

平成27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27年12月7日～11日

区 分	配布	回収	回収率	備考	
外 来	月	150	124	82.7%	
	火	150	76	50.7%	
	水	150	114	76.0%	
	木	150	107	71.3%	
	金	150	103	68.7%	
	小計	750	524	69.9%	
区 分	配布	回収	回収率	備考	
病 棟	1-4	41	29	70.7%	
	1-5	35	31	88.6%	
	1-6	36	21	58.3%	
	2-3	24	20	83.3%	
	2-4	27	21	77.8%	
	緩和	17	5	29.4%	
	3-4	48	39	81.3%	
	3-5	38	27	71.1%	
	3-6	42	27	64.3%	
	小計	308	220	71.4%	
合計	1,058	744	70.3%		

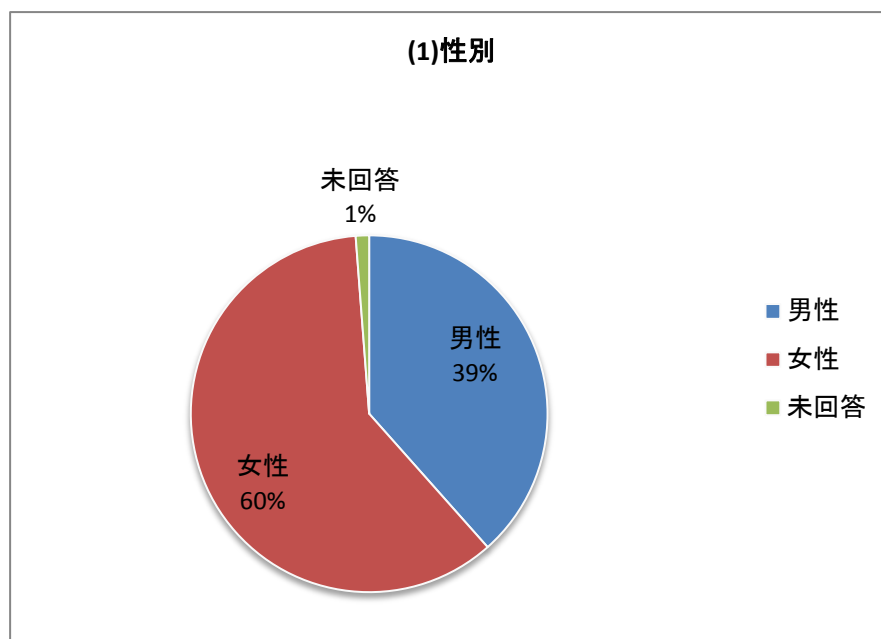
※病棟の配布患者はその日の在院患者数とした。

問1.患者様ご自身のことについて

(1)性別

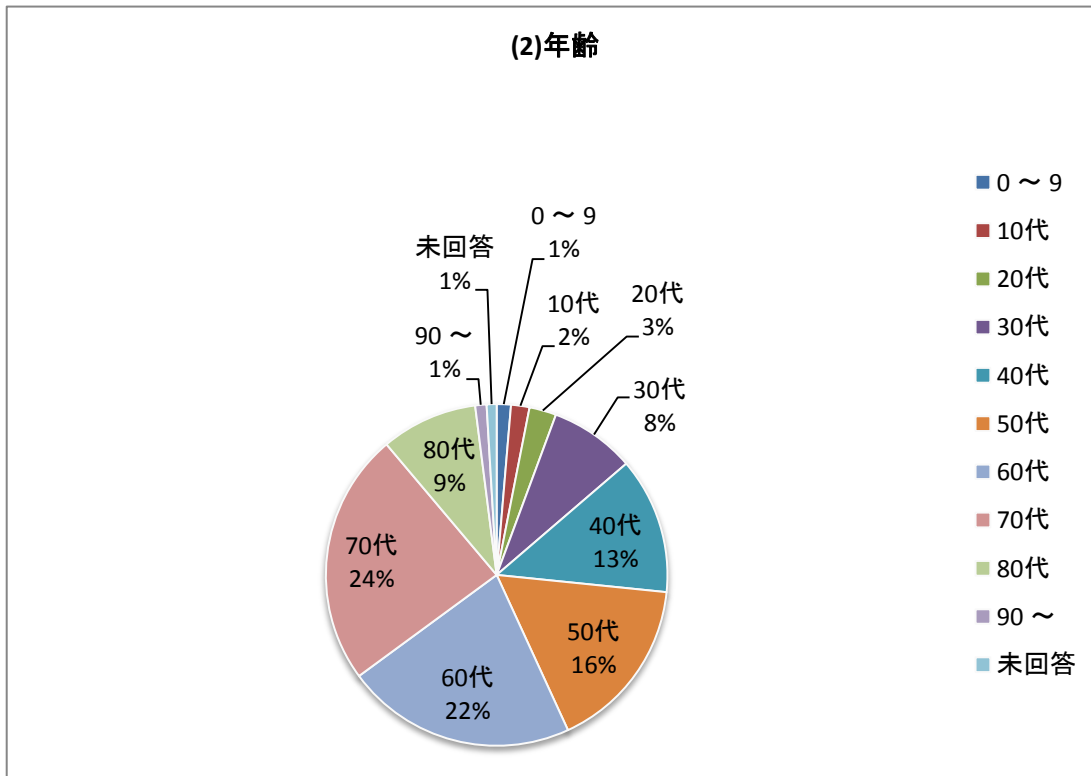
数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
男性	49	39.5%	26	34.2%	44	38.6%	32	29.9%	44	42.7%	195	37.2%	91	41.4%	286	38.4%
女性	75	60.5%	50	65.8%	69	60.5%	72	67.3%	58	56.3%	324	61.8%	125	56.8%	449	60.3%
未回答	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	3	2.8%	1	1.0%	5	1.0%	4	1.8%	9	1.2%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



(2)年齢

	月		火		水		木		金		外来		入院		入外計	
0～9	1	0.8%	1	1.3%	1	0.9%	2	1.9%	1	1.0%	6	1.1%	4	1.8%	10	1.3%
10代	7	5.6%	0	0.0%	3	2.6%	2	1.9%	1	1.0%	13	2.5%	0	0.0%	13	1.7%
20代	5	4.0%	2	2.6%	2	1.8%	4	3.7%	1	1.0%	14	2.7%	5	2.3%	19	2.6%
30代	12	9.7%	8	10.5%	11	9.6%	5	4.7%	7	6.8%	43	8.2%	17	7.7%	60	8.1%
40代	14	11.3%	8	10.5%	16	14.0%	25	23.4%	18	17.5%	81	15.5%	15	6.8%	96	12.9%
50代	24	19.4%	13	17.1%	21	18.4%	13	12.1%	18	17.5%	89	17.0%	34	15.5%	123	16.5%
60代	31	25.0%	19	25.0%	20	17.5%	17	15.9%	22	21.4%	109	20.8%	53	24.1%	162	21.8%
70代	25	20.2%	20	26.3%	26	22.8%	33	30.8%	25	24.3%	129	24.6%	49	22.3%	178	23.9%
80代	5	4.0%	5	6.6%	11	9.6%	5	4.7%	9	8.7%	35	6.7%	33	15.0%	68	9.1%
90～	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	1	0.9%	0	0.0%	3	0.6%	5	2.3%	8	1.1%
未回答	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.0%	2	0.4%	5	2.3%	7	0.9%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



