

宮崎県立延岡病院 様

令和4年度 患者満足度調査報告書  
～入院～

【令和4年12月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 宮崎支店

## はじめに

時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。  
この度は、弊社『メディボイス』をご利用頂き誠にありがとうございます。

本調査は患者様のアンケート調査を実施、患者様目線での「気づき」を集約し、フィードバック  
させていただくサービスです。

さて、この度承りました調査が、貴院協力のもと無事完了いたしましたので、ここにご報告  
申し上げます。

高度化・複雑化が進む医療を側面からサポートするため、長年培ってまいりましたノウハウを  
もとに作成いたしました今回の報告が、貴院の患者サービス・満足度の向上、増患対策立案の  
一助となれば幸いと存じます。

今後とも貴院のお役に立てるよう業務に邁進していく所存でございます。

末永くご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ニチイ学館

## 目次

I. 調査概要	P	4
II. 調査結果	P	10
III. 調査結果（詳細）	P	15
IV. その他について	P	24
V. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	28
VI. クロス集計	P	35
VII. アンケート用紙	P	42

# I. 調査概要

## 1.実施目的

宮崎県立延岡病院 様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

## 2.実施期間

R4.10.17 ~ R4.10.28 (R3年度) R3.10.28 ~ R3.11.12

## 3.対象

入院・・・入院期間に入院していた患者様

## 4.回収数

回収数： 181 枚 (R3年度) 回収数： 90 枚

## 5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

満足度・・・回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した 値の平均。

D I 値・・・D I 値とはディフュージョン・インデックス (Diffusion Index) の略です。

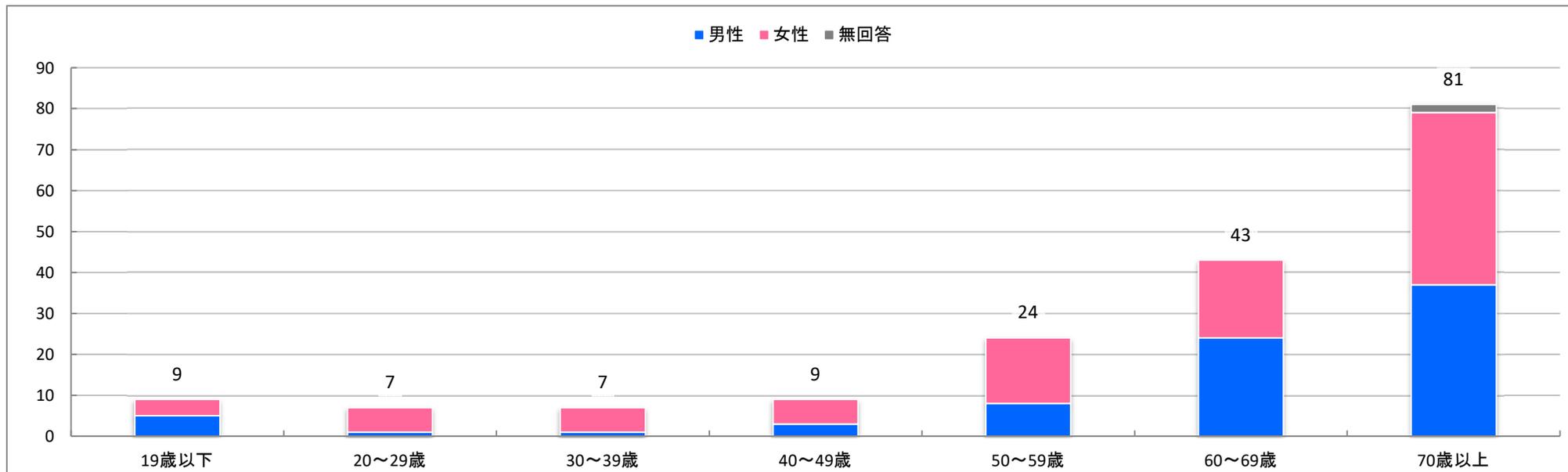
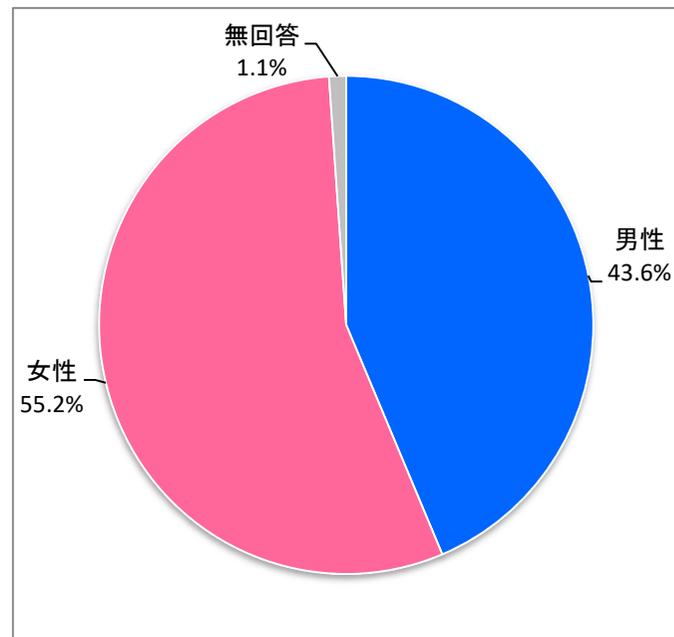
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

## 6.留意点

比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

## 7.回答者構成-①患者さまの「年齢」×「性別」

年齢	性別			合計	比率(%)	【R3年度】 合計	【R3年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	5	4	-	9	5.0%	7	7.8%
20～29歳	1	6	-	7	3.9%	6	6.7%
30～39歳	1	6	-	7	3.9%	5	5.6%
40～49歳	3	6	-	9	5.0%	6	6.7%
50～59歳	8	16	-	24	13.3%	15	16.7%
60～69歳	24	19	-	43	23.8%	12	13.3%
70歳以上	37	42	2	81	44.8%	39	43.3%
無回答	-	1	-	1	0.6%	-	0.0%
合計	79	100	2	181	100.0%	90	100.0%
比率(%)	43.6%	55.2%	1.1%	100.0%			
【R3年度】合計	49	39	2	90			
【R3年度】比率(%)	54.4%	43.3%	2.2%	100.0%			

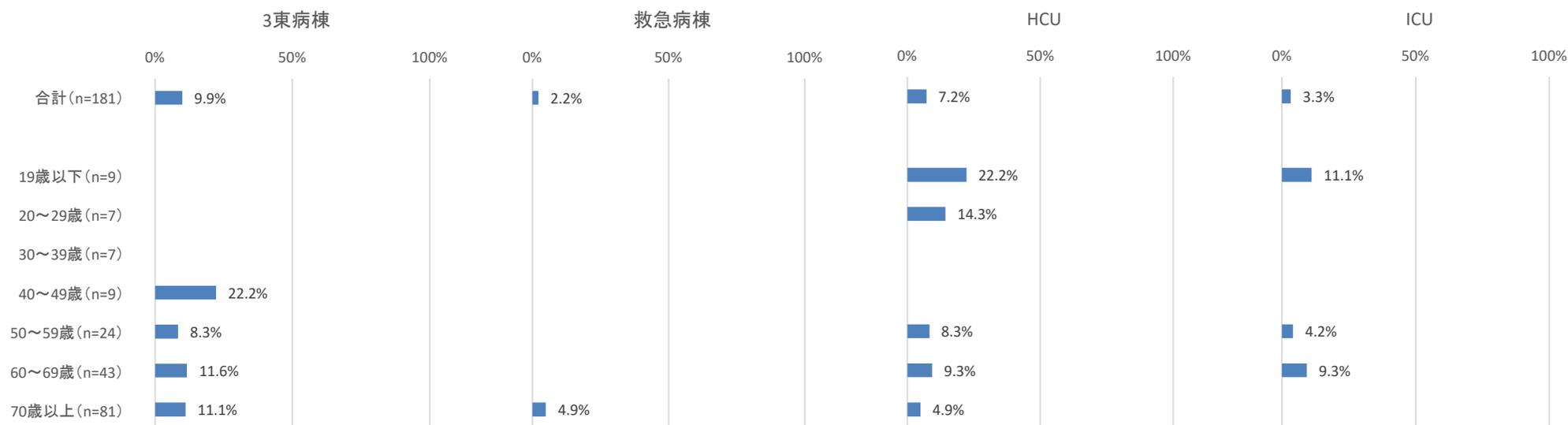


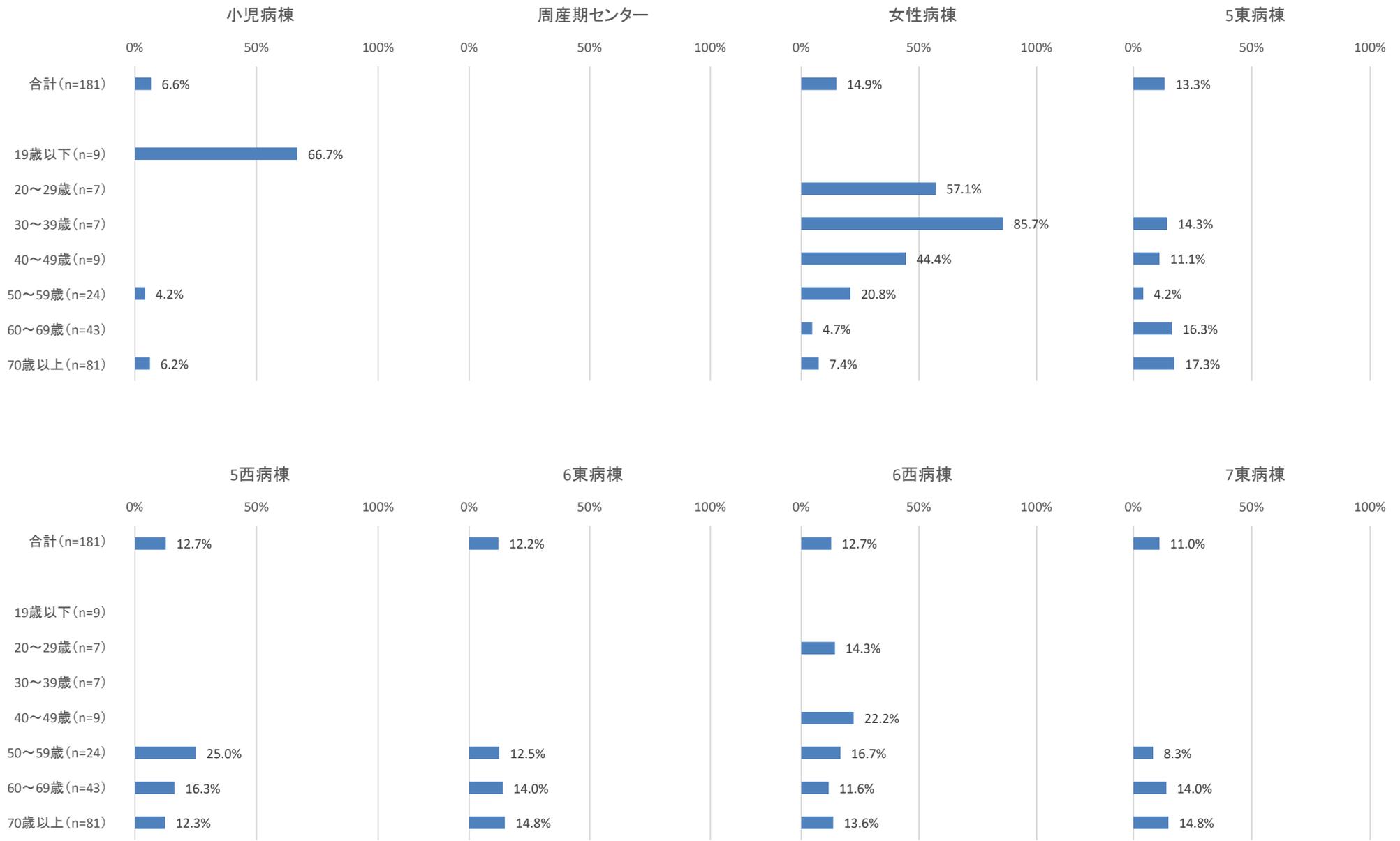
## 7.回答者構成-②「年齢」×「入院病棟（複数回答）」

入院病棟（複数回答）

年齢	入院病棟（複数回答）													有効回答数	回答対象者数
	3東病棟	救急病棟	HCU	ICU	小児病棟	周産期センター	女性病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	6西病棟	7東病棟	無回答		
19歳以下	-	-	2	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	9	9
20～29歳	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	1	-	6	7
30～39歳	-	-	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-	-	7	7
40～49歳	2	-	-	-	-	-	4	1	-	-	2	-	-	9	9
50～59歳	2	-	2	1	1	-	5	1	6	3	4	2	-	27	24
60～69歳	5	-	4	4	-	-	2	7	7	6	5	6	-	46	43
70歳以上	9	4	4	-	5	-	6	14	10	12	11	12	5	87	81
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1
合計	18	4	13	6	12	-	27	24	23	22	23	20	6	192	181
比率(%)	9.9%	2.2%	7.2%	3.3%	6.6%	0.0%	14.9%	13.3%	12.7%	12.2%	12.7%	11.0%	3.3%		
【R3年度】合計	11	1	6	1	7	2	13	13	8	12	10	6	1	90	90
【R3年度】比率(%)	12.2%	1.1%	6.7%	1.1%	7.8%	2.2%	14.4%	14.4%	8.9%	13.3%	11.1%	6.7%	1.1%		

