

宮崎県立延岡病院 様

令和4年度 患者満足度調査報告書
～外来～

【令和4年12月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 宮崎支店

はじめに

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

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

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

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

今後とも貴院のお役に立てるよう業務に邁進していく所存でございます。

末永くご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ニチイ学館

目次

| | | |
|--------------------|---|----|
| I. 調査概要 | P | 4 |
| II. 調査結果 | P | 10 |
| III. 調査結果（詳細） | P | 15 |
| IV. 時間について | P | 25 |
| V. その他について | P | 29 |
| VI. その他記載欄、ご意見・ご要望 | P | 33 |
| VII. クロス集計 | P | 43 |
| VIII. アンケート用紙 | P | 50 |

I. 調査概要

1.実施目的

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

2.実施期間

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

3.対象

外来・・・調査期間に来院された患者様

4.回収数

回収数： 419 枚 (R3年度) 回収数： 200 枚

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合。

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

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

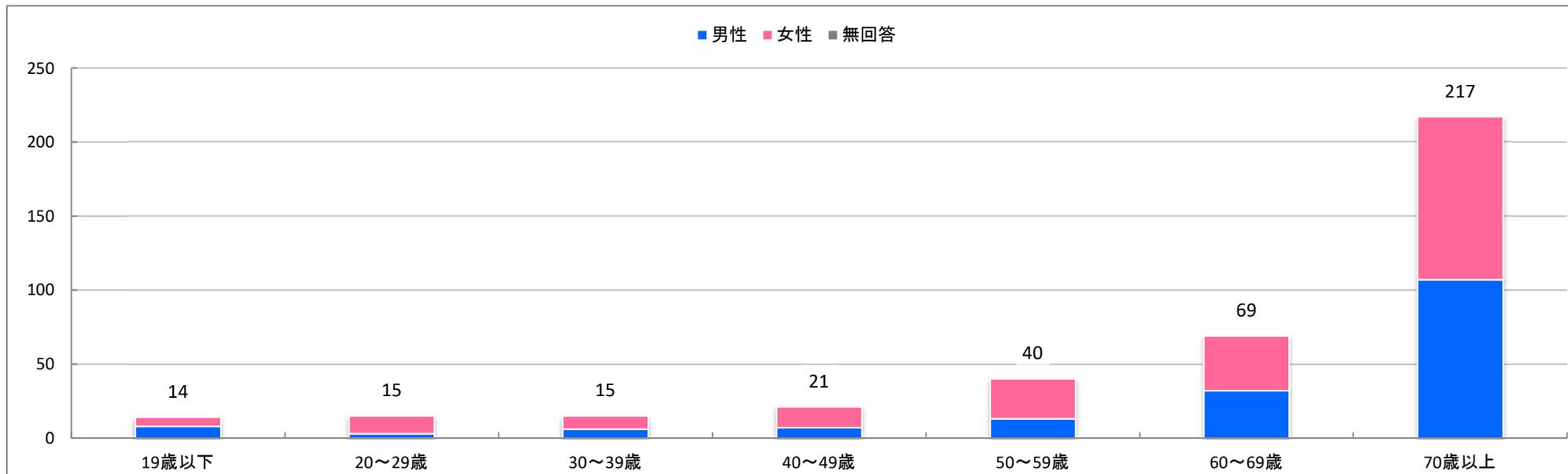
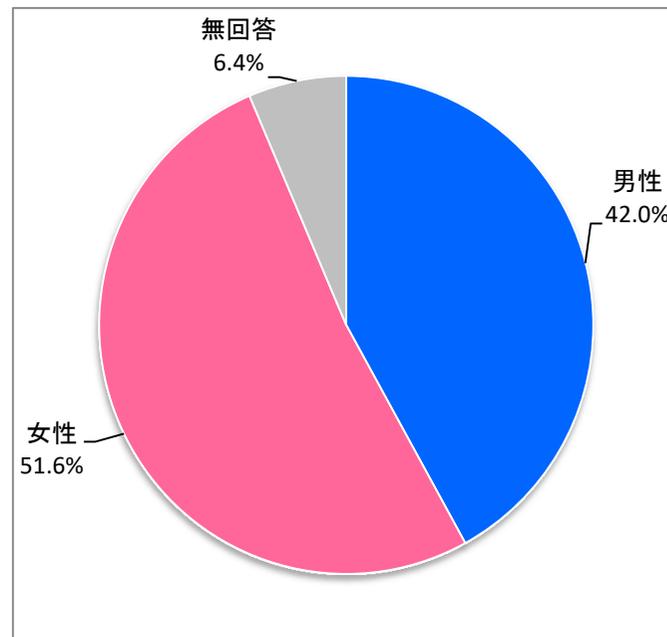
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

6.留意点

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

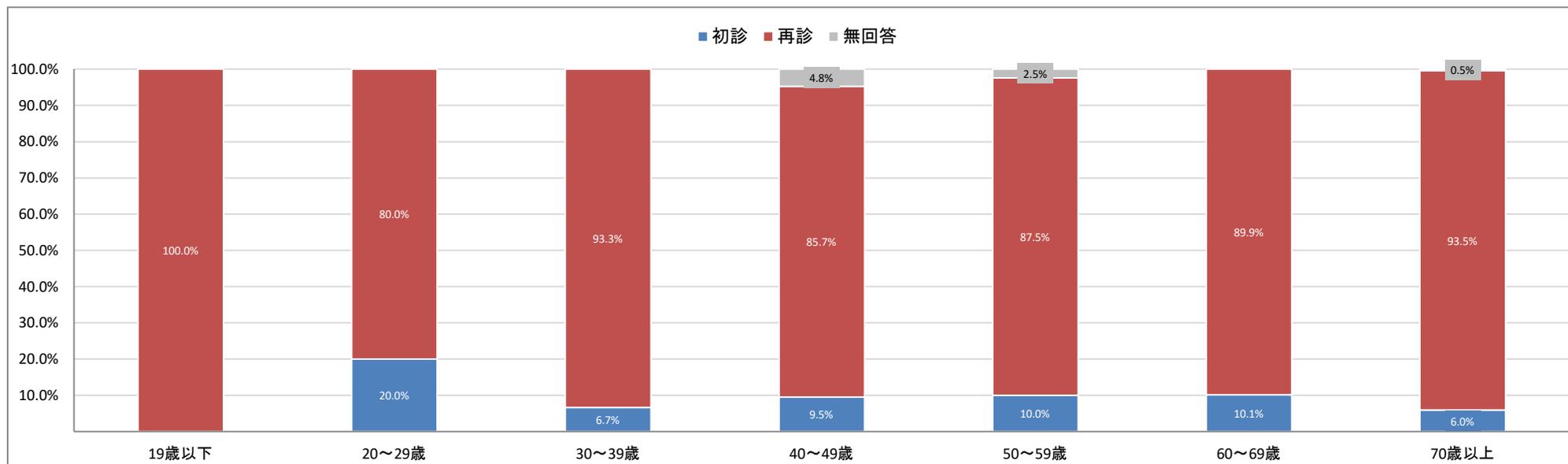
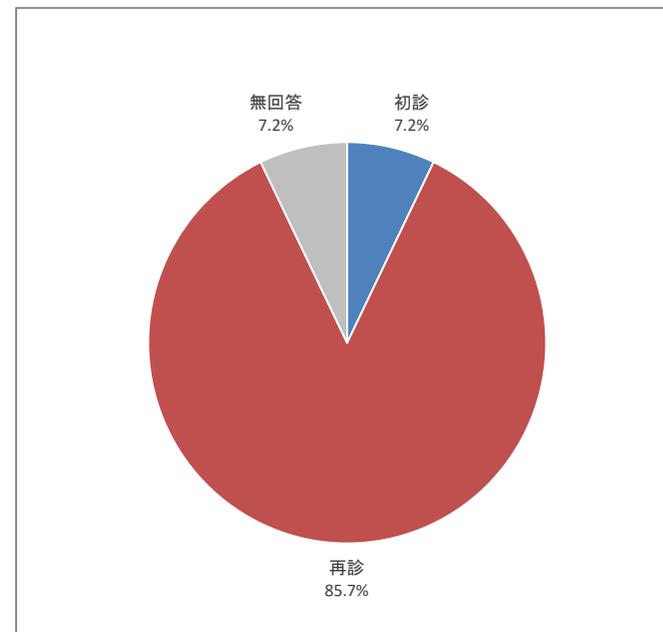
7.回答者構成-①患者さまの「年齢」×「性別」

| 年齢 | 性別 | | | 合計 | 比率(%) | 【R3年度】 合計 | 【R3年度】 比率(%) |
|-------------|-------|-------|------|--------|--------|--------------|-----------------|
| | 男性 | 女性 | 無回答 | | | | |
| 19歳以下 | 8 | 6 | - | 14 | 3.3% | 13 | 6.5% |
| 20～29歳 | 3 | 12 | - | 15 | 3.6% | 4 | 2.0% |
| 30～39歳 | 6 | 9 | - | 15 | 3.6% | 6 | 3.0% |
| 40～49歳 | 7 | 14 | - | 21 | 5.0% | 12 | 6.0% |
| 50～59歳 | 13 | 27 | - | 40 | 9.5% | 19 | 9.5% |
| 60～69歳 | 32 | 37 | - | 69 | 16.5% | 50 | 25.0% |
| 70歳以上 | 107 | 110 | - | 217 | 51.8% | 94 | 47.0% |
| 無回答 | - | 1 | 27 | 28 | 6.7% | 2 | 1.0% |
| 合計 | 176 | 216 | 27 | 419 | 100.0% | 200 | 100.0% |
| 比率(%) | 42.0% | 51.6% | 6.4% | 100.0% | | | |
| 【R3年度】合計 | 101 | 96 | 3 | 200 | | | |
| 【R3年度】比率(%) | 50.5% | 48.0% | 1.5% | 100.0% | | | |



7.回答者構成-② 「年齢」×「初診・再診」

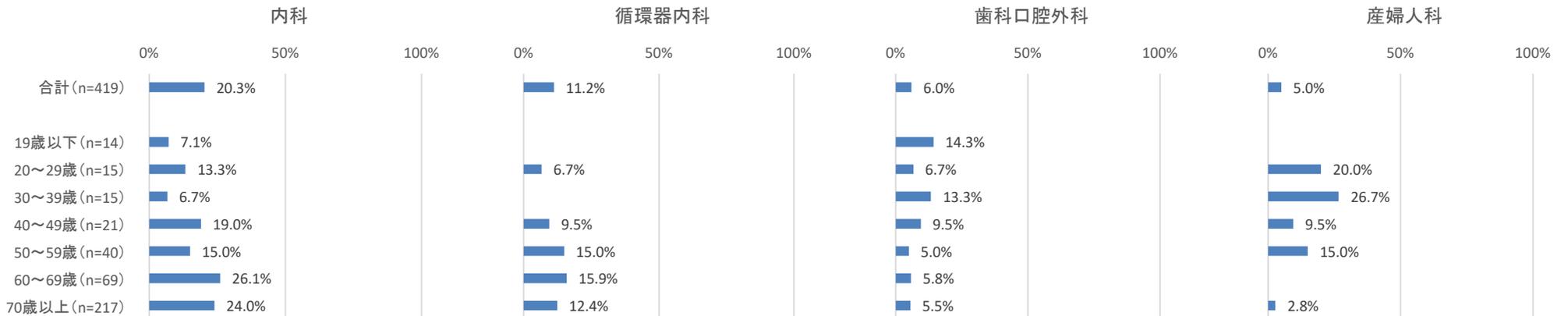
| | | 初診・再診 | | | | |
|-------------|--------|-------|------|--------|-----|--------|
| | | 初診 | 再診 | 無回答 | 合計 | 比率(%) |
| 年齢 | 19歳以下 | - | 14 | - | 14 | 3.3% |
| | 20～29歳 | 3 | 12 | - | 15 | 3.6% |
| | 30～39歳 | 1 | 14 | - | 15 | 3.6% |
| | 40～49歳 | 2 | 18 | 1 | 21 | 5.0% |
| | 50～59歳 | 4 | 35 | 1 | 40 | 9.5% |
| | 60～69歳 | 7 | 62 | - | 69 | 16.5% |
| | 70歳以上 | 13 | 203 | 1 | 217 | 51.8% |
| | 無回答 | - | 1 | 27 | 28 | 6.7% |
| | 合計 | 30 | 359 | 30 | 419 | 100.0% |
| 比率(%) | 7.2% | 85.7% | 7.2% | 100.0% | | |
| 【R3年度】合計 | 15 | 182 | 3 | 200 | | |
| 【R3年度】比率(%) | 7.5% | 91.0% | 1.5% | 100.0% | | |

