

# 外来患者満足度調査 結果報告書

令和6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Q1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 : 診察後会計時にアンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和6年7月22日(月)～7月29日(月)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…………… 1,423 件  
有効回答率…………… 94.9%

### 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 : 55 病院 (平均病床数 : 461床)
- ・また当院の前回実施の外来患者調査結果との比較データも記載している。
  - ・当院の前回調査 : 令和5年7月24日(月)～7月28日(金)実施 (有効回答数 : 1444人)
- ・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 病院記入欄:

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いただきます。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、よろしくお願い申し上げます。

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。
- お帰りまでにご記入いただき、院内に設置してい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おりましたか。 ●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)。

|                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1 他の医療機関からの紹介で     | 7 家族や知人のすすめで    |
| 2 医療施設や設備が良いから     | 8 家や勤務先などから近いから |
| 3 良い医師がいるから        | 9 交通の便が良いから     |
| 4 言葉遣いや態度など対応が良いから | 10 駐車場が使いやすいから  |
| 5 評判が良いから          | 11 その他          |
| 6 待ち時間が少ないから       |                 |

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<br>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<br>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、接遇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<br>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<br>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せんか。

|         |         |            |           |
|---------|---------|------------|-----------|
| 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 |
|---------|---------|------------|-----------|

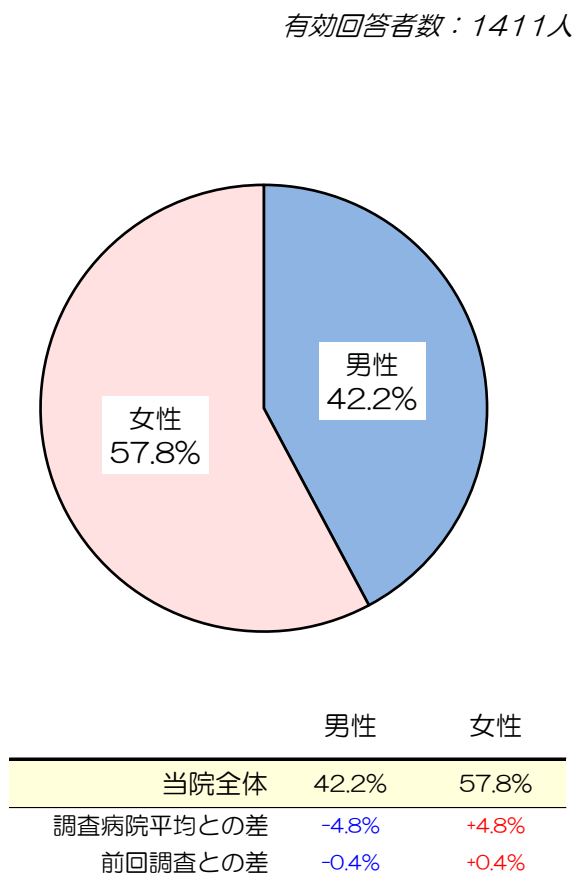
●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

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

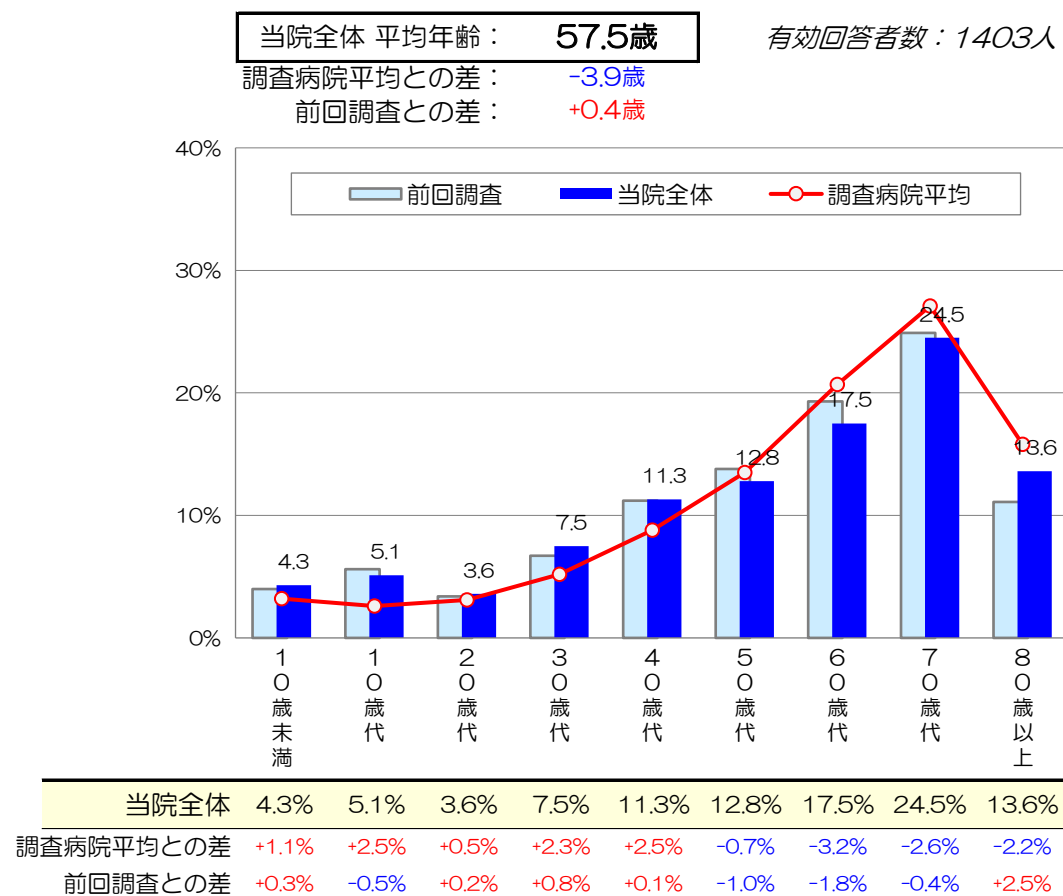
対象者の性別は、「男性」が42.2%、「女性」が57.8%。  
女性の割合が、前回調査と同様にかなり高く、  
調査病院平均との比較でも4.8%高い。



### 2. 年齢

対象者の平均年齢は57.5歳。  
調査病院平均に比べ3.9歳低い。前回調査からは0.4歳の増加。

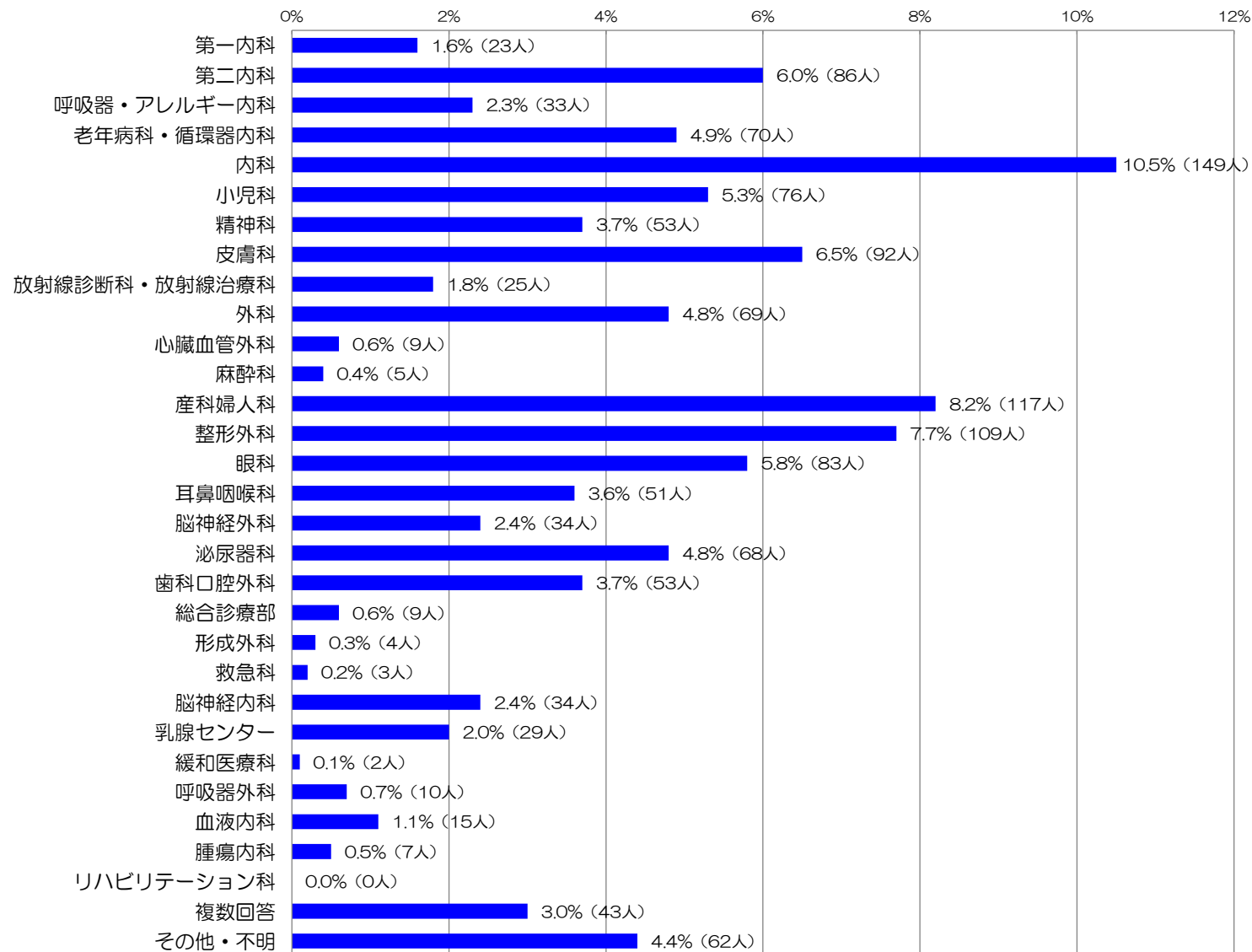
調査病院平均に比べ、「60歳代」(-3.2%)、「70歳代」(-2.6%)、  
「80歳以上」(-2.2%)の人の割合がやや低い。  
前回調査からは、「80歳以上」の人の割合がやや増加(+2.5%)。



### 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：1423人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 1. 診察待ち時間

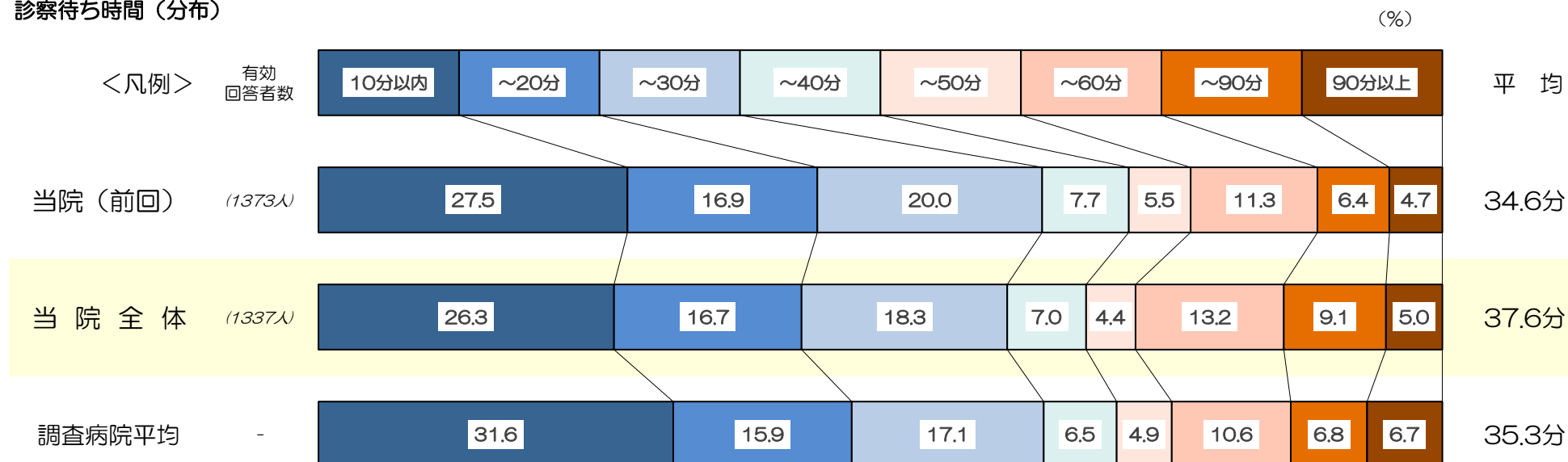
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は37.6分であった。平均待ち時間は、前回調査より3.0分長くなり、調査病院平均より2.3分長くなっている。

「10分以内」の割合は26.3%で、調査病院平均(31.6%)に比べ5.3%低い。

#### 診察待ち時間（平均）

|               | 有効<br>回答者数   | 当院全体         | 調査病院<br>平均との差 | 前回調査<br>との差  |
|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| 予約率           | 1415人        | 98.7%        | +9.2%         | 0.0%         |
| <b>診察待ち時間</b> | <b>1337人</b> | <b>37.6分</b> | <b>+2.3分</b>  | <b>+3.0分</b> |

#### 診察待ち時間（分布）



## 2. 当院の選択理由

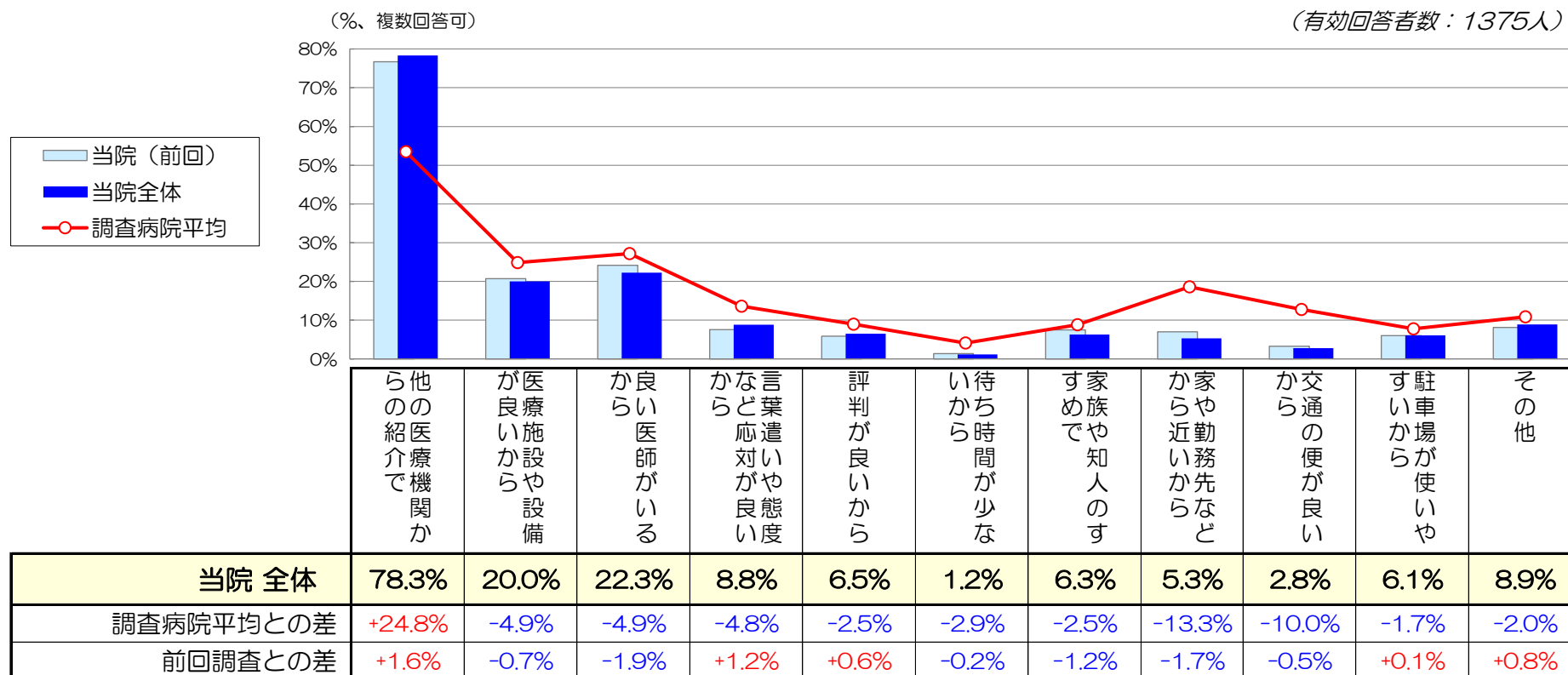
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が78.3%で特に高く、調査病院平均との比較でも24.8%高い。

次いで高い「良い医師がいるから」(22.3%)と「医療施設や設備が良いから」(20.0%)は、調査病院平均に比べやや低い(ともに-4.9%)。

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」(5.3%、-13.3%)や「交通の便が良いから」(2.8%、-10.0%)が低い。

前回調査からは、各項目ともあまり大きな変化は見られない。





### 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9.8%、「満足」が50.7%で、全体の60.5%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、5.9%見られる。  
 インデックスは65.8で、調査病院平均に比べ5.1ポイント低い。前回調査からは微増(+0.2)。

項目別には、各項目で前回調査より満足度がやや増加しているが(+0.4~+1.9)、依然、調査病院平均に比べ満足度が低く、特に、『トイレや洗面所』(-9.8)や『食事・喫茶・買物施設』(-6.4)、『各科の待合室の設備や雰囲気』(-5.9)などで低い。  
 ‘不満’と感じている人の割合は、『トイレや洗面所』で15.7%、『食事・喫茶・買物施設』で18.4%見られる。

| (凡例)           | 有効<br>回答者数 | 単位：%  |      |               |      |     | インデックス<br>(満足度) | 調査病院<br>平均との差 | 前回調査<br>との差 |
|----------------|------------|-------|------|---------------|------|-----|-----------------|---------------|-------------|
|                |            | 非常に満足 | 満足   | どちらとも<br>いえない | やや不満 | 不満  |                 |               |             |
| 受付や会計周りの設備や雰囲気 | 1337人      | 14.2  | 58.1 | 23.5          | 3.4  | 0.8 | 70.4            | -3.6          | +0.4        |
| 各科の待合室の設備や雰囲気  | 1335人      | 11.9  | 49.0 | 30.0          | 7.7  | 1.4 | 65.6            | -5.9          | +1.5        |
| 診察室や検査室の設備や雰囲気 | 1314人      | 14.2  | 56.8 | 24.7          | 3.5  | 0.7 | 70.1            | -4.2          | +1.0        |
| 案内表示のわかりやすさ    | 1314人      | 12.9  | 54.3 | 26.5          | 5.1  | 1.1 | 68.2            | -2.5          | +1.9        |
| トイレや洗面所        | 1306人      | 11.3  | 44.9 | 28.0          | 12.0 | 3.7 | 62.1            | -9.8          | +1.5        |
| 食事・喫茶・買物施設     | 1118人      | 9.0   | 37.0 | 35.5          | 11.4 | 7.0 | 57.4            | -6.4          | +0.5        |
| 駐車場の使いやすさ      | 1260人      | 9.6   | 43.3 | 31.1          | 11.4 | 4.5 | 60.5            | -0.6          | +0.4        |
| 施設面全般について      | 1278人      | 9.8   | 50.7 | 33.6          | 4.8  | 1.1 | 65.8            | -5.1          | +0.2        |

#### 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20.6%、「満足」が62.5%で、全体の83.1%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、1.0%とほとんど見られない。  
 インデックスは75.6で、調査病院平均に比べ1.2ポイント低い。前回調査からは0.8ポイントの増加。

項目別に、最も満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（81.0）で、調査病院平均との比較でもやや高い(+0.3)。  
 『医師の言葉遣いや態度』では、‘満足’と感じている人の割合が、全体の90.6%を占め、‘不満’の割合は1.1%と少ない。  
 その他の項目も、‘不満’の割合は1～2%と少ないが、満足度は調査病院平均をやや下回る。

前回調査からは、『看護師の言葉遣いや態度』（-0.3）を除いて、全般的に満足度がやや増加。

単位：％      \*インデックスは、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

| (凡例)               | 有効<br>回答者数 | 非常に満足 | 満足   | どちらとも<br>いえない | やや不満 | 不満  | インデックス<br>(満足度) | 調査病院<br>平均との差 | 前回調査<br>との差 |
|--------------------|------------|-------|------|---------------|------|-----|-----------------|---------------|-------------|
| 総合案内や受付の応対         | 1336人      | 19.3  | 64.2 | 14.9          | 1.0  | 0.5 | 75.2            | -1.8          | +0.1        |
| 会計の応対              | 1338人      | 18.7  | 65.0 | 14.1          | 1.2  | 1.0 | 74.8            | -0.3          | +0.4        |
| 各科診療受付の応対          | 1329人      | 20.2  | 63.4 | 14.7          | 1.2  | 0.5 | 75.4            | -1.8          | +1.1        |
| 看護師の言葉遣いや態度        | 1323人      | 25.6  | 62.3 | 11.3          | 0.2  | 0.7 | 78.1            | -1.5          | +1.9        |
| 医師の言葉遣いや態度         | 1336人      | 34.6  | 56.0 | 8.3           | 0.2  | 0.9 | 81.0            | +0.3          | +0.1        |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度   | 1203人      | 24.4  | 61.4 | 13.4          | 0.6  | 0.2 | 77.3            | -1.1          | +0.8        |
| * 薬剤師の言葉遣いや態度      | 477人       | 22.2  | 57.7 | 18.4          | 0.8  | 0.8 | 74.9            | -2.4          | -0.3        |
| * リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 342人       | 21.6  | 56.7 | 19.9          | 1.2  | 0.6 | 74.4            | -3.3          | +0.5        |
| * 栄養士の言葉遣いや態度      | 348人       | 24.4  | 55.2 | 19.3          | 0.9  | 0.3 | 75.6            | -1.0          | +1.0        |
| 接遇面全般について          | 1263人      | 20.6  | 62.5 | 15.9          | 0.7  | 0.3 | 75.6            | -1.2          | +0.8        |

\* 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28.2%、「満足」が57.2%で、全体の85.4%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、1.6%と少ない。  
 インデックスは77.9で、調査病院平均に比べ僅かに低い(-0.3)。前回調査からは微増(+0.2)。

看護師関連項目の満足度は75.1~76.0で、前回調査よりやや増加しているが(+0.7~+1.0)、調査病院平均に比べやや低い(-1.7~-1.8)。  
 ‘不満’と感じている人の割合は、何れも2%未満と少ない。

医師関連項目の満足度は79台で、調査病院平均や前回調査とほぼ同様（満足度差±0.5以内）。  
 ‘不満’と感じている人の割合は、何れも2%あまり見られ、看護師関連項目に比べやや高い。

| (凡例)            | 有効<br>回答者数 | 単位：%  |      |               |            | インデックス<br>(満足度) | 調査病院<br>平均との差 | 前回調査<br>との差 |
|-----------------|------------|-------|------|---------------|------------|-----------------|---------------|-------------|
|                 |            | 非常に満足 | 満足   | どちらとも<br>いえない | やや不満       |                 |               |             |
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 1232人      | 21.7  | 58.8 | 17.9          | 0.2<br>1.5 | 75.1            | -1.7          | +1.0        |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢   | 1219人      | 22.0  | 61.2 | 15.9          | 0.1<br>0.8 | 76.0            | -1.8          | +0.7        |
| 看護師の説明や処置       | 1199人      | 21.6  | 61.6 | 15.6          | 0.3<br>0.9 | 75.9            | -1.8          | +0.7        |
| 医師への質問や相談のしやすさ  | 1295人      | 33.0  | 53.2 | 11.3          | 0.3<br>2.2 | 79.1            | +0.5          | +0.2        |
| 医師の患者の話を聞く姿勢    | 1284人      | 33.7  | 53.1 | 11.0          | 0.4<br>1.8 | 79.5            | +0.2          | -0.3        |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 1291人      | 33.1  | 53.4 | 11.0          | 0.5<br>2.0 | 79.2            | +0.1          | +0.3        |
| 医師の診断や処置への信頼感   | 1271人      | 33.0  | 53.5 | 10.9          | 0.4<br>2.2 | 79.2            | -0.1          | -0.6        |
| 診療面全般について       | 1271人      | 28.2  | 57.2 | 12.9          | 0.3<br>1.3 | 77.9            | -0.3          | +0.2        |

## 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51.5%で、全体の62.1%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3.2%。  
 インデックスは67.2で、調査病院平均に比べ2.6ポイント低い。前回調査からは0.7ポイントの増加。

項目別に、最も満足度が低いのは『診察までの待ち時間』（51.1）で、調査病院平均に比べ3.2ポイント低い。‘不満’と感じている人が29.4%を占める。  
 次いで満足度の低い『会計の待ち時間』（52.7）は、調査病院平均との比較では各項目で最も満足度が低い（-7.0）。但し、前回調査からはやや増加(+2.2)。  
 その他の項目も、調査病院平均に比べ『整理整頓や清掃状況』（-4.5）など、各項目とも満足度が低い。

前回調査からは、『会計の待ち時間』（+2.2）など、各項目で満足度がやや増加。

| (凡例)               | 有効<br>回答者数 | 単位：%  |      |               |      |     | インデックス<br>(満足度) | 調査病院<br>平均との差 | 前回調査<br>との差 |
|--------------------|------------|-------|------|---------------|------|-----|-----------------|---------------|-------------|
|                    |            | 非常に満足 | 満足   | どちらとも<br>いえない | やや不満 | 不満  |                 |               |             |
| 診察までの待ち時間          | 1310人      | 6.2   | 30.2 | 34.3          | 20.5 | 8.9 | 51.1            | -3.2          | +0.3        |
| 会計の待ち時間            | 1298人      | 5.5   | 29.4 | 41.3          | 18.3 | 5.6 | 52.7            | -7.0          | +2.2        |
| 待ち時間への気配り          | 1252人      | 6.3   | 28.1 | 49.3          | 11.2 | 5.1 | 54.8            | -3.3          | +0.7        |
| 安全面への気配り           | 1228人      | 10.0  | 46.7 | 39.6          | 2.4  | 1.3 | 65.5            | -3.3          | +1.5        |
| プライバシーへの気配り        | 1239人      | 10.9  | 48.1 | 34.7          | 4.7  | 1.6 | 65.5            | -3.4          | +0.3        |
| 整理整頓や清掃状況          | 1265人      | 13.0  | 56.0 | 28.5          | 2.0  | 0.5 | 69.8            | -4.5          | +0.2        |
| 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ | 1269人      | 12.8  | 56.4 | 27.4          | 2.6  | 0.8 | 69.4            | -0.8          | +1.6        |
| 職員間の連携の良さ          | 1194人      | 12.1  | 48.1 | 34.6          | 3.4  | 1.8 | 66.4            | -2.9          | +0.5        |
| 掲示やパンフレットなどの情報提供   | 1149人      | 10.0  | 47.1 | 40.0          | 2.1  | 0.8 | 65.9            | -1.1          | +1.2        |
| サービス体制面全般について      | 1203人      | 10.6  | 51.5 | 34.8          | 2.5  | 0.7 | 67.2            | -2.6          | +0.7        |

## 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71.7で、調査病院平均に比べ2.4ポイント低い。

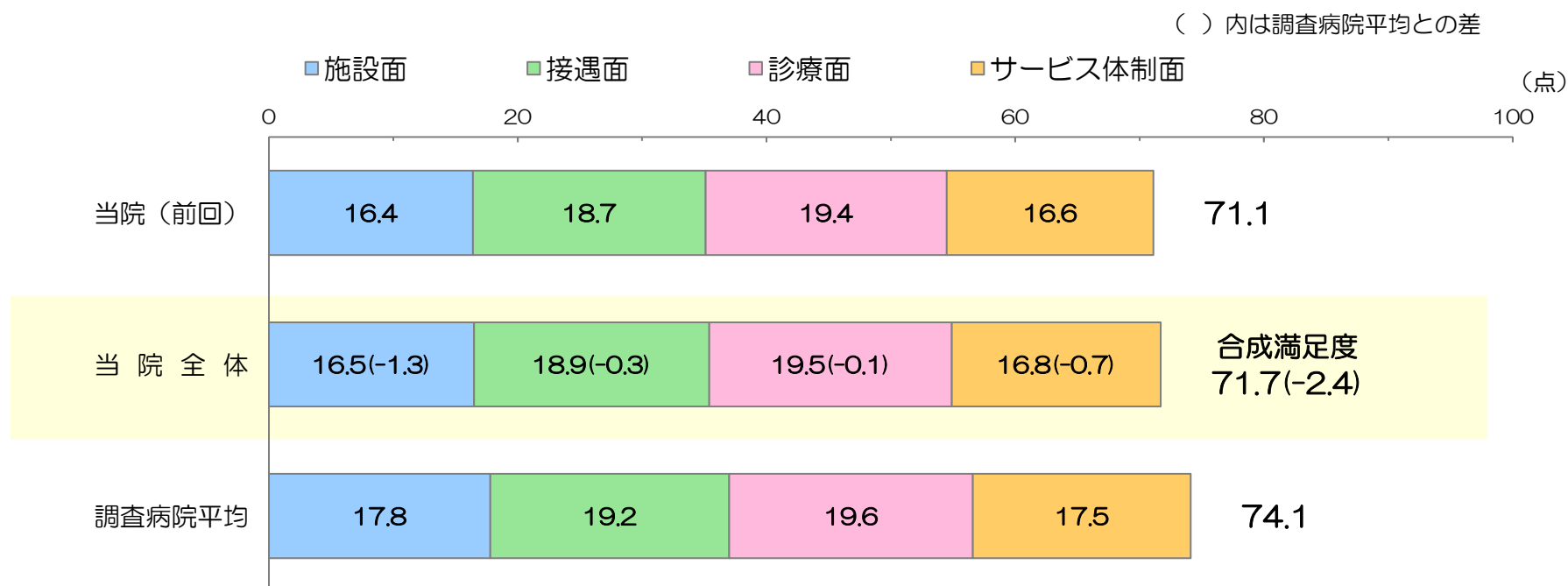
前回調査(71.1)からは、0.6ポイントの増加。

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」と「サービス体制面」が低い。

（「施設面(-1.3)」、「接遇面(-0.3)」、「診療面(-0.1)」、「サービス体制面(-0.7)」）

前回調査からは、各要素ともやや増加。

（「施設面(+0.1)」、「接遇面(+0.2)」、「診療面(+0.1)」、「サービス体制面(+0.2)」）



### <合成満足度の算出方法>

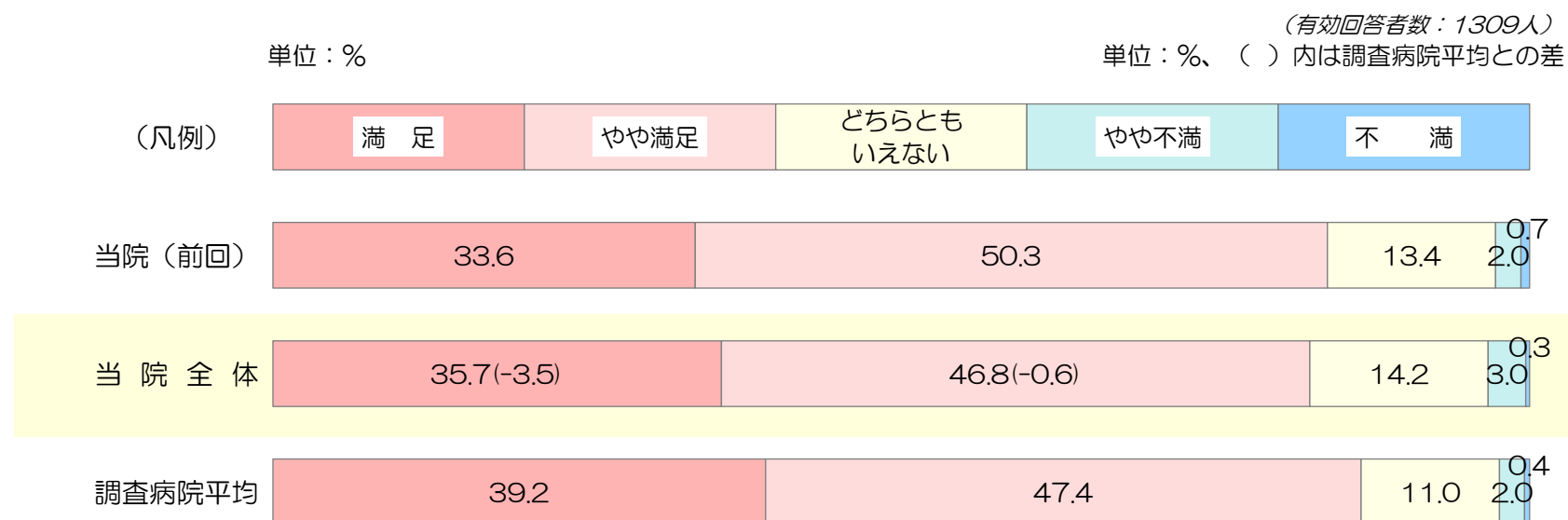
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

## 8. 総合的な満足度（日本病院会Q1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35.7%、「やや満足」が46.8%で、肯定的な評価の割合が82.5%を占める。「満足」の割合は、調査病院平均に比べ3.5%低いが、前回調査からは2.1%増加。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は3.3%で、前回調査(2.7%)や調査病院平均(2.4%)に比べ僅かに高い。

日本病院会のQ1プロジェクト参加226病院平均値との比較では、「満足」の割合は11.2%低く、「やや満足」までを含めた割合でも僅かに低い(-1.3%)。



### 2022年度 日本病院会Q1プロジェクト参加226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              | 35.7%  | 46.8% | 82.5%       |
| Q1プロジェクト参加226病院平均 | 46.9%  | 36.9% | 83.8%       |
| 差                 | -11.2% | +9.9% | -1.3%       |

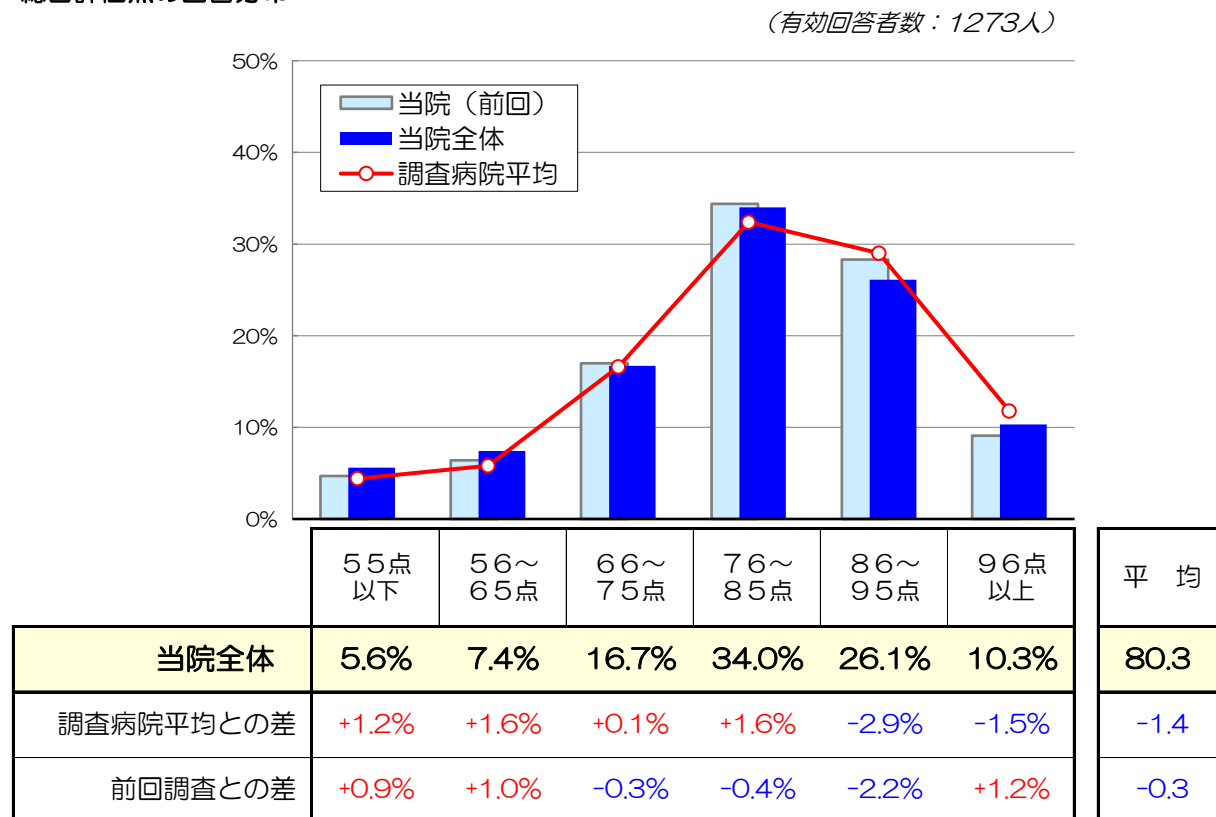
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

