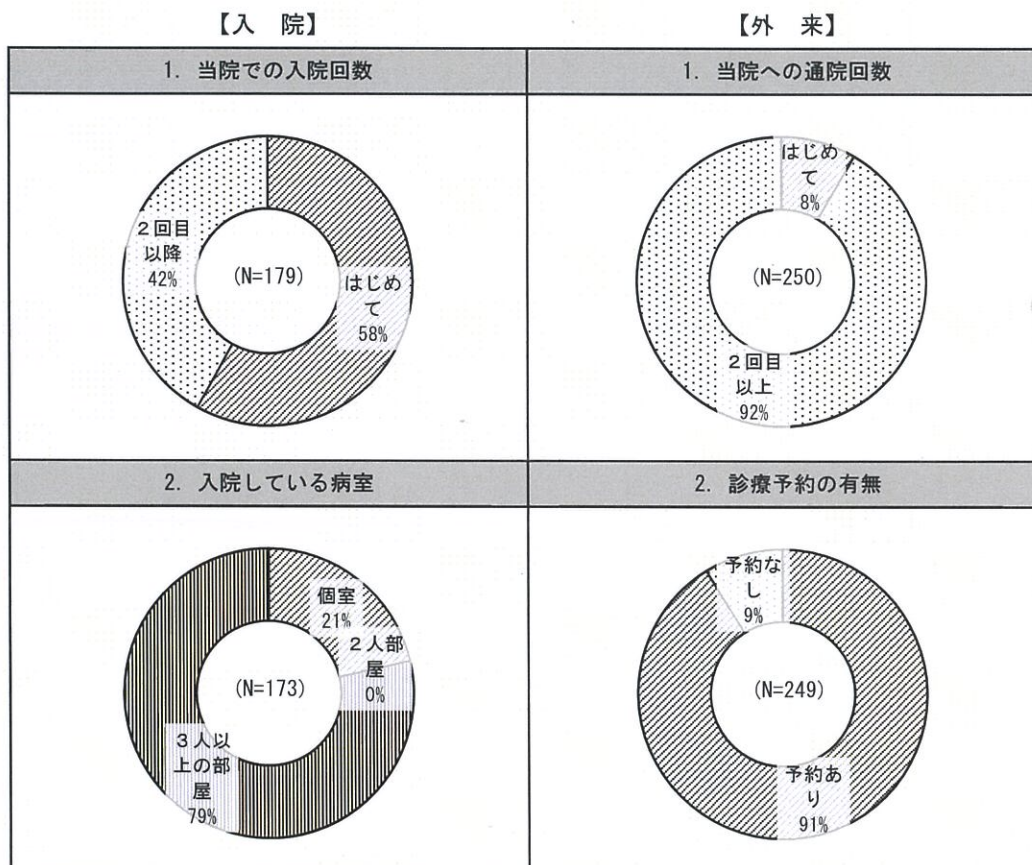


問 1 【入院】 【外来】	問 1 あなた自身のことについて教えてください。 【入院】 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について 【外来】 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について
------------------------------------	---

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	190	63.3	70.7
外来	261	261	100.0	85.6

