

令和5年度 患者満足度調査報告書 ～外来～

I. 調査概要

1.実施目的

山口大学医学部附属病院 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

R5.10.16 ~ R5.10.20

(R4年度)
R4.9.12 ~ R4.9.16

3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

4.回収数

アンケート配布数： 2,000 枚
回収数： 1,717 枚
回収率： 85.9%

(R4年度)
アンケート配布数： 2,000 枚
回収数： 1,683 枚
回収率： 84.2%

5.言葉の定義

有効回答数・・・「わからない」、「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・ 回答数のうち「満足」「どちらかという満足」と答えた人の割合。

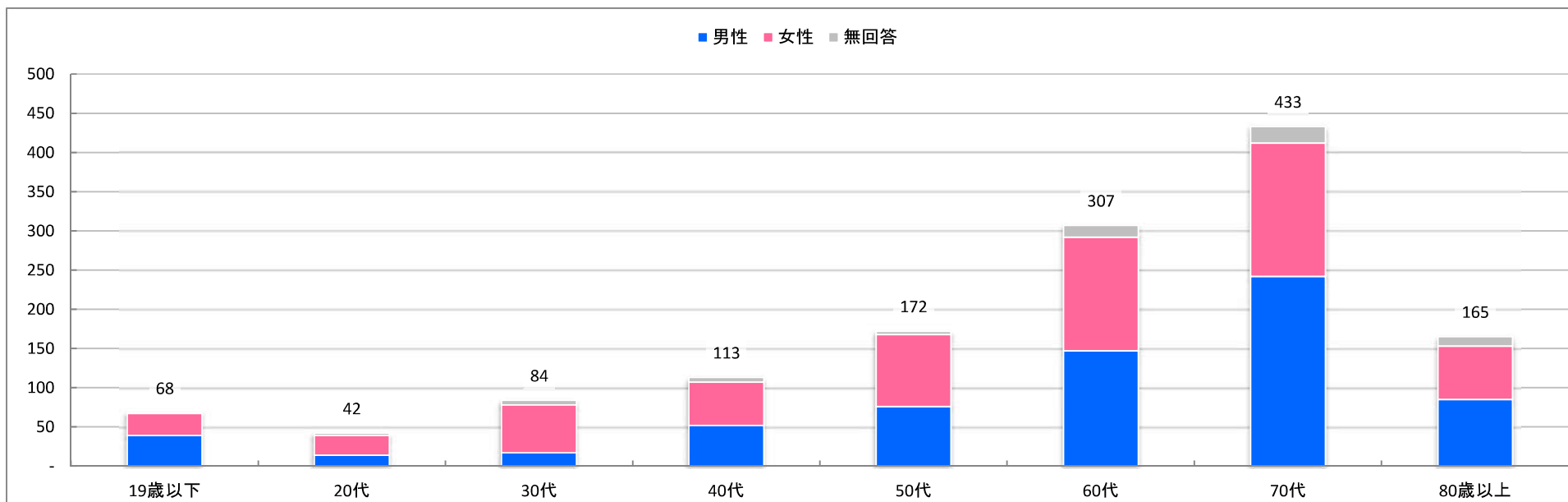
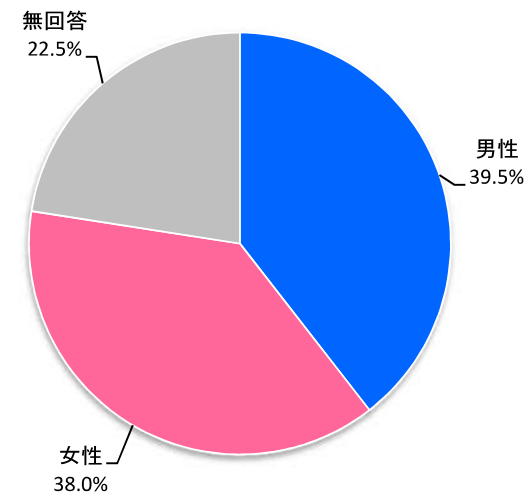
満足度・・・・・・ 回答結果を数値化（満足：4点、どちらかという満足：3点、どちらかという不満：2点、不満：1点）した値の平均。

D I 値・・・・・・ D I 値とはディフュージョン・インデックス（Diffusion Index）の略です。

ある事柄に対して「満足」、「どちらかという満足」の回答割合から、「どちらかという不満」「不満」の回答割合を引いた値。

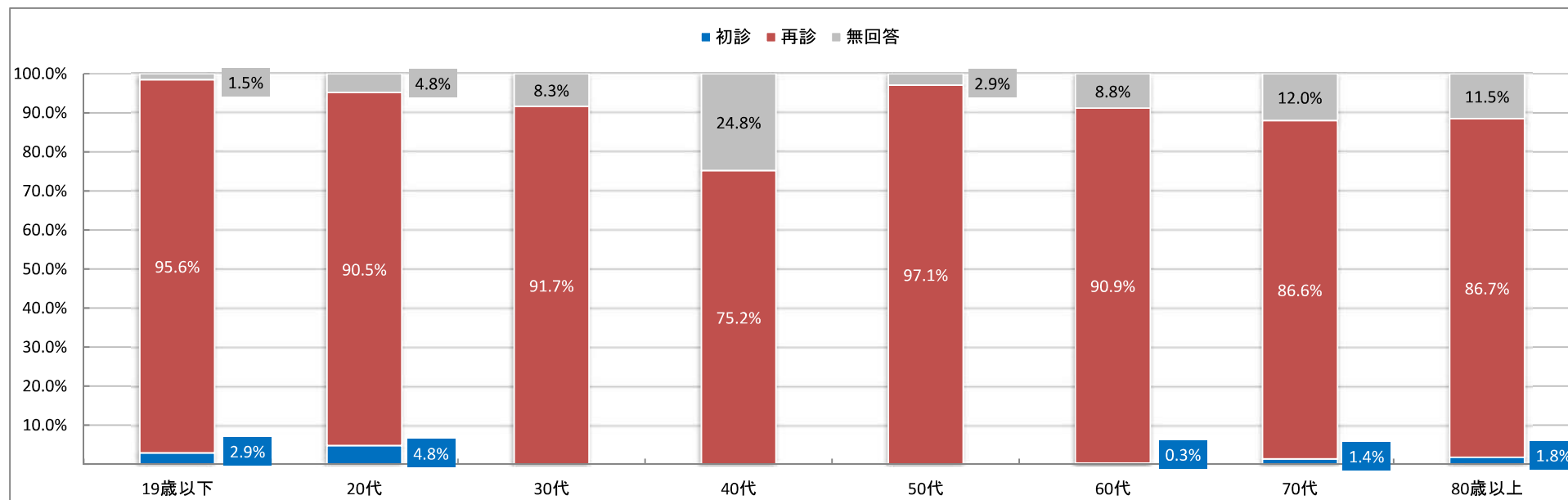
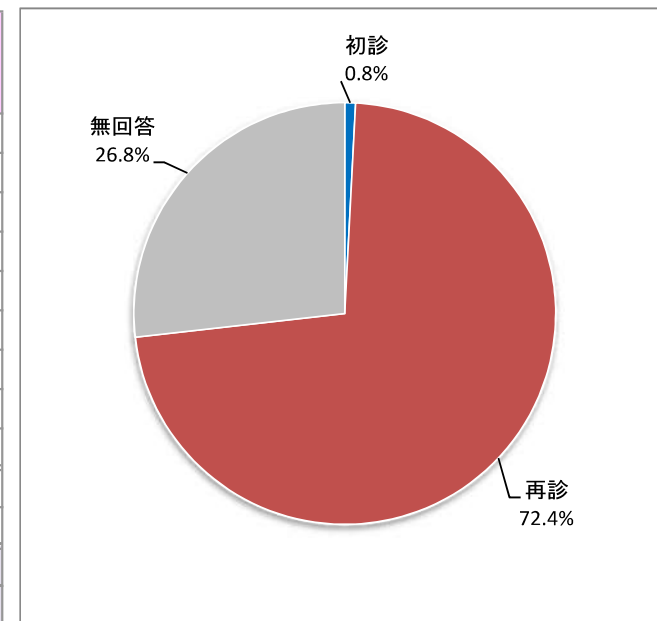
6.回答者構成-①患者さんの「年齢」×「性別」

	性別			合計	比率(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
年齢							
19歳以下	39	28	1	68	4.0%	77	4.6%
20代	14	25	3	42	2.4%	57	3.4%
30代	17	61	6	84	4.9%	62	3.7%
40代	52	55	6	113	6.6%	121	7.2%
50代	76	92	4	172	10.0%	186	11.1%
60代	147	145	15	307	17.9%	275	16.3%
70代	242	170	21	433	25.2%	426	25.3%
80歳以上	85	68	12	165	9.6%	186	11.1%
無回答	6	8	319	333	19.4%	293	17.4%
合計	678	652	387	1,717	100.0%	1,683	100.0%
比率(%)	39.5%	38.0%	22.5%	100.0%			
【R4年度】合計	690	642	351	1,683			
【R4年度】比率(%)	41.0%	38.1%	20.9%	100.0%			



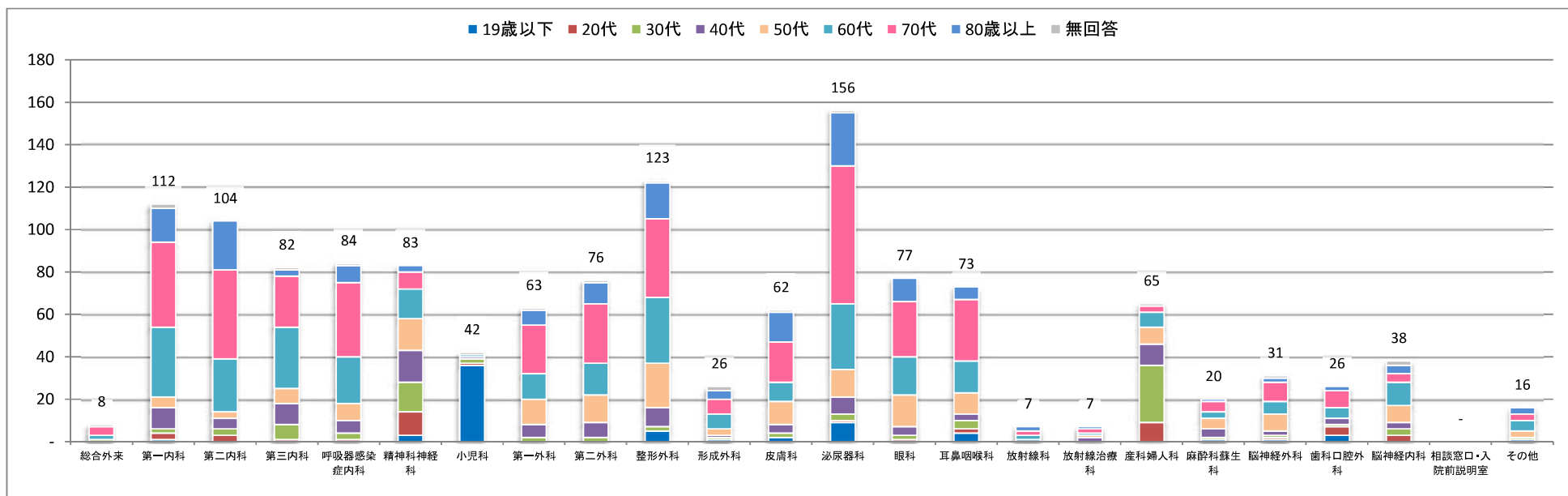
6.回答者構成-②「年齢」×「受診形態」

		受診形態			合計	比率(%)
		初診	再診	無回答		
年齢	19歳以下	2	65	1	68	4.0%
	20代	2	38	2	42	2.4%
	30代	－	77	7	84	4.9%
	40代	－	85	28	113	6.6%
	50代	－	167	5	172	10.0%
	60代	1	279	27	307	17.9%
	70代	6	375	52	433	25.2%
	80歳以上	3	143	19	165	9.6%
	無回答	－	14	319	333	19.4%
	合計	14	1,243	460	1,717	
比率(%)	0.8%	72.4%	26.8%	100.0%		
【R4年度】合計	118	1,123	442	1,683		
【R4年度】比率(%)	7.0%	66.7%	26.3%	100.0%		



6.回答者構成-③「年齢」×「診療科」

年齢	診療科																						
	総合 外来	第一 内科	第二 内科	第三 内科	呼吸 器感 染症 内科	精神 科神 経科	小児 科	第一 外科	第二 外科	整形 外科	形成 外科	皮膚 科	泌尿 器科	眼科	耳鼻 咽喉 科	放射 線科	放射 線治 療科	産科 婦人 科	麻酔 科蘇 生科	脳神 経外 科	歯科 口腔 外科	脳神 経内 科	相談 窓口・ 入院 前説 明室
19歳以下	-	1	-	-	-	3	36	-	-	5	1	2	9	-	4	1	-	-	1	1	3	-	-
20代	-	3	3	1	1	11	1	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	9	-	1	4	3	-
30代	1	2	3	7	3	14	2	2	2	2	1	2	3	2	4	-	-	27	1	1	1	3	-
40代	-	10	5	10	6	15	1	6	7	9	1	4	8	4	3	-	2	10	4	2	3	3	-
50代	-	5	3	7	8	15	-	12	13	21	3	11	13	15	10	-	1	8	5	8	-	8	-
60代	2	33	25	29	22	14	1	12	15	31	7	9	31	18	15	2	1	7	3	6	5	11	-
70代	4	40	42	24	35	8	-	23	28	37	7	19	65	26	29	2	2	3	5	9	8	4	-
80歳以上	-	16	23	3	8	3	-	7	10	17	4	14	25	11	6	2	1	-	1	2	2	4	-
無回答	1	2	-	1	1	-	1	1	1	1	2	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-
合計	8	112	104	82	84	83	42	63	76	123	26	62	156	77	73	7	7	65	20	31	26	38	-
比率(%)	0.5%	6.5%	6.1%	4.8%	4.9%	4.8%	2.4%	3.7%	4.4%	7.2%	1.5%	3.6%	9.1%	4.5%	4.3%	0.4%	0.4%	3.8%	1.2%	1.8%	1.5%	2.2%	0.0%
【R4年度】合計	19	128	93	72	85	76	34	42	69	155	21	73	113	95	66	11	14	72	19	35	31	41	-
【R4年度】比率(%)	1.1%	7.6%	5.5%	4.3%	5.1%	4.5%	2.0%	2.5%	4.1%	9.2%	1.2%	4.3%	6.7%	5.6%	3.9%	0.7%	0.8%	4.3%	1.1%	2.1%	1.8%	2.4%	0.0%

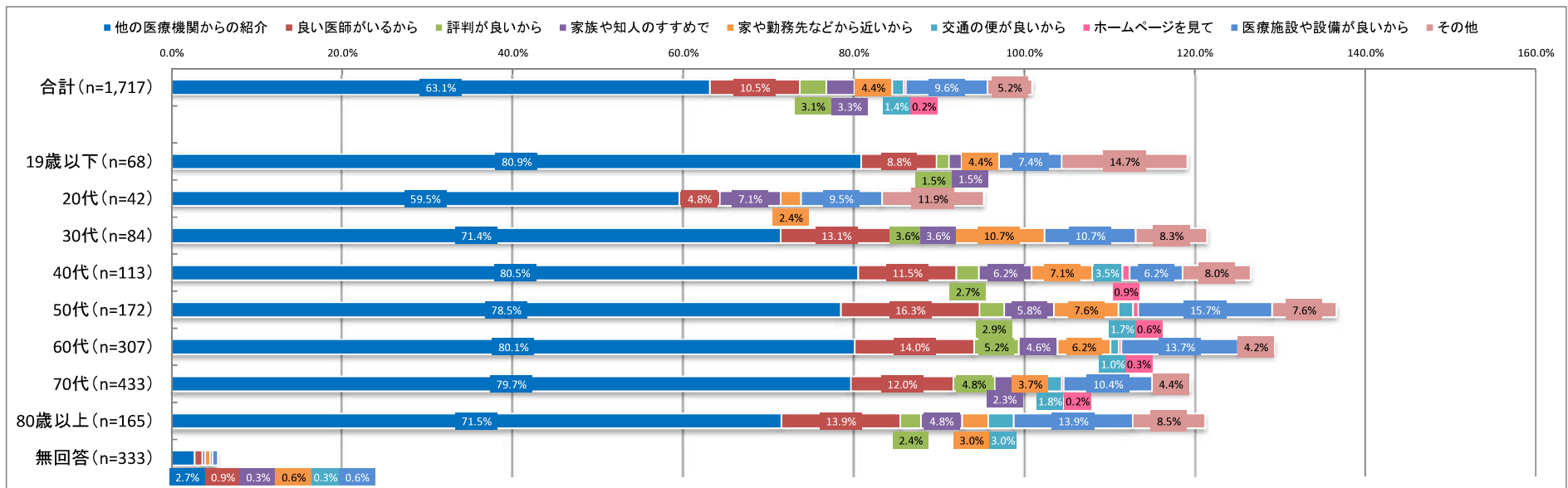


7.アンケート①「年齢」×「当院を選ばれた理由（複数回答可）」

当院を選ばれた理由（複数回答可）

年齢	他の医療機関からの紹介	良い医師がいるから	評判が良いから	家族や知人のすすめで	家や勤務先などから近いから	交通の便が良いから	ホームページを見て	医療施設や設備が良いから	その他	無回答	有効回答数	回答対象者数
19歳以下	55	6	1	1	3	—	—	5	10	—	81	68
20代	25	2	—	3	1	—	—	4	5	5	40	42
30代	60	11	3	3	9	—	—	9	7	—	102	84
40代	91	13	3	7	8	4	1	7	9	—	143	113
50代	135	28	5	10	13	3	1	27	13	2	235	172
60代	246	43	16	14	19	3	1	42	13	3	397	307
70代	345	52	21	10	16	8	1	45	19	7	517	433
80歳以上	118	23	4	8	5	5	—	23	14	2	200	165
無回答	9	3	—	1	2	1	—	2	—	318	18	333
合計	1,084	181	53	57	76	24	4	164	90	337	1,733	1,717
比率(%)	63.1%	10.5%	3.1%	3.3%	4.4%	1.4%	0.2%	9.6%	5.2%			
【R4年度】合計	1,081	198	55	62	62	23	4	159	82	310	1,726	1,683
【R4年度】比率(%)	64.2%	11.8%	3.3%	3.7%	3.7%	1.4%	0.2%	9.4%	4.9%			

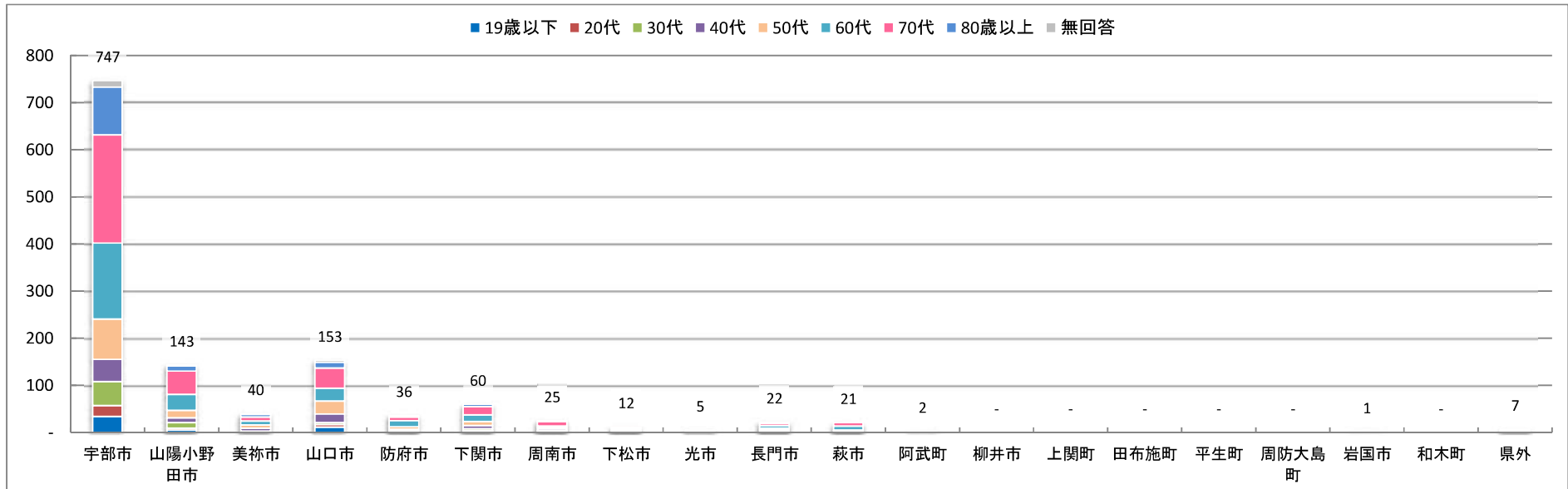
※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。 ※「有効回答数」には横軸（当院を選ばれた理由）の無回答を含みません。



7.アンケート②「年齢」×「居住地」

居住地																								
	宇部市	山陽小野田市	美祢市	山口市	防府市	下関市	周南市	下松市	光市	長門市	萩市	阿武町	柳井市	上関町	田布施町	平生町	周防大島町	岩国市	和木町	県外	無回答	合計	比率(%)	
年齢	19歳以下	34	5	3	11	1	3	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	68	4.0%	
	20代	23	4	-	6	2	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	42	2.4%	
	30代	51	12	-	4	2	4	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	84	4.9%	
	40代	47	10	6	18	2	7	4	2	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	1	11	113	6.6%	
	50代	86	16	7	28	5	8	1	3	1	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	12	172	10.0%	
	60代	161	34	8	27	13	14	4	1	1	6	9	1	-	-	-	-	-	-	-	3	25	307	17.9%
	70代	230	49	9	43	8	18	9	3	2	4	7	-	-	-	-	-	-	-	-	2	49	433	25.2%
	80歳以上	101	11	5	12	2	5	1	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	25	165	9.6%
	無回答	14	2	2	4	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	308	333	19.4%
合計	747	143	40	153	36	60	25	12	5	22	21	2	-	-	-	-	-	1	-	7	443	1,717	100.0%	
比率(%)	43.5%	8.3%	2.3%	8.9%	2.1%	3.5%	1.5%	0.7%	0.3%	1.3%	1.2%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.4%	25.8%	100.0%		
【R4年度】合計	735	158	35	145	51	54	25	4	9	24	29	4	3	-	-	1	2	3	-	14	387	1,683		
【R4年度】比率(%)	43.7%	9.4%	2.1%	8.6%	3.0%	3.2%	1.5%	0.2%	0.5%	1.4%	1.7%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	0.8%	23.0%	100.0%		

