

宮崎県立延岡病院 様

令和3年度 患者満足度調査報告書  
～入院～

【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. その他について	P	24
V. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	28
VI. クロス集計	P	35
VII. アンケート用紙	P	42

# I. 調査概要

## 1.実施目的

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

## 2.実施期間

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

## 3.対象

入院・・・入院期間に入院していた患者様

## 4.回収数

回収数： 90 枚 (H27年度) 回収数： 173 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。

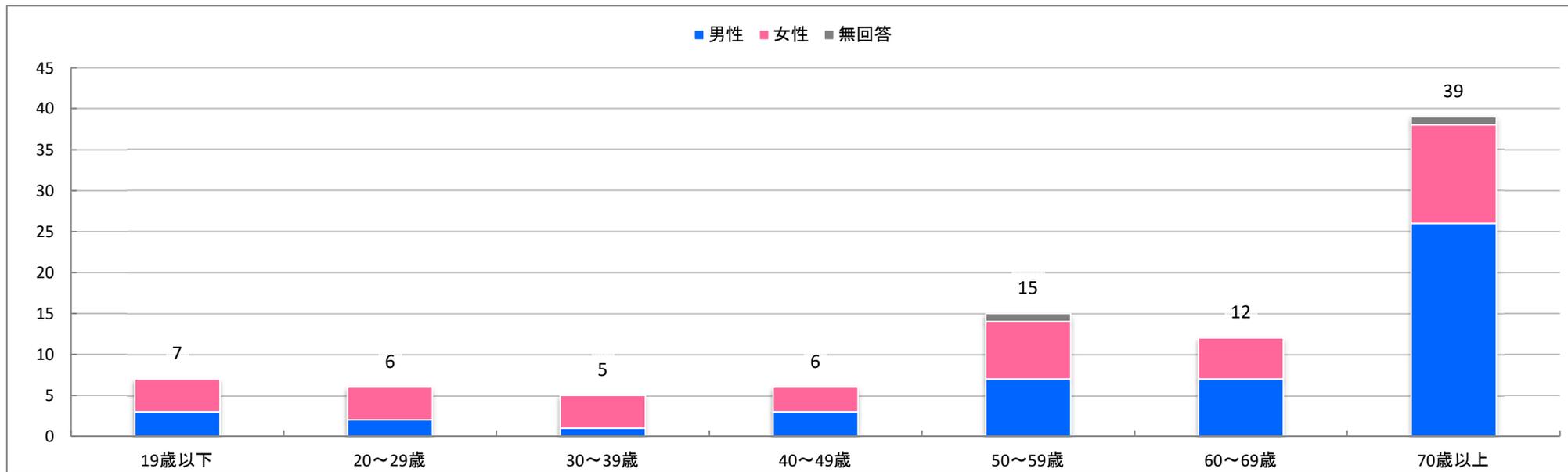
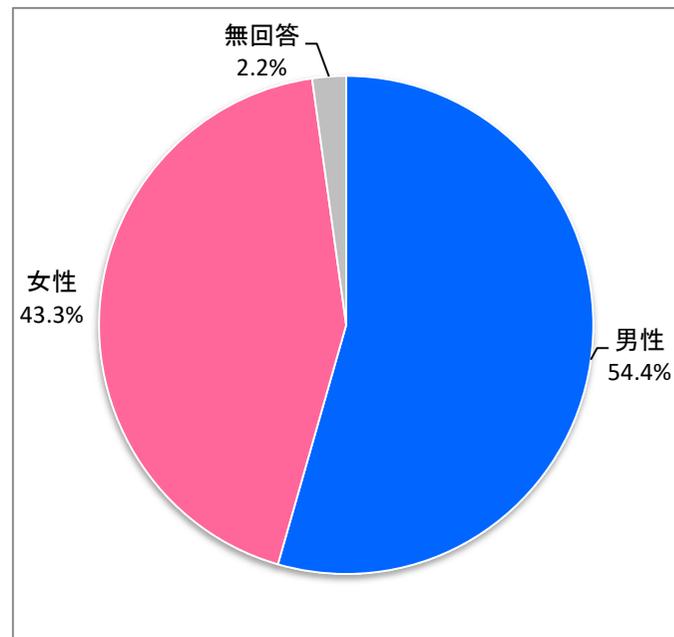
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

## 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	3	4	-	7	7.8%	24	13.9%
20～29歳	2	4	-	6	6.7%	8	4.6%
30～39歳	1	4	-	5	5.6%	10	5.8%
40～49歳	3	3	-	6	6.7%	14	8.1%
50～59歳	7	7	1	15	16.7%	25	14.5%
60～69歳	7	5	-	12	13.3%	36	20.8%
70歳以上	26	12	1	39	43.3%	53	30.6%
無回答	-	-	-	-	0.0%	3	1.7%
合計	49	39	2	90	100.0%	173	100.0%
比率(%)	54.4%	43.3%	2.2%	100.0%			
【H27年度】合計	89	81	3	173			
【H27年度】比率(%)	51.4%	46.8%	1.7%	100.0%			

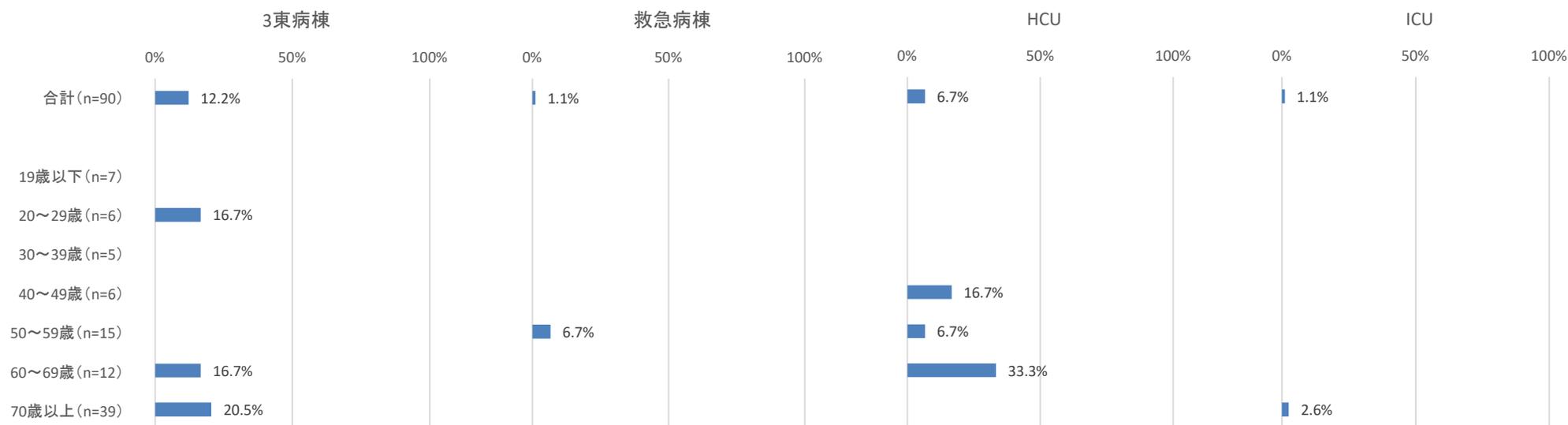


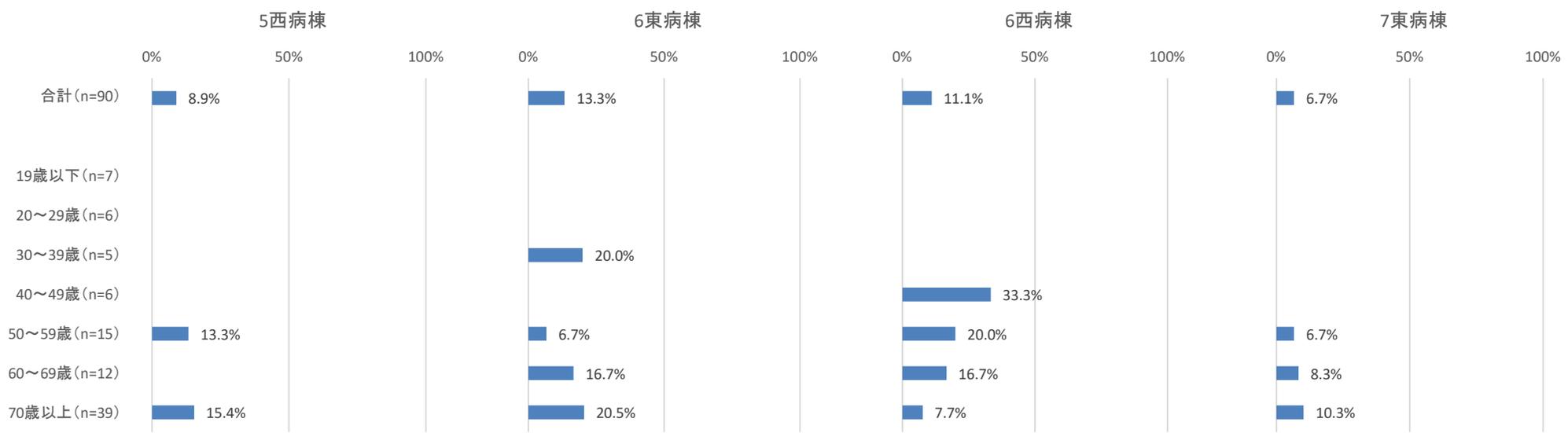
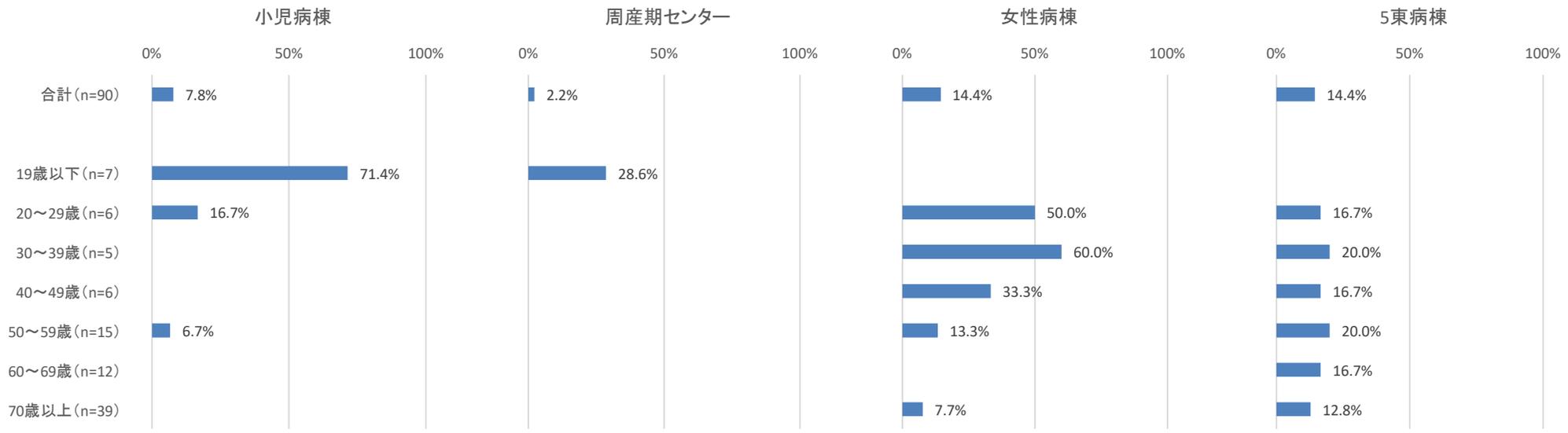
## 7.回答者構成-②「年齢」×「入院病棟（複数回答）」

入院病棟（複数回答）

年齢	入院病棟（複数回答）													有効回答数	回答対象者数
	3東病棟	救急病棟	HCU	ICU	小児病棟	周産期センター	女性病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	6西病棟	7東病棟	無回答		
19歳以下	-	-	-	-	5	2	-	-	-	-	-	-	-	7	7
20～29歳	1	-	-	-	1	-	3	1	-	-	-	-	-	6	6
30～39歳	-	-	-	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-	5	5
40～49歳	-	-	1	-	-	-	2	1	-	-	2	-	-	6	6
50～59歳	-	1	1	-	1	-	2	3	2	1	3	1	-	15	15
60～69歳	2	-	4	-	-	-	-	2	-	2	2	1	-	13	12
70歳以上	8	-	-	1	-	-	3	5	6	8	3	4	1	38	39
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	11	1	6	1	7	2	13	13	8	12	10	6	1	90	90
比率(%)	12.2%	1.1%	6.7%	1.1%	7.8%	2.2%	14.4%	14.4%	8.9%	13.3%	11.1%	6.7%	1.1%		
【H27年度】合計	12	3	4	3	16	7	25	16	23	30	16	27	1	182	173
【H27年度】比率(%)	6.9%	1.7%	2.3%	1.7%	9.2%	4.0%	14.5%	9.2%	13.3%	17.3%	9.2%	15.6%	0.6%		

