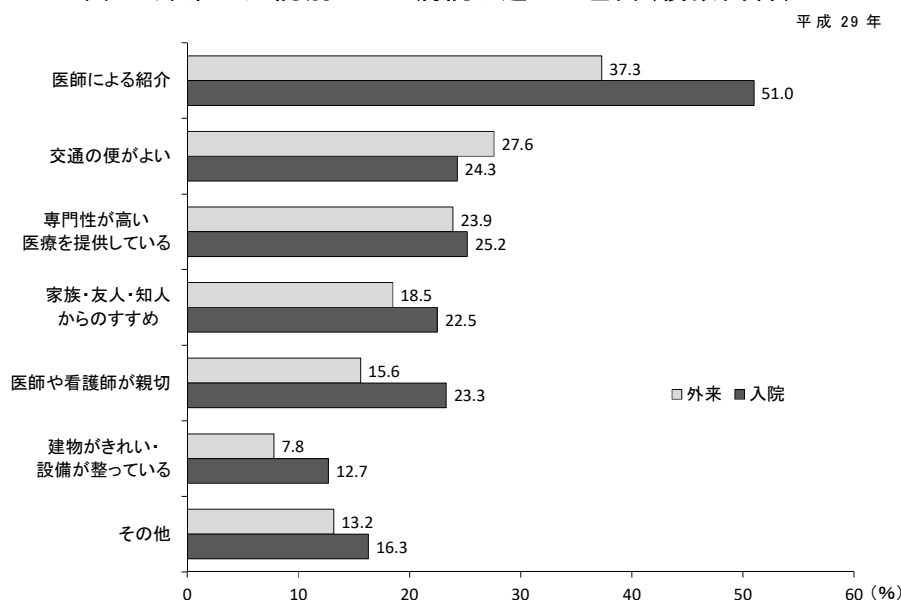


結果の概要

1 病院を選んだ理由

この病院を選んだ理由があると回答した者について、選んだ理由をみると、外来、入院ともに「医師による紹介」が最も高く、外来で 37.3%、入院で 51.0%、次いで、外来では「交通の便がよい」が 27.6%、入院では「専門性が高い医療を提供している」が 25.2%となっている(図1、統計表1、2)。

図1 外来－入院別にみた病院を選んだ理由(複数回答)



注:「病院を選んだ理由がある」者を 100 とした割合である。

2 ふだん医療機関にかかる時の情報の入手先

ふだん医療機関にかかる時に「情報を入手している」者は、外来が 77.7%、入院が 82.6%、「特に情報は入手していない」者は、外来が 17.2%、入院が 14.1%となっている。

「情報を入手している」者について、情報の入手先別にみると、外来、入院ともに「家族・知人・友人の口コミ」が最も高く、外来で 70.6%、入院で 71.9%、次いで、外来では「医療機関が発信するインターネットの情報」が 21.1%、入院では「医療機関の相談窓口」が 23.9%となっている。(表1)

表1 外来－入院別にみたふだん医療機関にかかる時の情報の入手先(複数回答)

(単位:%) 平成29年

	総数	情報を入手している	情報の入手先(複数回答)										特に情報は入手していない	無回答
			医療機関の相談窓口	医療機関が発信するインターネットの情報	医療機関の看板やパンフレットなどの広告	行政機関の相談窓口	行政機関が発信するインターネットの情報(医療機能情報提供制度など)	行政機関が発信する広報誌やパンフレット	医療機関・行政機関以外が発信するインターネットの情報(SNS、電子掲示板、ブログの情報を含む)	新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	家族・知人・友人の口コミ	その他		
外 来	100.0	77.7 (100.0)	(16.3)	(21.1)	(5.0)	(2.3)	(3.4)	(3.3)	(12.0)	(5.3)	(70.6)	(10.5)	17.2	5.1
入 院	100.0	82.6 (100.0)	(23.9)	(15.8)	(6.5)	(5.6)	(3.1)	(3.7)	(9.8)	(6.1)	(71.9)	(12.1)	14.1	3.3

3 予約の状況、診察等までの待ち時間、診察時間（外来患者のみ）

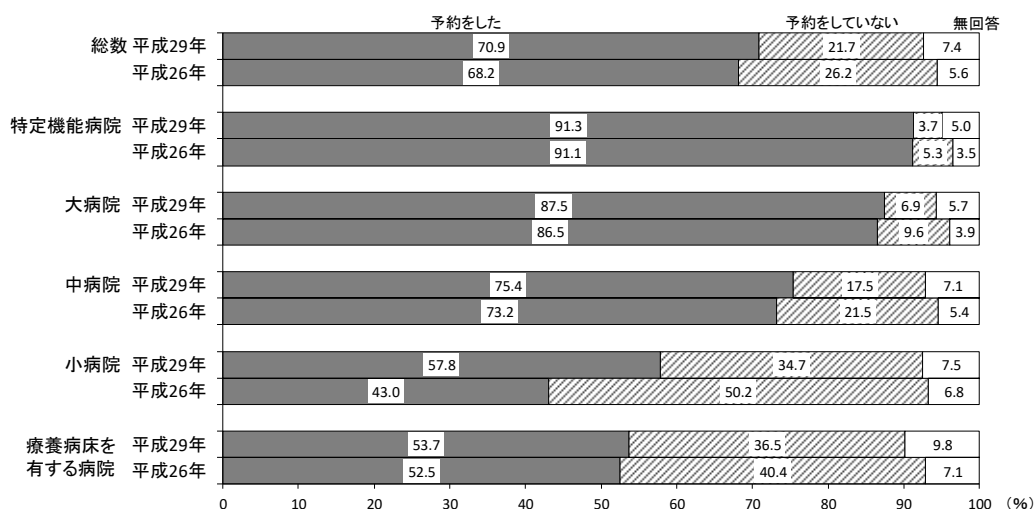
(1) 予約の状況

外来患者の予約の状況を見ると、「予約をした」は 70.9%、「予約をしていない」は 21.7%となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院で「予約をした」が91.3%と最も高く、次いで大病院 87.5%、中病院 75.4%となっている。

また、前回と比べると、小病院において「予約をした」が 14.8 ポイント上昇し、57.8%となっている。（図2）

図2 病院の種類別にみた外来患者の予約の状況



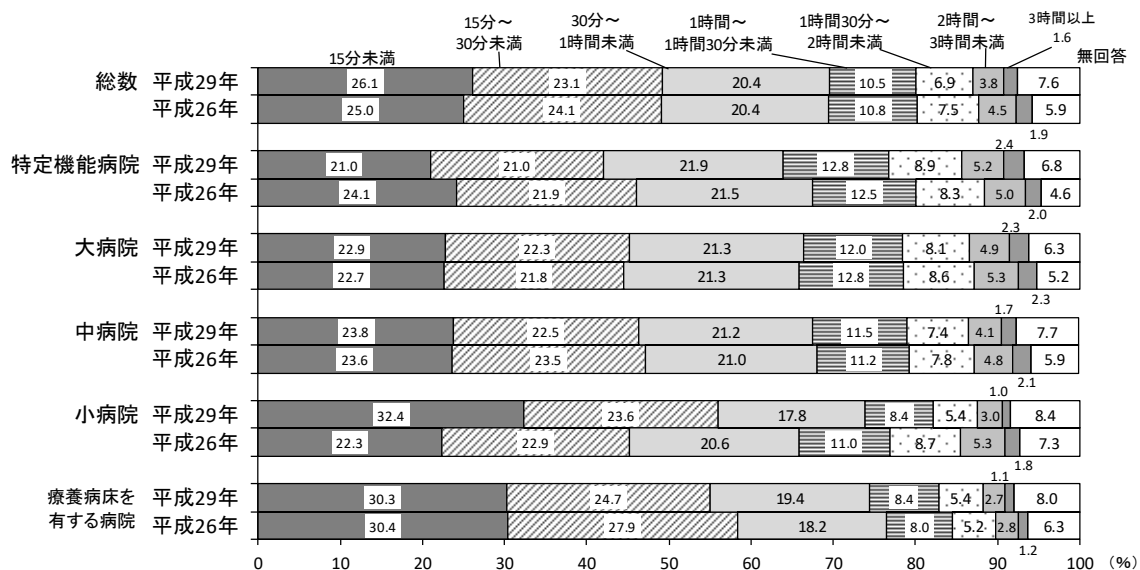
(2) 診察等までの待ち時間

外来患者の診察等までの待ち時間を見ると、「15分未満」が26.1%と最も多く、次いで、「15分～30分未満」が23.1%、「30分～1時間未満」が20.4%となっており、1時間未満の待ち時間の割合が約7割となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院では「30分～1時間未満」が21.9%と最も多く、それ以外の病院では「15分未満」が最も多くなっている。

