

宮崎県立延岡病院 様

令和6年度 患者満足度調査報告書  
～外来～

【令和7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 | 9  |
| III. 調査結果（詳細）      | P | 13 |
| IV. 時間について         | P | 22 |
| V. その他について         | P | 26 |
| VI. その他記載欄、ご意見・ご要望 | P | 30 |
| VII. クロス集計         | P | 37 |
| VIII. アンケート用紙      | P | 44 |

# 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、患者さんのご要望・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

R6.10.7 ~ R6.10.18

(R5年度)  
R5.10.18 ~ R5.10.30

## 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： 411 枚  
(紙 400枚、web 11件)

(R5年度)  
回収数： 413 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。

DI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。

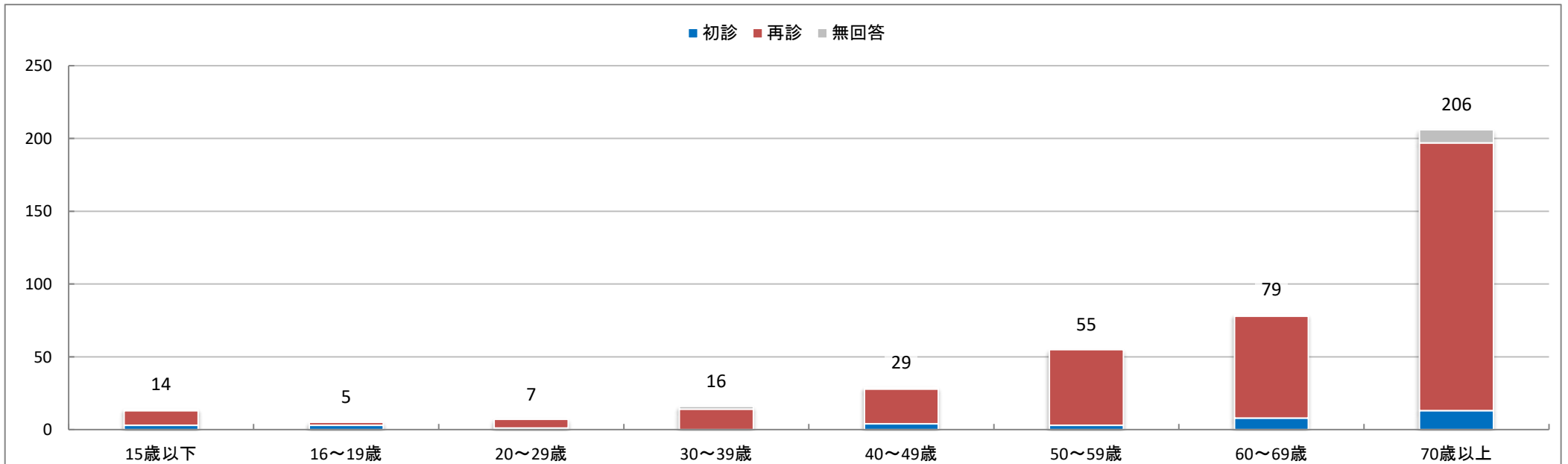
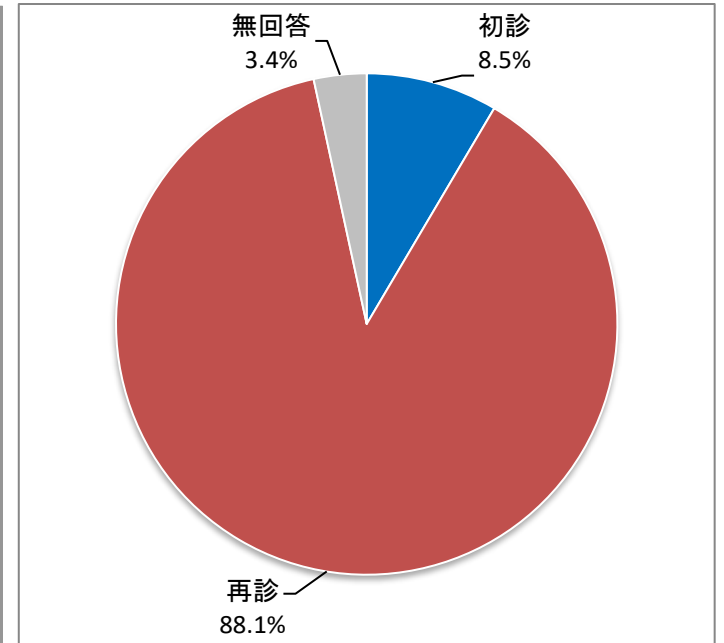
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

## 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」×「初診・再診」

| 年齢          | 初診・再診 |       |      | 合計     | 比率(%)  | 【R5年度】<br>合計 | 【R5年度】<br>比率(%) |
|-------------|-------|-------|------|--------|--------|--------------|-----------------|
|             | 初診    | 再診    | 無回答  |        |        |              |                 |
| 15歳以下       | 3     | 10    | 1    | 14     | 3.4%   | 22           | 5.3%            |
| 16～19歳      | 3     | 2     | -    | 5      | 1.2%   | 6            | 1.5%            |
| 20～29歳      | 1     | 6     | -    | 7      | 1.7%   | 19           | 4.6%            |
| 30～39歳      | -     | 14    | 2    | 16     | 3.9%   | 20           | 4.8%            |
| 40～49歳      | 4     | 24    | 1    | 29     | 7.1%   | 40           | 9.7%            |
| 50～59歳      | 3     | 52    | -    | 55     | 13.4%  | 42           | 10.2%           |
| 60～69歳      | 8     | 70    | 1    | 79     | 19.2%  | 59           | 14.3%           |
| 70歳以上       | 13    | 184   | 9    | 206    | 50.1%  | 205          | 49.6%           |
| 無回答         | -     | -     | -    | -      | 0.0%   | -            | 0.0%            |
| 合計          | 35    | 362   | 14   | 411    | 100.0% | 413          | 100.0%          |
| 比率(%)       | 8.5%  | 88.1% | 3.4% | 100.0% |        |              |                 |
| 【R5年度】合計    | 34    | 349   | 30   | 413    |        |              |                 |
| 【R5年度】比率(%) | 8.2%  | 84.5% | 7.3% | 100.0% |        |              |                 |

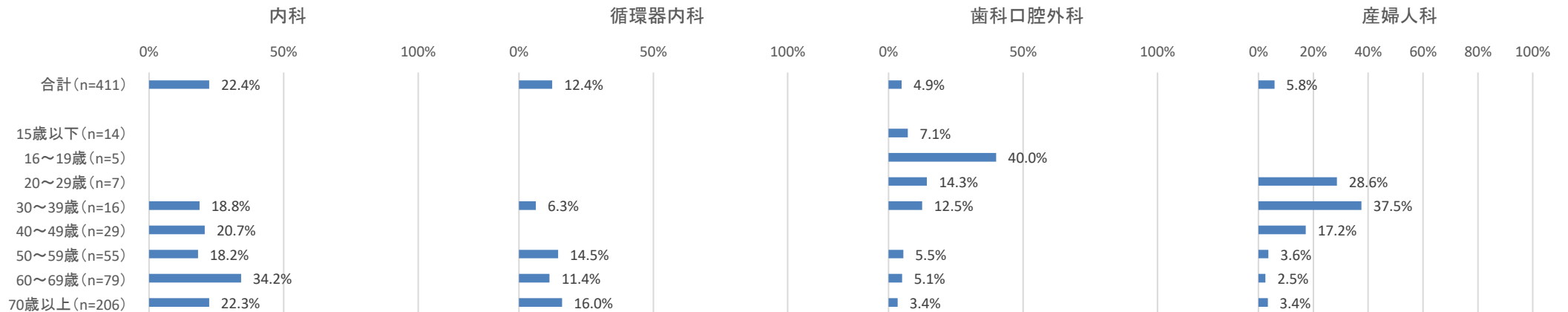


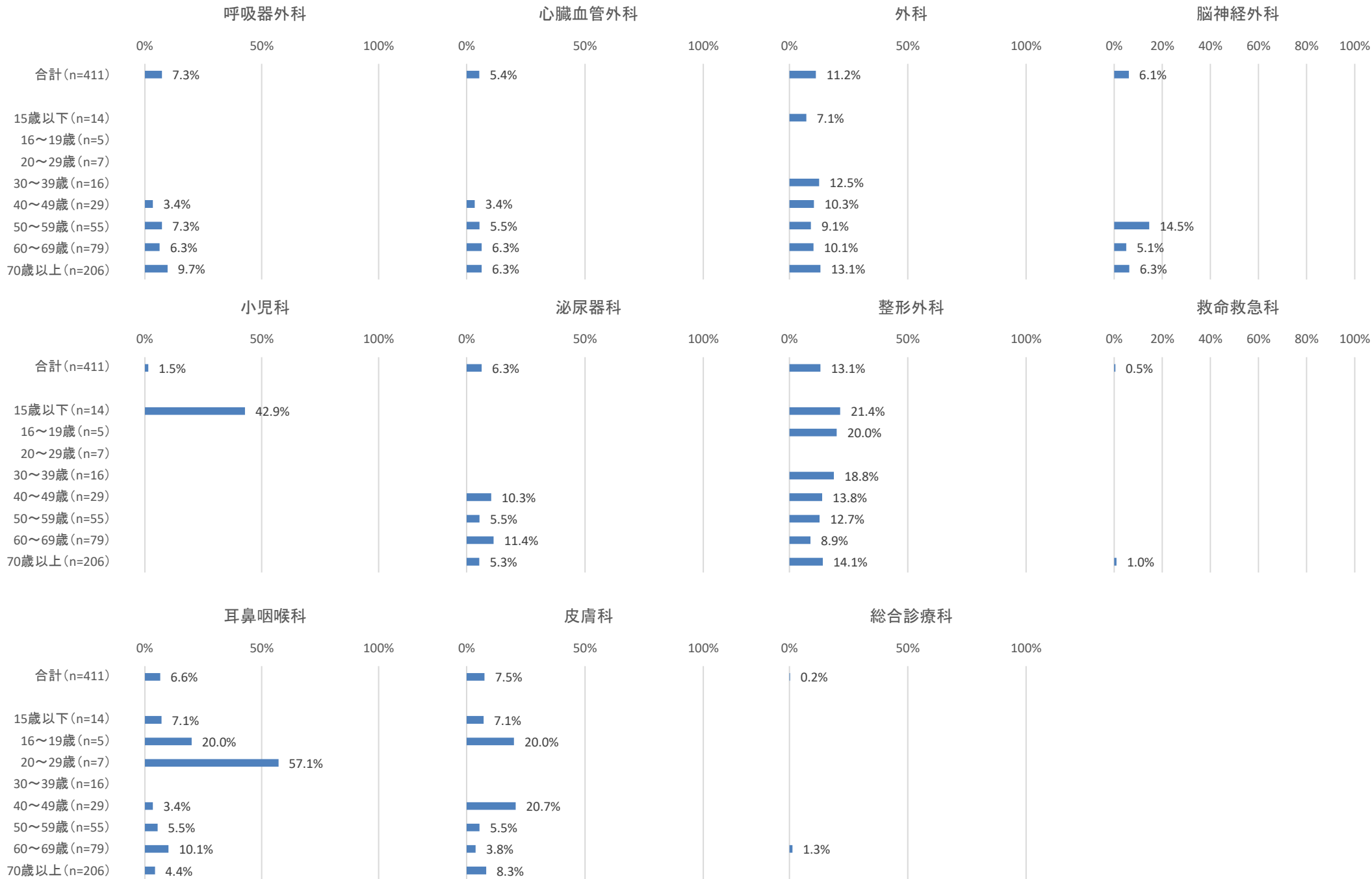
## 7.回答者構成-②「年齢」×「受診科（複数回答）」

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  | 総合診療科 | 無回答  |       |        |
| 15歳以下       | -         | -     | 1      | -    | -     | -     | 1     | -     | 6    | -    | 3     | -     | 1     | 1    | -     | 1    | 13    | 14     |
| 16～19歳      | -         | -     | 2      | -    | -     | -     | -     | -     | -    | -    | 1     | -     | 1     | 1    | -     | -    | 5     | 5      |
| 20～29歳      | -         | -     | 1      | 2    | -     | -     | -     | -     | -    | -    | -     | -     | 4     | -    | -     | -    | 7     | 7      |
| 30～39歳      | 3         | 1     | 2      | 6    | -     | -     | 2     | -     | -    | -    | 3     | -     | -     | -    | -     | -    | 17    | 16     |
| 40～49歳      | 6         | -     | -      | 5    | 1     | 1     | 3     | -     | -    | 3    | 4     | -     | 1     | 6    | -     | 2    | 30    | 29     |
| 50～59歳      | 10        | 8     | 3      | 2    | 4     | 3     | 5     | 8     | -    | 3    | 7     | -     | 3     | 3    | -     | 1    | 59    | 55     |
| 60～69歳      | 27        | 9     | 4      | 2    | 5     | 5     | 8     | 4     | -    | 9    | 7     | -     | 8     | 3    | 1     | -    | 92    | 79     |
| 70歳以上       | 46        | 33    | 7      | 7    | 20    | 13    | 27    | 13    | -    | 11   | 29    | 2     | 9     | 17   | -     | 3    | 234   | 206    |
| 無回答         | -         | -     | -      | -    | -     | -     | -     | -     | -    | -    | -     | -     | -     | -    | -     | -    | -     | -      |
| 合計          | 92        | 51    | 20     | 24   | 30    | 22    | 46    | 25    | 6    | 26   | 54    | 2     | 27    | 31   | 1     | 7    | 457   | 411    |
| 比率(%)       | 22.4%     | 12.4% | 4.9%   | 5.8% | 7.3%  | 5.4%  | 11.2% | 6.1%  | 1.5% | 6.3% | 13.1% | 0.5%  | 6.6%  | 7.5% | 0.2%  | 1.7% |       |        |
| 【R5年度】合計    | 82        | 61    | 45     | 27   | 27    | 28    | 25    | 18    | 22   | 26   | 44    | -     | 18    | 17   | 2     | 4    | 442   | 413    |
| 【R5年度】比率(%) | 19.9%     | 14.8% | 10.9%  | 6.5% | 6.5%  | 6.8%  | 6.1%  | 4.4%  | 5.3% | 6.3% | 10.7% | 0.0%  | 4.4%  | 4.1% | 0.5%  | 1.0% |       |        |

※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

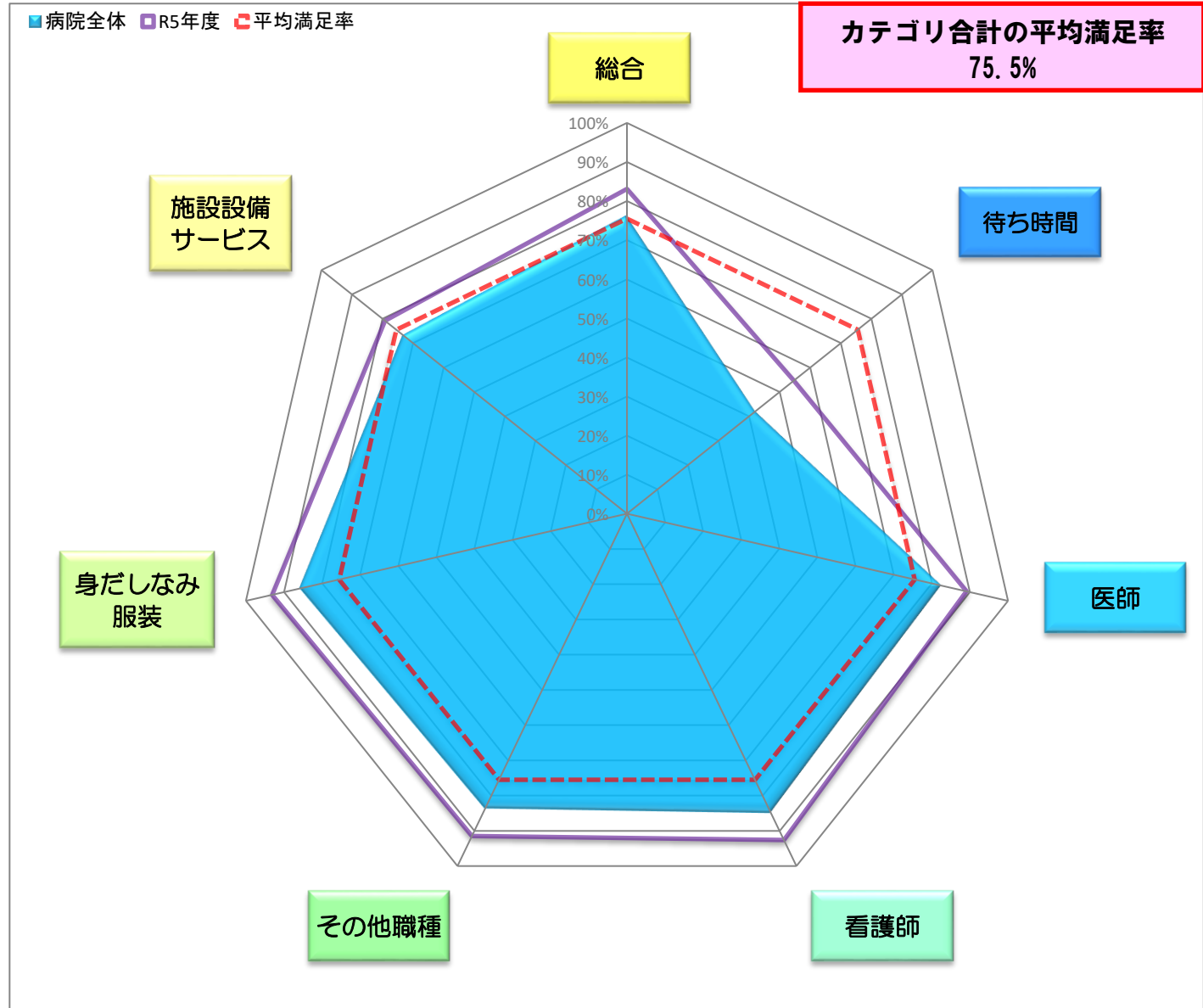
# 調査結果① カテゴリ別の満足率

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><br>前回 (R5年度)        | <b>76.3%</b><br>(83.1%) |
| <b>待ち時間</b><br>前回 (R5年度)      | <b>42.1%</b><br>(54.6%) |
| <b>医師</b><br>前回 (R5年度)        | <b>82.5%</b><br>(89.1%) |
| <b>看護師</b><br>前回 (R5年度)       | <b>84.9%</b><br>(92.6%) |
| <b>その他職種</b><br>前回 (R5年度)     | <b>83.6%</b><br>(91.5%) |
| <b>身だしなみ・服装</b><br>前回 (R5年度)  | <b>85.8%</b><br>(93.1%) |
| <b>施設設備・サービス</b><br>前回 (R5年度) | <b>73.2%</b><br>(79.2%) |



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(75.5%)

