

平成28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28年12月12日～16日

区分	配布	回収	回収率	備考	
外来	月	150	113	75.3%	
	火	152	105	69.1%	希望者2名
	水	158	127	80.4%	希望者8名
	木	157	114	72.6%	希望者7名
	金	150	123	82.0%	希望者12名
	小計	767	582	75.9%	
区分	配布	回収	回収率	備考	
病棟	1-4	37	18	48.6%	
	1-5	32	13	40.6%	
	1-6	39	22	56.4%	
	2-3	20	14	70.0%	
	2-4	31	21	67.7%	
	緩和	35	3	8.6%	
	3-4	30	22	73.3%	
	3-5	38	20	52.6%	
	3-6	38	28	73.7%	
	小計	300	161	53.7%	
合計	1,067	743	69.6%		

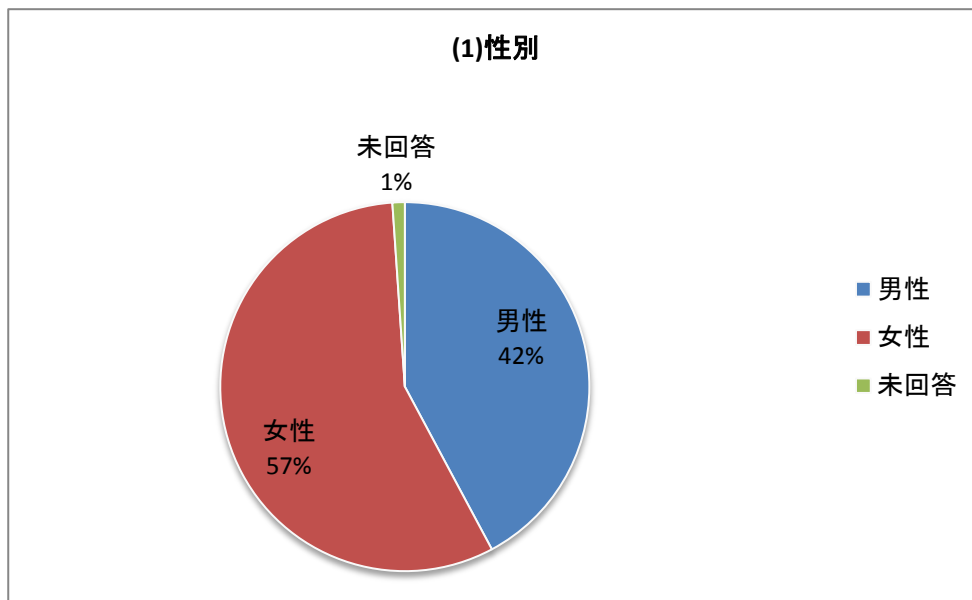
※病棟の配布患者は、その日の在院患者数としたが、全員に配布・回収するのは患者様の状態等を鑑みると難しい状況であること。

問1.患者様ご自身のことについて

(1)性別

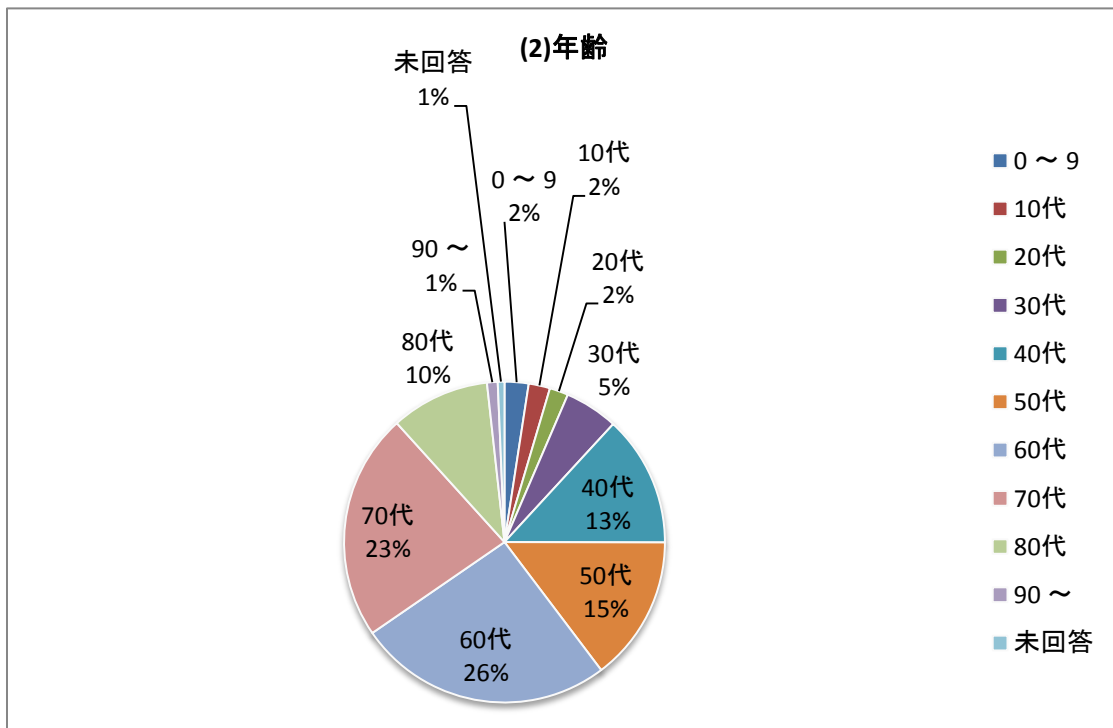
数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
男性	51	45.1%	33	31.7%	58	45.7%	43	37.7%	51	41.5%	236	40.6%	77	47.8%	313	42.2%
女性	61	54.0%	71	68.3%	68	53.5%	69	60.5%	72	58.5%	341	58.7%	80	49.7%	421	56.7%
未回答	1	0.9%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.8%	0	0.0%	4	0.7%	4	2.5%	8	1.1%
計	113	100%	104	100%	127	100%	114	100%	123	100%	581	100%	161	100%	742	100%



(2)年齢

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
0～9	4	3.5%	0	0.0%	2	1.6%	2	1.8%	4	3.3%	12	2.1%	6	3.7%	18	2.4%
10代	2	1.8%	4	3.8%	2	1.6%	2	1.8%	3	2.4%	13	2.2%	3	1.9%	16	2.2%
20代	3	2.7%	0	0.0%	2	1.6%	1	0.9%	5	4.1%	11	1.9%	3	1.9%	14	1.9%
30代	5	4.4%	8	7.6%	7	5.5%	4	3.5%	11	8.9%	35	6.0%	5	3.1%	40	5.4%
40代	18	15.9%	16	15.2%	22	17.3%	16	14.0%	16	13.0%	88	15.1%	10	6.2%	98	13.2%
50代	17	15.0%	14	13.3%	16	12.6%	17	14.9%	22	17.9%	86	14.8%	23	14.3%	109	14.7%
60代	28	24.8%	28	26.7%	36	28.3%	29	25.4%	23	18.7%	144	24.7%	47	29.2%	191	25.7%
70代	22	19.5%	28	26.7%	31	24.4%	26	22.8%	27	22.0%	134	23.0%	36	22.4%	170	22.9%
80代	14	12.4%	7	6.7%	7	5.5%	11	9.6%	10	8.1%	49	8.4%	25	15.5%	74	10.0%
90～	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	2	1.8%	2	1.6%	6	1.0%	2	1.2%	8	1.1%
未回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.5%	0	0.0%	4	0.7%	1	0.6%	5	0.7%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



