

外来患者満足度調査 結果報告書

令和8年2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7年11月5日(水)～11月14日(金)にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 1,500 件
有効回答数…………… 1,411 件
有効回答率…………… 94.1%

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6年7月22日(月)～7月29日(月)実施 (有効回答数 : 1423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お伺いするため、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向け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いましたが、●診察までの待ち時間は何分でしたか。

予約あり	予約なし	分
------	------	---

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください。(いくつでも)。

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 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・貴物施設	5	4	3	2	1	0
駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0

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

▼以下については、接触のあった方のみお答えください

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

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

内面(右)

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

●当院について、総合的にはどう思われますか。

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

↳ 100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

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

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

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

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

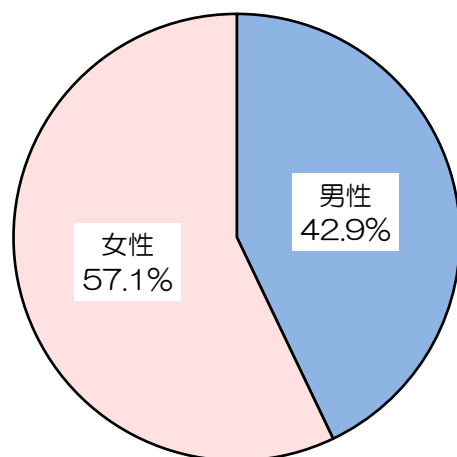
ご協力ありがとうございました。

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が42.9%、「女性」が57.1%で女性の割合が高い。

女性の割合は、前回調査からやや低下しているが(-0.7%)、調査病院平均に比べ3.8%高い。



有効回答者数：1400人

	男性	女性
当院全体	42.9%	57.1%
調査病院平均との差	-3.8%	+3.8%
前回調査との差	+0.7%	-0.7%

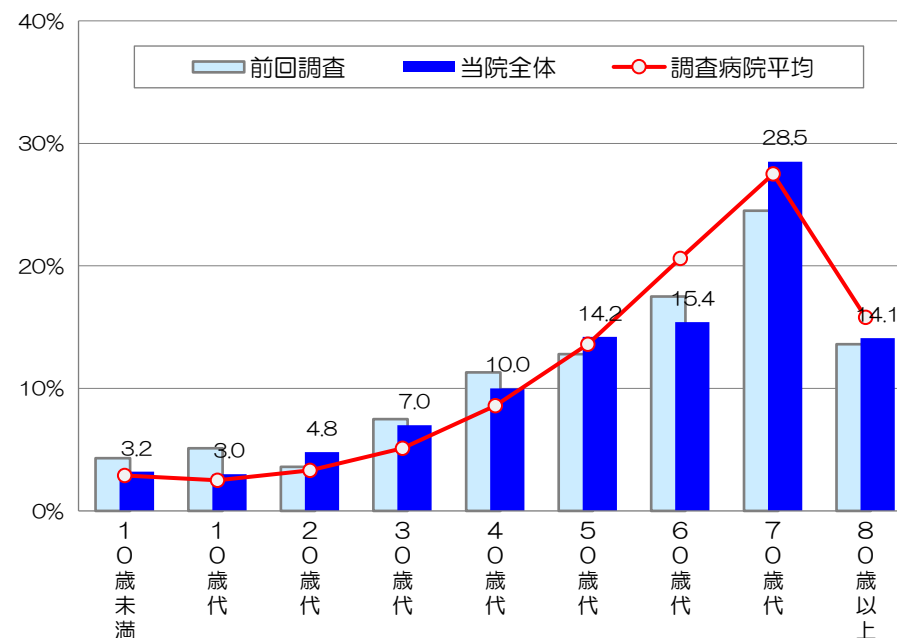
2. 年齢

対象者の平均年齢は59.4歳。
調査病院平均に比べ2.3歳低い。前回調査からは1.9歳増加。

「70歳代」の人の割合が28.5%で最も高く、次いで「60歳代」が15.4%、「50歳代」が14.2%、「80歳以上」が14.1%。
調査病院平均に比べ、「60歳代」の割合が低い(-5.2%)。
前回調査からは、「70歳代」の割合が増加(+4.0%)。

当院全体 平均年齢：**59.4歳**
調査病院平均との差：**-2.3歳**
前回調査との差：**+1.9歳**

有効回答者数：1384人

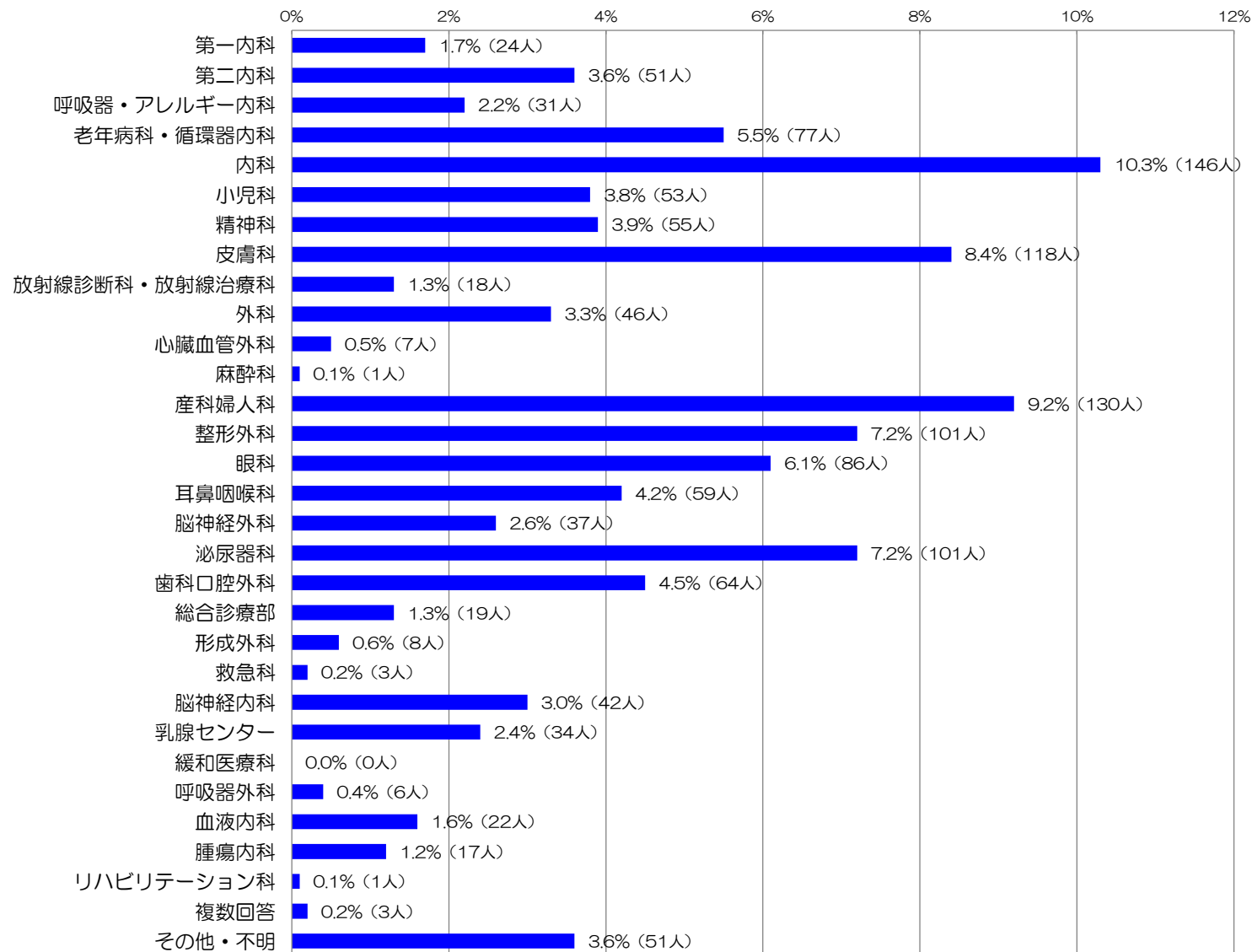


	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
当院全体	3.2%	3.0%	4.8%	7.0%	10.0%	14.2%	15.4%	28.5%	14.1%
調査病院平均との差	+0.3%	+0.5%	+1.5%	+1.9%	+1.4%	+0.6%	-5.2%	+1.0%	-1.7%
前回調査との差	-1.1%	-2.1%	+1.2%	-0.5%	-1.3%	+1.4%	-2.1%	+4.0%	+0.5%

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：1411人)



Ⅲ. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間

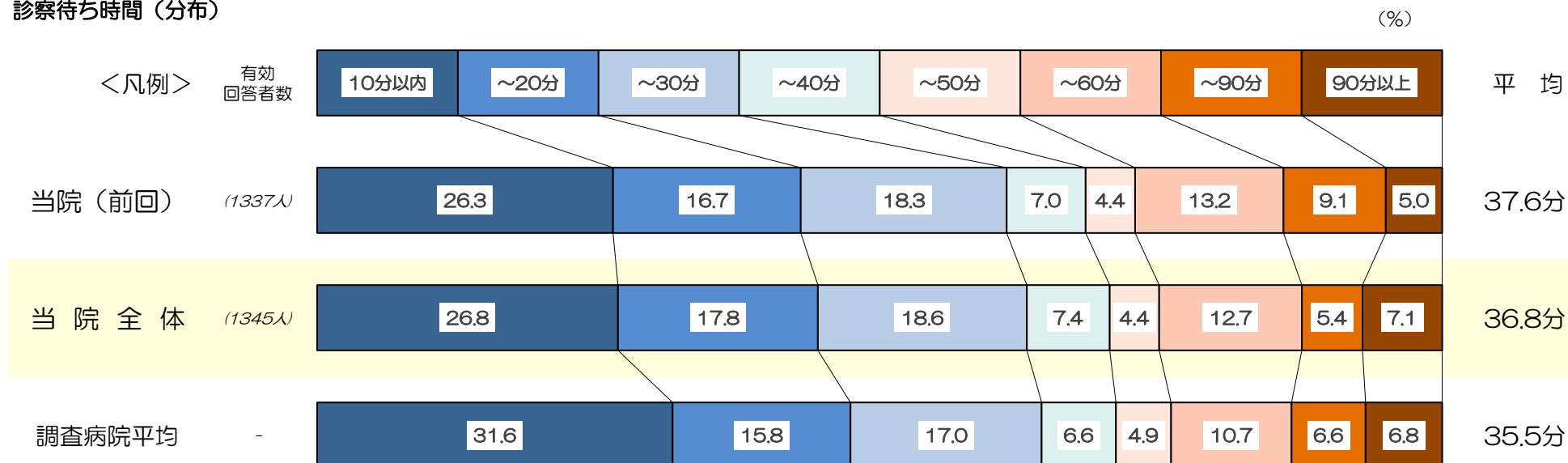
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は36.8分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ1.3分長い。前回調査からは0.8分短縮。

「10分以内」の割合は26.8%で、「30分以内まで」では63.2%を、「60分以内まで」では87.7%を占める。「10分以内」の割合は、前回調査(26.3%)とほぼ同様で(+0.5%)、調査病院平均(31.6%)に比べ4.8%低い。

診察待ち時間（平均）

	有効 回答者数	当院全体	調査病院 平均との差	前回調査 との差
予約率	1410人	98.7%	+9.2%	0.0%
診察待ち時間	1345人	36.8分	+1.3分	-0.8分

診察待ち時間（分布）



2. 当院の選択理由

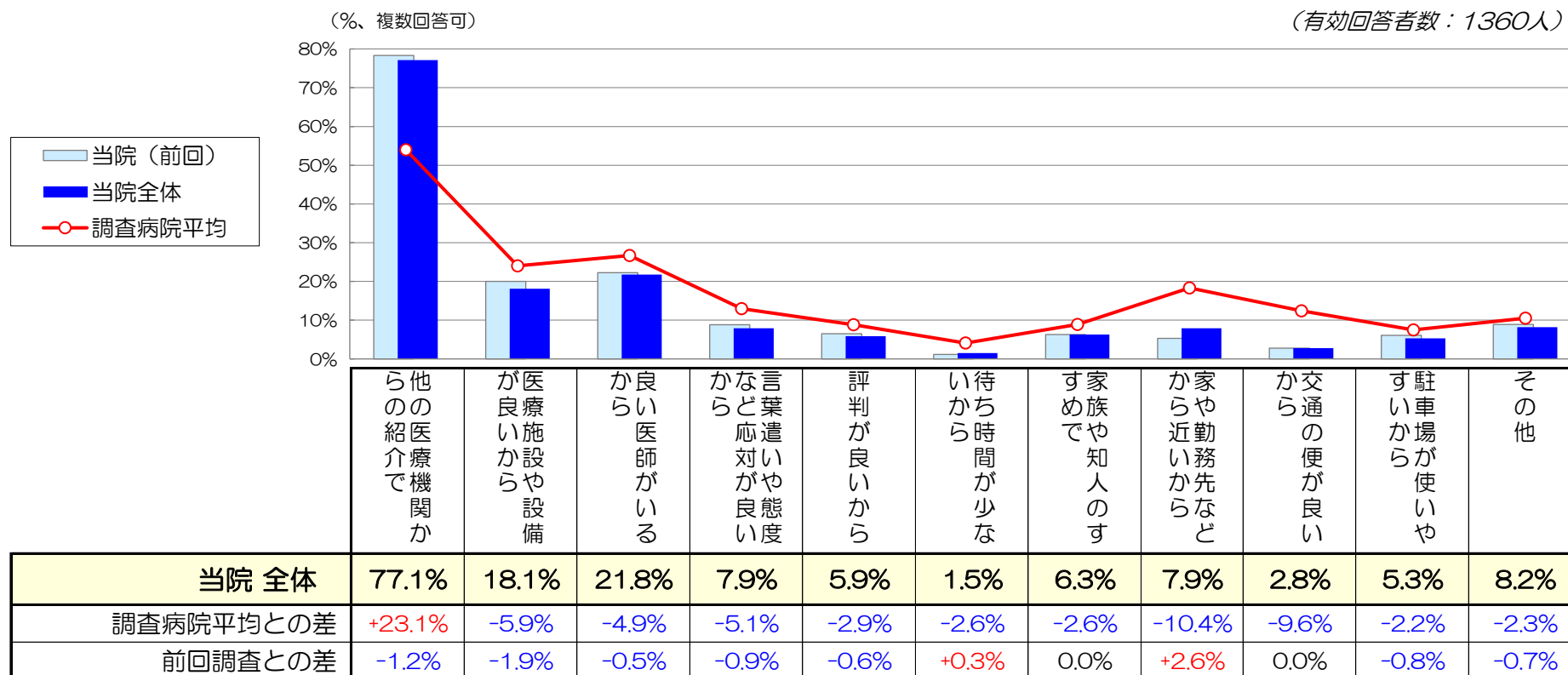
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が77.1%で特に高く、調査病院平均との比較でも23.1%高い。

次いで高い「良い医師がいるから」(21.8%)と「医療施設や設備が良いから」(18.1%)は、調査病院平均に比べ低い(各-4.9%、-5.9%)。

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」(7.9%、-10.4%)と「交通の便が良いから」(2.8%、-9.6%)が低い。

前回調査からは、「家や勤務先などから近いから」(+2.6%)がやや増加しているが、全体的に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9.9%、「満足」が52.8%で、全体の62.7%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、6.4%見られる。
 インデックスは66.3で、調査病院平均に比べ4.7ポイント低い。前回調査からは0.5ポイントの増加。

各項目の満足度は60台と低く、『駐車場の使いやすさ』を除き、調査病院平均を下回る。
 特に、『トイレや洗面所』（61.1）は、調査病院平均より満足度が11.2ポイント低く、‘不満’と感じている人の割合が16.3%見られる。

前回調査からは、『食事・喫茶・買物施設』で満足度が4.1ポイント増加。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
受付や会計周りの設備や雰囲気	1317人	12.0	54.4	27.8	4.3	67.7	-6.3	-2.7	
各科の待合室の設備や雰囲気	1297人	10.8	47.0	33.9	7.0	64.8	-6.8	-0.8	
診察室や検査室の設備や雰囲気	1291人	13.1	53.6	29.1	3.6	68.7	-5.7	-1.4	
案内表示のわかりやすさ	1279人	11.9	51.1	29.9	5.7	66.6	-4.2	-1.6	
トイレや洗面所	1287人	9.9	44.0	29.8	13.1	61.1	-11.2	-1.0	
食事・喫茶・買物施設	1096人	10.3	40.9	36.3	9.6	61.5	-2.8	+4.1	
駐車場の使いやすさ	1232人	11.9	43.5	30.2	10.6	62.3	+1.6	+1.8	
施設面全般について	1251人	9.9	52.8	30.9	5.5	66.3	-4.7	+0.5	

4. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が19.5%、「満足」が61.0%で、全体の80.5%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、1.4%と少ない。
 インデックスは74.6で、調査病院平均に比べ2.3ポイント低い。前回調査からは1.0ポイントの低下。

項目別に、最も満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（80.8）で、調査病院平均と同スコア。

『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89.4%を占める。

それ以外の項目は、調査病院平均に比べ満足度が低い。

特に、『総合案内や受付の応対』（72.0）と『会計の応対』（70.0）は、前回調査から満足度が低下し（各-3.2、-4.8）、調査病院平均をともに5.1ポイント下回る。
 ‘不満’と感じている人の割合は、『総合案内や受付の応対』で4.4%、『会計の応対』で6.5%見られる。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
総合案内や受付の応対	1293人	17.3	58.8	19.5	3.2	72.0	-5.1	-3.2	
会計の応対	1289人	15.4	56.9	21.3	5.3	70.0	-5.1	-4.8	
各科診療受付の応対	1283人	18.9	62.0	17.1	1.5	74.4	-2.9	-1.0	
看護師の言葉遣いや態度	1285人	25.8	58.9	14.5	0.5	77.3	-2.4	-0.8	
医師の言葉遣いや態度	1294人	34.8	54.6	9.7	0.1	80.8	0.0	-0.2	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	1183人	25.5	59.4	14.1	0.7	77.3	-1.2	0.0	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	487人	25.3	53.8	20.1	0.6	75.8	-1.7	+0.9	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	362人	26.8	48.6	24.0	0.6	75.4	-2.9	+1.0	
* 栄養士の言葉遣いや態度	384人	26.8	50.5	21.9	0.8	75.7	-1.3	+0.1	
接遇面全般について	1255人	19.5	61.0	18.0	1.2	74.6	-2.3	-1.0	

* 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、1.3%と少ない。
 インデックスは78.0で、調査病院平均に比べ0.3ポイント低い。前回調査からは微増(+0.1)。

看護師に関する各項目の満足度は76前後で、調査病院平均に比べやや低い(-1.5~-1.9)。
 前回調査とあまり変化は見られない(±0.0~+0.3)。

医師に関する各項目の満足度は79台で、調査病院平均や前回調査に比べ僅かに高い(各+0.3~+0.7、+0.4~+0.6)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
看護師への質問や相談のしやすさ	1225人	22.4	58.5	17.6	0.2	1.2	75.4	-1.5	+0.3
看護師の患者の話を聞く姿勢	1200人	23.5	59.0	15.8	0.3	1.4	76.0	-1.9	0.0
看護師の説明や処置	1187人	23.8	58.5	16.6	0.3	0.9	76.1	-1.7	+0.2
医師への質問や相談のしやすさ	1277人	33.0	54.2	10.8	0.2	1.8	79.5	+0.7	+0.4
医師の患者の話を聞く姿勢	1272人	33.9	54.1	10.1	1.6	0.4	79.9	+0.4	+0.4
医師からの病状や検査結果の説明	1269人	33.7	54.1	10.3	1.8	0.5	79.8	+0.6	+0.6
医師の診断や処置への信頼感	1265人	33.3	54.3	10.6	1.6	0.2	79.7	+0.3	+0.5
診療面全般について	1259人	28.2	57.2	13.3	0.2	1.1	78.0	-0.3	+0.1

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11.2%、「満足」が46.5%で、全体の57.7%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、3.6%見られる。
 インデックスは66.1で、調査病院平均に比べ3.9ポイント低い。前回調査からは1.1ポイントの低下。

項目別には、『会計の待ち時間』（47.7）の満足度が最も低く、次いで『診察までの待ち時間』（51.0）、『待ち時間への気配り』（52.5）が低い。
 『会計の待ち時間』は、調査病院平均に比べ大幅に満足度低く（-11.7）、‘不満’と感じている人の割合が35.0%を占める。
 『診察までの待ち時間』と『待ち時間への気配り』も、調査病院平均に比べ満足度が低く（各-3.4、-5.5）、
 ‘不満’と感じている人の割合が各31.0%、19.8を占める。

前回調査から、各項目で満足度が低下。

特に、『会計の待ち時間』と『受診手順(来院～会計)のわかりやすさ』での低下が著しい(各-5.0、-3.2)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	1290人	8.3	27.1	33.6	22.5	8.5	51.0	-3.4	-0.1
会計の待ち時間	1285人	5.9	24.4	34.7	24.6	10.4	47.7	-11.7	-5.0
待ち時間への気配り	1222人	6.6	22.3	51.2	13.8	6.0	52.5	-5.5	-2.3
安全面への気配り	1227人	10.0	43.0	42.0	3.5	1.5	64.1	-4.7	-1.4
プライバシーへの気配り	1232人	12.3	42.0	40.2	3.5	2.0	64.8	-4.2	-0.7
整理整頓や清掃状況	1243人	13.8	53.0	30.6	2.1	0.5	69.4	-5.0	-0.4
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	1248人	12.1	49.4	31.4	5.4	1.7	66.2	-3.9	-3.2
職員間の連携の良さ	1176人	12.2	44.7	36.5	4.9	1.6	65.3	-4.0	-1.1
掲示やパンフレットなどの情報提供	1138人	11.0	43.1	42.7	2.8	0.4	65.4	-1.8	-0.5
サービス体制面全般について	1188人	11.2	46.5	38.7	2.6	1.0	66.1	-3.9	-1.1

7. 合成満足度（各全般設問から合成した満足度、算出方法はページ下段参照）

当院の合成満足度は71.3で、調査病院平均に比べ2.9ポイント低い。

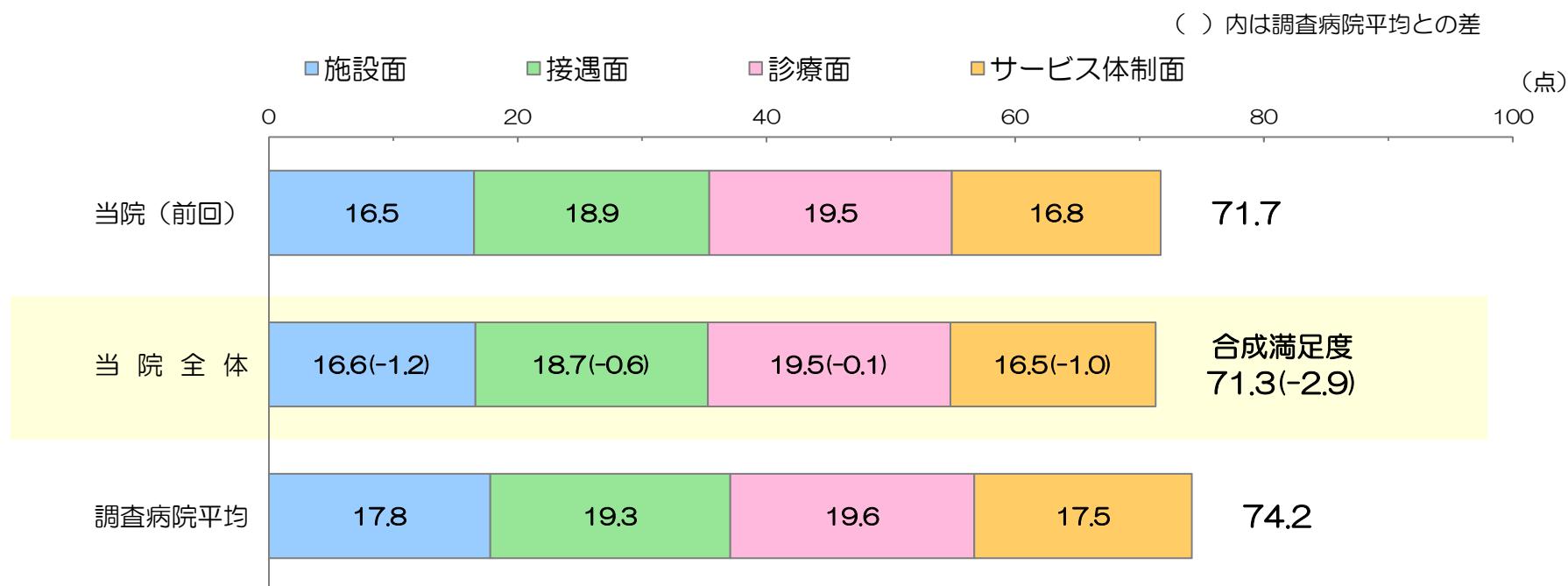
前回調査(71.7)からは、0.4ポイントの低下。

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」が最も低く、次いで「サービス体制面」、「接遇面」が低い。

