

外来患者さま 満足度調査

結果報告書

平成28年3月

東北大学病院

# 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. 性別	-----	3
2. 年齢	-----	3
3. 診療科目	-----	4

## III. 調査結果の分析

1. 診察待ち時間	-----	5
2. 当院の選択理由	-----	6
3. 施設面満足度	-----	7
4. 接遇面満足度	-----	8
5. 診察面満足度	-----	9
6. 時間面満足度	-----	10
7. 総合評価点	-----	11
8. 総合満足度 (Patient Satisfaction Index)	-----	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

クロス集計表 ----- 集計表-1~14

(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、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 : 外来受付窓口にてアンケート用紙を手渡し配布し、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 : 平成28年1月18日～2月14日の間にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数 …………… 1,170 件  
有効回収数 …………… 850 件  
有効回収率 …………… 72.6%

## 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：104 病院 (公立病院：39 病院、公的病院：27 病院、医療法人等：38 病院)

平均病床数：397 床 平均外来患者数：743 人/日 平均科目数：18.5 科 平均職員数：567 人

- ・各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・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



530-8790  
210

大阪北局承認  
1941

患者さまアンケート事務局 行

## 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伺うため、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。

東北大学病院  
病院長 八重樫 伸生

●患者さまご本人の性別、年齢を お聞かせください。

性別：  男  女      年齢：  歳

●本日受付されてから診察までの待ち時間はどの位でしたか。

診察待ち時間 (受付から診察まで)  分

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

### ご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ございません。
- 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、ご高齢で記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ご記入後は、院内に設置していますアンケート回収箱にお入れください。お帰りにご記入の場合は、2・3日のうちに、お近くのポストにご投函ください。
- 調査期間は、平成28年2月14日（日）までとさせていただきます。

診療科名を印字

診療科：放射治/放射診/加齢核

### 外来患者さまアンケート

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1 医療施設や設備が良いから	6 他の医療機関からの紹介で
2 良い医師がいるから	7 家族や知人のすすめで
3 言葉使いや態度など応対が良いから	8 家や通勤先などから近いから
4 評判が良いから	9 交通の便が良いから
5 待ち時間が少ないから	10 駐車場が広い(ある)から
	11 その他

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

### ご回答欄

左の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入ください

	非常に満足	満足	いどちらでもない	やや不満	不満	該当かしない
<b>施設面</b>						
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
診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
院内施設面全般について	5	4	3	2	1	0
<b>接遇面</b>						
総合案内や会計の応対	5	4	3	2	1	0
各科診療受け付けの応対	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
検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
<b>診察面</b>						
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
医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
診察面全般について	5	4	3	2	1	0
<b>時間面</b>						
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

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいに  点ぐらい (100点満点でご記入ください) になりますか。

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。 -----

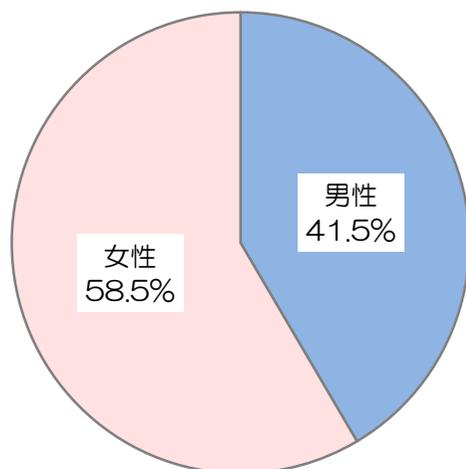
1. 是非したい    2. まあしたい    3. あまりしたくない    4. 全くしたくない

**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. 性別

対象者の性別は、「男性」が41.5%、「女性」が58.5%で女性が多い。  
女性の割合は、調査病院平均との比較でも、4.3%高い。



有効回答者数：685人

(調査病院平均)  
男性：45.8%  
女性：54.2%

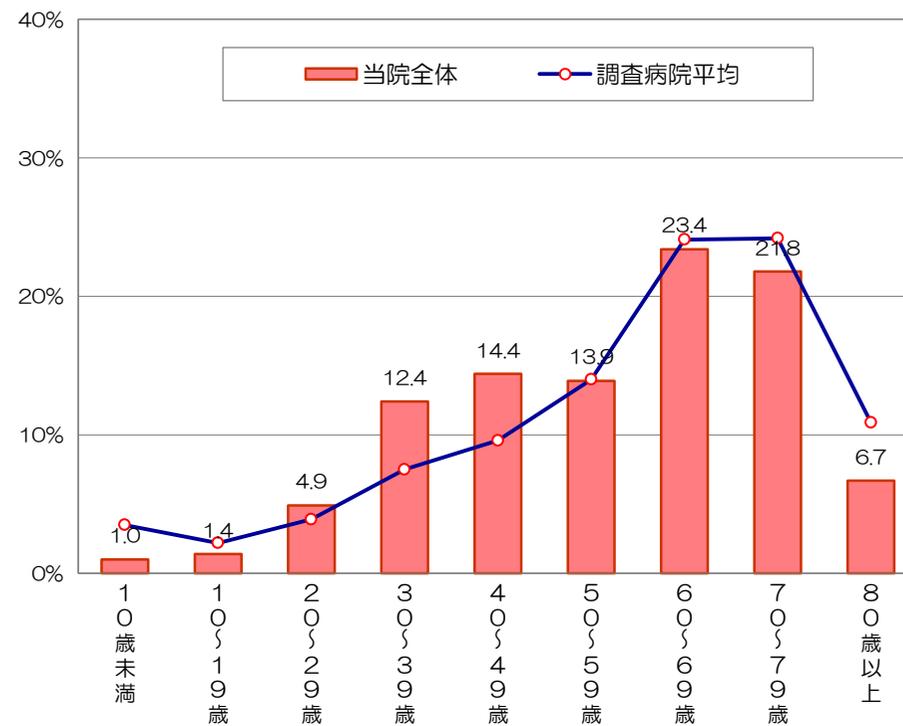
### 2. 年齢

対象者の平均年齢は56.8歳。調査病院平均に比べ、1.9歳若い。

「60～69歳」の人の割合が23.4%で最も高く、次いで「70～79歳」が21.8%。  
調査病院平均に比べ、「30～39歳」や「40～49歳」の割合が高い。

有効回答者数：676人

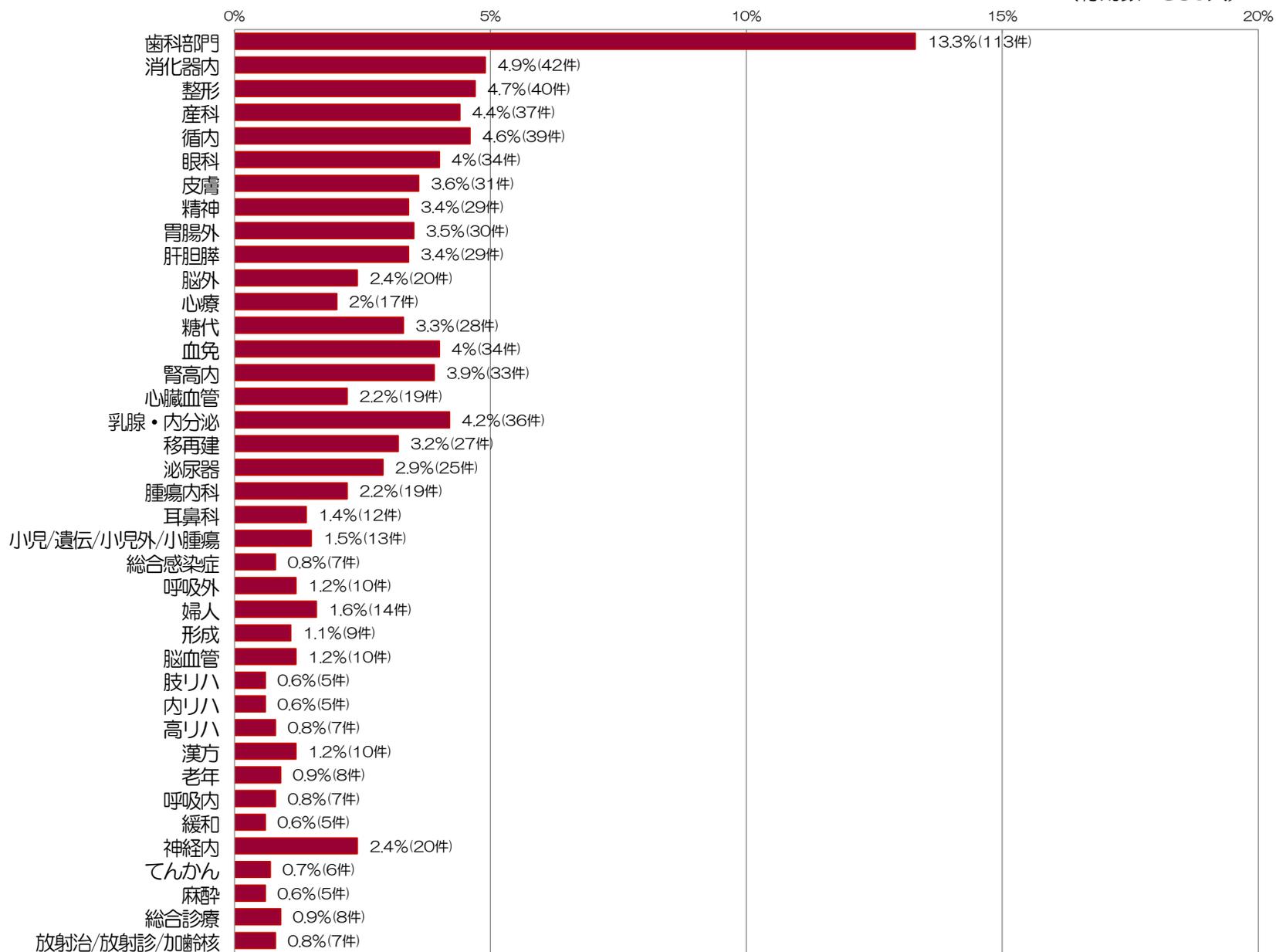
当院平均：56.8歳 (-1.9歳)  
調査病院平均：58.7歳



### 3. 診療科目

対象者の診療科目は、以下の通りであった。

(有効数：850人)



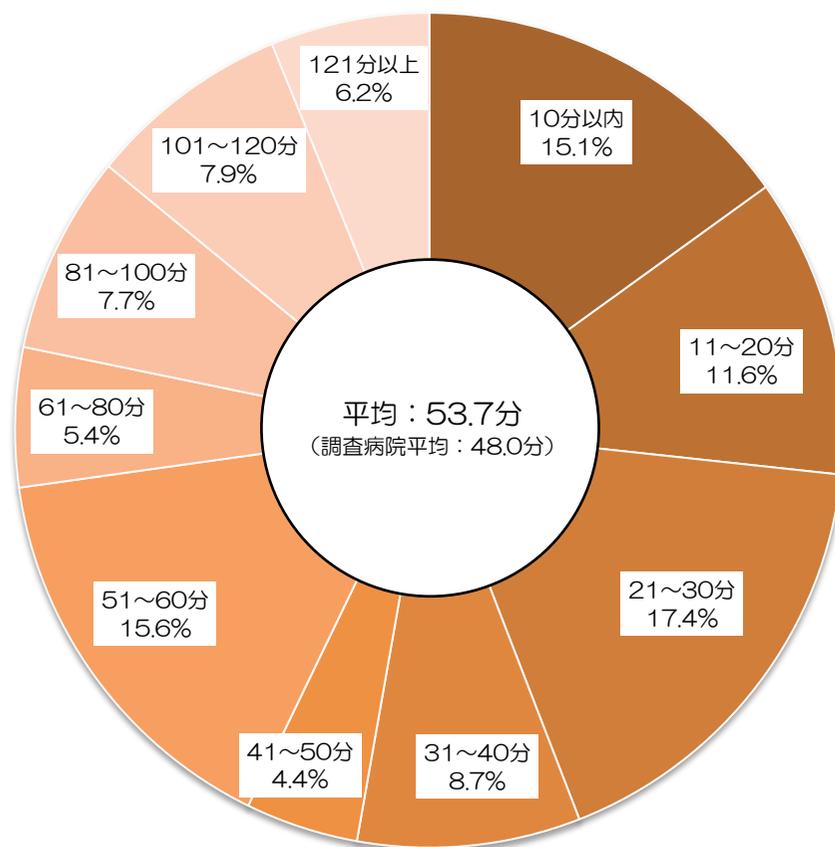
## Ⅲ. 調査結果の分析

### 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53.7分であった。平均待ち時間は、調査病院平均に比べ5.7分長い。

10分以内が15.1%で、30分以内まででは44.1%を、60分以内まででは72.8%を占める。

有効回答者数：518人



## 2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が65.2%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が57.7%、「良い医師がいるから」が48.2%であった。

「他の医療機関からの紹介で」は、調査病院平均の約2倍と非常に高く、「医療施設や設備が良いから」と「良い医師がいるから」も調査病院平均に比べ、高い(各+12.9%、+5.1%)。

(%、複数回答可)

(有効回答者数：751人)



単位：% (複数回答)

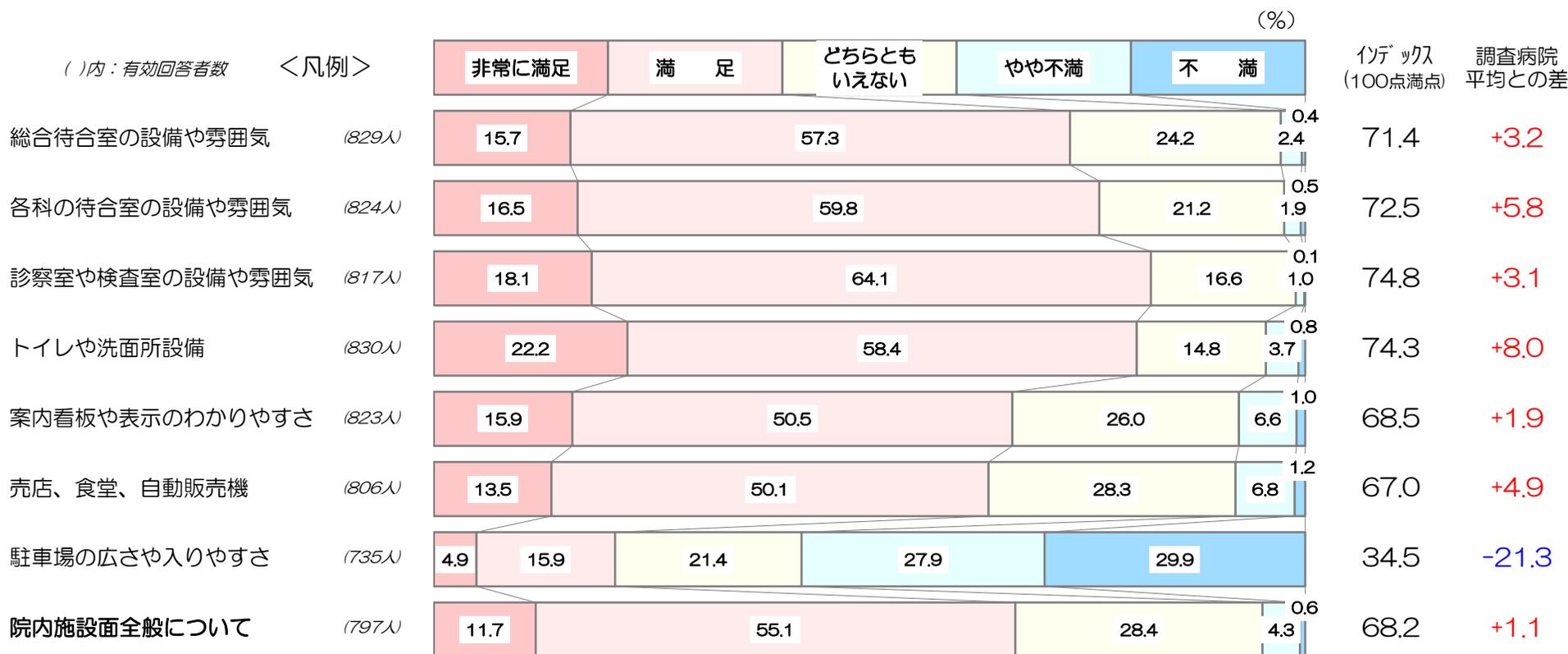
	医療施設や設備が良いから	良い医師がいるから	言葉使いや態度が良いから	評判が良いから	待ち時間が少ないから	他の医療機関からの紹介で	家族や知人のすすめ	家や通勤先などから近いから	交通の便が良いから	(駐車場)が広い	その他
当院 全体	57.7%	48.2%	10.3%	9.6%	2.4%	65.2%	8.3%	10.5%	7.2%	1.7%	8.4%
調査病院平均との差	+12.9%	+5.1%	-8.4%	-2.7%	-3.5%	+32.2%	-5.7%	-19.6%	-7.2%	-5.9%	-0.8%

