

医療法人セントラルアイクリニック

調査期間:2017/09/01~2017/10/05

回答者数:400人

眼科患者様満足度アンケート
—集計結果—

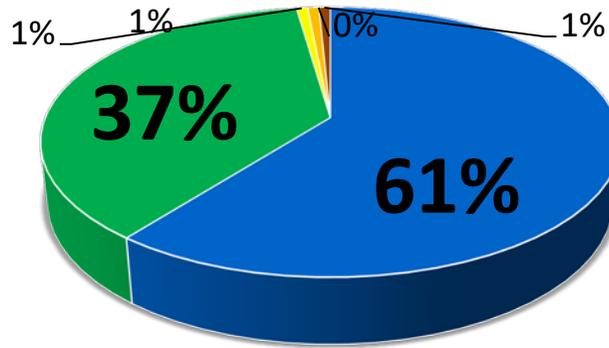
総括	… 3	評価・満足度（項目別構成比と平均）	… 16
回答者の年齢および性別	… 4	評価・満足度（年齢別）	… 17
通院回数と年齢別の割合	… 5	評価・満足度（年齢別） ※表形式	… 18
主な疾患と年齢別の割合	… 6	評価・満足度（疾患別）	… 19
通院時間と通院手段	… 7	評価・満足度（疾患別） ※表形式	… 20
当院を選ばれた理由（複数回答）	… 8	「期待・重視度」と「評価・満足度」の対比	… 21
通院回数と総合満足度	… 9	受付時刻別にみた在院時間別患者数	… 22
総合満足度（年齢別）・総合満足度（疾患別）	… 10	在院時間と総合満足度	… 23
期待・重要度（項目別構成比と平均）	… 11	在院時間別にみた疾患別患者数	… 24
期待・重視度（年齢別）	… 12	総合満足度の高い人の高評価項目・ ・総合満足度の低い人の低評価項目	… 25
期待・重視度（年齢別） ※表形式	… 13	自由回答に記載のあったもの	… 26
期待・重視度（疾患別）	… 14		
期待・重視度（疾患別） ※表形式	… 15		

総合満足度 4.6

(/5点中)

総合満足度は、「B: 当院への総合的な満足度をお聞かせ下さい」で得られた回答を次のとおり、数値に換算しています

- とても満足…5
- まあ満足…4
- どちらでもない…3
- やや不満…2
- かなり不満…1

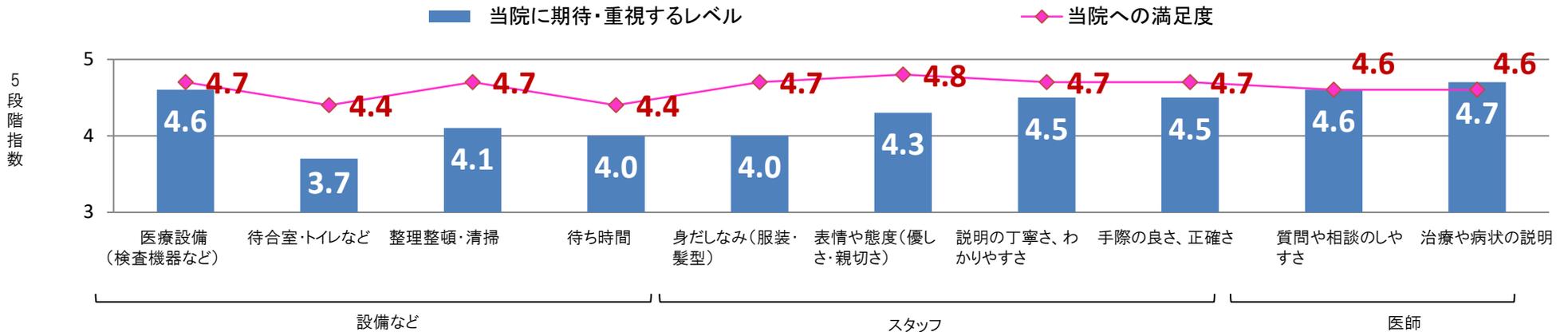


- とても満足
- まあ満足
- どちらでもない
- やや不満
- かなり不満
- 無回答

各項目について、「期待・重視度」と「評価・満足度」の関係を見たものです。各項目へのニーズに対する満足度を表しています。棒グラフと折れ線のかい離などをみます。たとえば、患者さんの受診前のニーズはどの項目が高いかや、ニーズに対して受診後どのくらい評価されているか、などがわかります。期待度が高く、評価も高いものは、患者さんの要望に応えられている項目といえます。優先度の高い取り組むべきものとしては、ニーズが高いのに満たせていない項目などが考えられます。

【期待・重視度】「⑦: 当院に期待・重視するレベルを5段階でお聞かせ下さい」
 とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1

【評価・満足度】「A: 当院への満足度は、いかがでしたか? 5段階で評価して下さい」
 とても満足=5, まあ満足=4, どちらでもない=3, やや不満=2, かなり不満=1



回答者の年齢および性別

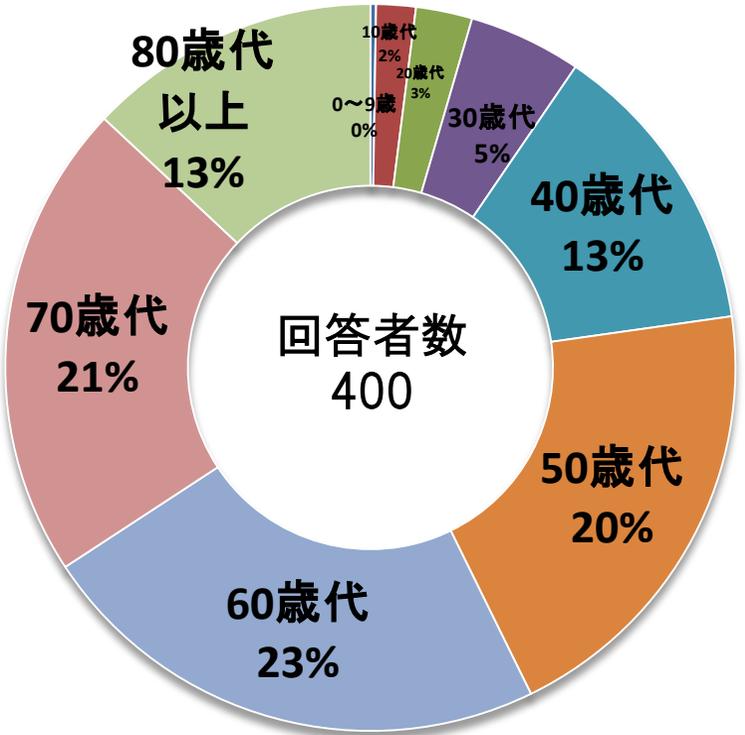
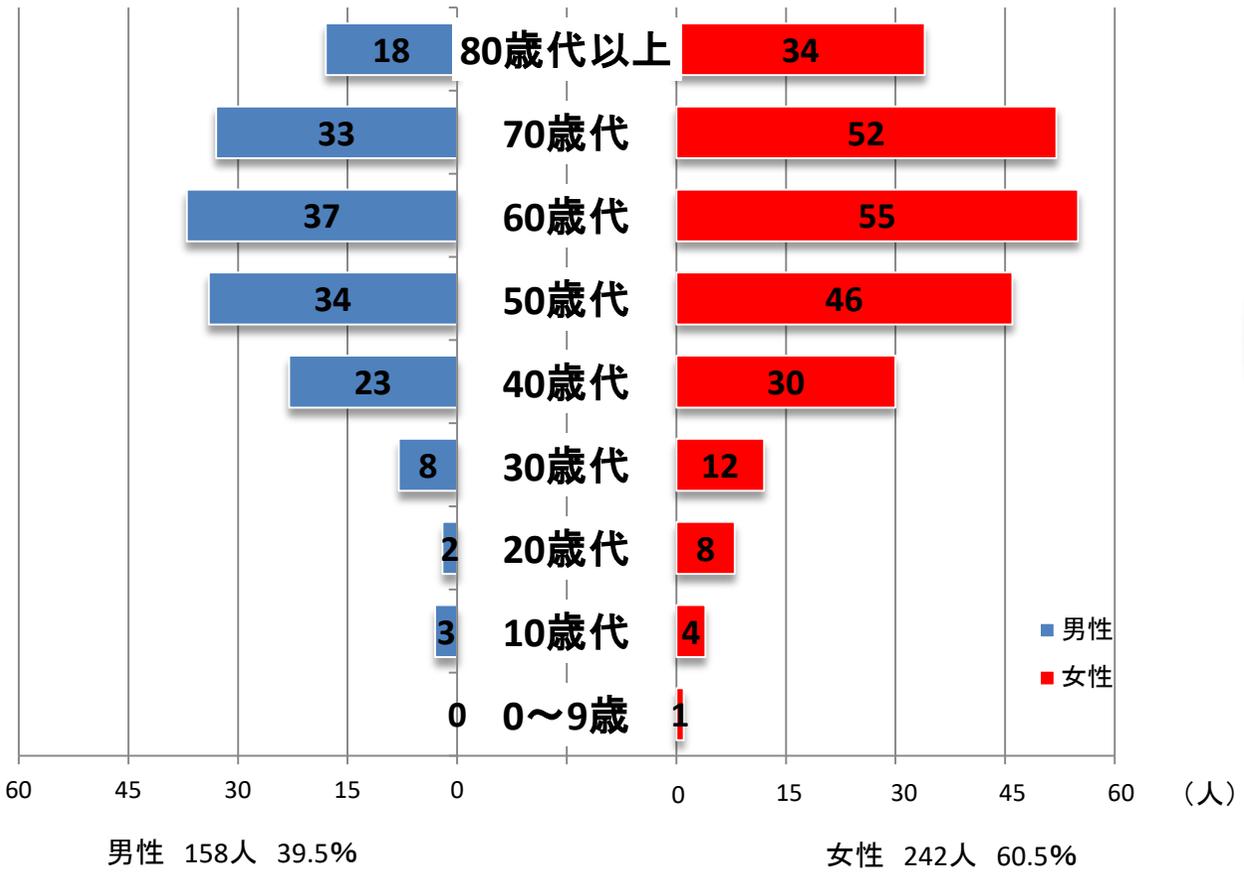
患者数の分布を「男女別」および「年齢別」にみたものです。一般的に眼科の患者さんの構成は、高齢者が多い傾向となっています(厚労省「患者調査」より)。

