

平成29年度患者満足度調査結果について

1. 調査表の配布枚数と回収枚数

調査日：平成29年12月11日～15日

区分	配布	回収	回収率	備考	
外来	月	163	124	76.1%	
	火	157	101	64.3%	
	水	159	127	79.9%	
	木	160	123	76.9%	
	金	158	125	79.1%	
	小計	797	600	75.3%	※各曜日、150+ご自由にお取り下さい分である。
区分	配布	回収	回収率	備考	
病棟	1-4	36	26	72.2%	
	1-5	29	13	44.8%	
	1-6	32	10	31.3%	
	2-3	11	8	72.7%	
	2-4	29	15	51.7%	
	緩和	17	7	41.2%	
	3-4	36	21	58.3%	
	3-5	34	24	70.6%	
	3-6	31	22	71.0%	
	小計	255	146	57.3%	
合計	1,052	746	70.9%		

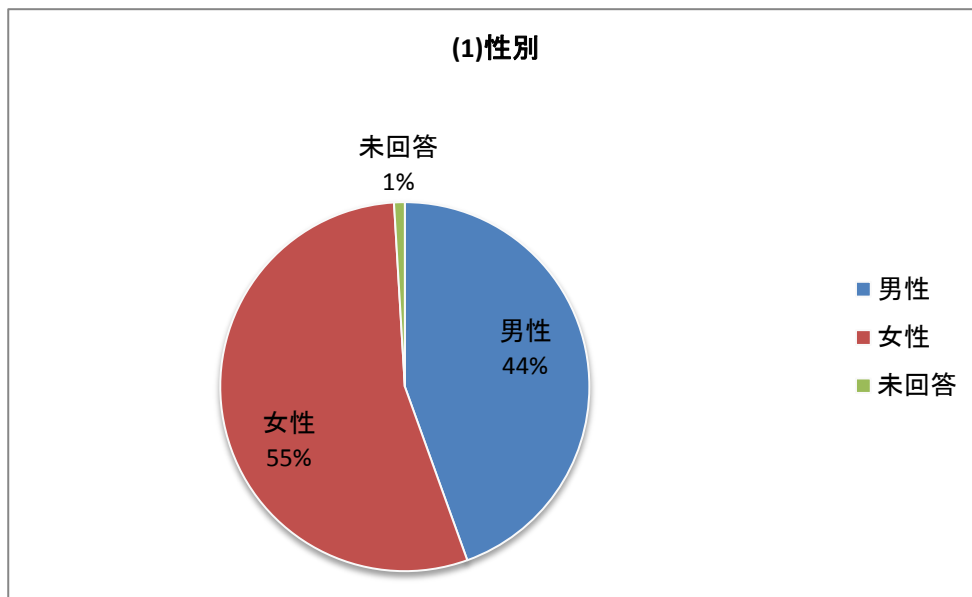
※病棟の配布患者は、その日の在院患者数としたが、全員に配布・回収するのは患者様の状態等を鑑みると難しい状況であること。

問1.患者様ご自身のことについて

(1)性別

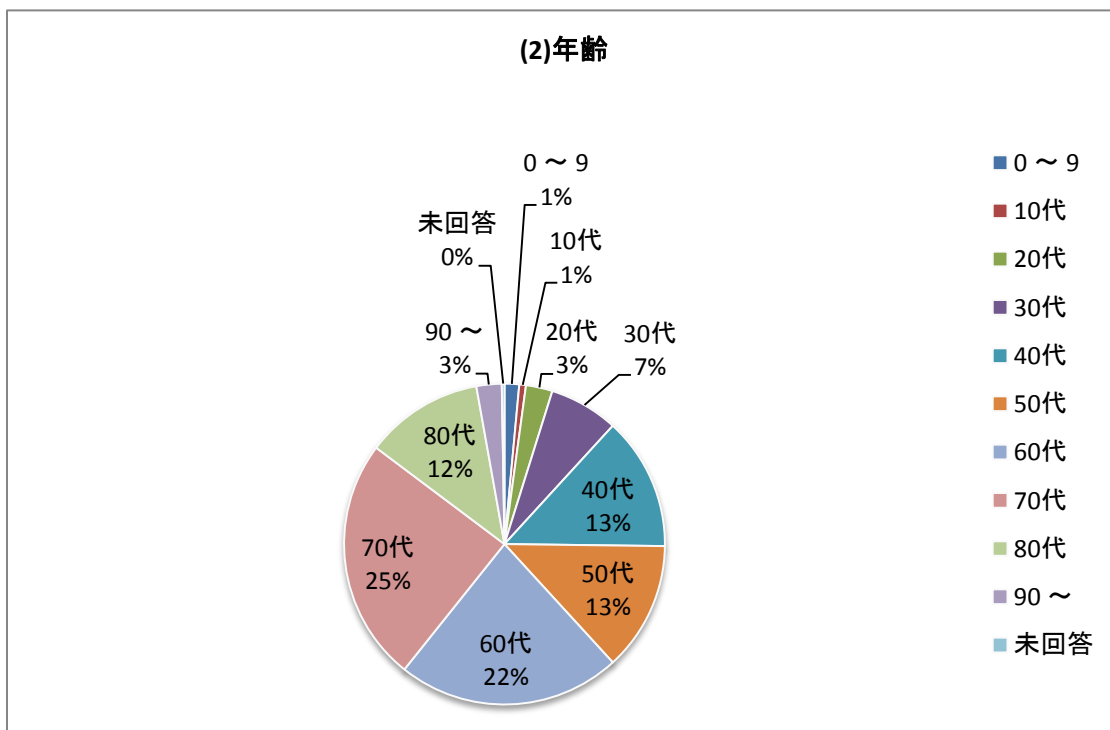
数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
男性	62	50.0%	39	38.6%	58	45.7%	47	38.2%	56	44.8%	262	43.7%	70	47.9%	332	44.5%
女性	62	50.0%	60	59.4%	67	52.8%	76	61.8%	69	55.2%	334	55.7%	73	50.0%	407	54.6%
未回答	0	0.0%	2	2.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.7%	3	2.1%	7	0.9%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



(2)年齢

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
0～9	3	2.4%	2	2.0%	2	1.6%	1	0.8%	1	0.8%	9	1.5%	2	1.4%	11	1.5%
10代	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	4	0.7%	1	0.7%	5	0.7%
20代	0	0.0%	2	2.0%	5	3.9%	6	4.9%	6	4.8%	19	3.2%	1	0.7%	20	2.7%
30代	6	4.8%	8	7.9%	7	5.5%	7	5.7%	12	9.6%	40	6.7%	12	8.2%	52	7.0%
40代	11	8.9%	17	16.8%	18	14.2%	25	20.3%	18	14.4%	89	14.8%	11	7.5%	100	13.4%
50代	18	14.5%	15	14.9%	16	12.6%	17	13.8%	16	12.8%	82	13.7%	15	10.3%	97	13.0%
60代	35	28.2%	19	18.8%	29	22.8%	24	19.5%	33	26.4%	140	23.3%	28	19.2%	168	22.5%
70代	32	25.8%	27	26.7%	32	25.2%	29	23.6%	21	16.8%	141	23.5%	42	28.8%	183	24.5%
80代	14	11.3%	8	7.9%	17	13.4%	11	8.9%	13	10.4%	63	10.5%	26	17.8%	89	11.9%
90～	3	2.4%	2	2.0%	0	0.0%	3	2.4%	3	2.4%	11	1.8%	8	5.5%	19	2.5%
未回答	0	0.0%	1	1.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%	0	0.0%	2	0.3%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



