

## 患者満足度アンケートの実施結果

### ◎アンケート実施日

外 来 令和2年7月28日（火）、30日（木）

入 院 令和2年7月22日（水）～30日（木）

### ◎アンケート実施方法

外 来 各科外来のブロック受付にて、診察及び会計待ちの患者さんを対象にアンケート用紙を無作為に配布

入 院 数日以上該当病棟に入院している患者さんを対象に、病状に配慮したうえで無作為にアンケート用紙を配布

## 【外来】 令和2年度患者満足度アンケート集計結果

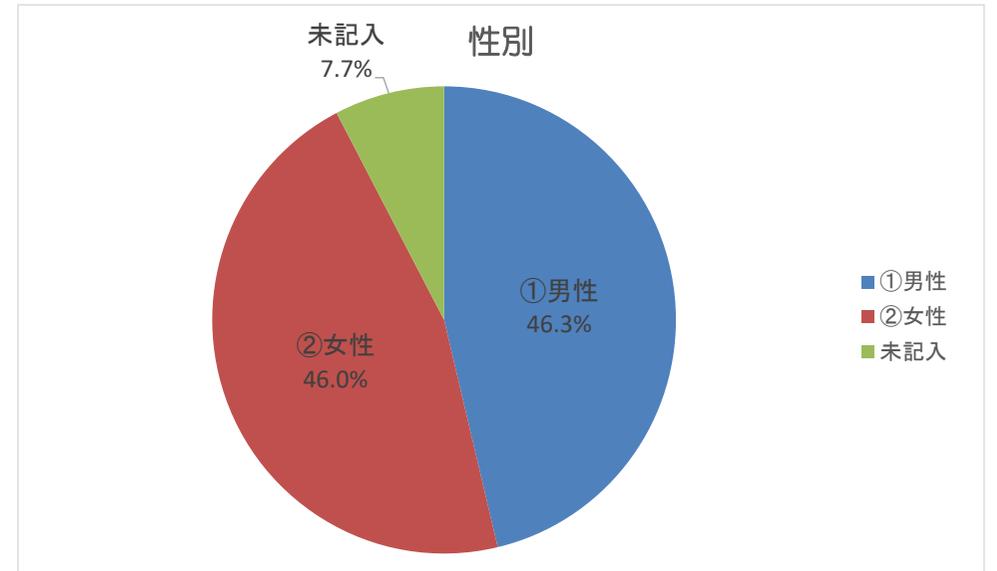
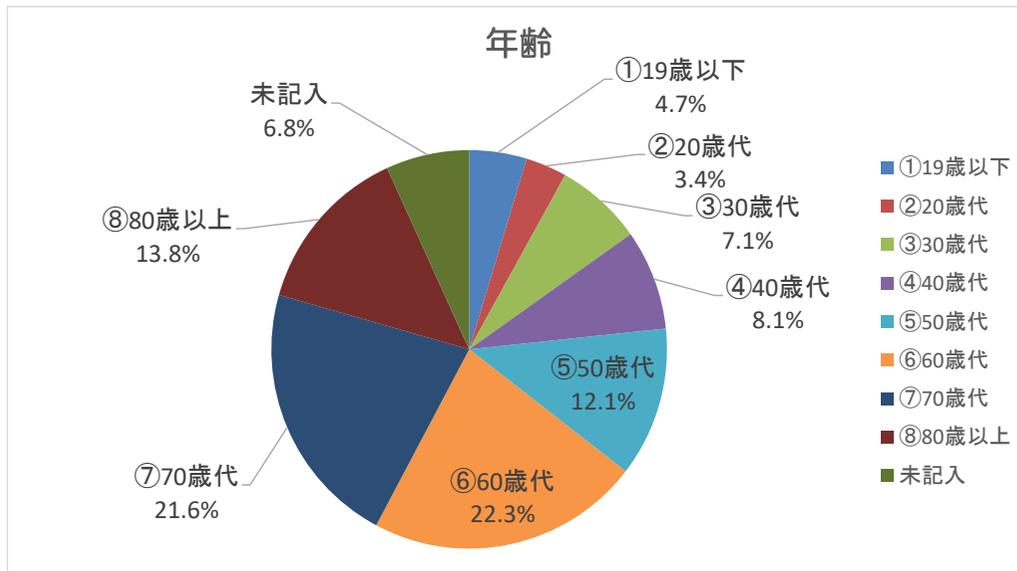
### (1) 調査協力者基本属性

診療科										
(1)内科	(2)消化器内科	(3)神経内科	(4)治療内視鏡科	(5)小児科	(6)外科	(7)脳神経外科	(8)整形外科	(9)形成外科	(10)産婦人科	(11)泌尿器科
188	130	52	18	30	135	22	107	60	90	70
(12)皮膚科	(13)眼科	(14)耳鼻咽喉科	(15)麻酔科	(16)放射線科	(17)精神科	(18)歯科口腔外科	(19)緩和ケア内科	(20)放射線治療室	(21)人工透析室	計
26	39	100	0	15	80	60	0	15	40	1277

年齢									計
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	1277
60	43	91	104	155	285	276	176	87	

性別			
①男性	②女性	未記入	計
591	588	98	1277

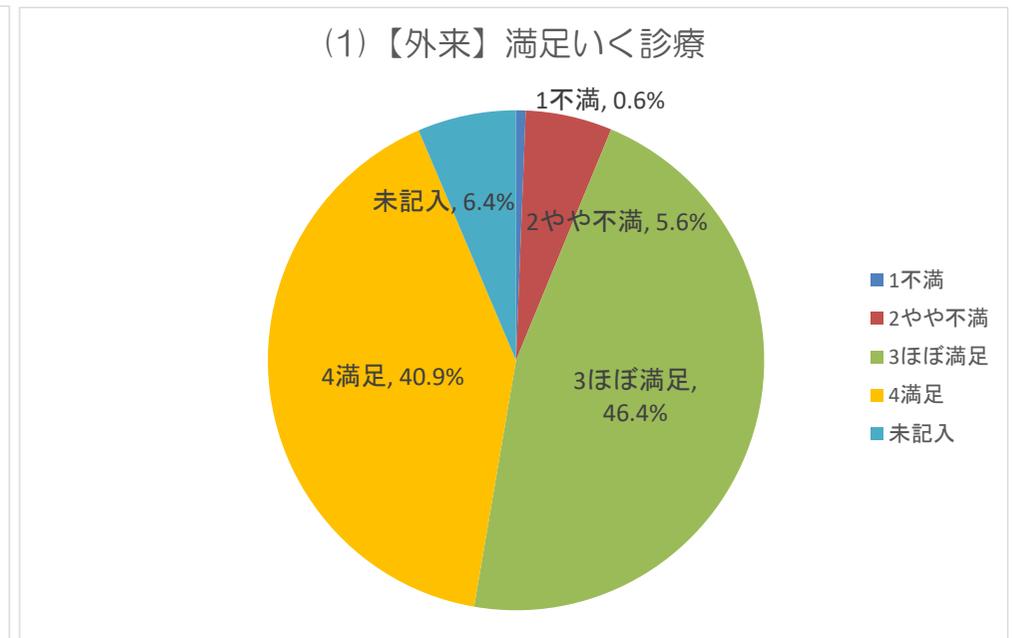
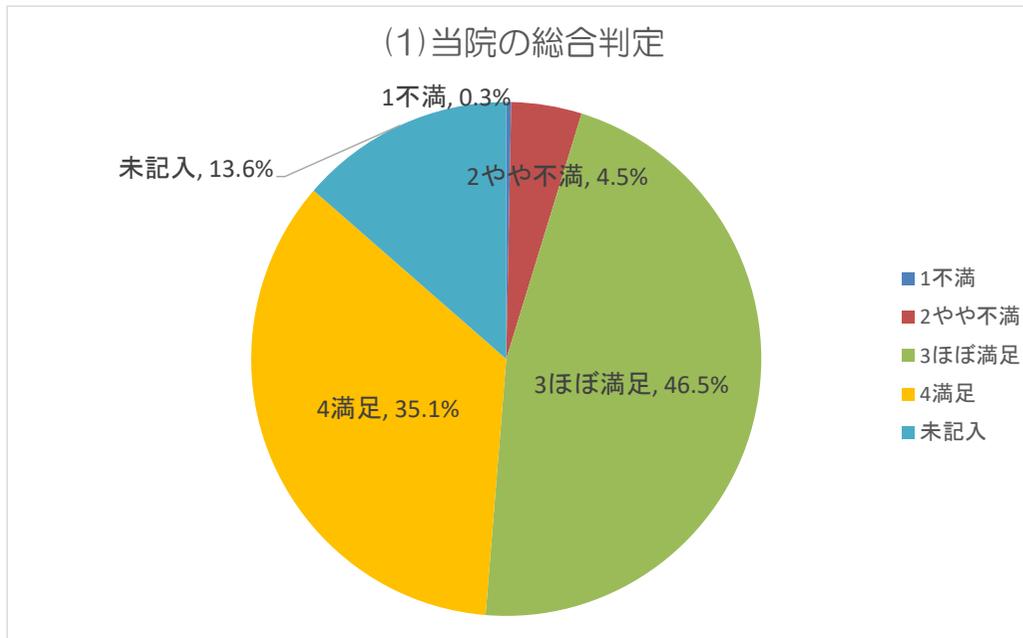
当院を選んだ理由(複数回答項目)										計
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	1641
680	113	7	106	44	130	109	258	103	91	



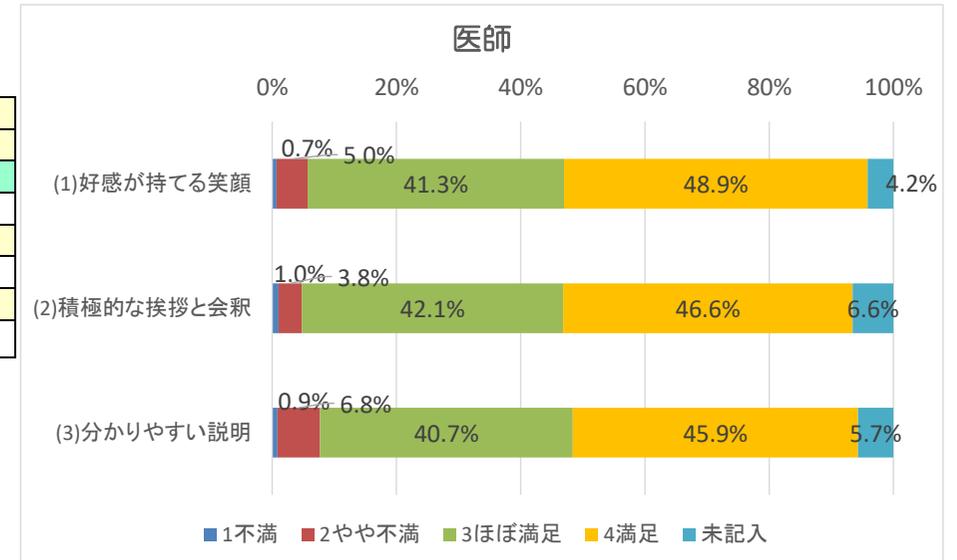
## (2) 調査結果

1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	57	594	448	174	1277

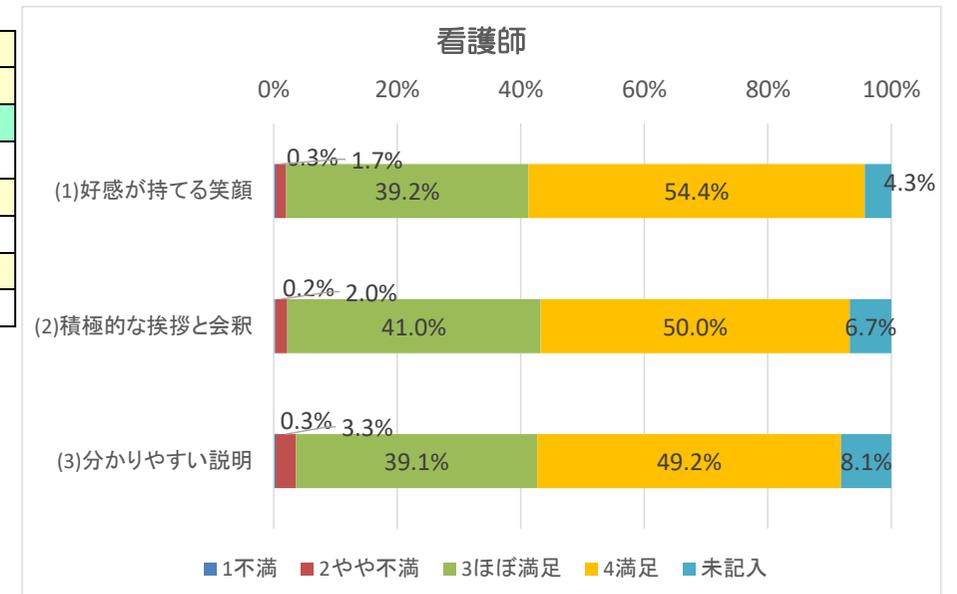
2.外来全般					
(1)【外来】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
8	72	593	522	82	1277



