

宮崎県立延岡病院 様

令和3年度 患者満足度調査報告書  
～外来～

【令和4年1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. 時間について	P	25
V. その他について	P	29
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	33
VII. クロス集計	P	38
VIII. アンケート用紙	P	45

# 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

R3.10.28 ~ R3.11.12 (H27年度) H27.9.7 ~ H27.9.11

## 3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

## 4.回収数

回収数： 200 枚 (H27年度) 回収数： 404 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。

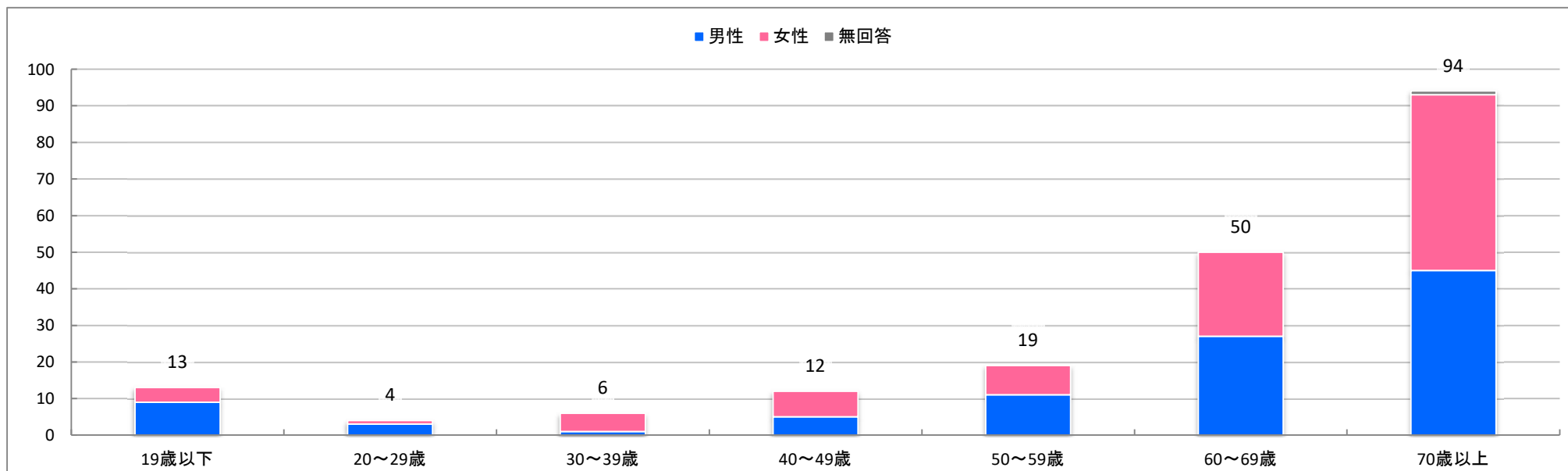
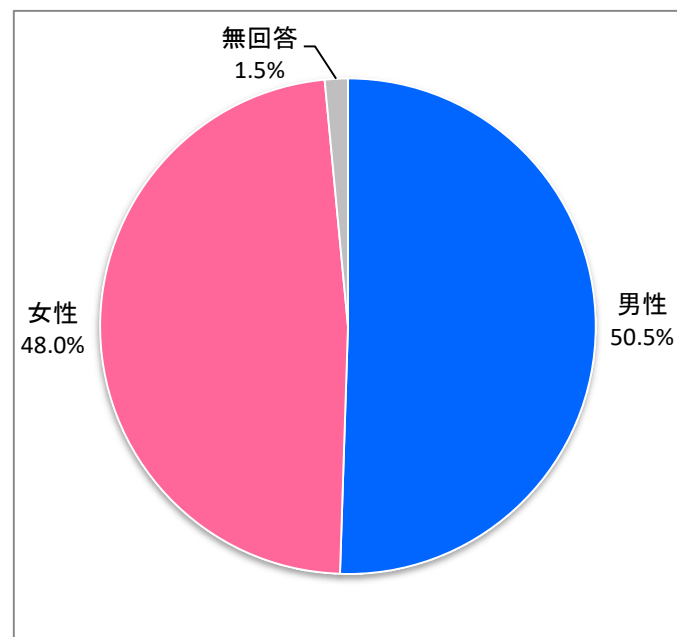
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

## 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。

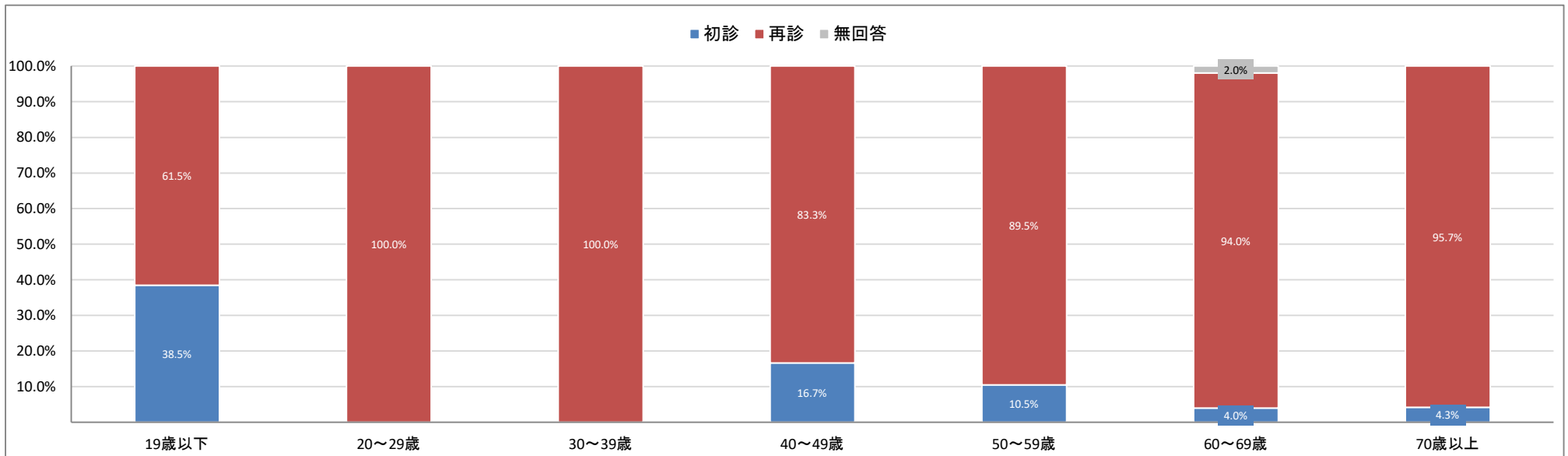
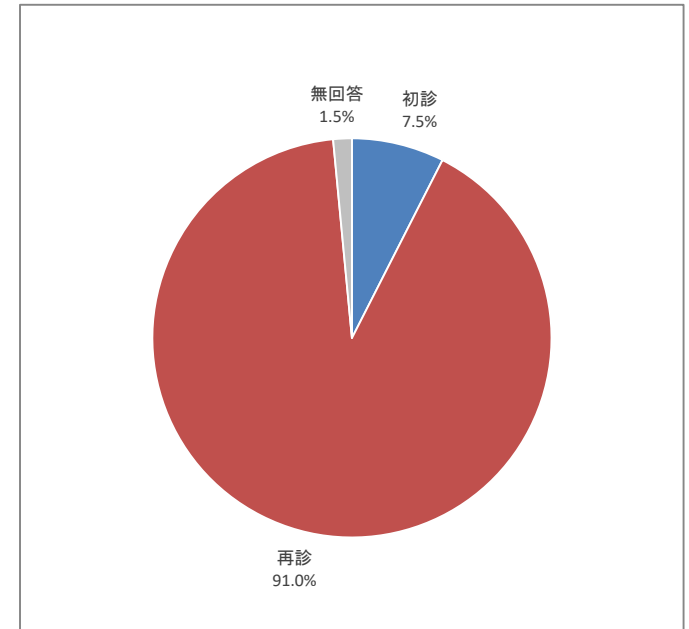
## 7.回答者構成-①患者さまの「年齢」×「性別」

年齢	性別			合計	比率(%)	【H27年度】 合計	【H27年度】 比率(%)
	男性	女性	無回答				
19歳以下	9	4	-	13	6.5%	32	7.9%
20～29歳	3	1	-	4	2.0%	17	4.2%
30～39歳	1	5	-	6	3.0%	23	5.7%
40～49歳	5	7	-	12	6.0%	30	7.4%
50～59歳	11	8	-	19	9.5%	57	14.1%
60～69歳	27	23	-	50	25.0%	82	20.3%
70歳以上	45	48	1	94	47.0%	159	39.4%
無回答	-	-	2	2	1.0%	4	1.0%
合計	101	96	3	200	100.0%	404	100.0%
比率(%)	50.5%	48.0%	1.5%	100.0%			
【H27年度】合計	206	192	6	404			
【H27年度】比率(%)	51.0%	47.5%	1.5%	100.0%			



## 7.回答者構成② 「年齢」×「初診・再診」

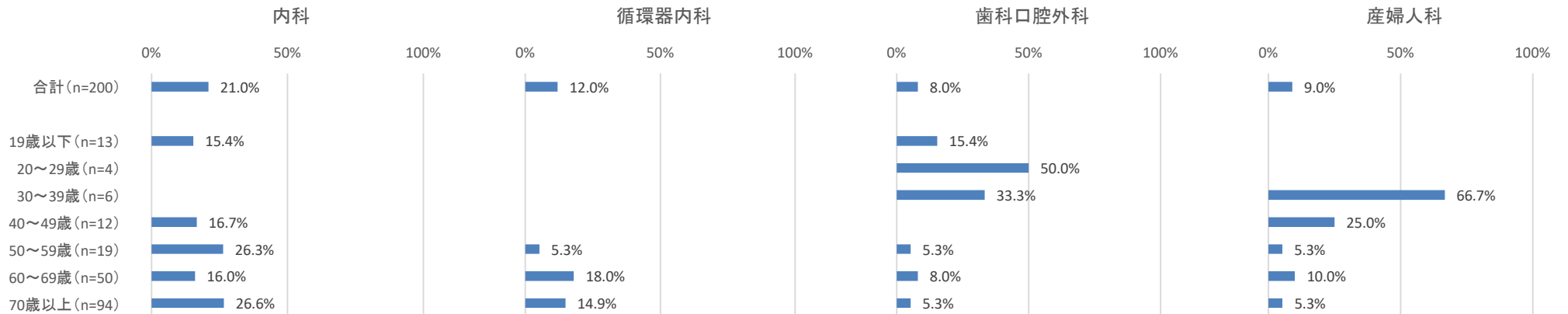
		初診・再診				
		初診	再診	無回答	合計	比率(%)
年齢	19歳以下	5	8	-	13	6.5%
	20～29歳	-	4	-	4	2.0%
	30～39歳	-	6	-	6	3.0%
	40～49歳	2	10	-	12	6.0%
	50～59歳	2	17	-	19	9.5%
	60～69歳	2	47	1	50	25.0%
	70歳以上	4	90	-	94	47.0%
	無回答	-	-	2	2	1.0%
合計		15	182	3	200	100.0%
比率(%)		7.5%	91.0%	1.5%	100.0%	
【H27年度】合計		56	348	-	404	
【H27年度】比率(%)		13.9%	86.1%	0.0%	100.0%	



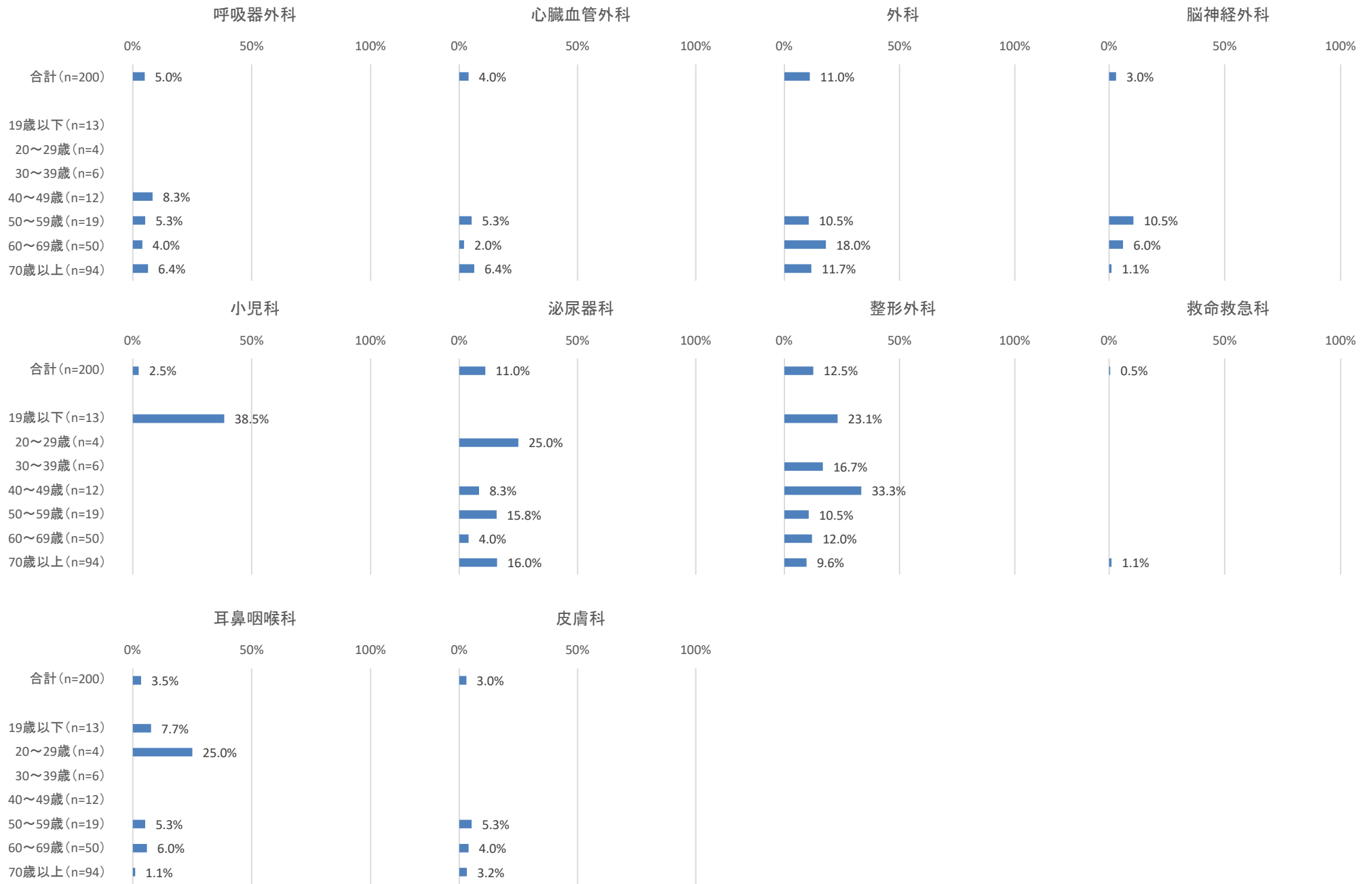
## 7.回答者構成-③「年齢」×「受診科（複数回答）」

年齢	受診科(複数回答)															有効回答数	回答対象者数
	内科	循環器内科	歯科口腔外科	産婦人科	呼吸器外科	心血管外科	外科	脳神経外科	小児科	泌尿器科	整形外科	救命救急科	耳鼻咽喉科	皮膚科	無回答		
19歳以下	2	-	2	-	-	-	-	-	5	-	3	-	1	-	-	13	13
20～29歳	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	4	4
30～39歳	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	7	6
40～49歳	2	-	-	3	1	-	-	-	-	1	4	-	-	-	1	11	12
50～59歳	5	1	1	1	1	1	2	2	-	3	2	-	1	1	-	21	19
60～69歳	8	9	4	5	2	1	9	3	-	2	6	-	3	2	-	54	50
70歳以上	25	14	5	5	6	6	11	1	-	15	9	1	1	3	1	102	94
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
合計	42	24	16	18	10	8	22	6	5	22	25	1	7	6	4	212	200
比率(%)	21.0%	12.0%	8.0%	9.0%	5.0%	4.0%	11.0%	3.0%	2.5%	11.0%	12.5%	0.5%	3.5%	3.0%	2.0%		
【H27年度】合計	84	35	30	22	-	34	28	14	26	28	32	-	56	44	14	433	404
【H27年度】比率(%)	20.8%	8.7%	7.4%	5.4%	0.0%	8.4%	6.9%	3.5%	6.4%	6.9%	7.9%	0.0%	13.9%	10.9%	3.5%		

