

外来患者満足度調査 結果報告書

令和5年10月

高知大学医学部附属病院

目次

I. 調査の概要	(頁)
1. 調査目的 -----	1
2. 調査設計 -----	1
3. 集計分析 -----	1
4. 使用調査票 -----	2
II. 調査対象者の属性	
1. 性別 -----	3
2. 年齢 -----	3
3. 診療科目 -----	4
III. 調査結果の分析	
1. 診察待ち時間 -----	5
2. 当院の選択理由 -----	6
3. 施設面の満足度 -----	7
4. 接遇面の満足度 -----	8
5. 診療面の満足度 -----	9
6. サービス体制面の満足度 -----	10
7. 合成満足度（各全般設問からの合成） -----	11
8. 総合的な満足度（日本病院会Q I 設問） -----	12
9. 総合評価点（100点満点式設問） -----	13
10. 満足度と重視度のポートフォリオ分析 -----	14
11. 紹介・推薦意向 -----	15
12. 診療科別の調査結果 -----	16・17
IV. クロス集計表 -----	集計表1～18
(別冊) 概要版	
(別冊) 診療科別レポート（自由意見を含む）	

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

また部門別の調査結果（自由意見を含む）を該当部門にフィードバックすることにより、現場の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、予約の有無、診察待ち時間、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見（質問内容の詳細は次ページ「使用調査票」参照）
- ・調査方法 : 院内でアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱で回収
- ・調査時期 : 令和5年7月24日(月)～7月28日(金)にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 1,500 件
有効回答数…………… 1,444 件
有効回答率…………… 96.3%

3. 集計分析

- ・報告書には、当院の相対的な特徴を明らかにするため、同内容のアンケート実施病院の平均値との比較データを記載している。
 - ・調査実施病院数 : 54 病院 (平均病床数 : 458床)
- ・各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・個別満足度設問には、以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じてインデックス（平均評価点）を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	……	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

（わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外）
- ・企画集計分析機関 : (株) アイシーエスラボ

4. 使用調査票

アンケート用紙はB4サイズの見開きタイプ

外面

外来用 自誌記入欄:

アンケート ご協力をお願い

この度、当院では、受診される方々からご意見を伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。
ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、診療サービスの充実に努めてまいりたいと考えています。
お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

病院長

ご記入にあたって

- このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はありません。
- ご記入は、本日受診された方ご本人にお願いします。
ご本人の記入が困難な場合には、ご家族や付き添いの方がご記入ください。
- お帰りにご記入いただき、院内に設置してありますアンケート回収箱にお入れください。

●本日受診された方ご本人の性別、年齢、診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

(本日、複数の診療科を受診された方は、このアンケートを受け取った診療科、または最初に受診された診療科をご記入ください。)

●本日の診察は予約されていましたが、 ●診察までの待ち時間は何分でしたか。

予約あり	予約なし	分
------	------	---

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください(いくつでも)。

<ul style="list-style-type: none"> 1 他の医療機関からの紹介で 2 医療施設や設備が良いから 3 良い医師がいるから 4 言葉遣いや態度など対応が良いから 5 評判が良いから 6 待ち時間が少ないから 	<ul style="list-style-type: none"> 7 家族や知人のすすめで 8 家や勤務先などから近いから 9 交通の便が良いから 10 駐車場が使いやすいから 11 その他
--	--

内面(左)

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

施設面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
受付や会計周りの設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
トイレや洗面所	5	4	3	2	1	0
食事・喫茶・買物施設	5	4	3	2	1	0
駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0

接遇面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
総合案内や受付の対応	5	4	3	2	1	0
会計の対応	5	4	3	2	1	0
各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

▼以下については、接触のあった方のみお答えください

薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
栄養士の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0

診療面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
看護師の説明や処置	5	4	3	2	1	0
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
医師からの病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	0

内面(右)

サービス体制面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
診察までの待ち時間	5	4	3	2	1	0
会計の待ち時間	5	4	3	2	1	0
待ち時間への気配り	5	4	3	2	1	0
安全面への気配り	5	4	3	2	1	0
プライバシーへの気配り	5	4	3	2	1	0
整理整頓や清掃状況	5	4	3	2	1	0
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
職員間の連携の良さ	5	4	3	2	1	0
掲示やパンフレットなどの情報提供	5	4	3	2	1	0
サービス体制面全般について	5	4	3	2	1	0

●当院について、総合的にはどう思われますか。

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

↳ 100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

点	くらい(100点満点でご記入ください)
---	---------------------

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

1 是非したい	2 まあしたい	3 あまりしたくない	4 全くしたくない
---------	---------	------------	-----------

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

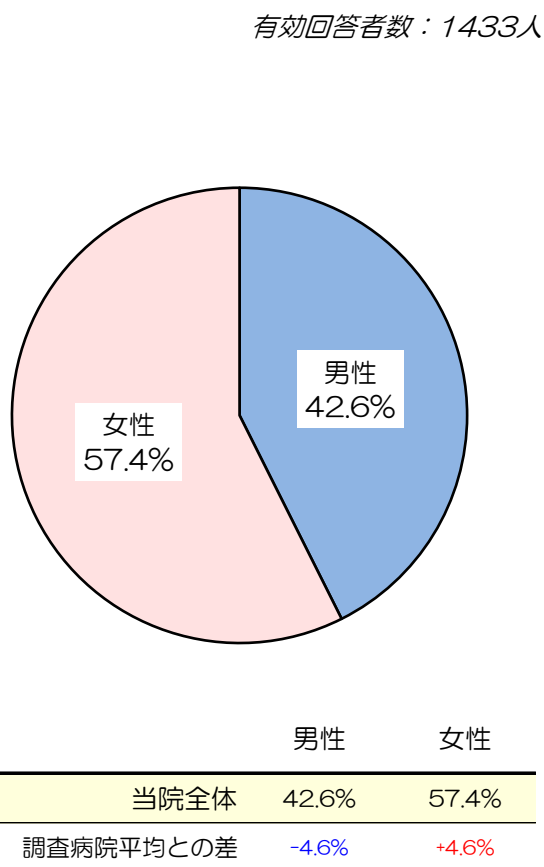
ご協力ありがとうございました。

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が42.8%、「女性」が57.2%で女性の割合が高い。

女性の割合は、調査病院平均との比較でも4.6%高い。

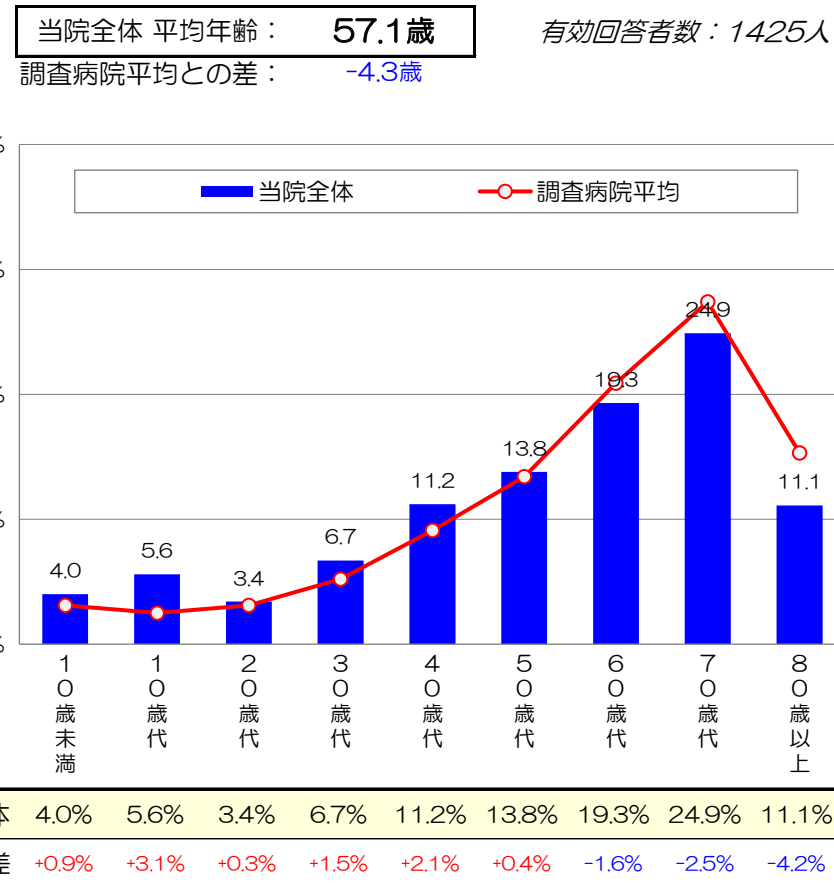


2. 年齢

対象者の平均年齢は57.1歳。調査病院平均に比べ4.3歳低い。

「70歳代」の人の割合が24.9%で最も高く、次いで「60歳代」が19.3%、「50歳代」が13.8%。

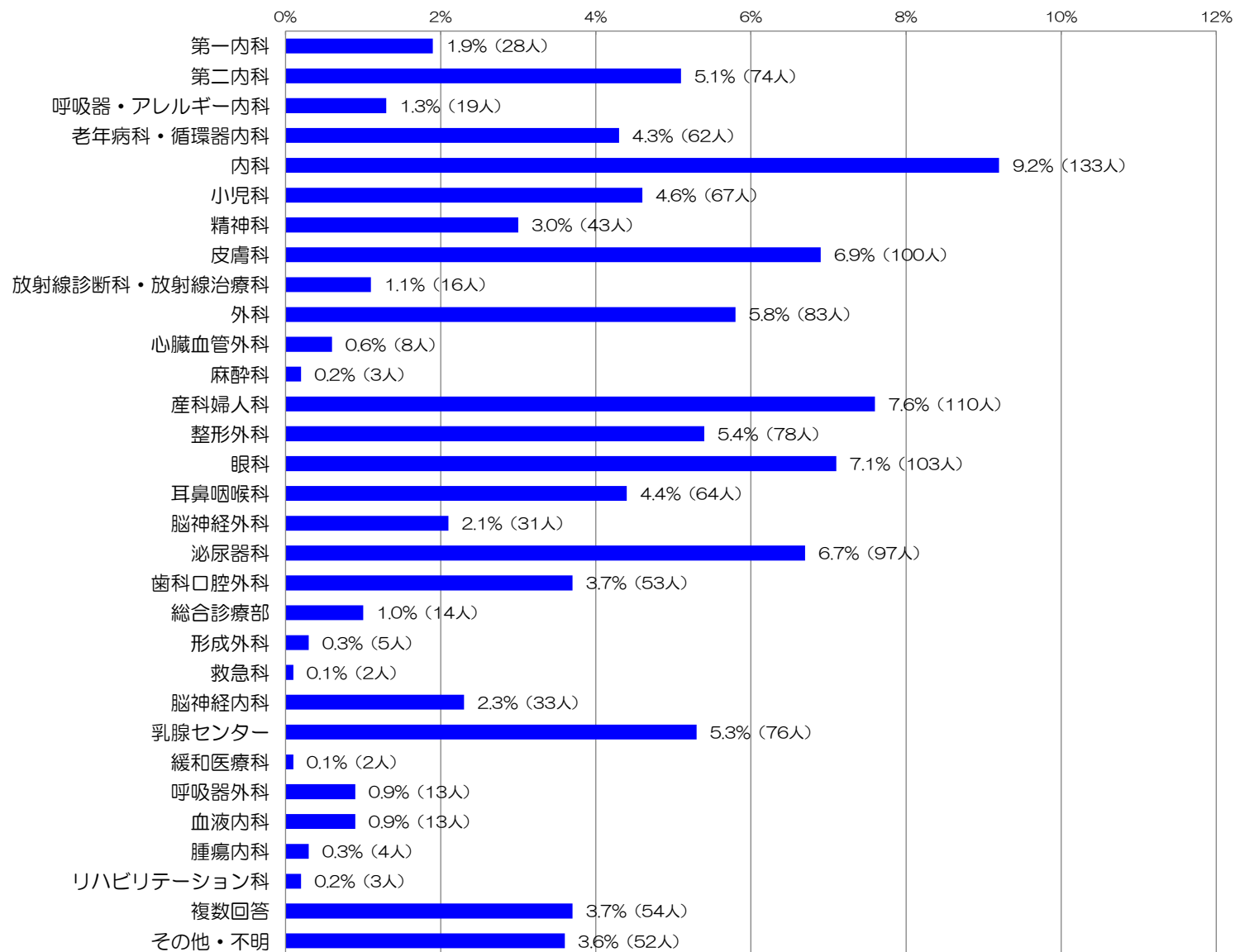
「80歳以上」の割合は11.1%で、調査病院平均に比べ4.2%低い。また、「60歳代」と「70歳代」の割合も、調査病院平均に比べやや低い(各-1.6%、-2.5%)。



3. 診療科目

本日受診された診療科の回答は、次のとおりであった。

(有効数：1443人)



Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

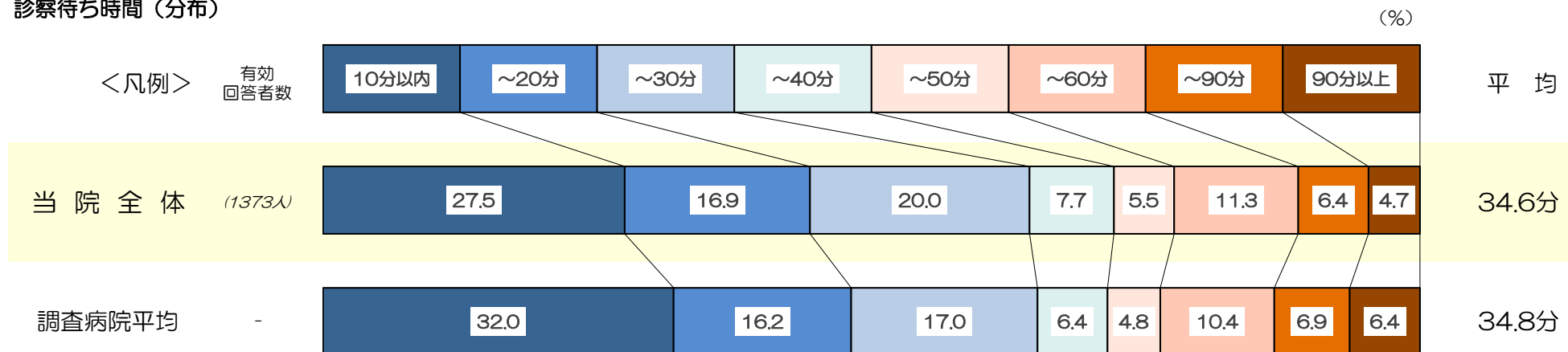
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は34.6分であった。平均待ち時間は、調査病院平均とほぼ同時間（-0.2分）。

「10分以内」の割合は27.5%で、調査病院平均(32.0%)に比べ4.5%低い。
 「90分以上」の割合(4.7%)も、調査病院平均(6.4%)に比べやや低い(-1.7%)。

診察待ち時間（平均）

	有効 回答者数	当院全体	調査病院 平均との差
予約率	1435人	98.7%	+9.3%
診察待ち時間	1373人	34.6分	-0.2分

診察待ち時間（分布）

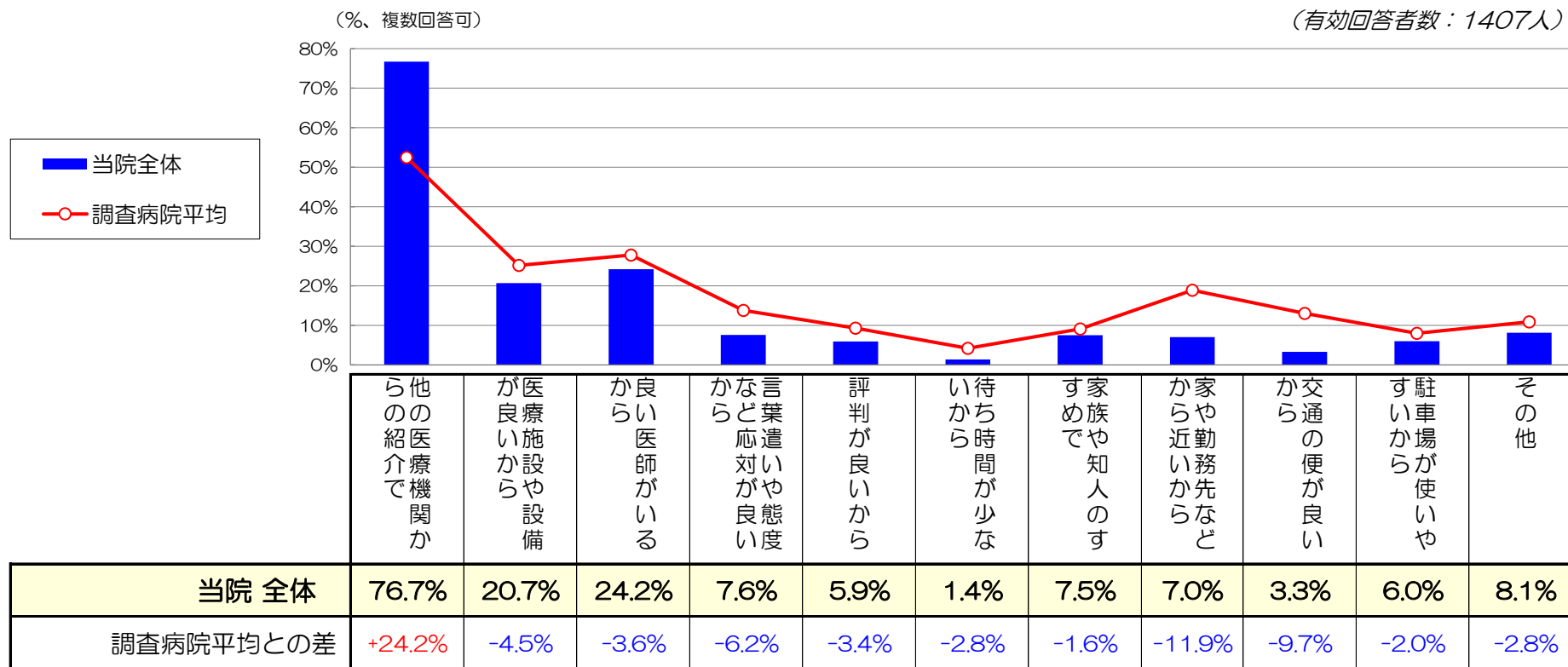


2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が76.7%で特に高く、調査病院平均との比較でも24.2%高い。

次いで「良い医師がいるから」が24.2%、「医療施設や設備が良いから」が20.7%で高いが、調査病院平均との比較ではやや低い(各-3.6%、-4.5%)。その他の項目も調査病院平均に比べ低く、特に「家や勤務先などから近いから」(7.0%、-11.9%)や「交通の便が良いから」(3.3%、-9.7%)などが低い。



3. 施設面の満足度

『施設面全般について』は「非常に満足」の割合が6.8%、「満足」が55.6%で、全体の62.4%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は5.8%見られる。
 インデックスは65.6で、調査病院平均に比べ4.9ポイント低い。

項目別にも、何れも調査病院平均に比べ満足度が低い。

特に、『トイレや洗面所』（60.6）は、調査病院平均の満足度を11.1ポイント下回り、‘不満’の割合が15.6%見られる。
 また、『食事・喫茶・買物施設』（56.9）では、‘不満’の割合が18.9%見られ、調査病院平均の満足度を6.5ポイント下回る。
 『各科の待合室の設備や雰囲気』（64.1）も、調査病院平均の満足度を7.0ポイント下回る。

『駐車場の使いやすさ』でも、‘不満’の割合16.8%見られ満足度(60.1)が低いが、調査病院平均との比較ではほぼ同様の満足度(-1.0)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満		
受付や会計周りの設備や雰囲気	1371人	12.5	61.0	21.8	3.4	70.0	-3.8	
各科の待合室の設備や雰囲気	1357人	8.5	50.9	31.0	7.6	64.1	-7.0	
診察室や検査室の設備や雰囲気	1348人	11.1	58.7	26.3	3.1	69.1	-4.9	
案内表示のわかりやすさ	1340人	10.2	54.0	27.5	7.4	66.3	-4.2	
トイレや洗面所	1335人	8.0	45.5	30.9	11.8	60.6	-11.1	
食事・喫茶・買物施設	1154人	7.3	39.2	34.7	12.0	56.9	-6.5	
駐車場の使いやすさ	1296人	7.9	46.3	28.9	11.8	60.1	-1.0	
施設面全般について	1303人	6.8	55.6	31.8	4.8	65.6	-4.9	

4. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が19.0%、「満足」が63.2%で、全体の82.2%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.5%と少ない。
 インデックスは74.8で、調査病院平均に比べ1.7ポイント低い。

項目別に特に満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（80.9）で、調査病院平均との比較でも僅かに高い(+0.3)。
 ‘満足’と感じている人の割合が、全体の90.8%を占め、‘不満’の割合は1.4%と少ない。

その他の項目も‘不満’と感じている人はあまり多くは見られないが、満足度は何れも調査病院平均をやや下回る。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満		
総合案内や受付の応対	1351人	18.7	65.9	13.5	0.7	75.1	-1.7	
会計の応対	1366人	18.5	64.7	13.7	1.0	74.4	-0.5	
各科診療受付の応対	1354人	19.1	62.9	14.7	0.8	74.3	-2.7	
看護師の言葉遣いや態度	1360人	23.5	61.2	12.7	0.7	76.2	-3.3	
医師の言葉遣いや態度	1365人	34.4	56.4	7.8	1.0	80.9	+0.3	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1254人	23.1	61.5	14.0	0.3	76.5	-1.6	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	484人	21.3	61.4	15.3	1.0	75.2	-2.0	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	341人	20.5	57.8	19.4	0.9	73.9	-3.8	
* 栄養士の言葉遣いや態度	361人	20.5	59.8	18.0	0.8	74.6	-2.0	
接遇面全般について	1313人	19.0	63.2	16.3	0.5	74.8	-1.7	

* は接触者限定質問

5. 診療面の満足度

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が27.5%、「満足」が58.5%で、全体の86.0%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.5%と少ない。
 インデックスは77.7で、調査病院平均に比べ0.4ポイント低い。

看護師に関する各項目の満足度は74.1～75.3で、調査病院平均に比べ何れも2ポイント余り低い。
 医師に関する各項目の満足度は78.9～79.8で、看護師関連項目に比べ4～5ポイント高く、調査病院平均並みの満足度(-0.1～+0.6)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満		
看護師への質問や相談のしやすさ	1268人	20.3	59.0	18.6	1.1	0.9	74.1	-2.4
看護師の患者の話を聞く姿勢	1266人	22.4	59.9	15.2	0.9	1.7	75.3	-2.2
看護師の説明や処置	1248人	22.4	59.7	15.2	1.0	1.6	75.2	-2.2
医師への質問や相談のしやすさ	1342人	32.6	53.7	11.4	0.8	1.5	78.9	+0.3
医師の患者の話を聞く姿勢	1342人	34.3	53.8	9.4	1.8	0.7	79.8	+0.6
医師からの病状や検査結果の説明	1328人	32.5	54.2	10.5	1.1	1.7	78.9	-0.1
医師の診断や処置への信頼感	1327人	33.9	54.0	10.5	0.5	1.1	79.8	+0.6
診療面全般について	1321人	27.5	58.5	12.5	1.0	0.5	77.7	-0.4

6. サービス体制面の満足度

『サービス体制面全般について』は「非常に満足」の割合が10.6%、「満足」が49.7%で、全体の60.3%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は3.5%。
 インデックスは66.5で、調査病院平均に比べ3.1ポイント低い。

項目別には、『会計の待ち時間』(50.5)の満足度が低く、調査病院平均を大幅に下回る(-9.0)。「不満」と感じている人が27.1%を占める。
 同様に満足度の低い『診察までの待ち時間』(50.8)も、「不満」の割合が28.8%を占める。
 『待ち時間への気配り』(54.1)も、調査病院平均に比べ3.9ポイント満足度が低く、「不満」の割合が17.1%見られる。

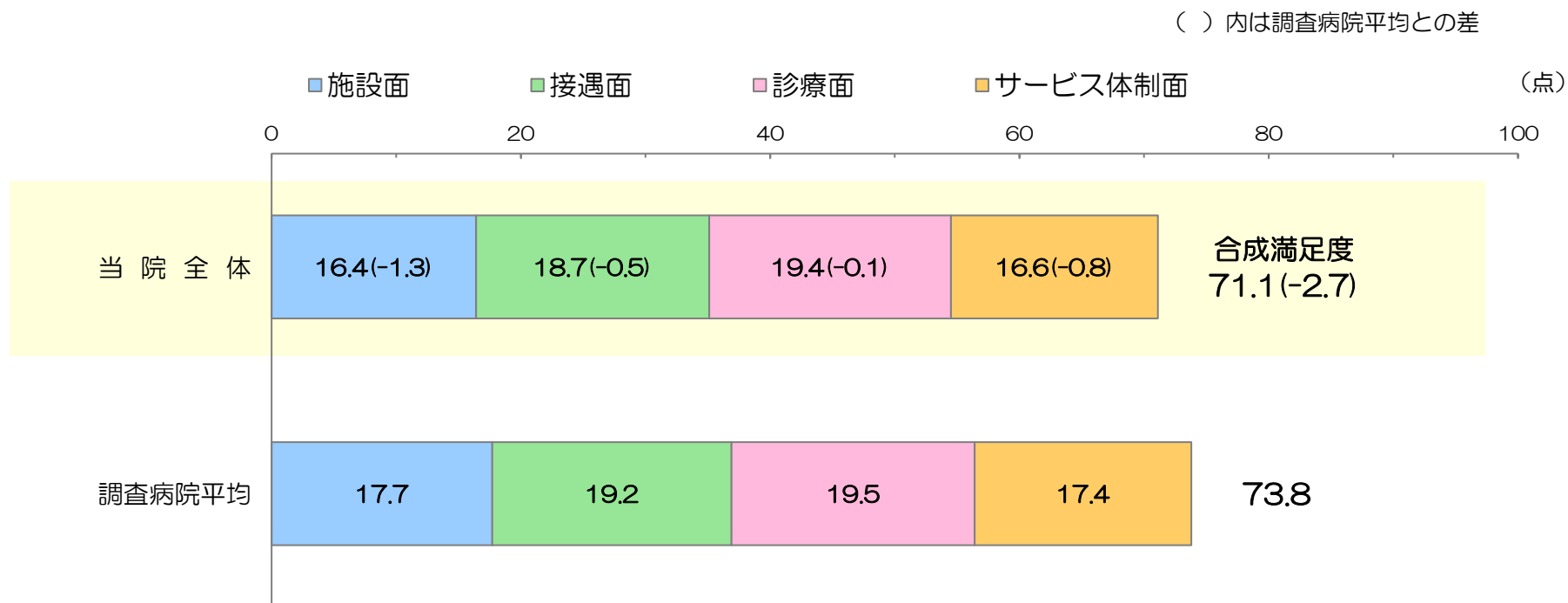
待ち時間関連以外の各項目の満足度は、何れも60台(64.0~69.6)で、調査病院平均を3ポイント前後下回る。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満		
診察までの待ち時間	1347人	5.2	30.1	35.9	20.3	8.5	50.8	-3.5
会計の待ち時間	1333人	4.1	28.4	40.4	19.4	7.7	50.5	-9.0
待ち時間への気配り	1274人	5.3	28.0	49.6	11.8	5.3	54.1	-3.9
安全面への気配り	1254人	8.3	45.5	41.1	4.1	1.0	64.0	-4.5
プライバシーへの気配り	1273人	9.7	49.0	35.7	3.6	2.0	65.2	-3.3
整理整頓や清掃状況	1294人	12.4	57.7	26.6	2.2	1.1	69.6	-4.5
受診手順(来院~会計)のわかりやすさ	1309人	11.8	53.9	28.8	4.3	1.1	67.8	-2.2
職員間の連携の良さ	1226人	11.2	49.2	33.8	3.9	2.0	65.9	-3.0
掲示やパンフレットなどの情報提供	1180人	9.9	44.7	41.1	2.9	1.4	64.7	-2.1
サービス体制面全般について	1236人	10.6	49.7	36.2	2.3	1.2	66.5	-3.1

