

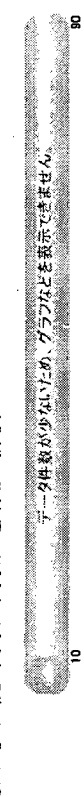
【図1】入院 30～49歳女性患者さん評価



【図2】外来 30～49歳女性患者さん評価



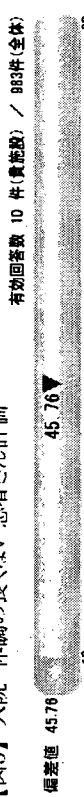
【図3】入院 高学歴高収入患者さん評価



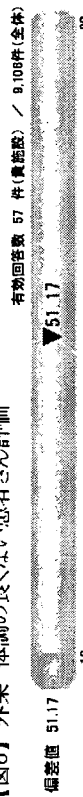
【図4】外来 高学歴高収入患者さん評価



【図5】入院 体調の良い患者さん評価



【図6】外来 体調の良い患者さん評価



【図7】入院期間の短い患者さん評価



【図8】待ち時間の長い外来患者さん評価



## 4. 10の医療サービスオリティ ポイント ランキング 2004年-2005年

1.) 全般的な患者満足度の強みと弱み、2004年-2005年(右-左)  
 【解説】医療サービスオリティ(資料編参照)の10側面についてベンチマークした結果を示す。表中「昇降」は2004年度からの偏差値の昇降を示している。ただし、2004年度と2005年度では、分析の手法および、調査参加施設が異なっているため同じ条件での比較ではない、参考としていただきたい。また、表中、偏差値50以上を「青色」、偏差値50未満を「赤色」で示している。  
 【使用したデータ】サービスオリティポイント(調査票の1P～3Pの行為質問に埋め込まれた10サービスオリティの集計平均値。(以下同じ)  
 【データの重付け】あり(以下同じ)  
 ※2004年度、2005年度の偏差値昇降はデータベースで集計しているため、表中では小数点以下2位で誤差が生じる場合がある。

2.) 入院の強みと弱み(右-図2)  
 【解説】入院の医療サービスオリティの10側面をレーダーチャートで示す。図中、軸は偏差値を示しており外へ向かうほど偏差値が高い。赤い線は2004年度の偏差値を示し、青い線は2005年度の偏差値を示している。また、各サービスオリティ項目に付帯する括弧内の数値は、その項目の貴施設の2005年度の順位である。レーダーチャートのデータ図が大きいほど全国と同機能同規模施設での偏差値が高く、形が緩いほどサービスオリティのバランスが良い。レーダーチャートの右半分、コミュニケーションから患者理解までは人の要因を示す。左半分、入平容易性からアメニティまでは人以外の要因を示す。右半分が、左半分と比較して大きく膨らんでいる場合、患者さんは医師スタッフには満足しているが、それ以外の要因、例えば設備やルール、施設の環境などに不満を持っていると考えられる。逆に左半分が、右半分と比較して大きく膨らんでいる場合、患者さんは設備やルール、施設の環境には満足しているが、医師スタッフには不満を持っていると考えられる。  
 ※2004年度調査に不参加の場合、またはデータ件数が少なかった場合には、2004年度データ(赤い線)が表示されない。

3.) 外来の強みと弱み(右-図3)  
 【解説】入院と同様

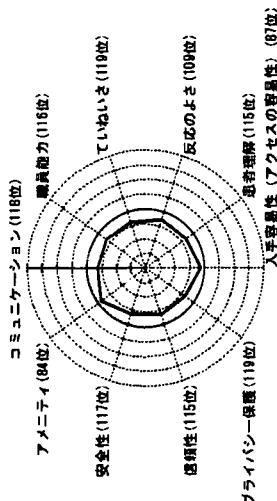
★機能規模別 10の医療サービスオリティ ポイント ランキング バストグラフオリア施設(上位1位)

ランキング項目	入院 139施設中			外来 134施設中		
	上位1位 施設名	偏差値	全国寄数	上位1位 施設名	偏差値	全国寄数
コミュニケーション	健康保険連早総合病院	68.74	218	済生会熊本病院	79.88	268
職員能力	健康保険連早総合病院	68.61	218	柳原記念病院	79.10	95
ていねいさ	健康保険連早総合病院	68.63	218	済生会熊本病院	78.87	268
反応のよさ	済生会熊本病院	68.56	301	柳原記念病院	79.01	95
患者理解	健康保険連早総合病院	68.87	218	済生会熊本病院	78.98	268
入平容易性(7クセスの容易性)	西宮病院	69.20	40	耳鼻咽喉科厚生病院	74.01	236
プライバシー保護	済生会熊本病院	65.99	301	済生会熊本病院	79.22	268
信頼性	健康保険連早総合病院	67.57	218	済生会熊本病院	78.88	268
安全性	健康保険連早総合病院	69.34	218	済生会熊本病院	79.87	268
アメニティ	済生会熊本病院	69.86	74	柳原記念病院	79.13	95

【図1】

	入院		外来	
	2005 139 施設中 順位	2004 得票数 (得票数)	2005 134 施設中 順位	2004 得票数 (得票数)
100の医療サービスオリティ				
コミュニケーション	118位	42.64	48位	52.43
職員能力	116位	43.37	48位	51.97
ていねいさ	116位	42.35	51位	52.05
反応のよさ	108位	44.37	47位	52.69
患者理解	115位	43.52	49位	52.15
人以外の原因				
コミュニケーション	87位	47.21	28位	56.31
コミュニケーション	119位	42.78	45位	52.11
信頼性	115位	43.05	47位	52.29
安全性	117位	42.45	49位	52.00
アメニティ	94位	47.49	29位	56.84

【図2】 入院 強みと弱み



【図3】 外来 強みと弱み



## 5. 部門別 職種別 サービス実行ポイント ランキング 2004年-2005年

1.) 部門別 職種別 サービス実行ポイント 2004年-2005年(右-図1)  
 【解説】 職種別 部門別にベンチマークした結果を示す。表1(右欄)は2004年度からの偏差値の昇降を示している。ただし、2004年度と2005年度では、分析の手法および 調査参加施設が異なっているため全く同じ条件での比較ではない、参考としていただきたい。なお、薬剤師とリハビリのスタッフは、2001年度データはない。

【使用したデータ】 サービス実行ポイントから各部門、職種に開示するポイントを集計。(以下同じ)  
 【データの重付け】 あり(以下同じ)  
 ※2004年度、2005年度の偏差値昇降はデータベースで集計しているため、表中では小数点以下2位で誤差が生じる場合がある。

2.) 入院における部門別 職種別 サービス実行ポイント 2004年 2005年(右-図2)  
 【解説】 入院の部門別 職種別の患者満足度をレーダーチャートで示す。図1、軸は偏差値を示しており外へ向かうほど偏差値が高い。赤い線は2004年度の偏差値を示し、青い線は2005年度の偏差値を示している。また、各サービスオリティ項目に付帯する括弧内の数値は、その項目の貴施設の2005年度の順位である。レーダーチャートのデータ図が大きいほど全国と同機能同規模施設での偏差値が高く、形が整えば施設全体の患者満足度のバランスが良い。なお、薬剤師とリハビリのスタッフについては、参加施設を通じて回答数が少ないため、レーダーチャートからは除外した。

※2004年度調査に不参加の場合、またデータ件数が少なかつた場合には、2004年度データ(赤い線)が表示されない。

3.) 外来における部門別 職種別 サービス実行ポイント 2004年-2005年(右-図3)  
 【解説】 入院と同様

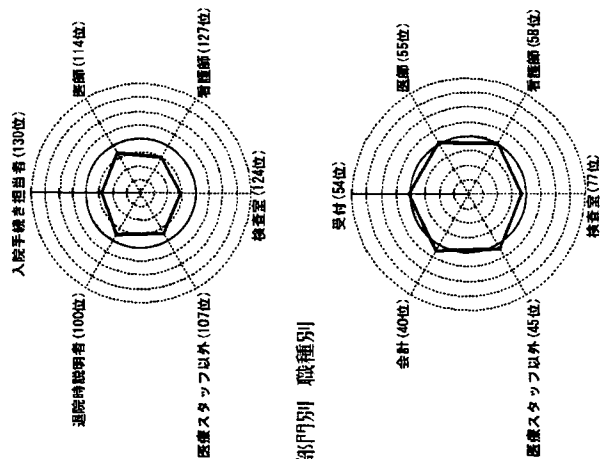
★機能規模別 部門別 職種別 サービス実行ポイント ランキング バストアグテイス施設(上位1位)

ランキング項目	入院			外来		
	対象施設数	上位1位 施設名	偏差値	対象施設数	上位1位 施設名	偏差値
入院手続き担当者	139	西宮病院	73.99	40		
受付				134	順徳記念病院	79.28
医師	139	西宮病院	66.89	40	済生会熊本病院	80.22
看護師	139	徳島県立徳島中央病院	66.96	218	順徳記念病院	72.98
検査室	139	社会医療財次病院	67.50	50	済生会熊本病院	76.16
薬剤師(説明)	139	徳島県立徳島中央病院	66.97	218	済生会熊本病院	80.12
リハビリのスタッフ	123	国立西崎玉中央病院	73.41	46	済生会熊本病院	78.52
医療スタッフ以外	139	済生会西宮病院	68.37	74	順徳記念病院	80.84
退院時説明者	138	おびひろ医療材料内科病院	74.08	26		
合計				134	順徳記念病院	82.08