【県外内訳】※()内は回答数： 広島県(3)、島根県(3)

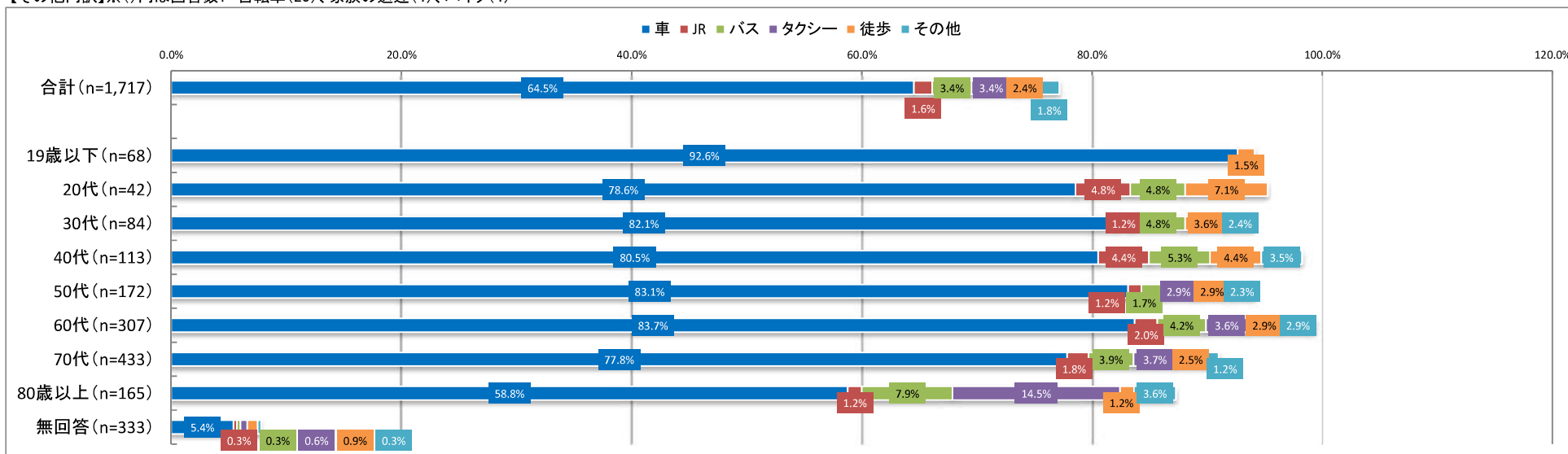


7.アンケート③「年齢」×「交通手段（複数回答可）」

交通手段(複数回答可)										回答 対象者数
	車	JR	バス	タクシー	徒歩	その他	無回答	有効 回答数		
年 齢	19歳以下	63	－	－	－	1	－	5	64	68
	20代	33	2	2	－	3	－	3	40	42
	30代	69	1	4	－	3	2	7	79	84
	40代	91	5	6	－	5	4	10	111	113
	50代	143	2	3	5	5	4	13	162	172
	60代	257	6	13	11	9	9	25	305	307
	70代	337	8	17	16	11	5	49	394	433
	80歳以上	97	2	13	24	2	6	31	144	165
	無回答	18	1	1	2	3	1	308	26	333
	合計	1,108	27	59	58	42	31	451	1,325	1,717
比率(%)	64.5%	1.6%	3.4%	3.4%	2.4%	1.8%				
【R4年度】合計	1,106	31	63	80	34	26	397	1,340	1,683	
【R4年度】比率(%)	65.7%	1.8%	3.7%	4.8%	2.0%	1.5%				

※複数回答がある場合は、それぞれの回答項目でカウントを行っています。 ※「有効回答数」には横軸(交通手段)の無回答を含みません。

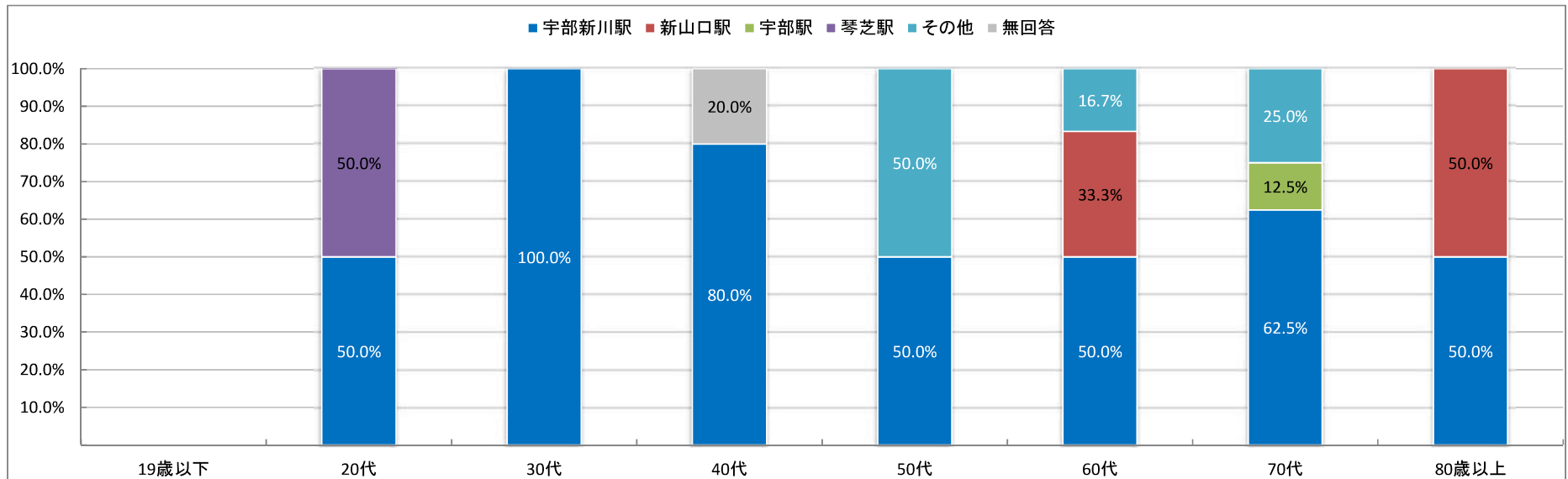
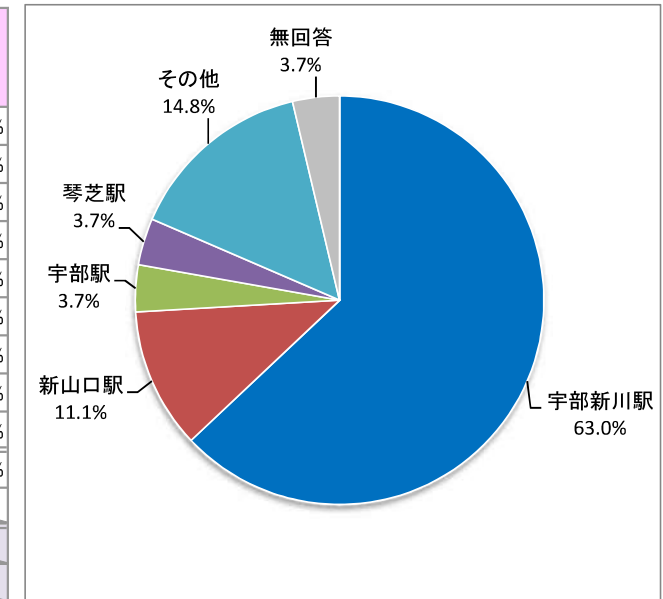
【その他内訳】※()内は回答数: 自転車(20)、家族の送迎(4)、バイク(4)



7.アンケート-④（JRを利用の方）「年齢」×「JR降車駅」

		JR降車駅						合計	比率(%)
年齢		宇部新川駅	新山口駅	宇部駅	琴芝駅	その他	無回答		
19歳以下		-	-	-	-	-	-	-	0.0%
20代		1	-	-	1	-	-	2	7.4%
30代		1	-	-	-	-	-	1	3.7%
40代		4	-	-	-	-	1	5	18.5%
50代		1	-	-	-	1	-	2	7.4%
60代		3	2	-	-	1	-	6	22.2%
70代		5	-	1	-	2	-	8	29.6%
80歳以上		1	1	-	-	-	-	2	7.4%
無回答		1	-	-	-	-	-	1	3.7%
合計		17	3	1	1	4	1	27	100.0%
比率(%)		63.0%	11.1%	3.7%	3.7%	14.8%	3.7%	100.0%	
【R4年度】合計		28	-	1	-	-	2	31	
【R4年度】比率(%)		90.3%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	6.5%	100.0%	

【その他内訳】※()内は回答数： 厚狹(1)、徳山(1)



Ⅱ. 調査結果

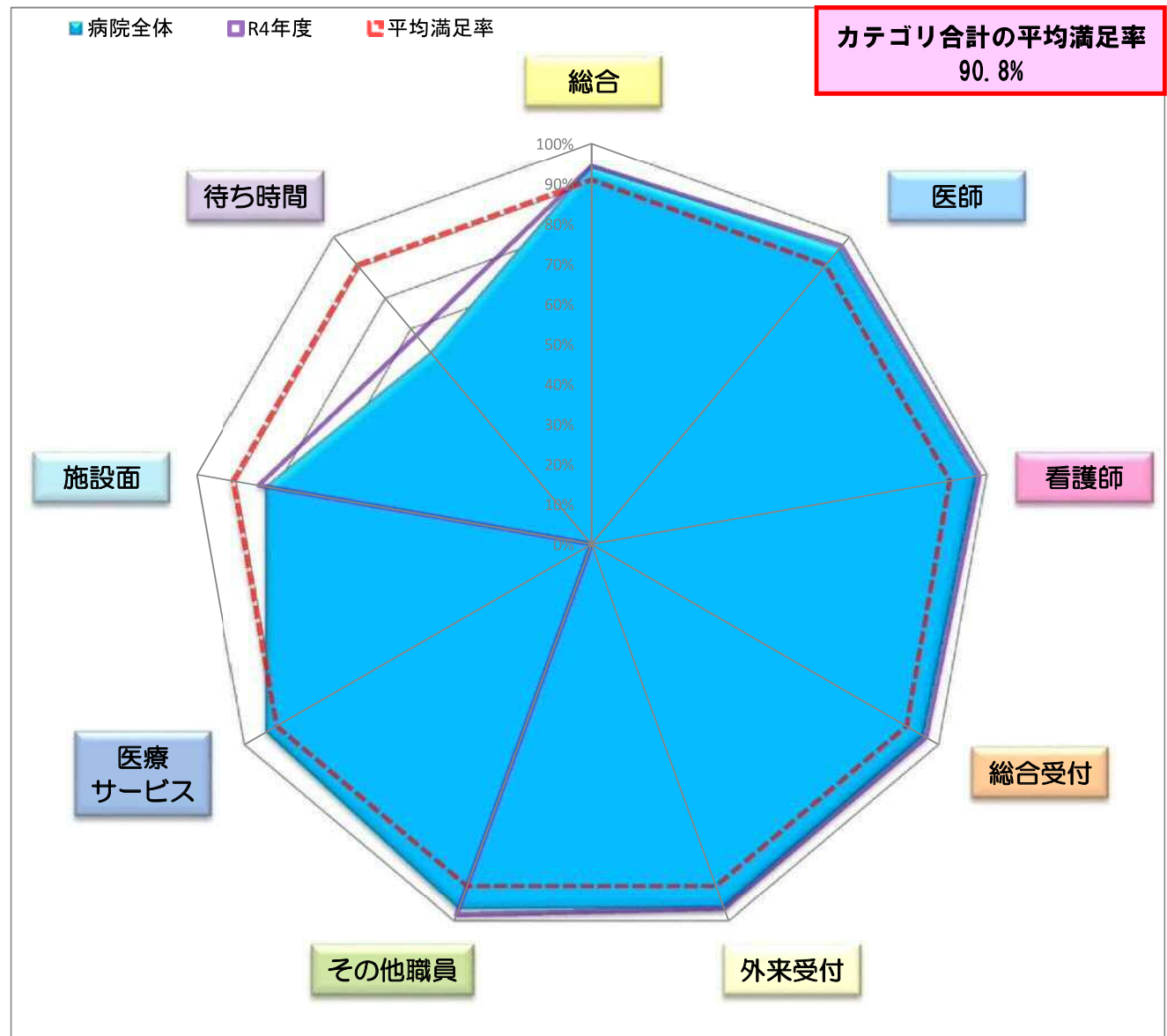
調査結果① カテゴリー別の満足率

病院全体

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「どちらかという満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合評価 前回（R4年度）	94.6% (94.2%)
医師 前回（R4年度）	96.4% (97.0%)
看護師 前回（R4年度）	97.6% (98.3%)
総合受付 前回（R4年度）	95.7% (96.4%)
外来受付 前回（R4年度）	96.7% (96.7%)
その他職員 前回（R4年度）	97.1% (98.4%)
医療サービス 前回（R4年度）	93.8%
施設面 前回（R4年度）	82.6% (84.3%)
待ち時間 前回（R4年度）	62.4% (67.9%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均 (90.8%)

調査結果② 満足度

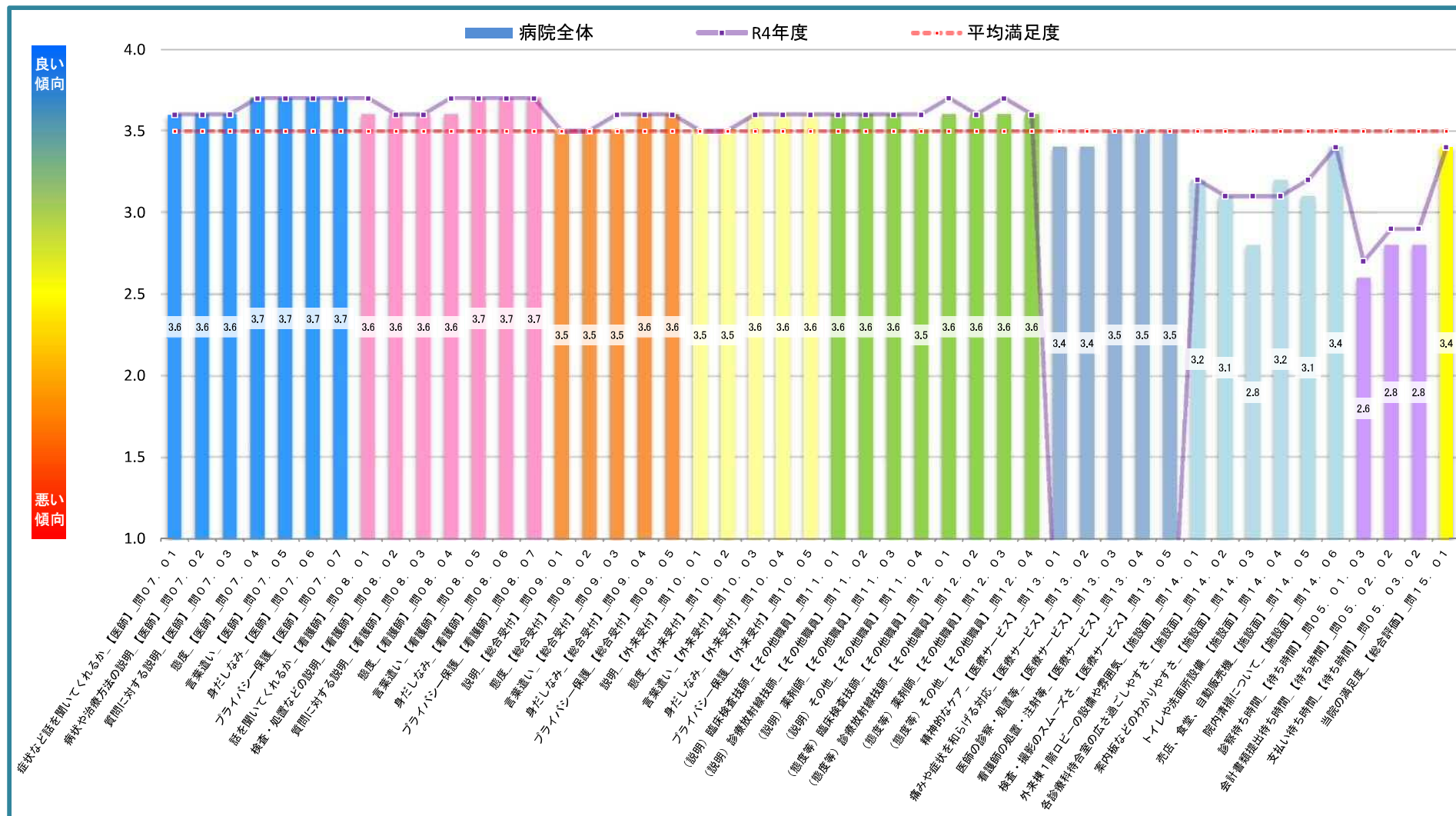
病院全体

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：4点、どちらかというと満足：3点、どちらかというと不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。

各設問の平均満足度

3.5



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(3.5)

調査結果③ 結果一覧（医師～外来受付）

病院全体			満足	どちらか という満足	どちらか という不満	不満	わからない	無回答	有効 回答数	病院全体		R4年度		前回差異	
			4点	3点	2点	1点				満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
医師	問07.01	症状など話をよく聞いてくれますか	799	386	52	10	19	451	1,247	95.0%	3.6	95.9%	3.6	👉▲0.9%👉	0.0
	問07.02	病状や治療方法の説明はいかがですか	757	413	51	10	20	466	1,231	95.0%	3.6	94.8%	3.6	👉0.2%👉	0.0
	問07.03	質問に対する説明はいかがですか	759	392	59	7	20	480	1,217	94.6%	3.6	95.0%	3.6	👉▲0.4%👉	0.0
	問07.04	態度はいかがですか	855	333	32	11	11	475	1,231	96.5%	3.7	97.3%	3.7	👉▲0.8%👉	0.0
	問07.05	言葉遣いはいかがですか	892	315	24	4	10	472	1,235	97.7%	3.7	98.4%	3.7	👉▲0.7%👉	0.0
	問07.06	身だしなみはいかがですか	895	320	16	—	14	472	1,231	98.7%	3.7	99.1%	3.7	👉▲0.4%👉	0.0
	問07.07	プライバシー保護についてはいかがですか	848	286	25	3	75	480	1,162	97.6%	3.7	99.0%	3.7	👉▲1.4%👉	0.0
	医師 合計		5,805	2,445	259	45	169	3,296	8,554	96.4%	3.6	97.0%	3.7	👉▲0.6%↓▲0.1	
看護師	問08.01	話をよく聞いてくれますか	734	345	23	6	103	506	1,108	97.4%	3.6	98.3%	3.7	👉▲0.9%↓▲0.1	
	問08.02	検査・処置などの説明はいかがですか	698	356	23	9	100	531	1,086	97.1%	3.6	97.3%	3.6	👉▲0.2%👉	0.0
	問08.03	質問に対する説明はいかがですか	687	351	26	7	103	543	1,071	96.9%	3.6	97.6%	3.6	👉▲0.7%👉	0.0
	問08.04	態度はいかがですか	746	352	23	6	76	514	1,127	97.4%	3.6	98.1%	3.7	👉▲0.7%↓▲0.1	
	問08.05	言葉遣いはいかがですか	766	341	13	5	69	523	1,125	98.4%	3.7	98.6%	3.7	👉▲0.2%👉	0.0
	問08.06	身だしなみはいかがですか	784	327	12	5	68	521	1,128	98.5%	3.7	99.2%	3.7	👉▲0.7%👉	0.0
	問08.07	プライバシー保護についてはいかがですか	714	286	20	8	147	542	1,028	97.3%	3.7	99.1%	3.7	👉▲1.8%👉	0.0
	看護師 合計		5,129	2,358	140	46	666	3,680	7,673	97.6%	3.6	98.3%	3.7	👉▲0.7%↓▲0.1	
総合受付	問09.01	窓口職員からの説明はいかがですか	633	459	51	18	52	504	1,161	94.1%	3.5	95.0%	3.5	👉▲0.9%👉	0.0
	問09.02	態度はいかがですか	646	442	56	26	35	512	1,170	93.0%	3.5	94.1%	3.5	👉▲1.1%👉	0.0
	問09.03	言葉遣いはいかがですか	702	421	29	16	32	517	1,168	96.1%	3.5	96.4%	3.6	👉▲0.3%↓▲0.1	
	問09.04	身だしなみはいかがですか	737	406	17	7	34	516	1,167	97.9%	3.6	98.5%	3.6	👉▲0.6%👉	0.0
	問09.05	プライバシー保護についてはいかがですか	687	370	18	8	108	526	1,083	97.6%	3.6	98.1%	3.6	👉▲0.5%👉	0.0
	総合受付 合計		3,405	2,098	171	75	261	2,575	5,749	95.7%	3.5	96.4%	3.6	👉▲0.7%↓▲0.1	
外来受付	問10.01	窓口職員からの説明はいかがですか	665	414	39	13	72	514	1,131	95.4%	3.5	94.7%	3.5	👉0.7%👉	0.0
	問10.02	態度はいかがですか	672	411	44	17	53	520	1,144	94.7%	3.5	95.1%	3.5	👉▲0.4%👉	0.0
	問10.03	言葉遣いはいかがですか	697	412	17	13	51	527	1,139	97.4%	3.6	96.9%	3.6	👉0.5%👉	0.0
	問10.04	身だしなみはいかがですか	721	398	12	7	51	528	1,138	98.3%	3.6	98.5%	3.6	👉▲0.2%👉	0.0
	問10.05	プライバシー保護についてはいかがですか	668	371	13	8	121	536	1,060	98.0%	3.6	98.4%	3.6	👉▲0.4%👉	0.0
	外来受付 合計		3,423	2,006	125	58	348	2,625	5,612	96.7%	3.6	96.7%	3.6	👉—👉	0.0

●有効回答数・・・「わからない」、「無回答」を除く回答数の合計
 ●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「どちらかという満足」と答えた数の割合
 ●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：4点、どちらかという満足：3点、どちらかという不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