7. 合成満足度（各全般設問から合成した満足度、算出方法はページ下段参照）

当院の合成満足度は71.1で、調査病院平均に比べ2.7ポイント低い。

合成満足度を構成する要素別には、調査病院平均に比べ「施設面(-1.3)」が特に低く、次いで「サービス体制面(-0.8)」と「接遇面(-0.5)」が低い。
 （「施設面(-1.3)」、「接遇面(-0.5)」、「診療面(-0.1)」、「サービス体制面(-0.8)」）



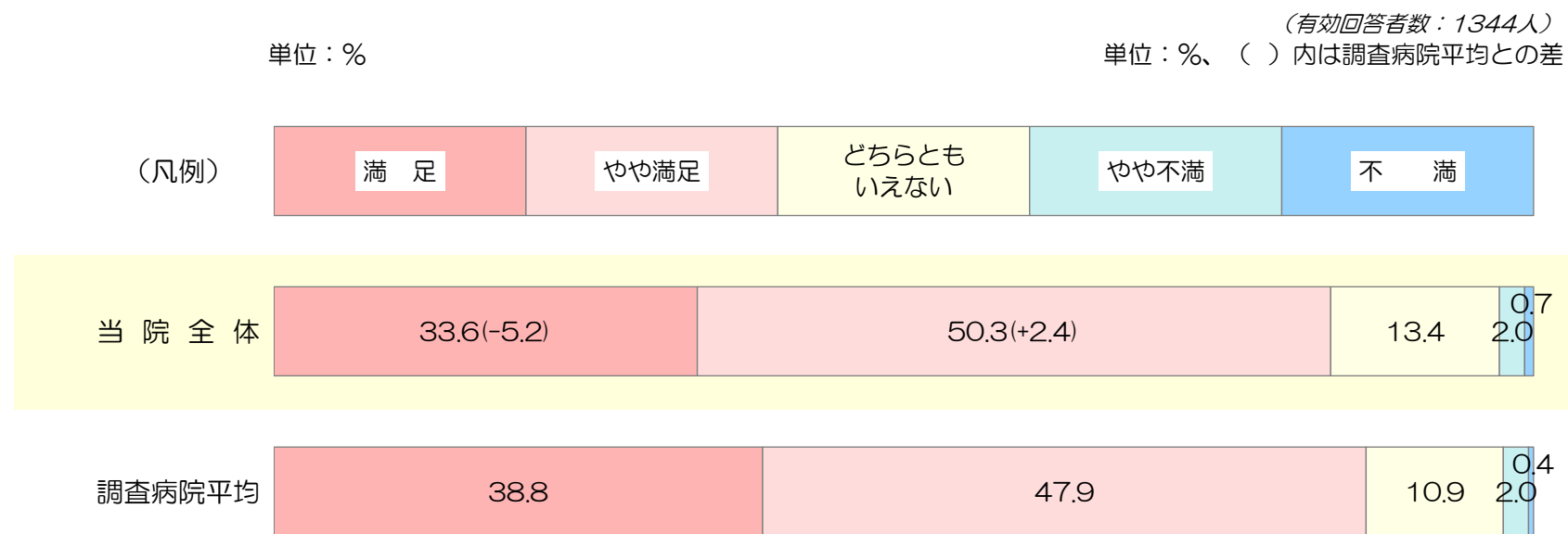
＜合成満足度の算出方法＞

「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

8. 総合的な満足度（日本病院会Q I 設問）

『当院について総合的にはどう思われますか』とお聞きしたところ、
 「満足」が33.6%、「やや満足」が50.3%で、肯定的な評価の割合が83.9%を占める。
 「満足」の割合は、調査病院平均に比べ5.2%低い。
 否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は2.7%で、ほぼ調査病院平均同様(+0.3%)。

日本病院会のQ I プロジェクト参加199病院平均値との比較では、「満足」の割合は13.2%低いが、
 「やや満足」までを含めた割合では、ほぼ同割合(+0.3%)。



2021年度 日本病院会Q I プロジェクト参加199病院平均の患者満足度（外来）との比較

	満足	やや満足	小計（満足+やや満足）
当院全体	33.6%	50.3%	83.9%
QI7°のI外参加199病院平均	46.8%	36.8%	83.6%
差	-13.2%	+13.5%	+0.3%

※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

9. 総合評価点（100点満点式設問）

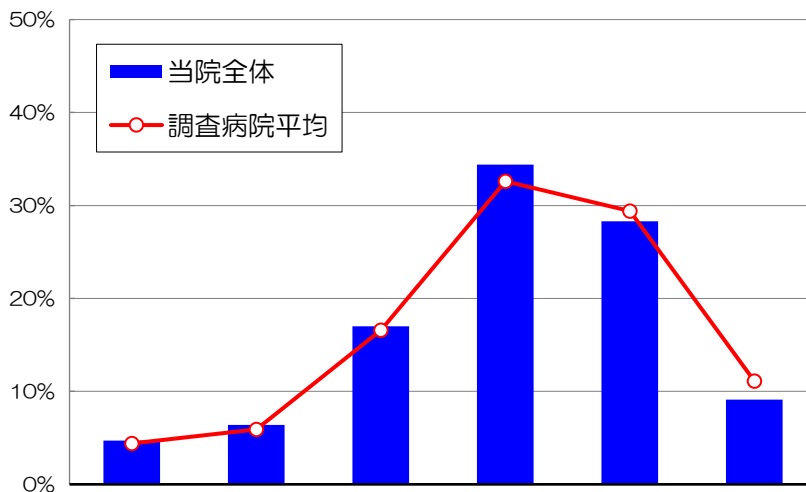
100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は80.6点で、調査病院平均を1.0点下回る。

「76～85点」と答えた人の割合が34.4%を占め、次いで「86～95点」が28.3%、「66～75点」が17.0%。

調査病院平均に比べ、「76～85点」の割合がやや高く(+1.8%)、「96点以上」(-2.0%)と「86～95点」(-1.1%)の割合がやや低い。

総合評価点の回答分布

(有効回答者数：1320人)



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
当院全体	4.7%	6.4%	17.0%	34.4%	28.3%	9.1%	80.6
調査病院平均との差	+0.3%	+0.5%	+0.4%	+1.8%	-1.1%	-2.0%	-1.0

総合評価点と個別満足度との相関係数

2変数間の相関を示す統計学的指標。-1から1の間の値をとり、1に近いほど2変数間に強い正の相関がある。

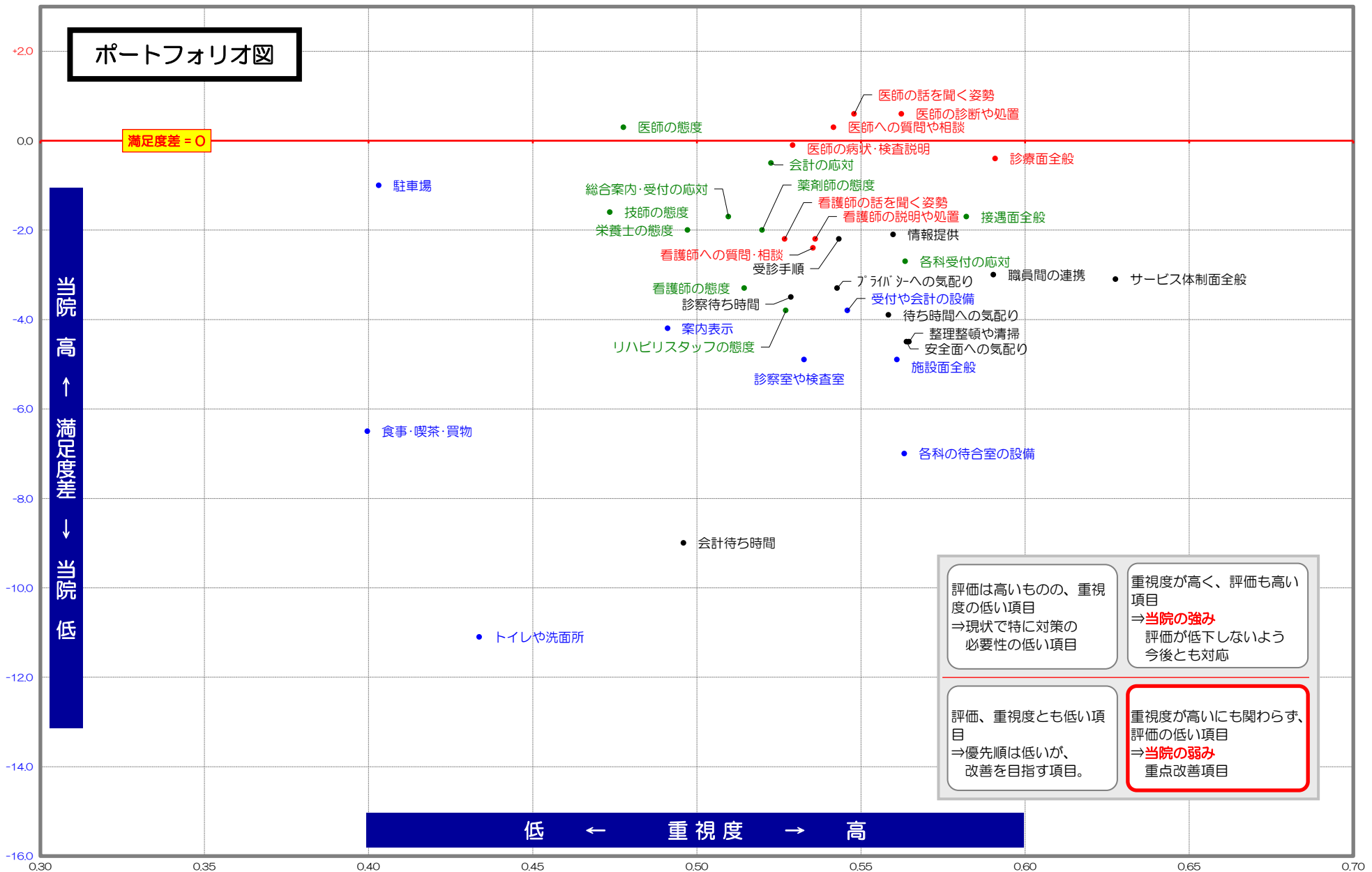
(施設面)	受付や会計の設備	0.55
	各科の待合室の設備	0.56
	診察室や検査室	0.53
	案内表示	0.49
	トイレや洗面所	0.43
	食事・喫茶・買物	0.40
	駐車場	0.40
	施設面全般	0.56
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.51
	会計の対応	0.52
	各科受付の対応	0.56
	看護師の態度	0.51
	医師の態度	0.48
	技師の態度	0.47
	薬剤師の態度	0.52
	リハビリスタッフの態度	0.53
栄養士の態度	0.50	
接遇面全般	0.58	
(診療面)	看護師への質問・相談	0.54
	看護師の話を聞く姿勢	0.53
	看護師の説明や処置	0.54
	医師への質問や相談	0.54
	医師の話を聞く姿勢	0.55
	医師の病状・検査説明	0.53
	医師の診断や処置	0.56
診療面全般	0.59	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.53
	会計待ち時間	0.50
	待ち時間への気配り	0.56
	安全面への気配り	0.56
	プラバナーへの気配り	0.54
	整理整頓や清掃	0.56
	受診手順	0.54
	職員間の連携	0.59
	情報提供	0.56
	サービス体制面全般	0.63

10. 満足度と重視度のポートフォリオ分析

*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用
 *2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連 赤：診療面関連
 緑：接遇面関連 黒：サービス体制面関連

個別評価項目の満足度（*1）と重視度（*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。

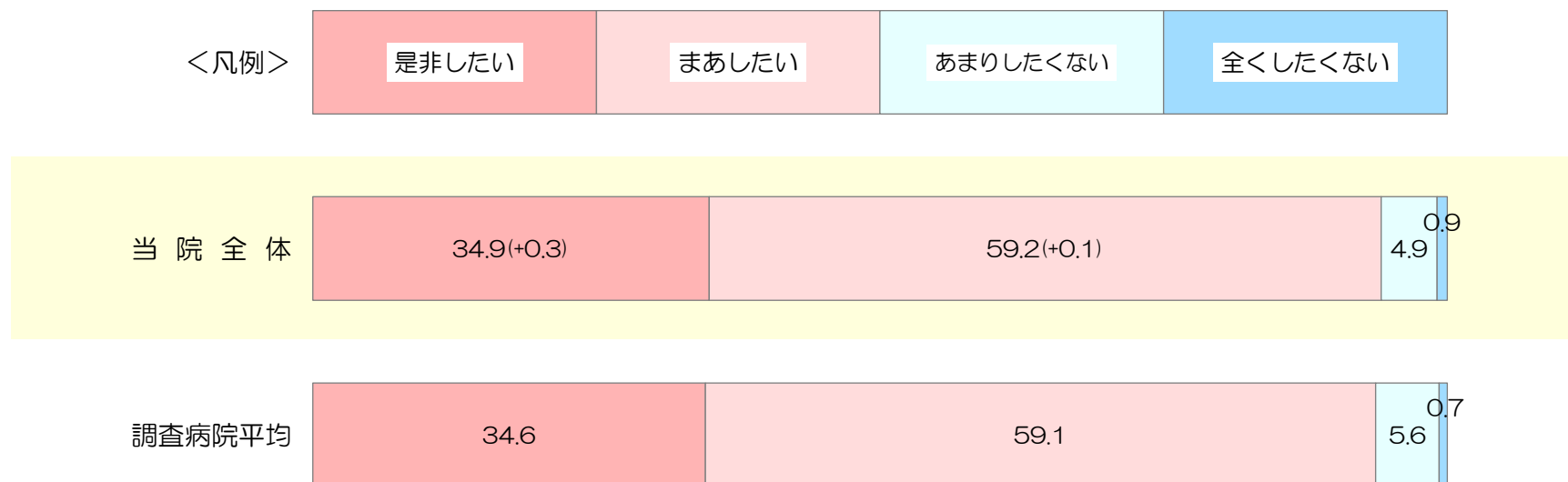


11. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、「是非したい」が34.9%、「まあしたい」が59.2%、「あまりしたくない」が4.9%、「全くしたくない」が0.9%であった。

各割合とも、調査病院平均とあまり大きな差は見られない。

(有効回答者数：1303人)
単位：%、()内は調査病院平均との差



12. 診療科別の調査結果（1/2）

 当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル
 回答者数10人未満の科目

（※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

	回答者 有効回答者数	回答者				施設面の満足度										接遇面の満足度									
		男性比率	平均年齢	予約率	平均診察待ち時間	受付や会計周りの設備や雰囲気	各科の待合室の設備や雰囲気	診察室や検査室の設備や雰囲気	案内表示のわかりやすさ	トイレや洗面所	食事・喫茶・買物施設	駐車場の使いやすさ	施設面全般について	総合案内や受付の対応	会計の対応	各科診療受付の対応	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	※ 薬剤師の言葉遣いや態度	※ リハビリスタッフの言葉遣いや態度	※ 栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について		
当院全体	1443人	42.6%	57.1歳	98.7%	34.6分	70.0	64.1	69.1	66.3	60.6	56.9	60.1	65.6	75.1	74.4	74.3	76.2	80.9	76.5	75.2	73.9	74.6	74.8		
第一内科	28人	57.1%	66.1歳	96.4%	53.8分	70.5	58.9	68.5	67.3	64.3	53.1	61.5	62.5	75.9	76.8	74.1	76.8	77.7	79.6	69.4	66.7	65.6	75.9		
第二内科	74人	38.4%	58.0歳	97.3%	38.6分	69.8	61.8	68.2	66.7	59.6	51.6	61.9	62.9	71.8	72.9	70.0	72.9	78.5	75.0	69.0	69.2	73.5	71.0		
呼吸器・アレルギー内科	19人	57.9%	61.6歳	94.7%	27.4分	72.4	66.7	71.1	61.8	57.9	59.7	56.6	65.3	73.6	73.7	69.7	77.6	81.6	77.9	82.5	70.8	78.6	68.4		
老年病科・循環器内科	62人	49.2%	68.0歳	100.0%	37.9分	71.5	67.5	69.6	67.0	59.9	57.4	60.3	66.5	73.3	73.3	74.6	74.2	81.4	77.7	78.6	75.0	76.9	73.7		
内科	133人	46.2%	65.4歳	99.2%	45.8分	69.9	62.8	69.0	65.1	58.5	56.5	61.1	65.4	74.4	74.4	73.8	76.2	79.3	76.0	76.7	76.4	76.5	74.8		
小児科	67人	43.3%	10.7歳	97.0%	26.7分	71.2	69.7	69.6	68.9	60.8	64.4	58.7	67.8	75.4	74.2	75.8	75.4	81.5	77.2	79.0	76.1	77.1	76.2		
精神科	43人	30.2%	43.8歳	100.0%	20.3分	70.2	64.6	71.2	61.9	62.2	64.5	56.6	63.8	75.0	75.0	76.8	77.5	79.2	76.4	67.6	71.9	69.2	75.6		
皮膚科	100人	48.0%	56.2歳	98.0%	33.5分	63.6	62.6	66.3	61.8	59.3	47.5	56.9	62.2	70.3	72.0	71.2	73.4	77.7	73.1	70.4	70.0	67.9	71.8		
放射線診断科・放射線治療科	16人	56.3%	60.1歳	100.0%	14.3分	76.6	66.1	69.6	70.0	63.3	68.2	75.0	69.2	82.8	81.7	81.7	83.3	82.1	85.0	80.0	75.0	75.0	81.7		
外科	83人	48.2%	59.2歳	98.8%	35.4分	72.1	66.9	72.7	68.8	62.7	61.2	65.4	69.9	74.7	76.0	75.3	76.9	84.7	77.5	73.6	70.2	73.9	76.0		
心臓血管外科	8人	87.5%	78.6歳	100.0%	41.9分	75.0	66.7	70.8	66.7	65.0	55.0	54.2	62.5	75.0	71.4	71.4	75.0	75.0	70.8	62.5	62.5	62.5	70.8		
麻酔科	3人	100.0%	75.3歳	100.0%	21.7分	66.7	58.3	58.3	58.3	58.3	50.0	62.5	58.3	50.0	50.0	58.3	58.3	58.3	50.0	50.0	25.0	25.0	58.3		
産科婦人科	110人	0.0%	46.2歳	99.1%	29.0分	70.4	62.4	67.9	67.5	58.9	60.4	57.2	65.5	78.2	78.0	74.8	77.7	82.5	78.1	74.2	75.0	69.7	77.8		
整形外科	78人	40.3%	57.3歳	98.7%	30.5分	71.6	67.9	70.6	67.2	57.4	56.3	52.2	66.4	77.0	74.0	75.3	76.4	81.3	76.7	76.1	76.0	77.4	74.7		
眼科	103人	45.6%	58.6歳	99.0%	43.7分	71.2	64.5	70.2	68.5	65.6	58.6	62.1	67.9	75.8	74.7	74.2	77.5	80.9	77.1	75.7	76.2	78.1	76.7		
耳鼻咽喉科	64人	59.4%	50.1歳	100.0%	32.1分	73.8	66.5	71.1	69.1	61.6	60.8	61.2	68.6	77.5	76.7	76.3	78.1	81.3	76.9	72.5	70.8	69.1	75.9		
脳神経外科	31人	38.7%	56.5歳	100.0%	31.8分	65.5	65.5	68.1	61.2	59.3	48.8	56.5	70.0	77.7	73.3	79.3	80.2	83.6	77.8	75.0	71.9	82.1	75.0		
泌尿器科	97人	78.7%	71.3歳	99.0%	43.7分	68.0	60.4	66.2	69.5	61.6	56.9	64.6	64.0	76.2	75.3	73.8	75.9	80.2	74.1	79.2	78.8	78.3	73.5		
歯科口腔外科	53人	56.6%	54.2歳	96.2%	19.7分	70.7	67.2	68.6	64.7	62.2	61.8	62.0	64.8	77.0	75.5	77.5	79.4	81.5	78.0	77.5	71.4	71.4	76.6		
総合診療部	14人	50.0%	60.1歳	100.0%	24.6分	67.9	64.3	69.6	64.3	50.0	60.0	51.9	62.5	71.2	69.6	71.4	76.8	85.7	75.0	68.8	66.7	62.5	73.2		
形成外科	5人	40.0%	58.6歳	100.0%	18.0分	65.0	68.8	68.8	68.8	62.5	58.3	56.3	62.5	75.0	75.0	75.0	68.8	81.3	66.7	75.0	50.0	75.0	75.0		
救急科	2人	100.0%	52.0歳	100.0%	8.5分	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
脳神経内科	33人	33.3%	53.4歳	100.0%	12.3分	66.7	62.9	65.9	60.9	53.8	50.9	57.8	60.2	74.2	69.7	73.4	74.2	81.1	74.1	75.0	71.9	67.9	71.1		
乳腺センター	76人	0.0%	61.3歳	98.6%	34.8分	69.5	56.9	66.3	63.4	57.2	52.8	58.7	62.3	72.8	72.2	72.2	74.0	83.7	75.0	76.7	76.5	75.0	73.6		
緩和医療科	2人	0.0%	67.0歳	100.0%	0.0分	75.0	75.0	75.0	50.0	37.5	37.5	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	25.0	62.5	75.0	75.0	75.0	75.0	62.5		
呼吸器外科	13人	50.0%	66.9歳	100.0%	55.8分	76.9	69.2	77.1	66.7	72.9	62.5	75.0	75.0	88.5	86.5	84.6	86.5	86.5	87.5	81.3	75.0	93.8	87.5		
血液内科	13人	23.1%	67.7歳	100.0%	60.2分	69.2	61.5	73.1	73.1	59.6	46.2	58.3	64.6	76.9	75.0	73.1	76.9	76.9	75.0	68.8	25.0	100.0	75.0		
腫瘍内科	4人	75.0%	52.8歳	100.0%	52.5分	62.5	50.0	62.5	50.0	43.8	25.0	37.5	43.8	68.8	62.5	56.3	68.8	68.8	68.8	62.5	62.5	50.0	68.8		
リハビリテーション科	3人	66.7%	32.3歳	100.0%	7.5分	91.7	66.7	83.3	83.3	83.3	75.0	75.0	83.3	75.0	75.0	87.5	91.7	91.7	83.3	87.5	100.0	-	83.3		
複数回答	54人	38.9%	61.5歳	100.0%	35.5分	69.2	65.2	70.3	67.2	63.9	54.3	60.5	66.3	74.0	74.1	73.6	74.5	81.0	77.5	79.0	75.0	77.0	73.0		
その他・不明	52人	52.9%	66.4歳	98.0%	30.0分	69.8	64.9	68.5	67.6	64.4	57.7	60.5	68.3	75.0	71.3	75.0	76.6	81.1	76.1	75.0	76.8	76.8	77.8		

12. 診療科別の調査結果 (2/2)