※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







## Ⅱ. 調査結果

# 調査結果① カテゴリ別の満足率

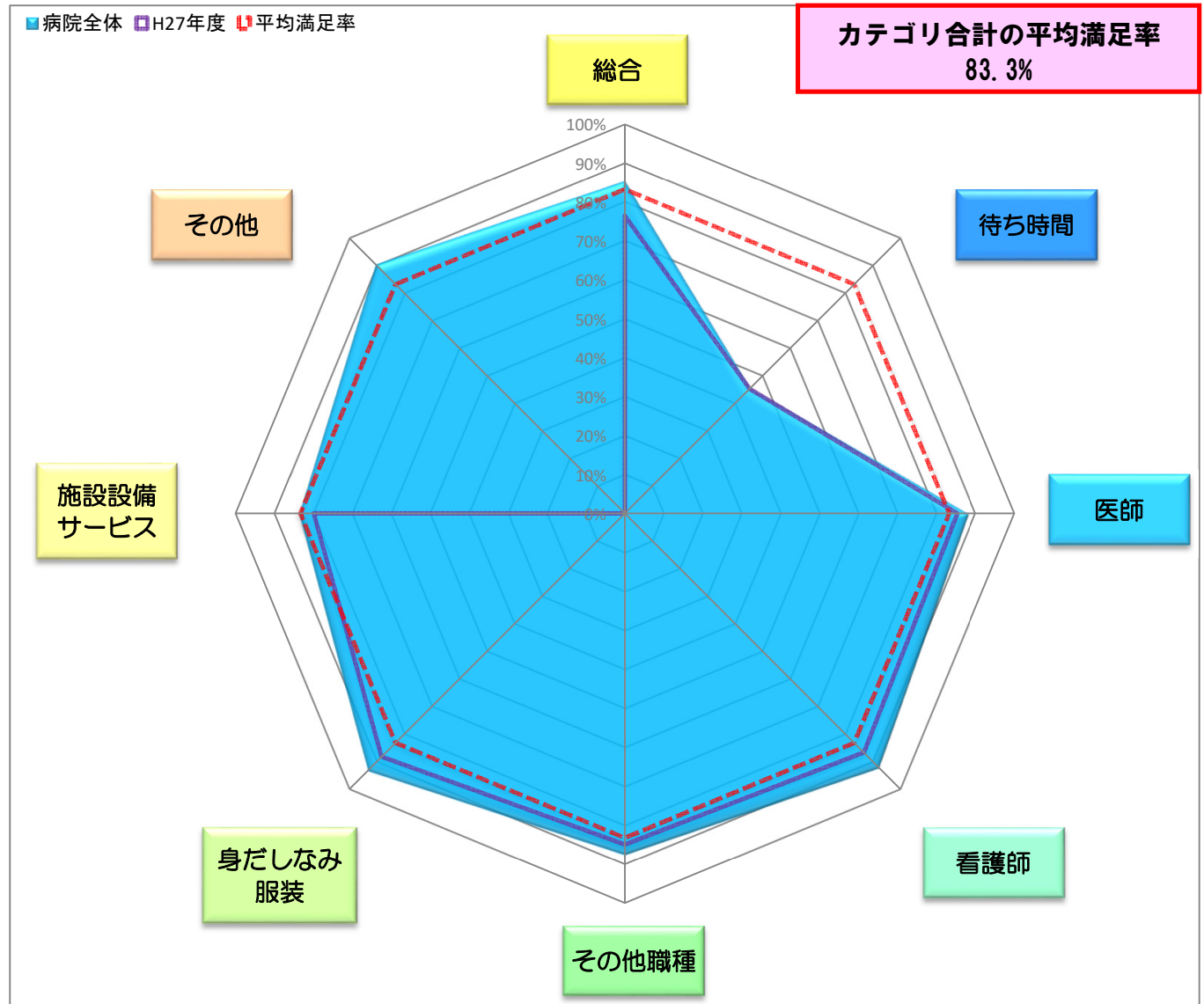
病院全体

## ●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 (H27年度)	<b>85.3%</b> (76.5%)
<b>待ち時間</b> 前回 (H27年度)	<b>45.6%</b> (45.3%)
<b>医師</b> 前回 (H27年度)	<b>88.3%</b> (85.4%)
<b>看護師</b> 前回 (H27年度)	<b>92.2%</b> (86.8%)
<b>その他職種</b> 前回 (H27年度)	<b>87.7%</b> (85.0%)
<b>身だしなみ・服装</b> 前回 (H27年度)	<b>93.2%</b> (88.3%)
<b>施設設備・サービス</b> 前回 (H27年度)	<b>83.6%</b> (79.9%)
<b>その他</b> 前回 (H27年度)	<b>90.4%</b>

※待ち時間について、前回数値を再計算しております。



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(83.3%)

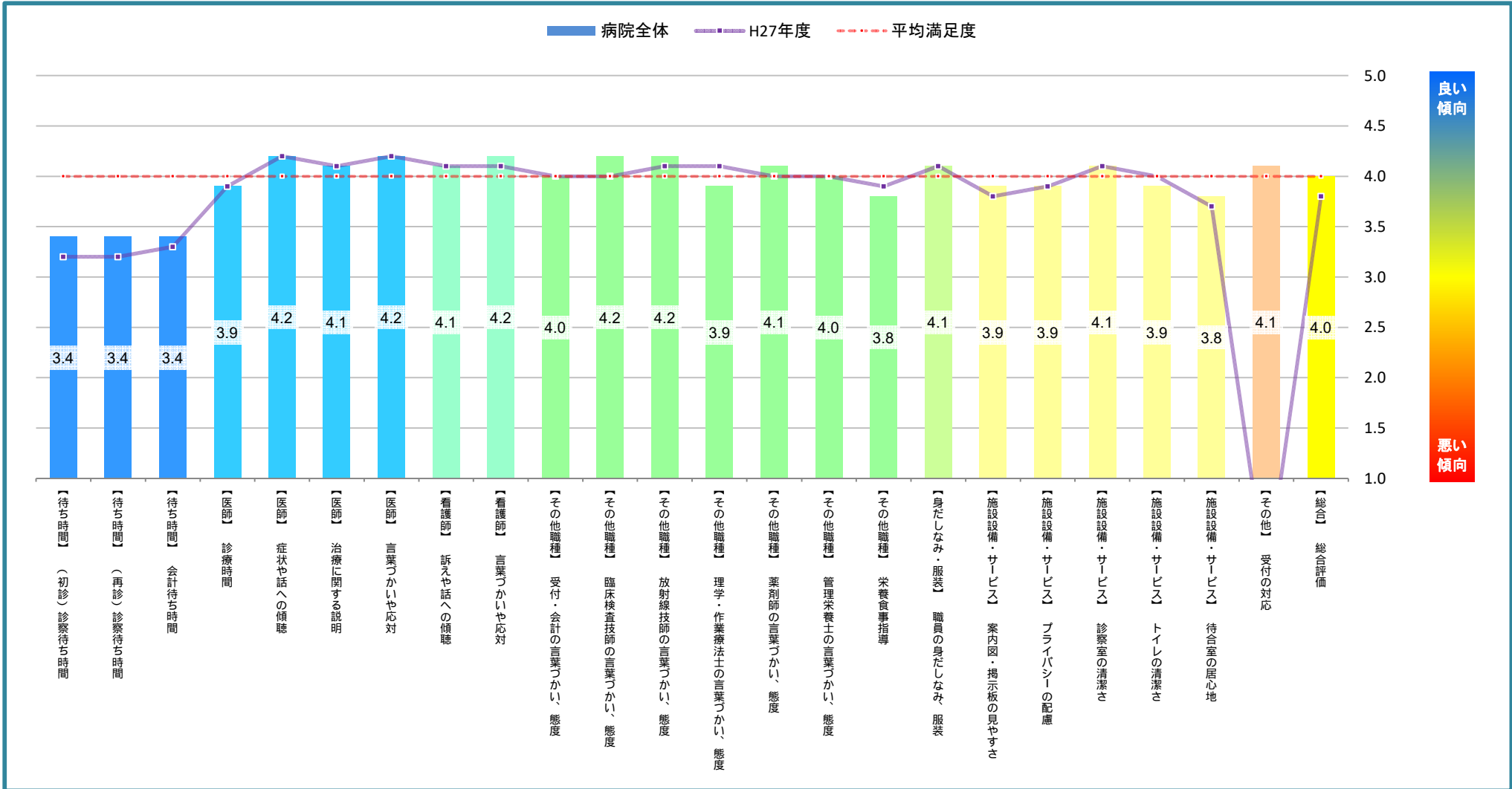
## 調査結果② 満足度

病院全体

### ●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。

各設問の平均満足度  
4.0



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.0)

調査結果③ 結果一覧（待ち時間～その他職種）

# 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		H27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
(初診)受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。	-	8	6	-	1	-	15	53.3%	3.4	34.0%	3.2	↑ 19.3%	↗ 0.2
(再診)受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。	10	66	73	26	7	-	182	41.8%	3.3	43.6%	3.3	↘ ▲1.8%	→ -
会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。	11	75	66	19	5	24	176	48.9%	3.4	48.5%	3.3	↗ 0.4%	↗ 0.1
<b>待ち時間 合計</b>	<b>21</b>	<b>149</b>	<b>145</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>373</b>	<b>45.6%</b>	<b>3.3</b>	<b>45.3%</b>	<b>3.3</b>	<b>↗ 0.3%</b>	<b>→ -</b>
医師の診療時間についていかがでしたか。	23	127	35	6	-	9	191	78.5%	3.9	74.0%	3.9	↗ 4.5%	→ -
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。	60	116	14	2	1	7	193	91.2%	4.2	89.5%	4.2	↗ 1.7%	→ -
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。	51	122	13	4	1	9	191	90.6%	4.1	87.0%	4.1	↗ 3.6%	→ -
医師の言葉使い、態度はいかがですか。	58	122	12	2	-	6	194	92.8%	4.2	91.1%	4.2	↗ 1.7%	→ -
<b>医師 合計</b>	<b>192</b>	<b>487</b>	<b>74</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>769</b>	<b>88.3%</b>	<b>4.1</b>	<b>85.4%</b>	<b>4.1</b>	<b>↗ 2.9%</b>	<b>→ -</b>
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	48	127	19	-	-	6	194	90.2%	4.1	85.3%	4.1	↗ 4.9%	→ -
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。	55	124	11	-	-	10	190	94.2%	4.2	88.3%	4.1	↑ 5.9%	↗ 0.1
<b>看護師 合計</b>	<b>103</b>	<b>251</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>384</b>	<b>92.2%</b>	<b>4.2</b>	<b>86.8%</b>	<b>4.1</b>	<b>↑ 5.4%</b>	<b>↗ 0.1</b>
受付や会計を担当した職員の言葉使い、態度はいかがですか。	31	142	17	4	-	6	194	89.2%	4.0	82.6%	4.0	↑ 6.6%	→ -
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。	24	53	8	-	-	115	85	90.6%	4.2	85.7%	4.0	↗ 4.9%	↗ 0.2
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。	27	78	7	-	-	88	112	93.8%	4.2	89.7%	4.1	↗ 4.1%	↗ 0.1
理学療法士、作業療法士の言葉使い、態度はいかがですか。	4	10	3	1	-	182	18	77.8%	3.9	86.5%	4.1	↓ ▲8.7%	↘ ▲0.2
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。	14	47	9	-	-	130	70	87.1%	4.1	86.3%	4.0	↗ 0.8%	↗ 0.1
管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。	7	15	8	-	-	170	30	73.3%	4.0	82.0%	4.0	↓ ▲8.7%	→ -
栄養食事指導は理解できましたか。	3	16	9	-	-	172	28	67.9%	3.8	81.8%	3.9	↓ ▲13.9%	↘ ▲0.1
<b>その他職種 合計</b>	<b>110</b>	<b>361</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>863</b>	<b>537</b>	<b>87.7%</b>	<b>4.1</b>	<b>85.0%</b>	<b>4.0</b>	<b>↗ 2.7%</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（身だしなみ・服装～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		H27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		
当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。	37	127	12	-	-	24	176	93.2%	4.1	88.3%	4.1	↔	4.9%	→	-
<b>身だしなみ・服装 合計</b>	<b>37</b>	<b>127</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>176</b>	<b>93.2%</b>	<b>4.1</b>	<b>88.3%</b>	<b>4.1</b>	<b>↔</b>	<b>4.9%</b>	<b>→</b>	<b>-</b>
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。	20	141	31	4	-	4	196	82.1%	3.9	76.8%	3.8	↑	5.3%	↔	0.1
診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。	23	145	19	4	2	7	193	87.0%	3.9	80.6%	3.9	↑	6.4%	→	-
診察室は清潔ですか。	40	142	11	2	-	5	195	93.3%	4.1	89.8%	4.1	↔	3.5%	→	-
トイレは清潔ですか。	31	129	25	5	2	8	192	83.3%	3.9	84.8%	4.0	↓	▲1.5%	↓	▲0.1
待合室の居心地の良さはいかがですか。	20	123	51	3	1	2	198	72.2%	3.8	67.6%	3.7	↔	4.6%	↔	0.1
<b>施設設備・サービス 合計</b>	<b>134</b>	<b>680</b>	<b>137</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>974</b>	<b>83.6%</b>	<b>3.9</b>	<b>79.9%</b>	<b>3.9</b>	<b>↔</b>	<b>3.7%</b>	<b>→</b>	<b>-</b>
受付の対応について、いかがですか。	36	143	17	2	-	2	198	90.4%	4.1	-	-	-	-	-	-
<b>その他 合計</b>	<b>36</b>	<b>143</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>198</b>	<b>90.4%</b>	<b>4.1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
全体として、当病院に満足していますか。	22	141	26	2	-	9	191	85.3%	4.0	76.5%	3.8	↑	8.8%	↔	0.2
<b>総合 合計</b>	<b>22</b>	<b>141</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>191</b>	<b>85.3%</b>	<b>4.0</b>	<b>76.5%</b>	<b>3.8</b>	<b>↑</b>	<b>8.8%</b>	<b>↔</b>	<b>0.2</b>