### 3. 施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が11.7%、「満足」が55.1%で、全体の66.8%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4.9%。  
 インデックスは68.2で、調査病院平均に比べ、1.1ポイント高い。

項目別には、『駐車場の広さや入りやすさ』のインデックスが34.5と非常に満足度が低く、調査病院平均との比較でも大幅に低い(-21.3)。  
 ‘不満’と感じている人が、全体の6割近くを占める。

『駐車場の広さや入りやすさ』以外の項目については、何れも、調査病院平均より満足度が高く、特に『トイレや洗面所設備』では8.0ポイント上回る。



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

#### 4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が20.7%、「満足」が63.8%で、全体の84.5%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、1.1%と少ない。  
 インデックスは76.0で、調査病院平均に比べ、2.6ポイント高い。

各職種の『対応』や『言葉使いや態度』とも、‘不満’はあまり多く見られず、何れも、調査病院平均に比べ、満足度はやや高い。



\*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

## 5. 診察面満足度

『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が24.5%、「満足」が59.0%で、全体の83.5%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、2.1%と少ない。  
 インデックスは76.3で、調査病院平均に比べ、4.5ポイント高い。

項目別には、『看護師の説明のわかりやすさ』での‘不満’は、0.8%とほとんど見られず、インデックス(76.8)は、調査病院平均を3.4ポイント上回る。

医師項目については、‘不満’の割合が、3%前後見られるものの、『医師の病状や検査結果の説明』(+3.5)など、各項目とも調査病院平均に比べ、満足度が高い。  
 『医師への質問や相談のしやすさ』(75.4)については、他の医師項目に比べ、満足度がやや低い。



\*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

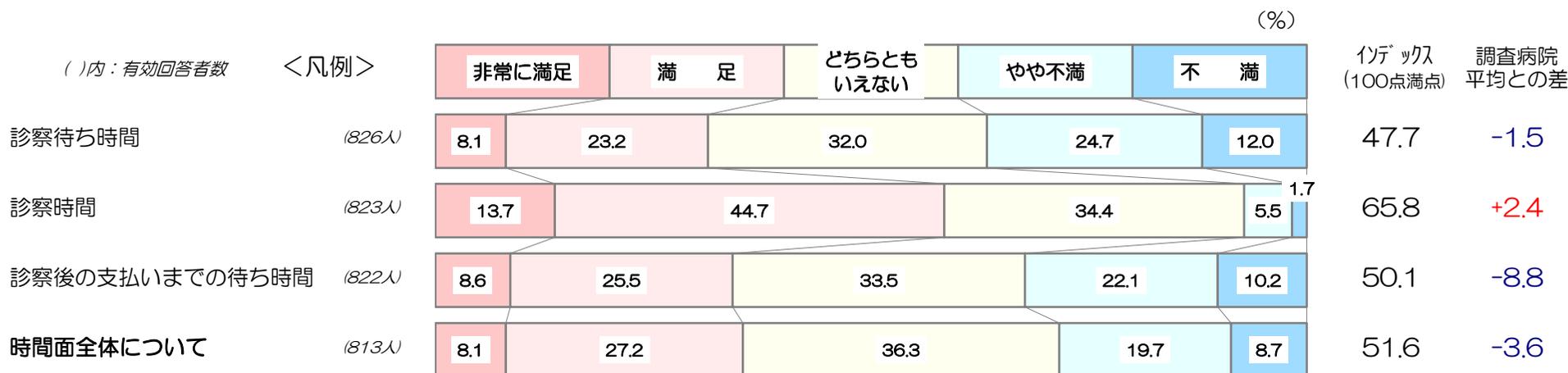
## 6. 時間面満足度

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が8.1%、「満足」が27.2%で、全体の35.3%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、28.4%見られる。  
 インデックスは51.6で、調査病院平均に比べ、3.6ポイント低い。

項目別には、『診察待ち時間』（47.7）では、‘不満’の割合が36.7%を占める。調査病院平均に比べ、満足度はやや低い(-1.5)。

『診察後の支払いまでの待ち時間』でも‘不満’が32.3%を占め、『診察待ち時間』並に満足度が低く、調査病院平均との比較では、大幅に低い(-8.8)。

『診察時間』についての‘不満’の割合(7.2%)は、それほど多く見られず、調査病院平均に比べ、満足度はやや高い(+2.4)。



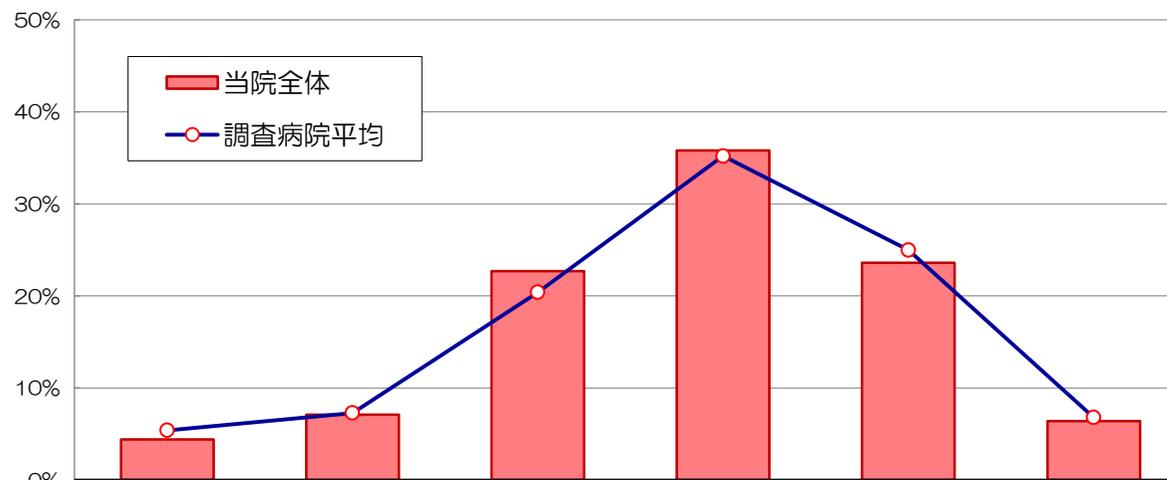
\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

## 7. 総合評価点（100点満点での回答値）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は79.3点で、調査病院平均と同スコアであった。

「76～85点」と答えた人の割合が35.8%で最も高く、次いで「86～95点」が23.6%、「66～75点」が22.7%。得点分布も、調査病院平均とあまり大きな差は見られなかった。

（有効回答者数：776人）



単位：%

	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
当院 全体	4.4%	7.1%	22.7%	35.8%	23.6%	6.4%	79.3
調査病院平均との差	-1.0%	-0.2%	+2.3%	+0.6%	-1.4%	-0.4%	0.0

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

当院の総合満足度（PSI）は68.1点で、調査病院平均に比べ、1.1ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ、「時間面」が低く、「診察面」を中心に他の要素で高い。  
 （「施設面(+0.3)」、「接遇面(+0.6)」、「診察面(+1.1)」、「時間面(-0.9)」）



<総合満足度（PSI）の算出方法>  
 「院内施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診察面全般について」、「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。

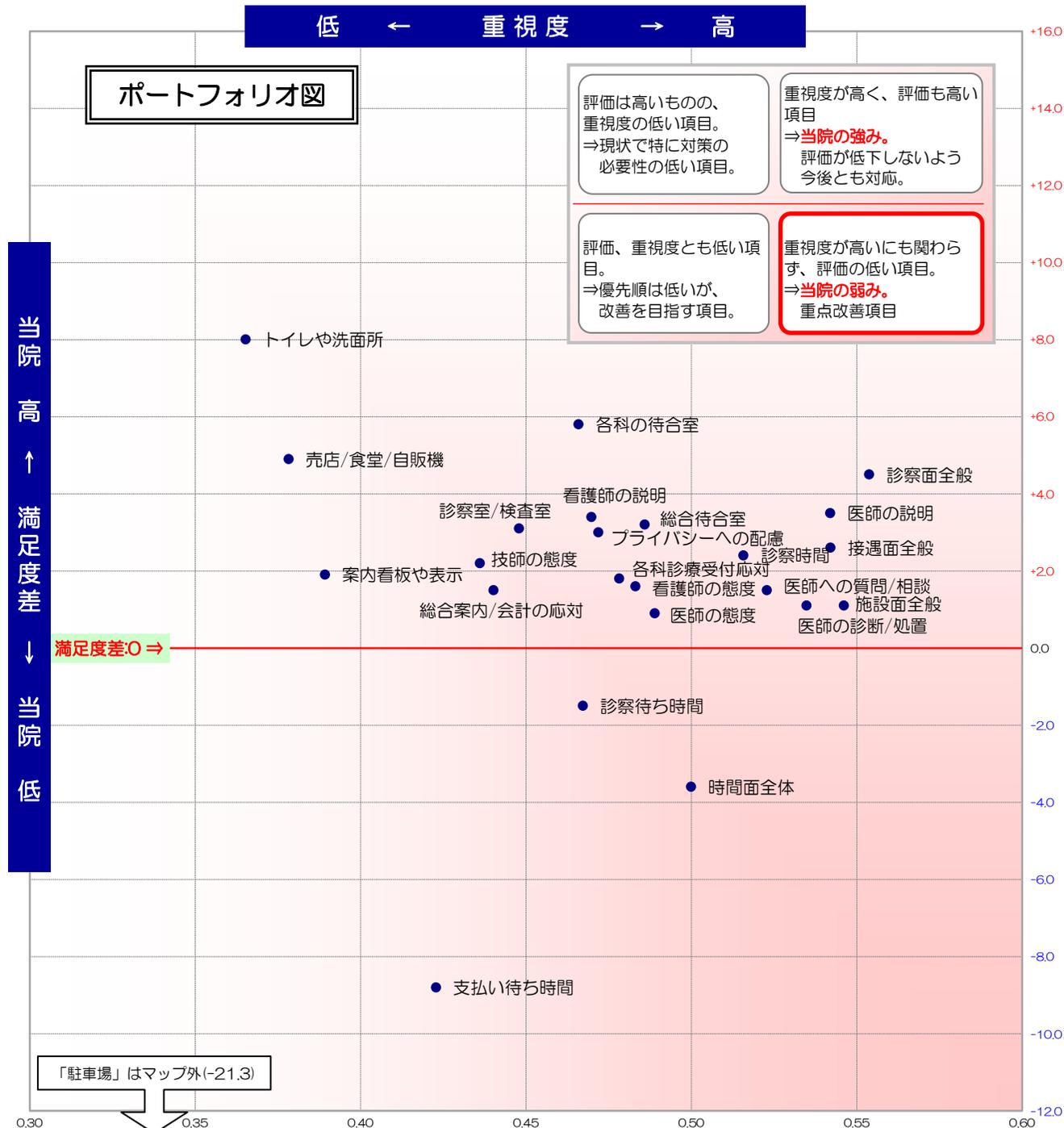
## 9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

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	総合待合室	0.49	+3.2
	各科の待合室	0.47	+5.8
	診察室/検査室	0.45	+3.1
	トイレや洗面所	0.37	+8.0
	案内看板や表示	0.39	+1.9
	売店/食堂/自販機	0.38	+4.9
	駐車場	0.33	-21.3
	施設面全般	0.55	+1.1
接遇面	総合案内/会計の対応	0.44	+1.5
	各科診療受付対応	0.48	+1.8
	看護師の態度	0.48	+1.6
	医師の態度	0.49	+0.9
	技師の態度	0.44	+2.2
診察面	接遇面全般	0.54	+2.6
	看護師の説明	0.47	+3.4
	医師の説明	0.54	+3.5
	医師への質問/相談	0.52	+1.5
	医師の診断/処置	0.53	+1.1
時間面	プライバシーへの配慮	0.47	+3.0
	診察面全般	0.55	+4.5
	診察待ち時間	0.47	-1.5
	診察時間	0.52	+2.4
	支払い待ち時間	0.42	-8.8
時間面全体	0.50	-3.6	



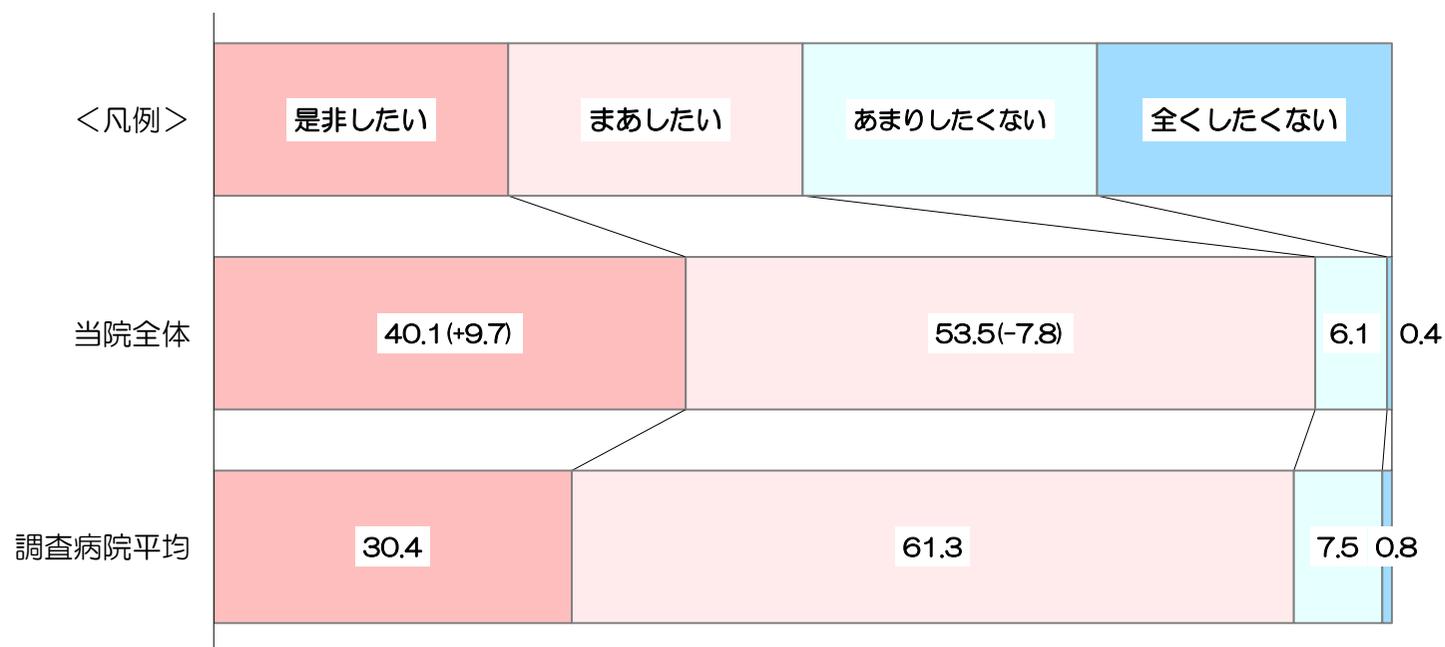
## 10. 紹介・推薦意向

『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40.1%、「まあしたい」が53.5%、「あまりしたくない」が6.1%、「全くしたくない」が0.4%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(30.4%)に比べ、9.7%高い。

(有効回答者数：793人)

単位：%、( )内、調査病院平均との差



# 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	
性別 -----	1	総合案内や会計の対応 -----	8
年齢 -----	1	各科診療受け付けの対応 -----	8
診療科目 -----	2	看護師の言葉使いや態度 -----	8
		医師の言葉使いや態度 -----	9
診察待ち時間		検査・放射線技師の言葉使いや態度 ---	9
診察待ち時間 -----	3	接遇面全般について -----	9
当院の選択理由		診察面満足度	
当院の選択理由 -----	4	看護師の説明のわかりやすさ -----	10
		医師の病状や検査結果の説明 -----	10
施設面満足度		医師への質問や相談のしやすさ -----	10
総合待合室の設備や雰囲気 -----	5	医師の診断や処置への信頼感 -----	11
各科の待合室の設備や雰囲気 -----	5	プライバシーへの配慮 -----	11
診察室や検査室の設備や雰囲気 -----	5	診察面全般について -----	11
トイレや洗面所設備 -----	6		
案内看板や表示のわかりやすさ -----	6	時間面満足度	
売店、食堂、自動販売機 -----	6	診察待ち時間 -----	12
駐車場の広さや入りやすさ -----	7	診察時間 -----	12
院内施設面全般について -----	7	診察後の支払いまでの待ち時間 -----	12
		時間面全体について -----	13
		総合評価点／紹介・推薦意向	
		総合評価点 -----	14
		紹介・推薦意向 -----	14
		総合満足度（PSI） -----	14