① 性別を教えてください

男性 女性

④ 年齢を教えてください

0～9歳 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代以上



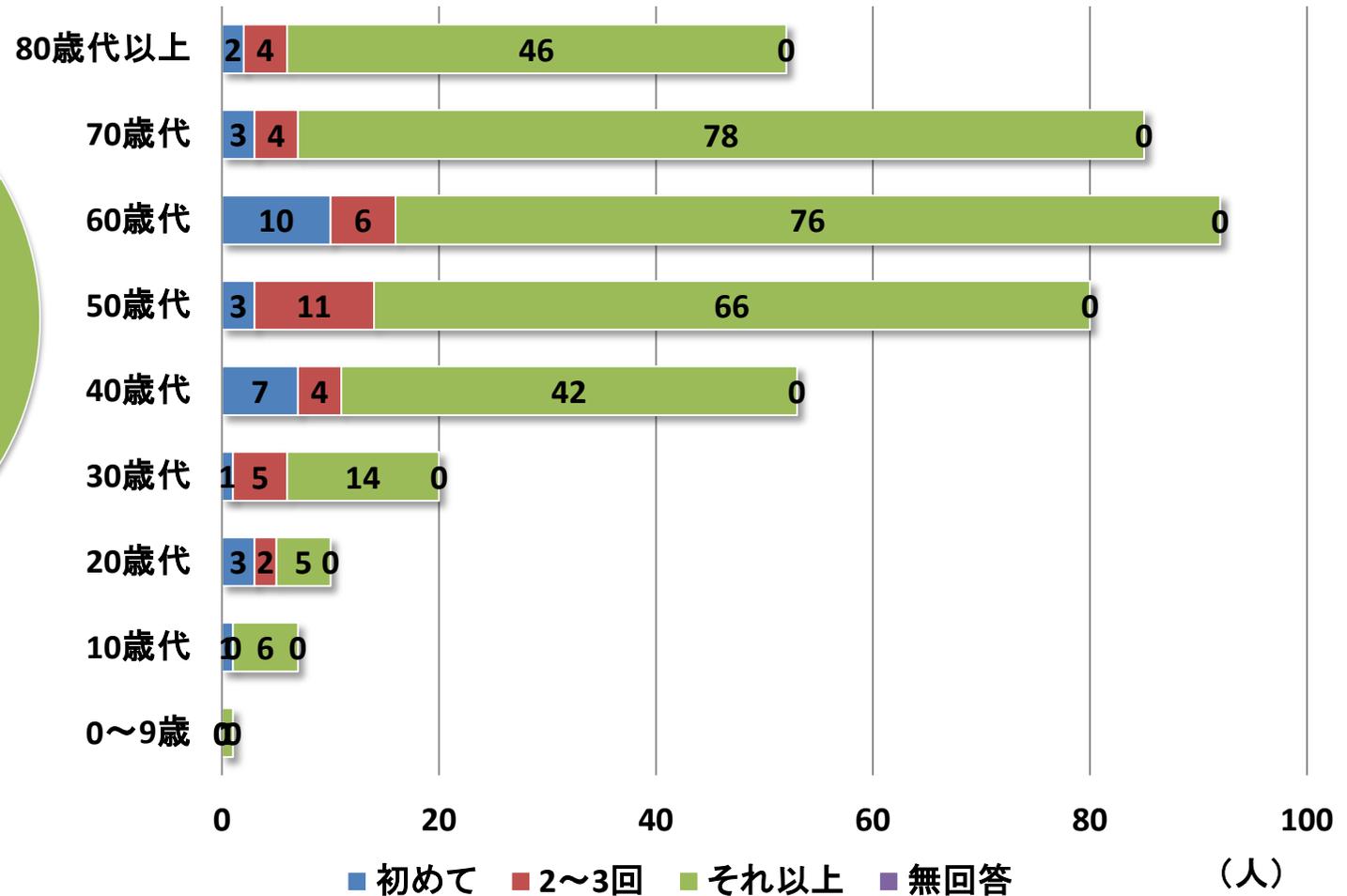
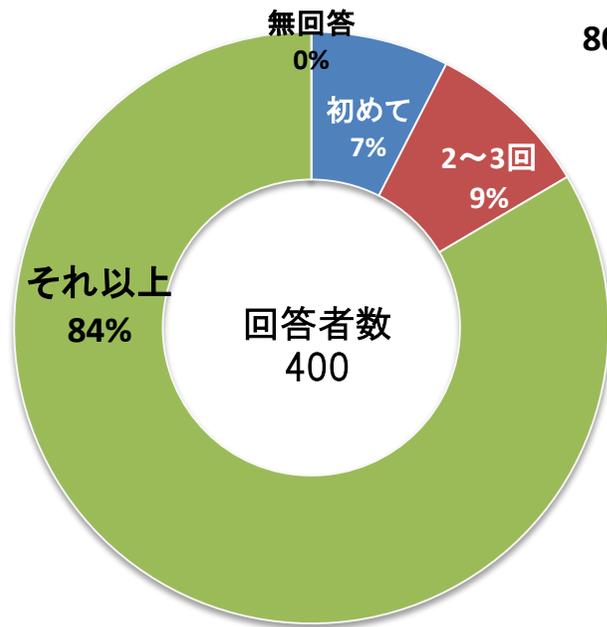
通院回数と年齢別の割合

② 当院は初めてですか？

初めて 2～3回 それ以上

④ 年齢を教えてください

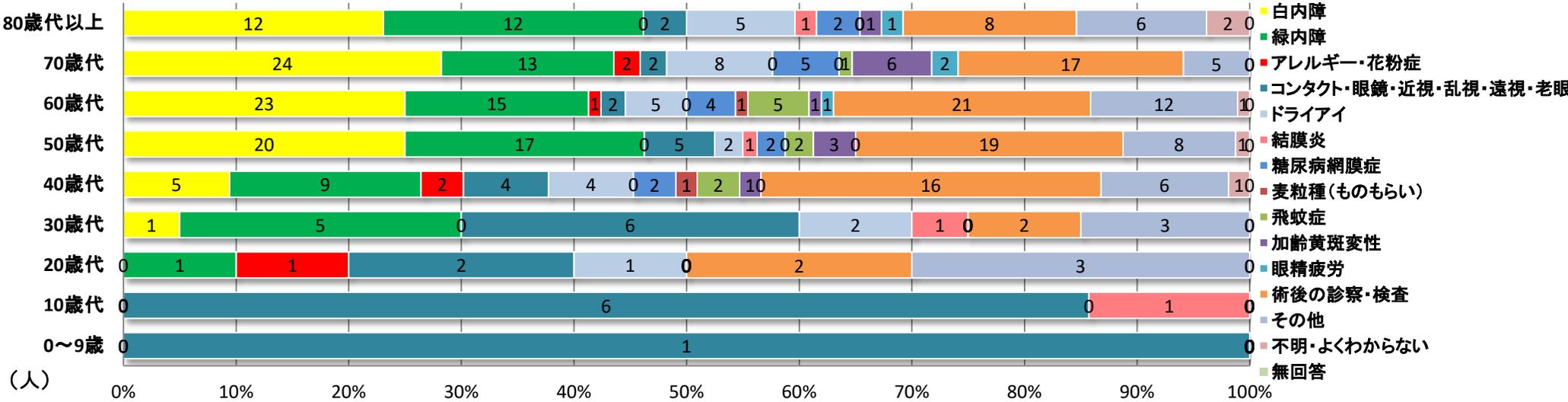
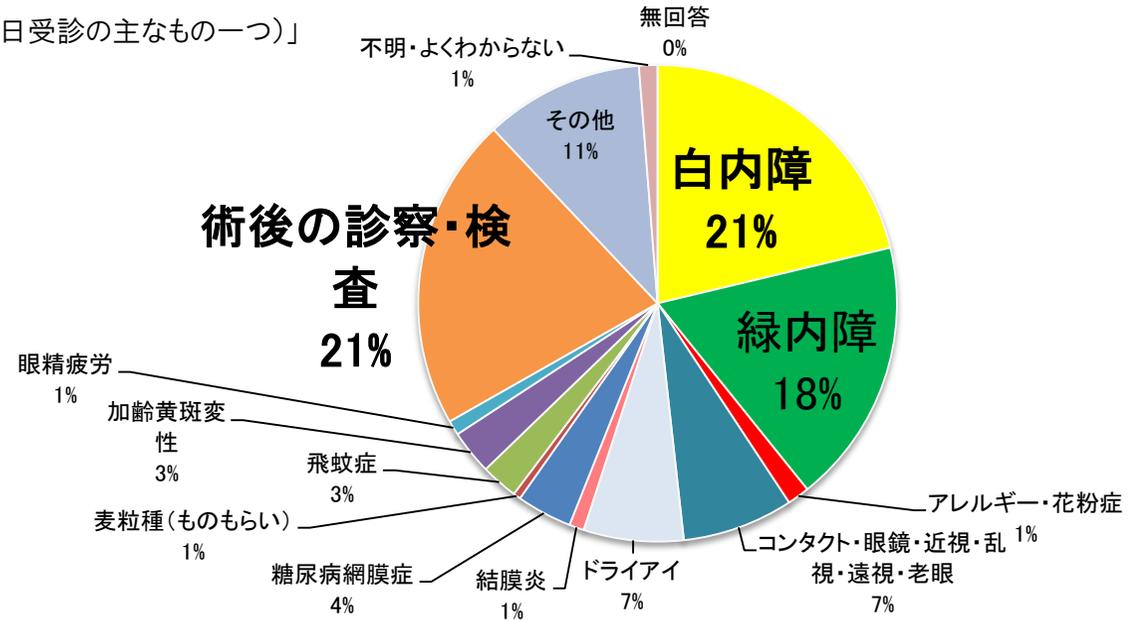
0～9歳 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳代以上



主な疾患と年齢別の割合

患者数の分布を「疾患別」および「年齢別」にみたものです。

「C：病名を選んで下さい(本日受診の主なもの一つ)」

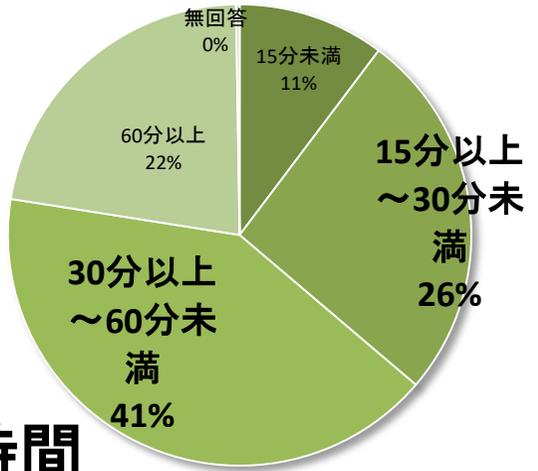


通院時間と通院手段

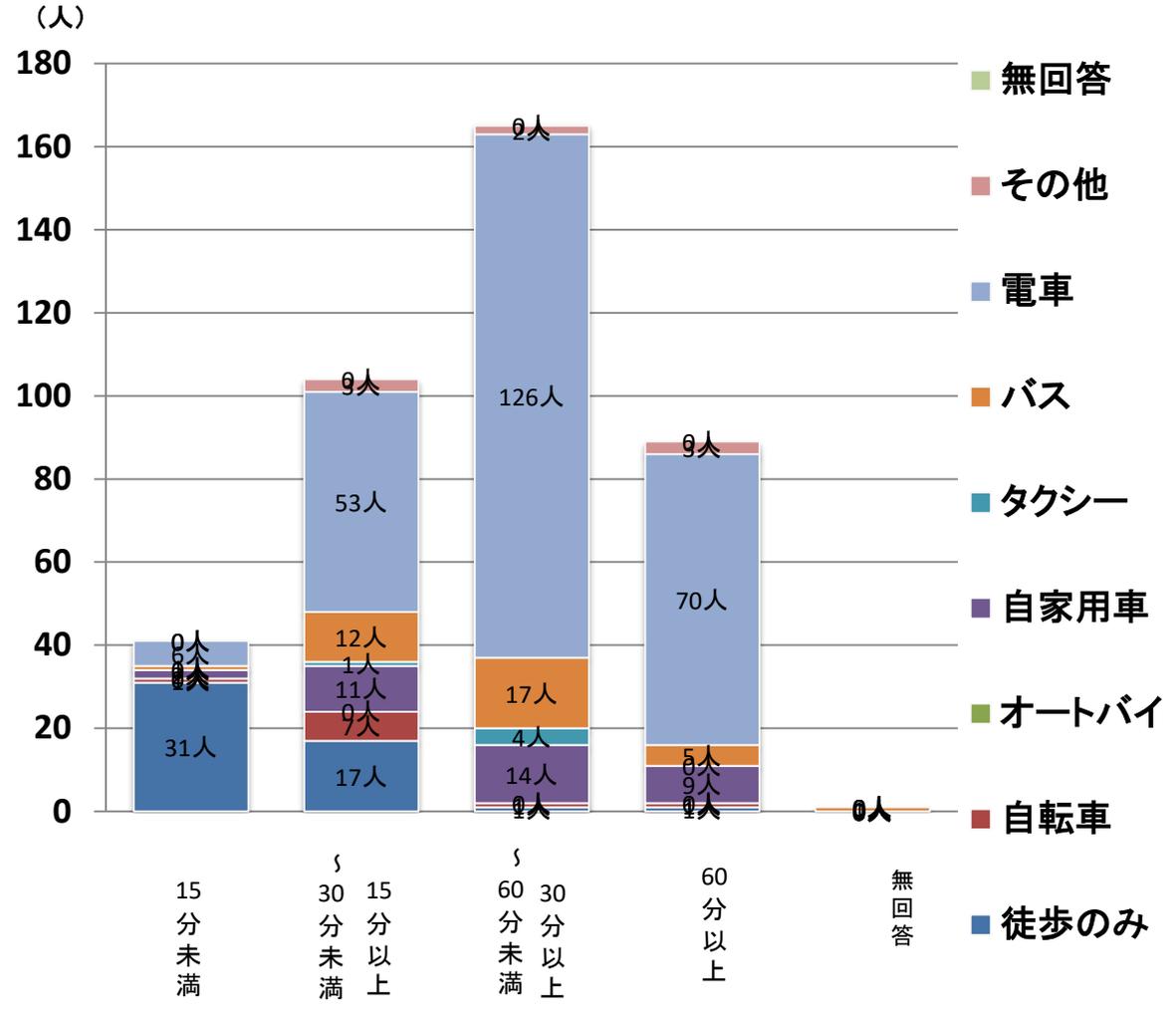
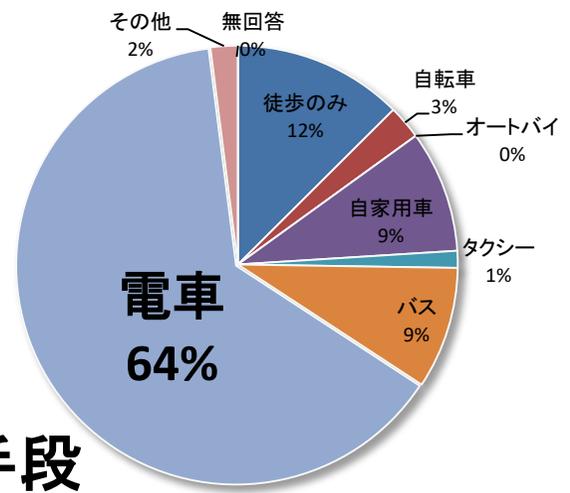
患者さんがどのくらいの時間をかけて来院されているかや、来院手段を把握することができます。

