

令和7年度患者満足度調査 報告書

[令和8年2月実施]

茅ヶ崎市立病院業務改善・サービス向上委員会

調査の概要

<調査目的と方針>

患者満足度調査を行い、患者の満足・不満足を可視化し、課題の洗い出しを行う。調査結果をもとに、院内環境の改善や職員の接遇力向上に資する取り組みにつなげます。

(1) 実施期間

令和7年1月29日(水)から2月5日(水)まで 8日間

(2) 実施方法

調査は無記名方式で、入院患者さん、外来患者さん及び健康管理センターを利用された方を対象にアンケート用紙を配布して実施しました。入院患者さんについては入院受付時に配布、外来患者さんについては各受付ブースにて配布、健康管理センターを利用された方にはセンター受付時に配布しました。記入については、患者さんご本人のほか、同行者の記入も可としました。また、アンケート用紙にQRコードを付し電子申請システムからの回答も可としました。

(3) 調査項目

質問項目の分野は、施設面、診察面、接遇面について、4段階で評価を行いました。

非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
1	2	3	4

(4) 回答の概要

i) 回答数及び回答率

	配布数	回答数	(電子回答)	回答率	(参考：前回実施)		
					回答数	電子回答	回答率
入院	240	64	5	26.7%	56	7	23.3%
外来	1,000	959	22	95.9%	988	7	98.8%
健康管理センター	50	34	0	68.0%	45	1	90.0%
合計	1,290	1,057	27	81.9%	1089	15	84.4%

* 回答がない場合は不明として総計から除外している。(以降同様)

* 各割合は、小数点第二位を四捨五入しているため、表内の合計が一致しないことがある。(以降同様)

調査結果

【入院患者】

○診療科別

(診療科名)	回答数	割合
呼吸器内科	1	1.6%
代謝内分泌内科	3	4.7%
消化器内科	23	35.9%
皮膚科	1	1.6%
外科（消化器外科）	6	9.4%
眼科	3	4.7%
整形外科	7	10.9%
形成外科	1	1.6%
小児科	1	1.6%
泌尿器科	6	9.4%
耳鼻いんこう科	3	4.7%
産婦人科	5	7.8%
歯科口腔外科	4	6.3%
合計	64	100.0%

○来院経路（複数回答あり）

(経路)	回答数	割合
徒歩	8	12.5%
神奈中バス	8	12.5%
コミュニティバス	7	10.9%
自転車	4	6.3%
バイク	0	0.0%
自動車	26	40.6%
タクシー	8	12.5%
その他	3	4.7%
総計	64	100.0%

○居住地域

(地域)	回答数	割合
茅ヶ崎市	56	87.5%
寒川町	6	9.4%
藤沢市	0	0.0%
平塚市	0	0.0%
その他	2	3.1%
	64	100.0%

○年齢

(年齢)	回答数	割合
10歳未満	1	1.6%
10代	1	1.6%
20代	1	1.6%
30代	3	4.7%
40代	6	9.4%
50代	8	12.5%
60代	11	17.2%
70代	13	20.3%
80代	18	28.1%
90代	2	3.1%
総計	64	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

（理由）	回答数	割合
他の医療機関からの紹介	31	27.0%
自宅や職場・学校に近い	17	14.8%
公立病院で安心できる	15	13.0%
医師や看護師が親切である	14	12.2%
技術の優れた医師がいる	11	9.6%
医療機器や設備が整っている	7	6.1%
専門性の高い医療を提供している	7	6.1%
評判が良い	4	3.5%
診療科目が多い	3	2.6%
その他	2	1.7%
家族や知人からのすすめ	2	1.7%
市広報紙を見て	1	0.9%
ホームページを見て	1	0.9%
合計	115	100.0%

《施設面についての評価》

病院施設全体の使いやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（58）	0.0%	0.0%	44.8%	55.2%
		0	0	26	32
前回	全体（54）	0.0%	3.7%	53.7%	42.6%
		0	2	29	23
	前年比	0.0%	-3.7%	-8.9%	12.6%

バリアフリーへの対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（58）	0.0%	0.0%	41.4%	58.6%
		0	0	24	34
前回	全体（50）	0.0%	10.0%	36.0%	54.0%
		0	5	18	27
	前年比	0.0%	-10.0%	5.4%	4.6%

