

# 外来患者さま 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

## III. 調査結果の分析

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

クロス集計表 ----- 集計表-1～18

(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、現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

## 2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の外来患者さま
- ・調査内容 : 対象者の属性、診察待ち時間、予約の有無、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 : 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 …………… 375 件  
有効回収率 …………… 75.0%

## 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：126 病院 (公立病院：50 病院、公的病院：34 病院、医療法人等：42 病院)

平均病床数：408 床 平均外来患者数：788 人/日 平均科目数：20.2 科 平均職員数：658 人


- ・また当院の前回外来患者調査結果(令和4年8月下旬～11月上旬実施、サンプル数：429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

東京都荒川区西日暮里2-40-10

患者さまアンケート事務局 行

**外**

**アンケートご協力のお願い**

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、当院では、来院される方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等の充実にも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。
- 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。お帰り後にご記入の場合は、2・3日うちに近隣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。

**外来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○印でお書きください。

**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	いどえちらなりとも	やや不満	不満	該当しない
施設面	交通の利便さ	5	4	3	2	1	0
	駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
	建物の外観やつくり	5	4	3	2	1	0
	総合待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
	コンビニ、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	清潔感	5	4	3	2	1	0
	施設面全般について	5	4	3	2	1	0
接遇面	総合案内や会計の対応	5	4	3	2	1	0
	各科診療受け付けの対応	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
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0	
サービス面	看護師の説明のわかりやすさ	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
	医師への質問や相談のしやすさ	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
	診察科でのサービス全般について	5	4	3	2	1	0
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	時間面全体について	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.やや期待する 3.どちらとも いえない 2.あまり期待しない 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.是非したい 2.まあしたい 3.あまりしたくない 4.全くしたくない

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60.7歳。調査病院平均に比べ、0.8歳高い。前回調査と平均年齢は、ほぼ同様(0.4歳)。

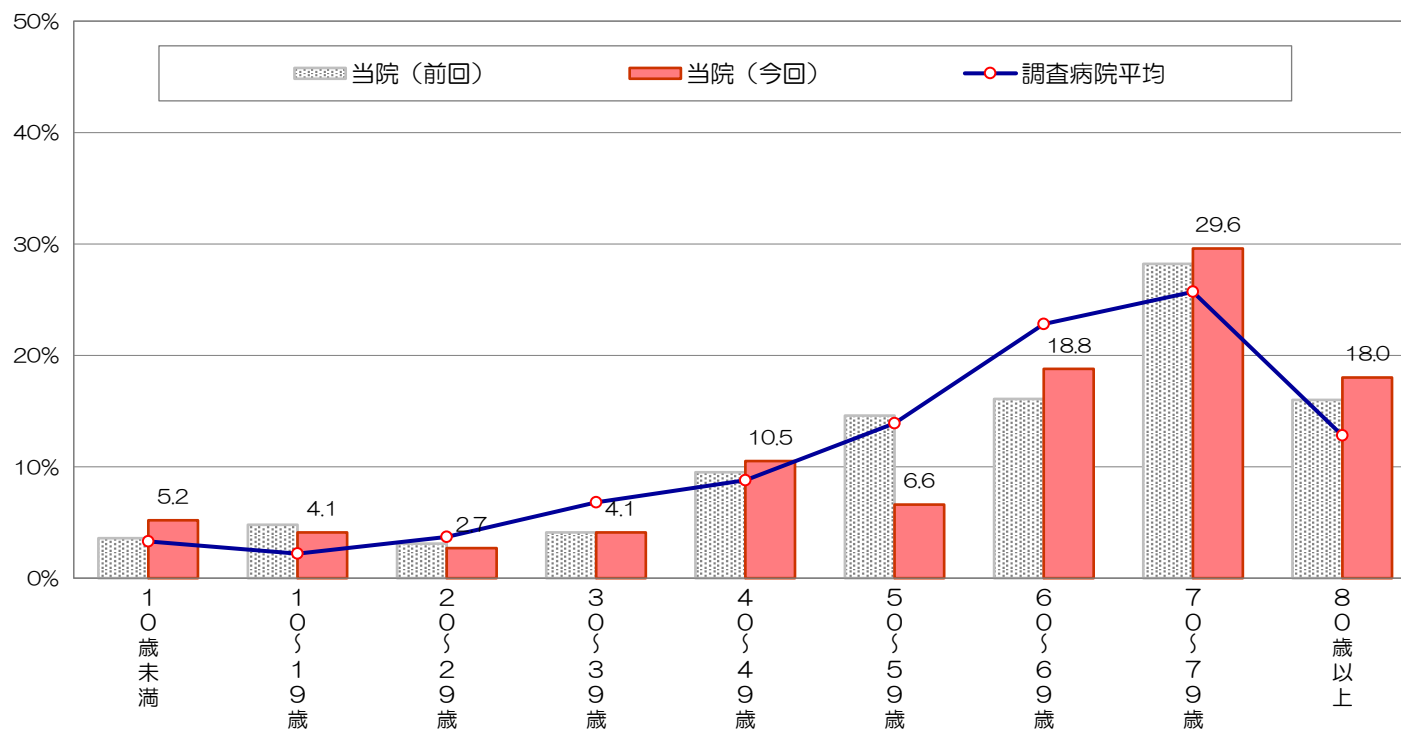
「70～79歳」の人の割合が29.6%で最も高く、次いで「60～69歳」が18.8%、「80歳以上」が18.0%。

調査病院平均に比べ、「80歳以上」の割合が高く(+5.2%)、「50～59歳」の割合が低い(-7.3%)。

有効回答者数：361人

当院平均： **60.7歳** (+0.8歳)  
調査病院平均： 59.9歳

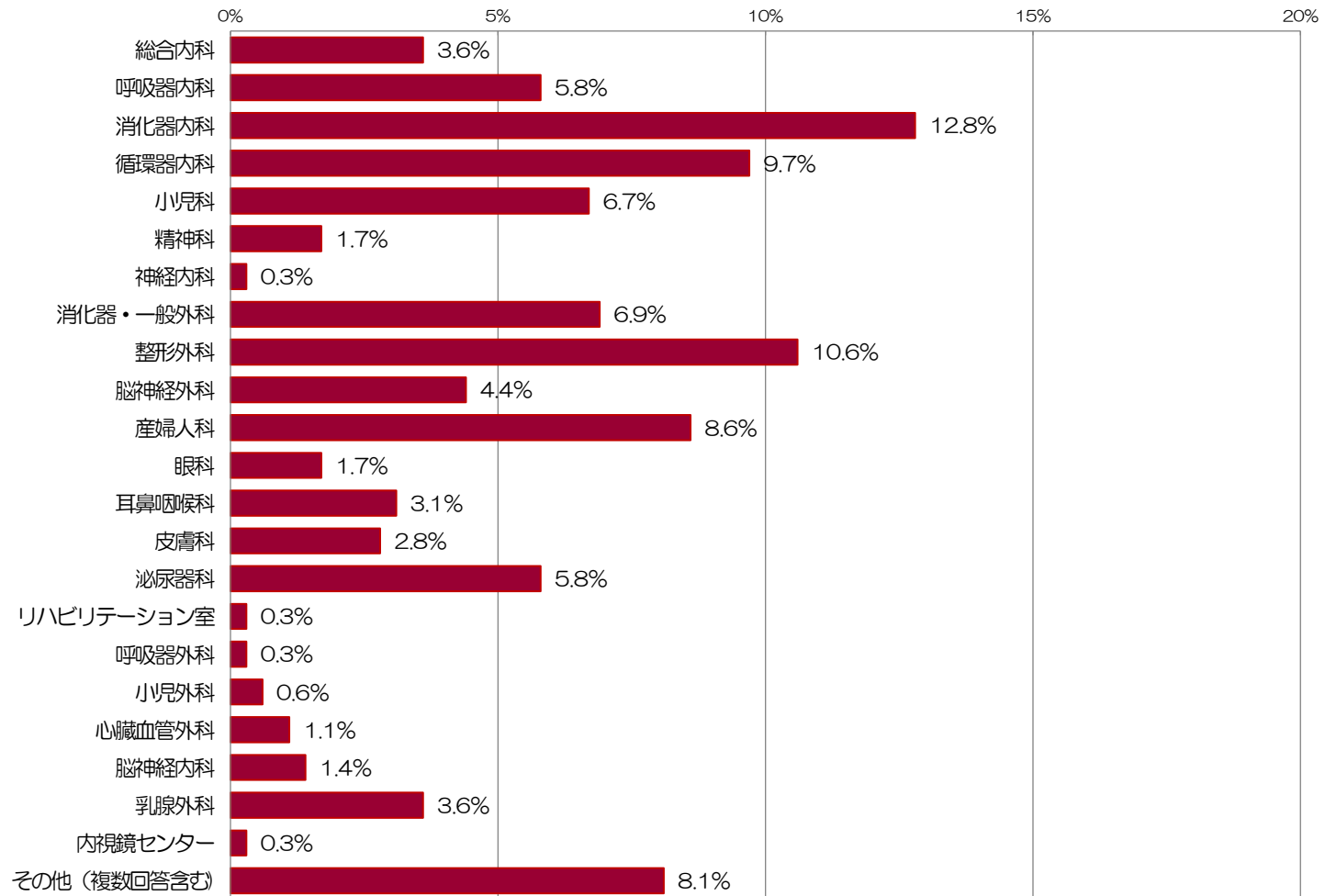
前回： 60.3歳



## 2. 診療科目

対象者の診療科目は「消化器内科」が12.8%を占める。  
次いで、「整形外科」が10.6%、「循環器内科」が9.7%、「産婦人科」が8.6%、「消化器・一般外科」が6.9%と続く。

(有効回答者数：360人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

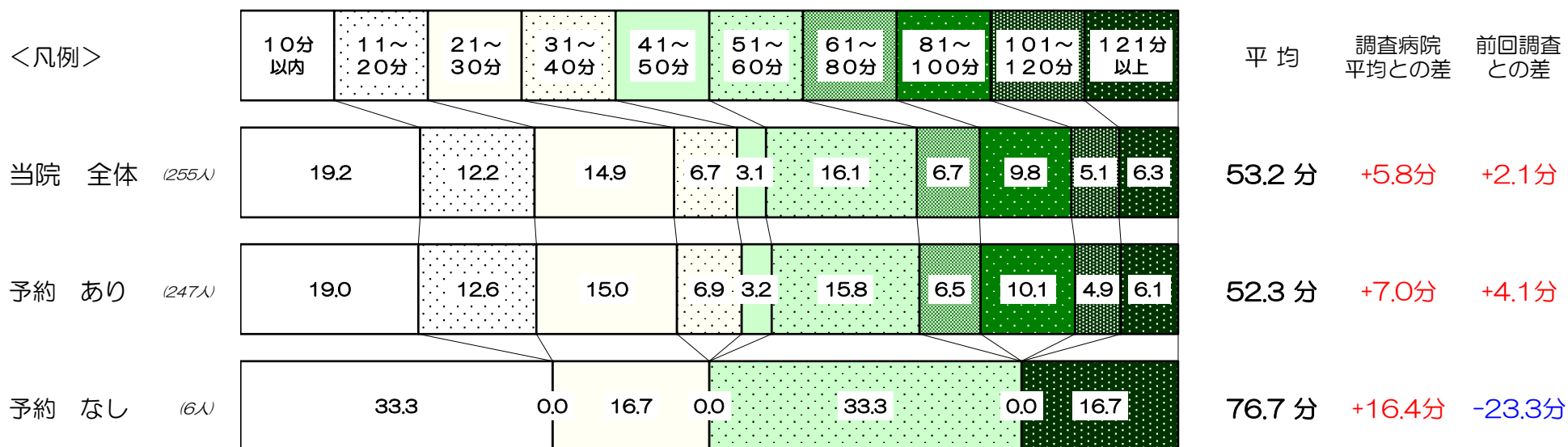
#### 1. 診察待ち時間

本日受付されてから診察までの待ち時間をお聞きしたところ、当院全体での平均は53.2分であった。30分以内までで46.3%、60分以内までで72.2%を占める。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ5.8分長い。前回調査からは2.1分長くなっている。

予約有無別の平均待ち時間は、予約ありが52.3分、予約なしが76.7分であった。但し、「予約なし」の回答者は6人と少数のため、数値は参考値程度に留まる。

なお予約率は、96.8%であった。

( )内：有効回答者数

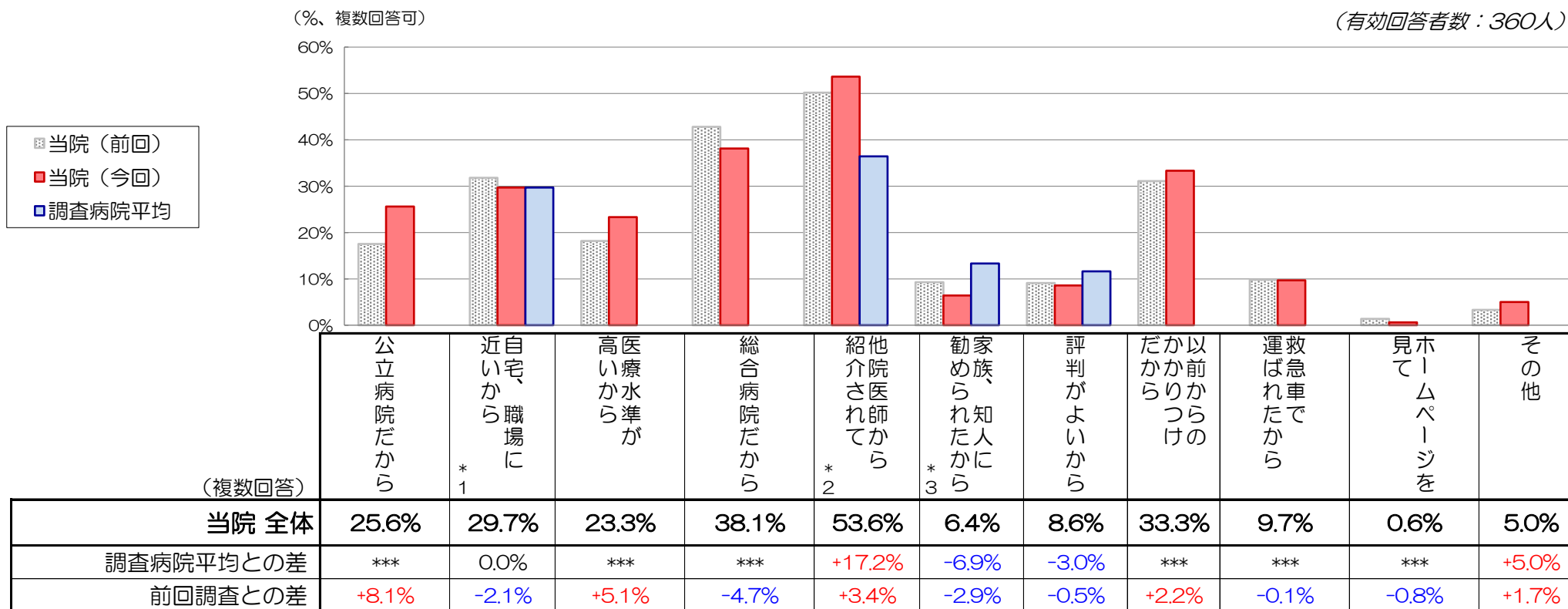


## 2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「他院医師から紹介されて」と答えた人の割合が53.6%で最も高く、次いで「総合病院だから」が38.1%、「以前からのかかりつけだから」が33.3%、「自宅、職場に近いから」が29.7%であった。

調査病院平均に比べ、「他院医師から紹介されて」(+17.2%)の割合が高い。一方、「家族、知人に勧められたから」(-6.9%)の割合が低い。

前回調査に比べ、「公立病院だから」(+8.1%)、「医療水準が高いから」(+5.1%)の割合が増加。一方の「総合病院だから」(-4.7%)割合が減少した。



\*1 「自宅、職場に近いから」の調査病院平均との差は「家や通勤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



### 3. 施設面満足度

『施設面全般について』は「非常に満足」の割合が9.6%、「満足」が55.5%で、全体の65.1%が「満足」と感じている。「不満」（「やや不満」+「不満」）感じている人の割合は5.3%見られる。満足度（インデックス）は67.1で、調査病院平均とほぼ同様(-0.8ポイント)。前回調査からは、1.8ポイントの減少。

