。

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

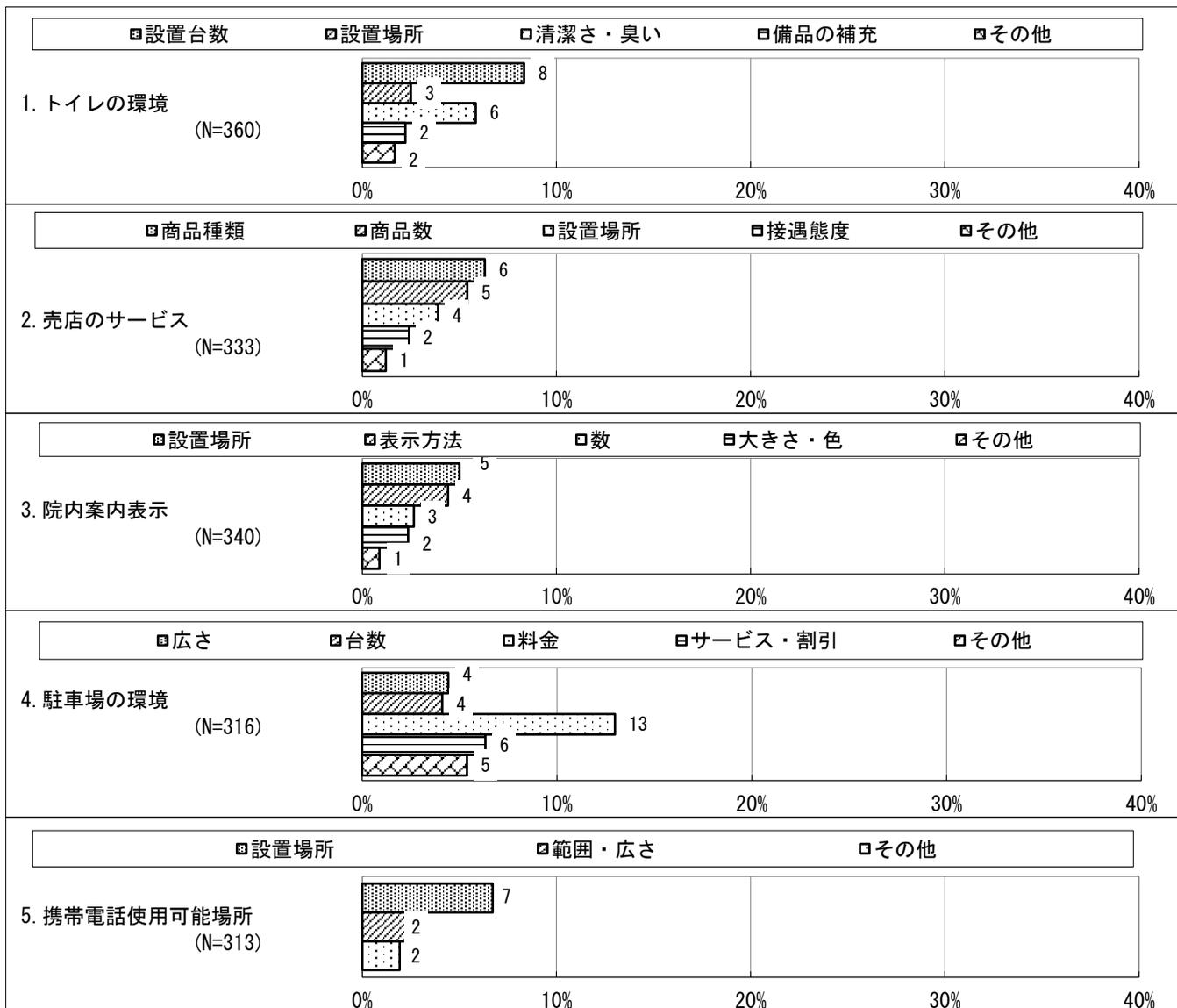
1. 改善要望率

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	16.7%	4. 駐車場の環境	23.7%
2. 売店のサービス	13.5%	5. 携帯電話使用可能場所	10.5%
3. 院内案内表示	9.7%		

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」の表示は割合。



※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。

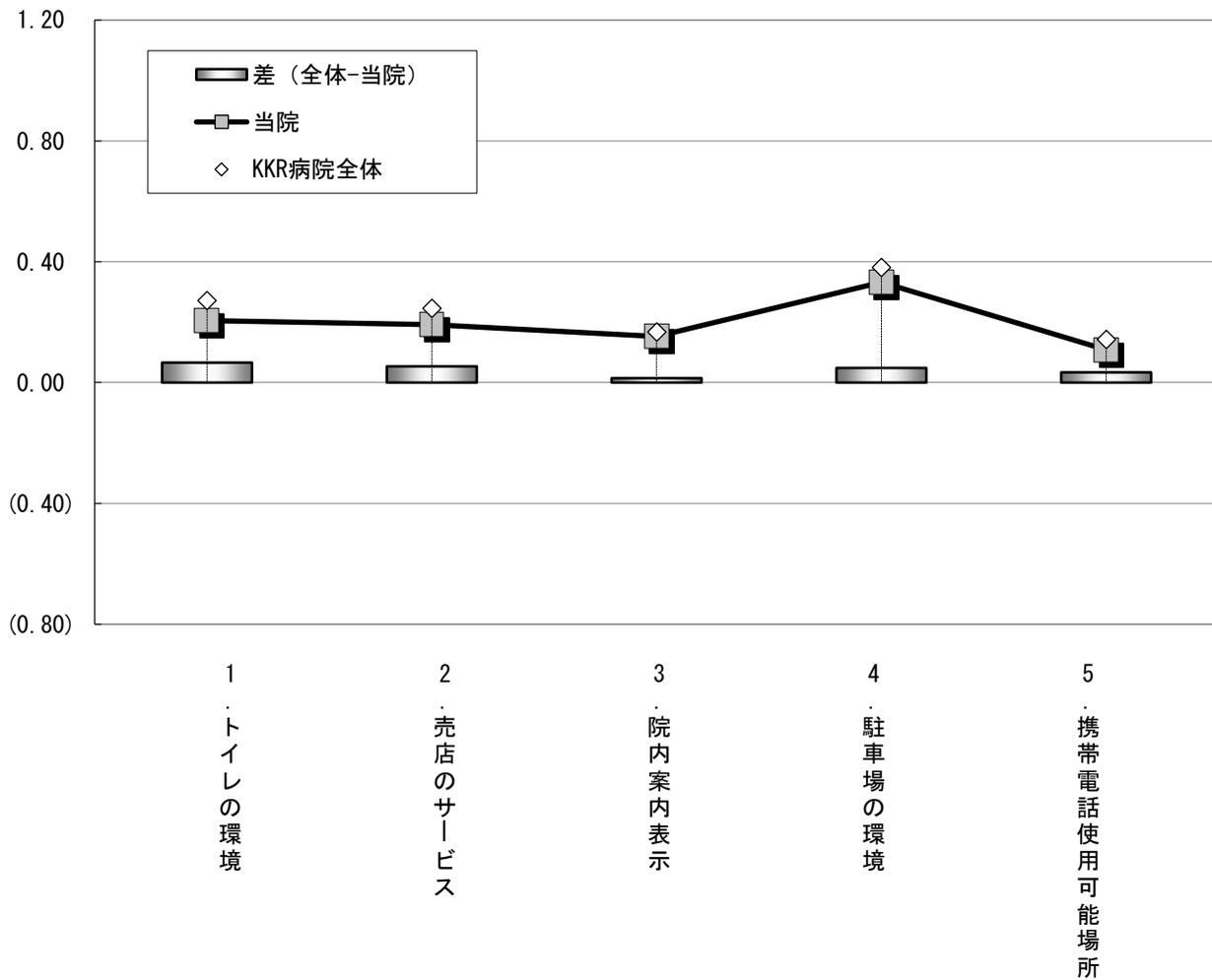
【外来患者からの施設等に関する改善要望】  
どれくらいの割合の人が施設等に対して改善を求めているかを表す改善要望率を見ると、改善要望率が特に高い施設はなかった。内訳を見ると、要望が特に多いと考えられる20%を上回るものはなかった。

問5

【外来】

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



※このグラフでは、次の算式で本院、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。  

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

※このページのグラフは、各設問別に見た外来患者の施設等に対する「改善要望」を数値化したうえで、本院と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、本院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば本院の評価が低いことを意味する。

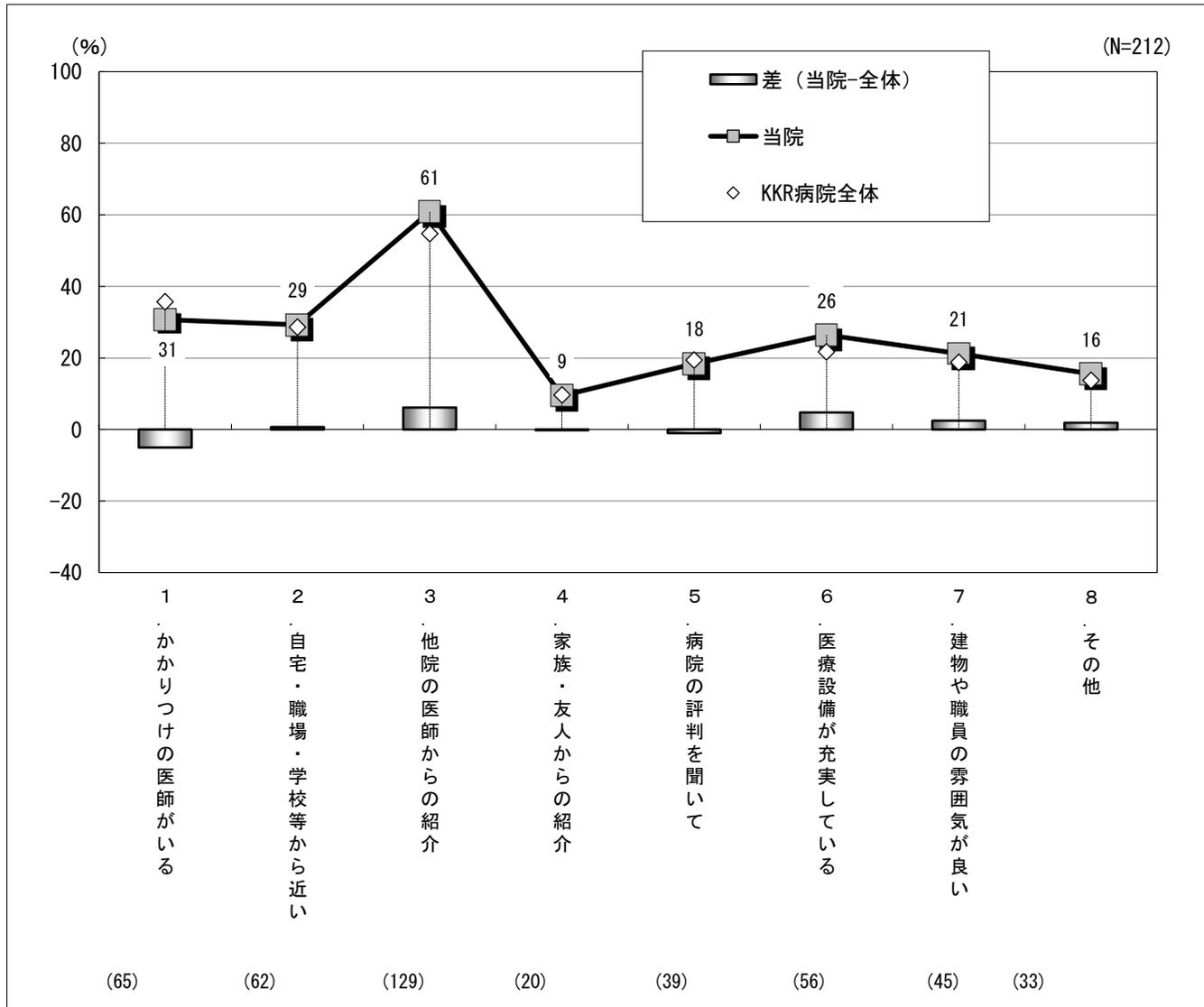
【KKR病院全体との比較（外来患者からの施設等に関する改善要望）】  
 施設等に関する改善要望は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

【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。改善要望率は「駐車場の環境」が23.7%と最も高いものの、特に問題はないと考えられる。時系列比較では目立った変化が認められない。

**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。

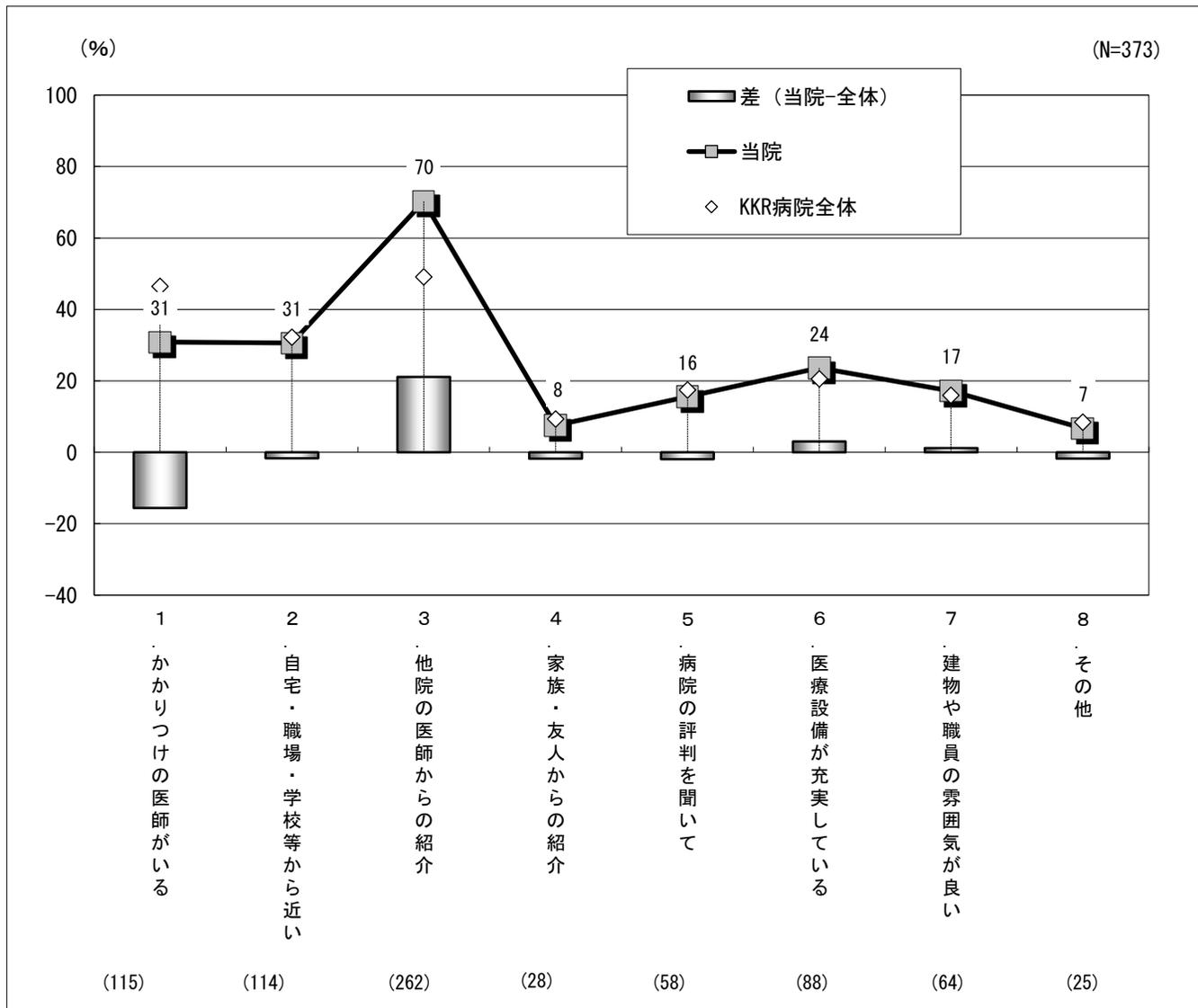
**【KKR病院全体との比較（入院患者が当院を選んだ理由）】**  
 入院患者が当院を選んだ理由は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。

