

「外来患者・入院患者満足度調査」報告

当院では、患者様の満足度調査を定期的に行ない、医療サービスの向上並びに改善の手かがりとしています。平成29年10月に病院を利用される方々を対象にアンケート調査を実施いたしましたところ、多くのご回答をいただくことができ、心より感謝申し上げます。

今回の結果をもとに、今後さらなる改善の努力をして、皆様に少しでもご満足いただける病院となるよう努めてまいります。

	配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
外 来	1,200	1,137	94.8%	1,123	99.8%
入 院	400	313	78.3%	310	99.0%

【外来患者】満足度調査 結果報告書

調査期間:2017年8月23日 ~ 2017年10月27日の期間中の13日間

岐阜県厚生農業協同組合連合会
久美愛厚生病院

II. 調査票

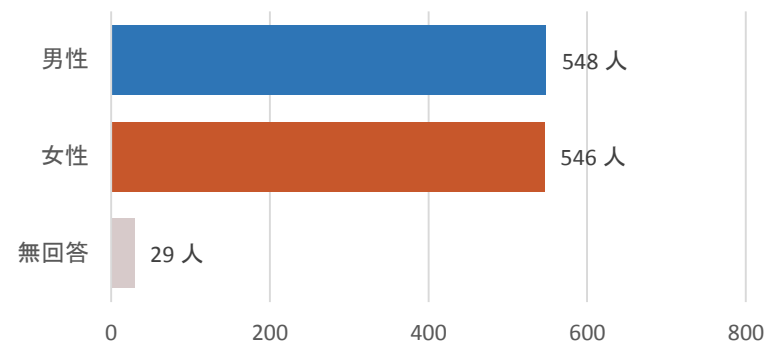
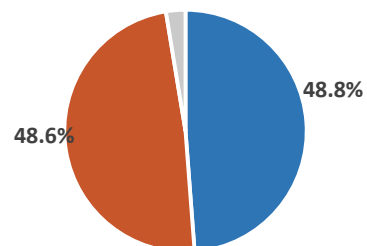
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目(複数選択可)
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由(複数選択可)
7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	診察室・検査室の雰囲気	施設・設備・情報提供	
8 会計までの待ち時間	会計待ち時間	医療サービス	
9 診療時間・予約時間への配慮	診療・予約時間への配慮	医療サービス	
10 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

III. 属性調査 1 / 6

性別

「男性」548 人、「女性」546 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	548	48.8%
女性	546	48.6%
無回答	29	2.6%
合計	1123	100.0%

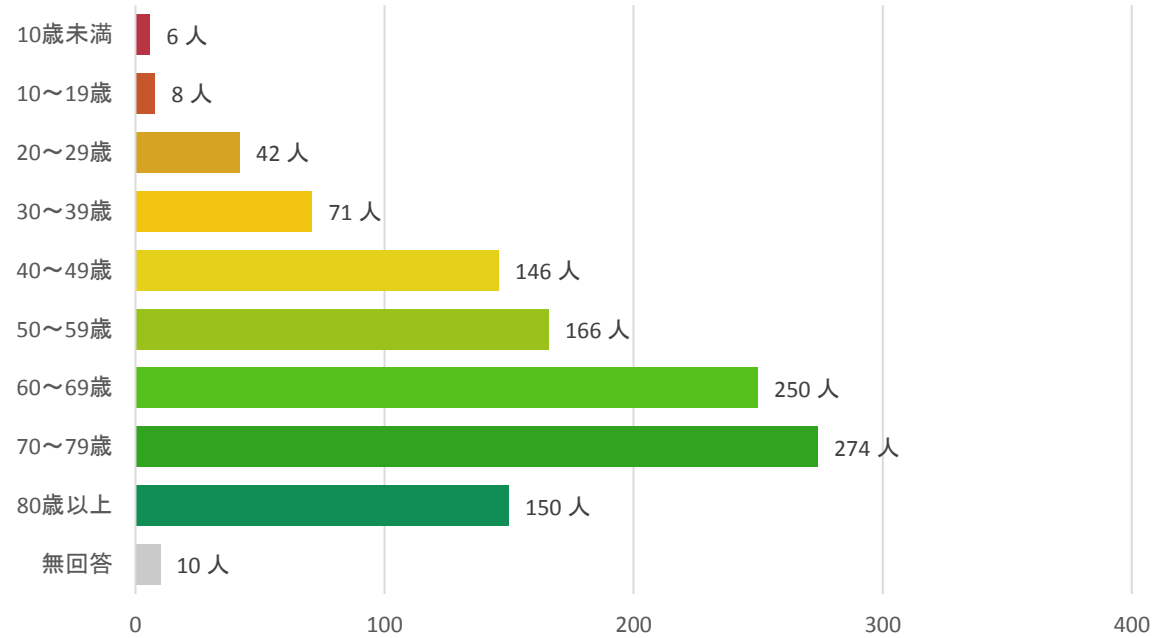


III. 属性調査 2/ 6

年齢

「70～79歳」が 274 人と最も多いです。次いで「60～69歳」250人、「50～59歳」166人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の6人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	6	0.5%
10～19歳	8	0.7%
20～29歳	42	3.7%
30～39歳	71	6.3%
40～49歳	146	13.0%
50～59歳	166	14.8%
60～69歳	250	22.3%
70～79歳	274	24.4%
80歳以上	150	13.4%
無回答	10	0.9%
合計	1123	100.0%

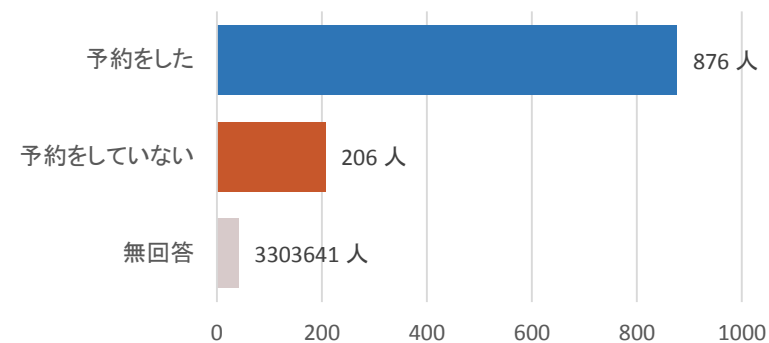
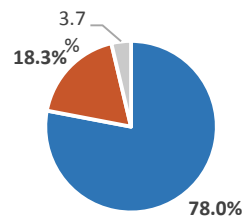


III. 属性調査 3/ 6

本日の受診予約

「予約をした」876 人、「予約をしていない」206 人で「予約をした」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
予約をした	876	78.0%
予約をしていない	206	18.3%
無回答	41	3.7%
合計	1123	100.0%

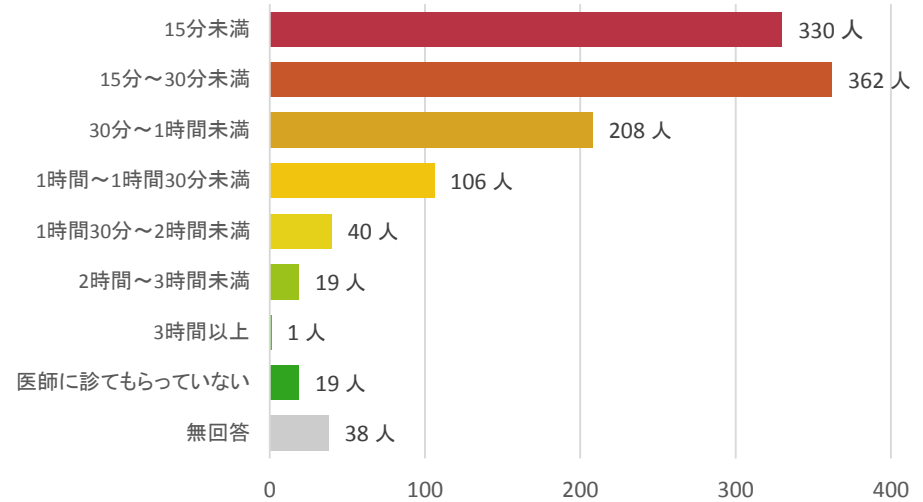


III. 属性調査 4/ 6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が 362 人と最も多いです。次いで「15分未満」330 人、「30分～1時間未満」208 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 1 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
15分未満	330	29.4%
15分～30分未満	362	32.2%
30分～1時間未満	208	18.5%
1時間～1時間30分未満	106	9.4%
1時間30分～2時間未満	40	3.6%
2時間～3時間未満	19	1.7%
3時間以上	1	0.1%
医師に診てもらっていない	19	1.7%
無回答	38	3.4%
合計	1123	100.0%