	性別	性別 (%)		
		有効回答者数	男性	女性
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計				
全体		685	41.5	58.5
性別	男性	284	100.0	0.0
	女性	401	0.0	100.0
性年齢	男女 0～14歳	10	60.0	40.0
	男性 15～54歳	77	100.0	0.0
	男性 55～69歳	99	100.0	0.0
	男性 70歳以上	99	100.0	0.0
	女性 15～54歳	184	0.0	100.0
	女性 55～69歳	113	0.0	100.0
女性 70歳以上	93	0.0	100.0	
診療科目	歯科部門	95	26.3	73.7
	消化器内	24	54.2	45.8
	整形	24	45.8	54.2
	産科	33	0.0	100.0
	循内	33	51.5	48.5
	眼科	27	51.9	48.1
	皮膚	24	29.2	70.8
	精神	23	43.5	56.5
	胃腸外	14	50.0	50.0
	肝胆膵	20	35.0	65.0
	脳外	14	57.1	42.9
	心療	17	35.3	64.7
	糖代	25	56.0	44.0
	血免	31	19.4	80.6
	腎高内	33	54.5	45.5
	心臓血管	17	70.6	29.4
	乳腺・内分泌	27	18.5	81.5
	移再建	22	77.3	22.7
	泌尿器	19	78.9	21.1
	腫瘍内科	18	66.7	33.3
	耳鼻科	9	22.2	77.8
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	12	50.0	50.0
	総合感染症	5	60.0	40.0
	呼吸外	10	70.0	30.0
	婦人	14	0.0	100.0
	形成	9	44.4	55.6
	脳血管	8	37.5	62.5
	肢リハ	5	40.0	60.0
	内リハ	5	60.0	40.0
	高リハ	7	57.1	42.9
	漢方	10	0.0	100.0
	老年	8	50.0	50.0
	呼吸内	5	80.0	20.0
	緩和	4	75.0	25.0
	神経内	13	23.1	76.9
	てんかん	6	66.7	33.3
	麻酔	5	60.0	40.0
	総合診療	5	40.0	60.0
	放射治/放射診/加齢核	5	60.0	40.0

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		
676	0.7	0.3	0.4	1.0	1.8	3.1	6.2	6.2	7.2	7.2	5.9	8.0	9.8	13.6	12.0	9.8	6.7	56.8	
281	1.4	0.4	0.4	0.7	1.8	2.1	2.8	5.3	4.3	5.0	5.3	7.1	11.4	16.7	12.8	13.9	8.5	60.5	
394	0.3	0.3	0.5	1.3	1.8	3.6	8.6	6.9	9.4	8.9	6.3	8.6	8.6	11.4	11.4	6.9	5.3	54.2	
10	50.0	20.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.5	
77	0.0	0.0	0.0	2.6	6.5	7.8	10.4	19.5	15.6	18.2	19.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.2	
99	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.2	32.3	47.5	0.0	0.0	0.0	63.3	
99	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	39.4	24.2	76.9	
184	0.0	0.0	0.0	2.7	3.8	7.6	18.5	14.7	20.1	19.0	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	
113	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.1	30.1	39.8	0.0	0.0	0.0	62.3	
93	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	48.4	29.0	22.6	76.2	
93	0.0	0.0	1.1	4.3	3.2	2.2	2.2	2.2	3.2	7.5	7.5	10.8	9.7	17.2	11.8	14.0	3.2	57.8	
23	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	4.3	0.0	4.3	0.0	4.3	4.3	26.1	21.7	4.3	13.0	13.0	64.5	
24	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	8.3	0.0	8.3	4.2	12.5	8.3	29.2	4.2	12.5	4.2	59.7	
32	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	15.6	43.8	31.2	6.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.0	
32	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.2	6.2	0.0	6.2	3.1	9.4	9.4	25.0	15.6	12.5	6.2	62.8	
27	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	3.7	3.7	7.4	14.8	3.7	25.9	7.4	11.1	7.4	7.4	58.9	
22	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	18.2	18.2	9.1	4.5	13.6	9.1	18.2	4.5	0.0	55.4	
23	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	8.7	4.3	17.4	8.7	8.7	17.4	13.0	4.3	8.7	4.3	0.0	51.3	
14	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	7.1	0.0	0.0	28.6	7.1	14.3	7.1	28.6	69.3	
19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	10.5	10.5	5.3	21.1	0.0	15.8	5.3	15.8	5.3	5.3	56.8	
15	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	6.7	13.3	13.3	0.0	26.7	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	43.6	
17	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	11.8	11.8	11.8	11.8	5.9	11.8	11.8	0.0	11.8	5.9	0.0	50.1	
25	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	4.0	0.0	8.0	8.0	4.0	8.0	12.0	20.0	8.0	4.0	12.0	58.5	
31	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.9	9.7	9.7	6.5	12.9	6.5	6.5	9.7	3.2	9.7	9.7	3.2	51.1	
32	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	3.1	6.2	15.6	3.1	6.2	3.1	12.5	15.6	12.5	9.4	9.4	59.5	
17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	23.5	29.4	5.9	17.6	65.0	
27	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	3.7	14.8	14.8	14.8	3.7	18.5	18.5	0.0	3.7	58.4	
22	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	18.2	31.8	9.1	13.6	13.6	67.8	
19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	5.3	0.0	0.0	5.3	5.3	21.1	31.6	15.8	10.5	67.6	
18	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	16.7	11.1	5.6	11.1	5.6	11.1	5.6	22.2	11.1	0.0	55.8	
8	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	47.4	
12	41.7	8.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.5	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	40.0	20.0	20.0	73.2	
10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	60.0	10.0	72.5	
14	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	7.1	28.6	14.3	14.3	7.1	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	49.1	
9	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	22.2	11.1	0.0	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	22.2	0.0	49.2	
8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	37.5	25.0	25.0	0.0	69.5	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55.2	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	60.4	
7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	28.6	42.9	70.6	
10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	0.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	20.0	62.1	
8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	37.5	37.5	78.4	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0	65.0	
4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	69.8	
13	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	15.4	7.7	15.4	0.0	0.0	15.4	7.7	0.0	15.4	0.0	15.4	53.4	
6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	33.3	0.0	16.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	39.7	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	49.2	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	59.2	
5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	62.0	

診療科目

		有効回答者数	歯科部門	消化器内	整形	産科	循環内	眼科	皮膚	精神	胃腸外	肝胆膵	脳外	心療	糖代	血免	腎高内	心臓血管	乳腺・内分泌	移再建	泌尿器	腫瘍内科	耳鼻科	(%) 小児腫瘍／ 遺伝／小児外／
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計																								
全体		850	13.3	4.9	4.7	4.4	4.6	4.0	3.6	3.4	3.5	3.4	2.4	2.0	3.3	4.0	3.9	2.2	4.2	3.2	2.9	2.2	1.4	1.5
性別	男性	284	8.8	4.6	3.9	0.0	6.0	4.9	2.5	3.5	2.5	2.5	2.8	2.1	4.9	2.1	6.3	4.2	1.8	6.0	5.3	4.2	0.7	2.1
	女性	401	17.5	2.7	3.2	8.2	4.0	3.2	4.2	3.2	1.7	3.2	1.5	2.7	2.7	6.2	3.7	1.2	5.5	1.2	1.0	1.5	1.7	1.5
性年齢	男女 0～14歳	10	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	男性 15～54歳	77	13.0	3.9	5.2	0.0	5.2	6.5	1.3	6.5	0.0	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9	9.1	3.9	2.6	0.0	0.0	6.5	0.0	0.0
	男性 55～69歳	99	10.1	5.1	6.1	0.0	5.1	5.1	3.0	4.0	3.0	0.0	5.1	1.0	7.1	2.0	5.1	5.1	2.0	12.1	6.1	2.0	0.0	0.0
	男性 70歳以上	99	4.0	5.1	1.0	0.0	8.1	4.0	2.0	1.0	4.0	4.0	0.0	2.0	4.0	1.0	6.1	4.0	1.0	5.1	9.1	5.1	1.0	0.0
	女性 15～54歳	184	10.9	0.5	1.6	17.4	1.6	2.7	5.4	3.8	1.1	3.8	2.2	3.8	3.3	8.2	2.7	0.0	4.9	0.5	1.1	1.6	2.7	2.2
	女性 55～69歳	113	22.1	6.2	5.3	0.0	8.0	4.4	2.7	3.5	1.8	3.5	0.9	2.7	2.7	3.5	4.4	0.0	7.1	0.9	0.0	1.8	0.9	0.0
	女性 70歳以上	93	24.7	2.2	4.3	0.0	3.2	3.2	3.2	2.2	3.2	1.1	0.0	1.1	2.2	6.5	4.3	5.4	5.4	3.2	2.2	1.1	1.1	0.0

		有効回答者数	総合感染症	呼吸外	婦人	形成	脳血管	肢リハ	内リハ	高リハ	漢方	老年	呼吸内	緩和	神経内	てんかん	麻酔	総合診療	放射線治療／ 放射線診／
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計																			
全体		850	0.8	1.2	1.6	1.1	1.2	0.6	0.6	0.8	1.2	0.9	0.8	0.6	2.4	0.7	0.6	0.9	0.8
性別	男性	284	1.1	2.5	0.0	1.4	1.1	0.7	1.1	1.4	0.0	1.4	1.4	1.1	1.1	1.4	1.1	0.7	1.1
	女性	401	0.5	0.7	3.5	1.2	1.2	0.7	0.5	0.7	2.5	1.0	0.2	0.2	2.5	0.5	0.5	0.7	0.5
性年齢	男女 0～14歳	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	男性 15～54歳	77	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.0	0.0	1.3	0.0	1.3	5.2	1.3	1.3	0.0
	男性 55～69歳	99	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	2.0	1.0	1.0
	男性 70歳以上	99	3.0	6.1	0.0	3.0	1.0	0.0	1.0	3.0	0.0	3.0	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	2.0
	女性 15～54歳	184	0.0	0.5	5.4	2.7	0.0	0.5	0.5	0.0	1.6	0.0	0.5	0.0	2.7	1.1	1.1	0.5	0.5
	女性 55～69歳	113	0.9	0.0	2.7	0.0	1.8	1.8	0.0	0.9	4.4	0.0	0.0	0.9	2.7	0.0	0.0	0.9	0.9
	女性 70歳以上	93	1.1	2.2	1.1	0.0	3.2	0.0	1.1	2.2	2.2	4.3	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	1.1	0.0

診察待ち時間

(%)

		有効回答者数	10分以内	11～20分	21～30分	31～40分	41～50分	51～60分	61～80分	81～100分	101～120分	121分以上	平均(分)
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計													
全体		518	15.1	11.6	17.4	8.7	4.4	15.6	5.4	7.7	7.9	6.2	53.7
性別	男性	209	10.5	10.0	21.5	10.0	4.3	18.2	6.2	10.5	5.3	3.3	50.9
	女性	309	18.1	12.6	14.6	7.8	4.5	13.9	4.9	5.8	9.7	8.1	55.6
性年齢	男女 0～14歳	8	0.0	12.5	25.0	25.0	0.0	12.5	0.0	25.0	0.0	0.0	49.4
	男性 15～54歳	57	10.5	8.8	21.1	10.5	1.8	19.3	8.8	10.5	5.3	3.5	51.8
	男性 55～69歳	76	13.2	14.5	26.3	6.6	5.3	13.2	3.9	6.6	7.9	2.6	46.4
	男性 70歳以上	69	8.7	5.8	17.4	11.6	5.8	24.6	7.2	11.6	2.9	4.3	54.8
	女性 15～54歳	145	15.2	12.4	13.8	9.0	2.1	12.4	5.5	7.6	11.7	10.3	61.8
	女性 55～69歳	87	23.0	12.6	13.8	6.9	2.3	11.5	3.4	5.7	10.3	10.3	56.3
	女性 70歳以上	70	20.0	12.9	15.7	4.3	12.9	18.6	5.7	2.9	5.7	1.4	43.4
診療科目	歯科部門	70	47.1	22.9	14.3	7.1	1.4	5.7	0.0	0.0	0.0	1.4	20.5
	消化器内	12	8.3	8.3	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	8.3	44.3
	整形	18	11.1	16.7	11.1	5.6	5.6	16.7	16.7	0.0	11.1	5.6	55.0
	産科	27	7.4	7.4	11.1	11.1	0.0	11.1	3.7	18.5	11.1	18.5	77.4
	循内	20	20.0	0.0	25.0	5.0	10.0	5.0	15.0	10.0	5.0	5.0	51.9
	眼科	23	8.7	17.4	17.4	4.3	0.0	13.0	0.0	8.7	17.4	13.0	68.9
	皮膚	21	14.3	9.5	38.1	14.3	4.8	14.3	0.0	4.8	0.0	0.0	33.9
	精神	17	5.9	17.6	17.6	11.8	17.6	17.6	5.9	0.0	5.9	0.0	43.8
	胃腸外	10	0.0	20.0	20.0	20.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10.0	49.0
	肝胆膵	14	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	42.9	0.0	7.1	28.6	7.1	86.4
	脳外	10	0.0	10.0	0.0	20.0	0.0	20.0	10.0	20.0	20.0	0.0	70.5
	心療	14	50.0	0.0	7.1	0.0	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	45.0
	糖代	24	0.0	4.2	8.3	8.3	4.2	20.8	4.2	8.3	20.8	20.8	92.4
	血免	29	6.9	3.4	17.2	0.0	0.0	24.1	17.2	3.4	20.7	6.9	75.1
	腎高内	30	6.7	6.7	16.7	13.3	6.7	23.3	6.7	13.3	0.0	6.7	57.3
	心臓血管	10	10.0	0.0	30.0	0.0	10.0	30.0	0.0	10.0	10.0	0.0	53.5
	乳腺・内分泌	18	11.1	33.3	11.1	11.1	0.0	5.6	5.6	11.1	5.6	5.6	49.4
	移再建	12	0.0	8.3	16.7	16.7	8.3	33.3	8.3	0.0	8.3	0.0	54.2
	泌尿器	13	7.7	0.0	38.5	0.0	0.0	7.7	7.7	7.7	23.1	7.7	68.1
	腫瘍内科	18	0.0	5.6	0.0	11.1	11.1	11.1	11.1	27.8	16.7	5.6	78.3
	耳鼻科	7	0.0	14.3	0.0	28.6	0.0	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	60.0
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	9	0.0	11.1	11.1	22.2	0.0	22.2	0.0	22.2	0.0	11.1	62.8
	総合感染症	4	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	77.5
	呼吸外	5	20.0	0.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	48.0
	婦人	14	7.1	7.1	21.4	7.1	0.0	7.1	7.1	14.3	7.1	21.4	79.6
	形成	9	22.2	0.0	22.2	44.4	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	35.9
	脳血管	7	0.0	0.0	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0	52.9
	肢リハ	4	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	42.8
	内リハ	5	40.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0
	高リハ	4	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	48.8
	漢方	8	25.0	25.0	37.5	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	老年	6	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.7
	呼吸内	2	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	45.0
	緩和	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5
	神経内	4	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	35.0
	てんかん	6	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	57.5
	麻酔	5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	総合診療	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.5
	放射治/放射診/加齢核	5	0.0	20.0	40.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	43.0

選択理由

(複数回答、%)

