

**患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】**

2020年10月

目次

I. アンケート実施概要.....	3
II. アンケート集計結果.....	4
◆ 患者基本情報.....	4
1. 患者さんの性別をお答えください.....	4
2. 患者さんの年齢をお答えください.....	5
3. 本日受診された診療科をお答えください（複数回答可）.....	6
4. 居住地をお答えください.....	9
5. 予約状況をお答えください.....	11
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか.....	14
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください（複数回答可）.....	17
8. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください.....	18
◆ 当院を選んだ理由について.....	19
9. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください（複数回答可）.....	19
◆ 待ち時間についてお答えください.....	22
10. （予約ありの方にお聞きします）予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか.....	22
11. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか.....	24
◆ 当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください（2020年度新規設問）.....	25
12. 当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのようにお感じになりましたか.....	25
13. 感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか.....	25
◆ 市立大津市民病院について.....	26
14. 当院について、各項目であてはまる数字に○を付けてください.....	26
15. ご意見ご要望など自由にお書きください.....	32

I. アンケート実施概要

	2019 年度	2020 年度
実施期間	3 日間 9 月 17 日（火）～19 日（木）	5 日間 10 月 26 日（月）～30 日（金）
総配布枚数	700 枚	776 枚
総回収枚数	680 枚（97.1%）	758 枚（97.7%）

実施方法：受診ファイルにアンケートを入れておき、外来各ブロック受付にて患者に配布。

A～E各ブロック受付、2階（総合案内、医事課窓口、第1駐車場連絡口）、
1階（入口モニター横）に設置した回収箱で回収。

Ⅱ. アンケート集計結果

◆ 患者基本情報

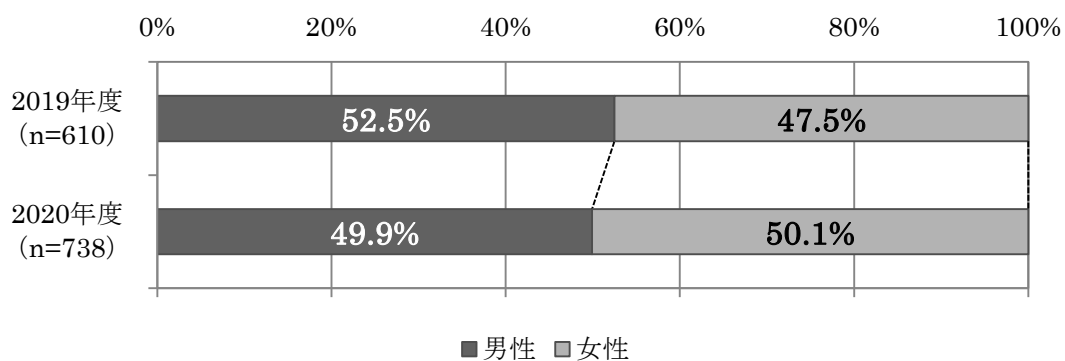
1. 患者さんの性別をお答えください。

* 2020年度の特徴

- 「男性」368人（49.9%）、「女性」370人（50.1%）で、ほぼ1：1の割合であった。

* 2019年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2019年度 (n=610)		2020年度 (n=738)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	320	52.5%	368	49.9%
2. 女性	290	47.5%	370	50.1%
無回答	70	-	21	-
有効回答数 (n)	610	100.0%	738	100.0%

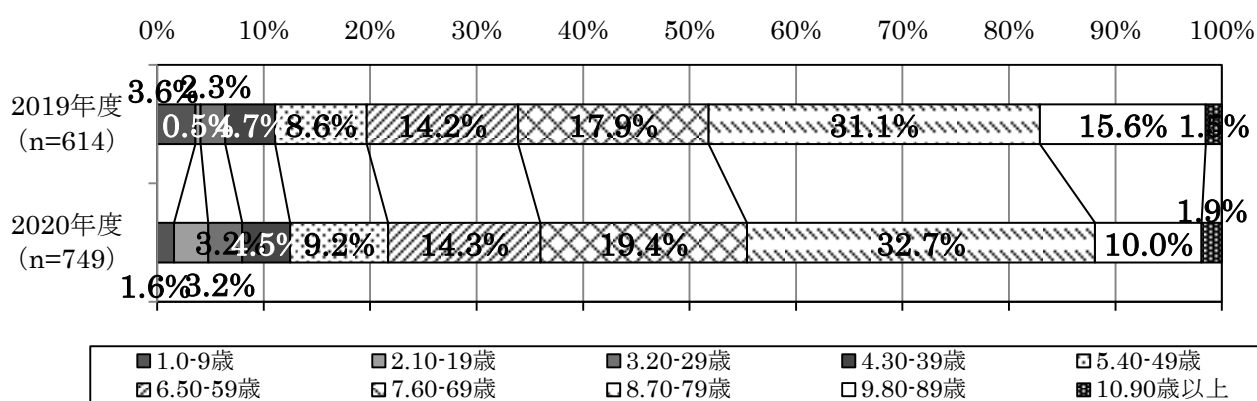
2. 患者さんの年齢をお答えください。

* 2020 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 245 人 (32.7%)。次いで「60～69 歳」で 145 人 (19.4%) であった。

* 2019 年度との比較

- 割合が増加した年代：10～19 歳 2.7%増 (0.5%→3.2%)
60～69 歳 1.5%増 (17.9%→19.4%)
70～79 歳 1.6%増 (31.1%→32.7%)
- 割合が減少した年代：0～9 歳 2.0%減 (3.6%→1.6%)
80～89 歳 5.6%減 (15.6%→10.0%)



	2019 年度 (n=614)		2020 年度 (n=749)	
	回答数	割合	回答数	割合
1.0-9 歳	22	3.6%	12	1.6%
2.10-19 歳	3	0.5%	24	3.2%
3.20-29 歳	14	2.3%	24	3.2%
4.30-39 歳	29	4.7%	34	4.5%
5.40-49 歳	53	8.6%	69	9.2%
6.50-59 歳	87	14.2%	107	14.3%
7.60-69 歳	110	17.9%	145	19.4%
8.70-79 歳	191	31.1%	245	32.7%
9.80-89 歳	96	15.6%	75	10.0%
10.90 歳以上	9	1.5%	14	1.9%
無回答	66	-	9	-
有効回答数 (n)	614	100.0%	749	100.0%

3. 本日受診された診療科をお答えください。(複数回答可)

