

宮崎県立延岡病院 様

令和5年度 患者満足度調査報告書  
～入院～

【令和6年2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	9
III. 調査結果（詳細）	P	14
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

R5.10.1 ~ R5.10.31

(R4年度)  
R4.10.17 ~ R4.10.28

## 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： 193 枚

(R4年度)  
回収数： 181 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。

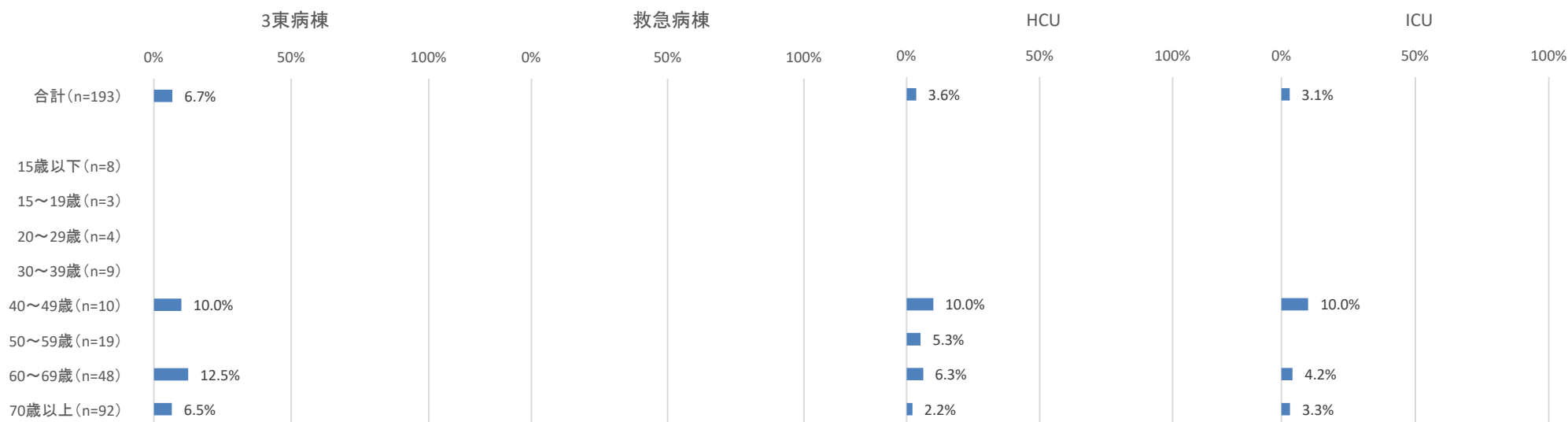
## 6.留意点

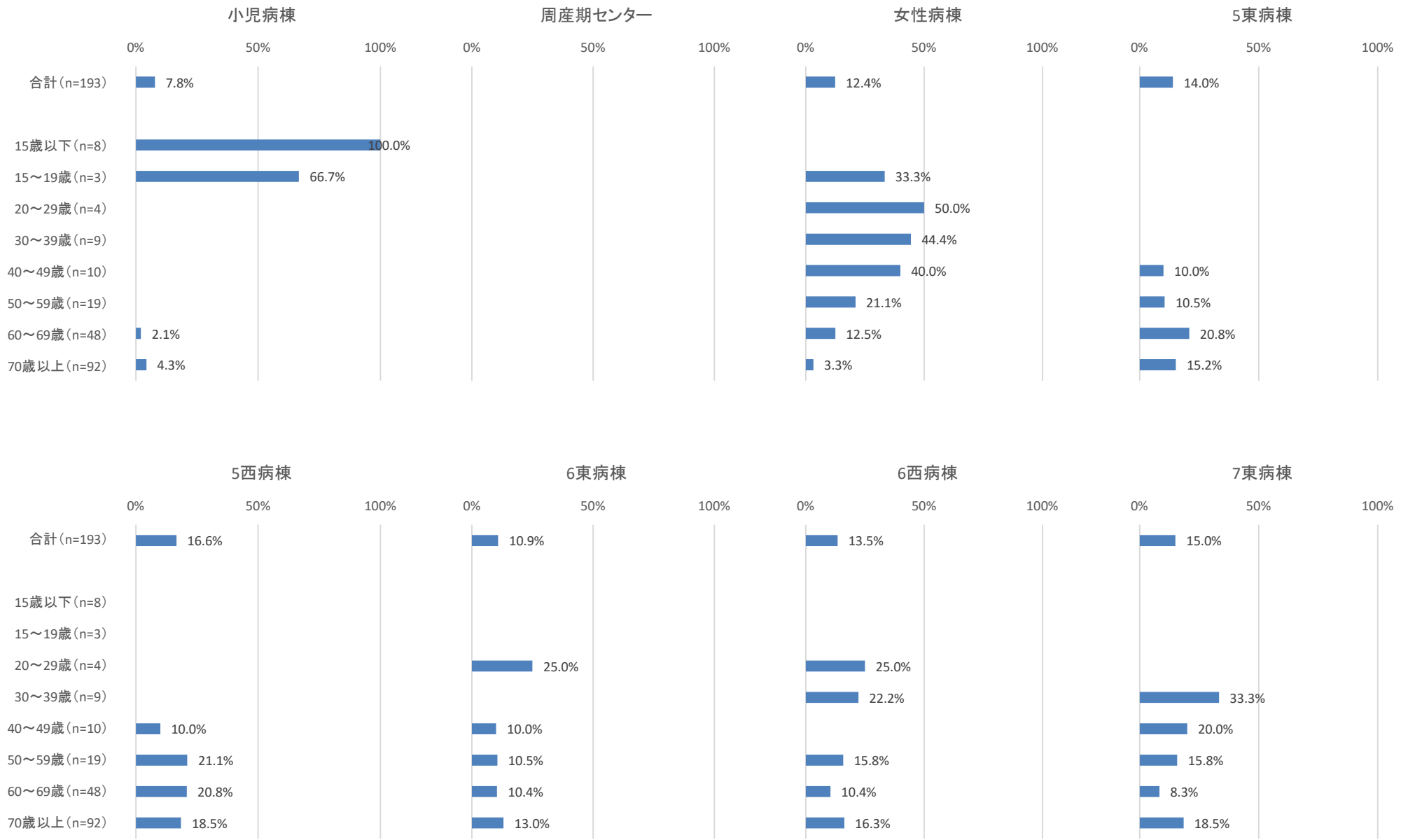
比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

## 7.回答者構成-①患者さんの「年齢」×「入院病棟（複数回答）」

		入院病棟(複数回答)												有効 回答数	回答 対象者数	
年齢		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
15歳以下		-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8
15～19歳		-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	3	3
20～29歳		-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	-	-	4	4
30～39歳		-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	2	3	-	9	9
40～49歳		1	-	1	1	-	-	4	1	1	1	-	2	-	12	10
50～59歳		-	-	1	-	-	-	4	2	4	2	3	3	-	19	19
60～69歳		6	-	3	2	1	-	6	10	10	5	5	4	-	52	48
70歳以上		6	-	2	3	4	-	3	14	17	12	15	17	-	93	92
無回答		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計		13	-	7	6	15	-	24	27	32	21	26	29	-	200	193
比率(%)		6.7%	0.0%	3.6%	3.1%	7.8%	0.0%	12.4%	14.0%	16.6%	10.9%	13.5%	15.0%	0.0%		
【R4年度】合計		18	4	13	6	12	-	27	24	23	22	23	20	6	192	181
【R4年度】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%		

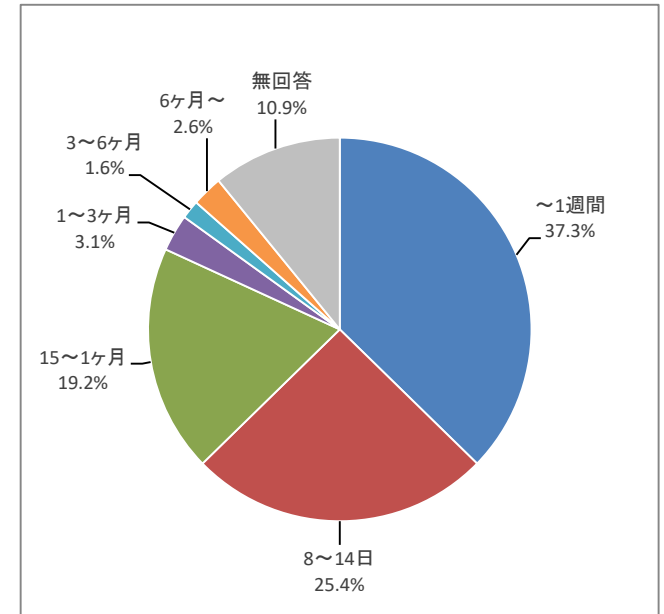
※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



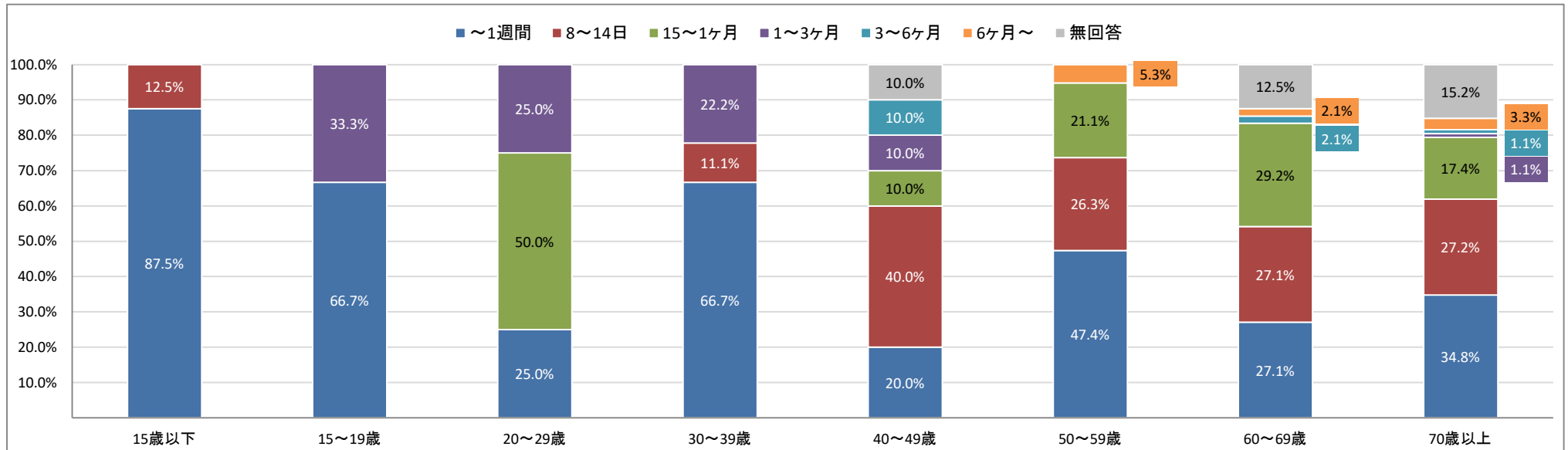


## 7.回答者構成-②「年齢」×「入院期間」

年齢	入院期間							合計	比率(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
	～1週間	8～14日	15～1ヶ月	1～3ヶ月	3～6ヶ月	6ヶ月～	無回答				
15歳以下	7	1	-	-	-	-	-	8	4.1%	9	5.0%
15～19歳	2	-	-	1	-	-	-	3	1.6%		
20～29歳	1	-	2	1	-	-	-	4	2.1%	7	3.9%
30～39歳	6	1	-	2	-	-	-	9	4.7%	7	3.9%
40～49歳	2	4	1	1	1	-	1	10	5.2%	9	5.0%
50～59歳	9	5	4	-	-	1	-	19	9.8%	24	13.3%
60～69歳	13	13	14	-	1	1	6	48	24.9%	43	23.8%
70歳以上	32	25	16	1	1	3	14	92	47.7%	81	44.8%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	1	0.6%
合計	72	49	37	6	3	5	21	193	100.0%	181	100.0%
比率(%)	37.3%	25.4%	19.2%	3.1%	1.6%	2.6%	10.9%	100.0%			
【R4年度】合計	57	44	45	15	4	2	14	181			
【R4年度】比率(%)	31.5%	24.3%	24.9%	8.3%	2.2%	1.1%	7.7%	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