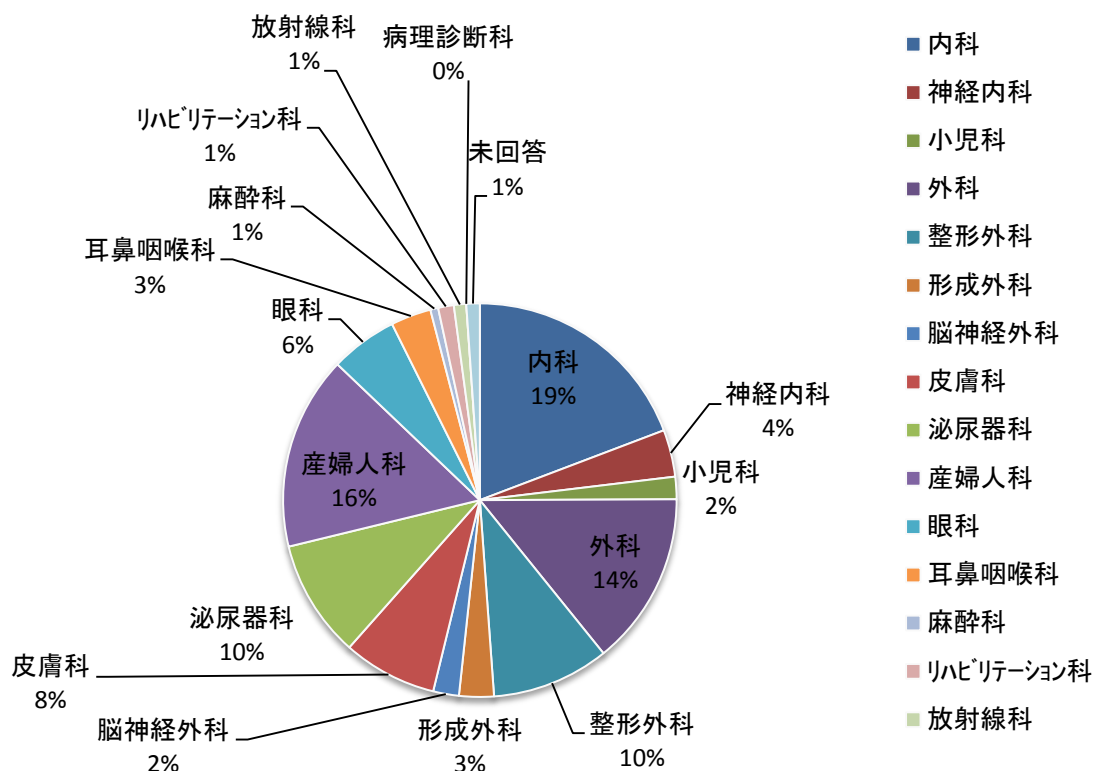
問1.患者様ご自身のことについて

(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	39	20.9%	20	17.2%	37	22.8%	29	18.2%	23	16.2%	148	19.3%	61	19.0%	209	19.2%
神経内科	7	3.7%	4	3.4%	9	5.6%	4	2.5%	8	5.6%	32	4.2%	10	3.1%	42	3.9%
小児科	4	2.1%	2	1.7%	4	2.5%	3	1.9%	1	0.7%	14	1.8%	6	1.9%	20	1.8%
外科	23	12.3%	12	10.3%	16	9.9%	26	16.4%	20	14.1%	97	12.7%	58	18.1%	155	14.3%
整形外科	17	9.1%	9	7.8%	11	6.8%	17	10.7%	15	10.6%	69	9.0%	36	11.2%	105	9.7%
形成外科	4	2.1%	3	2.6%	4	2.5%	7	4.4%	7	4.9%	25	3.3%	6	1.9%	31	2.9%
脳神経外科	4	2.1%	1	0.9%	2	1.2%	4	2.5%	6	4.2%	17	2.2%	6	1.9%	23	2.1%
皮膚科	18	9.6%	13	11.2%	12	7.4%	13	8.2%	10	7.0%	66	8.6%	18	5.6%	84	7.7%
泌尿器科	19	10.2%	8	6.9%	13	8.0%	10	6.3%	15	10.6%	65	8.5%	40	12.5%	105	9.7%
産婦人科	30	16.0%	25	21.6%	26	16.0%	27	17.0%	18	12.7%	126	16.4%	47	14.6%	173	15.9%
眼科	8	4.3%	10	8.6%	13	8.0%	11	6.9%	8	5.6%	50	6.5%	10	3.1%	60	5.5%
耳鼻咽喉科	4	2.1%	8	6.9%	10	6.2%	3	1.9%	6	4.2%	31	4.0%	5	1.6%	36	3.3%
麻酔科	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	2	0.3%	5	1.6%	7	0.6%
リハビリテーション科	2	1.1%	0	0.0%	1	0.6%	3	1.9%	3	2.1%	9	1.2%	5	1.6%	14	1.3%
放射線科	1	0.5%	0	0.0%	4	2.5%	2	1.3%	0	0.0%	7	0.9%	4	1.2%	11	1.0%
病理診断科	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
未回答	7	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	8	1.0%	4	1.2%	12	1.1%
計	187	100%	116	100%	162	100%	159	100%	142	100%	766	100%	321	100%	1,087	100%

(3)診療科(複数回答可)



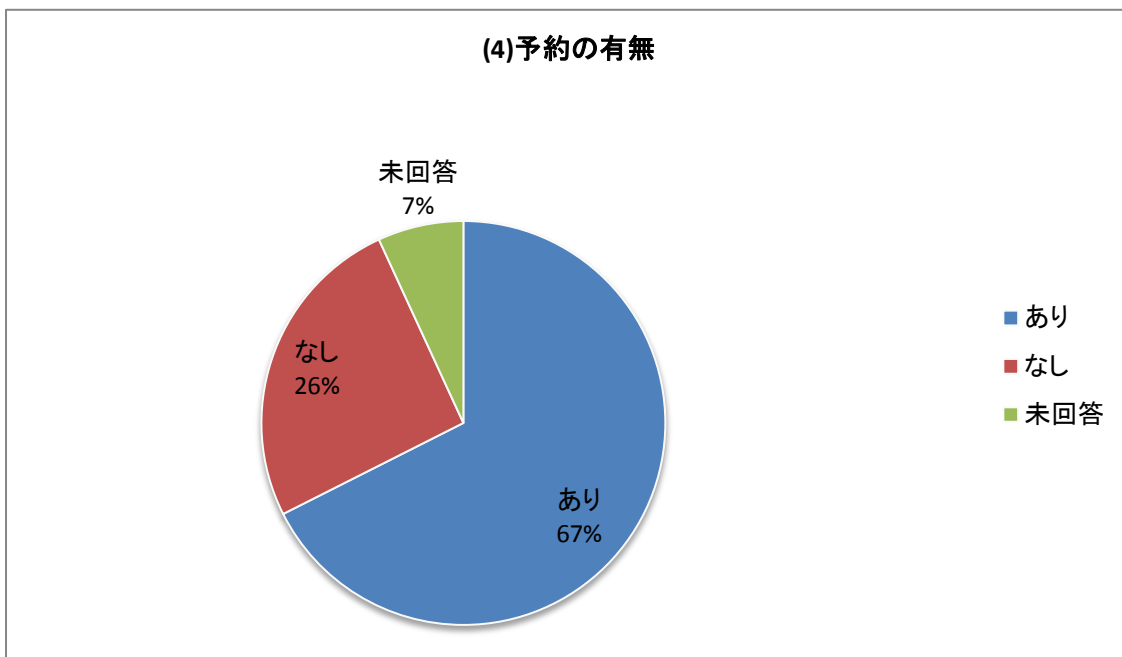
問1.患者様ご自身のことについて

(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	74	59.7%	51	67.1%	82	71.9%	72	67.3%	75	72.8%	354	67.6%
なし	43	34.7%	18	23.7%	21	18.4%	30	28.0%	22	21.4%	134	25.6%
未回答	7	5.6%	7	9.2%	11	9.6%	5	4.7%	6	5.8%	36	6.9%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%



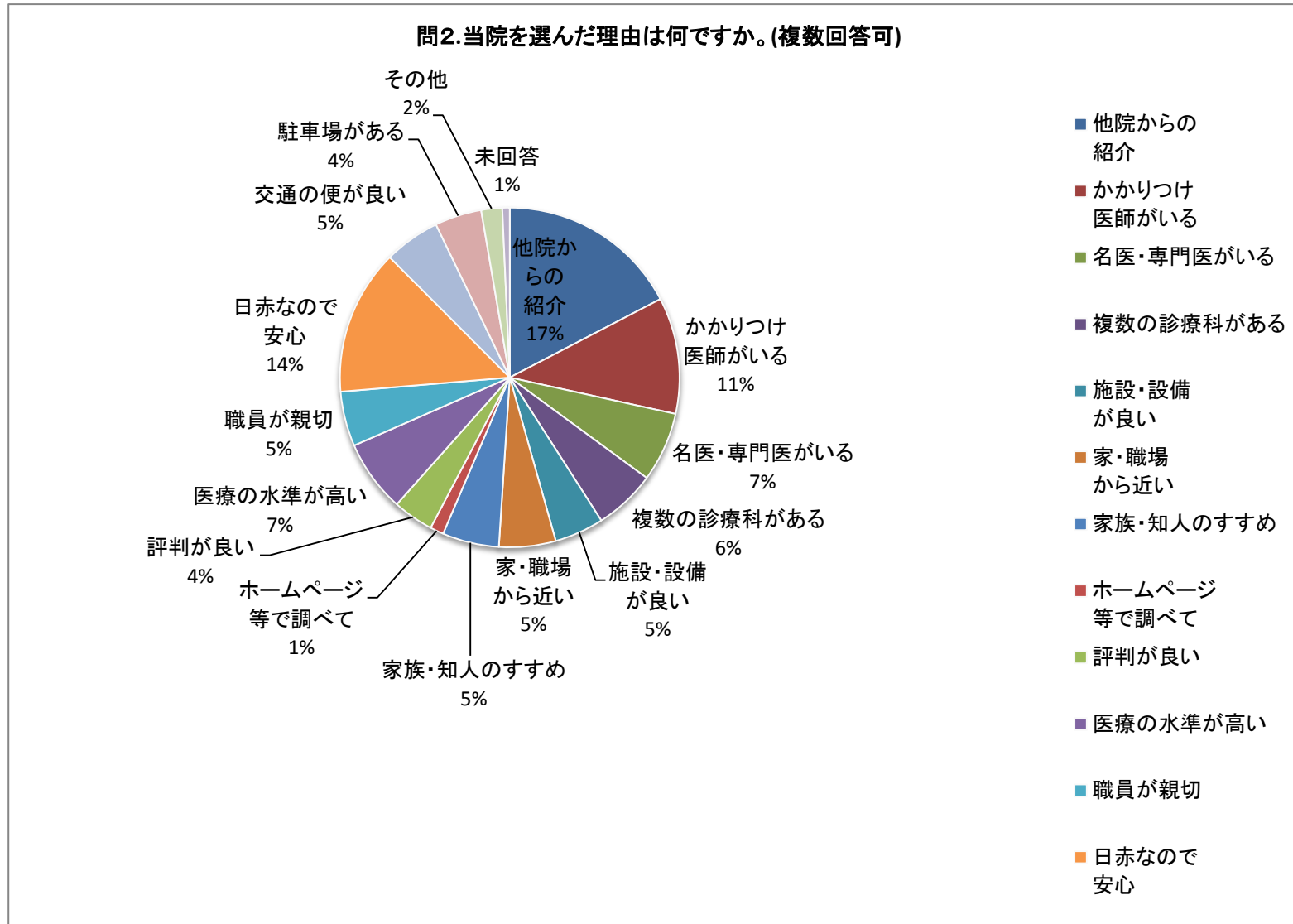
問2.当院を選んだ理由は何ですか。(複数回答可)