項目別には75ポイント以上の項目はなかった。

『交通の便利さ』（57.0）、『トイレや洗面所設備』（58.0）では「不満」の割合が20%以上となった(各23.9%、22.9%)。

調査病院平均に比べ、『駐車場の広さや入りやすさ』（67.6）で10.4ポイント上回っている。

一方で『トイレや洗面所の設備』（58.0）、『交通の便利さ』（57.0）では9.0ポイント以上低くなった。

前回調査との比較では、すべての項目で減少した(-2.0~-0.4)。



\*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

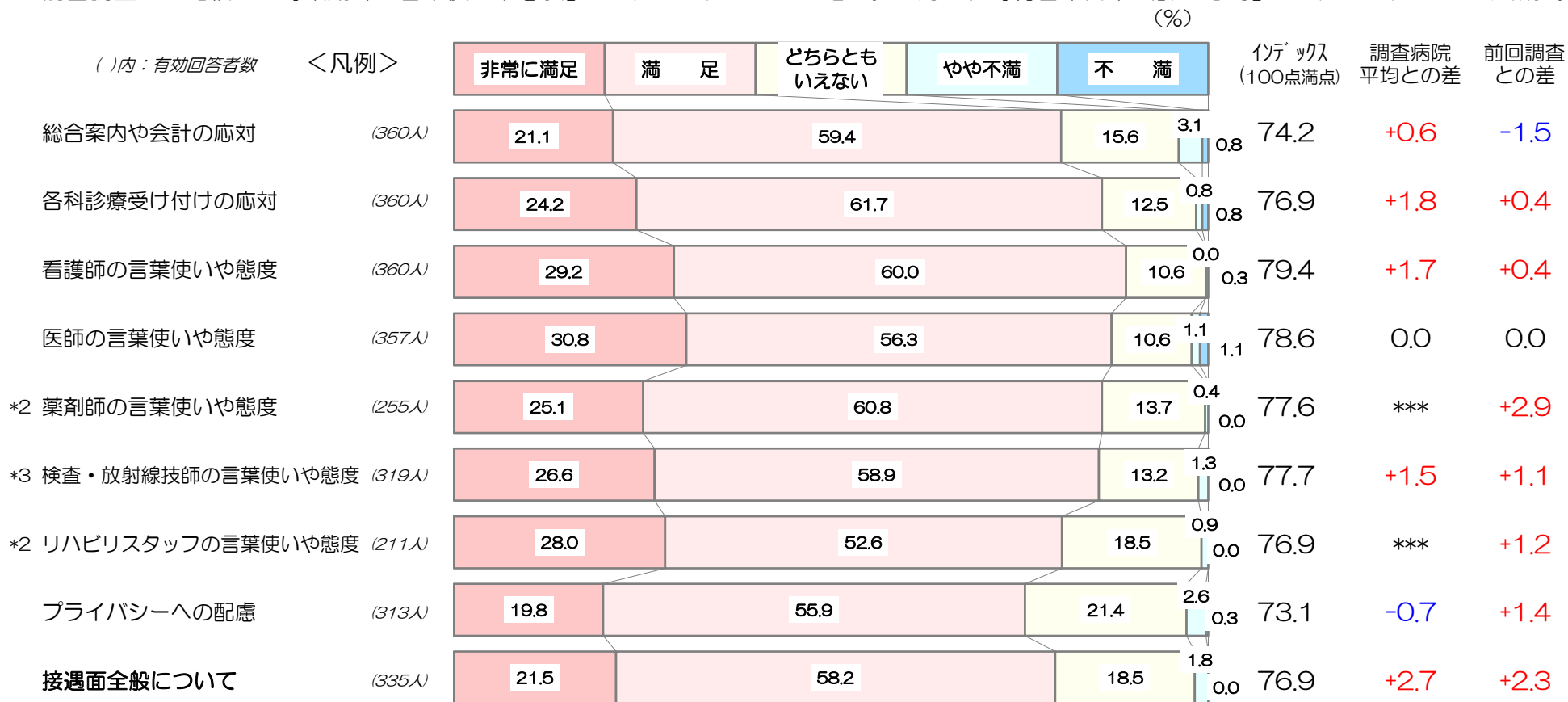
#### 4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が21.5%、「満足」が58.2%で、全体の79.7%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.8%と少ない。  
 満足度（インデックス）は76.9で、調査病院平均に比べ、2.7ポイント高い。前回調査からは、2.3ポイント増加。

項目別には、『プライバシーへの配慮』（73.1）を除いた項目で‘満足’の割合が8割以上を占めた。  
 ‘不満’の割合も4%未満と少なくなっている。

調査病院平均に比べ、±2.0ポイント未満の差と、あまり大きな差はみられない。

前回調査との比較では『薬剤師の言葉使いや態度』（77.6）で2.9ポイント増加。一方で、『総合案内や会計の対応』（74.2）で1.5ポイント減少。



\*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、調査病院との比較データなし

\*3「検査・放射線疑義・臨床工学技士の言葉使いや態度」の調査病院平均との差は、「検査・放射線技師の言葉使いや態度」との対応で記載

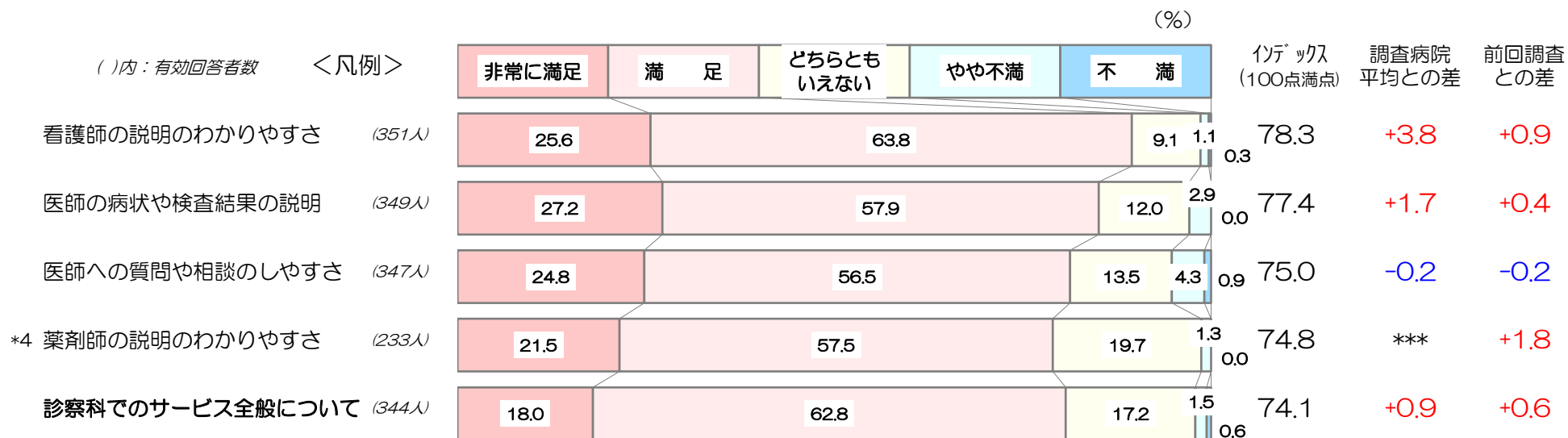
## 5. 診察サービス面満足度

『診察科でのサービス全般について』は「非常に満足」の割合が18.0%、「満足」が62.8%で、全体の80.8%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は2.1%と少ない。  
 満足度（インデックス）は74.1で、調査病院平均とほぼ同様(+0.9ポイント)。前回調査からは、0.6ポイント増加。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が約8割を占めている。  
 『医師への質問や相談のしやすさ』（75.0）では5.2%が‘不満’と感じている。

調査病院平均に比べ、『看護師の説明のわかりやすさ』（78.3）で3.8ポイント高い。

前回調査との比較では、±2.0ポイント未満の増減と、大きな変化は見られなかった。



\*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、調査病院平均との比較データなし

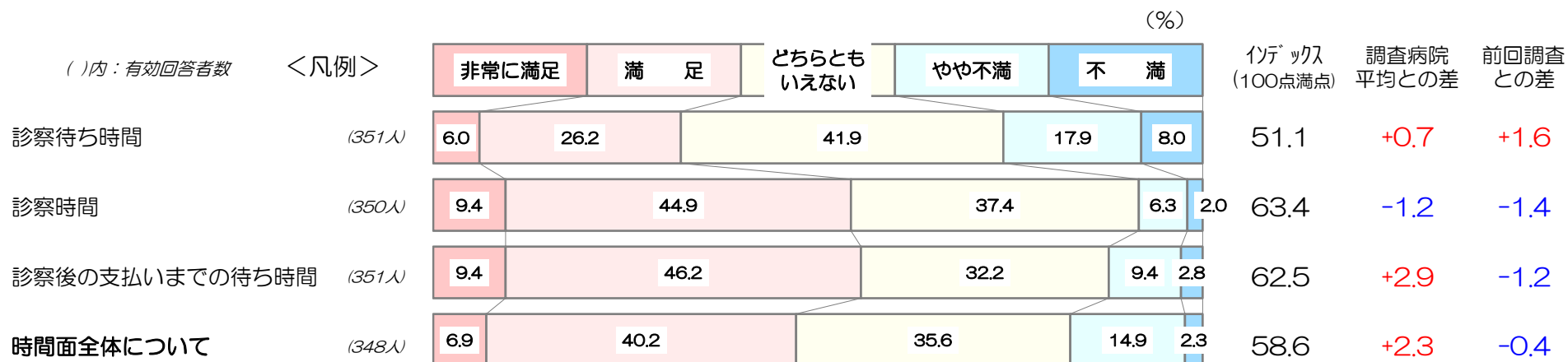
## 6. 時間面満足度

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が6.9%、「満足」が40.2%で、全体の47.1%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17.2%見られる。  
 満足度（インデックス）は58.6で、調査病院平均に比べ、2.3ポイント高い。前回調査からは、0.4ポイント低下。

項目別には『診察待ち時間』(51.1)で‘不満’が25.9%を占め、  
 『診察後の支払いまでの待ち時間』(62.5)でも12.2%が‘不満’と感じている。

調査病院平均に比べ、『診察後の支払いまでの待ち時間』(62.5)で2.9ポイント高い。

前回調査との比較では、±2.0ポイント未満の増減と、大きな変化は見られなかった。



\*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

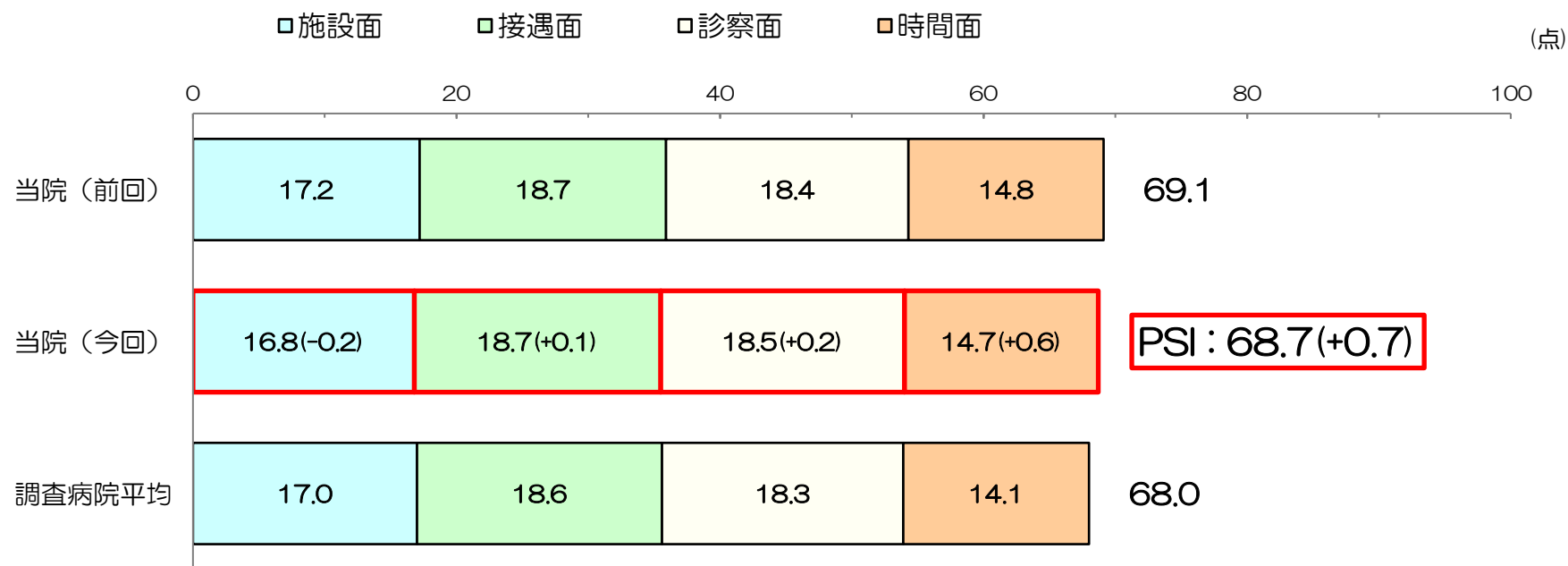
## 7. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index- 》

当院の総合満足度（PSI）は68.7点で、調査病院平均に比べ、0.7ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）  
 前回調査のPSI（69.1）からは、0.4ポイント減少した。

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ「時間面(+0.6)」、「診察面(+0.2)」、「接遇面(+0.1)」で高く、「施設面(-0.2)」で低い。  
 （「施設面(-0.2)」、「接遇面(+0.1)」、「診察面(+0.2)」、「時間面(+0.6)」）

前回調査との比較では、「診察面(+0.1)」で高く、「時間面(-0.1)」、「施設面(-0.4)」で低い。  
 （「施設面(-0.4)」、「接遇面(0.0)」、「診察面(+0.1)」、「時間面(-0.1)」）

（ ）内、調査病院平均との差

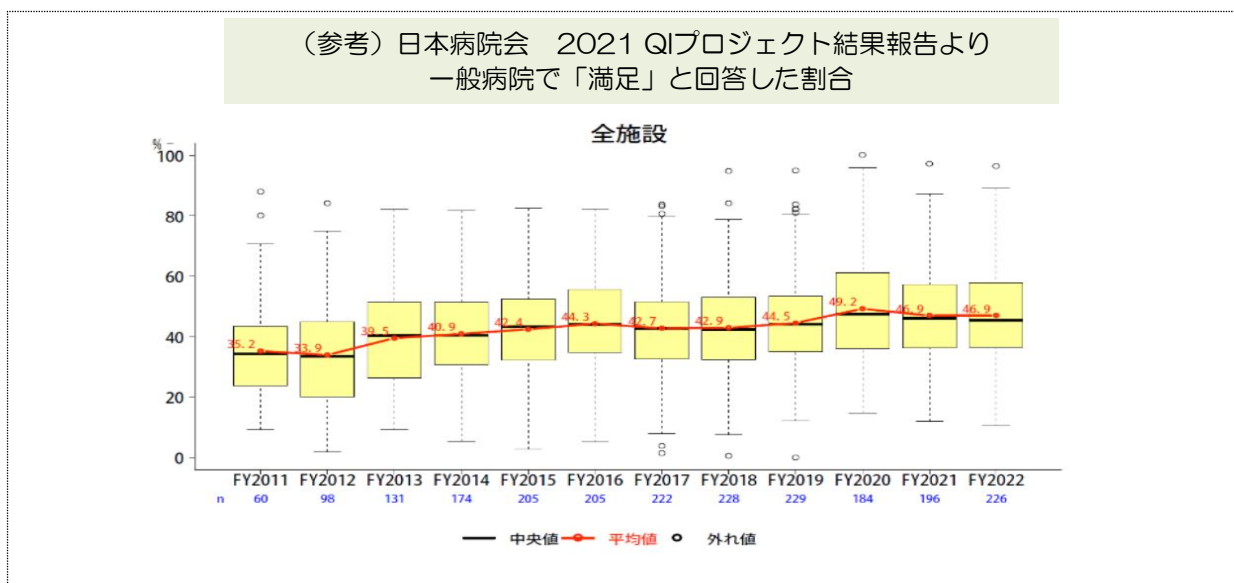
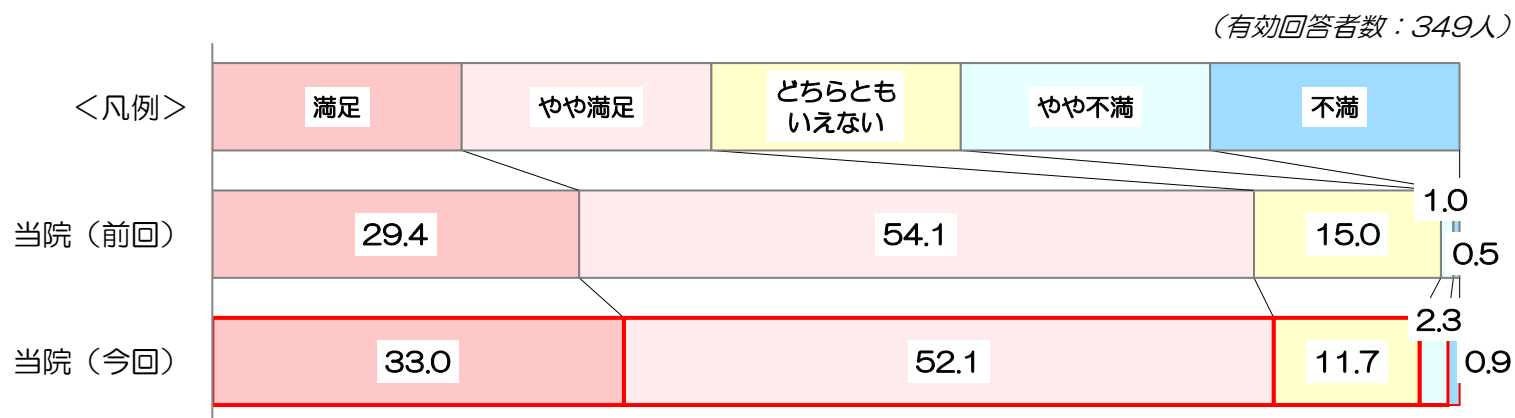


