

入院患者さま 満足度調査 結果報告書

令和6年3月

地方独立行政法人

三重県立総合医療センター

目 次

I. 調査の概要

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. 年齢	-----	3
2. 診療科目	-----	4
3. 入院病棟	-----	4

III. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由	-----	5
2. 院内施設面満足度	-----	6
3. 病室環境面満足度	-----	7
4. 接遇面満足度	-----	8
5. 診療サービス面満足度	-----	9
6. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index-》	-----	10
7. 総合満足度(QIプロジェクト対応設問)	-----	11
8. 重視度と満足度のポートフォリオ分析	-----	12
9. 紹介・推薦意向	-----	13
10. 地域医療を担う公立病院としての期待	-----	14
11. 病棟別調査結果 (1)	-----	15
11. 病棟別調査結果 (2)	-----	16
12. 調査結果の推移	-----	17

クロス集計表 ----- 集計表 -1 ~ 15

(別冊) 自由意見集

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、入院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ことを目的として実施した。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の入院患者さま
- ・調査内容 : 対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、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「調査票参照」)
- ・調査方法 : 各病棟、退院時に院内でアンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱及び郵送返送の併用方式で回収した。
- ・調査時期 : 令和5年12月15日～令和6年2月29日の間にアンケート票を配布。
- ・サンプル数 : 配布数…………… 500 件
有効回収数…………… 306 件
有効回収率…………… 61.2%

3. 集計分析


- ・報告書には、当院の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した調査病院平均との比較データも記載している。
《調査病院の概要》実施病院数：103 病院 (公立病院：43 病院、公的病院：27 病院、医療法人等：33 病院)
平均病床数：419 床 平均入院患者数：788 人/日 平均科目数：20.7 科 平均職員数：686 人
- ・また当院の前回入院患者調査結果(令和4年8月下旬～11月上旬実施、サンプル数：310件)との比較データも記載している。
- ・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。
- ・満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス(加重平均値による満足指標)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)

- ・集計分析機関：(株)サーベイリサーチセンター

4. 使用調査票



116-8741

料金受取人私郵便

荒川 馬承 認


3325

2024年3月31日まで
(切手不要)

入

東京都荒川区西日暮里2-40-10

開サベリサーチセンター内
患者さまアンケート事務局 行



アンケート ご協力をお願い

当院では、入院された方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施しています。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等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。

なお、本アンケートは外部機関に委託して実施しています。

三重県立総合医療センター 院長

ご記入にあたってのお願い

- 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。
- アンケートのご記入は、なるべくご退院の前後にお願いします。
- ご記入は患者さまご本人にお願いします。患者さまご本人が、ご高齢の場合や、お子さまの場合などでご記入が困難な場合にはご家族または保護者方がご記入ください。
- ご記入後は、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。お帰りにご記入の場合は、2・3日のうちにお近くのポストにご投函ください。

裏面にも質問がございます。あわせてご回答をお願いいたします。

●患者さまご本人の年齢と、入院された診療科をお聞かせください。

歳 科

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1. 公立の病院だから	7. 評判がよいから
2. 自宅、職場に近いから	8. 以前からのかかりつけだから
3. 医療水準が高いから	9. 救急車で運ばれたから
4. 総合病院だから	10. ホームページを見て
5. 他院医師から紹介されて	11. その他
6. 家族、知人に勧められたから	

(上の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入ください)

●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。

入院患者さまアンケート

●次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で右の番号に○印でおきかせください。

ご回答欄

三重県立総合医療センター(令和5年度)

		非常に満足	満足	どちらでもない	やや不満	不満	該当しない
院内施設面	建物の外観やつくり	5	4	3	2	1	0
	医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
	トイレ、洗面、給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
	コンビニ、食卓、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
院内施設面全般について	5	4	3	2	1	0	
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	5	4	3	2	1	0
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の内容	5	4	3	2	1	0
	食事時間や起床・消灯時間	5	4	3	2	1	0
病室環境面全般について	5	4	3	2	1	0	
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリスタッフの言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0	
プライハシーへの配慮	5	4	3	2	1	0	
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0	
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護師の採血や介助の手際よさ	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
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
薬剤師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0	
診療サービス面全般について	5	4	3	2	1	0	

●この病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

●医療に関し、地域医療を担う公立病院としての期待について、あてはまる番号に○をつけてください。 -----

5.期待する 4.やや期待 3.どちらとも いえない 2.あまり期待 1.期待しない

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。 -----

1.是非 2.まあ 3.あまり 4.全く したい したい したくない したくない

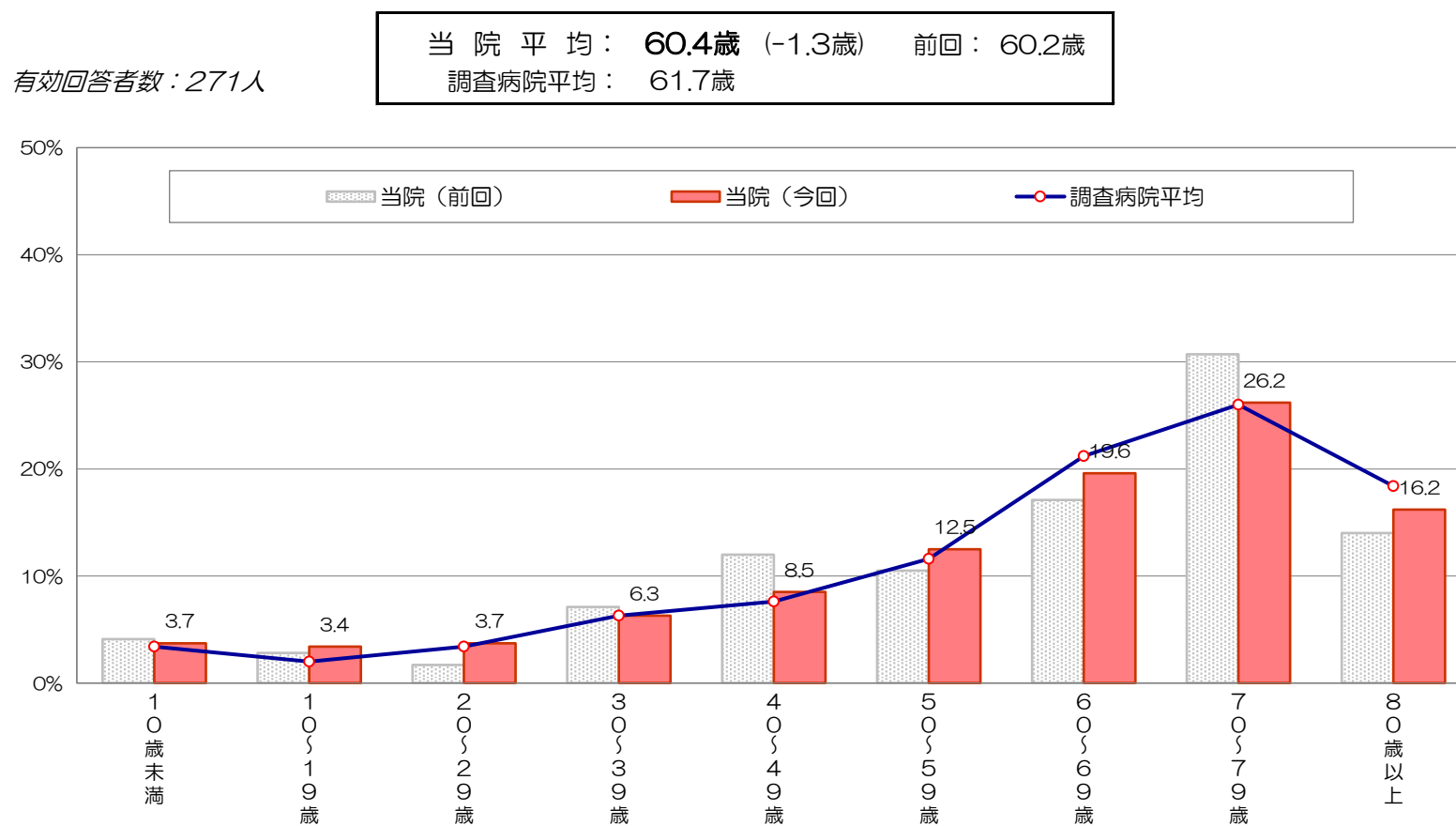
裏面もお忘れなくご記入願います。ご協力ありがとうございました。

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 年齢

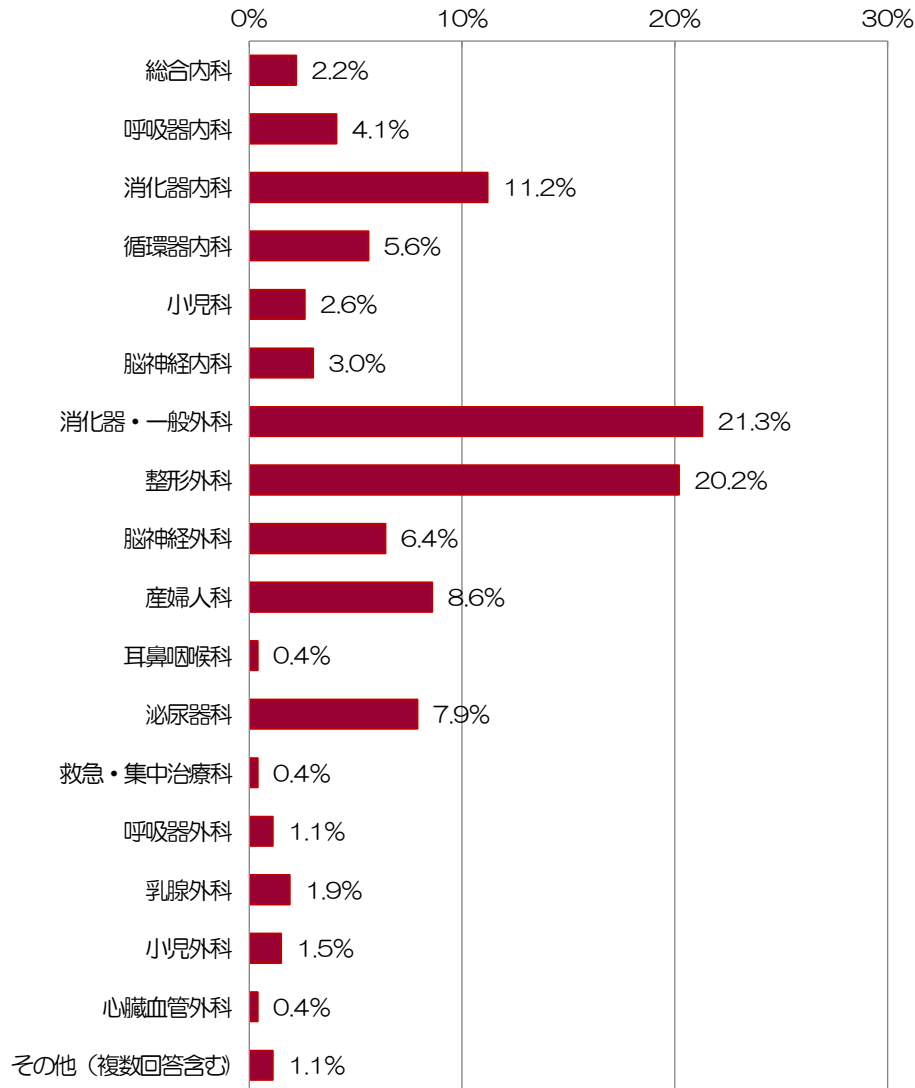
対象者の平均年齢は60.4歳。調査病院平均に比べ、1.3歳若い。
前回調査と平均年齢は、ほぼ同様(0.2歳)。

「70～79歳」の人の割合が26.2%で最も高く、次いで「60～69歳」が19.6%、「80歳以上」が16.2%。
調査病院平均に比べ、「10～19歳」の割合が高く(+1.4%)、「80歳以上」の割合が低い(-2.2%)。



2. 診療科目

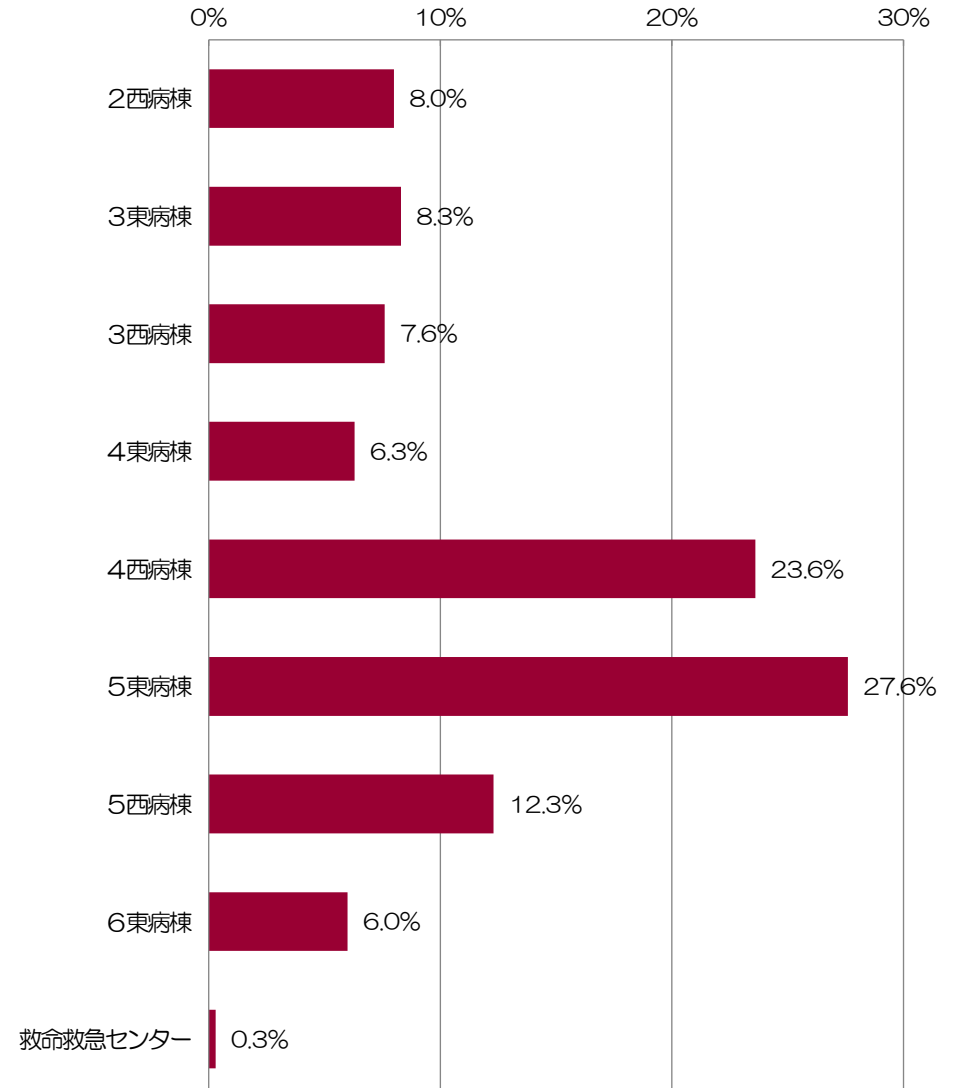
対象者の診療科目は「消化器・一般外科」が21.3%を占める。次いで、「整形外科」が20.2%、「消化器内科」が11.2%、「産婦人科」が8.6%、「泌尿器科」が7.9%と続く。
(有効回答者数：267人)



3. 入院病棟

対象者の入院病棟は以下の通りであった。

(有効回答者数：301人)



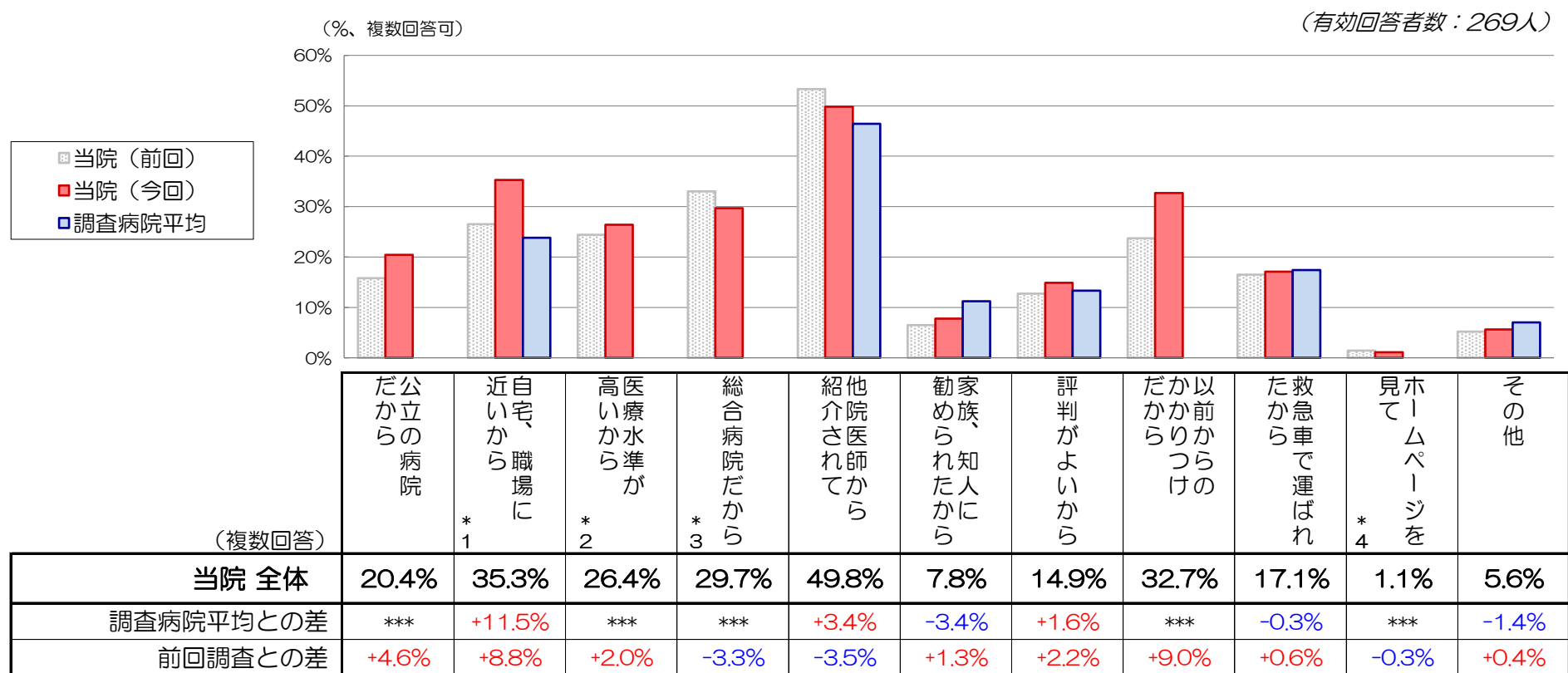
Ⅲ. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「他院医師から紹介されて」と答えた人の割合が49.8%で最も高く、次いで「自宅、職場に近いから」が35.3%、「以前からのかかりつけだから」が32.7%、「総合病院だから」が29.7%であった。