また、前回と比べると、小病院において「15分未満」が10.1ポイント上昇し32.4%となっている。（図3）

図3 病院の種類別にみた外来患者の診察等までの待ち時間



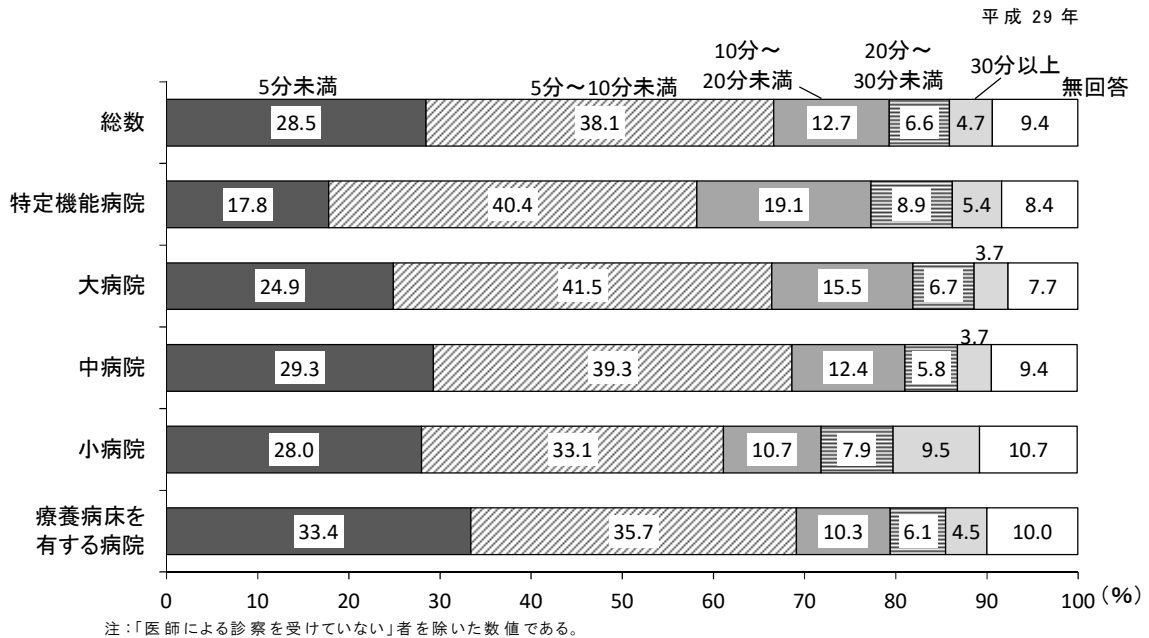
注：「医師による診察を受けていない」者を除いた数値である。

(3) 診察時間

外来患者の診察時間をみると、「5分～10分未満」が38.1%と最も多く、次いで「5分未満」が28.5%、「10分～20分未満」が12.7%となっている。

病院の種類別にみると、「5分未満」は療養病床を有する病院で33.4%と最も高く、特定機能病院で17.8%と最も低くなっている。(図4)

図4 病院の種類別にみた外来患者の診察時間



4 来院の目的 (外来患者のみ)

外来患者の来院の目的をみると、「診察・治療・検査などを受ける」は、89.8%、「健康診断(人間ドックを含む)・予防接種」は4.1%となっている。

来院の目的が「診察・治療・検査などを受ける」者について、診察・治療・検査などの内容をみると「定期的な診察と薬の処方を受ける」が40.9%と最も多く、次いで「症状を診てもらう」が23.9%、「検査を受ける、または検査結果を聞く」が17.1%となっている。

病院の種類別にみると、すべての病院で「定期的な診察と薬の処方を受ける」が最も多く、次いで、特定機能病院及び大病院では「検査を受ける、または検査結果を聞く」が、中病院、小病院及び療養病床を有する病院では「症状を診てもらう」が多くなっている。(表2)

表2 病院の種類別にみた外来患者の来院の目的

(単位:%)

平成29年

	総数	来院の目的								健康診断 (人間ドックを含む) ・予防接種	無回答
		診察・治療・検査 などを受ける	症状を診 てもらう	定期的な 診察と薬 の処方を受 ける	リハビリ テーション	検査を受 ける、ま たは検査 結果を聞 く	予定され た注射や 処置(手 術、ガーゼ 交換など)	その他			
総数	100.0	89.8 (100.0)	(23.9)	(40.9)	(7.4)	(17.1)	(6.3)	(4.4)	4.1	6.2	
特定機能病院	100.0	93.8 (100.0)	(20.2)	(44.8)	(1.2)	(23.6)	(6.4)	(3.8)	0.3	5.9	
大病院	100.0	92.3 (100.0)	(21.3)	(40.8)	(1.5)	(26.1)	(6.1)	(4.2)	2.1	5.6	
中病院	100.0	89.1 (100.0)	(25.7)	(41.4)	(4.2)	(19.2)	(5.4)	(4.2)	5.0	5.9	
小病院	100.0	89.4 (100.0)	(26.7)	(37.9)	(10.8)	(10.5)	(8.6)	(5.4)	4.0	6.5	
療養病床を有する病院	100.0	88.1 (100.0)	(23.0)	(40.3)	(16.2)	(9.3)	(6.4)	(4.7)	5.1	6.8	

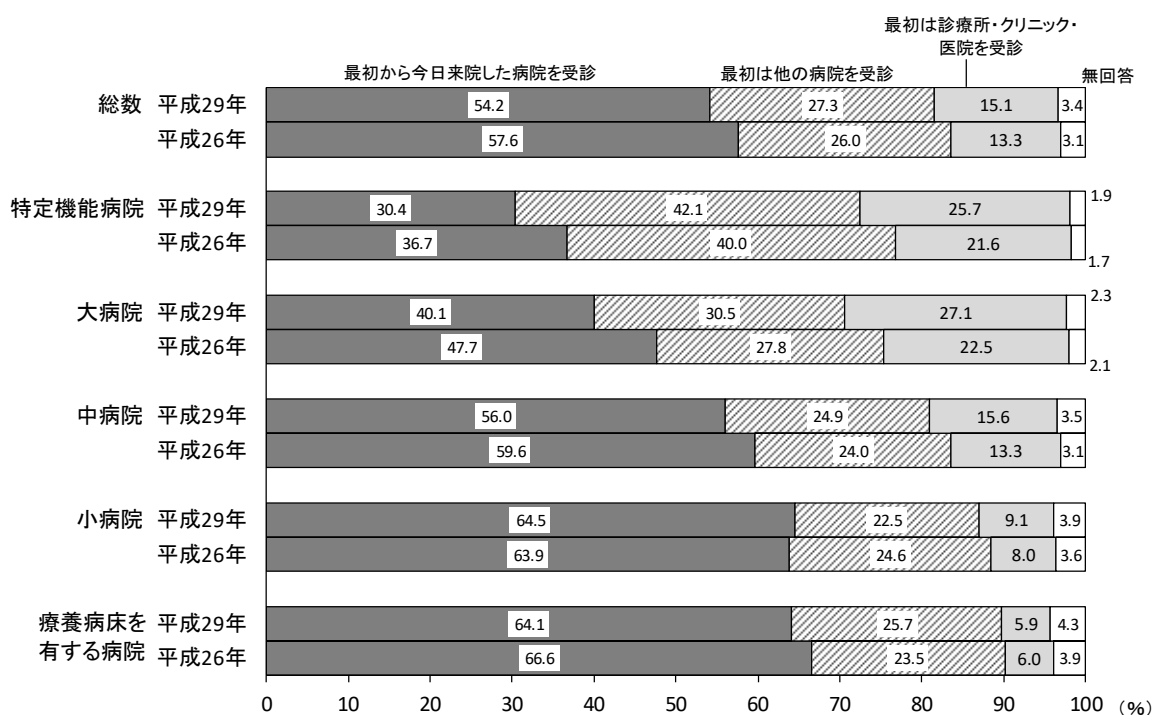
5 最初の受診場所（外来患者のみ）

外来患者が、病気や症状について最初に受診した場所をみると、「最初から今日来院した病院を受診」が54.2%と最も多く、次いで「最初は他の病院を受診」が27.3%、「最初は診療所・クリニック・医院を受診」が15.1%となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院では「最初は他の病院を受診」が42.1%と最も多く、それ以外の病院では「最初から今日来院した病院を受診」が最も多くなっている。