調査結果③ 結果一覧（その他職員～総合）

病院全体		満足	どちらか という満足	どちらか という不満	不満	わからない	無回答	有効 回答数	病院全体		R4年度		前回差異		
		4点	3点	2点	1点				満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度	
その他職員	問11.01	(説明)①臨床検査技師	397	224	19	2	260	815	642	96.7%	3.6	97.6%	3.6	👉▲0.9%👉	0.0
	問11.02	(説明)②診療放射線技師	407	236	17	2	240	815	662	97.1%	3.6	97.8%	3.6	👉▲0.7%👉	0.0
	問11.03	(説明)③薬剤師	322	187	20	3	292	893	532	95.7%	3.6	98.2%	3.6	👉▲2.5%👉	0.0
	問11.04	(説明)④その他	159	103	8	1	227	1,219	271	96.7%	3.5	98.1%	3.6	👉▲1.4%↓▲0.1	
	問12.01	(態度・言葉遣い・身だしなみ)①臨床検査技師	389	233	11	4	257	823	637	97.6%	3.6	99.0%	3.7	👉▲1.4%↓▲0.1	
	問12.02	(態度・言葉遣い・身だしなみ)②診療放射線技師	403	253	10	4	227	820	670	97.9%	3.6	98.6%	3.6	👉▲0.7%👉	0.0
	問12.03	(態度・言葉遣い・身だしなみ)③薬剤師	316	200	10	2	295	894	528	97.7%	3.6	99.0%	3.7	👉▲1.3%↓▲0.1	
	問12.04	(態度・言葉遣い・身だしなみ)④その他	187	116	7	3	242	1,162	313	96.8%	3.6	98.4%	3.6	👉▲1.6%👉	0.0
	その他職員 合計		2,580	1,552	102	21	2,040	7,441	4,255	97.1%	3.6	98.4%	3.6	👉▲1.3%👉	0.0
医療サービス	問13.01	精神的なケアに満足していますか	461	344	50	19	170	673	874	92.1%	3.4	—	—	—	—
	問13.02	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	459	346	35	20	166	691	860	93.6%	3.4	—	—	—	—
	問13.03	医師の診察・処置等に満足されましたか	581	347	33	13	91	652	974	95.3%	3.5	—	—	—	—
	問13.04	看護師の処置・注射等は安心できる手技でしたか	547	316	36	15	131	672	914	94.4%	3.5	—	—	—	—
	問13.05	検査・放射線撮影等はスムーズに受けられましたか	524	335	43	16	119	680	918	93.6%	3.5	—	—	—	—
	医療サービス 合計		2,572	1,688	197	83	677	3,368	4,540	93.8%	3.5	—	—	—	—
施設面	問14.01	外来棟1階ロビーの設備や雰囲気はいかがですか	427	553	124	26	49	538	1,130	86.7%	3.2	87.8%	3.2	👉▲1.1%👉	0.0
	問14.02	各診療科待合室の広さ過ごしやすさはいかがですか	404	515	185	44	32	537	1,148	80.1%	3.1	78.0%	3.1	👉2.1%👉	0.0
	問14.03	案内板などのわかりやすさはいかがですか	309	458	262	115	40	533	1,144	67.0%	2.8	79.8%	3.1	👇▲12.8%👇▲0.3	
	問14.04	トイレや洗面所設備はいかがですか	454	521	133	45	30	534	1,153	84.6%	3.2	81.4%	3.1	👉3.2%👆0.1	
	問14.05	院内のサービス部門(売店、食堂、自動販売機)はいかがですか	375	471	130	51	123	567	1,027	82.4%	3.1	83.5%	3.2	👉▲1.1%👇▲0.1	
	問14.06	院内清掃についてはいかがですか	575	502	42	13	41	544	1,132	95.1%	3.4	95.2%	3.4	👉▲0.1%👉	0.0
	施設面 合計		2,544	3,020	876	294	315	3,253	6,734	82.6%	3.2	84.3%	3.2	👉▲1.7%👉	0.0
待ち時間	問05.01.03	①受診科受付から受診まで(満足度)	161	276	253	91	54	882	781	56.0%	2.6	60.3%	2.7	👉▲4.3%👇▲0.1	
	問05.02.02	②診察後、会計窓口書類提出まで(満足度)	148	382	199	58	55	875	787	67.3%	2.8	73.2%	2.9	👇▲5.9%👇▲0.1	
	問05.03.02	③会計窓口書類提出後、支払い終了まで(満足度)	140	321	211	47	58	940	719	64.1%	2.8	70.7%	2.9	👇▲6.6%👇▲0.1	
	待ち時間 合計		449	979	663	196	167	2,697	2,287	62.4%	2.7	67.9%	2.8	👇▲5.5%👇▲0.1	
総 価 合 評	問15.01	当院に満足されていますか	539	593	52	13	21	499	1,197	94.6%	3.4	94.2%	3.4	👉0.4%👉	0.0
	総合評価 合計		539	593	52	13	21	499	1,197	94.6%	3.4	94.2%	3.4	👉0.4%👉	0.0

●有効回答数・・・「わからない」、「無回答」を除く回答数の合計
 ●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「どちらかという満足」と答えた数の割合
 ●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：4点、どちらかという満足：3点、どちらかという不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

Ⅲ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

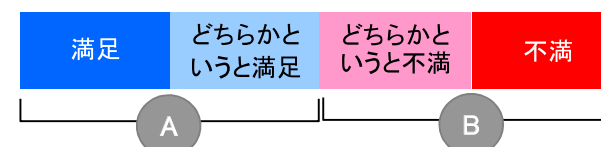
カテゴリ合計の「満足」、「どちらかという満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

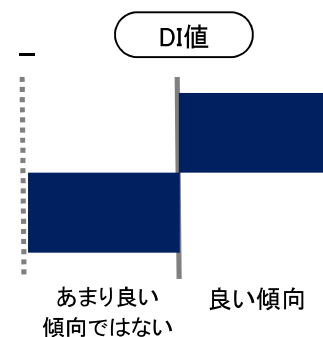
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス (Diffusion Index) の略です。ある事柄に対して「満足」、「どちらかという満足」の回答割合から、「どちらかという不満」「不満」の回答割合を引いた値。



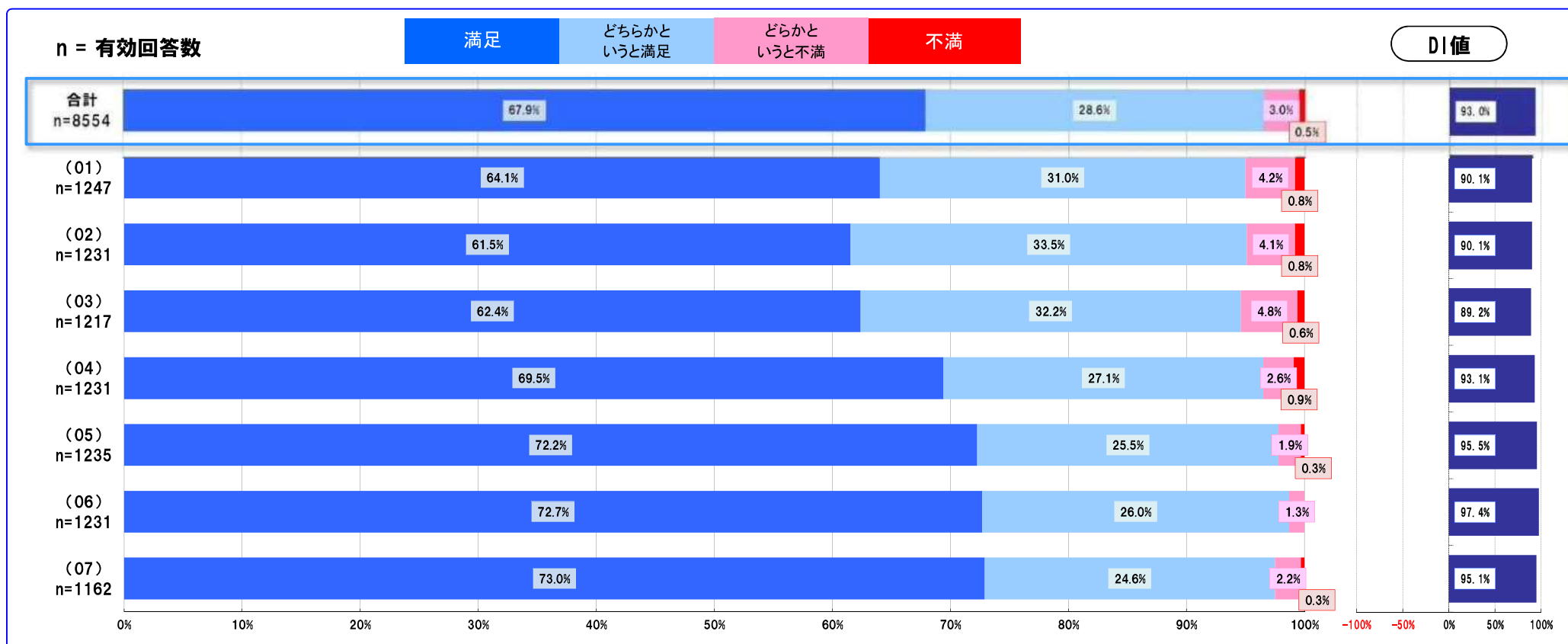
DI値はA-Bで求められます。



1. 医師

- (01) 問07.01 症状など話をよく聞いてくれますか
- (02) 問07.02 病状や治療方法の説明はいかがですか
- (03) 問07.03 質問に対する説明はいかがですか
- (04) 問07.04 態度はいかがですか
- (05) 問07.05 言葉遣いはいかがですか
- (06) 問07.06 身だしなみはいかがですか
- (07) 問07.07 プライバシー保護についてはいかがですか

1. 医師		前回差異
満足率	96.4%	👇 -0.6%
R4年度	97.0%	



※「わからない」、「無回答」は集計対象外

2. 看護師

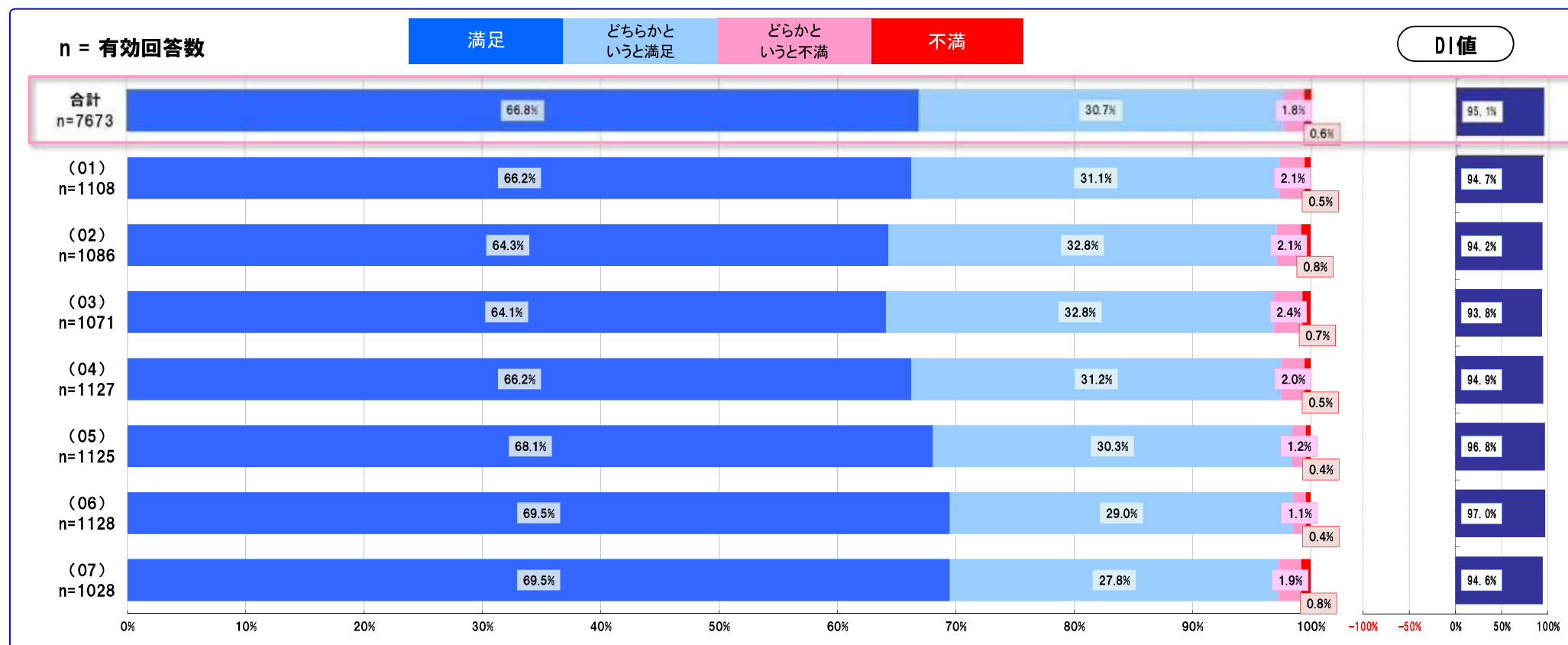
- (01) 問08.01 話をよく聞いてくれますか
- (02) 問08.02 検査・処置などの説明はいかがですか
- (03) 問08.03 質問に対する説明はいかがですか
- (04) 問08.04 態度はいかがですか
- (05) 問08.05 言葉遣いはいかがですか
- (06) 問08.06 身だしなみはいかがですか
- (07) 問08.07 プライバシー保護についてはいかがですか

2. 看護師

満足率 **97.6%**
R4年度 98.3%

前回差異

👉 **-0.7%**

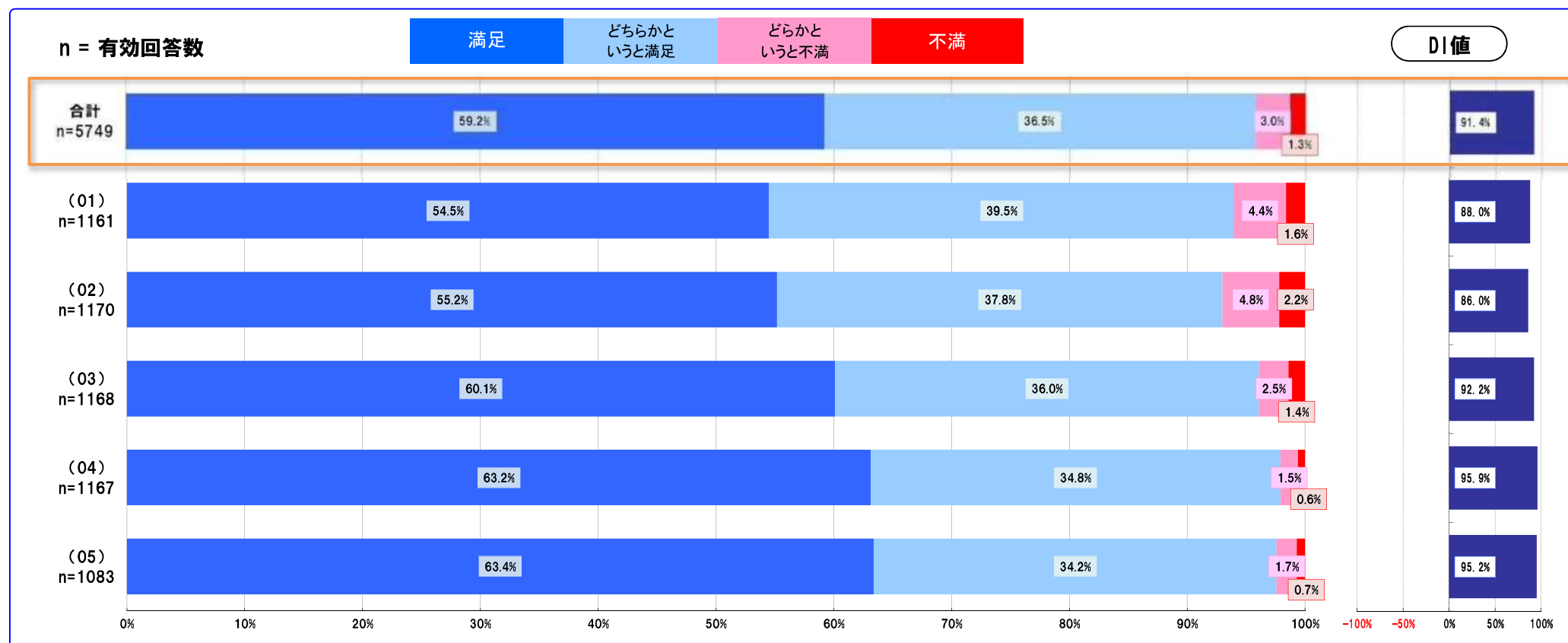


※「わからない」、「無回答」は集計対象外

3. 総合受付

- (01) 問09.01 窓口職員からの説明はいかがですか
- (02) 問09.02 態度はいかがですか
- (03) 問09.03 言葉遣いはいかがですか
- (04) 問09.04 身だしなみはいかがですか
- (05) 問09.05 プライバシー保護についてはいかがですか

3. 総合受付		前回差異
満足率	95.7%	📉 -0.7%
R4年度	96.4%	

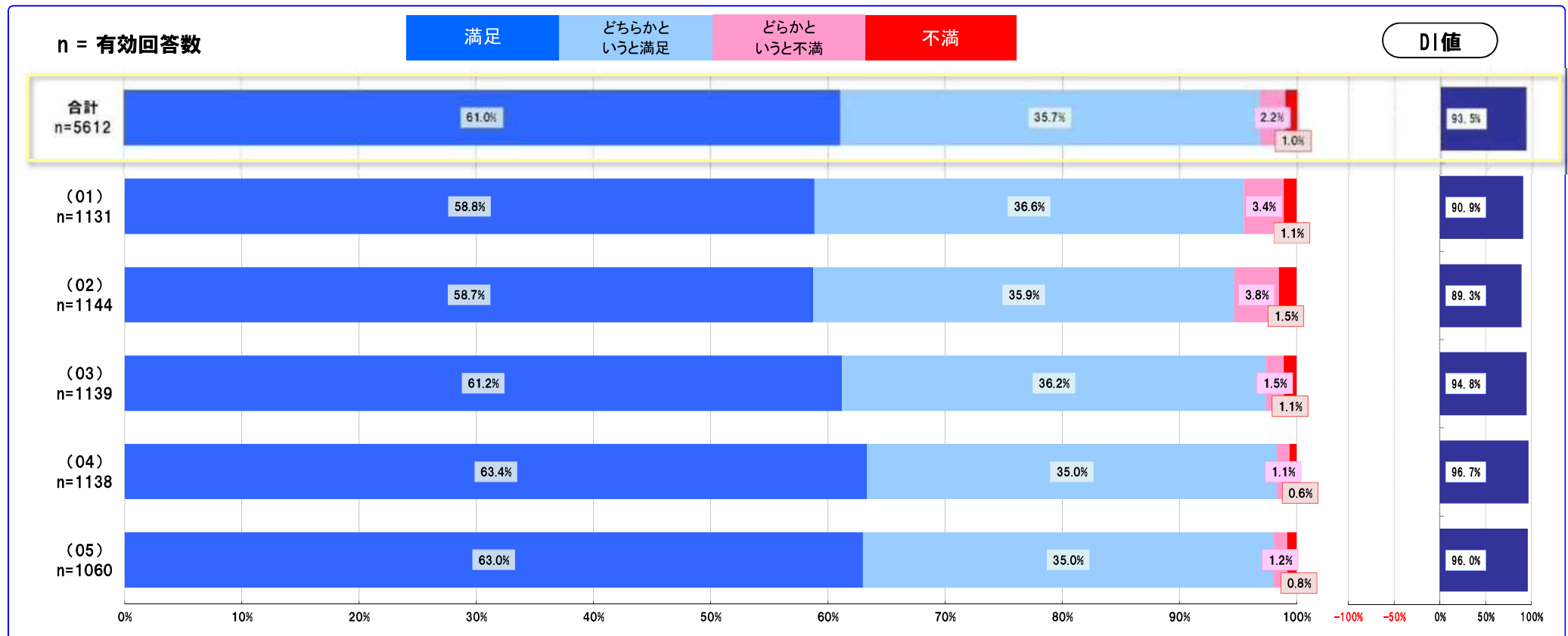


※「わからない」、「無回答」は集計対象外

4. 外来受付

- (01) 問10.01 窓口職員からの説明はいかがですか
- (02) 問10.02 態度はいかがですか
- (03) 問10.03 言葉遣いはいかがですか
- (04) 問10.04 身だしなみはいかがですか
- (05) 問10.05 プライバシー保護についてはいかがですか

4. 外来受付		前回差異
満足率	96.7%	→ -
R4年度	96.7%	

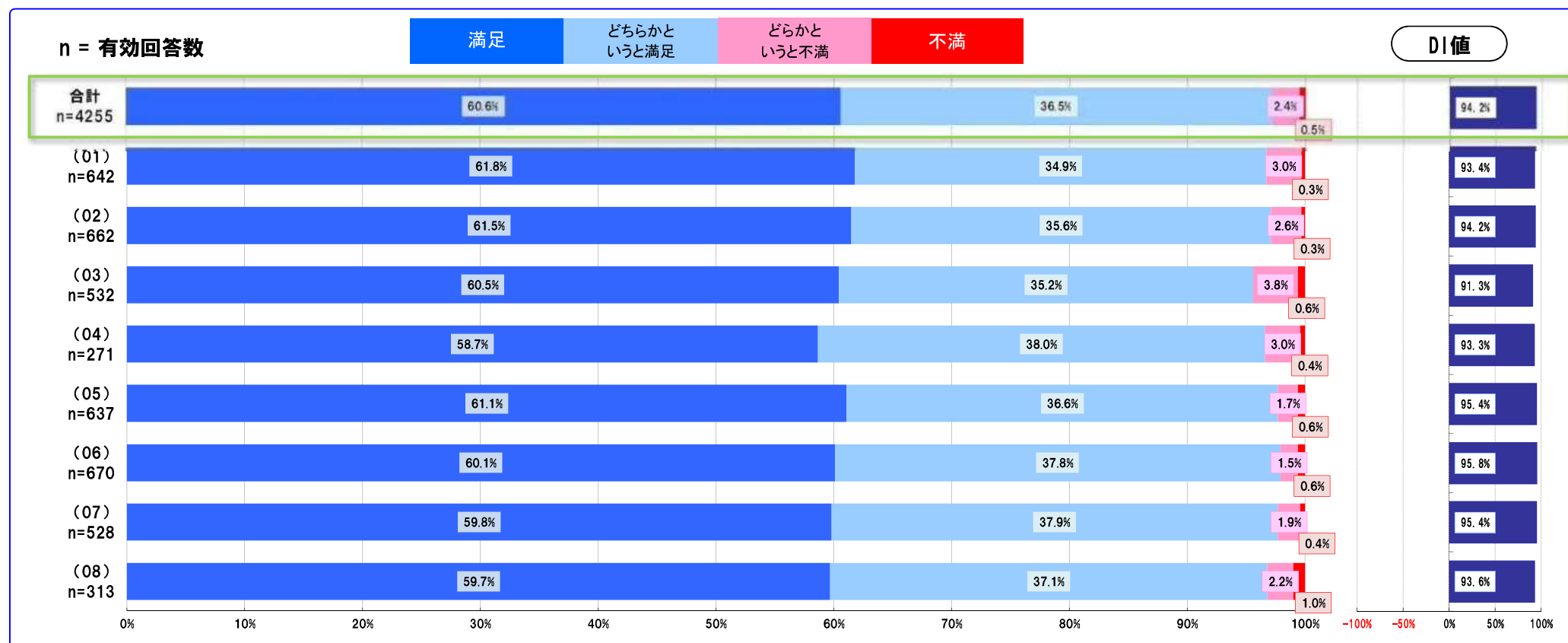


※「わからない」、「無回答」は集計対象外

5. その他職員

- (01) 問11.01 (説明) ①臨床検査技師
 (02) 問11.02 (説明) ②診療放射線技師
 (03) 問11.03 (説明) ③薬剤師
 (04) 問11.04 (説明) ④その他
 (05) 問12.01 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ①臨床検査技師
 (06) 問12.02 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ②診療放射線技師
 (07) 問12.03 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ③薬剤師
 (08) 問12.04 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ④その他