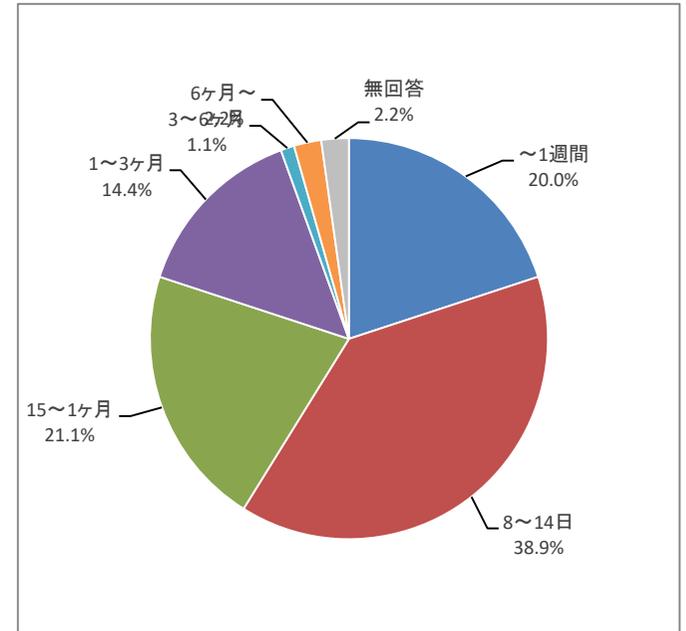
※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



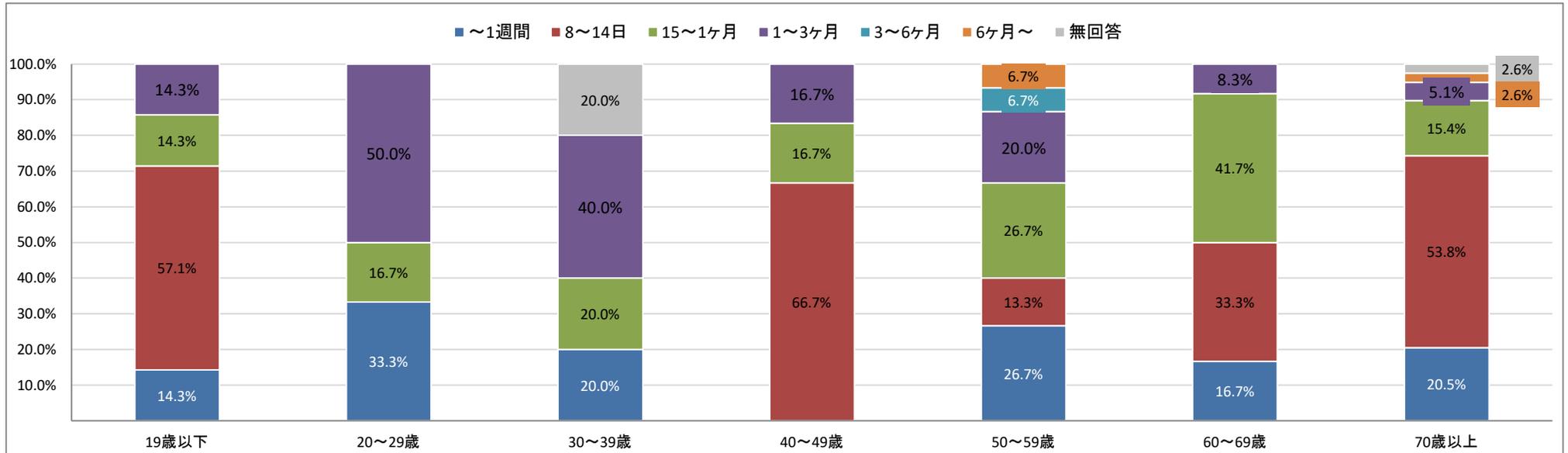


## 7.回答者構成-③「年齢」×「入院期間」

年齢	入院期間							合計	比率(%)
	～1週間	8～14日	15～1ヶ月	1～3ヶ月	3～6ヶ月	6ヶ月～	無回答		
19歳以下	1	4	1	1	-	-	-	7	7.8%
20～29歳	2	-	1	3	-	-	-	6	6.7%
30～39歳	1	-	1	2	-	-	1	5	5.6%
40～49歳	-	4	1	1	-	-	-	6	6.7%
50～59歳	4	2	4	3	1	1	-	15	16.7%
60～69歳	2	4	5	1	-	-	-	12	13.3%
70歳以上	8	21	6	2	-	1	1	39	43.3%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
合計	18	35	19	13	1	2	2	90	100.0%
比率(%)	20.0%	38.9%	21.1%	14.4%	1.1%	2.2%	2.2%	100.0%	
【H27年度】合計	41	37	34	36	3	2	20	173	
【H27年度】比率(%)	23.7%	21.4%	19.7%	20.8%	1.7%	1.2%	11.6%	100.0%	



●有効回答数・・・「無回答」を除く



## Ⅱ. 調査結果

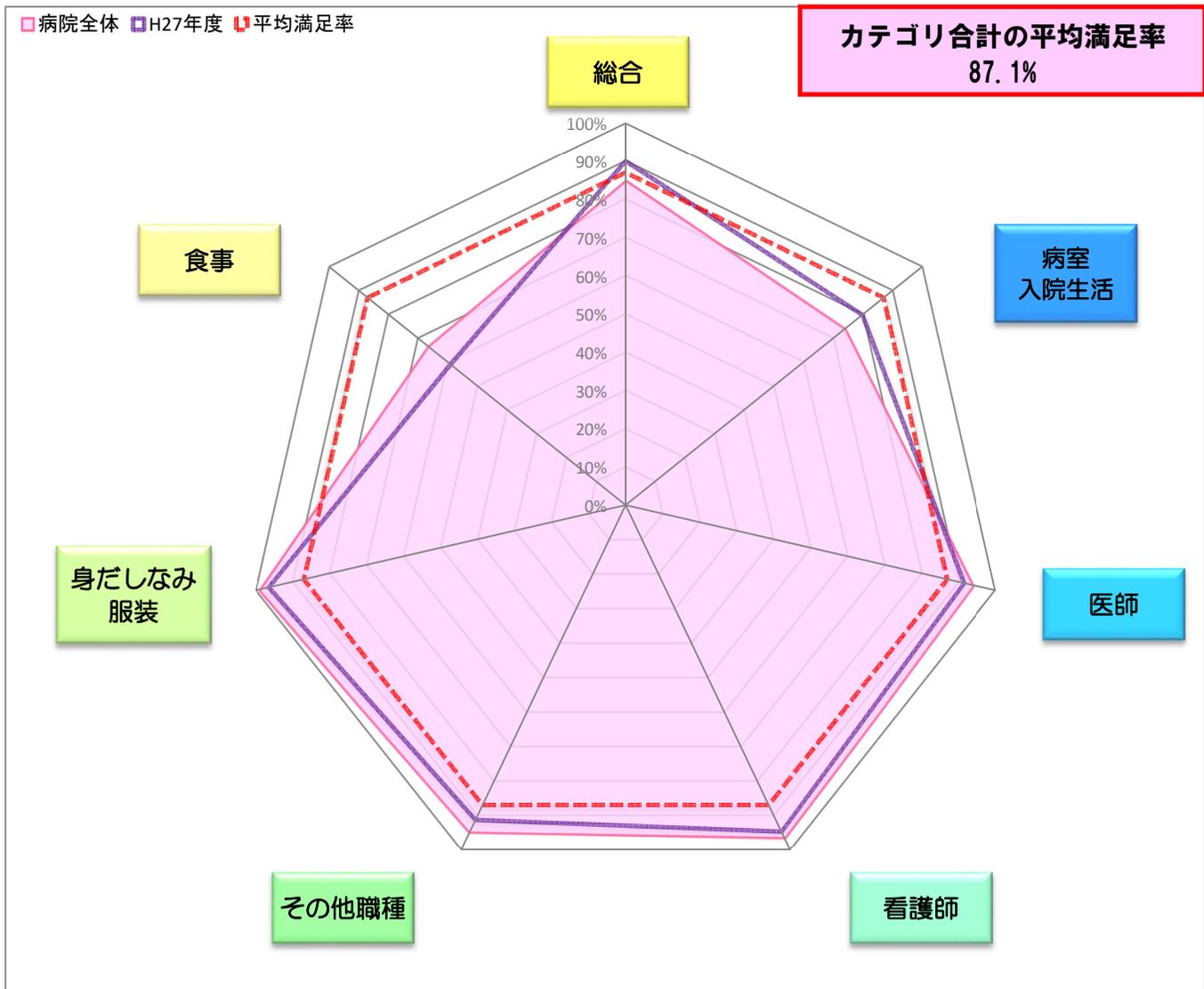
# 調査結果① カテゴリ別の満足率

病院全体

## ●調査結果 - 満足率

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

カテゴリ合計の満足率	
<b>総合</b> 前回 (H27年度)	<b>84.8%</b> (90.1%)
<b>病室・入院生活</b> 前回 (H27年度)	<b>73.9%</b> (79.9%)
<b>医師</b> 前回 (H27年度)	<b>94.0%</b> (91.7%)
<b>看護師</b> 前回 (H27年度)	<b>96.7%</b> (94.9%)
<b>その他職種</b> 前回 (H27年度)	<b>95.1%</b> (91.4%)
<b>身だしなみ・服装</b> 前回 (H27年度)	<b>98.9%</b> (96.6%)
<b>食事</b> 前回 (H27年度)	<b>66.6%</b> (59.1%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(87.1%)

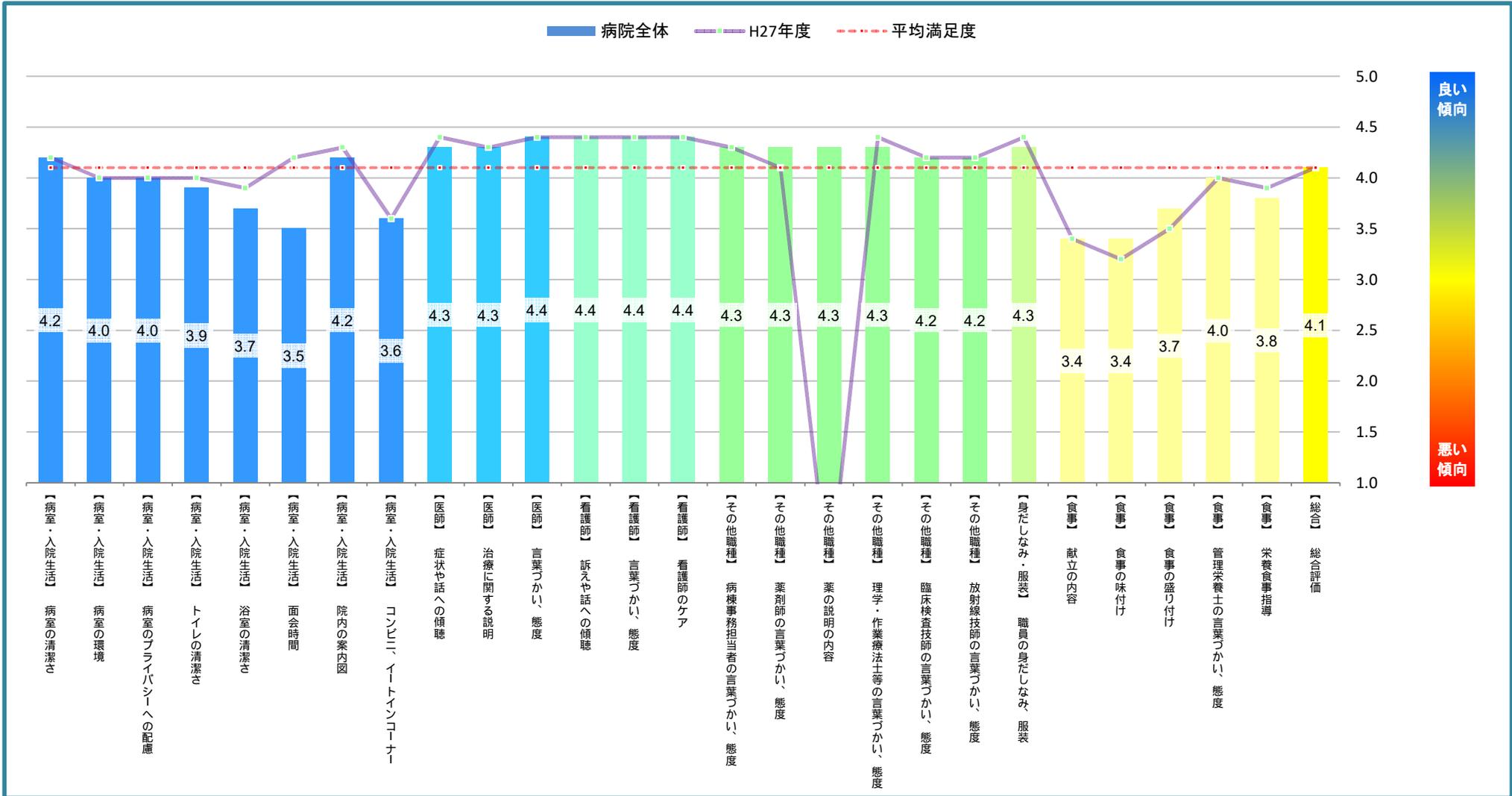
## 調査結果② 満足度

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  
4.1



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.1)