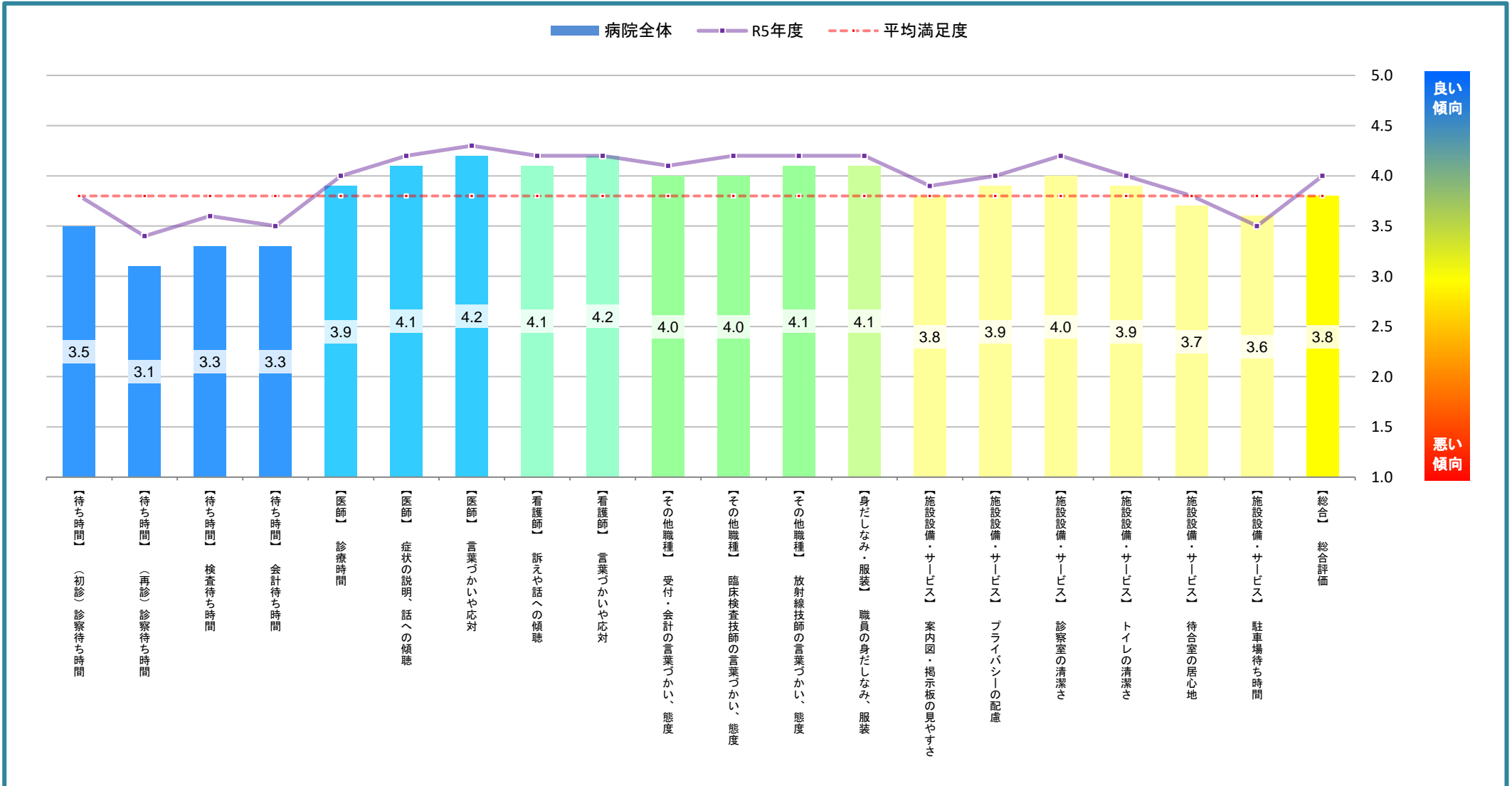
# 調査結果② 満足度

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  
3.8



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(3.8)

調査結果③ 結果一覧

# 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         |            | R5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         |
| (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。                       | 2          | 16           | 13         | 4          | -         | -          | 35           | 51.4%        | 3.5        | 73.5%        | 3.8        | ↓▲22.1%        | ▲0.3        |
| (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。                       | 24         | 100          | 139        | 67         | 24        | 8          | 354          | 35.0%        | 3.1        | 51.0%        | 3.4        | ↓▲16.0%        | ▲0.3        |
| 検査までの待ち時間についていかがでしたか。                                   | 18         | 133          | 159        | 32         | 17        | 52         | 359          | 42.1%        | 3.3        | 57.6%        | 3.6        | ↓▲15.5%        | ▲0.3        |
| 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。                                  | 19         | 164          | 144        | 44         | 12        | 28         | 383          | 47.8%        | 3.3        | 53.4%        | 3.5        | ↓▲5.6%         | ▲0.2        |
| <b>待ち時間 合計</b>  | <b>63</b>  | <b>413</b>   | <b>455</b> | <b>147</b> | <b>53</b> | <b>88</b>  | <b>1,131</b> | <b>42.1%</b> | <b>3.3</b> | <b>54.6%</b> | <b>3.5</b> | <b>↓▲12.5%</b> | <b>▲0.2</b> |
| 医師の診療時間についていかがでしたか。                                     | 75         | 222          | 91         | 11         | 3         | 9          | 402          | 73.9%        | 3.9        | 82.8%        | 4.0        | ↓▲8.9%         | ▲0.1        |
| あなたを担当した医師は、治療に関する説明を分かりやすく説明し、あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれますか。 | 104        | 193          | 40         | 10         | 2         | 62         | 349          | 85.1%        | 4.1        | 91.3%        | 4.2        | ↓▲6.2%         | ▲0.1        |
| 医師の言葉遣い、態度はいかがですか。                                      | 115        | 199          | 31         | 1          | 4         | 61         | 350          | 89.7%        | 4.2        | 93.8%        | 4.3        | ▲▲4.1%         | ▲0.1        |
| <b>医師 合計</b>  | <b>294</b> | <b>614</b>   | <b>162</b> | <b>22</b>  | <b>9</b>  | <b>132</b> | <b>1,101</b> | <b>82.5%</b> | <b>4.1</b> | <b>89.1%</b> | <b>4.2</b> | <b>↓▲6.6%</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。                               | 95         | 192          | 60         | 2          | -         | 62         | 349          | 82.2%        | 4.1        | 91.2%        | 4.2        | ↓▲9.0%         | ▲0.1        |
| 看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。                                     | 100        | 207          | 41         | 3          | -         | 60         | 351          | 87.5%        | 4.2        | 94.1%        | 4.2        | ↓▲6.6%         | -           |
| <b>看護師 合計</b>   | <b>195</b> | <b>399</b>   | <b>101</b> | <b>5</b>   | <b>-</b>  | <b>122</b> | <b>700</b>   | <b>84.9%</b> | <b>4.1</b> | <b>92.6%</b> | <b>4.2</b> | <b>↓▲7.7%</b>  | <b>▲0.1</b> |
| 受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。                            | 67         | 219          | 53         | 7          | 5         | 60         | 351          | 81.5%        | 4.0        | 91.2%        | 4.1        | ↓▲9.7%         | ▲0.1        |
| 臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。                                  | 40         | 102          | 28         | 2          | -         | 239        | 172          | 82.6%        | 4.0        | 89.6%        | 4.2        | ↓▲7.0%         | ▲0.2        |
| 放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。                                   | 60         | 129          | 24         | 2          | -         | 196        | 215          | 87.9%        | 4.1        | 93.5%        | 4.2        | ↓▲5.6%         | ▲0.1        |
| <b>その他職種 合計</b>   | <b>167</b> | <b>450</b>   | <b>105</b> | <b>11</b>  | <b>5</b>  | <b>495</b> | <b>738</b>   | <b>83.6%</b> | <b>4.0</b> | <b>91.5%</b> | <b>4.2</b> | <b>↓▲7.9%</b>  | <b>▲0.2</b> |
| 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。                                   | 74         | 222          | 46         | 2          | 1         | 66         | 345          | 85.8%        | 4.1        | 93.1%        | 4.2        | ↓▲7.3%         | ▲0.1        |
| <b>身だしなみ・服装 合計</b>                                      | <b>74</b>  | <b>222</b>   | <b>46</b>  | <b>2</b>   | <b>1</b>  | <b>66</b>  | <b>345</b>   | <b>85.8%</b> | <b>4.1</b> | <b>93.1%</b> | <b>4.2</b> | <b>↓▲7.3%</b>  | <b>▲0.1</b> |
| 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。                                | 46         | 206          | 80         | 13         | -         | 66         | 345          | 73.0%        | 3.8        | 81.7%        | 3.9        | ↓▲8.7%         | ▲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。                        | 60         | 197          | 75         | 11         | 1         | 67         | 344          | 74.7%        | 3.9        | 82.0%        | 4.0        | ↓▲7.3%         | ▲0.1        |
| 診察室は清潔ですか。  | 70         | 222          | 51         | 4          | -         | 64         | 347          | 84.1%        | 4.0        | 91.5%        | 4.2        | ↓▲7.4%         | ▲0.2        |
| トイレは清潔ですか。  | 53         | 208          | 59         | 18         | 1         | 72         | 339          | 77.0%        | 3.9        | 83.8%        | 4.0        | ↓▲6.8%         | ▲0.1        |
| 待合室の居心地の良さはいかがですか。                                      | 45         | 193          | 83         | 17         | 6         | 67         | 344          | 69.2%        | 3.7        | 74.7%        | 3.8        | ↓▲5.5%         | ▲0.1        |
| 駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。                               | 37         | 158          | 85         | 38         | 6         | 87         | 324          | 60.2%        | 3.6        | 60.8%        | 3.5        | ▲▲0.6%         | 0.1         |
| <b>施設設備・サービス 合計</b>                                     | <b>311</b> | <b>1,184</b> | <b>433</b> | <b>101</b> | <b>14</b> | <b>423</b> | <b>2,043</b> | <b>73.2%</b> | <b>3.8</b> | <b>79.2%</b> | <b>3.9</b> | <b>↓▲6.0%</b>  | <b>▲0.1</b> |
| 全体として、当病院に満足していますか。                                     | 43         | 224          | 66         | 13         | 4         | 61         | 350          | 76.3%        | 3.8        | 83.1%        | 4.0        | ↓▲6.8%         | ▲0.2        |
| <b>総合 合計</b>  | <b>43</b>  | <b>224</b>   | <b>66</b>  | <b>13</b>  | <b>4</b>  | <b>61</b>  | <b>350</b>   | <b>76.3%</b> | <b>3.8</b> | <b>83.1%</b> | <b>4.0</b> | <b>↓▲6.8%</b>  | <b>▲0.2</b> |

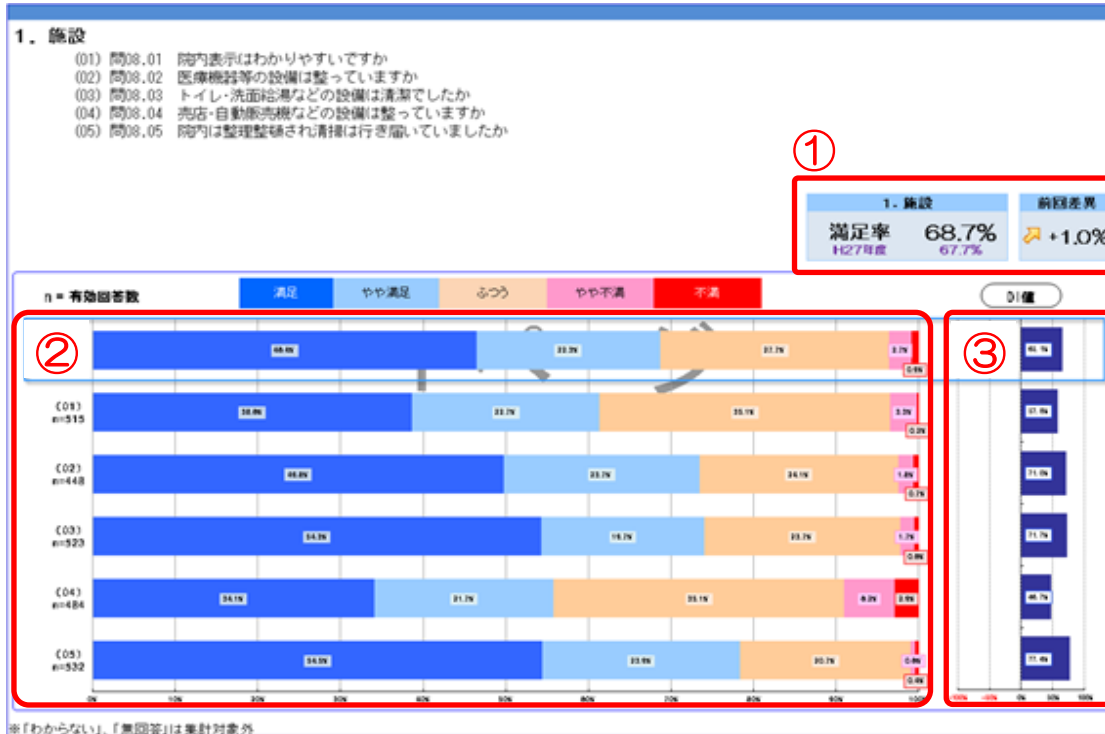
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●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

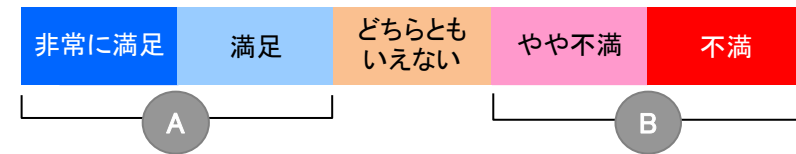
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

### ②各設問の回答比率

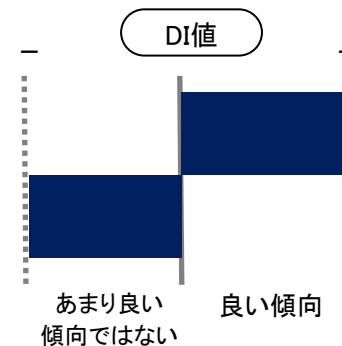
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### 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。



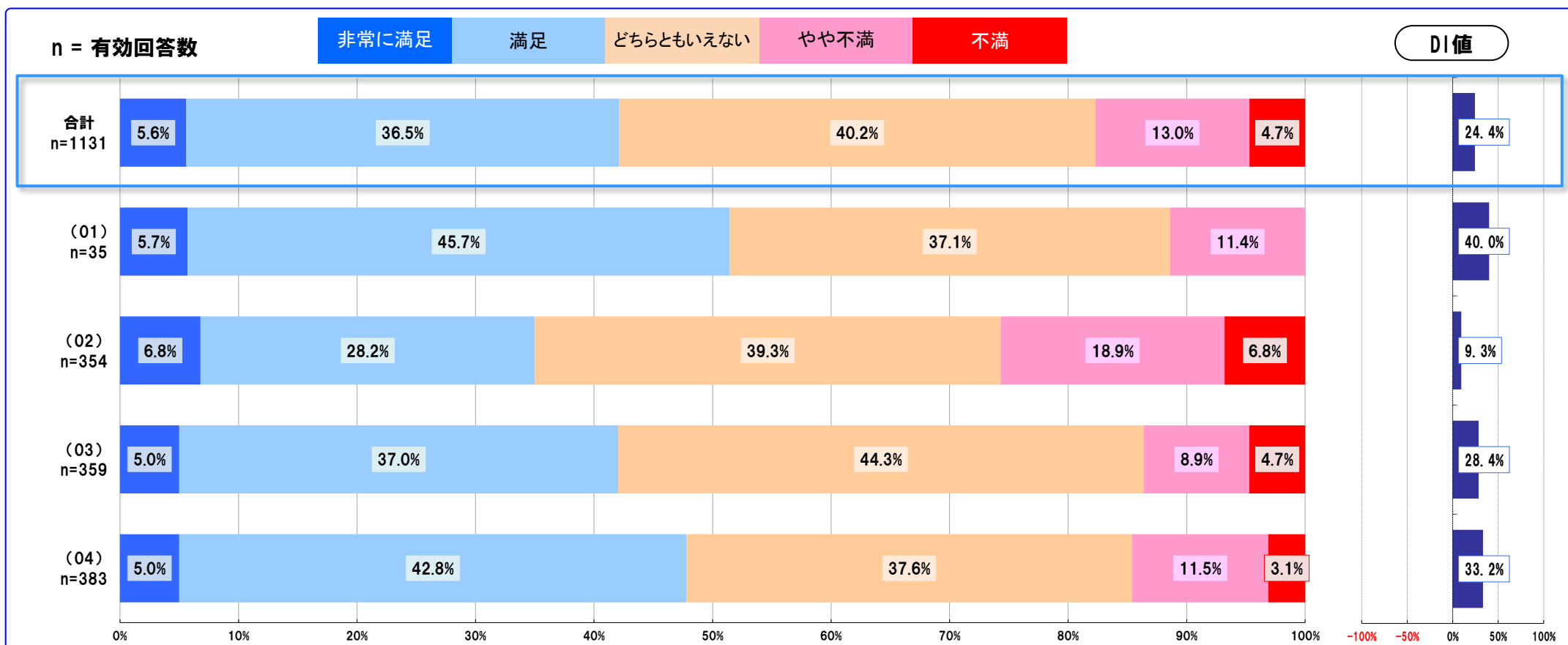
DI値はA-Bで求められます。



# 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) 検査までの待ち時間についていかがでしたか。
- (04) 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     | 42.1% | ↓ -12.5% |
| R5年度    | 54.6% |          |