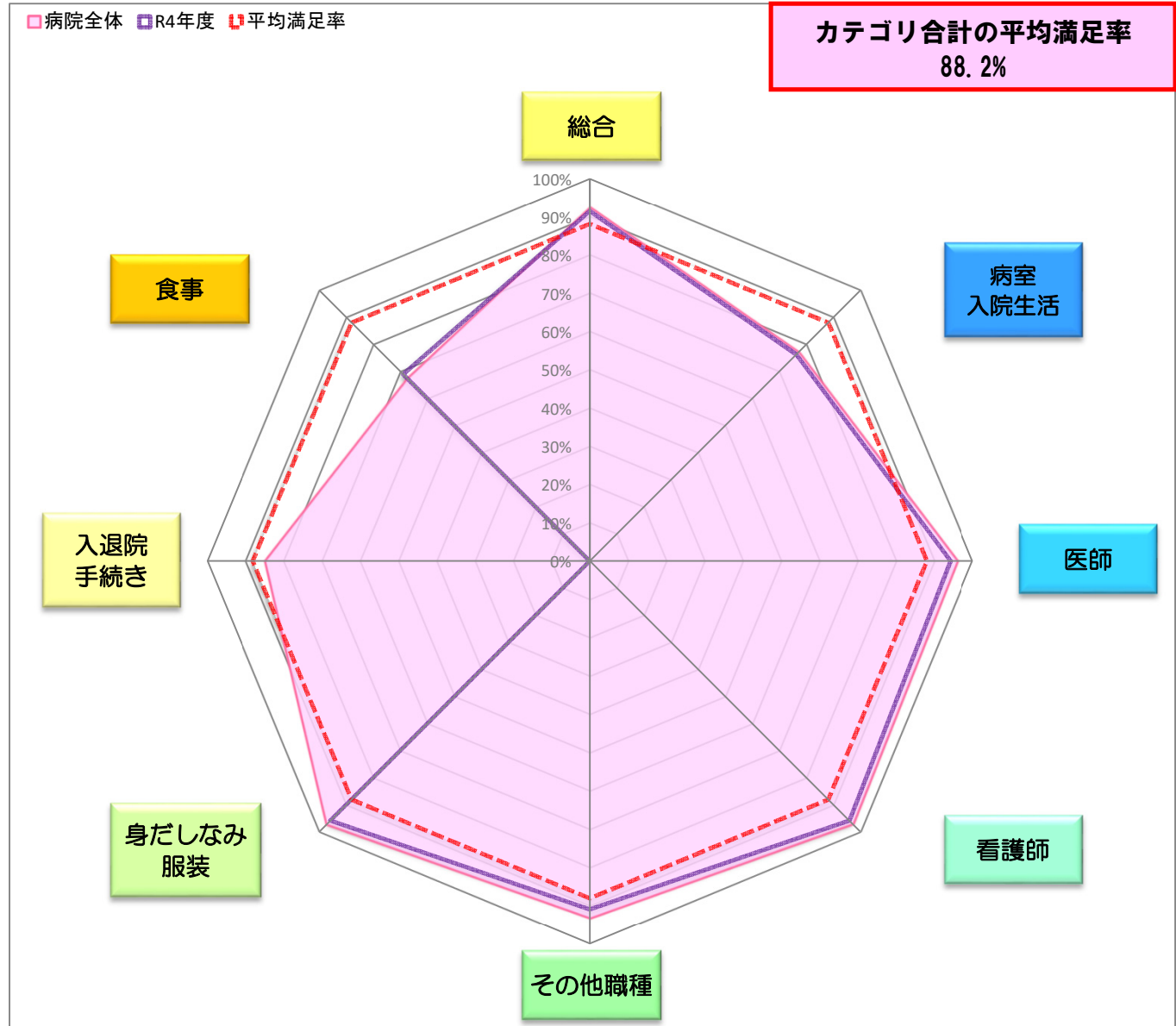
病院全体

## ●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。

カテゴリ合計の平均満足率  
88.2%

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R4年度)	92.4% (91.6%)
病室・入院生活 前回 (R4年度)	77.1% (76.4%)
医師 前回 (R4年度)	96.0% (94.4%)
看護師 前回 (R4年度)	97.1% (96.0%)
その他職種 前回 (R4年度)	93.4% (91.1%)
身だしなみ・服装 前回 (R4年度)	97.3% (96.0%)
入退院手続き 前回 (R4年度)	84.9% (84.9%)
食事 前回 (R4年度)	67.5% (69.1%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(88.2%)

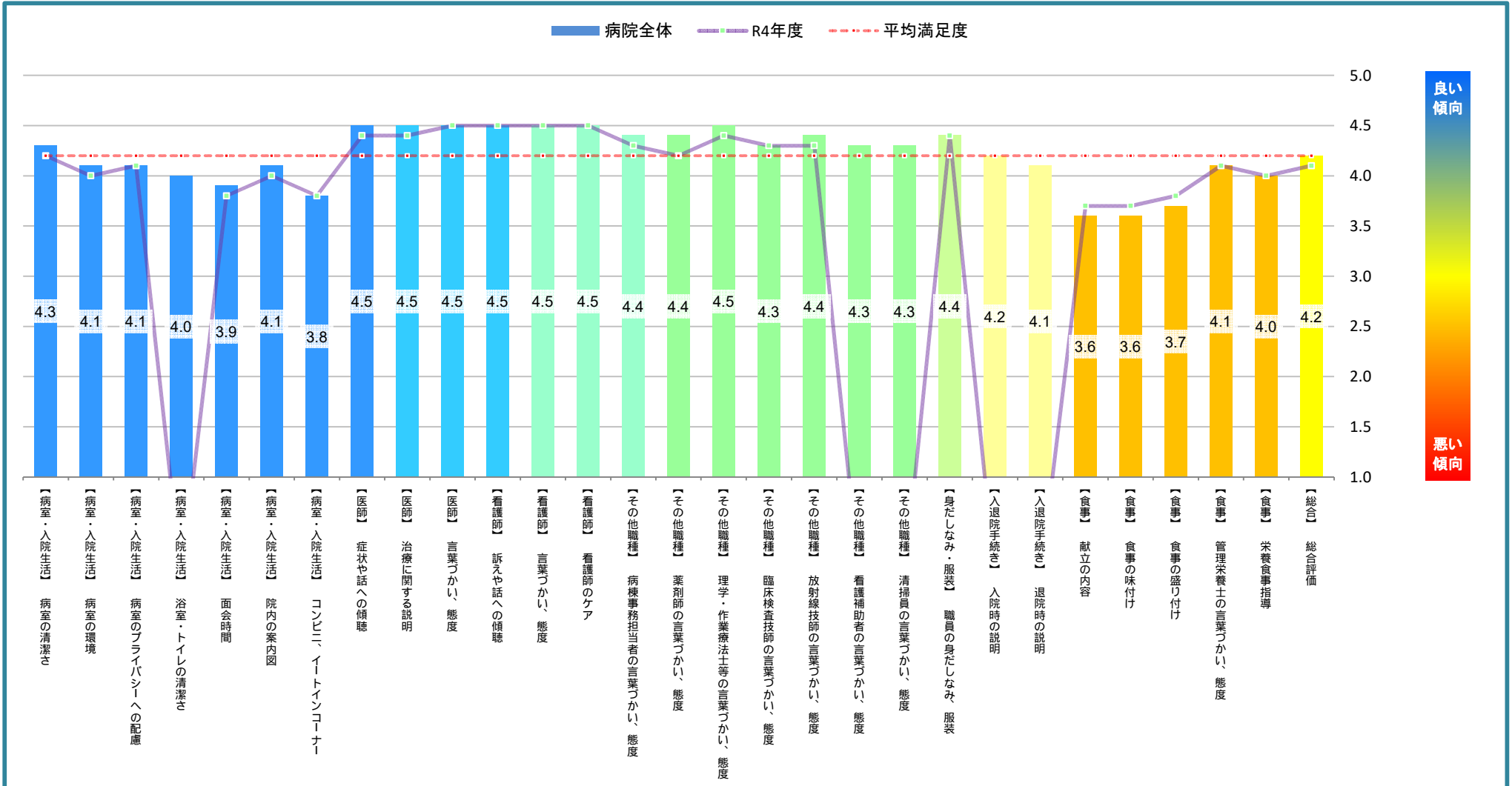
# 調査結果② 満足度

病院全体

各設問の平均満足度  
4.2

## ●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(4.2)

調査結果③ 結果一覧（病室・入院生活～身だしなみ・服装）

# 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		R4年度		前回差異			
	そう思う わかりやすい	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 わかりづらい			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										
病室は清潔で、快適でしたか。	78	98	13	3	-	1	192	91.7%	4.3	95.6%	4.2	📉▲3.9%	🔄	0.1	
病室の環境(冷暖房・照明等)設定はいかがでしたか。	59	101	18	13	1	1	192	83.3%	4.1	82.1%	4.0	🔄	1.2%	🔄	0.1
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。	59	102	28	3	-	1	192	83.9%	4.1	82.8%	4.1	🔄	1.1%	➡	-
浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。	49	106	20	8	4	6	187	82.9%	4.0	-	-	-	-	-	
面会時間の設定は適切でしたか。	61	64	35	14	3	16	177	70.6%	3.9	59.8%	3.8	📈	10.8%	🔄	0.1
院内の案内図についてはいかがでしたか。	102	-	73	-	5	13	180	56.7%	4.1	55.1%	4.0	🔄	1.6%	🔄	0.1
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。	25	90	50	4	1	23	170	67.6%	3.8	71.3%	3.8	📉▲3.7%	➡	-	
<b>病室・入院生活 合計</b>	<b>433</b>	<b>561</b>	<b>237</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>1,290</b>	<b>77.1%</b>	<b>4.0</b>	<b>76.4%</b>	<b>4.0</b>	🔄	<b>0.7%</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。	99	74	7	2	-	11	182	95.1%	4.5	94.4%	4.4	🔄	0.7%	🔄	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。	92	81	6	2	-	12	181	95.6%	4.5	93.2%	4.4	🔄	2.4%	🔄	0.1
医師の言葉使い、態度はいかがですか。	103	74	4	1	-	11	182	97.3%	4.5	95.5%	4.5	🔄	1.8%	➡	-
<b>医師 合計</b>	<b>294</b>	<b>229</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>545</b>	<b>96.0%</b>	<b>4.5</b>	<b>94.4%</b>	<b>4.5</b>	🔄	<b>1.6%</b>	➡	-
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	105	71	6	-	-	11	182	96.7%	4.5	97.7%	4.5	📉▲1.0%	➡	-	
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。	102	78	4	-	-	9	184	97.8%	4.5	95.5%	4.5	🔄	2.3%	➡	-
看護師の行うケア(日常生活のお手伝い)はいかがですか。	100	78	4	2	-	9	184	96.7%	4.5	94.9%	4.5	🔄	1.8%	➡	-
<b>看護師 合計</b>	<b>307</b>	<b>227</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>29</b>	<b>550</b>	<b>97.1%</b>	<b>4.5</b>	<b>96.0%</b>	<b>4.5</b>	🔄	<b>1.1%</b>	➡	-
病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。	85	80	10	-	1	17	176	93.8%	4.4	90.9%	4.3	🔄	2.9%	🔄	0.1
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。	64	71	11	-	-	47	146	92.5%	4.4	89.3%	4.2	🔄	3.2%	🔄	0.2
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。	45	33	3	-	-	112	81	96.3%	4.5	91.5%	4.4	🔄	4.8%	🔄	0.1
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。	45	64	6	-	-	78	115	94.8%	4.3	90.5%	4.3	🔄	4.3%	➡	-
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。	68	76	7	1	-	41	152	94.7%	4.4	93.3%	4.3	🔄	1.4%	🔄	0.1
看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。	79	86	12	2	1	13	180	91.7%	4.3	-	-	-	-	-	
清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。	78	90	13	1	-	11	182	92.3%	4.3	-	-	-	-	-	
<b>その他職種 合計</b>	<b>464</b>	<b>500</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>319</b>	<b>1,032</b>	<b>93.4%</b>	<b>4.4</b>	<b>91.1%</b>	<b>4.3</b>	🔄	<b>2.3%</b>	🔄	<b>0.1</b>
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。	81	97	5	-	-	10	183	97.3%	4.4	96.0%	4.4	🔄	1.3%	➡	-
<b>身だしなみ・服装 合計</b>	<b>81</b>	<b>97</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>183</b>	<b>97.3%</b>	<b>4.4</b>	<b>96.0%</b>	<b>4.4</b>	🔄	<b>1.3%</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（食事～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		R4年度		前回差異	
	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			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								
入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	65	97	23	1	-	7	186	87.1%	4.2	-	-	-	-
退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	35	73	24	-	-	61	132	81.8%	4.1	-	-	-	-
<b>入退院手続き 合計</b>	<b>100</b>	<b>170</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>68</b>	<b>318</b>	<b>84.9%</b>	<b>4.2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
治療食の献立の内容はいかがですか。	25	93	46	16	6	7	186	63.4%	3.6	66.1%	3.7	📉▲2.7%	📉▲0.1
食事の味付けはいかがですか。	29	84	48	20	7	5	188	60.1%	3.6	61.8%	3.7	📉▲1.7%	📉▲0.1
食事の盛り付けはいかがですか。	28	93	55	10	1	6	187	64.7%	3.7	69.9%	3.8	📉▲5.2%	📉▲0.1
管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。	40	68	19	3	1	62	131	82.4%	4.1	80.0%	4.1	📈 2.4%	📈 -
栄養食事指導は理解できましたか。	21	35	13	3	-	121	72	77.8%	4.0	75.9%	4.0	📈 1.9%	📈 -
<b>食事 合計</b>	<b>143</b>	<b>373</b>	<b>181</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>201</b>	<b>764</b>	<b>67.5%</b>	<b>3.8</b>	<b>69.1%</b>	<b>3.8</b>	📉▲1.6%	📈 -
全体として、当病院に満足していますか。	59	111	11	3	-	9	184	92.4%	4.2	91.6%	4.1	📈 0.8%	📈 0.1
<b>総合 合計</b>	<b>59</b>	<b>111</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>184</b>	<b>92.4%</b>	<b>4.2</b>	<b>91.6%</b>	<b>4.1</b>	📈 0.8%	📈 0.1