調査結果③ 結果一覧（病室・入院生活～看護師）

# 病院全体

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		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		
病室は清潔で、快適でしたか。	27	55	5	3	-	-	90	91.1%	4.2	91.2%	4.2	▲0.1%	→	-	
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。	16	57	12	4	-	1	89	82.0%	4.0	85.4%	4.0	▲3.4%	→	-	
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。	17	59	12	1	-	1	89	85.4%	4.0	82.4%	4.0	↔	↔	-	
トイレは清潔で、快適でしたか。	20	48	12	5	2	3	87	78.2%	3.9	85.6%	4.0	▲7.4%	↔	▲0.1	
浴室は清潔で、快適でしたか。	12	45	14	8	1	10	80	71.3%	3.7	75.9%	3.9	▲4.6%	↔	▲0.2	
面会時間の設定は適切でしたか。	14	9	20	3	5	39	51	45.1%	3.5	83.0%	4.2	▲37.9%	↓	▲0.7	
院内の案内図についてはいかがでしたか。	49	-	27	-	2	12	78	62.8%	4.2	68.8%	4.3	▲6.0%	↔	▲0.1	
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。	4	42	26	4	1	13	77	59.7%	3.6	62.8%	3.6	▲3.1%	→	-	
<b>病室・入院生活 合計</b>	<b>159</b>	<b>315</b>	<b>128</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>79</b>	<b>641</b>	<b>73.9%</b>	<b>3.9</b>	<b>79.9%</b>	<b>4.1</b>	↓	▲6.0%	↔	▲0.2
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。	40	44	4	1	1	-	90	93.3%	4.3	92.1%	4.4	↔	1.2%	↔	▲0.1
医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。	37	44	2	3	1	3	87	93.1%	4.3	89.6%	4.3	↔	3.5%	→	-
医師の言葉使い、態度はいかがですか。	42	44	4	-	-	-	90	95.6%	4.4	93.4%	4.4	↔	2.2%	→	-
<b>医師 合計</b>	<b>119</b>	<b>132</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>267</b>	<b>94.0%</b>	<b>4.4</b>	<b>91.7%</b>	<b>4.3</b>	↔	2.3%	↔	0.1
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	39	48	1	2	-	-	90	96.7%	4.4	97.0%	4.4	↔	▲0.3%	→	-
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。	38	49	3	-	-	-	90	96.7%	4.4	94.6%	4.4	↔	2.1%	→	-
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。	39	48	2	-	1	-	90	96.7%	4.4	93.3%	4.4	↔	3.4%	→	-
<b>看護師 合計</b>	<b>116</b>	<b>145</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>270</b>	<b>96.7%</b>	<b>4.4</b>	<b>94.9%</b>	<b>4.4</b>	↔	1.8%	→	-

有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

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

調査結果③ 結果一覧（その他職種～総合）

# 病院全体

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		H27年度		前回差異			
	そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
	5点	4点	3点	2点	1点										
病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。	32	49	3	-	-	6	84	96.4%	4.3	92.9%	4.3	↗	3.5%	→	-
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。	24	43	3	-	-	20	70	95.7%	4.3	87.1%	4.1	↑	8.6%	↗	0.2
説明の内容はわかりやすかったですか。	19	47	2	-	-	22	68	97.1%	4.3	-	-	-	-	-	-
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。	16	20	3	-	1	50	40	90.0%	4.3	95.1%	4.4	↓	▲5.1%	↘	▲0.1
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。	14	33	4	-	-	39	51	92.2%	4.2	92.1%	4.2	↗	0.1%	→	-
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。	19	49	3	-	-	19	71	95.8%	4.2	91.2%	4.2	↗	4.6%	→	-
<b>その他職種 合計</b>	<b>124</b>	<b>241</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>156</b>	<b>384</b>	<b>95.1%</b>	<b>4.3</b>	<b>91.4%</b>	<b>4.2</b>	↗	<b>3.7%</b>	↗	<b>0.1</b>
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。	32	56	1	-	-	1	89	98.9%	4.3	96.6%	4.4	↗	2.3%	↘	▲0.1
<b>身だしなみ・服装 合計</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>98.9%</b>	<b>4.3</b>	<b>96.6%</b>	<b>4.4</b>	↗	<b>2.3%</b>	↘	<b>▲0.1</b>
献立の内容はいかがですか。	8	38	15	7	8	14	76	60.5%	3.4	51.7%	3.4	↑	8.8%	→	-
食事の味付けはいかがですか。	7	36	23	5	6	13	77	55.8%	3.4	48.7%	3.2	↑	7.1%	↗	0.2
食事の盛り付けはいかがですか。	10	41	22	2	2	13	77	66.2%	3.7	55.3%	3.5	↑	10.9%	↗	0.2
管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。	10	37	5	2	-	36	54	87.0%	4.0	84.4%	4.0	↗	2.6%	→	-
栄養指導は理解できましたか。	4	14	4	1	1	66	24	75.0%	3.8	70.7%	3.9	↗	4.3%	↘	▲0.1
<b>食事 合計</b>	<b>39</b>	<b>166</b>	<b>69</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>142</b>	<b>308</b>	<b>66.6%</b>	<b>3.6</b>	<b>59.1%</b>	<b>3.5</b>	↑	<b>7.5%</b>	↗	<b>0.1</b>
全体として、当病院に満足していますか。	17	50	11	1	-	11	79	84.8%	4.1	90.1%	4.1	↓	▲5.3%	→	-
<b>総合 合計</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>79</b>	<b>84.8%</b>	<b>4.1</b>	<b>90.1%</b>	<b>4.1</b>	↓	<b>▲5.3%</b>	→	<b>-</b>

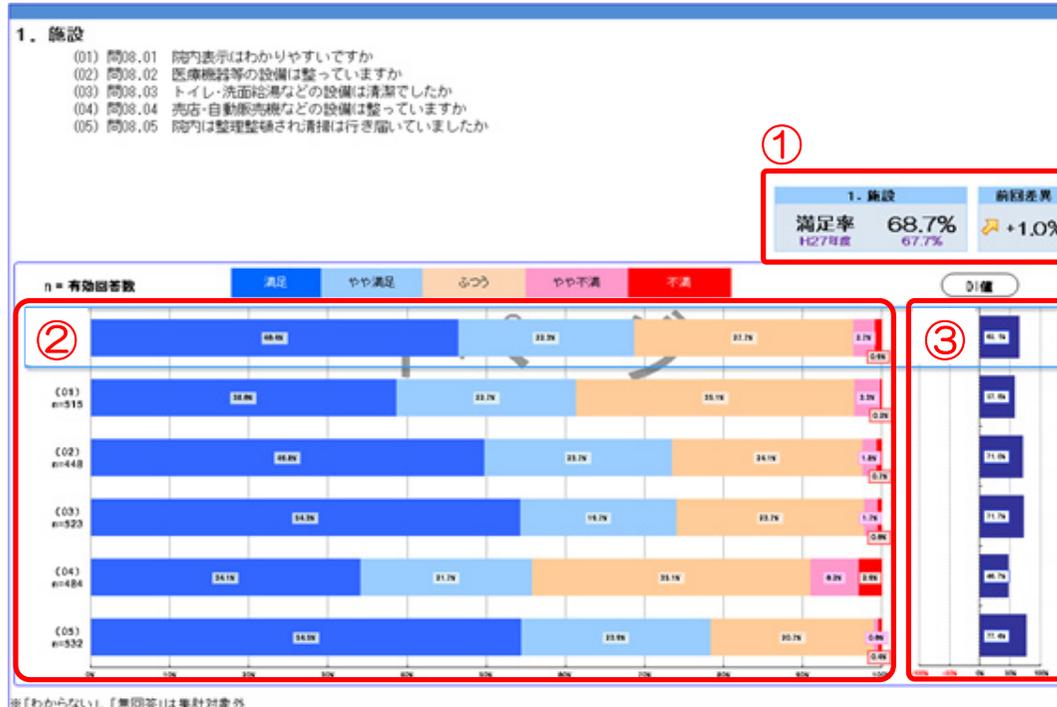
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

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

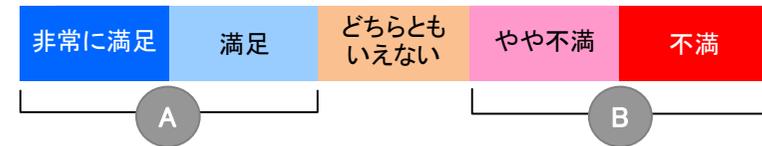
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

### ②各設問の回答比率

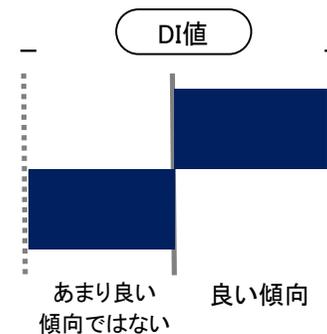
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### 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。