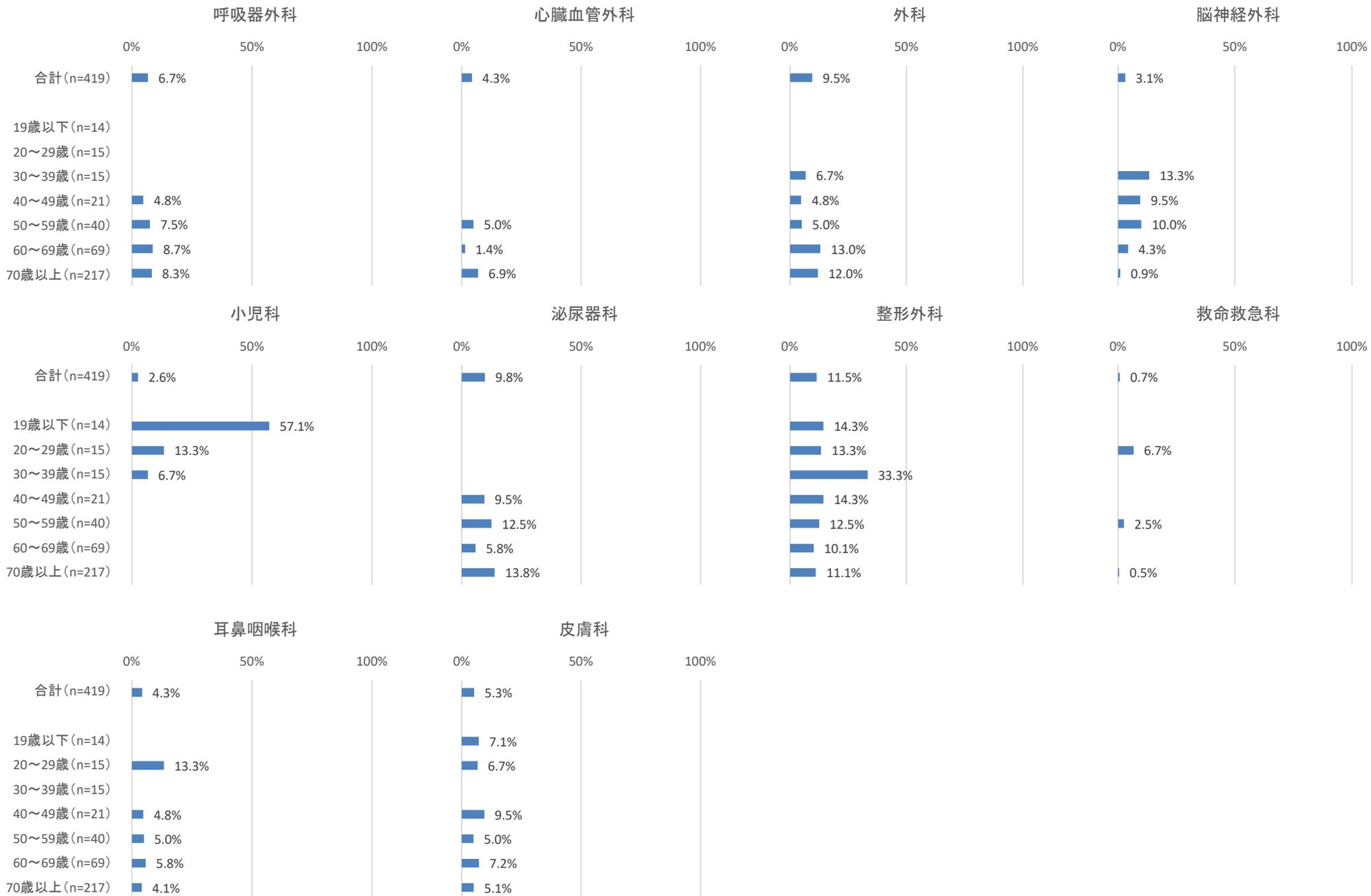


7.回答者構成-③「年齢」×「受診科（複数回答）」

| 年齢 | 受診科(複数回答) | | | | | | | | | | | | | | | 有効回答数 | 回答対象者数 |
|-------------|-----------|-------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| | 内科 | 循環器内科 | 歯科口腔外科 | 産婦人科 | 呼吸器外科 | 心血管外科 | 外科 | 脳神経外科 | 小児科 | 泌尿器科 | 整形外科 | 救命救急科 | 耳鼻咽喉科 | 皮膚科 | 無回答 | | |
| 19歳以下 | 1 | - | 2 | - | - | - | - | - | 8 | - | 2 | - | - | 1 | - | 14 | 14 |
| 20～29歳 | 2 | 1 | 1 | 3 | - | - | - | - | 2 | - | 2 | 1 | 2 | 1 | - | 15 | 15 |
| 30～39歳 | 1 | - | 2 | 4 | - | - | 1 | 2 | 1 | - | 5 | - | - | - | - | 16 | 15 |
| 40～49歳 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | 1 | 2 | - | 2 | 3 | - | 1 | 2 | - | 22 | 21 |
| 50～59歳 | 6 | 6 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 4 | - | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | - | 46 | 40 |
| 60～69歳 | 18 | 11 | 4 | - | 6 | 1 | 9 | 3 | - | 4 | 7 | - | 4 | 5 | 1 | 72 | 69 |
| 70歳以上 | 52 | 27 | 12 | 6 | 18 | 15 | 26 | 2 | - | 30 | 24 | 1 | 9 | 11 | 3 | 233 | 217 |
| 無回答 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 27 | 2 | 28 |
| 合計 | 85 | 47 | 25 | 21 | 28 | 18 | 40 | 13 | 11 | 41 | 48 | 3 | 18 | 22 | 31 | 420 | 419 |
| 比率(%) | 20.3% | 11.2% | 6.0% | 5.0% | 6.7% | 4.3% | 9.5% | 3.1% | 2.6% | 9.8% | 11.5% | 0.7% | 4.3% | 5.3% | 7.4% | | |
| 【R3年度】合計 | 42 | 24 | 16 | 18 | 10 | 8 | 22 | 6 | 5 | 22 | 25 | 1 | 7 | 6 | 4 | 212 | 200 |
| 【R3年度】比率(%) | 21.0% | 12.0% | 8.0% | 9.0% | 5.0% | 4.0% | 11.0% | 3.0% | 2.5% | 11.0% | 12.5% | 0.5% | 3.5% | 3.0% | 2.0% | | |

※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

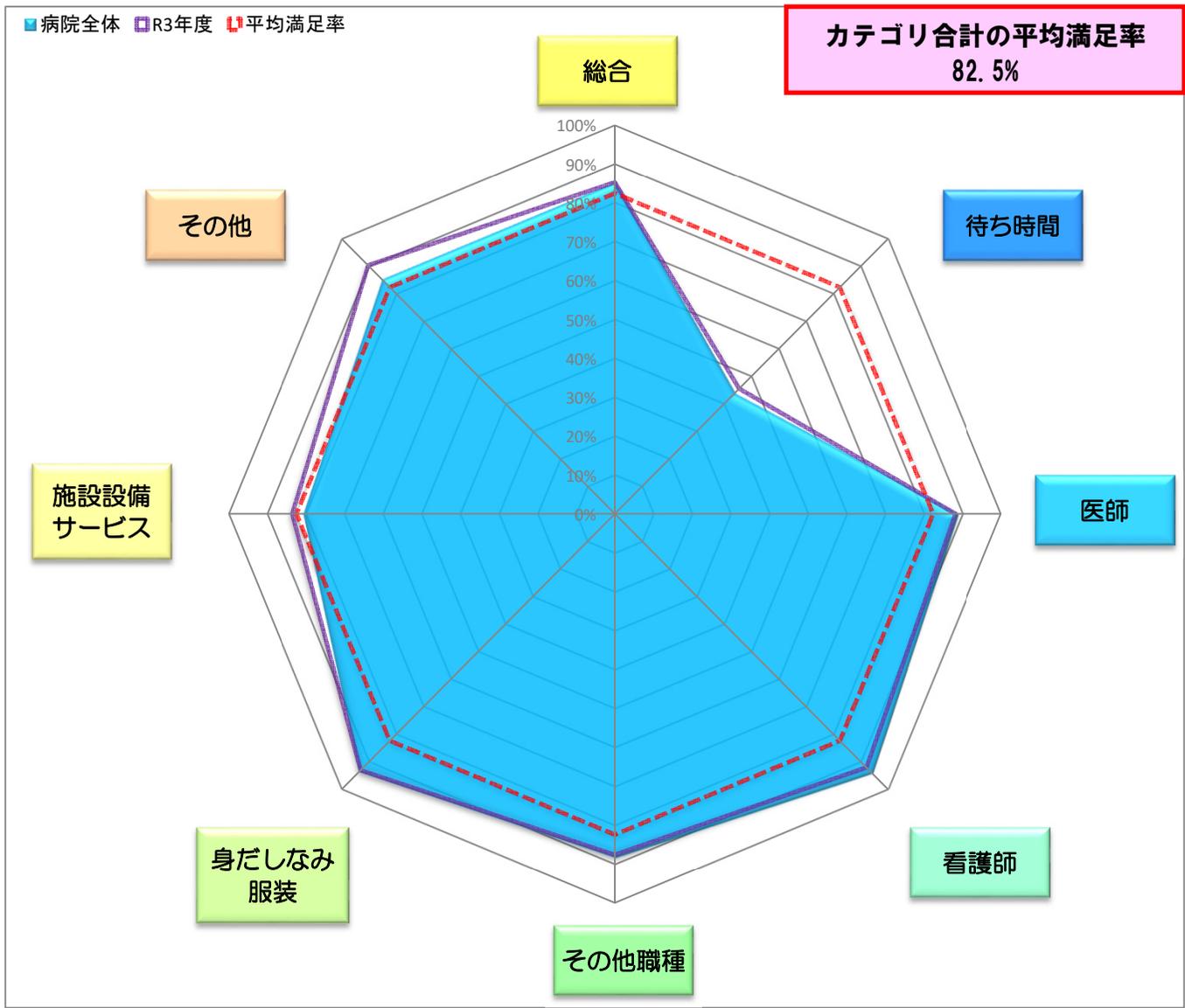
病院全体

● 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 | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 総合 前回 (R3年度) | 85.2% (85.3%) |
| 待ち時間 前回 (R3年度) | 43.8% (45.6%) |
| 医師 前回 (R3年度) | 89.0% (88.3%) |
| 看護師 前回 (R3年度) | 94.2% (92.2%) |
| その他職種 前回 (R3年度) | 88.5% (87.7%) |
| 身だしなみ・服装 前回 (R3年度) | 93.6% (93.2%) |
| 施設設備・サービス 前回 (R3年度) | 80.6% (83.6%) |
| その他 前回 (R3年度) | 85.2% (90.4%) |

※待ち時間について、前回数値を再計算しております。



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(82.5%)

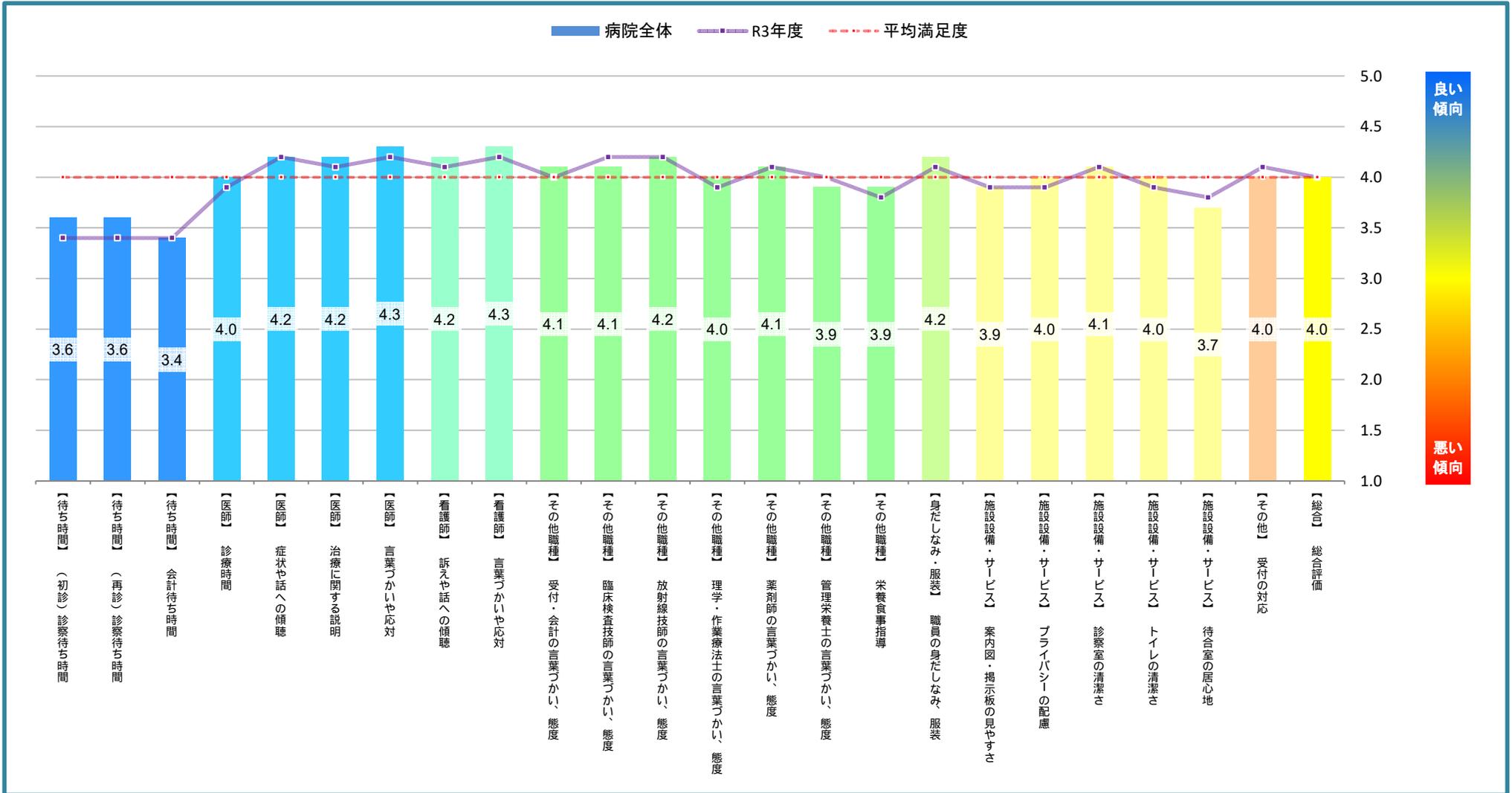
調査結果② 満足度

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
4.0



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.0)