5. その他職員		前回差異
満足率	97.1%	👉 -1.3%
R4年度	98.4%	



※「わからない」、「無回答」は集計対象外

6. 医療サービス

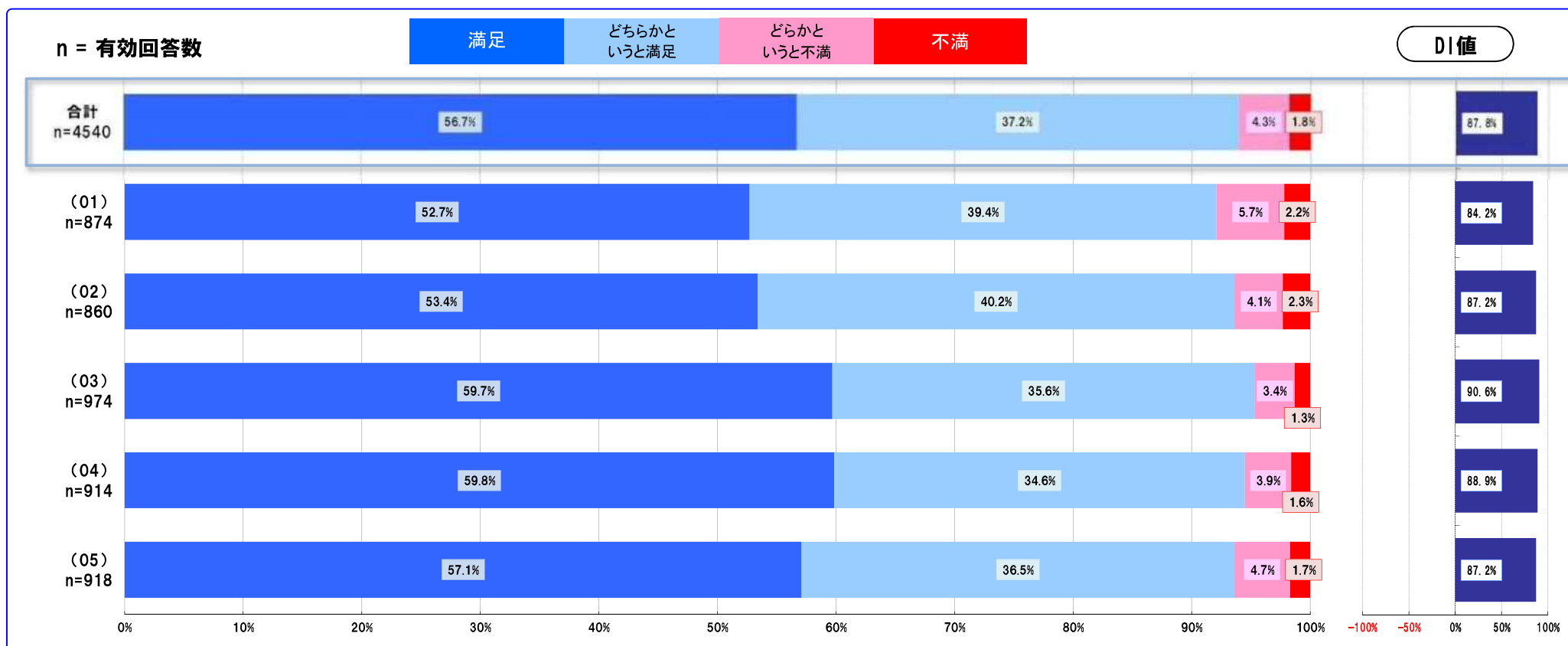
- (01) 問13.01 精神的なケアに満足していますか
- (02) 問13.02 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか
- (03) 問13.03 医師の診察・処置等に満足されましたか
- (04) 問13.04 看護師の処置・注射等は安心できる手技でしたか
- (05) 問13.05 検査・放射線撮影等はスムーズに受けられましたか

6. 医療サービス

満足率 93.8%
R4年度 -

前回差異

-

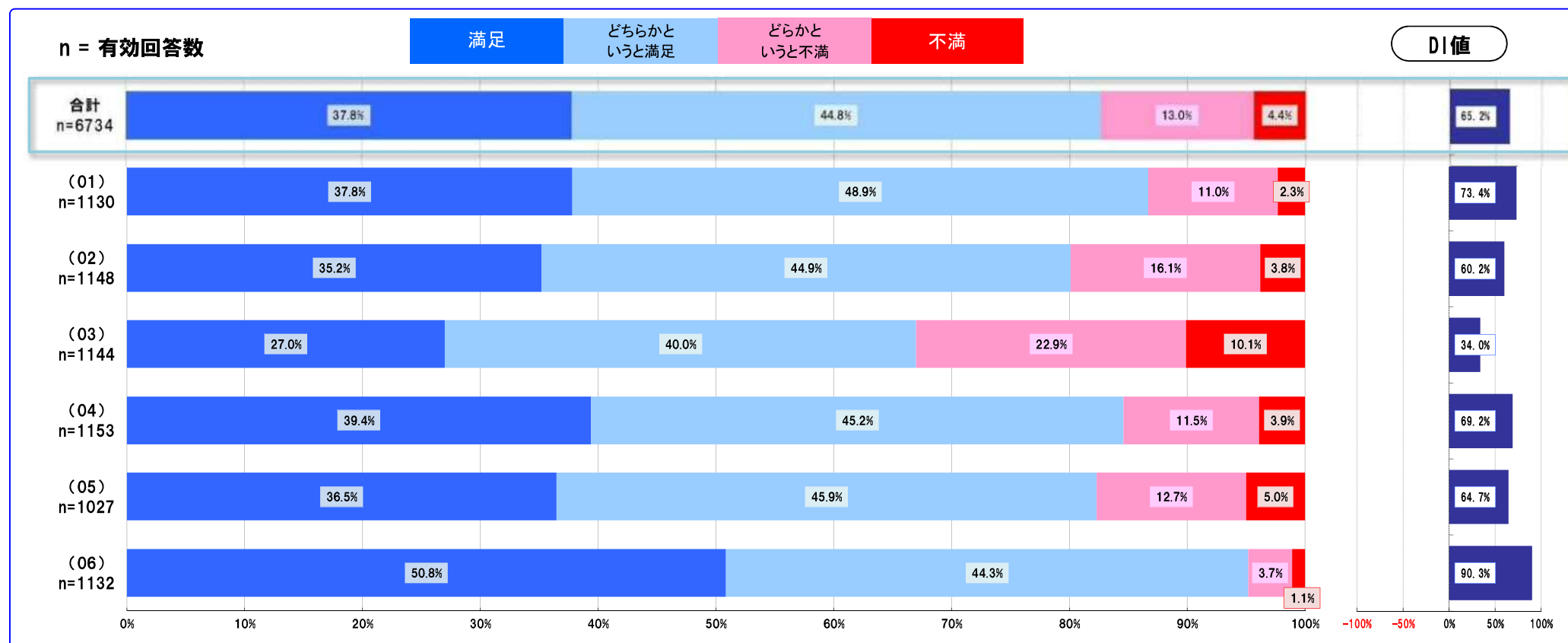


※「わからない」、「無回答」は集計対象外

7. 施設面

- (01) 問14.01 外来棟1階ロビーの設備や雰囲気はいかがですか
- (02) 問14.02 各診療科待合室の広さ過ごしやすさはいかがですか
- (03) 問14.03 案内板などのわかりやすさはいかがですか
- (04) 問14.04 トイレや洗面所設備はいかがですか
- (05) 問14.05 院内のサービス部門（売店、食堂、自動販売機）はいかがですか
- (06) 問14.06 院内清掃についてはいかがですか

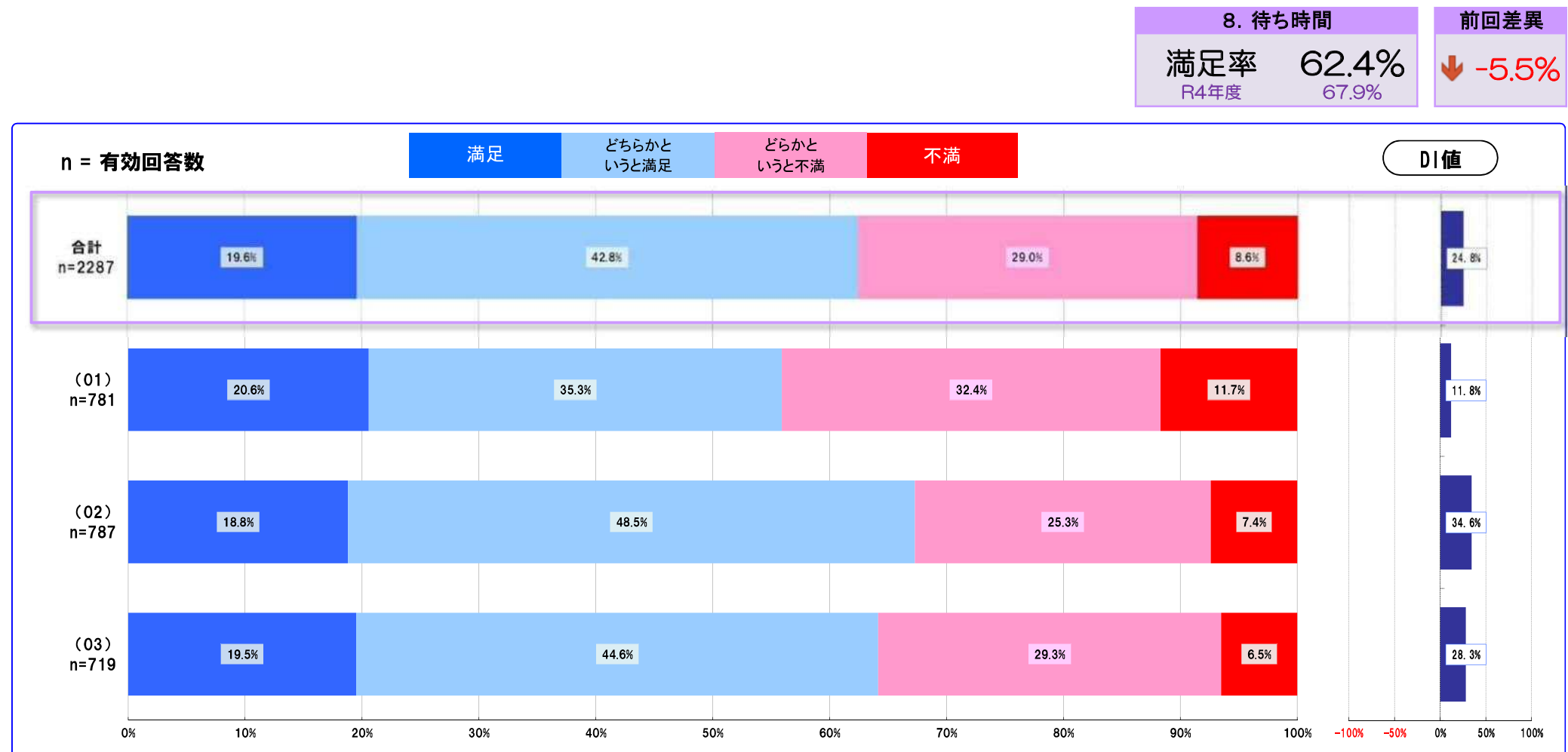
7. 施設面		前回差異
満足率	82.6%	👉 -1.7%
R4年度	84.3%	



※「わからない」、「無回答」は集計対象外

8. 待ち時間

- (01) 問05.01.03 ①受診科受付から受診まで（満足度）
 (02) 問05.02.02 ②診察後、会計窓口書類提出まで（満足度）
 (03) 問05.03.02 ③会計窓口書類提出後、支払い終了まで（満足度）



※「わからない」、「無回答」は集計対象外

9. 総合評価

(01) 問15.01 当院に満足されていますか

9. 総合評価

満足率 **94.6%**
R4年度 94.2%

前回差異

↗ +0.4%

n = 有効回答数

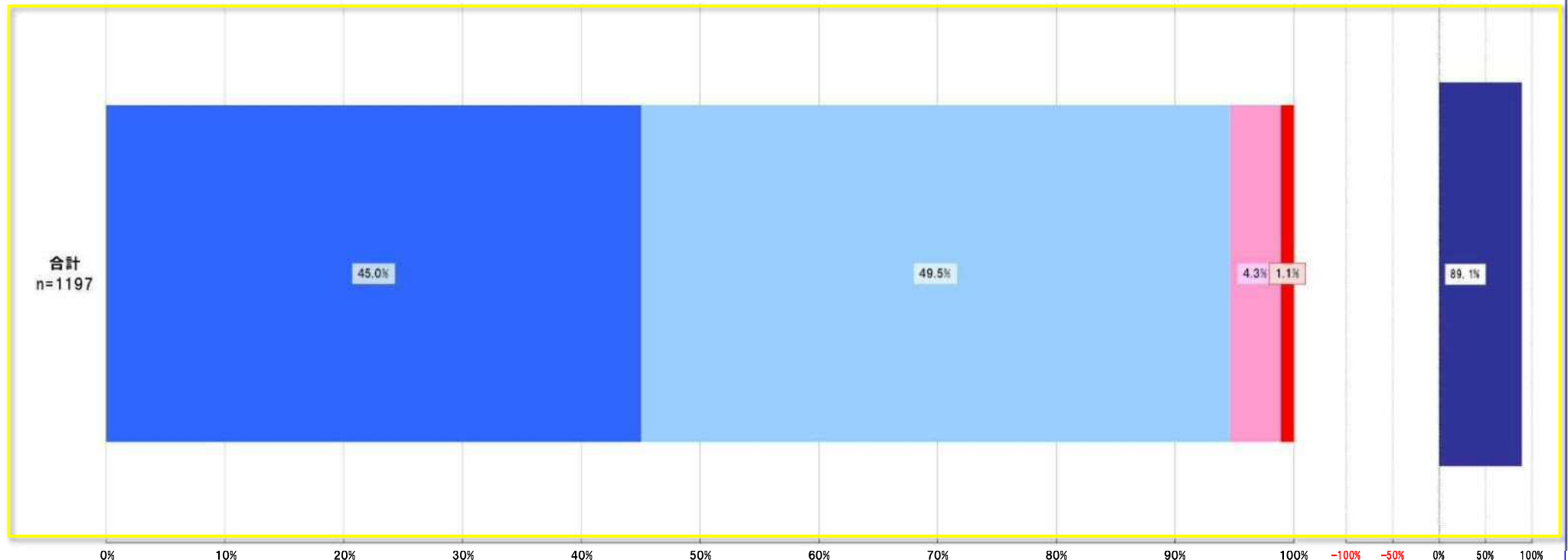
満足

どちらかとい
うと満足

どちらかとい
うと不満

不満

DI値



※「わからない」、「無回答」は集計対象外

総合評価_10点満点で評価すると何点ぐらいになりますか

	回答数	比率(%)	【R4年度】 回答数	【R4年度】 比率(%)
10点	187	15.3%	210	17.3%
9点	302	24.8%	291	24.0%
8点	422	34.6%	393	32.5%
7点	166	13.6%	184	15.2%
6点	61	5.0%	52	4.3%
5点	53	4.3%	49	4.0%
4点	13	1.1%	15	1.2%
3点	9	0.7%	11	0.9%
2点	3	0.2%	2	0.2%
1点	3	0.2%	4	0.3%
有効回答数	1,219	100.0%	1,211	100.0%
平均点	8.1点		8.1点	
無回答	498	-	472	-

総合評価（平均点数）前年比較

今年度
平均点数

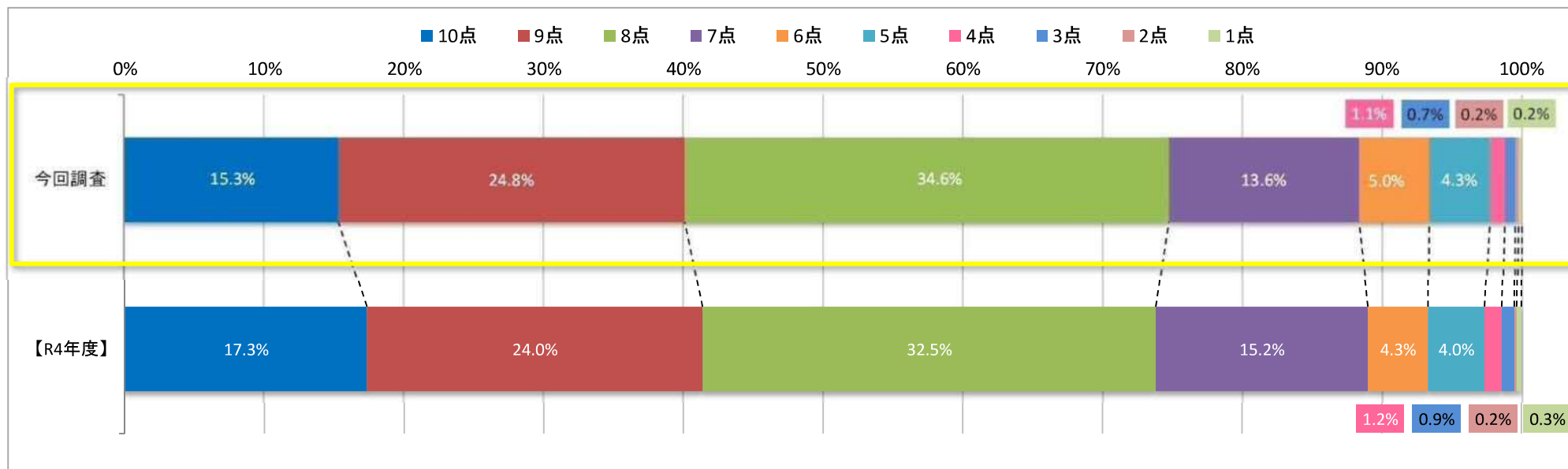
8.1点

R4年度
平均点数

8.1点

前年度との差異

0.0点

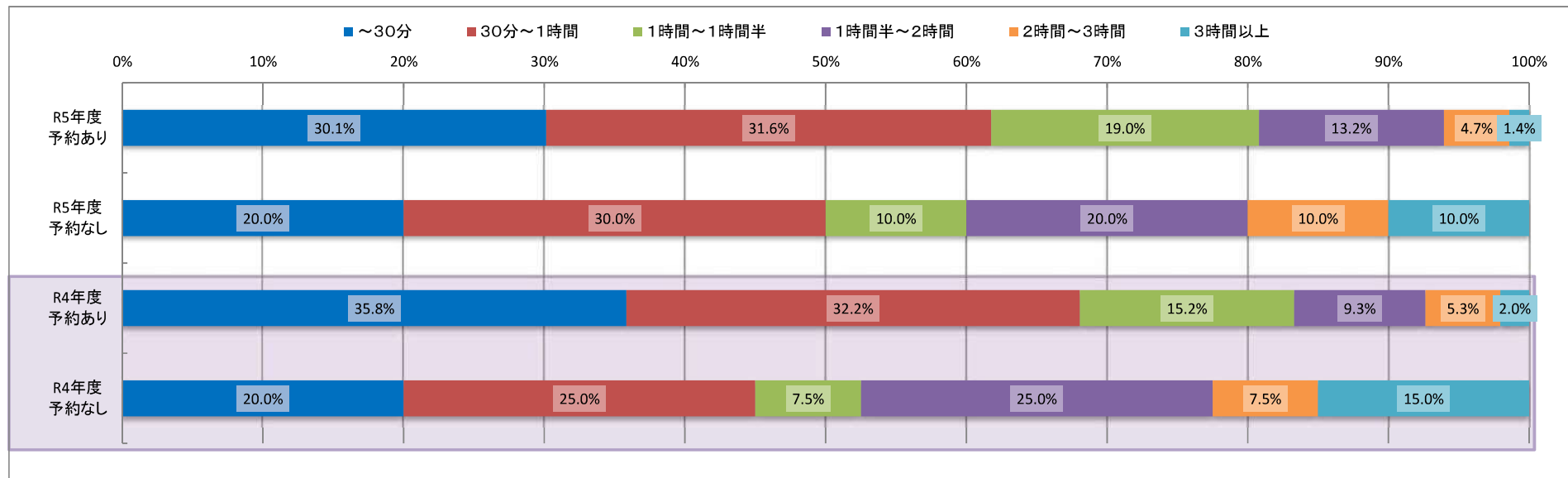
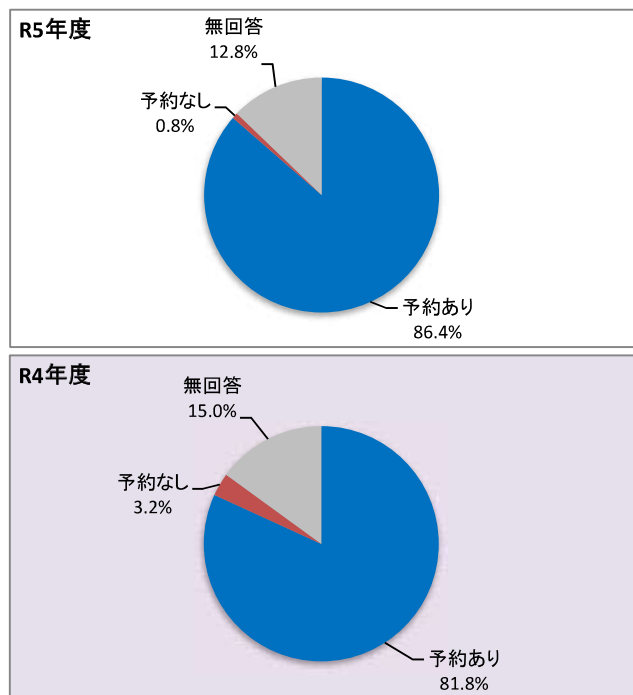