数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
他院からの紹介	52	19.0%	27	14.3%	37	14.3%	36	15.3%	37	17.5%	189	16.2%	107	19.9%	296	17.4%
かかりつけ医師がいる	27	9.9%	19	10.1%	38	14.7%	21	8.9%	25	11.8%	130	11.1%	59	11.0%	189	11.1%
名医・専門医がいる	13	4.8%	14	7.4%	17	6.6%	19	8.1%	11	5.2%	74	6.3%	39	7.3%	113	6.6%
複数の診療科がある	13	4.8%	17	9.0%	14	5.4%	19	8.1%	17	8.1%	80	6.8%	20	3.7%	100	5.9%
施設・設備が良い	12	4.4%	5	2.6%	12	4.6%	15	6.4%	7	3.3%	51	4.4%	29	5.4%	80	4.7%
家・職場から近い	19	7.0%	8	4.2%	17	6.6%	5	2.1%	9	4.3%	58	5.0%	34	6.3%	92	5.4%
家族・知人のすすめ	11	4.0%	9	4.8%	16	6.2%	18	7.6%	12	5.7%	66	5.7%	26	4.8%	92	5.4%
ホームページ等で調べて	4	1.5%	2	1.1%	6	2.3%	1	0.4%	2	0.9%	15	1.3%	7	1.3%	22	1.3%
評判が良い	8	2.9%	9	4.8%	11	4.2%	12	5.1%	7	3.3%	47	4.0%	19	3.5%	66	3.9%
医療の水準が高い	20	7.3%	20	10.6%	14	5.4%	14	5.9%	13	6.2%	81	6.9%	36	6.7%	117	6.9%
職員が親切	9	3.3%	10	5.3%	15	5.8%	9	3.8%	10	4.7%	53	4.5%	36	6.7%	89	5.2%
日赤なので安心	46	16.8%	29	15.3%	32	12.4%	35	14.8%	31	14.7%	173	14.8%	63	11.7%	236	13.8%
交通の便が良い	16	5.9%	5	2.6%	10	3.9%	15	6.4%	15	7.1%	61	5.2%	30	5.6%	91	5.3%
駐車場がある	14	5.1%	13	6.9%	13	5.0%	8	3.4%	9	4.3%	57	4.9%	19	3.5%	76	4.5%
その他	6	2.2%	2	1.1%	4	1.5%	7	3.0%	4	1.9%	23	2.0%	11	2.0%	34	2.0%
未回答	3	1.1%	0	0.0%	3	1.2%	2	0.8%	2	0.9%	10	0.9%	2	0.4%	12	0.7%
計	273	100%	189	100%	259	100%	236	100%	211	100%	1,168	100%	537	100%	1,705	100%

問2.当院を選んだ理由は何ですか。(複数回答可)

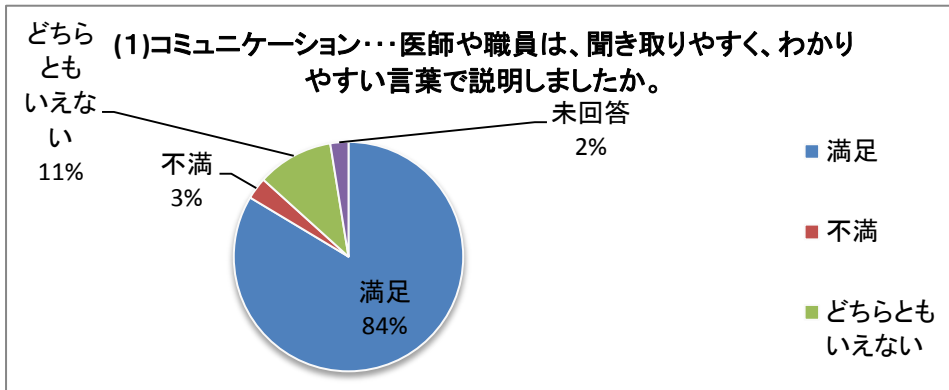
数値:件 %値:構成比



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。

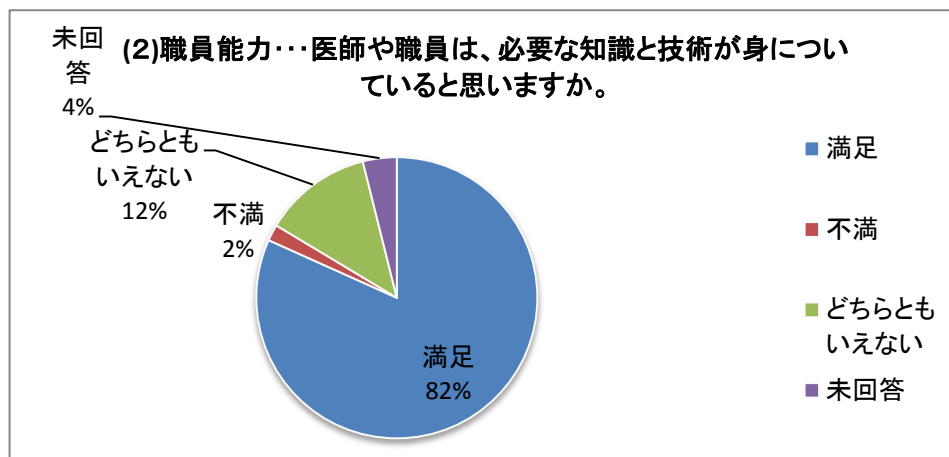
(1)コミュニケーション…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明しましたか。 数値:件 %値:構成比

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	99	79.8%	58	76.3%	94	82.5%	88	82.2%	93	90.3%	432	82.4%	190	86.4%	622	83.6%
不満	6	4.8%	6	7.9%	5	4.4%	2	1.9%	2	1.9%	21	4.0%	2	0.9%	23	3.1%
どちらとも いえない	13	10.5%	9	11.8%	13	11.4%	15	14.0%	6	5.8%	56	10.7%	24	10.9%	80	10.8%
未回答	6	4.8%	3	3.9%	2	1.8%	2	1.9%	2	1.9%	15	2.9%	4	1.8%	19	2.6%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