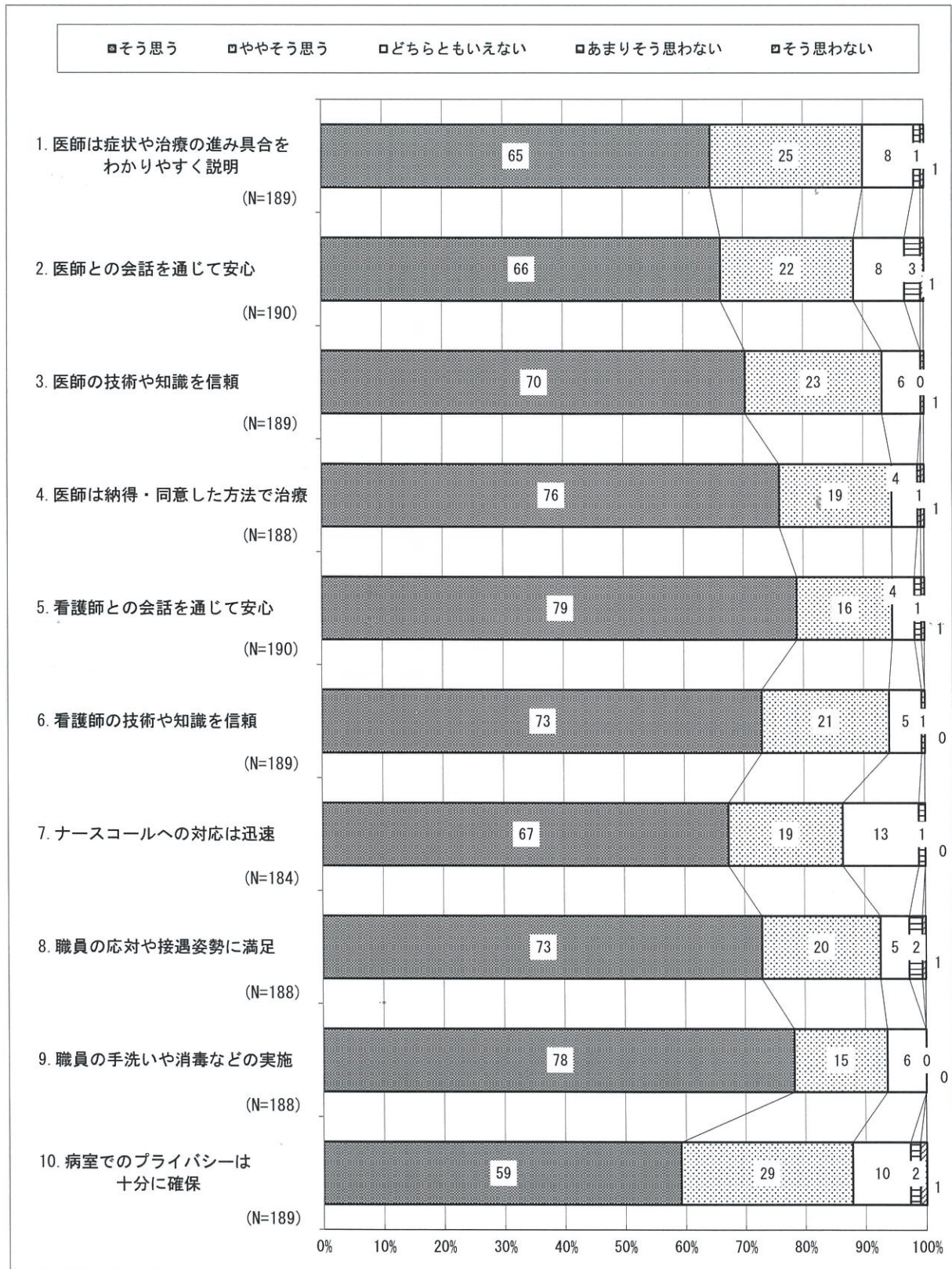


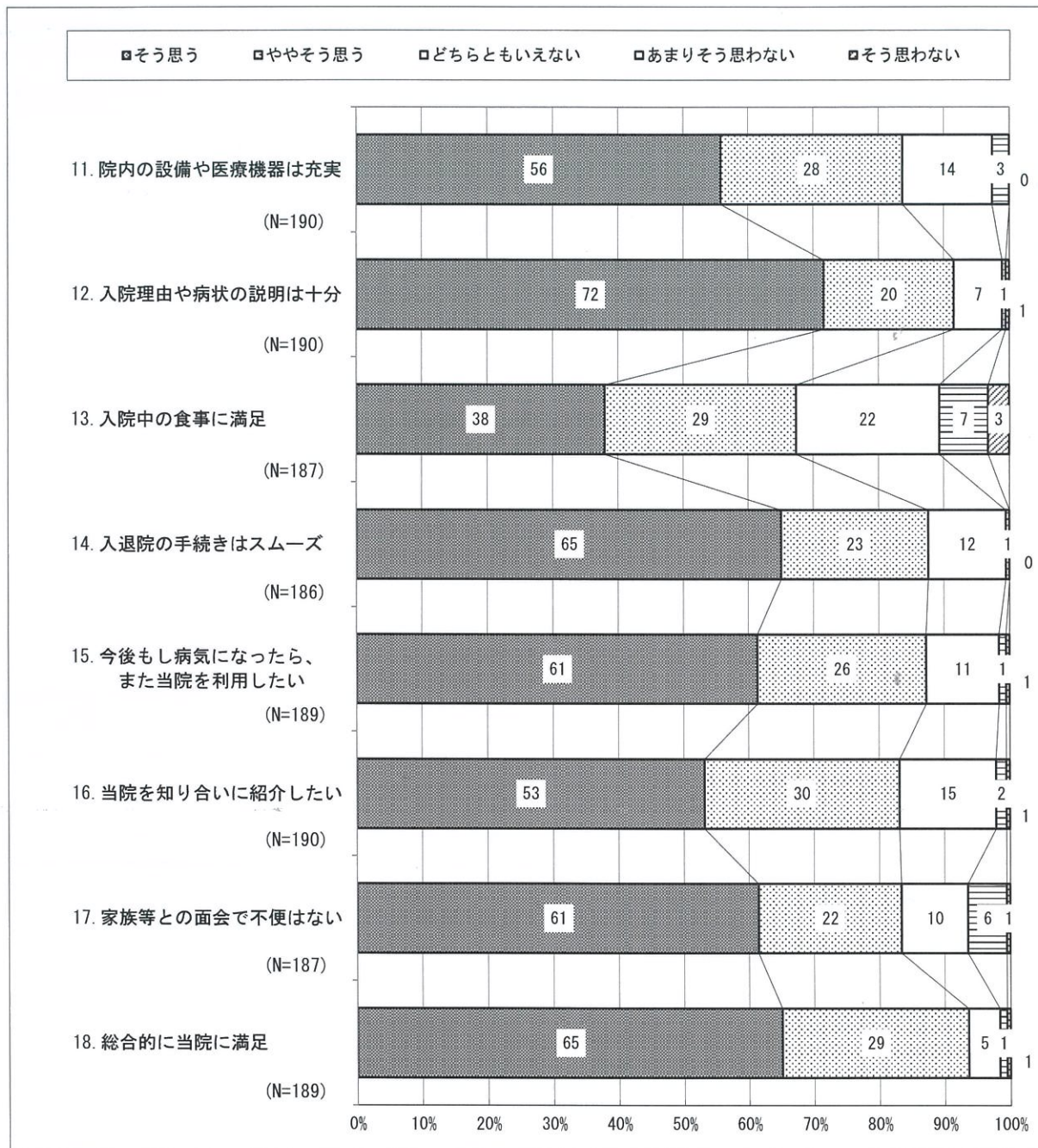
※このページのグラフは当院における今回のアンケートの回収状況、および患者の入院・通院状況を示している。
比率の算出にあたっては無回答者を除外している。

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。

問2

【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。 【外来】問1～14

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

1. 医師は症状や治療の進み具合を
わかりやすく説明

(N=258)

2. 医師との会話を通じて安心

(N=258)

3. 医師の技術や知識を信頼

(N=258)

4. 医師は納得・同意した方法で治療

(N=252)

5. 看護師との会話を通じて安心

(N=256)

6. 看護師の技術や知識を信頼

(N=252)

7. 職員の応対や接遇姿勢に満足

(N=251)