調査病院平均に比べ、「自宅、職場に近いから」(+11.5%)が高く、一方で「家族、知人に勧められたから」(-3.4%)で低い。

前回調査との比較では、「以前からのかかりつけだから」(+9.0%)が増加し、「他院医師から紹介されて」(-3.5%)で減少した。



*1 「自宅、職場に近いから」の調査病院平均との差は「家や勤務先などから近いから」との対応で記載

*2 「他院医師から紹介されて」の調査病院平均との差は「他の医療機関からの紹介で」との対応で記載

*3 「家族、知人に勧められたから」の調査病院平均との差は「家族や知人のすすめで」との対応で記載

*4 「救急車で運ばれたから」の調査病院平均との差は「救急受け入れで」との対応で記載

※ 調査病院平均とは選択肢が異なる項目が多いため、比較データは参考値。

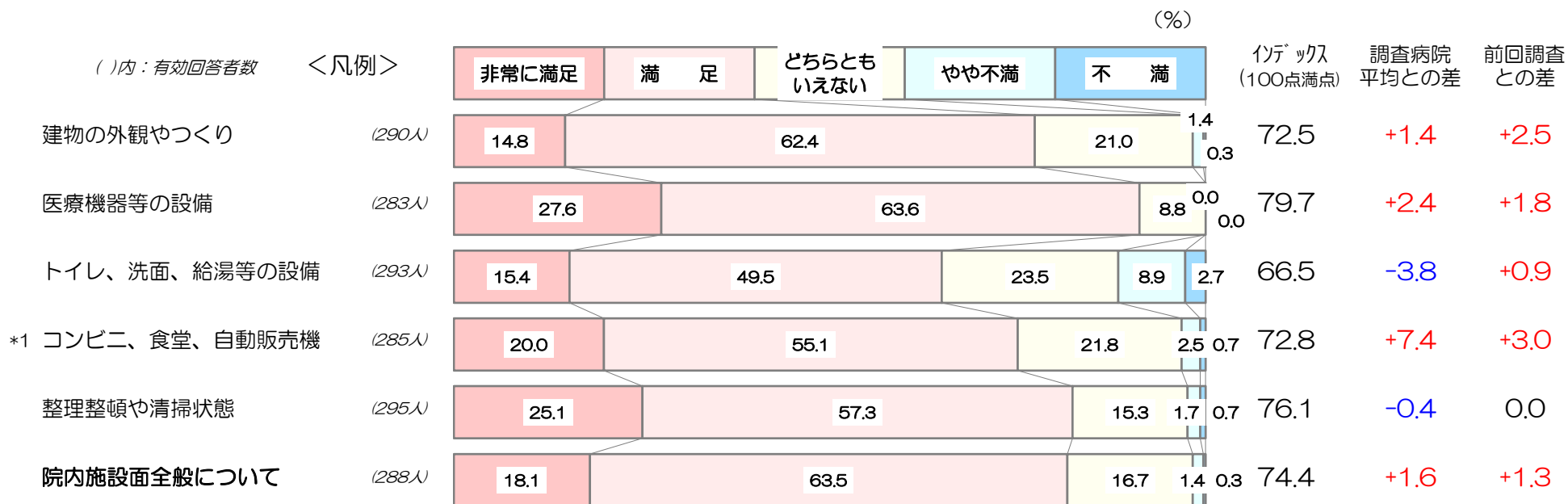
2. 院内施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が18.1%、「満足」が63.5%で、全体の81.6%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1.7%と少ない。
 満足度（インデックス）は74.4で、調査病院平均に比べ、1.6ポイント高い。前回調査からは、1.3ポイント増加。

項目別には、『医療機器等の設備』（79.7）で‘満足’の割合が91.2%を占めている。
 一方で、『トイレ、洗面、給湯等の設備』（66.5）で‘不満’の割合が11.6%と1割を超えた。

調査病院平均に比べ、『コンビニ、食堂、自動販売機』（72.8）が7.4ポイント高い。
 一方で、『トイレ、洗面、給湯等の設備』（66.5）が3.8ポイント低い。

前回調査との比較では、『整理整頓や清掃状態』（76.1）を除いた項目で増加した（+0.9～+3.0）。



*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

*1「コンビニ、食堂、自動販売機」の調査病院平均との差は、「売店、食堂、自動販売機」との対応で記載

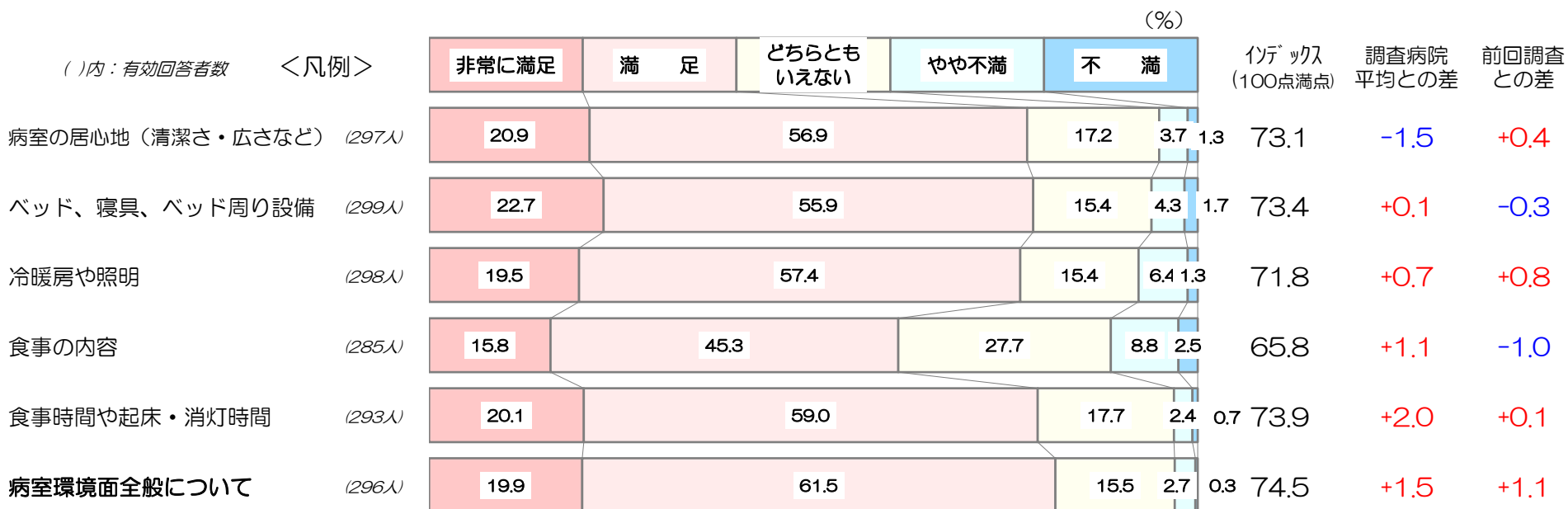
3. 病室環境面満足度

『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が19.9%、「満足」が61.5%で、全体の81.4%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は3.0%。
 満足度（インデックス）は74.5で、調査病院平均に比べ、1.5ポイント高い。前回調査からは、1.1ポイント増加。

項目別には75ポイント以上の項目はなかった。
 『食事の内容』（65.8）では‘不満’の割合が11.3%とやや高くなっている。

調査病院に比べ、全体的に大きな差はみられなかった(-1.5~+2.0)。

前回調査との比較でも、±1.5未満と、大きな変化は変化はみられない(-1.0~+0.8)。



*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

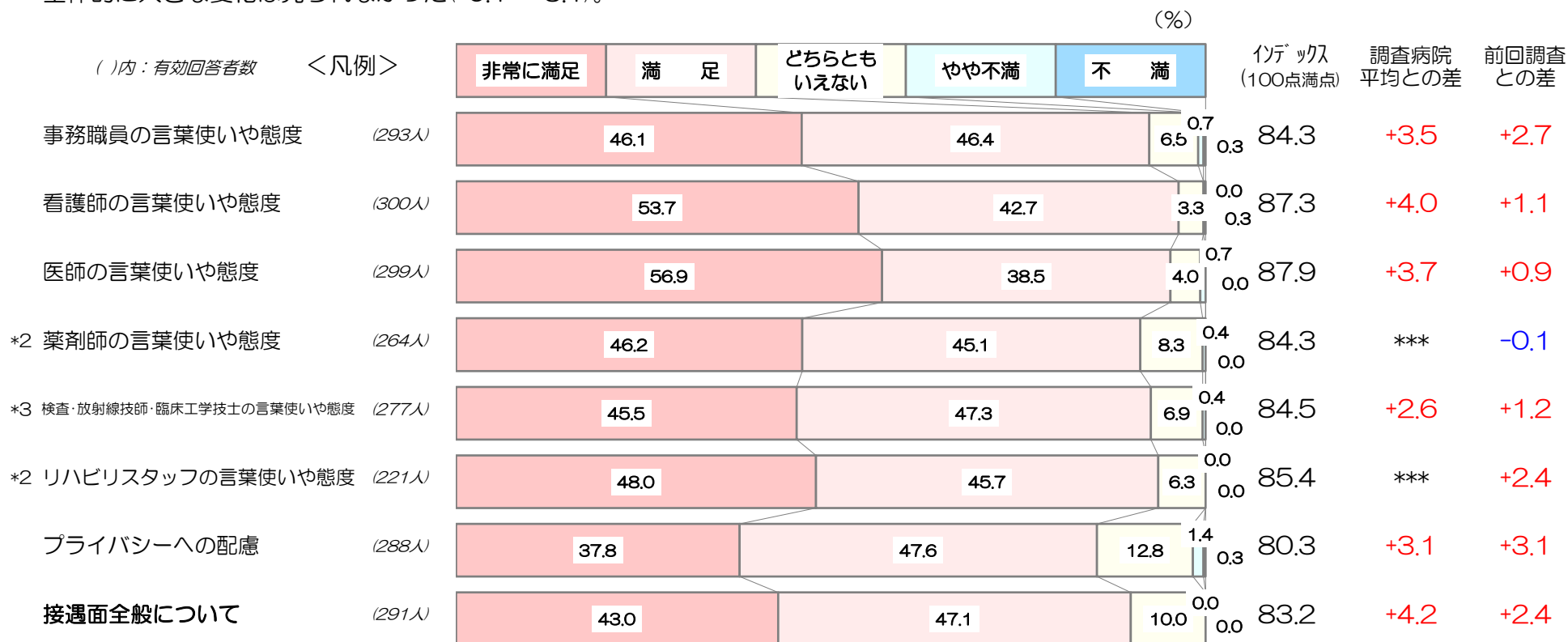
4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が43.0%、「満足」が47.1%で、全体の90.1%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は0.0%と、まったく見られない。
 満足度（インデックス）は83.2で、調査病院平均に比べ、4.2ポイント高い。前回調査からは、2.4ポイント増加。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が80%以上を超えている。又、‘不満’の割合もほとんどみられない。

調査病院平均に比べ、すべての項目で2.5ポイント以上高くなった(+2.6~+4.2)。

前回調査との比較では、『プライバシーへの配慮』（80.3）で3.1ポイント増加した。
 全体的に大きな変化は見られなかった(-0.1~+3.1)。



*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

*2「薬剤師の言葉使いや態度」と「リハビリスタッフの言葉使いや態度」は当院独自設問のため、比較データなし

*3「検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度」は「検査・放射線技師の言葉使いや態度」との対応で記載

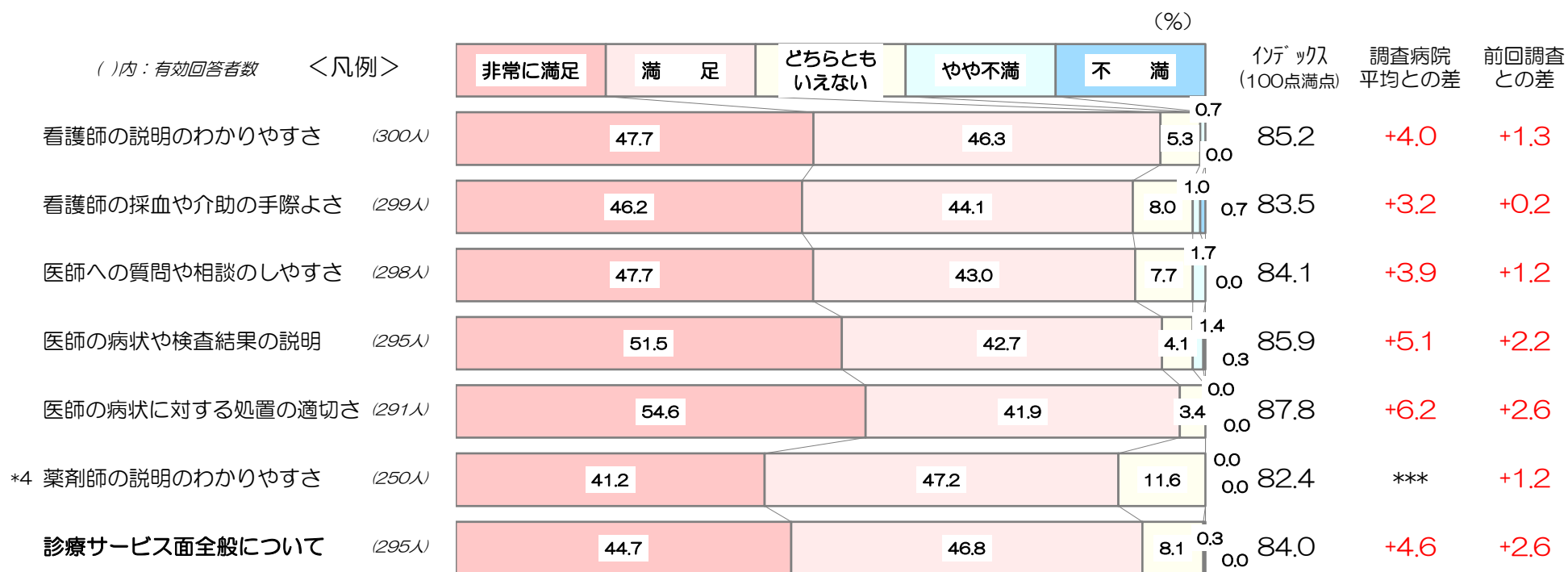
5. 診療面満足度

『診療サービス面全般について』は「非常に満足」の割合が44.7%、「満足」が46.8%で、全体の91.5%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は0.3%と、ほとんど見られない。
 満足度（インデックス）は84.0で、調査病院平均に比べ、4.6ポイント高い。前回調査からは、2.6ポイント増加。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が80%以上を占めている。
 又、‘不満’の割合も2.0%未満となっており、ほとんどみられない。

調査病院平均と比べ、すべての項目で高くなっている。中でも『医師の病状に対する処置の適切さ』（87.8）では6.2ポイント、
 『医師の病状や検査結果の説明』（85.9）では5.1ポイントと、5.0ポイント以上高くなっている。

前回調査との比較でも、すべての微増となった(+0.2~+2.6)。



*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

*4「薬剤師の説明のわかりやすさ」は当院独自設問のため、比較データなし

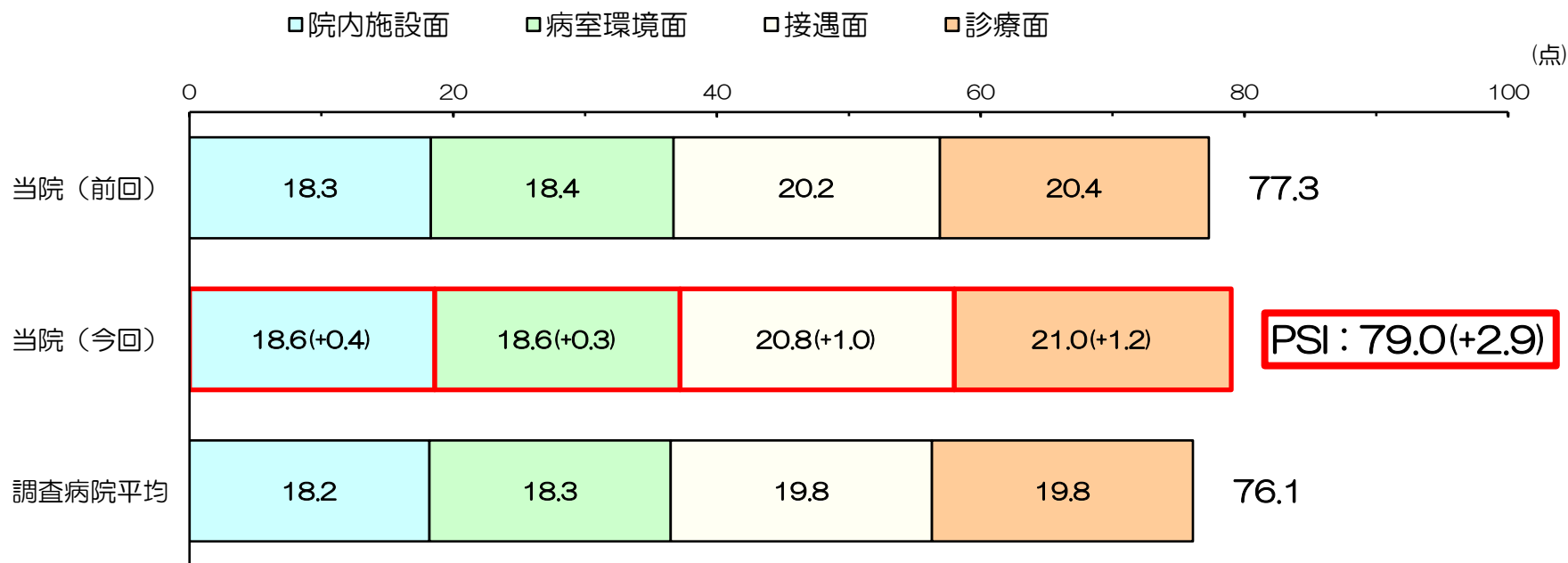
6. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index-》

