

# 患者満足度調査 報告書

(令和元年6月実施)

## 目 次

### I 外 来

1 アンケート様式	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2 アンケート集計結果	・・・・・・・・・・・・・・・・	2

### II 入 院

1 アンケート様式	・・・・・・・・・・・・・・・・	17
2 アンケート集計結果	・・・・・・・・・・・・・・・・	18

# 外来患者様アンケート

当院では、ひとりでも多くの患者様により満足いただける病院になることを目指し、病院サービスの改善に取り組んでおります。皆様のご意見をお聞かせください。

アンケートは無記名ですので患者様が特定されることはありません。結果はアンケート以外には使用致しませんので、ご協力をお願い申し上げます。

**該当する欄に「O」またはご意見等をご記入ください。**

**記入者（O印をつけてください）**

患者様ご本人 ・ 患者様ご家族 ・ 代理 記入

## 1. 患者様についてお聞きします。

性別・年齢を教えてください。

男 女 年齢 歳

お住まいはどちらですか？

清水区蒲原地区	静岡市内(左記以外)
清水区由比地区	
富士川地区	富士市内(左記以外)
芝川地区	富士宮市内(左記以外)
その他県内	県外

来院の手段を教えてください。

バス	タクシー	車(自分で運転)
家族等の送迎	自転車	徒歩
他( )		

帰宅の手段を教えてください。

バス	タクシー	車(自分で運転)
家族等の送迎	自転車	徒歩
他( )		

本日の受診科は？（複数回答可）

婦人科	眼科	泌尿器科	皮膚科
内科	神経内科	耳鼻科	整形外科
小児科	外科	脳神経外科	総合診療科
心療内科	透析	呼吸器科	リハビリ
他( )			

当院のご利用は？

初めて 2回目以降

## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？ （複数回答可）

前の病院、診療所から紹介された
家族・知人に勧められた
診療料が多く安心できる
かかりつけの医師がいる
医師・看護師が親切だから
医療設備が整っている
自宅・勤務先から近い
以前から利用している
ホームページを見た
その他( )

## 3. 病院サービスについてお聞きします。

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

総合受付について	満	やや	やや	不足	不満
受付の手続きは、わかりやすかったですか？					
総合受付職員の説明は、わかりやすかったですか？					
各科受付について	満	やや	やや	不足	不満
診察の手続きは、わかりやすかったですか？					
各科受付の説明は、わかりやすかったですか？					
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？					
診療について	満	やや	やや	不足	不満
医師の説明は、わかりやすかったですか？					
医師は、話しやすかったですか？					
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？					
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？					
リハビリ治療の説明は、わかりやすかったですか？					
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？					
検査について	満	やや	やや	不足	不満
採血の手続きは、わかりやすかったですか？					
検査の受付や手続きは、わかりやすかったですか？					
検査の説明は、わかりやすかったですか？					
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？					

ご記入が終わりましたら、**アンケート回収箱**に入れて下さい。

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

会計について	満	やや	やや	不足	不満
会計の手続きは、わかりやすかったですか？					
職員の接遇（身だしなみ、言葉づかい、態度）はいかがでしたか？	満	やや	やや	不足	不満
医師の対応					
看護師・看護スタッフの対応					
検査技師・放射線技師の対応					
リハビリ職員の対応					
薬局職員の対応					
受付職員の対応					
会計職員の対応					
施設面について	満	やや	やや	不足	不満
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？					
施設内の安全性					
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさ					
売店・自動販売機					
病院全体の清潔感					
病院全体について	満	やや	やや	不足	不満
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？					
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？					
電子カルテ導入により、病院サービスは向上しましたか？					
全体として当院はいかがでしたか？					

外来で呼ばれる際、氏名と番号、どちらで呼ばれたいですか？  
（O印をつけてください）

1. 氏名
2. 番号
3. どちらでも良い

知り合いに当院を紹介や推薦したいと思えますか？  
（O印をつけてください）

1. とても思う
2. 思う
3. あまり思わない
4. まったく思わない

## 4. ご意見、ご要望についてご記入ください。

例) 売店・食堂についてや待ち時間等について

.....

.....

.....

.....

# I 外 来

実施期間 R1年6月10日(月)～6月18日(火)

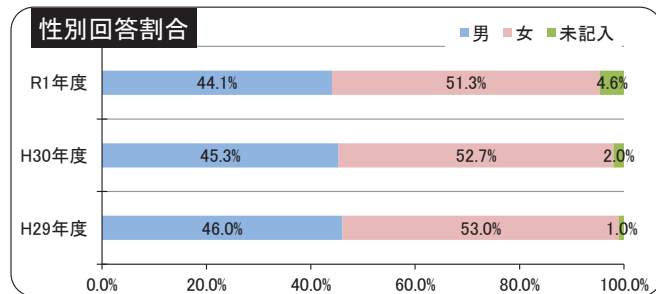
## 1.回収結果

### 1-1 回収件数

日付	回答者数
6月10日	268
6月11日	200
6月12日	185
6月13日	138
6月14日	150
6月17日	172
6月18日	162
合計	1,275

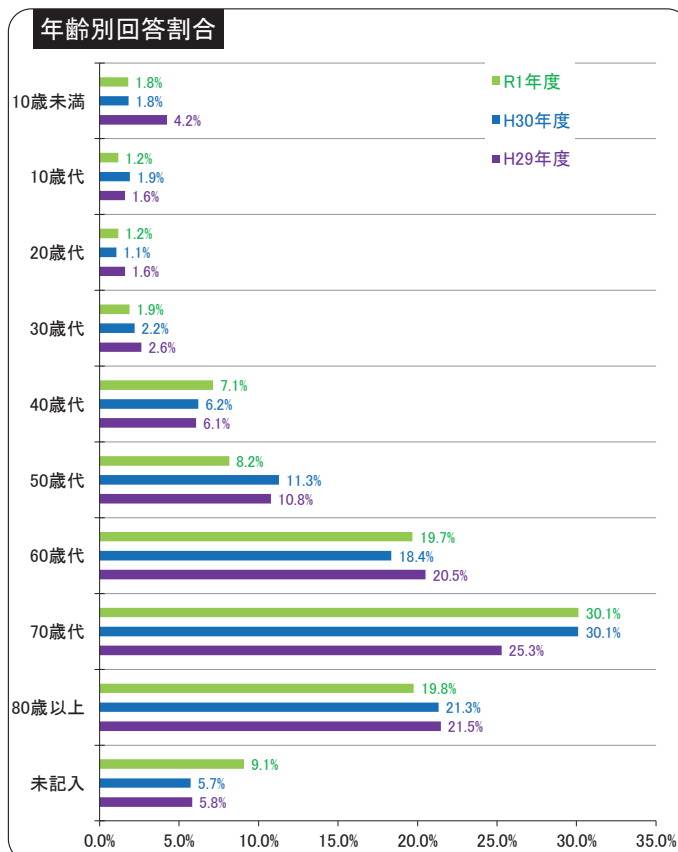
### 1-2 性別

区分	回答者数	構成比
男	562	44.1%
女	654	51.3%
未記入	59	4.6%
合計	1,275	100.0%



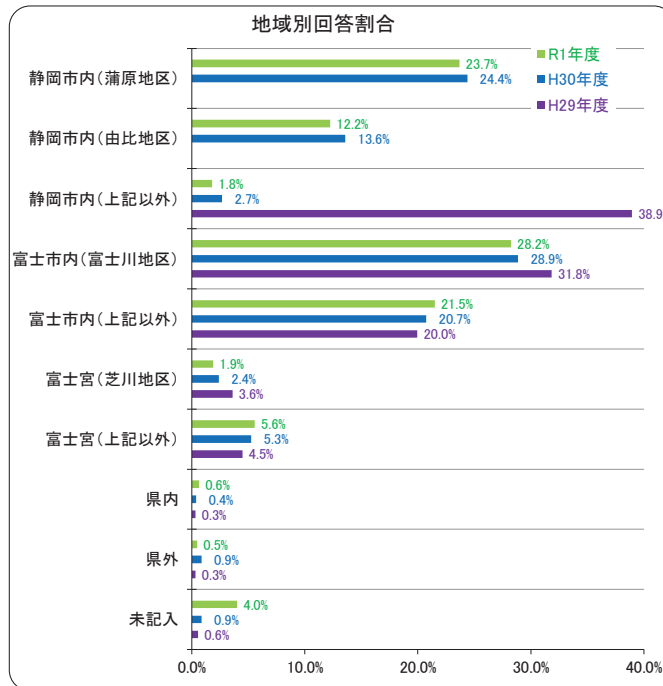
### 1-3 年齢

区分	回答者数	構成比
10歳未満	23	1.8%
10歳代	15	1.2%
20歳代	15	1.2%
30歳代	24	1.9%
40歳代	91	7.1%
50歳代	104	8.2%
60歳代	251	19.7%
70歳代	384	30.1%
80歳以上	252	19.8%
未記入	116	9.1%
計	1,275	100.0%



1-4 お住まいの地域

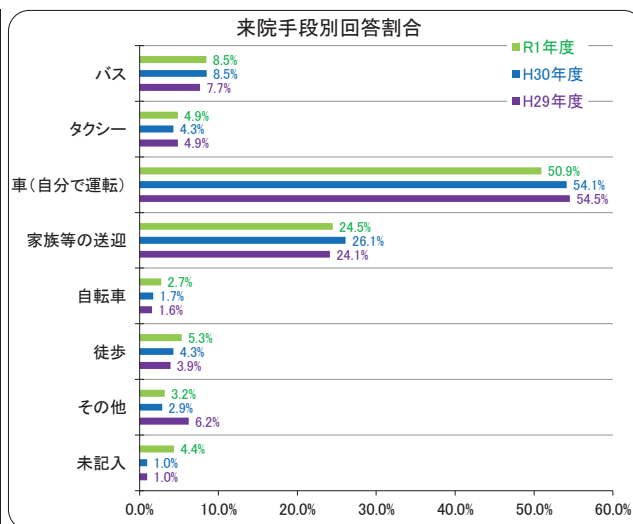
区分	回答数	比率
蒲原地区	302	23.7%
由比地区	156	12.2%
静岡市内(上記以外)	23	1.8%
富士川地区	360	28.2%
富士市内(上記以外)	274	21.5%
芝川地区	24	1.9%
富士宮市(上記以外)	71	5.6%
県内	8	0.6%
県外	6	0.5%
未記入	51	4.0%
計	1,275	



※平成30年度から蒲原地区・由比地区を分けて集計しています。  
(平成29年度の蒲原・由比地区の合計割合は37.1%)

1-5 来院手段(複数回答)

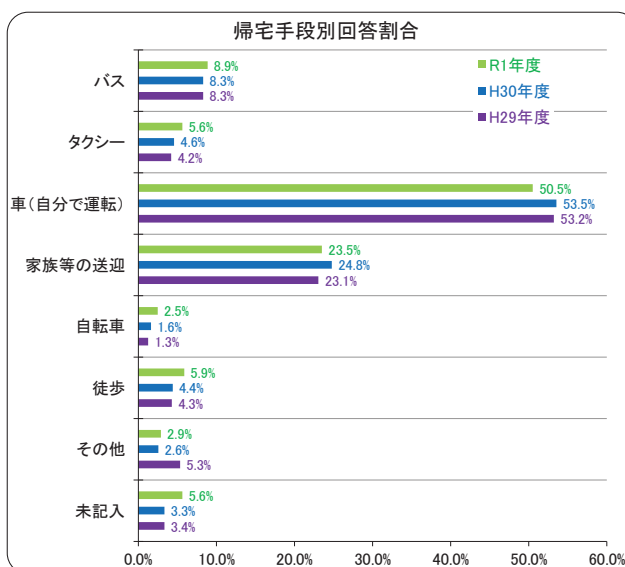
区分	回答数	比率
バス	108	8.5%
タクシー	62	4.9%
車(自分で運転)	649	50.9%
家族等の送迎	312	24.5%
自転車	35	2.7%
徒歩	68	5.3%
その他	41	3.2%
未記入	56	4.4%
計	1,331	



※回答者数(1,275人)に対する比率

1-5 帰宅手段(複数回答)

区分	回答数	比率
バス	113	8.9%
タクシー	72	5.6%
車(自分で運転)	644	50.5%
家族等の送迎	300	23.5%
自転車	32	2.5%
徒歩	75	5.9%
その他	37	2.9%
未記入	72	5.6%
計	1,345	



※回答者数(1,275人)に対する比率

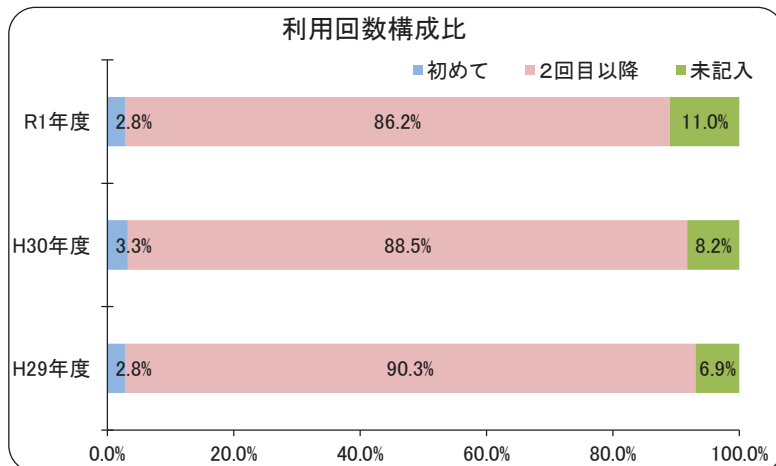
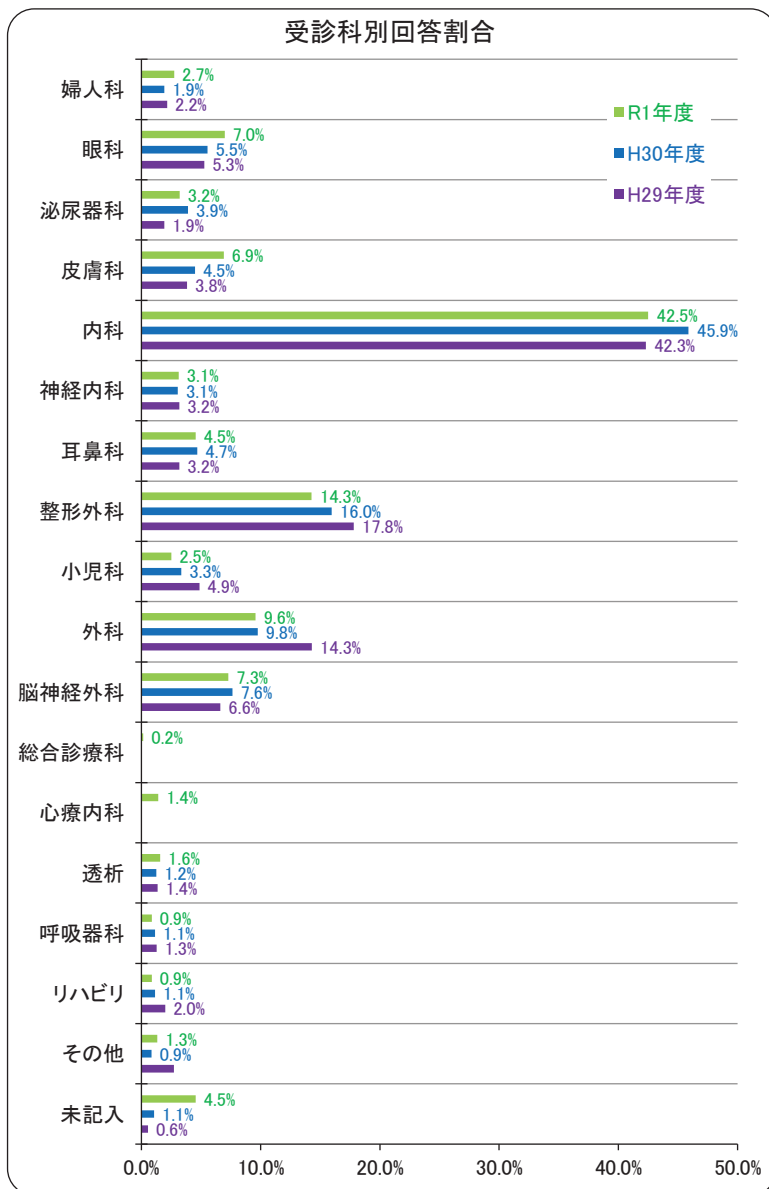
1-7 受診科（複数回答）