## 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80.3点で、調査病院平均に比べ1.4点低い。前回調査からは、0.3点の低下。

「76～85点」と答えた人の割合が34.0%を占め、次いで「86～95点」が26.1%、「66～75点」が16.7%。調査病院平均に比べ、「86～95点」（-2.9%）と「96点以上」（-1.5%）の割合がやや低い。

総合評価点の回答分布



## 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。

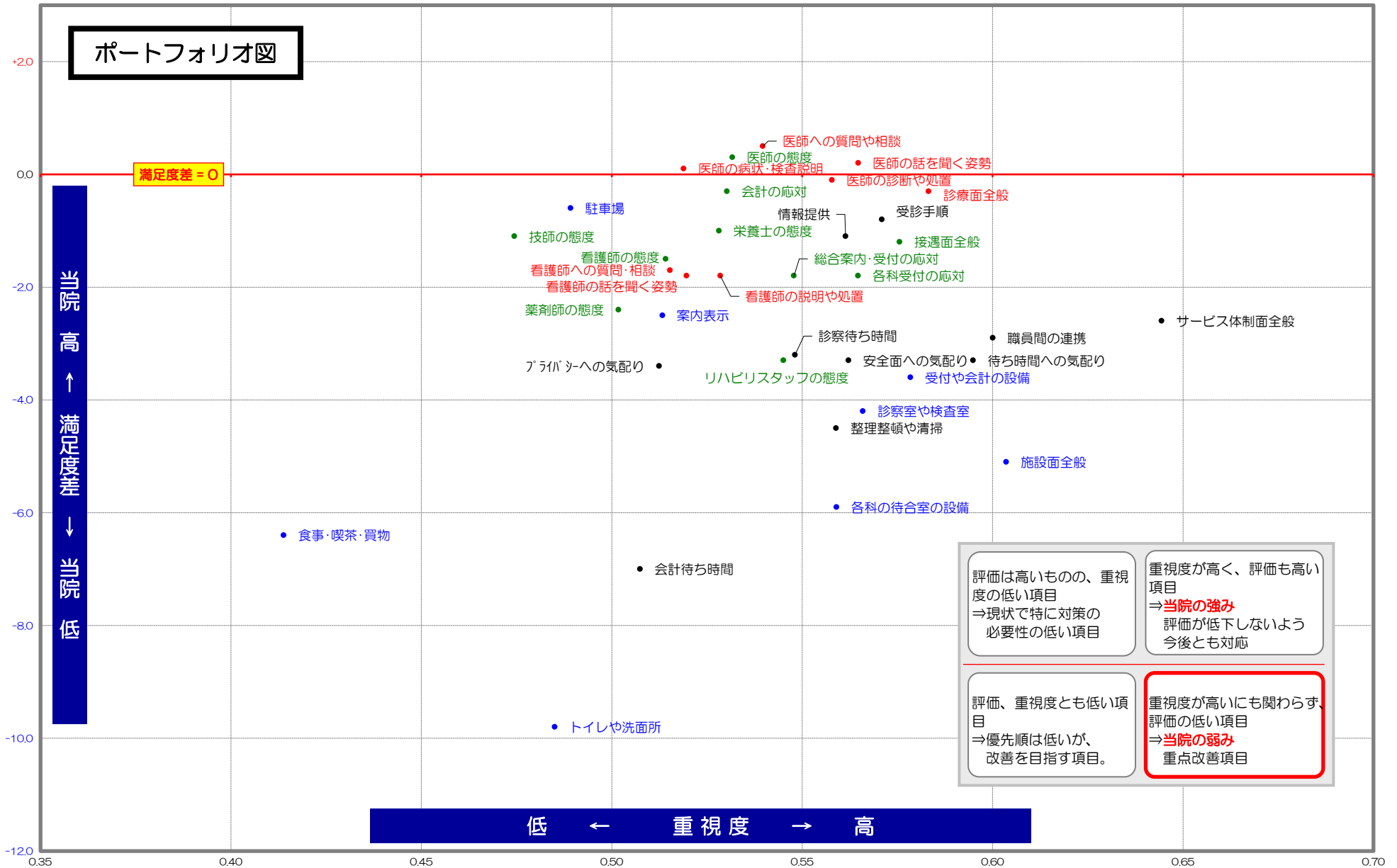
|           |             |      |
|-----------|-------------|------|
| （施設面）     | 受付や会計の設備    | 0.58 |
|           | 各科の待合室の設備   | 0.56 |
|           | 診察室や検査室     | 0.57 |
|           | 案内表示        | 0.51 |
|           | トイレや洗面所     | 0.49 |
|           | 食事・喫茶・買物    | 0.41 |
|           | 駐車場         | 0.49 |
|           | 施設面全般       | 0.60 |
| （接遇面）     | 総合案内・受付の対応  | 0.55 |
|           | 会計の対応       | 0.53 |
|           | 各科受付の対応     | 0.56 |
|           | 看護師の態度      | 0.51 |
|           | 医師の態度       | 0.53 |
|           | 技師の態度       | 0.47 |
|           | 薬剤師の態度      | 0.50 |
|           | リハビリスタッフの態度 | 0.55 |
|           | 栄養士の態度      | 0.53 |
|           | 接遇面全般       | 0.58 |
| （診療面）     | 看護師への質問・相談  | 0.52 |
|           | 看護師の話聞く姿勢   | 0.52 |
|           | 看護師の説明や処置   | 0.53 |
|           | 医師への質問や相談   | 0.54 |
|           | 医師の話聞く姿勢    | 0.56 |
|           | 医師の病状・検査説明  | 0.52 |
|           | 医師の診断や処置    | 0.56 |
|           | 診療面全般       | 0.58 |
| （サービス体制面） | 診察待ち時間      | 0.55 |
|           | 会計待ち時間      | 0.51 |
|           | 待ち時間への気配り   | 0.59 |
|           | 安全面への気配り    | 0.56 |
|           | プラグーンへの気配り  | 0.51 |
|           | 整理整頓や清掃     | 0.56 |
|           | 受診手順        | 0.57 |
|           | 職員間の連携      | 0.60 |
|           | 情報提供        | 0.56 |
|           | サービス体制面全般   | 0.64 |

### 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34.4%、「まあしたい」が58.5%、「あまりしたくない」が6.7%、「全くしたくない」が0.4%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査(34.9%)や調査病院平均(34.3%)とほぼ同割合。  
「したくない(あまり+全く)」の割合は7.1%で、前回調査(5.8%)や調査病院平均(6.3%)で比べ僅かに高い。

(有効回答者数：1289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

《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》

(※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない)

|               | 回答者    |       |       |        | 施設面の満足度  |                |               |                |             |         |            |           |           | 接遇面の満足度    |       |           |             |            |                  |             |                    |               |             |
|---------------|--------|-------|-------|--------|----------|----------------|---------------|----------------|-------------|---------|------------|-----------|-----------|------------|-------|-----------|-------------|------------|------------------|-------------|--------------------|---------------|-------------|
|               | 有効回答者数 | 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          | 1423人  | 42.2% | 57.5歳 | 98.7%  | 37.6分    | 70.4           | 65.6          | 70.1           | 68.2        | 62.1    | 57.4       | 60.5      | 65.8      | 75.2       | 74.8  | 75.4      | 78.1        | 81.0       | 77.3             | 74.9        | 74.4               | 75.6          | 75.6        |
| 第一内科          | 23人    | 47.8% | 71.8歳 | 100.0% | 43.7分    | 71.4           | 63.1          | 72.6           | 72.6        | 67.9    | 61.1       | 54.8      | 67.9      | 72.6       | 72.6  | 71.4      | 75.0        | 77.4       | 76.2             | 78.1        | 75.0               | 72.2          | 73.8        |
| 第二内科          | 86人    | 42.4% | 58.9歳 | 98.8%  | 39.2分    | 76.8           | 67.4          | 74.7           | 75.0        | 66.6    | 55.3       | 64.6      | 70.9      | 78.2       | 78.7  | 77.8      | 79.5        | 82.3       | 78.5             | 80.6        | 82.8               | 83.7          | 77.8        |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    | 46.9% | 65.8歳 | 100.0% | 50.8分    | 60.2           | 57.0          | 65.0           | 67.7        | 64.1    | 55.0       | 61.3      | 59.7      | 71.2       | 67.4  | 68.2      | 75.8        | 77.3       | 77.3             | 69.6        | 66.7               | 70.0          | 72.7        |
| 老年病科・循環器内科    | 70人    | 52.9% | 69.0歳 | 100.0% | 38.7分    | 71.0           | 67.9          | 72.2           | 70.5        | 65.8    | 57.3       | 66.3      | 65.3      | 77.7       | 76.6  | 76.6      | 79.7        | 85.4       | 78.3             | 81.3        | 82.7               | 83.3          | 77.9        |
| 内科            | 149人   | 43.8% | 63.7歳 | 100.0% | 45.8分    | 70.9           | 66.5          | 69.1           | 68.2        | 62.9    | 59.6       | 65.8      | 67.7      | 75.2       | 75.9  | 75.9      | 77.7        | 80.0       | 76.6             | 72.5        | 71.8               | 71.7          | 75.4        |
| 小児科           | 76人    | 46.1% | 8.3歳  | 97.4%  | 31.4分    | 67.1           | 68.4          | 68.3           | 65.5        | 55.9    | 59.7       | 57.0      | 64.2      | 75.0       | 73.7  | 74.7      | 76.6        | 80.3       | 77.2             | 74.4        | 73.0               | 75.8          | 75.0        |
| 精神科           | 53人    | 28.3% | 50.0歳 | 100.0% | 21.7分    | 72.0           | 67.3          | 70.6           | 69.1        | 61.7    | 61.4       | 57.4      | 65.5      | 75.5       | 75.5  | 75.5      | 75.5        | 78.5       | 76.3             | 76.3        | 77.5               | 77.8          | 74.5        |
| 皮膚科           | 92人    | 51.1% | 54.4歳 | 95.6%  | 34.7分    | 69.4           | 66.3          | 70.5           | 69.0        | 61.1    | 56.0       | 59.4      | 64.8      | 71.6       | 71.1  | 71.7      | 74.4        | 77.2       | 72.7             | 73.3        | 75.0               | 72.2          | 72.0        |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 25人    | 52.0% | 65.1歳 | 100.0% | 17.6分    | 75.0           | 68.2          | 71.6           | 67.0        | 67.0    | 68.3       | 61.3      | 63.8      | 76.1       | 77.2  | 78.3      | 80.4        | 82.6       | 83.0             | 82.1        | 83.3               | 80.0          | 81.3        |
| 外科            | 69人    | 55.1% | 63.8歳 | 98.6%  | 36.4分    | 70.8           | 64.2          | 70.4           | 67.9        | 60.4    | 52.5       | 61.7      | 65.8      | 76.1       | 74.3  | 73.8      | 76.1        | 79.6       | 74.2             | 72.6        | 75.0               | 76.6          | 73.3        |
| 心臓血管外科        | 9人     | 66.7% | 69.9歳 | 100.0% | 50.6分    | 62.5           | 58.3          | 62.5           | 45.8        | 46.4    | 30.0       | 42.9      | 46.4      | 71.9       | 64.3  | 71.4      | 71.4        | 67.9       | 71.4             | 75.0        | 50.0               | 75.0          | 71.4        |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 65.4歳 | 100.0% | 28.0分    | 65.0           | 60.0          | 55.0           | 70.0        | 50.0    | 35.0       | 40.0      | 65.0      | 70.0       | 70.0  | 70.0      | 70.0        | 70.0       | 65.0             | 66.7        | 62.5               | 50.0          | 65.0        |
| 産科婦人科         | 117人   | 0.0%  | 41.1歳 | 100.0% | 40.6分    | 70.8           | 65.0          | 69.9           | 68.5        | 61.2    | 61.1       | 60.2      | 67.7      | 75.7       | 75.4  | 77.0      | 81.3        | 86.2       | 77.7             | 80.0        | 78.9               | 80.8          | 77.2        |
| 整形外科          | 109人   | 40.4% | 61.6歳 | 100.0% | 37.3分    | 69.3           | 66.2          | 71.1           | 67.0        | 62.9    | 56.5       | 59.3      | 63.9      | 73.8       | 72.9  | 76.5      | 78.2        | 80.5       | 77.1             | 75.0        | 75.0               | 73.9          | 74.0        |
| 眼科            | 83人    | 41.5% | 67.4歳 | 96.4%  | 38.2分    | 72.9           | 64.0          | 68.0           | 68.0        | 63.2    | 52.5       | 54.2      | 66.2      | 77.0       | 75.7  | 76.1      | 80.2        | 82.8       | 79.4             | 71.9        | 69.2               | 75.0          | 77.7        |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 52.9% | 47.5歳 | 98.0%  | 26.5分    | 67.5           | 59.5          | 68.8           | 63.8        | 58.7    | 58.8       | 58.9      | 63.5      | 77.0       | 76.5  | 75.5      | 78.4        | 78.9       | 77.9             | 75.0        | 75.0               | 77.8          | 75.5        |
| 脳神経外科         | 34人    | 36.4% | 65.6歳 | 97.1%  | 26.8分    | 66.9           | 66.9          | 68.2           | 66.9        | 62.5    | 58.3       | 54.8      | 60.3      | 75.0       | 75.7  | 75.0      | 80.3        | 83.1       | 80.9             | 68.3        | 71.4               | 71.2          | 75.8        |
| 泌尿器科          | 68人    | 86.8% | 69.2歳 | 97.1%  | 53.7分    | 73.4           | 64.1          | 71.8           | 69.8        | 66.8    | 58.3       | 64.8      | 69.0      | 75.8       | 75.8  | 76.2      | 79.4        | 81.0       | 79.1             | 73.7        | 77.1               | 75.0          | 76.6        |
| 歯科口腔外科        | 53人    | 44.2% | 54.6歳 | 100.0% | 19.3分    | 70.7           | 68.8          | 70.7           | 64.5        | 59.8    | 56.8       | 55.3      | 65.1      | 74.5       | 75.5  | 78.4      | 79.3        | 81.4       | 78.1             | 77.6        | 78.6               | 80.4          | 76.6        |
| 総合診療部         | 9人     | 55.6% | 43.8歳 | 100.0% | 31.1分    | 75.0           | 75.0          | 80.6           | 72.2        | 58.3    | 63.9       | 71.9      | 69.4      | 80.6       | 75.0  | 88.9      | 88.9        | 86.1       | 81.3             | 87.5        | 91.7               | 100.0         | 80.6        |
| 形成外科          | 4人     | 25.0% | 58.8歳 | 100.0% | 27.5分    | 56.3           | 62.5          | 68.8           | 68.8        | 62.5    | 62.5       | 56.3      | 62.5      | 56.3       | 68.8  | 75.0      | 81.3        | 87.5       | 81.3             | 75.0        | 62.5               | 87.5          | 75.0        |
| 救急科           | 3人     | 33.3% | 63.7歳 | 66.7%  | 20.0分    | 62.5           | 62.5          | 62.5           | 62.5        | 62.5    | 75.0       | 75.0      | 75.0      | 87.5       | 87.5  | 87.5      | 87.5        | 87.5       | 87.5             | 87.5        | 87.5               | 87.5          | 87.5        |
| 脳神経内科         | 34人    | 38.2% | 63.5歳 | 100.0% | 28.4分    | 66.9           | 61.3          | 63.7           | 63.7        | 50.8    | 51.9       | 50.9      | 58.3      | 75.9       | 75.0  | 70.0      | 73.3        | 79.0       | 71.3             | 63.6        | 57.5               | 55.6          | 71.4        |
| 乳腺センター        | 29人    | 0.0%  | 61.5歳 | 100.0% | 70.7分    | 67.3           | 62.0          | 67.6           | 65.7        | 61.1    | 50.0       | 62.0      | 63.0      | 73.2       | 72.3  | 67.6      | 71.4        | 80.4       | 74.0             | 67.5        | 68.8               | 70.0          | 74.0        |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 43.0歳 | 100.0% | 0.0分     | 75.0           | 50.0          | 50.0           | 100.0       | 87.5    | 37.5       | 75.0      | 75.0      | 75.0       | 75.0  | 75.0      | 87.5        | 100.0      | 87.5             | -           | -                  | -             | 75.0        |
| 呼吸器外科         | 10人    | 40.0% | 69.7歳 | 100.0% | 35.5分    | 72.2           | 63.9          | 69.4           | 68.8        | 58.3    | 58.3       | 63.9      | 68.8      | 77.8       | 75.0  | 75.0      | 77.8        | 81.3       | 80.6             | 75.0        | 75.0               | 75.0          | 77.8        |
| 血液内科          | 15人    | 57.1% | 65.1歳 | 100.0% | 40.7分    | 73.2           | 62.5          | 73.2           | 71.4        | 62.5    | 54.5       | 66.7      | 69.2      | 78.6       | 80.4  | 80.4      | 85.7        | 86.7       | 82.1             | 90.0        | 87.5               | 90.0          | 82.1        |
| 腫瘍内科          | 7人     | 57.1% | 70.6歳 | 100.0% | 46.8分    | 67.9           | 50.0          | 67.9           | 64.3        | 71.4    | 71.4       | 75.0      | 71.4      | 75.0       | 75.0  | 70.8      | 71.4        | 78.6       | 78.6             | 66.7        | 50.0               | 50.0          | 75.0        |
| 複数回答          | 43人    | 44.2% | 61.2歳 | 100.0% | 38.8分    | 66.7           | 63.4          | 69.4           | 65.0        | 57.3    | 53.5       | 57.7      | 63.5      | 73.2       | 73.8  | 73.2      | 81.0        | 78.0       | 78.1             | 73.5        | 70.0               | 71.2          | 73.7        |
| その他・不明        | 62人    | 40.7% | 64.3歳 | 96.7%  | 35.8分    | 72.7           | 72.2          | 73.6           | 71.2        | 66.5    | 64.3       | 64.2      | 70.9      | 74.5       | 75.5  | 77.8      | 77.9        | 79.8       | 79.5             | 75.8        | 76.3               | 76.4          | 77.0        |

## 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》

|               | 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 | 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 看護師の説明や処置 | 医師への質問や相談のしやすさ | 医師の患者の話を聞く姿勢 | 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 | 受付手順(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) | 総合評価点 |
| 当院全体          | 1423人  | 75.1            | 76.0          | 75.9      | 79.1           | 79.5         | 79.2            | 79.2          | 77.9      | 51.1      | 52.7        | 54.8      | 65.5     | 65.5        | 69.8      | 69.4               | 66.4      | 65.9             | 67.2          | 71.7              | 35.7%          | 80.3      | 34.4% |
| 第一内科          | 23人    | 76.3            | 77.5          | 75.0      | 72.7           | 73.9         | 72.7            | 76.1          | 72.7      | 56.3      | 60.5        | 55.3      | 67.5     | 68.8        | 70.0      | 70.0               | 66.2      | 66.7             | 63.8          | 69.7              | 33.3%          | 77.4      | 33.3% |
| 第二内科          | 86人    | 75.4            | 76.8          | 76.8      | 79.1           | 80.1         | 80.1            | 78.7          | 80.0      | 53.4      | 55.0        | 57.1      | 67.7     | 66.6        | 73.7      | 73.4               | 71.5      | 67.0             | 70.7          | 74.9              | 36.3%          | 82.0      | 41.8% |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    | 69.6            | 69.0          | 69.6      | 75.8           | 75.8         | 76.6            | 75.8          | 70.7      | 46.7      | 46.7        | 46.7      | 60.3     | 63.8        | 66.7      | 67.5               | 65.2      | 62.9             | 62.1          | 66.3              | 33.3%          | 76.6      | 29.0% |
| 老年病科・循環器内科    | 70人    | 77.2            | 77.7          | 75.5      | 83.2           | 82.5         | 83.5            | 82.8          | 81.6      | 54.5      | 53.4        | 60.0      | 68.2     | 68.8        | 69.3      | 70.3               | 67.0      | 65.5             | 68.4          | 73.3              | 41.7%          | 82.3      | 34.4% |
| 内科            | 149人   | 75.0            | 75.0          | 74.0      | 76.3           | 76.7         | 75.0            | 75.7          | 74.6      | 46.5      | 52.2        | 55.1      | 66.9     | 67.5        | 70.1      | 69.1               | 66.4      | 67.2             | 66.7          | 71.2              | 34.3%          | 79.8      | 30.1% |
| 小児科           | 76人    | 75.7            | 76.0          | 76.4      | 79.6           | 81.7         | 82.1            | 81.4          | 80.5      | 48.6      | 47.2        | 49.0      | 63.7     | 63.7        | 68.8      | 65.6               | 64.9      | 64.7             | 64.2          | 71.1              | 29.6%          | 76.8      | 26.4% |
| 精神科           | 53人    | 73.3            | 75.6          | 75.0      | 76.0           | 77.1         | 77.7            | 77.6          | 76.5      | 51.9      | 48.5        | 53.6      | 66.0     | 66.3        | 68.9      | 70.0               | 65.8      | 67.6             | 63.0          | 69.9              | 30.8%          | 78.7      | 31.4% |
| 皮膚科           | 92人    | 72.0            | 73.6          | 73.6      | 75.9           | 75.0         | 74.4            | 72.1          | 72.7      | 50.6      | 54.2        | 54.1      | 65.0     | 65.4        | 67.2      | 70.0               | 62.8      | 64.7             | 66.8          | 69.1              | 35.8%          | 80.2      | 33.8% |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 25人    | 80.6            | 80.6          | 77.8      | 81.8           | 84.1         | 83.0            | 82.1          | 82.1      | 50.0      | 53.4        | 55.0      | 62.5     | 60.5        | 65.0      | 64.5               | 64.7      | 65.6             | 70.3          | 74.4              | 36.4%          | 82.5      | 45.5% |
| 外科            | 69人    | 75.0            | 75.0          | 75.8      | 78.2           | 77.5         | 78.6            | 78.7          | 77.1      | 49.6      | 53.9        | 57.5      | 68.1     | 67.7        | 74.2      | 68.5               | 66.0      | 65.1             | 68.6          | 71.3              | 46.9%          | 82.2      | 35.5% |
| 心臓血管外科        | 9人     | 68.8            | 64.3          | 58.3      | 67.9           | 71.4         | 71.4            | 75.0          | 71.4      | 40.6      | 37.5        | 42.9      | 57.1     | 53.6        | 64.3      | 57.1               | 50.0      | 46.4             | 53.6          | 60.8              | 25.0%          | 72.5      | 28.6% |
| 麻酔科           | 5人     | 75.0            | 75.0          | 75.0      | 75.0           | 75.0         | 68.8            | 75.0          | 68.8      | 56.3      | 50.0        | 50.0      | 50.0     | 60.0        | 68.8      | 60.0               | 56.3      | 62.5             | 62.5          | 65.4              | 20.0%          | 75.0      | 0.0%  |
| 産科婦人科         | 117人   | 76.1            | 78.9          | 78.7      | 85.6           | 85.2         | 85.6            | 86.5          | 82.9      | 51.8      | 49.3        | 54.4      | 68.6     | 64.0        | 70.3      | 70.2               | 67.9      | 67.6             | 69.9          | 74.4              | 36.4%          | 82.2      | 35.2% |
| 整形外科          | 109人   | 75.8            | 75.8          | 76.8      | 80.5           | 81.1         | 80.1            | 79.9          | 78.9      | 52.3      | 53.0        | 55.0      | 62.6     | 64.2        | 68.3      | 69.3               | 65.6      | 64.5             | 66.2          | 70.8              | 31.7%          | 80.0      | 34.0% |
| 眼科            | 83人    | 76.4            | 77.2          | 76.1      | 80.6           | 80.6         | 79.9            | 81.3          | 80.0      | 51.4      | 54.5        | 54.6      | 66.8     | 66.4        | 70.5      | 72.1               | 70.5      | 68.2             | 69.1          | 73.3              | 37.0%          | 79.8      | 37.1% |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 76.1            | 78.3          | 77.2      | 77.0           | 80.5         | 79.9            | 79.9          | 78.4      | 52.5      | 53.5        | 53.1      | 63.0     | 64.1        | 66.8      | 66.0               | 63.3      | 64.4             | 65.3          | 70.7              | 23.5%          | 77.9      | 31.4% |
| 脳神経外科         | 34人    | 73.4            | 74.2          | 75.0      | 79.5           | 78.8         | 76.5            | 77.3          | 75.0      | 50.0      | 51.5        | 54.8      | 61.7     | 61.7        | 70.3      | 66.7               | 62.5      | 60.3             | 63.8          | 68.9              | 38.7%          | 78.4      | 33.3% |
| 泌尿器科          | 68人    | 76.2            | 77.8          | 77.8      | 80.2           | 80.3         | 78.2            | 80.3          | 78.6      | 48.0      | 53.6        | 56.1      | 67.1     | 66.9        | 73.4      | 71.7               | 70.3      | 69.1             | 70.5          | 73.8              | 34.4%          | 82.5      | 31.1% |
| 歯科口腔外科        | 53人    | 77.8            | 75.6          | 77.2      | 79.1           | 78.6         | 80.1            | 78.1          | 77.0      | 58.7      | 56.5        | 58.9      | 65.0     | 67.3        | 69.4      | 72.4               | 70.3      | 69.1             | 70.3          | 72.4              | 46.2%          | 82.9      | 36.5% |
| 総合診療部         | 9人     | 87.5            | 90.6          | 90.6      | 87.5           | 84.4         | 87.5            | 87.5          | 90.6      | 66.7      | 63.9        | 66.7      | 66.7     | 62.5        | 77.8      | 75.0               | 75.0      | 72.2             | 69.4          | 77.7              | 66.7%          | 89.3      | 55.6% |
| 形成外科          | 4人     | 81.3            | 81.3          | 81.3      | 81.3           | 81.3         | 81.3            | 81.3          | 81.3      | 56.3      | 43.8        | 43.8      | 68.8     | 66.7        | 75.0      | 68.8               | 50.0      | 68.8             | 75.0          | 73.5              | 50.0%          | 86.5      | 75.0% |
| 救急科           | 3人     | 87.5            | 87.5          | 87.5      | 87.5           | 87.5         | 87.5            | 87.5          | 87.5      | 50.0      | 50.0        | 62.5      | 62.5     | 62.5        | 62.5      | 37.5               | 50.0      | 50.0             | 50.0          | 75.1              | 0.0%           | 80.0      | 0.0%  |
| 脳神経内科         | 34人    | 66.1            | 68.8          | 69.4      | 77.4           | 78.2         | 79.0            | 78.2          | 77.4      | 58.6      | 55.5        | 55.5      | 61.3     | 64.1        | 65.3      | 61.3               | 59.8      | 62.0             | 66.7          | 68.6              | 36.4%          | 79.1      | 36.4% |
| 乳腺センター        | 29人    | 65.6            | 69.0          | 68.5      | 75.9           | 76.9         | 77.9            | 78.3          | 73.0      | 42.6      | 53.7        | 51.9      | 64.6     | 61.5        | 67.0      | 70.2               | 64.6      | 63.0             | 65.0          | 68.9              | 25.9%          | 80.8      | 37.0% |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0            | 62.5          | 75.0      | 62.5           | 87.5         | 75.0            | 87.5          | 87.5      | 75.0      | 62.5        | 50.0      | 75.0     | 50.0        | 62.5      | 75.0               | 50.0      | 62.5             | 75.0          | 78.3              | 100.0%         | 85.0      | 50.0% |
| 呼吸器外科         | 10人    | 72.2            | 72.2          | 72.2      | 77.8           | 80.6         | 77.8            | 83.3          | 84.4      | 47.2      | 61.1        | 56.3      | 63.9     | 62.5        | 63.9      | 66.7               | 60.7      | 60.7             | 62.5          | 73.4              | 22.2%          | 76.1      | 25.0% |
| 血液内科          | 15人    | 80.4            | 83.9          | 83.9      | 83.3           | 83.3         | 85.0            | 83.3          | 83.3      | 61.5      | 51.9        | 59.6      | 67.3     | 67.3        | 69.2      | 73.1               | 68.2      | 64.6             | 69.2          | 75.9              | 46.2%          | 83.8      | 50.0% |
| 腫瘍内科          | 7人     | 82.1            | 85.7          | 78.6      | 82.1           | 82.1         | 82.1            | 78.6          | 78.6      | 37.5      | 50.0        | 45.0      | 70.0     | 70.8        | 75.0      | 79.2               | 75.0      | 75.0             | 75.0          | 75.2              | 16.7%          | 82.9      | 16.7% |
| 複数回答          | 43人    | 75.0            | 75.0          | 76.9      | 74.4           | 76.2         | 73.2            | 73.8          | 74.4      | 43.9      | 48.8        | 48.1      | 57.1     | 59.9        | 66.4      | 70.0               | 61.8      | 65.8             | 66.4          | 69.5              | 29.3%          | 80.3      | 31.7% |
| その他・不明        | 62人    | 75.9            | 77.0          | 76.1      | 80.1           | 79.3         | 79.7            | 78.2          | 78.1      | 55.8      | 57.5        | 61.0      | 68.8     | 70.5        | 74.0      | 71.4               | 68.6      | 65.1             | 65.8          | 73.0              | 46.2%          | 79.7      | 45.7% |