【図1】

部門別 職種別	2005年度		2004年度		昇降 (隔差値)
	対象施設数	職位	隔差値	隔差値	
入院手続き担当者	139	130位	37.82		
医師	139	114位	43.59		
看護師	139	127位	39.99		
検査室	139	124位	39.15		
薬剤師(説明)	139	130位	39.65		
リハビリのスタッフ	123	104位	40.56		
医療スタッフ以外(売店員、清掃員、警備員など)	139	107位	43.96		
退院説明者	139	100位	45.00		
受付	134	54位	50.95		
医師	134	55位	51.01		
看護師	134	66位	50.32		
検査室	134	77位	46.82		
薬剤師	134	72位	49.16		
リハビリのスタッフ	132	47位	63.74		
医療スタッフ以外(守衛、警備員など)	134	45位	53.33		
合計	134	40位	54.68		

【図2】 入院 部門別 職種別



【図3】 外来 部門別 職種別

## 6. 医師のサービスクオリティ ポイント ランキング 2004年-2005年

1.) 医師のサービスクオリティ ポイント 2004年-2005年(右-図1)  
 【解説】 医師のサービスクオリティをベンチマークした結果を示す。右-図1(折線)は2004年度からの隔差値の昇降を示している。ただし、2004年度と2005年度では、分析の手法および、調査参加施設が異なっているため全く同じ条件での比較ではない。参考としていただきたい。  
 【使用したデータ】 サービスクオリティポイントから医師に関連するポイントを集計。(以下同じ)  
 ※2004年度、2005年度の隔差値算出はデータベースで集計しているため、表中では小数点以下2位で隔差が生じる場合がある。

2.) 入院患者さんの医師のサービスクオリティ ポイント 2004年-2005年(右-図2)  
 【解説】 入院患者さんの医師のサービスクオリティへの評価をレーダーチャートで示す。図中、軸は隔差値を示しており外へ向かうほど隔差値が高い。赤い線は2004年度の隔差値を示し、青い線は2005年度の隔差値を示している。また、各サービスクオリティ項目に付帯する括弧内の数値は、その項目の施設での2005年度順位である。レーダーチャートのデータ図が大きいほど全国と同様傾向種施設での隔差値が高く、形が整ったほど医師のサービスクオリティのパフォーマンスが良い。

※2004年度調査に不参加の場合、またデータ件数が少なかった場合には、2004年度データ(赤い線)が表されない。  
 3.) 外来患者さんの医師のサービスクオリティ ポイント 2004年-2005年(右-図3)  
 【解説】 入院と同様

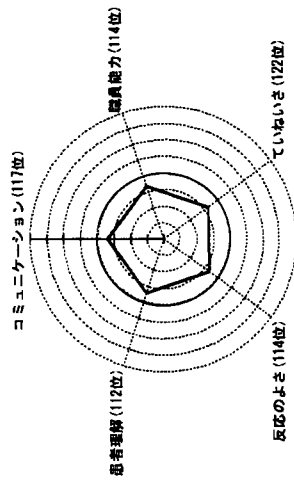
★機能別隔別 医師のサービスクオリティ ポイント ランキング ベンチマーク施設(上位1位)

ランキング項目	入院 139施設中			外来 134施設中		
	上位1位 施設名	隔差値	全回答数	上位1位 施設名	隔差値	全回答数
コミュニケーション	健康保険組合総合病院	66.59	218	済生会熊本病院	81.73	266
職員能力	西宮病院	66.89	40	済生会熊本病院	80.27	266
問い合わせ	西宮病院	70.04	40	済生会熊本病院	80.11	266
反応のよさ	西宮病院	70.13	40	済生会熊本病院	79.61	266
患者理解	健康保険組合総合病院	86.25	218	済生会熊本病院	80.77	266

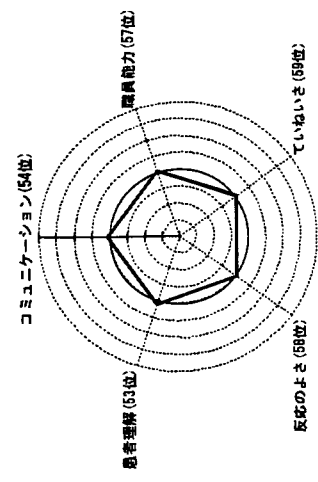
【図1】

医療のサービスクオリティポイント(人の要因)	入院		外来	
	2005.139施設中 順位	2004 得点値 (満点値)	2005.144施設中 順位	2004 得点値 (満点値)
コミュニケーション 患者さんの言葉で正確にわか りやすく説明されていること	117位	43.79	54位	51.20
職員能力 職員は必要な技術と知識を身 につけていること	114位	43.59	57位	50.85
ていねいさ 職員が親切で思いやりがあり ていねいであること	122位	42.70	59位	50.58
反応のよさ 職員が患者さんの要求や問 題に迅速かつ創造的に対応し ていること	114位	43.81	58位	50.63
患者理解 職員が患者さんニーズを理解 するよう努力し注意を払ってい ること	112位	44.29	53位	52.29

【図2】 入院 医師のサービスクオリティポイント



【図3】 外来 医師のサービスクオリティポイント



## 7. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差

1.) 入院における「印象」と「行為」の差(右-図1)

【解説】入院調査は回答者が入院決定から退院までを回顧しながら回答できるように、入院前、入院中、退院の場面に分けられている。また、調査票は回答者に対して「どう思いか、どう感じるか」など、施設と医療サービスに対するイメージや印象、思いなどを問っている設問と、「やってみようとしたか、そのなっとなかたか」と、事実や体験を聞く設問の2種類がある。調査結果からは「印象は良いが、医療サービスの実のレベルがどうも足りない(負評)施設」や、「医療サービスの失敬のレベルは高いのに印象が悪くない(PRや演出不足)施設」などを評価することができる。さらに、どのシーンやサービスに問題があるのか把握することができる。

図で最も上に位置しているデータが、本調査に参加した全施設から選出された上位モデルである。患者満足度の高い施設では入院から退院までのすべてのシーンを通じて、印象データよりも行為データが高いか、ほぼ同じという特徴がある。また入院から退院時に向けて右肩上がりになる点が、患者満足度の高い施設の特徴でもある。

図で最も下に位置している2つのデータが下位モデルである。行為データが印象データを下回るシーンが多い。患者さんから見れば「良い病院だ」と思っているが、実際は良い体験サービスを受けてはいないということになる。上位モデルが退院に向けて右肩上がりがある、いわば「総わり良ければすべて良い」の形を描くのに対して、下位モデルは右肩下がりが特徴である。

図の中央に位置しているデータが真施設である。全体にどのような形を描くか、またどのシーンでのサービスレベルが高いか、低いかを確認していただきたい。

【利用したデータ】入院前、入院中の診療、退院のサービス印象ポイント(1P~3P)の全印象設問中、全患者さんが体験する項目の集計平均値、サービス実行ポイント。(以下同じ)

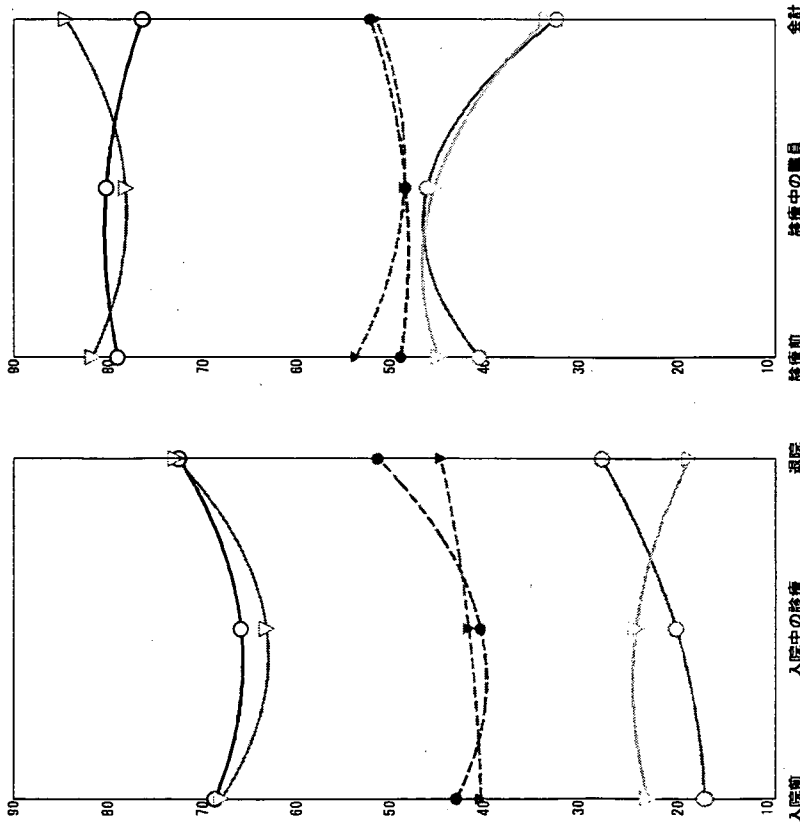
【データの重付け】あり(以下同じ)

2.) 外来における「印象」と「行為」の差(右-図2)

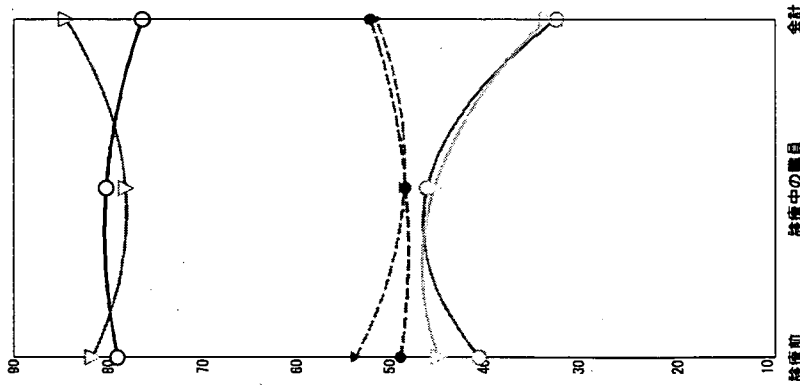
【解説】外来調査では、シーンは診察前、診察中、会計の場面に分けられている。その他は入院調査の解説に同じである。