区分	回答数	比率
婦人科	35	2.7%
眼科	89	7.0%
泌尿器科	41	3.2%
皮膚科	88	6.9%
内科	542	42.5%
神経内科	40	3.1%
耳鼻科	58	4.5%
整形外科	182	14.3%
小児科	32	2.5%
外科	122	9.6%
脳神経外科	93	7.3%
総合診療科	2	0.2%
心療内科	18	1.4%
透析	20	1.6%
呼吸器科	11	0.9%
リハビリ	11	0.9%
その他	17	1.3%
未記入	58	4.5%
計	1,459	

※回答者数(1,275人)に対する比率

1-8 当院の利用

区分	回答者数	構成比
初めて	36	2.8%
2回目以降	1,099	86.2%
未記入	140	11.0%
計	1,275	100.0%



## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？(複数回答)

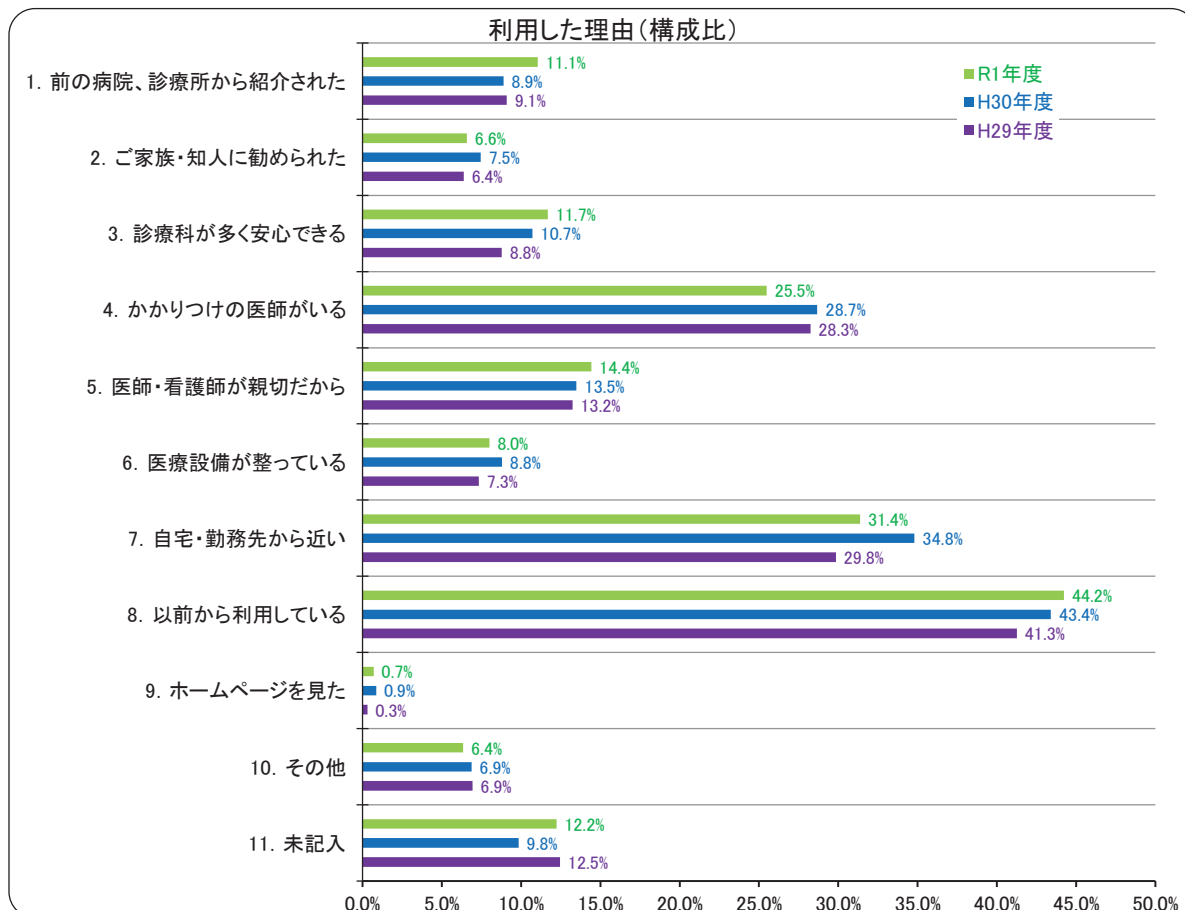
区分	回答数	比率
1. 前の病院、診療所から紹介された	141	11.1%
2. ご家族・知人に勧められた	84	6.6%
3. 診療科が多く安心できる	149	11.7%
4. かかりつけの医師がいる	325	25.5%
5. 医師・看護師が親切だから	184	14.4%
6. 医療設備が整っている	102	8.0%
7. 自宅・勤務先から近い	400	31.4%
8. 以前から利用している	564	44.2%
9. ホームページを見た	9	0.7%
10. その他	81	6.4%
未記入	156	12.2%
計	2,195	

※回答者数(1,275人)に対する比率

(その他の主な理由)

健康診断・人間ドックなど 57

救急車などで運ばれた 9



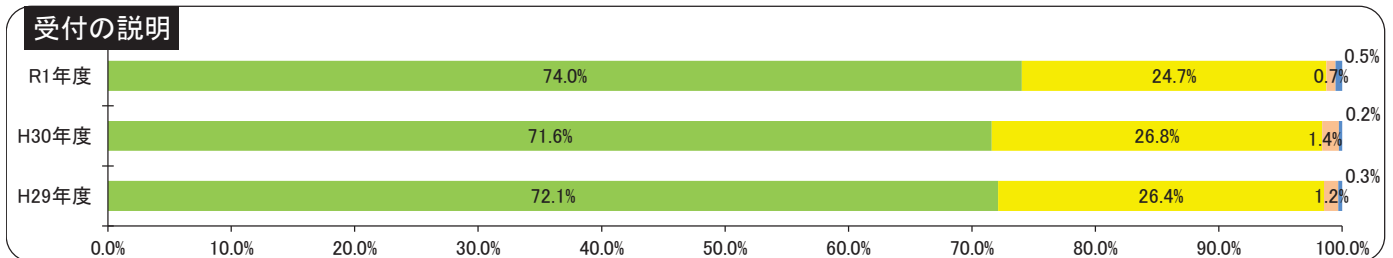
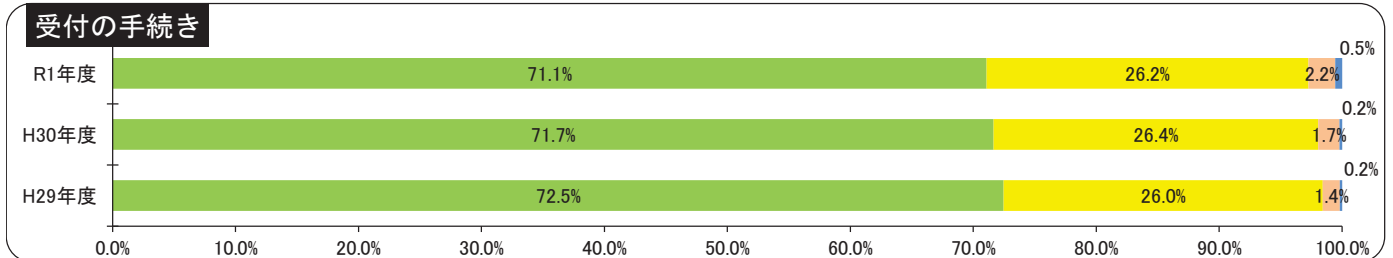
### 3. 病院サービスについて

※ 集計にあたって、「未記入」は集計から省いています。

#### 3-1① 受付について

単位：人

総合受付について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
受付の手続きはわかりやすかったですか？	779	287	24	6	1,096
説明はわかりやすかったですか？	699	233	7	5	944

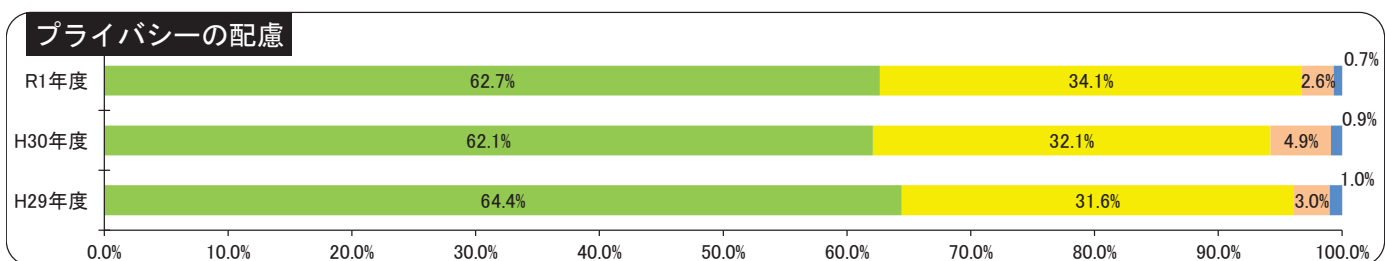
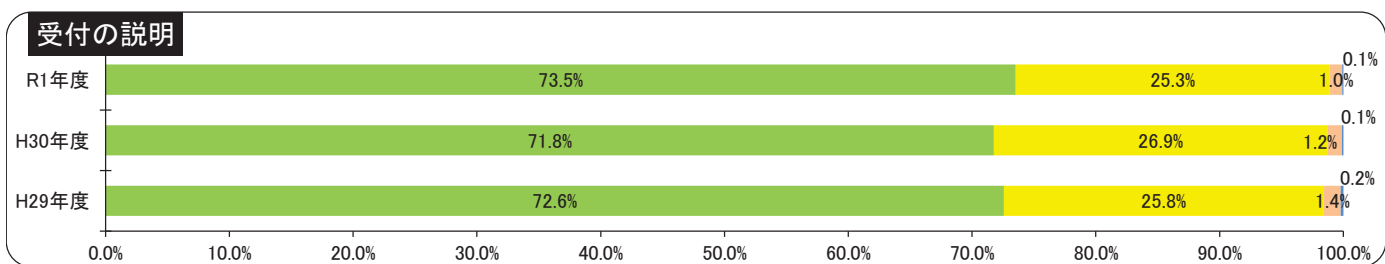
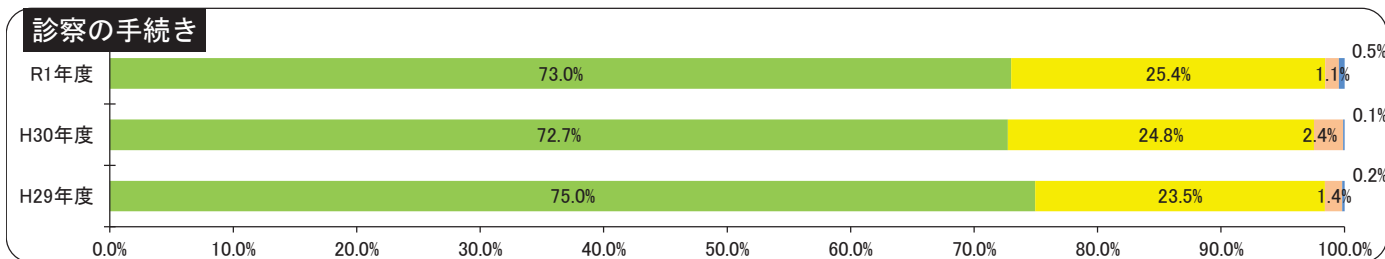




3-1② 受付について

単位：人

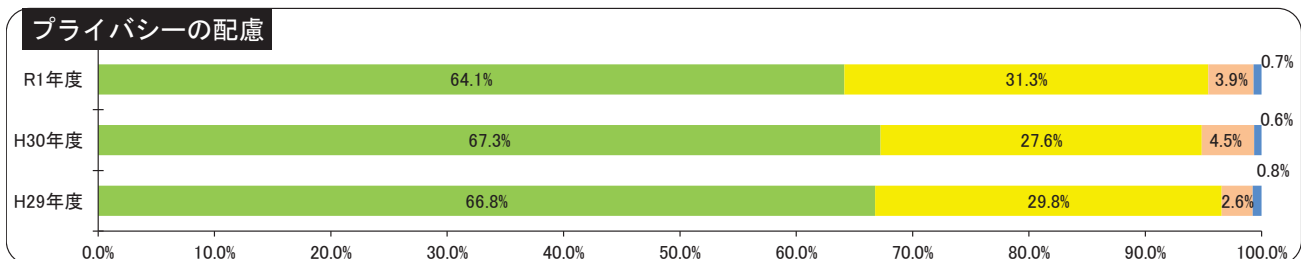
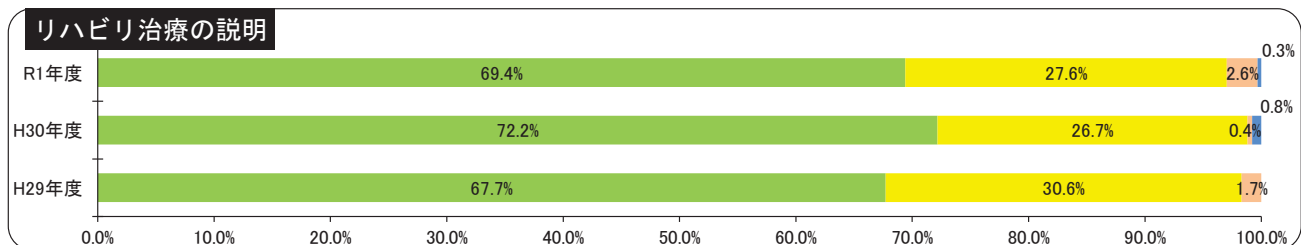
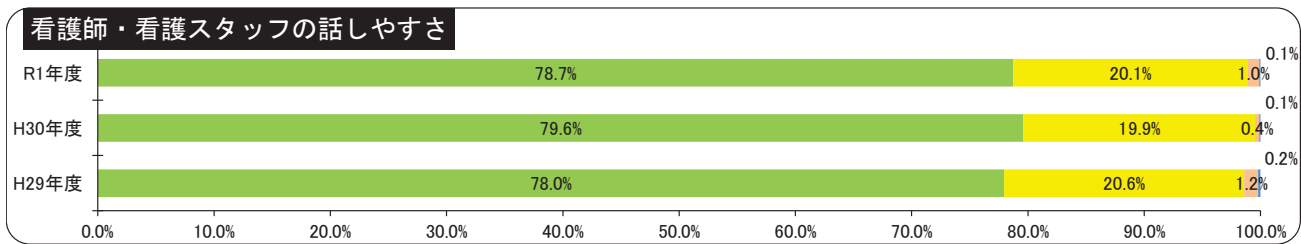
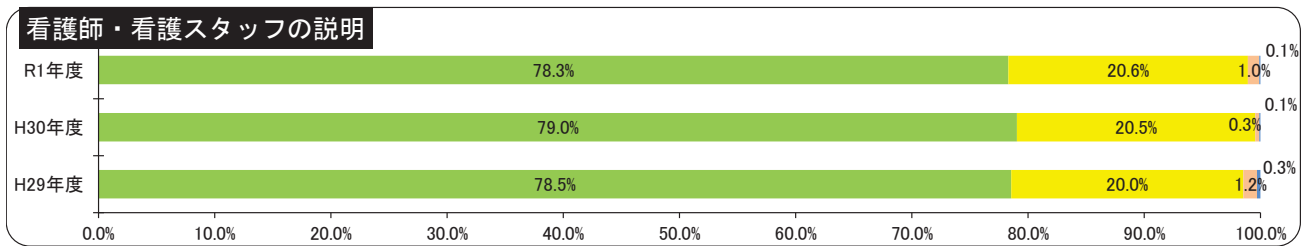
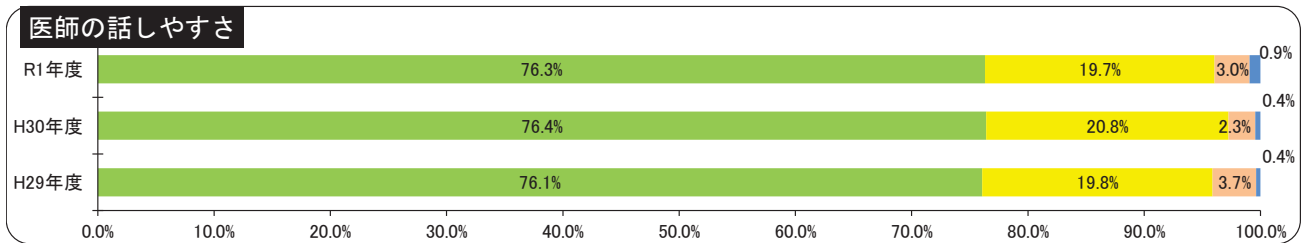
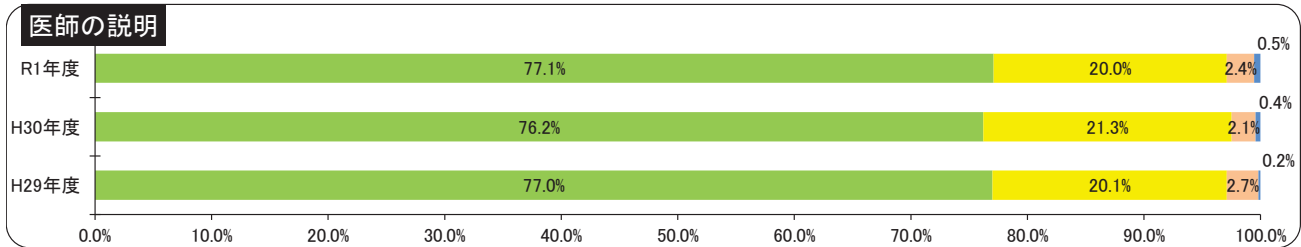
各科受付について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
診察の手続きはわかりやすかったですか？	795	277	12	5	1,089
説明はわかりやすかったですか？	717	247	10	1	975
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？	559	304	23	6	892