**【ポイント】**  
 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61%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。入院患者が当院を選んだ理由は、どの設問もKKR病院全体とほぼ同水準となっている。時系列比較では、「自宅・職場・学校等から近い」が2024年の34%から、2025年は29%に下がっている。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていると考えられるため、今後も、患者との良好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** 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。

**問6**  
**【外来】**

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。

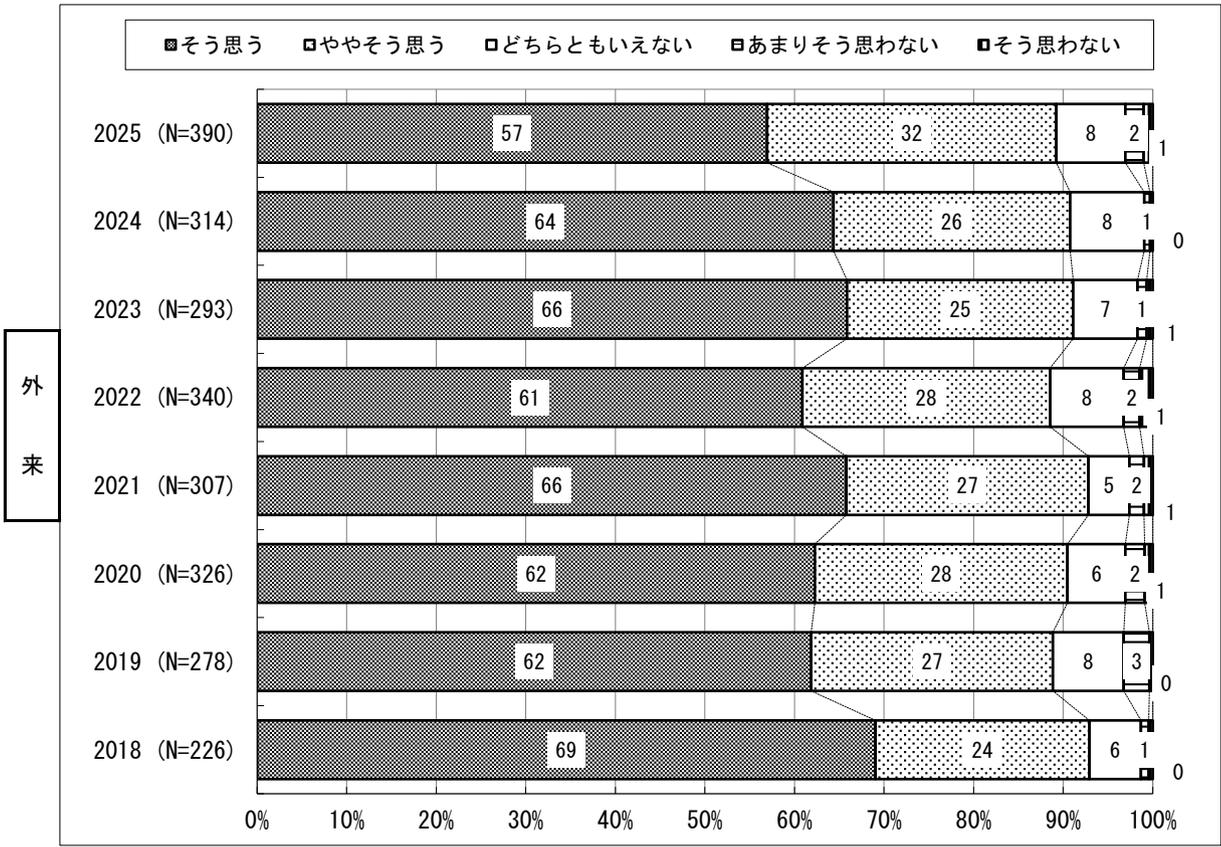
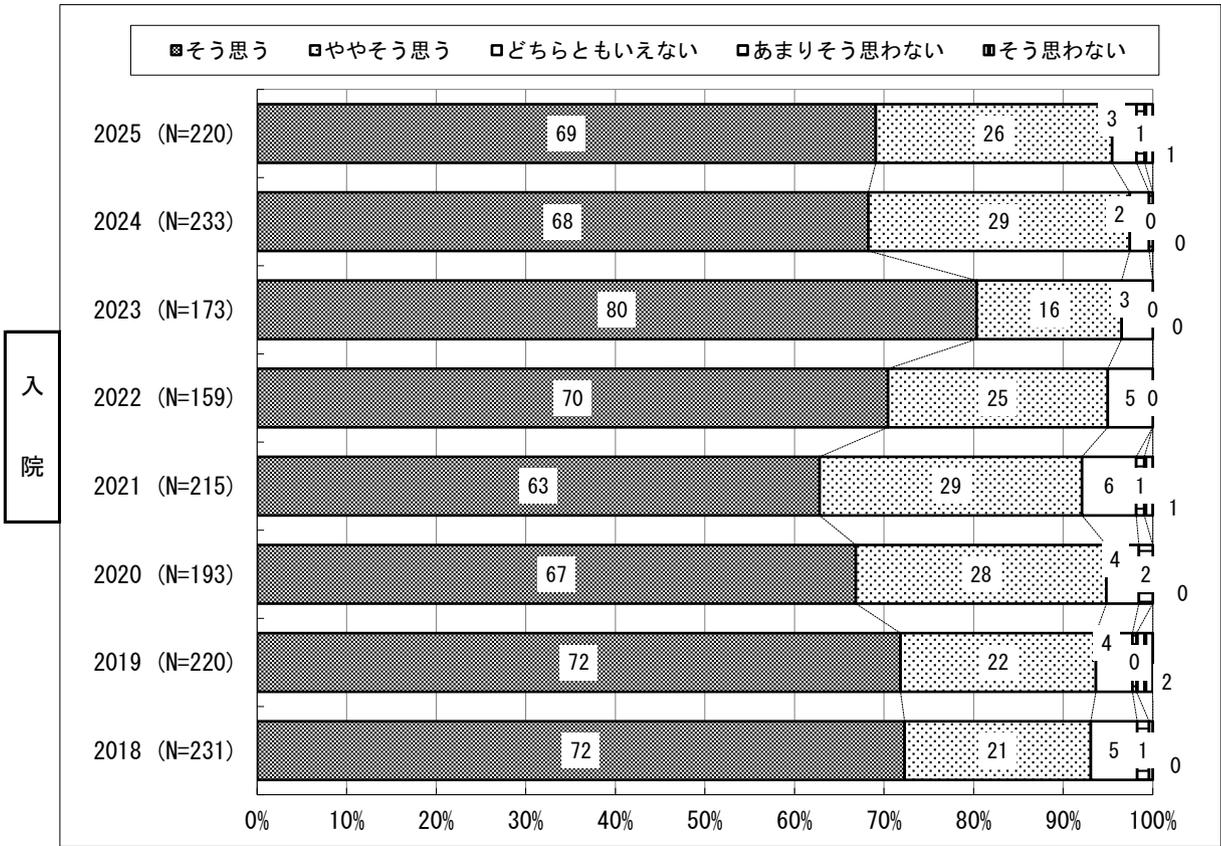
**【KKR病院全体との比較（外来患者が当院を選んだ理由）】**  
 外来患者が当院を選んだ理由は、KKR病院全体に比べて特に「他院の医師からの紹介」が高く「かかりつけの医師がいる」が低くなっている。

**【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70%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」「自宅・職場・学校等から近い」がどちらも31%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」が高く「かかりつけの医師がいる」が低くなっている。時系列比較では、「他院の医師からの紹介」が2024年の61%から、2025年は70%に上がっているため良い傾向であると考えられる。一方、「医療設備が充実」が2024年の32%から2025年の24%に下がっているため注意が必要と考えられる。医師に対する信頼が来院理由に影響を与えていると考えられるため、今後も、患者との良好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。

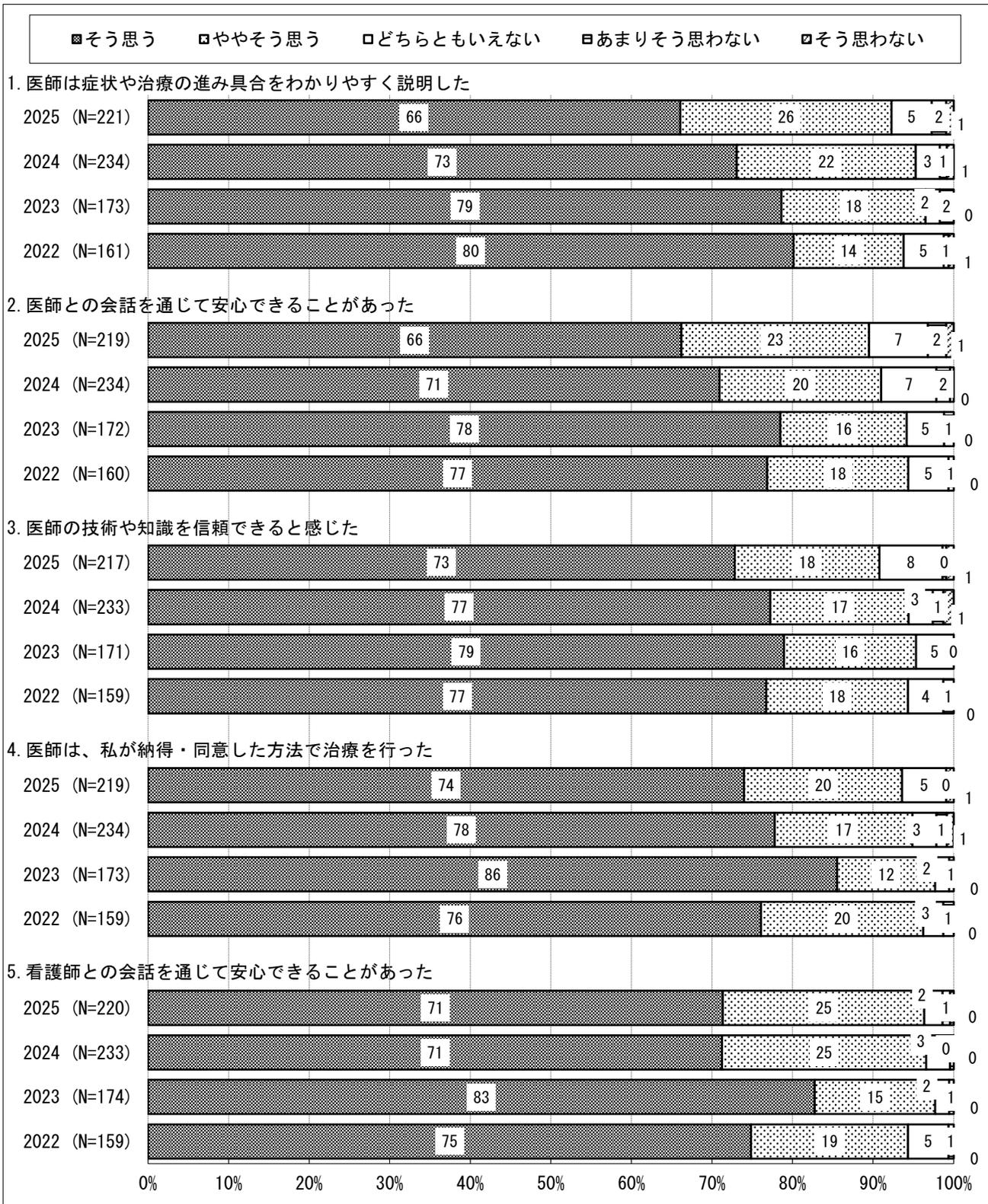
## 【時系列比較】

入院：問2～6  
外来：問2～6

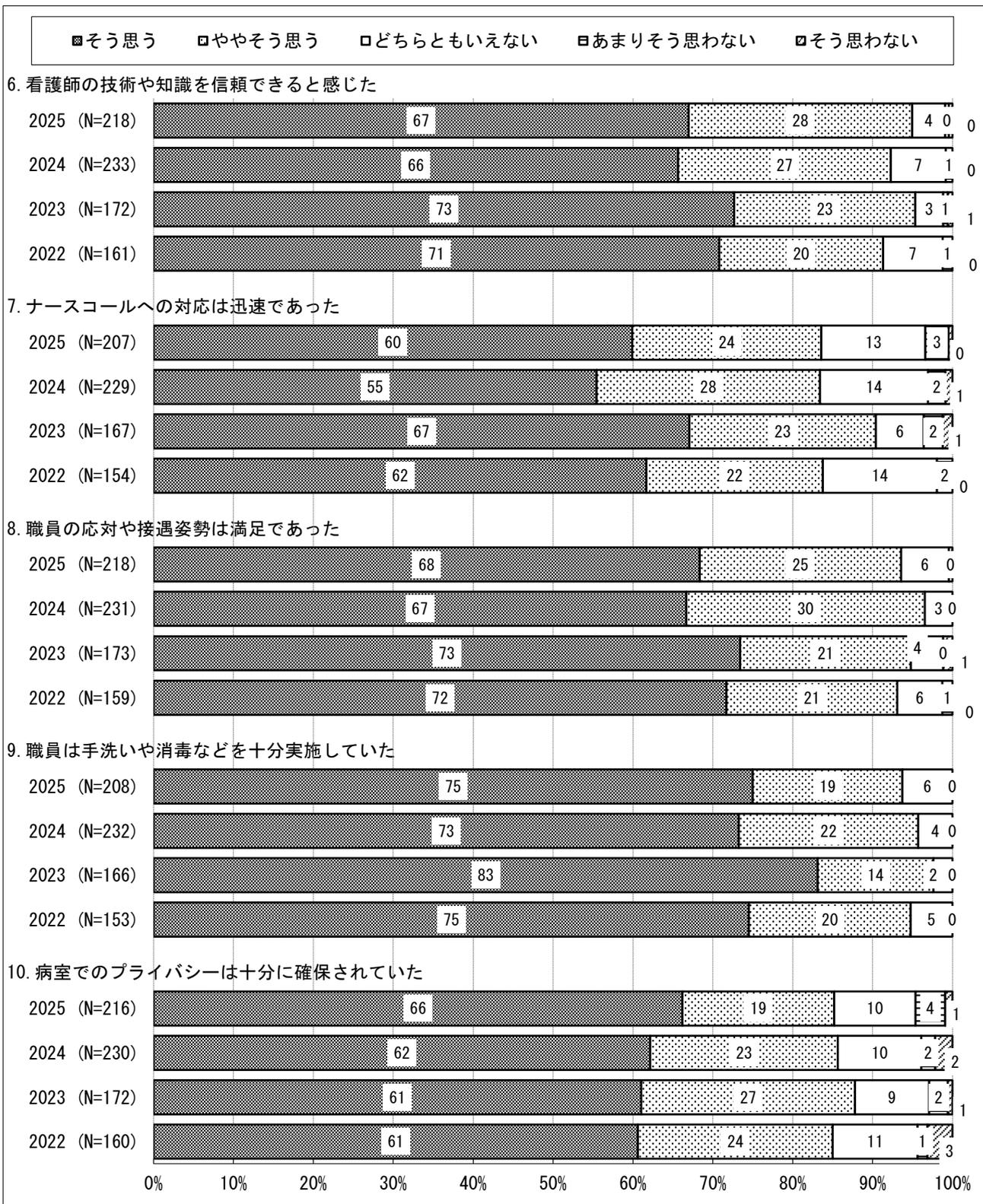
**問2** 総合的に、当院に満足している 【入院18】 / 【外来14】 総合評価  
 ※【入院1~17】、【外来1~13】は次ページ以降参照。