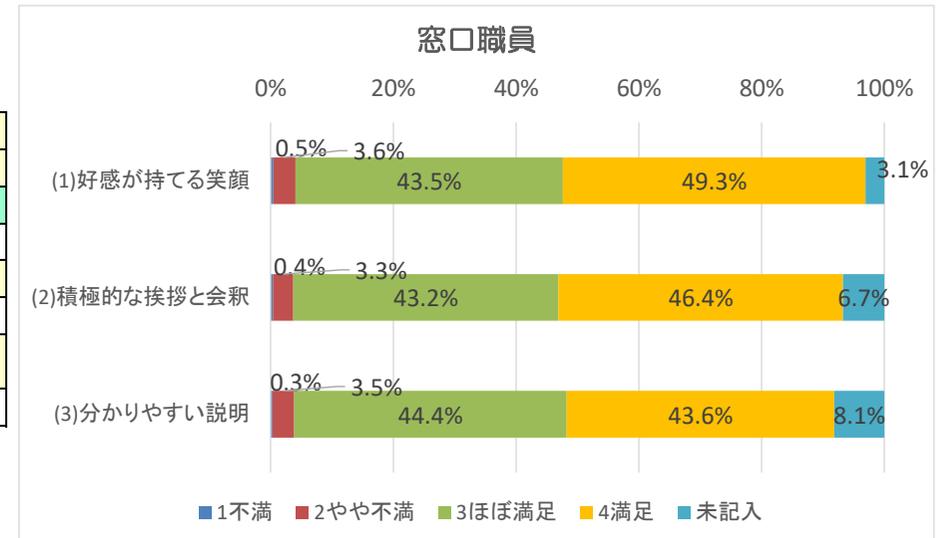
3.医師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
9	64	527	624	53	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
13	48	537	595	84	1277
(3)分かりやすい説明					
11	87	520	586	73	1277



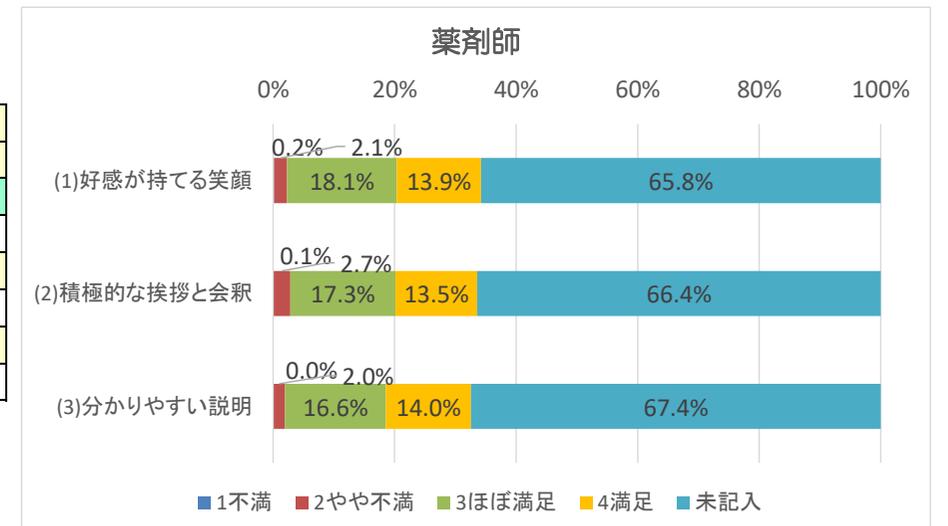
4.看護師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	22	501	695	55	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
3	25	524	639	86	1277
(3)分かりやすい説明					
4	42	499	628	104	1277



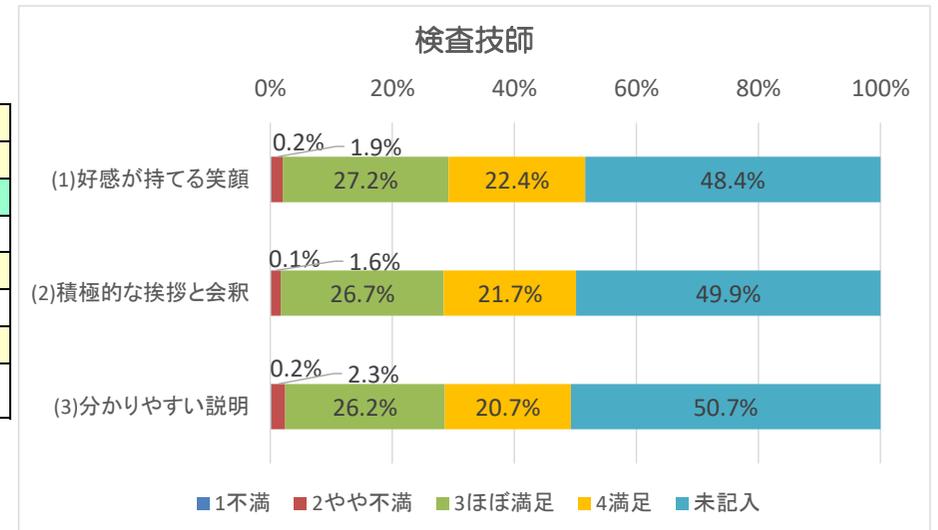
5.窓口職員					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
6	46	556	630	39	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
5	42	552	592	86	1277
(3)分かりやすい説明					
4	45	567	557	104	1277



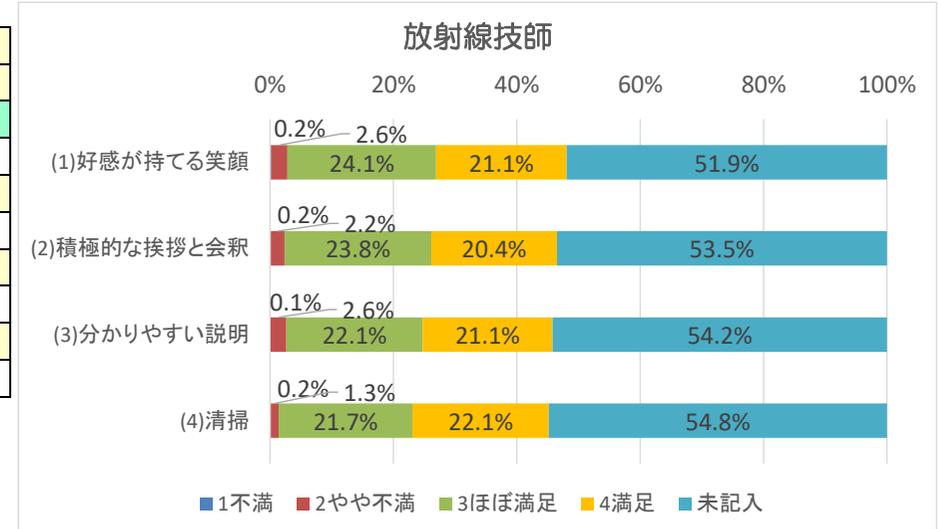
6.薬剤師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	27	231	177	840	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	35	221	172	848	1277
(3)分かりやすい説明					
0	25	212	179	861	1277



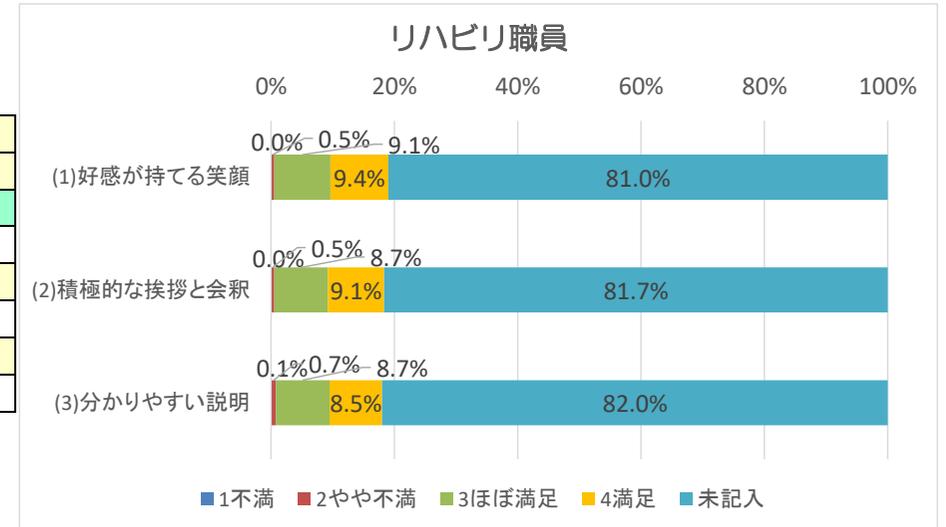
7.検査技師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	24	347	286	618	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	21	341	277	637	1277
(3)分かりやすい説明					
2	29	334	264	648	1277



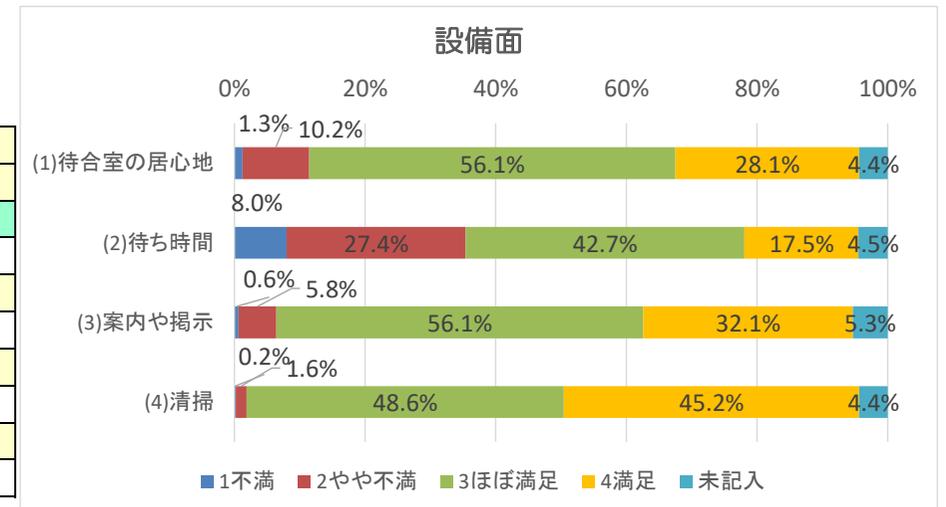
8.放射線技師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
3	33	308	270	663	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
2	28	304	260	683	1277
(3)分かりやすい説明					
1	33	282	269	692	1277
(4)清掃					
2	16	277	282	700	1277