3-2 診療について

単位:人

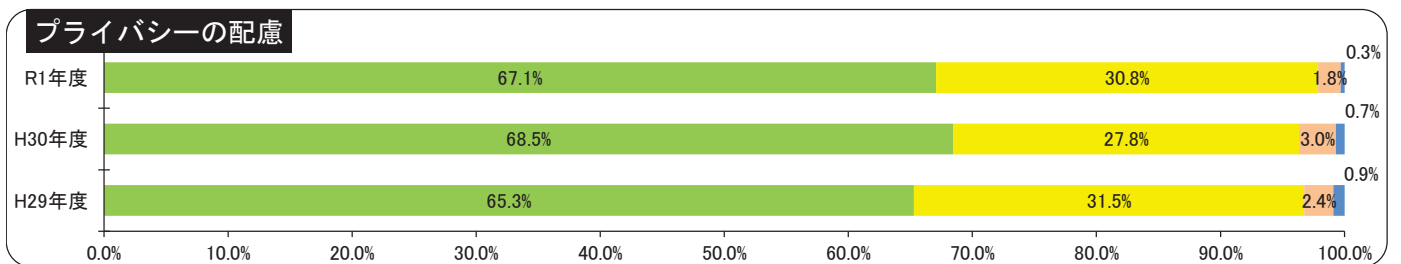
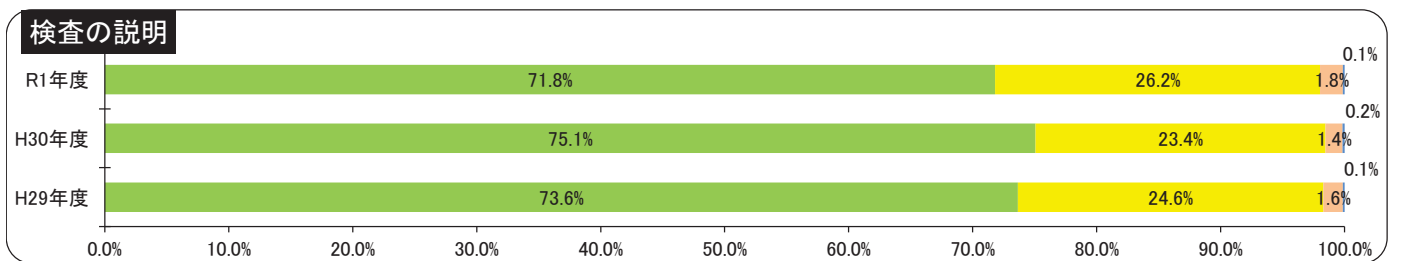
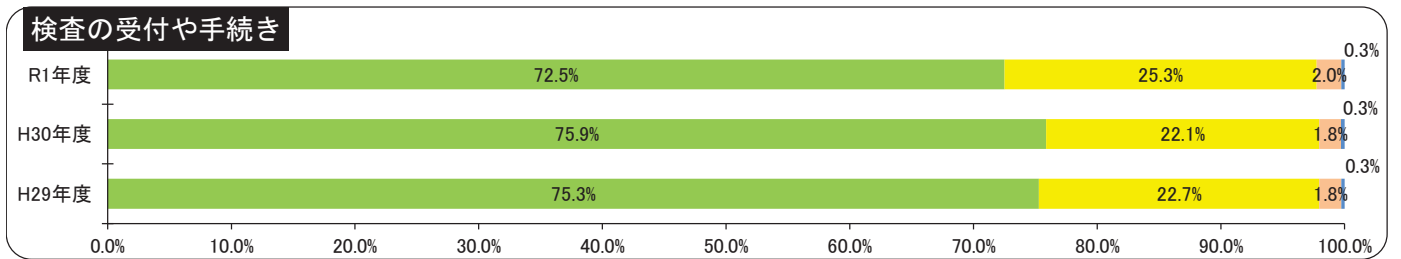
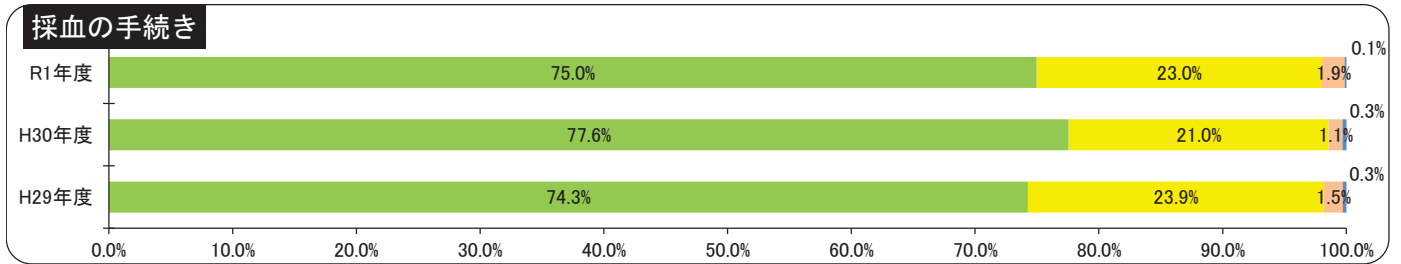
診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の説明はわかりやすかったですか？	852	221	26	6	1,105
医師は、話しやすかったですか？	812	210	32	10	1,064
看護師・看護スタッフの説明はわかりやすかったですか？	797	210	10	1	1,018
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？	770	197	10	1	978
リハビリ治療の説明はわかりやすかったですか？	211	84	8	1	304
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？	463	226	28	5	722



3-3 検査について

単位:人

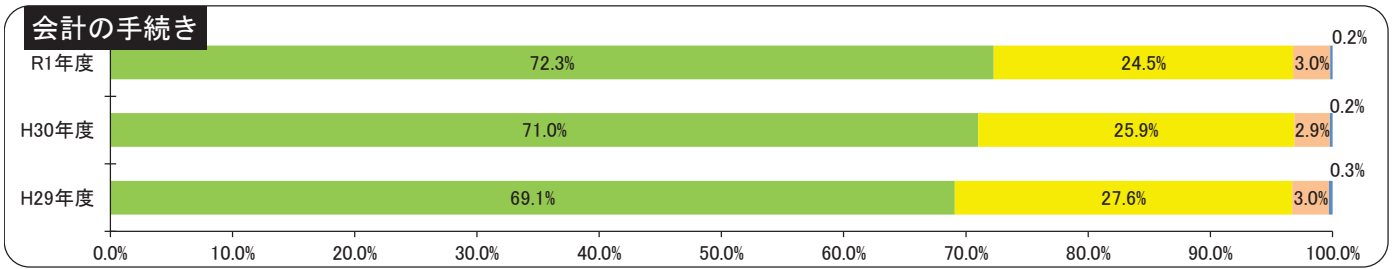
検査について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
採血の手続きは、わかりやすかったですか？	566	174	14	1	755
検査の受付や手続きは、わかりやすかったですか？	580	202	16	2	800
検査についての説明は、わかりやすかったですか？	548	200	14	1	763
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？	440	202	12	2	656



3-4 会計について

単位：人

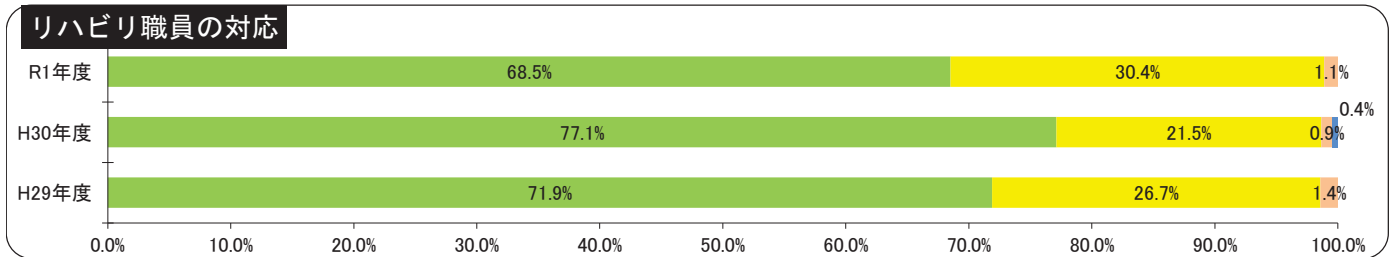
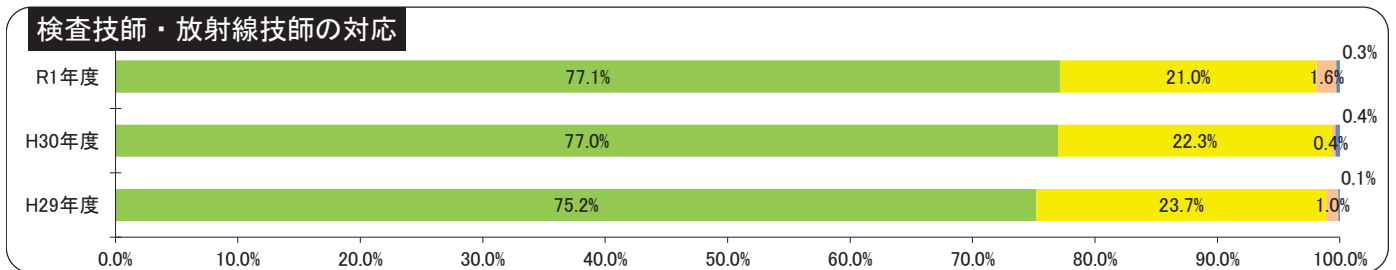
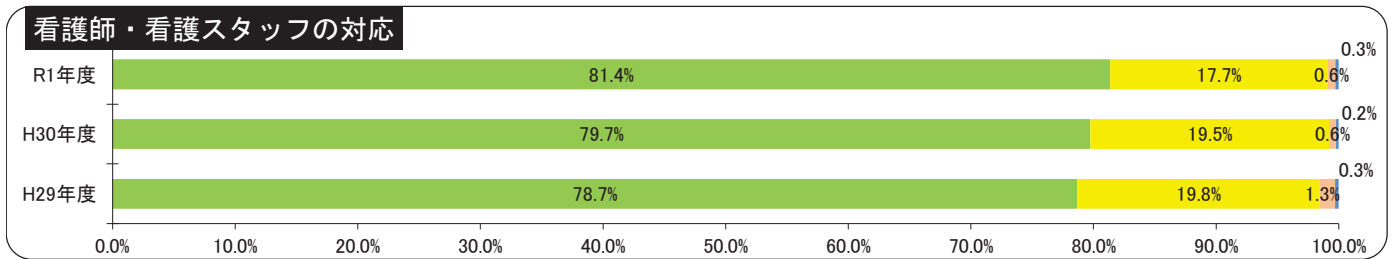
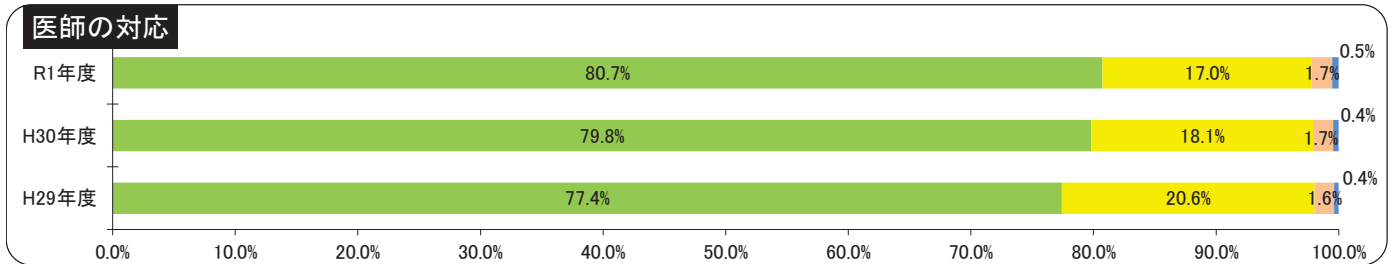
会計について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
会計の手続きは、わかりやすかったですか？	785	266	33	2	1,086



3-5① 職員の接遇について

単位:人

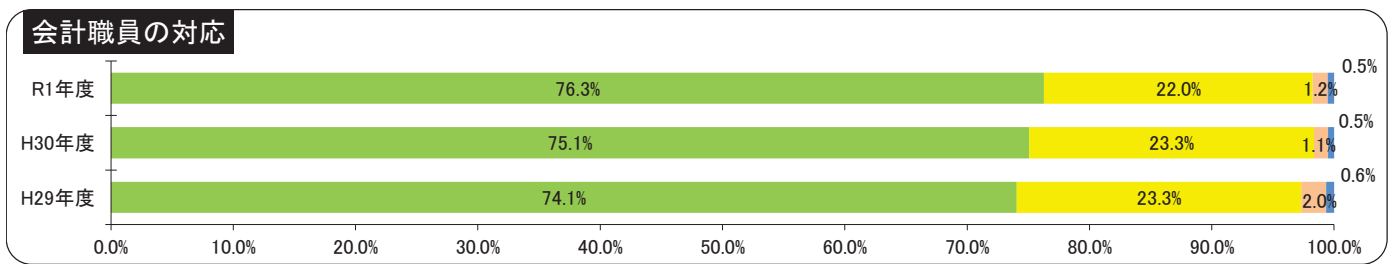
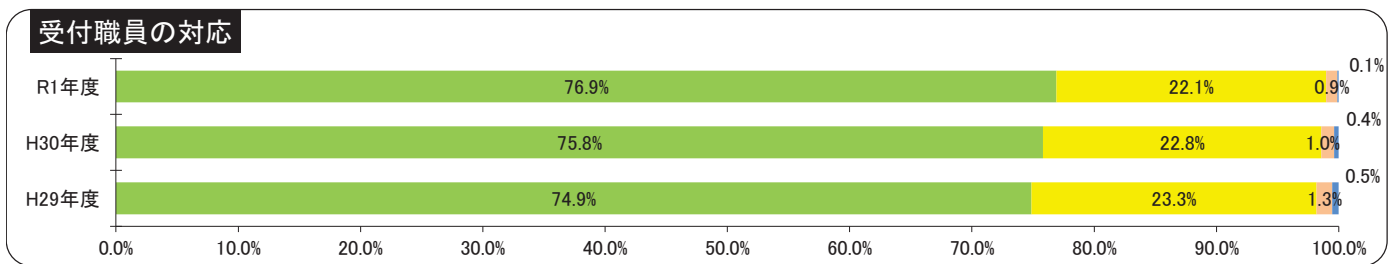
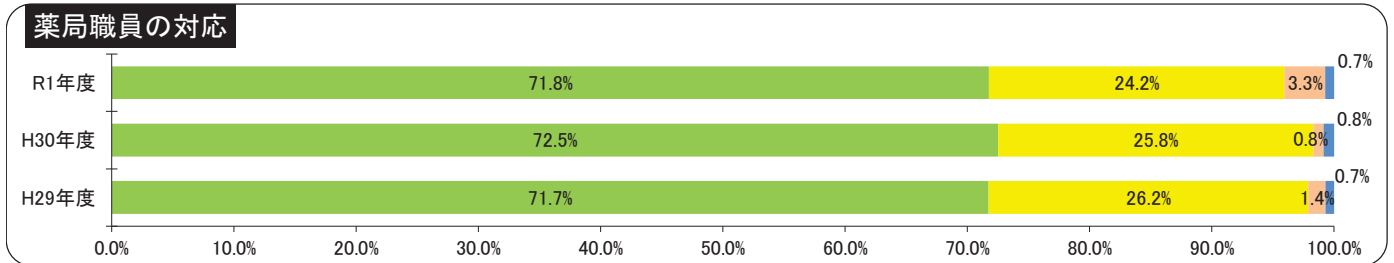
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の対応は、いかがでしたか？	905	191	19	6	1,121
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？	878	191	7	3	1,079
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？	526	143	11	2	682
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？	185	82	3	0	270