（「施設面(-1.2)」、「接遇面(-0.6)」、「診療面(-0.1)」、「サービス体制面(-1.0)」）

前回調査からは、「接遇面」と「サービス体制面」で低下。

（「施設面(+0.1)」、「接遇面(-0.2)」、「診療面(±0.0)」、「サービス体制面(-0.3)」）



<合成満足度の算出方法>

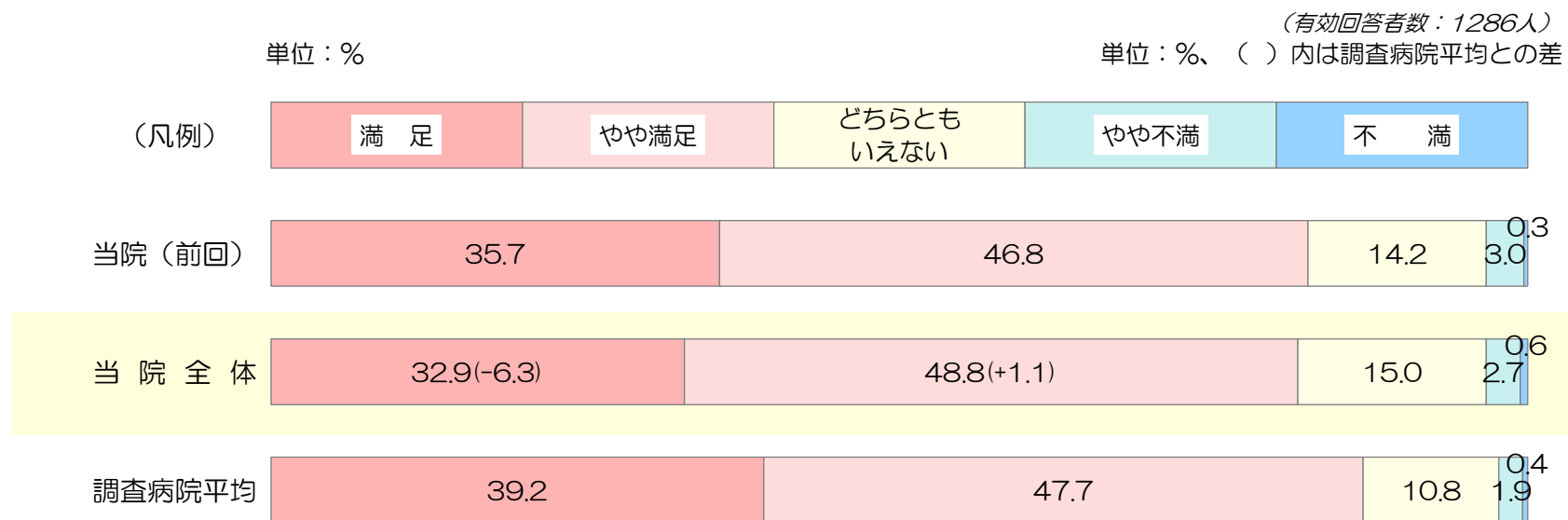
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

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32.9%、「やや満足」が48.8%で、肯定的な評価の割合が81.7%を占める。「満足」の割合は、前回調査から2.8%低下し、調査病院平均に比べ6.3%低くなっている。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は3.3%で、調査病院平均(2.3%)に比べやや高い(+1.0%)。

日本病院会のQ1プロジェクト参加248病院平均値との比較では、「満足」の割合は12.8%低く、「やや満足」までを含めた割合でも僅かに低い(-1.1%)。



2023年度 日本病院会Q1プロジェクト参加248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	32.9%	48.8%	81.7%
Q1プロジェクト参加248病院平均	45.7%	37.1%	82.8%
差	-12.8%	+11.7%	-1.1%

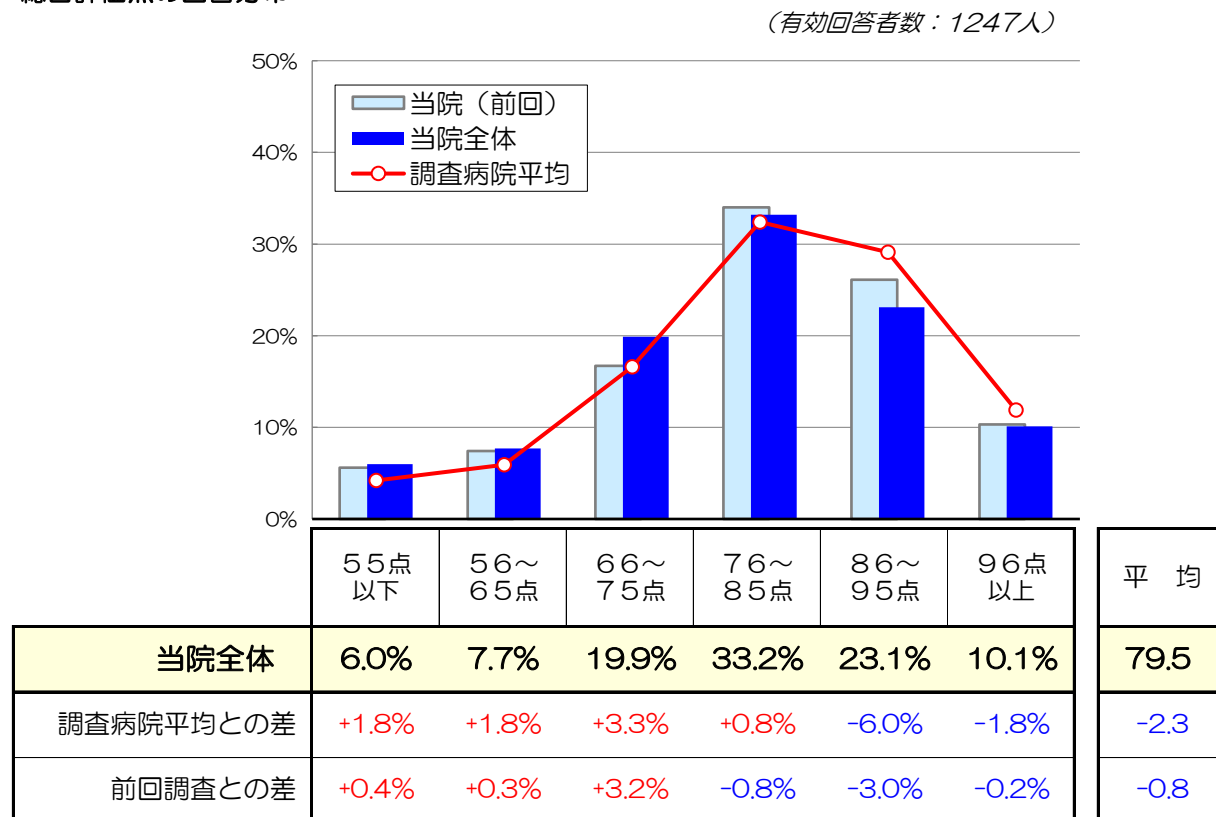
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

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79.5点で、調査病院平均に比べ2.3点低い。前回調査(80.3)からは、0.8点の低下。

「76～85点」と答えた人の割合が33.2%を占め、次いで「86～95点」が23.1%、「66～75点」が19.9%。調査病院平均に比べ、「86～95点」の割合が低く(-6.0%)、「96点以上」の割合もやや低い(-1.8%)。前回調査からは、「66～75点」の割合が増加し(+3.2%)、「86～95点」の割合が低下(-3.0%)。

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。

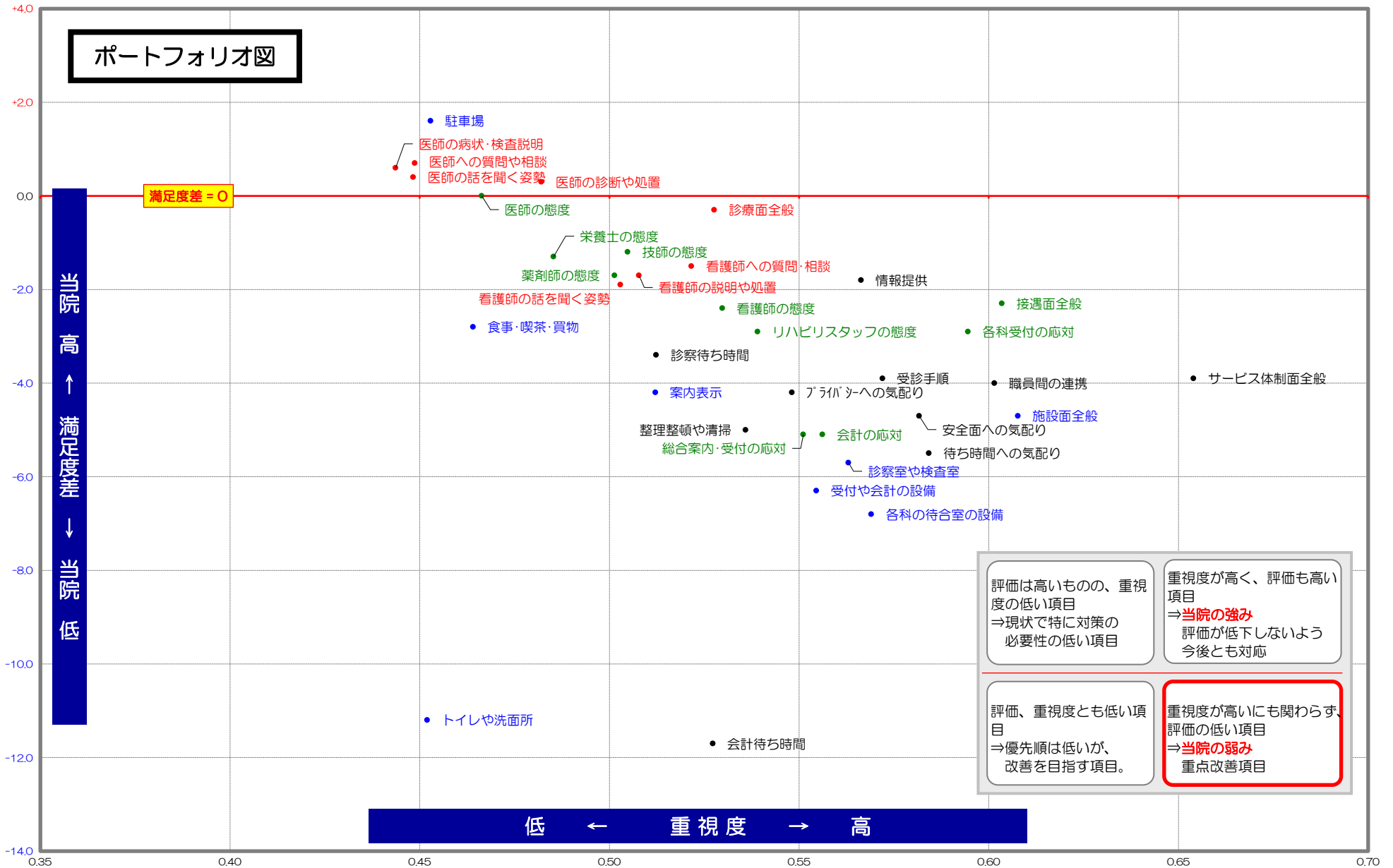
(施設面)	受付や会計の設備	0.55
	各科の待合室の設備	0.57
	診察室や検査室	0.56
	案内表示	0.51
	トイレや洗面所	0.45
	食事・喫茶・買物	0.46
	駐車場	0.45
	施設面全般	0.61
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.55
	会計の対応	0.56
	各科受付の対応	0.59
	看護師の態度	0.53
	医師の態度	0.47
	技師の態度	0.50
	薬剤師の態度	0.50
	リハビリスタッフの態度	0.54
	栄養士の態度	0.49
	接遇面全般	0.60
(診療面)	看護師への質問・相談	0.52
	看護師の話聞く姿勢	0.50
	看護師の説明や処置	0.51
	医師への質問や相談	0.45
	医師の話聞く姿勢	0.45
	医師の病状・検査説明	0.44
	医師の診断や処置	0.48
診療面全般	0.53	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.51
	会計待ち時間	0.53
	待ち時間への気配り	0.58
	安全面への気配り	0.58
	プライバシーへの気配り	0.55
	整理整頓や清掃	0.54
	受診手順	0.57
	職員間の連携	0.60
	情報提供	0.57
	サービス体制面全般	0.65

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。

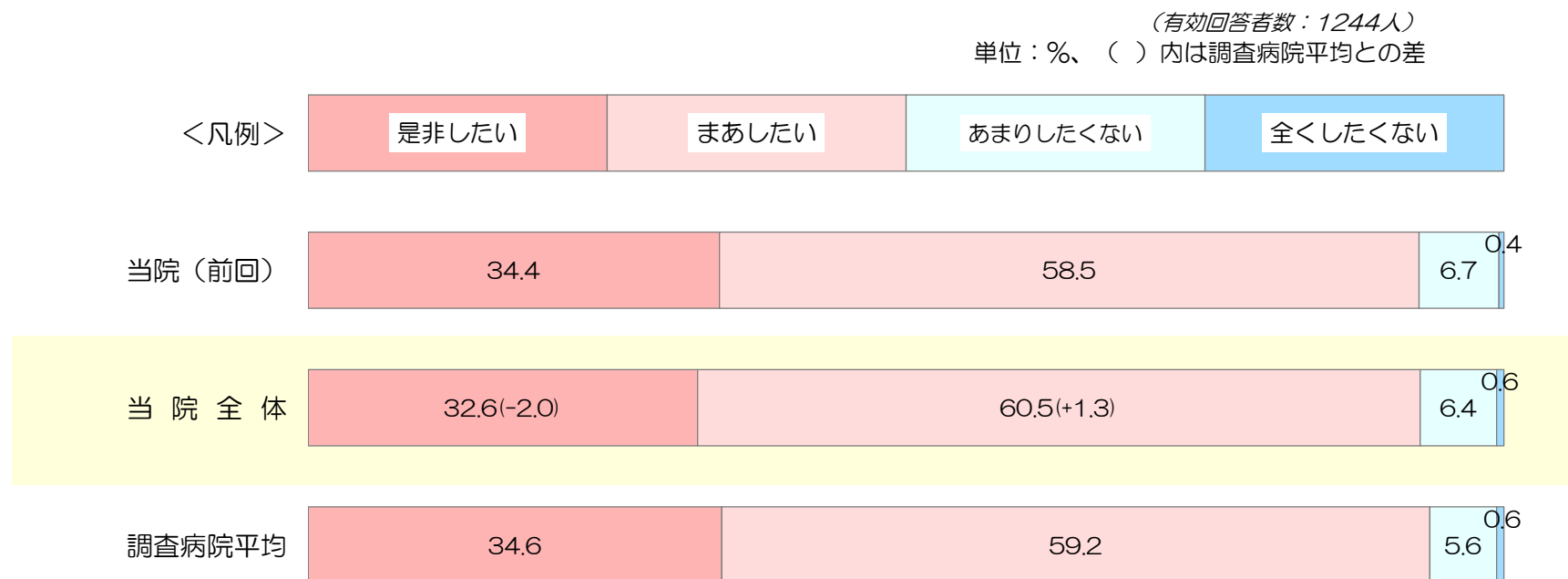


11. 紹介・推薦意向

『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32.6%、「まあしたい」が60.5%、「あまりしたくない」が6.4%、「全くしたくない」が0.6%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査(34.4%)や調査病院平均(34.6%)に比べやや低い(各-1.8%、-2.0%)。

「したくない(あまり+全く)」の割合は7.0%で、前回調査(7.1%)や調査病院平均(6.2%)とほぼ同様。



12. 診療科別の調査結果（1/2）

当院全体に比べ5ポイント以上高いセル

当院全体に比べ5ポイント以上低いセル

回答者数10人未満の科目

（※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

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

	回答者				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	1411人	42.9%	59.4歳	98.7%	36.8分	67.7	64.8	68.7	66.6	61.1	61.5	62.3	66.3	72.0	70.0	74.4	77.3	80.8	77.3	75.8	75.4	75.7	74.6
第一内科	24人	29.2%	61.6歳	95.8%	31.6分	72.6	67.5	69.0	71.3	70.2	65.0	73.8	73.8	77.4	75.0	71.3	77.5	77.3	81.6	79.2	83.3	87.5	73.8
第二内科	51人	32.7%	59.4歳	100.0%	44.6分	63.8	62.2	67.9	65.6	58.7	60.2	56.5	60.4	66.1	63.0	64.8	72.4	78.1	74.5	68.5	73.1	75.0	67.3
呼吸器・アレルギー内科	31人	58.1%	71.8歳	100.0%	41.3分	67.2	63.8	69.0	67.9	56.9	52.1	62.5	67.6	75.0	70.7	75.0	77.6	79.3	79.6	82.5	78.1	78.1	74.1
老年病科・循環器内科	77人	57.9%	72.4歳	100.0%	42.4分	65.6	62.9	66.4	65.1	57.2	55.5	57.9	66.0	73.6	75.0	74.3	77.5	81.4	76.1	75.0	76.1	76.3	74.6
内科	146人	44.1%	62.2歳	97.9%	44.1分	65.9	59.7	66.2	61.8	59.2	57.1	60.6	61.4	69.4	66.5	69.8	71.3	75.0	73.0	72.9	72.0	72.2	70.3
小児科	53人	35.8%	7.6歳	100.0%	27.6分	68.6	72.5	72.1	74.0	65.7	64.2	62.7	71.5	70.6	68.9	76.0	82.8	85.8	78.5	79.8	80.6	79.8	77.9
精神科	55人	34.5%	44.8歳	96.4%	22.7分	65.5	65.7	67.9	64.8	61.3	62.0	59.0	63.7	73.6	74.5	78.7	80.2	81.9	82.4	82.5	83.3	83.3	78.4
皮膚科	118人	49.2%	59.2歳	98.3%	34.0分	68.2	65.0	69.1	67.3	61.8	64.6	60.3	65.0	73.4	69.9	75.2	76.1	82.0	75.8	79.2	73.6	75.0	74.8
放射線診断科・放射線治療科	18人	44.4%	72.0歳	100.0%	34.3分	66.1	66.1	68.8	60.4	58.9	59.4	68.8	72.9	63.5	64.3	73.2	78.6	75.0	80.4	58.3	58.3	58.3	73.2
外科	46人	63.0%	67.3歳	97.8%	46.1分	70.9	68.0	72.0	68.6	65.7	62.9	64.1	69.8	77.5	74.4	78.8	79.9	81.7	79.6	78.1	75.0	78.8	78.1
心臓血管外科	7人	57.1%	62.3歳	100.0%	45.1分	66.7	50.0	62.5	62.5	46.4	37.5	60.7	58.3	75.0	75.0	79.2	82.1	89.3	82.1	83.3	83.3	75.0	78.6
麻酔科	1人	0.0%	28.0歳	100.0%	20.0分	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	100.0
産科婦人科	130人	0.0%	43.1歳	99.2%	32.6分	67.7	65.1	68.4	66.6	60.0	62.9	61.6	66.5	70.3	67.1	74.6	76.8	80.4	76.6	74.4	76.0	76.9	74.4
整形外科	101人	41.6%	63.7歳	100.0%	32.0分	70.6	67.7	71.4	66.3	61.3	64.0	60.6	67.6	71.4	69.8	75.5	77.8	80.4	77.2	72.4	74.3	71.6	76.4
眼科	86人	43.0%	62.6歳	97.7%	44.1分	67.5	62.7	67.5	67.1	60.3	60.5	62.7	66.6	72.3	70.7	75.3	77.7	81.3	78.2	75.0	76.3	73.8	74.3
耳鼻咽喉科	59人	56.1%	63.8歳	98.3%	30.8分	64.5	65.5	66.3	65.0	62.5	56.7	59.4	64.8	71.6	68.1	75.0	77.0	82.4	80.1	75.0	71.1	73.9	75.0
脳神経外科	37人	48.6%	64.6歳	100.0%	36.9分	69.3	69.3	74.3	68.8	65.9	65.4	68.0	74.1	75.8	70.7	80.3	79.5	87.1	82.5	76.9	71.9	75.0	79.5
泌尿器科	101人	82.2%	72.5歳	98.0%	40.9分	72.3	66.5	72.5	69.9	62.9	63.1	69.4	69.3	77.7	73.6	79.2	82.0	83.9	81.1	78.9	81.5	82.1	80.1
歯科口腔外科	64人	40.6%	54.2歳	96.9%	21.3分	66.9	67.0	62.7	65.3	60.2	69.6	62.0	67.2	70.3	71.8	74.1	76.3	79.5	75.0	76.7	69.4	70.5	73.5
総合診療部	19人	47.4%	63.4歳	100.0%	25.7分	63.9	69.4	70.8	69.4	66.7	60.3	58.3	67.6	73.6	70.8	77.9	84.7	86.8	80.9	71.9	62.5	66.7	73.5
形成外科	8人	12.5%	51.9歳	100.0%	4.5分	68.8	68.8	71.9	68.8	68.8	68.8	71.4	71.4	78.1	75.0	78.6	81.3	84.4	84.4	91.7	91.7	66.7	81.3
救急科	3人	0.0%	71.7歳	100.0%	23.0分	91.7	91.7	91.7	83.3	75.0	87.5	83.3	66.7	100.0	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0	-	-	-	91.7
脳神経内科	42人	42.9%	59.3歳	100.0%	21.5分	67.9	61.5	71.3	67.8	57.7	62.9	65.3	67.1	71.3	72.5	71.8	76.3	83.1	76.4	83.8	81.3	80.3	75.6
乳腺センター	34人	0.0%	60.5歳	100.0%	64.7分	63.6	56.1	61.7	60.9	51.6	62.0	59.7	58.9	61.4	64.8	67.2	73.4	74.2	72.6	73.2	70.8	72.9	66.4
呼吸器外科	6人	50.0%	69.5歳	100.0%	19.0分	70.8	62.5	66.7	65.0	50.0	66.7	54.2	60.0	75.0	75.0	70.8	79.2	87.5	83.3	66.7	62.5	62.5	79.2
血液内科	22人	63.6%	65.5歳	100.0%	46.1分	73.8	67.5	72.5	71.1	63.8	61.1	71.3	68.8	68.8	70.0	76.3	78.9	81.3	75.0	69.4	71.9	71.9	72.4
腫瘍内科	17人	35.3%	70.9歳	100.0%	76.6分	57.4	51.5	57.4	58.8	54.4	55.4	61.8	62.5	66.2	60.3	63.2	66.2	69.1	67.6	72.7	70.0	75.0	67.6
リハビリテーション科	1人	0.0%	1.0歳	100.0%	0.0分	75.0	75.0	75.0	75.0	25.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	-	-	-	75.0
複数回答	3人	0.0%	74.7歳	100.0%	38.3分	75.0	66.7	75.0	75.0	66.7	66.7	75.0	66.7	75.0	83.3	83.3	87.5	83.3	75.0	-	-	-	62.5
その他・不明	51人	52.0%	65.8歳	96.1%	41.6分	68.2	66.7	71.4	69.6	68.6	61.4	63.5	71.2	72.4	70.4	72.4	80.9	81.8	77.6	76.8	80.0	82.7	72.4

12. 診療科別の調査結果 (2/2)