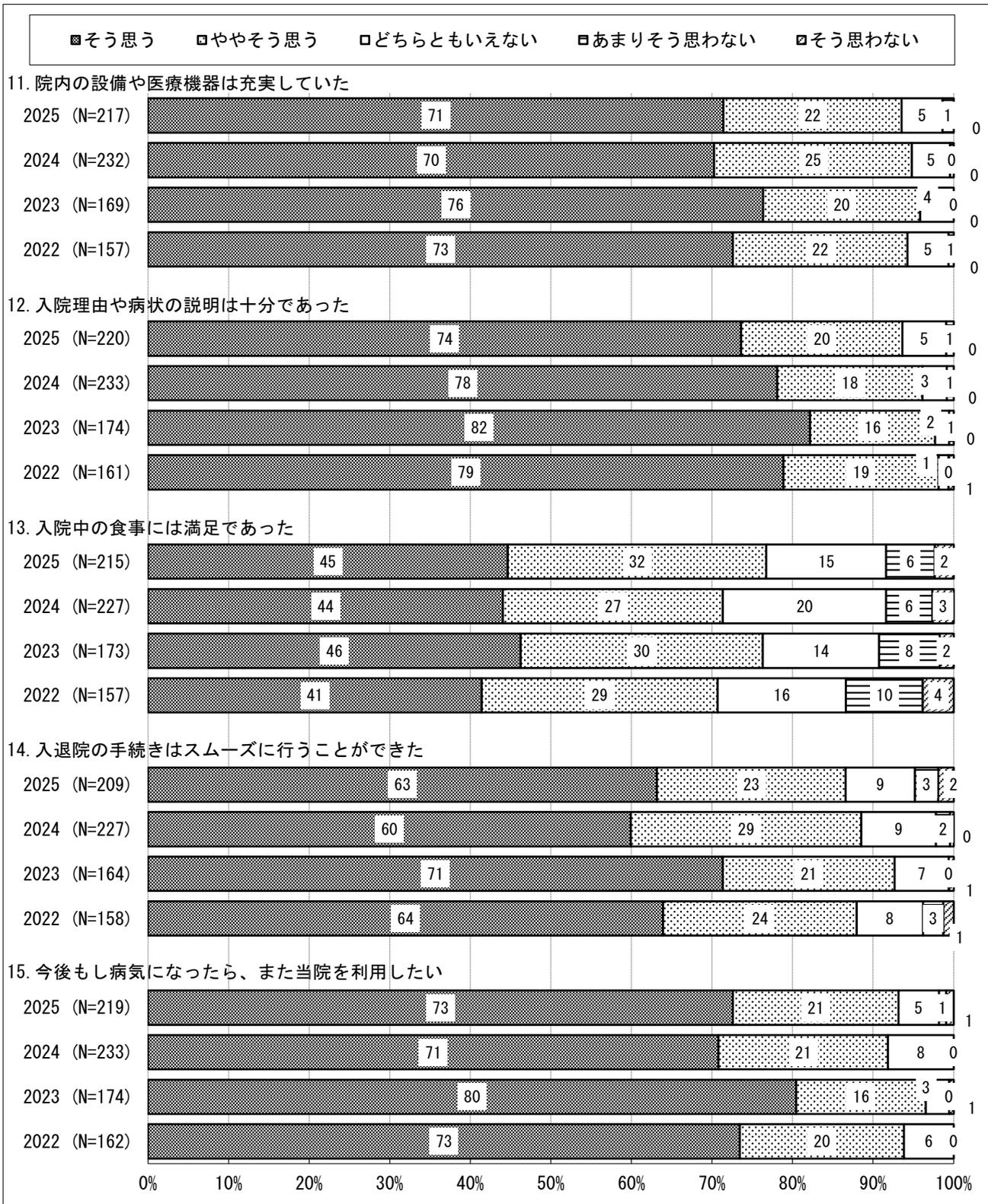
**問 2**  
**【入院】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 1～5



**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

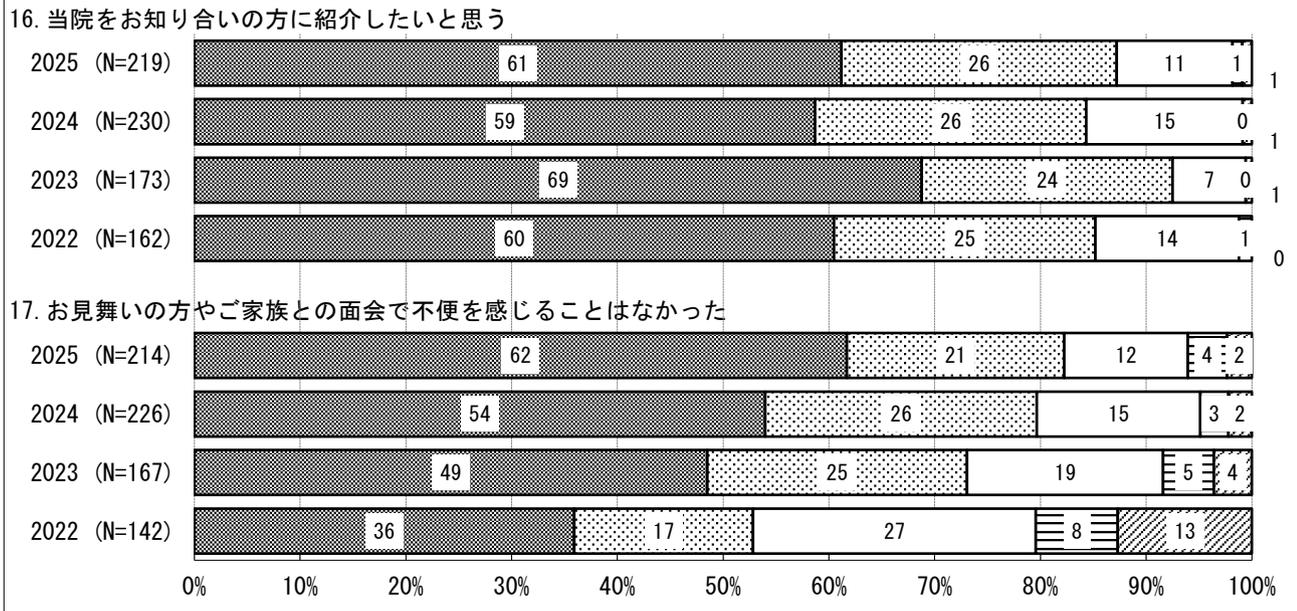


**問 2**  
**【入院】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 1 1～15

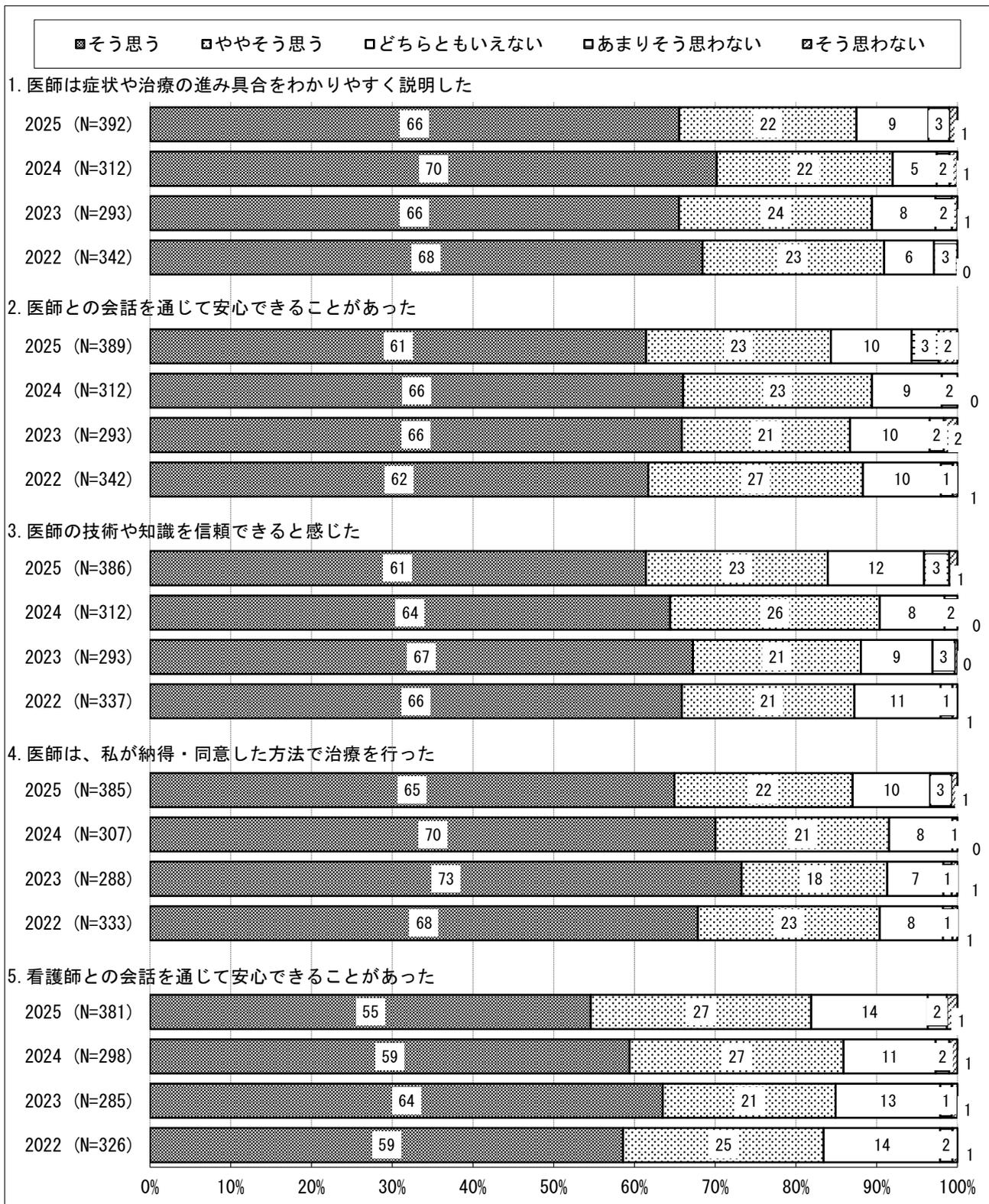


**問 2**  
**【入院】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 16～17

■ 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



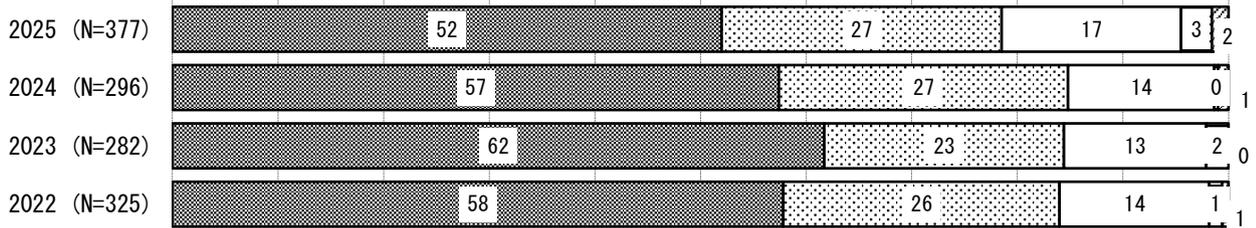
**問 2**  
**【外来】** 問 2 当院に対する評価について教えてください。 問 1～5



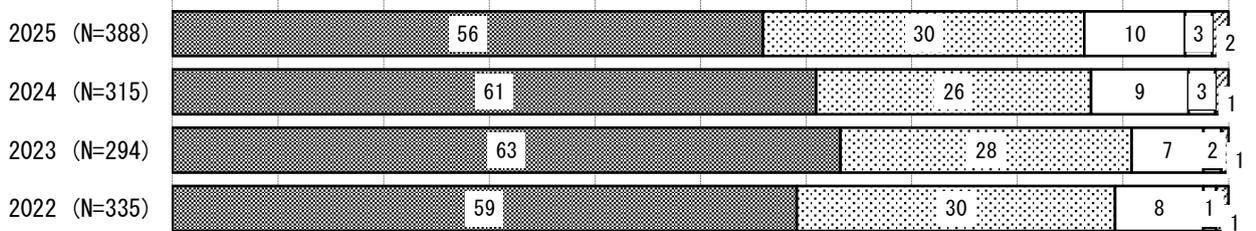
**問2**  
**【外来】** 問2 当院に対する評価について教えてください。 問6～10

