

外来患者さま 満足度調査 結果報告書

令和5年1月

大分大学医学部附属病院

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2. 調査設計

- 調査対象 : 当病院の外来患者さま
- 調査内容 : 対象者の属性、診察待ち時間、予約の有無、来院時刻、予約時刻、1時間以上前に来院された理由、当院の選択理由、個別満足度、総合評価点、受診満足度、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 : 外来再来受付等の窓口にてアンケート用紙を(案内表を入れるクリアファイルに入れ)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 : 令和4年11月1日～12月5日の間にアンケート票を配布
- サンプル数 : 配布数 …………… 1,900 件
有効回収数 …………… 1,383 件
有効回収率 …………… 72.8%

3. 集計分析

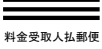
- 報告書には、当院の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した大学病院平均との比較データも記載している。
《大学病院の概要》実施病院数：20 病院（公立病院：14 病院、公的病院：0 病院、医療法人等：6 病院）
平均病床数：758 床 平均外来患者数：1681 人/日 平均科目数：27.4 科 平均職員数：1389 人
- また当院の前回外来患者調査結果（令和3年11月1日～11月12日実施、サンプル数：713件）との比較データも記載している。
- 各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- 満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス（加重平均値による満足指標）を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	………	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

（わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外）

- 集計分析機関：(株)サーベイリサーチセンター

4. 使用調査票



116-8741

料金受取人私郵便

荒川局承
3221


差出有効期限
2023年1月31日まで
(切手不要)

外

アンケートご協力のお願い

東京都荒川区西日暮里2-40-10

衛サーベイリサーチセンター内
患者さまアンケート事務局 行



●患者さまご本人の性別、年齢と、本日受診された診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

●本日受付してから診察までの待ち時間はどの位でしたか。また予約か予約外の来院もお聞かせください。

診察待ち時間 (受付から診察まで) 分 予約の有無 あり なし

●予約での来院の方にお尋ねします。本日の「来院時刻」と「予約時刻」をお聞かせください。

来院時刻 時 分 予約時刻 時 分から

●予約時刻の1時間以上前に来院された方にお尋ねします。その時刻に来院された理由を、自由にご記入ください。

●ご意見やご要望などありましたら、以下の選択肢から当てはまる内容に○印を付け、自由にご記入ください。

(ご意見・ご要望記入欄)

[1 医療 2 看護 3 施設 4 清掃 5 事務 6 その他]

裏面にも質問がございます。あわせてご回答をお願いいたします。

外来患者さまアンケート

●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應對が良いから	8 家や通動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						
	非常に満足	満足	いどちらでもない	やや不満	不満	該当しない	
施設面	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
	案内看板や道順表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	診察室前の呼び出し表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
接遇面	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
	施設面全般について	5	4	3	2	1	0
	事務職員(医事課受付)の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
診察面	検査技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
	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
時間面	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
	検査技師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	放射線技師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	時間面全体について	5	4	3	2	1	0

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

●当院を受診して良かったですか。 -----

1. 良かった 2. まあ良かった 3. あまり良かった 4. 良くなかった

●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

表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。

大分大学医学部附属病院(令和4年度)

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

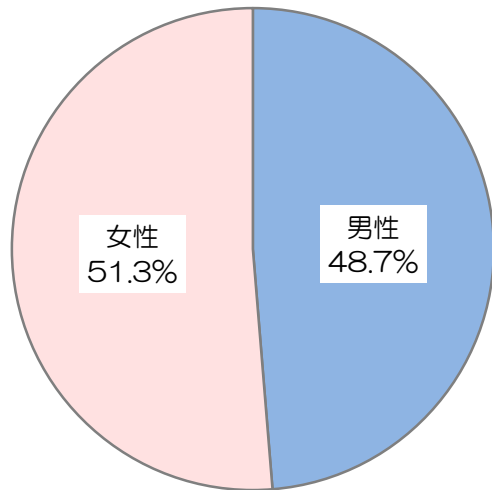
キリトリ線

ブリコド用

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が48.7%、「女性」が51.3%でやや女性が多い。
女性の割合は、前回調査(54.2%)に比べ、2.9%減少した。



有効回答者数：1337人

(大学病院平均)
男性：44.2%
女性：55.8%

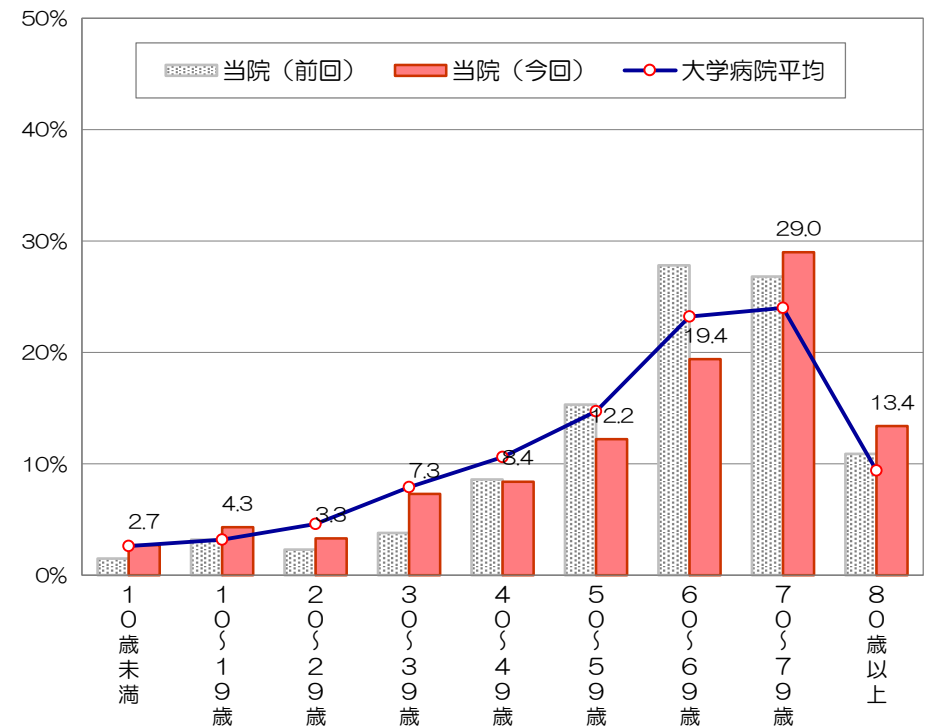
(前回調査)
男性：45.8%
女性：54.2%

2. 年齢

対象者の平均年齢は59.8歳。大学病院平均に比べ、1.9歳高い。
前回調査の平均年齢に比べ、1.7歳低くなった。
「70～79歳」の人の割合が29.0%で最も高く、次いで「60～69歳」が19.4%、「80歳以上」が13.4%。
大学病院平均に比べ、「70～79歳」の割合が高く(+5.0%)、「60～69歳」の割合が低い(-3.8%)。