当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル
 回答者数10人未満の科目

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

診療面の満足度

サービス体制面の満足度

総合的な評価

	有効回答者数	診療面の満足度								サービス体制面の満足度								総合的な評価					
		看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話や相談の姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話や相談の姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	診察までの待ち時間	会計の待ち時間	待ち時間への気配り	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	整理整頓や清掃状況	受診手順(来院/会計)のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	1443人	74.1	75.3	75.2	78.9	79.8	78.9	79.8	77.7	50.8	50.5	54.1	64.0	65.2	69.6	67.8	65.9	64.7	66.5	71.1	33.6%	80.6	34.9%
第一内科	28人	71.3	74.1	72.2	72.3	69.4	71.4	74.0	72.2	38.5	45.2	48.1	59.6	63.5	66.3	63.5	62.5	64.4	63.5	68.6	37.0%	76.6	25.9%
第二内科	74人	71.1	72.3	72.9	76.1	77.1	75.4	77.5	77.1	44.4	47.9	48.9	60.1	60.8	66.9	65.4	63.8	59.9	62.3	68.3	29.2%	77.7	32.9%
呼吸器・アレルギー内科	19人	65.3	68.1	68.1	80.3	80.3	75.0	78.9	76.4	46.1	52.8	52.6	61.1	62.5	66.7	63.9	61.1	60.9	63.9	68.5	42.1%	78.8	36.8%
老年病科・循環器内科	62人	72.7	74.1	73.1	79.4	81.1	80.2	81.0	76.7	53.8	53.9	52.7	65.8	65.1	68.6	64.5	62.9	60.9	64.7	70.4	39.0%	81.1	39.3%
内科	133人	70.4	73.7	74.8	77.4	77.0	77.0	77.4	74.8	46.6	51.2	55.1	65.4	65.0	69.1	68.1	64.5	63.4	65.6	70.1	29.4%	79.8	26.7%
小児科	67人	75.0	76.6	76.6	81.8	84.2	82.7	81.7	80.2	55.4	52.7	55.4	67.6	70.9	73.4	70.0	69.1	67.7	69.4	73.4	34.8%	82.6	34.4%
精神科	43人	71.3	75.0	75.8	75.6	80.0	76.2	78.0	75.0	51.8	44.6	50.0	60.3	61.9	69.4	65.2	63.8	64.7	66.4	70.2	26.2%	78.8	35.0%
皮膚科	100人	71.5	71.4	73.4	78.7	79.4	76.4	77.8	75.3	46.4	44.5	49.1	59.0	62.4	66.1	65.2	64.6	59.7	62.3	67.9	25.8%	78.7	29.5%
放射線診断科・放射線治療科	16人	83.3	80.0	80.0	80.8	80.4	78.6	82.1	80.4	62.5	51.7	61.7	73.3	73.3	76.7	71.7	71.4	73.1	71.7	75.7	37.5%	84.9	50.0%
外科	83人	77.1	78.9	78.7	83.2	83.9	83.2	83.2	81.3	54.7	56.5	56.8	65.3	66.0	71.4	69.9	67.0	64.2	66.4	73.4	53.4%	83.0	40.5%
心臓血管外科	8人	78.1	75.0	75.0	85.7	85.7	85.7	85.7	82.1	53.1	46.4	45.8	70.8	67.9	71.4	70.8	70.8	70.8	70.8	71.5	75.0%	84.4	37.5%
麻酔科	3人	50.0	50.0	50.0	66.7	50.0	50.0	41.7	41.7	58.3	41.7	41.7	50.0	50.0	66.7	58.3	62.5	-	25.0	45.9	33.3%	66.7	33.3%
産科婦人科	110人	76.0	76.7	76.4	79.8	80.5	80.8	81.6	80.2	47.7	46.8	54.0	65.0	67.5	71.1	70.3	67.0	66.8	69.0	73.1	28.0%	80.5	34.6%
整形外科	78人	75.0	75.0	73.5	79.5	79.8	78.5	78.4	76.0	51.7	50.7	57.1	64.6	67.2	66.8	67.4	66.5	64.5	67.5	71.2	24.7%	81.5	38.6%
眼科	103人	77.4	79.2	78.3	81.7	82.1	81.3	82.1	80.4	48.3	51.1	55.5	66.9	69.4	70.1	70.6	69.9	68.1	70.8	74.0	34.4%	81.6	38.6%
耳鼻咽喉科	64人	77.6	77.6	78.5	81.3	81.7	80.1	81.4	78.9	53.0	54.7	56.5	65.2	67.5	73.2	73.2	70.6	66.3	69.8	73.4	37.5%	83.1	39.3%
脳神経外科	31人	76.9	78.8	77.9	78.7	81.3	80.4	80.4	79.5	59.8	54.5	57.4	66.3	64.3	74.0	61.1	63.0	61.5	63.0	72.0	39.3%	80.3	39.3%
泌尿器科	97人	76.9	75.6	76.5	79.9	79.9	80.9	81.5	79.5	49.4	50.9	58.3	63.6	64.8	69.9	67.7	68.8	67.6	68.9	71.5	34.5%	82.8	38.0%
歯科口腔外科	53人	76.0	77.5	76.0	74.5	78.6	77.5	79.7	77.5	62.5	58.2	59.5	67.6	66.8	71.5	66.8	67.8	67.6	69.6	72.2	32.0%	81.4	35.3%
総合診療部	14人	75.0	77.1	75.0	80.4	80.4	78.8	78.6	80.8	48.2	44.2	50.0	57.1	60.7	67.9	69.2	60.4	60.4	61.5	69.5	35.7%	77.4	38.5%
形成外科	5人	75.0	75.0	75.0	81.3	81.3	75.0	81.3	75.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	62.5	68.8	58.3	62.5	62.5	68.8	75.0%	77.5	75.0%
救急科	2人	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0%	100.0	100.0%
脳神経内科	33人	73.3	73.3	70.8	76.5	78.8	77.3	78.1	75.8	65.6	47.7	51.7	60.8	63.7	68.0	68.0	62.5	62.9	61.3	67.0	21.2%	79.0	18.8%
乳腺センター	76人	71.5	72.2	71.1	78.1	79.2	80.0	83.0	77.8	51.1	50.4	54.3	62.3	59.5	66.1	64.7	64.0	65.6	65.9	70.0	39.1%	80.3	42.3%
緩和医療科	2人	50.0	25.0	25.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	62.5	50.0	50.0	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5	50.0	62.5	68.8	50.0%	85.0	0.0%
呼吸器外科	13人	77.1	81.3	84.1	86.5	88.5	86.5	84.6	84.6	57.7	59.6	62.5	70.8	71.2	75.0	75.0	75.0	75.0	71.2	79.7	58.3%	87.2	30.8%
血液内科	13人	75.0	75.0	70.8	73.1	76.9	71.2	73.1	75.0	42.3	48.1	46.2	59.6	56.3	71.2	72.9	62.5	71.2	71.2	71.5	7.7%	77.3	23.1%
腫瘍内科	4人	68.8	75.0	75.0	68.8	68.8	75.0	62.5	62.5	18.8	18.8	12.5	56.3	62.5	62.5	56.3	43.8	56.3	50.0	56.2	0.0%	67.0	0.0%
リハビリテーション科	3人	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	75.0	58.3	50.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	83.3	33.3%	91.7	66.7%
複数回答	54人	71.0	73.5	74.5	78.7	80.1	79.3	79.2	77.9	48.1	51.4	51.0	62.2	64.8	70.3	67.0	62.8	59.7	62.2	70.0	35.3%	80.0	36.0%
その他・不明	52人	76.8	76.2	76.8	76.8	74.4	73.8	75.6	76.2	52.8	47.7	55.5	63.1	64.5	70.5	67.1	64.9	65.7	67.1	72.4	32.6%	80.1	29.3%

IV.クロス集計表

		(記載ページ)			(記載ページ)
	性別 -----	集計表1	診療面の満足度	看護師への質問や相談のしやすさ ----	集計表11
	年齢 -----	//		看護師の患者の話を聞く姿勢 -----	//
	診療科 -----	集計表2		看護師の説明や処置 -----	//
	予約有無 -----	集計表3		医師への質問や相談のしやすさ ----	集計表12
	診察待ち時間 -----	//		医師の患者の話を聞く姿勢 -----	//
	選択理由(複数回答) -----	集計表4		医師からの病状や検査結果の説明 ----	//
施設面の満足度	受付や会計周りの設備や雰囲気 -----	集計表5	医師の診断や処置への信頼感 -----	集計表13	
	各科の待合室の設備や雰囲気 -----	//	診療面全般について -----	//	
	診察室や検査室の設備や雰囲気 -----	//			
	案内表示のわかりやすさ -----	集計表6	サービス体制面の満足度	診察までの待ち時間 -----	集計表13
	トイレや洗面所 -----	//		会計の待ち時間 -----	集計表14
	食事・喫茶・買物施設 -----	//		待ち時間への気配り -----	//
駐車場の使いやすさ -----	集計表7	安全面への気配り -----		//	
施設面全般について -----	//	プライバシーへの気配り -----		集計表15	
				整理整頓や清掃状況 -----	//
接遇面の満足度	総合案内や受付の対応 -----	集計表7	受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	//	
	会計の対応 -----	集計表8	職員間の連携の良さ -----	集計表16	
	各科診療受付の対応 -----	//	掲示やパンフレットなどの情報提供 --	//	
	看護師の言葉遣いや態度 -----	//	サービス体制面全般について -----	//	
	医師の言葉遣いや態度 -----	集計表9			
	検査・放射線技師の言葉遣いや態度 ---	//	合成満足度 -----	集計表17	
	薬剤師の言葉遣いや態度 -----	//	総合的な満足度 -----	//	
	リハビリスタッフの言葉遣いや態度 --	集計表10	総合評価点 -----	//	
	栄養士の言葉遣いや態度 -----	//	紹介・推薦意向 -----	集計表18	
	接遇面全般について -----	//			

クロス集計表

全体		有効回答者数
分析軸		
全体 当院全体		1443人
性別	男 女	611人 822人
年齢	0～9歳 10～19歳 20～29歳 30～39歳 40～49歳 50～59歳 60～69歳 70～79歳 80歳以上	57人 80人 49人 95人 160人 196人 275人 355人 158人
科目	第一内科 第二内科 呼吸器・アレルギー内科 老年病科・循環器内科 内科 小児科 精神科 皮膚科 放射線診断科・放射線治療科 外科 心臓血管外科 麻酔科 産科婦人科 整形外科 眼科 耳鼻咽喉科 脳神経外科 泌尿器科 歯科口腔外科 総合診療部 形成外科 救急科 脳神経内科 乳腺センター 緩和医療科 呼吸器外科 血液内科 腫瘍内科 リハビリテーション科 複数回答 その他・不明	28人 74人 19人 62人 133人 67人 43人 100人 16人 83人 8人 3人 110人 78人 103人 64人 31人 97人 53人 14人 5人 2人 33人 76人 2人 13人 13人 4人 3人 54人 52人

性別		
有効回答者数	男	女
1433人	42.6%	57.4%
611人	100.0%	0.0%
822人	0.0%	100.0%
57人	54.4%	45.6%
80人	45.0%	55.0%
49人	28.6%	71.4%
95人	21.1%	78.9%
160人	29.4%	70.6%
196人	38.5%	61.5%
275人	49.8%	50.2%
352人	50.0%	50.0%
155人	47.1%	52.9%
28人	57.1%	42.9%
73人	38.4%	61.6%
19人	57.9%	42.1%
61人	49.2%	50.8%
132人	46.2%	53.8%
67人	43.3%	56.7%
43人	30.2%	69.8%
100人	48.0%	52.0%
16人	56.3%	43.8%
83人	48.2%	51.8%
8人	87.5%	12.5%
3人	100.0%	0.0%
110人	0.0%	100.0%
77人	40.3%	59.7%
103人	45.6%	54.4%
64人	59.4%	40.6%
31人	38.7%	61.3%
94人	78.7%	21.3%
53人	56.6%	43.4%
14人	50.0%	50.0%
5人	40.0%	60.0%
2人	100.0%	0.0%
33人	33.3%	66.7%
75人	0.0%	100.0%
2人	0.0%	100.0%
12人	50.0%	50.0%
13人	23.1%	76.9%
4人	75.0%	25.0%
3人	66.7%	33.3%
54人	38.9%	61.1%
51人	52.9%	47.1%

年齢										
有効回答者数	9歳以下	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	平均(歳)
1425人	4.0%	5.6%	3.4%	6.7%	11.2%	13.8%	19.3%	24.9%	11.1%	57.1
608人	5.1%	5.9%	2.3%	3.3%	7.7%	12.3%	22.4%	28.9%	12.0%	59.2
808人	3.2%	5.4%	4.3%	9.3%	14.0%	14.9%	17.0%	21.8%	10.1%	55.3
57人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.6
80人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6
49人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.6
95人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.8
160人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.7
196人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.5
275人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	64.9
355人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	74.1
158人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	84.3
28人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	17.9%	25.0%	35.7%	10.7%	66.1
74人	0.0%	1.4%	8.1%	6.8%	14.9%	17.6%	21.6%	20.3%	9.5%	58.0
18人	5.6%	0.0%	0.0%	5.6%	11.1%	16.7%	5.6%	55.6%	0.0%	61.6
62人	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	9.7%	9.7%	30.6%	24.2%	24.2%	68.0
133人	0.0%	0.8%	1.5%	5.3%	6.0%	16.5%	22.6%	33.8%	13.5%	65.4
61人	41.0%	57.4%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7
43人	4.7%	11.6%	11.6%	9.3%	20.9%	18.6%	9.3%	7.0%	7.0%	43.8
99人	3.0%	4.0%	4.0%	7.1%	14.1%	18.2%	18.2%	22.2%	9.1%	56.2
16人	0.0%	6.3%	6.3%	0.0%	6.3%	31.3%	6.3%	37.5%	6.3%	60.1
82人	11.0%	2.4%	0.0%	3.7%	1.2%	13.4%	25.6%	36.6%	6.1%	59.2
8人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	37.5%	78.6
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	75.3
110人	0.0%	1.8%	9.1%	23.6%	31.8%	13.6%	9.1%	10.0%	0.9%	46.2
77人	1.3%	6.5%	3.9%	9.1%	7.8%	19.5%	19.5%	19.5%	13.0%	57.3
102人	7.8%	5.9%	1.0%	3.9%	5.9%	12.7%	18.6%	32.4%	11.8%	58.6
63人	7.9%	14.3%	4.8%	4.8%	11.1%	14.3%	4.8%	28.6%	9.5%	50.1
31人	0.0%	3.2%	3.2%	22.6%	12.9%	9.7%	9.7%	29.0%	9.7%	56.5
96人	0.0%	0.0%	2.1%	1.0%	3.1%	5.2%	26.0%	35.4%	27.1%	71.3
53人	1.9%	5.7%	7.5%	7.5%	15.1%	13.2%	20.8%	22.6%	5.7%	54.2
14人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	35.7%	0.0%	21.4%	60.1
5人	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	40.0%	0.0%	58.6
2人	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	52.0
33人	0.0%	0.0%	12.1%	15.2%	21.2%	12.1%	9.1%	24.2%	6.1%	53.4
76人	0.0%	0.0%	0.0%	6.6%	14.5%	21.1%	27.6%	19.7%	10.5%	61.3
2人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	67.0
13人	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	30.8%	46.2%	7.7%	66.9
13人	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	7.7%	38.5%	7.7%	30.8%	67.7
4人	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	52.8
3人	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	32.3
54人	1.9%	1.9%	0.0%	7.4%	16.7%	11.1%	24.1%	24.1%	13.0%	61.5
47人	0.0%	2.1%	2.1%	0.0%	6.4%	10.6%	31.9%	31.9%	14.9%	66.4

クロス集計表

診療科

分析軸	有効回答者数	第一内科	第二内科	呼吸器・アレルギー内科	老年病科・循環器内科	内科	小児科	精神科	皮膚科	放射線診断科・放射線治療科	外科	心臓血管外科	麻酔科	産科婦人科	整形外科	眼科	耳鼻咽喉科	脳神経外科	泌尿器科	歯科口腔外科	総合診療部	形成外科	救急科	脳神経内科	乳腺センター	緩和医療科	呼吸器外科	血液内科	腫瘍内科	リハビリテーション科	複数回答	その他・不明		
全体	当院全体	1443人	1.9%	5.1%	1.3%	4.3%	9.2%	4.6%	3.0%	6.9%	1.1%	5.8%	0.6%	0.2%	7.6%	5.4%	7.1%	4.4%	2.1%	6.7%	3.7%	1.0%	0.3%	0.1%	2.3%	5.3%	0.1%	0.9%	0.9%	0.3%	0.2%	3.7%	3.6%	
性別	男	611人	2.6%	4.6%	1.8%	4.9%	10.0%	4.7%	2.1%	7.9%	1.5%	6.5%	1.1%	0.5%	0.0%	5.1%	7.7%	6.2%	2.0%	12.1%	4.9%	1.1%	0.3%	0.3%	1.8%	0.0%	0.0%	1.0%	0.5%	0.5%	0.3%	3.4%	4.4%	
	女	822人	1.5%	5.5%	1.0%	3.8%	8.6%	4.6%	3.6%	6.3%	0.9%	5.2%	0.1%	0.0%	13.4%	5.6%	6.8%	3.2%	2.3%	2.4%	2.8%	0.9%	0.4%	0.0%	2.7%	9.1%	0.2%	0.7%	1.2%	0.1%	4.0%	2.9%		
年齢	0～9歳	57人	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	43.9%	3.5%	5.3%	0.0%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	14.0%	8.8%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	1.8%	0.0%		
	10～19歳	80人	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	43.8%	6.3%	5.0%	1.3%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%	6.3%	7.5%	11.3%	1.3%	0.0%	3.8%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%	1.3%	
	20～29歳	49人	0.0%	12.2%	0.0%	0.0%	4.1%	2.0%	10.2%	8.2%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.4%	6.1%	2.0%	6.1%	2.0%	4.1%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%		
	30～39歳	95人	0.0%	5.3%	1.1%	1.1%	7.4%	0.0%	4.2%	7.4%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	27.4%	7.4%	4.2%	3.2%	7.4%	1.1%	4.2%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%		
	40～49歳	160人	1.9%	6.9%	1.3%	3.8%	5.0%	0.0%	5.6%	8.8%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	21.9%	3.8%	3.8%	4.4%	2.5%	1.9%	5.0%	2.5%	0.0%	0.0%	4.4%	6.9%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	5.6%	1.9%	
	50～59歳	196人	2.6%	6.6%	1.5%	3.1%	11.2%	0.0%	4.1%	9.2%	2.6%	5.6%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	6.6%	4.6%	1.5%	2.6%	3.6%	1.0%	0.0%	2.0%	8.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	3.1%	2.6%			
	60～69歳	275人	2.5%	5.8%	0.4%	6.9%	10.9%	0.0%	1.5%	6.5%	0.4%	7.6%	0.7%	0.0%	3.6%	5.5%	6.9%	1.1%	1.1%	9.1%	4.0%	1.8%	0.7%	0.0%	1.1%	7.6%	0.0%	1.5%	1.8%	0.7%	0.0%	4.7%	5.5%	
	70～79歳	355人	2.8%	4.2%	2.8%	4.2%	12.7%	0.0%	0.8%	6.2%	1.7%	8.5%	0.8%	0.8%	3.1%	4.2%	9.3%	5.1%	2.5%	9.6%	3.4%	0.0%	0.6%	0.0%	2.3%	4.2%	0.3%	1.7%	0.3%	0.0%	3.7%	4.2%		
	80歳以上	158人	1.9%	4.4%	0.0%	9.5%	11.4%	0.0%	1.9%	5.7%	0.6%	3.2%	1.9%	0.0%	0.6%	6.3%	7.6%	3.8%	1.9%	16.5%	1.9%	1.9%	0.0%	0.6%	1.3%	5.1%	0.0%	0.6%	2.5%	0.0%	4.4%	4.4%		
科目	第一内科	28人	100.0%	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%	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%	
	第二内科	74人	0.0%	100.0%	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%	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%
	呼吸器・アレルギー内科	19人	0.0%	0.0%	100.0%	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%	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%
	老年病科・循環器内科	62人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	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%
	内科	133人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	小児科	67人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	精神科	43人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	皮膚科	100人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	放射線診断科・放射線治療科	16人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外科	83人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	心臓血管外科	8人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	麻酔科	3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	産科婦人科	110人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	整形外科	78人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	眼科	103人	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%	100.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	耳鼻咽喉科	64人	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%	100.0%	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%	0.0%	0.0%
	脳神経外科	31人	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%	100.0%	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%	0.0%
	泌尿器科	97人	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%	0.0%	100.0%	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%
	歯科口腔外科	53人	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%	0.0%	0.0%	100.0%	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%
	総合診療部	14人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	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%
	形成外科	5人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	救急科	2人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	脳神経内科	33人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	乳腺センター	76人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	緩和医療科	2人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	呼吸器外科	13人	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0				

クロス集計表

予約有無

分析軸	有効回答者数	予約あり	予約なし
全体 当院全体	1435人	98.7%	1.3%
性別 男	611人	98.4%	1.6%
女	814人	99.0%	1.0%
年齢 0～9歳	57人	100.0%	0.0%
10～19歳	80人	98.8%	1.3%
20～29歳	49人	98.0%	2.0%
30～39歳	94人	97.9%	2.1%
40～49歳	159人	99.4%	0.6%
50～59歳	196人	98.5%	1.5%
60～69歳	273人	99.6%	0.4%
70～79歳	352人	98.9%	1.1%
80歳以上	158人	97.5%	2.5%
科目 第一内科	28人	96.4%	3.6%
第二内科	74人	97.3%	2.7%
呼吸器・アレルギー内科	19人	94.7%	5.3%
老年病科・循環器内科	62人	100.0%	0.0%
内科	132人	99.2%	0.8%
小児科	67人	97.0%	3.0%
精神科	43人	100.0%	0.0%
皮膚科	100人	98.0%	2.0%
放射線診断科・放射線治療科	16人	100.0%	0.0%
外科	83人	98.8%	1.2%
心臓血管外科	8人	100.0%	0.0%
麻酔科	3人	100.0%	0.0%
産科婦人科	109人	99.1%	0.9%
整形外科	76人	98.7%	1.3%
眼科	103人	99.0%	1.0%
耳鼻咽喉科	64人	100.0%	0.0%
脳神経外科	31人	100.0%	0.0%
泌尿器科	97人	99.0%	1.0%
歯科口腔外科	53人	96.2%	3.8%
総合診療部	14人	100.0%	0.0%
形成外科	5人	100.0%	0.0%
救急科	2人	100.0%	0.0%
脳神経内科	33人	100.0%	0.0%
乳腺センター	74人	98.6%	1.4%
緩和医療科	2人	100.0%	0.0%
呼吸器外科	13人	100.0%	0.0%
血液内科	13人	100.0%	0.0%
腫瘍内科	4人	100.0%	0.0%
リハビリテーション科	3人	100.0%	0.0%
複数回答	54人	100.0%	0.0%
その他・不明	50人	98.0%	2.0%

診察待ち時間

有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～90分	91分以上	平均（分）
1373人	27.5%	16.9%	20.0%	7.7%	5.5%	11.3%	6.4%	4.7%	34.6
587人	27.1%	17.4%	18.9%	8.7%	4.9%	11.2%	5.5%	6.3%	35.9
776人	28.2%	16.2%	21.1%	7.0%	5.8%	11.2%	7.1%	3.4%	33.5
55人	32.7%	18.2%	29.1%	7.3%	3.6%	5.5%	3.6%	0.0%	24.0
80人	30.0%	16.3%	15.0%	8.8%	5.0%	11.3%	8.8%	5.0%	34.7
47人	19.1%	17.0%	21.3%	8.5%	2.1%	12.8%	10.6%	8.5%	41.2
93人	34.4%	19.4%	17.2%	5.4%	5.4%	8.6%	4.3%	5.4%	30.8
153人	34.6%	19.6%	18.3%	7.2%	3.9%	10.5%	3.9%	2.0%	27.2
188人	31.4%	16.5%	17.0%	8.0%	5.3%	10.1%	6.9%	4.8%	33.2
270人	24.4%	17.8%	17.8%	8.1%	8.5%	11.5%	7.4%	4.4%	36.6
333人	23.4%	13.8%	22.5%	8.1%	6.0%	14.1%	6.6%	5.4%	38.9
138人	23.9%	18.8%	25.4%	8.0%	2.9%	11.6%	3.6%	5.8%	35.0
26人	7.7%	11.5%	23.1%	11.5%	15.4%	15.4%	7.7%	7.7%	53.8
71人	23.9%	14.1%	23.9%	5.6%	2.8%	15.5%	7.0%	7.0%	38.6
19人	36.8%	26.3%	0.0%	15.8%	0.0%	15.8%	5.3%	0.0%	27.4
61人	24.6%	16.4%	18.0%	6.6%	4.9%	16.4%	8.2%	4.9%	37.9
125人	13.6%	17.6%	23.2%	7.2%	5.6%	14.4%	10.4%	8.0%	45.8
65人	38.5%	18.5%	16.9%	7.7%	1.5%	10.8%	3.1%	3.1%	26.7
43人	48.8%	20.9%	16.3%	4.7%	0.0%	2.3%	4.7%	2.3%	20.3
95人	25.3%	24.2%	22.1%	4.2%	5.3%	8.4%	5.3%	5.3%	33.5
16人	56.3%	12.5%	25.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3
78人	25.6%	15.4%	24.4%	6.4%	5.1%	10.3%	7.7%	5.1%	35.4
8人	25.0%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	37.5%	12.5%	0.0%	41.9
3人	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.7
103人	33.0%	14.6%	19.4%	12.6%	2.9%	12.6%	2.9%	1.9%	29.0
75人	24.0%	16.0%	25.3%	5.3%	12.0%	12.0%	5.3%	0.0%	30.5
101人	12.9%	16.8%	19.8%	14.9%	5.9%	12.9%	8.9%	7.9%	43.7
63人	23.8%	30.2%	14.3%	7.9%	6.3%	7.9%	1.6%	7.9%	32.1
30人	23.3%	20.0%	30.0%	10.0%	6.7%	3.3%	3.3%	3.3%	31.8
89人	16.9%	14.6%	15.7%	10.1%	6.7%	19.1%	11.2%	5.6%	43.7
50人	62.0%	10.0%	8.0%	2.0%	2.0%	14.0%	0.0%	2.0%	19.7
14人	28.6%	7.1%	50.0%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	24.6
5人	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	18.0
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.5
33人	66.7%	18.2%	6.1%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3
70人	24.3%	15.7%	15.7%	5.7%	17.1%	10.0%	10.0%	1.4%	34.8
2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0
13人	15.4%	15.4%	15.4%	23.1%	7.7%	0.0%	15.4%	7.7%	55.8
13人	15.4%	7.7%	15.4%	7.7%	7.7%	15.4%	15.4%	15.4%	60.2
4人	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	52.5
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5
48人	27.1%	10.4%	35.4%	4.2%	0.0%	10.4%	8.3%	4.2%	35.5
46人	39.1%	17.4%	19.6%	6.5%	2.2%	2.2%	4.3%	8.7%	30.0

クロス集計表

選択理由(複数回答)