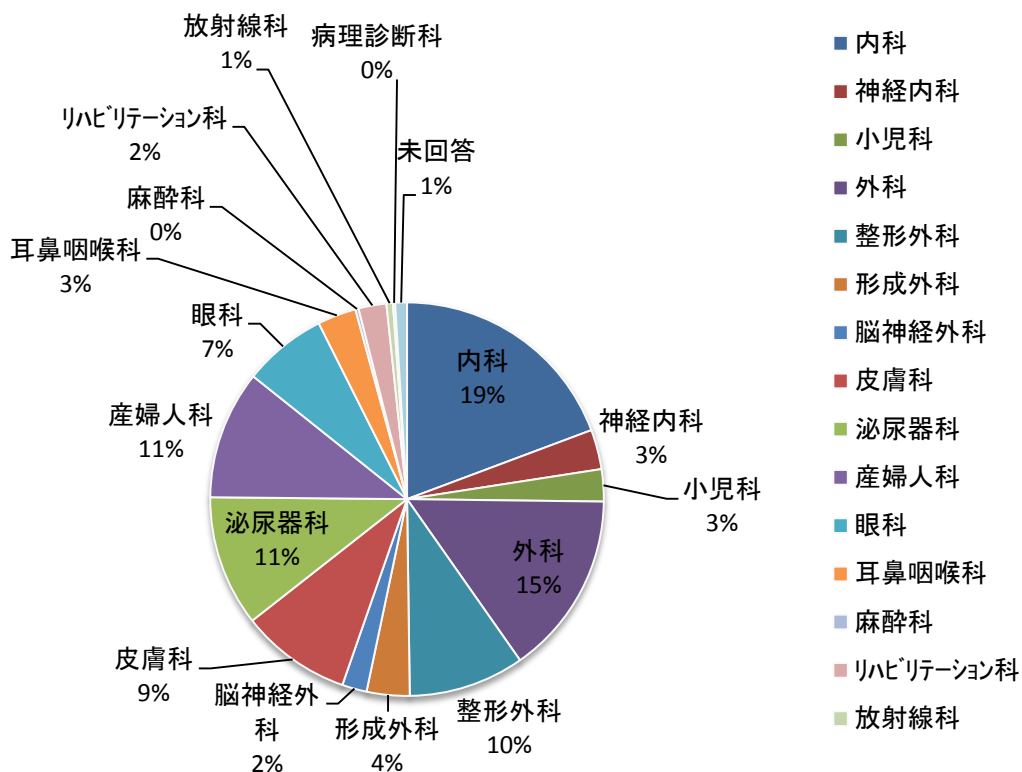
問1.患者様ご自身のことについて

(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	42	24.7%	27	15.2%	46	23.6%	30	17.8%	35	18.0%	180	19.9%	39	17.0%	219	19.3%
神経内科	8	4.7%	3	1.7%	7	3.6%	6	3.6%	6	3.1%	30	3.3%	7	3.1%	37	3.3%
小児科	5	2.9%	4	2.2%	3	1.5%	6	3.6%	6	3.1%	24	2.6%	6	2.6%	30	2.6%
外科	24	14.1%	29	16.3%	21	10.8%	33	19.5%	24	12.4%	131	14.5%	40	17.5%	171	15.1%
整形外科	13	7.6%	14	7.9%	13	6.7%	14	8.3%	22	11.3%	76	8.4%	32	14.0%	108	9.5%
形成外科	7	4.1%	4	2.2%	7	3.6%	6	3.6%	6	3.1%	30	3.3%	10	4.4%	40	3.5%
脳神経外科	4	2.4%	2	1.1%	5	2.6%	8	4.7%	1	0.5%	20	2.2%	3	1.3%	23	2.0%
皮膚科	15	8.8%	20	11.2%	21	10.8%	14	8.3%	23	11.9%	93	10.3%	10	4.4%	103	9.1%
泌尿器科	18	10.6%	19	10.7%	17	8.7%	15	8.9%	17	8.8%	86	9.5%	36	15.7%	122	10.7%
産婦人科	14	8.2%	23	12.9%	21	10.8%	9	5.3%	28	14.4%	95	10.5%	25	10.9%	120	10.6%
眼科	10	5.9%	14	7.9%	22	11.3%	15	8.9%	13	6.7%	74	8.2%	4	1.7%	78	6.9%
耳鼻咽喉科	3	1.8%	12	6.7%	9	4.6%	2	1.2%	7	3.6%	33	3.6%	3	1.3%	36	3.2%
麻酔科	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%	1	0.4%	3	0.3%
リハビリテーション科	5	2.9%	4	2.2%	2	1.0%	4	2.4%	2	1.0%	17	1.9%	9	3.9%	26	2.3%
放射線科	1	0.6%	1	0.6%	1	0.5%	1	0.6%	0	0.0%	4	0.4%	2	0.9%	6	0.5%
病理診断科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%	2	0.2%	0	0.0%	2	0.2%
未回答	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	6	3.6%	2	1.0%	9	1.0%	2	0.9%	11	1.0%
計	170	100%	178	100%	195	100%	169	100%	194	100%	906	100%	229	100%	1,135	100%

(3)診療科(複数回答可)



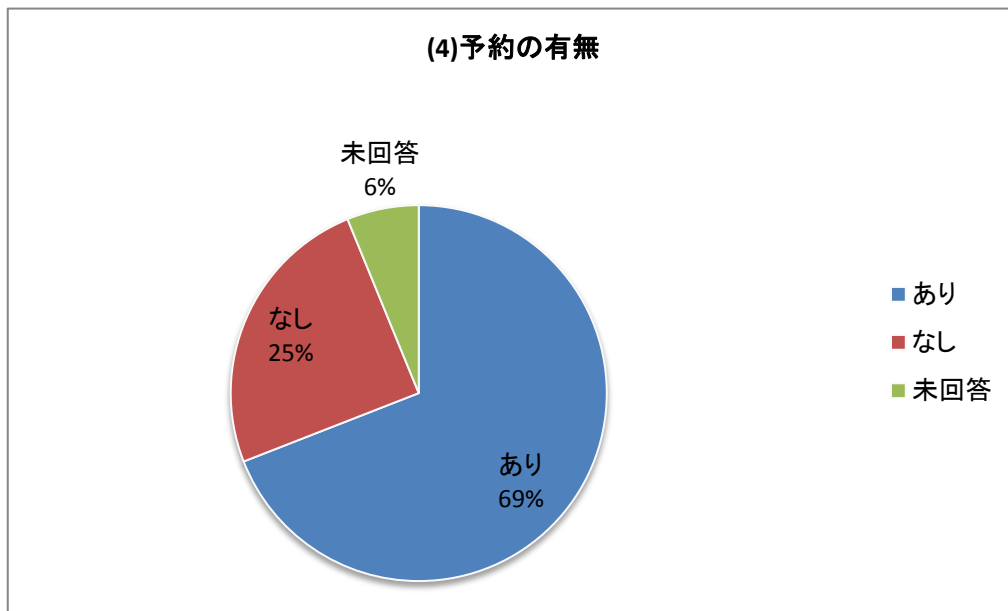
問1.患者様ご自身のことについて

(3)診療科(複数回答可)

数値:件 %値:構成比

(4)予約の有無

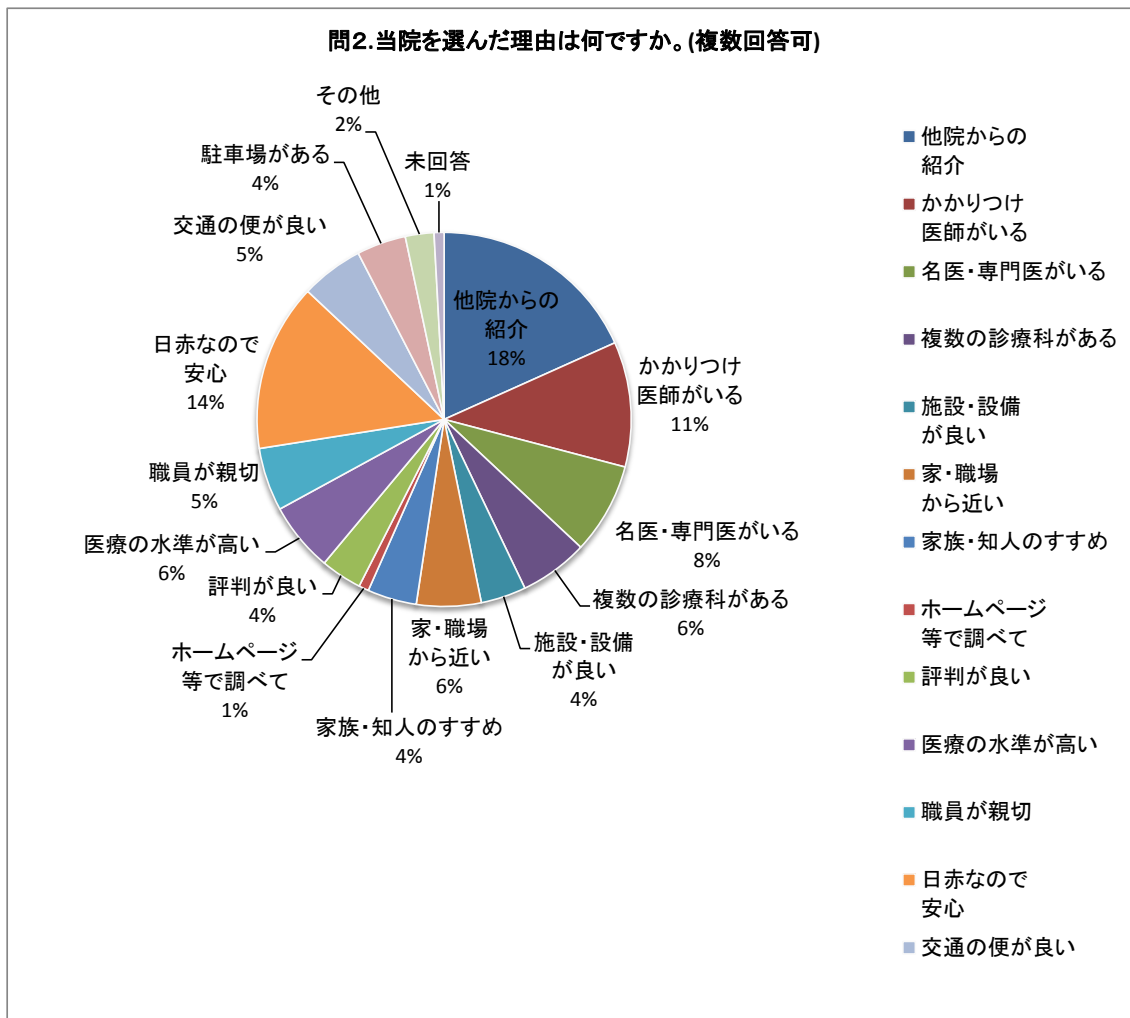
	月		火		水		木		金		外来	
あり	82	72.6%	66	62.9%	91	71.7%	69	60.5%	94	76.4%	402	69.1%
なし	25	22.1%	32	30.5%	31	24.4%	36	31.6%	20	16.3%	144	24.7%
未回答	6	5.3%	7	6.7%	5	3.9%	9	7.9%	9	7.3%	36	6.2%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%



