

# 外来患者満足度調査 結果報告書

令和4年3月

市立四日市病院

## 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

## I. 調査の概要

### 1. 調査目的

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

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

### 2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、予約の有無、診察待ち時間、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見（質問内容の詳細は次ページ「使用調査票」参照）
- ・調査方法 : 院内でアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱で回収
- ・調査時期 : 令和3年12月1日～令和4年1月14日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 600 件  
有効回答数…………… 475 件  
有効回答率…………… 79.2%

### 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 : 50 病院 （平均病床数：460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2年12月1日～令和3年1月15日実施（有効回答数：512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）

## 4. 使用調査票

アンケート用紙はB4サイズの見開きタイプ

外面

外来用 病院記入欄:

アンケート ご協力をお願い

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

病院長

**ご記入にあたって**

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

---

●本日受診された方ご本人の性別、年齢、診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

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

●本日の診察は予約されていましたか。 ●診察までの待ち時間は何分でしたか。

予約あり	予約なし	分
------	------	---

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください（いくつでも）。

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

内面（左）

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

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

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

▼以下については、接遇のあった方のみお答えください

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

診療面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない 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せんか。

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

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

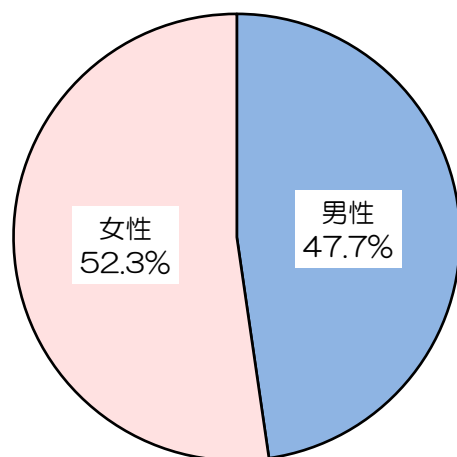
ご協力ありがとうございました。

## II. 調査対象者の属性

### 1. 性別

対象者の性別は、「男性」が47.7%、「女性」が52.3%で女性の割合がやや高い。

男女比は、調査病院平均や前回調査とほぼ同様。



	男性	女性
当院全体	47.7%	52.3%
調査病院平均との差	+0.6%	-0.6%
前回調査との差	+1.1%	-1.1%

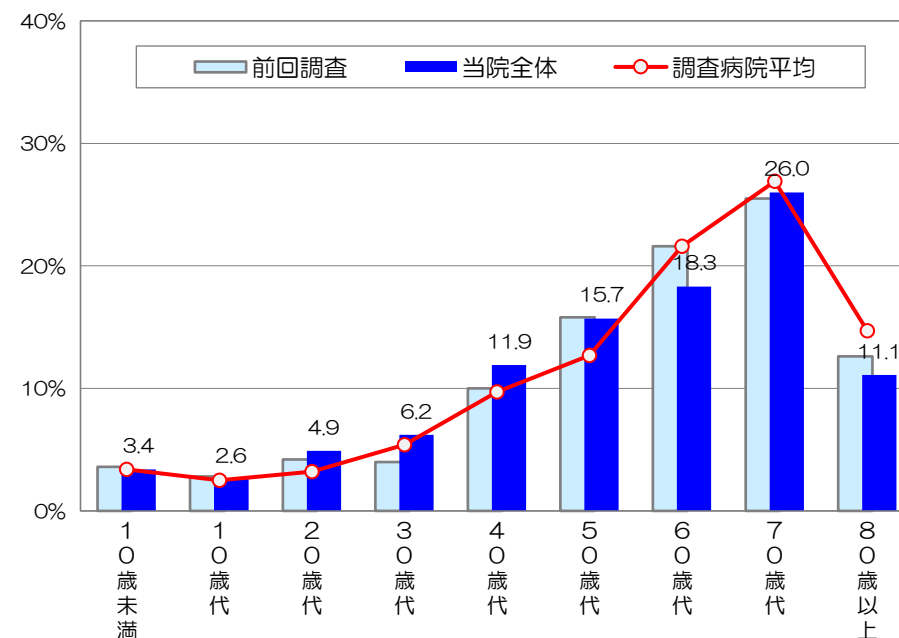
### 2. 年齢

対象者の平均年齢は58.5歳。  
調査病院平均に比べ2.4歳低く、前回調査からも1.0歳低下。

「70歳代」の人の割合が26.0%で最も高い。  
次いで高い「60歳代」(18.3%)は、調査病院平均や前回調査に比べやや低い(ともに-3.3%)。  
また、「80歳以上」(11.1%)も、調査病院平均に比べやや低い(-3.6%)。

当院全体 平均年齢：**58.5歳**  
調査病院平均との差：**-2.4歳**  
前回調査との差：**-1.0歳**

有効回答者数：470人

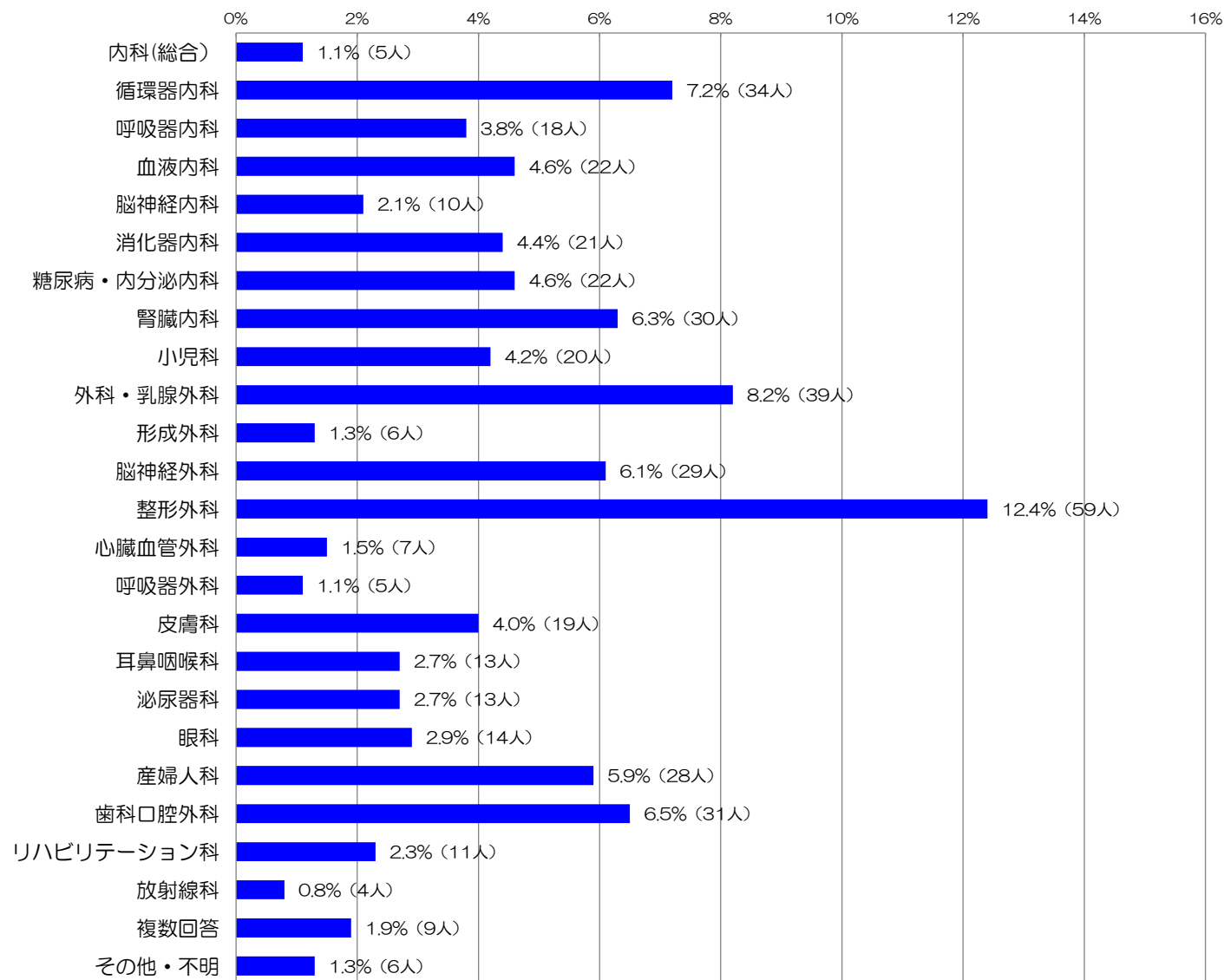


	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
当院全体	3.4%	2.6%	4.9%	6.2%	11.9%	15.7%	18.3%	26.0%	11.1%
調査病院平均との差	0.0%	+0.1%	+1.7%	+0.8%	+2.2%	+3.0%	-3.3%	-0.9%	-3.6%
前回調査との差	-0.2%	-0.2%	+0.7%	+2.2%	+1.9%	-0.1%	-3.3%	+0.5%	-1.5%

### 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：475人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 1. 診察待ち時間

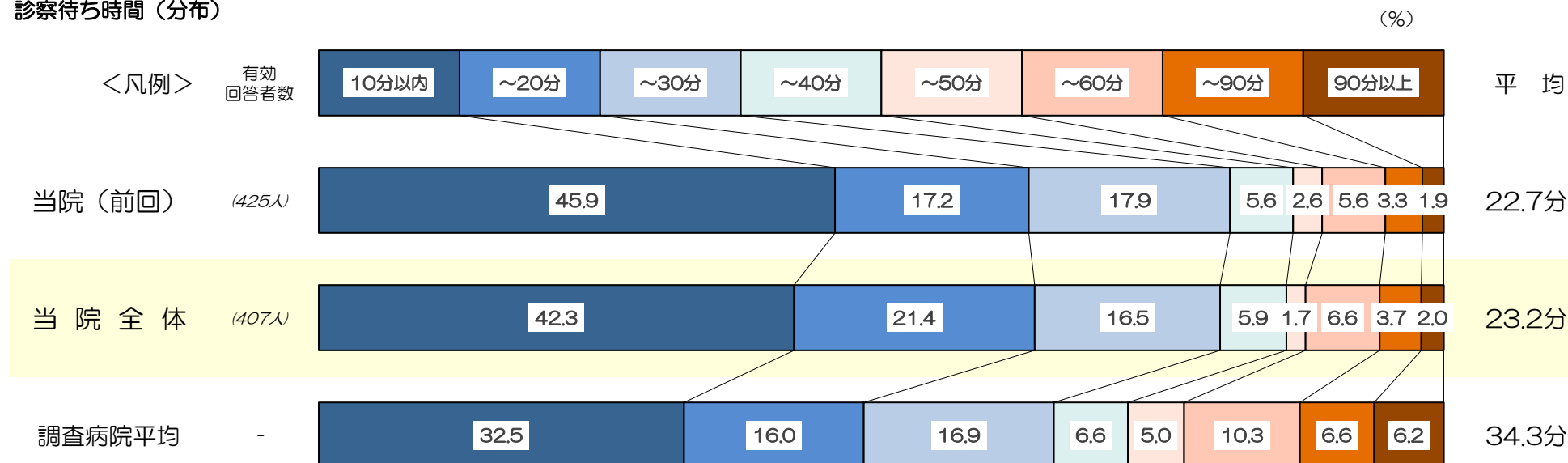
本日の診察までの待ち時間（予約の方は予約時刻からの時間）をお聞きしたところ、当院全体での平均は23.2分であった。平均待ち時間は、前回調査とほぼ同様で(+0.5分)、調査病院平均に比べ11.1分短い。

「10分以内」の割合は42.3%で、調査病院平均に比べ10.2%高いが、前回調査からは3.6%低下。  
 「61分以上」の割合は5.7%で、調査病院平均(12.8%)の半分程度と少ない。

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	473人	89.6%	+1.4%	+1.8%
<b>診察待ち時間</b>	<b>407人</b>	<b>23.2分</b>	<b>-11.1分</b>	<b>+0.5分</b>

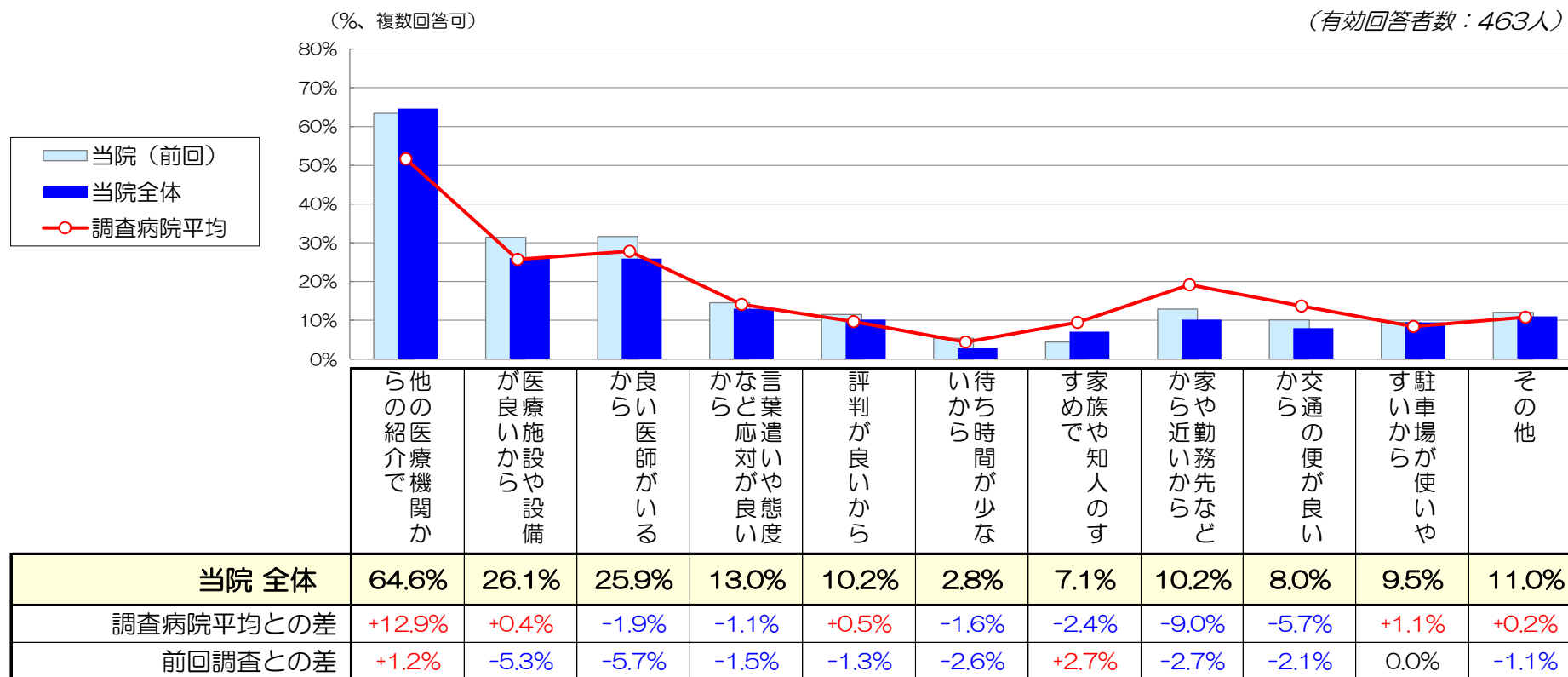
診察待ち時間（分布）



## 2. 当院の選択理由

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が64.6%で特に高く、調査病院平均との比較でも高い(+12.9%)。逆に、「家や勤務先などから近いから」(10.2%)と「交通の便が良いから」(8.0%)は、調査病院平均に比べ低い(各-9.0%、-5.7%)。

前回調査からは、「医療施設や設備が良いから」(26.1%)や「良い医師がいるから」(25.9%)が低下(各-5.3%、-5.7%)。





### 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15.3%、「満足」が58.6%で、全体の73.9%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1.8%と少ない。  
 インデックスは71.8で、前回調査から2.2ポイント増加し、調査病院平均に比べ1.0ポイント高くなった。

項目別で、最も満足度が低いのは『駐車場の使いやすさ』（65.3）で、‘不満’と感じている人が12.3%見られる。  
 但し、調査病院平均との比較では満足度が高い(+4.2)。  
 次いで満足度が低い『食事・喫茶・買物施設』（66.9）も、調査病院平均との比較では高く(+3.1)、前回調査からも増加(+3.1)。  
 『トイレや洗面所』（69.7）は、前回調査より3.5ポイント満足度が増加しているが、依然、調査病院平均に比べやや低い(-1.9)。

前回調査からは、各項目で満足度がやや増加。

(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	453人	21.2	62.7	14.3	0.4	75.7	+1.7	+2.0	
各科の待合室の設備や雰囲気	447人	16.3	58.2	19.9	0.2	71.3	0.0	+1.9	
診察室や検査室の設備や雰囲気	444人	19.1	63.5	16.4	0.2	75.2	+0.9	+2.1	
案内表示のわかりやすさ	445人	14.8	59.8	21.8	0.9	71.2	+0.4	+1.3	
トイレや洗面所	430人	17.0	52.6	23.5	0.9	69.7	-1.9	+3.5	
食事・喫茶・買物施設	350人	14.3	46.6	33.1	1.4	66.9	+3.1	+3.1	
駐車場の使いやすさ	414人	14.7	46.4	26.6	2.4	65.3	+4.2	+0.3	
施設面全般について	425人	15.3	58.6	24.2	0.2	71.8	+1.0	+2.2	

#### 4. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が25.4%、「満足」が63.6%で、全体の89.0%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、0.5%とほとんど見られない。  
 インデックスは78.5で、調査病院平均に比べ1.8ポイント高く、前回調査からも1.5ポイントの増加。

項目別で、特に満足度が高いのは『医師の言葉遣いや態度』（82.8）と『看護師の言葉遣いや態度』（82.1）で、  
 ともに調査病院平均との比較でも高く（各+2.1、+2.4）、前回調査からも増加（+2.4、+1.9）。

その他の項目についても、調査病院平均や前回調査に比べ、満足度がやや高く、‘不満’と感じている人は各項目ともほとんど見られない。

(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	450人	24.7	65.1	9.1	0.0	78.3	+1.3	+2.4	
会計の応対	445人	23.6	64.3	10.3	0.0	77.4	+2.4	+1.4	
各科診療受付の応対	449人	27.2	62.8	8.9	0.0	79.0	+1.8	+1.7	
看護師の言葉遣いや態度	450人	35.1	58.9	5.3	0.0	82.1	+2.4	+1.9	
医師の言葉遣いや態度	451人	39.0	54.3	5.5	0.0	82.8	+2.1	+2.4	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	403人	29.3	60.0	9.2	0.0	79.3	+0.9	+2.2	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	158人	33.5	51.9	13.3	0.0	79.4	+2.0	+2.7	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	123人	37.4	51.2	10.6	0.0	81.3	+3.2	+2.3	
* 栄養士の言葉遣いや態度	101人	30.7	55.4	12.9	0.0	79.0	+2.1	+2.5	
接遇面全般について	429人	25.4	63.6	10.5	0.0	78.5	+1.8	+1.5	

\* 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32.9%、「満足」が57.4%で、全体の90.3%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、0.9%とほとんど見られない。  
 インデックスは80.6で、調査病院平均に比べ2.5ポイント高く、前回調査からも1.8ポイントの増加。

看護師に関する各項目の満足度は80前後で、調査病院平均に比べ高く(+2.6~+2.7)、前回調査からもやや増加。  
 ‘不満’と感じている人の割合はいずれも1.0%未満と、ほとんど見られない。

医師に関する各項目の満足度は、82前後と高く、調査病院平均との比較でも高い(+2.5~+3.2)。前回調査からもやや増加。  
 ‘不満’と感じている人の割合は、いずれも2.0%未満と少ない。

(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	428人	30.6	57.5	11.0	0.9	79.4	+2.6	+1.5	
看護師の患者の話を聞く姿勢	428人	31.3	59.3	8.9	0.5	80.4	+2.6	+1.5	
看護師の説明や処置	428人	31.1	59.3	9.1	0.5	80.3	+2.7	+1.1	
医師への質問や相談のしやすさ	450人	36.4	55.1	7.1	1.3	81.7	+3.1	+1.7	
医師の患者の話を聞く姿勢	449人	37.0	54.6	6.9	1.6	81.7	+2.5	+1.4	
医師からの病状や検査結果の説明	441人	37.9	54.0	7.0	1.1	82.1	+3.2	+1.5	
医師の診断や処置への信頼感	436人	37.6	54.6	6.7	1.1	82.2	+3.0	+1.7	
診療面全般について	434人	32.9	57.4	8.8	0.9	80.6	+2.5	+1.8	

## 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12.5%、「満足」が54.2%で、全体の66.7%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2.0%と少ない。  
 インデックスは69.3で、調査病院平均に比べ僅かに低い(-0.4)。前回調査からも微減(-0.2)。