 当院全体に比べ5ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ5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(来院し会計)のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	1411人	75.4	76.0	76.1	79.5	79.9	79.8	79.7	78.0	51.0	47.7	52.5	64.1	64.8	69.4	66.2	65.3	65.4	66.1	71.3	32.9%	79.5	32.6%
第一内科	24人	77.4	82.5	84.2	82.1	78.6	83.3	84.5	83.8	60.2	56.8	60.7	71.4	70.0	73.8	70.2	67.9	71.1	70.2	75.6	45.5%	80.4	47.8%
第二内科	51人	67.9	66.3	66.8	77.6	77.0	75.5	76.6	71.4	40.3	37.8	45.8	57.3	59.6	64.1	65.4	56.8	58.7	59.2	64.6	30.6%	75.4	25.5%
呼吸器・アレルギー内科	31人	74.0	79.0	79.0	79.5	79.6	79.5	77.7	79.6	38.8	35.3	45.2	62.0	65.7	67.6	64.4	69.8	68.0	68.3	72.4	41.4%	79.9	39.3%
老年病科・循環器内科	77人	74.6	75.4	75.8	80.0	80.4	80.7	81.3	78.9	47.8	49.6	52.3	62.9	64.8	69.7	67.7	64.9	64.8	68.7	72.1	38.2%	80.9	21.5%
内科	146人	71.6	71.0	70.6	74.8	74.4	75.2	74.2	73.6	41.8	41.2	47.5	59.4	60.1	65.4	61.7	60.0	59.9	62.6	67.1	19.7%	76.0	23.0%
小児科	53人	78.4	80.4	80.6	85.8	86.8	82.8	80.9	79.9	51.5	49.0	52.1	70.5	70.4	75.0	74.0	71.7	71.8	69.4	74.8	27.5%	78.3	22.9%
精神科	55人	79.0	79.7	78.3	81.4	80.9	80.8	79.3	79.9	58.3	50.0	53.8	65.8	66.5	69.7	66.8	67.3	66.1	66.7	72.2	32.7%	81.4	34.6%
皮膚科	118人	74.2	74.5	74.5	79.1	79.8	79.2	78.4	77.1	51.1	50.2	52.2	63.1	63.1	67.9	63.9	65.8	63.3	64.8	70.5	31.0%	78.7	27.9%
放射線診断科・放射線治療科	18人	70.5	68.2	70.0	70.5	72.7	72.7	75.0	62.5	48.1	53.6	56.3	67.3	61.5	66.1	55.4	54.2	58.3	60.4	67.2	28.6%	77.7	45.5%
外科	46人	76.8	76.7	77.3	78.5	79.7	79.7	80.2	80.2	51.2	50.6	51.9	69.5	66.7	72.0	73.7	69.9	66.9	71.7	75.0	46.3%	82.4	37.5%
心臓血管外科	7人	78.6	78.6	75.0	82.1	82.1	89.3	85.7	78.6	53.6	64.3	64.3	67.9	67.9	67.9	60.7	67.9	64.3	64.3	70.1	42.9%	80.0	42.9%
麻酔科	1人	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0%	100.0	100.0%
産科婦人科	130人	75.0	76.5	76.7	77.8	79.7	80.3	80.7	79.1	50.6	46.3	50.9	65.3	67.1	70.0	65.2	65.4	66.7	65.9	71.5	20.5%	77.3	23.7%
整形外科	101人	76.4	78.1	77.7	80.0	79.7	80.5	81.1	79.7	52.6	45.6	53.0	61.8	66.0	68.8	65.1	64.9	64.9	65.7	72.3	28.1%	78.1	27.2%
眼科	86人	76.0	77.1	77.1	79.2	79.9	80.6	80.9	79.3	52.2	50.3	53.4	63.0	65.7	67.9	65.5	64.9	64.3	66.4	71.7	37.3%	79.9	36.0%
耳鼻咽喉科	59人	77.5	78.5	78.5	81.9	84.3	83.0	83.3	80.4	55.4	45.1	54.5	62.0	64.0	71.0	67.6	67.5	68.0	65.7	71.5	28.8%	82.4	48.1%
脳神経外科	37人	79.7	80.8	82.1	84.6	86.8	86.0	86.7	86.4	62.5	53.0	57.3	71.0	70.3	75.0	71.1	71.6	72.3	69.4	77.4	50.0%	81.9	44.1%
泌尿器科	101人	79.4	80.7	79.6	82.5	82.0	83.2	84.6	80.6	52.0	54.5	55.2	69.3	66.4	74.4	70.9	70.9	69.0	69.6	74.9	48.4%	83.7	50.5%
歯科口腔外科	64人	76.9	75.5	76.6	78.3	80.2	79.3	76.4	74.5	62.1	52.3	60.3	66.5	68.9	73.6	65.5	65.8	66.5	67.3	70.6	35.6%	80.8	38.6%
総合診療部	19人	81.9	86.8	86.1	86.8	88.2	88.2	86.8	86.8	60.3	45.8	60.3	66.2	70.6	73.5	69.1	67.6	69.1	69.1	74.3	47.1%	81.6	47.1%
形成外科	8人	90.6	87.5	87.5	90.6	90.6	90.6	90.6	87.5	62.5	53.6	57.1	71.4	59.4	71.9	68.8	68.8	67.9	68.8	77.3	62.5%	84.4	50.0%
救急科	3人	91.7	91.7	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100.0	87.5	86.5	100.0%	93.0	100.0%
脳神経内科	42人	75.7	73.5	74.3	84.8	83.1	81.1	82.3	78.0	63.4	50.6	53.8	63.5	64.6	68.8	66.3	63.2	66.2	66.4	71.8	41.5%	81.4	38.5%
乳腺センター	34人	67.0	66.1	68.5	70.2	69.4	70.2	70.8	67.5	35.2	43.0	48.1	56.9	58.0	65.5	61.2	57.0	62.0	59.3	63.0	22.6%	73.0	16.7%
呼吸器外科	6人	75.0	68.8	68.8	75.0	79.2	75.0	75.0	70.8	50.0	37.5	45.8	58.3	62.5	58.3	62.5	62.5	62.5	60.0	67.5	33.3%	85.0	50.0%
血液内科	22人	72.5	73.8	72.5	78.8	80.0	78.8	77.5	77.6	47.4	46.1	51.3	61.8	61.8	61.8	68.4	64.5	63.2	63.2	70.5	42.1%	81.4	58.8%
腫瘍内科	17人	66.2	66.2	67.6	70.6	72.1	69.1	72.1	67.6	35.3	36.8	43.8	59.4	51.5	63.2	64.7	56.3	60.7	61.7	64.8	11.8%	71.5	17.6%
リハビリテーション科	1人	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	50.0	50.0	50.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.2	0.0%	75.0	0.0%
複数回答	3人	75.0	75.0	75.0	83.3	66.7	66.7	75.0	75.0	58.3	66.7	66.7	75.0	66.7	75.0	75.0	75.0	62.5	62.5	66.7	33.3%	86.0	33.3%
その他・不明	51人	75.7	75.0	77.3	78.4	78.5	78.5	76.4	77.7	55.1	46.2	50.7	62.5	61.1	68.2	63.5	62.8	65.3	64.4	71.4	33.3%	83.5	18.8%

IV.クロス集計表

	(記載ページ)		(記載ページ)
性別 -----	集計表1	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 ----	//
		医師の診断や処置への信頼感 -----	集計表13
		診療面全般について -----	//
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	
	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 -----	集計表6	
	トイレや洗面所 -----	//	
	食事・喫茶・買物施設 -----	//	
	駐車場の使いやすさ -----	集計表7	
		施設面全般について -----	//
接遇面の満足度	総合案内や受付の対応 -----	集計表7	
	会計の対応 -----	集計表8	
	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 -----	集計表9	
	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 --	集計表10	
	栄養士の言葉遣いや態度 -----	//	
			接遇面全般について -----
		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
		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 -----	集計表12
		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 -----	集計表13
		診療面全般について -----	//
		サービス体制面の満足度	
		診察までの待ち時間 -----	集計表13
		会計の待ち時間 -----	集計表14
		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 -----	集計表15
		整理整頓や清掃状況 -----	//
		受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	//
		職員間の連携の良さ -----	集計表16
		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 -----	集計表17
		総合的な満足度 -----	//
		総合評価点 -----	//
		紹介・推薦意向 -----	集計表18

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	1411人
性別	男	600人
	女	800人
年齢	0～9歳	44人
	10～19歳	41人
	20～29歳	66人
	30～39歳	97人
	40～49歳	138人
	50～59歳	196人
	60～69歳	213人
	70～79歳	394人
	80歳以上	195人
科目	第一内科	24人
	第二内科	51人
	呼吸器・アレルギー内科	31人
	老年病科・循環器内科	77人
	内科	146人
	小児科	53人
	精神科	55人
	皮膚科	118人
	放射線診断科・放射線治療科	18人
	外科	46人
	心臓血管外科	7人
	麻酔科	1人
	産科婦人科	130人
	整形外科	101人
	眼科	86人
	耳鼻咽喉科	59人
	脳神経外科	37人
	泌尿器科	101人
	歯科口腔外科	64人
	総合診療部	19人
	形成外科	8人
	救急科	3人
	脳神経内科	42人
	乳腺センター	34人
	緩和医療科	0人
	呼吸器外科	6人
	血液内科	22人
	腫瘍内科	17人
	リハビリテーション科	1人
	複数回答	3人
	その他・不明	51人

性別		
有効回答者数	男	女
1400人	42.9%	57.1%
600人	100.0%	0.0%
800人	0.0%	100.0%
44人	54.5%	45.5%
41人	51.2%	48.8%
66人	25.8%	74.2%
97人	16.5%	83.5%
137人	31.4%	68.6%
194人	39.2%	60.8%
213人	45.5%	54.5%
389人	50.1%	49.9%
194人	54.6%	45.4%
24人	29.2%	70.8%
49人	32.7%	67.3%
31人	58.1%	41.9%
76人	57.9%	42.1%
143人	44.1%	55.9%
53人	35.8%	64.2%
55人	34.5%	65.5%
118人	49.2%	50.8%
18人	44.4%	55.6%
46人	63.0%	37.0%
7人	57.1%	42.9%
1人	0.0%	100.0%
129人	0.0%	100.0%
101人	41.6%	58.4%
86人	43.0%	57.0%
57人	56.1%	43.9%
37人	48.6%	51.4%
101人	82.2%	17.8%
64人	40.6%	59.4%
19人	47.4%	52.6%
8人	12.5%	87.5%
3人	0.0%	100.0%
42人	42.9%	57.1%
34人	0.0%	100.0%
0人	-	-
6人	50.0%	50.0%
22人	63.6%	36.4%
17人	35.3%	64.7%
1人	0.0%	100.0%
3人	0.0%	100.0%
50人	52.0%	48.0%

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)
1384人	3.2%	3.0%	4.8%	7.0%	10.0%	14.2%	15.4%	28.5%	14.1%	59.4
595人	4.0%	3.5%	2.9%	2.7%	7.2%	12.8%	16.3%	32.8%	17.8%	62.6
780人	2.6%	2.6%	6.3%	10.4%	12.1%	15.1%	14.9%	24.9%	11.3%	56.9
44人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5
41人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3
66人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24.8
97人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.7
138人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.8
196人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.4
213人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	64.7
394人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	74.6
195人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	84.3
24人	0.0%	0.0%	8.3%	8.3%	16.7%	8.3%	8.3%	37.5%	12.5%	61.6
51人	0.0%	2.0%	5.9%	7.8%	19.6%	5.9%	17.6%	27.5%	13.7%	59.4
30人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	10.0%	20.0%	43.3%	23.3%	71.8
76人	0.0%	0.0%	1.3%	2.6%	3.9%	6.6%	18.4%	35.5%	31.6%	72.4
142人	0.7%	0.0%	3.5%	7.7%	10.6%	19.0%	14.8%	29.6%	14.1%	62.2
45人	66.7%	28.9%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6
54人	1.9%	11.1%	16.7%	16.7%	7.4%	16.7%	13.0%	9.3%	7.4%	44.8
117人	3.4%	3.4%	1.7%	3.4%	13.7%	17.9%	20.5%	23.9%	12.0%	59.2
18人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	44.4%	22.2%	72.0
46人	2.2%	2.2%	2.2%	2.2%	2.2%	13.0%	17.4%	34.8%	23.9%	67.3
7人	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	62.3
1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.0
129人	0.0%	0.8%	17.1%	34.1%	17.1%	17.1%	4.7%	7.8%	1.6%	43.1
101人	0.0%	5.0%	1.0%	4.0%	9.9%	10.9%	20.8%	32.7%	15.8%	63.7
84人	2.4%	6.0%	1.2%	2.4%	7.1%	16.7%	15.5%	35.7%	13.1%	62.6
59人	1.7%	0.0%	1.7%	5.1%	8.5%	20.3%	15.3%	35.6%	11.9%	63.8
37人	0.0%	2.7%	2.7%	8.1%	2.7%	16.2%	18.9%	29.7%	18.9%	64.6
101人	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%	1.0%	8.9%	13.9%	48.5%	25.7%	72.5
63人	4.8%	1.6%	11.1%	4.8%	14.3%	17.5%	19.0%	14.3%	12.7%	54.2
19人	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	10.5%	21.1%	15.8%	36.8%	10.5%	63.4
8人	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	37.5%	12.5%	12.5%	0.0%	51.9
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	71.7
41人	0.0%	4.9%	2.4%	2.4%	19.5%	19.5%	17.1%	24.4%	9.8%	59.3
34人	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	26.5%	17.6%	14.7%	32.4%	5.9%	60.5
0人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	69.5
22人	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	9.1%	22.7%	22.7%	27.3%	13.6%	65.5
17人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	17.6%	64.7%	5.9%	70.9
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	74.7
45人	0.0%	0.0%	4.4%	4.4%	13.3%	8.9%	15.6%	31.1%	22.2%	65.8

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	1410人	98.7%	1.3%
性別	男	600人	98.0%	2.0%
	女	799人	99.1%	0.9%
年齢	0～9歳	44人	97.7%	2.3%
	10～19歳	41人	97.6%	2.4%
	20～29歳	66人	98.5%	1.5%
	30～39歳	97人	96.9%	3.1%
	40～49歳	138人	98.6%	1.4%
	50～59歳	195人	99.5%	0.5%
	60～69歳	213人	99.1%	0.9%
	70～79歳	394人	98.5%	1.5%
	80歳以上	195人	99.0%	1.0%
科目	第一内科	24人	95.8%	4.2%
	第二内科	51人	100.0%	0.0%
	呼吸器・アレルギー内科	31人	100.0%	0.0%
	老年病科・循環器内科	77人	100.0%	0.0%
	内科	146人	97.9%	2.1%
	小児科	53人	100.0%	0.0%
	精神科	55人	96.4%	3.6%
	皮膚科	118人	98.3%	1.7%
	放射線診断科・放射線治療科	18人	100.0%	0.0%
	外科	46人	97.8%	2.2%
	心臓血管外科	7人	100.0%	0.0%
	麻酔科	1人	100.0%	0.0%
	産科婦人科	129人	99.2%	0.8%
	整形外科	101人	100.0%	0.0%
	眼科	86人	97.7%	2.3%
	耳鼻咽喉科	59人	98.3%	1.7%
	脳神経外科	37人	100.0%	0.0%
	泌尿器科	101人	98.0%	2.0%
	歯科口腔外科	64人	96.9%	3.1%
	総合診療部	19人	100.0%	0.0%
	形成外科	8人	100.0%	0.0%
	救急科	3人	100.0%	0.0%
	脳神経内科	42人	100.0%	0.0%
	乳腺センター	34人	100.0%	0.0%
	緩和医療科	0人	-	-
	呼吸器外科	6人	100.0%	0.0%
	血液内科	22人	100.0%	0.0%
	腫瘍内科	17人	100.0%	0.0%
	リハビリテーション科	1人	100.0%	0.0%
	複数回答	3人	100.0%	0.0%
	その他・不明	51人	96.1%	3.9%

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)
1345人	26.8%	17.8%	18.6%	7.4%	4.4%	12.7%	5.4%	7.1%	36.8
573人	22.7%	19.4%	19.7%	7.7%	3.7%	14.8%	4.5%	7.5%	38.2
763人	30.0%	16.5%	17.6%	7.2%	4.8%	11.1%	6.0%	6.7%	35.7
44人	43.2%	27.3%	9.1%	11.4%	0.0%	6.8%	2.3%	0.0%	20.8
40人	20.0%	22.5%	20.0%	10.0%	5.0%	10.0%	10.0%	2.5%	34.4
65人	35.4%	29.2%	12.3%	0.0%	7.7%	10.8%	3.1%	1.5%	25.6
93人	36.6%	19.4%	15.1%	5.4%	5.4%	14.0%	3.2%	1.1%	27.2
132人	29.5%	17.4%	15.9%	10.6%	4.5%	10.6%	3.0%	8.3%	36.5
192人	24.0%	16.1%	20.8%	7.8%	3.6%	13.0%	7.8%	6.8%	38.0
203人	27.1%	18.2%	18.2%	6.9%	3.9%	12.8%	7.4%	5.4%	35.5
373人	25.5%	15.8%	20.1%	7.0%	4.0%	14.2%	4.3%	9.1%	38.9
178人	20.2%	15.7%	21.9%	6.7%	4.5%	14.0%	5.6%	11.2%	45.0
22人	31.8%	9.1%	22.7%	13.6%	4.5%	9.1%	9.1%	0.0%	31.6
49人	18.4%	10.2%	22.4%	8.2%	6.1%	22.4%	2.0%	10.2%	44.6
28人	21.4%	10.7%	25.0%	7.1%	7.1%	21.4%	0.0%	7.1%	41.3
70人	18.6%	14.3%	22.9%	4.3%	2.9%	24.3%	4.3%	8.6%	42.4
139人	16.5%	16.5%	15.8%	12.2%	6.5%	14.4%	10.1%	7.9%	44.1
53人	34.0%	24.5%	9.4%	13.2%	3.8%	5.7%	9.4%	0.0%	27.6
52人	40.4%	26.9%	15.4%	5.8%	3.8%	3.8%	1.9%	1.9%	22.7
117人	31.6%	18.8%	20.5%	6.0%	4.3%	6.8%	4.3%	7.7%	34.0
15人	53.3%	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	6.7%	34.3
44人	13.6%	18.2%	20.5%	6.8%	0.0%	25.0%	6.8%	9.1%	46.1
7人	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	42.9%	14.3%	0.0%	45.1
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0
125人	33.6%	20.8%	13.6%	4.0%	7.2%	12.0%	2.4%	6.4%	32.6
97人	22.7%	24.7%	20.6%	10.3%	5.2%	8.2%	4.1%	4.1%	32.0
82人	18.3%	12.2%	20.7%	8.5%	4.9%	18.3%	12.2%	4.9%	44.1
58人	32.8%	15.5%	25.9%	12.1%	0.0%	5.2%	3.4%	5.2%	30.8
36人	19.4%	36.1%	16.7%	2.8%	2.8%	8.3%	0.0%	13.9%	36.9
96人	18.8%	15.6%	19.8%	6.3%	4.2%	20.8%	7.3%	7.3%	40.9
64人	50.0%	18.8%	14.1%	4.7%	3.1%	6.3%	0.0%	3.1%	21.3
18人	16.7%	27.8%	44.4%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	25.7
8人	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5
3人	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	23.0
42人	50.0%	9.5%	21.4%	2.4%	4.8%	11.9%	0.0%	0.0%	21.5
32人	6.3%	18.8%	15.6%	6.3%	6.3%	9.4%	6.3%	31.3%	64.7
0人	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5人	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.0
18人	16.7%	11.1%	22.2%	11.1%	5.6%	11.1%	5.6%	16.7%	46.1
16人	12.5%	6.3%	12.5%	0.0%	6.3%	18.8%	12.5%	31.3%	76.6
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0
3人	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	38.3
44人	27.3%	13.6%	15.9%	11.4%	2.3%	9.1%	9.1%	11.4%	41.6

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	評判が良いから	待ち時間が少ないから	家族や知人のすすめ	家や勤務先などから近いから	交通の便が良いから	駐車場が使いやすいから	その他
全体 当院全体	1360人	77.1%	18.1%	21.8%	7.9%	5.9%	1.5%	6.3%	7.9%	2.8%	5.3%	8.2%
性別												
男	580人	78.6%	18.3%	21.0%	6.6%	6.0%	1.6%	5.9%	5.3%	3.1%	6.0%	8.3%
女	769人	76.1%	17.7%	22.2%	9.0%	5.7%	1.4%	6.5%	9.9%	2.5%	4.6%	8.2%
年齢												
0～9歳	44人	59.1%	15.9%	20.5%	4.5%	2.3%	0.0%	2.3%	4.5%	0.0%	0.0%	15.9%
10～19歳	39人	71.8%	5.1%	17.9%	5.1%	5.1%	0.0%	7.7%	2.6%	0.0%	5.1%	15.4%
20～29歳	62人	67.7%	14.5%	12.9%	8.1%	4.8%	6.5%	8.1%	17.7%	1.6%	0.0%	9.7%
30～39歳	95人	74.7%	12.6%	9.5%	3.2%	2.1%	0.0%	7.4%	15.8%	2.1%	1.1%	9.5%
40～49歳	130人	83.1%	7.7%	14.6%	3.1%	3.1%	0.0%	6.2%	6.9%	4.6%	4.6%	10.0%
50～59歳	193人	81.3%	15.5%	21.2%	6.7%	4.1%	2.1%	6.7%	8.3%	2.1%	3.6%	4.7%
60～69歳	206人	82.0%	18.9%	18.0%	7.3%	3.9%	1.0%	4.9%	6.8%	2.4%	4.9%	7.8%
70～79歳	380人	79.2%	23.4%	25.5%	11.3%	9.2%	2.4%	6.6%	6.1%	3.9%	8.9%	6.3%
80歳以上	186人	71.0%	24.2%	34.4%	10.2%	9.1%	0.5%	7.0%	6.5%	2.7%	5.9%	9.7%
科目												
第一内科	21人	71.4%	19.0%	33.3%	9.5%	4.8%	0.0%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	9.5%
第二内科	47人	74.5%	29.8%	34.0%	12.8%	4.3%	2.1%	4.3%	4.3%	4.3%	12.8%	6.4%
呼吸器・アレルギー内科	31人	71.0%	25.8%	25.8%	6.5%	9.7%	0.0%	6.5%	6.5%	3.2%	12.9%	6.5%
老年病科・循環器内科	75人	57.3%	29.3%	33.3%	9.3%	6.7%	4.0%	6.7%	12.0%	2.7%	8.0%	13.3%
内科	142人	76.1%	16.9%	20.4%	6.3%	5.6%	0.7%	4.9%	7.7%	2.8%	4.9%	9.9%
小児科	52人	57.7%	19.2%	25.0%	9.6%	5.8%	1.9%	3.8%	9.6%	0.0%	3.8%	15.4%
精神科	51人	62.7%	19.6%	17.6%	9.8%	3.9%	2.0%	9.8%	7.8%	2.0%	0.0%	19.6%
皮膚科	113人	84.1%	8.0%	13.3%	3.5%	2.7%	0.9%	1.8%	0.9%	0.9%	5.3%	8.8%
放射線診断科・放射線治療科	18人	88.9%	22.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	16.7%	11.1%	0.0%
外科	44人	81.8%	25.0%	29.5%	11.4%	11.4%	2.3%	4.5%	4.5%	4.5%	6.8%	6.8%
心臓血管外科	7人	57.1%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
産科婦人科	126人	74.6%	17.5%	11.1%	5.6%	3.2%	0.8%	7.9%	18.3%	4.0%	3.2%	5.6%
整形外科	99人	73.7%	18.2%	30.3%	15.2%	11.1%	2.0%	8.1%	6.1%	5.1%	2.0%	8.1%
眼科	84人	89.3%	11.9%	16.7%	7.1%	4.8%	3.6%	2.4%	3.6%	0.0%	2.4%	7.1%
耳鼻咽喉科	56人	80.4%	14.3%	21.4%	7.1%	5.4%	1.8%	12.5%	7.1%	5.4%	1.8%	5.4%
脳神経外科	34人	73.5%	23.5%	38.2%	8.8%	5.9%	0.0%	17.6%	11.8%	2.9%	8.8%	0.0%
泌尿器科	101人	90.1%	22.8%	25.7%	8.9%	11.9%	2.0%	5.9%	7.9%	1.0%	7.9%	5.0%
歯科口腔外科	63人	90.5%	11.1%	9.5%	4.8%	3.2%	1.6%	1.6%	1.6%	0.0%	3.2%	6.3%
総合診療部	17人	64.7%	17.6%	41.2%	17.6%	11.8%	5.9%	17.6%	11.8%	5.9%	0.0%	0.0%
形成外科	7人	71.4%	42.9%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	14.3%
救急科	3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	42人	90.5%	23.8%	19.0%	4.8%	4.8%	0.0%	4.8%	7.1%	2.4%	4.8%	0.0%
乳腺センター	33人	72.7%	9.1%	15.2%	3.0%	6.1%	0.0%	15.2%	12.1%	3.0%	12.1%	9.1%
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	5人	60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
血液内科	21人	81.0%	28.6%	14.3%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	4.8%	9.5%	9.5%	14.3%
腫瘍内科	17人	94.1%	11.8%	23.5%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%	11.8%	0.0%	11.8%	0.0%
リハビリテーション科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
複数回答	3人	100.0%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
その他・不明	46人	76.1%	6.5%	13.0%	4.3%	2.2%	0.0%	6.5%	8.7%	0.0%	4.3%	6.5%