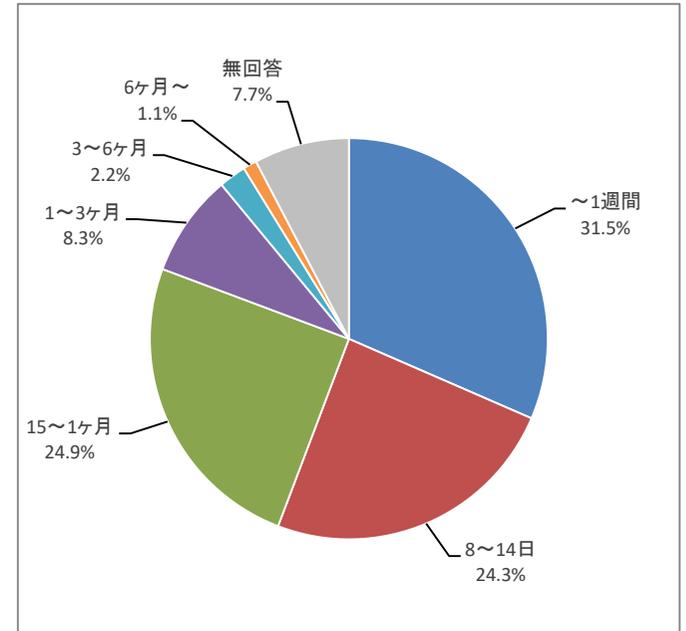
※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



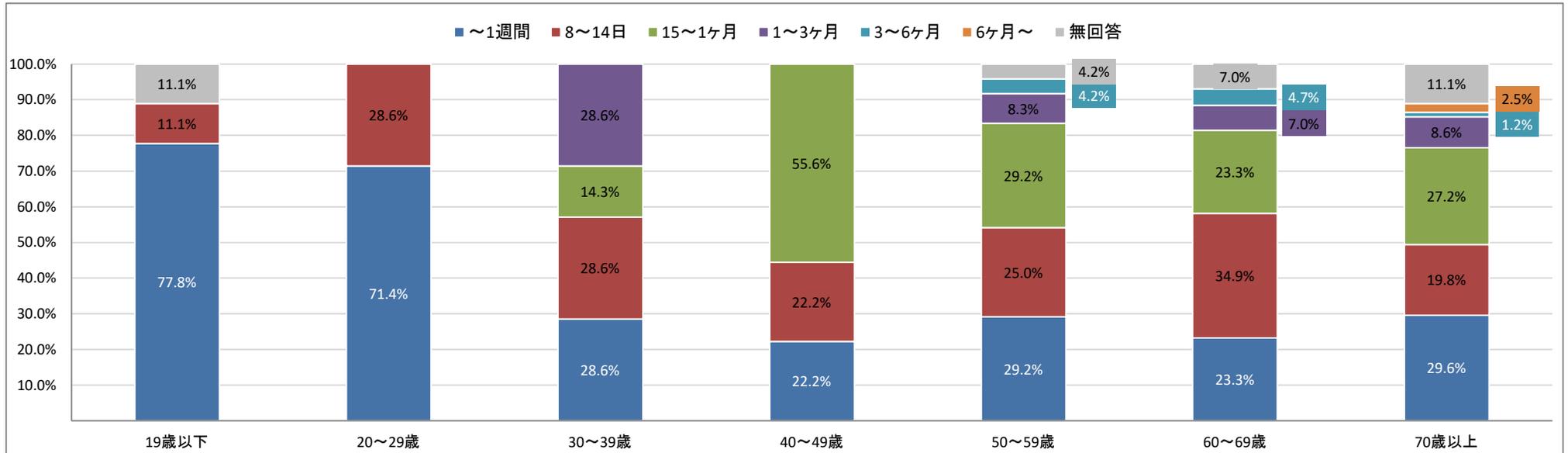


## 7.回答者構成-③「年齢」×「入院期間」

年齢	入院期間							無回答	合計	比率(%)
	～1週間	8～14日	15～1ヶ月	1～3ヶ月	3～6ヶ月	6ヶ月～				
19歳以下	7	1	-	-	-	-	-	1	9	5.0%
20～29歳	5	2	-	-	-	-	-	-	7	3.9%
30～39歳	2	2	1	2	-	-	-	-	7	3.9%
40～49歳	2	2	5	-	-	-	-	-	9	5.0%
50～59歳	7	6	7	2	1	-	-	1	24	13.3%
60～69歳	10	15	10	3	2	-	-	3	43	23.8%
70歳以上	24	16	22	7	1	2	-	9	81	44.8%
無回答	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0.6%
合計	57	44	45	15	4	2	-	14	181	100.0%
比率(%)	31.5%	24.3%	24.9%	8.3%	2.2%	1.1%	-	7.7%	100.0%	
【R3年度】合計	18	35	19	13	1	2	-	2	90	
【R3年度】比率(%)	20.0%	38.9%	21.1%	14.4%	1.1%	2.2%	-	2.2%	100.0%	



●有効回答数・・・「無回答」を除く



## Ⅱ. 調査結果

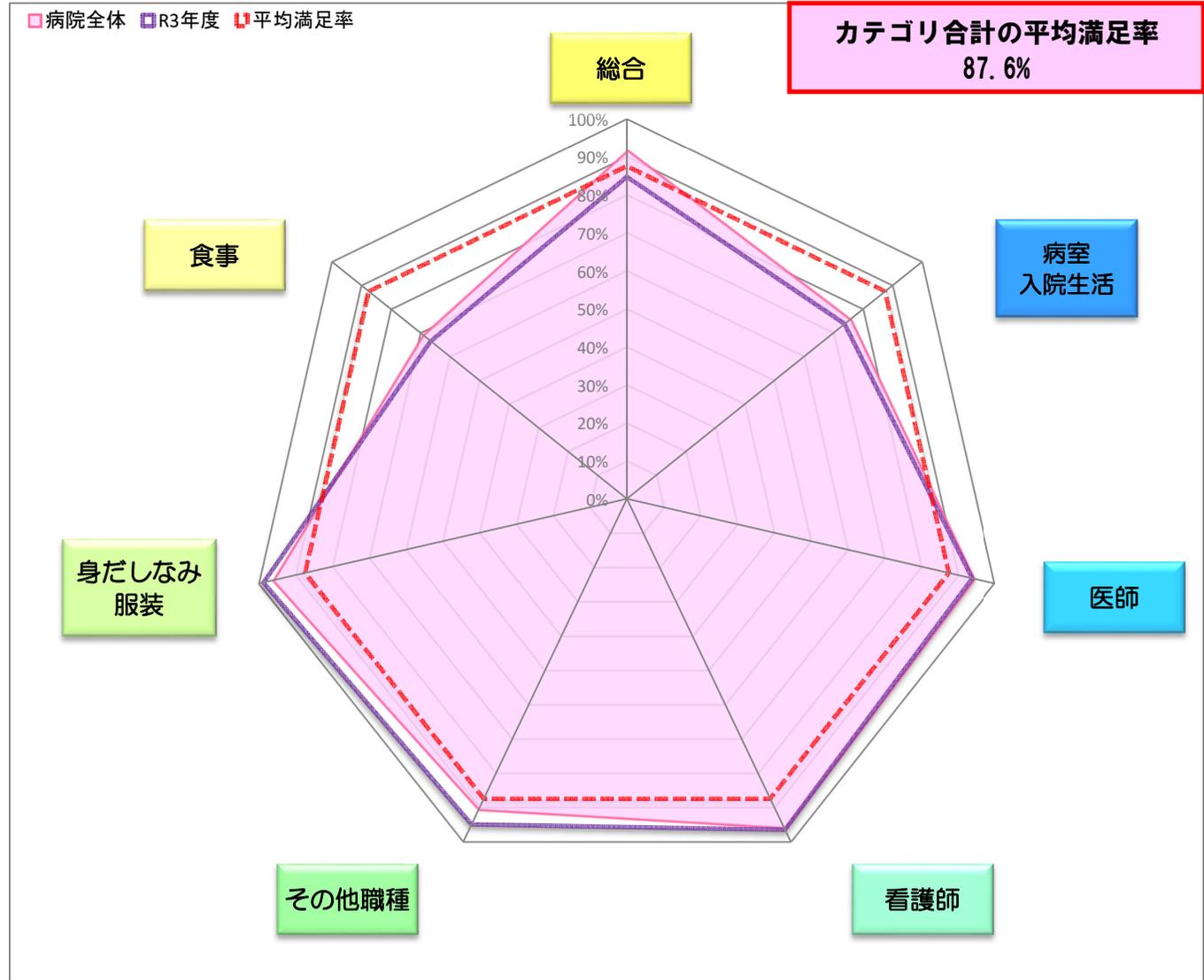
# 調査結果① カテゴリ別の満足率

病院全体

## ●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「非常に満足」、「満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
<b>総合</b> 前回 (R3年度)	<b>91.6%</b> (84.8%)
<b>病室・入院生活</b> 前回 (R3年度)	<b>75.5%</b> (73.9%)
<b>医師</b> 前回 (R3年度)	<b>94.4%</b> (94.0%)
<b>看護師</b> 前回 (R3年度)	<b>96.0%</b> (96.7%)
<b>その他職種</b> 前回 (R3年度)	<b>90.7%</b> (95.1%)
<b>身だしなみ・服装</b> 前回 (R3年度)	<b>96.0%</b> (98.9%)
<b>食事</b> 前回 (R3年度)	<b>69.1%</b> (66.6%)



カテゴリ合計の平均満足率  
87.6%

※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(87.6%)