### ＜総合満足度（PSI）の算出方法＞

「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診察科でのサービス全般について」、「時間面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4して合計して算出。  
 なお「時間面全般について」は、「診察待ち時間」に0.5、「診察時間」に0.2、「診察後の支払いまでの待ち時間」に0.3の係数を乗じて得られた合成値を使用。

## 8. 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33.0%、「やや満足」が52.1%で、85.1%の方が「満足」（「非常に満足」+「満足」）と感じている。



### 9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

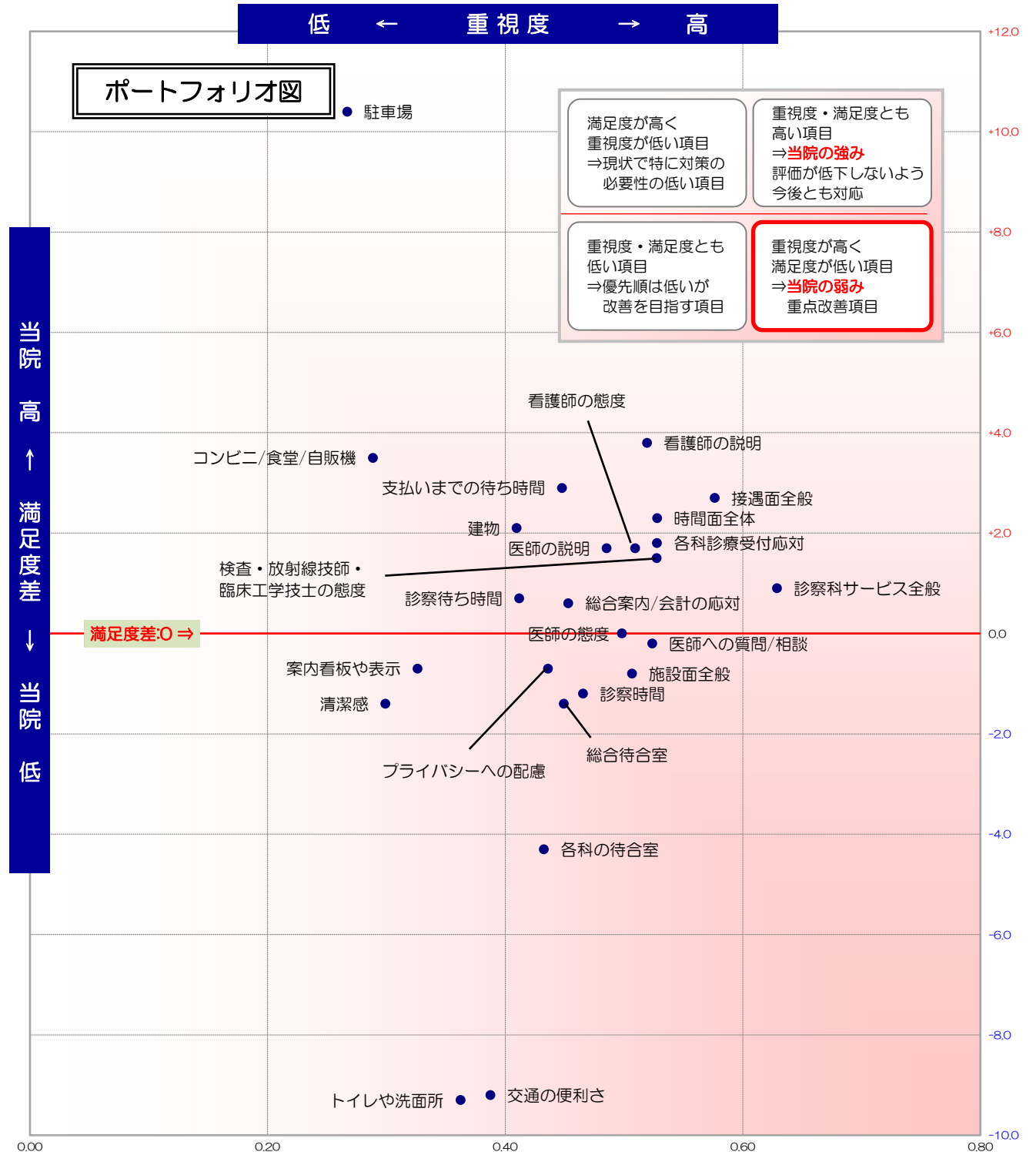
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数 (=重視度\*1) と、当院と調査病院平均との満足度差 (\*2) を座標上にプロットした。

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
施設面	交通の便利さ	0.39	-9.2
	駐車場	0.27	+10.4
	建物	0.41	+2.1
	総合待合室	0.45	-1.4
	各科の待合室	0.43	-4.3
	トイレや洗面所	0.36	-9.3
	コンビニ/食堂/自販機	0.29	+3.5
	案内看板や表示	0.33	-0.7
	清潔感	0.30	-1.4
	施設面全般	0.51	-0.8
接遇面	総合案内/会計の対応	0.45	+0.6
	各科診療受付対応	0.53	+1.8
	看護師の態度	0.51	+1.7
	医師の態度	0.50	0.0
	薬剤師の態度	0.50	***
	検査・放射線技師・臨床工学技士の態度	0.53	+1.5
	リハビリスタッフの態度	0.44	***
	プライバシーへの配慮	0.44	-0.7
	接遇面全般	0.58	+2.7
	サービス面	看護師の説明	0.52
医師の説明	0.49	+1.7	
医師への質問/相談	0.52	-0.2	
薬剤師の説明	0.46	***	
診察科サービス全般	0.63	+0.9	
時間面	診察待ち時間	0.41	+0.7
	診察時間	0.47	-1.2
	支払いまでの待ち時間	0.45	+2.9
	時間面全体	0.53	+2.3

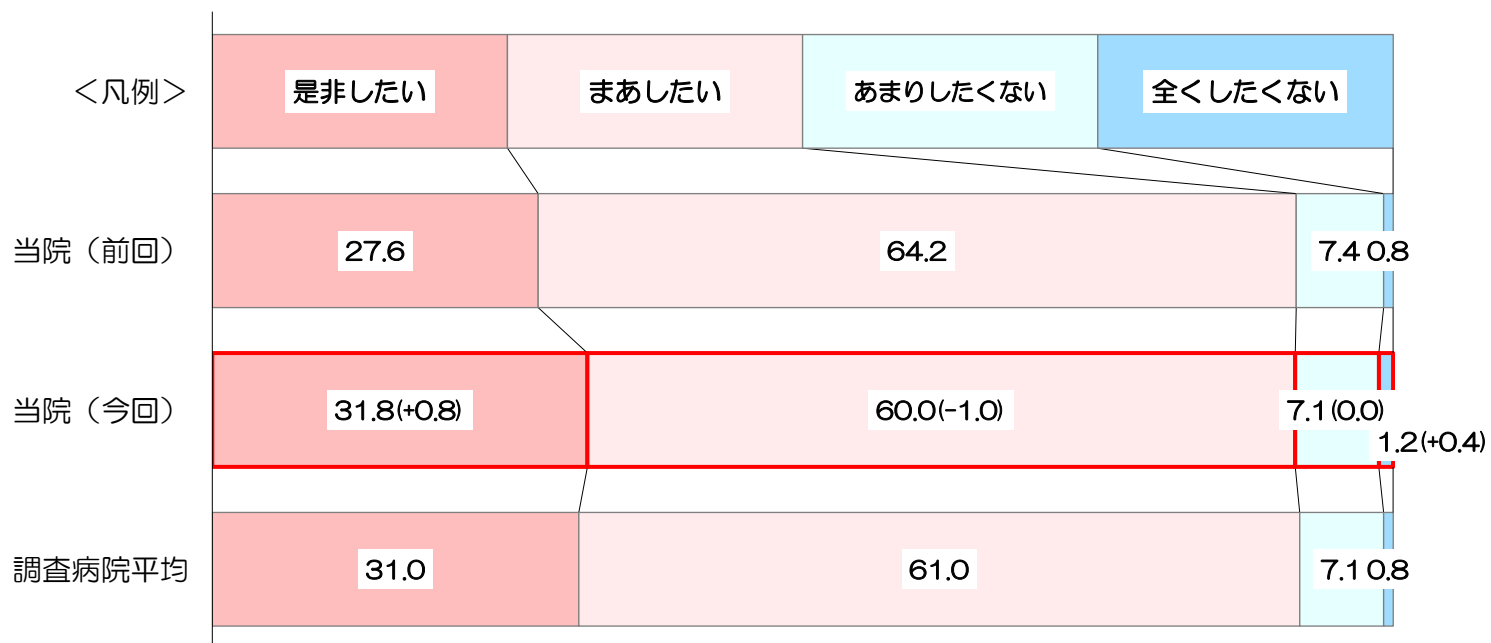


## 10. 紹介・推薦意向

『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31.8%、「まあしたい」が60.0%、「あまりしたくない」が7.1%、「全くしたくない」が1.2%であった。「是非したい」の割合は、調査病院平均(31.0%)と比べ、ほぼ同様(0.8%)。前回調査(27.6%)からは、4.2%増加。

(有効回答者数：340人)

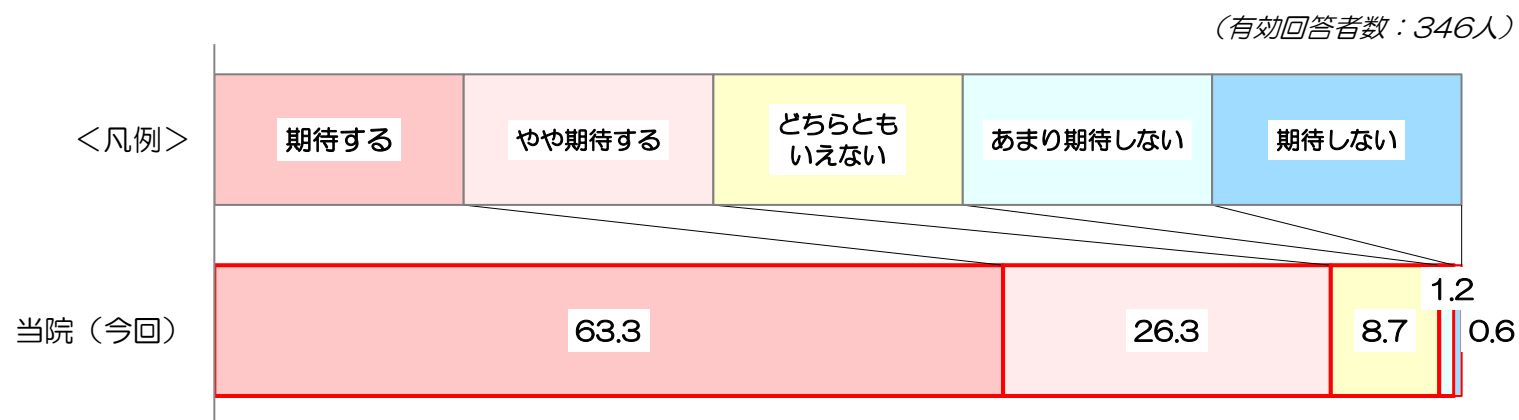
単位：%、( )内、調査病院平均との差





## 1.1. 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63.3%、「やや期待する」が26.3%で、89.6%の方が「期待」（「期待する」+「やや期待する」）と感じている。



12. 調査結果の推移

経年での最高値  
経年での最低値

		今回				
		1	2	3	4	5
実施時期		R1	R2	R3	R4	R5
有効回収数		425件	367件	444件	429件	375件
年 齢	平 均	59.6歳	59.8歳	58.9歳	60.3歳	60.7歳

待ち時間	全 体 (平均)	43.8分	45.0分	42.8分	51.1分	53.2分
	予約あり (平均)	42.2分	41.4分	40.8分	48.2分	52.3分
	予約なし (平均)	64.0分	71.7分	63.2分	100.0分	76.7分
	予約率	91.6%	88.6%	91.5%	93.9%	96.8%

当 院 の 選 択 理 由 ( M A )	公立の病院だから	19.8%	17.9%	20.1%	17.5%	25.6%
	自宅、職場に近いから	32.0%	33.9%	32.9%	31.8%	29.7%
	医療水準が高いから	24.0%	17.1%	21.7%	18.2%	23.3%
	総合病院だから	37.2%	36.1%	37.0%	42.8%	38.1%
	他院医師から紹介されて	48.0%	57.9%	49.1%	50.2%	53.6%
	家族、知人に勧められたから	9.5%	6.1%	5.9%	9.3%	6.4%
	評判がよいから	9.2%	7.4%	8.7%	9.1%	8.6%
	以前からのかかりつけだから	28.7%	33.6%	33.8%	31.1%	33.3%
	救急車で運ばれたから	12.8%	8.8%	10.5%	9.8%	9.7%
	ホームページを見て	0.5%	0.3%	0.9%	1.4%	0.6%
その他	4.0%	5.0%	4.6%	3.3%	5.0%	

紹 介 ・ 推 薦 意 向	是非したい	23.2%	28.8%	27.9%	27.6%	31.8%
	まあしたい	66.6%	65.0%	67.3%	64.2%	60.0%
	あまりしたくない	9.1%	4.9%	4.6%	7.4%	7.1%
	全くしたくない	1.0%	1.2%	0.3%	0.8%	1.2%

総合満足度 (PSI平均)	67.2	70.1	69.8	69.1	68.7
---------------	------	------	------	------	------

		今回				
		1	2	3	4	5
(満足度：1ゲッス)		R1	R2	R3	R4	R5
実施時期						
施 設 面	交通の便利さ	54.8	57.3	60.8	58.3	57.0
	駐車場の広さや入りやすさ	65.9	68.6	71.9	69.6	67.6
	建物の外観やつくり	68.1	69.0	69.6	68.4	67.8
	総合待合室の設備や雰囲気	65.9	67.8	67.7	68.7	67.8
	各科の待合室の設備や雰囲気	61.6	63.9	62.8	63.8	63.4
	トイレや洗面所設備	59.2	61.0	61.7	59.8	58.0
	コンビニ、食堂、自動販売機	65.4	68.3	67.7	66.8	66.2
	案内看板や表示のわかりやすさ	65.3	66.5	66.7	67.3	66.5
	清潔感	68.1	70.6	69.9	69.6	68.6
施設面全般について	67.3	68.9	68.3	68.9	67.1	
接 遇 面	総合案内や会計の対応	71.9	76.2	74.7	75.7	74.2
	各科診療受け付けの対応	74.0	76.9	76.2	76.5	76.9
	看護師の言葉使いや態度	77.0	79.5	79.2	79.0	79.4
	医師の言葉使いや態度	77.9	79.6	79.9	78.6	78.6
	薬剤師の言葉使いや態度	73.8	75.9	75.8	74.7	77.6
	検査・放射線技師・臨床工学技士の言葉使いや態度	77.0	76.8	76.7	76.6	77.7
	リハビリスタッフの言葉使いや態度	73.4	75.5	75.4	75.7	76.9
	プライバシーへの配慮	69.8	73.1	72.7	71.7	73.1
	接遇面全般について	72.6	74.9	74.1	74.6	74.9
サ ー 診 療 科 面	看護師の説明のわかりやすさ	75.7	77.9	77.8	77.4	78.3
	医師の病状や検査結果の説明	76.1	78.3	78.4	77.0	77.4
	医師への質問や相談のしやすさ	74.7	76.0	77.3	75.2	75.0
	薬剤師の説明のわかりやすさ	71.2	75.0	75.0	73.0	74.8
	診察科でのサービス全般について	72.9	74.5	74.7	73.5	74.1
時 間 面	診察待ち時間	48.0	55.1	52.5	49.5	51.1
	診察時間	63.7	66.4	66.4	64.8	63.4
	診察後の支払いまでの待ち時間	61.0	65.7	66.2	63.7	62.5
	時間面全体について	55.8	62.5	61.8	59.0	58.6