調査結果③ 結果一覧（待ち時間～その他職種）

病院全体

| | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 有効回答数 | 病院全体 | | R3年度 | | 前回差異 | | | |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|------|-------|---|------|
| | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 | | | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 | | |
| | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 | | | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 | | |
| (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。 | 4 | 13 | 10 | 2 | 1 | - | 30 | 56.7% | 3.6 | 53.3% | 3.4 | ↗ | 3.4% | ↗ | 0.2 |
| (再診)受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。 | 26 | 109 | 134 | 71 | 19 | - | 359 | 37.6% | 3.1 | 41.8% | 3.3 | ↘ | ▲4.2% | ↘ | ▲0.2 |
| 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。 | 23 | 140 | 128 | 32 | 7 | 89 | 330 | 49.4% | 3.4 | 48.9% | 3.4 | ↔ | 0.5% | ↔ | - |
| 待ち時間 合計 | 53 | 262 | 272 | 105 | 27 | 89 | 719 | 43.8% | 3.3 | 45.6% | 3.3 | ↘ | ▲1.8% | ↔ | - |
| 医師の診療時間についていかがでしたか。 | 65 | 242 | 63 | 6 | 1 | 42 | 377 | 81.4% | 4.0 | 78.5% | 3.9 | ↗ | 2.9% | ↗ | 0.1 |
| 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。 | 130 | 205 | 32 | 5 | 1 | 46 | 373 | 89.8% | 4.2 | 91.2% | 4.2 | ↘ | ▲1.4% | ↔ | - |
| 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。 | 129 | 207 | 31 | 5 | 1 | 46 | 373 | 90.1% | 4.2 | 90.6% | 4.1 | ↘ | ▲0.5% | ↗ | 0.1 |
| 医師の言葉使い、態度はいかがですか。 | 138 | 213 | 16 | 3 | 1 | 48 | 371 | 94.6% | 4.3 | 92.8% | 4.2 | ↗ | 1.8% | ↗ | 0.1 |
| 医師 合計 | 462 | 867 | 142 | 19 | 4 | 182 | 1,494 | 89.0% | 4.2 | 88.3% | 4.1 | ↗ | 0.7% | ↗ | 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。 | 119 | 223 | 23 | 3 | - | 51 | 368 | 92.9% | 4.2 | 90.2% | 4.1 | ↗ | 2.7% | ↗ | 0.1 |
| 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。 | 121 | 234 | 16 | 1 | - | 47 | 372 | 95.4% | 4.3 | 94.2% | 4.2 | ↗ | 1.2% | ↗ | 0.1 |
| 看護師 合計 | 240 | 457 | 39 | 4 | - | 98 | 740 | 94.2% | 4.3 | 92.2% | 4.2 | ↗ | 2.0% | ↗ | 0.1 |
| 受付や会計を担当した職員の言葉使い、態度はいかがですか。 | 80 | 248 | 34 | 6 | 2 | 49 | 370 | 88.6% | 4.1 | 89.2% | 4.0 | ↘ | ▲0.6% | ↗ | 0.1 |
| 臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。 | 32 | 114 | 21 | - | - | 252 | 167 | 87.4% | 4.1 | 90.6% | 4.2 | ↘ | ▲3.2% | ↘ | ▲0.1 |
| 放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。 | 49 | 149 | 11 | 1 | - | 209 | 210 | 94.3% | 4.2 | 93.8% | 4.2 | ↗ | 0.5% | ↔ | - |
| 理学療法士、作業療法士の言葉使い、態度はいかがですか。 | 8 | 29 | 8 | 1 | - | 373 | 46 | 80.4% | 4.0 | 77.8% | 3.9 | ↗ | 2.6% | ↗ | 0.1 |
| 薬剤師の言葉使い、態度はいかがですか。 | 27 | 87 | 10 | 1 | - | 294 | 125 | 91.2% | 4.1 | 87.1% | 4.1 | ↗ | 4.1% | ↔ | - |
| 管理栄養士の言葉使い、態度はいかがですか。 | 10 | 32 | 9 | 2 | - | 366 | 53 | 79.2% | 3.9 | 73.3% | 4.0 | ↑ | 5.9% | ↘ | ▲0.1 |
| 栄養食事指導は理解できましたか。 | 8 | 28 | 9 | 2 | - | 372 | 47 | 76.6% | 3.9 | 67.9% | 3.8 | ↑ | 8.7% | ↗ | 0.1 |
| その他職種 合計 | 214 | 687 | 102 | 13 | 2 | 1,915 | 1,018 | 88.5% | 4.1 | 87.7% | 4.1 | ↗ | 0.8% | ↔ | - |

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（身だしなみ・服装～総合）

病院全体

| | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 有効回答数 | 病院全体 | | R3年度 | | 前回差異 | |
|----------------------------------|-----------------------|--------------|------------|-----------|----------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|----------------|---------------|
| | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 | | | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 | 満足率 | 満足度 |
| | 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。 | 81 | 224 | 21 | - | | | - | 93 | 326 | 93.6% | 4.2 | 93.2% |
| 身だしなみ・服装 合計 | 81 | 224 | 21 | - | - | 93 | 326 | 93.6% | 4.2 | 93.2% | 4.1 | ↗ 0.4% | ↗ 0.1 |
| 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。 | 40 | 242 | 82 | 4 | - | 51 | 368 | 76.6% | 3.9 | 82.1% | 3.9 | ↓ ▲5.5% | → - |
| 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。 | 65 | 245 | 48 | 6 | 1 | 54 | 365 | 84.9% | 4.0 | 87.0% | 3.9 | ↘ ▲2.1% | ↗ 0.1 |
| 診察室は清潔ですか。 | 72 | 265 | 33 | - | - | 49 | 370 | 91.1% | 4.1 | 93.3% | 4.1 | ↘ ▲2.2% | → - |
| トイレは清潔ですか。 | 56 | 253 | 47 | 10 | 1 | 52 | 367 | 84.2% | 4.0 | 83.3% | 3.9 | ↗ 0.9% | ↗ 0.1 |
| 待合室の居心地の良さはいかがですか。 | 43 | 203 | 107 | 17 | 1 | 48 | 371 | 66.3% | 3.7 | 72.2% | 3.8 | ↓ ▲5.9% | ↘ ▲0.1 |
| 施設設備・サービス 合計 | 276 | 1,208 | 317 | 37 | 3 | 254 | 1,841 | 80.6% | 3.9 | 83.6% | 3.9 | ↘ ▲3.0% | → - |
| 受付の対応について、いかがですか。 | 70 | 241 | 48 | 5 | 1 | 54 | 365 | 85.2% | 4.0 | 90.4% | 4.1 | ↓ ▲5.2% | ↘ ▲0.1 |
| その他 合計 | 70 | 241 | 48 | 5 | 1 | 54 | 365 | 85.2% | 4.0 | 90.4% | 4.1 | ↓ ▲5.2% | ↘ ▲0.1 |
| 全体として、当病院に満足していますか。 | 52 | 260 | 49 | 4 | 1 | 53 | 366 | 85.2% | 4.0 | 85.3% | 4.0 | ↘ ▲0.1% | → - |
| 総合 合計 | 52 | 260 | 49 | 4 | 1 | 53 | 366 | 85.2% | 4.0 | 85.3% | 4.0 | ↘ ▲0.1% | → - |

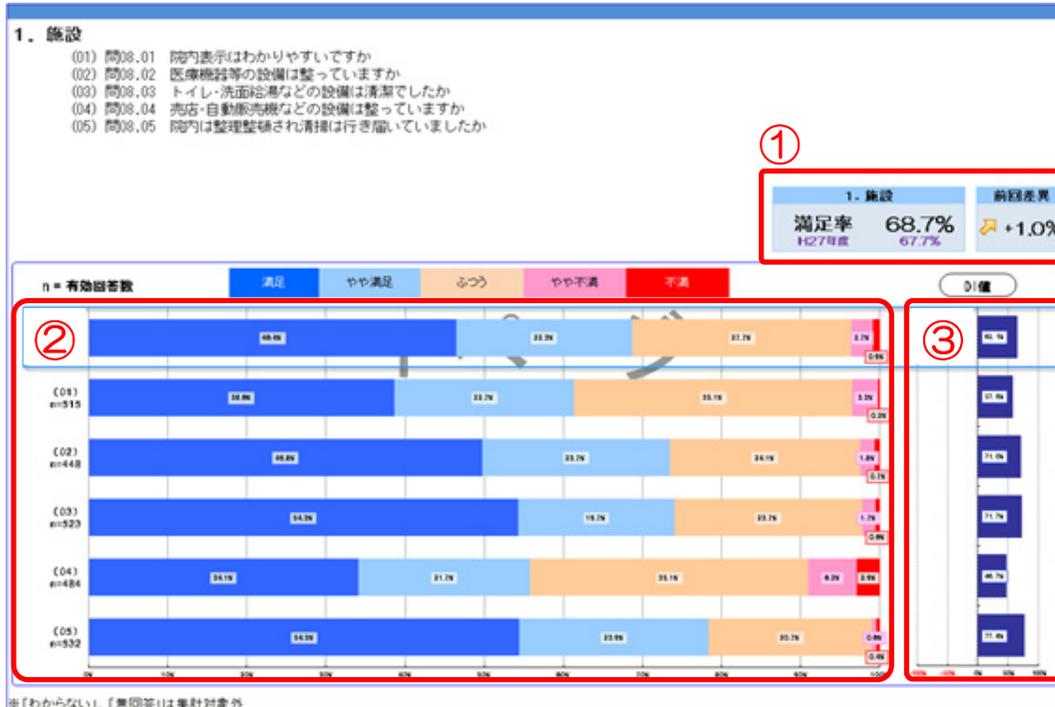
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

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

Ⅲ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

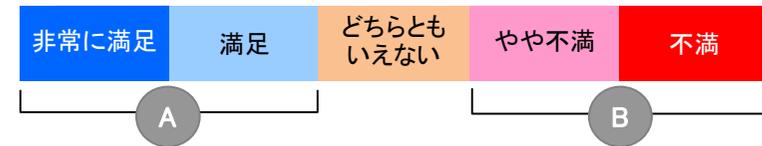
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

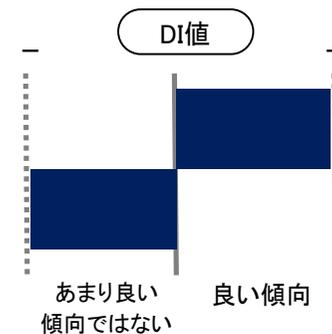
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

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



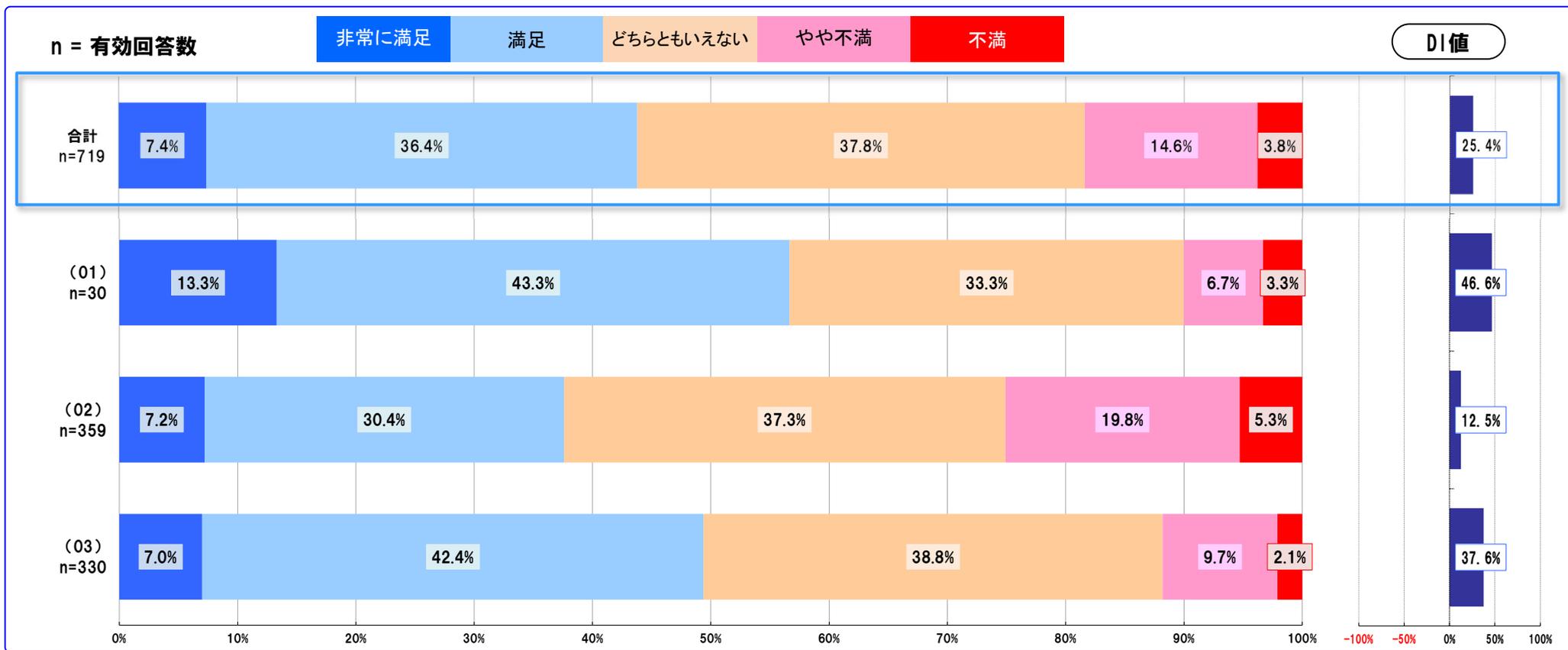
DI値はA-Bで求められます。



1. 待ち時間

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

| | | |
|---------|-------|---------|
| 1. 待ち時間 | | 前回差異 |
| 満足率 | 43.8% | 📉 -1.8% |
| R3年度 | 45.6% | |