3-5② 職員の接遇について

単位：人

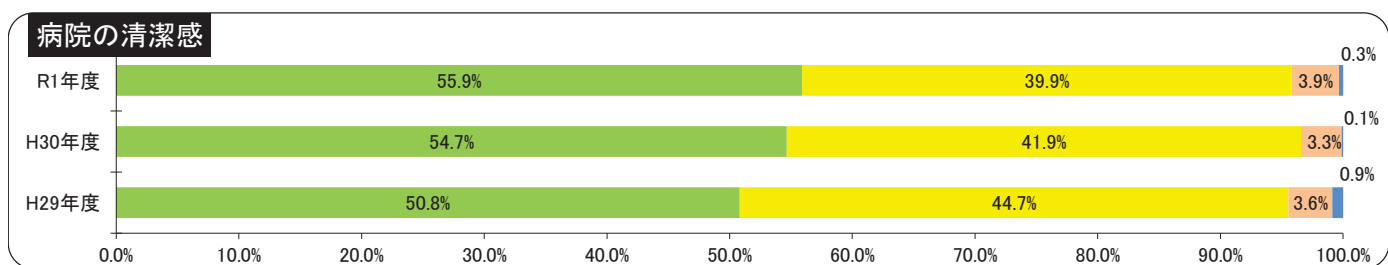
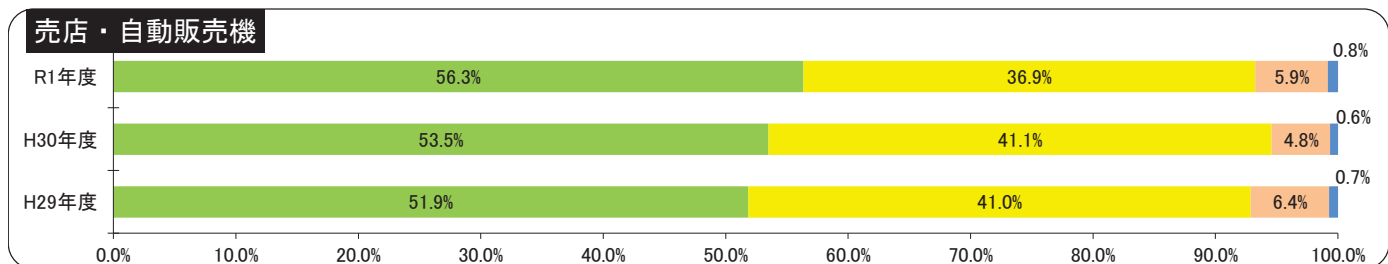
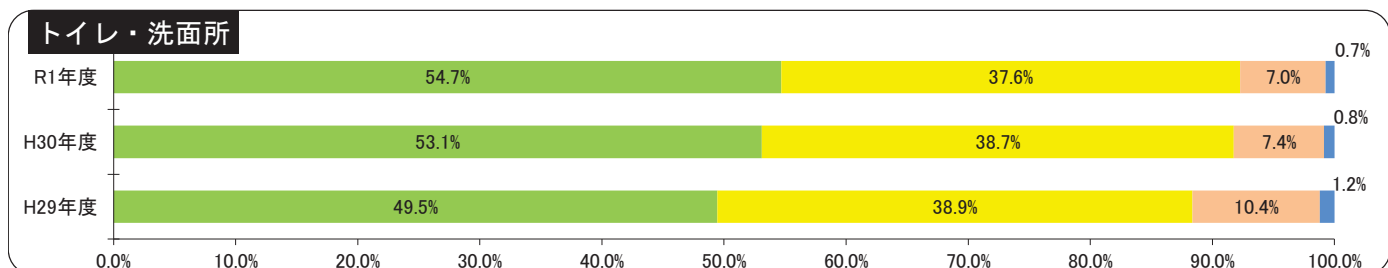
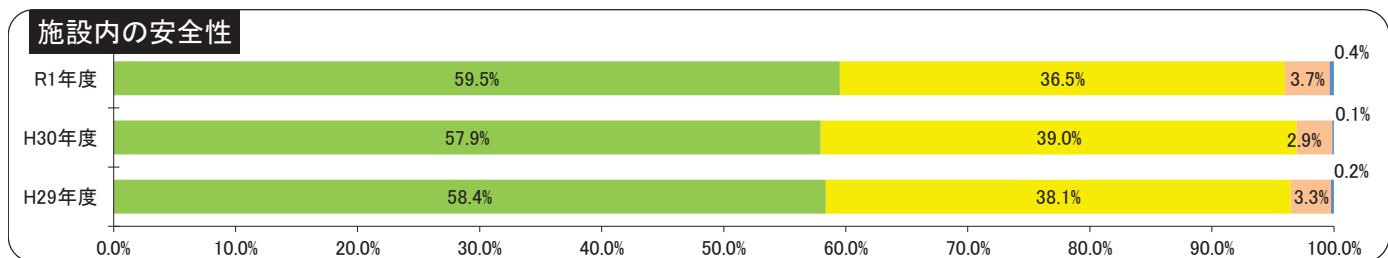
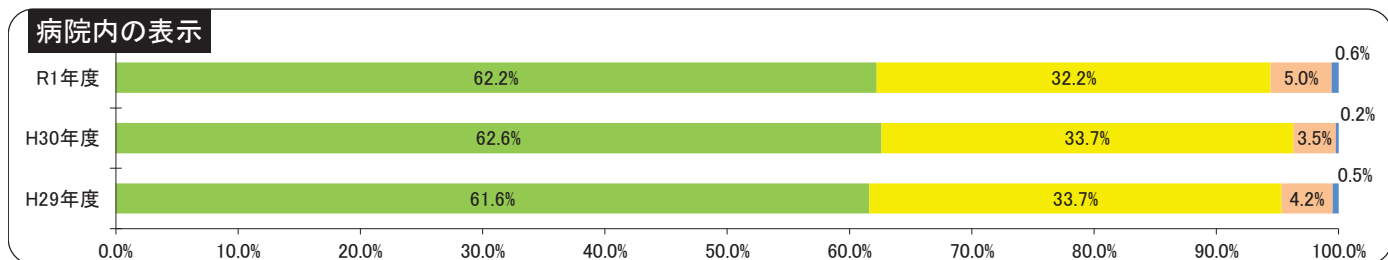
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
薬局職員の対応は、いかがでしたか？	300	101	14	3	418
受付職員の対応は、いかがでしたか？	739	212	9	1	961
会計職員の対応は、いかがでしたか？	740	213	12	5	970



3-6 施設面について

単位:人

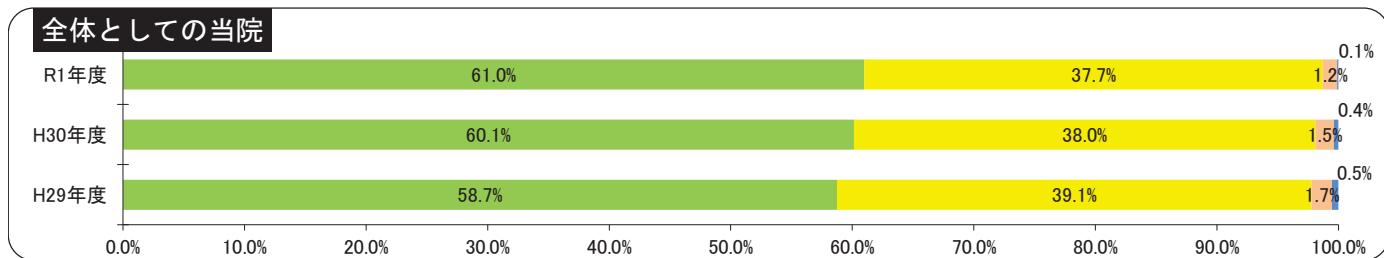
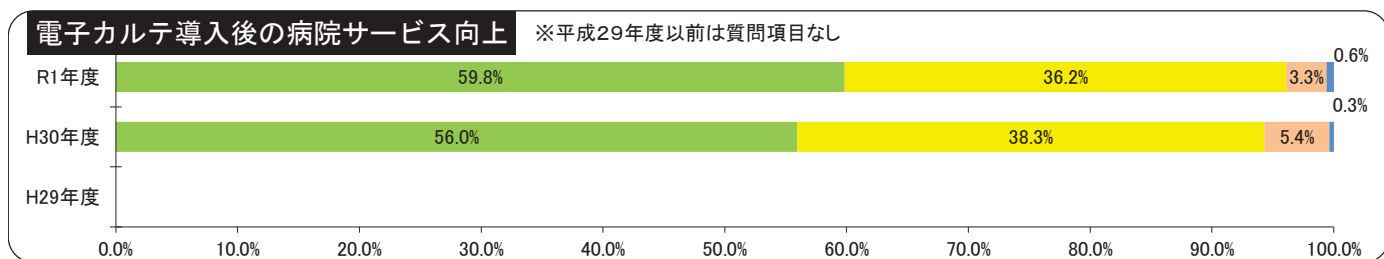
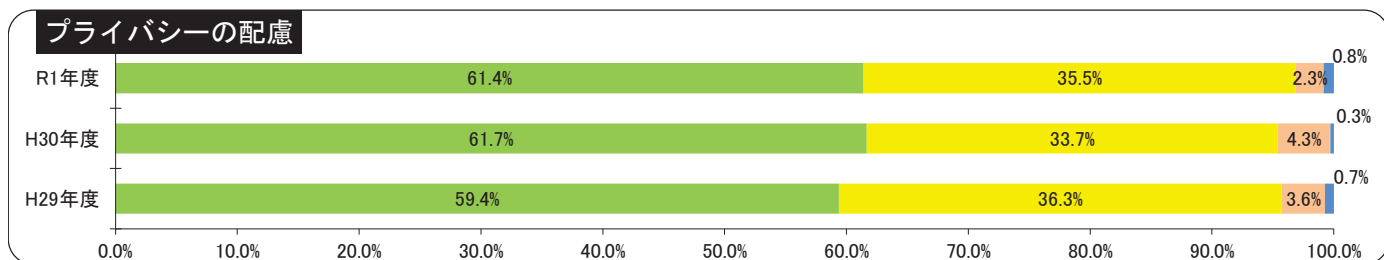
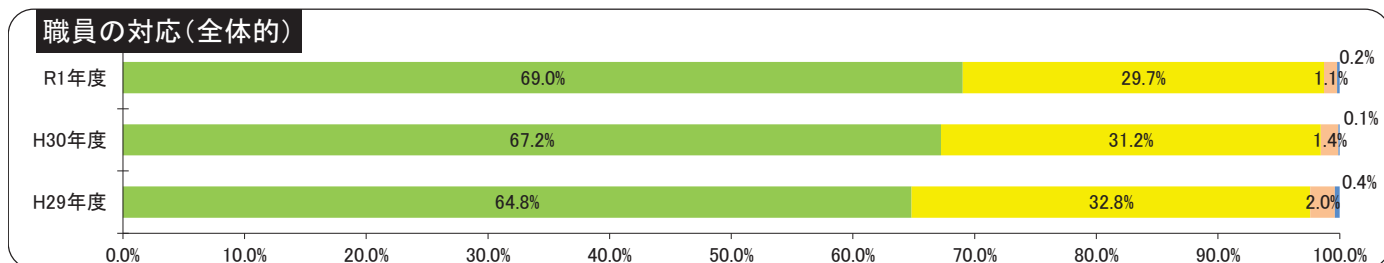
施設面について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？	649	336	52	6	1,043
施設内の安全性は、いかがでしたか？	504	309	31	3	847
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？	524	360	67	7	958
売店・自動販売機は、いかがでしたか？	409	268	43	6	726
病院全体の清潔感、いかがでしたか？	521	372	36	3	932



3-7 病院全体について

単位:人

病院全体について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？	693	298	11	2	1,004
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？	512	296	19	7	834
電子カルテ導入により、病院サービスは向上しましたか？	398	241	22	4	665
全体として当院は、いかがでしたか？	572	354	11	1	938

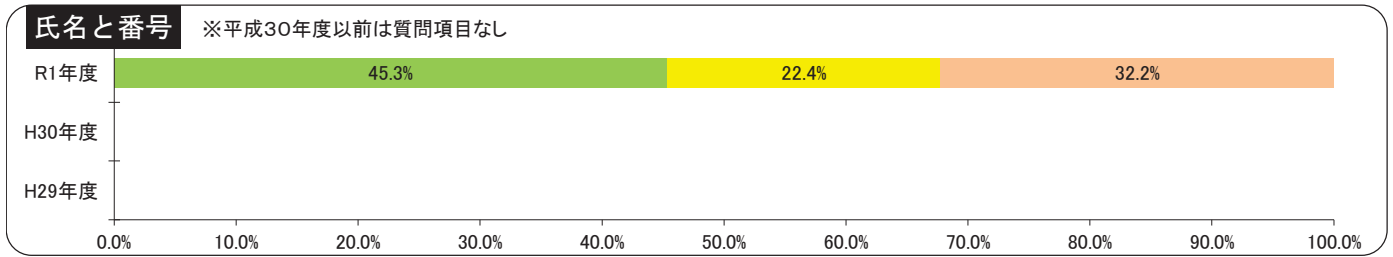




3-8 外来で呼ばれる際、氏名と番号、どちらで呼ばれたいですか？

単位：人

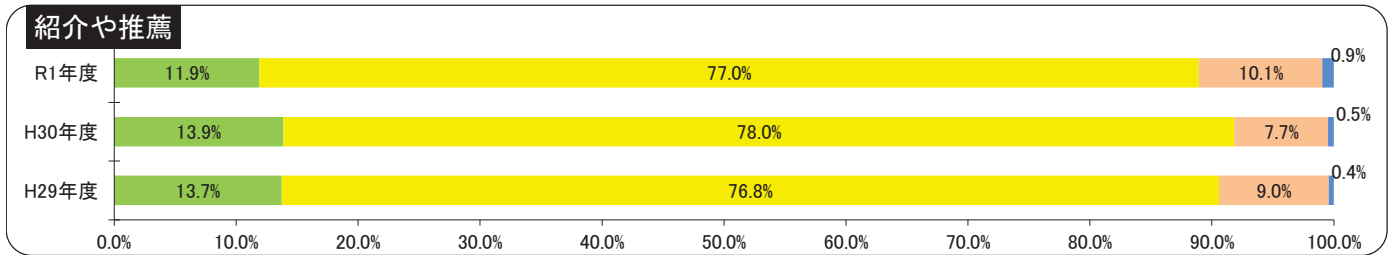
	氏名	番号	どちらでも良い	合計
氏名と番号、どちらで呼ばれたいですか？	527	261	375	1163