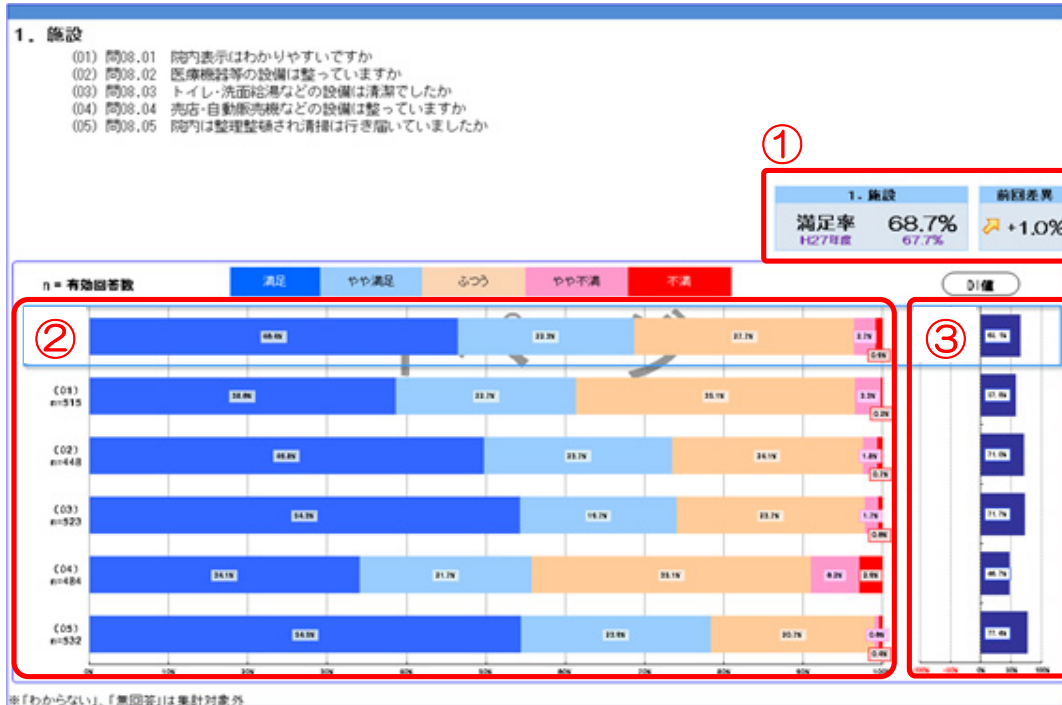
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

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

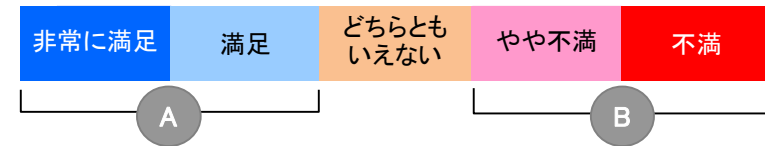
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

### ②各設問の回答比率

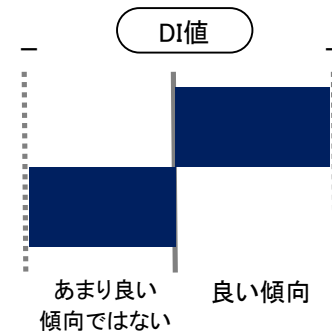
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### 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。



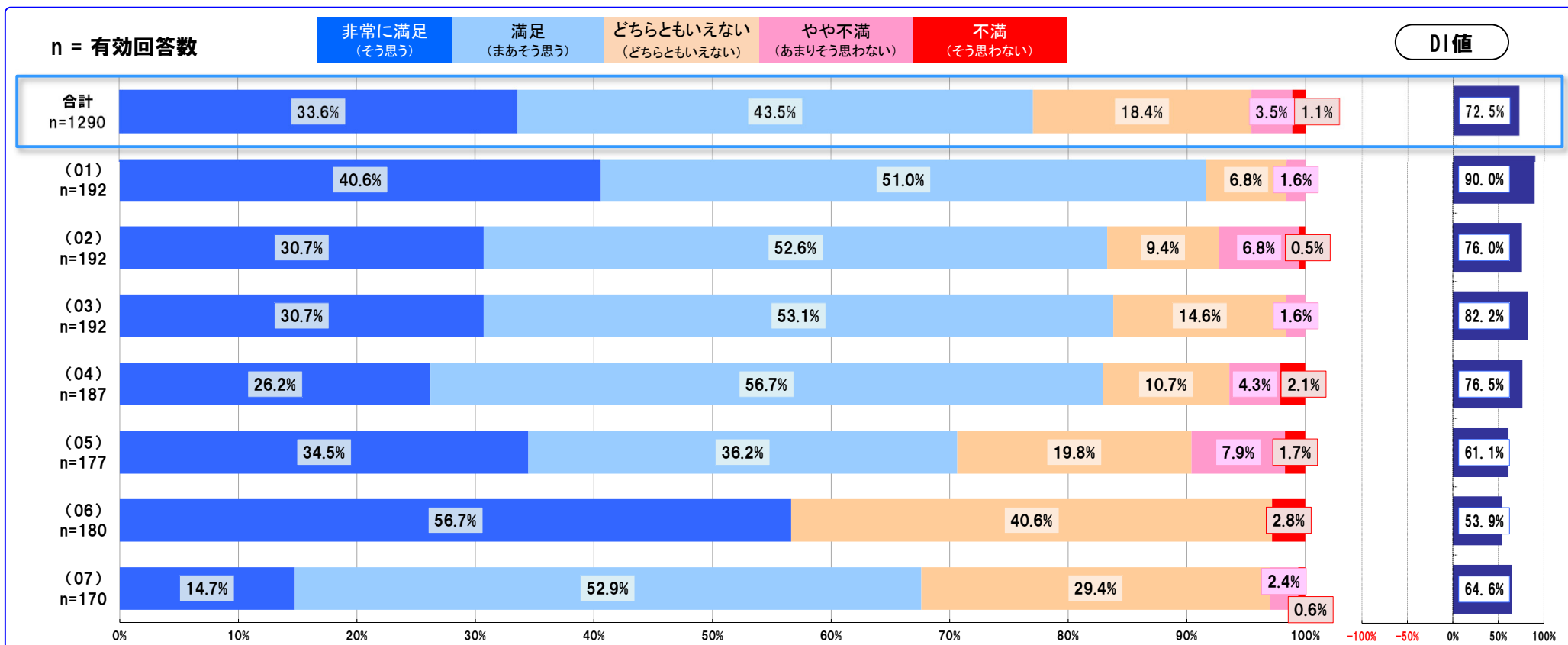
DI値はA-Bで求められます。



# 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) 浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。
- (05) 面会時間の設定は適切でしたか。
- (06) 院内の案内図についてはいかがでしたか。
- (07) 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	77.1%	↗ 0.7%
R4年度	76.4%	



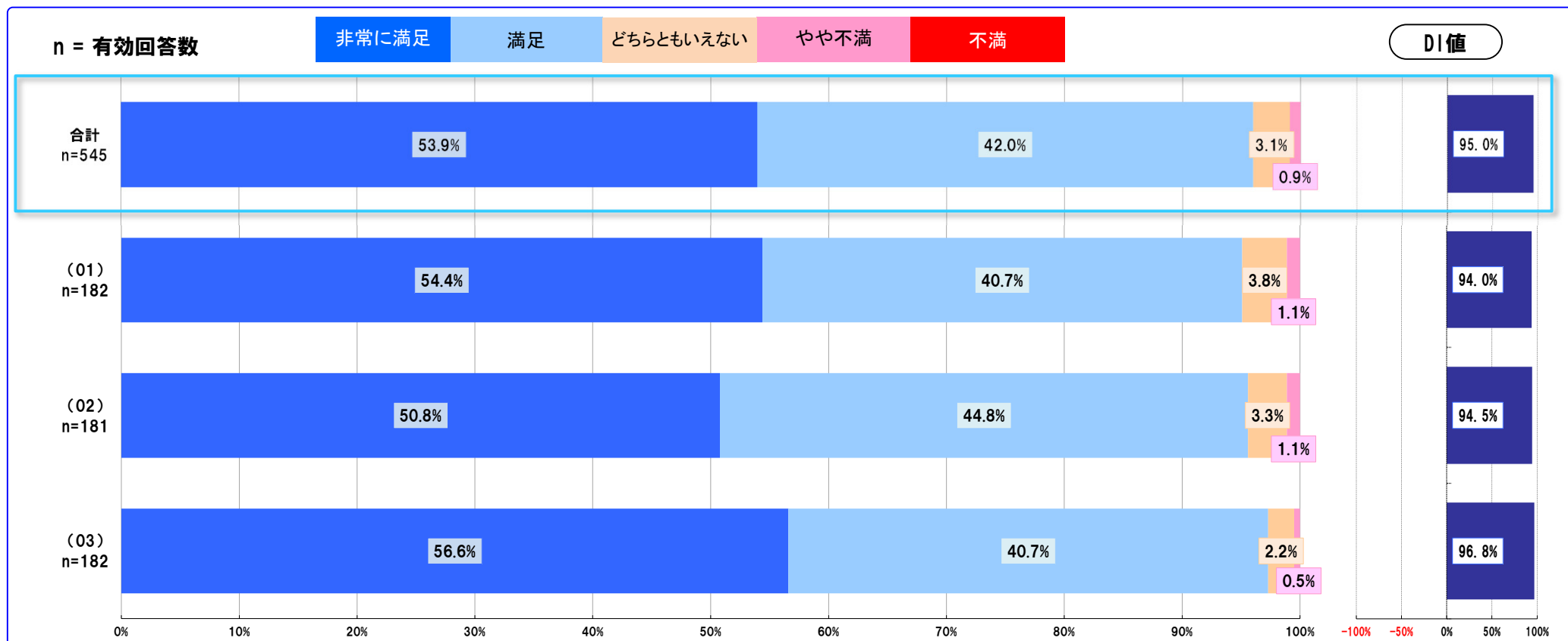
※「無回答」は集計対象外



## 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	96.0%	↗ 1.6%
R4年度	94.4%	

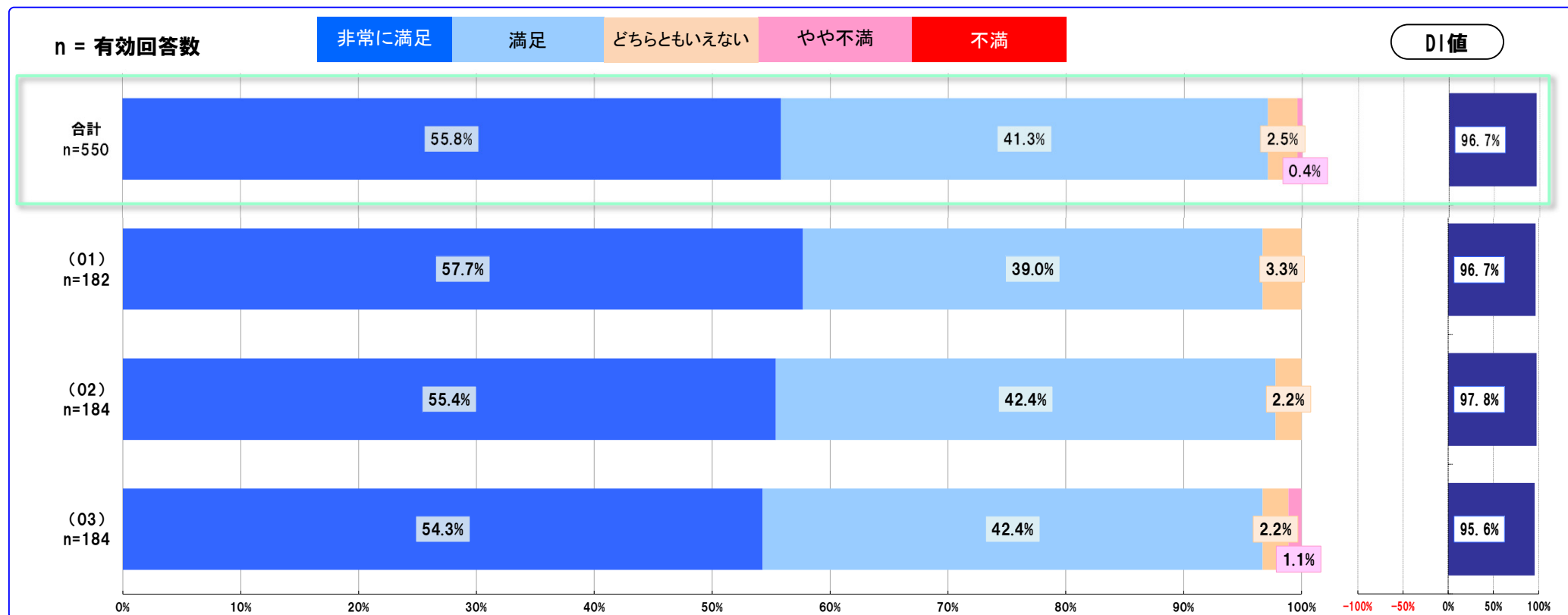


※「無回答」は集計対象外

### 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	97.1%	↗ 1.1%
R4年度	96.0%	

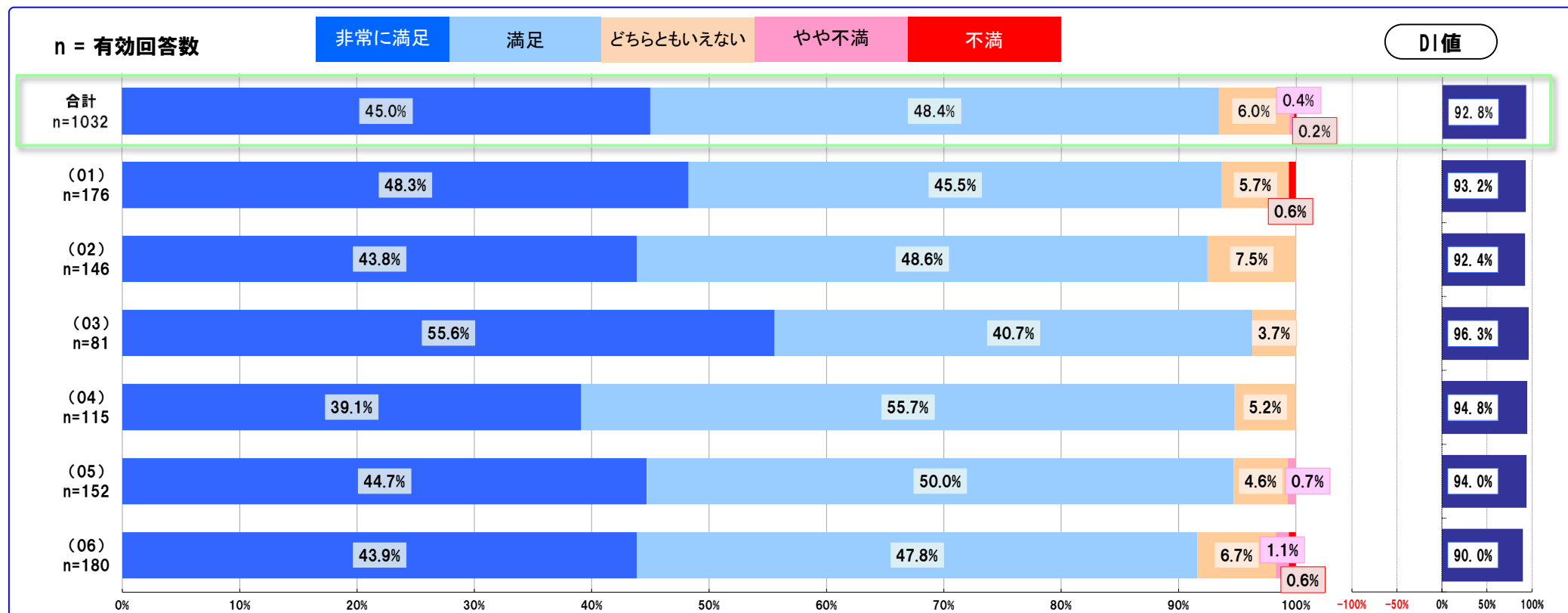


※「無回答」は集計対象外

## 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) 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。
- (04) 臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (05) 放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (06) 看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (07) 清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。

