

■満足度と重要度の算出方法

- ①満足度・重要度の回答の選択肢を下表により点数化
- ②各選択肢の回答数に各点数を乗じて合計点を算出
- ③②の合計点を各項目の有効回答者数で除した値が各項目の満足度・重要度

表 満足度・重要度の選択肢に対する配点

満足度の選択肢	重要度の選択肢	配点
満足	重要	2点
どちらかといえば満足	やや重要	1点
どちらでもない	どちらでもない	0点
どちらかといえば不満	あまり重要でない	-1点
不満	重要でない	-2点
無回答	無回答	—

【計算式】

$$\text{満足度} = \frac{\text{「満足」} \times 2 + \text{「どちらかといえば満足」} + \text{「どちらかといえば不満」} \times (-1) + \text{「不満」} \times (-2)}{\text{「無回答」を除く有効回答者数}}$$

$$\text{重要度} = \frac{\text{「重要」} \times 2 + \text{「やや重要」} + \text{「あまり重要でない」} \times (-1) + \text{「重要でない」} \times (-2)}{\text{「無回答」を除く有効回答者数}}$$

【計算例】

「1 健康の増進と医療体制の充実」の場合、満足度は0.27、重要度は1.42

満足度	満足	どちらか といえば満足	どちらでも ない	どちらか といえば不満	不満	無回答	
	2点	1点	0点	-1点	-2点	—	
1 健康の増進と医療体制の充実	104	436	544	173	56	26	⇒ $\frac{\text{総得点 } 359}{\text{有効回答者数 } 1,313} = \underline{0.27}$
得点	208	436	0	-173	-112	—	

重要度	重要	やや重要	どちらでも ない	重要 あまり でない	重要 でない	無回答	
	2点	1点	0点	-1点	-2点	—	
1 健康の増進と医療体制の充実	724	400	143	12	4	56	⇒ $\frac{\text{総得点 } 1,828}{\text{有効回答者数 } 1,283} = \underline{1.42}$
得点	1,448	400	0	-12	-8	—	