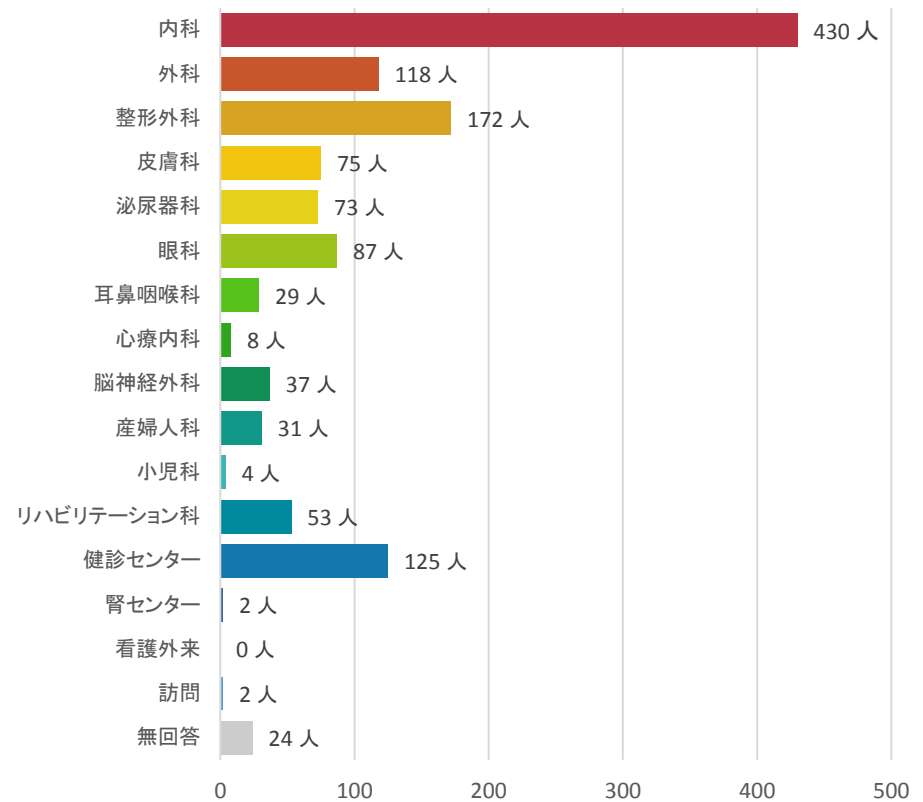


III. 属性調査 5/ 6

【複数】本日の受診科目

「内科」が 430 人と最も多いです。次いで「整形外科」172 人、「健康センター」125 人となっています。最も少ないのは「看護外来」の 0 人です。

選択肢	回答数(人)
内科	430
外科	118
整形外科	172
皮膚科	75
泌尿器科	73
眼科	87
耳鼻咽喉科	29
心療内科	8
脳神経外科	37
産婦人科	31
小児科	4
リハビリテーション科	53
健診センター	125
腎センター	2
看護外来	0
訪問	2
無回答	24

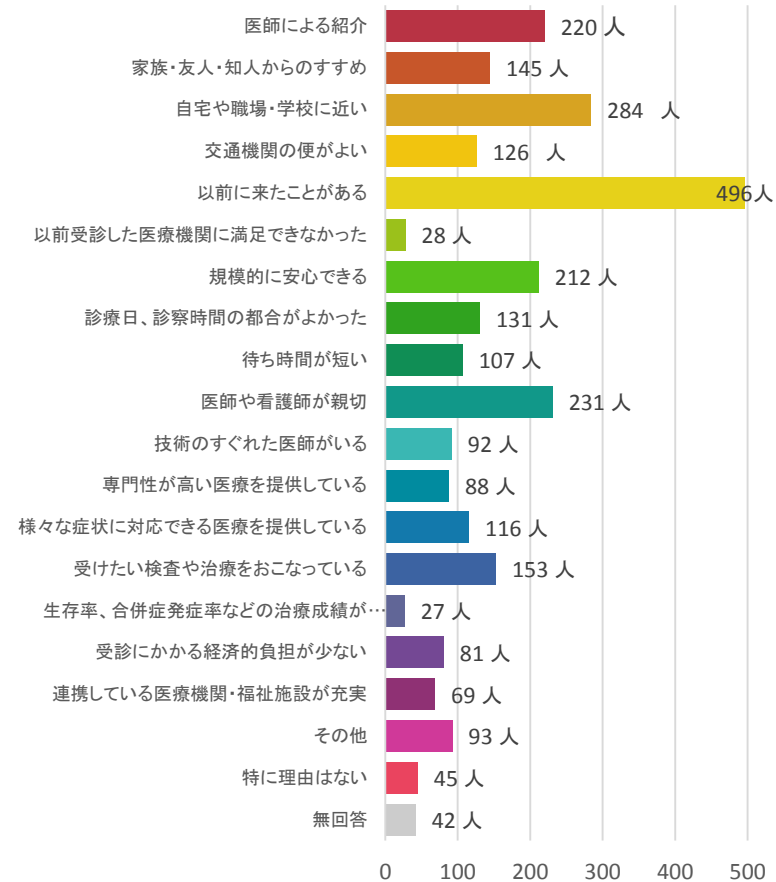


III. 属性調査 6/ 6

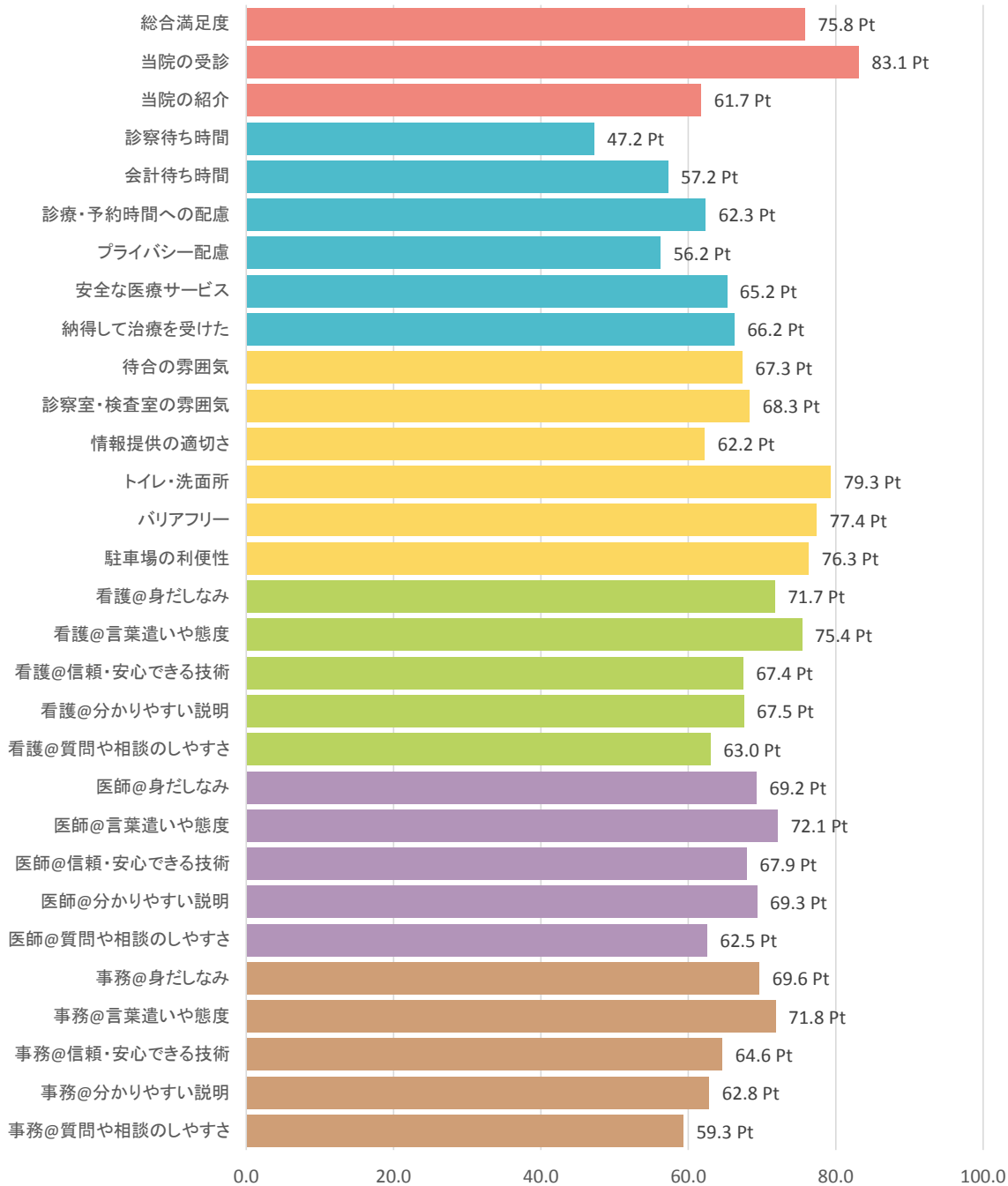
【複数】当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 496 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」284 人、「医師や看護師が親切」231 人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 27 人です。

選択肢	回答数(人)
医師による紹介	220
家族・友人・知人からのすすめ	145
自宅や職場・学校に近い	284
交通機関の便がよい	126
以前に来たことがある	496
以前受診した医療機関に満足できなかった	28
規模的に安心できる	212
診療日、診察時間の都合がよかった	131
待ち時間が短い	107
医師や看護師が親切	231
技術のすぐれた医師がいる	92
専門性が高い医療を提供している	88
様々な症状に対応できる医療を提供している	116
受けたい検査や治療をおこなっている	153
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	27
受診にかかる経済的負担が少ない	81
連携している医療機関・福祉施設が充実	69
その他	93
特に理由はない	45
無回答	42



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度

75.8ポイント

総合満足度

医療サービス

施設・設備・情報提供

看護師の接遇

医師の接遇

事務の接遇

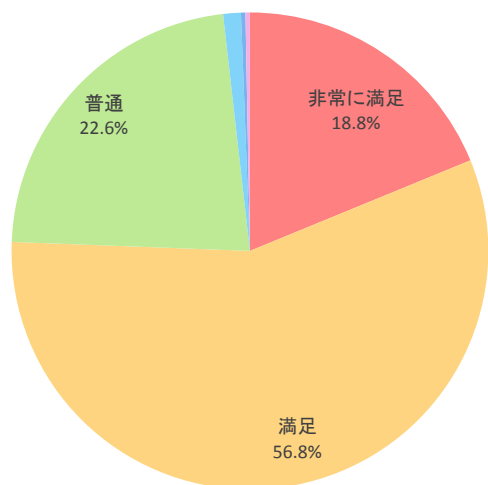
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 83.1 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 79.3 ポイント、「バリアフリー」の 77.4 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 47.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