*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	か医療施設や設備が良い	良い医師がいるから	対言葉使いや態度など応	評判が良いから	待ち時間が少ないから	介他の医療機関からの紹	家族や知人のすすめで	家や通勤先などから近	交通の便が良いから	か駐車場が広い(ある)	その他
全体		751	57.7	48.2	10.3	9.6	2.4	65.2	8.3	10.5	7.2	1.7	8.4
性別	男性	254	62.2	53.9	11.8	13.0	2.0	67.3	7.1	9.8	6.3	2.0	8.3
	女性	371	57.1	43.9	9.4	7.3	3.0	63.6	8.9	10.8	8.1	1.6	9.4
性年齢	男女 0～14歳	10	10.0	10.0	10.0	0.0	0.0	70.0	0.0	30.0	0.0	0.0	10.0
	男性 15～54歳	71	49.3	42.3	7.0	12.7	2.8	67.6	9.9	11.3	2.8	1.4	9.9
	男性 55～69歳	94	69.1	56.4	14.9	16.0	2.1	70.2	5.3	8.5	6.4	3.2	8.5
	男性 70歳以上	81	71.6	65.4	13.6	9.9	1.2	64.2	7.4	8.6	9.9	1.2	6.2
	女性 15～54歳	180	48.9	34.4	6.1	3.9	1.1	69.4	9.4	12.8	3.3	1.7	10.6
	女性 55～69歳	103	68.0	58.3	11.7	9.7	5.8	59.2	9.7	5.8	9.7	1.9	10.7
女性 70歳以上	78	64.1	48.7	14.1	11.5	3.8	59.0	7.7	12.8	17.9	1.3	5.1	
診療科目	歯科部門	102	59.8	48.0	16.7	7.8	10.8	57.8	9.8	4.9	5.9	5.9	11.8
	消化器内	34	67.6	64.7	14.7	20.6	0.0	52.9	5.9	11.8	11.8	0.0	0.0
	整形	37	62.2	51.4	0.0	16.2	2.7	75.7	5.4	5.4	2.7	0.0	5.4
	産科	37	45.9	13.5	8.1	0.0	0.0	70.3	10.8	13.5	2.7	5.4	21.6
	循内	32	75.0	62.5	15.6	9.4	3.1	53.1	3.1	12.5	6.2	0.0	9.4
	眼科	31	48.4	38.7	9.7	6.5	0.0	87.1	0.0	9.7	0.0	0.0	9.7
	皮膚	29	44.8	37.9	6.9	17.2	0.0	69.0	13.8	6.9	3.4	0.0	13.8
	精神	27	66.7	74.1	14.8	11.1	0.0	22.2	25.9	7.4	11.1	0.0	3.7
	胃腸外	19	78.9	73.7	10.5	0.0	0.0	57.9	0.0	21.1	15.8	0.0	5.3
	肝胆膵	25	40.0	52.0	8.0	8.0	0.0	68.0	12.0	12.0	4.0	0.0	0.0
	脳外	18	50.0	38.9	0.0	16.7	0.0	77.8	5.6	11.1	5.6	0.0	5.6
	心療	15	53.3	40.0	20.0	0.0	0.0	60.0	20.0	13.3	0.0	0.0	20.0
	糖代	26	61.5	34.6	3.8	23.1	3.8	69.2	3.8	26.9	7.7	3.8	15.4
	血免	32	59.4	46.9	3.1	9.4	0.0	43.8	6.2	6.2	3.1	0.0	3.1
	腎高内	29	51.7	48.3	17.2	3.4	0.0	72.4	6.9	6.9	13.8	3.4	17.2
	心臓血管	17	52.9	58.8	0.0	11.8	0.0	94.1	5.9	11.8	0.0	0.0	0.0
	乳腺・内分泌	34	64.7	52.9	11.8	2.9	5.9	61.8	14.7	17.6	5.9	0.0	0.0
	移再建	24	62.5	62.5	8.3	16.7	0.0	83.3	4.2	8.3	8.3	0.0	8.3
	泌尿器	20	60.0	45.0	5.0	5.0	0.0	75.0	10.0	10.0	15.0	0.0	5.0
	腫瘍内科	17	64.7	35.3	5.9	23.5	0.0	76.5	17.6	5.9	17.6	0.0	0.0
	耳鼻科	9	33.3	22.2	0.0	11.1	0.0	66.7	11.1	0.0	11.1	0.0	11.1
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	23.1	15.4	15.4	7.7	0.0	69.2	0.0	30.8	0.0	0.0	7.7
	総合感染症	5	100.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0
	呼吸外	10	40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	80.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10.0
	婦人	11	36.4	18.2	0.0	18.2	0.0	81.8	0.0	18.2	18.2	9.1	0.0
	形成	8	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	37.5	0.0	0.0	12.5	0.0	37.5
	脳血管	9	77.8	44.4	11.1	0.0	0.0	88.9	11.1	11.1	22.2	0.0	0.0
	肢リハ	5	60.0	80.0	0.0	40.0	0.0	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	20.0
	内リハ	5	40.0	40.0	20.0	0.0	20.0	60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
	高リハ	4	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	漢方	8	75.0	62.5	0.0	0.0	12.5	50.0	0.0	12.5	37.5	0.0	12.5
	老年	8	62.5	75.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0	25.0	12.5	0.0	0.0
	呼吸内	6	66.7	66.7	0.0	16.7	0.0	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0	33.3
緩和	5	40.0	80.0	20.0	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	
神経内	17	52.9	41.2	11.8	0.0	0.0	82.4	11.8	5.9	0.0	5.9	5.9	
てんかん	6	50.0	83.3	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	
麻酔	5	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
総合診療	7	42.9	57.1	42.9	0.0	0.0	42.9	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
放射治/放射診/加齢核	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

総合待合室の設備や雰囲気

		(%)						
*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		829	15.7	57.3	24.2	2.4	0.4	71.4
性別	男性	276	17.8	60.1	19.6	2.5	0.0	73.3
	女性	392	15.1	53.8	27.3	3.1	0.8	69.8
性年齢	男女 0～14歳	10	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	80.0
	男性 15～54歳	77	15.6	51.9	28.6	3.9	0.0	69.8
	男性 55～69歳	95	17.9	64.2	15.8	2.1	0.0	74.5
	男性 70歳以上	95	20.0	60.0	17.9	2.1	0.0	74.5
	女性 15～54歳	183	13.7	54.6	28.4	2.7	0.5	69.5
	女性 55～69歳	109	14.7	49.5	32.1	3.7	0.0	68.8
	女性 70歳以上	90	16.7	60.0	18.9	2.2	2.2	71.7
診療科目	歯科部門	108	23.1	60.2	13.9	2.8	0.0	75.9
	消化器内	41	12.2	61.0	24.4	2.4	0.0	70.7
	整形	40	2.5	62.5	35.0	0.0	0.0	66.9
	産科	37	8.1	54.1	32.4	5.4	0.0	66.2
	循環	39	17.9	51.3	28.2	2.6	0.0	71.2
	眼科	34	11.8	61.8	20.6	5.9	0.0	69.9
	皮膚	31	16.1	61.3	19.4	3.2	0.0	72.6
	精神	28	14.3	67.9	17.9	0.0	0.0	74.1
	胃腸外	28	3.6	78.6	17.9	0.0	0.0	71.4
	肝胆膵	29	34.5	48.3	17.2	0.0	0.0	79.3
	脳外	20	15.0	55.0	30.0	0.0	0.0	71.2
	心療	15	6.7	46.7	40.0	6.7	0.0	63.3
	糖代	26	19.2	46.2	26.9	7.7	0.0	69.2
	血免	34	29.4	50.0	20.6	0.0	0.0	77.2
	腎高内	32	6.2	46.9	37.5	6.2	3.1	61.7
	心臓血管	19	15.8	47.4	36.8	0.0	0.0	69.7
	乳腺・内分泌	36	11.1	58.3	22.2	8.3	0.0	68.1
	移再建	23	13.0	52.2	34.8	0.0	0.0	69.6
	泌尿器	24	12.5	58.3	29.2	0.0	0.0	70.8
	腫瘍内科	19	15.8	36.8	47.4	0.0	0.0	67.1
	耳鼻科	12	16.7	66.7	8.3	0.0	8.3	70.8
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	15.4	76.9	7.7	0.0	0.0	76.9
	総合感染症	7	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6
	呼吸外	9	44.4	44.4	0.0	0.0	11.1	77.8
	婦人	14	7.1	64.3	28.6	0.0	0.0	69.6
	形成	9	11.1	55.6	33.3	0.0	0.0	69.4
	脳血管	10	20.0	30.0	50.0	0.0	0.0	67.5
	肢リハ	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	内リハ	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	高リハ	7	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	71.4
	漢方	10	0.0	60.0	30.0	10.0	0.0	62.5
	老年	8	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	68.8
	呼吸内	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0
	緩和	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	神経内	20	20.0	50.0	25.0	5.0	0.0	71.2
	てんかん	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
	麻酔	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	総合診療	7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	78.6
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	71.4

各科の待合室の設備や雰囲気

		(%)						
*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		824	16.5	59.8	21.2	1.9	0.5	72.5
性別	男性	276	17.8	64.5	14.9	2.5	0.4	74.2
	女性	386	16.3	55.2	25.9	1.8	0.8	71.1
性年齢	男女 0～14歳	10	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	77.5
	男性 15～54歳	77	19.5	51.9	24.7	3.9	0.0	71.8
	男性 55～69歳	96	17.7	67.7	9.4	4.2	1.0	74.2
	男性 70歳以上	94	17.0	70.2	12.8	0.0	0.0	76.1
	女性 15～54歳	183	16.4	57.4	23.0	2.7	0.5	71.6
	女性 55～69歳	110	15.5	48.2	35.5	0.9	0.0	69.5
	女性 70歳以上	83	15.7	62.7	19.3	0.0	2.4	72.3
診療科目	歯科部門	106	22.6	61.3	16.0	0.0	0.0	76.7
	消化器内	42	9.5	73.8	16.7	0.0	0.0	73.2
	整形	39	5.1	66.7	25.6	2.6	0.0	68.6
	産科	37	5.4	67.6	18.9	8.1	0.0	67.6
	循環	39	17.9	53.8	28.2	0.0	0.0	72.4
	眼科	34	11.8	58.8	26.5	2.9	0.0	69.9
	皮膚	31	16.1	67.7	16.1	0.0	0.0	75.0
	精神	28	21.4	67.9	10.7	0.0	0.0	77.7
	胃腸外	30	6.7	70.0	16.7	0.0	6.7	67.5
	肝胆膵	29	31.0	51.7	17.2	0.0	0.0	78.4
	脳外	20	15.0	65.0	20.0	0.0	0.0	73.8
	心療	15	13.3	60.0	26.7	0.0	0.0	71.7
	糖代	27	14.8	51.9	25.9	7.4	0.0	68.5
	血免	34	35.3	41.2	20.6	2.9	0.0	77.2
	腎高内	32	3.1	53.1	31.2	9.4	3.1	60.9
	心臓血管	18	16.7	55.6	22.2	5.6	0.0	70.8
	乳腺・内分泌	35	11.4	51.4	31.4	5.7	0.0	67.1
	移再建	24	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	68.8
	泌尿器	23	21.7	52.2	26.1	0.0	0.0	73.9
	腫瘍内科	19	21.1	31.6	36.8	10.5	0.0	65.8
	耳鼻科	12	25.0	66.7	8.3	0.0	0.0	79.2
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	15.4	69.2	15.4	0.0	0.0	75.0
	総合感染症	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	呼吸外	9	33.3	55.6	0.0	0.0	11.1	75.0
	婦人	14	7.1	64.3	28.6	0.0	0.0	69.6
	形成	9	11.1	55.6	33.3	0.0	0.0	69.4
	脳血管	10	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	75.0
	肢リハ	5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
	内リハ	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
	高リハ	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	70.8
	漢方	8	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	68.8
	老年	8	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	68.8
	呼吸内	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0
	緩和	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0
	神経内	20	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	77.5
	てんかん	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
	麻酔	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	総合診療	8	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	81.2
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	71.4

診察室や検査室の設備や雰囲気

		(%)						
*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		817	18.1	64.1	16.6	1.0	0.1	74.8
性別	男性	273	18.3	67.0	13.9	0.7	0.0	75.7
	女性	390	17.7	62.6	18.7	0.8	0.3	74.2
性年齢	男女 0～14歳	10	30.0	50.0	10.0	10.0	0.0	75.0
	男性 15～54歳	77	20.8	61.0	18.2	0.0	0.0	75.6
	男性 55～69歳	93	16.1	67.7	15.1	1.1	0.0	74.7
	男性 70歳以上	94	19.1	72.3	8.5	0.0	0.0	77.7
	女性 15～54歳	182	18.7	63.2	17.6	0.5	0.0	75.0
	女性 55～69歳	111	14.4	58.6	27.0	0.0	0.0	71.8
	女性 70歳以上	86	18.6	68.6	9.3	2.3	1.2	75.3
診療科目	歯科部門	106	20.8	65.1	13.2	0.9	0.0	76.4
	消化器内	40	12.5	77.5	10.0	0.0	0.0	75.6
	整形	39	7.7	61.5	30.8	0.0	0.0	69.2
	産科	36	13.9	63.9	19.4	2.8	0.0	72.2
	循環	39	23.1	56.4	20.5	0.0	0.0	75.6
	眼科	31	12.9	64.5	19.4	3.2	0.0	71.8
	皮膚	29	17.2	62.1	20.7	0.0	0.0	74.1
	精神	28	25.0	71.4	3.6	0.0	0.0	80.4
	胃腸外	29	6.9	86.2	6.9	0.0	0.0	75.0
	肝胆膵	29	37.9	44.8	17.2	0.0	0.0	80.2
	脳外	20	15.0	60.0	25.0	0.0	0.0	72.5
	心療	15	6.7	73.3	20.0	0.0	0.0	71.7
	糖代	27	18.5	51.9	29.6	0.0	0.0	72.2
	血免	34	38.2	50.0	11.8	0.0	0.0	81.6
	腎高内	32	6.2	75.0	15.6	3.1	0.0	71.1
	心臓血管	18	16.7	66.7	11.1	5.6	0.0	73.6
	乳腺・内分泌	36	11.1	61.1	25.0	2.8	0.0	70.1
	移再建	23	17.4	69.6	13.0	0.0	0.0	76.1
	泌尿器	24	12.5	66.7	20.8	0.0	0.0	72.9
	腫瘍内科	19	15.8	52.6	31.6	0.0	0.0	71.1
	耳鼻科	12	25.0	66.7	8.3	0.0	0.0	79.2
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	15.4	69.2	7.7	7.7	0.0	73.1
	総合感染症	7	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6
	呼吸外	9	33.3	55.6	0.0	0.0	11.1	75.0
	婦人	14	7.1	71.4	21.4	0.0	0.0	71.4
	形成	9	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0
	脳血管	10	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0
	肢リハ	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0
	内リハ	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	高リハ	7	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	75.0
	漢方	9	11.1	66.7	22.2	0.0	0.0	72.2
	老年	8	12.5	75.0	0.0	12.5	0.0	71.9
	呼吸内	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0
	緩和	4	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	81.2
	神経内	20	30.0	60.0	10.0	0.0	0.	

トイレや洗面所設備

		(%)						
*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		830	22.2	58.4	14.8	3.7	0.8	74.3
性別	男性	277	25.6	58.5	13.4	2.2	0.4	76.7
	女性	392	19.9	56.6	16.1	5.9	1.5	71.9
性年齢	男女 0～14歳	9	33.3	44.4	11.1	11.1	0.0	75.0
	男性 15～54歳	77	27.3	54.5	16.9	1.3	0.0	76.9
	男性 55～69歳	96	22.9	60.4	12.5	4.2	0.0	75.5
	男性 70歳以上	95	28.4	60.0	10.5	0.0	1.1	78.7
	女性 15～54歳	182	16.5	56.6	17.0	8.8	1.1	69.6
	女性 55～69歳	110	23.6	54.5	16.4	3.6	1.8	73.6
女性 70歳以上	90	18.9	62.2	14.4	2.2	2.2	73.3	
診療科目	歯科部門	109	28.4	58.7	8.3	3.7	0.9	77.5
	消化器内	42	19.0	66.7	14.3	0.0	0.0	76.2
	整形	39	10.3	64.1	17.9	5.1	2.6	68.6
	産科	37	18.9	48.6	24.3	8.1	0.0	69.6
	循内	39	23.1	48.7	20.5	5.1	2.6	71.2
	眼科	33	21.2	57.6	15.2	6.1	0.0	73.5
	皮膚	30	16.7	60.0	16.7	6.7	0.0	71.7
	精神	28	32.1	42.9	25.0	0.0	0.0	76.8
	胃腸外	30	13.3	73.3	3.3	10.0	0.0	72.5
	肝胆膵	29	24.1	55.2	17.2	3.4	0.0	75.0
	脳外	19	36.8	57.9	5.3	0.0	0.0	82.9
	心療	15	6.7	60.0	20.0	6.7	6.7	63.3
	糖代	28	21.4	50.0	17.9	7.1	3.6	69.6
	血免	34	32.4	52.9	11.8	2.9	0.0	78.7
	腎高内	33	15.2	66.7	15.2	3.0	0.0	73.5
	心臓血管	19	15.8	47.4	36.8	0.0	0.0	69.7
	乳腺・内分泌	34	20.6	50.0	26.5	2.9	0.0	72.1
	移再建	25	20.0	60.0	16.0	0.0	4.0	73.0
	泌尿器	24	29.2	54.2	16.7	0.0	0.0	78.1
	腫瘍内科	19	26.3	63.2	10.5	0.0	0.0	78.9
	耳鼻科	12	33.3	58.3	0.0	8.3	0.0	79.2
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	12	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0	66.7
	総合感染症	7	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6
	呼吸外	9	33.3	55.6	0.0	0.0	11.1	75.0
	婦人	14	7.1	57.1	35.7	0.0	0.0	67.9
	形成	9	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0
	脳血管	10	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	82.5
	肢リハ	5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
	内リハ	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
	高リハ	7	28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	75.0
	漢方	10	0.0	80.0	10.0	10.0	0.0	67.5
	老年	8	12.5	75.0	0.0	12.5	0.0	71.9
	呼吸内	7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	78.6
	緩和	4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
	神経内	20	25.0	65.0	5.0	5.0	0.0	77.5
	てんかん	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
	麻酔	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0
	総合診療	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	放射治/放射診/加齢核	7	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6