また、前回と比べると、特定機能病院、大病院及び中病院において、「最初から今日来院した病院を受診」が低下し、「最初は他の病院を受診」、「最初は診療所・クリニック・医院を受診」が上昇している。（図5）

図5 病院の種類別にみた外来患者の最初の受診場所



注：「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者を100とした割合である。

6 自覚症状（外来患者のみ）

（1）自覚症状の有無、自覚症状はなかったが受診した理由

外来患者が受診した病気や症状を初めて医師に診てもらった時、「自覚症状があった」は 67.9%、「自覚症状がなかった」は 25.9%となっている(図6、統計表3)。

「自覚症状がなかった」と回答した者の受診した理由をみると、「健康診断(人間ドックを含む)で指摘された」が 43.5%と最も高く、次いで、「他の医療機関等で受診を勧められた」が 22.4%となっている(図7、統計表3)。

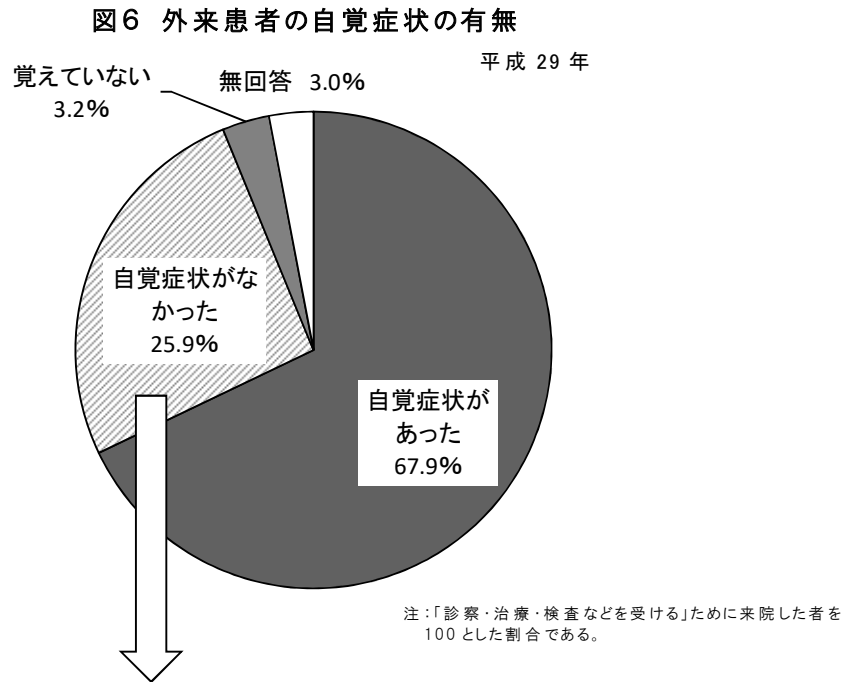
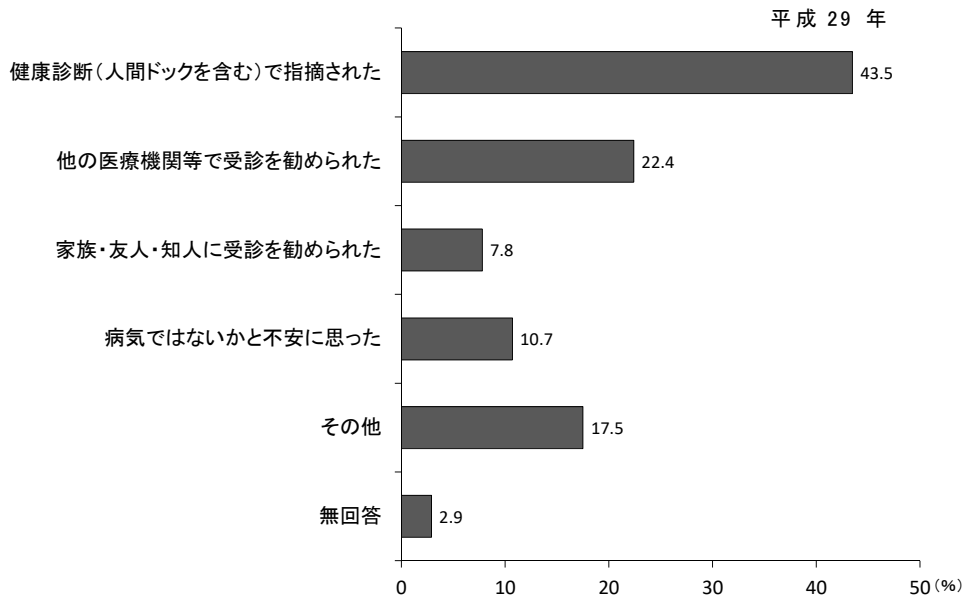


図7 外来患者の自覚症状はなかったが受診した理由（複数回答）



注：「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者で「自覚症状がなかった」者を 100 とした割合である。

(2) 受診までの期間、受診までに時間がかかった理由

「自覚症状があった」「自覚症状がなかった」と回答した者について、受診までの期間(症状を自覚した時から、又は自覚症状がなかったが受診した理由が生じた時から最初の受診までの期間)をみると、「1週間～1か月未満」が18.7%と最も多く、次いで、「1～3日」が15.5%となっている。

自覚症状の有無別にみると、「自覚症状があった」では「1～3日」が17.9%と最も多く、「自覚症状がなかった」では「1週間～1か月未満」が22.6%と最も多くなっている。(表3、統計表4)

表3 自覚症状の有無別にみた外来患者の受診までの期間

(単位:%)