3-9 知り合いに当院を紹介や推薦したいと思いませんか？

単位：人

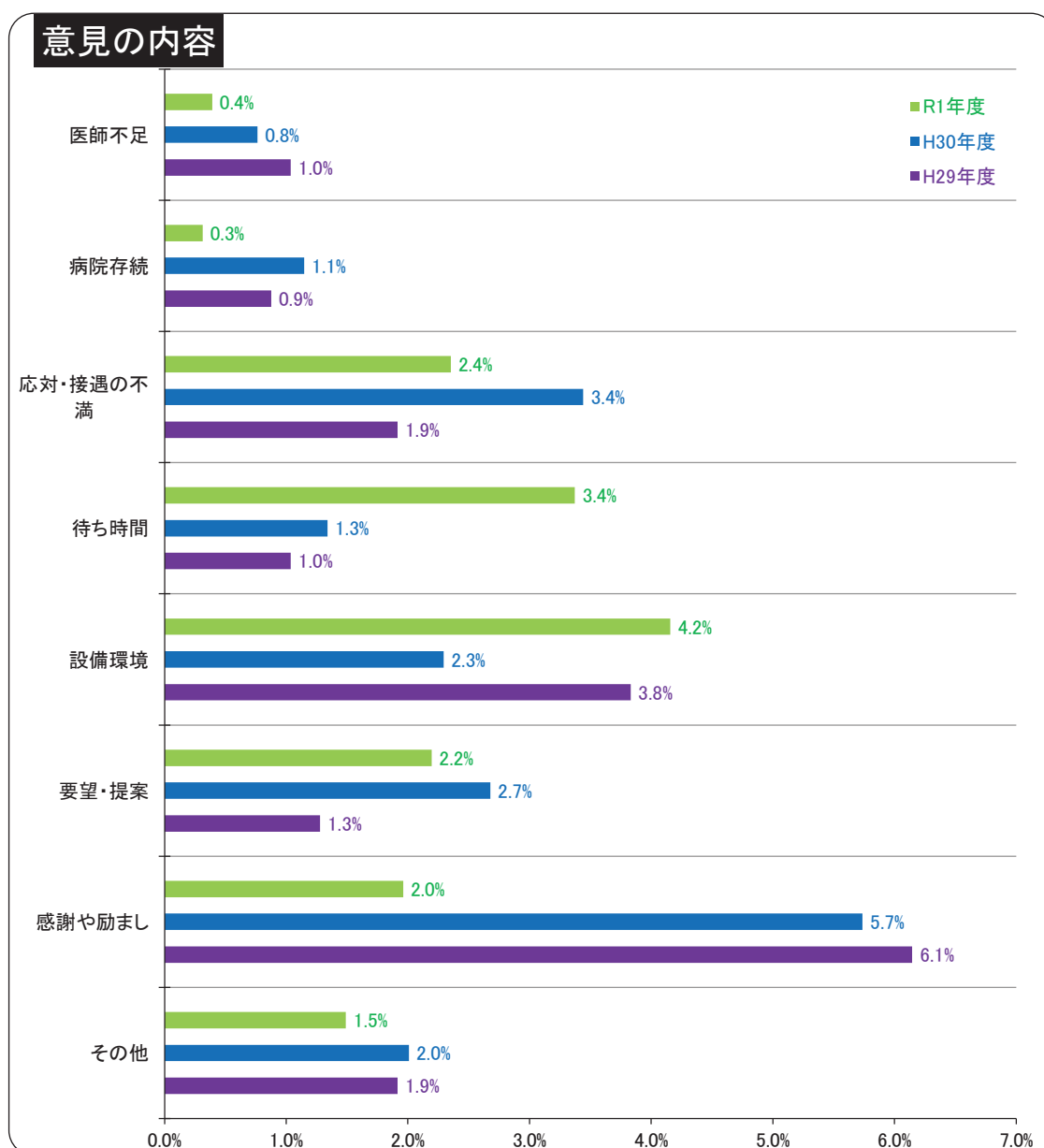
	とても思う	思う	あまり思わない	まったく思わない	合計
紹介や推薦したいと思いませんか？	127	821	108	10	1066



#### 4-1 意見、希望(自由記入)について (複数回答)

	回答数	比率	備考
医師不足	5	0.4%	診療科不足を含む
病院存続	4	0.3%	
対応・接遇の不满	30	2.4%	接遇(悪い面)
待ち時間	43	3.4%	
設備環境	53	4.2%	
要望・提案	28	2.2%	
感謝や励まし	25	2.0%	接遇(良い面)を含む
その他	19	1.5%	
合計	207		

※回答者数(1,275人)に対する比率



# 入院患者様アンケート

当院では、ひとりでも多くの患者様により満足いただける病院になることを目指し、病院サービスの改善に取り組みしております。皆様のご意見をお聞かせください。

アンケートは無記名ですので患者様が特定されることはありません。結果はアンケート以外には使用致しませんので、ご協力をお願い申し上げます。

該当する欄に「○」またはご意見等をご記入ください。

## 記入者（○印をつけてください）

患者様ご本人 ・ 患者様ご家族 ・ 代理 記入

## 1. 患者様についてお聞きします。

性別・年齢を教えてください。

男	女	年齢	歳
---	---	----	---

## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？

（複数回答可）

前の病院、診療所から紹介された
家族・知人に勧められた
診療科が多く安心できる
かかりつけの医師がいる
医師・看護師が親切だから
医療設備が整っている
自宅・勤務先から近い
以前から利用している
ホームページを見た
その他（ ）

## 3. 病院サービスについてお聞きします。

満足	やや満足	やや不足	不満足
----	------	------	-----

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

入院手続きについて			
入院する際の説明は、わかりやすかったですか？			

満足	やや満足	やや不足	不満足
----	------	------	-----

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

診療について			
医師による経過説明は、わかりやすかったですか？			
医師による治療や手術などの説明は、わかりやすかったですか？			
医師は、話しやすかったですか？			
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？			
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？			
薬剤師の説明は、わかりやすかったですか？			
リハビリ治療の説明は、わかりやすかったですか？			
栄養士の指導説明は、わかりやすかったですか？			
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？			
検査について			
検査の受付は、わかりやすかったですか？			
検査についての説明は、わかりやすかったですか？			
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？			
会計について			
会計の手続きは、わかりやすかったですか？			
退院手続きについて			
退院する際の説明は、わかりやすかったですか？			
職員の接遇（身だしなみ、言葉づかい、態度）はいかがでしたか？			
医師の対応			
看護師・看護スタッフの対応			
検査技師・放射線技師の対応			
リハビリ職員の対応			
薬局職員の対応			
受付職員の対応			
会計職員の対応			

ご記入が終わりましたら、病院職員へお渡し下さい。  
ご協力ありがとうございました。

満足	やや満足	やや不足	不満足
----	------	------	-----

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

病棟・病室環境について			
病室の静けさは、保たれていますか？			
病室の温度・湿度は、いかがでしたか？			
病棟・病室の安全配慮は、いかがでしたか？			
食事の時間や内容は、いかがでしたか？			
施設面について			
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？			
施設内の安全性は、いかがでしたか？			
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？			
売店・自動販売機は、いかがでしたか？			
病院全体の清潔感、いかがでしたか？			
病院全体について			
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？			
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？			
全体として当院は、いかがでしたか？			

知り合いに当院を紹介や推薦したいと思えますか？

（○印をつけてください）

1. とても思う
2. 思う
3. あまり思わない
4. まったく思わない

## 4. 入院中にお困りの点がありましたか？


## 5. ご意見、ご要望についてご記入ください。

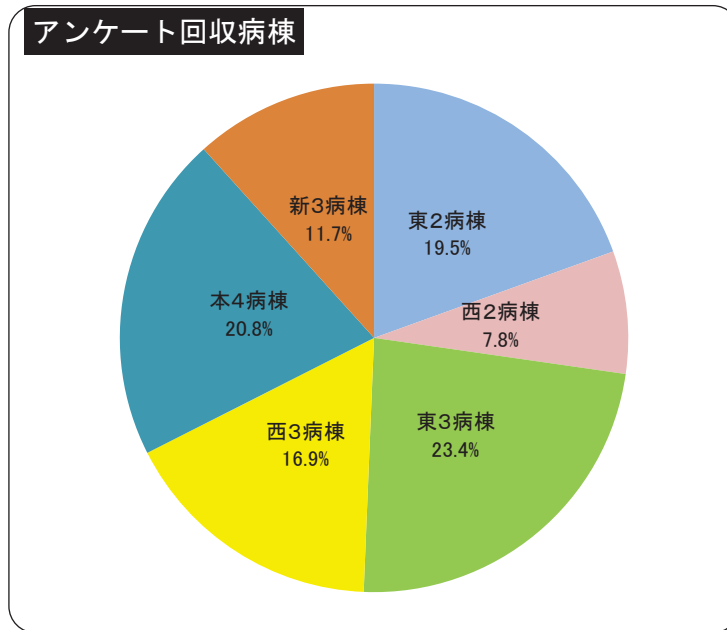

## Ⅱ 入院

実施期間 令和元年6月10日(月)～6月23日(日)

### 1.回収結果

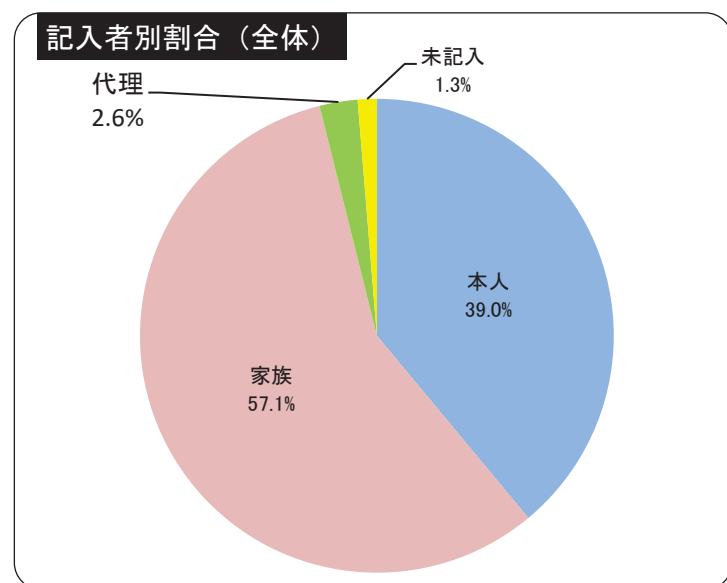
#### 回収病棟

病棟	回収数
東2病棟	15
西2病棟	6
東3病棟	18
西3病棟	13
本4病棟	16
新3病棟	9
合計	77



#### アンケート記入者

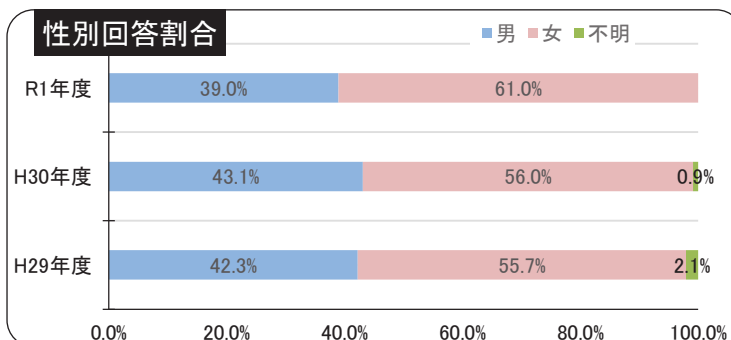
区分	回答者数
本人	30
家族	44
代理	2
未記入	1
合計	77



# 1. 患者様についてお聞きします。

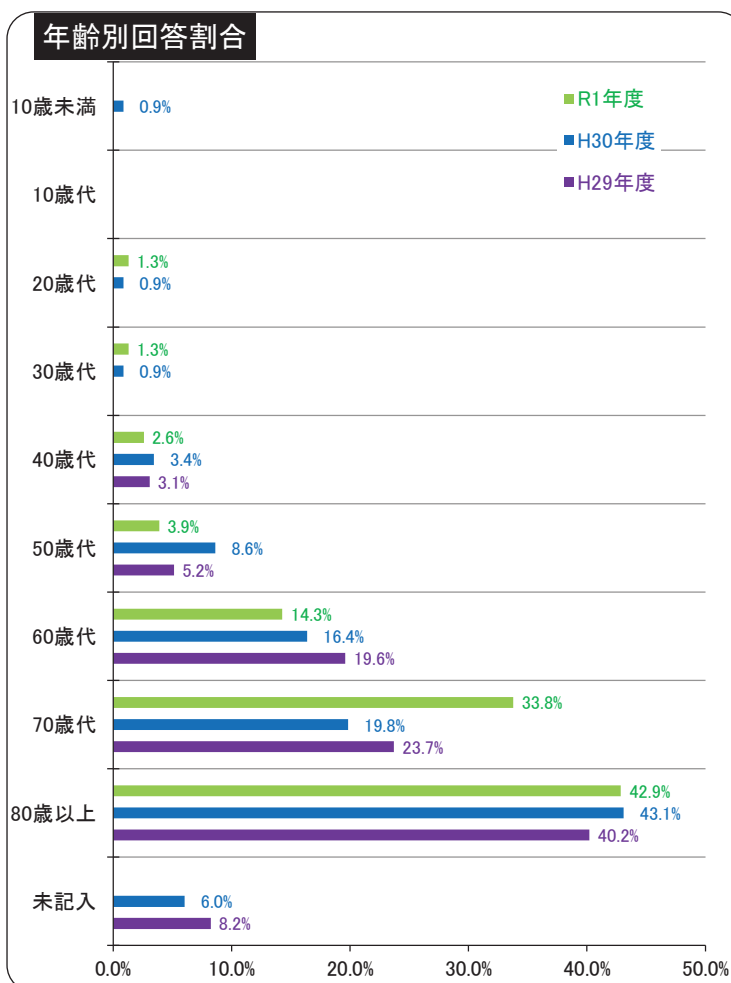
## 1-1 性別

区分	回答者数	構成比
男	30	39.0%
女	47	61.0%
未記入	0	0.0%
合計	77	100.0%



## 1-2 年齢

区分	回答者数	構成比
10歳未満	0	0.0%
10歳代	0	0.0%
20歳代	1	1.3%
30歳代	1	1.3%
40歳代	2	2.6%
50歳代	3	3.9%
60歳代	11	14.3%
70歳代	26	33.8%
80歳以上	33	42.9%
未記入	0	0.0%
計	77	100.0%



## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？(複数回答)