9.リハビリ職員					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	7	116	120	1034	1277
(2)積極的な挨拶と会釈					
0	7	111	116	1043	1277
(3)分かりやすい説明					
1	9	111	109	1047	1277



10.設備面					
(1)待合室の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
16	130	716	359	56	1277
(2)待ち時間					
102	350	545	223	57	1277
(3)案内や掲示					
8	74	717	410	68	1277
(4)清掃					
3	21	620	577	56	1277



**【患者さんより】**

・●●先生の話し方がとてもわかりやすく助かりました。

---

・レントゲンへの指示は“放射線科”という表示のところへとくわしく、云った方がいいとおもう。  
・エアコンが寒すぎる。もう少し上げてください。

---

・どちらとも言えない・・・という欄が欲しかった。

---

・地域の中心施設として今後も医療技術の向上と、患者への対応よろしくお願いします。

---

・【希望】4ヶ月に1回通院している者だが医師があまりに変わりすぎて不信感を感じる。かえないでほしい。

---

・担当の先生による。今年は「ほぼ満足」

---

・予約受付が分からず電話した時の対応が悪かった

---

・整形外来の医師がベテランがいなくなり若手大勢では患者さん少なくなると思います。●●先生Good

---

・待合の時、何番目ぐらいに自分になるのかわからない

---

・耳鼻科の医師はたびたび変わるのなんで？

---

・待合室狭い感じました、患者が多い印象でした。

---

## 【入院】 令和2年度患者満足度アンケート集計結果

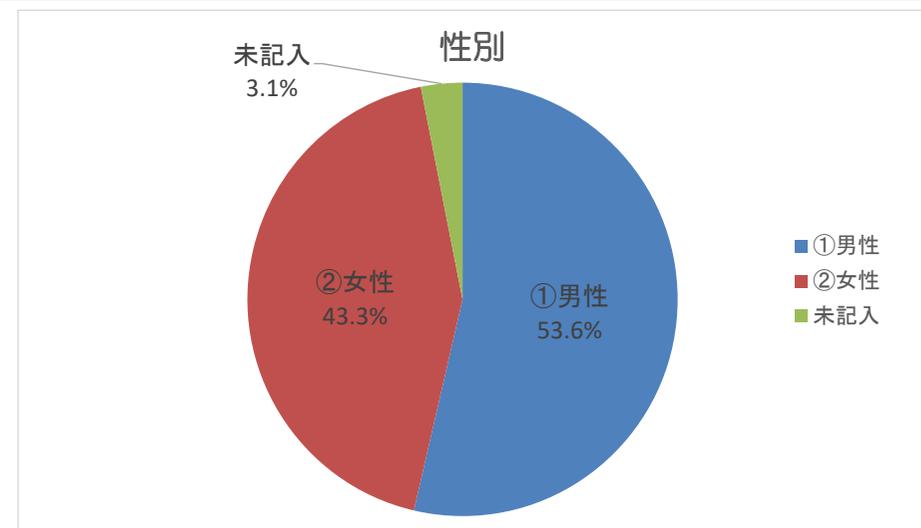
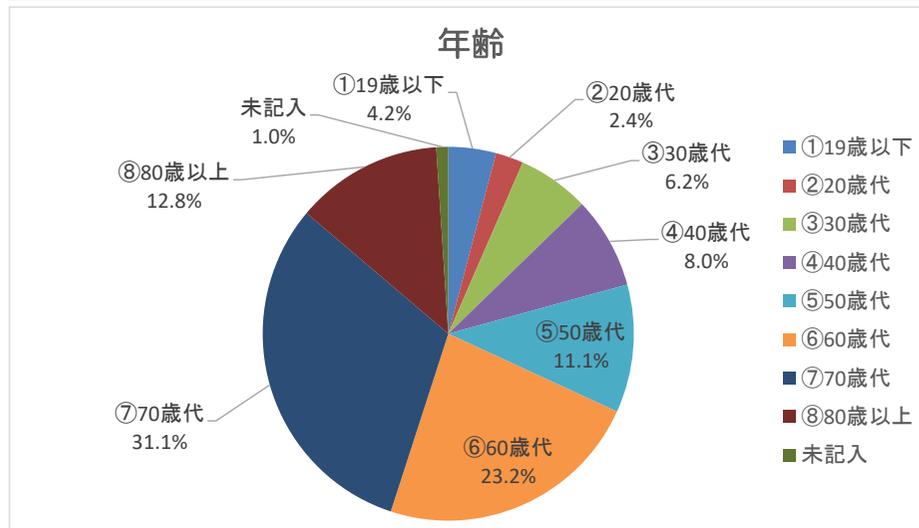
### (1) 調査協力者基本属性

診療科						
(1)3階東病棟	(2)3階西病棟	(3)3階南病棟	(4)4階東病棟	(5)4階西病棟	(6)4階南病棟	
26	33	29	16	26	32	
(7)5階東病棟	(8)5階西病棟	(9)6階東病棟	(10)6階西病棟	(11)7階東病棟	(12)7階西病棟	計
36	11	25	10	23	22	289

年齢									
①19歳以下	②20歳代	③30歳代	④40歳代	⑤50歳代	⑥60歳代	⑦70歳代	⑧80歳以上	未記入	計
12	7	18	23	32	67	90	37	3	289

性別			
①男性	②女性	未記入	計
155	125	9	289

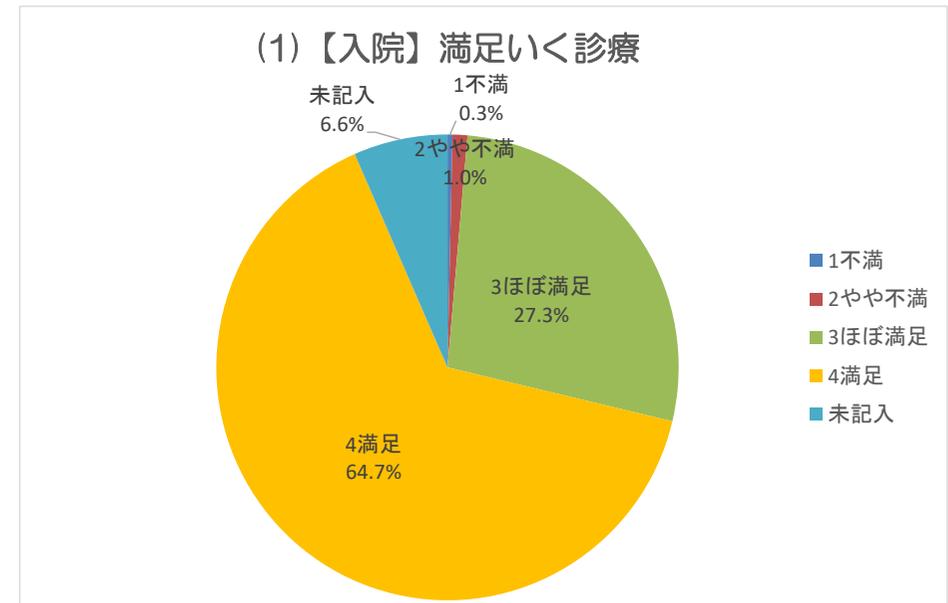
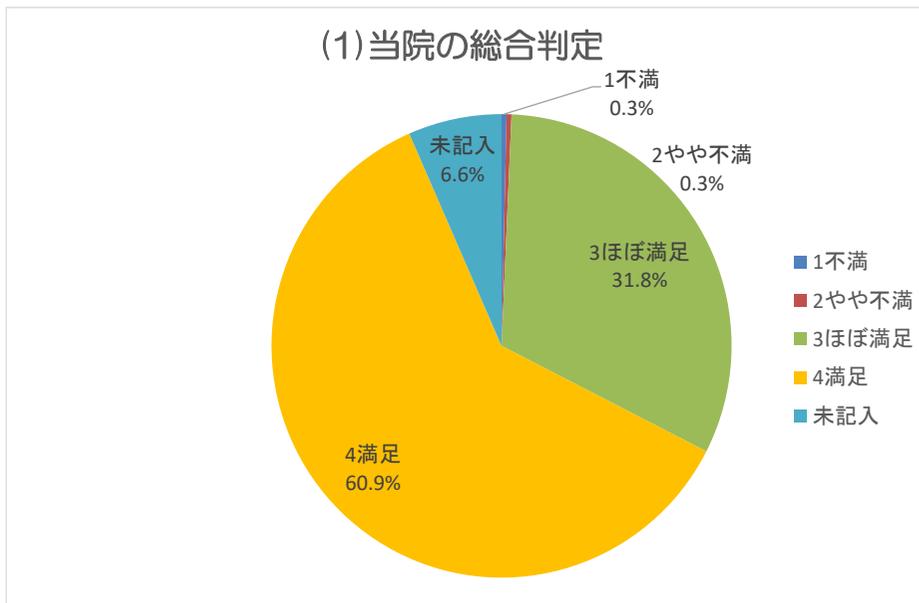
当院を選んだ理由(複数回答項目)										
(1)他院から紹介	(2)家族や知人の勧め	(3)HPをみて	(4)近いから	(5)交通の便が良い	(6)良い医師	(7)評判が良い	(8)施設や設備が良い	(9)その他	未記入	計
176	28	2	36	18	49	42	72	39	6	468



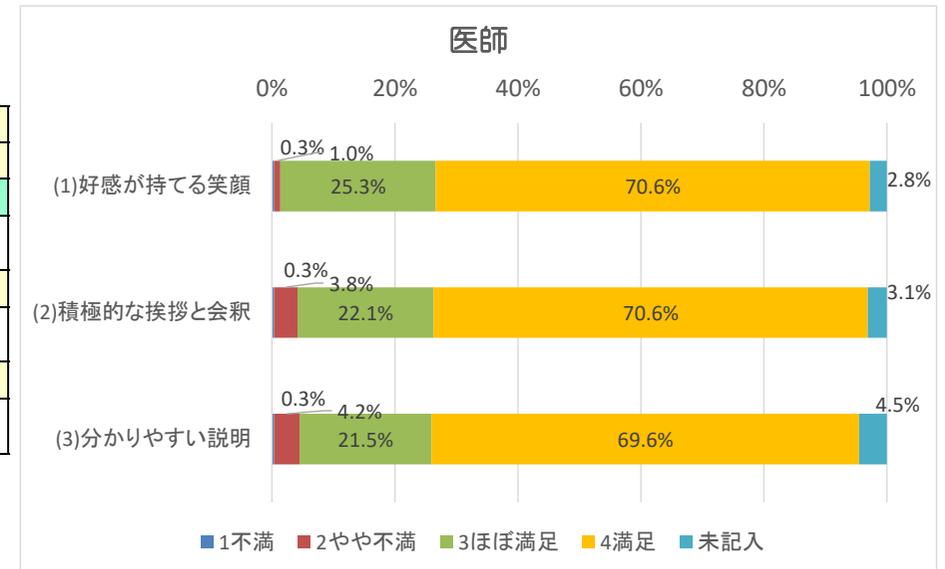
## (2) 調査結果

1.総合					
(1)当院の総合判定					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	1	92	176	19	289