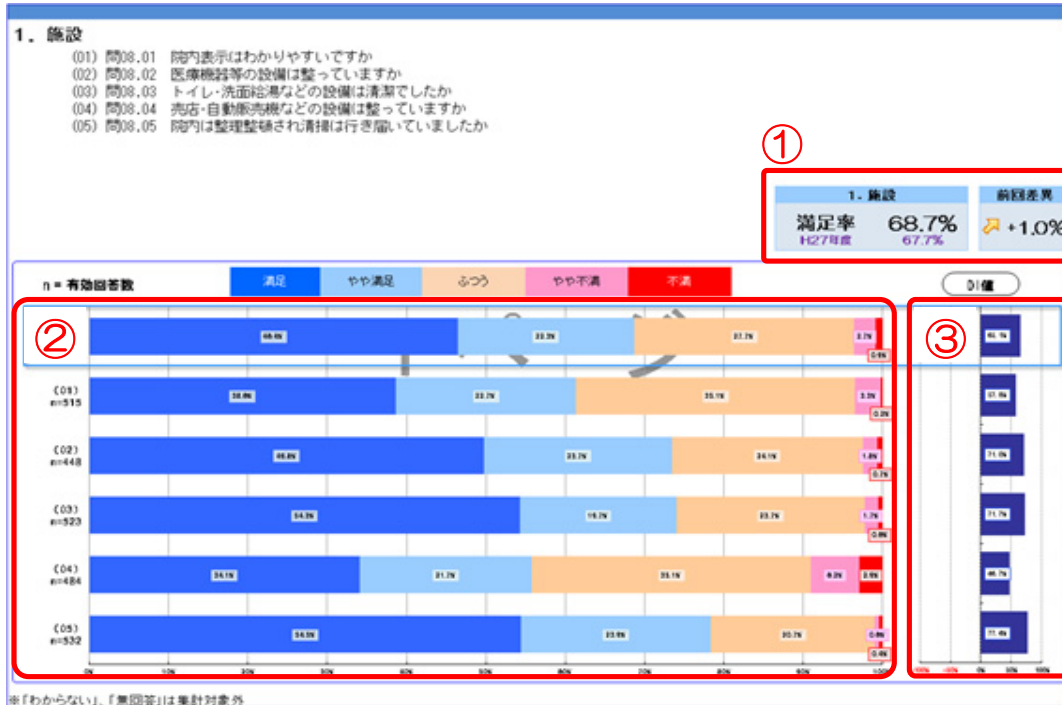
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

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）

## Ⅲ. 調査結果（詳細）

## <調査結果（詳細）の見方>



### ①満足率

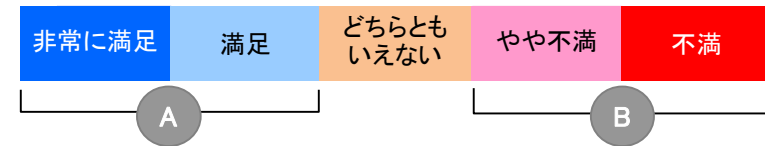
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

### ②各設問の回答比率

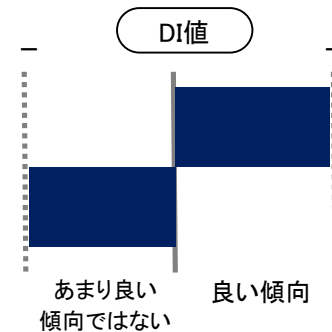
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### 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。

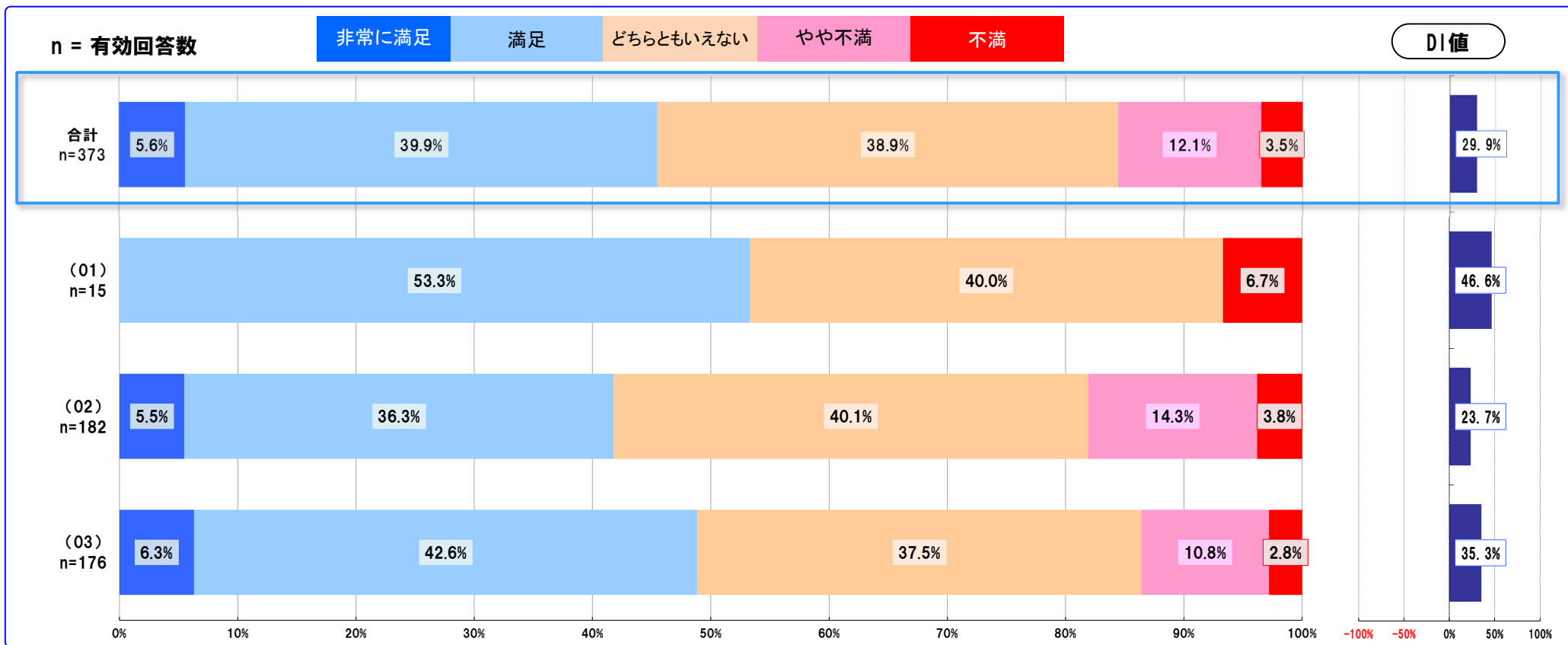




# 1. 待ち時間

- (01) (初診) 受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。
- (02) (再診) 受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。
- (03) 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。

1. 待ち時間		前回差異
満足率	45.6%	↗ 0.3%
H27年度	45.3%	

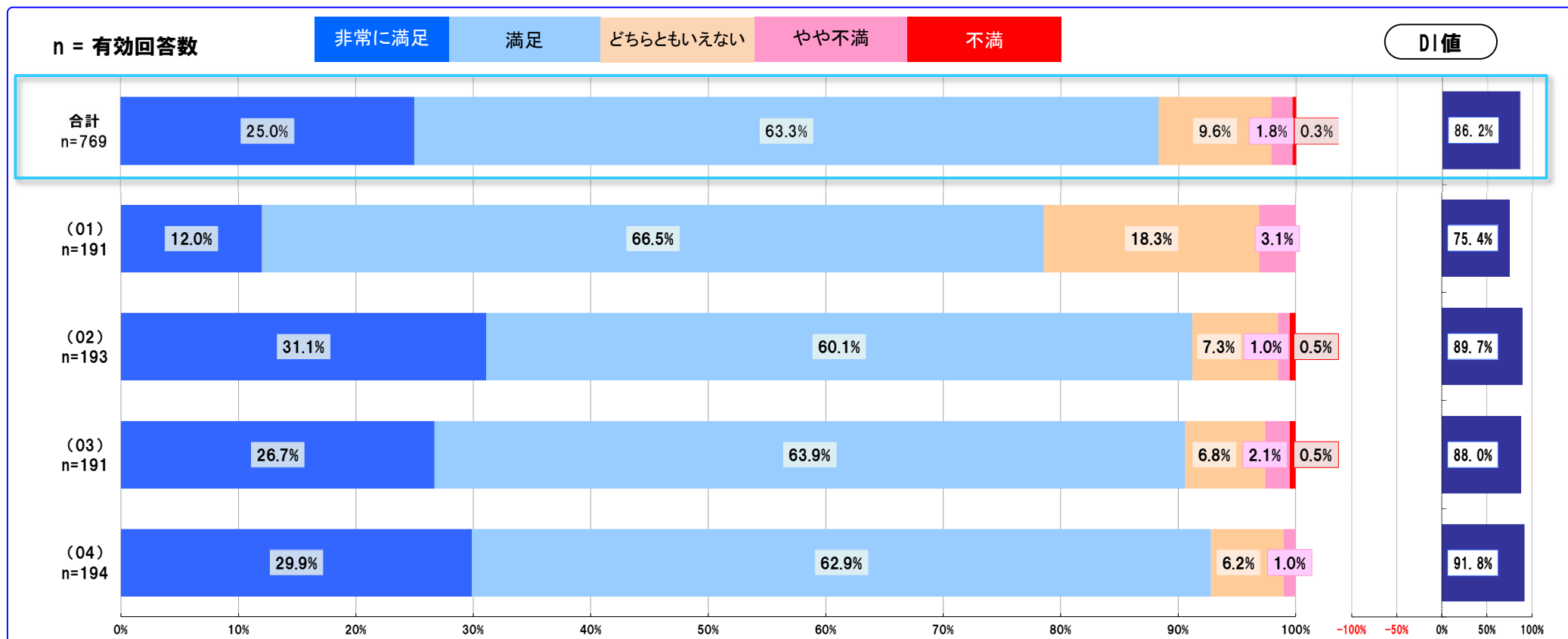


※「無回答」は集計対象外

## 2. 医師

- (01) 医師の診療時間についていかがでしたか。
- (02) 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を聞いてくれますか。
- (03) 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。
- (04) 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	88.3%	↗ 2.9%
H27年度	85.4%	

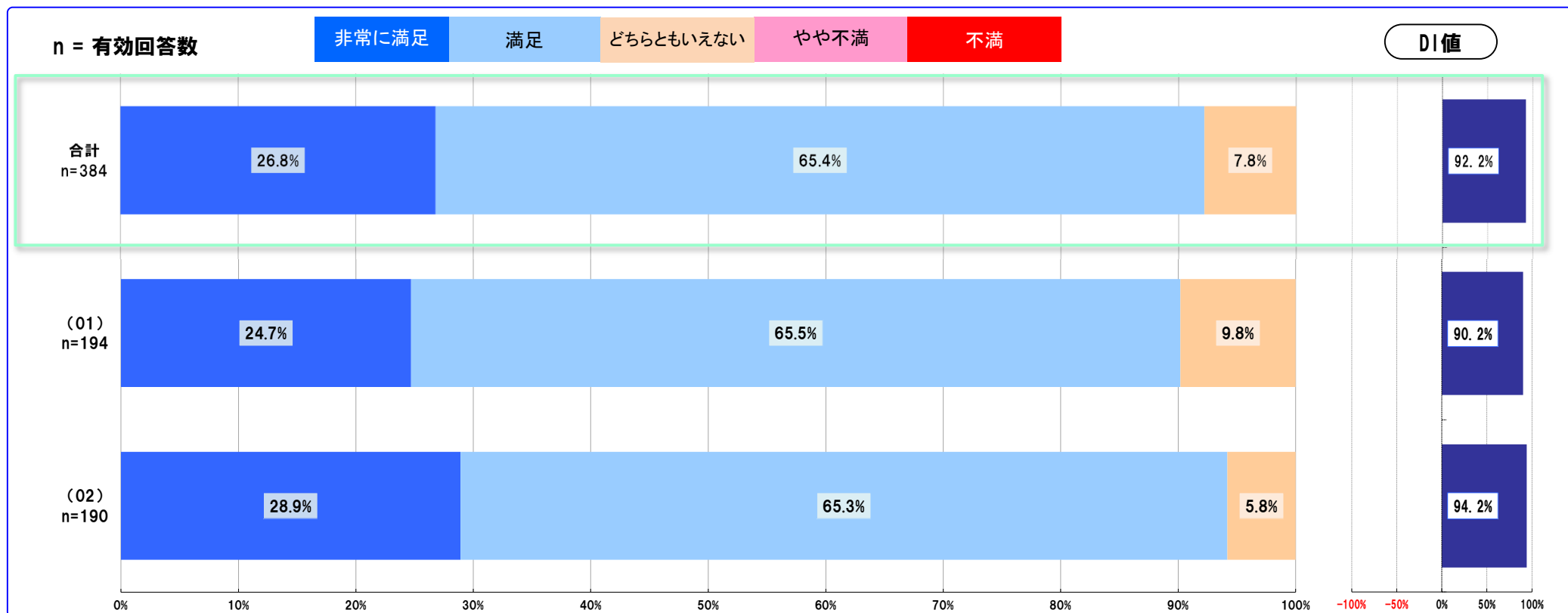


※「無回答」は集計対象外

### 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。

3. 看護師		前回差異
満足率	92.2%	↑ 5.4%
H27年度	86.8%	

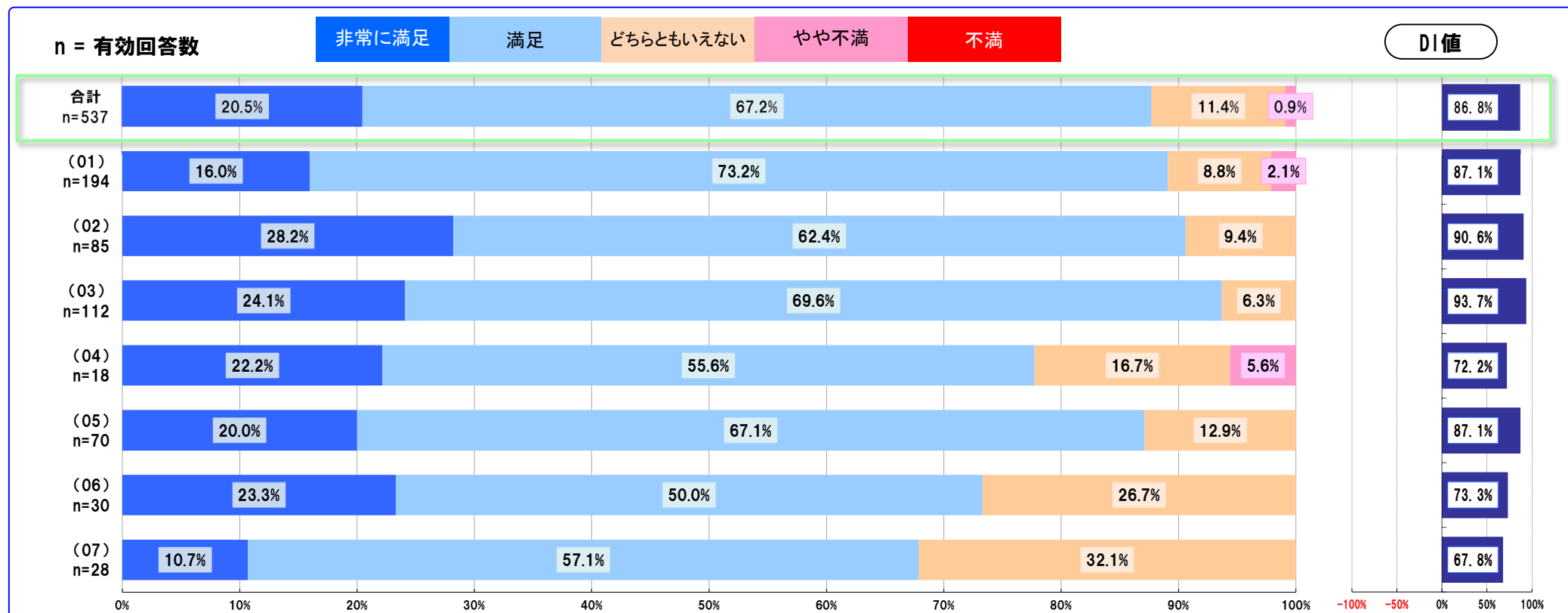


※「無回答」は集計対象外

## 4. その他職種

- (01) 受付や会計を担当した職員の言葉使い、態度はいかがですか。
- (02) 臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (03) 放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (04) 理学療法士、作業療法士の言葉使い、態度はいかがですか。
- (05) 薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。
- (06) 管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。
- (07) 栄養食事指導は理解できましたか。