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	1317人	12.0%	54.4%	27.8%	4.3%	1.5%	67.7
性別							
男	554人	13.7%	55.4%	25.1%	4.2%	1.6%	68.9
女	753人	10.6%	53.5%	30.0%	4.4%	1.5%	66.9
年齢							
0～9歳	41人	17.1%	53.7%	24.4%	2.4%	2.4%	70.1
10～19歳	41人	29.3%	36.6%	29.3%	4.9%	0.0%	72.6
20～29歳	64人	23.4%	54.7%	17.2%	4.7%	0.0%	74.2
30～39歳	95人	11.6%	48.4%	30.5%	6.3%	3.2%	64.7
40～49歳	132人	9.8%	53.0%	30.3%	6.1%	0.8%	66.3
50～59歳	192人	10.9%	50.5%	30.2%	6.3%	2.1%	65.5
60～69歳	201人	10.0%	54.7%	29.9%	3.0%	2.5%	66.7
70～79歳	352人	11.6%	56.8%	27.6%	3.4%	0.6%	68.9
80歳以上	174人	9.2%	60.3%	25.3%	2.9%	2.3%	67.8
科目							
第一内科	21人	14.3%	66.7%	14.3%	4.8%	0.0%	72.6
第二内科	47人	8.5%	44.7%	40.4%	6.4%	0.0%	63.8
呼吸器・アレルギー内科	29人	10.3%	48.3%	41.4%	0.0%	0.0%	67.2
老年病科・循環器内科	72人	5.6%	59.7%	29.2%	2.8%	2.8%	65.6
内科	137人	10.9%	49.6%	33.6%	3.6%	2.2%	65.9
小児科	51人	13.7%	56.9%	21.6%	5.9%	2.0%	68.6
精神科	55人	10.9%	52.7%	27.3%	5.5%	3.6%	65.5
皮膚科	114人	13.2%	51.8%	29.8%	5.3%	0.0%	68.2
放射線診断科・放射線治療科	14人	0.0%	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	66.1
外科	43人	18.6%	53.5%	20.9%	7.0%	0.0%	70.9
心臓血管外科	6人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	126人	8.7%	57.9%	29.4%	3.2%	0.8%	67.7
整形外科	96人	13.5%	59.4%	24.0%	2.1%	1.0%	70.6
眼科	77人	13.0%	51.9%	28.6%	5.2%	1.3%	67.5
耳鼻咽喉科	50人	10.0%	52.0%	28.0%	6.0%	4.0%	64.5
脳神経外科	35人	17.1%	54.3%	20.0%	5.7%	2.9%	69.3
泌尿器科	92人	16.3%	62.0%	18.5%	1.1%	2.2%	72.3
歯科口腔外科	59人	16.9%	49.2%	23.7%	5.1%	5.1%	66.9
総合診療部	18人	11.1%	50.0%	27.8%	5.6%	5.6%	63.9
形成外科	8人	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	0.0%	68.8
救急科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
脳神経内科	39人	12.8%	48.7%	35.9%	2.6%	0.0%	67.9
乳腺センター	33人	3.0%	57.6%	30.3%	9.1%	0.0%	63.6
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
血液内科	20人	10.0%	75.0%	15.0%	0.0%	0.0%	73.8
腫瘍内科	17人	0.0%	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	57.4
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	44人	15.9%	50.0%	25.0%	9.1%	0.0%	68.2

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
1297人	10.8%	47.0%	33.9%	7.0%	1.2%	64.8
543人	11.8%	48.1%	32.2%	6.4%	1.5%	65.6
746人	10.1%	46.5%	35.1%	7.2%	1.1%	64.3
40人	15.0%	57.5%	25.0%	2.5%	0.0%	71.3
41人	34.1%	24.4%	34.1%	7.3%	0.0%	71.3
62人	29.0%	45.2%	25.8%	0.0%	0.0%	75.8
95人	9.5%	49.5%	27.4%	11.6%	2.1%	63.2
133人	8.3%	45.9%	37.6%	6.0%	2.3%	63.0
191人	9.9%	38.2%	40.3%	9.4%	2.1%	61.1
200人	9.0%	46.5%	37.5%	7.0%	0.0%	64.4
343人	9.3%	49.9%	32.9%	6.7%	1.2%	64.9
167人	6.6%	53.9%	31.7%	6.0%	1.8%	64.4
20人	15.0%	55.0%	20.0%	5.0%	5.0%	67.5
49人	8.2%	44.9%	36.7%	8.2%	2.0%	62.2
29人	6.9%	44.8%	44.8%	3.4%	0.0%	63.8
70人	7.1%	50.0%	31.4%	10.0%	1.4%	62.9
131人	6.9%	41.2%	37.4%	13.0%	1.5%	59.7
51人	17.6%	56.9%	23.5%	2.0%	0.0%	72.5
54人	14.8%	48.1%	25.9%	7.4%	3.7%	65.7
110人	11.8%	42.7%	39.1%	6.4%	0.0%	65.0
14人	0.0%	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	66.1
43人	16.3%	46.5%	30.2%	7.0%	0.0%	68.0
6人	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	50.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
126人	7.1%	54.0%	31.7%	6.3%	0.8%	65.1
96人	12.5%	51.0%	32.3%	3.1%	1.0%	67.7
75人	9.3%	42.7%	38.7%	8.0%	1.3%	62.7
50人	10.0%	48.0%	38.0%	2.0%	2.0%	65.5
35人	20.0%	42.9%	31.4%	5.7%	0.0%	69.3
91人	15.4%	48.4%	26.4%	6.6%	3.3%	66.5
56人	14.3%	46.4%	33.9%	3.6%	1.8%	67.0
18人	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%	69.4
8人	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	0.0%	68.8
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
39人	7.7%	41.0%	41.0%	10.3%	0.0%	61.5
33人	3.0%	39.4%	39.4%	15.2%	3.0%	56.1
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
20人	5.0%	65.0%	25.0%	5.0%	0.0%	67.5
17人	0.0%	17.6%	70.6%	11.8%	0.0%	51.5
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
42人	14.3%	47.6%	28.6%	9.5%	0.0%	66.7

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
1291人	13.1%	53.6%	29.1%	3.6%	0.6%	68.7
541人	12.8%	57.1%	27.2%	2.2%	0.7%	69.7
742人	13.2%	50.9%	30.9%	4.4%	0.5%	68.0
40人	17.5%	57.5%	22.5%	2.5%	0.0%	72.5
41人	36.6%	31.7%	31.7%	0.0%	0.0%	76.2
62人	24.2%	58.1%	17.7%	0.0%	0.0%	76.6
94人	14.9%	53.2%	24.5%	5.3%	2.1%	68.4
130人	8.5%	54.6%	30.0%	6.2%	0.8%	66.0
189人	11.1%	46.6%	34.4%	6.3%	1.6%	64.8
198人	10.1%	56.6%	30.8%	2.5%	0.0%	68.6
346人	12.7%	53.5%	30.3%	3.5%	0.0%	68.9
166人	12.0%	58.4%	27.7%	0.6%	1.2%	69.9
21人	14.3%	57.1%	19.0%	9.5%	0.0%	69.0
49人	10.2%	57.1%	28.6%	2.0%	2.0%	67.9
29人	10.3%	55.2%	34.5%	0.0%	0.0%	69.0
67人	7.5%	56.7%	31.3%	3.0%	1.5%	66.4
131人	8.4%	55.0%	30.5%	5.3%	0.8%	66.2
51人	19.6%	51.0%	27.5%	2.0%	0.0%	72.1
53人	15.1%	52.8%	24.5%	3.8%	3.8%	67.9
111人	13.5%	52.3%	31.5%	2.7%	0.0%	69.1
12人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
42人	16.7%	57.1%	23.8%	2.4%	0.0%	72.0
6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
125人	12.0%	55.2%	27.2%	5.6%	0.0%	68.4
96人	15.6%	56.3%	27.1%	0.0%	1.0%	71.4
77人	15.6%	42.9%	37.7%	3.9%	0.0%	67.5
49人	12.2%	44.9%	40.8%	0.0%	2.0%	66.3
35人	22.9%	54.3%	20.0%	2.9%	0.0%	74.3
91人	17.6%	57.1%	23.1%	2.2%	0.0%	72.5
55人	14.5%	38.2%	32.7%	12.7%	1.8%	62.7
18人	11.1%	61.1%	27.8%	0.0%	0.0%	70.8
8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
40人	12.5%	60.0%	27.5%	0.0%	0.0%	71.3
32人	3.1%	53.1%	31.3%	12.5%	0.0%	61.7
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
20人	5.0%	80.0%	15.0%	0.0%	0.0%	72.5
17人	0.0%	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	57.4
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
42人	16.7%	57.1%	21.4%	4.8%	0.0%	71.4

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	1279人	11.9%	51.1%	29.9%	5.7%	1.3%	66.6
性別							
男	542人	10.5%	53.3%	29.5%	5.2%	1.5%	66.6
女	729人	12.6%	49.7%	30.3%	6.2%	1.2%	66.6
年齢							
0～9歳	40人	17.5%	62.5%	15.0%	5.0%	0.0%	73.1
10～19歳	40人	37.5%	37.5%	25.0%	0.0%	0.0%	78.1
20～29歳	63人	22.2%	52.4%	22.2%	3.2%	0.0%	73.4
30～39歳	94人	13.8%	55.3%	19.1%	8.5%	3.2%	67.0
40～49歳	132人	9.1%	48.5%	31.8%	8.3%	2.3%	63.4
50～59歳	191人	11.5%	42.4%	35.1%	8.9%	2.1%	63.1
60～69歳	197人	8.1%	51.8%	34.0%	5.1%	1.0%	65.2
70～79歳	336人	10.1%	53.0%	32.4%	3.9%	0.6%	67.0
80歳以上	161人	11.2%	55.3%	25.5%	6.2%	1.9%	66.9
科目							
第一内科	20人	20.0%	50.0%	25.0%	5.0%	0.0%	71.3
第二内科	48人	10.4%	50.0%	33.3%	4.2%	2.1%	65.6
呼吸器・アレルギー内科	28人	7.1%	64.3%	21.4%	7.1%	0.0%	67.9
老年病科・循環器内科	68人	8.8%	52.9%	30.9%	4.4%	2.9%	65.1
内科	131人	7.6%	47.3%	32.1%	10.7%	2.3%	61.8
小児科	51人	21.6%	56.9%	17.6%	3.9%	0.0%	74.0
精神科	54人	20.4%	31.5%	37.0%	9.3%	1.9%	64.8
皮膚科	110人	10.0%	52.7%	33.6%	3.6%	0.0%	67.3
放射線診断科・放射線治療科	12人	0.0%	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	60.4
外科	43人	18.6%	48.8%	23.3%	7.0%	2.3%	68.6
心臓血管外科	6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	125人	12.0%	51.2%	28.8%	7.2%	0.8%	66.6
整形外科	95人	14.7%	48.4%	25.3%	10.5%	1.1%	66.3
眼科	76人	13.2%	47.4%	35.5%	2.6%	1.3%	67.1
耳鼻咽喉科	50人	10.0%	48.0%	36.0%	4.0%	2.0%	65.0
脳神経外科	32人	18.8%	43.8%	31.3%	6.3%	0.0%	68.8
泌尿器科	89人	7.9%	67.4%	22.5%	1.1%	1.1%	69.9
歯科口腔外科	54人	14.8%	42.6%	33.3%	7.4%	1.9%	65.3
総合診療部	18人	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%	69.4
形成外科	8人	37.5%	12.5%	37.5%	12.5%	0.0%	68.8
救急科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
脳神経内科	38人	5.3%	63.2%	28.9%	2.6%	0.0%	67.8
乳腺センター	32人	0.0%	56.3%	34.4%	6.3%	3.1%	60.9
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
血液内科	19人	10.5%	68.4%	15.8%	5.3%	0.0%	71.1
腫瘍内科	17人	0.0%	47.1%	47.1%	0.0%	5.9%	58.8
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	42人	16.7%	54.8%	21.4%	4.8%	2.4%	69.6

トイレや洗面所

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1287人	9.9%	44.0%	29.8%	13.1%	3.2%	61.1
性別							
男	543人	10.3%	47.9%	27.8%	11.4%	2.6%	63.0
女	736人	9.2%	41.4%	31.5%	14.3%	3.5%	59.6
年齢							
0～9歳	40人	12.5%	47.5%	22.5%	12.5%	5.0%	62.5
10～19歳	40人	27.5%	27.5%	35.0%	7.5%	2.5%	67.5
20～29歳	63人	15.9%	41.3%	31.7%	9.5%	1.6%	65.1
30～39歳	93人	11.8%	46.2%	28.0%	10.8%	3.2%	63.2
40～49歳	130人	9.2%	43.1%	27.7%	18.5%	1.5%	60.0
50～59歳	190人	6.8%	33.7%	37.4%	16.3%	5.8%	54.9
60～69歳	198人	7.6%	43.4%	33.3%	13.1%	2.5%	60.1
70～79歳	342人	9.1%	49.1%	28.1%	12.0%	1.8%	62.9
80歳以上	166人	10.8%	46.4%	26.5%	12.0%	4.2%	61.9
科目							
第一内科	21人	19.0%	57.1%	9.5%	14.3%	0.0%	70.2
第二内科	49人	10.2%	36.7%	34.7%	14.3%	4.1%	58.7
呼吸器・アレルギー内科	29人	6.9%	44.8%	24.1%	17.2%	6.0%	56.9
老年病科・循環器内科	69人	8.7%	39.1%	29.0%	18.8%	4.3%	57.2
内科	133人	6.8%	45.1%	30.1%	14.3%	3.8%	59.2
小児科	51人	13.7%	51.0%	23.5%	7.8%	3.9%	65.7
精神科	53人	13.2%	39.6%	32.1%	9.4%	5.7%	61.3
皮膚科	108人	9.3%	41.7%	38.0%	9.3%	1.9%	61.8
放射線診断科・放射線治療科	14人	7.1%	28.6%	57.1%	7.1%	0.0%	58.9
外科	43人	16.3%	46.5%	23.3%	11.6%	2.3%	65.7
心臓血管外科	7人	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	46.4
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	6.5%	45.5%	32.5%	12.2%	3.3%	60.0
整形外科	97人	15.5%	37.1%	28.9%	14.4%	4.1%	61.3
眼科	75人	9.3%	45.3%	26.7%	14.7%	4.0%	60.3
耳鼻咽喉科	50人	8.0%	48.0%	32.0%	10.0%	2.0%	62.5
脳神経外科	33人	18.2%	45.5%	18.2%	18.2%	0.0%	65.9
泌尿器科	91人	7.7%	52.7%	28.6%	5.5%	5.5%	62.9
歯科口腔外科	54人	11.1%	37.0%	33.3%	18.5%	0.0%	60.2
総合診療部	18人	11.1%	50.0%	33.3%	5.6%	0.0%	66.7
形成外科	8人	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	0.0%	68.8
救急科	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経内科	39人	2.6%	46.2%	30.8%	20.5%	0.0%	57.7
乳腺センター	32人	0.0%	37.5%	34.4%	25.0%	3.1%	51.6
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0
血液内科	20人	10.0%	60.0%	15.0%	5.0%	10.0%	63.8
腫瘍内科	17人	0.0%	35.3%	47.1%	17.6%	0.0%	54.4
リハビリテーション科	1人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	25.0
複数回答	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
その他・不明	39人	17.9%	51.3%	20.5%	7.7%	2.6%	68.6

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	1096人	10.3%	40.9%	36.3%	9.6%	2.9%	61.5
性別							
男	464人	9.1%	41.6%	35.8%	9.9%	3.7%	60.6
女	624人	10.9%	40.5%	37.2%	9.0%	2.4%	62.1
年齢							
0～9歳	36人	13.9%	38.9%	30.6%	13.9%	2.8%	61.8
10～19歳	38人	36.8%	31.6%	23.7%	0.0%	7.9%	72.4
20～29歳	53人	30.2%	39.6%	28.3%	1.9%	0.0%	74.5
30～39歳	87人	13.8%	52.9%	26.4%	3.4%	3.4%	67.5
40～49歳	116人	13.8%	45.7%	24.1%	15.5%	0.9%	64.0
50～59歳	170人	10.6%	31.2%	44.1%	10.6%	3.5%	58.7
60～69歳	169人	6.5%	45.6%	40.2%	6.5%	1.2%	62.4
70～79歳	271人	4.1%	39.1%	42.4%	10.7%	3.7%	57.3
80歳以上	131人	6.9%	39.7%	36.6%	13.0%	3.8%	58.2
科目							
第一内科	15人	20.0%	26.7%	46.7%	6.7%	0.0%	65.0
第二内科	44人	6.8%	43.2%	36.4%	11.4%	2.3%	60.2
呼吸器・アレルギー内科	24人	4.2%	29.2%	45.8%	12.5%	8.3%	52.1
老年病科・循環器内科	55人	5.5%	36.4%	40.0%	10.9%	7.3%	55.5
内科	119人	5.9%	33.6%	46.2%	11.8%	2.5%	57.1
小児科	51人	17.6%	43.1%	23.5%	9.8%	5.9%	64.2
精神科	50人	14.0%	40.0%	32.0%	8.0%	6.0%	62.0
皮膚科	91人	11.0%	42.9%	40.7%	4.4%	1.1%	64.6
放射線診断科・放射線治療科	8人	0.0%	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	59.4
外科	35人	11.4%	40.0%	40.0%	5.7%	2.9%	62.9
心臓血管外科	6人	0.0%	16.7%	16.7%	66.7%	0.0%	37.5
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	114人	11.4%	44.7%	30.7%	10.5%	2.6%	62.9
整形外科	82人	14.6%	41.5%	31.7%	9.8%	2.4%	64.0
眼科	57人	10.5%	38.6%	40.4%	3.5%	7.0%	60.5
耳鼻咽喉科	45人	4.4%	44.4%	26.7%	22.2%	2.2%	56.7
脳神経外科	26人	23.1%	30.8%	30.8%	15.4%	0.0%	65.4
泌尿器科	78人	9.0%	46.2%	35.9%	6.4%	2.6%	63.1
歯科口腔外科	37人	16.2%	48.6%	32.4%	2.7%	0.0%	69.6
総合診療部	17人	5.9%	41.2%	41.2%	11.8%	0.0%	60.3
形成外科	8人	37.5%	12.5%	37.5%	12.5%	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	31人	6.5%	48.4%	38.7%	3.2%	3.2%	62.9
乳腺センター	25人	0.0%	60.0%	28.0%	12.0%	0.0%	62.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
血液内科	18人	11.1%	44.4%	27.8%	11.1%	5.6%	61.1
腫瘍内科	14人	0.0%	21.4%	78.6%	0.0%	0.0%	55.4
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
その他・不明	33人	12.1%	39.4%	30.3%	18.2%	0.0%	61.4

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	1232人	11.9%	43.5%	30.2%	10.6%	3.7%	62.3
性別							
男	529人	12.3%	48.4%	28.4%	7.6%	3.4%	64.7
女	697人	11.3%	40.0%	31.9%	12.8%	4.0%	60.5
年齢							
0～9歳	40人	7.5%	37.5%	35.0%	15.0%	5.0%	56.9
10～19歳	41人	34.1%	34.1%	24.4%	4.9%	2.4%	73.2
20～29歳	60人	21.7%	43.3%	21.7%	10.0%	3.3%	67.5
30～39歳	93人	12.9%	37.6%	29.0%	15.1%	5.4%	59.4
40～49歳	130人	10.8%	41.5%	30.0%	14.6%	3.1%	60.6
50～59歳	184人	13.0%	40.2%	31.5%	9.8%	5.4%	61.4
60～69歳	194人	8.2%	46.9%	32.5%	9.3%	3.1%	62.0
70～79歳	320人	10.0%	48.8%	30.0%	8.8%	2.5%	63.8
80歳以上	148人	11.5%	41.2%	31.8%	10.1%	5.4%	60.8
科目							
第一内科	21人	28.6%	47.6%	14.3%	9.5%	0.0%	73.8
第二内科	46人	8.7%	34.8%	37.0%	13.0%	6.5%	56.5
呼吸器・アレルギー内科	26人	7.7%	46.2%	34.6%	11.5%	0.0%	62.5
老年病科・循環器内科	60人	8.3%	43.3%	28.3%	11.7%	8.3%	57.9
内科	130人	7.7%	44.6%	33.8%	10.0%	3.8%	60.6
小児科	51人	15.7%	37.3%	33.3%	9.8%	3.9%	62.7
精神科	50人	10.0%	42.0%	28.0%	14.0%	6.0%	59.0
皮膚科	107人	11.2%	35.5%	40.2%	9.3%	3.7%	60.3
放射線診断科・放射線治療科	12人	16.7%	50.0%	25.0%	8.3%	0.0%	68.8
外科	39人	12.8%	48.7%	25.6%	7.7%	5.1%	64.1
心臓血管外科	7人	0.0%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%	60.7
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	125人	11.2%	41.6%	30.4%	16.0%	0.8%	61.6
整形外科	90人	13.3%	37.8%	32.2%	11.1%	5.6%	60.6
眼科	71人	11.3%	45.1%	33.8%	2.8%	7.0%	62.7
耳鼻咽喉科	45人	6.7%	40.0%	40.0%	11.1%	2.2%	59.4
脳神経外科	32人	21.9%	46.9%	15.6%	12.5%	3.1%	68.0
泌尿器科	95人	16.5%	54.1%	22.4%	4.7%	2.4%	69.4
歯科口腔外科	54人	11.1%	46.3%	27.8%	9.3%	5.6%	62.0
総合診療部	18人	16.7%	27.8%	27.8%	27.8%	0.0%	58.3
形成外科	7人	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	71.4
救急科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
脳神経内科	36人	16.7%	44.4%	25.0%	11.1%	2.8%	65.3
乳腺センター	31人	6.5%	45.2%	32.3%	12.9%	3.2%	59.7
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	54.2
血液内科	20人	10.0%	70.0%	15.0%	5.0%	0.0%	71.3
腫瘍内科	17人	0.0%	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	61.8
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	39人	15.4%	46.2%	20.5%	12.8%	5.1%	63.5

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
1251人	9.9%	52.8%	30.9%	5.5%	0.9%	66.3
530人	10.4%	54.5%	29.2%	4.7%	1.1%	67.1
714人	9.5%	51.5%	32.2%	6.0%	0.7%	65.8
38人	10.5%	63.2%	18.4%	7.9%	0.0%	69.1
41人	31.7%	34.1%	34.1%	0.0%	0.0%	74.4
62人	22.6%	51.6%	25.8%	0.0%	0.0%	74.2
95人	9.5%	54.7%	30.5%	4.2%	1.1%	66.8
130人	8.5%	45.4%	40.0%	5.4%	0.8%	63.8
187人	8.6%	48.1%	34.2%	7.5%	1.6%	63.6
196人	7.7%	53.1%	32.1%	5.6%	1.5%	64.9
321人	7.8%	56.4%	30.8%	5.0%	0.0%	66.7
156人	9.6%	57.7%	23.7%	7.1%	1.9%	66.5
20人	20.0%	60.0%	15.0%	5.0%	0.0%	73.8
48人	6.3%	47.9%	33.3%	6.3%	6.3%	60.4
27人	14.8%	48.1%	29.6%	7.4%	0.0%	67.6
67人	9.0%	58.2%	22.4%	9.0%	1.5%	66.0
132人	5.3%	49.2%	32.6%	11.4%	1.5%	61.4
50人	16.0%	58.0%	22.0%	4.0%	0.0%	71.5
53人	9.4%	49.1%	32.1%	5.7%	3.8%	63.7
108人	8.3%	50.9%	34.3%	5.6%	0.9%	65.0
12人	8.3%	75.0%	16.7%	0.0%	0.0%	72.9
43人	11.6%	58.1%	27.9%	2.3%	0.0%	69.8
6人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
124人	7.3%	57.3%	29.8%	5.6%	0.0%	66.5
91人	9.9%	54.9%	31.9%	2.2%	1.1%	67.6
74人	9.5%	48.6%	40.5%	1.4%	0.0%	66.6
49人	10.2%	46.9%	34.7%	8.2%	0.0%	64.8
27人	25.9%	48.1%	22.2%	3.7%	0.0%	74.1
88人	13.6%	56.8%	22.7%	6.8%	0.0%	69.3
51人	13.7%	49.0%	31.4%	3.9%	2.0%	67.2
17人	11.8%	52.9%	29.4%	5.9%	0.0%	67.6
7人	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	71.4
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
38人	7.9%	52.6%	39.5%	0.0%	0.0%	67.1
31人	0.0%	48.4%	38.7%	12.9%	0.0%	58.9
0人	-	-	-	-	-	-
5人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
20人	5.0%	65.0%	30.0%	0.0%	0.0%	68.8
16人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
39人	17.9%	51.3%	28.2%	2.6%	0.0%	71.2