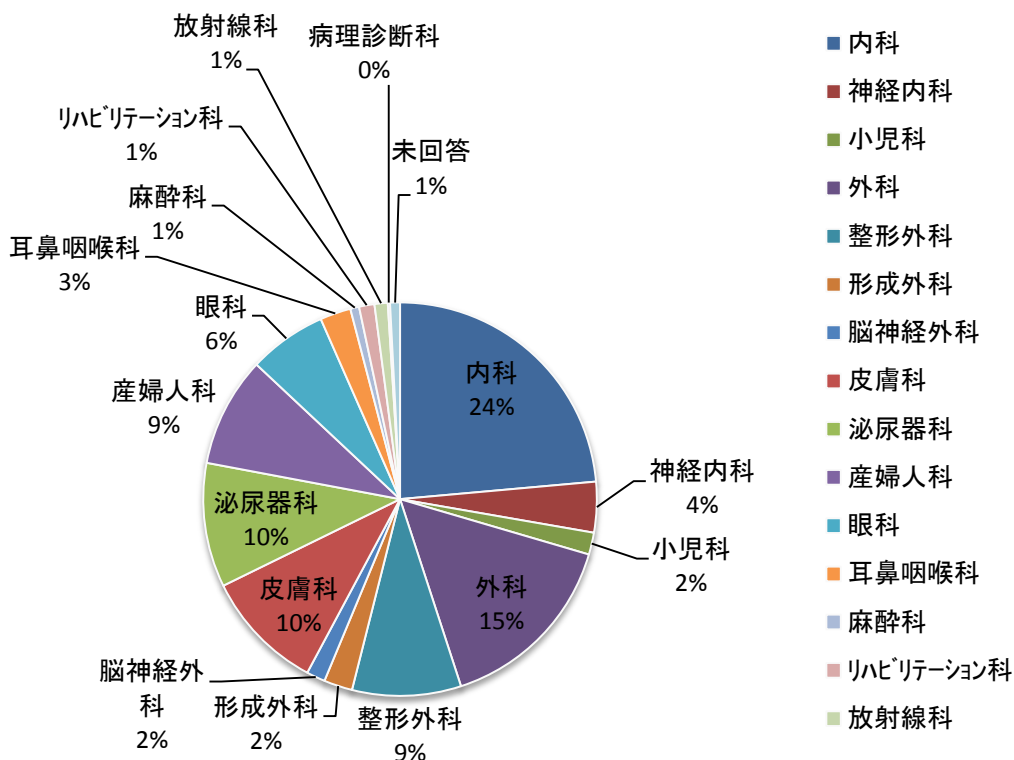
問1.患者様ご自身のことについて

(3)診療科(複数回答可)

数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		合計	
内科	38	18.2%	32	21.2%	63	36.6%	38	22.0%	50	26.0%	221	24.6%	40	19.0%	261	23.6%
神経内科	4	1.9%	5	3.3%	9	5.2%	12	6.9%	6	3.1%	36	4.0%	10	4.8%	46	4.2%
小児科	5	2.4%	0	0.0%	1	0.6%	4	2.3%	6	3.1%	16	1.8%	4	1.9%	20	1.8%
外科	31	14.8%	32	21.2%	17	9.9%	22	12.7%	22	11.5%	124	13.8%	47	22.4%	171	15.4%
整形外科	21	10.0%	10	6.6%	4	2.3%	20	11.6%	12	6.3%	67	7.5%	32	15.2%	99	8.9%
形成外科	3	1.4%	7	4.6%	7	4.1%	3	1.7%	3	1.6%	23	2.6%	3	1.4%	26	2.3%
脳神経外科	6	2.9%	3	2.0%	4	2.3%	1	0.6%	3	1.6%	17	1.9%	0	0.0%	17	1.5%
皮膚科	22	10.5%	19	12.6%	18	10.5%	21	12.1%	18	9.4%	98	10.9%	12	5.7%	110	9.9%
泌尿器科	34	16.3%	8	5.3%	14	8.1%	11	6.4%	25	13.0%	92	10.3%	21	10.0%	113	10.2%
産婦人科	9	4.3%	10	6.6%	17	9.9%	23	13.3%	26	13.5%	85	9.5%	15	7.1%	100	9.0%
眼科	22	10.5%	8	5.3%	12	7.0%	12	6.9%	8	4.2%	62	6.9%	9	4.3%	71	6.4%
耳鼻咽喉科	6	2.9%	4	2.6%	2	1.2%	2	1.2%	10	5.2%	24	2.7%	4	1.9%	28	2.5%
麻酔科	1	0.5%	1	0.7%	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%	4	0.4%	4	1.9%	8	0.7%
リハビリテーション科	3	1.4%	2	1.3%	1	0.6%	3	1.7%	2	1.0%	11	1.2%	3	1.4%	14	1.3%
放射線科	2	1.0%	6	4.0%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.5%	10	1.1%	2	1.0%	12	1.1%
病理診断科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.2%
未回答	2	1.0%	4	2.6%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.8%	2	1.0%	9	0.8%
計	209	100%	151	100%	172	100%	173	100%	192	100%	897	100%	210	100%	1,107	100%

(3)診療科(複数回答可)



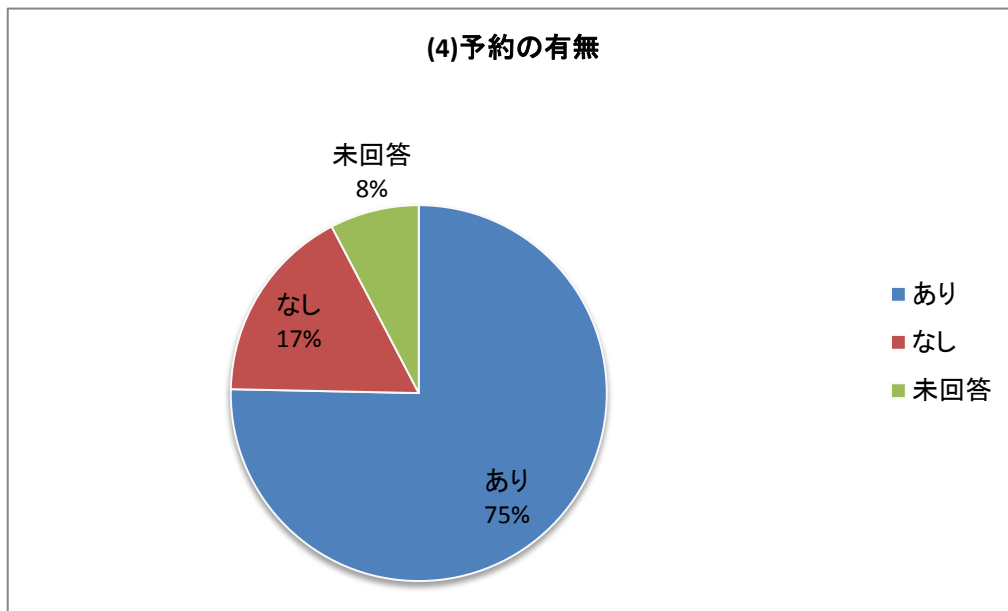
問1.患者様ご自身のことについて

(3)診療科(複数回答可)

数値:件 %値:構成比

(4)予約の有無

	月		火		水		木		金		外来	
あり	92	74.2%	67	66.3%	95	74.8%	98	79.7%	100	80.0%	452	75.3%
なし	22	17.7%	19	18.8%	22	17.3%	19	15.4%	20	16.0%	102	17.0%
未回答	10	8.1%	15	14.9%	10	7.9%	6	4.9%	5	4.0%	46	7.7%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%

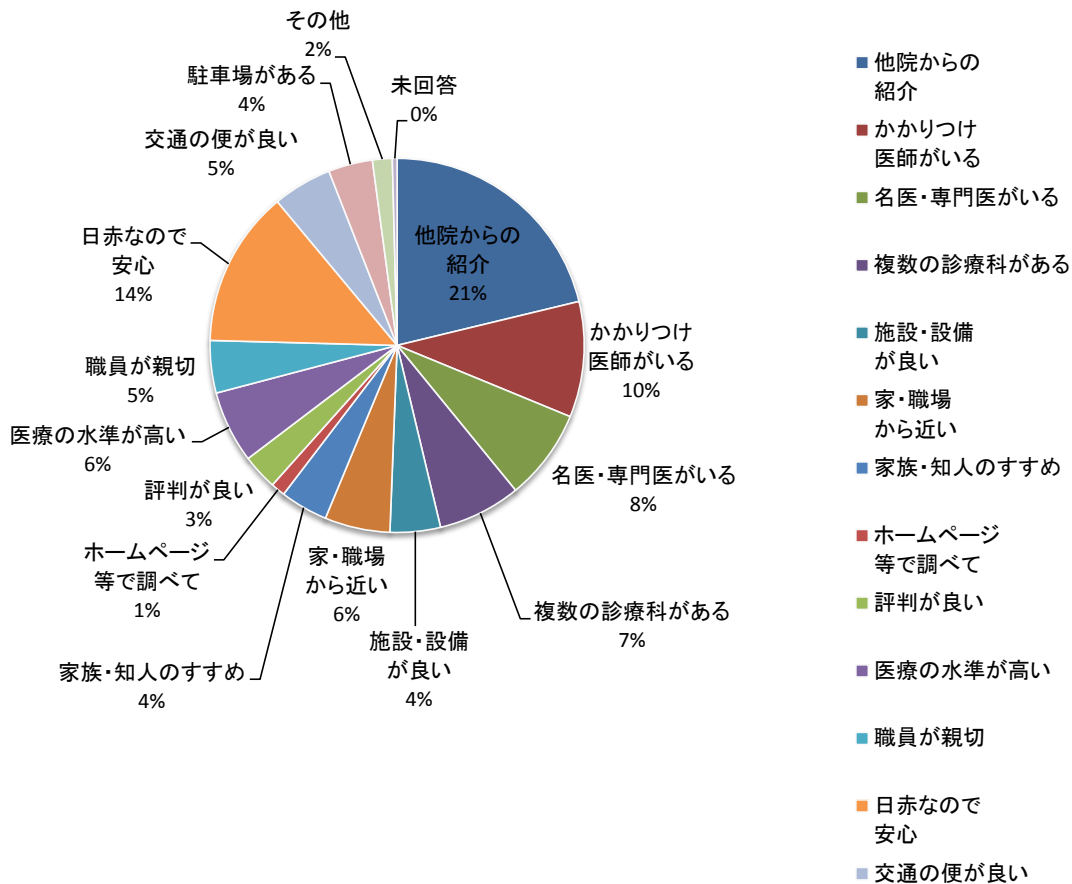


問2.当院を選んだ理由は何ですか。(複数回答可)