8. 職員の手洗いや消毒などの実施

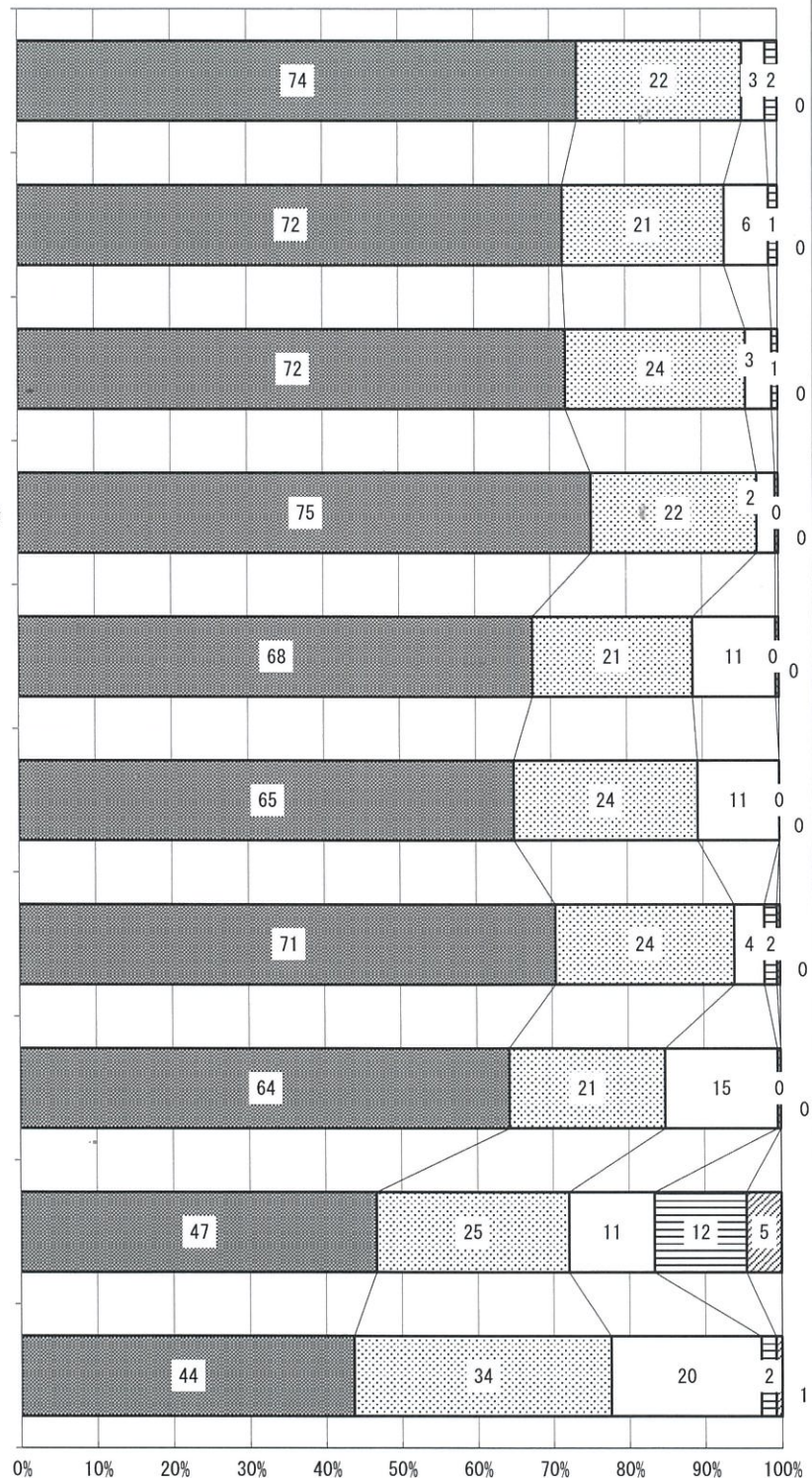
(N=238)

9. 予約した時間通りに診察

(N=240)

10. 院内や待合室は明るい雰囲気

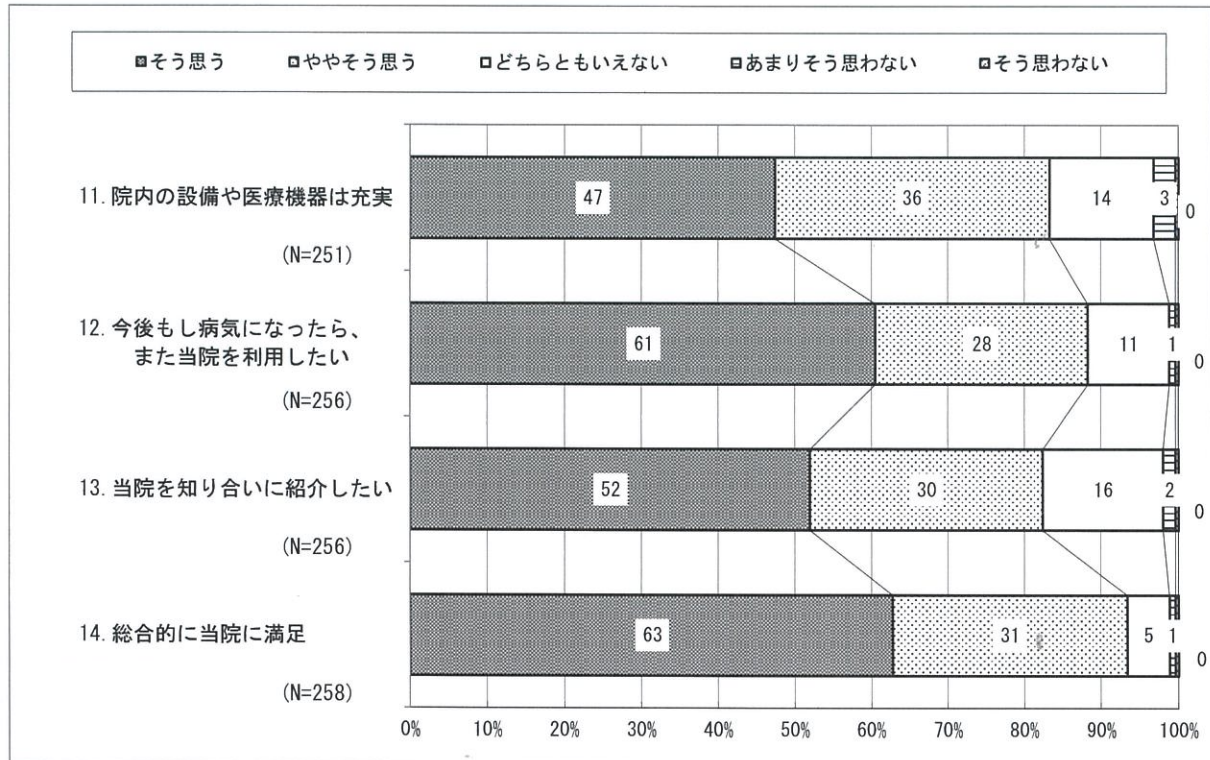
(N=259)