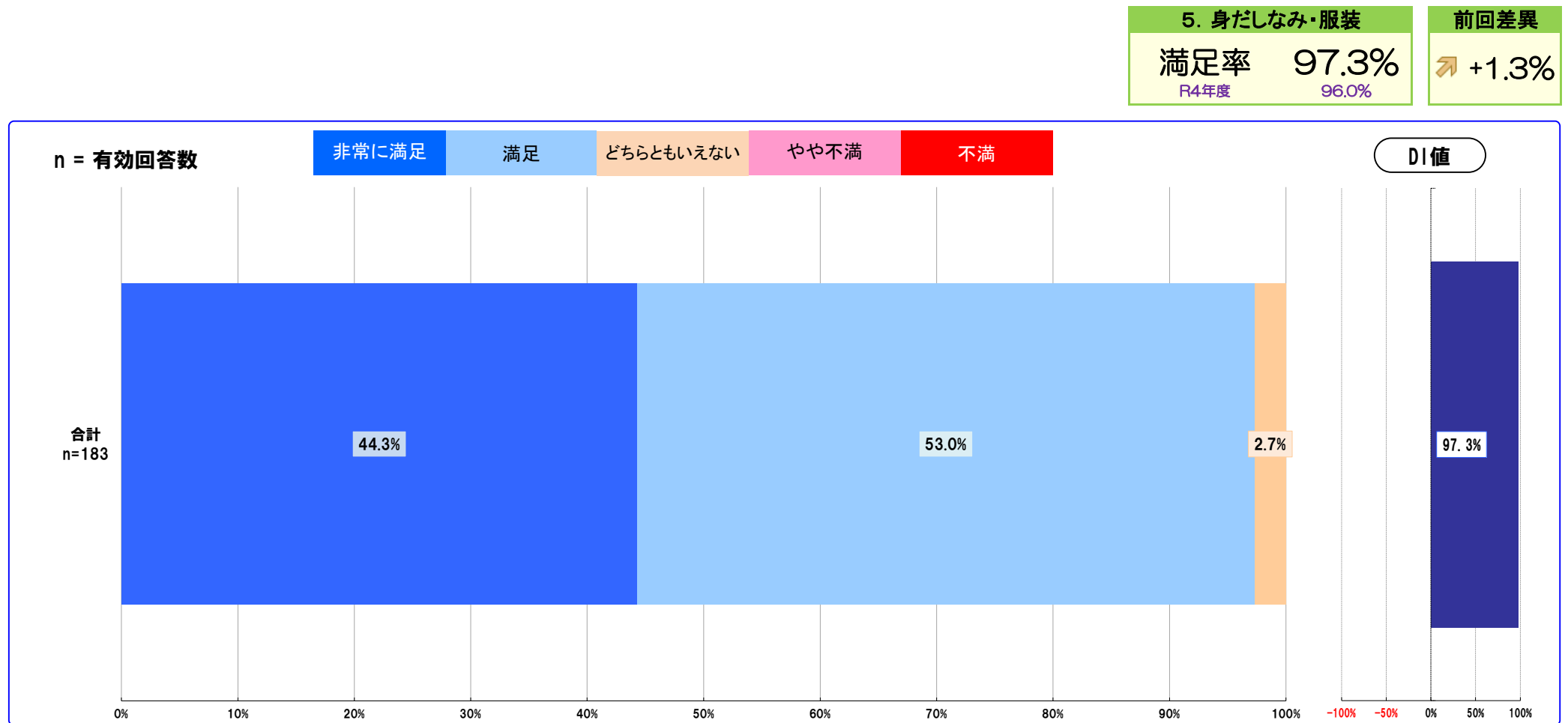
4. その他職種		前回差異
満足率	93.4%	↗ 2.3%
R4年度	91.1%	



※「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。

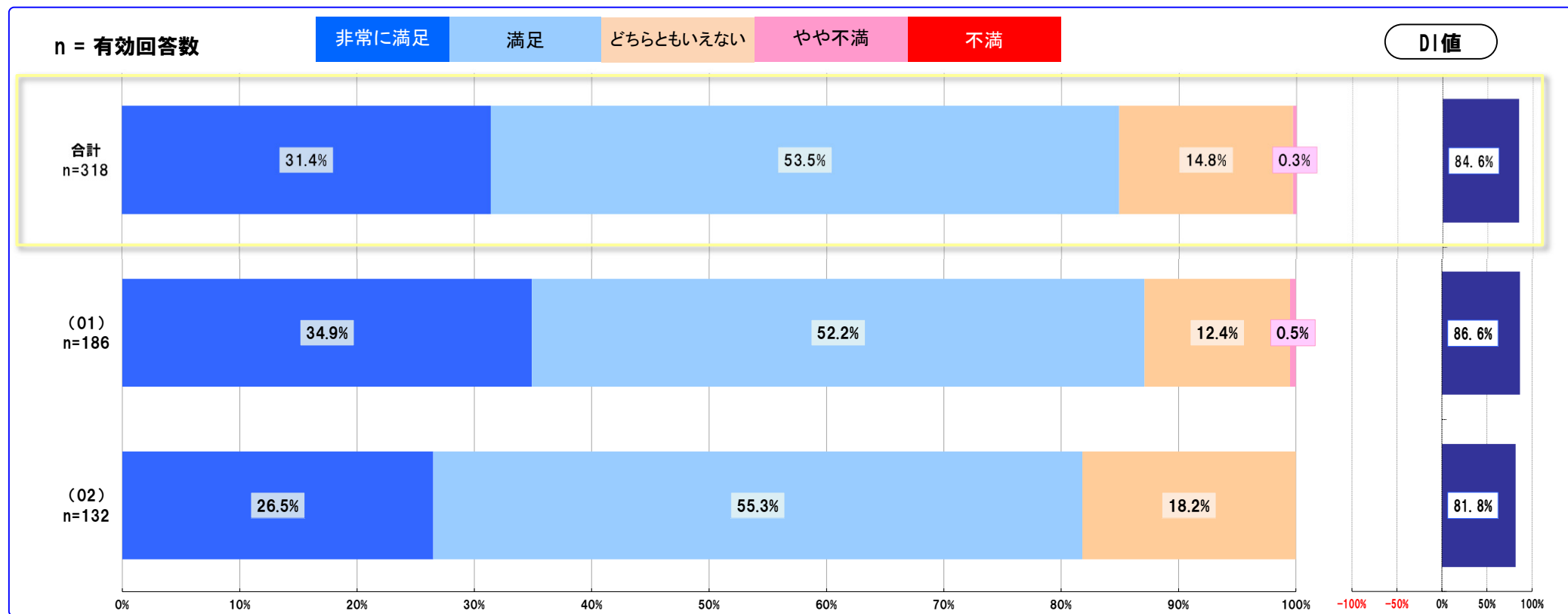


※「無回答」は集計対象外

## 6. 入退院手続き

- (01) 入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。
- (02) 退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。

6. 入退院手続き		前回差異
満足率	84.9%	-
R4年度	-	

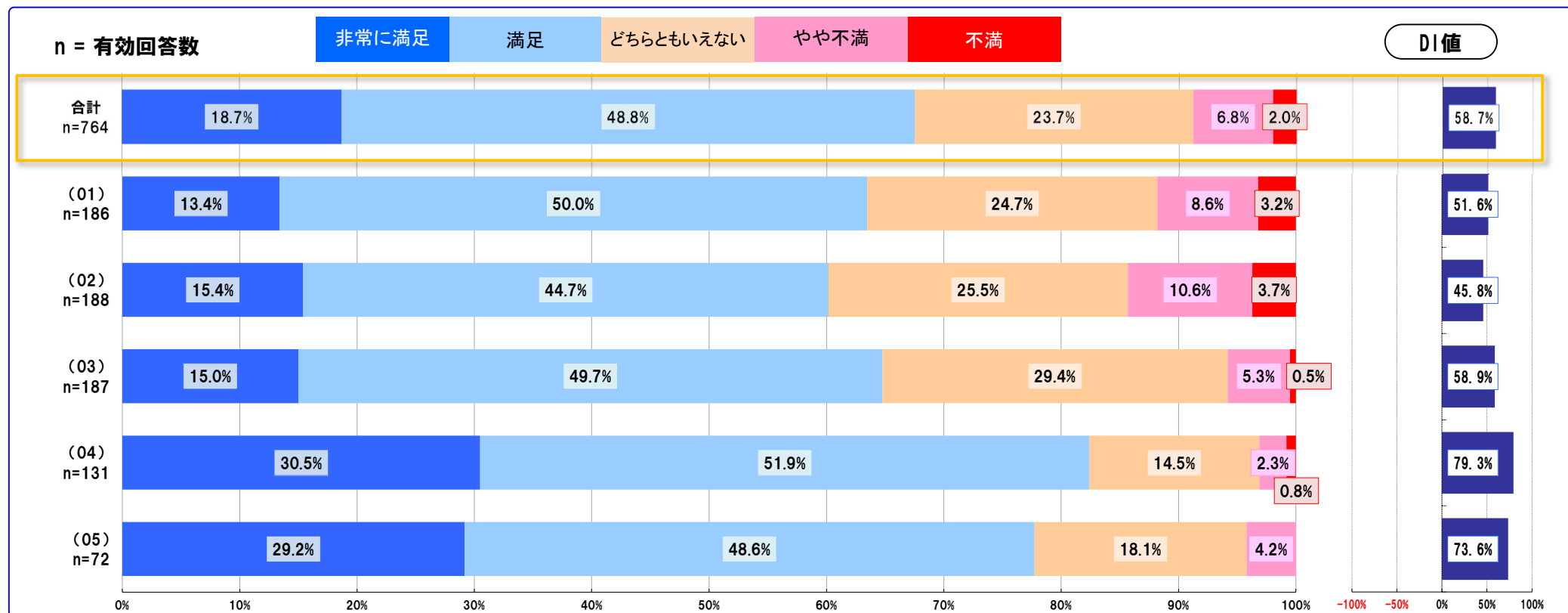


※「無回答」は集計対象外

## 7. 食事

- (01) 治療食の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) 栄養食事指導は理解できましたか。

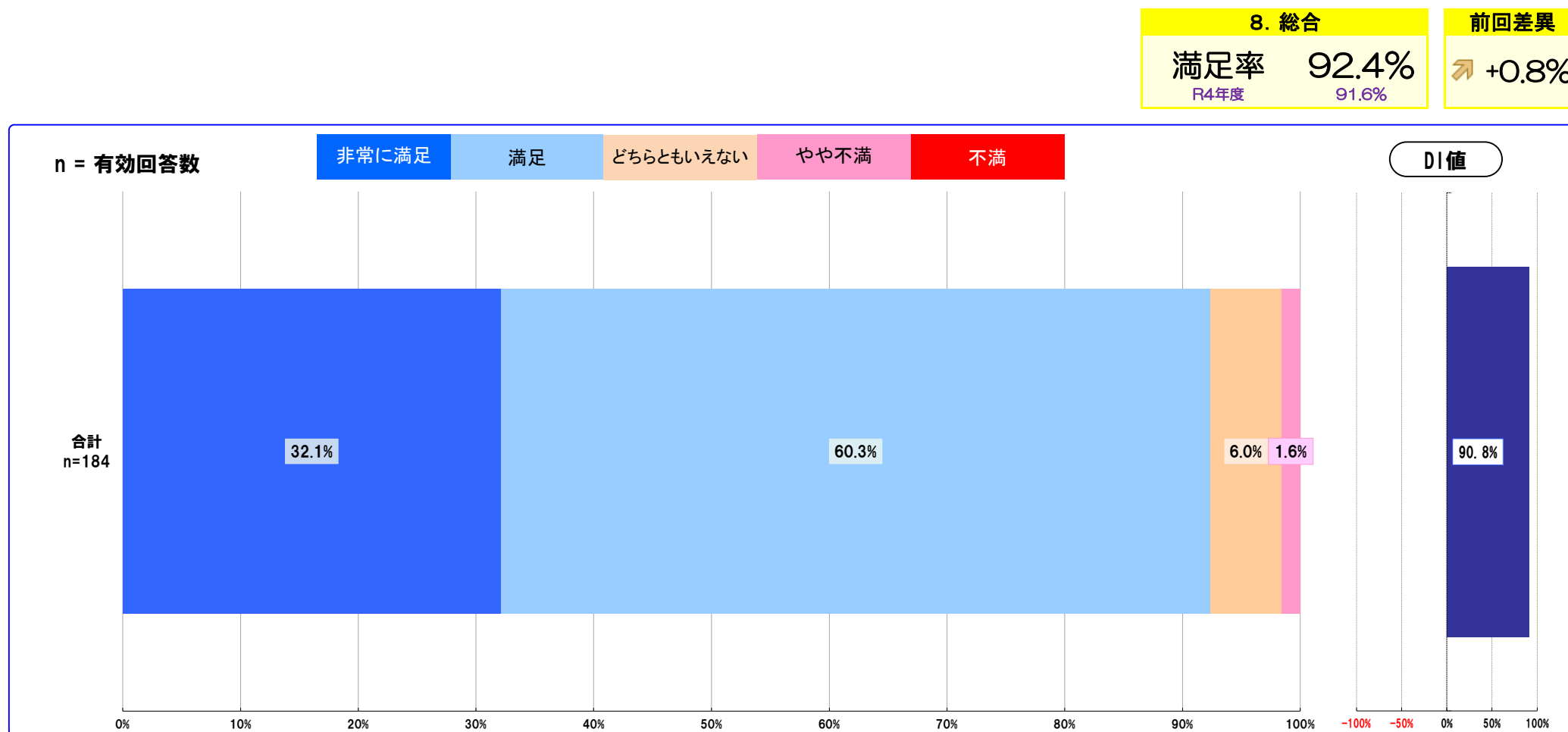
7. 食事		前回差異
満足率	67.5%	📉 -1.6%
R4年度	69.1%	