【利用したデータ】診察前、診察中、会計のサービス印象ポイント、サービス実行ポイント。

【図1】入院 印象と行為



【図2】外来 印象と行為



## 8. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差 詳細

1.) 入院における「印象」と「行為」の詳細(左-図1)  
 【解説】印象と行為の意の詳細を示す。前述のシーンを9に細分し、手術とリハビリテーションを除く17項目を次の5つに分類した。

- ・全国レベルで、印象が良いが実際のサービスレベルも高い項目
  - ・全国レベルで、印象が良いが実際のサービスレベルは低い項目
  - ・全国レベルで、実際のサービスレベルが低く、印象も悪い項目
  - ・全国レベルで、実際のサービスレベルが低く、印象も悪い項目
- 【使用したデータ】 サービス印象ポイント、サービス実行ポイント(以下同じ)  
 【データの重付け】 なし(以下同じ)

2.) 外来における「印象」と「行為」の詳細(右-図2)  
 【解説】 外来ではシーンを14に細分し、検査、点滴・注射・薬、リハビリテーションを除く11項目を分類した。  
 その他は入院調査の解釈に同じである。

3.) 入院、外来データ(下-図3)  
 【解説】 入院17項目と外来11項目のサービス印象ポイントとサービス実行ポイントを示した。

※グラフ特性により、表中数値とグラフ上のデータラベル位置が一致しない場合がある。

【図3】

入院項目ラベル	偏差値		外来項目ラベル	偏差値	
	印象	行為		印象	行為
① 入院前医師の説明	52.28	50.23	① 病院の利便性	49.80	58.90
② 入院手続き	48.53	44.16	② 病院の印象	56.65	56.30
③ 入院生活の説明	33.18	34.70	③ 待ち時間	40.34	43.84
④ 医師の態度と言葉遣い	40.94	41.21	④ 待合室	49.59	52.82
⑤ 医師の技術や知識	41.21	44.78	⑤ 医師の態度と言葉遣い	49.18	48.68
⑥ 看護師の態度/言葉遣い/知恵	41.99	42.91	⑥ 医師の知識や技術	47.17	50.77
⑦ 入院中の介助	41.37	41.34	⑦ 看護員の態度/言葉遣い/知恵	50.50	50.17
⑧ スタッフのチームワーク	40.55	39.96	⑧ 治療と処置	47.75	45.18
⑨ 検査	45.23	39.38	⑨ 診察室の環境	50.17	51.88
⑩ 治療と処置	44.23	37.05	⑩ その他の設備や環境	49.98	52.57
⑪ 点滴/注射/薬	41.97	34.22	⑪ 会計手続き	51.99	51.38
⑫ トイレと浴室	42.88	44.13			
⑬ 廊下/階段/エレベータ	47.66	47.46			
⑭ 病室内環境	53.24	49.45			
⑮ 食事	47.29	44.78			
⑯ その他の設備や環境	51.89	48.83			
⑰ 退院の説明	51.25	44.53			

## 7. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差

1.) 入院における「印象」と「行為」の差 (右-図1)

【解説】 入院調査票は回答者が入院決定から退院までを回想しながら回答できるように、入院前、入院中、退院の場面に分けて回答している。また、調査票は回答者に対して「どう思いか、どう感じるか」など、施設と医療サービスに対するイメージや印象、思いなどを問っている設問と、「やってもなかったか、そうやっていなかっただろうか」など、事実や体験を問う設問の2種類がある。調査結果からは「印象は良いが、医療サービスの現実のレベルがとまどわぬ(見掛け倒し)施設」や「医療サービスの実際のレベルは高いのに印象が悪く(PRPや演出不足)施設」などを評価することができる。さらに、どのシーンやステージにも問題があるのかを把握することができる。

図で最も上に位置しているデータが、本調査に参加した全施設から選出された上位モデルである。患者満足度の高い施設では入院から退院までのすべてのシーンを通じて、印象データより行為データが高いか、ほぼ同じという特徴がある。また入院から退院時に向けて右肩上がりになる点も、患者満足度の高い施設の特徴でもある。

図で最も下に位置している2つのデータが下位モデルである。行為データが印象データを下回るシーンが多く、患者さんから見れば「良い病院だと思っているが、実際は良い医療サービスを受けてはいない」ということになる。上位モデルが退院に向けて右肩上がりがある、いわば「盛り返り」長ければ長ければ良いという形を描くのと対して、下位モデルは右肩下がりが特徴である。

図の中央に位置しているデータが普通施設である。全体にどのような形を描くか、またどのシーンでのサービスレベルが高いか、低いかを確認していただきたい。

【使用したデータ】 入院前、入院中の診療、退院のサービス印象ポイント(1P~3P)の全印象設問中、全患者さんが体験する項目の集計平均値)、サービス実行ポイント。(以下同じ)

2.) 外来における「印象」と「行為」の差 (右-図2)

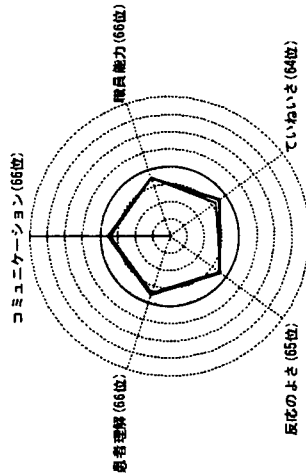
【解説】 外来調査票では、シーン別では、診察前、診察中、会計の場面に分けられている。その他は入院調査の解説に同じである。

【使用したデータ】 診察前、診察中、会計のサービス印象ポイント、サービス実行ポイント。

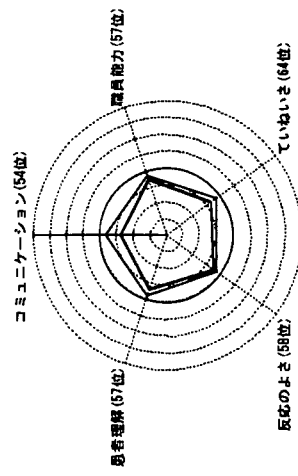
【図1】

医師のサービスオリエンティンポイント(人の要因)	入院			外来		
	2005.80	2004	2005.78	2004	2005.78	2004
	順位	偏差値	偏差値	偏差値	偏差値	偏差値
患者さんの言葉で正確にわか りやすく説明されていること	66位	46.85	44.60	46.85	37.09	46.14
職員は必要な技術と知識を身 につけていること	65位	45.05	44.81	45.05	44.81	46.98
職員が親切で思いやりがあり ていねいであること	64位	42.51	45.38	42.51	43.28	47.03
職員が患者さんの要求や問 題に迅速かつ断定的に対応し ていること	65位	45.92	43.17	45.92	45.29	47.24
職員が患者さんニーズを理解 するよう努力に注意を払ってい ること	66位	45.44	44.47	45.44	43.64	47.73
患者理解						
反応のよさ						
ていねいさ						
職員能力						
コミュニケーション						

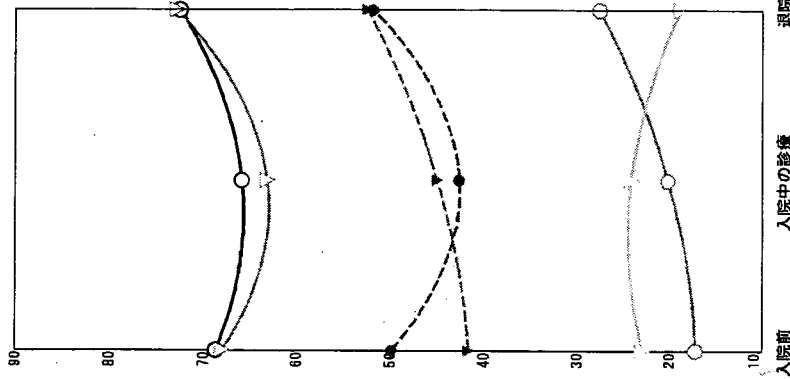
【図2】 入院 医師のサービスオリエンティンポイント



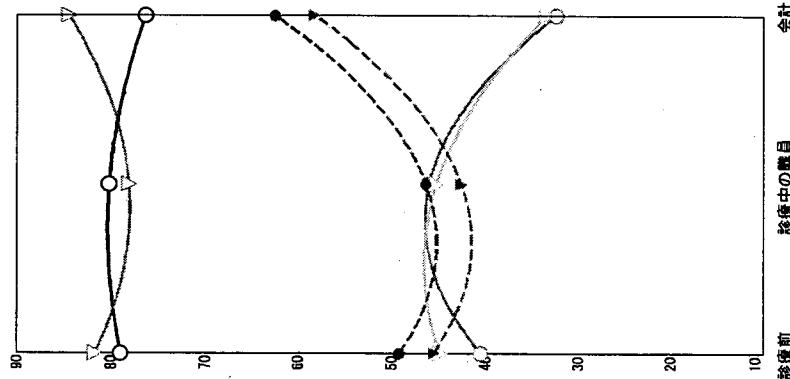
【図3】 外来 医師のサービスオリエンティンポイント



【図1】入院 印象と行為



【図2】外来 印象と行為



## 8. 印象と実際に受けている医療サービスレベルの差 詳細

1.) 入院における「印象」と「行為」の詳細(左-図1)  
 【解説】印象と行為の差の詳細を示す。前述のシーンを更に細分し、手術とリハビリテーションを除く17項目を次の4つに分類した。  
 ・全国レベルで、印象が良く実際のサービスレベルも高い項目  
 ・全国レベルで、印象が良いが実際のサービスレベルは低い項目  
 ・全国レベルで、実際のサービスレベルよりも印象が悪い項目  
 ・全国レベルで、実際のサービスレベルが低く、印象も悪い項目  
 【使用したデータ】 サービス印象ポイント、サービス実行ポイント(以下同じ)  
 【データの重付け】 なし(以下同じ)