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



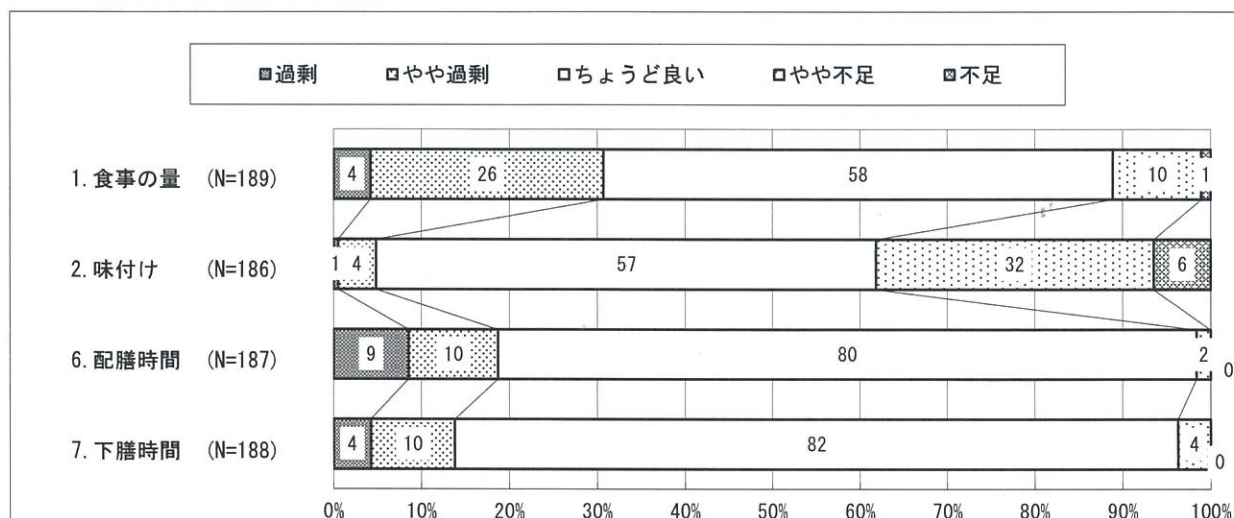
※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する外来患者の満足度、および総合的満足度を示している。
比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

問3

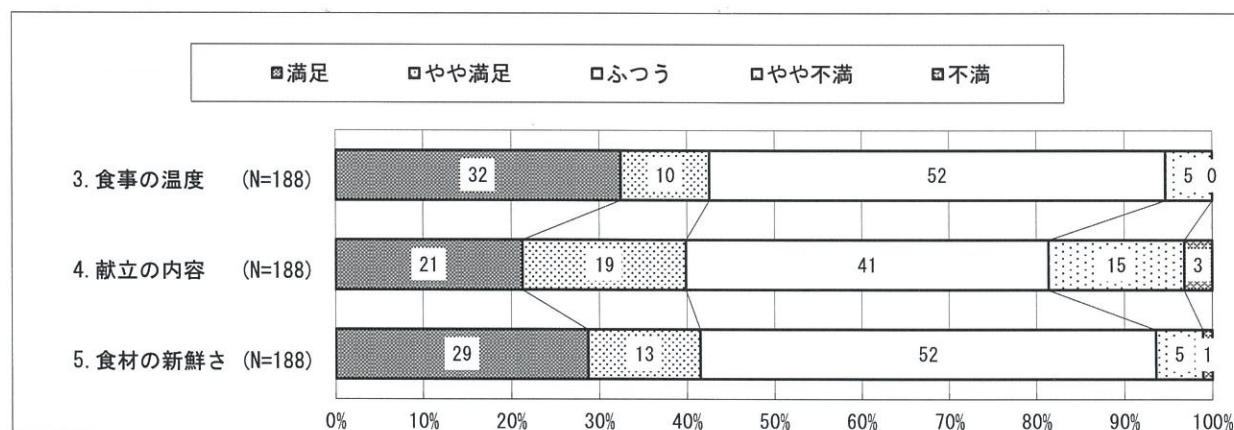
【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。

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



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



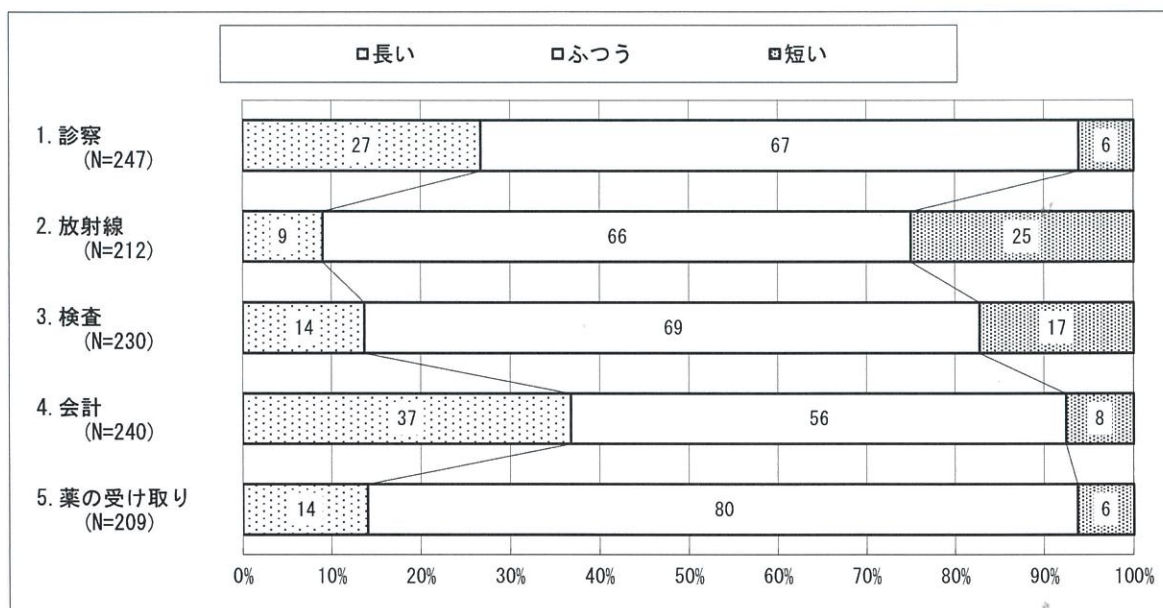
※このページのグラフは当院の食事に対する入院患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