数値:件 値:構成比

	月	火	水	木	金	外来	入院	計
他院からの紹介	35 10.1%	59 26.9%	52 18.8%	44 17.1%	55 21.8%	245 18.1%	116 33.1%	361 21.2%
かかりつけ医師がいる	36 10.4%	20 9.1%	40 14.5%	25 9.7%	30 11.9%	151 11.2%	19 5.4%	170 10.0%
名医・専門医がいる	34 9.8%	18 8.2%	17 6.2%	23 8.9%	19 7.5%	111 8.2%	23 6.6%	134 7.9%
複数の診療科がある	28 8.1%	14 6.4%	27 9.8%	21 8.2%	23 9.1%	113 8.4%	9 2.6%	122 7.2%
施設・設備が良い	18 5.2%	7 3.2%	13 4.7%	10 3.9%	9 3.6%	57 4.2%	17 4.9%	74 4.4%
家・職場から近い	22 6.3%	12 5.5%	14 5.1%	15 5.8%	17 6.7%	80 5.9%	16 4.6%	96 5.6%
家族・知人のすすめ	20 5.8%	10 4.6%	9 3.3%	13 5.1%	9 3.6%	61 4.5%	9 2.6%	70 4.1%
ホームページ等で調べて	5 1.4%	5 2.3%	3 1.1%	2 0.8%	2 0.8%	17 1.3%	4 1.1%	21 1.2%
評判が良い	11 3.2%	7 3.2%	9 3.3%	6 2.3%	5 2.0%	38 2.8%	14 4.0%	52 3.1%
医療の水準が高い	28 8.1%	12 5.5%	16 5.8%	13 5.1%	15 6.0%	84 6.2%	22 6.3%	106 6.2%
職員が親切	17 4.9%	10 4.6%	6 2.2%	12 4.7%	10 4.0%	55 4.1%	22 6.3%	77 4.5%
日赤なので安心	54 15.6%	20 9.1%	35 12.7%	47 18.3%	32 12.7%	188 13.9%	42 12.0%	230 13.5%
交通の便が良い	19 5.5%	11 5.0%	16 5.8%	14 5.4%	9 3.6%	69 5.1%	18 5.1%	87 5.1%
駐車場がある	15 4.3%	7 3.2%	13 4.7%	8 3.1%	14 5.6%	57 4.2%	8 2.3%	65 3.8%
その他	4 1.2%	3 1.4%	4 1.4%	4 1.6%	3 1.2%	18 1.3%	11 3.1%	29 1.7%
未回答	1 0.3%	4 1.8%	2 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	7 0.5%	0 0.0%	7 0.4%
計	347 100%	219 100%	276 100%	257 100%	252 100%	1,351 100%	350 100%	1,701 100%

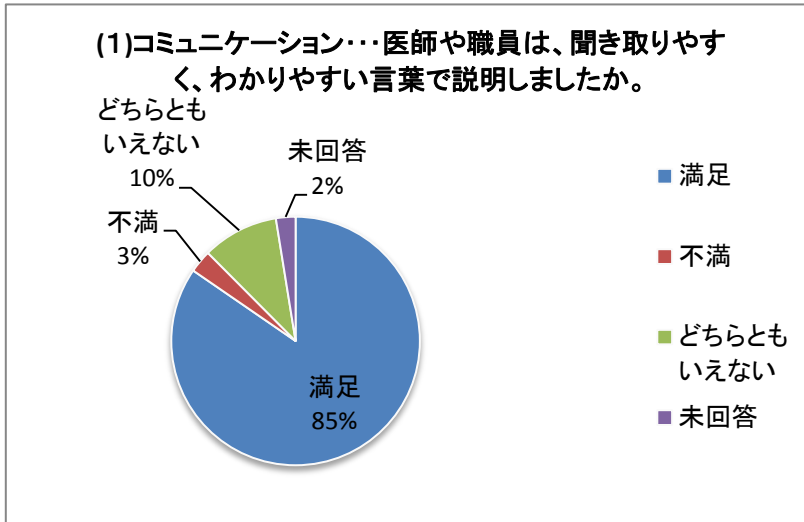
問2.当院を選んだ理由は何ですか。(複数回答可)



問3.当院の医療サービスにおける「満足度」についてお聞きます。

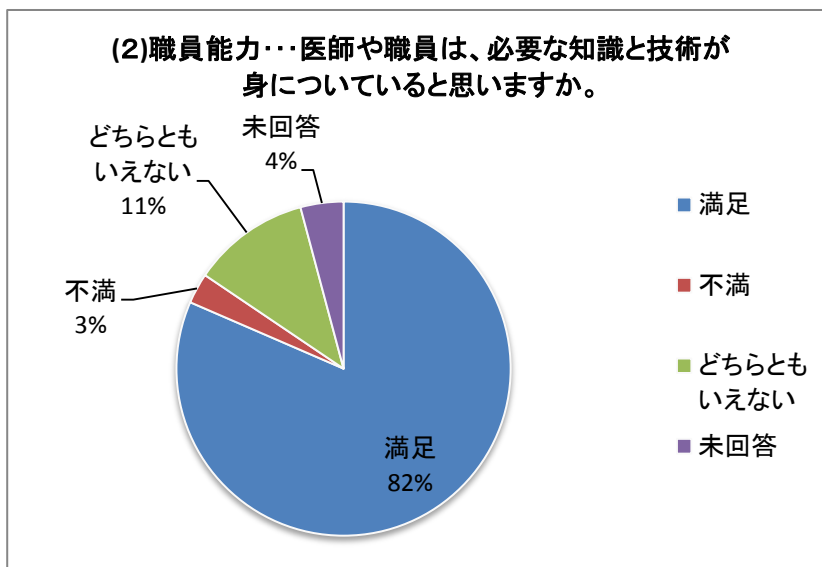
(1)コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。 数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	108	87.1%	85	84.2%	97	76.4%	98	79.7%	104	83.2%	492	82.0%	139	95.2%	631	84.6%
不満	4	3.2%	4	4.0%	8	6.3%	4	3.3%	2	1.6%	22	3.7%	0	0.0%	22	2.9%
どちらともいえない	6	4.8%	8	7.9%	19	15.0%	20	16.3%	17	13.6%	70	11.7%	4	2.7%	74	9.9%
未回答	6	4.8%	4	4.0%	3	2.4%	1	0.8%	2	1.6%	16	2.7%	3	2.1%	19	2.5%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



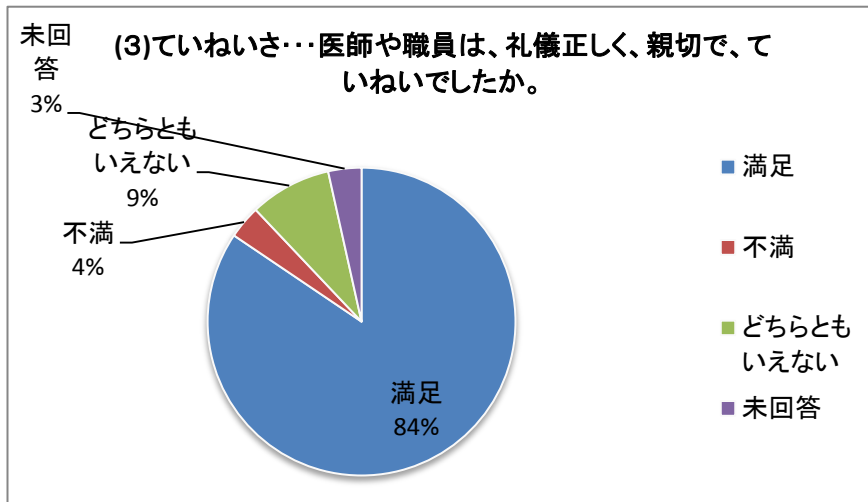
(2)職員能力…医師や職員は、必要な知識と技術が身についていると思いますか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	102	82.3%	80	79.2%	94	74.0%	104	84.6%	102	81.6%	482	80.3%	126	86.3%	608	81.5%
不満	2	1.6%	4	4.0%	6	4.7%	4	3.3%	5	4.0%	21	3.5%	1	0.7%	22	2.9%
どちらともいえない	14	11.3%	12	11.9%	18	14.2%	14	11.4%	14	11.2%	72	12.0%	13	8.9%	85	11.4%
未回答	6	4.8%	5	5.0%	9	7.1%	1	0.8%	4	3.2%	25	4.2%	6	4.1%	31	4.2%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