項目別で、最も満足度が低いのは『診察までの待ち時間』(58.7)で、‘不満’と感じている人が17.3%見られるが、  
 調査病院との比較では、満足度は高い(+4.1)。  
 また、『会計の待ち時間』(65.6)も、調査病院平均に比べ満足度が高い(+5.4)。

待ち時間関連以外の各項目の満足度は、調査病院平均とほぼ同様で、‘不満’と感じている人の割合は2~3%と少ない。

前回調査からは、各項目ともあまり大きな変化は見られなかった。

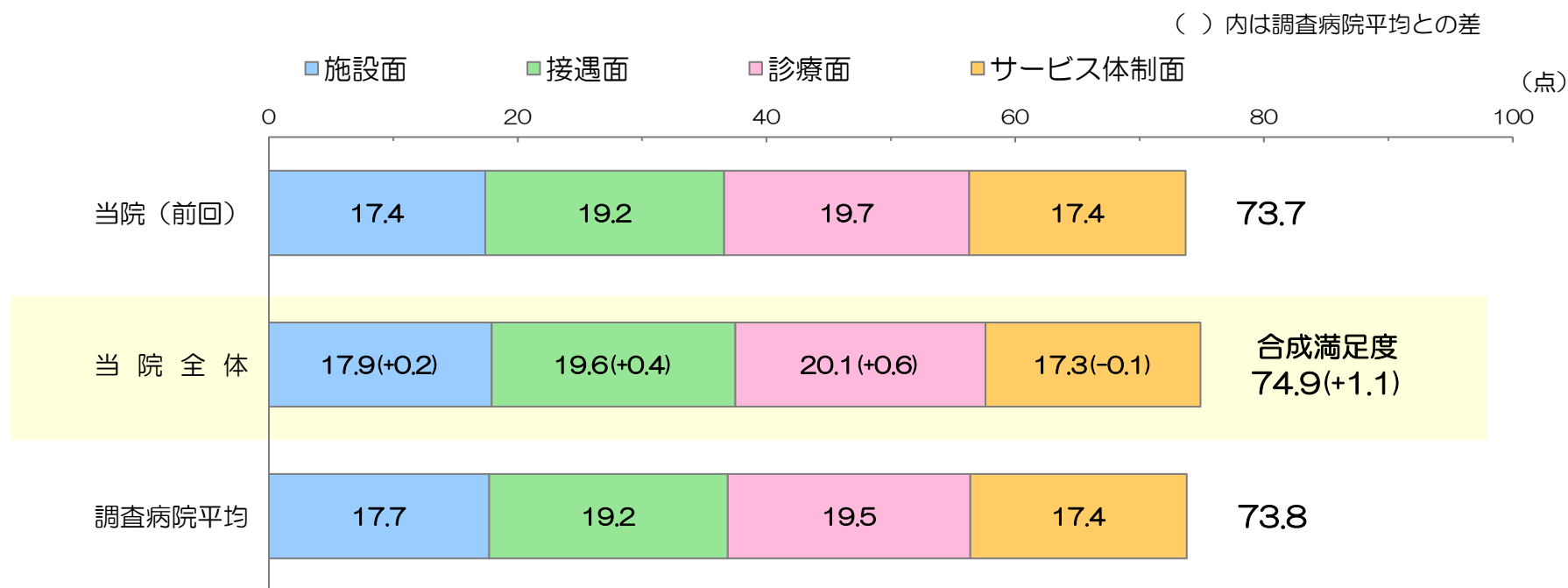
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察までの待ち時間	445人	9.2	37.5	36.0	13.3	4.0	58.7	+4.1	+0.8
会計の待ち時間	438人	10.5	49.8	32.2	6.8	0.7	65.6	+5.4	0.0
待ち時間への気配り	427人	7.7	35.4	47.3	8.0	1.6	59.9	+1.7	-0.2
安全面への気配り	427人	11.0	55.0	31.6	1.9	0.5	68.6	0.0	+1.1
プライバシーへの気配り	426人	12.7	49.3	35.2	2.1	0.7	67.8	-0.9	+0.4
整理整頓や清掃状況	438人	17.1	60.5	20.8	1.4	0.2	73.2	-1.0	+1.5
受診手順(来院~会計)のわかりやすさ	439人	14.4	58.3	25.1	2.3	0.0	71.2	+1.0	+0.5
職員間の連携の良さ	420人	16.7	51.0	30.5	1.4	0.5	70.5	+1.2	+0.5
掲示やパンフレットなどの情報提供	385人	11.4	46.0	40.5	2.1	0.0	66.7	-0.2	+0.2
サービス体制面全般について	408人	12.5	54.2	31.4	2.0	0.0	69.3	-0.4	-0.2

## 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74.9点で、調査病院平均に比べ1.1ポイント高い。  
 前回調査(73.7)からは、1.2ポイント増加。

合成満足度を構成する要素別には、調査病院平均に比べ「診療面」が最も高い。  
 （「施設面(+0.2)」、「接遇面(+0.4)」、「診療面(+0.6)」、「サービス体制面(-0.1)」）

前回調査からは、「サービス体制面」を除く各要素で増加。  
 （「施設面(+0.5)」、「接遇面(+0.4)」、「診療面(+0.4)」、「サービス体制面(-0.1)」）



### <合成満足度の算出方法>

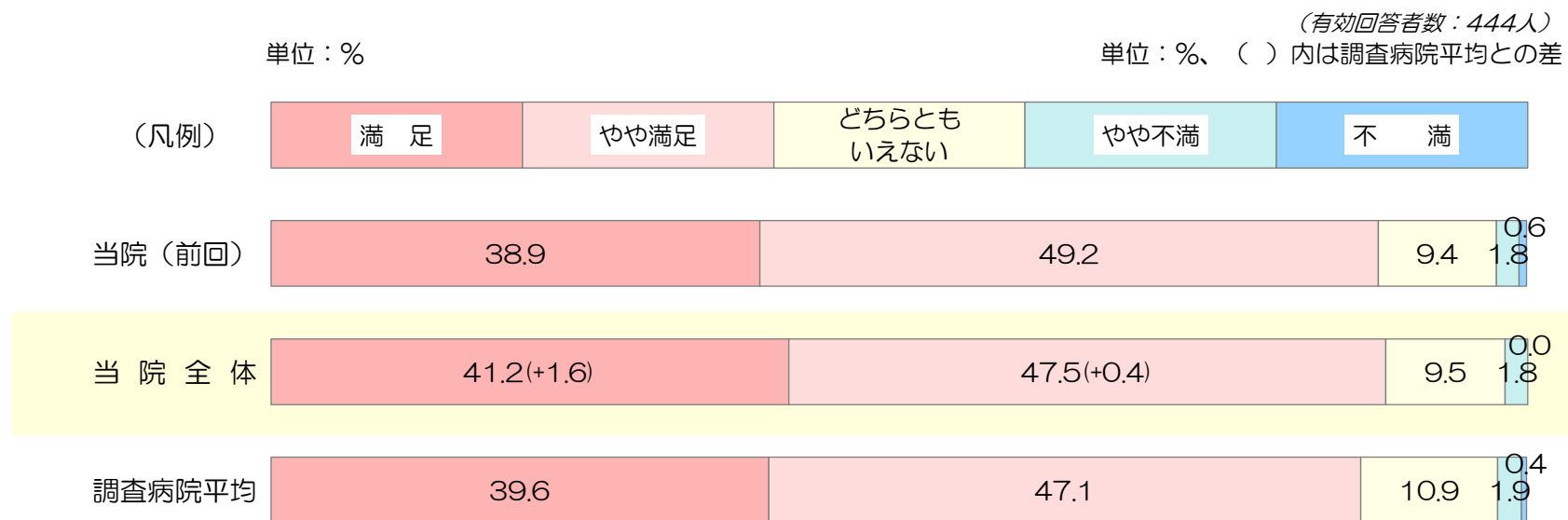
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

## 8. 総合的な満足度（日本病院会Q I 設問）

『当院について総合的にはどう思われますか』とお聞きしたところ、「満足」が41.2%、「やや満足」が47.5%で、肯定的な評価の割合が88.7%を占める。「満足」の割合は、前回調査から2.3%増加し、調査病院平均に比べ1.6%高くなった。

否定的な評価（「不満」+「やや不満」）の割合は1.8%で、調査病院平均や前回調査とほぼ同様(各-0.5%、-0.6%)。

日本病院会のQ I プロジェクト参加240病院平均値との比較では、「満足」の割合は3.1%低いが、「やや満足」までを含めた割合では6.0%高い。



### 2019年度 日本病院会Q I プロジェクト参加240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）
本院全体	41.2%	47.5%	88.7%
QI7° 診 I 外参加240病院平均	44.3%	38.4%	82.7%
差	-3.1%	+9.1%	+6.0%

※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83.5点で、調査病院平均に比べ1.8ポイント高かった。前回調査(82.5)からは、1.0ポイントの増加。

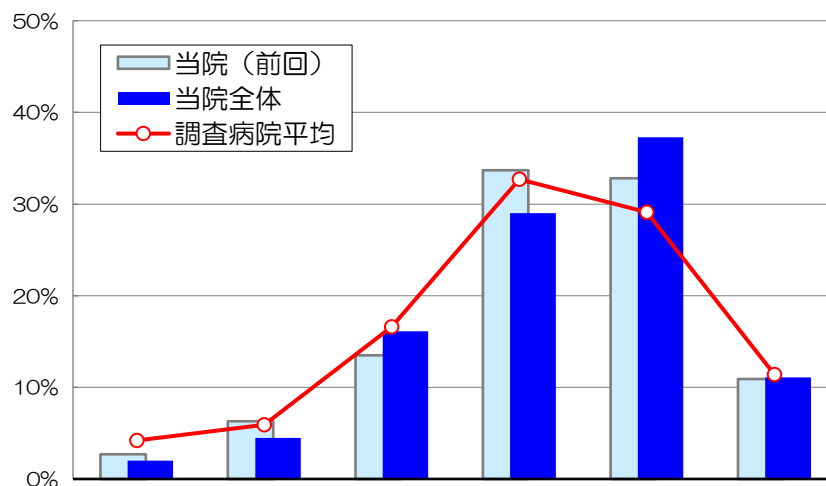
「86～95点」と答えた人の割合が37.3%で最も高く、調査病院平均や前回調査との比較でも高い(各+8.2%、+4.5%)。

次いで高い「76～85点」(29.0%)は、前回調査から4.7%低下し、調査病院平均に比べ低くなった(-3.7%)。

「96点以上」(11.1%)は、調査病院平均や前回調査とほぼ同様(各-0.3%、+0.2%)。

総合評価点の回答分布

(有効回答者数：442人)



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
<b>本院全体</b>	<b>2.0%</b>	<b>4.5%</b>	<b>16.1%</b>	<b>29.0%</b>	<b>37.3%</b>	<b>11.1%</b>	<b>83.5</b>
調査病院平均との差	-2.2%	-1.4%	-0.5%	-3.7%	+8.2%	-0.3%	+1.8
前回調査との差	-0.7%	-1.8%	+2.6%	-4.7%	+4.5%	+0.2%	+1.0

## 総合評価点と個別満足度との相関係数

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

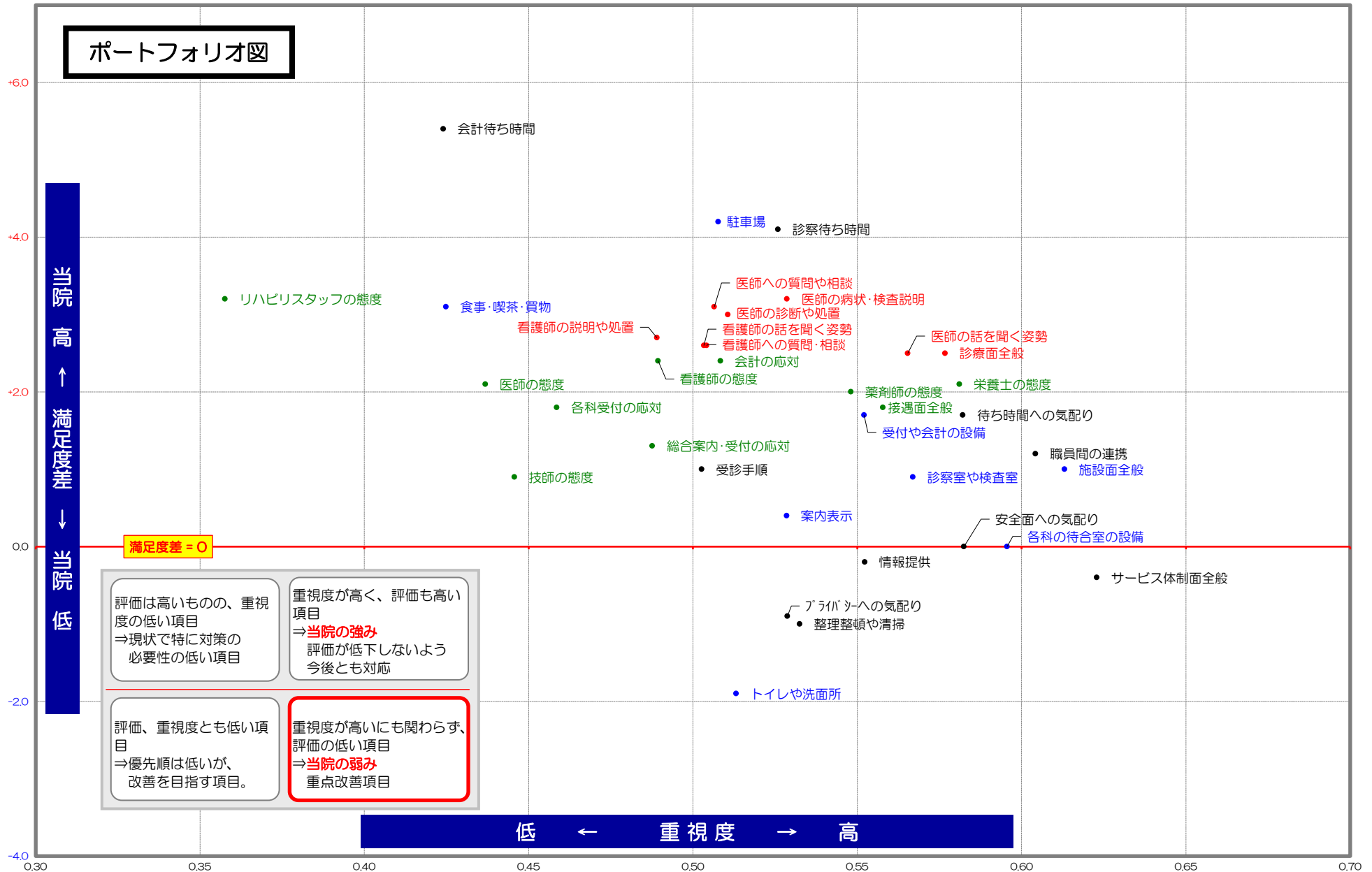
(施設面)	受付や会計の設備	0.55
	各科の待合室の設備	0.60
	診察室や検査室	0.57
	案内表示	0.53
	トイレや洗面所	0.51
	食事・喫茶・買物	0.42
	駐車場	0.51
	施設面全般	0.61
(接遇面)	総合案内・受付の対応	0.49
	会計の対応	0.51
	各科受付の対応	0.46
	看護師の態度	0.49
	医師の態度	0.44
	技師の態度	0.45
	薬剤師の態度	0.55
	リハビリスタッフの態度	0.36
	栄養士の態度	0.58
	接遇面全般	0.56
(診療面)	看護師への質問・相談	0.50
	看護師の話を聞く姿勢	0.50
	看護師の説明や処置	0.49
	医師への質問や相談	0.51
	医師の話を聞く姿勢	0.57
	医師の病状・検査説明	0.53
	医師の診断や処置	0.51
診療面全般	0.58	
(サービス体制面)	診察待ち時間	0.53
	会計待ち時間	0.42
	待ち時間への気配り	0.58
	安全面への気配り	0.58
	プラグッへの気配り	0.53
	整理整頓や清掃	0.53
	受診手順	0.50
	職員間の連携	0.60
	情報提供	0.55
	サービス体制面全般	0.62

### 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。





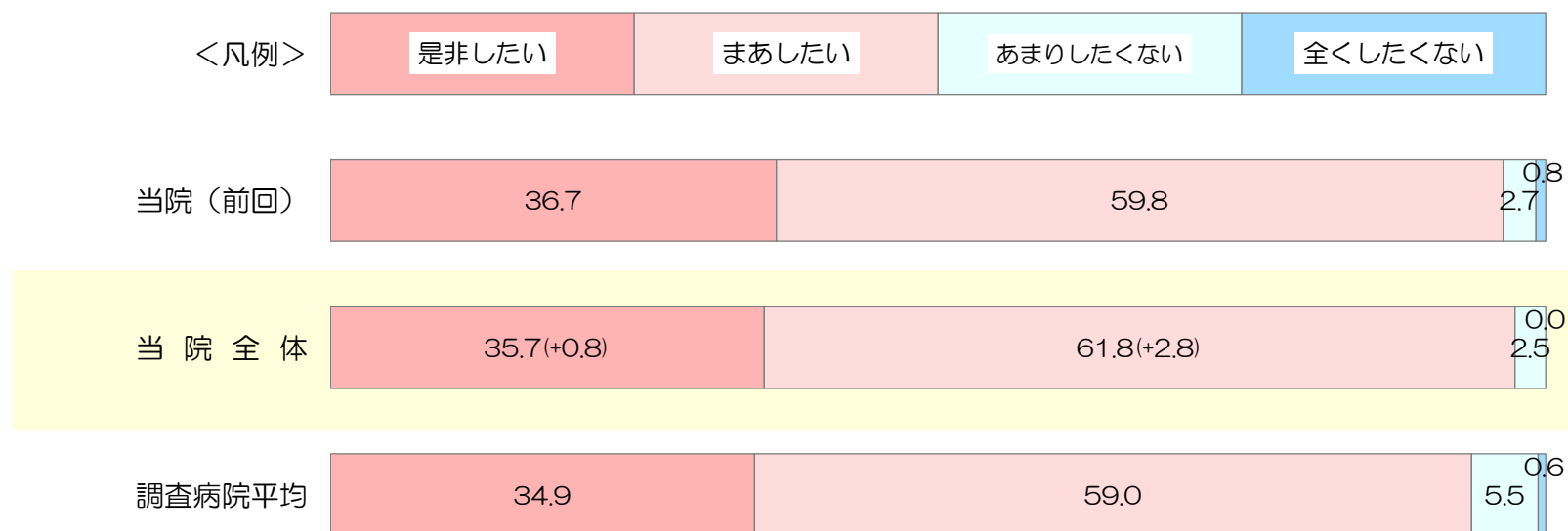
## 11. 紹介・推薦意向

『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35.7%、「まあしたい」が61.8%、「あまりしたくない」が2.5%で、「全くしたくない」はなかった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(34.9%)や前回調査(36.7%)とほぼ同様(各+0.8%、-1.0%)。