- ③ 通院時間をお教え下さい(家や勤務先・通学先などから)
 - 15分未満 □15分以上～30分未満 □30分以上～60分未満 □60分以上
- ⑤ 本日の通院手段をお教え下さい(主なもの一つ)
 - 徒歩のみ □自転車 □オートバイ □自家用車 □タクシー □バス □電車 □その他

通院時間



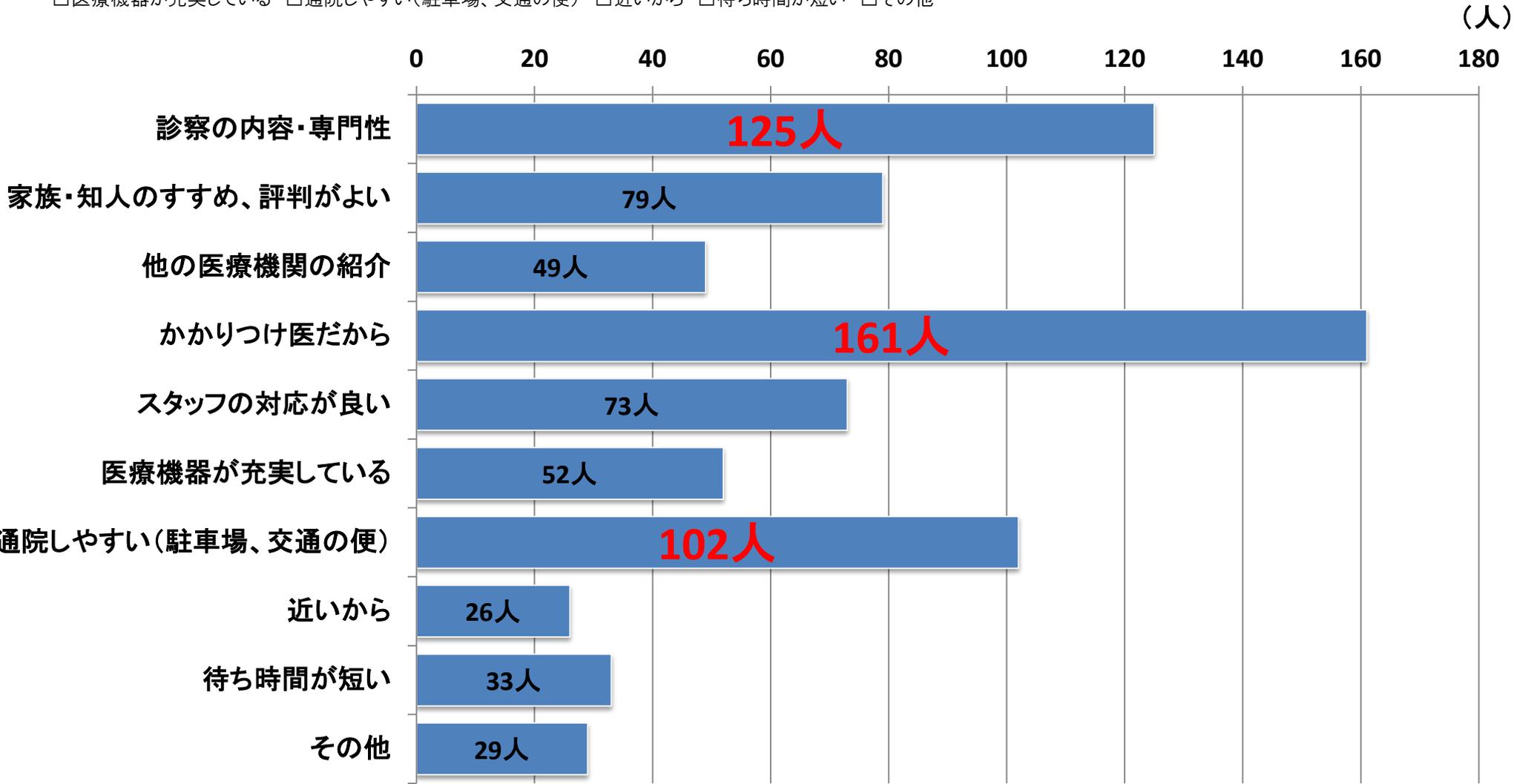
通院手段



当院を選ばれた理由（複数回答）

患者さんの受診行動として、医療機関を「認知」し、何らかの基準にもとづいて「選択」するといわれています。

- ⑥ 今回の受診にあたり、当院を選ばれた理由をお聞かせ下さい(複数選択可)
- 診察の内容・専門性
 - 家族・知人のすすめ、評判がよい
 - 他の医療機関の紹介
 - かかりつけ医だから
 - スタッフの対応が良い
 - 医療機器が充実している
 - 通院しやすい(駐車場、交通の便)
 - 近いから
 - 待ち時間が短い
 - その他



通院回数と総合満足度

一般的に通院回数の多い患者さんは、いわばファン層であるといえます。通院回数と満足度の関係を見ています。

通院回数について

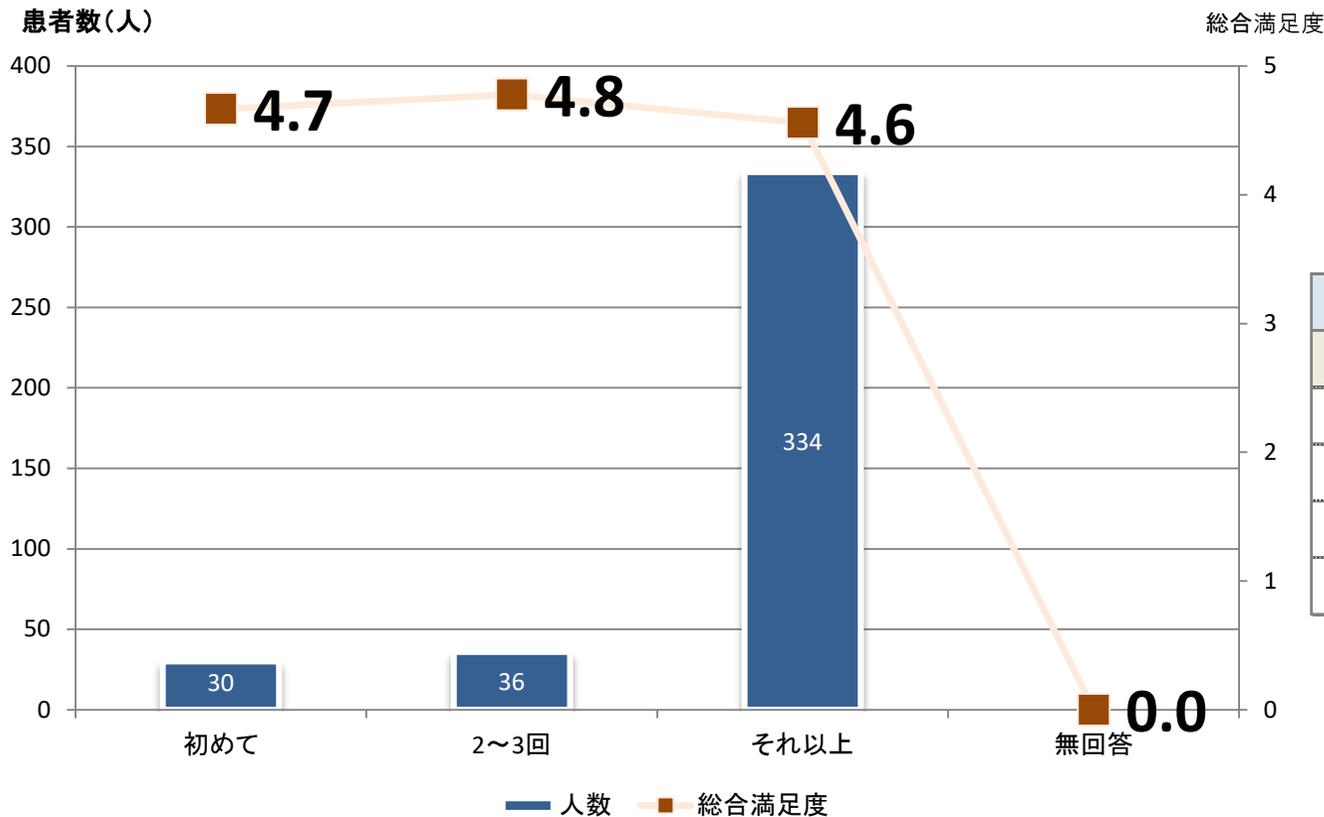
② 当院は初めてですか？

初めて 2~3回 それ以上

総合満足度について

「B: 当院への総合的な満足度をお聞かせ下さい」で得られた回答を次のとおり、数値に換算しています。

とても満足…5、まあ満足…4、どちらでもない…3、やや不満…2、かなり不満…1



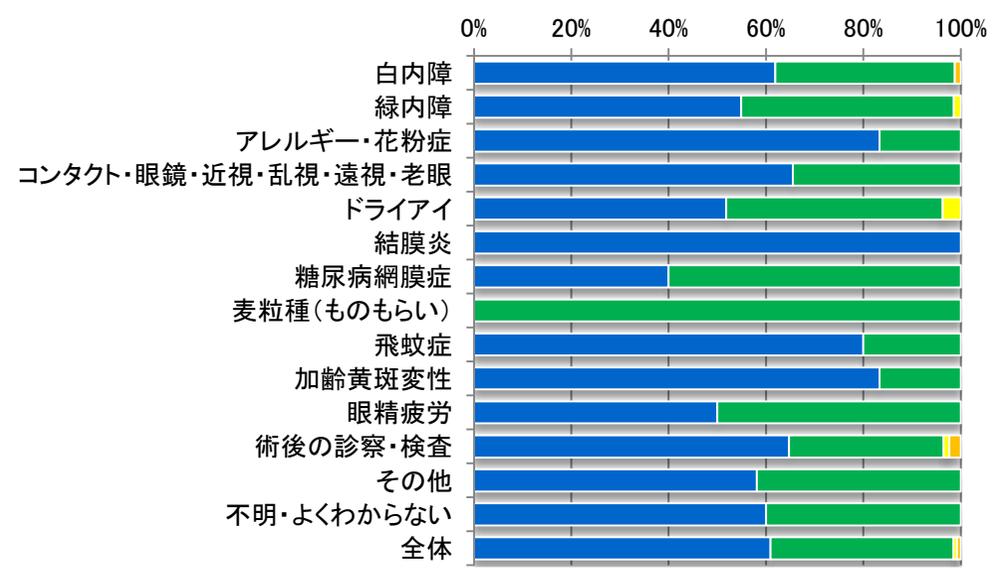
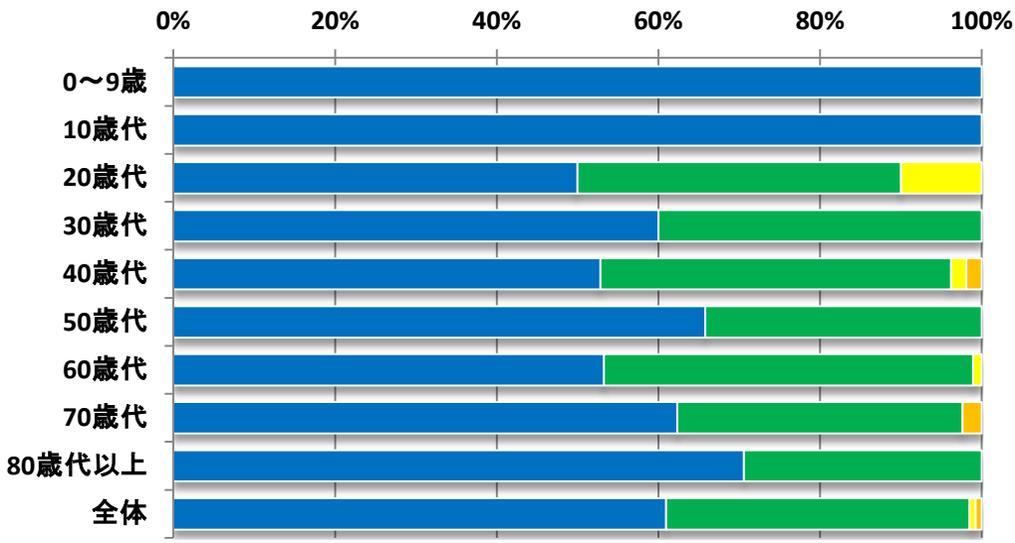
通院回数	人数	総合満足度
計(人)	400	4.6
初めて	30	4.7
2~3回	36	4.8
それ以上	334	4.6
無回答	0	0.0