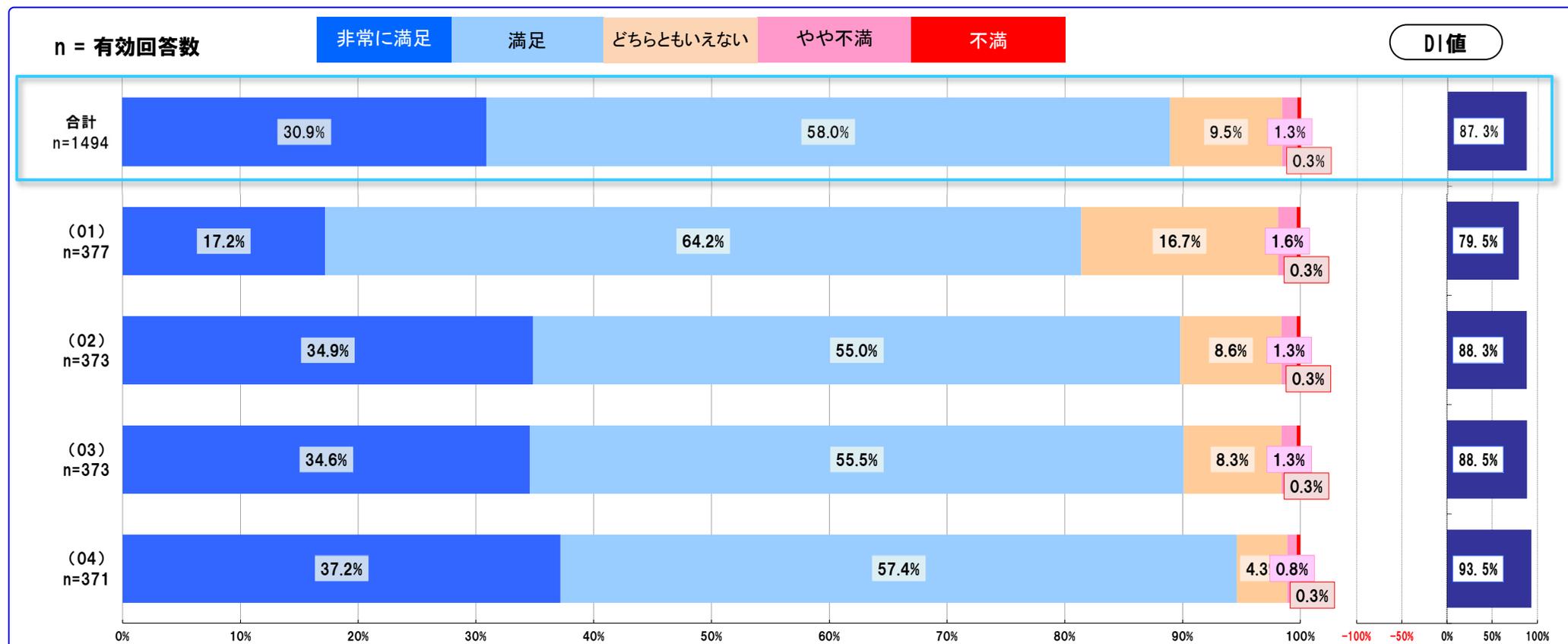


※「無回答」は集計対象外

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

| | | |
|-------|-------|--------|
| 2. 医師 | | 前回差異 |
| 満足率 | 89.0% | ↗ 0.7% |
| R3年度 | 88.3% | |

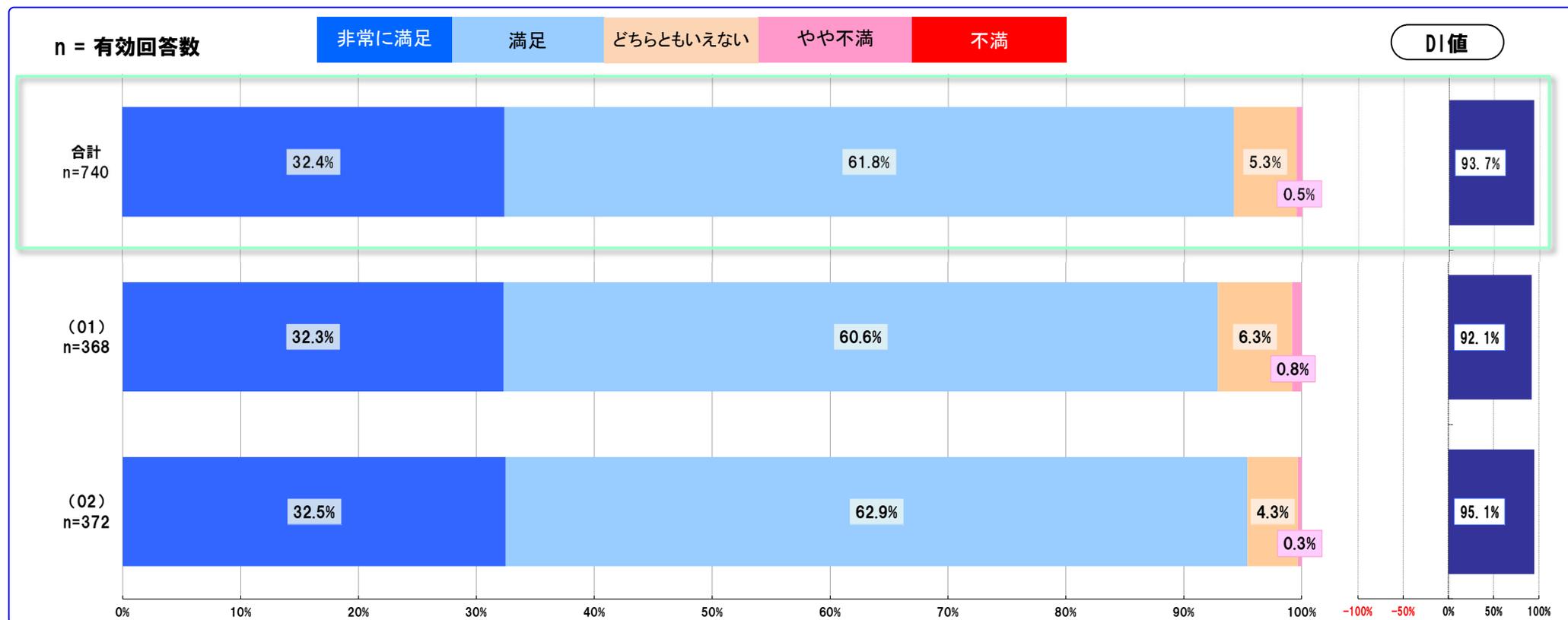


※「無回答」は集計対象外

3. 看護師

- (01) 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。
- (02) 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

| | | |
|--------|-------|--------|
| 3. 看護師 | | 前回差異 |
| 満足率 | 94.2% | ↗ 2.0% |
| R3年度 | 92.2% | |

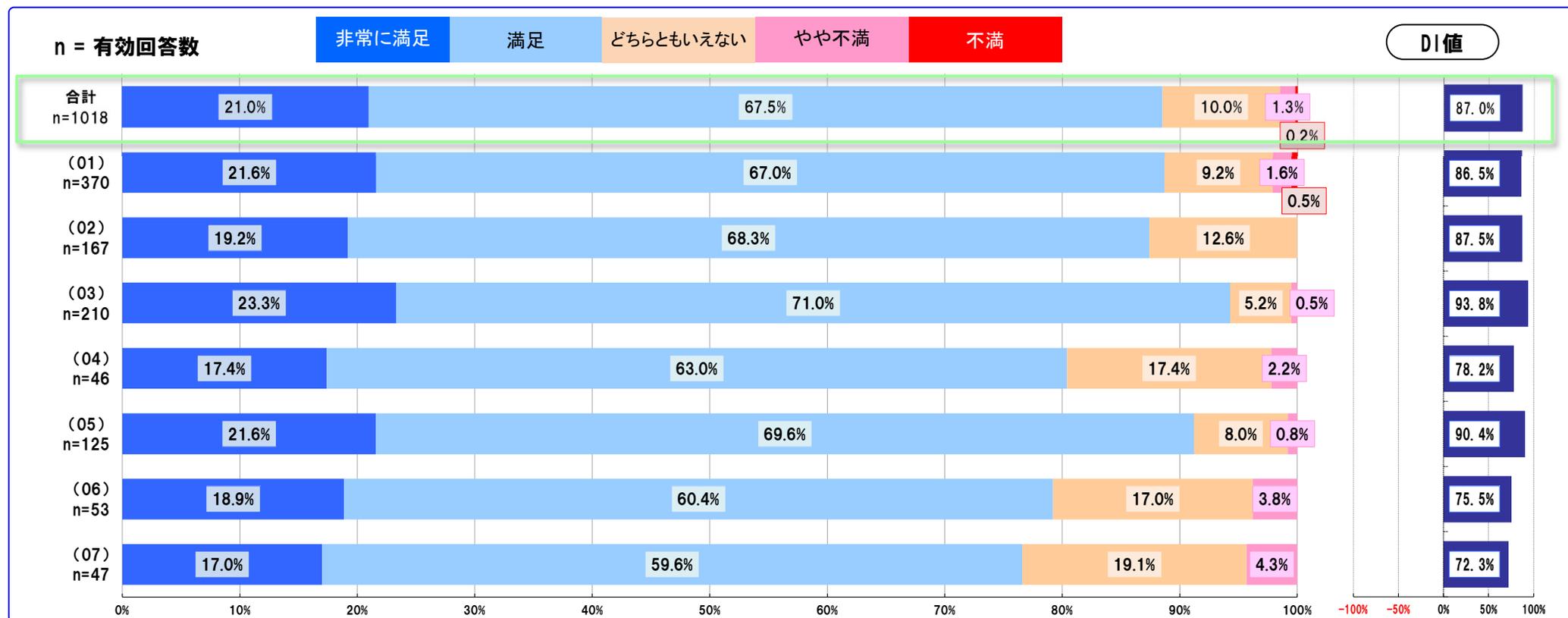


※「無回答」は集計対象外

4. その他職種

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

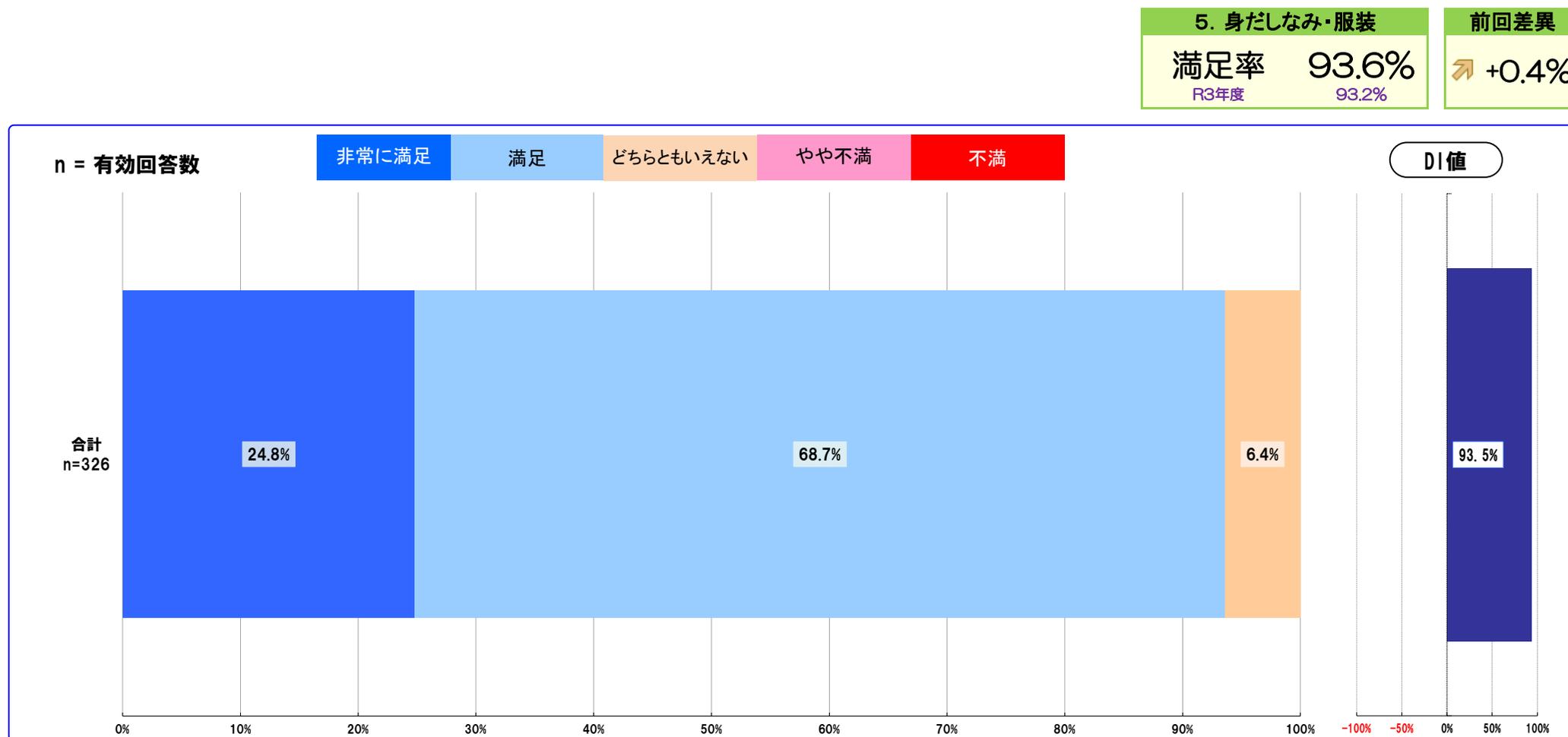
| | | |
|----------|-------|--------|
| 4. その他職種 | | 前回差異 |
| 満足率 | 88.5% | ↗ 0.8% |
| R3年度 | 87.7% | |