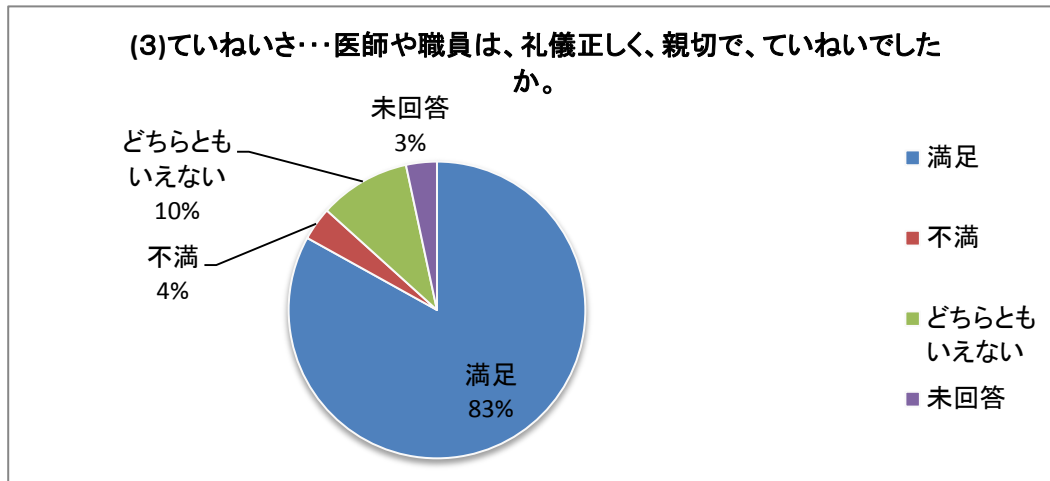
(2)職員能力…医師や職員は、必要な知識と技術が身についていると思いますか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	91	73.4%	61	80.3%	92	80.7%	87	81.3%	85	82.5%	416	79.4%	192	87.3%	608	81.7%
不満	3	2.4%	3	3.9%	4	3.5%	2	1.9%	1	1.0%	13	2.5%	1	0.5%	14	1.9%
どちらとも いえない	22	17.7%	8	10.5%	12	10.5%	13	12.1%	15	14.6%	70	13.4%	23	10.5%	93	12.5%
未回答	8	6.5%	4	5.3%	6	5.3%	5	4.7%	2	1.9%	25	4.8%	4	1.8%	29	3.9%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



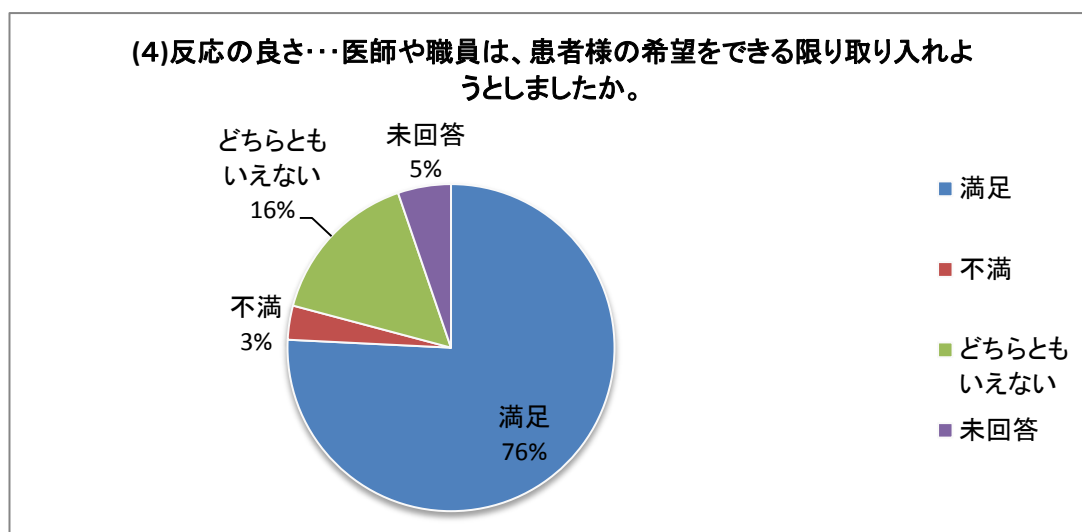
(3)ていねいさ…医師や職員は、礼儀正しく、親切で、ていねいでしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	95	76.6%	60	78.9%	88	77.2%	85	79.4%	92	89.3%	420	80.2%	198	90.0%	618	83.1%
不満	9	7.3%	2	2.6%	9	7.9%	2	1.9%	3	2.9%	25	4.8%	2	0.9%	27	3.6%
どちらともいえない	10	8.1%	10	13.2%	12	10.5%	16	15.0%	6	5.8%	54	10.3%	20	9.1%	74	9.9%
未回答	10	8.1%	4	5.3%	5	4.4%	4	3.7%	2	1.9%	25	4.8%	0	0.0%	25	3.4%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



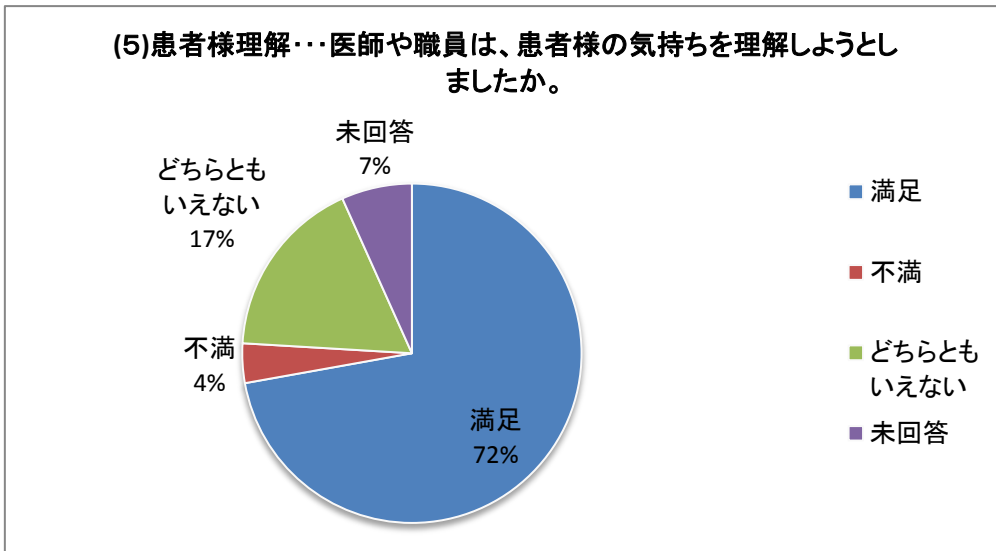
(4)反応の良さ…医師や職員は、患者様の希望をできる限り取り入れようとしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	87	70.2%	52	68.4%	80	70.2%	76	71.7%	78	75.7%	373	71.3%	190	86.4%	563	75.8%
不満	7	5.6%	4	5.3%	7	6.1%	2	1.9%	3	2.9%	23	4.4%	2	0.9%	25	3.4%
どちらともいえない	21	16.9%	13	17.1%	19	16.7%	20	18.9%	21	20.4%	94	18.0%	22	10.0%	116	15.6%
未回答	9	7.3%	7	9.2%	8	7.0%	8	7.5%	1	1.0%	33	6.3%	6	2.7%	39	5.2%
計	124	100%	76	100%	114	100%	106	100%	103	100%	523	100%	220	100%	743	100%



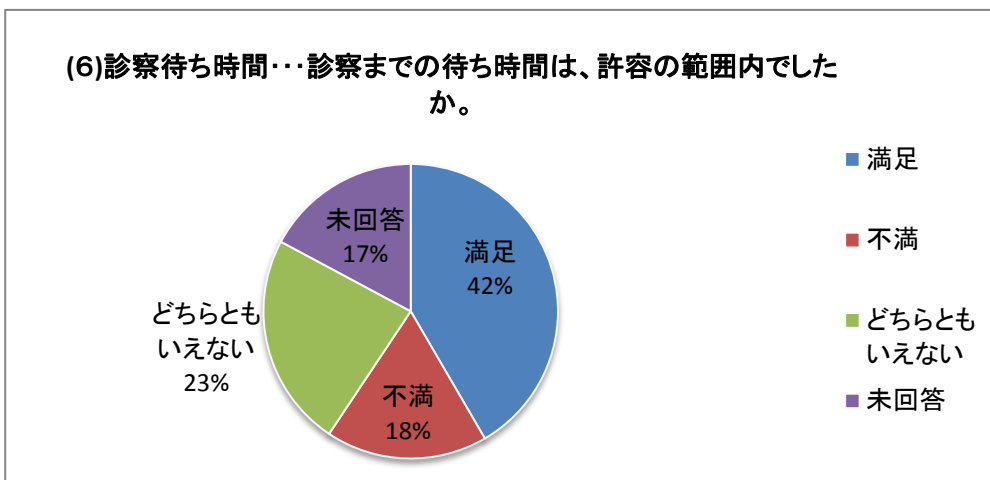
(5)患者様理解・・・医師や職員は、患者様の気持ちを理解しようとしていましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	79	63.7%	53	69.7%	69	60.5%	73	68.2%	79	76.7%	353	67.4%	184	83.6%	537	72.2%
不満	10	8.1%	8	10.5%	7	6.1%	1	0.9%	1	1.0%	27	5.2%	1	0.5%	28	3.8%
どちらともいえない	26	21.0%	8	10.5%	24	21.1%	22	20.6%	20	19.4%	100	19.1%	29	13.2%	129	17.3%
未回答	9	7.3%	7	9.2%	14	12.3%	11	10.3%	3	2.9%	44	8.4%	6	2.7%	50	6.7%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	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。