総合満足度（年齢別）

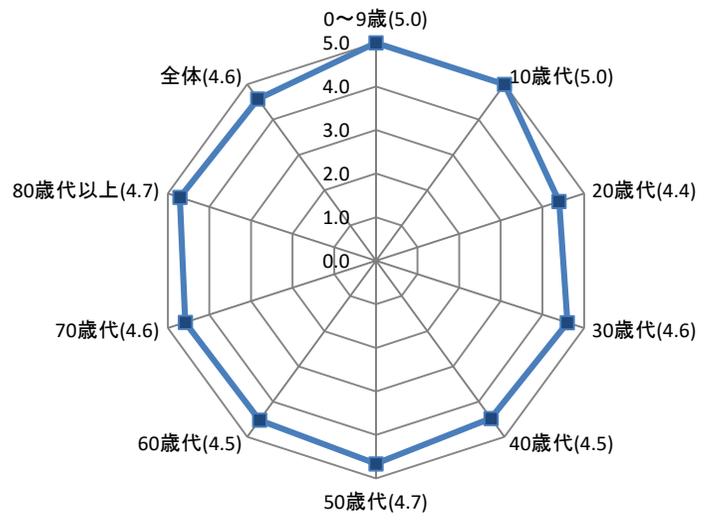
総合満足度（疾患別）

■ とても満足 ■ まあ満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ かなり不満

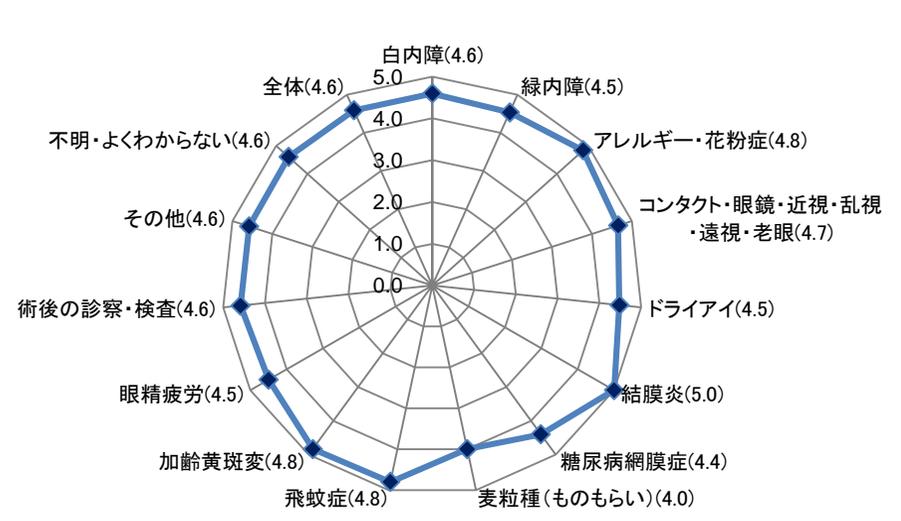
■ とても満足 ■ まあ満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ かなり不満



年齢別平均値



疾患別平均値

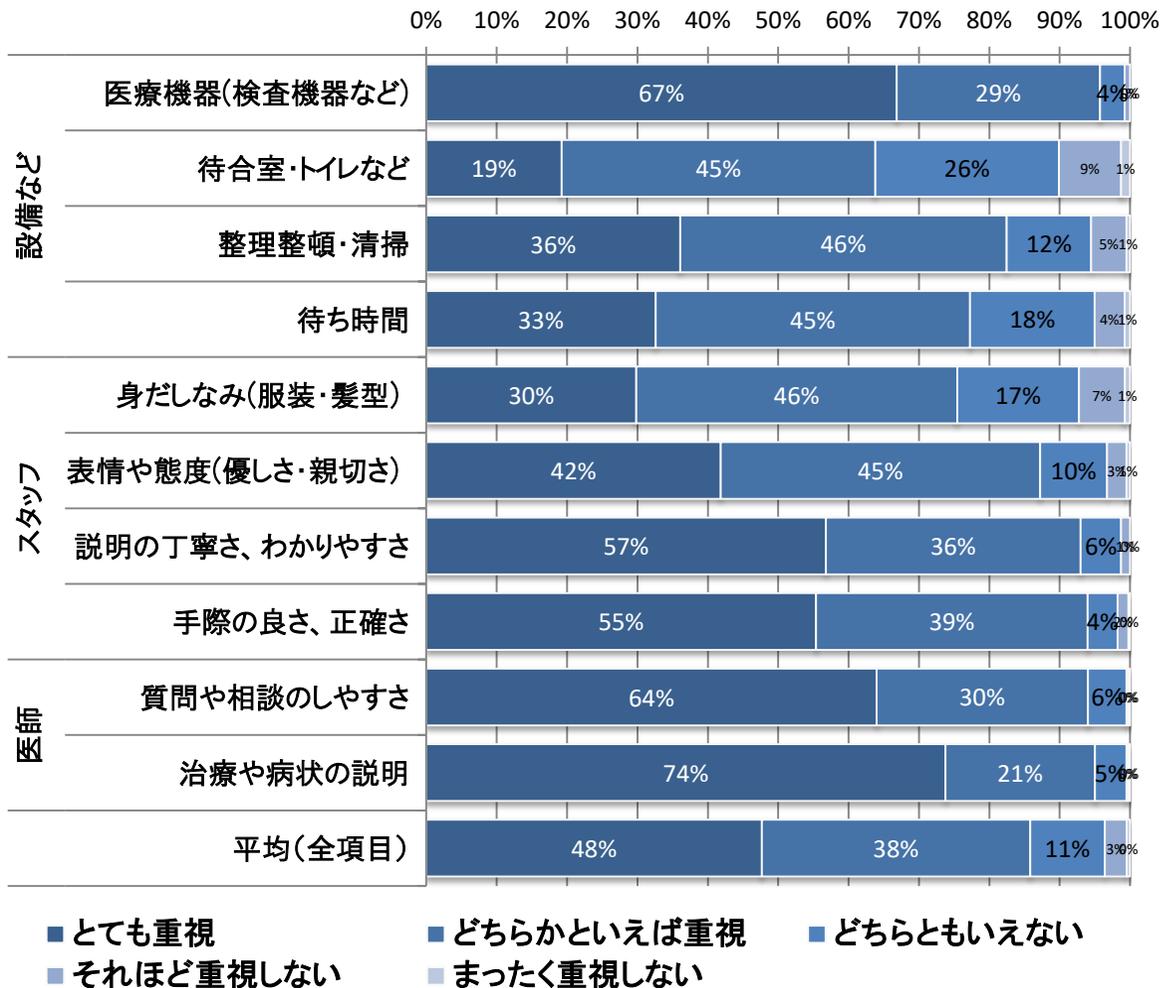


期待・重要度(項目別構成比と平均)

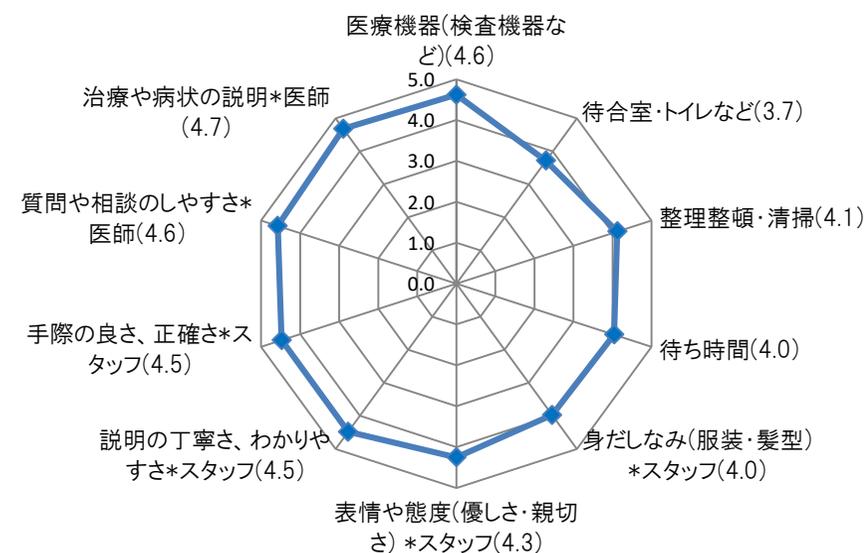
項目別にみた「期待・重視度」の高低をみたものです。受診前の患者さんのニーズとして、どの項目が高いかわかります。

【期待・重視度】⑦ 当院に期待・重視するレベルを5段階でお聞かせ下さい
 とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1