※「無回答」は集計対象外

## 8. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。



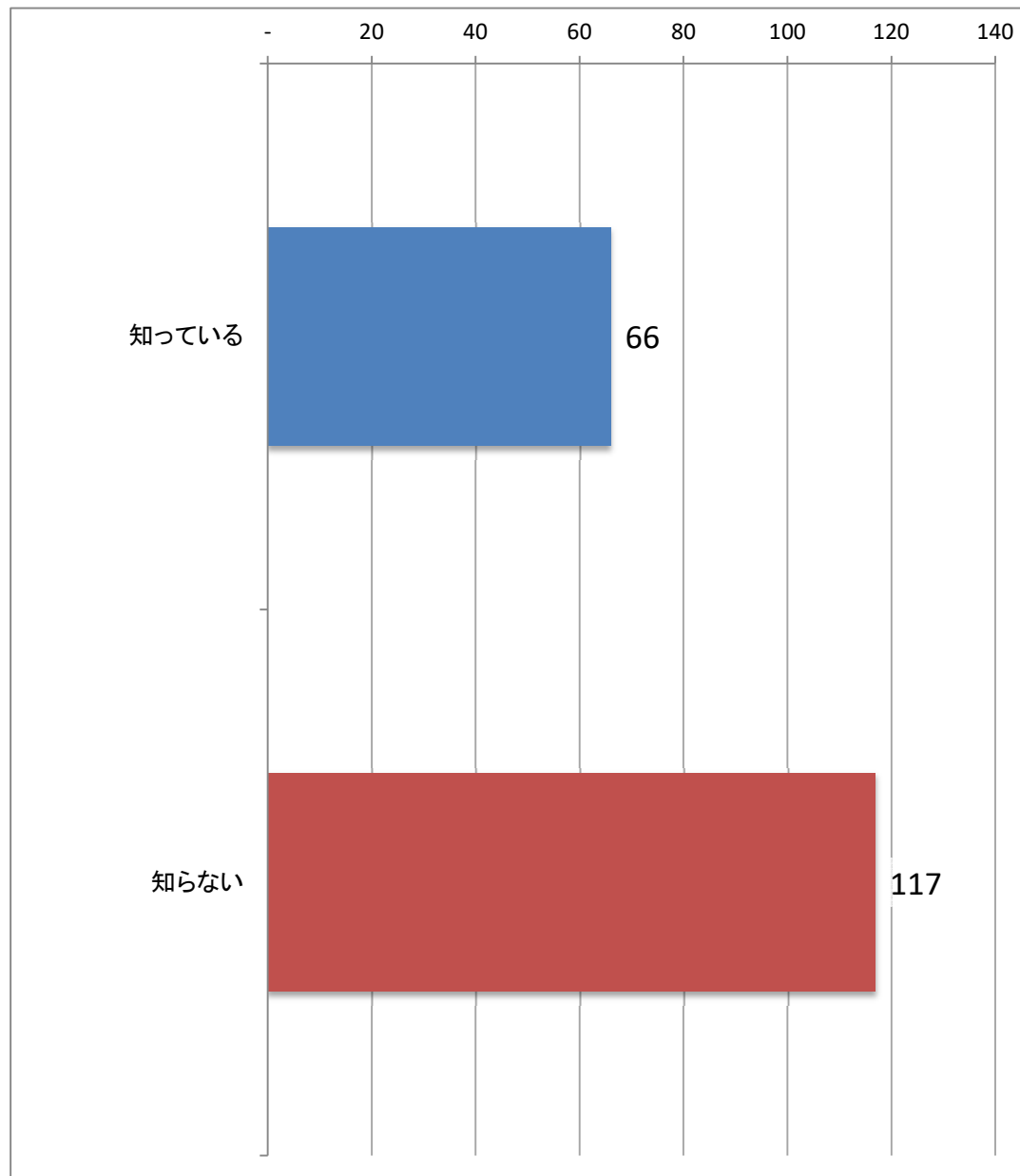
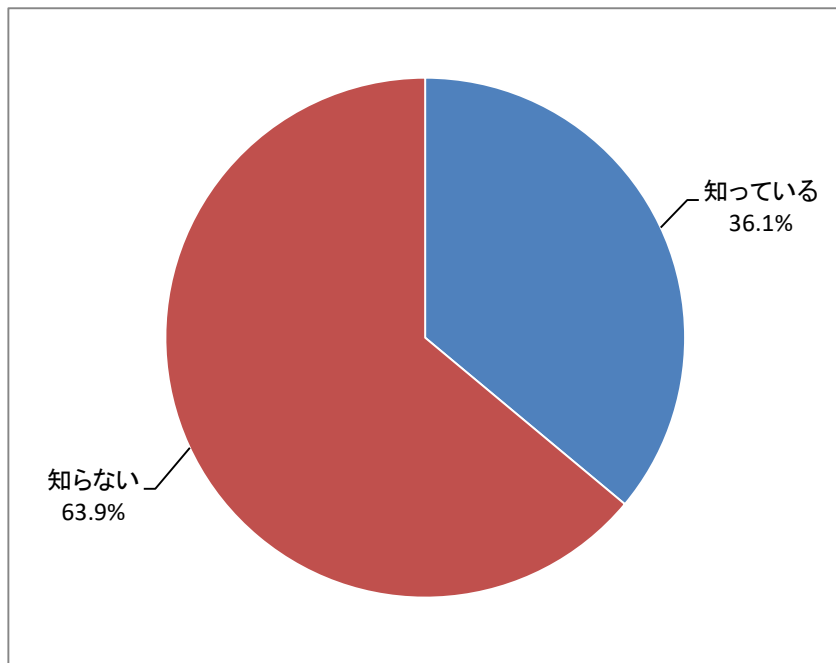
※「無回答」は集計対象外

## IV. その他について



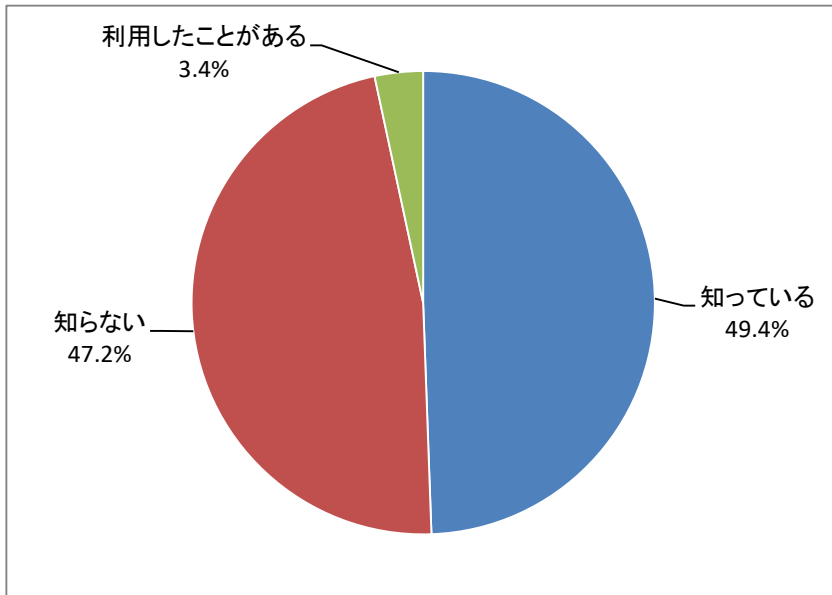
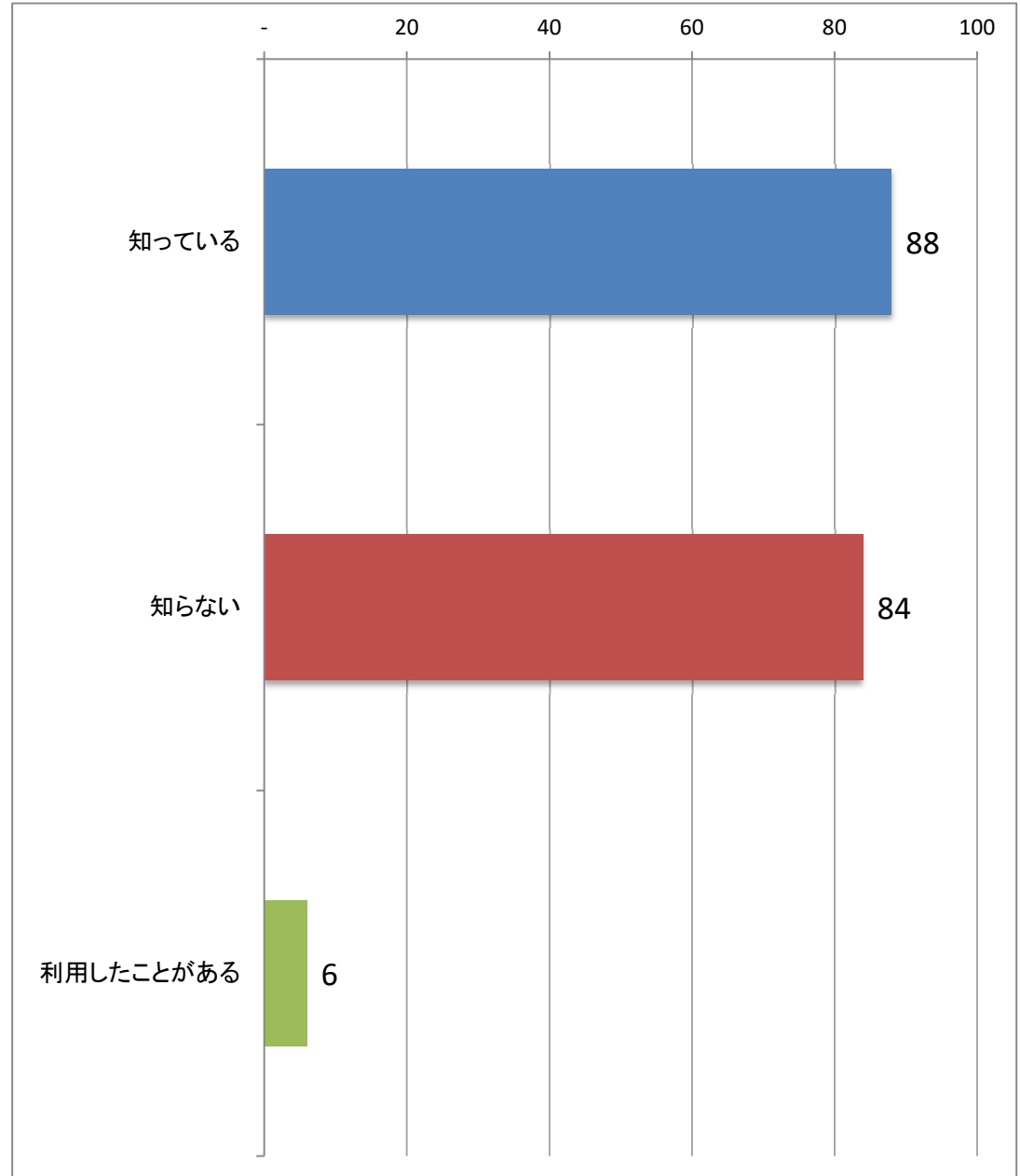
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回（R4年度）	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	66	36.1%	69	41.3%
知らない	117	63.9%	98	58.7%
有効回答数	183	100.0%	167	100.0%
無回答	10	-	14	-