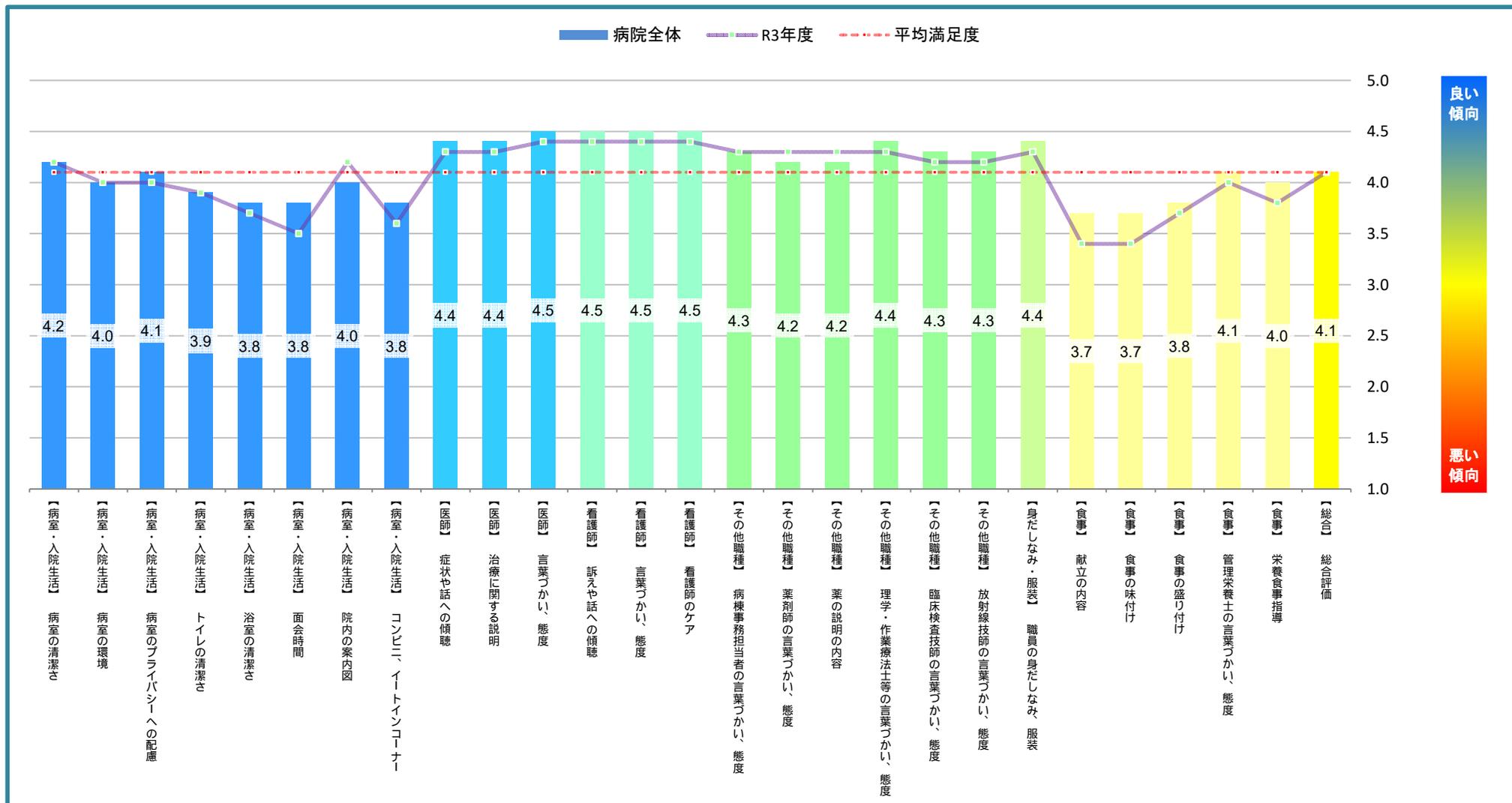
## 調査結果② 満足度

病院全体

各設問の平均満足度  
4.1

### ●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.1)

調査結果③ 結果一覧（病室・入院生活～看護師）

# 病院全体

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異			
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
病室は清潔で、快適でしたか。	50	123	8	-	-	-	181	95.6%	4.2	91.1%	4.2	↔	4.5%	→	-
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。	41	106	21	10	1	2	179	82.1%	4.0	82.0%	4.0	↔	0.1%	→	-
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。	46	103	27	3	1	1	180	82.8%	4.1	85.4%	4.0	↘	▲2.6%	↔	0.1
トイレは清潔で、快適でしたか。	33	101	28	6	2	11	170	78.8%	3.9	78.2%	3.9	↔	0.6%	→	-
浴室は清潔で、快適でしたか。	25	70	42	5	2	37	144	66.0%	3.8	71.3%	3.7	↘	▲5.3%	↔	0.1
面会時間の設定は適切でしたか。	33	25	32	3	4	84	97	59.8%	3.8	45.1%	3.5	↗	▲14.7%	↔	0.3
院内の案内図についてはいかがでしたか。	86	-	63	-	7	25	156	55.1%	4.0	62.8%	4.2	↘	▲7.7%	↘	▲0.2
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。	18	84	34	6	1	38	143	71.3%	3.8	59.7%	3.6	↗	▲11.6%	↔	0.2
<b>病室・入院生活 合計</b>	<b>332</b>	<b>612</b>	<b>255</b>	<b>33</b>	<b>18</b>	<b>198</b>	<b>1,250</b>	<b>75.5%</b>	<b>4.0</b>	<b>73.9%</b>	<b>3.9</b>	<b>↔</b>	<b>1.6%</b>	<b>↔</b>	<b>0.1</b>
あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。	88	80	10	-	-	3	178	94.4%	4.4	93.3%	4.3	↔	1.1%	↔	0.1
医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。	86	79	12	-	-	4	177	93.2%	4.4	93.1%	4.3	↔	0.1%	↔	0.1
医師の言葉使い、態度はいかがですか。	96	73	8	-	-	4	177	95.5%	4.5	95.6%	4.4	↘	▲0.1%	↔	0.1
<b>医師 合計</b>	<b>270</b>	<b>232</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>532</b>	<b>94.4%</b>	<b>4.5</b>	<b>94.0%</b>	<b>4.4</b>	<b>↔</b>	<b>0.4%</b>	<b>↔</b>	<b>0.1</b>
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	91	82	3	1	-	4	177	97.7%	4.5	96.7%	4.4	↔	1.0%	↔	0.1
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。	95	73	6	1	1	5	176	95.5%	4.5	96.7%	4.4	↘	▲1.2%	↔	0.1
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。	88	78	9	-	-	6	175	94.9%	4.5	96.7%	4.4	↘	▲1.8%	↔	0.1
<b>看護師 合計</b>	<b>274</b>	<b>233</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>528</b>	<b>96.0%</b>	<b>4.5</b>	<b>96.7%</b>	<b>4.4</b>	<b>↘</b>	<b>▲0.7%</b>	<b>↔</b>	<b>0.1</b>

有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

調査結果③ 結果一覧（その他職種～総合）

# 病院全体

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異			
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。	65	84	14	1	-	17	164	90.9%	4.3	96.4%	4.3	↓▲5.5%	→	-	
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。	42	67	13	-	-	59	122	89.3%	4.2	95.7%	4.3	↓▲6.4%	↘	▲0.1	
説明の内容はわかりやすかったですか。	39	65	13	-	-	64	117	88.9%	4.2	97.1%	4.3	↓▲8.2%	↘	▲0.1	
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。	32	33	6	-	-	110	71	91.5%	4.4	90.0%	4.3	↗	1.5%	↗	0.1
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。	41	54	10	-	-	76	105	90.5%	4.3	92.2%	4.2	↘▲1.7%	↗	0.1	
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。	51	74	7	1	1	47	134	93.3%	4.3	95.8%	4.2	↘▲2.5%	↗	0.1	
<b>その他職種 合計</b>	<b>270</b>	<b>377</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>373</b>	<b>713</b>	<b>90.7%</b>	<b>4.3</b>	<b>95.1%</b>	<b>4.3</b>	↘▲4.4%	→	-	
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。	84	85	7	-	-	5	176	96.0%	4.4	98.9%	4.3	↘▲2.9%	↗	0.1	
<b>身だしなみ・服装 合計</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>176</b>	<b>96.0%</b>	<b>4.4</b>	<b>98.9%</b>	<b>4.3</b>	↘▲2.9%	↗	<b>0.1</b>	
献立の内容はいかがですか。	27	82	44	10	2	16	165	66.1%	3.7	60.5%	3.4	↑	5.6%	↗	0.3
食事の味付けはいかがですか。	25	77	50	11	2	16	165	61.8%	3.7	55.8%	3.4	↑	6.0%	↗	0.3
食事の盛り付けはいかがですか。	25	91	44	5	1	15	166	69.9%	3.8	66.2%	3.7	↗	3.7%	↗	0.1
管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。	30	58	22	-	-	71	110	80.0%	4.1	87.0%	4.0	↓▲7.0%	↗	0.1	
栄養指導は理解できましたか。	14	30	13	1	-	123	58	75.9%	4.0	75.0%	3.8	↗	0.9%	↗	0.2
<b>食事 合計</b>	<b>121</b>	<b>338</b>	<b>173</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>241</b>	<b>664</b>	<b>69.1%</b>	<b>3.8</b>	<b>66.6%</b>	<b>3.6</b>	↗	2.5%	↗	<b>0.2</b>
全体として、当病院に満足していますか。	41	112	10	4	-	14	167	91.6%	4.1	84.8%	4.1	↑	6.8%	→	-
<b>総合 合計</b>	<b>41</b>	<b>112</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>167</b>	<b>91.6%</b>	<b>4.1</b>	<b>84.8%</b>	<b>4.1</b>	↑	6.8%	→	-

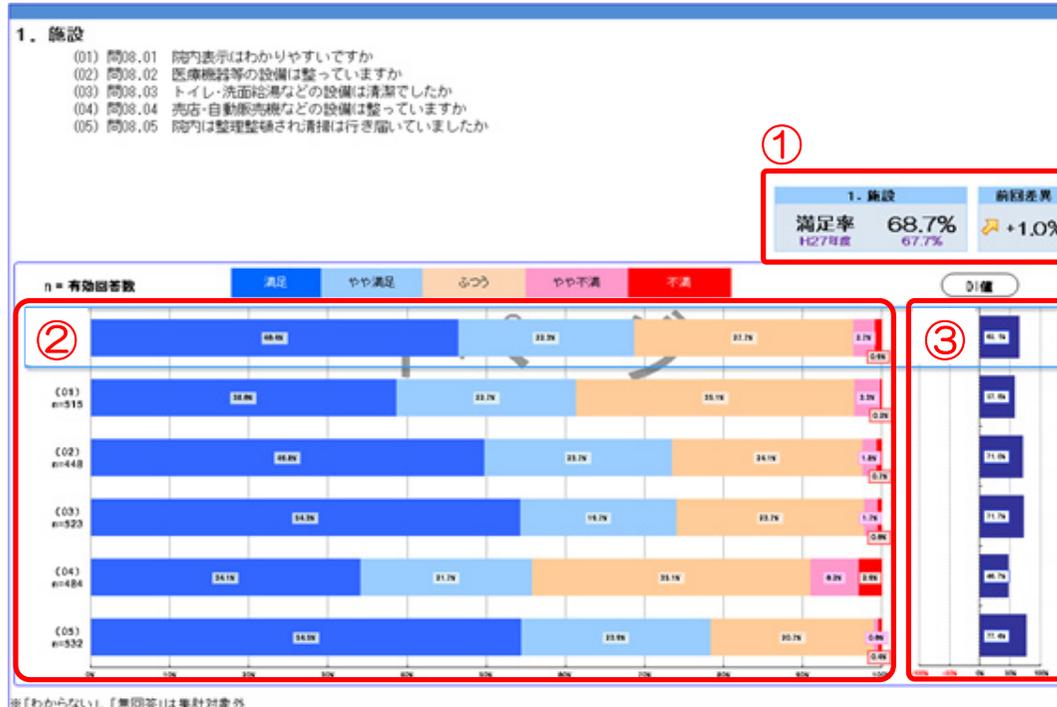
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

満足度・・・各設問の回答項目を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

## Ⅲ. 調査結果（詳細）

## <調査結果（詳細）の見方>



### ①満足率

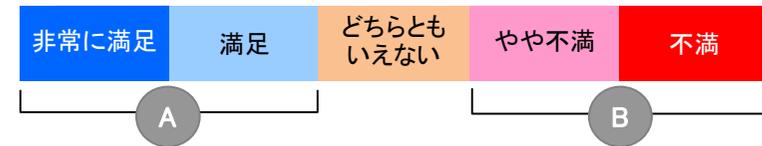
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

### ②各設問の回答比率

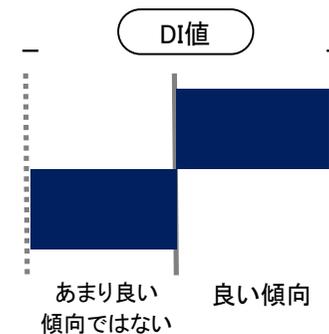
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### ③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略です。ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。



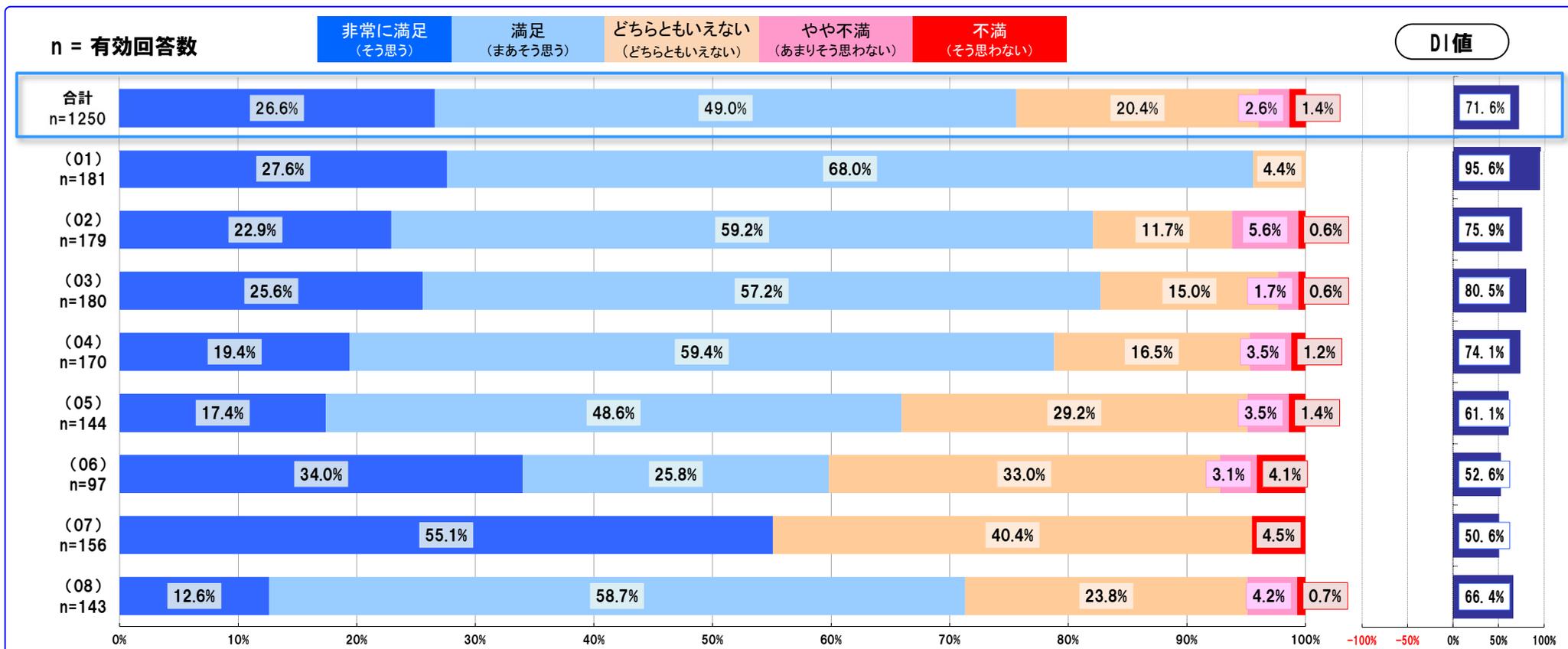
DI値はA-Bで求められます。



# 1. 病室・入院生活

- (01) 病室は清潔で、快適でしたか。
- (02) 病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。
- (03) 病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。
- (04) トイレは清潔で、快適でしたか。
- (05) 浴室は清潔で、快適でしたか。
- (06) 面会時間の設定は適切でしたか。
- (07) 院内の案内図についてはいかがでしたか。
- (08) コンビニ・イートインコーナーについてはいかがでしたか。