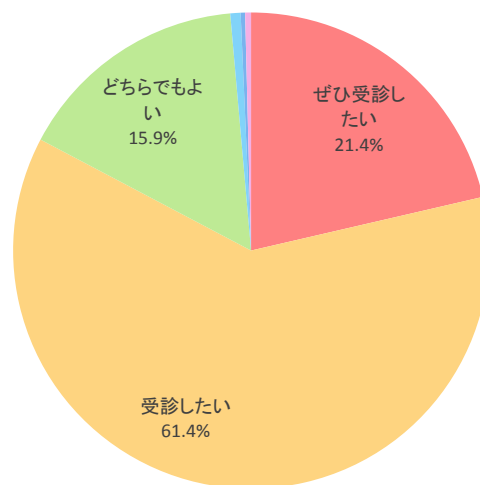
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1/6

総合

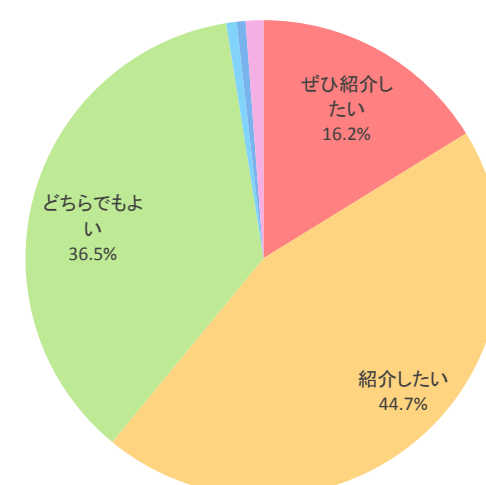
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	211	18.8%
満足	638	56.8%
普通	254	22.6%
やや不満	14	1.2%
不満	3	0.3%
無回答	3	0.3%
合計	1123	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	240	21.4%
受診したい	689	61.4%
どちらでもよい	178	15.9%
あまり受診したくない	8	0.7%
受診したくない	3	0.3%
無回答	5	0.4%
合計	1123	100.0%



当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	182	16.2%
紹介したい	502	44.7%
どちらでもよい	410	36.5%
あまり紹介したくない	8	0.7%
紹介したくない	7	0.6%
無回答	14	1.2%
合計	1123	100.0%

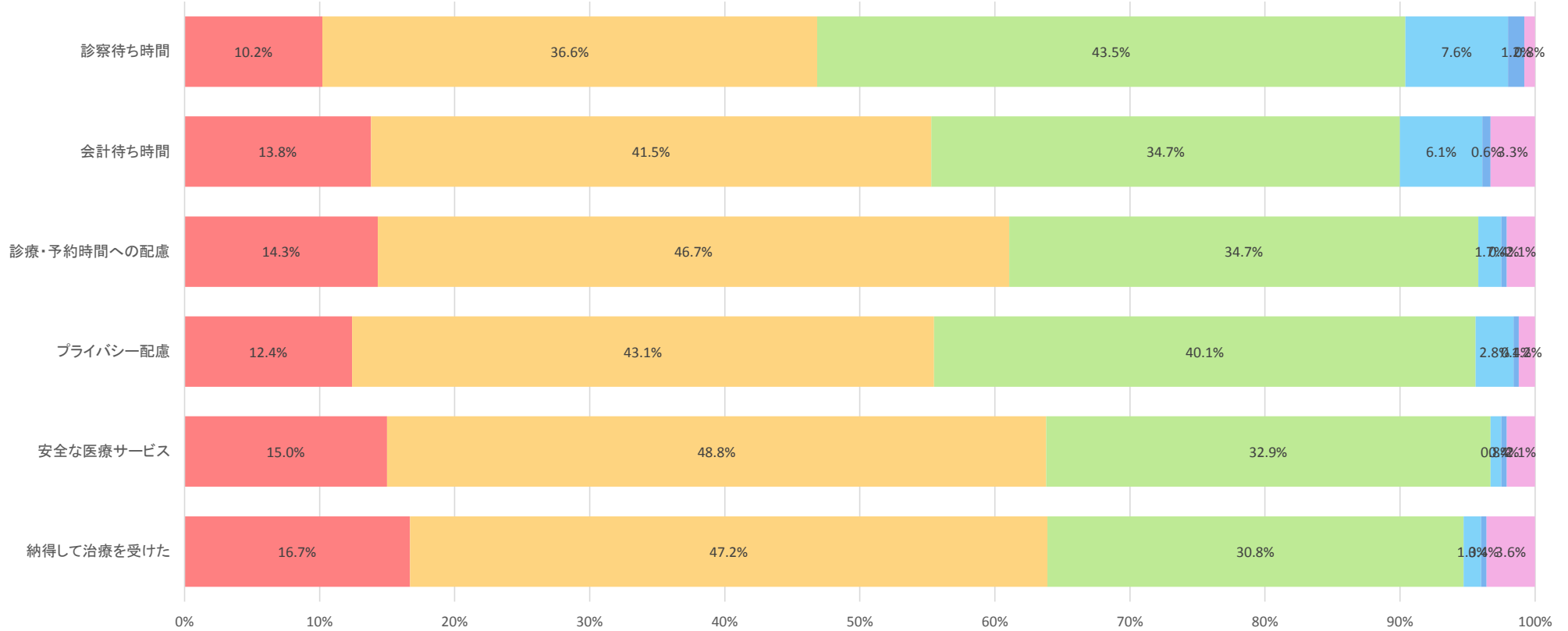


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2/6

医療サービス

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
診察待ち時間	115人	10.2%	411人	36.6%	489人	43.5%	85人	7.6%	14人	1.2%	9人	0.8%	1123人	100.0%
会計待ち時間	155人	13.8%	466人	41.5%	390人	34.7%	68人	6.1%	7人	0.6%	37人	3.3%	1123人	100.0%
診療・予約時間への配慮	161人	14.3%	524人	46.7%	390人	34.7%	19人	1.7%	5人	0.4%	24人	2.1%	1123人	100.0%
プライバシー配慮	139人	12.4%	484人	43.1%	450人	40.1%	32人	2.8%	4人	0.4%	14人	1.2%	1123人	100.0%
安全な医療サービス	168人	15.0%	548人	48.8%	370人	32.9%	9人	0.8%	4人	0.4%	24人	2.1%	1123人	100.0%
納得して治療を受けた	187人	16.7%	530人	47.2%	346人	30.8%	15人	1.3%	5人	0.4%	40人	3.6%	1123人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

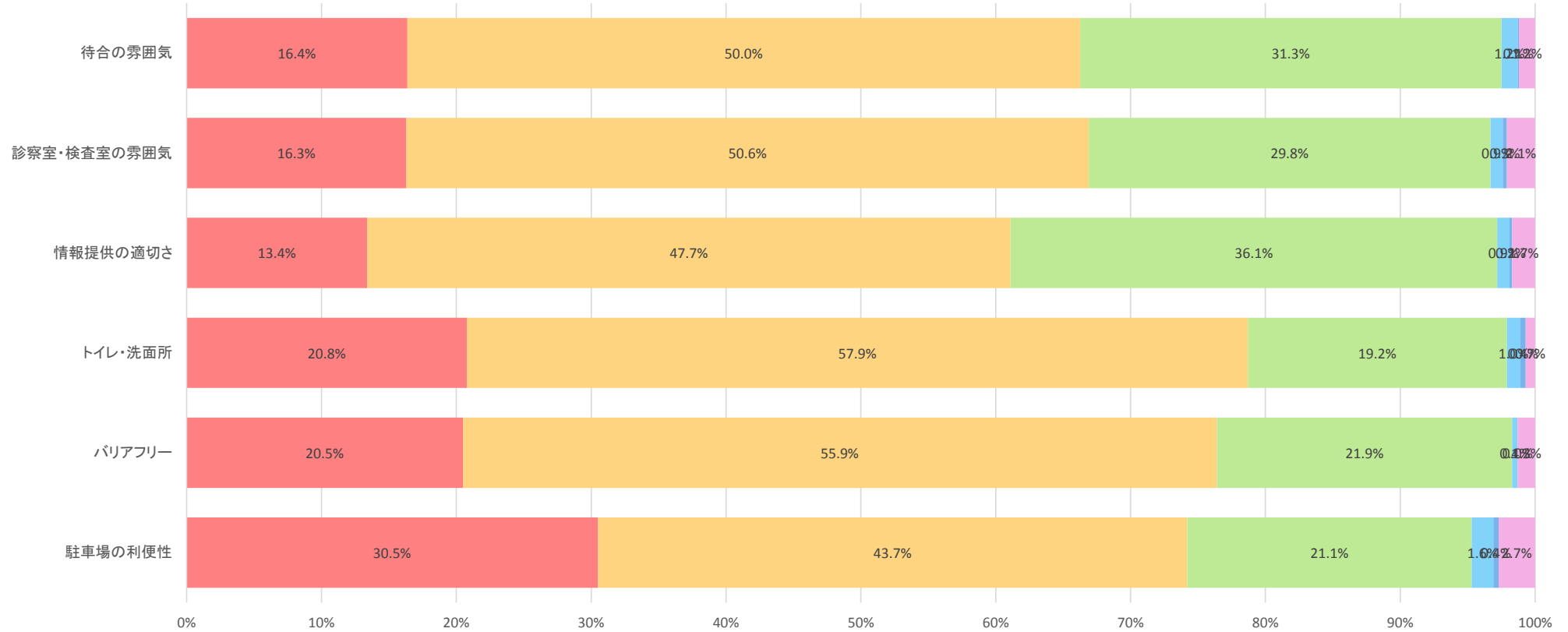


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3/6

施設・設備・情報提供

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
待合の雰囲気	184人	16.4%	562人	50.0%	349人	31.3%	13人	1.2%	1人	0.1%	14人	1.2%	1123人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	183人	16.3%	568人	50.6%	335人	29.8%	10人	0.9%	3人	0.3%	24人	2.1%	1123人	100.0%
情報提供の適切さ	151人	13.4%	536人	47.7%	405人	36.1%	10人	0.9%	2人	0.2%	19人	1.7%	1123人	100.0%
トイレ・洗面所	234人	20.8%	650人	57.9%	216人	19.2%	11人	1.0%	4人	0.4%	8人	0.7%	1123人	100.0%
バリアフリー	230人	20.5%	628人	55.9%	246人	21.9%	4人	0.4%	0人	0.0%	15人	1.3%	1123人	100.0%
駐車場の利便性	343人	30.5%	491人	43.7%	237人	21.1%	18人	1.6%	4人	0.4%	30人	2.7%	1123人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