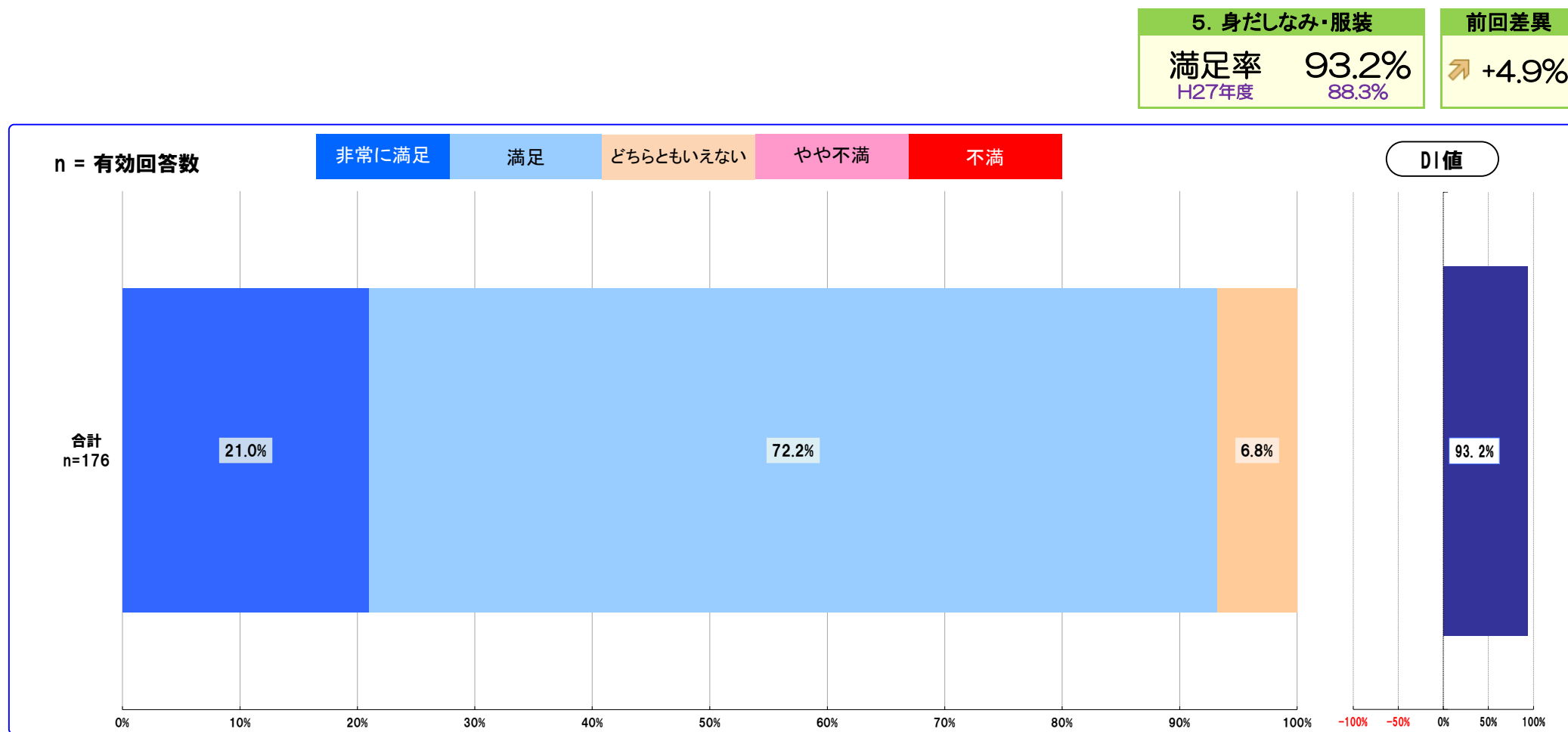
4. その他職種		前回差異
満足率	87.7%	↗ 2.7%
H27年度	85.0%	



※「無回答」は集計対象外

## 5. 身だしなみ・服装

(01) 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

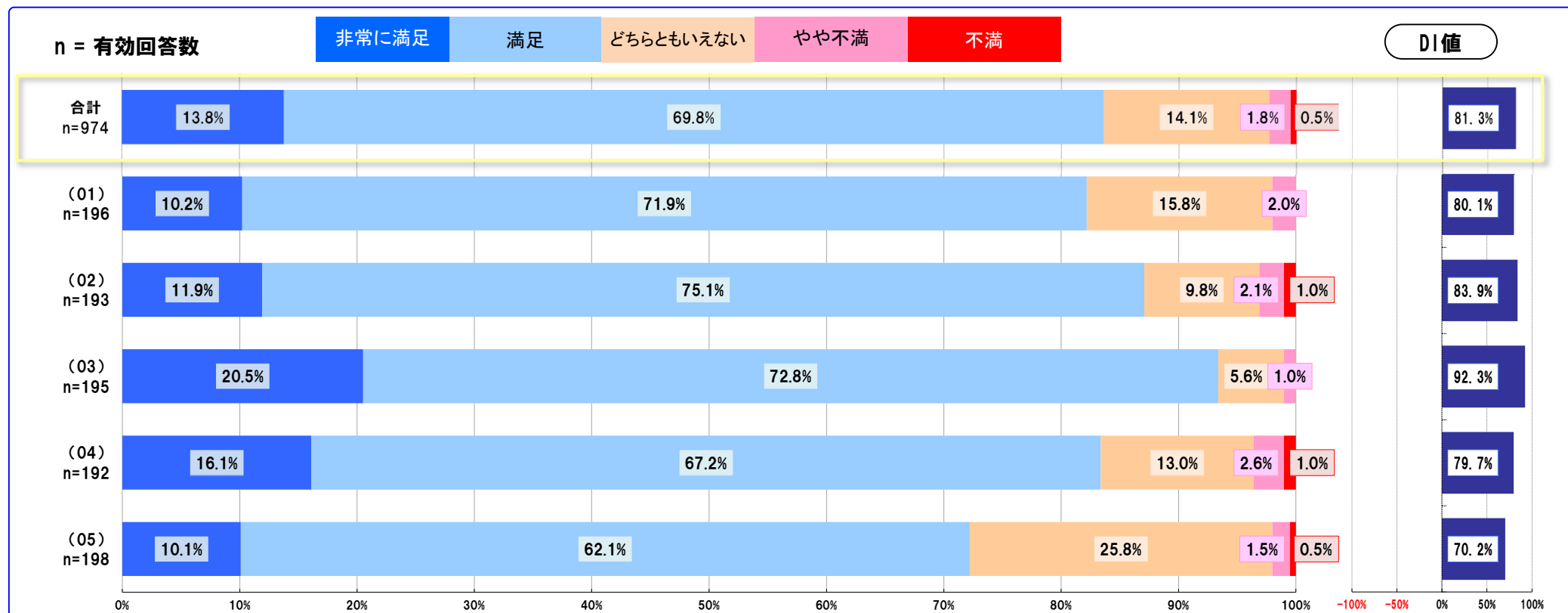


※「無回答」は集計対象外

## 6. 施設設備・サービス

- (01) 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。
- (02) 診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。
- (03) 診察室は清潔ですか。
- (04) トイレは清潔ですか。
- (05) 待合室の居心地の良さはいかがですか。