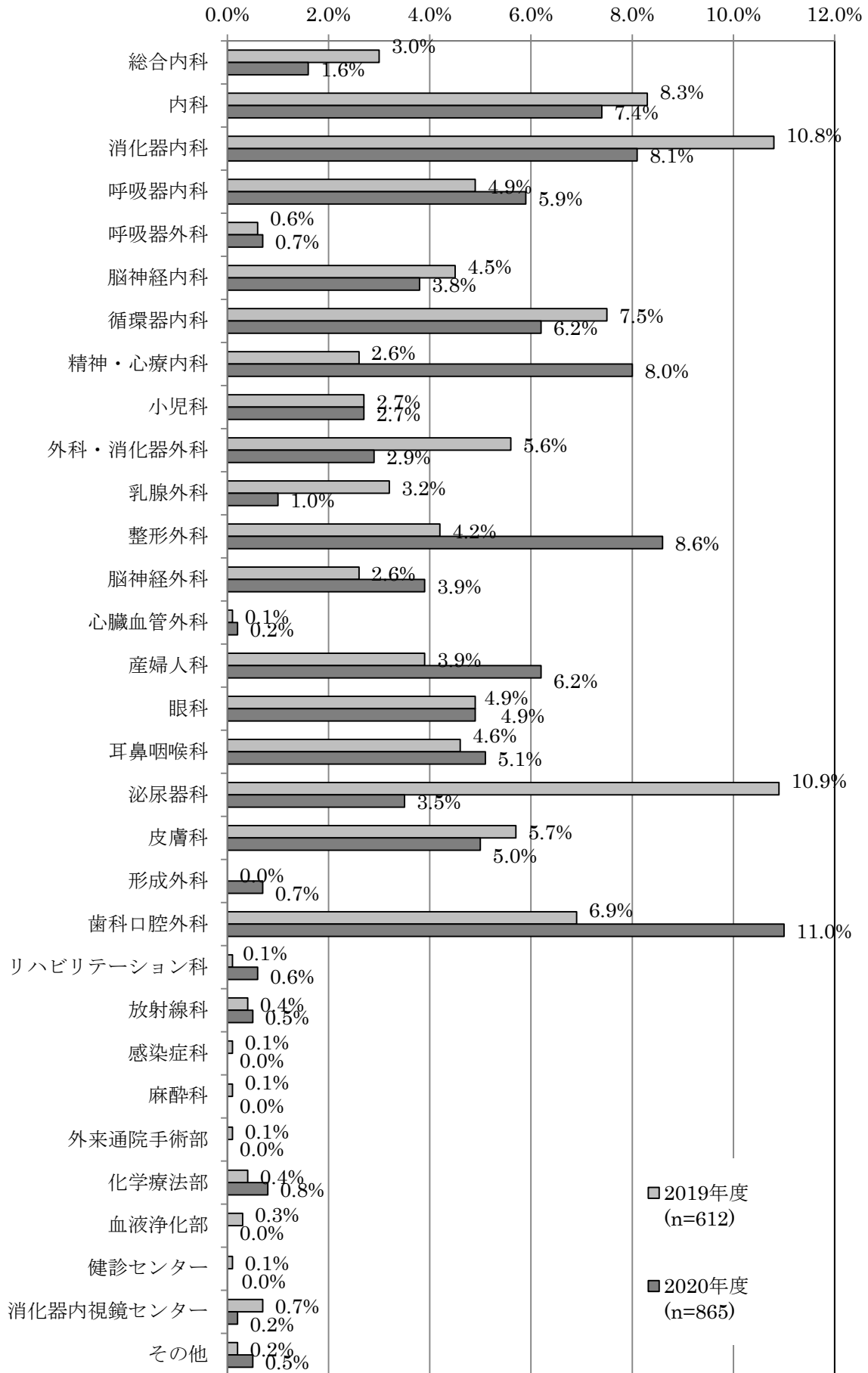
* 2020 年度の特徴

- 最も割合が高かったのは「歯科口腔外科」95 人(11.0%)であった。
次いで「整形外科」74 人(8.6%)、続いて「消化器内科」70 人(8.1%)、「精神・心療内科」69 人(8.0%)であった。

* 2019 年度との比較

- 精神・心療内科の割合が増えた。 +5.4% (2.6%→8.0%)
- 整形外科の割合が増えた。 +4.4% (4.2%→8.6%)
- 歯科口腔外科の割合が増えた。 +4.1% (6.9%→11.0%)
- 産婦人科の割合が増えた。 +2.3% (3.9%→6.2%)
- 泌尿器科の割合が減った。 -7.4% (10.9%→3.5%)
- 消化器内科の割合が減った。 -2.7% (10.8%→8.1%)
- 外科・消化器外科の割合が減った。 -2.7% (5.6%→2.9%)
- 乳腺外科の割合が減った。 -2.2% (3.2%→1.0%)

受診診療科（割合）



受診診療科

	2019 年度 (n=612)		2020 年度 (n=865)	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	21	3.0%	14	1.6%
内科	58	8.3%	64	7.4%
消化器内科	75	10.8%	70	8.1%
呼吸器内科	34	4.9%	51	5.9%
呼吸器外科	4	0.6%	6	0.7%
脳神経内科	31	4.5%	33	3.8%
循環器内科	52	7.5%	54	6.2%
精神・心療内科	18	2.6%	69	8.0%
小児科	19	2.7%	23	2.7%
外科・消化器外科	39	5.6%	25	2.9%
乳腺外科	22	3.2%	9	1.0%
整形外科	29	4.2%	74	8.6%
脳神経外科	18	2.6%	34	3.9%
心臓血管外科	1	0.1%	2	0.2%
産婦人科	27	3.9%	54	6.2%
眼科	34	4.9%	42	4.9%
耳鼻咽喉科	32	4.6%	44	5.1%
泌尿器科	75	10.9%	29	3.5%
皮膚科	40	5.7%	43	5.0%
形成外科	0	0.0%	6	0.7%
歯科口腔外科	48	6.9%	95	11.0%
リハビリテーション科	1	0.1%	5	0.6%
放射線科	3	0.4%	4	0.5%
感染症科	1	0.1%	0	0.0%
麻酔科	1	0.1%	0	0.0%
外来通院手術部	1	0.1%	0	0.0%
化学療法部	3	0.4%	7	0.8%
血液浄化部	2	0.3%	0	0.0%
健診センター	1	0.1%	0	0.0%
消化器内視鏡センター	5	0.7%	2	0.2%
その他	1	0.2%	6	0.5%
無回答	68	-	11	-
延べ数	696	-	876	-
有効回答数 (n)	612	100%	865	100%

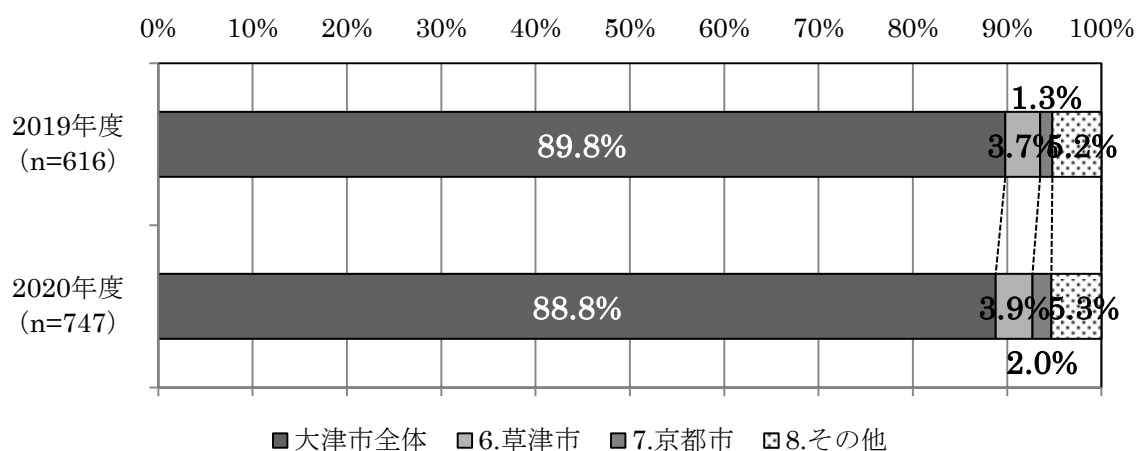
4. 居住地をお答えください。

* 2020 年度の特徴

- 「大津市」が 663 人（88.8%）と、ほぼ 9 割を占めている。特に、「大津市中南部（平野、膳所、富士見、晴嵐、石山、南郷、大石）」が 364 人（48.8%）と、近隣からの患者が約半数を占めている。

* 2019 年度との比較

- 「大津市北部」の割合が増えた。+2.6%（10.8%→13.4%）
- 「大津市の上記以外の地域」の割合が増えた。+1.4%（0.5%→1.9%）
- 「大津市中南部」の割合が減った。-3.6%（52.4%→48.8%）
- 「大津市中部」の割合が減った。-1.3%（9.8%→8.5%）