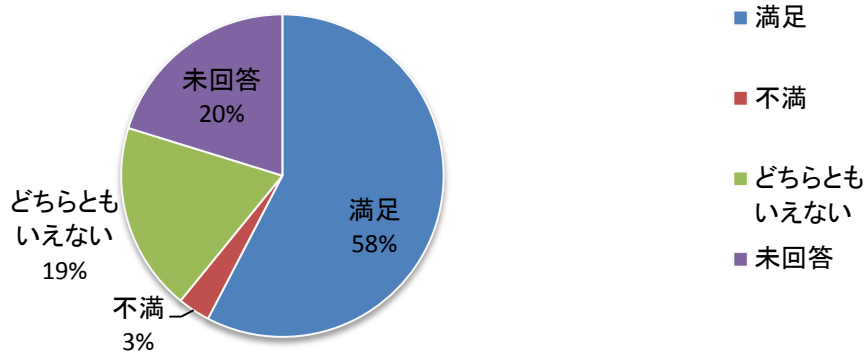
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	46	37.1%	30	39.5%	39	34.2%	59	55.1%	44	42.7%	218	41.6%			218	41.6%
不満	29	23.4%	11	14.5%	23	20.2%	12	11.2%	18	17.5%	93	17.7%			93	17.7%
どちらともいえない	26	21.0%	17	22.4%	29	25.4%	19	17.8%	32	31.1%	123	23.5%			123	23.5%
未回答	23	18.5%	18	23.7%	23	20.2%	17	15.9%	9	8.7%	90	17.2%			90	17.2%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%			524	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	71	57.3%	35	46.1%	61	53.5%	68	63.6%	67	65.0%	302	57.6%			302	57.6%
不満	2	1.6%	4	5.3%	4	3.5%	4	3.7%	3	2.9%	17	3.2%			17	3.2%
どちらとも いえない	26	21.0%	15	19.7%	22	19.3%	17	15.9%	19	18.4%	99	18.9%			99	18.9%
未回答	25	20.2%	22	28.9%	27	23.7%	18	16.8%	14	13.6%	106	20.2%			106	20.2%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%			524	100%

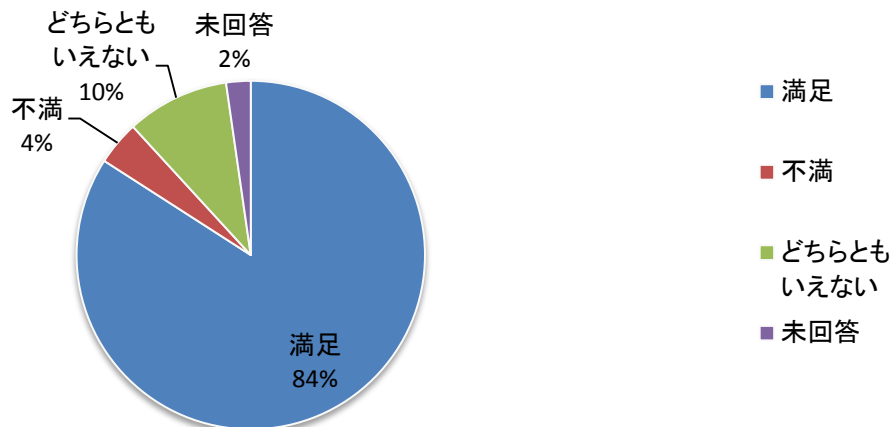
(7)会計待ち時間…診察終了後、会計までの待ち時間は、許容の範囲内でしたか。



(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。

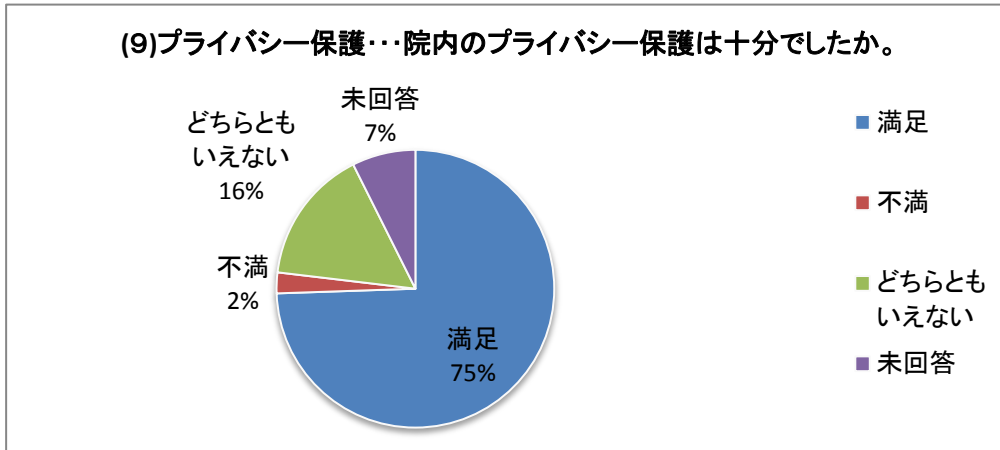
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足													185	84.1%	185	84.1%
不満													9	4.1%	9	4.1%
どちらとも いえない													21	9.5%	21	9.5%
未回答													5	2.3%	5	2.3%
計													220	100%	220	100%

(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。



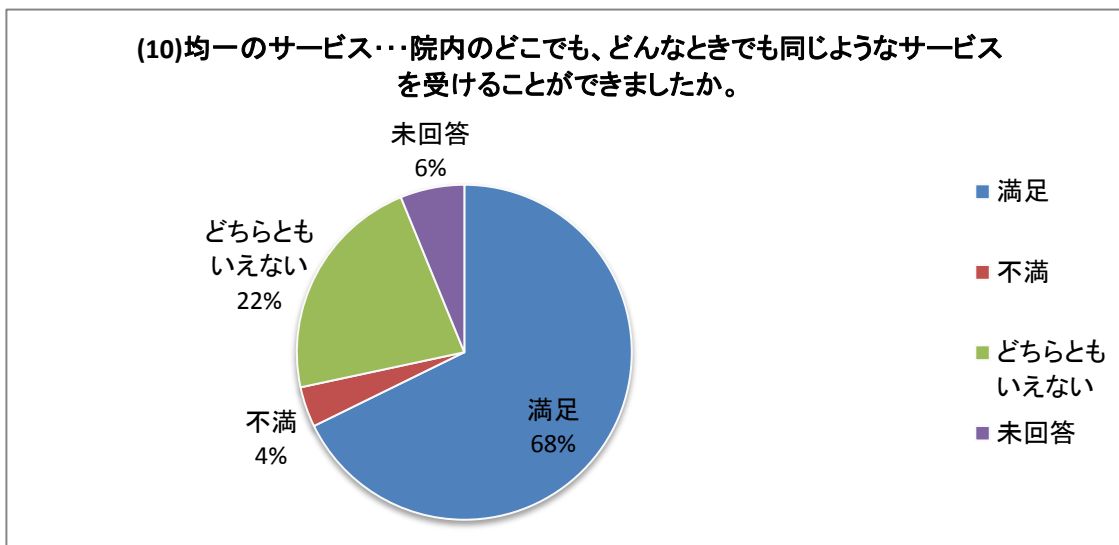
(9)プライバシー保護…院内のプライバシー保護は十分でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	94	75.8%	54	71.1%	83	72.8%	75	70.1%	85	82.5%	391	74.6%	163	74.1%	554	74.5%
不満	1	0.8%	1	1.3%	4	3.5%	1	0.9%	0	0.0%	7	1.3%	11	5.0%	18	2.4%
どちらとも いえない	20	16.1%	12	15.8%	17	14.9%	21	19.6%	11	10.7%	81	15.5%	36	16.4%	117	15.7%
未回答	9	7.3%	9	11.8%	10	8.8%	10	9.3%	7	6.8%	45	8.6%	10	4.5%	55	7.4%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