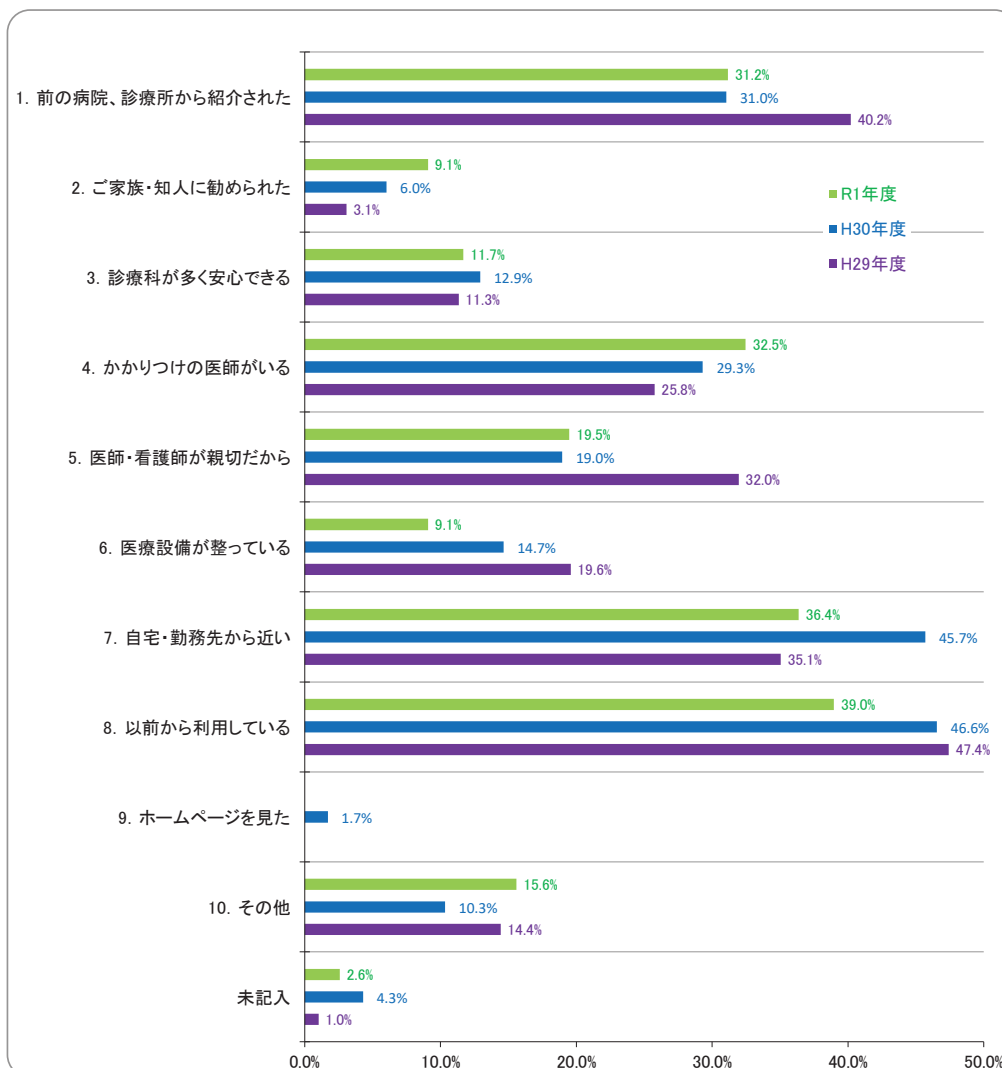
区分	回答数	比率
1. 前の病院、診療所から紹介された	24	31.2%
2. ご家族・知人に勧められた	7	9.1%
3. 診療料が多く安心できる	9	11.7%
4. かかりつけの医師がいる	25	32.5%
5. 医師・看護師が親切だから	15	19.5%
6. 医療設備が整っている	7	9.1%
7. 自宅・勤務先から近い	28	36.4%
8. 以前から利用している	30	39.0%
9. ホームページを見た	0	0.0%
10. その他	12	15.6%
未記入	2	2.6%
計	159	

(その他の理由)

※回答者数(77人)に対する比率

救急搬送： 6

健診・人間ドック： 5



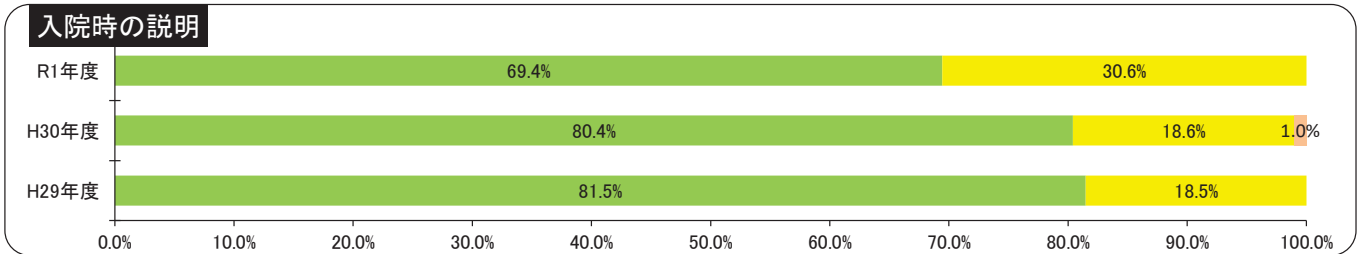
### 3. 病院サービスについて

※ 集計にあたって、「未記入」は集計から省いています。

#### 3-1 病院サービスについてお聞きます

単位：人

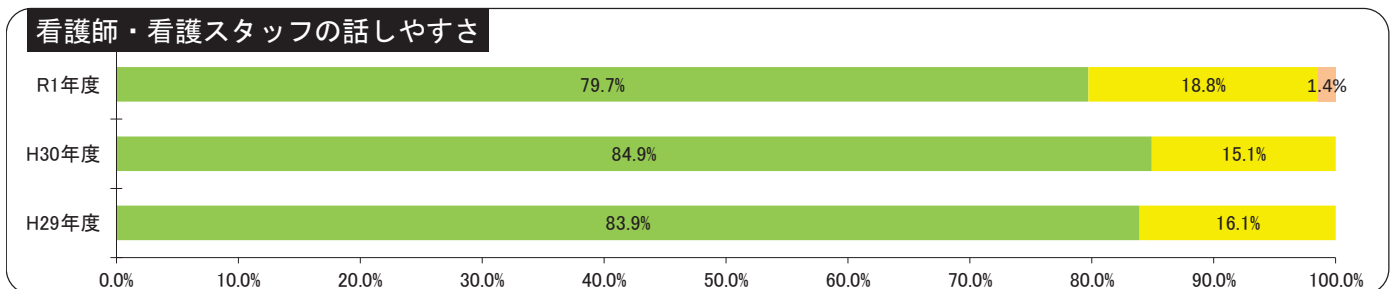
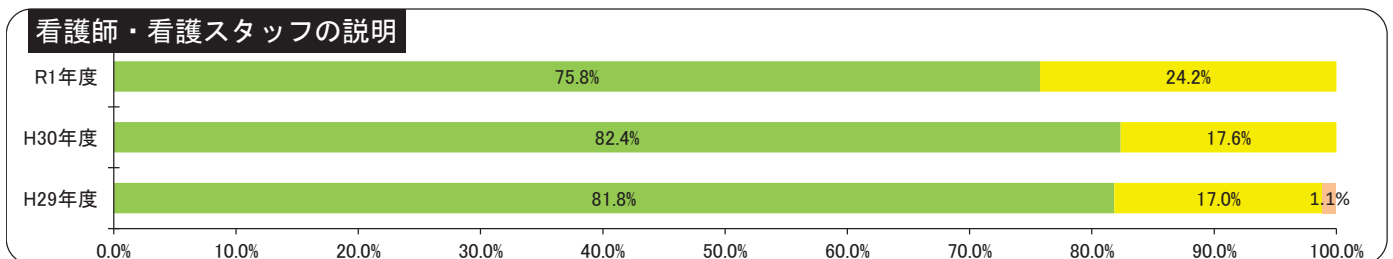
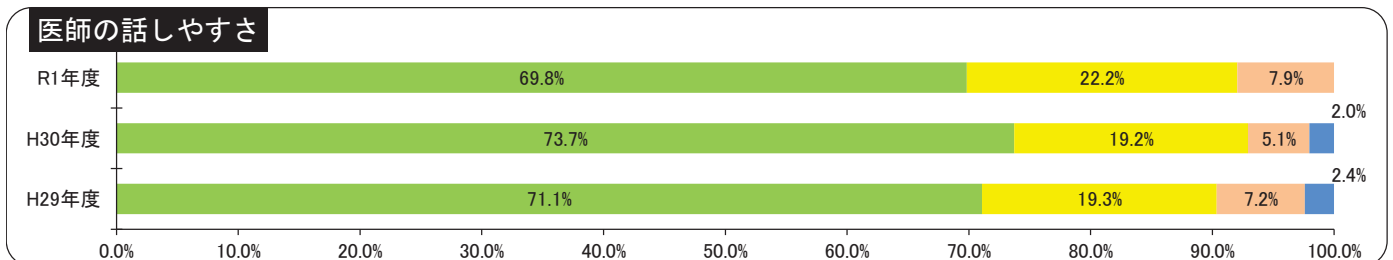
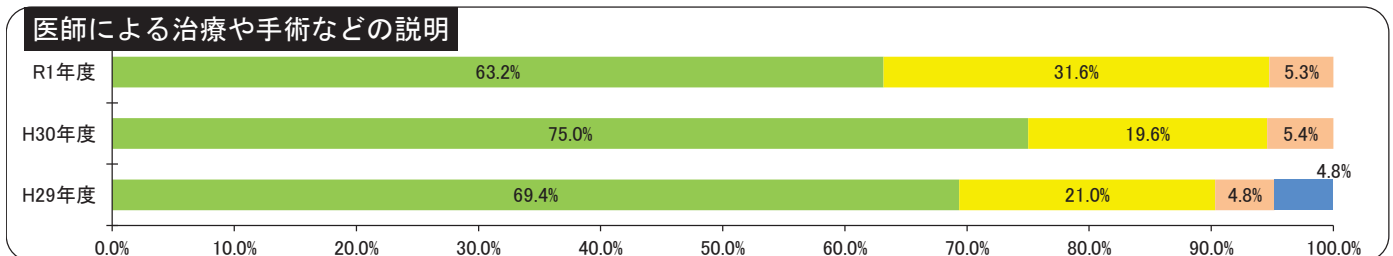
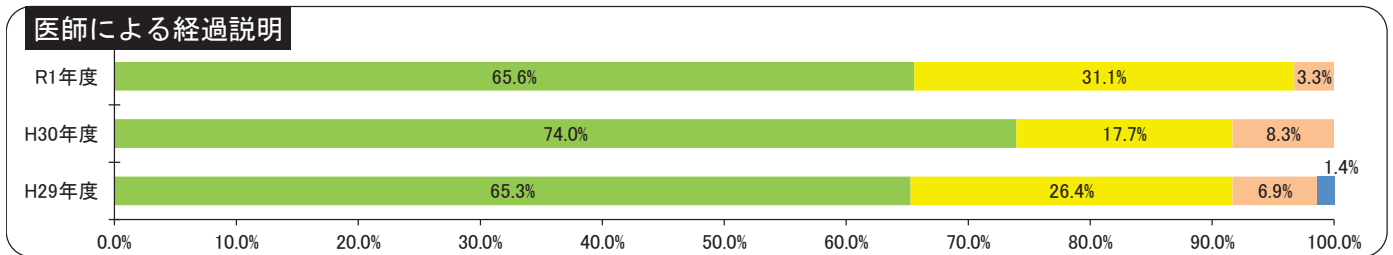
入院手続きについて	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
入院する際の説明はわかりやすかったですか？	50	22	0	0	72



3-2① 診療について

単位:人

診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師による経過説明はわかりやすかったですか？	40	19	2	0	61
医師による治療や手術などの説明はわかりやすかったですか？	36	18	3	0	57
医師は、話しやすかったですか？	44	14	5	0	63
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？	50	16	0	0	66
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？	55	13	1	0	69

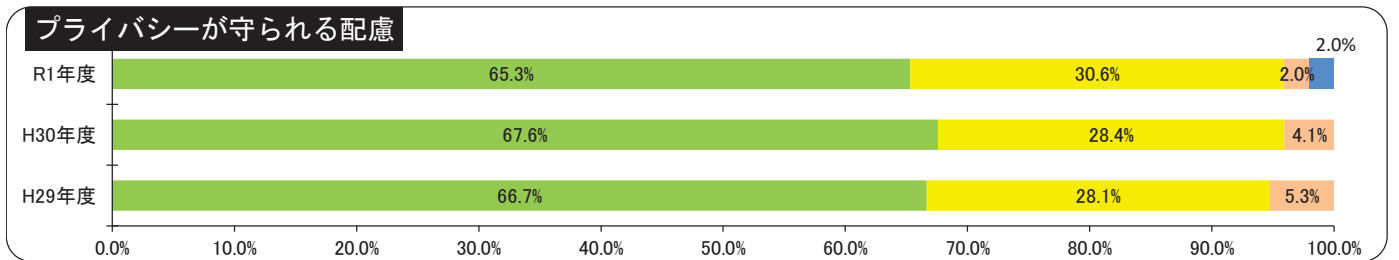
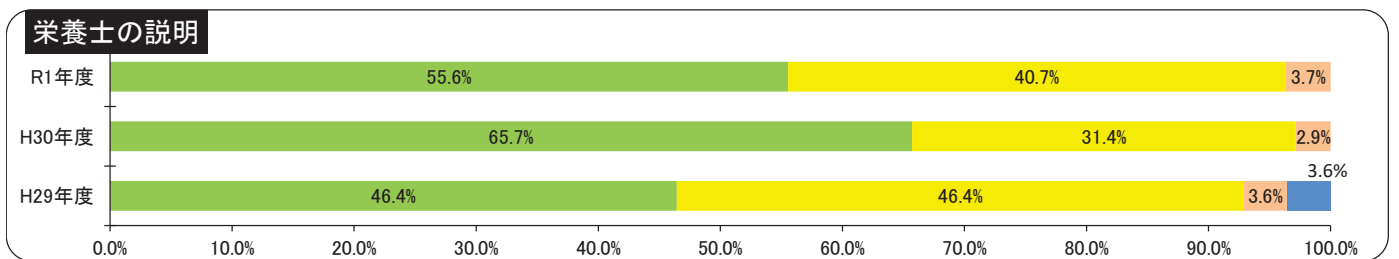
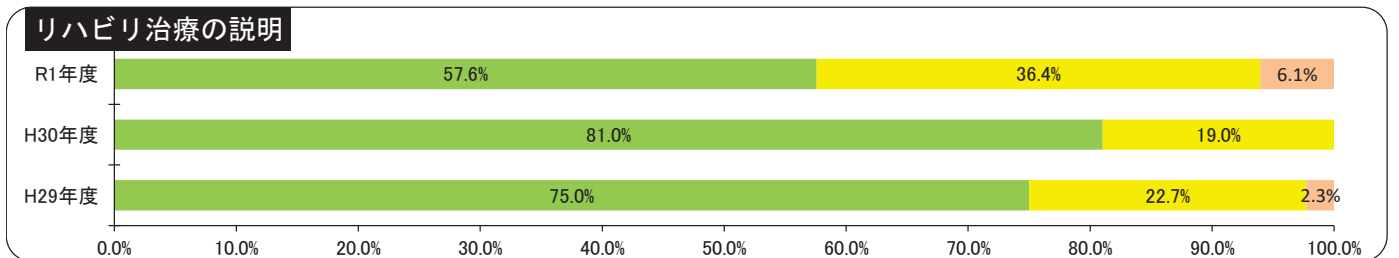
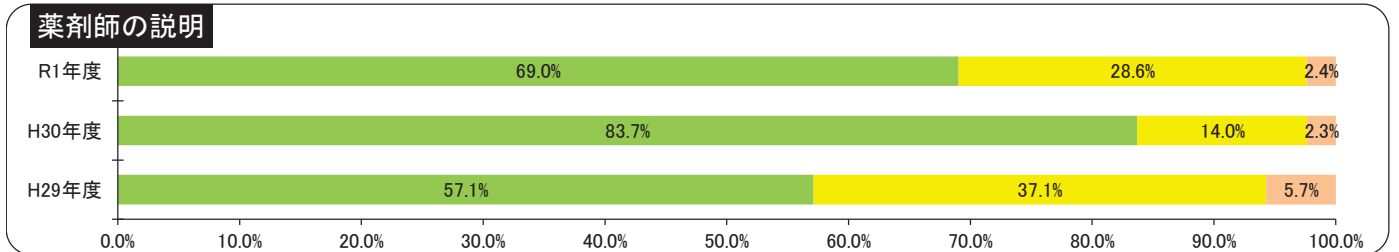