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
1293人	17.3%	58.8%	19.5%	3.2%	1.2%	72.0
549人	17.5%	61.0%	17.9%	2.9%	0.7%	72.9
734人	16.9%	57.1%	21.0%	3.5%	1.5%	71.1
41人	19.5%	53.7%	22.0%	2.4%	2.4%	71.3
41人	46.3%	26.8%	22.0%	4.9%	0.0%	78.7
62人	30.6%	51.6%	12.9%	4.8%	0.0%	77.0
93人	11.8%	55.9%	25.8%	5.4%	1.1%	68.0
128人	16.4%	52.3%	23.4%	6.3%	1.6%	68.9
189人	16.4%	54.5%	23.3%	4.2%	1.6%	70.0
200人	13.5%	62.0%	20.5%	1.5%	2.5%	70.6
345人	15.9%	65.2%	15.9%	2.6%	0.3%	73.5
172人	18.6%	62.8%	17.4%	1.2%	0.0%	74.7
21人	23.8%	61.9%	14.3%	0.0%	0.0%	77.4
48人	12.5%	50.0%	31.3%	2.1%	4.2%	66.1
29人	20.7%	58.6%	20.7%	0.0%	0.0%	75.0
70人	15.7%	64.3%	18.6%	1.4%	0.0%	73.6
134人	11.2%	61.2%	22.4%	4.5%	0.7%	69.4
51人	25.5%	43.1%	23.5%	3.9%	3.9%	70.6
54人	22.2%	55.6%	18.5%	1.9%	1.9%	73.6
112人	21.4%	54.5%	20.5%	3.6%	0.0%	73.4
13人	7.7%	53.8%	23.1%	15.4%	0.0%	63.5
40人	17.5%	75.0%	7.5%	0.0%	0.0%	77.5
6人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
122人	13.9%	59.8%	20.5%	4.9%	0.8%	70.3
96人	16.7%	58.3%	19.8%	4.2%	1.0%	71.4
75人	14.7%	64.0%	18.7%	1.3%	1.3%	72.3
51人	15.7%	62.7%	17.6%	0.0%	3.9%	71.6
33人	33.3%	45.5%	15.2%	3.0%	3.0%	75.8
92人	20.7%	70.7%	7.6%	1.1%	0.0%	77.7
58人	19.0%	50.0%	25.9%	3.4%	1.7%	70.3
18人	16.7%	66.7%	11.1%	5.6%	0.0%	73.6
8人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
40人	15.0%	60.0%	20.0%	5.0%	0.0%	71.3
33人	0.0%	63.6%	21.2%	12.1%	3.0%	61.4
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
20人	10.0%	65.0%	20.0%	0.0%	5.0%	68.8
17人	11.8%	41.2%	47.1%	0.0%	0.0%	66.2
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
39人	23.1%	51.3%	17.9%	7.7%	0.0%	72.4

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	1289人	15.4%	56.9%	21.3%	5.3%	1.2%	70.0
性別							
男	548人	15.9%	59.9%	18.6%	5.1%	0.5%	71.4
女	733人	14.7%	54.8%	23.5%	5.3%	1.6%	68.9
年齢							
0～9歳	40人	12.5%	60.0%	20.0%	5.0%	2.5%	68.8
10～19歳	40人	42.5%	30.0%	27.5%	0.0%	0.0%	78.8
20～29歳	63人	30.2%	46.0%	17.5%	6.3%	0.0%	75.0
30～39歳	94人	10.6%	52.1%	29.8%	5.3%	2.1%	66.0
40～49歳	131人	13.7%	59.5%	19.8%	4.6%	2.3%	69.5
50～59歳	189人	15.9%	47.6%	28.0%	7.4%	1.1%	67.5
60～69歳	198人	12.1%	63.1%	18.2%	5.6%	1.0%	69.9
70～79歳	346人	14.5%	60.7%	19.1%	4.9%	0.9%	70.7
80歳以上	168人	14.9%	61.3%	19.0%	4.2%	0.6%	71.4
科目							
第一内科	21人	23.8%	61.9%	9.5%	0.0%	4.8%	75.0
第二内科	48人	10.4%	45.8%	33.3%	6.3%	4.2%	63.0
呼吸器・アレルギー内科	29人	13.8%	58.6%	24.1%	3.4%	0.0%	70.7
老年病科・循環器内科	67人	11.9%	76.1%	11.9%	0.0%	0.0%	75.0
内科	132人	8.3%	59.8%	22.0%	9.1%	0.8%	66.5
小児科	49人	20.4%	49.0%	20.4%	6.1%	4.1%	68.9
精神科	54人	20.4%	57.4%	22.2%	0.0%	0.0%	74.5
皮膚科	112人	17.0%	53.6%	21.4%	8.0%	0.0%	69.9
放射線診断科・放射線治療科	14人	14.3%	42.9%	28.6%	14.3%	0.0%	64.3
外科	41人	17.1%	65.9%	14.6%	2.4%	0.0%	74.4
心臓血管外科	7人	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%	75.0
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	124人	12.1%	54.0%	26.6%	4.8%	2.4%	67.1
整形外科	96人	15.6%	54.2%	25.0%	4.2%	1.0%	69.8
眼科	75人	16.0%	53.3%	28.0%	2.7%	0.0%	70.7
耳鼻咽喉科	51人	13.7%	56.9%	19.6%	7.8%	2.0%	68.1
脳神経外科	35人	25.7%	48.6%	14.3%	5.7%	5.7%	70.7
泌尿器科	92人	18.5%	62.0%	15.2%	4.3%	0.0%	73.6
歯科口腔外科	55人	16.4%	58.2%	21.8%	3.6%	0.0%	71.8
総合診療部	18人	16.7%	61.1%	11.1%	11.1%	0.0%	70.8
形成外科	8人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	40人	15.0%	67.5%	10.0%	7.5%	0.0%	72.5
乳腺センター	32人	0.0%	68.8%	25.0%	3.1%	3.1%	64.8
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	20人	15.0%	60.0%	15.0%	10.0%	0.0%	70.0
腫瘍内科	17人	11.8%	29.4%	47.1%	11.8%	0.0%	60.3
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
その他・不明	38人	23.7%	47.4%	18.4%	7.9%	2.6%	70.4

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
1283人	18.9%	62.0%	17.1%	1.5%	0.5%	74.4
545人	18.2%	63.9%	16.3%	1.3%	0.4%	74.5
730人	19.2%	60.8%	17.8%	1.6%	0.5%	74.1
40人	20.0%	65.0%	15.0%	0.0%	0.0%	76.3
41人	46.3%	34.1%	19.5%	0.0%	0.0%	81.7
63人	36.5%	44.4%	15.9%	1.6%	1.6%	78.2
93人	20.4%	60.2%	18.3%	1.1%	0.0%	75.0
130人	19.2%	59.2%	14.6%	3.8%	3.1%	71.9
187人	19.8%	59.4%	18.2%	2.1%	0.5%	73.9
200人	13.5%	67.5%	17.5%	1.5%	0.0%	73.3
340人	15.9%	65.0%	17.9%	1.2%	0.0%	73.9
166人	18.1%	66.9%	14.5%	0.6%	0.0%	75.6
20人	25.0%	55.0%	5.0%	10.0%	5.0%	71.3
49人	10.2%	46.9%	36.7%	4.1%	2.0%	64.8
29人	20.7%	58.6%	20.7%	0.0%	0.0%	75.0
68人	14.7%	67.6%	17.6%	0.0%	0.0%	74.3
131人	9.2%	64.9%	22.9%	2.3%	0.8%	69.8
51人	25.5%	52.9%	21.6%	0.0%	0.0%	76.0
54人	27.8%	59.3%	13.0%	0.0%	0.0%	78.7
113人	22.1%	60.2%	14.2%	3.5%	0.0%	75.2
14人	7.1%	78.6%	14.3%	0.0%	0.0%	73.2
39人	25.6%	66.7%	5.1%	2.6%	0.0%	78.8
6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
124人	18.5%	62.1%	18.5%	0.8%	0.0%	74.6
96人	20.8%	60.4%	18.8%	0.0%	0.0%	75.5
74人	18.9%	63.5%	17.6%	0.0%	0.0%	75.3
51人	15.7%	68.6%	15.7%	0.0%	0.0%	75.0
33人	33.3%	54.5%	12.1%	0.0%	0.0%	80.3
90人	22.2%	72.2%	5.6%	0.0%	0.0%	79.2
57人	21.1%	57.9%	17.5%	3.5%	0.0%	74.1
17人	23.5%	64.7%	11.8%	0.0%	0.0%	77.9
7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
39人	10.3%	71.8%	15.4%	0.0%	2.6%	71.8
32人	3.1%	68.8%	21.9%	6.3%	0.0%	67.2
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
20人	25.0%	55.0%	20.0%	0.0%	0.0%	76.3
17人	5.9%	52.9%	29.4%	11.8%	0.0%	63.2
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
38人	21.1%	57.9%	15.8%	0.0%	5.3%	72.4

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
1285人	25.8%	58.9%	14.5%	0.5%	0.3%	77.3
545人	24.6%	59.4%	15.4%	0.2%	0.4%	76.9
734人	26.4%	58.7%	13.8%	0.8%	0.3%	77.6
40人	27.5%	60.0%	12.5%	0.0%	0.0%	78.8
41人	58.5%	24.4%	14.6%	0.0%	2.4%	84.1
62人	40.3%	50.0%	9.7%	0.0%	0.0%	82.7
95人	26.3%	53.7%	16.8%	2.1%	1.1%	75.5
128人	25.8%	58.6%	12.5%	2.3%	0.8%	76.6
189人	24.9%	57.7%	16.4%	0.5%	0.5%	76.5
197人	18.8%	65.0%	16.2%	0.0%	0.0%	75.6
344人	23.0%	61.3%	15.7%	0.0%	0.0%	76.8
167人	27.5%	61.1%	10.8%	0.6%	0.0%	78.9
20人	30.0%	55.0%	10.0%	5.0%	0.0%	77.5
49人	18.4%	53.1%	28.6%	0.0%	0.0%	72.4
29人	27.6%	55.2%	17.2%	0.0%	0.0%	77.6
69人	21.7%	66.7%	11.6%	0.0%	0.0%	77.5
129人	14.0%	60.5%	23.3%	1.6%	0.8%	71.3
51人	41.2%	49.0%	9.8%	0.0%	0.0%	82.8
53人	35.8%	50.9%	11.3%	1.9%	0.0%	80.2
110人	22.7%	60.9%	15.5%	0.0%	0.9%	76.1
14人	21.4%	71.4%	7.1%	0.0%	0.0%	78.6
41人	29.3%	61.0%	9.8%	0.0%	0.0%	79.9
7人	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	82.1
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
125人	22.4%	64.0%	12.0%	1.6%	0.0%	76.8
97人	27.8%	57.7%	13.4%	0.0%	1.0%	77.8
75人	29.3%	52.0%	18.7%	0.0%	0.0%	77.7
51人	27.5%	56.9%	13.7%	0.0%	2.0%	77.0
33人	33.3%	51.5%	15.2%	0.0%	0.0%	79.5
93人	30.1%	67.7%	2.2%	0.0%	0.0%	82.0
56人	25.0%	55.4%	19.6%	0.0%	0.0%	76.3
18人	44.4%	50.0%	5.6%	0.0%	0.0%	84.7
8人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
39人	23.1%	59.0%	17.9%	0.0%	0.0%	76.3
31人	12.9%	71.0%	12.9%	3.2%	0.0%	73.4
0人	-	-	-	-	-	-
6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
19人	26.3%	63.2%	10.5%	0.0%	0.0%	78.9
17人	5.9%	52.9%	41.2%	0.0%	0.0%	66.2
1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
38人	34.2%	55.3%	10.5%	0.0%	0.0%	80.9

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	1294人	34.8%	54.6%	9.7%	0.9%	0.1%	80.8
性別	男	546人	31.5%	57.9%	9.9%	0.5%	0.2%	80.0
	女	740人	36.9%	52.6%	9.5%	1.1%	0.0%	81.3
年齢	0～9歳	40人	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%	0.0%	81.3
	10～19歳	41人	61.0%	26.8%	12.2%	0.0%	0.0%	87.2
	20～29歳	63人	47.6%	42.9%	9.5%	0.0%	0.0%	84.5
	30～39歳	94人	33.0%	53.2%	9.6%	4.3%	0.0%	78.7
	40～49歳	131人	36.6%	51.9%	7.6%	3.1%	0.8%	80.2
	50～59歳	189人	37.6%	50.3%	12.2%	0.0%	0.0%	81.3
	60～69歳	199人	27.6%	59.8%	11.6%	1.0%	0.0%	78.5
	70～79歳	345人	31.3%	58.8%	9.9%	0.0%	0.0%	80.4
	80歳以上	169人	38.5%	53.8%	7.1%	0.6%	0.0%	82.5
科目	第一内科	22人	36.4%	45.5%	9.1%	9.1%	0.0%	77.3
	第二内科	49人	32.7%	53.1%	10.2%	2.0%	2.0%	78.1
	呼吸器・アレルギー内科	29人	27.6%	62.1%	10.3%	0.0%	0.0%	79.3
	老年病科・循環器内科	70人	34.3%	57.1%	8.6%	0.0%	0.0%	81.4
	内科	130人	20.0%	60.8%	18.5%	0.8%	0.0%	75.0
	小児科	51人	47.1%	49.0%	3.9%	0.0%	0.0%	85.8
	精神科	54人	37.0%	53.7%	9.3%	0.0%	0.0%	81.9
	皮膚科	114人	38.6%	52.6%	7.0%	1.8%	0.0%	82.0
	放射線診断科・放射線治療科	12人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
	外科	41人	36.6%	56.1%	4.9%	2.4%	0.0%	81.7
	心臓血管外科	7人	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	89.3
	麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	産科婦人科	125人	34.4%	54.4%	9.6%	1.6%	0.0%	80.4
	整形外科	97人	35.1%	51.5%	13.4%	0.0%	0.0%	80.4
	眼科	75人	34.7%	56.0%	9.3%	0.0%	0.0%	81.3
	耳鼻咽喉科	51人	43.1%	45.1%	9.8%	2.0%	0.0%	82.4
	脳神経外科	35人	51.4%	45.7%	2.9%	0.0%	0.0%	87.1
	泌尿器科	93人	38.7%	58.1%	3.2%	0.0%	0.0%	83.9
	歯科口腔外科	56人	33.9%	51.8%	12.5%	1.8%	0.0%	79.5
	総合診療部	17人	52.9%	41.2%	5.9%	0.0%	0.0%	86.8
	形成外科	8人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.4
	救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	脳神経内科	40人	40.0%	52.5%	7.5%	0.0%	0.0%	83.1
	乳腺センター	30人	10.0%	76.7%	13.3%	0.0%	0.0%	74.2
	緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
	呼吸器外科	6人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	血液内科	20人	35.0%	55.0%	10.0%	0.0%	0.0%	81.3
	腫瘍内科	17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1
	リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	複数回答	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
	その他・不明	37人	35.1%	56.8%	8.1%	0.0%	0.0%	81.8

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	当院全体	1183人	25.5%	59.4%	14.1%	0.7%	0.3%	77.3
性別	男	494人	22.9%	61.3%	14.6%	0.8%	0.4%	76.4
	女	682人	27.1%	58.4%	13.8%	0.6%	0.1%	77.9
年齢	0～9歳	35人	28.6%	54.3%	17.1%	0.0%	0.0%	77.9
	10～19歳	37人	54.1%	21.6%	18.9%	2.7%	2.7%	80.4
	20～29歳	51人	45.1%	47.1%	7.8%	0.0%	0.0%	84.3
	30～39歳	84人	27.4%	63.1%	9.5%	0.0%	0.0%	79.5
	40～49歳	119人	26.9%	54.6%	16.8%	0.8%	0.8%	76.5
	50～59歳	180人	27.2%	54.4%	16.7%	1.7%	0.0%	76.8
	60～69歳	183人	19.7%	66.7%	13.7%	0.0%	0.0%	76.5
	70～79歳	323人	21.4%	63.2%	14.9%	0.6%	0.0%	76.3
	80歳以上	149人	26.2%	62.4%	10.1%	0.7%	0.7%	78.2
科目	第一内科	19人	26.3%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.6
	第二内科	46人	21.7%	58.7%	17.4%	0.0%	2.2%	74.5
	呼吸器・アレルギー内科	27人	22.2%	74.1%	3.7%	0.0%	0.0%	79.6
	老年病科・循環器内科	67人	17.9%	68.7%	13.4%	0.0%	0.0%	76.1
	内科	128人	14.8%	64.1%	19.5%	1.6%	0.0%	73.0
	小児科	50人	34.0%	46.0%	20.0%	0.0%	0.0%	78.5
	精神科	44人	40.9%	47.7%	11.4%	0.0%	0.0%	82.4
	皮膚科	91人	22.0%	60.4%	16.5%	1.1%	0.0%	75.8
	放射線診断科・放射線治療科	14人	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%	0.0%	80.4
	外科	38人	23.7%	71.1%	5.3%	0.0%	0.0%	79.6
	心臓血管外科	7人	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	82.1
	麻酔科	0人	-	-	-	-	-	-
	産科婦人科	110人	23.6%	60.0%	15.5%	0.9%	0.0%	76.6
	整形外科	93人	29.0%	53.8%	15.1%	1.1%	1.1%	77.2
	眼科	63人	28.6%	55.6%	15.9%	0.0%	0.0%	78.2
	耳鼻咽喉科	49人	32.7%	55.1%	12.2%	0.0%	0.0%	80.1
	脳神経外科	30人	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	82.5
	泌尿器科	86人	27.9%	68.6%	3.5%	0.0%	0.0%	81.1
	歯科口腔外科	42人	26.2%	47.6%	26.2%	0.0%	0.0%	75.0
	総合診療部	17人	35.3%	52.9%	11.8%	0.0%	0.0%	80.9
	形成外科	8人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.4
	救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	脳神経内科	37人	24.3%	62.2%	8.1%	5.4%	0.0%	76.4
	乳腺センター	31人	12.9%	64.5%	22.6%	0.0%	0.0%	72.6
	緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
	呼吸器外科	6人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	血液内科	19人	21.1%	68.4%	5.3%	0.0%	5.3%	75.0
	腫瘍内科	17人	5.9%	58.8%	35.3%	0.0%	0.0%	67.6
	リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	複数回答	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
	その他・不明	38人	31.6%	50.0%	15.8%	2.6%	0.0%	77.6

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	当院全体	487人	25.3%	53.8%	20.1%	0.6%	0.2%	75.8
性別	男	209人	21.1%	57.4%	21.1%	0.0%	0.5%	74.6
	女	276人	27.9%	51.4%	19.6%	1.1%	0.0%	76.5
年齢	0～9歳	18人	27.8%	61.1%	11.1%	0.0%	0.0%	79.2
	10～19歳	18人	50.0%	27.8%	22.2%	0.0%	0.0%	81.9
	20～29歳	25人	44.0%	44.0%	12.0%	0.0%	0.0%	83.0
	30～39歳	31人	38.7%	48.4%	9.7%	3.2%	0.0%	80.6
	40～49歳	54人	24.1%	57.4%	16.7%	0.0%	1.9%	75.5
	50～59歳	71人	36.6%	42.3%	21.1%	0.0%	0.0%	78.9
	60～69歳	77人	14.3%	55.8%	27.3%	2.6%	0.0%	70.5
	70～79歳	140人	17.9%	60.0%	22.1%	0.0%	0.0%	73.9
	80歳以上	42人	21.4%	54.8%	23.8%	0.0%	0.0%	74.4
科目	第一内科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
	第二内科	23人	21.7%	39.1%	34.8%	0.0%	4.3%	68.5
	呼吸器・アレルギー内科	10人	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	82.5
	老年病科・循環器内科	24人	20.8%	62.5%	12.5%	4.2%	0.0%	75.0
	内科	60人	18.3%	55.0%	26.7%	0.0%	0.0%	72.9
	小児科	26人	34.6%	50.0%	15.4%	0.0%	0.0%	79.8
	精神科	20人	45.0%	40.0%	15.0%	0.0%	0.0%	82.5
	皮膚科	30人	30.0%	56.7%	13.3%	0.0%	0.0%	79.2
	放射線診断科・放射線治療科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
	外科	16人	18.8%	75.0%	6.3%	0.0%	0.0%	78.1
	心臓血管外科	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
	麻酔科	0人	-	-	-	-	-	-
	産科婦人科	39人	23.1%	53.8%	20.5%	2.6%	0.0%	74.4
	整形外科	39人	17.9%	53.8%	28.2%	0.0%	0.0%	72.4
	眼科	23人	21.7%	56.5%	21.7%	0.0%	0.0%	75.0
	耳鼻咽喉科	23人	26.1%	47.8%	26.1%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	13人	30.8%	46.2%	23.1%	0.0%	0.0%	76.9
	泌尿器科	32人	28.1%	59.4%	12.5%	0.0%	0.0%	78.9
	歯科口腔外科	15人	20.0%	66.7%	13.3%	0.0%	0.0%	76.7
	総合診療部	8人	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%	0.0%	71.9
	形成外科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
	救急科	0人	-	-	-	-	-	-
	脳神経内科	20人	45.0%	45.0%	10.0%	0.0%	0.0%	83.8
	乳腺センター	14人	7.1%	78.6%	14.3%	0.0%	0.0%	73.2
	緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
	呼吸器外科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
	血液内科	9人	22.2%	44.4%	22.2%	11.1%	0.0%	69.4
	腫瘍内科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
	リハビリテーション科	0人	-	-	-	-	-	-
	複数回答	0人	-	-	-	-	-	-
	その他・不明	14人	35.7%	35.7%	28.6%	0.0%	0.0%	76.8

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	362人	26.8%	48.6%	24.0%	0.6%	0.0%	75.4
性別							
男	164人	20.7%	53.0%	25.6%	0.6%	0.0%	73.5
女	197人	31.5%	45.2%	22.8%	0.5%	0.0%	76.9
年齢							
0～9歳	13人	38.5%	46.2%	15.4%	0.0%	0.0%	80.8
10～19歳	14人	35.7%	28.6%	35.7%	0.0%	0.0%	75.0
20～29歳	16人	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%	87.5
30～39歳	21人	38.1%	38.1%	23.8%	0.0%	0.0%	78.6
40～49歳	35人	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	71.4
50～59歳	59人	37.3%	39.0%	23.7%	0.0%	0.0%	78.4
60～69歳	60人	15.0%	50.0%	31.7%	3.3%	0.0%	69.2
70～79歳	103人	22.3%	55.3%	22.3%	0.0%	0.0%	75.0
80歳以上	33人	27.3%	48.5%	24.2%	0.0%	0.0%	75.8
科目							
第一内科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
第二内科	13人	30.8%	30.8%	38.5%	0.0%	0.0%	73.1
呼吸器・アレルギー内科	8人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
老年病科・循環器内科	22人	27.3%	54.5%	13.6%	4.5%	0.0%	76.1
内科	42人	21.4%	45.2%	33.3%	0.0%	0.0%	72.0
小児科	18人	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	80.6
精神科	12人	58.3%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%	83.3
皮膚科	18人	22.2%	50.0%	27.8%	0.0%	0.0%	73.6
放射線診断科・放射線治療科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
外科	15人	13.3%	73.3%	13.3%	0.0%	0.0%	75.0
心臓血管外科	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
麻酔科	0人	-	-	-	-	-	-
産科婦人科	26人	26.9%	50.0%	23.1%	0.0%	0.0%	76.0
整形外科	36人	25.0%	47.2%	27.8%	0.0%	0.0%	74.3
眼科	20人	30.0%	45.0%	25.0%	0.0%	0.0%	76.3
耳鼻咽喉科	19人	21.1%	42.1%	36.8%	0.0%	0.0%	71.1
脳神経外科	8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
泌尿器科	23人	30.4%	65.2%	4.3%	0.0%	0.0%	81.5
歯科口腔外科	9人	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%	69.4
総合診療部	4人	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	62.5
形成外科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
救急科	0人	-	-	-	-	-	-
脳神経内科	20人	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%	0.0%	81.3
乳腺センター	12人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
血液内科	8人	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%	0.0%	71.9
腫瘍内科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
リハビリテーション科	0人	-	-	-	-	-	-
複数回答	0人	-	-	-	-	-	-
その他・不明	10人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0