分析軸	有効回答者数	他の医療機関から	医療施設や設備が	良い医師がいるから	言葉遣いや態度など対応が良いから	評判が良いから	待ち時間が少ないから	家族や知人のすすめ	家や勤務先などから近いから	交通の便が良いから	駐車場が使いやすいから	その他
全体 当院全体	1407人	76.7%	20.7%	24.2%	7.6%	5.9%	1.4%	7.5%	7.0%	3.3%	6.0%	8.1%
性別												
男	592人	78.5%	23.0%	23.3%	7.9%	6.6%	2.5%	6.8%	6.6%	2.4%	7.4%	7.8%
女	807人	75.2%	19.2%	24.9%	7.4%	5.5%	0.6%	8.2%	7.2%	4.0%	5.1%	8.4%
年齢												
0～9歳	56人	80.4%	8.9%	17.9%	1.8%	1.8%	0.0%	1.8%	5.4%	0.0%	1.8%	14.3%
10～19歳	78人	76.9%	6.4%	15.4%	2.6%	1.3%	0.0%	2.6%	5.1%	1.3%	0.0%	19.2%
20～29歳	48人	66.7%	16.7%	14.6%	0.0%	2.1%	0.0%	10.4%	12.5%	4.2%	2.1%	12.5%
30～39歳	95人	85.3%	12.6%	11.6%	3.2%	2.1%	0.0%	7.4%	11.6%	1.1%	1.1%	6.3%
40～49歳	157人	74.5%	19.1%	18.5%	7.0%	5.1%	0.0%	11.5%	7.6%	3.2%	3.2%	7.6%
50～59歳	191人	79.1%	17.8%	25.7%	6.3%	3.1%	1.0%	9.9%	5.2%	2.6%	6.8%	8.4%
60～69歳	267人	80.9%	19.1%	24.7%	6.7%	5.2%	1.9%	3.7%	5.6%	3.0%	5.2%	6.4%
70～79歳	343人	72.3%	31.8%	30.6%	11.7%	8.7%	2.6%	7.6%	7.6%	5.2%	10.8%	6.7%
80歳以上	154人	72.7%	22.7%	32.5%	13.0%	12.3%	2.6%	10.4%	7.1%	3.9%	7.8%	6.5%
科目												
第一内科	28人	82.1%	7.1%	25.0%	14.3%	10.7%	3.6%	0.0%	10.7%	3.6%	3.6%	0.0%
第二内科	71人	76.1%	26.8%	28.2%	9.9%	5.6%	1.4%	5.6%	7.0%	2.8%	9.9%	9.9%
呼吸器・アレルギー内科	19人	68.4%	26.3%	21.1%	5.3%	5.3%	0.0%	15.8%	10.5%	5.3%	5.3%	15.8%
老年病科・循環器内科	61人	75.4%	24.6%	26.2%	6.6%	6.6%	3.3%	4.9%	8.2%	0.0%	4.9%	9.8%
内科	129人	77.5%	23.3%	21.7%	8.5%	7.0%	1.6%	9.3%	7.0%	3.1%	7.0%	5.4%
小児科	65人	75.4%	7.7%	15.4%	1.5%	1.5%	0.0%	6.2%	4.6%	0.0%	0.0%	18.5%
精神科	43人	69.8%	20.9%	27.9%	14.0%	9.3%	2.3%	23.3%	11.6%	9.3%	11.6%	14.0%
皮膚科	98人	72.4%	21.4%	20.4%	11.2%	8.2%	1.0%	5.1%	6.1%	2.0%	7.1%	10.2%
放射線診断科・放射線治療科	16人	93.8%	18.8%	18.8%	6.3%	6.3%	0.0%	12.5%	6.3%	6.3%	6.3%	0.0%
外科	81人	82.7%	19.8%	33.3%	3.7%	3.7%	0.0%	4.9%	4.9%	2.5%	6.2%	4.9%
心臓血管外科	8人	87.5%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
麻酔科	3人	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
産科婦人科	107人	77.6%	23.4%	15.9%	4.7%	5.6%	0.0%	9.3%	15.0%	4.7%	4.7%	7.5%
整形外科	76人	72.4%	26.3%	32.9%	10.5%	6.6%	1.3%	18.4%	6.6%	5.3%	7.9%	11.8%
眼科	101人	81.2%	16.8%	17.8%	5.0%	3.0%	1.0%	4.0%	4.0%	3.0%	6.9%	9.9%
耳鼻咽喉科	64人	82.8%	17.2%	23.4%	7.8%	4.7%	1.6%	3.1%	4.7%	3.1%	1.6%	6.3%
脳神経外科	30人	76.7%	13.3%	33.3%	10.0%	3.3%	0.0%	6.7%	3.3%	6.7%	0.0%	16.7%
泌尿器科	93人	81.7%	28.0%	31.2%	10.8%	6.5%	2.2%	3.2%	4.3%	2.2%	7.5%	3.2%
歯科口腔外科	52人	80.8%	13.5%	13.5%	0.0%	3.8%	3.8%	0.0%	3.8%	1.9%	5.8%	3.8%
総合診療部	13人	38.5%	15.4%	30.8%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	15.4%
形成外科	5人	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
救急科	2人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%
脳神経内科	33人	69.7%	24.2%	24.2%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	6.1%	3.0%	6.1%	6.1%
乳腺センター	74人	64.9%	17.6%	44.6%	5.4%	8.1%	0.0%	14.9%	10.8%	4.1%	5.4%	4.1%
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
呼吸器外科	12人	66.7%	25.0%	16.7%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	16.7%	8.3%
血液内科	13人	84.6%	23.1%	15.4%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%
腫瘍内科	4人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
リハビリテーション科	3人	100.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
複数回答	52人	82.7%	21.2%	26.9%	11.5%	5.8%	1.9%	11.5%	5.8%	1.9%	7.7%	7.7%
その他・不明	49人	79.6%	24.5%	12.2%	8.2%	4.1%	4.1%	2.0%	12.2%	4.1%	0.0%	4.1%

クロス集計表

施設面の満足度
受付や会計周りの設備や雰囲気

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1371人	12.5%	61.0%	21.8%	3.4%	1.3%	70.0
性別							
男	580人	13.4%	59.5%	22.2%	3.4%	1.4%	70.1
女	781人	11.8%	62.2%	21.4%	3.3%	1.3%	70.0
年齢							
0～9歳	55人	12.7%	67.3%	18.2%	1.8%	0.0%	72.7
10～19歳	77人	28.6%	42.9%	23.4%	3.9%	1.3%	73.4
20～29歳	47人	29.8%	57.4%	12.8%	0.0%	0.0%	79.3
30～39歳	93人	16.1%	60.2%	16.1%	6.5%	1.1%	71.0
40～49歳	159人	6.9%	67.9%	18.2%	5.0%	1.9%	68.2
50～59歳	192人	16.7%	54.2%	26.0%	2.6%	0.5%	71.0
60～69歳	262人	7.3%	61.8%	26.3%	2.7%	1.9%	67.5
70～79歳	328人	10.4%	64.9%	19.8%	3.7%	1.2%	69.9
80歳以上	140人	12.1%	60.7%	22.9%	2.9%	1.4%	69.8
科目							
第一内科	28人	14.3%	57.1%	25.0%	3.6%	0.0%	70.5
第二内科	72人	13.9%	55.6%	26.4%	4.2%	0.0%	69.8
呼吸器・アレルギー内科	19人	10.5%	68.4%	21.1%	0.0%	0.0%	72.4
老年病科・循環器内科	57人	8.8%	70.2%	19.3%	1.8%	0.0%	71.5
内科	127人	8.7%	66.9%	21.3%	1.6%	1.6%	69.9
小児科	66人	16.7%	56.1%	24.2%	1.5%	1.5%	71.2
精神科	42人	19.0%	52.4%	21.4%	4.8%	2.4%	70.2
皮膚科	94人	8.5%	52.1%	27.7%	8.5%	3.2%	63.6
放射線診断科・放射線治療科	16人	31.3%	43.8%	25.0%	0.0%	0.0%	76.6
外科	77人	11.7%	70.1%	14.3%	2.6%	1.3%	72.1
心臓血管外科	7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
麻酔科	3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
産科婦人科	109人	13.8%	61.5%	18.3%	5.5%	0.9%	70.4
整形外科	73人	17.8%	57.5%	19.2%	4.1%	1.4%	71.6
眼科	93人	11.8%	63.4%	22.6%	2.2%	0.0%	71.2
耳鼻咽喉科	60人	16.7%	65.0%	16.7%	0.0%	1.7%	73.8
脳神経外科	29人	10.3%	51.7%	31.0%	3.4%	3.4%	65.5
泌尿器科	86人	9.3%	62.8%	20.9%	4.7%	2.3%	68.0
歯科口腔外科	52人	13.5%	61.5%	19.2%	5.8%	0.0%	70.7
総合診療部	14人	7.1%	71.4%	14.3%	0.0%	7.1%	67.9
形成外科	5人	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	65.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	9.1%	57.6%	27.3%	3.0%	3.0%	66.7
乳腺センター	73人	8.2%	65.8%	23.3%	1.4%	1.4%	69.5
緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	76.9
血液内科	13人	7.7%	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	69.2
腫瘍内科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
リハビリテーション科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
複数回答	52人	13.5%	53.8%	28.8%	3.8%	0.0%	69.2
その他・不明	48人	10.4%	64.6%	20.8%	2.1%	2.1%	69.8

各科の待合室の設備や雰囲気

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1357人	8.5%	50.9%	31.0%	7.6%	2.0%	64.1
566人	9.2%	49.3%	32.5%	7.2%	1.8%	64.2
781人	8.2%	52.2%	29.7%	7.7%	2.2%	64.1
55人	7.3%	58.2%	30.9%	3.6%	0.0%	67.3
77人	28.6%	29.9%	37.7%	2.6%	1.3%	70.5
48人	18.8%	54.2%	16.7%	10.4%	0.0%	70.3
93人	14.0%	47.3%	24.7%	10.8%	3.2%	64.5
159人	1.9%	59.7%	25.2%	10.1%	3.1%	61.8
188人	11.2%	45.2%	32.4%	10.1%	1.1%	63.8
262人	5.0%	48.1%	37.0%	7.3%	2.7%	61.4
321人	6.2%	55.1%	31.5%	5.6%	1.6%	64.8
136人	8.1%	55.9%	26.5%	7.4%	2.2%	65.1
28人	10.7%	32.1%	42.9%	10.7%	3.6%	58.9
72人	9.7%	44.4%	30.6%	13.9%	1.4%	61.8
18人	11.1%	55.6%	22.2%	11.1%	0.0%	66.7
57人	7.0%	57.9%	33.3%	1.8%	0.0%	67.5
127人	6.3%	54.3%	26.0%	11.0%	2.4%	62.8
66人	18.2%	47.0%	31.8%	1.5%	1.5%	69.7
41人	7.3%	51.2%	36.6%	2.4%	2.4%	64.6
93人	8.6%	46.2%	35.5%	6.5%	3.2%	62.6
14人	7.1%	50.0%	42.9%	0.0%	0.0%	66.1
77人	9.1%	57.1%	27.3%	5.2%	1.3%	66.9
6人	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%	66.7
3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
109人	7.3%	51.4%	26.6%	12.8%	1.8%	62.4
73人	13.7%	52.1%	27.4%	5.5%	1.4%	67.9
93人	7.5%	51.6%	32.3%	8.6%	0.0%	64.5
59人	11.9%	45.8%	39.0%	3.4%	0.0%	66.5
29人	10.3%	51.7%	31.0%	3.4%	3.4%	65.5
84人	4.8%	52.4%	29.8%	6.0%	7.1%	60.4
51人	5.9%	62.7%	25.5%	5.9%	0.0%	67.2
14人	0.0%	71.4%	21.4%	0.0%	7.1%	64.3
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
33人	6.1%	51.5%	33.3%	6.1%	3.0%	62.9
72人	4.2%	45.8%	29.2%	15.3%	5.6%	56.9
2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
13人	7.7%	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	69.2
13人	7.7%	38.5%	46.2%	7.7%	0.0%	61.5
4人	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	50.0
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
51人	9.8%	47.1%	37.3%	5.9%	0.0%	65.2
47人	10.6%	46.8%	34.0%	8.5%	0.0%	64.9

診察室や検査室の設備や雰囲気

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1348人	11.1%	58.7%	26.3%	3.1%	0.8%	69.1
563人	10.5%	58.4%	26.8%	3.4%	0.9%	68.6
775人	11.7%	59.0%	25.5%	3.0%	0.8%	69.5
54人	13.0%	64.8%	20.4%	1.9%	0.0%	72.2
77人	23.4%	41.6%	32.5%	1.3%	1.3%	71.1
48人	20.8%	58.3%	18.8%	0.0%	2.1%	74.0
93人	19.4%	55.9%	20.4%	4.3%	0.0%	72.6
156人	4.5%	63.5%	26.9%	4.5%	0.6%	66.7
187人	12.3%	53.5%	29.4%	4.3%	0.5%	68.2
260人	6.9%	59.2%	29.2%	4.2%	0.4%	67.0
321人	10.3%	62.3%	24.3%	2.2%	0.9%	69.7
134人	11.2%	61.9%	23.1%	2.2%	1.5%	69.8
27人	11.1%	51.9%	37.0%	0.0%	0.0%	68.5
70人	11.4%	55.7%	27.1%	5.7%	0.0%	68.2
19人	10.5%	63.2%	26.3%	0.0%	0.0%	71.1
56人	8.9%	62.5%	26.8%	1.8%	0.0%	69.6
126人	8.7%	64.3%	23.0%	2.4%	1.6%	69.0
65人	15.4%	52.3%	29.2%	1.5%	1.5%	69.6
39人	10.3%	66.7%	20.5%	2.6%	0.0%	71.2
92人	10.9%	52.2%	30.4%	4.3%	2.2%	66.3
14人	7.1%	64.3%	28.6%	0.0%	0.0%	69.6
76人	11.8%	69.7%	15.8%	2.6%	0.0%	72.7
6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
109人	12.8%	53.2%	27.5%	5.5%	0.9%	67.9
73人	13.7%	57.5%	26.0%	2.7%	0.0%	70.6
93人	10.8%	63.4%	21.5%	4.3%	0.0%	70.2
58人	12.1%	60.3%	27.6%	0.0%	0.0%	71.1
29人	13.8%	51.7%	31.0%	0.0%	3.4%	68.1
85人	9.4%	55.3%	28.2%	4.7%	2.4%	66.2
51人	11.8%	54.9%	29.4%	3.9%	0.0%	68.6
14人	7.1%	71.4%	14.3%	7.1%	0.0%	69.6
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
33人	6.1%	51.5%	42.4%	0.0%	0.0%	65.9
72人	8.3%	59.7%	23.6%	5.6%	2.8%	66.3
2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
12人	8.3%	91.7%	0.0%	0.0%	0.0%	77.1
13人	7.7%	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%	73.1
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
53人	17.0%	49.1%	32.1%	1.9%	0.0%	70.3
46人	10.9%	54.3%	32.6%	2.2%	0.0%	68.5

クロス集計表

案内表示のわかりやすさ

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1340人	10.2%	54.0%	27.5%	7.4%	0.9%	66.3
性別							
男	554人	10.3%	54.3%	26.7%	7.4%	1.3%	66.3
女	776人	10.3%	53.9%	28.0%	7.3%	0.5%	66.5
年齢							
0～9歳	55人	12.7%	56.4%	25.5%	5.5%	0.0%	69.1
10～19歳	76人	26.3%	32.9%	28.9%	10.5%	1.3%	68.1
20～29歳	48人	22.9%	58.3%	14.6%	2.1%	2.1%	74.5
30～39歳	94人	16.0%	48.9%	25.5%	9.6%	0.0%	67.8
40～49歳	157人	5.7%	55.4%	25.5%	12.1%	1.3%	63.1
50～59歳	188人	12.8%	53.7%	26.1%	6.9%	0.5%	67.8
60～69歳	258人	5.4%	54.3%	33.3%	6.2%	0.8%	64.3
70～79歳	318人	8.2%	56.6%	28.6%	6.0%	0.6%	66.5
80歳以上	128人	7.0%	60.9%	21.9%	8.6%	1.6%	65.8
科目							
第一内科	26人	15.4%	38.5%	46.2%	0.0%	0.0%	67.3
第二内科	69人	10.1%	52.2%	31.9%	5.8%	0.0%	66.7
呼吸器・アレルギー内科	19人	5.3%	42.1%	47.4%	5.3%	0.0%	61.8
老年病科・循環器内科	56人	7.1%	60.7%	26.8%	3.6%	1.8%	67.0
内科	126人	7.1%	55.6%	30.2%	4.8%	2.4%	65.1
小児科	66人	21.2%	42.4%	28.8%	6.1%	1.5%	68.9
精神科	40人	5.0%	47.5%	37.5%	10.0%	0.0%	61.9
皮膚科	91人	9.9%	45.1%	29.7%	13.2%	2.2%	61.8
放射線診断科・放射線治療科	15人	20.0%	46.7%	26.7%	6.7%	0.0%	70.0
外科	73人	11.0%	54.8%	32.9%	1.4%	0.0%	68.8
心臓血管外科	6人	0.0%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	66.7
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
産科婦人科	110人	10.9%	55.5%	26.4%	7.3%	0.0%	67.5
整形外科	73人	11.0%	54.8%	27.4%	5.5%	1.4%	67.2
眼科	92人	7.6%	65.2%	20.7%	6.5%	0.0%	68.5
耳鼻咽喉科	59人	13.6%	55.9%	23.7%	6.8%	0.0%	69.1
脳神経外科	29人	10.3%	41.4%	34.5%	10.3%	3.4%	61.2
泌尿器科	82人	4.9%	72.0%	19.5%	3.7%	0.0%	69.5
歯科口腔外科	51人	9.8%	52.9%	25.5%	9.8%	2.0%	64.7
総合診療部	14人	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	64.3
形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	32人	6.3%	53.1%	21.9%	15.6%	3.1%	60.9
乳腺センター	71人	9.9%	50.7%	23.9%	14.1%	1.4%	63.4
緩和医療科	2人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
呼吸器外科	12人	8.3%	66.7%	8.3%	16.7%	0.0%	66.7
血液内科	13人	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%	0.0%	73.1
腫瘍内科	4人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	51人	15.7%	51.0%	19.6%	13.7%	0.0%	67.2
その他・不明	47人	14.9%	46.8%	31.9%	6.4%	0.0%	67.6

トイレや洗面所

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1335人	8.0%	45.5%	30.9%	11.8%	3.8%	60.6
性別							
男	549人	8.9%	49.5%	27.3%	10.6%	3.6%	62.4
女	776人	7.5%	42.5%	33.4%	12.8%	3.9%	59.2
年齢							
0～9歳	54人	3.7%	53.7%	24.1%	14.8%	3.7%	59.7
10～19歳	73人	24.7%	30.1%	34.2%	8.2%	2.7%	66.4
20～29歳	46人	17.4%	41.3%	21.7%	13.0%	6.5%	62.5
30～39歳	90人	10.0%	32.2%	36.7%	14.4%	6.7%	56.1
40～49歳	155人	1.9%	47.1%	31.0%	14.2%	5.8%	56.3
50～59歳	188人	11.2%	41.5%	25.5%	14.9%	6.9%	58.8
60～69歳	257人	5.1%	42.0%	37.0%	12.8%	3.1%	58.3
70～79歳	317人	6.9%	54.9%	28.1%	8.8%	1.3%	64.4
80歳以上	137人	8.0%	52.6%	30.7%	7.3%	1.5%	64.6
科目							
第一内科	28人	17.9%	32.1%	39.3%	10.7%	0.0%	64.3
第二内科	70人	12.9%	35.7%	32.9%	14.3%	4.3%	59.6
呼吸器・アレルギー内科	19人	5.3%	42.1%	36.8%	10.5%	5.3%	57.9
老年病科・循環器内科	58人	3.4%	51.7%	29.3%	12.1%	3.4%	59.9
内科	123人	4.9%	46.3%	30.9%	13.8%	4.1%	58.5
小児科	65人	10.8%	40.0%	33.8%	12.3%	3.1%	60.8
精神科	39人	7.7%	46.2%	33.3%	12.8%	0.0%	62.2
皮膚科	89人	5.6%	41.6%	40.4%	9.0%	3.4%	59.3
放射線診断科・放射線治療科	15人	13.3%	46.7%	26.7%	6.7%	6.7%	63.3
外科	75人	8.0%	45.3%	37.3%	8.0%	1.3%	62.7
心臓血管外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
産科婦人科	110人	9.1%	42.7%	28.2%	14.5%	5.5%	58.9
整形外科	73人	6.8%	43.8%	27.4%	15.1%	6.8%	57.4
眼科	90人	13.3%	52.2%	23.3%	5.6%	5.6%	65.6
耳鼻咽喉科	56人	8.9%	42.9%	35.7%	10.7%	1.8%	61.6
脳神経外科	27人	7.4%	40.7%	37.0%	11.1%	3.7%	59.3
泌尿器科	84人	3.6%	57.1%	25.0%	10.7%	3.6%	61.6
歯科口腔外科	49人	6.1%	51.0%	30.6%	10.2%	2.0%	62.2
総合診療部	13人	0.0%	38.5%	30.8%	23.1%	7.7%	50.0
形成外科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	6.1%	36.4%	30.3%	21.2%	6.1%	53.8
乳腺センター	73人	5.5%	43.8%	30.1%	15.1%	5.5%	57.2
緩和医療科	2人	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	37.5
呼吸器外科	12人	8.3%	75.0%	16.7%	0.0%	0.0%	72.9
血液内科	13人	15.4%	30.8%	30.8%	23.1%	0.0%	59.6
腫瘍内科	4人	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	43.8
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	52人	11.5%	48.1%	26.9%	11.5%	1.9%	63.9
その他・不明	47人	8.5%	53.2%	29.8%	4.3%	4.3%	64.4

食事・喫茶・買物施設

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1154人	7.3%	39.2%	34.7%	12.0%	6.9%	56.9
性別							
男	473人	7.0%	40.2%	35.3%	9.7%	7.8%	57.1
女	673人	7.6%	38.5%	34.0%	13.5%	6.4%	56.8
年齢							
0～9歳	49人	6.1%	53.1%	22.4%	6.1%	12.2%	58.7
10～19歳	66人	25.8%	24.2%	36.4%	6.1%	7.6%	63.6
20～29歳	43人	23.3%	46.5%	16.3%	11.6%	2.3%	69.2
30～39歳	84人	7.1%	40.5%	35.7%	11.9%	4.8%	58.3
40～49歳	136人	8.1%	39.7%	31.6%	14.0%	6.6%	57.2
50～59歳	163人	8.0%	39.3%	31.3%	13.5%	8.0%	56.4
60～69歳	228人	3.9%	34.2%	39.9%	14.5%	7.5%	53.2
70～79歳	257人	4.3%	40.9%	38.9%	8.9%	7.0%	56.4
80歳以上	113人	3.5%	41.6%	35.4%	15.0%	4.4%	56.2
科目							
第一内科	24人	4.2%	37.5%	33.3%	16.7%	8.3%	53.1
第二内科	63人	4.8%	36.5%	28.6%	20.6%	9.5%	51.6
呼吸器・アレルギー内科	18人	5.6%	33.3%	55.6%	5.6%	0.0%	59.7
老年病科・循環器内科	54人	3.7%	37.0%	46.3%	11.1%	1.9%	57.4
内科	108人	6.5%	37.0%	38.0%	13.0%	5.6%	56.5
小児科	59人	20.3%	35.6%	30.5%	8.5%	5.1%	64.4
精神科	38人	13.2%	50.0%	23.7%	7.9%	5.3%	64.5
皮膚科	71人	4.2%	31.0%	32.4%	15.5%	16.9%	47.5
放射線診断科・放射線治療科	11人	18.2%	36.4%	45.5%	0.0%	0.0%	68.2
外科	65人	4.6%	58.5%	18.5%	13.8%	4.6%	61.2
心臓血管外科	5人	0.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	55.0
麻酔科	3人	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	50.0
産科婦人科	99人	11.1%	43.4%	28.3%	10.1%	7.1%	60.4
整形外科	59人	6.8%	37.3%	40.7%	8.5%	6.8%	56.3
眼科	73人	11.0%	39.7%	31.5%	8.2%	9.6%	58.6
耳鼻咽喉科	53人	5.7%	47.2%	37.7%	3.8%	5.7%	60.8
脳神経外科	21人	4.8%	28.6%	38.1%	14.3%	14.3%	48.8
泌尿器科	72人	4.2%	41.7%	38.9%	8.3%	6.9%	56.9
歯科口腔外科	34人	5.9%	47.1%	35.3%	11.8%	0.0%	61.8
総合診療部	10人	0.0%	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	60.0
形成外科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	29人	3.4%	31.0%	37.9%	20.7%	6.9%	50.9
乳腺センター	63人	4.8%	30.2%	42.9%	15.9%	6.3%	52.8
緩和医療科	2人	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	37.5
呼吸器外科	12人	8.3%	33.3%	58.3%	0.0%	0.0%	62.5
血液内科	13人	7.7%	23.1%	30.8%	23.1%	15.4%	46.2
腫瘍内科	4人	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0
リハビリテーション科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	46人	8.7%	32.6%	37.0%	10.9%	10.9%	54.3
その他・不明	39人	5.1%	46.2%	28.2%	15.4%	5.1%	57.7

クロス集計表

駐車場の使いやすさ

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	1296人	7.9%	46.3%	28.9%	11.8%	5.0%	60.1
性別	男	542人	7.2%	50.0%	27.7%	10.5%	4.6%	61.1
	女	745人	8.6%	43.5%	29.9%	12.8%	5.2%	59.4
年齢	0～9歳	54人	3.7%	44.4%	31.5%	13.0%	7.4%	56.0
	10～19歳	76人	19.7%	32.9%	30.3%	10.5%	6.6%	62.2
	20～29歳	46人	23.9%	41.3%	21.7%	10.9%	2.2%	68.5
	30～39歳	89人	7.9%	36.0%	32.6%	18.0%	5.6%	55.6
	40～49歳	155人	5.8%	45.8%	25.8%	15.5%	7.1%	56.9
	50～59歳	185人	8.1%	41.1%	33.5%	10.8%	6.5%	58.4
	60～69歳	249人	4.8%	44.6%	31.7%	13.7%	5.2%	57.5
	70～79歳	302人	6.6%	57.3%	24.5%	8.3%	3.3%	63.8
	80歳以上	122人	9.0%	50.0%	26.2%	11.5%	3.3%	62.5
科目	第一内科	26人	15.4%	34.6%	34.6%	11.5%	3.8%	61.5
	第二内科	67人	10.4%	46.3%	26.9%	13.4%	3.0%	61.9
	呼吸器・アレルギー内科	19人	5.3%	47.4%	26.3%	10.5%	10.5%	56.6
	老年病科・循環器内科	51人	3.9%	56.9%	19.6%	15.7%	3.9%	60.3
	内科	122人	7.4%	50.8%	25.4%	11.5%	4.9%	61.1
	小児科	66人	9.1%	42.4%	28.8%	13.6%	6.1%	58.7
	精神科	38人	5.3%	47.4%	26.3%	10.5%	10.5%	56.6
	皮膚科	87人	5.7%	39.1%	41.4%	4.6%	9.2%	56.9
	放射線診断科・放射線治療科	14人	21.4%	64.3%	7.1%	7.1%	0.0%	75.0
	外科	73人	8.2%	58.9%	21.9%	8.2%	2.7%	65.4
	心臓血管外科	6人	0.0%	66.7%	0.0%	16.7%	16.7%	54.2
	麻酔科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	産科婦人科	107人	9.3%	40.2%	26.2%	18.7%	5.6%	57.2
	整形外科	68人	5.9%	36.8%	27.9%	20.6%	8.8%	52.2
	眼科	87人	11.5%	44.8%	29.9%	8.0%	5.7%	62.1
	耳鼻咽喉科	58人	6.9%	46.6%	32.8%	12.1%	1.7%	61.2
	脳神経外科	27人	11.1%	29.6%	40.7%	11.1%	7.4%	56.5
	泌尿器科	82人	7.3%	57.3%	23.2%	11.0%	1.2%	64.6
	歯科口腔外科	48人	6.3%	50.0%	31.3%	10.4%	2.1%	62.0
	総合診療部	13人	0.0%	30.8%	53.8%	7.7%	7.7%	51.9
	形成外科	4人	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	56.3
	救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	脳神経内科	32人	3.1%	43.8%	40.6%	6.3%	6.3%	57.8
	乳腺センター	72人	5.6%	44.4%	31.9%	15.3%	2.8%	58.7
	緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	呼吸器外科	12人	8.3%	83.3%	8.3%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	12人	8.3%	41.7%	33.3%	8.3%	8.3%	58.3
	腫瘍内科	4人	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	37.5
	リハビリテーション科	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
	複数回答	50人	14.0%	40.0%	26.0%	14.0%	6.0%	60.5
	その他・不明	43人	4.7%	44.2%	41.9%	7.0%	2.3%	60.5