## 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 ----- //   |                         | サービス体制面の満足度                |
|                    | 案内表示のわかりやすさ ----- 集計表6    |                         |                            |
|                    | 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   |                         |                            |
| 接遇面の満足度            | 総合案内や受付の対応 ----- 集計表7     | 整理整頓や清掃状況 ----- //      |                            |
|                    | 会計の対応 ----- 集計表8          | 受診手順(来院～会計)のわかりやすさ . // |                            |
|                    | 各科診療受付の対応 ----- //        | 職員間の連携の良さ ----- 集計表16   |                            |
|                    | 看護師の言葉遣いや態度 ----- //      | 掲示やパンフレットなどの情報提供 -- //  |                            |
|                    | 医師の言葉遣いや態度 ----- 集計表9     | サービス体制面全般について ----- //  |                            |
|                    | 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 |               | 有効回答者数 |
| 全体  | 当院全体          | 1423人  |
| 性別  | 男             | 595人   |
|     | 女             | 816人   |
| 年齢  | 0～9歳          | 60人    |
|     | 10～19歳        | 71人    |
|     | 20～29歳        | 50人    |
|     | 30～39歳        | 105人   |
|     | 40～49歳        | 158人   |
|     | 50～59歳        | 179人   |
|     | 60～69歳        | 245人   |
|     | 70～79歳        | 344人   |
|     | 80歳以上         | 191人   |
| 科目  | 第一内科          | 23人    |
|     | 第二内科          | 86人    |
|     | 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    |
|     | 老年病科・循環器内科    | 70人    |
|     | 内科            | 149人   |
|     | 小児科           | 76人    |
|     | 精神科           | 53人    |
|     | 皮膚科           | 92人    |
|     | 放射線診断科・放射線治療科 | 25人    |
|     | 外科            | 69人    |
|     | 心臓血管外科        | 9人     |
|     | 麻酔科           | 5人     |
|     | 産科婦人科         | 117人   |
|     | 整形外科          | 109人   |
|     | 眼科            | 83人    |
|     | 耳鼻咽喉科         | 51人    |
|     | 脳神経外科         | 34人    |
|     | 泌尿器科          | 68人    |
|     | 歯科口腔外科        | 53人    |
|     | 総合診療部         | 9人     |
|     | 形成外科          | 4人     |
|     | 救急科           | 3人     |
|     | 脳神経内科         | 34人    |
|     | 乳腺センター        | 29人    |
|     | 緩和医療科         | 2人     |
|     | 呼吸器外科         | 10人    |
|     | 血液内科          | 15人    |
|     | 腫瘍内科          | 7人     |
|     | リハビリテーション科    | 0人     |
|     | 複数回答          | 43人    |
|     | その他・不明        | 62人    |

| 性別     |        |        |
|--------|--------|--------|
| 有効回答者数 | 男      | 女      |
| 1411人  | 42.2%  | 57.8%  |
| 595人   | 100.0% | 0.0%   |
| 816人   | 0.0%   | 100.0% |
| 60人    | 58.3%  | 41.7%  |
| 71人    | 38.0%  | 62.0%  |
| 50人    | 28.0%  | 72.0%  |
| 105人   | 23.8%  | 76.2%  |
| 157人   | 31.2%  | 68.8%  |
| 177人   | 32.2%  | 67.8%  |
| 243人   | 46.1%  | 53.9%  |
| 341人   | 49.9%  | 50.1%  |
| 190人   | 53.2%  | 46.8%  |
| 23人    | 47.8%  | 52.2%  |
| 85人    | 42.4%  | 57.6%  |
| 32人    | 46.9%  | 53.1%  |
| 70人    | 52.9%  | 47.1%  |
| 146人   | 43.8%  | 56.2%  |
| 76人    | 46.1%  | 53.9%  |
| 53人    | 28.3%  | 71.7%  |
| 92人    | 51.1%  | 48.9%  |
| 25人    | 52.0%  | 48.0%  |
| 69人    | 55.1%  | 44.9%  |
| 9人     | 66.7%  | 33.3%  |
| 5人     | 0.0%   | 100.0% |
| 117人   | 0.0%   | 100.0% |
| 109人   | 40.4%  | 59.6%  |
| 82人    | 41.5%  | 58.5%  |
| 51人    | 52.9%  | 47.1%  |
| 33人    | 36.4%  | 63.6%  |
| 68人    | 86.8%  | 13.2%  |
| 52人    | 44.2%  | 55.8%  |
| 9人     | 55.6%  | 44.4%  |
| 4人     | 25.0%  | 75.0%  |
| 3人     | 33.3%  | 66.7%  |
| 34人    | 38.2%  | 61.8%  |
| 29人    | 0.0%   | 100.0% |
| 2人     | 0.0%   | 100.0% |
| 10人    | 40.0%  | 60.0%  |
| 14人    | 57.1%  | 42.9%  |
| 7人     | 57.1%  | 42.9%  |
| 0人     | -      | -      |
| 43人    | 44.2%  | 55.8%  |
| 59人    | 40.7%  | 59.3%  |

| 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) |
| 1403人  | 4.3%   | 5.1%   | 3.6%   | 7.5%   | 11.3%  | 12.8%  | 17.5%  | 24.5%  | 13.6%  | 57.5  |
| 590人   | 5.9%   | 4.6%   | 2.4%   | 4.2%   | 8.3%   | 9.7%   | 19.0%  | 28.8%  | 17.1%  | 60.3  |
| 804人   | 3.1%   | 5.5%   | 4.5%   | 10.0%  | 13.4%  | 14.9%  | 16.3%  | 21.3%  | 11.1%  | 55.3  |
| 60人    | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 5.2   |
| 71人    | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 14.1  |
| 50人    | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 24.6  |
| 105人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 35.1  |
| 158人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 44.8  |
| 179人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 54.5  |
| 245人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 64.9  |
| 344人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 0.0%   | 74.4  |
| 191人   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 100.0% | 84.4  |
| 23人    | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 4.3%   | 8.7%   | 17.4%  | 47.8%  | 21.7%  | 71.8  |
| 86人    | 1.2%   | 0.0%   | 3.5%   | 8.1%   | 12.8%  | 20.9%  | 24.4%  | 20.9%  | 8.1%   | 58.9  |
| 33人    | 0.0%   | 0.0%   | 3.0%   | 6.1%   | 6.1%   | 6.1%   | 33.3%  | 30.3%  | 15.2%  | 65.8  |
| 70人    | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 2.9%   | 12.9%  | 10.0%  | 24.3%  | 20.0%  | 30.0%  | 69.0  |
| 148人   | 0.0%   | 0.7%   | 2.0%   | 4.1%   | 13.5%  | 13.5%  | 26.4%  | 25.7%  | 14.2%  | 63.7  |
| 69人    | 56.5%  | 43.5%  | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 8.3   |
| 53人    | 1.9%   | 7.5%   | 15.1%  | 7.5%   | 13.2%  | 20.8%  | 9.4%   | 17.0%  | 7.5%   | 50.0  |
| 91人    | 4.4%   | 7.7%   | 1.1%   | 11.0%  | 14.3%  | 12.1%  | 19.8%  | 16.5%  | 13.2%  | 54.4  |
| 25人    | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 8.0%   | 12.0%  | 12.0%  | 12.0%  | 48.0%  | 8.0%   | 65.1  |
| 69人    | 4.3%   | 4.3%   | 0.0%   | 1.4%   | 7.2%   | 15.9%  | 14.5%  | 34.8%  | 17.4%  | 63.8  |
| 9人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 55.6%  | 33.3%  | 11.1%  | 69.9  |
| 5人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 20.0%  | 40.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 40.0%  | 65.4  |
| 116人   | 0.0%   | 0.9%   | 15.5%  | 34.5%  | 29.3%  | 12.1%  | 3.4%   | 3.4%   | 0.9%   | 41.1  |
| 109人   | 1.8%   | 5.5%   | 1.8%   | 5.5%   | 6.4%   | 11.9%  | 20.2%  | 31.2%  | 15.6%  | 61.6  |
| 83人    | 0.0%   | 2.4%   | 1.2%   | 2.4%   | 6.0%   | 14.5%  | 18.1%  | 37.3%  | 18.1%  | 67.4  |
| 51人    | 13.7%  | 9.8%   | 2.0%   | 13.7%  | 5.9%   | 13.7%  | 11.8%  | 23.5%  | 5.9%   | 47.5  |
| 34人    | 0.0%   | 2.9%   | 2.9%   | 0.0%   | 8.8%   | 14.7%  | 11.8%  | 47.1%  | 11.8%  | 65.6  |
| 68人    | 0.0%   | 4.4%   | 1.5%   | 1.5%   | 4.4%   | 7.4%   | 17.6%  | 29.4%  | 33.8%  | 69.2  |
| 51人    | 0.0%   | 5.9%   | 9.8%   | 11.8%  | 15.7%  | 9.8%   | 15.7%  | 21.6%  | 9.8%   | 54.6  |
| 9人     | 0.0%   | 0.0%   | 22.2%  | 11.1%  | 44.4%  | 11.1%  | 0.0%   | 11.1%  | 0.0%   | 43.8  |
| 4人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 50.0%  | 0.0%   | 25.0%  | 0.0%   | 25.0%  | 58.8  |
| 3人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 33.3%  | 0.0%   | 33.3%  | 0.0%   | 33.3%  | 63.7  |
| 34人    | 0.0%   | 2.9%   | 2.9%   | 5.9%   | 8.8%   | 14.7%  | 17.6%  | 26.5%  | 20.6%  | 63.5  |
| 28人    | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 7.1%   | 14.3%  | 28.6%  | 7.1%   | 35.7%  | 7.1%   | 61.5  |
| 2人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 50.0%  | 0.0%   | 50.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 43.0  |
| 10人    | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 10.0%  | 20.0%  | 0.0%   | 50.0%  | 20.0%  | 69.7  |
| 15人    | 0.0%   | 0.0%   | 6.7%   | 0.0%   | 13.3%  | 6.7%   | 26.7%  | 26.7%  | 20.0%  | 65.1  |
| 7人     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 14.3%  | 28.6%  | 42.9%  | 14.3%  | 70.6  |
| 0人     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -     |
| 43人    | 2.3%   | 4.7%   | 0.0%   | 4.7%   | 9.3%   | 14.0%  | 25.6%  | 27.9%  | 11.6%  | 61.2  |
| 55人    | 3.6%   | 3.6%   | 1.8%   | 1.8%   | 3.6%   | 10.9%  | 25.5%  | 32.7%  | 16.4%  | 64.3  |



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       | 1415人  | 98.7%  | 1.3%  |
| 性別            |        |        |       |
| 男             | 589人   | 99.3%  | 0.7%  |
| 女             | 815人   | 98.3%  | 1.7%  |
| 年齢            |        |        |       |
| 0～9歳          | 60人    | 98.3%  | 1.7%  |
| 10～19歳        | 71人    | 98.6%  | 1.4%  |
| 20～29歳        | 50人    | 100.0% | 0.0%  |
| 30～39歳        | 105人   | 100.0% | 0.0%  |
| 40～49歳        | 157人   | 98.7%  | 1.3%  |
| 50～59歳        | 179人   | 97.8%  | 2.2%  |
| 60～69歳        | 244人   | 99.2%  | 0.8%  |
| 70～79歳        | 341人   | 99.7%  | 0.3%  |
| 80歳以上         | 190人   | 97.4%  | 2.6%  |
| 科目            |        |        |       |
| 第一内科          | 23人    | 100.0% | 0.0%  |
| 第二内科          | 86人    | 98.8%  | 1.2%  |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    | 100.0% | 0.0%  |
| 老年病科・循環器内科    | 69人    | 100.0% | 0.0%  |
| 内科            | 149人   | 100.0% | 0.0%  |
| 小児科           | 76人    | 97.4%  | 2.6%  |
| 精神科           | 53人    | 100.0% | 0.0%  |
| 皮膚科           | 90人    | 95.6%  | 4.4%  |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 25人    | 100.0% | 0.0%  |
| 外科            | 69人    | 98.6%  | 1.4%  |
| 心臓血管外科        | 8人     | 100.0% | 0.0%  |
| 麻酔科           | 5人     | 100.0% | 0.0%  |
| 産科婦人科         | 117人   | 100.0% | 0.0%  |
| 整形外科          | 109人   | 100.0% | 0.0%  |
| 眼科            | 83人    | 96.4%  | 3.6%  |
| 耳鼻咽喉科         | 50人    | 98.0%  | 2.0%  |
| 脳神経外科         | 34人    | 97.1%  | 2.9%  |
| 泌尿器科          | 68人    | 97.1%  | 2.9%  |
| 歯科口腔外科        | 52人    | 100.0% | 0.0%  |
| 総合診療部         | 9人     | 100.0% | 0.0%  |
| 形成外科          | 4人     | 100.0% | 0.0%  |
| 救急科           | 3人     | 66.7%  | 33.3% |
| 脳神経内科         | 34人    | 100.0% | 0.0%  |
| 乳腺センター        | 29人    | 100.0% | 0.0%  |
| 緩和医療科         | 2人     | 100.0% | 0.0%  |
| 呼吸器外科         | 10人    | 100.0% | 0.0%  |
| 血液内科          | 15人    | 100.0% | 0.0%  |
| 腫瘍内科          | 7人     | 100.0% | 0.0%  |
| リハビリテーション科    | 0人     | -      | -     |
| 複数回答          | 42人    | 100.0% | 0.0%  |
| その他・不明        | 61人    | 96.7%  | 3.3%  |

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) |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 1337人  | 26.3%  | 16.7%  | 18.3%  | 7.0%   | 4.4%   | 13.2%  | 9.1%   | 5.0%  | 37.6  |
| 563人   | 26.3%  | 16.0%  | 18.3%  | 7.6%   | 3.6%   | 13.7%  | 9.9%   | 4.6%  | 37.3  |
| 764人   | 26.2%  | 17.4%  | 18.6%  | 6.4%   | 5.1%   | 12.6%  | 8.4%   | 5.4%  | 37.7  |
| 56人    | 39.3%  | 21.4%  | 8.9%   | 7.1%   | 5.4%   | 12.5%  | 3.6%   | 1.8%  | 26.4  |
| 70人    | 20.0%  | 18.6%  | 17.1%  | 12.9%  | 5.7%   | 14.3%  | 7.1%   | 4.3%  | 39.1  |
| 47人    | 29.8%  | 19.1%  | 23.4%  | 6.4%   | 6.4%   | 4.3%   | 8.5%   | 2.1%  | 32.1  |
| 100人   | 35.0%  | 19.0%  | 14.0%  | 7.0%   | 5.0%   | 9.0%   | 5.0%   | 6.0%  | 34.0  |
| 153人   | 28.8%  | 19.0%  | 18.3%  | 5.9%   | 4.6%   | 9.2%   | 10.5%  | 3.9%  | 34.5  |
| 166人   | 27.7%  | 14.5%  | 12.0%  | 7.8%   | 7.2%   | 15.7%  | 10.2%  | 4.8%  | 38.1  |
| 232人   | 24.6%  | 13.8%  | 22.8%  | 4.7%   | 3.9%   | 13.4%  | 11.2%  | 5.6%  | 38.9  |
| 324人   | 21.9%  | 18.2%  | 20.4%  | 8.3%   | 3.1%   | 17.0%  | 6.8%   | 4.3%  | 37.9  |
| 173人   | 24.3%  | 13.3%  | 19.1%  | 5.8%   | 3.5%   | 11.6%  | 13.9%  | 8.7%  | 45.2  |
| 23人    | 17.4%  | 4.3%   | 26.1%  | 4.3%   | 8.7%   | 17.4%  | 21.7%  | 0.0%  | 43.7  |
| 83人    | 20.5%  | 7.2%   | 24.1%  | 7.2%   | 9.6%   | 19.3%  | 10.8%  | 1.2%  | 39.2  |
| 32人    | 21.9%  | 15.6%  | 18.8%  | 9.4%   | 0.0%   | 12.5%  | 9.4%   | 12.5% | 50.8  |
| 66人    | 25.8%  | 19.7%  | 9.1%   | 7.6%   | 7.6%   | 13.6%  | 12.1%  | 4.5%  | 38.7  |
| 142人   | 14.8%  | 15.5%  | 19.0%  | 7.0%   | 2.8%   | 22.5%  | 12.7%  | 5.6%  | 45.8  |
| 72人    | 27.8%  | 20.8%  | 15.3%  | 8.3%   | 5.6%   | 12.5%  | 8.3%   | 1.4%  | 31.4  |
| 49人    | 46.9%  | 24.5%  | 10.2%  | 2.0%   | 0.0%   | 12.2%  | 4.1%   | 0.0%  | 21.7  |
| 89人    | 32.6%  | 25.8%  | 13.5%  | 7.9%   | 4.5%   | 5.6%   | 3.4%   | 6.7%  | 34.7  |
| 22人    | 50.0%  | 22.7%  | 18.2%  | 0.0%   | 0.0%   | 9.1%   | 0.0%   | 0.0%  | 17.6  |
| 66人    | 21.2%  | 18.2%  | 19.7%  | 4.5%   | 6.1%   | 21.2%  | 4.5%   | 4.5%  | 36.4  |
| 8人     | 0.0%   | 25.0%  | 12.5%  | 0.0%   | 25.0%  | 25.0%  | 0.0%   | 12.5% | 50.6  |
| 5人     | 20.0%  | 20.0%  | 40.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 20.0%  | 0.0%   | 0.0%  | 28.0  |
| 115人   | 27.0%  | 13.9%  | 21.7%  | 7.8%   | 7.0%   | 7.0%   | 6.1%   | 9.6%  | 40.6  |
| 100人   | 19.0%  | 18.0%  | 24.0%  | 14.0%  | 5.0%   | 9.0%   | 5.0%   | 6.0%  | 37.3  |
| 77人    | 19.5%  | 18.2%  | 22.1%  | 13.0%  | 2.6%   | 9.1%   | 10.4%  | 5.2%  | 38.2  |
| 50人    | 38.0%  | 28.0%  | 10.0%  | 2.0%   | 2.0%   | 10.0%  | 10.0%  | 0.0%  | 26.5  |
| 33人    | 39.4%  | 15.2%  | 18.2%  | 3.0%   | 3.0%   | 18.2%  | 3.0%   | 0.0%  | 26.8  |
| 63人    | 15.9%  | 15.9%  | 12.7%  | 3.2%   | 4.8%   | 12.7%  | 23.8%  | 11.1% | 53.7  |
| 51人    | 60.8%  | 5.9%   | 15.7%  | 3.9%   | 2.0%   | 3.9%   | 7.8%   | 0.0%  | 19.3  |
| 9人     | 22.2%  | 33.3%  | 22.2%  | 0.0%   | 0.0%   | 11.1%  | 11.1%  | 0.0%  | 31.1  |
| 4人     | 25.0%  | 0.0%   | 50.0%  | 25.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 27.5  |
| 2人     | 50.0%  | 0.0%   | 50.0%  | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 20.0  |
| 32人    | 37.5%  | 21.9%  | 18.8%  | 6.3%   | 3.1%   | 6.3%   | 3.1%   | 3.1%  | 28.4  |
| 28人    | 7.1%   | 10.7%  | 7.1%   | 0.0%   | 7.1%   | 17.9%  | 35.7%  | 14.3% | 70.7  |
| 2人     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0   |
| 10人    | 20.0%  | 20.0%  | 20.0%  | 10.0%  | 0.0%   | 20.0%  | 10.0%  | 0.0%  | 35.5  |
| 14人    | 21.4%  | 7.1%   | 28.6%  | 7.1%   | 0.0%   | 14.3%  | 14.3%  | 7.1%  | 40.7  |
| 6人     | 33.3%  | 0.0%   | 0.0%   | 16.7%  | 16.7%  | 16.7%  | 0.0%   | 16.7% | 46.8  |
| 0人     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -     |
| 41人    | 24.4%  | 12.2%  | 26.8%  | 7.3%   | 0.0%   | 12.2%  | 9.8%   | 7.3%  | 38.8  |
| 43人    | 27.9%  | 11.6%  | 20.9%  | 9.3%   | 2.3%   | 20.9%  | 2.3%   | 4.7%  | 35.8  |

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 | 医療施設や設備がよいから | 良い医師がいるから | 言葉遣いや態度など応対がよいから | 評判がよいから | 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 | 交通の便がよいから | 駐車場が使いやすいから | その他    |
|---------------|--------|---------|--------------|-----------|------------------|---------|------------|-----------|---------------|-----------|-------------|--------|
| 全体 当院全体       | 1375人  | 78.3%   | 20.0%        | 22.3%     | 8.8%             | 6.5%    | 1.2%       | 6.3%      | 5.3%          | 2.8%      | 6.1%        | 8.9%   |
| 性別            |        |         |              |           |                  |         |            |           |               |           |             |        |
| 男             | 568人   | 79.9%   | 23.2%        | 25.5%     | 8.8%             | 9.2%    | 1.8%       | 6.7%      | 3.3%          | 3.2%      | 7.6%        | 7.6%   |
| 女             | 796人   | 77.4%   | 17.5%        | 19.8%     | 8.8%             | 4.5%    | 0.9%       | 6.0%      | 6.8%          | 2.6%      | 4.8%        | 9.7%   |
| 年齢            |        |         |              |           |                  |         |            |           |               |           |             |        |
| 0～9歳          | 60人    | 68.3%   | 10.0%        | 11.7%     | 1.7%             | 0.0%    | 1.7%       | 3.3%      | 5.0%          | 0.0%      | 3.3%        | 21.7%  |
| 10～19歳        | 70人    | 80.0%   | 5.7%         | 20.0%     | 2.9%             | 0.0%    | 0.0%       | 7.1%      | 2.9%          | 0.0%      | 0.0%        | 8.6%   |
| 20～29歳        | 48人    | 70.8%   | 10.4%        | 12.5%     | 4.2%             | 2.1%    | 0.0%       | 4.2%      | 6.3%          | 2.1%      | 0.0%        | 16.7%  |
| 30～39歳        | 105人   | 79.0%   | 5.7%         | 10.5%     | 5.7%             | 3.8%    | 1.0%       | 6.7%      | 2.9%          | 2.9%      | 1.9%        | 12.4%  |
| 40～49歳        | 155人   | 77.4%   | 17.4%        | 16.8%     | 7.1%             | 3.9%    | 0.6%       | 4.5%      | 7.7%          | 1.9%      | 1.3%        | 8.4%   |
| 50～59歳        | 178人   | 79.8%   | 20.2%        | 20.2%     | 7.3%             | 5.6%    | 0.6%       | 9.6%      | 6.2%          | 2.8%      | 3.9%        | 6.7%   |
| 60～69歳        | 231人   | 79.7%   | 19.9%        | 18.2%     | 8.2%             | 4.8%    | 0.0%       | 5.2%      | 3.0%          | 1.7%      | 5.6%        | 10.8%  |
| 70～79歳        | 326人   | 79.4%   | 27.0%        | 30.7%     | 12.6%            | 9.5%    | 2.5%       | 6.1%      | 5.5%          | 2.5%      | 10.7%       | 5.8%   |
| 80歳以上         | 184人   | 79.3%   | 28.8%        | 32.6%     | 13.6%            | 13.6%   | 2.7%       | 6.0%      | 6.0%          | 7.6%      | 10.9%       | 7.6%   |
| 科目            |        |         |              |           |                  |         |            |           |               |           |             |        |
| 第一内科          | 23人    | 73.9%   | 17.4%        | 26.1%     | 0.0%             | 4.3%    | 0.0%       | 4.3%      | 4.3%          | 0.0%      | 13.0%       | 13.0%  |
| 第二内科          | 82人    | 80.5%   | 20.7%        | 15.9%     | 11.0%            | 6.1%    | 0.0%       | 6.1%      | 3.7%          | 0.0%      | 6.1%        | 11.0%  |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 31人    | 80.6%   | 22.6%        | 19.4%     | 9.7%             | 9.7%    | 0.0%       | 9.7%      | 0.0%          | 0.0%      | 9.7%        | 9.7%   |
| 老年病科・循環器内科    | 68人    | 67.6%   | 27.9%        | 33.8%     | 10.3%            | 10.3%   | 4.4%       | 5.9%      | 7.4%          | 5.9%      | 8.8%        | 11.8%  |
| 内科            | 142人   | 83.8%   | 23.2%        | 19.0%     | 9.9%             | 7.0%    | 1.4%       | 9.2%      | 7.0%          | 3.5%      | 9.9%        | 7.0%   |
| 小児科           | 74人    | 73.0%   | 9.5%         | 14.9%     | 1.4%             | 0.0%    | 1.4%       | 5.4%      | 5.4%          | 0.0%      | 2.7%        | 14.9%  |
| 精神科           | 52人    | 59.6%   | 25.0%        | 23.1%     | 9.6%             | 11.5%   | 0.0%       | 13.5%     | 5.8%          | 3.8%      | 3.8%        | 15.4%  |
| 皮膚科           | 91人    | 81.3%   | 14.3%        | 16.5%     | 7.7%             | 3.3%    | 1.1%       | 5.5%      | 0.0%          | 3.3%      | 3.3%        | 7.7%   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 23人    | 87.0%   | 26.1%        | 21.7%     | 0.0%             | 13.0%   | 0.0%       | 8.7%      | 17.4%         | 0.0%      | 4.3%        | 8.7%   |
| 外科            | 66人    | 72.7%   | 33.3%        | 36.4%     | 12.1%            | 9.1%    | 1.5%       | 7.6%      | 4.5%          | 3.0%      | 6.1%        | 6.1%   |
| 心臓血管外科        | 9人     | 88.9%   | 33.3%        | 33.3%     | 11.1%            | 11.1%   | 0.0%       | 22.2%     | 0.0%          | 11.1%     | 0.0%        | 11.1%  |
| 麻酔科           | 5人     | 80.0%   | 40.0%        | 20.0%     | 0.0%             | 20.0%   | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%          | 20.0%     | 0.0%        | 0.0%   |
| 産科婦人科         | 115人   | 75.7%   | 10.4%        | 11.3%     | 6.1%             | 2.6%    | 0.0%       | 6.1%      | 8.7%          | 4.3%      | 2.6%        | 11.3%  |
| 整形外科          | 107人   | 72.9%   | 23.4%        | 28.0%     | 9.3%             | 3.7%    | 0.9%       | 5.6%      | 5.6%          | 0.9%      | 7.5%        | 10.3%  |
| 眼科            | 80人    | 93.8%   | 17.5%        | 17.5%     | 10.0%            | 6.3%    | 1.3%       | 2.5%      | 8.8%          | 2.5%      | 7.5%        | 1.3%   |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 86.3%   | 17.6%        | 15.7%     | 5.9%             | 5.9%    | 3.9%       | 5.9%      | 5.9%          | 0.0%      | 3.9%        | 7.8%   |
| 脳神経外科         | 34人    | 70.6%   | 20.6%        | 35.3%     | 11.8%            | 8.8%    | 0.0%       | 0.0%      | 8.8%          | 2.9%      | 2.9%        | 14.7%  |
| 泌尿器科          | 64人    | 81.3%   | 25.0%        | 29.7%     | 6.3%             | 9.4%    | 0.0%       | 3.1%      | 6.3%          | 4.7%      | 6.3%        | 1.6%   |
| 歯科口腔外科        | 52人    | 80.8%   | 13.5%        | 13.5%     | 9.6%             | 5.8%    | 3.8%       | 3.8%      | 0.0%          | 3.8%      | 0.0%        | 5.8%   |
| 総合診療部         | 9人     | 66.7%   | 0.0%         | 33.3%     | 22.2%            | 0.0%    | 0.0%       | 11.1%     | 0.0%          | 0.0%      | 0.0%        | 11.1%  |
| 形成外科          | 4人     | 75.0%   | 50.0%        | 50.0%     | 0.0%             | 25.0%   | 0.0%       | 0.0%      | 25.0%         | 0.0%      | 0.0%        | 0.0%   |
| 救急科           | 1人     | 0.0%    | 0.0%         | 0.0%      | 0.0%             | 0.0%    | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%          | 0.0%      | 0.0%        | 100.0% |
| 脳神経内科         | 33人    | 78.8%   | 18.2%        | 30.3%     | 12.1%            | 3.0%    | 6.1%       | 6.1%      | 0.0%          | 6.1%      | 9.1%        | 12.1%  |
| 乳腺センター        | 28人    | 67.9%   | 17.9%        | 25.0%     | 7.1%             | 10.7%   | 0.0%       | 10.7%     | 10.7%         | 3.6%      | 3.6%        | 7.1%   |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0%   | 0.0%         | 100.0%    | 50.0%            | 0.0%    | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%          | 0.0%      | 0.0%        | 0.0%   |
| 呼吸器外科         | 10人    | 90.0%   | 20.0%        | 20.0%     | 10.0%            | 10.0%   | 0.0%       | 10.0%     | 0.0%          | 0.0%      | 10.0%       | 0.0%   |
| 血液内科          | 15人    | 93.3%   | 33.3%        | 40.0%     | 26.7%            | 20.0%   | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%          | 6.7%      | 13.3%       | 0.0%   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 85.7%   | 0.0%         | 14.3%     | 0.0%             | 0.0%    | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%          | 0.0%      | 0.0%        | 14.3%  |
| リハビリテーション科    | 0人     | -       | -            | -         | -                | -       | -          | -         | -             | -         | -           | -      |
| 複数回答          | 43人    | 83.7%   | 25.6%        | 23.3%     | 9.3%             | 7.0%    | 0.0%       | 11.6%     | 2.3%          | 0.0%      | 4.7%        | 11.6%  |
| その他・不明        | 54人    | 77.8%   | 14.8%        | 25.9%     | 13.0%            | 7.4%    | 1.9%       | 1.9%      | 3.7%          | 5.6%      | 14.8%       | 9.3%   |



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       | 1337人  | 14.2% | 58.1% | 23.5%     | 3.4%  | 0.8% | 70.4   |
| 性別            |        |       |       |           |       |      |        |
| 男             | 559人   | 14.7% | 58.3% | 22.9%     | 3.2%  | 0.9% | 70.7   |
| 女             | 766人   | 14.0% | 58.0% | 23.9%     | 3.4%  | 0.8% | 70.2   |
| 年齢            |        |       |       |           |       |      |        |
| 0～9歳          | 59人    | 11.9% | 50.8% | 28.8%     | 6.8%  | 1.7% | 66.1   |
| 10～19歳        | 69人    | 21.7% | 50.7% | 23.2%     | 4.3%  | 0.0% | 72.5   |
| 20～29歳        | 48人    | 25.0% | 47.9% | 18.8%     | 8.3%  | 0.0% | 72.4   |
| 30～39歳        | 101人   | 17.8% | 56.4% | 22.8%     | 3.0%  | 0.0% | 72.3   |
| 40～49歳        | 156人   | 15.4% | 55.1% | 24.4%     | 5.1%  | 0.0% | 70.2   |
| 50～59歳        | 170人   | 15.3% | 57.6% | 21.2%     | 5.3%  | 0.6% | 70.4   |
| 60～69歳        | 233人   | 7.3%  | 62.2% | 26.2%     | 2.6%  | 1.7% | 67.7   |
| 70～79歳        | 318人   | 11.9% | 62.6% | 23.6%     | 1.3%  | 0.6% | 71.0   |
| 80歳以上         | 164人   | 18.3% | 58.5% | 20.7%     | 1.2%  | 1.2% | 72.9   |
| 科目            |        |       |       |           |       |      |        |
| 第一内科          | 21人    | 14.3% | 57.1% | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 71.4   |
| 第二内科          | 82人    | 18.3% | 70.7% | 11.0%     | 0.0%  | 0.0% | 76.8   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 32人    | 9.4%  | 43.8% | 31.3%     | 9.4%  | 6.3% | 60.2   |
| 老年病科・循環器内科    | 63人    | 19.0% | 52.4% | 23.8%     | 3.2%  | 1.6% | 71.0   |
| 内科            | 139人   | 11.5% | 65.5% | 18.0%     | 5.0%  | 0.0% | 70.9   |
| 小児科           | 76人    | 17.1% | 47.4% | 25.0%     | 7.9%  | 2.6% | 67.1   |
| 精神科           | 50人    | 14.0% | 62.0% | 22.0%     | 2.0%  | 0.0% | 72.0   |
| 皮膚科           | 85人    | 14.1% | 55.3% | 25.9%     | 3.5%  | 1.2% | 69.4   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 21人    | 23.8% | 52.4% | 23.8%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 外科            | 66人    | 6.1%  | 72.7% | 19.7%     | 1.5%  | 0.0% | 70.8   |
| 心臓血管外科        | 8人     | 0.0%  | 62.5% | 25.0%     | 12.5% | 0.0% | 62.5   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 60.0% | 40.0%     | 0.0%  | 0.0% | 65.0   |
| 産科婦人科         | 114人   | 17.5% | 53.5% | 23.7%     | 5.3%  | 0.0% | 70.8   |
| 整形外科          | 105人   | 12.4% | 56.2% | 27.6%     | 3.8%  | 0.0% | 69.3   |
| 眼科            | 72人    | 13.9% | 65.3% | 19.4%     | 1.4%  | 0.0% | 72.9   |
| 耳鼻咽喉科         | 50人    | 10.0% | 52.0% | 36.0%     | 2.0%  | 0.0% | 67.5   |
| 脳神経外科         | 34人    | 8.8%  | 58.8% | 26.5%     | 2.9%  | 2.9% | 66.9   |
| 泌尿器科          | 64人    | 15.6% | 62.5% | 21.9%     | 0.0%  | 0.0% | 73.4   |
| 歯科口腔外科        | 52人    | 21.2% | 48.1% | 23.1%     | 7.7%  | 0.0% | 70.7   |
| 総合診療部         | 9人     | 33.3% | 44.4% | 11.1%     | 11.1% | 0.0% | 75.0   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 25.0% | 75.0%     | 0.0%  | 0.0% | 56.3   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 脳神経内科         | 31人    | 12.9% | 58.1% | 19.4%     | 3.2%  | 6.5% | 66.9   |
| 乳腺センター        | 26人    | 11.5% | 50.0% | 34.6%     | 3.8%  | 0.0% | 67.3   |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0% | 0.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 22.2% | 44.4% | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 72.2   |
| 血液内科          | 14人    | 7.1%  | 78.6% | 14.3%     | 0.0%  | 0.0% | 73.2   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%  | 71.4% | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 67.9   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -    | -      |
| 複数回答          | 39人    | 10.3% | 59.0% | 23.1%     | 2.6%  | 5.1% | 66.7   |
| その他・不明        | 55人    | 18.2% | 54.5% | 27.3%     | 0.0%  | 0.0% | 72.7   |

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 |
|--------|-------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| 1335人  | 11.9% | 49.0% | 30.0%     | 7.7%  | 1.4%  | 65.6   |
| 559人   | 12.3% | 49.0% | 29.9%     | 8.1%  | 0.7%  | 66.1   |
| 765人   | 11.8% | 48.6% | 30.2%     | 7.6%  | 1.8%  | 65.2   |
| 60人    | 13.3% | 50.0% | 25.0%     | 8.3%  | 3.3%  | 65.4   |
| 69人    | 21.7% | 43.5% | 24.6%     | 10.1% | 0.0%  | 69.2   |
| 49人    | 20.4% | 53.1% | 20.4%     | 4.1%  | 2.0%  | 71.4   |
| 101人   | 13.9% | 46.5% | 28.7%     | 7.9%  | 3.0%  | 65.1   |
| 156人   | 12.8% | 50.6% | 26.9%     | 9.0%  | 0.6%  | 66.5   |
| 170人   | 11.2% | 45.9% | 32.9%     | 8.8%  | 1.2%  | 64.3   |
| 235人   | 5.1%  | 51.5% | 31.1%     | 10.6% | 1.7%  | 61.9   |
| 314人   | 10.2% | 51.6% | 31.8%     | 5.4%  | 1.0%  | 66.2   |
| 163人   | 16.0% | 44.2% | 33.1%     | 5.5%  | 1.2%  | 67.0   |
| 21人    | 9.5%  | 42.9% | 38.1%     | 9.5%  | 0.0%  | 63.1   |
| 82人    | 12.2% | 54.9% | 24.4%     | 7.3%  | 1.2%  | 67.4   |
| 32人    | 9.4%  | 31.3% | 43.8%     | 9.4%  | 6.3%  | 57.0   |
| 63人    | 19.0% | 41.3% | 31.7%     | 7.9%  | 0.0%  | 67.9   |
| 139人   | 8.6%  | 55.4% | 29.5%     | 6.5%  | 0.0%  | 66.5   |
| 76人    | 19.7% | 47.4% | 22.4%     | 7.9%  | 2.6%  | 68.4   |
| 49人    | 14.3% | 42.9% | 40.8%     | 2.0%  | 0.0%  | 67.3   |
| 86人    | 14.0% | 47.7% | 29.1%     | 8.1%  | 1.2%  | 66.3   |
| 22人    | 13.6% | 59.1% | 18.2%     | 4.5%  | 4.5%  | 68.2   |
| 67人    | 6.0%  | 56.7% | 25.4%     | 11.9% | 0.0%  | 64.2   |
| 6人     | 0.0%  | 33.3% | 66.7%     | 0.0%  | 0.0%  | 58.3   |
| 5人     | 0.0%  | 40.0% | 60.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 60.0   |
| 113人   | 12.4% | 48.7% | 27.4%     | 9.7%  | 1.8%  | 65.0   |
| 102人   | 9.8%  | 52.0% | 33.3%     | 2.9%  | 2.0%  | 66.2   |
| 73人    | 11.0% | 45.2% | 32.9%     | 11.0% | 0.0%  | 64.0   |
| 50人    | 8.0%  | 44.0% | 30.0%     | 14.0% | 4.0%  | 59.5   |
| 34人    | 5.9%  | 64.7% | 23.5%     | 2.9%  | 2.9%  | 66.9   |
| 64人    | 12.5% | 45.3% | 28.1%     | 14.1% | 0.0%  | 64.1   |
| 52人    | 19.2% | 46.2% | 26.9%     | 5.8%  | 1.9%  | 68.8   |
| 9人     | 33.3% | 33.3% | 33.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 4人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 31人    | 9.7%  | 48.4% | 25.8%     | 9.7%  | 6.5%  | 61.3   |
| 27人    | 11.1% | 33.3% | 48.1%     | 7.4%  | 0.0%  | 62.0   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0% | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
| 9人     | 11.1% | 33.3% | 55.6%     | 0.0%  | 0.0%  | 63.9   |
| 14人    | 0.0%  | 71.4% | 14.3%     | 7.1%  | 7.1%  | 62.5   |
| 6人     | 0.0%  | 33.3% | 50.0%     | 0.0%  | 16.7% | 50.0   |
| 0人     | -     | -     | -         | -     | -     | -      |
| 41人    | 9.8%  | 48.8% | 26.8%     | 14.6% | 0.0%  | 63.4   |
| 54人    | 16.7% | 55.6% | 27.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 72.2   |