有効回答者数：1342人

当院平均：59.8歳 (+1.9歳) 前回：61.5歳
大学病院平均：57.9歳

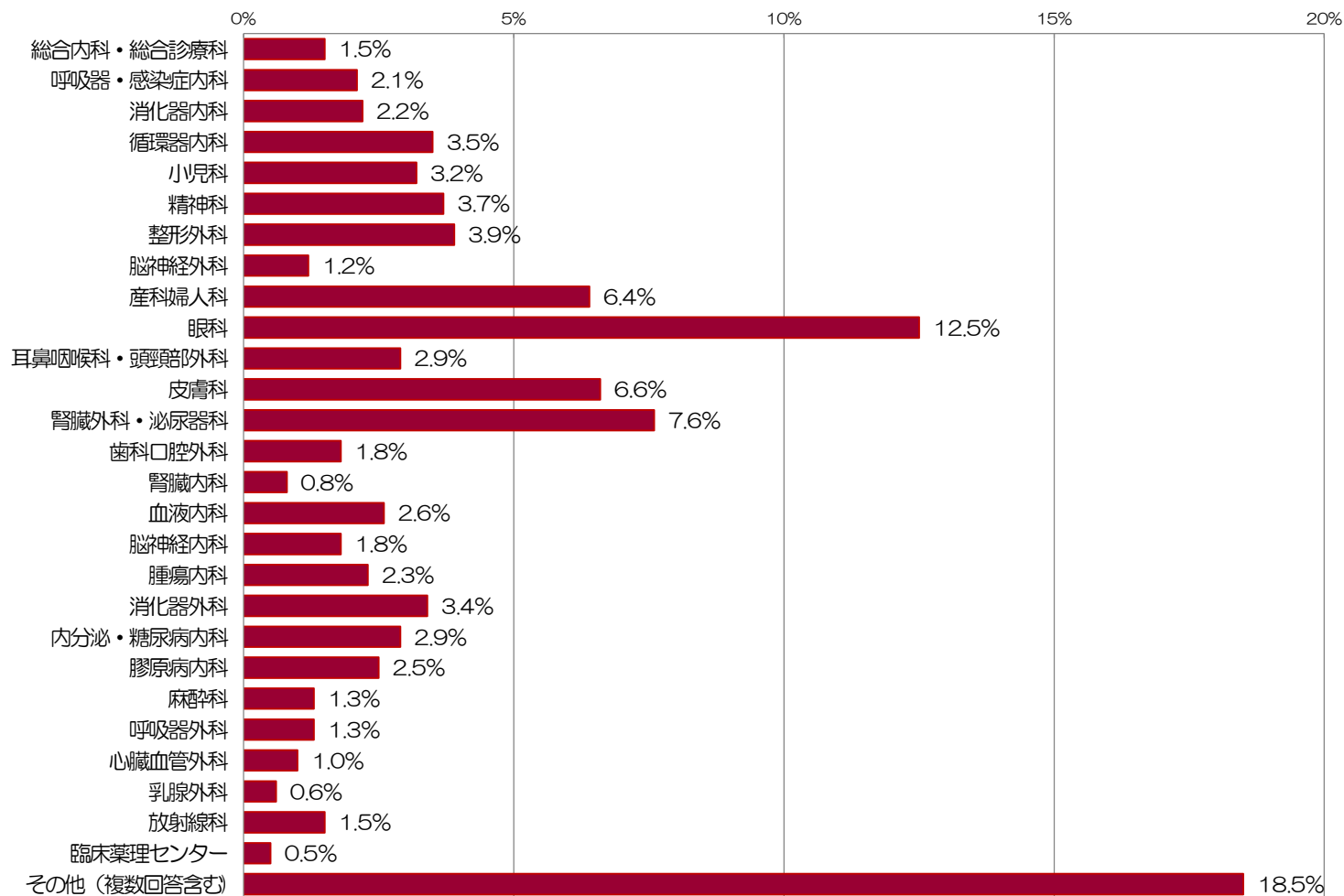


3. 診療科目

対象者の診療科目は「眼科」が12.5%を占める。

次いで、「腎臓外科・泌尿器科」が7.6%、「皮膚科」が6.6%、「産科婦人科」が6.4%、「整形外科」が3.9%と続く。

(有効回答者数：1365人)



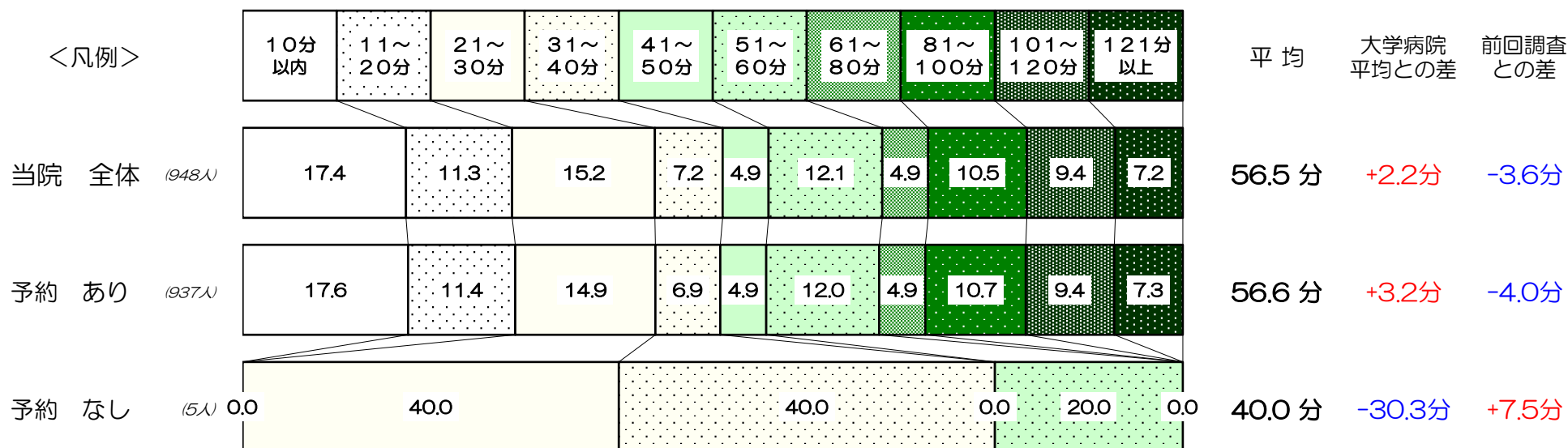
Ⅲ. 調査結果の分析

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56.5分であった。30分以内までで43.9%、60分以内までで68.1%を占める。平均待ち時間は、大学病院平均に比べ2.2分長い。前回調査からは3.6分の短縮。