ベッド周りの設備

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (63)	0.0%	6.3%	42.9%	50.8%
		0	4	27	32
前回	全体 (56)	3.6%	16.1%	42.9%	37.5%
		2	9	24	21
	前年比	-3.6%	-9.7%	0.0%	13.3%

トイレ・洗面の設備

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (63)	1.6%	4.8%	47.6%	46.0%
		1	3	30	29
前回	全体 (53)	1.9%	11.3%	35.8%	50.9%
		1	6	19	27
	前年比	-0.3%	-6.6%	11.8%	-4.9%

デイルームの設備

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (55)	0.0%	5.5%	54.5%	40.0%
		0	3	30	22
前回	全体 (45)	0.0%	15.6%	40.0%	44.4%
		0	7	18	20
	前年比	0.0%	-10.1%	14.5%	-4.4%

案内表示の分かりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (58)	1.7%	3.4%	63.8%	31.0%
		1	2	37	18
前回	全体 (52)	0.0%	5.8%	51.9%	42.3%
		0	3	27	22
	前年比	1.7%	-2.3%	11.9%	-11.3%

本館 2 階売店

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (47)	0.0%	8.5%	59.6%	31.9%
		0	4	28	15
前回	全体 (44)	0.0%	11.4%	59.1%	29.5%
		0	5	26	13
	前年比	0.0%	-2.9%	0.5%	2.4%

別棟 1 階コンビニエンスストアについて

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (41)	0.0%	9.8%	48.8%	41.5%
		0	4	20	17
前回	全体 (43)	2.3%	7.0%	44.2%	46.5%
		1	3	19	20
	前年比	-2.3%	2.8%	4.6%	-5.0%

本館 7 階食堂

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (28)	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%
		0	4	16	8
前回	全体 (23)	0.0%	8.7%	56.5%	34.8%
		0	2	13	8
	前年比	0.0%	5.6%	0.6%	-6.2%

駐車場

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (44)	6.8%	11.4%	52.3%	29.5%
		3	5	23	13
前回	全体 (40)	0.0%	12.5%	65.0%	22.5%
		0	5	26	9
	前年比	6.8%	-1.1%	-12.7%	7.0%

《環境面についての評価》

入院手続きのわかりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (56)	0.0%	7.1%	39.3%	53.6%
		0	4	22	30
前回	全体 (52)	0.0%	1.9%	48.1%	50.0%
		0	1	25	26
	前年比	0.0%	5.2%	-8.8%	3.6%

病室の居心地

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (55)	0.0%	1.8%	50.9%	47.3%
		0	1	28	26
前回	全体 (51)	2.0%	3.9%	47.1%	47.1%
		1	2	24	24
	前年比	-2.0%	-2.1%	3.9%	0.2%

冷暖房の快適さ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (56)	1.8%	7.1%	44.6%	46.4%
		1	4	25	26
前回	全体 (52)	1.9%	5.8%	48.1%	44.2%
		1	3	25	23
	前年比	-0.1%	1.4%	-3.4%	2.2%

プライバシー保護への対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (52)	0.0%	5.8%	57.7%	36.5%
		0	3	30	19
前回	全体 (50)	0.0%	4.0%	46.0%	50.0%
		0	2	23	25
	前年比	0.0%	1.8%	11.7%	-13.5%

《 接 遇 》

医師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.0%	17.0%	83.0%
		0	0	9	44
	言葉遣いや対応	0.0%	1.9%	14.8%	83.3%
		0	1	8	45
	説明の分かりやすさ	0.0%	1.9%	20.8%	77.4%
		0	1	11	41
	質問や相談のしやすさ	0.0%	5.8%	17.3%	76.9%
		0	3	9	40
前回	身だしなみ	0.0%	0.0%	17.6%	82.4%
		0	0	9	42
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	17.6%	82.4%
		0	0	9	42
	説明の分かりやすさ	0.0%	0.0%	18.0%	82.0%
		0	0	9	41
	質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	19.6%	80.4%
		0	0	10	41