栄養士の言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	384人	26.8%	50.5%	21.9%	0.3%	0.5%	75.7
性別							
男	172人	21.5%	54.7%	23.3%	0.0%	0.6%	74.1
女	212人	31.1%	47.2%	20.8%	0.5%	0.5%	77.0
年齢							
0～9歳	16人	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	81.3
10～19歳	14人	35.7%	28.6%	35.7%	0.0%	0.0%	75.0
20～29歳	19人	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%	0.0%	88.2
30～39歳	23人	39.1%	43.5%	17.4%	0.0%	0.0%	80.4
40～49歳	42人	26.2%	52.4%	21.4%	0.0%	0.0%	76.2
50～59歳	57人	31.6%	43.9%	22.8%	0.0%	1.8%	75.9
60～69歳	62人	19.4%	46.8%	30.6%	1.6%	1.6%	70.2
70～79歳	110人	19.1%	59.1%	21.8%	0.0%	0.0%	74.3
80歳以上	33人	27.3%	51.5%	21.2%	0.0%	0.0%	76.5
科目							
第一内科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
第二内科	16人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器・アレルギー内科	8人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
老年病科・循環器内科	20人	25.0%	60.0%	10.0%	5.0%	0.0%	76.3
内科	45人	22.2%	48.9%	26.7%	0.0%	2.2%	72.2
小児科	21人	38.1%	42.9%	19.0%	0.0%	0.0%	79.8
精神科	12人	58.3%	16.7%	25.0%	0.0%	0.0%	83.3
皮膚科	18人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
放射線診断科・放射線治療科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
外科	13人	23.1%	69.2%	7.7%	0.0%	0.0%	78.8
心臓血管外科	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
麻酔科	0人	-	-	-	-	-	-
産科婦人科	27人	29.6%	48.1%	22.2%	0.0%	0.0%	76.9
整形外科	37人	18.9%	48.6%	32.4%	0.0%	0.0%	71.6
眼科	20人	20.0%	55.0%	25.0%	0.0%	0.0%	73.8
耳鼻咽喉科	22人	27.3%	40.9%	31.8%	0.0%	0.0%	73.9
脳神経外科	10人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
泌尿器科	28人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
歯科口腔外科	11人	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	70.5
総合診療部	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
形成外科	3人	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7
救急科	0人	-	-	-	-	-	-
脳神経内科	19人	42.1%	36.8%	21.1%	0.0%	0.0%	80.3
乳腺センター	12人	8.3%	75.0%	16.7%	0.0%	0.0%	72.9
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
血液内科	8人	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%	0.0%	71.9
腫瘍内科	7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
リハビリテーション科	0人	-	-	-	-	-	-
複数回答	0人	-	-	-	-	-	-
その他・不明	13人	46.2%	38.5%	15.4%	0.0%	0.0%	82.7

接遇面全般について

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1255人	19.5%	61.0%	18.0%	1.2%	0.2%	74.6
性別							
男	535人	19.4%	61.9%	18.1%	0.4%	0.2%	75.0
女	712人	19.4%	60.8%	17.8%	1.7%	0.3%	74.3
年齢							
0～9歳	37人	24.3%	56.8%	18.9%	0.0%	0.0%	76.4
10～19歳	41人	51.2%	26.8%	22.0%	0.0%	0.0%	82.3
20～29歳	61人	36.1%	47.5%	16.4%	0.0%	0.0%	79.9
30～39歳	92人	18.5%	62.0%	16.3%	3.3%	0.0%	73.9
40～49歳	125人	17.6%	60.0%	16.8%	4.0%	1.6%	72.0
50～59歳	186人	21.5%	57.5%	18.8%	2.2%	0.0%	74.6
60～69歳	197人	14.2%	64.0%	21.3%	0.5%	0.0%	73.0
70～79歳	332人	16.3%	66.3%	17.5%	0.0%	0.0%	74.7
80歳以上	162人	18.5%	64.8%	15.4%	0.6%	0.6%	75.0
科目							
第一内科	20人	30.0%	45.0%	20.0%	0.0%	5.0%	73.8
第二内科	49人	14.3%	46.9%	34.7%	2.0%	2.0%	67.3
呼吸器・アレルギー内科	28人	17.9%	60.7%	21.4%	0.0%	0.0%	74.1
老年病科・循環器内科	69人	14.5%	69.6%	15.9%	0.0%	0.0%	74.6
内科	129人	10.9%	62.0%	24.8%	2.3%	0.0%	70.3
小児科	51人	33.3%	45.1%	21.6%	0.0%	0.0%	77.9
精神科	52人	28.8%	55.8%	15.4%	0.0%	0.0%	78.4
皮膚科	107人	18.7%	63.6%	15.9%	1.9%	0.0%	74.8
放射線診断科・放射線治療科	14人	7.1%	78.6%	14.3%	0.0%	0.0%	73.2
外科	40人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
心臓血管外科	7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	122人	15.6%	68.0%	14.8%	1.6%	0.0%	74.4
整形外科	92人	22.8%	59.8%	17.4%	0.0%	0.0%	76.4
眼科	71人	18.3%	62.0%	18.3%	1.4%	0.0%	74.3
耳鼻咽喉科	50人	22.0%	56.0%	22.0%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経外科	33人	33.3%	51.5%	15.2%	0.0%	0.0%	79.5
泌尿器科	89人	25.8%	68.5%	5.6%	0.0%	0.0%	80.1
歯科口腔外科	51人	19.6%	56.9%	21.6%	2.0%	0.0%	73.5
総合診療部	17人	17.6%	64.7%	11.8%	5.9%	0.0%	73.5
形成外科	8人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
救急科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
脳神経内科	40人	20.0%	62.5%	17.5%	0.0%	0.0%	75.6
乳腺センター	29人	3.4%	65.5%	24.1%	6.9%	0.0%	66.4
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
血液内科	19人	15.8%	68.4%	10.5%	0.0%	5.3%	72.4
腫瘍内科	17人	5.9%	58.8%	35.3%	0.0%	0.0%	67.6
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
その他・不明	38人	21.1%	52.6%	21.1%	5.3%	0.0%	72.4

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	1225人	22.4%	58.5%	17.6%	1.2%	0.2%	75.4
性別							
男	525人	21.3%	61.0%	17.0%	0.8%	0.0%	75.7
女	694人	23.3%	56.6%	18.0%	1.6%	0.4%	75.2
年齢							
0～9歳	41人	22.0%	65.9%	9.8%	2.4%	0.0%	76.8
10～19歳	39人	46.2%	43.6%	10.3%	0.0%	0.0%	84.0
20～29歳	58人	44.8%	41.4%	12.1%	1.7%	0.0%	82.3
30～39歳	87人	23.0%	62.1%	11.5%	2.3%	1.1%	75.9
40～49歳	124人	23.4%	50.8%	23.4%	1.6%	0.8%	73.6
50～59歳	180人	25.6%	52.2%	21.7%	0.6%	0.0%	75.7
60～69歳	183人	15.8%	63.9%	18.6%	1.1%	0.5%	73.4
70～79歳	331人	18.4%	62.2%	18.4%	0.9%	0.0%	74.5
80歳以上	159人	21.4%	63.5%	13.8%	1.3%	0.0%	76.3
科目							
第一内科	21人	33.3%	52.4%	9.5%	0.0%	4.8%	77.4
第二内科	46人	8.7%	54.3%	37.0%	0.0%	0.0%	67.9
呼吸器・アレルギー内科	26人	26.9%	46.2%	23.1%	3.8%	0.0%	74.0
老年病科・循環器内科	67人	16.4%	68.7%	13.4%	0.0%	1.5%	74.6
内科	124人	13.7%	60.5%	24.2%	1.6%	0.0%	71.6
小児科	51人	31.4%	52.9%	13.7%	2.0%	0.0%	78.4
精神科	50人	30.0%	58.0%	10.0%	2.0%	0.0%	79.0
皮膚科	99人	19.2%	60.6%	18.2%	2.0%	0.0%	74.2
放射線診断科・放射線治療科	11人	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	70.5
外科	42人	19.0%	69.0%	11.9%	0.0%	0.0%	76.8
心臓血管外科	7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	118人	22.0%	56.8%	20.3%	0.8%	0.0%	75.0
整形外科	91人	27.5%	52.7%	17.6%	2.2%	0.0%	76.4
眼科	74人	25.7%	52.7%	21.6%	0.0%	0.0%	76.0
耳鼻咽喉科	50人	34.0%	46.0%	18.0%	0.0%	2.0%	77.5
脳神経外科	32人	34.4%	50.0%	15.6%	0.0%	0.0%	79.7
泌尿器科	90人	22.2%	74.4%	2.2%	1.1%	0.0%	79.4
歯科口腔外科	53人	22.6%	64.2%	11.3%	1.9%	0.0%	76.9
総合診療部	18人	38.9%	50.0%	11.1%	0.0%	0.0%	81.9
形成外科	8人	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6
救急科	3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
脳神経内科	35人	22.9%	57.1%	20.0%	0.0%	0.0%	75.7
乳腺センター	28人	0.0%	75.0%	17.9%	7.1%	0.0%	67.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	20人	20.0%	55.0%	20.0%	5.0%	0.0%	72.5
腫瘍内科	17人	11.8%	41.2%	47.1%	0.0%	0.0%	66.2
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	36人	25.0%	52.8%	22.2%	0.0%	0.0%	75.7

看護師の患者の話聞く姿勢

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
1200人	23.5%	59.0%	15.8%	1.4%	0.3%	76.0
511人	22.7%	59.9%	16.0%	1.2%	0.2%	75.9
684人	24.1%	58.3%	15.6%	1.6%	0.3%	76.1
40人	25.0%	62.5%	10.0%	2.5%	0.0%	77.5
40人	47.5%	42.5%	10.0%	0.0%	0.0%	84.4
58人	46.6%	39.7%	12.1%	1.7%	0.0%	82.8
87人	23.0%	59.8%	11.5%	4.6%	1.1%	74.7
123人	23.6%	53.7%	19.5%	2.4%	0.8%	74.2
180人	27.8%	52.2%	18.3%	1.1%	0.6%	76.4
179人	16.2%	67.6%	16.2%	0.0%	0.0%	75.0
321人	20.2%	60.7%	18.1%	0.9%	0.0%	75.1
149人	20.1%	66.4%	11.4%	2.0%	0.0%	76.2
20人	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	82.5
46人	6.5%	56.5%	34.8%	0.0%	2.2%	66.3
25人	28.0%	60.0%	12.0%	0.0%	0.0%	79.0
63人	19.0%	63.5%	17.5%	0.0%	0.0%	75.4
120人	12.5%	64.2%	19.2%	3.3%	0.8%	71.0
51人	35.3%	52.9%	9.8%	2.0%	0.0%	80.4
48人	35.4%	50.0%	12.5%	2.1%	0.0%	79.7
99人	19.2%	60.6%	19.2%	1.0%	0.0%	74.5
11人	9.1%	54.5%	36.4%	0.0%	0.0%	68.2
43人	18.6%	72.1%	7.0%	2.3%	0.0%	76.7
7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
118人	23.7%	59.3%	16.1%	0.8%	0.0%	76.5
90人	27.8%	58.9%	11.1%	2.2%	0.0%	78.1
73人	26.0%	56.2%	17.8%	0.0%	0.0%	77.1
50人	34.0%	50.0%	14.0%	0.0%	2.0%	78.5
30人	36.7%	50.0%	13.3%	0.0%	0.0%	80.8
87人	26.4%	70.1%	3.4%	0.0%	0.0%	80.7
49人	22.4%	59.2%	16.3%	2.0%	0.0%	75.5
17人	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8
8人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
34人	23.5%	50.0%	23.5%	2.9%	0.0%	73.5
28人	0.0%	71.4%	21.4%	7.1%	0.0%	66.1
0人	-	-	-	-	-	-
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
20人	20.0%	60.0%	15.0%	5.0%	0.0%	73.8
17人	17.6%	29.4%	52.9%	0.0%	0.0%	66.2
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
35人	22.9%	57.1%	17.1%	2.9%	0.0%	75.0

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
1187人	23.8%	58.5%	16.6%	0.9%	0.3%	76.1
508人	23.2%	58.3%	17.3%	1.0%	0.2%	75.8
675人	24.1%	58.5%	16.1%	0.9%	0.3%	76.3
38人	23.7%	57.9%	18.4%	0.0%	0.0%	76.3
39人	48.7%	38.5%	12.8%	0.0%	0.0%	84.0
57人	50.9%	38.6%	8.8%	1.8%	0.0%	84.6
86人	23.3%	60.5%	14.0%	1.2%	1.2%	75.9
120人	23.3%	54.2%	21.7%	0.0%	0.8%	74.8
180人	26.1%	53.9%	18.3%	1.1%	0.6%	76.0
180人	16.7%	64.4%	17.8%	1.1%	0.0%	74.2
316人	19.9%	60.8%	18.7%	0.6%	0.0%	75.0
149人	22.1%	65.8%	10.1%	2.0%	0.0%	77.0
19人	42.1%	52.6%	5.3%	0.0%	0.0%	84.2
46人	6.5%	58.7%	32.6%	0.0%	2.2%	66.8
25人	28.0%	60.0%	12.0%	0.0%	0.0%	79.0
63人	20.6%	61.9%	17.5%	0.0%	0.0%	75.8
119人	13.4%	59.7%	23.5%	2.5%	0.8%	70.6
49人	36.7%	49.0%	14.3%	0.0%	0.0%	80.6
45人	31.1%	53.3%	13.3%	2.2%	0.0%	78.3
98人	19.4%	61.2%	17.3%	2.0%	0.0%	74.5
10人	10.0%	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	70.0
43人	18.6%	72.1%	9.3%	0.0%	0.0%	77.3
7人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
117人	24.8%	58.1%	16.2%	0.9%	0.0%	76.7
92人	26.1%	59.8%	13.0%	1.1%	0.0%	77.7
72人	25.0%	58.3%	16.7%	0.0%	0.0%	77.1
50人	34.0%	50.0%	14.0%	0.0%	2.0%	78.5
28人	39.3%	50.0%	10.7%	0.0%	0.0%	82.1
87人	24.1%	71.3%	3.4%	1.1%	0.0%	79.6
48人	25.0%	56.3%	18.8%	0.0%	0.0%	76.6
18人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
8人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
3人	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7
35人	25.7%	45.7%	28.6%	0.0%	0.0%	74.3
27人	3.7%	70.4%	22.2%	3.7%	0.0%	68.5
0人	-	-	-	-	-	-
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
20人	20.0%	55.0%	20.0%	5.0%	0.0%	72.5
17人	11.8%	47.1%	41.2%	0.0%	0.0%	67.6
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
33人	30.3%	48.5%	21.2%	0.0%	0.0%	77.3

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	1277人	33.0%	54.2%	10.8%	1.8%	0.2%	79.5
性別							
男	534人	30.7%	56.2%	11.8%	1.3%	0.0%	79.1
女	734人	34.3%	53.0%	10.1%	2.2%	0.4%	79.7
年齢							
0～9歳	40人	35.0%	57.5%	7.5%	0.0%	0.0%	81.9
10～19歳	40人	52.5%	37.5%	10.0%	0.0%	0.0%	85.6
20～29歳	62人	51.6%	33.9%	12.9%	1.6%	0.0%	83.9
30～39歳	93人	32.3%	55.9%	3.2%	7.5%	1.1%	77.7
40～49歳	128人	35.2%	49.2%	13.3%	1.6%	0.8%	79.1
50～59歳	187人	35.8%	51.3%	12.3%	0.5%	0.0%	80.6
60～69歳	196人	25.5%	62.2%	9.7%	2.6%	0.0%	77.7
70～79歳	341人	30.2%	54.5%	13.8%	1.2%	0.3%	78.3
80歳以上	166人	31.9%	60.2%	6.6%	1.2%	0.0%	80.7
科目							
第一内科	21人	52.4%	33.3%	4.8%	9.5%	0.0%	82.1
第二内科	48人	29.2%	56.3%	10.4%	4.2%	0.0%	77.6
呼吸器・アレルギー内科	28人	28.6%	64.3%	3.6%	3.6%	0.0%	79.5
老年病科・循環器内科	70人	31.4%	57.1%	11.4%	0.0%	0.0%	80.0
内科	129人	23.3%	55.8%	17.8%	3.1%	0.0%	74.8
小児科	51人	51.0%	41.2%	7.8%	0.0%	0.0%	85.8
精神科	51人	35.3%	54.9%	9.8%	0.0%	0.0%	81.4
皮膚科	109人	31.2%	56.9%	9.2%	2.8%	0.0%	79.1
放射線診断科・放射線治療科	11人	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	70.5
外科	43人	27.9%	60.5%	9.3%	2.3%	0.0%	78.5
心臓血管外科	7人	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	82.1
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	29.3%	57.7%	8.9%	3.3%	0.8%	77.8
整形外科	95人	32.6%	55.8%	10.5%	1.1%	0.0%	80.0
眼科	78人	37.2%	43.6%	17.9%	1.3%	0.0%	79.2
耳鼻咽喉科	51人	49.0%	35.3%	11.8%	2.0%	2.0%	81.9
脳神経外科	34人	47.1%	44.1%	8.8%	0.0%	0.0%	84.6
泌尿器科	90人	34.4%	62.2%	2.2%	1.1%	0.0%	82.5
歯科口腔外科	53人	28.3%	58.5%	11.3%	1.9%	0.0%	78.3
総合診療部	17人	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8
形成外科	8人	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6
救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	41人	43.9%	51.2%	4.9%	0.0%	0.0%	84.8
乳腺センター	31人	3.2%	80.6%	12.9%	0.0%	3.2%	70.2
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	20人	35.0%	50.0%	10.0%	5.0%	0.0%	78.8
腫瘍内科	17人	11.8%	58.8%	29.4%	0.0%	0.0%	70.6
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
その他・不明	37人	29.7%	54.1%	16.2%	0.0%	0.0%	78.4

医師の患者の話を聞く姿勢

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1272人	33.9%	54.1%	10.1%	1.6%	0.4%	79.9
性別							
男	530人	30.2%	57.0%	11.9%	0.6%	0.4%	79.0
女	733人	36.3%	52.3%	8.7%	2.3%	0.4%	80.4
年齢							
0～9歳	40人	35.0%	60.0%	5.0%	0.0%	0.0%	82.5
10～19歳	40人	55.0%	35.0%	10.0%	0.0%	0.0%	86.3
20～29歳	62人	53.2%	35.5%	11.3%	0.0%	0.0%	85.5
30～39歳	93人	33.3%	54.8%	6.5%	5.4%	0.0%	79.0
40～49歳	129人	34.1%	54.3%	7.8%	1.6%	2.3%	79.1
50～59歳	187人	39.0%	48.1%	12.8%	0.0%	0.0%	81.6
60～69歳	197人	27.4%	58.9%	11.2%	2.0%	0.5%	77.7
70～79歳	336人	29.8%	56.0%	12.2%	1.8%	0.3%	78.3
80歳以上	165人	32.7%	59.4%	6.1%	1.8%	0.0%	80.8
科目							
第一内科	21人	52.4%	28.6%	4.8%	9.5%	4.8%	78.6
第二内科	49人	30.6%	53.1%	12.2%	2.0%	2.0%	77.0
呼吸器・アレルギー内科	27人	33.3%	55.6%	7.4%	3.7%	0.0%	79.6
老年病科・循環器内科	70人	34.3%	52.9%	12.9%	0.0%	0.0%	80.4
内科	128人	20.3%	59.4%	18.8%	0.8%	0.8%	74.4
小児科	51人	51.0%	45.1%	3.9%	0.0%	0.0%	86.8
精神科	51人	33.3%	56.9%	9.8%	0.0%	0.0%	80.9
皮膚科	109人	32.1%	56.0%	11.0%	0.9%	0.0%	79.8
放射線診断科・放射線治療科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
外科	43人	30.2%	60.5%	7.0%	2.3%	0.0%	79.7
心臓血管外科	7人	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	82.1
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	33.3%	56.9%	5.7%	3.3%	0.8%	79.7
整形外科	96人	34.4%	53.1%	9.4%	3.1%	0.0%	79.7
眼科	76人	39.5%	42.1%	17.1%	1.3%	0.0%	79.9
耳鼻咽喉科	51人	49.0%	41.2%	7.8%	2.0%	0.0%	84.3
脳神経外科	34人	52.9%	41.2%	5.9%	0.0%	0.0%	86.8
泌尿器科	89人	32.6%	64.0%	2.2%	1.1%	0.0%	82.0
歯科口腔外科	53人	28.3%	64.2%	7.5%	0.0%	0.0%	80.2
総合診療部	17人	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	88.2
形成外科	8人	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6
救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	40人	40.0%	52.5%	7.5%	0.0%	0.0%	83.1
乳腺センター	31人	3.2%	77.4%	16.1%	0.0%	3.2%	69.4
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
血液内科	20人	35.0%	55.0%	5.0%	5.0%	0.0%	80.0
腫瘍内科	17人	11.8%	64.7%	23.5%	0.0%	0.0%	72.1
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
その他・不明	36人	33.3%	50.0%	13.9%	2.8%	0.0%	78.5

医師からの病状や検査結果の説明

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1269人	33.7%	54.1%	10.3%	1.3%	0.5%	79.8
性別							
男	531人	29.6%	58.8%	10.2%	1.3%	0.2%	79.0
女	729人	36.5%	51.0%	10.4%	1.4%	0.7%	80.3
年齢							
0～9歳	40人	35.0%	57.5%	7.5%	0.0%	0.0%	81.9
10～19歳	40人	52.5%	35.0%	12.5%	0.0%	0.0%	85.0
20～29歳	62人	54.8%	38.7%	6.5%	0.0%	0.0%	87.1
30～39歳	91人	34.1%	53.8%	6.6%	4.4%	1.1%	78.8
40～49歳	129人	34.9%	51.2%	11.6%	0.8%	1.6%	79.3
50～59歳	186人	37.6%	50.0%	11.8%	0.0%	0.5%	81.0
60～69歳	195人	28.2%	60.0%	10.3%	1.5%	0.0%	78.7
70～79歳	336人	28.9%	56.8%	11.6%	2.4%	0.3%	77.9
80歳以上	166人	34.3%	57.8%	6.6%	0.6%	0.6%	81.2
科目							
第一内科	21人	57.1%	28.6%	9.5%	0.0%	4.8%	83.3
第二内科	49人	28.6%	53.1%	12.2%	4.1%	2.0%	75.5
呼吸器・アレルギー内科	28人	28.6%	60.7%	10.7%	0.0%	0.0%	79.5
老年病科・循環器内科	70人	32.9%	57.1%	10.0%	0.0%	0.0%	80.7
内科	128人	21.9%	60.2%	15.6%	1.6%	0.8%	75.2
小児科	51人	45.1%	41.2%	13.7%	0.0%	0.0%	82.8
精神科	52人	34.6%	53.8%	11.5%	0.0%	0.0%	80.8
皮膚科	107人	31.8%	55.1%	11.2%	1.9%	0.0%	79.2
放射線診断科・放射線治療科	11人	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	72.7
外科	43人	30.2%	60.5%	7.0%	2.3%	0.0%	79.7
心臓血管外科	7人	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	89.3
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	34.1%	56.9%	5.7%	2.4%	0.8%	80.3
整形外科	95人	34.7%	53.7%	10.5%	1.1%	0.0%	80.5
眼科	76人	38.2%	47.4%	13.2%	1.3%	0.0%	80.6
耳鼻咽喉科	50人	48.0%	42.0%	6.0%	2.0%	2.0%	83.0
脳神経外科	34人	52.9%	38.2%	8.8%	0.0%	0.0%	86.0
泌尿器科	88人	35.2%	63.6%	0.0%	1.1%	0.0%	83.2
歯科口腔外科	52人	28.8%	59.6%	11.5%	0.0%	0.0%	79.3
総合診療部	17人	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	88.2
形成外科	8人	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6
救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	41人	39.0%	46.3%	14.6%	0.0%	0.0%	81.1
乳腺センター	31人	9.7%	67.7%	19.4%	0.0%	3.2%	70.2
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	20人	35.0%	50.0%	10.0%	5.0%	0.0%	78.8
腫瘍内科	17人	11.8%	58.8%	23.5%	5.9%	0.0%	69.1
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
その他・不明	36人	27.8%	58.3%	13.9%	0.0%	0.0%	78.5