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

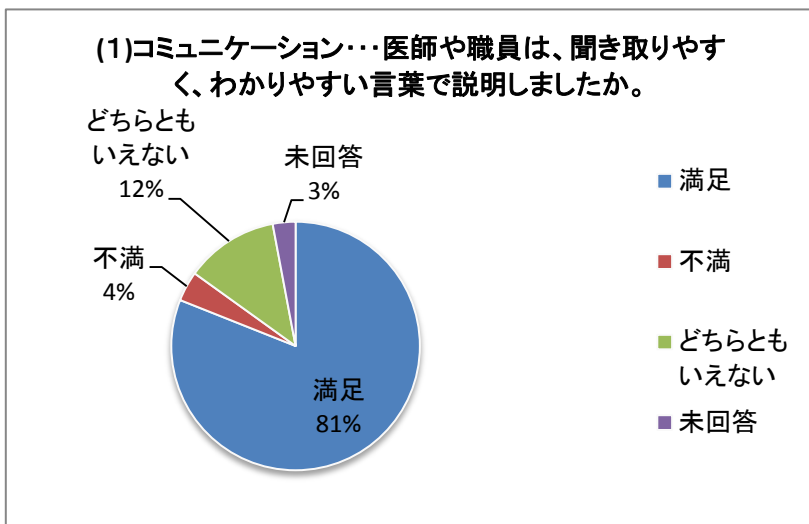
	月	火	水	木	金	外来	入院	計
他院からの紹介	40 17.6%	48 18.9%	49 16.7%	37 15.0%	60 20.5%	234 17.8%	84 19.7%	318 18.3%
かかりつけ医師がいる	29 12.8%	30 11.8%	32 10.9%	22 8.9%	37 12.7%	150 11.4%	38 8.9%	188 10.8%
名医・専門医がいる	17 7.5%	22 8.7%	21 7.2%	26 10.5%	18 6.2%	104 7.9%	33 7.7%	137 7.9%
複数の診療科がある	15 6.6%	12 4.7%	23 7.8%	15 6.1%	20 6.8%	85 6.5%	18 4.2%	103 5.9%
施設・設備が良い	9 4.0%	10 3.9%	9 3.1%	10 4.0%	12 4.1%	50 3.8%	18 4.2%	68 3.9%
家・職場から近い	14 6.2%	9 3.5%	23 7.8%	16 6.5%	12 4.1%	74 5.6%	23 5.4%	97 5.6%
家族・知人のすすめ	10 4.4%	18 7.1%	10 3.4%	7 2.8%	15 5.1%	60 4.6%	14 3.3%	74 4.3%
ホームページ等で調べて	2 0.9%	1 0.4%	2 0.7%	3 1.2%	3 1.0%	11 0.8%	4 0.9%	15 0.9%
評判が良い	9 4.0%	9 3.5%	9 3.1%	11 4.5%	7 2.4%	45 3.4%	17 4.0%	62 3.6%
医療の水準が高い	14 6.2%	15 5.9%	22 7.5%	16 6.5%	14 4.8%	81 6.2%	23 5.4%	104 6.0%
職員が親切	11 4.8%	15 5.9%	19 6.5%	7 2.8%	13 4.5%	65 5.0%	30 7.0%	95 5.5%
日赤なので安心	34 15.0%	33 13.0%	40 13.7%	38 15.4%	42 14.4%	187 14.2%	65 15.3%	252 14.5%
交通の便が良い	8 3.5%	12 4.7%	16 5.5%	15 6.1%	16 5.5%	67 5.1%	27 6.3%	94 5.4%
駐車場がある	8 3.5%	11 4.3%	10 3.4%	11 4.5%	16 5.5%	56 4.3%	18 4.2%	74 4.3%
その他	4 1.8%	7 2.8%	6 2.0%	8 3.2%	6 2.1%	31 2.4%	12 2.8%	43 2.5%
未回答	3 1.3%	2 0.8%	2 0.7%	5 2.0%	1 0.3%	13 1.0%	2 0.5%	15 0.9%
計	227 100%	254 100%	293 100%	247 100%	292 100%	1,313 100%	426 100%	1,739 100%



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。

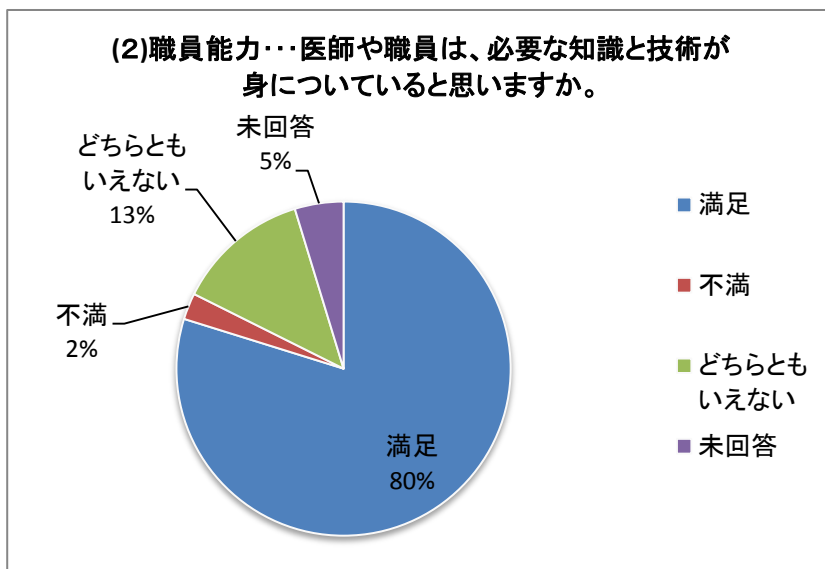
(1)コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。 数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	94	83.2%	90	85.7%	103	81.1%	88	77.2%	93	75.6%	468	80.4%	134	83.2%	602	81.0%
不満	4	3.5%	5	4.8%	8	6.3%	3	2.6%	6	4.9%	26	4.5%	3	1.9%	29	3.9%
どちらともいえない	11	9.7%	10	9.5%	13	10.2%	17	14.9%	20	16.3%	71	12.2%	19	11.8%	90	12.1%
未回答	4	3.5%	0	0.0%	3	2.4%	6	5.3%	4	3.3%	17	2.9%	5	3.1%	22	3.0%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