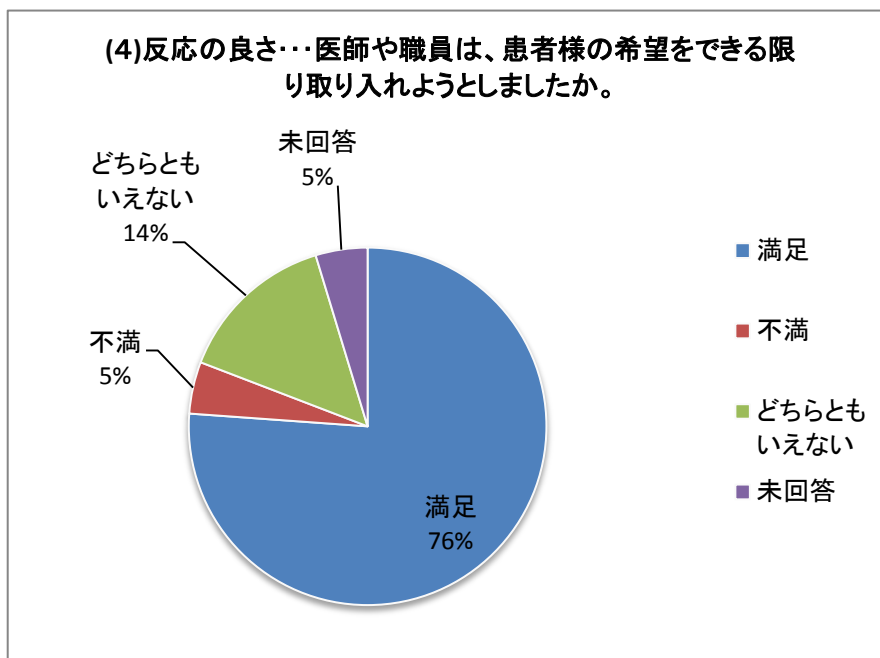
(3)ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	103	83.1%	81	80.2%	101	79.5%	106	86.2%	103	82.4%	494	82.3%	136	93.2%	630	84.5%
不満	3	2.4%	7	6.9%	6	4.7%	6	4.9%	4	3.2%	26	4.3%	0	0.0%	26	3.5%
どちらともいえない	12	9.7%	8	7.9%	14	11.0%	9	7.3%	15	12.0%	58	9.7%	6	4.1%	64	8.6%
未回答	6	4.8%	5	5.0%	6	4.7%	2	1.6%	3	2.4%	22	3.7%	4	2.7%	26	3.5%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



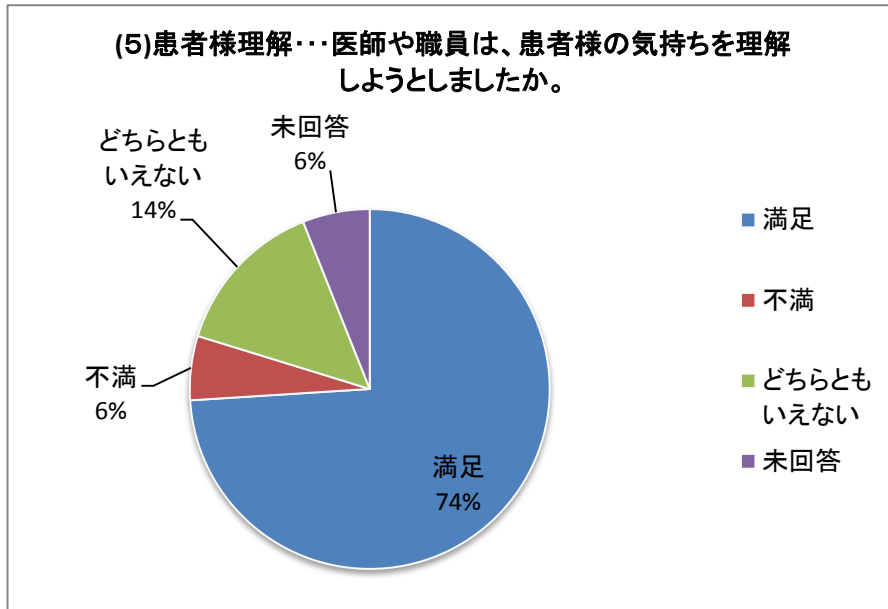
(4)反応の良さ…医師や職員は、患者様の希望をできる限り取り入れようとしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	93	75.0%	70	69.3%	82	64.6%	102	82.9%	90	72.0%	437	72.8%	131	89.7%	568	76.1%
不満	7	5.6%	6	5.9%	13	10.2%	5	4.1%	4	3.2%	35	5.8%	0	0.0%	35	4.7%
どちらともいえない	17	13.7%	17	16.8%	23	18.1%	15	12.2%	26	20.8%	98	16.3%	10	6.8%	108	14.5%
未回答	7	5.6%	8	7.9%	9	7.1%	1	0.8%	5	4.0%	30	5.0%	5	3.4%	35	4.7%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



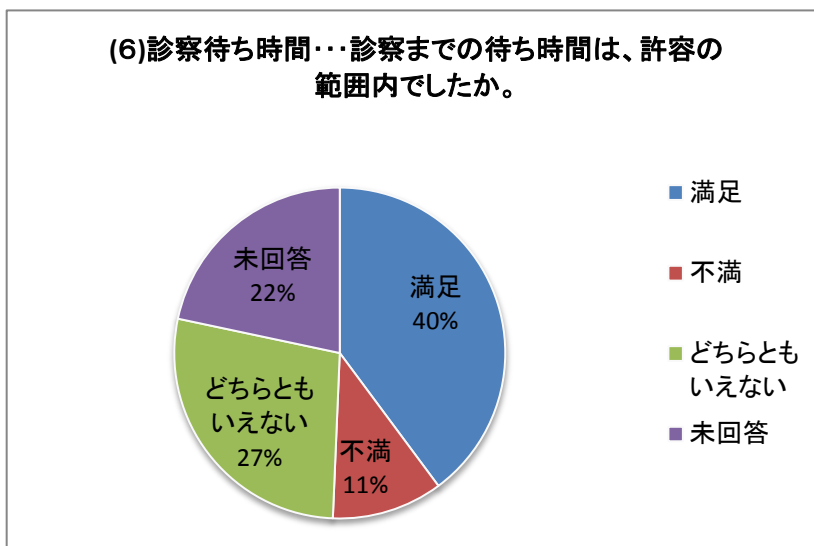
(5)患者様理解…医師や職員は、患者様の気持ちを理解しようとしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	92	74.2%	72	71.3%	79	62.2%	93	75.6%	88	70.4%	424	70.7%	128	87.7%	552	74.0%
不満	7	5.6%	7	6.9%	15	11.8%	8	6.5%	6	4.8%	43	7.2%	0	0.0%	43	5.8%
どちらともいえない	14	11.3%	14	13.9%	24	18.9%	18	14.6%	24	19.2%	94	15.7%	12	8.2%	106	14.2%
未回答	11	8.9%	8	7.9%	9	7.1%	4	3.3%	7	5.6%	39	6.5%	6	4.1%	45	6.0%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



(6)診察待ち時間…診察までの待ち時間は、許容の範囲内でしたか。

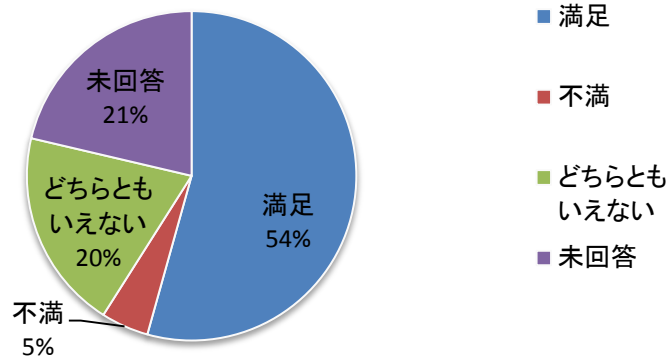
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	48	38.7%	40	39.6%	40	31.5%	58	47.2%	53	42.4%	239	39.8%			239	39.8%
不満	11	8.9%	13	12.9%	11	8.7%	13	10.6%	17	13.6%	65	10.8%			65	10.8%
どちらともいえない	37	29.8%	27	26.7%	42	33.1%	29	23.6%	31	24.8%	166	27.7%			166	27.7%
未回答	28	22.6%	21	20.8%	34	26.8%	23	18.7%	24	19.2%	130	21.7%			130	21.7%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%			600	100%