「したくない(あまり+全く)」の割合は2.5%で、調査病院平均(6.1%)の半分以下と低い(-3.6%)。

(有効回答者数：437人)  
単位：%、( )内は調査病院平均との差



12. 診療科別の調査結果（1/2）

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

（※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

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

	回答者				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	475人	47.7%	58.5歳	89.6%	23.2分	75.7	71.3	75.2	71.2	69.7	66.9	65.3	71.8	78.3	77.4	79.0	82.1	82.8	79.3	79.4	81.3	79.0	78.5
内科(総合)	5人	60.0%	64.6歳	60.0%	52.5分	62.5	56.3	56.3	56.3	50.0	43.8	58.3	56.3	62.5	68.8	68.8	68.8	68.8	56.3	75.0	75.0	75.0	62.5
循環器内科	34人	70.6%	70.7歳	85.3%	15.7分	81.3	76.7	79.0	75.8	70.7	71.7	75.9	79.5	83.6	81.8	85.9	85.6	85.5	79.8	80.0	80.6	83.3	82.8
呼吸器内科	18人	33.3%	70.8歳	94.4%	25.4分	72.2	69.1	73.4	64.7	67.6	66.1	58.8	70.3	70.8	72.2	75.0	79.2	76.4	77.8	75.0	75.0	75.0	73.3
血液内科	22人	59.1%	67.9歳	100.0%	49.7分	76.1	71.6	75.0	70.2	72.5	61.3	71.4	71.6	78.6	75.0	80.7	83.0	83.0	78.9	84.1	58.3	66.7	81.6
脳神経内科	10人	60.0%	66.9歳	90.0%	22.5分	77.5	75.0	77.5	70.0	67.5	71.4	66.7	72.2	75.0	75.0	81.3	83.3	78.1	85.7	100.0	100.0	100.0	83.3
消化器内科	21人	38.1%	68.3歳	81.0%	31.9分	76.3	72.4	79.2	70.8	70.6	65.9	63.2	70.8	80.3	81.9	81.6	82.9	80.3	81.3	85.0	83.3	83.3	76.4
糖尿病・内分泌内科	22人	50.0%	62.6歳	95.5%	35.4分	68.2	68.2	69.0	65.0	68.2	60.9	68.1	65.9	75.0	76.2	72.7	75.0	80.7	76.3	75.0	70.0	72.2	71.4
腎臓内科	30人	60.0%	61.7歳	100.0%	23.8分	73.3	73.3	77.6	70.7	72.4	64.1	60.7	72.1	76.7	75.0	77.7	81.9	80.2	74.0	77.5	70.0	67.9	77.7
小児科	20人	70.0%	8.5歳	90.0%	16.9分	76.3	75.0	75.0	75.0	63.2	61.8	61.3	70.0	78.8	81.6	85.0	83.8	87.5	79.4	85.0	87.5	93.8	80.0
外科・乳腺外科	39人	50.0%	65.4歳	92.3%	25.3分	78.9	71.7	77.0	71.6	68.8	68.5	66.7	70.3	79.1	79.2	76.3	80.9	85.5	79.3	76.9	82.7	77.5	79.2
形成外科	6人	50.0%	48.2歳	100.0%	5.0分	70.0	70.0	75.0	60.0	66.7	68.8	66.7	75.0	75.0	75.0	70.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0
脳神経外科	29人	44.8%	63.9歳	93.1%	28.8分	75.0	65.7	74.0	72.2	68.0	65.0	55.2	67.0	78.8	76.9	77.8	79.6	78.7	76.0	75.0	80.0	75.0	77.0
整形外科	59人	37.3%	59.1歳	87.9%	19.4分	75.9	71.8	74.5	74.6	71.3	72.0	67.2	74.1	79.4	77.2	79.9	83.6	84.2	82.9	81.6	88.0	85.0	81.9
心臓血管外科	7人	71.4%	68.4歳	100.0%	19.3分	75.0	54.2	54.2	54.2	62.5	75.0	75.0	58.3	79.2	70.8	70.8	70.8	79.2	66.7	87.5	100.0	100.0	66.7
呼吸器外科	5人	0.0%	70.0歳	100.0%	30.0分	65.0	65.0	65.0	55.0	60.0	55.0	70.0	65.0	70.0	70.0	70.0	70.0	75.0	65.0	66.7	50.0	50.0	70.0
皮膚科	19人	42.1%	55.7歳	89.5%	18.8分	72.2	62.5	73.6	68.1	52.9	63.5	65.6	70.0	77.9	75.0	82.4	84.7	84.7	81.3	72.2	80.0	81.3	73.4
耳鼻咽喉科	13人	38.5%	56.0歳	84.6%	27.3分	73.1	70.5	75.0	63.5	72.9	60.0	68.8	75.0	80.8	81.3	82.7	88.5	80.8	79.2	83.3	75.0	75.0	77.1
泌尿器科	13人	69.2%	68.1歳	75.0%	10.0分	90.9	90.9	90.9	88.6	84.1	78.6	77.3	86.4	86.4	84.1	88.6	90.9	90.9	83.3	100.0	100.0	100.0	80.0
眼科	14人	50.0%	67.4歳	100.0%	15.7分	78.6	66.1	76.8	67.9	71.2	60.0	59.1	67.3	82.1	82.1	80.4	84.6	91.1	83.3	79.2	66.7	66.7	82.1
産婦人科	28人	0.0%	39.2歳	67.9%	31.9分	71.4	71.4	71.4	70.5	72.2	64.6	61.1	68.8	76.8	75.9	78.6	81.5	83.0	77.6	71.4	66.7	66.7	76.8
歯科口腔外科	31人	54.8%	46.8歳	96.8%	15.5分	74.1	66.7	71.3	70.4	67.0	68.8	57.7	70.0	74.1	70.4	69.4	80.6	79.6	78.4	70.0	68.8	68.8	76.9
リハビリテーション科	11人	45.5%	47.7歳	90.9%	9.2分	72.7	70.5	72.7	77.3	77.3	70.0	65.0	72.7	75.0	75.0	79.5	81.8	84.1	86.4	81.3	93.2	83.3	79.5
放射線科	4人	0.0%	55.3歳	100.0%	5.8分	81.3	81.3	81.3	75.0	81.3	66.7	75.0	75.0	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	87.5	-	-	-	81.3
複数回答	9人	66.7%	65.7歳	100.0%	16.1分	83.3	75.0	83.3	71.9	75.0	77.8	75.0	80.6	80.6	83.3	80.6	83.3	86.1	86.1	78.6	75.0	85.0	86.1
その他・不明	6人	66.7%	42.0歳	50.0%	20.8分	95.0	95.0	95.0	95.0	85.0	90.0	62.5	90.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	90.0	95.0	93.8	93.8	95.0

## 12. 診療科別の調査結果 (2/2)

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

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

	有効回答者数	診療面の満足度								サービス体制面の満足度								総合的な評価					
		看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話や相談の姿勢	看護師の説明や処置	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話や相談の姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	診察までの待ち時間	会計の待ち時間	待ち時間への気配り	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	整理整頓や清掃状況	受診手順(来院/会計)のわかりやすさ	職員間の連携の良さ	掲示やパンフレットなどの情報提供	サービス体制面全般について	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	475人	79.4	80.4	80.3	81.7	81.7	82.1	82.2	80.6	58.7	65.6	59.9	68.6	67.8	73.2	71.2	70.5	66.7	69.3	74.9	41.2%	83.5	35.7%
内科(総合)	5人	62.5	62.5	58.3	81.3	75.0	75.0	75.0	62.5	37.5	56.3	37.5	56.3	56.3	62.5	56.3	62.5	56.3	62.5	60.9	0.0%	70.0	25.0%
循環器内科	34人	82.0	83.1	82.0	86.4	86.7	85.9	87.9	83.9	65.2	72.7	67.2	74.2	72.7	78.1	77.4	77.4	73.2	78.6	81.2	39.4%	86.3	46.9%
呼吸器内科	18人	71.7	73.4	73.5	73.5	72.2	75.0	75.0	75.0	51.4	63.2	54.4	69.1	68.8	69.1	64.7	66.7	68.3	68.3	71.8	23.5%	81.3	29.4%
血液内科	22人	82.5	81.6	81.3	83.3	83.3	83.8	86.8	84.2	47.7	63.6	58.8	67.5	68.8	71.3	70.2	69.7	62.5	69.7	76.8	30.0%	81.7	26.3%
脳神経内科	10人	86.1	86.1	84.4	80.6	77.8	75.0	77.8	75.0	62.5	63.9	70.0	72.2	77.8	72.2	71.9	72.2	62.5	68.8	74.9	40.0%	82.0	11.1%
消化器内科	21人	79.4	79.4	79.4	75.0	78.8	76.3	77.8	79.2	53.8	68.1	58.8	69.1	64.1	70.8	76.4	70.6	65.0	66.7	73.3	60.0%	84.6	50.0%
糖尿病・内分泌内科	22人	71.6	75.0	73.9	78.6	76.2	78.6	76.2	73.8	45.0	60.7	50.0	65.0	66.3	70.2	66.7	59.5	56.9	61.3	68.2	33.3%	78.9	5.0%
腎臓内科	30人	78.7	80.0	80.8	81.9	82.8	83.6	83.6	80.6	62.5	65.2	59.3	67.9	68.1	72.3	70.7	72.2	71.0	69.8	74.9	60.7%	85.0	25.0%
小児科	20人	81.3	81.3	82.5	85.0	85.0	85.0	85.0	81.3	62.5	61.8	56.6	71.3	68.8	75.0	71.3	75.0	72.2	72.4	75.9	30.0%	84.4	55.0%
外科・乳腺外科	39人	75.0	77.1	77.9	81.1	83.8	83.8	83.3	81.3	54.9	67.4	55.5	66.7	67.4	70.7	70.8	68.2	63.7	67.4	74.6	52.8%	86.0	44.4%
形成外科	6人	68.8	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	60.0	50.0	60.0	70.0	68.8	75.0	75.0	68.8	68.8	68.8	73.6	20.0%	86.3	40.0%
脳神経外科	29人	77.2	80.2	78.3	78.8	79.8	79.8	80.0	79.0	58.0	66.0	64.6	68.0	63.0	76.0	72.0	71.9	67.4	66.7	72.6	45.8%	81.9	50.0%
整形外科	59人	79.0	79.9	79.5	81.6	80.7	82.5	81.6	81.6	60.5	67.6	61.8	69.1	68.9	73.7	71.1	71.7	67.0	70.9	77.1	42.1%	84.7	35.1%
心臓血管外科	7人	70.8	70.8	70.8	79.2	79.2	83.3	79.2	79.2	54.2	58.3	45.8	50.0	54.2	62.5	58.3	58.3	54.2	54.2	64.6	16.7%	74.7	0.0%
呼吸器外科	5人	65.0	65.0	70.0	70.0	70.0	70.0	85.0	70.0	43.8	55.0	50.0	55.0	55.0	65.0	65.0	70.0	60.0	60.0	66.3	20.0%	74.0	20.0%
皮膚科	19人	79.4	80.9	82.4	84.7	85.3	85.3	79.7	78.1	52.9	61.8	54.7	64.1	63.2	70.6	68.8	75.0	68.3	70.0	72.9	35.3%	82.1	35.3%
耳鼻咽喉科	13人	86.5	87.5	86.5	75.0	73.1	75.0	75.0	77.3	52.1	65.9	57.7	67.3	66.7	71.2	76.9	69.2	64.6	70.8	75.1	30.8%	79.1	33.3%
泌尿器科	13人	93.2	93.2	90.9	95.5	95.5	95.5	95.5	93.2	79.5	70.5	72.7	75.0	72.7	81.8	72.7	75.0	72.2	75.0	83.7	63.6%	92.7	70.0%
眼科	14人	80.8	82.1	82.7	83.9	83.9	80.8	83.9	82.1	62.5	60.7	59.6	63.5	62.5	71.2	67.3	69.2	66.7	67.3	74.6	35.7%	83.2	28.6%
産婦人科	28人	80.8	81.7	82.7	83.0	83.0	82.1	81.3	79.5	56.5	62.5	62.5	69.6	66.3	75.0	67.0	72.0	64.0	64.8	72.5	35.7%	82.0	32.1%
歯科口腔外科	31人	83.3	82.0	82.3	79.6	78.7	78.7	78.7	78.7	67.6	68.3	59.0	67.0	65.0	69.4	70.4	67.3	64.3	69.2	73.7	42.3%	84.6	30.8%
リハビリテーション科	11人	77.5	80.0	79.5	84.1	84.1	86.4	86.4	88.6	63.6	70.5	59.1	70.5	72.7	79.5	70.5	65.9	69.4	70.5	77.9	36.4%	81.9	36.4%
放射線科	4人	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	68.8	62.5	68.8	68.8	75.0	81.3	75.0	75.0	75.0	75.0	79.8	50.0%	82.5	50.0%
複数回答	9人	86.1	83.3	80.6	86.1	88.9	88.9	86.1	86.1	66.7	69.4	66.7	77.8	75.0	80.6	75.0	72.2	69.4	75.0	81.9	55.6%	87.8	44.4%
その他・不明	6人	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0	70.0	80.0	75.0	85.0	90.0	90.0	95.0	80.0	93.8	85.0	91.4	60.0%	85.0	25.0%

## 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
分析軸	有効回答者数	
全体	当院全体	475人
性別	男	226人
	女	248人
年齢	0～9歳	16人
	10～19歳	12人
	20～29歳	23人
	30～39歳	29人
	40～49歳	56人
	50～59歳	74人
	60～69歳	86人
	70～79歳	122人
	80歳以上	52人
科目	内科(総合)	5人
	循環器内科	34人
	呼吸器内科	18人
	血液内科	22人
	脳神経内科	10人
	消化器内科	21人
	糖尿病・内分泌内科	22人
	腎臓内科	30人
	小児科	20人
	外科・乳腺外科	39人
	形成外科	6人
	脳神経外科	29人
	整形外科	59人
	心臓血管外科	7人
	呼吸器外科	5人
	皮膚科	19人
	耳鼻咽喉科	13人
	泌尿器科	13人
	眼科	14人
	産婦人科	28人
	歯科口腔外科	31人
	リハビリテーション科	11人
	放射線科	4人
	複数回答	9人
	その他・不明	6人

性別		
有効回答者数	男	女
474人	47.7%	52.3%
226人	100.0%	0.0%
248人	0.0%	100.0%
16人	68.8%	31.3%
12人	75.0%	25.0%
23人	52.2%	47.8%
29人	31.0%	69.0%
56人	37.5%	62.5%
74人	51.4%	48.6%
85人	41.2%	58.8%
122人	53.3%	46.7%
52人	46.2%	53.8%
5人	60.0%	40.0%
34人	70.6%	29.4%
18人	33.3%	66.7%
22人	59.1%	40.9%
10人	60.0%	40.0%
21人	38.1%	61.9%
22人	50.0%	50.0%
30人	60.0%	40.0%
20人	70.0%	30.0%
38人	50.0%	50.0%
6人	50.0%	50.0%
29人	44.8%	55.2%
59人	37.3%	62.7%
7人	71.4%	28.6%
5人	0.0%	100.0%
19人	42.1%	57.9%
13人	38.5%	61.5%
13人	69.2%	30.8%
14人	50.0%	50.0%
28人	0.0%	100.0%
31人	54.8%	45.2%
11人	45.5%	54.5%
4人	0.0%	100.0%
9人	66.7%	33.3%
6人	66.7%	33.3%

年齢										
有効回答者数	9歳以下	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	平均(歳)
470人	3.4%	2.6%	4.9%	6.2%	11.9%	15.7%	18.3%	26.0%	11.1%	58.5
224人	4.9%	4.0%	5.4%	4.0%	9.4%	17.0%	15.6%	29.0%	10.7%	57.8
245人	2.0%	1.2%	4.5%	8.2%	14.3%	14.7%	20.4%	23.3%	11.4%	59.1
16人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0
12人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.7
23人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.7
29人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.0
56人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.8
74人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54.8
86人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	65.2
122人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	74.3
52人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	84.5
5人	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	40.0%	20.0%	64.6
34人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	11.8%	20.6%	41.2%	23.5%	70.7
18人	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	5.6%	38.9%	33.3%	16.7%	70.8
22人	0.0%	4.5%	4.5%	0.0%	9.1%	0.0%	13.6%	45.5%	22.7%	67.9
10人	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	30.0%	66.9
20人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	15.0%	30.0%	35.0%	15.0%	68.3
21人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	19.0%	9.5%	28.6%	14.3%	62.6
30人	0.0%	0.0%	3.3%	6.7%	6.7%	16.7%	36.7%	26.7%	3.3%	61.7
19人	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.5
39人	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	10.3%	17.9%	28.2%	33.3%	7.7%	65.4
6人	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	48.2
28人	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	17.9%	21.4%	7.1%	42.9%	7.1%	63.9
59人	0.0%	3.4%	1.7%	5.1%	11.9%	25.4%	25.4%	20.3%	6.8%	59.1
7人	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	28.6%	68.4
5人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	70.0
19人	10.5%	0.0%	0.0%	5.3%	15.8%	26.3%	10.5%	21.1%	10.5%	55.7
13人	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	23.1%	23.1%	15.4%	23.1%	0.0%	56.0
13人	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	30.8%	30.8%	15.4%	68.1
14人	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	14.3%	21.4%	7.1%	7.1%	42.9%	67.4
28人	0.0%	0.0%	25.0%	28.6%	32.1%	7.1%	3.6%	3.6%	0.0%	39.2
30人	0.0%	6.7%	20.0%	13.3%	10.0%	20.0%	10.0%	16.7%	3.3%	46.8
11人	0.0%	0.0%	36.4%	0.0%	9.1%	27.3%	9.1%	18.2%	0.0%	47.7
4人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	55.3
9人	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	22.2%	22.2%	22.2%	65.7
6人	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	42.0

クロス集計表

診療科

分析軸	有効回答者数	内科（総合）	循環器内科	呼吸器内科	血液内科	脳神経内科	消化器内科	糖尿病・内分泌内科	腎臓内科	小児科	外科・乳腺外科	形成外科	脳神経外科	整形外科	心臓血管外科	呼吸器外科	皮膚科	耳鼻咽喉科	泌尿器科	眼科	産婦人科	歯科口腔外科	リハビリテーション科	放射線科	複数回答	その他・不明	
全体	当院全体	475人	1.1%	7.2%	3.8%	4.6%	2.1%	4.4%	4.6%	6.3%	4.2%	8.2%	1.3%	6.1%	12.4%	1.5%	1.1%	4.0%	2.7%	2.7%	2.9%	5.9%	6.5%	2.3%	0.8%	1.9%	1.3%
性別	男	226人	1.3%	10.6%	2.7%	5.8%	2.7%	3.5%	4.9%	8.0%	6.2%	8.4%	1.3%	5.8%	9.7%	2.2%	0.0%	3.5%	2.2%	4.0%	3.1%	0.0%	7.5%	2.2%	0.0%	2.7%	1.8%
	女	248人	0.8%	4.0%	4.8%	3.6%	1.6%	5.2%	4.4%	4.8%	2.4%	7.7%	1.2%	6.5%	14.9%	0.8%	2.0%	4.4%	3.2%	1.6%	2.8%	11.3%	5.6%	2.4%	1.6%	1.2%	0.8%
年齢	0～9歳	16人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	10～19歳	12人	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	20～29歳	23人	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	30.4%	26.1%	17.4%	0.0%	0.0%	4.3%	
	30～39歳	29人	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	10.3%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	3.4%	3.4%	27.6%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	6.9%	
	40～49歳	56人	0.0%	1.8%	0.0%	3.6%	3.6%	1.8%	10.7%	3.6%	0.0%	7.1%	1.8%	8.9%	12.5%	0.0%	0.0%	5.4%	5.4%	0.0%	3.6%	16.1%	5.4%	1.8%	3.6%	1.8%	
	50～59歳	74人	1.4%	5.4%	1.4%	0.0%	0.0%	4.1%	5.4%	6.8%	0.0%	9.5%	0.0%	8.1%	20.3%	0.0%	0.0%	6.8%	4.1%	2.7%	4.1%	2.7%	8.1%	4.1%	1.4%	1.4%	
	60～69歳	86人	0.0%	8.1%	8.1%	3.5%	2.3%	7.0%	2.3%	12.8%	0.0%	12.8%	0.0%	2.3%	17.4%	1.2%	2.3%	2.3%	2.3%	4.7%	1.2%	1.2%	3.5%	1.2%	1.2%	2.3%	0.0%
	70～79歳	122人	1.6%	11.5%	4.9%	8.2%	1.6%	5.7%	4.9%	6.6%	0.0%	10.7%	1.6%	9.8%	9.8%	2.5%	2.5%	3.3%	2.5%	3.3%	0.8%	0.8%	4.1%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%
	80歳以上	52人	1.9%	15.4%	5.8%	9.6%	5.8%	5.8%	5.8%	1.9%	0.0%	5.8%	1.9%	3.8%	7.7%	3.8%	0.0%	3.8%	0.0%	3.8%	11.5%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%
科目	内科(総合)	5人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	循環器内科	34人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	呼吸器内科	18人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	血液内科	22人	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	脳神経内科	10人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	消化器内科	21人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	糖尿病・内分泌内科	22人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	腎臓内科	30人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	小児科	20人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	外科・乳腺外科	39人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	形成外科	6人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	脳神経外科	29人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	整形外科	59人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	心臓血管外科	7人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	呼吸器外科	5人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	皮膚科	19人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	耳鼻咽喉科	13人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	泌尿器科	13人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	眼科	14人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	産婦人科	28人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	歯科口腔外科	31人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	リハビリテーション科	11人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	放射線科	4人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	複数回答	9人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	その他・不明	6人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

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	473人	89.6%	10.4%
性別	男	224人	93.3%	6.7%
	女	248人	86.3%	13.7%
年齢	0～9歳	16人	100.0%	0.0%
	10～19歳	12人	83.3%	16.7%
	20～29歳	23人	95.7%	4.3%
	30～39歳	29人	75.9%	24.1%
	40～49歳	56人	89.3%	10.7%
	50～59歳	74人	93.2%	6.8%
	60～69歳	86人	93.0%	7.0%
	70～79歳	120人	90.8%	9.2%
	80歳以上	52人	82.7%	17.3%
科目	内科(総合)	5人	60.0%	40.0%
	循環器内科	34人	85.3%	14.7%
	呼吸器内科	18人	94.4%	5.6%
	血液内科	22人	100.0%	0.0%
	脳神経内科	10人	90.0%	10.0%
	消化器内科	21人	81.0%	19.0%
	糖尿病・内分泌内科	22人	95.5%	4.5%
	腎臓内科	30人	100.0%	0.0%
	小児科	20人	90.0%	10.0%
	外科・乳腺外科	39人	92.3%	7.7%
	形成外科	6人	100.0%	0.0%
	脳神経外科	29人	93.1%	6.9%
	整形外科	58人	87.9%	12.1%
	心臓血管外科	7人	100.0%	0.0%
	呼吸器外科	5人	100.0%	0.0%
	皮膚科	19人	89.5%	10.5%
	耳鼻咽喉科	13人	84.6%	15.4%
	泌尿器科	12人	75.0%	25.0%
	眼科	14人	100.0%	0.0%
	産婦人科	28人	67.9%	32.1%
	歯科口腔外科	31人	96.8%	3.2%
	リハビリテーション科	11人	90.9%	9.1%
	放射線科	4人	100.0%	0.0%
	複数回答	9人	100.0%	0.0%
	その他・不明	6人	50.0%	50.0%