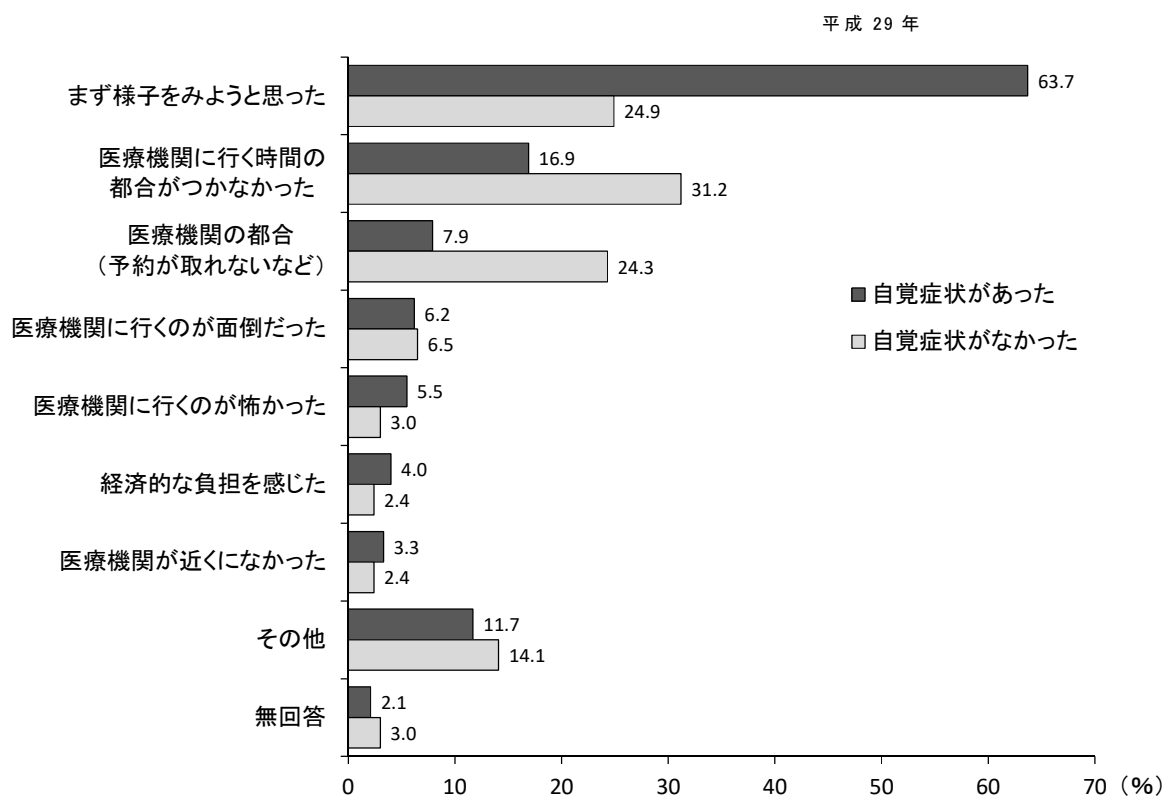
平成29年

	総数	24時間未満	1～3日	4～6日	1週間～1か月未満	1か月～3か月未満	3か月以上	覚えていない	無回答
総数	100.0	12.7	15.5	7.2	18.7	10.6	11.6	13.5	10.3
自覚症状があった	100.0	15.4	17.9	7.6	17.2	10.2	13.3	11.9	6.5
自覚症状がなかった	100.0	5.6	9.1	6.0	22.6	11.6	7.2	17.5	20.4

注:「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者で、「自覚症状があった」及び「自覚症状がなかった」者の数値である。

受診までの期間が「1週間以上」の者について、自覚症状の有無別に受診までに時間がかかった理由をみると、「自覚症状があった」では「まず様子をみようと思った」が63.7%と最も高く、「自覚症状がなかった」では「医療機関に行く時間の都合がつかなかった」が31.2%と最も高くなっている(図8、統計表5)。

図8 外来患者の受診までに時間がかかった理由(複数回答)



注:1)「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者で、「自覚症状があった」及び「自覚症状がなかった」者の数値である。
2) 受診までの期間が「1週間以上」の者を100とした割合である。

7 入院までの期間、入院までに時間がかかった理由（入院患者のみ）

入院患者の入院までの期間（入院が必要と診断されてから実際に入院するまでの期間）をみると、「1週間未満（緊急入院または救急搬送を含む）」が 55.2%と最も多く、次いで、「1週間～1か月未満」が 22.6%となっている（表4）。

表4 病院の種類別にみた入院患者の入院までの期間

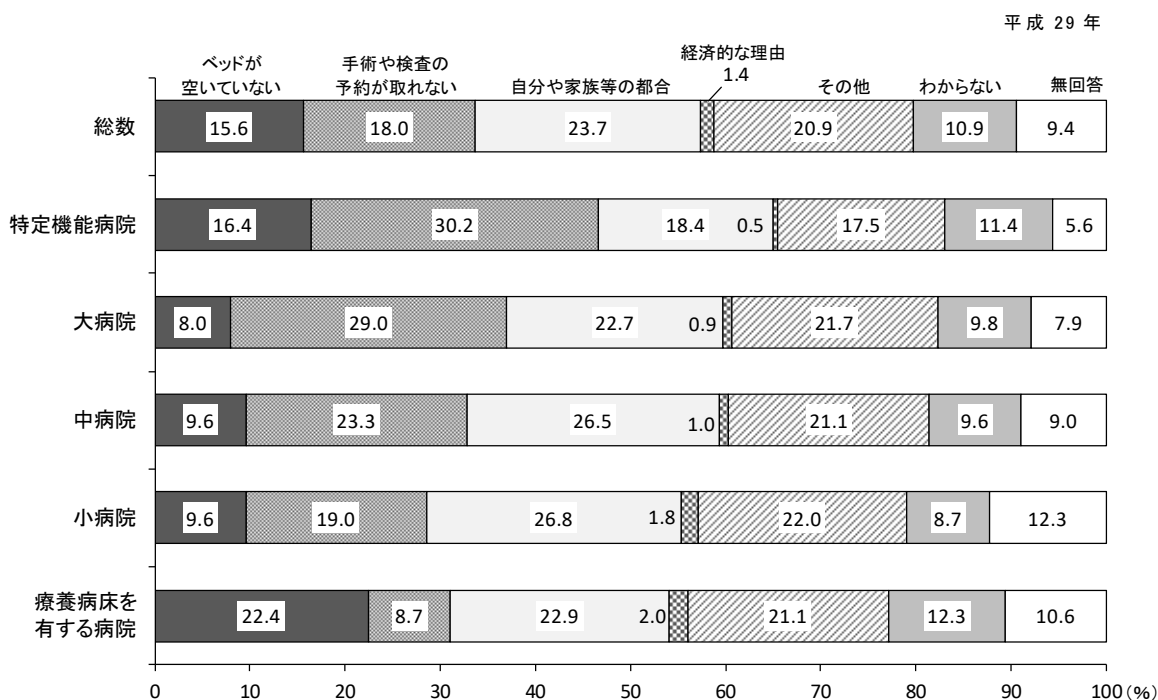
(単位:%) 平成29年

	総数	1週間未満 (緊急入院または救急搬送を含む)	1週間～1か月未満	1か月以上	覚えていない	無回答
総数	100.0	55.2	22.6	13.4	4.2	4.6
特定機能病院	100.0	44.0	29.9	22.9	1.0	2.2
大病院	100.0	54.2	24.8	16.2	1.5	3.2
中病院	100.0	58.2	22.4	13.6	1.7	4.1
小病院	100.0	61.2	18.9	11.8	2.2	5.9
療養病床を有する病院	100.0	54.2	21.8	11.6	7.0	5.4

入院までの期間が「1週間～1か月未満」及び「1か月以上」の者について、入院までに時間がかかった理由をみると、「自分や家族等の都合」が 23.7%と最も多く、次いで「その他」が 20.9%、「手術や検査の予約が取れない」が 18.0%となっている。

病院の種類別にみると、特定機能病院及び大病院では「手術や検査の予約が取れない」が、中病院、小病院及び療養病床を有する病院では「自分や家族等の都合」が最も多くなっている。（図9）

図9 病院の種類別にみた入院患者の入院までに時間がかかった理由



注：本図では、平成26年調査の結果との時系列比較の観点から、入院までの期間が「1週間～1か月未満」「1か月以上」「覚えていない」のうち、「1週間～1か月未満」及び「1か月以上」の者について集計している。

8 医師からの説明の有無、程度、説明に対する疑問や意見

(1) 医師からの説明の有無、説明の程度

病気や症状に対する診断や治療方針について、医師から「説明を受けた」者は、外来で 95.1%、入院で 94.8%となっている。また、医師から説明を受けた者について、「説明は十分だった」は外来で 94.3%、入院で 92.8%、「説明は十分ではなかった」は外来で 5.7%、入院で 7.2%となっている。(表 6)