看護師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.0%	18.2%	81.8%
		0	0	10	45
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%
		0	0	8	48
	説明の分かりやすさ	0.0%	3.8%	17.0%	79.2%
		0	2	9	42
	質問や相談のしやすさ	0.0%	1.8%	23.6%	74.5%
		0	1	13	41
前回	身だしなみ	0.0%	0.0%	13.5%	86.5%
		0	0	7	45
	言葉遣いや対応	1.9%	0.0%	11.5%	86.5%
		1	0	6	45
	説明の分かりやすさ	0.0%	1.9%	13.5%	84.6%
		0	1	7	44
	質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	21.6%	78.4%
		0	0	11	40

その他の職種の言葉遣いや対応などについて

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足	
今回	事務職員	0.0%	1.9%	30.2%	67.9%	
		0	1	16	36	
	検査技師	0.0%	2.3%	18.6%	79.1%	
		0	1	8	34	
	放射線技師	0.0%	0.0%	21.2%	78.8%	
		0	0	7	26	
	薬剤師	0.0%	0.0%	24.2%	75.8%	
		0	0	8	25	
	リハビリ科技師	0.0%	0.0%	23.8%	76.2%	
		0	0	5	16	
	栄養士	0.0%	0.0%	29.2%	70.8%	
		0	0	7	17	
	前回	事務職員	2.2%	2.2%	28.3%	67.4%
			1	1	13	31
検査技師		0.0%	0.0%	25.6%	74.4%	
		0	0	11	32	
放射線技師		0.0%	0.0%	24.3%	75.7%	
		0	0	9	28	
薬剤師		2.4%	0.0%	24.4%	73.2%	
		1	0	10	30	
リハビリ科技師		0.0%	0.0%	38.1%	61.9%	
		0	0	8	13	
栄養士		0.0%	0.0%	38.5%	61.5%	
		0	0	10	16	

《総合的な評価》

総合満足度

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (54)	0.0%	5.6%	33.3%	61.1%
		0	3	18	33
前回	全体 (52)	1.9%	0.0%	38.5%	59.6%
		1	0	20	31
	前年比	-1.9%	5.6%	-5.1%	1.5%

【外来患者】

○診療科別

(診療科名)	回答数	割合
整形外科	187	16.1%
消化器内科	134	11.5%
循環器内科	80	6.9%
歯科口腔外科	72	6.2%
泌尿器科	68	5.9%
代謝内分泌内科	67	5.8%
産婦人科	63	5.4%
呼吸器内科	54	4.6%
皮膚科	48	4.1%
耳鼻いんこう科	48	4.1%
小児科	48	4.1%
乳腺外科	47	4.0%
リウマチ科	45	3.9%
眼科	41	3.5%
脳神経内科	39	3.4%
腎臓内科	34	2.9%
形成外科	29	2.5%
外科（消化器外科）	18	1.5%
脳神経外科	15	1.3%
リハビリテーション科	11	0.9%
呼吸器外科	5	0.4%
放射線治療科	5	0.4%
総合内科	2	0.2%
麻酔科	2	0.2%
合計	1,162	100.0%

○来院経路（複数回答あり）

(経路)	回答数	割合
自動車	537	51.2%
自転車	160	15.3%
コミュニティバス	98	9.4%
徒歩	85	8.1%
神奈中バス	74	7.1%
タクシー	63	6.0%
バイク	17	1.6%
その他	14	1.3%
合計	1,048	100.0%

○年齢

(年齢)	回答数	割合
10歳未満	29	3.1%
10代	39	4.1%
20代	22	2.3%
30代	33	3.5%
40代	101	10.6%
50代	151	15.9%
60代	146	15.4%
70代	241	25.4%
80代	161	17.0%
90代	26	2.7%
合計	949	100.0%

○居住地域

(地域)	回答数	割合
茅ヶ崎市	817	86.4%
寒川町	77	8.1%
藤沢市	21	2.2%
平塚市	9	1.0%
その他	22	2.3%
合計	946	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

（理由）	回答数	割合
他の医療機関からの紹介	436	25.0%
公立病院で安心できる	279	16.0%
自宅や職場・学校に近い	239	13.7%
医師や看護師が親切である	193	11.1%
専門性が高い医療を提供している	147	8.4%
医療機器や設備が整っている	112	6.4%
技術の優れた医師がいる	109	6.2%
診療科目が多い	96	5.5%
その他	66	3.8%
評判が良い	33	1.9%
家族や知人からのすすめ	25	1.4%
ホームページを見て	8	0.5%
市広報紙を見て	3	0.2%
総計	1,746	100.0%