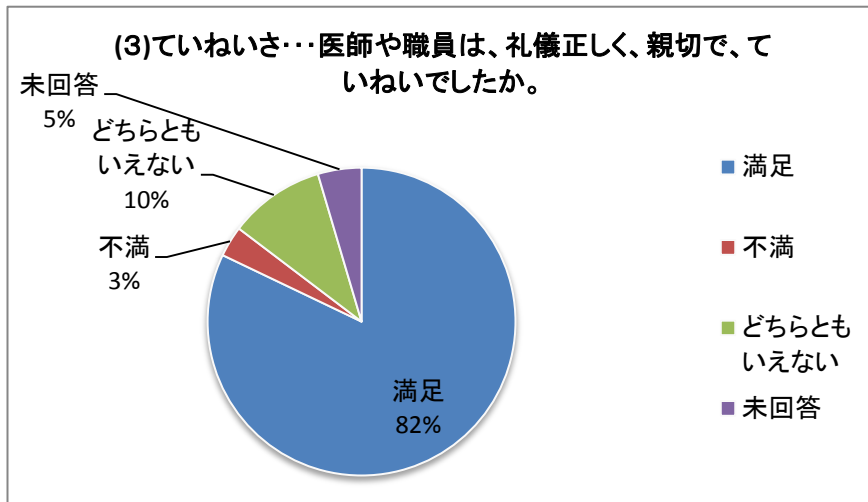
(2)職員能力…医師や職員は、必要な知識と技術が身についていると思いますか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	89	78.8%	85	81.0%	104	81.9%	91	79.8%	95	77.2%	464	79.7%	129	80.1%	593	79.8%
不満	2	1.8%	1	1.0%	3	2.4%	4	3.5%	5	4.1%	15	2.6%	4	2.5%	19	2.6%
どちらともいえない	16	14.2%	17	16.2%	12	9.4%	13	11.4%	17	13.8%	75	12.9%	21	13.0%	96	12.9%
未回答	6	5.3%	2	1.9%	8	6.3%	6	5.3%	6	4.9%	28	4.8%	7	4.3%	35	4.7%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



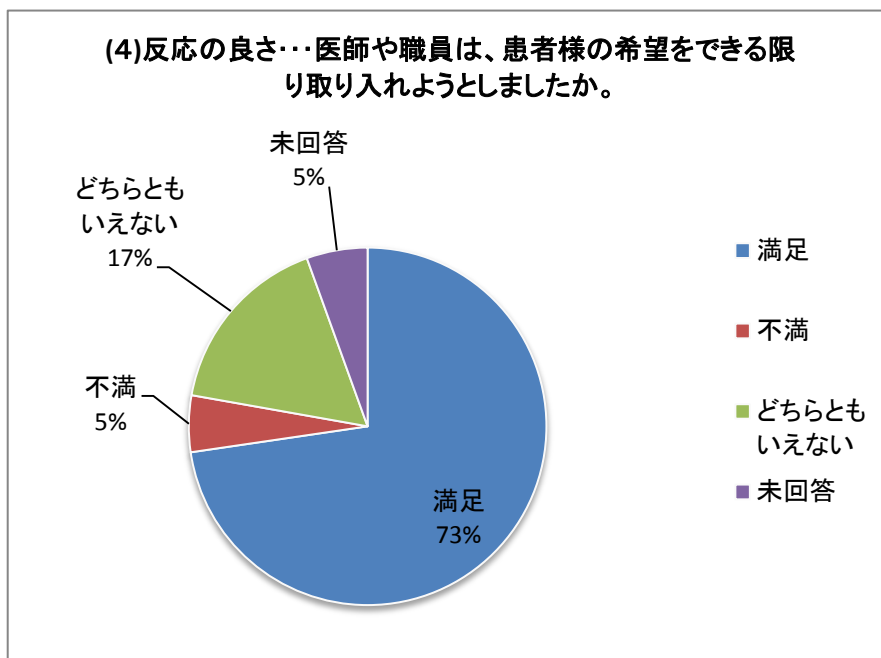
(3)ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	92	81.4%	83	79.0%	100	78.7%	90	78.9%	99	80.5%	464	79.7%	146	90.7%	610	82.1%
不満	2	1.8%	6	5.7%	7	5.5%	2	1.8%	5	4.1%	22	3.8%	2	1.2%	24	3.2%
どちらとも いえない	12	10.6%	14	13.3%	16	12.6%	14	12.3%	12	9.8%	68	11.7%	7	4.3%	75	10.1%
未回答	7	6.2%	2	1.9%	4	3.1%	8	7.0%	7	5.7%	28	4.8%	6	3.7%	34	4.6%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



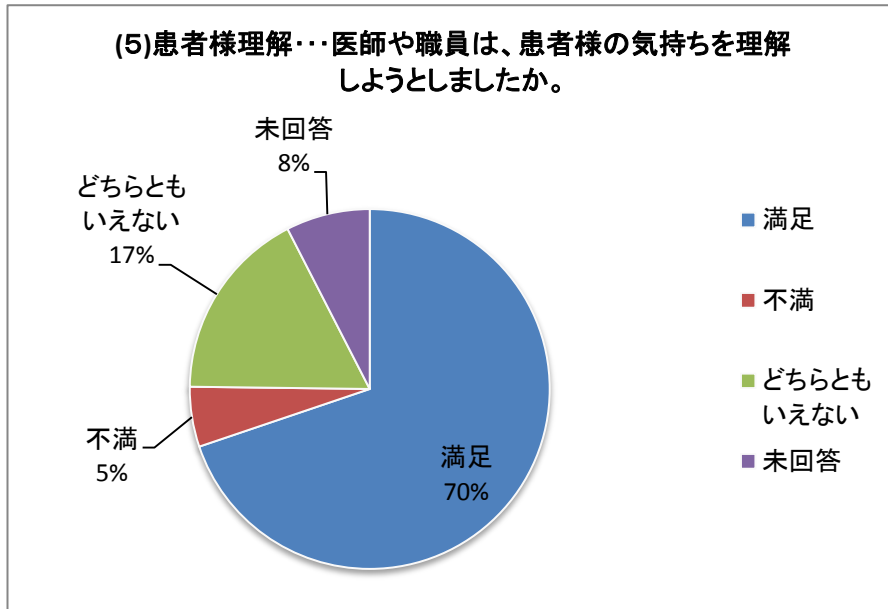
(4)反応の良さ…医師や職員は、患者様の希望をできる限り取り入れようとしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	79	69.9%	78	74.3%	88	69.3%	83	72.8%	80	65.0%	408	70.1%	132	82.0%	540	72.7%
不満	7	6.2%	2	1.9%	9	7.1%	5	4.4%	7	5.7%	30	5.2%	8	5.0%	38	5.1%
どちらとも いえない	21	18.6%	23	21.9%	23	18.1%	16	14.0%	29	23.6%	112	19.2%	12	7.5%	124	16.7%
未回答	6	5.3%	2	1.9%	7	5.5%	10	8.8%	7	5.7%	32	5.5%	9	5.6%	41	5.5%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



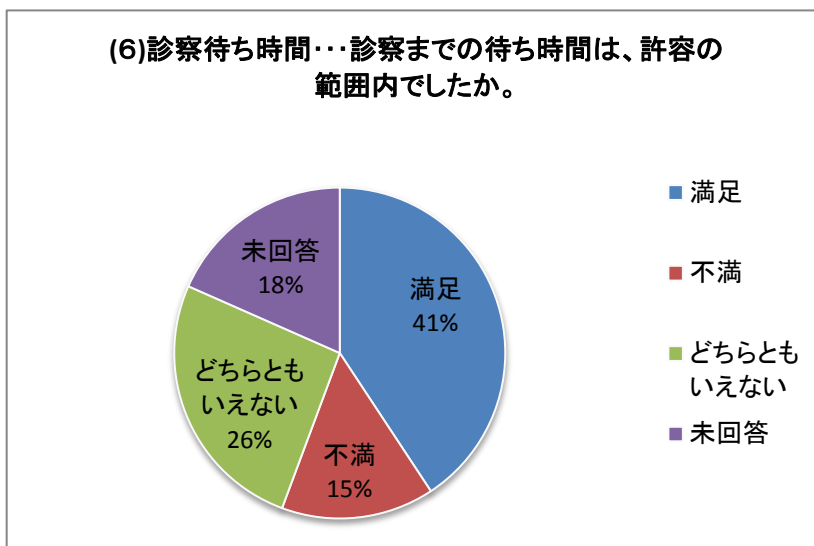
(5)患者様理解・・・医師や職員は、患者様の気持ちを理解しようとしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	82	72.6%	68	64.8%	81	63.8%	78	69.0%	75	61.0%	384	66.1%	134	83.2%	518	69.8%
不満	6	5.3%	5	4.8%	13	10.2%	2	1.8%	8	6.5%	34	5.9%	6	3.7%	40	5.4%
どちらとも いえない	17	15.0%	26	24.8%	22	17.3%	20	17.7%	28	22.8%	113	19.4%	15	9.3%	128	17.3%
未回答	8	7.1%	6	5.7%	11	8.7%	13	11.5%	12	9.8%	50	8.6%	6	3.7%	56	7.5%
計	113	100%	105	100%	127	100%	113	100%	123	100%	581	100%	161	100%	742	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。