表 6 外来－入院、病院の種類別にみた医師からの説明の有無、説明の程度

(単位:%) 平成29年

	総 数	説明を受けた									説明を 受けて いない	無 回 答
		説明は十分 だった	十 分 だ っ た	ま あ ま あ だ っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た		
外 来	100.0	95.1	(100.0)	(94.3)	(59.5)	(34.8)	(5.7)	(3.9)	(1.8)	0.7	4.3	
前回(平成26年)	100.0	95.6	(100.0)	(94.0)	(58.8)	(35.2)	(6.0)	(4.3)	(1.7)	0.5	3.9	
特 定 機 能 病 院	100.0	97.3	(100.0)	(94.3)	(59.1)	(35.3)	(5.7)	(4.0)	(1.7)	0.3	2.3	
大 病 院	100.0	96.5	(100.0)	(93.7)	(57.7)	(36.0)	(6.3)	(4.4)	(1.9)	0.5	2.9	
中 病 院	100.0	94.8	(100.0)	(94.0)	(58.5)	(35.5)	(6.0)	(4.1)	(1.9)	0.7	4.5	
小 病 院	100.0	94.4	(100.0)	(95.2)	(61.9)	(33.3)	(4.8)	(3.5)	(1.3)	0.5	5.1	
療養病床を有する病院	100.0	94.2	(100.0)	(94.7)	(61.1)	(33.6)	(5.3)	(3.6)	(1.6)	0.8	5.1	
入 院	100.0	94.8	(100.0)	(92.8)	(65.9)	(26.9)	(7.2)	(4.6)	(2.7)	1.8	3.4	
前回(平成26年)	100.0	94.3	(100.0)	(93.6)	(67.0)	(26.6)	(6.4)	(4.4)	(2.0)	2.2	3.5	
特 定 機 能 病 院	100.0	97.9	(100.0)	(95.6)	(69.8)	(25.9)	(4.4)	(3.0)	(1.3)	0.5	1.6	
大 病 院	100.0	97.1	(100.0)	(95.1)	(70.4)	(24.7)	(4.9)	(3.4)	(1.5)	0.8	2.1	
中 病 院	100.0	95.9	(100.0)	(94.5)	(69.0)	(25.5)	(5.5)	(3.7)	(1.8)	1.1	3.1	
小 病 院	100.0	94.5	(100.0)	(93.9)	(67.4)	(26.6)	(6.1)	(4.0)	(2.1)	1.6	3.9	
療養病床を有する病院	100.0	93.2	(100.0)	(90.5)	(62.0)	(28.5)	(9.5)	(5.7)	(3.8)	2.7	4.1	

注：外来は「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者を100とした割合である。

(2) 医師から受けた説明に対する疑問や意見

医師から診断や治療方針の説明を受けた者について、疑問や意見を医師に「伝えられた」は外来で 88.7%、入院で 82.8%、「伝えられなかった」は外来で 6.3%、入院で 7.5%となっている(表 7)。

表 7 外来－入院、病院の種類別にみた医師から受けた説明に対する疑問や意見

(単位:%) 平成29年

	総 数	伝えられた			伝えられなかった			疑問や意見 は特に なかった	無 回 答
		十 分 に 伝 え ら れ た	ま あ ま あ に 伝 え ら れ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た	あ ま り 十 分 で は な か っ た		
外 来	100.0	88.7	45.1	43.5	6.3	5.6	0.7	4.1	0.9
前回(平成26年)	100.0	88.5	44.8	43.8	6.2	5.6	0.6	4.0	1.2
特 定 機 能 病 院	100.0	89.9	43.5	46.4	6.7	6.2	0.5	2.8	0.6
大 病 院	100.0	88.5	42.5	46.0	7.3	6.6	0.7	3.6	0.7
中 病 院	100.0	88.4	44.2	44.2	6.5	5.8	0.7	4.1	1.0
小 病 院	100.0	89.7	48.3	41.4	5.2	4.6	0.6	4.2	0.9
療養病床を有する病院	100.0	88.2	47.3	40.9	5.7	4.9	0.9	5.0	1.1
入 院	100.0	82.8	47.6	35.2	7.5	6.0	1.5	7.7	2.0
前回(平成26年)	100.0	84.1	50.2	33.9	6.8	5.6	1.2	7.1	2.1
特 定 機 能 病 院	100.0	88.8	49.1	39.7	5.2	4.8	0.4	4.8	1.2
大 病 院	100.0	86.7	49.5	37.2	5.8	5.0	0.8	5.9	1.6
中 病 院	100.0	85.0	49.6	35.3	6.1	5.2	0.8	6.9	2.0
小 病 院	100.0	83.2	49.4	33.7	7.2	6.1	1.1	8.0	1.7
療養病床を有する病院	100.0	79.7	45.4	34.3	9.1	6.9	2.2	9.0	2.2

注：1)「医師から説明を受けた」者を100とした割合である。

2) 外来は「診察・治療・検査などを受ける」ために来院した者の数値である。

9 今後の治療・療養の希望（入院患者のみ）

入院患者の今後の治療・療養の希望をみると、「完治するまでこの病院に入院していきたい」が47.3%で最も多く、次いで「自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい」が30.2%となっている。

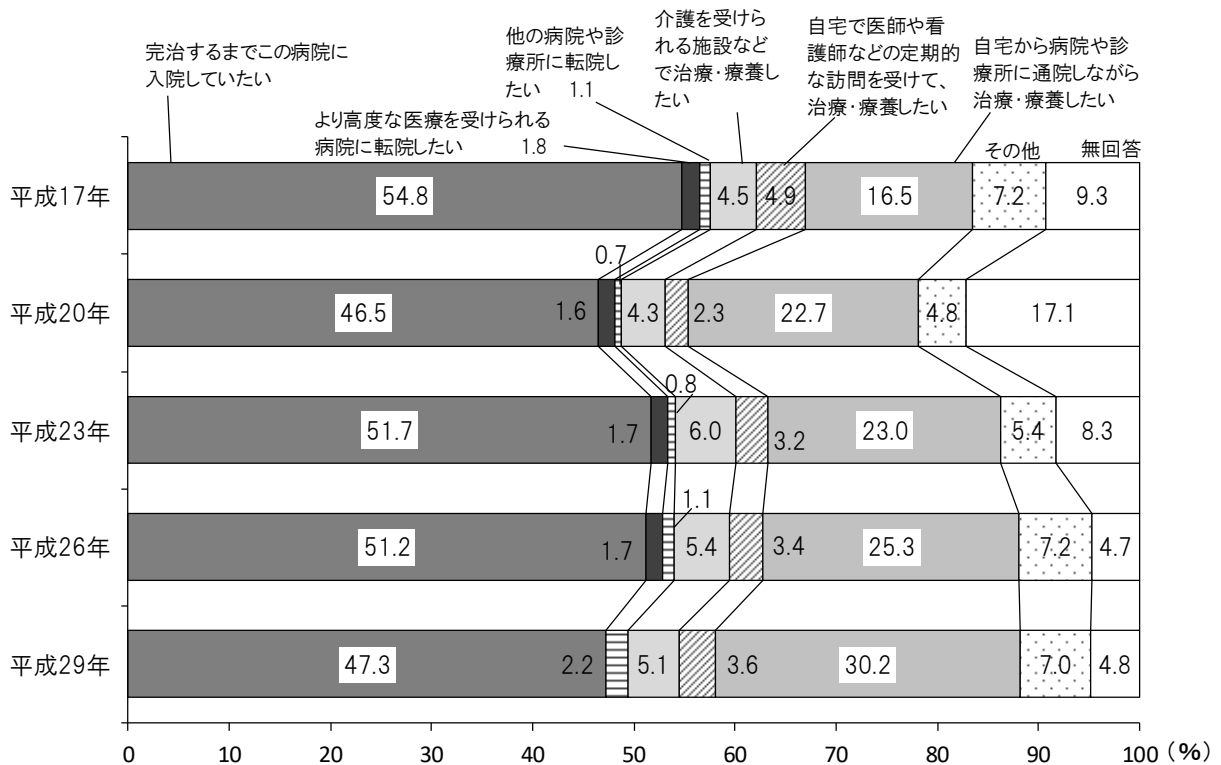
病院の種類別にみると、「完治するまでこの病院に入院していきたい」は、療養病床を有する病院で49.7%と最も高く、「自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい」は、特定機能病院で40.9%と最も高くなっている。（表8）

表8 病院の種類別にみた入院患者の今後の治療・療養の希望

	平成29年							
	総数	完治するまでこの病院に入院していきたい	他の病院や診療所に転院したい	介護を受けられる施設などで治療・療養したい	自宅で医師や看護師などの定期的な訪問を受けて、治療・療養したい	自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい	その他	無回答
総数	100.0	47.3	2.2	5.1	3.6	30.2	7.0	4.8
特定機能病院	100.0	44.6	2.7	1.5	2.3	40.9	5.3	2.8
大病院	100.0	43.9	2.2	2.4	2.5	39.8	5.8	3.4
中病院	100.0	45.9	2.2	3.9	3.2	34.6	5.9	4.4
小病院	100.0	43.3	2.0	5.9	4.0	31.4	8.0	5.4
療養病床を有する病院	100.0	49.7	2.1	6.8	4.3	23.6	8.0	5.5