IV. 待ち時間

①「予約の有無」×「受診科待ち時間」

		～30分	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間～3時間	3時間以上	無回答	有効回答数	比率(%)
R5年度	予約あり	323	339	204	141	50	15	148	1,072	86.4%
	予約なし	2	3	1	2	1	1	3	10	0.8%
	無回答	26	56	35	21	15	6	325	159	12.8%
	合計	351	398	240	164	66	22	476	1,241	100.0%
	比率(%)	28.3%	32.1%	19.3%	13.2%	5.3%	1.8%		100.0%	
R4年度	予約あり	369	332	157	96	55	21	123	1,030	81.8%
	予約なし	8	10	3	10	3	6	5	40	3.2%
	無回答	44	75	32	18	13	7	296	189	15.0%
	合計	421	417	192	124	71	34	424	1,259	100.0%
	比率(%)	33.4%	33.1%	15.3%	9.8%	5.6%	2.7%		100.0%	

※有効回答数・・・無回答を除く回答数

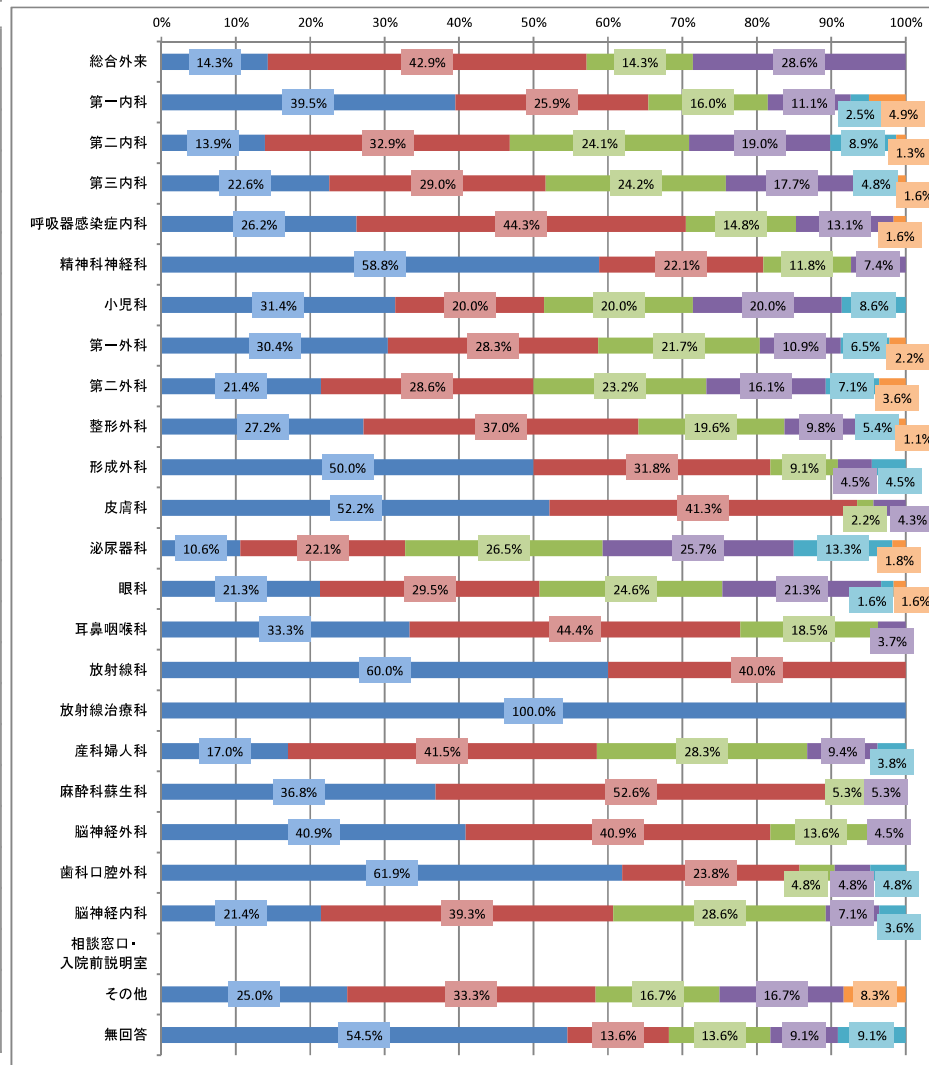
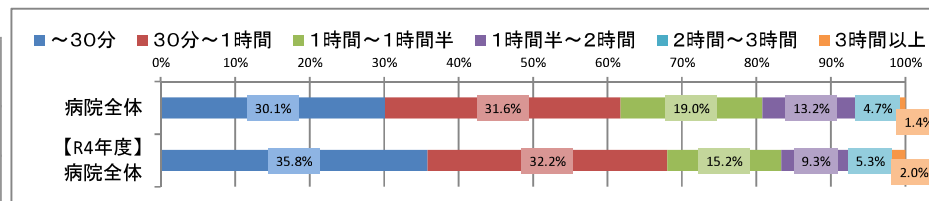


②（予約あり）「受診科」×「受診科待ち時間」

	受診科待ち時間						無回答	有効回答数
	～30分	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間～3時間	3時間以上		
病院全体	323	339	204	141	50	15	148	1,072
【R4年度】病院全体	369	332	157	96	55	21	123	1,030

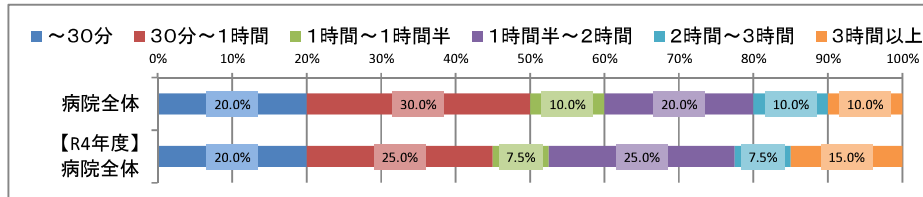
受診科	～30分	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間～3時間	3時間以上	無回答	有効回答数
総合外来	1	3	1	2	—	—	—	7
第一内科	32	21	13	9	2	4	15	81
第二内科	11	26	19	15	7	1	5	79
第三内科	14	18	15	11	3	1	7	62
呼吸器感染症内科	16	27	9	8	—	1	11	61
精神科神経科	40	15	8	5	—	—	7	68
小児科	11	7	7	7	3	—	3	35
第一外科	14	13	10	5	3	1	7	46
第二外科	12	16	13	9	4	2	11	56
整形外科	25	34	18	9	5	1	15	92
形成外科	11	7	2	1	1	—	2	22
皮膚科	24	19	1	2	—	—	7	46
泌尿器科	12	25	30	29	15	2	12	113
眼科	13	18	15	13	1	1	10	61
耳鼻咽喉科	18	24	10	2	—	—	9	54
放射線科	3	2	—	—	—	—	1	5
放射線治療科	7	—	—	—	—	—	—	7
産科婦人科	9	22	15	5	2	—	6	53
麻酔科蘇生科	7	10	1	1	—	—	—	19
脳神経外科	9	9	3	1	—	—	5	22
歯科口腔外科	13	5	1	1	1	—	3	21
脳神経内科	6	11	8	2	1	—	4	28
相談窓口・入院前説明室	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	3	4	2	2	—	1	2	12
無回答	12	3	3	2	2	—	6	22

※有効回答数・・・「無回答」を除く回答数



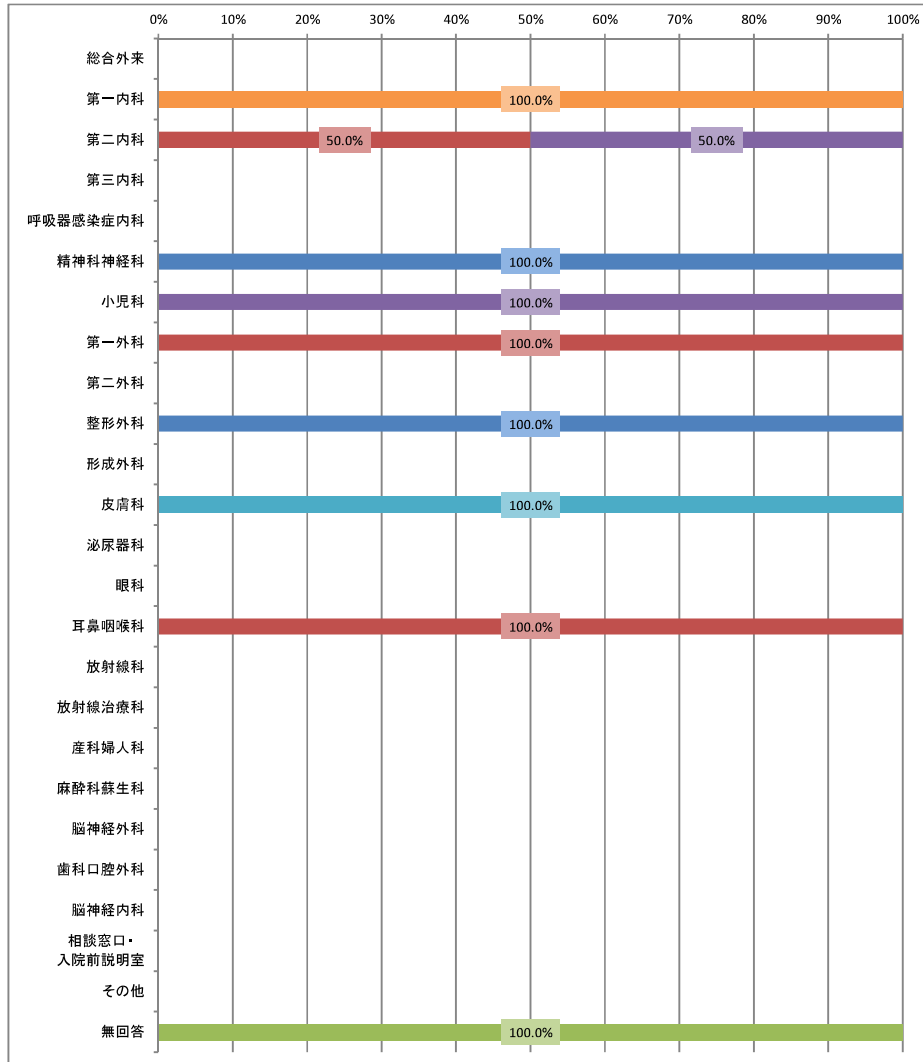
②（予約なし）「受診科」×「受診科待ち時間」

	受診科待ち時間						無回答	有効回答数
	～30分	30分～1時間	1時間～1時間半	1時間半～2時間	2時間～3時間	3時間以上		
病院全体	2	3	1	2	1	1	3	10
【R4年度】病院全体	8	10	3	10	3	6	5	40



総合外来	-	-	-	-	-	-	-	-
第一内科	-	-	-	-	-	1	-	1
第二内科	-	1	-	1	-	-	2	2
第三内科	-	-	-	-	-	-	-	-
呼吸器感染症内科	-	-	-	-	-	-	-	-
精神科神経科	1	-	-	-	-	-	-	1
小児科	-	-	-	1	-	-	-	1
第一外科	-	1	-	-	-	-	-	1
第二外科	-	-	-	-	-	-	-	-
整形外科	1	-	-	-	-	-	-	1
形成外科	-	-	-	-	-	-	-	-
皮膚科	-	-	-	-	1	-	-	1
泌尿器科	-	-	-	-	-	-	1	-
眼科	-	-	-	-	-	-	-	-
耳鼻咽喉科	-	1	-	-	-	-	-	1
放射線科	-	-	-	-	-	-	-	-
放射線治療科	-	-	-	-	-	-	-	-
産科婦人科	-	-	-	-	-	-	-	-
麻酔科蘇生科	-	-	-	-	-	-	-	-
脳神経外科	-	-	-	-	-	-	-	-
歯科口腔外科	-	-	-	-	-	-	-	-
脳神経内科	-	-	-	-	-	-	-	-
相談窓口・入院前説明室	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
無回答	-	-	1	-	-	-	-	1

※有効回答数・・・「無回答」を除く回答数



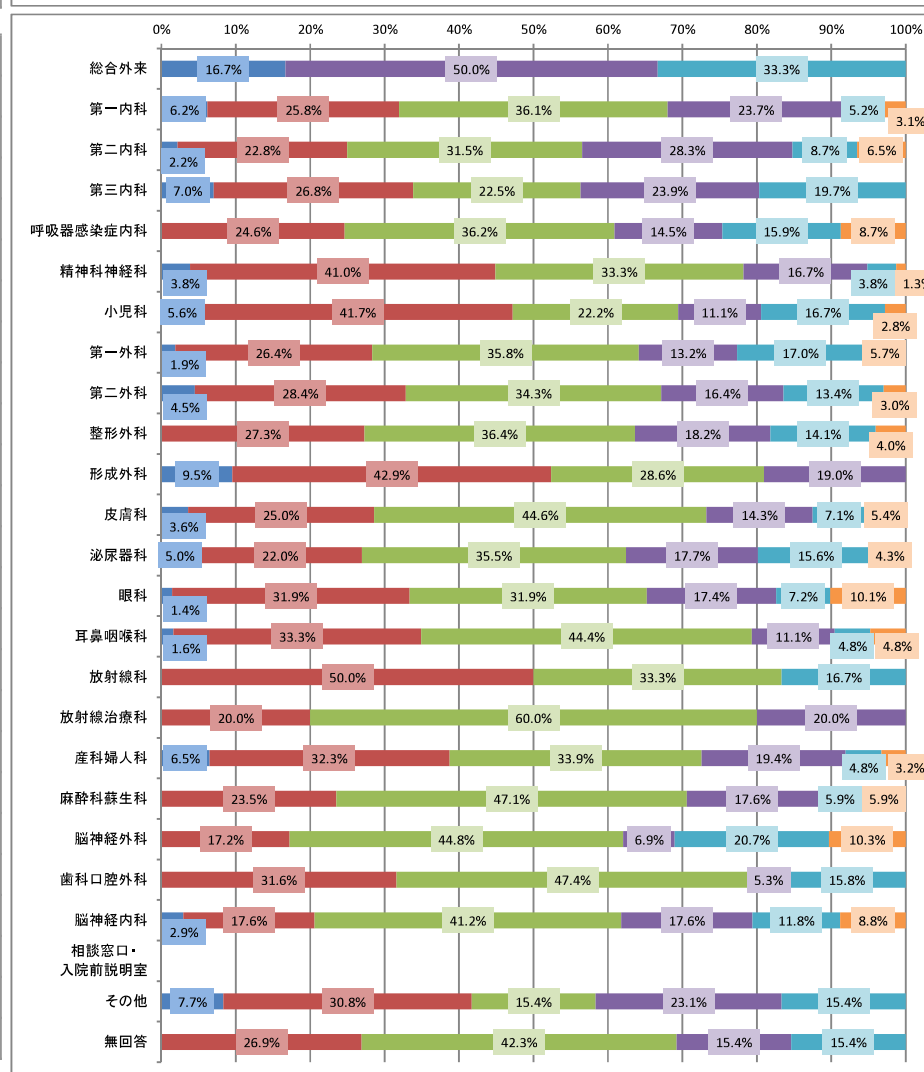
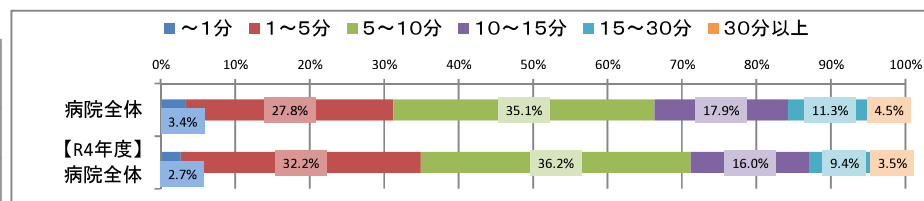
③「受診科」×「会計書類提出待ち時間」

会計書類提出待ち時間

	～1分	1～5分	5～10分	10～15分	15～30分	30分以上	無回答	有効回答数
病院全体	42	342	431	220	139	55	488	1,229
【R4年度】病院全体	33	396	445	196	115	43	455	1,228

受診科	～1分	1～5分	5～10分	10～15分	15～30分	30分以上	無回答	有効回答数
総合外来	1	-	-	3	2	-	2	6
第一内科	6	25	35	23	5	3	15	97
第二内科	2	21	29	26	8	6	12	92
第三内科	5	19	16	17	14	-	11	71
呼吸器感染症内科	-	17	25	10	11	6	15	69
精神科神経科	3	32	26	13	3	1	5	78
小児科	2	15	8	4	6	1	6	36
第一外科	1	14	19	7	9	3	10	53
第二外科	3	19	23	11	9	2	9	67
整形外科	-	27	36	18	14	4	24	99
形成外科	2	9	6	4	-	-	5	21
皮膚科	2	14	25	8	4	3	6	56
泌尿器科	7	31	50	25	22	6	15	141
眼科	1	22	22	12	5	7	8	69
耳鼻咽喉科	1	21	28	7	3	3	10	63
放射線科	-	3	2	-	1	-	1	6
放射線治療科	-	1	3	1	-	-	2	5
産科婦人科	4	20	21	12	3	2	3	62
麻酔科蘇生科	-	4	8	3	1	1	3	17
脳神経外科	-	5	13	2	6	3	2	29
歯科口腔外科	-	6	9	1	3	-	7	19
脳神経内科	1	6	14	6	4	3	4	34
相談窓口・入院前説明室	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1	4	2	3	2	1	3	13
無回答	-	7	11	4	4	-	310	26

※有効回答数・・・「無回答」を除く回答数

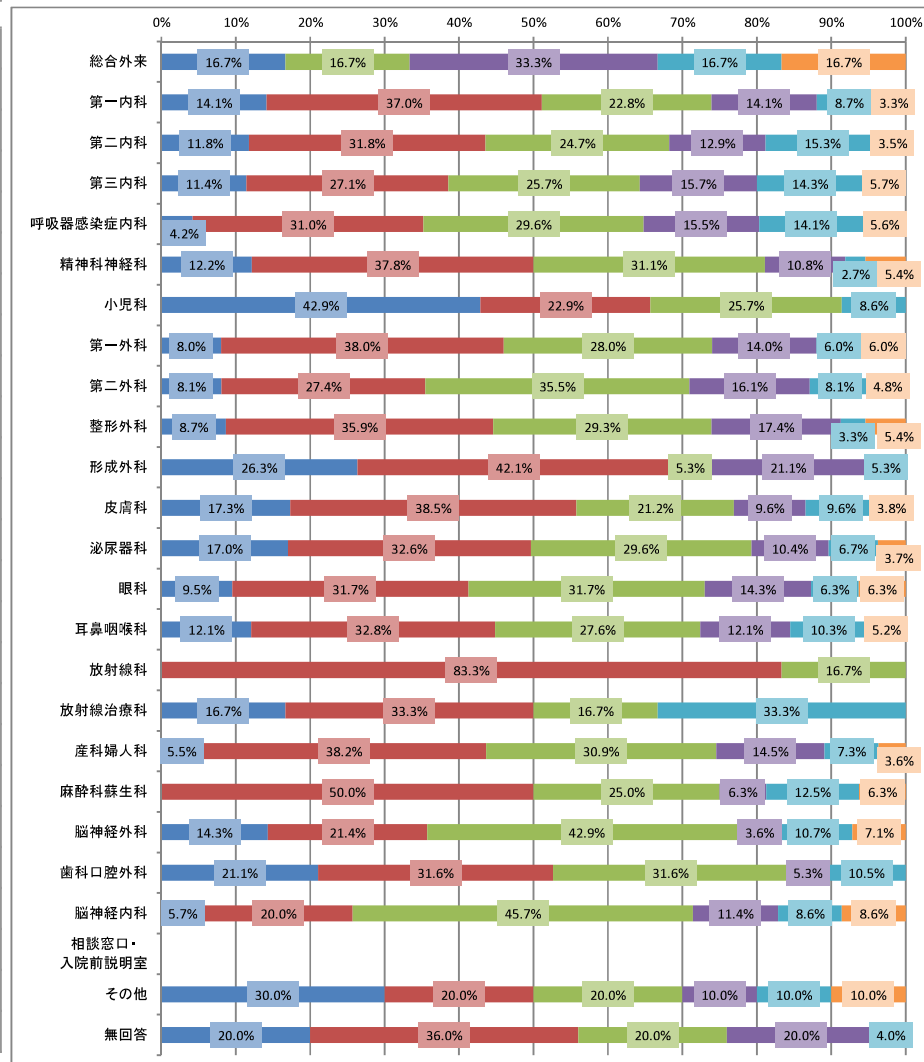
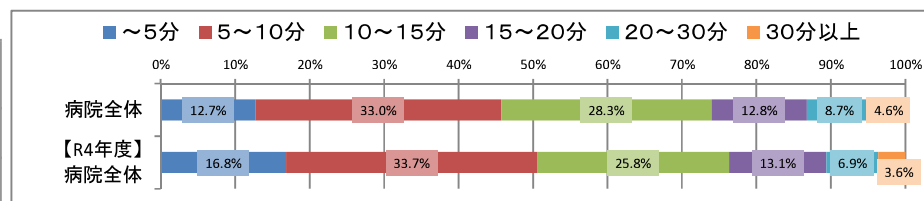


④「受診科」×「会計待ち時間」

	会計待ち時間						無回答	有効回答数
	～5分	5～10分	10～15分	15～20分	20～30分	30分以上		
病院全体	148	384	329	149	101	53	553	1,164
【R4年度】病院全体	194	388	297	151	80	42	531	1,152

受診科	～5分	5～10分	10～15分	15～20分	20～30分	30分以上	無回答	有効回答数
総合外来	1	-	1	2	1	1	2	6
第一内科	13	34	21	13	8	3	20	92
第二内科	10	27	21	11	13	3	19	85
第三内科	8	19	18	11	10	4	12	70
呼吸器感染症内科	3	22	21	11	10	4	13	71
精神科神経科	9	28	23	8	2	4	9	74
小児科	15	8	9	-	3	-	7	35
第一外科	4	19	14	7	3	3	13	50
第二外科	5	17	22	10	5	3	14	62
整形外科	8	33	27	16	3	5	31	92
形成外科	5	8	1	4	1	-	7	19
皮膚科	9	20	11	5	5	2	10	52
泌尿器科	23	44	40	14	9	5	21	135
眼科	6	20	20	9	4	4	14	63
耳鼻咽喉科	7	19	16	7	6	3	15	58
放射線科	-	5	1	-	-	-	1	6
放射線治療科	1	2	1	-	2	-	1	6
産科婦人科	3	21	17	8	4	2	10	55
麻酔科蘇生科	-	8	4	1	2	1	4	16
脳神経外科	4	6	12	1	3	2	3	28
歯科口腔外科	4	6	6	1	2	-	7	19
脳神経内科	2	7	16	4	3	3	3	35
相談窓口・入院前説明室	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	3	2	2	1	1	1	6	10
無回答	5	9	5	5	1	-	311	25