居住地

	2019年度 (n=616)		2020年度 (n=747)	
	回答数	割合	回答数	割合
大津市北部（学区記載なし）	37	6.0%	56	7.5%
大津市北部（真野学区）	1	0.2%	2	0.3%
大津市北部（真野北学区）	2	0.3%	2	0.3%
大津市北部（堅田学区）	6	1.0%	3	0.4%
大津市北部（仰木学区）	0	0.0%	3	0.4%
大津市北部（仰木の里学区）	3	0.5%	1	0.1%
大津市北部（雄琴学区）	3	0.5%	5	0.7%
大津市北部（坂本学区）	3	0.5%	7	0.9%
大津市北部（日吉台学区）	1	0.2%	4	0.5%
大津市北部（下阪本学区）	2	0.3%	6	0.8%
大津市北部（唐崎学区）	8	1.3%	11	1.5%
1. 大津市北部	66	10.8%	100	13.4%
大津市中部（学区記載なし）	33	5.4%	42	5.6%
大津市中部（滋賀学区）	8	1.3%	7	0.9%
大津市中部（山中比叡平学区）	0	0.0%	0	0.0%
大津市中部（藤尾学区）	2	0.3%	0	0.0%
大津市中部（長等学区）	4	0.6%	3	0.4%
大津市中部（逢坂学区）	10	1.6%	8	1.1%
大津市中部（中央学区）	4	0.6%	4	0.5%
2. 大津市中部	61	9.8%	64	8.5%
大津市中南部（学区記載なし）	206	33.4%	232	31.1%
大津市中南部（平野学区）	30	4.9%	38	5.1%
大津市中南部（膳所学区）	27	4.4%	40	5.4%
大津市中南部（富士見学区）	11	1.8%	10	1.3%
大津市中南部（晴嵐学区）	11	1.8%	12	1.6%
大津市中南部（石山学区）	23	3.7%	18	2.4%
大津市中南部（南郷学区）	11	1.8%	9	1.2%
大津市中南部（大石学区）	4	0.6%	5	0.7%
3. 大津市中南部	323	52.4%	364	48.8%
大津市東部（学区記載なし）	60	9.7%	82	11.0%
大津市東部（田上学区）	5	0.8%	7	0.9%
大津市東部（上田上学区）	1	0.2%	4	0.5%
大津市東部（青山学区）	2	0.3%	2	0.3%
大津市東部（瀬田学区）	10	1.6%	18	2.4%
大津市東部（瀬田北学区）	7	1.1%	0	0.0%
大津市東部（瀬田南学区）	8	1.3%	5	0.7%
大津市東部（瀬田東学区）	8	1.3%	3	0.4%
4. 大津市東部	101	16.3%	121	16.2%
5. 大津市の上記以外の地域	3	0.5%	14	1.9%
大津市全体	554	89.8%	663	88.8%
6. 草津市	23	3.7%	29	3.9%
7. 京都市	8	1.3%	15	2.0%
8. その他	31	5.2%	40	5.3%
無回答	64	-	11	-
有効回答数 (n)	616	100.0%	747	100.0%

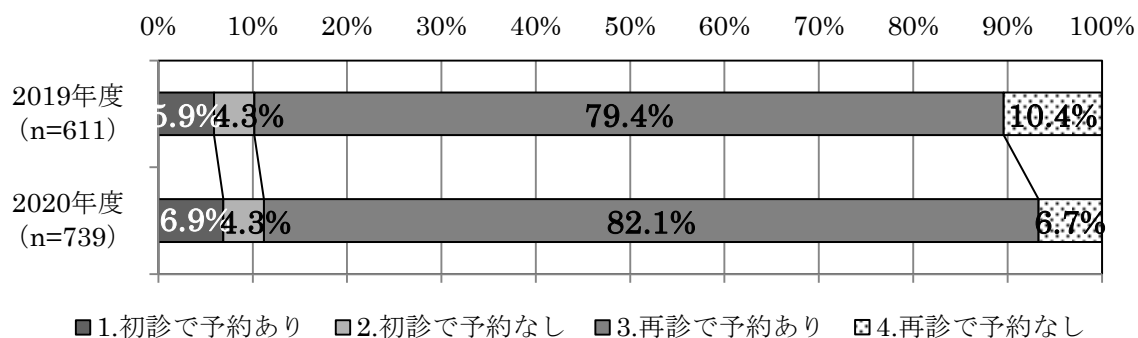
5. 予約状況をお答えください。

* 2020 年度の特徴

- 「再診で予約あり」が 607 人 (82.1%) で、最多であった。「初診で予約あり」の 51 人 (6.9%) と合算すると、予約ありの人は 658 人 (89.0%) であった。

* 2019 年度との比較

- 「再診で予約あり」の割合が増えた。+2.7% (79.4%→82.1%)
- 「初診で予約あり」の割合が増えた。+1.0% (5.9%→6.9%)
- 上記を合算すると予約ありの人は +3.7%増えた。(85.3%→89.0%)
- 「再診で予約なし」の割合が減った。-3.7% (10.4%→6.7%)



	2019 年度 (n=611)		2020 年度 (n=739)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 初診で予約あり	36	5.9%	51	6.9%
3. 再診で予約あり	485	79.4%	607	82.1%
2. 初診で予約なし	26	4.3%	32	4.3%
4. 再診で予約なし	64	10.4%	49	6.7%
無回答	69	-	20	-
有効回答数 (n)	611	100.0%	739	100.0%

受診診療科別 初診／再診・予約有／無（人数）

	初診で予約ありの割合		初診で予約なしの割合		再診で予約ありの割合		再診で予約なしの割合		無回答		計（無回答除く）	
	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
総合内科	1	1	1	1	18	12	1	0	0	0	21	14
内科	0	2	1	1	56	58	1	0	0	1	58	61
消化器内科	4	4	2	6	61	57	3	1	1	0	70	68
呼吸器内科	8	4	1	1	20	44	1	0	0	0	30	49
呼吸器外科	0	1	0	0	4	4	0	0	0	1	4	5
脳神経内科	2	2	3	0	18	26	4	2	0	0	27	30
循環器内科	3	0	1	1	40	39	2	2	1	1	46	42
精神・心療内科	1	1	1	2	8	46	6	9	0	1	16	58
小児科	1	2	2	0	10	16	6	5	0	0	19	23
外科・消化器外科	0	1	0	1	31	18	4	0	1	1	35	20
乳腺外科	1	0	0	0	18	7	2	1	0	0	21	8
整形外科	1	2	5	4	13	55	7	7	1	1	26	68
脳神経外科	1	3	1	1	11	24	2	2	0	1	15	30
心臓血管外科	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	1
産婦人科	0	3	0	0	22	42	2	5	1	0	24	50
眼科	3	1	0	4	21	27	4	0	0	0	28	32
耳鼻咽喉科	4	2	1	2	19	27	0	2	0	1	24	33
泌尿器科	2	2	2	0	57	22	2	0	0	0	63	24
皮膚科	0	0	2	3	20	18	13	8	0	1	35	29
形成外科	0	1	0	0		1	0	1	0	0	0	3
歯科口腔外科	2	16	3	4	31	59	4	4	0	2	40	83
リハビリテーション科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
感染症科	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
麻酔科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外来通院手術部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
化学療法部	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
血液浄化部	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
健診センター	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
消化器内視鏡センター	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
診療科無回答	1	2	0	1	3	0	0	0	0	9	4	3
合計	35	48	26	31	482	606	64	49	5	20	607	734