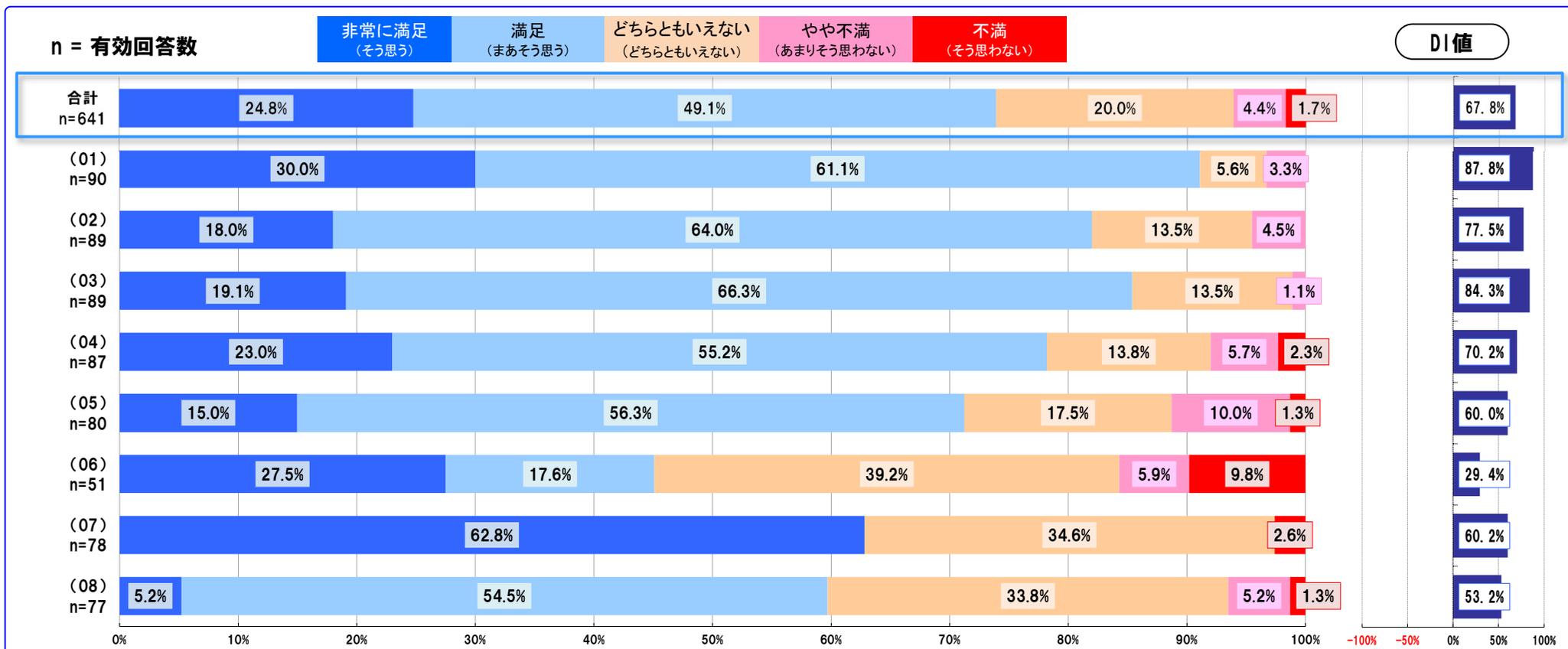
DI値はA-Bで求められます。



# 1. 病室・入院生活

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

1. 病室・入院生活		前回差異
満足率	73.9%	↓ -6.0%
H27年度	79.9%	

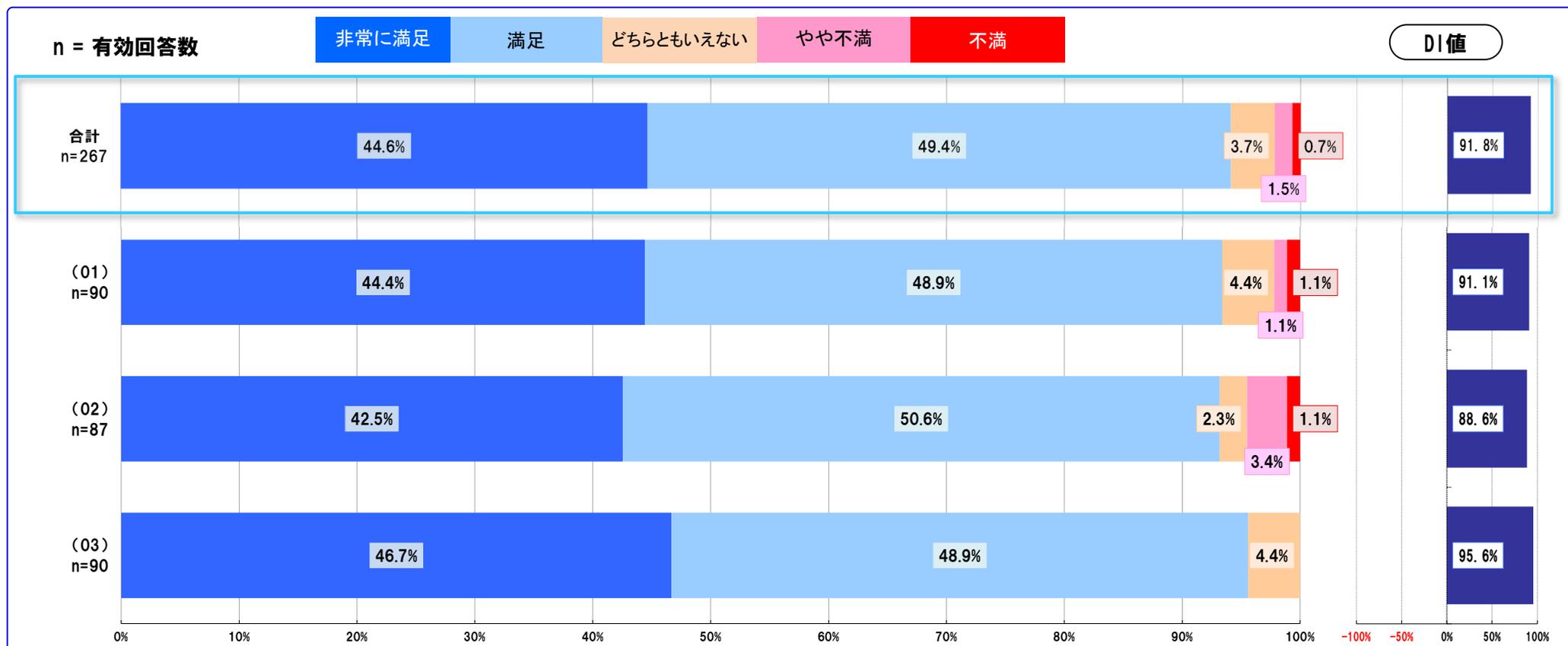


※「無回答」は集計対象外

## 2. 医師

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

2. 医師		前回差異
満足率	94.0%	↗ 2.3%
H27年度	91.7%	

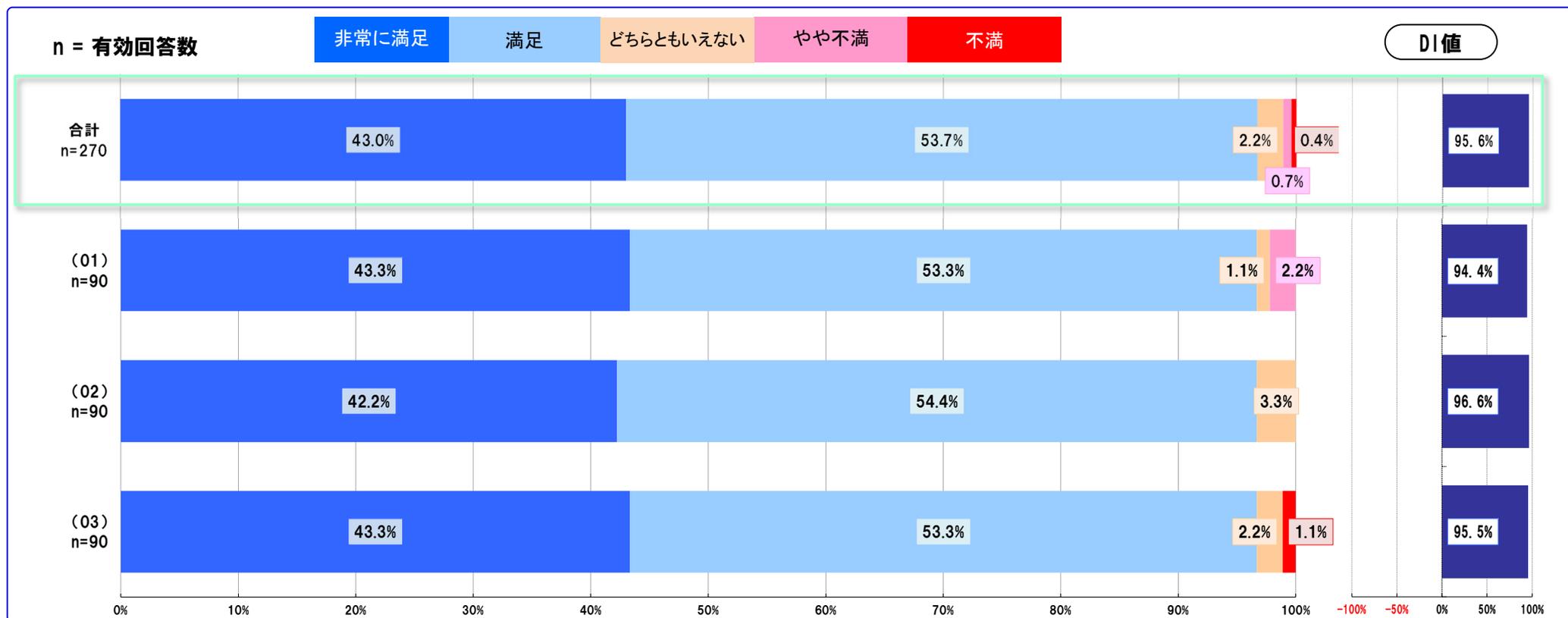


※「無回答」は集計対象外

### 3. 看護師

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

3. 看護師		前回差異
満足率	96.7%	↗ 1.8%
H27年度	94.9%	

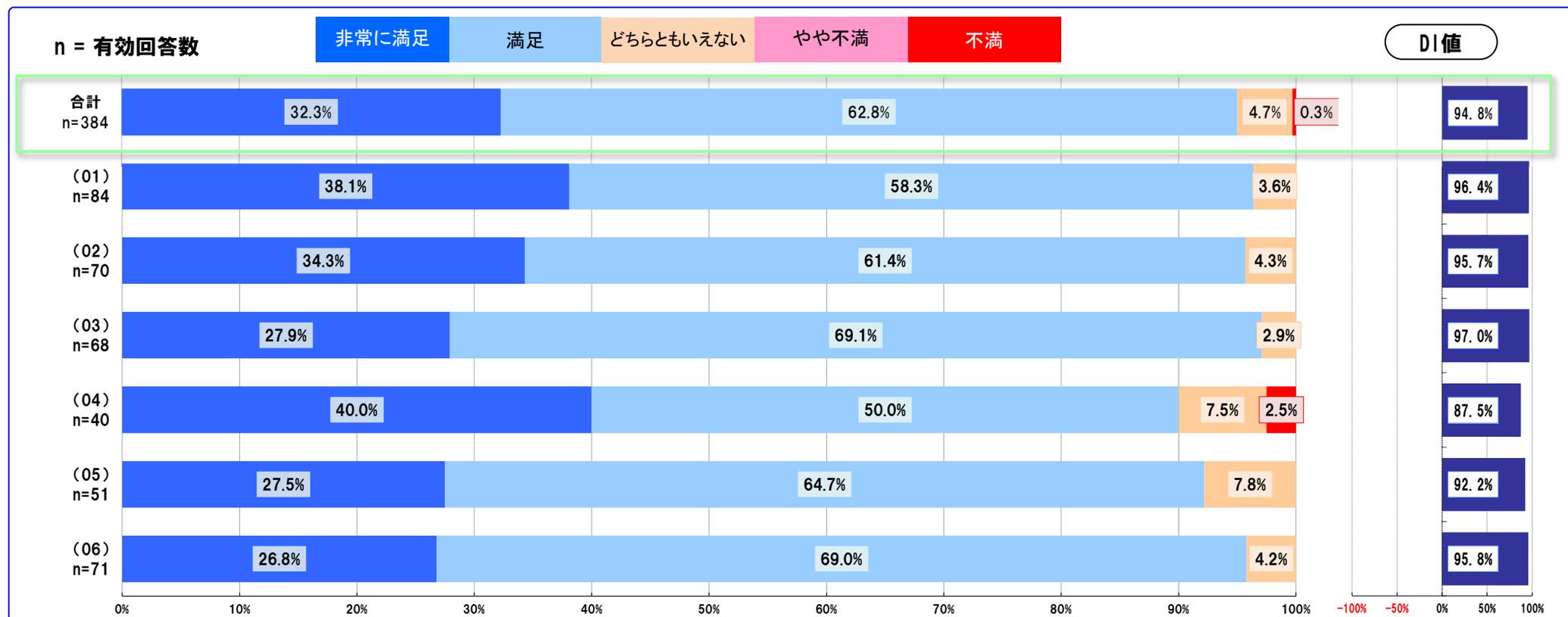


※「無回答」は集計対象外

## 4. その他職種

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

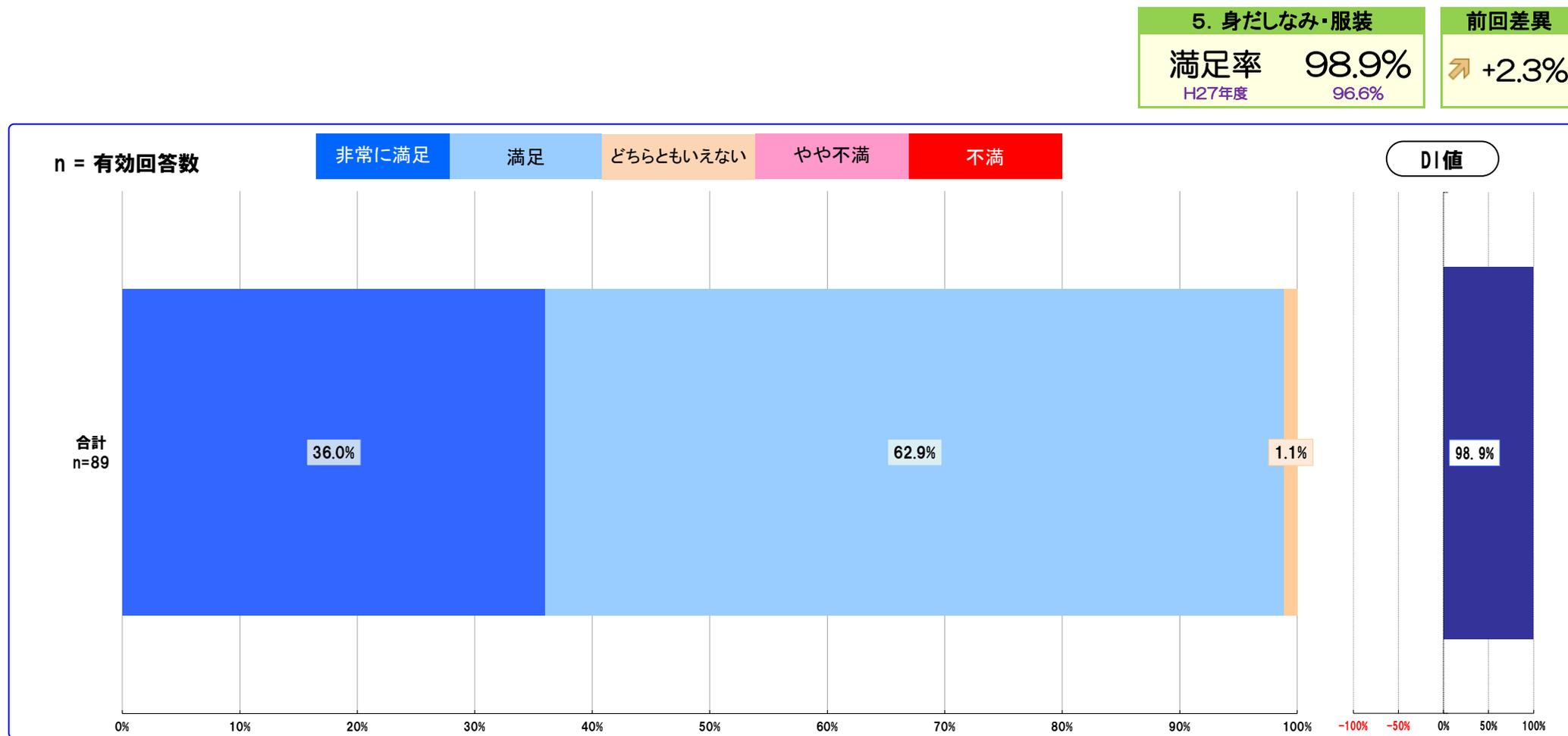
4. その他職種		前回差異
満足率	95.1%	↗ 3.7%
H27年度	91.4%	