2.) 外来における「印象」と「行為」の詳細(右-図2)  
 【解説】 外来ではシーンを14に細分し、検査、点滴・注射・薬、リハビリテーションを除く11項目を分類した。  
 その他は入院調査の解説に同じである。

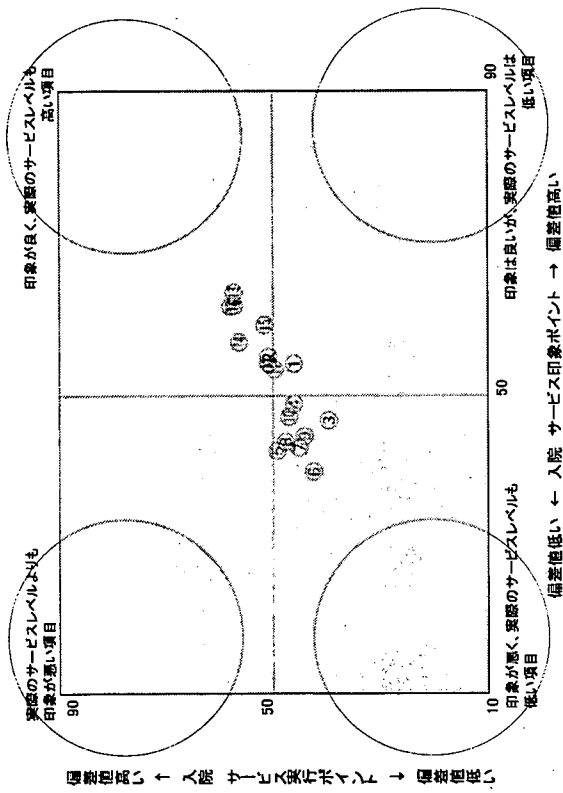
3.) 入院、外来データ(下-図3)  
 【解説】 入院17項目と外来11項目のサービス印象ポイントとサービス実行ポイントを示した。

※グラフ特性により、表中数値とグラフ上のデータラベル位置が一致しない場合がある。

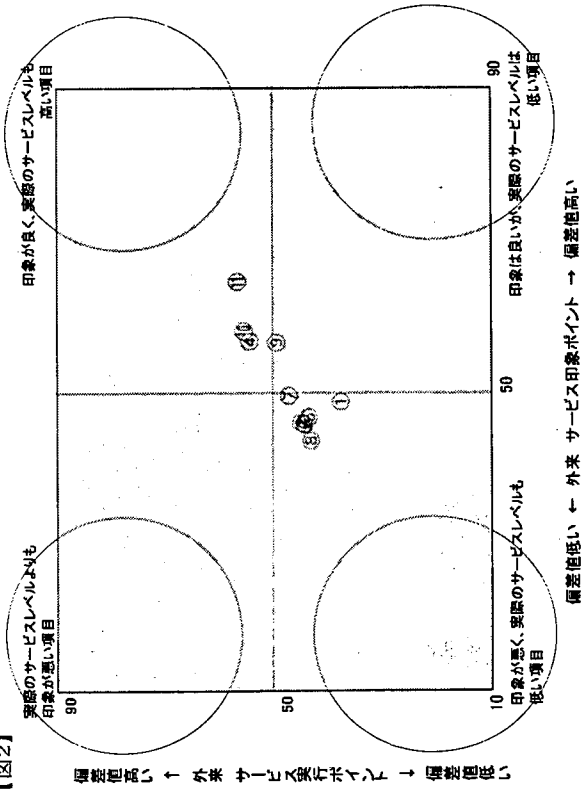
【図3】

入院項目ラベル		備差値		外来項目ラベル		備差値	
印象	行為	印象	行為	印象	行為	印象	行為
① 入院前医師の説明	51.73	44.55	① 病院の利便性	48.70	35.73		
② 入院手続き	52.66	52.43	② 病院の印象	45.83	43.34		
③ 入院生活の説明	46.53	37.99	③ 待ち時間	45.69	42.79		
④ 医師の態度と言葉遣い	48.49	44.60	④ 待合室	54.39	55.98		
⑤ 医師の技術や知識	42.23	50.78	⑤ 医師の態度と言葉遣い	46.38	41.77		
⑥ 看護師の態度/言葉遣い/処置	39.40	40.89	⑥ 医師の知識や技術	45.35	42.61		
⑦ 入院中の介助	42.64	43.58	⑦ 看護師の態度/言葉遣い/処置	49.23	45.60		
⑧ スタッフのチームワーク	43.46	48.21	⑧ 治療と処置	43.42	41.37		
⑨ 検査	44.35	42.58	⑨ 診察室の環境	54.16	50.89		
⑩ 治療と処置	47.05	45.58	⑩ その他の設備や環境	55.80	57.03		
⑪ 点滴/注射/薬	50.98	48.25	⑪ 会計手続き	62.48	56.24		
⑫ トイレと浴室	59.55	59.67					
⑬ 廊下/階段/エレベータ	61.43	59.08					
⑭ 病室内環境	54.66	56.08					
⑮ 食事	57.00	53.17					
⑯ その他の設備や環境	59.88	59.02					
⑰ 退院の説明	51.80	52.45					

【図1】



【図2】



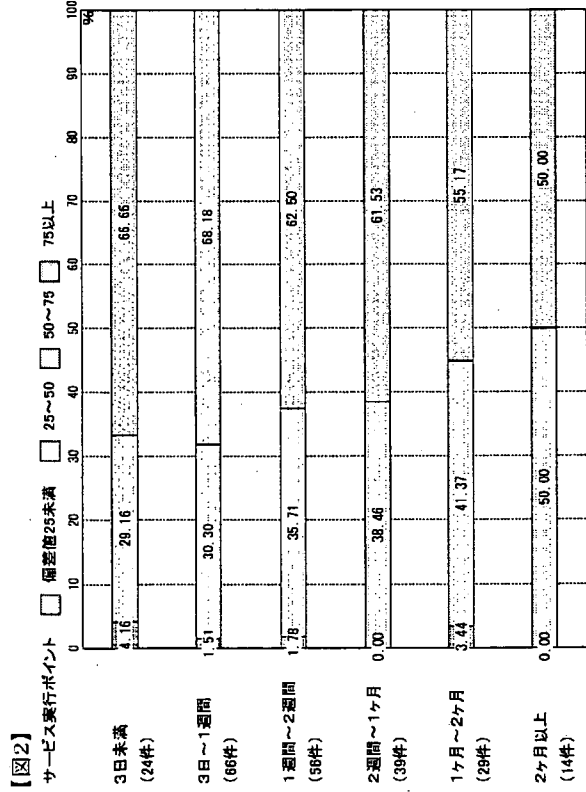
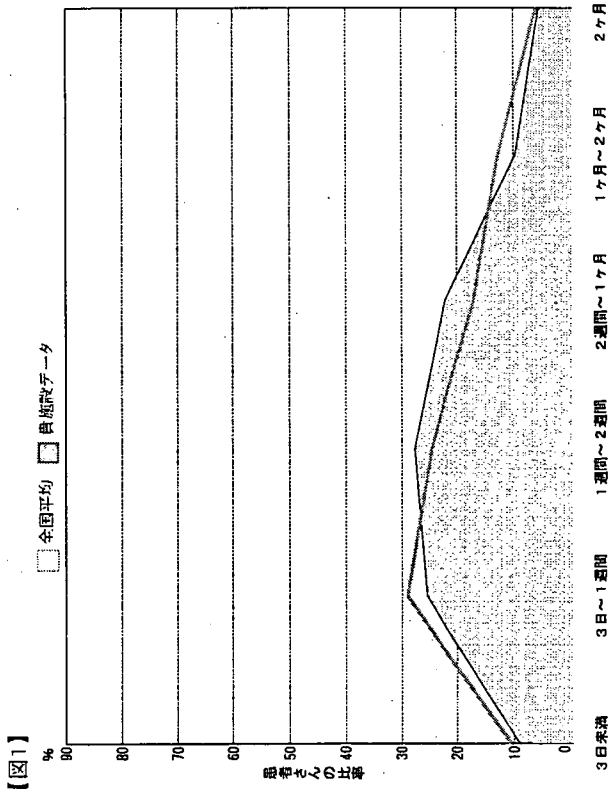
## 9. 入院期間比較

- 1.) 入院期間比較(右-図1)  
 【解説】入院期間比較を示した、6つに区分された入院期間の患者さんが同機能同規模施設平均と比較して多い少ないかがわかる。  
 【使用したデータ】入院調査票の入院期間  
 【データの重付け】なし
- 2.) 入院期間別満足度(右-図2)  
 【解説】入院期間別に患者さんが評価したサービス実行ポイントを示した。入院期間の下は案件数である。  
 【使用したデータ】サービス実行ポイントと入院期間別のクロス集計。  
 【データの重付け】なし