6. 施設設備・サービス		前回差異
満足率	83.6%	↗ 3.7%
H27年度	79.9%	

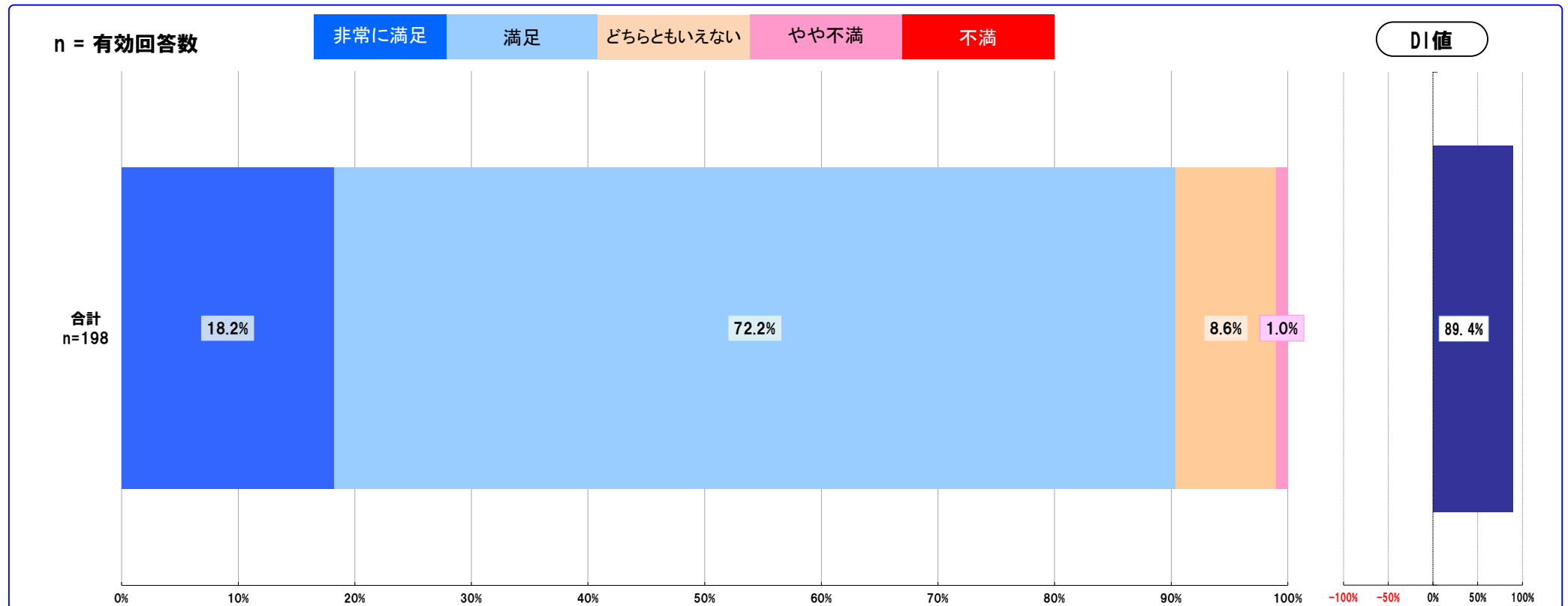


※「無回答」は集計対象外

## 7. その他

(01) 受付の対応について、いかがですか。

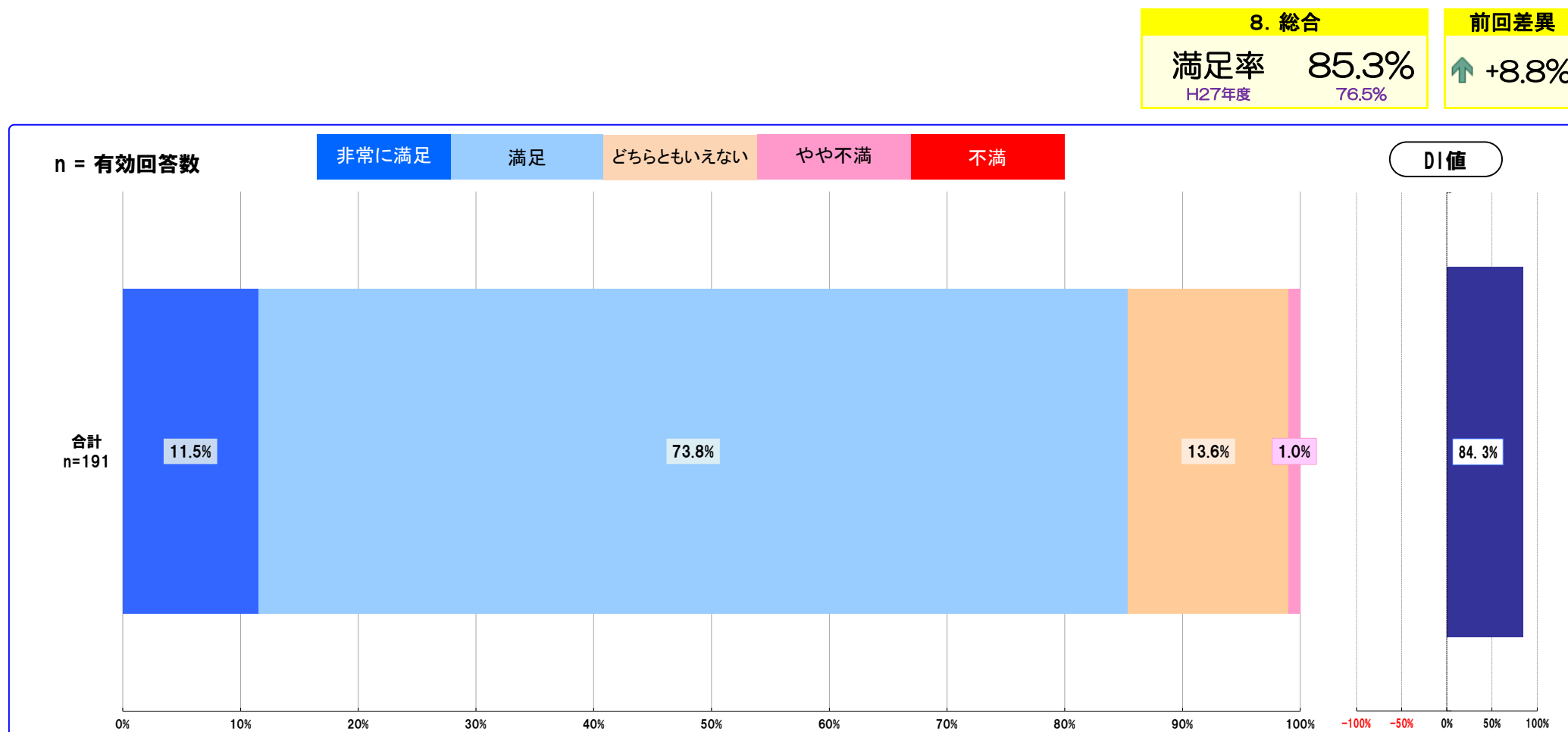
7. その他		前回差異
満足率 H27年度	90.4%	-



※「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

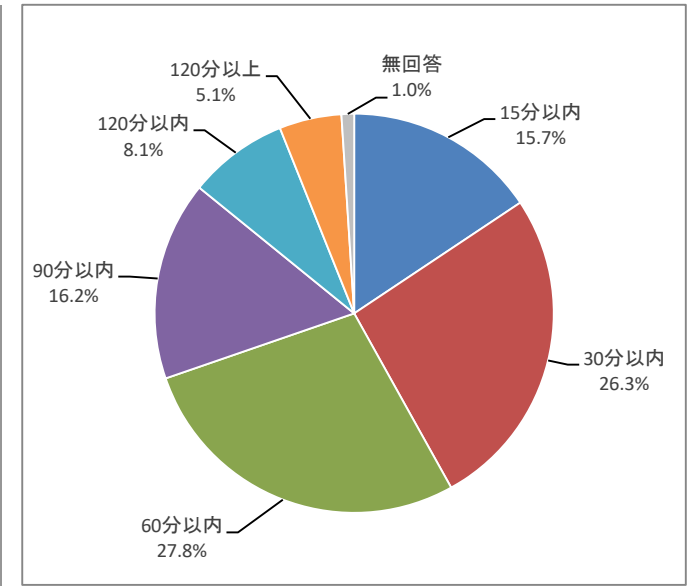


## IV. 時間について

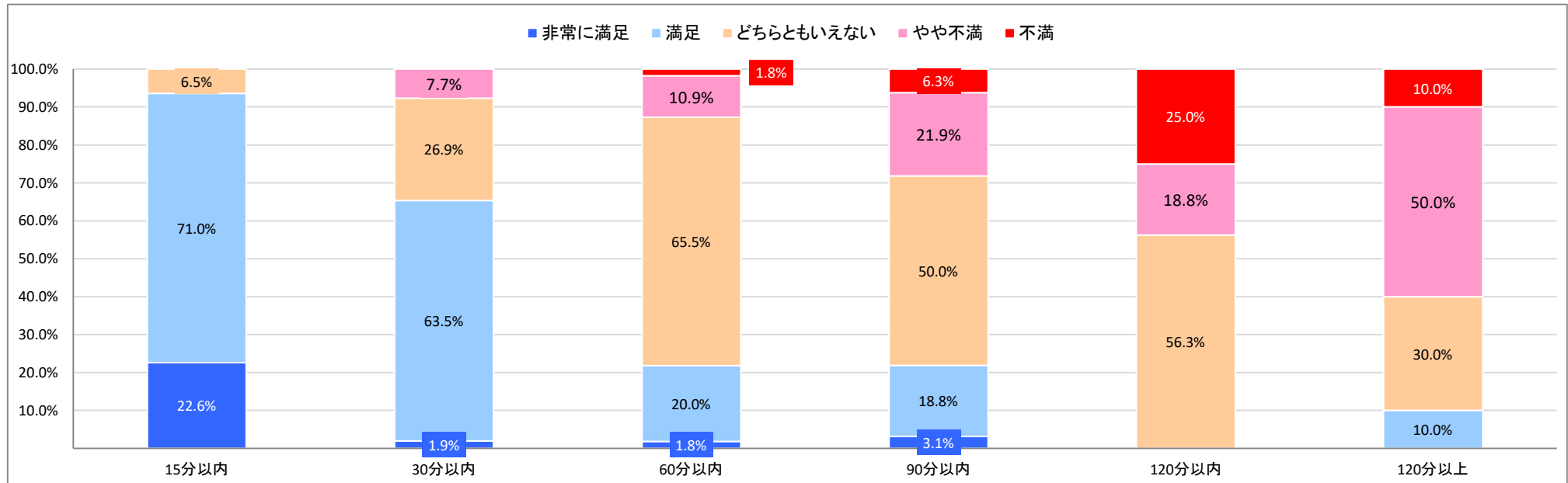
# 「診察までの待ち時間」×「待ち時間の満足度」

待ち時間の満足度

	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	比率(%)
診察までの待ち時間								
15分以内	7	22	2	-	-	-	31	15.7%
30分以内	1	33	14	4	-	-	52	26.3%
60分以内	1	11	36	6	1	-	55	27.8%
90分以内	1	6	16	7	2	-	32	16.2%
120分以内	-	-	9	3	4	-	16	8.1%
120分以上	-	1	3	5	1	-	10	5.1%
無回答	-	1	-	1	-	2	2	1.0%
合計	10	74	80	26	8	2	198	100.0%
比率(%)	5.1%	37.4%	40.4%	13.1%	4.0%			
【H27年度】合計	35	126	143	50	26	24	380	
【H27年度】比率(%)	9.2%	33.2%	37.6%	13.2%	6.8%			



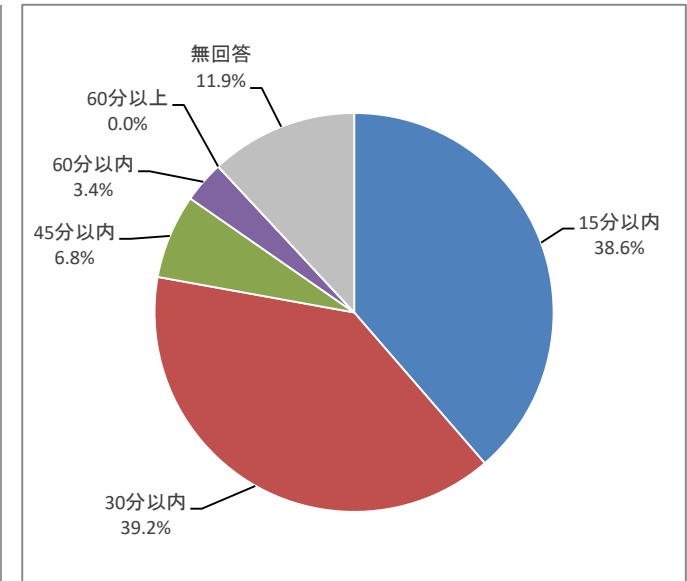
●有効回答数・・・「無回答」を除く



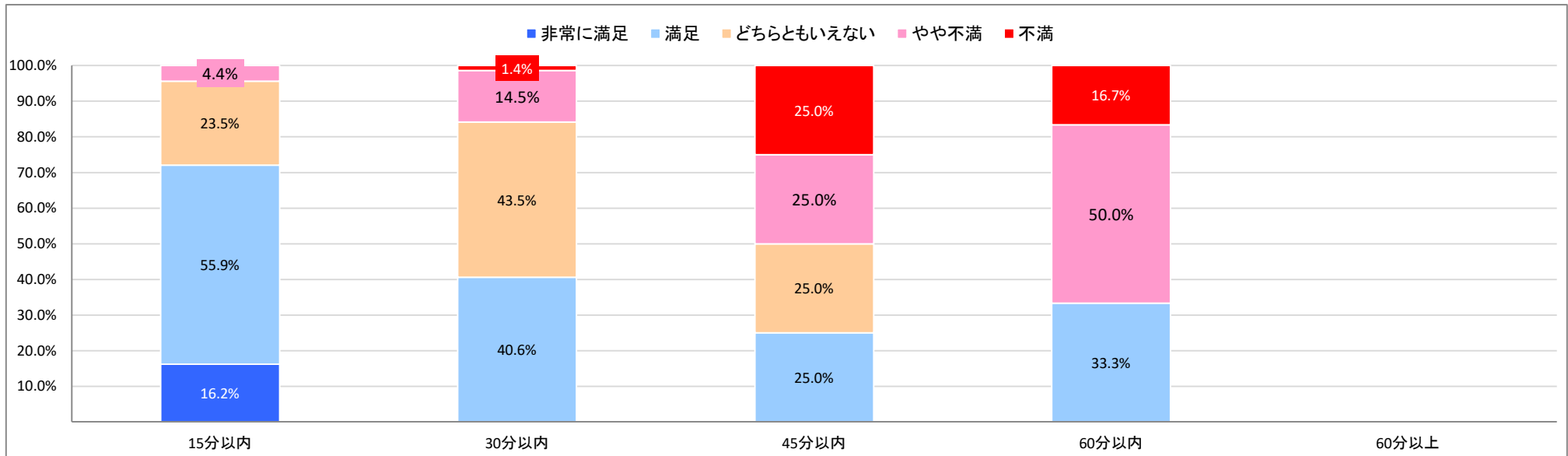
# 「会計までの待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

会計待ち時間の満足度

会計までの待ち時間	会計待ち時間の満足度					無回答	有効回答数	比率(%)
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
15分以内	11	38	16	3	-	1	68	38.6%
30分以内	-	28	30	10	1	1	69	39.2%
45分以内	-	3	3	3	3	-	12	6.8%
60分以内	-	2	-	3	1	-	6	3.4%
60分以上	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	-	4	17	-	-	22	21	11.9%
合計	11	75	66	19	5	24	176	100.0%
比率(%)	6.3%	42.6%	37.5%	10.8%	2.8%			
【H27年度】合計	27	138	110	41	24	64	340	
【H27年度】比率(%)	7.9%	40.6%	32.4%	12.1%	7.1%			



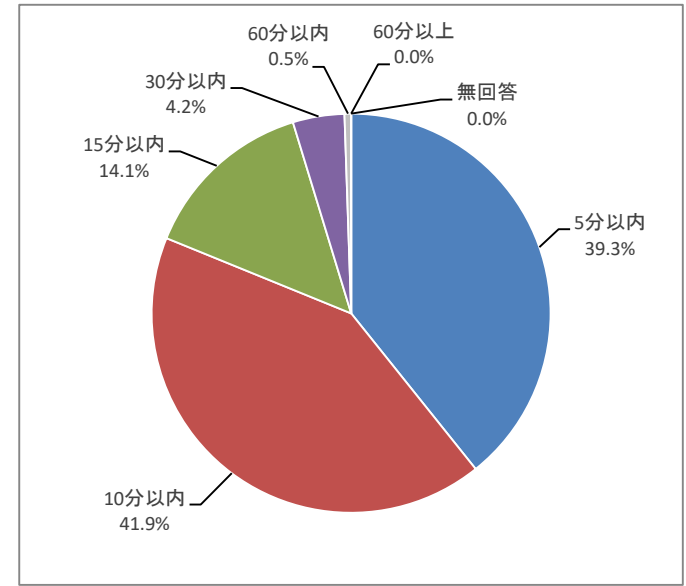
●有効回答数・・・「無回答」を除く



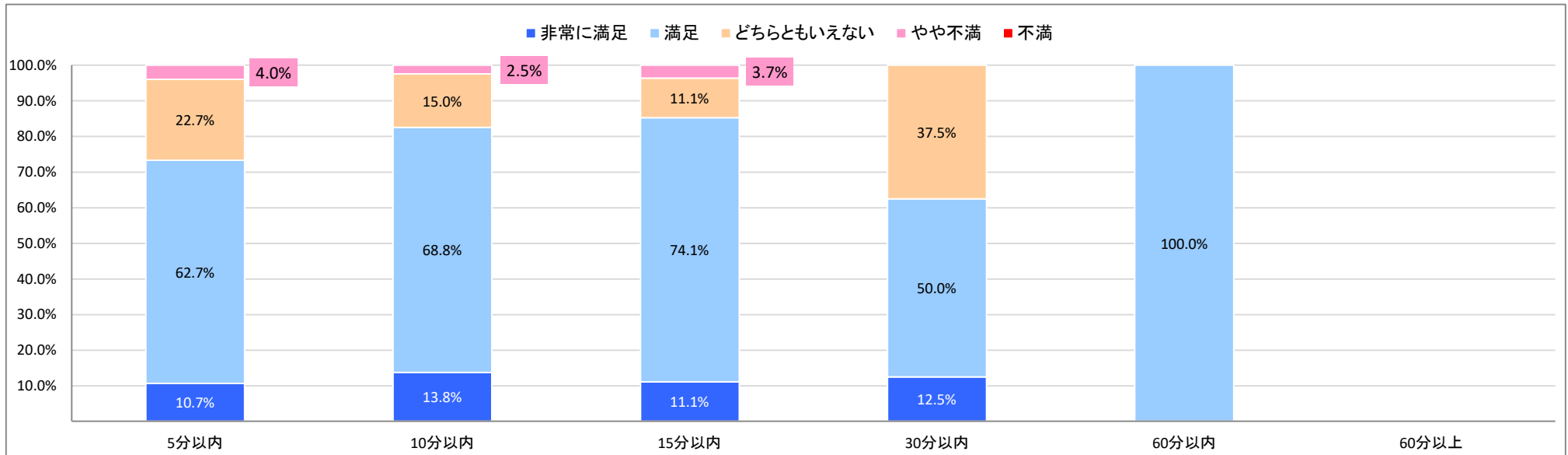
# 「診察時間」×「診察時間の満足度」

診察時間の満足度

診察時間	診察時間の満足度						有効回答数	比率(%)
	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		
5分以内	8	47	17	3	-	1	75	39.3%
10分以内	11	55	12	2	-	1	80	41.9%
15分以内	3	20	3	1	-	-	27	14.1%
30分以内	1	4	3	-	-	-	8	4.2%
60分以内	-	1	-	-	-	-	1	0.5%
60分以上	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	-	-	-	-	-	7	-	0.0%
合計	23	127	35	6	-	9	191	100.0%
比率(%)	12.0%	66.5%	18.3%	3.1%	0.0%	-	100.0%	-
【H27年度】合計	64	212	84	10	3	31	373	-
【H27年度】比率(%)	17.2%	56.8%	22.5%	2.7%	0.8%	-	100.0%	-