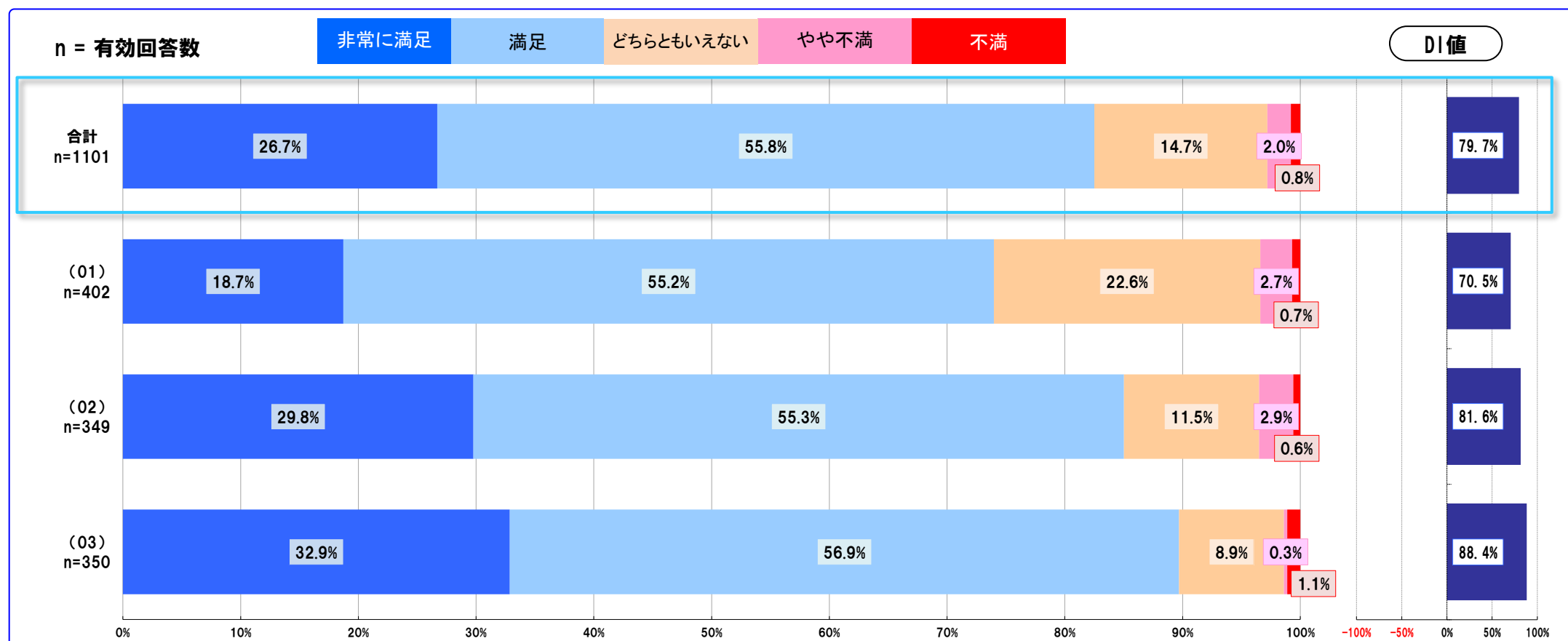


※「無回答」は集計対象外

## 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、治療に関する説明を分かりやすく説明し、あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれますか。
- (03) 医師の言葉遣い、態度はいかがですか。

|       |       |         |
|-------|-------|---------|
| 2. 医師 |       | 前回差異    |
| 満足率   | 82.5% | ↓ -6.6% |
| R5年度  | 89.1% |         |



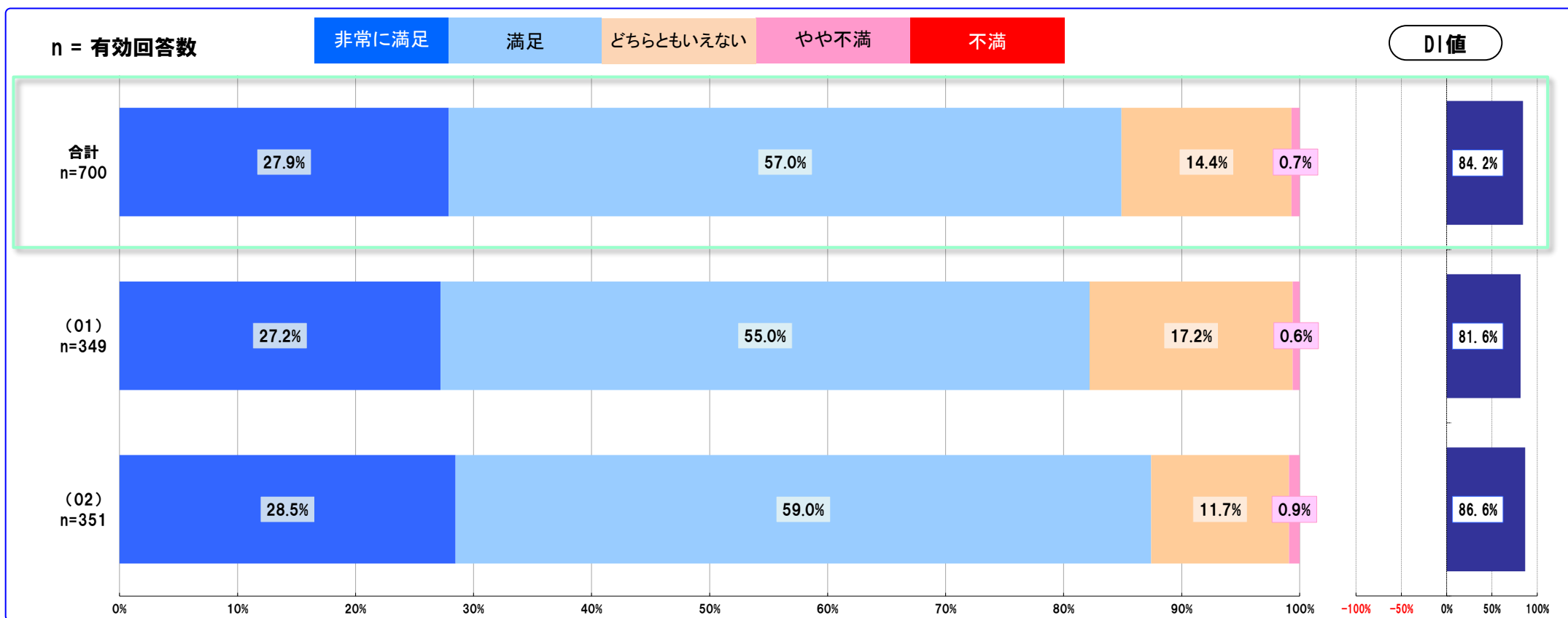
※「無回答」は集計対象外



### 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) 看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。

|        |       |         |
|--------|-------|---------|
| 3. 看護師 |       | 前回差異    |
| 満足率    | 84.9% | ↓ -7.7% |
| R5年度   | 92.6% |         |

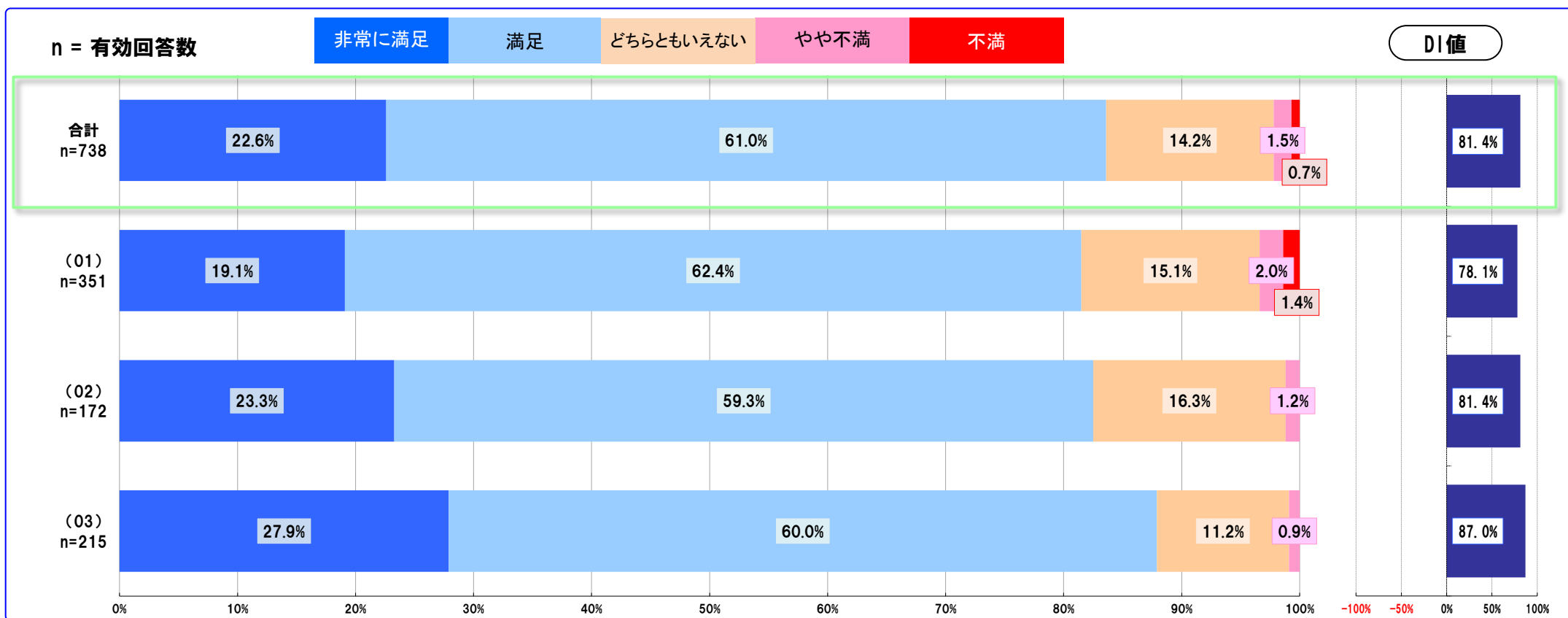


※「無回答」は集計対象外

## 4. その他職種

- (01) 受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (02) 臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (03) 放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

|          |       |         |
|----------|-------|---------|
| 4. その他職種 |       | 前回差異    |
| 満足率      | 83.6% | ↓ -7.9% |
| R5年度     | 91.5% |         |

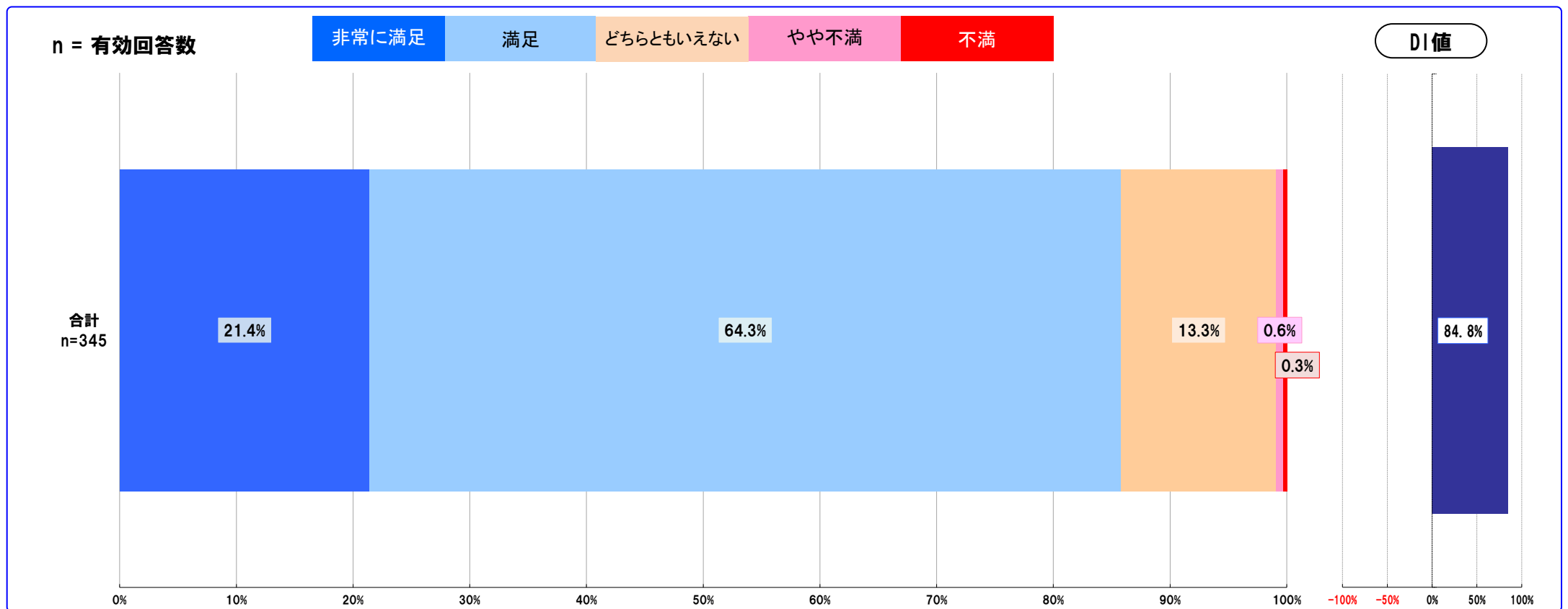


※「無回答」は集計対象外

## 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。

|             |       |         |
|-------------|-------|---------|
| 5. 身だしなみ・服装 |       | 前回差異    |
| 満足率         | 85.8% | ↓ -7.3% |
| R5年度        | 93.1% |         |

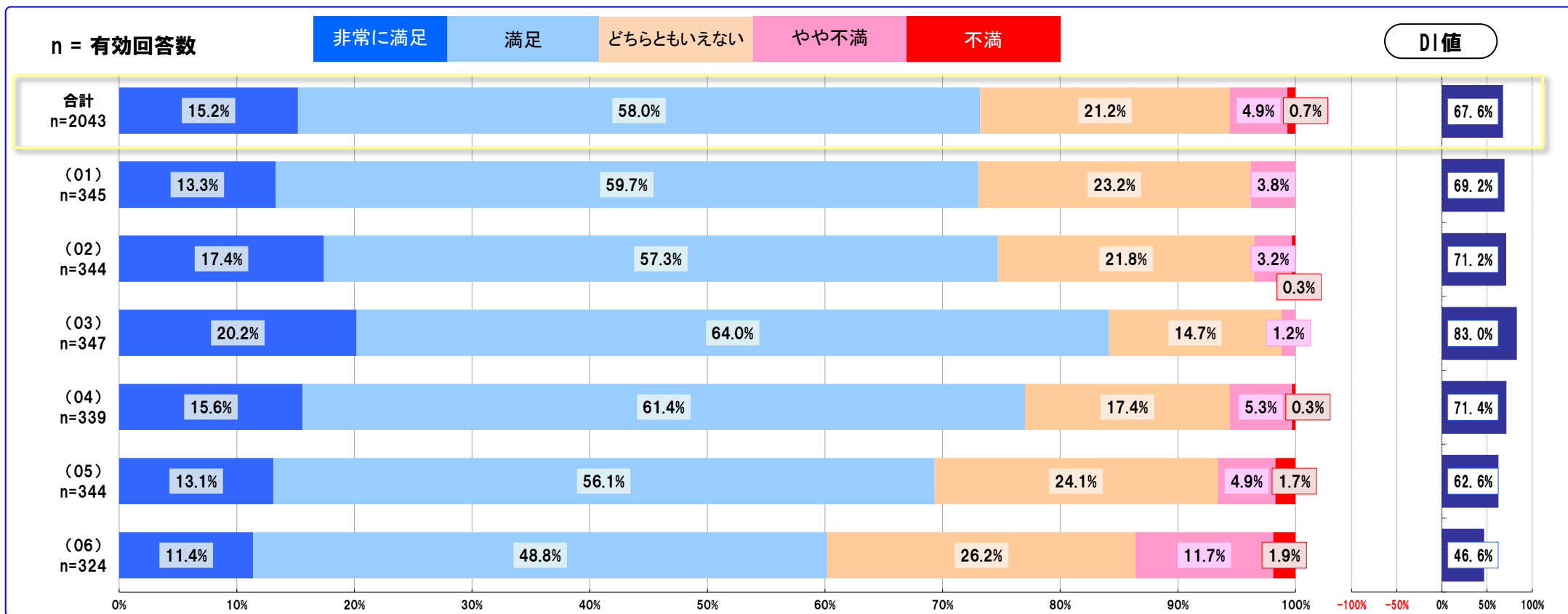


※「無回答」は集計対象外

## 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。
- (06) 駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。

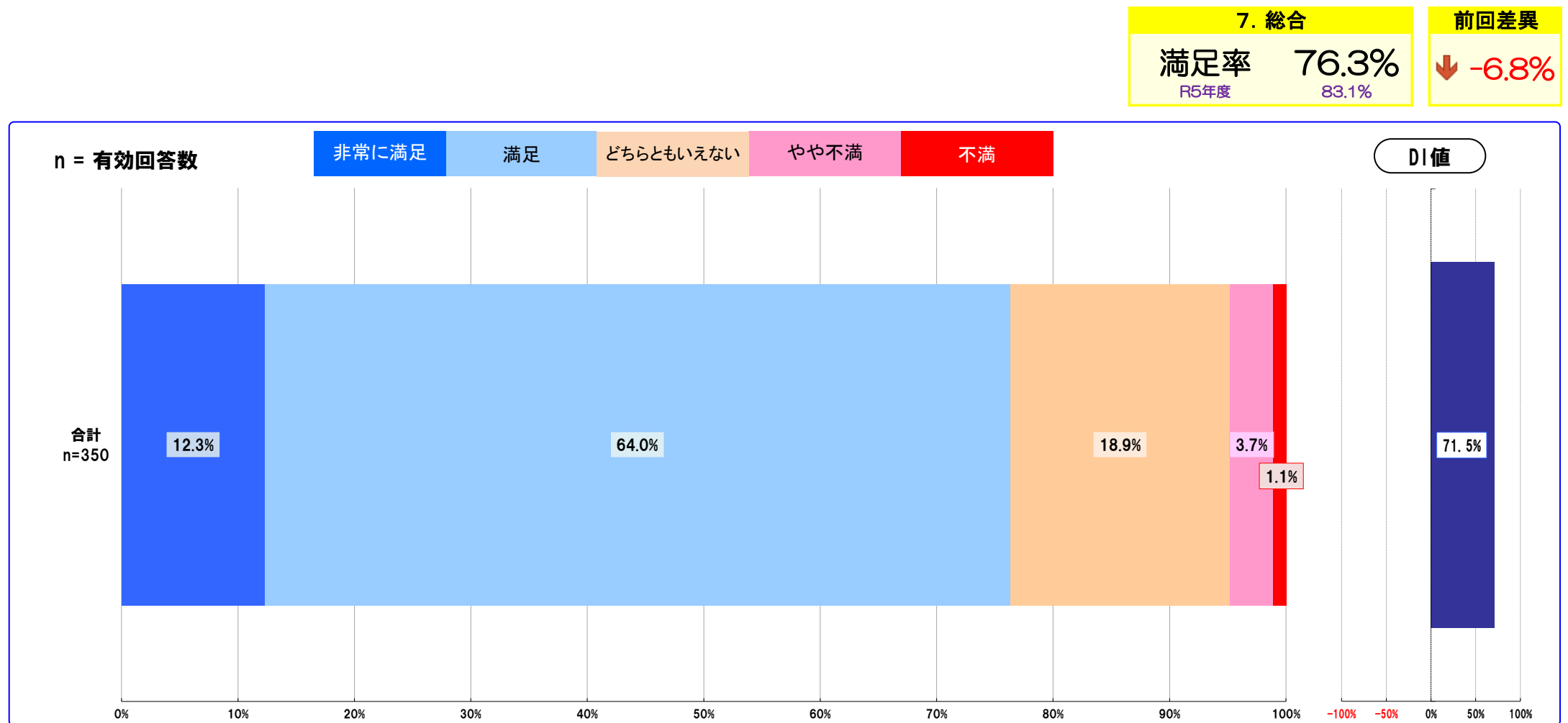
|              |       |         |
|--------------|-------|---------|
| 6. 施設設備・サービス |       | 前回差異    |
| 満足率          | 73.2% | ↓ -6.0% |
| R5年度         | 79.2% |         |