《施設面への評価》

病院施設全体の使いやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（885）	0.5%	5.2%	62.1%	32.2%
		4	46	550	285
前回	全体（927）	0.2%	5.3%	61.6%	32.9%
		2	49	571	305
	前年比	0.2%	-0.1%	0.6%	-0.7%

バリアフリーへの対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（770）	0.4%	3.9%	57.4%	38.3%
		3	30	442	295
前回	全体（817）	0.1%	3.5%	60.1%	36.2%
		1	29	491	296
	前年比	0.3%	0.3%	-2.7%	2.1%

トイレ・洗面の設備

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (887)	2.3%	14.0%	52.0%	31.8%
		20	124	461	282
前回	全体 (929)	0.6%	14.3%	54.0%	31.0%
		6	133	502	288
	前年比	1.6%	-0.3%	-2.1%	0.8%

案内表示の分かりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (873)	1.1%	9.3%	53.6%	36.0%
		10	81	468	314
前回	全体 (921)	0.5%	7.7%	58.5%	33.2%
		5	71	539	306
	前年比	0.6%	1.6%	-4.9%	2.7%

本館 2 階売店

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (704)	1.1%	15.1%	60.9%	22.9%
		8	106	429	161
前回	全体 (759)	0.9%	17.9%	57.2%	24.0%
		7	136	434	182
	前年比	0.2%	-2.9%	3.8%	-1.1%

別棟 1 階コンビニエンスストア

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (698)	0.6%	4.3%	54.9%	40.3%
		4	30	383	281
前回	全体 (744)	0.4%	4.7%	54.6%	40.3%
		3	35	406	300
	前年比	0.2%	-0.4%	0.3%	-0.1%

本館 7 階食堂

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (507)	3.7%	16.4%	56.6%	23.3%
		19	83	287	118
前回	全体 (544)	2.2%	14.0%	57.0%	26.8%
		12	76	310	146
	前年比	1.5%	2.4%	-0.4%	-3.6%

駐車場

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (688)	3.8%	21.1%	54.5%	20.6%
		26	145	375	142
前回	全体 (750)	3.5%	21.1%	54.3%	21.2%
		26	158	407	159
	前年比	0.3%	0.0%	0.2%	-0.6%

《環境面への評価》

受診手続きのわかりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (779)	1.0%	11.4%	54.4%	33.1%
		8	89	424	258
前回	全体 (791)	0.9%	11.8%	57.1%	30.2%
		7	93	452	239
	前年比	0.1%	-0.3%	-2.7%	2.9%

待合室の居心地

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (772)	1.6%	20.1%	57.6%	20.7%
		12	155	445	160
前回	全体 (785)	1.7%	21.0%	58.9%	18.5%
		13	165	462	145
	前年比	-0.1%	-0.9%	-1.2%	2.3%

冷暖房の快適さ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (774)	0.5%	6.8%	57.8%	34.9%
		4	53	447	270
前回	全体 (785)	0.5%	6.5%	60.3%	32.7%
		4	51	473	257
	前年比	0.0%	0.4%	-2.5%	2.1%

診察・検査等の待ち時間

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (768)	8.7%	30.6%	46.9%	13.8%
		67	235	360	106
前回	全体 (770)	8.1%	34.2%	45.8%	11.9%
		62	263	353	92
	前年比	0.7%	-3.6%	1.0%	1.9%

診察・検査等の待ち時間が長いと感じる場所（複数回答あり）

項目	今回		前回	
	回答数	回答割合	回答数	回答割合
診療科受付から診察まで	243	27.6%	212	22.5%
受付から診療科受付まで	211	23.9%	251	26.7%
診察終了から会計まで	163	18.5%	178	18.9%
会計	94	10.7%	108	11.5%
2階検査（採血・心電図・エコーなど）	84	9.5%	92	9.8%
放射線（レントゲン・MRI・CT）	71	8.0%	76	8.1%
内視鏡検査	13	1.5%	16	1.7%
その他	3	0.3%	8	0.9%
総計	882	100.0%	941	100.0%