(7)会計待ち時間・・・診察終了後、会計までの待ち時間は、許容の範囲内でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	66	53.2%	60	59.4%	70	55.1%	69	56.1%	61	48.8%	326	54.3%			326	54.3%
不満	4	3.2%	7	6.9%	6	4.7%	5	4.1%	6	4.8%	28	4.7%			28	4.7%
どちらともいえない	28	22.6%	15	14.9%	24	18.9%	22	17.9%	29	23.2%	118	19.7%			118	19.7%
未回答	26	21.0%	19	18.8%	27	21.3%	27	22.0%	29	23.2%	128	21.3%			128	21.3%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%			600	100%

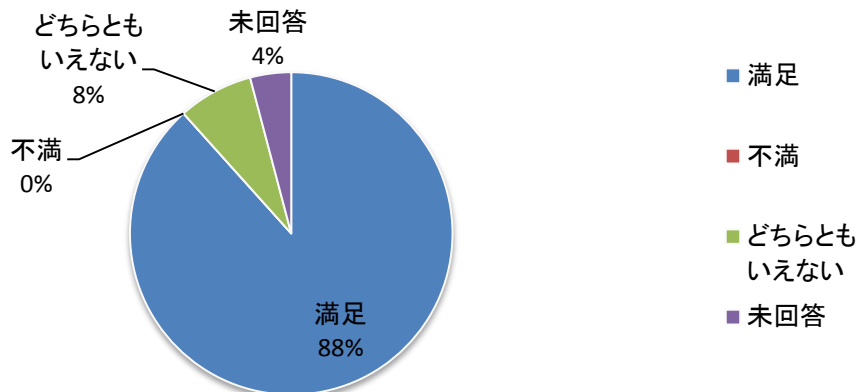
(7)会計待ち時間・・・診察終了後、会計までの待ち時間は、許容の範囲内でしたか。



(8)手続きの容易性・・・入院前や入院中のさまざまな手続きはうまくいきましたか。

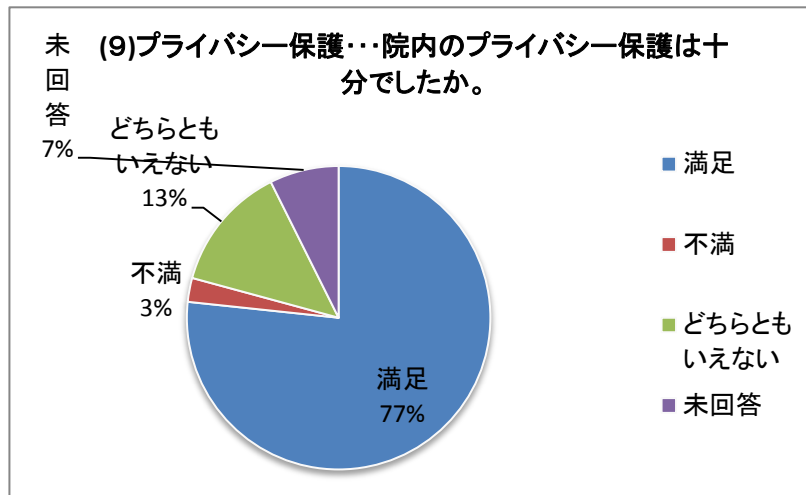
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足													129	88.4%	129	88.4%
不満													0	0.0%	0	0.0%
どちらともいえない													11	7.5%	11	7.5%
未回答													6	4.1%	6	4.1%
計													146	100%	146	100%

(8)手続きの容易性・・・入院前や入院中のさまざまな手続きはうまくいきましたか。



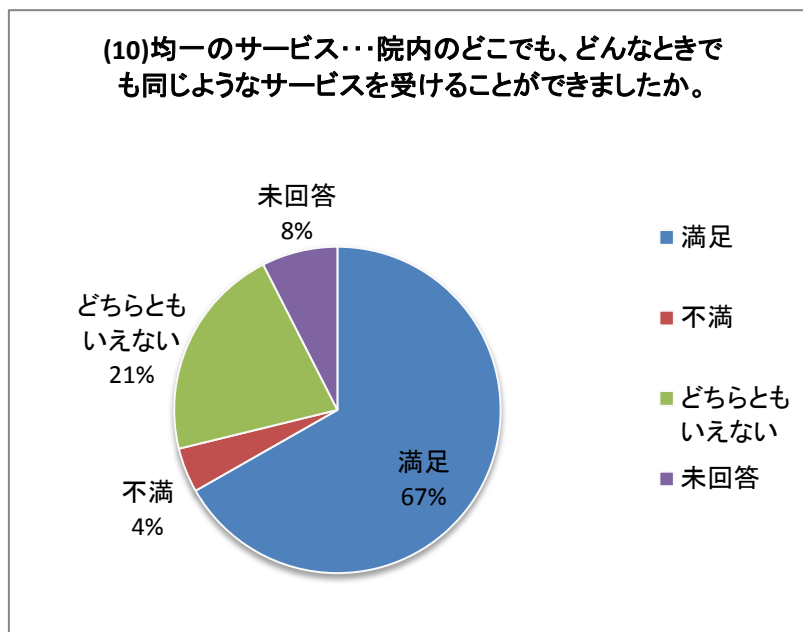
(9)プライバシー保護…院内のプライバシー保護は十分でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	93	75.0%	72	71.3%	91	71.7%	98	79.7%	91	72.8%	445	74.2%	127	87.0%	572	76.7%
不満	1	0.8%	4	4.0%	5	3.9%	4	3.3%	4	3.2%	18	3.0%	1	0.7%	19	2.5%
どちらともいえない	19	15.3%	13	12.9%	22	17.3%	15	12.2%	21	16.8%	90	15.0%	10	6.8%	100	13.4%
未回答	11	8.9%	12	11.9%	9	7.1%	6	4.9%	9	7.2%	47	7.8%	8	5.5%	55	7.4%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



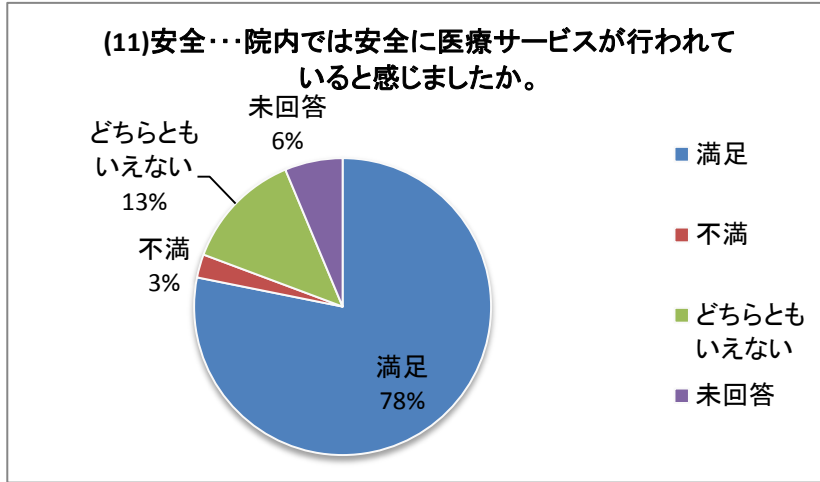
(10)均一のサービス…院内のどこでも、どんなときでも同じようなサービスを受けることができましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	85	68.5%	71	70.3%	71	55.9%	85	69.1%	73	58.4%	385	64.2%	113	77.4%	498	66.8%
不満	3	2.4%	7	6.9%	7	5.5%	9	7.3%	6	4.8%	32	5.3%	1	0.7%	33	4.4%
どちらともいえない	26	21.0%	13	12.9%	40	31.5%	22	17.9%	33	26.4%	134	22.3%	25	17.1%	159	21.3%
未回答	10	8.1%	10	9.9%	9	7.1%	7	5.7%	13	10.4%	49	8.2%	7	4.8%	56	7.5%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