※「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。



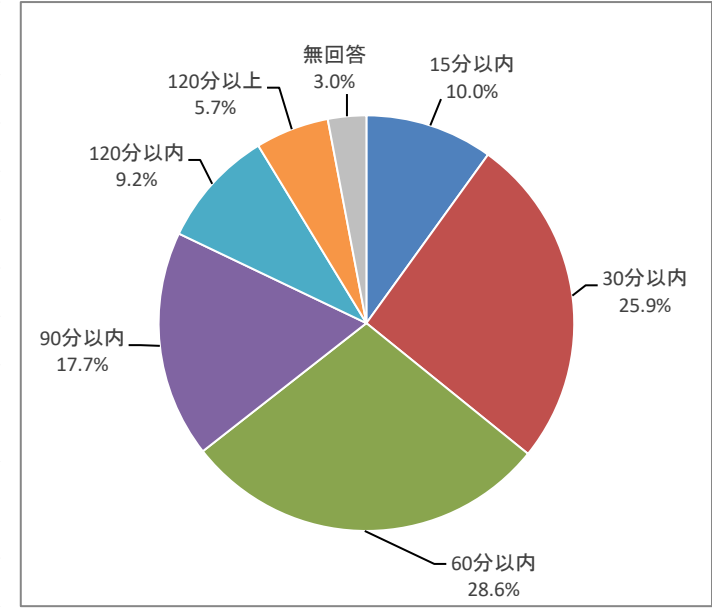
※「無回答」は集計対象外

## IV. 時間について

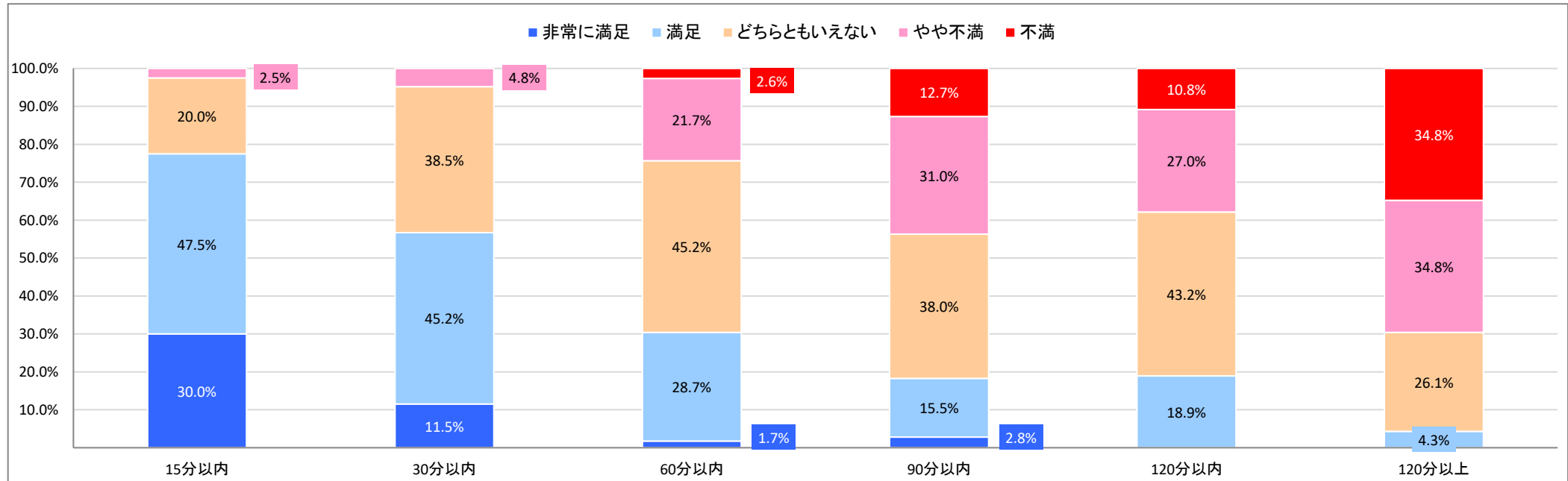
# 「診察までの待ち時間」×「待ち時間の満足度」

待ち時間の満足度

| 診察までの待ち時間   | 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       | 12       | 19    | 8         | 1     | -    | -   | 40     | 10.0%  |
| 30分以内       | 12       | 47    | 40        | 5     | -    | -   | 104    | 25.9%  |
| 60分以内       | 2        | 33    | 52        | 25    | 3    | -   | 115    | 28.6%  |
| 90分以内       | 2        | 11    | 27        | 22    | 9    | 1   | 71     | 17.7%  |
| 120分以内      | -        | 7     | 16        | 10    | 4    | 2   | 37     | 9.2%   |
| 120分以上      | -        | 1     | 6         | 8     | 8    | 1   | 23     | 5.7%   |
| 無回答         | -        | 3     | 6         | 2     | 1    | 5   | 12     | 3.0%   |
| 合計          | 28       | 121   | 155       | 73    | 25   | 9   | 402    | 100.0% |
| 比率(%)       | 7.0%     | 30.1% | 38.6%     | 18.2% | 6.2% |     | 100.0% |        |
| 【R5年度】合計    | 43       | 173   | 130       | 46    | 17   | 4   | 409    |        |
| 【R5年度】比率(%) | 10.5%    | 42.3% | 31.8%     | 11.2% | 4.2% |     | 100.0% |        |



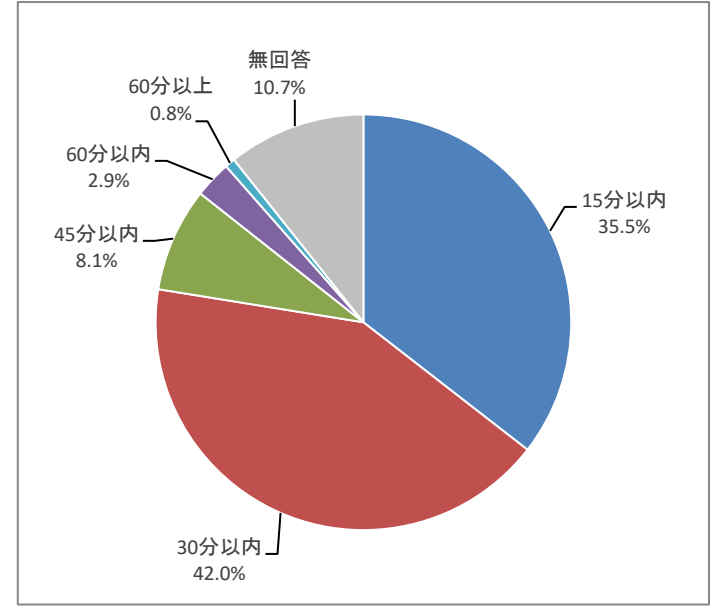
●有効回答数・・・「無回答」を除く



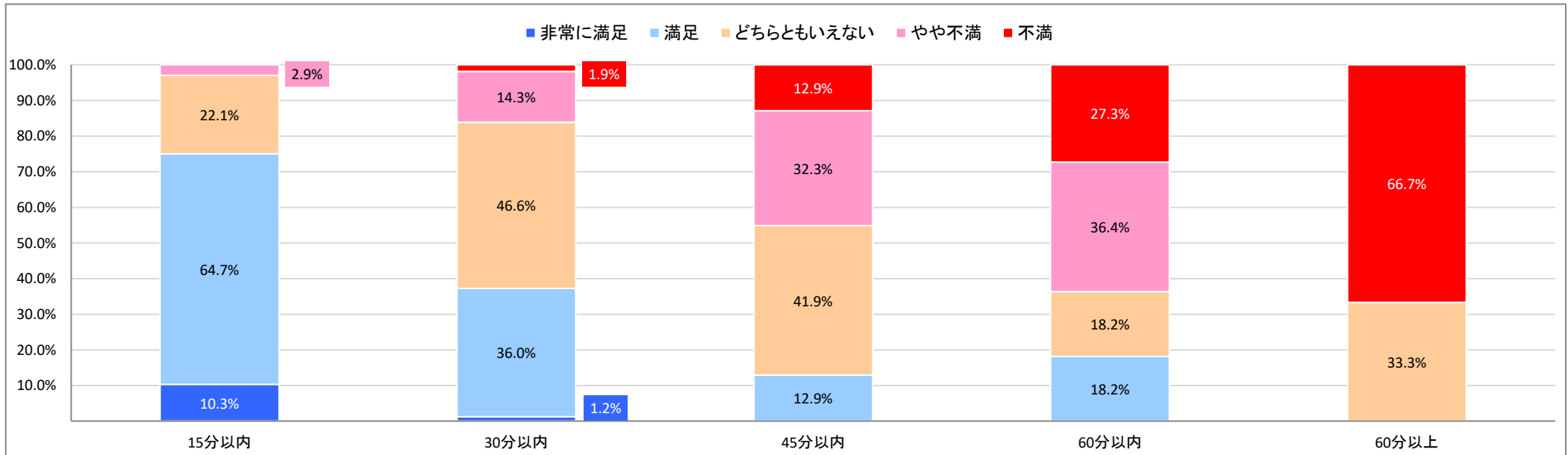
# 「会計までの待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

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       | 14         | 88    | 30        | 4     | -    | 1   | 136    | 35.5%  |
| 30分以内       | 2          | 58    | 75        | 23    | 3    | 2   | 161    | 42.0%  |
| 45分以内       | -          | 4     | 13        | 10    | 4    | 1   | 31     | 8.1%   |
| 60分以内       | -          | 2     | 2         | 4     | 3    | -   | 11     | 2.9%   |
| 60分以上       | -          | -     | 1         | -     | 2    | -   | 3      | 0.8%   |
| 無回答         | 3          | 12    | 23        | 3     | -    | 24  | 41     | 10.7%  |
| 合計          | 19         | 164   | 144       | 44    | 12   | 28  | 383    | 100.0% |
| 比率(%)       | 5.0%       | 42.8% | 37.6%     | 11.5% | 3.1% |     | 100.0% |        |
| 【R5年度】合計    | 28         | 177   | 142       | 31    | 6    | 29  | 384    |        |
| 【R5年度】比率(%) | 7.3%       | 46.1% | 37.0%     | 8.1%  | 1.6% |     | 100.0% |        |



●有効回答数・・・「無回答」を除く

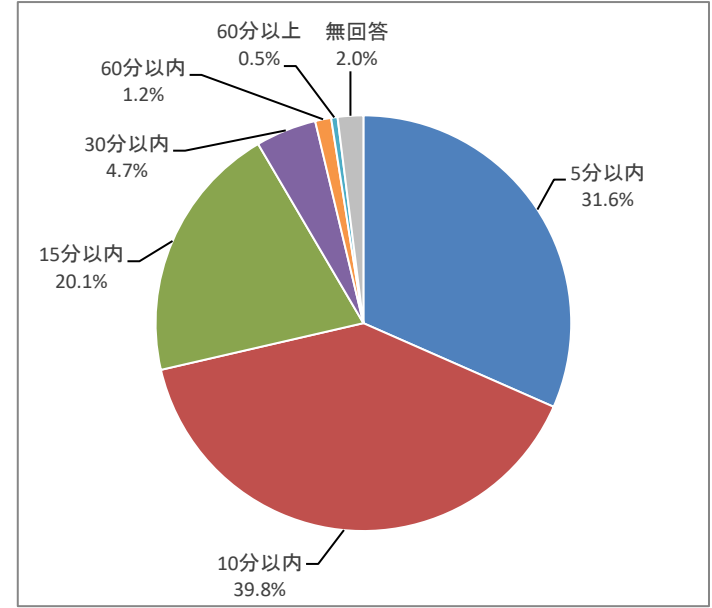




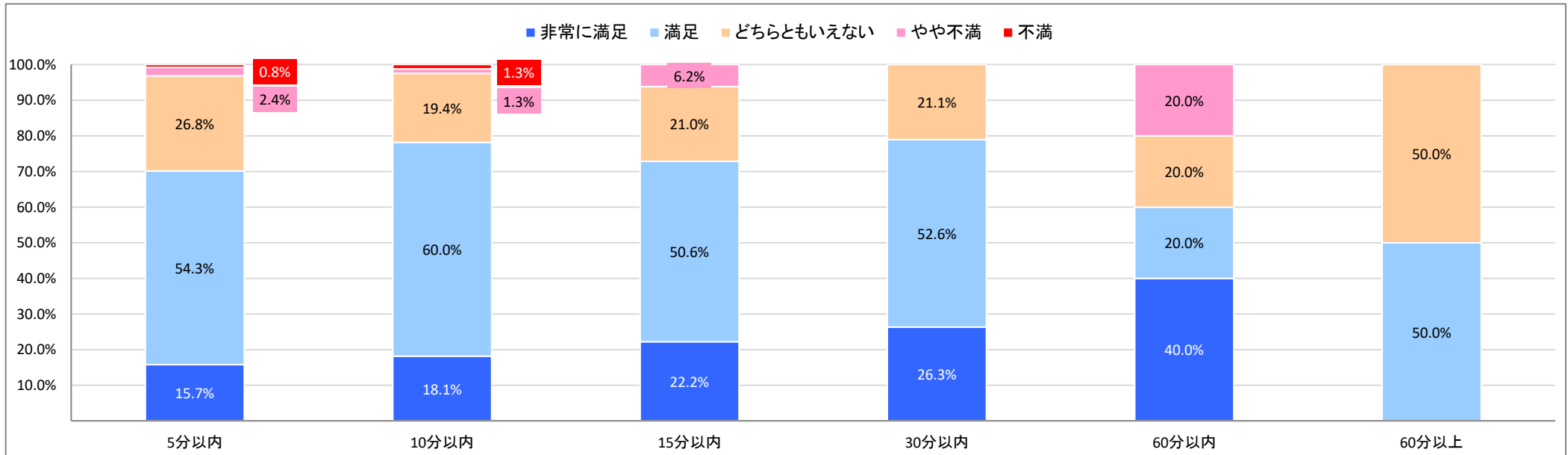
# 「診察時間」×「診察時間の満足度」

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        | 20       | 69    | 34        | 3    | 1    | -   | 127    | 31.6%  |
| 10分以内       | 29       | 96    | 31        | 2    | 2    | 1   | 160    | 39.8%  |
| 15分以内       | 18       | 41    | 17        | 5    | -    | -   | 81     | 20.1%  |
| 30分以内       | 5        | 10    | 4         | -    | -    | -   | 19     | 4.7%   |
| 60分以内       | 2        | 1     | 1         | 1    | -    | -   | 5      | 1.2%   |
| 60分以上       | -        | 1     | 1         | -    | -    | -   | 2      | 0.5%   |
| 無回答         | 1        | 4     | 3         | -    | -    | 8   | 8      | 2.0%   |
| 合計          | 75       | 222   | 91        | 11   | 3    | 9   | 402    | 100.0% |
| 比率(%)       | 18.7%    | 55.2% | 22.6%     | 2.7% | 0.7% | -   | 100.0% | -      |
| 【R5年度】合計    | 88       | 245   | 58        | 8    | 3    | 11  | 402    | -      |
| 【R5年度】比率(%) | 21.9%    | 60.9% | 14.4%     | 2.0% | 0.7% | -   | 100.0% | -      |



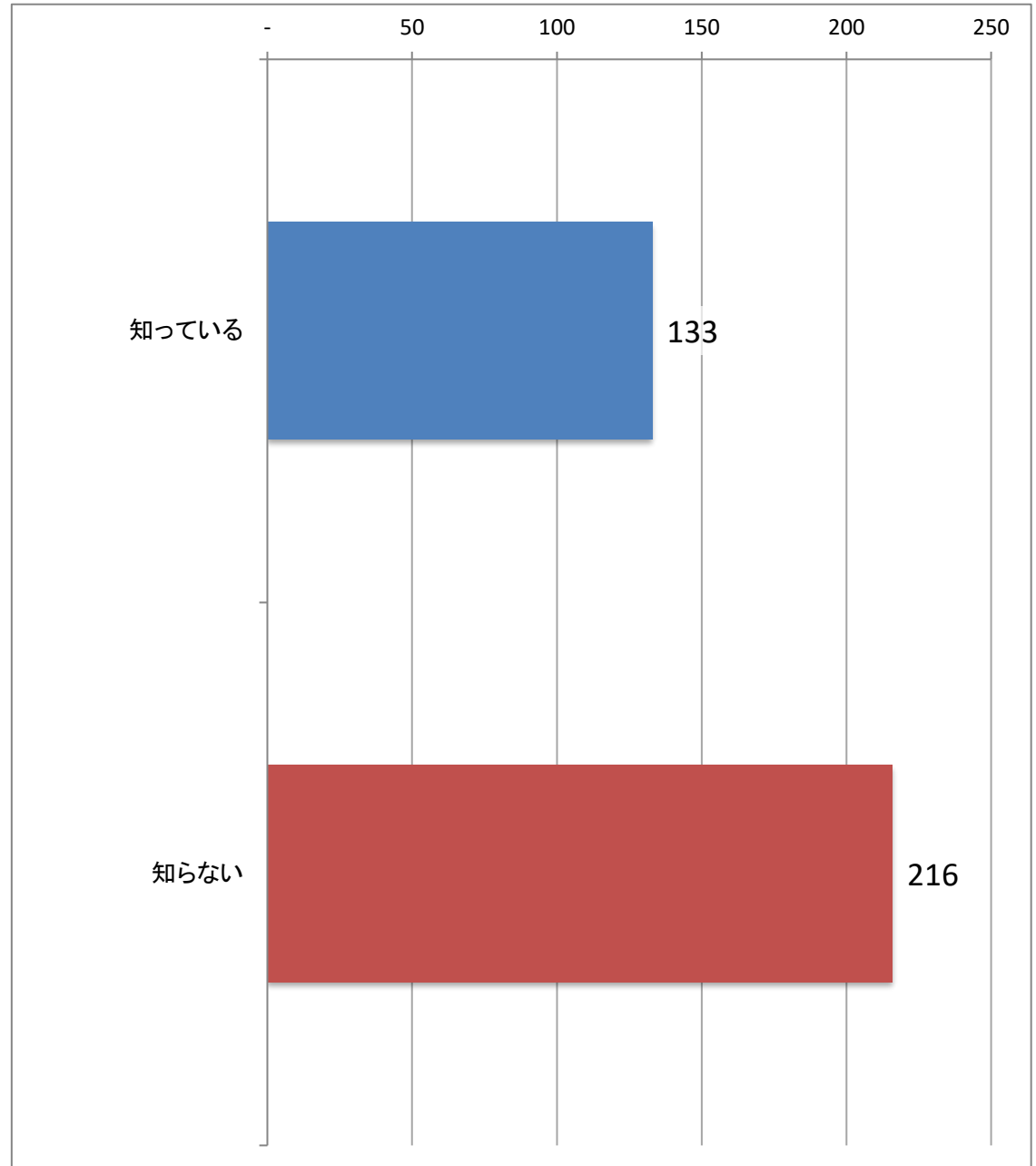
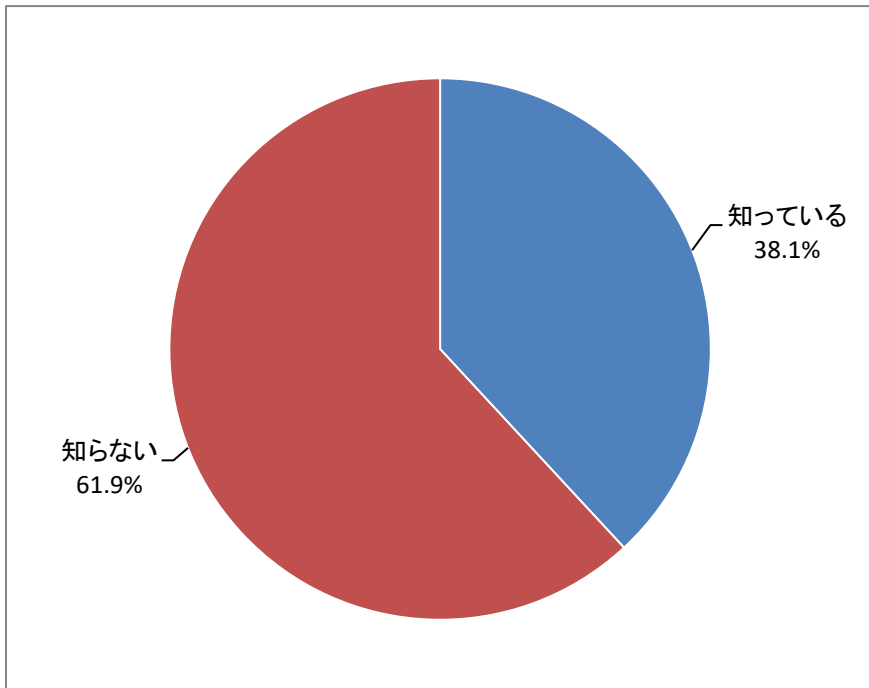
●有効回答数・・・「無回答」を除く