施設面全般について

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	1303人	6.8%	55.6%	31.8%	4.8%	1.0%	65.6
性別	男	539人	6.5%	59.0%	28.6%	4.5%	1.5%	66.2
	女	755人	7.0%	53.2%	34.0%	5.0%	0.7%	65.2
年齢	0～9歳	55人	1.8%	74.5%	23.6%	0.0%	0.0%	69.5
	10～19歳	77人	20.8%	42.9%	29.9%	3.9%	2.6%	68.8
	20～29歳	46人	17.4%	56.5%	26.1%	0.0%	0.0%	72.8
	30～39歳	92人	9.8%	48.9%	32.6%	7.6%	1.1%	64.7
	40～49歳	157人	5.7%	54.8%	33.1%	5.1%	1.3%	64.6
	50～59歳	184人	8.7%	50.0%	33.2%	7.6%	0.5%	64.7
	60～69歳	250人	4.0%	50.4%	40.8%	3.6%	1.2%	63.1
	70～79歳	299人	4.0%	62.2%	27.8%	5.0%	1.0%	65.8
	80歳以上	125人	4.8%	64.0%	26.4%	4.0%	0.8%	67.0
科目	第一内科	26人	7.7%	42.3%	42.3%	7.7%	0.0%	62.5
	第二内科	68人	8.8%	44.1%	38.2%	7.4%	1.5%	62.9
	呼吸器・アレルギー内科	18人	5.6%	50.0%	44.4%	0.0%	0.0%	65.3
	老年病科・循環器内科	53人	3.8%	62.3%	30.2%	3.8%	0.0%	66.5
	内科	122人	4.9%	59.8%	27.9%	6.6%	0.8%	65.4
	小児科	66人	10.6%	53.0%	34.8%	0.0%	1.5%	67.8
	精神科	40人	5.0%	60.0%	25.0%	5.0%	5.0%	63.8
	皮膚科	90人	5.6%	45.6%	42.2%	5.6%	1.1%	62.2
	放射線診断科・放射線治療科	13人	15.4%	46.2%	38.5%	0.0%	0.0%	69.2
	外科	73人	5.5%	69.9%	23.3%	1.4%	0.0%	69.9
	心臓血管外科	6人	0.0%	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	62.5
	麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
	産科婦人科	108人	8.3%	51.9%	33.3%	6.5%	0.0%	65.5
	整形外科	69人	5.8%	60.9%	27.5%	4.3%	1.4%	66.4
	眼科	88人	10.2%	55.7%	29.5%	4.5%	0.0%	67.9
	耳鼻咽喉科	55人	9.1%	58.2%	30.9%	1.8%	0.0%	68.6
	脳神経外科	25人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
	泌尿器科	82人	2.4%	63.4%	25.6%	4.9%	3.7%	64.0
	歯科口腔外科	49人	8.2%	53.1%	28.6%	10.2%	0.0%	64.8
	総合診療部	14人	0.0%	64.3%	28.6%	0.0%	7.1%	62.5
	形成外科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	脳神経内科	32人	3.1%	40.6%	53.1%	0.0%	3.1%	60.2
	乳腺センター	71人	4.2%	53.5%	29.6%	12.7%	0.0%	62.3
	緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	呼吸器外科	12人	8.3%	83.3%	8.3%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	12人	0.0%	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%	64.6
	腫瘍内科	4人	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	43.8
	リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	複数回答	49人	6.1%	55.1%	36.7%	2.0%	0.0%	66.3
	その他・不明	45人	6.7%	60.0%	33.3%	0.0%	0.0%	68.3

接遇面の満足度
総合案内や受付の対応

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	1351人	18.7%	65.9%	13.5%	1.3%	0.7%	75.1
性別	男	565人	17.2%	66.5%	14.2%	1.1%	1.1%	74.4
	女	776人	19.8%	65.2%	13.0%	1.4%	0.5%	75.6
年齢	0～9歳	54人	25.9%	68.5%	5.6%	0.0%	0.0%	80.1
	10～19歳	75人	37.3%	41.3%	16.0%	4.0%	1.3%	77.3
	20～29歳	48人	41.7%	47.9%	8.3%	2.1%	0.0%	82.3
	30～39歳	92人	27.2%	57.6%	13.0%	0.0%	2.2%	76.9
	40～49歳	159人	13.2%	74.8%	8.8%	1.9%	1.3%	74.2
	50～59歳	191人	22.5%	59.7%	15.2%	1.6%	1.0%	75.3
	60～69歳	258人	10.9%	69.8%	17.8%	1.6%	0.0%	72.5
	70～79歳	317人	15.5%	70.0%	13.2%	0.6%	0.6%	74.8
	80歳以上	139人	15.8%	72.7%	10.8%	0.7%	0.0%	75.9
科目	第一内科	27人	25.9%	51.9%	22.2%	0.0%	0.0%	75.9
	第二内科	71人	14.1%	66.2%	14.1%	4.2%	1.4%	71.8
	呼吸器・アレルギー内科	18人	11.1%	72.2%	16.7%	0.0%	0.0%	73.6
	老年病科・循環器内科	58人	13.8%	67.2%	17.2%	1.7%	0.0%	73.3
	内科	127人	15.0%	68.5%	15.7%	0.8%	0.0%	74.4
	小児科	65人	26.2%	55.4%	13.8%	3.1%	1.5%	75.4
	精神科	42人	26.2%	52.4%	19.0%	0.0%	2.4%	75.0
	皮膚科	91人	11.0%	70.3%	12.1%	2.2%	4.4%	70.3
	放射線診断科・放射線治療科	16人	37.5%	56.3%	6.3%	0.0%	0.0%	82.8
	外科	77人	14.3%	71.4%	13.0%	1.3%	0.0%	74.7
	心臓血管外科	8人	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	75.0
	麻酔科	3人	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	50.0
	産科婦人科	110人	25.5%	63.6%	9.1%	1.8%	0.0%	78.2
	整形外科	74人	24.3%	63.5%	9.5%	1.4%	1.4%	77.0
	眼科	89人	16.9%	69.7%	13.5%	0.0%	0.0%	75.8
	耳鼻咽喉科	59人	23.7%	66.1%	8.5%	0.0%	1.7%	77.5
	脳神経外科	28人	28.6%	53.6%	17.9%	0.0%	0.0%	77.7
	泌尿器科	86人	14.0%	76.7%	9.3%	0.0%	0.0%	76.2
	歯科口腔外科	51人	25.5%	56.9%	17.6%	0.0%	0.0%	77.0
	総合診療部	13人	15.4%	61.5%	15.4%	7.7%	0.0%	71.2
	形成外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	脳神経内科	32人	15.6%	68.8%	12.5%	3.1%	0.0%	74.2
	乳腺センター	69人	14.5%	65.2%	18.8%	0.0%	1.4%	72.8
	緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	呼吸器外科	13人	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	88.5
	血液内科	13人	15.4%	76.9%	7.7%	0.0%	0.0%	76.9
	腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
	リハビリテーション科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	複数回答	51人	15.7%	66.7%	15.7%	2.0%	0.0%	74.0
	その他・不明	47人	14.9%	70.2%	14.9%	0.0%	0.0%	75.0

クロス集計表

会計の対応

分析軸	会計の対応						
	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1366人	18.5%	64.7%	13.7%	2.1%	1.0%	74.4
性別							
男	570人	16.8%	64.4%	15.3%	2.5%	1.1%	73.4
女	786人	19.7%	65.1%	12.5%	1.8%	0.9%	75.3
年齢							
0～9歳	54人	25.9%	66.7%	5.6%	1.9%	0.0%	79.2
10～19歳	76人	35.5%	42.1%	15.8%	3.9%	2.6%	76.0
20～29歳	48人	37.5%	50.0%	8.3%	4.2%	0.0%	80.2
30～39歳	94人	26.6%	52.1%	16.0%	3.2%	2.1%	74.5
40～49歳	160人	15.6%	69.4%	11.9%	1.9%	1.3%	74.1
50～59歳	189人	24.9%	61.4%	12.2%	1.6%	0.0%	77.4
60～69歳	261人	10.3%	68.2%	18.4%	1.5%	1.5%	71.1
70～79歳	324人	13.9%	70.4%	13.3%	2.2%	0.3%	73.8
80歳以上	142人	16.2%	69.7%	11.3%	2.1%	0.7%	74.6
科目							
第一内科	28人	28.6%	50.0%	21.4%	0.0%	0.0%	76.8
第二内科	71人	15.5%	66.2%	14.1%	2.8%	1.4%	72.9
呼吸器・アレルギー内科	19人	10.5%	73.7%	15.8%	0.0%	0.0%	73.7
老年病科・循環器内科	58人	13.8%	67.2%	17.2%	1.7%	0.0%	73.3
内科	128人	16.4%	67.2%	14.1%	2.3%	0.0%	74.4
小児科	65人	24.6%	56.9%	12.3%	3.1%	3.1%	74.2
精神科	42人	26.2%	52.4%	19.0%	0.0%	2.4%	75.0
皮膚科	93人	12.9%	69.9%	11.8%	3.2%	2.2%	72.0
放射線診断科・放射線治療科	15人	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	81.7
外科	77人	15.6%	75.3%	6.5%	2.6%	0.0%	76.0
心臓血管外科	7人	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4
麻酔科	3人	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	50.0
産科婦人科	110人	27.3%	59.1%	11.8%	1.8%	0.0%	78.0
整形外科	73人	19.2%	63.0%	13.7%	2.7%	1.4%	74.0
眼科	93人	15.1%	69.9%	14.0%	1.1%	0.0%	74.7
耳鼻咽喉科	60人	21.7%	65.0%	11.7%	1.7%	0.0%	76.7
脳神経外科	29人	31.0%	41.4%	20.7%	3.4%	3.4%	73.3
泌尿器科	85人	14.1%	72.9%	12.9%	0.0%	0.0%	75.3
歯科口腔外科	51人	21.6%	62.7%	13.7%	0.0%	2.0%	75.5
総合診療部	14人	14.3%	64.3%	14.3%	0.0%	7.1%	69.6
形成外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	15.2%	66.7%	6.1%	6.1%	6.1%	69.7
乳腺センター	72人	15.3%	61.1%	20.8%	2.8%	0.0%	72.2
緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	86.5
血液内科	13人	15.4%	76.9%	0.0%	7.7%	0.0%	75.0
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	62.5
リハビリテーション科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	54人	14.8%	68.5%	14.8%	1.9%	0.0%	74.1
その他・不明	47人	14.9%	61.7%	19.1%	2.1%	2.1%	71.3

各科診療受付の対応

分析軸	各科診療受付の対応						
	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1354人	19.1%	62.9%	14.7%	2.4%	0.8%	74.3
性別							
男	564人	18.3%	63.3%	15.8%	1.6%	1.1%	74.0
女	780人	19.7%	62.9%	13.6%	3.1%	0.6%	74.5
年齢							
0～9歳	54人	29.6%	59.3%	9.3%	1.9%	0.0%	79.2
10～19歳	76人	38.2%	42.1%	17.1%	1.3%	1.3%	78.6
20～29歳	48人	41.7%	52.1%	4.2%	2.1%	0.0%	83.3
30～39歳	93人	29.0%	54.8%	12.9%	2.2%	1.1%	77.2
40～49歳	160人	15.0%	61.9%	15.0%	5.6%	2.5%	70.3
50～59歳	187人	22.5%	56.7%	18.2%	1.6%	1.1%	74.5
60～69歳	258人	11.6%	67.1%	19.0%	2.3%	0.0%	72.0
70～79歳	322人	14.3%	71.1%	11.8%	2.2%	0.6%	74.1
80歳以上	138人	18.1%	68.8%	10.9%	2.2%	0.0%	75.7
科目							
第一内科	28人	25.0%	50.0%	21.4%	3.6%	0.0%	74.1
第二内科	70人	14.3%	61.4%	15.7%	7.1%	1.4%	70.0
呼吸器・アレルギー内科	19人	15.8%	52.6%	26.3%	5.3%	0.0%	69.7
老年病科・循環器内科	58人	20.7%	56.9%	22.4%	0.0%	0.0%	74.6
内科	127人	15.7%	66.9%	14.2%	3.1%	0.0%	73.8
小児科	65人	26.2%	55.4%	15.4%	1.5%	1.5%	75.8
精神科	41人	24.4%	61.0%	12.2%	2.4%	0.0%	76.8
皮膚科	93人	11.8%	67.7%	16.1%	2.2%	2.2%	71.2
放射線診断科・放射線治療科	15人	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	81.7
外科	77人	20.8%	66.2%	9.1%	1.3%	2.6%	75.3
心臓血管外科	7人	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
産科婦人科	110人	25.5%	53.6%	15.5%	5.5%	0.0%	74.8
整形外科	74人	20.3%	63.5%	14.9%	0.0%	1.4%	75.3
眼科	91人	15.4%	68.1%	15.4%	0.0%	1.1%	74.2
耳鼻咽喉科	59人	16.9%	71.2%	11.9%	0.0%	0.0%	76.3
脳神経外科	29人	37.9%	44.8%	13.8%	3.4%	0.0%	79.3
泌尿器科	83人	10.8%	73.5%	15.7%	0.0%	0.0%	73.8
歯科口腔外科	50人	30.0%	52.0%	16.0%	2.0%	0.0%	77.5
総合診療部	14人	7.1%	78.6%	7.1%	7.1%	0.0%	71.4
形成外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	32人	15.6%	65.6%	15.6%	3.1%	0.0%	73.4
乳腺センター	71人	15.5%	67.6%	9.9%	4.2%	2.8%	72.2
緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	53.8%	38.5%	0.0%	7.7%	0.0%	84.6
血液内科	13人	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%	0.0%	73.1
腫瘍内科	4人	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	56.3
リハビリテーション科	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
複数回答	54人	16.7%	63.0%	18.5%	1.9%	0.0%	73.6
その他・不明	45人	17.8%	68.9%	11.1%	0.0%	2.2%	75.0

看護師の言葉遣いや態度

分析軸	看護師の言葉遣いや態度						
	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1360人	23.5%	61.2%	12.7%	2.0%	0.7%	76.2
性別							
男	567人	21.3%	64.9%	11.8%	1.4%	0.5%	76.3
女	783人	25.0%	58.9%	13.0%	2.4%	0.6%	76.3
年齢							
0～9歳	55人	38.2%	50.9%	7.3%	3.6%	0.0%	80.9
10～19歳	76人	40.8%	38.2%	19.7%	0.0%	1.3%	79.3
20～29歳	46人	45.7%	50.0%	4.3%	0.0%	0.0%	85.3
30～39歳	94人	31.9%	55.3%	9.6%	3.2%	0.0%	79.0
40～49歳	159人	19.5%	61.6%	13.2%	3.1%	2.5%	73.1
50～59歳	188人	28.2%	56.4%	12.2%	3.2%	0.0%	77.4
60～69歳	259人	17.4%	64.1%	17.4%	1.2%	0.0%	74.4
70～79歳	323人	18.9%	68.7%	10.5%	1.2%	0.6%	76.0
80歳以上	142人	16.2%	71.1%	10.6%	2.1%	0.0%	75.4
科目							
第一内科	28人	21.4%	64.3%	14.3%	0.0%	0.0%	76.8
第二内科	71人	15.5%	64.8%	16.9%	1.4%	1.4%	72.9
呼吸器・アレルギー内科	19人	26.3%	57.9%	15.8%	0.0%	0.0%	77.6
老年病科・循環器内科	59人	18.6%	59.3%	22.0%	0.0%	0.0%	74.2
内科	128人	21.1%	64.8%	11.7%	2.3%	0.0%	76.2
小児科	65人	29.2%	49.2%	16.9%	3.1%	1.5%	75.4
精神科	40人	25.0%	62.5%	10.0%	2.5%	0.0%	77.5
皮膚科	92人	17.4%	64.1%	14.1%	3.3%	1.1%	73.4
放射線診断科・放射線治療科	15人	40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	0.0%	83.3
外科	77人	26.0%	59.7%	11.7%	1.3%	1.3%	76.9
心臓血管外科	7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
産科婦人科	110人	30.9%	52.7%	12.7%	3.6%	0.0%	77.7
整形外科	73人	23.3%	63.0%	11.0%	1.4%	1.4%	76.4
眼科	91人	19.8%	71.4%	7.7%	1.1%	0.0%	77.5
耳鼻咽喉科	56人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
脳神経外科	29人	37.9%	48.3%	10.3%	3.4%	0.0%	80.2
泌尿器科	87人	17.2%	71.3%	9.2%	2.3%	0.0%	75.9
歯科口腔外科	51人	31.4%	56.9%	9.8%	2.0%	0.0%	79.4
総合診療部	14人	21.4%	64.3%	14.3%	0.0%	0.0%	76.8
形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	18.2%	63.6%	15.2%	3.0%	0.0%	74.2
乳腺センター	72人	22.2%	58.3%	15.3%	1.4%	2.8%	74.0
緩和医療科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
呼吸器外科	13人	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	86.5
血液内科	13人	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	76.9
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
複数回答	54人	22.2%	59.3%	14.8%	1.9%	1.9%	74.5
その他・不明	47人	25.5%	61.7%	8.5%	2.1%	2.1%	76.6

クロス集計表

医師の言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1365人	34.4%	56.4%	7.8%	1.0%	0.4%	80.9
性別							
男	569人	31.1%	59.2%	8.8%	0.4%	0.5%	80.0
女	786人	36.9%	54.5%	7.0%	1.4%	0.3%	81.6
年齢							
0～9歳	55人	41.8%	54.5%	3.6%	0.0%	0.0%	84.5
10～19歳	76人	50.0%	39.5%	9.2%	0.0%	1.3%	84.2
20～29歳	48人	47.9%	50.0%	2.1%	0.0%	0.0%	86.5
30～39歳	93人	40.9%	50.5%	5.4%	3.2%	0.0%	82.3
40～49歳	159人	34.0%	56.0%	7.5%	1.3%	1.3%	80.0
50～59歳	190人	39.5%	52.6%	7.4%	0.5%	0.0%	82.8
60～69歳	260人	28.5%	61.2%	10.0%	0.4%	0.0%	79.4
70～79歳	325人	30.8%	59.7%	8.0%	1.2%	0.3%	79.8
80歳以上	142人	28.2%	63.4%	8.5%	0.0%	0.0%	79.9
科目							
第一内科	28人	25.0%	60.7%	14.3%	0.0%	0.0%	77.7
第二内科	71人	31.0%	54.9%	12.7%	0.0%	1.4%	78.5
呼吸器・アレルギー内科	19人	42.1%	42.1%	15.8%	0.0%	0.0%	81.6
老年病科・循環器内科	59人	32.2%	61.0%	6.8%	0.0%	0.0%	81.4
内科	128人	28.9%	60.9%	9.4%	0.0%	0.8%	79.3
小児科	65人	38.5%	52.3%	7.7%	0.0%	1.5%	81.5
精神科	42人	33.3%	54.8%	9.5%	0.0%	2.4%	79.2
皮膚科	92人	28.3%	57.6%	12.0%	1.1%	1.1%	77.7
放射線診断科・放射線治療科	14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
外科	75人	45.3%	49.3%	4.0%	1.3%	0.0%	84.7
心臓血管外科	7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3
産科婦人科	110人	42.7%	49.1%	3.6%	4.5%	0.0%	82.5
整形外科	74人	32.4%	62.2%	4.1%	1.4%	0.0%	81.3
眼科	94人	30.9%	61.7%	7.4%	0.0%	0.0%	80.9
耳鼻咽喉科	60人	31.7%	61.7%	6.7%	0.0%	0.0%	81.3
脳神経外科	29人	48.3%	37.9%	13.8%	0.0%	0.0%	83.6
泌尿器科	87人	28.7%	63.2%	8.0%	0.0%	0.0%	80.2
歯科口腔外科	50人	34.0%	58.0%	8.0%	0.0%	0.0%	81.5
総合診療部	14人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
形成外科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	39.4%	48.5%	9.1%	3.0%	0.0%	81.1
乳腺センター	72人	38.9%	56.9%	4.2%	0.0%	0.0%	83.7
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	62.5
呼吸器外科	13人	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	86.5
血液内科	13人	15.4%	76.9%	7.7%	0.0%	0.0%	76.9
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
複数回答	54人	35.2%	53.7%	11.1%	0.0%	0.0%	81.0
その他・不明	45人	37.8%	53.3%	4.4%	4.4%	0.0%	81.1

検査・放射線技師の言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1254人	23.1%	61.5%	14.0%	1.1%	0.3%	76.5
性別							
男	519人	21.8%	64.2%	12.9%	0.6%	0.6%	76.5
女	726人	24.2%	59.6%	14.5%	1.5%	0.1%	76.6
年齢							
0～9歳	48人	35.4%	58.3%	6.3%	0.0%	0.0%	82.3
10～19歳	63人	42.9%	38.1%	17.5%	0.0%	1.6%	80.2
20～29歳	42人	45.2%	47.6%	7.1%	0.0%	0.0%	84.5
30～39歳	86人	27.9%	55.8%	16.3%	0.0%	0.0%	77.9
40～49歳	145人	19.3%	61.4%	17.2%	2.1%	0.0%	74.5
50～59歳	183人	30.6%	53.6%	14.8%	1.1%	0.0%	78.4
60～69歳	249人	15.7%	66.3%	16.5%	1.2%	0.4%	73.9
70～79歳	295人	19.3%	67.1%	11.5%	1.7%	0.3%	75.8
80歳以上	129人	17.1%	71.3%	10.9%	0.8%	0.0%	76.2
科目							
第一内科	27人	29.6%	59.3%	11.1%	0.0%	0.0%	79.6
第二内科	68人	22.1%	57.4%	19.1%	1.5%	0.0%	75.0
呼吸器・アレルギー内科	17人	17.6%	76.5%	5.9%	0.0%	0.0%	77.9
老年病科・循環器内科	56人	25.0%	60.7%	14.3%	0.0%	0.0%	77.7
内科	121人	20.7%	66.1%	10.7%	1.7%	0.8%	76.0
小児科	56人	30.4%	51.8%	16.1%	0.0%	1.8%	77.2
精神科	35人	25.7%	54.3%	20.0%	0.0%	0.0%	76.4
皮膚科	79人	19.0%	59.5%	17.7%	2.5%	1.3%	73.1
放射線診断科・放射線治療科	15人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
外科	70人	22.9%	64.3%	12.9%	0.0%	0.0%	77.5
心臓血管外科	6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
麻酔科	2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
産科婦人科	105人	30.5%	54.3%	12.4%	2.9%	0.0%	78.1
整形外科	73人	23.3%	60.3%	16.4%	0.0%	0.0%	76.7
眼科	83人	20.5%	67.5%	12.0%	0.0%	0.0%	77.1
耳鼻咽喉科	52人	17.3%	75.0%	5.8%	1.9%	0.0%	76.9
脳神経外科	27人	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	77.8
泌尿器科	81人	12.3%	72.8%	13.6%	1.2%	0.0%	74.1
歯科口腔外科	41人	34.1%	48.8%	14.6%	0.0%	2.4%	78.0
総合診療部	11人	18.2%	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	75.0
形成外科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	28人	17.9%	64.3%	14.3%	3.6%	0.0%	74.1
乳腺センター	69人	23.2%	55.1%	20.3%	1.4%	0.0%	75.0
緩和医療科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	12人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
血液内科	13人	15.4%	69.2%	15.4%	0.0%	0.0%	75.0
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	51人	21.6%	66.7%	11.8%	0.0%	0.0%	77.5
その他・不明	44人	22.7%	61.4%	13.6%	2.3%	0.0%	76.1