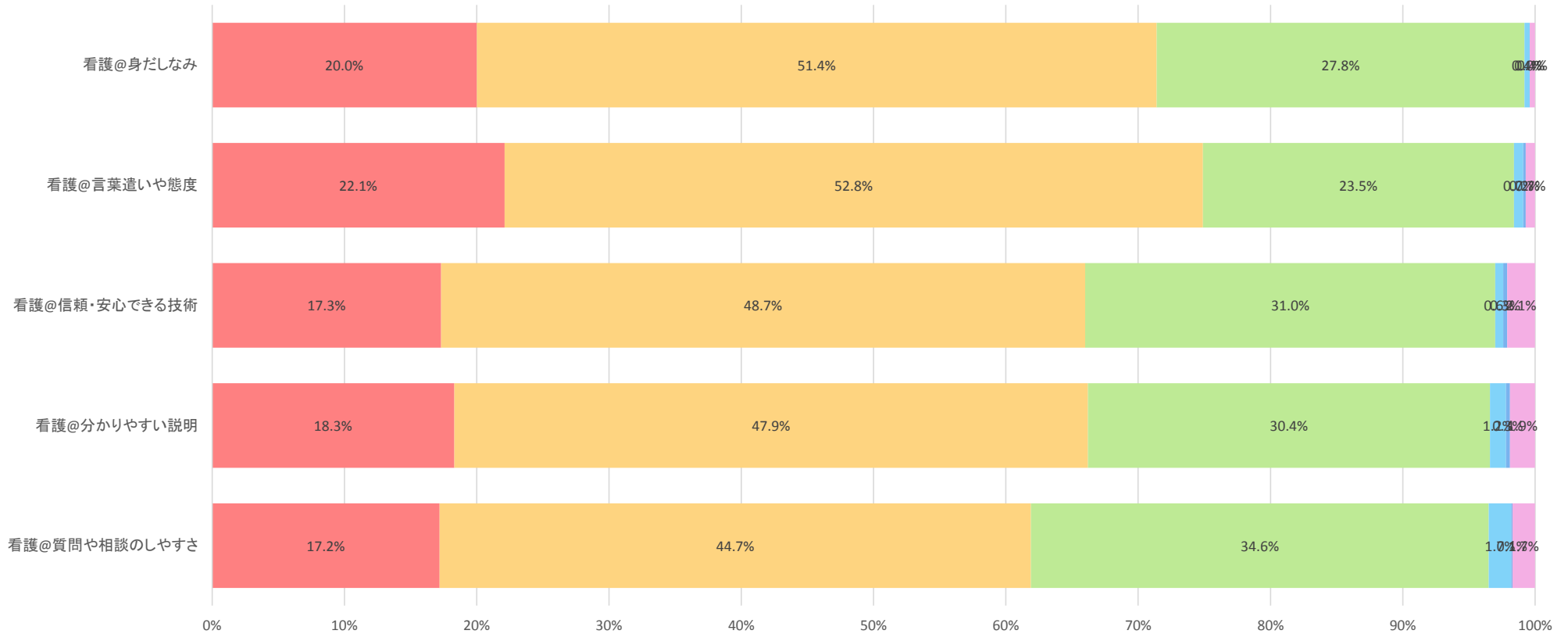


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4/6

看護師の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	225人	20.0%	577人	51.4%	312人	27.8%	5人	0.4%	0人	0.0%	4人	0.4%	1123人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	248人	22.1%	593人	52.8%	264人	23.5%	8人	0.7%	2人	0.2%	8人	0.7%	1123人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	194人	17.3%	547人	48.7%	348人	31.0%	7人	0.6%	3人	0.3%	24人	2.1%	1123人	100.0%
看護@分かりやすい説明	206人	18.3%	538人	47.9%	341人	30.4%	14人	1.2%	3人	0.3%	21人	1.9%	1123人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	193人	17.2%	502人	44.7%	389人	34.6%	19人	1.7%	1人	0.1%	19人	1.7%	1123人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

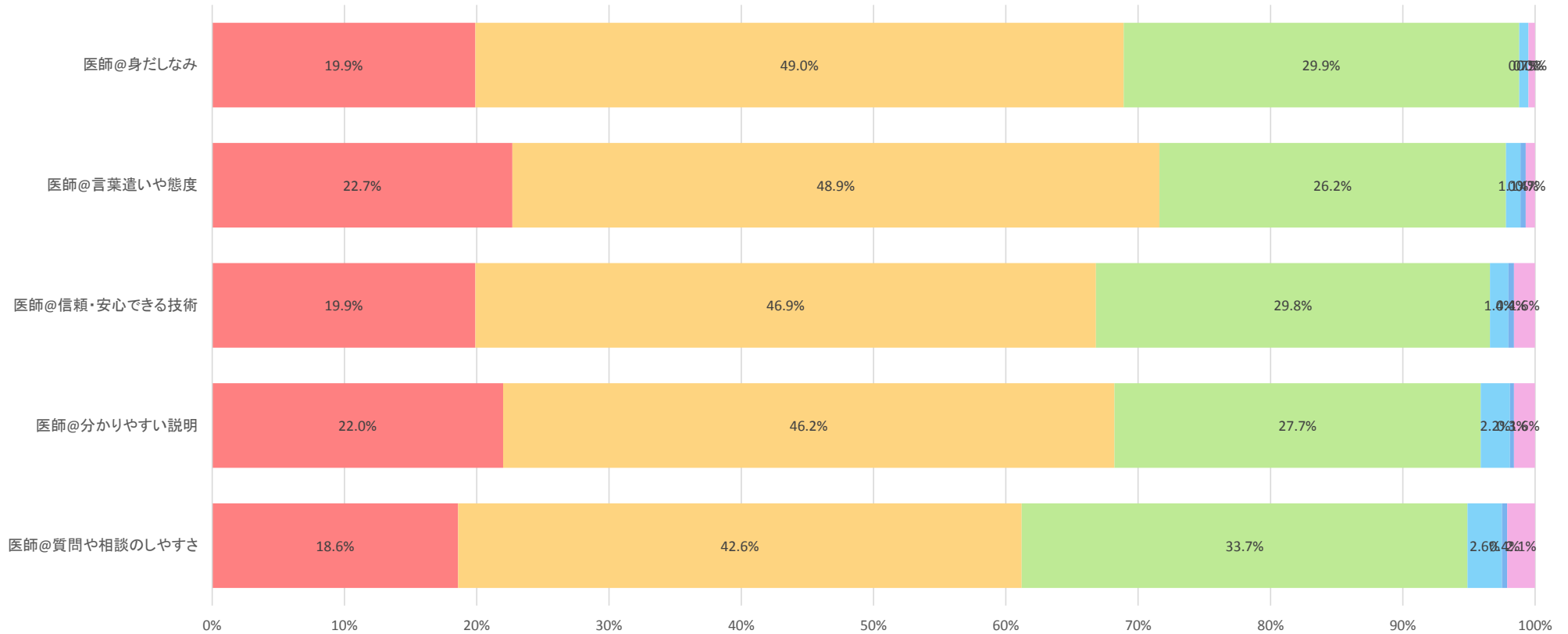


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5/6

医師の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
医師@身だしなみ	223人	19.9%	550人	49.0%	336人	29.9%	8人	0.7%	0人	0.0%	6人	0.5%	1123人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	255人	22.7%	549人	48.9%	294人	26.2%	12人	1.1%	5人	0.4%	8人	0.7%	1123人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	223人	19.9%	527人	46.9%	335人	29.8%	16人	1.4%	4人	0.4%	18人	1.6%	1123人	100.0%
医師@分かりやすい説明	247人	22.0%	519人	46.2%	311人	27.7%	25人	2.2%	3人	0.3%	18人	1.6%	1123人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	209人	18.6%	478人	42.6%	378人	33.7%	29人	2.6%	5人	0.4%	24人	2.1%	1123人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