## V. その他について

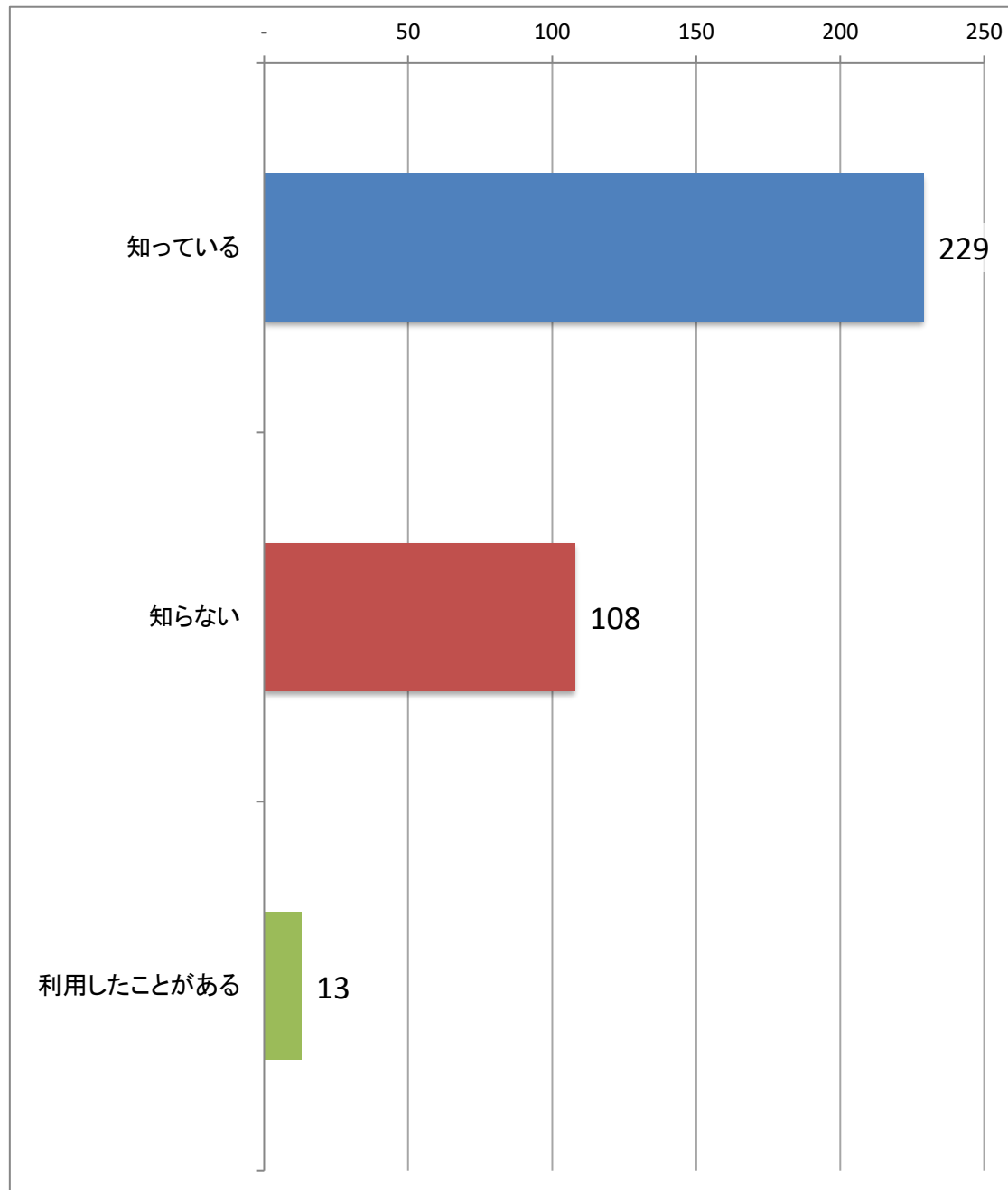
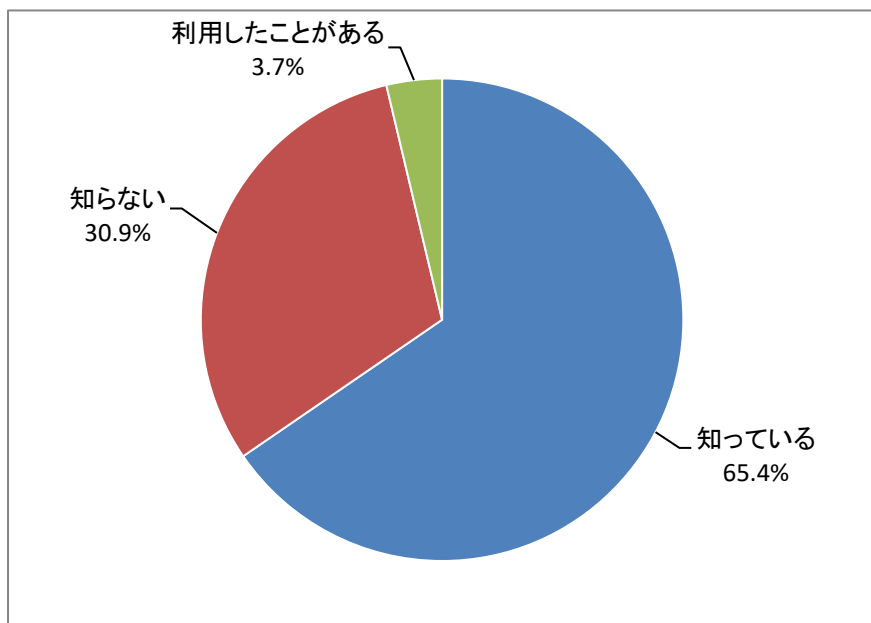
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

|       | 今回  |        | 前回(R5年度) |        |
|-------|-----|--------|----------|--------|
|       | 回答数 | 比率(%)  | 回答数      | 比率(%)  |
| 知っている | 133 | 38.1%  | 111      | 30.1%  |
| 知らない  | 216 | 61.9%  | 258      | 69.9%  |
| 有効回答数 | 349 | 100.0% | 369      | 100.0% |
| 無回答   | 62  | -      | 44       | -      |



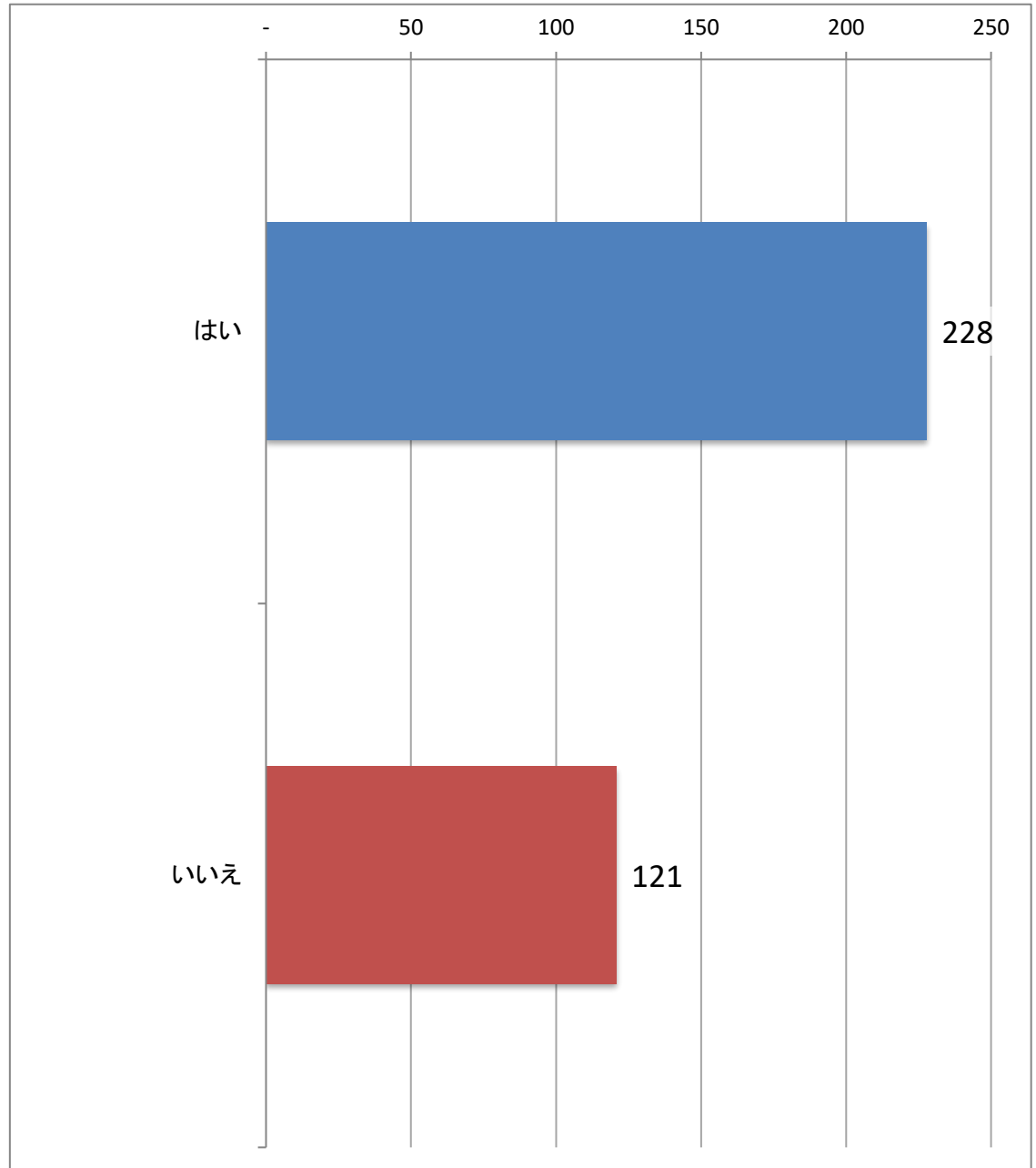
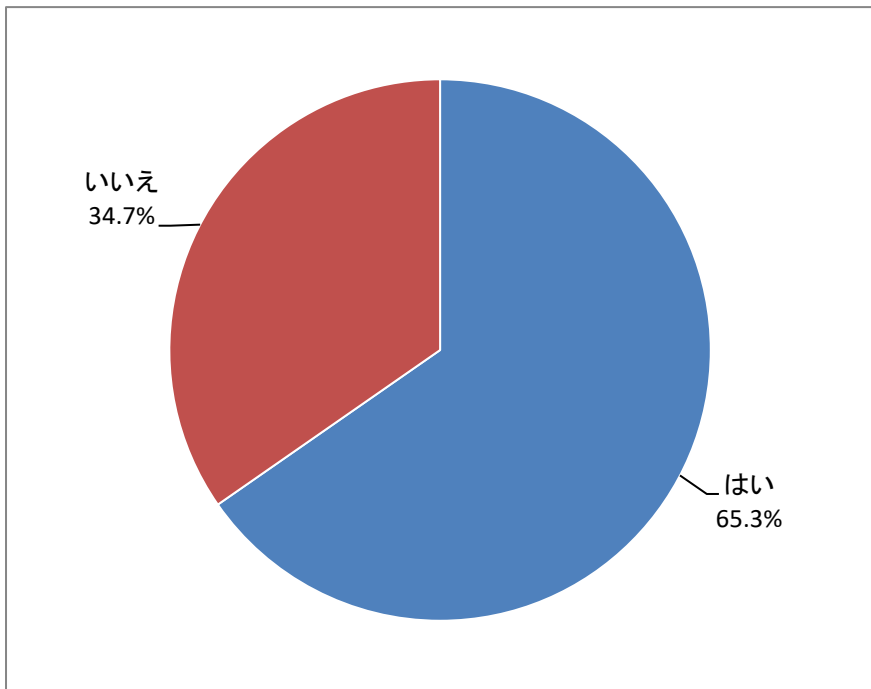
②医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

|           | 今回  |        | 前回(R5年度) |        |
|-----------|-----|--------|----------|--------|
|           | 回答数 | 比率(%)  | 回答数      | 比率(%)  |
| 知っている     | 229 | 65.4%  | 192      | 52.3%  |
| 知らない      | 108 | 30.9%  | 164      | 44.7%  |
| 利用したことがある | 13  | 3.7%   | 11       | 3.0%   |
| 有効回答数     | 350 | 100.0% | 367      | 100.0% |
| 無回答       | 61  | -      | 46       | -      |



③待合室のテレビで患者さん向けの情報を流していますがご存じですか。

|       | 今回  |        | 前回(R5年度) |       |
|-------|-----|--------|----------|-------|
|       | 回答数 | 比率(%)  | 回答数      | 比率(%) |
| はい    | 228 | 65.3%  | 前回なし     |       |
| いいえ   | 121 | 34.7%  |          |       |
| 有効回答数 | 349 | 100.0% |          |       |
| 無回答   | 62  | -      |          |       |



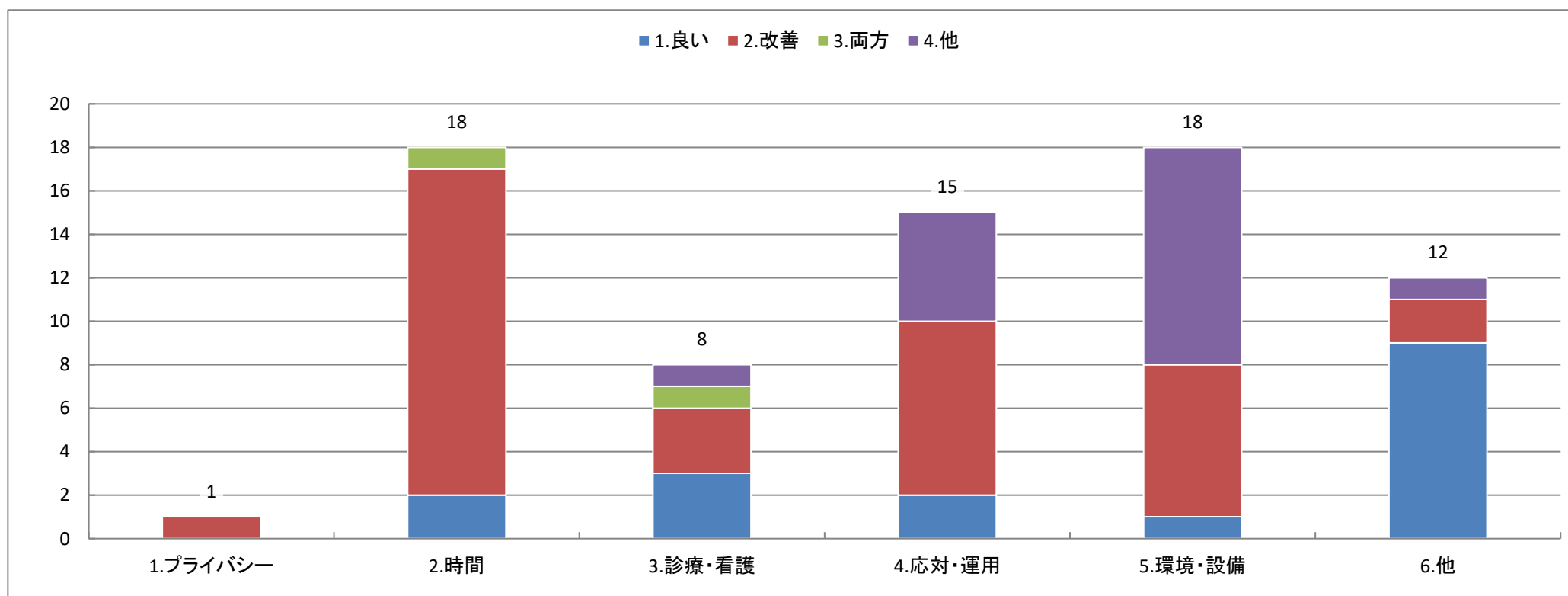
## VI. その他記載欄、ご意見・ご要望

質問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

「質問29 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.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        | 2     | 3       | 2       | 1       | 9     | 17     | 23.6%  |
| 2.改善         | 1        | 15    | 3       | 8       | 7       | 2     | 36     | 50.0%  |
| 3.両方         | 0        | 1     | 1       | 0       | 0       | 0     | 2      | 2.8%   |
| 4.他          | 0        | 0     | 1       | 5       | 10      | 1     | 17     | 23.6%  |
| 回答数          | 1        | 18    | 8       | 15      | 18      | 12    | 72     | 100.0% |
| 構成比率         | 1.4%     | 25.0% | 11.1%   | 20.8%   | 25.0%   | 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。)