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。

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

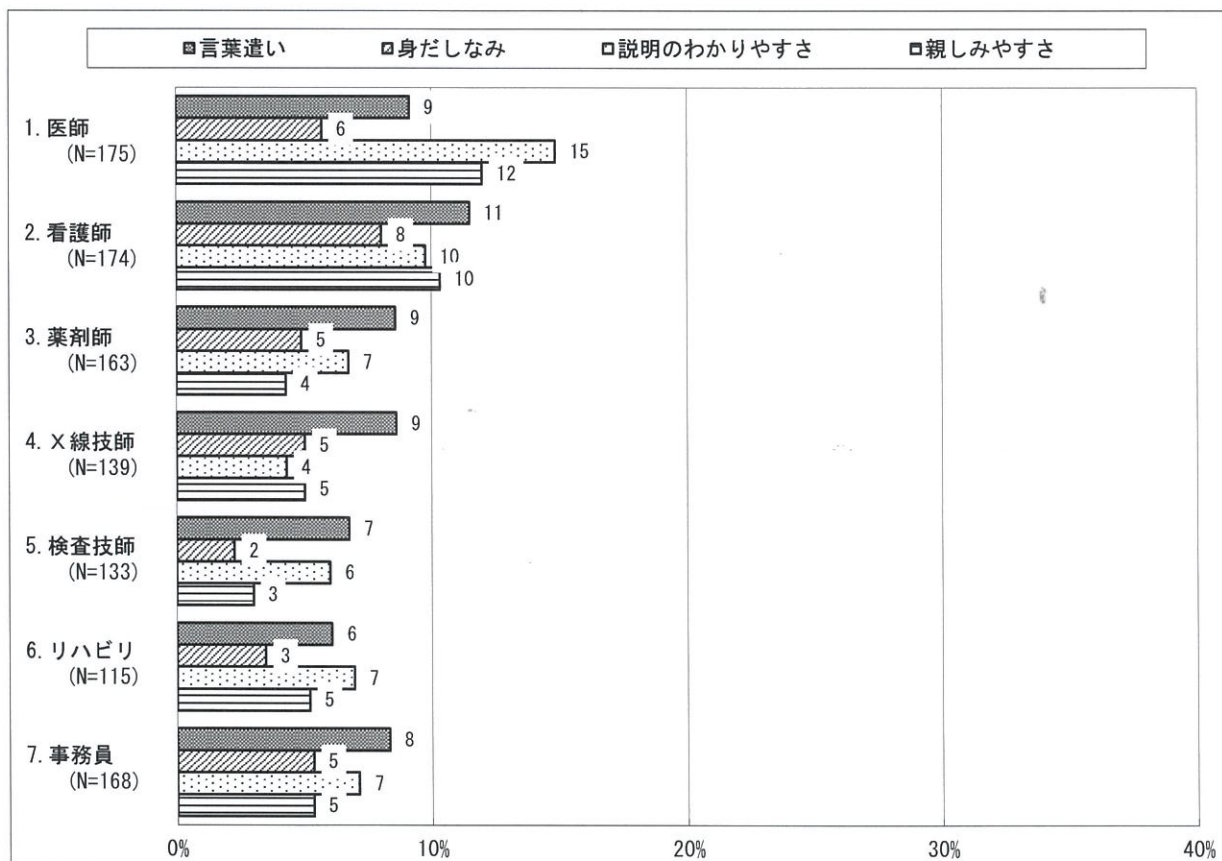
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-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
22.3%	18.4%	9.8%	11.5%	9.8%	9.6%	13.1%

2. 改善要望内訳

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



※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。

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

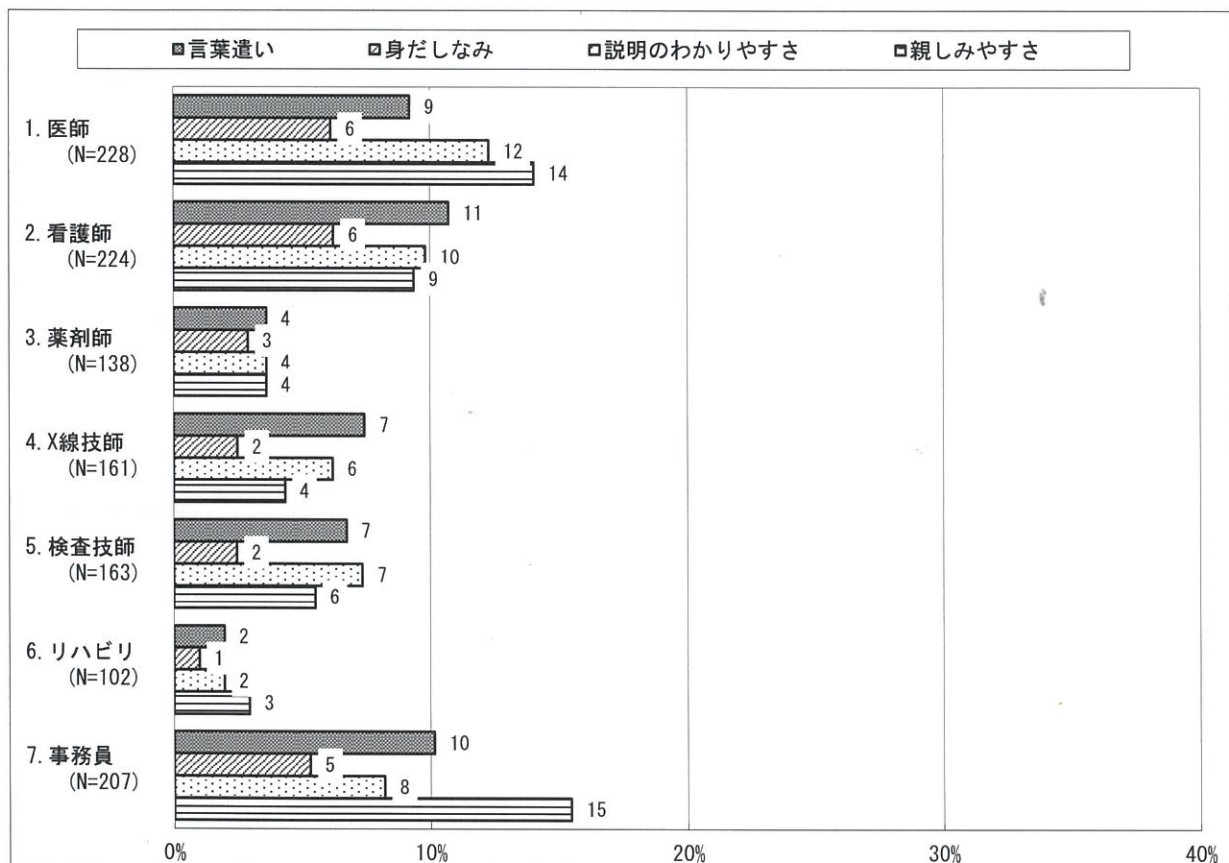
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-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
24.1%	16.5%	6.5%	13.0%	12.3%	3.9%	23.2%