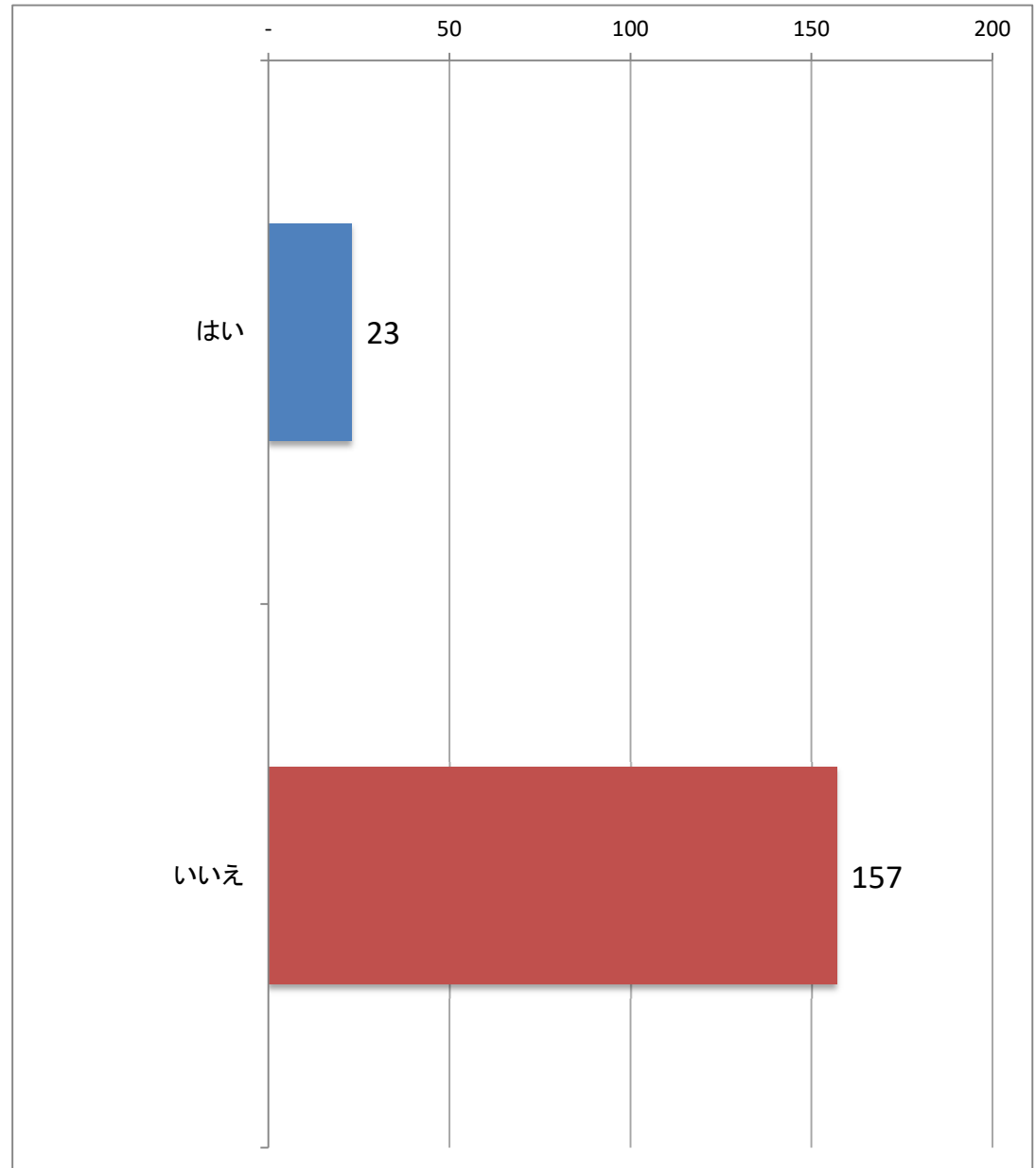
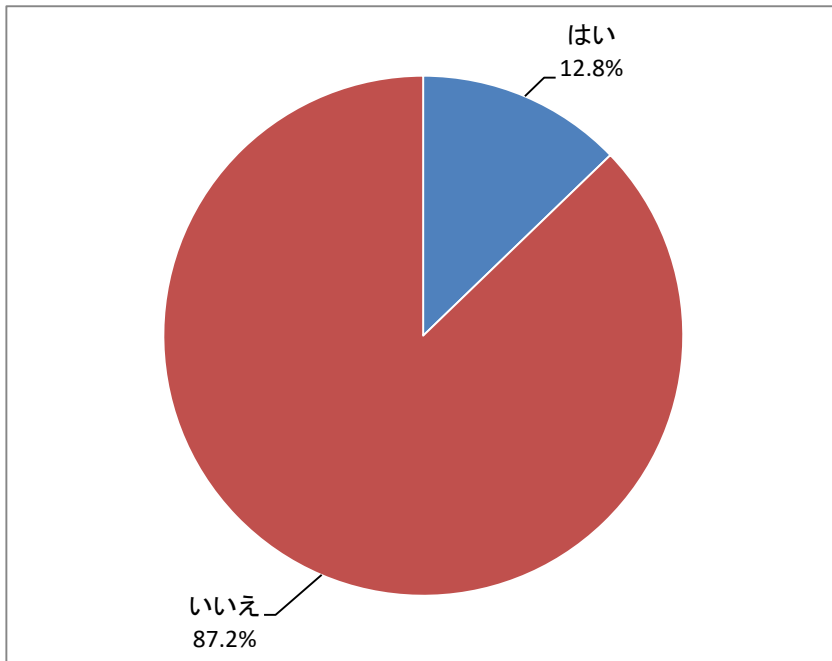
②医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

	今回		前回（R4年度）	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	88	49.4%	81	48.2%
知らない	84	47.2%	83	49.4%
利用したことがある	6	3.4%	4	2.4%
有効回答数	178	100.0%	168	100.0%
無回答	15	-	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(R4年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	23	12.8%	39	23.1%
いいえ	157	87.2%	130	76.9%
有効回答数	180	100.0%	169	100.0%
無回答	13	-	12	-



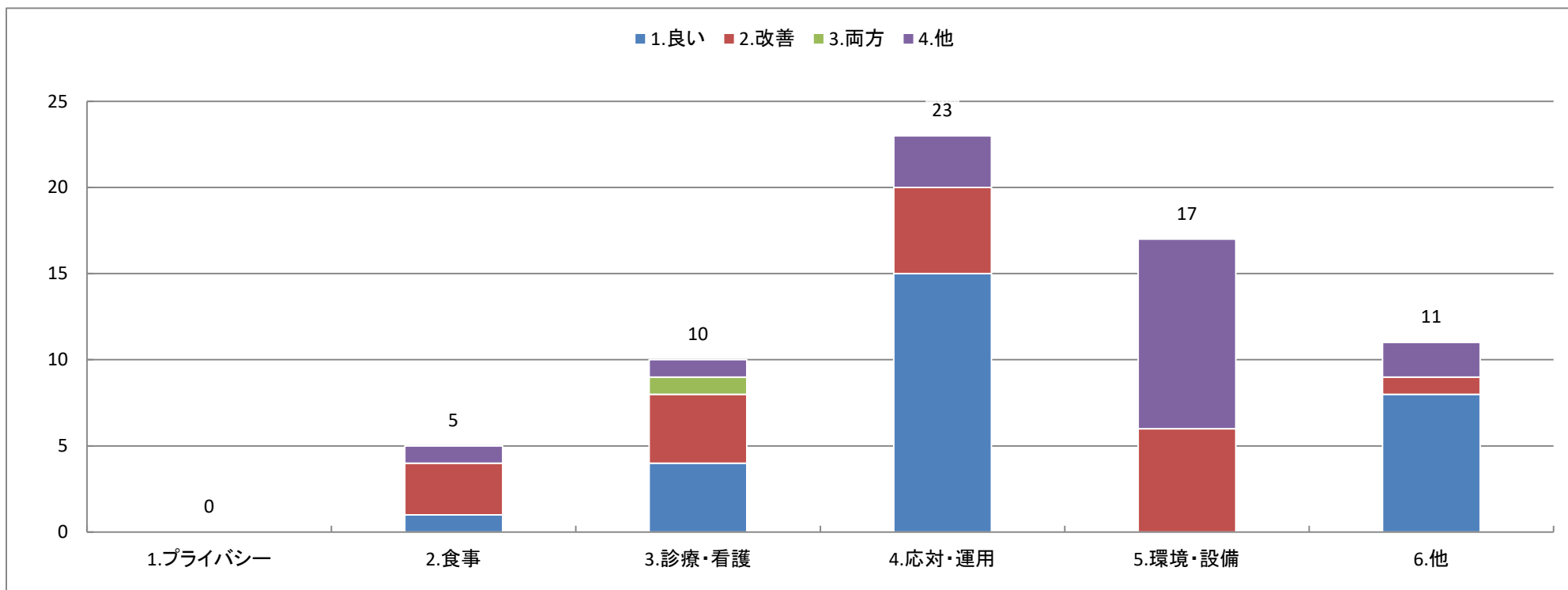
## V. その他記載欄、ご意見・ご要望

問36 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36 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.対応・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	1	4	15	0	8	28	42.4%
2.改善	0	3	4	5	6	1	19	28.8%
3.両方	0	0	1	0	0	0	1	1.5%
4.他	0	1	1	3	11	2	18	27.3%
回答数	0	5	10	23	17	11	66	100.0%
構成比率	0.0%	7.6%	15.2%	34.8%	25.8%	16.7%	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36 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
1	2.食事	1.良い	食事に関しては、管理栄養士の献立料理は、安心して美味しくいただきました。有難うございました。	09.5西病棟	08.70歳以上
2	2.食事	2.改善	魚料理の時はにおいが臭く感じる。	07.女性病棟	04.30～39歳
3	2.食事	2.改善	食事のことですが、ブロッコリーが柔らかすぎで、美味しくない。刻んだニンジンが妙な味がする。大きいニンジンは美味しい。	08.5東病棟	07.60～69歳
4	2.食事	2.改善	糖尿病のため、もう少し野菜があったらいいのになあと思いました。	12.7東病棟	08.70歳以上
5	2.食事	4.他	治療食に塩分が欲しい。	08.5東病棟	08.70歳以上
6	3.診療・看護	1.良い	とてもよくケアいただいています。感謝しかありません。	07.女性病棟	05.40～49歳
7	3.診療・看護	1.良い	松山先生はじめ、村田先生、押川先生、PT原田さん、みなさんのおかげで、私は生きる勇気をもらいました。世の中には、こういう素晴らしい人がいるんですね。	04.ICU	07.60～69歳
8	3.診療・看護	1.良い	短い期間でしたが、大変お世話になりました。特に汚物の処理では、感謝しかありません。ありがとうございました。	10.6東病棟	07.60～69歳
9	3.診療・看護	1.良い	優しく丁寧な治療、ありがとうございました。	05.小児病棟	01.15歳以下
10	3.診療・看護	2.改善	研修医は良くなかった。	10.6東病棟	08.70歳以上
11	3.診療・看護	2.改善	手術は痛かった。縫う時も痛くて痛くて、涙が出た。	09.5西病棟	06.50～59歳
12	3.診療・看護	2.改善	朝、アイシングを頼んだが忘れられていて、午後の看護師さんに頼んだ。	12.7東病棟	04.30～39歳
13	3.診療・看護	2.改善	病人の私には、非常に言葉が理解できない。	09.5西病棟	08.70歳以上
14	3.診療・看護	3.両方	手術は良かったけれど、後3日間眠れず苦しかった。	07.女性病棟	08.70歳以上
15	3.診療・看護	4.他	今の先生も良いのですが、もう1人先生がいいたら良いと思う。	08.5東病棟	08.70歳以上

## 問36 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
16	4.応対・運用	1.良い	いろいろと迷惑をかけてしまう事があったが、丁寧に対応してもらえて、ありがたかった。	07.女性病棟	05.40～49歳
17	4.応対・運用	1.良い	とても快適に入院生活を送っています。車イス生活で、部屋にあるペーパー入れでは届かない為、洗面台の横に袋ごとペーパーを置いて下さり、とても助かりました。	11.6西病棟	06.50～59歳
18	4.応対・運用	1.良い	みんな優しく、嬉しいです。	11.6西病棟	08.70歳以上
19	4.応対・運用	1.良い	看護師の皆様には、とても親切にいただき感謝しております。	07.女性病棟	06.50～59歳
20	4.応対・運用	1.良い	気配りが全体的に良い。	01.3東病棟	08.70歳以上
21	4.応対・運用	1.良い	主治医(外山先生)の親切さ・優しさが、とても有難くて、感謝で一杯です。スタッフの皆様も、一生懸命看護して下さる事、優しさに心を打たれます。他の病院へ行く方へ、この病院の親切さを伝えたいと思います。	08.5東病棟	08.70歳以上
22	4.応対・運用	1.良い	受付・診察・検査の待ち時間が少なく、スムーズに行えていると思った。以前の病院の姿勢とは、良い意味で違う様に思える。	12.7東病棟	07.60～69歳
23	4.応対・運用	1.良い	術後の痛みが強く、心配でしたが、医師・看護師・リハビリ関係の方・その他スタッフの方、皆優しく、気持ち良く生活できました。ありがとうございました。	11.6西病棟	03.20～29歳
24	4.応対・運用	1.良い	接する方皆様全員優しく、丁寧で安心しました。体の自由が利かなくなり、不自由の状態でも優しく頂くのが、患者としてはとても嬉しくて、皆様全員にお礼がしたくても、絶対受け取らず、申し訳ありません。掃除の人も必ず声掛けをして下さり、感謝です。HCUの看護師さんが皆優しく、助かりました。先生も優しく、いつも接して頂き、安心して不安な所を言えます。感謝。	01.3東病棟	08.70歳以上
25	4.応対・運用	1.良い	先生・看護師さん、皆さんに優しくいただき、ありがとうございました。これからも宜しくお願いします。	08.5東病棟	08.70歳以上
26	4.応対・運用	1.良い	全体的に礼儀正しく、感心させられました。皆さんを見習いたいです。1)皆さんとても優しいです。2)言葉遣いや態度を含め、感心しました。3)どの入院患者に対しても、分け隔てなく接している姿勢に癒されました。どうもありがとうございました。	12.7東病棟	08.70歳以上
27	4.応対・運用	1.良い	大変なご配慮をいただき、ありがとうございました。	12.7東病棟	08.70歳以上
28	4.応対・運用	1.良い	日々お忙しいお仕事の中でも、笑顔を絶やさず接していただきました。時間がない中でのやりとりで、元気をもらえたりしました。関わりのなかった看護師さん方も居ましたが、皆さんに大変お世話になったと思っています。ありがとうございました。	07.女性病棟	05.40～49歳
29	4.応対・運用	1.良い	部屋に遅くまでTVを見たり、行動の激しかったりする人がいて、うるさいので看護師さんに相談したら、すぐ部屋替えをしてもらえてありがたかった。	01.3東病棟	08.70歳以上