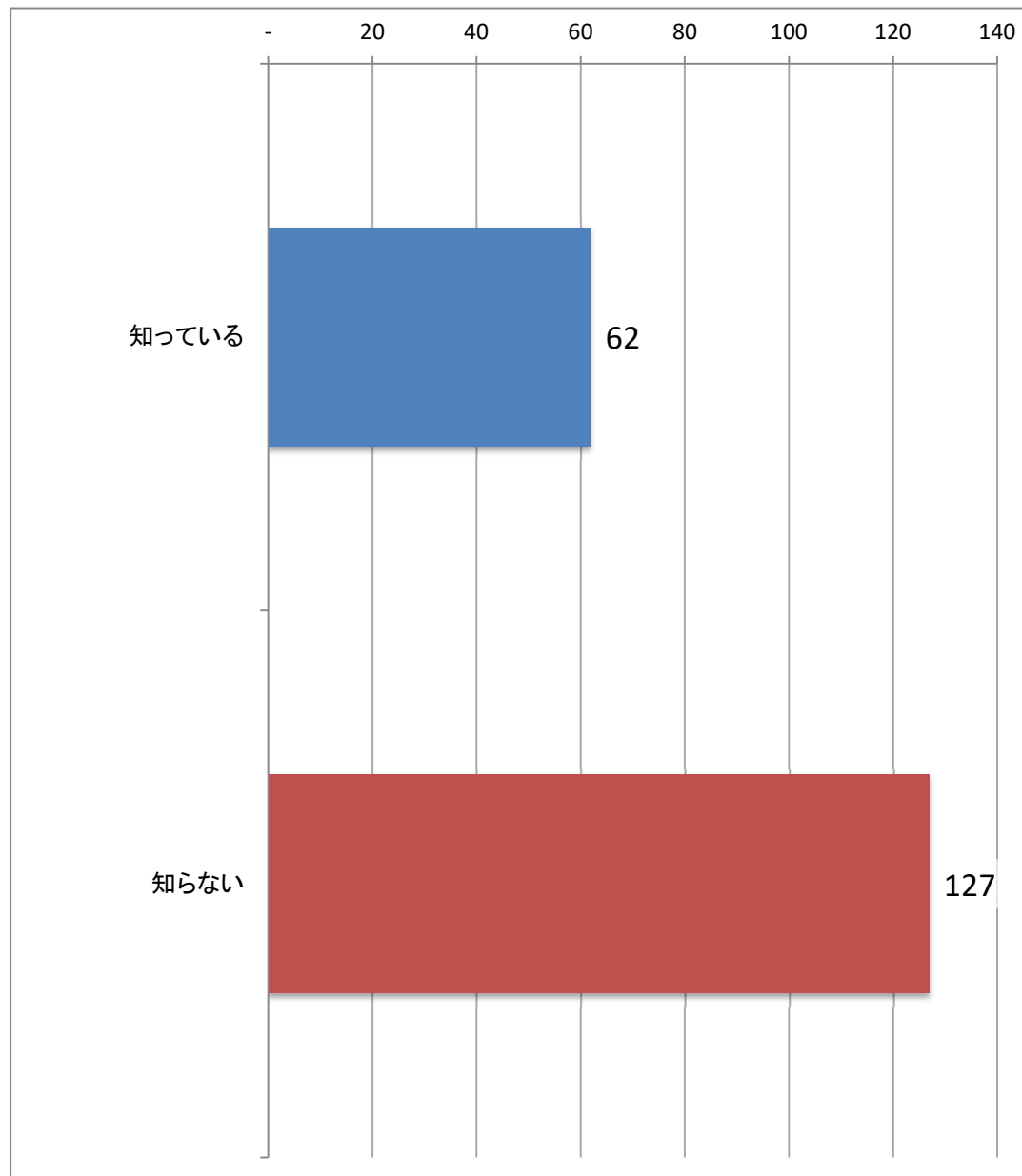
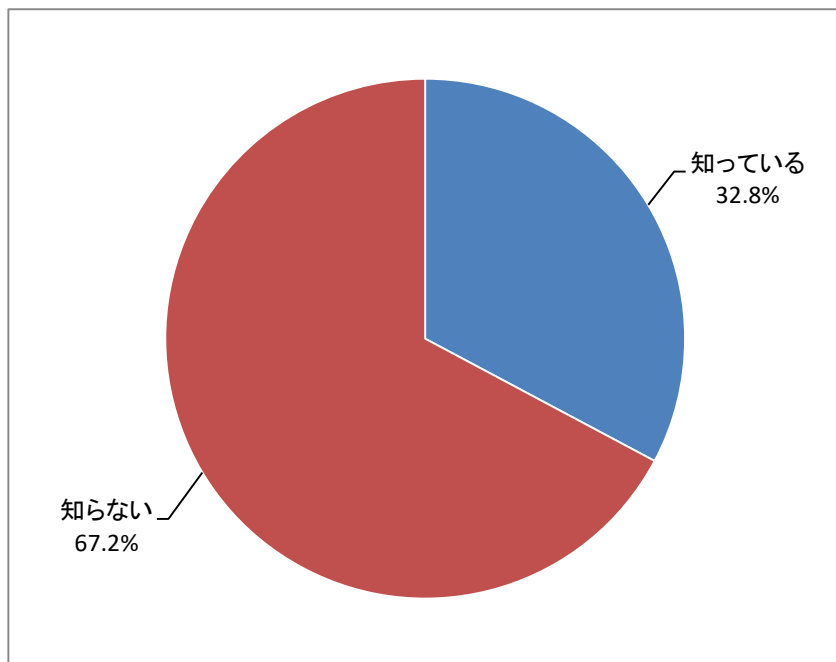
●有効回答数・・・「無回答」を除く



## V. その他について

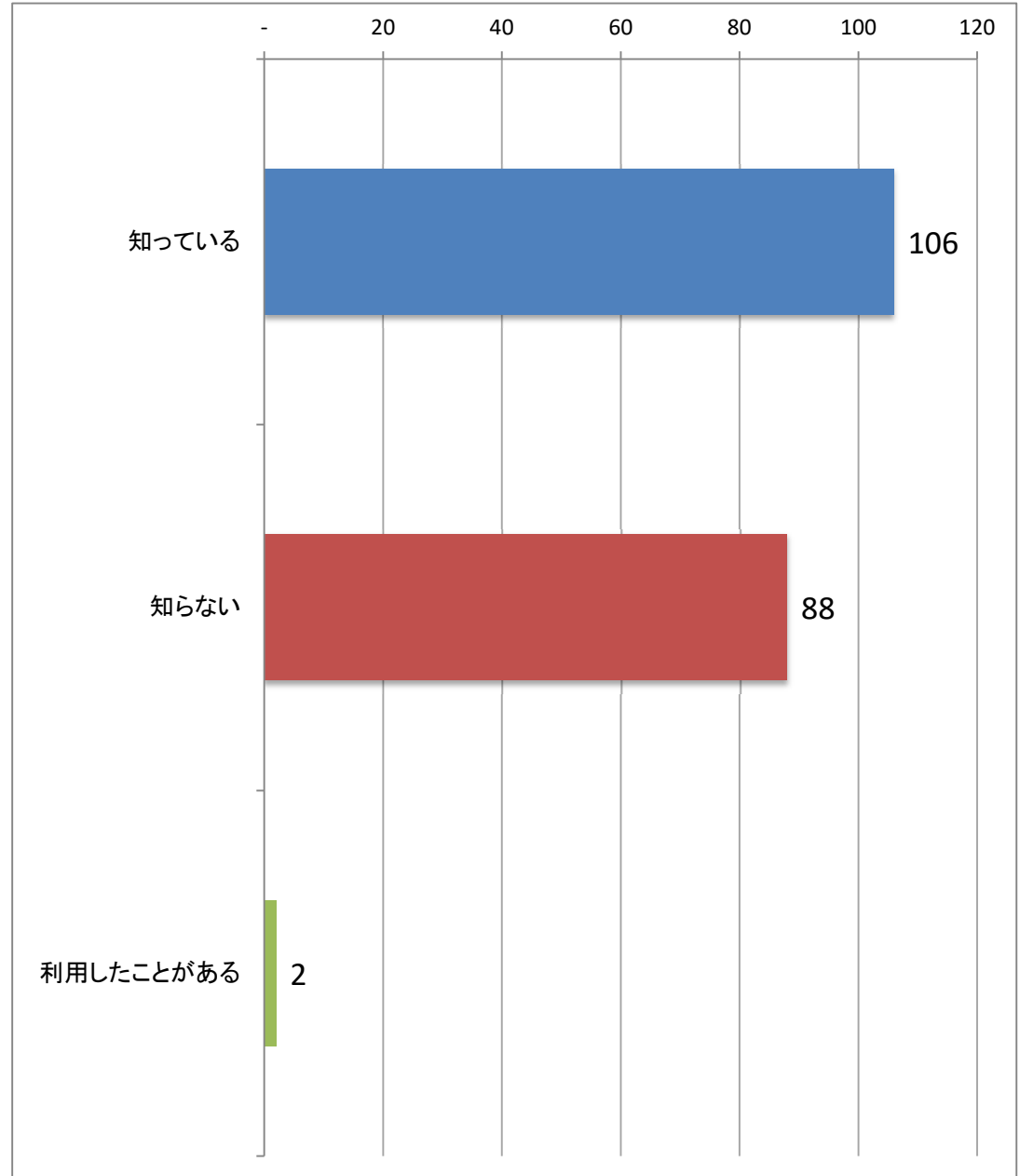
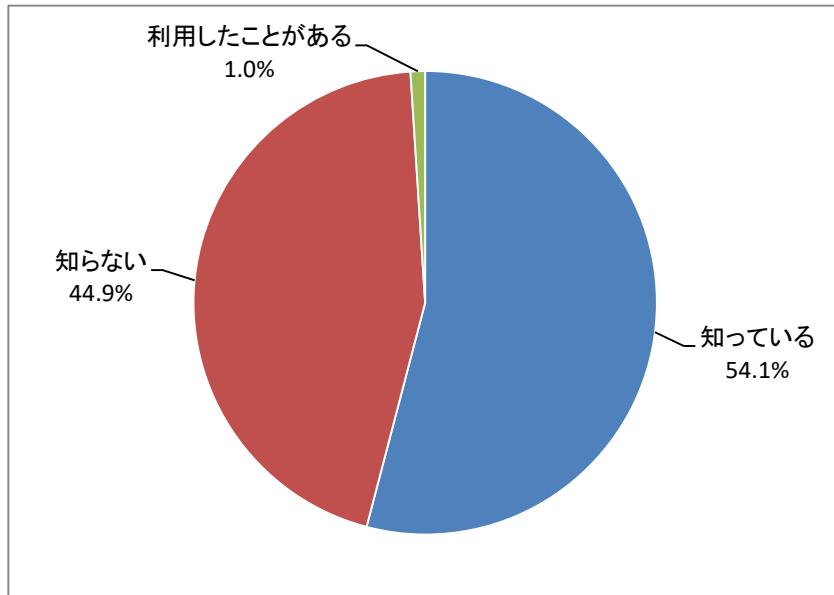
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	62	32.8%	161	44.7%
知らない	127	67.2%	199	55.3%
有効回答数	189	100.0%	360	100.0%
無回答	11	-	44	-



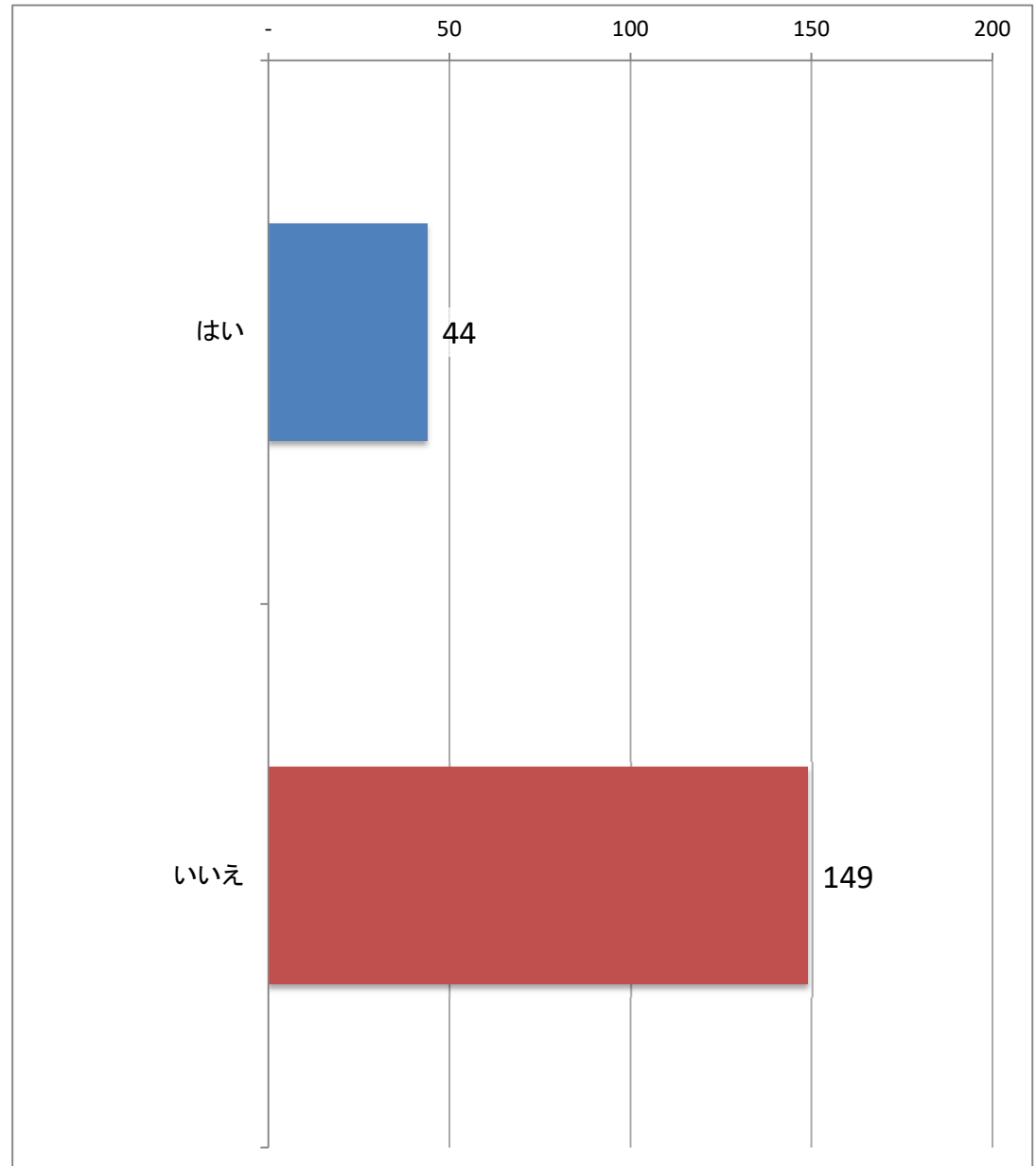
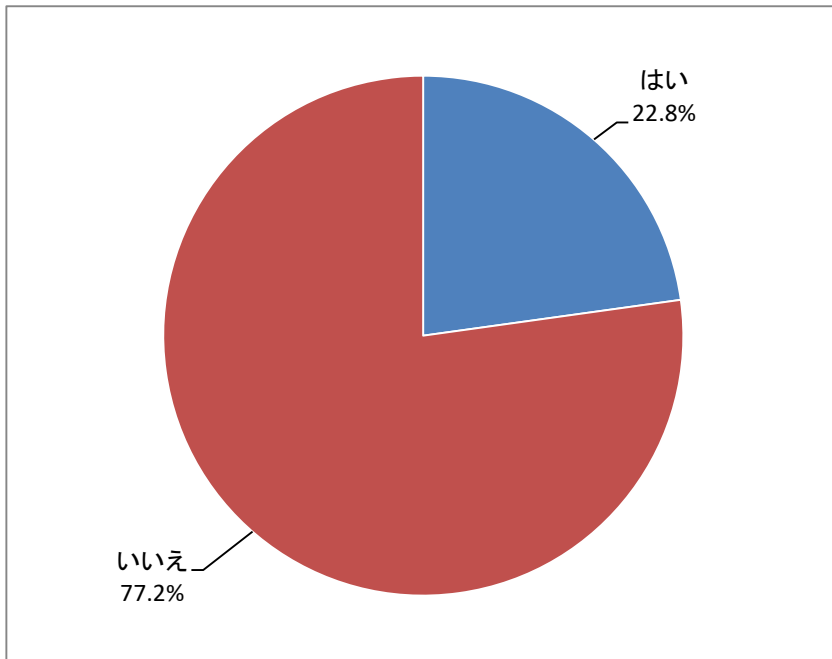
## ②患者相談窓口をご存知ですか。

	今回		前回(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	106	54.1%	156	43.9%
知らない	88	44.9%	193	54.4%
利用したことがある	2	1.0%	6	1.7%
有効回答数	196	100.0%	355	100.0%
無回答	4	-	49	-



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(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	44	22.8%	61	16.9%
いいえ	149	77.2%	300	83.1%
有効回答数	193	100.0%	361	100.0%
無回答	7	-	43	-