■ 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

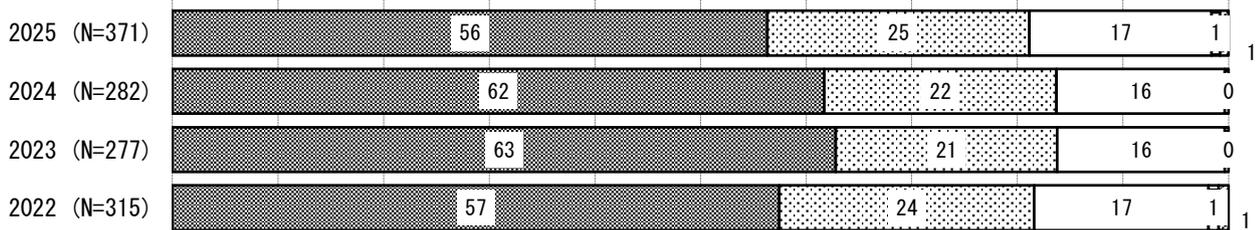
6. 看護師の技術や知識を信頼できると感じた



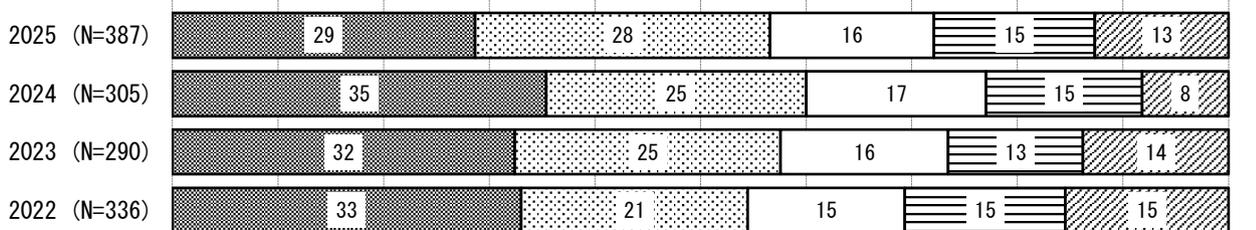
7. 職員の対応や接遇姿勢は満足であった



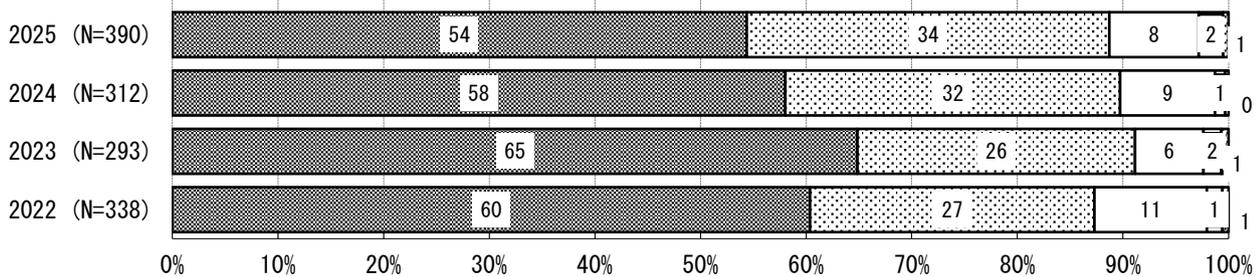
8. 職員は手洗いや消毒などを十分実施していた



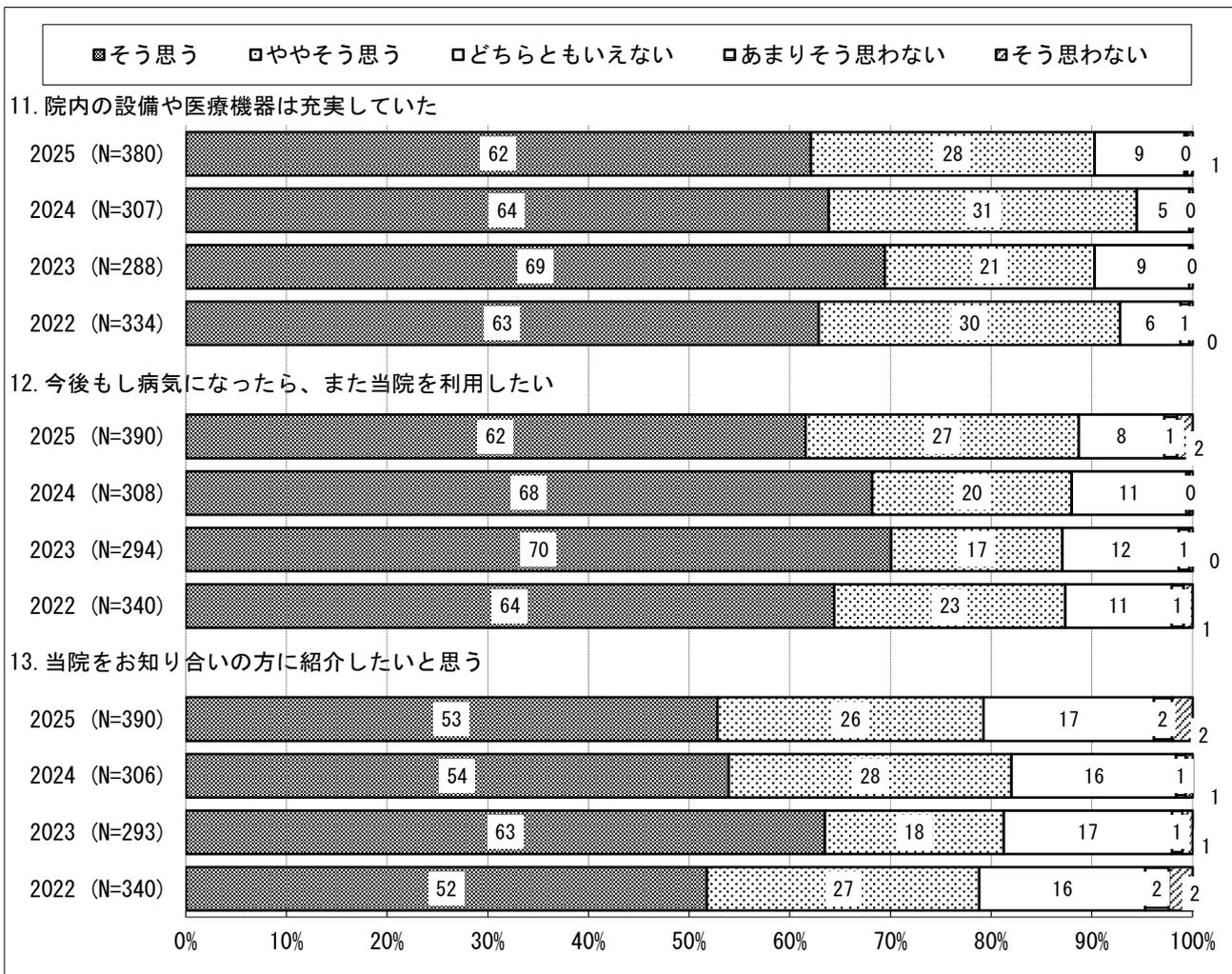
9. 予約した時間通りに診察を受けることができた（予約の方のみ）



10. 院内や待合室は明るい雰囲気であった



**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

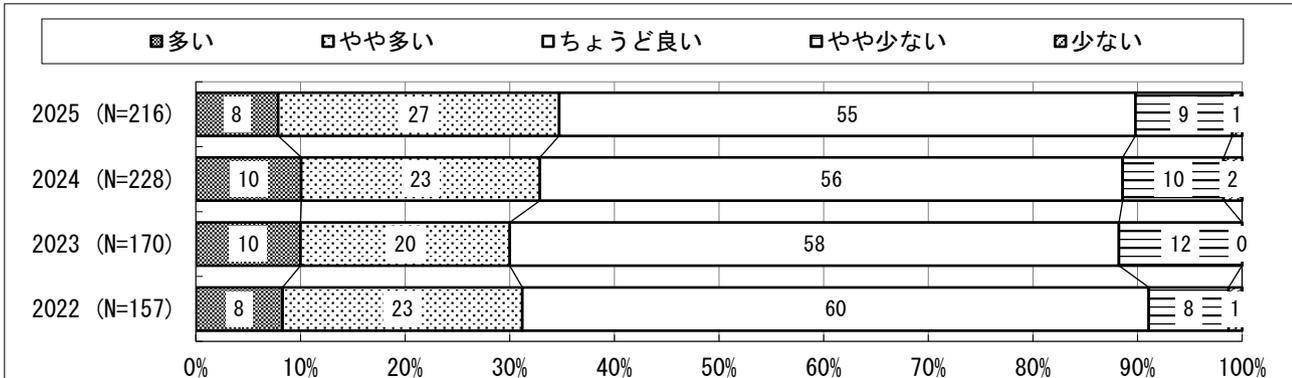


問 3

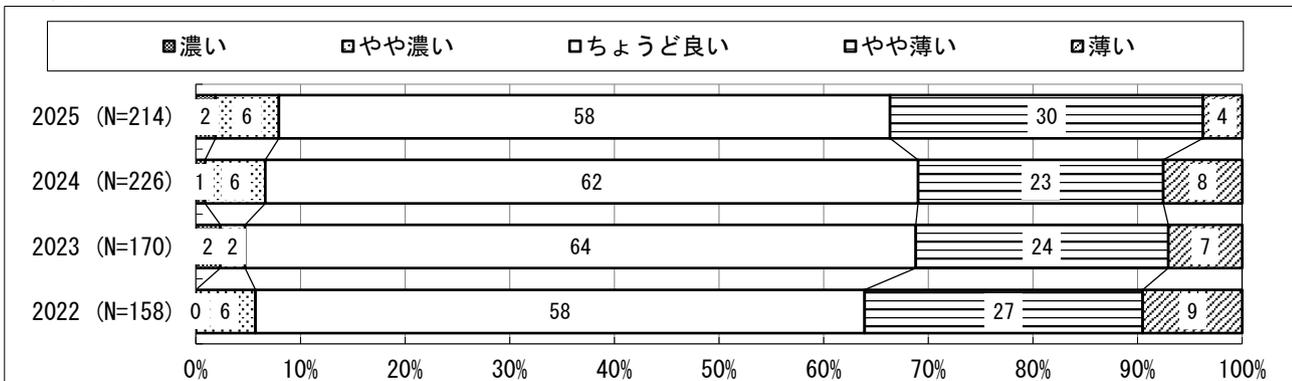
【入院】

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

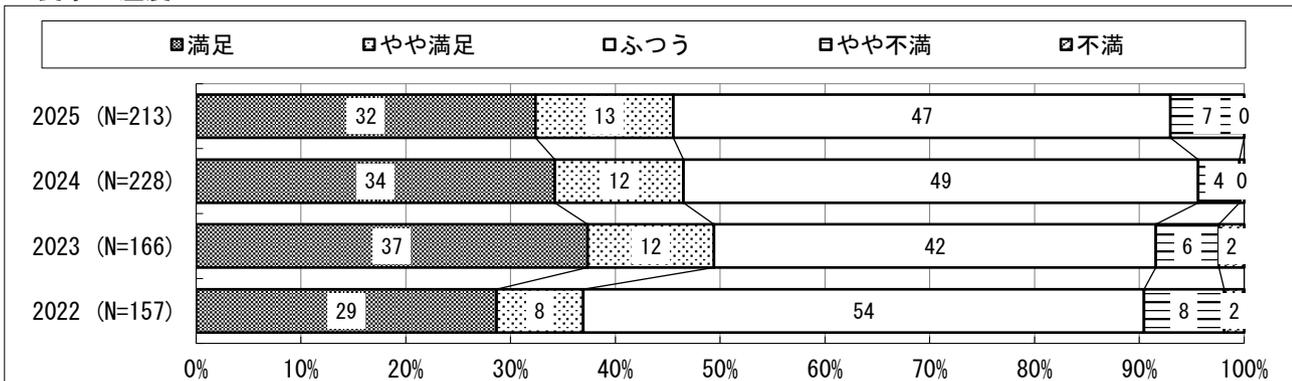
1. 食事の量



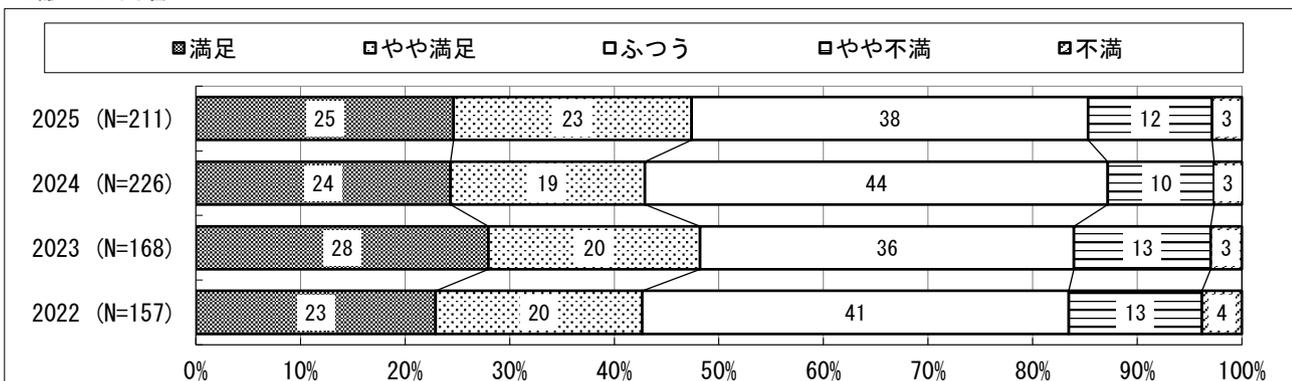
2. 味付け



3. 食事の温度

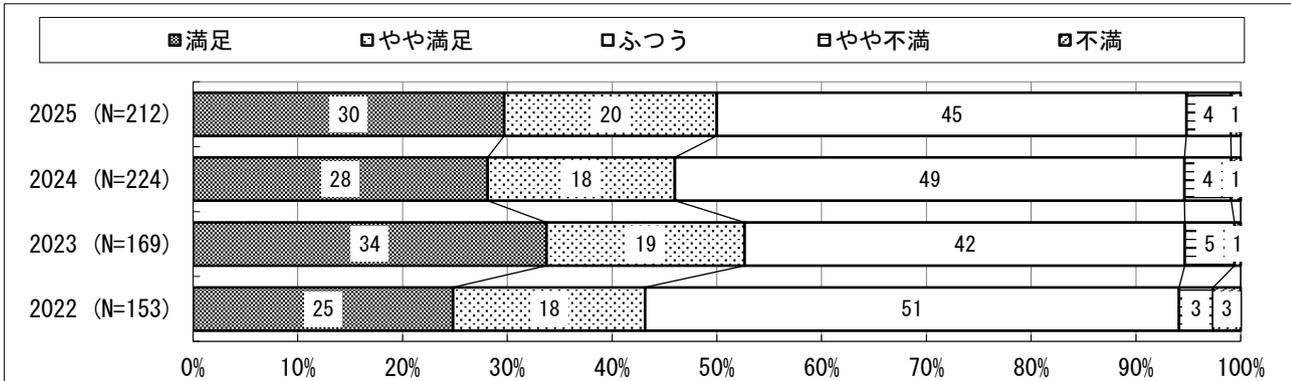


4. 献立の内容

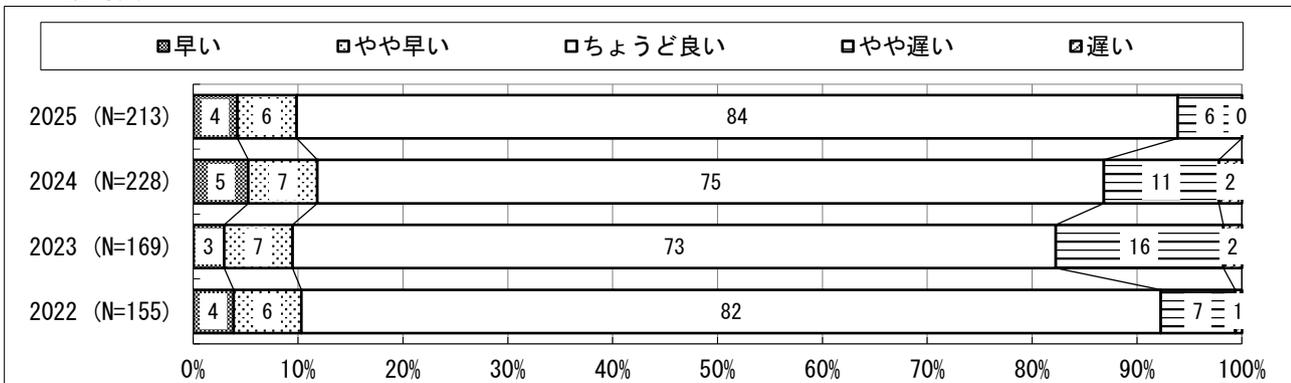


**問 3**  
**【入院】** 問 3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。 問 5～7

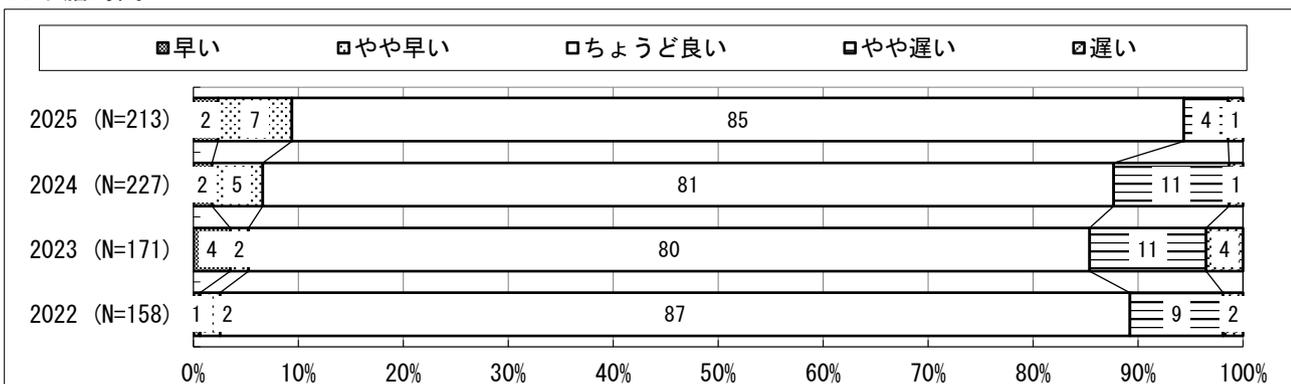
5. 食材の新鮮さ



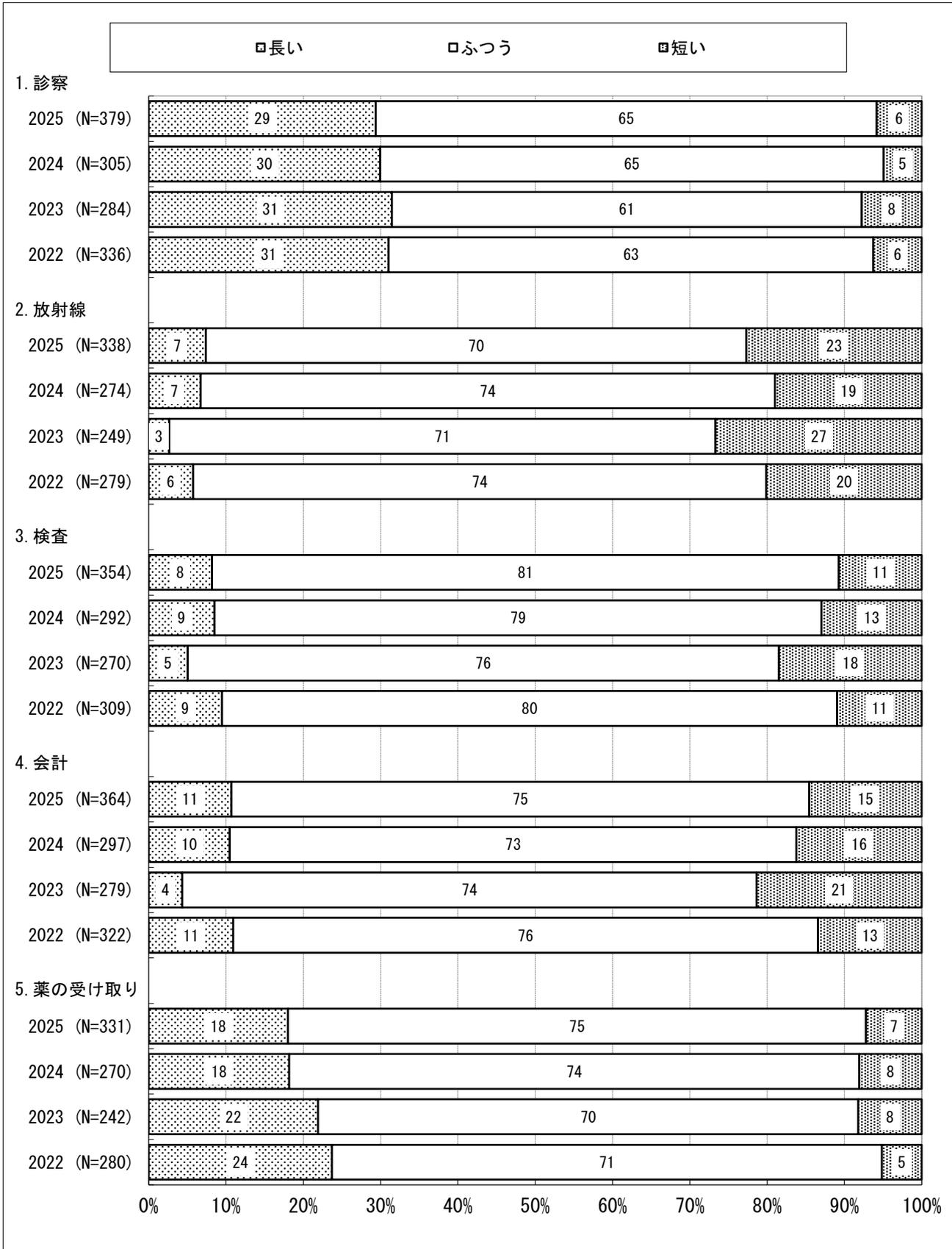
6. 配膳時間



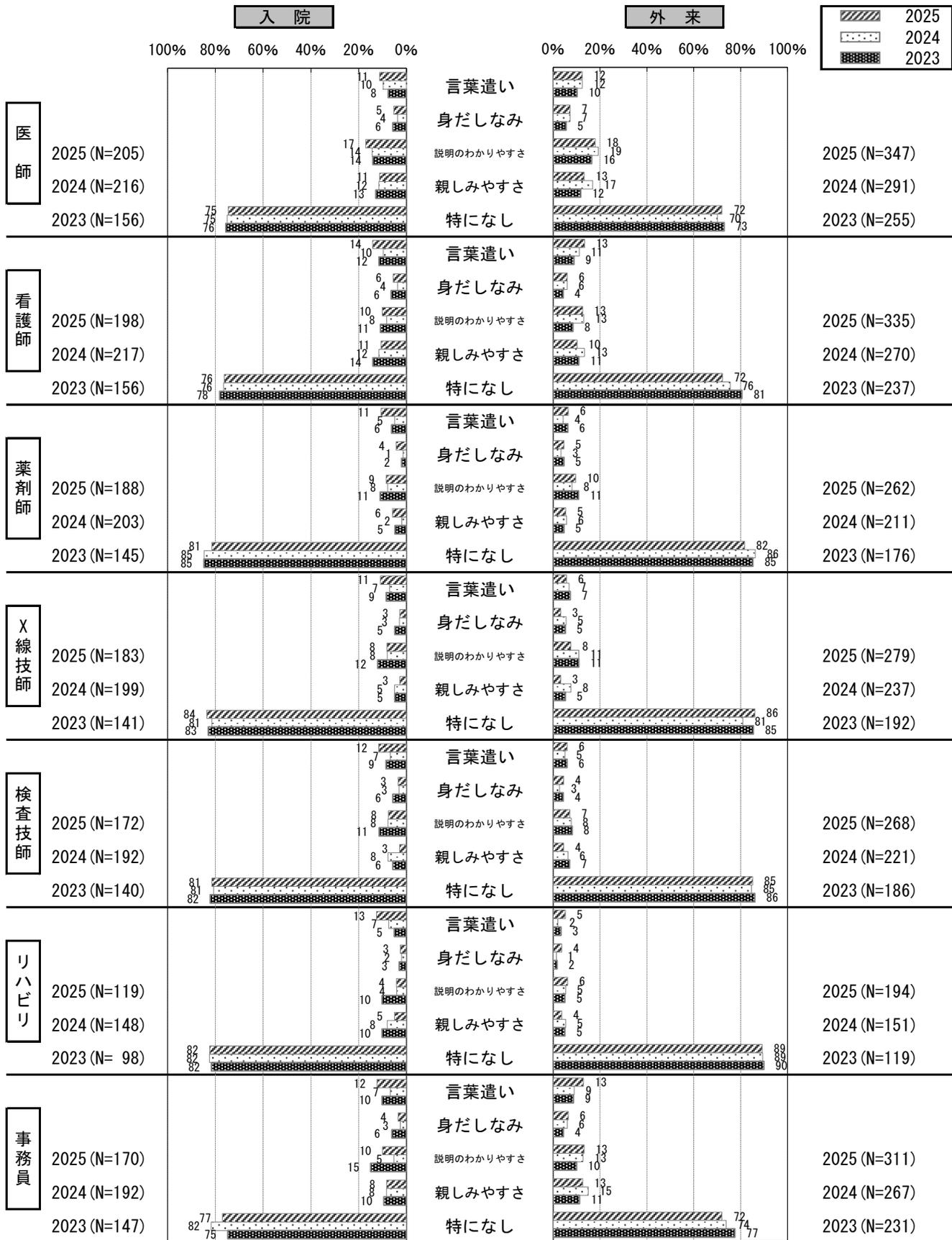
7. 下膳時間



**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。

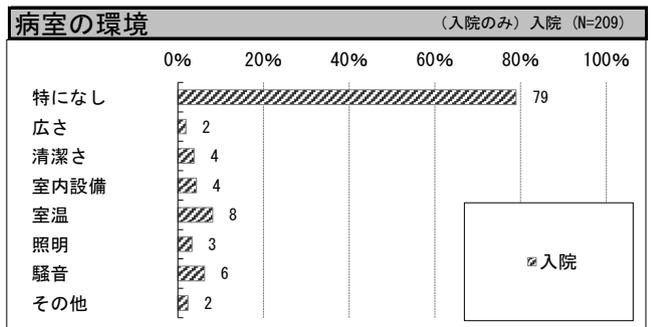
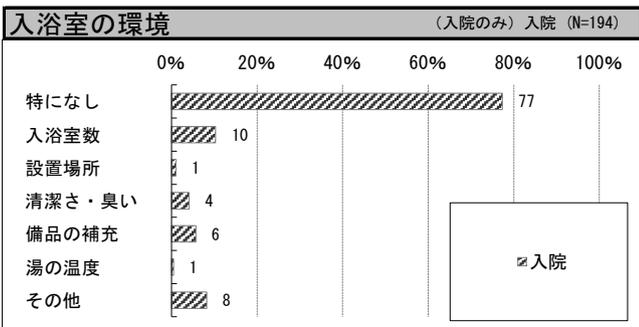
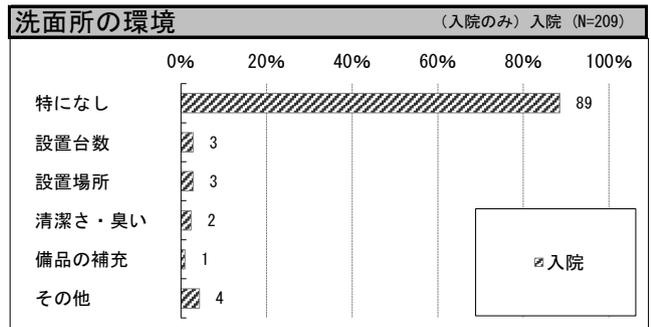
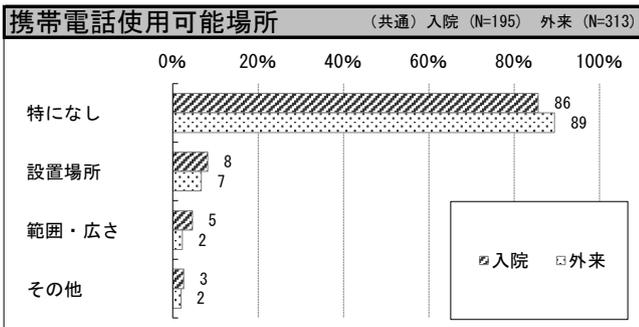