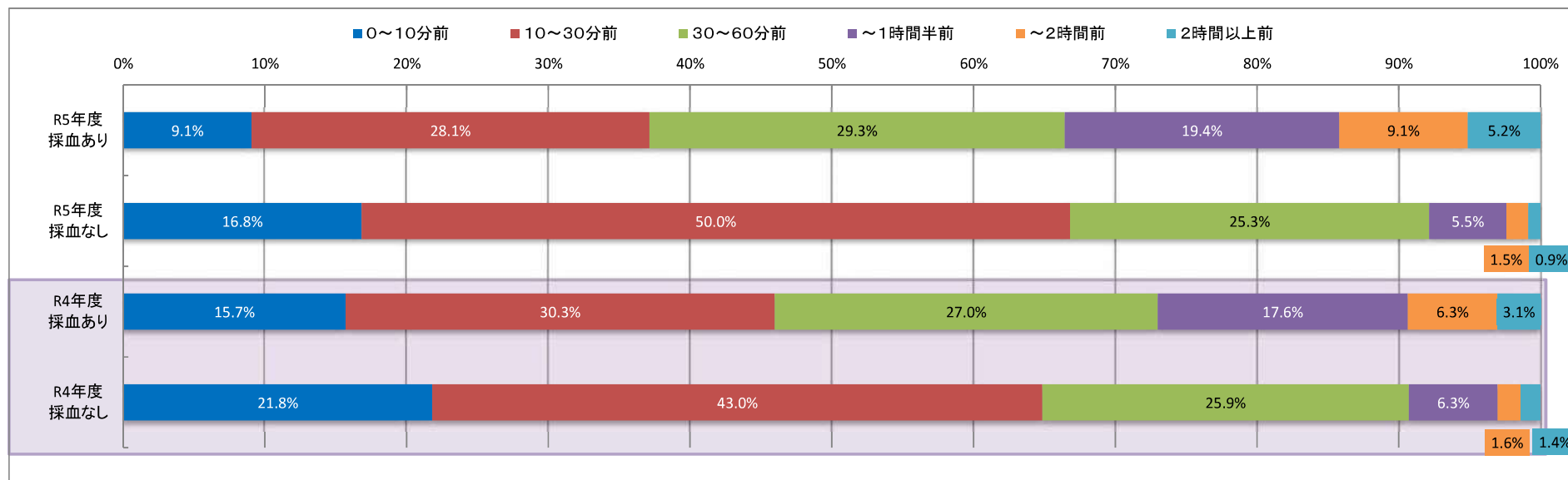
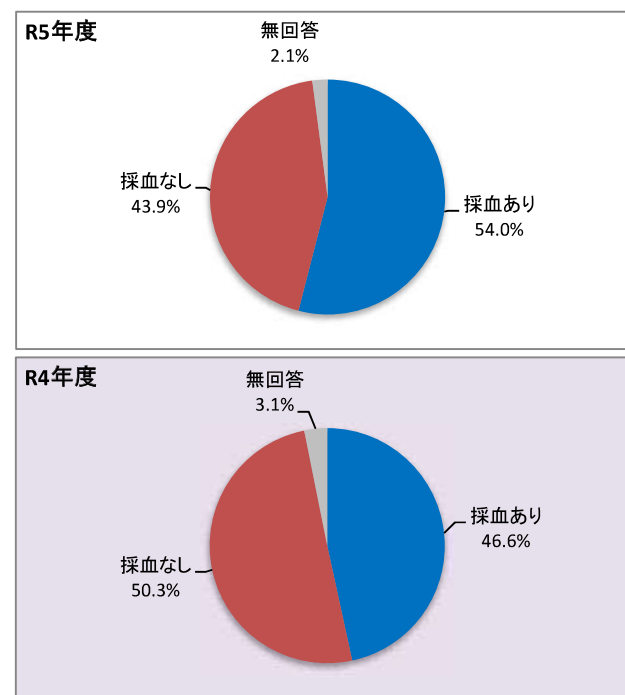
※有効回答数・・・「無回答」を除く回答数



⑤（予約あり）「採血の有無」×「来院時間」

		0～10分 前	10～30分 前	30～60分 前	～1時間半 前	～2時間前	2時間以上 前	無回答	有効 回答数	比率(%)
R5 年度	採血あり	51	158	165	109	51	29	6	563	54.0%
	採血なし	77	229	116	25	7	4	129	458	43.9%
	無回答	7	8	6	-	1	-	42	22	2.1%
	合計	135	395	287	134	59	33	177	1,043	100.0%
	比 率(%)	12.9%	37.9%	27.5%	12.8%	5.7%	3.2%		100.0%	
R4 年度	採血あり	72	139	124	81	29	14	14	459	46.6%
	採血なし	108	213	128	31	8	7	112	495	50.3%
	無回答	3	15	8	4	1	-	42	31	3.1%
	合計	183	367	260	116	38	21	168	985	100.0%
	比 率(%)	18.6%	37.3%	26.4%	11.8%	3.9%	2.1%		100.0%	

※有効回答数・・・無回答を除く回答数



Ⅶ. クロス集計

回答者情報

問01. 01
性別

問01. 02
年齢

問02
受診形態

問03
診療科

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	男性	女性	無回答	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	初診	再診	無回答	総合外来	第一内科	第二内科	第三内科	呼吸器感染症内科	精神科神経科	小児科	第一外科	第二外科	整形外科	形成外科	皮膚科	泌尿器科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	放射線治療科	産科婦人科	麻酔科蘇生科	脳神経外科	歯科口腔外科	脳神経内科	相談窓口・入院前説明室	その他	無回答	
		1717	678	652	387	68	42	84	113	172	307	433	165	333	14	1243	460	8	112	104	82	84	83	42	63	76	123	26	62	156	77	73	7	7	65	20	31	26	38	-	16	336	
		51.0	49.0		4.9	3.0	6.1	8.2	12.4	22.2	31.3	11.9		1.1	98.9		0.6	8.1	7.5	5.9	6.1	6.0	3.0	4.6	5.5	8.9	1.9	4.5	11.3	5.6	5.3	0.5	0.5	4.7	1.4	2.2	1.9	2.8	-	1.2			
性別	男性	678	678	-	-	39	14	17	52	76	147	242	85	6	9	609	60	4	64	59	41	38	35	23	36	32	51	11	28	122	33	33	2	5	-	7	13	11	9	-	11	10	
	女性	652	-	652	-	28	25	61	55	92	145	170	68	8	5	574	73	2	40	38	37	39	45	18	24	43	65	15	28	28	41	35	5	2	59	12	18	15	26	-	5	12	
	無回答	387	-	-	387	1	3	6	6	4	15	21	12	319	-	60	327	2	8	7	4	7	3	1	3	1	7	-	6	6	3	5	-	-	6	1	-	-	3	-	-	314	
年齢	19歳以下	68	39	28	1	68	-	-	-	-	-	-	-	-	2	65	1	-	1	-	-	-	3	36	-	-	5	1	2	9	-	4	1	-	-	1	1	3	-	-	1	-	
	20代	42	14	25	3	-	42	-	-	-	-	-	-	-	2	38	2	-	3	3	1	1	11	1	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	9	-	-	1	4	3	-	-	1
	30代	84	17	61	6	-	-	84	-	-	-	-	-	-	-	77	7	1	2	3	7	3	14	2	2	2	2	1	2	3	2	4	-	-	27	1	1	1	3	-	1	-	
	40代	113	52	55	6	-	-	-	113	-	-	-	-	-	-	85	28	-	10	5	10	6	15	1	6	7	9	1	4	8	4	3	-	2	10	4	2	3	3	-	-	-	
	50代	172	76	92	4	-	-	-	-	172	-	-	-	-	-	167	5	-	5	3	7	8	15	-	12	13	21	3	11	13	15	10	-	1	8	5	8	-	8	-	3	3	
	60代	307	147	145	15	-	-	-	-	-	307	-	-	-	-	1	279	27	2	33	25	29	22	14	1	12	15	31	7	9	31	18	15	2	1	7	3	6	5	11	-	5	3
	70代	433	242	170	21	-	-	-	-	-	-	433	-	-	-	6	375	52	4	40	42	24	35	8	-	23	28	37	7	19	65	26	29	2	2	3	5	9	8	4	-	3	10
	80歳以上	165	85	68	12	-	-	-	-	-	-	-	165	-	3	143	19	-	16	23	3	8	3	-	7	10	17	4	14	25	11	6	2	1	-	1	2	2	4	-	3	3	
	無回答	333	6	8	319	-	-	-	-	-	-	-	-	333	-	14	319	1	2	-	1	1	-	1	1	1	1	2	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	2	-	-	316	
	42.9	57.1		100.0		14.3	14.3	-	-	-	7.1	42.9	21.4		100.0		-	21.4	14.3	7.1	7.1	7.1	14.3	-	-	7.1	-	7.1	7.1	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1	-	-	-	-	-
受診形態	初診	14	9	5	-	2	2	-	-	-	1	6	3	-	14	-	-	-	3	2	1	1	1	2	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	再診	1243	609	574	60	65	38	77	85	167	279	375	143	14	-	1243	-	7	97	95	75	77	72	39	57	66	107	23	55	143	68	66	6	6	59	16	22	21	33	-	15	18	
	無回答	460	60	73	327	1	2	7	28	5	27	52	19	319	-	-	460	1	12	7	6	6	10	1	6	10	15	3	6	12	9	7	1	1	1	6	4	9	4	5	-	1	318
45.1	54.9		100.0		0.7	1.4	5.0	19.9	3.5	19.1	36.9	13.5		-	-	-	0.7	8.5	4.9	4.2	4.2	7.0	0.7	4.2	7.0	10.6	2.1	4.2	8.5	6.3	4.9	0.7	0.7	4.2	2.8	6.3	2.8	3.5	-	0.7			
予約の有無	予約あり	1220	568	579	73	63	32	71	106	150	263	371	135	29	10	1074	136	7	96	84	69	72	75	38	53	67	107	24	53	125	71	63	6	7	59	19	27	24	32	-	14	28	
	予約なし	13	4	8	1	-	-	1	-	-	3	5	3	1	2	9	2	-	1	4	-	-	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	無回答	484	106	65	313	5	10	12	7	22	41	57	27	303	2	160	322	1	15	16	13	12	7	3	9	9	15	2	8	30	6	9	1	-	6	1	4	2	6	-	2	307	
2.8	5.5	6.6	3.9	12.2	22.7	31.5	14.9		1.2	98.8		0.6	8.5	9.0	7.3	6.8	4.0	1.7	5.1	5.1	8.5	1.1	4.5	16.9	3.4	5.1	0.6	-	3.4	0.6	2.3	1.1	3.4	-	1.1								

待ち時間

問05. 03. 01

③会計窓口書類提出後、支払い終了まで
(待ち時間)

問05. 03. 02

③会計窓口書類提出後、支払い終了
まで(満足度)

問06. 01

予約のある患者さん
にお尋ねいたします。
①採血はご
さいましたか

問06. 02

予約のある患者さんにお尋ねいたします。
②予約時間のどれくらい前に来院されましたか

医師

問07. 01

症状など話をよく聞いてくれますか

問07. 02

病状や治療方法の説明はいかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体		回答時間										採血										回答時間										回答時間																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
				5分以下		5分10分		10分15分		15分20分		20分30分		30分以上		無回答		満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答		採血あり		採血なし		無回答		0分10分前		10分30分前		30分60分前		1時間前		2時間前		2時間以上前		無回答		満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答		満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
				件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数

医師

問07.03

質問に対する説明はいかがですか

問07.04

態度はいかがですか

問07.05

言葉遣いはいかがですか

問07.06

身だしなみはいかがですか

問07.07

プライバシー保護についてはいかがですか

看護師

問08.01

話をよく聞いてくれますか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体		満足					どちらかという満足					どちらかという不満					不満					わからない					無回答										
		件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率						
全体		1717		759	44.2	392	22.8	59	3.4	7	0.4	20	1.2	480	28.0	855	49.8	333	19.4	32	1.9	11	0.6	11	0.6	475	27.7	892	51.7	315	18.3	24	1.4	4	0.2	10	0.6	472	27.5
性別	男性	678		343	50.6	196	28.9	28	4.1	3	0.4	13	1.9	95	14.0	397	58.6	162	23.9	12	1.8	5	0.7	8	1.2	94	13.9	407	60.0	161	23.4	9	1.3	1	0.1	8	1.2	92	13.4
	女性	652		373	57.2	171	26.2	28	4.3	4	0.6	7	1.1	69	10.6	411	61.7	149	22.9	19	2.9	5	0.8	3	0.4	65	9.8	434	66.6	137	21.0	14	2.1	3	0.5	2	0.3	62	9.5
	無回答	387		43	11.1	25	6.5	3	0.8	-	-	-	-	316	80.6	47	12.2	22	5.7	1	0.3	1	0.3	-	-	316	80.6	51	13.2	17	4.4	1	0.3	-	-	-	-	318	80.6
年齢	19歳以下	68		44	64.7	14	20.6	1	1.5	-	-	2	2.9	7	10.3	51	75.0	8	11.8	2	2.9	-	-	-	-	7	10.3	50	73.5	11	16.2	-	-	-	-	-	-	7	10.3
	20代	42		32	76.2	7	16.7	-	-	-	-	1	2.4	2	4.8	33	78.6	7	16.7	-	-	-	-	-	2	4.8	34	81.0	6	14.3	-	-	-	-	-	2	4.8		
	30代	84		45	53.6	32	38.1	-	-	-	-	1	1.2	6	7.1	50	59.5	26	31.0	-	-	1	1.2	1	1.2	6	7.1	56	66.7	21	25.0	-	-	-	-	1	1.2	6	7.1
	40代	113		60	53.1	32	28.3	9	7.9	1	0.9	-	-	11	9.7	62	54.9	33	29.2	6	5.3	1	0.9	-	-	11	9.7	66	58.4	32	27.3	3	2.6	1	0.9	-	-	11	9.7
	50代	172		83	48.3	61	35.5	11	6.4	1	0.6	4	2.3	12	7.0	93	53.5	56	32.5	4	2.3	3	1.7	4	2.3	12	7.0	100	58.2	52	30.3	5	2.9	-	-	3	1.7	12	7.0
	60代	307		163	53.1	87	28.3	13	4.2	2	0.7	5	1.6	37	12.1	186	60.6	75	24.4	6	1.9	1	0.3	4	1.3	35	11.4	195	63.5	68	22.2	6	1.9	-	-	3	1.0	35	11.4
	70代	433		235	54.3	112	25.9	19	4.4	2	0.5	5	1.1	60	13.9	266	61.4	94	21.7	10	2.3	2	0.5	2	0.5	59	13.6	273	63.3	91	21.0	7	1.6	1	0.2	3	0.7	58	13.4
	80歳以上	165		84	50.9	38	23.0	6	3.6	1	0.6	2	1.2	34	20.6	98	59.4	28	16.9	4	2.4	3	1.8	-	-	32	19.4	102	61.8	29	17.6	3	1.8	2	1.2	-	-	29	17.6
	無回答	333		13	3.9	9	2.7	-	-	-	-	-	-	311	93.4	16	4.8	6	1.8	-	-	-	-	-	-	311	93.4	16	4.8	5	1.5	-	-	-	-	-	312	93.4	
受診形態	初診	14		8	57.1	2	14.3	1	7.1	-	-	-	3	21.4	8	57.1	2	14.3	-	-	1	7.1	-	-	3	21.4	8	57.1	2	14.3	-	-	-	-	-	-	3	21.4	
	再診	1243		669	53.8	349	28.1	51	4.1	6	0.5	17	1.4	151	12.1	752	60.6	296	23.8	28	2.3	10	0.8	10	0.8	147	11.8	788	63.5	279	22.6	22	1.8	3	0.2	9	0.7	142	11.4
	無回答	460		82	17.8	41	9.0	7	1.5	1	0.2	3	0.7	326	70.9	95	20.7	35	7.7	4	0.9	-	-	1	0.2	325	70.9	96	21.1	34	7.4	2	0.4	-	-	1	0.2	327	70.9
予約の有無	予約あり	1220		663	54.3	338	27.7	50	4.1	7	0.6	17	1.4	145	11.9	740	60.7	292	23.9	26	2.1	11	0.9	9	0.7	142	11.8	769	63.1	282	23.2	19	1.5	4	0.3	8	0.6	138	11.3
	予約なし	13		5	38.5	6	46.2	-	-	-	-	-	2	15.4	8	61.5	3	23.1	-	-	-	-	-	-	2	15.4	8	61.5	3	23.1	-	-	-	-	-	2	15.4		
	無回答	484		91	18.8	48	9.9	9	1.9	-	-	3	0.6	333	68.9	107	22.1	38	7.9	6	1.2	-	-	2	0.4	331	68.9	115	23.8	30	6.2	5	1.0	-	-	2	0.4	332	68.9

看護師

問08.02

検査・処置などの説明はいかがですか

問08.03

質問に対する説明はいかがですか

問08.04

態度はいかがですか

問08.05

言葉遣いはいかがですか

問08.06

身だしなみはいかがですか

問08.07

プライバシー保護についてはいかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		問08.02							問08.03							問08.04							問08.05							問08.06						
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答					
全体		1717	698	356	23	9	100	531	687	351	26	7	103	543	746	352	23	6	76	514	766	341	13	5	69	523	784	327	12	5	68	521				
		40.4	20.2	10.1	0.8	0.5	5.8	31.5	20.1	10.0	0.7	0.4	6.0	31.2	20.0	0.5	0.3	0.4	4.4	31.5	20.0	0.5	0.3	0.4	4.4	31.5	20.0	0.5	0.3	0.4	4.4					
性別	男性	678	327	171	11	2	41	126	322	170	10	2	43	131	348	171	8	1	31	119	353	170	3	-	30	122	359	162	3	-	31	123				
		39.5	25.1	12.9	0.6	0.1	24.1	7.3	24.7	12.7	0.6	0.2	24.7	25.1	25.2	1.5	0.2	0.6	6.0	24.7	25.1	0.6	-	6.0	24.7	25.1	16.2	3.0	0.6	-	31	123				
		64.0	33.5	2.2	0.4			63.9	33.7	2.0	0.4			65.9	32.4	1.5	0.2		67.1	32.3	0.6	-		68.5	30.9	0.6	-				68.9	29.2				
性別	女性	652	332	166	10	7	54	83	329	160	14	5	54	90	359	162	12	4	40	75	372	155	7	5	34	79	383	150	6	5	32	76				
		39.5	25.1	12.9	0.6	0.1	24.1	7.3	24.7	12.7	0.6	0.2	24.7	25.1	25.2	1.5	0.2	0.6	6.0	24.7	25.1	0.6	0.9	6.0	24.7	25.1	16.2	3.0	0.6	0.9	32	76				
		64.5	32.2	1.9	1.4			64.8	31.5	2.8	1.0			66.9	30.2	2.2	0.7		69.0	28.8	1.3	0.9		70.4	27.6	1.1	0.9				69.8	26.7				
性別	無回答	387	39	19	2	-	5	322	36	21	2	-	6	322	39	19	3	1	5	320	41	16	3	-	5	322	42	15	3	-	5	322				
		22.5	1.1	0.6	0.1		0.3	18.8	1.2	0.6	0.1		0.3	18.8	2.2	1.1	0.6	0.1	2.4	18.8	2.7	1.1	0.6		2.4	18.8	2.2	1.1	0.6		2.4	18.8				
		65.0	31.7	3.3	-			61.0	29.6	2.4	-			62.9	30.6	4.8	1.6		68.3	26.7	5.0	-		70.0	25.0	5.0	-				67.1	25.0				
年齢	19歳以下	68	40	14	1	1	4	8	40	11	2	1	5	9	42	14	1	-	3	8	44	14	-	-	2	8	46	12	-	-	2	8				
		3.9	2.3	0.8	0.1	0.1	0.2	0.5	2.3	0.6	0.1	0.1	0.3	0.5	2.4	0.8	0.1	-	0.2	2.4	0.8	-	-	0.1	0.5	2.6	0.7	-	-	0.1	0.5					
		71.4	25.0	1.8	1.8			74.1	20.4	3.7	1.9			73.7	24.6	1.8	-		75.9	24.1	-	-		79.3	20.7	-	-				78.2	21.8				
	20代	42	29	6	-	-	4	3	27	7	-	-	4	4	28	8	1	-	2	3	30	7	-	-	2	3	31	6	-	-	2	3				
		2.4	1.7	-	-	-	0.2	0.2	1.6	0.4	-	-	0.2	0.2	1.6	0.4	-	-	1.7	0.4	-	-	-	1.7	0.4	-	-	-	-	-	1.7	0.4				
		82.9	17.1	-	-	-			79.4	20.6	-	-			75.7	21.6	2.7	-		81.1	18.9	-	-	-	83.8	16.2	-	-	-	-		85.7	14.3			
	30代	84	46	23	2	-	8	5	43	26	2	-	8	5	48	19	3	1	8	5	51	19	2	-	7	5	54	18	2	-	5	5				
		4.9	2.8	1.4	-		0.5	0.3	60.6	36.6	2.8	-	0.5	0.3	67.6	26.8	4.2	1.4		70.8	26.4	2.8	-		73.0	24.3	2.7	-				70.3	24.3			
		64.8	32.4	2.8	-			62.4	31.9	2.1	2.1			62.5	32.3	3.1	2.1		67.3	27.6	3.1	2.0		69.4	25.5	3.1	2.0				66.7	29.0				
	40代	113	58	31	2	2	5	15	60	30	2	2	5	14	60	31	3	2	3	14	66	27	3	2	1	14	68	25	3	2	1	14				
		6.6	3.3	2.2	0.2	0.2	0.3	0.8	63.8	31.9	2.1	2.1			62.5	32.3	3.1	2.1		67.3	27.6	3.1	2.0		69.4	25.5	3.1	2.0				66.7	29.0			
		62.4	33.3	2.2	2.2			62.4	33.3	2.2	2.2			62.5	32.3	3.1	2.1		67.3	27.6	3.1	2.0		69.4	25.5	3.1	2.0				66.7	29.0				
年齢	50代	172	79	54	3	1	20	15	80	53	4	1	19	15	84	52	6	-	17	13	86	52	4	-	16	14	90	51	2	1	16	12				
		10.1	6.6	3.2	0.2	0.1	1.1	0.9	58.0	38.4	2.9	0.7			59.2	36.6	4.2	-		60.6	36.6	2.8	-		62.5	35.4	1.4	0.7				59.5	35.9			
		57.7	39.4	2.2	0.7			58.0	38.4	2.9	0.7			59.2	36.6	4.2	-		60.6	36.6	2.8	-		62.5	35.4	1.4	0.7				59.5	35.9				
	60代	307	142	82	3	1	26	53	140	81	3	-	29	54	161	80	1	-	19	46	165	79	-	-	16	47	163	78	-	-	18	48				
		17.8	10.1	5.1	0.2	0.1	1.5	3.1	62.5	36.2	1.3	-	1.5	3.1	66.5	33.1	0.4	-		67.6	32.4	-	-		67.6	32.4	-	-				70.8	27.8			
		62.3	36.0	1.3	0.4			62.5	36.2	1.3	-			66.5	33.1	0.4	-		67.6	32.4	-	-		67.6	32.4	-	-				70.8	27.8				
	70代	433	221	100	9	4	22	77	216	101	8	3	22	83	235	101	5	3	14	75	236	99	2	3	15	78	239	96	4	2	15	77				
		25.4	13.4	6.4	0.5	0.2	1.3	4.5	65.9	30.8	2.4	0.9			68.3	29.4	1.5	0.9		69.4	29.1	0.6	0.9		70.1	28.2	1.2	0.6				70.8	26.2			
		66.2	29.9	2.7	1.2			65.9	30.8	2.4	0.9			68.3	29.4	1.5	0.9		69.4	29.1	0.6	0.9		70.1	28.2	1.2	0.6				70.8	26.2				
年齢	80歳以上	165	73	40	3	-	9	40	71	34	4	-	9	47	77	40	2	-	8	38	77	38	1	-	8	41	82	35	-	-	7	41				
		9.6	5.2	2.3	0.2		0.5	2.3	65.1	31.2	3.7	-		65.1	31.2	3.7	-		64.7	33.6	1.7	-		66.4	32.8	0.9	-				70.1	29.9				
		62.9	34.5	2.6	-			65.1	31.2	3.7	-			65.1	31.2	3.7	-		64.7	33.6	1.7	-		66.4	32.8	0.9	-				70.1	29.9				
年齢	無回答	333	10	6	-	-	2	315	10	8	1	-	2	312	11	7	1	-	2	312	11	6	1	-	2	313	11	6	1	-	2	313				
		19.4	0.6	0.3	-		0.1	18.6	52.6	42.1	5.3	-		52.6	42.1	5.3	-		57.9	36.8	5.3	-		61.1	33.3	5.6	-				50.0	43.8				
		62.5	37.5	-	-			52.6	42.1	5.3	-			52.6	42.1	5.3	-		57.9	36.8	5.3	-		61.1	33.3	5.6	-				50.0	43.8				
受診形態	初診	14	8	3	-	-	-	3	8	3	-	-	-	3	8	3	-	-	-	3	8	3	-	-	-	3	7	3	-	-	-	4	5			
		0.8	0.2	0.1	-	-		0.2	72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-				62.5	37.5				
		72.7	27.3	-	-			72.7	27.3	-	-			72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-				62.5	37.5				
受診形態	再診	1243	609	323	19	8	90	194	601	316	22	6	94	204	656	315	20	5	69	178	671	307	10	4	64	187	687	295	10	4	62	185				
		72.4	33.7	2.0	0.8		5.5	11.2	63.6	33.4	2.3	0.6		63.6	31.6	2.0	0.5		65.9	30.9	1.0	0.4		69.0	29.6	1.0	0.4				68.8	28.5				
		63.5	33.7	2.0	0.8			63.6	33.4	2.3	0.6			63.6	31.6	2.0	0.5		65.9	30.9	1.0	0.4		69.0	29.6	1.0	0.4				68.8	28.5				
受診形態	無回答	460	81	30	4	1	10	334	78	32	4	1	9	336	82	34	3	1	7	333	87	31	3	1	5	333	90	29	2	1	6	332				
		26.8	4.7	1.7	0.2	0.1	0.6	19.5	67.8	27.8	3.5	0.9		67.8	28.3	2.5	0.8		68.3	28.3	2.5	0.8		71.3	25.4	2.5	0.8				75.7	21.5				
		69.8	25.9	3.4	0																															