予約有無別の平均待ち時間は、予約ありが56.6分、予約なしが40.0分であった。なお予約率は、98.9%であった。

()内：有効回答者数



2. 来院時間

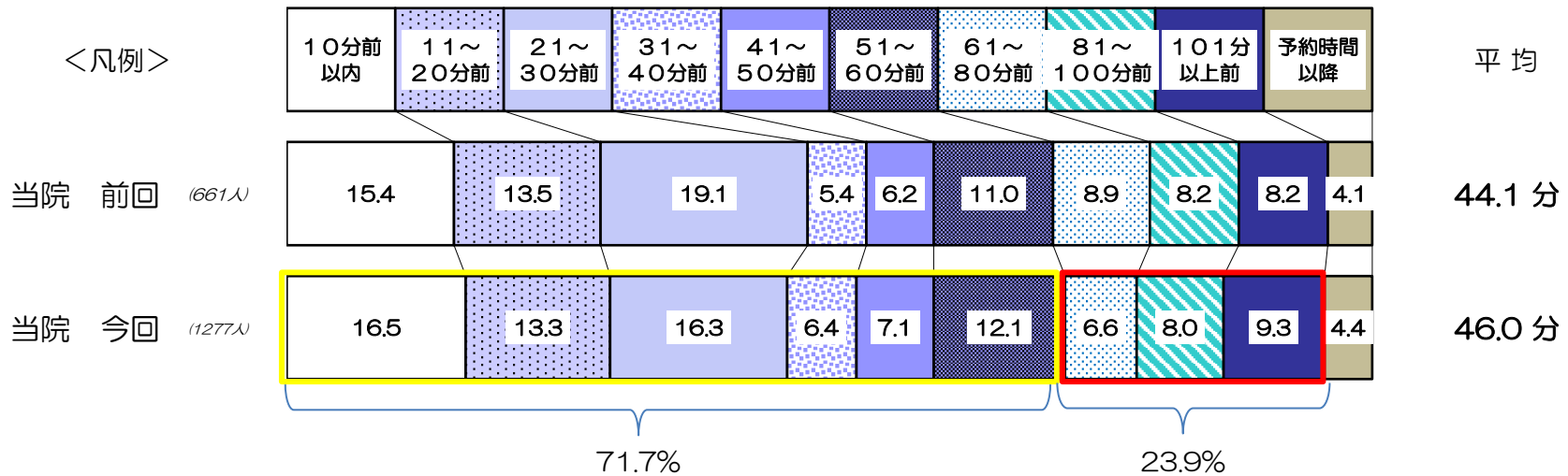
予約された方を対象に、本日の来院時刻と予約時刻をお聞きし、どの程度事前に来院されたかを集計したところ、その平均時間は46.0分であり、前回調査からやや長くなっている(+1.9分)。

30分前までの来院は46.1%、60分前までの来院は71.7%を占める。
61分から101分以上前までの来院は23.9%であった。

また、来院時刻の1時間以上前に来院された方には、その時刻に来院された理由もお聞きした。
記述内容は「理由記述1～8ページ」を参照。

()内：有効回答者数

(%)

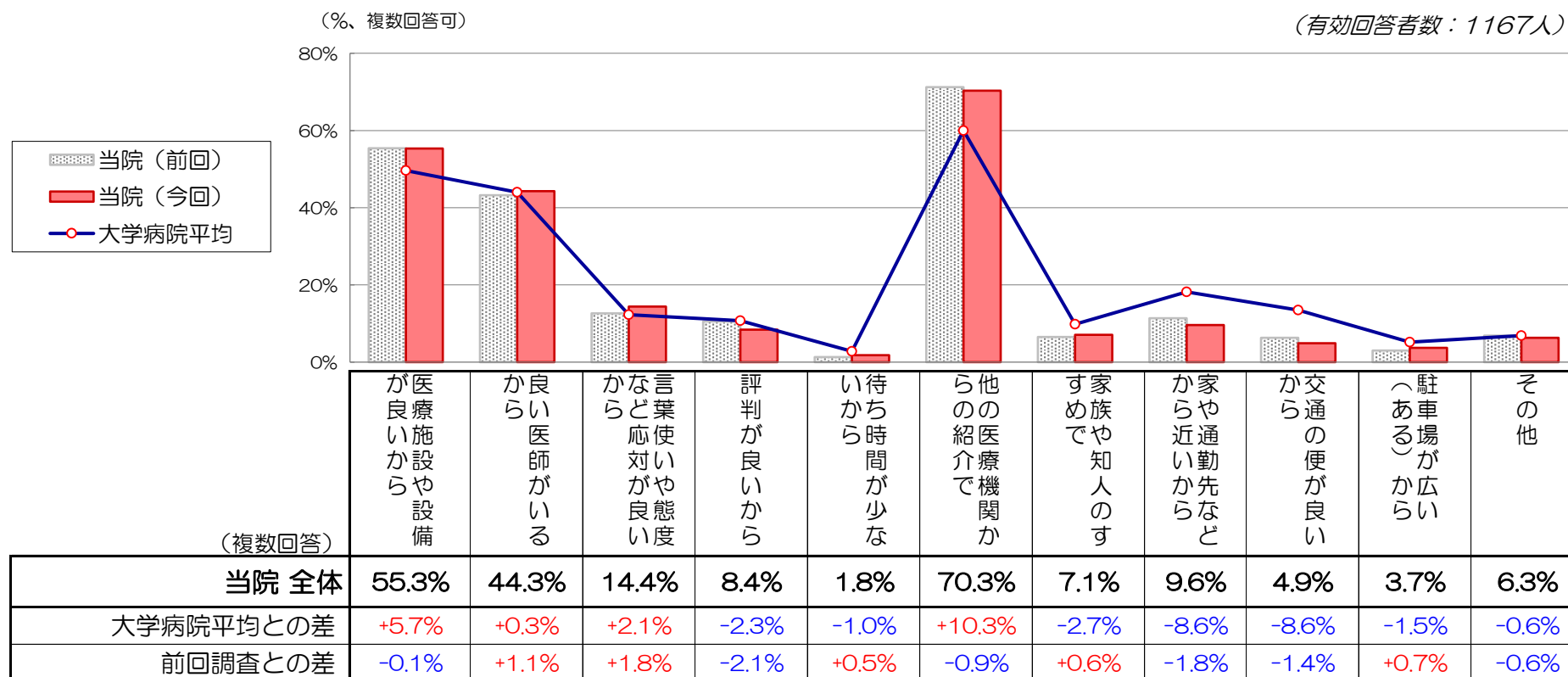


3. 当院の選択理由

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70.3%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が55.3%、
 「良い医師がいるから」が44.3%、「言葉使いや態度など対応が良いから」が14.4%であった。

大学病院平均に比べ、「他の医療機関からの紹介で」(+10.3%)、「医療施設や設備が良いから」(+5.7%)の割合が高い。
 一方で、「家や通勤先などから近いから」「交通の便が良いから」(ともに-8.6%)の割合が低い。

前回調査に比べ、「言葉使いや態度など対応が良いから」の割合が1.8%増加した一方、
 「評判が良いから」の割合が2.1%、「家や通勤先などから近いから」が1.8%減少した。