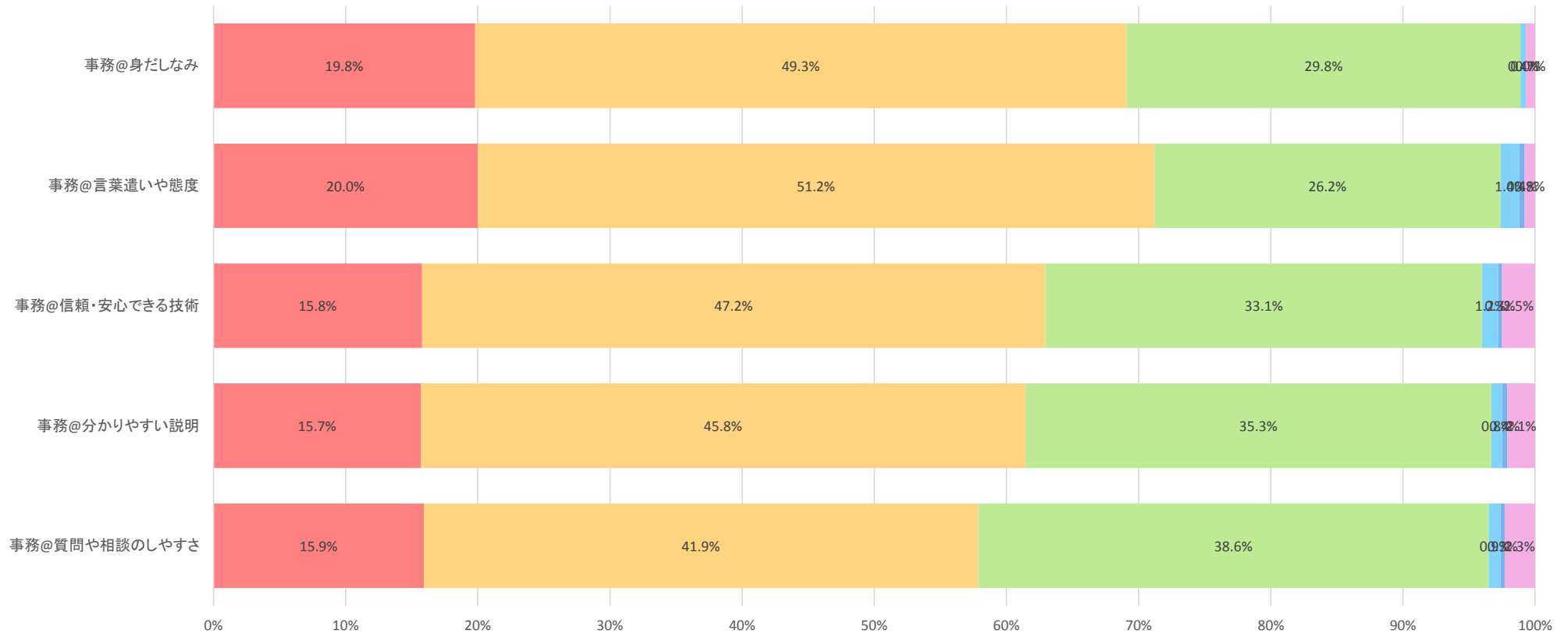


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6/6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
事務@身だしなみ	222人	19.8%	554人	49.3%	335人	29.8%	4人	0.4%	0人	0.0%	8人	0.7%	1123人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	225人	20.0%	575人	51.2%	294人	26.2%	16人	1.4%	4人	0.4%	9人	0.8%	1123人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	177人	15.8%	530人	47.2%	372人	33.1%	13人	1.2%	3人	0.3%	28人	2.5%	1123人	100.0%
事務@分かりやすい説明	176人	15.7%	514人	45.8%	396人	35.3%	9人	0.8%	4人	0.4%	24人	2.1%	1123人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	179人	15.9%	471人	41.9%	434人	38.6%	10人	0.9%	3人	0.3%	26人	2.3%	1123人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答



【入院患者】満足度調査 結果報告書

調査期間:2017年8月1日 ~ 2017年10月31日

岐阜県厚生農業協同組合連合会
久美愛厚生病院

II. 調査票

満足度調査

	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス
6 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について	施設・設備・情報提供
7 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供

総合満足度

1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度
3 当院を他の方へ紹介したいと思えますか？	当院の紹介	総合満足度

接遇

1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる技術	医師の接遇
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる技術	看護師の接遇
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる技術	事務の接遇
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇

属性調査

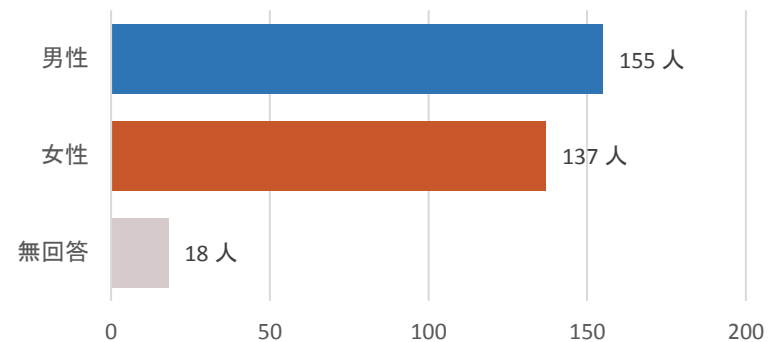
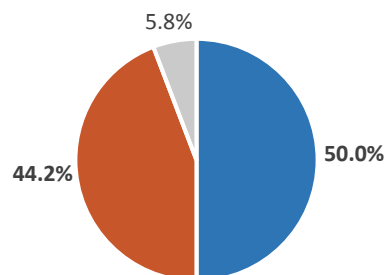
1 性別
2 年齢
3 入院病棟
4 入院日数
5 当院を選んだ理由(複数選択可)

III. 属性調査 1/ 5

性別

「男性」155 人、「女性」137 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	155	50.0%
女性	137	44.2%
無回答	18	5.8%
合計	310	100%

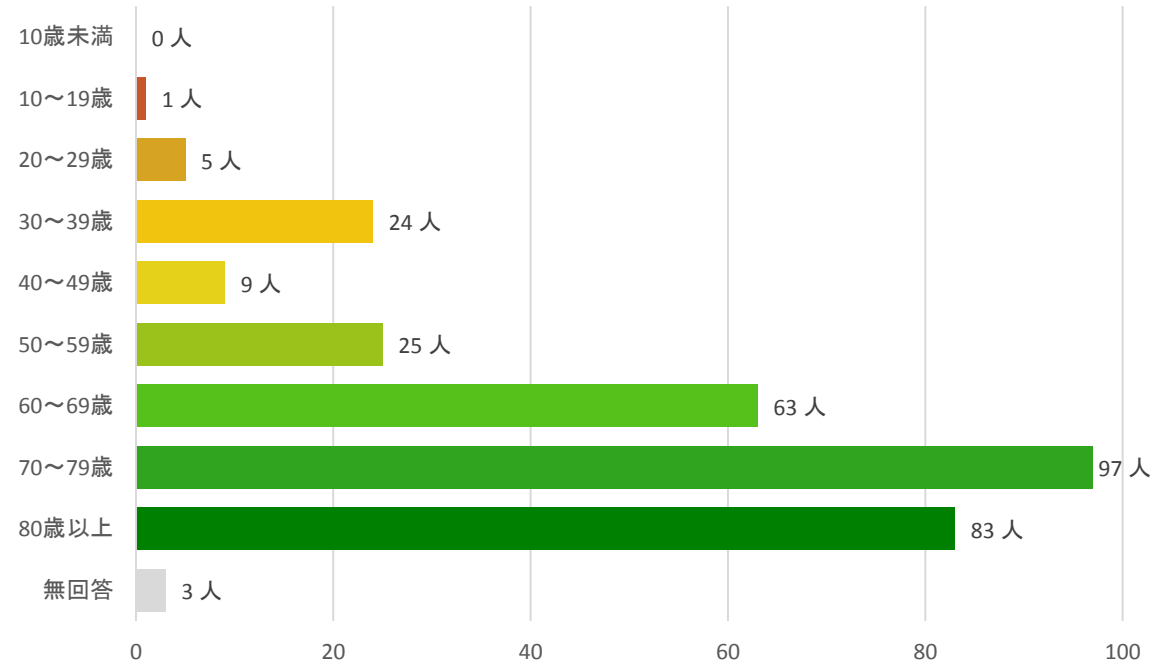


III. 属性調査 2/ 5

年齢

「70～79歳」が 97 人と最も多いです。次いで「80歳以上」83 人、「60～69歳」63 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 0 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10～19歳	1	0.3%
20～29歳	5	1.6%
30～39歳	24	7.7%
40～49歳	9	2.9%
50～59歳	25	8.1%
60～69歳	63	20.3%
70～79歳	97	31.3%
80歳以上	83	26.8%
無回答	3	1.0%
合計	310	100.0%

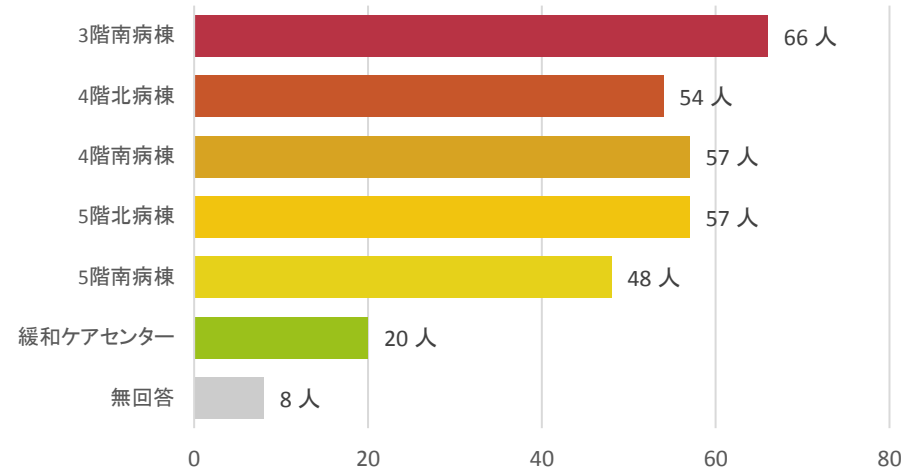


III. 属性調査 3/ 5

入院病棟

「3階南病棟」が 66人と最も多いです。次いで「4階南病棟」「5階北病棟」57人、「4階北病棟」54人となっています。最も少ないのは「緩和ケアセンター」の 20人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
3階南病棟	66	21.3%
4階北病棟	54	17.4%
4階南病棟	57	18.4%
5階北病棟	57	18.4%
5階南病棟	48	15.5%
緩和ケアセンター	20	6.5%
無回答	8	2.6%
合計	310	100.0%