総合受付

問09.01

窓口職員からの説明はいかがですか

問09.02

態度はいかがですか

問09.03

言葉遣いはいかがですか

問09.04

身だしなみはいかがですか

問09.05

プライバシー保護についてはいかがですか

外来受付

問10.01

窓口職員からの説明はいかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	満足					どちらかという満足					どちらかという不満					不満					わからない					無回答											
			満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	無回答							
全体		1717	633	459	51	18	52	504	646	442	56	26	35	512	702	421	29	16	32	517	737	406	17	7	34	516	687	370	18	8	108	526	665	414	39	13	72	514	
			54.5	39.5	4.4	1.6			55.2	37.8	4.8	2.2			60.1	36.0	2.5	1.4			63.2	34.8	1.5	0.6			63.4	34.2	1.7	0.7			58.8	36.6	3.4	1.1			
性別	男性	678	288	221	29	4	29	107	296	211	29	9	18	115	323	203	11	7	17	117	340	192	7	2	20	117	318	177	8	4	52	119	312	200	18	5	33	110	
	女性	652	305	213	19	14	21	80	309	207	24	16	16	80	334	197	16	9	14	82	352	193	9	5	13	80	325	174	9	4	51	89	319	188	20	8	34	83	
	無回答	387	40	25	3	-	2	317	41	24	3	1	1	317	45	21	2	-	1	318	45	21	1	-	1	319	44	19	1	-	5	318	34	26	1	-	5	321	
年齢	19歳以下	68	33	17	4	-	2	12	34	15	4	2	1	12	34	17	4	-	1	12	36	17	3	-	-	12	35	15	1	-	5	12	38	15	1	-	4	10	
	20代	42	25	12	1	-	2	2	22	14	2	-	2	2	29	9	1	-	1	2	32	7	-	-	1	2	30	7	-	-	2	3	29	8	-	-	3	2	
	30代	84	42	28	3	3	1	7	43	30	2	3	-	6	45	28	1	2	1	7	47	28	1	1	1	6	47	28	1	1	1	6	43	22	4	4	4	7	
	40代	113	47	34	7	2	6	17	46	33	12	3	2	17	54	33	5	2	2	17	59	31	2	2	2	17	52	32	4	2	5	18	50	29	5	2	10	17	
	50代	172	64	71	9	3	12	13	68	67	10	7	6	14	78	64	6	3	7	14	86	62	3	1	6	14	75	57	4	2	20	14	72	65	7	3	13	12	
	60代	307	134	99	10	5	13	46	140	97	10	5	10	45	148	96	2	3	10	48	157	91	1	1	11	46	150	79	4	-	28	46	140	92	10	2	16	47	
	70代	433	204	132	14	5	13	65	211	123	13	6	11	69	224	118	7	6	7	71	229	115	6	2	10	71	212	104	4	3	33	77	208	128	9	1	16	71	
	80歳以上	165	74	55	2	-	2	32	73	51	3	-	2	36	77	47	3	-	2	36	79	46	1	-	2	37	75	40	-	-	11	39	74	45	3	1	5	37	
	無回答	333	10	11	1	-	1	310	9	12	-	-	1	311	13	9	-	-	1	310	12	9	-	-	1	311	11	8	-	-	3	311	11	10	-	-	1	311	
受診形態	初診	14	7	3	-	-	-	4	7	3	-	-	-	4	7	3	-	-	-	4	8	2	-	-	-	4	7	2	-	-	1	4	9	1	-	-	1	3	
	再診	1243	555	408	48	15	47	170	569	394	52	23	30	175	620	373	28	13	29	180	652	359	16	6	30	180	610	328	17	7	93	188	585	366	37	11	64	180	
	無回答	460	71	48	3	3	5	330	70	45	4	3	5	333	75	45	1	3	3	333	77	45	1	1	4	332	70	40	1	1	14	334	71	47	2	2	7	331	
予約の有無	予約あり	1220	548	395	46	13	48	170	562	381	50	21	31	175	610	364	27	12	29	178	641	349	17	5	30	178	595	320	17	6	96	186	576	360	34	10	64	176	
	予約なし	13	4	5	-	1	-	3	5	4	1	-	-	3	5	4	-	-	1	3	5	4	-	-	-	3	5	3	-	-	-	2	3	7	3	1	-	-	2
	無回答	484	81	59	5	4	4	331	79	57	5	5	4	334	87	53	2	4	2	336	91	53	-	2	3	335	87	47	1	2	10	337	82	51	4	3	8	336	
			54.4	39.6	3.4	2.7			54.1	39.0	3.4	3.4			59.6	36.3	1.4	2.7			62.3	36.3	-	1.4			63.5	34.3	0.7	1.5			58.6	36.4	2.9	2.1			

外来受付
問10.02
態度はいかがですか

問10.03
言葉遣いはいかがですか

問10.04
身だしなみはいかがですか

問10.05
プライバシー保護についてはいかが
ですか

その他の医療職員
問11.01
(説明) ①臨床検査技師

問11.02
(説明) ②診療放射線技師

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成 比率を表示		満足					どちらかという と満足					どちらかという と不満					わからない					無回答				
		満足	どちらか という と満足	どちらか という と不満	わからない	無回答	満足	どちらか という と満足	どちらか という と不満	わからない	無回答	満足	どちらか という と満足	どちらか という と不満	わからない	無回答	満足	どちらか という と満足	どちらか という と不満	わからない	無回答	満足	どちらか という と満足	どちらか という と不満	わからない	無回答
全体		1717	672	411	44	17	53	520	697	412	17	13	51	527	721	398	12	7	51	528	668	371	13	8	121	536
		39.2	23.9	10.5	0.9	3.1	30.7	19.9	0.9	0.7	2.9	40.3	23.9	0.9	0.6	2.9	39.7	22.4	0.7	0.3	2.6	40.7	23.6	1.7	0.3	2.4
性別	男性	678	307	198	24	6	27	116	324	199	8	5	26	116	335	189	6	2	28	118	313	181	5	4	54	121
		39.5	29.0	10.4	0.3	0.9	27.3	28.8	0.4	0.1	4.0	40.0	26.2	0.3	0.6	2.4	39.7	22.4	0.7	0.3	2.6	40.7	23.6	1.7	0.3	2.4
		57.4	37.0	4.5	1.1		60.4	37.1	1.5	0.9		60.4	37.1	1.5	0.9		60.4	37.1	1.5	0.9		60.4	37.1	1.5	0.9	
性別	女性	652	329	187	19	11	24	82	336	188	8	8	23	89	348	187	4	5	21	87	318	171	7	4	60	92
		39.5	28.6	10.4	0.3	1.7	24.3	28.8	1.2	1.2	3.4	35.4	28.6	0.6	0.8	3.1	39.7	22.4	0.7	0.3	2.6	40.7	23.6	1.7	0.3	2.4
		60.3	34.2	3.5	2.0		62.2	34.8	1.5	1.5		64.0	34.4	0.7	0.9		64.0	34.4	0.7	0.9		64.0	34.4	0.7	0.9	
性別	無回答	387	36	26	1	-	2	322	37	25	1	-	2	323	38	22	2	-	2	323	37	19	1	-	7	323
		22.5	1.5	1.5	0.0	0.1	1.2	18.8	1.4	1.3	0.0	0.1	1.2	18.8	2.2	1.1	0.1	0.0	0.1	1.2	2.2	1.1	0.0	0.0	4.4	18.8
		57.1	41.3	1.6	-		58.7	39.7	1.6	-		61.3	35.5	3.2	-		61.3	35.5	3.2	-		61.3	35.5	3.2	-	
年齢	19歳以下	68	35	17	4	-	2	10	38	17	1	-	2	10	40	16	-	-	2	10	36	17	-	-	5	10
		3.9	2.0	1.0	0.2	0.0	0.1	0.6	2.2	1.0	0.1	0.0	0.1	0.6	2.3	0.9	0.0	0.0	0.1	0.6	2.1	0.9	0.0	0.0	0.3	0.6
		62.5	30.4	7.1	-		67.9	30.4	1.8	-		71.4	28.6	-	-		71.4	28.6	-	-		67.9	32.1	-	-	
	20代	42	29	8	-	-	3	2	29	8	-	-	3	2	30	7	-	-	3	2	30	7	-	-	3	2
		2.4	1.6	0.5	0.0	0.0	0.2	0.1	1.6	0.5	0.0	0.2	0.1	0.5	1.8	0.4	0.0	0.0	0.2	1.8	1.8	0.4	0.0	0.0	0.2	0.1
		78.4	21.6	-	-		78.4	21.6	-	-		81.1	18.9	-	-		81.1	18.9	-	-		81.1	18.9	-	-	
	30代	84	41	22	4	7	3	7	41	25	2	5	3	8	46	25	1	1	3	8	47	23	1	1	5	7
		4.9	2.7	1.3	0.2	0.4	0.2	0.4	2.4	1.4	0.3	0.3	0.2	0.5	2.7	1.4	0.6	0.6	0.4	2.8	1.4	0.6	0.6	0.3	0.4	0.4
		55.4	29.7	5.4	9.5		56.2	34.2	2.7	6.8		63.0	34.2	1.4	1.4		63.0	34.2	1.4	1.4		65.3	31.9	1.4	1.4	
	40代	113	50	30	7	2	7	17	54	30	3	2	6	18	56	31	2	2	5	17	50	32	2	2	10	17
		6.6	3.7	2.2	0.4	0.1	0.6	1.2	3.7	2.2	0.2	0.1	0.3	1.2	3.2	1.8	0.1	0.1	0.3	1.8	58.1	37.2	2.3	2.3		
		56.2	33.7	7.9	2.2		60.4	33.7	3.4	2.2		61.5	34.1	2.2	2.2		61.5	34.1	2.2	2.2		58.1	37.2	2.3	2.3	
	50代	172	76	63	9	2	9	13	81	65	3	1	9	13	86	61	4	-	8	13	73	60	3	1	21	14
		10.0	3.7	3.6	0.5	0.1	0.5	0.8	4.7	3.8	0.2	0.1	0.5	0.8	5.0	3.5	0.2	0.0	0.5	0.8	53.3	43.8	2.2	0.7		
		50.7	42.0	6.0	1.3		54.0	43.3	2.0	0.7		57.0	40.4	2.6	-		57.0	40.4	2.6	-		53.3	43.8	2.2	0.7	
	60代	307	146	92	9	2	10	48	152	90	4	1	10	50	155	85	2	1	12	52	144	76	3	1	32	51
		17.9	5.6	5.6	0.5	0.1	0.6	2.8	8.8	5.3	0.2	0.1	0.6	3.0	9.2	5.0	0.1	0.1	0.7	3.0	8.9	4.7	0.2	0.1	1.9	3.0
		58.6	36.9	3.6	0.8		61.5	36.4	1.6	0.4		63.8	35.0	0.8	0.4		63.8	35.0	0.8	0.4		64.3	33.9	1.3	0.4	
	70代	433	209	127	7	3	14	73	214	126	3	4	12	74	220	120	3	3	13	74	206	110	3	3	32	79
		25.4	7.6	7.6	0.4	0.2	0.8	4.3	7.2	7.2	0.2	0.2	0.7	4.3	7.8	7.0	0.1	0.1	0.6	4.3	64.0	34.2	0.9	0.9		
		60.4	36.7	2.0	0.9		61.7	36.3	0.9	1.2		63.6	34.7	0.9	0.9		63.6	34.7	0.9	0.9		64.0	34.2	0.9	0.9	
	80歳以上	165	76	42	4	1	4	38	76	42	1	-	5	41	77	44	-	-	4	40	72	38	1	-	10	44
		9.6	2.7	2.5	0.2	0.1	0.2	2.2	4.5	2.5	0.1	0.0	0.3	2.5	4.5	2.6	0.0	0.0	0.2	4.5	64.9	34.2	0.9	-		
		61.8	34.1	3.3	0.8		63.9	35.3	0.8	-		63.6	36.4	-	-		64.9	34.2	0.9	-		64.9	34.2	0.9	-	
	無回答	333	10	10	-	-	1	312	12	9	-	-	1	311	11	9	-	-	1	312	10	8	-	-	3	312
		19.4	0.6	0.6	0.0	0.0	0.6	18.2	0.5	0.5	0.0	0.0	0.6	18.1	0.6	0.5	0.0	0.0	0.6	0.6	0.5	0.0	0.0	1.9	0.6	18.1
		50.0	50.0	-	-		57.1	42.9	-	-		55.0	45.0	-	-		55.0	45.0	-	-		55.6	44.4	-	-	
受診形態	初診	14	9	1	-	-	1	3	9	1	-	-	1	3	9	1	-	-	1	3	9	1	-	-	1	3
		0.8	0.5	0.1	0.0	0.0	0.1	0.2	0.6	0.1	0.0	0.0	0.1	0.2	0.6	0.1	0.0	0.0	0.1	0.6	0.5	0.1	0.0	0.0	0.1	0.2
		90.0	10.0	-	-		90.0	10.0	-	-		90.0	10.0	-	-		90.0	10.0	-	-		90.0	10.0	-	-	
受診形態	再診	1243	594	363	43	15	46	182	614	367	17	12	45	188	637	355	12	6	44	189	588	335	13	7	103	197
		72.3	21.6	10.1	0.8	0.9	2.7	10.7	35.8	21.6	0.9	0.7	2.6	10.9	36.4	20.1	0.7	0.6	2.4	10.9	35.5	1.4	0.7			
		58.5	35.8	4.2	1.5		60.8	36.3	1.7	1.2		63.1	35.1	1.2	0.6		62.4	35.5	1.4	0.7		62.4	35.5	1.4	0.7	
受診形態	無回答	460	69	47	1	2	6	335	74	44	-	1	5	336	75	42	-	1	6	336	71	35	-	1	17	336
		26.8	4.0	2.8	0.1	0.1	0.3	19.8	4.4	2.6	0.0	0.3	2.8	19.8	4.3	2.6	0.0	0.3	2.8	19.8	35.5	1.4	0.7			
		58.0	39.5	0.8	1.7		62.2	37.0	-	0.8		63.6	35.6	-	0.8		64.4	32.7	-	0.9		64.4	32.7	-	0.9	
予約の有無	予約あり	1220	582	361	39	14	45	179	605	361	14	10	44	186	623	352	11	5	43	186	575	328	13	6	103	195
		71.1	21.3	10.0	0.8	0.8	2.7	10.6	36.5	21.3	0.9	0.8	2.6	10.6	36.9	20.6	0.7	0.4	2.6	10.6	35.6	1.4	0.7			
		58.4	36.2	3.9	1.4		61.1	36.5	1.4	1.0		62.9	35.5	1.1	0.5		62.4	35.6	1.4	0.7		62.4	35.6	1.4	0.7	
	予約なし	13	8	2	1	-	-	2	8	3	-	-	-	2	8	3	-	-	-	2	8	1	-	-	2	2
		0.8	0.5	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.5	0.2	0.0	0.0	0.2	0.1	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.5	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1
		72.7	18.2	9.1	-		72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-		72.7	27.3	-	-		71.4	28.6	-	-	
予約の有無	無回答	484	82	48	4	3	8	339	84	48	3	3	7	339	90	43	1	2	8	340	85	42	-	2	16	339
		28.2	2.8	2.8	0.2	0.2	0.5	19.8	3.3	3.3	0.2	0.2	0.4	19.8	2.6	2.1	0.1	0.1	0.4	2.6	2.6	2.1	0.1	0.6	0.5	19.8
		59.9	35.0	2.9	2.2		60.9	34.8	2.2	2.2		66.2	31.6	0.7	1.5		65.9	32.6	-	1.6		60.5	33.3	6.2	-	

その他の医療職員

問11.03
(説明) ③薬剤師

問11.04
(説明) ④その他

問12.01
(態度・言葉遣い・身だしなみ) ①
臨床検査技師

問12.02
(態度・言葉遣い・身だしなみ) ②
診療放射線技師

問12.03
(態度・言葉遣い・身だしなみ) ③
薬剤師

問12.04
(態度・言葉遣い・身だしなみ) ④
その他

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない) を除いた有効回答の構成 比率を表示		全体		問11.03 (説明) ③薬剤師						問11.04 (説明) ④その他						問12.01 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ① 臨床検査技師						問12.02 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ② 診療放射線技師						問12.03 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ③ 薬剤師						問12.04 (態度・言葉遣い・身だしなみ) ④ その他					
				満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答		満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答		満足		どちらかという満足		どちらかという不満		不満		わからない		無回答	
		1717	322	187	20	3	292	893	159	103	8	1	227	1219	389	233	11	4	257	823	403	253	10	4	227	820	316	200	10	2	295	694	187	116	7	3	242	1162	
		19.0	10.9	10.5	1.2	0.2	17.0	52.0	6.0	3.9	0.4	0.1	13.3	70.0	13.9	8.3	0.6	0.3	12.5	45.6	12.8	7.9	0.4	0.2	12.8	47.8	16.3	11.6	0.7	0.3	23.2	116.2	19.2	10.1	0.8	0.2	24.2	116.2	
性別	男性	678	170	103	8	2	129	266	89	63	3	-	113	410	200	118	6	2	113	239	203	126	5	1	98	245	167	104	4	1	131	271	103	63	4	1	111	396	
	女性	652	129	76	10	1	150	286	56	34	4	1	105	452	165	105	3	2	132	245	172	115	4	3	119	239	126	85	5	1	152	283	70	46	2	2	120	412	
	無回答	387	23	8	2	-	13	341	14	6	1	-	9	357	24	10	2	-	12	339	28	12	1	-	10	336	23	11	1	-	12	340	14	7	1	-	11	354	
年齢	19歳以下	68	11	2	2	-	31	22	2	2	-	-	25	39	17	2	1	-	26	22	19	4	1	-	24	20	11	2	1	-	31	23	5	1	-	-	28	34	
	20代	42	10	7	-	-	15	10	5	3	-	-	10	24	12	4	-	-	17	9	11	4	-	-	16	11	11	6	-	-	15	10	5	3	-	-	12	22	
	30代	84	19	9	1	-	27	28	5	2	-	-	21	56	20	12	1	-	27	24	16	15	1	-	26	26	16	14	1	-	26	27	6	7	-	-	21	50	
	40代	113	24	18	3	-	32	36	8	7	1	-	27	70	26	14	1	-	33	39	26	17	1	-	29	40	27	15	1	-	33	37	10	7	1	-	30	65	
	50代	172	28	28	6	1	44	65	13	18	1	-	30	110	40	33	2	-	37	60	44	37	2	1	31	57	31	29	2	-	46	64	22	18	2	-	29	101	
	60代	307	75	45	1	-	54	132	40	23	1	-	43	200	88	60	2	-	48	109	91	62	1	1	43	109	73	48	-	-	59	127	46	30	-	1	49	181	
	70代	433	112	54	6	2	64	195	62	35	4	1	49	282	135	72	4	4	49	169	146	78	4	2	39	164	107	61	5	2	61	197	68	32	3	2	52	276	
	80歳以上	165	39	20	1	-	19	86	22	11	1	-	18	113	45	30	-	-	14	76	43	29	-	-	14	79	35	21	-	-	18	91	21	15	1	-	17	101	
	無回答	333	4	4	-	-	6	319	2	2	-	-	4	325	6	6	-	-	6	315	7	7	-	-	5	314	5	4	-	-	6	318	4	3	-	-	4	321	
受診形態	初診	14	3	1	-	-	2	8	1	1	-	-	1	11	3	1	-	-	2	8	3	2	-	-	2	7	3	1	-	-	2	8	2	1	-	-	1	10	
	再診	1243	277	169	20	3	262	512	134	95	8	1	205	600	339	208	11	4	229	452	353	223	9	3	204	451	274	182	10	2	261	514	160	106	7	3	215	752	
	無回答	460	42	17	-	-	28	373	24	7	-	-	21	408	47	24	-	-	26	363	47	28	1	1	21	362	39	17	-	-	32	372	25	9	-	-	26	406	
予約の有無	予約あり	1220	280	163	17	3	258	499	135	93	8	1	201	782	334	205	9	3	226	443	352	220	8	4	202	434	272	178	9	2	260	499	159	103	7	3	219	729	
	予約なし	13	1	2	-	-	1	9	1	1	-	-	1	10	3	2	-	-	2	6	3	3	-	-	1	6	2	1	-	-	1	9	1	1	-	-	1	10	
	無回答	484	41	22	3	-	33	385	23	9	-	-	25	427	52	26	2	1	29	374	48	30	2	-	24	380	42	21	1	-	34	386	27	12	-	-	22	423	