## 問36 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
30	4.応対・運用	1.良い	本当に感謝しています。よく声をかけてくれて優しいです。	04.ICU	08.70歳以上
31	4.応対・運用	2.改善	カーテンの開閉が雑。	11.6西病棟	08.70歳以上
32	4.応対・運用	2.改善	家が遠方のため(車で約1.5h~2.0h)、コロナで致し方ない面もありますが、往復3.0h~4.0hかけて20分間の面会は、少し足りないと思った。	12.7東病棟	08.70歳以上
33	4.応対・運用	2.改善	患者に聞こえる所で、不満や愚痴を言わないように。	09.5西病棟	07.60~69歳
34	4.応対・運用	2.改善	分食がある人とない人が一緒だと、消灯時間が早すぎて、寝ている人に気を使って時間を過ごし、歯を磨かなければならない。風呂の時間が短く、湯船につかる時間がほとんどない。	07.女性病棟	04.30~39歳
35	4.応対・運用	2.改善	面会時間が、もう少し長いと良い(コロナも5類移行になっているし)。ベッドでトイレを呼ぶと、たまに遅い時があった(人手不足は十分わかりますが)。	01.3東病棟	08.70歳以上
36	4.応対・運用	4.他	院内だけではなく、病院の外で外の空気を吸いながら、運動・散歩できると、気分転換になるかなと思う。	10.6東病棟	05.40~49歳
37	4.応対・運用	4.他	小児科病棟に大人を入れてほしくない。特に男の人、やはり怖いです。	05.小児病棟	01.15歳以下
38	4.応対・運用	4.他	面会時間を30分にしてほしい。	03.HCU、04.ICU、05.小児病棟、09.5西病棟	07.60~69歳
39	5.環境・設備	2.改善	1回目入院の時、汚物処理室の処理要領に気分が悪くなり、吐き気を感じました。意見を言った後は、良くなったと思います。	10.6東病棟	07.60~69歳
40	5.環境・設備	2.改善	トイレが少ない。	10.6東病棟	07.60~69歳
41	5.環境・設備	2.改善	個室のトイレが狭いです。	09.5西病棟	08.70歳以上
42	5.環境・設備	2.改善	寝具が体に合わないのか、体がきつと感じる。ドア入口のベッドだとスペースが狭く、衣類扉も開けづらい。	07.女性病棟	04.30~39歳
43	5.環境・設備	2.改善	人に対して不満はありません。ですが置き去りにされた県北の病院のように、設備、特に病室に問題がある。設計士は入院したことがないようだ。そのぐらい患者のことを考えていないです。予算をおろして改装してください。県南に力を入れすぎだ。	09.5西病棟	06.50~59歳
44	5.環境・設備	2.改善	貸しドライヤーの白色は、あまりにも風圧が弱すぎて、髪が乾きませんでした。	07.女性病棟	06.50~59歳



## 問36 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
45	5.環境・設備	4.他	Wi-Fiが繋がるといいと思う。	08.5東病棟	07.60～69歳
46	5.環境・設備	4.他	Wi-Fiを。	05.小児病棟	08.70歳以上
47	5.環境・設備	4.他	Wi-Fiを設置してほしい。	09.5西病棟	08.70歳以上
48	5.環境・設備	4.他	Wi-Fiを早くつけてほしい。	05.小児病棟	01.15歳以下
49	5.環境・設備	4.他	エアコン操作、自分でできるようにしてほしい。	10.6東病棟	05.40～49歳
50	5.環境・設備	4.他	お茶がいつも飲めるようにしてほしい。	12.7東病棟	08.70歳以上
51	5.環境・設備	4.他	せめて個室は冷暖房を自由に使えるようにしてほしい。1Fの食堂の再開を希望します。	07.女性病棟	06.50～59歳
52	5.環境・設備	4.他	トイレの洗面台は、いろんな方が使用されると思いますが、手洗い要領等の説明表示があれば、もっとキレイになるのでは。	10.6東病棟	07.60～69歳
53	5.環境・設備	4.他	希望する病室が空かなかった。部屋も窓側が希望通りでなかった。仕方ないことだと思います。	11.6西病棟	08.70歳以上
54	5.環境・設備	4.他	入院病棟に、Wi-Fi設備があるといいと思う。(時間制限があってもいいので。)	09.5西病棟	07.60～69歳
55	5.環境・設備	4.他	病棟にもWi-Fiをつけてほしいです。	08.5東病棟	07.60～69歳
56	6.他	1.良い	1泊2日、ありがとうございました。	05.小児病棟	02.15～19歳
57	6.他	1.良い	ありがとうございました。	05.小児病棟	02.15～19歳
58	6.他	1.良い	安心して入院できた。	08.5東病棟	08.70歳以上
59	6.他	1.良い	延岡市民にとって、唯一無二の病院です。設備も整っており診療科等も多く、とても大切な病院だと思っています。ドクターやナース、その他スタッフの方々にとっても感謝いたしております。これからもご自身のお体を大切に、頑張ってください。	07.女性病棟	06.50～59歳

### 問36 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
60	6.他	1.良い	皆さんがそれぞれの力を発揮し、患者のために尽力されていることに感謝します。	12.7東病棟	08.70歳以上
61	6.他	1.良い	皆様頑張っています。ありがとうございました。	10.6東病棟	08.70歳以上
62	6.他	1.良い	楽しくしています。ありがとうね。	11.6西病棟	08.70歳以上
63	6.他	1.良い	至れり尽くせりでした。満足でした。ありがとうございました。	12.7東病棟	08.70歳以上
64	6.他	2.改善	外来の診察日に、患者として待ち時間が長すぎる時が多いので、検討してほしいと思います。	10.6東病棟	08.70歳以上
65	6.他	4.他	がんばって下さい。	11.6西病棟	08.70歳以上
66	6.他	4.他	支払いの件ですが、透析の控除手続きがまだ済んでいないので、今月の退院時の支払いは、手続き完了時に(退院後、連絡を受けて)支払いでよろしいのでしょうか。	09.5西病棟	07.60～69歳

## 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  
入院された病棟をお聞かせ下さい。

病室・入院生活

問03  
病室は清潔で、快適でしたか。

問04  
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。

		全体	15歳以下	15歳～19歳	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳～69歳	70歳以上	無回答
全体		193	8	3	4	9	10	19	48	92	-
		4.1	1.6	2.1	4.7	5.2	9.8	24.9	47.7	-	-
年齢	15歳以下	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	15～19歳	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-
		-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-
		-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
	30～39歳	9	-	-	-	9	-	-	-	-	-
		-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
	40～49歳	10	-	-	-	-	10	-	-	-	-
	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	
50～59歳	19	-	-	-	-	-	19	-	-	-	
	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	
60～69歳	48	-	-	-	-	-	-	48	-	-	
	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	
70歳以上	92	-	-	-	-	-	-	-	92	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	
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
全体	13	-	7	6	15	-	24	27	32	21	26	29	-
	6.5	-	3.5	3.0	7.5	-	12.0	13.5	16.0	10.5	13.0	14.5	-
15歳以下	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
15～19歳	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	66.7	-	33.3	-	-	-	-	-	-
20～29歳	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	-	-
	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-	25.0	25.0	-	-
30～39歳	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	2	3	-
	-	-	-	-	-	-	44.4	-	-	-	22.2	33.3	-
40～49歳	1	-	1	1	-	-	4	1	1	1	-	2	-
	8.3	-	8.3	8.3	-	-	33.3	8.3	8.3	8.3	-	16.7	-
50～59歳	-	-	1	-	-	-	4	2	4	2	3	3	-
	-	-	5.3	-	-	-	21.1	10.5	21.1	10.5	15.8	15.8	-
60～69歳	6	-	3	2	1	-	6	10	10	5	5	4	-
	11.5	-	5.8	3.8	1.9	-	11.5	19.2	19.2	9.6	9.6	7.7	-
70歳以上	6	-	2	3	4	-	3	14	17	12	15	17	-
	6.5	-	2.2	3.2	4.3	-	3.2	15.1	18.3	12.9	16.1	18.3	-
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
全体	78	98	13	3	-	1
	40.6	51.0	6.8	1.6	-	-
15歳以下	5	2	1	-	-	-
	62.5	25.0	12.5	-	-	-
15～19歳	1	2	-	-	-	-
	33.3	66.7	-	-	-	-
20～29歳	2	2	-	-	-	-
	50.0	50.0	-	-	-	-
30～39歳	3	6	-	-	-	-
	33.3	66.7	-	-	-	-
40～49歳	9	1	-	-	-	-
	90.0	10.0	-	-	-	-
50～59歳	8	8	2	1	-	-
	42.1	42.1	10.5	5.3	-	-
60～69歳	15	28	3	2	-	-
	31.3	58.3	6.3	4.2	-	-
70歳以上	35	49	7	-	-	1
	38.5	53.8	7.7	-	-	-
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
全体	59	101	18	13	1	1
	30.7	52.6	9.4	6.8	0.5	-
15歳以下	4	2	2	-	-	-
	50.0	25.0	25.0	-	-	-
15～19歳	1	2	-	-	-	-
	33.3	66.7	-	-	-	-
20～29歳	1	3	-	-	-	-
	25.0	75.0	-	-	-	-
30～39歳	4	2	2	-	1	-
	44.4	22.2	22.2	-	11.1	-
40～49歳	6	1	1	2	-	-
	60.0	10.0	10.0	20.0	-	-
50～59歳	5	6	5	3	-	-
	26.3	31.6	26.3	15.8	-	-
60～69歳	11	29	4	3	-	1
	23.4	61.7	8.5	6.4	-	-
70歳以上	27	56	4	5	-	-
	29.3	60.9	4.3	5.4	-	-
無回答	-	-	-	-	-	-

病室・入院生活

問05  
病室のプライバシーへの配慮は十分  
でしたか。

問06  
浴室やトイレは清潔で、快適でし  
たか。

問07  
面会時間の設定は適切でしたか。

問08  
院内の案内図について  
はいかがでしたか。

問09  
コンビニ・イトインコーナーにつ  
いてはいかがでしたか。

回答者属性

問10  
入院期間はどれくらいですか。

		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																												
		193	59	102	28	3	-	1	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																						
			30.7	53.1	14.6	1.6	-	-	26.2	56.7	10.7	4.3	2.1	-	34.5	36.2	19.8	7.9	1.7	56.7	40.6	2.8	14.7	52.9	29.4	2.4	0.6	41.9	28.5	21.5	3.5	1.7	2.9			
全体																																				
年齢	15歳以下	8	5	1	2	-	-	-	4	1	2	-	-	1	1	4	2	1	-	-	6	2	-	3	5	-	-	-	7	1	-	-	-	-		
	15~19歳	3	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	3	-	-	1	1	-	-	2	-	-	1	-	-	-		
	20~29歳	4	3	1	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	2	-	2	-	-	2	2	-	2	1	1	-	1	-	2	1	-	-	-		
	30~39歳	9	2	6	-	1	-	-	-	1	6	1	1	-	-	2	3	3	-	1	4	4	1	2	6	1	-	6	1	-	2	-	-	-		
	40~49歳	10	8	1	1	-	-	-	-	6	3	1	-	-	-	2	4	1	1	1	9	1	-	5	5	-	-	-	2	4	1	1	1	-	1	
	50~59歳	19	7	7	4	1	-	-	-	5	10	1	2	1	-	8	4	3	2	-	9	9	-	3	6	6	1	1	2	9	5	4	-	-	1	
	60~69歳	48	9	28	11	-	-	-	-	9	26	7	4	-	2	15	14	7	6	1	20	23	2	3	22	15	2	-	13	13	14	-	1	1	6	
	70歳以上	92	23	57	10	1	-	-	1	20	57	8	1	3	3	30	34	16	4	-	49	32	2	9	44	26	1	-	32	25	16	1	1	3	14	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

**医師**

問11  
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。

問12  
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。

問13  
医師の言葉使い、態度はいかがですか。

**看護師**

問14  
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

問15  
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

問16  
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

		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		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		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							
全体		193	99	74	7	2	-	11		92	81	6	2	-	12		103	74	4	1	-	11		105	71	6	-	-	11		102	78	4	-	-	9
			54.4	40.7	3.8	1.1	-			50.8	44.8	3.3	1.1	-			56.6	40.7	2.2	0.5	-			57.7	39.0	3.3	-	-			55.4	42.4	2.2	-	-	
年齢	15歳以下	8	7	1	-	-	-	-		7	1	-	-	-	-		7	1	-	-	-	-		7	1	-	-	-	-		6	2	-	-	-	-
			87.5	12.5	-	-	-	-		87.5	12.5	-	-	-	-		87.5	12.5	-	-	-	-		87.5	12.5	-	-	-	-		75.0	25.0	-	-	-	-
	15～19歳	3	2	1	-	-	-	-		2	1	-	-	-	-		2	1	-	-	-	-		2	1	-	-	-	-		2	1	-	-	-	-
			66.7	33.3	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-	-
	20～29歳	4	3	-	1	-	-	-		3	1	-	-	-	-		3	-	1	-	-	-		3	1	-	-	-	-		3	1	-	-	-	-
			75.0	-	25.0	-	-	-		75.0	25.0	-	-	-	-		75.0	-	25.0	-	-	-		75.0	25.0	-	-	-	-		75.0	25.0	-	-	-	-
	30～39歳	9	3	6	-	-	-	-		3	6	-	-	-	-		3	6	-	-	-	-		3	6	-	-	-	-		3	4	1	1	-	-
			33.3	66.7	-	-	-	-		33.3	66.7	-	-	-	-		33.3	66.7	-	-	-	-		33.3	66.7	-	-	-	-		33.3	44.4	11.1	11.1	-	-
	40～49歳	10	7	2	-	-	-	-	1		7	2	-	-	-	1		8	1	-	-	-	1		8	1	-	-	-	1		8	1	-	-	-
		77.8	22.2	-	-	-	-		77.8	22.2	-	-	-	-		88.9	11.1	-	-	-	-	1		88.9	11.1	-	-	-	1		88.9	11.1	-	-	-	1
50～59歳	19	12	6	1	-	-	-	-		12	6	1	-	-	-		11	7	1	-	-	-		13	5	1	-	-	-		13	5	1	-	-	-
		63.2	31.6	5.3	-	-	-		63.2	31.6	5.3	-	-	-		57.9	36.8	5.3	-	-	-		68.4	26.3	5.3	-	-	-		68.4	26.3	5.3	-	-	-	
60～69歳	48	19	24	-	1	-	-	4		20	23	2	-	-	3		23	22	-	-	-	3		20	23	2	-	-	3		19	25	1	-	-	3
		43.2	54.5	-	2.3	-	-		44.4	51.1	4.4	-	-	-		51.1	48.9	-	-	-	-	3		44.4	51.1	4.4	-	-		42.2	55.6	2.2	-	-	3	
70歳以上	92	46	34	5	1	-	-	6		38	41	3	2	-	8		46	36	2	1	-	7		49	34	2	-	-	7		48	37	2	-	-	5
		53.5	39.5	5.8	1.2	-	-		45.2	48.8	3.6	2.4	-	-		54.1	42.4	2.4	1.2	-	-	7		57.6	40.0	2.4	-	-		55.2	42.5	2.3	-	-	5	
無回答		-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-		