1. 病室・入院生活		前回差異
満足率	75.5%	↗ 1.6%
R3年度	73.9%	

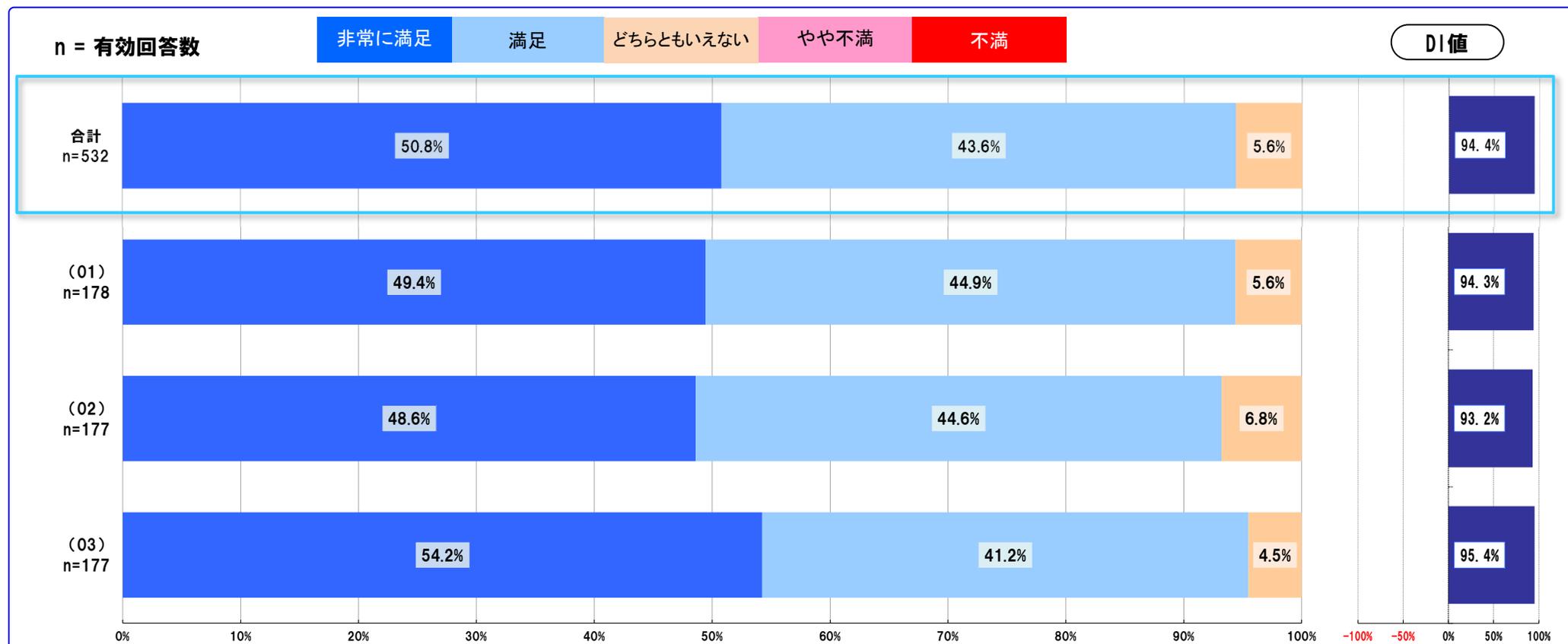


※「無回答」は集計対象外

## 2. 医師

- (01) あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。
- (02) 医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。
- (03) 医師の言葉使い、態度はいかがですか。

2. 医師		前回差異
満足率	94.4%	↗ 0.4%
R3年度	94.0%	

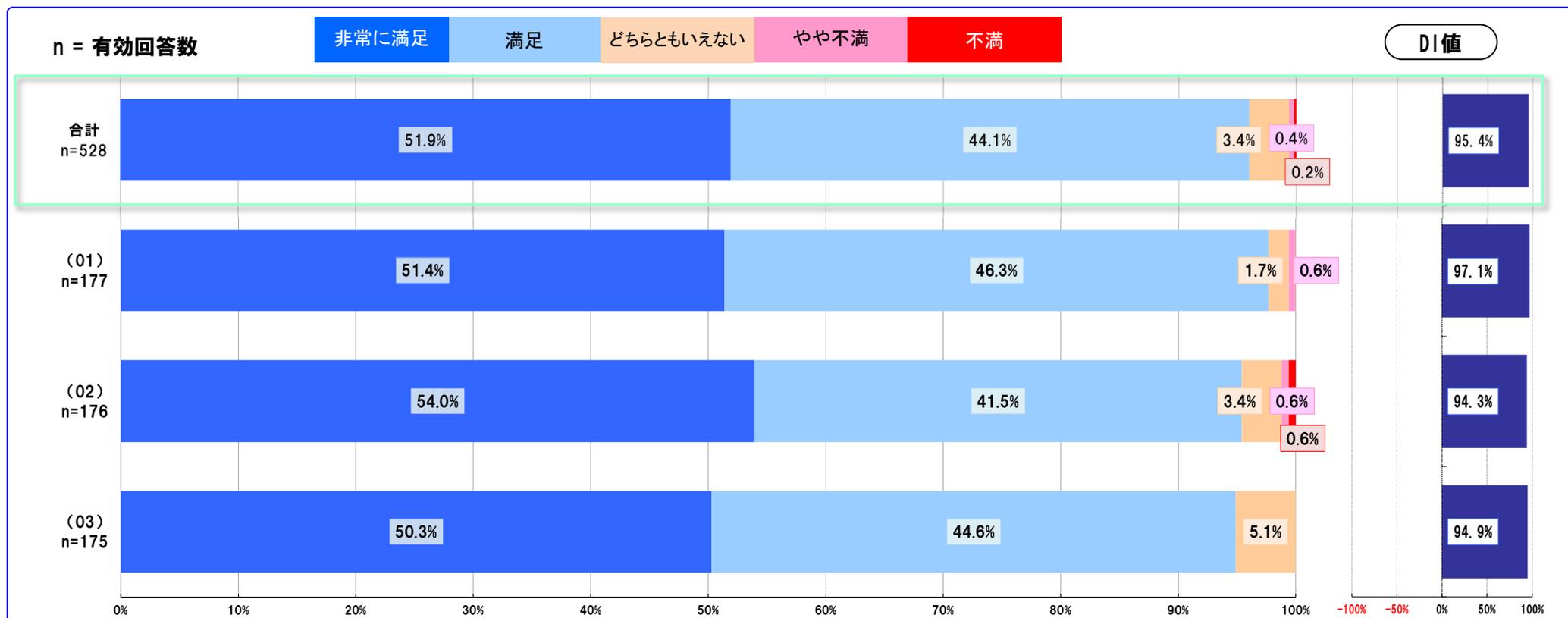


※「無回答」は集計対象外

### 3. 看護師

- (01) 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。
- (02) 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (03) 看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

3. 看護師		前回差異
満足率	96.0%	📉 -0.7%
R3年度	96.7%	

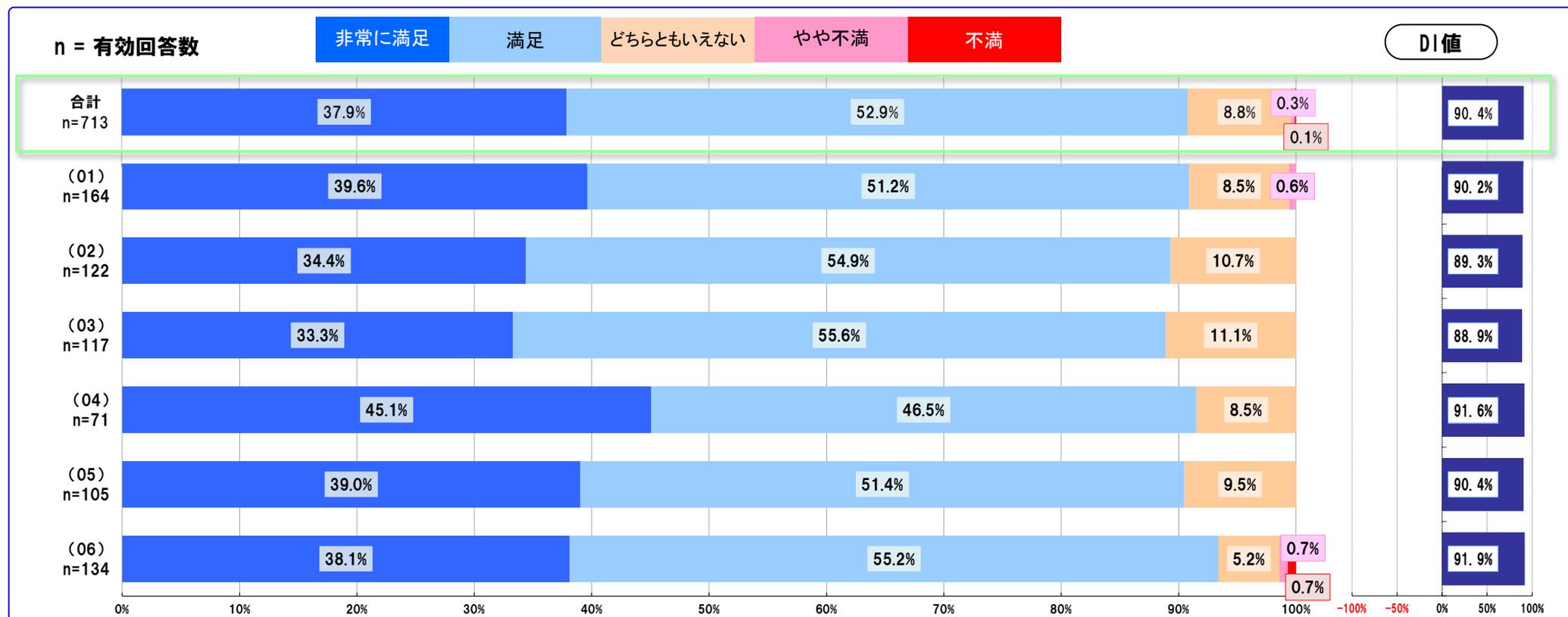


※「無回答」は集計対象外

## 4. その他職種

- (01) 病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。
- (02) 薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (03) 説明の内容はわかりやすかったですか。
- (04) 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。
- (05) 臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (06) 放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。