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 |
|--------|-------|-------|-----------|-------|------|--------|
| 1314人  | 14.2% | 56.8% | 24.7%     | 3.5%  | 0.7% | 70.1   |
| 548人   | 15.7% | 58.4% | 21.4%     | 3.8%  | 0.7% | 71.1   |
| 755人   | 13.2% | 55.5% | 27.3%     | 3.3%  | 0.7% | 69.3   |
| 60人    | 15.0% | 46.7% | 26.7%     | 8.3%  | 3.3% | 65.4   |
| 69人    | 21.7% | 50.7% | 23.2%     | 4.3%  | 0.0% | 72.5   |
| 49人    | 24.5% | 55.1% | 16.3%     | 4.1%  | 0.0% | 75.0   |
| 101人   | 15.8% | 54.5% | 22.8%     | 6.9%  | 0.0% | 69.8   |
| 155人   | 15.5% | 58.7% | 23.2%     | 2.6%  | 0.0% | 71.8   |
| 169人   | 14.2% | 53.8% | 29.0%     | 3.0%  | 0.0% | 69.8   |
| 227人   | 7.5%  | 59.9% | 25.6%     | 5.3%  | 1.8% | 66.5   |
| 309人   | 13.3% | 60.8% | 23.3%     | 2.3%  | 0.3% | 71.1   |
| 157人   | 15.9% | 56.1% | 26.8%     | 0.6%  | 0.6% | 71.5   |
| 21人    | 19.0% | 52.4% | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 72.6   |
| 82人    | 17.1% | 65.9% | 15.9%     | 1.2%  | 0.0% | 74.7   |
| 30人    | 16.7% | 40.0% | 30.0%     | 13.3% | 0.0% | 65.0   |
| 62人    | 19.4% | 53.2% | 24.2%     | 3.2%  | 0.0% | 72.2   |
| 136人   | 10.3% | 59.6% | 26.5%     | 3.7%  | 0.0% | 69.1   |
| 75人    | 18.7% | 46.7% | 26.7%     | 5.3%  | 2.7% | 68.3   |
| 51人    | 15.7% | 52.9% | 29.4%     | 2.0%  | 0.0% | 70.6   |
| 84人    | 13.1% | 59.5% | 25.0%     | 1.2%  | 1.2% | 70.5   |
| 22人    | 13.6% | 68.2% | 13.6%     | 0.0%  | 4.5% | 71.6   |
| 65人    | 9.2%  | 63.1% | 27.7%     | 0.0%  | 0.0% | 70.4   |
| 6人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 5人     | 0.0%  | 20.0% | 80.0%     | 0.0%  | 0.0% | 55.0   |
| 112人   | 14.3% | 55.4% | 25.9%     | 4.5%  | 0.0% | 69.9   |
| 103人   | 15.5% | 58.3% | 22.3%     | 2.9%  | 1.0% | 71.1   |
| 68人    | 13.2% | 55.9% | 20.6%     | 10.3% | 0.0% | 68.0   |
| 48人    | 10.4% | 60.4% | 22.9%     | 6.3%  | 0.0% | 68.8   |
| 33人    | 9.1%  | 60.6% | 27.3%     | 0.0%  | 3.0% | 68.2   |
| 62人    | 16.1% | 59.7% | 21.0%     | 1.6%  | 1.6% | 71.8   |
| 52人    | 19.2% | 50.0% | 25.0%     | 5.8%  | 0.0% | 70.7   |
| 9人     | 33.3% | 55.6% | 11.1%     | 0.0%  | 0.0% | 80.6   |
| 4人     | 0.0%  | 75.0% | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 68.8   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 31人    | 16.1% | 41.9% | 29.0%     | 6.5%  | 6.5% | 63.7   |
| 27人    | 11.1% | 48.1% | 40.7%     | 0.0%  | 0.0% | 67.6   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0% | 0.0%      | 50.0% | 0.0% | 50.0   |
| 9人     | 11.1% | 55.6% | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 69.4   |
| 14人    | 7.1%  | 78.6% | 14.3%     | 0.0%  | 0.0% | 73.2   |
| 7人     | 0.0%  | 71.4% | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 67.9   |
| 0人     | -     | -     | -         | -     | -    | -      |
| 40人    | 12.5% | 60.0% | 20.0%     | 7.5%  | 0.0% | 69.4   |
| 52人    | 17.3% | 59.6% | 23.1%     | 0.0%  | 0.0% | 73.6   |

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       | 1314人  | 12.9%  | 54.3% | 26.5%     | 5.1%  | 1.1%  | 68.2   |
| 性別            |        |        |       |           |       |       |        |
| 男             | 550人   | 14.0%  | 54.0% | 26.0%     | 4.7%  | 1.3%  | 68.7   |
| 女             | 753人   | 12.2%  | 54.6% | 26.7%     | 5.4%  | 1.1%  | 67.9   |
| 年齢            |        |        |       |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 59人    | 8.5%   | 50.8% | 25.4%     | 11.9% | 3.4%  | 62.3   |
| 10～19歳        | 67人    | 19.4%  | 43.3% | 32.8%     | 4.5%  | 0.0%  | 69.4   |
| 20～29歳        | 49人    | 26.5%  | 53.1% | 12.2%     | 8.2%  | 0.0%  | 74.5   |
| 30～39歳        | 100人   | 18.0%  | 47.0% | 27.0%     | 8.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 40～49歳        | 156人   | 14.1%  | 53.8% | 25.6%     | 4.5%  | 1.9%  | 68.4   |
| 50～59歳        | 168人   | 11.3%  | 52.4% | 30.4%     | 5.4%  | 0.6%  | 67.1   |
| 60～69歳        | 232人   | 6.9%   | 56.5% | 28.9%     | 5.2%  | 2.6%  | 65.0   |
| 70～79歳        | 307人   | 11.1%  | 59.3% | 25.7%     | 3.6%  | 0.3%  | 69.3   |
| 80歳以上         | 159人   | 16.4%  | 56.6% | 23.3%     | 3.1%  | 0.6%  | 71.2   |
| 科目            |        |        |       |           |       |       |        |
| 第一内科          | 21人    | 19.0%  | 57.1% | 19.0%     | 4.8%  | 0.0%  | 72.6   |
| 第二内科          | 81人    | 17.3%  | 65.4% | 17.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 31人    | 16.1%  | 48.4% | 25.8%     | 9.7%  | 0.0%  | 67.7   |
| 老年病科・循環器内科    | 61人    | 18.0%  | 50.8% | 27.9%     | 1.6%  | 1.6%  | 70.5   |
| 内科            | 133人   | 10.5%  | 59.4% | 23.3%     | 6.0%  | 0.8%  | 68.2   |
| 小児科           | 74人    | 17.6%  | 44.6% | 24.3%     | 9.5%  | 4.1%  | 65.5   |
| 精神科           | 51人    | 13.7%  | 54.9% | 25.5%     | 5.9%  | 0.0%  | 69.1   |
| 皮膚科           | 84人    | 10.7%  | 58.3% | 27.4%     | 3.6%  | 0.0%  | 69.0   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人    | 13.6%  | 63.6% | 9.1%      | 4.5%  | 9.1%  | 67.0   |
| 外科            | 67人    | 7.5%   | 59.7% | 29.9%     | 3.0%  | 0.0%  | 67.9   |
| 心臓血管外科        | 6人     | 0.0%   | 16.7% | 50.0%     | 33.3% | 0.0%  | 45.8   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%   | 80.0% | 20.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.0   |
| 産科婦人科         | 112人   | 14.3%  | 51.8% | 27.7%     | 6.3%  | 0.0%  | 68.5   |
| 整形外科          | 103人   | 9.7%   | 56.3% | 27.2%     | 5.8%  | 1.0%  | 67.0   |
| 眼科            | 71人    | 11.3%  | 56.3% | 25.4%     | 7.0%  | 0.0%  | 68.0   |
| 耳鼻咽喉科         | 49人    | 6.1%   | 53.1% | 32.7%     | 6.1%  | 2.0%  | 63.8   |
| 脳神経外科         | 34人    | 11.8%  | 55.9% | 26.5%     | 0.0%  | 5.9%  | 66.9   |
| 泌尿器科          | 63人    | 14.3%  | 52.4% | 31.7%     | 1.6%  | 0.0%  | 69.8   |
| 歯科口腔外科        | 50人    | 16.0%  | 38.0% | 36.0%     | 8.0%  | 2.0%  | 64.5   |
| 総合診療部         | 9人     | 33.3%  | 44.4% | 11.1%     | 0.0%  | 11.1% | 72.2   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%   | 75.0% | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%   | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 脳神経内科         | 31人    | 9.7%   | 58.1% | 16.1%     | 9.7%  | 6.5%  | 63.7   |
| 乳腺センター        | 27人    | 14.8%  | 37.0% | 44.4%     | 3.7%  | 0.0%  | 65.7   |
| 緩和医療科         | 2人     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 100.0  |
| 呼吸器外科         | 8人     | 12.5%  | 50.0% | 37.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 血液内科          | 14人    | 7.1%   | 78.6% | 7.1%      | 7.1%  | 0.0%  | 71.4   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%   | 57.1% | 42.9%     | 0.0%  | 0.0%  | 64.3   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -      | -     | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 40人    | 12.5%  | 42.5% | 37.5%     | 7.5%  | 0.0%  | 65.0   |
| その他・不明        | 52人    | 15.4%  | 57.7% | 23.1%     | 3.8%  | 0.0%  | 71.2   |

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            | 1306人  | 11.3% | 44.9% | 28.0%     | 12.0% | 3.7%  | 62.1   |
| 性別            |        |       |       |           |       |       |        |
| 男             | 543人   | 12.3% | 47.1% | 26.0%     | 12.2% | 2.4%  | 63.7   |
| 女             | 752人   | 10.8% | 43.5% | 29.3%     | 12.0% | 4.5%  | 61.0   |
| 年齢            |        |       |       |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 58人    | 6.9%  | 29.3% | 37.9%     | 20.7% | 5.2%  | 53.0   |
| 10～19歳        | 66人    | 18.2% | 28.8% | 31.8%     | 15.2% | 6.1%  | 59.5   |
| 20～29歳        | 48人    | 22.9% | 45.8% | 22.9%     | 8.3%  | 0.0%  | 70.8   |
| 30～39歳        | 97人    | 9.3%  | 41.2% | 35.1%     | 12.4% | 2.1%  | 60.8   |
| 40～49歳        | 155人   | 10.3% | 46.5% | 29.0%     | 8.4%  | 5.8%  | 61.8   |
| 50～59歳        | 168人   | 10.1% | 42.9% | 25.6%     | 16.1% | 5.4%  | 59.1   |
| 60～69歳        | 229人   | 6.6%  | 47.2% | 28.4%     | 14.0% | 3.9%  | 59.6   |
| 70～79歳        | 310人   | 10.0% | 53.5% | 24.2%     | 9.7%  | 2.6%  | 64.7   |
| 80歳以上         | 159人   | 19.5% | 40.9% | 29.6%     | 8.8%  | 1.3%  | 67.1   |
| 科目            |        |       |       |           |       |       |        |
| 第一内科          | 21人    | 23.8% | 33.3% | 33.3%     | 9.5%  | 0.0%  | 67.9   |
| 第二内科          | 80人    | 11.3% | 53.8% | 25.0%     | 10.0% | 0.0%  | 66.6   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 32人    | 18.8% | 40.6% | 21.9%     | 15.6% | 3.1%  | 64.1   |
| 老年病科・循環器内科    | 60人    | 20.0% | 43.3% | 21.7%     | 10.0% | 5.0%  | 65.8   |
| 内科            | 138人   | 9.4%  | 48.6% | 29.7%     | 8.7%  | 3.6%  | 62.9   |
| 小児科           | 72人    | 13.9% | 29.2% | 31.9%     | 16.7% | 8.3%  | 55.9   |
| 精神科           | 49人    | 14.3% | 38.8% | 30.6%     | 12.2% | 4.1%  | 61.7   |
| 皮膚科           | 81人    | 8.6%  | 44.4% | 33.3%     | 9.9%  | 3.7%  | 61.1   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人    | 18.2% | 59.1% | 4.5%      | 9.1%  | 9.1%  | 67.0   |
| 外科            | 67人    | 9.0%  | 41.8% | 32.8%     | 14.9% | 1.5%  | 60.4   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 28.6% | 28.6%     | 42.9% | 0.0%  | 46.4   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 40.0% | 40.0%     | 0.0%  | 20.0% | 50.0   |
| 産科婦人科         | 112人   | 9.8%  | 42.9% | 32.1%     | 12.5% | 2.7%  | 61.2   |
| 整形外科          | 99人    | 9.1%  | 53.5% | 21.2%     | 12.1% | 4.0%  | 62.9   |
| 眼科            | 72人    | 9.7%  | 48.6% | 29.2%     | 9.7%  | 2.8%  | 63.2   |
| 耳鼻咽喉科         | 49人    | 6.1%  | 42.9% | 32.7%     | 16.3% | 2.0%  | 58.7   |
| 脳神経外科         | 34人    | 11.8% | 47.1% | 29.4%     | 2.9%  | 8.8%  | 62.5   |
| 泌尿器科          | 61人    | 9.8%  | 55.7% | 26.2%     | 8.2%  | 0.0%  | 66.8   |
| 歯科口腔外科        | 46人    | 10.9% | 32.6% | 41.3%     | 15.2% | 0.0%  | 59.8   |
| 総合診療部         | 9人     | 22.2% | 33.3% | 11.1%     | 22.2% | 11.1% | 58.3   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 脳神経内科         | 31人    | 3.2%  | 38.7% | 29.0%     | 16.1% | 12.9% | 50.8   |
| 乳腺センター        | 27人    | 11.1% | 48.1% | 18.5%     | 18.5% | 3.7%  | 61.1   |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 87.5   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 11.1% | 33.3% | 33.3%     | 22.2% | 0.0%  | 58.3   |
| 血液内科          | 14人    | 0.0%  | 71.4% | 14.3%     | 7.1%  | 7.1%  | 62.5   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%  | 85.7% | 14.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.4   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 41人    | 12.2% | 34.1% | 29.3%     | 19.5% | 4.9%  | 57.3   |
| その他・不明        | 53人    | 20.8% | 43.4% | 20.8%     | 11.3% | 3.8%  | 66.5   |

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            | 1118人  | 9.0%  | 37.0%  | 35.5%     | 11.4% | 7.0%  | 57.4   |
| 性別            |        |       |        |           |       |       |        |
| 男             | 450人   | 8.2%  | 38.9%  | 35.6%     | 12.7% | 4.7%  | 58.3   |
| 女             | 658人   | 9.7%  | 35.7%  | 35.4%     | 10.8% | 8.4%  | 56.9   |
| 年齢            |        |       |        |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 55人    | 9.1%  | 40.0%  | 29.1%     | 14.5% | 7.3%  | 57.3   |
| 10～19歳        | 64人    | 21.9% | 35.9%  | 28.1%     | 9.4%  | 4.7%  | 65.2   |
| 20～29歳        | 43人    | 27.9% | 46.5%  | 14.0%     | 9.3%  | 2.3%  | 72.1   |
| 30～39歳        | 93人    | 9.7%  | 43.0%  | 36.6%     | 5.4%  | 5.4%  | 61.6   |
| 40～49歳        | 135人   | 11.1% | 40.0%  | 31.9%     | 13.3% | 3.7%  | 60.4   |
| 50～59歳        | 138人   | 3.6%  | 39.9%  | 34.1%     | 12.3% | 10.1% | 53.6   |
| 60～69歳        | 193人   | 5.7%  | 34.2%  | 39.4%     | 11.4% | 9.3%  | 53.9   |
| 70～79歳        | 258人   | 7.4%  | 34.5%  | 41.1%     | 11.6% | 5.4%  | 56.7   |
| 80歳以上         | 123人   | 7.3%  | 33.3%  | 37.4%     | 13.8% | 8.1%  | 54.5   |
| 科目            |        |       |        |           |       |       |        |
| 第一内科          | 18人    | 11.1% | 44.4%  | 27.8%     | 11.1% | 5.6%  | 61.1   |
| 第二内科          | 75人    | 9.3%  | 38.7%  | 26.7%     | 14.7% | 10.7% | 55.3   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 30人    | 10.0% | 30.0%  | 40.0%     | 10.0% | 10.0% | 55.0   |
| 老年病科・循環器内科    | 48人    | 14.6% | 29.2%  | 33.3%     | 16.7% | 6.3%  | 57.3   |
| 内科            | 117人   | 6.8%  | 41.9%  | 39.3%     | 6.8%  | 5.1%  | 59.6   |
| 小児科           | 72人    | 13.9% | 38.9%  | 26.4%     | 13.9% | 6.9%  | 59.7   |
| 精神科           | 44人    | 13.6% | 40.9%  | 29.5%     | 9.1%  | 6.8%  | 61.4   |
| 皮膚科           | 67人    | 6.0%  | 31.3%  | 49.3%     | 7.5%  | 6.0%  | 56.0   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 15人    | 6.7%  | 66.7%  | 20.0%     | 6.7%  | 0.0%  | 68.3   |
| 外科            | 59人    | 3.4%  | 35.6%  | 40.7%     | 8.5%  | 11.9% | 52.5   |
| 心臓血管外科        | 5人     | 0.0%  | 0.0%   | 40.0%     | 40.0% | 20.0% | 30.0   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 40.0%  | 0.0%      | 20.0% | 40.0% | 35.0   |
| 産科婦人科         | 95人    | 10.5% | 42.1%  | 32.6%     | 10.5% | 4.2%  | 61.1   |
| 整形外科          | 81人    | 8.6%  | 34.6%  | 39.5%     | 8.6%  | 8.6%  | 56.5   |
| 眼科            | 59人    | 1.7%  | 35.6%  | 40.7%     | 15.3% | 6.8%  | 52.5   |
| 耳鼻咽喉科         | 40人    | 5.0%  | 42.5%  | 40.0%     | 7.5%  | 5.0%  | 58.8   |
| 脳神経外科         | 27人    | 11.1% | 29.6%  | 44.4%     | 11.1% | 3.7%  | 58.3   |
| 泌尿器科          | 54人    | 7.4%  | 44.4%  | 25.9%     | 18.5% | 3.7%  | 58.3   |
| 歯科口腔外科        | 37人    | 18.9% | 16.2%  | 45.9%     | 10.8% | 8.1%  | 56.8   |
| 総合診療部         | 9人     | 22.2% | 22.2%  | 44.4%     | 11.1% | 0.0%  | 63.9   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 脳神経内科         | 27人    | 7.4%  | 29.6%  | 33.3%     | 22.2% | 7.4%  | 51.9   |
| 乳腺センター        | 24人    | 4.2%  | 33.3%  | 37.5%     | 8.3%  | 16.7% | 50.0   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 50.0% | 37.5   |
| 呼吸器外科         | 6人     | 0.0%  | 33.3%  | 66.7%     | 0.0%  | 0.0%  | 58.3   |
| 血液内科          | 11人    | 0.0%  | 63.6%  | 0.0%      | 27.3% | 9.1%  | 54.5   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%  | 85.7%  | 14.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.4   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 36人    | 13.9% | 19.4%  | 41.7%     | 16.7% | 8.3%  | 53.5   |
| その他・不明        | 42人    | 16.7% | 38.1%  | 33.3%     | 9.5%  | 2.4%  | 64.3   |

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       | 1260人  | 9.6%  | 43.3%  | 31.1%     | 11.4% | 4.5%  | 60.5   |
| 性別            |        |       |        |           |       |       |        |
| 男             | 536人   | 9.9%  | 45.0%  | 29.9%     | 12.1% | 3.2%  | 61.6   |
| 女             | 713人   | 9.4%  | 42.1%  | 32.1%     | 10.9% | 5.5%  | 59.7   |
| 年齢            |        |       |        |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 59人    | 5.1%  | 39.0%  | 25.4%     | 22.0% | 8.5%  | 52.5   |
| 10～19歳        | 67人    | 9.0%  | 46.3%  | 32.8%     | 7.5%  | 4.5%  | 61.9   |
| 20～29歳        | 46人    | 23.9% | 37.0%  | 26.1%     | 6.5%  | 6.5%  | 66.3   |
| 30～39歳        | 100人   | 11.0% | 37.0%  | 32.0%     | 14.0% | 6.0%  | 58.3   |
| 40～49歳        | 149人   | 9.4%  | 45.0%  | 30.9%     | 10.1% | 4.7%  | 61.1   |
| 50～59歳        | 163人   | 8.6%  | 45.4%  | 27.0%     | 14.7% | 4.3%  | 59.8   |
| 60～69歳        | 221人   | 5.9%  | 43.4%  | 35.3%     | 11.3% | 4.1%  | 58.9   |
| 70～79歳        | 293人   | 9.9%  | 46.1%  | 31.7%     | 9.2%  | 3.1%  | 62.6   |
| 80歳以上         | 146人   | 12.3% | 41.1%  | 29.5%     | 12.3% | 4.8%  | 61.0   |
| 科目            |        |       |        |           |       |       |        |
| 第一内科          | 21人    | 9.5%  | 23.8%  | 47.6%     | 14.3% | 4.8%  | 54.8   |
| 第二内科          | 79人    | 11.4% | 50.6%  | 24.1%     | 12.7% | 1.3%  | 64.6   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 31人    | 9.7%  | 48.4%  | 29.0%     | 3.2%  | 9.7%  | 61.3   |
| 老年病科・循環器内科    | 60人    | 18.3% | 38.3%  | 35.0%     | 6.7%  | 1.7%  | 66.3   |
| 内科            | 131人   | 13.0% | 51.1%  | 24.4%     | 9.2%  | 2.3%  | 65.8   |
| 小児科           | 75人    | 8.0%  | 42.7%  | 28.0%     | 12.0% | 9.3%  | 57.0   |
| 精神科           | 44人    | 13.6% | 36.4%  | 27.3%     | 11.4% | 11.4% | 57.4   |
| 皮膚科           | 80人    | 7.5%  | 45.0%  | 31.3%     | 10.0% | 6.3%  | 59.4   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 20人    | 10.0% | 50.0%  | 20.0%     | 15.0% | 5.0%  | 61.3   |
| 外科            | 62人    | 6.5%  | 53.2%  | 24.2%     | 12.9% | 3.2%  | 61.7   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 0.0%   | 71.4%     | 28.6% | 0.0%  | 42.9   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 20.0%  | 40.0%     | 20.0% | 20.0% | 40.0   |
| 産科婦人科         | 108人   | 11.1% | 38.0%  | 35.2%     | 12.0% | 3.7%  | 60.2   |
| 整形外科          | 97人    | 9.3%  | 39.2%  | 34.0%     | 14.4% | 3.1%  | 59.3   |
| 眼科            | 65人    | 1.5%  | 46.2%  | 26.2%     | 20.0% | 6.2%  | 54.2   |
| 耳鼻咽喉科         | 48人    | 6.3%  | 35.4%  | 47.9%     | 8.3%  | 2.1%  | 58.9   |
| 脳神経外科         | 31人    | 3.2%  | 35.5%  | 41.9%     | 16.1% | 3.2%  | 54.8   |
| 泌尿器科          | 61人    | 13.1% | 47.5%  | 26.2%     | 11.5% | 1.6%  | 64.8   |
| 歯科口腔外科        | 47人    | 8.5%  | 31.9%  | 42.6%     | 6.4%  | 10.6% | 55.3   |
| 総合診療部         | 8人     | 25.0% | 37.5%  | 37.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.9   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 25.0%  | 75.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 56.3   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 脳神経内科         | 29人    | 6.9%  | 31.0%  | 34.5%     | 13.8% | 13.8% | 50.9   |
| 乳腺センター        | 25人    | 8.0%  | 52.0%  | 24.0%     | 12.0% | 4.0%  | 62.0   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 0.0%  | 66.7%  | 22.2%     | 11.1% | 0.0%  | 63.9   |
| 血液内科          | 12人    | 0.0%  | 75.0%  | 16.7%     | 8.3%  | 0.0%  | 66.7   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 39人    | 12.8% | 25.6%  | 43.6%     | 15.4% | 2.6%  | 57.7   |
| その他・不明        | 51人    | 11.8% | 49.0%  | 27.5%     | 7.8%  | 3.9%  | 64.2   |

施設面全般について

| 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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|------|--------|
| 1278人  | 9.8%  | 50.7%  | 33.6%     | 4.8%  | 1.1% | 65.8   |
| 545人   | 9.7%  | 52.7%  | 31.9%     | 5.0%  | 0.7% | 66.4   |
| 723人   | 10.0% | 49.5%  | 34.6%     | 4.6%  | 1.4% | 65.5   |
| 59人    | 8.5%  | 45.8%  | 37.3%     | 5.1%  | 3.4% | 62.7   |
| 67人    | 19.4% | 47.8%  | 25.4%     | 6.0%  | 1.5% | 69.4   |
| 47人    | 23.4% | 48.9%  | 19.1%     | 8.5%  | 0.0% | 71.8   |
| 101人   | 11.9% | 50.5%  | 31.7%     | 5.0%  | 1.0% | 66.8   |
| 154人   | 12.3% | 48.7%  | 35.1%     | 3.2%  | 0.6% | 67.2   |
| 165人   | 6.7%  | 53.3%  | 34.5%     | 4.2%  | 1.2% | 65.0   |
| 222人   | 5.0%  | 47.7%  | 40.1%     | 5.4%  | 1.8% | 62.2   |
| 295人   | 8.8%  | 52.5%  | 33.2%     | 4.7%  | 0.7% | 66.0   |
| 151人   | 9.9%  | 54.3%  | 31.8%     | 3.3%  | 0.7% | 67.4   |
| 21人    | 9.5%  | 52.4%  | 38.1%     | 0.0%  | 0.0% | 67.9   |
| 79人    | 11.4% | 62.0%  | 25.3%     | 1.3%  | 0.0% | 70.9   |
| 31人    | 6.5%  | 41.9%  | 38.7%     | 9.7%  | 3.2% | 59.7   |
| 59人    | 13.6% | 37.3%  | 47.5%     | 0.0%  | 1.7% | 65.3   |
| 133人   | 10.5% | 53.4%  | 33.1%     | 2.3%  | 0.8% | 67.7   |
| 74人    | 12.2% | 47.3%  | 29.7%     | 6.8%  | 4.1% | 64.2   |
| 50人    | 12.0% | 44.0%  | 38.0%     | 6.0%  | 0.0% | 65.5   |
| 81人    | 6.2%  | 53.1%  | 35.8%     | 3.7%  | 1.2% | 64.8   |
| 20人    | 15.0% | 50.0%  | 15.0%     | 15.0% | 5.0% | 63.8   |
| 65人    | 4.6%  | 60.0%  | 29.2%     | 6.2%  | 0.0% | 65.8   |
| 7人     | 0.0%  | 14.3%  | 57.1%     | 28.6% | 0.0% | 46.4   |
| 5人     | 0.0%  | 60.0%  | 40.0%     | 0.0%  | 0.0% | 65.0   |
| 110人   | 11.8% | 52.7%  | 30.9%     | 3.6%  | 0.9% | 67.7   |
| 95人    | 7.4%  | 50.5%  | 33.7%     | 7.4%  | 1.1% | 63.9   |
| 68人    | 7.4%  | 57.4%  | 27.9%     | 7.4%  | 0.0% | 66.2   |
| 48人    | 8.3%  | 43.8%  | 41.7%     | 6.3%  | 0.0% | 63.5   |
| 34人    | 5.9%  | 44.1%  | 41.2%     | 2.9%  | 5.9% | 60.3   |
| 62人    | 11.3% | 59.7%  | 22.6%     | 6.5%  | 0.0% | 69.0   |
| 48人    | 12.5% | 41.7%  | 39.6%     | 6.3%  | 0.0% | 65.1   |
| 9人     | 22.2% | 44.4%  | 22.2%     | 11.1% | 0.0% | 69.4   |
| 4人     | 25.0% | 0.0%   | 75.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 30人    | 10.0% | 30.0%  | 50.0%     | 3.3%  | 6.7% | 58.3   |
| 25人    | 12.0% | 32.0%  | 52.0%     | 4.0%  | 0.0% | 63.0   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 8人     | 12.5% | 50.0%  | 37.5%     | 0.0%  | 0.0% | 68.8   |
| 13人    | 0.0%  | 76.9%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0% | 69.2   |
| 7人     | 0.0%  | 85.7%  | 14.3%     | 0.0%  | 0.0% | 71.4   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 39人    | 10.3% | 43.6%  | 35.9%     | 10.3% | 0.0% | 63.5   |
| 49人    | 12.2% | 59.2%  | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 70.9   |

接遇面の満足度  
総合案内や受付の対応

| 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 |
|--------|-------|--------|-----------|------|-------|--------|
| 1336人  | 19.3% | 64.2%  | 14.9%     | 1.0% | 0.5%  | 75.2   |
| 555人   | 19.5% | 65.6%  | 13.7%     | 0.9% | 0.4%  | 75.7   |
| 769人   | 19.4% | 63.2%  | 15.6%     | 1.2% | 0.7%  | 74.9   |
| 57人    | 22.8% | 57.9%  | 14.0%     | 3.5% | 1.8%  | 74.1   |
| 69人    | 27.5% | 49.3%  | 21.7%     | 1.4% | 0.0%  | 75.7   |
| 50人    | 30.0% | 54.0%  | 12.0%     | 2.0% | 2.0%  | 77.0   |
| 99人    | 22.2% | 61.6%  | 14.1%     | 2.0% | 0.0%  | 76.0   |
| 155人   | 20.6% | 63.9%  | 12.9%     | 1.9% | 0.6%  | 75.5   |
| 168人   | 20.8% | 64.9%  | 13.1%     | 0.6% | 0.6%  | 76.2   |
| 229人   | 12.7% | 68.1%  | 18.8%     | 0.4% | 0.0%  | 73.3   |
| 324人   | 17.3% | 67.6%  | 13.9%     | 0.9% | 0.3%  | 75.2   |
| 165人   | 21.2% | 64.2%  | 13.3%     | 0.0% | 1.2%  | 76.1   |
| 21人    | 14.3% | 61.9%  | 23.8%     | 0.0% | 0.0%  | 72.6   |
| 79人    | 19.0% | 74.7%  | 6.3%      | 0.0% | 0.0%  | 78.2   |
| 33人    | 18.2% | 57.6%  | 18.2%     | 3.0% | 3.0%  | 71.2   |
| 65人    | 26.2% | 58.5%  | 15.4%     | 0.0% | 0.0%  | 77.7   |
| 143人   | 16.1% | 69.2%  | 14.0%     | 0.7% | 0.0%  | 75.2   |
| 74人    | 27.0% | 48.6%  | 21.6%     | 2.7% | 0.0%  | 75.0   |
| 51人    | 15.7% | 70.6%  | 13.7%     | 0.0% | 0.0%  | 75.5   |
| 81人    | 12.3% | 69.1%  | 13.6%     | 2.5% | 2.5%  | 71.6   |
| 22人    | 27.3% | 59.1%  | 9.1%      | 0.0% | 4.5%  | 76.1   |
| 66人    | 15.2% | 74.2%  | 10.6%     | 0.0% | 0.0%  | 76.1   |
| 8人     | 12.5% | 62.5%  | 25.0%     | 0.0% | 0.0%  | 71.9   |
| 5人     | 0.0%  | 80.0%  | 20.0%     | 0.0% | 0.0%  | 70.0   |
| 113人   | 21.2% | 60.2%  | 18.6%     | 0.0% | 0.0%  | 75.7   |
| 103人   | 17.5% | 63.1%  | 16.5%     | 2.9% | 0.0%  | 73.8   |
| 74人    | 18.9% | 70.3%  | 10.8%     | 0.0% | 0.0%  | 77.0   |
| 50人    | 22.0% | 64.0%  | 14.0%     | 0.0% | 0.0%  | 77.0   |
| 33人    | 18.2% | 66.7%  | 12.1%     | 3.0% | 0.0%  | 75.0   |
| 63人    | 20.6% | 61.9%  | 17.5%     | 0.0% | 0.0%  | 75.8   |
| 52人    | 25.0% | 53.8%  | 15.4%     | 5.8% | 0.0%  | 74.5   |
| 9人     | 55.6% | 33.3%  | 0.0%      | 0.0% | 11.1% | 80.6   |
| 4人     | 0.0%  | 25.0%  | 75.0%     | 0.0% | 0.0%  | 56.3   |
| 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 87.5   |
| 29人    | 20.7% | 69.0%  | 6.9%      | 0.0% | 3.4%  | 75.9   |
| 28人    | 17.9% | 57.1%  | 25.0%     | 0.0% | 0.0%  | 73.2   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 75.0   |
| 9人     | 11.1% | 88.9%  | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 77.8   |
| 14人    | 35.7% | 42.9%  | 21.4%     | 0.0% | 0.0%  | 78.6   |
| 7人     | 14.3% | 71.4%  | 14.3%     | 0.0% | 0.0%  | 75.0   |
| 0人     | -     | -      | -         | -    | -     | -      |
| 42人    | 16.7% | 64.3%  | 16.7%     | 0.0% | 2.4%  | 73.2   |
| 54人    | 16.7% | 66.7%  | 14.8%     | 1.9% | 0.0%  | 74.5   |

クロス集計表

会計の対応

| 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       | 1338人  | 18.7% | 65.0%  | 14.1%     | 1.2% | 1.0%  | 74.8   |
| 性別            |        |       |        |           |      |       |        |
| 男             | 557人   | 19.0% | 64.3%  | 14.0%     | 2.0% | 0.7%  | 74.7   |
| 女             | 770人   | 18.6% | 65.5%  | 14.2%     | 0.6% | 1.2%  | 74.9   |
| 年齢            |        |       |        |           |      |       |        |
| 0～9歳          | 59人    | 25.4% | 55.9%  | 13.6%     | 1.7% | 3.4%  | 74.6   |
| 10～19歳        | 69人    | 27.5% | 49.3%  | 18.8%     | 4.3% | 0.1%  | 75.0   |
| 20～29歳        | 48人    | 27.1% | 58.3%  | 12.5%     | 0.0% | 2.1%  | 77.1   |
| 30～39歳        | 99人    | 22.2% | 62.6%  | 13.1%     | 2.0% | 0.0%  | 76.3   |
| 40～49歳        | 155人   | 20.6% | 64.5%  | 12.9%     | 0.6% | 1.3%  | 75.6   |
| 50～59歳        | 169人   | 19.5% | 65.7%  | 13.6%     | 0.6% | 0.6%  | 75.7   |
| 60～69歳        | 233人   | 12.4% | 67.0%  | 18.0%     | 1.3% | 1.3%  | 72.0   |
| 70～79歳        | 321人   | 15.9% | 69.5%  | 12.8%     | 1.2% | 0.6%  | 74.7   |
| 80歳以上         | 166人   | 20.5% | 66.3%  | 11.4%     | 0.6% | 1.2%  | 76.1   |
| 科目            |        |       |        |           |      |       |        |
| 第一内科          | 21人    | 14.3% | 61.9%  | 23.8%     | 0.0% | 0.0%  | 72.6   |
| 第二内科          | 81人    | 19.8% | 75.3%  | 4.9%      | 0.0% | 0.0%  | 78.7   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    | 18.2% | 54.5%  | 15.2%     | 3.0% | 9.1%  | 67.4   |
| 老年病科・循環器内科    | 62人    | 22.6% | 62.9%  | 12.9%     | 1.6% | 0.0%  | 76.6   |
| 内科            | 142人   | 16.9% | 71.1%  | 11.3%     | 0.0% | 0.7%  | 75.9   |
| 小児科           | 76人    | 25.0% | 52.6%  | 15.8%     | 5.3% | 1.3%  | 73.7   |
| 精神科           | 50人    | 16.0% | 70.0%  | 14.0%     | 0.0% | 0.0%  | 75.5   |
| 皮膚科           | 83人    | 12.0% | 66.3%  | 18.1%     | 1.2% | 2.4%  | 71.1   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 23人    | 30.4% | 56.5%  | 8.7%      | 0.0% | 4.3%  | 77.2   |
| 外科            | 67人    | 14.9% | 68.7%  | 14.9%     | 1.5% | 0.0%  | 74.3   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 57.1%  | 42.9%     | 0.0% | 0.0%  | 64.3   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 80.0%  | 20.0%     | 0.0% | 0.0%  | 70.0   |
| 産科婦人科         | 113人   | 19.5% | 65.5%  | 13.3%     | 0.9% | 0.9%  | 75.4   |
| 整形外科          | 105人   | 17.1% | 61.9%  | 16.2%     | 4.8% | 0.0%  | 72.9   |
| 眼科            | 73人    | 16.4% | 72.6%  | 9.6%      | 0.0% | 1.4%  | 75.7   |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 21.6% | 62.7%  | 15.7%     | 0.0% | 0.0%  | 76.5   |
| 脳神経外科         | 34人    | 17.6% | 67.6%  | 14.7%     | 0.0% | 0.0%  | 75.7   |
| 泌尿器科          | 63人    | 17.5% | 68.3%  | 14.3%     | 0.0% | 0.0%  | 75.8   |
| 歯科口腔外科        | 49人    | 24.5% | 55.1%  | 18.4%     | 2.0% | 0.0%  | 75.5   |
| 総合診療部         | 9人     | 44.4% | 33.3%  | 11.1%     | 0.0% | 11.1% | 75.0   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 75.0%  | 25.0%     | 0.0% | 0.0%  | 68.8   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 87.5   |
| 脳神経内科         | 30人    | 23.3% | 63.3%  | 6.7%      | 3.3% | 3.3%  | 75.0   |
| 乳腺センター        | 28人    | 17.9% | 53.6%  | 28.6%     | 0.0% | 0.0%  | 72.3   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 75.0   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 11.1% | 77.8%  | 11.1%     | 0.0% | 0.0%  | 75.0   |
| 血液内科          | 14人    | 35.7% | 50.0%  | 14.3%     | 0.0% | 0.0%  | 80.4   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0%  | 75.0   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -    | -     | -      |
| 複数回答          | 42人    | 19.0% | 61.9%  | 16.7%     | 0.0% | 2.4%  | 73.8   |
| その他・不明        | 53人    | 18.9% | 64.2%  | 17.0%     | 0.0% | 0.0%  | 75.5   |