## 質問29 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   | 受診科         | 年齢     |
|-----|----------|------|--|-------------|--------|
| 1   | 1.プライバシー | 2.改善 | 採血の場所は、カーテンで仕切られているだけなので、声が筒抜けです。家族に対する声掛けを聞いていると、患者に対する声掛けかと思ってしまいます。もう少し、優しさや配慮した声掛けをしてほしいです。もちろん、どのスタッフさんも同じです。 | 耳鼻咽喉科       | 16～19歳 |
| 2   | 2.時間     | 1.良い | 以前に比べると待ち時間は少なくなりました。とても良いと思います。   | 耳鼻咽喉科       | 60～69歳 |
| 3   | 2.時間     | 1.良い | 今まで待ち時間が長くて、長くて1日時間を空けていたのですが。今日は診察から会計までとても早く満足しました。  | 皮膚科         | 70歳以上  |
| 4   | 2.時間     | 2.改善 | 会計が待ちが長いのはどうにかならないのか。  | 内科          | 40～49歳 |
| 5   | 2.時間     | 2.改善 | 会計時間を短縮してほしい。  | 内科          | 70歳以上  |
| 6   | 2.時間     | 2.改善 | 緊急外来が入ったとかで、待っているのは一人だけだったのに長時間待たされた。たぶん5時間くらい。  | 内科          | 70歳以上  |
| 7   | 2.時間     | 2.改善 | 具合が悪い時の検査(CT)の待ち時間が長い。   | 循環器内科       | 70歳以上  |
| 8   | 2.時間     | 2.改善 | 検査や診察の待ち時間が長いです。別府の野口病院のように、受付番号が掲示されると良いのに、と思います。   | 内科          | 40～49歳 |
| 9   | 2.時間     | 2.改善 | 採血からの診察までの時間がとてもかかり過ぎる。体調が悪い患者ばかりなので、改善してほしい。  | 循環器内科、呼吸器外科 | 70歳以上  |
| 10  | 2.時間     | 2.改善 | 採血の待ち時間が長い。  | 循環器内科       | 60～69歳 |
| 11  | 2.時間     | 2.改善 | 採血待ちが長すぎます。下の窓口で早く(8:30)受付を済ませて来ても、すでに座りきれないくらいの人があります。順番どおりに呼ばれているのでしょうか。朝早く、受付しても待ち時間が長すぎです。                     | 外科          | 70歳以上  |
| 12  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長いので。   | 外科          | 70歳以上  |
| 13  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長い時があります。   | 耳鼻咽喉科、皮膚科   | 60～69歳 |
| 14  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長い時があるので、スムーズにできたらと思います。  | 外科          | 40～49歳 |
| 15  | 2.時間     | 2.改善 | 待ち時間が長く疲れます。   | 循環器内科       | 60～69歳 |



## 質問29 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  | 受診科       | 年齢     |
|-----|---------|------|---|-----------|--------|
| 16  | 2.時間    | 2.改善 | 待ち時間をもう少し短くして欲しい。   | 脳神経外科     | 70歳以上  |
| 17  | 2.時間    | 2.改善 | 予約時間と実際のとの差が1時間以上あったので疲れた。診察が個々に違うので仕方ないとは思っている。  | 整形外科      | 70歳以上  |
| 18  | 2.時間    | 2.改善 | 予約時間に呼ばれる事が少ない。予約時間の意味がないかなと思う。   | 内科、整形外科   | 30～39歳 |
| 19  | 2.時間    | 3.両方 | 今回は採血検査がなくて早かったが、待ち時間が長いのが難。  | 小児科       | 15歳以下  |
| 20  | 3.診療・看護 | 1.良い | 肥後先生ありがとう。  | 整形外科      | 30～39歳 |
| 21  | 3.診療・看護 | 1.良い | 薬剤師の先生はとても親切で丁寧に説明してくれる。  | 内科、整形外科   | 70歳以上  |
| 22  | 3.診療・看護 | 1.良い | 話の聞き方が上手だなと思った。話しやすいし、症状を伝えやすかった。   | 整形外科      | 16～19歳 |
| 23  | 3.診療・看護 | 2.改善 | 血液検査の結果がわかりづらい。すべて英語はわからない。   | 内科        | 50～59歳 |
| 24  | 3.診療・看護 | 2.改善 | 先生に質問しづらい。  | 内科、整形外科   | 70歳以上  |
| 25  | 3.診療・看護 | 2.改善 | 点滴で4～5回程刺し直しがあってつらかったです。それ以外は満足でした。   | 産婦人科      | 30～39歳 |
| 26  | 3.診療・看護 | 3.両方 | 医師(先生)には、よく話を聞いてくれる方と頭ごなしに決めつける方があります。人間相手だと分かっている方がいらっやらない方がいらっやいます。                     | 脳神経外科、皮膚科 | 70歳以上  |
| 27  | 3.診療・看護 | 4.他  | 手術をなるべくはやくしてもらいたい。  | 整形外科      | 70歳以上  |
| 28  | 4.応対・運用 | 1.良い | 初診の際には、不安もありましたが、先生・技師の方、看護師の方、受付の方、皆さんとても親切で、治療も頑張られています。地域一番の医療機関だと思います。本当に、ありがとうございます。 | 無回答       | 50～59歳 |
| 29  | 4.応対・運用 | 1.良い | 先生も看護師さんからも入院中も大変優しく頂き、感謝しています。   | 皮膚科       | 40～49歳 |
| 30  | 4.応対・運用 | 2.改善 | ベストの制服の人たちがいつも感じ悪い。看護師さんと入り口のピンクの人たちだけ対応が優しい。職員はもう少し、困っている患者に優しい対応をしてほしい。                 | 整形外科      | 40～49歳 |

## 質問29 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  | 受診科      | 年齢     |
|-----|---------|------|---|----------|--------|
| 31  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 医師の態度が患者に寄り添っていない。顔を見て話していない。   | 外科       | 70歳以上  |
| 32  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 一部の看護師の言葉づかいが悪い。  | 整形外科     | 40～49歳 |
| 33  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 採血のNs.で態度が悪い方(女性)がいます。採った血液を結構激しくトレーに置くのでイラッとします。   | 内科       | 40～49歳 |
| 34  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 子供の病気で通院しているが、ほぼ毎回小児科の窓口の受付の女性が無愛想で、怖い時すらある。会計で窓口でファイルを出す時、若い女性(受付)の対応が冷たく不親切な言い方をされたこともあります。もう少し親切な対応をしてほしいです。 | 小児科      | 15歳以下  |
| 35  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 支払いをクレジット払いにしたが、あまり利点を感じない。1年でリセットされ、やっかいだった。   | 循環器内科    | 50～59歳 |
| 36  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 耳鼻科受付電話の対応は非常に感じが悪かった。  | 耳鼻咽喉科    | 15歳以下  |
| 37  | 4.応対・運用 | 2.改善 | 診察が終わった後にファイルを出すところなどわかりづらい。  | 内科       | 50～59歳 |
| 38  | 4.応対・運用 | 4.他  | 外来へ来てから自分がどう動いてよいのか分かりづらい。案内の方から「あの場所で受付をして〇〇で待ってください」などの言葉かけが欲しいと感じた。  | 外科       | 15歳以下  |
| 39  | 4.応対・運用 | 4.他  | 私は付き添いで来た50代です。私は大丈夫ですが80代の親はとも1人では無理ですね。もっとフォローする人がいるといいと思います。   | 歯科口腔外科   | 70歳以上  |
| 40  | 4.応対・運用 | 4.他  | 車イスを押してあげる職員がいないので見ていて大変だと思った。  | 内科       | 50～59歳 |
| 41  | 4.応対・運用 | 4.他  | 出来れば検査費用がどのくらいかかるか教えてもらえると助かります。  | 内科、循環器内科 | 60～69歳 |
| 42  | 4.応対・運用 | 4.他  | 服装、髪色、髪型、ネイルなど、もっと自由に(柔軟に)しても良いと思う。仕事(やるべきこと、態度)さえきちんとしていただければ満足です。   | 小児科      | 15歳以下  |
| 43  | 5.環境・設備 | 1.良い | 待合室のテレビに満足。   | 内科       | 70歳以上  |
| 44  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 以前入院した時にシャワー室がきれいではありませんでした。脱衣所のカゴにたくさん髪の毛があり、次の日も同じ状態でした。  | 産婦人科     | 30～39歳 |
| 45  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 待合室の席数が少ない為、呼ばれても速くに座っていると聞こえない。モニター等に番号が出ると分かりやすい。   | 内科、整形外科  | 30～39歳 |

## 質問29 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   | 受診科   | 年齢     |
|-----|---------|------|--|-------|--------|
| 46  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場がいつも満車で停める所がない。   | 整形外科  | 70歳以上  |
| 47  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場が狭い。もっとあった方がよい。   | 呼吸器外科 | 70歳以上  |
| 48  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場で右折左折している方が多いようです。  | 内科    | 50～59歳 |
| 49  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 天気によって待合室が暗い時がある。  | 内科    | 40～49歳 |
| 50  | 5.環境・設備 | 2.改善 | 曜日、時間帯(朝)によって、駐車場に空きがなく、イオンに置いたことが数回あり。早急に改善して欲しい。   | 外科    | 70歳以上  |
| 51  | 5.環境・設備 | 4.他  | テレビでNHKなど流してほしい。   | 皮膚科   | 50～59歳 |
| 52  | 5.環境・設備 | 4.他  | テレビは普通の番組を流してほしい。  | 内科    | 40～49歳 |
| 53  | 5.環境・設備 | 4.他  | トイレが広いと使いやすいと思います。   | 内科    | 60～69歳 |
| 54  | 5.環境・設備 | 4.他  | 会計待ちにテレビか雑誌があるといい。   | 内科    | 50～59歳 |
| 55  | 5.環境・設備 | 4.他  | 会計番号が出ると助かる。   | 内科    | 70歳以上  |
| 56  | 5.環境・設備 | 4.他  | 障害者用駐車場は屋根が付いて良くなったが台数がもう少しあると有難い。駐車場の空きがなかなか見つからないので、家族には病院で降ろしてもらい商業施設で時間を潰してもらおうようにしている。らくらく会計のおかげで会計待ちが改善され助かっている。 | 小児科   | 15歳以下  |
| 57  | 5.環境・設備 | 4.他  | 待ち時間が長いのでネットワーク環境を完備して欲しい。   | 循環器内科 | 70歳以上  |
| 58  | 5.環境・設備 | 4.他  | 待合室について。耳が遠いので、テレビの音量を少し上げてほしい。  | 無回答   | 70歳以上  |
| 59  | 5.環境・設備 | 4.他  | 駐車場のスペースがもっと広いと良いです。   | 内科    | 70歳以上  |
| 60  | 5.環境・設備 | 4.他  | 立体駐車場を作ってほしい。  | 呼吸器外科 | 60～69歳 |

## 質問29 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   | 受診科          | 年齢     |
|-----|-----|------|--|--------------|--------|
| 61  | 6.他 | 1.良い | 2回目ですが、全体的に満足しました。   | 耳鼻咽喉科        | 60～69歳 |
| 62  | 6.他 | 1.良い | いつもたいへんお世話になり、感謝しています。ありがとうございます。  | 内科           | 70歳以上  |
| 63  | 6.他 | 1.良い | これからも信頼される病院として県北の拠点病院としてよろしく申し上げます。   | 循環器内科、泌尿器科   | 60～69歳 |
| 64  | 6.他 | 1.良い | 延岡で一つ、頼りにしている病院です。何かあった時は、県病院がある大きな安心感。経営も大変だと思いますが、皆様がんばって下さい。  | 循環器内科        | 70歳以上  |
| 65  | 6.他 | 1.良い | 何も要望はありません。患者が多いのに、対応早く、お世話になり有難いです。お疲れ様です。  | 内科           | 70歳以上  |
| 66  | 6.他 | 1.良い | 市内の病院に比べると、待ち時間もあまりなく良いと思います。医師、看護師さんの対応も良いです。   | 呼吸器外科、心臓血管外科 | 60～69歳 |
| 67  | 6.他 | 1.良い | 清潔で感じの良い病院です。看護師達も感じが良かったです。   | 心臓血管外科       | 70歳以上  |
| 68  | 6.他 | 1.良い | 全体的に良好です。  | 産婦人科         | 70歳以上  |
| 69  | 6.他 | 1.良い | 大満足しております。   | 心臓血管外科       | 70歳以上  |
| 70  | 6.他 | 2.改善 | 前に入院した時に、牛乳が飲めなくて、看護師さんが「野菜ジュースに変えますね」と言ってくれたが、また牛乳が出てきた。知人が入院して胆嚢を取ったが、次の日にタルタルソースと揚げ物が出た。油ものは良くないとされていたのに(内科と婦人科での出来事)。忙しいと思ったので、それぞれ何も言いませんでした。 | 皮膚科          | 40～49歳 |
| 71  | 6.他 | 2.改善 | 全体的に流れ、効率が悪い。  | 泌尿器科         | 40～49歳 |
| 72  | 6.他 | 4.他  | 来院時の体温を計ったり不織布マスクをしたりなどはいつまで続くのか。  | 内科           | 40～49歳 |

## 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

本日の受診は初診ですか、再診ですか。

問03

何科を受診されましたか。(複数回答可)

待ち時間

問04

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。

|       |        | 回答者属性 |       |        |        |        |        |        |        |       |     | 問02 |      |     | 問03  |       |        |      |       |        |      |       |     |      |      |       |       |     |       | 待ち時間 |       |      |           |      |     |     |
|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|-----|------|-----|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|-----|------|------|-------|-------|-----|-------|------|-------|------|-----------|------|-----|-----|
|       |        | 全体    | 15歳以下 | 16~19歳 | 20~29歳 | 30~39歳 | 40~49歳 | 50~59歳 | 60~69歳 | 70歳以上 | 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 | 総合診療科 | 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    |        | 411   | 14    | 5      | 7      | 16     | 29     | 55     | 79     | 206   | -   | 35  | 362  | 14  | 92   | 51    | 20     | 24   | 30    | 22     | 46   | 25    | 6   | 26   | 54   | 2     | 27    | 31  | 1     | 7    | 28    | 121  | 155       | 73   | 25  | 9   |
|       |        |       | 3.4   | 1.2    | 1.7    | 3.9    | 7.1    | 13.4   | 19.2   | 50.1  | -   | 8.8 | 91.2 | -   | 20.1 | 11.2  | 4.4    | 5.3  | 6.6   | 4.8    | 10.1 | 5.5   | 1.3 | 5.7  | 11.8 | 0.4   | 5.9   | 6.8 | 0.2   | -    | 7.0   | 30.1 | 38.6      | 18.2 | 6.2 | -   |
| 年齢    | 15歳以下  | 14    | 14    | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -   | 3   | 10   | 1   | -    | -     | 1      | -    | -     | -      | 1    | -     | 6   | -    | 3    | -     | 1     | 1   | -     | 1    | 2     | 5    | 4         | 1    | 1   | 1   |
|       | 16~19歳 | 5     | -     | 5      | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -   | 3   | 2    | -   | -    | -     | 2      | -    | -     | -      | -    | -     | -   | -    | 1    | -     | 1     | 1   | -     | -    | 1     | 2    | 2         | -    | -   | -   |
|       | 20~29歳 | 7     | -     | -      | 7      | -      | -      | -      | -      | -     | -   | 1   | 6    | -   | -    | -     | 1      | 2    | -     | -      | -    | -     | -   | -    | -    | -     | 4     | -   | -     | -    | -     | 4    | 2         | 1    | -   | -   |
|       | 30~39歳 | 16    | -     | -      | -      | 16     | -      | -      | -      | -     | -   | -   | 14   | 2   | 3    | 1     | 2      | 6    | -     | -      | 2    | -     | -   | -    | 3    | -     | -     | -   | -     | -    | 2     | 5    | 6         | 2    | 1   | -   |
|       | 40~49歳 | 29    | -     | -      | -      | -      | 29     | -      | -      | -     | -   | 4   | 24   | 1   | 6    | -     | -      | 5    | 1     | 1      | 3    | -     | -   | 3    | 4    | -     | 1     | 6   | -     | 2    | 3     | 8    | 8         | 8    | 2   | -   |
|       | 50~59歳 | 55    | -     | -      | -      | -      | -      | 55     | -      | -     | -   | 3   | 52   | -   | 10   | 8     | 3      | 2    | 4     | 3      | 5    | 8     | -   | 3    | 7    | -     | 3     | 3   | -     | 1    | 9     | 11   | 23        | 8    | 3   | 1   |
|       | 60~69歳 | 79    | -     | -      | -      | -      | -      | -      | 79     | -     | -   | 8   | 70   | 1   | 27   | 9     | 4      | 2    | 5     | 5      | 8    | 4     | -   | 9    | 7    | -     | 8     | 3   | 1     | -    | 1     | 22   | 30        | 15   | 8   | 3   |
|       | 70歳以上  | 206   | -     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 206   | -   | 13  | 184  | 9   | 46   | 33    | 7      | 7    | 20    | 13     | 27   | 13    | -   | 11   | 29   | 2     | 9     | 17  | -     | 3    | 10    | 64   | 80        | 38   | 10  | 4   |
|       | 無回答    | -     | -     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -     | -   | -   | -    | -   | -    | -     | -      | -    | -     | -      | -    | -     | -   | -    | -    | -     | -     | -   | -     | -    | -     | -    | -         | -    | -   | -   |
| 初診・再診 | 初診     | 35    | 3     | 3      | 1      | -      | 4      | 3      | 8      | 13    | -   | 35  | -    | -   | 5    | -     | 5      | 1    | 1     | 1      | 1    | 2     | 1   | 2    | 3    | 1     | 6     | 5   | -     | 2    | 2     | 16   | 13        | 4    | -   | -   |
|       | 再診     | 362   | 10    | 2      | 6      | 14     | 24     | 52     | 70     | 184   | -   | -   | 362  | -   | 85   | 49    | 15     | 21   | 29    | 21     | 41   | 23    | 5   | 24   | 46   | 1     | 21    | 26  | 1     | 5    | 24    | 100  | 139       | 67   | 24  | 8   |
|       | 無回答    | 14    | 1     | -      | -      | 2      | 1      | -      | 1      | 9     | -   | -   | -    | 14  | 2    | 2     | -      | 2    | -     | -      | 4    | -     | -   | -    | 5    | -     | -     | -   | -     | -    | 2     | 5    | 3         | 2    | 1   | 1   |
|       |        |       | 7.1   | -      | -      | 14.3   | 7.1    | -      | 7.1    | 64.3  | -   | -   | -    | -   | 13.3 | 13.3  | -      | 13.3 | -     | -      | 26.7 | -     | -   | -    | 33.3 | -     | -     | -   | -     | -    | 15.4  | 38.5 | 23.1      | 15.4 | 7.7 | -   |