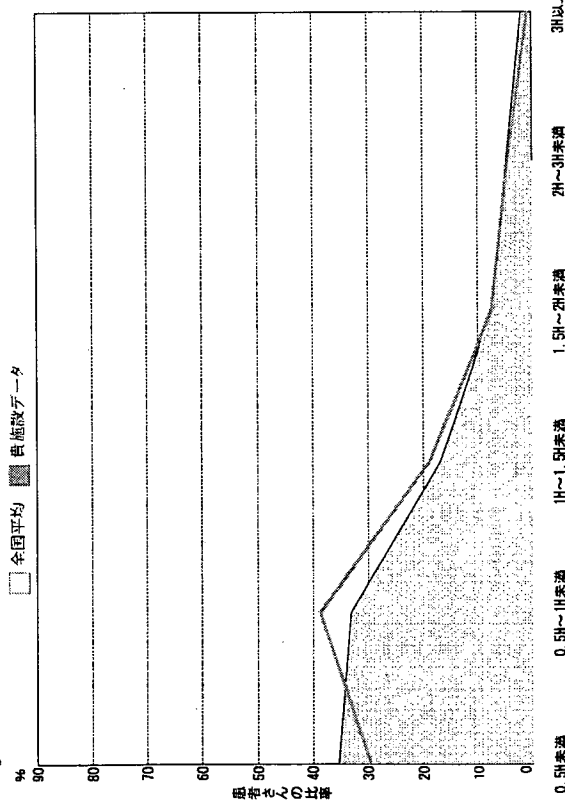


## 10. 外来待ち時間 比較

- 1.) 外来待ち時間比較(右-図1)  
 【解説】 外来待ち時間比較を示した。6つに区分された待ち時間の患者さんが同機能同規模施設平均と比較して、多いか少ないかがわかる。  
 【使用したデータ】 外来調査票の待ち時間【データの重付け】 なし
- 2.) 外来待ち時間別満足度(右-図2)  
 【解説】 外来待ち時間別に患者さんが評価したサービスの実行ポイントを示した。待ち時間の下は案件数である。  
 【使用したデータ】 サービス実行ポイントと外来待ち時間のクロス集計。  
 【データの重付け】 なし



【図1】



## 11. 経営施策と患者満足度の関係

### 1.) 経営幹部の時間投資と患者満足度(右-図1)

【解説】10の医療サービスカテゴリ各項目別に経営幹部が投資している時間と、実際の患者満足度を示す。横軸は経営幹部が自己評価で、10のクオリアライメント上のために使っている時間を%で示した。縦軸は入院と外来の病院満足ポイントを用いた。左下に偏っている項目は、経営幹部が少時間の投資で満足度の成果を得ている項目である。右下に偏っている項目は、経営幹部が時間投資しているわりには成果を得られない項目である。成果を得るための効果的な方法の見直しが必要である。

【使用したデータ】入院と外来の病院満足ポイント、経営時間投資比率。

【データの重付け】病院満足ポイントのみあり(以下同じ)

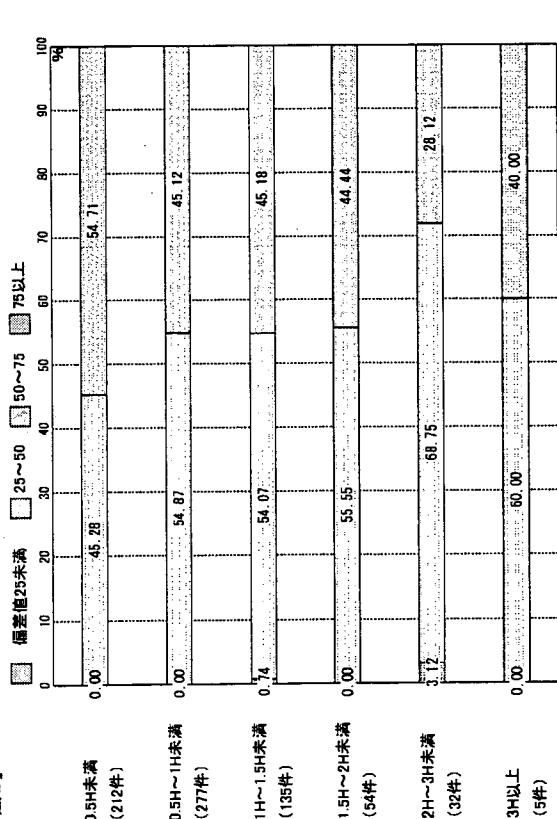
### 2.) 施策実行度と患者満足度(右-図2)

【解説】10の医療サービスカテゴリ各項目への施策の実行と患者満足度の関係を示す。横軸は最高15点で施策の実行度を自己評価してもらい、それを価値化した。縦軸は入院と外来の病院満足度平均値を用いた。右上に位置するものは、施策が患者さんニーズにジャストフィットしている項目である。右下は、施策が患者さんのニーズからはずれている項目である。努力が報われていないといえる。左上は、それはと努力はしていないのに、満足度が高い項目(タナボタ)、または非常に自己評価が低い項目のどちらかである。前者の場合は、患者さんが進化する事によって期待が危ないといえる。後者の場合は、職員とサービスを作り出している人々への評価不足が懸念される。左下は患者さんニーズを無視している項目である。感度が激化する環境で、ここに位置する項目があるといふことは、施設存続の危険性である。