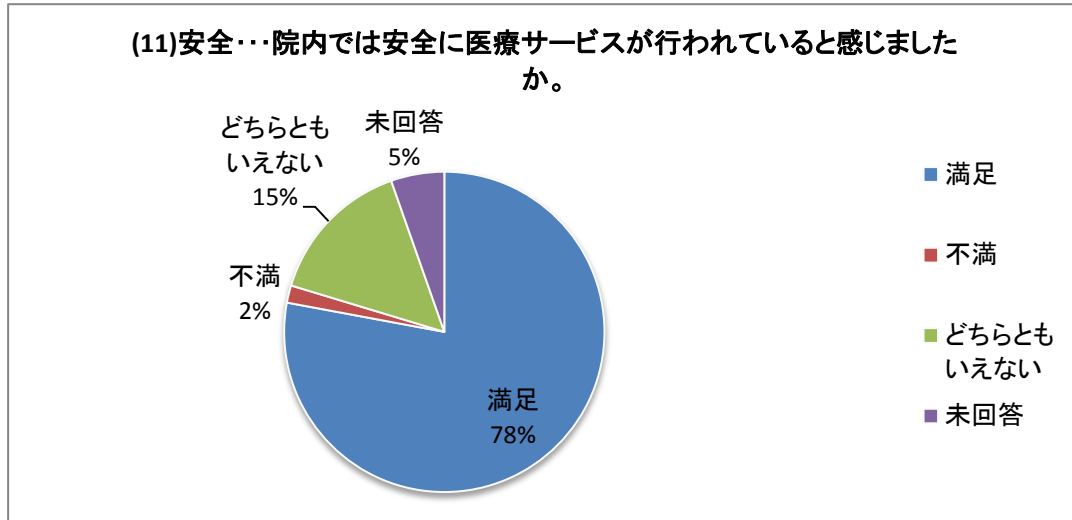
(10)均一のサービス…院内のどこでも、どんなときでも同じようなサービスを受けることができましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	83	66.9%	53	69.7%	66	57.9%	70	65.4%	69	67.0%	341	65.1%	163	74.1%	504	67.7%
不満	2	1.6%	3	3.9%	10	8.8%	7	6.5%	2	1.9%	24	4.6%	5	2.3%	29	3.9%
どちらとも いえない	28	22.6%	14	18.4%	29	25.4%	23	21.5%	28	27.2%	122	23.3%	43	19.5%	165	22.2%
未回答	11	8.9%	6	7.9%	9	7.9%	7	6.5%	4	3.9%	37	7.1%	9	4.1%	46	6.2%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



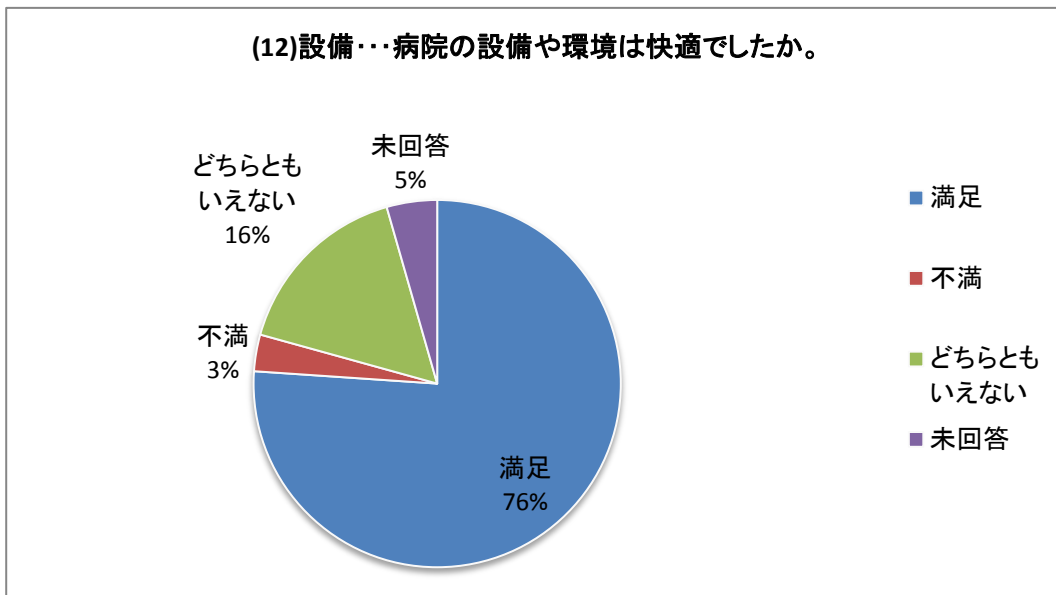
(11)安全・・・院内では安全に医療サービスが行われていると感じましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	92	74.2%	58	76.3%	84	73.7%	80	74.8%	79	77.5%	393	75.1%	186	84.5%	579	77.9%
不満	1	0.8%	0	0.0%	2	1.8%	3	2.8%	3	2.9%	9	1.7%	4	1.8%	13	1.7%
どちらとも いえない	22	17.7%	11	14.5%	18	15.8%	18	16.8%	17	16.7%	86	16.4%	25	11.4%	111	14.9%
未回答	9	7.3%	7	9.2%	10	8.8%	6	5.6%	3	2.9%	35	6.7%	5	2.3%	40	5.4%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	102	100%	523	100%	220	100%	743	100%



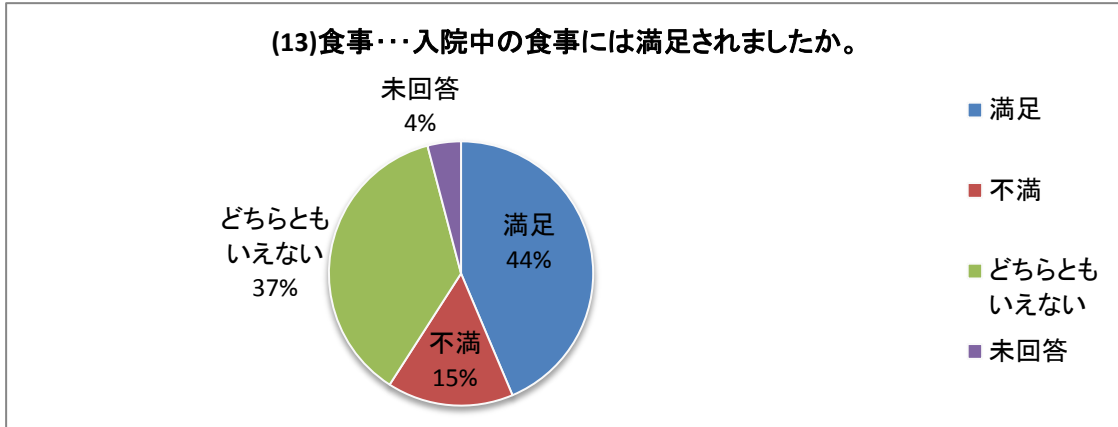
(12)設備・・・病院の設備や環境は快適でしたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	92	74.2%	62	81.6%	83	72.8%	80	74.8%	82	79.6%	399	76.1%	167	75.9%	566	76.1%
不満	4	3.2%	0	0.0%	2	1.8%	5	4.7%	1	1.0%	12	2.3%	12	5.5%	24	3.2%
どちらとも いえない	22	17.7%	9	11.8%	20	17.5%	14	13.1%	17	16.5%	82	15.6%	39	17.7%	121	16.3%
未回答	6	4.8%	5	6.6%	9	7.9%	8	7.5%	3	2.9%	31	5.9%	2	0.9%	33	4.4%
計	124	100%	76	100%	114	100%	107	100%	103	100%	524	100%	220	100%	744	100%



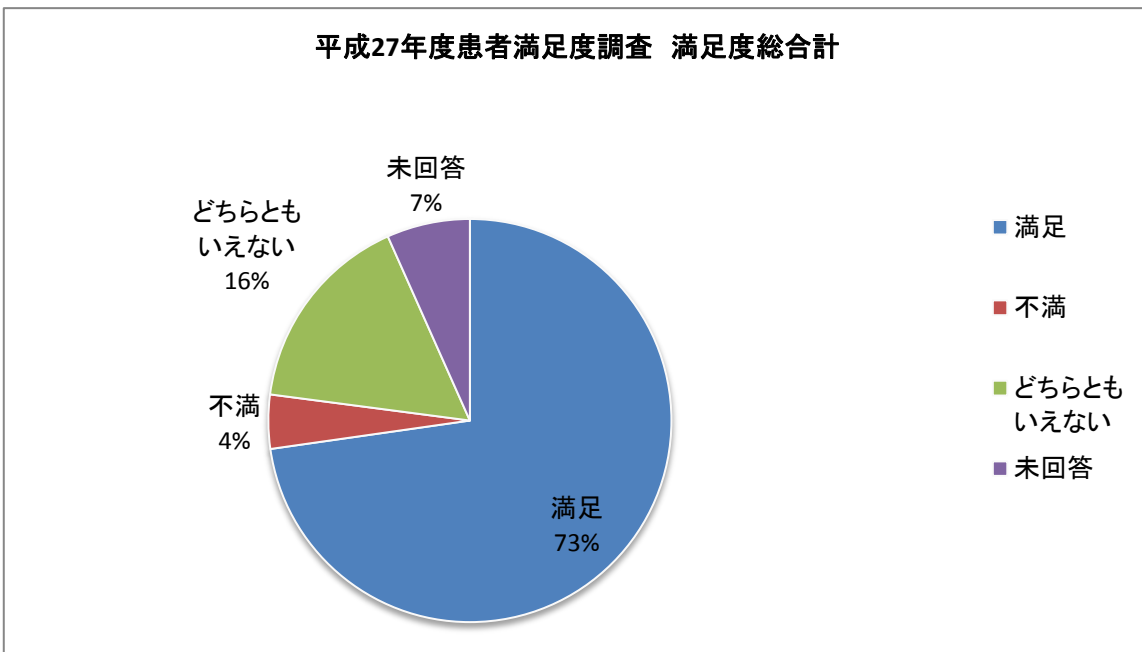
(13)食事・・・入院中の食事には満足されましたか。

	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足													96	43.6%	96	43.6%
不満													34	15.5%	34	15.5%
どちらとも いえない													81	36.8%	81	36.8%
未回答													9	4.1%	9	4.1%
計													220	100%	220	100%