3-2② 診療について

単位:人

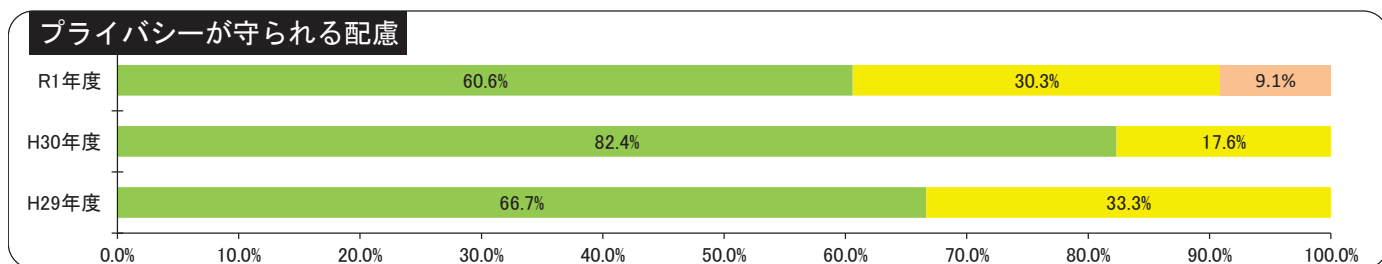
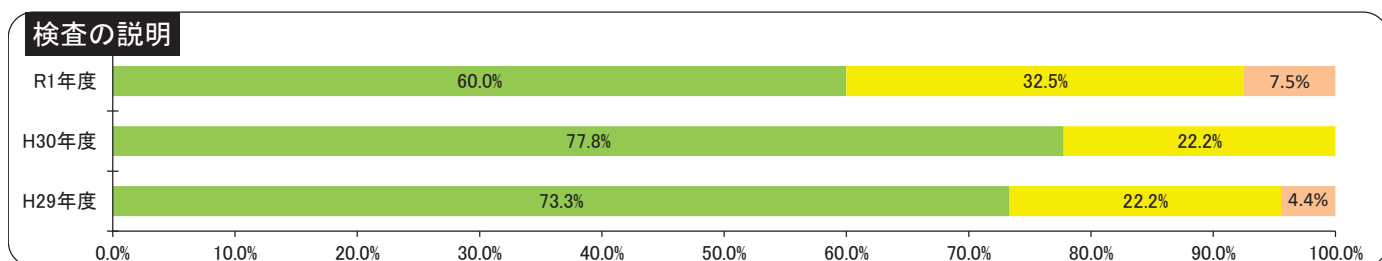
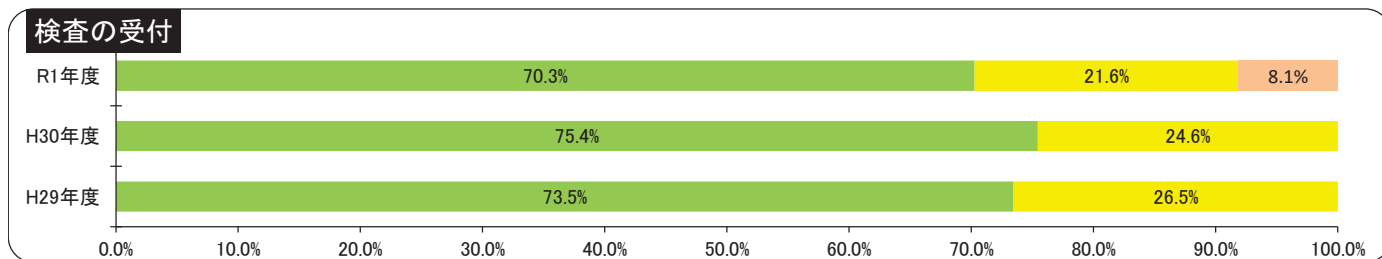
診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
薬剤師の説明はわかりやすかったですか？	29	12	1	0	42
リハビリ治療の説明はわかりやすかったですか？	19	12	2	0	33
栄養士の指導説明はわかりやすかったですか？	15	11	1	0	27
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？	32	15	1	1	49



3-3 検査について

単位:人

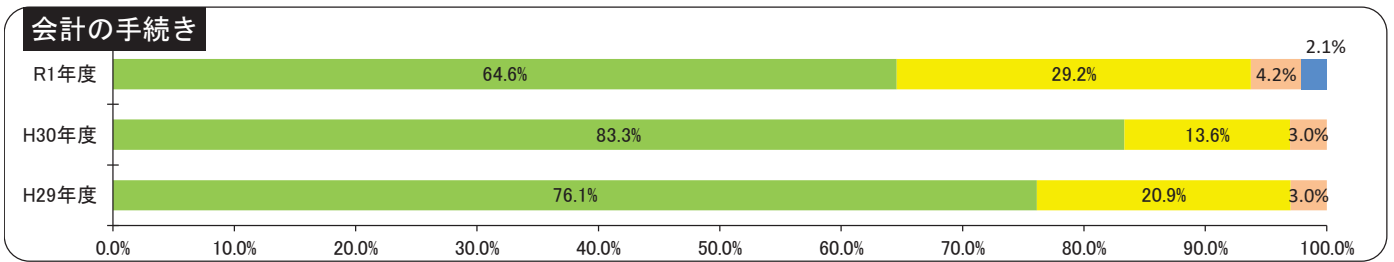
検査について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
検査の受付は、わかりやすかったですか？	26	8	3	0	37
検査についての説明は、わかりやすかったですか？	24	13	3	0	40
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？	20	10	3	0	33



### 3-4 会計について

単位：人

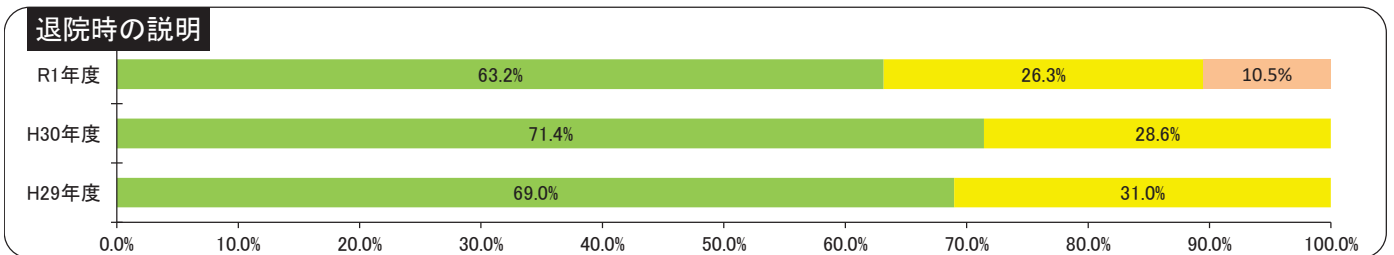
会計について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
会計の手続きは、わかりやすかったですか？	31	14	2	1	48



### 3-5 退院手続きについて

単位：人

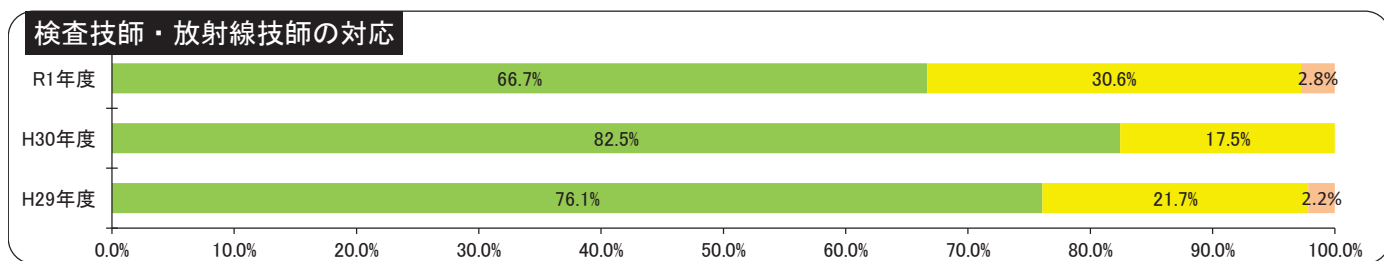
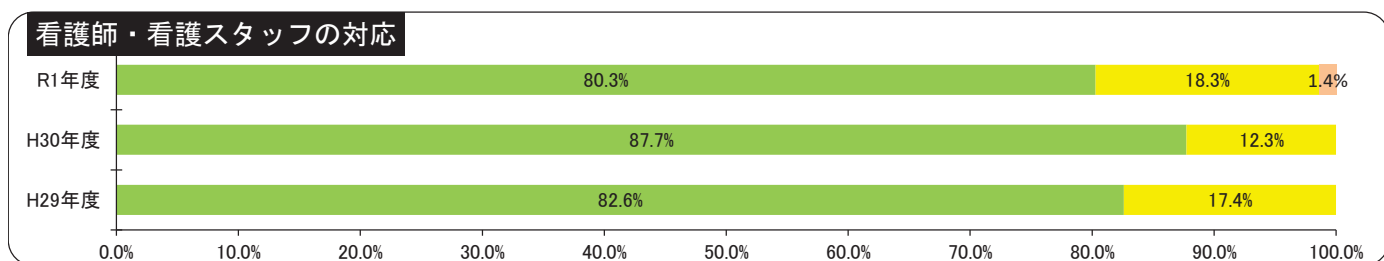
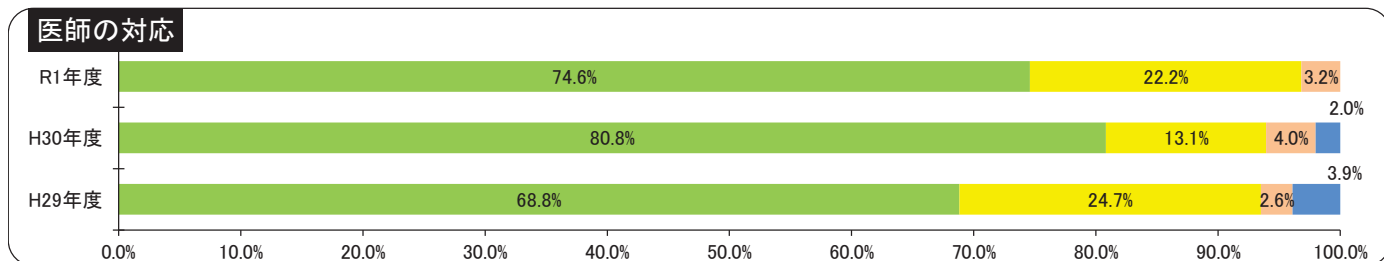
退院手続きについて	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
退院する際の説明は、わかりやすかったですか？	12	5	2	0	19



3-6① 職員の接遇について

単位:人

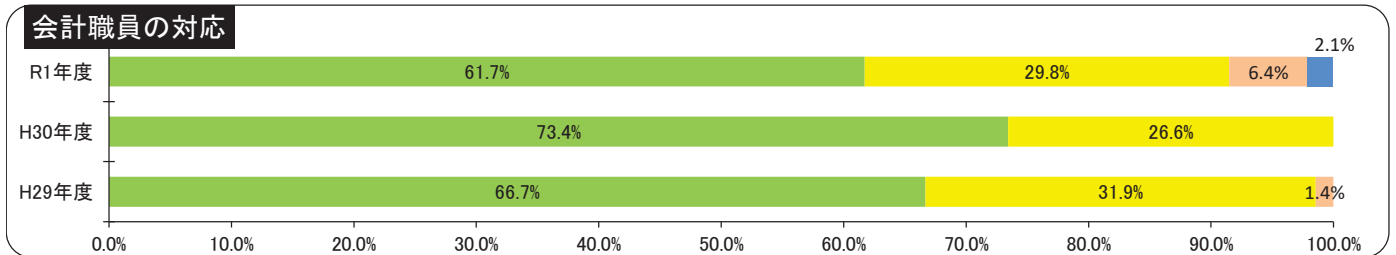
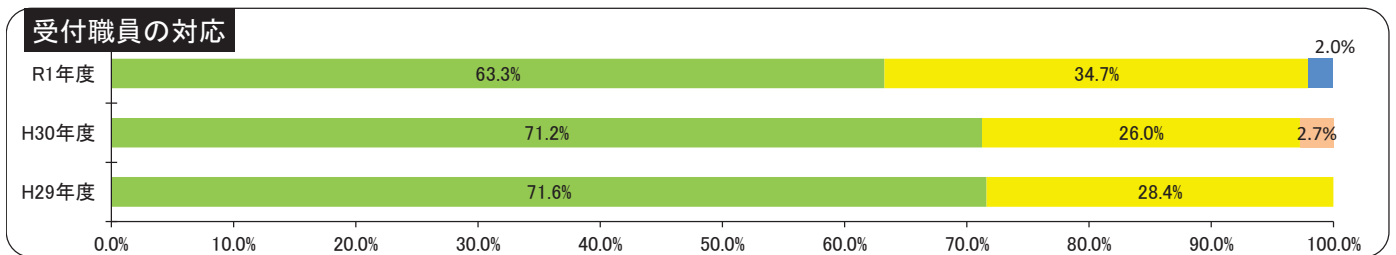
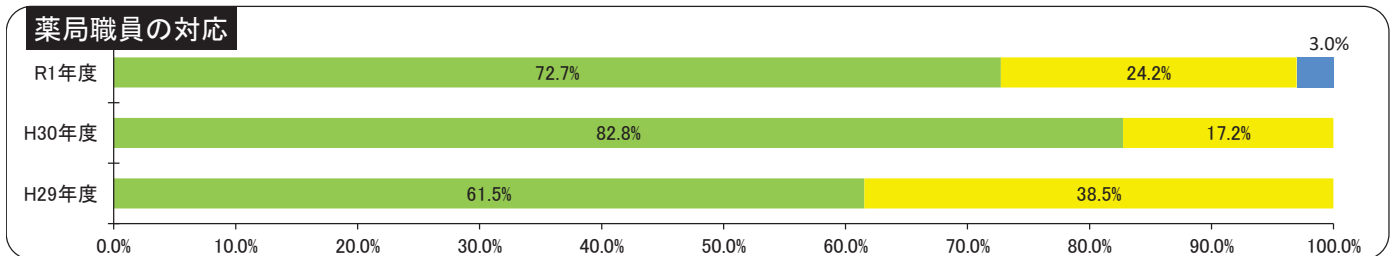
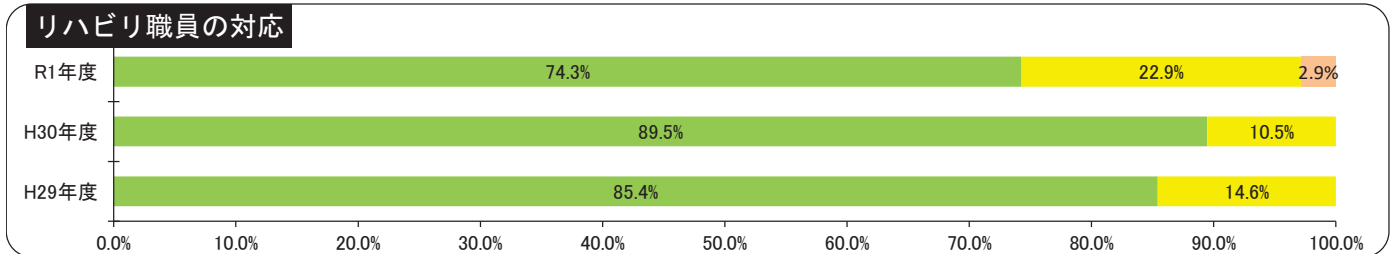
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の対応は、いかがでしたか？	47	14	2	0	63
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？	57	13	1	0	71
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？	24	11	1	0	36