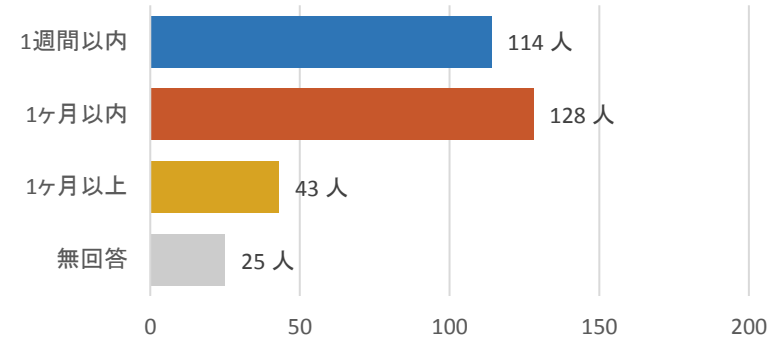
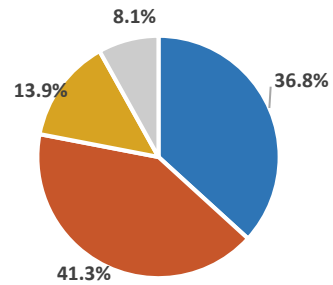


III. 属性調査 4/ 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」128人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」43人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	114	36.8%
1ヶ月以内	128	41.3%
1ヶ月以上	43	13.9%
無回答	25	8.1%
合計	310	100.0%

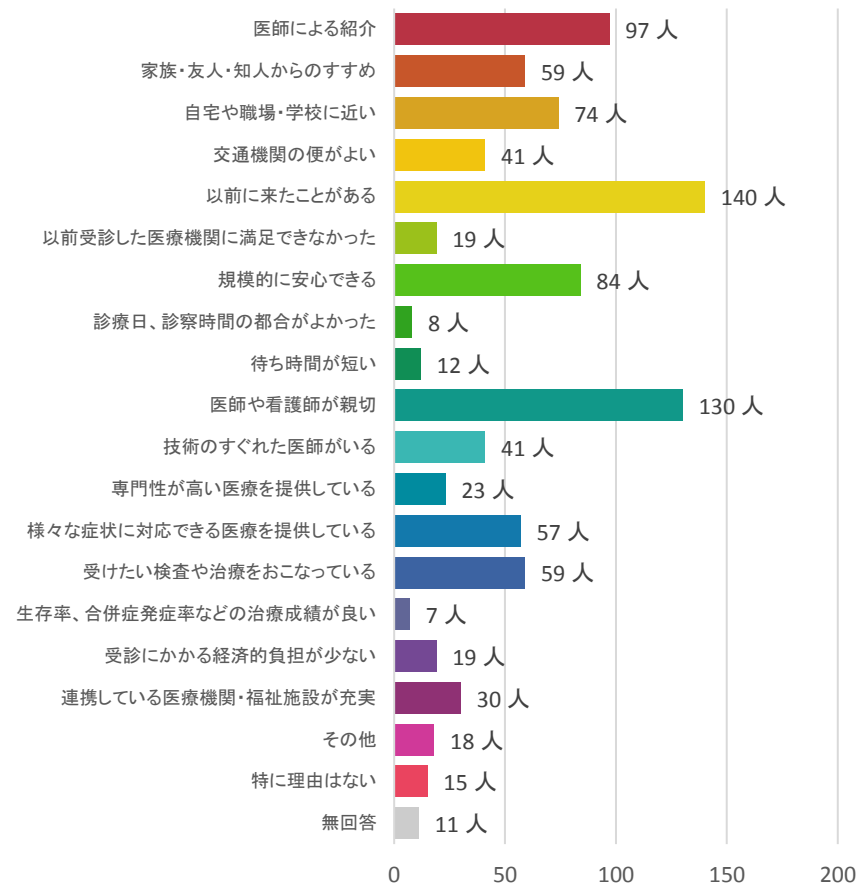


III. 属性調査 5/ 5

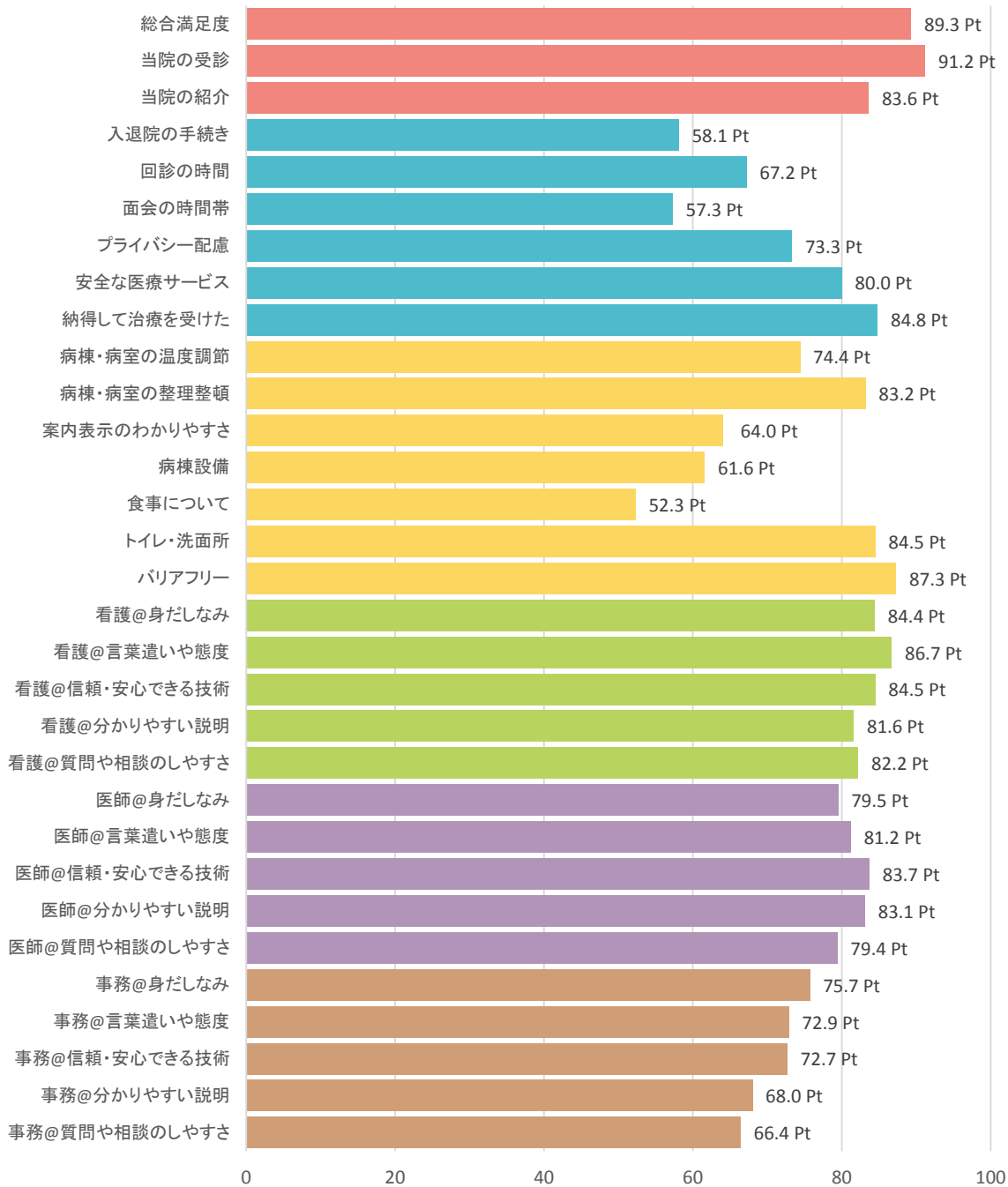
【複数】当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 140 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」130人、「医師による紹介」97人となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の7人です。

選択肢	回答数(人)
医師による紹介	97
家族・友人・知人からのすすめ	59
自宅や職場・学校に近い	74
交通機関の便がよい	41
以前に来たことがある	140
以前受診した医療機関に満足できなかった	19
規模的に安心できる	84
診療日、診察時間の都合がよかった	8
待ち時間が短い	12
医師や看護師が親切	130
技術のすぐれた医師がいる	41
専門性が高い医療を提供している	23
様々な症状に対応できる医療を提供している	57
受けたい検査や治療をおこなっている	59
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	7
受診にかかる経済的負担が少ない	19
連携している医療機関・福祉施設が充実	30
その他	18
特に理由はない	15
無回答	11



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度

89.3ポイント

総合満足度



医療サービス



設備・施設・情報提供



看護師の接遇



医師の接遇



事務の接遇



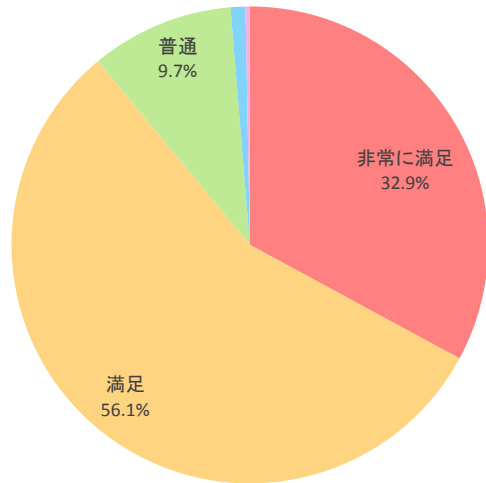
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.2 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 89.3 ポイント、「バリアフリー」の 87.3 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「食事について」の 52.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