患者数の構成



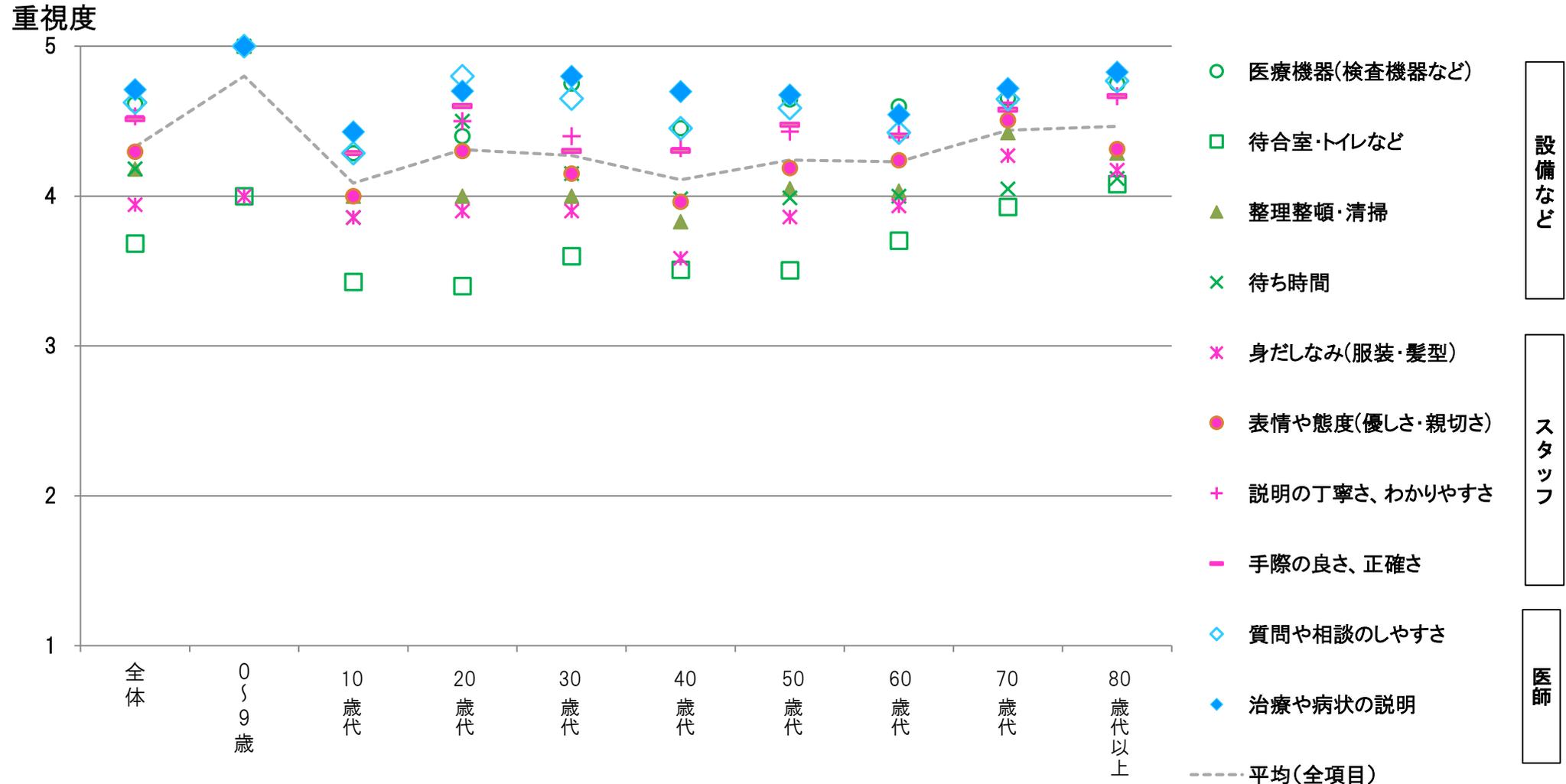
平均値



期待・重視度（年齢別）

項目別にみた「期待・重視度」を、年齢階層別にみたものです。世代ごとの「期待・重視度」の高低や、
 どのような項目を重視しているかがわかります。

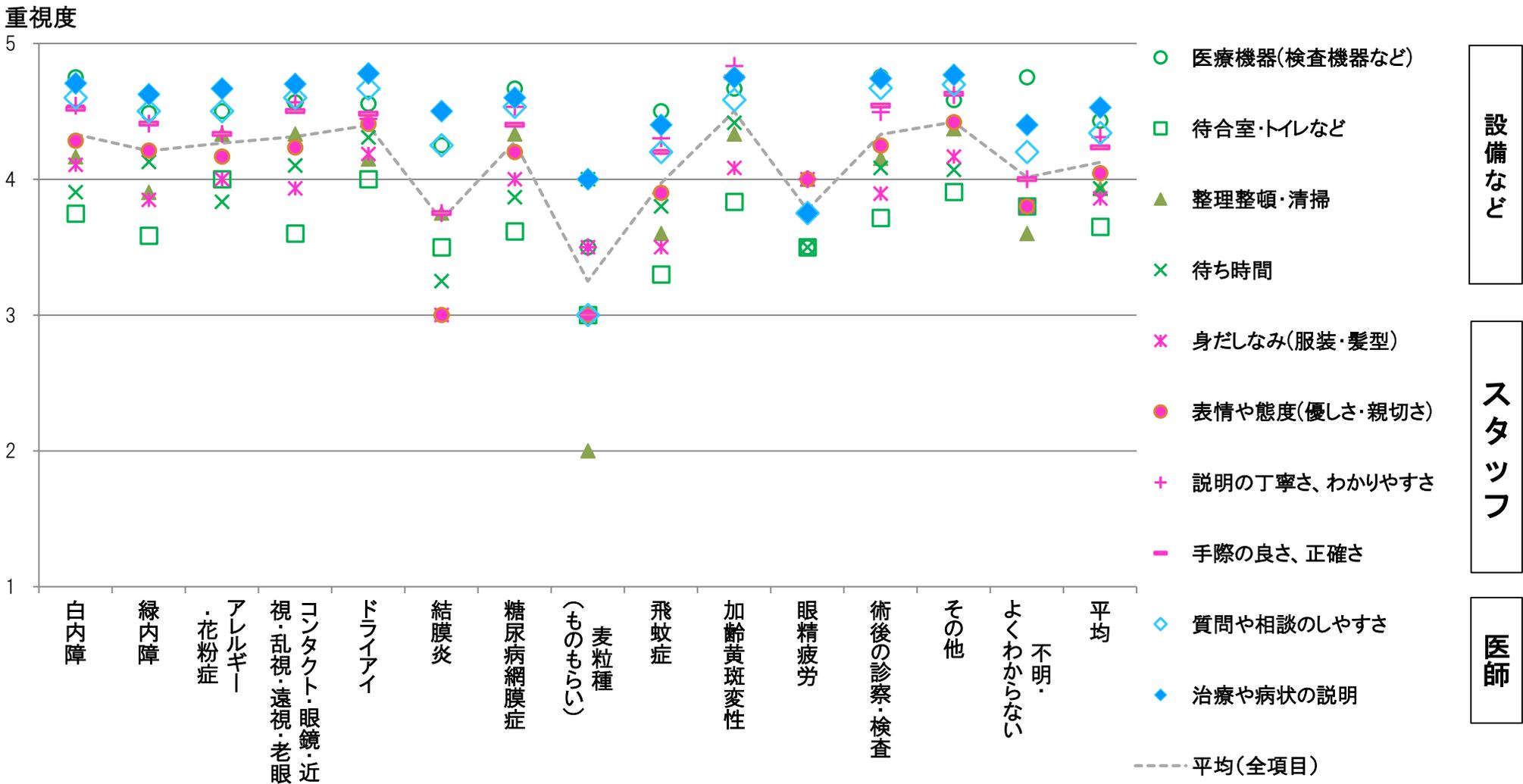
【期待・重視度】⑦ 当院に期待・重視するレベルを5段階でお聞かせ下さい
 とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1



期待・重視度（疾患別）

受診前の患者さんのニーズを、疾患ごとにみたものです。疾患の違いによって、こういった項目が重視されているか、などがわかります。

【期待・重視度】⑦ 当院に期待・重視するものは何ですか？
 とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1

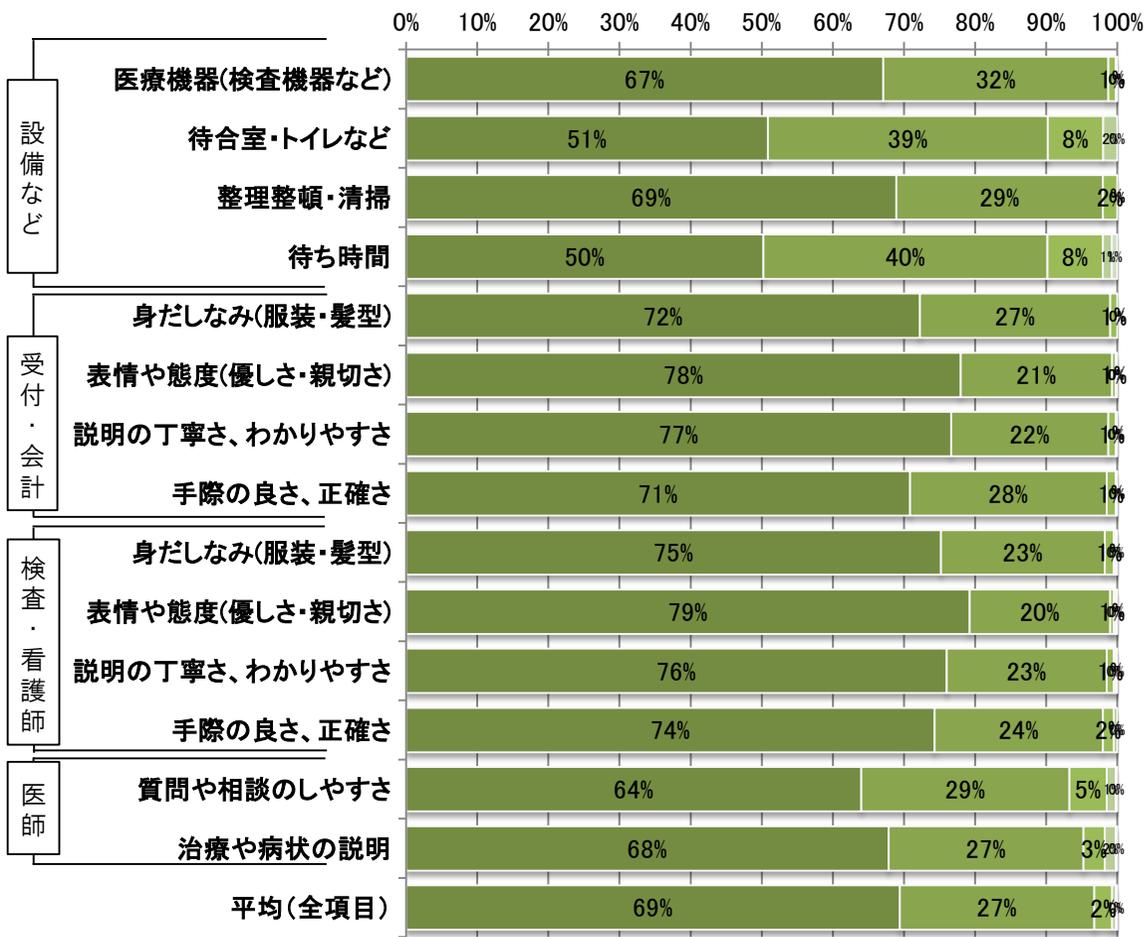


評価・満足度（項目別構成比と平均）

項目別にみた「評価・満足度」の高低をみたものです。患者さんが受診後にどの項目を評価しているかがわかります。

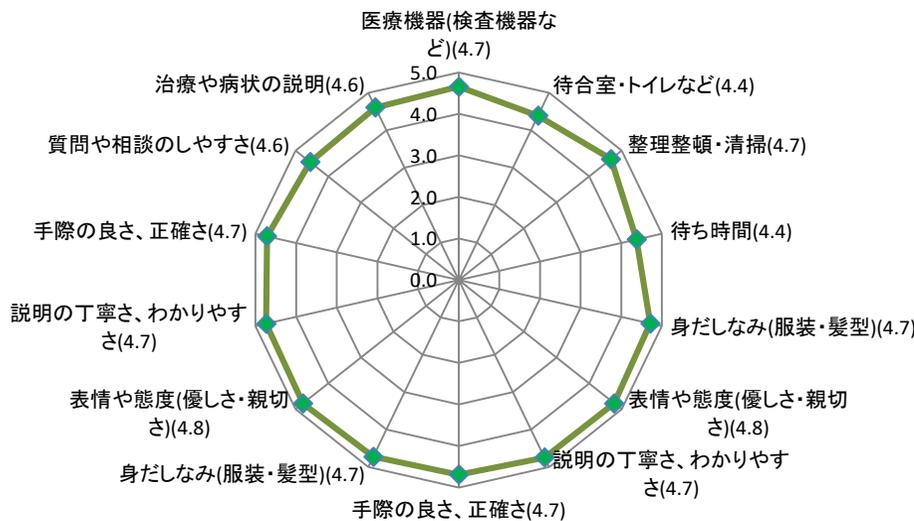
【評価・満足度】「A: 当院への満足度は、いかがでしたか？5段階で評価して下さい」
 とても満足=5, まあ満足=4, どちらでもない=3, やや不満=2, かなり不満=1