診察待ち時間

有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～90分	91分以上	平均(分)
407人	42.3%	21.4%	16.5%	5.9%	1.7%	6.6%	3.7%	2.0%	23.2
193人	41.5%	21.2%	15.5%	7.3%	2.1%	7.3%	2.6%	2.6%	23.8
213人	42.7%	21.6%	17.4%	4.7%	1.4%	6.1%	4.7%	1.4%	22.8
16人	43.8%	31.3%	12.5%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	16.8
11人	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.4
21人	38.1%	23.8%	14.3%	9.5%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	20.4
26人	50.0%	23.1%	11.5%	3.8%	0.0%	11.5%	0.0%	0.0%	17.8
50人	52.0%	22.0%	8.0%	4.0%	0.0%	6.0%	6.0%	2.0%	20.7
67人	43.3%	19.4%	14.9%	4.5%	1.5%	9.0%	6.0%	1.5%	24.8
76人	51.3%	14.5%	18.4%	2.6%	0.0%	5.3%	5.3%	2.6%	22.2
95人	31.6%	25.3%	18.9%	10.5%	3.2%	5.3%	2.1%	3.2%	26.5
42人	33.3%	19.0%	23.8%	7.1%	0.0%	11.9%	4.8%	0.0%	26.0
4人	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	52.5
31人	48.4%	29.0%	19.4%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	15.7
12人	50.0%	8.3%	25.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	25.4
18人	0.0%	11.1%	38.9%	0.0%	5.6%	33.3%	0.0%	11.1%	49.7
8人	37.5%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	22.5
18人	38.9%	5.6%	11.1%	16.7%	5.6%	11.1%	11.1%	0.0%	31.9
13人	38.5%	15.4%	15.4%	0.0%	0.0%	23.1%	0.0%	7.7%	35.4
23人	43.5%	21.7%	13.0%	4.3%	0.0%	13.0%	0.0%	4.3%	23.8
20人	45.0%	25.0%	20.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	16.9
37人	37.8%	24.3%	16.2%	10.8%	2.7%	0.0%	2.7%	5.4%	25.3
3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0
28人	25.0%	21.4%	17.9%	21.4%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	28.8
49人	38.8%	30.6%	18.4%	6.1%	0.0%	4.1%	2.0%	0.0%	19.4
7人	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.3
3人	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	30.0
17人	52.9%	17.6%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	18.8
11人	36.4%	9.1%	18.2%	9.1%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	27.3
11人	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0
14人	35.7%	42.9%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.7
24人	29.2%	20.8%	16.7%	8.3%	4.2%	4.2%	16.7%	0.0%	31.9
30人	70.0%	6.7%	13.3%	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%	3.3%	15.5
9人	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2
4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.8
7人	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.1
6人	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	20.8

クロス集計表

選択理由(複数回答)

分析軸	有効回答者数	他の医療機関か	医療施設や設備が良いから	良い医師がいるから	言葉遣いや態度など応対が良いから	評判が良いから	待ち時間が少ないから	家族や知人のすすめ	家や勤務先などから近いから	交通の便が良いから	駐車場が使いやすいから	その他
全体 当院全体	463人	64.6%	26.1%	25.9%	13.0%	10.2%	2.8%	7.1%	10.2%	8.0%	9.5%	11.0%
性別												
男	220人	64.1%	23.6%	29.5%	11.8%	9.5%	2.3%	5.5%	7.7%	5.0%	10.0%	14.5%
女	242人	64.9%	28.5%	22.7%	14.0%	10.7%	3.3%	8.7%	12.4%	10.7%	9.1%	7.9%
年齢												
0～9歳	15人	53.3%	13.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	26.7%
10～19歳	11人	63.6%	9.1%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%
20～29歳	23人	60.9%	21.7%	8.7%	4.3%	8.7%	0.0%	4.3%	8.7%	4.3%	0.0%	13.0%
30～39歳	28人	71.4%	14.3%	7.1%	3.6%	3.6%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	17.9%
40～49歳	56人	64.3%	25.0%	17.9%	10.7%	3.6%	0.0%	3.6%	17.9%	1.8%	7.1%	10.7%
50～59歳	72人	66.7%	15.3%	12.5%	2.8%	4.2%	1.4%	4.2%	8.3%	5.6%	5.6%	19.4%
60～69歳	85人	60.0%	24.7%	30.6%	10.6%	11.8%	3.5%	9.4%	11.8%	11.8%	9.4%	10.6%
70～79歳	119人	64.7%	36.1%	37.8%	22.7%	14.3%	3.4%	10.1%	9.2%	13.4%	17.6%	5.0%
80歳以上	49人	69.4%	38.8%	38.8%	22.4%	22.4%	10.2%	8.2%	8.2%	10.2%	14.3%	0.0%
科目												
内科(総合)	5人	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%
循環器内科	32人	68.8%	31.3%	43.8%	15.6%	15.6%	3.1%	3.1%	6.3%	9.4%	12.5%	6.3%
呼吸器内科	18人	88.9%	27.8%	5.6%	5.6%	11.1%	0.0%	0.0%	16.7%	22.2%	16.7%	0.0%
血液内科	22人	68.2%	40.9%	40.9%	18.2%	9.1%	0.0%	4.5%	4.5%	13.6%	18.2%	0.0%
脳神経内科	10人	50.0%	40.0%	0.0%	20.0%	0.0%	10.0%	0.0%	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%
消化器内科	20人	65.0%	45.0%	35.0%	15.0%	25.0%	5.0%	5.0%	0.0%	15.0%	15.0%	10.0%
糖尿病・内分泌内科	21人	81.0%	33.3%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	4.8%	19.0%	4.8%	33.3%	0.0%
腎臓内科	30人	80.0%	26.7%	20.0%	13.3%	3.3%	3.3%	3.3%	10.0%	10.0%	3.3%	6.7%
小児科	19人	52.6%	15.8%	31.6%	10.5%	0.0%	0.0%	5.3%	10.5%	0.0%	0.0%	26.3%
外科・乳腺外科	38人	55.3%	23.7%	34.2%	10.5%	13.2%	2.6%	10.5%	13.2%	10.5%	10.5%	7.9%
形成外科	6人	66.7%	16.7%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%
脳神経外科	29人	31.0%	37.9%	48.3%	24.1%	6.9%	3.4%	13.8%	10.3%	3.4%	0.0%	20.7%
整形外科	57人	57.9%	22.8%	22.8%	12.3%	14.0%	7.0%	8.8%	7.0%	7.0%	10.5%	19.3%
心臓血管外科	7人	71.4%	28.6%	42.9%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%
呼吸器外科	5人	60.0%	80.0%	80.0%	60.0%	40.0%	20.0%	60.0%	20.0%	60.0%	40.0%	0.0%
皮膚科	19人	57.9%	15.8%	15.8%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%	21.1%
耳鼻咽喉科	13人	84.6%	15.4%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%
泌尿器科	13人	53.8%	7.7%	38.5%	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%
眼科	14人	85.7%	7.1%	14.3%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	7.1%
産婦人科	27人	59.3%	33.3%	14.8%	3.7%	3.7%	0.0%	14.8%	18.5%	7.4%	0.0%	3.7%
歯科口腔外科	30人	96.7%	6.7%	6.7%	6.7%	3.3%	0.0%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	0.0%
リハビリテーション科	11人	9.1%	18.2%	18.2%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	27.3%	9.1%	0.0%	54.5%
放射線科	4人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
複数回答	8人	62.5%	75.0%	75.0%	50.0%	25.0%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	25.0%
その他・不明	5人	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%



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	453人	21.2%	62.7%	14.3%	1.3%	0.4%	75.7
性別	男	213人	25.8%	60.1%	11.7%	1.9%	0.5%	77.2
	女	239人	17.2%	64.9%	16.7%	0.8%	0.4%	74.4
年齢	0～9歳	16人	18.8%	81.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.7
	10～19歳	11人	0.0%	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	68.2
	20～29歳	21人	38.1%	52.4%	4.8%	4.8%	0.0%	81.0
	30～39歳	25人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	40～49歳	56人	19.6%	58.9%	19.6%	1.8%	0.0%	74.1
	50～59歳	73人	23.3%	56.2%	19.2%	1.4%	0.0%	75.3
	60～69歳	84人	16.7%	67.9%	13.1%	1.2%	1.2%	74.4
	70～79歳	114人	21.9%	64.9%	11.4%	0.9%	0.9%	76.5
	80歳以上	48人	25.0%	60.4%	14.6%	0.0%	0.0%	77.6
科目	内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	循環器内科	32人	34.4%	56.3%	9.4%	0.0%	0.0%	81.3
	呼吸器内科	18人	11.1%	66.7%	22.2%	0.0%	0.0%	72.2
	血液内科	22人	18.2%	68.2%	13.6%	0.0%	0.0%	76.1
	脳神経内科	10人	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	77.5
	消化器内科	19人	15.8%	73.7%	10.5%	0.0%	0.0%	76.3
	糖尿病・内分泌内科	22人	9.1%	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	68.2
	腎臓内科	29人	27.6%	48.3%	17.2%	3.4%	3.4%	73.3
	小児科	20人	15.0%	75.0%	10.0%	0.0%	0.0%	76.3
	外科・乳腺外科	38人	23.7%	68.4%	7.9%	0.0%	0.0%	78.9
	形成外科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
	脳神経外科	27人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
	整形外科	56人	16.1%	73.2%	8.9%	1.8%	0.0%	75.9
	心臓血管外科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
	呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	18人	16.7%	61.1%	16.7%	5.6%	0.0%	72.2
	耳鼻咽喉科	13人	23.1%	61.5%	7.7%	0.0%	7.7%	73.1
	泌尿器科	11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
	眼科	14人	21.4%	71.4%	7.1%	0.0%	0.0%	78.6
	産婦人科	28人	10.7%	67.9%	17.9%	3.6%	0.0%	71.4
	歯科口腔外科	27人	18.5%	59.3%	22.2%	0.0%	0.0%	74.1
	リハビリテーション科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
	放射線科	4人	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	81.3
	複数回答	9人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	83.3
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

各科の待合室の設備や雰囲気

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	447人	16.3%	58.2%	19.9%	5.4%	0.2%	71.3
性別	男	211人	19.4%	55.9%	19.0%	5.2%	0.5%	72.2
	女	235人	13.6%	60.0%	20.9%	5.5%	0.0%	70.4
年齢	0～9歳	16人	25.0%	68.8%	6.3%	0.0%	0.0%	79.7
	10～19歳	11人	0.0%	81.8%	0.0%	18.2%	0.0%	65.9
	20～29歳	21人	23.8%	66.7%	4.8%	4.8%	0.0%	77.4
	30～39歳	25人	20.0%	60.0%	16.0%	4.0%	0.0%	74.0
	40～49歳	56人	19.6%	46.4%	25.0%	8.9%	0.0%	69.2
	50～59歳	73人	16.4%	53.4%	24.7%	5.5%	0.0%	70.2
	60～69歳	83人	13.3%	55.4%	24.1%	6.0%	1.2%	68.4
	70～79歳	110人	15.5%	63.6%	17.3%	3.6%	0.0%	72.7
	80歳以上	47人	14.9%	59.6%	21.3%	4.3%	0.0%	71.3
科目	内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
	循環器内科	30人	26.7%	56.7%	13.3%	3.3%	0.0%	76.7
	呼吸器内科	17人	5.9%	70.6%	17.6%	5.9%	0.0%	69.1
	血液内科	22人	18.2%	54.5%	22.7%	4.5%	0.0%	71.6
	脳神経内科	10人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	消化器内科	19人	10.5%	68.4%	21.1%	0.0%	0.0%	72.4
	糖尿病・内分泌内科	22人	9.1%	59.1%	27.3%	4.5%	0.0%	68.2
	腎臓内科	29人	24.1%	51.7%	20.7%	0.0%	3.4%	73.3
	小児科	20人	20.0%	65.0%	10.0%	5.0%	0.0%	75.0
	外科・乳腺外科	38人	13.2%	63.2%	21.1%	2.6%	0.0%	71.7
	形成外科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
	脳神経外科	27人	11.1%	48.1%	33.3%	7.4%	0.0%	65.7
	整形外科	55人	16.4%	60.0%	18.2%	5.5%	0.0%	71.8
	心臓血管外科	6人	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	54.2
	呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	18人	5.6%	55.6%	22.2%	16.7%	0.0%	62.5
	耳鼻咽喉科	11人	18.2%	54.5%	18.2%	9.1%	0.0%	70.5
	泌尿器科	11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
	眼科	14人	7.1%	71.4%	0.0%	21.4%	0.0%	66.1
	産婦人科	28人	10.7%	71.4%	10.7%	7.1%	0.0%	71.4
	歯科口腔外科	27人	7.4%	59.3%	25.9%	7.4%	0.0%	66.7
	リハビリテーション科	11人	18.2%	54.5%	18.2%	9.1%	0.0%	70.5
	放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
	複数回答	9人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

診察室や検査室の設備や雰囲気

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	444人	19.1%	63.5%	16.4%	0.7%	0.2%	75.2
性別	男	210人	22.9%	62.4%	14.8%	0.0%	0.0%	77.0
	女	233人	15.9%	64.4%	18.0%	1.3%	0.4%	73.5
年齢	0～9歳	16人	18.8%	68.8%	12.5%	0.0%	0.0%	76.6
	10～19歳	11人	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	72.7
	20～29歳	21人	28.6%	66.7%	0.0%	4.8%	0.0%	79.8
	30～39歳	25人	28.0%	56.0%	16.0%	0.0%	0.0%	78.0
	40～49歳	54人	20.4%	57.4%	18.5%	3.7%	0.0%	73.6
	50～59歳	73人	17.8%	61.6%	20.5%	0.0%	0.0%	74.3
	60～69歳	84人	11.9%	66.7%	21.4%	0.0%	0.0%	72.6
	70～79歳	110人	20.9%	64.5%	14.5%	0.0%	0.0%	76.6
	80歳以上	46人	21.7%	65.2%	10.9%	0.0%	2.2%	76.1
科目	内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
	循環器内科	31人	25.8%	64.5%	9.7%	0.0%	0.0%	79.0
	呼吸器内科	16人	6.3%	81.3%	12.5%	0.0%	0.0%	73.4
	血液内科	21人	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経内科	10人	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	77.5
	消化器内科	18人	22.2%	72.2%	5.6%	0.0%	0.0%	79.2
	糖尿病・内分泌内科	21人	9.5%	66.7%	14.3%	9.5%	0.0%	69.0
	腎臓内科	29人	24.1%	62.1%	13.8%	0.0%	0.0%	77.6
	小児科	20人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	外科・乳腺外科	38人	21.1%	65.8%	13.2%	0.0%	0.0%	77.0
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	26人	7.7%	80.8%	11.5%	0.0%	0.0%	74.0
	整形外科	55人	18.2%	61.8%	20.0%	0.0%	0.0%	74.5
	心臓血管外科	6人	0.0%	50.0%	33.3%	0.0%	16.7%	54.2
	呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	18人	22.2%	50.0%	27.8%	0.0%	0.0%	73.6
	耳鼻咽喉科	12人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
	泌尿器科	11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
	眼科	14人	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%	76.8
	産婦人科	28人	14.3%	60.7%	21.4%	3.6%	0.0%	71.4
	歯科口腔外科	27人	11.1%	63.0%	25.9%	0.0%	0.0%	71.3
	リハビリテーション科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
	放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
	複数回答	9人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	83.3
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	445人	14.8%	59.8%	21.8%	2.7%	0.9%	71.2
性別							
男	209人	17.7%	56.9%	22.5%	2.4%	0.5%	72.2
女	235人	12.3%	62.1%	21.3%	3.0%	1.3%	70.3
年齢							
0～9歳	16人	18.8%	75.0%	6.3%	0.0%	0.0%	78.1
10～19歳	11人	0.0%	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	72.7
20～29歳	21人	28.6%	42.9%	23.8%	4.8%	0.0%	73.8
30～39歳	25人	20.0%	52.0%	28.0%	0.0%	0.0%	73.0
40～49歳	56人	14.3%	55.4%	26.8%	3.6%	0.0%	70.1
50～59歳	72人	15.3%	56.9%	25.0%	2.8%	0.0%	71.2
60～69歳	83人	8.4%	68.7%	16.9%	3.6%	2.4%	69.3
70～79歳	111人	16.2%	59.5%	21.6%	1.8%	0.9%	72.1
80歳以上	46人	15.2%	56.5%	23.9%	2.2%	2.2%	70.1
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
循環器内科	31人	22.6%	61.3%	12.9%	3.2%	0.0%	75.8
呼吸器内科	17人	5.9%	64.7%	11.8%	17.6%	0.0%	64.7
血液内科	21人	9.5%	66.7%	19.0%	4.8%	0.0%	70.2
脳神経内科	10人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
消化器内科	18人	5.6%	72.2%	22.2%	0.0%	0.0%	70.8
糖尿病・内分泌内科	20人	5.0%	60.0%	25.0%	10.0%	0.0%	65.0
腎臓内科	29人	20.7%	48.3%	27.6%	0.0%	3.4%	70.7
小児科	20人	15.0%	75.0%	5.0%	5.0%	0.0%	75.0
外科・乳腺外科	37人	8.1%	73.0%	16.2%	2.7%	0.0%	71.6
形成外科	5人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
脳神経外科	27人	11.1%	70.4%	14.8%	3.7%	0.0%	72.2
整形外科	56人	16.1%	66.1%	17.9%	0.0%	0.0%	74.6
心臓血管外科	6人	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	54.2
呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	55.0
皮膚科	18人	0.0%	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	68.1
耳鼻咽喉科	13人	15.4%	38.5%	38.5%	0.0%	7.7%	63.5
泌尿器科	11人	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	88.6
眼科	14人	7.1%	57.1%	35.7%	0.0%	0.0%	67.9
産婦人科	28人	17.9%	50.0%	28.6%	3.6%	0.0%	70.5
歯科口腔外科	27人	7.4%	66.7%	25.9%	0.0%	0.0%	70.4
リハビリテーション科	11人	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	77.3
放射線科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	8人	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	71.9
その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	430人	17.0%	52.6%	23.5%	6.0%	0.9%	69.7
性別							
男	200人	22.0%	51.0%	20.0%	6.0%	1.0%	71.8
女	229人	12.7%	53.7%	26.6%	6.1%	0.9%	67.8
年齢							
0～9歳	14人	21.4%	50.0%	28.6%	0.0%	0.0%	73.2
10～19歳	10人	0.0%	50.0%	20.0%	20.0%	10.0%	52.5
20～29歳	21人	33.3%	47.6%	14.3%	4.8%	0.0%	77.4
30～39歳	23人	26.1%	39.1%	34.8%	0.0%	0.0%	72.8
40～49歳	53人	15.1%	49.1%	22.6%	13.2%	0.0%	66.5
50～59歳	72人	18.1%	45.8%	26.4%	8.3%	1.4%	67.7
60～69歳	82人	9.8%	54.9%	26.8%	6.1%	2.4%	65.9
70～79歳	106人	17.0%	58.5%	21.7%	2.8%	0.0%	72.4
80歳以上	45人	17.8%	62.2%	17.8%	2.2%	0.0%	73.9
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	50.0
循環器内科	29人	27.6%	34.5%	31.0%	6.9%	0.0%	70.7
呼吸器内科	17人	5.9%	70.6%	17.6%	0.0%	5.9%	67.6
血液内科	20人	10.0%	75.0%	10.0%	5.0%	0.0%	72.5
脳神経内科	10人	30.0%	30.0%	20.0%	20.0%	0.0%	67.5
消化器内科	17人	11.8%	64.7%	17.6%	5.9%	0.0%	70.6
糖尿病・内分泌内科	22人	9.1%	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	68.2
腎臓内科	29人	20.7%	51.7%	24.1%	3.4%	0.0%	72.4
小児科	19人	15.8%	42.1%	26.3%	10.5%	5.3%	63.2
外科・乳腺外科	36人	16.7%	47.2%	30.6%	5.6%	0.0%	68.8
形成外科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
脳神経外科	25人	16.0%	48.0%	28.0%	8.0%	0.0%	68.0
整形外科	54人	16.7%	55.6%	24.1%	3.7%	0.0%	71.3
心臓血管外科	6人	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	62.5
呼吸器外科	5人	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	60.0
皮膚科	17人	5.9%	47.1%	11.8%	23.5%	11.8%	52.9
耳鼻咽喉科	12人	16.7%	58.3%	25.0%	0.0%	0.0%	72.9
泌尿器科	11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
眼科	13人	7.7%	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	71.2
産婦人科	27人	18.5%	55.6%	22.2%	3.7%	0.0%	72.2
歯科口腔外科	25人	8.0%	56.0%	32.0%	4.0%	0.0%	67.0
リハビリテーション科	11人	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	77.3
放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
複数回答	9人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	5人	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	85.0