# 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	総合案内や会計の対応 -----	10
診療科目 -----	2	各科診療受け付けの対応 -----	10
		看護師の言葉使いや態度 -----	10
予約の有無／診察待ち時間		医師の言葉使いや態度 -----	11
予約の有無 -----	3	薬剤師の言葉使いや態度 -----	11
診察待ち時間(予約有無計) -----	3	検査・放射線技師・臨床工学士の言葉使いや態度 ---	11
診察待ち時間(予約有無別) -----	4	リハビリスタッフの言葉使いや態度 ---	12
		プライバシーへの配慮 -----	12
		接遇面全般について -----	12
当院の選択理由		診察科サービス面満足度	
当院の選択理由 -----	5	看護師の説明のわかりやすさ -----	13
		医師の病状や検査結果の説明 -----	13
施設面満足度		医師への質問や相談のしやすさ -----	13
交通の便利さ -----	6	薬剤師の説明のわかりやすさ -----	14
駐車場の広さや入りやすさ -----	6	診察科でのサービス全般について -----	14
建物の外観やつくり -----	6		
総合待合室の設備や雰囲気 -----	7	時間面満足度	
各科の待合室の設備や雰囲気 -----	7	診察待ち時間 -----	15
トイレや洗面所設備 -----	7	診察時間 -----	15
コンビニ、食堂、自動販売機 -----	8	診察後の支払いまでの待ち時間 -----	15
案内看板や表示のわかりやすさ -----	8	時間面全体について -----	16
清潔感 -----	8		
施設面全般について -----	9	総合満足度(QI対応設問)／公立病院としての期待／ 紹介・推薦意向／総合満足度(P S I)	
		総合満足度(QIプロジェクト対応設問) -----	17
		地域医療を担う公立病院としての期待 -----	17
		紹介・推薦意向 -----	18
		総合満足度(P S I) -----	18

年齢

	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			
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																					
全体	361 100.0	7 1.9	12 3.3	11 3.0	4 1.1	3 0.8	7 1.9	8 2.2	7 1.9	13 3.6	25 6.9	12 3.3	12 3.3	29 8.0	39 10.8	60 16.6	47 13.0	65 18.0	60.7		
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	7 23.3	12 40.0	11 36.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7.7	
	15～54歳	79 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 5.1	3 3.8	7 8.9	8 10.1	7 8.9	13 16.5	25 31.6	12 15.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	40.3	
	55～69歳	80 100.0	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	12 15.0	29 36.2	39 48.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	63.8	
	70歳以上	172 100.0	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	60 34.9	47 27.3	65 37.8	77.9	
診 療 科 目 ( 3 件 以 上)	総合内科	12 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0	1 8.3	2 16.7	2 16.7	1 8.3	3 25.0	65.0	
	呼吸器内科	21 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.8	1 4.8	4 19.0	4 19.0	7 33.3	2 9.5	2 9.5	69.8	
	消化器内科	46 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 4.3	1 2.2	3 6.5	4 8.7	6 13.0	10 21.7	6 13.0	13 28.3	71.3	
	循環器内科	35 100.0	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 2.9	1 2.9	0 0.0	0 0.0	5 14.3	11 31.4	5 14.3	12 34.3	75.3	
	小児科	24 100.0	5 20.8	8 33.3	9 37.5	2 8.3	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	8.9	
	精神科	5 100.0	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 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	65.2
	消化器・一般外科	25 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0	0 0.0	0 4.0	1 4.0	0 0.0	1 4.0	2 8.0	5 20.0	5 20.0	4 16.0	2 8.0	4 16.0	66.3
	整形外科	37 100.0	0 0.0	2 5.4	1 2.7	1 2.7	0 0.0	1 2.7	1 2.7	2 5.4	2 5.4	2 5.4	2 5.4	2 5.4	3 8.1	3 8.1	2 5.4	7 18.9	6 16.2	57.7	
	脳神経外科	16 100.0	1 6.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.2	2 12.5	0 0.0	0 0.0	4 25.0	0 0.0	2 12.5	3 18.8	3 18.8	63.4	
	産婦人科	31 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.2	4 12.9	5 16.1	3 9.7	3 9.7	4 12.9	3 9.7	0 0.0	1 3.2	0 0.0	3 9.7	1 3.2	3 9.7	47.3	
	眼科	6 100.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	56.5	
	耳鼻咽喉科	11 100.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	1 9.1	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 36.4	1 9.1	2 18.2	62.2	
	皮膚科	10 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	1 10.0	1 10.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	2 20.0	56.4
	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	0 0.0	4 19.0	6 28.6	7 33.3	4 19.0	74.9	
	心臓血管外科	4 100.0	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 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	61.8	
	脳神経内科	5 100.0	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 20.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	65.6	
	乳腺外科	13 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.7	2 15.4	6 46.2	2 15.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0	50.0	
その他(複数回答含む)	29 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 6.9	2 6.9	0 0.0	1 3.4	3 10.3	7 24.1	6 20.7	3 10.3	5 17.2	67.9		

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	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	呼吸器外科	小児外科	心臓血管外科	脳神経内科	乳腺外科	内視鏡センター	その他（複数回答含む）
全体	360 100.0	13 3.6	21 5.8	46 12.8	35 9.7	24 6.7	6 1.7	1 0.3	25 6.9	38 10.6	16 4.4	31 8.6	6 1.7	11 3.1	10 2.8	21 5.8	1 0.3	1 0.3	2 0.6	4 1.1	5 1.4	13 3.6	1 0.3	29 8.1	
性年齢	0～14歳	30 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	22 73.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 10.0	1 3.3	0 0.0	1 3.3	1 3.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 6.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	15～54歳	79 100.0	3 3.8	2 2.5	4 5.1	2 2.5	2 2.5	1 1.3	0 0.0	3 3.8	11 13.9	3 3.8	23 29.1	1 1.3	3 3.8	4 5.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	1 1.3	11 13.9	0 0.0	4 5.1
	55～69歳	78 100.0	3 3.8	6 7.7	13 16.7	5 6.4	0 0.0	2 2.6	0 0.0	12 15.4	8 10.3	4 5.1	1 1.3	2 2.6	0 0.0	3 3.8	4 5.1	1 1.3	0 0.0	0 0.0	1 1.3	2 2.6	0 0.0	0 0.0	11 14.1
	70歳以上	170 100	6 3.5	13 7.6	29 17.1	28 16.5	0 0.0	2 1.2	1 0.6	10 5.9	15 8.8	8 4.7	7 4.1	2 1.2	7 4.1	3 1.8	17 10.0	0 0.0	1 0.6	0 0.0	2 1.2	2 1.2	2 1.2	1 0.6	14 8.2
診療科目（3件以上）	総合内科	13 100.0	13 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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	21 100.0	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	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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	46 100.0	0 0.0	0 0.0	46 100.0	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
	循環器内科	35 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	35 100.0	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
	小児科	24 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	精神科	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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
	消化器・一般外科	25 100.0	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	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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	38 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	38 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	脳神経外科	16 100.0	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	16 100.0	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
	産婦人科	31 100.0	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	31 100.0	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
	眼科	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	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
	耳鼻咽喉科	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	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	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	皮膚科	10 100.0	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	10 100.0	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
	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
	心臓血管外科	4 100.0	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	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	脳神経内科	5 100.0	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	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	乳腺外科	13 100.0	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	13 100.0	0 0.0	0 0.0
その他（複数回答含む）	29 100.0	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	29 100.0	

予約の有無

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		有効回答者数	予約あり	予約なし
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計				
全 体		349 100.0	338 96.8	11 3.2
性 年 齢	0～14歳	27 100.0	26 96.3	1 3.7
	15～54歳	77 100.0	72 93.5	5 6.5
	55～69歳	76 100.0	72 94.7	4 5.3
	70歳以上	166 100	165 99.4	1 0.6
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	12 100.0	12 100.0	0 0.0
	呼吸器内科	21 100.0	19 90.5	2 9.5
	消化器内科	46 100.0	45 97.8	1 2.2
	循環器内科	33 100.0	33 100.0	0 0.0
	小児科	22 100.0	21 95.5	1 4.5
	精神科	6 100.0	5 83.3	1 16.7
	消化器・一般外科	24 100.0	24 100.0	0 0.0
	整形外科	36 100.0	34 94.4	2 5.6
	脳神経外科	16 100.0	16 100.0	0 0.0
	産婦人科	31 100.0	29 93.5	2 6.5
	眼科	6 100.0	6 100.0	0 0.0
	耳鼻咽喉科	10 100.0	10 100.0	0 0.0
	皮膚科	10 100.0	10 100.0	0 0.0
	泌尿器科	19 100.0	19 100.0	0 0.0
	心臓血管外科	3 100.0	2 66.7	1 33.3
	脳神経内科	5 100.0	5 100.0	0 0.0
	乳腺外科	13 100.0	13 100.0	0 0.0
	その他（複数回答含む）	27 100.0	26 96.3	1 3.7

診察待ち時間（予約有無計）

有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～80分	81～100分	101～120分	121分以上	平均（分）
255 100.0	49 19.2	31 12.2	38 14.9	17 6.7	8 3.1	41 16.1	17 6.7	25 9.8	13 5.1	16 6.3	53.2
18 100.0	5 27.8	5 27.8	6 33.3	1 5.6	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	20.5
61 100.0	19 31.1	8 13.1	10 16.4	5 8.2	3 4.9	7 11.5	3 4.9	2 3.3	1 1.6	3 4.9	40.3
52 100.0	8 15.4	8 15.4	9 17.3	1 1.9	1 1.9	9 17.3	2 3.8	9 17.3	1 1.9	4 7.7	53.9
122 100	17 13.9	10 8.2	11 9	10 8.2	3 2.5	25 20.5	12 9.8	14 11.5	11 9	9 7.4	64.6
9 100.0	2 22.2	0 0.0	3 33.3	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	2 22.2	0 0.0	1 11.1	71.7
12 100.0	4 33.3	0 0.0	2 16.7	0 0.0	0 0.0	2 16.7	2 16.7	0 0.0	1 8.3	1 8.3	53.8
35 100.0	5 14.3	3 8.6	4 11.4	4 11.4	2 5.7	6 17.1	3 8.6	3 8.6	4 11.4	1 2.9	56.1
28 100.0	1 3.6	1 3.6	1 3.6	2 7.1	1 3.6	4 14.3	4 14.3	6 21.4	2 7.1	6 21.4	91.2
14 100.0	1 7.1	4 28.6	6 42.9	0 0.0	1 7.1	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	35.0
3 100.0	3 100.0	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	5.0
20 100.0	2 10.0	2 10.0	4 20.0	1 5.0	1 5.0	4 20.0	0 0.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	54.2
25 100.0	6 24.0	1 4.0	5 20.0	3 12.0	0 0.0	3 12.0	2 8.0	1 4.0	2 8.0	2 8.0	58.4
12 100.0	1 8.3	1 8.3	4 33.3	0 0.0	0 0.0	4 33.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	44.2
22 100.0	3 13.6	3 13.6	3 13.6	1 4.5	3 13.6	8 36.4	0 0.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	41.8
5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	15.2
6 100.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	16.8
7 100.0	2 28.6	3 42.9	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	19.1
18 100.0	1 5.6	1 5.6	0 0.0	2 11.1	0 0.0	4 22.2	4 22.2	4 22.2	1 5.6	1 5.6	73.6
1 100.0	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	12.0
5 100.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	36.0
11 100.0	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1	0 0.0	1 9.1	0 0.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0	44.1
18 100.0	7 38.9	3 16.7	0 0.0	1 5.6	0 0.0	3 16.7	0 0.0	0 0.0	1 5.6	3 16.7	49.5

診察待ち時間（予約ありのみ）

上段：回答数（人） 下段：構成比（%）		有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～80分	81～100分	101～120分	121分以上	平均（分）
全体		247 100.0	47 19.0	31 12.6	37 15.0	17 6.9	8 3.2	39 15.8	16 6.5	25 10.1	12 4.9	15 6.1	52.3
性 年 齢	0～14歳	18 100.0	5 27.8	5 27.8	6 33.3	1 5.6	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	20.5
	15～54歳	57 100.0	17 29.8	8 14.0	10 17.5	5 8.8	3 5.3	6 10.5	3 5.3	2 3.5	1 1.8	2 3.5	36.7
	55～69歳	50 100.0	8 16.0	8 16.0	9 18.0	1 2.0	1 2.0	8 16.0	2 4.0	9 18.0	0 0.0	4 8.0	52.4
	70歳以上	120 100.0	17 14.2	10 8.3	10 8.3	10 8.3	3 2.5	25 20.8	11 9.2	14 11.7	11 9.2	9 7.5	64.8
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	9 100.0	2 22.2	0 0.0	3 33.3	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	2 22.2	0 0.0	1 11.1	71.7
	呼吸器内科	11 100.0	3 27.3	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0 0.0	2 18.2	2 18.2	0 0.0	1 9.1	1 9.1	58.2
	消化器内科	34 100.0	5 14.7	3 8.8	4 11.8	4 11.8	2 5.9	5 14.7	3 8.8	3 8.8	4 11.8	1 2.9	56.0
	循環器内科	28 100.0	1 3.6	1 3.6	1 3.6	2 7.1	1 3.6	4 14.3	4 14.3	6 21.4	2 7.1	6 21.4	91.2
	小児科	14 100.0	1 7.1	4 28.6	6 42.9	0 0.0	1 7.1	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	35.0
	精神科	3 100.0	3 100.0	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	5.0
	消化器・一般外科	19 100.0	2 10.5	2 10.5	4 21.1	1 5.3	1 5.3	4 21.1	0 0.0	5 26.3	0 0.0	0 0.0	50.7
	整形外科	23 100.0	6 26.1	1 4.3	4 17.4	3 13.0	0 0.0	3 13.0	2 8.7	1 4.3	2 8.7	1 4.3	49.2
	脳神経外科	12 100.0	1 8.3	1 8.3	4 33.3	0 0.0	0 0.0	4 33.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	44.2
	産婦人科	21 100.0	3 14.3	3 14.3	3 14.3	1 4.8	3 14.3	7 33.3	0 0.0	1 4.8	0 0.0	0 0.0	40.9
	眼科	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	15.2
	耳鼻咽喉科	6 100.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	16.8
	皮膚科	7 100.0	2 28.6	3 42.9	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	19.1
	泌尿器科	17 100.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0	2 11.8	0 0.0	4 23.5	3 17.6	4 23.5	1 5.9	1 5.9	73.5
	心臓血管外科	1 100.0	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	12.0
	脳神経内科	5 100.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	36.0
	乳腺外科	11 100.0	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1	0 0.0	1 9.1	0 0.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0	44.1
その他（複数回答含む）	17 100.0	6 35.3	3 17.6	0 0.0	1 5.9	0 0.0	3 17.6	0 0.0	0 0.0	1 5.9	3 17.6	52.1	

診察待ち時間（予約なしのみ）

有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～80分	81～100分	101～120分	121分以上	平均（分）
6 100.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	76.7
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	92.5
1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	60.0
1 100.0	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	30.0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 100.0	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	5.0
1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	60.0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	165.0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	60.0
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 100.0	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	5.0