薬剤師の言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	484人	21.3%	61.4%	15.3%	1.0%	1.0%	75.2
性別							
男	211人	19.9%	63.5%	14.7%	0.5%	1.4%	75.0
女	267人	22.5%	59.9%	15.4%	1.5%	0.7%	75.5
年齢							
0～9歳	19人	47.4%	47.4%	5.3%	0.0%	0.0%	85.5
10～19歳	28人	53.6%	25.0%	17.9%	0.0%	3.6%	81.3
20～29歳	22人	31.8%	54.5%	9.1%	0.0%	4.5%	77.3
30～39歳	31人	19.4%	67.7%	12.9%	0.0%	0.0%	76.6
40～49歳	55人	21.8%	63.6%	10.9%	0.0%	3.6%	75.0
50～59歳	62人	25.8%	66.1%	6.5%	1.6%	0.0%	79.0
60～69歳	93人	17.2%	60.2%	21.5%	1.1%	0.0%	73.4
70～79歳	108人	9.3%	69.4%	18.5%	1.9%	0.9%	71.1
80歳以上	57人	17.5%	64.9%	17.5%	0.0%	0.0%	75.0
科目							
第一内科	9人	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	69.4
第二内科	21人	9.5%	66.7%	19.0%	0.0%	4.8%	69.0
呼吸器・アレルギー内科	10人	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	82.5
老年病科・循環器内科	14人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
内科	45人	22.2%	62.2%	15.6%	0.0%	0.0%	76.7
小児科	25人	40.0%	44.0%	12.0%	0.0%	4.0%	79.0
精神科	17人	23.5%	47.1%	17.6%	0.0%	11.8%	67.6
皮膚科	27人	14.8%	55.6%	25.9%	3.7%	0.0%	70.4
放射線診断科・放射線治療科	5人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0
外科	35人	17.1%	68.6%	8.6%	2.9%	2.9%	73.6
心臓血管外科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
麻酔科	2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
産科婦人科	30人	23.3%	53.3%	20.0%	3.3%	0.0%	74.2
整形外科	22人	22.7%	59.1%	18.2%	0.0%	0.0%	76.1
眼科	37人	18.9%	67.6%	10.8%	2.7%	0.0%	75.7
耳鼻咽喉科	20人	10.0%	70.0%	20.0%	0.0%	0.0%	72.5
脳神経外科	9人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
泌尿器科	30人	26.7%	63.3%	10.0%	0.0%	0.0%	79.2
歯科口腔外科	20人	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	77.5
総合診療部	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
形成外科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	8人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
乳腺センター	29人	17.2%	72.4%	10.3%	0.0%	0.0%	76.7
緩和医療科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
血液内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
腫瘍内科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
リハビリテーション科	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
複数回答	31人	29.0%	58.1%	12.9%	0.0%	0.0%	79.0
その他・不明	16人	18.8%	62.5%	18.8%	0.0%	0.0%	75.0

クロス集計表

リハビリスタッフの言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	341人	20.5%	57.8%	19.4%	1.5%	0.9%	73.9
性別 男	158人	19.6%	59.5%	18.4%	1.3%	1.3%	73.7
性別 女	179人	21.2%	57.0%	19.6%	1.7%	0.6%	74.2
年齢 0～9歳	11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
年齢 10～19歳	24人	41.7%	29.2%	25.0%	0.0%	4.2%	76.0
年齢 20～29歳	13人	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%	80.8
年齢 30～39歳	19人	21.1%	63.2%	10.5%	5.3%	0.0%	75.0
年齢 40～49歳	34人	23.5%	50.0%	23.5%	0.0%	2.9%	72.8
年齢 50～59歳	46人	30.4%	58.7%	10.9%	0.0%	0.0%	79.9
年齢 60～69歳	65人	12.3%	58.5%	26.2%	1.5%	1.5%	69.6
年齢 70～79歳	79人	13.9%	62.0%	21.5%	2.5%	0.0%	71.8
年齢 80歳以上	44人	13.6%	65.9%	20.5%	0.0%	0.0%	73.3
科目 第一内科	6人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
科目 第二内科	13人	23.1%	46.2%	23.1%	0.0%	7.7%	69.2
科目 呼吸器・アレルギー内科	6人	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	70.8
科目 老年病科・循環器内科	11人	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	75.0
科目 内科	36人	22.2%	61.1%	16.7%	0.0%	0.0%	76.4
科目 小児科	22人	31.8%	50.0%	13.6%	0.0%	4.5%	76.1
科目 精神科	8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
科目 皮膚科	15人	6.7%	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	70.0
科目 放射線診断科・放射線治療科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
科目 外科	21人	4.8%	76.2%	14.3%	4.8%	0.0%	70.2
科目 心臓血管外科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
科目 麻酔科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
科目 産科婦人科	17人	29.4%	47.1%	17.6%	5.9%	0.0%	75.0
科目 整形外科	24人	29.2%	50.0%	16.7%	4.2%	0.0%	76.0
科目 眼科	21人	19.0%	66.7%	14.3%	0.0%	0.0%	76.2
科目 耳鼻咽喉科	18人	11.1%	61.1%	27.8%	0.0%	0.0%	70.8
科目 脳神経外科	8人	37.5%	37.5%	12.5%	0.0%	12.5%	71.9
科目 泌尿器科	20人	25.0%	65.0%	10.0%	0.0%	0.0%	78.8
科目 歯科口腔外科	14人	7.1%	71.4%	21.4%	0.0%	0.0%	71.4
科目 総合診療部	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
科目 形成外科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
科目 救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
科目 脳神経内科	8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
科目 乳腺センター	17人	17.6%	70.6%	11.8%	0.0%	0.0%	76.5
科目 緩和医療科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
科目 呼吸器外科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
科目 血液内科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
科目 腫瘍内科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
科目 リハビリテーション科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
科目 複数回答	22人	18.2%	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	75.0
科目 その他・不明	14人	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%	76.8

栄養士の言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	361人	20.5%	59.8%	18.0%	0.8%	0.8%	74.6
性別 男	164人	19.5%	59.8%	18.3%	1.2%	1.2%	73.8
性別 女	194人	20.6%	60.8%	17.5%	0.5%	0.5%	75.1
年齢 12人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3	
年齢 25人	44.0%	24.0%	28.0%	0.0%	4.0%	76.0	
年齢 15人	20.0%	73.3%	6.7%	0.0%	0.0%	78.3	
年齢 17人	17.6%	76.5%	5.9%	0.0%	0.0%	77.9	
年齢 44人	29.5%	45.5%	20.5%	0.0%	4.5%	73.9	
年齢 44人	25.0%	65.9%	9.1%	0.0%	0.0%	79.0	
年齢 69人	17.4%	60.9%	18.8%	2.9%	0.0%	73.2	
年齢 86人	12.8%	64.0%	22.1%	1.2%	0.0%	72.1	
年齢 43人	11.6%	67.4%	20.9%	0.0%	0.0%	72.7	
年齢 8人	0.0%	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	65.6	
年齢 17人	23.5%	58.8%	11.8%	0.0%	5.9%	73.5	
年齢 7人	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	78.6	
年齢 13人	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	76.9	
年齢 33人	21.2%	63.6%	15.2%	0.0%	0.0%	76.5	
年齢 24人	37.5%	41.7%	16.7%	0.0%	4.2%	77.1	
年齢 13人	23.1%	46.2%	23.1%	0.0%	7.7%	69.2	
年齢 14人	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	67.9	
年齢 2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 23人	8.7%	78.3%	13.0%	0.0%	0.0%	73.9	
年齢 2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5	
年齢 1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0	
年齢 19人	15.8%	52.6%	26.3%	5.3%	0.0%	69.7	
年齢 21人	23.8%	61.9%	14.3%	0.0%	0.0%	77.4	
年齢 24人	20.8%	70.8%	8.3%	0.0%	0.0%	78.1	
年齢 17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1	
年齢 7人	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	82.1	
年齢 23人	26.1%	60.9%	13.0%	0.0%	0.0%	78.3	
年齢 14人	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4	
年齢 2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5	
年齢 1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0	
年齢 7人	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	67.9	
年齢 21人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8	
年齢 1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0	
年齢 2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0	
年齢 0人	-	-	-	-	-	-	-
年齢 25人	28.0%	52.0%	20.0%	0.0%	0.0%	77.0	
年齢 14人	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%	76.8	

接遇面全般について

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1313人	19.0%	63.2%	16.3%	1.0%	0.5%	74.8
性別 男	552人	17.4%	64.5%	16.7%	0.9%	0.5%	74.3
性別 女	751人	20.4%	62.3%	15.8%	1.1%	0.4%	75.3
年齢 55人	34.5%	58.2%	7.3%	0.0%	0.0%	81.8	
年齢 73人	38.4%	42.5%	17.8%	0.0%	1.4%	79.1	
年齢 47人	40.4%	51.1%	8.5%	0.0%	0.0%	83.0	
年齢 91人	24.2%	60.4%	14.3%	1.1%	0.0%	76.9	
年齢 157人	15.9%	65.0%	15.9%	2.5%	0.6%	73.2	
年齢 187人	23.0%	58.3%	18.2%	0.5%	0.0%	75.9	
年齢 253人	11.9%	66.4%	20.2%	1.6%	0.0%	72.1	
年齢 301人	13.6%	69.4%	15.0%	1.0%	1.0%	73.4	
年齢 131人	16.0%	69.5%	14.5%	0.0%	0.0%	75.4	
年齢 28人	21.4%	60.7%	17.9%	0.0%	0.0%	75.9	
年齢 68人	17.6%	54.4%	23.5%	2.9%	1.5%	71.0	
年齢 19人	10.5%	63.2%	21.1%	0.0%	5.3%	68.4	
年齢 57人	15.8%	63.2%	21.1%	0.0%	0.0%	73.7	
年齢 124人	17.7%	65.3%	16.1%	0.0%	0.8%	74.8	
年齢 64人	26.6%	54.7%	17.2%	0.0%	1.6%	76.2	
年齢 41人	24.4%	56.1%	17.1%	2.4%	0.0%	75.6	
年齢 85人	14.1%	62.4%	21.2%	1.2%	1.2%	71.8	
年齢 15人	33.3%	60.0%	6.7%	0.0%	0.0%	81.7	
年齢 75人	20.0%	65.3%	13.3%	1.3%	0.0%	76.0	
年齢 6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8	
年齢 3人	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	58.3	
年齢 109人	26.6%	60.6%	10.1%	2.8%	0.0%	77.8	
年齢 73人	17.8%	64.4%	16.4%	1.4%	0.0%	74.7	
年齢 87人	19.5%	67.8%	12.6%	0.0%	0.0%	76.7	
年齢 55人	14.5%	74.5%	10.9%	0.0%	0.0%	75.9	
年齢 29人	27.6%	48.3%	20.7%	3.4%	0.0%	75.0	
年齢 81人	11.1%	71.6%	17.3%	0.0%	0.0%	73.5	
年齢 46人	30.4%	47.8%	19.6%	2.2%	0.0%	76.6	
年齢 14人	14.3%	71.4%	7.1%	7.1%	0.0%	73.2	
年齢 4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0	
年齢 32人	12.5%	65.6%	18.8%	0.0%	3.1%	71.1	
年齢 69人	11.6%	71.0%	17.4%	0.0%	0.0%	73.6	
年齢 2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5	
年齢 12人	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%	87.5	
年齢 13人	15.4%	69.2%	15.4%	0.0%	0.0%	75.0	
年齢 4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8	
年齢 3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3	
年齢 50人	16.0%	60.0%	24.0%	0.0%	0.0%	73.0	
年齢 44人	20.5%	70.5%	9.1%	0.0%	0.0%	77.8	

クロス集計表

診療面の満足度
看護師への質問や相談のしやすさ

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1268人	20.3%	59.0%	18.6%	0.9%	1.1%	74.1
性別							
男	534人	20.0%	60.9%	17.6%	0.7%	0.7%	74.7
女	725人	20.6%	57.9%	19.3%	1.0%	1.2%	73.9
年齢							
0～9歳	52人	36.5%	50.0%	13.5%	0.0%	0.0%	80.8
10～19歳	68人	39.7%	38.2%	19.1%	2.9%	0.0%	78.7
20～29歳	45人	40.0%	46.7%	13.3%	0.0%	0.0%	81.7
30～39歳	89人	25.8%	51.7%	19.1%	2.2%	1.1%	74.7
40～49歳	150人	15.3%	60.7%	20.7%	0.7%	2.7%	71.3
50～59歳	180人	25.0%	55.0%	20.0%	0.0%	0.0%	76.3
60～69歳	243人	11.9%	66.3%	19.3%	0.8%	1.6%	71.5
70～79歳	295人	14.9%	64.7%	18.3%	0.7%	1.4%	72.8
80歳以上	130人	20.8%	63.1%	15.4%	0.8%	0.0%	76.0
科目							
第一内科	27人	22.2%	44.4%	29.6%	3.7%	0.0%	71.3
第二内科	64人	15.6%	57.8%	23.4%	1.6%	1.6%	71.1
呼吸器・アレルギー内科	18人	5.6%	50.0%	44.4%	0.0%	0.0%	65.3
老年病科・循環器内科	54人	16.7%	57.4%	25.9%	0.0%	0.0%	72.7
内科	119人	15.1%	56.3%	26.1%	0.0%	2.5%	70.4
小児科	61人	27.9%	45.9%	24.6%	1.6%	0.0%	75.0
精神科	34人	14.7%	61.8%	20.6%	0.0%	2.9%	71.3
皮膚科	85人	16.5%	56.5%	24.7%	1.2%	1.2%	71.5
放射線診断科・放射線治療科	15人	40.0%	53.3%	6.7%	0.0%	0.0%	83.3
外科	72人	20.8%	69.4%	6.9%	2.8%	0.0%	77.1
心臓血管外科	8人	12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	78.1
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0
産科婦人科	104人	26.9%	52.9%	18.3%	1.0%	1.0%	76.0
整形外科	67人	19.4%	62.7%	16.4%	1.5%	0.0%	75.0
眼科	82人	23.2%	63.4%	13.4%	0.0%	0.0%	77.4
耳鼻咽喉科	58人	24.1%	62.1%	13.8%	0.0%	0.0%	77.6
脳神経外科	26人	38.5%	38.5%	19.2%	0.0%	3.8%	76.9
泌尿器科	78人	19.2%	69.2%	11.5%	0.0%	0.0%	76.9
歯科口腔外科	50人	18.0%	68.0%	14.0%	0.0%	0.0%	76.0
総合診療部	12人	33.3%	50.0%	8.3%	0.0%	8.3%	75.0
形成外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	30人	13.3%	70.0%	13.3%	3.3%	0.0%	73.3
乳腺センター	72人	12.5%	68.1%	15.3%	1.4%	2.8%	71.5
緩和医療科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
呼吸器外科	12人	25.0%	58.3%	16.7%	0.0%	0.0%	77.1
血液内科	12人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	50人	24.0%	42.0%	30.0%	2.0%	2.0%	71.0
その他・不明	42人	28.6%	57.1%	9.5%	2.4%	2.4%	76.8

看護師の患者の話を聞く姿勢

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1266人	22.4%	59.9%	15.2%	1.7%	0.9%	75.3
性別						
530人	21.1%	63.2%	13.8%	1.3%	0.6%	75.8
727人	23.4%	57.6%	16.1%	1.9%	1.0%	75.1
年齢						
53人	43.4%	45.3%	11.3%	0.0%	0.0%	83.0
71人	40.8%	38.0%	18.3%	2.8%	0.0%	79.2
44人	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	84.1
88人	29.5%	55.7%	13.6%	1.1%	0.0%	78.4
152人	16.4%	60.5%	17.8%	2.6%	2.6%	71.4
179人	26.8%	55.9%	16.2%	1.1%	0.0%	77.1
240人	13.3%	66.7%	17.5%	1.3%	1.3%	72.4
292人	16.8%	67.1%	13.7%	1.4%	1.0%	74.3
131人	21.4%	64.9%	10.7%	2.3%	0.8%	76.0
科目						
27人	18.5%	59.3%	22.2%	0.0%	0.0%	74.1
64人	15.6%	62.5%	18.8%	1.6%	1.6%	72.3
18人	5.6%	66.7%	22.2%	5.6%	0.0%	68.1
54人	18.5%	59.3%	22.2%	0.0%	0.0%	74.1
117人	18.8%	62.4%	15.4%	1.7%	1.7%	73.7
63人	31.7%	44.4%	22.2%	1.6%	0.0%	76.6
34人	17.6%	70.6%	8.8%	0.0%	2.9%	75.0
83人	15.7%	59.0%	21.7%	2.4%	1.2%	71.4
15人	33.3%	60.0%	0.0%	6.7%	0.0%	80.0
71人	28.2%	60.6%	9.9%	1.4%	0.0%	78.9
7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0
105人	29.5%	49.5%	19.0%	1.9%	0.0%	76.7
67人	20.9%	59.7%	17.9%	1.5%	0.0%	75.0
83人	24.1%	68.7%	7.2%	0.0%	0.0%	79.2
57人	24.6%	61.4%	14.0%	0.0%	0.0%	77.6
26人	46.2%	30.8%	19.2%	0.0%	3.8%	78.8
80人	17.5%	70.0%	10.0%	2.5%	0.0%	75.6
50人	24.0%	62.0%	14.0%	0.0%	0.0%	77.5
12人	33.3%	50.0%	8.3%	8.3%	0.0%	77.1
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
30人	13.3%	70.0%	13.3%	3.3%	0.0%	73.3
71人	16.9%	66.2%	11.3%	0.0%	5.6%	72.2
1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
12人	33.3%	58.3%	8.3%	0.0%	0.0%	81.3
12人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
51人	25.5%	49.0%	19.6%	5.9%	0.0%	73.5
41人	29.3%	53.7%	12.2%	2.4%	2.4%	76.2

看護師の説明や処置

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1248人	22.4%	59.7%	15.2%	1.6%	1.0%	75.2
性別						
526人	21.7%	61.4%	14.6%	1.9%	0.4%	75.5
713人	23.0%	58.8%	15.6%	1.3%	1.4%	75.2
年齢						
53人	41.5%	45.3%	11.3%	1.9%	0.0%	81.6
69人	42.0%	39.1%	14.5%	4.3%	0.0%	79.7
44人	43.2%	47.7%	9.1%	0.0%	0.0%	83.5
88人	28.4%	56.8%	12.5%	2.3%	0.0%	77.8
149人	15.4%	63.8%	17.4%	1.3%	2.0%	72.3
177人	26.6%	56.5%	15.8%	1.1%	0.0%	77.1
239人	13.8%	67.4%	15.9%	1.7%	1.3%	72.7
285人	17.5%	64.2%	15.8%	0.7%	1.8%	73.8
129人	23.3%	61.2%	14.0%	1.6%	0.0%	76.6
科目						
27人	18.5%	51.9%	29.6%	0.0%	0.0%	72.2
60人	15.0%	63.3%	20.0%	1.7%	0.0%	72.9
18人	5.6%	61.1%	33.3%	0.0%	0.0%	68.1
53人	17.0%	60.4%	20.8%	1.9%	0.0%	73.1
116人	20.7%	61.2%	16.4%	0.0%	1.7%	74.8
61人	34.4%	42.6%	18.0%	4.9%	0.0%	76.6
33人	18.2%	72.7%	6.1%	0.0%	3.0%	75.8
80人	20.0%	58.8%	18.8%	0.0%	2.5%	73.4
15人	33.3%	60.0%	0.0%	6.7%	0.0%	80.0
68人	27.9%	60.3%	10.3%	1.5%	0.0%	78.7
7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0
105人	23.8%	59.0%	16.2%	1.0%	0.0%	76.4
65人	20.0%	58.5%	16.9%	4.6%	0.0%	73.5
83人	22.9%	67.5%	9.6%	0.0%	0.0%	78.3
57人	28.1%	57.9%	14.0%	0.0%	0.0%	78.5
26人	42.3%	34.6%	19.2%	0.0%	3.8%	77.9
82人	20.7%	65.9%	12.2%	1.2%	0.0%	76.5
49人	22.4%	61.2%	14.3%	2.0%	0.0%	76.0
12人	25.0%	58.3%	8.3%	8.3%	0.0%	75.0
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
30人	13.3%	63.3%	20.0%	0.0%	3.3%	70.8
70人	17.1%	62.9%	11.4%	4.3%	4.3%	71.1
1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
12人	8.3%	66.7%	25.0%	0.0%	0.0%	70.8
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
51人	29.4%	45.1%	21.6%	2.0%	2.0%	74.5
41人	26.8%	61.0%	7.3%	2.4%	2.4%	76.8

クロス集計表

医師への質問や相談のしやすさ

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1342人	32.6%	53.7%	11.4%	1.5%	0.8%	78.9
性別							
男	555人	32.3%	56.4%	9.9%	1.1%	0.4%	79.8
女	777人	33.1%	51.6%	12.4%	1.8%	1.2%	78.4
年齢							
0～9歳	55人	45.5%	50.9%	3.6%	0.0%	0.0%	85.5
10～19歳	75人	45.3%	38.7%	14.7%	1.3%	0.0%	82.0
20～29歳	48人	50.0%	45.8%	4.2%	0.0%	0.0%	86.5
30～39歳	93人	31.2%	52.7%	12.9%	2.2%	1.1%	77.7
40～49歳	159人	26.4%	59.7%	8.2%	3.1%	2.5%	76.1
50～59歳	188人	36.2%	50.0%	12.8%	0.5%	0.5%	80.2
60～69歳	252人	25.8%	57.5%	15.1%	1.6%	0.0%	76.9
70～79歳	314人	31.8%	55.4%	10.5%	1.3%	1.0%	79.0
80歳以上	140人	33.6%	54.3%	10.7%	1.4%	0.0%	80.0
科目							
第一内科	28人	21.4%	50.0%	25.0%	3.6%	0.0%	72.3
第二内科	71人	26.8%	53.5%	18.3%	0.0%	1.4%	76.1
呼吸器・アレルギー内科	19人	36.8%	47.4%	15.8%	0.0%	0.0%	80.3
老年病科・循環器内科	57人	33.3%	50.9%	15.8%	0.0%	0.0%	79.4
内科	125人	28.8%	55.2%	13.6%	1.6%	0.8%	77.4
小児科	66人	39.4%	50.0%	9.1%	1.5%	0.0%	81.8
精神科	42人	28.6%	57.1%	7.1%	2.4%	4.8%	75.6
皮膚科	89人	32.6%	53.9%	10.1%	2.2%	1.1%	78.7
放射線診断科・放射線治療科	13人	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%	80.8
外科	73人	42.5%	49.3%	6.8%	1.4%	0.0%	83.2
心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
産科婦人科	109人	38.5%	46.8%	11.0%	2.8%	0.9%	79.8
整形外科	72人	31.9%	55.6%	11.1%	1.4%	0.0%	79.5
眼科	90人	36.7%	54.4%	7.8%	1.1%	0.0%	81.7
耳鼻咽喉科	60人	36.7%	53.3%	8.3%	1.7%	0.0%	81.3
脳神経外科	27人	40.7%	37.0%	18.5%	3.7%	0.0%	78.7
泌尿器科	87人	32.2%	56.3%	10.3%	1.1%	0.0%	79.9
歯科口腔外科	49人	16.3%	65.3%	18.4%	0.0%	0.0%	74.5
総合診療部	14人	35.7%	57.1%	0.0%	7.1%	0.0%	80.4
形成外科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	30.3%	57.6%	6.1%	0.0%	6.1%	76.5
乳腺センター	72人	29.2%	59.7%	8.3%	0.0%	2.8%	78.1
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.5
血液内科	13人	23.1%	46.2%	30.8%	0.0%	0.0%	73.1
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	54人	33.3%	50.0%	14.8%	1.9%	0.0%	78.7
その他・不明	42人	28.6%	59.5%	4.8%	4.8%	2.4%	76.8

医師の患者の話を聞く姿勢

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1342人	34.3%	53.8%	9.4%	1.8%	0.7%	79.8
性別							
男	550人	33.3%	56.5%	8.0%	1.6%	0.5%	80.1
女	782人	35.4%	51.5%	10.2%	1.9%	0.9%	79.7
年齢							
0～9歳	55人	47.3%	49.1%	3.6%	0.0%	0.0%	85.9
10～19歳	75人	53.3%	34.7%	10.7%	1.3%	0.0%	85.0
20～29歳	48人	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%	85.9
30～39歳	92人	34.8%	52.2%	8.7%	4.3%	0.0%	79.3
40～49歳	160人	30.6%	57.5%	8.1%	1.9%	1.9%	78.3
50～59歳	189人	37.6%	50.3%	11.1%	0.5%	0.5%	81.0
60～69歳	255人	27.1%	59.2%	11.8%	1.6%	0.4%	77.7
70～79歳	309人	31.7%	57.0%	7.8%	2.6%	1.0%	79.0
80歳以上	141人	33.3%	54.6%	10.6%	1.4%	0.0%	80.0
科目							
第一内科	27人	18.5%	48.1%	25.9%	7.4%	0.0%	69.4
第二内科	72人	29.2%	52.8%	16.7%	0.0%	1.4%	77.1
呼吸器・アレルギー内科	19人	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	0.0%	80.3
老年病科・循環器内科	57人	35.1%	54.4%	10.5%	0.0%	0.0%	81.1
内科	124人	29.0%	56.5%	10.5%	1.6%	2.4%	77.0
小児科	65人	46.2%	46.2%	6.2%	1.5%	0.0%	84.2
精神科	40人	35.0%	55.0%	7.5%	0.0%	2.5%	80.0
皮膚科	90人	34.4%	54.4%	6.7%	3.3%	1.1%	79.4
放射線診断科・放射線治療科	14人	35.7%	57.1%	0.0%	7.1%	0.0%	80.4
外科	73人	43.8%	50.7%	2.7%	2.7%	0.0%	83.9
心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0
産科婦人科	110人	39.1%	49.1%	7.3%	3.6%	0.9%	80.5
整形外科	72人	33.3%	54.2%	11.1%	1.4%	0.0%	79.8
眼科	91人	38.5%	52.7%	7.7%	1.1%	0.0%	82.1
耳鼻咽喉科	60人	38.3%	50.0%	11.7%	0.0%	0.0%	81.7
脳神経外科	28人	46.4%	35.7%	14.3%	3.6%	0.0%	81.3
泌尿器科	86人	27.9%	65.1%	5.8%	1.2%	0.0%	79.9
歯科口腔外科	49人	26.5%	61.2%	12.2%	0.0%	0.0%	78.6
総合診療部	14人	42.9%	42.9%	7.1%	7.1%	0.0%	80.4
形成外科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	33.3%	54.5%	6.1%	6.1%	0.0%	78.8
乳腺センター	72人	29.2%	61.1%	8.3%	0.0%	1.4%	79.2
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	88.5
血液内科	13人	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	76.9
腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	54人	33.3%	53.7%	13.0%	0.0%	0.0%	80.1
その他・不明	42人	23.8%	59.5%	9.5%	4.8%	2.4%	74.4