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	350人	14.3%	46.6%	33.1%	4.6%	1.4%	66.9
性別							
男	167人	16.2%	44.3%	32.9%	4.8%	1.8%	67.1
女	182人	12.6%	48.9%	33.0%	4.4%	1.1%	66.9
年齢							
0～9歳	13人	23.1%	46.2%	30.8%	0.0%	0.0%	73.1
10～19歳	10人	10.0%	30.0%	40.0%	10.0%	10.0%	55.0
20～29歳	18人	38.9%	38.9%	11.1%	11.1%	0.0%	76.4
30～39歳	20人	30.0%	40.0%	25.0%	5.0%	0.0%	73.8
40～49歳	46人	10.9%	45.7%	34.8%	8.7%	0.0%	64.7
50～59歳	61人	18.0%	49.2%	27.9%	4.9%	0.0%	70.1
60～69歳	63人	12.7%	46.0%	36.5%	1.6%	3.2%	65.9
70～79歳	81人	8.6%	46.9%	37.0%	4.9%	2.5%	63.6
80歳以上	35人	5.7%	51.4%	42.9%	0.0%	0.0%	65.7
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	43.8
循環器内科	23人	13.0%	60.9%	26.1%	0.0%	0.0%	71.7
呼吸器内科	14人	7.1%	50.0%	42.9%	0.0%	0.0%	66.1
血液内科	20人	5.0%	45.0%	40.0%	10.0%	0.0%	61.3
脳神経内科	7人	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	71.4
消化器内科	11人	18.2%	27.3%	54.5%	0.0%	0.0%	65.9
糖尿病・内分泌内科	16人	6.3%	43.8%	43.8%	0.0%	6.3%	60.9
腎臓内科	23人	21.7%	34.8%	26.1%	13.0%	4.3%	64.1
小児科	17人	17.6%	29.4%	41.2%	5.9%	5.9%	61.8
外科・乳腺外科	27人	11.1%	51.9%	37.0%	0.0%	0.0%	68.5
形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
脳神経外科	20人	10.0%	45.0%	40.0%	5.0%	0.0%	65.0
整形外科	42人	19.0%	50.0%	31.0%	0.0%	0.0%	72.0
心臓血管外科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	55.0
皮膚科	13人	7.7%	53.8%	23.1%	15.4%	0.0%	63.5
耳鼻咽喉科	10人	20.0%	30.0%	30.0%	10.0%	10.0%	60.0
泌尿器科	7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
眼科	10人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
産婦人科	24人	8.3%	58.3%	16.7%	16.7%	0.0%	64.6
歯科口腔外科	20人	15.0%	45.0%	40.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	10人	30.0%	30.0%	30.0%	10.0%	0.0%	70.0
放射線科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
複数回答	9人	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%	77.8
その他・不明	5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

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	414人	14.7%	46.4%	26.6%	9.9%	2.4%	65.3
性別							
男	193人	20.2%	43.5%	27.5%	5.7%	3.1%	68.0
女	220人	10.0%	48.6%	25.9%	13.6%	1.8%	62.8
年齢							
0～9歳	16人	25.0%	43.8%	18.8%	6.3%	6.3%	68.8
10～19歳	11人	0.0%	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	61.4
20～29歳	20人	25.0%	50.0%	10.0%	15.0%	0.0%	71.3
30～39歳	23人	17.4%	26.1%	47.8%	4.3%	4.3%	62.0
40～49歳	52人	15.4%	36.5%	26.9%	15.4%	5.8%	60.1
50～59歳	70人	12.9%	52.9%	22.9%	8.6%	2.9%	66.1
60～69歳	77人	7.8%	50.6%	29.9%	10.4%	1.3%	63.3
70～79歳	104人	18.3%	40.4%	29.8%	10.6%	1.0%	66.1
80歳以上	37人	16.2%	59.5%	21.6%	2.7%	0.0%	72.3
科目							
内科(総合)	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
循環器内科	28人	28.6%	50.0%	17.9%	3.6%	0.0%	75.9
呼吸器内科	17人	0.0%	52.9%	29.4%	17.6%	0.0%	58.8
血液内科	21人	14.3%	61.9%	19.0%	4.8%	0.0%	71.4
脳神経内科	9人	22.2%	33.3%	33.3%	11.1%	0.0%	66.7
消化器内科	17人	11.8%	41.2%	35.3%	11.8%	0.0%	63.2
糖尿病・内分泌内科	18人	11.1%	66.7%	11.1%	5.6%	5.6%	68.1
腎臓内科	28人	17.9%	25.0%	42.9%	10.7%	3.6%	60.7
小児科	20人	15.0%	45.0%	20.0%	10.0%	10.0%	61.3
外科・乳腺外科	36人	11.1%	47.2%	38.9%	2.8%	0.0%	66.7
形成外科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
脳神経外科	24人	4.2%	37.5%	33.3%	25.0%	0.0%	55.2
整形外科	51人	13.7%	54.9%	19.6%	9.8%	2.0%	67.2
心臓血管外科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
皮膚科	16人	12.5%	43.8%	37.5%	6.3%	0.0%	65.6
耳鼻咽喉科	12人	25.0%	33.3%	33.3%	8.3%	0.0%	68.8
泌尿器科	11人	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	77.3
眼科	11人	0.0%	63.6%	18.2%	9.1%	9.1%	59.1
産婦人科	27人	11.1%	40.7%	29.6%	18.5%	0.0%	61.1
歯科口腔外科	26人	7.7%	46.2%	23.1%	15.4%	7.7%	57.7
リハビリテーション科	10人	30.0%	40.0%	0.0%	20.0%	10.0%	65.0
放射線科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	7人	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	75.0
その他・不明	4人	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	62.5

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
425人	15.3%	58.6%	24.2%	1.6%	0.2%	71.8
201人	19.9%	57.7%	20.9%	1.5%	0.0%	74.0
223人	11.2%	59.6%	26.9%	1.8%	0.4%	69.8
16人	12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	78.1
11人	0.0%	63.6%	18.2%	18.2%	0.0%	61.4
21人	23.8%	61.9%	9.5%	4.8%	0.0%	76.2
24人	20.8%	45.8%	33.3%	0.0%	0.0%	71.9
56人	14.3%	55.4%	26.8%	1.8%	1.8%	69.6
71人	16.9%	60.6%	22.5%	0.0%	0.0%	73.6
77人	11.7%	53.2%	32.5%	2.6%	0.0%	68.5
104人	17.3%	58.7%	24.0%	0.0%	0.0%	73.3
41人	14.6%	61.0%	24.4%	0.0%	0.0%	72.6
4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
28人	32.1%	53.6%	14.3%	0.0%	0.0%	79.5
16人	6.3%	68.8%	25.0%	0.0%	0.0%	70.3
22人	9.1%	68.2%	22.7%	0.0%	0.0%	71.6
9人	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	72.2
18人	11.1%	61.1%	27.8%	0.0%	0.0%	70.8
22人	4.5%	68.2%	18.2%	4.5%	4.5%	65.9
26人	26.9%	38.5%	30.8%	3.8%	0.0%	72.1
20人	10.0%	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	70.0
32人	9.4%	62.5%	28.1%	0.0%	0.0%	70.3
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
25人	4.0%	60.0%	36.0%	0.0%	0.0%	67.0
54人	16.7%	64.8%	16.7%	1.9%	0.0%	74.1
6人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
5人	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	65.0
15人	6.7%	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	70.0
12人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
13人	0.0%	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	67.3
28人	10.7%	57.1%	28.6%	3.6%	0.0%	68.8
25人	8.0%	64.0%	28.0%	0.0%	0.0%	70.0
11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
9人	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6
5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

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
450人	24.7%	65.1%	9.1%	1.1%	0.0%	78.3
212人	27.8%	62.3%	9.0%	0.9%	0.0%	79.2
237人	21.9%	67.5%	9.3%	1.3%	0.0%	77.5
16人	37.5%	56.3%	6.3%	0.0%	0.0%	82.8
11人	9.1%	81.8%	9.1%	0.0%	0.0%	75.0
21人	52.4%	38.1%	4.8%	4.8%	0.0%	84.5
26人	30.8%	53.8%	15.4%	0.0%	0.0%	78.8
56人	23.2%	67.9%	5.4%	3.6%	0.0%	77.7
72人	22.2%	63.9%	13.9%	0.0%	0.0%	77.1
83人	14.5%	75.9%	8.4%	1.2%	0.0%	75.9
115人	25.2%	63.5%	10.4%	0.9%	0.0%	78.3
46人	30.4%	65.2%	4.3%	0.0%	0.0%	81.5
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
32人	37.5%	59.4%	3.1%	0.0%	0.0%	83.6
18人	5.6%	77.8%	11.1%	5.6%	0.0%	70.8
21人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
10人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
19人	31.6%	57.9%	10.5%	0.0%	0.0%	80.3
22人	18.2%	68.2%	9.1%	4.5%	0.0%	75.0
29人	20.7%	69.0%	6.9%	3.4%	0.0%	76.7
20人	25.0%	65.0%	10.0%	0.0%	0.0%	78.8
37人	18.9%	78.4%	2.7%	0.0%	0.0%	79.1
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
26人	15.4%	84.6%	0.0%	0.0%	0.0%	78.8
57人	24.6%	68.4%	7.0%	0.0%	0.0%	79.4
6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
17人	29.4%	52.9%	17.6%	0.0%	0.0%	77.9
13人	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%	80.8
11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
28人	17.9%	75.0%	3.6%	3.6%	0.0%	76.8
27人	18.5%	59.3%	22.2%	0.0%	0.0%	74.1
11人	36.4%	36.4%	18.2%	9.1%	0.0%	75.0
4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
9人	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6
5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	445人	23.6%	64.3%	10.3%	1.8%	0.0%	77.4
性別 男	207人	28.0%	60.4%	9.7%	1.9%	0.0%	78.6
女	237人	19.8%	67.5%	11.0%	1.7%	0.0%	76.4
年齢 0～9歳	15人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
10～19歳	11人	9.1%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	77.3
20～29歳	21人	47.6%	42.9%	0.0%	9.5%	0.0%	82.1
30～39歳	26人	26.9%	57.7%	15.4%	0.0%	0.0%	77.9
40～49歳	55人	25.5%	61.8%	7.3%	5.5%	0.0%	76.8
50～59歳	71人	21.1%	63.4%	14.1%	1.4%	0.0%	76.1
60～69歳	82人	12.2%	70.7%	14.6%	2.4%	0.0%	73.2
70～79歳	114人	24.6%	64.0%	11.4%	0.0%	0.0%	78.3
80歳以上	46人	28.3%	65.2%	6.5%	0.0%	0.0%	80.4
科目 内科(総合)	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
循環器内科	33人	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	81.8
呼吸器内科	18人	5.6%	77.8%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2
血液内科	22人	22.7%	54.5%	22.7%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経内科	9人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
消化器内科	18人	27.8%	72.2%	0.0%	0.0%	0.0%	81.9
糖尿病・内分泌内科	21人	23.8%	61.9%	9.5%	4.8%	0.0%	76.2
腎臓内科	29人	17.2%	72.4%	3.4%	6.9%	0.0%	75.0
小児科	19人	26.3%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.6
外科・乳腺外科	36人	19.4%	77.8%	2.8%	0.0%	0.0%	79.2
形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経外科	26人	15.4%	76.9%	7.7%	0.0%	0.0%	76.9
整形外科	56人	25.0%	60.7%	12.5%	1.8%	0.0%	77.2
心臓血管外科	6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
皮膚科	17人	17.6%	64.7%	17.6%	0.0%	0.0%	75.0
耳鼻咽喉科	12人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
泌尿器科	11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
眼科	14人	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	82.1
産婦人科	28人	21.4%	67.9%	3.6%	7.1%	0.0%	75.9
歯科口腔外科	27人	18.5%	48.1%	29.6%	3.7%	0.0%	70.4
リハビリテーション科	11人	36.4%	36.4%	18.2%	9.1%	0.0%	75.0
放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
複数回答	9人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	83.3
その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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
449人	27.2%	62.8%	8.9%	1.1%	0.0%	79.0
212人	31.6%	59.4%	8.0%	0.9%	0.0%	80.4
236人	23.3%	65.7%	9.7%	1.3%	0.0%	77.8
16人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.4
11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
21人	42.9%	38.1%	14.3%	4.8%	0.0%	79.8
26人	34.6%	53.8%	11.5%	0.0%	0.0%	80.8
55人	29.1%	60.0%	7.3%	3.6%	0.0%	78.6
72人	20.8%	65.3%	11.1%	2.8%	0.0%	76.0
82人	18.3%	72.0%	9.8%	0.0%	0.0%	77.1
116人	27.6%	63.8%	8.6%	0.0%	0.0%	79.7
46人	32.6%	58.7%	8.7%	0.0%	0.0%	81.0
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
32人	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9
18人	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%	0.0%	75.0
22人	31.8%	59.1%	9.1%	0.0%	0.0%	80.7
8人	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	81.3
19人	31.6%	63.2%	5.3%	0.0%	0.0%	81.6
22人	18.2%	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	72.7
28人	25.0%	60.7%	14.3%	0.0%	0.0%	77.7
20人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
38人	15.8%	73.7%	10.5%	0.0%	0.0%	76.3
5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
27人	14.8%	81.5%	3.7%	0.0%	0.0%	77.8
56人	26.8%	66.1%	7.1%	0.0%	0.0%	79.9
6人	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	70.8
5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
17人	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	0.0%	82.4
13人	38.5%	53.8%	7.7%	0.0%	0.0%	82.7
11人	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	88.6
14人	35.7%	57.1%	0.0%	7.1%	0.0%	80.4
28人	25.0%	67.9%	3.6%	3.6%	0.0%	78.6
27人	14.8%	51.9%	29.6%	3.7%	0.0%	69.4
11人	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	79.5
4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
9人	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6
5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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
450人	35.1%	58.9%	5.3%	0.7%	0.0%	82.1
211人	40.3%	53.6%	5.7%	0.5%	0.0%	83.4
238人	30.7%	63.4%	5.0%	0.8%	0.0%	81.0
16人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
10人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
21人	52.4%	38.1%	4.8%	4.8%	0.0%	84.5
26人	42.3%	46.2%	11.5%	0.0%	0.0%	82.7
54人	37.0%	53.7%	7.4%	1.9%	0.0%	81.5
73人	28.8%	68.5%	2.7%	0.0%	0.0%	81.5
84人	23.8%	72.6%	3.6%	0.0%	0.0%	80.1
114人	36.0%	58.8%	5.3%	0.0%	0.0%	82.7
48人	39.6%	50.0%	10.4%	0.0%	0.0%	82.3
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
33人	42.4%	57.6%	0.0%	0.0%	0.0%	85.6
18人	22.2%	72.2%	5.6%	0.0%	0.0%	79.2
22人	31.8%	68.2%	0.0%	0.0%	0.0%	83.0
9人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
19人	31.6%	68.4%	0.0%	0.0%	0.0%	82.9
22人	18.2%	68.2%	9.1%	4.5%	0.0%	75.0
29人	34.5%	58.6%	6.9%	0.0%	0.0%	81.9
20人	45.0%	50.0%	0.0%	5.0%	0.0%	83.8
38人	28.9%	65.8%	5.3%	0.0%	0.0%	80.9
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
27人	18.5%	81.5%	0.0%	0.0%	0.0%	79.6
55人	38.2%	58.2%	3.6%	0.0%	0.0%	83.6
6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
18人	50.0%	38.9%	11.1%	0.0%	0.0%	84.7
13人	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	88.5
11人	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%	90.9
13人	46.2%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%	84.6
27人	33.3%	63.0%	0.0%	3.7%	0.0%	81.5
27人	37.0%	48.1%	14.8%	0.0%	0.0%	80.6
11人	27.3%	72.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.8
4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
9人	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	83.3
5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	451人	39.0%	54.3%	5.5%	1.1%	0.0%	82.8
性別	男	213人	42.7%	50.7%	6.1%	0.5%	0.0%	83.9
	女	237人	35.9%	57.4%	5.1%	1.7%	0.0%	81.9
年齢	0～9歳	16人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	10～19歳	11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
	20～29歳	21人	52.4%	33.3%	9.5%	4.8%	0.0%	83.3
	30～39歳	26人	46.2%	42.3%	7.7%	3.8%	0.0%	82.7
	40～49歳	55人	43.6%	52.7%	3.6%	0.0%	0.0%	85.0
	50～59歳	73人	34.2%	57.5%	5.5%	2.7%	0.0%	80.8
	60～69歳	83人	30.1%	63.9%	4.8%	1.2%	0.0%	80.7
	70～79歳	116人	40.5%	52.6%	6.9%	0.0%	0.0%	83.4
	80歳以上	46人	39.1%	54.3%	6.5%	0.0%	0.0%	83.2
科目	内科(総合)	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
	循環器内科	31人	45.2%	51.6%	3.2%	0.0%	0.0%	85.5
	呼吸器内科	18人	16.7%	72.2%	11.1%	0.0%	0.0%	76.4
	血液内科	22人	36.4%	59.1%	4.5%	0.0%	0.0%	83.0
	脳神経内科	8人	37.5%	50.0%	0.0%	12.5%	0.0%	78.1
	消化器内科	19人	36.8%	52.6%	5.3%	5.3%	0.0%	80.3
	糖尿病・内分泌内科	22人	27.3%	68.2%	4.5%	0.0%	0.0%	80.7
	腎臓内科	29人	34.5%	51.7%	13.8%	0.0%	0.0%	80.2
	小児科	20人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	外科・乳腺外科	38人	42.1%	57.9%	0.0%	0.0%	0.0%	85.5
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	27人	18.5%	77.8%	3.7%	0.0%	0.0%	78.7
	整形外科	57人	43.9%	49.1%	7.0%	0.0%	0.0%	84.2
	心臓血管外科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
	呼吸器外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	皮膚科	18人	50.0%	38.9%	11.1%	0.0%	0.0%	84.7
	耳鼻咽喉科	13人	38.5%	53.8%	0.0%	7.7%	0.0%	80.8
	泌尿器科	11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
	眼科	14人	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	91.1
	産婦人科	28人	39.3%	57.1%	0.0%	3.6%	0.0%	83.0
	歯科口腔外科	27人	37.0%	48.1%	11.1%	3.7%	0.0%	79.6
	リハビリテーション科	11人	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	84.1
	放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
	複数回答	9人	55.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	403人	29.3%	60.0%	9.2%	1.5%	0.0%	79.3
性別	男	189人	36.5%	51.9%	10.1%	1.6%	0.0%	80.8
	女	213人	23.0%	67.1%	8.5%	1.4%	0.0%	77.9
年齢	0～9歳	13人	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	86.5
	10～19歳	10人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0
	20～29歳	19人	52.6%	36.8%	5.3%	5.3%	0.0%	84.2
	30～39歳	19人	42.1%	47.4%	10.5%	0.0%	0.0%	82.9
	40～49歳	47人	36.2%	55.3%	8.5%	0.0%	0.0%	81.9
	50～59歳	66人	28.8%	60.6%	7.6%	3.0%	0.0%	78.8
	60～69歳	74人	18.9%	70.3%	9.5%	1.4%	0.0%	76.7
	70～79歳	106人	24.5%	62.3%	13.2%	0.0%	0.0%	77.8
	80歳以上	45人	28.9%	64.4%	4.4%	2.2%	0.0%	80.0
科目	内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	56.3
	循環器内科	31人	32.3%	58.1%	6.5%	3.2%	0.0%	79.8
	呼吸器内科	18人	16.7%	77.8%	5.6%	0.0%	0.0%	77.8
	血液内科	19人	26.3%	63.2%	10.5%	0.0%	0.0%	78.9
	脳神経内科	7人	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7
	消化器内科	16人	31.3%	62.5%	6.3%	0.0%	0.0%	81.3
	糖尿病・内分泌内科	20人	15.0%	75.0%	10.0%	0.0%	0.0%	76.3
	腎臓内科	26人	15.4%	65.4%	19.2%	0.0%	0.0%	74.0
	小児科	17人	41.2%	41.2%	11.8%	5.9%	0.0%	79.4
	外科・乳腺外科	35人	22.9%	71.4%	5.7%	0.0%	0.0%	79.3
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	25人	16.0%	72.0%	12.0%	0.0%	0.0%	76.0
	整形外科	54人	38.9%	55.6%	3.7%	1.9%	0.0%	82.9
	心臓血管外科	6人	0.0%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	66.7
	呼吸器外科	5人	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	12人	41.7%	41.7%	16.7%	0.0%	0.0%	81.3
	耳鼻咽喉科	12人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
	泌尿器科	9人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	83.3
	眼科	12人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	産婦人科	19人	26.3%	63.2%	5.3%	5.3%	0.0%	77.6
	歯科口腔外科	22人	27.3%	59.1%	13.6%	0.0%	0.0%	78.4
	リハビリテーション科	11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	55.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