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		360 100.0	92 25.6	107 29.7	84 23.3	137 38.1	193 53.6	23 6.4	31 8.6	120 33.3	35 9.7	2 0.6	18 5.0
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	4 13.3	9 30.0	4 13.3	7 23.3	13 43.3	2 6.7	1 3.3	12 40.0	4 13.3	0 0.0	0 0.0
	15～54歳	78 100.0	8 10.3	20 25.6	10 12.8	19 24.4	45 57.7	11 14.1	5 6.4	26 33.3	4 5.1	2 2.6	9 11.5
	55～69歳	79 100.0	21 26.6	26 32.9	23 29.1	29 36.7	41 51.9	5 6.3	7 8.9	24 30.4	10 12.7	0 0.0	4 5.1
	70歳以上	170 100	58 34.1	51 30	47 27.6	82 48.2	93 54.7	5 2.9	18 10.6	57 33.5	17 10	0 0	4 2.4
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	13 100.0	3 23.1	6 46.2	7 53.8	5 38.5	4 30.8	1 7.7	0 0.0	6 46.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	呼吸器内科	21 100.0	6 28.6	9 42.9	4 19.0	9 42.9	16 76.2	1 4.8	1 4.8	4 19.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	消化器内科	46 100.0	14 30.4	15 32.6	10 21.7	24 52.2	24 52.2	2 4.3	5 10.9	14 30.4	4 8.7	0 0.0	1 2.2
	循環器内科	35 100.0	9 25.7	12 34.3	10 28.6	20 57.1	14 40.0	1 2.9	1 2.9	13 37.1	8 22.9	0 0.0	1 2.9
	小児科	24 100.0	3 12.5	8 33.3	4 16.7	5 20.8	8 33.3	2 8.3	1 4.2	11 45.8	3 12.5	0 0.0	1 4.2
	精神科	6 100.0	1 16.7	2 33.3	1 16.7	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0	3 50.0
	消化器・一般外科	24 100.0	9 37.5	7 29.2	9 37.5	8 33.3	12 50.0	0 0.0	4 16.7	7 29.2	2 8.3	0 0.0	1 4.2
	整形外科	37 100.0	8 21.6	7 18.9	9 24.3	8 21.6	23 62.2	7 18.9	6 16.2	9 24.3	3 8.1	0 0.0	2 5.4
	脳神経外科	16 100.0	3 18.8	3 18.8	3 18.8	8 50.0	5 31.2	1 6.2	2 12.5	7 43.8	6 37.5	0 0.0	1 6.2
	産婦人科	31 100.0	8 25.8	4 12.9	5 16.1	8 25.8	23 74.2	2 6.5	6 19.4	6 19.4	0 0.0	1 3.2	2 6.5
	眼科	6 100.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	3 50.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0
	耳鼻咽喉科	10 100.0	4 40.0	1 10.0	2 20.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	1 10.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	皮膚科	10 100.0	2 20.0	5 50.0	1 10.0	5 50.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	6 60.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0
	泌尿器科	21 100.0	11 52.4	6 28.6	7 33.3	7 33.3	16 76.2	0 0.0	0 0.0	2 9.5	1 4.8	0 0.0	1 4.8
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0
	脳神経内科	5 100.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	3 60.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	乳腺外科	13 100.0	0 0.0	3 23.1	1 7.7	6 46.2	11 84.6	0 0.0	0 0.0	4 30.8	0 0.0	0 0.0	1 7.7
	その他（複数回答含む）	29 100.0	7 24.1	16 55.2	6 20.7	11 37.9	15 51.7	2 6.9	2 6.9	11 37.9	3 10.3	1 3.4	2 6.9



交通の便利さ

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		352 100.0	45 12.8	131 37.2	92 26.1	45 12.8	39 11.1	57.0
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	6 20.0	13 43.3	4 13.3	3 10.0	4 13.3	61.7
	15～54歳	77 100.0	12 15.6	27 35.1	21 27.3	11 14.3	6 7.8	59.1
	55～69歳	74 100.0	7 9.5	27 36.5	25 33.8	10 13.5	5 6.8	57.1
	70歳以上	157 100.0	17 10.8	60 38.2	37 23.6	20 12.7	23 14.6	54.5
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	11 100.0	2 18.2	2 18.2	5 45.5	0 0.0	2 18.2	54.5
	呼吸器内科	18 100.0	5 27.8	6 33.3	3 16.7	4 22.2	0 0.0	66.7
	消化器内科	43 100.0	3 7.0	17 39.5	9 20.9	8 18.6	6 14.0	51.7
	循環器内科	34 100.0	4 11.8	16 47.1	7 20.6	1 2.9	6 17.6	58.1
	小児科	24 100.0	5 20.8	11 45.8	2 8.3	3 12.5	3 12.5	62.5
	精神科	6 100.0	0 0.0	2 33.3	4 66.7	0 0.0	0 0.0	58.3
	消化器・一般外科	24 100.0	4 16.7	9 37.5	7 29.2	1 4.2	3 12.5	60.4
	整形外科	30 100.0	4 13.3	9 30.0	8 26.7	7 23.3	2 6.7	55.0
	脳神経外科	16 100.0	1 6.2	8 50.0	3 18.8	2 12.5	2 12.5	56.2
	産婦人科	29 100.0	3 10.3	13 44.8	4 13.8	5 17.2	4 13.8	55.2
	眼科	6 100.0	1 16.7	3 50.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	62.5
	耳鼻咽喉科	11 100.0	2 18.2	4 36.4	5 45.5	0 0.0	0 0.0	68.2
	皮膚科	9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	1 11.1	0 0.0	69.4
	泌尿器科	19 100.0	1 5.3	5 26.3	8 42.1	2 10.5	3 15.8	48.7
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	56.2
	脳神経内科	5 100.0	1 20.0	0 0.0	3 60.0	0 0.0	1 20.0	50.0
	乳腺外科	13 100.0	2 15.4	1 7.7	7 53.8	2 15.4	1 7.7	51.9
	その他（複数回答含む）	29 100.0	2 6.9	11 37.9	6 20.7	5 17.2	5 17.2	50.0

駐車場の広さや入りやすさ

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
353 100.0	51 14.4	195 55.2	67 19.0	31 8.8	9 2.5	67.6
29 100.0	3 10.3	14 48.3	5 17.2	3 10.3	4 13.8	57.8
76 100.0	15 19.7	34 44.7	16 21.1	10 13.2	1 1.3	67.1
79 100.0	9 11.4	44 55.7	16 20.3	8 10.1	2 2.5	65.8
155 100.0	21 13.5	97 62.6	28 18.1	9 5.8	0 0.0	71.0
11 100.0	2 18.2	5 45.5	2 18.2	0 0.0	2 18.2	61.4
19 100.0	4 21.1	13 68.4	1 5.3	1 5.3	0 0.0	76.3
45 100.0	5 11.1	30 66.7	6 13.3	4 8.9	0 0.0	70.0
33 100.0	4 12.1	26 78.8	3 9.1	0 0.0	0 0.0	75.8
24 100.0	2 8.3	11 45.8	6 25.0	3 12.5	2 8.3	58.3
6 100.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	2 33.3	0 0.0	54.2
23 100.0	3 13.0	10 43.5	10 43.5	0 0.0	0 0.0	67.4
32 100.0	7 21.9	15 46.9	6 18.8	1 3.1	3 9.4	67.2
16 100.0	2 12.5	10 62.5	4 25.0	0 0.0	0 0.0	71.9
31 100.0	4 12.9	19 61.3	5 16.1	2 6.5	1 3.2	68.5
6 100.0	1 16.7	5 83.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	79.2
11 100.0	4 36.4	4 36.4	0 0.0	3 27.3	0 0.0	70.5
9 100.0	1 11.1	7 77.8	0 0.0	1 11.1	0 0.0	72.2
19 100.0	0 0.0	14 73.7	3 15.8	2 10.5	0 0.0	65.8
4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	62.5
3 100.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.7
13 100.0	4 30.8	4 30.8	4 30.8	1 7.7	0 0.0	71.2
28 100.0	1 3.6	7 25.0	10 35.7	9 32.1	1 3.6	48.2

建物の外観やつくり

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
348 100.0	38 10.9	187 53.7	111 31.9	9 2.6	3 0.9	67.8
30 100.0	3 10.0	16 53.3	8 26.7	2 6.7	1 3.3	65.0
77 100.0	13 16.9	37 48.1	24 31.2	3 3.9	0 0.0	69.5
74 100.0	5 6.8	43 58.1	24 32.4	2 2.7	0 0.0	67.2
153 100.0	14 9.2	84 54.9	53 34.6	2 1.3	0 0.0	68.0
11 100.0	2 18.2	5 45.5	3 27.3	0 0.0	1 9.1	65.9
19 100.0	2 10.5	14 73.7	3 15.8	0 0.0	0 0.0	73.7
45 100.0	3 6.7	31 68.9	10 22.2	1 2.2	0 0.0	70.0
33 100.0	3 9.1	21 63.6	9 27.3	0 0.0	0 0.0	70.5
24 100.0	2 8.3	12 50.0	7 29.2	2 8.3	1 4.2	62.5
6 100.0	1 16.7	1 16.7	4 66.7	0 0.0	0 0.0	62.5
22 100.0	2 9.1	14 63.6	5 22.7	1 4.5	0 0.0	69.3
32 100.0	6 18.8	14 43.8	11 34.4	0 0.0	1 3.1	68.8
15 100.0	0 0.0	11 73.3	3 20.0	1 6.7	0 0.0	66.7
30 100.0	3 10.0	15 50.0	11 36.7	1 3.3	0 0.0	66.7
5 100.0	0 0.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	60.0
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
10 100.0	0 0.0	6 60.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	65.0
18 100.0	0 0.0	8 44.4	9 50.0	1 5.6	0 0.0	59.7
4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	62.5
3 100.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.7
13 100.0	3 23.1	3 23.1	6 46.2	1 7.7	0 0.0	65.4
26 100.0	2 7.7	9 34.6	15 57.7	0 0.0	0 0.0	62.5

総合待合室の設備や雰囲気

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		355 100.0	39 11.0	196 55.2	103 29.0	13 3.7	4 1.1	67.8
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	3 10.0	16 53.3	8 26.7	2 6.7	1 3.3	65.0
	15～54歳	78 100.0	11 14.1	43 55.1	21 26.9	3 3.8	0 0.0	69.9
	55～69歳	77 100.0	5 6.5	48 62.3	23 29.9	1 1.3	0 0.0	68.5
	70歳以上	156 100	17 10.9	85 54.5	46 29.5	7 4.5	1 0.6	67.6
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	1 9.1	1 9.1	61.4
	呼吸器内科	20 100.0	3 15.0	15 75.0	2 10.0	0 0.0	0 0.0	76.2
	消化器内科	45 100.0	4 8.9	29 64.4	10 22.2	1 2.2	1 2.2	68.9
	循環器内科	34 100.0	3 8.8	28 82.4	3 8.8	0 0.0	0 0.0	75.0
	小児科	24 100.0	2 8.3	11 45.8	8 33.3	2 8.3	1 4.2	61.5
	精神科	6 100.0	1 16.7	0 0.0	5 83.3	0 0.0	0 0.0	58.3
	消化器・一般外科	23 100.0	2 8.7	15 65.2	5 21.7	1 4.3	0 0.0	69.6
	整形外科	32 100.0	5 15.6	15 46.9	11 34.4	0 0.0	1 3.1	68.0
	脳神経外科	16 100.0	0 0.0	10 62.5	5 31.2	1 6.2	0 0.0	64.1
	産婦人科	30 100.0	3 10.0	16 53.3	10 33.3	1 3.3	0 0.0	67.5
	眼科	6 100.0	0 0.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	58.3
	耳鼻咽喉科	11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	77.3
	皮膚科	10 100.0	1 10.0	4 40.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0	65.0
	泌尿器科	17 100.0	2 11.8	4 23.5	7 41.2	4 23.5	0 0.0	55.9
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	68.8
	脳神経内科	4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	乳腺外科	13 100.0	2 15.4	5 38.5	6 46.2	0 0.0	0 0.0	67.3
その他（複数回答含む）	28 100.0	1 3.6	13 46.4	13 46.4	1 3.6	0 0.0	62.5	

各科の待合室の設備や雰囲気

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
353 100.0	35 9.9	170 48.2	107 30.3	31 8.8	10 2.8	63.4
30 100.0	1 3.3	15 50.0	8 26.7	2 6.7	4 13.3	55.8
77 100.0	10 13.0	41 53.2	17 22.1	7 9.1	2 2.6	66.2
78 100.0	5 6.4	40 51.3	26 33.3	5 6.4	2 2.6	63.1
154 100	17 11	70 45.5	49 31.8	17 11	1 0.6	63.8
11 100.0	2 18.2	4 36.4	4 36.4	1 9.1	0 0.0	65.9
19 100.0	4 21.1	12 63.2	1 5.3	2 10.5	0 0.0	73.7
45 100.0	4 8.9	27 60.0	11 24.4	2 4.4	1 2.2	67.2
33 100.0	3 9.1	21 63.6	7 21.2	1 3.0	1 3.0	68.2
24 100.0	1 4.2	12 50.0	6 25.0	2 8.3	3 12.5	56.2
6 100.0	1 16.7	1 16.7	4 66.7	0 0.0	0 0.0	62.5
23 100.0	3 13.0	10 43.5	8 34.8	2 8.7	0 0.0	65.2
32 100.0	3 9.4	14 43.8	11 34.4	3 9.4	1 3.1	61.7
15 100.0	0 0.0	9 60.0	4 26.7	2 13.3	0 0.0	61.7
30 100.0	2 6.7	13 43.3	10 33.3	4 13.3	1 3.3	59.2
6 100.0	0 0.0	3 50.0	0 0.0	3 50.0	0 0.0	50.0
11 100.0	3 27.3	6 54.5	1 9.1	0 0.0	1 9.1	72.7
10 100.0	1 10.0	5 50.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	67.5
19 100.0	1 5.3	6 31.6	7 36.8	5 26.3	0 0.0	53.9
4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	68.8
4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	81.2
13 100.0	2 15.4	5 38.5	6 46.2	0 0.0	0 0.0	67.3
27 100.0	1 3.7	9 33.3	11 40.7	4 14.8	2 7.4	52.8

トイレや洗面所設備

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
355 100.0	33 9.3	148 41.7	93 26.2	62 17.5	19 5.4	58.0
29 100.0	0 0.0	14 48.3	4 13.8	7 24.1	4 13.8	49.1
78 100.0	14 17.9	27 34.6	15 19.2	16 20.5	6 7.7	58.7
77 100.0	4 5.2	35 45.5	18 23.4	17 22.1	3 3.9	56.5
158 100	14 8.9	67 42.4	52 32.9	21 13.3	4 2.5	60.4
11 100.0	1 9.1	5 45.5	3 27.3	1 9.1	1 9.1	59.1
20 100.0	5 25.0	9 45.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	72.5
45 100.0	2 4.4	27 60.0	9 20.0	6 13.3	1 2.2	62.8
34 100.0	2 5.9	21 61.8	8 23.5	3 8.8	0 0.0	66.2
23 100.0	0 0.0	10 43.5	3 13.0	7 30.4	3 13.0	46.7
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
23 100.0	3 13.0	8 34.8	8 34.8	3 13.0	1 4.3	59.8
33 100.0	3 9.1	9 27.3	10 30.3	6 18.2	5 15.2	49.2
15 100.0	0 0.0	5 33.3	5 33.3	4 26.7	1 6.7	48.3
31 100.0	4 12.9	7 22.6	9 29.0	8 25.8	3 9.7	50.8
6 100.0	0 0.0	2 33.3	2 33.3	2 33.3	0 0.0	50.0
11 100.0	2 18.2	6 54.5	1 9.1	2 18.2	0 0.0	68.2
9 100.0	1 11.1	5 55.6	3 33.3	0 0.0	0 0.0	69.4
19 100.0	1 5.3	8 42.1	4 21.1	4 21.1	2 10.5	52.6
4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	56.2
4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	81.2
13 100.0	3 23.1	3 23.1	4 30.8	3 23.1	0 0.0	61.5
28 100.0	2 7.1	7 25.0	9 32.1	9 32.1	1 3.6	50.0