医師からの病状や検査結果の説明

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1328人	32.5%	54.2%	10.5%	1.7%	1.1%	78.9
性別							
男	546人	30.2%	57.7%	9.5%	1.8%	0.7%	78.7
女	772人	34.5%	51.7%	10.9%	1.7%	1.3%	79.1
年齢							
0～9歳	55人	47.3%	45.5%	7.3%	0.0%	0.0%	85.0
10～19歳	75人	48.0%	42.7%	8.0%	1.3%	0.0%	84.3
20～29歳	48人	50.0%	45.8%	4.2%	0.0%	0.0%	86.5
30～39歳	91人	33.0%	50.5%	12.1%	3.3%	1.1%	77.7
40～49歳	159人	30.2%	56.0%	10.1%	1.9%	1.9%	77.7
50～59歳	183人	37.2%	49.2%	10.9%	2.2%	0.5%	80.1
60～69歳	251人	24.7%	60.6%	12.0%	1.6%	1.2%	76.5
70～79歳	309人	28.2%	59.5%	9.4%	1.6%	1.3%	77.9
80歳以上	139人	33.8%	52.5%	12.9%	0.7%	0.0%	79.9
科目							
第一内科	28人	17.9%	53.6%	25.0%	3.6%	0.0%	71.4
第二内科	69人	26.1%	53.6%	17.4%	1.4%	1.4%	75.4
呼吸器・アレルギー内科	19人	31.6%	42.1%	21.1%	5.3%	0.0%	75.0
老年病科・循環器内科	58人	32.8%	55.2%	12.1%	0.0%	0.0%	80.2
内科	125人	28.8%	56.0%	12.0%	0.8%	2.4%	77.0
小児科	65人	43.1%	46.2%	9.2%	1.5%	0.0%	82.7
精神科	41人	31.7%	53.7%	7.3%	2.4%	4.9%	76.2
皮膚科	88人	30.7%	53.4%	9.1%	4.5%	2.3%	76.4
放射線診断科・放射線治療科	14人	28.6%	64.3%	0.0%	7.1%	0.0%	78.6
外科	73人	38.4%	57.5%	2.7%	1.4%	0.0%	83.2
心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
麻酔科	3人	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0
産科婦人科	107人	39.3%	48.6%	9.3%	1.9%	0.9%	80.8
整形外科	70人	31.4%	54.3%	11.4%	2.9%	0.0%	78.5
眼科	91人	34.1%	57.1%	8.8%	0.0%	0.0%	81.3
耳鼻咽喉科	59人	32.2%	57.6%	8.5%	1.7%	0.0%	80.1
脳神経外科	28人	42.9%	42.9%	10.7%	0.0%	3.6%	80.4
泌尿器科	85人	29.4%	65.9%	3.5%	1.2%	0.0%	80.9
歯科口腔外科	50人	28.0%	56.0%	14.0%	2.0%	0.0%	77.5
総合診療部	13人	38.5%	46.2%	7.7%	7.7%	0.0%	78.8
形成外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	33.3%	51.5%	9.1%	3.0%	3.0%	77.3
乳腺センター	70人	34.3%	54.3%	10.0%	0.0%	1.4%	80.0
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.5
血液内科	13人	23.1%	38.5%	38.5%	0.0%	0.0%	71.2
腫瘍内科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	52人	34.6%	50.0%	13.5%	1.9%	0.0%	79.3
その他・不明	40人	25.0%	52.5%	17.5%	2.5%	2.5%	73.8

クロス集計表

医師の診断や処置への信頼感

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1327人	33.9%	54.0%	10.5%	0.5%	1.1%	79.8
性別							
男	545人	30.6%	57.4%	10.5%	0.6%	0.9%	79.1
女	772人	36.4%	51.6%	10.4%	0.4%	1.3%	80.3
年齢							
0～9歳	55人	43.6%	50.9%	5.5%	0.0%	0.0%	84.5
10～19歳	73人	47.9%	39.7%	11.0%	1.4%	0.0%	83.6
20～29歳	48人	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%	85.9
30～39歳	93人	33.3%	51.6%	12.9%	1.1%	1.1%	78.8
40～49歳	159人	32.1%	54.1%	11.9%	0.0%	1.9%	78.6
50～59歳	183人	38.3%	49.7%	10.9%	0.5%	0.5%	81.1
60～69歳	254人	25.2%	62.6%	11.0%	0.4%	0.8%	77.8
70～79歳	307人	32.2%	56.7%	9.1%	0.0%	2.0%	79.3
80歳以上	137人	35.0%	52.6%	11.7%	0.7%	0.0%	80.5
科目							
第一内科	26人	19.2%	57.7%	23.1%	0.0%	0.0%	74.0
第二内科	70人	31.4%	50.0%	17.1%	0.0%	1.4%	77.5
呼吸器・アレルギー内科	19人	36.8%	42.1%	21.1%	0.0%	0.0%	78.9
老年病科・循環器内科	58人	34.5%	55.2%	10.3%	0.0%	0.0%	81.0
内科	123人	30.1%	54.5%	13.0%	0.0%	2.4%	77.4
小児科	63人	39.7%	49.2%	9.5%	1.6%	0.0%	81.7
精神科	41人	36.6%	48.8%	9.8%	0.0%	4.9%	78.0
皮膚科	89人	31.5%	53.9%	11.2%	1.1%	2.2%	77.8
放射線診断科・放射線治療科	14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
外科	70人	41.4%	54.3%	1.4%	1.4%	1.4%	83.2
心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
麻酔科	3人	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	41.7
産科婦人科	110人	40.9%	46.4%	11.8%	0.0%	0.9%	81.6
整形外科	72人	31.9%	51.4%	15.3%	1.4%	0.0%	78.4
眼科	91人	36.3%	56.0%	7.7%	0.0%	0.0%	82.1
耳鼻咽喉科	59人	32.2%	61.0%	6.8%	0.0%	0.0%	81.4
脳神経外科	28人	42.9%	42.9%	10.7%	0.0%	3.6%	80.4
泌尿器科	85人	31.8%	62.4%	5.9%	0.0%	0.0%	81.5
歯科口腔外科	48人	29.2%	60.4%	10.4%	0.0%	0.0%	79.7
総合診療部	14人	35.7%	50.0%	7.1%	7.1%	0.0%	78.6
形成外科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	32人	34.4%	53.1%	6.3%	3.1%	3.1%	78.1
乳腺センター	72人	37.5%	59.7%	1.4%	0.0%	1.4%	83.0
緩和医療科	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	13人	38.5%	61.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6
血液内科	13人	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%	0.0%	73.1
腫瘍内科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
リハビリテーション科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
複数回答	54人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
その他・不明	39人	23.1%	61.5%	12.8%	0.0%	2.6%	75.6

診療面全般について

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1321人	27.5%	58.5%	12.5%	0.5%	1.0%	77.7
544人	24.3%	61.4%	13.1%	0.4%	0.9%	76.9
767人	30.0%	56.5%	11.9%	0.7%	1.0%	78.4
54人	42.6%	50.0%	7.4%	0.0%	0.0%	83.8
74人	43.2%	40.5%	14.9%	1.4%	0.0%	81.4
45人	46.7%	51.1%	2.2%	0.0%	0.0%	86.1
92人	31.5%	56.5%	9.8%	1.1%	1.1%	79.1
160人	24.4%	60.0%	13.8%	0.0%	1.9%	76.3
186人	32.3%	54.3%	11.8%	1.1%	0.5%	79.2
253人	19.4%	63.6%	15.4%	0.8%	0.8%	75.0
307人	22.1%	64.8%	11.1%	0.3%	1.6%	76.4
132人	28.8%	58.3%	12.9%	0.0%	0.0%	79.0
27人	14.8%	59.3%	25.9%	0.0%	0.0%	72.2
70人	27.1%	57.1%	14.3%	0.0%	1.4%	77.1
18人	27.8%	50.0%	22.2%	0.0%	0.0%	76.4
58人	22.4%	62.1%	15.5%	0.0%	0.0%	76.7
122人	22.1%	59.8%	14.8%	1.6%	1.6%	74.8
63人	36.5%	49.2%	12.7%	1.6%	0.0%	80.2
41人	24.4%	61.0%	9.8%	0.0%	4.9%	75.0
89人	23.6%	59.6%	13.5%	1.1%	2.2%	75.3
14人	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%	0.0%	80.4
71人	31.0%	63.4%	5.6%	0.0%	0.0%	81.3
7人	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	82.1
3人	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	41.7
110人	36.4%	50.0%	12.7%	0.0%	0.9%	80.2
71人	21.1%	63.4%	14.1%	1.4%	0.0%	76.0
88人	27.3%	67.0%	5.7%	0.0%	0.0%	80.4
58人	25.9%	63.8%	10.3%	0.0%	0.0%	78.9
28人	39.3%	46.4%	10.7%	0.0%	3.6%	79.5
83人	26.5%	65.1%	8.4%	0.0%	0.0%	79.5
50人	28.0%	58.0%	12.0%	0.0%	2.0%	77.5
13人	46.2%	38.5%	7.7%	7.7%	0.0%	80.8
4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
33人	27.3%	57.6%	9.1%	3.0%	3.0%	75.8
71人	23.9%	66.2%	8.5%	0.0%	1.4%	77.8
2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
13人	46.2%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%	84.6
12人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
52人	30.8%	50.0%	19.2%	0.0%	0.0%	77.9
42人	26.2%	52.4%	21.4%	0.0%	0.0%	76.2

サービス体制面の満足度
診察までの待ち時間

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1347人	5.2%	30.1%	35.9%	20.3%	8.5%	50.8
566人	5.1%	31.6%	33.7%	19.8%	9.7%	50.7
771人	5.3%	29.1%	37.5%	20.5%	7.7%	51.0
55人	10.9%	23.6%	40.0%	20.0%	5.5%	53.6
77人	15.6%	27.3%	29.9%	14.3%	13.0%	54.5
48人	10.4%	35.4%	22.9%	22.9%	8.3%	54.2
92人	6.5%	22.8%	44.6%	15.2%	10.9%	49.7
158人	3.8%	31.6%	33.5%	22.8%	8.2%	50.0
189人	7.4%	30.2%	31.7%	20.6%	10.1%	51.1
262人	2.7%	29.0%	36.6%	22.1%	9.5%	48.3
311人	3.5%	30.9%	39.5%	18.3%	7.7%	51.0
139人	0.7%	37.4%	36.0%	23.0%	2.9%	52.5
26人	0.0%	11.5%	42.3%	34.6%	11.5%	38.5
72人	2.8%	15.3%	47.2%	26.4%	8.3%	44.4
19人	5.3%	31.6%	15.8%	36.8%	10.5%	46.1
59人	3.4%	32.2%	44.1%	16.9%	3.4%	53.8
125人	2.4%	25.6%	36.8%	26.4%	8.8%	46.6
65人	13.8%	29.2%	33.8%	10.8%	12.3%	55.4
42人	7.1%	33.3%	31.0%	16.7%	11.9%	51.8
91人	3.3%	24.2%	38.5%	23.1%	11.0%	46.4
16人	12.5%	50.0%	18.8%	12.5%	6.3%	62.5
75人	5.3%	36.0%	36.0%	17.3%	5.3%	54.7
8人	0.0%	37.5%	37.5%	25.0%	0.0%	53.1
3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
109人	8.3%	25.7%	29.4%	22.0%	14.7%	47.7
71人	7.0%	28.2%	36.6%	21.1%	7.0%	51.7
89人	5.6%	22.5%	40.4%	22.5%	9.0%	48.3
59人	5.1%	35.6%	33.9%	16.9%	8.5%	53.0
28人	10.7%	39.3%	35.7%	7.1%	7.1%	59.8
84人	2.4%	33.3%	35.7%	16.7%	11.9%	49.4
52人	5.8%	57.7%	21.2%	11.5%	3.8%	62.5
14人	0.0%	35.7%	28.6%	28.6%	7.1%	48.2
4人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
32人	12.5%	50.0%	28.1%	6.3%	3.1%	65.6
71人	0.0%	32.4%	43.7%	19.7%	4.2%	51.1
2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
13人	7.7%	38.5%	30.8%	23.1%	0.0%	57.7
13人	0.0%	23.1%	30.8%	38.5%	7.7%	42.3
4人	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	18.8
3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
53人	5.7%	17.0%	49.1%	20.8%	7.5%	48.1
44人	4.5%	36.4%	31.8%	20.5%	6.8%	52.8

クロス集計表

会計の待ち時間

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1333人	4.1%	28.4%	40.4%	19.4%	7.7%	50.5
性別							
男	557人	4.1%	30.3%	36.6%	20.8%	8.1%	50.4
女	766人	4.2%	26.9%	43.1%	18.4%	7.4%	50.5
年齢							
0～9歳	55人	9.1%	27.3%	40.0%	20.0%	3.6%	54.5
10～19歳	75人	14.7%	28.0%	29.3%	12.0%	16.0%	53.3
20～29歳	48人	10.4%	29.2%	27.1%	20.8%	12.5%	51.0
30～39歳	92人	5.4%	23.9%	43.5%	16.3%	10.9%	49.2
40～49歳	157人	1.3%	29.9%	38.9%	21.7%	8.3%	48.6
50～59歳	185人	4.3%	30.8%	40.0%	17.3%	7.6%	51.8
60～69歳	258人	1.6%	26.4%	42.6%	20.5%	8.9%	47.8
70～79歳	309人	3.2%	26.5%	46.0%	19.7%	4.5%	51.1
80歳以上	137人	2.9%	35.0%	35.8%	20.4%	5.8%	52.2
科目							
第一内科	26人	3.8%	11.5%	53.8%	23.1%	7.7%	45.2
第二内科	72人	4.2%	19.4%	47.2%	22.2%	6.9%	47.9
呼吸器・アレルギー内科	18人	11.1%	22.2%	38.9%	22.2%	5.6%	52.8
老年病科・循環器内科	57人	1.8%	33.3%	47.4%	14.0%	3.5%	53.9
内科	123人	2.4%	31.7%	41.5%	17.1%	7.3%	51.2
小児科	64人	9.4%	29.7%	34.4%	15.6%	10.9%	52.7
精神科	42人	2.4%	33.3%	23.8%	21.4%	19.0%	44.6
皮膚科	91人	3.3%	18.7%	39.6%	29.7%	8.8%	44.5
放射線診断科・放射線治療科	15人	6.7%	33.3%	33.3%	13.3%	13.3%	51.7
外科	73人	4.1%	41.1%	37.0%	12.3%	5.5%	56.5
心臓血管外科	7人	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	46.4
麻酔科	3人	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	41.7
産科婦人科	109人	6.4%	20.2%	39.4%	22.0%	11.9%	46.8
整形外科	71人	4.2%	29.6%	38.0%	19.7%	8.5%	50.7
眼科	89人	5.6%	27.0%	39.3%	22.5%	5.6%	51.1
耳鼻咽喉科	58人	5.2%	34.5%	39.7%	15.5%	5.2%	54.7
脳神経外科	28人	7.1%	32.1%	39.3%	14.3%	7.1%	54.5
泌尿器科	84人	2.4%	29.8%	42.9%	19.0%	6.0%	50.9
歯科口腔外科	49人	2.0%	44.9%	40.8%	8.2%	4.1%	58.2
総合診療部	13人	0.0%	23.1%	38.5%	30.8%	7.7%	44.2
形成外科	4人	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	50.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	33人	0.0%	24.2%	51.5%	15.2%	9.1%	47.7
乳腺センター	71人	2.8%	26.8%	42.3%	25.4%	2.8%	50.4
緩和医療科	2人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
呼吸器外科	13人	7.7%	38.5%	38.5%	15.4%	0.0%	59.6
血液内科	13人	0.0%	23.1%	53.8%	15.4%	7.7%	48.1
腫瘍内科	4人	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	18.8
リハビリテーション科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
複数回答	54人	5.6%	29.6%	38.9%	16.7%	9.3%	51.4
その他・不明	43人	0.0%	30.2%	39.5%	20.9%	9.3%	47.7

待ち時間への気配り

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1274人	5.3%	28.0%	49.6%	11.8%	5.3%	54.1
532人	5.3%	29.9%	47.2%	12.0%	5.6%	54.3
732人	5.5%	26.6%	51.4%	11.6%	4.9%	54.0
51人	5.9%	19.6%	56.9%	13.7%	3.9%	52.5
72人	18.1%	18.1%	40.3%	12.5%	11.1%	54.9
46人	19.6%	26.1%	41.3%	6.5%	6.5%	61.4
92人	8.7%	26.1%	47.8%	12.0%	5.4%	55.2
154人	2.6%	26.6%	55.2%	9.1%	6.5%	52.4
181人	5.5%	34.3%	45.3%	10.5%	4.4%	56.5
246人	2.0%	27.2%	49.2%	14.6%	6.9%	50.7
293人	3.1%	27.6%	55.3%	10.2%	3.8%	54.0
123人	4.1%	35.0%	44.7%	14.6%	1.6%	56.3
26人	3.8%	15.4%	53.8%	23.1%	3.8%	48.1
66人	4.5%	15.2%	57.6%	16.7%	6.1%	48.9
19人	5.3%	21.1%	57.9%	10.5%	5.3%	52.6
56人	0.0%	35.7%	44.6%	14.3%	5.4%	52.7
117人	4.3%	33.3%	46.2%	11.1%	5.1%	55.1
60人	13.3%	23.3%	43.3%	11.7%	8.3%	55.4
41人	2.4%	29.3%	43.9%	14.6%	9.8%	50.0
84人	6.0%	15.5%	56.0%	14.3%	8.3%	49.1
15人	6.7%	46.7%	40.0%	0.0%	6.7%	61.7
70人	4.3%	37.1%	44.3%	10.0%	4.3%	56.8
6人	0.0%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	45.8
3人	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	41.7
107人	9.3%	22.4%	49.5%	12.1%	6.5%	54.0
69人	7.2%	33.3%	43.5%	13.0%	2.9%	57.1
82人	7.3%	24.4%	56.1%	7.3%	4.9%	55.5
54人	3.7%	31.5%	53.7%	9.3%	1.9%	56.5
27人	11.1%	22.2%	55.6%	7.4%	3.7%	57.4
81人	1.2%	39.5%	50.6%	8.6%	0.0%	58.3
50人	4.0%	42.0%	46.0%	4.0%	4.0%	59.5
14人	0.0%	28.6%	50.0%	14.3%	7.1%	50.0
3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
30人	3.3%	20.0%	60.0%	13.3%	3.3%	51.7
70人	4.3%	32.9%	42.9%	15.7%	4.3%	54.3
2人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
12人	8.3%	33.3%	58.3%	0.0%	0.0%	62.5
13人	0.0%	15.4%	61.5%	15.4%	7.7%	46.2
4人	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	12.5
3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
48人	6.3%	18.8%	56.3%	10.4%	8.3%	51.0
41人	4.9%	34.1%	41.5%	17.1%	2.4%	55.5

安全面への気配り

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
1254人	8.3%	45.5%	41.1%	4.1%	1.0%	64.0
528人	8.3%	46.8%	40.0%	4.0%	0.9%	64.4
717人	8.4%	44.9%	41.6%	4.0%	1.1%	63.8
52人	9.6%	46.2%	42.3%	1.9%	0.0%	65.9
73人	27.4%	31.5%	34.2%	5.5%	1.4%	69.5
46人	23.9%	39.1%	32.6%	2.2%	2.2%	70.1
87人	12.6%	40.2%	39.1%	4.6%	3.4%	63.5
152人	5.3%	46.1%	39.5%	6.6%	2.6%	61.2
178人	10.7%	50.6%	36.0%	2.2%	0.6%	67.1
243人	3.3%	43.2%	47.7%	5.3%	0.4%	60.9
284人	4.2%	47.2%	46.1%	2.1%	0.4%	63.2
123人	6.5%	53.7%	34.1%	5.7%	0.0%	65.2
26人	7.7%	26.9%	61.5%	3.8%	0.0%	59.6
62人	6.5%	35.5%	51.6%	4.8%	1.6%	60.1
18人	5.6%	33.3%	61.1%	0.0%	0.0%	61.1
57人	5.3%	56.1%	35.1%	3.5%	0.0%	65.8
117人	5.1%	56.4%	34.2%	3.4%	0.9%	65.4
61人	18.0%	42.6%	32.8%	4.9%	1.6%	67.6
39人	5.1%	43.6%	43.6%	2.6%	5.1%	60.3
86人	5.8%	33.7%	52.3%	7.0%	1.2%	59.0
15人	20.0%	66.7%	6.7%	0.0%	6.7%	73.3
72人	5.6%	55.6%	34.7%	2.8%	1.4%	65.3
6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
105人	12.4%	45.7%	33.3%	6.7%	1.9%	65.0
69人	8.7%	47.8%	37.7%	5.8%	0.0%	64.6
80人	13.8%	43.8%	38.8%	3.8%	0.0%	66.9
51人	9.8%	43.1%	45.1%	2.0%	0.0%	65.2
26人	19.2%	30.8%	46.2%	3.8%	0.0%	66.3
79人	5.1%	48.1%	43.0%	3.8%	0.0%	63.6
47人	6.4%	57.4%	36.2%	0.0%	0.0%	67.6
14人	0.0%	42.9%	50.0%	0.0%	7.1%	57.1
3人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
30人	3.3%	43.3%	46.7%	6.7%	0.0%	60.8
67人	6.0%	47.8%	38.8%	4.5%	3.0%	62.3
2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
12人	8.3%	66.7%	25.0%	0.0%	0.0%	70.8
13人	7.7%	30.8%	53.8%	7.7%	0.0%	59.6
4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
47人	6.4%	40.4%	48.9%	4.3%	0.0%	62.2
40人	10.0%	35.0%	52.5%	2.5%	0.0%	63.1

クロス集計表

プライバシーへの気配り

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1273人	9.7%	49.0%	35.7%	3.6%	2.0%	65.2
性別							
男	533人	9.2%	49.2%	37.1%	3.2%	1.3%	65.4
女	730人	10.0%	49.0%	34.5%	4.0%	2.5%	65.0
年齢							
0～9歳	48人	14.6%	60.4%	22.9%	2.1%	0.0%	71.9
10～19歳	75人	28.0%	30.7%	34.7%	4.0%	2.7%	69.3
20～29歳	46人	30.4%	43.5%	23.9%	2.2%	0.0%	75.5
30～39歳	88人	12.5%	44.3%	34.1%	2.3%	6.8%	63.4
40～49歳	155人	5.8%	47.7%	36.1%	5.8%	4.5%	61.1
50～59歳	179人	13.4%	52.5%	26.8%	6.1%	1.1%	67.7
60～69歳	251人	3.6%	43.4%	48.2%	2.8%	2.0%	61.0
70～79歳	288人	5.6%	55.9%	36.5%	1.7%	0.3%	66.2
80歳以上	127人	7.9%	55.1%	31.5%	4.7%	0.8%	66.1
科目							
第一内科	26人	11.5%	38.5%	42.3%	7.7%	0.0%	63.5
第二内科	65人	7.7%	36.9%	49.2%	3.1%	3.1%	60.8
呼吸器・アレルギー内科	18人	5.6%	44.4%	44.4%	5.6%	0.0%	62.5
老年病科・循環器内科	58人	3.4%	55.2%	39.7%	1.7%	0.0%	65.1
内科	117人	6.0%	53.8%	35.0%	4.3%	0.9%	65.0
小児科	61人	23.0%	45.9%	26.2%	1.6%	3.3%	70.9
精神科	40人	5.0%	50.0%	37.5%	2.5%	5.0%	61.9
皮膚科	85人	9.4%	37.6%	48.2%	2.4%	2.4%	62.4
放射線診断科・放射線治療科	15人	20.0%	53.3%	26.7%	0.0%	0.0%	73.3
外科	72人	6.9%	54.2%	36.1%	1.4%	1.4%	66.0
心臓血管外科	7人	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	67.9
麻酔科	2人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
産科婦人科	107人	16.8%	48.6%	26.2%	4.7%	3.7%	67.5
整形外科	66人	10.6%	51.5%	33.3%	4.5%	0.0%	67.2
眼科	81人	16.0%	50.6%	29.6%	2.5%	1.2%	69.4
耳鼻咽喉科	53人	9.4%	52.8%	35.8%	1.9%	0.0%	67.5
脳神経外科	28人	14.3%	39.3%	39.3%	3.6%	3.6%	64.3
泌尿器科	81人	7.4%	54.3%	30.9%	4.9%	2.5%	64.8
歯科口腔外科	49人	8.2%	55.1%	32.7%	4.1%	0.0%	66.8
総合診療部	14人	0.0%	64.3%	21.4%	7.1%	7.1%	60.7
形成外科	4人	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	50.0
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	31人	6.5%	45.2%	45.2%	3.2%	0.0%	63.7
乳腺センター	66人	3.0%	50.0%	34.8%	6.1%	6.1%	59.5
緩和医療科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
呼吸器外科	13人	7.7%	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	71.2
血液内科	12人	8.3%	33.3%	41.7%	8.3%	8.3%	56.3
腫瘍内科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
リハビリテーション科	3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	49人	8.2%	49.0%	38.8%	2.0%	2.0%	64.8
その他・不明	43人	9.3%	44.2%	41.9%	4.7%	0.0%	64.5

整理整頓や清掃状況

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1294人	12.4%	57.7%	26.6%	2.2%	1.1%	69.6
542人	12.5%	59.8%	24.0%	2.6%	1.1%	70.0
742人	12.4%	56.3%	28.3%	1.9%	1.1%	69.3
52人	13.5%	67.3%	17.3%	1.9%	0.0%	73.1
76人	31.6%	38.2%	27.6%	1.3%	1.3%	74.3
46人	32.6%	50.0%	13.0%	4.3%	0.0%	77.7
89人	15.7%	44.9%	34.8%	2.2%	2.2%	67.4
158人	12.0%	50.6%	32.3%	1.9%	3.2%	66.6
185人	16.2%	58.4%	21.6%	3.2%	0.5%	71.6
253人	7.1%	58.9%	33.2%	0.0%	0.8%	67.9
290人	6.9%	64.8%	25.2%	2.8%	0.3%	68.8
129人	8.5%	68.2%	19.4%	3.1%	0.8%	70.2
26人	19.2%	26.9%	53.8%	0.0%	0.0%	66.3
68人	11.8%	50.0%	33.8%	2.9%	1.5%	66.9
18人	11.1%	50.0%	33.3%	5.6%	0.0%	66.7
59人	10.2%	57.6%	28.8%	3.4%	0.0%	68.6
118人	10.2%	61.0%	24.6%	3.4%	0.8%	69.1
62人	25.8%	46.8%	24.2%	1.6%	1.6%	73.4
40人	17.5%	52.5%	25.0%	0.0%	5.0%	69.4
87人	10.3%	49.4%	36.8%	1.1%	2.3%	66.1
15人	20.0%	66.7%	13.3%	0.0%	0.0%	76.7
70人	8.6%	71.4%	17.1%	2.9%	0.0%	71.4
7人	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
108人	19.4%	49.1%	28.7%	1.9%	0.9%	71.1
69人	8.7%	55.1%	30.4%	5.8%	0.0%	66.8
81人	16.0%	54.3%	24.7%	3.7%	1.2%	70.1
56人	12.5%	67.9%	19.6%	0.0%	0.0%	73.2
26人	15.4%	65.4%	19.2%	0.0%	0.0%	74.0
83人	8.4%	68.7%	19.3%	1.2%	2.4%	69.9
50人	10.0%	66.0%	24.0%	0.0%	0.0%	71.5
14人	7.1%	71.4%	14.3%	0.0%	7.1%	67.9
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
32人	9.4%	56.3%	31.3%	3.1%	0.0%	68.0
70人	5.7%	60.0%	30.0%	1.4%	2.9%	66.1
2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
13人	7.7%	84.6%	7.7%	0.0%	0.0%	75.0
13人	7.7%	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	71.2
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
53人	9.4%	64.2%	24.5%	1.9%	0.0%	70.3
39人	17.9%	51.3%	25.6%	5.1%	0.0%	70.5