その他職種

問17  
病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。

問18  
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。

問19  
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。

問20  
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。

問21  
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。

問22  
看護補助者の言葉使い、態度はいかがですか。

	問17							問18							問19							問20							問21							問22						
	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	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	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	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					
全体	193	85	80	10	-	1	17	64	71	11	-	-	47	45	33	3	-	-	112	45	64	6	-	-	78	68	76	7	1	-	41	79	86	12	2	1	13					
		48.3	45.5	5.7	-	0.6		43.8	48.6	7.5	-	-		55.6	40.7	3.7	-	-		39.1	55.7	5.2	-	-		44.7	50.0	4.6	0.7	-		43.9	47.8	6.7	1.1	0.6						
年齢	15歳以下	8	5	2	-	-	1	5	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	7	-	1	-	-	-	7	4	2	-	-	-	2	5	2	-	-	-	1					
			62.5	25.0	-	-	12.5	100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	100.0	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		62.5	25.0	-	-	-	12.5					
	15～19歳	3	2	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	-					
			66.7	-	33.3	-	-	50.0	50.0	-	-	-		-	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-						
	20～29歳	4	3	1	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	2	-	1	-	-	1	3	1	-	-	-	-					
			75.0	25.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		66.7	-	33.3	-	-		75.0	25.0	-	-	-						
	30～39歳	9	4	5	-	-	-	2	6	-	-	-	1	2	2	-	-	-	5	3	3	-	-	-	3	3	3	-	-	-	3	2	6	1	-	-	-					
			44.4	55.6	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-		50.0	50.0	-	-	-		50.0	50.0	-	-	-		50.0	50.0	-	-	-		22.2	66.7	11.1	-	-	-					
	40～49歳	10	8	1	-	-	-	6	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	7	5	-	-	-	-	5	7	1	-	-	-	2	8	1	-	-	-	1					
		88.9	11.1	-	-	-	85.7	14.3	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		87.5	12.5	-	-	-		88.9	11.1	-	-	-							
50～59歳	19	9	7	-	-	-	8	9	-	-	-	2	3	-	-	-	-	16	6	8	-	-	-	5	7	8	1	-	-	3	13	5	1	-	-	-						
		56.3	43.8	-	-	-	47.1	52.9	-	-	-		100.0	-	-	-	-		42.9	57.1	-	-	-		43.8	50.0	6.3	-	-		68.4	26.3	5.3	-	-							
60～69歳	48	15	25	4	-	-	14	20	4	-	-	10	12	10	1	-	-	25	10	16	1	-	-	21	15	23	1	-	-	9	16	24	3	1	-	4						
		34.1	56.8	9.1	-	-	36.8	52.6	10.5	-	-		52.2	43.5	4.3	-	-		37.0	59.3	3.7	-	-		38.5	59.0	2.6	-	-		36.4	54.5	6.8	2.3	-							
70歳以上	92	39	39	5	-	-	27	33	7	-	-	25	23	21	2	-	-	46	18	36	5	-	-	33	29	39	4	1	-	19	30	46	7	1	-	8						
		47.0	47.0	6.0	-	-	40.3	49.3	10.4	-	-		50.0	45.7	4.3	-	-		30.5	61.0	8.5	-	-		39.7	53.4	5.5	1.4	-		35.7	54.8	8.3	1.2	-							
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

その他職種

問23  
清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。

身だしなみ・服装

問24  
当職員の身だしなみ・服装は適切でしたか。

入退院手続き

問25  
入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。

問26  
退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。

食事

問27  
治療食の献立の内容はいかがですか。

問28  
食事の味付けはいかがですか。

	その他職種							身だしなみ・服装					入退院手続き					食事																			
	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	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	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												
全体	193	78	90	13	1	-	11	81	97	5	-	-	10	65	97	23	1	-	7	35	73	24	-	-	61	25	93	46	16	6	7	29	84	48	20	7	5
		42.9	49.5	7.1	0.5	-		44.3	53.0	2.7	-	-		34.9	52.2	12.4	0.5	-		26.5	55.3	18.2	-	-		13.4	50.0	24.7	8.6	3.2		15.4	44.7	25.5	10.6	3.7	
年齢	15歳以下	8	7	1	-	-	-	7	1	-	-	-	-	6	1	1	-	-	-	5	1	1	-	-	1	2	2	2	-	-	2	3	1	2	-	-	2
			87.5	12.5	-	-	-	87.5	12.5	-	-	-	-	75.0	12.5	12.5	-	-	-	71.4	14.3	14.3	-	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	50.0	16.7	33.3	-	-	-
	15～19歳	3	2	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-
			66.7	33.3	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-
	20～29歳	4	3	1	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	2	1	2	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-
			75.0	25.0	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-	75.0	-	25.0	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-
	30～39歳	9	2	7	-	-	-	3	6	-	-	-	-	2	5	2	-	-	-	1	3	2	-	-	3	1	4	2	2	-	-	1	3	4	1	-	-
			22.2	77.8	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	22.2	55.6	22.2	-	-	-	16.7	50.0	33.3	-	-	-	11.1	44.4	22.2	22.2	-	-	11.1	33.3	44.4	11.1	-	-
	40～49歳	10	8	1	-	-	-	1	8	1	-	-	-	1	8	1	1	-	-	-	6	1	1	-	-	2	6	2	2	-	-	-	5	3	1	1	-
		88.9	11.1	-	-	-		88.9	11.1	-	-	-		80.0	10.0	10.0	-	-	-	75.0	12.5	12.5	-	-	-	60.0	20.0	20.0	-	-	-	50.0	30.0	10.0	10.0	-	-
50～59歳	19	11	7	1	-	-	-	12	6	1	-	-	-	7	8	4	-	-	-	4	6	4	-	-	5	-	8	3	5	3	-	1	9	2	4	3	-
		57.9	36.8	5.3	-	-		63.2	31.6	5.3	-	-		36.8	42.1	21.1	-	-	-	28.6	42.9	28.6	-	-	-	-	42.1	15.8	26.3	15.8	-	5.3	47.4	10.5	21.1	15.8	-
60～69歳	48	15	25	3	1	-	4	15	29	1	-	-	3	11	32	2	1	-	2	5	20	8	-	-	15	7	23	11	3	1	3	5	24	12	4	2	1
		34.1	56.8	6.8	2.3	-		33.3	64.4	2.2	-	-		23.9	69.6	4.3	2.2	-		15.2	60.6	24.2	-	-		15.6	51.1	24.4	6.7	2.2		10.6	51.1	25.5	8.5	4.3	
70歳以上	92	30	47	9	-	-	6	31	52	3	-	-	6	26	49	12	-	-	5	12	41	7	-	-	32	6	51	26	6	2	1	9	42	27	10	2	2
		34.9	54.7	10.5	-	-		36.0	60.5	3.5	-	-		29.9	56.3	13.8	-	-		20.0	68.3	11.7	-	-		6.6	56.0	28.6	6.6	2.2		10.0	46.7	30.0	11.1	2.2	
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



食事

問29

食事の盛り付けはいかがですか。

問30

管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。

問31

栄養食事指導は理解できましたか。

その他

問32

『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。

問33

医療相談等(医療連携相談室)窓口をご存知ですか。

問34

ホームページをご覧になったことがありますか。

総合

問35

全体として、当病院に満足していますか。

		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		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		知っている	知らない	無回答		知っている	知らない	利用したことがある	無回答	はい	いいえ	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		193	28	93	55	10	1	6		40	68	19	3	1	62		21	35	13	3	-	121		66	117	10		88	84	6	15		23	157	13	59	111	11	3	-	9
		15.0	49.7	29.4	5.3	0.5				30.5	51.9	14.5	2.3	0.8			29.2	48.6	18.1	4.2	-			36.1	63.9			49.4	47.2	3.4			12.8	87.2		32.1	60.3	6.0	1.6	-	-
年齢	15歳以下	8	3	1	2	-	-	2		3	-	1	-	-	4		-	-	1	-	-	7		7	1		5	3	-	-		1	7	-	5	2	1	-	-	-	
		50.0	16.7	33.3	-	-				75.0	-	25.0	-	-					87.5	12.5				62.5	37.5			62.5	37.5			12.5	87.5		62.5	25.0	12.5	-	-	-	
	15~19歳	3	2	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1		-	-	-	-	-	3		1	2		-	2	-	-	1		-	2	1	-	-	-	-	-	
		66.7	33.3	-	-	-				50.0	50.0	-	-	-					33.3	66.7				-	100.0			-	100.0			-	66.7	33.3	-	-	-	-	-		
	20~29歳	4	3	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1		-	1	-	-	-	3		1	3		-	1	3	-	-		-	4	-	3	-	1	-	-	
		75.0	25.0	-	-	-				66.7	33.3	-	-	-					100.0	-	-			25.0	75.0			-	25.0	75.0	-		-	100.0	75.0	-	25.0	-	-	-	
	30~39歳	9	1	3	5	-	-	-	-	2	3	-	1	-	3		-	2	1	-	-	6		1	8		2	7	-	-		2	7	-	1	6	2	-	-	-	
		11.1	33.3	55.6	-	-				33.3	50.0	-	16.7	-					66.7	33.3				11.1	88.9		22.2	77.8	-		22.2	77.8	-	11.1	66.7	22.2	-	-	-		
	40~49歳	10	5	2	3	-	-	-	-	5	-	1	-	-	4		4	-	-	-	-	6		6	4		8	2	-	-		3	7	-	9	1	-	-	-		
	50.0	20.0	30.0	-	-				83.3	-	16.7	-	-						60.0	40.0				60.0	40.0		80.0	20.0	-		30.0	70.0	-	90.0	10.0	-	-	-			
50~59歳	19	2	9	4	4	-	-	-	2	6	4	-	-	7		1	4	-	1	-	13		7	12		11	7	-	1		8	11	-	7	10	-	2	-	-		
	10.5	47.4	21.1	21.1	-				16.7	50.0	33.3	-	-						36.8	63.2				36.8	63.2		61.1	38.9	-		42.1	57.9	-	36.8	52.6	-	10.5	-			
60~69歳	48	6	26	15	-	-	-	1	12	20	5	-	-	11		6	10	3	-	-	29		16	29	3	4	24	17	3	4	2	42	4	8	34	3	-	-	3		
	12.8	55.3	31.9	-	-				32.4	54.1	13.5	-	-						35.6	64.4				35.6	64.4		54.5	38.6	6.8		4.5	95.5		17.8	75.6	6.7	-	-			
70歳以上	92	6	50	26	6	1	3		13	37	8	2	1	31		10	18	8	2	-	54		27	58	7	37	43	3	9	7	77	8	24	57	4	1	-	6			
	6.7	56.2	29.2	6.7	1.1				21.3	60.7	13.1	3.3	1.6														44.6	51.8	3.6		8.3	91.7		27.9	66.3	4.7	1.2	-	-		
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

## Ⅶ. アンケート用紙

## 《 1 枚目 》

### 県立延岡病院患者満足度調査（入院）

電話番号 232110

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。（付添人による代理記入も可能です。）

#### ●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。

- 15歳以下    15～19歳    20～29歳    30～39歳    40～49歳  
 50～59歳    70歳以上    60～69歳    70歳以上

質問 2 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 3 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 4 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 5 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 6 浴室やトイレは清潔で、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 7 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    あまりそう思はない    そう思はない

質問 8 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 9 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

## 《 2 枚目 》

#### ●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 10 入院期間ほどどれくらいですか。

- ～1週間    8～14日    15～1ヶ月    1～3ヶ月    3～6ヶ月  
 6ヶ月～

質問 11 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 12 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 13 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 14 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 15 看護師の言葉遣い、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 17 病棟の事務担当者の言葉遣い、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 薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。  
薬剤師の言葉遣い、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 19 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、言語聴覚士の言葉遣い、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 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遣い、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 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。  
放射線技師の言葉遣い、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 22 看護補助者（青色ユニホームを着用し、配膳を担当している方）の言葉遣い、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 清掃員の言葉遣い、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 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

## 《3枚目》

### ●入院・退院の説明や手続についてお伺いします。

質問 25 入院時の説明・手続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 26 退院時の説明・手続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

### ●食事についてお伺いします。

質問 27 治療食の献立の内容はいかがですか。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 28 食事（治療食）の味付けはいかがですか。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 29 食事（治療食）の盛り付けはいかがですか。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 30 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。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 31 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。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

### ●その他

質問 32 『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることをご存知ですか。

知っている  知らない

質問 33 医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

知っている  知らない  利用したことがある

質問 34 ホームページをご覧になったことがありますか。

はい  いいえ

### ●総合的な評価について

質問 35 全体として、当病院に満足していますか。

非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 36 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