当院の総合満足度（PSI）は79.0点で、調査病院平均に比べ、2.9ポイント高い。（PSIの算出方法はページ下段参照）
 前回調査のPSI（77.3）からは、1.7ポイントの増加。

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ、すべての要素で高い。
 （「院内施設面(+0.4)」、「病室環境面(+0.3)」、「接遇面(+1.0)」、「診療面(+1.2)」）

前回調査との比較では、すべての要素で増加。
 （「院内施設面(+0.3)」、「病室環境面(+0.2)」、「接遇面(+0.6)」、「診療面(+0.6)」）

（ ）内、調査病院平均との差

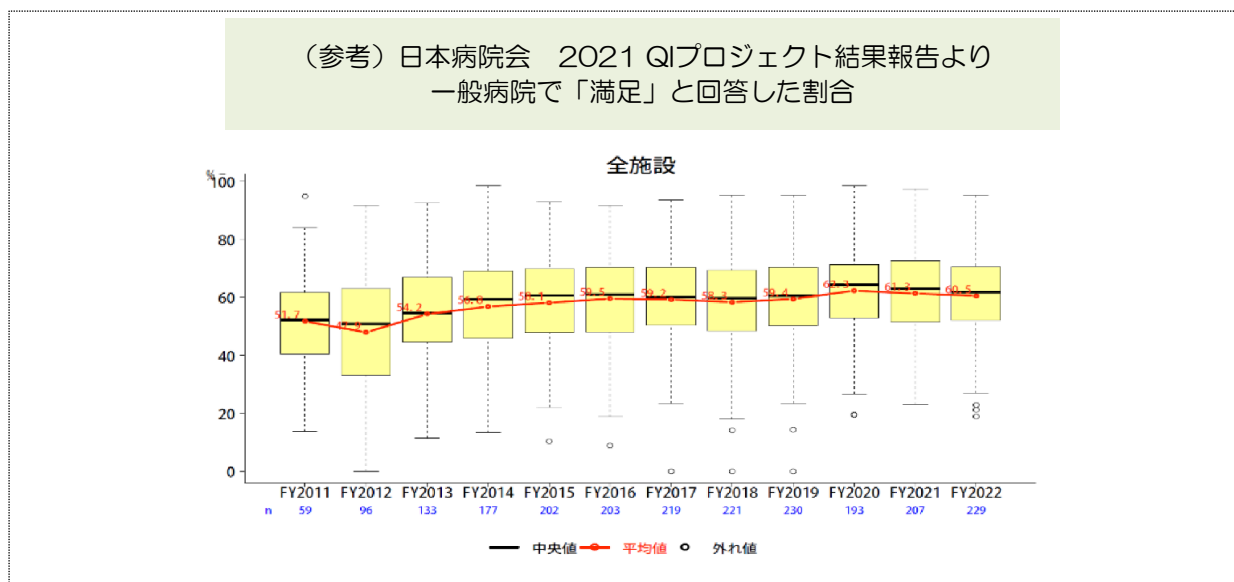
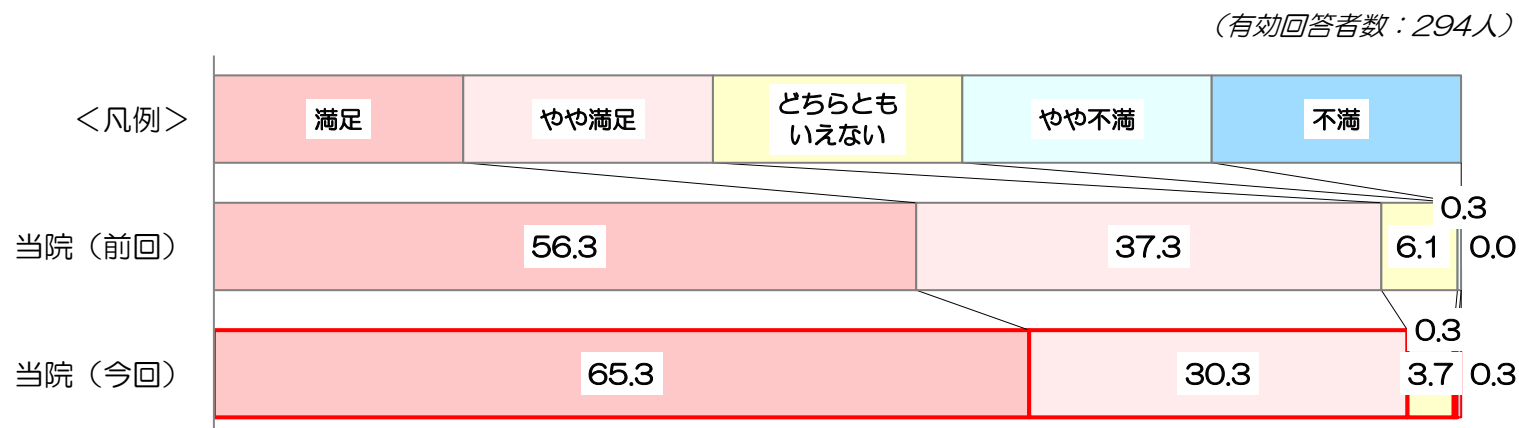


＜総合満足度（PSI）の算出方法＞

「院内施設面全般について」、「病室環境面全般について」、「接遇面全般について」、「診療サービス面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4して合計。

7. 総合満足度(QIプロジェクト対応設問)

「この病院について、総合的にはどう思われますか」とお聞きしたところ、その回答分布は以下の通りであった。「満足」の割合が65.3%、「やや満足」が30.3%で、95.6%の方が「満足」（「非常に満足」+「満足」）と感じている。



8. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

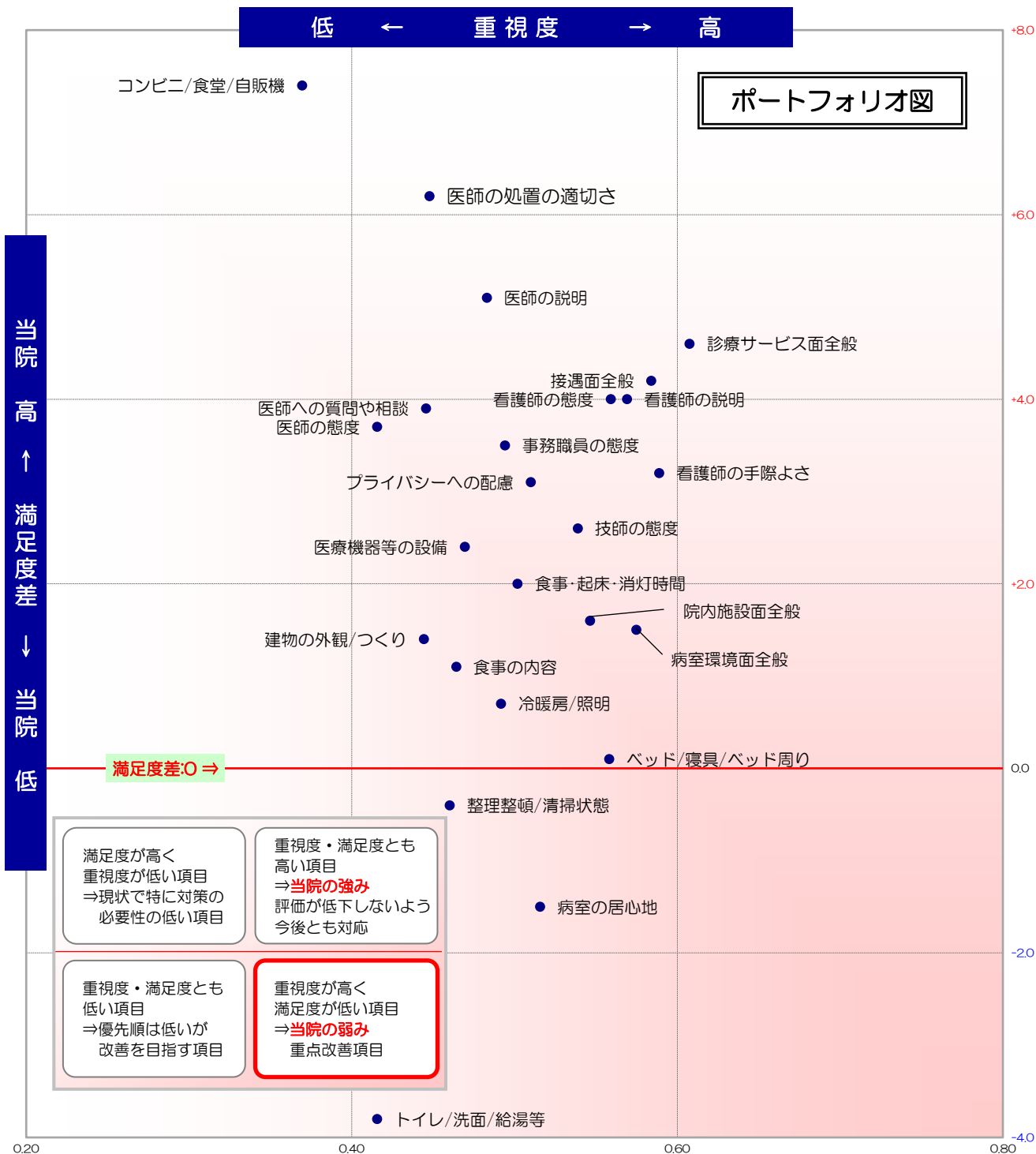
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数 (=重視度*1) と、当院と調査病院平均との満足度差 (*2) を座標上にプロットした。

重視度が高く、かつ満足度が調査病院平均に比べ低い項目 (図の右下) が、優先度の高い改善項目と考えられます。

*1：重視度＝当院の総合評価点との相関係数
(相関係数の大きいほど、総合評価点との関係が強い)

*2：満足度差＝当院満足度－調査病院平均

質問項目		(*1) 重視度	(*2) 満足度差
院内施設面	建物の外観/つくり	0.44	+1.4
	医療機器等の設備	0.47	+2.4
	トイレ/洗面/給湯等	0.42	-3.8
	コンビニ/食堂/自販機	0.37	+7.4
	整理整頓/清掃状態	0.46	-0.4
	院内施設面全般	0.55	+1.6
病室環境面	病室の居心地	0.52	-1.5
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.56	+0.1
	冷暖房/照明	0.49	+0.7
	食事の内容	0.46	+1.1
	食事・起床・消灯時間	0.50	+2.0
	病室環境面全般	0.57	+1.5
接遇面	事務職員の態度	0.49	+3.5
	看護師の態度	0.56	+4.0
	医師の態度	0.42	+3.7
	薬剤師の態度	0.55	***
	技師の態度	0.54	+2.6
	リハビリスタッフのや態度	0.51	***
	プライバシーへの配慮	0.51	+3.1
	接遇面全般	0.58	+4.2
診療面	看護師の説明	0.57	+4.0
	看護師の手際よさ	0.59	+3.2
	医師への質問や相談	0.45	+3.9
	医師の説明	0.48	+5.1
	医師の処置の適切さ	0.45	+6.2
	薬剤師の説明	0.50	***
診療サービス面全般	0.61	+4.6	



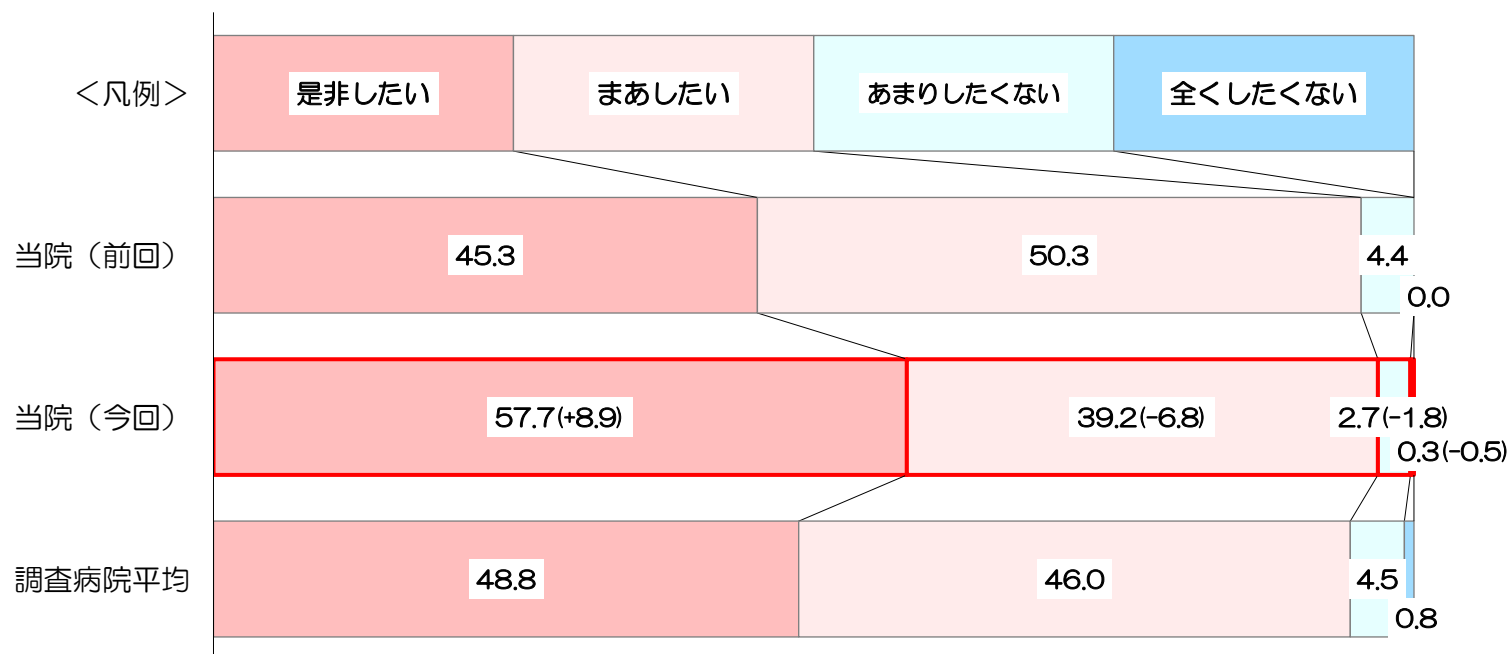
9. 紹介・推薦意向

『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57.7%、「まあしたい」が39.2%、「あまりしたくない」が2.7%、「全くしたくない」が0.3%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(48.8%)に比べ、8.9%高い。前回調査(45.3%)からは、12.4%増加。

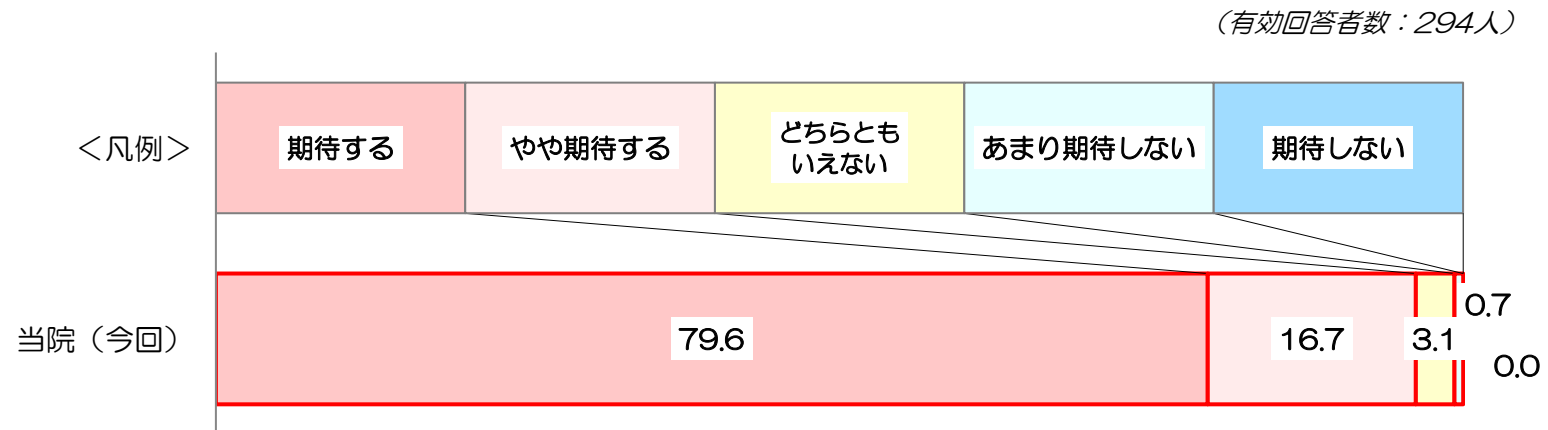
(有効回答者数：293人)

単位：%、()内、調査病院平均との差



10. 地域医療を担う公立病院としての期待

「医療に関し、地域医療を担う公立病院としての期待について」とお聞きしたところ、その回答分布は以下の通りであった。
「期待する」の割合が79.6%、「やや期待する」が16.7%で、
96.3%の方が「期待」（「期待する」+「やや期待する」）と感じている。