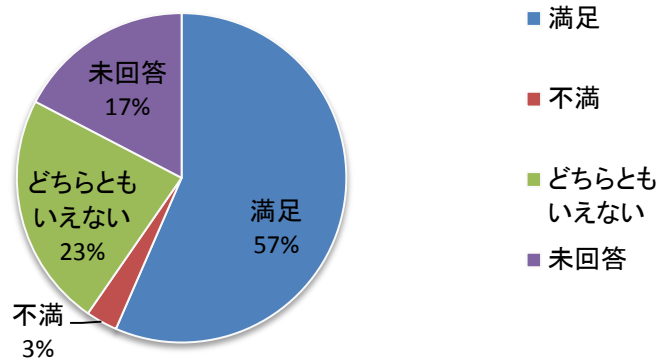
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	36	31.9%	50	47.6%	55	43.3%	45	39.5%	51	41.5%	237	40.7%			237	40.7%
不満	20	17.7%	13	12.4%	17	13.4%	17	14.9%	20	16.3%	87	14.9%			87	14.9%
どちらとも いえない	35	31.0%	25	23.8%	32	25.2%	30	26.3%	29	23.6%	151	25.9%			151	25.9%
未回答	22	19.5%	17	16.2%	23	18.1%	22	19.3%	23	18.7%	107	18.4%			107	18.4%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%			582	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	62	54.9%	59	56.2%	83	65.4%	58	50.9%	67	54.5%	329	56.5%			329	56.5%
不満	2	1.8%	5	4.8%	5	3.9%	3	2.6%	3	2.4%	18	3.1%			18	3.1%
どちらとも いえない	28	24.8%	27	25.7%	19	15.0%	28	24.6%	32	26.0%	134	23.0%			134	23.0%
未回答	21	18.6%	14	13.3%	20	15.7%	25	21.9%	21	17.1%	101	17.4%			101	17.4%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%			582	100%

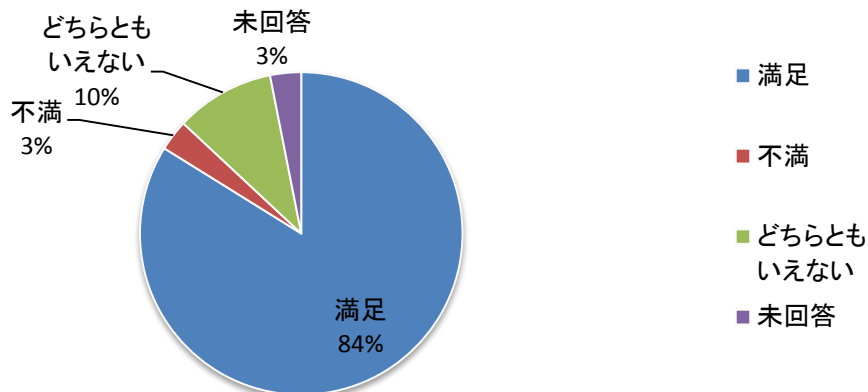
(7)会計待ち時間・・・診察終了後、会計までの待ち時間は、許容の範囲内でしたか。



(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。

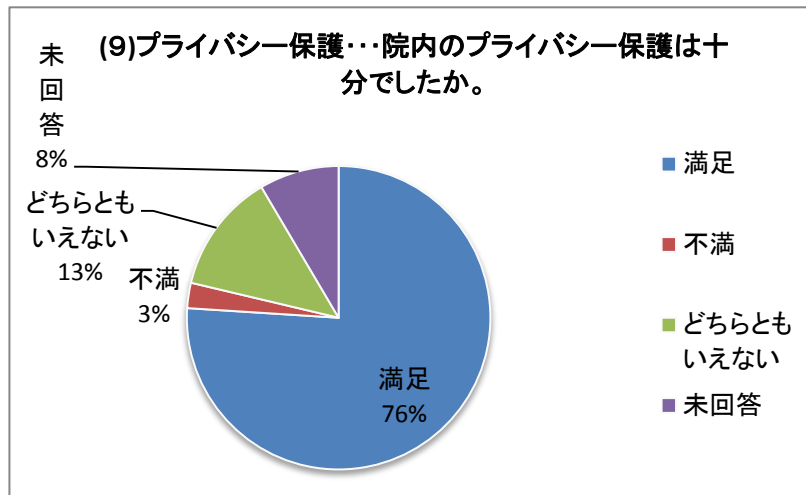
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足													135	83.9%	135	83.9%
不満													5	3.1%	5	3.1%
どちらとも いえない													16	9.9%	16	9.9%
未回答													5	3.1%	5	3.1%
計													161	100%	161	100%

(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。



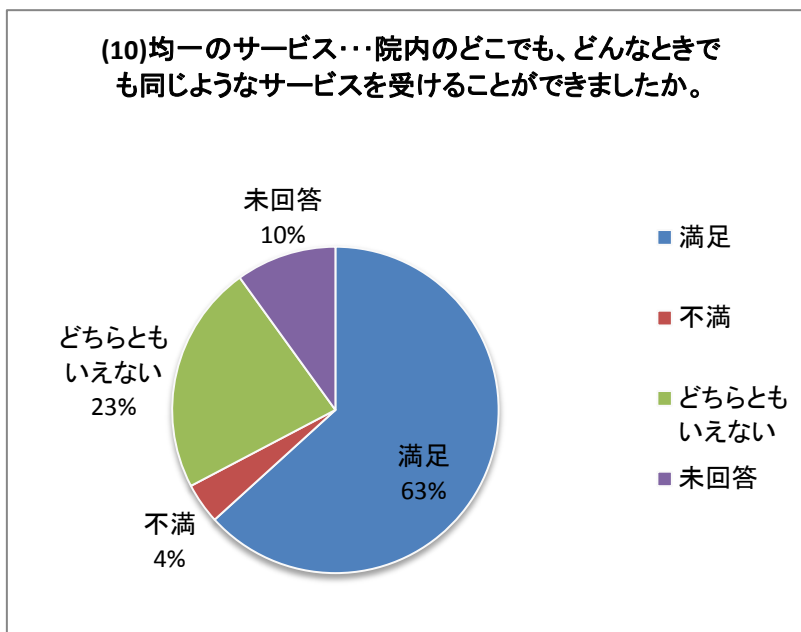
(9)プライバシー保護…院内のプライバシー保護は十分でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	86	76.1%	76	72.4%	91	72.2%	85	74.6%	89	72.4%	427	73.5%	137	85.1%	564	76.0%
不満	2	1.8%	3	2.9%	5	4.0%	2	1.8%	5	4.1%	17	2.9%	3	1.9%	20	2.7%
どちらとも いえない	15	13.3%	16	15.2%	18	14.3%	17	14.9%	16	13.0%	82	14.1%	13	8.1%	95	12.8%
未回答	10	8.8%	10	9.5%	12	9.5%	10	8.8%	13	10.6%	55	9.5%	8	5.0%	63	8.5%
計	113	100%	105	100%	126	100%	114	100%	123	100%	581	100%	161	100%	742	100%



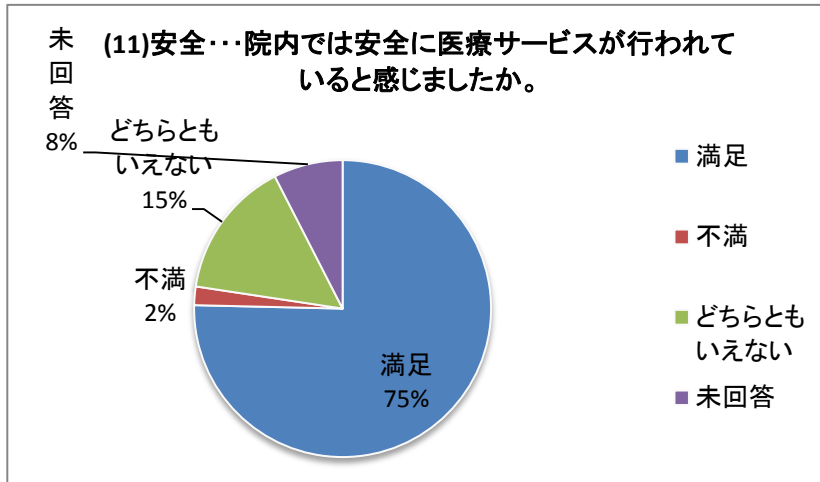
(10)均一のサービス…院内のどこでも、どんなときでも同じようなサービスを受けることができましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	73	64.6%	60	57.1%	78	61.4%	71	62.3%	73	59.3%	355	61.0%	115	71.4%	470	63.3%
不満	2	1.8%	5	4.8%	6	4.7%	5	4.4%	7	5.7%	25	4.3%	5	3.1%	30	4.0%
どちらとも いえない	25	22.1%	31	29.5%	29	22.8%	28	24.6%	32	26.0%	145	24.9%	24	14.9%	169	22.7%
未回答	13	11.5%	9	8.6%	14	11.0%	10	8.8%	11	8.9%	57	9.8%	17	10.6%	74	10.0%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