※「無回答」は集計対象外

## 5. 身だしなみ・服装

(01) 当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。

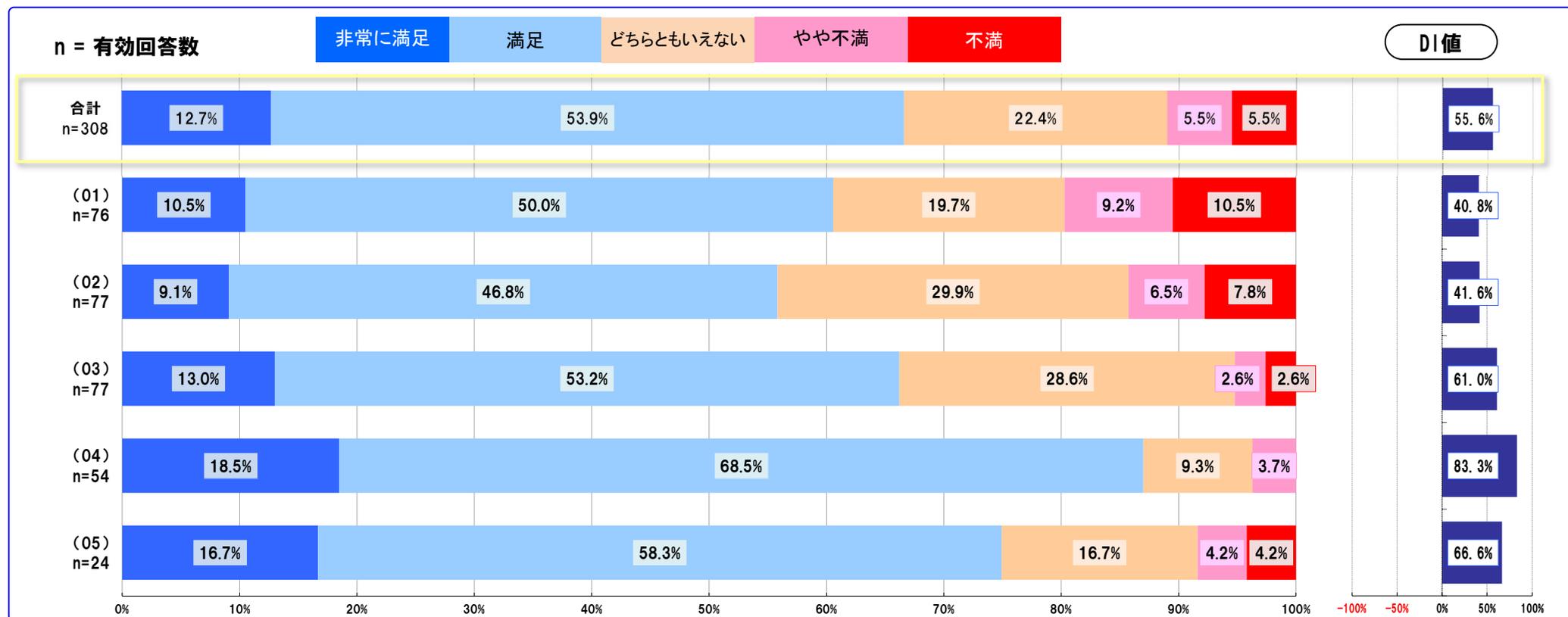


※「無回答」は集計対象外

## 6. 食事

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

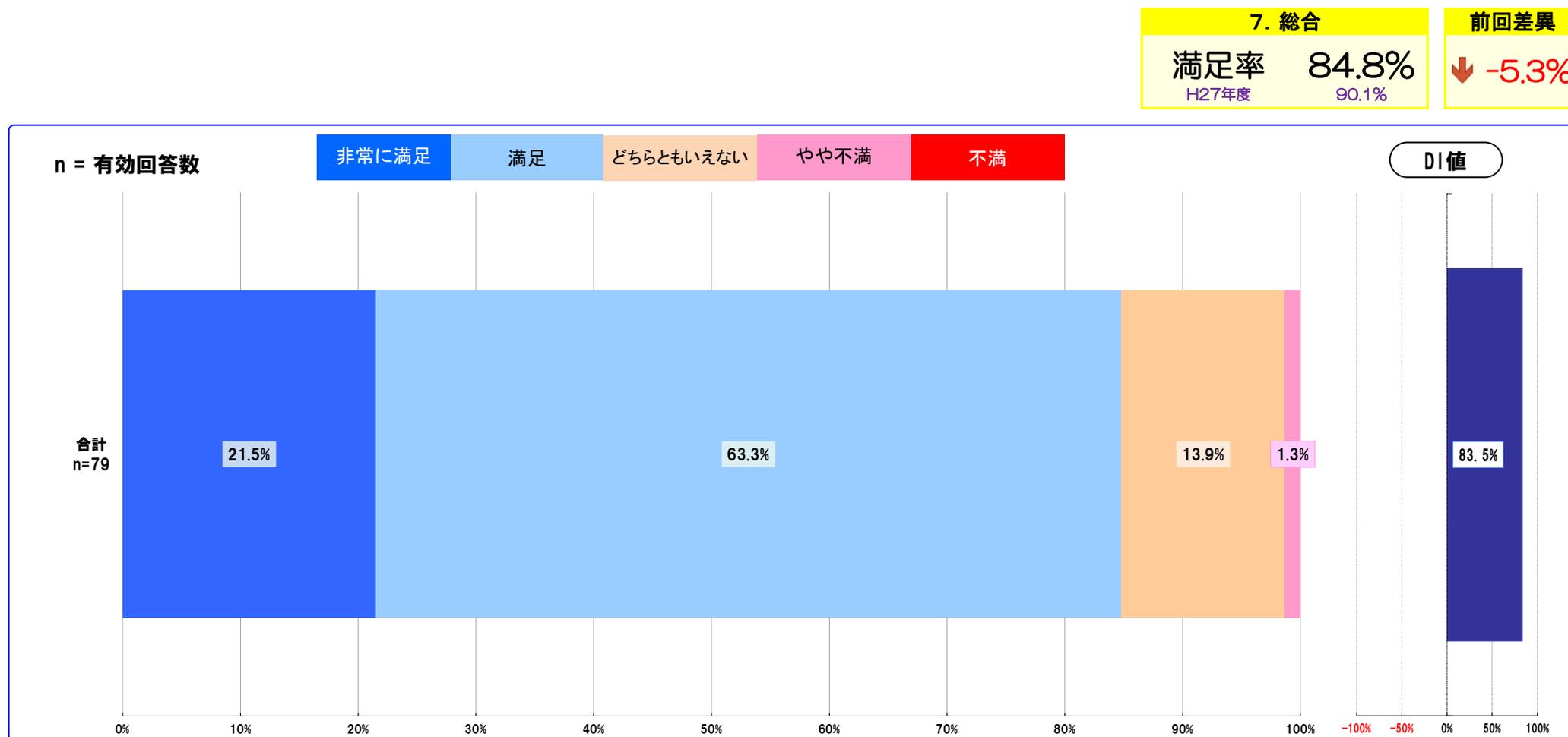
6. 食事		前回差異
満足率	66.6%	↑ 7.5%
H27年度	59.1%	



※「無回答」は集計対象外

## 7. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。

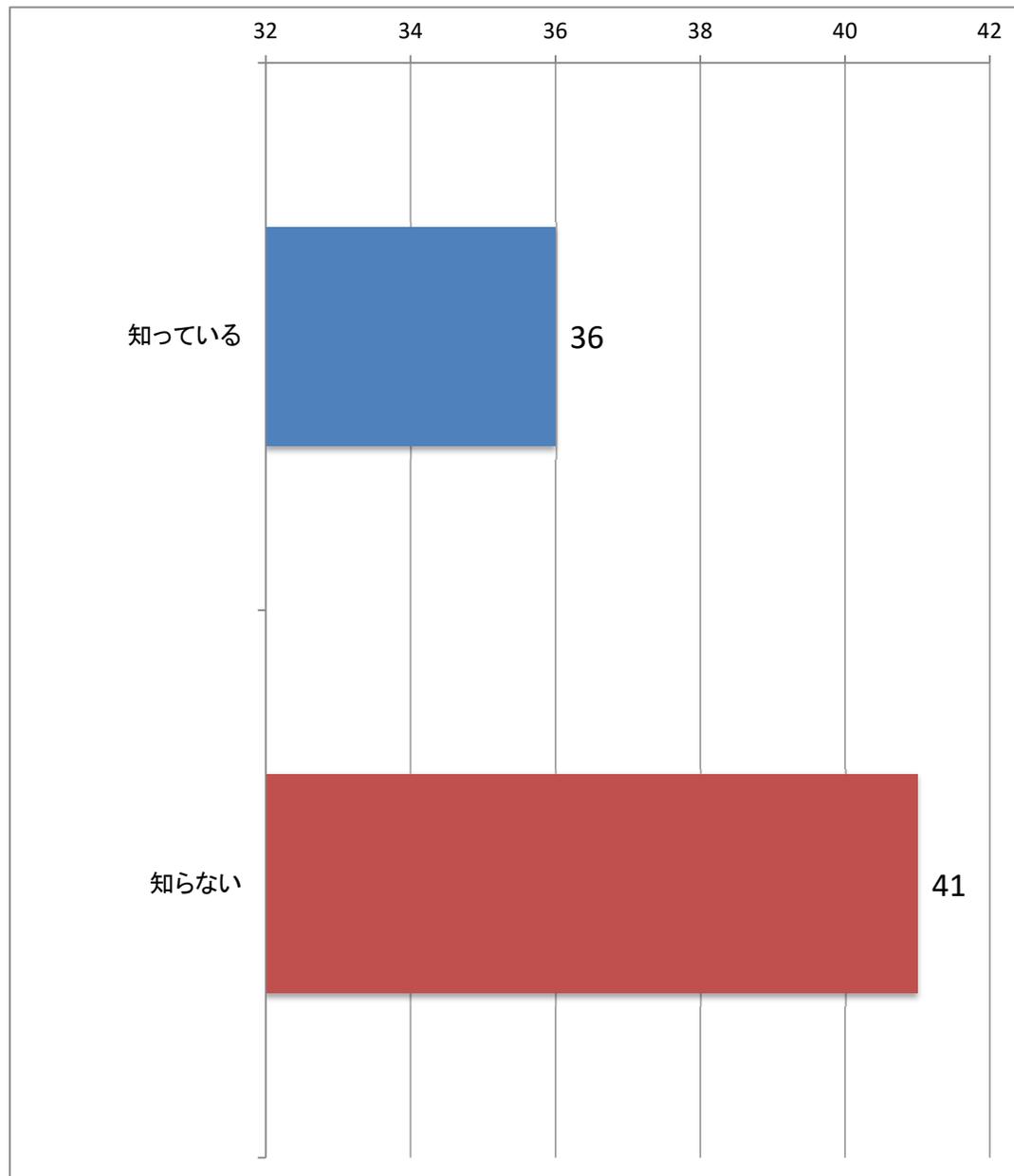
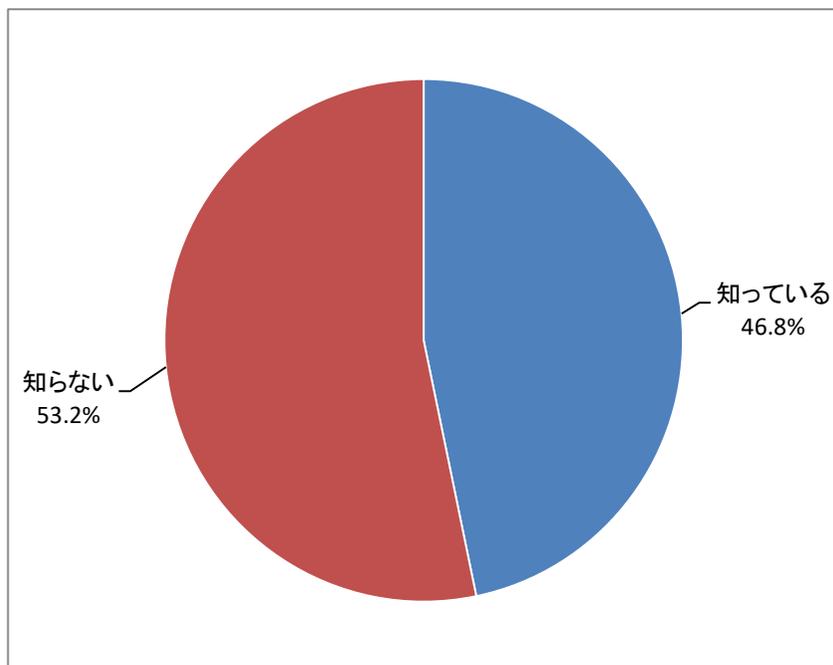