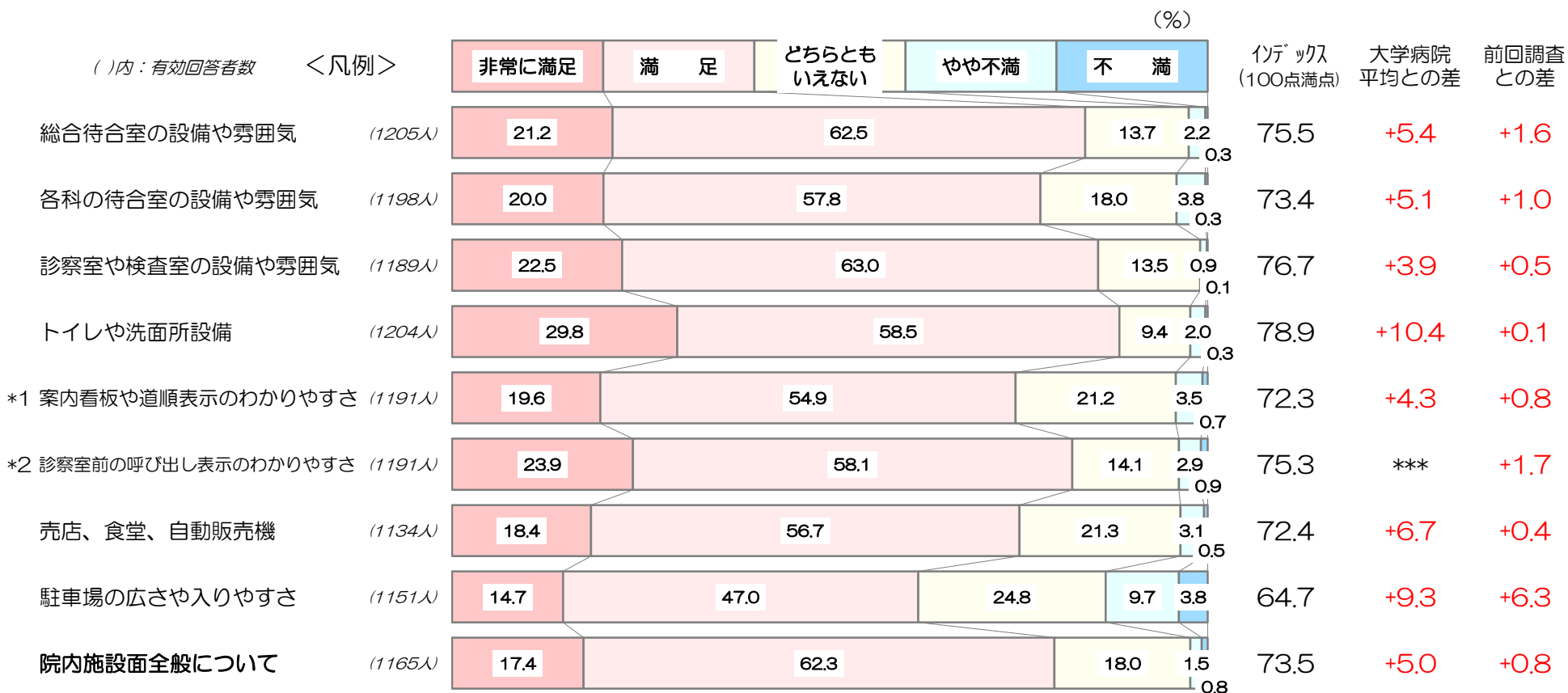


4. 院内施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が17.4%、「満足」が62.3%で、全体の79.7%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は2.3%と少ない。
 満足度（インデックス）は73.5で、大学病院平均に比べ、5.0ポイント高い。前回調査からは、0.8ポイント増加した。

項目別には、満足度はいずれの項目も、大学病院平均に比べ全ての項目で高くなっている。
 特に、『トイレや洗面所設備』（78.9）の満足度は大学病院平均より10.4ポイントと大幅に高く、『駐車場の広さや入りやすさ』（64.7）の満足度も9.3ポイント高い。

前回調査との比較でも、比べ全ての項目でやや高くなっており、『駐車場の広さや入りやすさ』（64.7）が6.3ポイント増加した。



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

*1 「案内看板や道順表示のわかりやすさ」の大学病院平均との差は「案内看板や表示のわかりやすさ」との対応で記載。

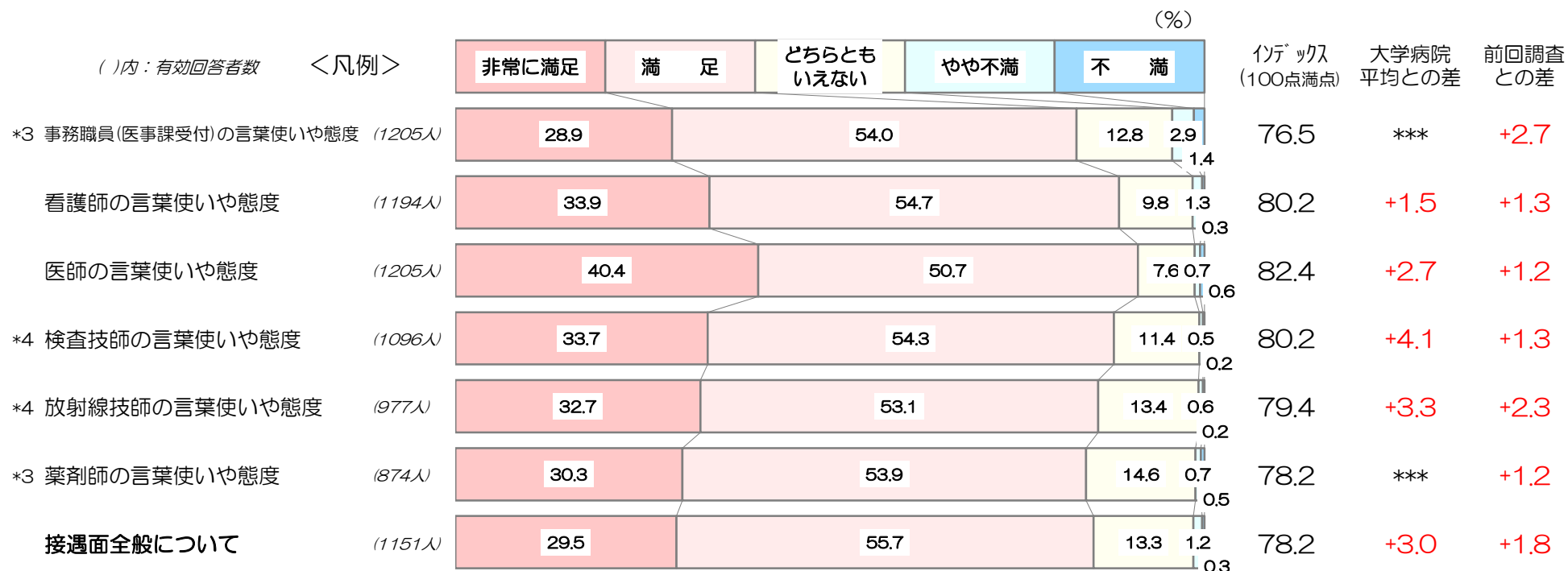
*2 「診察室前の呼び出し表示のわかりやすさ」は当院独自設問のため、比較データなし。

5. 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29.5%、「満足」が55.7%で、全体の85.2%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1.5%と少ない。
 満足度（インデックス）は78.2で、大学病院平均に比べ、3.0ポイント高い。前回調査からは、1.8ポイント増加した。

項目別には、‘満足’の割合が80%以上を占めており、特に『医師の言葉使いや態度』（82.4）では‘満足’の割合が91.1%となっている。
 大学病院平均に比べ、すべての項目で増加しており、『検査技師の言葉使いや態度』（80.2）では4.1ポイント、
 『放射線技師の言葉使いや態度』（79.4）では3.3ポイント満足度が高い。