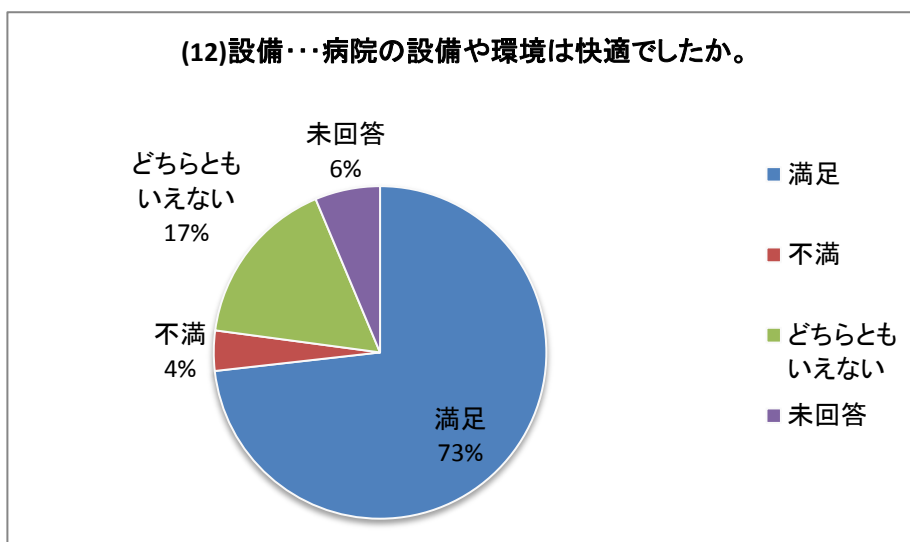
(11)安全・・・院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	78	69.0%	79	75.2%	99	78.0%	80	70.2%	88	71.5%	424	72.9%	136	84.5%	560	75.4%
不満	3	2.7%	2	1.9%	1	0.8%	2	1.8%	5	4.1%	13	2.2%	2	1.2%	15	2.0%
どちらともいえない	22	19.5%	17	16.2%	14	11.0%	21	18.4%	21	17.1%	95	16.3%	17	10.6%	112	15.1%
未回答	10	8.8%	7	6.7%	13	10.2%	11	9.6%	9	7.3%	50	8.6%	6	3.7%	56	7.5%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



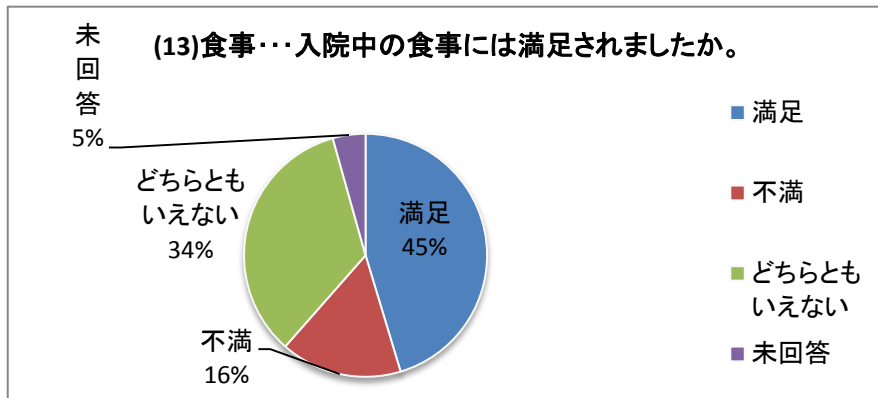
(12)設備・・・病院の設備や環境は快適でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	75	66.4%	74	70.5%	103	81.1%	85	74.6%	87	70.7%	424	72.9%	120	74.5%	544	73.2%
不満	5	4.4%	4	3.8%	2	1.6%	4	3.5%	3	2.4%	18	3.1%	11	6.8%	29	3.9%
どちらともいえない	20	17.7%	21	20.0%	13	10.2%	17	14.9%	25	20.3%	96	16.5%	27	16.8%	123	16.6%
未回答	13	11.5%	6	5.7%	9	7.1%	8	7.0%	8	6.5%	44	7.6%	3	1.9%	47	6.3%
計	113	100%	105	100%	127	100%	114	100%	123	100%	582	100%	161	100%	743	100%



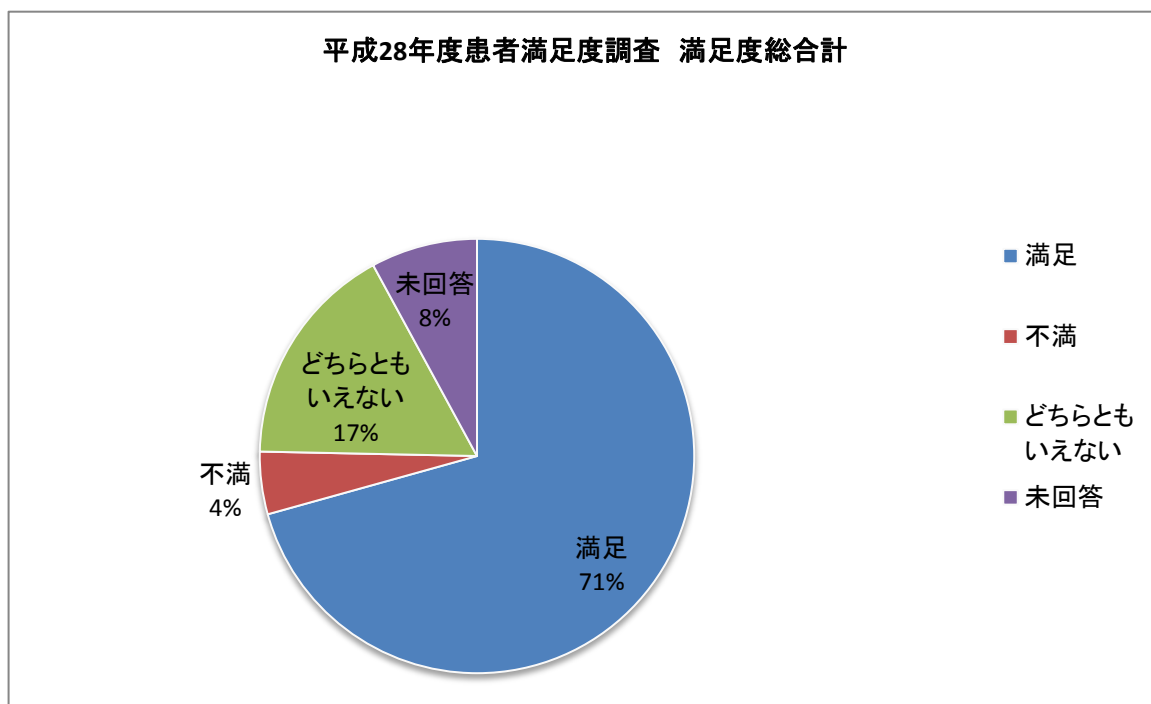
(13)食事・・・入院中の食事には満足されましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足													73	45.3%	73	45.3%
不満													26	16.1%	26	16.1%
どちらとも いえない													55	34.2%	55	34.2%
未回答													7	4.3%	7	4.3%
計													161	100%	161	100%