受診診療科別 初診／再診・予約有／無（割合）

	初診で予約ありの割合		初診で予約なしの割合		再診で予約ありの割合		再診で予約なしの割合		無回答		計（無回答除く）	
	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科	4.8%	7.1%	4.8%	7.1%	85.6%	85.8%	4.8%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
内科	0.0%	3.3%	4.8%	7.1%	90.4%	89.6%	4.8%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
消化器内科	19.0%	5.9%	9.5%	42.9%	57.2%	44.1%	14.3%	7.1%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器内科	38.1%	8.2%	4.8%	7.1%	52.3%	84.7%	4.8%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器外科	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	98.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	100.0%
脳神経内科	9.5%	6.7%	14.3%	0.0%	57.2%	79.0%	19.0%	14.3%	-	-	100.0%	100.0%
循環器内科	14.3%	0.0%	4.8%	7.1%	71.4%	78.6%	9.5%	14.3%	-	-	100.0%	100.0%
精神・心療内科	4.8%	2.0%	4.8%	14.3%	61.8%	19.4%	28.6%	64.3%	-	-	100.0%	100.0%
小児科	4.8%	8.7%	9.5%	0.0%	57.1%	55.6%	28.6%	35.7%	-	-	100.0%	100.0%
外科・消化器外科	0.0%	2.0%	0.0%	7.1%	81.0%	90.9%	19.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
乳腺外科	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	92.9%	9.5%	7.1%	-	-	100.0%	100.0%
整形外科	4.8%	2.9%	23.8%	28.6%	38.1%	18.5%	33.3%	50.0%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経外科	4.8%	10.0%	4.8%	7.1%	80.9%	68.6%	9.5%	14.3%	-	-	100.0%	100.0%
心臓血管外科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	100.0%
産婦人科	0.0%	6.0%	0.0%	0.0%	90.5%	58.3%	9.5%	35.7%	-	-	100.0%	100.0%
眼科	14.3%	3.1%	0.0%	28.6%	66.7%	68.3%	19.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
耳鼻咽喉科	19.0%	6.1%	4.8%	14.3%	76.2%	65.3%	0.0%	14.3%	-	-	100.0%	100.0%
泌尿器科	9.5%	4.1%	9.5%	0.0%	71.5%	95.9%	9.5%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
皮膚科	0.0%	0.0%	9.5%	21.4%	28.6%	21.5%	61.9%	57.1%	-	-	100.0%	100.0%
形成外科	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9%	0.0%	7.1%	-	-	0.0%	100.0%
歯科口腔外科	9.5%	19.3%	14.3%	28.6%	57.2%	23.5%	19.0%	28.6%	-	-	100.0%	100.0%
リハビリテーション科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
放射線科	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	95.2%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	0.0%
感染症科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
麻酔科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
外来通院手術部	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
化学療法部	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
血液浄化部	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
健診センター	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
消化器内視鏡センター	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	0.0%	0.0%
診療科無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	5.8%	6.5%	4.3%	4.2%	79.4%	82.6%	10.5%	6.7%	-	-	100.0%	100.0%

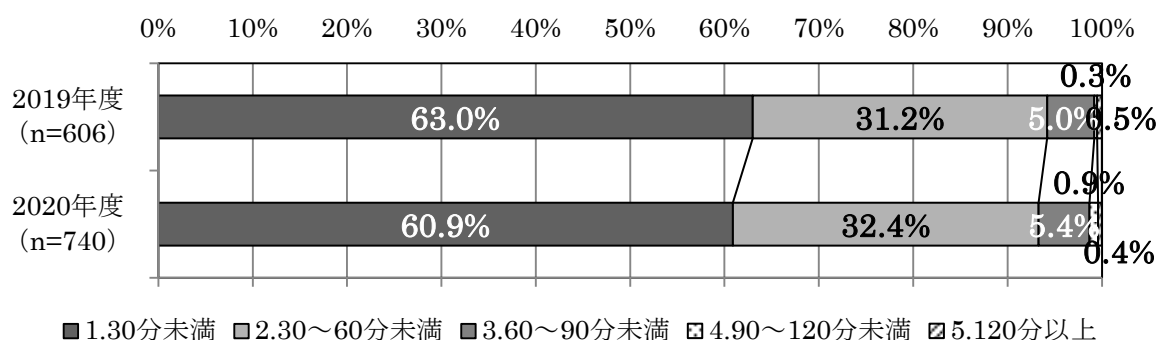
6. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

* 2020 年度の特徴

- 「30 分未満」が 451 人（60.9%）で最多であった。「30～60 分未満」の 240 人（32.4%）と合算すると、691 人（93.3%）と、90%以上の方が 60 分以内に当院に到着していることから、近隣地区からの受診者が多いことがわかる。

* 2019 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2019 年度 (n=606)		2020 年度 (n=740)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	382	63.0%	451	60.9%
2. 30～60 分未満	189	31.2%	240	32.4%
3. 60～90 分未満	30	5.0%	40	5.4%
4. 90～120 分未満	2	0.3%	7	0.9%
5. 120 分以上	3	0.5%	2	0.4%
無回答	74	-	19	-
有効回答数 (n)	606	100.0%	740	100.0%

受診診療科別 来院所要時間（人数）

	30分未満		30～60分未満		60～90分未満		90～120分未満		120分以上		無回答		計 (無回答除く)	
	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
総合内科	9	8	11	6	1	0	0	0	0	0	0	0	21	14
内科	42	36	14	21	2	4	0	0	0	0	0	1	58	61
消化器内	38	45	26	20	6	3	0	0	0	0	1	0	70	68
呼吸器内	15	21	14	20	1	5	0	1	0	1	0	1	30	48
呼吸器外	3	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4	6
脳神経内	15	18	10	11	2	0	0	1	0	0	0	0	27	30
循環器内	34	24	11	14	0	3	0	1	0	0	2	1	45	42
精神・心	7	25	8	26	0	8	1	0	0	0	0	0	16	59
小児科	17	18	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0	18	23
外科・消	23	15	9	6	2	0	0	0	1	0	1	0	35	21
乳腺外科	12	5	8	3	1	0	0	0	0	0	0	0	21	8
整形外科	18	43	8	22	1	2	0	0	0	0	0	2	27	67
脳神経外	8	20	3	8	3	2	0	1	1	0	0	0	15	31
心臓血管	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
産婦人科	16	29	6	15	1	4	1	2	0	0	1	0	24	50
眼科	19	17	7	12	1	1	0	1	0	0	1	1	27	31
耳鼻咽喉	12	19	11	11	1	3	0	0	0	0	0	1	24	33
泌尿器科	36	13	23	10	3	1	0	0	0	0	1	0	62	24
皮膚科	26	23	7	7	1	0	0	0	0	0	1	0	34	30
形成外科	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
歯科口腔	28	58	9	21	3	4	0	0	0	0	0	2	40	83
リハビリ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放射線科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
感染症科	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
麻酔科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外来通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
化学療法	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
血液浄化	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
建診セン	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
消化器内	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
診療科無	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	64	9	4	3
有効回答	380	448	187	240	30	40	2	7	3	2	10	19	602	737

受診診療科別 来院所要時間（割合）

	30分未満		30～60分未満		60～90分未満		90～120分未満		120分以上		無回答		51 (無回答除く)	
	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合	割合
総合内科	42.8%	57.1%	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
内科	72.5%	59.0%	24.1%	34.4%	3.4%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
消化器内	54.3%	66.2%	37.1%	29.4%	8.6%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器内	50.0%	43.7%	46.7%	41.7%	3.3%	10.4%	0.0%	2.1%	0.0%	2.1%	-	-	100.0%	100.0%
呼吸器外	75.0%	81.2%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	16.7%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経内	55.6%	60.0%	37.0%	36.7%	7.4%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
循環器内	75.6%	57.2%	24.4%	33.3%	0.0%	7.1%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
精神・心	43.7%	42.3%	50.0%	44.1%	0.0%	13.6%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
小児科	94.4%	78.3%	0.0%	21.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
外科・消	65.7%	71.4%	25.7%	28.6%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
乳腺外科	57.1%	62.5%	38.1%	37.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
整形外科	66.7%	64.2%	29.6%	32.8%	3.7%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
脳神経外	53.3%	64.5%	20.0%	25.8%	20.0%	6.5%	0.0%	3.2%	6.7%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
心臓血管	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	100.0%
産婦人科	66.6%	58.0%	25.0%	30.0%	4.2%	8.0%	4.2%	4.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
眼科	70.4%	54.9%	25.9%	38.7%	3.7%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
耳鼻咽喉	50.0%	57.6%	45.8%	33.3%	4.2%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
泌尿器科	58.1%	54.1%	37.1%	41.7%	4.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
皮膚科	76.5%	76.7%	20.6%	23.3%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
形成外科	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	100.0%
歯科口腔	70.0%	69.9%	21.3%	25.3%	7.5%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
リハビリテーション	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	-
放射線科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	-
感染症科	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	-
麻酔科	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	-
外来通院	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	-
化学療法	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	100.0%
血液浄化	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	-
健診セン	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	-
消化器内	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	100.0%	100.0%
その他	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-	-	-	100.0%
診療科無	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
有効回答	63.1%	60.8%	31.1%	32.6%	5.0%	5.4%	0.3%	0.9%	0.5%	0.3%	-	-	100.0%	100.0%