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」の表示は割合。



※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。

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

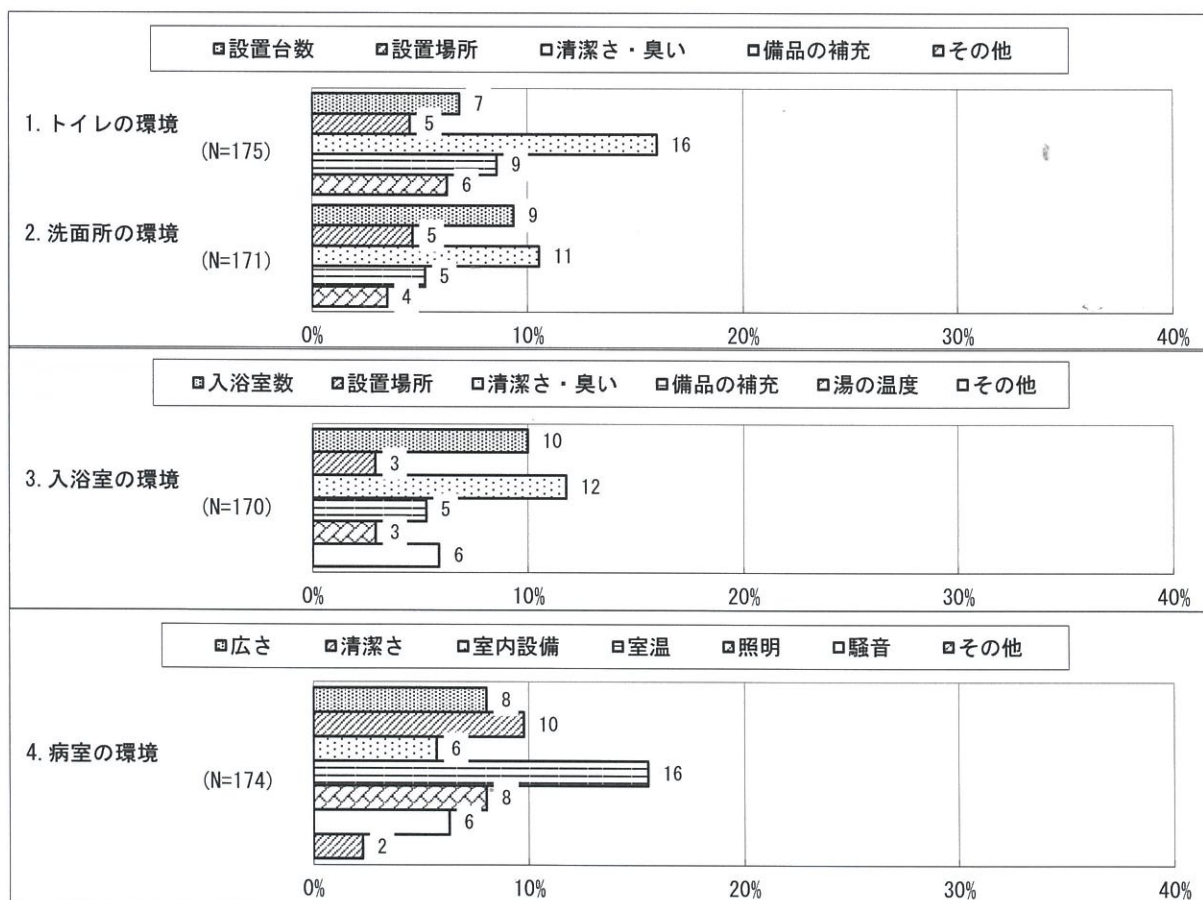
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-特になし件数)/N

1. トイレの環境	29.1%	5. 駐車場の環境	44.0%
2. 洗面所の環境	25.7%	6. 携帯電話使用可能場所	15.2%
3. 入浴室の環境	30.0%	7. デイルームの環境	11.3%
4. 病室の環境	35.1%		