案内看板や表示のわかりやすさ

		(%)						
*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		823	15.9	50.5	26.0	6.6	1.0	68.5
性別		273	15.0	49.1	28.6	7.0	0.4	67.9
392		17.6	50.0	23.5	7.1	1.8	68.6	
10		20.0	50.0	20.0	10.0	0.0	70.0	
77		14.3	42.9	32.5	9.1	1.3	64.9	
94		12.8	53.2	27.7	6.4	0.0	68.1	
93		18.3	50.5	26.9	4.3	0.0	70.7	
183		14.8	49.2	25.1	8.7	2.2	66.4	
109		20.2	48.6	23.9	7.3	0.0	70.4	
89		20.2	55.1	18.0	3.4	3.4	71.3	
109		22.9	51.4	18.3	6.4	0.9	72.2	
40		12.5	50.0	32.5	5.0	0.0	67.5	
39		7.7	51.3	30.8	10.3	0.0	64.1	
37		10.8	43.2	29.7	16.2	0.0	62.2	
39		17.9	46.2	25.6	10.3	0.0	67.9	
33		18.2	60.6	21.2	0.0	0.0	74.2	
30		20.0	50.0	30.0	0.0	0.0	72.5	
28		14.3	53.6	17.9	7.1	7.1	65.2	
28		7.1	50.0	28.6	14.3	0.0	62.5	
28		28.6	46.4	21.4	3.6	0.0	75.0	
19		21.1	52.6	26.3	0.0	0.0	73.7	
16		12.5	37.5	37.5	6.2	6.2	60.9	
26		7.7	50.0	30.8	7.7	3.8	62.5	
34		32.4	38.2	29.4	0.0	0.0	75.7	
33		6.1	54.5	30.3	9.1	0.0	64.4	
18		0.0	72.2	27.8	0.0	0.0	68.1	
36		16.7	47.2	22.2	13.9	0.0	66.7	
25		20.0	44.0	36.0	0.0	0.0	71.0	
24		4.2	45.8	41.7	8.3	0.0	61.5	
18		11.1	50.0	38.9	0.0	0.0	68.1	
12		8.3	66.7	16.7	0.0	8.3	66.7	
13		7.7	61.5	23.1	7.7	0.0	67.3	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
8		12.5	62.5	12.5	0.0	12.5	65.6	
14		7.1	50.0	28.6	14.3	0.0	62.5	
8		12.5	50.0	25.0	12.5	0.0	65.6	
10		30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	75.0	
5		0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	70.0	
5		60.0	0.0	20.0	20.0	0.0	75.0	
6		0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	66.7	
10		10.0	60.0	10.0	20.0	0.0	65.0	
8		12.5	75.0	12.5	0.0	0.0	75.0	
7		14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	67.9	
5		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0	
20		20.0	50.0	15.0	10.0	5.0	67.5	
6		0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	62.5	
5		40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	
7		28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	75.0	
7		0.0	42.9	42.9	14.3	0.0	57.1	

売店、食堂、自動販売機

		(%)						
*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		806	13.5	50.1	28.3	6.8	1.2	67.0
性別		273	12.8	48.7	28.6	8.1	1.8	65.7
378		14.8	48.9	28.6	6.3	1.3	67.4	
10		30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	75.0	
75		17.3	37.3	26.7	16.0	2.7	62.7	
96		12.5	49.0	29.2	7.3	2.1	65.6	
93		8.6	58.1	30.1	2.2	1.1	67.7	
176		15.9	47.7	28.4	6.8	1.1	67.6	
108		14.8	48.1	25.9	10.2	0.9	66.4	
84		11.9	53.6	31.0	1.2	2.4	67.9	
100		18.0	50.0	26.0	5.0	1.0	69.8	
39		10.3	51.3	35.9	0.0	2.6	66.7	
38		0.0	55.3	31.6	13.2	0.0	60.5	
36		13.9	47.2	33.3	5.6	0.0	67.4	
38		5.3	68.4	18.4	5.3	2.6	67.1	
31		16.1	48.4	25.8	9.7	0.0	67.7	
30		13.3	56.7	26.7	3.3	0.0	70.0	
27		14.8	33.3	44.4	0.0	7.4	62.0	
29		10.3	51.7	31.0	6.9	0.0	66.4	
29		31.0	44.8	20.7	3.4	0.0	75.9	
20		5.0	70.0	20.0	5.0	0.0	68.8	
16		6.2	37.5	43.8	12.5	0.0	59.4	
28		10.7	35.7	32.1	21.4	0.0	58.9	
34		38.2	38.2	23.5	0.0	0.0	78.7	
33		3.0	45.5	45.5	3.0	3.0	60.6	
18		0.0	44.4	44.4	11.1	0.0	58.3	
34		11.8	47.1	32.4	8.8	0.0	65.4	
25		16.0	52.0	28.0	0.0	4.0	69.0	
24		12.5	58.3	16.7	12.5	0.0	67.7	
19		15.8	52.6	15.8	15.8	0.0	67.1	
12		16.7	75.0	0.0	0.0	8.3	72.9	
13		15.4	30.8	46.2	7.7	0.0	63.5	
7		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
9		11.1	66.7	11.1	0.0	11.1	66.7	
14		0.0	64.3	28.6	7.1	0.0	64.3	
7		14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4	
8		12.5	25.0	62.5	0.0	0.0	62.5	
5		0.0	80.0	0.0	20.0	0.0	65.0	
5		20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	70.0	
5		0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	55.0	
9		0.0	44.4	33.3	22.2	0.0	55.6	
7		28.6	42.9	14.3	0.0	14.3	67.9	
7		14.3	28.6	28.6	28.6	0.0	57.1	
5		20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	65.0	
20		20.0	45.0	25.0	10.0	0.0	68.8	
6		33.3	50.0	0.0	16.7	0.0	75.0	
5		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
7		0.0	42.9	42.9	14.3	0.0	57.1	

駐車場の広さや入りやすさ

		(% )						
*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		735	4.9	15.9	21.4	27.9	29.9	34.5
性別	男性	252	5.6	17.1	21.4	30.2	25.8	36.6
	女性	342	3.5	11.7	24.0	26.3	34.5	30.8
性年齢	男女 0～14歳	10	0.0	20.0	10.0	30.0	40.0	27.5
	男性 15～54歳	67	4.5	14.9	16.4	35.8	28.4	32.8
	男性 55～69歳	91	5.5	16.5	23.1	31.9	23.1	37.4
	男性 70歳以上	85	7.1	20.0	23.5	23.5	25.9	39.7
	女性 15～54歳	165	3.6	12.1	17.6	29.7	37.0	28.9
	女性 55～69歳	104	2.9	9.6	24.0	26.0	37.5	28.6
	女性 70歳以上	64	4.7	14.1	40.6	17.2	23.4	39.8
診療科目	歯科部門	90	4.4	21.1	20.0	34.4	20.0	38.9
	消化器内	34	5.9	20.6	17.6	29.4	26.5	37.5
	整形	35	0.0	22.9	25.7	11.4	40.0	32.9
	産科	35	0.0	5.7	17.1	20.0	57.1	17.9
	循内	35	2.9	8.6	28.6	28.6	31.4	30.7
	眼科	28	0.0	21.4	25.0	32.1	21.4	36.6
	皮膚	29	10.3	17.2	17.2	31.0	24.1	39.7
	精神	22	0.0	18.2	36.4	18.2	27.3	36.4
	胃腸外	25	0.0	12.0	20.0	16.0	52.0	23.0
	肝胆膵	28	10.7	21.4	14.3	28.6	25.0	41.1
	脳外	19	5.3	10.5	26.3	26.3	31.6	32.9
	心療	16	0.0	0.0	18.8	25.0	56.2	15.6
	糖代	23	0.0	26.1	17.4	26.1	30.4	34.8
	血免	33	27.3	18.2	24.2	30.3	0.0	60.6
	腎高内	27	3.7	25.9	22.2	25.9	22.2	40.7
	心臓血管	17	0.0	5.9	5.9	58.8	29.4	22.1
	乳腺・内分泌	32	6.2	6.2	31.2	40.6	15.6	36.7
	移再建	26	7.7	7.7	30.8	23.1	30.8	34.6
	泌尿器	21	9.5	33.3	14.3	23.8	19.0	47.6
	腫瘍内科	18	5.6	0.0	27.8	22.2	44.4	25.0
	耳鼻科	11	0.0	45.5	18.2	18.2	18.2	47.7
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	0.0	7.7	7.7	30.8	53.8	17.3
	総合感染症	6	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	20.8
	呼吸外	8	0.0	12.5	50.0	12.5	25.0	37.5
	婦人	14	0.0	7.1	14.3	28.6	50.0	19.6
	形成	7	14.3	14.3	0.0	28.6	42.9	32.1
	脳血管	8	0.0	0.0	37.5	50.0	12.5	31.2
	肢リハ	4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	内リハ	4	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	62.5
	高リハ	5	0.0	0.0	40.0	0.0	60.0	20.0
	漢方	6	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	8.3
	老年	7	14.3	28.6	42.9	0.0	14.3	57.1
	呼吸内	6	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	20.8
	緩和	5	0.0	20.0	0.0	40.0	40.0	25.0
	神経内	17	5.9	17.6	11.8	23.5	41.2	30.9
	てんかん	5	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0	50.0
	麻酔	5	20.0	0.0	20.0	40.0	20.0	40.0
	総合診療	4	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0	31.2
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	28.6	28.6	14.3	28.6	39.3

院内施設面全般について

		(% )					
有効回答者数		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス
797		11.7	55.1	28.4	4.3	0.6	68.2
270		11.5	60.7	23.0	4.1	0.7	69.5
378		11.9	50.5	31.2	5.6	0.8	66.8
10		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
76		14.5	50.0	26.3	6.6	2.6	66.8
93		10.8	63.4	23.7	2.2	0.0	70.7
92		9.8	67.4	18.5	4.3	0.0	70.7
181		12.2	52.5	28.7	5.5	1.1	67.3
107		10.3	43.0	41.1	5.6	0.0	64.5
81		12.3	58.0	22.2	6.2	1.2	68.5
100		17.0	50.0	28.0	4.0	1.0	69.5
38		13.2	63.2	21.1	2.6	0.0	71.7
37		0.0	59.5	35.1	5.4	0.0	63.5
37		5.4	48.6	37.8	8.1	0.0	62.8
38		15.8	52.6	23.7	7.9	0.0	69.1
30		10.0	66.7	20.0	3.3	0.0	70.8
31		12.9	51.6	32.3	3.2	0.0	68.5
27		18.5	66.7	7.4	3.7	3.7	73.1
28		7.1	57.1	32.1	3.6	0.0	67.0
29		13.8	62.1	24.1	0.0	0.0	72.4
20		5.0	65.0	25.0	5.0	0.0	67.5
16		6.2	37.5	43.8	6.2	6.2	57.8
26		11.5	50.0	34.6	3.8	0.0	67.3
34		29.4	41.2	29.4	0.0	0.0	75.0
30		3.3	50.0	43.3	3.3	0.0	63.3
19		5.3	63.2	31.6	0.0	0.0	68.4
34		8.8	50.0	35.3	5.9	0.0	65.4
23		8.7	47.8	34.8	8.7	0.0	64.1
24		12.5	54.2	33.3	0.0	0.0	69.8
19		5.3	68.4	21.1	5.3	0.0	68.4
11		18.2	54.5	9.1	9.1	9.1	65.9
13		7.7	61.5	30.8	0.0	0.0	69.2
6		0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	66.7
10		10.0	80.0	0.0	0.0	10.0	70.0
14		7.1	50.0	35.7	7.1	0.0	64.3
9		11.1	44.4	33.3	11.1	0.0	63.9
10		10.0	40.0	50.0	0.0	0.0	65.0
5		20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	70.0
5		40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	75.0
4		0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	62.5
9		11.1	22.2	44.4	22.2	0.0	55.6
8		12.5	62.5	12.5	12.5	0.0	68.8
7		0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	71.4
4		25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	81.2
19		15.8	63.2	21.1	0.0	0.0	73.7
5		20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	70.0
5		20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
6		16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
7		0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	64.3

総合案内や会計の対応

		(%)						
*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		832	20.3	59.9	17.5	2.2	0.1	74.5
性別	男性	278	23.0	62.2	12.9	1.8	0.0	76.6
	女性	394	18.5	59.9	19.0	2.3	0.3	73.5
性年齢	男女 0～14歳	10	20.0	70.0	0.0	10.0	0.0	75.0
	男性 15～54歳	75	18.7	66.7	12.0	2.7	0.0	75.3
	男性 55～69歳	98	24.5	59.2	14.3	2.0	0.0	76.5
	男性 70歳以上	96	26.0	61.5	12.5	0.0	0.0	78.4
	女性 15～54歳	182	17.0	57.1	22.0	3.3	0.5	71.7
	女性 55～69歳	111	18.0	64.0	17.1	0.9	0.0	74.8
女性 70歳以上	90	22.2	60.0	15.6	2.2	0.0	75.6	
診療科目	歯科部門	105	28.6	63.8	7.6	0.0	0.0	80.2
	消化器内	40	17.5	65.0	15.0	2.5	0.0	74.4
	整形	40	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	71.9
	産科	37	8.1	62.2	24.3	5.4	0.0	68.2
	循環	39	33.3	48.7	15.4	2.6	0.0	78.2
	眼科	34	23.5	55.9	17.6	2.9	0.0	75.0
	皮膚	31	19.4	61.3	16.1	3.2	0.0	74.2
	精神	28	17.9	71.4	10.7	0.0	0.0	76.8
	胃腸外	30	13.3	66.7	13.3	3.3	3.3	70.8
	肝胆膵	29	37.9	51.7	10.3	0.0	0.0	81.9
	脳外	19	15.8	63.2	21.1	0.0	0.0	73.7
	心療	16	12.5	50.0	37.5	0.0	0.0	68.8
	糖代	28	25.0	35.7	35.7	3.6	0.0	70.5
	血免	34	23.5	55.9	17.6	2.9	0.0	75.0
	腎高内	33	12.1	60.6	21.2	6.1	0.0	69.7
	心臓血管	19	15.8	68.4	10.5	5.3	0.0	73.7
	乳腺・内分泌	36	11.1	63.9	22.2	2.8	0.0	70.8
	移再建	26	23.1	46.2	26.9	3.8	0.0	72.1
	泌尿器	24	20.8	66.7	12.5	0.0	0.0	77.1
	腫瘍内科	19	10.5	68.4	21.1	0.0	0.0	72.4
	耳鼻科	12	25.0	58.3	16.7	0.0	0.0	77.1
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	7.7	69.2	7.7	15.4	0.0	67.3
	総合感染症	6	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	62.5
	呼吸外	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	77.8
	婦人	14	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
	形成	9	22.2	44.4	33.3	0.0	0.0	72.2
	脳血管	9	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	77.8
	肢リハ	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	内リハ	5	40.0	40.0	0.0	20.0	0.0	75.0
	高リハ	7	0.0	71.4	28.6	0.0	0.0	67.9
	漢方	10	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	65.0
	老年	8	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	78.1
	呼吸内	7	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
	緩和	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
神経内	20	25.0	60.0	10.0	5.0	0.0	76.2	
てんかん	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0	
麻酔	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
総合診療	8	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	87.5	
放射治/放射診/加齢核	7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	

各科診療受け付けの対応

		(%)						
有効回答者数		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	
全体		832	24.9	59.1	12.7	2.6	0.6	76.3
280		25.4	61.4	10.4	2.5	0.4	77.2	
392		25.3	58.2	13.3	2.3	1.0	76.1	
10		30.0	50.0	10.0	10.0	0.0	75.0	
77		19.5	61.0	16.9	2.6	0.0	74.4	
98		28.6	60.2	8.2	2.0	1.0	78.3	
96		28.1	63.5	6.2	2.1	0.0	79.4	
182		27.5	57.1	11.5	2.2	1.6	76.6	
110		27.3	51.8	17.3	3.6	0.0	75.7	
89		16.9	69.7	12.4	1.1	0.0	75.6	
106		28.3	64.2	6.6	0.9	0.0	80.0	
41		19.5	68.3	9.8	2.4	0.0	76.2	
39		12.8	61.5	23.1	0.0	2.6	70.5	
37		21.6	62.2	10.8	5.4	0.0	75.0	
39		46.2	46.2	7.7	0.0	0.0	84.6	
34		23.5	61.8	11.8	2.9	0.0	76.5	
31		25.8	67.7	6.5	0.0	0.0	79.8	
28		21.4	64.3	7.1	7.1	0.0	75.0	
29		13.8	58.6	13.8	10.3	3.4	67.2	
29		44.8	44.8	6.9	3.4	0.0	82.8	
20		10.0	75.0	15.0	0.0	0.0	73.8	
16		37.5	43.8	18.8	0.0	0.0	79.7	
28		21.4	50.0	25.0	3.6	0.0	72.3	
34		20.6	64.7	11.8	2.9	0.0	75.7	
33		12.1	51.5	24.2	6.1	6.1	64.4	
19		21.1	63.2	15.8	0.0	0.0	76.3	
36		16.7	55.6	25.0	2.8	0.0	71.5	
25		20.0	56.0	20.0	4.0	0.0	73.0	
24		29.2	58.3	8.3	4.2	0.0	78.1	
19		15.8	68.4	10.5	5.3	0.0	73.7	
12		33.3	41.7	16.7	0.0	8.3	72.9	
13		23.1	53.8	15.4	7.7	0.0	73.1	
7		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
9		44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	86.1	
14		28.6	57.1	7.1	7.1	0.0	76.8	
9		11.1	66.7	22.2	0.0	0.0	72.2	
10		40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
5		60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	85.0	
6		16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0	
10		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0	
7		28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
5		20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
20		30.0	45.0	20.0	5.0	0.0	75.0	
6		16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
8		50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	87.5	
7		0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	71.4	