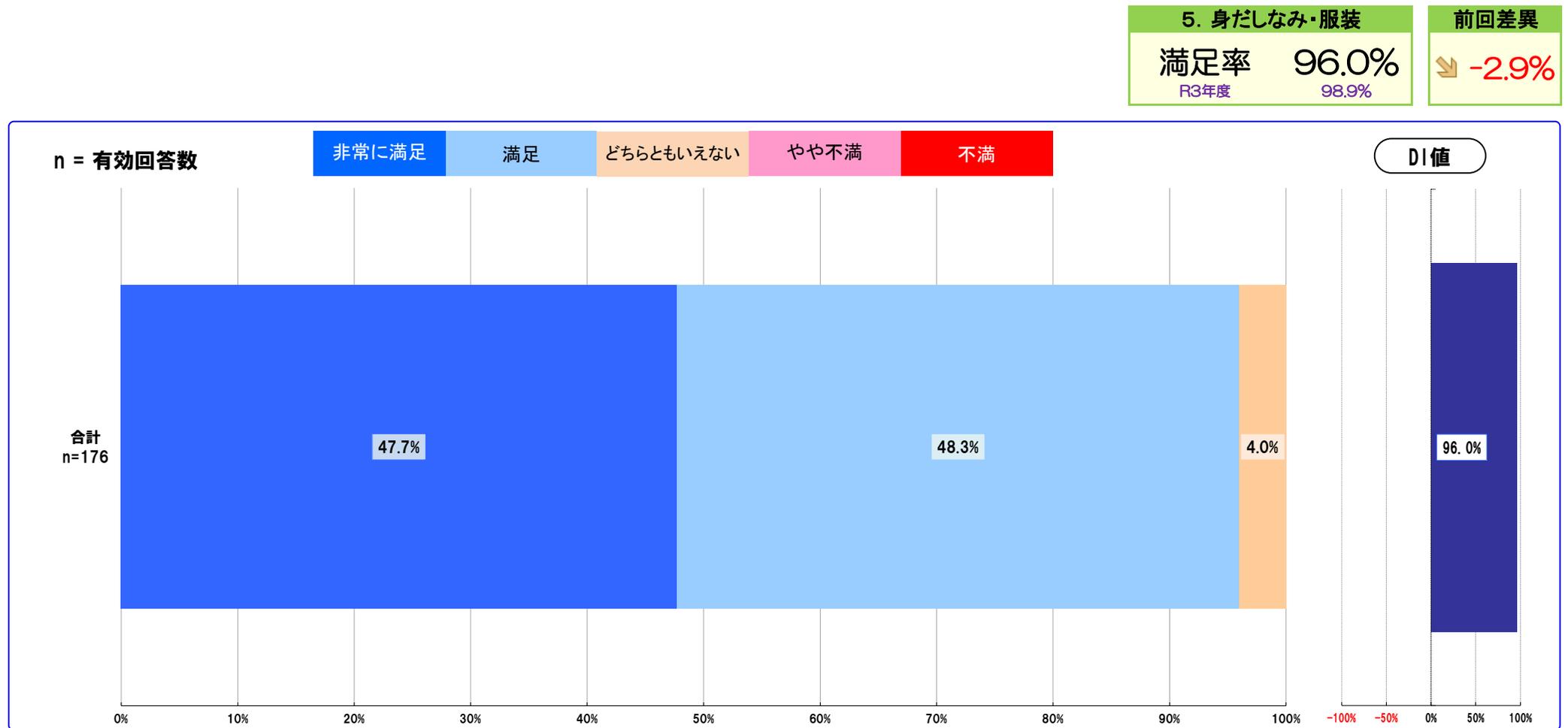
4. その他職種		前回差異
満足率	90.7%	📉 -4.4%
R3年度	95.1%	



※「無回答」は集計対象外

## 5. 身だしなみ・服装

(01) 当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。

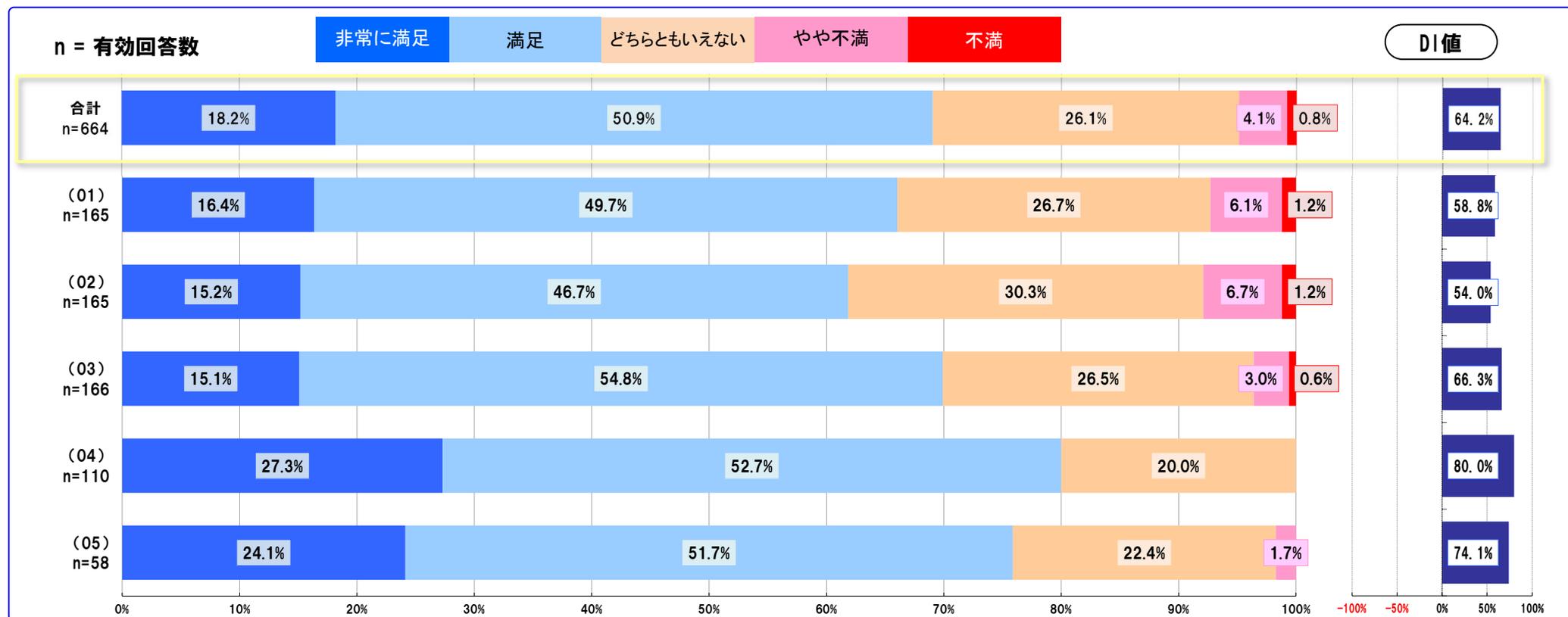


※「無回答」は集計対象外

## 6. 食事

- (01) 献立の内容はいかがですか。
- (02) 食事の味付けはいかがですか。
- (03) 食事の盛り付けはいかがですか。
- (04) 管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。
- (05) 栄養指導は理解できましたか。