受診手順(来院～会計)のわかりやすさ

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1309人	11.8%	53.9%	28.8%	4.3%	1.1%	67.8
549人	11.3%	54.6%	28.1%	4.4%	1.6%	67.4
750人	12.1%	53.7%	29.1%	4.3%	0.8%	68.0
54人	13.0%	59.3%	22.2%	3.7%	1.9%	69.4
76人	27.6%	38.2%	26.3%	6.6%	1.3%	71.1
47人	27.7%	55.3%	10.6%	6.4%	0.0%	76.1
92人	13.0%	44.6%	33.7%	6.5%	2.2%	64.9
158人	8.9%	57.0%	27.2%	5.7%	1.3%	66.6
186人	16.7%	51.1%	27.4%	4.3%	0.5%	69.8
254人	6.7%	57.9%	30.3%	3.5%	1.6%	66.1
295人	7.8%	56.6%	32.2%	2.7%	0.7%	67.1
130人	11.5%	56.2%	27.7%	3.8%	0.8%	68.5
26人	15.4%	30.8%	46.2%	7.7%	0.0%	63.5
70人	15.7%	40.0%	35.7%	7.1%	1.4%	65.4
18人	0.0%	61.1%	33.3%	5.6%	0.0%	63.9
57人	7.0%	50.9%	38.6%	0.0%	3.5%	64.5
123人	8.9%	61.0%	24.4%	4.9%	0.8%	68.1
65人	21.5%	44.6%	27.7%	4.6%	1.5%	70.0
41人	4.9%	61.0%	26.8%	4.9%	2.4%	65.2
87人	11.5%	44.8%	39.1%	2.3%	2.3%	65.2
15人	13.3%	60.0%	26.7%	0.0%	0.0%	71.7
73人	6.8%	68.5%	21.9%	2.7%	0.0%	69.9
6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
107人	16.8%	52.3%	26.2%	4.7%	0.0%	70.3
71人	11.3%	53.5%	28.2%	7.0%	0.0%	67.4
86人	16.3%	54.7%	24.4%	4.7%	0.0%	70.6
57人	17.5%	61.4%	19.3%	0.0%	1.8%	73.2
27人	14.8%	33.3%	40.7%	3.7%	7.4%	61.1
82人	6.1%	64.6%	24.4%	3.7%	1.2%	67.7
49人	10.2%	55.1%	26.5%	8.2%	0.0%	66.8
13人	15.4%	61.5%	15.4%	0.0%	7.7%	69.2
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
32人	12.5%	53.1%	28.1%	6.3%	0.0%	68.0
68人	7.4%	52.9%	32.4%	5.9%	1.5%	64.7
2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
13人	7.7%	84.6%	7.7%	0.0%	0.0%	75.0
12人	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%	0.0%	72.9
4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
53人	11.3%	54.7%	26.4%	5.7%	1.9%	67.0
41人	14.6%	43.9%	36.6%	4.9%	0.0%	67.1

クロス集計表

職員間の連携の良さ

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	1226人	11.2%	49.2%	33.8%	3.9%	2.0%	65.9
性別							
男	514人	11.5%	49.4%	32.9%	4.1%	2.1%	66.0
女	704人	11.1%	49.0%	34.5%	3.6%	1.8%	66.0
年齢							
0～9歳	50人	10.0%	66.0%	22.0%	2.0%	0.0%	71.0
10～19歳	67人	31.3%	32.8%	28.4%	3.0%	4.5%	70.9
20～29歳	44人	34.1%	36.4%	25.0%	2.3%	2.3%	74.4
30～39歳	87人	14.9%	37.9%	39.1%	5.7%	2.3%	64.4
40～49歳	150人	5.3%	48.0%	37.3%	6.7%	2.7%	61.7
50～59歳	177人	13.6%	54.8%	26.6%	2.8%	2.3%	68.6
60～69歳	245人	5.7%	50.2%	39.6%	2.0%	2.4%	63.7
70～79歳	269人	8.2%	53.2%	33.8%	4.5%	0.4%	66.0
80歳以上	122人	10.7%	48.4%	35.2%	4.1%	1.6%	65.6
科目							
第一内科	26人	15.4%	34.6%	38.5%	7.7%	3.8%	62.5
第二内科	65人	12.3%	41.5%	36.9%	7.7%	1.5%	63.8
呼吸器・アレルギー内科	18人	0.0%	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	61.1
老年病科・循環器内科	56人	5.4%	46.4%	42.9%	5.4%	0.0%	62.9
内科	114人	8.8%	48.2%	36.0%	6.1%	0.9%	64.5
小児科	59人	18.6%	47.5%	28.8%	1.7%	3.4%	69.1
精神科	38人	13.2%	47.4%	28.9%	2.6%	7.9%	63.8
皮膚科	82人	12.2%	40.2%	43.9%	1.2%	2.4%	64.6
放射線診断科・放射線治療科	14人	21.4%	50.0%	21.4%	7.1%	0.0%	71.4
外科	72人	5.6%	65.3%	23.6%	2.8%	2.8%	67.0
心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
麻酔科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
産科婦人科	103人	14.6%	47.6%	31.1%	4.9%	1.9%	67.0
整形外科	64人	9.4%	53.1%	32.8%	4.7%	0.0%	66.5
眼科	78人	15.4%	52.6%	28.2%	3.8%	0.0%	69.9
耳鼻咽喉科	51人	15.7%	52.9%	29.4%	2.0%	0.0%	70.6
脳神経外科	25人	16.0%	32.0%	44.0%	4.0%	4.0%	63.0
泌尿器科	76人	9.2%	57.9%	31.6%	1.3%	0.0%	68.8
歯科口腔外科	45人	11.1%	53.3%	33.3%	0.0%	2.2%	67.8
総合診療部	12人	8.3%	41.7%	41.7%	0.0%	8.3%	60.4
形成外科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	30人	6.7%	50.0%	36.7%	0.0%	6.7%	62.5
乳腺センター	66人	6.1%	51.5%	36.4%	4.5%	1.5%	64.0
緩和医療科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
呼吸器外科	13人	7.7%	84.6%	7.7%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	12人	8.3%	50.0%	33.3%	0.0%	8.3%	62.5
腫瘍内科	4人	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	43.8
リハビリテーション科	3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	49人	12.2%	42.9%	32.7%	8.2%	4.1%	62.8
その他・不明	37人	13.5%	40.5%	40.5%	2.7%	2.7%	64.9

掲示やパンフレットなどの情報提供

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1180人	9.9%	44.7%	41.1%	2.9%	1.4%	64.7
性別							
男	496人	10.3%	44.6%	39.9%	3.2%	2.0%	64.4
女	676人	9.6%	44.8%	42.0%	2.5%	1.0%	64.9
年齢							
0～9歳	46人	8.7%	54.3%	34.8%	0.0%	2.2%	66.8
10～19歳	67人	31.3%	23.9%	40.3%	3.0%	1.5%	70.1
20～29歳	44人	27.3%	40.9%	29.5%	2.3%	0.0%	73.3
30～39歳	84人	11.9%	40.5%	45.2%	0.0%	2.4%	64.9
40～49歳	144人	8.3%	43.1%	38.9%	6.9%	2.8%	61.8
50～59歳	168人	11.9%	45.8%	38.1%	3.0%	1.2%	66.1
60～69歳	243人	4.5%	49.4%	42.4%	1.6%	2.1%	63.2
70～79歳	253人	6.7%	44.7%	45.5%	2.8%	0.4%	63.6
80歳以上	118人	8.5%	48.3%	39.0%	4.2%	0.0%	65.3
科目							
第一内科	26人	11.5%	34.6%	53.8%	0.0%	0.0%	64.4
第二内科	63人	9.5%	31.7%	49.2%	7.9%	1.6%	59.9
呼吸器・アレルギー内科	16人	0.0%	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	60.9
老年病科・循環器内科	55人	3.6%	43.6%	47.3%	3.6%	1.8%	60.9
内科	108人	7.4%	43.5%	45.4%	2.8%	0.9%	63.4
小児科	58人	20.7%	36.2%	37.9%	3.4%	1.7%	67.7
精神科	34人	8.8%	55.9%	26.5%	2.9%	5.9%	64.7
皮膚科	77人	6.5%	31.2%	58.4%	2.6%	1.3%	59.7
放射線診断科・放射線治療科	13人	23.1%	46.2%	30.8%	0.0%	0.0%	73.1
外科	67人	4.5%	53.7%	38.8%	0.0%	3.0%	64.2
心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
麻酔科	0人	-	-	-	-	-	-
産科婦人科	100人	14.0%	45.0%	36.0%	4.0%	1.0%	66.8
整形外科	63人	9.5%	42.9%	44.4%	3.2%	0.0%	64.5
眼科	76人	17.1%	39.5%	42.1%	1.3%	0.0%	68.1
耳鼻咽喉科	52人	11.5%	46.2%	40.4%	0.0%	1.9%	66.3
脳神経外科	24人	12.5%	33.3%	45.8%	4.2%	4.2%	61.5
泌尿器科	74人	8.1%	60.8%	25.7%	4.1%	1.4%	67.6
歯科口腔外科	44人	13.6%	52.3%	27.3%	4.5%	2.3%	67.6
総合診療部	12人	8.3%	41.7%	41.7%	0.0%	8.3%	60.4
形成外科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	31人	3.2%	48.4%	45.2%	3.2%	0.0%	62.9
乳腺センター	64人	6.3%	51.6%	40.6%	1.6%	0.0%	65.6
緩和医療科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
呼吸器外科	12人	8.3%	83.3%	8.3%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	13人	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	0.0%	71.2
腫瘍内科	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
リハビリテーション科	3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	44人	6.8%	40.9%	40.9%	6.8%	4.5%	59.7
その他・不明	35人	11.4%	42.9%	42.9%	2.9%	0.0%	65.7

サービス体制面全般について

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1236人	10.6%	49.7%	36.2%	2.3%	1.2%	66.5
性別							
男	523人	10.9%	50.5%	34.2%	2.9%	1.5%	66.6
女	705人	10.4%	49.4%	37.4%	1.8%	1.0%	66.6
年齢							
0～9歳	50人	14.0%	58.0%	26.0%	2.0%	0.0%	71.0
10～19歳	72人	27.8%	37.5%	30.6%	2.8%	1.4%	71.9
20～29歳	45人	31.1%	46.7%	20.0%	2.2%	0.0%	76.7
30～39歳	88人	13.6%	45.5%	39.8%	0.0%	1.1%	67.6
40～49歳	147人	6.1%	44.9%	42.9%	2.7%	3.4%	61.9
50～59歳	181人	13.3%	49.2%	34.8%	1.7%	1.1%	68.0
60～69歳	243人	6.2%	51.0%	38.7%	2.9%	1.2%	64.5
70～79歳	271人	7.0%	53.5%	36.5%	2.6%	0.4%	66.0
80歳以上	124人	8.9%	53.2%	34.7%	2.4%	0.8%	66.7
科目							
第一内科	26人	11.5%	38.5%	46.2%	0.0%	3.8%	63.5
第二内科	67人	11.9%	38.8%	37.3%	10.4%	1.5%	62.3
呼吸器・アレルギー内科	18人	5.6%	50.0%	38.9%	5.6%	0.0%	63.9
老年病科・循環器内科	56人	5.4%	51.8%	39.3%	3.6%	0.0%	64.7
内科	109人	8.3%	47.7%	42.2%	1.8%	0.0%	65.6
小児科	63人	20.6%	44.4%	28.6%	4.8%	1.6%	69.4
精神科	38人	10.5%	55.3%	28.9%	0.0%	5.3%	66.4
皮膚科	81人	12.3%	29.6%	55.6%	0.0%	2.5%	62.3
放射線診断科・放射線治療科	15人	20.0%	53.3%	20.0%	6.7%	0.0%	71.7
外科	70人	5.7%	60.0%	31.4%	0.0%	2.9%	66.4
心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
麻酔科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
産科婦人科	104人	14.4%	51.0%	31.7%	1.9%	1.0%	69.0
整形外科	69人	10.1%	52.2%	36.2%	1.4%	0.0%	67.5
眼科	78人	16.7%	51.3%	30.8%	1.3%	0.0%	70.8
耳鼻咽喉科	53人	13.2%	52.8%	34.0%	0.0%	0.0%	69.8
脳神経外科	25人	12.0%	36.0%	48.0%	0.0%	4.0%	63.0
泌尿器科	78人	7.7%	62.8%	28.2%	0.0%	1.3%	68.9
歯科口腔外科	46人	15.2%	52.2%	28.3%	4.3%	0.0%	69.6
総合診療部	13人	7.7%	46.2%	38.5%	0.0%	7.7%	61.5
形成外科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	31人	3.2%	45.2%	45.2%	6.5%	0.0%	61.3
乳腺センター	66人	3.0%	57.6%	39.4%	0.0%	0.0%	65.9
緩和医療科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
呼吸器外科	13人	7.7%	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	71.2
血液内科	13人	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	0.0%	71.2
腫瘍内科	4人	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	50.0
リハビリテーション科	3人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	45人	8.9%	42.2%	42.2%	2.2%	4.4%	62.2
その他・不明	38人	5.3%	60.5%	31.6%	2.6%	0.0%	67.1

クロス集計表

合成満足度
(各全般設問の満足度の1/4とその合計)

分析軸	施設面	接遇面	診療面	サービス体制面	合成満足度
全体 当院全体	16.4	18.7	19.4	16.6	71.1
性別					
男	16.5	18.6	19.2	16.6	70.9
女	16.3	18.8	19.6	16.6	71.3
年齢					
0～9歳	17.4	20.5	20.9	17.8	76.6
10～19歳	17.2	19.8	20.4	18.0	75.4
20～29歳	18.2	20.7	21.5	19.2	79.6
30～39歳	16.2	19.2	19.8	16.9	72.1
40～49歳	16.2	18.3	19.1	15.5	69.1
50～59歳	16.2	19.0	19.8	17.0	72.0
60～69歳	15.8	18.0	18.8	16.1	68.7
70～79歳	16.5	18.4	19.1	16.5	70.5
80歳以上	16.8	18.8	19.7	16.7	72.0
科目					
第一内科	15.6	19.0	18.1	15.9	68.6
第二内科	15.7	17.7	19.3	15.6	68.3
呼吸器・アレルギー内科	16.3	17.1	19.1	16.0	68.5
老年病科・循環器内科	16.6	18.4	19.2	16.2	70.4
内科	16.3	18.7	18.7	16.4	70.1
小児科	17.0	19.0	20.0	17.4	73.4
精神科	15.9	18.9	18.8	16.6	70.2
皮膚科	15.6	17.9	18.8	15.6	67.9
放射線診断科・放射線治療科	17.3	20.4	20.1	17.9	75.7
外科	17.5	19.0	20.3	16.6	73.4
心臓血管外科	15.6	17.7	20.5	17.7	71.5
麻酔科	14.6	14.6	10.4	6.3	45.9
産科婦人科	16.4	19.4	20.1	17.2	73.1
整形外科	16.6	18.7	19.0	16.9	71.2
眼科	17.0	19.2	20.1	17.7	74.0
耳鼻咽喉科	17.2	19.0	19.7	17.5	73.4
脳神経外科	17.5	18.8	19.9	15.8	72.0
泌尿器科	16.0	18.4	19.9	17.2	71.5
歯科口腔外科	16.2	19.2	19.4	17.4	72.2
総合診療部	15.6	18.3	20.2	15.4	69.5
形成外科	15.6	18.8	18.8	15.6	68.8
救急科	25.0	25.0	25.0	25.0	100.0
脳神経内科	15.0	17.8	18.9	15.3	67.0
乳腺センター	15.6	18.4	19.5	16.5	70.0
緩和医療科	18.8	15.6	18.8	15.6	68.8
呼吸器外科	18.8	21.9	21.2	17.8	79.7
血液内科	16.1	18.8	18.8	17.8	71.5
腫瘍内科	10.9	17.2	15.6	12.5	56.2
リハビリテーション科	20.8	20.8	22.9	18.8	83.3
複数回答	16.6	18.3	19.5	15.6	70.0
その他・不明	17.1	19.5	19.0	16.8	72.4

総合的な満足度

有効回答者数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1344人	33.6%	50.3%	13.4%	2.0%	0.7%	78.5
561人	36.5%	47.1%	13.0%	2.5%	0.9%	79.0
773人	31.3%	52.7%	13.7%	1.7%	0.6%	78.1
54人	37.0%	53.7%	7.4%	1.9%	0.0%	81.5
76人	34.2%	42.1%	21.1%	1.3%	1.3%	76.6
48人	31.3%	60.4%	8.3%	0.0%	0.0%	80.7
91人	24.2%	56.0%	14.3%	5.5%	0.0%	74.7
158人	23.4%	57.6%	15.8%	1.3%	1.9%	74.8
191人	38.2%	48.2%	10.5%	2.1%	1.0%	80.1
259人	33.2%	51.0%	13.5%	1.9%	0.4%	78.7
314人	37.6%	48.4%	11.5%	1.9%	0.6%	80.1
136人	37.5%	45.6%	15.4%	1.5%	0.0%	79.8
27人	37.0%	25.9%	33.3%	3.7%	0.0%	74.1
72人	29.2%	48.6%	16.7%	4.2%	1.4%	75.0
19人	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	0.0%	80.3
59人	39.0%	44.1%	16.9%	0.0%	0.0%	80.5
126人	29.4%	54.0%	15.1%	1.6%	0.0%	77.8
66人	34.8%	43.9%	16.7%	3.0%	1.5%	76.9
42人	26.2%	57.1%	11.9%	2.4%	2.4%	75.6
93人	25.8%	54.8%	15.1%	2.2%	2.2%	75.0
16人	37.5%	56.3%	0.0%	6.3%	0.0%	81.3
73人	53.4%	38.4%	5.5%	1.4%	1.4%	85.3
8人	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	90.6
3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
107人	28.0%	53.3%	15.9%	1.9%	0.9%	76.4
73人	24.7%	60.3%	15.1%	0.0%	0.0%	77.4
90人	34.4%	51.1%	13.3%	1.1%	0.0%	79.7
56人	37.5%	53.6%	8.9%	0.0%	0.0%	82.1
28人	39.3%	50.0%	7.1%	3.6%	0.0%	81.3
84人	34.5%	57.1%	7.1%	1.2%	0.0%	81.3
50人	32.0%	48.0%	16.0%	4.0%	0.0%	77.0
14人	35.7%	50.0%	7.1%	0.0%	7.1%	76.8
4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
33人	21.2%	69.7%	6.1%	0.0%	3.0%	76.5
69人	39.1%	46.4%	10.1%	4.3%	0.0%	80.1
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
12人	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	89.6
13人	7.7%	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%	73.1
4人	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	56.3
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
51人	35.3%	39.2%	21.6%	2.0%	2.0%	76.0
46人	32.6%	52.2%	13.0%	2.2%	0.0%	78.8

総合評価点

有効回答者数	5点以下	5点	6点	7点	8点	9点以上	平均(点)
1320人	4.7%	6.4%	17.0%	34.4%	28.3%	9.1%	80.6
555人	5.0%	7.6%	16.9%	32.3%	29.0%	9.2%	80.5
755人	4.5%	5.3%	17.4%	36.0%	27.8%	9.0%	80.8
53人	3.8%	3.8%	17.0%	30.2%	41.5%	3.8%	82.4
74人	4.1%	8.1%	14.9%	28.4%	27.0%	17.6%	82.4
46人	2.2%	8.7%	15.2%	34.8%	21.7%	17.4%	82.5
90人	7.8%	11.1%	16.7%	34.4%	23.3%	6.7%	77.6
153人	7.8%	3.9%	17.0%	43.1%	19.0%	9.2%	78.8
187人	4.3%	5.3%	18.7%	31.0%	28.3%	12.3%	81.5
255人	3.5%	8.2%	19.2%	32.5%	30.2%	6.3%	80.3
311人	4.5%	4.8%	16.1%	35.7%	32.8%	6.1%	80.9
137人	2.9%	6.6%	15.3%	35.0%	26.3%	13.9%	82.2
27人	11.1%	14.8%	11.1%	29.6%	29.6%	3.7%	76.6
71人	8.5%	2.8%	23.9%	39.4%	18.3%	7.0%	77.7
19人	5.3%	10.5%	21.1%	31.6%	26.3%	5.3%	78.8
58人	3.4%	13.8%	13.8%	24.1%	36.2%	8.6%	81.1
125人	3.2%	8.0%	18.4%	38.4%	24.8%	7.2%	79.8
63人	7.9%	4.8%	6.3%	28.6%	42.9%	9.5%	82.6
40人	5.0%	7.5%	20.0%	27.5%	32.5%	7.5%	78.8
87人	5.7%	11.5%	20.7%	27.6%	26.4%	8.0%	78.7
16人	6.3%	0.0%	6.3%	25.0%	50.0%	12.5%	84.9
72人	2.8%	2.8%	12.5%	37.5%	34.7%	9.7%	83.0
8人	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%	37.5%	12.5%	84.4
3人	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
104人	6.7%	2.9%	19.2%	35.6%	22.1%	13.5%	80.5
69人	1.4%	7.2%	17.4%	39.1%	24.6%	10.1%	81.5
87人	3.4%	9.2%	10.3%	40.2%	24.1%	12.6%	81.6
57人	1.8%	0.0%	21.1%	36.8%	31.6%	8.8%	83.1
29人	3.4%	6.9%	20.7%	31.0%	31.0%	6.9%	80.3
81人	3.7%	2.5%	21.0%	30.9%	29.6%	12.3%	82.8
51人	3.9%	7.8%	9.8%	41.2%	31.4%	5.9%	81.4
14人	7.1%	0.0%	28.6%	28.6%	21.4%	14.3%	77.4
4人	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	77.5
1人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0
33人	3.0%	6.1%	18.2%	48.5%	15.2%	9.1%	79.0
69人	4.3%	4.3%	20.3%	37.7%	23.2%	10.1%	80.3
2人	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	85.0
13人	0.0%	0.0%	15.4%	23.1%	53.8%	7.7%	87.2
13人	0.0%	23.1%	30.8%	15.4%	30.8%	0.0%	77.3
4人	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	67.0
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	91.7
52人	7.7%	9.6%	13.5%	32.7%	25.0%	11.5%	80.0
45人	4.4%	4.4%	15.6%	40.0%	35.6%	0.0%	80.1

クロス集計表

紹介・推薦意向

分析軸		有効回答者数	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない
全体	当院全体	1303人	34.9%	59.2%	4.9%	0.9%
性別	男	542人	35.4%	59.2%	4.6%	0.7%
	女	751人	34.6%	59.5%	4.8%	1.1%
年齢	0～9歳	53人	30.2%	64.2%	5.7%	0.0%
	10～19歳	75人	30.7%	62.7%	4.0%	2.7%
	20～29歳	48人	37.5%	58.3%	4.2%	0.0%
	30～39歳	88人	21.6%	72.7%	3.4%	2.3%
	40～49歳	156人	35.3%	56.4%	7.1%	1.3%
	50～59歳	182人	36.8%	54.9%	7.1%	1.1%
	60～69歳	255人	36.1%	60.4%	3.1%	0.4%
	70～79歳	300人	36.7%	58.0%	4.3%	1.0%
	80歳以上	131人	38.9%	57.3%	3.8%	0.0%
科目	第一内科	27人	25.9%	63.0%	11.1%	0.0%
	第二内科	70人	32.9%	60.0%	7.1%	0.0%
	呼吸器・アレルギー内科	19人	36.8%	57.9%	5.3%	0.0%
	老年病科・循環器内科	56人	39.3%	58.9%	1.8%	0.0%
	内科	120人	26.7%	65.8%	7.5%	0.0%
	小児科	64人	34.4%	59.4%	4.7%	1.6%
	精神科	40人	35.0%	60.0%	2.5%	2.5%
	皮膚科	88人	29.5%	65.9%	4.5%	0.0%
	放射線診断科・放射線治療科	16人	50.0%	43.8%	0.0%	6.3%
	外科	74人	40.5%	55.4%	2.7%	1.4%
	心臓血管外科	8人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%
	麻酔科	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
	産科婦人科	104人	34.6%	56.7%	6.7%	1.9%
	整形外科	70人	38.6%	55.7%	5.7%	0.0%
	眼科	83人	38.6%	53.0%	8.4%	0.0%
	耳鼻咽喉科	56人	39.3%	60.7%	0.0%	0.0%
	脳神経外科	28人	39.3%	57.1%	3.6%	0.0%
	泌尿器科	79人	38.0%	60.8%	1.3%	0.0%
	歯科口腔外科	51人	35.3%	58.8%	2.0%	3.9%
	総合診療部	13人	38.5%	53.8%	0.0%	7.7%
	形成外科	4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
	救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	脳神経内科	32人	18.8%	75.0%	3.1%	3.1%
	乳腺センター	71人	42.3%	54.9%	2.8%	0.0%
	緩和医療科	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	呼吸器外科	13人	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%
	血液内科	13人	23.1%	69.2%	7.7%	0.0%
	腫瘍内科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
	リハビリテーション科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
	複数回答	50人	36.0%	52.0%	8.0%	4.0%
	その他・不明	41人	29.3%	63.4%	7.3%	0.0%

外来患者満足度調査 結果報告書

企画・集計・分析



株式会社 アイシーエスラボ

<http://www.icslabo.com>

〒541-0046

大阪府中央区平野町1-8-13

TEL : 06-6185-1333

FAX : 06-6185-1332

Mail : info@icslabo.com