11. 病棟別調査結果（1）

赤字：全体に比べ5%、または5ポイント以上高い

青字：全体に比べ5%、または5ポイント以上低い

病棟		全体	2西	3東	3西	4東	4西	5東	5西	6東病棟	救命救急センター
回収数		301件	24件	25件	23件	19件	71件	83件	37件	18件	1件
年齢（平均）		60.4歳	70.0歳	41.9歳	24.7歳	63.6歳	61.3歳	61.9歳	67.9歳	77.0歳	80.0歳
当院の 選択理由 (MA)	公立の病院だから	20.4%	9.5%	12.5%	12.5%	14.3%	12.1%	28.4%	37.1%	12.5%	-
	自宅、職場に近いから	35.3%	19.0%	41.7%	31.2%	57.1%	37.9%	39.2%	22.9%	25.0%	-
	医療水準が高いから	26.4%	28.6%	29.2%	12.5%	14.3%	28.8%	31.1%	31.4%	6.2%	-
	総合病院だから	29.7%	23.8%	29.2%	25.0%	21.4%	19.7%	35.1%	42.9%	37.5%	-
	他院医師から紹介されて	49.8%	38.1%	58.3%	31.2%	42.9%	59.1%	45.9%	54.3%	43.8%	-
	家族、知人に勧められたから	7.8%	4.8%	0.0%	18.8%	0.0%	6.1%	8.1%	17.1%	6.2%	-
	評判がよいから	14.9%	9.5%	12.5%	18.8%	7.1%	24.2%	10.8%	17.1%	6.2%	-
	以前からのかかりつけだから	32.7%	23.8%	16.7%	31.2%	28.6%	31.8%	37.8%	31.4%	50.0%	-
	救急車で運ばれたから	17.1%	38.1%	20.8%	12.5%	21.4%	9.1%	20.3%	5.7%	31.2%	-
	ホームページを見て	1.1%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	1.5%	1.4%	0.0%	0.0%	-
その他	5.6%	4.8%	4.2%	12.5%	0.0%	3.0%	5.4%	11.4%	6.2%	-	
推薦意向	是非したい	57.7%	62.5%	64.0%	66.7%	47.4%	60.9%	52.6%	52.8%	58.8%	100.0%
	まあしたい	39.2%	37.5%	36.0%	33.3%	42.1%	36.2%	43.6%	41.7%	41.2%	0.0%
	あまりしたくない	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	2.9%	3.8%	2.8%	0.0%	0.0%
	全くしたくない	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%
総合	総合的な満足度	90.0	89.6	94.0	90.5	82.9	90.6	89.9	89.6	89.7	100.0
	総合満足度（PSI平均）	79.0	80.9	82.6	83.5	75.0	78.1	79.2	76.7	77.5	-

11. 病棟別調査結果（2）

赤字：全体に比べ5%、または5ポイント以上高い

青字：全体に比べ5%、または5ポイント以上低い

（満足度：10デグリス）

病棟		全体	2西	3東	3西	4東	4西	5東	5西	6東病棟	救命救急センター
院内施設面	建物の外観やつくり	72.5	70.7	71.0	77.3	69.1	72.5	73.7	72.8	68.1	-
	医療機器等の設備	79.7	83.7	81.2	84.5	75.0	79.9	78.5	77.3	79.2	75.0
	トイレ、洗面、給湯等の設備	66.5	67.0	63.0	79.5	63.9	64.6	67.5	59.3	72.2	-
	コンビニ、食堂、自動販売機	72.8	77.4	74.0	81.2	72.2	71.6	73.8	68.0	65.3	-
	整理整頓や清掃状態	76.1	79.3	74.0	81.8	72.1	74.6	77.1	76.5	70.8	75.0
院内施設面全般について		74.4	78.3	72.0	81.0	72.2	73.5	74.7	73.6	70.6	-
病室環境面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	73.1	73.9	72.0	79.3	65.8	72.5	73.8	73.6	70.6	75.0
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	73.4	75.0	73.0	73.9	68.4	75.0	74.1	73.6	66.7	75.0
	冷暖房や照明	71.8	75.0	68.0	76.1	68.4	71.0	73.2	72.9	65.3	75.0
	食事の内容	65.8	69.3	65.0	73.9	56.9	65.4	67.1	62.5	61.1	75.0
	食事時間や起床・消灯時間	73.9	78.4	76.0	79.3	69.7	73.9	73.5	70.2	70.8	50.0
病室環境面全般について		74.5	78.4	75.0	78.3	67.1	74.6	74.1	73.6	73.6	-
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	84.3	85.9	91.0	89.1	80.3	83.6	84.8	81.1	79.4	100.0
	看護師の言葉使いや態度	87.3	88.0	96.0	91.3	82.9	87.3	85.8	83.6	87.5	100.0
	医師の言葉使いや態度	87.9	87.0	96.0	89.1	82.9	85.5	88.6	86.8	90.3	100.0
	薬剤師の言葉使いや態度	84.3	84.1	93.8	89.1	80.6	83.1	83.7	79.3	83.9	100.0
	検査・放射線技師・臨床工学士の言葉使いや態度	84.5	84.5	88.6	89.8	80.3	84.0	84.2	80.8	84.4	100.0
	リハビリスタッフの言葉使いや態度	85.4	85.5	92.6	91.2	83.3	83.5	85.6	79.8	86.7	-
	プライバシーへの配慮	80.3	79.5	88.5	87.0	77.8	79.4	79.4	76.6	79.2	-
接遇面全般について		83.2	83.3	90.0	87.0	79.2	81.0	84.6	78.9	82.4	100.0
診療サービス面	看護師の説明のわかりやすさ	85.2	87.0	92.0	87.0	81.6	84.1	85.8	79.3	87.5	100.0
	看護師の採血や介助の手際よさ	83.5	86.4	92.0	87.0	77.6	84.1	83.4	76.4	80.6	100.0
	医師への質問や相談のしやすさ	84.1	85.9	92.0	88.0	78.9	81.2	84.5	83.1	84.7	100.0
	医師の病状や検査結果の説明	85.9	84.8	94.0	88.0	81.9	85.9	85.4	85.2	84.7	100.0
	医師の病状に対する処置の適切さ	87.8	87.5	94.0	88.0	83.3	87.0	88.3	85.6	88.9	100.0
	薬剤師の説明のわかりやすさ	82.4	84.5	92.1	85.2	79.7	81.7	80.7	80.6	78.3	100.0
	診療サービス面全般について		84.0	83.7	93.0	87.0	81.2	82.6	83.2	80.7	83.3

12. 調査結果の推移

経年での最大値
経年での最小値

		今回				
		1	2	3	4	5
実施時期		R1	R2	R3	R4	R5
有効回収数		347件	314件	300件	310件	306件
年齢	平均	58.3歳	55.1歳	58.4歳	60.2歳	60.4歳

当院の 選択理由 (MA)	公立の病院だから	18.2%	11.5%	16.1%	15.8%	20.4%
	自宅、職場に近いから	26.4%	27.1%	28.3%	26.5%	35.3%
	医療水準が高いから	25.1%	23.3%	28.7%	24.4%	26.4%
	総合病院だから	33.2%	34.0%	33.2%	33.0%	29.7%
	他院医師から紹介されて	51.8%	56.6%	52.1%	53.3%	49.8%
	家族・知人に勧められたから	7.2%	11.8%	8.4%	6.5%	7.8%
	評判がよいから	14.0%	14.6%	13.6%	12.7%	14.9%
	以前からのかかりつけだから	25.1%	26.4%	28.3%	23.7%	32.7%
	救急車で運ばれたから	16.0%	11.8%	14.7%	16.5%	17.1%
	ホームページを見て	1.3%	1.4%	2.1%	1.4%	1.1%
その他	3.9%	4.2%	2.8%	5.2%	5.6%	

紹介・ 推薦意向	是非したい	52.2%	53.1%	54.3%	45.3%	57.7%
	まあしたい	43.8%	44.2%	43.6%	50.3%	39.2%
	あまりしたくない	3.7%	2.7%	2.1%	4.4%	2.7%
	全くしたくない	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%

総合	総合満足度 (PSI平均)	78.0	77.5	78.5	77.3	79.0
	総合的な満足度 (インデックス)	87.5	88.3	87.5	87.4	90.0

		今回				
		1	2	3	4	5
(満足度：1～5)		R1	R2	R3	R4	R5
実施時期						
院内施設面	建物の外観やづくり	72.2	72.7	71.8	70.0	72.5
	医療機器等の設備	78.6	78.6	78.7	77.9	79.7
	トイレ、洗面、給湯等の設備	65.8	66.4	65.7	65.6	66.5
	コンビニ、食堂、自動販売機	72.0	71.1	70.1	69.8	72.8
	整理整頓や清掃状態	75.4	75.7	76.4	76.1	76.1
院内施設面全般について		74.1	73.3	73.4	73.1	74.4
病室環境面	病室の居心地 (清潔さ・広さなど)	70.9	71.5	71.4	72.7	73.1
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	72.6	72.4	71.8	73.7	73.4
	冷暖房や照明	70.7	69.2	70.3	71.0	71.8
	食事の内容	65.1	67.5	66.3	66.8	65.8
	食事時間や起床・消灯時間	74.7	75.0	74.4	73.8	73.9
	病室環境面全般について	72.6	72.9	74.5	73.4	74.5
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	82.7	83.7	83.9	81.6	84.3
	看護師の言葉使いや態度	87.5	85.9	87.8	86.2	87.3
	医師の言葉使いや態度	88.2	85.9	86.9	87.0	87.9
	薬剤師の言葉使いや態度	84.3	83.6	85.0	0.0	84.3
	検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度	85.7	83.6	86.3	83.3	84.5
	リハビリスタッフの言葉使いや態度	84.6	83.0	85.2	0.0	85.4
	プライバシーへの配慮	78.2	78.9	78.4	77.2	80.3
接遇面全般について	82.7	81.6	82.2	80.8	83.2	
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	85.8	83.7	85.1	83.9	85.2
	看護師の採血や介助の手際よさ	84.3	82.5	83.8	83.3	83.5
	医師への質問や相談のしやすさ	84.4	82.4	84.2	82.9	84.1
	医師の病状や検査結果の説明	85.0	83.3	84.3	83.7	85.9
	医師の病状に対する処置の適切さ	85.6	84.3	85.2	85.2	87.8
	薬剤師の説明のわかりやすさ	82.7	80.9	82.4	0.0	82.4
	診療サービス面全般について	82.3	82.2	83.4	81.4	84.0

クロス集計表

=目次=

	ページ		ページ
回答者の属性		接遇面満足度	
年齢 -----	1	事務職員の言葉使いや態度 -----	8
診療科目 -----	2	看護師の言葉使いや態度 -----	8
		医師の言葉使いや態度 -----	8
当院の選択理由		薬剤師の言葉使いや態度 -----	9
当院の選択理由 -----	3	検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使	9
入院病棟 -----	3	リハビリスタッフの言葉使いや態度 ---	9
院内施設面満足度		プライバシーへの配慮 -----	10
建物の外観やつくり -----	4	接遇面全般について -----	10
医療機器等の設備 -----	4	診療サービス面満足度	
トイレ、洗面、給湯等の設備 -----	4	看護師の説明のわかりやすさ -----	11
コンビニ、食堂、自動販売機 -----	5	看護師の採血や介助の手際よさ -----	11
整理整頓や清掃状態 -----	5	医師への質問や相談のしやすさ -----	11
院内施設面全般について -----	5	医師の病状や検査結果の説明 -----	12
病室環境面満足度		医師の病状に対する処置の適切さ -----	12
病室の居心地（清潔さ・広さなど） ----	6	薬剤師の説明のわかりやすさ -----	12
ベッド、寝具、ベッド周りの設備 ----	6	診療サービス面全般について -----	13
冷暖房や照明 -----	6	総合満足度(QI対応設問)／公立病院としての期待／	
食事の内容 -----	7	紹介・推薦意向／総合満足度(PSI)	
食事時間や起床・消灯時間 -----	7	総合満足度(QI対応設問) -----	14
病室環境面全般について -----	7	地域医療を担う公立病院としての期待--	14
		紹介・推薦意向 -----	15
		総合満足度(PSI) -----	15

年齢

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）	有効回答者数	年齢																	平均（歳）		
		0 ～ 4歳	5 ～ 9歳	10 ～ 14歳	15 ～ 19歳	20 ～ 24歳	25 ～ 29歳	30 ～ 34歳	35 ～ 39歳	40 ～ 44歳	45 ～ 49歳	50 ～ 54歳	55 ～ 59歳	60 ～ 64歳	65 ～ 69歳	70 ～ 74歳	75 ～ 79歳	80歳以上			
全体	271 100.0	6 2.2	4 1.5	1 0.4	8 3.0	1 0.4	9 3.3	6 2.2	11 4.1	8 3.0	15 5.5	19 7.0	15 5.5	26 9.6	27 10.0	35 12.9	36 13.3	44 16.2	60.4		
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	6 54.5	4 36.4	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4.0	
	15～54歳	77 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	8 10.4	1 1.3	9 11.7	6 7.8	11 14.3	8 10.4	15 19.5	19 24.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	39.5
	55～69歳	68 100.0	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	15 22.1	26 38.2	27 39.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	63.1
	70歳以上	115 100.0	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	35 30.4	36 31.3	44 38.3	78.2	
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	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	1 16.7	1 16.7	0 0.0	1 16.7	3 50.0	77.0	
	呼吸器内科	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 18.2	0 0.0	1 9.1	1 9.1	0 0.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0	3 27.3	1 9.1	62.7	
	消化器内科	30 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 6.7	0 0.0	1 3.3	2 6.7	3 10.0	3 10.0	6 20.0	5 16.7	2 6.7	6 20.0	67.3	
	循環器内科	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 13.3	2 13.3	2 13.3	2 13.3	6 40.0	73.9	
	小児科	7 100.0	2 28.6	4 57.1	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5.3
	脳神経内科	8 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 25.0	2 25.0	1 12.5	56.9
	消化器・一般外科	56 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 3.6	1 1.8	3 5.4	2 3.6	3 5.4	6 10.7	5 8.9	5 8.9	8 14.3	7 12.5	9 16.1	5 8.9	62.2	
	整形外科	53 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 9.4	1 1.9	3 5.7	1 1.9	0 0.0	0 0.0	4 7.5	3 5.7	6 11.3	6 11.3	4 7.5	7 13.2	6 11.3	7 13.2	58.6	
	脳神経外科	17 100.0	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	1 5.9	2 11.8	0 0.0	2 11.8	2 11.8	3 17.6	4 23.5	3 17.6	69.9	
	産婦人科	23 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.3	0 0.0	3 13.0	3 13.0	4 17.4	4 17.4	4 17.4	3 13.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 17.4	1 4.3	0 0.0	40.4
泌尿器科	21 100.0	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	4 19.0	2 9.5	5 23.8	5 23.8	5 23.8	73.4		
病 棟	2西病棟	22 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	1 4.5	2 9.1	0 0.0	2 9.1	2 9.1	5 22.7	4 18.2	5 22.7	70.0	
	3東病棟	24 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.2	0 0.0	3 12.5	3 12.5	4 16.7	4 16.7	4 16.7	3 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 8.3	0 0.0	41.9	
	3西病棟	17 100.0	6 35.3	4 23.5	1 5.9	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	11.8	1 5.9	1 5.9	24.7	
	4東病棟	14 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	0 0.0	1 7.1	3 21.4	0 0.0	2 14.3	2 14.3	1 7.1	3 21.4	1 7.1	63.6	
	4西病棟	65 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 7.7	1 1.5	4 6.2	1 1.5	0 0.0	0 0.0	3 4.6	2 3.1	6 9.2	9 13.8	5 7.7	10 15.4	8 12.3	11 16.9	61.3	
	5東病棟	71 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.4	0 0.0	2 2.8	1 1.4	4 5.6	3 4.2	5 7.0	7 9.9	6 8.5	6 8.5	8 11.3	9 12.7	11 15.5	8 11.3	61.9	
	5西病棟	36 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 5.6	0 0.0	1 2.8	2 5.6	3 8.3	4 11.1	8 22.2	5 13.9	3 8.3	8 22.2	67.9	
	6東病棟	17 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 11.8	2 11.8	1 5.9	3 17.6	8 47.1	77.0	
	救命救急センター	1 100.0	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	1 100.0	80.0	

診療科目

上段：回答数（人） 下段：構成比（％） *無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計		有効回答者数	総合内科	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	小児科	精神科	脳神経内科	消化器・一般外科	整形外科	脳神経外科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	皮膚科	泌尿器科	リハビリテーション室	歯科口腔外科	腎臓内科	救急・集中治療科	呼吸器外科	乳腺外科	小児外科	心臓血管外科	その他（複数回答含む）	
全体	267 100.0	6 2.2	11 4.1	30 11.2	15 5.6	7 2.6	0 0.0	8 3.0	57 21.3	54 20.2	17 6.4	23 8.6	0 0.0	1 0.4	0 0.0	21 7.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.4	3 1.1	5 1.9	4 1.5	1 0.4	3 1.1		
性年齢	0～14歳	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7 63.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 36.4	0 0.0	0 0.0	
	15～54歳	77 100.0	0 0.0	4 5.2	5 6.5	1 1.3	0 0.0	0 0.0	3 3.9	17 22.1	17 22.1	3 3.9	22 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	1 1.3	2 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	
	55～69歳	68 100.0	2 2.9	3 4.4	12 17.6	4 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	18 26.5	16 23.5	4 5.9	0 0.0	0 0.0	1 1.5	0 0.0	6 8.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.5	0 0.0	1 1.5	0 0.0	
	70歳以上	109 100.0	4 3.7	4 3.7	13 11.9	10 9.2	0 0.0	0 0.0	5 4.6	21 19.3	20 18.3	10 9.2	1 0.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	15 13.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 1.8	2 1.8	0 0.0	0 0.0	2 1.8	
診療科目（6件以上）	総合内科	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	呼吸器内科	11 100.0	0 0.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	消化器内科	30 100.0	0 0.0	0 0.0	30 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	循環器内科	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	小児科	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	脳神経内科	8 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	8 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	消化器・一般外科	57 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	57 100.0	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	
	整形外科	54 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	54 100.0	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
	脳神経外科	17 100.0	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	17 100.0	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
	産婦人科	23 100.0	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	23 100.0	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
泌尿器科	21 100.0	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	21 100.0	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	
病棟	2西病棟	20 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	15 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	3東病棟	24 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	23 95.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	3西病棟	17 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7 41.2	0 0.0	1 5.9	0 0.0	4 23.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 23.5	0 0.0	0 0.0	
	4東病棟	14 100.0	0 0.0	9 64.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0	1 7.1	1 7.1	
	4西病棟	65 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	45 69.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	18 27.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.5	
	5東病棟	71 100.0	3 4.2	1 1.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.4	57 80.3	4 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 7.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	5西病棟	35 100.0	2 5.7	0 0.0	29 82.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 8.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	6東病棟	16 100.0	1 6.2	1 6.2	1 6.2	12 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	救命救急センター	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