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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|------|--------|
| 1329人  | 20.2% | 63.4%  | 14.7%     | 1.2%  | 0.5% | 75.4   |
| 555人   | 19.8% | 64.9%  | 13.5%     | 1.3%  | 0.5% | 75.5   |
| 763人   | 20.6% | 62.3%  | 15.5%     | 1.2%  | 0.5% | 75.3   |
| 58人    | 31.0% | 55.2%  | 12.1%     | 0.0%  | 1.7% | 78.4   |
| 69人    | 29.0% | 46.4%  | 21.7%     | 2.9%  | 0.0% | 75.4   |
| 49人    | 32.7% | 59.2%  | 8.2%      | 0.0%  | 0.0% | 81.1   |
| 99人    | 24.2% | 62.6%  | 11.1%     | 2.0%  | 0.0% | 77.3   |
| 155人   | 24.5% | 61.3%  | 12.9%     | 1.3%  | 0.0% | 77.3   |
| 168人   | 19.6% | 66.7%  | 11.9%     | 1.2%  | 0.6% | 75.9   |
| 230人   | 12.6% | 67.4%  | 17.0%     | 2.2%  | 0.9% | 72.2   |
| 318人   | 16.0% | 67.9%  | 14.8%     | 0.6%  | 0.6% | 74.5   |
| 164人   | 22.6% | 60.4%  | 15.9%     | 0.6%  | 0.6% | 75.9   |
| 21人    | 14.3% | 57.1%  | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 71.4   |
| 81人    | 18.5% | 74.1%  | 7.4%      | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |
| 33人    | 15.2% | 54.5%  | 21.2%     | 6.1%  | 3.0% | 68.2   |
| 63人    | 23.8% | 58.7%  | 17.5%     | 0.0%  | 0.0% | 76.6   |
| 142人   | 19.0% | 65.5%  | 15.5%     | 0.0%  | 0.0% | 75.9   |
| 75人    | 29.3% | 45.3%  | 21.3%     | 2.7%  | 1.3% | 74.7   |
| 51人    | 17.6% | 68.6%  | 11.8%     | 2.0%  | 0.0% | 75.5   |
| 83人    | 10.8% | 67.5%  | 20.5%     | 0.0%  | 1.2% | 71.7   |
| 23人    | 30.4% | 60.9%  | 4.3%      | 0.0%  | 4.3% | 78.3   |
| 65人    | 15.4% | 69.2%  | 12.3%     | 1.5%  | 1.5% | 73.8   |
| 7人     | 0.0%  | 85.7%  | 14.3%     | 0.0%  | 0.0% | 71.4   |
| 5人     | 20.0% | 40.0%  | 40.0%     | 0.0%  | 0.0% | 70.0   |
| 113人   | 22.1% | 64.6%  | 12.4%     | 0.9%  | 0.0% | 77.0   |
| 101人   | 21.8% | 63.4%  | 13.9%     | 1.0%  | 0.0% | 76.5   |
| 70人    | 20.0% | 64.3%  | 15.7%     | 0.0%  | 0.0% | 76.1   |
| 51人    | 23.5% | 58.8%  | 13.7%     | 3.9%  | 0.0% | 75.5   |
| 34人    | 17.6% | 70.6%  | 8.8%      | 0.0%  | 2.9% | 75.0   |
| 62人    | 21.0% | 62.9%  | 16.1%     | 0.0%  | 0.0% | 76.2   |
| 51人    | 27.5% | 58.8%  | 13.7%     | 0.0%  | 0.0% | 78.4   |
| 9人     | 55.6% | 44.4%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 88.9   |
| 4人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 30人    | 16.7% | 60.0%  | 13.3%     | 6.7%  | 3.3% | 70.0   |
| 27人    | 11.1% | 59.3%  | 18.5%     | 11.1% | 0.0% | 67.6   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 9人     | 11.1% | 77.8%  | 11.1%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 14人    | 35.7% | 50.0%  | 14.3%     | 0.0%  | 0.0% | 80.4   |
| 6人     | 0.0%  | 83.3%  | 16.7%     | 0.0%  | 0.0% | 70.8   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 42人    | 16.7% | 61.9%  | 19.0%     | 2.4%  | 0.0% | 73.2   |
| 53人    | 22.6% | 66.0%  | 11.3%     | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |

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 |
|--------|-------|-------|-----------|------|------|--------|
| 1323人  | 25.6% | 62.3% | 11.3%     | 0.7% | 0.2% | 78.1   |
| 552人   | 24.8% | 64.9% | 9.6%      | 0.7% | 0.0% | 78.4   |
| 761人   | 26.1% | 60.4% | 12.5%     | 0.7% | 0.3% | 77.9   |
| 59人    | 32.2% | 55.9% | 10.2%     | 1.7% | 0.0% | 79.7   |
| 68人    | 33.8% | 42.6% | 23.5%     | 0.0% | 0.0% | 77.6   |
| 49人    | 38.8% | 55.1% | 6.1%      | 0.0% | 0.0% | 83.2   |
| 97人    | 34.0% | 54.6% | 10.3%     | 1.0% | 0.0% | 80.4   |
| 155人   | 31.0% | 58.1% | 10.3%     | 0.6% | 0.0% | 79.8   |
| 166人   | 26.5% | 62.7% | 9.0%      | 1.8% | 0.0% | 78.5   |
| 231人   | 15.6% | 70.1% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 75.3   |
| 314人   | 19.4% | 70.7% | 9.2%      | 0.3% | 0.3% | 77.1   |
| 166人   | 31.9% | 56.6% | 10.8%     | 0.0% | 0.6% | 79.8   |
| 20人    | 20.0% | 60.0% | 20.0%     | 0.0% | 0.0% | 75.0   |
| 77人    | 23.4% | 71.4% | 5.2%      | 0.0% | 0.0% | 79.5   |
| 32人    | 25.0% | 59.4% | 12.5%     | 0.0% | 3.1% | 75.8   |
| 64人    | 28.1% | 62.5% | 9.4%      | 0.0% | 0.0% | 79.7   |
| 138人   | 22.5% | 66.7% | 10.1%     | 0.7% | 0.0% | 77.7   |
| 76人    | 32.9% | 43.4% | 21.1%     | 2.6% | 0.0% | 76.6   |
| 49人    | 16.3% | 71.4% | 10.2%     | 2.0% | 0.0% | 75.5   |
| 84人    | 15.5% | 66.7% | 17.9%     | 0.0% | 0.0% | 74.4   |
| 23人    | 34.8% | 56.5% | 4.3%      | 4.3% | 0.0% | 80.4   |
| 66人    | 22.7% | 60.6% | 15.2%     | 1.5% | 0.0% | 76.1   |
| 7人     | 0.0%  | 85.7% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 71.4   |
| 5人     | 20.0% | 40.0% | 40.0%     | 0.0% | 0.0% | 70.0   |
| 111人   | 34.2% | 57.7% | 7.2%      | 0.9% | 0.0% | 81.3   |
| 102人   | 24.5% | 63.7% | 11.8%     | 0.0% | 0.0% | 78.2   |
| 72人    | 29.2% | 62.5% | 8.3%      | 0.0% | 0.0% | 80.2   |
| 51人    | 25.5% | 62.7% | 11.8%     | 0.0% | 0.0% | 78.4   |
| 33人    | 33.3% | 54.5% | 12.1%     | 0.0% | 0.0% | 80.3   |
| 63人    | 27.0% | 63.5% | 9.5%      | 0.0% | 0.0% | 79.4   |
| 52人    | 32.7% | 55.8% | 7.7%      | 3.8% | 0.0% | 79.3   |
| 9人     | 55.6% | 44.4% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 88.9   |
| 4人     | 25.0% | 75.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 30人    | 16.7% | 66.7% | 13.3%     | 0.0% | 3.3% | 73.3   |
| 28人    | 10.7% | 64.3% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 71.4   |
| 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 9人     | 11.1% | 88.9% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 77.8   |
| 14人    | 42.9% | 57.1% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 85.7   |
| 7人     | 0.0%  | 85.7% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 71.4   |
| 0人     | -     | -     | -         | -    | -    | -      |
| 42人    | 33.3% | 57.1% | 9.5%      | 0.0% | 0.0% | 81.0   |
| 51人    | 21.6% | 68.6% | 9.8%      | 0.0% | 0.0% | 77.9   |

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       | 1336人  | 34.6%  | 56.0% | 8.3%      | 0.9% | 0.2% | 81.0   |
| 性別            |        |        |       |           |      |      |        |
| 男             | 557人   | 31.2%  | 59.4% | 8.1%      | 1.3% | 0.0% | 80.2   |
| 女             | 768人   | 37.0%  | 53.5% | 8.5%      | 0.7% | 0.4% | 81.5   |
| 年齢            |        |        |       |           |      |      |        |
| 0～9歳          | 59人    | 37.3%  | 55.9% | 6.8%      | 0.0% | 0.0% | 82.6   |
| 10～19歳        | 68人    | 45.6%  | 42.6% | 11.8%     | 0.0% | 0.0% | 83.5   |
| 20～29歳        | 50人    | 42.0%  | 52.0% | 6.0%      | 0.0% | 0.0% | 84.0   |
| 30～39歳        | 98人    | 41.8%  | 43.9% | 11.2%     | 2.0% | 1.0% | 80.9   |
| 40～49歳        | 156人   | 38.5%  | 51.9% | 9.0%      | 0.6% | 0.0% | 82.1   |
| 50～59歳        | 167人   | 38.9%  | 54.5% | 6.0%      | 0.6% | 0.0% | 82.9   |
| 60～69歳        | 233人   | 23.6%  | 64.4% | 10.7%     | 1.3% | 0.0% | 77.6   |
| 70～79歳        | 319人   | 30.1%  | 61.8% | 7.2%      | 0.6% | 0.3% | 80.2   |
| 80歳以上         | 167人   | 38.9%  | 52.7% | 6.6%      | 1.2% | 0.6% | 82.0   |
| 科目            |        |        |       |           |      |      |        |
| 第一内科          | 21人    | 28.6%  | 52.4% | 19.0%     | 0.0% | 0.0% | 77.4   |
| 第二内科          | 79人    | 34.2%  | 60.8% | 5.1%      | 0.0% | 0.0% | 82.3   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 32人    | 31.3%  | 53.1% | 12.5%     | 0.0% | 3.1% | 77.3   |
| 老年病科・循環器内科    | 65人    | 46.2%  | 49.2% | 4.6%      | 0.0% | 0.0% | 85.4   |
| 内科            | 140人   | 32.1%  | 58.6% | 7.1%      | 1.4% | 0.7% | 80.0   |
| 小児科           | 76人    | 35.5%  | 50.0% | 14.5%     | 0.0% | 0.0% | 80.3   |
| 精神科           | 50人    | 26.0%  | 62.0% | 12.0%     | 0.0% | 0.0% | 78.5   |
| 皮膚科           | 81人    | 21.0%  | 67.9% | 9.9%      | 1.2% | 0.0% | 77.2   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 23人    | 39.1%  | 52.2% | 8.7%      | 0.0% | 0.0% | 82.6   |
| 外科            | 65人    | 30.8%  | 58.5% | 9.2%      | 1.5% | 0.0% | 79.6   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%   | 71.4% | 28.6%     | 0.0% | 0.0% | 67.9   |
| 麻酔科           | 5人     | 20.0%  | 40.0% | 40.0%     | 0.0% | 0.0% | 70.0   |
| 産科婦人科         | 114人   | 48.2%  | 48.2% | 3.5%      | 0.0% | 0.0% | 86.2   |
| 整形外科          | 105人   | 33.3%  | 57.1% | 7.6%      | 1.9% | 0.0% | 80.5   |
| 眼科            | 74人    | 37.8%  | 55.4% | 6.8%      | 0.0% | 0.0% | 82.8   |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 27.5%  | 60.8% | 11.8%     | 0.0% | 0.0% | 78.9   |
| 脳神経外科         | 34人    | 47.1%  | 38.2% | 14.7%     | 0.0% | 0.0% | 83.1   |
| 泌尿器科          | 63人    | 30.2%  | 63.5% | 6.3%      | 0.0% | 0.0% | 81.0   |
| 歯科口腔外科        | 51人    | 41.2%  | 49.0% | 3.9%      | 5.9% | 0.0% | 81.4   |
| 総合診療部         | 9人     | 66.7%  | 11.1% | 22.2%     | 0.0% | 0.0% | 86.1   |
| 形成外科          | 4人     | 50.0%  | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 救急科           | 2人     | 50.0%  | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 脳神経内科         | 31人    | 35.5%  | 54.8% | 3.2%      | 3.2% | 3.2% | 79.0   |
| 乳腺センター        | 28人    | 28.6%  | 64.3% | 7.1%      | 0.0% | 0.0% | 80.4   |
| 緩和医療科         | 2人     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 100.0  |
| 呼吸器外科         | 8人     | 25.0%  | 75.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 血液内科          | 15人    | 46.7%  | 53.3% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 86.7   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 28.6%  | 57.1% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 78.6   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -      | -     | -         | -    | -    | -      |
| 複数回答          | 42人    | 33.3%  | 50.0% | 11.9%     | 4.8% | 0.0% | 78.0   |
| その他・不明        | 52人    | 26.9%  | 65.4% | 7.7%      | 0.0% | 0.0% | 79.8   |

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            | 1203人  | 24.4% | 61.4% | 13.4%     | 0.6% | 0.2% | 77.3   |
| 性別            |        |       |       |           |      |      |        |
| 男             | 502人   | 23.7% | 62.9% | 12.9%     | 0.4% | 0.0% | 77.5   |
| 女             | 691人   | 24.9% | 60.3% | 13.7%     | 0.7% | 0.3% | 77.2   |
| 年齢            |        |       |       |           |      |      |        |
| 0～9歳          | 52人    | 25.0% | 59.6% | 15.4%     | 0.0% | 0.0% | 77.4   |
| 10～19歳        | 57人    | 38.6% | 42.1% | 19.3%     | 0.0% | 0.0% | 79.8   |
| 20～29歳        | 46人    | 34.8% | 56.5% | 8.7%      | 0.0% | 0.0% | 81.5   |
| 30～39歳        | 79人    | 30.4% | 54.4% | 12.7%     | 2.5% | 0.0% | 78.2   |
| 40～49歳        | 140人   | 26.4% | 57.9% | 15.0%     | 0.0% | 0.7% | 77.3   |
| 50～59歳        | 152人   | 27.6% | 58.6% | 11.8%     | 2.0% | 0.0% | 78.0   |
| 60～69歳        | 214人   | 14.5% | 68.2% | 16.8%     | 0.5% | 0.0% | 74.2   |
| 70～79歳        | 295人   | 21.0% | 67.8% | 11.2%     | 0.0% | 0.0% | 77.5   |
| 80歳以上         | 154人   | 29.2% | 59.1% | 11.0%     | 0.0% | 0.6% | 79.1   |
| 科目            |        |       |       |           |      |      |        |
| 第一内科          | 21人    | 19.0% | 66.7% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 76.2   |
| 第二内科          | 78人    | 21.8% | 71.8% | 5.1%      | 1.3% | 0.0% | 78.5   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 33人    | 27.3% | 54.5% | 18.2%     | 0.0% | 0.0% | 77.3   |
| 老年病科・循環器内科    | 61人    | 29.5% | 55.7% | 13.1%     | 1.6% | 0.0% | 78.3   |
| 内科            | 126人   | 20.6% | 66.7% | 11.1%     | 1.6% | 0.0% | 76.6   |
| 小児科           | 68人    | 30.9% | 47.1% | 22.1%     | 0.0% | 0.0% | 77.2   |
| 精神科           | 38人    | 21.1% | 63.2% | 15.8%     | 0.0% | 0.0% | 76.3   |
| 皮膚科           | 66人    | 10.6% | 69.7% | 19.7%     | 0.0% | 0.0% | 72.7   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人    | 36.4% | 59.1% | 4.5%      | 0.0% | 0.0% | 83.0   |
| 外科            | 60人    | 11.7% | 73.3% | 15.0%     | 0.0% | 0.0% | 74.2   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 14.3% | 57.1% | 28.6%     | 0.0% | 0.0% | 71.4   |
| 麻酔科           | 5人     | 20.0% | 20.0% | 60.0%     | 0.0% | 0.0% | 65.0   |
| 産科婦人科         | 91人    | 26.4% | 60.4% | 11.0%     | 2.2% | 0.0% | 77.7   |
| 整形外科          | 97人    | 22.7% | 64.9% | 11.3%     | 0.0% | 1.0% | 77.1   |
| 眼科            | 63人    | 30.2% | 57.1% | 12.7%     | 0.0% | 0.0% | 79.4   |
| 耳鼻咽喉科         | 43人    | 23.3% | 65.1% | 11.6%     | 0.0% | 0.0% | 77.9   |
| 脳神経外科         | 34人    | 35.3% | 52.9% | 11.8%     | 0.0% | 0.0% | 80.9   |
| 泌尿器科          | 61人    | 24.6% | 67.2% | 8.2%      | 0.0% | 0.0% | 79.1   |
| 歯科口腔外科        | 40人    | 37.5% | 40.0% | 20.0%     | 2.5% | 0.0% | 78.1   |
| 総合診療部         | 8人     | 50.0% | 25.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 形成外科          | 4人     | 25.0% | 75.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 脳神経内科         | 27人    | 18.5% | 55.6% | 22.2%     | 0.0% | 3.7% | 71.3   |
| 乳腺センター        | 26人    | 19.2% | 57.7% | 23.1%     | 0.0% | 0.0% | 74.0   |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 22.2% | 77.8% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 80.6   |
| 血液内科          | 14人    | 35.7% | 57.1% | 7.1%      | 0.0% | 0.0% | 82.1   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 14.3% | 85.7% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 78.6   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -    | -    | -      |
| 複数回答          | 40人    | 30.0% | 52.5% | 17.5%     | 0.0% | 0.0% | 78.1   |
| その他・不明        | 50人    | 26.0% | 66.0% | 8.0%      | 0.0% | 0.0% | 79.5   |

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            | 477人   | 22.2% | 57.7%  | 18.4%     | 0.8%  | 0.8% | 74.9   |
| 性別            |        |       |        |           |       |      |        |
| 男             | 212人   | 20.8% | 60.4%  | 17.9%     | 0.0%  | 0.9% | 75.0   |
| 女             | 260人   | 23.8% | 55.8%  | 18.1%     | 1.5%  | 0.8% | 75.1   |
| 年齢            |        |       |        |           |       |      |        |
| 0～9歳          | 27人    | 25.9% | 55.6%  | 14.8%     | 0.0%  | 3.7% | 75.0   |
| 10～19歳        | 28人    | 35.7% | 46.4%  | 17.9%     | 0.0%  | 0.0% | 79.5   |
| 20～29歳        | 21人    | 42.9% | 52.4%  | 0.0%      | 4.8%  | 0.0% | 83.3   |
| 30～39歳        | 38人    | 36.8% | 50.0%  | 13.2%     | 0.0%  | 0.0% | 80.9   |
| 40～49歳        | 53人    | 37.7% | 52.8%  | 9.4%      | 0.0%  | 0.0% | 82.1   |
| 50～59歳        | 60人    | 21.7% | 58.3%  | 15.0%     | 3.3%  | 1.7% | 73.8   |
| 60～69歳        | 75人    | 9.3%  | 56.0%  | 34.7%     | 0.0%  | 0.0% | 68.7   |
| 70～79歳        | 105人   | 15.2% | 66.7%  | 17.1%     | 1.0%  | 0.0% | 74.0   |
| 80歳以上         | 61人    | 11.5% | 62.3%  | 23.0%     | 0.0%  | 3.3% | 69.7   |
| 科目            |        |       |        |           |       |      |        |
| 第一内科          | 8人     | 37.5% | 37.5%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 78.1   |
| 第二内科          | 27人    | 40.7% | 44.4%  | 11.1%     | 3.7%  | 0.0% | 80.6   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 14人    | 7.1%  | 71.4%  | 14.3%     | 7.1%  | 0.0% | 69.6   |
| 老年病科・循環器内科    | 16人    | 50.0% | 25.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 81.3   |
| 内科            | 61人    | 14.8% | 63.9%  | 19.7%     | 0.0%  | 1.6% | 72.5   |
| 小児科           | 41人    | 26.8% | 48.8%  | 22.0%     | 0.0%  | 2.4% | 74.4   |
| 精神科           | 19人    | 26.3% | 57.9%  | 10.5%     | 5.3%  | 0.0% | 76.3   |
| 皮膚科           | 30人    | 13.3% | 66.7%  | 20.0%     | 0.0%  | 0.0% | 73.3   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 7人     | 28.6% | 71.4%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 82.1   |
| 外科            | 21人    | 9.5%  | 71.4%  | 19.0%     | 0.0%  | 0.0% | 72.6   |
| 心臓血管外科        | 1人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 麻酔科           | 3人     | 0.0%  | 66.7%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 66.7   |
| 産科婦人科         | 35人    | 37.1% | 45.7%  | 17.1%     | 0.0%  | 0.0% | 80.0   |
| 整形外科          | 25人    | 20.0% | 60.0%  | 20.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 眼科            | 16人    | 12.5% | 75.0%  | 6.3%      | 0.0%  | 6.3% | 71.9   |
| 耳鼻咽喉科         | 13人    | 23.1% | 53.8%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 脳神経外科         | 15人    | 6.7%  | 60.0%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 68.3   |
| 泌尿器科          | 19人    | 15.8% | 63.2%  | 21.1%     | 0.0%  | 0.0% | 73.7   |
| 歯科口腔外科        | 19人    | 31.6% | 47.4%  | 21.1%     | 0.0%  | 0.0% | 77.6   |
| 総合診療部         | 4人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 形成外科          | 3人     | 33.3% | 33.3%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 脳神経内科         | 11人    | 9.1%  | 54.5%  | 27.3%     | 0.0%  | 9.1% | 63.6   |
| 乳腺センター        | 10人    | 0.0%  | 80.0%  | 10.0%     | 10.0% | 0.0% | 67.5   |
| 緩和医療科         | 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 呼吸器外科         | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 血液内科          | 5人     | 60.0% | 40.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 90.0   |
| 腫瘍内科          | 3人     | 0.0%  | 66.7%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 66.7   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 複数回答          | 17人    | 17.6% | 58.8%  | 23.5%     | 0.0%  | 0.0% | 73.5   |
| その他・不明        | 30人    | 20.0% | 63.3%  | 16.7%     | 0.0%  | 0.0% | 75.8   |

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       | 342人   | 21.6% | 56.7%  | 19.9%     | 1.2%  | 0.6%  | 74.4   |
| 性別            |        |       |        |           |       |       |        |
| 男             | 155人   | 20.6% | 59.4%  | 18.7%     | 1.3%  | 0.0%  | 74.8   |
| 女             | 183人   | 23.0% | 54.6%  | 20.8%     | 1.1%  | 0.5%  | 74.6   |
| 年齢            |        |       |        |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 16人    | 25.0% | 62.5%  | 12.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 78.1   |
| 10～19歳        | 18人    | 33.3% | 38.9%  | 27.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 76.4   |
| 20～29歳        | 14人    | 42.9% | 57.1%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 85.7   |
| 30～39歳        | 24人    | 41.7% | 45.8%  | 12.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 82.3   |
| 40～49歳        | 35人    | 37.1% | 51.4%  | 11.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 81.4   |
| 50～59歳        | 45人    | 20.0% | 62.2%  | 15.6%     | 2.2%  | 0.0%  | 75.0   |
| 60～69歳        | 59人    | 10.2% | 52.5%  | 33.9%     | 3.4%  | 0.0%  | 67.4   |
| 70～79歳        | 83人    | 14.5% | 65.1%  | 19.3%     | 1.2%  | 0.0%  | 73.2   |
| 80歳以上         | 40人    | 15.0% | 60.0%  | 20.0%     | 0.0%  | 5.0%  | 70.0   |
| 科目            |        |       |        |           |       |       |        |
| 第一内科          | 8人     | 12.5% | 75.0%  | 12.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 第二内科          | 16人    | 37.5% | 56.3%  | 6.3%      | 0.0%  | 0.0%  | 82.8   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 12人    | 8.3%  | 66.7%  | 16.7%     | 0.0%  | 8.3%  | 66.7   |
| 老年病科・循環器内科    | 13人    | 53.8% | 23.1%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 82.7   |
| 内科            | 39人    | 10.3% | 66.7%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.8   |
| 小児科           | 25人    | 24.0% | 44.0%  | 32.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 73.0   |
| 精神科           | 10人    | 30.0% | 50.0%  | 20.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 77.5   |
| 皮膚科           | 21人    | 19.0% | 61.9%  | 19.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 6人     | 33.3% | 66.7%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 83.3   |
| 外科            | 16人    | 12.5% | 75.0%  | 12.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 心臓血管外科        | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
| 麻酔科           | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 産科婦人科         | 19人    | 36.8% | 42.1%  | 21.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 78.9   |
| 整形外科          | 30人    | 20.0% | 63.3%  | 13.3%     | 3.3%  | 0.0%  | 75.0   |
| 眼科            | 13人    | 7.7%  | 69.2%  | 15.4%     | 7.7%  | 0.0%  | 69.2   |
| 耳鼻咽喉科         | 8人     | 25.0% | 50.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 脳神経外科         | 14人    | 14.3% | 57.1%  | 28.6%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.4   |
| 泌尿器科          | 12人    | 33.3% | 41.7%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 77.1   |
| 歯科口腔外科        | 14人    | 28.6% | 57.1%  | 14.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 78.6   |
| 総合診療部         | 3人     | 66.7% | 33.3%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 91.7   |
| 形成外科          | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 87.5   |
| 脳神経内科         | 10人    | 10.0% | 40.0%  | 30.0%     | 10.0% | 10.0% | 57.5   |
| 乳腺センター        | 4人     | 0.0%  | 75.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 緩和医療科         | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 呼吸器外科         | 1人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 血液内科          | 4人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 87.5   |
| 腫瘍内科          | 1人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 15人    | 13.3% | 53.3%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.0   |
| その他・不明        | 20人    | 20.0% | 65.0%  | 15.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 76.3   |

栄養士の言葉遣いや態度

| 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 |       |
|---------------|-------|--------|-----------|--------|-------|--------|-------|
| 348人          | 24.4% | 55.2%  | 19.3%     | 0.9%   | 0.3%  | 75.6   |       |
| 性別            |       |        |           |        |       |        |       |
| 男             | 153人  | 21.6%  | 56.9%     | 20.3%  | 1.3%  | 0.0%   | 74.7  |
| 女             | 191人  | 26.7%  | 53.9%     | 18.3%  | 0.5%  | 0.5%   | 76.4  |
| 年齢            |       |        |           |        |       |        |       |
| 0～9歳          | 19人   | 31.6%  | 52.6%     | 15.8%  | 0.0%  | 0.0%   | 78.9  |
| 10～19歳        | 19人   | 42.1%  | 36.8%     | 21.1%  | 0.0%  | 0.0%   | 80.3  |
| 20～29歳        | 16人   | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 87.5  |
| 30～39歳        | 26人   | 46.2%  | 34.6%     | 19.2%  | 0.0%  | 0.0%   | 81.7  |
| 40～49歳        | 35人   | 37.1%  | 48.6%     | 11.4%  | 2.9%  | 0.0%   | 80.0  |
| 50～59歳        | 44人   | 25.0%  | 61.4%     | 13.6%  | 0.0%  | 0.0%   | 77.8  |
| 60～69歳        | 63人   | 11.1%  | 52.4%     | 34.9%  | 1.6%  | 0.0%   | 68.3  |
| 70～79歳        | 81人   | 14.8%  | 67.9%     | 16.0%  | 1.2%  | 0.0%   | 74.1  |
| 80歳以上         | 37人   | 16.2%  | 64.9%     | 16.2%  | 0.0%  | 2.7%   | 73.0  |
| 科目            |       |        |           |        |       |        |       |
| 第一内科          | 9人    | 11.1%  | 66.7%     | 22.2%  | 0.0%  | 0.0%   | 72.2  |
| 第二内科          | 23人   | 39.1%  | 56.5%     | 4.3%   | 0.0%  | 0.0%   | 83.7  |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 10人   | 0.0%   | 80.0%     | 20.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 70.0  |
| 老年病科・循環器内科    | 15人   | 53.3%  | 26.7%     | 20.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 83.3  |
| 内科            | 45人   | 15.6%  | 60.0%     | 20.0%  | 4.4%  | 0.0%   | 71.7  |
| 小児科           | 30人   | 30.0%  | 43.3%     | 26.7%  | 0.0%  | 0.0%   | 75.8  |
| 精神科           | 9人    | 33.3%  | 44.4%     | 22.2%  | 0.0%  | 0.0%   | 77.8  |
| 皮膚科           | 18人   | 22.2%  | 44.4%     | 33.3%  | 0.0%  | 0.0%   | 72.2  |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 5人    | 20.0%  | 80.0%     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 80.0  |
| 外科            | 16人   | 12.5%  | 81.3%     | 6.3%   | 0.0%  | 0.0%   | 76.6  |
| 心臓血管外科        | 2人    | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 75.0  |
| 麻酔科           | 1人    | 0.0%   | 0.0%      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   | 50.0  |
| 産科婦人科         | 26人   | 38.5%  | 46.2%     | 15.4%  | 0.0%  | 0.0%   | 80.8  |
| 整形外科          | 22人   | 18.2%  | 59.1%     | 22.7%  | 0.0%  | 0.0%   | 73.9  |
| 眼科            | 11人   | 9.1%   | 81.8%     | 9.1%   | 0.0%  | 0.0%   | 75.0  |
| 耳鼻咽喉科         | 9人    | 33.3%  | 44.4%     | 22.2%  | 0.0%  | 0.0%   | 77.8  |
| 脳神経外科         | 13人   | 7.7%   | 69.2%     | 23.1%  | 0.0%  | 0.0%   | 71.2  |
| 泌尿器科          | 12人   | 25.0%  | 50.0%     | 25.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 75.0  |
| 歯科口腔外科        | 14人   | 35.7%  | 50.0%     | 14.3%  | 0.0%  | 0.0%   | 80.4  |
| 総合診療部         | 2人    | 100.0% | 0.0%      | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 100.0 |
| 形成外科          | 2人    | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 87.5  |
| 救急科           | 2人    | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 87.5  |
| 脳神経内科         | 9人    | 11.1%  | 33.3%     | 33.3%  | 11.1% | 11.1%  | 55.6  |
| 乳腺センター        | 5人    | 0.0%   | 80.0%     | 20.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 70.0  |
| 緩和医療科         | 0人    | -      | -         | -      | -     | -      | -     |
| 呼吸器外科         | 1人    | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 75.0  |
| 血液内科          | 5人    | 60.0%  | 40.0%     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%   | 90.0  |
| 腫瘍内科          | 1人    | 0.0%   | 0.0%      | 100.0% | 0.0%  | 0.0%   | 50.0  |
| リハビリテーション科    | 0人    | -      | -         | -      | -     | -      | -     |
| 複数回答          | 13人   | 23.1%  | 38.5%     | 38.5%  | 0.0%  | 0.0%   | 71.2  |
| その他・不明        | 18人   | 16.7%  | 72.2%     | 11.1%  | 0.0%  | 0.0%   | 76.4  |

接遇面全般について

| 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 |      |
|---------------|-------|-------|-----------|-------|-------|--------|------|
| 1263人         | 20.6% | 62.5% | 15.9%     | 0.7%  | 0.3%  | 75.6   |      |
| 性別            |       |       |           |       |       |        |      |
| 男             | 531人  | 20.0% | 64.4%     | 14.9% | 0.6%  | 0.2%   | 75.8 |
| 女             | 722人  | 21.2% | 60.9%     | 16.6% | 0.8%  | 0.4%   | 75.4 |
| 年齢            |       |       |           |       |       |        |      |
| 0～9歳          | 58人   | 20.7% | 65.5%     | 12.1% | 1.7%  | 0.0%   | 76.3 |
| 10～19歳        | 64人   | 34.4% | 43.8%     | 20.3% | 1.6%  | 0.0%   | 77.7 |
| 20～29歳        | 48人   | 31.3% | 60.4%     | 8.3%  | 0.0%  | 0.0%   | 80.7 |
| 30～39歳        | 98人   | 24.5% | 57.1%     | 17.3% | 1.0%  | 0.0%   | 76.3 |
| 40～49歳        | 149人  | 25.5% | 57.0%     | 14.8% | 2.7%  | 0.0%   | 76.3 |
| 50～59歳        | 163人  | 20.2% | 65.6%     | 13.5% | 0.0%  | 0.6%   | 76.2 |
| 60～69歳        | 216人  | 11.1% | 69.0%     | 18.5% | 0.9%  | 0.5%   | 72.3 |
| 70～79歳        | 294人  | 17.3% | 65.6%     | 17.0% | 0.0%  | 0.0%   | 75.1 |
| 80歳以上         | 156人  | 25.0% | 60.3%     | 13.5% | 0.0%  | 1.3%   | 76.9 |
| 科目            |       |       |           |       |       |        |      |
| 第一内科          | 21人   | 14.3% | 66.7%     | 19.0% | 0.0%  | 0.0%   | 73.8 |
| 第二内科          | 79人   | 20.3% | 70.9%     | 8.9%  | 0.0%  | 0.0%   | 77.8 |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 32人   | 15.6% | 59.4%     | 25.0% | 0.0%  | 0.0%   | 72.7 |
| 老年病科・循環器内科    | 61人   | 27.9% | 57.4%     | 13.1% | 1.6%  | 0.0%   | 77.9 |
| 内科            | 132人  | 18.2% | 65.2%     | 16.7% | 0.0%  | 0.0%   | 75.4 |
| 小児科           | 74人   | 27.0% | 47.3%     | 24.3% | 1.4%  | 0.0%   | 75.0 |
| 精神科           | 46人   | 13.0% | 71.7%     | 15.2% | 0.0%  | 0.0%   | 74.5 |
| 皮膚科           | 76人   | 10.5% | 71.1%     | 15.8% | 1.3%  | 1.3%   | 72.0 |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 20人   | 35.0% | 55.0%     | 10.0% | 0.0%  | 0.0%   | 81.3 |
| 外科            | 60人   | 11.7% | 70.0%     | 18.3% | 0.0%  | 0.0%   | 73.3 |
| 心臓血管外科        | 7人    | 0.0%  | 85.7%     | 14.3% | 0.0%  | 0.0%   | 71.4 |
| 麻酔科           | 5人    | 0.0%  | 60.0%     | 40.0% | 0.0%  | 0.0%   | 65.0 |
| 産科婦人科         | 112人  | 23.2% | 62.5%     | 14.3% | 0.0%  | 0.0%   | 77.2 |
| 整形外科          | 98人   | 17.3% | 63.3%     | 17.3% | 2.0%  | 0.0%   | 74.0 |
| 眼科            | 65人   | 23.1% | 64.6%     | 12.3% | 0.0%  | 0.0%   | 77.7 |
| 耳鼻咽喉科         | 46人   | 21.7% | 58.7%     | 19.6% | 0.0%  | 0.0%   | 75.5 |
| 脳神経外科         | 32人   | 28.1% | 56.3%     | 9.4%  | 3.1%  | 3.1%   | 75.8 |
| 泌尿器科          | 63人   | 20.6% | 65.1%     | 14.3% | 0.0%  | 0.0%   | 76.6 |
| 歯科口腔外科        | 47人   | 29.8% | 48.9%     | 19.1% | 2.1%  | 0.0%   | 76.6 |
| 総合診療部         | 9人    | 44.4% | 44.4%     | 0.0%  | 11.1% | 0.0%   | 80.6 |
| 形成外科          | 4人    | 25.0% | 50.0%     | 25.0% | 0.0%  | 0.0%   | 75.0 |
| 救急科           | 2人    | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 87.5 |
| 脳神経内科         | 28人   | 21.4% | 53.6%     | 17.9% | 3.6%  | 3.6%   | 71.4 |
| 乳腺センター        | 25人   | 16.0% | 64.0%     | 20.0% | 0.0%  | 0.0%   | 74.0 |
| 緩和医療科         | 2人    | 0.0%  | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 75.0 |
| 呼吸器外科         | 9人    | 11.1% | 88.9%     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%   | 77.8 |
| 血液内科          | 14人   | 35.7% | 57.1%     | 7.1%  | 0.0%  | 0.0%   | 82.1 |
| 腫瘍内科          | 6人    | 16.7% | 66.7%     | 16.7% | 0.0%  | 0.0%   | 75.0 |
| リハビリテーション科    | 0人    | -     | -         | -     | -     | -      | -    |
| 複数回答          | 39人   | 23.1% | 53.8%     | 20.5% | 0.0%  | 2.6%   | 73.7 |
| その他・不明        | 49人   | 22.4% | 63.3%     | 14.3% | 0.0%  | 0.0%   | 77.0 |