※「無回答」は集計対象外

5. 身だしなみ・服装

(01) 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

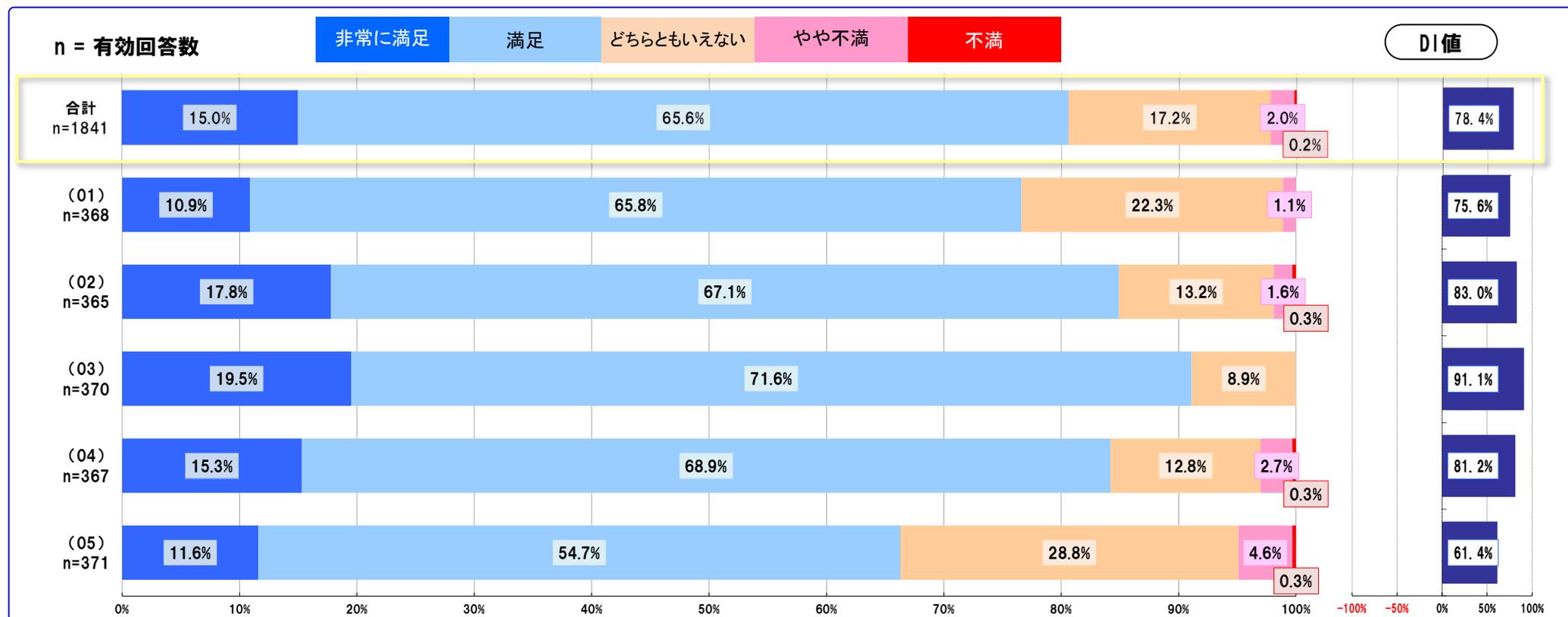


※「無回答」は集計対象外

6. 施設設備・サービス

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

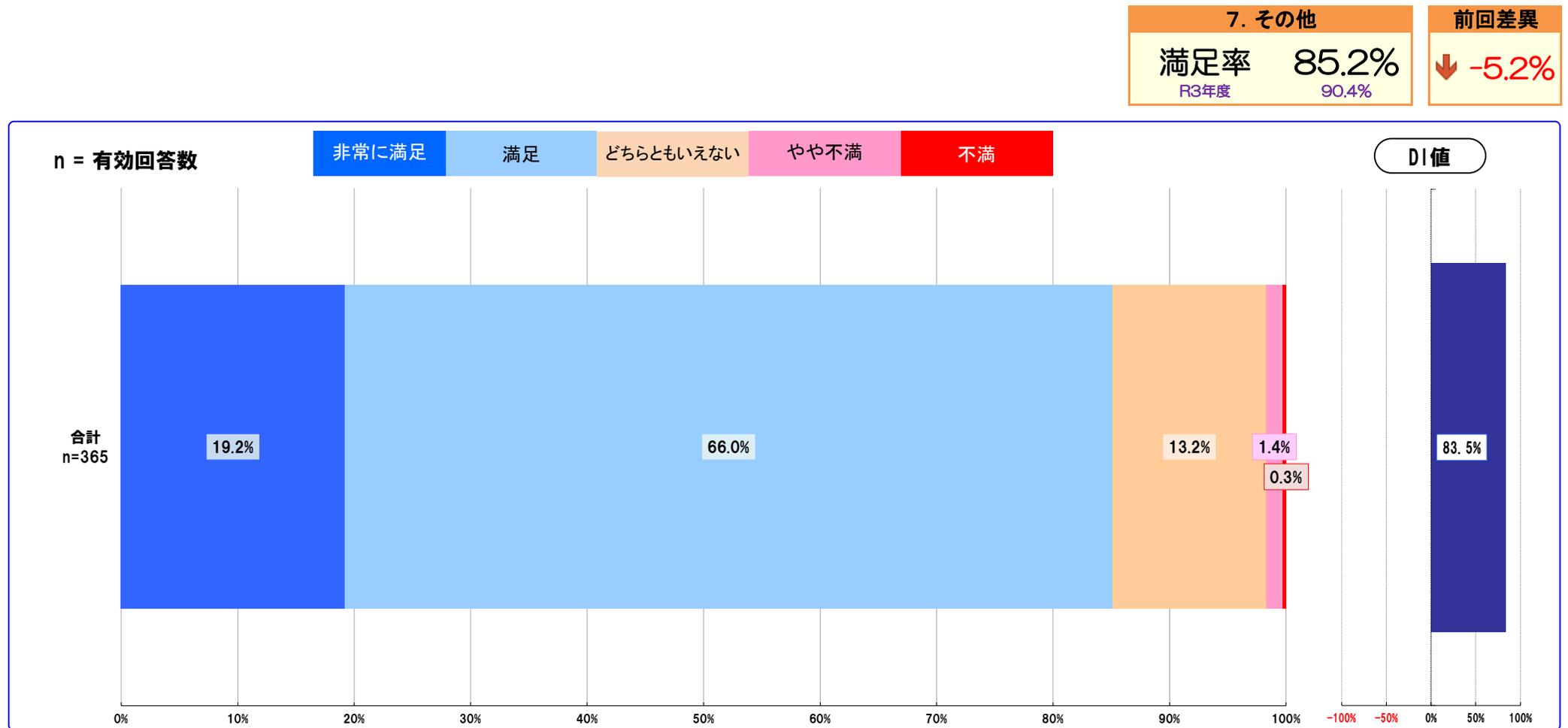
| | | |
|--------------|-------|---------|
| 6. 施設設備・サービス | | 前回差異 |
| 満足率 | 80.6% | 📉 -3.0% |
| R3年度 | 83.6% | |