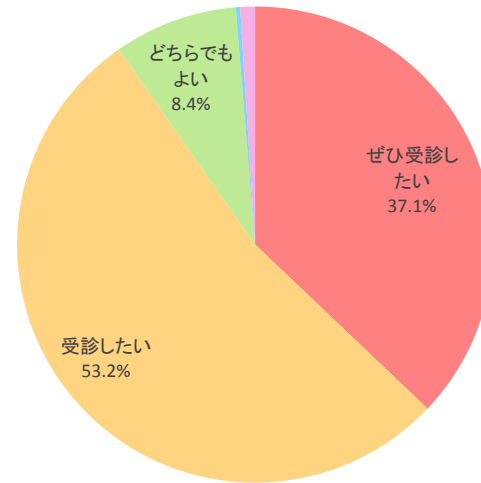
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1/6

総合

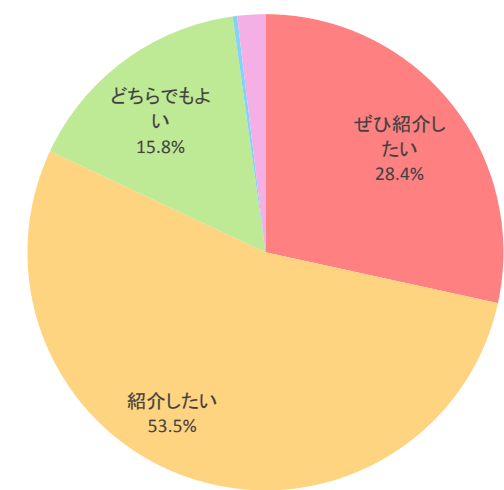
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	102	32.9%
満足	174	56.1%
普通	30	9.7%
やや不満	3	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.3%
合計	310	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	115	37.1%
受診したい	165	53.2%
どちらでもよい	26	8.4%
あまり受診したくない	1	0.3%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	1.0%
合計	310	100.0%



総合満足度	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	88	28.4%
紹介したい	166	53.5%
どちらでもよい	49	15.8%
あまり紹介したくない	1	0.3%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	6	1.9%
合計	310	100.0%

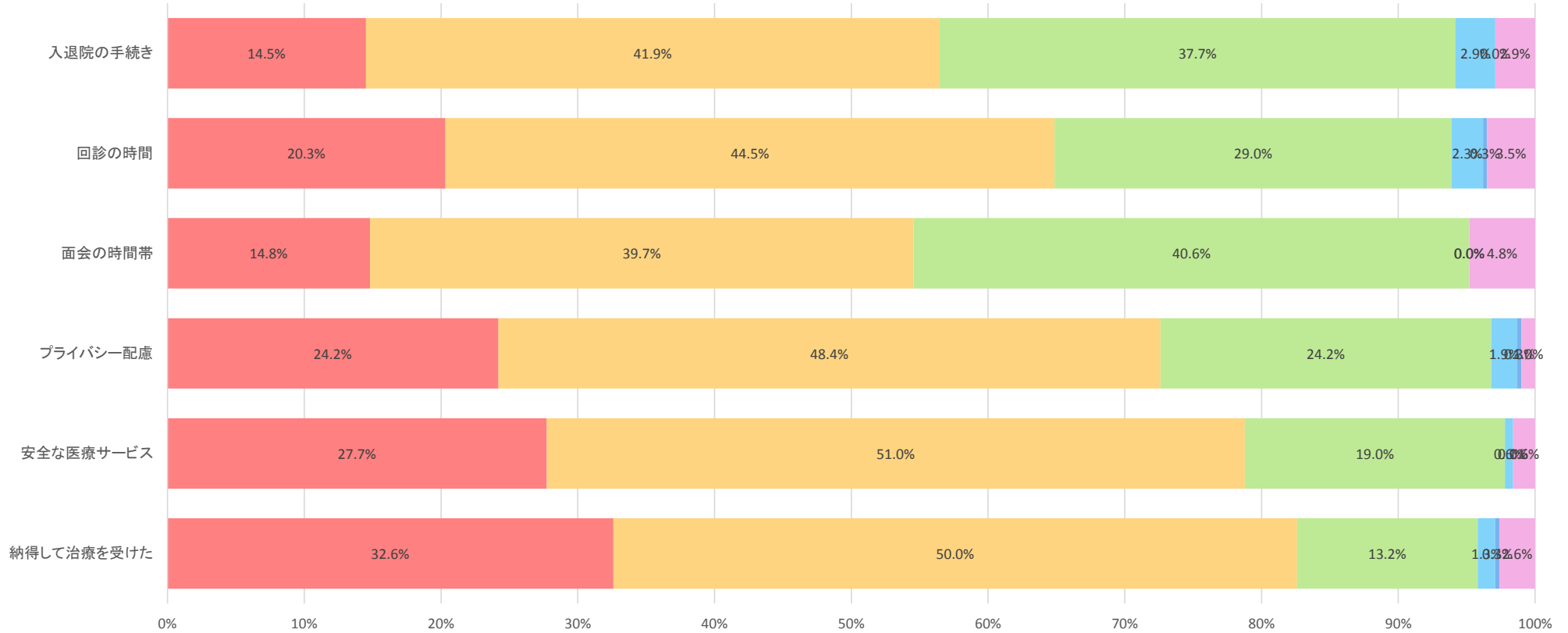


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2/6

医療サービス

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
入退院の手続き	45人	14.5%	130人	41.9%	117人	37.7%	9人	2.9%	0人	0.0%	9人	2.9%	310人	100.0%
回診の時間	63人	20.3%	138人	44.5%	90人	29.0%	7人	2.3%	1人	0.3%	11人	3.5%	310人	100.0%
面会の時間帯	46人	14.8%	123人	39.7%	126人	40.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	15人	4.8%	310人	100.0%
プライバシー配慮	75人	24.2%	150人	48.4%	75人	24.2%	6人	1.9%	1人	0.3%	3人	1.0%	310人	100.0%
安全な医療サービス	86人	27.7%	158人	51.0%	59人	19.0%	2人	0.6%	0人	0.0%	5人	1.6%	310人	100.0%
納得して治療を受けた	101人	32.6%	155人	50.0%	41人	13.2%	4人	1.3%	1人	0.3%	8人	2.6%	310人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

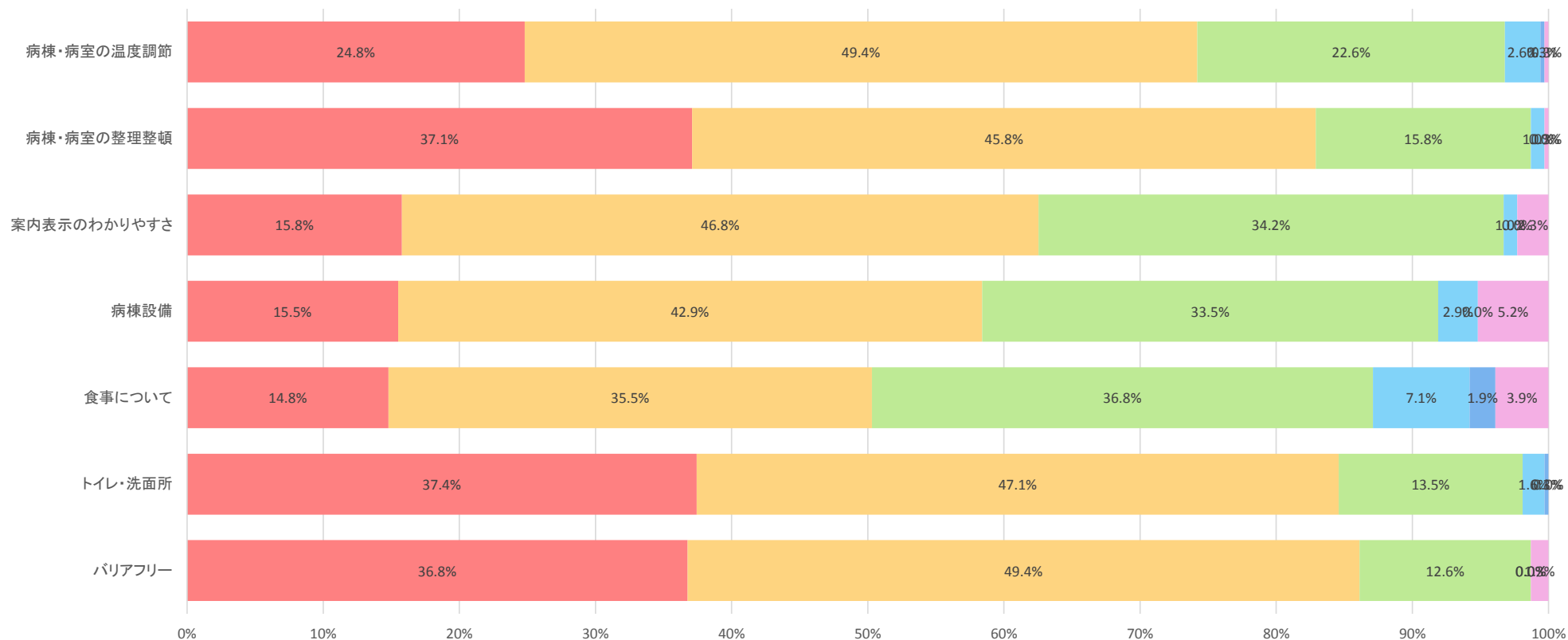


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3/6

施設・設備・情報提供

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
病棟・病室の温度調節	77人	24.8%	153人	49.4%	70人	22.6%	8人	2.6%	1人	0.3%	1人	0.3%	310人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	115人	37.1%	142人	45.8%	49人	15.8%	3人	1.0%	0人	0.0%	1人	0.3%	310人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	49人	15.8%	145人	46.8%	106人	34.2%	3人	1.0%	0人	0.0%	7人	2.3%	310人	100.0%
病棟設備	48人	15.5%	133人	42.9%	104人	33.5%	9人	2.9%	0人	0.0%	16人	5.2%	310人	100.0%
食事について	46人	14.8%	110人	35.5%	114人	36.8%	22人	7.1%	6人	1.9%	12人	3.9%	310人	100.0%
トイレ・洗面所	116人	37.4%	146人	47.1%	42人	13.5%	5人	1.6%	1人	0.3%	0人	0.0%	310人	100.0%
バリアフリー	114人	36.8%	153人	49.4%	39人	12.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	1.3%	310人	100%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