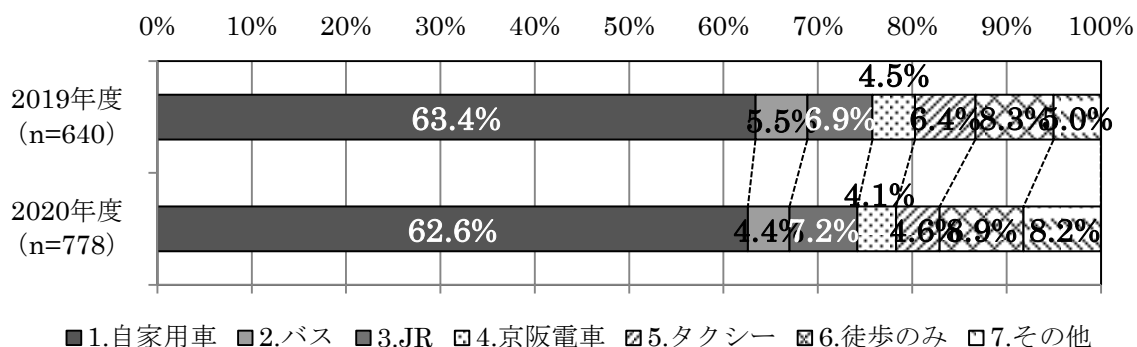
7. 当院まで来られた交通手段をお答えください。(複数回答可)

* 2020 年度の特徴

- 「自家用車」が487人(62.6%)で最多であった。次いで「徒歩のみ」が69人(8.9%)であった。公共交通機関としては、「JR」の56人(7.2%)が最多であった。

* 2019 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2019 年度 (n=640)		2020 年度 (n=778)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車	406	63.4%	487	62.6%
2. バス	35	5.5%	34	4.4%
3. JR	44	6.9%	56	7.2%
4. 京阪電車	29	4.5%	32	4.1%
5. タクシー	41	6.4%	36	4.6%
6. 徒歩のみ	53	8.3%	69	8.9%
7. その他	32	5.0%	64	8.2%
無回答	68	-	11	-
有効回答数 (n)	640	100.0%	778	100.0%

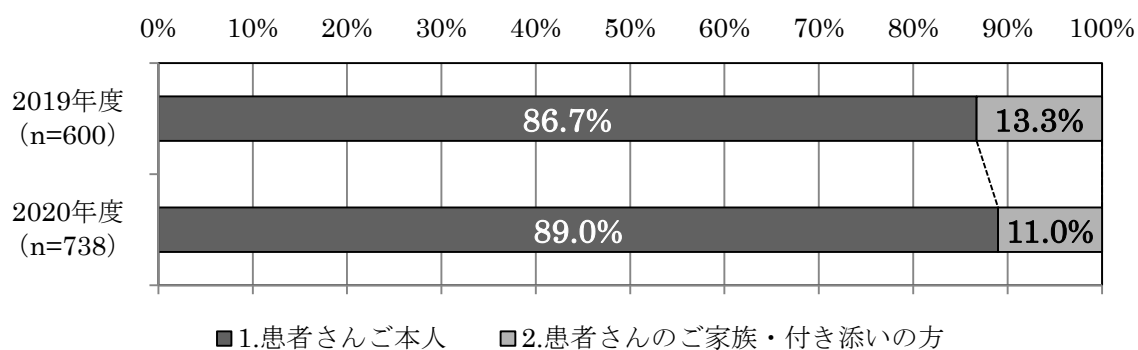
8. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

* 2020 年度の特徴

- 「患者さんご本人」が 657 人（89.0%）であった。

* 2019 年度との比較

- 大きな変化は見られなかった。



	2019 年度 (n=600)		2020 年度 (n=738)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	520	86.7%	657	89.0%
2. 患者さんのご家族・付き添いの方	80	13.3%	81	11.0%
無回答	80	-	22	-
有効回答数 (n)	600	100.0%	738	100.0%

◆ 当院を選んだ理由について

9. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)

* 2020 年度の特徴

- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 293 人 (24.7%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 213 人 (17.9%) であった。

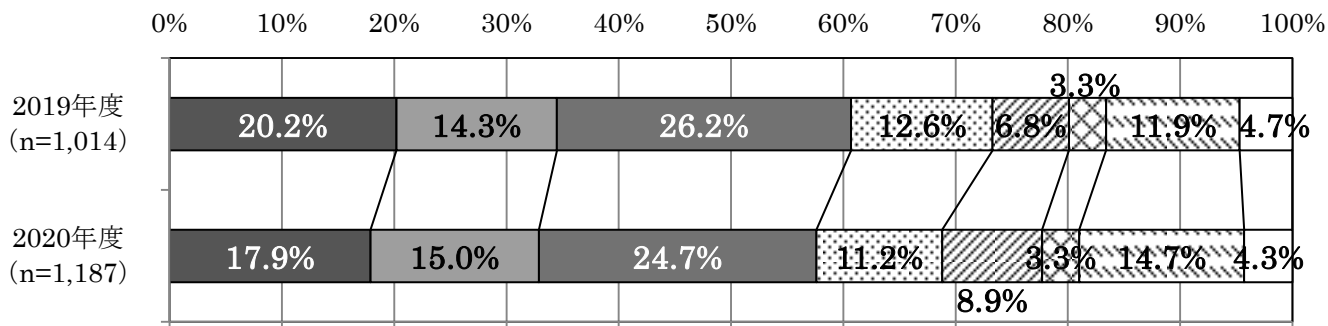
* 2019 年度との比較

- 「他の病院・診療所で当院を紹介されたから」の割合が増えた。+2.8% (11.9%→14.7%)
- 「受診したい医師がいるから」の割合が増えた。+2.1% (6.8%→8.9%)
- 「受診したい診療科があるから」の割合が増えた。+0.7% (14.3%→15.0%)
- 「自宅や職場に近いから」の割合が減った。-2.3% (20.2%→17.9%)
- 「入院したことがあり定期的な診察のため」の割合が減った。-1.5% (26.2%→24.7%)
- 「詳しい検査や高度な医療が受けられるから」の割合が減った。-1.4% (12.6%→11.2%)

※2020 年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- 救急車で運ばれたため。
- 眠ったまま、大腸内視鏡を受けたかったのだ。
- 他の科でもお世話になっているから。
- 公立病院で診療を受けたいから。

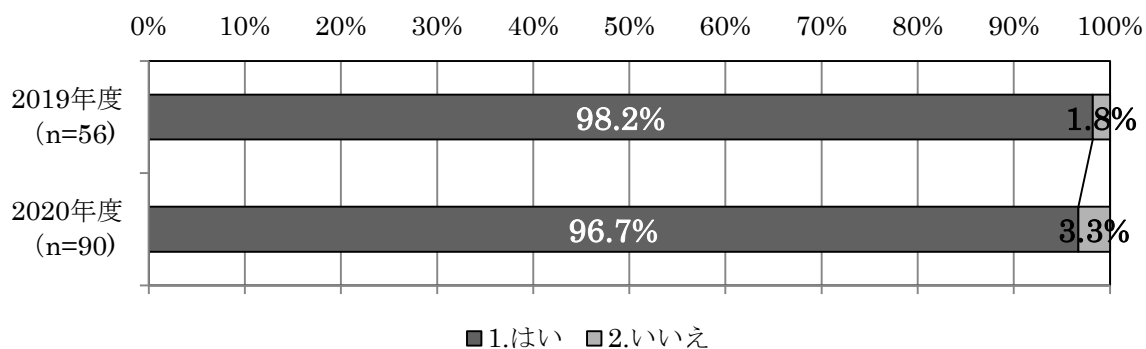
など



- 1. 自宅や職場に近いから
- 2. 受診したい診療科があるから
- 3. 当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため
- ▣ 4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから
- ▤ 5. 受診したい医師がいるから
- ▥ 6. 家族や知り合いに勧められたから
- ▧ 7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから