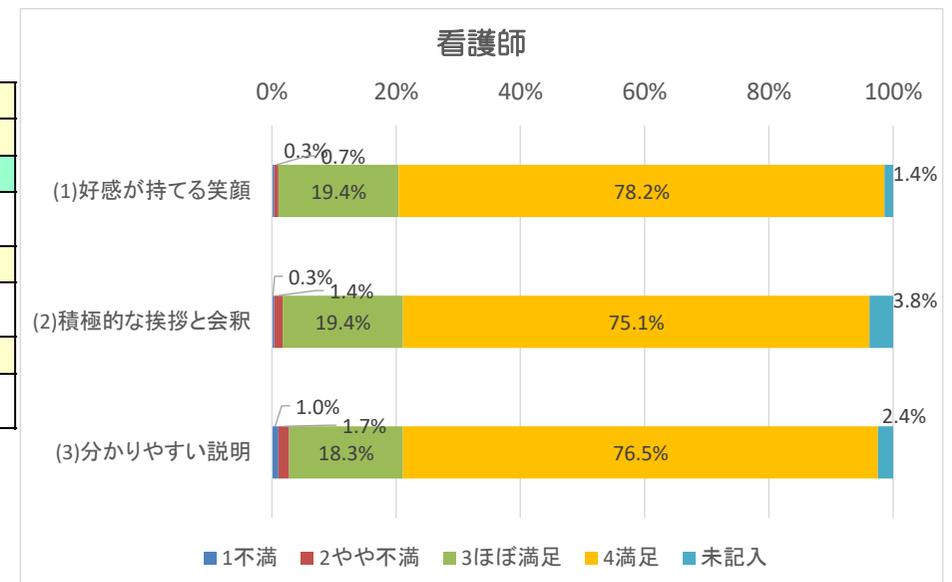
2.入院全般					
(1)【入院】満足いく診療					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	3	79	187	19	289



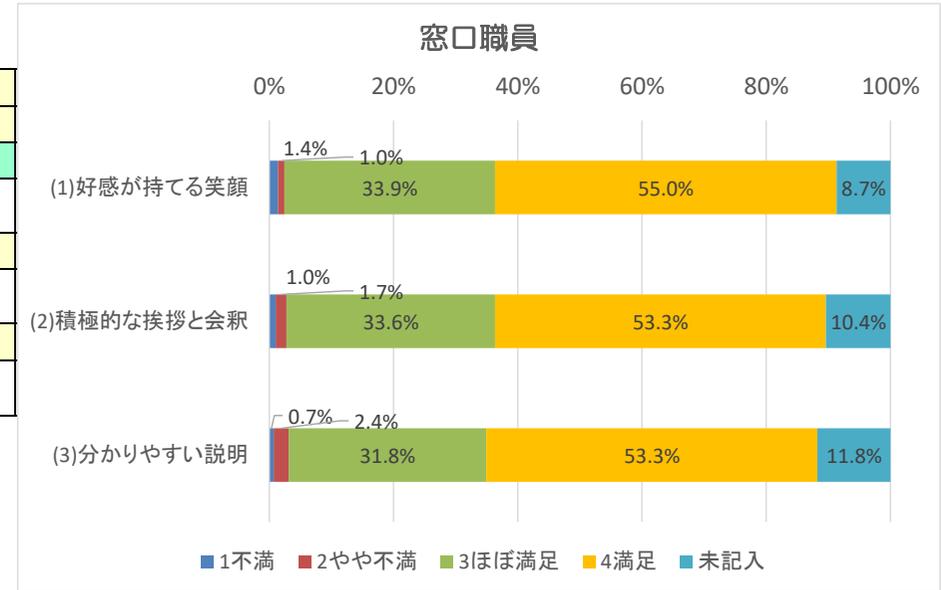
3.医師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	3	73	204	8	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	11	64	204	9	289
(3)症状や治療について分かりやすい説明					
1	12	62	201	13	289



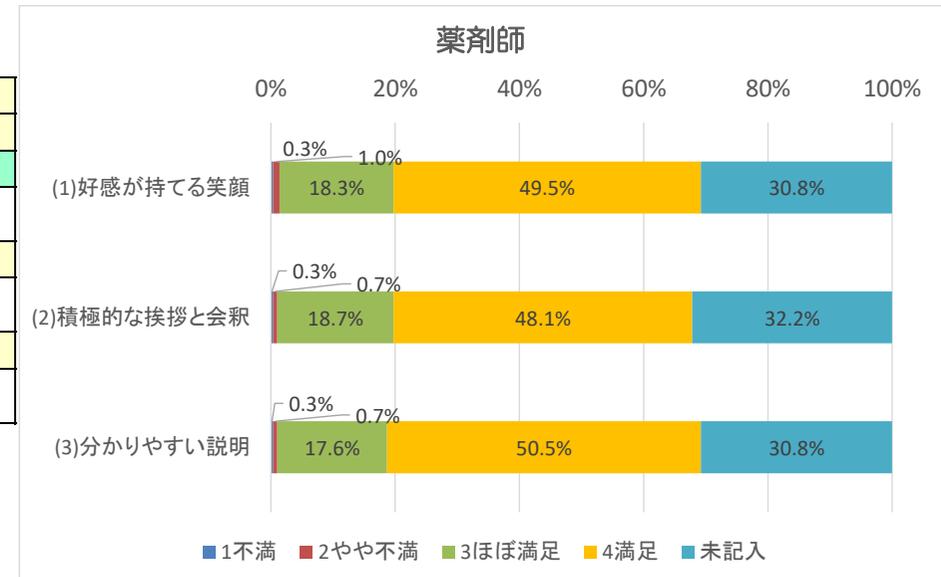
4.看護師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	2	56	226	4	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	4	56	217	11	289
(3)症状や治療について分かりやすい説明					
3	5	53	221	7	289



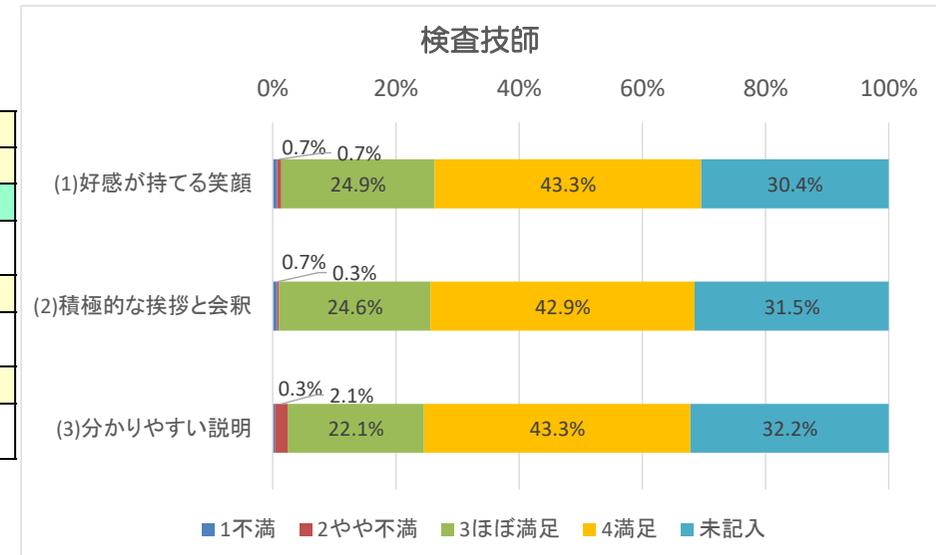
5.窓口職員					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
4	3	98	159	25	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
3	5	97	154	30	289
(3)分かりやすい説明					
2	7	92	154	34	289



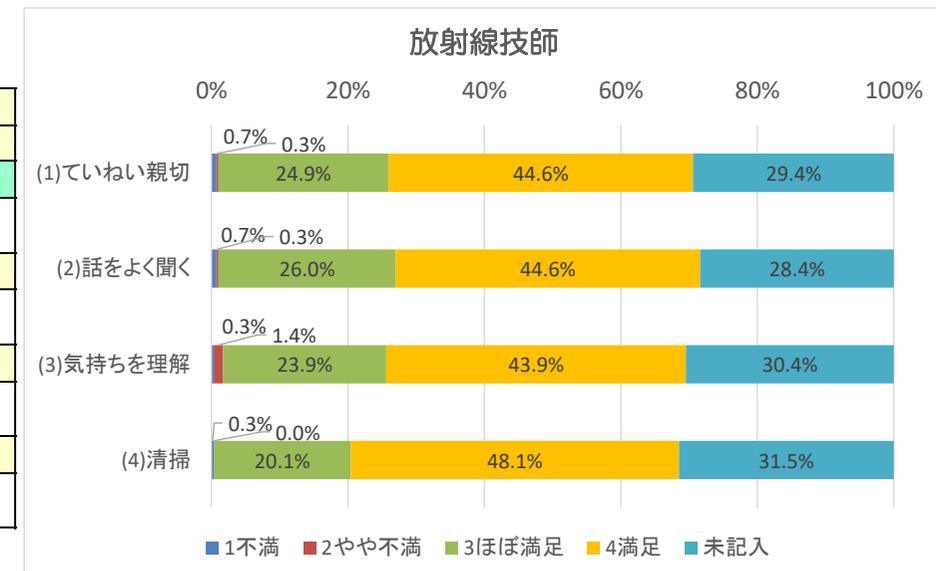
6.薬剤師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
1	3	53	143	89	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	2	54	139	93	289
(3)分かりやすい説明					
1	2	51	146	89	289



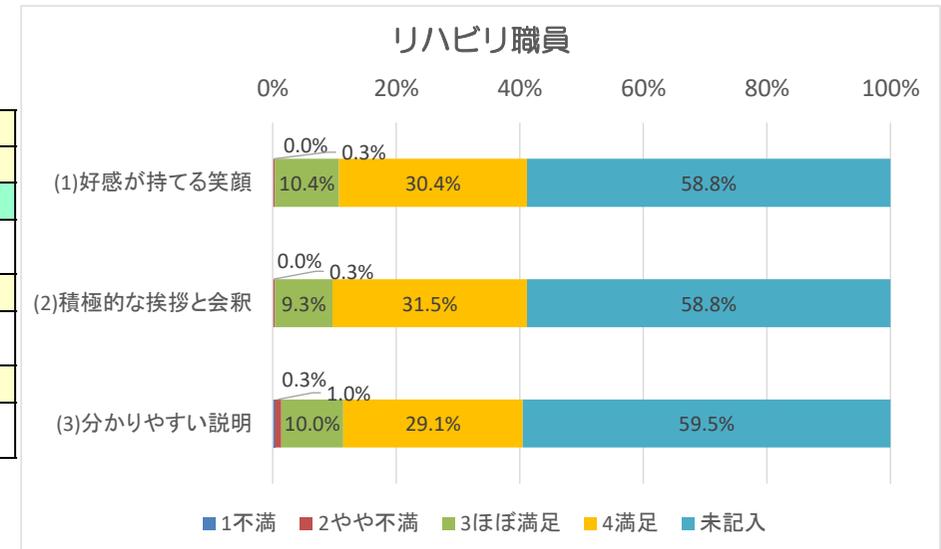
7.検査技師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	2	72	125	88	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
2	1	71	124	91	289
(3)分かりやすい説明					
1	6	64	125	93	289