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       | 1232人  | 21.7% | 58.8% | 17.9%     | 1.5%  | 0.2% | 75.1   |
| 性別            |        |       |       |           |       |      |        |
| 男             | 521人   | 22.1% | 62.2% | 14.8%     | 0.8%  | 0.2% | 76.3   |
| 女             | 701人   | 21.5% | 56.3% | 20.1%     | 1.9%  | 0.1% | 74.3   |
| 年齢            |        |       |       |           |       |      |        |
| 0～9歳          | 57人    | 33.3% | 54.4% | 10.5%     | 0.0%  | 1.8% | 79.4   |
| 10～19歳        | 62人    | 32.3% | 45.2% | 22.6%     | 0.0%  | 0.0% | 77.4   |
| 20～29歳        | 45人    | 28.9% | 51.1% | 20.0%     | 0.0%  | 0.0% | 77.2   |
| 30～39歳        | 87人    | 26.4% | 49.4% | 21.8%     | 2.3%  | 0.0% | 75.0   |
| 40～49歳        | 146人   | 24.0% | 51.4% | 23.3%     | 1.4%  | 0.0% | 74.5   |
| 50～59歳        | 153人   | 24.2% | 55.6% | 19.0%     | 1.3%  | 0.0% | 75.7   |
| 60～69歳        | 216人   | 13.0% | 69.0% | 15.3%     | 2.3%  | 0.5% | 72.9   |
| 70～79歳        | 296人   | 18.2% | 63.2% | 17.2%     | 1.4%  | 0.0% | 74.6   |
| 80歳以上         | 152人   | 23.7% | 63.8% | 12.5%     | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |
| 科目            |        |       |       |           |       |      |        |
| 第一内科          | 20人    | 20.0% | 65.0% | 15.0%     | 0.0%  | 0.0% | 76.3   |
| 第二内科          | 69人    | 18.8% | 63.8% | 17.4%     | 0.0%  | 0.0% | 75.4   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 28人    | 14.3% | 60.7% | 14.3%     | 10.7% | 0.0% | 69.6   |
| 老年病科・循環器内科    | 56人    | 26.8% | 55.4% | 17.9%     | 0.0%  | 0.0% | 77.2   |
| 内科            | 123人   | 18.7% | 63.4% | 17.1%     | 0.8%  | 0.0% | 75.0   |
| 小児科           | 73人    | 30.1% | 46.6% | 20.5%     | 1.4%  | 1.4% | 75.7   |
| 精神科           | 43人    | 20.9% | 51.2% | 27.9%     | 0.0%  | 0.0% | 73.3   |
| 皮膚科           | 74人    | 16.2% | 58.1% | 23.0%     | 2.7%  | 0.0% | 72.0   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 18人    | 33.3% | 55.6% | 11.1%     | 0.0%  | 0.0% | 80.6   |
| 外科            | 60人    | 18.3% | 66.7% | 11.7%     | 3.3%  | 0.0% | 75.0   |
| 心臓血管外科        | 8人     | 12.5% | 50.0% | 37.5%     | 0.0%  | 0.0% | 68.8   |
| 麻酔科           | 3人     | 33.3% | 33.3% | 33.3%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 産科婦人科         | 110人   | 26.4% | 54.5% | 16.4%     | 2.7%  | 0.0% | 76.1   |
| 整形外科          | 99人    | 17.2% | 68.7% | 14.1%     | 0.0%  | 0.0% | 75.8   |
| 眼科            | 69人    | 26.1% | 53.6% | 20.3%     | 0.0%  | 0.0% | 76.4   |
| 耳鼻咽喉科         | 47人    | 27.7% | 51.1% | 19.1%     | 2.1%  | 0.0% | 76.1   |
| 脳神経外科         | 32人    | 18.8% | 62.5% | 15.6%     | 0.0%  | 3.1% | 73.4   |
| 泌尿器科          | 62人    | 21.0% | 62.9% | 16.1%     | 0.0%  | 0.0% | 76.2   |
| 歯科口腔外科        | 45人    | 33.3% | 44.4% | 22.2%     | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |
| 総合診療部         | 8人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 形成外科          | 4人     | 25.0% | 75.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 81.3   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 脳神経内科         | 28人    | 7.1%  | 57.1% | 28.6%     | 7.1%  | 0.0% | 66.1   |
| 乳腺センター        | 24人    | 4.2%  | 58.3% | 33.3%     | 4.2%  | 0.0% | 65.6   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 0.0%  | 100.0%    | 0.0%  | 0.0% | 50.0   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 0.0%  | 88.9% | 11.1%     | 0.0%  | 0.0% | 72.2   |
| 血液内科          | 14人    | 42.9% | 42.9% | 7.1%      | 7.1%  | 0.0% | 80.4   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 28.6% | 71.4% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 82.1   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -    | -      |
| 複数回答          | 42人    | 19.0% | 64.3% | 14.3%     | 2.4%  | 0.0% | 75.0   |
| その他・不明        | 53人    | 18.9% | 66.0% | 15.1%     | 0.0%  | 0.0% | 75.9   |

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 |
|--------|-------|-------|-----------|------|------|--------|
| 1219人  | 22.0% | 61.2% | 15.9%     | 0.8% | 0.1% | 76.0   |
| 516人   | 21.5% | 64.9% | 13.0%     | 0.6% | 0.0% | 76.8   |
| 693人   | 22.4% | 58.3% | 18.2%     | 1.0% | 0.1% | 75.4   |
| 57人    | 29.8% | 57.9% | 10.5%     | 1.8% | 0.0% | 78.9   |
| 62人    | 37.1% | 38.7% | 24.2%     | 0.0% | 0.0% | 78.2   |
| 46人    | 28.3% | 56.5% | 15.2%     | 0.0% | 0.0% | 78.3   |
| 87人    | 26.4% | 55.2% | 17.2%     | 1.1% | 0.0% | 76.7   |
| 143人   | 26.6% | 55.9% | 17.5%     | 0.0% | 0.0% | 77.3   |
| 150人   | 26.7% | 55.3% | 17.3%     | 0.7% | 0.0% | 77.0   |
| 216人   | 12.5% | 70.8% | 13.9%     | 2.3% | 0.5% | 73.1   |
| 292人   | 16.4% | 68.2% | 15.1%     | 0.3% | 0.0% | 75.2   |
| 150人   | 25.3% | 60.7% | 13.3%     | 0.7% | 0.0% | 77.7   |
| 20人    | 20.0% | 70.0% | 10.0%     | 0.0% | 0.0% | 77.5   |
| 68人    | 20.6% | 66.2% | 13.2%     | 0.0% | 0.0% | 76.8   |
| 29人    | 6.9%  | 69.0% | 17.2%     | 6.9% | 0.0% | 69.0   |
| 56人    | 26.8% | 57.1% | 16.1%     | 0.0% | 0.0% | 77.7   |
| 121人   | 16.5% | 66.9% | 16.5%     | 0.0% | 0.0% | 75.0   |
| 73人    | 28.8% | 47.9% | 21.9%     | 1.4% | 0.0% | 76.0   |
| 43人    | 23.3% | 55.8% | 20.9%     | 0.0% | 0.0% | 75.6   |
| 72人    | 16.7% | 63.9% | 16.7%     | 2.8% | 0.0% | 73.6   |
| 18人    | 33.3% | 55.6% | 11.1%     | 0.0% | 0.0% | 80.6   |
| 61人    | 18.0% | 65.6% | 14.8%     | 1.6% | 0.0% | 75.0   |
| 7人     | 0.0%  | 57.1% | 42.9%     | 0.0% | 0.0% | 64.3   |
| 4人     | 25.0% | 50.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 75.0   |
| 108人   | 27.8% | 61.1% | 10.2%     | 0.9% | 0.0% | 78.9   |
| 98人    | 18.4% | 67.3% | 13.3%     | 1.0% | 0.0% | 75.8   |
| 69人    | 24.6% | 59.4% | 15.9%     | 0.0% | 0.0% | 77.2   |
| 46人    | 28.3% | 56.5% | 15.2%     | 0.0% | 0.0% | 78.3   |
| 32人    | 25.0% | 53.1% | 18.8%     | 0.0% | 3.1% | 74.2   |
| 63人    | 23.8% | 63.5% | 12.7%     | 0.0% | 0.0% | 77.8   |
| 45人    | 28.9% | 44.4% | 26.7%     | 0.0% | 0.0% | 75.6   |
| 8人     | 62.5% | 37.5% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 90.6   |
| 4人     | 25.0% | 75.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 28人    | 10.7% | 57.1% | 28.6%     | 3.6% | 0.0% | 68.8   |
| 21人    | 4.8%  | 66.7% | 28.6%     | 0.0% | 0.0% | 69.0   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0% | 0.0% | 62.5   |
| 9人     | 0.0%  | 88.9% | 11.1%     | 0.0% | 0.0% | 72.2   |
| 14人    | 42.9% | 50.0% | 7.1%      | 0.0% | 0.0% | 83.9   |
| 7人     | 42.9% | 57.1% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 85.7   |
| 0人     | -     | -     | -         | -    | -    | -      |
| 41人    | 19.5% | 63.4% | 14.6%     | 2.4% | 0.0% | 75.0   |
| 50人    | 20.0% | 68.0% | 12.0%     | 0.0% | 0.0% | 77.0   |

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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|------|--------|
| 1199人  | 21.6% | 61.6%  | 15.6%     | 0.9%  | 0.3% | 75.9   |
| 504人   | 22.8% | 63.1%  | 12.7%     | 1.2%  | 0.2% | 76.8   |
| 685人   | 20.7% | 60.6%  | 17.7%     | 0.7%  | 0.3% | 75.2   |
| 57人    | 33.3% | 50.9%  | 14.0%     | 0.0%  | 1.8% | 78.5   |
| 62人    | 37.1% | 41.9%  | 21.0%     | 0.0%  | 0.0% | 79.0   |
| 46人    | 28.3% | 60.9%  | 10.9%     | 0.0%  | 0.0% | 79.3   |
| 88人    | 29.5% | 55.7%  | 11.4%     | 3.4%  | 0.0% | 77.8   |
| 141人   | 24.1% | 57.4%  | 18.4%     | 0.0%  | 0.0% | 76.4   |
| 147人   | 25.2% | 57.8%  | 15.6%     | 0.7%  | 0.7% | 76.5   |
| 211人   | 11.8% | 70.1%  | 15.6%     | 1.9%  | 0.5% | 72.7   |
| 288人   | 16.3% | 68.4%  | 14.6%     | 0.7%  | 0.0% | 75.1   |
| 145人   | 23.4% | 62.8%  | 13.8%     | 0.0%  | 0.0% | 77.4   |
| 21人    | 19.0% | 61.9%  | 19.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 69人    | 23.2% | 60.9%  | 15.9%     | 0.0%  | 0.0% | 76.8   |
| 28人    | 7.1%  | 71.4%  | 14.3%     | 7.1%  | 0.0% | 69.6   |
| 52人    | 25.0% | 55.8%  | 17.3%     | 0.0%  | 1.9% | 75.5   |
| 121人   | 15.7% | 65.3%  | 18.2%     | 0.8%  | 0.0% | 74.0   |
| 71人    | 33.8% | 40.8%  | 23.9%     | 0.0%  | 1.4% | 76.4   |
| 43人    | 18.6% | 62.8%  | 18.6%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 69人    | 14.5% | 65.2%  | 20.3%     | 0.0%  | 0.0% | 73.6   |
| 18人    | 33.3% | 50.0%  | 11.1%     | 5.6%  | 0.0% | 77.8   |
| 60人    | 18.3% | 68.3%  | 11.7%     | 1.7%  | 0.0% | 75.8   |
| 6人     | 0.0%  | 50.0%  | 33.3%     | 16.7% | 0.0% | 58.3   |
| 4人     | 25.0% | 50.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 108人   | 26.9% | 63.0%  | 8.3%      | 1.9%  | 0.0% | 78.7   |
| 95人    | 18.9% | 69.5%  | 11.6%     | 0.0%  | 0.0% | 76.8   |
| 67人    | 23.9% | 56.7%  | 19.4%     | 0.0%  | 0.0% | 76.1   |
| 46人    | 28.3% | 54.3%  | 15.2%     | 2.2%  | 0.0% | 77.2   |
| 32人    | 25.0% | 56.3%  | 15.6%     | 0.0%  | 3.1% | 75.0   |
| 62人    | 24.2% | 62.9%  | 12.9%     | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |
| 45人    | 28.9% | 51.1%  | 20.0%     | 0.0%  | 0.0% | 77.2   |
| 8人     | 62.5% | 37.5%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 90.6   |
| 4人     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 81.3   |
| 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 27人    | 11.1% | 63.0%  | 18.5%     | 7.4%  | 0.0% | 69.4   |
| 23人    | 4.3%  | 65.2%  | 30.4%     | 0.0%  | 0.0% | 68.5   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 9人     | 0.0%  | 88.9%  | 11.1%     | 0.0%  | 0.0% | 72.2   |
| 14人    | 42.9% | 50.0%  | 7.1%      | 0.0%  | 0.0% | 83.9   |
| 7人     | 14.3% | 85.7%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 78.6   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 40人    | 17.5% | 72.5%  | 10.0%     | 0.0%  | 0.0% | 76.9   |
| 46人    | 17.4% | 69.6%  | 13.0%     | 0.0%  | 0.0% | 76.1   |

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 | 1295人  | 33.0% | 53.2% | 11.3%     | 2.2% | 0.3% | 79.1   |

| 性別 | 男    | 538人   | 29.6%   | 56.7%  | 11.3%                             | 2.4%               | 0.0% | 78.3 |
|----|------|--|---|--|-----------------------------------|--------------------|------|------|
| 女  | 747人 | 35.5% <td>50.6% <td>11.2% <td>2.1% <td>0.5% <td>79.6</td> </td></td></td></td> | 50.6% <td>11.2% <td>2.1% <td>0.5% <td>79.6</td> </td></td></td> | 11.2% <td>2.1% <td>0.5% <td>79.6</td> </td></td> | 2.1% <td>0.5% <td>79.6</td> </td> | 0.5% <td>79.6</td> | 79.6 |      |

| 年齢     | 0～9歳 | 58人   | 36.2% | 53.4% | 10.3% | 0.0% | 0.0% | 81.5 |
|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 10～19歳 | 68人  | 39.7% | 48.5% | 10.3% | 1.5%  | 0.0% | 81.6 |      |
| 20～29歳 | 49人  | 38.8% | 51.0% | 10.2% | 0.0%  | 0.0% | 82.1 |      |
| 30～39歳 | 95人  | 42.1% | 36.8% | 17.9% | 3.2%  | 0.0% | 79.5 |      |
| 40～49歳 | 152人 | 41.4% | 45.4% | 9.2%  | 3.9%  | 0.0% | 81.1 |      |
| 50～59歳 | 165人 | 35.8% | 52.7% | 10.9% | 0.0%  | 0.6% | 80.8 |      |
| 60～69歳 | 225人 | 21.3% | 63.6% | 11.1% | 3.1%  | 0.9% | 75.3 |      |
| 70～79歳 | 309人 | 30.1% | 57.0% | 9.7%  | 2.9%  | 0.3% | 78.4 |      |
| 80歳以上  | 159人 | 33.3% | 52.2% | 13.2% | 1.3%  | 0.0% | 79.4 |      |

| 科目            | 第一内科 | 22人   | 22.7% | 50.0% | 22.7% | 4.5% | 0.0% | 72.7 |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 第二内科          | 79人  | 34.2% | 51.9% | 10.1% | 3.8%  | 0.0% | 79.1 |      |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 31人  | 25.8% | 54.8% | 16.1% | 3.2%  | 0.0% | 75.8 |      |
| 老年病科・循環器内科    | 58人  | 44.8% | 46.6% | 6.9%  | 0.0%  | 1.7% | 83.2 |      |
| 内科            | 137人 | 26.3% | 58.4% | 10.2% | 4.4%  | 0.7% | 76.3 |      |
| 小児科           | 71人  | 33.8% | 50.7% | 15.5% | 0.0%  | 0.0% | 79.6 |      |
| 精神科           | 49人  | 20.4% | 63.3% | 16.3% | 0.0%  | 0.0% | 76.0 |      |
| 皮膚科           | 80人  | 26.3% | 55.0% | 16.3% | 1.3%  | 1.3% | 75.9 |      |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人  | 40.9% | 50.0% | 4.5%  | 4.5%  | 0.0% | 81.8 |      |
| 外科            | 63人  | 27.0% | 63.5% | 4.8%  | 4.8%  | 0.0% | 78.2 |      |
| 心臓血管外科        | 7人   | 0.0%  | 71.4% | 28.6% | 0.0%  | 0.0% | 67.9 |      |
| 麻酔科           | 4人   | 25.0% | 50.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 75.0 |      |
| 産科婦人科         | 113人 | 50.4% | 42.5% | 6.2%  | 0.9%  | 0.0% | 85.6 |      |
| 整形外科          | 100人 | 34.0% | 56.0% | 8.0%  | 2.0%  | 0.0% | 80.5 |      |
| 眼科            | 71人  | 38.0% | 47.9% | 12.7% | 1.4%  | 0.0% | 80.6 |      |
| 耳鼻咽喉科         | 50人  | 30.0% | 52.0% | 14.0% | 4.0%  | 0.0% | 77.0 |      |
| 脳神経外科         | 33人  | 39.4% | 45.5% | 12.1% | 0.0%  | 3.0% | 79.5 |      |
| 泌尿器科          | 62人  | 35.5% | 51.6% | 11.3% | 1.6%  | 0.0% | 80.2 |      |
| 歯科口腔外科        | 49人  | 38.8% | 44.9% | 10.2% | 6.1%  | 0.0% | 79.1 |      |
| 総合診療部         | 8人   | 62.5% | 25.0% | 12.5% | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 形成外科          | 4人   | 50.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 81.3 |      |
| 救急科           | 2人   | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 脳神経内科         | 31人  | 32.3% | 48.4% | 16.1% | 3.2%  | 0.0% | 77.4 |      |
| 乳腺センター        | 27人  | 18.5% | 66.7% | 14.8% | 0.0%  | 0.0% | 75.9 |      |
| 緩和医療科         | 2人   | 0.0%  | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 62.5 |      |
| 呼吸器外科         | 9人   | 11.1% | 88.9% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 77.8 |      |
| 血液内科          | 15人  | 33.3% | 66.7% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 83.3 |      |
| 腫瘍内科          | 7人   | 28.6% | 71.4% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 82.1 |      |
| リハビリテーション科    | 0人   | -     | -     | -     | -     | -    | -    |      |
| 複数回答          | 40人  | 22.5% | 57.5% | 15.0% | 5.0%  | 0.0% | 74.4 |      |
| その他・不明        | 49人  | 32.7% | 55.1% | 12.2% | 0.0%  | 0.0% | 80.1 |      |

医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 |
|--------|-------|-------|-----------|------|------|--------|
| 1284人  | 33.7% | 53.1% | 11.0%     | 1.8% | 0.4% | 79.5   |

| 性別 | 男    | 531人  | 30.9% | 55.6% | 10.9% | 2.3% | 0.4% | 78.6 |
|----|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 女  | 743人 | 35.8% | 51.3% | 11.0% | 1.5%  | 0.4% | 80.1 |      |

| 年齢     | 0～9歳 | 57人   | 36.8% | 54.4% | 8.8% | 0.0% | 0.0% | 82.0 |
|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|
| 10～19歳 | 69人  | 46.4% | 46.4% | 7.2%  | 0.0% | 0.0% | 84.8 |      |
| 20～29歳 | 47人  | 34.0% | 57.4% | 8.5%  | 0.0% | 0.0% | 81.4 |      |
| 30～39歳 | 95人  | 44.2% | 35.8% | 17.9% | 2.1% | 0.0% | 80.5 |      |
| 40～49歳 | 152人 | 41.4% | 43.4% | 12.5% | 2.6% | 0.0% | 80.9 |      |
| 50～59歳 | 166人 | 35.5% | 53.0% | 10.2% | 1.2% | 0.0% | 80.7 |      |
| 60～69歳 | 224人 | 20.5% | 62.5% | 11.6% | 4.0% | 1.3% | 74.2 |      |
| 70～79歳 | 305人 | 33.4% | 56.7% | 7.5%  | 2.0% | 0.3% | 80.2 |      |
| 80歳以上  | 154人 | 30.5% | 55.2% | 13.6% | 0.0% | 0.6% | 78.7 |      |

| 科目            | 第一内科 | 22人   | 22.7% | 50.0% | 27.3% | 0.0% | 0.0% | 73.9 |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 第二内科          | 78人  | 34.6% | 55.1% | 6.4%  | 3.8%  | 0.0% | 80.1 |      |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 30人  | 30.0% | 50.0% | 13.3% | 6.7%  | 0.0% | 75.8 |      |
| 老年病科・循環器内科    | 60人  | 40.0% | 51.7% | 6.7%  | 1.7%  | 0.0% | 82.5 |      |
| 内科            | 136人 | 25.7% | 58.1% | 13.2% | 2.9%  | 0.0% | 76.7 |      |
| 小児科           | 71人  | 38.0% | 50.7% | 11.3% | 0.0%  | 0.0% | 81.7 |      |
| 精神科           | 48人  | 20.8% | 68.8% | 8.3%  | 2.1%  | 0.0% | 77.1 |      |
| 皮膚科           | 81人  | 25.9% | 55.6% | 13.6% | 2.5%  | 2.5% | 75.0 |      |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人  | 50.0% | 40.9% | 4.5%  | 4.5%  | 0.0% | 84.1 |      |
| 外科            | 61人  | 29.5% | 55.7% | 11.5% | 1.6%  | 1.6% | 77.5 |      |
| 心臓血管外科        | 7人   | 0.0%  | 85.7% | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 71.4 |      |
| 麻酔科           | 4人   | 25.0% | 50.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 75.0 |      |
| 産科婦人科         | 113人 | 48.7% | 43.4% | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 85.2 |      |
| 整形外科          | 95人  | 33.7% | 58.9% | 6.3%  | 0.0%  | 1.1% | 81.1 |      |
| 眼科            | 71人  | 33.8% | 54.9% | 11.3% | 0.0%  | 0.0% | 80.6 |      |
| 耳鼻咽喉科         | 50人  | 36.0% | 50.0% | 14.0% | 0.0%  | 0.0% | 80.5 |      |
| 脳神経外科         | 33人  | 39.4% | 42.4% | 15.2% | 0.0%  | 3.0% | 78.8 |      |
| 泌尿器科          | 61人  | 36.1% | 50.8% | 11.5% | 1.6%  | 0.0% | 80.3 |      |
| 歯科口腔外科        | 48人  | 39.6% | 41.7% | 12.5% | 6.3%  | 0.0% | 78.6 |      |
| 総合診療部         | 8人   | 62.5% | 12.5% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 84.4 |      |
| 形成外科          | 4人   | 50.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 81.3 |      |
| 救急科           | 2人   | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 脳神経内科         | 31人  | 38.7% | 41.9% | 12.9% | 6.5%  | 0.0% | 78.2 |      |
| 乳腺センター        | 27人  | 18.5% | 70.4% | 11.1% | 0.0%  | 0.0% | 76.9 |      |
| 緩和医療科         | 2人   | 50.0% | 50.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 呼吸器外科         | 9人   | 22.2% | 77.8% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 80.6 |      |
| 血液内科          | 15人  | 33.3% | 66.7% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 83.3 |      |
| 腫瘍内科          | 7人   | 28.6% | 71.4% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 82.1 |      |
| リハビリテーション科    | 0人   | -     | -     | -     | -     | -    | -    |      |
| 複数回答          | 41人  | 29.3% | 51.2% | 14.6% | 4.9%  | 0.0% | 76.2 |      |
| その他・不明        | 47人  | 31.9% | 53.2% | 14.9% | 0.0%  | 0.0% | 79.3 |      |

医師からの病状や検査結果の説明

| 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 |
|--------|-------|-------|-----------|------|------|--------|
| 1291人  | 33.1% | 53.4% | 11.0%     | 2.0% | 0.5% | 79.2   |

| 性別 | 男    | 536人  | 28.9% | 57.3% | 11.4% | 1.9% | 0.6% | 78.0 |
|----|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 女  | 745人 | 36.2% | 50.6% | 10.6% | 2.1%  | 0.4% | 80.0 |      |

| 年齢     | 0～9歳 | 56人   | 39.3% | 51.8% | 8.9% | 0.0% | 0.0% | 82.6 |
|--------|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|
| 10～19歳 | 67人  | 49.3% | 44.8% | 6.0%  | 0.0% | 0.0% | 85.8 |      |
| 20～29歳 | 48人  | 41.7% | 50.0% | 8.3%  | 0.0% | 0.0% | 83.3 |      |
| 30～39歳 | 96人  | 39.6% | 38.5% | 17.7% | 4.2% | 0.0% | 78.4 |      |
| 40～49歳 | 152人 | 43.4% | 42.8% | 9.9%  | 3.3% | 0.7% | 81.3 |      |
| 50～59歳 | 167人 | 36.5% | 53.9% | 9.6%  | 0.0% | 0.0% | 81.7 |      |
| 60～69歳 | 226人 | 19.5% | 62.4% | 12.8% | 4.0% | 1.3% | 73.7 |      |
| 70～79歳 | 305人 | 30.2% | 58.7% | 8.9%  | 1.6% | 0.7% | 79.0 |      |
| 80歳以上  | 160人 | 30.6% | 53.8% | 13.8% | 1.9% | 0.0% | 78.3 |      |

| 科目            | 第一内科 | 22人   | 22.7%  | 50.0% | 22.7% | 4.5% | 0.0% | 72.7 |
|---------------|------|-------|--------|-------|-------|------|------|------|
| 第二内科          | 78人  | 33.3% | 56.4%  | 7.7%  | 2.6%  | 0.0% | 80.1 |      |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 31人  | 29.0% | 51.6%  | 16.1% | 3.2%  | 0.0% | 76.6 |      |
| 老年病科・循環器内科    | 62人  | 40.3% | 53.2%  | 6.5%  | 0.0%  | 0.0% | 83.5 |      |
| 内科            | 135人 | 24.4% | 59.3%  | 8.9%  | 6.7%  | 0.7% | 75.0 |      |
| 小児科           | 70人  | 40.0% | 48.6%  | 11.4% | 0.0%  | 0.0% | 82.1 |      |
| 精神科           | 47人  | 23.4% | 63.8%  | 12.8% | 0.0%  | 0.0% | 77.7 |      |
| 皮膚科           | 78人  | 23.1% | 56.4%  | 16.7% | 2.6%  | 1.3% | 74.4 |      |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 22人  | 50.0% | 40.9%  | 4.5%  | 0.0%  | 4.5% | 83.0 |      |
| 外科            | 62人  | 32.3% | 54.8%  | 8.1%  | 4.8%  | 0.0% | 78.6 |      |
| 心臓血管外科        | 7人   | 0.0%  | 85.7%  | 14.3% | 0.0%  | 0.0% | 71.4 |      |
| 麻酔科           | 4人   | 25.0% | 25.0%  | 50.0% | 0.0%  | 0.0% | 68.8 |      |
| 産科婦人科         | 113人 | 50.4% | 41.6%  | 8.0%  | 0.0%  | 0.0% | 85.6 |      |
| 整形外科          | 98人  | 34.7% | 53.1%  | 11.2% | 0.0%  | 1.0% | 80.1 |      |
| 眼科            | 72人  | 33.3% | 54.2%  | 11.1% | 1.4%  | 0.0% | 79.9 |      |
| 耳鼻咽喉科         | 51人  | 35.3% | 49.0%  | 15.7% | 0.0%  | 0.0% | 79.9 |      |
| 脳神経外科         | 33人  | 33.3% | 48.5%  | 12.1% | 3.0%  | 3.0% | 76.5 |      |
| 泌尿器科          | 63人  | 28.6% | 58.7%  | 11.1% | 0.0%  | 1.6% | 78.2 |      |
| 歯科口腔外科        | 49人  | 40.8% | 42.9%  | 12.2% | 4.1%  | 0.0% | 80.1 |      |
| 総合診療部         | 8人   | 62.5% | 25.0%  | 12.5% | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 形成外科          | 4人   | 50.0% | 25.0%  | 25.0% | 0.0%  | 0.0% | 81.3 |      |
| 救急科           | 2人   | 50.0% | 50.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 87.5 |      |
| 脳神経内科         | 31人  | 35.5% | 48.4%  | 12.9% | 3.2%  | 0.0% | 79.0 |      |
| 乳腺センター        | 26人  | 19.2% | 73.1%  | 7.7%  | 0.0%  | 0.0% | 77.9 |      |
| 緩和医療科         | 2人   | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 75.0 |      |
| 呼吸器外科         | 9人   | 22.2% | 66.7%  | 11.1% | 0.0%  | 0.0% | 77.8 |      |
| 血液内科          | 15人  | 40.0% | 60.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 85.0 |      |
| 腫瘍内科          | 7人   | 28.6% | 71.4%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 82.1 |      |
| リハビリテーション科    | 0人   | -     | -      | -     | -     | -    | -    |      |
| 複数回答          | 42人  | 21.4% | 57.1%  | 14.3% | 7.1%  | 0.0% | 73.2 |      |
| その他・不明        | 48人  | 31.3% | 56.3%  | 12.5% | 0.0%  | 0.0% | 79.7 |      |



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       | 1271人  | 33.0% | 53.5% | 10.9%     | 2.2% | 0.4% | 79.2   |
| 性別            |        |       |       |           |      |      |        |
| 男             | 534人   | 29.4% | 56.0% | 11.0%     | 3.2% | 0.4% | 77.7   |
| 女             | 727人   | 35.9% | 51.7% | 10.5%     | 1.5% | 0.4% | 80.3   |
| 年齢            |        |       |       |           |      |      |        |
| 0～9歳          | 54人    | 37.0% | 53.7% | 9.3%      | 0.0% | 0.0% | 81.9   |
| 10～19歳        | 65人    | 46.2% | 43.1% | 10.8%     | 0.0% | 0.0% | 83.8   |
| 20～29歳        | 46人    | 39.1% | 50.0% | 10.9%     | 0.0% | 0.0% | 82.1   |
| 30～39歳        | 95人    | 40.0% | 37.9% | 16.8%     | 5.3% | 0.0% | 78.2   |
| 40～49歳        | 150人   | 42.0% | 46.0% | 9.3%      | 2.7% | 0.0% | 81.8   |
| 50～59歳        | 162人   | 35.8% | 53.7% | 8.6%      | 1.9% | 0.0% | 80.9   |
| 60～69歳        | 225人   | 20.9% | 60.9% | 14.7%     | 2.2% | 1.3% | 74.4   |
| 70～79歳        | 304人   | 30.9% | 57.9% | 8.2%      | 2.6% | 0.3% | 79.1   |
| 80歳以上         | 156人   | 31.4% | 55.8% | 10.3%     | 1.9% | 0.6% | 78.8   |
| 科目            |        |       |       |           |      |      |        |
| 第一内科          | 22人    | 27.3% | 54.5% | 13.6%     | 4.5% | 0.0% | 76.1   |
| 第二内科          | 75人    | 32.0% | 56.0% | 6.7%      | 5.3% | 0.0% | 78.7   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 30人    | 30.0% | 46.7% | 20.0%     | 3.3% | 0.0% | 75.8   |
| 老年病科・循環器内科    | 61人    | 39.3% | 52.5% | 8.2%      | 0.0% | 0.0% | 82.8   |
| 内科            | 135人   | 22.2% | 62.2% | 12.6%     | 2.2% | 0.7% | 75.7   |
| 小児科           | 66人    | 37.9% | 50.0% | 12.1%     | 0.0% | 0.0% | 81.4   |
| 精神科           | 49人    | 24.5% | 63.3% | 10.2%     | 2.0% | 0.0% | 77.6   |
| 皮膚科           | 77人    | 20.8% | 55.8% | 16.9%     | 3.9% | 2.6% | 72.1   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 21人    | 47.6% | 38.1% | 9.5%      | 4.8% | 0.0% | 82.1   |
| 外科            | 61人    | 32.8% | 54.1% | 8.2%      | 4.9% | 0.0% | 78.7   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 14.3% | 71.4% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 75.0   |
| 麻酔科           | 4人     | 25.0% | 50.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 75.0   |
| 産科婦人科         | 111人   | 51.4% | 43.2% | 5.4%      | 0.0% | 0.0% | 86.5   |
| 整形外科          | 96人    | 33.3% | 56.3% | 8.3%      | 1.0% | 1.0% | 79.9   |
| 眼科            | 72人    | 37.5% | 51.4% | 9.7%      | 1.4% | 0.0% | 81.3   |
| 耳鼻咽喉科         | 51人    | 37.3% | 47.1% | 13.7%     | 2.0% | 0.0% | 79.9   |
| 脳神経外科         | 33人    | 33.3% | 48.5% | 15.2%     | 0.0% | 3.0% | 77.3   |
| 泌尿器科          | 61人    | 32.8% | 57.4% | 8.2%      | 1.6% | 0.0% | 80.3   |
| 歯科口腔外科        | 49人    | 38.8% | 40.8% | 14.3%     | 6.1% | 0.0% | 78.1   |
| 総合診療部         | 8人     | 62.5% | 25.0% | 12.5%     | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 形成外科          | 4人     | 50.0% | 25.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 救急科           | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 脳神経内科         | 31人    | 35.5% | 45.2% | 16.1%     | 3.2% | 0.0% | 78.2   |
| 乳腺センター        | 23人    | 21.7% | 69.6% | 8.7%      | 0.0% | 0.0% | 78.3   |
| 緩和医療科         | 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 呼吸器外科         | 9人     | 33.3% | 66.7% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 83.3   |
| 血液内科          | 15人    | 33.3% | 66.7% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 83.3   |
| 腫瘍内科          | 7人     | 14.3% | 85.7% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 78.6   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -    | -    | -      |
| 複数回答          | 42人    | 23.8% | 54.8% | 14.3%     | 7.1% | 0.0% | 73.8   |
| その他・不明        | 47人    | 27.7% | 57.4% | 14.9%     | 0.0% | 0.0% | 78.2   |