プライバシー保護への対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (699)	1.0%	7.3%	59.1%	32.6%
		7	51	413	228
前回	全体 (708)	0.1%	5.9%	62.7%	31.2%
		1	42	444	221
	前年比	0.9%	1.4%	-3.6%	1.4%

《待遇》

医師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.1%	0.3%	34.4%	65.2%
		1	2	260	492
	言葉遣いや対応	0.4%	1.5%	32.3%	65.8%
		3	11	245	499
	説明の分かりやすさ	0.8%	4.3%	30.7%	64.2%
		6	33	235	492
	質問や相談のしやすさ	1.1%	4.1%	32.1%	62.7%
		8	31	243	475
前回	身だしなみ	0.0%	0.3%	34.8%	64.9%
		0	2	267	498
	言葉遣いや対応	0.3%	2.1%	33.0%	64.6%
		2	16	255	499
	説明の分かりやすさ	0.4%	4.8%	33.6%	61.2%
		3	37	260	474
	質問や相談のしやすさ	0.9%	4.6%	34.2%	60.3%
		7	35	263	464

看護師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.6%	34.9%	64.6%
		0	4	251	465
	言葉遣いや対応	0.4%	2.1%	34.2%	63.3%
		3	15	244	452
	説明の分かりやすさ	0.6%	2.0%	36.3%	61.2%
		4	14	259	436
	質問や相談のしやすさ	0.9%	2.2%	36.2%	60.8%
		6	15	252	423
前回	身だしなみ	0.0%	0.5%	35.9%	63.5%
		0	4	266	470
	言葉遣いや対応	0.1%	1.5%	36.6%	61.8%
		1	11	270	456
	説明の分かりやすさ	0.0%	1.5%	39.2%	59.3%
		0	11	284	430
	質問や相談のしやすさ	0.1%	2.7%	38.0%	59.2%
		1	19	271	422

事務職

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.1%	0.5%	35.0%	64.3%
		1	4	257	472
	言葉遣いや対応	0.1%	2.0%	34.4%	63.5%
		1	15	254	469
	説明の分かりやすさ	0.4%	2.9%	35.8%	60.8%
		3	21	258	438
	質問や相談のしやすさ	0.6%	3.3%	37.0%	59.1%
		4	23	260	415
前回	身だしなみ	0.1%	0.7%	36.9%	62.3%
		1	5	273	461
	言葉遣いや対応	0.8%	1.6%	37.9%	59.7%
		6	12	282	444
	説明の分かりやすさ	0.8%	3.9%	38.1%	57.2%
		6	29	282	423
	質問や相談のしやすさ	1.3%	4.1%	37.9%	56.8%
		9	29	271	406

その他の職種の言葉遣いや対応などについて

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足	
今回	検査技師	0.3%	2.1%	39.9%	57.7%	
		2	12	232	336	
	放射線技師	0.2%	2.0%	41.0%	56.8%	
		1	10	205	284	
	薬剤師	0.6%	0.6%	43.0%	55.9%	
		2	2	153	199	
	リハビリ科技師	0.7%	0.7%	43.5%	55.0%	
		2	2	121	153	
	栄養士	0.4%	0.0%	47.5%	52.2%	
		1	0	131	144	
	前回	検査技師	0.0%	1.2%	40.2%	58.6%
			0	7	233	340
放射線技師		0.4%	1.6%	40.8%	57.3%	
		2	8	208	292	
薬剤師		0.0%	1.1%	41.7%	57.2%	
		0	4	156	214	
リハビリ科技師		1.0%	0.6%	42.9%	55.5%	
		3	2	132	171	
栄養士		0.0%	1.3%	43.3%	55.3%	
		0	4	130	166	

《総合的な評価》

総合満足度

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (767)	0.52%	4.95%	56.19%	38.33%
		4	38	431	294
前回	全体 (780)	0.3%	5.8%	59.4%	34.6%
		2	45	463	270
	前年比	0.3%	-0.8%	-3.2%	3.7%