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		343 100.0	38 11.1	173 50.4	109 31.8	19 5.5	4 1.2	66.2
性年齢	0～14歳	29 100.0	3 10.3	18 62.1	4 13.8	2 6.9	2 6.9	65.5
	15～54歳	75 100.0	17 22.7	34 45.3	18 24.0	6 8.0	0 0.0	70.7
	55～69歳	75 100.0	5 6.7	39 52.0	24 32.0	5 6.7	2 2.7	63.3
	70歳以上	150 100	11 7.3	73 48.7	60 40	6 4	0 0	64.8
診療科目（3件以上）	総合内科	11 100.0	1 9.1	6 54.5	3 27.3	1 9.1	0 0.0	65.9
	呼吸器内科	20 100.0	6 30.0	9 45.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	76.2
	消化器内科	42 100.0	1 2.4	22 52.4	17 40.5	2 4.8	0 0.0	63.1
	循環器内科	31 100.0	3 9.7	22 71.0	6 19.4	0 0.0	0 0.0	72.6
	小児科	23 100.0	1 4.3	13 56.5	5 21.7	2 8.7	2 8.7	59.8
	精神科	5 100.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	65.0
	消化器・一般外科	21 100.0	2 9.5	9 42.9	9 42.9	1 4.8	0 0.0	64.3
	整形外科	32 100.0	4 12.5	15 46.9	9 28.1	3 9.4	1 3.1	64.1
	脳神経外科	16 100.0	0 0.0	10 62.5	5 31.2	1 6.2	0 0.0	64.1
	産婦人科	29 100.0	5 17.2	16 55.2	6 20.7	2 6.9	0 0.0	70.7
	眼科	6 100.0	0 0.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	66.7
	耳鼻咽喉科	10 100.0	2 20.0	5 50.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	72.5
	皮膚科	10 100.0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	72.5
	泌尿器科	19 100.0	0 0.0	8 42.1	10 52.6	1 5.3	0 0.0	59.2
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	62.5
	脳神経内科	4 100.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	68.8
	乳腺外科	12 100.0	4 33.3	4 33.3	2 16.7	2 16.7	0 0.0	70.8
その他（複数回答含む）	27 100.0	2 7.4	9 33.3	14 51.9	2 7.4	0 0.0	60.2	

案内看板や表示のわかりやすさ

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
354 100.0	34 9.6	196 55.4	98 27.7	22 6.2	4 1.1	66.5
30 100.0	3 10.0	16 53.3	7 23.3	2 6.7	2 6.7	63.3
78 100.0	12 15.4	39 50.0	23 29.5	4 5.1	0 0.0	68.9
77 100.0	4 5.2	42 54.5	22 28.6	9 11.7	0 0.0	63.3
156 100	13 8.3	92 59	42 26.9	7 4.5	2 1.3	67.1
11 100.0	2 18.2	7 63.6	2 18.2	0 0.0	0 0.0	75.0
20 100.0	3 15.0	13 65.0	4 20.0	0 0.0	0 0.0	73.8
44 100.0	2 4.5	23 52.3	15 34.1	4 9.1	0 0.0	63.1
34 100.0	5 14.7	21 61.8	5 14.7	3 8.8	0 0.0	70.6
24 100.0	2 8.3	12 50.0	6 25.0	2 8.3	2 8.3	60.4
5 100.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	65.0
22 100.0	1 4.5	11 50.0	8 36.4	2 9.1	0 0.0	62.5
32 100.0	2 6.2	13 40.6	16 50.0	1 3.1	0 0.0	62.5
15 100.0	0 0.0	11 73.3	3 20.0	1 6.7	0 0.0	66.7
31 100.0	2 6.5	20 64.5	9 29.0	0 0.0	0 0.0	69.4
6 100.0	0 0.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	66.7
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
10 100.0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	72.5
19 100.0	0 0.0	11 57.9	4 21.1	3 15.8	1 5.3	57.9
4 100.0	0 0.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
5 100.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	60.0
13 100.0	3 23.1	5 38.5	5 38.5	0 0.0	0 0.0	71.2
29 100.0	2 6.9	15 51.7	8 27.6	4 13.8	0 0.0	62.9

清潔感

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
352 100.0	44 12.5	198 56.2	90 25.6	16 4.5	4 1.1	68.6
30 100.0	2 6.7	17 56.7	6 20.0	3 10.0	2 6.7	61.7
76 100.0	14 18.4	37 48.7	21 27.6	4 5.3	0 0.0	70.1
79 100.0	5 6.3	47 59.5	21 26.6	5 6.3	1 1.3	65.8
154 100	21 13.6	88 57.1	41 26.6	4 2.6	0 0	70.5
11 100.0	2 18.2	5 45.5	3 27.3	1 9.1	0 0.0	68.2
20 100.0	4 20.0	15 75.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	78.8
45 100.0	3 6.7	33 73.3	7 15.6	1 2.2	1 2.2	70.0
33 100.0	4 12.1	20 60.6	7 21.2	2 6.1	0 0.0	69.7
24 100.0	2 8.3	13 54.2	4 16.7	3 12.5	2 8.3	60.4
6 100.0	1 16.7	2 33.3	3 50.0	0 0.0	0 0.0	66.7
22 100.0	2 9.1	11 50.0	7 31.8	2 9.1	0 0.0	64.8
30 100.0	3 10.0	14 46.7	11 36.7	1 3.3	1 3.3	64.2
15 100.0	1 6.7	10 66.7	3 20.0	1 6.7	0 0.0	68.3
29 100.0	3 10.3	13 44.8	11 37.9	2 6.9	0 0.0	64.7
6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
11 100.0	3 27.3	6 54.5	1 9.1	1 9.1	0 0.0	75.0
10 100.0	3 30.0	5 50.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	77.5
19 100.0	0 0.0	10 52.6	9 47.4	0 0.0	0 0.0	63.2
4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	68.8
5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	80.0
13 100.0	2 15.4	7 53.8	4 30.8	0 0.0	0 0.0	71.2
29 100.0	5 17.2	12 41.4	10 34.5	2 6.9	0 0.0	67.2

施設面全般について

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	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全 体		355 100.0	34 9.6	197 55.5	105 29.6	16 4.5	3 0.8	67.1
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	1 3.3	20 66.7	6 20.0	1 3.3	2 6.7	64.2
	15～54歳	78 100.0	13 16.7	39 50.0	22 28.2	4 5.1	0 0.0	69.6
	55～69歳	77 100.0	4 5.2	48 62.3	19 24.7	6 7.8	0 0.0	66.2
	70歳以上	156 100	15 9.6	80 51.3	56 35.9	5 3.2	0 0	66.8
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	11 100.0	2 18.2	4 36.4	5 45.5	0 0.0	0 0.0	68.2
	呼吸器内科	20 100.0	5 25.0	10 50.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	消化器内科	44 100.0	1 2.3	32 72.7	11 25.0	0 0.0	0 0.0	69.3
	循環器内科	34 100.0	3 8.8	22 64.7	8 23.5	1 2.9	0 0.0	69.9
	小児科	24 100.0	2 8.3	13 54.2	6 25.0	1 4.2	2 8.3	62.5
	精神科	6 100.0	1 16.7	1 16.7	4 66.7	0 0.0	0 0.0	62.5
	消化器・一般外科	23 100.0	4 17.4	11 47.8	8 34.8	0 0.0	0 0.0	70.7
	整形外科	31 100.0	3 9.7	13 41.9	11 35.5	3 9.7	1 3.2	61.3
	脳神経外科	15 100.0	0 0.0	10 66.7	4 26.7	1 6.7	0 0.0	65.0
	産婦人科	31 100.0	3 9.7	16 51.6	8 25.8	4 12.9	0 0.0	64.5
	眼科	6 100.0	0 0.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	54.2
	耳鼻咽喉科	10 100.0	1 10.0	8 80.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	皮膚科	10 100.0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	72.5
	泌尿器科	19 100.0	1 5.3	8 42.1	8 42.1	2 10.5	0 0.0	60.5
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	68.8
	脳神経内科	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
	乳腺外科	13 100.0	2 15.4	6 46.2	5 38.5	0 0.0	0 0.0	69.2
	その他（複数回答含む）	28 100.0	2 7.1	11 39.3	13 46.4	2 7.1	0 0.0	61.6

総合案内や会計の応対

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		360 100.0	76 21.1	214 59.4	56 15.6	11 3.1	3 0.8	74.2
性年齢	0～14歳	30 100.0	5 16.7	17 56.7	5 16.7	2 6.7	1 3.3	69.2
	15～54歳	76 100.0	23 30.3	38 50.0	11 14.5	2 2.6	2 2.6	75.7
	55～69歳	78 100.0	13 16.7	48 61.5	14 17.9	3 3.8	0 0.0	72.8
	70歳以上	162 100	31 19.1	102 63	25 15.4	4 2.5	0 0	74.7
診療科目（3件以上）	総合内科	12 100.0	4 33.3	5 41.7	3 25.0	0 0.0	0 0.0	77.1
	呼吸器内科	20 100.0	5 25.0	12 60.0	2 10.0	1 5.0	0 0.0	76.2
	消化器内科	45 100.0	7 15.6	31 68.9	6 13.3	1 2.2	0 0.0	74.4
	循環器内科	34 100.0	8 23.5	23 67.6	3 8.8	0 0.0	0 0.0	78.7
	小児科	24 100.0	4 16.7	14 58.3	4 16.7	2 8.3	0 0.0	70.8
	精神科	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
	消化器・一般外科	22 100.0	5 22.7	14 63.6	3 13.6	0 0.0	0 0.0	77.3
	整形外科	34 100.0	7 20.6	19 55.9	8 23.5	0 0.0	0 0.0	74.3
	脳神経外科	16 100.0	0 0.0	14 87.5	2 12.5	0 0.0	0 0.0	71.9
	産婦人科	31 100.0	10 32.3	15 48.4	5 16.1	0 0.0	1 3.2	76.6
	眼科	6 100.0	1 16.7	4 66.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	70.8
	耳鼻咽喉科	11 100.0	4 36.4	5 45.5	1 9.1	0 0.0	1 9.1	75.0
	皮膚科	9 100.0	2 22.2	7 77.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	80.6
	泌尿器科	21 100.0	3 14.3	11 52.4	6 28.6	1 4.8	0 0.0	69.0
	心臓血管外科	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83.3
	脳神経内科	5 100.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	75.0
	乳腺外科	13 100.0	3 23.1	6 46.2	3 23.1	0 0.0	1 7.7	69.2
	その他（複数回答含む）	27 100.0	5 18.5	12 44.4	6 22.2	4 14.8	0 0.0	66.7

各科診療受け付けの応対

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
360 100.0	87 24.2	222 61.7	45 12.5	3 0.8	3 0.8	76.9
30 100.0	8 26.7	18 60.0	3 10.0	1 3.3	0 0.0	77.5
78 100.0	27 34.6	32 41.0	15 19.2	2 2.6	2 2.6	75.6
79 100.0	15 19.0	56 70.9	7 8.9	0 0.0	1 1.3	76.6
160 100	33 20.6	109 68.1	18 11.2	0 0	0 0	77.3
12 100.0	3 25.0	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2
20 100.0	7 35.0	12 60.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	82.5
45 100.0	8 17.8	33 73.3	4 8.9	0 0.0	0 0.0	77.2
34 100.0	10 29.4	23 67.6	1 2.9	0 0.0	0 0.0	81.6
24 100.0	4 16.7	17 70.8	3 12.5	0 0.0	0 0.0	76.0
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
22 100.0	6 27.3	15 68.2	1 4.5	0 0.0	0 0.0	80.7
33 100.0	10 30.3	18 54.5	4 12.1	1 3.0	0 0.0	78.0
16 100.0	1 6.2	14 87.5	1 6.2	0 0.0	0 0.0	75.0
31 100.0	7 22.6	17 54.8	5 16.1	1 3.2	1 3.2	72.6
6 100.0	2 33.3	3 50.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	75.0
11 100.0	4 36.4	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
10 100.0	4 40.0	4 40.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	80.0
19 100.0	2 10.5	11 57.9	6 31.6	0 0.0	0 0.0	69.7
4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
13 100.0	3 23.1	5 38.5	4 30.8	0 0.0	1 7.7	67.3
29 100.0	7 24.1	16 55.2	5 17.2	0 0.0	1 3.4	74.1

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
360 100.0	105 29.2	216 60.0	38 10.6	0 0.0	1 0.3	79.4
29 100.0	10 34.5	18 62.1	1 3.4	0 0.0	0 0.0	82.8
78 100.0	31 39.7	37 47.4	9 11.5	0 0.0	1 1.3	81.1
79 100.0	18 22.8	53 67.1	8 10.1	0 0.0	0 0.0	78.2
161 100	41 25.5	102 63.4	18 11.2	0 0	0 0	78.6
12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7	0 0.0	0 0.0	81.2
20 100.0	7 35.0	13 65.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83.8
45 100.0	11 24.4	30 66.7	4 8.9	0 0.0	0 0.0	78.9
34 100.0	11 32.4	20 58.8	3 8.8	0 0.0	0 0.0	80.9
24 100.0	6 25.0	16 66.7	2 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
24 100.0	7 29.2	16 66.7	1 4.2	0 0.0	0 0.0	81.2
32 100.0	10 31.2	20 62.5	2 6.2	0 0.0	0 0.0	81.2
16 100.0	1 6.2	14 87.5	1 6.2	0 0.0	0 0.0	75.0
31 100.0	9 29.0	18 58.1	4 12.9	0 0.0	0 0.0	79.0
6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
11 100.0	5 45.5	5 45.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	84.1
10 100.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	82.5
19 100.0	3 15.8	14 73.7	2 10.5	0 0.0	0 0.0	76.3
4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
13 100.0	6 46.2	4 30.8	2 15.4	0 0.0	1 7.7	76.9
28 100.0	7 25.0	13 46.4	8 28.6	0 0.0	0 0.0	74.1

医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		357 100.0	110 30.8	201 56.3	38 10.6	4 1.1	4 1.1	78.6
性 年 齢	0～14歳	29 100.0	10 34.5	16 55.2	2 6.9	0 0.0	1 3.4	79.3
	15～54歳	78 100.0	31 39.7	37 47.4	8 10.3	0 0.0	2 2.6	80.4
	55～69歳	78 100.0	17 21.8	51 65.4	6 7.7	3 3.8	1 1.3	75.6
	70歳以上	159 100	47 29.6	91 57.2	20 12.6	1 0.6	0 0	78.9
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7	0 0.0	0 0.0	81.2
	呼吸器内科	20 100.0	7 35.0	12 60.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	82.5
	消化器内科	45 100.0	13 28.9	26 57.8	6 13.3	0 0.0	0 0.0	78.9
	循環器内科	34 100.0	10 29.4	20 58.8	4 11.8	0 0.0	0 0.0	79.4
	小児科	24 100.0	6 25.0	16 66.7	2 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2
	精神科	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	0 0.0	1 16.7	58.3
	消化器・一般外科	24 100.0	9 37.5	14 58.3	1 4.2	0 0.0	0 0.0	83.3
	整形外科	33 100.0	8 24.2	18 54.5	4 12.1	1 3.0	2 6.1	72.0
	脳神経外科	16 100.0	2 12.5	13 81.2	1 6.2	0 0.0	0 0.0	76.6
	産婦人科	31 100.0	11 35.5	16 51.6	4 12.9	0 0.0	0 0.0	80.6
	眼科	6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
	耳鼻咽喉科	10 100.0	6 60.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
	皮膚科	10 100.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	82.5
	泌尿器科	19 100.0	3 15.8	12 63.2	4 21.1	0 0.0	0 0.0	73.7
	心臓血管外科	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
	脳神経内科	4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	乳腺外科	13 100.0	5 38.5	5 38.5	2 15.4	0 0.0	1 7.7	75.0
	その他（複数回答含む）	27 100.0	8 29.6	16 59.3	2 7.4	1 3.7	0 0.0	78.7

薬剤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
255 100.0	64 25.1	155 60.8	35 13.7	1 0.4	0 0.0	77.6
20 100.0	5 25.0	14 70.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	80.0
55 100.0	18 32.7	26 47.3	10 18.2	1 1.8	0 0.0	77.7
56 100.0	12 21.4	39 69.6	5 8.9	0 0.0	0 0.0	78.1
115 100	24 20.9	72 62.6	19 16.5	0 0	0 0	76.1
9 100.0	4 44.4	4 44.4	1 11.1	0 0.0	0 0.0	83.3
16 100.0	4 25.0	12 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
30 100.0	6 20.0	21 70.0	3 10.0	0 0.0	0 0.0	77.5
22 100.0	8 36.4	12 54.5	2 9.1	0 0.0	0 0.0	81.8
19 100.0	4 21.1	13 68.4	2 10.5	0 0.0	0 0.0	77.6
5 100.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	70.0
22 100.0	5 22.7	13 59.1	4 18.2	0 0.0	0 0.0	76.1
22 100.0	6 27.3	14 63.6	2 9.1	0 0.0	0 0.0	79.5
11 100.0	1 9.1	9 81.8	1 9.1	0 0.0	0 0.0	75.0
26 100.0	6 23.1	13 50.0	7 26.9	0 0.0	0 0.0	74.0
5 100.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	65.0
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	5 62.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	78.1
9 100.0	1 11.1	5 55.6	3 33.3	0 0.0	0 0.0	69.4
2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
9 100.0	4 44.4	3 33.3	2 22.2	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