年次推移をみると、「自宅から病院や診療所に通院しながら、治療・療養したい」は増加傾向となっており、平成26年から4.9ポイント上昇している（図10）。

図10 入院患者の今後の治療・療養の希望（年次推移）



注：1)平成23年は、岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
 2)平成29年は「より高度な医療を受けられる病院に転院したい」は「他の病院や診療所に転院したい」と統合した。
 3)「今後の治療・療養の希望」は、平成17年から聴取している項目である。

10 退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し（入院患者のみ）

入院患者の退院の許可が出た場合の自宅療養の見通しをみると、「自宅で療養できる」は 57.2%、「自宅で療養できない」は 21.7%となっている。

病院の種類別にみると、「自宅で療養できる」は特定機能病院が 74.8%と最も高く、「自宅で療養できない」は療養病床を有する病院が 32.1%と最も高くなっている。

「自宅で療養できない」と回答した者について、自宅療養を可能にする条件をみると、「入浴や食事などの介護が受けられるサービス」が 38.5%と最も高く、次いで、「家族の協力」が 32.3%、「療養に必要な用具（車いす、ベッドなど）」が 24.9%となっている。

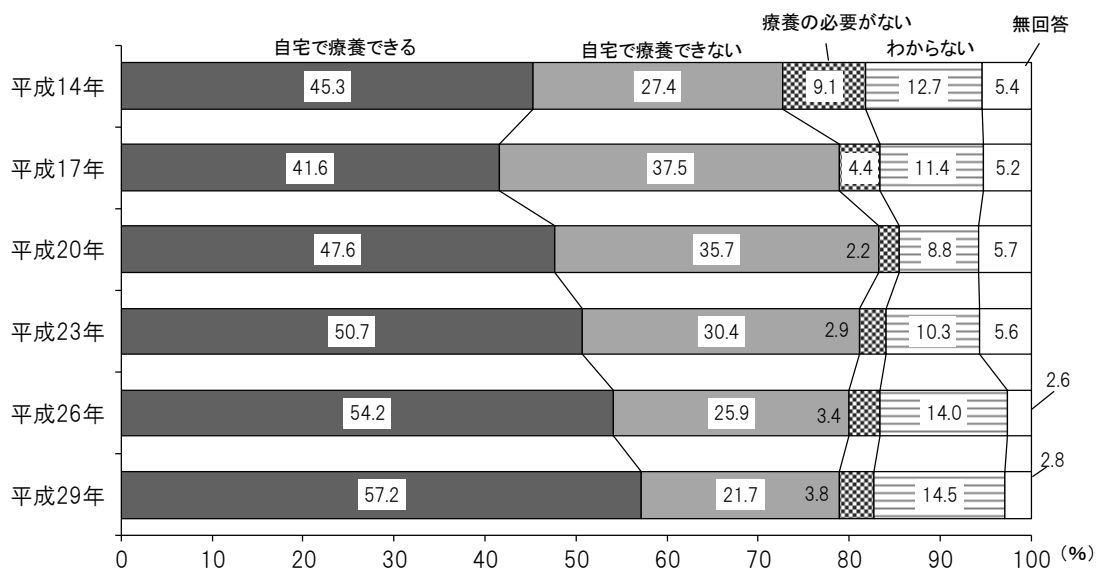
病院の種類別にみると、特定機能病院及び大病院では「家族の協力」が最も高く、中病院、小病院及び療養病床を有する病院では「入浴や食事などの介護が受けられるサービス」が最も高くなっている。（表9）

表9 病院の種類別にみた退院の許可が出た場合の入院患者の自宅療養の見通し

	総数	自宅で療養できる	自宅で療養できない	自宅療養を可能にする条件（複数回答）											療養の必要がない	わからない	無回答	
				家族の協力	介護が受けられるサービス	通院手段の確保	医師、看護師などの定期的な訪問	緊急時の病院や診療所への連絡体制	（服薬・リハビリ指導など）	療養のための指導（手すりの設置など）	療養のための改築（車いす、ベッドなど）	療養に必要な用具（車いす、ベッドなど）	その他	どの条件が整えばいいのかわからない				無回答
総数	100.0	57.2	21.7 (100.0)	(32.3)	(38.5)	(21.2)	(22.6)	(22.7)	(22.2)	(17.4)	(24.9)	(23.7)	(13.8)	(7.8)	3.8	14.5	2.8	
特定機能病院	100.0	74.8	8.1 (100.0)	(43.6)	(35.4)	(31.1)	(22.9)	(28.4)	(31.2)	(21.8)	(26.6)	(13.8)	(7.7)	(4.4)	4.7	11.1	1.3	
大病院	100.0	72.9	9.3 (100.0)	(42.5)	(35.2)	(28.6)	(20.0)	(25.7)	(29.4)	(20.8)	(26.9)	(15.5)	(9.2)	(4.1)	4.8	11.4	1.6	
中病院	100.0	67.7	13.4 (100.0)	(37.8)	(41.2)	(25.1)	(21.3)	(23.8)	(29.3)	(22.2)	(27.4)	(18.4)	(10.1)	(5.8)	4.5	12.3	2.1	
小病院	100.0	59.5	17.8 (100.0)	(35.1)	(41.3)	(23.0)	(21.4)	(20.2)	(27.6)	(20.2)	(26.1)	(17.8)	(14.0)	(6.2)	6.1	14.1	2.5	
療養病床を有する病院	100.0	44.4	32.1 (100.0)	(29.6)	(38.0)	(19.2)	(23.1)	(22.2)	(19.2)	(15.6)	(23.9)	(26.4)	(15.3)	(8.8)	2.7	17.1	3.8	

退院の許可が出た場合の自宅療養の見通しの年次推移をみると、「自宅で療養できる」は平成 17 年以降増加しており、平成 26 年から 3.0 ポイント上昇している（図 11）。

図 11 退院の許可が出た場合の入院患者の自宅療養の見通し（年次推移）



注：1)平成 23 年は岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。
2)「退院の許可が出た場合の自宅療養の見通し」は、平成 14 年から聴取している項目である。