※「無回答」は集計対象外

## IV. その他について

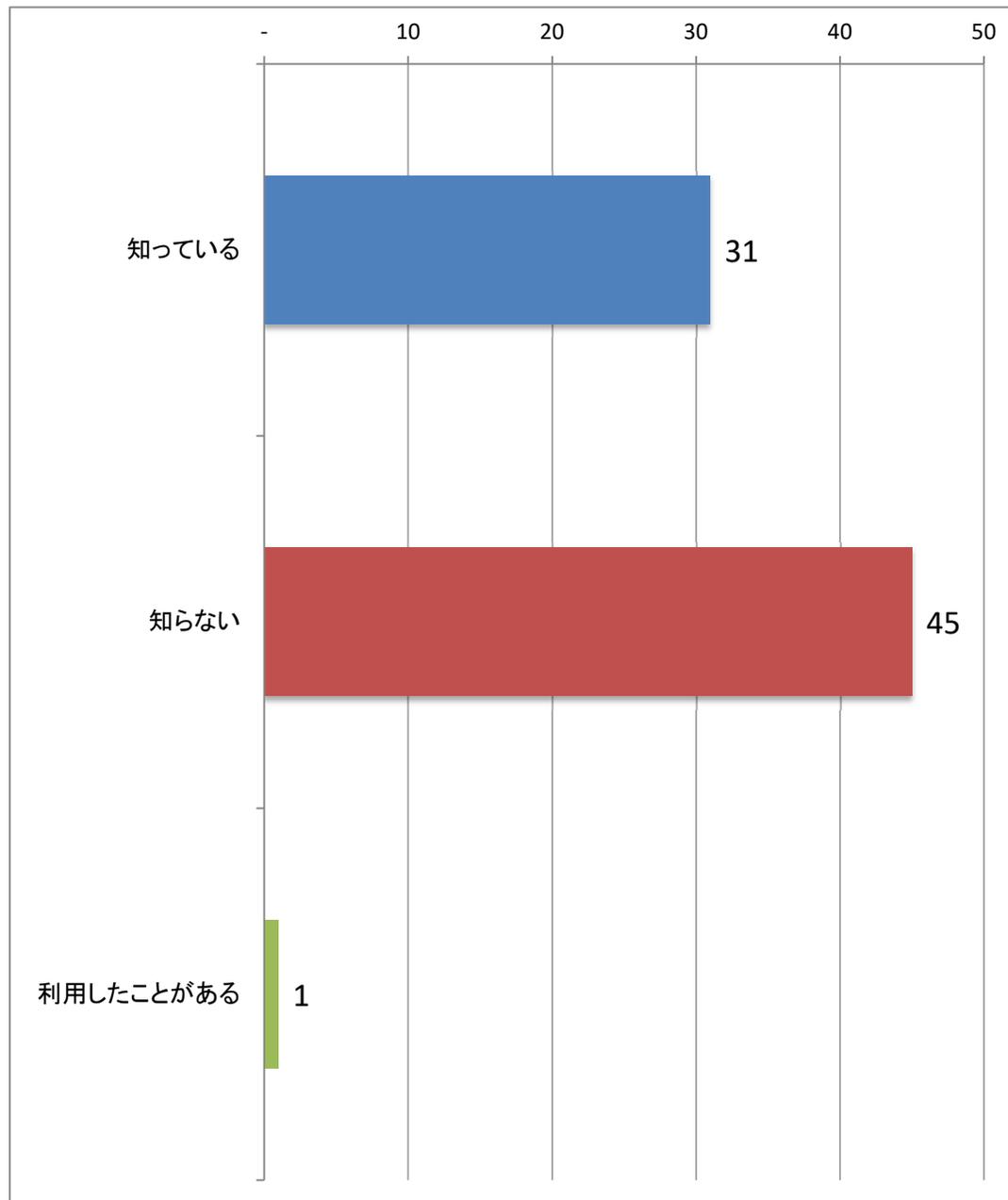
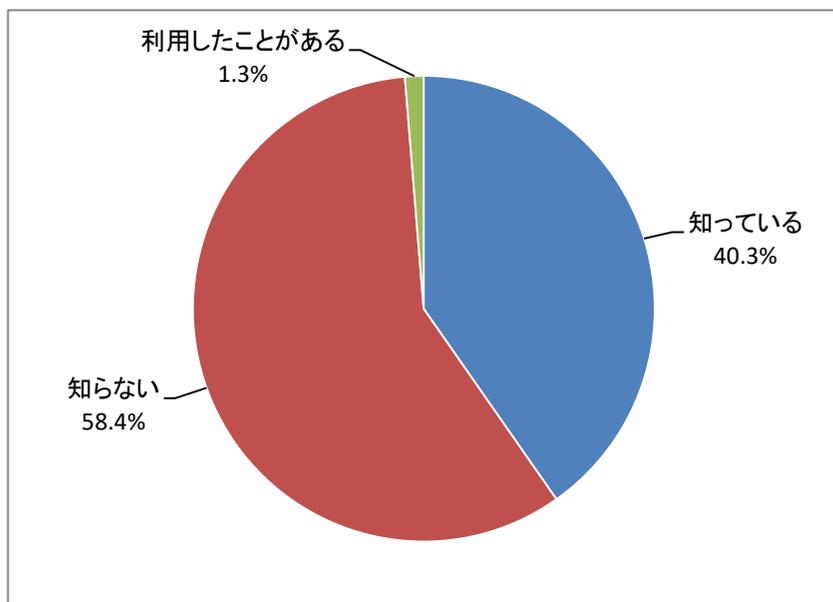
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	36	46.8%	81	50.0%
知らない	41	53.2%	81	50.0%
有効回答数	77	100.0%	162	100.0%
無回答	13	-	11	-



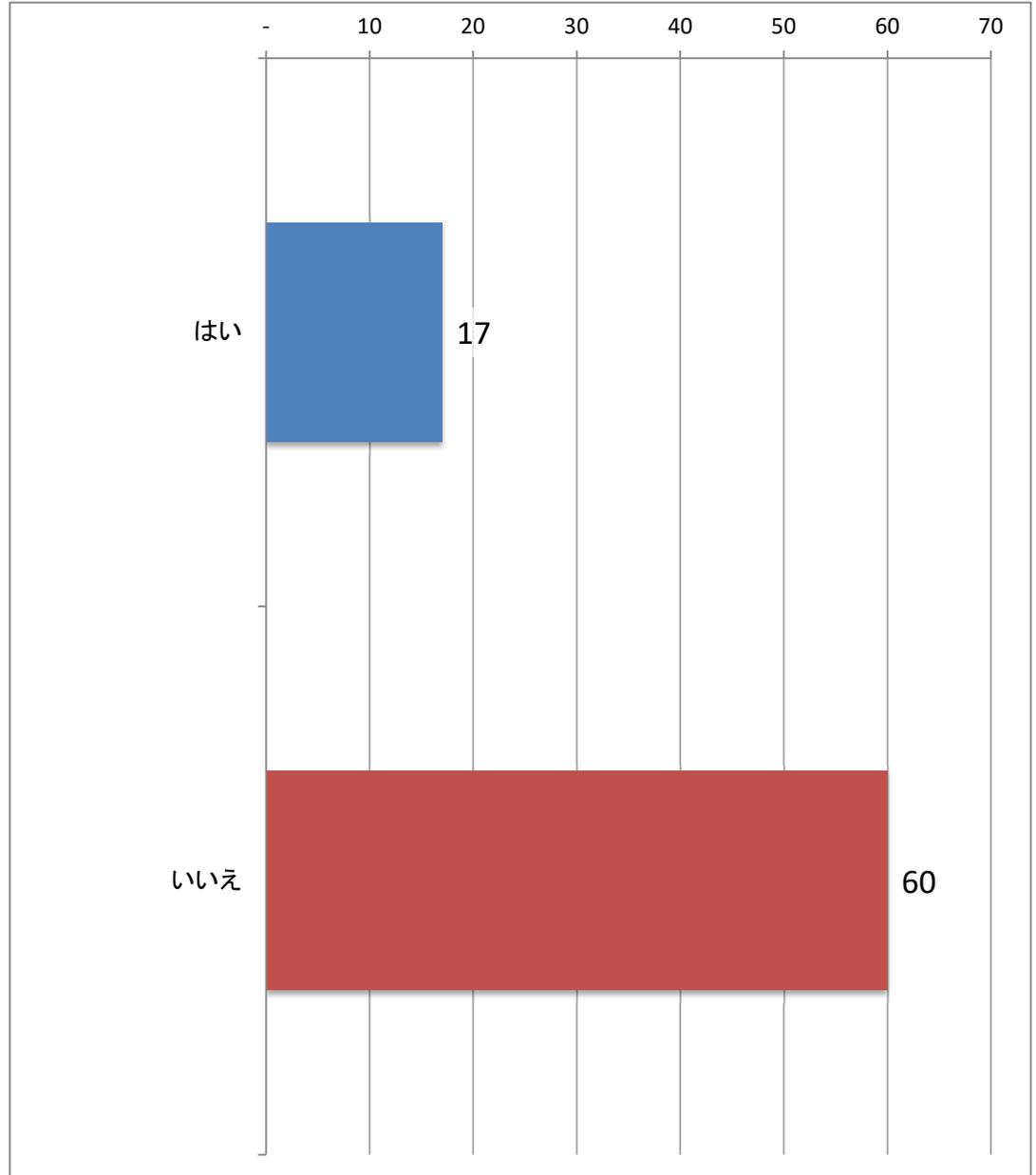
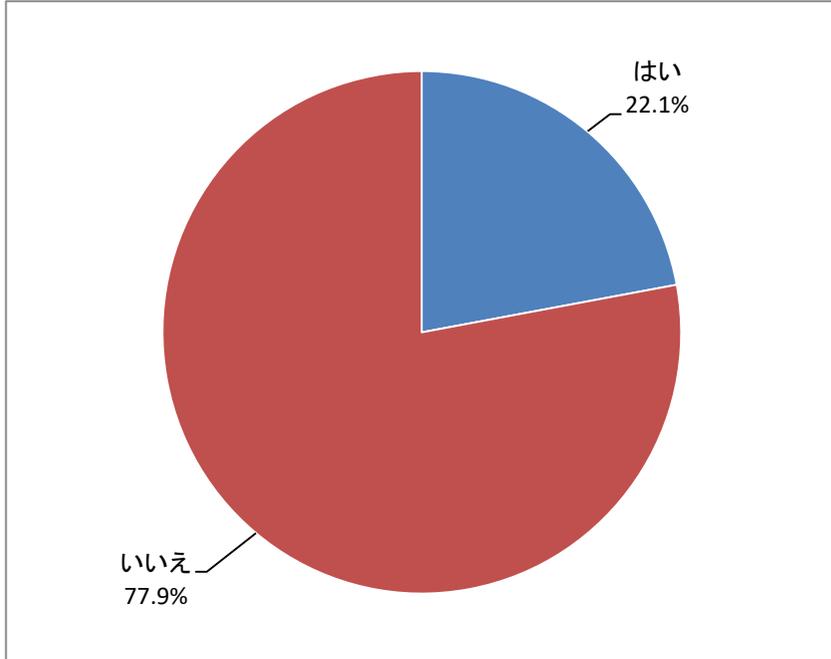
## ②患者相談窓口をご存知ですか。

	今回		前回(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	31	40.3%	76	47.5%
知らない	45	58.4%	81	50.6%
利用したことがある	1	1.3%	3	1.9%
有効回答数	77	100.0%	160	100.0%
無回答	13	-	13	-



③ホームページをご覧になったことがありますか。

	今回		前回(H27年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	17	22.1%	27	17.4%
いいえ	60	77.9%	128	82.6%
有効回答数	77	100.0%	155	100.0%
無回答	13	-	18	-



## V. その他記載欄、ご意見・ご要望

問10 このような施設・設備がほしいなど、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

問36 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

## 問10 このような施設・設備がほしいなど、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

NO.	意見	入院病棟	年齢	性別
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・逆隔離とそうでない患者が同室の場合の感染症対策が十分であるのか疑問。</li> <li>・全ての患者が同一のトイレを使用することでの飛沫対策に工夫が必要ではないか。特に足ふき等(消毒)。</li> <li>・夜間、特に患者の要介助度による分離(一室に複数収容の場合)を考慮すべきでは。</li> </ul>	5東病棟	70歳以上	男性
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病室または病棟に冷蔵庫が欲しい。</li> <li>・テレビカード販売が各病棟にあると便利だと思う。</li> </ul>	5東病棟	30～39歳	女性
3	Wi-Fiがないのはビックリした。Wi-Fiは必要、病室にも必要。	小児病棟	19歳以下	女性
4	Wi-Fiが病室内で使えると助かります。クーラーが早めに切れてしまったので、しばらく暑かったです。	女性病棟	30～39歳	女性
5	Wi-Fiの設備を取り入れてほしい。	5東病棟	40～49歳	女性
6	Wi-Fiを設置してほしい。	小児病棟	19歳以下	女性
7	お風呂があるのにお湯が入ってない、少し温もりたい。	7東病棟	70歳以上	女性
8	お風呂にはじめて5日目で行ったのですが、シャワーだけで冬は寒いと思います。	6東病棟	70歳以上	女性
9	シャワーや洗濯も使用できて快適でした。特にありません。	HCU	50～59歳	男性
10	まだ今回、入浴の許可が出てないので入ってませんが、風呂場出入口(浴場)の足マットはその都度交換したいので、予備が欲しい(ストック)。	6東病棟	70歳以上	男性
11	ラウンジ「あさがお」のドアが、開いてすぐに閉じるため、車イスの方や高齢者の方には危険だと感じます。できましたら引き戸が理想的です。病室のカーテンフックが外れていたり・・・直していただくと思います。病室の天井のカビ?・・・きれいにメンテナンスしたらいいと思います。病室の床頭台やユニット収納が狭いため、身体の不自由な人には使いづらいと感じています。	6西病棟	60～69歳	女性
12	ラジオでもいいので、少し音のある休憩室みたいな所があれば、体調良い時30分でも本を読みにいきます。気分転換に！。	女性病棟	50～59歳	女性
13	各部屋に冷蔵庫があるとありがたいです。	女性病棟	20～29歳	女性
14	今のままでいいと思う。	5東病棟	70歳以上	女性