	2019年度 (n=1,014)		2020年度 (n=1,187)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	205	20.2%	213	17.9%
2. 受診したい診療科があるから	145	14.3%	178	15.0%
3. 当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため	266	26.2%	293	24.7%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	128	12.6%	133	11.2%
5. 受診したい医師がいるから	69	6.8%	106	8.9%
6. 家族や知り合いに勧められたから	33	3.3%	39	3.3%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	121	11.9%	175	14.7%
8. その他	47	4.7%	50	4.3%
無回答	47	-	50	-
有効回答数 (n)	1,014	100.0%	1,187	100.0%

- 「受診したい医師がいるから」を選択した106人(8.9%)のうち、「その医師の診察を受けたか」という問いに対し「はい」が87人(96.7%)、「いいえ」が3人(3.3%)、無回答が16人であった。



	2019年度 (n=56)		2020年度 (n=90)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	55	98.2%	87	96.7%
2. いいえ	1	1.8%	3	3.3%
無回答	13	-	16	-
有効回答数 (n)	56	100%	90	100.0%

◆ 待ち時間についてお答えください

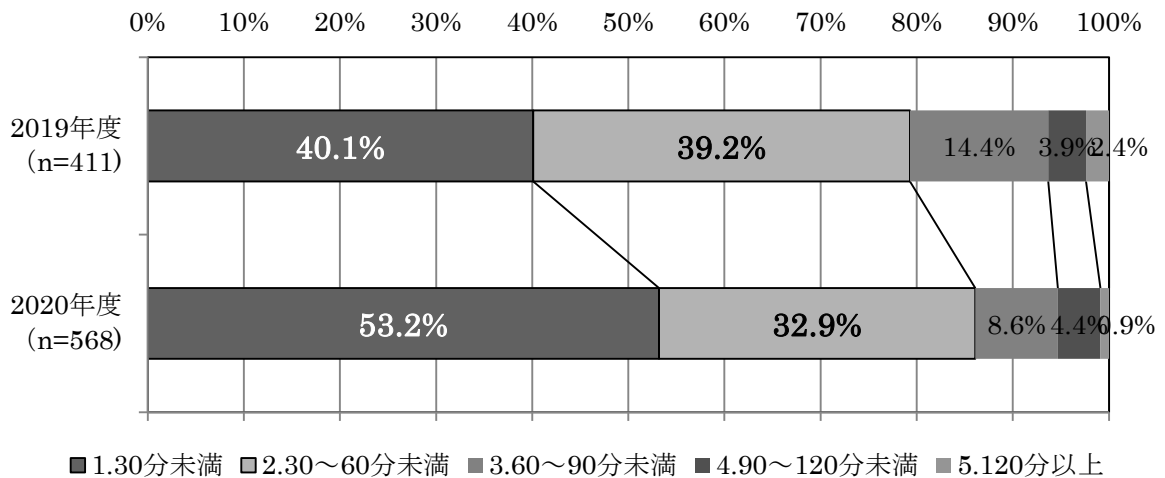
10. (予約ありの方にお聞きします) 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

* 2020 年度の特徴

- 「30 分未満」が最も多く、302 人 (53.2%) であった。「30～60 分未満」の 187 人 (32.9%) を合算すると 489 人 (86.1%) と約 8 割の人が予約時間から 60 分未満で診察を受けていた。

* 2019 年度との比較

- 「30 分未満」の割合が大きく増えた。+13.1% (40.1%→53.2%)
- 「30 分～60 分未満」の割合が減った。-6.3% (39.2%→32.9%)
- 「60 分～90 分未満」の割合が減った。-5.8% (14.4%→8.6%)



	2019 年度 (n=411)		2020 年度 (n=568)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	165	40.1%	302	53.2%
2. 30～60 分未満	161	39.2%	187	32.9%
3. 60～90 分未満	59	14.4%	49	8.6%
4. 90～120 分未満	16	3.9%	25	4.4%
5. 120 分以上	10	2.4%	5	0.9%
無回答	110	-	169	-
有効回答数 (n)	411	100.0%	568	100.0%

受診診療科別 診察までの待ち時間

	30分未満		30～60分未満		60～90分未満		90～120分未満		120分以上		無回答		計 (無回答除く)	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
総合内科	8	57.1%	6	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	14	100.0%
内科	36	59.0%	21	34.4%	4	6.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	-	61	100.0%
消化器内	45	66.2%	20	29.4%	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	-	68	100.0%
呼吸器内	21	43.7%	20	41.7%	5	10.4%	1	2.1%	1	2.1%	3	-	48	100.0%
呼吸器外	4	81.2%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	-	6	100.0%
脳神経内	18	60.0%	11	36.7%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	3	-	30	100.0%
循環器内	24	57.2%	14	33.3%	3	7.1%	1	2.4%	0	0.0%	12	-	42	100.0%
精神・心	25	42.3%	26	44.1%	8	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	10	-	59	100.0%
小児科	18	78.3%	5	21.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	23	100.0%
外科・消	15	71.4%	6	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	-	21	100.0%
乳腺外科	5	62.5%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	-	8	100.0%
整形外科	43	64.2%	22	32.8%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	-	67	100.0%
脳神経外	20	64.5%	8	25.8%	2	6.5%	1	3.2%	0	0.0%	3	-	31	100.0%
心臓血管	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	-	1	100.0%
産婦人科	29	58.0%	15	30.0%	4	8.0%	2	4.0%	0	0.0%	4	-	50	100.0%
眼科	17	54.9%	12	38.7%	1	3.2%	1	3.2%	0	0.0%	11	-	31	100.0%
耳鼻咽喉	19	57.6%	11	33.3%	3	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	11	-	33	100.0%
泌尿器科	13	54.1%	10	41.7%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	5	-	24	100.0%
皮膚科	23	76.7%	7	23.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	-	30	100.0%
形成外科	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	-	2	100.0%
歯科口腔	58	69.9%	21	25.3%	4	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	12	-	83	100.0%
リハビリ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	-	0	100.0%
放射線科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	-	0	100.0%
感染症科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	0	100.0%
麻酔科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	0	100.0%
外来通院	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	0	100.0%
化学療法	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	-	2	100.0%
血液浄化	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	0	100.0%
健診セン	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	-	0	100.0%
消化器内	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	-	1	100.0%
その他	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	-	2	100.0%
診療科無	3	-	0	-	0	-	0	-	0	-	8	-	3	-
有効回答	448	60.8%	240	32.6%	40	5.4%	7	0.9%	2	0.3%	128	-	737	100.0%

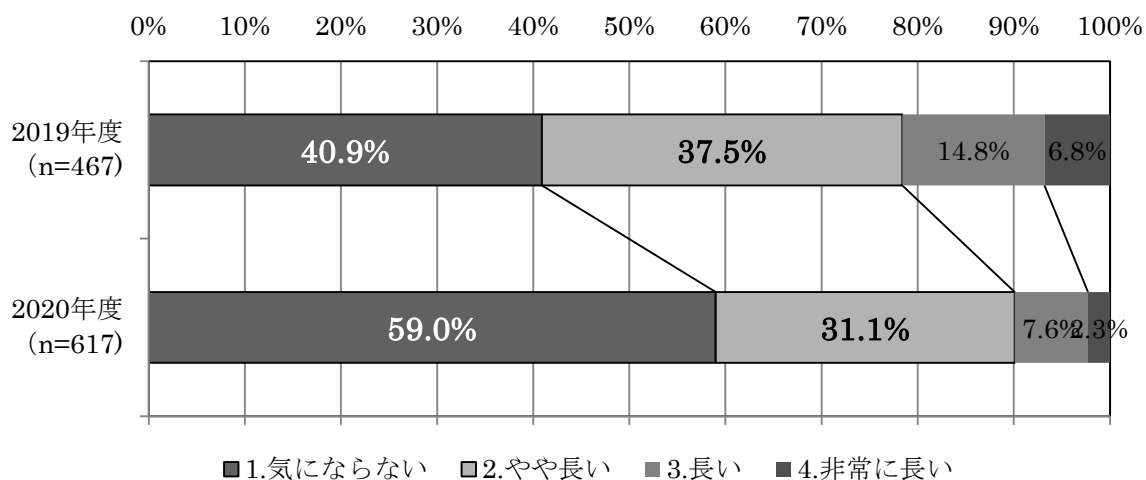
11. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか。