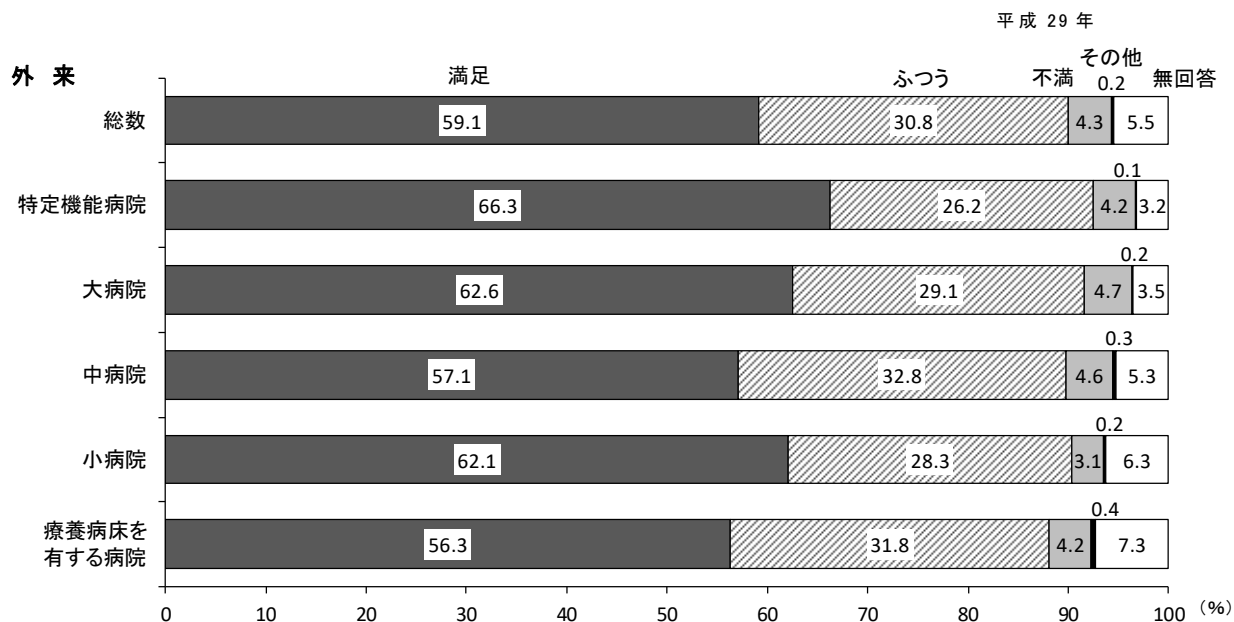
11 満足度

(1) 病院に対する全体的な満足度

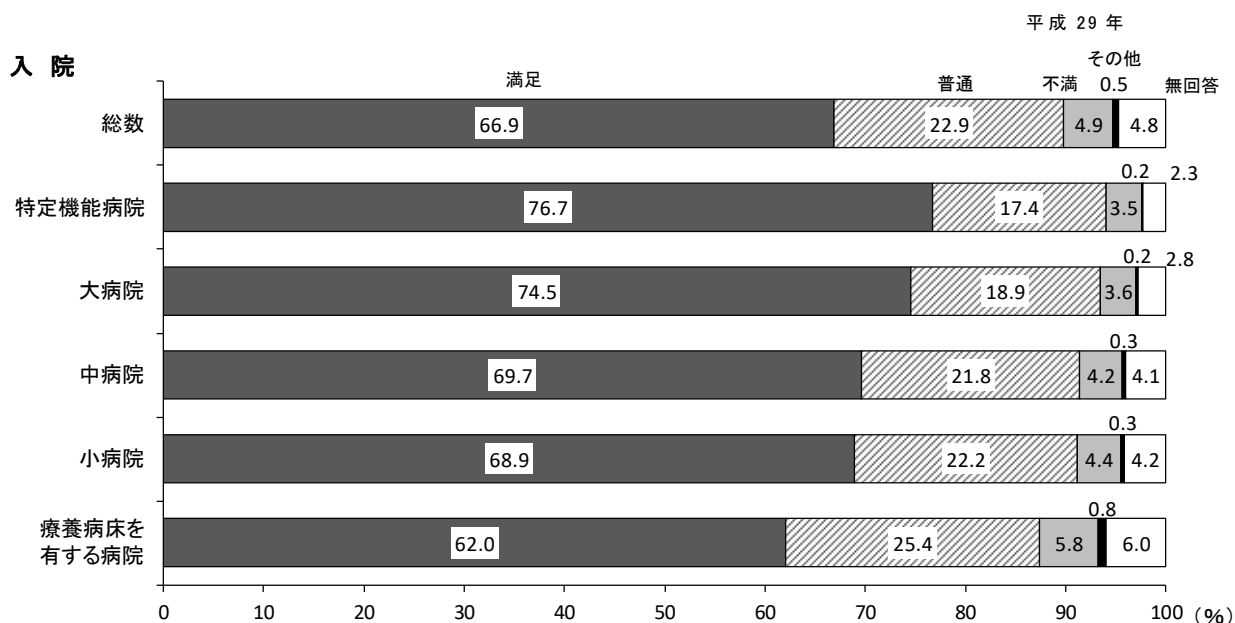
全体としてこの病院に「満足」していると回答した者は、外来では 59.1%、入院では 66.9%、「不満」と回答した者は、外来では 4.3%、入院では 4.9%となっている。

病院の種類別にみると、「満足」と回答した者は、外来、入院ともに特定機能病院で最も高くなっている。(図 12、統計表 6、7)

図 12 病院の種類別にみた病院に対する全体的な満足度(外来・入院)



注:「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。



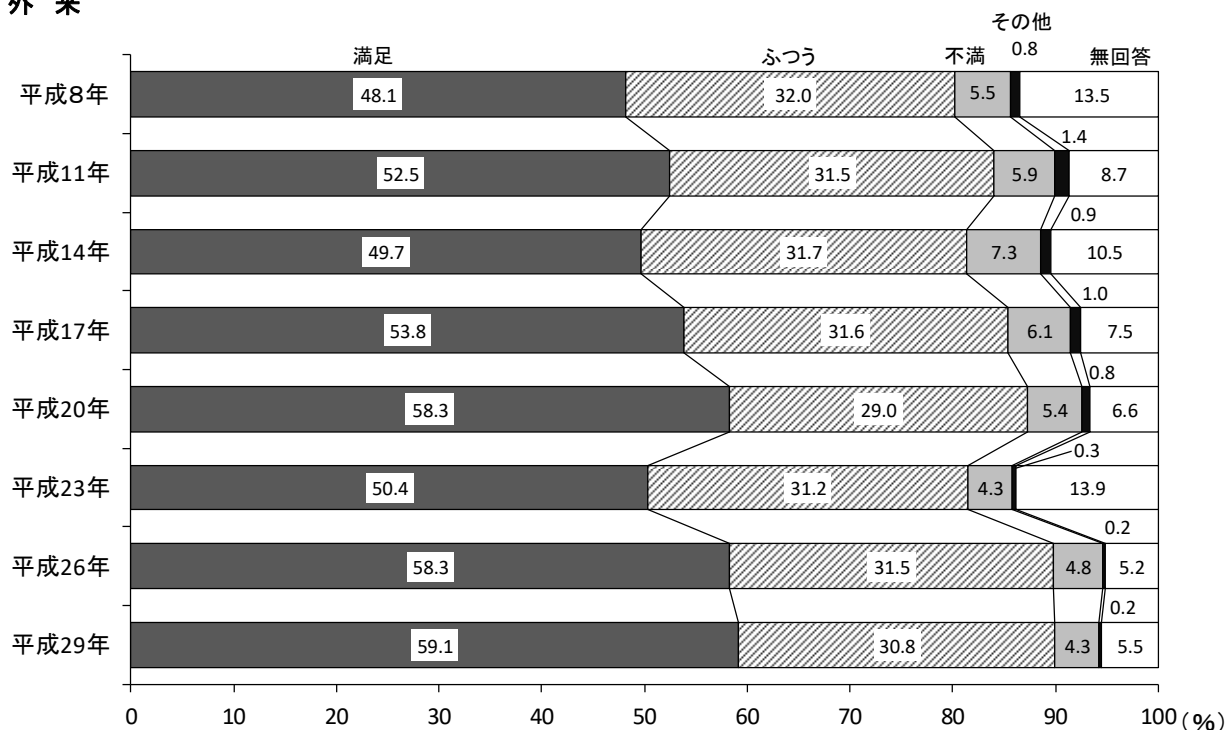
注:「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。

(2) 病院に対する全体的な満足度の年次推移

全体的な満足度を年次推移でみると、「満足」について、外来は5～6割程度、入院は6～7割程度で推移している(図13)。

図13 病院に対する全体的な満足度の年次推移(外来・入院)