待ち時間

問05

受付されてから、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

問06

検査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対応はいかがでしたか。

問08

会計の待ち時間についてはいかがでしたか。

医師

問09

医師の診療時間についていかがでしたか。

|       |        | 問05 |       |       |       |       |        |        |     | 問06   |      |           |      |     |     | 問07   |      |           |      |     |     | 問08   |       |       |       |       |     | 問09   |      |           |      |     |     |
|-------|--------|-----|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-----|-------|------|-----------|------|-----|-----|-------|------|-----------|------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|------|-----------|------|-----|-----|
|       |        | 全体  | 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 | 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 | 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 |
| 全体    |        | 411 | 40    | 104   | 115   | 72    | 39     | 24     | 17  | 18    | 133  | 159       | 32   | 17  | 52  | 19    | 164  | 144       | 44   | 12  | 28  | 137   | 163   | 32    | 11    | 3     | 65  | 75    | 222  | 91        | 11   | 3   | 9   |
|       |        |     | 10.2  | 26.4  | 29.2  | 18.3  | 9.9    | 6.1    |     | 5.0   | 37.0 | 44.3      | 8.9  | 4.7 |     | 5.0   | 42.8 | 37.6      | 11.5 | 3.1 |     | 39.6  | 47.1  | 9.2   | 3.2   | 0.9   |     | 18.7  | 55.2 | 22.6      | 2.7  | 0.7 |     |
| 年齢    | 15歳以下  | 14  | 1     | 6     | 5     | 1     | -      | -      | 1   | -     | 6    | 3         | 1    | -   | 4   | 3     | 4    | 5         | 1    | -   | 1   | 12    | -     | 1     | -     | -     | 1   | 10    | 3    | 1         | -    | -   | -   |
|       | 16~19歳 | 5   | 3     | -     | 1     | -     | -      | -      | 1   | -     | 2    | 1         | -    | 1   | 1   | -     | 3    | -         | -    | -   | 2   | 3     | -     | -     | -     | -     | 2   | 1     | 4    | -         | -    | -   | -   |
|       | 20~29歳 | 7   | 1     | 3     | 3     | -     | -      | -      | -   | -     | 4    | 2         | -    | -   | 1   | -     | 4    | 2         | 1    | -   | -   | 4     | 3     | -     | -     | -     | -   | 1     | 5    | 1         | -    | -   | -   |
|       | 30~39歳 | 16  | 4     | 5     | 2     | 4     | 1      | -      | -   | 1     | 4    | 8         | 1    | -   | 2   | 1     | 8    | 5         | 2    | -   | -   | 7     | 6     | 1     | -     | -     | 2   | 6     | 7    | 2         | -    | -   | 1   |
|       | 40~49歳 | 29  | 3     | 10    | 7     | 4     | 3      | 2      | -   | 2     | 7    | 10        | 2    | 2   | 6   | 1     | 13   | 10        | 2    | 2   | 1   | 12    | 10    | 4     | 1     | 1     | 1   | 5     | 15   | 9         | -    | -   | -   |
|       | 50~59歳 | 55  | 6     | 16    | 17    | 8     | 5      | 2      | 1   | 3     | 20   | 19        | 4    | 4   | 5   | 2     | 23   | 19        | 3    | 4   | 4   | 24    | 16    | 5     | 4     | -     | 6   | 10    | 24   | 15        | 4    | 1   | 1   |
|       | 60~69歳 | 79  | 8     | 12    | 28    | 14    | 7      | 5      | 5   | 4     | 17   | 33        | 9    | 5   | 11  | 5     | 22   | 34        | 8    | 5   | 5   | 19    | 33    | 9     | 2     | 1     | 15  | 10    | 37   | 26        | 2    | -   | 4   |
|       | 70歳以上  | 206 | 14    | 52    | 52    | 41    | 23     | 15     | 9   | 8     | 73   | 83        | 15   | 5   | 22  | 7     | 87   | 69        | 27   | 1   | 15  | 56    | 95    | 12    | 4     | 1     | 38  | 32    | 127  | 37        | 5    | 2   | 3   |
|       | 無回答    | -   | -     | -     | -     | -     | -      | -      | -   | -     | -    | -         | -    | -   | -   | -     | -    | -         | -    | -   | -   | -     | -     | -     | -     | -     | -   | -     | -    | -         | -    | -   | -   |
| 初診・再診 | 初診     | 35  | 3     | 12    | 13    | 2     | 2      | -      | 3   | 2     | 13   | 10        | 1    | 1   | 8   | 2     | 11   | 13        | -    | -   | 9   | 10    | 9     | 1     | -     | 1     | 14  | 7     | 19   | 8         | -    | -   | 1   |
|       | 再診     | 362 | 36    | 85    | 101   | 68    | 36     | 23     | 13  | 14    | 114  | 144       | 30   | 16  | 44  | 15    | 149  | 127       | 40   | 12  | 19  | 123   | 148   | 29    | 11    | 2     | 49  | 61    | 199  | 81        | 11   | 3   | 7   |
|       | 無回答    | 14  | 1     | 7     | 1     | 2     | 1      | 1      | 1   | 2     | 6    | 5         | 1    | -   | -   | 2     | 4    | 4         | 4    | -   | -   | 4     | 6     | 2     | -     | -     | 2   | 7     | 4    | 2         | -    | -   | 1   |
|       |        |     | 7.7   | 53.8  | 7.7   | 15.4  | 7.7    | 7.7    |     | 14.3  | 42.9 | 35.7      | 7.1  | -   |     | 14.3  | 28.6 | 28.6      | 28.6 | -   |     | 33.3  | 50.0  | 16.7  | -     | -     |     | 53.8  | 30.8 | 15.4      | -    | -   |     |

**医師**

**問10**

医師の診療時間はどのくらいでしたか。

**問11**

あなたを担当した医師は、治療に関する説明を分かりやすく説明し、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**

医師の言葉遣い、態度はいかがですか。

**看護師**

**問13**

看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

**問14**

看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。

|       |        | 問10 |      |       |       |       |       |       | 問11 |       |     |           |      |    | 問12 |       |     |           |      |    | 問13 |       |     |           |      |    | 問14 |       |     |           |      |    |     |
|-------|--------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-----|-----------|------|----|-----|-------|-----|-----------|------|----|-----|-------|-----|-----------|------|----|-----|-------|-----|-----------|------|----|-----|
|       |        | 全体  | 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 | 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    |        | 411 | 127  | 161   | 81    | 19    | 5     | 2     | 16  | 104   | 193 | 40        | 10   | 2  | 62  | 115   | 199 | 31        | 1    | 4  | 61  | 95    | 192 | 60        | 2    | -  | 62  | 100   | 207 | 41        | 3    | -  | 60  |
| 年齢    | 15歳以下  | 14  | 4    | 5     | 3     | 1     | -     | -     | 1   | 10    | 3   | -         | -    | -  | 1   | 10    | 3   | -         | -    | -  | 1   | 9     | 2   | 2         | -    | -  | 1   | 8     | 4   | 1         | -    | -  | 1   |
|       | 16~19歳 | 5   | 1    | 3     | 1     | -     | -     | -     | -   | 3     | 2   | -         | -    | -  | -   | 3     | 2   | -         | -    | -  | -   | 3     | 2   | -         | -    | -  | -   | 3     | 2   | -         | -    | -  | -   |
|       | 20~29歳 | 7   | 2    | 3     | 2     | -     | -     | -     | -   | 4     | 3   | -         | -    | -  | -   | 5     | 2   | -         | -    | -  | -   | 4     | 2   | 1         | -    | -  | -   | 4     | 3   | -         | -    | -  | -   |
|       | 30~39歳 | 16  | 4    | 7     | 4     | -     | -     | -     | 1   | 8     | 6   | 2         | -    | -  | -   | 8     | 5   | 3         | -    | -  | -   | 8     | 7   | 1         | -    | -  | -   | 8     | 6   | 2         | -    | -  | -   |
|       | 40~49歳 | 29  | 10   | 11    | 6     | 1     | 1     | -     | -   | 9     | 12  | 4         | -    | -  | 4   | 11    | 10  | 4         | -    | -  | 4   | 12    | 7   | 5         | -    | -  | 5   | 10    | 9   | 5         | 1    | -  | 4   |
|       | 50~59歳 | 55  | 22   | 19    | 10    | 1     | -     | 1     | 2   | 13    | 22  | 8         | 3    | 1  | 8   | 18    | 23  | 4         | -    | 2  | 8   | 15    | 23  | 8         | 1    | -  | 8   | 16    | 24  | 7         | -    | -  | 8   |
|       | 60~69歳 | 79  | 23   | 28    | 18    | 3     | 2     | -     | 5   | 13    | 39  | 13        | 2    | -  | 12  | 12    | 44  | 10        | 1    | -  | 12  | 9     | 41  | 18        | 1    | -  | 10  | 10    | 48  | 9         | 2    | -  | 10  |
|       | 70歳以上  | 206 | 61   | 85    | 37    | 13    | 2     | 1     | 7   | 44    | 106 | 13        | 5    | 1  | 37  | 48    | 110 | 10        | -    | 2  | 36  | 35    | 108 | 25        | -    | -  | 38  | 41    | 111 | 17        | -    | -  | 37  |
|       | 無回答    | -   | -    | -     | -     | -     | -     | -     | -   | -     | -   | -         | -    | -  | -   | -     | -   | -         | -    | -  | -   | -     | -   | -         | -    | -  | -   | -     | -   | -         | -    | -  | -   |
| 初診・再診 | 初診     | 35  | 4    | 12    | 12    | 3     | -     | 1     | 3   | 11    | 11  | 7         | -    | -  | 6   | 13    | 13  | 3         | -    | -  | 6   | 10    | 14  | 4         | -    | -  | 7   | 10    | 16  | 3         | -    | -  | 6   |
|       | 再診     | 362 | 120  | 142   | 67    | 15    | 5     | 1     | 12  | 87    | 177 | 33        | 10   | 2  | 53  | 95    | 182 | 28        | 1    | 4  | 52  | 79    | 173 | 56        | 2    | -  | 52  | 83    | 188 | 37        | 3    | -  | 51  |
|       | 無回答    | 14  | 3    | 7     | 2     | 1     | -     | -     | 1   | 6     | 5   | -         | -    | -  | 3   | 7     | 4   | -         | -    | -  | 3   | 6     | 5   | -         | -    | -  | 3   | 7     | 3   | 1         | -    | -  | 3   |
|       |        |     |      |       |       |       |       |       |     |       |     |           |      |    |     |       |     |           |      |    |     |       |     |           |      |    |     |       |     |           |      |    |     |

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



その他の職種

問15  
受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。

問16  
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問17  
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

身だしなみ・服装

問18  
当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

施設設備・サービス

問19  
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。

問20  
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。

|   |        | 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  |      |      |      |     |     |    |     |     |    |    |    |    |
|---|--------|------|-------|------|-----------|------|------|------|-------|------|-----------|-------|------|------|-------|------|-----------|------|------|-----|-------|------|-----------|------|-----|------|------|------|------|-----|-----|----|-----|-----|----|----|----|----|
| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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  |        | 411  | 67    | 219  | 53        | 7    | 5    | 60   | 40    | 102  | 28        | 2     | -    | 239  | 60    | 129  | 24        | 2    | -    | 196 | 74    | 222  | 46        | 2    | 1   | 66   | 46   | 206  | 80   | 13  | -   | 66 | 60  | 197 | 75 | 11 | 1  | 67 |
|   |        | 19.1 | 62.4  | 15.1 | 2.0       | 1.4  | 23.3 | 59.3 | 16.3  | 1.2  | -         | 27.9  | 60.0 | 11.2 | 0.9   | -    | 21.4      | 64.3 | 13.3 | 0.6 | 0.3   | 13.3 | 59.7      | 23.2 | 3.8 | -    | 17.4 | 57.3 | 21.8 | 3.2 | 0.3 |    |     |     |    |    |    |    |
| 年齢  | 15歳以下  | 14   | 4     | 6    | -         | 2    | 1    | 1    | -     | 3    | 1         | -     | -    | 10   | 3     | 2    | 1         | -    | -    | 8   | 6     | 6    | 1         | -    | -   | 1    | 3    | 6    | 3    | 1   | -   | 1  | 6   | 7   | -  | -  | -  | 1  |
|   |        | 30.8 | 46.2  | -    | 15.4      | 7.7  | -    | 75.0 | 25.0  | -    | -         | 50.0  | 33.3 | 16.7 | -     | -    | 46.2      | 46.2 | 7.7  | -   | -     | 23.1 | 46.2      | 23.1 | 7.7 | -    | 46.2 | 53.8 | -    | -   | -   | -  |     |     |    |    |    |    |
|   | 16~19歳 | 5    | 2     | 3    | -         | -    | -    | -    | 1     | -    | -         | 1     | -    | 3    | 2     | -    | -         | -    | -    | 3   | 2     | 3    | -         | -    | -   | -    | 2    | 2    | 1    | -   | -   | 1  | 2   | 2   | -  | -  | -  | 1  |
|   |        | 40.0 | 60.0  | -    | -         | -    | 50.0 | -    | 50.0  | -    | -         | 100.0 | -    | -    | -     | -    | 40.0      | 60.0 | -    | -   | -     | 40.0 | 40.0      | 20.0 | -   | -    | 50.0 | 50.0 | -    | -   | -   | -  |     |     |    |    |    |    |
|   | 20~29歳 | 7    | 3     | 3    | 1         | -    | -    | -    | 1     | 1    | -         | -     | -    | 5    | 3     | 1    | -         | -    | -    | 3   | 3     | 4    | -         | -    | -   | -    | 3    | 3    | 1    | -   | -   | -  | 3   | 2   | 2  | -  | -  | -  |
|   |        | 42.9 | 42.9  | 14.3 | -         | -    | 50.0 | 50.0 | -     | -    | -         | 75.0  | 25.0 | -    | -     | -    | 42.9      | 57.1 | -    | -   | -     | 42.9 | 42.9      | 14.3 | -   | -    | 42.9 | 28.6 | 28.6 | -   | -   | -  |     |     |    |    |    |    |
|   | 30~39歳 | 16   | 5     | 8    | 3         | -    | -    | -    | 2     | 3    | 1         | -     | -    | 10   | 3     | 3    | 1         | -    | -    | 9   | 7     | 8    | 1         | -    | -   | -    | 6    | 4    | 4    | -   | -   | 2  | 6   | 3   | 5  | -  | -  | 2  |
|   |        | 31.3 | 50.0  | 18.8 | -         | -    | 33.3 | 50.0 | 16.7  | -    | -         | 42.9  | 42.9 | 14.3 | -     | -    | 43.8      | 50.0 | 6.3  | -   | -     | 42.9 | 28.6      | 28.6 | -   | -    | 42.9 | 21.4 | 35.7 | -   | -   | -  |     |     |    |    |    |    |
|   | 40~49歳 | 29   | 4     | 16   | 4         | -    | 1    | 4    | 1     | 4    | 2         | -     | -    | 22   | 1     | 6    | 2         | -    | -    | 20  | 7     | 13   | 5         | -    | -   | 4    | 3    | 11   | 8    | 2   | -   | 5  | 6   | 12  | 5  | 1  | -  | 5  |
|   | 16.0   | 64.0 | 16.0  | -    | 4.0       | 14.3 | 57.1 | 28.6 | -     | -    | 11.1      | 66.7  | 22.2 | -    | -     | 28.0 | 52.0      | 20.0 | -    | -   | 12.5  | 45.8 | 33.3      | 8.3  | -   | 25.0 | 50.0 | 20.8 | 4.2  | -   | 5   |    |     |     |    |    |    |    |
| 50~59歳  | 55     | 14   | 21    | 6    | 3         | 2    | 9    | 10   | 16    | 4    | -         | -     | 25   | 12   | 16    | 5    | -         | -    | 22   | 15  | 25    | 7    | -         | -    | 8   | 8    | 25   | 10   | 4    | -   | 8   | 9  | 23  | 11  | 3  | 1  | 8  |    |
|   | 30.4   | 45.7 | 13.0  | 6.5  | 4.3       | 33.3 | 53.3 | 13.3 | -     | -    | 36.4      | 48.5  | 15.2 | -    | -     | 31.9 | 53.2      | 14.9 | -    | -   | 17.0  | 53.2 | 21.3      | 8.5  | -   | 19.1 | 48.9 | 23.4 | 6.4  | 2.1 |     |    |     |     |    |    |    |    |
| 60~69歳  | 79     | 10   | 44    | 13   | 1         | 1    | 10   | 8    | 20    | 7    | 1         | -     | 43   | 12   | 26    | 7    | 2         | -    | 32   | 12  | 43    | 10   | 2         | 1    | 11  | 6    | 41   | 17   | 4    | -   | 11  | 8  | 40  | 17  | 3  | -  | 11 |    |
|   | 14.5   | 63.8 | 18.8  | 1.4  | 1.4       | 22.2 | 55.6 | 19.4 | 2.8   | -    | 25.5      | 55.3  | 14.9 | 4.3  | -     | 17.6 | 63.2      | 14.7 | 2.9  | 1.5 | 8.8   | 60.3 | 25.0      | 5.9  | -   | 11.8 | 58.8 | 25.0 | 4.4  | -   |     |    |     |     |    |    |    |    |
| 70歳以上   | 206    | 25   | 118   | 26   | 1         | -    | 36   | 17   | 55    | 13   | -         | -     | 121  | 24   | 75    | 8    | -         | -    | 99   | 22  | 120   | 22   | -         | -    | 42  | 15   | 114  | 36   | 2    | -   | 39  | 20 | 108 | 35  | 4  | -  | 39 |    |
|   | 14.7   | 69.4 | 15.3  | 0.6  | -         | 20.0 | 64.7 | 15.3 | -     | -    | 22.4      | 70.1  | 7.5  | -    | -     | 13.4 | 73.2      | 13.4 | -    | -   | 9.0   | 68.3 | 21.6      | 1.2  | -   | 12.0 | 64.7 | 21.0 | 2.4  | -   |     |    |     |     |    |    |    |    |
| 無回答   | -      | -    | -     | -    | -         | -    | -    | -    | -     | -    | -         | -     | -    | -    | -     | -    | -         | -    | -    | -   | -     | -    | -         | -    | -   | -    | -    | -    | -    | -   | -   |    |     |     |    |    |    |    |
| 初診・再診   | 初診     | 35   | 5     | 18   | 6         | -    | -    | 6    | 2     | 4    | 1         | 1     | -    | 27   | 4     | 6    | 1         | -    | -    | 24  | 7     | 20   | 2         | -    | -   | 6    | 4    | 17   | 7    | 1   | -   | 6  | 4   | 17  | 7  | -  | -  | 7  |
|   |        | 17.2 | 62.1  | 20.7 | -         | -    | 25.0 | 50.0 | 12.5  | 12.5 | -         | 36.4  | 54.5 | 9.1  | -     | -    | 24.1      | 69.0 | 6.9  | -   | -     | 13.8 | 58.6      | 24.1 | 3.4 | -    | 14.3 | 60.7 | 25.0 | -   | -   |    |     |     |    |    |    |    |
|   | 再診     | 362  | 57    | 197  | 45        | 7    | 5    | 51   | 36    | 95   | 27        | 1     | -    | 203  | 52    | 120  | 23        | 2    | -    | 165 | 63    | 196  | 43        | 2    | 1   | 57   | 38   | 183  | 72   | 12  | -   | 57 | 50  | 176 | 68 | 11 | 1  | 56 |
|   | 18.3   | 63.3 | 14.5  | 2.3  | 1.6       | 22.6 | 59.7 | 17.0 | 0.6   | -    | 26.4      | 60.9  | 11.7 | 1.0  | -     | 20.7 | 64.3      | 14.1 | 0.7  | 0.3 | 12.5  | 60.0 | 23.6      | 3.9  | -   | 16.3 | 57.5 | 22.2 | 3.6  | 0.3 |     |    |     |     |    |    |    |    |
| 無回答   | 14     | 5    | 4     | 2    | -         | -    | 3    | 2    | 3     | -    | -         | -     | 9    | 4    | 3     | -    | -         | -    | 7    | 4   | 6     | 1    | -         | -    | 3   | 4    | 6    | 1    | -    | -   | 3   | 6  | 4   | -   | -  | -  | 4  |    |
|   | 45.5   | 36.4 | 18.2  | -    | -         | 40.0 | 60.0 | -    | -     | -    | 57.1      | 42.9  | -    | -    | -     | 36.4 | 54.5      | 9.1  | -    | -   | 36.4  | 54.5 | 9.1       | -    | -   | 60.0 | 40.0 | -    | -    | -   | -   |    |     |     |    |    |    |    |