平成28年度患者満足度調査 満足度総合計

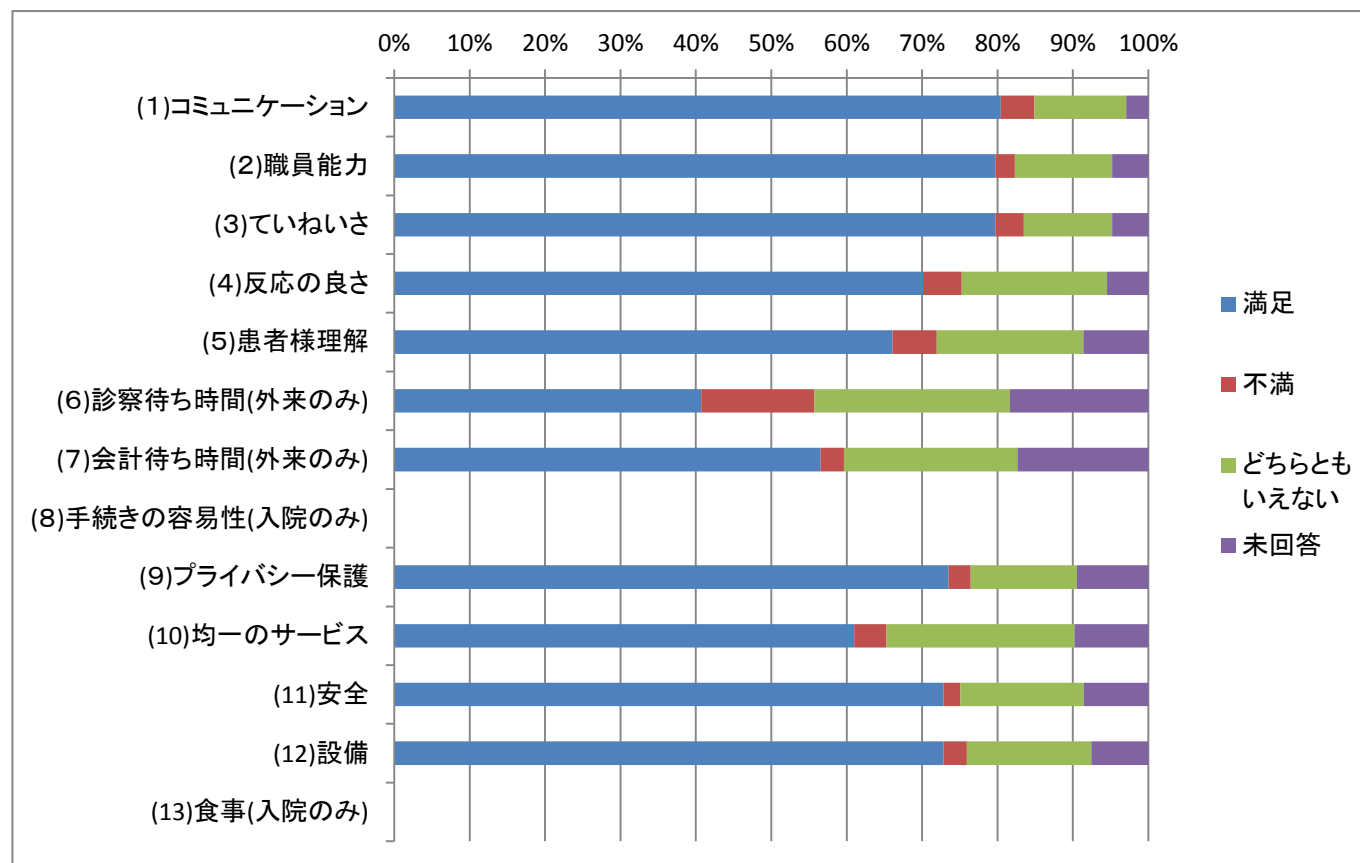
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	846	68.1%	802	69.4%	985	70.6%	854	68.2%	897	66.3%	4,384	68.5%	1,391	78.5%	5,775	70.7%
不満	55	4.4%	51	4.4%	76	5.4%	49	3.9%	74	5.5%	305	4.8%	75	4.2%	380	4.7%
どちらとも いえない	222	17.9%	227	19.7%	211	15.1%	221	17.6%	261	19.3%	1,142	17.8%	226	12.8%	1,368	16.7%
未回答	120	9.7%	75	6.5%	124	8.9%	129	10.3%	121	8.9%	569	8.9%	79	4.5%	648	7.9%
計	1,243	100%	1,155	100%	1,396	100%	1,253	100%	1,353	100%	6,400	100%	1,771	100%	8,171	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

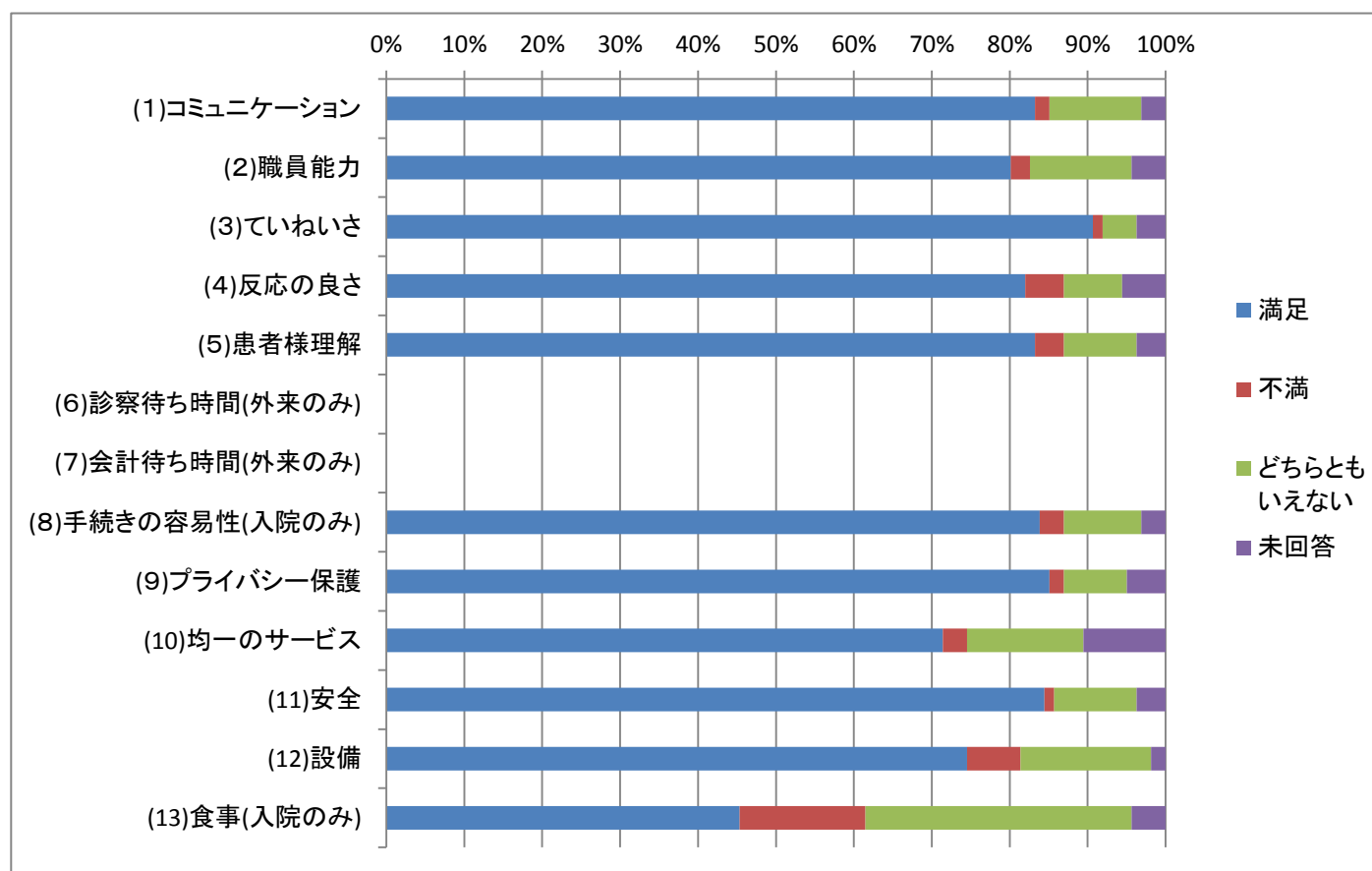
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	468	464	464	408	384	237	329	0	427	355	424	424	0	4,384
不満	26	15	22	30	34	87	18	0	17	25	13	18	0	305
どちらともいえない	71	75	68	112	113	151	134	0	82	145	95	96	0	1,142
未回答	17	28	28	32	50	107	101	0	55	57	50	44	0	569
計	582	582	582	582	581	582	582	0	581	582	582	582	0	6,400