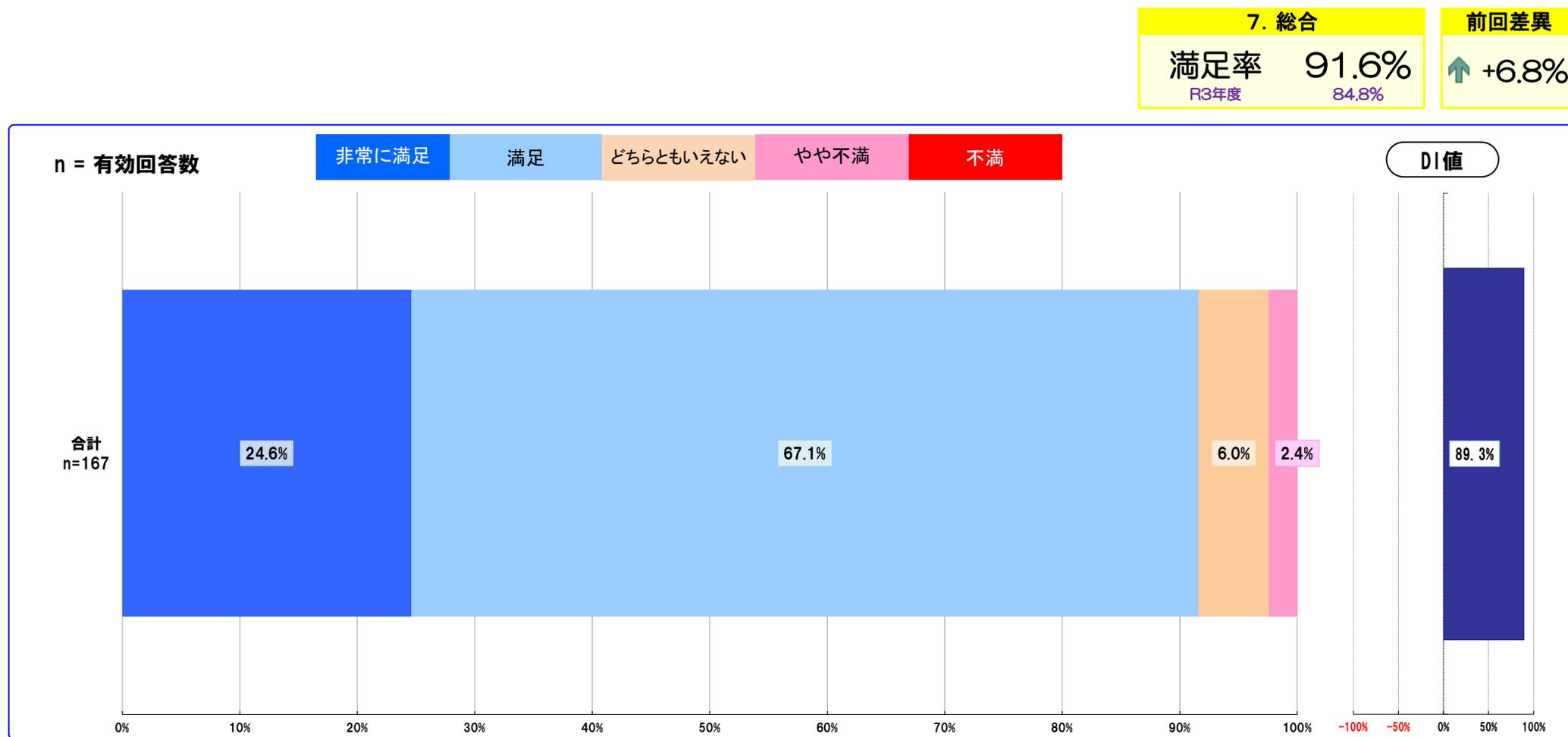
6. 食事		前回差異
満足率	69.1%	↗ 2.5%
R3年度	66.6%	



※「無回答」は集計対象外

## 7. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。

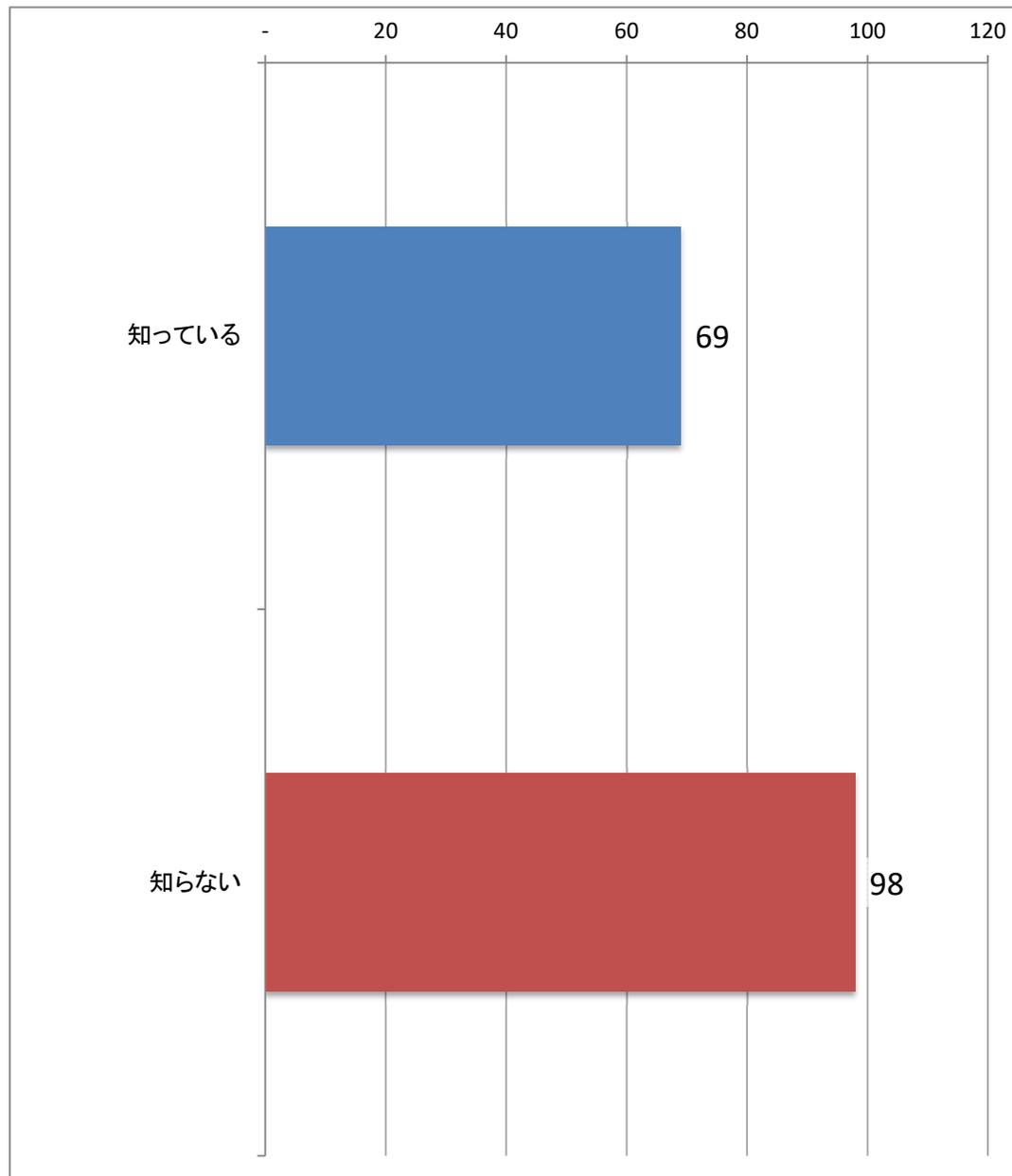
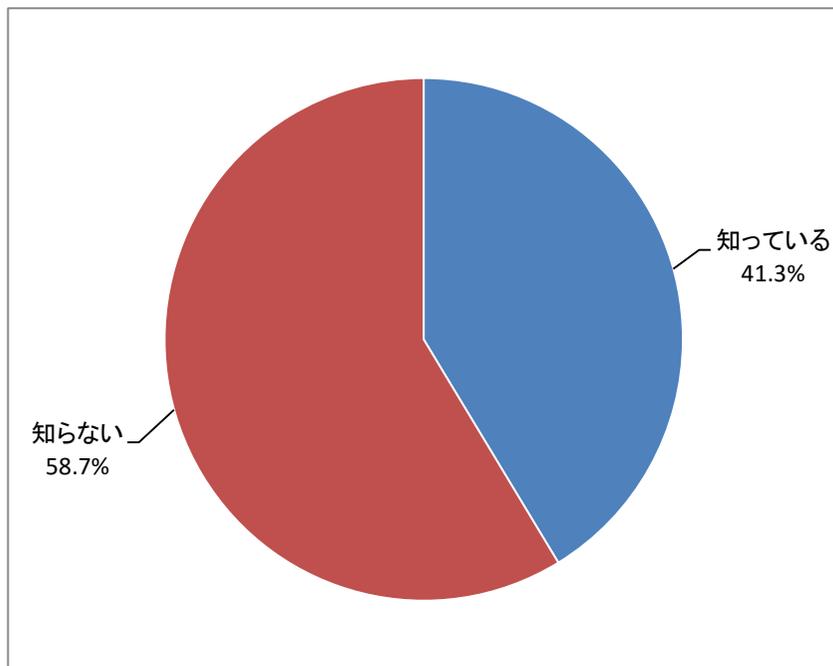


※「無回答」は集計対象外

## IV. その他について

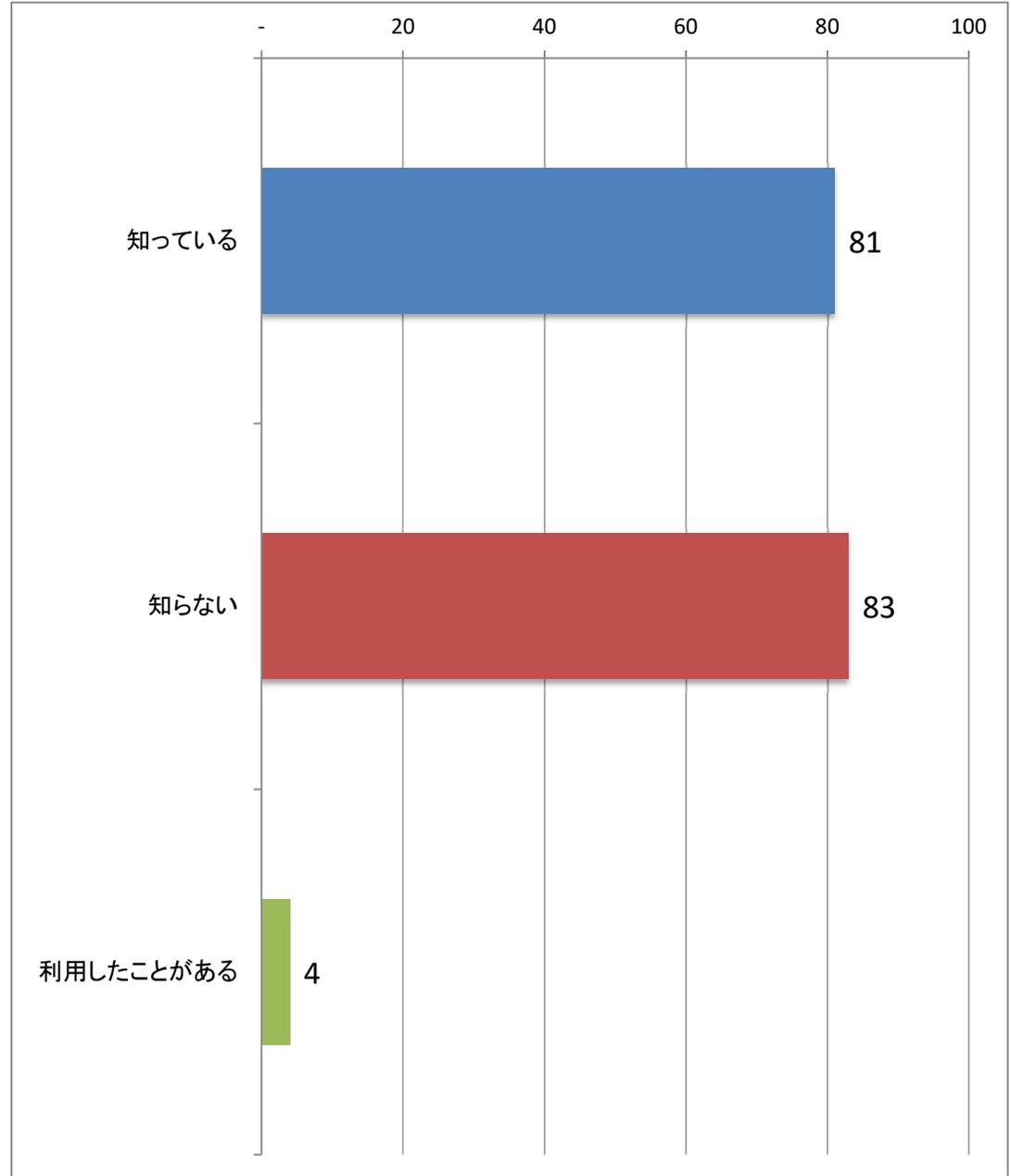
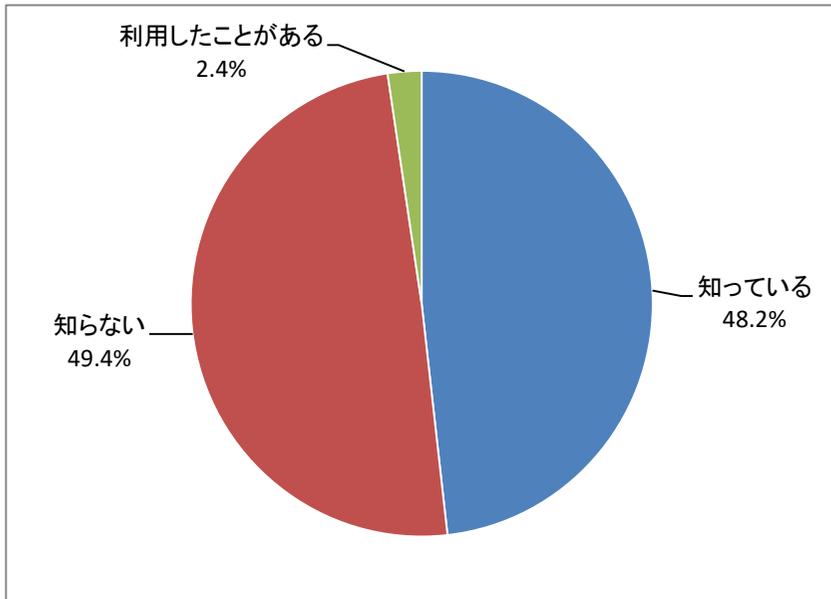
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(R3年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	69	41.3%	36	46.8%
知らない	98	58.7%	41	53.2%
有効回答数	167	100.0%	77	100.0%
無回答	14	-	13	-



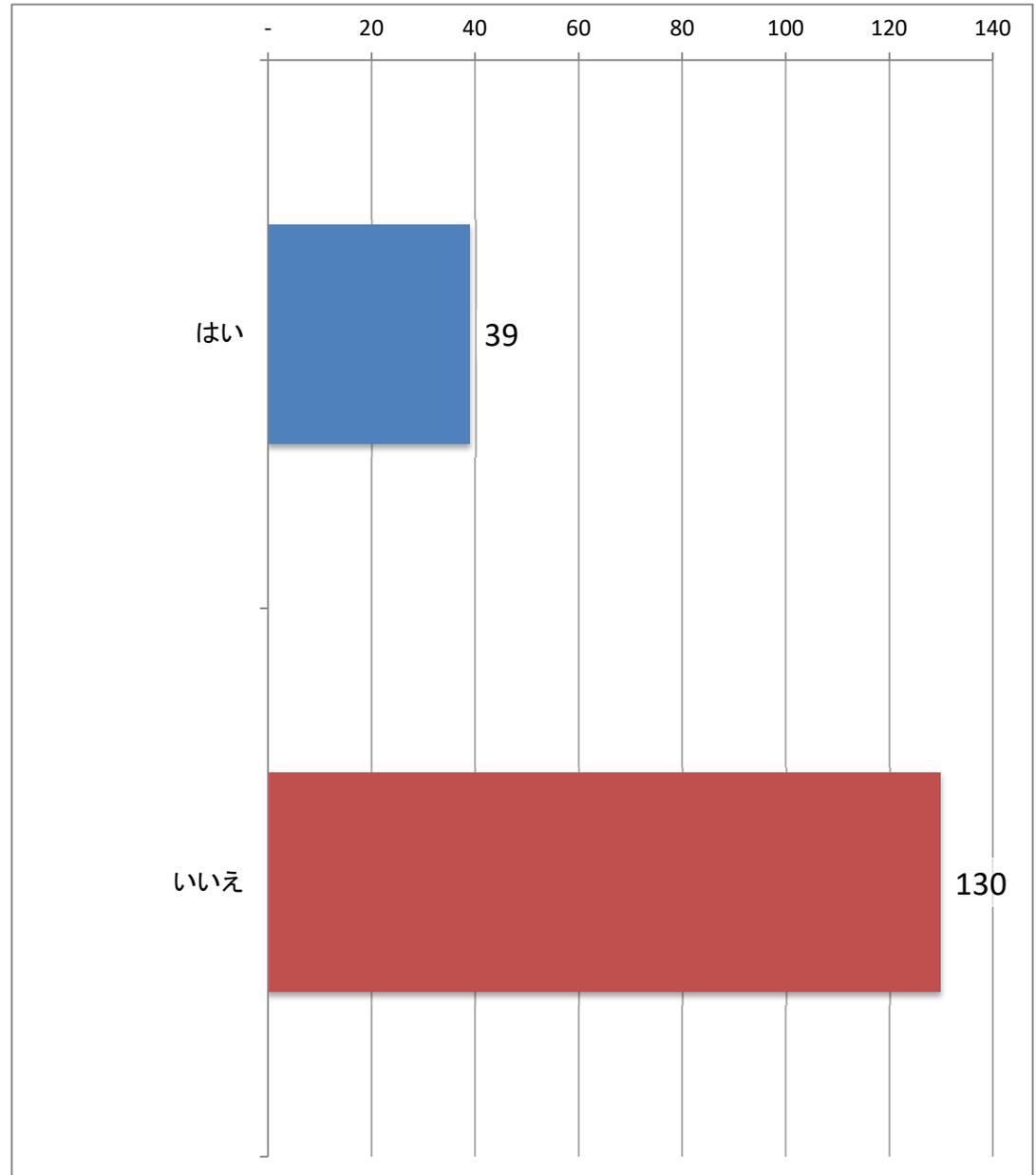
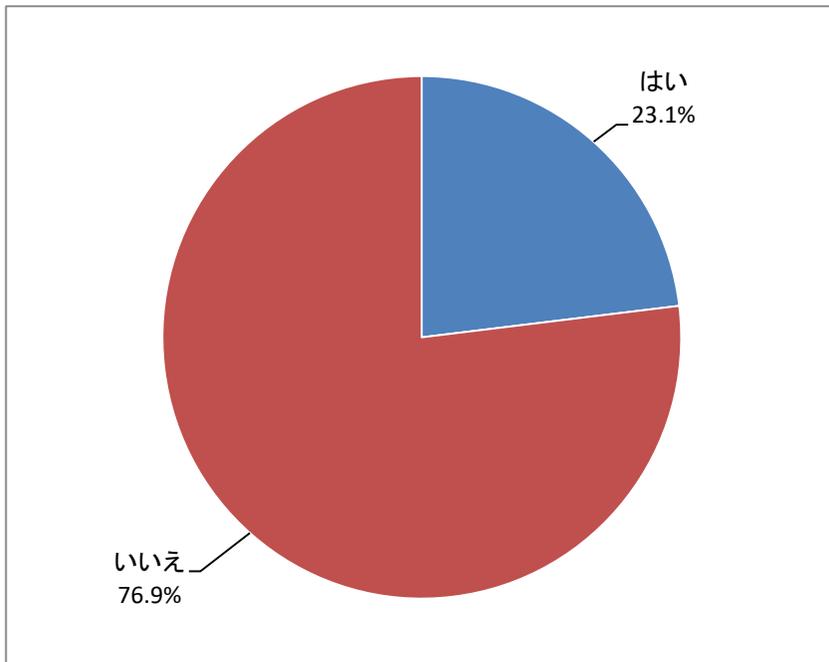
②患者相談窓口をご存知ですか。