前回調査との比較では、全ての項目で満足度は1.2~2.7ポイントと増加した。



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

*3 「事務職員（医事課受付）の言葉使いや態度」と「薬剤師の言葉使いや態度」は当院独自設問のため、比較データなし

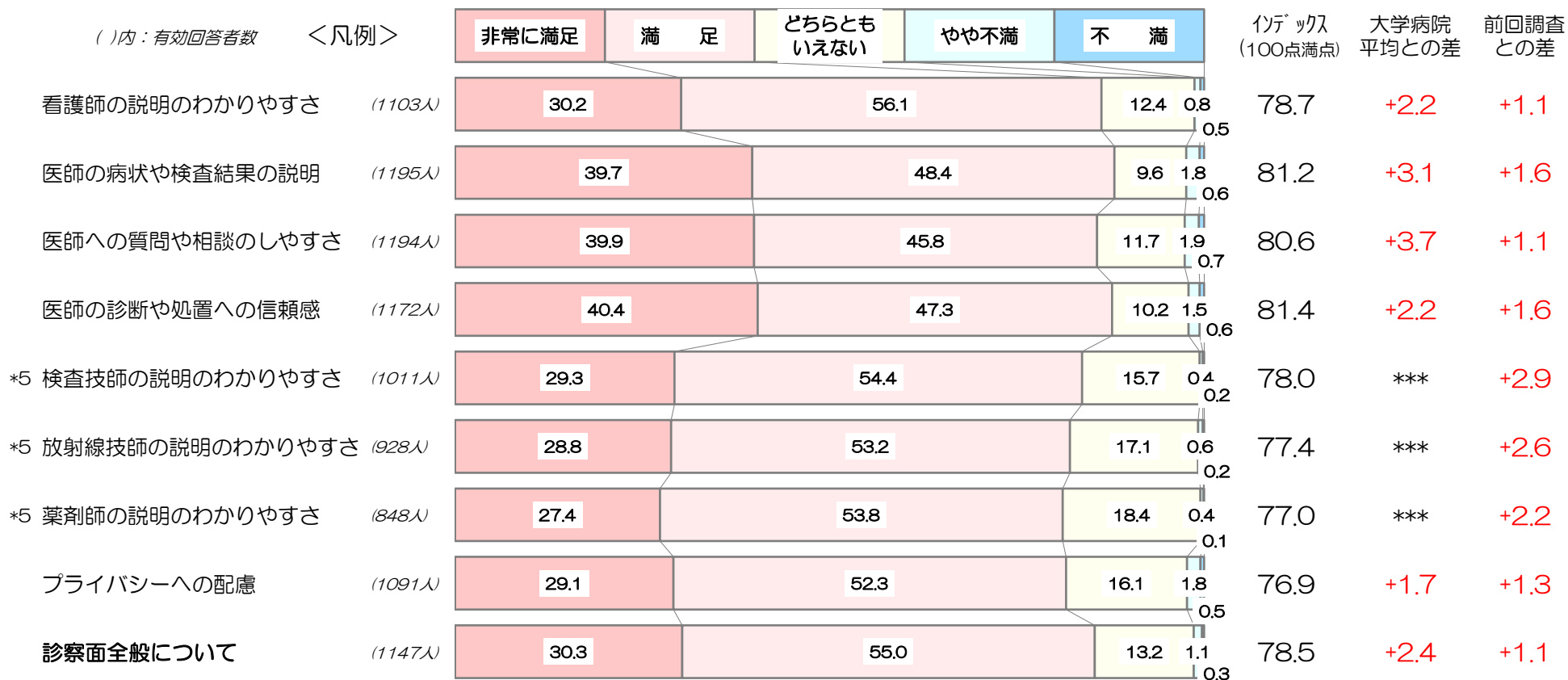
*4 「検査技師の言葉使いや態度」と「放射線技師の言葉使いや態度」の大学病院平均との差は「検査・放射線技師の言葉使いや態度」との対応で記載。

6. 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30.3%、「満足」が55.0%で、全体の85.3%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1.4%と少ない。
 満足度（インデックス）は78.5で、大学病院平均に比べ、2.4ポイント高い。前回調査からは、1.1ポイント増加した。

項目別には、「看護師」、「医師」についての各項目で‘満足’の割合が85%以上を占めている。
 大学病院平均との比較では、全ての項目で満足度は大学病院平均を上回り、『医師への質問や相談のしやすさ』（80.6）では満足度が3.7ポイント、『医師の病状や検査結果の説明』（81.2）では、3.1ポイント高い。

前回調査との比較では、全ての項目で満足度が増加しており、『検査技師の説明のわかりやすさ』（78.0）、
 『放射線技師の説明のわかりやすさ』（77.4）、『薬剤師の説明のわかりやすさ』（77.0）の満足度が増加した（各+2.9, +2.6, +2.2）。



*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 「検査技師の説明のわかりやすさ」と「放射線技師の説明のわかりやすさ」、「薬剤師の説明のわかりやすさ」は当院独自設問のため、比較データなし。

7. 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9.1%、「満足」が32.8%で、全体の41.9%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20.8%見られる。
 満足度（インデックス）は56.1で、大学病院平均に比べ、1.5ポイント高い。前回調査からは、2.1ポイント増加した。

項目別には『診察待ち時間』(50.2)で、‘不満’の割合が30%以上を占めている(31.9%)。
 大学病院平均との比較では、満足度は約±2.0ポイントの増減と大きな変化は見られなかった（-1.0～+2.1）。

また、前回調査との比較では、全ての項目で満足度がやや上回り、0.1～2.1ポイント増加した。

	()内：有効回答者数	＜凡例＞					インデックス (100点満点)	大学病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
診察待ち時間	(1171人)	7.8	27.0	33.4	21.9	10.0	50.2	+1.7	+1.4
診察時間	(1159人)	17.4	48.1	26.7	5.1	2.7	68.1	+2.1	+0.1
診察後の支払いまでの待ち時間	(1150人)	8.7	34.5	36.3	14.7	5.8	56.4	-1.0	+2.1
時間面全体について	(1141人)	9.1	32.8	37.3	14.8	6.0	56.1	+1.5	+2.1

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

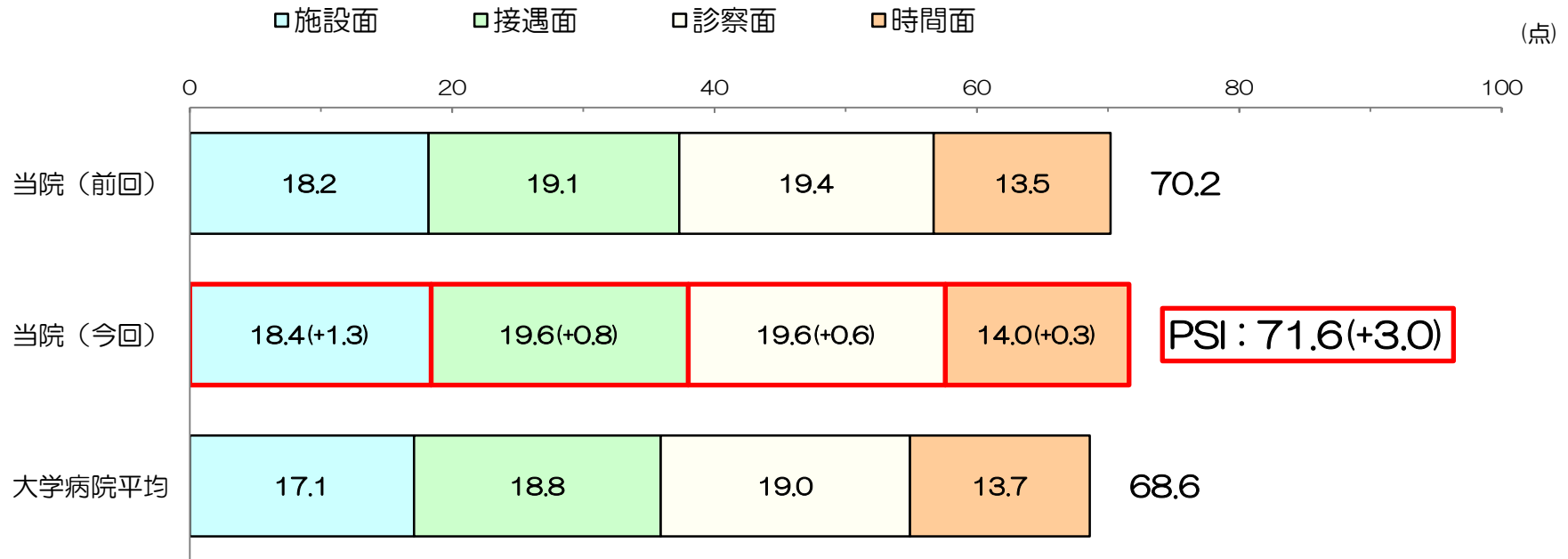
8. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index- 》