平成27年度患者満足度調査 満足度総合計

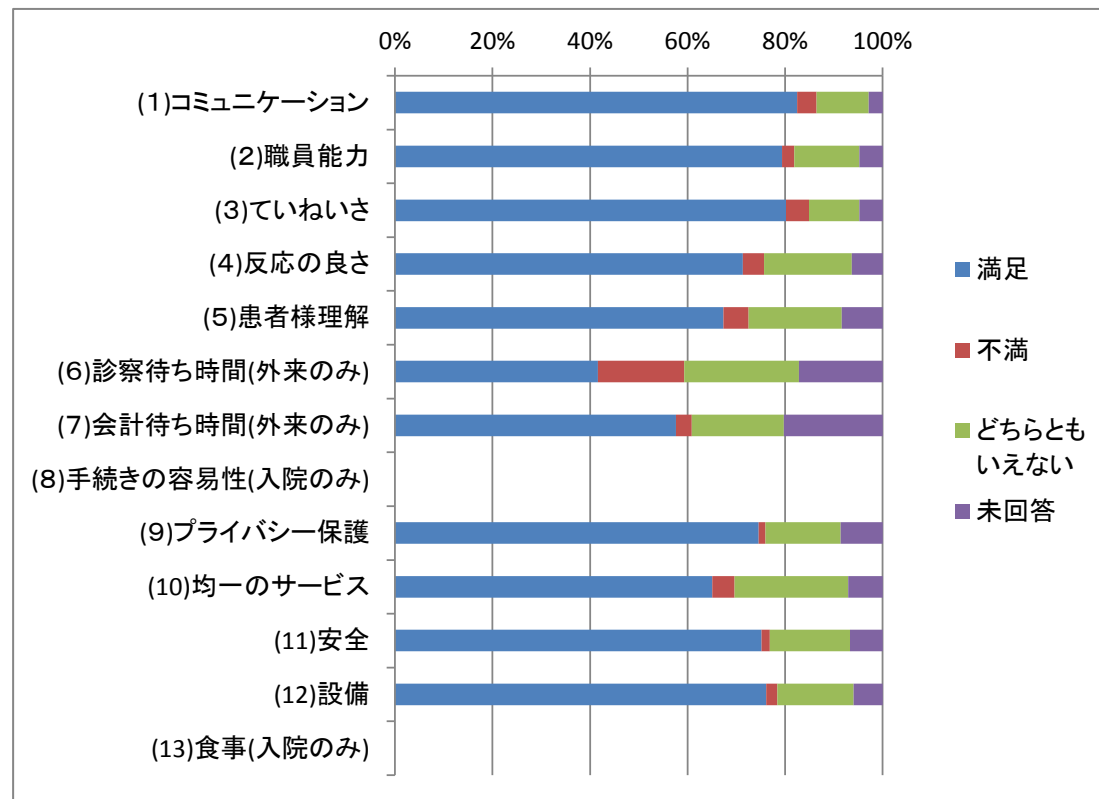
	月		火		水		木		金		外来		入院		計	
満足	929	68.1%	576	68.9%	839	66.9%	841	71.5%	853	75.4%	4,038	70.1%	1,914	79.1%	5,952	72.7%
不満	74	5.4%	42	5.0%	77	6.1%	41	3.5%	37	3.3%	271	4.7%	83	3.4%	354	4.3%
どちらとも いえない	236	17.3%	126	15.1%	215	17.1%	198	16.8%	192	17.0%	967	16.8%	363	15.0%	1,330	16.3%
未回答	125	9.2%	92	11.0%	123	9.8%	96	8.2%	50	4.4%	486	8.4%	60	2.5%	546	6.7%
計	1,364	100%	836	100%	1,254	100%	1,176	100%	1,132	100%	5,762	100%	2,420	100%	8,182	100%



問3.当院の医療サービスにおける「満足度」についてお聞きします。

外来

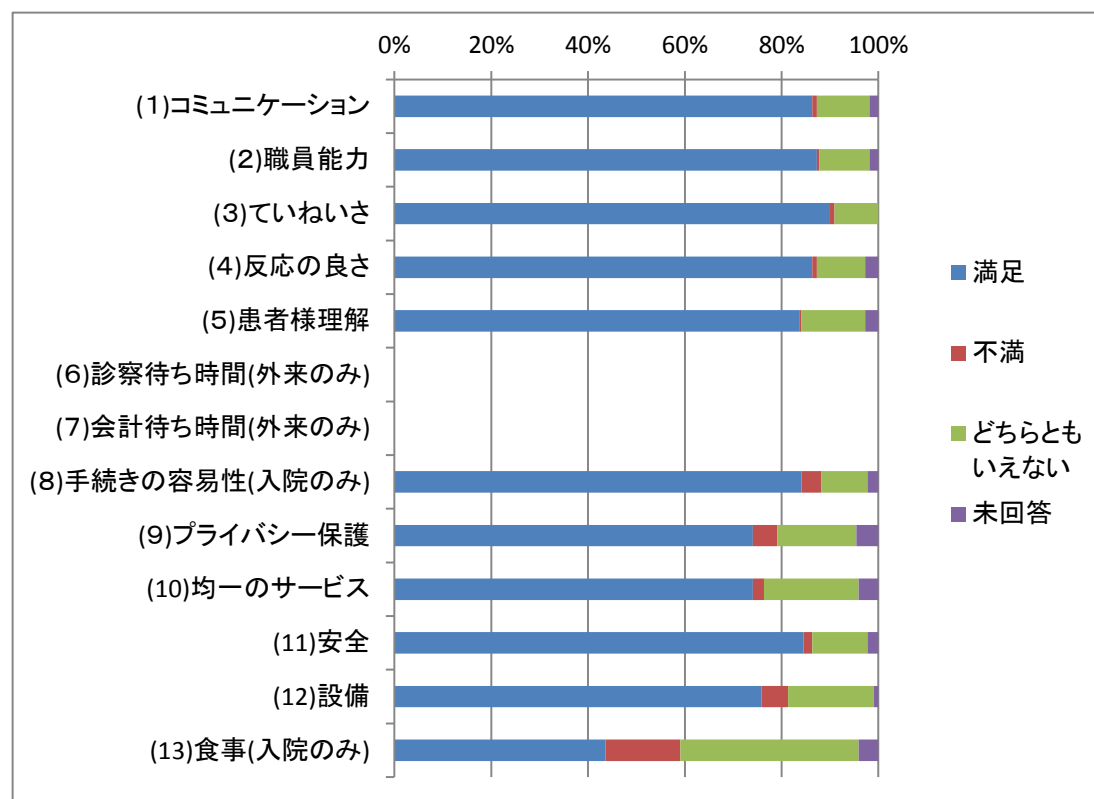
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	432	416	420	373	353	218	302	0	391	341	393	399	0	4,038
不満	21	13	25	23	27	93	17	0	7	24	9	12	0	271
どちらともいえない	56	70	54	94	100	123	99	0	81	122	86	82	0	4,309
未回答	15	25	25	33	44	90	106	0	45	37	35	31	0	486
計	524	524	524	523	524	524	524	0	524	524	523	524	0	9,104