* 2020 年度の特徴

- 「気にならない」が 364 人（59.0%）と、最も多い回答であった。

* 2019 年度との比較

- 「気にならない」が増加した。+18.1%（40.9%→59.0%）
- 「やや長い」が減少した。-6.4%（37.5%→31.1%）
- 「長い」が減少した。-7.2%（14.8%→7.6%）
- 「非常に長い」が減少した。-4.5%（6.8%→2.3%）



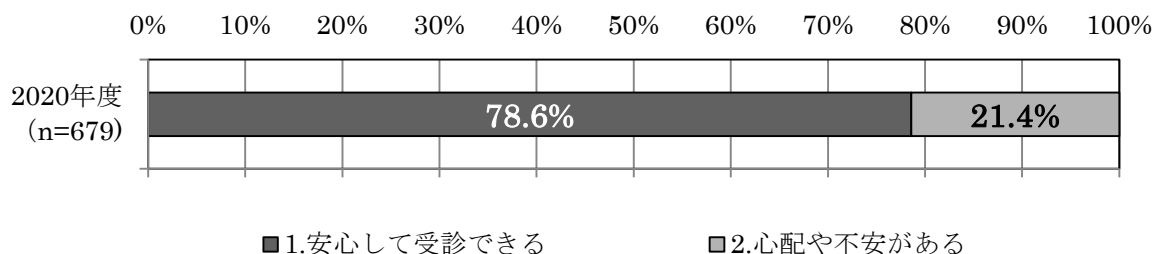
	2019 年度 (n=467)		2020 年度 (n=617)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 気にならない	191	40.9%	364	59.0%
2. やや長い	175	37.5%	192	31.1%
3. 長い	69	14.8%	47	7.6%
4. 非常に長い	32	6.8%	14	2.3%
無回答	0	-	122	-
有効回答数 (n)	467	100.0%	617	100.0%

◆ 当院の新型コロナウイルス感染症予防・対策についてお答えください

12. 当院の新型コロナウイルス感染症に対する予防や対策についてどのようにお感じになりましたか。

* 2020 年度の特徴

- 「安心して受診できる」が最も多く、534 人（78.6%）であった。



	2019 年度		2020 年度 (n=679)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 安心して受診できる	-	-	534	78.6%
2. 心配や不安がある	-	-	145	21.4%
無回答	-	-	76	-
有効回答数 (n)	-	-	679	100.0%

13. 【12. で「②心配や不安がある」と回答された方にお聞きします】

感染症予防・対策についてどのような心配や不安がありますか。

* 2020 年度の回答

- インフルエンザの予防はしたが、やはりコロナ感染が心配。
- 病院に来ること自体が不安。早く終息すればいいのだが。
- 院内での人の往来がやや多いこと、待機時間が長いことで不安がある。
- ソーシャルディスタンスが徹底していない。
- 感染症病棟があると聞いているので、うつらないか不安である。
- 多数の人が集まれば、それだけで心理的に不安。
- 今の時期どこにいても同じように不安はあります。
- 待合場所が、密になる場合がある。

など

◆ 市立大津市民病院についてお答えください

14. 当院について、各項目ではまる数字に○を付けてください。

➤ 総合的な満足度と推奨度

- ①この病院について総合的に満足している
- ②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

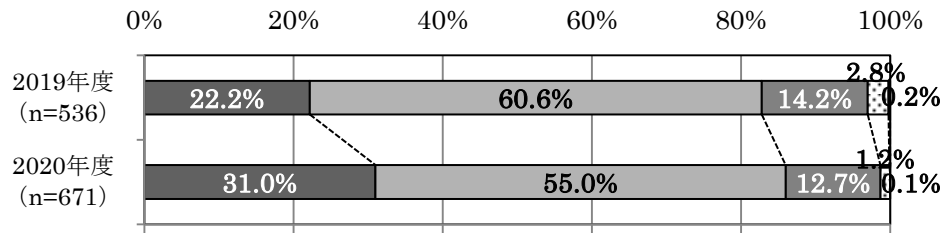
* 2020 年度の特徴

- 「①この病院について総合的に満足しているか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が208人(31.0%)、「ややそう思う」が369人(55.0%)で、合算すると577人(86.0%)であった。
- 「②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が171人(25.7%)、「ややそう思う」が312人(46.9%)で、合算すると483人(72.6%)であった。

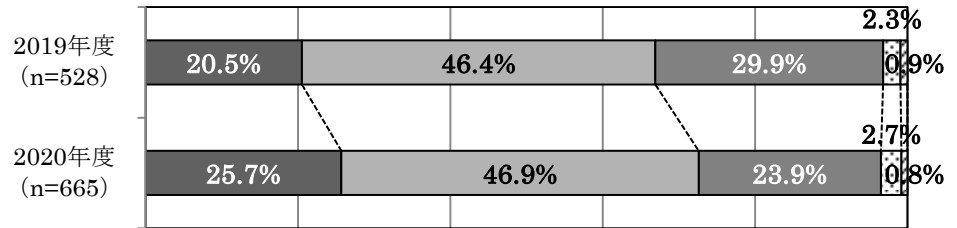
* 2019 年度との比較

- 「①この病院について総合的に満足しているか」に対して「非常にそう思う」の割合が増加した。(22.2%→31.0% +8.8%)「ややそう思う」の割合は減少したが(60.6%→55.0% -5.6%)、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では、3.2%の増加となった。(82.8%→86.0%)また、悪い評価の「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合がともに減少した。合算すると1.7%の減少となった。(3.0%→1.3%)
- 「②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか」に対して「非常にそう思う」の割合が増加した。(20.5%→25.7% +5.2%)同様に「ややそう思う」の割合も増加した。(46.4%→46.9% +0.5%)「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では、5.7%の増加となった。(66.9%→72.6%)また、悪い評価の「全くそう思わない」の割合は減少したが(0.9%→0.8% -0.1%)「あまりそう思わない」の割合は増加した。(2.3%→2.7% +0.4%)「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合を合算すると0.3%増加となった。(3.2%→3.5%)

①この病院について
総合的に満足してい
る



②家族や親しい知人
が病気になった際に
当院を勧めたい



■非常にそう思う □ややそう思う ■どちらでもない
□あまりそう思わない □全くそう思わない

		回答数						有効回答数(n)
		非常にそ う思う	ややそ う思う	どちらで もない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない	無回 答	
1. この病院につ いて総合的に満 足している	2019年度 (n=536)	119	325	76	15	1	144	536
	2020年度 (n=671)	208	369	85	8	1	25	671
2. 家族や親しい 知人が病気にな った際に当院を 勧めたい	2019年度 (n=528)	108	245	158	12	5	152	528
	2020年度 (n=665)	171	312	159	18	5	26	665

➤ プライバシーへの配慮と接遇面

- ③プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた
- ④医師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑤看護師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑥その他医療スタッフの対応や説明等はわかりやすかった
- ⑦受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった

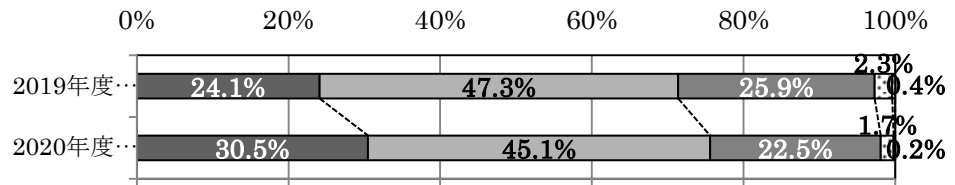
* 2020 年度の特徴

- プライバシーの配慮については「非常にそう思う」が 201 人 (30.5%)、「ややそう思う」が 297 人 (45.1%) で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では 75.6%となった。
- 接遇面では、すべての職種で「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算が 85%を超えた。接遇面で最も評価が高かったのは、看護師で「対応や説明等はわかりやすかった」に対して「非常にそう思う」が 314 人 (46.9%)、「ややそう思う」が 284 人 (42.4%) で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では 89.3%となった。次に高かったのは、医師で「対応や説明等はわかりやすかった」に対して「非常にそう思う」が 305 人 (45.3%)、「ややそう思う」が 291 人 (43.2%) で、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では 88.5%となった。