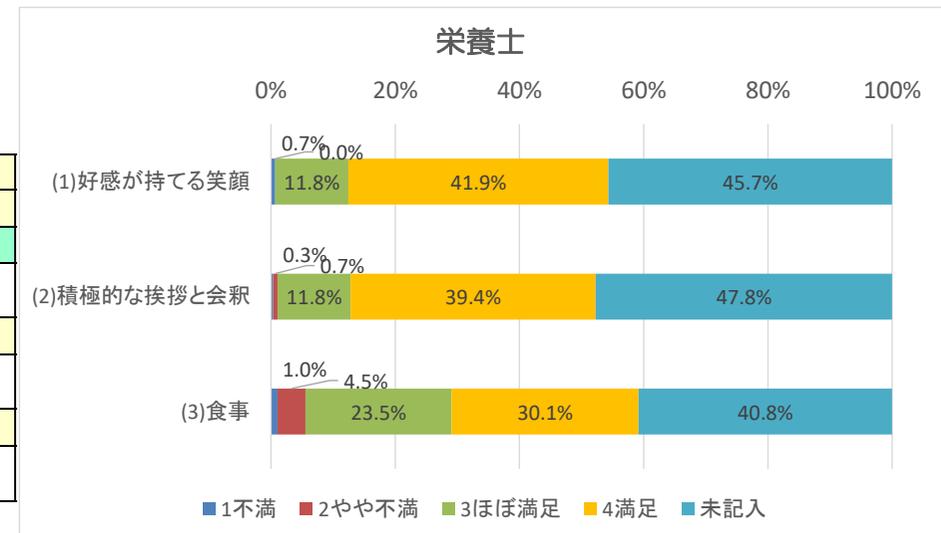
8.放射線技師					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	1	72	129	85	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
2	1	75	129	82	289
(3)分かりやすい説明					
1	4	69	127	88	289
(4)清掃					
1	0	58	139	91	289



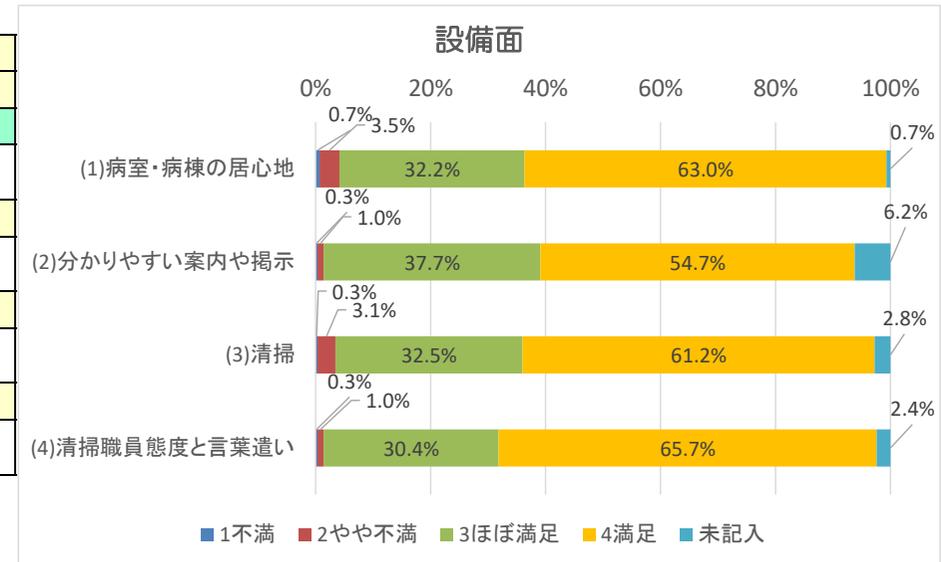
9.リハビリ職員					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
0	1	30	88	170	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
0	1	27	91	170	289
(3)分かりやすい説明					
1	3	29	84	172	289



10.栄養士					
(1)好感が持てる笑顔					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	0	34	121	132	289
(2)積極的な挨拶と会釈					
1	2	34	114	138	289
(3)食事					
3	13	68	87	118	289



11.設備面					
(1)病室・病棟の居心地					
1不満	2やや不満	3ほぼ満足	4満足	未記入	合計
2	10	93	182	2	289
(2)分かりやすい案内や掲示					
1	3	109	158	18	289
(3)清掃					
1	9	94	177	8	289
(4)清掃職員態度					
1	3	88	190	7	289



## 【患者さんより:11件】

・お医者さん看護師さんスタッフの方々には大変お世話になりました。とても優しく親切な対応で安心して治療することができました。ありがとうございました。

・スマホを見ればわかりますが、廊下に時計があったら良いと思いました。

・医師や看護師さん方の対応が素晴らしく、とても居心地が良く安心して入院できました。  
・入院している感覚がないくらいでした！  
・ホテルにでも泊まっているような・・・本当にありがとうございました。

・細かくチェックする程でもなく満足いく状態だったと思います。

・診察するまでの時間が長すぎる。予約が11時となっても1～時間の待ち時間が当たり前。閉口する。

・優しく対応していただき、つらい術後を乗り越える事ができました。感謝しています。(看護師に対して)  
・職員さんの人柄で楽しくリハビリ出来ました。(リハ職員に対して)  
・食べやすいメニューに変更。とても親身になって頂き、有難かったです。(栄養士に対して)

①病室の入り口カーテンが気になりました。(開閉・片側を固定したら？・・・)  
②ロッカーに衣紋かけがなくて困りました。  
③家族からの届け物の件(現在の時間帯では)ダメでした。※日中勤めている為(土日祭もダメという事で、届けてもらうことができませんでした)  
今回も皆さまにとっても良くして戴き感謝しています。ありがとうございました。

opeの内容により異なるかもしれませんが、外来で入院の説明の時

・オムツ:必要ないかもしれないが  
・タオル(多め):アイスノン用  
・曲がるストロー  
・靴べら:靴を履くときに使用、あると楽。  
を説明内容に入れていただくと助かると思いました。

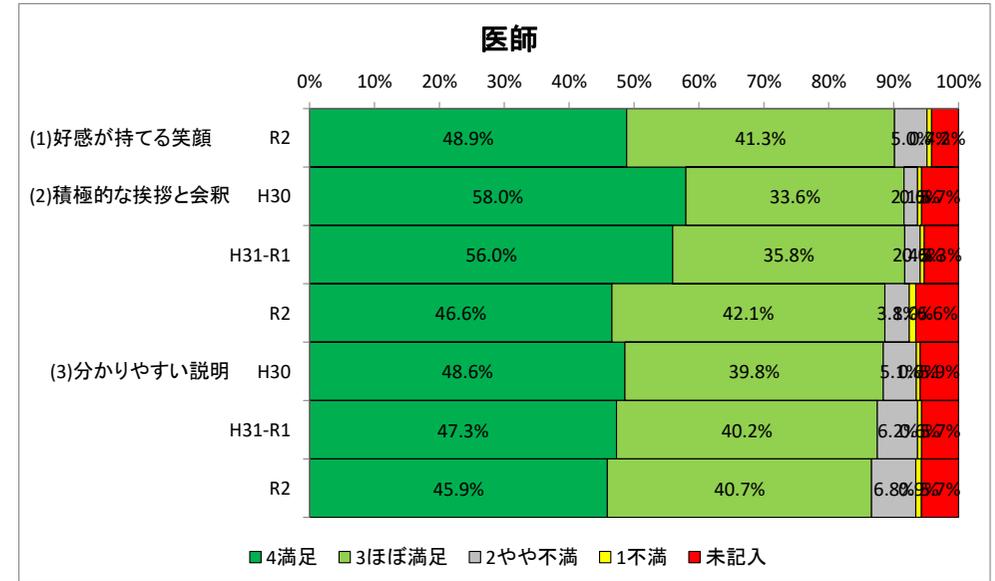
・皆さんとても親切に対応してくださいました。感謝です！！  
・腰痛で歩くのがやっとだった時、時間で正面玄関が開まるのを知らず、ムダに長距離を歩きました。辛かったです。教えて下さると良かったのに・・・と思いました。不満はその点だけです。

・コロナ禍で大変な中、本当にご苦労様です。そしてありがとうございます。

# アンケート結果年度比較(外来)

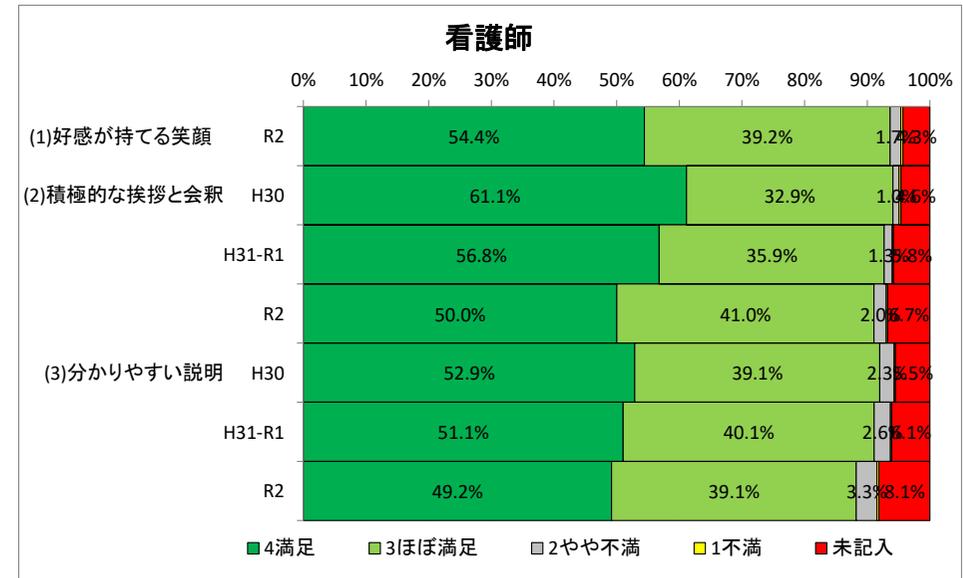
## 【医師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	48.9%	41.3%	5.0%	0.7%	4.2%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	58.0%	33.6%	2.1%	0.6%	5.7%
	H31-R1	56.0%	35.8%	2.4%	0.6%	5.3%
	R2	46.6%	42.1%	3.8%	1.0%	6.6%
(3)分かりやすい説明	H30	48.6%	39.8%	5.1%	0.6%	5.9%
	H31-R1	47.3%	40.2%	6.2%	0.6%	5.7%
	R2	45.9%	40.7%	6.8%	0.9%	5.7%



## 【看護師】

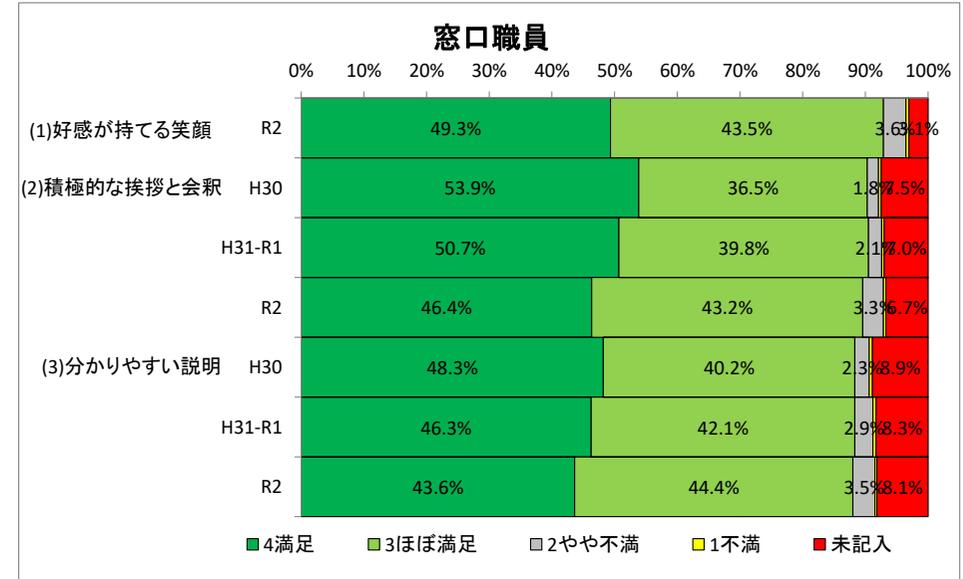
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	54.4%	39.2%	1.7%	0.3%	4.3%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	61.1%	32.9%	1.0%	0.3%	4.6%
	H31-R1	56.8%	35.9%	1.3%	0.2%	5.8%
	R2	50.0%	41.0%	2.0%	0.2%	6.7%
(3)分かりやすい説明	H30	52.9%	39.1%	2.3%	0.2%	5.5%
	H31-R1	51.1%	40.1%	2.6%	0.2%	6.1%
	R2	49.2%	39.1%	3.3%	0.3%	8.1%