当院の選択理由（複数回答）

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		有効回答者数	公立の病院だから	自宅、職場に近いから	医療水準が高いから	総合病院だから	他院医師から紹介されたから	家族、知人に勧められたから	評判がよいから	以前からのかかりつけ	救急車で運ばれたから	ホームページを見て	その他	
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計														
全体		269 100.0	55 20.4	95 35.3	71 26.4	80 29.7	134 49.8	21 7.8	40 14.9	88 32.7	46 17.1	3 1.1	15 5.6	
性年齢	0～14歳	11 100.0	2 18.2	3 27.3	1 9.1	2 18.2	5 45.5	0 0.0	0 0.0	4 36.4	1 9.1	0 0.0	2 18.2	
	15～54歳	76 100.0	9 11.8	33 43.4	13 17.1	19 25.0	44 57.9	6 7.9	9 11.8	17 22.4	17 22.4	1 1.3	3 3.9	
	55～69歳	67 100.0	18 26.9	24 35.8	22 32.8	17 25.4	34 50.7	1 1.5	8 11.9	28 41.8	10 14.9	1 1.5	4 6.0	
	70歳以上	109 100.0	25 22.9	34 31.2	33 30.3	40 36.7	47 43.1	11 10.1	23 21.1	38 34.9	18 16.5	1 0.9	5 4.6	
診療科目（6件以上）	総合内科	5 100.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0	4 80.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	呼吸器内科	11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	2 18.2	4 36.4	0 0.0	0 0.0	4 36.4	2 18.2	0 0.0	0 0.0	
	消化器内科	30 100.0	11 36.7	7 23.3	7 23.3	12 40.0	15 50.0	5 16.7	6 20.0	10 33.3	3 10.0	0 0.0	5 16.7	
	循環器内科	13 100.0	3 23.1	4 30.8	1 7.7	6 46.2	8 61.5	1 7.7	0 0.0	7 53.8	3 23.1	0 0.0	0 0.0	
	小児科	7 100.0	1 14.3	3 42.9	1 14.3	2 28.6	1 14.3	0 0.0	0 0.0	3 42.9	1 14.3	0 0.0	2 28.6	
	脳神経内科	7 100.0	0 0.0	1 14.3	2 28.6	1 14.3	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 28.6	5 71.4	0 0.0	0 0.0	
	消化器・一般外科	56 100.0	19 33.9	23 41.1	18 32.1	21 37.5	25 44.6	3 5.4	7 12.5	21 37.5	11 19.6	0 0.0	2 3.6	
	整形外科	54 100.0	4 7.4	21 38.9	15 27.8	9 16.7	28 51.9	5 9.3	16 29.6	18 33.3	7 13.0	2 3.7	1 1.9	
	脳神経外科	17 100.0	1 5.9	4 23.5	5 29.4	4 23.5	7 41.2	2 11.8	2 11.8	4 23.5	6 35.3	0 0.0	1 5.9	
	産婦人科	23 100.0	3 13.0	10 43.5	6 26.1	7 30.4	14 60.9	0 0.0	3 13.0	3 13.0	4 17.4	1 4.3	1 4.3	
	泌尿器科	20 100.0	5 25.0	6 30.0	9 45.0	6 30.0	14 70.0	0 0.0	2 10.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	1 5.0	
病棟	2西病棟	21 100.0	2 9.5	4 19.0	6 28.6	5 23.8	8 38.1	1 4.8	2 9.5	5 23.8	8 38.1	0 0.0	1 4.8	
	3東病棟	24 100.0	3 12.5	10 41.7	7 29.2	7 29.2	14 58.3	0 0.0	3 12.5	4 16.7	5 20.8	1 4.2	1 4.2	
	3西病棟	16 100.0	2 12.5	5 31.2	2 12.5	4 25.0	5 31.2	3 18.8	3 18.8	5 31.2	2 12.5	0 0.0	2 12.5	
	4東病棟	14 100.0	2 14.3	8 57.1	2 14.3	3 21.4	6 42.9	0 0.0	1 7.1	4 28.6	3 21.4	0 0.0	0 0.0	
	4西病棟	66 100.0	8 12.1	25 37.9	19 28.8	13 19.7	39 59.1	4 6.1	16 24.2	21 31.8	6 9.1	1 1.5	2 3.0	
	5東病棟	74 100.0	21 28.4	29 39.2	23 31.1	26 35.1	34 45.9	6 8.1	8 10.8	28 37.8	15 20.3	1 1.4	4 5.4	
	5西病棟	35 100.0	13 37.1	8 22.9	11 31.4	15 42.9	19 54.3	6 17.1	6 17.1	11 31.4	2 5.7	0 0.0	4 11.4	
	6東病棟	16 100.0	2 12.5	4 25.0	1 6.2	6 37.5	7 43.8	1 6.2	1 6.2	8 50.0	5 31.2	0 0.0	1 6.2	
	救命救急センター	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -

病棟

有効回答者数	2西病棟	3東病棟	3西病棟	4東病棟	4西病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	救命救急センター
301 100.0	24 8.0	25 8.3	23 7.6	19 6.3	71 23.6	83 27.6	37 12.3	18 6.0	1 0.3
11 100.0	0 0.0	0 0.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
77 100.0	4 5.2	22 28.6	1 1.3	5 6.5	16 20.8	23 29.9	5 6.5	1 1.3	0 0.0
68 100.0	4 5.9	0 0.0	1 1.5	4 5.9	20 29.4	20 29.4	15 22.1	4 5.9	0 0.0
111 100.0	14 12.6	2 1.8	4 3.6	5 4.5	29 26.1	28 25.2	16 14.4	12 10.8	1 0.9
6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	9 81.8	0 0.0	1 9.1	0 0.0	1 9.1	0 0.0
30 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	29 96.7	1 3.3	0 0.0
13 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	12 92.3	1 7.7
7 100.0	0 0.0	0 0.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
8 100.0	5 62.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
57 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	57 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
53 100.0	0 0.0	0 0.0	4 7.5	0 0.0	45 84.9	4 7.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
17 100.0	15 88.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0
23 100.0	0 0.0	23 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
21 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	18 85.7	0 0.0	3 14.3	0 0.0	0 0.0
24 100.0	24 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
25 100.0	0 0.0	25 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
23 100.0	0 0.0	0 0.0	23 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
19 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	19 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
71 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	71 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
83 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
37 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	37 100.0	0 0.0	0 0.0
18 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	18 100.0	0 0.0
1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0

建物の外観やつくり

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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	
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計									
全 体		290 100.0	43 14.8	181 62.4	61 21.0	4 1.4	1 0.3	72.5	
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	2 18.2	7 63.6	2 18.2	0 0.0	0 0.0	75.0	
	15～54歳	75 100.0	13 17.3	46 61.3	14 18.7	2 2.7	0 0.0	73.3	
	55～69歳	68 100.0	4 5.9	44 64.7	18 26.5	1 1.5	1 1.5	68.0	
	70歳以上	104 100.0	17 16.3	65 62.5	21 20.2	1 1.0	0 0.0	73.6	
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8	
	呼吸器内科	9 100.0	0 0.0	4 44.4	4 44.4	1 11.1	0 0.0	58.3	
	消化器内科	28 100.0	5 17.9	17 60.7	6 21.4	0 0.0	0 0.0	74.1	
	循環器内科	14 100.0	0 0.0	10 71.4	4 28.6	0 0.0	0 0.0	67.9	
	小児科	7 100.0	2 28.6	3 42.9	2 28.6	0 0.0	0 0.0	75.0	
	脳神経内科	8 100.0	1 12.5	6 75.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	75.0	
	消化器・一般外科	53 100.0	4 7.5	40 75.5	9 17.0	0 0.0	0 0.0	72.6	
	整形外科	53 100.0	9 17.0	34 64.2	9 17.0	1 1.9	0 0.0	74.1	
	脳神経外科	17 100.0	5 29.4	5 29.4	5 29.4	1 5.9	1 5.9	67.6	
	産婦人科	23 100.0	4 17.4	12 52.2	6 26.1	1 4.3	0 0.0	70.7	
泌尿器科	21 100.0	1 4.8	13 61.9	7 33.3	0 0.0	0 0.0	67.9		
	2 西病棟	23 100.0	6 26.1	9 39.1	7 30.4	0 0.0	1 4.3	70.7	
	3 東病棟	25 100.0	4 16.0	14 56.0	6 24.0	1 4.0	0 0.0	71.0	
	3 西病棟	22 100.0	4 18.2	16 72.7	2 9.1	0 0.0	0 0.0	77.3	
	4 東病棟	17 100.0	2 11.8	10 58.8	4 23.5	1 5.9	0 0.0	69.1	
	4 西病棟	69 100.0	11 15.9	41 59.4	16 23.2	1 1.4	0 0.0	72.5	
	5 東病棟	78 100.0	10 12.8	54 69.2	14 17.9	0 0.0	0 0.0	73.7	
	5 西病棟	34 100.0	5 14.7	22 64.7	6 17.6	1 2.9	0 0.0	72.8	
	6 東病棟	18 100.0	0 0.0	13 72.2	5 27.8	0 0.0	0 0.0	68.1	
	救命救急センター	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-

医療機器等の設備

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
283 100.0	78 27.6	180 63.6	25 8.8	0 0.0	0 0.0	79.7
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
75 100.0	22 29.3	50 66.7	3 4.0	0 0.0	0 0.0	81.3
63 100.0	13 20.6	42 66.7	8 12.7	0 0.0	0 0.0	77.0
102 100.0	29 28.4	62 60.8	11 10.8	0 0.0	0 0.0	79.4
6 100.0	2 33.3	2 33.3	2 33.3	0 0.0	0 0.0	75.0
8 100.0	0 0.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	68.8
26 100.0	6 23.1	17 65.4	3 11.5	0 0.0	0 0.0	77.9
14 100.0	4 28.6	8 57.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0	78.6
7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1
8 100.0	1 12.5	7 87.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	78.1
53 100.0	9 17.0	41 77.4	3 5.7	0 0.0	0 0.0	77.8
51 100.0	17 33.3	29 56.9	5 9.8	0 0.0	0 0.0	80.9
17 100.0	9 52.9	7 41.2	1 5.9	0 0.0	0 0.0	86.8
22 100.0	7 31.8	14 63.6	1 4.5	0 0.0	0 0.0	81.8
20 100.0	3 15.0	16 80.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	77.5
23 100.0	10 43.5	11 47.8	2 8.7	0 0.0	0 0.0	83.7
24 100.0	7 29.2	16 66.7	1 4.2	0 0.0	0 0.0	81.2
21 100.0	9 42.9	11 52.4	1 4.8	0 0.0	0 0.0	84.5
16 100.0	3 18.8	10 62.5	3 18.8	0 0.0	0 0.0	75.0
66 100.0	19 28.8	41 62.1	6 9.1	0 0.0	0 0.0	79.9
78 100.0	17 21.8	55 70.5	6 7.7	0 0.0	0 0.0	78.5
33 100.0	7 21.2	22 66.7	4 12.1	0 0.0	0 0.0	77.3
18 100.0	5 27.8	11 61.1	2 11.1	0 0.0	0 0.0	79.2
1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

トイレ、洗面、給湯等の設備

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
293 100.0	45 15.4	145 49.5	69 23.5	26 8.9	8 2.7	66.5
11 100.0	3 27.3	5 45.5	3 27.3	0 0.0	0 0.0	75.0
76 100.0	11 14.5	37 48.7	18 23.7	7 9.2	3 3.9	65.1
66 100.0	5 7.6	32 48.5	17 25.8	8 12.1	4 6.1	59.8
106 100.0	16 15.1	52 49.1	27 25.5	10 9.4	1 0.9	67.0
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
11 100.0	1 9.1	3 27.3	4 36.4	3 27.3	0 0.0	54.5
28 100.0	2 7.1	13 46.4	9 32.1	1 3.6	3 10.7	58.9
14 100.0	1 7.1	10 71.4	3 21.4	0 0.0	0 0.0	71.4
7 100.0	3 42.9	1 14.3	3 42.9	0 0.0	0 0.0	75.0
8 100.0	1 12.5	5 62.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	65.6
57 100.0	4 7.0	30 52.6	18 31.6	4 7.0	1 1.8	64.0
50 100.0	9 18.0	24 48.0	8 16.0	8 16.0	1 2.0	66.0
16 100.0	5 31.2	5 31.2	2 12.5	4 25.0	0 0.0	67.2
23 100.0	5 21.7	7 30.4	7 30.4	2 8.7	2 8.7	62.0
20 100.0	1 5.0	11 55.0	6 30.0	1 5.0	1 5.0	62.5
22 100.0	6 27.3	8 36.4	3 13.6	5 22.7	0 0.0	67.0
25 100.0	5 20.0	9 36.0	7 28.0	2 8.0	2 8.0	63.0
22 100.0	9 40.9	9 40.9	3 13.6	1 4.5	0 0.0	79.5
18 100.0	3 16.7	7 38.9	5 27.8	3 16.7	0 0.0	63.9
67 100.0	9 13.4	32 47.8	17 25.4	7 10.4	2 3.0	64.6
83 100.0	9 10.8	47 56.6	21 25.3	5 6.0	1 1.2	67.5
35 100.0	2 5.7	18 51.4	9 25.7	3 8.6	3 8.6	59.3
18 100.0	1 5.6	14 77.8	3 16.7	0 0.0	0 0.0	72.2
- -	- -	- -	- -	- -	- -	-

コンビニ、食堂、自動販売機

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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	
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計									
全 体		285 100.0	57 20.0	157 55.1	62 21.8	7 2.5	2 0.7	72.8	
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	3 27.3	7 63.6	1 9.1	0 0.0	0 0.0	79.5	
	15～54歳	76 100.0	19 25.0	42 55.3	12 15.8	2 2.6	1 1.3	75.0	
	55～69歳	65 100.0	11 16.9	35 53.8	16 24.6	2 3.1	1 1.5	70.4	
	70歳以上	101 100.0	15 14.9	53 52.5	31 30.7	2 2.0	0 0.0	70.0	
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2	
	呼吸器内科	11 100.0	1 9.1	5 45.5	4 36.4	1 9.1	0 0.0	63.6	
	消化器内科	26 100.0	4 15.4	13 50.0	8 30.8	0 0.0	1 3.8	68.3	
	循環器内科	14 100.0	0 0.0	9 64.3	5 35.7	0 0.0	0 0.0	66.1	
	小児科	7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1	
	脳神経内科	8 100.0	1 12.5	6 75.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	75.0	
	消化器・一般外科	55 100.0	7 12.7	35 63.6	12 21.8	1 1.8	0 0.0	71.8	
	整形外科	50 100.0	13 26.0	24 48.0	11 22.0	2 4.0	0 0.0	74.0	
	脳神経外科	15 100.0	5 33.3	6 40.0	4 26.7	0 0.0	0 0.0	76.7	
	産婦人科	23 100.0	7 30.4	9 39.1	6 26.1	1 4.3	0 0.0	73.9	
泌尿器科	19 100.0	3 15.8	10 52.6	4 21.1	1 5.3	1 5.3	67.1		
	2 西病棟	21 100.0	6 28.6	11 52.4	4 19.0	0 0.0	0 0.0	77.4	
	3 東病棟	25 100.0	7 28.0	11 44.0	6 24.0	1 4.0	0 0.0	74.0	
	3 西病棟	20 100.0	7 35.0	11 55.0	2 10.0	0 0.0	0 0.0	81.2	
	4 東病棟	18 100.0	3 16.7	11 61.1	3 16.7	1 5.6	0 0.0	72.2	
	4 西病棟	66 100.0	15 22.7	31 47.0	17 25.8	2 3.0	1 1.5	71.6	
	5 東病棟	81 100.0	13 16.0	53 65.4	13 16.0	2 2.5	0 0.0	73.8	
	5 西病棟	32 100.0	5 15.6	16 50.0	9 28.1	1 3.1	1 3.1	68.0	
	6 東病棟	18 100.0	0 0.0	11 61.1	7 38.9	0 0.0	0 0.0	65.3	
	救命救急センター	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-

整理整頓や清掃状態

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
295 100.0	74 25.1	169 57.3	45 15.3	5 1.7	2 0.7	76.1
11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	77.3
76 100.0	25 32.9	37 48.7	12 15.8	1 1.3	1 1.3	77.6
68 100.0	10 14.7	43 63.2	14 20.6	1 1.5	0 0.0	72.8
107 100.0	25 23.4	64 59.8	14 13.1	3 2.8	1 0.9	75.5
6 100.0	2 33.3	2 33.3	2 33.3	0 0.0	0 0.0	75.0
10 100.0	1 10.0	4 40.0	4 40.0	1 10.0	0 0.0	62.5
27 100.0	6 22.2	17 63.0	3 11.1	0 0.0	1 3.7	75.0
15 100.0	2 13.3	11 73.3	2 13.3	0 0.0	0 0.0	75.0
7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1
8 100.0	1 12.5	7 87.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	78.1
57 100.0	12 21.1	37 64.9	7 12.3	1 1.8	0 0.0	76.3
52 100.0	16 30.8	27 51.9	7 13.5	2 3.8	0 0.0	77.4
17 100.0	6 35.3	7 41.2	4 23.5	0 0.0	0 0.0	77.9
23 100.0	6 26.1	12 52.2	4 17.4	0 0.0	1 4.3	73.9
21 100.0	2 9.5	13 61.9	6 28.6	0 0.0	0 0.0	70.2
23 100.0	8 34.8	11 47.8	4 17.4	0 0.0	0 0.0	79.3
25 100.0	6 24.0	14 56.0	4 16.0	0 0.0	1 4.0	74.0
22 100.0	8 36.4	12 54.5	2 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
17 100.0	4 23.5	8 47.1	4 23.5	1 5.9	0 0.0	72.1
69 100.0	18 26.1	35 50.7	13 18.8	3 4.3	0 0.0	74.6
83 100.0	20 24.1	51 61.4	11 13.3	1 1.2	0 0.0	77.1
33 100.0	7 21.2	21 63.6	5 15.2	0 0.0	0 0.0	76.5
18 100.0	2 11.1	13 72.2	2 11.1	0 0.0	1 5.6	70.8
1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