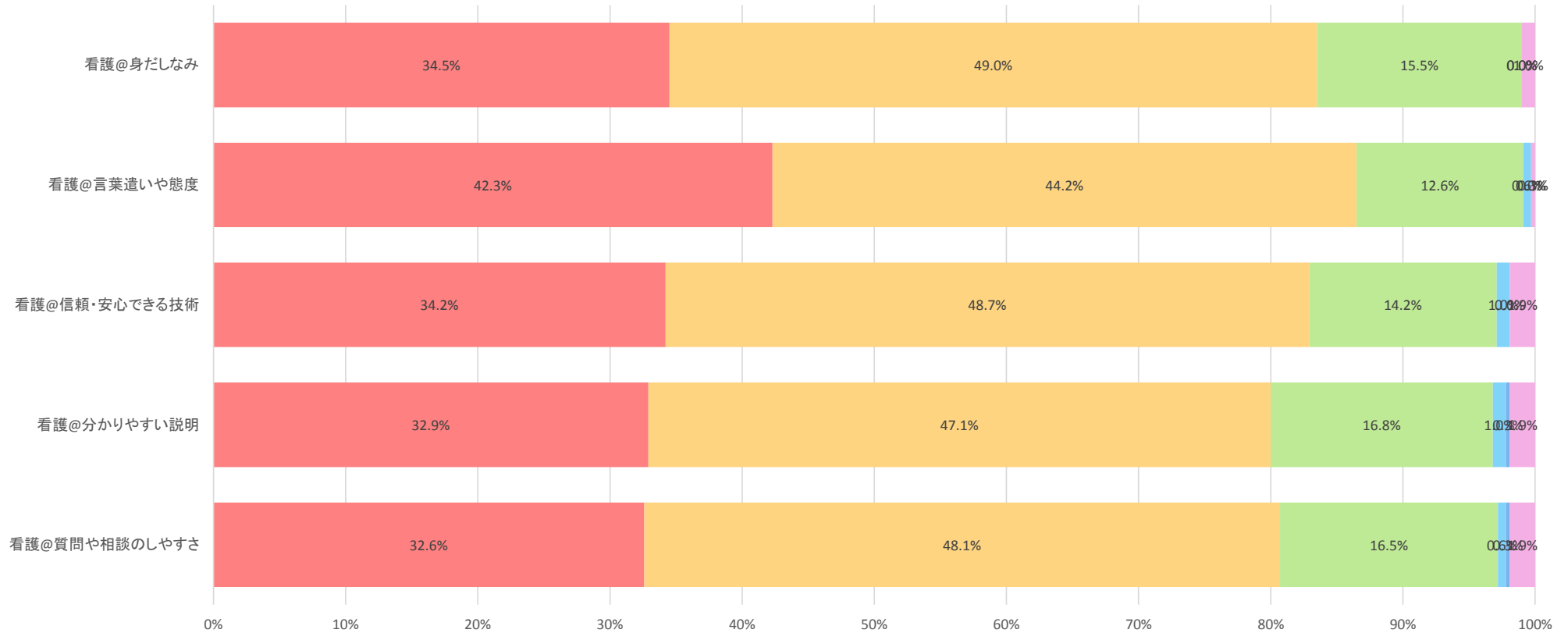


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4/ 6

看護師の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
看護@身だしなみ	107人	34.5%	152人	49.0%	48人	15.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	1.0%	310人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	131人	42.3%	137人	44.2%	39人	12.6%	2人	0.6%	0人	0.0%	1人	0.3%	310人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	106人	34.2%	151人	48.7%	44人	14.2%	3人	1.0%	0人	0.0%	6人	1.9%	310人	100.0%
看護@分かりやすい説明	102人	32.9%	146人	47.1%	52人	16.8%	3人	1.0%	1人	0.3%	6人	1.9%	310人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	101人	32.6%	149人	48.1%	51人	16.5%	2人	0.6%	1人	0.3%	6人	1.9%	310人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

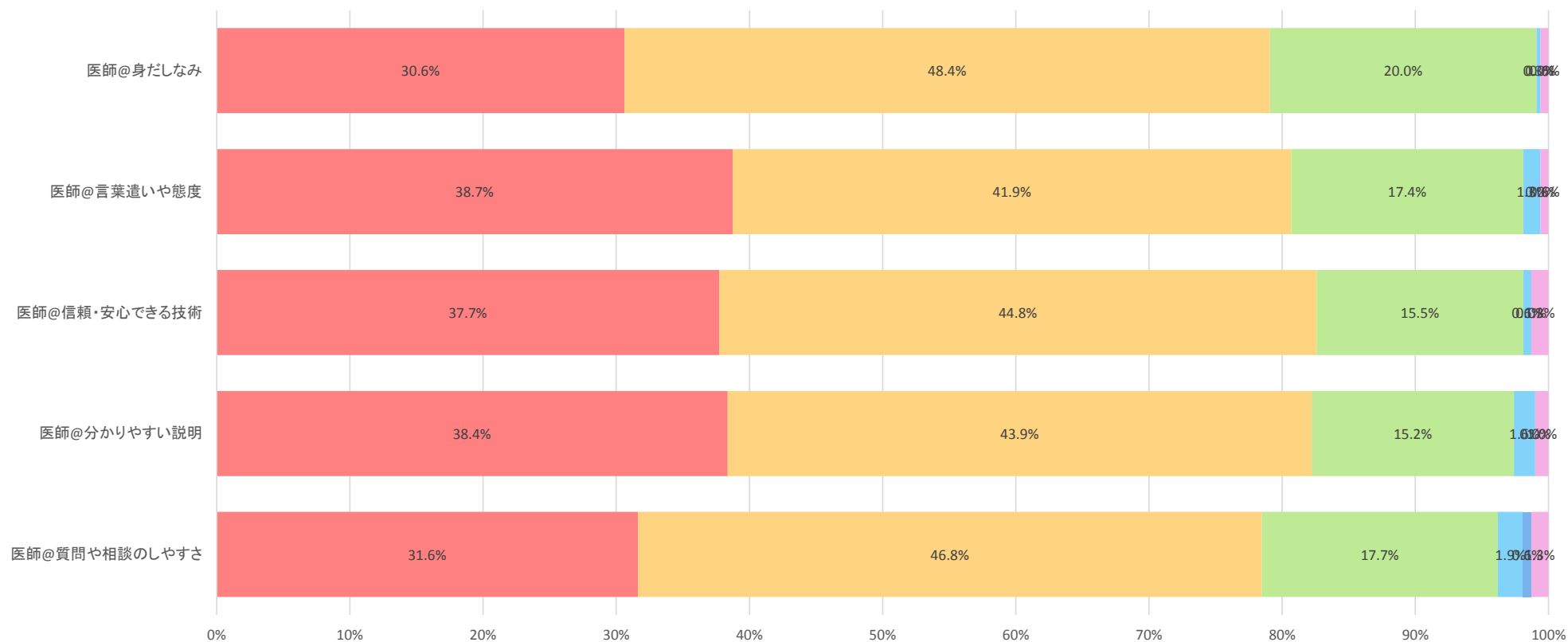


IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5/ 6

医師の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	95人	30.6%	150人	48.4%	62人	20.0%	1人	0.3%	0人	0.0%	2人	0.6%	310人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	120人	38.7%	130人	41.9%	54人	17.4%	4人	1.3%	0人	0.0%	2人	0.6%	310人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	117人	37.7%	139人	44.8%	48人	15.5%	2人	0.6%	0人	0.0%	4人	1.3%	310人	100.0%
医師@分かりやすい説明	119人	38.4%	136人	43.9%	47人	15.2%	5人	1.6%	0人	0.0%	3人	1.0%	310人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	98人	31.6%	145人	46.8%	55人	17.7%	6人	1.9%	2人	0.6%	4人	1.3%	310人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6/ 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	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
事務@身だしなみ	90人	29.0%	137人	44.2%	73人	23.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	10人	3.2%	310人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	88人	28.4%	135人	43.5%	82人	26.5%	1人	0.3%	0人	0.0%	4人	1.3%	310人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	74人	23.9%	144人	46.5%	82人	26.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	10人	3.2%	310人	100.0%
事務@分かりやすい説明	67人	21.6%	133人	42.9%	93人	30.0%	1人	0.3%	0人	0.0%	16人	5.2%	310人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	68人	21.9%	124人	40.0%	95人	30.6%	1人	0.3%	1人	0.3%	21人	6.8%	310人	100.0%

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