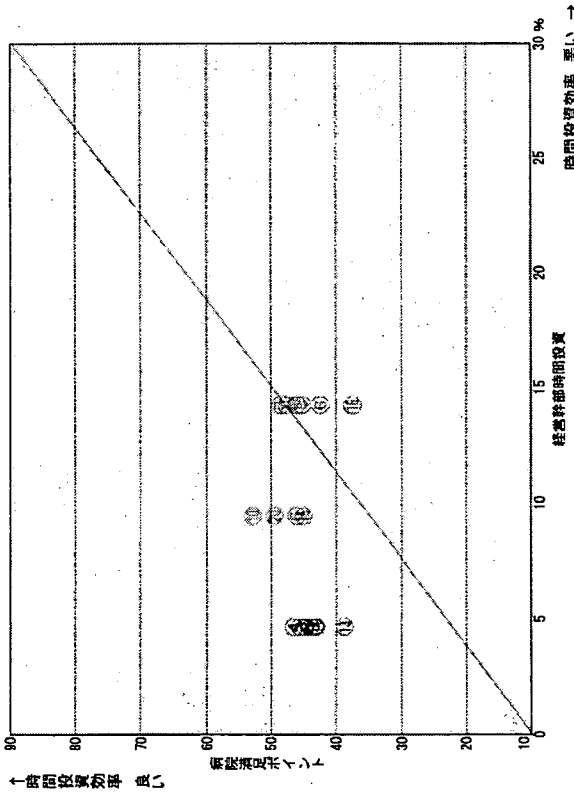
【使用したデータ】入院と外来の病院満足ポイント平均値、経営施策実行ポイント。

※グラフ特性により、表示数値とグラフ上のデータラベル位置が一致しない場合がある。

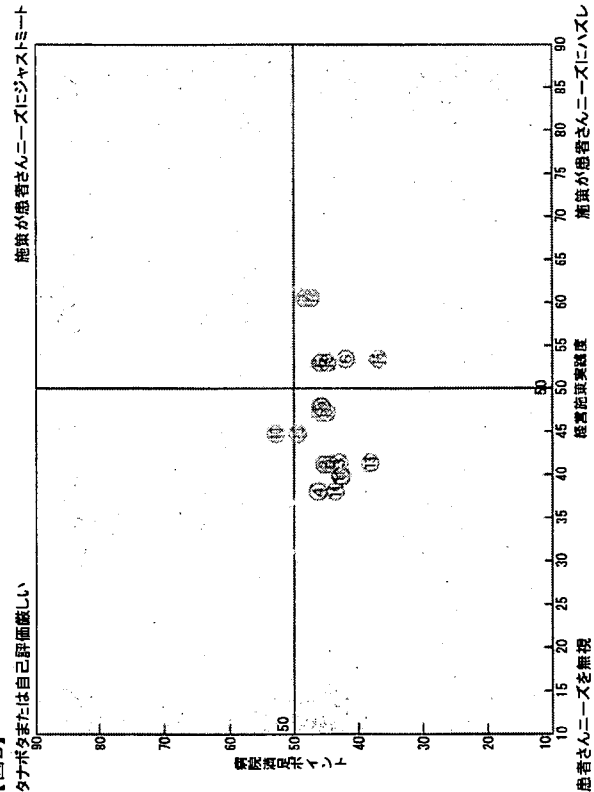
【図2】



【図1】



【図2】



## 12.-1 入院 標準以上項目と標準以下項目

【データの番号付】なし

問題ラベル	説明	偏差値	順位
病室ドア対策	病室扉が閉まらないうちに入ることができないので不便だった	64.27	9
トイレ、洗面の広さ	トイレや洗面が狭すぎる	61.14	13
エレベーターの稼働広さ	エレベーターの稼働が狭い、または狭すぎる	61.02	3
機能的なトイレの枚数	洋式トイレ、車椅子用トイレ、ウォッシュレットなどが少ない	60.65	11
洗面の使いやすさ	洗面が使いにくい	60.32	12
トイレ、浴室の前置き	トイレや浴室が汚い、不潔、臭いと思ったことがある	59.36	17
食事選択	食事が進まなかった	59.16	18
インターネット	機材、画面などのインテリが十分でない	58.86	15
手すり、スループの取付	必要化場所が手すりやスループがなくて不安だと思ったことがある	58.05	16
病室内部照明	照明が暗すぎる、または暗すぎる	57.70	16
入浴前の費用の把握	どのくらい費用がかかるか、全く分からず入浴した	57.66	10
面会時間の融通	見舞いや家族との面会時間には制限が多すぎる	57.19	20
医師スタッフ以外の医療や言葉使い	本心員や清掃員、医務員など医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	57.08	19
至私病の事前連絡	いくつぞ私病と早く知らせてほしいと思った	57.06	20
廊下、階段の広さ	廊下や階段が狭すぎる	56.90	20
廊下階段のすべ止め	廊下や階段で滑りやすくなったことがある	56.36	21
廊下階段の照明状態	廊下や階段が暗いと感じたことがある	55.93	21
ベッド周りの清潔さ	病室、ベッドの周り、シーツなどが汚い	55.26	29
病室内部照明	暗すぎる、または暗すぎる	55.21	26
トイレや浴室での人目	トイレや浴室で、人目を見られるなど恥ずかしい思いをしたことがある	55.07	25
病室受付の対応	病室で言いたいことが受け付けられない場所がある	54.97	27
トイレの広さ	トイレで過ごす必要がある	54.33	28
医師の能力への信頼	自分の病状についている医師の信頼感が下がった	54.33	25
医師の処置の技術	処置の丁寧な医師がいた	53.27	33
食事や薬物の清潔さ	食事や薬物が不衛生な感じがした	53.20	31
配膳の動き	配膳や片付けの遅い、品質が落ちた	52.81	36
通院日時の事前連絡	通院の日時がもっと早く知らせてほしいと思った	52.05	36
医師の具体的な説明	検査結果や画像を用いて説明してくれてくれた医師がいた	51.61	36
食事選択の案内	食事の選択ができることを教えてくれた医師がいた	51.61	36
至私病の清潔性	至私病にこまめに清掃してほしいと思った	51.50	36
医師、注料のやり直し	注料や高価なやり直しが何回あった	51.28	36
リハの期間や時間	リハビリの期間や一回あたりの時間が十分でなかった	51.03	41
食事の進度	食事が進まなかった	50.86	36
医師のインフォームドコンセント	検査の結果などがわかることを説明しない医師がいた	50.62	41
入院費料	入院費料のパンフレットや資料が不十分であった	50.60	36

問題ラベル	説明	偏差値	順位
退院後の生活の費用	退院後の生活費、薬費、生活上の注意など十分に理解できなかった	49.70	50
医師の時間的余裕の有無	医師の時間的余裕が十分でない医師がいた	49.17	52
検査の本人確認	検査の前、本人確認がなかったことがある	48.66	55
医師の入院中日数の説明	検査、治療、手術などの日数を説明しなかった	48.66	58
医師の説明	説明がわかりにくい医師がいた	48.67	57
医師のプライバシー配慮	プライバシーに配慮しない医師がいた	48.66	53
入院待た期間	入院が済んでから入院するまで長く待った	48.57	49
医療スタッフの専門性	受け持つの医師や看護師が専門でなかったことがある	48.32	52
医療スタッフ間の連携	リハの内容や検査や治療の進捗が知らなかったことがある	48.21	52
医師の長期的な病状説明	医師は、説明する時、検査結果や画像を見せられてくれた	47.62	62
中・夜間の対応	同じことを別の職員から何回も聞かれたことがある	47.49	53
医師、注料、薬への信頼感	医師、注料、薬について質問できなかった	47.31	59

# 12.-2 外来 標準以上項目と標準以下項目

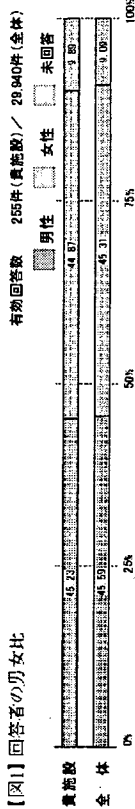
[データの事件数]なし

標準以上項目	標準以下項目	項目	標準値	順位
治療・処置中の痛み等への対応	痛みや不快感を訴えたが、対応してなかった		46.97	64
食事の時間	食事の時間が長すぎる、または短すぎる		46.97	52
医師スタッフの人間関係	スタッフの人間関係が悪く不安に思っていることがある		46.92	64
治療・処置の痛み等への配慮	私の痛みを十分に配慮してくれなかった		46.84	63
説明した点と実際	説明した点と実際は違っていたことがある		46.84	37
点検・注射に伴う痛み等	我慢できないうつ痛みや不快感を感じたことがある		46.65	63
検査室の清潔	検査室が清潔でない		46.34	53
治療後医師の対応説明	検査結果、緊急の場など、必ず説明していただけた		46.31	56
知り合いの手助け	身体が動かせない、食事などの介助を十分にしてもらえなかった		46.31	60
治療・処置中の本人確認	治療・処置の前に本人確認がなかったことがある		46.12	67
入院生活の快適性	入院生活が快適でない		45.60	38
リハのスタッフへの対応	スタッフは親切に動いてくれた		45.19	64
リハ中の設備・環境	設備・環境が整っていない		45.11	66
氏名等の確認	氏名、病名、薬名などを確認された		45.11	70
入院時の服装	入院に際して揃っていないことがある		44.94	64
治療・処置中の不安	治療・処置中に不安を感じたことがある		44.85	66
医師の明確な説明	医師の説明が不明瞭であった		44.80	69
検査室の清潔	検査室が清潔でない		44.37	70
医師との入院前の対話	医師との入院前の対話が行われていなかった		44.21	68
医師の入院理由説明	医師の入院理由が不明瞭であった		44.08	68
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		44.05	70
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		43.96	70
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		43.87	68
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		43.78	71
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		43.35	70
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		43.05	70
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		42.66	68
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		42.39	73
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		42.00	75
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		41.92	67
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		41.88	72
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		40.30	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		39.90	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		39.26	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.99	77
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.55	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.34	77
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.27	69
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.52	77
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		38.15	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		35.67	74
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		35.24	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		34.10	76
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		31.11	79

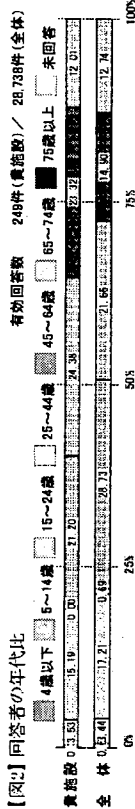
標準以上項目	標準以下項目	項目	標準値	順位
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		62.46	7
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		60.17	11
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		59.05	16
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		57.12	17
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		57.04	19
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		56.86	17
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		55.38	21
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		55.23	25
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		55.15	22
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		51.76	23
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		54.68	24
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		53.78	24
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		53.73	24
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		53.21	29
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		52.17	33
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		52.01	30
検査室の設備	検査室の設備が整っていない		50.23	33

### 13.-1 入院プロフィール

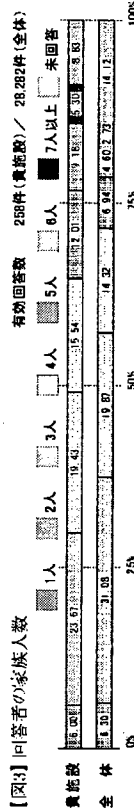
【図1】回答者の男女比



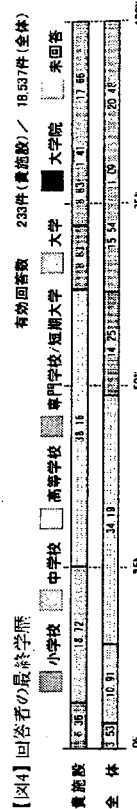
【図2】回答者の年代比



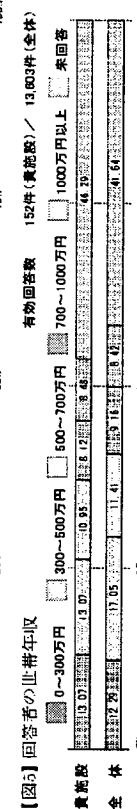
【図3】回答者の家族人数



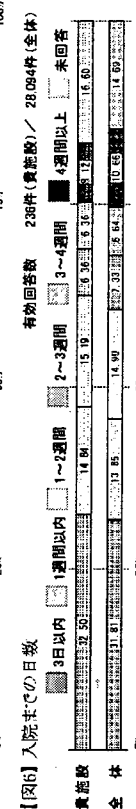
【図4】回答者の最終学歴



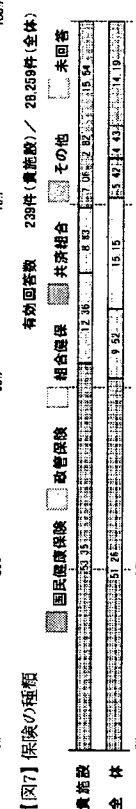
【図5】回答者の世帯年収



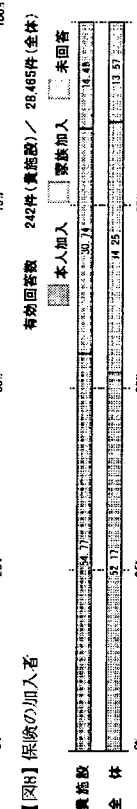
【図6】入院までの日数



【図7】保険の種類

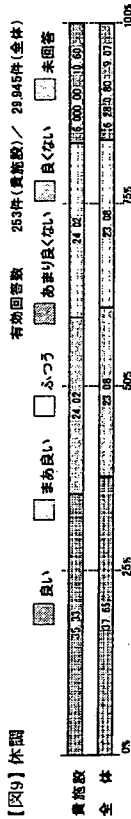


【図8】保険の加入者

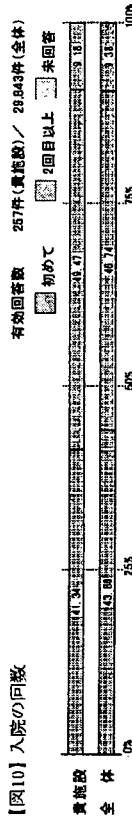


説明	割合	順位
治療/処置の必要性が低い	12.09	61
必要がなくなった	41.95	62
医師の指示がなくなった	41.94	67
病状が軽くなった	41.98	66
医師の能力への信頼	41.51	59
医師のインフォームドコンセント	41.39	62
医師の説明が丁寧だった	41.33	60
医師の対応が丁寧だった	40.88	63
医師の対応が丁寧だった	40.87	62
検査結果の説明	40.80	64
治療/処置の必要性への対応	40.61	65
治療/処置の必要性への対応	39.76	66
病状/処置の必要性への対応	39.67	67
検査結果の説明	37.78	70
医師の対応/丁寧さ	37.50	69
守秘/個人情報保護/目撃者	37.42	69
検査結果の説明	33.85	71
検査結果の説明	32.54	71
検査結果の説明	31.27	70