	今回		前回(R3年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	81	48.2%	31	40.3%
知らない	83	49.4%	45	58.4%
利用したことがある	4	2.4%	1	1.3%
有効回答数	168	100.0%	77	100.0%
無回答	13	-	13	-



③ホームページをご覧になったことがありますか。

	今回		前回 (R3年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	39	23.1%	17	22.1%
いいえ	130	76.9%	60	77.9%
有効回答数	169	100.0%	77	100.0%
無回答	12	-	13	-



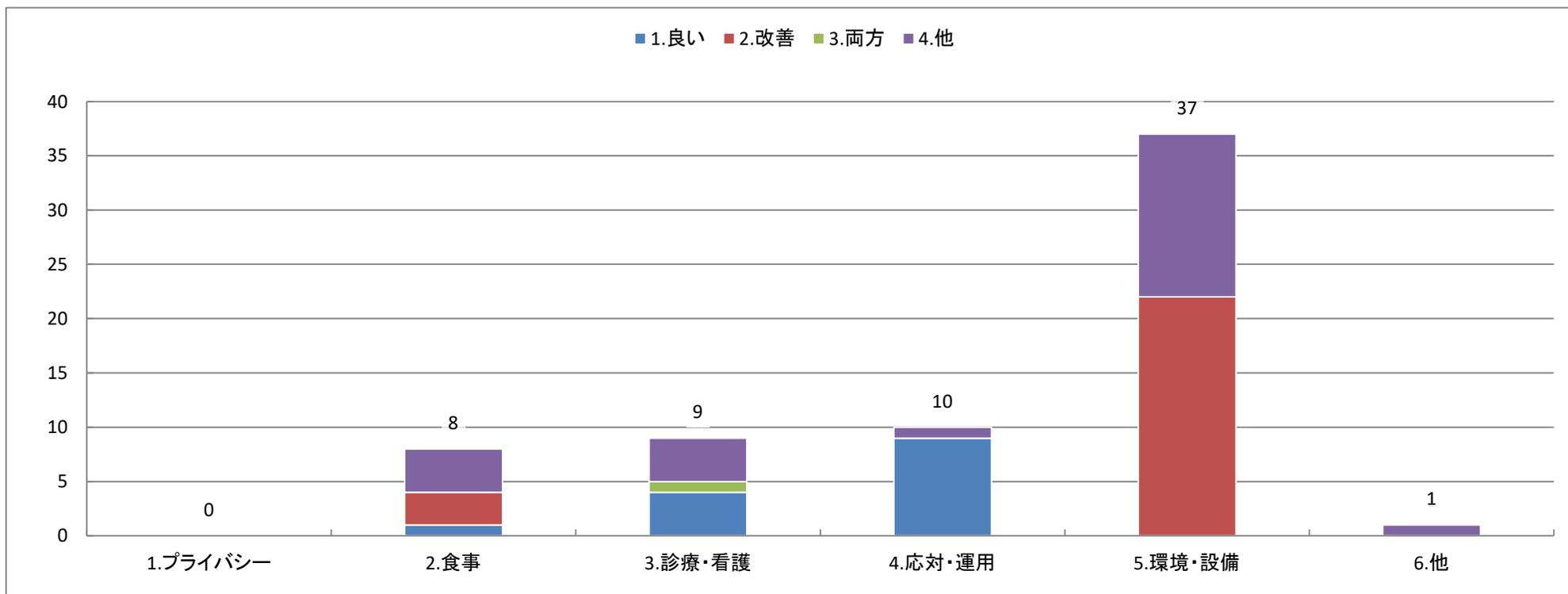
## V. その他記載欄、ご意見・ご要望

問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

「問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.食事	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	1	4	9	0	0	14	21.5%
2.改善	0	3	0	0	22	0	25	38.5%
3.両方	0	0	1	0	0	0	1	1.5%
4.他	0	4	4	1	15	1	25	38.5%
回答数	0	8	9	10	37	1	65	100.0%
構成比率	0.0%	12.3%	13.8%	15.4%	56.9%	1.5%	100.0%	

※ 回答内容を独自の判断基準で区分毎に仕分けしております。(回答内容を区分毎に分割する場合がありますため、回答数と回答者数は同じではありません。)



問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
1	2.食事	1.良い	食事について。3か月前と比べると味つけも良くなってきて、食べられるようになりました。	5東病棟	70歳以上	女性
2	2.食事	2.改善	食事がおいしい・まずいは作り手側、あるいは調理器具の不備等に問題はないでしょうか。同じ米でも炊き方ひとつで味が変わるときもあります。	3東病棟、救急病棟、 5西病棟、7東病棟	70歳以上	男性
3	2.食事	2.改善	食事だけが不満。	6東病棟	70歳以上	女性
4	2.食事	2.改善	食事の所要時間が短く感じ、体調によっては、もよおしが来たらもうゆっくり食せません。もう少しゆっくり食事したいと思います。	6東病棟	60～69歳	男性
5	2.食事	4.他	1週間に1度はパンが食べたいです。和風ばかりでなく、変わった洋食もいいのでは？ 気分を変えるため。	救急病棟	70歳以上	女性
6	2.食事	4.他	食事の量を1度伺ってみてはどうでしょうか。	3東病棟	70歳以上	女性
7	2.食事	4.他	朝1食でもパン食だといいなあと思いました。	3東病棟	60～69歳	女性
8	2.食事	4.他	朝食はご飯食が多いですが、特別申込せずにパン食をまぜてほしいかと。	6東病棟	60～69歳	男性
9	3.診療・看護	1.良い	午前3時頃まで働いている先生に感動しました。	5東病棟	70歳以上	女性
10	3.診療・看護	1.良い	看護師さん、全員優しく指導していただき、本当にうれしかったです。	女性病棟	30～39歳	女性
11	3.診療・看護	1.良い	先生をはじめ、看護師・スタッフの方々の気遣いを受け、無事退院できることに感謝しています。大変なお仕事ですが、お身体を大切に、頑張ってください。	女性病棟	70歳以上	女性
12	3.診療・看護	1.良い	病棟内では、看護師を含めスタッフの皆さまに、たいへんよくしていただきました。声かけや日常のケアにいたるまで、丁寧な対応でした。コロナ禍にあつて、家人や知人に会うこともままならない状況の中で、このような接遇をしていただいたことに感謝いたします。厳しい状況や条件の中で頑張られているスタッフの皆さまの、今後のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。ありがとうございました。	3東病棟	50～59歳	男性
13	3.診療・看護	3.両方	看護師さんは皆優しかったが、説明が違うことがあったので戸惑った。しかし、制限が厳しい中、皆さま大変だと思います。頑張ってください。	小児病棟	19歳以下	男性
14	3.診療・看護	4.他	HCUには満足しているが、今の所も含めて、私の希望を聞いてほしい。	HCU、5西病棟	50～59歳	女性

### 問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
15	3.診療・看護	4.他	PCR検査、ちょっと苦痛です。	5東病棟	70歳以上	女性
16	3.診療・看護	4.他	こちらに来る前に宮大病院に40日入院しましたが、看護師の対応が一貫されてないところがある。個人差ですから、やむを得ないと思います。ありがとうございました。	7東病棟	70歳以上	男性
17	3.診療・看護	4.他	県北にペット検査ができる病院がないので、県病院にあるといいです！！	女性病棟	70歳以上	女性
18	4.応対・運用	1.良い	いろいろお世話になりました。医師・看護師等、職員の皆さまに感謝しています。食事もほとんど完食しました。	7東病棟	70歳以上	男性
19	4.応対・運用	1.良い	コロナ感染が早く解決して、見舞いや洗濯物の受け渡しがスムーズに展開できる日が早く来るように願っております。全職員の方々の前向きな態度や対応に、心から感謝をします。頑張ってください。	6東病棟	70歳以上	男性
20	4.応対・運用	1.良い	各医療従事者の方たちが、昼夜問わずに患者さんのために一生懸命働いてくださり、本当に感謝でいっぱいです。そして、ありがとうございます。皆さまのおかげで、元気や勇気もらえることができてます。うれしいです。体調管理に気をつけて、お仕事頑張ってくださいね。お医者様や看護師さん、その他スタッフの方々には優しくしていただきまして、ありがたいです。	7東病棟	60～69歳	女性
21	4.応対・運用	1.良い	看護師たちがよくしてくれます。	7東病棟	60～69歳	男性
22	4.応対・運用	1.良い	寄り添ってくださった優しさ、お話など、素晴らしく感じております。	6西病棟	70歳以上	女性
23	4.応対・運用	1.良い	職員全員に声をかけていただき、安心できます。本当に感謝しております。	5西病棟	70歳以上	女性
24	4.応対・運用	1.良い	先生も看護師さんも皆、優しくて親切でした。	女性病棟	30～39歳	女性
25	4.応対・運用	1.良い	入院患者に対する気持ちがうれしかったです。	HCU	70歳以上	女性
26	4.応対・運用	1.良い	要望を聞き入れていただき、満足しています。	3東病棟	60～69歳	男性
27	4.応対・運用	4.他	お世話がどれくらい必要かで部屋を決めてほしい。夜中、お世話のため4～5回看護師さんたちが来られたりするので、眠れない日が数日続いて、きつかった。	6西病棟	50～59歳	女性
28	5.環境・設備	2.改善	・コインランドリーの使用時間、特に乾燥時間が短いので、厚手の物が乾かないので、何度も足を運ぶ。 ・シーツを交換していただいているが、布団とシーツのずれが発生。何度も直すことがある。	5西病棟	70歳以上	女性

## 問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
29	5.環境・設備	2.改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビのNHKが、電波が弱く入らないことが多かった。4局しかないので、きちんと整備してください。</li> <li>病室の冷暖房、10月だけど暑くて眠れなかった。日中も暑くて汗をかいた。</li> </ul>	5西病棟	50～59歳	女性
30	5.環境・設備	2.改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>枕のパイプ(中身)が、めちゃくちゃ臭いんです。カバーはきれいですが、マクラの中身のパイプを洗ってほしいです。</li> <li>患者(入院者用)のWi-Fiを付けてほしいです。医療用と患者用を別々に付ければ混線はしません。コロナ禍で家族に会えない今、一番必要です。全国でも、フリーアナウンサーの笠井さんを先頭に「病院にWi-Fiを！」という運動があります。どうかよろしくお願いします。決してゲームをするためだけじゃありません。1階・2階までは通っていますが、必要なのは家族に会えない入院患者さんたちです。お願いします。</li> </ul>	女性病棟	50～59歳	女性
31	5.環境・設備	2.改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>荷物の入れやすい棚があると良い。</li> <li>隣の人の迷惑にならない読書灯があると良い。</li> <li>トイレがもう少し広いと、車いすでも使いやすと思う。</li> <li>Wi-Fiが欲しい。</li> </ul>	6西病棟	50～59歳	女性
32	5.環境・設備	2.改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>病室にもWi-Fiがあればうれしい。</li> <li>テレビのチャンネルがもっとあればうれしい。</li> <li>髪がなくなったときの美容室があれば最高！！。</li> </ul>	女性病棟	50～59歳	女性
33	5.環境・設備	2.改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>冷暖房で時々トラブルを起こしている人がいます。</li> <li>コンビニは品物が少ないと思います。</li> </ul>	5東病棟	70歳以上	女性
34	5.環境・設備	2.改善	Wi-Fiが使えると良い。通院時・入院時の待ち時間が長すぎて疲れる。	女性病棟	60～69歳	女性
35	5.環境・設備	2.改善	トイレが狭すぎるため、点滴をしていると中での動作が不自由で、ドアに頭を何回も打ってしまった。	女性病棟	50～59歳	女性
36	5.環境・設備	2.改善	トイレを少しきれいにしてほしい。6階のトイレはリフォームしたほうが良いと思う。トイレが一番大切。	6西病棟	70歳以上	女性
37	5.環境・設備	2.改善	フリーWi-Fiが欲しい。	女性病棟	20～29歳	女性
38	5.環境・設備	2.改善	各階にWi-Fiが欲しい。有料でいいので、太い回線がいいです。	5東病棟	30～39歳	男性
39	5.環境・設備	2.改善	空気の入れ換えを感じない、息苦しさを感ずる。	3東病棟、救急病棟、 5西病棟、7東病棟	70歳以上	男性
40	5.環境・設備	2.改善	全館Wi-Fiを早く使えるようにしてほしい。	5東病棟	60～69歳	女性