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	158人	33.5%	51.9%	13.3%	1.3%	0.0%	79.4
性別	男	75人	34.7%	48.0%	16.0%	1.3%	0.0%	79.0
	女	83人	32.5%	55.4%	10.8%	1.2%	0.0%	79.8
年齢	0～9歳	5人	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0
	10～19歳	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	20～29歳	12人	50.0%	33.3%	8.3%	8.3%	0.0%	81.3
	30～39歳	9人	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	83.3
	40～49歳	14人	21.4%	64.3%	14.3%	0.0%	0.0%	76.8
	50～59歳	21人	33.3%	47.6%	19.0%	0.0%	0.0%	78.6
	60～69歳	26人	23.1%	65.4%	11.5%	0.0%	0.0%	77.9
	70～79歳	42人	33.3%	54.8%	11.9%	0.0%	0.0%	80.4
	80歳以上	24人	37.5%	41.7%	16.7%	4.2%	0.0%	78.1
科目	内科(総合)	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	循環器内科	10人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0
	呼吸器内科	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	11人	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	84.1
	脳神経内科	2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	消化器内科	5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
	糖尿病・内分泌内科	10人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	腎臓内科	10人	30.0%	50.0%	20.0%	0.0%	0.0%	77.5
	小児科	5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
	外科・乳腺外科	13人	23.1%	69.2%	0.0%	7.7%	0.0%	76.9
	形成外科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	8人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	整形外科	19人	36.8%	52.6%	10.5%	0.0%	0.0%	81.6
	心臓血管外科	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	呼吸器外科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
	皮膚科	9人	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%	72.2
	耳鼻咽喉科	6人	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	83.3
	泌尿器科	3人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
	眼科	6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
	産婦人科	7人	14.3%	71.4%	0.0%	14.3%	0.0%	71.4
	歯科口腔外科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
	リハビリテーション科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
	放射線科	0人	-	-	-	-	-	-
	複数回答	7人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

クロス集計表

リハビリスタッフの言葉遣いや態度

分析軸	有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体 当院全体	123人	37.4%	51.2%	10.6%	0.8%	0.0%	81.3
性別							
男	60人	36.7%	51.7%	11.7%	0.0%	0.0%	81.3
女	63人	38.1%	50.8%	9.5%	1.6%	0.0%	81.3
年齢							
0～9歳	2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
10～19歳	2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
20～29歳	8人	50.0%	37.5%	0.0%	12.5%	0.0%	81.3
30～39歳	9人	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	83.3
40～49歳	10人	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	82.5
50～59歳	20人	35.0%	65.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.8
60～69歳	21人	33.3%	61.9%	4.8%	0.0%	0.0%	82.1
70～79歳	32人	34.4%	46.9%	18.8%	0.0%	0.0%	78.9
80歳以上	17人	35.3%	41.2%	23.5%	0.0%	0.0%	77.9
科目							
内科(総合)	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
循環器内科	9人	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6
呼吸器内科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
血液内科	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
脳神経内科	2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
消化器内科	3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
糖尿病・内分泌内科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
腎臓内科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
小児科	2人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
外科・乳腺外科	13人	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%	82.7
形成外科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経外科	10人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0
整形外科	25人	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%	0.0%	88.0
心臓血管外科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
呼吸器外科	1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
皮膚科	5人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0
耳鼻咽喉科	1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
泌尿器科	1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
眼科	3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
産婦人科	3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
歯科口腔外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
リハビリテーション科	11人	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	93.2
放射線科	0人	-	-	-	-	-	-
複数回答	6人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8

栄養士の言葉遣いや態度

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
101人	30.7%	55.4%	12.9%	1.0%	0.0%	79.0
51人	31.4%	52.9%	15.7%	0.0%	0.0%	78.9
50人	30.0%	58.0%	10.0%	2.0%	0.0%	79.0
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
6人	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	70.8
7人	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	82.1
6人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
16人	25.0%	68.8%	6.3%	0.0%	0.0%	79.7
18人	22.2%	72.2%	5.6%	0.0%	0.0%	79.2
25人	28.0%	52.0%	20.0%	0.0%	0.0%	77.0
16人	31.3%	50.0%	18.8%	0.0%	0.0%	78.1
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
9人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
9人	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	72.2
7人	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	67.9
4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8
10人	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.5
1人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
6人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
10人	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%	85.0
1人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
1人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
4人	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	81.3
2人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
2人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0
3人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
3人	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
3人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
0人	-	-	-	-	-	-
5人	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	85.0
4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8

接遇面全般について

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
429人	25.4%	63.6%	10.5%	0.5%	0.0%	78.5
199人	32.2%	55.3%	12.6%	0.0%	0.0%	79.9
229人	19.7%	70.7%	8.7%	0.9%	0.0%	77.3
16人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.4
11人	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	79.5
21人	47.6%	38.1%	9.5%	4.8%	0.0%	82.1
26人	26.9%	61.5%	11.5%	0.0%	0.0%	78.8
55人	29.1%	61.8%	7.3%	1.8%	0.0%	79.5
69人	24.6%	62.3%	13.0%	0.0%	0.0%	77.9
75人	16.0%	73.3%	10.7%	0.0%	0.0%	76.3
109人	22.9%	66.1%	11.0%	0.0%	0.0%	78.0
43人	27.9%	60.5%	11.6%	0.0%	0.0%	79.1
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
32人	37.5%	56.3%	6.3%	0.0%	0.0%	82.8
15人	6.7%	80.0%	13.3%	0.0%	0.0%	73.3
19人	26.3%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.6
6人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
18人	16.7%	72.2%	11.1%	0.0%	0.0%	76.4
21人	9.5%	71.4%	14.3%	4.8%	0.0%	71.4
28人	25.0%	60.7%	14.3%	0.0%	0.0%	77.7
20人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0
36人	19.4%	77.8%	2.8%	0.0%	0.0%	79.2
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
25人	16.0%	76.0%	8.0%	0.0%	0.0%	77.0
54人	33.3%	61.1%	5.6%	0.0%	0.0%	81.9
6人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
16人	31.3%	31.3%	37.5%	0.0%	0.0%	73.4
12人	16.7%	75.0%	8.3%	0.0%	0.0%	77.1
10人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0
14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
28人	17.9%	75.0%	3.6%	3.6%	0.0%	76.8
26人	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	76.9
11人	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	79.5
4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
9人	55.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	86.1
5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

クロス集計表

診療面の満足度  
看護師への質問や相談のしやすさ

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	428人	30.6%	57.5%	11.0%	0.9%	0.0%	79.4
性別	男	201人	32.3%	56.7%	10.4%	0.5%	0.0%	80.2
	女	226人	29.2%	58.0%	11.5%	1.3%	0.0%	78.8
年齢	0～9歳	16人	43.8%	43.8%	12.5%	0.0%	0.0%	82.8
	10～19歳	10人	40.0%	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%	77.5
	20～29歳	20人	55.0%	30.0%	10.0%	5.0%	0.0%	83.8
	30～39歳	24人	37.5%	58.3%	4.2%	0.0%	0.0%	83.3
	40～49歳	50人	30.0%	62.0%	4.0%	4.0%	0.0%	79.5
	50～59歳	68人	30.9%	50.0%	17.6%	1.5%	0.0%	77.6
	60～69歳	82人	23.2%	63.4%	13.4%	0.0%	0.0%	77.4
	70～79歳	108人	28.7%	63.0%	8.3%	0.0%	0.0%	80.1
	80歳以上	46人	30.4%	58.7%	10.9%	0.0%	0.0%	79.9
科目	内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	循環器内科	32人	37.5%	53.1%	9.4%	0.0%	0.0%	82.0
	呼吸器内科	15人	6.7%	73.3%	20.0%	0.0%	0.0%	71.7
	血液内科	20人	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	82.5
	脳神経内科	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	消化器内科	17人	23.5%	70.6%	5.9%	0.0%	0.0%	79.4
	糖尿病・内分泌内科	22人	13.6%	68.2%	9.1%	9.1%	0.0%	71.6
	腎臓内科	27人	33.3%	48.1%	18.5%	0.0%	0.0%	78.7
	小児科	20人	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%	0.0%	81.3
	外科・乳腺外科	36人	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%	75.0
	形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
	脳神経外科	23人	21.7%	69.6%	4.3%	4.3%	0.0%	77.2
	整形外科	56人	28.6%	58.9%	12.5%	0.0%	0.0%	79.0
	心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
	呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	17人	35.3%	47.1%	17.6%	0.0%	0.0%	79.4
	耳鼻咽喉科	13人	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.5
	泌尿器科	11人	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	93.2
	眼科	13人	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%	80.8
	産婦人科	26人	34.6%	57.7%	3.8%	3.8%	0.0%	80.8
	歯科口腔外科	24人	41.7%	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%	83.3
	リハビリテーション科	10人	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	77.5
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

看護師の患者の話を聞く姿勢

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	428人	31.3%	59.3%	8.9%	0.5%	0.0%	80.4
性別	男	203人	35.0%	58.1%	6.9%	0.0%	0.0%	82.0
	女	224人	28.1%	60.3%	10.7%	0.9%	0.0%	78.9
年齢	0～9歳	16人	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%	85.9
	10～19歳	10人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0
	20～29歳	20人	55.0%	35.0%	5.0%	5.0%	0.0%	85.0
	30～39歳	24人	37.5%	54.2%	8.3%	0.0%	0.0%	82.3
	40～49歳	50人	36.0%	56.0%	6.0%	2.0%	0.0%	81.5
	50～59歳	68人	30.9%	57.4%	11.8%	0.0%	0.0%	79.8
	60～69歳	79人	22.8%	67.1%	10.1%	0.0%	0.0%	78.2
	70～79歳	112人	26.8%	64.3%	8.9%	0.0%	0.0%	79.5
	80歳以上	45人	31.1%	64.4%	4.4%	0.0%	0.0%	81.7
科目	内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	循環器内科	31人	38.7%	54.8%	6.5%	0.0%	0.0%	83.1
	呼吸器内科	16人	6.3%	81.3%	12.5%	0.0%	0.0%	73.4
	血液内科	19人	26.3%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.6
	脳神経内科	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	消化器内科	17人	23.5%	70.6%	5.9%	0.0%	0.0%	79.4
	糖尿病・内分泌内科	22人	18.2%	68.2%	9.1%	4.5%	0.0%	75.0
	腎臓内科	25人	32.0%	56.0%	12.0%	0.0%	0.0%	80.0
	小児科	20人	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%	0.0%	81.3
	外科・乳腺外科	36人	19.4%	69.4%	11.1%	0.0%	0.0%	77.1
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	24人	20.8%	79.2%	0.0%	0.0%	0.0%	80.2
	整形外科	56人	30.4%	58.9%	10.7%	0.0%	0.0%	79.9
	心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
	呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
	皮膚科	17人	35.3%	52.9%	11.8%	0.0%	0.0%	80.9
	耳鼻咽喉科	12人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	泌尿器科	11人	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	93.2
	眼科	14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
	産婦人科	26人	38.5%	53.8%	3.8%	3.8%	0.0%	81.7
	歯科口腔外科	25人	36.0%	56.0%	8.0%	0.0%	0.0%	82.0
	リハビリテーション科	10人	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%	83.3
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

看護師の説明や処置

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	428人	31.1%	59.3%	9.1%	0.5%	0.0%	80.3
性別	男	199人	35.2%	56.8%	8.0%	0.0%	0.0%	81.8
	女	228人	27.6%	61.4%	10.1%	0.9%	0.0%	78.9
年齢	0～9歳	16人	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%	85.9
	10～19歳	10人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0
	20～29歳	20人	55.0%	30.0%	10.0%	5.0%	0.0%	83.8
	30～39歳	24人	33.3%	62.5%	4.2%	0.0%	0.0%	82.3
	40～49歳	50人	36.0%	56.0%	6.0%	2.0%	0.0%	81.5
	50～59歳	70人	30.0%	57.1%	12.9%	0.0%	0.0%	79.3
	60～69歳	79人	20.3%	69.6%	10.1%	0.0%	0.0%	77.5
	70～79歳	110人	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0
	80歳以上	45人	28.9%	66.7%	4.4%	0.0%	0.0%	81.1
科目	内科(総合)	3人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
	循環器内科	32人	37.5%	53.1%	9.4%	0.0%	0.0%	82.0
	呼吸器内科	17人	5.9%	82.4%	11.8%	0.0%	0.0%	73.5
	血液内科	20人	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%	0.0%	81.3
	脳神経内科	8人	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	84.4
	消化器内科	17人	29.4%	58.8%	11.8%	0.0%	0.0%	79.4
	糖尿病・内分泌内科	22人	18.2%	63.6%	13.6%	4.5%	0.0%	73.9
	腎臓内科	26人	34.6%	53.8%	11.5%	0.0%	0.0%	80.8
	小児科	20人	45.0%	40.0%	15.0%	0.0%	0.0%	82.5
	外科・乳腺外科	35人	17.1%	77.1%	5.7%	0.0%	0.0%	77.9
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	23人	21.7%	69.6%	8.7%	0.0%	0.0%	78.3
	整形外科	56人	30.4%	57.1%	12.5%	0.0%	0.0%	79.5
	心臓血管外科	6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
	呼吸器外科	5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
	皮膚科	17人	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	0.0%	82.4
	耳鼻咽喉科	13人	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.5
	泌尿器科	11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
	眼科	13人	38.5%	53.8%	7.7%	0.0%	0.0%	82.7
	産婦人科	26人	38.5%	57.7%	0.0%	3.8%	0.0%	82.7
	歯科口腔外科	24人	33.3%	62.5%	4.2%	0.0%	0.0%	82.3
	リハビリテーション科	11人	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	79.5
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	450人	36.4%	55.1%	7.1%	1.3%	0.0%	81.7
性別	男	214人	40.7%	50.9%	7.0%	1.4%	0.0%	82.7
	女	235人	32.8%	58.7%	7.2%	1.3%	0.0%	80.7
年齢	0～9歳	16人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	10～19歳	11人	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	81.8
	20～29歳	21人	57.1%	28.6%	9.5%	4.8%	0.0%	84.5
	30～39歳	26人	42.3%	46.2%	7.7%	3.8%	0.0%	81.7
	40～49歳	55人	40.0%	50.9%	9.1%	0.0%	0.0%	82.7
	50～59歳	73人	34.2%	56.2%	5.5%	4.1%	0.0%	80.1
	60～69歳	81人	25.9%	66.7%	7.4%	0.0%	0.0%	79.6
	70～79歳	115人	37.4%	53.9%	8.7%	0.0%	0.0%	82.2
	80歳以上	47人	36.2%	59.6%	4.3%	0.0%	0.0%	83.0
科目	内科(総合)	4人	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	81.3
	循環器内科	33人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
	呼吸器内科	17人	11.8%	70.6%	17.6%	0.0%	0.0%	73.5
	血液内科	21人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	脳神経内科	9人	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	80.6
	消化器内科	20人	20.0%	65.0%	10.0%	5.0%	0.0%	75.0
	糖尿病・内分泌内科	21人	23.8%	66.7%	9.5%	0.0%	0.0%	78.6
	腎臓内科	29人	37.9%	51.7%	10.3%	0.0%	0.0%	81.9
	小児科	20人	50.0%	45.0%	0.0%	5.0%	0.0%	85.0
	外科・乳腺外科	37人	27.0%	70.3%	2.7%	0.0%	0.0%	81.1
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	26人	30.8%	57.7%	7.7%	3.8%	0.0%	78.8
	整形外科	57人	35.1%	56.1%	8.8%	0.0%	0.0%	81.6
	心臓血管外科	6人	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	79.2
	呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
	皮膚科	18人	50.0%	38.9%	11.1%	0.0%	0.0%	84.7
	耳鼻咽喉科	13人	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%	0.0%	75.0
	泌尿器科	11人	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	95.5
	眼科	14人	35.7%	64.3%	0.0%	0.0%	0.0%	83.9
	産婦人科	28人	39.3%	57.1%	0.0%	3.6%	0.0%	83.0
	歯科口腔外科	27人	33.3%	55.6%	7.4%	3.7%	0.0%	79.6
	リハビリテーション科	11人	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	84.1
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

医師の患者の話を聞く姿勢

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	449人	37.0%	54.6%	6.9%	1.6%	0.0%	81.7
性別	男	213人	40.8%	52.1%	6.1%	0.9%	0.0%	83.2
	女	235人	33.6%	56.6%	7.7%	2.1%	0.0%	80.4
年齢	0～9歳	16人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	10～19歳	11人	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	81.8
	20～29歳	21人	57.1%	28.6%	9.5%	4.8%	0.0%	84.5
	30～39歳	26人	38.5%	50.0%	7.7%	3.8%	0.0%	80.8
	40～49歳	55人	41.8%	49.1%	7.3%	1.8%	0.0%	82.7
	50～59歳	73人	35.6%	52.1%	9.6%	2.7%	0.0%	80.1
	60～69歳	82人	25.6%	68.3%	4.9%	1.2%	0.0%	79.6
	70～79歳	115人	38.3%	54.8%	7.0%	0.0%	0.0%	82.8
	80歳以上	45人	35.6%	57.8%	6.7%	0.0%	0.0%	82.2
科目	内科(総合)	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	循環器内科	32人	46.9%	53.1%	0.0%	0.0%	0.0%	86.7
	呼吸器内科	18人	5.6%	77.8%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2
	血液内科	21人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	脳神経内科	9人	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	77.8
	消化器内科	20人	25.0%	65.0%	10.0%	0.0%	0.0%	78.8
	糖尿病・内分泌内科	21人	23.8%	61.9%	9.5%	4.8%	0.0%	76.2
	腎臓内科	29人	37.9%	55.2%	6.9%	0.0%	0.0%	82.8
	小児科	20人	50.0%	45.0%	0.0%	5.0%	0.0%	85.0
	外科・乳腺外科	37人	35.1%	64.9%	0.0%	0.0%	0.0%	83.8
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	26人	34.6%	53.8%	7.7%	3.8%	0.0%	79.8
	整形外科	57人	35.1%	54.4%	8.8%	1.8%	0.0%	80.7
	心臓血管外科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
	呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
	皮膚科	17人	52.9%	35.3%	11.8%	0.0%	0.0%	85.3
	耳鼻咽喉科	13人	23.1%	53.8%	15.4%	7.7%	0.0%	73.1
	泌尿器科	11人	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	95.5
	眼科	14人	42.9%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	83.9
	産婦人科	28人	39.3%	57.1%	0.0%	3.6%	0.0%	83.0
	歯科口腔外科	27人	29.6%	59.3%	7.4%	3.7%	0.0%	78.7
	リハビリテーション科	11人	54.5%	27.3%	18.2%	0.0%	0.0%	84.1
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

医師からの病状や検査結果の説明

分析軸		有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全体	当院全体	441人	37.9%	54.0%	7.0%	1.1%	0.0%	82.1
性別	男	209人	40.2%	51.7%	7.2%	1.0%	0.0%	82.8
	女	231人	35.9%	55.8%	6.9%	1.3%	0.0%	81.6
年齢	0～9歳	16人	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9
	10～19歳	11人	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	84.1
	20～29歳	21人	57.1%	28.6%	9.5%	4.8%	0.0%	84.5
	30～39歳	26人	38.5%	50.0%	7.7%	3.8%	0.0%	80.8
	40～49歳	55人	41.8%	50.9%	7.3%	0.0%	0.0%	83.6
	50～59歳	72人	37.5%	52.8%	6.9%	2.8%	0.0%	81.3
	60～69歳	82人	29.3%	63.4%	6.1%	1.2%	0.0%	80.2
	70～79歳	108人	40.7%	51.9%	7.4%	0.0%	0.0%	83.3
	80歳以上	46人	32.6%	58.7%	8.7%	0.0%	0.0%	81.0
科目	内科(総合)	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	循環器内科	32人	46.9%	50.0%	3.1%	0.0%	0.0%	85.9
	呼吸器内科	16人	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	20人	35.0%	65.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.8
	脳神経内科	9人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
	消化器内科	19人	21.1%	68.4%	5.3%	5.3%	0.0%	76.3
	糖尿病・内分泌内科	21人	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	78.6
	腎臓内科	29人	41.4%	51.7%	6.9%	0.0%	0.0%	83.6
	小児科	20人	45.0%	50.0%	5.0%	0.0%	0.0%	85.0
	外科・乳腺外科	37人	37.8%	59.5%	2.7%	0.0%	0.0%	83.8
	形成外科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	26人	30.8%	61.5%	3.8%	3.8%	0.0%	79.8
	整形外科	57人	38.6%	54.4%	5.3%	1.8%	0.0%	82.5
	心臓血管外科	6人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
	皮膚科	17人	52.9%	35.3%	11.8%	0.0%	0.0%	85.3
	耳鼻咽喉科	11人	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	75.0
	泌尿器科	11人	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	95.5
	眼科	13人	38.5%	46.2%	15.4%	0.0%	0.0%	80.8
	産婦人科	28人	35.7%	60.7%	0.0%	3.6%	0.0%	82.1
	歯科口腔外科	27人	29.6%	59.3%	7.4%	3.7%	0.0%	78.7
	リハビリテーション科	11人	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	86.4
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0