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 |
|--------|-------|-------|-----------|------|------|--------|
| 1271人  | 28.2% | 57.2% | 12.9%     | 1.3% | 0.3% | 77.9   |
| 527人   | 26.4% | 59.2% | 12.1%     | 1.9% | 0.4% | 77.3   |
| 733人   | 29.7% | 55.7% | 13.5%     | 0.8% | 0.3% | 78.4   |
| 56人    | 35.7% | 57.1% | 7.1%      | 0.0% | 0.0% | 82.1   |
| 66人    | 39.4% | 50.0% | 10.6%     | 0.0% | 0.0% | 82.2   |
| 45人    | 37.8% | 55.6% | 6.7%      | 0.0% | 0.0% | 82.8   |
| 94人    | 35.1% | 43.6% | 18.1%     | 3.2% | 0.0% | 77.7   |
| 151人   | 32.5% | 54.3% | 11.3%     | 2.0% | 0.0% | 79.3   |
| 163人   | 31.9% | 57.1% | 8.6%      | 2.5% | 0.0% | 79.6   |
| 221人   | 15.8% | 64.3% | 17.2%     | 1.4% | 1.4% | 73.0   |
| 303人   | 24.8% | 60.4% | 13.9%     | 1.0% | 0.0% | 77.2   |
| 157人   | 30.6% | 56.1% | 12.1%     | 0.6% | 0.6% | 78.8   |
| 22人    | 18.2% | 54.5% | 27.3%     | 0.0% | 0.0% | 72.7   |
| 75人    | 33.3% | 54.7% | 10.7%     | 1.3% | 0.0% | 80.0   |
| 29人    | 13.8% | 58.6% | 24.1%     | 3.4% | 0.0% | 70.7   |
| 61人    | 34.4% | 57.4% | 8.2%      | 0.0% | 0.0% | 81.6   |
| 136人   | 19.1% | 61.8% | 17.6%     | 1.5% | 0.0% | 74.6   |
| 68人    | 35.3% | 51.5% | 13.2%     | 0.0% | 0.0% | 80.5   |
| 49人    | 20.4% | 67.3% | 10.2%     | 2.0% | 0.0% | 76.5   |
| 77人    | 18.2% | 61.0% | 16.9%     | 1.3% | 2.6% | 72.7   |
| 21人    | 38.1% | 52.4% | 9.5%      | 0.0% | 0.0% | 82.1   |
| 59人    | 23.7% | 64.4% | 8.5%      | 3.4% | 0.0% | 77.1   |
| 7人     | 0.0%  | 85.7% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 71.4   |
| 4人     | 0.0%  | 75.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 68.8   |
| 111人   | 38.7% | 54.1% | 7.2%      | 0.0% | 0.0% | 82.9   |
| 95人    | 29.5% | 60.0% | 8.4%      | 1.1% | 1.1% | 78.9   |
| 70人    | 31.4% | 57.1% | 11.4%     | 0.0% | 0.0% | 80.0   |
| 51人    | 31.4% | 52.9% | 13.7%     | 2.0% | 0.0% | 78.4   |
| 33人    | 30.3% | 51.5% | 9.1%      | 6.1% | 3.0% | 75.0   |
| 62人    | 27.4% | 61.3% | 9.7%      | 1.6% | 0.0% | 78.6   |
| 49人    | 34.7% | 42.9% | 18.4%     | 4.1% | 0.0% | 77.0   |
| 8人     | 62.5% | 37.5% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 90.6   |
| 4人     | 50.0% | 25.0% | 25.0%     | 0.0% | 0.0% | 81.3   |
| 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 31人    | 32.3% | 45.2% | 22.6%     | 0.0% | 0.0% | 77.4   |
| 25人    | 16.0% | 60.0% | 24.0%     | 0.0% | 0.0% | 73.0   |
| 2人     | 50.0% | 50.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 87.5   |
| 8人     | 37.5% | 62.5% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 84.4   |
| 15人    | 33.3% | 66.7% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 83.3   |
| 7人     | 28.6% | 57.1% | 14.3%     | 0.0% | 0.0% | 78.6   |
| 0人     | -     | -     | -         | -    | -    | -      |
| 41人    | 22.0% | 58.5% | 14.6%     | 4.9% | 0.0% | 74.4   |
| 49人    | 28.6% | 55.1% | 16.3%     | 0.0% | 0.0% | 78.1   |

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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|-------|--------|
| 1310人  | 6.2%  | 30.2%  | 34.3%     | 20.5% | 8.9%  | 51.1   |
| 541人   | 6.3%  | 30.1%  | 34.0%     | 21.1% | 8.5%  | 51.2   |
| 759人   | 6.2%  | 30.4%  | 34.7%     | 19.6% | 9.1%  | 51.3   |
| 58人    | 10.3% | 34.5%  | 22.4%     | 19.0% | 13.8% | 52.2   |
| 70人    | 10.0% | 30.0%  | 41.4%     | 10.0% | 8.6%  | 55.7   |
| 50人    | 16.0% | 38.0%  | 24.0%     | 16.0% | 6.0%  | 60.5   |
| 98人    | 6.1%  | 32.7%  | 32.7%     | 21.4% | 7.1%  | 52.3   |
| 155人   | 9.0%  | 29.0%  | 34.2%     | 19.4% | 8.4%  | 52.7   |
| 169人   | 5.9%  | 29.6%  | 29.6%     | 22.5% | 12.4% | 48.5   |
| 231人   | 2.6%  | 29.4%  | 33.8%     | 24.7% | 9.5%  | 47.7   |
| 305人   | 4.3%  | 29.2%  | 38.7%     | 21.0% | 6.9%  | 50.7   |
| 159人   | 6.3%  | 31.4%  | 35.8%     | 17.6% | 8.8%  | 52.2   |
| 20人    | 10.0% | 30.0%  | 35.0%     | 25.0% | 0.0%  | 56.3   |
| 81人    | 3.7%  | 33.3%  | 40.7%     | 17.3% | 4.9%  | 53.4   |
| 30人    | 6.7%  | 26.7%  | 30.0%     | 20.0% | 16.7% | 46.7   |
| 61人    | 9.8%  | 31.1%  | 32.8%     | 19.7% | 6.6%  | 54.5   |
| 136人   | 3.7%  | 27.2%  | 33.8%     | 22.1% | 13.2% | 46.5   |
| 73人    | 6.8%  | 24.7%  | 37.0%     | 19.2% | 12.3% | 48.6   |
| 52人    | 3.8%  | 30.8%  | 44.2%     | 11.5% | 9.6%  | 51.9   |
| 82人    | 2.4%  | 34.1%  | 34.1%     | 22.0% | 7.3%  | 50.6   |
| 22人    | 4.5%  | 36.4%  | 27.3%     | 18.2% | 13.6% | 50.0   |
| 63人    | 3.2%  | 31.7%  | 33.3%     | 23.8% | 7.9%  | 49.6   |
| 8人     | 0.0%  | 25.0%  | 25.0%     | 37.5% | 12.5% | 40.6   |
| 4人     | 25.0% | 0.0%   | 50.0%     | 25.0% | 0.0%  | 56.3   |
| 111人   | 10.8% | 31.5%  | 25.2%     | 18.9% | 13.5% | 51.8   |
| 98人    | 4.1%  | 34.7%  | 32.7%     | 23.5% | 5.1%  | 52.3   |
| 74人    | 5.4%  | 31.1%  | 36.5%     | 17.6% | 9.5%  | 51.4   |
| 51人    | 7.8%  | 31.4%  | 27.5%     | 29.4% | 3.9%  | 52.5   |
| 33人    | 0.0%  | 36.4%  | 36.4%     | 18.2% | 9.1%  | 50.0   |
| 62人    | 8.1%  | 24.2%  | 32.3%     | 22.6% | 12.9% | 48.0   |
| 52人    | 11.5% | 38.5%  | 28.8%     | 15.4% | 5.8%  | 58.7   |
| 9人     | 22.2% | 33.3%  | 33.3%     | 11.1% | 0.0%  | 66.7   |
| 4人     | 0.0%  | 25.0%  | 75.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 56.3   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
| 32人    | 3.1%  | 40.6%  | 46.9%     | 6.3%  | 3.1%  | 58.6   |
| 27人    | 11.1% | 3.7%   | 37.0%     | 40.7% | 7.4%  | 42.6   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 9人     | 0.0%  | 22.2%  | 44.4%     | 33.3% | 0.0%  | 47.2   |
| 13人    | 7.7%  | 30.8%  | 61.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 61.5   |
| 6人     | 0.0%  | 33.3%  | 0.0%      | 50.0% | 16.7% | 37.5   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 41人    | 7.3%  | 22.0%  | 24.4%     | 31.7% | 14.6% | 43.9   |
| 52人    | 9.6%  | 26.9%  | 46.2%     | 11.5% | 5.8%  | 55.8   |

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          | 1298人  | 5.5%  | 29.4% | 41.3%     | 18.3% | 5.6%  | 52.7   |
| 性別  | 男             | 537人   | 5.2%  | 30.0% | 41.0%     | 18.8% | 5.0%  | 52.9   |
|     | 女             | 751人   | 5.7%  | 29.0% | 41.8%     | 17.4% | 6.0%  | 52.8   |
| 年齢  | 0～9歳          | 57人    | 8.8%  | 24.6% | 35.1%     | 19.3% | 12.3% | 49.6   |
|     | 10～19歳        | 70人    | 11.4% | 31.4% | 34.3%     | 18.6% | 4.3%  | 56.8   |
|     | 20～29歳        | 49人    | 10.2% | 32.7% | 36.7%     | 12.2% | 8.2%  | 56.1   |
|     | 30～39歳        | 97人    | 6.2%  | 29.9% | 42.3%     | 15.5% | 6.2%  | 53.6   |
|     | 40～49歳        | 155人   | 7.1%  | 26.5% | 42.6%     | 19.4% | 4.5%  | 53.1   |
|     | 50～59歳        | 170人   | 5.3%  | 31.2% | 31.8%     | 25.9% | 5.9%  | 51.0   |
|     | 60～69歳        | 230人   | 3.5%  | 26.5% | 42.2%     | 21.3% | 6.5%  | 49.8   |
|     | 70～79歳        | 301人   | 3.3%  | 28.6% | 47.8%     | 16.3% | 4.0%  | 52.7   |
|     | 80歳以上         | 155人   | 5.2%  | 36.8% | 43.2%     | 10.3% | 4.5%  | 56.9   |
| 科目  | 第一内科          | 19人    | 21.1% | 21.1% | 36.8%     | 21.1% | 0.0%  | 60.5   |
|     | 第二内科          | 80人    | 5.0%  | 32.5% | 42.5%     | 17.5% | 2.5%  | 55.0   |
|     | 呼吸器・アレルギー内科   | 30人    | 3.3%  | 30.0% | 30.0%     | 23.3% | 13.3% | 46.7   |
|     | 老年病科・循環器内科    | 59人    | 8.5%  | 25.4% | 44.1%     | 15.3% | 6.8%  | 53.4   |
|     | 内科            | 136人   | 5.1%  | 30.9% | 35.3%     | 25.0% | 3.7%  | 52.2   |
|     | 小児科           | 72人    | 6.9%  | 22.2% | 36.1%     | 22.2% | 12.5% | 47.2   |
|     | 精神科           | 51人    | 3.9%  | 27.5% | 35.3%     | 25.5% | 7.8%  | 48.5   |
|     | 皮膚科           | 83人    | 3.6%  | 34.9% | 39.8%     | 18.1% | 3.6%  | 54.2   |
|     | 放射線診断科・放射線治療科 | 22人    | 0.0%  | 45.5% | 31.8%     | 13.6% | 9.1%  | 53.4   |
|     | 外科            | 64人    | 4.7%  | 29.7% | 46.9%     | 14.1% | 4.7%  | 53.9   |
|     | 心臓血管外科        | 6人     | 0.0%  | 16.7% | 16.7%     | 66.7% | 0.0%  | 37.5   |
|     | 麻酔科           | 4人     | 0.0%  | 25.0% | 50.0%     | 25.0% | 0.0%  | 50.0   |
|     | 産科婦人科         | 111人   | 8.1%  | 21.6% | 39.6%     | 20.7% | 9.9%  | 49.3   |
|     | 整形外科          | 100人   | 4.0%  | 30.0% | 46.0%     | 14.0% | 6.0%  | 53.0   |
|     | 眼科            | 72人    | 4.2%  | 31.9% | 44.4%     | 16.7% | 2.8%  | 54.5   |
|     | 耳鼻咽喉科         | 50人    | 6.0%  | 26.0% | 48.0%     | 16.0% | 4.0%  | 53.5   |
|     | 脳神経外科         | 33人    | 3.0%  | 33.3% | 36.4%     | 21.2% | 6.1%  | 51.5   |
|     | 泌尿器科          | 62人    | 3.2%  | 29.0% | 48.4%     | 17.7% | 1.6%  | 53.6   |
|     | 歯科口腔外科        | 50人    | 6.0%  | 34.0% | 40.0%     | 20.0% | 0.0%  | 56.5   |
|     | 総合診療部         | 9人     | 22.2% | 33.3% | 33.3%     | 0.0%  | 11.1% | 63.9   |
|     | 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0%     | 25.0% | 0.0%  | 43.8   |
|     | 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
|     | 脳神経内科         | 32人    | 3.1%  | 31.3% | 53.1%     | 9.4%  | 3.1%  | 55.5   |
|     | 乳腺センター        | 27人    | 3.7%  | 22.2% | 59.3%     | 14.8% | 0.0%  | 53.7   |
|     | 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
|     | 呼吸器外科         | 9人     | 0.0%  | 55.6% | 33.3%     | 11.1% | 0.0%  | 61.1   |
|     | 血液内科          | 13人    | 0.0%  | 30.8% | 53.8%     | 7.7%  | 7.7%  | 51.9   |
|     | 腫瘍内科          | 6人     | 0.0%  | 33.3% | 50.0%     | 0.0%  | 16.7% | 50.0   |
|     | リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -     | -      |
|     | 複数回答          | 40人    | 7.5%  | 25.0% | 37.5%     | 15.0% | 15.0% | 48.8   |
|     | その他・不明        | 50人    | 10.0% | 34.0% | 38.0%     | 12.0% | 6.0%  | 57.5   |

待ち時間への気配り

| 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          | 1252人  | 6.3%  | 28.1% | 49.3%     | 11.2% | 5.1%  | 54.8   |
| 性別  | 男             | 521人   | 6.5%  | 28.6% | 49.5%     | 10.7% | 4.6%  | 55.4   |
|     | 女             | 721人   | 6.2%  | 28.0% | 49.0%     | 11.5% | 5.3%  | 54.6   |
| 年齢  | 0～9歳          | 58人    | 3.4%  | 37.9% | 32.8%     | 13.8% | 12.1% | 51.7   |
|     | 10～19歳        | 69人    | 14.5% | 21.7% | 47.8%     | 10.1% | 5.8%  | 57.2   |
|     | 20～29歳        | 47人    | 14.9% | 29.8% | 40.4%     | 8.5%  | 6.4%  | 59.6   |
|     | 30～39歳        | 93人    | 9.7%  | 26.9% | 48.4%     | 11.8% | 3.2%  | 57.0   |
|     | 40～49歳        | 151人   | 9.3%  | 21.9% | 51.7%     | 13.2% | 4.0%  | 54.8   |
|     | 50～59歳        | 165人   | 5.5%  | 28.5% | 45.5%     | 17.0% | 3.6%  | 53.8   |
|     | 60～69歳        | 223人   | 4.0%  | 28.7% | 53.4%     | 7.6%  | 6.3%  | 54.1   |
|     | 70～79歳        | 283人   | 3.5%  | 27.9% | 54.8%     | 9.5%  | 4.2%  | 54.2   |
|     | 80歳以上         | 148人   | 5.4%  | 33.8% | 45.3%     | 10.8% | 4.7%  | 56.1   |
| 科目  | 第一内科          | 19人    | 10.5% | 15.8% | 57.9%     | 15.8% | 0.0%  | 55.3   |
|     | 第二内科          | 77人    | 6.5%  | 35.1% | 44.2%     | 9.1%  | 5.2%  | 57.1   |
|     | 呼吸器・アレルギー内科   | 30人    | 3.3%  | 20.0% | 46.7%     | 20.0% | 10.0% | 46.7   |
|     | 老年病科・循環器内科    | 55人    | 10.9% | 25.5% | 58.2%     | 3.6%  | 1.8%  | 60.0   |
|     | 内科            | 132人   | 5.3%  | 29.5% | 50.0%     | 10.6% | 4.5%  | 55.1   |
|     | 小児科           | 73人    | 6.8%  | 21.9% | 43.8%     | 15.1% | 12.3% | 49.0   |
|     | 精神科           | 48人    | 6.3%  | 31.3% | 37.5%     | 20.8% | 4.2%  | 53.6   |
|     | 皮膚科           | 79人    | 2.5%  | 35.4% | 43.0%     | 13.9% | 5.1%  | 54.1   |
|     | 放射線診断科・放射線治療科 | 20人    | 5.0%  | 35.0% | 45.0%     | 5.0%  | 10.0% | 55.0   |
|     | 外科            | 60人    | 3.3%  | 31.7% | 56.7%     | 8.3%  | 0.0%  | 57.5   |
|     | 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 14.3% | 57.1%     | 14.3% | 14.3% | 42.9   |
|     | 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 20.0% | 60.0%     | 20.0% | 0.0%  | 50.0   |
|     | 産科婦人科         | 109人   | 11.0% | 22.0% | 49.5%     | 8.3%  | 9.2%  | 54.4   |
|     | 整形外科          | 95人    | 4.2%  | 30.5% | 47.4%     | 16.8% | 1.1%  | 55.0   |
|     | 眼科            | 65人    | 6.2%  | 24.6% | 55.4%     | 9.2%  | 4.6%  | 54.6   |
|     | 耳鼻咽喉科         | 48人    | 4.2%  | 27.1% | 52.1%     | 10.4% | 6.3%  | 53.1   |
|     | 脳神経外科         | 31人    | 3.2%  | 35.5% | 45.2%     | 9.7%  | 6.5%  | 54.8   |
|     | 泌尿器科          | 61人    | 8.2%  | 23.0% | 54.1%     | 14.8% | 0.0%  | 56.1   |
|     | 歯科口腔外科        | 48人    | 8.3%  | 29.2% | 54.2%     | 6.3%  | 2.1%  | 58.9   |
|     | 総合診療部         | 9人     | 22.2% | 33.3% | 33.3%     | 11.1% | 0.0%  | 66.7   |
|     | 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0%     | 25.0% | 0.0%  | 43.8   |
|     | 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
|     | 脳神経内科         | 32人    | 3.1%  | 31.3% | 56.3%     | 3.1%  | 6.3%  | 55.5   |
|     | 乳腺センター        | 26人    | 7.7%  | 19.2% | 50.0%     | 19.2% | 3.8%  | 51.9   |
|     | 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 0.0%  | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
|     | 呼吸器外科         | 8人     | 0.0%  | 37.5% | 50.0%     | 12.5% | 0.0%  | 56.3   |
|     | 血液内科          | 13人    | 0.0%  | 46.2% | 46.2%     | 7.7%  | 0.0%  | 59.6   |
|     | 腫瘍内科          | 5人     | 0.0%  | 20.0% | 60.0%     | 0.0%  | 20.0% | 45.0   |
|     | リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -     | -      |
|     | 複数回答          | 39人    | 7.7%  | 20.5% | 43.6%     | 12.8% | 15.4% | 48.1   |
|     | その他・不明        | 50人    | 10.0% | 36.0% | 46.0%     | 4.0%  | 4.0%  | 61.0   |

安全面への気配り

| 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          | 1228人  | 10.0% | 46.7%  | 39.6%     | 2.4%  | 1.3%  | 65.5   |
| 性別  | 男             | 510人   | 9.4%  | 49.0%  | 38.4%     | 1.6%  | 1.6%  | 65.8   |
|     | 女             | 708人   | 10.6% | 44.9%  | 40.7%     | 2.8%  | 1.0%  | 65.3   |
| 年齢  | 0～9歳          | 56人    | 7.1%  | 53.6%  | 37.5%     | 0.0%  | 1.8%  | 66.1   |
|     | 10～19歳        | 65人    | 21.5% | 30.8%  | 47.7%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.5   |
|     | 20～29歳        | 48人    | 25.0% | 45.8%  | 25.0%     | 0.0%  | 4.2%  | 71.9   |
|     | 30～39歳        | 93人    | 14.0% | 44.1%  | 38.7%     | 3.2%  | 0.0%  | 67.2   |
|     | 40～49歳        | 145人   | 13.1% | 42.8%  | 42.1%     | 2.1%  | 0.0%  | 66.7   |
|     | 50～59歳        | 161人   | 8.7%  | 44.7%  | 41.0%     | 5.0%  | 0.6%  | 64.0   |
|     | 60～69歳        | 222人   | 5.4%  | 45.9%  | 44.6%     | 2.3%  | 1.8%  | 62.7   |
|     | 70～79歳        | 278人   | 6.1%  | 50.4%  | 41.4%     | 0.7%  | 1.4%  | 64.7   |
|     | 80歳以上         | 147人   | 11.6% | 53.7%  | 27.9%     | 4.1%  | 2.7%  | 66.8   |
| 科目  | 第一内科          | 20人    | 10.0% | 50.0%  | 40.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 67.5   |
|     | 第二内科          | 72人    | 12.5% | 51.4%  | 31.9%     | 2.8%  | 1.4%  | 67.7   |
|     | 呼吸器・アレルギー内科   | 29人    | 6.9%  | 44.8%  | 34.5%     | 10.3% | 3.4%  | 60.3   |
|     | 老年病科・循環器内科    | 55人    | 16.4% | 41.8%  | 40.0%     | 1.8%  | 0.0%  | 68.2   |
|     | 内科            | 132人   | 7.6%  | 54.5%  | 35.6%     | 2.3%  | 0.0%  | 66.9   |
|     | 小児科           | 71人    | 11.3% | 38.0%  | 46.5%     | 2.8%  | 1.4%  | 63.7   |
|     | 精神科           | 47人    | 12.8% | 48.9%  | 29.8%     | 6.4%  | 2.1%  | 66.0   |
|     | 皮膚科           | 70人    | 7.1%  | 48.6%  | 42.9%     | 0.0%  | 1.4%  | 65.0   |
|     | 放射線診断科・放射線治療科 | 18人    | 5.6%  | 50.0%  | 38.9%     | 0.0%  | 5.6%  | 62.5   |
|     | 外科            | 62人    | 9.7%  | 53.2%  | 37.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.1   |
|     | 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 28.6%  | 71.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 57.1   |
|     | 麻酔科           | 4人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
|     | 産科婦人科         | 106人   | 16.0% | 45.3%  | 36.8%     | 0.9%  | 0.9%  | 68.6   |
|     | 整形外科          | 95人    | 7.4%  | 44.2%  | 41.1%     | 6.3%  | 1.1%  | 62.6   |
|     | 眼科            | 67人    | 9.0%  | 52.2%  | 37.3%     | 0.0%  | 1.5%  | 66.8   |
|     | 耳鼻咽喉科         | 48人    | 6.3%  | 43.8%  | 45.8%     | 4.2%  | 0.0%  | 63.0   |
|     | 脳神経外科         | 32人    | 6.3%  | 40.6%  | 50.0%     | 0.0%  | 3.1%  | 61.7   |
|     | 泌尿器科          | 57人    | 8.8%  | 54.4%  | 33.3%     | 3.5%  | 0.0%  | 67.1   |
|     | 歯科口腔外科        | 50人    | 14.0% | 32.0%  | 54.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 65.0   |
|     | 総合診療部         | 9人     | 22.2% | 33.3%  | 33.3%     | 11.1% | 0.0%  | 66.7   |
|     | 形成外科          | 4人     | 25.0% | 25.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
|     | 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
|     | 脳神経内科         | 31人    | 6.5%  | 45.2%  | 41.9%     | 0.0%  | 6.5%  | 61.3   |
|     | 乳腺センター        | 24人    | 8.3%  | 45.8%  | 41.7%     | 4.2%  | 0.0%  | 64.6   |
|     | 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
|     | 呼吸器外科         | 9人     | 0.0%  | 55.6%  | 44.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 63.9   |
|     | 血液内科          | 13人    | 7.7%  | 53.8%  | 38.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 67.3   |
|     | 腫瘍内科          | 5人     | 20.0% | 40.0%  | 40.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.0   |
|     | リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
|     | 複数回答          | 39人    | 7.7%  | 35.9%  | 43.6%     | 2.6%  | 10.3% | 57.1   |
|     | その他・不明        | 48人    | 12.5% | 52.1%  | 33.3%     | 2.1%  | 0.0%  | 68.8   |

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       | 1239人  | 10.9% | 48.1% | 34.7%     | 4.7%  | 1.6%  | 65.5   |
| 性別            |        |       |       |           |       |       |        |
| 男             | 510人   | 10.4% | 50.8% | 33.1%     | 4.3%  | 1.4%  | 66.1   |
| 女             | 719人   | 11.3% | 46.2% | 36.0%     | 4.9%  | 1.7%  | 65.1   |
| 年齢            |        |       |       |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 56人    | 7.1%  | 57.1% | 26.8%     | 5.4%  | 3.6%  | 64.7   |
| 10～19歳        | 67人    | 22.4% | 35.8% | 40.3%     | 1.5%  | 0.0%  | 69.8   |
| 20～29歳        | 46人    | 21.7% | 54.3% | 15.2%     | 6.5%  | 2.2%  | 71.7   |
| 30～39歳        | 94人    | 13.8% | 46.8% | 31.9%     | 6.4%  | 1.1%  | 66.5   |
| 40～49歳        | 148人   | 12.8% | 44.6% | 32.4%     | 8.1%  | 2.0%  | 64.5   |
| 50～59歳        | 167人   | 12.6% | 44.3% | 35.9%     | 4.8%  | 2.4%  | 65.0   |
| 60～69歳        | 221人   | 5.4%  | 45.2% | 41.2%     | 5.9%  | 2.3%  | 61.4   |
| 70～79歳        | 284人   | 7.0%  | 51.8% | 38.4%     | 2.5%  | 0.4%  | 65.7   |
| 80歳以上         | 143人   | 13.3% | 55.9% | 27.3%     | 1.4%  | 2.1%  | 69.2   |
| 科目            |        |       |       |           |       |       |        |
| 第一内科          | 20人    | 10.0% | 55.0% | 35.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 第二内科          | 74人    | 14.9% | 45.9% | 31.1%     | 6.8%  | 1.4%  | 66.6   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 29人    | 6.9%  | 51.7% | 31.0%     | 10.3% | 0.0%  | 63.8   |
| 老年病科・循環器内科    | 52人    | 15.4% | 48.1% | 32.7%     | 3.8%  | 0.0%  | 68.8   |
| 内科            | 133人   | 8.3%  | 57.9% | 30.8%     | 1.5%  | 1.5%  | 67.5   |
| 小児科           | 71人    | 9.9%  | 45.1% | 36.6%     | 7.0%  | 1.4%  | 63.7   |
| 精神科           | 49人    | 10.2% | 55.1% | 28.6%     | 2.0%  | 4.1%  | 66.3   |
| 皮膚科           | 73人    | 6.8%  | 58.9% | 26.0%     | 5.5%  | 2.7%  | 65.4   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 19人    | 10.5% | 42.1% | 36.8%     | 0.0%  | 10.5% | 60.5   |
| 外科            | 62人    | 11.3% | 54.8% | 27.4%     | 6.5%  | 0.0%  | 67.7   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 28.6% | 57.1%     | 14.3% | 0.0%  | 53.6   |
| 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 40.0% | 60.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 60.0   |
| 産科婦人科         | 107人   | 13.1% | 43.0% | 32.7%     | 9.3%  | 1.9%  | 64.0   |
| 整形外科          | 95人    | 9.5%  | 44.2% | 40.0%     | 6.3%  | 0.0%  | 64.2   |
| 眼科            | 67人    | 10.4% | 47.8% | 40.3%     | 0.0%  | 1.5%  | 66.4   |
| 耳鼻咽喉科         | 48人    | 4.2%  | 52.1% | 39.6%     | 4.2%  | 0.0%  | 64.1   |
| 脳神経外科         | 32人    | 12.5% | 31.3% | 50.0%     | 3.1%  | 3.1%  | 61.7   |
| 泌尿器科          | 59人    | 13.6% | 49.2% | 30.5%     | 5.1%  | 1.7%  | 66.9   |
| 歯科口腔外科        | 49人    | 16.3% | 38.8% | 42.9%     | 2.0%  | 0.0%  | 67.3   |
| 総合診療部         | 8人     | 25.0% | 37.5% | 12.5%     | 12.5% | 12.5% | 62.5   |
| 形成外科          | 3人     | 33.3% | 0.0%  | 66.7%     | 0.0%  | 0.0%  | 66.7   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 脳神経内科         | 32人    | 6.3%  | 53.1% | 34.4%     | 3.1%  | 3.1%  | 64.1   |
| 乳腺センター        | 26人    | 11.5% | 30.8% | 50.0%     | 7.7%  | 0.0%  | 61.5   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 50.0% | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
| 呼吸器外科         | 8人     | 0.0%  | 50.0% | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 血液内科          | 13人    | 15.4% | 38.5% | 46.2%     | 0.0%  | 0.0%  | 67.3   |
| 腫瘍内科          | 6人     | 16.7% | 50.0% | 33.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.8   |
| リハビリテーション科    | 0人     | -     | -     | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 38人    | 7.9%  | 44.7% | 34.2%     | 5.3%  | 7.9%  | 59.9   |
| その他・不明        | 50人    | 18.0% | 48.0% | 32.0%     | 2.0%  | 0.0%  | 70.5   |

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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|------|--------|
| 1265人  | 13.0% | 56.0%  | 28.5%     | 2.0%  | 0.5% | 69.8   |
| 525人   | 14.3% | 57.5%  | 25.7%     | 2.1%  | 0.4% | 70.8   |
| 730人   | 12.2% | 54.7%  | 30.8%     | 1.8%  | 0.5% | 69.0   |
| 58人    | 13.8% | 53.4%  | 29.3%     | 3.4%  | 0.0% | 69.4   |
| 69人    | 24.6% | 43.5%  | 30.4%     | 1.4%  | 0.0% | 72.8   |
| 48人    | 22.9% | 56.3%  | 18.8%     | 2.1%  | 0.0% | 75.0   |
| 97人    | 17.5% | 53.6%  | 24.7%     | 4.1%  | 0.0% | 71.1   |
| 151人   | 17.2% | 53.0%  | 29.8%     | 0.0%  | 0.0% | 71.9   |
| 167人   | 13.2% | 56.9%  | 27.5%     | 1.8%  | 0.6% | 70.1   |
| 224人   | 6.7%  | 52.2%  | 36.6%     | 3.1%  | 1.3% | 65.0   |
| 289人   | 8.0%  | 63.3%  | 27.7%     | 1.0%  | 0.0% | 69.6   |
| 148人   | 15.5% | 58.1%  | 23.6%     | 1.4%  | 1.4% | 71.3   |
| 20人    | 15.0% | 50.0%  | 35.0%     | 0.0%  | 0.0% | 70.0   |
| 78人    | 16.7% | 61.5%  | 21.8%     | 0.0%  | 0.0% | 73.7   |
| 30人    | 6.7%  | 63.3%  | 20.0%     | 10.0% | 0.0% | 66.7   |
| 57人    | 15.8% | 47.4%  | 35.1%     | 1.8%  | 0.0% | 69.3   |
| 133人   | 10.5% | 60.9%  | 27.1%     | 1.5%  | 0.0% | 70.1   |
| 73人    | 17.8% | 42.5%  | 37.0%     | 2.7%  | 0.0% | 68.8   |
| 49人    | 10.2% | 55.1%  | 34.7%     | 0.0%  | 0.0% | 68.9   |
| 77人    | 9.1%  | 55.8%  | 29.9%     | 5.2%  | 0.0% | 67.2   |
| 20人    | 15.0% | 45.0%  | 30.0%     | 5.0%  | 5.0% | 65.0   |
| 63人    | 14.3% | 68.3%  | 17.5%     | 0.0%  | 0.0% | 74.2   |
| 7人     | 0.0%  | 57.1%  | 42.9%     | 0.0%  | 0.0% | 64.3   |
| 4人     | 0.0%  | 75.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 68.8   |
| 112人   | 16.1% | 51.8%  | 29.5%     | 2.7%  | 0.0% | 70.3   |
| 97人    | 10.3% | 54.6%  | 33.0%     | 2.1%  | 0.0% | 68.3   |
| 66人    | 12.1% | 57.6%  | 30.3%     | 0.0%  | 0.0% | 70.5   |
| 49人    | 6.1%  | 59.2%  | 30.6%     | 4.1%  | 0.0% | 66.8   |
| 32人    | 12.5% | 62.5%  | 21.9%     | 0.0%  | 3.1% | 70.3   |
| 62人    | 17.7% | 59.7%  | 21.0%     | 1.6%  | 0.0% | 73.4   |
| 49人    | 18.4% | 40.8%  | 40.8%     | 0.0%  | 0.0% | 69.4   |
| 9人     | 33.3% | 44.4%  | 22.2%     | 0.0%  | 0.0% | 77.8   |
| 4人     | 25.0% | 50.0%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 31人    | 9.7%  | 58.1%  | 22.6%     | 3.2%  | 6.5% | 65.3   |
| 25人    | 12.0% | 44.0%  | 44.0%     | 0.0%  | 0.0% | 67.0   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0% | 62.5   |
| 9人     | 0.0%  | 55.6%  | 44.4%     | 0.0%  | 0.0% | 63.9   |
| 13人    | 0.0%  | 84.6%  | 7.7%      | 7.7%  | 0.0% | 69.2   |
| 5人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -    | -      |
| 38人    | 10.5% | 57.9%  | 23.7%     | 2.6%  | 5.3% | 66.4   |
| 49人    | 20.4% | 57.1%  | 20.4%     | 2.0%  | 0.0% | 74.0   |