当院の総合満足度（PSI）は71.6点で、大学病院平均に比べ、3.0ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）
 前回調査のPSI（70.2）からは、1.4ポイントの増加。

PSIを構成する要素別には、大学病院平均に比べ、全ての項目で高い。
 （「施設面(+1.3)」、「接遇面(+0.8)」、「診察面(+0.6)」、「時間面(+0.3)」）

前回調査との比較でも、全ての項目で高くなっている。
 （「施設面」(+0.2)、「接遇面(+0.5)」、「診察面(+0.2)」、「時間面(+0.5)」）

() 内、大学病院平均との差



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

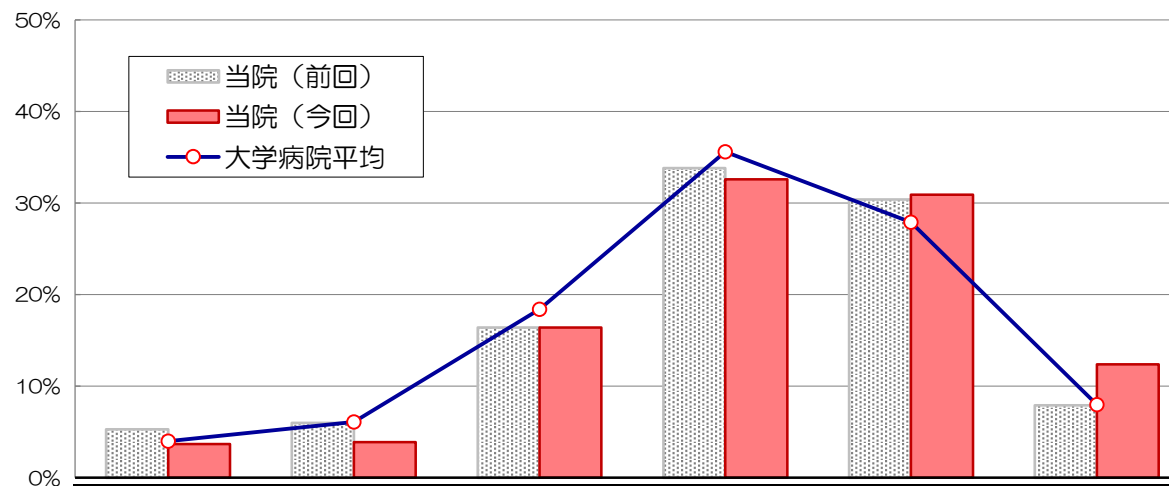
9. 総合評価点（100点満点での回答値）

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82.5点で、大学病院平均と比べ、1.7ポイント高かった。前回調査の平均(80.5)に比べ、2.0ポイントの増加した。

「76～85点」と答えた人の割合が32.6%で最も高く、次いで「86～95点」が30.9%、「66～75点」が16.4%。大学病院平均に比べ、「96点以上」(+4.4%)、「86～95点」(+3.0%)、の割合が高く、「55点以下」(-0.3%)、「66～75点」(-2.0%)、「56～65点」(-2.2%)、「76～85点」(-3.0%)、の割合が低い。

前回調査との比較では、「96点以上」の割合が4.5%増加した一方で、「55～65点」の割合が2.1%低下した。

(有効回答者数：1149人)

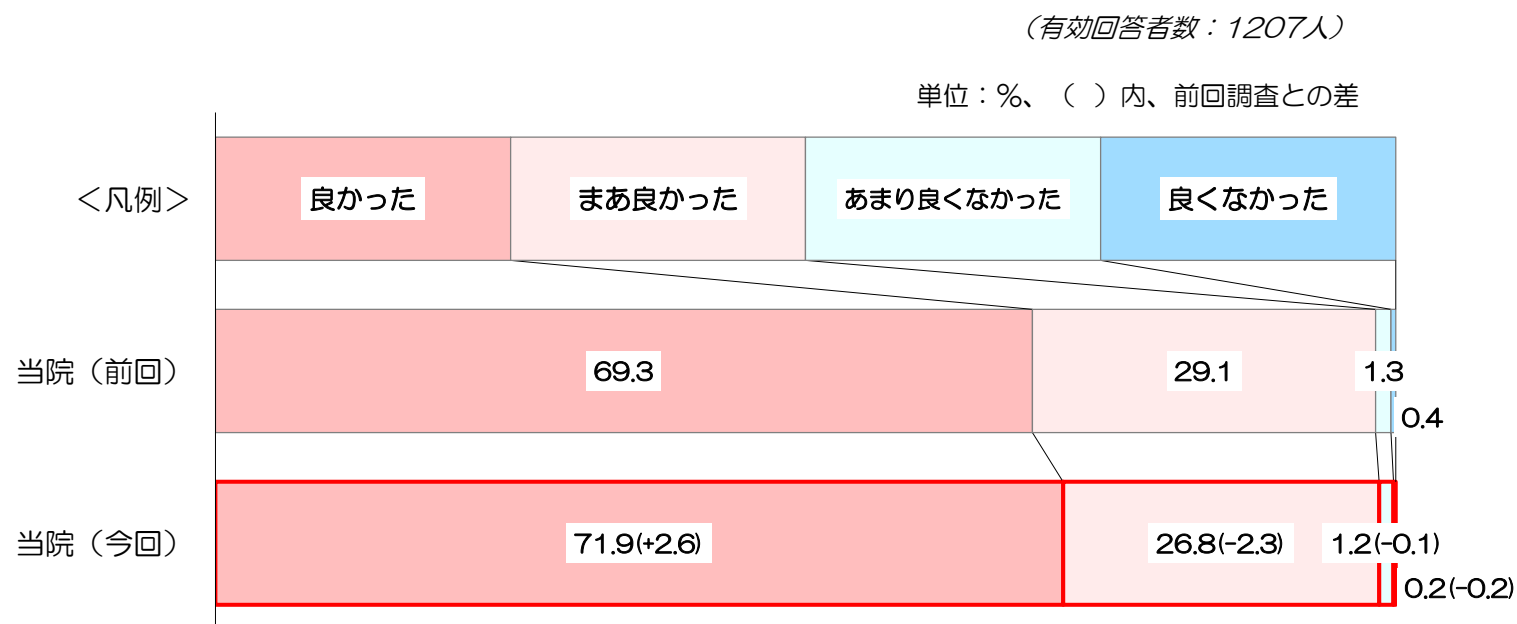


	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均点
当院 全体	3.7%	3.9%	16.4%	32.6%	30.9%	12.4%	82.5点
大学病院平均との差	-0.3%	-2.2%	-2.0%	-3.0%	+3.0%	+4.4%	+1.7点
前回調査との差	-1.6%	-2.1%	0.0%	-1.2%	+0.5%	+4.5%	+2.0点