※「無回答」は集計対象外

7. その他

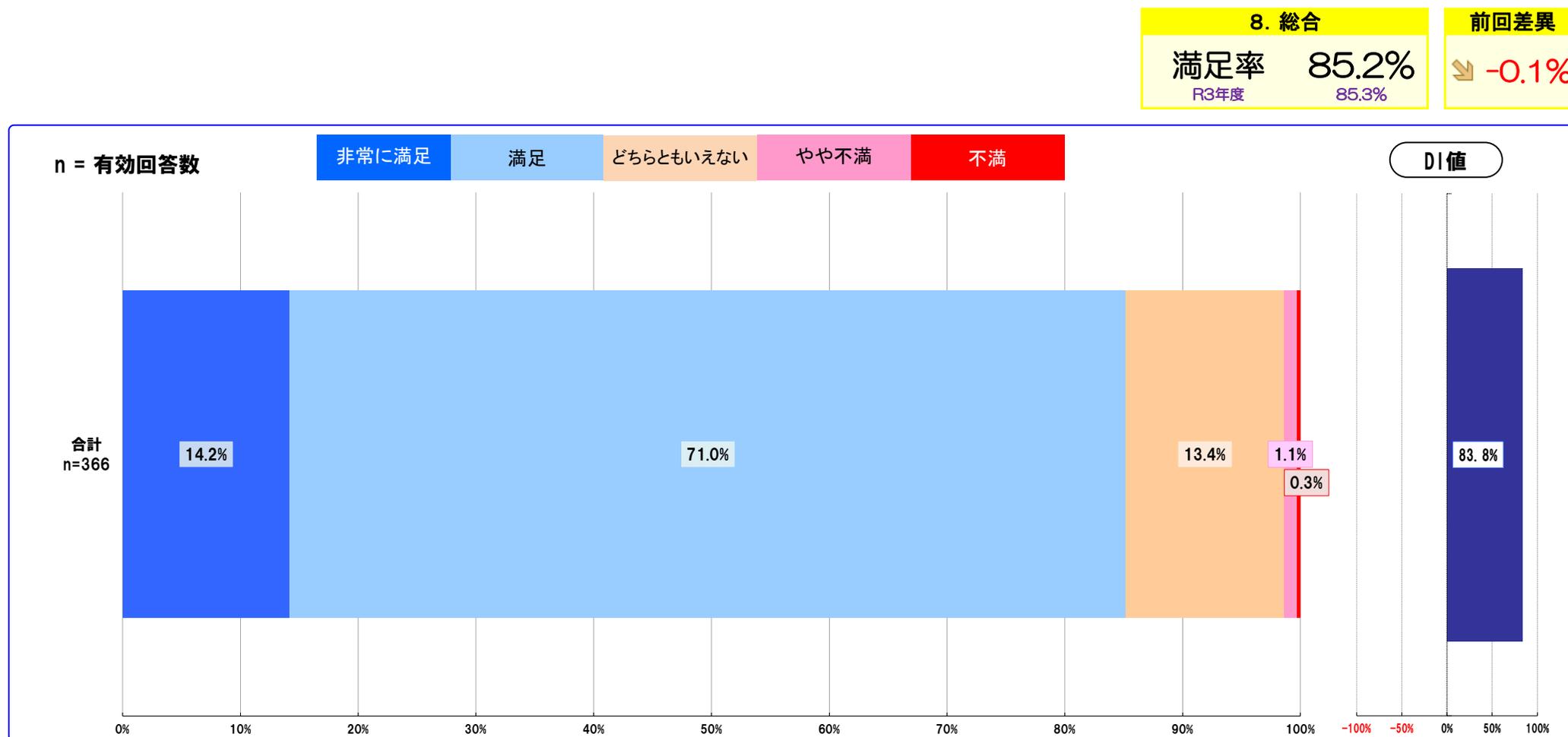
(01) 受付の対応について、いかがですか。



※「無回答」は集計対象外

8. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。



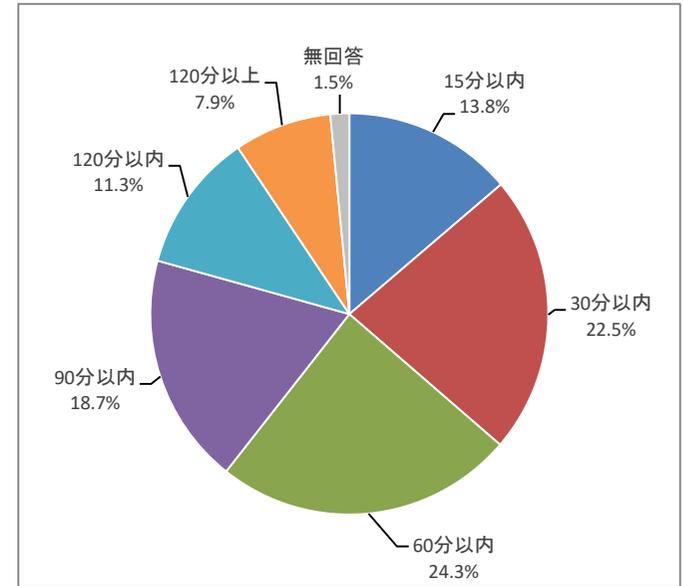
※「無回答」は集計対象外

IV. 時間について

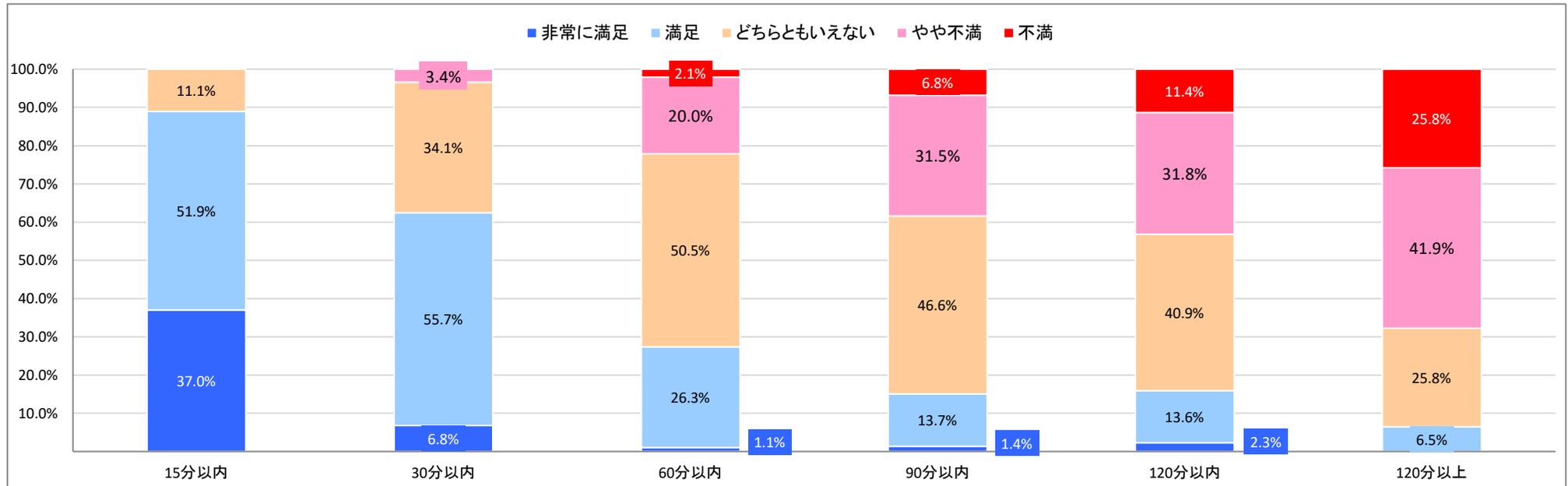
「診察までの待ち時間」×「待ち時間の満足度」

待ち時間の満足度

| | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 有効回答数 | 比率(%) |
|-------------|-------|-------|-----------|-------|------|-----|-------|--------|
| 診察までの待ち時間 | | | | | | | | |
| 15分以内 | 20 | 28 | 6 | - | - | - | 54 | 13.8% |
| 30分以内 | 6 | 49 | 30 | 3 | - | - | 88 | 22.5% |
| 60分以内 | 1 | 25 | 48 | 19 | 2 | - | 95 | 24.3% |
| 90分以内 | 1 | 10 | 34 | 23 | 5 | - | 73 | 18.7% |
| 120分以内 | 1 | 6 | 18 | 14 | 5 | - | 44 | 11.3% |
| 120分以上 | - | 2 | 8 | 13 | 8 | - | 31 | 7.9% |
| 無回答 | 1 | 3 | 1 | 1 | - | 28 | 6 | 1.5% |
| 合計 | 30 | 123 | 145 | 73 | 20 | 28 | 391 | 100.0% |
| 比率(%) | 7.7% | 31.5% | 37.1% | 18.7% | 5.1% | | | |
| 【R3年度】合計 | 10 | 74 | 80 | 26 | 8 | 2 | 198 | |
| 【R3年度】比率(%) | 5.1% | 37.4% | 40.4% | 13.1% | 4.0% | | | |



●有効回答数・・・「無回答」を除く

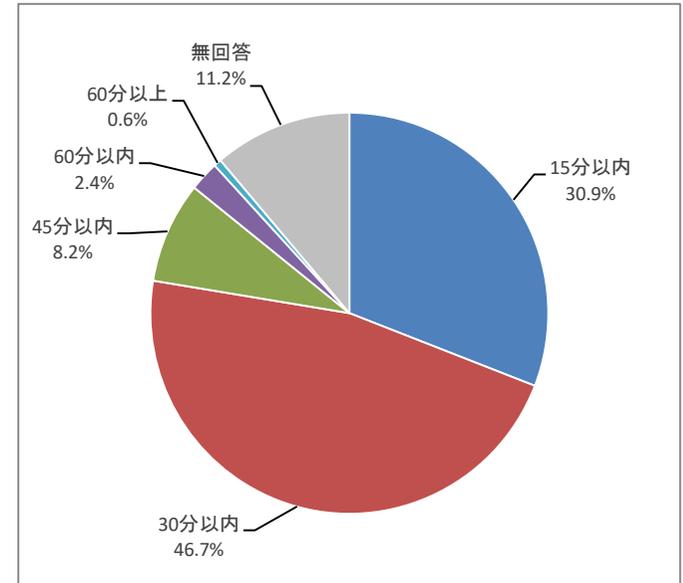


「会計までの待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

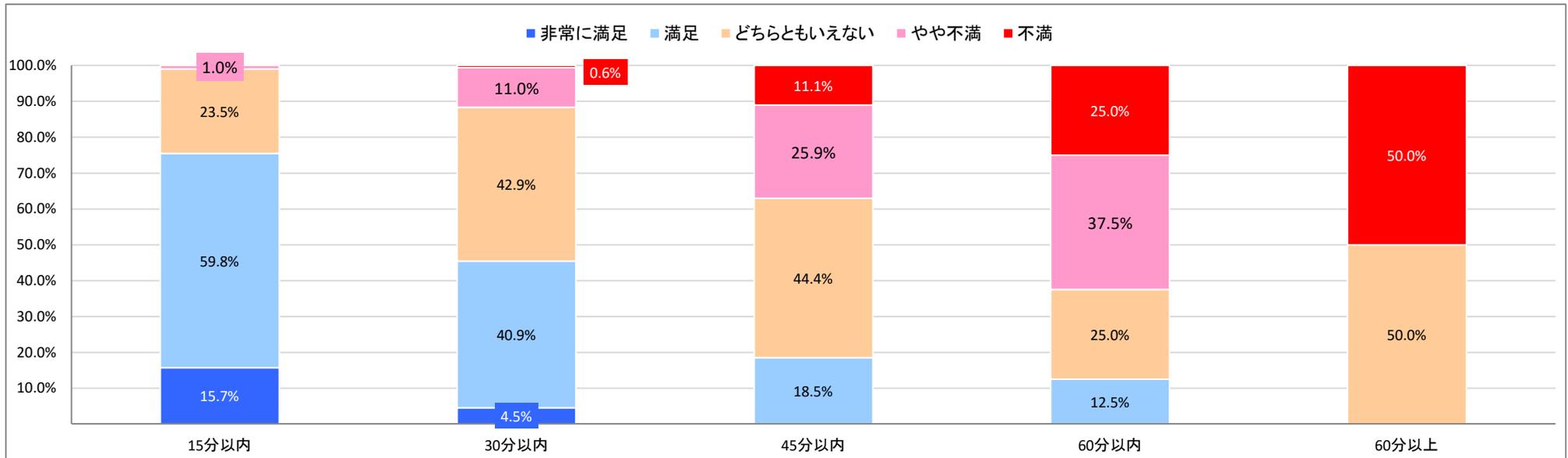
会計待ち時間の満足度

| | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 無回答 | 有効回答数 | 比率(%) |
|-------------|-------|-------|-----------|-------|------|-----|-------|--------|
| 15分以内 | 16 | 61 | 24 | 1 | - | 3 | 102 | 30.9% |
| 30分以内 | 7 | 63 | 66 | 17 | 1 | 2 | 154 | 46.7% |
| 45分以内 | - | 5 | 12 | 7 | 3 | 1 | 27 | 8.2% |
| 60分以内 | - | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 8 | 2.4% |
| 60分以上 | - | - | 1 | - | 1 | - | 2 | 0.6% |
| 無回答 | - | 10 | 23 | 4 | - | 83 | 37 | 11.2% |
| 合計 | 23 | 140 | 128 | 32 | 7 | 89 | 330 | 100.0% |
| 比率(%) | 7.0% | 42.4% | 38.8% | 9.7% | 2.1% | | | |
| 【R3年度】合計 | 11 | 75 | 66 | 19 | 5 | 24 | 176 | |
| 【R3年度】比率(%) | 6.3% | 42.6% | 37.5% | 10.8% | 2.8% | | | |

会計までの待ち時間



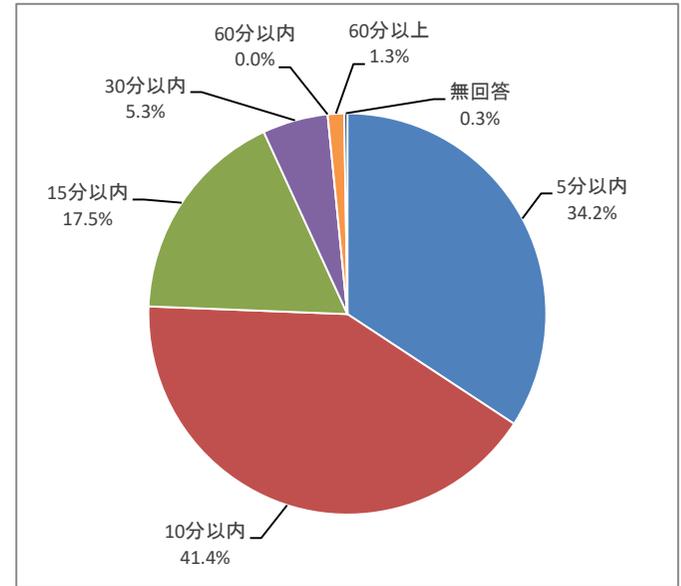
●有効回答数・・・「無回答」を除く



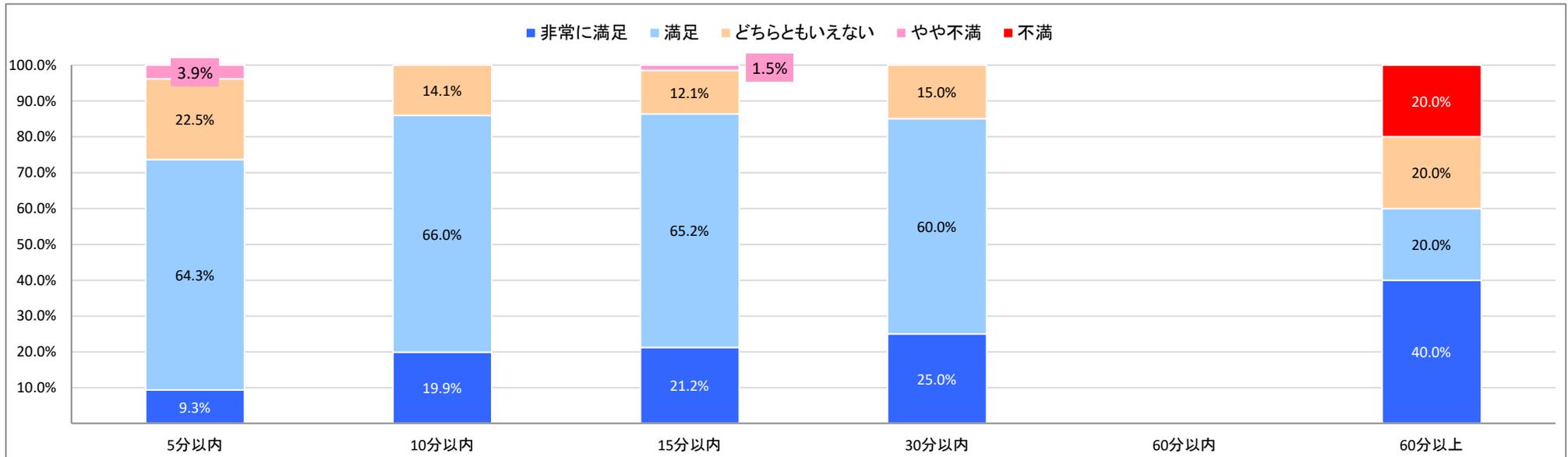
「診察時間」×「診察時間の満足度」

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 | 12 | 83 | 29 | 5 | - | - | 129 | 34.2% |
| 10分以内 | 31 | 103 | 22 | - | - | 1 | 156 | 41.4% |
| 15分以内 | 14 | 43 | 8 | 1 | - | - | 66 | 17.5% |
| 30分以内 | 5 | 12 | 3 | - | - | - | 20 | 5.3% |
| 60分以内 | - | - | - | - | - | - | - | 0.0% |
| 60分以上 | 2 | 1 | 1 | - | 1 | - | 5 | 1.3% |
| 無回答 | 1 | - | - | - | - | 41 | 1 | 0.3% |
| 合計 | 65 | 242 | 63 | 6 | 1 | 42 | 377 | 100.0% |
| 比率(%) | 17.2% | 64.2% | 16.7% | 1.6% | 0.3% | | | |
| 【R3年度】合計 | 23 | 127 | 35 | 6 | - | 9 | 191 | |
| 【R3年度】比率(%) | 12.0% | 66.5% | 18.3% | 3.1% | 0.0% | | | |