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	
全体		829	27.3	61.0	10.6	1.0	0.1	78.6
279		29.0	62.0	8.6	0.4	0.0	79.9	
390		26.9	60.0	11.8	1.0	0.3	78.1	
10		40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0	
77		23.4	61.0	14.3	1.3	0.0	76.6	
98		32.7	59.2	8.2	0.0	0.0	81.1	
95		30.5	64.2	5.3	0.0	0.0	81.3	
180		28.9	56.7	12.8	1.7	0.0	78.2	
109		26.6	59.6	12.8	0.9	0.0	78.0	
90		22.2	68.9	8.9	0.0	0.0	78.3	
107		31.8	61.7	5.6	0.9	0.0	81.1	
40		25.0	60.0	15.0	0.0	0.0	77.5	
39		12.8	69.2	17.9	0.0	0.0	73.7	
37		18.9	70.3	8.1	2.7	0.0	76.4	
39		41.0	51.3	7.7	0.0	0.0	83.3	
32		25.0	53.1	15.6	6.2	0.0	74.2	
31		22.6	74.2	3.2	0.0	0.0	79.8	
28		39.3	50.0	7.1	3.6	0.0	81.2	
29		31.0	58.6	10.3	0.0	0.0	80.2	
29		48.3	44.8	6.9	0.0	0.0	85.3	
20		20.0	65.0	15.0	0.0	0.0	76.2	
16		37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	81.2	
28		21.4	50.0	28.6	0.0	0.0	73.2	
34		29.4	52.9	17.6	0.0	0.0	77.9	
32		15.6	59.4	21.9	0.0	3.1	71.1	
19		26.3	68.4	5.3	0.0	0.0	80.3	
35		14.3	68.6	17.1	0.0	0.0	74.3	
26		30.8	61.5	3.8	3.8	0.0	79.8	
24		29.2	66.7	4.2	0.0	0.0	81.2	
19		10.5	84.2	5.3	0.0	0.0	76.3	
12		8.3	75.0	8.3	8.3	0.0	70.8	
13		30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	82.7	
7		14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6	
9		44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	86.1	
14		14.3	64.3	21.4	0.0	0.0	73.2	
8		12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	71.9	
10		40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	82.5	
5		40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	
5		80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	90.0	
7		28.6	42.9	28.6	0.0	0.0	75.0	
10		0.0	80.0	10.0	10.0	0.0	67.5	
8		37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	84.4	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
5		20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
20		35.0	60.0	5.0	0.0	0.0	82.5	
6		16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
7		14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6	

医師の言葉使いや態度

		(%)						
*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		830	29.9	58.6	9.9	0.7	1.0	78.9
性別	男性	279	31.5	57.0	11.1	0.0	0.4	79.8
	女性	391	30.2	57.8	9.5	0.8	1.8	78.5
性年齢	男女 0～14歳	10	40.0	50.0	0.0	10.0	0.0	80.0
	男性 15～54歳	77	26.0	57.1	15.6	0.0	1.3	76.6
	男性 55～69歳	97	40.2	49.5	10.3	0.0	0.0	82.5
	男性 70歳以上	96	28.1	62.5	9.4	0.0	0.0	79.7
	女性 15～54歳	182	32.4	56.6	8.2	0.5	2.2	79.1
	女性 55～69歳	111	29.7	55.9	12.6	0.0	1.8	77.9
	女性 70歳以上	87	26.4	65.5	6.9	1.1	0.0	79.3
診療科目	歯科部門	110	33.6	60.0	2.7	0.9	2.7	80.2
	消化器内	40	27.5	60.0	12.5	0.0	0.0	78.8
	整形	38	10.5	68.4	21.1	0.0	0.0	72.4
	産科	37	18.9	67.6	8.1	2.7	2.7	74.3
	循環	39	43.6	46.2	10.3	0.0	0.0	83.3
	眼科	31	35.5	54.8	3.2	3.2	3.2	79.0
	皮膚	31	16.1	74.2	9.7	0.0	0.0	76.6
	精神	28	39.3	50.0	10.7	0.0	0.0	82.1
	胃腸外	30	36.7	53.3	10.0	0.0	0.0	81.7
	肝胆膵	29	48.3	44.8	6.9	0.0	0.0	85.3
	脳外	20	20.0	60.0	15.0	5.0	0.0	73.8
	心療	17	29.4	52.9	11.8	0.0	5.9	75.0
	糖代	28	21.4	57.1	21.4	0.0	0.0	75.0
	血免	34	44.1	44.1	11.8	0.0	0.0	83.1
	腎高内	33	15.2	60.6	18.2	3.0	3.0	70.5
	心臓血管	19	26.3	57.9	15.8	0.0	0.0	77.6
	乳腺・内分泌	36	22.2	61.1	16.7	0.0	0.0	76.4
	移再建	24	45.8	50.0	0.0	4.2	0.0	84.4
	泌尿器	24	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	83.3
	腫瘍内科	19	15.8	73.7	10.5	0.0	0.0	76.3
	耳鼻科	12	0.0	83.3	8.3	0.0	8.3	66.7
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	80.8
	総合感染症	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0
	呼吸外	9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	83.3
	婦人	14	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
	形成	9	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0
	脳血管	9	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	77.8
	肢リハ	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
	内リハ	5	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	85.0
	高リハ	7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	82.1
	漢方	8	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	81.2
	老年	8	37.5	62.5	0.0	0.0	0.0	84.4
	呼吸内	7	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	82.1
	緩和	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	神経内	20	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	82.5
	てんかん	6	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	83.3
	麻酔	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
	総合診療	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	放射治/放射診/加齢核	7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1

検査・放射線技師の言葉使いや態度

		(%)						
*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		778	25.2	61.6	11.8	1.3	0.1	77.6
男性		263	25.9	63.9	9.5	0.8	0.0	78.7
女性		364	24.5	61.5	12.4	1.4	0.3	77.1
男女 0～14歳		10	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	82.5
男性 15～54歳		71	19.7	66.2	14.1	0.0	0.0	76.4
男性 55～69歳		93	30.1	59.1	9.7	1.1	0.0	79.6
男性 70歳以上		90	26.7	66.7	5.6	1.1	0.0	79.7
女性 15～54歳		168	25.6	58.3	15.5	0.0	0.6	77.1
女性 55～69歳		104	26.9	61.5	7.7	3.8	0.0	77.9
女性 70歳以上		83	18.1	69.9	10.8	1.2	0.0	76.2
歯科部門		99	30.3	59.6	9.1	1.0	0.0	79.8
消化器内		36	22.2	63.9	13.9	0.0	0.0	77.1
整形		38	18.4	71.1	10.5	0.0	0.0	77.0
産科		29	17.2	72.4	10.3	0.0	0.0	76.7
循環		37	29.7	62.2	5.4	2.7	0.0	79.7
眼科		27	14.8	66.7	11.1	3.7	3.7	71.3
皮膚		28	17.9	71.4	10.7	0.0	0.0	76.8
精神		22	22.7	63.6	13.6	0.0	0.0	77.3
胃腸外		30	40.0	50.0	3.3	6.7	0.0	80.8
肝胆膵		28	46.4	46.4	7.1	0.0	0.0	84.8
脳外		20	15.0	70.0	15.0	0.0	0.0	75.0
心療		16	6.2	75.0	18.8	0.0	0.0	71.9
糖代		26	23.1	34.6	34.6	7.7	0.0	68.3
血免		34	41.2	41.2	17.6	0.0	0.0	80.9
腎高内		31	12.9	64.5	19.4	3.2	0.0	71.8
心臓血管		18	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	80.6
乳腺・内分泌		36	19.4	69.4	8.3	2.8	0.0	76.4
移再建		26	23.1	65.4	11.5	0.0	0.0	77.9
泌尿器		24	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	81.2
腫瘍内科		19	10.5	78.9	10.5	0.0	0.0	75.0
耳鼻科		12	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
小児/遺伝/小児外/小腫瘍		13	30.8	61.5	7.7	0.0	0.0	80.8
総合感染症		7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
呼吸外		9	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	83.3
婦人		14	21.4	50.0	28.6	0.0	0.0	73.2
形成		7	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
脳血管		10	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	72.5
肢リハ		5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
内リハ		4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	93.8
高リハ		6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
漢方		6	0.0	83.3	0.0	16.7	0.0	66.7
老年		7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
呼吸内		7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1
緩和		4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
神経内		18	27.8	66.7	5.6	0.0	0.0	80.6
てんかん		6	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	66.7
麻酔		5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
総合診療		7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
放射治/放射診/加齢核		7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	78.6

接遇面全般について

		(%)						
*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		813	20.7	63.8	14.4	0.9	0.2	76.0
男性		279	22.9	65.2	11.5	0.4	0.0	77.7
女性		382	19.1	62.6	16.8	1.0	0.5	74.7
男女 0～14歳		10	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	75.0
男性 15～54歳		77	23.4	62.3	14.3	0.0	0.0	77.3
男性 55～69歳		97	22.7	62.9	13.4	1.0	0.0	76.8
男性 70歳以上		96	24.0	69.8	6.2	0.0	0.0	79.4
女性 15～54歳		182	19.2	63.2	15.4	1.6	0.5	74.7
女性 55～69歳		106	20.8	61.3	17.0	0.9	0.0	75.5
女性 70歳以上		84	15.5	65.5	19.0	0.0	0.0	74.1
歯科部門		104	25.0	61.5	12.5	1.0	0.0	77.6
消化器内		38	18.4	71.1	10.5	0.0	0.0	77.0
整形		38	13.2	60.5	26.3	0.0	0.0	71.7
産科		36	5.6	83.3	11.1	0.0	0.0	73.6
循環		39	33.3	56.4	10.3	0.0	0.0	80.8
眼科		32	18.8	59.4	15.6	6.2	0.0	72.7
皮膚		30	20.0	76.7	3.3	0.0	0.0	79.2
精神		28	17.9	60.7	21.4	0.0	0.0	74.1
胃腸外		28	14.3	67.9	14.3	3.6	0.0	73.2
肝胆膵		29	44.8	48.3	6.9	0.0	0.0	84.5
脳外		20	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	72.5
心療		16	12.5	56.2	31.2	0.0	0.0	70.3
糖代		27	22.2	40.7	37.0	0.0	0.0	71.3
血免		34	26.5	58.8	11.8	2.9	0.0	77.2
腎高内		32	6.2	65.6	21.9	3.1	3.1	67.2
心臓血管		19	21.1	73.7	5.3	0.0	0.0	78.9
乳腺・内分泌		36	16.7	63.9	16.7	2.8	0.0	73.6
移再建		24	20.8	66.7	12.5	0.0	0.0	77.1
泌尿器		23	30.4	60.9	8.7	0.0	0.0	80.4
腫瘍内科		19	15.8	73.7	10.5	0.0	0.0	76.3
耳鼻科		12	8.3	75.0	8.3	0.0	8.3	68.8
小児/遺伝/小児外/小腫瘍		13	23.1	61.5	15.4	0.0	0.0	76.9
総合感染症		7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
呼吸外		10	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	87.5
婦人		14	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
形成		9	11.1	55.6	33.3	0.0	0.0	69.4
脳血管		10	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	72.5
肢リハ		5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
内リハ		5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
高リハ		6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	70.8
漢方		10	0.0	70.0	30.0	0.0	0.0	67.5
老年		7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
呼吸内		7	2					

看護師の説明のわかりやすさ

		(%)						
*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		803	22.8	62.9	13.6	0.4	0.4	76.8
性別	男性	268	22.8	64.9	11.9	0.4	0.0	77.5
	女性	380	21.8	62.9	13.9	0.5	0.8	76.1
性年齢	男女 0～14歳	10	40.0	50.0	10.0	0.0	0.0	82.5
	男性 15～54歳	76	22.4	63.2	14.5	0.0	0.0	77.0
	男性 55～69歳	98	21.4	63.3	14.3	1.0	0.0	76.3
	男性 70歳以上	85	24.7	67.1	8.2	0.0	0.0	79.1
	女性 15～54歳	176	22.2	63.6	12.5	0.6	1.1	76.3
	女性 55～69歳	107	19.6	61.7	17.8	0.9	0.0	75.0
女性 70歳以上	86	23.3	65.1	11.6	0.0	0.0	77.9	
診療科目	歯科部門	105	24.8	61.0	14.3	0.0	0.0	77.6
	消化器内	37	21.6	59.5	18.9	0.0	0.0	75.7
	整形	38	18.4	50.0	28.9	2.6	0.0	71.1
	産科	37	13.5	81.1	2.7	2.7	0.0	76.4
	循環内	38	31.6	57.9	10.5	0.0	0.0	80.3
	眼科	30	20.0	66.7	10.0	0.0	3.3	75.0
	皮膚	31	16.1	74.2	9.7	0.0	0.0	76.6
	精神	27	29.6	59.3	11.1	0.0	0.0	79.6
	胃腸外	28	35.7	46.4	17.9	0.0	0.0	79.5
	肝胆膵	28	35.7	57.1	7.1	0.0	0.0	82.1
	脳外	20	15.0	70.0	15.0	0.0	0.0	75.0
	心療	17	23.5	64.7	11.8	0.0	0.0	77.9
	糖代	26	19.2	46.2	34.6	0.0	0.0	71.2
	血免	33	24.2	60.6	15.2	0.0	0.0	77.3
	腎高内	30	10.0	56.7	26.7	3.3	3.3	66.7
	心臓血管	17	17.6	76.5	5.9	0.0	0.0	77.9
	乳腺・内分泌	34	17.6	70.6	11.8	0.0	0.0	76.5
	移再建	25	36.0	64.0	0.0	0.0	0.0	84.0
	泌尿器	24	16.7	75.0	8.3	0.0	0.0	77.1
	腫瘍内科	18	11.1	72.2	16.7	0.0	0.0	73.6
	耳鼻科	12	8.3	58.3	25.0	0.0	8.3	64.6
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	82.7
	総合感染症	7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1
	呼吸外	9	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	86.1
	婦人	14	14.3	78.6	7.1	0.0	0.0	76.8
	形成	9	11.1	77.8	11.1	0.0	0.0	75.0
	脳血管	8	12.5	75.0	12.5	0.0	0.0	75.0
	肢リハ	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	内リハ	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
	高リハ	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0
	漢方	7	0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	64.3
	老年	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	呼吸内	7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1
	緩和	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
	神経内	20	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	77.5
	てんかん	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0
	麻酔	5	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	85.0
	総合診療	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0

医師の病状や検査結果の説明

		(%)						
*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		829	29.3	56.8	11.1	2.1	0.7	78.0
性別	男性	280	31.1	57.1	8.9	1.8	1.1	78.8
	女性	390	28.7	57.4	10.5	2.6	0.8	77.7
診療科目	10	30.0	60.0	0.0	10.0	0.0	0.0	77.5
	77	26.0	57.1	13.0	0.0	3.9	0.0	75.3
	99	38.4	48.5	10.1	3.0	0.0	0.0	80.6
	95	28.4	64.2	5.3	2.1	0.0	0.0	79.7
	181	29.8	58.6	7.7	2.8	1.1	0.0	78.3
	110	23.6	60.0	13.6	2.7	0.0	0.0	76.1
	88	33.0	55.7	10.2	1.1	0.0	0.0	80.1
	108	33.3	58.3	5.6	2.8	0.0	0.0	80.6
	40	40.0	52.5	7.5	0.0	0.0	0.0	83.1
	39	15.4	56.4	17.9	7.7	2.6	0.0	68.6
	37	18.9	70.3	8.1	2.7	0.0	0.0	76.4
	39	35.9	53.8	10.3	0.0	0.0	0.0	81.4
	32	34.4	50.0	9.4	6.2	0.0	0.0	78.1
	31	19.4	64.5	16.1	1.0	0.0	0.0	75.8
	28	35.7	53.6	3.6	3.6	3.6	0.0	78.6
	29	31.0	55.2	10.3	3.4	0.0	0.0	78.4
	29	44.8	44.8	10.3	0.0	0.0	0.0	83.6
	20	10.0	70.0	15.0	5.0	0.0	0.0	71.2
	17	23.5	41.2	23.5	5.9	5.9	0.0	67.6
	28	32.1	46.4	21.4	0.0	0.0	0.0	77.7
34	32.4	52.9	11.8	2.9	0.0	0.0	78.7	
33	15.2	54.5	21.2	6.1	3.0	0.0	68.2	
19	21.1	63.2	10.5	5.3	0.0	0.0	75.0	
36	19.4	66.7	13.9	0.0	0.0	0.0	76.4	
25	48.0	48.0	4.0	0.0	0.0	0.0	86.0	
24	29.2	58.3	12.5	0.0	0.0	0.0	79.2	
19	21.1	57.9	21.1	0.0	0.0	0.0	75.0	
12	0.0	75.0	8.3	0.0	16.7	0.0	60.4	
13	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	80.8	
7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	86.1	
14	21.4	57.1	21.4	0.0	0.0	0.0	75.0	
9	11.1	66.7	22.2	0.0	0.0	0.0	72.2	
10	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0	70.8	
8	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	0.0	78.1	
7	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	92.9	
7	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0	78.6	
5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.0	
20	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.5	
4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	93.8	
8	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.5	
7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0	82.1	