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
319 100.0	85 26.6	188 58.9	42 13.2	4 1.3	0 0.0	77.7
21 100.0	7 33.3	12 57.1	2 9.5	0 0.0	0 0.0	81.0
67 100.0	26 38.8	30 44.8	10 14.9	1 1.5	0 0.0	80.2
71 100.0	15 21.1	49 69.0	6 8.5	1 1.4	0 0.0	77.5
149 100	32 21.5	92 61.7	23 15.4	2 1.3	0 0	75.8
12 100.0	5 41.7	6 50.0	1 8.3	0 0.0	0 0.0	83.3
20 100.0	6 30.0	14 70.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.5
41 100.0	7 17.1	30 73.2	4 9.8	0 0.0	0 0.0	76.8
32 100.0	9 28.1	20 62.5	3 9.4	0 0.0	0 0.0	79.7
18 100.0	4 22.2	11 61.1	3 16.7	0 0.0	0 0.0	76.4
3 100.0	0 0.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	66.7
22 100.0	6 27.3	13 59.1	2 9.1	1 4.5	0 0.0	77.3
32 100.0	12 37.5	15 46.9	5 15.6	0 0.0	0 0.0	80.5
13 100.0	1 7.7	12 92.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	76.9
27 100.0	6 22.2	16 59.3	4 14.8	1 3.7	0 0.0	75.0
4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	62.5
7 100.0	2 28.6	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.1
7 100.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	0 0.0	0 0.0	82.1
19 100.0	2 10.5	9 47.4	7 36.8	1 5.3	0 0.0	65.8
3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83.3
4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
11 100.0	4 36.4	5 45.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	79.5
27 100.0	9 33.3	12 44.4	6 22.2	0 0.0	0 0.0	77.8

リハビリスタッフの言葉使いや態度

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		211 100.0	59 28.0	111 52.6	39 18.5	2 0.9	0 0.0	76.9	
性 年 齢	0～14歳	12 100.0	3 25.0	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2	
	15～54歳	49 100.0	19 38.8	17 34.7	12 24.5	1 2.0	0 0.0	77.6	
	55～69歳	48 100.0	12 25.0	27 56.2	9 18.8	0 0.0	0 0.0	76.6	
	70歳以上	91 100.0	20 22	55 60.4	15 16.5	1 1.1	0 0	75.8	
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0	
	呼吸器内科	15 100.0	4 26.7	11 73.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.7	
	消化器内科	25 100.0	6 24.0	14 56.0	5 20.0	0 0.0	0 0.0	76.0	
	循環器内科	17 100.0	5 29.4	10 58.8	2 11.8	0 0.0	0 0.0	79.4	
	小児科	12 100.0	3 25.0	6 50.0	3 25.0	0 0.0	0 0.0	75.0	
	精神科	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	62.5	
	消化器・一般外科	14 100.0	3 21.4	8 57.1	2 14.3	1 7.1	0 0.0	73.2	
	整形外科	29 100.0	12 41.4	14 48.3	3 10.3	0 0.0	0 0.0	82.8	
	脳神経外科	10 100.0	1 10.0	9 90.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	77.5	
	産婦人科	20 100.0	5 25.0	9 45.0	6 30.0	0 0.0	0 0.0	73.8	
	眼科	4 100.0	0 0.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	50.0	
	耳鼻咽喉科	5 100.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	75.0	
	皮膚科	6 100.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	79.2	
	泌尿器科	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0	
	心臓血管外科	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
	脳神経内科	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5	
	乳腺外科	5 100.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	75.0	
	その他（複数回答含む）	17 100.0	6 35.3	5 29.4	6 35.3	0 0.0	0 0.0	75.0	

プライバシーへの配慮

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
313 100.0	62 19.8	175 55.9	67 21.4	8 2.6	1 0.3	73.1
25 100.0	4 16.0	15 60.0	5 20.0	1 4.0	0 0.0	72.0
71 100.0	21 29.6	32 45.1	13 18.3	4 5.6	1 1.4	73.9
67 100.0	7 10.4	41 61.2	17 25.4	2 3.0	0 0.0	69.8
139 100.0	24 17.3	84 60.4	30 21.6	1 0.7	0 0	73.6
12 100.0	5 41.7	3 25.0	3 25.0	1 8.3	0 0.0	75.0
19 100.0	3 15.8	14 73.7	2 10.5	0 0.0	0 0.0	76.3
37 100.0	7 18.9	24 64.9	5 13.5	1 2.7	0 0.0	75.0
31 100.0	6 19.4	18 58.1	7 22.6	0 0.0	0 0.0	74.2
22 100.0	3 13.6	12 54.5	6 27.3	1 4.5	0 0.0	69.3
4 100.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	68.8
21 100.0	4 19.0	9 42.9	7 33.3	1 4.8	0 0.0	69.0
29 100.0	5 17.2	12 41.4	12 41.4	0 0.0	0 0.0	69.0
14 100.0	0 0.0	13 92.9	1 7.1	0 0.0	0 0.0	73.2
29 100.0	6 20.7	15 51.7	7 24.1	1 3.4	0 0.0	72.4
4 100.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	56.2
8 100.0	1 12.5	6 75.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	75.0
8 100.0	3 37.5	3 37.5	2 25.0	0 0.0	0 0.0	78.1
15 100.0	1 6.7	11 73.3	3 20.0	0 0.0	0 0.0	71.7
4 100.0	0 0.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
10 100.0	4 40.0	4 40.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	75.0
22 100.0	3 13.6	12 54.5	6 27.3	1 4.5	0 0.0	69.3

接遇面全般について

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
335 100.0	72 21.5	195 58.2	62 18.5	6 1.8	0 0.0	74.9
27 100.0	6 22.2	14 51.9	7 25.9	0 0.0	0 0.0	74.1
75 100.0	25 33.3	34 45.3	13 17.3	3 4.0	0 0.0	77.0
75 100.0	12 16.0	50 66.7	12 16.0	1 1.3	0 0.0	74.3
147 100.0	24 16.3	92 62.6	29 19.7	2 1.4	0 0	73.5
11 100.0	4 36.4	4 36.4	3 27.3	0 0.0	0 0.0	77.3
20 100.0	7 35.0	12 60.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	82.5
42 100.0	6 14.3	28 66.7	7 16.7	1 2.4	0 0.0	73.2
32 100.0	5 15.6	21 65.6	6 18.8	0 0.0	0 0.0	74.2
22 100.0	3 13.6	12 54.5	7 31.8	0 0.0	0 0.0	70.5
4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	75.0
22 100.0	5 22.7	13 59.1	4 18.2	0 0.0	0 0.0	76.1
31 100.0	8 25.8	17 54.8	6 19.4	0 0.0	0 0.0	76.6
16 100.0	1 6.2	14 87.5	1 6.2	0 0.0	0 0.0	75.0
29 100.0	8 27.6	14 48.3	5 17.2	2 6.9	0 0.0	74.1
6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
9 100.0	2 22.2	6 66.7	1 11.1	0 0.0	0 0.0	77.8
9 100.0	3 33.3	4 44.4	2 22.2	0 0.0	0 0.0	77.8
18 100.0	0 0.0	11 61.1	7 38.9	0 0.0	0 0.0	65.3
4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	90.0
12 100.0	4 33.3	6 50.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	77.1
24 100.0	4 16.7	12 50.0	7 29.2	1 4.2	0 0.0	69.8

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		351 100.0	90 25.6	224 63.8	32 9.1	4 1.1	1 0.3	78.3
性年齢	0～14歳	28 100.0	7 25.0	20 71.4	1 3.6	0 0.0	0 0.0	80.4
	15～54歳	76 100.0	27 35.5	39 51.3	7 9.2	3 3.9	0 0.0	79.6
	55～69歳	78 100.0	16 20.5	54 69.2	7 9.0	1 1.3	0 0.0	77.2
	70歳以上	159 100	36 22.6	106 66.7	16 10.1	0 0	1 0.6	77.7
診療科目（3件以上）	総合内科	12 100.0	5 41.7	5 41.7	1 8.3	1 8.3	0 0.0	79.2
	呼吸器内科	20 100.0	7 35.0	13 65.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	83.8
	消化器内科	44 100.0	6 13.6	37 84.1	1 2.3	0 0.0	0 0.0	77.8
	循環器内科	33 100.0	8 24.2	23 69.7	2 6.1	0 0.0	0 0.0	79.5
	小児科	23 100.0	4 17.4	18 78.3	1 4.3	0 0.0	0 0.0	78.3
	精神科	5 100.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	70.0
	消化器・一般外科	24 100.0	6 25.0	16 66.7	2 8.3	0 0.0	0 0.0	79.2
	整形外科	32 100.0	7 21.9	22 68.8	3 9.4	0 0.0	0 0.0	78.1
	脳神経外科	16 100.0	1 6.2	15 93.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	76.6
	産婦人科	31 100.0	9 29.0	17 54.8	4 12.9	1 3.2	0 0.0	77.4
	眼科	6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
	耳鼻咽喉科	10 100.0	5 50.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	皮膚科	9 100.0	3 33.3	4 44.4	2 22.2	0 0.0	0 0.0	77.8
	泌尿器科	21 100.0	4 19.0	13 61.9	4 19.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	心臓血管外科	4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	脳神経内科	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
	乳腺外科	12 100.0	5 41.7	6 50.0	1 8.3	0 0.0	0 0.0	83.3
	その他（複数回答含む）	26 100.0	9 34.6	9 34.6	6 23.1	1 3.8	1 3.8	73.1

医師の病状や検査結果の説明

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
349 100.0	95 27.2	202 57.9	42 12.0	10 2.9	0 0.0	77.4
28 100.0	9 32.1	16 57.1	2 7.1	1 3.6	0 0.0	79.5
76 100.0	27 35.5	38 50.0	8 10.5	3 3.9	0 0.0	79.3
76 100.0	16 21.1	50 65.8	7 9.2	3 3.9	0 0.0	76.0
158 100	40 25.3	93 58.9	22 13.9	3 1.9	0 0	76.9
12 100.0	4 33.3	6 50.0	2 16.7	0 0.0	0 0.0	79.2
20 100.0	6 30.0	12 60.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	78.8
45 100.0	12 26.7	28 62.2	5 11.1	0 0.0	0 0.0	78.9
34 100.0	7 20.6	24 70.6	2 5.9	1 2.9	0 0.0	77.2
23 100.0	5 21.7	16 69.6	1 4.3	1 4.3	0 0.0	77.2
6 100.0	1 16.7	0 0.0	5 83.3	0 0.0	0 0.0	58.3
24 100.0	6 25.0	13 54.2	5 20.8	0 0.0	0 0.0	76.0
32 100.0	8 25.0	21 65.6	3 9.4	0 0.0	0 0.0	78.9
15 100.0	1 6.7	13 86.7	1 6.7	0 0.0	0 0.0	75.0
31 100.0	10 32.3	15 48.4	4 12.9	2 6.5	0 0.0	76.6
6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
10 100.0	5 50.0	4 40.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	85.0
9 100.0	2 22.2	7 77.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	80.6
18 100.0	4 22.2	11 61.1	3 16.7	0 0.0	0 0.0	76.4
4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
12 100.0	5 41.7	4 33.3	2 16.7	1 8.3	0 0.0	77.1
25 100.0	9 36.0	10 40.0	4 16.0	2 8.0	0 0.0	76.0

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
347 100.0	86 24.8	196 56.5	47 13.5	15 4.3	3 0.9	75.0
29 100.0	8 27.6	18 62.1	1 3.4	1 3.4	1 3.4	76.7
77 100.0	28 36.4	33 42.9	12 15.6	3 3.9	1 1.3	77.3
77 100.0	12 15.6	52 67.5	9 11.7	3 3.9	1 1.3	73.1
154 100	35 22.7	90 58.4	22 14.3	7 4.5	0 0	74.8
12 100.0	4 33.3	4 33.3	3 25.0	1 8.3	0 0.0	72.9
20 100.0	4 20.0	13 65.0	2 10.0	1 5.0	0 0.0	75.0
45 100.0	9 20.0	32 71.1	4 8.9	0 0.0	0 0.0	77.8
31 100.0	6 19.4	20 64.5	4 12.9	1 3.2	0 0.0	75.0
24 100.0	6 25.0	16 66.7	1 4.2	1 4.2	0 0.0	78.1
5 100.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	50.0
23 100.0	6 26.1	10 43.5	6 26.1	1 4.3	0 0.0	72.8
33 100.0	5 15.2	18 54.5	5 15.2	3 9.1	2 6.1	65.9
16 100.0	1 6.2	13 81.2	2 12.5	0 0.0	0 0.0	73.4
31 100.0	11 35.5	15 48.4	4 12.9	1 3.2	0 0.0	79.0
6 100.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	70.8
9 100.0	4 44.4	4 44.4	1 11.1	0 0.0	0 0.0	83.3
9 100.0	3 33.3	5 55.6	0 0.0	1 11.1	0 0.0	77.8
19 100.0	4 21.1	10 52.6	5 26.3	0 0.0	0 0.0	73.7
4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
12 100.0	5 41.7	4 33.3	2 16.7	1 8.3	0 0.0	77.1
25 100.0	7 28.0	14 56.0	3 12.0	1 4.0	0 0.0	77.0



薬剤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		233 100.0	50 21.5	134 57.5	46 19.7	3 1.3	0 0.0	74.8
性 年 齢	0～14歳	18 100.0	5 27.8	12 66.7	1 5.6	0 0.0	0 0.0	80.6
	15～54歳	48 100.0	13 27.1	24 50.0	11 22.9	0 0.0	0 0.0	76.0
	55～69歳	52 100.0	8 15.4	34 65.4	9 17.3	1 1.9	0 0.0	73.6
	70歳以上	107 100	20 18.7	61 57	24 22.4	2 1.9	0 0	73.1
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	9 100.0	4 44.4	5 55.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	86.1
	呼吸器内科	14 100.0	4 28.6	8 57.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0	78.6
	消化器内科	25 100.0	3 12.0	20 80.0	2 8.0	0 0.0	0 0.0	76.0
	循環器内科	21 100.0	4 19.0	12 57.1	5 23.8	0 0.0	0 0.0	73.8
	小児科	17 100.0	4 23.5	11 64.7	2 11.8	0 0.0	0 0.0	77.9
	精神科	3 100.0	0 0.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0	58.3
	消化器・一般外科	21 100.0	4 19.0	12 57.1	4 19.0	1 4.8	0 0.0	72.6
	整形外科	19 100.0	4 21.1	10 52.6	5 26.3	0 0.0	0 0.0	73.7
	脳神経外科	10 100.0	1 10.0	8 80.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	産婦人科	24 100.0	7 29.2	11 45.8	6 25.0	0 0.0	0 0.0	76.0
	眼科	5 100.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	70.0
	耳鼻咽喉科	5 100.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	皮膚科	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
	泌尿器科	11 100.0	2 18.2	5 45.5	4 36.4	0 0.0	0 0.0	70.5
	心臓血管外科	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	脳神経内科	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	乳腺外科	9 100.0	2 22.2	4 44.4	3 33.3	0 0.0	0 0.0	72.2
その他（複数回答含む）	15 100.0	2 13.3	9 60.0	3 20.0	1 6.7	0 0.0	70.0	

診察科でのサービス全般について

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
344 100.0	62 18.0	216 62.8	59 17.2	5 1.5	2 0.6	74.1
30 100.0	7 23.3	21 70.0	2 6.7	0 0.0	0 0.0	79.2
76 100.0	21 27.6	36 47.4	17 22.4	2 2.6	0 0.0	75.0
78 100.0	10 12.8	57 73.1	11 14.1	0 0.0	0 0.0	74.7
150 100	21 14	97 64.7	27 18	3 2	2 1.3	72.0
12 100.0	4 33.3	5 41.7	3 25.0	0 0.0	0 0.0	77.1
21 100.0	6 28.6	13 61.9	2 9.5	0 0.0	0 0.0	79.8
43 100.0	4 9.3	33 76.7	6 14.0	0 0.0	0 0.0	73.8
32 100.0	3 9.4	23 71.9	5 15.6	1 3.1	0 0.0	71.9
24 100.0	5 20.8	17 70.8	2 8.3	0 0.0	0 0.0	78.1
5 100.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	70.0
23 100.0	5 21.7	13 56.5	5 21.7	0 0.0	0 0.0	75.0
32 100.0	5 15.6	23 71.9	4 12.5	0 0.0	0 0.0	75.8
15 100.0	2 13.3	12 80.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0	76.7
30 100.0	7 23.3	15 50.0	6 20.0	2 6.7	0 0.0	72.5
6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0	62.5
9 100.0	2 22.2	6 66.7	1 11.1	0 0.0	0 0.0	77.8
9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	0 0.0	1 11.1	66.7
18 100.0	2 11.1	10 55.6	5 27.8	1 5.6	0 0.0	68.1
4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	75.0
5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	85.0
12 100.0	3 25.0	5 41.7	4 33.3	0 0.0	0 0.0	72.9
26 100.0	4 15.4	16 61.5	5 19.2	0 0.0	1 3.8	71.2