院内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
288 100.0	52 18.1	183 63.5	48 16.7	4 1.4	1 0.3	74.4
11 100.0	2 18.2	8 72.7	1 9.1	0 0.0	0 0.0	77.3
77 100.0	16 20.8	46 59.7	13 16.9	1 1.3	1 1.3	74.4
68 100.0	6 8.8	45 66.2	15 22.1	2 2.9	0 0.0	70.2
101 100.0	18 17.8	67 66.3	15 14.9	1 1.0	0 0.0	75.2
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
10 100.0	1 10.0	5 50.0	3 30.0	1 10.0	0 0.0	65.0
29 100.0	7 24.1	16 55.2	5 17.2	1 3.4	0 0.0	75.0
14 100.0	0 0.0	11 78.6	3 21.4	0 0.0	0 0.0	69.6
7 100.0	2 28.6	4 57.1	1 14.3	0 0.0	0 0.0	78.6
8 100.0	2 25.0	6 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
54 100.0	4 7.4	43 79.6	7 13.0	0 0.0	0 0.0	73.6
51 100.0	9 17.6	32 62.7	9 17.6	1 2.0	0 0.0	74.0
16 100.0	6 37.5	6 37.5	3 18.8	1 6.2	0 0.0	76.6
23 100.0	5 21.7	12 52.2	5 21.7	0 0.0	1 4.3	71.7
20 100.0	1 5.0	16 80.0	3 15.0	0 0.0	0 0.0	72.5
23 100.0	7 30.4	12 52.2	4 17.4	0 0.0	0 0.0	78.3
25 100.0	5 20.0	14 56.0	5 20.0	0 0.0	1 4.0	72.0
21 100.0	7 33.3	12 57.1	2 9.5	0 0.0	0 0.0	81.0
18 100.0	4 22.2	9 50.0	4 22.2	1 5.6	0 0.0	72.2
67 100.0	10 14.9	44 65.7	12 17.9	1 1.5	0 0.0	73.5
79 100.0	11 13.9	56 70.9	12 15.2	0 0.0	0 0.0	74.7
35 100.0	7 20.0	21 60.0	5 14.3	2 5.7	0 0.0	73.6
17 100.0	0 0.0	14 82.4	3 17.6	0 0.0	0 0.0	70.6
- -	- -	- -	- -	- -	- -	-

病室の居心地（清潔さ・広さなど）

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		297 100.0	62 20.9	169 56.9	51 17.2	11 3.7	4 1.3	73.1
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	77.3
	15～54歳	77 100.0	18 23.4	38 49.4	15 19.5	4 5.2	2 2.6	71.4
	55～69歳	68 100.0	10 14.7	46 67.6	9 13.2	3 4.4	0 0.0	73.2
	70歳以上	107 100.0	20 18.7	59 55.1	22 20.6	4 3.7	2 1.9	71.3
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
	呼吸器内科	11 100.0	1 9.1	5 45.5	2 18.2	2 18.2	1 9.1	56.8
	消化器内科	28 100.0	6 21.4	16 57.1	4 14.3	1 3.6	1 3.6	72.3
	循環器内科	14 100.0	4 28.6	6 42.9	3 21.4	1 7.1	0 0.0	73.2
	小児科	7 100.0	2 28.6	3 42.9	2 28.6	0 0.0	0 0.0	75.0
	脳神経内科	8 100.0	1 12.5	5 62.5	1 12.5	0 0.0	1 12.5	65.6
	消化器・一般外科	56 100.0	9 16.1	34 60.7	11 19.6	2 3.6	0 0.0	72.3
	整形外科	52 100.0	9 17.3	28 53.8	11 21.2	4 7.7	0 0.0	70.2
	脳神経外科	17 100.0	6 35.3	7 41.2	4 23.5	0 0.0	0 0.0	77.9
	産婦人科	23 100.0	6 26.1	11 47.8	4 17.4	1 4.3	1 4.3	71.7
泌尿器科	21 100.0	2 9.5	17 81.0	2 9.5	0 0.0	0 0.0	75.0	
	2 西病棟	23 100.0	7 30.4	10 43.5	5 21.7	0 0.0	1 4.3	73.9
	3 東病棟	25 100.0	6 24.0	13 52.0	4 16.0	1 4.0	1 4.0	72.0
	3 西病棟	23 100.0	8 34.8	11 47.8	4 17.4	0 0.0	0 0.0	79.3
	4 東病棟	19 100.0	3 15.8	10 52.6	3 15.8	2 10.5	1 5.3	65.8
	4 西病棟	69 100.0	12 17.4	42 60.9	11 15.9	4 5.8	0 0.0	72.5
	5 東病棟	81 100.0	14 17.3	51 63.0	14 17.3	2 2.5	0 0.0	73.8
	5 西病棟	35 100.0	7 20.0	21 60.0	6 17.1	0 0.0	1 2.9	73.6
	6 東病棟	17 100.0	3 17.6	10 58.8	2 11.8	2 11.8	0 0.0	70.6
	救命救急センター	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

ベッド、寝具、ベッド周り設備

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
299 100.0	68 22.7	167 55.9	46 15.4	13 4.3	5 1.7	73.4
11 100.0	2 18.2	4 36.4	4 36.4	0 0.0	1 9.1	63.6
77 100.0	20 26.0	39 50.6	15 19.5	1 1.3	2 2.6	74.0
68 100.0	9 13.2	47 69.1	5 7.4	5 7.4	2 2.9	70.6
109 100.0	25 22.9	60 55.0	18 16.5	6 5.5	0 0.0	73.9
6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	2 18.2	0 0.0	63.6
28 100.0	6 21.4	18 64.3	1 3.6	2 7.1	1 3.6	73.2
15 100.0	4 26.7	6 40.0	3 20.0	1 6.7	1 6.7	68.3
7 100.0	1 14.3	2 28.6	3 42.9	0 0.0	1 14.3	57.1
8 100.0	1 12.5	4 50.0	2 25.0	1 12.5	0 0.0	65.6
56 100.0	9 16.1	38 67.9	7 12.5	2 3.6	0 0.0	74.1
53 100.0	11 20.8	31 58.5	8 15.1	3 5.7	0 0.0	73.6
17 100.0	8 47.1	5 29.4	3 17.6	0 0.0	1 5.9	77.9
23 100.0	7 30.4	9 39.1	6 26.1	0 0.0	1 4.3	72.8
21 100.0	2 9.5	16 76.2	3 14.3	0 0.0	0 0.0	73.8
23 100.0	10 43.5	6 26.1	5 21.7	1 4.3	1 4.3	75.0
25 100.0	7 28.0	11 44.0	6 24.0	0 0.0	1 4.0	73.0
22 100.0	7 31.8	9 40.9	5 22.7	0 0.0	1 4.5	73.9
19 100.0	4 21.1	9 47.4	3 15.8	3 15.8	0 0.0	68.4
70 100.0	15 21.4	43 61.4	9 12.9	3 4.3	0 0.0	75.0
82 100.0	13 15.9	56 68.3	10 12.2	3 3.7	0 0.0	74.1
35 100.0	7 20.0	22 62.9	4 11.4	1 2.9	1 2.9	73.6
18 100.0	3 16.7	10 55.6	2 11.1	2 11.1	1 5.6	66.7
1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

冷暖房や照明

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
298 100.0	58 19.5	171 57.4	46 15.4	19 6.4	4 1.3	71.8
11 100.0	2 18.2	5 45.5	3 27.3	0 0.0	1 9.1	65.9
77 100.0	15 19.5	38 49.4	15 19.5	7 9.1	2 2.6	68.5
67 100.0	6 9.0	45 67.2	11 16.4	4 6.0	1 1.5	69.0
110 100.0	26 23.6	63 57.3	15 13.6	6 5.5	0 0.0	74.8
6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
11 100.0	0 0.0	7 63.6	1 9.1	3 27.3	0 0.0	59.1
28 100.0	7 25.0	16 57.1	1 3.6	3 10.7	1 3.6	72.3
15 100.0	3 20.0	7 46.7	4 26.7	1 6.7	0 0.0	70.0
7 100.0	1 14.3	3 42.9	2 28.6	0 0.0	1 14.3	60.7
8 100.0	1 12.5	7 87.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	78.1
56 100.0	9 16.1	35 62.5	11 19.6	1 1.8	0 0.0	73.2
53 100.0	10 18.9	28 52.8	10 18.9	5 9.4	0 0.0	70.3
17 100.0	7 41.2	3 17.6	5 29.4	1 5.9	1 5.9	70.6
23 100.0	5 21.7	11 47.8	3 13.0	3 13.0	1 4.3	67.4
21 100.0	2 9.5	15 71.4	4 19.0	0 0.0	0 0.0	72.6
23 100.0	8 34.8	9 39.1	5 21.7	0 0.0	1 4.3	75.0
25 100.0	5 20.0	13 52.0	3 12.0	3 12.0	1 4.0	68.0
22 100.0	8 36.4	9 40.9	4 18.2	0 0.0	1 4.5	76.1
19 100.0	2 10.5	13 68.4	1 5.3	3 15.8	0 0.0	68.4
69 100.0	12 17.4	39 56.5	13 18.8	5 7.2	0 0.0	71.0
82 100.0	12 14.6	55 67.1	12 14.6	3 3.7	0 0.0	73.2
35 100.0	7 20.0	22 62.9	3 8.6	2 5.7	1 2.9	72.9
18 100.0	2 11.1	10 55.6	3 16.7	3 16.7	0 0.0	65.3
1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

食事の内容

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		285 100.0	45 15.8	129 45.3	79 27.7	25 8.8	7 2.5	65.8
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	2 18.2	6 54.5	2 18.2	0 0.0	1 9.1	68.2
	15～54歳	76 100.0	17 22.4	31 40.8	18 23.7	8 10.5	2 2.6	67.4
	55～69歳	64 100.0	4 6.2	28 43.8	25 39.1	6 9.4	1 1.6	60.9
	70歳以上	102 100.0	13 12.7	51 50.0	24 23.5	11 10.8	3 2.9	64.7
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
	呼吸器内科	10 100.0	0 0.0	5 50.0	1 10.0	1 10.0	3 30.0	45.0
	消化器内科	20 100.0	1 5.0	11 55.0	5 25.0	3 15.0	0 0.0	62.5
	循環器内科	15 100.0	1 6.7	7 46.7	5 33.3	2 13.3	0 0.0	61.7
	小児科	7 100.0	1 14.3	4 57.1	1 14.3	0 0.0	1 14.3	64.3
	脳神経内科	7 100.0	1 14.3	4 57.1	1 14.3	1 14.3	0 0.0	67.9
	消化器・一般外科	56 100.0	6 10.7	27 48.2	19 33.9	4 7.1	0 0.0	65.6
	整形外科	52 100.0	9 17.3	21 40.4	16 30.8	5 9.6	1 1.9	65.4
	脳神経外科	17 100.0	6 35.3	5 29.4	3 17.6	3 17.6	0 0.0	70.6
	産婦人科	23 100.0	5 21.7	7 30.4	8 34.8	2 8.7	1 4.3	64.1
	泌尿器科	20 100.0	1 5.0	11 55.0	7 35.0	1 5.0	0 0.0	65.0
2 西病棟	22 100.0	7 31.8	8 36.4	3 13.6	3 13.6	1 4.5		69.3
	3 東病棟	25 100.0	5 20.0	9 36.0	8 32.0	2 8.0	1 4.0	65.0
	3 西病棟	22 100.0	5 22.7	13 59.1	3 13.6	0 0.0	1 4.5	73.9
	4 東病棟	18 100.0	2 11.1	8 44.4	4 22.2	1 5.6	3 16.7	56.9
	4 西病棟	68 100.0	11 16.2	28 41.2	22 32.4	6 8.8	1 1.5	65.4
	5 東病棟	82 100.0	12 14.6	39 47.6	24 29.3	7 8.5	0 0.0	67.1
	5 西病棟	26 100.0	1 3.8	13 50.0	10 38.5	2 7.7	0 0.0	62.5
	6 東病棟	18 100.0	1 5.6	10 55.6	3 16.7	4 22.2	0 0.0	61.1
	救命救急センター	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0

食事時間や起床・消灯時間

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
293 100.0	59 20.1	173 59.0	52 17.7	7 2.4	2 0.7	73.9
11 100.0	2 18.2	7 63.6	2 18.2	0 0.0	0 0.0	75.0
77 100.0	20 26.0	40 51.9	13 16.9	3 3.9	1 1.3	74.4
65 100.0	9 13.8	43 66.2	10 15.4	3 4.6	0 0.0	72.3
107 100.0	19 17.8	63 58.9	23 21.5	1 0.9	1 0.9	72.9
6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
11 100.0	1 9.1	5 45.5	4 36.4	1 9.1	0 0.0	63.6
25 100.0	4 16.0	14 56.0	7 28.0	0 0.0	0 0.0	72.0
15 100.0	2 13.3	7 46.7	6 40.0	0 0.0	0 0.0	68.3
7 100.0	1 14.3	4 57.1	2 28.6	0 0.0	0 0.0	71.4
7 100.0	1 14.3	5 71.4	1 14.3	0 0.0	0 0.0	75.0
57 100.0	8 14.0	35 61.4	13 22.8	1 1.8	0 0.0	71.9
53 100.0	10 18.9	35 66.0	3 5.7	4 7.5	1 1.9	73.1
17 100.0	6 35.3	8 47.1	2 11.8	1 5.9	0 0.0	77.9
23 100.0	7 30.4	12 52.2	3 13.0	0 0.0	1 4.3	76.1
19 100.0	3 15.8	12 63.2	4 21.1	0 0.0	0 0.0	73.7
22 100.0	8 36.4	10 45.5	3 13.6	1 4.5	0 0.0	78.4
25 100.0	7 28.0	14 56.0	3 12.0	0 0.0	1 4.0	76.0
23 100.0	6 26.1	15 65.2	2 8.7	0 0.0	0 0.0	79.3
19 100.0	3 15.8	10 52.6	5 26.3	1 5.3	0 0.0	69.7
67 100.0	13 19.4	43 64.2	7 10.4	3 4.5	1 1.5	73.9
83 100.0	15 18.1	50 60.2	16 19.3	2 2.4	0 0.0	73.5
31 100.0	4 12.9	17 54.8	10 32.3	0 0.0	0 0.0	70.2
18 100.0	1 5.6	13 72.2	4 22.2	0 0.0	0 0.0	70.8
1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	50.0

病室環境面全般について

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
296 100.0	59 19.9	182 61.5	46 15.5	8 2.7	1 0.3	74.5
11 100.0	2 18.2	8 72.7	0 0.0	1 9.1	0 0.0	75.0
77 100.0	21 27.3	42 54.5	12 15.6	1 1.3	1 1.3	76.3
68 100.0	6 8.8	49 72.1	10 14.7	3 4.4	0 0.0	71.3
107 100.0	22 20.6	62 57.9	20 18.7	3 2.8	0 0.0	74.1
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
11 100.0	0 0.0	6 54.5	3 27.3	2 18.2	0 0.0	59.1
29 100.0	6 20.7	16 55.2	7 24.1	0 0.0	0 0.0	74.1
14 100.0	3 21.4	9 64.3	1 7.1	1 7.1	0 0.0	75.0
7 100.0	1 14.3	5 71.4	0 0.0	1 14.3	0 0.0	71.4
7 100.0	2 28.6	3 42.9	2 28.6	0 0.0	0 0.0	75.0
56 100.0	7 12.5	39 69.6	8 14.3	2 3.6	0 0.0	72.8
53 100.0	10 18.9	31 58.5	10 18.9	2 3.8	0 0.0	73.1
17 100.0	7 41.2	7 41.2	3 17.6	0 0.0	0 0.0	80.9
23 100.0	7 30.4	11 47.8	4 17.4	0 0.0	1 4.3	75.0
20 100.0	2 10.0	18 90.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	77.5
22 100.0	8 36.4	9 40.9	5 22.7	0 0.0	0 0.0	78.4
25 100.0	7 28.0	13 52.0	4 16.0	0 0.0	1 4.0	75.0
23 100.0	6 26.1	15 65.2	1 4.3	1 4.3	0 0.0	78.3
19 100.0	2 10.5	11 57.9	4 21.1	2 10.5	0 0.0	67.1
68 100.0	13 19.1	43 63.2	10 14.7	2 2.9	0 0.0	74.6
82 100.0	13 15.9	55 67.1	12 14.6	2 2.4	0 0.0	74.1
35 100.0	6 17.1	21 60.0	8 22.9	0 0.0	0 0.0	73.6
18 100.0	2 11.1	14 77.8	1 5.6	1 5.6	0 0.0	73.6
-	-	-	-	-	-	-

事務職員の言葉使いや態度

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		293 100.0	135 46.1	136 46.4	19 6.5	2 0.7	1 0.3	84.3
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	5 45.5	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.4
	15～54歳	77 100.0	43 55.8	29 37.7	4 5.2	0 0.0	1 1.3	86.7
	55～69歳	64 100.0	27 42.2	31 48.4	6 9.4	0 0.0	0 0.0	83.2
	70歳以上	108 100.0	42 38.9	55 50.9	9 8.3	2 1.9	0 0.0	81.7
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	83.3
	呼吸器内科	11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	77.3
	消化器内科	27 100.0	11 40.7	13 48.1	2 7.4	1 3.7	0 0.0	81.5
	循環器内科	14 100.0	6 42.9	6 42.9	1 7.1	1 7.1	0 0.0	80.4
	小児科	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
	脳神経内科	8 100.0	3 37.5	5 62.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.4
	消化器・一般外科	56 100.0	24 42.9	27 48.2	5 8.9	0 0.0	0 0.0	83.5
	整形外科	52 100.0	23 44.2	24 46.2	4 7.7	0 0.0	1 1.9	82.7
	脳神経外科	17 100.0	8 47.1	7 41.2	2 11.8	0 0.0	0 0.0	83.8
	産婦人科	23 100.0	16 69.6	7 30.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.4
	泌尿器科	20 100.0	6 30.0	13 65.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	81.2
	2 西病棟	23 100.0	11 47.8	11 47.8	1 4.3	0 0.0	0 0.0	85.9
	3 東病棟	25 100.0	16 64.0	9 36.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.0
	3 西病棟	23 100.0	13 56.5	10 43.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.1
	4 東病棟	19 100.0	7 36.8	9 47.4	3 15.8	0 0.0	0 0.0	80.3
	4 西病棟	67 100.0	31 46.3	30 44.8	5 7.5	0 0.0	1 1.5	83.6
	5 東病棟	82 100.0	37 45.1	40 48.8	5 6.1	0 0.0	0 0.0	84.8
	5 西病棟	33 100.0	12 36.4	17 51.5	4 12.1	0 0.0	0 0.0	81.1
	6 東病棟	17 100.0	6 35.3	9 52.9	1 5.9	1 5.9	0 0.0	79.4
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