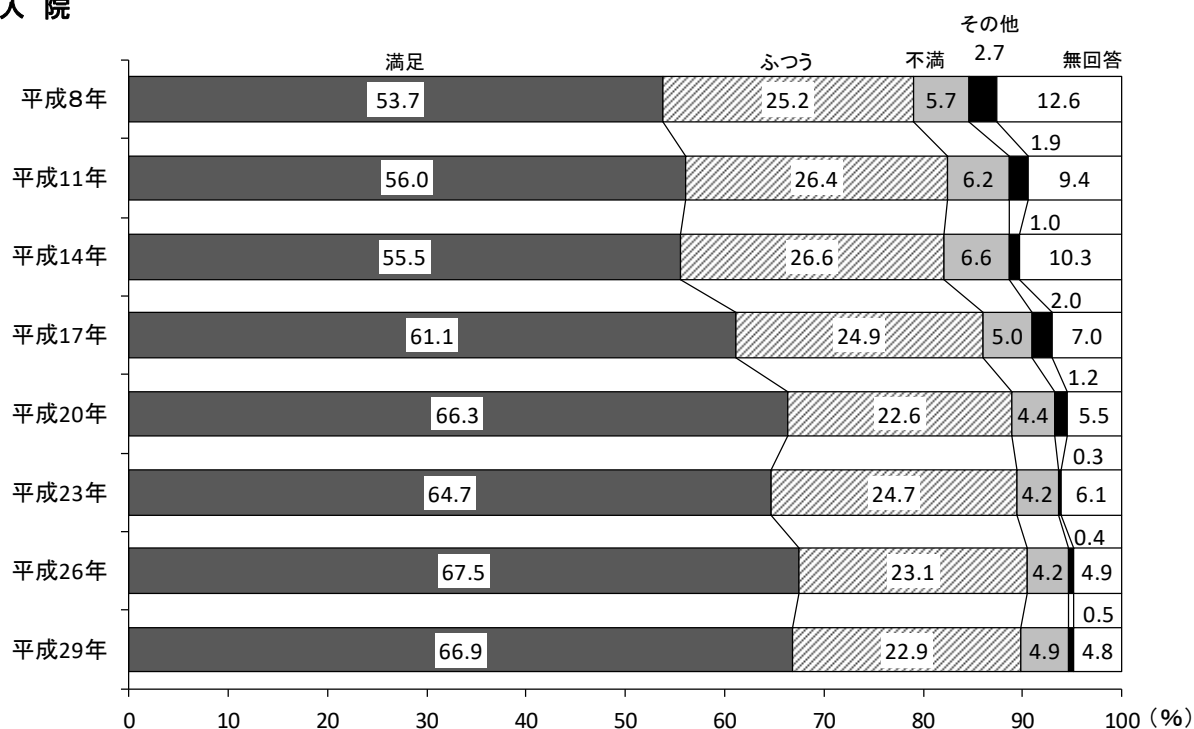
外来



注:1)平成23年は、岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

2)「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。

入院



注:1)平成23年は、岩手県、宮城県及び福島県を除いた数値である。

2)「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。

(3) 項目別満足度

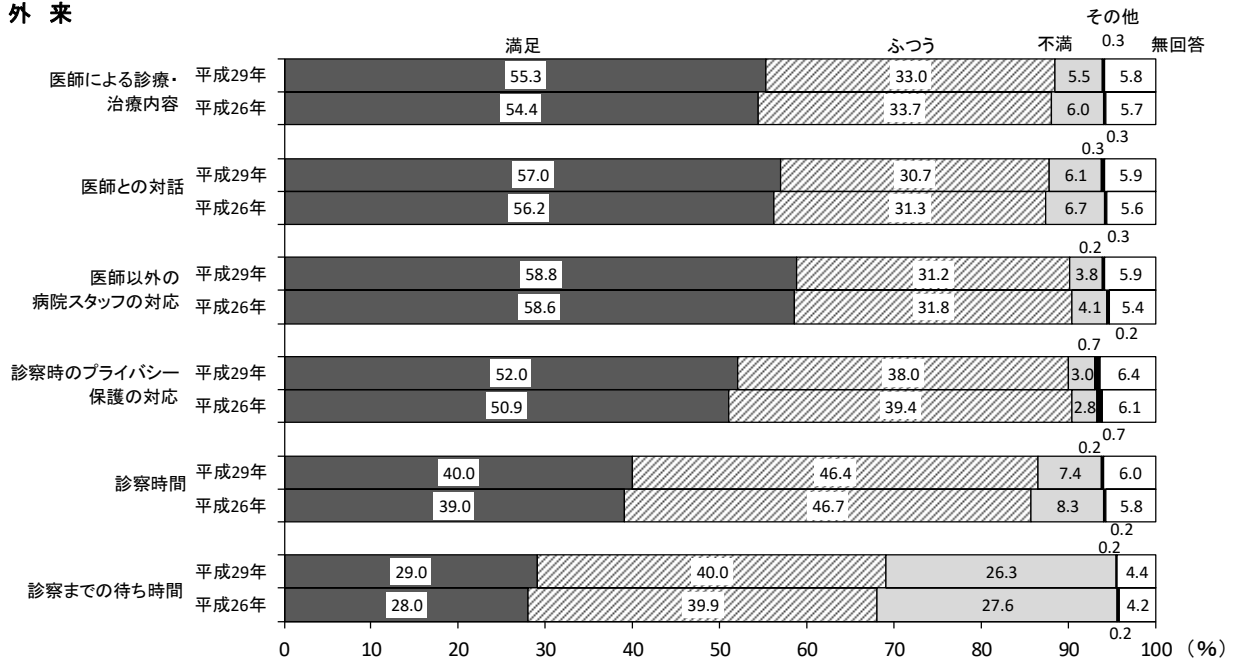
項目別に満足度をみると、外来、入院ともに「満足」と答えた者の割合が高い項目の上位は、「医師による診療・治療内容」「医師との対話」「医師以外の病院スタッフの対応」となっており、外来で5～6割程度、入院で約7割となっている。

一方、「不満」と答えた者の割合は、外来では「診察までの待ち時間」が26.3%、入院では「食事の内容」が15.9%で最も高くなっている。

また、前回と比べると、外来では全ての項目で「満足」の割合が上昇している。(図14、統計表6、7)

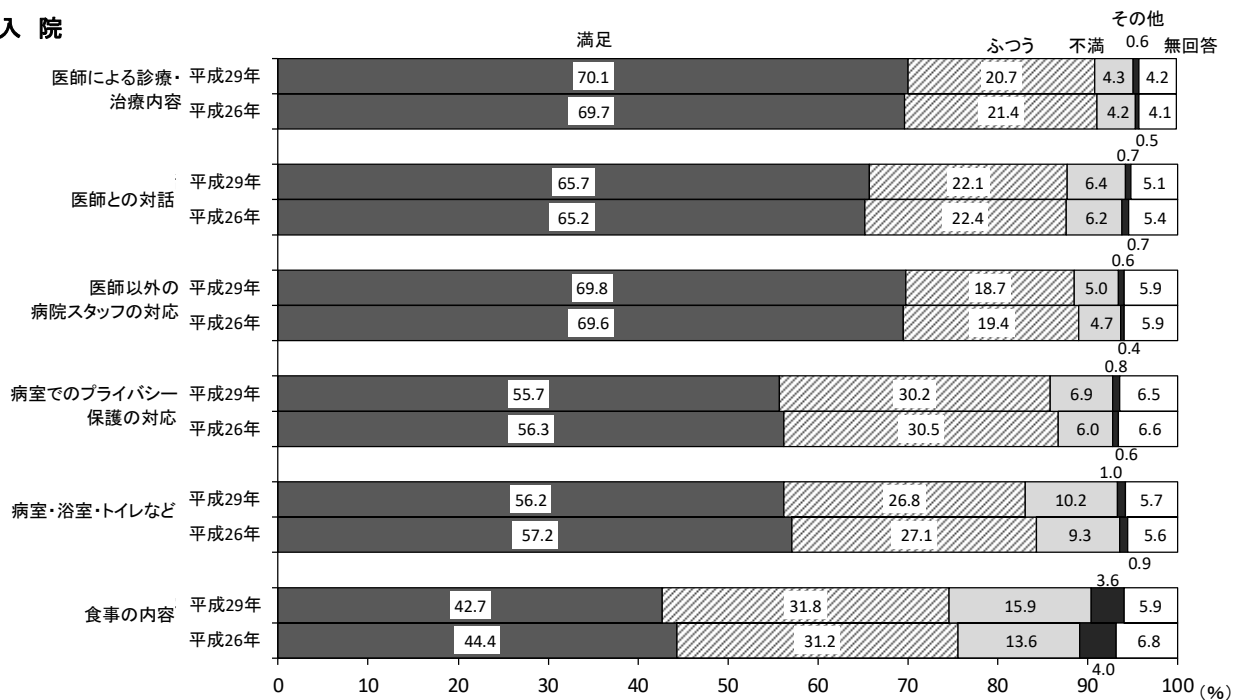
図14 項目別にみた満足度(外来・入院)

外来



注：1)「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。
2)「診察までの待ち時間」及び「診察時間」は「医師による診察を受けていない」者を除いた数値である。

入院



注：「満足」は「非常に満足している」「やや満足している」の合計であり、「不満」は「非常に不満である」「やや不満である」の合計である。