10. 受診満足度

『当院を受診して良かったですか』とお聞きし、4段階選択肢でお答えいただいたところ、その回答分布は以下の通りであった。

「良かった」(69.3%)と「まあ良かった」(29.1%)で全体の98.4%を占める。
 前回調査の「良かった」+「まあ良かった」の割合(97.1%)からは、やや増加した(+1.3%)。



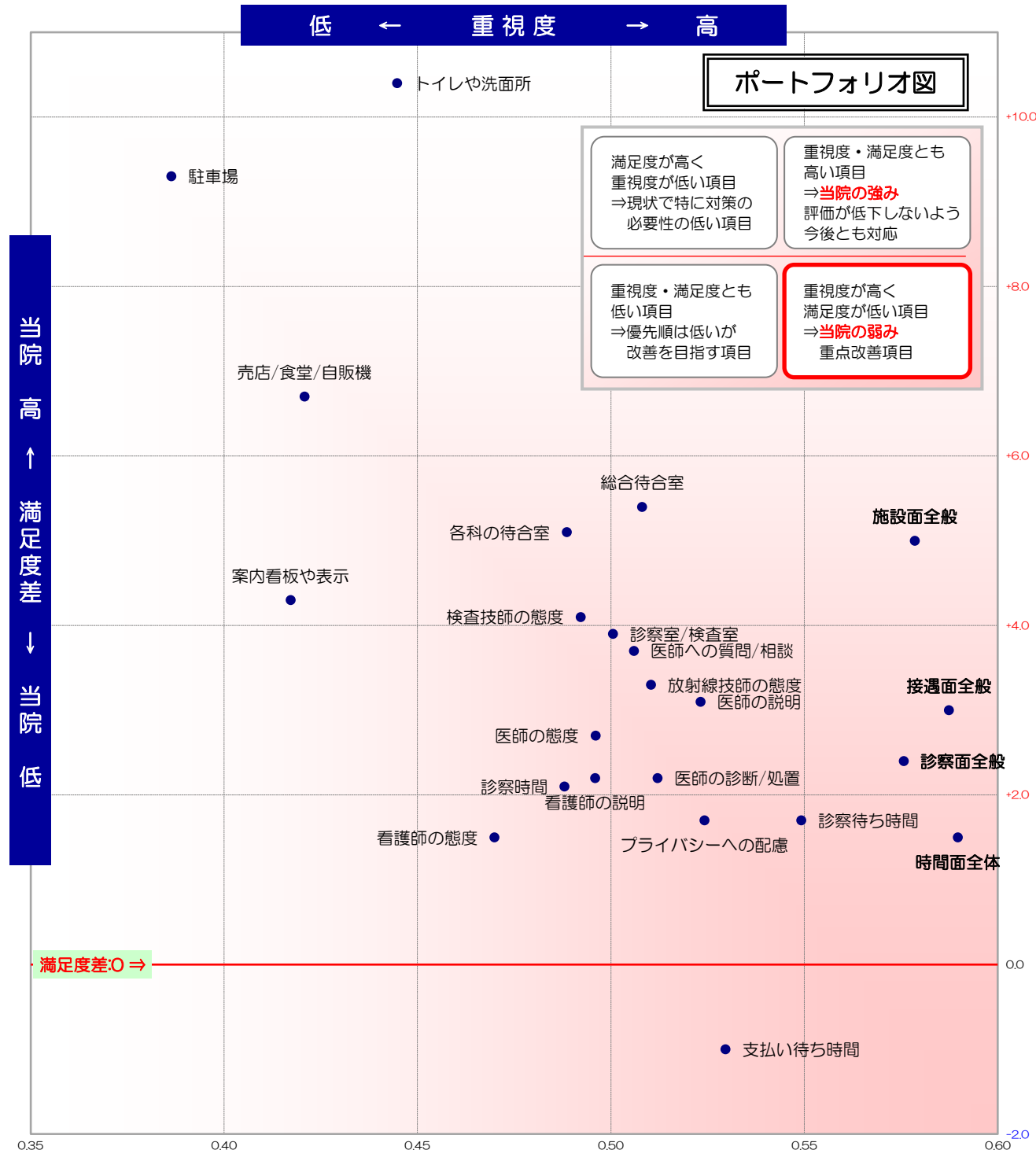
11. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

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、当院と大学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、かつ満足度が大学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-大学病院平均

質問項目		(*1) 重視度	(*2) 満足度差
施設面	総合待合室	0.51	+5.4
	各科の待合室	0.49	+5.1
	診察室/検査室	0.50	+3.9
	トイレや洗面所	0.44	+10.4
	案内看板や表示	0.42	+4.3
	診察室前の呼び出し表示	0.44	***
	売店/食堂/自販機	0.42	+6.7
	駐車場	0.39	+9.3
	施設面全般	0.58	+5.0
接遇面	事務職員の態度	0.49	***
	看護師の態度	0.47	+1.5
	医師の態度	0.50	+2.7
	検査技師の態度	0.49	+4.1
	放射線技師の態度	0.51	+3.3
	薬剤師の態度	0.53	***
	接遇面全般	0.59	+3.0
診察面	看護師の説明	0.50	+2.2
	医師の説明	0.52	+3.1
	医師への質問/相談	0.51	+3.7
	医師の診断/処置	0.51	+2.2
	検査技師の説明	0.53	***
	放射線技師の説明	0.53	***
	薬剤師の説明	0.52	***
	プライバシーへの配慮	0.52	+1.7
診察面全般	0.58	+2.4	
時間面	診察待ち時間	0.55	+1.7
	診察時間	0.49	+2.1
	支払い待ち時間	0.53	-1.0
	時間面全体	0.59	+1.5