診察待ち時間

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		351 100.0	21 6.0	92 26.2	147 41.9	63 17.9	28 8.0	51.1
性年齢	0～14歳	30 100.0	3 10.0	7 23.3	13 43.3	6 20.0	1 3.3	54.2
	15～54歳	78 100.0	9 11.5	22 28.2	31 39.7	8 10.3	8 10.3	55.1
	55～69歳	77 100.0	3 3.9	20 26.0	37 48.1	13 16.9	4 5.2	51.6
	70歳以上	155 100	6 3.9	40 25.8	62 40	34 21.9	13 8.4	48.7
診療科目（3件以上）	総合内科	11 100.0	0 0.0	4 36.4	4 36.4	2 18.2	1 9.1	50.0
	呼吸器内科	20 100.0	1 5.0	8 40.0	7 35.0	4 20.0	0 0.0	57.5
	消化器内科	45 100.0	2 4.4	16 35.6	16 35.6	9 20.0	2 4.4	53.9
	循環器内科	34 100.0	1 2.9	6 17.6	12 35.3	10 29.4	5 14.7	41.2
	小児科	24 100.0	2 8.3	5 20.8	11 45.8	4 16.7	2 8.3	51.0
	精神科	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	75.0
	消化器・一般外科	22 100.0	1 4.5	6 27.3	9 40.9	6 27.3	0 0.0	52.3
	整形外科	32 100.0	2 6.2	3 9.4	16 50.0	6 18.8	5 15.6	43.0
	脳神経外科	16 100.0	0 0.0	4 25.0	10 62.5	2 12.5	0 0.0	53.1
	産婦人科	31 100.0	3 9.7	9 29.0	15 48.4	1 3.2	3 9.7	56.5
	眼科	6 100.0	0 0.0	2 33.3	2 33.3	1 16.7	1 16.7	45.8
	耳鼻咽喉科	9 100.0	2 22.2	3 33.3	3 33.3	1 11.1	0 0.0	66.7
	皮膚科	10 100.0	0 0.0	3 30.0	5 50.0	1 10.0	1 10.0	50.0
	泌尿器科	20 100.0	0 0.0	5 25.0	8 40.0	4 20.0	3 15.0	43.8
	心臓血管外科	4 100.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	50.0
	脳神経内科	5 100.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	60.0
	乳腺外科	13 100.0	2 15.4	3 23.1	4 30.8	4 30.8	0 0.0	55.8
	その他（複数回答含む）	25 100.0	1 4.0	4 16.0	13 52.0	5 20.0	2 8.0	47.0

診察時間

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
350 100.0	33 9.4	157 44.9	131 37.4	22 6.3	7 2.0	63.4
30 100.0	4 13.3	16 53.3	8 26.7	1 3.3	1 3.3	67.5
77 100.0	15 19.5	39 50.6	19 24.7	1 1.3	3 3.9	70.1
79 100.0	4 5.1	34 43.0	34 43.0	6 7.6	1 1.3	60.8
153 100	9 5.9	65 42.5	66 43.1	12 7.8	1 0.7	61.3
12 100.0	0 0.0	6 50.0	5 41.7	0 0.0	1 8.3	58.3
20 100.0	2 10.0	8 40.0	8 40.0	2 10.0	0 0.0	62.5
43 100.0	3 7.0	19 44.2	20 46.5	1 2.3	0 0.0	64.0
34 100.0	3 8.8	11 32.4	14 41.2	6 17.6	0 0.0	58.1
24 100.0	2 8.3	12 50.0	8 33.3	1 4.2	1 4.2	63.5
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
22 100.0	2 9.1	9 40.9	9 40.9	2 9.1	0 0.0	62.5
33 100.0	2 6.1	16 48.5	11 33.3	4 12.1	0 0.0	62.1
16 100.0	0 0.0	8 50.0	8 50.0	0 0.0	0 0.0	62.5
31 100.0	6 19.4	14 45.2	8 25.8	0 0.0	3 9.7	66.1
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
9 100.0	2 22.2	5 55.6	2 22.2	0 0.0	0 0.0	75.0
10 100.0	0 0.0	7 70.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	67.5
19 100.0	1 5.3	7 36.8	10 52.6	1 5.3	0 0.0	60.5
4 100.0	0 0.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	87.5
13 100.0	2 15.4	6 46.2	3 23.1	1 7.7	1 7.7	63.5
26 100.0	2 7.7	11 42.3	10 38.5	3 11.5	0 0.0	61.5

診察後の支払いまでの待ち時間

有効回答者数	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
351 100.0	33 9.4	162 46.2	113 32.2	33 9.4	10 2.8	62.5
29 100.0	4 13.8	14 48.3	9 31.0	2 6.9	0 0.0	67.2
77 100.0	13 16.9	32 41.6	23 29.9	6 7.8	3 3.9	64.9
79 100.0	5 6.3	36 45.6	23 29.1	13 16.5	2 2.5	59.2
155 100	9 5.8	74 47.7	58 37.4	11 7.1	3 1.9	62.1
12 100.0	0 0.0	4 33.3	7 58.3	0 0.0	1 8.3	54.2
21 100.0	3 14.3	8 38.1	6 28.6	3 14.3	1 4.8	60.7
44 100.0	2 4.5	27 61.4	14 31.8	0 0.0	1 2.3	66.5
34 100.0	2 5.9	19 55.9	9 26.5	4 11.8	0 0.0	64.0
23 100.0	4 17.4	9 39.1	8 34.8	2 8.7	0 0.0	66.3
6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0	62.5
21 100.0	1 4.8	10 47.6	5 23.8	5 23.8	0 0.0	58.3
33 100.0	4 12.1	9 27.3	15 45.5	4 12.1	1 3.0	58.3
16 100.0	0 0.0	11 68.8	5 31.2	0 0.0	0 0.0	67.2
31 100.0	7 22.6	12 38.7	7 22.6	2 6.5	3 9.7	64.5
6 100.0	0 0.0	2 33.3	3 50.0	0 0.0	1 16.7	50.0
9 100.0	3 33.3	3 33.3	3 33.3	0 0.0	0 0.0	75.0
10 100.0	0 0.0	6 60.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	65.0
19 100.0	0 0.0	9 47.4	8 42.1	1 5.3	1 5.3	57.9
4 100.0	0 0.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	75.0
4 100.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	62.5
13 100.0	2 15.4	5 38.5	3 23.1	3 23.1	0 0.0	61.5
27 100.0	1 3.7	11 40.7	11 40.7	3 11.1	1 3.7	57.4

時間面全体について

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	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
全 体		348 100.0	24 6.9	140 40.2	124 35.6	52 14.9	8 2.3	58.6
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	3 10.0	12 40.0	12 40.0	3 10.0	0 0.0	62.5
	15～54歳	78 100.0	9 11.5	30 38.5	27 34.6	9 11.5	3 3.8	60.6
	55～69歳	78 100.0	4 5.1	32 41.0	29 37.2	12 15.4	1 1.3	58.3
	70歳以上	151 100	7 4.6	62 41.1	53 35.1	27 17.9	2 1.3	57.5
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	12 100.0	0 0.0	3 25.0	8 66.7	0 0.0	1 8.3	52.1
	呼吸器内科	19 100.0	2 10.5	7 36.8	7 36.8	3 15.8	0 0.0	60.5
	消化器内科	42 100.0	2 4.8	21 50.0	14 33.3	4 9.5	1 2.4	61.3
	循環器内科	34 100.0	1 2.9	14 41.2	9 26.5	10 29.4	0 0.0	54.4
	小児科	24 100.0	3 12.5	10 41.7	8 33.3	3 12.5	0 0.0	63.5
	精神科	5 100.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	60.0
	消化器・一般外科	23 100.0	0 0.0	10 43.5	11 47.8	2 8.7	0 0.0	58.7
	整形外科	32 100.0	4 12.5	10 31.2	10 31.2	6 18.8	2 6.2	56.2
	脳神経外科	16 100.0	0 0.0	9 56.2	6 37.5	1 6.2	0 0.0	62.5
	産婦人科	31 100.0	2 6.5	16 51.6	7 22.6	5 16.1	1 3.2	60.5
	眼科	6 100.0	0 0.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	58.3
	耳鼻咽喉科	9 100.0	2 22.2	2 22.2	5 55.6	0 0.0	0 0.0	66.7
	皮膚科	10 100.0	0 0.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	57.5
	泌尿器科	19 100.0	0 0.0	6 31.6	8 42.1	5 26.3	0 0.0	51.3
	心臓血管外科	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	75.0
	脳神経内科	4 100.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	75.0
	乳腺外科	13 100.0	2 15.4	4 30.8	4 30.8	2 15.4	1 7.7	57.7
	その他（複数回答含む）	27 100.0	1 3.7	10 37.0	10 37.0	4 14.8	2 7.4	53.7

総合的な満足度

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		349 100.0	115 33.0	182 52.1	41 11.7	8 2.3	3 0.9	78.5
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	10 33.3	19 63.3	1 3.3	0 0.0	0 0.0	82.5
	15～54歳	74 100.0	27 36.5	33 44.6	10 13.5	3 4.1	1 1.4	77.7
	55～69歳	76 100.0	32 42.1	33 43.4	10 13.2	1 1.3	0 0.0	81.6
	70歳以上	159 100	42 26.4	93 58.5	18 11.3	4 2.5	2 1.3	76.6
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	12 100.0	3 25.0	7 58.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	77.1
	呼吸器内科	21 100.0	9 42.9	11 52.4	0 0.0	1 4.8	0 0.0	83.3
	消化器内科	42 100.0	13 31.0	25 59.5	3 7.1	1 2.4	0 0.0	79.8
	循環器内科	33 100.0	12 36.4	17 51.5	4 12.1	0 0.0	0 0.0	81.1
	小児科	24 100.0	7 29.2	17 70.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	82.3
	精神科	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0	62.5
	消化器・一般外科	23 100.0	8 34.8	13 56.5	2 8.7	0 0.0	0 0.0	81.5
	整形外科	33 100.0	12 36.4	14 42.4	7 21.2	0 0.0	0 0.0	78.8
	脳神経外科	16 100.0	6 37.5	9 56.2	1 6.2	0 0.0	0 0.0	82.8
	産婦人科	28 100.0	7 25.0	14 50.0	5 17.9	2 7.1	0 0.0	73.2
	眼科	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0	62.5
	耳鼻咽喉科	9 100.0	6 66.7	3 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	91.7
	皮膚科	10 100.0	4 40.0	4 40.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	77.5
	泌尿器科	20 100.0	7 35.0	10 50.0	2 10.0	0 0.0	1 5.0	77.5
	心臓血管外科	4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	81.2
	脳神経内科	4 100.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	87.5
	乳腺外科	13 100.0	3 23.1	5 38.5	3 23.1	1 7.7	1 7.7	65.4
	その他（複数回答含む）	28 100.0	6 21.4	17 60.7	4 14.3	0 0.0	1 3.6	74.1

地域医療を担う公立病院としての期待

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
346 100.0	219 63.3	91 26.3	30 8.7	4 1.2	2 0.6	87.6
30 100.0	17 56.7	10 33.3	3 10.0	0 0.0	0 0.0	86.7
74 100.0	45 60.8	19 25.7	9 12.2	0 0.0	1 1.4	86.1
75 100.0	49 65.3	18 24.0	7 9.3	1 1.3	0 0.0	88.3
157 100	103 65.6	41 26.1	10 6.4	3 1.9	0 0	88.9
12 100.0	7 58.3	3 25.0	1 8.3	0 0.0	1 8.3	81.2
20 100.0	15 75.0	5 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	93.8
42 100.0	26 61.9	14 33.3	1 2.4	1 2.4	0 0.0	88.7
33 100.0	24 72.7	7 21.2	1 3.0	1 3.0	0 0.0	90.9
24 100.0	13 54.2	8 33.3	3 12.5	0 0.0	0 0.0	85.4
6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	70.8
23 100.0	15 65.2	5 21.7	3 13.0	0 0.0	0 0.0	88.0
31 100.0	19 61.3	9 29.0	3 9.7	0 0.0	0 0.0	87.9
16 100.0	11 68.8	3 18.8	2 12.5	0 0.0	0 0.0	89.1
28 100.0	18 64.3	6 21.4	4 14.3	0 0.0	0 0.0	87.5
6 100.0	4 66.7	0 0.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	83.3
10 100.0	7 70.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	92.5
10 100.0	7 70.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	90.0
20 100.0	15 75.0	3 15.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	90.0
4 100.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	100.0
4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	81.2
13 100.0	4 30.8	5 38.5	3 23.1	0 0.0	1 7.7	71.2
27 100.0	18 66.7	6 22.2	2 7.4	1 3.7	0 0.0	88.0

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		340 100.0	108 31.8	204 60.0	24 7.1	4 1.2
性 年 齢	0～14歳	30 100.0	10 33.3	19 63.3	1 3.3	0 0.0
	15～54歳	74 100.0	23 31.1	42 56.8	8 10.8	1 1.4
	55～69歳	75 100.0	27 36.0	41 54.7	7 9.3	0 0.0
	70歳以上	152 100	43 28.3	99 65.1	8 5.3	2 1.3
診 療 科 目 （ 3 件 以 上）	総合内科	12 100.0	5 41.7	5 41.7	1 8.3	1 8.3
	呼吸器内科	20 100.0	10 50.0	10 50.0	0 0.0	0 0.0
	消化器内科	40 100.0	7 17.5	30 75.0	3 7.5	0 0.0
	循環器内科	32 100.0	9 28.1	22 68.8	1 3.1	0 0.0
	小児科	24 100.0	8 33.3	16 66.7	0 0.0	0 0.0
	精神科	5 100.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0
	消化器・一般外科	23 100.0	7 30.4	15 65.2	1 4.3	0 0.0
	整形外科	30 100.0	10 33.3	17 56.7	3 10.0	0 0.0
	脳神経外科	16 100.0	5 31.2	9 56.2	2 12.5	0 0.0
	産婦人科	28 100.0	11 39.3	14 50.0	3 10.7	0 0.0
	眼科	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	0 0.0
	耳鼻咽喉科	9 100.0	3 33.3	6 66.7	0 0.0	0 0.0
	皮膚科	10 100.0	2 20.0	7 70.0	0 0.0	1 10.0
	泌尿器科	20 100.0	5 25.0	13 65.0	2 10.0	0 0.0
	心臓血管外科	4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0
	脳神経内科	4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0
	乳腺外科	13 100.0	4 30.8	6 46.2	2 15.4	1 7.7
	その他（複数回答含む）	27 100.0	11 40.7	12 44.4	3 11.1	1 3.7

総合満足度（PSI）

施設 面	接 遇 面	診 察 面	時 間 面	総 合 満 足 度
16.8	18.7	18.5	14.7	68.7
16.1	18.5	19.8	15.6	70.0
17.4	19.3	18.8	15.2	70.7
16.6	18.6	18.7	14.6	68.5
16.7	18.4	18.0	14.4	67.5
17.1	19.3	19.3	13.0	68.7
18.8	20.6	20.0	15.1	74.5
17.3	18.3	18.5	15.3	69.4
17.5	18.6	18.0	13.6	67.7
15.6	17.6	19.5	15.9	68.6
15.6	18.8	17.5	15.0	66.9
17.7	19.0	18.8	14.7	70.2
15.3	19.2	19.0	14.1	67.6
16.3	18.8	19.2	15.6	69.9
16.1	18.5	18.1	15.1	67.8
13.6	17.7	15.6	14.6	61.5
18.8	19.5	19.5	16.7	74.5
18.1	19.5	16.7	14.4	68.7
15.1	16.3	17.0	12.8	61.2
17.2	20.3	18.8	18.8	75.1
21.3	22.5	21.3	18.8	83.9
17.3	19.3	18.2	14.4	69.2
15.4	17.5	17.8	13.4	64.1

「施設面」、「接遇面」、「診療面」、「時間面」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。

---

---

**外来患者さま満足度調査 報告書**

企画・集計・分析

株式会社 サー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

---

---