医師への質問や相談のしやすさ

		(%)						
*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		830	26.4	53.4	16.6	2.7	1.0	75.4
性別	男性	279	26.9	55.6	14.7	2.2	0.7	76.4
	女性	395	26.3	51.4	18.2	2.8	1.3	74.7
診療科目	10	40.0	40.0	10.0	10.0	0.0	0.0	77.5
	77	23.4	53.2	18.2	2.6	2.6	0.0	73.1
	98	29.6	52.0	15.3	3.1	0.0	0.0	77.0
	95	26.3	60.0	12.6	1.1	0.0	0.0	77.9
	183	27.9	51.9	15.3	3.3	1.6	0.0	75.3
	111	24.3	50.5	22.5	2.7	0.0	0.0	74.1
	90	25.6	55.6	16.7	1.1	1.1	0.0	75.8
	111	31.5	48.6	16.2	2.7	0.9	0.0	76.8
	38	36.8	55.3	7.9	0.0	0.0	0.0	82.2
	39	20.5	41.0	25.6	10.3	2.6	0.0	66.7
	37	16.2	59.5	21.6	2.7	0.0	0.0	72.3
	39	30.8	56.4	10.3	2.6	0.0	0.0	78.8
	31	32.3	51.6	12.9	0.0	3.2	0.0	77.4
	31	22.6	58.1	16.1	3.2	0.0	0.0	75.0
	28	28.6	53.6	14.3	0.0	3.6	0.0	75.9
	29	27.6	62.1	6.9	3.4	0.0	0.0	78.4
	29	41.4	48.3	6.9	3.4	0.0	0.0	81.9
	20	10.0	50.0	35.0	5.0	0.0	0.0	66.2
	16	18.8	50.0	25.0	6.2	0.0	0.0	70.3
	28	32.1	28.6	35.7	3.6	0.0	0.0	72.3
34	23.5	50.0	23.5	2.9	0.0	0.0	73.5	
33	9.1	54.5	27.3	3.0	6.1	0.0	64.4	
19	21.1	63.2	10.5	5.3	0.0	0.0	75.0	
36	16.7	61.1	19.4	2.8	0.0	0.0	72.9	
25	32.0	60.0	8.0	0.0	0.0	0.0	81.0	
23	26.1	43.5	30.4	0.0	0.0	0.0	73.9	
19	21.1	57.9	21.1	0.0	0.0	0.0	75.0	
12	8.3	41.7	33.3	0.0	16.7	0.0	56.2	
13	30.8	53.8	15.4	0.0	0.0	0.0	78.8	
7	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
9	44.4	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	86.1	
14	28.6	50.0	21.4	0.0	0.0	0.0	76.8	
9	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8	
10	10.0	50.0	40.0	0.0	0.0	0.0	67.5	
5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	60.0	
5	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	85.0	
7	28.6	42.9	14.3	14.3	0.0	0.0	71.4	
10	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	0.0	77.5	
7	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	92.9	
7	28.6	57.1	0.0	14.3	0.0	0.0	75.0	
5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.0	
20	30.0	65.0	5.0	0.0	0.0	0.0	81.2	
6								

医師の診断や処置への信頼感

		(%)						
*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		823	31.1	54.2	12.0	1.8	0.9	78.2
性別	男性	277	33.9	54.5	9.7	1.1	0.7	80.0
	女性	393	29.3	55.5	11.2	3.1	1.0	77.2
性年齢	男女 0～14歳	10	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	77.5
	男性 15～54歳	76	27.6	55.3	13.2	2.6	1.3	76.3
	男性 55～69歳	98	36.7	48.0	13.3	1.0	1.0	79.6
	男性 70歳以上	94	37.2	58.5	4.3	0.0	0.0	83.2
	女性 15～54歳	182	31.3	53.8	10.4	2.7	1.6	77.6
	女性 55～69歳	113	27.4	57.5	10.6	4.4	0.0	77.0
女性 70歳以上	88	27.3	59.1	11.4	2.3	0.0	77.8	
診療科目	歯科部門	107	32.7	52.3	11.2	1.9	1.9	78.0
	消化器内	38	36.8	52.6	7.9	2.6	0.0	80.9
	整形	39	17.9	51.3	20.5	10.3	0.0	69.2
	産科	37	21.6	70.3	5.4	2.7	0.0	77.7
	循環内	38	39.5	52.6	7.9	0.0	0.0	82.9
	眼科	31	38.7	45.2	9.7	3.2	3.2	78.2
	皮膚	31	22.6	67.7	9.7	0.0	0.0	78.2
	精神	28	42.9	35.7	14.3	3.6	3.6	77.7
	胃腸外	28	35.7	53.6	10.7	0.0	0.0	81.2
	肝胆膵	29	44.8	44.8	10.3	0.0	0.0	83.6
	脳外	20	15.0	60.0	25.0	0.0	0.0	72.5
	心療	17	17.6	52.9	17.6	11.8	0.0	69.1
	糖代	28	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	78.6
	血免	34	26.5	58.8	14.7	0.0	0.0	77.9
	腎高内	33	15.2	63.6	12.1	6.1	3.0	70.5
	心臓血管	19	26.3	63.2	10.5	0.0	0.0	78.9
	乳腺・内分泌	36	22.2	61.1	16.7	0.0	0.0	76.4
	移再建	24	45.8	50.0	4.2	0.0	0.0	85.4
	泌尿器	24	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	81.2
	腫瘍内科	19	26.3	52.6	21.1	0.0	0.0	76.3
	耳鼻科	12	8.3	66.7	8.3	0.0	16.7	62.5
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	23.1	69.2	7.7	0.0	0.0	78.8
	総合感染症	7	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6
	呼吸外	9	55.6	44.4	0.0	0.0	0.0	88.9
	婦人	14	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
	形成	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	77.8
	脳血管	10	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	77.5
	肢リハ	5	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0
	内リハ	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
	高リハ	7	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	67.9
	漢方	10	30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	80.0
	老年	7	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	92.9
	呼吸内	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	緩和	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
	神経内	18	33.3	61.1	5.6	0.0	0.0	81.9
	てんかん	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	87.5
	麻酔	5	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0
	総合診療	7	42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
	放射治/放射診/加齢核	7	28.6	71.4	0.0	0.0	0.0	82.1

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	
798		24.3	57.1	16.4	1.4	0.8	75.7	
266		25.6	59.4	13.5	1.1	0.4	77.2	
381		24.4	54.6	18.9	1.3	0.8	75.1	
10		30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	80.0	
73		21.9	58.9	13.7	4.1	1.4	74.0	
97		25.8	58.8	15.5	0.0	0.0	77.6	
87		29.9	58.6	11.5	0.0	0.0	79.6	
178		25.3	56.2	18.0	0.0	0.6	76.4	
110		20.9	53.6	21.8	3.6	0.0	73.0	
83		25.3	55.4	16.9	1.2	1.2	75.6	
100		30.0	52.0	15.0	2.0	1.0	77.0	
36		27.8	50.0	22.2	0.0	0.0	76.4	
39		20.5	53.8	20.5	5.1	0.0	72.4	
37		21.6	64.9	10.8	2.7	0.0	76.4	
36		27.8	52.8	16.7	2.8	0.0	76.4	
28		25.0	53.6	21.4	0.0	0.0	75.9	
31		12.9	71.0	9.7	3.2	3.2	71.8	
26		26.9	61.5	7.7	0.0	3.8	76.9	
30		30.0	56.7	13.3	0.0	0.0	79.2	
29		51.7	41.4	6.9	0.0	0.0	86.2	
20		10.0	60.0	25.0	5.0	0.0	68.8	
17		11.8	52.9	35.3	0.0	0.0	69.1	
28		21.4	28.6	50.0	0.0	0.0	67.9	
34		26.5	61.8	11.8	0.0	0.0	78.7	
32		9.4	65.6	15.6	3.1	6.2	67.2	
18		16.7	72.2	11.1	0.0	0.0	76.4	
36		13.9	55.6	30.6	0.0	0.0	70.8	
24		29.2	58.3	12.5	0.0	0.0	79.2	
24		29.2	58.3	12.5	0.0	0.0	79.2	
18		16.7	61.1	16.7	5.6	0.0	72.2	
11		9.1	81.8	0.0	0.0	9.1	70.5	
13		23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	80.8	
6		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
9		55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	86.1	
14		14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4	
8		37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	81.2	
8		25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	78.1	
5		40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
7		14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	67.9	
8		0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	68.8	
7		57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	89.3	
6		16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	75.0	
5		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0	
20		30.0	45.0	25.0	0.0	0.0	76.2	
6		16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	79.2	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
5		20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
7		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	

診察面全般について

		(%)						
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	
813		24.5	59.0	14.4	1.4	0.7	76.3	
276		26.1	60.5	12.3	0.7	0.4	77.8	
387		24.3	58.1	15.0	1.8	0.8	75.8	
10		30.0	60.0	10.0	0.0	0.0	80.0	
76		26.3	56.6	14.5	1.3	1.3	76.3	
97		26.8	57.7	14.4	1.0	0.0	77.6	
94		25.5	64.9	9.6	0.0	0.0	79.0	
182		26.4	57.1	12.6	2.7	1.1	76.2	
108		20.4	60.2	18.5	0.9	0.0	75.0	
87		24.1	60.9	13.8	1.1	0.0	77.0	
105		27.6	58.1	11.4	1.9	1.0	77.4	
37		29.7	56.8	13.5	0.0	0.0	79.1	
38		15.8	57.9	21.1	5.3	0.0	71.1	
37		18.9	70.3	5.4	5.4	0.0	75.7	
39		30.8	53.8	12.8	2.6	0.0	78.2	
32		25.0	53.1	15.6	3.1	3.1	73.4	
31		19.4	67.7	9.7	3.2	0.0	75.8	
26		38.5	50.0	7.7	0.0	3.8	79.8	
27		18.5	66.7	11.1	0.0	3.7	74.1	
29		44.8	44.8	10.3	0.0	0.0	83.6	
20		5.0	65.0	30.0	0.0	0.0	68.8	
16		12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	71.9	
28		25.0	39.3	35.7	0.0	0.0	72.3	
33		33.3	54.5	12.1	0.0	0.0	80.3	
32		9.4	62.5	21.9	3.1	3.1	68.0	
19		15.8	68.4	15.8	0.0	0.0	75.0	
36		22.2	58.3	19.4	0.0	0.0	75.7	
24		25.0	66.7	8.3	0.0	0.0	79.2	
24		25.0	58.3	16.7	0.0	0.0	77.1	
19		21.1	52.6	26.3	0.0	0.0	73.7	
12		0.0	83.3	0.0	8.3	8.3	64.6	
13		23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	80.8	
7		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
10		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
14		14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4	
9		22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0	
9		0.0	77.8	22.2	0.0	0.0	69.4	
5		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	
5		60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	85.0	
5		20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	70.0	
9		33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	77.8	
7		71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	92.9	
7		14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	75.0	
5		20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	80.0	
19		26.3	63.2	10.5	0.0	0.0	78.9	
6		33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	79.2	
5		60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	90.0	
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7	
7		14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	78.6	

診察待ち時間

		(% )						
*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		826	8.1	23.2	32.0	24.7	12.0	47.7
性別	男性	276	7.2	23.6	32.2	26.1	10.9	47.6
	女性	392	8.9	23.7	29.1	23.5	14.8	47.1
性年齢	男女 0～14歳	9	11.1	33.3	33.3	22.2	0.0	58.3
	男性 15～54歳	76	9.2	17.1	32.9	22.4	18.4	44.1
	男性 55～69歳	97	5.2	30.9	29.9	21.6	12.4	48.7
	男性 70歳以上	94	8.5	22.3	31.9	34.0	3.2	49.7
	女性 15～54歳	182	7.7	19.8	29.1	25.8	17.6	43.5
	女性 55～69歳	112	9.8	27.7	29.5	18.8	14.3	50.0
女性 70歳以上	88	10.2	25.0	28.4	26.1	10.2	49.7	
診療科目	歯科部門	109	20.2	46.8	22.9	7.3	2.8	68.6
	消化器内	39	0.0	25.6	43.6	20.5	10.3	46.2
	整形	40	2.5	17.5	22.5	37.5	20.0	36.2
	産科	37	0.0	13.5	21.6	35.1	29.7	29.7
	循内	39	5.1	20.5	38.5	23.1	12.8	45.5
	眼科	33	3.0	12.1	39.4	21.2	24.2	37.1
	皮膚	31	12.9	22.6	35.5	19.4	9.7	52.4
	精神	26	3.8	30.8	30.8	30.8	3.8	50.0
	胃腸外	29	0.0	6.9	44.8	34.5	13.8	36.2
	肝胆膵	29	13.8	27.6	34.5	10.3	13.8	54.3
	脳外	19	5.3	15.8	31.6	31.6	15.8	40.8
	心療	17	0.0	29.4	23.5	29.4	17.6	41.2
	糖代	28	10.7	10.7	14.3	46.4	17.9	37.5
	血免	33	24.2	15.2	24.2	33.3	3.0	56.1
	腎高内	33	3.0	12.1	39.4	27.3	18.2	38.6
	心臓血管	19	0.0	31.6	26.3	36.8	5.3	46.1
	乳腺・内分泌	36	2.8	19.4	50.0	19.4	8.3	47.2
	移再建	24	0.0	20.8	41.7	29.2	8.3	43.8
	泌尿器	24	4.2	25.0	33.3	29.2	8.3	46.9
	腫瘍内科	18	5.6	0.0	27.8	38.9	27.8	29.2
	耳鼻科	12	8.3	16.7	41.7	16.7	16.7	45.8
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	0.0	30.8	38.5	23.1	7.7	48.1
	総合感染症	7	0.0	14.3	57.1	28.6	0.0	46.4
	呼吸外	9	0.0	44.4	44.4	11.1	0.0	58.3
	婦人	14	0.0	0.0	42.9	28.6	28.6	28.6
	形成	9	11.1	0.0	11.1	77.8	0.0	36.1
	脳血管	10	0.0	10.0	50.0	30.0	10.0	40.0
	肢リハ	5	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	60.0
	内リハ	5	60.0	0.0	0.0	20.0	20.0	65.0
	高リハ	6	0.0	0.0	66.7	16.7	16.7	37.5
	漢方	10	10.0	40.0	20.0	0.0	30.0	50.0
	老年	6	16.7	33.3	33.3	16.7	0.0	62.5
	呼吸内	7	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	35.7
	緩和	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
	神経内	20	20.0	30.0	15.0	25.0	10.0	56.2
	てんかん	6	0.0	33.3	16.7	16.7	33.3	37.5
	麻酔	5	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	85.0
	総合診療	7	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	71.4
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	14.3	42.9	42.9	0.0	42.9

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
823		13.7	44.7	34.4	5.5	1.7	65.8
278		10.4	47.5	36.0	5.4	0.7	65.4
389		16.2	44.7	32.6	4.1	2.3	67.1
9		22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	77.8
77		11.7	40.3	37.7	7.8	2.6	62.7
97		9.3	49.5	36.1	5.2	0.0	65.7
95		10.5	51.6	34.7	3.2	0.0	67.4
183		16.9	43.7	32.8	4.9	1.6	67.3
111		17.1	46.8	30.6	3.6	1.8	68.5
85		14.1	44.7	35.3	2.4	3.5	65.9
109		22.0	51.4	22.0	4.6	0.0	72.7
39		12.8	51.3	30.8	5.1	0.0	67.9
38		2.6	44.7	31.6	15.8	5.3	55.9
37		10.8	45.9	35.1	5.4	2.7	64.2
38		7.9	39.5	42.1	7.9	2.6	60.5
33		3.0	33.3	60.6	0.0	3.0	58.3
31		9.7	51.6	38.7	0.0	0.0	67.7
27		14.8	40.7	29.6	11.1	3.7	63.0
29		0.0	41.4	41.4	13.8	3.4	55.2
29		34.5	44.8	20.7	0.0	0.0	78.4
19		10.5	31.6	42.1	15.8	0.0	59.2
17		5.9	41.2	35.3	17.6	0.0	58.8
28		14.3	32.1	39.3	7.1	7.1	59.8
33		36.4	24.2	33.3	6.1	0.0	72.7
33		6.1	39.4	42.4	6.1	6.1	58.3
19		5.3	63.2	26.3	5.3	0.0	67.1
35		8.6	45.7	40.0	5.7	0.0	64.3
24		8.3	50.0	41.7	0.0	0.0	66.7
24		12.5	41.7	41.7	4.2	0.0	65.6
19		5.3	57.9	31.6	5.3	0.0	65.8
12		8.3	25.0	58.3	0.0	8.3	56.2
13		7.7	69.2	23.1	0.0	0.0	71.2
6		0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	62.5
9		33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	75.0
14		14.3	35.7	50.0	0.0	0.0	66.1
9		11.1	33.3	55.6	0.0	0.0	63.9
10		10.0	30.0	40.0	20.0	0.0	57.5
5		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0
5		60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	85.0
6		16.7	33.3	33.3	0.0	16.7	58.3
10		20.0	50.0	20.0	0.0	10.0	67.5
6		33.3	50.0	16.7	0.0	0.0	79.2
7		0.0	42.9	57.1	0.0	0.0	60.7
5		40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0
20		15.0	65.0	20.0	0.0	0.0	73.8
6		16.7	33.3	33.3	16.7	0.0	62.5
5		20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	75.0
7		42.9	57.1	0.0	0.0	0.0	85.7
7		0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	64.3