患者数の構成



■とても満足 ■まあ満足 ■どちらでもない ■やや不満 ■かなり不満

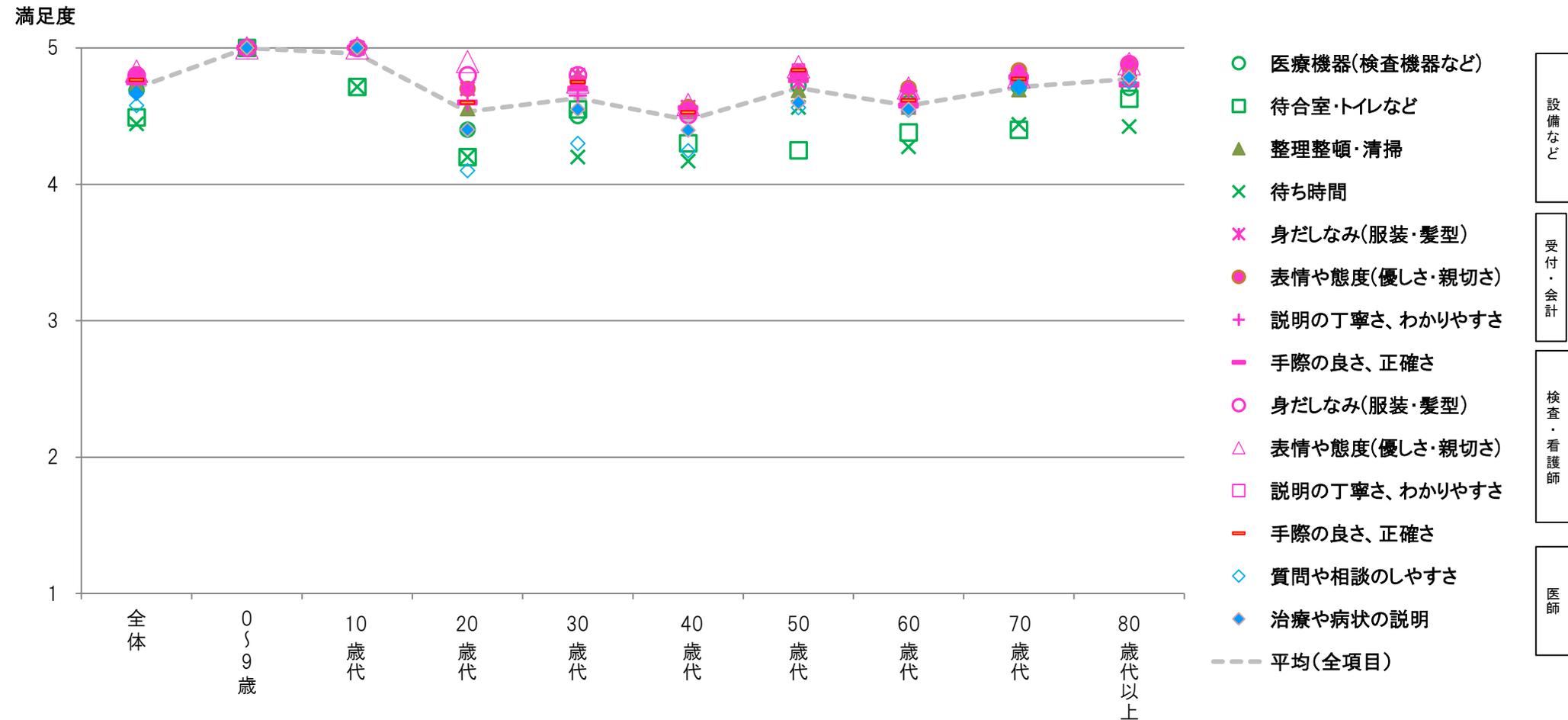
平均値



評価・満足度（年齢別）

項目別にみた「評価・満足度」を、年齢階層別にみたものです。世代ごとの「評価・満足度」の高低や、こういった項目に満足しているかがわかります。

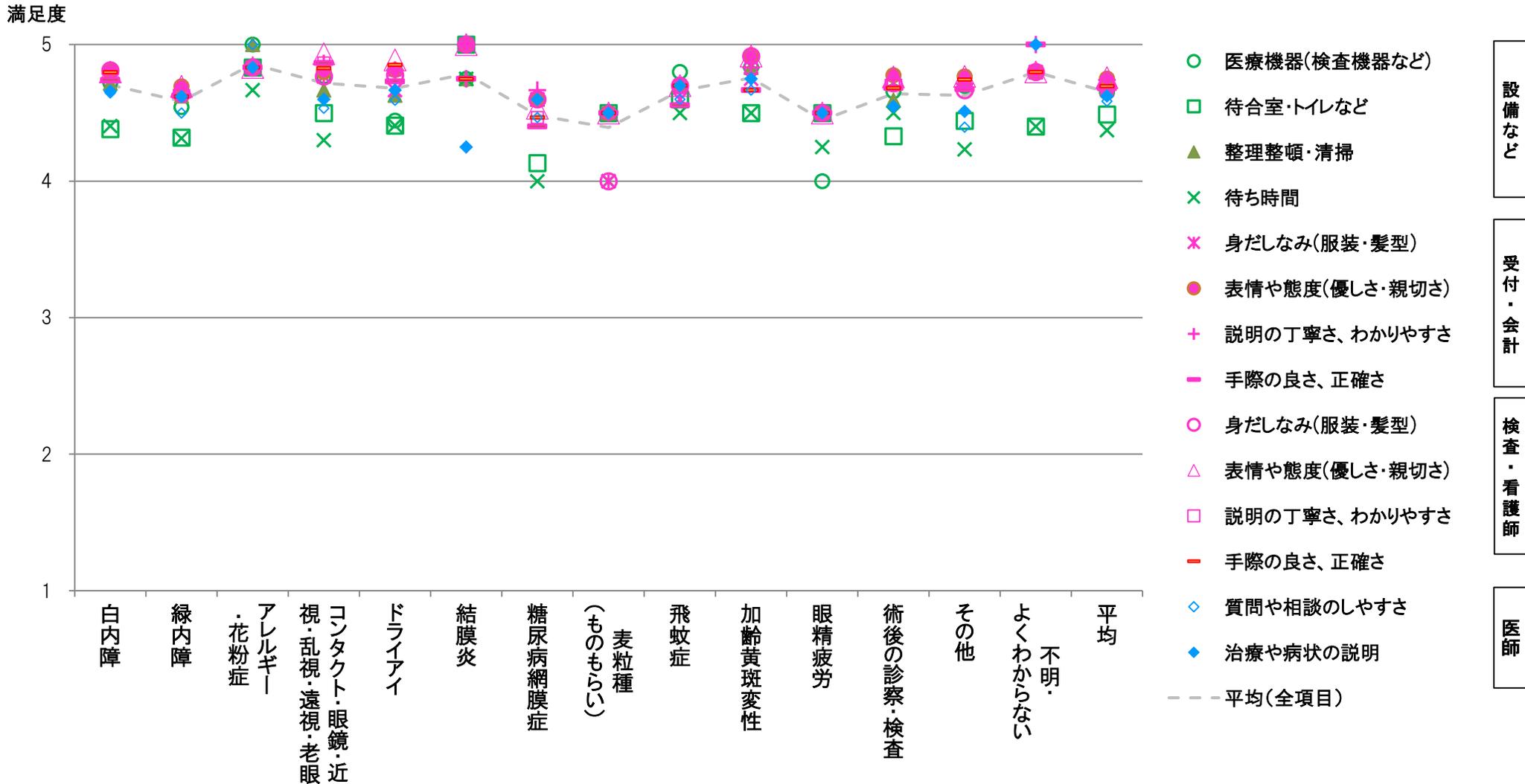
【評価・満足度】「A:当院への満足度は、いかがでしたか？5段階で評価して下さい」
 とても満足=5, まあ満足=4, どちらでもない=3, やや不満=2, かなり不満=1



評価・満足度（疾患別）

受診後の患者さんの満足度を、疾患ごとにみたものです。疾患の違いによって、こういった項目が評価されているか、などがわかります。

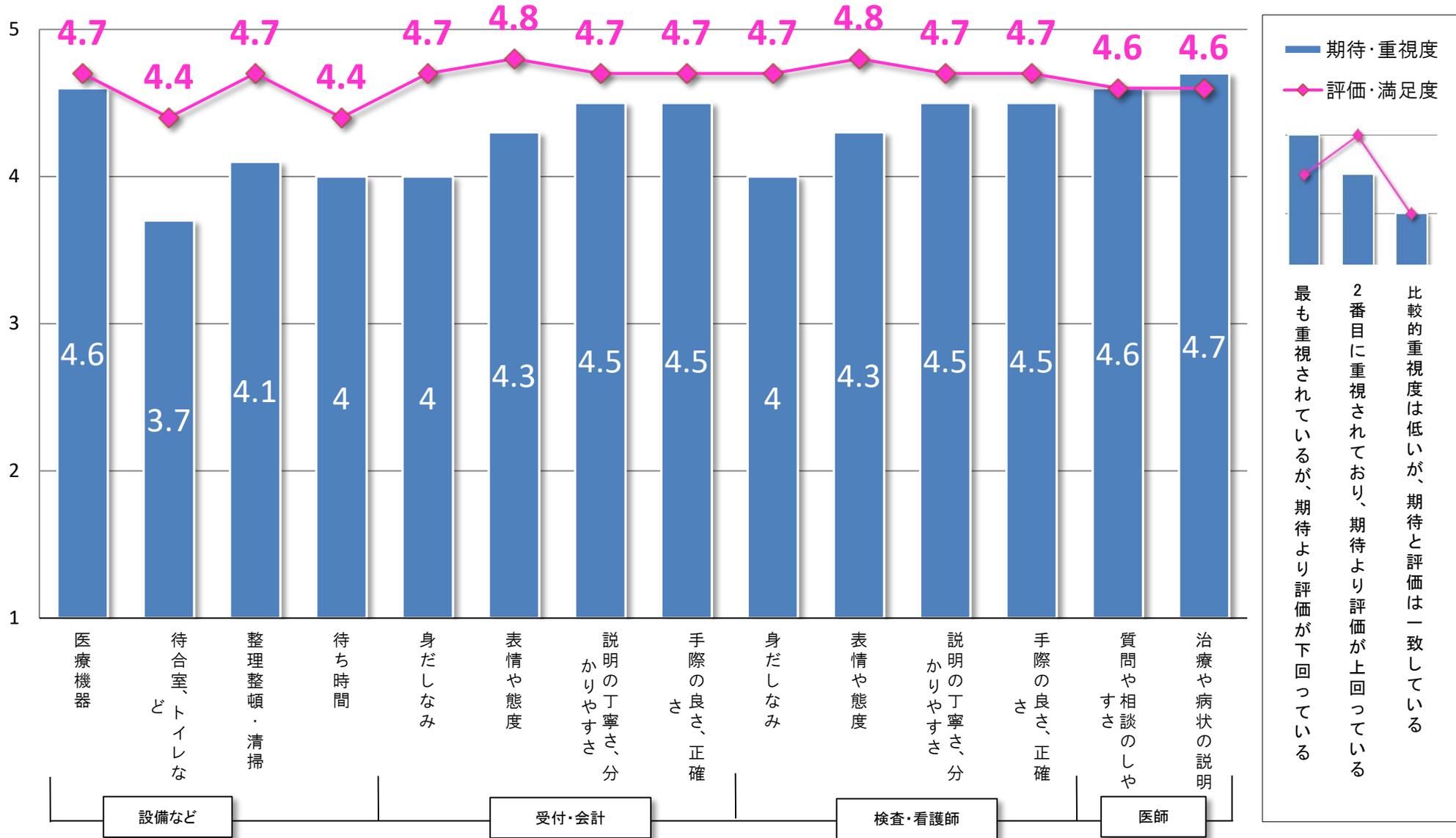
【評価・満足度】「A:当院への満足度は、いかがでしたか？5段階で評価して下さい」
 とても満足=5, まあ満足=4, どちらでもない=3, やや不満=2, かなり不満=1



「期待・重視度」と「評価・満足度」の対比

各項目について、期待・重視度に対する評価・満足度を表しています。棒グラフや折れ線グラフの高低や乖離などを見ます。

グラフの見方(3項目での例)



受付時刻別にみた在院時間別患者数

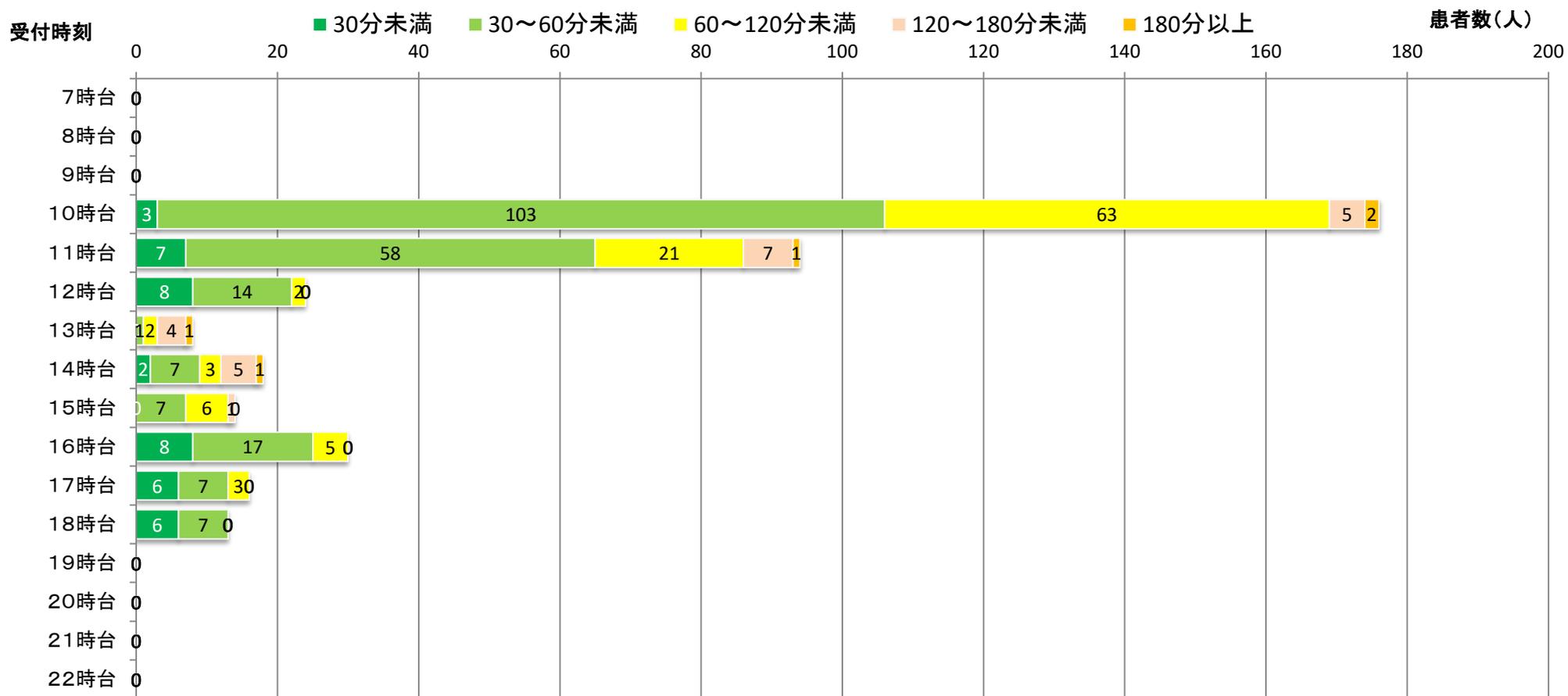
受付時刻別にみた患者数を、在院時間の長短で分類したグラフです。どの時刻に受け付けた患者さんが多いかや、在院時間の長短の分布などをみることができます。

在院時間について
アンケートをお渡した時刻と、回収した時刻の差としています。

在院時間

最短	10分
最長	405分
平均	58分
中央値	49分

中央値とは、データを小さい順に並べたとき中央に位置する値のこと。



在院時間と総合満足度

「在院時間」と「総合満足度」の関係を見たものです。一般的に、待ち時間は患者さんの不満の要因になりやすいと言われています。在院時間別の患者数や、在院時間の長さに対する総合満足度がわかります。