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」の表示は割合。

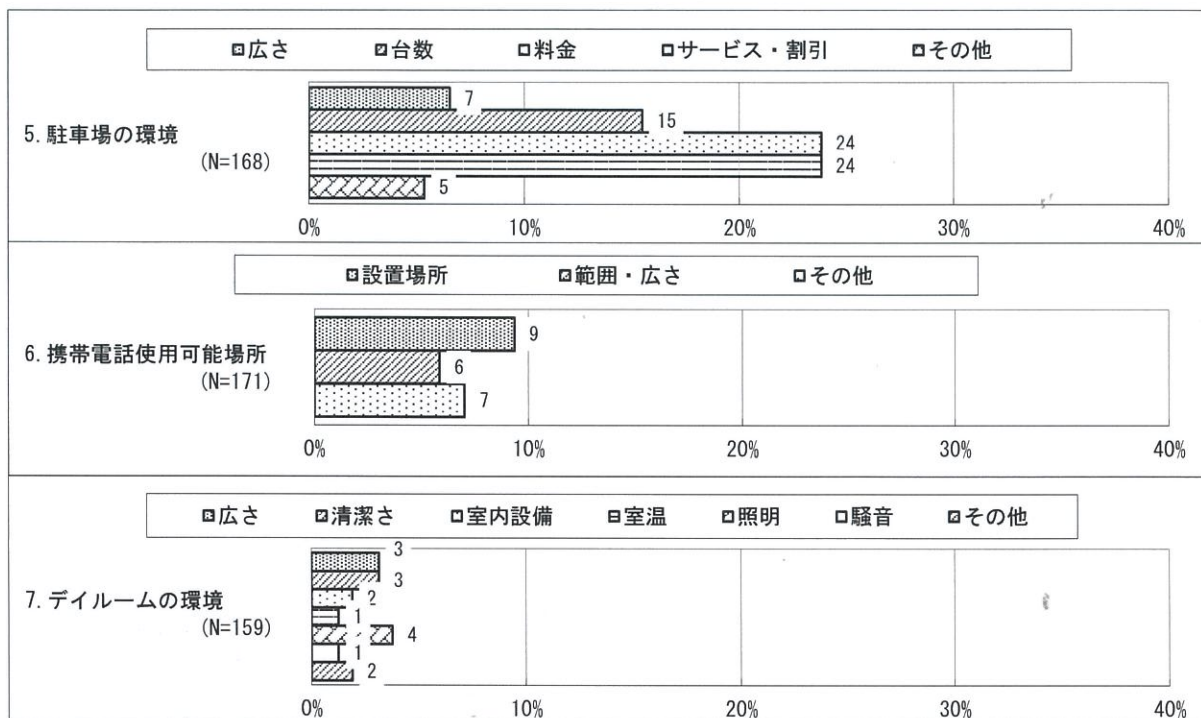


問5

【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。

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

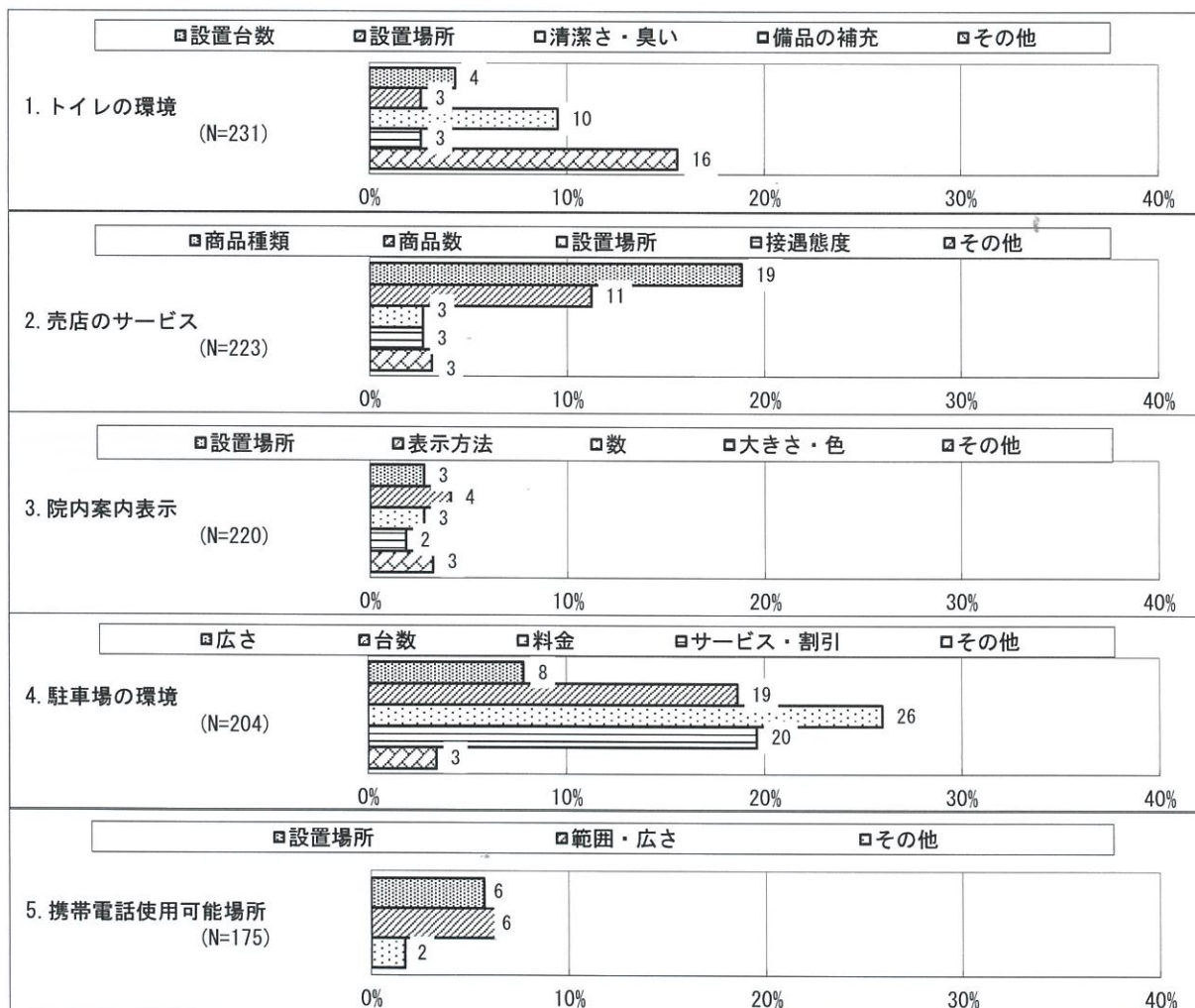
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	29.4%	4. 駐車場の環境	43.6%
2. 売店のサービス	25.6%	5. 携帯電話使用可能場所	13.7%
3. 院内案内表示	11.4%		