3-6② 職員の接遇について

単位:人

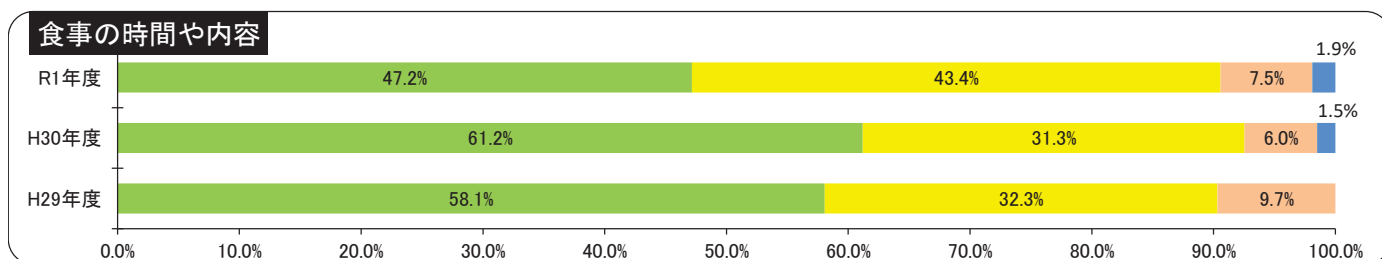
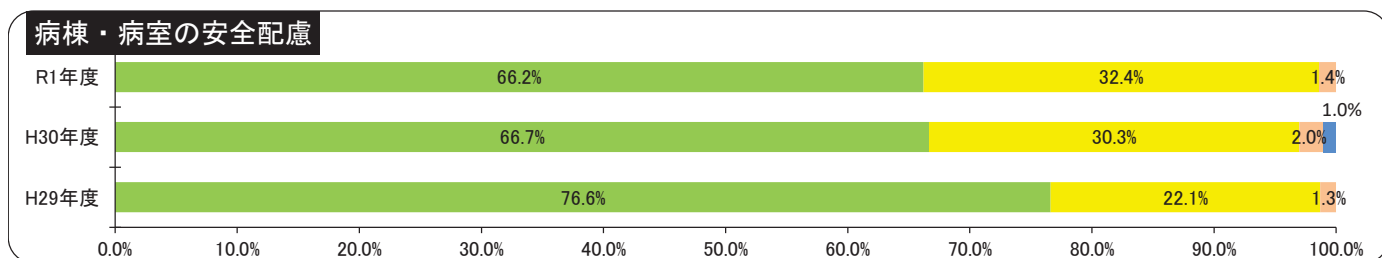
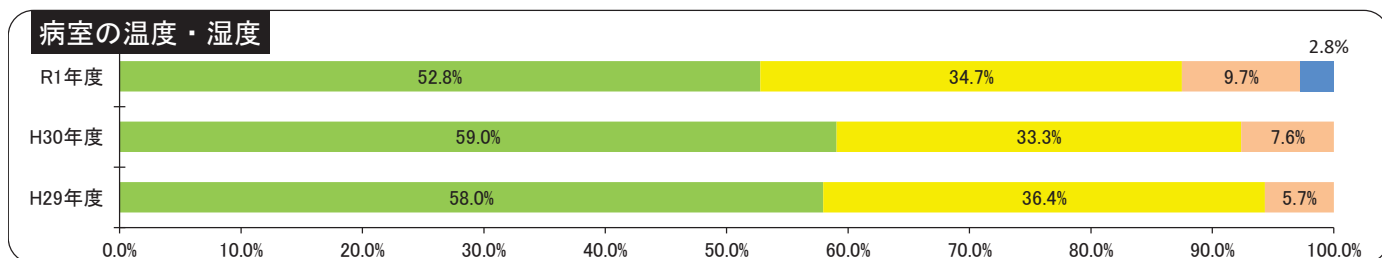
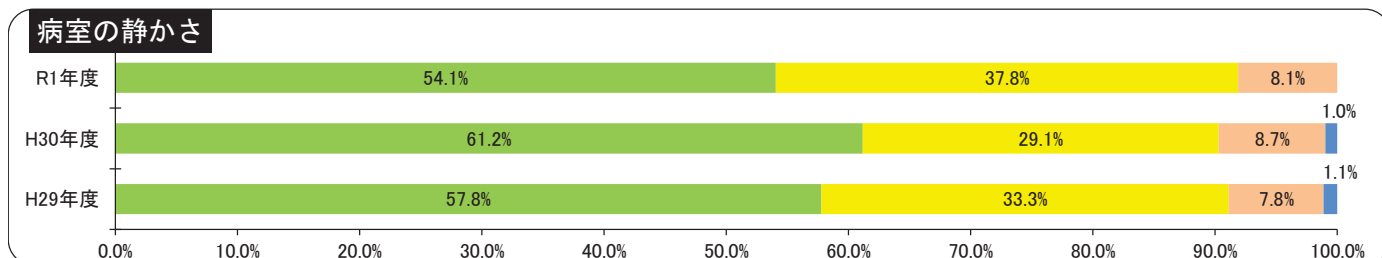
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？	26	8	1	0	35
薬局職員の対応は、いかがでしたか？	24	8	0	1	33
受付職員の対応は、いかがでしたか？	31	17	0	1	49
会計職員の対応は、いかがでしたか？	29	14	3	1	47



3-7 病棟・病室環境について

単位:人

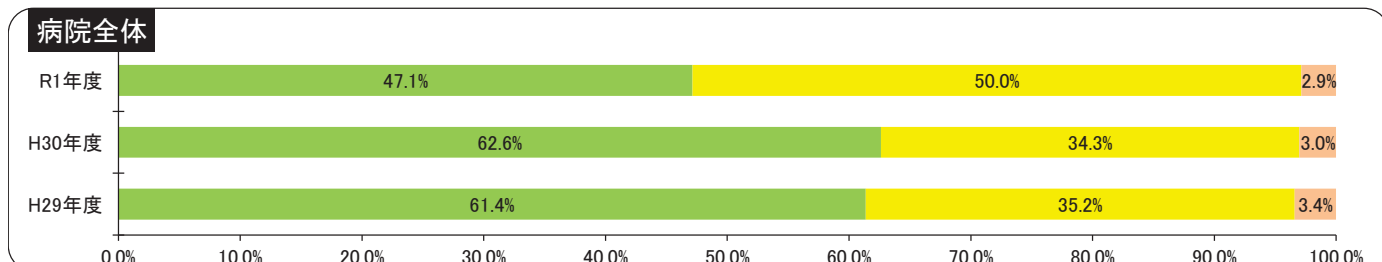
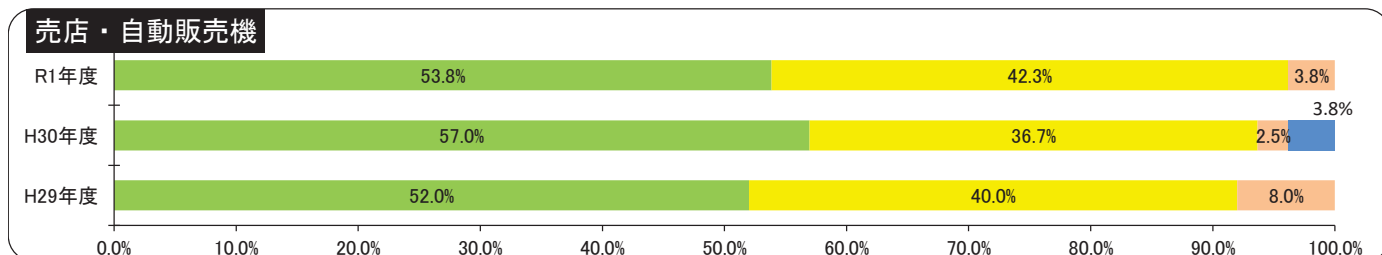
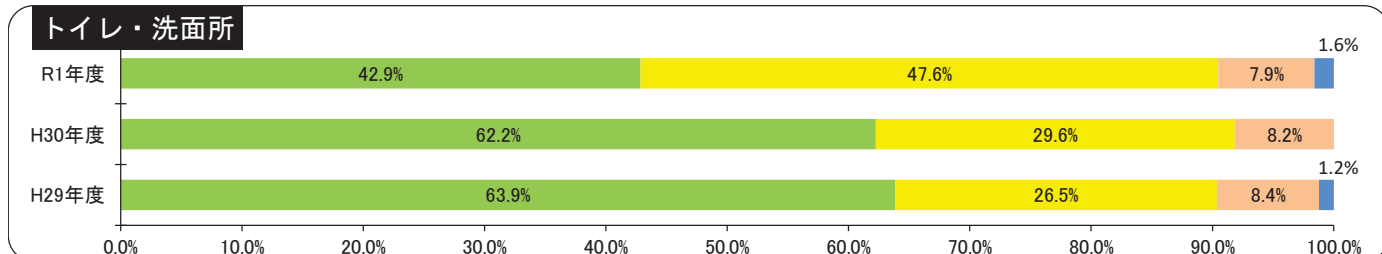
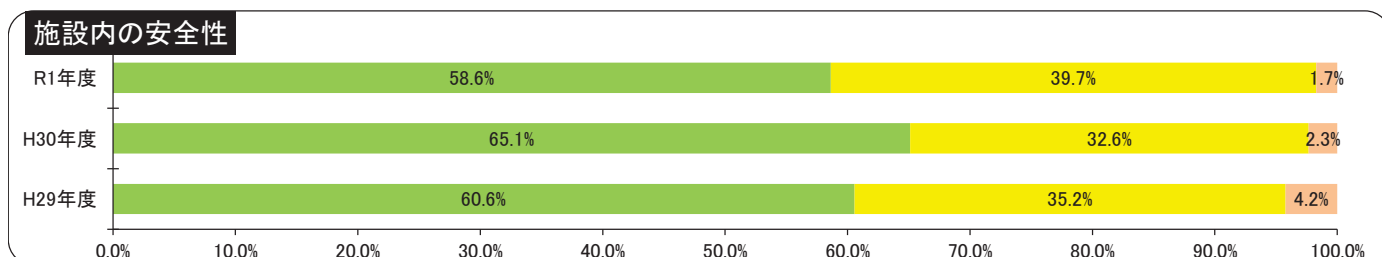
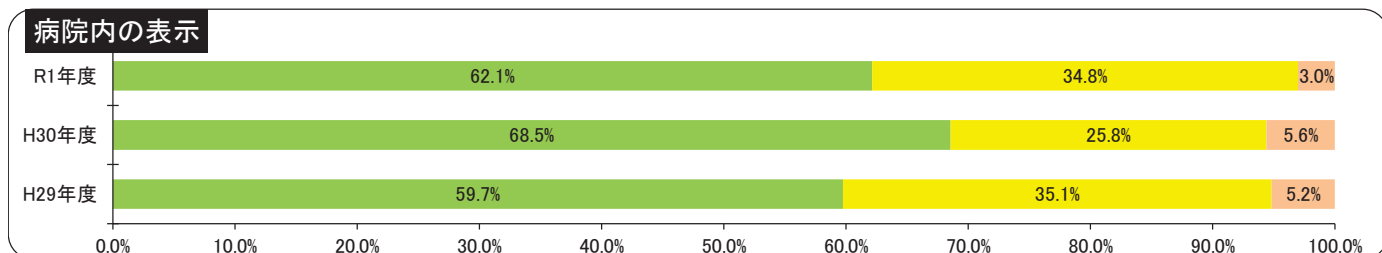
病棟・病室環境について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病室の静かさは、保たれていましたか？	40	28	6	0	74
病室の温度・湿度は、いかがでしたか？	38	25	7	2	72
病棟・病室の安全配慮は、いかがでしたか？	47	23	1	0	71
食事の時間や内容は、いかがでしたか？	25	23	4	1	53



3-8 施設面について

単位:人

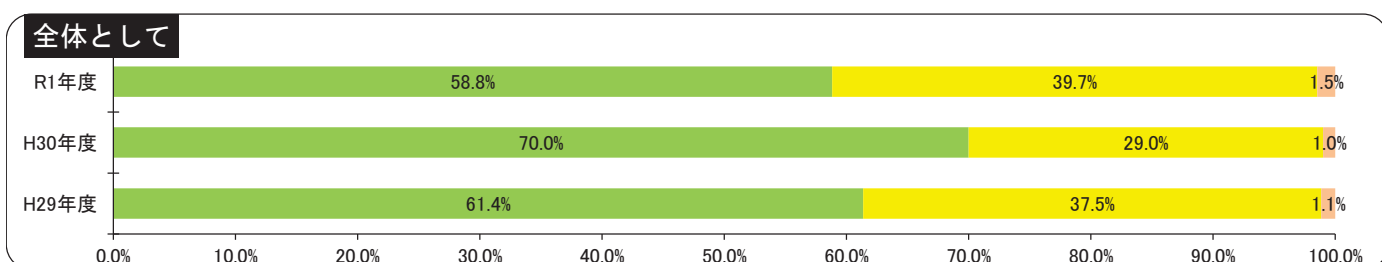
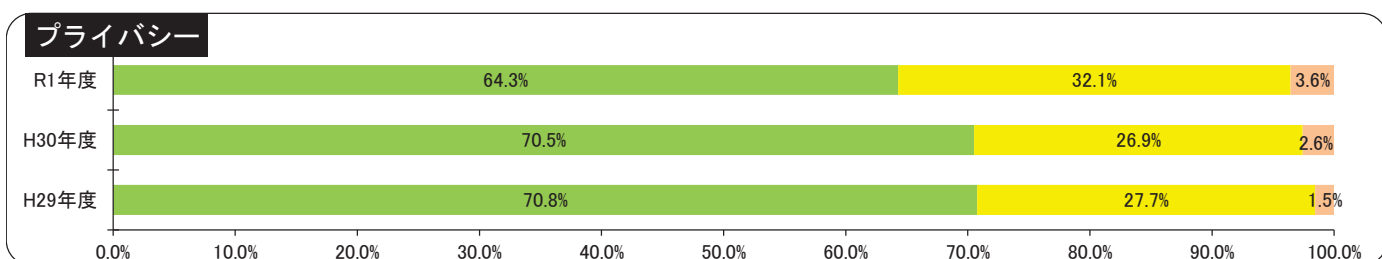
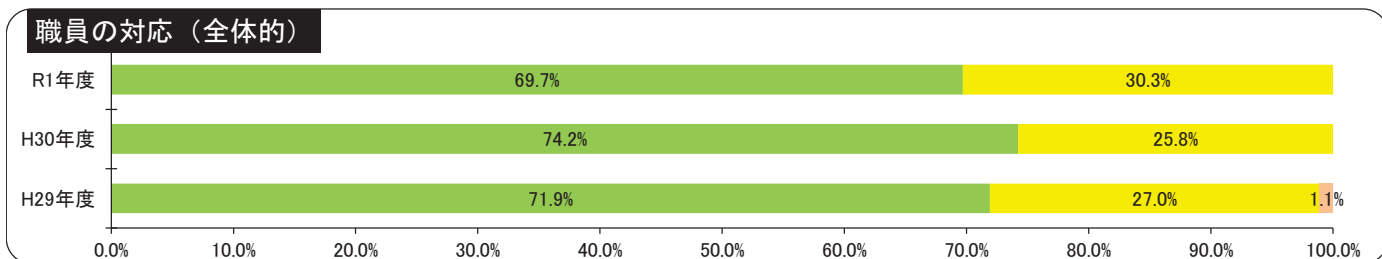
施設面について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？	41	23	2	0	66
施設内の安全性は、いかがでしたか？	34	23	1	0	58
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？	27	30	5	1	63
売店・自動販売機は、いかがでしたか？	28	22	2	0	52
病院全体の清潔感は、いかがでしたか？	33	35	2	0	70



3-9 病院全体について

単位:人

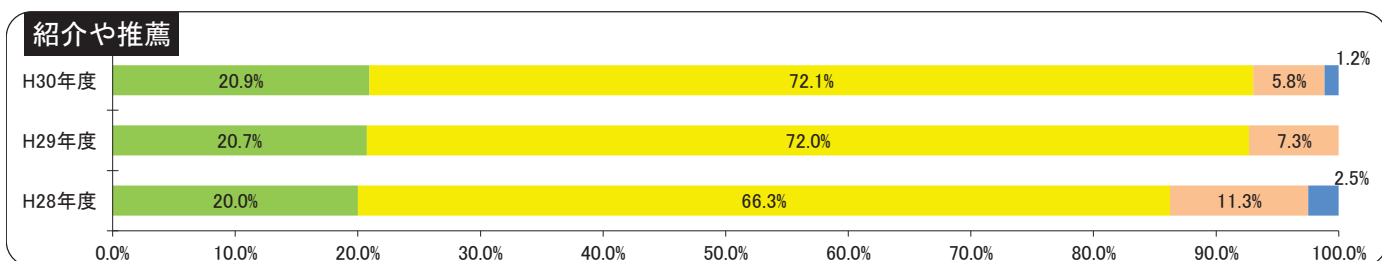
病院全体について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？	46	20	0	0	66
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？	36	18	2	0	56
全体として当院は、いかがでしたか？	40	27	1	0	68



3-10 知り合いに当院を紹介や推薦したいと思いますか？

単位:人

	とても思う	思う	思わない	思わない	合計
知人・友人などに当院を紹介や推薦したいと思いますか？	18	62	5	1	86





#### 4-1 意見、希望(自由記入)について (複数回答)

	回答数(人)	割合	備考
対応・接遇の不満	3	3.9%	接遇(悪い面)
設備環境	14	18.2%	
要望・提案	5	6.5%	
感謝や励まし	10	13.0%	接遇(良い面)を含む
食事	1	1.3%	
その他	6	7.8%	
合計	39		

※回答者数(77人)に対する比率