施設設備・サービス

問21  
診察室は清潔ですか。

問22  
トイレは清潔ですか。

問23  
待合室の居心地の良さはいかがですか。

問24  
駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。

その他

問25  
『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26  
医療相談等(患者支援センター)窓口をご存知ですか。

問27  
待合室のテレビで患者さん向けの情報を流していますがご存知ですか。

|   |        | 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  | 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  |      |      |      |      |      |    |
|---|--------|------|-------|------|-----------|------|----|------|-------|------|-----------|------|-----|------|-------|------|-----------|------|-----|------|-------|------|------|-------|------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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  |        | 411  | 70    | 222  | 51        | 4    | -  | 64   | 53    | 208  | 59        | 18   | 1   | 72   | 45    | 193  | 83        | 17   | 6   | 67   | 37    | 158  | 85   | 38    | 6    | 87        | 133  | 216  | 62   | 229  | 108  | 13   | 61   | 228  | 121  | 62 |
|   |        |      | 20.2  | 64.0 | 14.7      | 1.2  | -  |      | 15.6  | 61.4 | 17.4      | 5.3  | 0.3 |      | 13.1  | 56.1 | 24.1      | 4.9  | 1.7 |      | 11.4  | 48.8 | 26.2 | 11.7  | 1.9  |           | 38.1 | 61.9 |      | 65.4 | 30.9 | 3.7  |      | 65.3 | 34.7 |    |
| 年齢  | 15歳以下  | 14   | 7     | 6    | -         | -    | -  | 1    | 5     | 7    | -         | -    | -   | 2    | 5     | 7    | 1         | -    | -   | 1    | 3     | 6    | 2    | 1     | -    | 2         | 7    | 6    | 1    | 9    | 4    | -    | 1    | 10   | 3    | 1  |
|   |        |      | 53.8  | 46.2 | -         | -    | -  |      | 41.7  | 58.3 | -         | -    | -   |      | 38.5  | 53.8 | 7.7       | -    | -   |      | 25.0  | 50.0 | 16.7 | 8.3   | -    |           | 53.8 | 46.2 |      | 69.2 | 30.8 | -    |      | 76.9 | 23.1 |    |
|   | 16~19歳 | 5    | 2     | 3    | -         | -    | -  | -    | 3     | 1    | 1         | -    | -   | -    | 2     | 2    | 1         | -    | -   | -    | 2     | 3    | -    | -     | -    | -         | 3    | 2    | -    | 2    | 2    | 1    | -    | 3    | 2    | -  |
|   |        |      | 40.0  | 60.0 | -         | -    | -  |      | 60.0  | 20.0 | 20.0      | -    | -   |      | 40.0  | 40.0 | 20.0      | -    | -   |      | 40.0  | 60.0 | -    | -     | -    |           | 60.0 | 40.0 |      | 40.0 | 40.0 | 20.0 |      | 60.0 | 40.0 |    |
|   | 20~29歳 | 7    | 4     | 2    | 1         | -    | -  | -    | 3     | 2    | 2         | -    | -   | -    | 3     | 2    | 2         | -    | -   | -    | 2     | 4    | -    | 1     | -    | -         | 1    | 6    | -    | 2    | 4    | 1    | -    | 4    | 3    | -  |
|   |        |      | 57.1  | 28.6 | 14.3      | -    | -  |      | 42.9  | 28.6 | 28.6      | -    | -   |      | 42.9  | 28.6 | 28.6      | -    | -   |      | 28.6  | 57.1 | -    | 14.3  | -    |           | 14.3 | 85.7 |      | 28.6 | 57.1 | 14.3 |      | 57.1 | 42.9 |    |
|   | 30~39歳 | 16   | 7     | 6    | 1         | -    | -  | 2    | 3     | 7    | 3         | -    | -   | 3    | 2     | 8    | 3         | 1    | -   | 2    | 1     | 7    | 6    | -     | -    | 2         | 5    | 9    | 2    | 10   | 4    | -    | 2    | 4    | 10   | 2  |
|   |        |      | 50.0  | 42.9 | 7.1       | -    | -  |      | 23.1  | 53.8 | 23.1      | -    | -   |      | 14.3  | 57.1 | 21.4      | 7.1  | -   |      | 7.1   | 50.0 | 42.9 | -     | -    |           | 35.7 | 64.3 |      | 71.4 | 28.6 | -    |      | 28.6 | 71.4 |    |
|   | 40~49歳 | 29   | 7     | 14   | 4         | -    | -  | 4    | 5     | 11   | 6         | 2    | -   | 5    | 4     | 9    | 8         | -    | 3   | 5    | 6     | 6    | 6    | 5     | 2    | 4         | 8    | 17   | 4    | 14   | 10   | 1    | 4    | 17   | 8    | 4  |
|   |        | 28.0 | 56.0  | 16.0 | -         | -    |    | 20.8 | 45.8  | 25.0 | 8.3       | -    |     | 16.7 | 37.5  | 33.3 | -         | 12.5 |     | 24.0 | 24.0  | 24.0 | 20.0 | 8.0   |      | 32.0      | 68.0 |      | 56.0 | 40.0 | 4.0  |      | 68.0 | 32.0 |      |    |
| 50~59歳  | 55     | 12   | 26    | 9    | -         | -    | 8  | 8    | 27    | 6    | 4         | 1    | 9   | 10   | 21    | 12   | 2         | 2    | 8   | 8    | 20    | 12   | 5    | 1     | 9    | 19        | 29   | 7    | 29   | 16   | 3    | 7    | 29   | 19   | 7    |    |
|   |        | 25.5 | 55.3  | 19.1 | -         | -    |    | 17.4 | 58.7  | 13.0 | 8.7       | 2.2  |     | 21.3 | 44.7  | 25.5 | 4.3       | 4.3  |     | 17.4 | 43.5  | 26.1 | 10.9 | 2.2   |      | 39.6      | 60.4 |      | 60.4 | 33.3 | 6.3  |      | 60.4 | 39.6 |      |    |
| 60~69歳  | 79     | 8    | 48    | 9    | 3         | -    | 11 | 8    | 40    | 13   | 7         | -    | 11  | 5    | 34    | 21   | 7         | 1    | 11  | 7    | 29    | 20   | 7    | 1     | 15   | 29        | 40   | 10   | 47   | 19   | 3    | 10   | 51   | 18   | 10   |    |
|   |        | 11.8 | 70.6  | 13.2 | 4.4       | -    |    | 11.8 | 58.8  | 19.1 | 10.3      | -    |     | 7.4  | 50.0  | 30.9 | 10.3      | 1.5  |     | 10.9 | 45.3  | 31.3 | 10.9 | 1.6   |      | 42.0      | 58.0 |      | 68.1 | 27.5 | 4.3  |      | 73.9 | 26.1 |      |    |
| 70歳以上   | 206    | 23   | 117   | 27   | 1         | -    | 38 | 18   | 113   | 28   | 5         | -    | 42  | 14   | 110   | 35   | 7         | -    | 40  | 8    | 83    | 39   | 19   | 2     | 55   | 61        | 107  | 38   | 116  | 49   | 4    | 37   | 110  | 58   | 38   |    |
|   |        | 13.7 | 69.6  | 16.1 | 0.6       | -    |    | 11.0 | 68.9  | 17.1 | 3.0       | -    |     | 8.4  | 66.3  | 21.1 | 4.2       | -    |     | 5.3  | 55.0  | 25.8 | 12.6 | 1.3   |      | 36.3      | 63.7 |      | 68.6 | 29.0 | 2.4  |      | 65.5 | 34.5 |      |    |
| 無回答   |        | -    | -     | -    | -         | -    | -  | -    | -     | -    | -         | -    | -   | -    | -     | -    | -         | -    | -   | -    | -     | -    | -    | -     | -    | -         | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -  |
| 初診・再診   | 初診     | 35   | 7     | 18   | 3         | 1    | -  | 6    | 5     | 13   | 7         | 1    | -   | 9    | 4     | 18   | 6         | 1    | -   | 6    | 6     | 13   | 5    | 2     | -    | 9         | 6    | 23   | 6    | 15   | 13   | 1    | 6    | 17   | 12   | 6  |
|   |        |      | 24.1  | 62.1 | 10.3      | 3.4  | -  |      | 19.2  | 50.0 | 26.9      | 3.8  | -   |      | 13.8  | 62.1 | 20.7      | 3.4  | -   |      | 23.1  | 50.0 | 19.2 | 7.7   | -    |           | 20.7 | 79.3 |      | 51.7 | 44.8 | 3.4  |      | 58.6 | 41.4 |    |
|   | 再診     | 362  | 59    | 198  | 48        | 3    | -  | 54   | 44    | 189  | 52        | 17   | 1   | 59   | 38    | 170  | 75        | 16   | 6   | 57   | 29    | 143  | 79   | 33    | 5    | 73        | 122  | 187  | 53   | 208  | 91   | 11   | 52   | 204  | 105  | 53 |
|   |        | 19.2 | 64.3  | 15.6 | 1.0       | -    |    | 14.5 | 62.4  | 17.2 | 5.6       | 0.3  |     | 12.5 | 55.7  | 24.6 | 5.2       | 2.0  |     | 10.0 | 49.5  | 27.3 | 11.4 | 1.7   |      | 39.5      | 60.5 |      | 67.1 | 29.4 | 3.5  |      | 66.0 | 34.0 |      |    |
| 無回答   | 14     | 4    | 6     | -    | -         | -    | 4  | 4    | 6     | -    | -         | -    | 4   | 3    | 5     | 2    | -         | -    | 4   | 2    | 2     | 1    | 3    | 1     | 5    | 5         | 6    | 3    | 6    | 4    | 1    | 3    | 7    | 4    | 3    |    |
|   |        | 40.0 | 60.0  | -    | -         | -    |    | 40.0 | 60.0  | -    | -         | -    |     | 30.0 | 50.0  | 20.0 | -         | -    |     | 22.2 | 22.2  | 11.1 | 33.3 | 11.1  |      | 45.5      | 54.5 |      | 54.5 | 36.4 | 9.1  |      | 63.6 | 36.4 |      |    |

**総合評価**  
**問28**  
**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 |
|---|--------|------|-------|------|-----------|------|-----|-----|
| 上段:回答数(件)<br>下段:構成比(%)<br>※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  |        | 411  | 43    | 224  | 66        | 13   | 4   | 61  |
|   |        |      | 12.3  | 64.0 | 18.9      | 3.7  | 1.1 |     |
| 年齢  | 15歳以下  | 14   | 5     | 7    | 1         | -    | -   | 1   |
|   |        |      | 38.5  | 53.8 | 7.7       | -    | -   |     |
|   | 16～19歳 | 5    | 1     | 3    | 1         | -    | -   | -   |
|   |        |      | 20.0  | 60.0 | 20.0      | -    | -   |     |
|   | 20～29歳 | 7    | 1     | 3    | 2         | -    | -   | 1   |
|   |        |      | 16.7  | 50.0 | 33.3      | -    | -   |     |
|   | 30～39歳 | 16   | 1     | 11   | 2         | -    | -   | 2   |
|   |        |      | 7.1   | 78.6 | 14.3      | -    | -   |     |
|   | 40～49歳 | 29   | 4     | 13   | 5         | 2    | 1   | 4   |
|   |        | 16.0 | 52.0  | 20.0 | 8.0       | 4.0  |     |     |
| 50～59歳  | 55     | 10   | 24    | 9    | 2         | 3    | 7   |     |
|   |        | 20.8 | 50.0  | 18.8 | 4.2       | 6.3  |     |     |
| 60～69歳  | 79     | 6    | 45    | 13   | 5         | -    | 10  |     |
|   |        | 8.7  | 65.2  | 18.8 | 7.2       | -    |     |     |
| 70歳以上   | 206    | 15   | 118   | 33   | 4         | -    | 36  |     |
|   |        | 8.8  | 69.4  | 19.4 | 2.4       | -    |     |     |
| 無回答   | -      | -    | -     | -    | -         | -    | -   | -   |
|   |        |      |       |      |           |      |     |     |
| 初診・再診   | 初診     | 35   | 4     | 17   | 8         | -    | -   | 6   |
|   |        |      | 13.8  | 58.6 | 27.6      | -    | -   |     |
|   | 再診     | 362  | 36    | 201  | 57        | 12   | 4   | 52  |
|   |        | 11.6 | 64.8  | 18.4 | 3.9       | 1.3  |     |     |
| 無回答   | 14     | 3    | 6     | 1    | 1         | -    | 3   |     |
|   |        | 27.3 | 54.5  | 9.1  | 9.1       | -    |     |     |

## VIII. アンケート用紙

《表》

調査  
番号 2:4:1:1:0

県立延岡病院患者満足度調査（外来）

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。               |                                 |                                 |                                 |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 15歳以下  | <input type="checkbox"/> 16～19歳 | <input type="checkbox"/> 20～29歳 | <input type="checkbox"/> 30～39歳 | <input type="checkbox"/> 40～49歳 |
|      | <input type="checkbox"/> 50～59歳 | <input type="checkbox"/> 60～69歳 | <input type="checkbox"/> 70歳以上  |                                 |                                 |
| 質問 2 | 本日の受診は初診ですか、再診ですか。              |                                 |                                 |                                 |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 初診     | <input type="checkbox"/> 再診     |                                 |                                 |                                 |
| 質問 3 | 何科を受診されましたか。（複数回答可）             |                                 |                                 |                                 |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 内科     | <input type="checkbox"/> 循環器内科  | <input type="checkbox"/> 歯科口腔外科 | <input type="checkbox"/> 産婦人科   | <input type="checkbox"/> 呼吸器外科  |
|      | <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 | <input type="checkbox"/> 外科     | <input type="checkbox"/> 脳神経外科  | <input type="checkbox"/> 小児科    | <input type="checkbox"/> 泌尿器科   |
|      | <input type="checkbox"/> 整形外科   | <input type="checkbox"/> 救命救急科  | <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科  | <input type="checkbox"/> 皮膚科    | <input type="checkbox"/> 総合診療科  |

●受付、会計について

|      |  |                                |  |                                |                                 |
|------|--|--------------------------------|--|--------------------------------|---------------------------------|
| 質問 4 | 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。              |                                |  |                                |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 非常に満足             | <input type="checkbox"/> 満足    | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満  | <input type="checkbox"/> 不満     |
| 質問 5 | 受付されてから、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。               |                                |  |                                |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 15分以内             | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 60分以内         | <input type="checkbox"/> 90分以内 | <input type="checkbox"/> 120分以内 |
|      | <input type="checkbox"/> 120分以上            |                                |  |                                |                                 |
| 質問 6 | 検査を受けられた方にお伺いします。<br>検査までの待ち時間についていかがでしたか。 |                                |  |                                |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 非常に満足             | <input type="checkbox"/> 満足    | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満  | <input type="checkbox"/> 不満     |
| 質問 7 | 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。                     |                                |  |                                |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 非常に満足             | <input type="checkbox"/> 満足    | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満  | <input type="checkbox"/> 不満     |
| 質問 8 | 会計の待ち時間についてはいかがでしたか。                       |                                |  |                                |                                 |
|      | <input type="checkbox"/> 15分以内             | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 45分以内         | <input type="checkbox"/> 60分以内 | <input type="checkbox"/> 60分以上  |

●医療の内容や診察についてお伺いします。

|       |                                |                                |  |                                |                                |
|-------|--------------------------------|--------------------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|
| 質問 9  | 医師の診察時間についていかがでしたか。            |                                |  |                                |                                |
|       | <input type="checkbox"/> 非常に満足 | <input type="checkbox"/> 満足    | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満  | <input type="checkbox"/> 不満    |
| 質問 10 | 医師の診察時間はどのくらいでしたか。             |                                |  |                                |                                |
|       | <input type="checkbox"/> 5分以内  | <input type="checkbox"/> 10分以内 | <input type="checkbox"/> 15分以内         | <input type="checkbox"/> 30分以内 | <input type="checkbox"/> 60分以内 |
|       | <input type="checkbox"/> 60分以上 |                                |  |                                |                                |

00018

# 《裏》

●医療の内容や診察についてお伺いします。

|       |   |                                |                             |  |                               |                             |
|-------|---|--------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|
| 質問 11 | あなたを担当した医師は、治療に関する説明を分かりやすく説明し、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。    | <input type="checkbox"/> 非常に満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 12 | 医師の言葉遣い、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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 13 | 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。                                   | <input type="checkbox"/> 非常に満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 14 | 看護師の言葉遣い、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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 15 | 受付や会計を担当した職員の言葉遣い、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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 16 | 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。<br>臨床検査技師の言葉遣い、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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 17 | 放射線検査（レントゲン・CT・MRI）を受けられた方にお伺いします。<br>放射線技師の言葉遣い、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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 18 | 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。                                       | <input type="checkbox"/> 非常に満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |

●施設設備・サービスについてお伺いします。

|       |   |                                |                             |  |                               |                             |
|-------|---|--------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|
| 質問 19 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 20 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 21 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 22 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 23 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 24 | お車でお越しの方にお伺いします。<br>駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。 | <input type="checkbox"/> 非常に満足 | <input type="checkbox"/> 満足 | <input type="checkbox"/> どちらとも<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |

●その他

|       |                                     |                                |                               |                                    |
|-------|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| 質問 25 | 『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 26 | 医療相談等（患者支援センター）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 27 | 待合室のテレビ画面で患者さん向けの情報を流していますがご存じですか。  | <input type="checkbox"/> はい    | <input type="checkbox"/> いいえ  |                                    |

●総合的な評価について

|       |                            |                                |                             |  |                               |                             |
|-------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|
| 質問 28 | 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<br>いえない | <input type="checkbox"/> やや不満 | <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 29 | その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。 | <p>.....</p> <p>.....</p>      |                             |  |                               |                             |

◆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。



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.nichiigakkan.co.jp/>

宮崎支店

〒 880-0811

宮崎県宮崎市錦町1-10

宮崎グリーンスフィア壱番館4F

TEL : 0985-29-1138