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

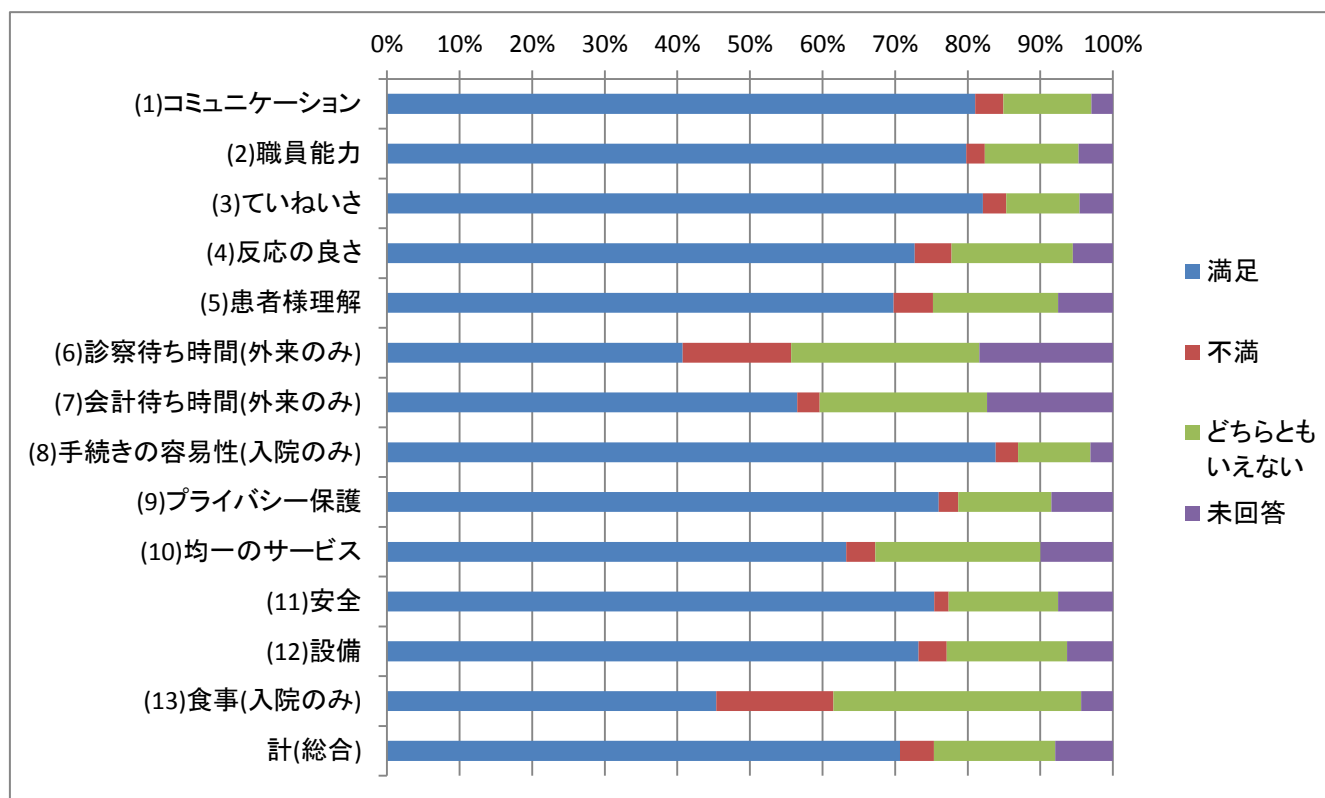
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	134	129	146	132	134	0	0	135	137	115	136	120	73	1,391
不満	3	4	2	8	6	0	0	5	3	5	2	11	26	75
どちらともいえない	19	21	7	12	15	0	0	16	13	24	17	27	55	226
未回答	5	7	6	9	6	0	0	5	8	17	6	3	7	79
計	161	161	161	161	161	0	0	161	161	161	161	161	161	1,771



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	602	593	610	540	518	237	329	135	564	470	560	544	73	5,775
不満	29	19	24	38	40	87	18	5	20	30	15	29	26	380
どちらとも いえない	90	96	75	124	128	151	134	16	95	169	112	123	55	1,368
未回答	22	35	34	41	56	107	101	5	63	74	56	47	7	648
計	743	743	743	743	742	582	582	161	742	743	743	743	161	8,171



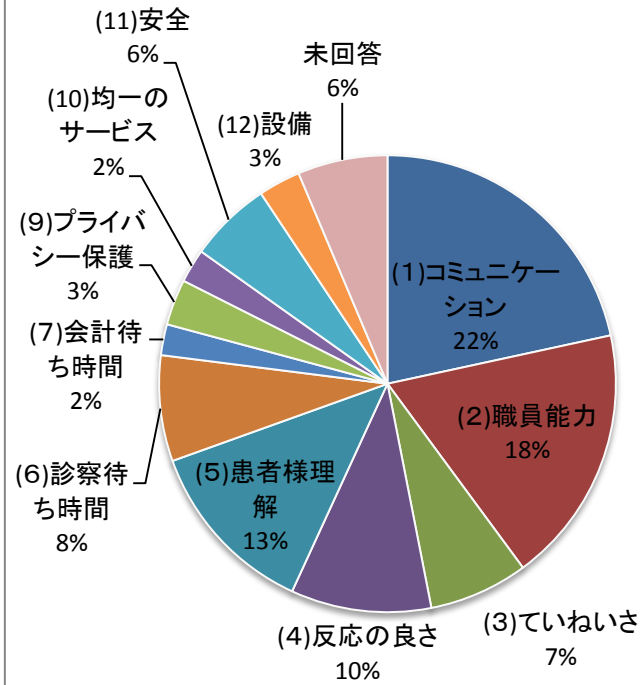
問4.問3のうち、あなたが重要だと思うもの上位3つについて、番号をお書きください。

(重視度調査)

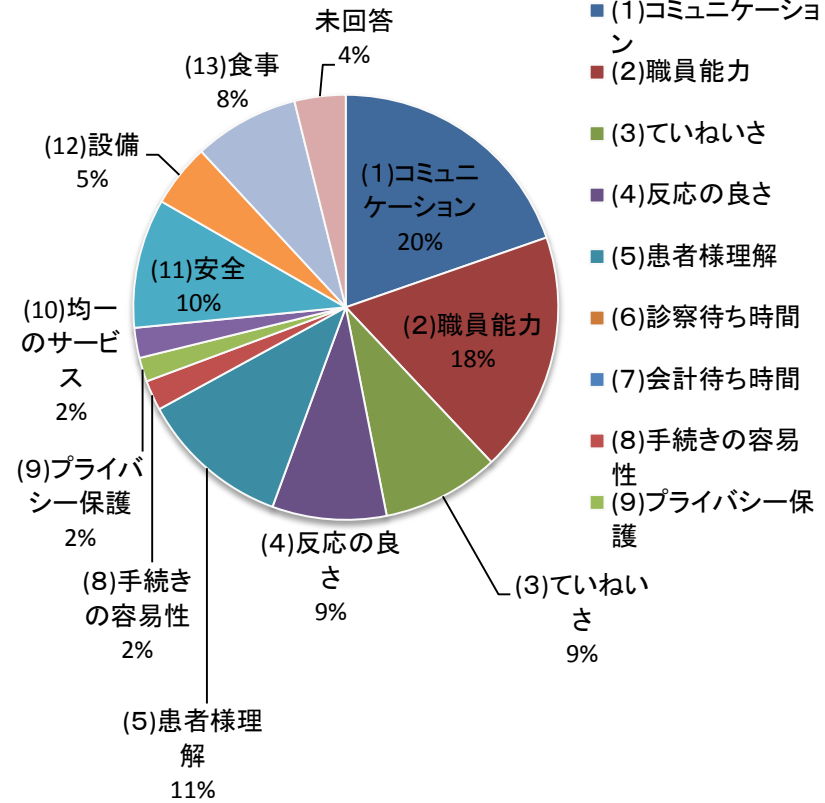
数値:件 %値:構成比

		月		火		水		木		金		外来		入院		計	
問3.	(1)コミュニケーション	60	20.5%	62	22.1%	69	20.9%	65	23.5%	70	21.2%	326	21.6%	86	19.7%	412	21.2%
	(2)職員能力	53	18.2%	55	19.6%	61	18.5%	47	17.0%	60	18.2%	276	18.3%	80	18.3%	356	18.3%
	(3)ていねいさ	24	8.2%	18	6.4%	27	8.2%	17	6.1%	20	6.1%	106	7.0%	39	8.9%	145	7.5%
	(4)反応の良さ	21	7.2%	23	8.2%	40	12.1%	32	11.6%	34	10.3%	150	9.9%	38	8.7%	188	9.7%
	(5)患者様理解	34	11.6%	39	13.9%	46	13.9%	35	12.6%	37	11.2%	191	12.7%	50	11.4%	241	12.4%
	(6)診察待ち時間	27	9.2%	21	7.5%	20	6.1%	20	7.2%	25	7.6%	113	7.5%			113	5.8%
	(7)会計待ち時間	7	2.4%	5	1.8%	6	1.8%	3	1.1%	12	3.6%	33	2.2%			33	1.7%
	(8)手続きの容易性													10	2.3%	10	0.5%
	(9)プライバシー保護	12	4.1%	12	4.3%	9	2.7%	3	1.1%	13	3.9%	49	3.2%	8	1.8%	57	2.9%
	(10)均一のサービス	7	2.4%	3	1.1%	7	2.1%	8	2.9%	11	3.3%	36	2.4%	10	2.3%	46	2.4%
	(11)安全	19	6.5%	18	6.4%	14	4.2%	15	5.4%	22	6.7%	88	5.8%	43	9.8%	131	6.7%
	(12)設備	10	3.4%	10	3.6%	9	2.7%	7	2.5%	9	2.7%	45	3.0%	21	4.8%	66	3.4%
	(13)食事													35	8.0%	35	1.8%
	未回答	18	6.2%	14	5.0%	22	6.7%	25	9.0%	17	5.2%	96	6.4%	17	3.9%	113	5.8%
計		292	100%	280	100%	330	100%	277	100%	330	100%	1,509	100%	437	100%	1,946	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)