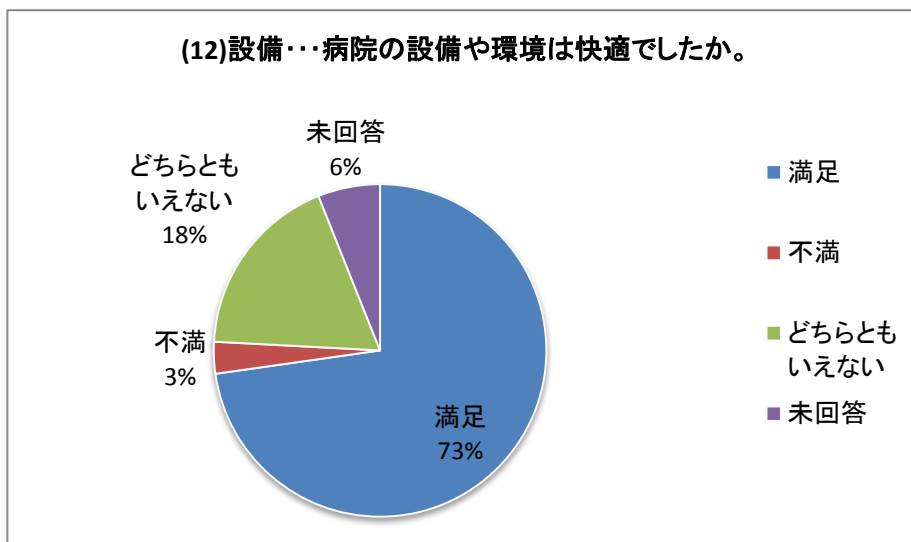
(11)安全・・・院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	101	81.5%	75	74.3%	89	70.1%	106	86.2%	86	68.8%	457	76.2%	126	86.3%	583	78.2%
不満	2	1.6%	7	6.9%	5	3.9%	2	1.6%	2	1.6%	18	3.0%	1	0.7%	19	2.5%
どちらとも いえない	13	10.5%	9	8.9%	22	17.3%	7	5.7%	31	24.8%	82	13.7%	15	10.3%	97	13.0%
未回答	8	6.5%	10	9.9%	11	8.7%	8	6.5%	6	4.8%	43	7.2%	4	2.7%	47	6.3%
計	124	100%	101	100%	127	100%	123	100%	125	100%	600	100%	146	100%	746	100%



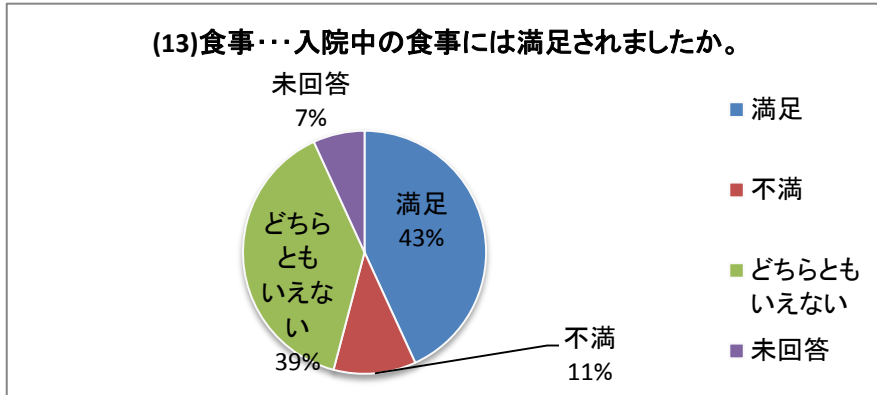
(12)設備・・・病院の設備や環境は快適でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	89	71.8%	68	68.0%	86	67.7%	103	83.7%	88	70.4%	434	72.5%	108	74.0%	542	72.8%
不満	1	0.8%	4	4.0%	6	4.7%	4	3.3%	3	2.4%	18	3.0%	5	3.4%	23	3.1%
どちらとも いえない	25	20.2%	17	17.0%	28	22.0%	12	9.8%	27	21.6%	109	18.2%	26	17.8%	135	18.1%
未回答	9	7.3%	11	11.0%	7	5.5%	4	3.3%	7	5.6%	38	6.3%	7	4.8%	45	6.0%
計	124	100%	100	100%	127	100%	123	100%	125	100%	599	100%	146	100%	745	100%



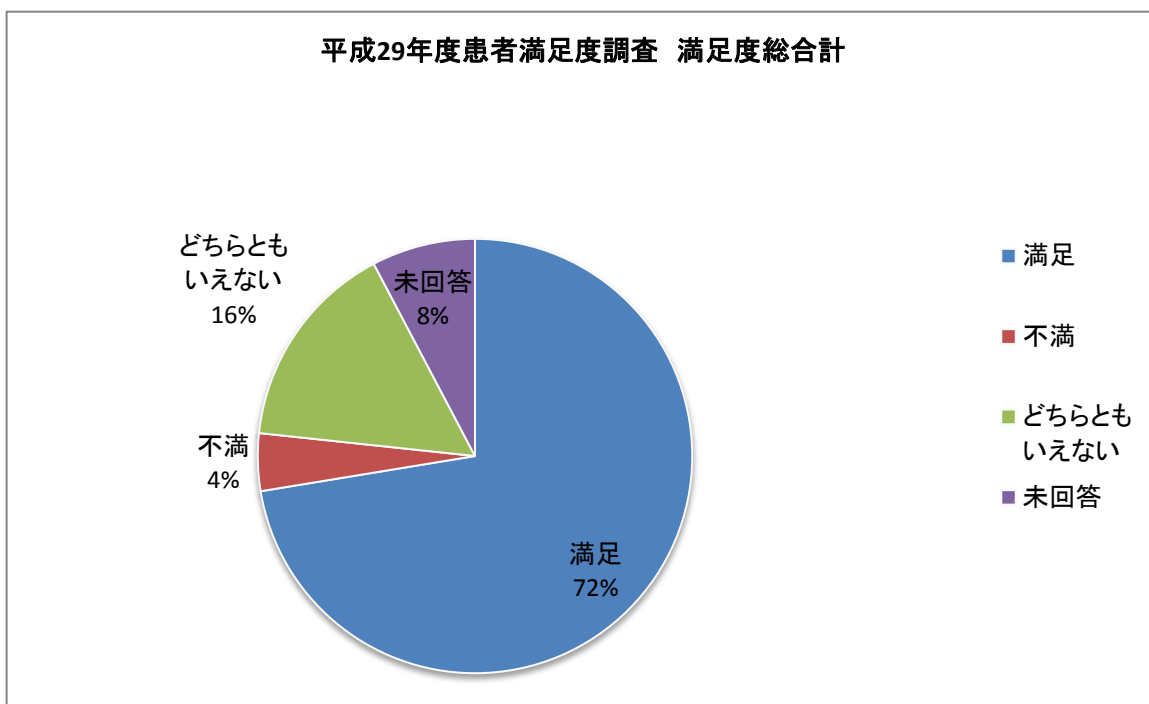
(13)食事・・・入院中の食事には満足されましたか。

	月	火	水	木	金	外来	入院	計
満足							63 43.2%	63 43.2%
不満							16 11.0%	16 11.0%
どちらともいえない							57 39.0%	57 39.0%
未回答							10 6.8%	10 6.8%
計							146 100%	146 100%