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。



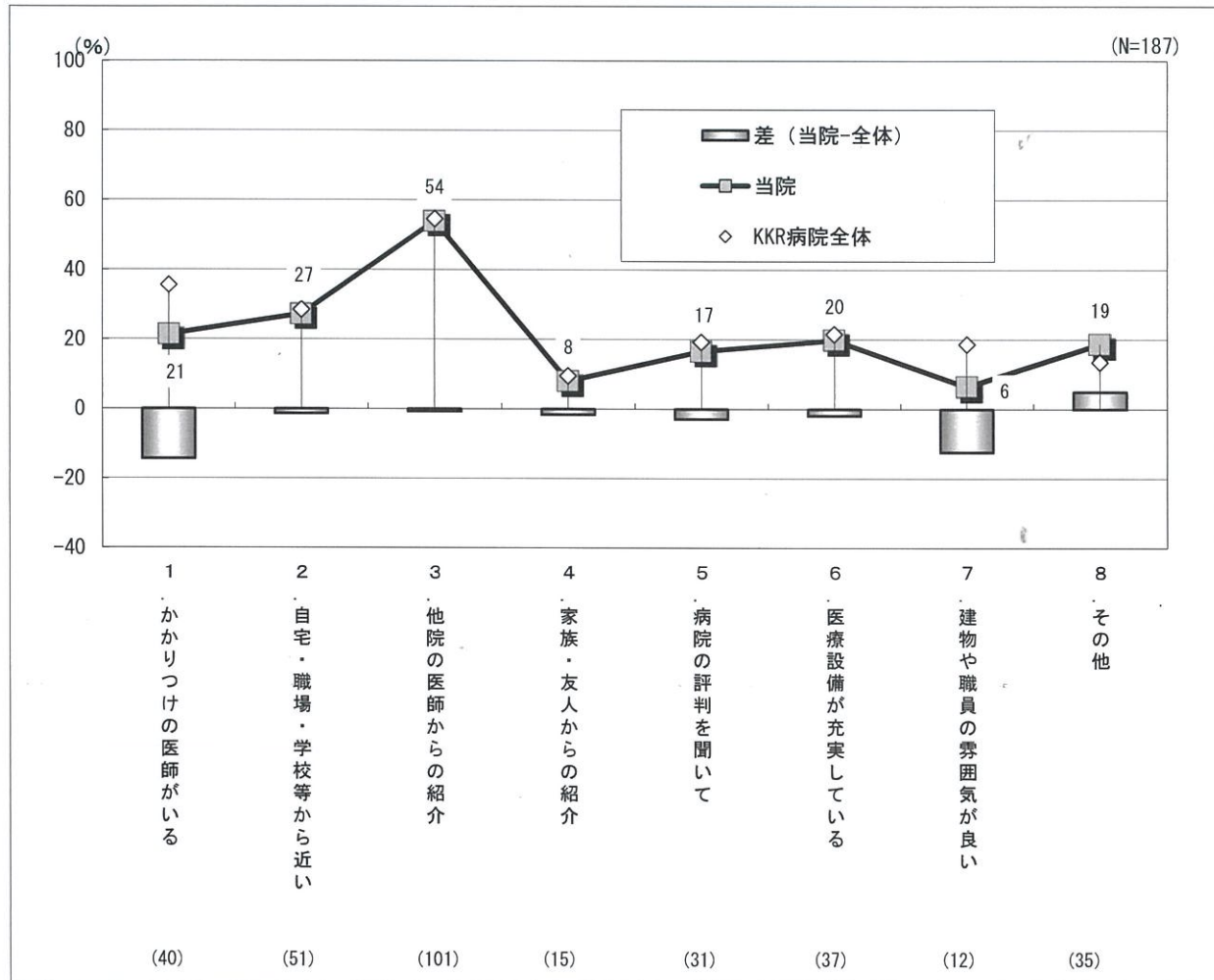
※このページのグラフは、外来患者に対し、施設等についての改善要望を質問した結果を示している。
比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

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）はグラフの右上端に記載している。

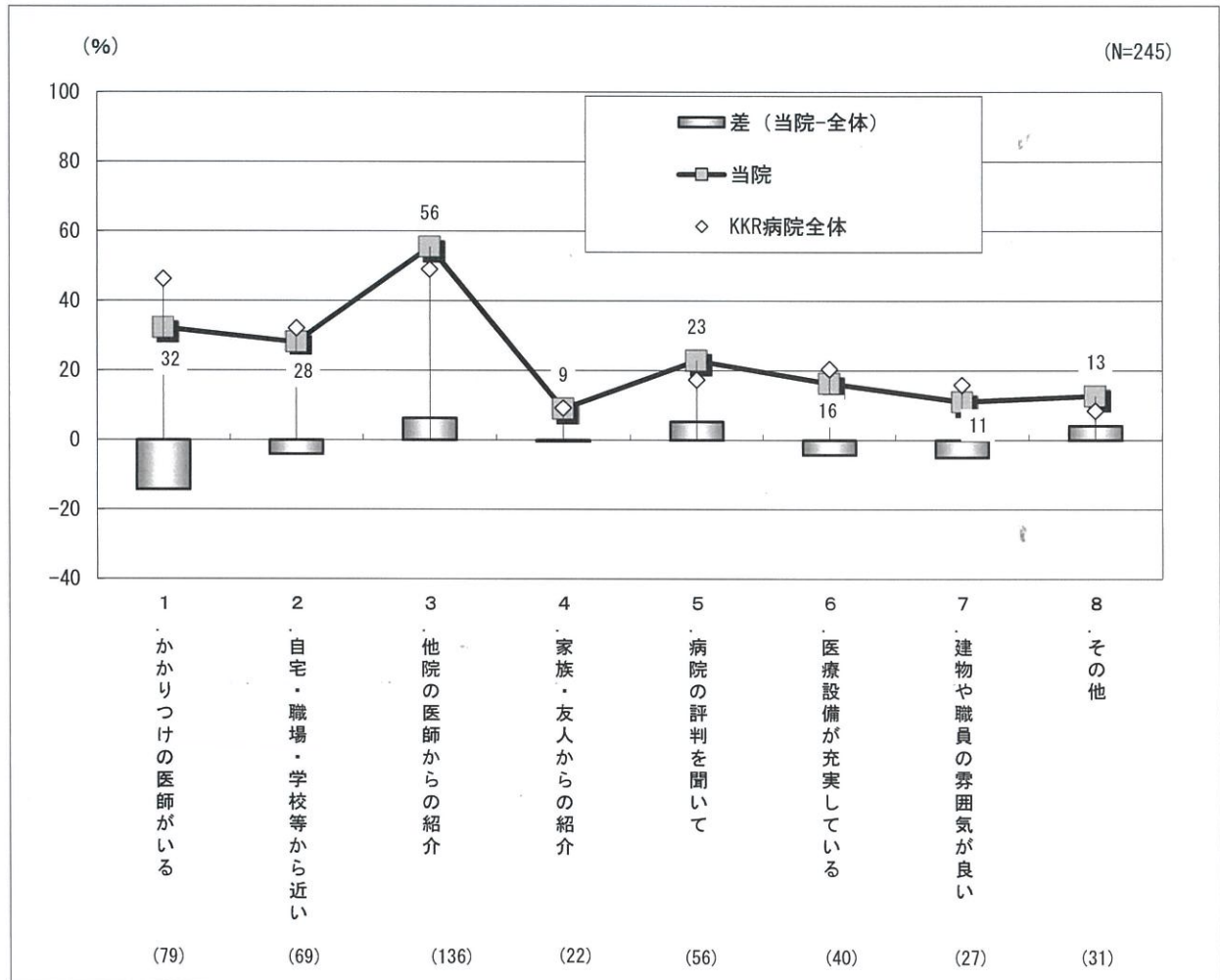
※このページのグラフは、「差」の棒グラフの数値が正であれば、当院の評価がKKR病院全体より高いことを意味し、逆に負であれば当院の評価が低いことを意味する。比率の算出にあたっては、無回答者を除いている。

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。