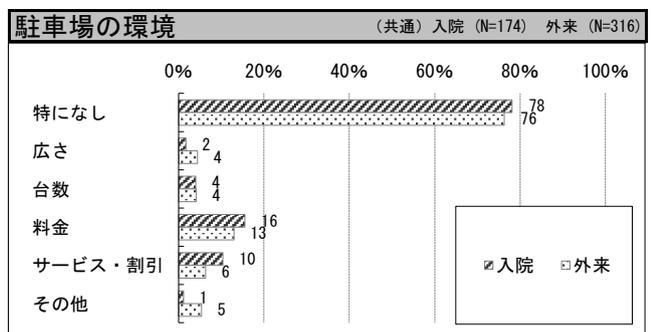
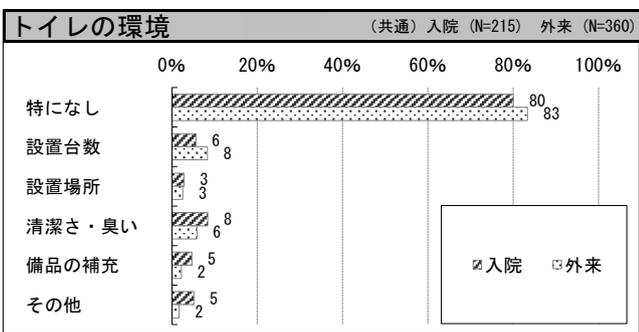
※網掛けしているものが、当ページでグラフを表示している項目

不満足度の一覧

入院	(単位%)			
項目	2025	2024	2023	前年比較
1. トイレの環境	20.0	15.6	16.5	4.4
2. 洗面所の環境	11.5	11.0	10.6	0.5
3. 入浴室の環境	22.7	23.8	28.6	-1.1
4. 病室の環境	21.1	18.6	21.3	2.4
5. 駐車場の環境	21.8	21.5	23.5	0.4
6. 携帯電話使用可能場所	14.4	15.8	13.6	-1.4
7. デイルームの環境	11.8	13.4	19.0	-1.7

外来	(単位%)			
項目	2025	2024	2023	前年比較
1. トイレの環境	16.7	15.5	11.9	1.2
2. 売店のサービス	13.5	10.5	9.6	3.0
3. 院内案内表示	9.7	9.3	9.8	0.5
4. 駐車場の環境	23.7	25.1	21.1	-1.4
5. 携帯電話使用可能場所	10.5	7.2	7.3	3.3

※ 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。

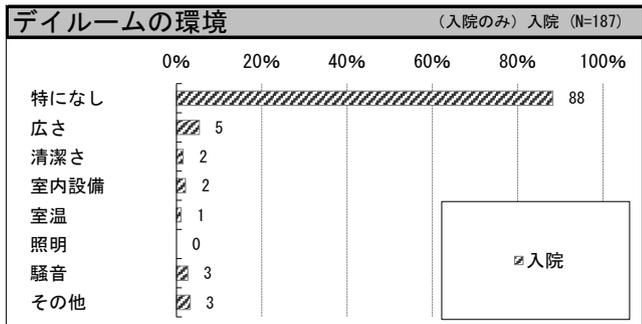
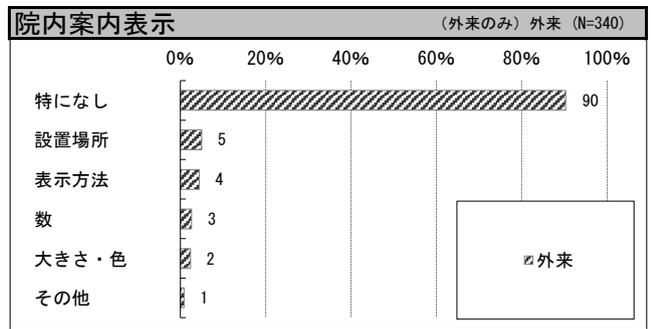
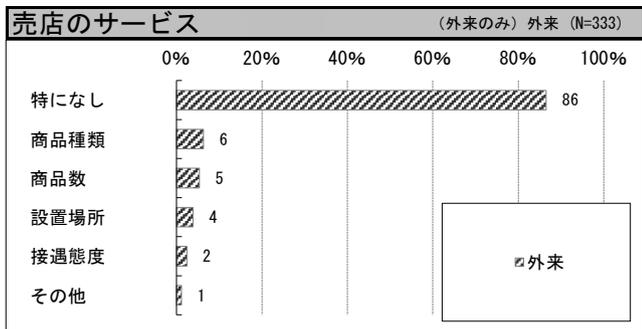
※網掛けしているものが、当ページでグラフを表示している項目

不満足度の一覧

入院		(単位%)			
項目	2025	2024	2023	前年比較	
1. トイレの環境	20.0	15.6	16.5	4.4	
2. 洗面所の環境	11.5	11.0	10.6	0.5	
3. 入浴室の環境	22.7	23.8	28.6	-1.1	
4. 病室の環境	21.1	18.6	21.3	2.4	
5. 駐車場の環境	21.8	21.5	23.5	0.4	
6. 携帯電話使用可能場所	14.4	15.8	13.6	-1.4	
7. デイルームの環境	11.8	13.4	19.0	-1.7	

外来		(単位%)			
項目	2025	2024	2023	前年比較	
1. トイレの環境	16.7	15.5	11.9	1.2	
2. 売店のサービス	13.5	10.5	9.6	3.0	
3. 院内案内表示	9.7	9.3	9.8	0.5	
4. 駐車場の環境	23.7	25.1	21.1	-1.4	
5. 携帯電話使用可能場所	10.5	7.2	7.3	3.3	