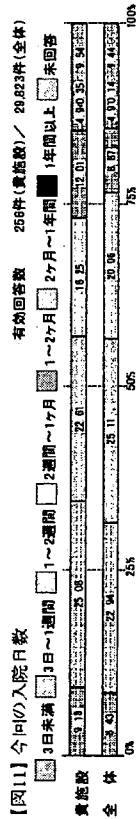
【図9】休調



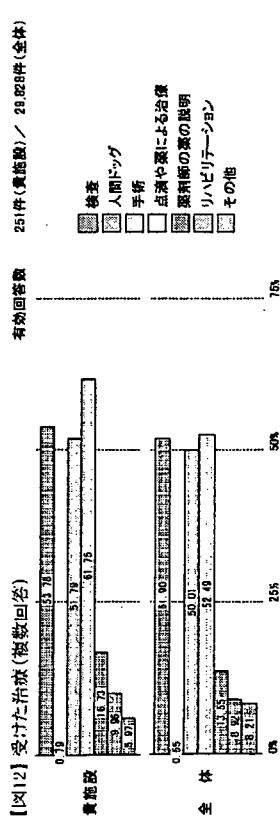
【図10】入院の回数



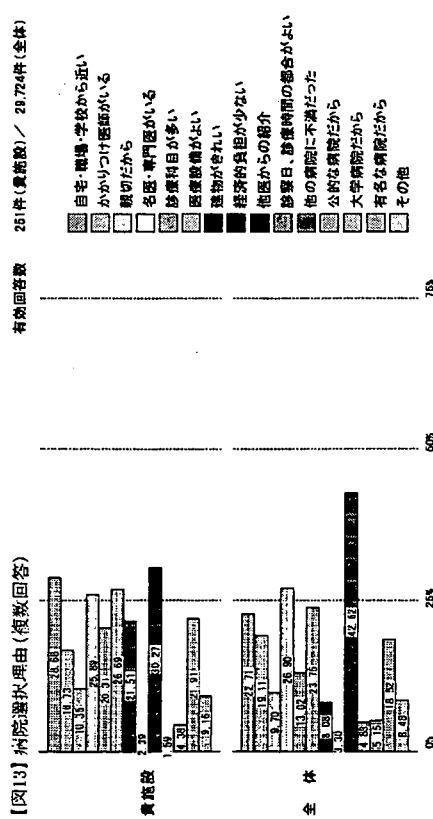
【図11】今回の入院日数



【図12】受けた治療(複数回答)

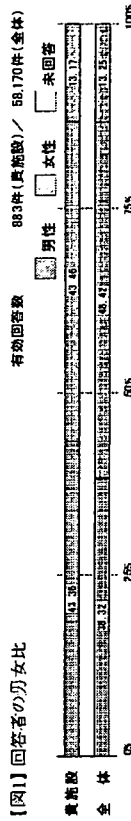


【図13】病院選択理由(複数回答)

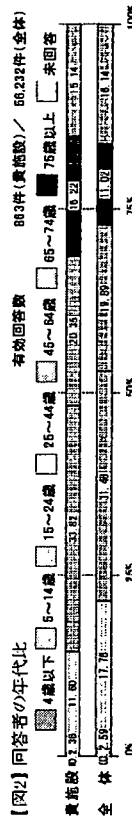


### 13.-2 外来プロフィール

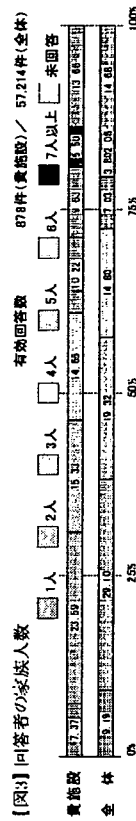
【図1】回答者の男女比



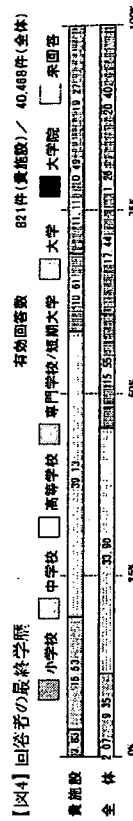
【図2】回答者の年代比



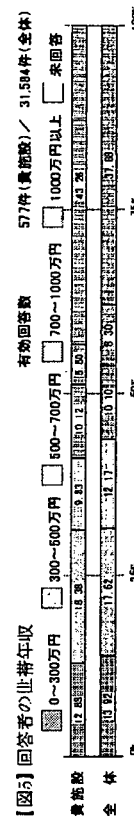
【図3】回答者の家族人数



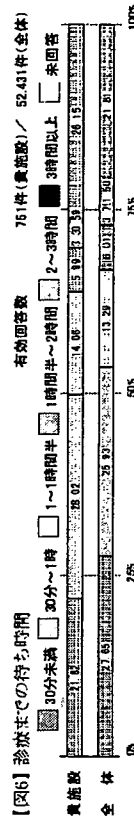
【図4】回答者の最終学歴



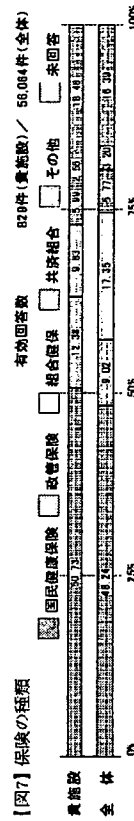
【図5】回答者の世帯年収



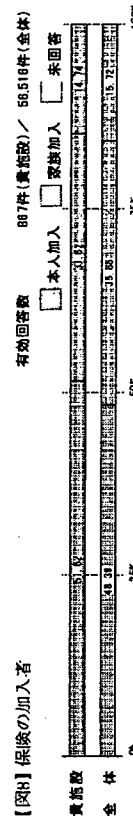
【図6】診察までの待ち時間



【図7】保険の種類



【図8】保険の加入者



## 14.-1 入院 自由記述

自由記述の記入率

項目	改善		良い点		その他	
	回答件数	回答率	回答件数	回答率	回答件数	回答率
貴施設回収数	283件	21.90%	62件	21.20%	60件	6.71%
全体平均			27.72%	30.25%		15.69%

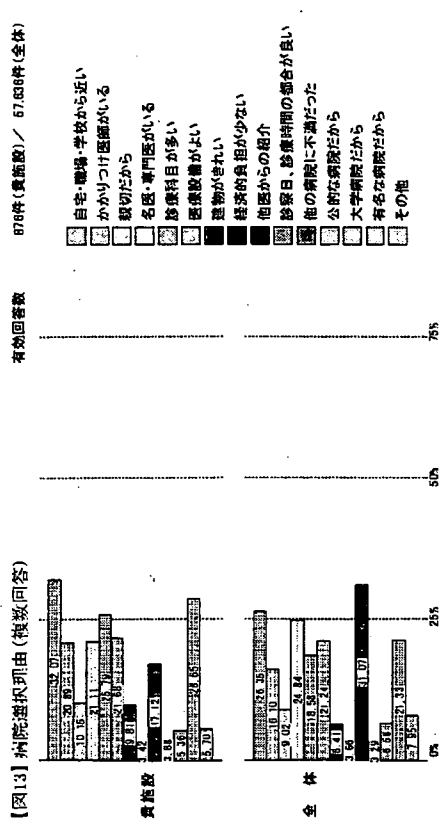
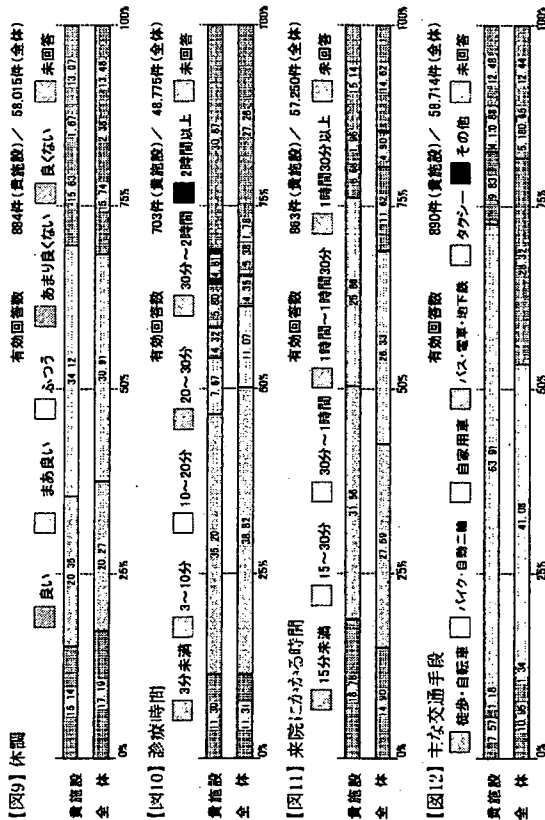
以下、省略。

## 14.-2 外来 自由記述

自由記述の記入率

項目	改善		良い点		その他	
	回答件数	回答率	回答件数	回答率	回答件数	回答率
貴施設回収数	1017件	18.97%	183件	11.50%	117件	6.19%
全体平均			21.40%	15.24%		8.54%