【健康管理センター】

○検査の種類

(診療科名)	回答数	割合
人間ドック	13	38.2%
一般健康診断	19	55.9%
その他	2	5.9%
合計	45	100.0%

○来院経路（複数回答あり）

(経路)	回答数	割合
徒歩	5	14.7%
神奈中バス	1	2.9%
コミュニティバス	0	0.0%
自転車	15	44.1%
バイク	3	8.8%
自動車	10	29.4%
タクシー	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	45	100.0%

○居住地域

(地域)	回答数	割合
茅ヶ崎市	25	73.5%
寒川町	3	8.8%
藤沢市	2	5.9%
平塚市	1	2.9%
その他	3	8.8%
合計	45	100.0%

○年齢

(年齢)	回答数	割合
20代	3	8.8%
30代	4	11.8%
40代	6	17.6%
50代	11	32.4%
60代	5	14.7%
70代	5	14.7%
80代	0	0.0%
90代	0	0.0%
合計	34	100.0%

《当院を選択した理由について（複数回答あり）》

（理由）	回答数	割合
前回も健康管理センターで検査した	25	39.7%
自宅や職場・学校に近い	11	17.5%
公立病院で安心できる	6	9.5%
その他	5	7.9%
当院に外来等で受診している	4	6.3%
医師や看護師が親切である	4	6.3%
専門性が高い医療を提供している	2	3.2%
家族や知人からのすすめ	2	3.2%
評判が良い	2	3.2%
医療機器や設備が整っている	1	1.6%
ホームページを見て	1	1.6%
自宅や職場・学校に近い	0	0.0%
総計	63	100%

《施設面への評価》

病院施設の使いやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（32）	0.0%	3.1%	31.3%	65.6%
		0	1	10	21
前回	全体（44）	0.0%	4.5%	65.9%	29.5%
		0	2	29	13
	前年比	0.0%	-1.4%	-34.7%	36.1%

バリアフリーへの対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体（31）	0.0%	0.0%	35.5%	64.5%
		0	0	11	20
前回	全体（39）	0.0%	0.0%	64.1%	35.9%
		0	0	25	14
	前年比	0.0%	0.0%	-28.6%	28.6%

トイレ・洗面の設備

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (31)	0.0%	6.5%	35.5%	58.1%
		0	2	11	18
前回	全体 (43)	0.0%	9.3%	62.8%	27.9%
		0	4	27	12
	前年比	0.0%	-2.9%	-27.3%	30.2%

案内表示のわかりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (32)	0.0%	9.4%	37.5%	53.1%
		0	3	12	17
前回	全体 (43)	0.0%	11.6%	51.2%	37.2%
		0	5	22	16
	前年比	0.0%	-2.3%	-13.7%	15.9%

本館 2 階売店

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (18)	0.0%	5.6%	33.3%	61.1%
		0	1	6	11
前回	全体 (20)	0.0%	5.0%	65.0%	30.0%
		0	1	13	6
	前年比	0.0%	0.6%	-31.7%	31.1%

別棟 1 階コンビニエンスストア

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (21)	4.8%	0.0%	38.1%	57.1%
		1	0	8	12
前回	全体 (21)	0.0%	0.0%	61.9%	38.1%
		0	0	13	8
	前年比	4.8%	0.0%	-23.8%	19.0%

本館 7階食堂

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (18)	0.0%	11.1%	50.0%	38.9%
		0	2	9	7
前回	全体 (26)	0.0%	19.2%	57.7%	23.1%
		0	5	15	6
	前年比	0.0%	-8.1%	-7.7%	15.8%

駐車場

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (21)	0.0%	14.3%	38.1%	47.6%
		0	3	8	10
前回	全体 (32)	3.1%	9.4%	56.3%	31.3%
		1	3	18	10
	前年比	-3.1%	4.9%	-18.2%	16.4%

《環境面への評価》

受診手続きの分かりやすさ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (32)	0.0%	3.1%	37.5%	59.4%
		0	1	12	19
前回	全体 (38)	0.0%	5.3%	55.3%	39.5%
		0	2	21	15
	前年比	0.0%	-2.1%	-17.8%	19.9%

待合室の居心地

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (32)	0.0%	0.0%	40.6%	59.4%
		0	0	13	19
前回	全体 (39)	0.0%	17.9%	51.3%	30.8%
		0	7	20	12
	前年比	0.0%	-17.9%	-10.7%	28.6%