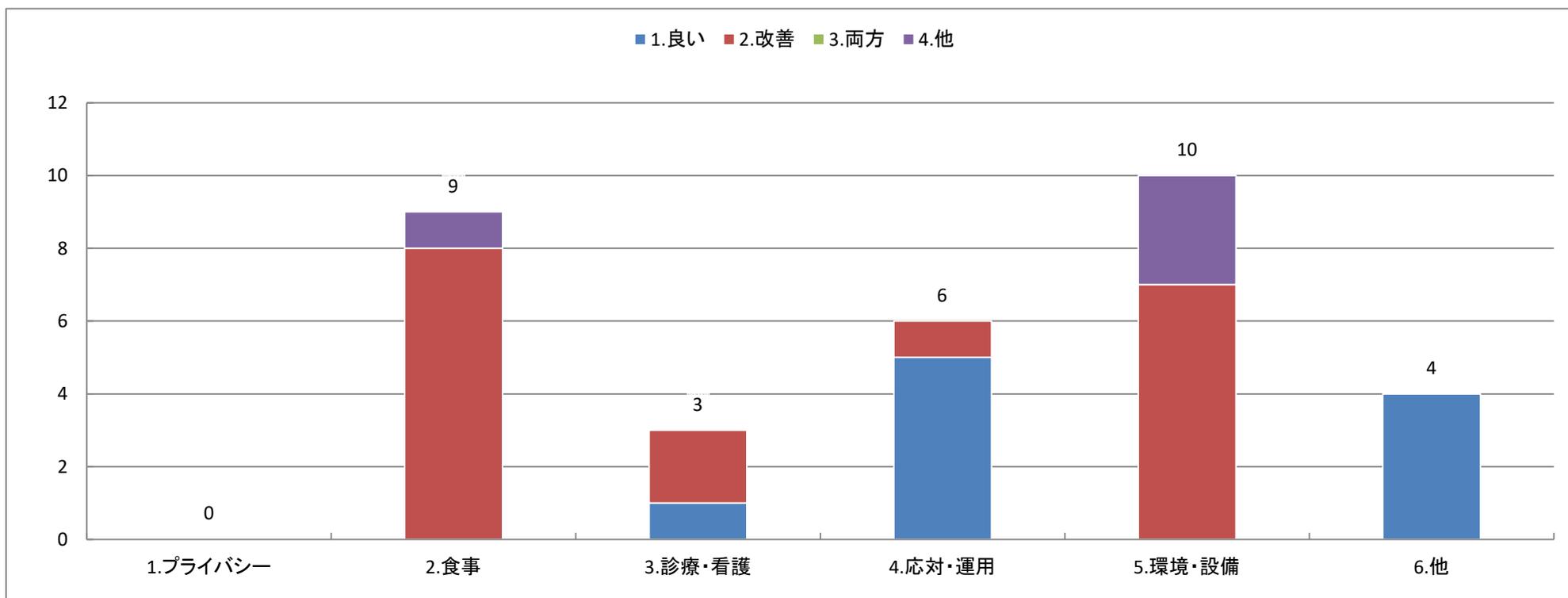
## 問10 このような施設・設備がほしいなど、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

NO.	意見	入院病棟	年齢	性別
15	持病の話などを話す時は、声の大きさに配慮してほしいです。声を少し小さめをお願いします。	6西病棟	40～49歳	男性
16	自販機の場所を増やしてほしい。トイレがもう少し広いといいな。	女性病棟	40～49歳	女性
17	質問8・・・病棟を1人でやられてるので、お風呂までは大変だと思う。	5東病棟	70歳以上	女性
18	秋冬頃になると、夕方頃から部屋の中が電球色で暗く感じるため、昼光色とまではなくても、昼白色くらいの光を、任意でテーブル等に電気をつけられればいいなと思いました。	女性病棟	50～59歳	女性
19	洗濯場の事ですけど、洗濯機を時々はお掃除してほしい。洗濯機のドアを開けた時に、ドアの周りにほこりがついて、とても不愉快。	6西病棟	70歳以上	男性
20	体が動かせるスペース、エアロバイクなど。	6西病棟	40～49歳	男性
21	男性小便器の数が少ない。1つしかない。6西のトイレが汚い。	6西病棟	50～59歳	男性
22	部屋の床や水回り等は毎日きれいにしてくれましたので良かったですが、天井の換気扇のほこり等が気になりました。お風呂も掃除してくれてるみたいですが、月に1回くらいカビの漂白とかできるならやってほしいと思いました。	女性病棟	30～39歳	女性
23	腹腔鏡の設備があるといいな。	女性病棟	70歳以上	女性
24	面会できないと、家族に会えず不安だ。携帯電話も持っていないため、必要な事が伝えられない。	HCU	60～69歳	男性
25	面会を増やしてほしいです。コロナが落ち着いてきたので、できれば面会の制限を緩和していただきたいです。	周産期センター	19歳以下	男性
26	廊下側の照明が暗いです。窓側は日の光が入る分明るいですが、これはどの病院でも一緒ですが、どうにか改善策があれば見つかると思います。病院というより医療全体の問題ですが。	5西病棟	50～59歳	無回答

「問36 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.食事	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	1	5	0	4	10	31.3%
2.改善	0	8	2	1	7	0	18	56.3%
3.両方	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
4.他	0	1	0	0	3	0	4	12.5%
回答数	0	9	3	6	10	4	32	100.0%
構成比率	0.0%	28.1%	9.4%	18.8%	31.3%	12.5%	100.0%	

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



## 問36 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	入院病棟	年齢	性別
1	2.食事	2.改善	献立は、おかずが少なすぎ。	女性病棟	70歳以上	女性
2	2.食事	2.改善	食事くらいしか楽しみがないので、献立の内容が増えたりするといいなと思いました。	女性病棟	30～39歳	女性
3	2.食事	2.改善	食事について。魚が多い。同じような食事なので、もう少し考えてもらいたい。	5東病棟	60～69歳	女性
4	2.食事	2.改善	食事に関しては、栄養等の面で色々あると思いますが、苦手な物が続くと食欲がなくなり廃棄してしまうので、内容を変えられるようにしてほしいと思います。	女性病棟	50～59歳	女性
5	2.食事	2.改善	食事の件で、何度も味が悪いと言ってますけど、聞く耳を持たないです。この病院では食事が悪いのは、皆言っております。病人は食事が1番楽しみです。栄養士を変えたらどうでしょう。肉はいい肉を使っていません。パサパサの肉で硬いものばかりです。もう少し上等の肉を使ってください。魚も同じです。	5東病棟	70歳以上	女性
6	2.食事	2.改善	食事の件は、何回も言っても改善がないので、業者(栄養士)を変えてほしい(年配が多い病棟なのに、お魚の上にケチップのドロドロの洋風にしたり。あっさり魚の煮つけとか、他色々)。	5東病棟	70歳以上	女性
7	2.食事	2.改善	食事以外、とても満足しています。	女性病棟	20～29歳	女性
8	2.食事	2.改善	青物(葉っぱもの)、温野菜が少ない、出ていない。	6東病棟	70歳以上	男性
9	2.食事	4.他	病人食、レストランじゃないのでこれでいいと思う。 味が薄いと思える時がある。もうひと品欲しいと思う時がある。	7東病棟	70歳以上	女性
10	3.診療・看護	1.良い	長期入院を支えてくれている医師、助産師の方々には、心からお礼を言いたいです。	女性病棟	20～29歳	女性
11	3.診療・看護	2.改善	看護師さんも初めのうちは良くしてくれたけど、時々手を抜く事がありますね。トイレが満タンになっても換えてくれないなど。忙しい事はわかっていますが、トイレが夜中に満タンになって、足が悪いのに容器を持って行った事が2～3回あります。その点を直してほしい。お願いします。	6西病棟	70歳以上	男性
12	3.診療・看護	2.改善	質問15・・・術後3日目、何の説明もない。	女性病棟	40～49歳	女性
13	4.応対・運用	1.良い	医師の先生、看護師や他のスタッフの皆さん、親切丁寧で良かったです。お世話になりました。ありがとうございました。	HCU	50～59歳	男性
14	4.応対・運用	1.良い	看護師さんやスタッフさんの対応の良さと、作業をする時の手際の良さに、びっくりしています。同業者として、退院するまでに盗める場所は、見て盗んでいこうと思ってます。	女性病棟	20～29歳	女性

## 問36 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	入院病棟	年齢	性別
15	4.対応・運用	1.良い	看護師さん達やスタッフの皆さんがとても優しく、とても丁寧でした。痛みを少しでもとってくださるよう、毎回工夫してくださったり、いつも皆さん笑顔で、とても安心できました。他、食事や掃除等のスタッフの皆さんも、丁寧な挨拶に笑顔で、ここにいた間、嫌な思いは一つもなかったですよ。ありがとうございました。	女性病棟	50～59歳	女性
16	4.対応・運用	1.良い	看護師の方々は、皆さんとても親切でした。分からない事も、丁寧に分かりやすく説明していただきました。初めての事ばかりで不安でしたが、看護師の方々が良い方ばかりなので、安心して子供をお任せする事ができました。	周産期センター	19歳以下	男性
17	4.対応・運用	1.良い	周産期センターでお世話になりましたが、面会の際、娘の様子を丁寧に教えてくださったり、産後の私自身の体調面も気にかけてくださり、とてもありがたかったです。無事に元気に退院ができた事、本当に感謝しています。母子共に大変お世話になりました。ありがとうございました。	周産期センター	19歳以下	女性
18	4.対応・運用	2.改善	看護師さんの忙しさや、見た目に疲れてるなーという感じが多めに見られたので、看護師さんの人数を少し増やしてもらいたいです。	6西病棟	40～49歳	男性
19	5.環境・設備	2.改善	Wi-Fi必須をお願いします。	小児病棟	19歳以下	女性
20	5.環境・設備	2.改善	インターネットとかYouTubeを見たかったのですが、Wi-Fiが繋がってなかったので、子供に見せたかったのですが、見れなかった。長い時間YouTubeを見てくれると、付き添いも楽になります。	小児病棟	19歳以下	男性
21	5.環境・設備	2.改善	冬はシャワーだけでは寒いと思った。	6東病棟	70歳以上	女性
22	5.環境・設備	2.改善	病室の洗面台の下の、隠し板の見える所に、ほこりが山のようにたまっていて、気持ち悪いです。なぜそこは掃除しないのですか？。	女性病棟	70歳以上	女性
23	5.環境・設備	2.改善	枕が悪いと思う。血圧測定とか、寝ている時にあんなにギューツと圧迫しなくても測定できる方法があるのでは。あれでは即、目が覚めてしまいます(寝不足になってしまうのでは)。	5西病棟	70歳以上	男性
24	5.環境・設備	2.改善	浴室が寒い。	3東病棟、HCU	60～69歳	女性
25	5.環境・設備	2.改善	浴室は、夕方に入ると床が汚いし、マットがびしょびしょ。	女性病棟	70歳以上	女性
26	5.環境・設備	4.他	コロナ禍の中という変則的な状況なので、面会時間等は分かりませんが、アクリル板を用いて、時間厳守等など設けて、直接話せる時間があると、より良いかと思います。	5西病棟	50～59歳	無回答
27	5.環境・設備	4.他	静かな音楽が流れていると良いのではと思う。	3東病棟	70歳以上	男性
28	5.環境・設備	4.他	無理を承知ではありますが、患者が自由に外の空気を吸えるような中庭みたいなのがあればいいなと思いました。	女性病棟	50～59歳	女性

### 問36 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	入院病棟	年齢	性別
29	6.他	1.良い	何から何までお世話になり、ありがとうございました。お陰さまで元気を取り戻すことができそうです。病院スタッフの皆さまのご活躍を祈念します。	5西病棟	50～59歳	男性
30	6.他	1.良い	感謝の一言しかありません。	3東病棟、HCU	60～69歳	女性
31	6.他	1.良い	県北の病院で頼りになる病院です。	5東病棟	70歳以上	女性
32	6.他	1.良い	今現在、コロナ禍の中にあつて、病院の全スタッフで、患者に感染させないように徹底した防止対策が取られていることに、安心して療養することができました。また、スタッフの接遇マナー教育も、大変素晴らしいと感じました。一昔前の病院のイメージとは大きな変化が感じられ、病院の全職員に感謝申し上げます。これからも県北地域医療の質向上のため、研鑽されますよう、期待いたしております。本当にありがとうございました。	6西病棟	60～69歳	女性

## VI. クロス集計

回答者属性

問01

患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

問02

患者さんの性別をお聞かせ下さい。

問03

入院された病棟をお聞かせ下さい。

病室・入院生活

問04

病室は清潔で、快適でしたか。

問05

病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。

		問01 年齢								問02 性別			問03 病棟										問04 病室・入院生活					問05 病室環境										
		全体	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答	男性	女性	無回答	3東病棟	救急病棟	HCU	ICU	小児病棟	周産期センター	女性病棟	5東病棟	5西病棟	6東病棟	6西病棟	7東病棟	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
上段:回答数(件) 下段:構成比(%) ※構成比は、「無回答」を除いた有効回答の構成比率を表示		90	7	6	5	6	15	12	39	-	49	39	2	11	1	6	1	7	2	13	13	8	12	10	6	1	27	55	5	3	-	-	16	57	12	4	-	1
全体		7.8	6.7	5.6	6.7	16.7	13.3	43.3	-	55.7	44.3	-	12.2	1.1	6.7	1.1	7.8	2.2	14.4	14.4	8.9	13.3	11.1	6.7	-	30.0	61.1	5.6	3.3	-	-	18.0	64.0	13.5	4.5	-	-	
年齢	19歳以下	7	7	-	-	-	-	-	-	3	4	-	-	-	-	-	5	2	-	-	-	-	-	-	-	3	4	-	-	-	-	3	2	2	-	-	-	
	20～29歳	6	-	6	-	-	-	-	-	2	4	-	1	-	-	-	1	-	3	1	-	-	-	-	-	4	1	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	
	30～39歳	5	-	-	5	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	4	-	1	-	-	-	5	-	-	-	-	
	40～49歳	6	-	-	-	6	-	-	-	3	3	-	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	5	-	1	-	-	
	50～59歳	15	-	-	-	-	15	-	-	7	7	1	-	1	1	-	1	-	2	3	2	1	3	1	-	3	11	1	-	-	-	1	9	4	1	-	-	
	60～69歳	12	-	-	-	-	-	12	-	7	5	-	2	-	4	-	-	-	2	-	2	2	2	1	-	3	7	2	-	-	-	1	8	3	-	-	-	
	70歳以上	39	-	-	-	-	-	-	39	26	12	1	8	-	-	1	-	-	3	5	6	8	3	4	1	12	24	1	2	-	-	8	25	3	2	-	1	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
性別	男性	49	3	2	1	3	7	7	26	49	-	-	9	-	5	1	3	1	-	2	7	9	8	3	1	13	32	2	2	-	-	5	34	7	3	-	-	
	女性	39	4	4	4	3	7	5	12	-	39	-	1	1	1	-	4	1	13	11	-	3	2	3	-	14	21	3	1	-	-	11	21	5	1	-	1	
	無回答	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	