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	436人	37.6%	54.6%	6.7%	1.1%	0.0%	82.2
性別	男	206人	40.3%	52.4%	5.8%	1.5%	0.0%	82.9
	女	229人	35.4%	56.3%	7.4%	0.9%	0.0%	81.6
年齢	0～9歳	16人	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9
	10～19歳	11人	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%	0.0%	81.8
	20～29歳	21人	52.4%	38.1%	4.8%	4.8%	0.0%	84.5
	30～39歳	26人	38.5%	50.0%	7.7%	3.8%	0.0%	80.8
	40～49歳	55人	40.0%	49.1%	10.9%	0.0%	0.0%	82.3
	50～59歳	73人	35.6%	52.1%	8.2%	4.1%	0.0%	79.8
	60～69歳	80人	28.8%	66.3%	5.0%	0.0%	0.0%	80.9
	70～79歳	106人	39.6%	55.7%	4.7%	0.0%	0.0%	83.7
	80歳以上	44人	38.6%	54.5%	6.8%	0.0%	0.0%	83.0
科目	内科(総合)	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	循環器内科	31人	51.6%	48.4%	0.0%	0.0%	0.0%	87.9
	呼吸器内科	16人	6.3%	87.5%	6.3%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	19人	47.4%	52.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.8
	脳神経内科	9人	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	77.8
	消化器内科	18人	22.2%	72.2%	0.0%	5.6%	0.0%	77.8
	糖尿病・内分泌内科	21人	23.8%	57.1%	19.0%	0.0%	0.0%	76.2
	腎臓内科	29人	41.4%	51.7%	6.9%	0.0%	0.0%	83.6
	小児科	20人	45.0%	50.0%	5.0%	0.0%	0.0%	85.0
	外科・乳腺外科	36人	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3
	形成外科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	25人	36.0%	52.0%	8.0%	4.0%	0.0%	80.0
	整形外科	57人	36.8%	54.4%	7.0%	1.8%	0.0%	81.6
	心臓血管外科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
	呼吸器外科	5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0
	皮膚科	16人	43.8%	31.3%	25.0%	0.0%	0.0%	79.7
	耳鼻咽喉科	11人	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	75.0
	泌尿器科	11人	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	95.5
	眼科	14人	42.9%	50.0%	7.1%	0.0%	0.0%	83.9
	産婦人科	28人	35.7%	57.1%	3.6%	3.6%	0.0%	81.3
	歯科口腔外科	27人	29.6%	59.3%	7.4%	3.7%	0.0%	78.7
	リハビリテーション科	11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%	0.0%	86.4
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	当院全体	434人	32.9%	57.4%	8.8%	0.9%	0.0%	80.6
性別	男	204人	35.8%	56.4%	6.9%	1.0%	0.0%	81.7
	女	229人	30.6%	58.1%	10.5%	0.9%	0.0%	79.6
年齢	0～9歳	16人	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9
	10～19歳	11人	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%	79.5
	20～29歳	21人	61.9%	28.6%	4.8%	4.8%	0.0%	86.9
	30～39歳	26人	26.9%	57.7%	15.4%	0.0%	0.0%	77.9
	40～49歳	55人	38.2%	49.1%	10.9%	1.8%	0.0%	80.9
	50～59歳	71人	29.6%	59.2%	9.9%	1.4%	0.0%	79.2
	60～69歳	80人	23.8%	67.5%	8.8%	0.0%	0.0%	78.8
	70～79歳	106人	36.8%	54.7%	8.5%	0.0%	0.0%	82.1
	80歳以上	44人	29.5%	61.4%	9.1%	0.0%	0.0%	80.1
科目	内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
	循環器内科	31人	41.9%	51.6%	6.5%	0.0%	0.0%	83.9
	呼吸器内科	15人	6.7%	86.7%	6.7%	0.0%	0.0%	75.0
	血液内科	19人	36.8%	63.2%	0.0%	0.0%	0.0%	84.2
	脳神経内科	9人	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%	0.0%	75.0
	消化器内科	18人	22.2%	72.2%	5.6%	0.0%	0.0%	79.2
	糖尿病・内分泌内科	21人	23.8%	52.4%	19.0%	4.8%	0.0%	73.8
	腎臓内科	27人	37.0%	48.1%	14.8%	0.0%	0.0%	80.6
	小児科	20人	35.0%	60.0%	0.0%	5.0%	0.0%	81.3
	外科・乳腺外科	36人	27.8%	69.4%	2.8%	0.0%	0.0%	81.3
	形成外科	5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
	脳神経外科	25人	28.0%	60.0%	12.0%	0.0%	0.0%	79.0
	整形外科	57人	33.3%	59.6%	7.0%	0.0%	0.0%	81.6
	心臓血管外科	6人	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	79.2
	呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
	皮膚科	16人	37.5%	43.8%	12.5%	6.3%	0.0%	78.1
	耳鼻咽喉科	11人	27.3%	54.5%	18.2%	0.0%	0.0%	77.3
	泌尿器科	11人	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	93.2
	眼科	14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
	産婦人科	28人	32.1%	57.1%	7.1%	3.6%	0.0%	79.5
	歯科口腔外科	27人	29.6%	55.6%	14.8%	0.0%	0.0%	78.7
	リハビリテーション科	11人	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	88.6
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
	複数回答	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	86.1
	その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	当院全体	445人	9.2%	37.5%	36.0%	13.3%	4.0%	58.7
性別	男	212人	9.9%	37.7%	35.8%	12.7%	3.8%	59.3
	女	232人	8.6%	37.1%	36.2%	13.8%	4.3%	58.0
年齢	0～9歳	16人	12.5%	50.0%	31.3%	6.3%	0.0%	67.2
	10～19歳	11人	9.1%	36.4%	27.3%	27.3%	0.0%	56.8
	20～29歳	20人	30.0%	30.0%	25.0%	15.0%	0.0%	68.8
	30～39歳	26人	11.5%	50.0%	23.1%	3.8%	11.5%	61.5
	40～49歳	55人	16.4%	32.7%	34.5%	14.5%	1.8%	61.8
	50～59歳	72人	5.6%	40.3%	31.9%	18.1%	4.2%	56.3
	60～69歳	82人	3.7%	41.5%	40.2%	11.0%	3.7%	57.6
	70～79歳	113人	8.8%	33.6%	40.7%	13.3%	3.5%	57.7
	80歳以上	45人	6.7%	33.3%	42.2%	11.1%	6.7%	55.6
科目	内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	37.5
	循環器内科	33人	15.2%	36.4%	42.4%	6.1%	0.0%	65.2
	呼吸器内科	18人	0.0%	38.9%	38.9%	11.1%	11.1%	51.4
	血液内科	22人	0.0%	18.2%	59.1%	18.2%	4.5%	47.7
	脳神経内科	10人	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%	0.0%	62.5
	消化器内科	20人	5.0%	30.0%	45.0%	15.0%	5.0%	53.8
	糖尿病・内分泌内科	20人	0.0%	30.0%	35.0%	20.0%	15.0%	45.0
	腎臓内科	28人	7.1%	53.6%	25.0%	10.7%	3.6%	62.5
	小児科	20人	15.0%	35.0%	35.0%	15.0%	0.0%	62.5
	外科・乳腺外科	36人	5.6%	30.6%	44.4%	16.7%	2.8%	54.9
	形成外科	5人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
	脳神経外科	25人	12.0%	28.0%	40.0%	20.0%	0.0%	58.0
	整形外科	57人	5.3%	47.4%	35.1%	8.8%	3.5%	60.5
	心臓血管外科	6人	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	54.2
	呼吸器外科	4人	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	43.8
	皮膚科	17人	5.9%	29.4%	35.3%	29.4%	0.0%	52.9
	耳鼻咽喉科	12人	8.3%	33.3%	33.3%	8.3%	16.7%	52.1
	泌尿器科	11人	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	79.5
	眼科	14人	0.0%	64.3%	21.4%	14.3%	0.0%	62.5
	産婦人科	27人	11.1%	37.0%	25.9%	18.5%	7.4%	56.5
	歯科口腔外科	27人	25.9%	37.0%	25.9%	3.7%	7.4%	67.6
	リハビリテーション科	11人	18.2%	45.5%	9.1%	27.3%	0.0%	63.6
	放射線科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
	複数回答	9人	22.2%	22.2%	55.6%	0.0%	0.0%	66.7
	その他・不明	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0

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	438人	10.5%	49.8%	32.2%	6.8%	0.7%	65.6
性別 男	206人	11.7%	48.5%	31.6%	7.3%	1.0%	65.7
女	231人	9.5%	50.6%	32.9%	6.5%	0.4%	65.6
年齢 0～9歳	15人	6.7%	53.3%	33.3%	6.7%	0.0%	65.0
10～19歳	11人	0.0%	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	52.3
20～29歳	21人	19.0%	52.4%	19.0%	9.5%	0.0%	70.2
30～39歳	25人	16.0%	44.0%	28.0%	12.0%	0.0%	66.0
40～49歳	55人	18.2%	38.2%	34.5%	7.3%	1.8%	65.9
50～59歳	71人	9.9%	43.7%	35.2%	9.9%	1.4%	62.7
60～69歳	82人	3.7%	59.8%	30.5%	4.9%	1.2%	64.9
70～79歳	112人	11.6%	53.6%	31.3%	3.6%	0.0%	68.3
80歳以上	43人	9.3%	48.8%	37.2%	4.7%	0.0%	65.7
科目 内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
循環器内科	33人	21.2%	51.5%	24.2%	3.0%	0.0%	72.7
呼吸器内科	17人	5.9%	52.9%	29.4%	11.8%	0.0%	63.2
血液内科	22人	0.0%	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	63.6
脳神経内科	9人	11.1%	44.4%	33.3%	11.1%	0.0%	63.9
消化器内科	18人	11.1%	55.6%	27.8%	5.6%	0.0%	68.1
糖尿病・内分泌内科	21人	4.8%	47.6%	38.1%	4.8%	4.8%	60.7
腎臓内科	28人	7.1%	60.7%	21.4%	7.1%	3.6%	65.2
小児科	19人	5.3%	47.4%	36.8%	10.5%	0.0%	61.8
外科・乳腺外科	36人	5.6%	61.1%	30.6%	2.8%	0.0%	67.4
形成外科	5人	0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	50.0
脳神経外科	25人	12.0%	44.0%	40.0%	4.0%	0.0%	66.0
整形外科	54人	13.0%	50.0%	31.5%	5.6%	0.0%	67.6
心臓血管外科	6人	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	58.3
呼吸器外科	5人	0.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	55.0
皮膚科	17人	0.0%	52.9%	41.2%	5.9%	0.0%	61.8
耳鼻咽喉科	11人	9.1%	45.5%	45.5%	0.0%	0.0%	65.9
泌尿器科	11人	27.3%	45.5%	9.1%	18.2%	0.0%	70.5
眼科	14人	7.1%	42.9%	35.7%	14.3%	0.0%	60.7
産婦人科	28人	10.7%	42.9%	32.1%	14.3%	0.0%	62.5
歯科口腔外科	26人	23.1%	42.3%	23.1%	7.7%	3.8%	68.3
リハビリテーション科	11人	9.1%	63.6%	27.3%	0.0%	0.0%	70.5
放射線科	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
複数回答	9人	22.2%	44.4%	22.2%	11.1%	0.0%	69.4
その他・不明	5人	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	80.0

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
427人	7.7%	35.4%	47.3%	8.0%	1.6%	59.9
200人	10.0%	31.5%	46.5%	10.5%	1.5%	59.5
226人	5.8%	38.9%	47.8%	5.8%	1.8%	60.3
15人	6.7%	33.3%	53.3%	6.7%	0.0%	60.0
11人	0.0%	45.5%	27.3%	27.3%	0.0%	54.5
19人	21.1%	36.8%	26.3%	15.8%	0.0%	65.8
25人	8.0%	40.0%	48.0%	4.0%	0.0%	63.0
54人	14.8%	27.8%	50.0%	7.4%	0.0%	62.5
70人	7.1%	30.0%	52.9%	8.6%	1.4%	58.2
80人	2.5%	41.3%	47.5%	6.3%	2.5%	58.8
108人	7.4%	36.1%	49.1%	5.6%	1.9%	60.4
40人	7.5%	37.5%	45.0%	5.0%	5.0%	59.4
4人	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	37.5
32人	21.9%	28.1%	46.9%	3.1%	0.0%	67.2
17人	0.0%	29.4%	64.7%	0.0%	5.9%	54.4
20人	5.0%	35.0%	50.0%	10.0%	0.0%	58.8
10人	10.0%	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	70.0
17人	0.0%	41.2%	52.9%	5.9%	0.0%	58.8
21人	0.0%	33.3%	42.9%	14.3%	9.5%	50.0
27人	3.7%	51.9%	25.9%	14.8%	3.7%	59.3
19人	5.3%	31.6%	47.4%	15.8%	0.0%	56.6
32人	3.1%	28.1%	56.3%	12.5%	0.0%	55.5
5人	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	60.0
24人	12.5%	37.5%	45.8%	4.2%	0.0%	64.6
55人	5.5%	41.8%	47.3%	5.5%	0.0%	61.8
6人	0.0%	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	45.8
5人	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0
16人	0.0%	43.8%	37.5%	12.5%	6.3%	54.7
13人	7.7%	23.1%	61.5%	7.7%	0.0%	57.7
11人	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	0.0%	72.7
13人	0.0%	38.5%	61.5%	0.0%	0.0%	59.6
26人	11.5%	34.6%	46.2%	7.7%	0.0%	62.5
25人	16.0%	24.0%	44.0%	12.0%	4.0%	59.0
11人	9.1%	36.4%	36.4%	18.2%	0.0%	59.1
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
9人	22.2%	22.2%	55.6%	0.0%	0.0%	66.7
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0

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
427人	11.0%	55.0%	31.6%	1.9%	0.5%	68.6
202人	13.4%	51.0%	32.7%	2.0%	1.0%	68.4
224人	8.9%	58.9%	30.4%	1.8%	0.0%	68.8
16人	12.5%	68.8%	18.8%	0.0%	0.0%	73.4
10人	10.0%	60.0%	30.0%	0.0%	0.0%	70.0
20人	35.0%	40.0%	20.0%	5.0%	0.0%	76.3
25人	20.0%	48.0%	32.0%	0.0%	0.0%	72.0
54人	13.0%	48.1%	37.0%	0.0%	1.9%	67.6
69人	10.1%	47.8%	39.1%	1.4%	1.4%	65.9
77人	5.2%	62.3%	29.9%	2.6%	0.0%	67.5
108人	9.3%	60.2%	29.6%	0.9%	0.0%	69.4
44人	9.1%	52.3%	31.8%	6.8%	0.0%	65.9
4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
32人	28.1%	43.8%	25.0%	3.1%	0.0%	74.2
17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1
20人	5.0%	60.0%	35.0%	0.0%	0.0%	67.5
9人	11.1%	66.7%	22.2%	0.0%	0.0%	72.2
17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1
20人	0.0%	65.0%	30.0%	5.0%	0.0%	65.0
28人	7.1%	64.3%	21.4%	7.1%	0.0%	67.9
20人	15.0%	55.0%	30.0%	0.0%	0.0%	71.3
33人	3.0%	66.7%	27.3%	0.0%	3.0%	66.7
5人	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	70.0
25人	16.0%	40.0%	44.0%	0.0%	0.0%	68.0
51人	9.8%	58.8%	29.4%	2.0%	0.0%	69.1
6人	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	50.0
5人	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	55.0
16人	6.3%	50.0%	37.5%	6.3%	0.0%	64.1
13人	7.7%	53.8%	38.5%	0.0%	0.0%	67.3
11人	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	75.0
13人	0.0%	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	63.5
28人	14.3%	53.6%	28.6%	3.6%	0.0%	69.6
25人	16.0%	44.0%	36.0%	0.0%	4.0%	67.0
11人	18.2%	45.5%	36.4%	0.0%	0.0%	70.5
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
9人	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%	77.8
5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0

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	426人	12.7%	49.3%	35.2%	2.1%	0.7%	67.8
性別							
男	201人	14.4%	48.8%	33.8%	2.0%	1.0%	68.4
女	224人	11.2%	50.0%	36.2%	2.2%	0.4%	67.3
年齢							
0～9歳	16人	12.5%	56.3%	31.3%	0.0%	0.0%	70.3
10～19歳	10人	10.0%	80.0%	10.0%	0.0%	0.0%	75.0
20～29歳	18人	33.3%	38.9%	22.2%	5.6%	0.0%	75.0
30～39歳	26人	19.2%	42.3%	34.6%	3.8%	0.0%	69.2
40～49歳	52人	13.5%	46.2%	38.5%	1.9%	0.0%	67.8
50～59歳	72人	13.9%	48.6%	31.9%	2.8%	2.8%	67.0
60～69歳	78人	6.4%	48.7%	41.0%	2.6%	1.3%	64.1
70～79歳	107人	13.1%	52.3%	34.6%	0.0%	0.0%	69.6
80歳以上	43人	9.3%	46.5%	41.9%	2.3%	0.0%	65.7
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
循環器内科	32人	21.9%	46.9%	31.3%	0.0%	0.0%	72.7
呼吸器内科	16人	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%	68.8
血液内科	20人	5.0%	65.0%	30.0%	0.0%	0.0%	68.8
脳神経内科	9人	33.3%	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	77.8
消化器内科	16人	6.3%	50.0%	37.5%	6.3%	0.0%	64.1
糖尿病・内分泌内科	20人	5.0%	55.0%	40.0%	0.0%	0.0%	66.3
腎臓内科	29人	10.3%	55.2%	31.0%	3.4%	0.0%	68.1
小児科	20人	15.0%	50.0%	30.0%	5.0%	0.0%	68.8
外科・乳腺外科	33人	6.1%	57.6%	36.4%	0.0%	0.0%	67.4
形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
脳神経外科	25人	16.0%	32.0%	44.0%	4.0%	4.0%	63.0
整形外科	53人	15.1%	52.8%	26.4%	3.8%	1.9%	68.9
心臓血管外科	6人	0.0%	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	54.2
呼吸器外科	5人	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	55.0
皮膚科	17人	5.9%	47.1%	41.2%	5.9%	0.0%	63.2
耳鼻咽喉科	12人	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	0.0%	66.7
泌尿器科	11人	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	0.0%	72.7
眼科	14人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
産婦人科	26人	11.5%	50.0%	30.8%	7.7%	0.0%	66.3
歯科口腔外科	25人	12.0%	44.0%	40.0%	0.0%	4.0%	65.0
リハビリテーション科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
放射線科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	9人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

整理整頓や清掃状況

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	438人	17.1%	60.5%	20.8%	1.4%	0.2%	73.2
性別							
男	205人	20.5%	57.6%	20.5%	1.0%	0.5%	74.1
女	232人	14.2%	63.4%	20.7%	1.7%	0.0%	72.5
年齢							
0～9歳	16人	25.0%	68.8%	6.3%	0.0%	0.0%	79.7
10～19歳	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
20～29歳	21人	42.9%	42.9%	9.5%	4.8%	0.0%	81.0
30～39歳	26人	26.9%	42.3%	30.8%	0.0%	0.0%	74.0
40～49歳	55人	18.2%	54.5%	23.6%	3.6%	0.0%	71.8
50～59歳	72人	15.3%	66.7%	16.7%	0.0%	1.4%	73.6
60～69歳	79人	10.1%	60.8%	29.1%	0.0%	0.0%	70.3
70～79歳	110人	15.5%	65.5%	18.2%	0.9%	0.0%	73.9
80歳以上	44人	11.4%	65.9%	20.5%	2.3%	0.0%	71.6
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
循環器内科	32人	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%	78.1
呼吸器内科	17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1
血液内科	20人	15.0%	55.0%	30.0%	0.0%	0.0%	71.3
脳神経内科	9人	11.1%	66.7%	22.2%	0.0%	0.0%	72.2
消化器内科	18人	5.6%	77.8%	11.1%	5.6%	0.0%	70.8
糖尿病・内分泌内科	21人	9.5%	61.9%	28.6%	0.0%	0.0%	70.2
腎臓内科	28人	14.3%	60.7%	25.0%	0.0%	0.0%	72.3
小児科	20人	20.0%	65.0%	10.0%	5.0%	0.0%	75.0
外科・乳腺外科	35人	8.6%	68.6%	20.0%	2.9%	0.0%	70.7
形成外科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経外科	25人	20.0%	64.0%	16.0%	0.0%	0.0%	76.0
整形外科	56人	16.1%	64.3%	17.9%	1.8%	0.0%	73.7
心臓血管外科	6人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
呼吸器外科	5人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
皮膚科	17人	11.8%	58.8%	29.4%	0.0%	0.0%	70.6
耳鼻咽喉科	13人	15.4%	61.5%	15.4%	7.7%	0.0%	71.2
泌尿器科	11人	27.3%	72.7%	0.0%	0.0%	0.0%	81.8
眼科	13人	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	0.0%	71.2
産婦人科	28人	25.0%	53.6%	17.9%	3.6%	0.0%	75.0
歯科口腔外科	27人	18.5%	48.1%	29.6%	0.0%	3.7%	69.4
リハビリテーション科	11人	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	79.5
放射線科	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.3
複数回答	9人	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%	80.6
その他・不明	5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