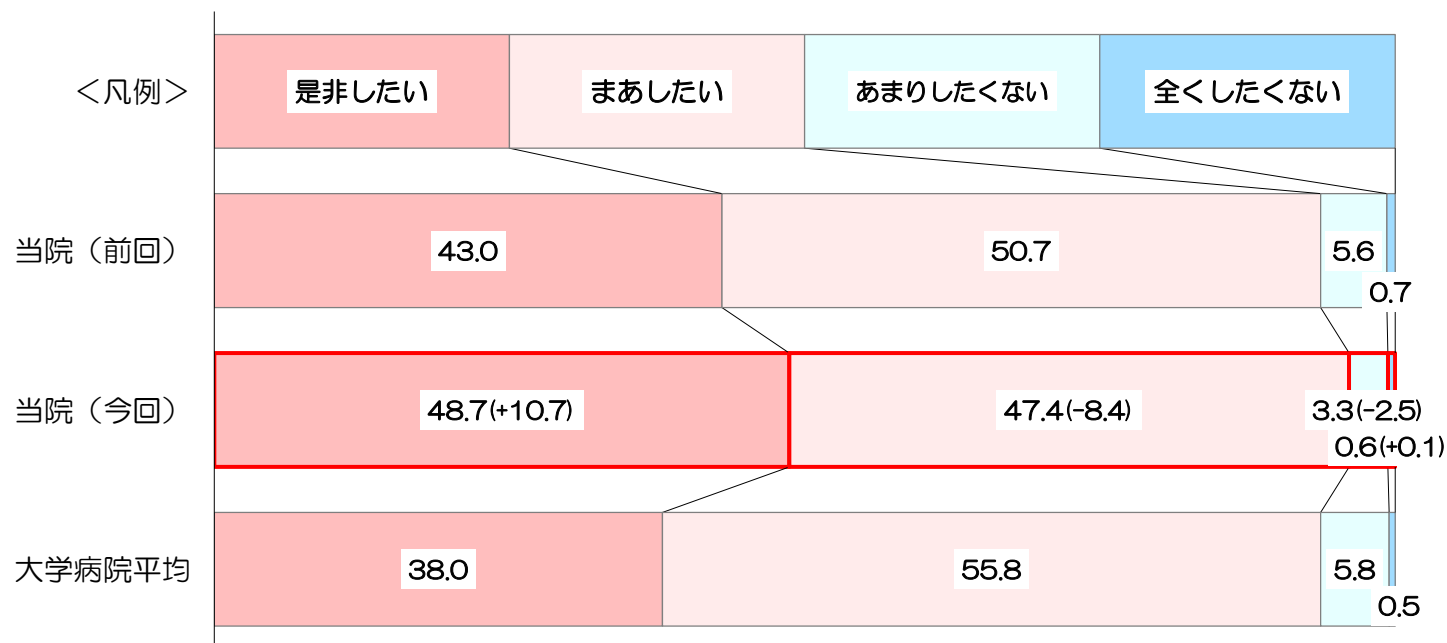


12. 紹介・推薦意向

『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48.7%、「まあしたい」が47.4%、「あまりしたくない」が3.3%、「全くしたくない」が0.6%であった。「是非したい」の割合は、大学病院平均(38.0%)と比べ、10.7%高い。前回調査(43.0%)からは、5.7%増加した。

(有効回答者数：1180人)

単位：%、()内、大学病院平均との差



13. 調査結果の推移

		今回				
		1	2	3	4	5
実施時期		H30	R1	R2	R3	R4
回収数		735件	701件	660件	713件	1383件
性別	男性	46.2%	44.4%	41.3%	45.8%	48.7%
	女性	53.8%	55.6%	58.7%	54.2%	51.3%
年齢	平均	63.1歳	62.5歳	61.0歳	61.5歳	59.8歳
待ち時間	全体（平均）	60.9分	63.8分	56.1分	60.1分	56.5分
	予約あり（平均）	60.7分	63.4分	56.2分	60.6分	56.6分
	予約なし（平均）	73.8分	131.2分	51.7分	32.5分	40.0分
	予約率	97.7%	98.8%	98.4%	98.5%	98.9%
	来院時間（平均）	***	50.2分	47.8分	44.1分	46.0分
当院の選択理由（MA）	医療施設や設備が良いから	63.3%	62.8%	60.1%	55.4%	55.3%
	良い医師がいるから	48.7%	47.6%	44.5%	43.2%	44.3%
	言葉使いや態度など対応が良いから	13.8%	10.9%	14.4%	12.6%	14.4%
	評判が良いから	8.1%	7.9%	9.5%	10.5%	8.4%
	待ち時間が少ないから	2.1%	1.2%	1.8%	1.3%	1.8%
	他の医療機関からの紹介で	65.3%	65.6%	66.4%	71.2%	70.3%
	家族や知人のすすめで	8.4%	8.8%	6.7%	6.5%	7.1%
	家や通勤先などから近いから	11.8%	9.0%	12.5%	11.4%	9.6%
	交通の便が良いから	7.7%	4.6%	5.3%	6.3%	4.9%
駐車場が広い（ある）から	4.3%	3.3%	4.2%	3.0%	3.7%	
その他	7.2%	7.3%	7.3%	6.9%	6.3%	
推薦意向	是非したい	45.7%	44.2%	45.1%	43.0%	48.7%
	まあしたい	47.2%	50.2%	47.6%	50.7%	47.4%
	あまりしたくない	6.2%	5.2%	6.5%	5.6%	3.3%
	全くしたくない	0.9%	0.4%	0.8%	0.7%	0.6%
総合	総合評価点（100点式回答平均）	81.2	81.4	82.1	80.5	82.5
	総合満足度（PSI平均）	70.5	70.3	71.5	70.2	71.6
受診満足度	良かった	68.8%	68.1%	69.5%	69.3%	71.9%
	まあ良かった	28.3%	29.8%	27.6%	29.1%	26.8%
	あまり良くなかった	2.5%	1.5%	2.5%	1.3%	1.2%
	良くなかった	0.3%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%

***：非調査項目

経年での最高値

経年での最低値

		今回				
		1	2	3	4	5
実施時期		H30	R1	R2	R3	R4
(満足度：1～5)						
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	74.7	75.6	75.2	73.9	75.5
	各科の待合室の設備や雰囲気	73.0	73.8	73.8	72.4	73.4
	診察室や検査室の設備や雰囲気	75.2	77.2	76.4	76.2	76.7
	トイレや洗面所設備	78.8	79.1	77.4	78.8	78.9
	案内看板や道順表示のわかりやすさ	67.8	72.0	72.2	71.5	72.3
	診察室前の呼び出し表示のわかりやすさ	71.8	75.5	74.7	73.6	75.3
	売店、食堂、自動販売機	70.4	72.6	72.1	72.0	72.4
	駐車場の広さや入りやすさ	58.5	58.1	59.3	58.4	64.7
	院内施設面全般について	72.2	73.1	72.9	72.7	73.5
接遇面	事務職員(医事課受付)の言葉使いや態度	75.1	73.9	75.4	73.8	76.5
	看護師の言葉使いや態度	78.7	78.4	80.8	78.9	80.2
	医師の言葉使いや態度	81.9	82.0	83.1	81.2	82.4
	検査技師の言葉使いや態度	79.8	79.4	81.1	78.9	80.2
	放射線技師の言葉使いや態度	79.2	78.5	80.8	77.1	79.4
	薬剤師の言葉使いや態度	77.9	77.4	78.7	77.0	78.2
	接遇面全般について	77.0	77.3	77.6	76.4	78.2
診察面	看護師の説明のわかりやすさ	76.2	77.9	78.3	77.6	78.7
	医師の病状や検査結果の説明	79.2	80.9	81.7	79.6	81.2
	医師への質問や相談のしやすさ	78.0	79.7	80.8	79.5	80.6
	医師の診断や処置への信頼感	78.8	81.4	81.7	79.8	81.4
	検査技師の説明のわかりやすさ	75.6	76.7	77.6	75.1	78.0
	放射線技師の説明のわかりやすさ	75.5	76.2	77.0	74.8	77.4
	薬剤師の説明のわかりやすさ	75.3	75.4	75.9	74.8	77.0
プライバシーへの配慮	76.0	75.9	76.5	75.6	76.9	
診察面全般について	76.9	78.3	78.4	77.4	78.5	
時間面	診察待ち時間	51.2	45.5	51.5	48.8	50.2
	診察時間	68.0	67.2	69.6	68.0	68.1
	診察後の支払いまでの待ち時間	59.2	52.6	56.9	54.3	56.4
	時間面全体について	55.7	52.5	57.0	54.0	56.1