看護師の言葉使いや態度

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
300 100.0	161 53.7	128 42.7	10 3.3	0 0.0	1 0.3	87.3
11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.6
77 100.0	49 63.6	24 31.2	4 5.2	0 0.0	0 0.0	89.6
68 100.0	33 48.5	32 47.1	3 4.4	0 0.0	0 0.0	86.0
110 100.0	53 48.2	53 48.2	3 2.7	0 0.0	1 0.9	85.7
6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	83.3
11 100.0	4 36.4	6 54.5	0 0.0	0 0.0	1 9.1	77.3
28 100.0	14 50.0	13 46.4	1 3.6	0 0.0	0 0.0	86.6
15 100.0	10 66.7	4 26.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	90.0
7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
8 100.0	4 50.0	4 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
57 100.0	25 43.9	29 50.9	3 5.3	0 0.0	0 0.0	84.6
53 100.0	26 49.1	24 45.3	3 5.7	0 0.0	0 0.0	85.8
17 100.0	9 52.9	8 47.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.2
23 100.0	20 87.0	3 13.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	96.7
21 100.0	8 38.1	13 61.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.5
23 100.0	12 52.2	11 47.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.0
25 100.0	21 84.0	4 16.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	96.0
23 100.0	15 65.2	8 34.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.3
19 100.0	10 52.6	7 36.8	1 5.3	0 0.0	1 5.3	82.9
69 100.0	36 52.2	31 44.9	2 2.9	0 0.0	0 0.0	87.3
83 100.0	40 48.2	39 47.0	4 4.8	0 0.0	0 0.0	85.8
35 100.0	14 40.0	19 54.3	2 5.7	0 0.0	0 0.0	83.6
18 100.0	10 55.6	7 38.9	1 5.6	0 0.0	0 0.0	87.5
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

医師の言葉使いや態度

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
299 100.0	170 56.9	115 38.5	12 4.0	2 0.7	0 0.0	87.9
11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.6
77 100.0	48 62.3	25 32.5	2 2.6	2 2.6	0 0.0	88.6
68 100.0	36 52.9	31 45.6	1 1.5	0 0.0	0 0.0	87.9
110 100.0	58 52.7	43 39.1	9 8.2	0 0.0	0 0.0	86.1
6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	83.3
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
28 100.0	16 57.1	12 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
15 100.0	11 73.3	4 26.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.3
7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
8 100.0	4 50.0	4 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
57 100.0	30 52.6	26 45.6	1 1.8	0 0.0	0 0.0	87.7
53 100.0	25 47.2	20 37.7	6 11.3	2 3.8	0 0.0	82.1
17 100.0	9 52.9	8 47.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.2
23 100.0	20 87.0	3 13.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	96.7
21 100.0	11 52.4	10 47.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.1
23 100.0	12 52.2	10 43.5	1 4.3	0 0.0	0 0.0	87.0
25 100.0	21 84.0	4 16.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	96.0
23 100.0	14 60.9	8 34.8	1 4.3	0 0.0	0 0.0	89.1
19 100.0	9 47.4	7 36.8	3 15.8	0 0.0	0 0.0	82.9
69 100.0	36 52.2	28 40.6	3 4.3	2 2.9	0 0.0	85.5
83 100.0	47 56.6	34 41.0	2 2.4	0 0.0	0 0.0	88.6
34 100.0	17 50.0	16 47.1	1 2.9	0 0.0	0 0.0	86.8
18 100.0	11 61.1	7 38.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.3
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

薬剤師の言葉使いや態度

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		264 100.0	122 46.2	119 45.1	22 8.3	1 0.4	0 0.0	84.3
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.6
	15～54歳	71 100.0	39 54.9	25 35.2	6 8.5	1 1.4	0 0.0	85.9
	55～69歳	60 100.0	23 38.3	31 51.7	6 10.0	0 0.0	0 0.0	82.1
	70歳以上	91 100.0	37 40.7	45 49.5	9 9.9	0 0.0	0 0.0	82.7
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	80.0
	呼吸器内科	10 100.0	3 30.0	5 50.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	77.5
	消化器内科	21 100.0	9 42.9	10 47.6	1 4.8	1 4.8	0 0.0	82.1
	循環器内科	12 100.0	7 58.3	4 33.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0	87.5
	小児科	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
	脳神経内科	8 100.0	3 37.5	5 62.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.4
	消化器・一般外科	50 100.0	19 38.0	27 54.0	4 8.0	0 0.0	0 0.0	82.5
	整形外科	46 100.0	17 37.0	24 52.2	5 10.9	0 0.0	0 0.0	81.5
	脳神経外科	16 100.0	8 50.0	6 37.5	2 12.5	0 0.0	0 0.0	84.4
	産婦人科	19 100.0	15 78.9	4 21.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.7
	泌尿器科	20 100.0	6 30.0	12 60.0	2 10.0	0 0.0	0 0.0	80.0
	2 西病棟	22 100.0	11 50.0	8 36.4	3 13.6	0 0.0	0 0.0	84.1
	3 東病棟	20 100.0	15 75.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
	3 西病棟	23 100.0	14 60.9	8 34.8	1 4.3	0 0.0	0 0.0	89.1
	4 東病棟	18 100.0	8 44.4	6 33.3	4 22.2	0 0.0	0 0.0	80.6
	4 西病棟	62 100.0	25 40.3	32 51.6	5 8.1	0 0.0	0 0.0	83.1
	5 東病棟	72 100.0	30 41.7	37 51.4	5 6.9	0 0.0	0 0.0	83.7
	5 西病棟	29 100.0	10 34.5	15 51.7	3 10.3	1 3.4	0 0.0	79.3
	6 東病棟	14 100.0	6 42.9	7 50.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0	83.9
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度

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
277 100.0	126 45.5	131 47.3	19 6.9	1 0.4	0 0.0	84.5
10 100.0	5 50.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
71 100.0	37 52.1	28 39.4	5 7.0	1 1.4	0 0.0	85.6
62 100.0	25 40.3	29 46.8	8 12.9	0 0.0	0 0.0	81.9
103 100.0	42 40.8	55 53.4	6 5.8	0 0.0	0 0.0	83.7
6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
11 100.0	3 27.3	7 63.6	1 9.1	0 0.0	0 0.0	79.5
23 100.0	11 47.8	10 43.5	2 8.7	0 0.0	0 0.0	84.8
14 100.0	7 50.0	7 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
53 100.0	21 39.6	27 50.9	5 9.4	0 0.0	0 0.0	82.5
50 100.0	21 42.0	25 50.0	4 8.0	0 0.0	0 0.0	83.5
16 100.0	7 43.8	7 43.8	2 12.5	0 0.0	0 0.0	82.8
21 100.0	14 66.7	5 23.8	2 9.5	0 0.0	0 0.0	89.3
21 100.0	6 28.6	14 66.7	1 4.8	0 0.0	0 0.0	81.0
21 100.0	10 47.6	9 42.9	2 9.5	0 0.0	0 0.0	84.5
22 100.0	14 63.6	6 27.3	2 9.1	0 0.0	0 0.0	88.6
22 100.0	13 59.1	9 40.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.8
19 100.0	7 36.8	10 52.6	1 5.3	1 5.3	0 0.0	80.3
67 100.0	28 41.8	35 52.2	4 6.0	0 0.0	0 0.0	84.0
76 100.0	33 43.4	38 50.0	5 6.6	0 0.0	0 0.0	84.2
30 100.0	12 40.0	13 43.3	5 16.7	0 0.0	0 0.0	80.8
16 100.0	6 37.5	10 62.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.4
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

リハビリスタッフの言葉使いや態度

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
221 100.0	106 48.0	101 45.7	14 6.3	0 0.0	0 0.0	85.4
8 100.0	4 50.0	4 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
57 100.0	31 54.4	21 36.8	5 8.8	0 0.0	0 0.0	86.4
43 100.0	19 44.2	20 46.5	4 9.3	0 0.0	0 0.0	83.7
88 100.0	37 42.0	46 52.3	5 5.7	0 0.0	0 0.0	84.1
5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	80.0
9 100.0	3 33.3	5 55.6	1 11.1	0 0.0	0 0.0	80.6
17 100.0	6 35.3	10 58.8	1 5.9	0 0.0	0 0.0	82.4
9 100.0	5 55.6	3 33.3	1 11.1	0 0.0	0 0.0	86.1
6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
40 100.0	18 45.0	19 47.5	3 7.5	0 0.0	0 0.0	84.4
47 100.0	22 46.8	21 44.7	4 8.5	0 0.0	0 0.0	84.6
15 100.0	7 46.7	7 46.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	85.0
16 100.0	12 75.0	4 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
12 100.0	3 25.0	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2
19 100.0	9 47.4	9 47.4	1 5.3	0 0.0	0 0.0	85.5
17 100.0	12 70.6	5 29.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.6
17 100.0	11 64.7	6 35.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.2
15 100.0	7 46.7	6 40.0	2 13.3	0 0.0	0 0.0	83.3
56 100.0	24 42.9	27 48.2	5 8.9	0 0.0	0 0.0	83.5
59 100.0	28 47.5	28 47.5	3 5.1	0 0.0	0 0.0	85.6
21 100.0	6 28.6	13 61.9	2 9.5	0 0.0	0 0.0	79.8
15 100.0	8 53.3	6 40.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0	86.7
-	-	-	-	-	-	-

プライバシーへの配慮

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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 ク ス	
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計									
全 体		288 100.0	109 37.8	137 47.6	37 12.8	4 1.4	1 0.3	80.3	
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	5 45.5	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.4	
	15～54歳	73 100.0	37 50.7	26 35.6	8 11.0	2 2.7	0 0.0	83.6	
	55～69歳	66 100.0	15 22.7	37 56.1	13 19.7	1 1.5	0 0.0	75.0	
	70歳以上	105 100.0	35 33.3	55 52.4	13 12.4	1 1.0	1 1.0	79.0	
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2	
	呼吸器内科	10 100.0	2 20.0	4 40.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	70.0	
	消化器内科	25 100.0	9 36.0	11 44.0	5 20.0	0 0.0	0 0.0	79.0	
	循環器内科	14 100.0	4 28.6	9 64.3	1 7.1	0 0.0	0 0.0	80.4	
	小児科	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7	
	脳神経内科	8 100.0	2 25.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	78.1	
	消化器・一般外科	54 100.0	18 33.3	27 50.0	9 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2	
	整形外科	52 100.0	17 32.7	26 50.0	7 13.5	2 3.8	0 0.0	77.9	
	脳神経外科	16 100.0	7 43.8	6 37.5	3 18.8	0 0.0	0 0.0	81.2	
	産婦人科	22 100.0	14 63.6	7 31.8	1 4.5	0 0.0	0 0.0	89.8	
	泌尿器科	21 100.0	4 19.0	14 66.7	1 4.8	1 4.8	1 4.8	72.6	
2 西病棟	22 100.0	9 40.9	9 40.9	3 13.6	1 4.5	0 0.0	0 0.0	79.5	
	3 東病棟	24 100.0	14 58.3	9 37.5	1 4.2	0 0.0	0 0.0	88.5	
	3 西病棟	23 100.0	11 47.8	12 52.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.0	
	4 東病棟	18 100.0	7 38.9	6 33.3	5 27.8	0 0.0	0 0.0	77.8	
	4 西病棟	68 100.0	23 33.8	37 54.4	6 8.8	1 1.5	1 1.5	79.4	
	5 東病棟	80 100.0	29 36.2	37 46.2	13 16.2	1 1.2	0 0.0	79.4	
	5 西病棟	31 100.0	10 32.3	14 45.2	6 19.4	1 3.2	0 0.0	76.6	
	6 東病棟	18 100.0	5 27.8	11 61.1	2 11.1	0 0.0	0 0.0	79.2	
	救命救急センター	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-

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 ク ス
291 100.0	125 43.0	137 47.1	29 10.0	0 0.0	0 0.0	83.2
11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.6
77 100.0	44 57.1	27 35.1	6 7.8	0 0.0	0 0.0	87.3
66 100.0	20 30.3	35 53.0	11 16.7	0 0.0	0 0.0	78.4
105 100.0	39 37.1	55 52.4	11 10.5	0 0.0	0 0.0	81.7
6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
11 100.0	2 18.2	8 72.7	1 9.1	0 0.0	0 0.0	77.3
26 100.0	10 38.5	12 46.2	4 15.4	0 0.0	0 0.0	80.8
14 100.0	8 57.1	5 35.7	1 7.1	0 0.0	0 0.0	87.5
7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
8 100.0	3 37.5	4 50.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	81.2
57 100.0	25 43.9	28 49.1	4 7.0	0 0.0	0 0.0	84.2
52 100.0	16 30.8	28 53.8	8 15.4	0 0.0	0 0.0	78.8
16 100.0	7 43.8	6 37.5	3 18.8	0 0.0	0 0.0	81.2
23 100.0	15 65.2	8 34.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.3
20 100.0	4 20.0	13 65.0	3 15.0	0 0.0	0 0.0	76.2
21 100.0	10 47.6	8 38.1	3 14.3	0 0.0	0 0.0	83.3
25 100.0	15 60.0	10 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
23 100.0	12 52.2	10 43.5	1 4.3	0 0.0	0 0.0	87.0
18 100.0	6 33.3	9 50.0	3 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
67 100.0	23 34.3	37 55.2	7 10.4	0 0.0	0 0.0	81.0
83 100.0	38 45.8	39 47.0	6 7.2	0 0.0	0 0.0	84.6
32 100.0	11 34.4	15 46.9	6 18.8	0 0.0	0 0.0	78.9
17 100.0	7 41.2	8 47.1	2 11.8	0 0.0	0 0.0	82.4
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

看護師の説明のわかりやすさ

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		300 100.0	143 47.7	139 46.3	16 5.3	2 0.7	0 0.0	85.2
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	4 36.4	7 63.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.1
	15～54歳	77 100.0	43 55.8	28 36.4	5 6.5	1 1.3	0 0.0	86.7
	55～69歳	68 100.0	30 44.1	33 48.5	5 7.4	0 0.0	0 0.0	84.2
	70歳以上	110 100.0	47 42.7	56 50.9	6 5.5	1 0.9	0 0.0	83.9
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
	呼吸器内科	11 100.0	3 27.3	5 45.5	3 27.3	0 0.0	0 0.0	75.0
	消化器内科	28 100.0	11 39.3	14 50.0	2 7.1	1 3.6	0 0.0	81.2
	循環器内科	15 100.0	10 66.7	4 26.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	90.0
	小児科	7 100.0	2 28.6	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.1
	脳神経内科	8 100.0	3 37.5	5 62.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.4
	消化器・一般外科	57 100.0	25 43.9	30 52.6	2 3.5	0 0.0	0 0.0	85.1
	整形外科	54 100.0	24 44.4	26 48.1	3 5.6	1 1.9	0 0.0	83.8
	脳神経外科	17 100.0	9 52.9	6 35.3	2 11.8	0 0.0	0 0.0	85.3
	産婦人科	23 100.0	17 73.9	6 26.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.5
	泌尿器科	20 100.0	5 25.0	14 70.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	80.0
	2 西病棟	23 100.0	12 52.2	10 43.5	1 4.3	0 0.0	0 0.0	87.0
	3 東病棟	25 100.0	17 68.0	8 32.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.0
	3 西病棟	23 100.0	11 47.8	12 52.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.0
	4 東病棟	19 100.0	8 42.1	8 42.1	3 15.8	0 0.0	0 0.0	81.6
	4 西病棟	69 100.0	31 44.9	33 47.8	4 5.8	1 1.4	0 0.0	84.1
	5 東病棟	83 100.0	39 47.0	41 49.4	3 3.6	0 0.0	0 0.0	85.8
	5 西病棟	35 100.0	12 34.3	18 51.4	4 11.4	1 2.9	0 0.0	79.3
	6 東病棟	18 100.0	10 55.6	7 38.9	1 5.6	0 0.0	0 0.0	87.5
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

看護師の採血や介助の手際よさ

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
299 100.0	138 46.2	132 44.1	24 8.0	3 1.0	2 0.7	83.5
11 100.0	4 36.4	7 63.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.1
77 100.0	43 55.8	27 35.1	6 7.8	0 0.0	1 1.3	86.0
68 100.0	28 41.2	32 47.1	7 10.3	1 1.5	0 0.0	82.0
109 100.0	43 39.4	56 51.4	7 6.4	2 1.8	1 0.9	81.7
6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
11 100.0	2 18.2	5 45.5	3 27.3	1 9.1	0 0.0	68.2
28 100.0	9 32.1	15 53.6	3 10.7	0 0.0	1 3.6	77.7
15 100.0	6 40.0	7 46.7	2 13.3	0 0.0	0 0.0	81.7
7 100.0	2 28.6	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.1
7 100.0	2 28.6	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.1
57 100.0	24 42.1	27 47.4	6 10.5	0 0.0	0 0.0	82.9
53 100.0	24 45.3	24 45.3	2 3.8	2 3.8	1 1.9	82.1
17 100.0	9 52.9	7 41.2	1 5.9	0 0.0	0 0.0	86.8
23 100.0	17 73.9	6 26.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.5
21 100.0	7 33.3	13 61.9	1 4.8	0 0.0	0 0.0	82.1
22 100.0	11 50.0	10 45.5	1 4.5	0 0.0	0 0.0	86.4
25 100.0	17 68.0	8 32.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.0
23 100.0	11 47.8	12 52.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.0
19 100.0	8 42.1	6 31.6	4 21.1	1 5.3	0 0.0	77.6
69 100.0	34 49.3	30 43.5	2 2.9	2 2.9	1 1.4	84.1
83 100.0	38 45.8	35 42.2	10 12.0	0 0.0	0 0.0	83.4
35 100.0	10 28.6	19 54.3	5 14.3	0 0.0	1 2.9	76.4
18 100.0	6 33.3	10 55.6	2 11.1	0 0.0	0 0.0	80.6
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