冷暖房の快適さ

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (33)	3.0%	15.2%	33.3%	48.5%
		1	5	11	16
前回	全体 (43)	0.0%	10.3%	53.8%	35.9%
		0	4	21	14
	前年比	3.0%	4.9%	-20.5%	12.6%

診察までの待ち時間

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (30)	0.0%	6.7%	36.7%	56.7%
		0	2	11	17
前回	全体 (38)	5.3%	15.8%	50.0%	28.9%
		2	6	19	11
	前年比	-5.3%	-9.1%	-13.3%	27.7%

検査までの時間

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (32)	0.0%	6.3%	34.4%	59.4%
		0	2	11	19
前回	全体 (38)	2.6%	13.2%	52.6%	31.6%
		1	5	20	12
	前年比	-2.6%	-6.9%	-18.3%	27.8%

検査結果までの待ち時間

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (30)	0.0%	10.0%	43.3%	46.7%
		0	3	13	14
前回	全体 (34)	2.9%	14.7%	50.0%	32.4%
		1	5	17	11
	前年比	-2.9%	-4.7%	-6.7%	14.3%

プライバシー保護への対応

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (32)	0.0%	9.4%	34.4%	56.3%
		0	3	11	18
前回	全体 (37)	0.0%	8.1%	64.9%	27.0%
		0	3	24	10
	前年比	0.0%	1.3%	-30.5%	29.2%

《待遇》

医師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.0%	31.3%	68.8%
		0	0	10	22
	言葉遣いや対応	0.0%	3.1%	18.8%	78.1%
		0	1	6	25
	説明の分かりやすさ	0.0%	3.1%	25.0%	71.9%
		0	1	8	23
質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	38.7%	61.3%	
	0	0	12	19	
前回	身だしなみ	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%
		0	0	14	23
	言葉遣いや対応	2.7%	2.7%	37.8%	56.8%
		1	1	14	21
	説明の分かりやすさ	2.9%	2.9%	40.0%	54.3%
		1	1	14	19
質問や相談のしやすさ	2.9%	5.7%	42.9%	48.6%	
	1	2	15	17	

看護師

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%
		0	0	8	24
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	21.9%	78.1%
		0	0	7	25
	説明の分かりやすさ	0.0%	3.1%	25.0%	71.9%
		0	1	8	23
質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	38.7%	61.3%	
	0	0	12	19	
前回	身だしなみ	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%
		0	0	14	23
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	32.4%	67.6%
		0	0	12	25
	説明の分かりやすさ	2.9%	2.9%	40.0%	54.3%
		1	1	14	19
質問や相談のしやすさ	2.9%	5.7%	42.9%	48.6%	
	1	2	15	17	

事務職

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	身だしなみ	0.0%	0.0%	21.2%	78.8%
		0	0	7	26
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	18.2%	81.8%
		0	0	6	27
	説明の分かりやすさ	0.0%	3.1%	18.2%	78.8%
		0	1	6	26
質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	21.9%	78.1%	
	0	0	7	25	
前回	身だしなみ	0.0%	0.0%	36.1%	63.9%
		0	0	13	23
	言葉遣いや対応	0.0%	0.0%	36.1%	63.9%
		0	0	13	23
	説明の分かりやすさ	0.0%	0.0%	38.9%	61.1%
		0	0	14	22
質問や相談のしやすさ	0.0%	0.0%	47.2%	52.8%	
	0	0	17	19	

その他の職種の言葉遣いや対応など

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	検査技師	0.0%	0.0%	12.9%	87.1%
		0	0	4	27
	放射線技師	0.0%	0.0%	12.9%	87.1%
		0	0	4	27
前回	検査技師	0.0%	0.0%	34.3%	65.7%
		0	0	12	23
	放射線技師	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%
		0	0	14	21

《総合的な評価》

総合満足度

	項目	非常に不満	やや不満	やや満足	非常に満足
今回	全体 (33)	0.0%	0.0%	39.4%	60.6%
		0	0	13	20
前回	全体 (39)	0.0%	2.6%	66.7%	30.8%
		0	1	26	12
	前年比	0.0%	-2.6%	-27.3%	29.8%