医療サービス

問13.01

精神的なケアに満足していますか

問13.02

痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

問13.03

医師の診療・処置等に満足されましたか

問13.04

看護師の処置・注射等は安心できる手技でしたか

問13.05

検査・放射線撮影等はスムーズに受けられましたか

施設

問14.01

外来機1階ロビーの設備や雰囲気はいかがですか

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		問13.01					問13.02					問13.03					問13.04					問14.01																	
		満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない	満足	どちらかという満足	どちらかという不満	不満	わからない								
全体		1717	461	344	50	19	170	673	459	346	35	20	166	691	581	347	33	13	91	652	547	316	36	15	131	672	524	335	43	16	119	680	427	553	124	26	49	538	
			26.7	19.9	2.9	1.1	24.6	39.8	23.9	14.3	5.6	23.4	38.8	24.2	19.0	7.8	26.4	34.6	19.9	7.8	26.4	34.6	19.9	7.8	26.4	34.6	26.7	33.5	3.5	2.3	17.5	68.0	37.8	48.9	11.0	2.3	9.1	114	
性別	男性	678	204	179	21	6	91	177	218	172	13	9	84	182	269	169	21	3	51	165	248	162	22	4	62	180	240	172	20	9	55	182	204	257	68	13	22	114	
			29.9	26.3	3.1	0.9	13.4	26.7	25.3	1.9	0.4	12.0	26.8	25.3	3.1	0.6	36.9	34.6	3.1	0.4	36.9	34.6	22	4	62	180	240	172	20	9	55	182	37.8	47.4	12.5	2.4	2.4	100	
	女性	652	229	147	27	11	70	168	212	158	19	11	71	181	278	157	10	9	34	164	264	136	13	9	62	168	250	144	20	7	59	172	196	271	49	12	24	100	
性別			35.1	22.6	4.1	1.7	10.7	25.8	24.2	2.9	1.7	10.9	27.8	24.1	1.5	1.4	24.1	24.1	1.5	1.4	24.1	24.1	13	9	62	168	250	144	20	7	59	172	37.1	41.3	9.3	2.3	2.3	100	
	無回答	387	28	18	2	2	9	328	29	16	3	-	11	328	34	21	2	1	6	323	35	18	1	2	7	324	34	19	3	-	5	326	27	25	7	1	3	324	
			7.3	4.5	0.3	0.3	2.3	82.0	7.3	4.5	0.3	-	3.3	82.0	8.6	5.6	0.5	0.3	1.8	81.5	8.6	5.6	0.3	0.6	2.2	81.5	8.6	5.6	0.3	-	1.5	81.5	15.0	6.5	1.7	1.7	1.7	324	
年齢	19歳以下	68	25	13	1	-	17	12	23	14	-	1	17	13	34	15	1	-	7	11	25	15	-	3	14	11	30	11	-	2	13	12	30	20	4	3	3	8	
			36.8	19.1	1.5	-	25.0	17.9	20.6	20.6	-	1.5	25.0	17.9	68.0	30.0	2.0	-	7.0	16.4	58.1	34.9	-	7.0	16.4	11	69.8	25.6	-	4.7	13.0	12	62.6	35.1	7.0	5.3	-	8	
	20代	42	24	7	1	-	5	5	22	8	-	-	7	5	26	7	-	-	4	5	24	8	-	-	4	6	24	7	1	-	4	6	21	14	2	-	3	2	
			57.1	16.7	2.4	-	11.9	11.9	19.0	19.0	-	-	16.7	11.9	78.8	21.2	-	-	-	4	5	75.0	25.0	-	-	-	6	75.0	21.9	3.1	-	-	6	56.8	37.8	5.4	-	-	2
	30代	84	35	21	3	1	13	11	35	22	-	1	13	13	42	22	1	-	8	11	37	25	1	1	11	9	37	22	2	1	11	11	33	33	6	-	4	8	
			41.7	25.0	3.6	1.2	15.5	15.5	26.2	26.2	-	1.2	15.5	26.2	64.6	33.8	1.5	-	9.3	12.7	57.8	39.1	1.6	1.6	1.6	9	59.7	35.5	3.2	1.6	1.6	11	45.8	45.8	8.3	-	-	8	
	40代	113	37	24	7	-	15	30	37	24	8	-	13	31	41	29	5	1	7	30	44	22	5	1	11	30	39	28	3	1	13	29	39	41	9	1	5	18	
			32.8	21.3	6.2	-	13.3	26.5	21.3	21.3	7.1	-	10.6	31.8	53.9	38.2	6.6	1.3	7.1	26.5	61.1	30.6	6.9	1.4	1.4	30	54.9	39.4	4.2	1.4	1.4	29	43.3	45.6	10.0	1.1	-	18	
	50代	172	51	53	10	6	20	32	51	50	7	4	24	36	72	55	7	2	10	26	67	46	6	3	17	33	57	52	7	3	16	37	45	77	23	4	7	16	
				29.7	30.8	5.8	3.5	11.6	18.6	29.1	29.1	4.1	2.3	14.5	15.1	52.9	40.4	5.1	1.5	11.6	26.7	54.9	37.7	4.9	2.5	17	33	47.9	43.7	5.9	2.5	2.5	37	30.2	51.7	15.4	2.7	-	16
60代	307	101	68	11	4	43	80	98	70	8	7	40	84	119	71	5	5	27	80	113	71	5	4	35	79	108	69	11	6	30	83	82	126	29	5	11	54		
			32.9	22.1	3.6	1.3	13.0	26.1	22.8	2.6	2.3	10.4	27.4	59.5	35.5	2.5	2.5	27	80	58.5	36.8	2.6	2.1	35	79	65.7	35.6	5.7	3.1	3.1	83	33.9	52.1	12.0	2.1	-	54		
70代	433	131	112	11	6	40	133	142	111	10	4	36	130	175	102	12	4	20	120	166	91	16	2	24	134	184	105	13	3	20	128	129	174	33	6	12	79		
			30.4	25.9	2.5	1.4	9.2	30.0	25.6	2.3	1.1	9.2	27.7	59.7	34.8	4.1	1.4	11.5	120	60.4	33.1	5.8	0.7	24	134	67.5	36.8	4.6	1.1	1.1	128	37.7	50.9	9.6	1.8	-	79		
80歳以上	165	51	37	6	2	13	56	46	41	1	3	12	62	62	38	2	1	7	55	62	30	3	1	13	56	56	34	5	-	10	60	41	61	15	5	3	40		
			30.9	22.4	3.6	1.2	7.9	33.9	25.5	0.6	1.8	9.7	36.3	60.2	36.9	1.9	1.0	12.7	55	64.6	31.3	3.1	1.0	13	56	58.9	35.8	5.3	-	-	60	33.6	50.0	12.3	4.1	-	40		
無回答	333	6	9	-	-	4	314	5	6	1	-	4	317	10	8	-	-	1	314	9	8	-	-	2	314	9	7	1	-	2	314	7	7	3	2	1	313		
			1.8	2.7	-	-	94.5	1.8	1.8	0.3	-	1.2	94.5	55.6	44.4	-	-	0.3	94.5	52.9	47.1	-	-	-	314	52.9	41.2	5.9	-	-	314	36.8	36.8	15.8	10.5	-	313		
受診形態	初診	14	6	2	-	-	1	5	4	2	-	-	3	5	6	2	-	-	1	5	6	1	-	-	2	5	7	1	-	-	1	5	5	6	-	-	-	3	
			42.9	14.3	-	-	7.1	35.7	28.6	28.6	-	-	60.0	35.7	75.0	25.0	-	-	20.0	35.7	85.7	14.3	-	-	40.0	31.0	87.5	12.5	-	-	-	5	45.5	54.5	-	-	-	3	
	再診	1243	398	307	48	16	159	315	400	311	33	16	154	329	508	315	32	10	83	295	480	288	33	12	120	310	452	308	38	13	112	320	372	501	112	22	42	194	
受診形態			32.0	24.7	3.9	1.3	25.7	25.7	24.2	24.2	10.3	5.4	26.3	29.0	58.7	36.4	3.7	1.2	27.3	295	59.0	35.4	4.1	1.5	120	310	65.7	38.0	4.7	1.6	1.6	320	36.9	49.8	11.1	2.2	-	194	
	無回答	460	57	35	2	3	10	353	55	33	2	4	9	357	67	30	1	3	7	352	61	27	3	3	9	357	65	26	5	3	6	355	50	46	12	4	7	341	
			12.4	7.7	0.5	0.8	7.7	76.9	11.7	9.4	0.6	1.1	2.5	25.7	66.3	29.7	1.0	3.0	2.0	352	64.9	28.7	3.2	3.2	9	357	65.7	26.3	5.1	3.0	3.0	355	44.6	41.1	10.7	3.6	-	341	
予約の有無	予約あり	1220	394	301	43	14	150	318	389	309	30	18	145	329	502	306	29	13	77	293	472	279	31	14	114	310	446	301	36	14	106	317	373	478	111	24	42	192	
			32.3	24.7	3.5	1.1	25.3	26.2	25.3	24.5	2.5	1.5	26.2	26.9	69.1	36.0	3.4	1.5	26.2	293	69.3	35.1	3.9	1.8	114	310	66.0	37.8	4.5	1.8	1.8	317	37.8	48.5	11.3	2.4	-	192	
	予約なし	13	3	5	-	1	1	3	2	4	-	2	1	4	6	2	-	-	2	3	3	3	-	-	3	4	4	3	1	-	1	4	2	4	2	-	2	3	
予約の有無			23.1	38.5	-	11.1	7.7	23.1	30.8	30.8	-	25.0	3.3	30.8	75.0	25.0	-	-	3.3	3	50.0	50.0	-	-	3	4	50.0	37.5	12.5	-	-	4	25.0	50.0	25.0	-	-	3	
	無回答	484	64	38	7	4	19	352	68	33	5	-	20	358	73	39	4	-	12	356	72	34	5	1	14	358	74	31	6	2	12	359	52	71	11	2	5	343	
			13.2	7.8	1.5	1.0	4.9	72.6	14.2	9.5	1.2	-	5.6	55.8	62.9	33.6</																							

総合評価
問15. 02
10点満点で評価すると何点ぐらいになりますか

交通手段
問16. 01
どちらから来られましたか

問16. 02. 01
どのような交通手段で来院されましたか
(複数回答可)

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点	無回答	宇部市	山陽小野田市	美祢市	山口市	防府市	下関市	周南市	下松市	光市	長門市	萩市	阿武町	柳井市	上関町	田布施町	平生町	周防大島町	岩国市	和木町	県外	無回答	車	JR	バス	タクシー	徒歩	その他	無回答	
全体		1717	3 0.2	3 0.2	9 0.7	13 1.1	53 4.3	61 5.0	166 13.6	422 34.6	302 24.8	187 15.3	498	747 58.6	143 11.2	40 3.1	153 12.0	36 2.8	60 4.7	25 2.0	12 0.9	5 0.4	22 1.7	21 1.6	2 0.2	-	-	-	-	-	1 0.1	-	7 0.5	443	1108 83.6	27 2.0	59 4.5	58 4.4	42 3.2	31 2.3	451	
性別	男性	678	1 0.2	-	5 0.9	6 1.0	22 3.8	31 5.3	81 14.0	188 32.4	155 26.7	91 15.7	98	329 55.2	57 9.6	27 4.5	79 13.3	21 3.5	36 6.0	15 2.5	5 0.8	2 0.3	8 1.3	13 2.2	1 0.2	-	-	-	-	-	-	-	3 0.5	82	528 87.1	8 1.3	19 3.1	19 3.1	17 2.8	15 2.5	87	
	女性	652	2 0.4	3 0.5	3 0.5	5 0.9	26 4.6	26 4.6	76 13.3	212 37.2	135 23.7	82 14.4	82	362 59.9	79 13.1	11 1.8	68 11.3	15 2.5	23 3.8	9 1.5	6 1.0	3 0.5	14 2.3	8 1.3	1 0.2	-	-	-	-	-	1 0.2	-	4 0.7	48	521 81.4	17 2.7	36 5.6	33 5.2	20 3.1	13 2.0	50	
	無回答	387	-	-	1 1.4	2 2.9	5 7.2	4 5.8	9 13.0	22 31.9	12 17.4	14 20.3	318	56 75.7	7 9.5	2 2.7	6 8.1	-	1 1.4	1 1.4	1 1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	313	59 74.7	2 2.5	4 5.1	6 7.6	5 6.3	3 3.8	314
年齢	19歳以下	68	-	-	-	1 1.7	2 3.3	2 3.3	7 11.7	24 40.0	12 20.0	12 20.0	8	34 54.0	5 7.9	3 4.8	11 17.5	1 1.6	3 4.8	3 4.8	1 1.6	-	1 1.6	1 1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	63 98.4	-	-	-	1 1.6	-	5
	20代	42	-	-	-	-	3 7.7	1 2.6	3 7.7	14 35.9	5 12.8	13 33.3	3	23 57.5	4 10.0	-	6 15.0	2 5.0	1 2.5	-	-	-	3 7.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 2.5	2	33 82.5	2 5.0	2 5.0	-	3 7.5	-	3	
	30代	84	-	-	1 1.3	2 2.6	4 5.3	3 3.9	12 15.8	30 39.5	14 18.4	10 13.2	8	51 65.4	12 15.4	-	4 5.1	2 2.6	4 5.1	2 2.6	-	-	1 1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	69 87.3	1 1.3	4 5.1	-	3 3.8	2 2.5	7	
	40代	113	1 1.0	3 3.0	1 1.0	-	5 5.0	4 4.0	15 15.0	32 32.0	22 22.0	17 17.0	13	47 46.1	10 9.8	6 5.9	18 17.6	2 2.0	7 6.9	4 3.9	2 2.0	1 1.0	2 2.0	2 2.0	-	-	-	-	-	-	-	1 1.0	11	91 82.0	5 4.5	6 5.4	-	5 4.5	4 3.6	10		
	50代	172	1 0.6	-	2 1.3	1 0.6	10 6.3	11 6.9	25 15.7	60 37.7	33 20.8	16 10.1	13	86 53.8	16 10.0	7 4.4	28 17.5	5 3.1	8 5.0	1 0.6	3 1.9	1 0.6	3 1.9	1 0.6	-	-	-	-	-	1 0.6	-	-	12	143 88.3	2 1.2	3 1.9	5 3.1	5 3.1	4 2.5	13		
	60代	307	1 0.4	-	-	3 1.1	12 4.5	16 6.0	39 14.6	90 33.6	73 27.2	34 12.7	39	161 57.1	34 12.1	8 2.8	27 9.6	13 4.6	14 5.0	4 1.4	1 0.4	1 0.4	6 2.1	9 3.2	1 0.4	-	-	-	-	-	-	3 1.1	25	257 84.3	6 2.0	13 4.3	11 3.6	9 3.0	9 3.0	25		
	70代	433	-	-	5 1.4	6 1.7	7 1.9	14 3.9	39 10.8	119 33.1	109 30.3	61 16.9	73	230 59.9	49 12.8	9 2.3	43 11.2	8 2.1	18 4.7	9 2.3	3 0.8	2 0.5	4 1.0	7 1.8	-	-	-	-	-	-	-	2 0.5	49	337 85.5	8 2.0	17 4.3	16 4.1	11 2.8	5 1.3	49		
	80歳以上	165	-	-	-	-	8 6.0	9 6.7	22 16.4	45 33.6	28 20.9	22 16.4	31	101 72.1	11 7.9	5 3.6	12 8.6	2 1.4	5 3.6	1 0.7	-	-	2 1.4	-	1 0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	25	97 67.4	2 1.4	13 9.0	24 16.7	2 1.4	6 4.2	31	
	無回答	333	-	-	-	-	2 8.7	1 4.3	4 17.4	8 34.8	6 26.1	2 8.7	310	14 56.0	2 8.0	2 8.0	4 16.0	1 4.0	-	1 4.0	-	-	1 4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	308	18 69.2	1 3.8	1 3.8	2 7.7	3 11.5	1 3.8	308	
受診形態	初診	14	-	-	-	-	2 20.0	-	1 10.0	2 20.0	2 20.0	3 30.0	4	9 81.8	1 9.1	-	-	-	1 9.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	11 91.7	-	-	1 8.3	-	-	3	
	再診	1243	2 0.2	2 0.2	8 0.7	12 1.1	47 4.3	58 5.4	154 14.2	375 34.6	265 24.5	160 14.8	160	654 57.9	128 11.3	34 3.0	137 12.1	32 2.8	54 4.8	23 2.0	11 0.4	5 1.9	21 1.8	20 2.0	2 0.2	-	-	-	-	-	1 0.1	-	7 0.6	114	982 83.6	27 2.3	53 4.5	49 4.2	38 3.2	26 2.2	122	
	無回答	460	1 0.8	1 0.8	1 0.8	1 0.8	4 3.2	3 2.4	11 8.7	45 35.7	35 27.8	24 19.0	334	84 62.7	14 10.4	6 4.5	16 11.9	4 3.0	5 3.7	2 1.5	1 0.7	-	1 0.7	1 0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	326	115 83.3	-	6 4.3	8 5.8	4 2.9	5 3.6	326	
予約の有無	予約あり	1220	2 0.2	2 0.2	7 0.7	11 1.0	45 4.2	54 5.1	151 14.2	365 34.4	256 24.2	167 15.8	160	637 57.3	132 11.9	36 3.2	136 12.2	30 2.7	59 5.3	20 1.8	10 0.9	5 0.4	20 1.8	18 1.6	2 0.2	-	-	-	-	-	1 0.1	-	6 0.5	108	972 84.1	23 2.0	48 4.2	52 4.5	39 3.4	22 1.9	114	
	予約なし	13	-	-	-	-	1 9.1	-	3 27.3	4 36.4	3 27.3	-	2	5 45.5	1 9.1	-	5 45.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8 72.7	1 9.1	-	1 9.1	-	1 9.1	2	
	無回答	484	1 0.7	1 0.7	2 1.4	2 1.4	7 4.7	7 4.7	12 8.1	53 35.8	43 29.1	20 13.5	336	105 69.5	10 6.6	4 2.6	12 7.9	6 4.0	1 0.7	5 3.3	2 1.3	-	2 1.3	3 2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1 0.7	333	128 81.0	3 1.9	11 7.0	5 3.2	3 1.9	8 5.1	335	

交通手段
問16. 02. 02
JRにチェックした場合は、以下の降
車駅名にもチェックしてください

上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、無回答(わからない)を除いた有効回答の構成比率を表示		全体	宇部新川駅	新山口駅	宇部駅	琴芝駅	その他	無回答
全体		1717	29	3	3	4	5	1673
			65.9	6.8	6.8	9.1	11.4	
性別	男性	678	11	1	1	3	1	661
			64.7	5.9	5.9	17.6	5.9	
	女性	652	14	1	1	1	4	631
年齢			66.7	4.8	4.8	4.8	19.0	
	無回答	387	4	1	1	-	-	381
			66.7	16.7	16.7	-	-	
年齢	19歳以下	68	-	-	-	-	-	68
			-	-	-	-	-	
	20代	42	1	-	-	1	-	40
			50.0	-	-	50.0	-	
	30代	84	1	-	-	-	-	83
			100.0	-	-	-	-	
	40代	113	4	-	-	-	-	109
			100.0	-	-	-	-	
	50代	172	3	-	-	-	1	168
受診形態			75.0	-	-	-	25.0	
	60代	307	4	2	1	-	1	299
			50.0	25.0	12.5	-	12.5	
	70代	433	9	-	2	3	2	417
			56.3	-	12.5	18.8	12.5	
予約の有無	80歳以上	165	5	1	-	-	1	158
			71.4	14.3	-	-	14.3	
	無回答	333	2	-	-	-	-	331
予約の有無			100.0	-	-	-	-	
	初診	14	-	-	-	-	-	14
			-	-	-	-	-	
予約の有無	再診	1243	27	3	2	4	5	1202
			65.9	7.3	4.9	9.8	12.2	
	無回答	460	2	-	1	-	-	457
予約の有無			66.7	-	33.3	-	-	
	予約あり	1220	25	2	3	3	4	1183
			67.6	5.4	8.1	8.1	10.8	
予約の有無	予約なし	13	1	-	-	-	-	12
			100.0	-	-	-	-	
	無回答	484	3	1	-	1	1	478
予約の有無			50.0	16.7	-	16.7	16.7	