平成29年度患者満足度調査 満足度総合計

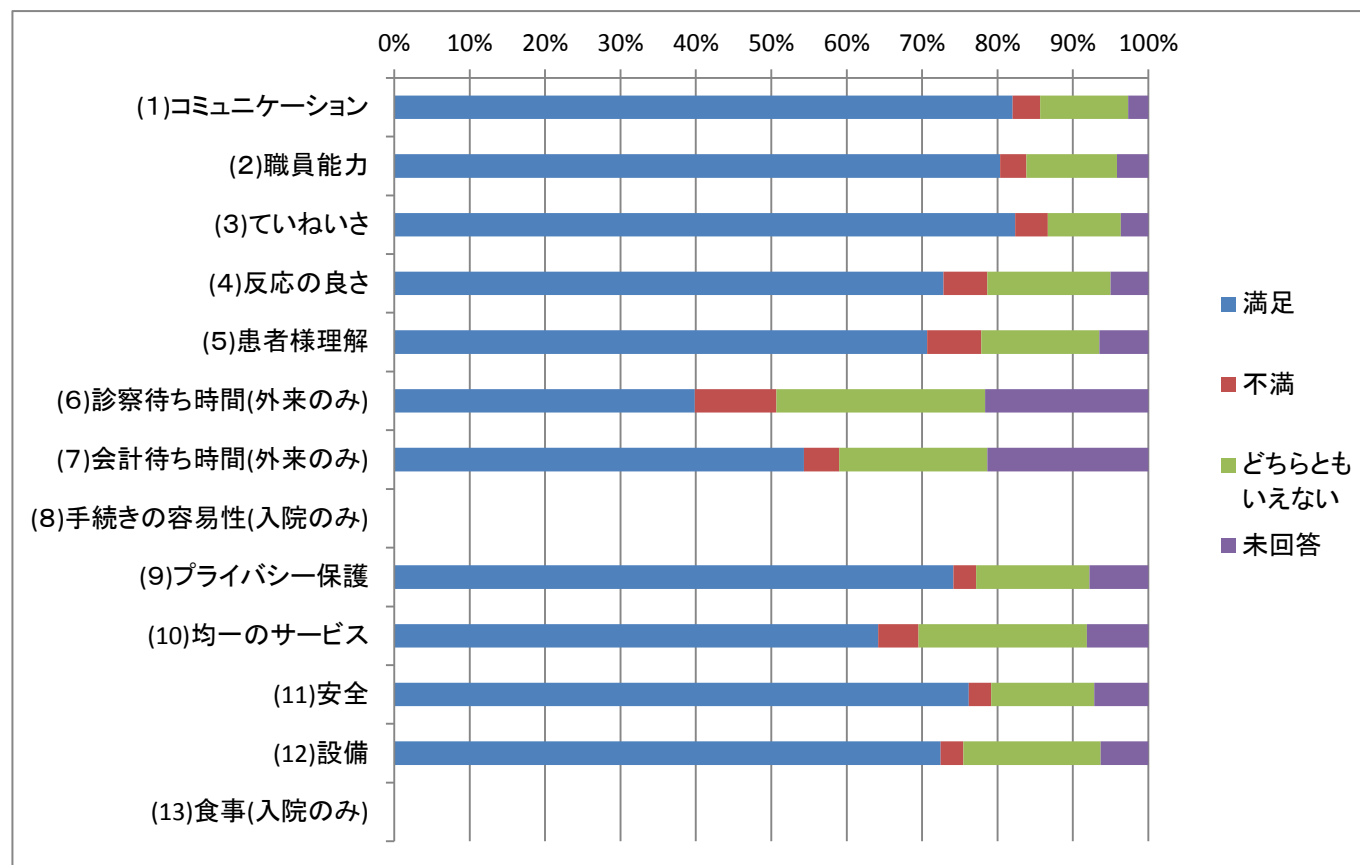
	月	火	水	木	金	外来	入院	計
満足	980 71.8%	774 69.7%	900 64.4%	1,022 75.5%	939 68.3%	4,615 69.9%	1,326 82.6%	5,941 72.4%
不満	45 3.3%	70 6.3%	88 6.3%	64 4.7%	59 4.3%	326 4.9%	25 1.6%	351 4.3%
どちらともいえない	211 15.5%	153 13.8%	276 19.8%	183 13.5%	268 19.5%	1,091 16.5%	189 11.8%	1,280 15.6%
未回答	128 9.4%	113 10.2%	133 9.5%	84 6.2%	109 7.9%	567 8.6%	66 4.1%	633 7.7%
計	1,364 100%	1,110 100%	1,397 100%	1,353 100%	1,375 100%	6,599 100%	1,606 100%	8,205 100%



問3.当院の医療サービスにおける「満足度」についてお聞きます。

外来

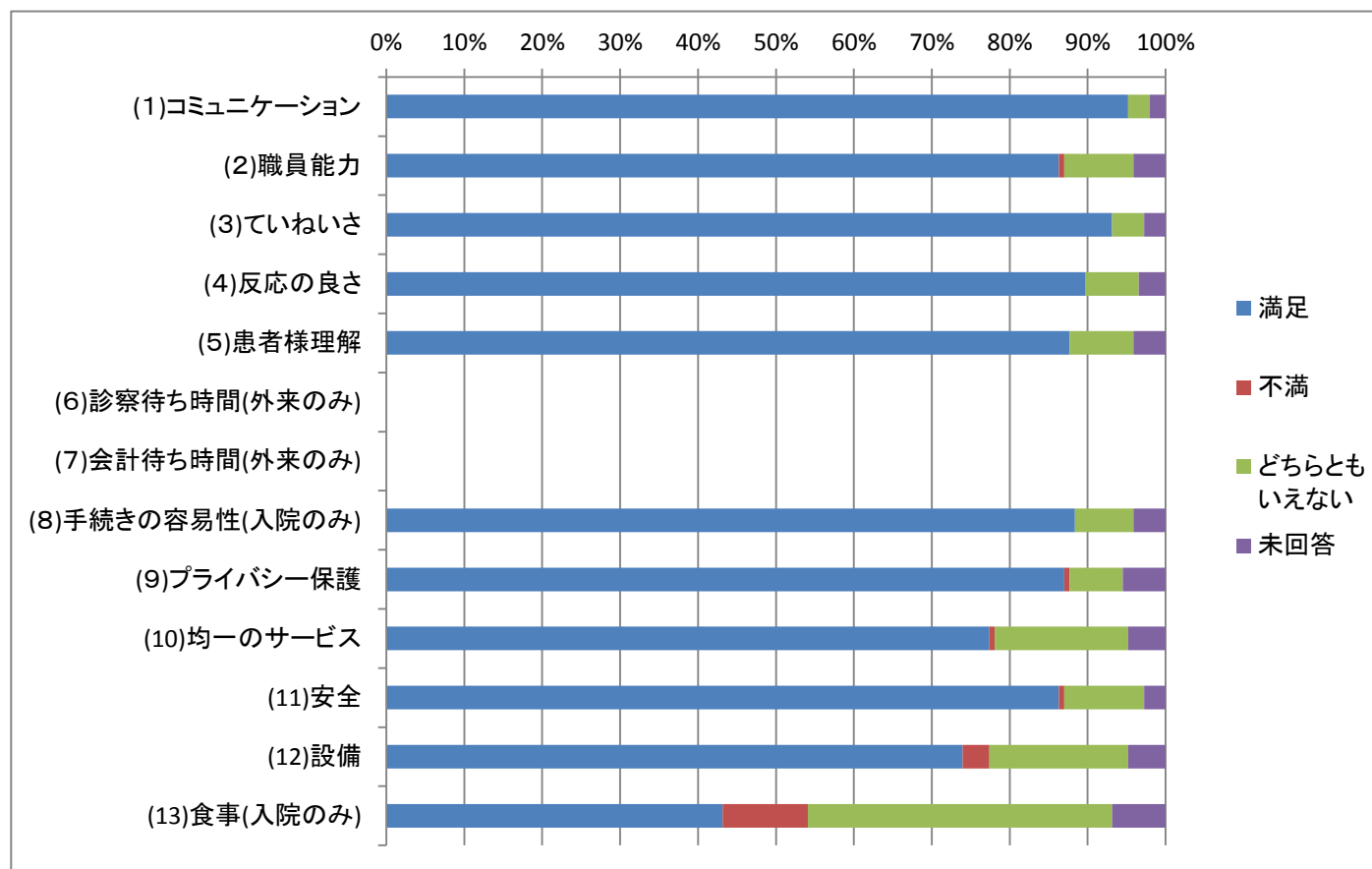
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	492	482	494	437	424	239	326	0	445	385	457	434	0	4,615
不満	22	21	26	35	43	65	28	0	18	32	18	18	0	326
どちらともいえない	70	72	58	98	94	166	118	0	90	134	82	109	0	1,091
未回答	16	25	22	30	39	130	128	0	47	49	43	38	0	567
計	600	600	600	600	600	600	600	0	600	600	600	599	0	6,599