以下、省略。



# グループ病院報告

## 分類:自治体病院

### 調査参加施設

- 市立丁森市立病院
- 茨城県立中央病院
- 川口市立医療センター
- 埼玉県立循環器・呼吸器病センター
- 岐阜県立下呂温泉病院
- 静岡県立ニノノの医療センター
- 静岡県立総合病院
- 大阪市立総合医療センター
- 大阪市立北市民病院
- 市立堺病院
- 鳥取県立厚生病院
- 県立広島病院

# 入院部門 病院満足ポイント ランキング

【解説】 調査結果をもとにした、グループ病院における貴施設の偏差値を示している。  
 【使用したデータ】 病院満足ポイント  
 【データの重付け】 あり

入院部門 自治体病院グループ				2004年度3施設参加	
順位	偏差値	有効回答数	施設名	順位	偏差値
				1位	64.31
2位	63.40	144	大阪市立総合医療センター		
3位	58.30	505	埼玉県立循環器・呼吸器病センター		
4位	55.07	※※※	県立広島病院		
5位	53.90	※※※	※※※※※※※※※※※※		
6位	53.89	※※※	※※※※※※※※※※※※		
7位	47.15	※※※	※※※※※※※※※※※※		
8位	42.41	※※※	※※※※※※※※※※※※		
9位	41.73	※※※	※※※※※※※※※※※※		
10位	34.89	82	大阪市立北市民病院		
10位	34.89	※※※	※※※※※※※※※※※※		



## 外来部門 病院満足ポイント ランキング

【解説】 調査結果をもとにした、グループ病院における貴施設の満足度を示している。  
 【使用したデータ】 病院満足ポイント  
 【データの重付け】 あり

2005年度 12 施設参加		施設名		2004年度3施設参加	
順位	満足度	有効回答数		順位	満足度
1位	69.30	423	埼玉県立循環器・呼吸器病センター		
2位	61.88	1227	大阪市立総合医療センター		
3位	55.75	565	市立千歳市民病院		
4位	54.31	※※※	※※※※※※※※※※※※		
5位	52.83	※※※	※※※※※※※※※※※※		
6位	52.07	382	大阪市立北市民病院		
7位	51.99	※※※	※※※※※※※※※※※※		
8位	46.30	※※※	※※※※※※※※※※※※		
9位	45.38	※※※	※※※※※※※※※※※※		
10位	40.99	※※※	※※※※※※※※※※※※		
11位	34.21	※※※	※※※※※※※※※※※※		
11位	34.21	※※※	※※※※※※※※※※※※		



関東地区 入院部門ランキング

順位	層数	有効 回客数	施設名	順位	層数	有効 回客数	施設名
1位	74.82	531	聖徳学園病院	38位	49.14	※※※※※※※※※※※※※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
2位	71.86	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	39位	49.01	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
3位	70.46	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	40位	48.98	250	養正立中央病院
4位	68.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	41位	48.84	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
5位	64.08	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	42位	48.83	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
6位	63.82	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	43位	48.66	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
7位	63.80	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	44位	48.48	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
8位	62.15	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	45位	47.71	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
9位	61.74	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	46位	47.22	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
10位	61.46	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	47位	46.76	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
11位	60.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	48位	46.36	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
12位	59.90	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	49位	46.36	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
13位	59.01	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	50位	44.55	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
14位	58.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	51位	44.50	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
15位	67.94	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	52位	44.34	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
16位	67.63	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	53位	43.51	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
17位	67.26	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	54位	43.07	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
18位	67.00	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	55位	42.97	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
19位	66.81	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	56位	42.44	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
20位	66.43	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	57位	42.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
21位	66.36	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	58位	41.93	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
22位	66.21	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	59位	41.63	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
23位	65.10	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	60位	41.61	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
24位	64.54	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	61位	41.06	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
25位	64.03	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	62位	39.91	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
26位	63.66	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	63位	39.63	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
27位	63.67	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	64位	39.61	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
28位	63.32	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	65位	39.99	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
29位	62.88	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	66位	38.93	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
30位	62.49	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	67位	38.18	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
31位	62.48	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	68位	37.34	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
32位	62.42	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	69位	37.30	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
33位	62.30	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	70位	37.05	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
34位	61.54	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	71位	36.45	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
35位	60.95	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	72位	33.77	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
36位	60.81	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	73位	24.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※
37位	49.78	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	74位	24.09	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※

2. 外来部門 病院満足ポイントランキング

1.) 外来 地区別 病院満足ポイント(4~101)  
 【解説】 外来患者さんの調査結果を基にした、地区の施設における各施設満足度を示している。  
 【使用したアンケート】 病院満足ポイント  
 【データの集計方法】 あり(地区)

★地区別 外来部門 病院満足ポイント ベストプラクティス施設(1位1位)

ランキング項目	対象 施設数	施設名	満足度	有効 回客数
北海道地区	14	北海道循環器病院	66.36	201
東北地区	27	永仁会病院	67.26	242
(青森県・岩手県・秋田県・宮城県・山形県・福島県)				
関東地区	74	桐原記念病院	82.29	83
(茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都)				
北陸・甲信越地区	23	国立あわら病院	71.50	65
(新潟県・福井県・石川県・富山県・山梨県・長野県)				
東海地区	31	静岡てんかん・神経医療センター	77.02	59
(静岡県・愛知県・岐阜県・三重県)				
近畿地区	47	国立循環器病センター	75.73	284
(滋賀県・京都府・和歌山県・兵庫県・奈良県・大阪府)				
中国地区	33	国立山陽病院	73.00	113
(鳥取県・岡山県・山口県・広島県・広島県)				
四国地区	15	近森病院	68.13	232
(徳島県・香川県・高知県・愛媛県)				
九州・沖縄地区	53	熊本記念病院	77.75	69
(福岡県・佐賀県・宮崎県・鹿児島県・大分県・長崎県・熊本県・沖縄県)				

### 3. 医療スタッフのサービスレベル

1.) 地区別 入院 医師のサービスレベル(右-図1)  
 【解説】入院患者さんの調査結果をもとにした、地区の施設における普施設の医師への評価を示している。図で色の部分は本調査に参加した施設すべての入院部門の医師の調査値分布を示している。緑色の●は、普施設の入院部門の医師の位置を示している。本調査に参加した全円の施設の中で、普施設の入院部門の医師のサービスレベルがわかる。また、普施設が属する地区の日本全体のレベルもわかる。

- 【データの重付け】あり(以下、同じ)
- 2.) 地区別 入院 看護師のサービスレベル(右-図2)  
 【解説】入院 医師と同様である
- 3.) 地区別 入院 検査のサービスレベル(右-図3)  
 【解説】入院 医師と同様である
- 4.) 地区別 外来 医師のサービスレベル(右-図4)  
 【解説】入院 医師と同様である
- 5.) 地区別 外来 看護師のサービスレベル(右-図5)  
 【解説】入院 医師と同様である
- 6.) 地区別 外来 検査のサービスレベル(右-図6)  
 【解説】入院 医師と同様である

### 関東地区 外来部門ランキング

順位	施設名	施設名	有効回答数	施設名	順位	施設名	有効回答数	施設名
1位	8229	85	群馬記念病院	38位	4883	※※※※※※※※※※※※※※※※		
2位	7812	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	39位	4818	※※※※※※※※※※※※※※※※		
3位	8831	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	40位	4810	※※※※※※※※※※※※※※※※		
4位	8789	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	41位	4749	※※※※※※※※※※※※※※※※		
5位	8540	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	42位	4747	※※※※※※※※※※※※※※※※		
6位	8412	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	43位	4716	※※※※※※※※※※※※※※※※		
7位	8407	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	44位	4688	※※※※※※※※※※※※※※※※		
8位	8275	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	45位	4637	※※※※※※※※※※※※※※※※		
9位	8287	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	46位	4618	※※※※※※※※※※※※※※※※		
10位	8229	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	47位	4583	※※※※※※※※※※※※※※※※		
11位	8203	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	48位	4579	※※※※※※※※※※※※※※※※		
12位	8939	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	49位	4576	※※※※※※※※※※※※※※※※		
13位	8889	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	50位	4509	561 茨城県立中央病院		
14位	8758	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	51位	4452	※※※※※※※※※※※※※※※※		
15位	8739	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	52位	4441	※※※※※※※※※※※※※※※※		
16位	8700	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	53位	4435	※※※※※※※※※※※※※※※※		
17位	8648	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	54位	4413	※※※※※※※※※※※※※※※※		
18位	8605	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	55位	4337	※※※※※※※※※※※※※※※※		
19位	8587	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	56位	4353	※※※※※※※※※※※※※※※※		
20位	8508	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	57位	4342	※※※※※※※※※※※※※※※※		
21位	8397	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	58位	4332	※※※※※※※※※※※※※※※※		
24位	8326	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	59位	4311	※※※※※※※※※※※※※※※※		
29位	8309	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	60位	4237	※※※※※※※※※※※※※※※※		
24位	8283	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	61位	4222	※※※※※※※※※※※※※※※※		
26位	8280	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	62位	4185	※※※※		
26位	8256	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	63位	4148	※※※※		
27位	8231	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	64位	3988	※※※※		
28位	8214	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	65位	3986	※※※※		
29位	8200	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	66位	3965	※※※※		
30位	8134	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	67位	3929	※※※※		
31位	8114	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	68位	3916	※※※※		
32位	8053	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	69位	3823	※※※※		
33位	8025	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	70位	3802	※※※※		
34位	4890	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	71位	3075	※※※※		
35位	4870	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	71位	3075	※※※※		
36位	4818	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	71位	3075	※※※※		
37位	4888	※※※※	※※※※※※※※※※※※※※※※	71位	3075	※※※※		