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	1265人	33.3%	54.3%	10.6%	1.6%	0.2%	79.7
性別							
男	531人	30.5%	56.9%	10.7%	1.5%	0.4%	78.9
女	725人	35.0%	52.7%	10.5%	1.7%	0.1%	80.2
年齢							
0～9歳	40人	30.0%	57.5%	10.0%	2.5%	0.0%	78.8
10～19歳	40人	55.0%	27.5%	17.5%	0.0%	0.0%	84.4
20～29歳	62人	53.2%	37.1%	9.7%	0.0%	0.0%	85.9
30～39歳	91人	34.1%	53.8%	7.7%	4.4%	0.0%	79.4
40～49歳	129人	31.8%	54.3%	10.1%	3.1%	0.8%	78.3
50～59歳	186人	37.6%	48.9%	12.4%	1.1%	0.0%	80.8
60～69歳	196人	27.6%	60.7%	9.2%	2.0%	0.5%	78.2
70～79歳	335人	29.9%	56.4%	12.8%	0.9%	0.0%	78.8
80歳以上	162人	33.3%	59.9%	4.9%	1.2%	0.6%	81.0
科目							
第一内科	21人	57.1%	28.6%	9.5%	4.8%	0.0%	84.5
第二内科	48人	29.2%	54.2%	12.5%	2.1%	2.1%	76.6
呼吸器・アレルギー内科	28人	25.0%	60.7%	14.3%	0.0%	0.0%	77.7
老年病科・循環器内科	68人	33.8%	57.4%	8.8%	0.0%	0.0%	81.3
内科	127人	22.0%	57.5%	16.5%	3.1%	0.8%	74.2
小児科	51人	43.1%	39.2%	15.7%	2.0%	0.0%	80.9
精神科	52人	32.7%	51.9%	15.4%	0.0%	0.0%	79.3
皮膚科	109人	30.3%	56.0%	11.0%	2.8%	0.0%	78.4
放射線診断科・放射線治療科	11人	18.2%	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	75.0
外科	43人	30.2%	60.5%	9.3%	0.0%	0.0%	80.2
心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	33.3%	59.3%	4.1%	3.3%	0.0%	80.7
整形外科	94人	35.1%	55.3%	8.5%	1.1%	0.0%	81.1
眼科	76人	36.8%	50.0%	13.2%	0.0%	0.0%	80.9
耳鼻咽喉科	51人	47.1%	41.2%	9.8%	2.0%	0.0%	83.3
脳神経外科	32人	53.1%	40.6%	6.3%	0.0%	0.0%	86.7
泌尿器科	89人	41.6%	55.1%	3.4%	0.0%	0.0%	84.6
歯科口腔外科	53人	22.6%	64.2%	9.4%	3.8%	0.0%	76.4
総合診療部	17人	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8
形成外科	8人	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6
救急科	2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	41人	41.5%	48.8%	7.3%	2.4%	0.0%	82.3
乳腺センター	30人	3.3%	76.7%	20.0%	0.0%	0.0%	70.8
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	20人	35.0%	50.0%	10.0%	0.0%	5.0%	77.5
腫瘍内科	17人	11.8%	64.7%	23.5%	0.0%	0.0%	72.1
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	75.0
その他・不明	36人	25.0%	55.6%	19.4%	0.0%	0.0%	76.4

診療面全般について

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1259人	28.2%	57.2%	13.3%	1.1%	0.2%	78.0
性別							
男	528人	26.1%	59.7%	12.7%	1.3%	0.2%	77.6
女	723人	29.5%	55.6%	13.7%	1.0%	0.3%	78.3
年齢							
0～9歳	40人	27.5%	62.5%	7.5%	2.5%	0.0%	78.8
10～19歳	40人	52.5%	27.5%	20.0%	0.0%	0.0%	83.1
20～29歳	61人	47.5%	47.5%	4.9%	0.0%	0.0%	85.7
30～39歳	92人	28.3%	56.5%	10.9%	3.3%	1.1%	76.9
40～49歳	127人	28.3%	52.8%	16.5%	1.6%	0.8%	76.6
50～59歳	188人	31.4%	53.2%	14.4%	0.5%	0.5%	78.6
60～69歳	195人	21.5%	62.1%	14.4%	2.1%	0.0%	75.8
70～79歳	330人	24.8%	59.4%	15.2%	0.6%	0.0%	77.1
80歳以上	162人	27.8%	64.8%	6.8%	0.6%	0.0%	79.9
科目							
第一内科	20人	50.0%	35.0%	15.0%	0.0%	0.0%	83.8
第二内科	48人	16.7%	58.3%	20.8%	2.1%	2.1%	71.4
呼吸器・アレルギー内科	27人	33.3%	51.9%	14.8%	0.0%	0.0%	79.6
老年病科・循環器内科	70人	27.1%	61.4%	11.4%	0.0%	0.0%	78.9
内科	125人	18.4%	59.2%	20.8%	1.6%	0.0%	73.6
小児科	51人	41.2%	39.2%	17.6%	2.0%	0.0%	79.9
精神科	51人	31.4%	56.9%	11.8%	0.0%	0.0%	79.9
皮膚科	107人	26.2%	58.9%	12.1%	2.8%	0.0%	77.1
放射線診断科・放射線治療科	10人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
外科	43人	25.6%	69.8%	4.7%	0.0%	0.0%	80.2
心臓血管外科	7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	27.6%	62.6%	8.1%	1.6%	0.0%	79.1
整形外科	95人	30.5%	58.9%	9.5%	1.1%	0.0%	79.7
眼科	75人	32.0%	53.3%	14.7%	0.0%	0.0%	79.3
耳鼻咽喉科	51人	39.2%	49.0%	7.8%	2.0%	2.0%	80.4
脳神経外科	33人	51.5%	42.4%	6.1%	0.0%	0.0%	86.4
泌尿器科	89人	30.3%	61.8%	7.9%	0.0%	0.0%	80.6
歯科口腔外科	51人	19.6%	60.8%	17.6%	2.0%	0.0%	74.5
総合診療部	17人	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8
形成外科	8人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	41人	31.7%	51.2%	14.6%	2.4%	0.0%	78.0
乳腺センター	30人	3.3%	63.3%	33.3%	0.0%	0.0%	67.5
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
血液内科	19人	26.3%	63.2%	5.3%	5.3%	0.0%	77.6
腫瘍内科	17人	11.8%	58.8%	23.5%	0.0%	5.9%	67.6
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	37人	24.3%	62.2%	13.5%	0.0%	0.0%	77.7

サービス体制面の満足度
診察までの待ち時間

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	1290人	8.3%	27.1%	33.6%	22.5%	8.5%	51.0
性別							
男	550人	8.2%	27.6%	33.3%	21.8%	9.1%	51.0
女	730人	8.4%	27.0%	33.7%	22.9%	8.1%	51.2
年齢							
0～9歳	41人	14.6%	36.6%	22.0%	22.0%	4.9%	58.5
10～19歳	41人	24.4%	19.5%	24.4%	22.0%	9.8%	56.7
20～29歳	61人	19.7%	32.8%	26.2%	11.5%	9.8%	60.2
30～39歳	92人	10.9%	26.1%	34.8%	19.6%	8.7%	52.7
40～49歳	130人	7.7%	25.4%	27.7%	23.8%	15.4%	46.5
50～59歳	189人	7.9%	23.8%	34.9%	25.4%	7.9%	49.6
60～69歳	199人	6.5%	26.6%	36.2%	23.1%	7.5%	50.4
70～79歳	343人	5.8%	30.0%	33.8%	24.5%	5.8%	51.4
80歳以上	171人	6.4%	26.3%	38.6%	18.7%	9.9%	50.1
科目							
第一内科	22人	13.6%	45.5%	22.7%	4.5%	13.6%	60.2
第二内科	49人	0.0%	26.5%	28.6%	24.5%	20.4%	40.3
呼吸器・アレルギー内科	29人	0.0%	20.7%	31.0%	31.0%	17.2%	39.8
老年病科・循環器内科	68人	2.9%	25.0%	39.7%	25.0%	7.4%	47.8
内科	134人	4.5%	19.4%	27.6%	35.8%	12.7%	41.8
小児科	51人	13.7%	25.5%	21.6%	31.4%	7.8%	51.5
精神科	54人	20.4%	24.1%	31.5%	16.7%	7.4%	58.3
皮膚科	110人	8.2%	26.4%	36.4%	20.0%	9.1%	51.1
放射線診断科・放射線治療科	13人	0.0%	30.8%	30.8%	38.5%	0.0%	48.1
外科	41人	7.3%	26.8%	34.1%	26.8%	4.9%	51.2
心臓血管外科	7人	14.3%	14.3%	42.9%	28.6%	0.0%	53.6
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	121人	7.4%	27.3%	32.2%	26.4%	6.6%	50.6
整形外科	96人	10.4%	22.9%	40.6%	18.8%	7.3%	52.6
眼科	78人	9.0%	28.2%	32.1%	24.4%	6.4%	52.2
耳鼻咽喉科	51人	9.8%	25.5%	47.1%	11.8%	5.9%	55.4
脳神経外科	34人	14.7%	35.3%	38.2%	8.8%	2.9%	62.5
泌尿器科	89人	4.5%	31.5%	40.4%	14.6%	9.0%	52.0
歯科口腔外科	56人	16.1%	39.3%	25.0%	16.1%	3.6%	62.1
総合診療部	17人	11.8%	35.3%	35.3%	17.6%	0.0%	60.3
形成外科	8人	25.0%	25.0%	37.5%	0.0%	12.5%	62.5
救急科	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
脳神経内科	41人	12.2%	46.3%	29.3%	7.3%	4.9%	63.4
乳腺センター	32人	0.0%	15.6%	31.3%	31.3%	21.9%	35.2
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	50.0
血液内科	19人	0.0%	26.3%	42.1%	26.3%	5.3%	47.4
腫瘍内科	17人	0.0%	5.9%	35.3%	52.9%	5.9%	35.3
リハビリテーション科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
複数回答	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
その他・不明	39人	10.3%	35.9%	28.2%	15.4%	10.3%	55.1

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	1285人	5.9%	24.4%	34.7%	24.6%	10.4%	47.7
性別							
男	543人	5.0%	26.3%	34.1%	25.6%	9.0%	48.2
女	732人	6.6%	22.8%	35.1%	24.0%	11.5%	47.2
年齢							
0～9歳	40人	7.5%	27.5%	35.0%	25.0%	5.0%	51.9
10～19歳	40人	22.5%	20.0%	27.5%	17.5%	12.5%	55.6
20～29歳	61人	11.5%	21.3%	34.4%	14.8%	18.0%	48.4
30～39歳	92人	8.7%	23.9%	29.3%	26.1%	12.0%	47.8
40～49歳	131人	5.3%	20.6%	29.8%	28.2%	16.0%	42.7
50～59歳	188人	5.9%	22.3%	35.6%	23.4%	12.8%	46.3
60～69歳	197人	3.0%	21.3%	39.6%	25.9%	10.2%	45.3
70～79歳	343人	4.1%	28.0%	35.6%	25.9%	6.4%	49.3
80歳以上	169人	6.5%	28.4%	33.1%	23.7%	8.3%	50.3
科目							
第一内科	22人	13.6%	31.8%	36.4%	4.5%	13.6%	56.8
第二内科	49人	0.0%	22.4%	26.5%	30.6%	20.4%	37.8
呼吸器・アレルギー内科	29人	0.0%	20.7%	24.1%	31.0%	24.1%	35.3
老年病科・循環器内科	69人	4.3%	27.5%	37.7%	23.2%	7.2%	49.6
内科	133人	2.3%	21.1%	30.1%	32.3%	14.3%	41.2
小児科	50人	12.0%	18.0%	34.0%	26.0%	10.0%	49.0
精神科	54人	13.0%	16.7%	40.7%	16.7%	13.0%	50.0
皮膚科	108人	7.4%	24.1%	40.7%	17.6%	10.2%	50.2
放射線診断科・放射線治療科	14人	7.1%	14.3%	64.3%	14.3%	0.0%	53.6
外科	41人	7.3%	26.8%	36.6%	19.5%	9.8%	50.6
心臓血管外科	7人	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%	0.0%	64.3
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	123人	6.5%	19.5%	35.0%	30.9%	8.1%	46.3
整形外科	96人	4.2%	25.0%	31.3%	28.1%	11.5%	45.6
眼科	77人	7.8%	23.4%	37.7%	24.7%	6.5%	50.3
耳鼻咽喉科	51人	3.9%	23.5%	33.3%	27.5%	11.8%	45.1
脳神経外科	33人	12.1%	27.3%	30.3%	21.2%	9.1%	53.0
泌尿器科	89人	6.7%	36.0%	32.6%	18.0%	6.7%	54.5
歯科口腔外科	54人	5.6%	33.3%	31.5%	24.1%	5.6%	52.3
総合診療部	18人	5.6%	27.8%	16.7%	44.4%	5.6%	45.8
形成外科	7人	14.3%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	53.6
救急科	3人	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	83.3
脳神経内科	40人	5.0%	30.0%	35.0%	22.5%	7.5%	50.6
乳腺センター	32人	0.0%	28.1%	37.5%	12.5%	21.9%	43.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	0.0%	66.7%	16.7%	16.7%	37.5
血液内科	19人	0.0%	26.3%	36.8%	31.6%	5.3%	46.1
腫瘍内科	17人	0.0%	5.9%	41.2%	47.1%	5.9%	36.8
リハビリテーション科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
複数回答	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
その他・不明	39人	2.6%	25.6%	35.9%	25.6%	10.3%	46.2

待ち時間への気配り

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1222人	6.6%	22.3%	51.2%	13.8%	6.0%	52.5
521人	5.8%	23.6%	52.0%	12.5%	6.1%	52.6
691人	7.1%	21.6%	50.8%	14.6%	5.9%	52.3
38人	7.9%	13.2%	50.0%	21.1%	7.9%	48.0
40人	25.0%	20.0%	35.0%	15.0%	5.0%	61.3
57人	14.0%	24.6%	43.9%	10.5%	7.0%	57.0
91人	8.8%	22.0%	48.4%	12.1%	8.8%	52.5
123人	8.1%	20.3%	46.3%	14.6%	10.6%	50.2
182人	7.1%	19.2%	54.9%	12.6%	6.0%	52.2
190人	3.7%	20.5%	56.8%	12.1%	6.8%	50.5
323人	4.3%	25.1%	52.3%	15.2%	3.1%	53.1
156人	5.1%	25.0%	50.6%	14.1%	5.1%	52.7
21人	14.3%	42.9%	23.8%	9.5%	9.5%	60.7
48人	0.0%	20.8%	50.0%	20.8%	8.3%	45.8
26人	0.0%	23.1%	46.2%	19.2%	11.5%	45.2
64人	1.6%	31.3%	48.4%	12.5%	6.3%	52.3
129人	2.3%	20.9%	50.4%	17.1%	9.3%	47.5
48人	14.6%	16.7%	39.6%	20.8%	8.3%	52.1
52人	11.5%	21.2%	44.2%	17.3%	5.8%	53.8
101人	5.9%	16.8%	62.4%	9.9%	5.0%	52.2
12人	8.3%	25.0%	50.0%	16.7%	0.0%	56.3
40人	7.5%	20.0%	52.5%	12.5%	7.5%	51.9
7人	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%	0.0%	64.3
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
117人	7.7%	12.8%	59.0%	16.2%	4.3%	50.9
91人	6.6%	20.9%	54.9%	13.2%	4.4%	53.0
73人	8.2%	20.5%	52.1%	15.1%	4.1%	53.4
50人	6.0%	26.0%	54.0%	8.0%	6.0%	54.5
31人	12.9%	29.0%	35.5%	19.4%	3.2%	57.3
86人	7.0%	27.9%	50.0%	9.3%	5.8%	55.2
51人	7.8%	35.3%	49.0%	5.9%	2.0%	60.3
17人	11.8%	29.4%	47.1%	11.8%	0.0%	60.3
7人	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	0.0%	57.1
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
39人	7.7%	28.2%	43.6%	12.8%	7.7%	53.8
27人	3.7%	14.8%	63.0%	7.4%	11.1%	48.1
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	45.8
19人	5.3%	26.3%	42.1%	21.1%	5.3%	51.3
16人	0.0%	6.3%	68.8%	18.8%	6.3%	43.8
1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
3人	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	66.7
36人	2.8%	27.8%	47.2%	13.9%	8.3%	50.7

安全面への気配り

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1227人	10.0%	43.0%	42.0%	3.5%	1.5%	64.1
519人	8.7%	47.0%	40.7%	2.7%	1.0%	64.9
698人	10.7%	40.1%	43.0%	4.2%	2.0%	63.4
40人	17.5%	40.0%	37.5%	5.0%	0.0%	67.5
40人	32.5%	32.5%	32.5%	0.0%	2.5%	73.1
59人	23.7%	45.8%	25.4%	1.7%	3.4%	71.2
91人	14.3%	42.9%	33.0%	6.6%	3.3%	64.6
125人	10.4%	39.2%	42.4%	4.8%	3.2%	62.2
182人	9.9%	39.6%	46.2%	3.3%	1.1%	63.5
191人	5.2%	39.8%	49.7%	4.2%	1.0%	61.0
324人	8.0%	46.6%	42.0%	2.8%	0.6%	64.7
154人	5.8%	46.1%	43.5%	2.6%	1.9%	62.8
21人	19.0%	52.4%	23.8%	4.8%	0.0%	71.4
48人	4.2%	33.3%	56.3%	0.0%	6.3%	57.3
27人	11.1%	37.0%	40.7%	11.1%	0.0%	62.0
66人	6.1%	47.0%	40.9%	4.5%	1.5%	62.9
127人	5.5%	35.4%	52.8%	3.9%	2.4%	59.4
50人	22.0%	44.0%	30.0%	2.0%	2.0%	70.5
49人	14.3%	42.9%	36.7%	4.1%	2.0%	65.8
103人	6.8%	40.8%	51.5%	0.0%	1.0%	63.1
13人	7.7%	53.8%	38.5%	0.0%	0.0%	67.3
41人	14.6%	48.8%	36.6%	0.0%	0.0%	69.5
7人	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	67.9
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
119人	10.9%	46.2%	37.0%	5.0%	0.8%	65.3
93人	10.8%	35.5%	45.2%	7.5%	1.1%	61.8
71人	8.5%	39.4%	47.9%	4.2%	0.0%	63.0
50人	8.0%	40.0%	48.0%	0.0%	4.0%	62.0
31人	19.4%	48.4%	29.0%	3.2%	0.0%	71.0
84人	11.9%	53.6%	34.5%	0.0%	0.0%	69.3
53人	9.4%	52.8%	34.0%	1.9%	1.9%	66.5
17人	11.8%	47.1%	35.3%	5.9%	0.0%	66.2
7人	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	71.4
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
39人	12.8%	38.5%	41.0%	5.1%	2.6%	63.5
29人	3.4%	34.5%	51.7%	6.9%	3.4%	56.9
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	58.3
19人	5.3%	47.4%	42.1%	0.0%	5.3%	61.8
16人	0.0%	43.8%	50.0%	6.3%	0.0%	59.4
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
34人	5.9%	50.0%	35.3%	5.9%	2.9%	62.5

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	1232人	12.3%	42.0%	40.2%	3.5%	2.0%	64.8
性別							
男	518人	11.2%	43.6%	41.3%	1.9%	1.9%	65.1
女	704人	12.8%	40.9%	39.5%	4.7%	2.1%	64.4
年齢							
0～9歳	39人	17.9%	41.0%	38.5%	2.6%	0.0%	68.6
10～19歳	40人	37.5%	27.5%	27.5%	5.0%	2.5%	73.1
20～29歳	58人	36.2%	32.8%	31.0%	0.0%	0.0%	76.3
30～39歳	90人	16.7%	42.2%	30.0%	6.7%	4.4%	65.0
40～49歳	123人	11.4%	38.2%	40.7%	8.1%	1.6%	62.4
50～59歳	185人	10.8%	37.8%	44.3%	3.8%	3.2%	62.3
60～69歳	192人	7.3%	41.7%	45.8%	4.7%	0.5%	62.6
70～79歳	327人	10.7%	45.0%	41.3%	1.5%	1.5%	65.4
80歳以上	156人	7.1%	49.4%	39.1%	1.3%	3.2%	63.9
科目							
第一内科	20人	20.0%	55.0%	15.0%	5.0%	5.0%	70.0
第二内科	47人	6.4%	34.0%	51.1%	8.5%	0.0%	59.6
呼吸器・アレルギー内科	27人	11.1%	48.1%	37.0%	0.0%	3.7%	65.7
老年病科・循環器内科	66人	6.1%	53.0%	36.4%	3.0%	1.5%	64.8
内科	131人	6.9%	37.4%	49.6%	1.5%	4.6%	60.1
小児科	49人	20.4%	42.9%	34.7%	2.0%	0.0%	70.4
精神科	50人	20.0%	38.0%	32.0%	8.0%	2.0%	66.5
皮膚科	103人	11.7%	36.9%	45.6%	3.9%	1.9%	63.1
放射線診断科・放射線治療科	13人	15.4%	15.4%	69.2%	0.0%	0.0%	61.5
外科	39人	10.3%	51.3%	35.9%	0.0%	2.6%	66.7
心臓血管外科	7人	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	67.9
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	117人	16.2%	41.9%	36.8%	4.3%	0.9%	67.1
整形外科	92人	14.1%	40.2%	42.4%	2.2%	1.1%	66.0
眼科	70人	12.9%	38.6%	47.1%	1.4%	0.0%	65.7
耳鼻咽喉科	50人	10.0%	44.0%	40.0%	4.0%	2.0%	64.0
脳神経外科	32人	25.0%	40.6%	28.1%	3.1%	3.1%	70.3
泌尿器科	87人	11.5%	47.1%	37.9%	2.3%	1.1%	66.4
歯科口腔外科	53人	17.0%	43.4%	37.7%	1.9%	0.0%	68.9
総合診療部	17人	11.8%	58.8%	29.4%	0.0%	0.0%	70.6
形成外科	8人	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	59.4
救急科	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
脳神経内科	41人	9.8%	46.3%	36.6%	7.3%	0.0%	64.6
乳腺センター	28人	3.6%	46.4%	32.1%	14.3%	3.6%	58.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
血液内科	19人	5.3%	47.4%	42.1%	0.0%	5.3%	61.8
腫瘍内科	17人	5.9%	35.3%	35.3%	5.9%	17.6%	51.5
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	3人	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	66.7
その他・不明	36人	8.3%	41.7%	41.7%	2.8%	5.6%	61.1

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
1243人	13.8%	53.0%	30.6%	2.1%	0.5%	69.4
528人	12.5%	57.4%	27.7%	1.9%	0.6%	69.8
705人	14.6%	49.9%	32.8%	2.3%	0.4%	69.0
40人	20.0%	57.5%	20.0%	2.5%	0.0%	73.8
40人	37.5%	40.0%	22.5%	0.0%	0.0%	78.8
61人	34.4%	39.3%	24.6%	1.6%	0.0%	76.6
92人	16.3%	51.1%	27.2%	3.3%	2.2%	69.0
128人	16.4%	46.1%	32.0%	4.7%	0.8%	68.2
183人	14.8%	50.3%	31.7%	3.3%	0.0%	69.1
197人	7.6%	53.8%	37.1%	1.5%	0.0%	66.9
322人	11.2%	56.2%	31.1%	1.6%	0.0%	69.3
157人	8.9%	59.2%	29.3%	0.6%	1.9%	68.2
20人	25.0%	50.0%	20.0%	5.0%	0.0%	73.8
46人	8.7%	43.5%	45.7%	0.0%	2.2%	64.1
27人	7.4%	55.6%	37.0%	0.0%	0.0%	67.6
66人	12.1%	57.6%	28.8%	0.0%	1.5%	69.7
127人	7.9%	49.6%	38.6%	3.9%	0.0%	65.4
51人	25.5%	51.0%	21.6%	2.0%	0.0%	75.0
52人	17.3%	48.1%	30.8%	3.8%	0.0%	69.7
102人	10.8%	53.9%	32.4%	2.0%	1.0%	67.9
14人	7.1%	50.0%	42.9%	0.0%	0.0%	66.1
41人	12.2%	65.9%	19.5%	2.4%	0.0%	72.0
7人	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	67.9
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
121人	17.4%	47.9%	32.2%	2.5%	0.0%	70.0
92人	15.2%	46.7%	35.9%	2.2%	0.0%	68.8
74人	10.8%	50.0%	39.2%	0.0%	0.0%	67.9
50人	16.0%	58.0%	22.0%	2.0%	2.0%	71.0
32人	28.1%	43.8%	28.1%	0.0%	0.0%	75.0
87人	16.1%	65.5%	18.4%	0.0%	0.0%	74.4
55人	18.2%	58.2%	23.6%	0.0%	0.0%	73.6
17人	11.8%	70.6%	17.6%	0.0%	0.0%	73.5
8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
40人	10.0%	57.5%	30.0%	2.5%	0.0%	68.8
29人	6.9%	58.6%	24.1%	10.3%	0.0%	65.5
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	58.3
19人	5.3%	47.4%	42.1%	0.0%	5.3%	61.8
17人	5.9%	47.1%	41.2%	5.9%	0.0%	63.2
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
37人	8.1%	64.9%	21.6%	2.7%	2.7%	68.2