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

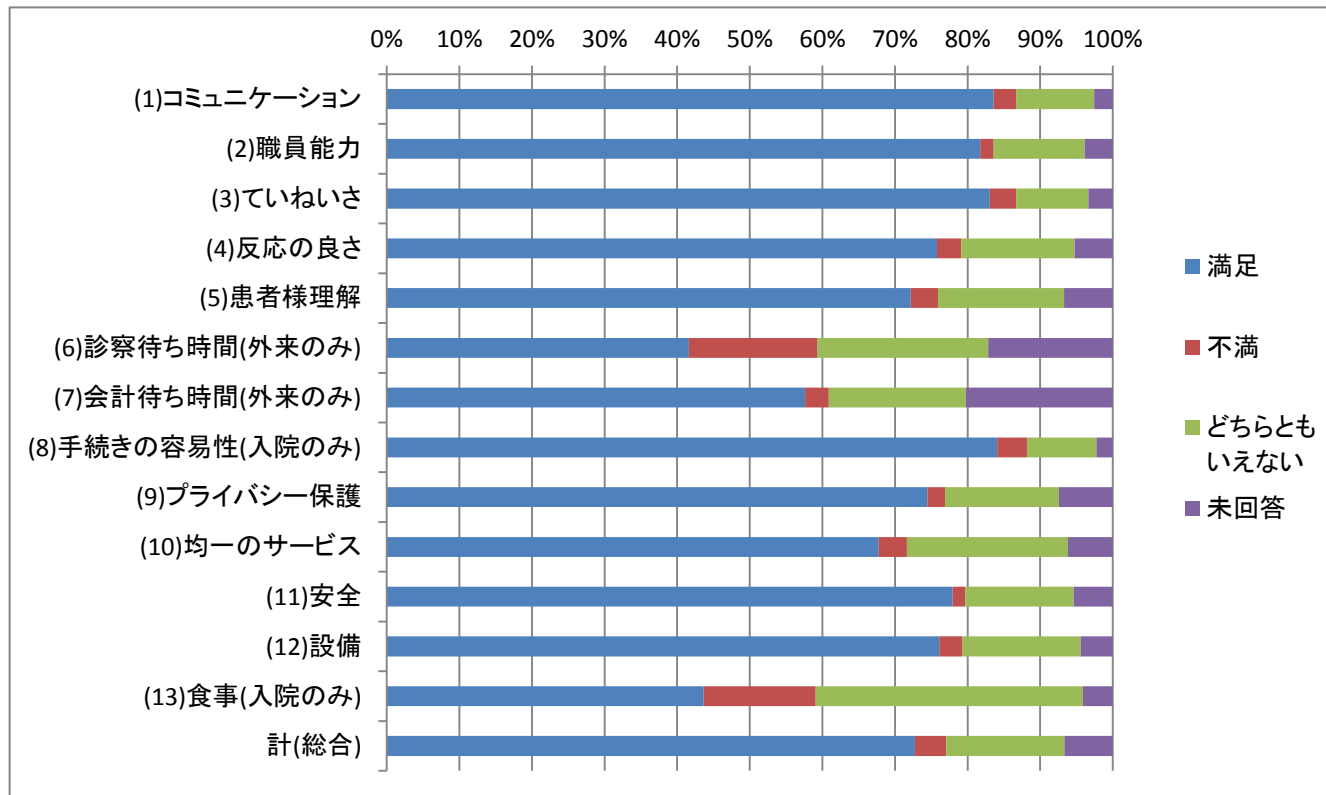
	(1)コミュニケーション	(2)職員能力	(3)ていねいさ	(4)反応の良さ	(5)患者様理解	(6)診察待ち時間(外来のみ)	(7)会計待ち時間(外来のみ)	(8)手続きの容易性(入院のみ)	(9)プライバシー保護	(10)均一のサービス	(11)安全	(12)設備	(13)食事(入院のみ)	計
満足	190	192	198	190	184	0	0	185	163	163	186	167	96	1,914
不満	2	1	2	2	1	0	0	9	11	5	4	12	34	83
どちらともいえない	24	23	20	22	29	0	0	21	36	43	25	39	81	1,997
未回答	4	4	0	6	6	0	0	5	10	9	5	2	9	60
計	220	220	220	220	220	0	0	220	220	220	220	220	220	4,054



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	622	608	618	563	537	218	302	185	554	504	579	566	96	5,952
不満	23	14	27	25	28	93	17	9	18	29	13	24	34	354
どちらとも いえない	80	93	74	116	129	123	99	21	117	165	111	121	81	1,330
未回答	19	29	25	39	50	90	106	5	55	46	40	33	9	546
計	744	744	744	743	744	524	524	220	744	744	743	744	220	8,182



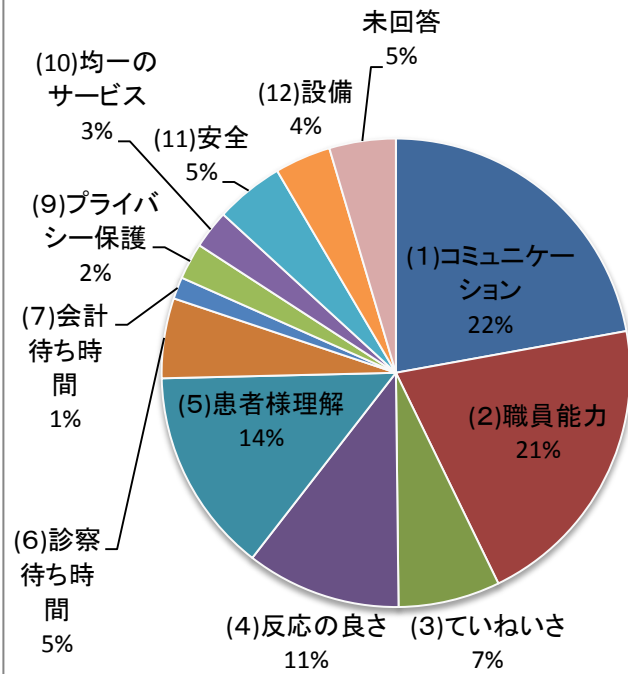
問4.問3のうち、あなたが重要だと思うもの上位3つについて、番号をお書きください。

(重視度調査)

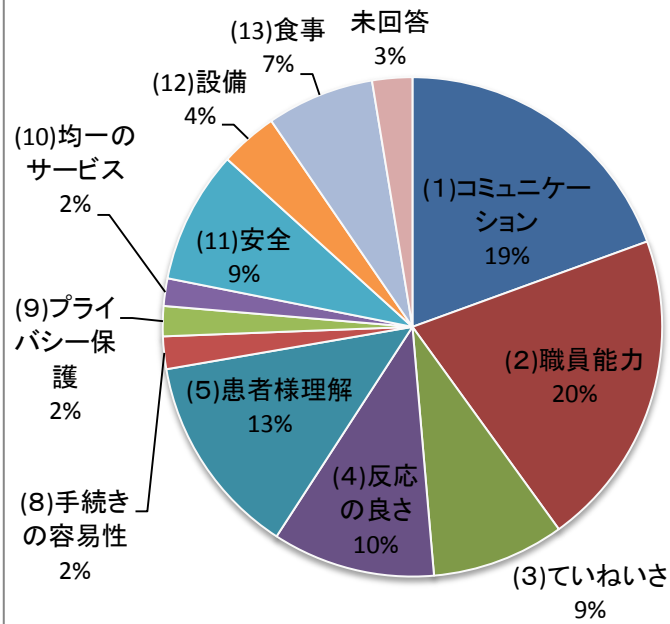
数値:件 %値:構成比

		月		火		水		木		金		外来		入院		計	
問3.	(1)コミュニケーション	74	22.7%	49	23.7%	60	20.4%	65	22.6%	61	21.7%	309	22.2%	120	19.4%	429	21.3%
	(2)職員能力	61	18.7%	45	21.7%	60	20.4%	56	19.5%	66	23.5%	288	20.6%	127	20.6%	415	20.6%
	(3)ていねいさ	27	8.3%	10	4.8%	23	7.8%	17	5.9%	21	7.5%	98	7.0%	53	8.6%	151	7.5%
	(4)反応の良さ	35	10.7%	25	12.1%	30	10.2%	34	11.8%	25	8.9%	149	10.7%	65	10.5%	214	10.6%
	(5)患者様理解	47	14.4%	28	13.5%	36	12.2%	45	15.7%	41	14.6%	197	14.1%	81	13.1%	278	13.8%
	(6)診察待ち時間	21	6.4%	12	5.8%	21	7.1%	8	2.8%	15	5.3%	77	5.5%			77	3.8%
	(7)会計待ち時間	9	2.8%	5	2.4%	3	1.0%	2	0.7%	2	0.7%	21	1.5%			21	1.0%
	(8)手続きの容易性													13	2.1%	13	0.6%
	(9)プライバシー保護	10	3.1%	5	2.4%	6	2.0%	8	2.8%	6	2.1%	35	2.5%	12	1.9%	47	2.3%
	(10)均一のサービス	6	1.8%	6	2.9%	10	3.4%	9	3.1%	6	2.1%	37	2.7%	11	1.8%	48	2.4%
	(11)安全	12	3.7%	8	3.9%	17	5.8%	15	5.2%	14	5.0%	66	4.7%	53	8.6%	119	5.9%
	(12)設備	12	3.7%	6	2.9%	9	3.1%	14	4.9%	13	4.6%	54	3.9%	23	3.7%	77	3.8%
	(13)食事													43	7.0%	43	2.1%
	未回答	12	3.7%	8	3.9%	19	6.5%	14	4.9%	11	3.9%	64	4.6%	16	2.6%	80	4.0%
計		326	100%	207	100%	294	100%	287	100%	281	100%	1,395	100%	617	100%	2,012	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
- (10)均一のサービス
- (11)安全
- (12)設備
- (13)食事
- 未回答

重視度調査(入外計)