医師への質問や相談のしやすさ

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
298 100.0	142 47.7	128 43.0	23 7.7	5 1.7	0 0.0	84.1
11 100.0	5 45.5	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.4
77 100.0	43 55.8	27 35.1	6 7.8	1 1.3	0 0.0	86.4
68 100.0	29 42.6	32 47.1	7 10.3	0 0.0	0 0.0	83.1
109 100.0	47 43.1	50 45.9	8 7.3	4 3.7	0 0.0	82.1
6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
11 100.0	3 27.3	7 63.6	1 9.1	0 0.0	0 0.0	79.5
28 100.0	14 50.0	12 42.9	2 7.1	0 0.0	0 0.0	85.7
15 100.0	7 46.7	7 46.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	85.0
7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
8 100.0	4 50.0	3 37.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	81.2
56 100.0	26 46.4	27 48.2	3 5.4	0 0.0	0 0.0	85.3
53 100.0	18 34.0	23 43.4	9 17.0	3 5.7	0 0.0	76.4
17 100.0	10 58.8	7 41.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.7
23 100.0	17 73.9	5 21.7	1 4.3	0 0.0	0 0.0	92.4
21 100.0	8 38.1	12 57.1	1 4.8	0 0.0	0 0.0	83.3
23 100.0	13 56.5	8 34.8	1 4.3	1 4.3	0 0.0	85.9
25 100.0	18 72.0	6 24.0	1 4.0	0 0.0	0 0.0	92.0
23 100.0	12 52.2	11 47.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.0
19 100.0	7 36.8	9 47.4	2 10.5	1 5.3	0 0.0	78.9
69 100.0	29 42.0	30 43.5	8 11.6	2 2.9	0 0.0	81.2
82 100.0	38 46.3	37 45.1	7 8.5	0 0.0	0 0.0	84.5
34 100.0	14 41.2	17 50.0	3 8.8	0 0.0	0 0.0	83.1
18 100.0	8 44.4	9 50.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0	84.7
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

医師の病状や検査結果の説明

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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 ク ス
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計								
全 体		295 100.0	152 51.5	126 42.7	12 4.1	4 1.4	1 0.3	85.9
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	5 45.5	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.4
	15～54歳	76 100.0	46 60.5	29 38.2	1 1.3	0 0.0	0 0.0	89.8
	55～69歳	67 100.0	31 46.3	32 47.8	4 6.0	0 0.0	0 0.0	85.1
	70歳以上	109 100.0	50 45.9	47 43.1	7 6.4	4 3.7	1 0.9	82.3
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
	呼吸器内科	10 100.0	3 30.0	6 60.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	80.0
	消化器内科	26 100.0	15 57.7	10 38.5	1 3.8	0 0.0	0 0.0	88.5
	循環器内科	15 100.0	7 46.7	7 46.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	85.0
	小児科	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
	脳神経内科	8 100.0	3 37.5	4 50.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	78.1
	消化器・一般外科	57 100.0	27 47.4	28 49.1	1 1.8	1 1.8	0 0.0	85.5
	整形外科	53 100.0	23 43.4	23 43.4	5 9.4	1 1.9	1 1.9	81.1
	脳神経外科	17 100.0	9 52.9	8 47.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.2
	産婦人科	23 100.0	19 82.6	4 17.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	95.7
	泌尿器科	21 100.0	9 42.9	11 52.4	1 4.8	0 0.0	0 0.0	84.5
	2 西病棟	23 100.0	12 52.2	9 39.1	1 4.3	1 4.3	0 0.0	84.8
	3 東病棟	25 100.0	19 76.0	6 24.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.0
	3 西病棟	23 100.0	12 52.2	11 47.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.0
	4 東病棟	18 100.0	8 44.4	8 44.4	1 5.6	1 5.6	0 0.0	81.9
	4 西病棟	69 100.0	36 52.2	28 40.6	4 5.8	1 1.4	0 0.0	85.9
	5 東病棟	82 100.0	39 47.6	39 47.6	3 3.7	1 1.2	0 0.0	85.4
	5 西病棟	32 100.0	15 46.9	15 46.9	2 6.2	0 0.0	0 0.0	85.2
	6 東病棟	18 100.0	8 44.4	9 50.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0	84.7
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

医師の病状に対する処置の適切さ

有効 回答者 数	非常 に満 足	満 足	ど ち ら と も い え な い	や や 不 満	不 満	イン デ ク ス
291 100.0	159 54.6	122 41.9	10 3.4	0 0.0	0 0.0	87.8
11 100.0	5 45.5	5 45.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	84.1
76 100.0	46 60.5	29 38.2	1 1.3	0 0.0	0 0.0	89.8
65 100.0	35 53.8	28 43.1	2 3.1	0 0.0	0 0.0	87.7
106 100.0	52 49.1	48 45.3	6 5.7	0 0.0	0 0.0	85.8
5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	80.0
8 100.0	2 25.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	78.1
27 100.0	16 59.3	10 37.0	1 3.7	0 0.0	0 0.0	88.9
15 100.0	9 60.0	6 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1
7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.3
56 100.0	29 51.8	27 48.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.9
53 100.0	25 47.2	24 45.3	4 7.5	0 0.0	0 0.0	84.9
17 100.0	9 52.9	8 47.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.2
23 100.0	18 78.3	5 21.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.6
21 100.0	8 38.1	13 61.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	84.5
22 100.0	12 54.5	9 40.9	1 4.5	0 0.0	0 0.0	87.5
25 100.0	19 76.0	6 24.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.0
23 100.0	13 56.5	9 39.1	1 4.3	0 0.0	0 0.0	88.0
15 100.0	7 46.7	6 40.0	2 13.3	0 0.0	0 0.0	83.3
69 100.0	35 50.7	32 46.4	2 2.9	0 0.0	0 0.0	87.0
81 100.0	44 54.3	36 44.4	1 1.2	0 0.0	0 0.0	88.3
33 100.0	16 48.5	15 45.5	2 6.1	0 0.0	0 0.0	85.6
18 100.0	10 55.6	8 44.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.9
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

薬剤師の説明のわかりやすさ

有効 回答者 数	非常 に満 足	満 足	ど ち ら と も い え な い	や や 不 満	不 満	イン デ ク ス
250 100.0	103 41.2	118 47.2	29 11.6	0 0.0	0 0.0	82.4
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
68 100.0	33 48.5	28 41.2	7 10.3	0 0.0	0 0.0	84.6
56 100.0	18 32.1	27 48.2	11 19.6	0 0.0	0 0.0	78.1
86 100.0	30 34.9	47 54.7	9 10.5	0 0.0	0 0.0	81.1
4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	81.2
9 100.0	2 22.2	4 44.4	3 33.3	0 0.0	0 0.0	72.2
20 100.0	8 40.0	11 55.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	83.8
13 100.0	3 23.1	8 61.5	2 15.4	0 0.0	0 0.0	76.9
7 100.0	2 28.6	4 57.1	1 14.3	0 0.0	0 0.0	78.6
7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
47 100.0	15 31.9	24 51.1	8 17.0	0 0.0	0 0.0	78.7
43 100.0	13 30.2	25 58.1	5 11.6	0 0.0	0 0.0	79.7
16 100.0	8 50.0	6 37.5	2 12.5	0 0.0	0 0.0	84.4
18 100.0	13 72.2	5 27.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.1
20 100.0	6 30.0	11 55.0	3 15.0	0 0.0	0 0.0	78.8
21 100.0	11 52.4	7 33.3	3 14.3	0 0.0	0 0.0	84.5
19 100.0	13 68.4	6 31.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.1
22 100.0	10 45.5	11 50.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	85.2
16 100.0	7 43.8	5 31.2	4 25.0	0 0.0	0 0.0	79.7
60 100.0	23 38.3	30 50.0	7 11.7	0 0.0	0 0.0	81.7
66 100.0	24 36.4	33 50.0	9 13.6	0 0.0	0 0.0	80.7
27 100.0	9 33.3	15 55.6	3 11.1	0 0.0	0 0.0	80.6
15 100.0	4 26.7	9 60.0	2 13.3	0 0.0	0 0.0	78.3
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

診療サービス面全般について

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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 ク ス
*無回答及び 「わからない・ 該当しない」は 除外して集計								
全 体		295 100.0	132 44.7	138 46.8	24 8.1	1 0.3	0 0.0	84.0
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	5 45.5	5 45.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	84.1
	15～54歳	76 100.0	41 53.9	30 39.5	5 6.6	0 0.0	0 0.0	86.8
	55～69歳	66 100.0	22 33.3	37 56.1	7 10.6	0 0.0	0 0.0	80.7
	70歳以上	109 100.0	45 41.3	54 49.5	9 8.3	1 0.9	0 0.0	82.8
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
	呼吸器内科	9 100.0	2 22.2	5 55.6	2 22.2	0 0.0	0 0.0	75.0
	消化器内科	29 100.0	12 41.4	14 48.3	3 10.3	0 0.0	0 0.0	82.8
	循環器内科	15 100.0	7 46.7	7 46.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	85.0
	小児科	7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1
	脳神経内科	8 100.0	4 50.0	2 25.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	81.2
	消化器・一般外科	56 100.0	20 35.7	34 60.7	2 3.6	0 0.0	0 0.0	83.0
	整形外科	52 100.0	19 36.5	26 50.0	6 11.5	1 1.9	0 0.0	80.3
	脳神経外科	17 100.0	8 47.1	9 52.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.8
	産婦人科	23 100.0	17 73.9	6 26.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.5
	泌尿器科	21 100.0	7 33.3	12 57.1	2 9.5	0 0.0	0 0.0	81.0
	2 西病棟	23 100.0	11 47.8	9 39.1	3 13.0	0 0.0	0 0.0	83.7
	3 東病棟	25 100.0	18 72.0	7 28.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.0
	3 西病棟	23 100.0	12 52.2	10 43.5	1 4.3	0 0.0	0 0.0	87.0
	4 東病棟	16 100.0	7 43.8	6 37.5	3 18.8	0 0.0	0 0.0	81.2
	4 西病棟	69 100.0	29 42.0	33 47.8	6 8.7	1 1.4	0 0.0	82.6
	5 東病棟	82 100.0	32 39.0	45 54.9	5 6.1	0 0.0	0 0.0	83.2
	5 西病棟	35 100.0	13 37.1	17 48.6	5 14.3	0 0.0	0 0.0	80.7
	6 東病棟	18 100.0	7 38.9	10 55.6	1 5.6	0 0.0	0 0.0	83.3
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

総合的な満足度

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		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
*無回答及び 「わからない・ 該当しない」は 除外して集計								
全 体		294 100.0	192 65.3	89 30.3	11 3.7	1 0.3	1 0.3	90.0
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	88.6
	15～54歳	75 100.0	49 65.3	21 28.0	3 4.0	1 1.3	1 1.3	88.7
	55～69歳	68 100.0	45 66.2	17 25.0	6 8.8	0 0.0	0 0.0	89.3
	70歳以上	111 100.0	72 64.9	37 33.3	2 1.8	0 0.0	0 0.0	90.8
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	4 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83.3
	呼吸器内科	10 100.0	3 30.0	5 50.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	75.0
	消化器内科	29 100.0	22 75.9	5 17.2	1 3.4	0 0.0	1 3.4	90.5
	循環器内科	15 100.0	10 66.7	5 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.7
	小児科	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.7
	脳神経内科	8 100.0	5 62.5	3 37.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.6
	消化器・一般外科	55 100.0	37 67.3	16 29.1	2 3.6	0 0.0	0 0.0	90.9
	整形外科	53 100.0	33 62.3	15 28.3	5 9.4	0 0.0	0 0.0	88.2
	脳神経外科	17 100.0	12 70.6	4 23.5	1 5.9	0 0.0	0 0.0	91.2
	産婦人科	23 100.0	17 73.9	6 26.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.5
	泌尿器科	20 100.0	13 65.0	7 35.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.2
病 棟	2 西病棟	24 100.0	15 62.5	8 33.3	1 4.2	0 0.0	0 0.0	89.6
	3 東病棟	25 100.0	19 76.0	6 24.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.0
	3 西病棟	21 100.0	13 61.9	8 38.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.5
	4 東病棟	19 100.0	10 52.6	6 31.6	2 10.5	1 5.3	0 0.0	82.9
	4 西病棟	69 100.0	48 69.6	16 23.2	5 7.2	0 0.0	0 0.0	90.6
	5 東病棟	79 100.0	49 62.0	28 35.4	2 2.5	0 0.0	0 0.0	89.9
	5 西病棟	36 100.0	25 69.4	9 25.0	1 2.8	0 0.0	1 2.8	89.6
	6 東病棟	17 100.0	10 58.8	7 41.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	89.7
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

地域医療を担う公立病院としての期待

有効 回答者 数	期待 する	やや 期待 する	どちら ともい えない	あまり 期待 しない	期待 しない	イン デッ クス
294 100.0	234 79.6	49 16.7	9 3.1	2 0.7	0 0.0	93.8
11 100.0	8 72.7	2 18.2	1 9.1	0 0.0	0 0.0	90.9
75 100.0	54 72.0	17 22.7	2 2.7	2 2.7	0 0.0	91.0
68 100.0	54 79.4	11 16.2	3 4.4	0 0.0	0 0.0	93.8
111 100.0	93 83.8	16 14.4	2 1.8	0 0.0	0 0.0	95.5
6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	95.8
10 100.0	7 70.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	90.0
29 100.0	24 82.8	3 10.3	1 3.4	1 3.4	0 0.0	93.1
15 100.0	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0
7 100.0	5 71.4	2 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.9
8 100.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
55 100.0	46 83.6	8 14.5	1 1.8	0 0.0	0 0.0	95.5
53 100.0	38 71.7	11 20.8	3 5.7	1 1.9	0 0.0	90.6
17 100.0	14 82.4	3 17.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	95.6
23 100.0	17 73.9	6 26.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.5
20 100.0	16 80.0	4 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	95.0
24 100.0	18 75.0	6 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
25 100.0	19 76.0	6 24.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	94.0
21 100.0	18 85.7	2 9.5	1 4.8	0 0.0	0 0.0	95.2
19 100.0	13 68.4	4 21.1	2 10.5	0 0.0	0 0.0	89.5
69 100.0	53 76.8	12 17.4	3 4.3	1 1.4	0 0.0	92.4
79 100.0	66 83.5	11 13.9	2 2.5	0 0.0	0 0.0	95.3
36 100.0	26 72.2	8 22.2	1 2.8	1 2.8	0 0.0	91.0
17 100.0	17 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0
1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0

紹介・推薦意向

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		有効回答者数	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計						
全 体		293 100.0	169 57.7	115 39.2	8 2.7	1 0.3
性 年 齢	0～14歳	11 100.0	5 45.5	6 54.5	0 0.0	0 0.0
	15～54歳	75 100.0	43 57.3	29 38.7	2 2.7	1 1.3
	55～69歳	68 100.0	38 55.9	27 39.7	3 4.4	0 0.0
	70歳以上	110 100.0	66 60.0	42 38.2	2 1.8	0 0.0
診 療 科 目 （ 6 件 以 上）	総合内科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0
	呼吸器内科	10 100.0	3 30.0	6 60.0	1 10.0	0 0.0
	消化器内科	29 100.0	17 58.6	11 37.9	0 0.0	1 3.4
	循環器内科	15 100.0	11 73.3	4 26.7	0 0.0	0 0.0
	小児科	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0	0 0.0
	脳神経内科	8 100.0	5 62.5	3 37.5	0 0.0	0 0.0
	消化器・一般外科	54 100.0	29 53.7	23 42.6	2 3.7	0 0.0
	整形外科	53 100.0	34 64.2	17 32.1	2 3.8	0 0.0
	脳神経外科	17 100.0	13 76.5	4 23.5	0 0.0	0 0.0
	産婦人科	23 100.0	14 60.9	9 39.1	0 0.0	0 0.0
	泌尿器科	20 100.0	8 40.0	12 60.0	0 0.0	0 0.0
病 棟	2 西病棟	24 100.0	15 62.5	9 37.5	0 0.0	0 0.0
	3 東病棟	25 100.0	16 64.0	9 36.0	0 0.0	0 0.0
	3 西病棟	21 100.0	14 66.7	7 33.3	0 0.0	0 0.0
	4 東病棟	19 100.0	9 47.4	8 42.1	2 10.5	0 0.0
	4 西病棟	69 100.0	42 60.9	25 36.2	2 2.9	0 0.0
	5 東病棟	78 100.0	41 52.6	34 43.6	3 3.8	0 0.0
	5 西病棟	36 100.0	19 52.8	15 41.7	1 2.8	1 2.8
	6 東病棟	17 100.0	10 58.8	7 41.2	0 0.0	0 0.0
	救命救急センター	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

総合満足度（単位：100点満点）

院内施設面	病室環境面	接遇面	診療面	総合満足度
18.6	18.6	20.8	21.0	79.0
19.3	18.8	22.2	21.0	81.3
18.6	19.1	21.8	21.7	81.2
17.6	17.8	19.6	20.2	75.2
18.8	18.5	20.4	20.7	78.4
17.7	17.7	19.8	19.8	75.0
16.3	14.8	19.3	18.8	69.2
18.8	18.5	20.2	20.7	78.2
17.4	18.8	21.9	21.3	79.4
19.7	17.9	22.3	20.5	80.4
20.3	18.8	20.3	20.3	79.7
18.4	18.2	21.1	20.8	78.5
18.5	18.3	19.7	20.1	76.6
19.2	20.2	20.3	21.7	81.4
17.9	18.8	22.8	23.4	82.9
18.1	19.4	19.1	20.3	76.9
19.6	19.6	20.8	20.9	80.9
18.0	18.8	22.5	23.3	82.6
20.3	19.6	21.8	21.8	83.5
18.1	16.8	19.8	20.3	75.0
18.4	18.7	20.3	20.7	78.1
18.7	18.5	21.2	20.8	79.2
18.4	18.4	19.7	20.2	76.7
17.7	18.4	20.6	20.8	77.5
-	-	25.0	25.0	-

「院内施設面」、「病室環境面」「接遇面」、「診療面」のポイントは各全般設問のインデックス値を1/4して算出。「総合満足度」はその合計。

入院患者さま満足度調査 報告書

企画・集計・分析

株式会社 サベイリサーチセンター

病院CS事務局

〒116-8581 東京都荒川区西日暮里2-40-10

TEL:03-3802-6760

FAX:03-3802-5785

Eメール: cs_hospital@surece.co.jp