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
1248人	12.1%	49.4%	31.4%	5.4%	1.7%	66.2
524人	11.1%	52.1%	31.1%	4.8%	1.0%	66.9
714人	12.5%	47.5%	31.9%	5.9%	2.2%	65.5
40人	20.0%	45.0%	27.5%	7.5%	0.0%	69.4
40人	37.5%	35.0%	22.5%	5.0%	0.0%	76.3
61人	29.5%	39.3%	24.6%	4.9%	1.6%	72.5
91人	13.2%	42.9%	34.1%	5.5%	4.4%	63.7
130人	12.3%	45.4%	30.8%	8.5%	3.1%	63.8
186人	11.3%	45.7%	33.3%	6.5%	3.2%	63.8
196人	7.1%	50.5%	33.7%	7.7%	1.0%	63.8
324人	10.5%	54.9%	31.5%	2.8%	0.3%	68.1
157人	8.3%	56.7%	29.3%	3.8%	1.9%	66.4
21人	19.0%	52.4%	19.0%	9.5%	0.0%	70.2
47人	14.9%	38.3%	42.6%	2.1%	2.1%	65.4
26人	7.7%	57.7%	26.9%	0.0%	7.7%	64.4
65人	13.8%	52.3%	27.7%	3.1%	3.1%	67.7
130人	5.4%	47.7%	36.9%	8.5%	1.5%	61.7
50人	28.0%	44.0%	24.0%	4.0%	0.0%	74.0
52人	17.3%	40.4%	36.5%	3.8%	1.9%	66.8
106人	8.5%	49.1%	32.1%	10.4%	0.0%	63.9
14人	0.0%	35.7%	50.0%	14.3%	0.0%	55.4
39人	12.8%	71.8%	12.8%	2.6%	0.0%	73.7
7人	14.3%	14.3%	71.4%	0.0%	0.0%	60.7
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
122人	11.5%	47.5%	33.6%	4.9%	2.5%	65.2
93人	12.9%	45.2%	32.3%	8.6%	1.1%	65.1
74人	10.8%	45.9%	39.2%	2.7%	1.4%	65.5
51人	15.7%	49.0%	29.4%	2.0%	3.9%	67.6
32人	28.1%	37.5%	28.1%	3.1%	3.1%	71.1
85人	11.8%	61.2%	25.9%	1.2%	0.0%	70.9
55人	10.9%	52.7%	25.5%	9.1%	1.8%	65.5
17人	11.8%	58.8%	23.5%	5.9%	0.0%	69.1
8人	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	68.8
2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
40人	5.0%	60.0%	30.0%	5.0%	0.0%	66.3
29人	3.4%	51.7%	34.5%	6.9%	3.4%	61.2
0人	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
19人	10.5%	63.2%	21.1%	0.0%	5.3%	68.4
17人	11.8%	41.2%	41.2%	5.9%	0.0%	64.7
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
37人	8.1%	56.8%	21.6%	8.1%	5.4%	63.5

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	1176人	12.2%	44.7%	36.5%	4.9%	1.6%	65.3
性別							
男	501人	12.8%	45.1%	36.1%	3.8%	2.2%	65.6
女	666人	11.6%	44.4%	37.1%	5.7%	1.2%	64.9
年齢							
0～9歳	35人	17.1%	54.3%	25.7%	2.9%	0.0%	71.4
10～19歳	39人	41.0%	25.6%	23.1%	7.7%	2.6%	73.7
20～29歳	59人	30.5%	39.0%	27.1%	3.4%	0.0%	74.2
30～39歳	85人	15.3%	40.0%	29.4%	11.8%	3.5%	62.9
40～49歳	119人	12.6%	32.8%	44.5%	4.2%	5.9%	60.5
50～59歳	180人	12.8%	41.7%	36.7%	7.2%	1.7%	64.2
60～69歳	186人	6.5%	47.3%	41.4%	4.3%	0.5%	63.7
70～79歳	303人	8.3%	52.1%	36.6%	3.0%	0.0%	66.4
80歳以上	150人	10.7%	46.0%	38.7%	2.0%	2.7%	65.0
科目							
第一内科	21人	19.0%	52.4%	14.3%	9.5%	4.8%	67.9
第二内科	48人	8.3%	27.1%	52.1%	8.3%	4.2%	56.8
呼吸器・アレルギー内科	24人	12.5%	54.2%	33.3%	0.0%	0.0%	69.8
老年病科・循環器内科	62人	9.7%	51.6%	30.6%	4.8%	3.2%	64.9
内科	120人	5.0%	40.0%	47.5%	5.0%	2.5%	60.0
小児科	46人	26.1%	43.5%	21.7%	8.7%	0.0%	71.7
精神科	49人	16.3%	42.9%	34.7%	6.1%	0.0%	67.3
皮膚科	92人	12.0%	47.8%	33.7%	4.3%	2.2%	65.8
放射線診断科・放射線治療科	12人	0.0%	25.0%	66.7%	8.3%	0.0%	54.2
外科	39人	17.9%	48.7%	28.2%	5.1%	0.0%	69.9
心臓血管外科	7人	14.3%	42.9%	42.9%	0.0%	0.0%	67.9
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	112人	12.5%	43.8%	36.6%	7.1%	0.0%	65.4
整形外科	92人	13.0%	40.2%	41.3%	4.3%	1.1%	64.9
眼科	69人	11.6%	39.1%	47.8%	0.0%	1.4%	64.9
耳鼻咽喉科	50人	16.0%	44.0%	36.0%	2.0%	2.0%	67.5
脳神経外科	29人	24.1%	41.4%	31.0%	3.4%	0.0%	71.6
泌尿器科	85人	14.1%	56.5%	28.2%	1.2%	0.0%	70.9
歯科口腔外科	49人	12.2%	42.9%	40.8%	4.1%	0.0%	65.8
総合診療部	17人	11.8%	52.9%	29.4%	5.9%	0.0%	67.6
形成外科	8人	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	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	36人	8.3%	47.2%	36.1%	5.6%	2.8%	63.2
乳腺センター	25人	0.0%	48.0%	40.0%	4.0%	8.0%	57.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	62.5
血液内科	19人	5.3%	57.9%	31.6%	0.0%	5.3%	64.5
腫瘍内科	16人	6.3%	37.5%	31.3%	25.0%	0.0%	56.3
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	37人	8.1%	51.4%	29.7%	5.4%	5.4%	62.8

掲示やパンフレットなどの情報提供

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1138人	11.0%	43.1%	42.7%	2.8%	0.4%	65.4
性別							
男	484人	10.7%	43.4%	42.1%	3.3%	0.4%	65.2
女	646人	11.1%	42.6%	43.5%	2.5%	0.3%	65.4
年齢							
0～9歳	34人	20.6%	47.1%	29.4%	2.9%	0.0%	71.3
10～19歳	38人	39.5%	28.9%	31.6%	0.0%	0.0%	77.0
20～29歳	54人	27.8%	40.7%	27.8%	3.7%	0.0%	73.1
30～39歳	84人	15.5%	46.4%	35.7%	2.4%	0.0%	68.8
40～49歳	119人	10.9%	36.1%	48.7%	4.2%	0.0%	63.4
50～59歳	177人	10.7%	36.2%	49.7%	2.8%	0.6%	63.4
60～69歳	181人	4.4%	48.1%	45.3%	1.7%	0.6%	63.5
70～79歳	289人	7.3%	46.7%	43.6%	2.4%	0.0%	64.7
80歳以上	141人	9.9%	43.3%	40.4%	5.0%	1.4%	63.8
科目							
第一内科	19人	21.1%	47.4%	26.3%	5.3%	0.0%	71.1
第二内科	43人	4.7%	32.6%	55.8%	7.0%	0.0%	58.7
呼吸器・アレルギー内科	25人	8.0%	56.0%	36.0%	0.0%	0.0%	68.0
老年病科・循環器内科	59人	10.2%	42.4%	45.8%	0.0%	1.7%	64.8
内科	114人	5.3%	34.2%	56.1%	3.5%	0.9%	59.9
小児科	47人	25.5%	38.3%	34.0%	2.1%	0.0%	71.8
精神科	45人	13.3%	42.2%	40.0%	4.4%	0.0%	66.1
皮膚科	92人	8.7%	41.3%	45.7%	3.3%	1.1%	63.3
放射線診断科・放射線治療科	12人	0.0%	41.7%	50.0%	8.3%	0.0%	58.3
外科	37人	10.8%	48.6%	37.8%	2.7%	0.0%	66.9
心臓血管外科	7人	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%	0.0%	64.3
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	111人	12.6%	43.2%	42.3%	1.8%	0.0%	66.7
整形外科	89人	12.4%	39.3%	43.8%	4.5%	0.0%	64.9
眼科	68人	11.8%	33.8%	54.4%	0.0%	0.0%	64.3
耳鼻咽喉科	50人	14.0%	44.0%	42.0%	0.0%	0.0%	68.0
脳神経外科	28人	25.0%	42.9%	28.6%	3.6%	0.0%	72.3
泌尿器科	84人	11.9%	53.6%	33.3%	1.2%	0.0%	69.0
歯科口腔外科	47人	10.6%	46.8%	40.4%	2.1%	0.0%	66.5
総合診療部	17人	11.8%	52.9%	35.3%	0.0%	0.0%	69.1
形成外科	7人	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	67.9
救急科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
脳神経内科	37人	8.1%	51.4%	37.8%	2.7%	0.0%	66.2
乳腺センター	25人	0.0%	52.0%	44.0%	4.0%	0.0%	62.0
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
血液内科	19人	5.3%	52.6%	36.8%	0.0%	5.3%	63.2
腫瘍内科	14人	0.0%	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	60.7
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
その他・不明	31人	9.7%	51.6%	29.0%	9.7%	0.0%	65.3

サービス体制面全般について

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	1188人	11.2%	46.5%	38.7%	2.6%	1.0%	66.1
性別							
男	505人	11.5%	48.1%	36.4%	3.2%	0.8%	66.6
女	674人	11.0%	44.8%	40.8%	2.2%	1.2%	65.5
年齢							
0～9歳	39人	15.4%	51.3%	28.2%	5.1%	0.0%	69.2
10～19歳	40人	35.0%	30.0%	30.0%	2.5%	2.5%	73.1
20～29歳	57人	29.8%	35.1%	35.1%	0.0%	0.0%	73.7
30～39歳	88人	12.5%	51.1%	33.0%	1.1%	2.3%	67.6
40～49歳	126人	9.5%	39.7%	44.4%	3.2%	3.2%	62.3
50～59歳	182人	12.1%	38.5%	45.6%	3.3%	0.5%	64.6
60～69歳	185人	6.5%	48.1%	42.7%	1.6%	1.1%	64.3
70～79歳	297人	8.4%	52.9%	36.7%	2.0%	0.0%	66.9
80歳以上	154人	9.1%	51.3%	33.8%	4.5%	1.3%	65.6
科目							
第一内科	21人	19.0%	52.4%	23.8%	0.0%	4.8%	70.2
第二内科	46人	4.3%	41.3%	45.7%	4.3%	4.3%	59.2
呼吸器・アレルギー内科	26人	19.2%	34.6%	46.2%	0.0%	0.0%	68.3
老年病科・循環器内科	63人	12.7%	52.4%	33.3%	0.0%	1.6%	68.7
内科	121人	5.8%	43.8%	46.3%	3.3%	0.8%	62.6
小児科	49人	22.4%	40.8%	30.6%	4.1%	2.0%	69.4
精神科	48人	16.7%	35.4%	45.8%	2.1%	0.0%	66.7
皮膚科	96人	8.3%	49.0%	37.5%	4.2%	1.0%	64.8
放射線診断科・放射線治療科	12人	0.0%	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	60.4
外科	38人	15.8%	55.3%	28.9%	0.0%	0.0%	71.7
心臓血管外科	7人	14.3%	28.6%	57.1%	0.0%	0.0%	64.3
麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
産科婦人科	113人	10.6%	46.0%	39.8%	3.5%	0.0%	65.9
整形外科	89人	11.2%	42.7%	43.8%	2.2%	0.0%	65.7
眼科	73人	12.3%	43.8%	41.1%	2.7%	0.0%	66.4
耳鼻咽喉科	51人	13.7%	41.2%	41.2%	2.0%	2.0%	65.7
脳神経外科	31人	19.4%	41.9%	35.5%	3.2%	0.0%	69.4
泌尿器科	84人	10.7%	60.7%	25.0%	3.6%	0.0%	69.6
歯科口腔外科	52人	11.5%	48.1%	38.5%	1.9%	0.0%	67.3
総合診療部	17人	11.8%	52.9%	35.3%	0.0%	0.0%	69.1
形成外科	8人	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%	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	38人	7.9%	50.0%	42.1%	0.0%	0.0%	66.4
乳腺センター	27人	0.0%	48.1%	44.4%	3.7%	3.7%	59.3
緩和医療科	0人	-	-	-	-	-	-
呼吸器外科	5人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
血液内科	19人	5.3%	52.6%	36.8%	0.0%	5.3%	63.2
腫瘍内科	15人	6.7%	40.0%	46.7%	6.7%	0.0%	61.7
リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	2人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
その他・不明	33人	9.1%	54.5%	27.3%	3.0%	6.1%	64.4

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	16.6	18.7	19.5	16.5	71.3
性別					
男	16.8	18.8	19.4	16.7	71.7
女	16.5	18.6	19.6	16.4	71.1
年齢					
0～9歳	17.3	19.1	19.7	17.3	73.4
10～19歳	18.6	20.6	20.8	18.3	78.3
20～29歳	18.6	20.0	21.4	18.4	78.4
30～39歳	16.7	18.5	19.2	16.9	71.3
40～49歳	16.0	18.0	19.2	15.6	68.8
50～59歳	15.9	18.7	19.7	16.2	70.5
60～69歳	16.2	18.3	19.0	16.1	69.6
70～79歳	16.7	18.7	19.3	16.7	71.4
80歳以上	16.6	18.8	20.0	16.4	71.8
科目					
第一内科	18.5	18.5	21.0	17.6	75.6
第二内科	15.1	16.8	17.9	14.8	64.6
呼吸器・アレルギー内科	16.9	18.5	19.9	17.1	72.4
老年病科・循環器内科	16.5	18.7	19.7	17.2	72.1
内科	15.4	17.6	18.4	15.7	67.1
小児科	17.9	19.5	20.0	17.4	74.8
精神科	15.9	19.6	20.0	16.7	72.2
皮膚科	16.3	18.7	19.3	16.2	70.5
放射線診断科・放射線治療科	18.2	18.3	15.6	15.1	67.2
外科	17.5	19.5	20.1	17.9	75.0
心臓血管外科	14.6	19.7	19.7	16.1	70.1
麻酔科	25.0	25.0	25.0	25.0	100.0
産科婦人科	16.6	18.6	19.8	16.5	71.5
整形外科	16.9	19.1	19.9	16.4	72.3
眼科	16.7	18.6	19.8	16.6	71.7
耳鼻咽喉科	16.2	18.8	20.1	16.4	71.5
脳神経外科	18.5	19.9	21.6	17.4	77.4
泌尿器科	17.3	20.0	20.2	17.4	74.9
歯科口腔外科	16.8	18.4	18.6	16.8	70.6
総合診療部	16.9	18.4	21.7	17.3	74.3
形成外科	17.9	20.3	21.9	17.2	77.3
救急科	16.7	22.9	25.0	21.9	86.5
脳神経内科	16.8	18.9	19.5	16.6	71.8
乳腺センター	14.7	16.6	16.9	14.8	63.0
緩和医療科	-	-	-	-	-
呼吸器外科	15.0	19.8	17.7	15.0	67.5
血液内科	17.2	18.1	19.4	15.8	70.5
腫瘍内科	15.6	16.9	16.9	15.4	64.8
リハビリテーション科	18.8	18.8	18.8	18.8	75.2
複数回答	16.7	15.6	18.8	15.6	66.7
その他・不明	17.8	18.1	19.4	16.1	71.4

総合的な満足度

有効回答者数	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
1286人	32.9%	48.8%	15.0%	2.7%	0.6%	77.6
551人	33.6%	49.5%	14.2%	2.2%	0.5%	78.4
726人	32.1%	48.3%	15.7%	3.2%	0.7%	77.0
41人	26.8%	56.1%	12.2%	4.9%	0.0%	76.2
40人	35.0%	47.5%	15.0%	0.0%	2.5%	78.1
63人	33.3%	47.6%	17.5%	1.6%	0.0%	78.2
92人	21.7%	53.3%	18.5%	6.5%	0.0%	72.6
131人	21.4%	55.0%	17.6%	3.8%	2.3%	72.3
187人	29.9%	46.5%	18.7%	3.7%	1.1%	75.1
197人	36.5%	48.2%	12.7%	2.0%	0.5%	79.6
346人	36.1%	49.1%	13.0%	1.4%	0.3%	79.8
167人	43.1%	41.9%	12.0%	3.0%	0.0%	81.3
22人	45.5%	36.4%	13.6%	0.0%	4.5%	79.5
49人	30.6%	40.8%	16.3%	10.2%	2.0%	71.9
29人	41.4%	34.5%	24.1%	0.0%	0.0%	79.3
68人	38.2%	48.5%	13.2%	0.0%	0.0%	81.3
127人	19.7%	55.9%	19.7%	3.1%	1.6%	72.2
51人	27.5%	54.9%	13.7%	3.9%	0.0%	76.5
52人	32.7%	51.9%	15.4%	0.0%	0.0%	79.3
113人	31.0%	47.8%	16.8%	3.5%	0.9%	76.1
14人	28.6%	50.0%	21.4%	0.0%	0.0%	76.8
41人	46.3%	41.5%	7.3%	4.9%	0.0%	82.3
7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
122人	20.5%	58.2%	19.7%	1.6%	0.0%	74.4
96人	28.1%	47.9%	20.8%	2.1%	1.0%	75.0
75人	37.3%	45.3%	14.7%	2.7%	0.0%	79.3
52人	28.8%	61.5%	5.8%	3.8%	0.0%	78.8
32人	50.0%	37.5%	6.3%	3.1%	3.1%	82.0
91人	48.4%	41.8%	8.8%	1.1%	0.0%	84.3
59人	35.6%	47.5%	15.3%	1.7%	0.0%	79.2
17人	47.1%	35.3%	17.6%	0.0%	0.0%	82.4
8人	62.5%	25.0%	0.0%	12.5%	0.0%	84.4
3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
41人	41.5%	43.9%	14.6%	0.0%	0.0%	81.7
31人	22.6%	54.8%	12.9%	9.7%	0.0%	72.6
0人	-	-	-	-	-	-
6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
19人	42.1%	42.1%	10.5%	5.3%	0.0%	80.3
17人	11.8%	70.6%	11.8%	5.9%	0.0%	72.1
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
39人	33.3%	48.7%	12.8%	2.6%	2.6%	76.9

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)
1247人	6.0%	7.7%	19.9%	33.2%	23.1%	10.1%	79.5
540人	5.6%	7.2%	20.6%	32.8%	24.4%	9.4%	79.6
698人	6.4%	8.2%	19.5%	33.5%	22.1%	10.3%	79.3
39人	5.1%	7.7%	30.8%	25.6%	17.9%	12.8%	78.5
40人	10.0%	5.0%	15.0%	27.5%	22.5%	20.0%	80.1
61人	1.6%	14.8%	9.8%	37.7%	19.7%	16.4%	81.6
83人	12.0%	8.4%	19.3%	43.4%	13.3%	3.6%	75.6
125人	10.4%	8.0%	22.4%	34.4%	15.2%	9.6%	76.0
182人	8.8%	6.6%	22.5%	28.6%	22.5%	11.0%	78.8
192人	2.6%	8.3%	21.4%	33.3%	24.5%	9.9%	80.5
336人	4.2%	7.4%	20.8%	30.7%	27.7%	9.2%	80.5
168人	4.2%	6.0%	14.3%	36.9%	28.0%	10.7%	81.6
22人	4.5%	4.5%	18.2%	36.4%	22.7%	13.6%	80.4
48人	12.5%	12.5%	18.8%	27.1%	22.9%	6.3%	75.4
27人	3.7%	11.1%	18.5%	29.6%	29.6%	7.4%	79.9
64人	0.0%	7.8%	23.4%	35.9%	25.0%	7.8%	80.9
127人	11.0%	8.7%	23.6%	35.4%	13.4%	7.9%	76.0
49人	8.2%	6.1%	20.4%	34.7%	18.4%	12.2%	78.3
49人	2.0%	6.1%	18.4%	42.9%	12.2%	18.4%	81.4
107人	7.5%	7.5%	17.8%	32.7%	28.0%	6.5%	78.7
13人	7.7%	7.7%	23.1%	30.8%	30.8%	0.0%	77.7
42人	2.4%	4.8%	21.4%	28.6%	33.3%	9.5%	82.4
7人	0.0%	0.0%	57.1%	0.0%	42.9%	0.0%	80.0
1人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0
116人	6.9%	11.2%	21.6%	38.8%	12.1%	9.5%	77.3
94人	7.4%	9.6%	13.8%	40.4%	20.2%	8.5%	78.1
73人	6.8%	5.5%	23.3%	28.8%	26.0%	9.6%	79.9
52人	3.8%	3.8%	13.5%	42.3%	15.4%	21.2%	82.4
34人	2.9%	11.8%	17.6%	20.6%	29.4%	17.6%	81.9
91人	1.1%	5.5%	15.4%	31.9%	34.1%	12.1%	83.7
56人	5.4%	12.5%	10.7%	32.1%	32.1%	7.1%	80.8
16人	6.3%	6.3%	25.0%	18.8%	25.0%	18.8%	81.6
8人	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	25.0%	84.4
3人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	93.0
38人	2.6%	5.3%	23.7%	31.6%	23.7%	13.2%	81.4
30人	16.7%	6.7%	16.7%	36.7%	23.3%	0.0%	73.0
0人	-	-	-	-	-	-	-
6人	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	0.0%	85.0
19人	10.5%	0.0%	21.1%	26.3%	26.3%	15.8%	81.4
17人	11.8%	5.9%	58.8%	11.8%	11.8%	0.0%	71.5
1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	33.3%	86.0
34人	0.0%	5.9%	17.6%	35.3%	32.4%	8.8%	83.5

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	1244人	32.6%	60.5%	6.4%	0.6%
性別	男	532人	34.6%	58.6%	6.4%	0.4%
	女	703人	31.0%	61.9%	6.4%	0.7%
年齢	0～9歳	40人	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%
	10～19歳	39人	33.3%	53.8%	10.3%	2.6%
	20～29歳	61人	41.0%	57.4%	1.6%	0.0%
	30～39歳	86人	24.4%	66.3%	8.1%	1.2%
	40～49歳	126人	24.6%	67.5%	6.3%	1.6%
	50～59歳	185人	33.0%	61.1%	5.4%	0.5%
	60～69歳	189人	31.7%	61.4%	6.3%	0.5%
	70～79歳	334人	37.4%	54.8%	7.5%	0.3%
80歳以上	162人	34.6%	60.5%	4.9%	0.0%	
科目	第一内科	23人	47.8%	39.1%	13.0%	0.0%
	第二内科	47人	25.5%	53.2%	19.1%	2.1%
	呼吸器・アレルギー内科	28人	39.3%	50.0%	10.7%	0.0%
	老年病科・循環器内科	65人	21.5%	75.4%	3.1%	0.0%
	内科	126人	23.0%	69.8%	7.1%	0.0%
	小児科	48人	22.9%	70.8%	6.3%	0.0%
	精神科	52人	34.6%	59.6%	5.8%	0.0%
	皮膚科	104人	27.9%	63.5%	6.7%	1.9%
	放射線診断科・放射線治療科	11人	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%
	外科	40人	37.5%	60.0%	2.5%	0.0%
	心臓血管外科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
	麻酔科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	産科婦人科	118人	23.7%	70.3%	5.9%	0.0%
	整形外科	92人	27.2%	64.1%	7.6%	1.1%
	眼科	75人	36.0%	60.0%	2.7%	1.3%
	耳鼻咽喉科	52人	48.1%	48.1%	3.8%	0.0%
	脳神経外科	34人	44.1%	44.1%	11.8%	0.0%
	泌尿器科	91人	50.5%	45.1%	4.4%	0.0%
	歯科口腔外科	57人	38.6%	57.9%	3.5%	0.0%
	総合診療部	17人	47.1%	41.2%	11.8%	0.0%
	形成外科	8人	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%
	救急科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	脳神経内科	39人	38.5%	59.0%	2.6%	0.0%
	乳腺センター	30人	16.7%	66.7%	10.0%	6.7%
	緩和医療科	0人	-	-	-	-
	呼吸器外科	6人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	血液内科	17人	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%
	腫瘍内科	17人	17.6%	70.6%	11.8%	0.0%
	リハビリテーション科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	複数回答	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
	その他・不明	32人	18.8%	75.0%	6.3%	0.0%

外来患者満足度調査 結果報告書

企画・集計・分析



株式会社 アイシーエスラボ

<http://www.icslabo.com>

〒541-0046

大阪府中央区平野町1-8-13

TEL : 06-6185-1333

FAX : 06-6185-1332

Mail : info@icslabo.com