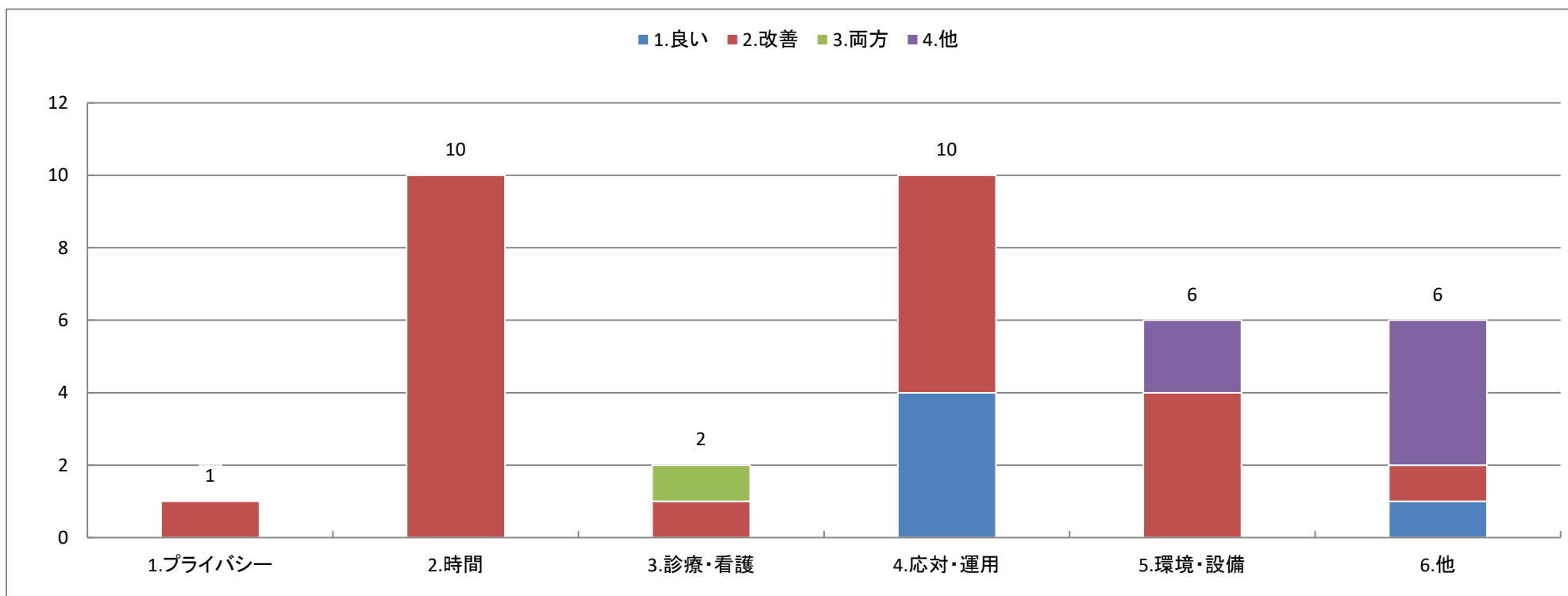
## VI. その他記載欄、ご意見・ご要望

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

「問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	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	0	0	4	0	1	5	14.3%
2.改善	1	10	1	6	4	1	23	65.7%
3.両方	0	0	1	0	0	0	1	2.9%
4.他	0	0	0	0	2	4	6	17.1%
回答数	1	10	2	10	6	6	35	100.0%
構成比率	2.9%	28.6%	5.7%	28.6%	17.1%	17.1%	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34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
1	1.プライバシー	2.改善	待合室で既往症の事を聞くのはやめてほしい。言いにくい。	循環器内科	60～69歳	女性
2	2.時間	2.改善	なにせ会計に時間がかかりすぎて、どれよりも長い時間がかかります。仕方がないのですが・・・もう少しどうにかしてほしいです。	循環器内科	50～59歳	女性
3	2.時間	2.改善	会計に時間がかかりすぎる。	外科	60～69歳	女性
4	2.時間	2.改善	会計の待ち時間が長い。どうにかしてほしい。	循環器内科	70歳以上	女性
5	2.時間	2.改善	会計の待ち時間が長すぎる時がある。	内科、循環器内科	70歳以上	男性
6	2.時間	2.改善	会計の待ち時間に不満あり。人数的にいらっしゃいますが、その割には遅いようにも感じられます。	産婦人科	60～69歳	女性
7	2.時間	2.改善	会計の待ち時間の短縮を希望したいです(日によって異なりますが)。	外科	60～69歳	女性
8	2.時間	2.改善	混雑時は時間が気になる。もう少しスムーズな会計方法を願います。	泌尿器科、整形外科、皮膚科	60～69歳	男性
9	2.時間	2.改善	支払窓口が時間がかかりすぎと思います。仕事に時間をもらって来てる時が多いから、そう感じるのかもしれませんが。	整形外科	70歳以上	女性
10	2.時間	2.改善	診察も会計も、待ち時間が長い。	内科	50～59歳	女性
11	2.時間	2.改善	大きい病院だからある程度はしかたないと思うが、待ち時間が長い。予約している意味がない。通院が終わった後、他の病院への紹介状が欲しいのだが。	産婦人科	40～49歳	女性
12	3.診療・看護	2.改善	気になっている(不安な)症状について「全く問題ない」としか言われないので、なぜ問題ないのかを説明していただくと良いです。	泌尿器科	40～49歳	男性
13	3.診療・看護	3.両方	入院中の看護にバラツキがある。良い人もおられますが。外来は不安もなく、対応は優しいので満足している。	泌尿器科	70歳以上	男性
14	4.対応・運用	1.良い	いつも、先生方をはじめどの職員さんも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。いろいろな不安で、診察・検査等を行っても、その対応によって少し不安が軽減されます。コロナの対応で、病院職員さんは心身ともに大変な事と思います。地域の医療を、私達を守っていただき、感謝いたします。	泌尿器科	50～59歳	男性

## 問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
15	4.応対・運用	1.良い	前回受診時と比べて、今回丁寧な対応をしていただいたと感じました。	外科	50～59歳	女性
16	4.応対・運用	1.良い	対応がとても丁寧で良いと思います。	内科	70歳以上	女性
17	4.応対・運用	1.良い	入院の時から優しく接していただき、感謝しています。説明も分かりやすく、丁寧で良いと思います。	産婦人科	40～49歳	女性
18	4.応対・運用	2.改善	以前入院時、ため語の女看護師がいて、気分悪かった。ほとんどの看護師の方々は丁寧に接して下さるが、1人だけ以前、言葉使いが、～じゃね～、いいよ～等、友達感覚扱いの方がいた。もっと患者さんに丁寧に接してほしい。	呼吸器外科	60～69歳	男性
19	4.応対・運用	2.改善	会計の方が、年寄りがお金を出し入れするのに時間がかかるのに、それをイライラするような顔で見ながら、態度にも出てた。もう少し優しく、ゆっくり見守っていただけないものか。	内科、循環器内科	70歳以上	男性
20	4.応対・運用	2.改善	看護師さんとのコミュニケーションはとても大切と思っています。配置換えが何人にもなると、知った方がいなくなり、心細く思った事があります。日頃の悩み等、聞いてもらったりするので、知った方がいてくれる事はとても重要だと思っています。	外科	60～69歳	女性
21	4.応対・運用	2.改善	耳の聞こえづらい人もいますので、順番を呼ぶ時、目で確認できるものがあると、なお良いと思う。	泌尿器科	70歳以上	男性
22	4.応対・運用	2.改善	受付票をスタッフに渡す際、スタッフ同士でおしゃべりしていて「お預かりします」とも言われず、さっと受付票をつかんでいった。	整形外科	19歳以下	男性
23	4.応対・運用	2.改善	初めて診察を受ける時、どう動けばよいかわからない。どこで受付をするのか、予約券が必要なことなど。まず内科に行けとか検査に行けとか、指示がない。	内科	60～69歳	男性
24	5.環境・設備	2.改善	駐車場が遠い、近場が空いていない。	内科	50～59歳	女性
25	5.環境・設備	2.改善	駐車場で少し待たないと空かなかった。	歯科口腔外科	70歳以上	女性
26	5.環境・設備	2.改善	駐車場の空きが少ない時があり、困った事がある。	外科	60～69歳	女性
27	5.環境・設備	2.改善	駐車場を増やしてほしい。	小児科	19歳以下	女性
28	5.環境・設備	4.他	急遽1泊のみ、付き添いで入院しました(認知があるので)。ちょっとした長イス(ソファーetc.)があつたらなーと思いました。腰かけイスを2つつけて横になってはみたけど、きつかったです。お願いします。	外科、皮膚科	70歳以上	女性
29	5.環境・設備	4.他	現在、北側コンビニ近くの入口が開かないので、そこは大変不便です。	脳神経外科	60～69歳	女性

## 問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢	性別
30	6.他	1.良い	10年以上、妻の入院等で関わってきましたが、人間関係等で悩む事はありませんでした。	循環器内科	70歳以上	男性
31	6.他	2.改善	入院中の食事献立に不満があります。“アスパラの酢の物”はあまり美味しいとは思えませんので、検討願います。患者にとって食事は、入院生活中の楽しみの一つです。退屈で、治療等のきつい思いをする分、せめて食事だけは彩りよく、楽しみにさせてあげてほしいと願います。その他はとても良い病院だと思ってます。	内科	70歳以上	女性
32	6.他	4.他	CT検査、2人で2回行いますが、1人でできないのですか。料金が非常に高い。	整形外科	70歳以上	男性
33	6.他	4.他	いつもありがとうございます。	外科、泌尿器科	70歳以上	男性
34	6.他	4.他	コロナ禍の中大変ですが、頑張ってください。	整形外科	70歳以上	女性
35	6.他	4.他	町の病院に症状を相談して紹介状を書いてもらうのに、2ヶ月かかりました。	内科	50～59歳	男性

## Ⅶ. 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

本日の受診は初診ですか、再診ですか。

問04

何科を受診されましたか。(複数回答可)

問05

受付されてから、診療までの待ち時間はどのくらいでしたか。

		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	初診	再診	無回答	内科	循環器内科	歯科口腔外科	産婦人科	呼吸器外科	心臓血管外科	外科	脳神経外科	小児科	泌尿器科	整形外科	救命救急科	耳鼻咽喉科	皮膚科	無回答	15分以内	30分以内	60分以内	90分以内	120分以内	120分以上	無回答	
全体		200	13	4	6	12	19	50	94	2	101	96	3	15	182	3	42	24	16	18	10	8	22	6	5	22	25	1	7	6	4	31	52	55	32	16	10	4	
			6.6	2.0	3.0	6.1	9.6	25.3	47.5		51.3	48.7		7.6	92.4		19.8	11.3	7.5	8.5	4.7	3.8	10.4	2.8	2.4	10.4	11.8	0.5	3.3	2.8		15.8	26.5	28.1	16.3	8.2	5.1		
年齢	19歳以下	13	13	-	-	-	-	-	-	-	9	4	-	5	8	-	2	-	2	-	-	-	-	5	-	3	-	1	-	-	3	3	4	1	2	-	-		
			100.0	-	-	-	-	-	-	-		69.2	30.8		38.5	61.5		15.4	-	15.4	-	-	-	-	38.5	-	23.1	-	7.7	-	-	23.1	23.1	30.8	7.7	15.4	-	-	
	20～29歳	4	-	4	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	4	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3	1	-	-	-	-	-		
			-	100.0	-	-	-	-	-	-		75.0	25.0		-	100.0		-	-	50.0	-	-	-	-	-	25.0	-	-	25.0	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-	-
	30～39歳	6	-	-	6	-	-	-	-	-	1	5	-	-	6	-	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	2	1	-	-	-		
			-	-	100.0	-	-	-	-	-		16.7	83.3		-	100.0		-	-	28.6	57.1	-	-	-	-	-	-	14.3	-	-	-	-	-	50.0	33.3	16.7	-	-	-
	40～49歳	12	-	-	-	12	-	-	-	-	5	7	-	2	10	-	2	-	3	1	-	-	-	-	1	4	-	-	-	1	2	4	4	2	-	-	-		
			-	-	-	100.0	-	-	-	-		41.7	58.3		16.7	83.3		18.2	-	-	27.3	9.1	-	-	-	9.1	36.4	-	-	-	-	16.7	33.3	33.3	16.7	-	-	-	
	50～59歳	19	-	-	-	-	19	-	-	-	11	8	-	2	17	-	5	1	1	1	1	1	2	2	-	3	2	-	1	1	5	5	4	3	2	-	-		
		-	-	-	-	100.0	-	-	-		57.9	42.1		10.5	89.5		23.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	9.5	9.5	-	14.3	9.5	-	4.8	4.8	26.3	26.3	21.1	15.8	10.5	-	-		
60～69歳	50	-	-	-	-	-	50	-	-	27	23	-	2	47	1	8	9	4	5	2	1	9	3	-	2	6	-	3	2	7	13	12	8	6	3	1			
		-	-	-	-	-	100.0	-	-		54.0	46.0		4.1	95.9		14.8	16.7	7.4	9.3	3.7	1.9	16.7	5.6	-	3.7	11.1	-	5.6	3.7	14.3	26.5	24.5	16.3	12.2	6.1	-		
70歳以上	94	-	-	-	-	-	-	94	-	45	48	1	4	90	-	25	14	5	5	6	6	11	1	-	15	9	1	1	3	1	11	23	29	17	6	7	1		
		-	-	-	-	-	-	100.0	-		48.4	51.6		4.3	95.7		24.5	13.7	4.9	4.9	5.9	5.9	10.8	1.0	-	14.7	8.8	1.0	1.0	2.9	11.8	24.7	31.2	18.3	6.5	7.5	-		
無回答	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2			
		-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
性別	男性	101	9	3	1	5	11	27	45	-	101	-	-	9	91	1	22	16	7	1	8	2	7	4	4	20	12	1	3	2	1	18	26	26	18	7	5	1	
			8.9	3.0	1.0	5.0	10.9	26.7	44.6		100.0	-	-	9.0	91.0		20.2	14.7	6.4	0.9	7.3	1.8	6.4	3.7	3.7	18.3	11.0	0.9	2.8	1.8	18.0	26.0	26.0	18.0	7.0	5.0	-		
	女性	96	4	1	5	7	8	23	48	-	-	96	-	6	90	-	20	7	9	17	2	6	15	2	1	2	13	-	4	4	1	13	25	29	14	9	5	1	
			4.2	1.0	5.2	7.3	8.3	24.0	50.0		-	100.0	-	6.3	93.8	-	19.6	6.9	8.8	16.7	2.0	5.9	14.7	2.0	1.0	2.0	12.7	-	3.9	3.9	13.7	26.3	30.5	14.7	9.5	5.3	-		
無回答	3	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	-	100.0		-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-		
初診・再診	初診	15	5	-	-	2	2	2	4	-	9	6	-	15	-	-	2	-	5	-	1	1	-	-	1	-	3	1	1	-	3	5	2	1	3	1	-		
			33.3	-	-	13.3	13.3	13.3	26.7		60.0	40.0		100.0	-	-	13.3	-	33.3	-	6.7	6.7	-	-	6.7	-	20.0	6.7	6.7	-	20.0	33.3	13.3	6.7	20.0	6.7	-		
	再診	182	8	4	6	10	17	47	90	-	91	90	1	-	182	-	40	24	11	17	9	7	22	6	4	22	22	-	6	6	2	28	46	53	31	13	9	2	
			4.4	2.2	3.3	5.5	9.3	25.8	49.5		50.3	49.7		-	100.0	-	20.4	12.2	5.6	8.7	4.6	3.6	11.2	3.1	2.0	11.2	11.2	-	3.1	3.1	15.6	25.6	29.4	17.2	7.2	5.0	-		
無回答	3	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	2	-	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-			
		-	-	-	-	-	-	-	100.0		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-		