問3.当院の医療サービスにおける「満足度」についてお聞きます。

入院

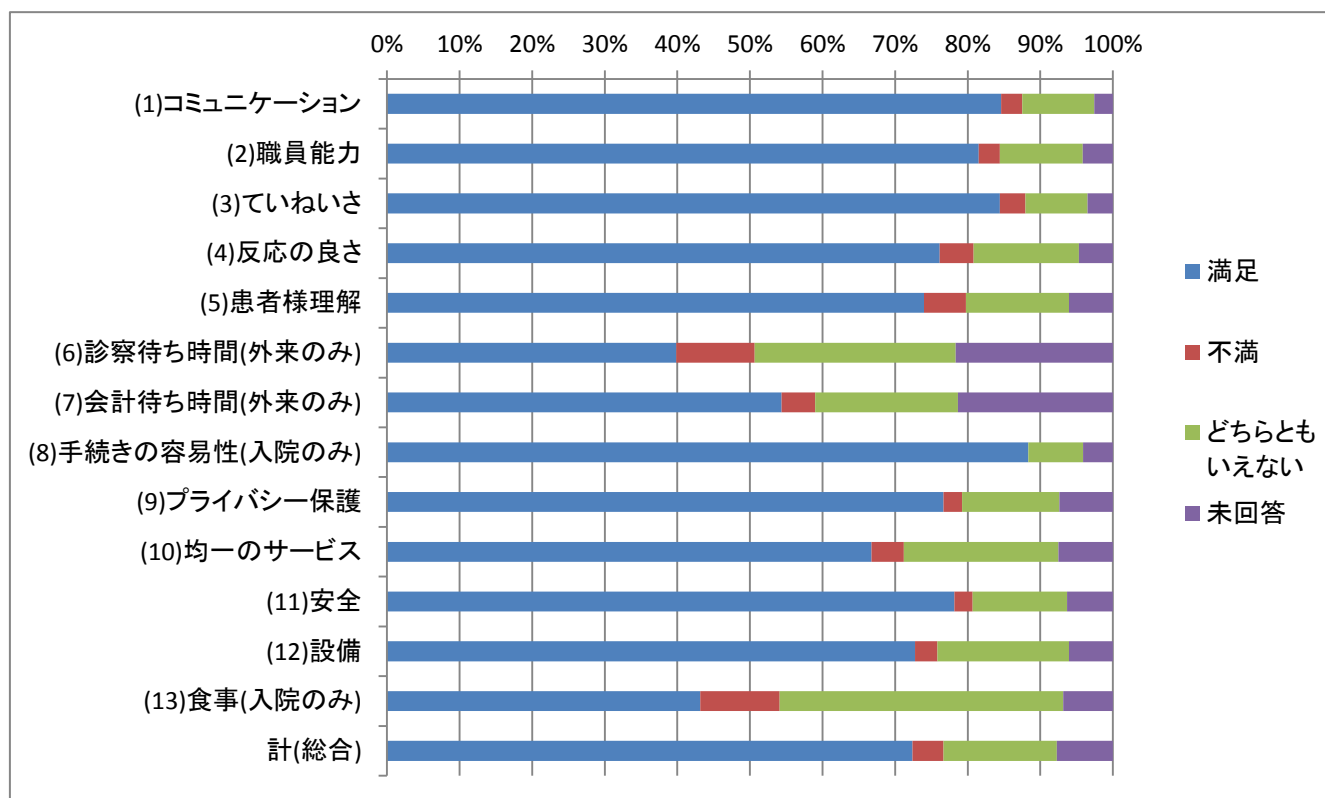
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	139	126	136	131	128	0	0	129	127	113	126	108	63	1,326
不満	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5	16	25
どちらともいえない	4	13	6	10	12	0	0	11	10	25	15	26	57	189
未回答	3	6	4	5	6	0	0	6	8	7	4	7	10	66
計	146	146	146	146	146	0	0	146	146	146	146	146	146	1,606



問3.当院の医療サービスにおける「満足度」についてお聞きします。

入外計

	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計(総合)
満足	631	608	630	568	552	239	326	129	572	498	583	542	63	5,941
不満	22	22	26	35	43	65	28	0	19	33	19	23	16	351
どちらとも いえない	74	85	64	108	106	166	118	11	100	159	97	135	57	1,280
未回答	19	31	26	35	45	130	128	6	55	56	47	45	10	633
計	746	746	746	746	746	600	600	146	746	746	746	745	146	8,205



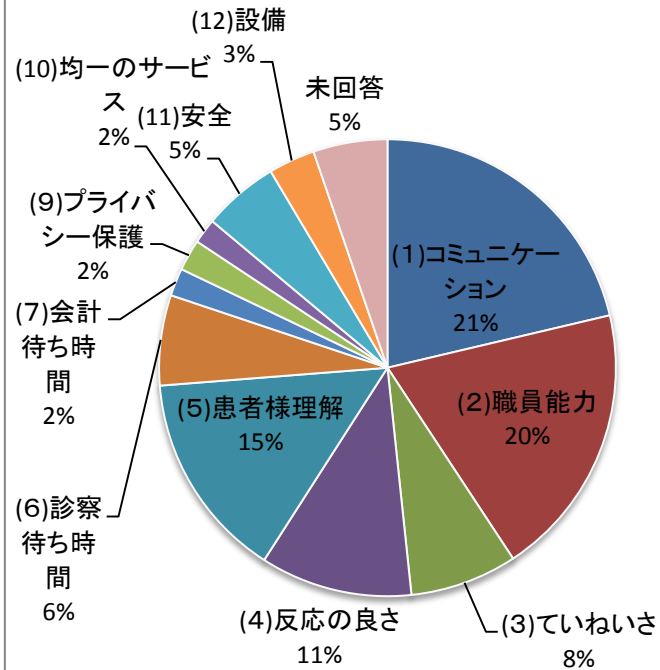
問4.問3のうち、あなたが重要だと思うもの上位3つについて、番号をお書きください。

(重視度調査)

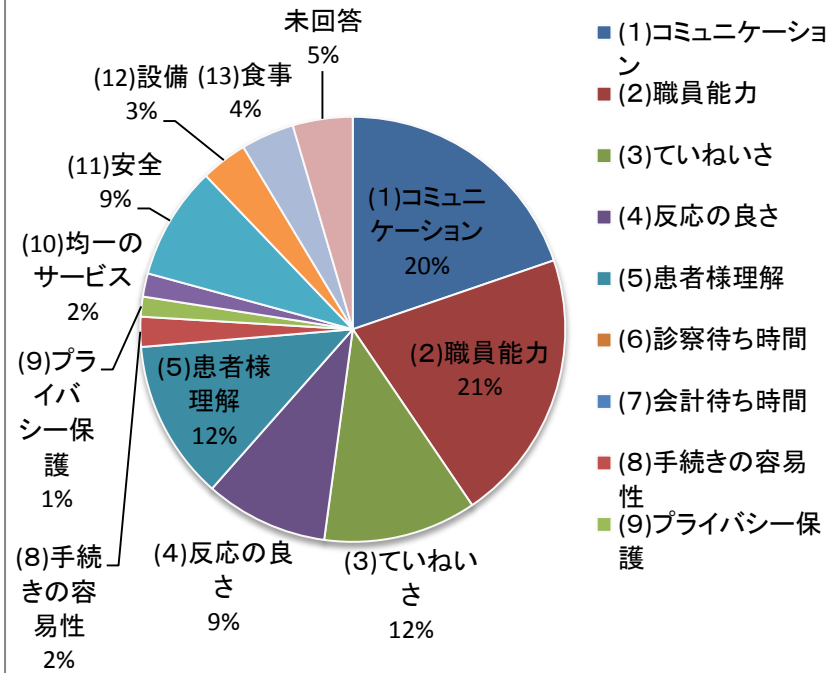
数値:件 %値:構成比

		月		火		水		木		金		外来		入院		計	
問3.	(1)コミュニケーション	76	22.4%	47	18.1%	73	22.2%	77	23.5%	64	19.6%	337	21.3%	78	19.7%	415	21.0%
	(2)職員能力	73	21.5%	49	18.9%	63	19.1%	57	17.4%	65	19.9%	307	19.4%	82	20.8%	389	19.7%
	(3)ていねいさ	26	7.6%	18	6.9%	27	8.2%	25	7.6%	24	7.4%	120	7.6%	46	11.6%	166	8.4%
	(4)反応の良さ	36	10.6%	28	10.8%	40	12.2%	34	10.4%	32	9.8%	170	10.8%	37	9.4%	207	10.5%
	(5)患者様理解	48	14.1%	44	17.0%	42	12.8%	51	15.6%	47	14.4%	232	14.7%	48	12.2%	280	14.2%
	(6)診察待ち時間	25	7.4%	15	5.8%	19	5.8%	18	5.5%	24	7.4%	101	6.4%			101	5.1%
	(7)会計待ち時間	7	2.1%	6	2.3%	5	1.5%	3	0.9%	10	3.1%	31	2.0%			31	1.6%
	(8)手続きの容易性													9	2.3%	9	0.5%
	(9)プライバシー保護	6	1.8%	8	3.1%	7	2.1%	7	2.1%	7	2.1%	35	2.2%	6	1.5%	41	2.1%
	(10)均一のサービス	7	2.1%	3	1.2%	6	1.8%	7	2.1%	5	1.5%	28	1.8%	7	1.8%	35	1.8%
	(11)安全	15	4.4%	16	6.2%	15	4.6%	21	6.4%	18	5.5%	85	5.4%	34	8.6%	119	6.0%
	(12)設備	12	3.5%	6	2.3%	13	4.0%	10	3.1%	11	3.4%	52	3.3%	14	3.5%	66	3.3%
	(13)食事													16	4.1%	16	0.8%
	未回答	9	2.6%	19	7.3%	19	5.8%	17	5.2%	19	5.8%	83	5.2%	18	4.6%	101	5.1%
計		340	100%	259	100%	329	100%	327	100%	326	100%	1,581	100%	395	100%	1,976	100%

重視度調査(外来)



重視度調査(入院)



- (1)コミュニケーション
- (2)職員能力
- (3)ていねいさ
- (4)反応の良さ
- (5)患者様理解
- (6)診察待ち時間
- (7)会計待ち時間
- (8)手続きの容易性
- (9)プライバシー保護

重視度調査(入外計)