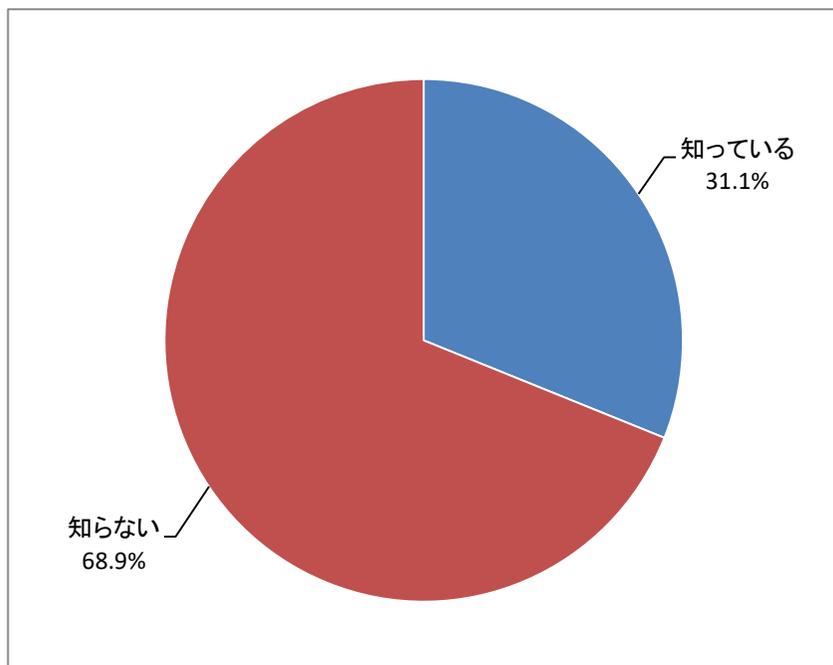
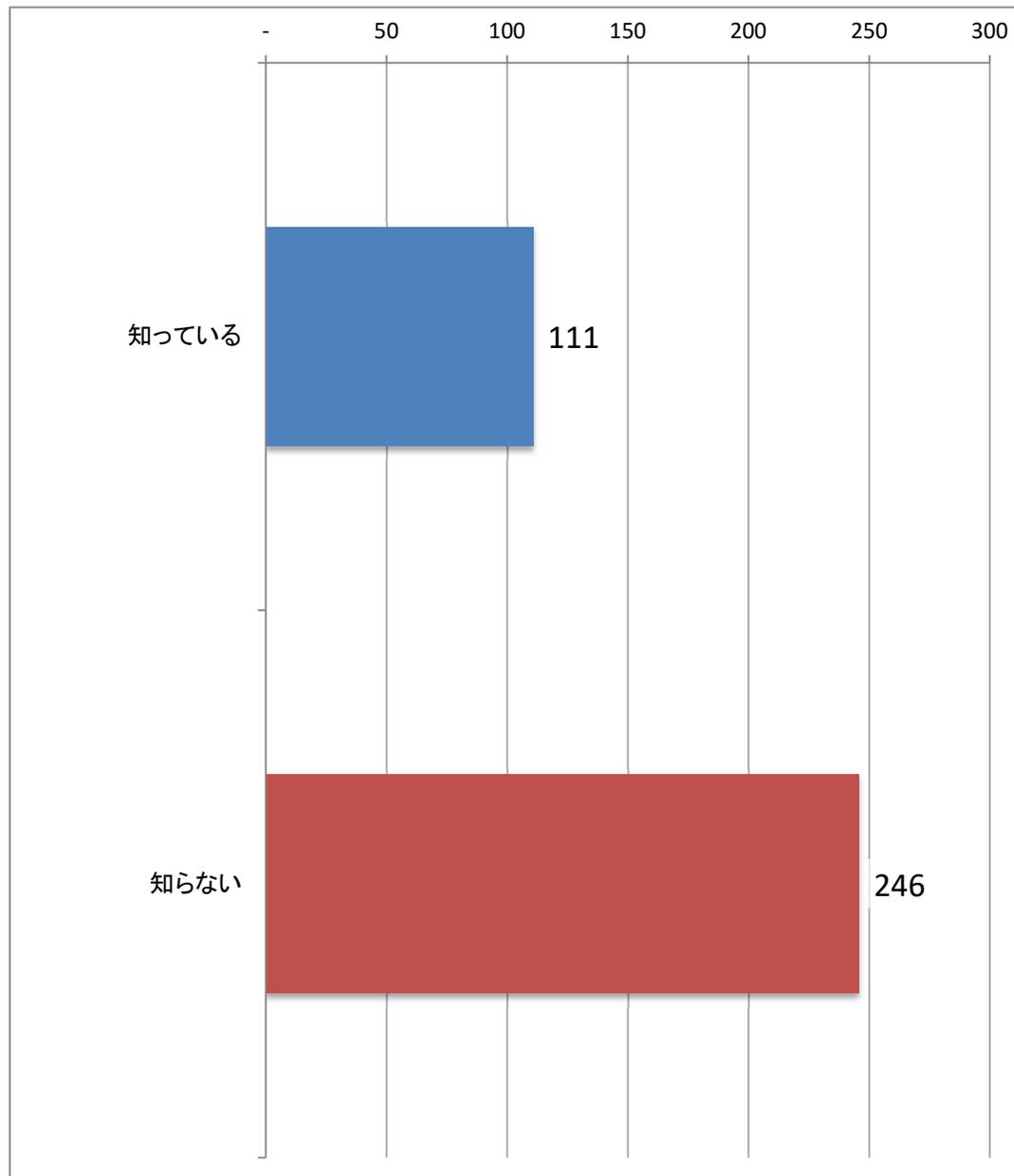
●有効回答数・・・「無回答」を除く



V. その他について

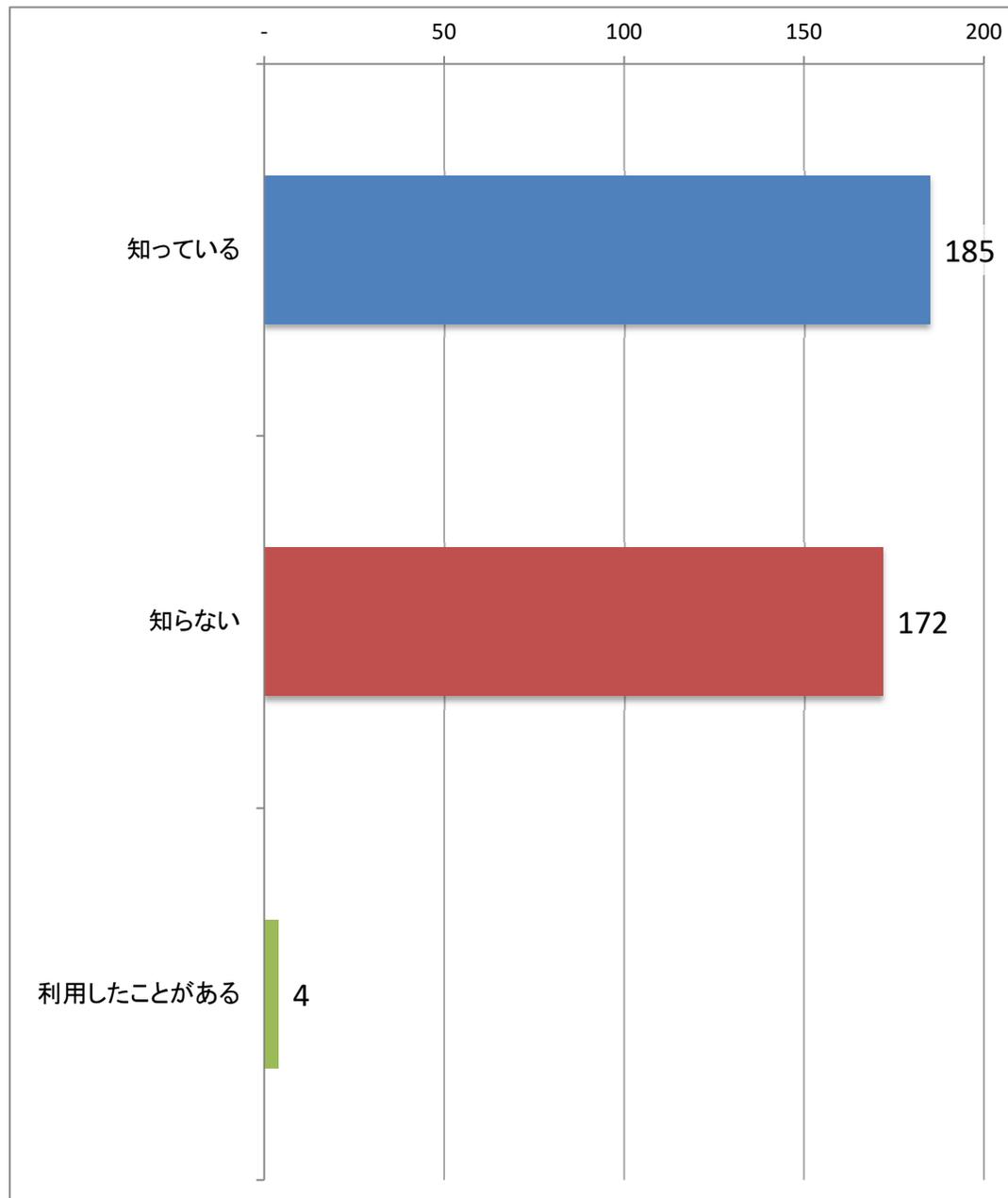
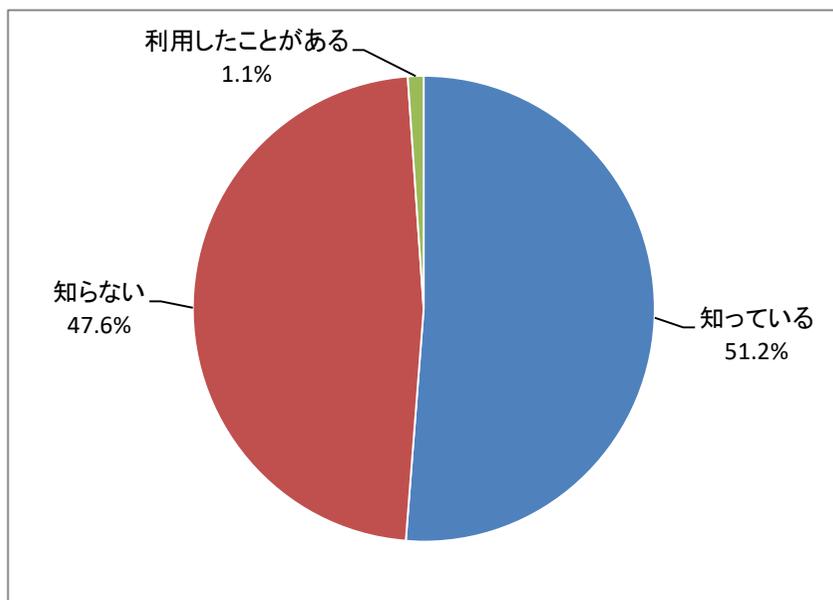
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

| | 今回 | | 前回(R3年度) | |
|-------|-----|--------|----------|--------|
| | 回答数 | 比率(%) | 回答数 | 比率(%) |
| 知っている | 111 | 31.1% | 62 | 32.8% |
| 知らない | 246 | 68.9% | 127 | 67.2% |
| 有効回答数 | 357 | 100.0% | 189 | 100.0% |
| 無回答 | 62 | - | 11 | - |