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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|-------|--------|
| 1269人  | 12.8% | 56.4%  | 27.4%     | 2.6%  | 0.8%  | 69.4   |
| 526人   | 13.5% | 56.3%  | 27.0%     | 2.7%  | 0.6%  | 69.9   |
| 733人   | 12.4% | 56.3%  | 27.7%     | 2.6%  | 1.0%  | 69.2   |
| 55人    | 10.9% | 54.5%  | 27.3%     | 5.5%  | 1.8%  | 66.8   |
| 70人    | 18.6% | 48.6%  | 32.9%     | 0.0%  | 0.0%  | 71.4   |
| 49人    | 22.4% | 59.2%  | 14.3%     | 2.0%  | 2.0%  | 74.5   |
| 97人    | 16.5% | 54.6%  | 23.7%     | 5.2%  | 0.0%  | 70.6   |
| 153人   | 17.0% | 53.6%  | 24.8%     | 3.3%  | 1.3%  | 70.4   |
| 171人   | 13.5% | 57.9%  | 24.6%     | 4.1%  | 0.0%  | 70.2   |
| 225人   | 7.1%  | 54.2%  | 33.8%     | 3.1%  | 1.8%  | 65.4   |
| 288人   | 10.1% | 60.1%  | 29.2%     | 0.3%  | 0.3%  | 69.8   |
| 148人   | 14.2% | 58.8%  | 25.0%     | 1.4%  | 0.7%  | 71.1   |
| 20人    | 10.0% | 60.0%  | 30.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.0   |
| 79人    | 17.7% | 60.8%  | 19.0%     | 2.5%  | 0.0%  | 73.4   |
| 30人    | 10.0% | 56.7%  | 26.7%     | 6.7%  | 0.0%  | 67.5   |
| 58人    | 19.0% | 46.6%  | 32.8%     | 0.0%  | 1.7%  | 70.3   |
| 135人   | 10.4% | 60.7%  | 24.4%     | 3.7%  | 0.7%  | 69.1   |
| 72人    | 11.1% | 47.2%  | 36.1%     | 4.2%  | 1.4%  | 65.6   |
| 50人    | 12.0% | 58.0%  | 28.0%     | 2.0%  | 0.0%  | 70.0   |
| 80人    | 10.0% | 60.0%  | 30.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.0   |
| 19人    | 21.1% | 31.6%  | 36.8%     | 5.3%  | 5.3%  | 64.5   |
| 62人    | 6.5%  | 62.9%  | 29.0%     | 1.6%  | 0.0%  | 68.5   |
| 7人     | 0.0%  | 28.6%  | 71.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 57.1   |
| 5人     | 0.0%  | 40.0%  | 60.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 60.0   |
| 109人   | 15.6% | 56.0%  | 22.9%     | 4.6%  | 0.9%  | 70.2   |
| 96人    | 12.5% | 55.2%  | 29.2%     | 3.1%  | 0.0%  | 69.3   |
| 68人    | 13.2% | 61.8%  | 25.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 72.1   |
| 47人    | 6.4%  | 55.3%  | 34.0%     | 4.3%  | 0.0%  | 66.0   |
| 33人    | 12.1% | 51.5%  | 30.3%     | 3.0%  | 3.0%  | 66.7   |
| 61人    | 16.4% | 55.7%  | 26.2%     | 1.6%  | 0.0%  | 71.7   |
| 48人    | 18.8% | 54.2%  | 25.0%     | 2.1%  | 0.0%  | 72.4   |
| 9人     | 44.4% | 33.3%  | 11.1%     | 0.0%  | 11.1% | 75.0   |
| 4人     | 25.0% | 25.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 2人     | 0.0%  | 0.0%   | 50.0%     | 50.0% | 0.0%  | 37.5   |
| 31人    | 6.5%  | 51.6%  | 29.0%     | 6.5%  | 6.5%  | 61.3   |
| 26人    | 11.5% | 57.7%  | 30.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.2   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 9人     | 0.0%  | 66.7%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 66.7   |
| 13人    | 15.4% | 61.5%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 73.1   |
| 6人     | 16.7% | 83.3%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 79.2   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 40人    | 12.5% | 62.5%  | 20.0%     | 2.5%  | 2.5%  | 70.0   |
| 48人    | 12.5% | 62.5%  | 22.9%     | 2.1%  | 0.0%  | 71.4   |

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       | 1194人  | 12.1% | 48.1%  | 34.6%     | 3.4%  | 1.8%  | 66.4   |
| 性別            |        |       |        |           |       |       |        |
| 男             | 501人   | 12.0% | 48.3%  | 35.9%     | 2.0%  | 1.8%  | 66.7   |
| 女             | 683人   | 12.4% | 48.0%  | 33.5%     | 4.4%  | 1.6%  | 66.3   |
| 年齢            |        |       |        |           |       |       |        |
| 0～9歳          | 55人    | 12.7% | 47.3%  | 34.5%     | 0.0%  | 5.5%  | 65.5   |
| 10～19歳        | 68人    | 17.6% | 38.2%  | 36.8%     | 4.4%  | 2.9%  | 65.8   |
| 20～29歳        | 48人    | 20.8% | 54.2%  | 20.8%     | 4.2%  | 0.0%  | 72.9   |
| 30～39歳        | 90人    | 16.7% | 40.0%  | 33.3%     | 8.9%  | 1.1%  | 65.6   |
| 40～49歳        | 143人   | 15.4% | 39.2%  | 40.6%     | 3.5%  | 1.4%  | 65.9   |
| 50～59歳        | 159人   | 11.9% | 49.7%  | 32.1%     | 4.4%  | 1.9%  | 66.4   |
| 60～69歳        | 210人   | 5.7%  | 47.1%  | 40.0%     | 4.3%  | 2.9%  | 62.1   |
| 70～79歳        | 272人   | 10.3% | 55.5%  | 32.7%     | 0.7%  | 0.7%  | 68.5   |
| 80歳以上         | 137人   | 13.9% | 51.8%  | 30.7%     | 2.9%  | 0.7%  | 68.8   |
| 科目            |        |       |        |           |       |       |        |
| 第一内科          | 17人    | 11.8% | 41.2%  | 47.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 66.2   |
| 第二内科          | 72人    | 13.9% | 61.1%  | 22.2%     | 2.8%  | 0.0%  | 71.5   |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 28人    | 7.1%  | 50.0%  | 39.3%     | 3.6%  | 0.0%  | 65.2   |
| 老年病科・循環器内科    | 50人    | 16.0% | 42.0%  | 38.0%     | 2.0%  | 2.0%  | 67.0   |
| 内科            | 128人   | 10.2% | 56.3%  | 26.6%     | 3.1%  | 3.9%  | 66.4   |
| 小児科           | 72人    | 11.1% | 43.1%  | 41.7%     | 2.8%  | 1.4%  | 64.9   |
| 精神科           | 46人    | 8.7%  | 50.0%  | 37.0%     | 4.3%  | 0.0%  | 65.8   |
| 皮膚科           | 76人    | 6.6%  | 47.4%  | 39.5%     | 3.9%  | 2.6%  | 62.8   |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 17人    | 17.6% | 35.3%  | 41.2%     | 0.0%  | 5.9%  | 64.7   |
| 外科            | 61人    | 8.2%  | 55.7%  | 29.5%     | 4.9%  | 1.6%  | 66.0   |
| 心臓血管外科        | 7人     | 0.0%  | 14.3%  | 71.4%     | 14.3% | 0.0%  | 50.0   |
| 麻酔科           | 4人     | 0.0%  | 25.0%  | 75.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 56.3   |
| 産科婦人科         | 106人   | 17.9% | 42.5%  | 33.0%     | 6.6%  | 0.0%  | 67.9   |
| 整形外科          | 88人    | 10.2% | 46.6%  | 39.8%     | 2.3%  | 1.1%  | 65.6   |
| 眼科            | 67人    | 14.9% | 52.2%  | 32.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.5   |
| 耳鼻咽喉科         | 45人    | 11.1% | 40.0%  | 42.2%     | 4.4%  | 2.2%  | 63.3   |
| 脳神経外科         | 30人    | 13.3% | 43.3%  | 30.0%     | 6.7%  | 6.7%  | 62.5   |
| 泌尿器科          | 58人    | 17.2% | 46.6%  | 36.2%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.3   |
| 歯科口腔外科        | 48人    | 18.8% | 43.8%  | 37.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.3   |
| 総合診療部         | 9人     | 44.4% | 33.3%  | 11.1%     | 0.0%  | 11.1% | 75.0   |
| 形成外科          | 4人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
| 救急科           | 2人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
| 脳神経内科         | 28人    | 7.1%  | 46.4%  | 28.6%     | 14.3% | 3.6%  | 59.8   |
| 乳腺センター        | 24人    | 4.2%  | 54.2%  | 37.5%     | 4.2%  | 0.0%  | 64.6   |
| 緩和医療科         | 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 0.0%      | 50.0% | 0.0%  | 50.0   |
| 呼吸器外科         | 7人     | 0.0%  | 42.9%  | 57.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 60.7   |
| 血液内科          | 11人    | 9.1%  | 54.5%  | 36.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.2   |
| 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    | 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 複数回答          | 36人    | 11.1% | 41.7%  | 36.1%     | 5.6%  | 5.6%  | 61.8   |
| その他・不明        | 47人    | 14.9% | 55.3%  | 23.4%     | 2.1%  | 4.3%  | 68.6   |

掲示やパンフレットなどの情報提供

| 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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|-------|--------|
| 1149人  | 10.0% | 47.1%  | 40.0%     | 2.1%  | 0.8%  | 65.9   |
| 479人   | 10.0% | 48.4%  | 39.2%     | 1.5%  | 0.8%  | 66.3   |
| 661人   | 10.1% | 46.6%  | 40.1%     | 2.4%  | 0.8%  | 65.7   |
| 49人    | 10.2% | 49.0%  | 40.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 67.3   |
| 61人    | 14.8% | 44.3%  | 39.3%     | 1.6%  | 0.0%  | 68.0   |
| 46人    | 21.7% | 56.5%  | 19.6%     | 2.2%  | 0.0%  | 74.5   |
| 87人    | 13.8% | 47.1%  | 35.6%     | 3.4%  | 0.0%  | 67.8   |
| 143人   | 15.4% | 39.9%  | 42.0%     | 1.4%  | 1.4%  | 66.6   |
| 150人   | 10.0% | 44.7%  | 40.0%     | 4.7%  | 0.7%  | 64.7   |
| 206人   | 4.4%  | 43.2%  | 48.1%     | 1.9%  | 2.4%  | 61.3   |
| 264人   | 7.2%  | 50.8%  | 40.5%     | 1.1%  | 0.4%  | 65.8   |
| 131人   | 9.9%  | 56.5%  | 32.8%     | 0.8%  | 0.0%  | 68.9   |
| 18人    | 11.1% | 44.4%  | 44.4%     | 0.0%  | 0.0%  | 66.7   |
| 69人    | 8.7%  | 53.6%  | 34.8%     | 2.9%  | 0.0%  | 67.0   |
| 29人    | 6.9%  | 44.8%  | 41.4%     | 6.9%  | 0.0%  | 62.9   |
| 50人    | 14.0% | 38.0%  | 46.0%     | 0.0%  | 2.0%  | 65.5   |
| 128人   | 8.6%  | 55.5%  | 32.8%     | 2.3%  | 0.8%  | 67.2   |
| 68人    | 8.8%  | 42.6%  | 47.1%     | 1.5%  | 0.0%  | 64.7   |
| 44人    | 9.1%  | 54.5%  | 34.1%     | 2.3%  | 0.0%  | 67.6   |
| 68人    | 7.4%  | 48.5%  | 39.7%     | 4.4%  | 0.0%  | 64.7   |
| 16人    | 12.5% | 37.5%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 65.6   |
| 58人    | 6.9%  | 48.3%  | 43.1%     | 1.7%  | 0.0%  | 65.1   |
| 7人     | 0.0%  | 0.0%   | 85.7%     | 14.3% | 0.0%  | 46.4   |
| 4人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 101人   | 12.9% | 46.5%  | 38.6%     | 2.0%  | 0.0%  | 67.6   |
| 88人    | 6.8%  | 50.0%  | 38.6%     | 3.4%  | 1.1%  | 64.5   |
| 59人    | 11.9% | 50.8%  | 35.6%     | 1.7%  | 0.0%  | 68.2   |
| 40人    | 7.5%  | 47.5%  | 42.5%     | 0.0%  | 2.5%  | 64.4   |
| 29人    | 10.3% | 44.8%  | 31.0%     | 3.4%  | 10.3% | 60.3   |
| 55人    | 18.2% | 40.0%  | 41.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 69.1   |
| 47人    | 19.1% | 40.4%  | 38.3%     | 2.1%  | 0.0%  | 69.1   |
| 9人     | 33.3% | 33.3%  | 22.2%     | 11.1% | 0.0%  | 72.2   |
| 4人     | 25.0% | 25.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 68.8   |
| 2人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
| 27人    | 3.7%  | 51.9%  | 37.0%     | 3.7%  | 3.7%  | 62.0   |
| 23人    | 8.7%  | 34.8%  | 56.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 63.0   |
| 2人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 7人     | 0.0%  | 42.9%  | 57.1%     | 0.0%  | 0.0%  | 60.7   |
| 12人    | 8.3%  | 41.7%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 64.6   |
| 4人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 38人    | 10.5% | 47.4%  | 39.5%     | 0.0%  | 2.6%  | 65.8   |
| 43人    | 7.0%  | 46.5%  | 46.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 65.1   |

サービス体制面全般について

| 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 |
|--------|-------|--------|-----------|-------|-------|--------|
| 1203人  | 10.6% | 51.5%  | 34.8%     | 2.5%  | 0.7%  | 67.2   |
| 496人   | 10.9% | 52.4%  | 32.9%     | 2.8%  | 1.0%  | 67.3   |
| 697人   | 10.5% | 51.2%  | 35.7%     | 2.2%  | 0.4%  | 67.3   |
| 55人    | 12.7% | 52.7%  | 29.1%     | 5.5%  | 0.0%  | 68.2   |
| 67人    | 17.9% | 41.8%  | 40.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 69.4   |
| 45人    | 20.0% | 55.6%  | 22.2%     | 2.2%  | 0.0%  | 73.3   |
| 96人    | 14.6% | 52.1%  | 30.2%     | 3.1%  | 0.0%  | 69.5   |
| 149人   | 14.1% | 47.0%  | 35.6%     | 2.7%  | 0.7%  | 67.8   |
| 159人   | 9.4%  | 52.2%  | 33.3%     | 4.4%  | 0.6%  | 66.4   |
| 212人   | 5.7%  | 47.2%  | 42.9%     | 2.8%  | 1.4%  | 63.2   |
| 172人   | 6.6%  | 56.6%  | 34.9%     | 1.1%  | 0.7%  | 66.8   |
| 234人   | 12.7% | 56.7%  | 28.4%     | 1.5%  | 0.7%  | 69.8   |
| 20人    | 10.0% | 40.0%  | 45.0%     | 5.0%  | 0.0%  | 63.8   |
| 75人    | 9.3%  | 66.7%  | 21.3%     | 2.7%  | 0.0%  | 70.7   |
| 29人    | 3.4%  | 51.7%  | 37.9%     | 3.4%  | 3.4%  | 62.1   |
| 53人    | 17.0% | 41.5%  | 39.6%     | 1.9%  | 0.0%  | 68.4   |
| 130人   | 7.7%  | 54.6%  | 34.6%     | 3.1%  | 0.0%  | 66.7   |
| 72人    | 11.1% | 40.3%  | 43.1%     | 5.6%  | 0.0%  | 64.2   |
| 50人    | 6.0%  | 48.0%  | 38.0%     | 8.0%  | 0.0%  | 63.0   |
| 73人    | 9.6%  | 50.7%  | 38.4%     | 0.0%  | 1.4%  | 66.8   |
| 16人    | 25.0% | 31.3%  | 43.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.3   |
| 59人    | 6.8%  | 64.4%  | 27.1%     | 0.0%  | 1.7%  | 68.6   |
| 7人     | 0.0%  | 28.6%  | 57.1%     | 14.3% | 0.0%  | 53.6   |
| 4人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 108人   | 16.7% | 47.2%  | 35.2%     | 0.9%  | 0.0%  | 69.9   |
| 88人    | 6.8%  | 56.8%  | 31.8%     | 3.4%  | 1.1%  | 66.2   |
| 68人    | 13.2% | 51.5%  | 33.8%     | 1.5%  | 0.0%  | 69.1   |
| 44人    | 6.8%  | 52.3%  | 36.4%     | 4.5%  | 0.0%  | 65.3   |
| 29人    | 6.9%  | 55.2%  | 27.6%     | 6.9%  | 3.4%  | 63.8   |
| 55人    | 16.4% | 49.1%  | 34.5%     | 0.0%  | 0.0%  | 70.5   |
| 48人    | 16.7% | 50.0%  | 31.3%     | 2.1%  | 0.0%  | 70.3   |
| 9人     | 33.3% | 33.3%  | 22.2%     | 0.0%  | 11.1% | 69.4   |
| 3人     | 33.3% | 33.3%  | 33.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 2人     | 0.0%  | 0.0%   | 100.0%    | 0.0%  | 0.0%  | 50.0   |
| 27人    | 7.4%  | 55.6%  | 33.3%     | 3.7%  | 0.0%  | 66.7   |
| 25人    | 8.0%  | 44.0%  | 48.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 65.0   |
| 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 6人     | 0.0%  | 50.0%  | 50.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 62.5   |
| 13人    | 7.7%  | 61.5%  | 30.8%     | 0.0%  | 0.0%  | 69.2   |
| 4人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 75.0   |
| 0人     | -     | -      | -         | -     | -     | -      |
| 38人    | 13.2% | 47.4%  | 34.2%     | 2.6%  | 2.6%  | 66.4   |
| 46人    | 6.5%  | 54.3%  | 37.0%     | 0.0%  | 2.2%  | 65.8   |

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       | 16.5 | 18.9 | 19.5 | 16.8    | 71.7  |
| 性別            |      |      |      |         |       |
| 男             | 16.6 | 19.0 | 19.3 | 16.8    | 71.7  |
| 女             | 16.4 | 18.9 | 19.6 | 16.8    | 71.7  |
| 年齢            |      |      |      |         |       |
| 0～9歳          | 15.7 | 19.1 | 20.5 | 17.1    | 72.4  |
| 10～19歳        | 17.4 | 19.4 | 20.6 | 17.4    | 74.8  |
| 20～29歳        | 18.0 | 20.2 | 20.7 | 18.3    | 77.2  |
| 30～39歳        | 16.7 | 19.1 | 19.4 | 17.4    | 72.6  |
| 40～49歳        | 16.8 | 19.1 | 19.8 | 17.0    | 72.7  |
| 50～59歳        | 16.3 | 19.1 | 19.9 | 16.6    | 71.9  |
| 60～69歳        | 15.6 | 18.1 | 18.3 | 15.8    | 67.8  |
| 70～79歳        | 16.5 | 18.8 | 19.3 | 16.7    | 71.3  |
| 80歳以上         | 16.9 | 19.2 | 19.7 | 17.5    | 73.3  |
| 科目            |      |      |      |         |       |
| 第一内科          | 17.0 | 18.5 | 18.2 | 16.0    | 69.7  |
| 第二内科          | 17.7 | 19.5 | 20.0 | 17.7    | 74.9  |
| 呼吸器・アレルギー内科   | 14.9 | 18.2 | 17.7 | 15.5    | 66.3  |
| 老年病科・循環器内科    | 16.3 | 19.5 | 20.4 | 17.1    | 73.3  |
| 内科            | 16.9 | 18.9 | 18.7 | 16.7    | 71.2  |
| 小児科           | 16.1 | 18.8 | 20.1 | 16.1    | 71.1  |
| 精神科           | 16.4 | 18.6 | 19.1 | 15.8    | 69.9  |
| 皮膚科           | 16.2 | 18.0 | 18.2 | 16.7    | 69.1  |
| 放射線診断科・放射線治療科 | 16.0 | 20.3 | 20.5 | 17.6    | 74.4  |
| 外科            | 16.5 | 18.3 | 19.3 | 17.2    | 71.3  |
| 心臓血管外科        | 11.6 | 17.9 | 17.9 | 13.4    | 60.8  |
| 麻酔科           | 16.3 | 16.3 | 17.2 | 15.6    | 65.4  |
| 産科婦人科         | 16.9 | 19.3 | 20.7 | 17.5    | 74.4  |
| 整形外科          | 16.0 | 18.5 | 19.7 | 16.6    | 70.8  |
| 眼科            | 16.6 | 19.4 | 20.0 | 17.3    | 73.3  |
| 耳鼻咽喉科         | 15.9 | 18.9 | 19.6 | 16.3    | 70.7  |
| 脳神経外科         | 15.1 | 19.0 | 18.8 | 16.0    | 68.9  |
| 泌尿器科          | 17.3 | 19.2 | 19.7 | 17.6    | 73.8  |
| 歯科口腔外科        | 16.3 | 19.2 | 19.3 | 17.6    | 72.4  |
| 総合診療部         | 17.4 | 20.2 | 22.7 | 17.4    | 77.7  |
| 形成外科          | 15.6 | 18.8 | 20.3 | 18.8    | 73.5  |
| 救急科           | 18.8 | 21.9 | 21.9 | 12.5    | 75.1  |
| 脳神経内科         | 14.6 | 17.9 | 19.4 | 16.7    | 68.6  |
| 乳腺センター        | 15.8 | 18.5 | 18.3 | 16.3    | 68.9  |
| 緩和医療科         | 18.8 | 18.8 | 21.9 | 18.8    | 78.3  |
| 呼吸器外科         | 17.2 | 19.5 | 21.1 | 15.6    | 73.4  |
| 血液内科          | 17.3 | 20.5 | 20.8 | 17.3    | 75.9  |
| 腫瘍内科          | 17.9 | 18.8 | 19.7 | 18.8    | 75.2  |
| リハビリテーション科    | -    | -    | -    | -       | -     |
| 複数回答          | 15.9 | 18.4 | 18.6 | 16.6    | 69.5  |
| その他・不明        | 17.7 | 19.3 | 19.5 | 16.5    | 73.0  |

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 |
|--------|--------|--------|-----------|-------|------|--------|
| 1309人  | 35.7%  | 46.8%  | 14.2%     | 3.0%  | 0.3% | 78.6   |
| 540人   | 38.9%  | 47.0%  | 11.1%     | 2.6%  | 0.4% | 80.4   |
| 757人   | 33.7%  | 46.4%  | 16.6%     | 3.0%  | 0.3% | 77.5   |
| 57人    | 29.8%  | 49.1%  | 14.0%     | 5.3%  | 1.8% | 75.0   |
| 68人    | 32.4%  | 44.1%  | 19.1%     | 4.4%  | 0.0% | 76.1   |
| 49人    | 32.7%  | 53.1%  | 12.2%     | 2.0%  | 0.0% | 79.1   |
| 98人    | 30.6%  | 54.1%  | 11.2%     | 4.1%  | 0.0% | 77.8   |
| 155人   | 34.2%  | 48.4%  | 14.8%     | 2.6%  | 0.0% | 78.5   |
| 172人   | 36.6%  | 43.6%  | 15.7%     | 4.1%  | 0.0% | 78.2   |
| 227人   | 30.0%  | 51.1%  | 15.9%     | 2.6%  | 0.4% | 76.9   |
| 308人   | 41.6%  | 44.5%  | 11.7%     | 2.3%  | 0.0% | 81.3   |
| 159人   | 40.9%  | 42.8%  | 13.8%     | 1.3%  | 1.3% | 80.2   |
| 21人    | 33.3%  | 38.1%  | 28.6%     | 0.0%  | 0.0% | 76.2   |
| 80人    | 36.3%  | 51.3%  | 11.3%     | 1.3%  | 0.0% | 80.6   |
| 30人    | 33.3%  | 33.3%  | 20.0%     | 13.3% | 0.0% | 71.7   |
| 60人    | 41.7%  | 41.7%  | 13.3%     | 3.3%  | 0.0% | 80.4   |
| 137人   | 34.3%  | 44.5%  | 18.2%     | 2.9%  | 0.0% | 77.6   |
| 71人    | 29.6%  | 43.7%  | 18.3%     | 7.0%  | 1.4% | 73.2   |
| 52人    | 30.8%  | 46.2%  | 23.1%     | 0.0%  | 0.0% | 76.9   |
| 81人    | 35.8%  | 43.2%  | 17.3%     | 2.5%  | 1.2% | 77.5   |
| 22人    | 36.4%  | 45.5%  | 9.1%      | 9.1%  | 0.0% | 77.3   |
| 64人    | 46.9%  | 42.2%  | 9.4%      | 1.6%  | 0.0% | 83.6   |
| 8人     | 25.0%  | 37.5%  | 37.5%     | 0.0%  | 0.0% | 71.9   |
| 5人     | 20.0%  | 60.0%  | 20.0%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 110人   | 36.4%  | 46.4%  | 13.6%     | 3.6%  | 0.0% | 78.9   |
| 101人   | 31.7%  | 54.5%  | 11.9%     | 2.0%  | 0.0% | 79.0   |
| 73人    | 37.0%  | 50.7%  | 9.6%      | 2.7%  | 0.0% | 80.5   |
| 51人    | 23.5%  | 54.9%  | 15.7%     | 5.9%  | 0.0% | 74.0   |
| 31人    | 38.7%  | 45.2%  | 9.7%      | 3.2%  | 3.2% | 78.2   |
| 61人    | 34.4%  | 54.1%  | 11.5%     | 0.0%  | 0.0% | 80.7   |
| 52人    | 46.2%  | 42.3%  | 11.5%     | 0.0%  | 0.0% | 83.7   |
| 9人     | 66.7%  | 22.2%  | 0.0%      | 11.1% | 0.0% | 86.1   |
| 4人     | 50.0%  | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 87.5   |
| 3人     | 0.0%   | 100.0% | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 33人    | 36.4%  | 45.5%  | 12.1%     | 3.0%  | 3.0% | 77.3   |
| 27人    | 25.9%  | 48.1%  | 25.9%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 2人     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 100.0  |
| 9人     | 22.2%  | 77.8%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 80.6   |
| 13人    | 46.2%  | 53.8%  | 0.0%      | 0.0%  | 0.0% | 86.5   |
| 6人     | 16.7%  | 66.7%  | 16.7%     | 0.0%  | 0.0% | 75.0   |
| 0人     | -      | -      | -         | -     | -    | -      |
| 41人    | 29.3%  | 58.5%  | 4.9%      | 7.3%  | 0.0% | 77.4   |
| 52人    | 46.2%  | 34.6%  | 17.3%     | 1.9%  | 0.0% | 81.3   |

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) |
|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 1273人  | 5.6%  | 7.4%  | 16.7% | 34.0%  | 26.1% | 10.3% | 80.3  |
| 529人   | 5.3%  | 7.9%  | 13.0% | 36.5%  | 26.8% | 10.4% | 80.6  |
| 732人   | 5.9%  | 6.7%  | 19.1% | 32.4%  | 25.7% | 10.2% | 80.2  |
| 58人    | 17.2% | 0.0%  | 13.8% | 37.9%  | 22.4% | 8.6%  | 77.2  |
| 69人    | 8.7%  | 8.7%  | 20.3% | 21.7%  | 27.5% | 13.0% | 79.3  |
| 46人    | 2.2%  | 10.9% | 26.1% | 21.7%  | 28.3% | 10.9% | 80.8  |
| 95人    | 7.4%  | 6.3%  | 22.1% | 38.9%  | 11.6% | 13.7% | 78.7  |
| 147人   | 4.1%  | 6.8%  | 17.0% | 36.1%  | 23.8% | 12.2% | 81.0  |
| 161人   | 3.1%  | 8.7%  | 16.1% | 34.2%  | 29.8% | 8.1%  | 81.2  |
| 223人   | 7.2%  | 9.4%  | 16.6% | 34.5%  | 26.5% | 5.8%  | 78.2  |
| 303人   | 3.6%  | 7.6%  | 14.2% | 34.0%  | 31.7% | 8.9%  | 81.7  |
| 158人   | 5.1%  | 3.8%  | 15.2% | 36.7%  | 23.4% | 15.8% | 81.8  |
| 19人    | 10.5% | 10.5% | 21.1% | 31.6%  | 15.8% | 10.5% | 77.4  |
| 79人    | 1.3%  | 7.6%  | 15.2% | 38.0%  | 26.6% | 11.4% | 82.0  |
| 28人    | 14.3% | 14.3% | 7.1%  | 25.0%  | 25.0% | 14.3% | 76.6  |
| 64人    | 1.6%  | 7.8%  | 15.6% | 35.9%  | 26.6% | 12.5% | 82.3  |
| 132人   | 4.5%  | 12.1% | 12.9% | 38.6%  | 23.5% | 8.3%  | 79.8  |
| 73人    | 15.1% | 5.5%  | 17.8% | 30.1%  | 19.2% | 12.3% | 76.8  |
| 51人    | 3.9%  | 11.8% | 27.5% | 23.5%  | 21.6% | 11.8% | 78.7  |
| 81人    | 4.9%  | 4.9%  | 17.3% | 39.5%  | 24.7% | 8.6%  | 80.2  |
| 22人    | 9.1%  | 4.5%  | 13.6% | 22.7%  | 27.3% | 22.7% | 82.5  |
| 58人    | 3.4%  | 5.2%  | 10.3% | 41.4%  | 32.8% | 6.9%  | 82.2  |
| 8人     | 12.5% | 25.0% | 25.0% | 0.0%   | 37.5% | 0.0%  | 72.5  |
| 5人     | 0.0%  | 0.0%  | 60.0% | 40.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 75.0  |
| 101人   | 4.0%  | 5.9%  | 16.8% | 35.6%  | 22.8% | 14.9% | 82.2  |
| 102人   | 7.8%  | 4.9%  | 15.7% | 33.3%  | 33.3% | 4.9%  | 80.0  |
| 69人    | 5.8%  | 8.7%  | 18.8% | 31.9%  | 26.1% | 8.7%  | 79.8  |
| 50人    | 10.0% | 8.0%  | 18.0% | 32.0%  | 28.0% | 4.0%  | 77.9  |
| 32人    | 9.4%  | 3.1%  | 18.8% | 28.1%  | 28.1% | 12.5% | 78.4  |
| 59人    | 1.7%  | 8.5%  | 16.9% | 32.2%  | 25.4% | 15.3% | 82.5  |
| 52人    | 3.8%  | 5.8%  | 15.4% | 32.7%  | 25.0% | 17.3% | 82.9  |
| 8人     | 0.0%  | 12.5% | 0.0%  | 12.5%  | 50.0% | 25.0% | 89.3  |
| 4人     | 0.0%  | 0.0%  | 25.0% | 0.0%   | 50.0% | 25.0% | 86.5  |
| 3人     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 80.0  |
| 33人    | 6.1%  | 3.0%  | 18.2% | 33.3%  | 30.3% | 9.1%  | 79.1  |
| 26人    | 3.8%  | 11.5% | 3.8%  | 46.2%  | 30.8% | 3.8%  | 80.8  |
| 2人     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 50.0%  | 50.0% | 0.0%  | 85.0  |
| 9人     | 0.0%  | 0.0%  | 66.7% | 11.1%  | 22.2% | 0.0%  | 76.1  |
| 13人    | 0.0%  | 0.0%  | 15.4% | 46.2%  | 38.5% | 0.0%  | 83.8  |
| 7人     | 0.0%  | 0.0%  | 14.3% | 42.9%  | 42.9% | 0.0%  | 82.9  |
| 0人     | -     | -     | -     | -      | -     | -     | -     |
| 4人     | 5.0%  | 0.0%  | 27.5% | 40.0%  | 12.5% | 15.0% | 80.3  |
| 43人    | 7.0%  | 14.0% | 11.6% | 27.9%  | 32.6% | 7.0%  | 79.7  |

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  | あまりいたくない | 全くしたくない |
|-------|---------------|--------|-------|--------|----------|---------|
| 全体    | 当院全体          | 1289人  | 34.4% | 58.5%  | 6.7%     | 0.4%    |
| 性別    | 男             | 533人   | 34.7% | 59.3%  | 5.3%     | 0.8%    |
|       | 女             | 746人   | 34.5% | 57.9%  | 7.5%     | 0.1%    |
| 年齢    | 0～9歳          | 57人    | 28.1% | 63.2%  | 8.8%     | 0.0%    |
|       | 10～19歳        | 70人    | 32.9% | 57.1%  | 10.0%    | 0.0%    |
|       | 20～29歳        | 49人    | 28.6% | 67.3%  | 4.1%     | 0.0%    |
|       | 30～39歳        | 96人    | 31.3% | 63.5%  | 5.2%     | 0.0%    |
|       | 40～49歳        | 151人   | 31.8% | 60.9%  | 6.0%     | 1.3%    |
|       | 50～59歳        | 164人   | 36.6% | 53.7%  | 9.8%     | 0.0%    |
|       | 60～69歳        | 229人   | 24.9% | 67.7%  | 7.0%     | 0.4%    |
|       | 70～79歳        | 306人   | 43.8% | 50.3%  | 5.2%     | 0.7%    |
| 80歳以上 | 155人          | 38.1%  | 57.4% | 4.5%   | 0.0%     |         |
| 科目    | 第一内科          | 21人    | 33.3% | 66.7%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 第二内科          | 79人    | 41.8% | 50.6%  | 7.6%     | 0.0%    |
|       | 呼吸器・アレルギー内科   | 31人    | 29.0% | 45.2%  | 22.6%    | 3.2%    |
|       | 老年病科・循環器内科    | 64人    | 34.4% | 62.5%  | 3.1%     | 0.0%    |
|       | 内科            | 133人   | 30.1% | 63.2%  | 6.8%     | 0.0%    |
|       | 小児科           | 72人    | 26.4% | 59.7%  | 13.9%    | 0.0%    |
|       | 精神科           | 51人    | 31.4% | 62.7%  | 5.9%     | 0.0%    |
|       | 皮膚科           | 80人    | 33.8% | 57.5%  | 8.8%     | 0.0%    |
|       | 放射線診断科・放射線治療科 | 22人    | 45.5% | 45.5%  | 4.5%     | 4.5%    |
|       | 外科            | 62人    | 35.5% | 58.1%  | 6.5%     | 0.0%    |
|       | 心臓血管外科        | 7人     | 28.6% | 71.4%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 麻酔科           | 5人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 産科婦人科         | 105人   | 35.2% | 59.0%  | 5.7%     | 0.0%    |
|       | 整形外科          | 100人   | 34.0% | 60.0%  | 5.0%     | 1.0%    |
|       | 眼科            | 70人    | 37.1% | 60.0%  | 2.9%     | 0.0%    |
|       | 耳鼻咽喉科         | 51人    | 31.4% | 64.7%  | 3.9%     | 0.0%    |
|       | 脳神経外科         | 33人    | 33.3% | 57.6%  | 6.1%     | 3.0%    |
|       | 泌尿器科          | 61人    | 31.1% | 67.2%  | 1.6%     | 0.0%    |
|       | 歯科口腔外科        | 52人    | 36.5% | 51.9%  | 11.5%    | 0.0%    |
|       | 総合診療部         | 9人     | 55.6% | 33.3%  | 11.1%    | 0.0%    |
|       | 形成外科          | 4人     | 75.0% | 25.0%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 救急科           | 2人     | 0.0%  | 100.0% | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 脳神経内科         | 33人    | 36.4% | 57.6%  | 6.1%     | 0.0%    |
|       | 乳腺センター        | 27人    | 37.0% | 59.3%  | 3.7%     | 0.0%    |
|       | 緩和医療科         | 2人     | 50.0% | 50.0%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 呼吸器外科         | 8人     | 25.0% | 75.0%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 血液内科          | 12人    | 50.0% | 50.0%  | 0.0%     | 0.0%    |
|       | 腫瘍内科          | 6人     | 16.7% | 50.0%  | 33.3%    | 0.0%    |
|       | リハビリテーション科    | 0人     | -     | -      | -        | -       |
|       | 複数回答          | 41人    | 31.7% | 56.1%  | 9.8%     | 2.4%    |
|       | その他・不明        | 46人    | 45.7% | 45.7%  | 8.7%     | 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](mailto:info@icslabo.com)

---