## 【窓口職員】

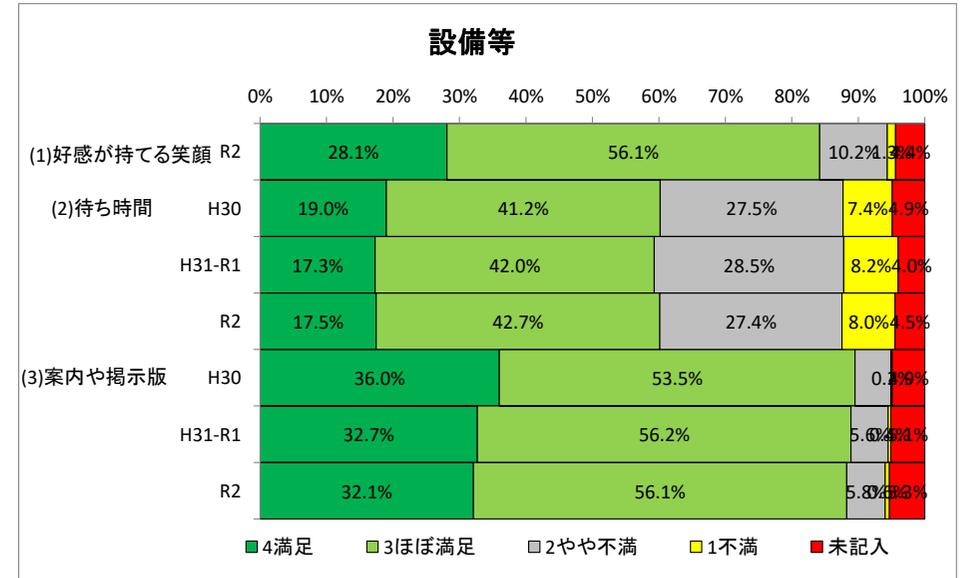
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	49.3%	43.5%	3.6%	0.5%	3.1%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	53.9%	36.5%	1.8%	0.4%	7.5%
	H31-R1	50.7%	39.8%	2.1%	0.4%	7.0%
	R2	46.4%	43.2%	3.3%	0.4%	6.7%
(3)分かりやすい説明	H30	48.3%	40.2%	2.3%	0.5%	8.9%
	H31-R1	46.3%	42.1%	2.9%	0.5%	8.3%
	R2	43.6%	44.4%	3.5%	0.3%	8.1%

2020年度【外来】



## 【設備等】

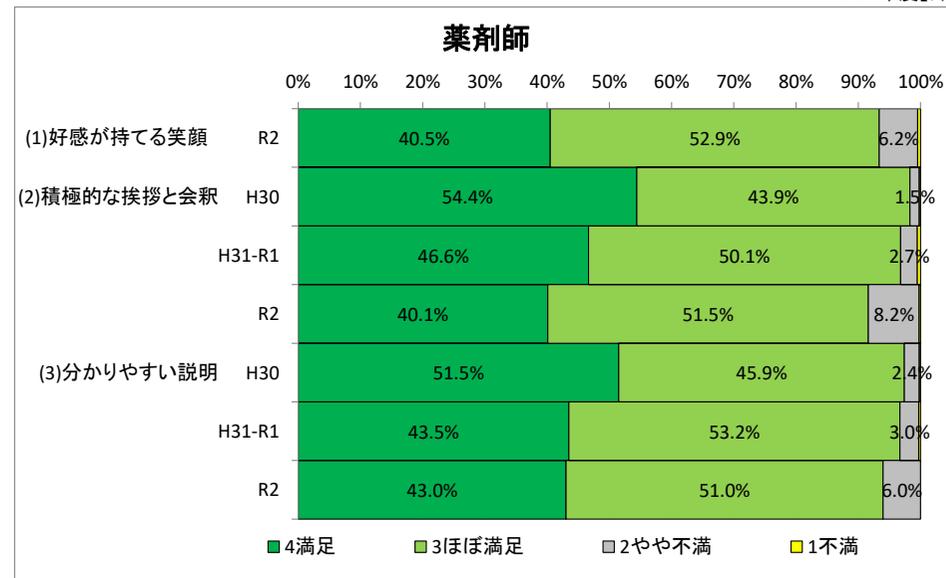
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)待合室の居心地	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	28.1%	56.1%	10.2%	1.3%	4.4%
(2)待ち時間	H30	19.0%	41.2%	27.5%	7.4%	4.9%
	H31-R1	17.3%	42.0%	28.5%	8.2%	4.0%
	R2	17.5%	42.7%	27.4%	8.0%	4.5%
(3)案内や掲示版	H30	36.0%	53.5%	5.4%	0.2%	4.9%
	H31-R1	32.7%	56.2%	5.6%	0.4%	5.1%
	R2	32.1%	56.1%	5.8%	0.6%	5.3%
(4)清掃	H30	46.7%	46.8%	1.3%	0.1%	5.1%
	H31-R1	46.1%	46.7%	1.5%	0.4%	5.2%
	R2	45.2%	48.6%	1.6%	0.2%	4.4%



## 【薬剤師】

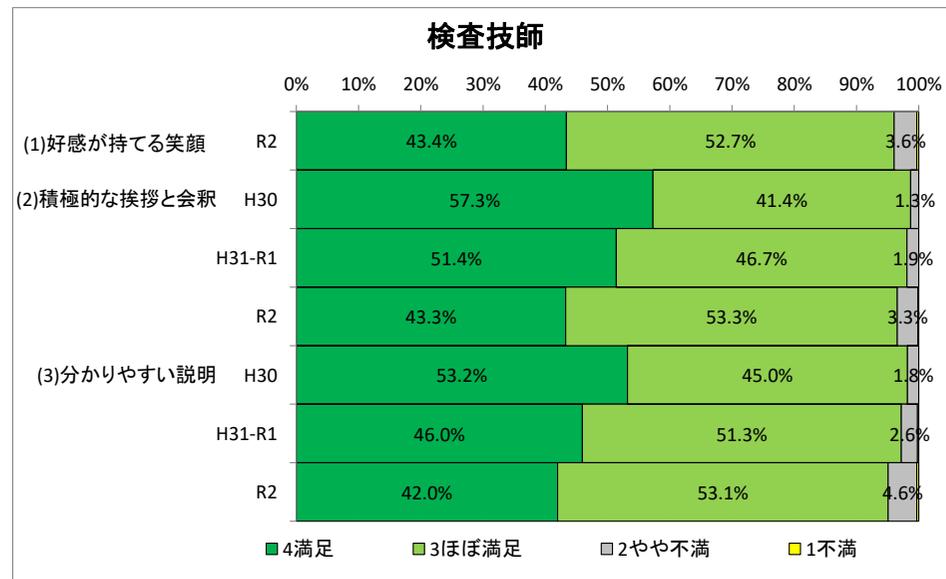
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	40.5%	52.9%	6.2%	0.5%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	54.4%	43.9%	1.5%	0.2%
	H31-R1	46.6%	50.1%	2.7%	0.5%
	R2	40.1%	51.5%	8.2%	0.2%
(3)分かりやすい説明	H30	51.5%	45.9%	2.4%	0.2%
	H31-R1	43.5%	53.2%	3.0%	0.3%
	R2	43.0%	51.0%	6.0%	0.0%

2020年度【外来】



## 【検査技師】

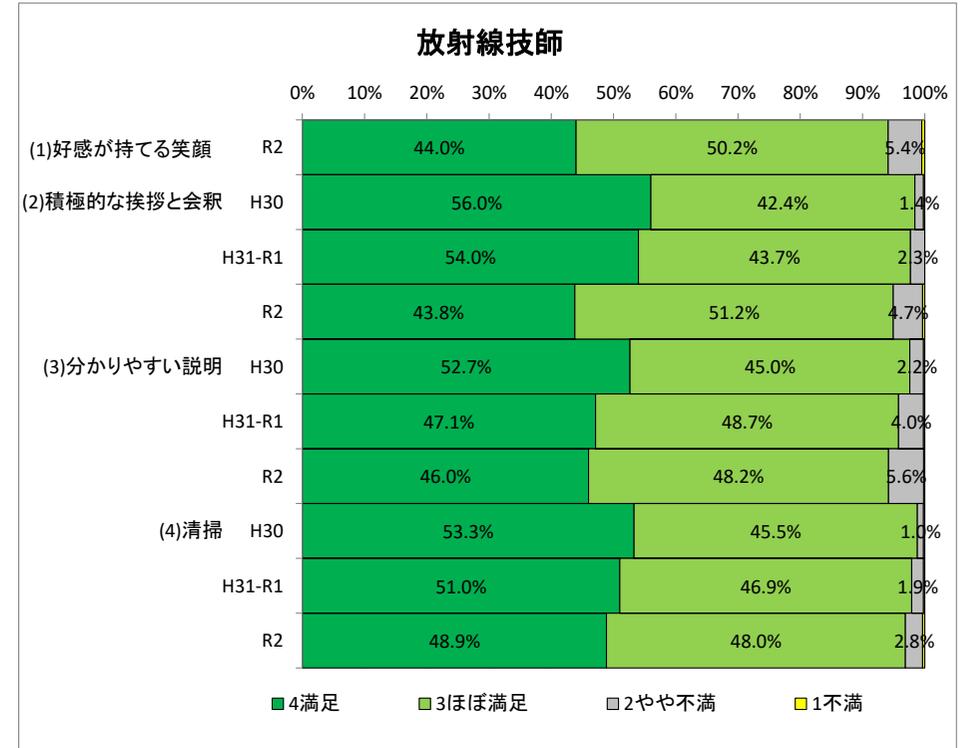
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	43.4%	52.7%	3.6%	0.3%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	57.3%	41.4%	1.3%	0.0%
	H31-R1	51.4%	46.7%	1.9%	0.0%
	R2	43.3%	53.3%	3.3%	0.2%
(3)分かりやすい説明	H30	53.2%	45.0%	1.8%	0.0%
	H31-R1	46.0%	51.3%	2.6%	0.2%
	R2	42.0%	53.1%	4.6%	0.3%