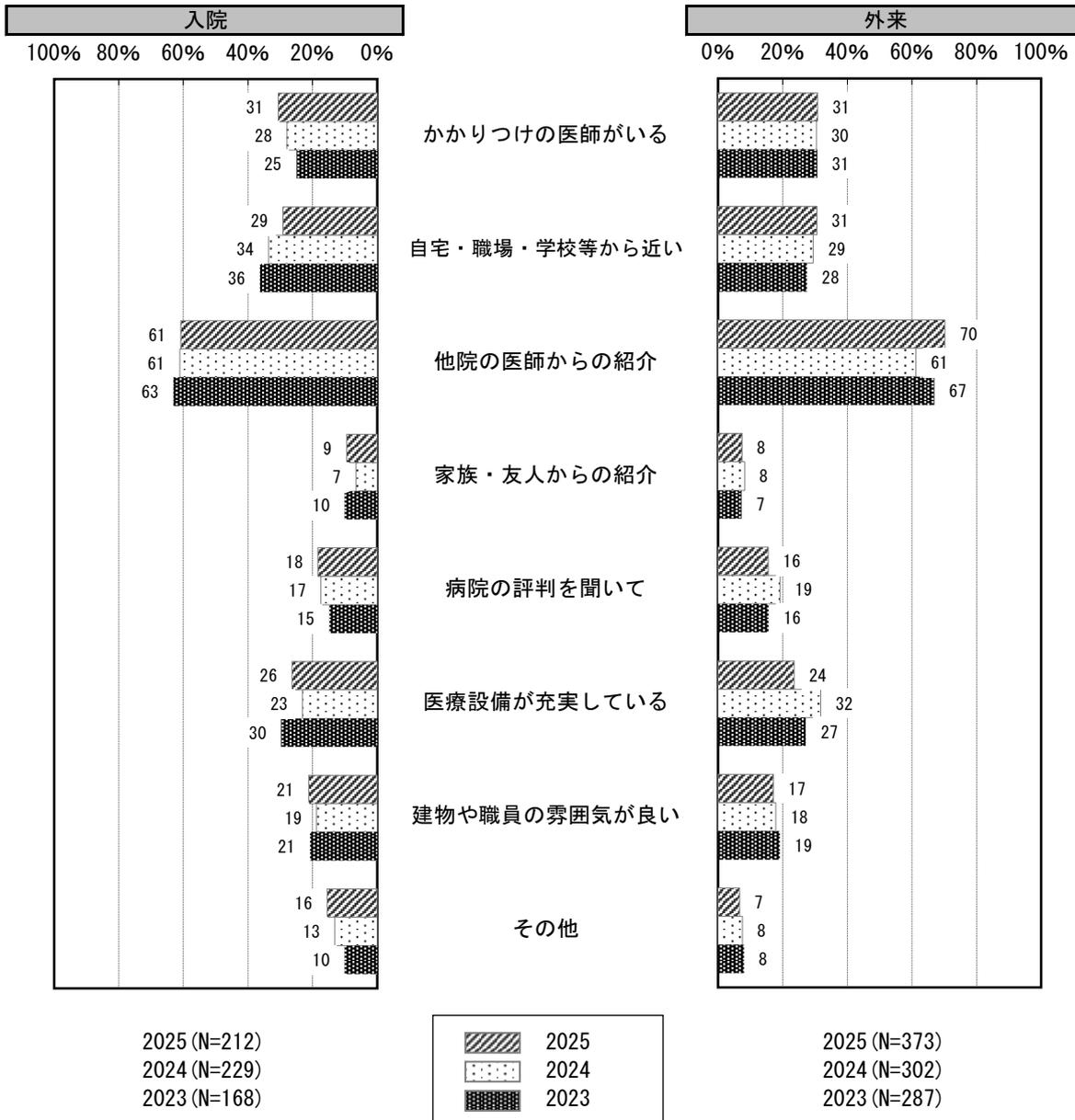
※ 表中の値は、無回答を除いた回答者に対する、改善点を挙げた人の割合である



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		215	99	116
(%)		100.0	46.0	54.0
入院回数	はじめて	99	99	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
入院回数	2回目以降	116	0	116
	(%)	100.0	0.0	100.0
入院病室	個室	45	19	26
	(%)	100.0	42.2	57.8
	2人部屋	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	166	77	89
入院病室	(%)	100.0	46.4	53.6

## 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		213	45	0	168
(%)		100.0	21.1	0.0	78.9
入院回数	はじめて	96	19	0	77
	(%)	100.0	19.8	0.0	80.2
入院回数	2回目以降	115	26	0	89
	(%)	100.0	22.6	0.0	77.4
入院病室	個室	45	45	0	0
	(%)	100.0	100.0	0.0	0.0
	2人部屋	0	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	168	0	0	168
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		221	146	58	11	4	2
(%)		100.0	66.1	26.2	5.0	1.8	0.9
入院回数	はじめて	99	64	28	5	1	1
	(%)	100.0	64.6	28.3	5.1	1.0	1.0
入院回数	2回目以降	116	79	27	6	3	1
	(%)	100.0	68.1	23.3	5.2	2.6	0.9
入院病室	個室	45	29	13	2	1	0
	(%)	100.0	64.4	28.9	4.4	2.2	0.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	168	112	43	9	3	1
入院病室	(%)	100.0	66.7	25.6	5.4	1.8	0.6

## 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 (%)		219 100.0	145 66.2	51 23.3	16 7.3	5 2.3	2 0.9
入院 回数	はじめて (%)	98 100.0	65 66.3	23 23.5	8 8.2	1 1.0	1 1.0
	2回目以降 (%)	115 100.0	76 66.1	26 22.6	8 7.0	4 3.5	1 0.9
入院 病室	個室 (%)	45 100.0	28 62.2	14 31.1	2 4.4	1 2.2	0 0.0
	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 (%)	166 100.0	112 67.5	35 21.1	14 8.4	4 2.4	1 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 (%)		217 100.0	158 72.8	39 18.0	17 7.8	1 0.5	2 0.9
入院 回数	はじめて (%)	96 100.0	70 72.9	18 18.8	7 7.3	0 0.0	1 1.0
	2回目以降 (%)	115 100.0	84 73.0	20 17.4	9 7.8	1 0.9	1 0.9
入院 病室	個室 (%)	45 100.0	31 68.9	13 28.9	1 2.2	0 0.0	0 0.0
	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 (%)	164 100.0	122 74.4	25 15.2	15 9.1	1 0.6	1 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 (%)		219 100.0	162 74.0	43 19.6	12 5.5	0 0.0	2 0.9
入院 回数	はじめて (%)	99 100.0	70 70.7	23 23.2	5 5.1	0 0.0	1 1.0
	2回目以降 (%)	114 100.0	89 78.1	17 14.9	7 6.1	0 0.0	1 0.9
入院 病室	個室 (%)	45 100.0	33 73.3	11 24.4	1 2.2	0 0.0	0 0.0
	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 (%)	166 100.0	124 74.7	30 18.1	11 6.6	0 0.0	1 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		220	157	55	5	2	1
(%)		100.0	71.4	25.0	2.3	0.9	0.5
入院 回数	はじめて	99	73	23	2	0	1
	(%)	100.0	73.7	23.2	2.0	0.0	1.0
2回目以降	回数	115	83	29	1	2	0
	(%)	100.0	72.2	25.2	0.9	1.7	0.0
入院 病室	個室	45	27	17	0	1	0
	(%)	100.0	60.0	37.8	0.0	2.2	0.0
	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	167	126	37	3	1	0	
(%)	100.0	75.4	22.2	1.8	0.6	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		218	146	61	9	1	1
(%)		100.0	67.0	28.0	4.1	0.5	0.5
入院 回数	はじめて	99	69	26	3	0	1
	(%)	100.0	69.7	26.3	3.0	0.0	1.0
2回目以降	回数	114	74	34	5	1	0
	(%)	100.0	64.9	29.8	4.4	0.9	0.0
入院 病室	個室	45	24	18	3	0	0
	(%)	100.0	53.3	40.0	6.7	0.0	0.0
	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	166	118	42	5	1	0	
(%)	100.0	71.1	25.3	3.0	0.6	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		207	124	49	27	6	1
(%)		100.0	59.9	23.7	13.0	2.9	0.5
入院 回数	はじめて	89	59	19	10	0	1
	(%)	100.0	66.3	21.3	11.2	0.0	1.1
2回目以降	回数	112	63	28	15	6	0
	(%)	100.0	56.3	25.0	13.4	5.4	0.0
入院 病室	個室	41	19	12	7	3	0
	(%)	100.0	46.3	29.3	17.1	7.3	0.0
	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	158	101	35	19	3	0	
(%)	100.0	63.9	22.2	12.0	1.9	0.0	

## 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		218	149	55	13	0	1
(%)		100.0	68.3	25.2	6.0	0.0	0.5
入院 回数	はじめて	98	64	29	5	0	0
	(%)	100.0	65.3	29.6	5.1	0.0	0.0
2回目以降	回数	114	81	25	7	0	1
	(%)	100.0	71.1	21.9	6.1	0.0	0.9
入院 病室	個室	44	22	19	3	0	0
	(%)	100.0	50.0	43.2	6.8	0.0	0.0
	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	166	121	35	9	0	1	
(%)	100.0	72.9	21.1	5.4	0.0	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		208	156	39	13	0	0
(%)		100.0	75.0	18.8	6.3	0.0	0.0
入院 回数	はじめて	94	65	21	8	0	0
	(%)	100.0	69.1	22.3	8.5	0.0	0.0
2回目以降	回数	109	86	18	5	0	0
	(%)	100.0	78.9	16.5	4.6	0.0	0.0
入院 病室	個室	41	28	10	3	0	0
	(%)	100.0	68.3	24.4	7.3	0.0	0.0
	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	160	121	29	10	0	0	
(%)	100.0	75.6	18.1	6.3	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		216	143	41	22	8	2
(%)		100.0	66.2	19.0	10.2	3.7	0.9
入院 回数	はじめて	96	64	17	12	3	0
	(%)	100.0	66.7	17.7	12.5	3.1	0.0
2回目以降	回数	114	74	24	9	5	2
	(%)	100.0	64.9	21.1	7.9	4.4	1.8
入院 病室	個室	44	37	6	1	0	0
	(%)	100.0	84.1	13.6	2.3	0.0	0.0
	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	165	100	35	20	8	2	
(%)	100.0	60.6	21.2	12.1	4.8	1.2	

## 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		217	155	48	11	3	0
(%)		100.0	71.4	22.1	5.1	1.4	0.0
入院 回数	はじめて	97	71	18	7	1	0
	(%)	100.0	73.2	18.6	7.2	1.0	0.0
2回目以降	114	81	27	4	2	0	
	(%)	100.0	71.1	23.7	3.5	1.8	0.0
入院 病室	個室	43	30	10	3	0	0
	(%)	100.0	69.8	23.3	7.0	0.0	0.0
	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	166	121	34	8	3	0	
(%)	100.0	72.9	20.5	4.8	1.8	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		220	162	44	12	2	0
(%)		100.0	73.6	20.0	5.5	0.9	0.0
入院 回数	はじめて	99	69	24	6	0	0
	(%)	100.0	69.7	24.2	6.1	0.0	0.0
2回目以降	115	89	18	6	2	0	
	(%)	100.0	77.4	15.7	5.2	1.7	0.0
入院 病室	個室	45	33	11	1	0	0
	(%)	100.0	73.3	24.4	2.2	0.0	0.0
	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	167	122	32	11	2	0	
(%)	100.0	73.1	19.2	6.6	1.2	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		215	96	69	32	13	5
(%)		100.0	44.7	32.1	14.9	6.0	2.3
入院 回数	はじめて	96	44	33	12	6	1
	(%)	100.0	45.8	34.4	12.5	6.3	1.0
2回目以降	113	51	33	19	7	3	
	(%)	100.0	45.1	29.2	16.8	6.2	2.7
入院 病室	個室	42	11	14	9	6	2
	(%)	100.0	26.2	33.3	21.4	14.3	4.8
	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	165	81	53	22	7	2	
(%)	100.0	49.1	32.1	13.3	4.2	1.2	

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		209	132	49	18	6	4
(%)		100.0	63.2	23.4	8.6	2.9	1.9
入院 回数	はじめて	91	57	21	10	2	1
	(%)	100.0	62.6	23.1	11.0	2.2	1.1
2回目以降	回数	112	72	26	7	4	3
	(%)	100.0	64.3	23.2	6.3	3.6	2.7
入院 病室	個室	40	20	15	4	0	1
	(%)	100.0	50.0	37.5	10.0	0.0	2.5
	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	162	106	34	13	6	3	
(%)	100.0	65.4	21.0	8.0	3.7	1.9	

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		219	159	45	11	2	2
(%)		100.0	72.6	20.5	5.0	0.9	0.9
入院 回数	はじめて	98	64	26	7	0	1
	(%)	100.0	65.3	26.5	7.1	0.0	1.0
2回目以降	回数	115	90	19	3	2	1
	(%)	100.0	78.3	16.5	2.6	1.7	0.9
入院 病室	個室	44	28	13	3	0	0
	(%)	100.0	63.6	29.5	6.8	0.0	0.0
	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	167	125	32	7	2	1	
(%)	100.0	74.9	19.2	4.2	1.2	0.6	

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		219	134	57	24	2	2
(%)		100.0	61.2	26.0	11.0	0.9	0.9
入院 回数	はじめて	71	60	0	10	0	1
	(%)	100.0	84.5	0.0	14.1	0.0	1.4
2回目以降	回数	115	71	29	12	2	1
	(%)	100.0	61.7	25.2	10.4	1.7	0.9
入院 病室	個室	44	20	19	5	0	0
	(%)	100.0	45.5	43.2	11.4	0.0	0.0
	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	167	109	38	17	2	1	
(%)	100.0	65.3	22.8	10.2	1.2	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		214	132	44	25	8	5
(%)		100.0	61.7	20.6	11.7	3.7	2.3
入院 回数	はじめて	96	56	20	11	5	4
	(%)	100.0	58.3	20.8	11.5	5.2	4.2
入院 回数	2回目以降	113	73	23	13	3	1
	(%)	100.0	64.6	20.4	11.5	2.7	0.9
入院 病室	個室	43	22	13	3	3	2
	(%)	100.0	51.2	30.2	7.0	7.0	4.7
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院 病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	164	107	30	20	5	2
入院 病室	(%)	100.0	65.2	18.3	12.2	3.0	1.2

## 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		220	152	58	6	2	2
(%)		100.0	69.1	26.4	2.7	0.9	0.9
入院 回数	はじめて	99	64	31	3	0	1
	(%)	100.0	64.6	31.3	3.0	0.0	1.0
入院 回数	2回目以降	116	85	25	3	2	1
	(%)	100.0	73.3	21.6	2.6	1.7	0.9
入院 病室	個室	45	28	15	1	1	0
	(%)	100.0	62.2	33.3	2.2	2.2	0.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院 病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	168	120	41	5	1	1
入院 病室	(%)	100.0	71.4	24.4	3.0	0.6	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		216	17	58	119	20	2
(%)		100.0	7.9	26.9	55.1	9.3	0.9
入院 回数	はじめて	96	8	26	50	10	2
	(%)	100.0	8.3	27.1	52.1	10.4	2.1
入院 回数	2回目以降	114	6	31	67	10	0
	(%)	100.0	5.3	27.2	58.8	8.8	0.0
入院 病室	個室	43	3	15	23	2	0
	(%)	100.0	7.0	34.9	53.5	4.7	0.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院 病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	165	12	41	93	18	1
入院 病室	(%)	100.0	7.3	24.8	56.4	10.9	0.6

## 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		214	4	13	125	64	8
(%)		100.0	1.9	6.1	58.4	29.9	3.7
入院回数	はじめて	95	2	3	63	24	3
	(%)	100.0	2.1	3.2	66.3	25.3	3.2
2回目以降	113	1	8	61	38	5	
	(%)	100.0	0.9	7.1	54.0	33.6	4.4
入院病室	個室	42	1	2	27	8	4
	(%)	100.0	2.4	4.8	64.3	19.0	9.5
	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	164	3	9	95	54	3	
(%)	100.0	1.8	5.5	57.9	32.9	1.8	

## 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		213	69	28	101	15	0
(%)		100.0	32.4	13.1	47.4	7.0	0.0
入院回数	はじめて	95	34	16	43	2	0
	(%)	100.0	35.8	16.8	45.3	2.1	0.0
2回目以降	113	33	12	56	12	0	
	(%)	100.0	29.2	10.6	49.6	10.6	0.0
入院病室	個室	42	11	6	21	4	0
	(%)	100.0	26.2	14.3	50.0	9.5	0.0
	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	165	56	22	78	9	0	
(%)	100.0	33.9	13.3	47.3	5.5	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		211	52	48	80	25	6
(%)		100.0	24.6	22.7	37.9	11.8	2.8
入院回数	はじめて	93	27	27	29	7	3
	(%)	100.0	29.0	29.0	31.2	7.5	3.2
2回目以降	112	23	21	49	17	2	
	(%)	100.0	20.5	18.8	43.8	15.2	1.8
入院病室	個室	43	7	10	16	8	2
	(%)	100.0	16.3	23.3	37.2	18.6	4.7
	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	160	44	37	61	16	2	
(%)	100.0	27.5	23.1	38.1	10.0	1.3	