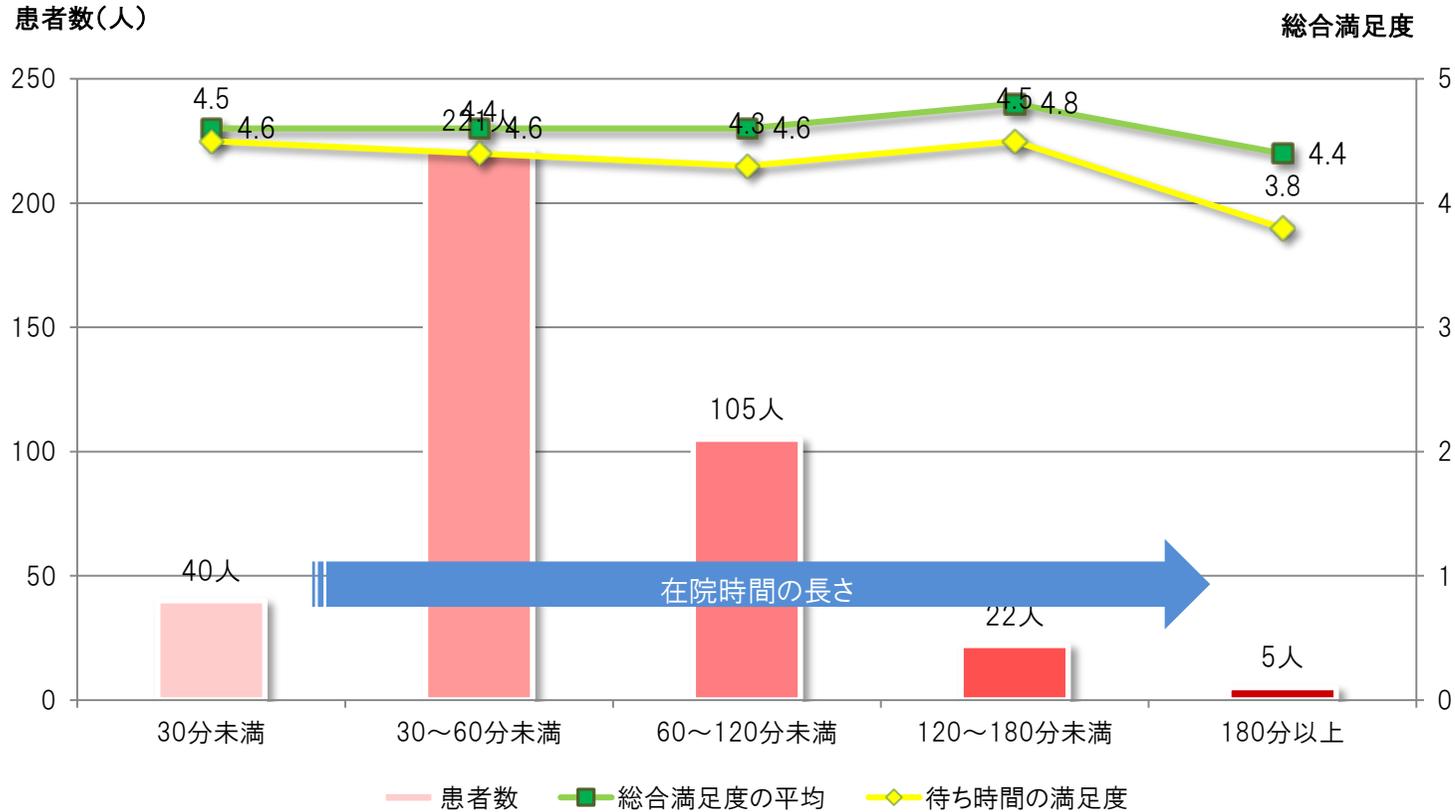
在院時間について

アンケートをお渡しした時刻と、回収した時刻の差としています。

総合満足度について

質問「B: 当院への総合的な満足度をお聞かせ下さい」で得られた回答を次のとおり、数値に換算しています。

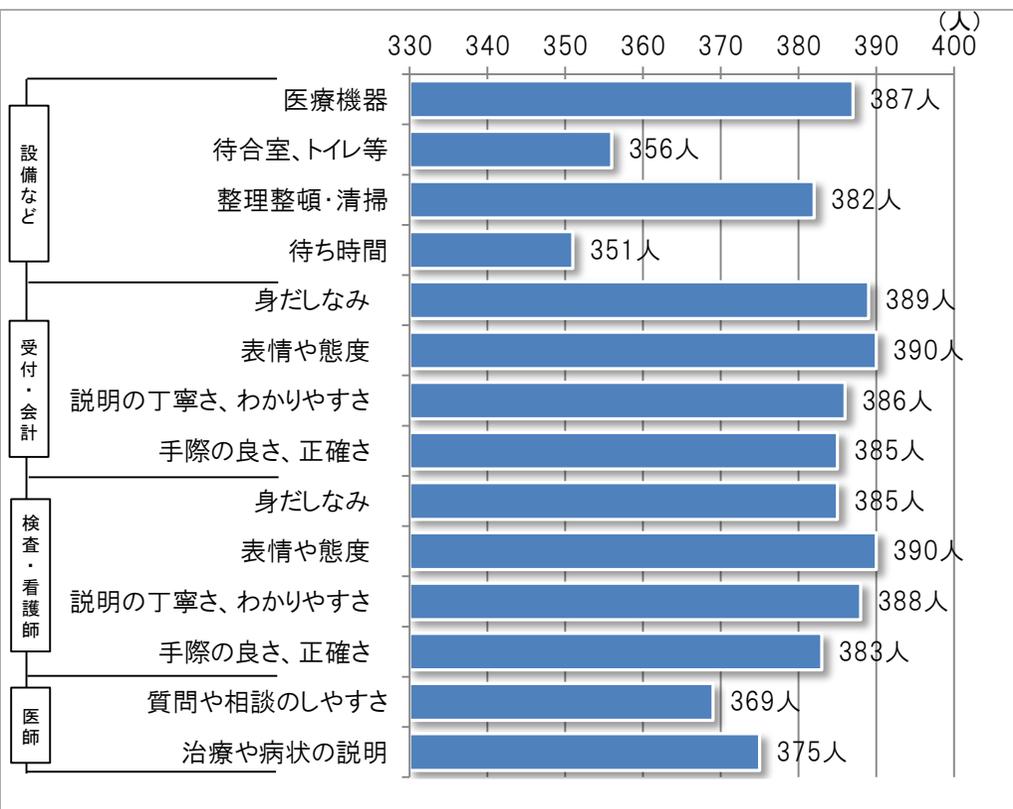
とても満足…5、まあ満足…4、どちらでもない…3、やや不満…2、かなり不満…1



在院時間

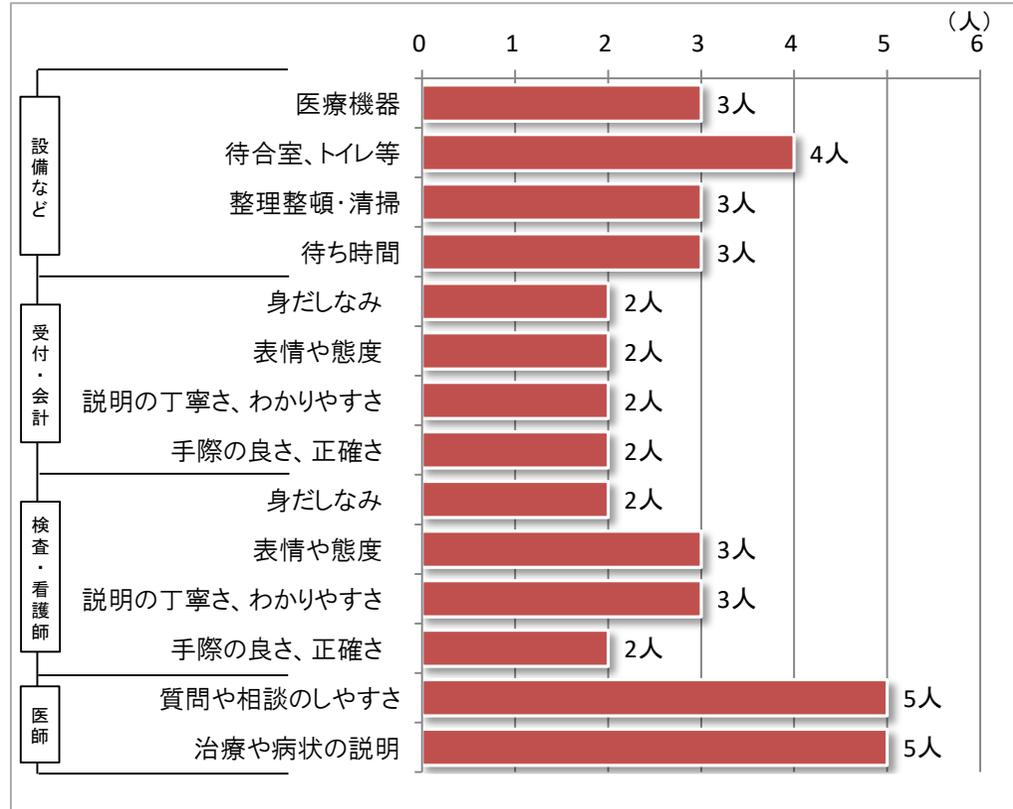
最短	10分
最長	405分
平均	58分
中央値	49分

総合満足度の高い人の高評価項目



総合満足度を「満足(= とても満足+まあ満足)」と回答した人のうち、各項目を「満足(= とても満足+まあ満足)」と回答した人数をカウントしたものです。どの項目の満足度が高ければ、総合満足度も高いのか、などがわかります。

総合満足度の低い人の低評価項目



総合満足度を「満足以外(= どちらでもない+やや不満+かなり不満)」と回答した人のうち、各項目を「満足以外(= どちらでもない+やや不満+かなり不満)」と回答した人数をカウントしたものです。どの項目の満足度が低ければ、総合満足度も低いのか、などがわかります。

自由回答に記載のあったもの

自由回答欄にコメントがあったものを抽出しています。感謝の言葉、苦情、リクエストなど患者さんの生の声といえます。(機械処理のため、汚れなどを文字として読み取っているエラーがあります。ご了承ください)

質問「改善点やご意見などありましたら、ご記入下さい(自由回答)」

70歳代 女性 ドライアイ 09/01

診察室が通りにくいです。ありません。

70歳代 男性 緑内障 09/01

現状にとても満足しております。

80歳代以上 男性 白内障 09/01

特になし。

50歳代 男性 術後の診察・検査 09/02

時刻が3分進んでいませんか？

50歳代 男性 その他 09/02

予定の立上り難い為、次回の手帳を渡すのは難しいです。

40歳代 男性 緑内障 09/02

特になし。

60歳代 女性 緑内障 09/04

検査、手術とこれからお世話になります
宜しくお願ひ致します。

40歳代 男性 加齢黄斑変性 09/04

感謝の意、電話で予約の申し分ない
ご協力ありがとうございました。 ^ま嬉しい
ですが。

50歳代 女性 緑内障 09/04

全体的には満足はあり、
これから期待して頂きたい。

80歳代以上 男性 結膜炎 09/04

満足です。

70歳代 男性 緑内障 09/04

大昔お世話になりました。今後とも宜しくお願ひします。

50歳代 女性 白内障 09/07

安心感のある、居心地の良い病院です。今後とも
宜しくお願い申し上げます。

50歳代 女性 加齢黄斑変性 09/08

いつも愛の心、サービスをお願いできます。

60歳代 女性 術後の診察・検査 09/08

とても満足しています。ありがとうございました。
ありがとうございます。

自由回答に記載のあったもの

自由回答欄にコメントがあったものを抽出しています。感謝の言葉、苦情、リクエストなど患者さんの生の声といえます。(機械処理のため、汚れなどを文字として読み取っているエラーがあります)ご了承ください

質問 「改善点やご意見などありましたら、ご記入下さい(自由回答)」

50歳代 男性 術後の診察・検査 09/08

手術中 視力 良好 術後 視力 良好

60歳代 男性 緑内障 09/09

待ち時間を短くしてほしい。

50歳代 女性 コンタクト・眼鏡・近視・乱視・遠視・老眼 09/09

この手術は、いつもよりいいです。この10年、ずっと悩んでいました。本当にありがとうございました。これからもよろしくお願いします。

60歳代 男性 飛蚊症 09/09

特にはありません!