## 問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
41	5.環境・設備	2.改善	掃除の人(業者)が雑。	6東病棟	無回答	女性
42	5.環境・設備	2.改善	駐車場の看板表示がわかりにくい。どこが駐車場なのかわからない。	無回答	20～29歳	女性
43	5.環境・設備	2.改善	入院生活が長く動けない日もあったので、フリーのWi-Fiがあればうれしかったです。	女性病棟	30～39歳	女性
44	5.環境・設備	2.改善	病室にWi-Fiが無いのが不満です。他病院ではほとんど有ります。特にコロナで面会ができない今こそ有るべきと思います。	6東病棟	60～69歳	男性
45	5.環境・設備	2.改善	病室の環境について、やや不満。エアコンが使えない(10月中旬)。	6東病棟	60～69歳	女性
46	5.環境・設備	2.改善	病棟にWi-Fiが欲しい。浴室に髪がいっぱい落ちていた。各部屋にポットがあると良い。DVD貸出コーナーがあると良い。	小児病棟	19歳以下	男性
47	5.環境・設備	2.改善	面会できない時代なので、少しでも早く入院している人たちにWi-Fiを準備してあげてほしいです。自分でWi-Fiを借りる手続きなどは、入院する人に大変だと思いました。	女性病棟	40～49歳	女性
48	5.環境・設備	2.改善	約6年ぶりの入院でしたが、まだWi-Fiが使えないことにビックリしました。入院されている方にとっては、とても不便だと思います。共立や宮医大など、大きい病院は使えるのになーと。早くWi-Fi設置していただきたいです。	小児病棟	19歳以下	女性
49	5.環境・設備	2.改善	洋式トイレが狭い。	7東病棟	50～59歳	男性
50	5.環境・設備	4.他	コロナが落ち着いたら、食堂・喫茶が欲しいです。	7東病棟	60～69歳	男性
51	5.環境・設備	4.他	コロナ禍がおさまったら、食堂があるとうれしいです。今、無いので。	ICU	60～69歳	男性
52	5.環境・設備	4.他	コンビニ・イートインコーナーについて、書籍が離れているので、もう少し充実させても良いかと思う。	3東病棟	50～59歳	男性
53	5.環境・設備	4.他	コンビニのパンの小さいもの、アイスの小さいものが欲しいです。	5東病棟	60～69歳	女性
54	5.環境・設備	4.他	元気な人が集まって食べられる食堂もあって良いのではないかと思う。	6西病棟	70歳以上	女性
55	5.環境・設備	4.他	個室が少ないため、2人部屋・4人部屋になると、いろんな意味でプライバシーがない。個室を増やしてほしい。	女性病棟	50～59歳	女性

問35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢	性別
56	5.環境・設備	4.他	個人のシャワー室が欲しい。	6西病棟	60～69歳	男性
57	5.環境・設備	4.他	施設のスペース等の問題もあると思いますが、散歩コース、軽い運動スペース等が欲しい。	3東病棟、救急病棟、 5西病棟、7東病棟	70歳以上	男性
58	5.環境・設備	4.他	自動販売機を他の業者にできないでしょうか。	女性病棟	50～59歳	女性
59	5.環境・設備	4.他	声の大きな人や長い人の話は仕方ないと、気持ちを整理した。	5東病棟	60～69歳	男性
60	5.環境・設備	4.他	大部屋でのことですが、さまざまな病状の方がいるので、そこは理解し、お互いに尊重すべきですが、せめて「暑がりの人」「寒がりの人」でうまく組めると幸いです。	6東病棟	60～69歳	男性
61	5.環境・設備	4.他	低価格のうどん屋さんがあったらよいなと思います。でも、隣に天領さんがあるので無理とは思いますが。	3東病棟	60～69歳	女性
62	5.環境・設備	4.他	入院が長い人の散髪。	6西病棟	50～59歳	男性
63	5.環境・設備	4.他	面会時間の設定については、今はコロナですから仕方がないですね。	6東病棟	50～59歳	女性
64	5.環境・設備	4.他	夜中は静かにしてください。いびきがうるさくて眠れません。全室ドアを閉め、静かに開け閉めしてください。ストレスがたまらないようにしてください。	6東病棟	70歳以上	無回答
65	6.他	4.他	コロナ、早く良くなるといいですね。	5東病棟	70歳以上	女性

## VI. クロス集計

回答者属性

問01

患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

問02

患者さんの性別をお聞かせ下さい。

問03

入院された病棟をお聞かせ下さい。

病室・入院生活

問04

病室は清潔で、快適でしたか。

問05

病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。

		問01									問02			問03											問04					問05								
		全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答	男性	女性	無回答	3東病棟	救急病棟	HCU	ICU	小児病棟	周産期センター	女性病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	6西病棟	7東病棟	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		181	9	7	7	9	24	43	81	1	79	100	2	18	4	13	6	12	-	27	24	23	22	23	20	6	50	123	8	-	-	-	41	106	21	10	1	2
		5.0	3.9	3.9	5.0	13.3	23.9	45.0		44.1	55.9		9.4	2.1	6.8	3.1	6.3	-	14.1	12.5	12.0	11.5	12.0	10.4		27.6	68.0	4.4	-	-	-	22.9	59.2	11.7	5.6	0.6		
年齢	19歳以下	9	9	-	-	-	-	-	-	5	4	-	-	-	2	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	1	-	-	-	5	1	1	2	-	-	
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	55.6	44.4		-	-	22.2	11.1	66.7	-	-	-	-	-	-	-	-	66.7	22.2	11.1	-	-	-	55.6	11.1	11.1	22.2	-	-	
	20～29歳	7	-	7	-	-	-	-	-	1	6	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-	1	-	1	4	2	1	-	-	-	2	3	2	-	-	-	
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	14.3	85.7		-	-	16.7	-	-	-	66.7	-	-	-	16.7	-	-	57.1	28.6	14.3	-	-	-	28.6	42.9	28.6	-	-	-	
	30～39歳	7	-	-	7	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-	-	-	1	5	1	-	-	-	-	4	3	-	-	-	
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	14.3	85.7		-	-	-	-	-	85.7	14.3	-	-	-	-	-	-	14.3	71.4	14.3	-	-	-	-	57.1	42.9	-	-	-	
	40～49歳	9	-	-	-	9	-	-	-	3	6	-	2	-	-	-	-	4	1	-	-	-	2	-	-	3	6	-	-	-	-	3	3	2	1	-	-	
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	33.3	66.7		22.2	-	-	-	-	44.4	11.1	-	-	-	22.2	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	33.3	33.3	22.2	11.1	-	-	
50～59歳	24	-	-	-	-	24	-	-	8	16	-	2	-	2	1	1	-	5	1	6	3	4	2	-	6	17	1	-	-	-	7	14	2	1	-	-		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	33.3	66.7		7.4	-	7.4	3.7	3.7	-	18.5	3.7	22.2	11.1	14.8	7.4	-	25.0	70.8	4.2	-	-	-	29.2	58.3	8.3	4.2	-	-		
60～69歳	43	-	-	-	-	-	43	-	24	19	-	5	-	4	4	-	2	7	7	6	5	6	-	-	11	32	-	-	-	-	10	26	2	5	-	-		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	55.8	44.2		10.9	-	8.7	8.7	-	4.3	15.2	15.2	13.0	10.9	13.0	-	-	25.6	74.4	-	-	-	-	23.3	60.5	4.7	11.6	-	-		
70歳以上	81	-	-	-	-	-	-	81	37	42	2	9	4	4	-	5	-	6	14	10	12	11	12	5	19	58	4	-	-	-	14	54	9	1	1	2		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	46.8	53.2		10.3	4.6	4.6	-	5.7	-	6.9	16.1	11.5	13.8	12.6	13.8	-	23.5	71.6	4.9	-	-	-	17.7	68.4	11.4	1.3	1.3	-		
無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-		-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	
性別	男性	79	5	1	1	3	8	24	37	79	-	-	10	1	9	2	5	-	-	11	12	12	10	14	4	19	58	2	-	-	-	20	45	9	3	1	1	
		6.3	1.3	1.3	3.8	10.1	30.4	46.8		100.0	-		11.6	1.2	10.5	2.3	5.8	-	-	12.8	14.0	14.0	11.6	16.3	-	24.1	73.4	2.5	-	-	-	25.6	57.7	11.5	3.8	1.3	-	
	女性	100	4	6	6	6	16	19	42	-	100	-	8	3	4	4	7	-	27	12	11	9	13	6	2	31	64	5	-	-	-	21	59	12	7	-	1	
	4.0	6.1	6.1	6.1	16.2	19.2	42.4		-	100.0		7.7	2.9	3.8	3.8	6.7	-	26.0	11.5	10.6	8.7	12.5	5.8	-	31.0	64.0	5.0	-	-	-	21.2	59.6	12.1	7.1	-	-		
無回答	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	











## VII. アンケート用紙

《表》

県立延岡病院患者満足度調査（入院）

調査 2|2|2|1|0

患者さんからのご意見をお伺いするためのアンケート調査です。皆様からの率直なご意見やご要望を、今後の病院運営と患者さんに対するサービス充実に役立ててまいりますのでご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

該当する項目の内にチェックをお願いします。

●患者さんについて

良い例…悪い例…

質問 1 患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

19歳以下 20～29歳 30～39歳 40～49歳 50～59歳  
60～69歳 70歳以上

質問 2 患者さんの性別をお聞かせ下さい。

男性 女性

質問 3 入院された病棟をお聞かせ下さい。

3東病棟 救急病棟 HCU ICU 小児病棟  
周産期センター 女性病棟 5東病棟 5西病棟 6東病棟  
6西病棟 7東病棟

●病室・入院生活について

質問 4 病室は清潔で、快適でしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 5 病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 6 病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 7 トイレは清潔で、快適でしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 8 浴室は清潔で、快適でしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 9 面会時間の設定は適切でしたか。

そう思う まあそう思う どちらともいえない あまりそう思わない そう思わない

質問 10 院内の案内図についてはいかがでしたか。

わかりやすい どちらともいえない わかりづらい

質問 11 コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 12 入院期間はどれくらいですか。

～1週間 8～14日 15～1ヶ月 1～3ヶ月 3～6ヶ月  
6ヶ月～

質問 13 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 14 医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 15 医師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 16 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 17 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 18 看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 19 病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 20 薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。  
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 21 薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。  
説明の内容はわかりやすかったですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 22 リハビリを受けられた方にお伺いします。  
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 23 臨床検査（心電図、肺機能、超音波等）を受けられた方にお伺いします。  
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 24 放射線検査（レントゲン、CT、MRIなど）を受けられた方にお伺いします。  
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 25 当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

## 《裏》

### ●食事についてお伺いします。

質問 26 献立の内容はいかがですか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
質問 27 食事の味付けはいかがですか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
質問 28 食事の盛り付けはいかがですか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
質問 29 管理栄養士（食事の話を行った職員）の言葉使い、態度はいかがですか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
質問 30 栄養食事指導を当院で受けられた方にお伺いします。 栄養食事指導は理解できましたか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満

### ●その他

質問 31 『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。
<input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らない
質問 32 患者相談窓口をご存知ですか。
<input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 利用したことがある
質問 33 ホームページをご覧になったことがありますか。
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ

### ●総合的な評価について

質問 34 全体として、当病院に満足していますか。
<input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満
質問 35 このような施設、設備が欲しいなど、その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。
.....
.....
.....

◆ご回答いただいたアンケート用紙は、回収箱にお入れくださるようお願いいたします。  
ご協力ありがとうございました。



ニチイ

患者満足度調査 報告書

---

株式会社ニチイ学館

〒 101-0062

東京都千代田区神田駿河台4-6

御茶ノ水ソラシティ

TEL : 03-5834-5100

<https://www.nichigakkan.co.jp>

宮崎支店

〒 880-0811

宮崎県宮崎市錦町1-10

宮崎グリーンズフィア壱番館4F

TEL : 0985-29-1138