## 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		212	63	43	95	9	2
(%)		100.0	29.7	20.3	44.8	4.2	0.9
入院回数	はじめて	94	34	21	36	3	0
	(%)	100.0	36.2	22.3	38.3	3.2	0.0
入院回数	2回目以降	113	28	22	56	5	2
	(%)	100.0	24.8	19.5	49.6	4.4	1.8
入院病室	個室	42	9	7	23	3	0
	(%)	100.0	21.4	16.7	54.8	7.1	0.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	163	53	36	67	5	2
入院病室	(%)	100.0	32.5	22.1	41.1	3.1	1.2

## 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		213	9	12	179	13	0
(%)		100.0	4.2	5.6	84.0	6.1	0.0
入院回数	はじめて	95	4	6	82	3	0
	(%)	100.0	4.2	6.3	86.3	3.2	0.0
入院回数	2回目以降	112	3	6	94	9	0
	(%)	100.0	2.7	5.4	83.9	8.0	0.0
入院病室	個室	43	1	4	36	2	0
	(%)	100.0	2.3	9.3	83.7	4.7	0.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	163	7	8	139	9	0
入院病室	(%)	100.0	4.3	4.9	85.3	5.5	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		213	5	15	181	9	3
(%)		100.0	2.3	7.0	85.0	4.2	1.4
入院回数	はじめて	96	1	7	83	4	1
	(%)	100.0	1.0	7.3	86.5	4.2	1.0
入院回数	2回目以降	111	3	7	95	4	2
	(%)	100.0	2.7	6.3	85.6	3.6	1.8
入院病室	個室	43	0	7	34	1	1
	(%)	100.0	0.0	16.3	79.1	2.3	2.3
	2人部屋	0	0	0	0	0	0
入院病室	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	3人以上の部屋	162	5	7	140	8	2
入院病室	(%)	100.0	3.1	4.3	86.4	4.9	1.2

## 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 (%)		205 100.0	23 11.2	11 5.4	35 17.1	23 11.2	153 74.6	16	245 119.5
入院回数	はじめて (%)	90 100.0	6 6.7	3 3.3	14 15.6	10 11.1	71 78.9	9	104 115.6
	2回目以降 (%)	111 100.0	14 12.6	8 7.2	21 18.9	13 11.7	81 73.0	5	137 123.4
入院病室	個室 (%)	42 100.0	4 9.5	2 4.8	11 26.2	5 11.9	30 71.4	3	52 123.8
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	157 100.0	16 10.2	9 5.7	24 15.3	17 10.8	121 77.1	11	187 119.1

## 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 (%)		198 100.0	28 14.1	11 5.6	20 10.1	21 10.6	151 76.3	23	231 116.7
入院回数	はじめて (%)	86 100.0	5 5.8	2 2.3	7 8.1	8 9.3	73 84.9	13	95 110.5
	2回目以降 (%)	108 100.0	20 18.5	9 8.3	13 12.0	13 12.0	77 71.3	8	132 122.2
入院病室	個室 (%)	41 100.0	6 14.6	3 7.3	7 17.1	5 12.2	29 70.7	4	50 122.0
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	152 100.0	20 13.2	8 5.3	13 8.6	15 9.9	120 78.9	16	176 115.8

## 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 (%)		188 100.0	20 10.6	8 4.3	16 8.5	11 5.9	153 81.4	33	208 110.6
入院回数	はじめて (%)	84 100.0	5 6.0	2 2.4	4 4.8	3 3.6	75 89.3	15	89 106.0
	2回目以降 (%)	100 100.0	12 12.0	6 6.0	12 12.0	8 8.0	77 77.0	16	115 115.0
入院病室	個室 (%)	36 100.0	3 8.3	1 2.8	5 13.9	2 5.6	28 77.8	9	39 108.3
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	147 100.0	15 10.2	7 4.8	11 7.5	8 5.4	123 83.7	21	164 111.6

## 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 (%)		183 100.0	20 10.9	5 2.7	15 8.2	5 2.7	153 83.6	38	198 108.2
入院回数	はじめて (%)	83 100.0	3 3.6	0 0.0	4 4.8	2 2.4	74 89.2	16	83 100.0
	2回目以降 (%)	96 100.0	14 14.6	5 5.2	11 11.5	3 3.1	78 81.3	20	111 115.6
入院病室	個室 (%)	37 100.0	1 2.7	0 0.0	3 8.1	0 0.0	33 89.2	8	37 100.0
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	141 100.0	17 12.1	5 3.5	12 8.5	4 2.8	118 83.7	27	156 110.6

## 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 (%)		172 100.0	20 11.6	6 3.5	13 7.6	5 2.9	140 81.4	49	184 107.0
入院回数	はじめて (%)	76 100.0	3 3.9	0 0.0	5 6.6	1 1.3	67 88.2	23	76 100.0
	2回目以降 (%)	92 100.0	14 15.2	6 6.5	8 8.7	4 4.3	72 78.3	24	104 113.0
入院病室	個室 (%)	36 100.0	2 5.6	0 0.0	2 5.6	1 2.8	31 86.1	9	36 100.0
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	131 100.0	16 12.2	6 4.6	11 8.4	3 2.3	107 81.7	37	143 109.2

## 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 (%)		119 100.0	15 12.6	3 2.5	5 4.2	6 5.0	98 82.4	102	127 106.7
入院回数	はじめて (%)	52 100.0	3 5.8	1 1.9	2 3.8	4 7.7	46 88.5	47	56 107.7
	2回目以降 (%)	63 100.0	9 14.3	2 3.2	3 4.8	2 3.2	51 81.0	53	67 106.3
入院病室	個室 (%)	26 100.0	1 3.8	0 0.0	2 7.7	0 0.0	23 88.5	19	26 100.0
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 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 (%)	89 100.0	12 13.5	3 3.4	3 3.4	5 5.6	74 83.1	79	97 109.0

## 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		170	21	6	17	14	131	51	189
(%)		100.0	12.4	3.5	10.0	8.2	77.1		111.2
入院回数	はじめて	73	5	1	1	4	64	26	75
	(%)	100.0	6.8	1.4	1.4	5.5	87.7		102.7
入院回数	2回目以降	93	13	5	16	10	66	23	110
	(%)	100.0	14.0	5.4	17.2	10.8	71.0		118.3
入院病室	個室	33	2	0	4	1	26	12	33
	(%)	100.0	6.1	0.0	12.1	3.0	78.8		100.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0	0
(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
入院病室	3人以上の部屋	132	17	6	13	12	103	36	151
	(%)	100.0	12.9	4.5	9.8	9.1	78.0		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		215	172	12	6	18	10	11	6	229
(%)		100.0	80.0	5.6	2.8	8.4	4.7	5.1		106.5
入院回数	はじめて	95	73	5	4	10	6	4	4	102
	(%)	100.0	76.8	5.3	4.2	10.5	6.3	4.2		107.4
入院回数	2回目以降	115	94	7	2	8	4	7	1	122
	(%)	100.0	81.7	6.1	1.7	7.0	3.5	6.1		106.1
入院病室	個室	44	37	1	0	2	1	3	1	44
	(%)	100.0	84.1	2.3	0.0	4.5	2.3	6.8		100.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
入院病室	3人以上の部屋	164	130	11	6	14	8	7	4	176
	(%)	100.0	79.3	6.7	3.7	8.5	4.9	4.3		107.3

## 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	185	6	6	5	2	9	12	213
(%)		100.0	88.5	2.9	2.9	2.4	1.0	4.3		101.9
入院回数	はじめて	94	83	3	3	2	1	4	5	96
	(%)	100.0	88.3	3.2	3.2	2.1	1.1	4.3		102.1
入院回数	2回目以降	111	98	3	3	3	1	5	5	113
	(%)	100.0	88.3	2.7	2.7	2.7	0.9	4.5		101.8
入院病室	個室	43	36	0	2	0	0	5	2	43
	(%)	100.0	83.7	0.0	4.7	0.0	0.0	11.6		100.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
入院病室	3人以上の部屋	160	143	6	4	5	2	4	8	164
	(%)	100.0	89.4	3.8	2.5	3.1	1.3	2.5		102.5

## 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 (%)		194 100.0	150 77.3	20 10.3	2 1.0	8 4.1	11 5.7	1 0.5	16 8.2	27	208 107.2
入院回数	はじめて (%)	88 100.0	68 77.3	4 4.5	1 1.1	4 4.5	4 4.5	0 0.0	9 10.2	11	90 102.3
	2回目以降 (%)	103 100.0	79 76.7	16 15.5	1 1.0	4 3.9	7 6.8	1 1.0	6 5.8	13	114 110.7
入院病室	個室 (%)	42 100.0	30 71.4	5 11.9	0 0.0	3 7.1	3 7.1	0 0.0	4 9.5	3	45 107.1
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 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 (%)	148 100.0	116 78.4	15 10.1	2 1.4	5 3.4	8 5.4	1 0.7	11 7.4	20	158 106.8

## 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 (%)		209 100.0	165 78.9	4 1.9	8 3.8	9 4.3	17 8.1	7 3.3	13 6.2	5 2.4	12	228 109.1
入院回数	はじめて (%)	95 100.0	70 73.7	2 2.1	6 6.3	6 6.3	9 9.5	5 5.3	5 5.3	4 4.2	4	107 112.6
	2回目以降 (%)	109 100.0	91 83.5	2 1.8	2 1.8	3 2.8	8 7.3	2 1.8	7 6.4	1 0.9	7	116 106.4
入院病室	個室 (%)	44 100.0	38 86.4	0 0.0	3 6.8	1 2.3	1 2.3	2 4.5	0 0.0	2 4.5	1	47 106.8
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 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 (%)	159 100.0	123 77.4	4 2.5	5 3.1	7 4.4	16 10.1	5 3.1	12 7.5	3 1.9	9	175 110.1

## 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 (%)		174 100.0	136 78.2	3 1.7	7 4.0	27 15.5	18 10.3	2 1.1	47	193 110.9
入院回数	はじめて (%)	79 100.0	58 73.4	1 1.3	4 5.1	14 17.7	9 11.4	1 1.3	20	87 110.1
	2回目以降 (%)	90 100.0	74 82.2	2 2.2	3 3.3	12 13.3	9 10.0	1 1.1	26	101 112.2
入院病室	個室 (%)	37 100.0	33 89.2	1 2.7	1 2.7	3 8.1	1 2.7	0 0.0	8	39 105.4
	2人部屋 (%)	0 0.0	0 0.0	0 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 (%)	132 100.0	101 76.5	2 1.5	6 4.5	21 15.9	16 12.1	2 1.5	36	148 112.1

## 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		195	167	16	9	5	26	197
		100.0	85.6	8.2	4.6	2.6		101.0
入院回数	はじめて	89	76	5	4	5	10	90
	(%)	100.0	85.4	5.6	4.5	5.6		101.1
入院回数	2回目以降	103	89	11	4	0	13	104
	(%)	100.0	86.4	10.7	3.9	0.0		101.0
入院病室	個室	40	38	0	0	2	5	40
	(%)	100.0	95.0	0.0	0.0	5.0		100.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0
	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
入院病室	3人以上の部屋	152	126	16	9	3	16	154
	(%)	100.0	82.9	10.5	5.9	2.0		101.3

## 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		187	165	10	3	4	2	0	5	6	34	195
		100.0	88.2	5.3	1.6	2.1	1.1	0.0	2.7	3.2		104.3
入院回数	はじめて	89	77	5	2	1	2	0	2	6	10	95
	(%)	100.0	86.5	5.6	2.2	1.1	2.2	0.0	2.2	6.7		106.7
入院回数	2回目以降	95	85	5	1	3	0	0	3	0	21	97
	(%)	100.0	89.5	5.3	1.1	3.2	0.0	0.0	3.2	0.0		102.1
入院病室	個室	39	36	0	0	1	0	0	1	1	6	39
	(%)	100.0	92.3	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	2.6	2.6		100.0
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
入院病室	3人以上の部屋	144	125	10	3	3	2	0	4	5	24	152
	(%)	100.0	86.8	6.9	2.1	2.1	1.4	0.0	2.8	3.5		105.6

## 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		212	65	62	129	20	39	56	45	33	9	449
		100.0	30.7	29.2	60.8	9.4	18.4	26.4	21.2	15.6		211.8
入院回数	はじめて	96	17	22	68	12	20	17	14	14	3	184
	(%)	100.0	17.7	22.9	70.8	12.5	20.8	17.7	14.6	14.6		191.7
入院回数	2回目以降	112	46	40	58	8	18	38	29	19	4	256
	(%)	100.0	41.1	35.7	51.8	7.1	16.1	33.9	25.9	17.0		228.6
入院病室	個室	44	15	13	21	3	5	12	6	6	1	81
	(%)	100.0	34.1	29.5	47.7	6.8	11.4	27.3	13.6	13.6		184.1
	2人部屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
入院病室	3人以上の部屋	161	47	48	104	16	32	42	35	26	7	350
	(%)	100.0	29.2	29.8	64.6	9.9	19.9	26.1	21.7	16.1		217.4

## 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		378	17	361
(%)		100.0	4.5	95.5
通院回数	はじめて	17	17	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
2回目以上	(%)	361	0	361
	(%)	100.0	0.0	100.0
予約有無	予約あり	366	15	351
	(%)	100.0	4.1	95.9
予約なし	(%)	3	1	2
	(%)	100.0	33.3	66.7