受診手順(来院～会計)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	439人	14.4%	58.3%	25.1%	2.3%	0.0%	71.2
性別							
男	206人	19.4%	53.4%	25.2%	1.9%	0.0%	72.6
女	232人	9.9%	62.5%	25.0%	2.6%	0.0%	69.9
年齢							
0～9歳	16人	18.8%	62.5%	18.8%	0.0%	0.0%	75.0
10～19歳	11人	18.2%	63.6%	18.2%	0.0%	0.0%	75.0
20～29歳	21人	19.0%	42.9%	33.3%	4.8%	0.0%	69.0
30～39歳	26人	23.1%	26.9%	50.0%	0.0%	0.0%	68.3
40～49歳	56人	16.1%	62.5%	19.6%	1.8%	0.0%	73.2
50～59歳	72人	12.5%	58.3%	23.6%	5.6%	0.0%	69.4
60～69歳	80人	7.5%	66.3%	23.8%	2.5%	0.0%	69.7
70～79歳	109人	15.6%	58.7%	24.8%	0.9%	0.0%	72.2
80歳以上	44人	13.6%	63.6%	20.5%	2.3%	0.0%	72.2
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
循環器内科	31人	25.8%	61.3%	9.7%	3.2%	0.0%	77.4
呼吸器内科	17人	5.9%	64.7%	29.4%	0.0%	0.0%	69.1
血液内科	21人	4.8%	71.4%	23.8%	0.0%	0.0%	70.2
脳神経内科	8人	37.5%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	71.9
消化器内科	18人	11.1%	83.3%	5.6%	0.0%	0.0%	76.4
糖尿病・内分泌内科	21人	14.3%	47.6%	28.6%	9.5%	0.0%	66.7
腎臓内科	29人	17.2%	51.7%	27.6%	3.4%	0.0%	70.7
小児科	20人	15.0%	55.0%	30.0%	0.0%	0.0%	71.3
外科・乳腺外科	36人	5.6%	75.0%	16.7%	2.8%	0.0%	70.8
形成外科	4人	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0
脳神経外科	25人	20.0%	52.0%	24.0%	4.0%	0.0%	72.0
整形外科	57人	7.0%	71.9%	19.3%	1.8%	0.0%	71.1
心臓血管外科	6人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	65.0
皮膚科	16人	6.3%	62.5%	31.3%	0.0%	0.0%	68.8
耳鼻咽喉科	13人	15.4%	76.9%	7.7%	0.0%	0.0%	76.9
泌尿器科	11人	18.2%	54.5%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7
眼科	13人	7.7%	61.5%	23.1%	7.7%	0.0%	67.3
産婦人科	28人	14.3%	42.9%	39.3%	3.6%	0.0%	67.0
歯科口腔外科	27人	14.8%	51.9%	33.3%	0.0%	0.0%	70.4
リハビリテーション科	11人	18.2%	45.5%	36.4%	0.0%	0.0%	70.5
放射線科	4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	9人	44.4%	11.1%	44.4%	0.0%	0.0%	75.0
その他・不明	5人	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0

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	420人	16.7%	51.0%	30.5%	1.4%	0.5%	70.5
性別							
男	197人	21.3%	44.7%	32.0%	1.5%	0.5%	71.2
女	222人	12.6%	56.3%	29.3%	1.4%	0.5%	69.8
年齢							
0～9歳	15人	20.0%	66.7%	13.3%	0.0%	0.0%	76.7
10～19歳	11人	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	72.7
20～29歳	19人	42.1%	26.3%	26.3%	5.3%	0.0%	76.3
30～39歳	23人	17.4%	43.5%	39.1%	0.0%	0.0%	69.6
40～49歳	54人	18.5%	37.0%	37.0%	5.6%	1.9%	66.2
50～59歳	67人	16.4%	52.2%	29.9%	1.5%	0.0%	70.9
60～69歳	77人	10.4%	54.5%	35.1%	0.0%	0.0%	68.8
70～79歳	107人	18.7%	53.3%	27.1%	0.0%	0.9%	72.2
80歳以上	43人	11.6%	58.1%	27.9%	2.3%	0.0%	69.8
科目							
内科(総合)	4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
循環器内科	31人	32.3%	45.2%	22.6%	0.0%	0.0%	77.4
呼吸器内科	17人	5.9%	47.1%	47.1%	0.0%	0.0%	64.7
血液内科	19人	5.3%	68.4%	26.3%	0.0%	0.0%	69.7
脳神経内科	9人	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%	72.2
消化器内科	17人	5.9%	70.6%	23.5%	0.0%	0.0%	70.6
糖尿病・内分泌内科	21人	9.5%	38.1%	42.9%	0.0%	9.5%	59.5
腎臓内科	27人	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	72.2
小児科	19人	21.1%	57.9%	21.1%	0.0%	0.0%	75.0
外科・乳腺外科	33人	6.1%	63.6%	27.3%	3.0%	0.0%	68.2
形成外科	4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
脳神経外科	24人	20.8%	50.0%	25.0%	4.2%	0.0%	71.9
整形外科	53人	11.3%	66.0%	20.8%	1.9%	0.0%	71.7
心臓血管外科	6人	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	58.3
呼吸器外科	5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
皮膚科	14人	21.4%	57.1%	21.4%	0.0%	0.0%	75.0
耳鼻咽喉科	13人	15.4%	53.8%	23.1%	7.7%	0.0%	69.2
泌尿器科	11人	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	75.0
眼科	13人	7.7%	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%	69.2
産婦人科	25人	16.0%	60.0%	20.0%	4.0%	0.0%	72.0
歯科口腔外科	26人	19.2%	30.8%	50.0%	0.0%	0.0%	67.3
リハビリテーション科	11人	18.2%	27.3%	54.5%	0.0%	0.0%	65.9
放射線科	4人	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	75.0
複数回答	9人	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%	0.0%	72.2
その他・不明	5人	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	80.0

掲示やパンフレットなどの情報提供

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
385人	11.4%	46.0%	40.5%	2.1%	0.0%	66.7
177人	14.7%	41.8%	42.4%	1.1%	0.0%	67.5
207人	8.7%	49.8%	38.6%	2.9%	0.0%	66.1
14人	21.4%	57.1%	21.4%	0.0%	0.0%	75.0
10人	10.0%	50.0%	40.0%	0.0%	0.0%	67.5
16人	31.3%	43.8%	18.8%	6.3%	0.0%	75.0
25人	16.0%	36.0%	44.0%	4.0%	0.0%	66.0
51人	9.8%	37.3%	51.0%	2.0%	0.0%	63.7
65人	12.3%	46.2%	41.5%	0.0%	0.0%	67.7
67人	6.0%	49.3%	43.3%	1.5%	0.0%	64.9
93人	11.8%	46.2%	39.8%	2.2%	0.0%	66.9
40人	7.5%	50.0%	37.5%	5.0%	0.0%	65.0
4人	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	56.3
28人	28.6%	35.7%	35.7%	0.0%	0.0%	73.2
15人	6.7%	53.3%	40.0%	0.0%	0.0%	66.7
18人	5.6%	44.4%	44.4%	5.6%	0.0%	62.5
8人	12.5%	25.0%	62.5%	0.0%	0.0%	62.5
15人	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	65.0
18人	0.0%	33.3%	61.1%	5.6%	0.0%	56.9
25人	16.0%	52.0%	32.0%	0.0%	0.0%	71.0
18人	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	72.2
31人	3.2%	51.6%	41.9%	3.2%	0.0%	63.7
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
23人	8.7%	52.2%	39.1%	0.0%	0.0%	67.4
47人	10.6%	48.9%	38.3%	2.1%	0.0%	67.0
6人	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	54.2
5人	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	0.0%	60.0
15人	13.3%	46.7%	40.0%	0.0%	0.0%	68.3
12人	8.3%	41.7%	50.0%	0.0%	0.0%	64.6
9人	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	72.2
12人	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7
25人	12.0%	40.0%	40.0%	8.0%	0.0%	64.0
21人	4.8%	47.6%	47.6%	0.0%	0.0%	64.3
9人	22.2%	33.3%	44.4%	0.0%	0.0%	69.4
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
9人	22.2%	33.3%	44.4%	0.0%	0.0%	69.4
4人	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8

サービス体制面全般について

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
408人	12.5%	54.2%	31.4%	2.0%	0.0%	69.3
189人	15.9%	54.0%	28.6%	1.6%	0.0%	71.0
218人	9.6%	54.6%	33.5%	2.3%	0.0%	67.9
15人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
11人	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%	0.0%	72.7
20人	30.0%	45.0%	20.0%	5.0%	0.0%	75.0
26人	15.4%	46.2%	34.6%	3.8%	0.0%	68.3
55人	10.9%	49.1%	40.0%	0.0%	0.0%	67.7
70人	15.7%	52.9%	28.6%	2.9%	0.0%	70.4
72人	6.9%	61.1%	30.6%	1.4%	0.0%	68.4
95人	11.6%	50.5%	37.9%	0.0%	0.0%	68.4
40人	10.0%	60.0%	25.0%	5.0%	0.0%	68.8
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
28人	32.1%	50.0%	17.9%	0.0%	0.0%	78.6
15人	6.7%	60.0%	33.3%	0.0%	0.0%	68.3
19人	5.3%	68.4%	26.3%	0.0%	0.0%	69.7
8人	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%	68.8
18人	5.6%	61.1%	27.8%	5.6%	0.0%	66.7
20人	0.0%	45.0%	55.0%	0.0%	0.0%	61.3
24人	16.7%	50.0%	29.2%	4.2%	0.0%	69.8
19人	21.1%	52.6%	21.1%	5.3%	0.0%	72.4
33人	3.0%	63.6%	33.3%	0.0%	0.0%	67.4
4人	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	68.8
24人	8.3%	50.0%	41.7%	0.0%	0.0%	66.7
49人	12.2%	61.2%	24.5%	2.0%	0.0%	70.9
6人	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	54.2
5人	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%	0.0%	60.0
15人	6.7%	66.7%	26.7%	0.0%	0.0%	70.0
12人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
10人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
13人	7.7%	53.8%	38.5%	0.0%	0.0%	67.3
27人	11.1%	44.4%	37.0%	7.4%	0.0%	64.8
26人	15.4%	50.0%	30.8%	3.8%	0.0%	69.2
11人	18.2%	45.5%	36.4%	0.0%	0.0%	70.5
4人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0
9人	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	75.0
5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0

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	17.9	19.6	20.1	17.3	74.9
性別 男	18.5	20.0	20.4	17.8	76.7
女	17.5	19.3	19.9	17.0	73.7
年齢 0~9歳	19.5	21.1	21.5	18.8	80.9
10~19歳	15.3	19.9	19.9	18.2	73.3
20~29歳	19.0	20.5	21.7	18.8	80.0
30~39歳	18.0	19.7	19.5	17.1	74.3
40~49歳	17.4	19.9	20.2	16.9	74.4
50~59歳	18.4	19.5	19.8	17.6	75.3
60~69歳	17.1	19.1	19.7	17.1	73.0
70~79歳	18.3	19.5	20.5	17.1	75.4
80歳以上	18.1	19.8	20.0	17.2	75.1
科目 内科(総合)	14.1	15.6	15.6	15.6	60.9
循環器内科	19.9	20.7	21.0	19.6	81.2
呼吸器内科	17.6	18.3	18.8	17.1	71.8
血液内科	17.9	20.4	21.1	17.4	76.8
脳神経内科	18.1	20.8	18.8	17.2	74.9
消化器内科	17.7	19.1	19.8	16.7	73.3
糖尿病・内分泌内科	16.5	17.9	18.5	15.3	68.2
腎臓内科	18.0	19.4	20.1	17.4	74.9
小児科	17.5	20.0	20.3	18.1	75.9
外科・乳腺外科	17.6	19.8	20.3	16.9	74.6
形成外科	18.8	18.8	18.8	17.2	73.6
脳神経外科	16.8	19.3	19.8	16.7	72.6
整形外科	18.5	20.5	20.4	17.7	77.1
心臓血管外科	14.6	16.7	19.8	13.5	64.6
呼吸器外科	16.3	17.5	17.5	15.0	66.3
皮膚科	17.5	18.4	19.5	17.5	72.9
耳鼻咽喉科	18.8	19.3	19.3	17.7	75.1
泌尿器科	21.6	20.0	23.3	18.8	83.7
眼科	16.8	20.5	20.5	16.8	74.6
産婦人科	17.2	19.2	19.9	16.2	72.5
歯科口腔外科	17.5	19.2	19.7	17.3	73.7
リハビリテーション科	18.2	19.9	22.2	17.6	77.9
放射線科	18.8	20.3	21.9	18.8	79.8
複数回答	20.1	21.5	21.5	18.8	81.9
その他・不明	22.5	23.8	23.8	21.3	91.4

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
444人	41.2%	47.5%	9.5%	1.8%	0.0%	82.0
206人	46.1%	47.6%	4.9%	1.5%	0.0%	84.6
237人	36.7%	47.7%	13.5%	2.1%	0.0%	79.7
16人	37.5%	56.3%	6.3%	0.0%	0.0%	82.8
11人	36.4%	45.5%	9.1%	9.1%	0.0%	77.3
21人	47.6%	38.1%	9.5%	4.8%	0.0%	82.1
26人	30.8%	53.8%	15.4%	0.0%	0.0%	78.8
56人	35.7%	50.0%	10.7%	3.6%	0.0%	79.5
71人	39.4%	47.9%	9.9%	2.8%	0.0%	81.0
81人	37.0%	53.1%	9.9%	0.0%	0.0%	81.8
112人	50.0%	43.8%	5.4%	0.9%	0.0%	85.7
45人	42.2%	42.2%	15.6%	0.0%	0.0%	81.7
4人	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	62.5
33人	39.4%	57.6%	3.0%	0.0%	0.0%	84.1
17人	23.5%	58.8%	17.6%	0.0%	0.0%	76.5
20人	30.0%	65.0%	5.0%	0.0%	0.0%	81.3
10人	40.0%	50.0%	10.0%	0.0%	0.0%	82.5
20人	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%	87.5
21人	33.3%	52.4%	4.8%	9.5%	0.0%	77.4
28人	60.7%	28.6%	10.7%	0.0%	0.0%	87.5
20人	30.0%	60.0%	5.0%	5.0%	0.0%	78.8
36人	52.8%	44.4%	2.8%	0.0%	0.0%	87.5
5人	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	70.0
24人	45.8%	41.7%	8.3%	4.2%	0.0%	82.3
57人	42.1%	45.6%	10.5%	1.8%	0.0%	82.0
6人	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%	0.0%	70.8
5人	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	75.0
17人	35.3%	47.1%	11.8%	5.9%	0.0%	77.9
13人	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%	0.0%	75.0
11人	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9
14人	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	82.1
28人	35.7%	50.0%	10.7%	3.6%	0.0%	79.5
26人	42.3%	50.0%	7.7%	0.0%	0.0%	83.7
11人	36.4%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	77.3
4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5
9人	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9
5人	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0

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)
442人	2.0%	4.5%	16.1%	29.0%	37.3%	11.1%	83.5
208人	1.0%	2.9%	16.8%	26.0%	44.7%	8.7%	84.5
233人	3.0%	6.0%	15.5%	31.8%	30.5%	13.3%	82.6
15人	0.0%	0.0%	6.7%	33.3%	33.3%	26.7%	88.2
12人	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	82.9
21人	0.0%	4.8%	14.3%	19.0%	33.3%	28.6%	87.6
25人	0.0%	20.0%	12.0%	28.0%	28.0%	12.0%	80.9
53人	5.7%	5.7%	17.0%	24.5%	35.8%	11.3%	81.4
72人	4.2%	5.6%	16.7%	25.0%	37.5%	11.1%	82.4
82人	1.2%	4.9%	18.3%	31.7%	35.4%	8.5%	82.9
112人	0.9%	0.9%	10.7%	34.8%	43.8%	8.9%	85.4
46人	0.0%	4.3%	28.3%	26.1%	30.4%	10.9%	82.4
4人	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	70.0
33人	0.0%	3.0%	12.1%	21.2%	51.5%	12.1%	86.3
18人	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	27.8%	5.6%	81.3
20人	0.0%	5.0%	10.0%	60.0%	20.0%	5.0%	81.7
10人	0.0%	10.0%	30.0%	20.0%	30.0%	10.0%	82.0
19人	0.0%	5.3%	15.8%	21.1%	47.4%	10.5%	84.6
22人	9.1%	0.0%	27.3%	31.8%	27.3%	4.5%	78.9
27人	0.0%	3.7%	14.8%	29.6%	40.7%	11.1%	85.0
19人	5.3%	0.0%	10.5%	31.6%	31.6%	21.1%	84.4
36人	0.0%	2.8%	5.6%	38.9%	47.2%	5.6%	86.0
4人	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	86.3
25人	8.0%	4.0%	16.0%	24.0%	32.0%	16.0%	81.9
56人	3.6%	1.8%	12.5%	19.6%	53.6%	8.9%	84.7
6人	0.0%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	74.7
5人	20.0%	0.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	74.0
16人	0.0%	6.3%	18.8%	31.3%	37.5%	6.3%	82.1
13人	0.0%	7.7%	46.2%	15.4%	7.7%	23.1%	79.1
11人	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	45.5%	36.4%	92.7
14人	0.0%	7.1%	14.3%	35.7%	42.9%	0.0%	83.2
28人	0.0%	10.7%	17.9%	28.6%	28.6%	14.3%	82.0
28人	0.0%	3.6%	17.9%	32.1%	35.7%	10.7%	84.6
11人	0.0%	27.3%	9.1%	18.2%	18.2%	27.3%	81.9
4人	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	82.5
9人	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	44.4%	22.2%	87.8
4人	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	85.0

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	437人	35.7%	61.8%	2.5%	0.0%
性別	男	206人	37.4%	60.2%	2.4%	0.0%
	女	230人	34.3%	63.0%	2.6%	0.0%
年齢	0～9歳	16人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	10～19歳	11人	45.5%	54.5%	0.0%	0.0%
	20～29歳	20人	45.0%	45.0%	10.0%	0.0%
	30～39歳	26人	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%
	40～49歳	56人	28.6%	66.1%	5.4%	0.0%
	50～59歳	72人	36.1%	56.9%	6.9%	0.0%
	60～69歳	81人	32.1%	67.9%	0.0%	0.0%
	70～79歳	106人	40.6%	59.4%	0.0%	0.0%
	80歳以上	44人	29.5%	70.5%	0.0%	0.0%
科目	内科(総合)	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
	循環器内科	32人	46.9%	53.1%	0.0%	0.0%
	呼吸器内科	17人	29.4%	70.6%	0.0%	0.0%
	血液内科	19人	26.3%	73.7%	0.0%	0.0%
	脳神経内科	9人	11.1%	88.9%	0.0%	0.0%
	消化器内科	20人	50.0%	45.0%	5.0%	0.0%
	糖尿病・内分泌内科	20人	5.0%	90.0%	5.0%	0.0%
	腎臓内科	28人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
	小児科	20人	55.0%	40.0%	5.0%	0.0%
	外科・乳腺外科	36人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%
	形成外科	5人	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
	脳神経外科	24人	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%
	整形外科	57人	35.1%	63.2%	1.8%	0.0%
	心臓血管外科	6人	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
	呼吸器外科	5人	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%
	皮膚科	17人	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%
	耳鼻咽喉科	12人	33.3%	58.3%	8.3%	0.0%
	泌尿器科	10人	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
	眼科	14人	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%
	産婦人科	28人	32.1%	64.3%	3.6%	0.0%
	歯科口腔外科	26人	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%
	リハビリテーション科	11人	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%
	放射線科	4人	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
	複数回答	9人	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%
	その他・不明	4人	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%