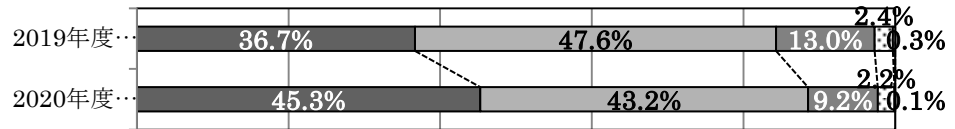
* 2019 年度との比較

- プライバシーの配慮については「非常にそう思う」が増えた。(24.1%→30.5% +6.4%)
「ややそう思う」は減ったが、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算では増えている。(71.4%→75.6% +4.2%)
- 接遇面はすべての職種で「非常にそう思う」の割合が増えた。「ややそう思う」については、割合が減った職種もあるが、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算ではすべての職種で増えている。

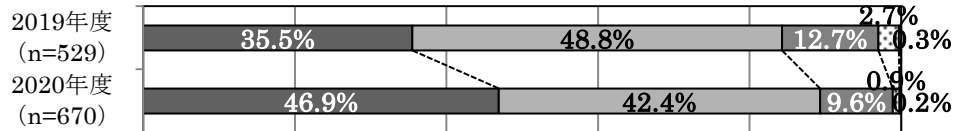
③プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた



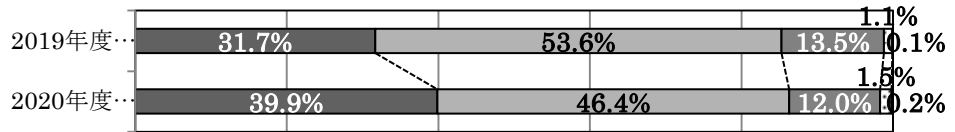
④医師の応対や説明等はわかりやすかった



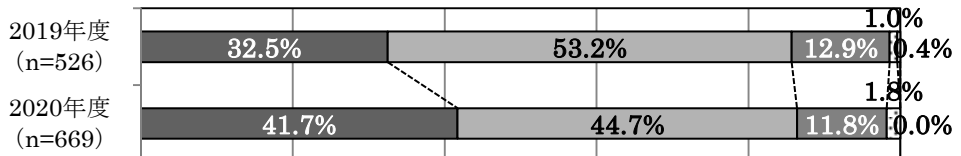
⑤看護師の応対や説明等はわかりやすかった



⑥その他医療スタッフの応対や説明等はわかりやすかった



⑦受付スタッフの応対や説明等はわかりやすかった



非常にそう思う
 ややそう思う
 どちらでもない
 あまりそう思わない
 全くそう思わない

		回答数						
		非常にそ う思う	ややそ う思う	どちらで もない	あまりそ う思わない	全くそ う思わない	無回 答	有効回答数 (n)
3. プライバシー に配慮して治療 をしてくれる病 院だと感じた	2019 年度 (n=522)	126	247	135	12	2	158	522
	2020 年度 (n=658)	201	297	148	11	1	26	658
4. 医師の対応や 説明等はわかり やすかった	2019 年度 (n=531)	195	253	69	13	1	149	531
	2020 年度 (n=674)	305	291	62	15	1	24	674
5. 看護師の対応 や説明等はわか りやすかった	2019 年度 (n=529)	188	286	48	7	0	151	529
	2020 年度 (n=670)	314	284	64	6	2	26	670
6. その他医療ス タッフの対応や 説明等はわかり やすかった	2019 年度 (n=524)	166	281	71	6	0	156	524
	2020 年度 (n=664)	265	308	80	10	1	28	664
7. 受付スタッ フの対応や説明等 はわかりやすか った	2019 年度 (n=526)	171	280	68	5	2	154	526
	2020 年度 (n=669)	279	299	79	12	0	26	669

➤ 院内の案内表示と衛生清掃面

⑧院内の案内表示はわかりやすかった

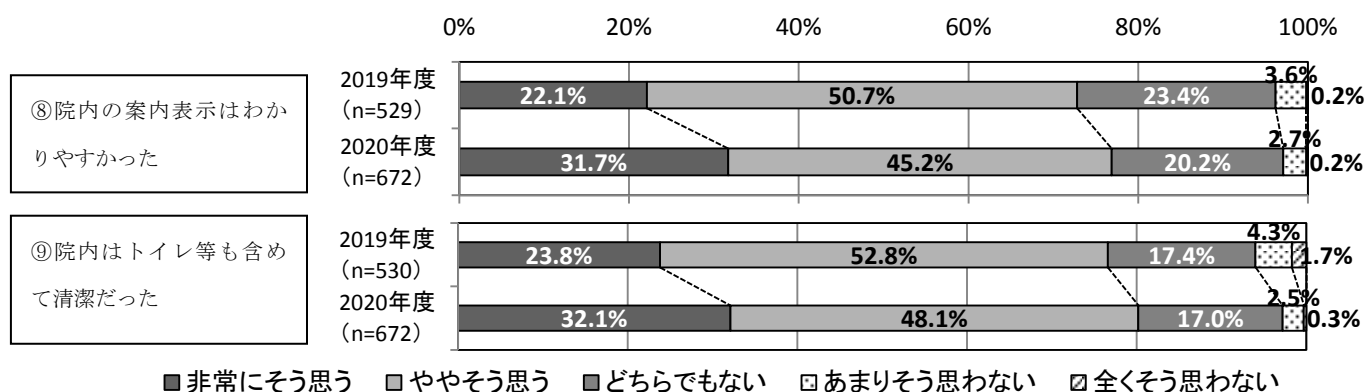
⑨院内はトイレ等も含め清潔だった

* 2020 年度の特徴

- 院内の案内表示に対して「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 76.9% となった。
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で 80.2% となった。

* 2019 年度との比較

- 院内の案内表示については、「非常にそう思う」「ややそう思う」の割合が合算で増えた。(72.8% →76.9% +4.1%) また、悪い評価の「全くそう思わない」「あまりそう思わない」の割合の合算は減った。(3.8%→2.9%)
- 院内の衛生清掃面では「非常にそう思う」と「ややそう思う」の割合が合算で増えた。(76.6% →80.2% +3.6%)



■非常にそう思う ■ややそう思う ■どちらでもない □あまりそう思わない □全くそう思わない

		回答数						有効回答数 (n)
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答	
8. 院内の案内表示はわかりやすかった	2019年度 (n=529)	117	268	124	19	1	151	529
	2020年度 (n=672)	213	304	136	18	1	24	672
9. 院内はトイレ等も含め清潔だった	2019年度 (n=530)	126	280	92	23	9	150	530
	2020年度 (n=672)	216	323	114	17	2	25	672

15. ご意見ご要望など事由にお書きください。

- 第2駐車場にエレベーターを作ってほしいです。
- 市民病院の産婦人科医、救急医の退職や、経営状況など、患者にとって不安を感じる。
- 以前にあった、ローソンカフェのようなものを作ってほしい。
- 市民病院行きのバスがもっとあると、高齢者が助かると思います。
- ディサービス等、介護用の車が、長い間停車している場合があります。
- トイレが狭いところが多いです。
- 先生や看護師さん等、大変優秀で安心して診て頂ける病院です。
- 良い病院です。ただ自転車置き場が狭い。
- 出来れば、待ち時間を少なくして欲しい。
- 長い間通院していますが、スタッフの方達がとっても優しくしてくださり、嬉しいです。

など