医師

問13

入院期間はどれくらいですか。

問14

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。

問15

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16

医師の言葉使い、態度はいかがですか。

看護師

問17

看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

		医師 問13							医師 問14					医師 問15					医師 問16					看護師 問17									
		全体	1週間	8~14日	15~1ヶ月	1~3ヶ月	3~6ヶ月	6ヶ月~	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) 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		90	18	35	19	13	1	2	2	40	44	4	1	1	-	37	44	2	3	1	3	42	44	4	-	-	-	39	48	1	2	-	-
		20.5	39.8	21.6	14.8	1.1	2.3	-	44.4	48.9	4.4	1.1	1.1	-	42.5	50.6	2.3	3.4	1.1	-	46.7	48.9	4.4	-	-	-	43.3	53.3	1.1	2.2	-	-	
年齢	19歳以下	7	1	4	1	-	-	-	4	3	-	-	-	-	4	2	-	-	-	1	5	2	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-	
		14.3	57.1	14.3	14.3	-	-	-	57.1	42.9	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	71.4	28.6	-	-	-	-	85.7	14.3	-	-	-	-	
	20~29歳	6	2	-	1	3	-	-	4	2	-	-	-	-	4	1	-	-	-	1	4	2	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	
		33.3	-	16.7	50.0	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	80.0	20.0	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	
	30~39歳	5	1	-	1	2	-	1	2	3	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	
		25.0	-	25.0	50.0	-	-	-	40.0	60.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	-	80.0	20.0	-	-	-	-	80.0	20.0	-	-	-	-	
	40~49歳	6	-	4	1	1	-	-	1	3	2	-	-	-	1	4	-	1	-	-	1	4	1	-	-	-	2	3	1	-	-	-	
		-	66.7	16.7	16.7	-	-	-	16.7	50.0	33.3	-	-	-	16.7	66.7	-	16.7	-	-	16.7	66.7	16.7	-	-	-	33.3	50.0	16.7	-	-	-	
50~59歳	15	4	2	4	3	1	1	8	6	-	1	-	-	7	7	-	1	-	-	7	8	-	-	-	-	8	6	-	1	-	-		
	26.7	13.3	26.7	20.0	6.7	6.7	-	53.3	40.0	-	6.7	-	-	46.7	46.7	-	6.7	-	-	46.7	53.3	-	-	-	-	53.3	40.0	-	6.7	-	-		
60~69歳	12	2	4	5	1	-	-	6	5	-	-	1	-	5	6	-	-	1	-	7	5	-	-	-	-	5	7	-	-	-	-		
	16.7	33.3	41.7	8.3	-	-	-	50.0	41.7	-	-	8.3	-	41.7	50.0	-	-	8.3	-	58.3	41.7	-	-	-	-	41.7	58.3	-	-	-	-		
70歳以上	39	8	21	6	2	-	1	1	15	22	2	-	-	-	13	22	2	1	-	1	14	22	3	-	-	-	10	28	-	1	-	-	
	21.1	55.3	15.8	5.3	-	2.6	-	38.5	56.4	5.1	-	-	-	34.2	57.9	5.3	2.6	-	-	35.9	56.4	7.7	-	-	-	25.6	71.8	-	2.6	-	-		
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
性別	男性	49	11	20	10	4	1	2	1	21	24	2	1	1	-	18	27	1	2	1	-	20	26	3	-	-	-	16	30	1	2	-	-
		22.9	41.7	20.8	8.3	2.1	4.2	-	42.9	49.0	4.1	2.0	2.0	-	36.7	55.1	2.0	4.1	2.0	-	40.8	53.1	6.1	-	-	-	32.7	61.2	2.0	4.1	-	-	
	女性	39	7	13	9	9	-	-	1	17	20	2	-	-	-	19	15	1	1	-	3	22	16	1	-	-	-	23	16	-	-	-	-
	18.4	34.2	23.7	23.7	-	-	-	43.6	51.3	5.1	-	-	-	52.8	41.7	2.8	2.8	-	-	56.4	41.0	2.6	-	-	-	59.0	41.0	-	-	-	-		
無回答	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	

看護師

問18  
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

問19  
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

その他職種

問20  
病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。

問21  
薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。

問22  
説明の内容はわかりやすかったですか。

問23  
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。

		看護師						その他職種						薬剤師						理学療法士、作業療法士、言語聴覚士																		
		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) 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		90	38	49	3	-	-	-	39	48	2	-	1	-	32	49	3	-	-	6	24	43	3	-	-	20	19	47	2	-	-	22	16	20	3	-	1	50
			42.2	54.4	3.3	-	-	-	43.3	53.3	2.2	-	1.1	-	38.1	58.3	3.6	-	-	-	34.3	61.4	4.3	-	-	-	27.9	69.1	2.9	-	-	-	40.0	50.0	7.5	-	2.5	-
年齢	19歳以下	7	6	1	-	-	-	-	5	2	-	-	-	-	5	2	-	-	-	6	3	-	-	-	-	4	3	1	-	-	-	3	1	-	-	-	-	6
			85.7	14.3	-	-	-	-	71.4	28.6	-	-	-	-	71.4	28.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
	20~29歳	6	3	2	1	-	-	-	4	1	1	-	-	-	2	2	2	-	-	-	3	1	1	-	-	1	3	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	5
			50.0	33.3	16.7	-	-	-	66.7	16.7	16.7	-	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	60.0	20.0	20.0	-	-	-	60.0	20.0	20.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
	30~39歳	5	3	2	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	1	3	-	-	-	1	1	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	4
			60.0	40.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
	40~49歳	6	3	2	1	-	-	-	3	2	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	2	2	-	-	-	2	1	3	-	-	-	2	1	2	-	-	-	3
			50.0	33.3	16.7	-	-	-	50.0	33.3	16.7	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-
50~59歳	15	7	8	-	-	-	-	8	7	-	-	-	-	8	6	-	-	-	1	4	8	-	-	-	3	3	9	-	-	-	3	4	1	2	-	1	7	
		46.7	53.3	-	-	-	-	53.3	46.7	-	-	-	-	57.1	42.9	-	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	50.0	12.5	25.0	-	12.5	-	
60~69歳	12	6	6	-	-	-	-	5	7	-	-	-	-	4	5	-	-	-	3	3	5	-	-	-	4	3	5	-	-	-	4	2	4	-	-	-	6	
		50.0	50.0	-	-	-	-	41.7	58.3	-	-	-	-	44.4	55.6	-	-	-	-	37.5	62.5	-	-	-	-	37.5	62.5	-	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	
70歳以上	39	10	28	1	-	-	-	11	27	-	-	1	-	7	29	1	-	-	2	8	24	2	-	-	5	5	25	1	-	-	8	6	13	1	-	-	19	
		25.6	71.8	2.6	-	-	-	28.2	69.2	-	-	2.6	-	18.9	78.4	2.7	-	-	-	23.5	70.6	5.9	-	-	-	16.1	80.6	3.2	-	-	-	30.0	65.0	5.0	-	-	-	
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
性別	男性	49	15	32	2	-	-	-	16	31	1	-	1	-	11	32	1	-	-	5	9	28	-	-	-	12	8	27	-	-	-	14	12	17	1	-	1	18
			30.6	65.3	4.1	-	-	-	32.7	63.3	2.0	-	2.0	-	25.0	72.7	2.3	-	-	-	24.3	75.7	-	-	-	-	22.9	77.1	-	-	-	-	38.7	54.8	3.2	-	3.2	-
	女性	39	23	15	1	-	-	-	22	16	1	-	-	-	20	16	2	-	-	1	15	13	3	-	-	8	11	18	2	-	-	8	3	3	1	-	-	32
		59.0	38.5	2.6	-	-	-	56.4	41.0	2.6	-	-	-	52.6	42.1	5.3	-	-	-	48.4	41.9	9.7	-	-	-	35.5	58.1	6.5	-	-	-	42.9	42.9	14.3	-	-	-	
無回答	2	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
		-	100.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	

その他職種

問24  
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。

問25  
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。

身だしなみ・服装

問26  
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。

食事

問27  
献立の内容はいかがですか。

問28  
食事の味付けはいかがですか。

問29  
食事の盛り付けはいかがですか。

		その他職種					身だしなみ・服装					食事																										
		問24					問25					問27					問28					問29																
		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) 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		90	14	33	4	-	-	39	19	49	3	-	-	19	32	56	1	-	-	1	8	38	15	7	8	14	7	36	23	5	6	13	10	41	22	2	2	13
		27.5	64.7	7.8	-	-	26.8	69.0	4.2	-	-	36.0	62.9	1.1	-	-	10.5	50.0	19.7	9.2	10.5	9.1	46.8	29.9	6.5	7.8	13.0	53.2	28.6	2.6	2.6							
年齢	19歳以下	7	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	7	5	2	-	-	-	4	-	1	1	1	-	4	-	1	2	-	-	4	-	1	2	-	-	4
	20~29歳	6	1	1	-	-	-	4	1	2	-	-	-	3	3	3	-	-	-	-	1	-	2	2	1	-	1	-	4	-	1	-	1	2	2	-	1	-
	30~39歳	5	2	2	-	-	-	1	2	2	-	-	-	1	4	1	-	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-	2	3	-	-	-	1	3	1	-	-	-
	40~49歳	6	1	2	1	-	-	2	1	3	1	-	-	1	2	4	-	-	-	-	1	2	1	1	-	1	-	3	2	-	-	1	-	3	2	-	-	1
	50~59歳	15	2	3	2	-	-	8	4	8	1	-	-	2	5	10	-	-	-	-	2	7	-	2	2	2	2	6	1	3	1	2	2	7	3	1	-	2
	60~69歳	12	3	5	-	-	-	4	4	7	-	-	-	1	4	8	-	-	-	-	2	5	2	-	2	1	1	7	-	1	2	1	1	6	3	1	-	1
	70歳以上	39	5	20	1	-	-	13	7	27	1	-	-	4	9	28	1	-	-	1	2	21	6	1	3	6	3	17	11	1	2	5	5	19	9	-	1	5
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
性別	男性	49	6	21	2	-	-	20	9	32	2	-	-	6	11	36	1	-	-	1	4	20	9	3	2	11	3	21	10	3	2	10	4	22	11	2	-	10
	女性	39	8	12	1	-	-	18	10	16	1	-	-	12	20	19	-	-	-	-	4	16	6	4	6	3	4	14	12	2	4	3	6	18	10	-	2	3
	無回答	2	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-						
		20.7	72.4	6.9	-	-	20.9	74.4	4.7	-	-	22.9	75.0	2.1	-	-	10.5	52.6	23.7	7.9	5.3	7.7	53.8	25.6	7.7	5.1	10.3	56.4	28.2	5.1	-							
		38.1	57.1	4.8	-	-	37.0	59.3	3.7	-	-	51.3	48.7	-	-	-	11.1	44.4	16.7	11.1	16.7	11.1	38.9	33.3	5.6	11.1	16.7	50.0	27.8	-	5.6							
		-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-							



## VII. アンケート用紙

《表》

県立延岡病院患者満足度調査（入院）

電話 2112110

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ご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

該当する項目の内にチェックをお願いします。

●患者さんについて

質問 1 患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。 良い例・・・ 悪い例・・・

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

質問 2 患者さんの性別をお聞かせ下さい。  
 男性  女性

質問 3 入院された病棟をお聞かせ下さい。  
 3東病棟  救急病棟  HCU  ICU  小児病棟  
 周産期センター  女性病棟  5東病棟  5西病棟  6東病棟  
 6西病棟  7東病棟

●病室・入院生活について

質問 4 病室は清潔で、快適でしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 5 病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 6 病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 7 トイレは清潔で、快適でしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 8 浴室は清潔で、快適でしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 9 面談時間の設定は適切でしたか。  
 そう思う  まあそう思う  どちらともいえない  あまりそう思わない  そう思わない

質問 10 このような施設・設備がほしいなど、ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。  
 -----  
 -----  
 -----

質問 11 院内の案内図についてはいかがでしたか。  
 わかりやすい  どちらともいえない  わかりづらい

質問 12 コンビニ・イートインコーナーについてはいかがでしたか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

●医療の内容や診療についてお伺いします。

質問 13 入院期間はどれくらいですか。  
 ～1週間  8～14日  15～1ヶ月  1～3ヶ月  3～6ヶ月  
 6ヶ月～

質問 14 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 15 医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 16 医師の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 17 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 18 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 19 看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 20 病棟の事務担当者の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 21 薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。  
 薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 22 薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。  
 説明の内容はわかりやすかったですか  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 23 リハビリを受けられた方にお伺いします。  
 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 24 臨床検査（心電図、肺機能、超音波等）を受けられた方にお伺いします。  
 臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 25 放射線検査（レントゲン、CT、MRIなど）を受けられた方にお伺いします。  
 放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

質問 26 当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。  
 非常に満足  満足  どちらともいえない  やや不満  不満

## 《裏》

### ●食事についてお伺いします。

質問 27	献立の内容はいいですか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 28	食事の味付けはいいですか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 29	食事の盛り付けはいいですか。	<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	管理栄養士（食事の話を行った職員）の言葉使い、態度はいいですか。	<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 31	栄養食事指導を当院で受けられた方にお伺いします。 栄養食事指導は理解できましたか。	<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 32	『声のポスト』（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 33	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 34	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 35	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 36	その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。	<p>-----</p> <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。



ニチイ 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