60歳代 男性 緑内障 09/11

診察終了から会計までの時間かかると。

50歳代 女性 緑内障 09/11

いつも皆様に感謝しています。

40歳代 女性 不明・よくわからない 09/11

みなさん 笑顔が素敵、かわいい。

60歳代 女性 緑内障 09/16

特にはありません

60歳代 男性 緑内障 09/16

例えば、がんの進行度合いや、現状が、どの程度の危険度なのか、明確に伝える頂けると、患者にとっても、医師にとっても、お互いにとって、いいと思います。

50歳代 男性 白内障 09/16

医師の説明が、専門用語が多すぎてわかりにくい。

50歳代 女性 緑内障 09/20

術後診察がもう旧暦 11月 23 日 3日

40歳代 男性 白内障 09/14

手早い対応に感謝いたします。ありがとうございます。

70歳代 女性 術後の診察・検査 09/22

手術 上手に表現できるといい。術後のケアの面と、術後のケアの面を、ほめて伝えて欲しい。

50歳代 女性 白内障 09/22

全体的に安心できる雰囲気でした。

自由回答に記載のあったもの

自由回答欄にコメントがあったものを抽出しています。感謝の言葉、苦情、リクエストなど患者さんの生の声といえます。(機械処理のため、汚れなどを文字として読み取っているエラーがあります)ご了承ください

質問 「改善点やご意見などありましたら、ご記入下さい(自由回答)」

60歳代 女性 術後の診察・検査 09/25

明子 素晴らしいクリニックいつも感謝しております。本日もありがとうございました。

80歳代以上 女性 白内障 09/25

^{私に} 当院様を大変気に入っています。今日はもう総て good です。

60歳代 男性 緑内障 09/28

表面の表題の質問内容が理解し難いと思ひました

70歳代 男性 白内障 09/27

申し分ありません。大変おはさしいです。

30歳代 男性 術後の診察・検査 09/27

視力測定で、モニター画面が少し汚れてた。

60歳代 女性 術後の診察・検査 09/27

設備も技術も態度(丁寧も含め)一流だと思います。何となく冷たい感じがして、
優しい医師も本音で話せる。ここは先生も看護士も、皆柔軟な心で温かい感じが
ご協力ありがとうございました。有るの。とても感謝が...と思ひます。

60歳代 男性 その他 09/30

先心病、不整脈の留置カテーテル治療で、満足度100%。
長い間ありがとうございました。

30歳代 女性 緑内障 09/30

説明もわかりやすく、気持ちよく検査や診察を受けられ安心感があります。

50歳代 男性 緑内障 10/02

眼圧の測定と精密(青い光)の眼圧で測定して頂きました。

40歳代 女性 ドライアイ 10/02

今日は市田先生に「おはようございます」といって「おは」と質問しました。

20歳代 女性 コンタクト・眼鏡・近視・乱視・遠視・老眼 10/04

待ち時間の間に、ドリンク提供があるとよい。
医師や看護師から、何か伺いたい事はありますか?と聞いて頂けると話しやすいです。

期待・重視度（年齢別）

項目別にみた「期待・重視度」を、年齢階層別にみたものです。世代ごとの「期待・重視度」の高低や、どういった項目を重視しているかがわかります（前ページのグラフの元データです）。

【期待・重視度】⑦ 当院に期待・重視するレベルを5段階でお聞かせ下さい

とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1

		全体	0 ～ 9 歳	10 歳 代	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 代	80 歳 代 以上
設備 など	医療機器(検査機器など)	4.6	5.0	4.3	4.4	4.8	4.5	4.6	4.6	4.7	4.8
	待合室・トイレなど	3.7	4.0	3.4	3.4	3.6	3.5	3.5	3.7	3.9	4.1
	整理整頓・清掃	4.2	5.0	4.0	4.0	4.0	3.8	4.1	4.0	4.4	4.3
	待ち時間	4.2	5.0	3.9	4.5	4.2	4.0	4.0	4.0	4.0	4.1
スタッ フ	身だしなみ(服装・髪型)	3.9	4.0	3.9	3.9	3.9	3.6	3.9	3.9	4.3	4.2
	表情や態度(優しさ・親切さ)	4.3	5.0	4.0	4.3	4.2	4.0	4.2	4.2	4.5	4.3
	説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.5	5.0	4.4	4.5	4.4	4.3	4.4	4.4	4.6	4.7
	手際の良さ、正確さ	4.5	5.0	4.3	4.6	4.3	4.3	4.5	4.4	4.6	4.7
医師	質問や相談のしやすさ	4.6	5.0	4.3	4.8	4.7	4.5	4.6	4.4	4.6	4.8
	治療や病状の説明	4.7	5.0	4.4	4.7	4.8	4.7	4.7	4.5	4.7	4.8
平均(全項目)		4.3	4.8	4.1	4.3	4.3	4.1	4.2	4.2	4.4	4.5

評価・満足度（疾患別）

受診後の患者さんの満足度を、疾患ごとにみたものです。疾患の違いによって、どういった項目が評価されているか、などがわかります。（前ページのグラフの元データです）。

評価・満足度について

質問「A: 当院への満足度はいかがでしたか？5段階で評価して下さい」で得られた回答を次のとおり、数値に換算しています。
 とても満足…5、まあ満足…4、どちらでもない…3、やや不満…2、かなり不満…1

		白内障	緑内障	アレルギー 花粉症	遠視・近視 乱視・老眼	コンタクト 眼鏡	ドライアイ	結膜炎	糖尿病 網膜症	（麦粒種 ものもらい）	飛蚊症	加齢黄斑変性	眼精疲労	術後の診察・検査	その他	よくわからない	不明	平均
設備など	医療機器(検査機器など)	4.7	4.5	5.0	4.8	4.4	4.8	4.6	4.5	4.8	4.8	4.0	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7	
	待合室・トイレなど	4.4	4.3	4.8	4.5	4.4	5.0	4.1	4.5	4.6	4.5	4.5	4.3	4.4	4.4	4.4	4.5	
	整理整頓・清掃	4.7	4.6	5.0	4.7	4.6	4.8	4.6	4.5	4.7	4.8	4.5	4.6	4.7	4.8	4.8	4.7	
	待ち時間	4.4	4.3	4.7	4.3	4.4	4.8	4.0	4.0	4.5	4.5	4.3	4.5	4.2	4.4	4.4	4.4	
受付・会計	身だしなみ(服装・髪型)	4.8	4.7	4.8	4.8	4.7	5.0	4.6	4.0	4.6	4.8	4.5	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7	
	表情や態度(優しさ・親切さ)	4.8	4.7	4.8	4.8	4.8	5.0	4.6	4.5	4.7	4.9	4.5	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	
	説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8	4.8	4.7	4.5	4.7	4.8	4.5	4.7	4.7	5.0	4.7	4.7	
	手際の良さ、正確さ	4.7	4.6	4.8	4.9	4.7	4.8	4.4	4.5	4.6	4.7	4.5	4.7	4.7	5.0	4.7	4.7	
看護・検査	身だしなみ(服装・髪型)	4.8	4.6	4.8	4.8	4.8	5.0	4.6	4.0	4.7	4.9	4.5	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7	
	表情や態度(優しさ・親切さ)	4.8	4.7	4.8	4.9	4.9	5.0	4.5	4.5	4.7	4.9	4.5	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	
	説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.8	4.7	4.8	4.9	4.8	5.0	4.5	4.5	4.7	4.8	4.5	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7	
	手際の良さ、正確さ	4.8	4.6	4.8	4.8	4.9	4.8	4.5	4.5	4.7	4.7	4.5	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7	
医師	質問や相談のしやすさ	4.6	4.5	5.0	4.5	4.6	4.3	4.5	4.5	4.6	4.7	4.5	4.5	4.4	5.0	4.6	4.6	
	治療や病状の説明	4.7	4.6	4.8	4.6	4.7	4.3	4.6	4.5	4.7	4.8	4.5	4.5	4.5	5.0	4.6	4.6	
平均		4.7	4.6	4.9	4.7	4.7	4.8	4.5	4.4	4.7	4.8	4.4	4.6	4.6	4.8	4.8	4.7	

評価・満足度（年齢別）

項目別にみた「評価・満足度」を、年齢階層別にみたものです。世代ごとの「評価・満足度」の高低や、こういった項目に満足しているかがわかります（前ページのグラフの元データです）。

【評価・満足度】「A:当院への満足度は、いかがでしたか？5段階で評価して下さい」
 とても満足=5, まあ満足=4, どちらでもない=3, やや不満=2, かなり不満=1

		全体	0 ～ 9 歳	10 歳 代	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 代	80 歳 代 以上
設備 など	医療機器(検査機器など)	4.7	5.0	5.0	4.4	4.5	4.6	4.7	4.6	4.7	4.7
	待合室・トイレなど	4.5	5.0	4.7	4.2	4.6	4.3	4.3	4.4	4.4	4.6
	整理整頓・清掃	4.7	5.0	5.0	4.6	4.8	4.5	4.7	4.6	4.7	4.8
	待ち時間	4.4	5.0	4.7	4.2	4.2	4.2	4.6	4.3	4.4	4.4
受付 ・ 会計	身だしなみ(服装・髪型)	4.8	5.0	5.0	4.7	4.8	4.6	4.8	4.6	4.8	4.8
	表情や態度(優しさ・親切さ)	4.8	5.0	5.0	4.7	4.8	4.6	4.8	4.7	4.8	4.9
	説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.8	5.0	5.0	4.6	4.7	4.5	4.8	4.7	4.8	4.9
	手際の良さ、正確さ	4.7	5.0	5.0	4.6	4.7	4.6	4.8	4.6	4.8	4.7
検査 ・ 看護師 ・ 看 護 師	身だしなみ(服装・髪型)	4.8	5.0	5.0	4.8	4.8	4.5	4.8	4.6	4.8	4.9
	表情や態度(優しさ・親切さ)	4.8	5.0	5.0	4.9	4.8	4.6	4.9	4.7	4.8	4.9
	説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.8	5.0	5.0	4.7	4.8	4.5	4.8	4.7	4.8	4.8
	手際の良さ、正確さ	4.8	5.0	5.0	4.6	4.8	4.5	4.8	4.6	4.8	4.8
医師	質問や相談のしやすさ	4.6	5.0	5.0	4.1	4.3	4.2	4.6	4.5	4.7	4.8
	治療や病状の説明	4.7	5.0	5.0	4.4	4.6	4.4	4.6	4.5	4.7	4.8
平均(全項目)		4.7	5.0	5.0	4.5	4.6	4.5	4.7	4.6	4.7	4.8

期待・重視度（疾患別）

受診前の患者さんのニーズを、疾患ごとにみたものです。疾患の違いによって、どういった項目が重視されているか、などがわかります。（前ページのグラフの元データです）。

【期待・重視度】⑦ 当院に期待・重視するものは何ですか？ 得られた回答を次のとおり、数値に換算しています
 とても重視=5, どちらかといえば重視=4, どちらともいえない=3, それほど重視しない=2, まったく重視しない=1

		白内障	緑内障	・アレルギー 花粉症	遠視・近視 老眼・乱視	コンタクト 眼鏡	ドライアイ	結膜炎	糖尿病網膜症	（ものもらい） 麦粒種	飛蚊症	加齢黄斑変性	眼精疲労	術後の診察・検査	その他	よくわからない 不明	平均
設備など	1 医療機器(検査機器など)	4.8	4.5	4.5	4.6	4.6	4.3	4.7	3.5	4.5	4.7	3.5	4.8	4.6	4.8	4.4	
	2 待合室・トイレなど	3.7	3.6	4.0	3.6	4.0	3.5	3.6	3.0	3.3	3.8	3.5	3.7	3.9	3.8	3.7	
	3 整理整頓・清掃	4.2	3.9	4.3	4.3	4.1	3.8	4.3	2.0	3.6	4.3	4.0	4.2	4.4	3.6	3.9	
	4 待ち時間	3.9	4.1	3.8	4.1	4.3	3.3	3.9	4.0	3.8	4.4	3.5	4.1	4.1	3.8	3.9	
スタッフ	5 身だしなみ(服装・髪型)	4.1	3.8	4.0	3.9	4.2	3.0	4.0	3.5	3.5	4.1	4.0	3.9	4.2	3.8	3.9	
	6 表情や態度(優しさ・親切さ)	4.3	4.2	4.2	4.2	4.4	3.0	4.2	3.0	3.9	4.8	4.0	4.2	4.4	3.8	4.0	
	7 説明の丁寧さ、わかりやすさ	4.5	4.4	4.3	4.6	4.4	3.8	4.5	3.5	4.3	4.8	4.0	4.5	4.6	4.0	4.3	
	8 手際の良さ、正確さ	4.5	4.4	4.3	4.5	4.5	3.8	4.4	3.0	4.2	4.8	3.8	4.5	4.6	4.0	4.2	
医師	9 質問や相談のしやすさ	4.6	4.5	4.5	4.6	4.7	4.3	4.5	3.0	4.2	4.6	3.8	4.7	4.7	4.2	4.3	
	10 治療や病状の説明	4.7	4.6	4.7	4.7	4.8	4.5	4.6	4.0	4.4	4.8	3.8	4.7	4.8	4.4	4.5	
平均		4.3	4.2	4.3	4.3	4.4	3.7	4.3	3.3	4.0	4.5	3.8	4.3	4.4	4.0	4.1	

在院時間別にみた疾患別患者数

「疾患別」の患者数を「在院時間別」の内訳をみたグラフです。どの疾患の患者さんが多いのかや、どのくらいの時間がかかっているのかがわかります。

在院時間について

アンケートをお渡した時刻と、回収した時刻の差としています。

疾患について … 設問「C:病名を選んで下さい(本日受診の主なもの一つ)」で得られた回答です。

在院時間

最短	10分
最長	405分
平均	58分
中央値	49分

中央値とは、データを小さい順に並べたとき中央に位置する値のこと。