待ち時間

問06  
受付されてから、診療までの待ち時間についていかがでしたか。

問07  
会計の待ち時間についてはいかがでしたか。

問08  
会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。

医師

問09  
医師の診療時間はどのくらいでしたか。

問10  
医師の診療時間についていかがでしたか。

		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	15分以内	30分以内	45分以内	60分以内	60分以上	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	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	60分以内	60分以上	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																																				
全体		200	10	74	80	26	8	2	69	70	12	6	-	43	11	75	66	19	5	24	76	81	27	8	1	-	-	7	23	127	35	6	-	9		
			5.1	37.4	40.4	13.1	4.0		43.9	44.6	7.6	3.8			6.3	42.6	37.5	10.8	2.8		39.4	42.0	14.0	4.1	0.5			12.0	66.5	18.3	3.1					
年齢	19歳以下	13	-	6	5	-	2	-	5	5	-	-	-	3	-	6	6	-	-	1	3	6	2	2	-	-	-	2	8	3	-	-	-			
				46.2	38.5	-	15.4		50.0	50.0	-	-	-		-	50.0	50.0	-	-		23.1	46.2	15.4	15.4	-	-	-	15.4	61.5	23.1	-	-	-			
	20~29歳	4	-	4	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-			
				100.0	-	-	-		100.0	-	-	-	-		33.3	66.7	-	-	-		75.0	25.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-			
	30~39歳	6	-	1	5	-	-	-	4	1	-	-	-	1	-	4	-	1	-	1	2	2	2	-	-	-	-	1	3	1	1	-	-			
				16.7	83.3	-	-		80.0	20.0	-	-	-		-	80.0	-	20.0	-		33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	16.7	50.0	16.7	16.7	-	-			
	40~49歳	12	2	2	5	3	-	-	8	1	-	1	-	2	2	3	5	1	-	1	6	4	1	1	-	-	-	3	4	3	2	-	-			
			16.7	16.7	41.7	25.0	-		80.0	10.0	-	10.0	-		18.2	27.3	45.5	9.1	-		50.0	33.3	8.3	8.3	-	-	-	25.0	33.3	25.0	16.7	-	-			
50~59歳	19	1	8	5	5	-	-	10	3	3	-	-	3	3	8	4	1	1	2	11	6	1	-	-	-	1	2	12	4	-	-	1				
		5.3	42.1	26.3	26.3	-		62.5	18.8	18.8	-	-		17.6	47.1	23.5	5.9	5.9		61.1	33.3	5.6	-	-	-	-	11.1	66.7	22.2	-	-	-				
60~69歳	50	4	17	22	5	2	-	14	16	6	2	-	12	1	15	17	9	1	7	15	23	9	1	-	-	2	6	34	7	1	-	2				
		8.0	34.0	44.0	10.0	4.0		36.8	42.1	15.8	5.3	-		2.3	34.9	39.5	20.9	2.3		31.3	47.9	18.8	2.1	-	-	-	12.5	70.8	14.6	2.1	-	-				
70歳以上	94	3	36	38	13	4	-	25	44	3	3	-	19	4	37	34	7	3	9	36	39	12	4	1	-	2	9	62	17	2	-	4				
		3.2	38.3	40.4	13.8	4.3		33.3	58.7	4.0	4.0	-		4.7	43.5	40.0	8.2	3.5		39.1	42.4	13.0	4.3	1.1	-	-	10.0	68.9	18.9	2.2	-	-				
無回答	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2			
性別	男性	101	4	44	36	13	4	-	32	41	8	2	-	18	4	43	29	9	4	12	35	39	20	4	-	-	3	12	66	17	3	-	3			
			4.0	43.6	35.6	12.9	4.0		38.6	49.4	9.6	2.4	-		4.5	48.3	32.6	10.1	4.5		35.7	39.8	20.4	4.1	-	-	-	12.2	67.3	17.3	3.1	-	-			
	女性	96	6	29	44	13	4	-	37	28	4	4	-	23	7	31	37	10	1	10	40	42	7	4	1	-	2	11	60	18	3	-	4			
		6.3	30.2	45.8	13.5	4.2		50.7	38.4	5.5	5.5	-		8.1	36.0	43.0	11.6	1.2		42.6	44.7	7.4	4.3	1.1	-	-	12.0	65.2	19.6	3.3	-	-				
無回答	3	-	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2			
				100.0	-	-		-	100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-		100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-				
初診・再診	初診	15	-	8	6	-	1	-	6	3	2	-	-	4	-	5	7	-	-	3	1	7	5	1	-	-	1	-	10	4	-	-	1			
				53.3	40.0	-	6.7		54.5	27.3	18.2	-	-		-	41.7	58.3	-	-		7.1	50.0	35.7	7.1	-	-	-	-	71.4	28.6	-	-	-			
	再診	182	10	66	73	26	7	-	62	67	10	6	-	37	11	70	58	19	5	19	75	74	22	7	1	-	3	23	117	31	6	-	5			
		5.5	36.3	40.1	14.3	3.8		42.8	46.2	6.9	4.1	-		6.7	42.9	35.6	11.7	3.1		41.9	41.3	12.3	3.9	0.6	-	-	13.0	66.1	17.5	3.4	-	-				
無回答	3	-	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3			
				100.0	-	-		100.0	-	-	-	-		-	-	100.0	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				



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。

その他の職種

問16  
受付や会計を担当した職員の言葉使い、態度はいかがですか。

		医師							看護師							その他の職種																						
		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																		
全体		200	60	116	14	2	1	7	51	122	13	4	1	9	58	122	12	2	-	6	48	127	19	-	-	6	55	124	11	-	-	10	31	142	17	4	-	6
			31.1	60.1	7.3	1.0	0.5		26.7	63.9	6.8	2.1	0.5		29.9	62.9	6.2	1.0		24.7	65.5	9.8				28.9	65.3	5.8				16.0	73.2	8.8	2.1			
年齢	19歳以下	13	8	4	-	-	-	1	7	4	2	-	-	-	7	6	-	-	-	6	6	1	-	-	-	5	7	-	-	-	1	2	9	-	1	-	1	
			66.7	33.3	-	-	-		53.8	30.8	15.4	-	-	-	53.8	46.2	-	-	-	46.2	46.2	7.7	-	-	-	41.7	58.3	-	-	-	-	16.7	75.0	-	8.3	-	-	
	20~29歳	4	-	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-							
				100.0	-	-	-		25.0	75.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-							
	30~39歳	6	1	4	1	-	-	-	1	5	-	-	-	-	1	4	1	-	-	2	3	1	-	-	-	2	3	1	-	-	-							
			16.7	66.7	16.7	-	-		16.7	83.3	-	-	-		16.7	66.7	16.7	-	-	33.3	50.0	16.7	-	-	-	33.3	50.0	16.7	-	-	-							
	40~49歳	12	5	4	2	1	-	-	5	5	-	2	-	-	5	6	1	-	-	4	5	3	-	-	-	6	5	1	-	-	-							
			41.7	33.3	16.7	8.3	-		41.7	41.7	16.7	-	-		41.7	50.0	8.3	-	-	33.3	41.7	25.0	-	-	-	50.0	41.7	8.3	-	-	-							
	50~59歳	19	4	10	3	-	-	2	5	9	3	-	-	2	5	9	3	-	-	5	10	2	-	-	2	6	7	3	-	-	3							
		23.5	58.8	17.6	-	-		29.4	52.9	17.6	-	-		29.4	52.9	17.6	-	-	29.4	58.8	11.8	-	-	-	37.5	43.8	18.8	-	-	-								
60~69歳	50	15	30	3	1	-	1	14	33	1	1	-	1	14	32	3	-	-	9	38	3	-	-	-	10	35	2	-	-	3								
		30.6	61.2	6.1	2.0	-		28.6	67.3	2.0	2.0	-		28.6	65.3	6.1	-	-	18.0	76.0	6.0	-	-	-	21.3	74.5	4.3	-	-	-								
70歳以上	94	26	60	5	-	1	2	18	62	7	1	1	5	25	61	5	1	-	22	60	9	-	-	3	26	62	4	-	-	2	15	72	4	1	-	2		
		28.3	65.2	5.4	-	1.1		20.2	69.7	7.9	1.1	1.1		27.2	66.3	5.4	1.1		24.2	65.9	9.9	-	-	-	28.3	67.4	4.3	-	-	-								
無回答	2	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1		
		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-		
性別	男性	101	32	57	6	1	1	4	28	62	5	2	1	3	30	61	6	1	-	26	62	11	-	-	2	26	65	4	-	-	6	12	74	10	2	-	3	
			33.0	58.8	6.2	1.0	1.0		28.6	63.3	5.1	2.0	1.0		30.6	62.2	6.1	1.0	-	26.3	62.6	11.1	-	-	-	27.4	68.4	4.2	-	-	-	12.2	75.5	10.2	2.0	-	-	
	女性	96	27	58	8	1	-	2	23	58	8	2	-	5	28	59	6	1	-	22	63	8	-	-	3	29	57	7	-	-	3	19	66	7	2	-	2	
		28.7	61.7	8.5	1.1	-		25.3	63.7	8.8	2.2	-		29.8	62.8	6.4	1.1	-	23.7	67.7	8.6	-	-	-	31.2	61.3	7.5	-	-	-	20.2	70.2	7.4	2.1	-	-		
無回答	3	1	1	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1		
		50.0	50.0	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-		
初診・再診	初診	15	4	11	-	-	-	-	5	9	1	-	-	-	3	12	-	-	-	4	8	2	-	-	1	3	10	-	-	-	2	1	13	-	-	-	1	
			26.7	73.3	-	-	-		33.3	60.0	6.7	-	-	-	20.0	80.0	-	-	-	28.6	57.1	14.3	-	-	-	23.1	76.9	-	-	-	-	7.1	92.9	-	-	-	-	
	再診	182	55	105	14	2	1	7	46	112	12	4	1	7	55	109	12	2	-	44	118	16	-	-	4	52	113	10	-	-	7	30	128	16	4	-	4	
		31.1	59.3	7.9	1.1	0.6		26.3	64.0	6.9	2.3	0.6		30.9	61.2	6.7	1.1	-	24.7	66.3	9.0	-	-	-	29.7	64.6	5.7	-	-	-	16.9	71.9	9.0	2.2	-	-		
無回答	3	1	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	1	1	-	-	1	-	1	1	-	-	1		
		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-		100.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-		





その他

問29  
受付の対応について、いかがですか。

問30  
『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31  
患者相談窓口をご存知  
ですか。

問32  
ホームページを  
ご覧になったこ  
とがあります  
か。

総合評価

問33  
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	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																									
全体		200	36	143	17	2	-	2	62	127	11	106	88	2	4	44	149	7	22	141	26	2	-	-	9
			18.2	72.2	8.6	1.0	-		32.8	67.2		54.1	44.9	1.0		22.8	77.2		11.5	73.8	13.6	1.0	-	-	
年齢	19歳以下	13	3	8	2	-	-	-	3	9	1	6	6	1	-	5	8	-	3	8	2	-	-	-	-
			23.1	61.5	15.4	-	-		25.0	75.0		46.2	46.2	7.7		38.5	61.5		23.1	61.5	15.4	-	-	-	
	20～29歳	4	1	2	1	-	-	-	2	2	-	3	1	-	-	1	3	-	1	3	-	-	-	-	-
			25.0	50.0	25.0	-	-		50.0	50.0		75.0	25.0	-		25.0	75.0		25.0	75.0	-	-	-	-	
	30～39歳	6	2	2	2	-	-	-	1	5	-	2	4	-	-	4	2	-	1	4	-	1	-	-	-
			33.3	33.3	33.3	-	-		16.7	83.3		33.3	66.7	-		66.7	33.3		16.7	66.7	-	16.7	-	-	
	40～49歳	12	5	5	2	-	-	-	3	9	-	5	7	-	-	3	8	1	2	5	4	-	-	-	1
			41.7	41.7	16.7	-	-		25.0	75.0		41.7	58.3	-		27.3	72.7		18.2	45.5	36.4	-	-	-	
50～59歳	19	1	14	3	-	-	1	4	13	2	8	10	-	1	7	11	1	1	13	4	-	-	-	1	
		5.6	77.8	16.7	-	-		23.5	76.5		44.4	55.6	-		38.9	61.1		5.6	72.2	22.2	-	-	-		
60～69歳	50	6	38	4	2	-	-	20	28	2	29	20	-	1	7	43	-	5	37	7	1	-	-	-	
		12.0	76.0	8.0	4.0	-		41.7	58.3		59.2	40.8	-		14.0	86.0		10.0	74.0	14.0	2.0	-	-		
70歳以上	94	17	73	3	-	-	1	28	60	6	52	39	1	2	17	72	5	9	69	9	-	-	-	7	
		18.3	78.5	3.2	-	-		31.8	68.2		56.5	42.4	1.1		19.1	80.9		10.3	79.3	10.3	-	-	-		
無回答	2	1	1	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	
		50.0	50.0	-	-	-		50.0	50.0		50.0	50.0	-		-	100.0		-	100.0	-	-	-	-		
性別	男性	101	16	74	9	1	-	1	28	67	6	54	43	2	2	17	79	5	12	71	11	1	-	-	6
			16.0	74.0	9.0	1.0	-		29.5	70.5		54.5	43.4	2.0		17.7	82.3		12.6	74.7	11.6	1.1	-	-	
	女性	96	19	67	8	1	-	1	33	59	4	51	43	-	2	27	67	2	10	67	15	1	-	-	3
		20.0	70.5	8.4	1.1	-		35.9	64.1		54.3	45.7	-		28.7	71.3		10.8	72.0	16.1	1.1	-	-		
無回答	3	1	2	-	-	-	-	1	1	1	1	2	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	
		33.3	66.7	-	-	-		50.0	50.0		33.3	66.7	-		-	100.0		-	100.0	-	-	-	-	-	
初診・再診	初診	15	2	12	1	-	-	-	3	10	2	2	13	-	-	2	12	1	2	10	2	-	-	-	1
			13.3	80.0	6.7	-	-		23.1	76.9		13.3	86.7	-		14.3	85.7		14.3	71.4	14.3	-	-	-	
	再診	182	33	130	16	1	-	2	58	115	9	103	73	2	4	42	134	6	20	129	24	1	-	-	8
		18.3	72.2	8.9	0.6	-		33.5	66.5		57.9	41.0	1.1		23.9	76.1		11.5	74.1	13.8	0.6	-	-		
無回答	3	1	1	-	1	-	-	1	2	-	1	2	-	-	-	3	-	-	2	-	1	-	-	-	
		33.3	33.3	-	33.3	-		33.3	66.7		33.3	66.7	-		-	100.0		-	66.7	-	33.3	-	-		

## VIII. アンケート用紙



## 《裏》

### ●施設設備・サービスについてお伺いします。

質問 24 院内の案内図・掲示板の見やすさは、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 25 診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。
<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 26 診察室は清潔ですか。
<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 トイレは清潔ですか。
<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 待合室の居心地の良さはいかがですか。
<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

### ●その他

質問 29 受付の対応について、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 『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 31 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 32 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 33 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 34 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。



患者満足度調査 報告書

株式会社ニチイ学館

〒 101-8688

東京都千代田区神田駿河台2丁目9番地

TEL : 03-3291-2121

<https://www.nichiigakkan.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吉番館4F

TEL : 0985-29-1138