## 【放射線技師】

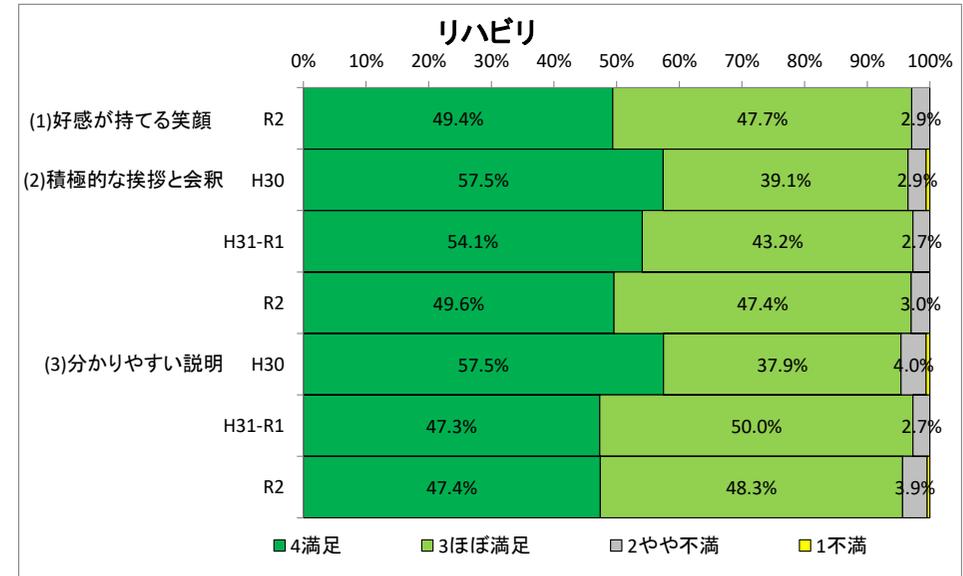
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	44.0%	50.2%	5.4%	0.5%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	56.0%	42.4%	1.4%	0.2%
	H31-R1	54.0%	43.7%	2.3%	0.0%
	R2	43.8%	51.2%	4.7%	0.3%
(3)分かりやすい説明	H30	52.7%	45.0%	2.2%	0.2%
	H31-R1	47.1%	48.7%	4.0%	0.2%
	R2	46.0%	48.2%	5.6%	0.2%
(4)清掃	H30	53.3%	45.5%	1.0%	0.2%
	H31-R1	51.0%	46.9%	1.9%	0.2%
	R2	48.9%	48.0%	2.8%	0.3%

2020年度【外来】



## 【リハビリ】

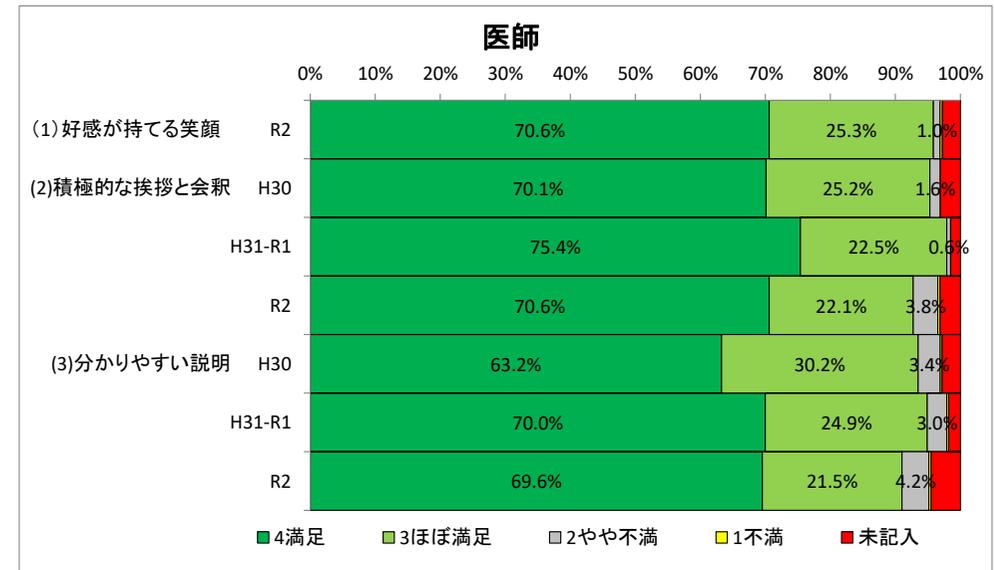
		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	49.4%	47.7%	2.9%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	57.5%	39.1%	2.9%	0.6%
	H31-R1	54.1%	43.2%	2.7%	0.0%
	R2	49.6%	47.4%	3.0%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H30	57.5%	37.9%	4.0%	0.6%
	H31-R1	47.3%	50.0%	2.7%	0.0%
	R2	47.4%	48.3%	3.9%	0.4%



# アンケート結果年度比較(入院)

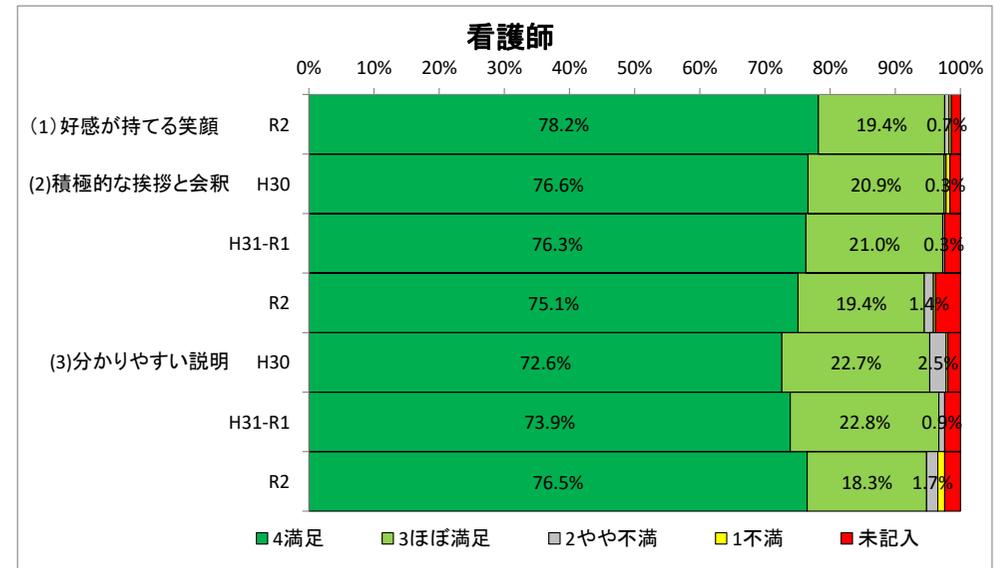
## 【医師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	70.6%	25.3%	1.0%	0.3%	2.8%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	70.1%	25.2%	1.6%	0.0%	3.1%
	H31-R1	75.4%	22.5%	0.6%	0.0%	1.5%
	R2	70.6%	22.1%	3.8%	0.3%	3.1%
(3)分かりやすい説明	H30	63.2%	30.2%	3.4%	0.3%	2.8%
	H31-R1	70.0%	24.9%	3.0%	0.3%	1.8%
	R2	69.6%	21.5%	4.2%	0.3%	4.5%



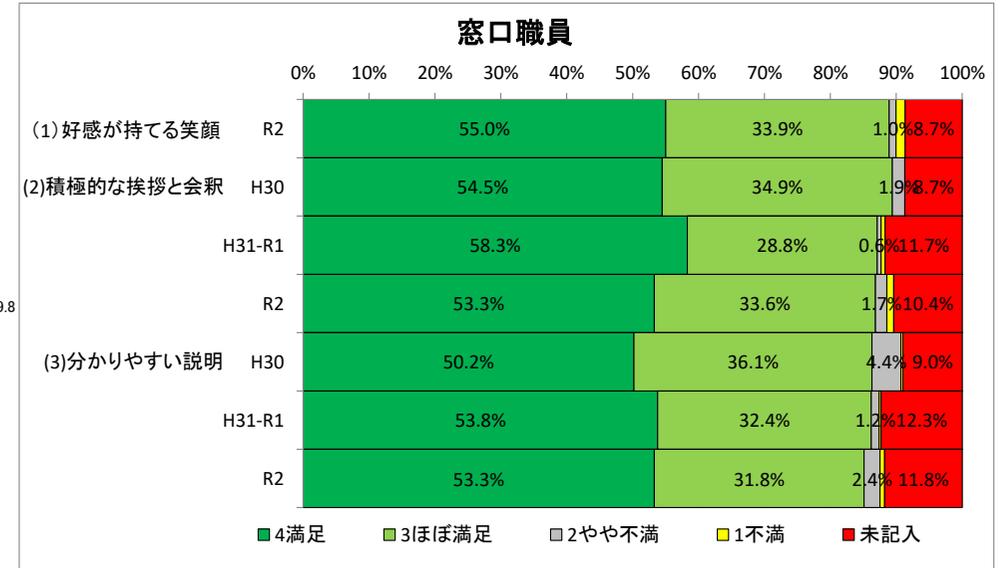
## 【看護師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	78.2%	19.4%	0.7%	0.3%	1.4%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	76.6%	20.9%	0.3%	0.6%	1.6%
	H31-R1	76.3%	21.0%	0.3%	0.0%	2.4%
	R2	75.1%	19.4%	1.4%	0.3%	3.8%
(3)分かりやすい説明	H30	72.6%	22.7%	2.5%	0.3%	1.9%
	H31-R1	73.9%	22.8%	0.9%	0.0%	2.4%
	R2	76.5%	18.3%	1.7%	1.0%	2.4%



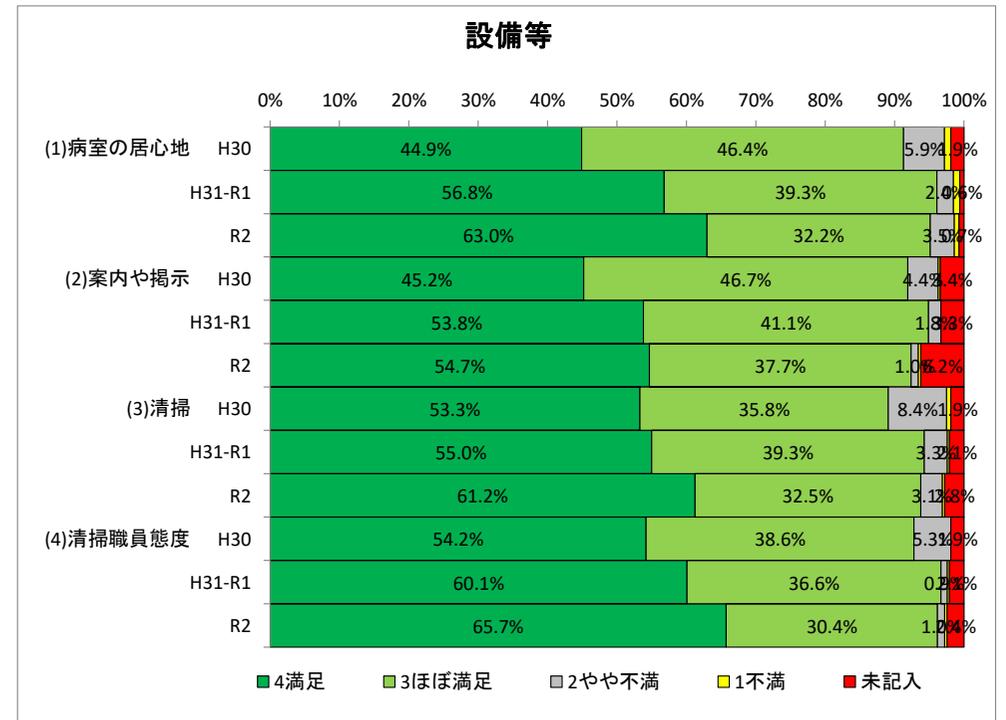
## 【窓口職員】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—	—
	R2	55.0%	33.9%	1.0%	1.4%	8.7%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	54.5%	34.9%	1.9%	0.0%	8.7%
	H31-R1	58.3%	28.8%	0.6%	0.6%	11.7%
	R2	53.3%	33.6%	1.7%	1.0%	10.4%
(3)分かりやすい説明	H30	50.2%	36.1%	4.4%	0.3%	9.0%
	H31-R1	53.8%	32.4%	1.2%	0.3%	12.3%
	R2	53.3%	31.8%	2.4%	0.7%	11.8%