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
822		8.6	25.5	33.5	22.1	10.2	50.1
274		8.8	26.6	34.3	19.3	10.9	50.7
389		8.2	26.2	31.4	22.6	11.6	49.2
9		22.2	22.2	22.2	33.3	0.0	58.3
77		7.8	26.0	32.5	22.1	11.7	49.0
96		11.5	24.0	32.3	18.8	13.5	50.3
92		6.5	31.5	38.0	16.3	7.6	53.3
182		6.0	25.3	26.4	27.5	14.8	45.1
112		11.6	27.7	33.0	19.6	8.0	53.8
85		8.2	27.1	37.6	17.6	9.4	51.8
108		18.5	43.5	26.9	9.3	1.9	66.9
39		5.1	25.6	51.3	15.4	2.6	53.8
39		2.6	28.2	25.6	35.9	7.7	45.5
37		0.0	8.1	16.2	48.6	27.0	26.4
39		5.1	17.9	51.3	12.8	12.8	47.4
32		6.2	25.0	46.9	15.6	6.2	52.3
30		10.0	36.7	36.7	10.0	6.7	58.3
28		10.7	21.4	28.6	28.6	10.7	48.2
30		0.0	10.0	43.3	30.0	16.7	36.7
29		20.7	31.0	31.0	17.2	0.0	63.8
18		5.6	27.8	33.3	33.3	0.0	51.4
17		0.0	5.9	47.1	29.4	17.6	35.3
28		10.7	14.3	28.6	35.7	10.7	44.6
33		24.2	24.2	27.3	12.1	12.1	59.1
33		0.0	21.2	39.4	18.2	21.2	40.2
19		0.0	15.8	47.4	31.6	5.3	43.4
36		8.3	25.0	44.4	16.7	5.6	53.5
23		4.3	30.4	34.8	13.0	17.4	47.8
24		0.0	20.8	37.5	29.2	12.5	41.7
18		5.6	11.1	16.7	38.9	27.8	31.9
12		16.7	16.7	50.0	0.0	16.7	54.2
13		7.7	15.4	30.8	38.5	7.7	44.2
7		0.0	42.9	14.3	42.9	0.0	50.0
8		12.5	50.0	25.0	0.0	12.5	62.5
14		7.1	7.1	28.6	35.7	21.4	35.7
9		11.1	33.3	22.2	33.3	0.0	55.6
10		0.0	20.0	20.0	50.0	10.0	37.5
5		0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	50.0
5		60.0	0.0	0.0	20.0	20.0	65.0
6		0.0	50.0	33.3	16.7	0.0	58.3
10		0.0	40.0	20.0	10.0	30.0	42.5
6		16.7	16.7	50.0	16.7	0.0	58.3
7		0.0	0.0	28.6	42.9	28.6	25.0
5		0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	65.0
20		15.0	45.0	15.0	20.0	5.0	61.2
6		0.0	33.3	16.7	16.7	33.3	37.5
5		20.0	20.0	40.0	20.0	0.0	60.0
7		14.3	14.3	28.6	28.6	14.3	46.4
7		0.0	28.6	28.6	28.6	14.3	42.9

## 時間面全体について

(% )

	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
*無回答及び「わからない・該当しない」は除外して集計							
全体	813	8.1	27.2	36.3	19.7	8.7	51.6
性別							
男性	274	7.3	31.0	31.0	23.4	7.3	51.9
女性	385	8.6	23.9	39.0	17.4	11.2	50.3
性年齢							
男女 0～14歳	9	11.1	33.3	22.2	33.3	0.0	55.6
男性 15～54歳	77	7.8	24.7	26.0	32.5	9.1	47.4
男性 55～69歳	95	7.4	32.6	32.6	18.9	8.4	52.9
男性 70歳以上	93	7.5	35.5	33.3	19.4	4.3	55.6
女性 15～54歳	181	7.2	20.4	39.8	19.3	13.3	47.2
女性 55～69歳	112	12.5	22.3	39.3	17.9	8.0	53.3
女性 70歳以上	83	6.0	33.7	36.1	13.3	10.8	52.7
診療科目							
歯科部門	105	16.2	50.5	27.6	4.8	1.0	69.0
消化器内	38	0.0	36.8	44.7	13.2	5.3	53.3
整形	39	2.6	23.1	35.9	30.8	7.7	45.5
産科	37	0.0	10.8	35.1	27.0	27.0	32.4
循内	39	5.1	25.6	38.5	23.1	7.7	49.4
眼科	31	3.2	25.8	35.5	25.8	9.7	46.8
皮膚	31	12.9	32.3	35.5	12.9	6.5	58.1
精神	28	10.7	25.0	39.3	21.4	3.6	54.5
胃腸外	28	0.0	21.4	42.9	21.4	14.3	42.9
肝胆膵	29	20.7	27.6	31.0	20.7	0.0	62.1
脳外	18	5.6	22.2	38.9	33.3	0.0	50.0
心療	17	0.0	17.6	52.9	11.8	17.6	42.6
糖代	28	10.7	10.7	21.4	39.3	17.9	39.3
血免	33	24.2	18.2	39.4	9.1	9.1	59.8
腎高内	33	3.0	12.1	36.4	30.3	18.2	37.9
心臓血管	18	0.0	33.3	38.9	22.2	5.6	50.0
乳腺・内分泌	36	5.6	22.2	50.0	13.9	8.3	50.7
移再建	23	4.3	26.1	43.5	17.4	8.7	50.0
泌尿器	24	0.0	25.0	50.0	16.7	8.3	47.9
腫瘍内科	18	5.6	11.1	33.3	33.3	16.7	38.9
耳鼻科	12	16.7	16.7	50.0	8.3	8.3	56.2
小児/遺伝/小児外/小腫瘍	13	0.0	23.1	30.8	38.5	7.7	42.3
総合感染症	6	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	50.0
呼吸外	9	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0	75.0
婦人	14	0.0	7.1	35.7	35.7	21.4	32.1
形成	9	11.1	0.0	55.6	33.3	0.0	47.2
脳血管	10	10.0	20.0	40.0	10.0	20.0	47.5
肢リハ	5	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0	60.0
内リハ	5	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0	75.0
高リハ	6	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	50.0
漢方	9	0.0	44.4	22.2	0.0	33.3	44.4
老年	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	70.8
呼吸内	7	0.0	0.0	14.3	71.4	14.3	25.0
緩和	5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	60.0
神経内	19	15.8	36.8	26.3	15.8	5.3	60.5
てんかん	6	0.0	50.0	0.0	16.7	33.3	41.7
麻酔	5	20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	65.0
総合診療	7	14.3	28.6	28.6	28.6	0.0	57.1
放射治/放射診/加齢核	7	0.0	28.6	42.9	28.6	0.0	50.0

総合評価点

		(%)							
*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	5点以下	5点 ～ 6点	6点 ～ 7点	7点 ～ 8点	8点 ～ 9点	9点以上	平均(点)
全体		776	4.4	7.1	22.7	35.8	23.6	6.4	79.3
性別	男性	265	4.5	5.3	23.4	37.7	24.2	4.9	79.8
	女性	368	4.9	7.1	22.3	34.5	24.2	7.1	79.2
性年齢	男女 0～14歳	10	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0	81.8
	男性 15～54歳	73	6.8	5.5	20.5	45.2	17.8	4.1	78.6
	男性 55～69歳	96	5.2	5.2	21.9	35.4	27.1	5.2	80.2
	男性 70歳以上	89	2.2	5.6	25.8	33.7	27.0	5.6	80.4
	女性 15～54歳	167	6.0	8.4	25.1	35.3	18.6	6.6	77.3
	女性 55～69歳	105	1.0	7.6	22.9	36.2	26.7	5.7	80.6
	女性 70歳以上	85	7.1	3.5	16.5	31.8	30.6	10.6	81.5
診療科目	歯科部門	107	2.8	3.7	13.1	32.7	36.4	11.2	83.9
	消化器内	34	0.0	5.9	23.5	32.4	35.3	2.9	82.1
	整形	35	5.7	22.9	31.4	31.4	8.6	0.0	72.7
	産科	36	11.1	5.6	33.3	36.1	11.1	2.8	73.9
	循内	38	0.0	10.5	31.6	26.3	26.3	5.3	80.3
	眼科	32	3.1	12.5	25.0	34.4	21.9	3.1	77.2
	皮膚	25	0.0	4.0	36.0	40.0	8.0	12.0	79.6
	精神	26	7.7	15.4	3.8	42.3	23.1	7.7	79.0
	胃腸外	25	4.0	8.0	12.0	64.0	12.0	0.0	78.2
	肝胆膵	28	3.6	10.7	28.6	28.6	28.6	0.0	78.3
	脳外	20	5.0	0.0	30.0	45.0	5.0	15.0	80.0
	心療	15	0.0	0.0	20.0	73.3	6.7	0.0	79.3
	糖代	26	11.5	11.5	30.8	11.5	30.8	3.8	75.9
	血免	19	5.3	5.3	31.6	36.8	21.1	0.0	77.1
	腎高内	32	6.2	9.4	21.9	40.6	18.8	3.1	76.3
	心臓血管	18	5.6	5.6	16.7	38.9	22.2	11.1	80.7
	乳腺・内分泌	34	2.9	2.9	29.4	38.2	20.6	5.9	79.0
	移再建	23	13.0	0.0	21.7	30.4	21.7	13.0	78.7
	泌尿器	25	8.0	0.0	20.0	44.0	24.0	4.0	78.6
	腫瘍内科	19	0.0	10.5	10.5	52.6	15.8	10.5	81.9
	耳鼻科	10	30.0	0.0	20.0	40.0	10.0	0.0	66.3
	小児/遺伝/小児外/小腫瘍	12	0.0	0.0	33.3	41.7	25.0	0.0	79.6
	総合感染症	7	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0	78.6
	呼吸外	10	0.0	10.0	0.0	30.0	50.0	10.0	86.3
	婦人	13	0.0	7.7	46.2	23.1	23.1	0.0	77.0
	形成	9	0.0	33.3	22.2	33.3	0.0	11.1	73.9
	脳血管	10	10.0	0.0	20.0	40.0	20.0	10.0	79.5
	肢リハ	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	77.5
	内リハ	5	0.0	0.0	20.0	20.0	20.0	40.0	87.8
	高リハ	5	20.0	0.0	20.0	0.0	60.0	0.0	69.2
	漢方	10	10.0	20.0	30.0	20.0	10.0	10.0	74.7
	老年	8	0.0	0.0	25.0	12.5	50.0	12.5	86.0
	呼吸内	7	0.0	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0	78.0
	緩和	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	87.5
	神経内	20	0.0	0.0	20.0	40.0	20.0	20.0	84.8
	てんかん	6	0.0	16.7	16.7	33.3	33.3	0.0	80.0
	麻酔	5	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	20.0	90.0
	総合診療	7	0.0	0.0	14.3	14.3	57.1	14.3	87.7
	放射治/放射診/加齢核	7	0.0	14.3	0.0	57.1	28.6	0.0	80.0

紹介・推薦意向

		(%)				
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		
793	40.1	53.5	6.1	0.4		
273	43.2	51.6	4.4	0.7		
373	37.8	54.7	7.2	0.3		
10	30.0	60.0	10.0	0.0		
75	26.7	64.0	6.7	2.7		
97	49.5	46.4	4.1	0.0		
94	52.1	45.7	2.1	0.0		
172	28.5	63.4	7.6	0.6		
106	46.2	47.2	6.6	0.0		
87	44.8	48.3	6.9	0.0		
105	48.6	45.7	5.7	0.0		
38	55.3	42.1	2.6	0.0		
37	24.3	64.9	10.8	0.0		
37	21.6	67.6	10.8	0.0		
35	48.6	45.7	5.7	0.0		
32	43.8	46.9	9.4	0.0		
27	29.6	66.7	3.7	0.0		
26	38.5	53.8	3.8	3.8		
26	53.8	42.3	3.8	0.0		
26	42.3	53.8	3.8	0.0		
19	36.8	63.2	0.0	0.0		
15	20.0	66.7	13.3	0.0		
27	33.3	59.3	7.4	0.0		
32	40.6	56.2	3.1	0.0		
32	34.4	50.0	15.6	0.0		
19	26.3	68.4	5.3	0.0		
36	30.6	63.9	5.6	0.0		
25	60.0	36.0	4.0	0.0		
25	48.0	40.0	12.0	0.0		
19	36.8	63.2	0.0	0.0		
8	12.5	50.0	25.0	12.5		
12	33.3	58.3	8.3	0.0		
5	40.0	40.0	20.0	0.0		
10	60.0	30.0	10.0	0.0		
13	23.1	76.9	0.0	0.0		
8	12.5	87.5	0.0	0.0		
10	60.0	40.0	0.0	0.0		
4	25.0	75.0	0.0	0.0		
5	60.0	40.0	0.0	0.0		
6	33.3	66.7	0.0	0.0		
10	30.0	70.0	0.0	0.0		
8	62.5	25.0	12.5	0.0		
7	57.1	42.9	0.0	0.0		
4	50.0	50.0	0.0	0.0		
20	30.0	65.0	5.0	0.0		
6	33.3	50.0	0.0	16.7		
5	60.0	40.0	0.0	0.0		
7	57.1	42.9	0.0	0.0		
7	57.1	42.9	0.0	0.0		

総合満足度 (PSI)

施設面	接遇面	診察面	時間面	総合満足度
17.1	19.0	19.1	12.9	68.1
17.4	19.4	19.5	13.0	69.3
16.7	18.7	19.0	12.6	67.0
18.8	18.8	20.0	13.9	71.5
16.7	19.3	19.1	11.9	67.0
17.7	19.2	19.4	13.2	69.5
17.7	19.9	19.8	13.9	71.3
16.8	18.7	19.1	11.8	66.4
16.1	18.9	18.8	13.3	67.1
17.1	18.5	19.3	13.2	68.1
17.4	19.4	19.4	17.3	73.5
17.9	19.3	19.8	13.3	70.3
15.9	17.9	17.8	11.4	63.0
15.7	18.4	18.9	8.1	61.1
17.3	20.2	19.6	12.4	69.5
17.7	18.2	18.4	11.7	66.0
17.1	19.8	19.0	14.5	70.4
18.3	18.5	20.0	13.6	70.4
16.8	18.3	18.5	10.7	64.3
18.1	21.1	20.9	15.5	75.6
16.9	18.1	17.2	12.5	64.7
14.5	17.6	18.0	10.7	60.8
16.8	17.8	18.1	9.8	62.5
18.8	19.3	20.1	15.0	73.2
15.8	16.8	17.0	9.5	59.1
17.1	19.7	18.8	12.5	68.1
16.4	18.4	18.9	12.7	66.4
16.0	19.3	19.8	12.5	67.6
17.5	20.1	19.3	12.0	68.9
17.1	19.1	18.4	9.7	64.3
16.5	17.2	16.2	14.1	64.0
17.3	19.2	20.2	10.6	67.3
16.7	18.8	18.8	12.5	66.8
17.5	21.9	22.5	18.8	80.7
16.1	17.9	17.9	8.0	59.9
16.0	17.4	18.8	11.8	64.0
16.3	18.1	17.4	11.9	63.7
17.5	20.0	18.8	15.0	71.3
18.8	20.0	21.3	18.8	78.9
15.6	17.7	17.5	12.5	63.3
13.9	16.9	19.5	11.1	61.4
17.2	21.4	23.2	17.7	79.5
17.9	20.5	18.8	6.3	63.5
20.3	18.8	20.0	15.0	74.1
18.4	20.6	19.7	15.1	73.8
17.5	18.8	19.8	10.4	66.5
20.0	22.5	22.5	16.3	81.3
18.8	21.4	21.4	14.3	75.9
16.1	18.8	19.7	12.5	67.1

「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

大阪事務所 病院CS事務局

〒530-6011 大阪市北区天満橋1-8-30

TEL:06-4801-9221

FAX:06-4801-9233

Eメール: cs\_hospital@surece.co.jp

---

---