## 問1-2. 診療予約の有無

		合計	予約あり	予約なし
合計		379	373	6
(%)		100.0	98.4	1.6
通院回数	はじめて	16	15	1
	(%)	100.0	93.8	6.3
2回目以上	(%)	353	351	2
	(%)	100.0	99.4	0.6
予約有無	予約あり	373	373	0
	(%)	100.0	100.0	0.0
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		392	257	86	35	10	4
(%)		100.0	65.6	21.9	8.9	2.6	1.0
通院回数	はじめて	17	10	6	1	0	0
	(%)	100.0	58.8	35.3	5.9	0.0	0.0
2回目以上	(%)	357	237	75	32	10	3
	(%)	100.0	66.4	21.0	9.0	2.8	0.8
予約有無	予約あり	370	242	83	32	10	3
	(%)	100.0	65.4	22.4	8.6	2.7	0.8
予約なし	(%)	5	2	1	2	0	0
	(%)	100.0	40.0	20.0	40.0	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		389	239	89	39	13	9
(%)		100.0	61.4	22.9	10.0	3.3	2.3
通院回数	はじめて	16	9	7	0	0	0
	(%)	100.0	56.3	43.8	0.0	0.0	0.0
2回目以上	(%)	355	220	78	36	13	8
	(%)	100.0	62.0	22.0	10.1	3.7	2.3
予約有無	予約あり	367	225	85	37	12	8
	(%)	100.0	61.3	23.2	10.1	3.3	2.2
予約なし	(%)	5	2	2	1	0	0
	(%)	100.0	40.0	40.0	20.0	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		386	237	87	46	12	4
(% )		100.0	61.4	22.5	11.9	3.1	1.0
通院 回数	はじめて	16	9	6	1	0	0
	(%)	100.0	56.3	37.5	6.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	353	219	77	41	12	4
	(%)	100.0	62.0	21.8	11.6	3.4	1.1
予約 有無	予約あり	364	223	82	43	12	4
	(%)	100.0	61.3	22.5	11.8	3.3	1.1
無	予約なし	5	2	2	1	0	0
	(%)	100.0	40.0	40.0	20.0	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		385	250	85	37	10	3
(% )		100.0	64.9	22.1	9.6	2.6	0.8
通院 回数	はじめて	16	10	3	2	1	0
	(%)	100.0	62.5	18.8	12.5	6.3	0.0
回数	2回目以上	352	231	76	34	9	2
	(%)	100.0	65.6	21.6	9.7	2.6	0.6
予約 有無	予約あり	363	239	79	33	10	2
	(%)	100.0	65.8	21.8	9.1	2.8	0.6
無	予約なし	5	1	2	2	0	0
	(%)	100.0	20.0	40.0	40.0	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		381	208	104	55	9	5
(% )		100.0	54.6	27.3	14.4	2.4	1.3
通院 回数	はじめて	16	7	7	1	1	0
	(%)	100.0	43.8	43.8	6.3	6.3	0.0
回数	2回目以上	347	190	95	51	6	5
	(%)	100.0	54.8	27.4	14.7	1.7	1.4
予約 有無	予約あり	359	195	100	51	8	5
	(%)	100.0	54.3	27.9	14.2	2.2	1.4
無	予約なし	5	3	1	1	0	0
	(%)	100.0	60.0	20.0	20.0	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		377	196	100	64	11	6
(% )		100.0	52.0	26.5	17.0	2.9	1.6
通院 回数	はじめて	16	5	7	4	0	0
	(%)	100.0	31.3	43.8	25.0	0.0	0.0
回数	2回目以上	343	181	91	56	10	5
	(%)	100.0	52.8	26.5	16.3	2.9	1.5
予約 有無	予約あり	356	185	96	60	10	5
	(%)	100.0	52.0	27.0	16.9	2.8	1.4
無	予約なし	5	2	2	1	0	0
	(%)	100.0	40.0	40.0	20.0	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		388	217	118	37	10	6
(%)		100.0	55.9	30.4	9.5	2.6	1.5
通院回数	はじめて	16	6	9	1	0	0
	(%)	100.0	37.5	56.3	6.3	0.0	0.0
回数	2回目以上	354	200	104	34	10	6
	(%)	100.0	56.5	29.4	9.6	2.8	1.7
予約有無	予約あり	367	204	113	34	10	6
	(%)	100.0	55.6	30.8	9.3	2.7	1.6
無	予約なし	5	3	2	0	0	0
	(%)	100.0	60.0	40.0	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		371	209	92	64	3	3
(%)		100.0	56.3	24.8	17.3	0.8	0.8
通院回数	はじめて	16	10	4	2	0	0
	(%)	100.0	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0
回数	2回目以上	338	189	84	59	3	3
	(%)	100.0	55.9	24.9	17.5	0.9	0.9
予約有無	予約あり	350	197	86	61	3	3
	(%)	100.0	56.3	24.6	17.4	0.9	0.9
無	予約なし	5	2	3	0	0	0
	(%)	100.0	40.0	60.0	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		387	111	108	60	59	49
(%)		100.0	28.7	27.9	15.5	15.2	12.7
通院回数	はじめて	16	4	8	3	1	0
	(%)	100.0	25.0	50.0	18.8	6.3	0.0
回数	2回目以上	354	101	93	55	58	47
	(%)	100.0	28.5	26.3	15.5	16.4	13.3
予約有無	予約あり	366	105	98	57	59	47
	(%)	100.0	28.7	26.8	15.6	16.1	12.8
無	予約なし	5	1	3	1	0	0
	(%)	100.0	20.0	60.0	20.0	0.0	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		390	212	134	33	9	2
(%)		100.0	54.4	34.4	8.5	2.3	0.5
通院回数	はじめて	17	9	7	1	0	0
	(%)	100.0	52.9	41.2	5.9	0.0	0.0
回数	2回目以上	355	192	123	30	8	2
	(%)	100.0	54.1	34.6	8.5	2.3	0.6
予約有無	予約あり	369	198	130	31	8	2
	(%)	100.0	53.7	35.2	8.4	2.2	0.5
無	予約なし	6	3	2	0	1	0
	(%)	100.0	50.0	33.3	0.0	16.7	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		380	236	107	34	1	2
合計 (%)		100.0	62.1	28.2	8.9	0.3	0.5
通院 回数	はじめて (%)	14	6	7	1	0	0
	2回目以上 (%)	350	218	98	31	1	2
予約 有無		359	224	104	28	1	2
予約あり (%)		100.0	62.4	29.0	7.8	0.3	0.6
予約なし (%)		6	3	1	2	0	0
		100.0	50.0	16.7	33.3	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		390	240	106	33	5	6
合計 (%)		100.0	61.5	27.2	8.5	1.3	1.5
通院 回数	はじめて (%)	17	9	8	0	0	0
	2回目以上 (%)	356	218	95	32	5	6
予約 有無		367	224	100	32	5	6
予約あり (%)		100.0	61.0	27.2	8.7	1.4	1.6
予約なし (%)		6	2	3	1	0	0
		100.0	33.3	50.0	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		390	206	103	66	7	8
合計 (%)		100.0	52.8	26.4	16.9	1.8	2.1
通院 回数	はじめて (%)	16	6	7	3	0	0
	2回目以上 (%)	356	190	90	61	7	8
予約 有無		368	193	98	62	7	8
予約あり (%)		100.0	52.4	26.6	16.8	1.9	2.2
予約なし (%)		6	2	3	1	0	0
		100.0	33.3	50.0	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		390	222	126	30	8	4
合計 (%)		100.0	56.9	32.3	7.7	2.1	1.0
通院 回数	はじめて (%)	17	8	9	0	0	0
	2回目以上 (%)	357	204	113	28	8	4
予約 有無		370	210	120	28	8	4
予約あり (%)		100.0	56.8	32.4	7.6	2.2	1.1
予約なし (%)		6	2	4	0	0	0
		100.0	33.3	66.7	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		379	111	245	22	1
(%)		100.0	29.3	64.6	5.8	0.3
通院回数	はじめて	16	3	12	1	0
	(%)	100.0	18.8	75.0	6.3	0.0
回数	2回目以上	346	104	222	19	1
	(%)	100.0	30.1	64.2	5.5	0.3
予約有無	予約あり	357	103	232	21	1
	(%)	100.0	28.9	65.0	5.9	0.3
無	予約なし	6	5	1	0	0
	(%)	100.0	83.3	16.7	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		338	16	151	49	122
(%)		100.0	4.7	44.7	14.5	36.1
通院回数	はじめて	14	2	5	0	7
	(%)	100.0	14.3	35.7	0.0	50.0
回数	2回目以上	313	14	141	47	111
	(%)	100.0	4.5	45.0	15.0	35.5
予約有無	予約あり	319	14	142	46	117
	(%)	100.0	4.4	44.5	14.4	36.7
無	予約なし	6	1	3	1	1
	(%)	100.0	16.7	50.0	16.7	16.7

## 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		354	26	257	34	37
(%)		100.0	7.3	72.6	9.6	10.5
通院回数	はじめて	15	1	11	0	3
	(%)	100.0	6.7	73.3	0.0	20.0
回数	2回目以上	323	23	236	33	31
	(%)	100.0	7.1	73.1	10.2	9.6
予約有無	予約あり	332	22	241	34	35
	(%)	100.0	6.6	72.6	10.2	10.5
無	予約なし	6	3	2	0	1
	(%)	100.0	50.0	33.3	0.0	16.7

## 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		364	39	272	53	0
(%)		100.0	10.7	74.7	14.6	0.0
通院回数	はじめて	13	1	10	2	0
	(%)	100.0	7.7	76.9	15.4	0.0
回数	2回目以上	335	37	250	48	0
	(%)	100.0	11.0	74.6	14.3	0.0
予約有無	予約あり	343	38	254	51	0
	(%)	100.0	11.1	74.1	14.9	0.0
無	予約なし	6	0	5	1	0
	(%)	100.0	0.0	83.3	16.7	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		331	20	83	8	220
(%)		100.0	6.0	25.1	2.4	66.5
通院回数	はじめて	11	1	3	0	7
	(%)	100.0	9.1	27.3	0.0	63.6
回数	2回目以上	305	19	75	7	204
	(%)	100.0	6.2	24.6	2.3	66.9
予約有無	予約あり	312	19	77	8	208
	(%)	100.0	6.1	24.7	2.6	66.7
無	予約なし	6	1	2	0	3
	(%)	100.0	16.7	33.3	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		347	43	25	62	46	250	49	426
(%)		100.0	12.4	7.2	17.9	13.3	72.0		122.8
通院回数	はじめて	12	2	3	1	1	9	5	16
	(%)	100.0	16.7	25.0	8.3	8.3	75.0		133.3
回数	2回目以上	320	37	21	60	44	231	41	393
	(%)	100.0	11.6	6.6	18.8	13.8	72.2		122.8
予約有無	予約あり	328	40	22	59	44	238	45	403
	(%)	100.0	12.2	6.7	18.0	13.4	72.6		122.9
無	予約なし	6	1	2	1	0	3	0	7
	(%)	100.0	16.7	33.3	16.7	0.0	50.0		116.7

## 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		335	45	20	42	34	242	61	383
(%)		100.0	13.4	6.0	12.5	10.1	72.2		114.3
通院回数	はじめて	12	2	3	2	2	8	5	17
	(%)	100.0	16.7	25.0	16.7	16.7	66.7		141.7
回数	2回目以上	309	42	17	39	32	222	52	352
	(%)	100.0	13.6	5.5	12.6	10.4	71.8		113.9
予約有無	予約あり	317	41	19	38	34	231	56	363
	(%)	100.0	12.9	6.0	12.0	10.7	72.9		114.5
無	予約なし	6	0	1	1	0	4	0	6
	(%)	100.0	0.0	16.7	16.7	0.0	66.7		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		262	17	12	25	14	214	134	282
(%)		100.0	6.5	4.6	9.5	5.3	81.7		107.6
通院回数	はじめて	8	0	1	0	0	7	9	8
	(%)	100.0	0.0	12.5	0.0	0.0	87.5		100.0
回数	2回目以上	242	17	11	22	13	199	119	262
	(%)	100.0	7.0	4.5	9.1	5.4	82.2		108.3
予約有無	予約あり	245	16	11	20	13	204	128	264
	(%)	100.0	6.5	4.5	8.2	5.3	83.3		107.8
無	予約なし	6	0	1	2	0	3	0	6
	(%)	100.0	0.0	16.7	33.3	0.0	50.0		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		279	16	9	21	9	240	117	295
合計 (%)		100.0	5.7	3.2	7.5	3.2	86.0		105.7
通院回数	はじめて (%)	8	1	0	0	0	7	9	8
	2回目以上 (%)	258	14	9	19	9	222	103	273
予約有無		262	15	9	18	9	226	111	277
予約あり (%)		100.0	5.7	3.4	6.9	3.4	86.3		105.7
予約なし (%)		6	1	0	1	0	5	0	7
予約なし (%)		100.0	16.7	0.0	16.7	0.0	83.3		116.7

## 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		268	16	12	19	12	228	128	287
合計 (%)		100.0	6.0	4.5	7.1	4.5	85.1		107.1
通院回数	はじめて (%)	8	1	0	0	0	7	9	8
	2回目以上 (%)	248	14	12	18	12	211	113	267
予約有無		251	15	12	17	12	214	122	270
予約あり (%)		100.0	6.0	4.8	6.8	4.8	85.3		107.6
予約なし (%)		6	1	0	0	0	5	0	6
予約なし (%)		100.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3		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		194	10	7	12	7	173	202	209
合計 (%)		100.0	5.2	3.6	6.2	3.6	89.2		107.7
通院回数	はじめて (%)	9	1	0	0	0	8	8	9
	2回目以上 (%)	175	8	7	11	7	157	186	190
予約有無		181	9	7	11	7	162	192	196
予約あり (%)		100.0	5.0	3.9	6.1	3.9	89.5		108.3
予約なし (%)		6	1	0	0	0	5	0	6
予約なし (%)		100.0	16.7	0.0	0.0	0.0	83.3		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		311	40	20	41	39	224	85	364
合計 (%)		100.0	12.9	6.4	13.2	12.5	72.0		117.0
通院回数	はじめて (%)	13	2	3	3	1	9	4	18
	2回目以上 (%)	284	37	17	37	38	203	77	332
予約有無		292	37	19	38	39	210	81	343
予約あり (%)		100.0	12.7	6.5	13.0	13.4	71.9		117.5
予約なし (%)		6	0	1	0	0	5	0	6
予約なし (%)		100.0	0.0	16.7	0.0	0.0	83.3		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		360	300	30	9	21	8	6	36	374 103.9
合計 (%)		100.0	83.3	8.3	2.5	5.8	2.2	1.7		
通院回数	はじめて (%)	15	13	1	1	2	1	0	2	18 120.0
	2回目以上 (%)	329	274	28	8	18	6	6	32	340 103.3
2回目以上 (%)		100.0	83.3	8.5	2.4	5.5	1.8	1.8		
予約有無	予約あり (%)	338	284	27	9	18	7	6	35	351 103.8
	予約なし (%)	6	4	1	0	0	1	0	0	6 100.0
予約なし (%)		100.0	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0		

## 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		333	288	21	18	13	8	4	63	352 105.7
合計 (%)		100.0	86.5	6.3	5.4	3.9	2.4	1.2		
通院回数	はじめて (%)	14	12	2	1	1	1	0	3	17 121.4
	2回目以上 (%)	307	267	18	16	12	6	4	54	323 105.2
2回目以上 (%)		100.0	87.0	5.9	5.2	3.9	2.0	1.3		
予約有無	予約あり (%)	315	275	19	17	12	7	4	58	334 106.0
	予約なし (%)	5	2	1	1	0	1	0	1	5 100.0
予約なし (%)		100.0	40.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0		

## 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		340	307	17	15	9	8	3	56	359 105.6
合計 (%)		100.0	90.3	5.0	4.4	2.6	2.4	0.9		
通院回数	はじめて (%)	14	13	1	1	1	1	0	3	17 121.4
	2回目以上 (%)	313	281	16	14	8	7	3	48	329 105.1
2回目以上 (%)		100.0	89.8	5.1	4.5	2.6	2.2	1.0		
予約有無	予約あり (%)	321	289	17	14	9	8	3	52	340 105.9
	予約なし (%)	5	5	0	0	0	0	0	1	5 100.0
予約なし (%)		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		

## 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		316	241	14	13	41	20	17	80	346 109.5
合計 (%)		100.0	76.3	4.4	4.1	13.0	6.3	5.4		
通院回数	はじめて (%)	14	10	1	1	2	1	2	3	17 121.4
	2回目以上 (%)	290	222	10	11	39	19	15	71	316 109.0
2回目以上 (%)		100.0	76.6	3.4	3.8	13.4	6.6	5.2		
予約有無	予約あり (%)	300	227	13	11	41	20	16	73	328 109.3
	予約なし (%)	5	5	0	0	0	0	0	1	5 100.0
予約なし (%)		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		

## 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		313	280	21	7	6	83	314
(%)		100.0	89.5	6.7	2.2	1.9		100.3
通院回数	はじめて	14	12	1	1	0	3	14
	(%)	100.0	85.7	7.1	7.1	0.0		100.0
回数	2回目以上	289	261	19	5	5	72	290
	(%)	100.0	90.3	6.6	1.7	1.7		100.3
予約有無	予約あり	301	269	21	6	6	72	302
	(%)	100.0	89.4	7.0	2.0	2.0		100.3
無	予約なし	3	3	0	0	0	3	3
	(%)	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		373	115	114	262	28	58	88	64	25	23	754
(%)		100.0	30.8	30.6	70.2	7.5	15.5	23.6	17.2	6.7		202.1
通院回数	はじめて	16	5	6	11	1	4	5	2	2	1	36
	(%)	100.0	31.3	37.5	68.8	6.3	25.0	31.3	12.5	12.5		225.0
回数	2回目以上	343	105	104	239	26	53	82	60	23	18	692
	(%)	100.0	30.6	30.3	69.7	7.6	15.5	23.9	17.5	6.7		201.7
予約有無	予約あり	352	107	104	247	25	54	83	60	24	21	704
	(%)	100.0	30.4	29.5	70.2	7.1	15.3	23.6	17.0	6.8		200.0
無	予約なし	6	3	4	3	3	1	3	2	1	0	20
	(%)	100.0	50.0	66.7	50.0	50.0	16.7	50.0	33.3	16.7		333.3