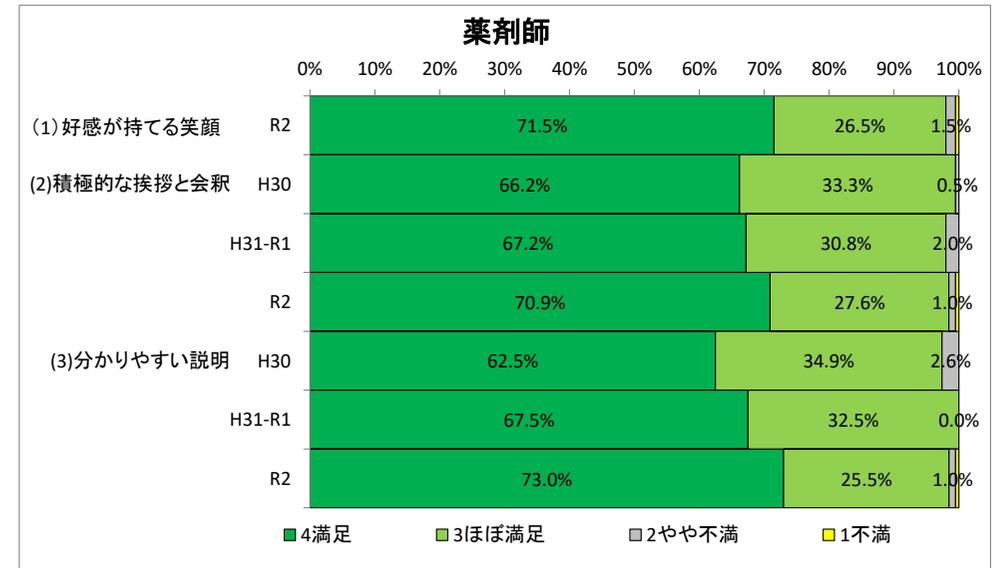
## 【設備等】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満	未記入
(1)病室の居心地	H30	44.9%	46.4%	5.9%	0.9%	1.9%
	H31-R1	56.8%	39.3%	2.4%	0.9%	0.6%
	R2	63.0%	32.2%	3.5%	0.7%	0.7%
(2)案内や掲示	H30	45.2%	46.7%	4.4%	0.3%	3.4%
	H31-R1	53.8%	41.1%	1.8%	0.0%	3.3%
	R2	54.7%	37.7%	1.0%	0.3%	6.2%
(3)清掃	H30	53.3%	35.8%	8.4%	0.6%	1.9%
	H31-R1	55.0%	39.3%	3.3%	0.3%	2.1%
	R2	61.2%	32.5%	3.1%	0.3%	2.8%
(4)清掃職員態度	H30	54.2%	38.6%	5.3%	0.0%	1.9%
	H31-R1	60.1%	36.6%	0.9%	0.3%	2.1%
	R2	65.7%	30.4%	1.0%	0.3%	2.4%



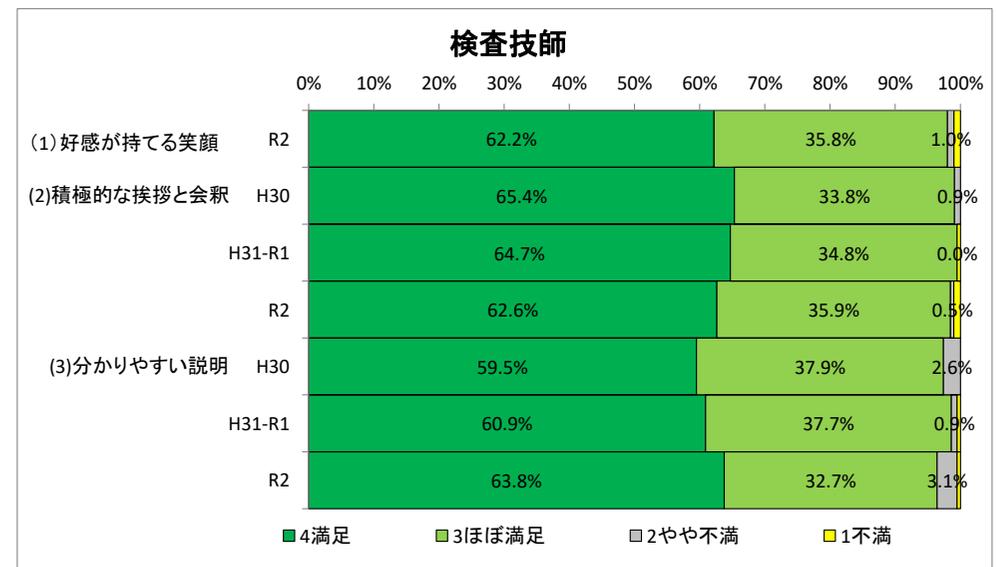
## 【薬剤師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	71.5%	26.5%	1.5%	0.5%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	66.2%	33.3%	0.5%	0.0%
	H31-R1	67.2%	30.8%	2.0%	0.0%
	R2	70.9%	27.6%	1.0%	0.5%
(3)分かりやすい説明	H30	62.5%	34.9%	2.6%	0.0%
	H31-R1	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%
	R2	73.0%	25.5%	1.0%	0.5%



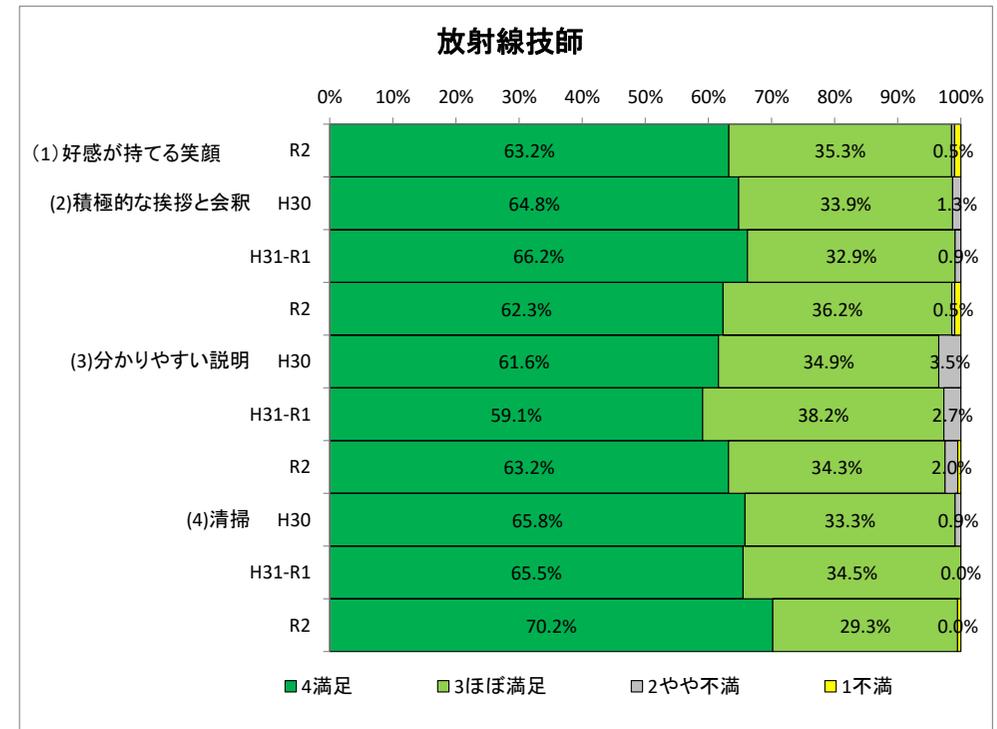
## 【検査技師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	62.2%	35.8%	1.0%	1.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	65.4%	33.8%	0.9%	0.0%
	H31-R1	64.7%	34.8%	0.0%	0.5%
	R2	62.6%	35.9%	0.5%	1.0%
(3)分かりやすい説明	H30	59.5%	37.9%	2.6%	0.0%
	H31-R1	60.9%	37.7%	0.9%	0.5%
	R2	63.8%	32.7%	3.1%	0.5%



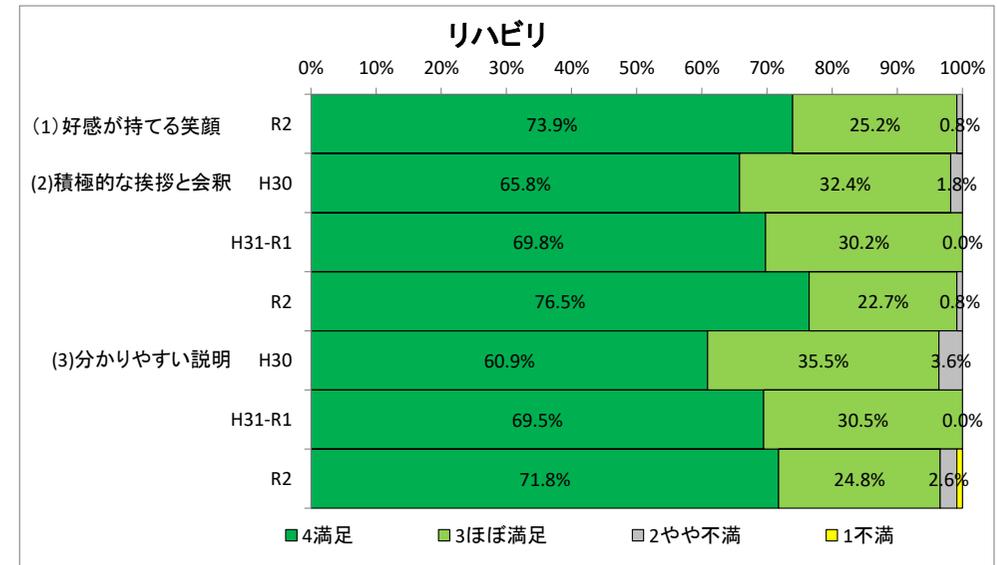
## 【放射線技師】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	63.2%	35.3%	0.5%	1.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	64.8%	33.9%	1.3%	0.0%
	H31-R1	66.2%	32.9%	0.9%	0.0%
	R2	62.3%	36.2%	0.5%	1.0%
(3)分かりやすい説明	H30	61.6%	34.9%	3.5%	0.0%
	H31-R1	59.1%	38.2%	2.7%	0.0%
	R2	63.2%	34.3%	2.0%	0.5%
(4)清掃	H30	65.8%	33.3%	0.9%	0.0%
	H31-R1	65.5%	34.5%	0.0%	0.0%
	R2	70.2%	29.3%	0.0%	0.5%



## 【リハビリ】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	73.9%	25.2%	0.8%	0.0%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	65.8%	32.4%	1.8%	0.0%
	H31-R1	69.8%	30.2%	0.0%	0.0%
	R2	76.5%	22.7%	0.8%	0.0%
(3)分かりやすい説明	H30	60.9%	35.5%	3.6%	0.0%
	H31-R1	69.5%	30.5%	0.0%	0.0%
	R2	71.8%	24.8%	2.6%	0.9%



## 【栄養士】

		4満足	3ほぼ満足	2やや不満	1不満
(1)好感が持てる笑顔	H30	—	—	—	—
	H31-R1	—	—	—	—
	R2	77.1%	21.7%	0.0%	1.3%
(2)積極的な挨拶と会釈	H30	62.1%	37.1%	0.8%	0.0%
	H31-R1	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%
	R2	75.5%	22.5%	1.3%	0.7%
(3)食事	H30	54.3%	39.3%	6.4%	0.0%
	H31-R1	50.6%	42.7%	6.1%	0.6%
	R2	50.9%	39.8%	7.6%	1.8%