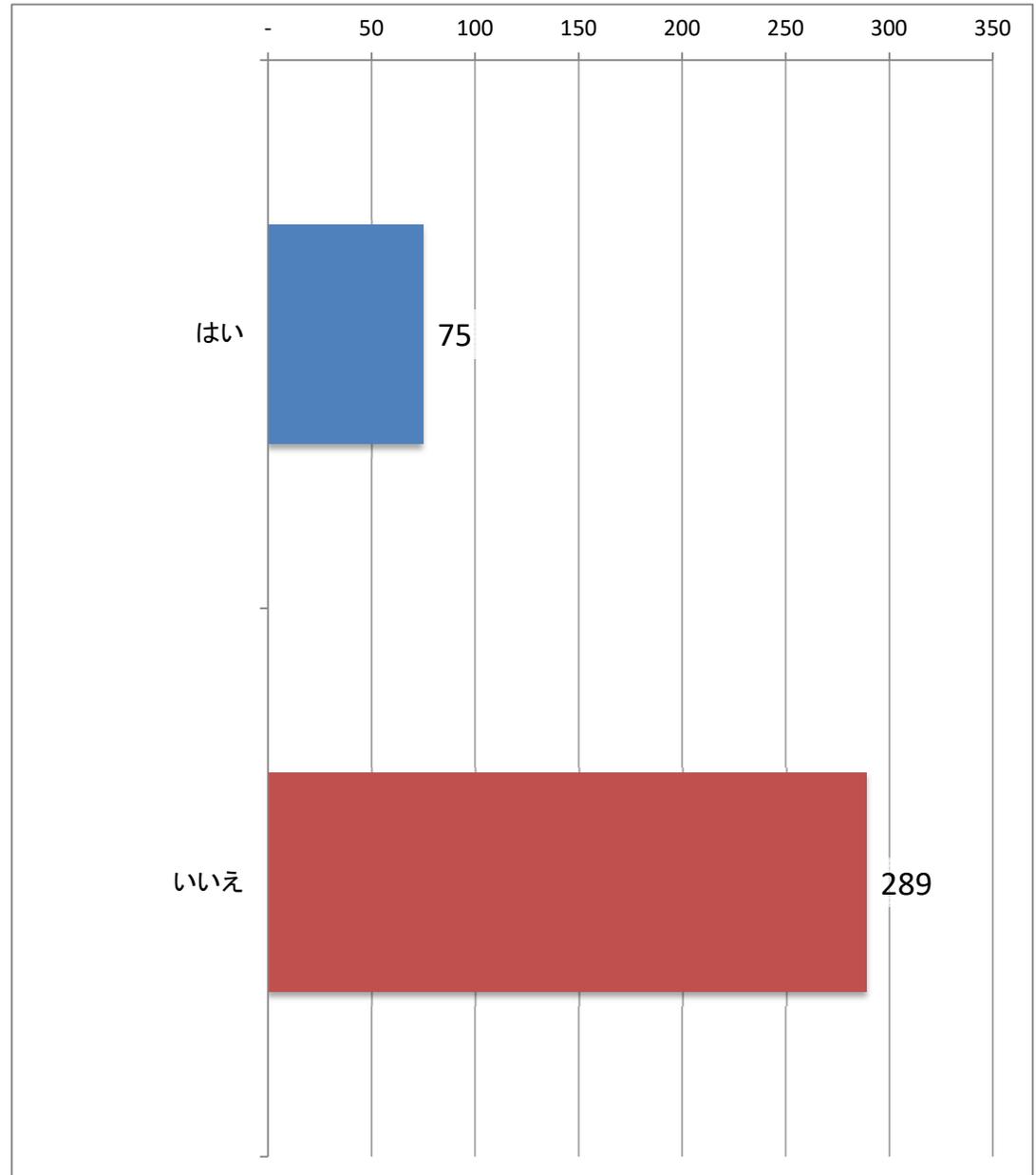
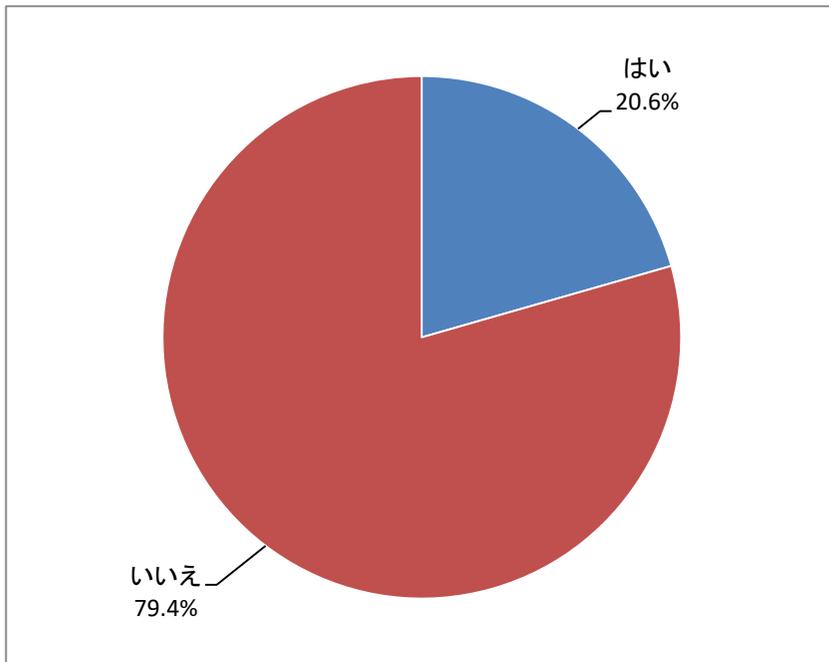
②患者相談窓口をご存知ですか。

| | 今回 | | 前回(R3年度) | |
|-----------|-----|--------|----------|--------|
| | 回答数 | 比率(%) | 回答数 | 比率(%) |
| 知っている | 185 | 51.2% | 106 | 54.1% |
| 知らない | 172 | 47.6% | 88 | 44.9% |
| 利用したことがある | 4 | 1.1% | 2 | 1.0% |
| 有効回答数 | 361 | 100.0% | 196 | 100.0% |
| 無回答 | 58 | - | 4 | - |



③ホームページをご覧になったことがありますか。

| | 今回 | | 前回 (R3年度) | |
|-------|-----|--------|-----------|--------|
| | 回答数 | 比率(%) | 回答数 | 比率(%) |
| はい | 75 | 20.6% | 44 | 22.8% |
| いいえ | 289 | 79.4% | 149 | 77.2% |
| 有効回答数 | 364 | 100.0% | 193 | 100.0% |
| 無回答 | 55 | - | 7 | - |



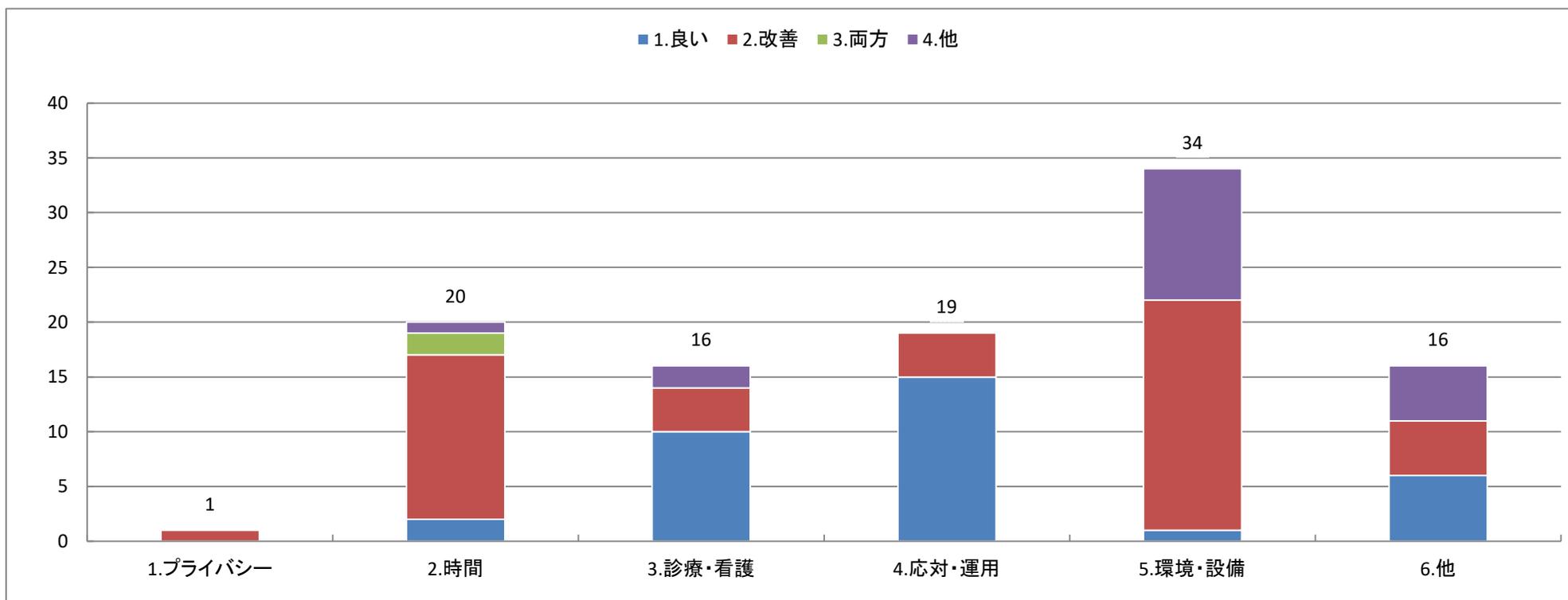
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

「問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。」集計

| 【良・改】 \ 【区分】 | 1.プライバシー | 2.時間 | 3.診療・看護 | 4.応対・運用 | 5.環境・設備 | 6.他 | 回答数 | 構成比率 |
|--------------|----------|-------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|
| 1.良い | 0 | 2 | 10 | 15 | 1 | 6 | 34 | 32.1% |
| 2.改善 | 1 | 15 | 4 | 4 | 21 | 5 | 50 | 47.2% |
| 3.両方 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1.9% |
| 4.他 | 0 | 1 | 2 | 0 | 12 | 5 | 20 | 18.9% |
| 回答数 | 1 | 20 | 16 | 19 | 34 | 16 | 106 | 100.0% |
| 構成比率 | 0.9% | 18.9% | 15.1% | 17.9% | 32.1% | 15.1% | 100.0% | |

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



問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|----------|------|---|----------------|--------|----|
| 1 | 1.プライバシー | 2.改善 | 歯科は、カーテンのみなので、他の方の情報が聞こえるのでつらかった。 | 外科 | 60～69歳 | 女性 |
| 2 | 2.時間 | 1.良い | ・今は紹介で県病院に来るので、混雑することもなく、少々の待ち時間も苦にならなくなりました。地域医療へもよくなったと思う。 ・予約時間があり、とても受診しやすい。 | 耳鼻咽喉科 | 70歳以上 | 女性 |
| 3 | 2.時間 | 1.良い | 以前より待ち時間が短くなったように思う。会計は特に感じた。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 4 | 2.時間 | 2.改善 | 会計が終わるまでの時間が長い。混雑具合にもよると思うが、15分くらいまでには済ませてほしい。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 5 | 2.時間 | 2.改善 | 会計システムを自動にしてほしい。どこの病院も取り入れている。 | 内科 | 40～49歳 | 男性 |
| 6 | 2.時間 | 2.改善 | 会計と薬の渡しまでの時間が少し長いかなと思う。 | 内科 | 50～59歳 | 男性 |
| 7 | 2.時間 | 2.改善 | 会計の待ち時間が短くなるとういいます。 | 内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 8 | 2.時間 | 2.改善 | 会計の待ち時間が長い。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 9 | 2.時間 | 2.改善 | 会計の待ち時間が長い。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |
| 10 | 2.時間 | 2.改善 | 午前中の会計に時間がかかる。 | 内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 11 | 2.時間 | 2.改善 | 採血の待ち時間が長いときがある。 | 呼吸器外科、泌尿器科、皮膚科 | 50～59歳 | 女性 |
| 12 | 2.時間 | 2.改善 | 診察・会計の待ち時間をスムーズにしてほしいです。 | 泌尿器科 | 50～59歳 | 女性 |
| 13 | 2.時間 | 2.改善 | 診察の待ち時間が長すぎる。もっと効率を上げてほしい。 | 産婦人科 | 50～59歳 | 女性 |
| 14 | 2.時間 | 2.改善 | 待ち時間が少し長いのが気になります。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 15 | 2.時間 | 2.改善 | 待ち時間が長すぎて予約の意味がない。 | 産婦人科、外科 | 30～39歳 | 女性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|---|---------|--------|----|
| 16 | 2.時間 | 2.改善 | 待ち時間等、全てにおいて長いイメージがあります。もう少しスピーディーになるよう改善していただきたい。 | 外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 17 | 2.時間 | 2.改善 | 待ち時間等が長いのが気にかかります。もう少し早く終わらないのかなあと……。 | 循環器内科 | 50～59歳 | 男性 |
| 18 | 2.時間 | 2.改善 | 予約しているのに2時間待ちは、予約の入れすぎなのではないかと思えます。 | 内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 19 | 2.時間 | 3.両方 | 会計の待ち時間が長い。今日は早かった。 | 内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 20 | 2.時間 | 3.両方 | 来る日によって、検査や待ち時間の差があります。今日はまだいい方だと思いますが……。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 21 | 2.時間 | 4.他 | 診察までの待ち時間がだいたい分ると、トイレ等に連れて行きやすい。 | 整形外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 22 | 3.診療・看護 | 1.良い | 医師の診療時間、先生が丁寧にお話していただき、待ちましたが満足でした。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |
| 23 | 3.診療・看護 | 1.良い | 医師の診療時間、納得するまで話してくれて満足。 | 整形外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 24 | 3.診療・看護 | 1.良い | 何度か父が入院していたのですが、なんでもすぐに対応していただき、あいまいな返答などしないので、安心して入院させられました。てきぱきと行動をしているのに、顔は笑顔。歯科口腔外科の皆さん、お世話になりました。本当にありがとうございました。 | 歯科口腔外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 25 | 3.診療・看護 | 1.良い | 開地先生は、優しく分かりやすく説明してくれます。ありがとうございます。 | 心臓血管外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 26 | 3.診療・看護 | 1.良い | 技術は素晴らしいです。 | 産婦人科、外科 | 30～39歳 | 女性 |
| 27 | 3.診療・看護 | 1.良い | 県病院の看護師さんの動きは無駄がないと思います。気持ちが良いです。 | 整形外科 | 50～59歳 | 女性 |
| 28 | 3.診療・看護 | 1.良い | 黒木医師の一言が、薬より効果があります。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 29 | 3.診療・看護 | 1.良い | 今日は循環器で来ましたが、山本先生が、とてもよく対応して下さいます。あと、内科の藤元先生が、とても細かく詳しくいろいろと教えて下さいます。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 30 | 3.診療・看護 | 1.良い | 森田先生の対応がとても分かりやすく、高齢者にも優しく、とても良かったと思います。 | 整形外科 | 70歳以上 | 男性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|--|-------------------|--------|----|
| 31 | 3.診療・看護 | 1.良い | 診察を受けるのに安心感がある。 | 外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 32 | 3.診療・看護 | 2.改善 | カルテに情報が入っているのに、毎回看護師さんが変わるたびに、自分から再度伝えるのが大変だった。確認だけでよいと思った。 | 外科 | 60～69歳 | 女性 |
| 33 | 3.診療・看護 | 2.改善 | 以前、親の入院の際、看護師と看護助手(?)の報連相ができてなく、戸惑った。検査着と手術着を間違ったり、おむつが多くいると言われ購入したが使用せず返品など。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 34 | 3.診療・看護 | 2.改善 | 診療時間するとき、説明が非常に簡単で、医師の方からの説明がなく無言の状態だった。医師の機嫌が悪かった。「一人ですか」とだけだったと思います。 | 心臓血管外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 35 | 3.診療・看護 | 2.改善 | 話したいことがあっても話せない、相談したいことも言いだせないで、不安がある。診察時間があるとは思いますが、もう少し話せる雰囲気があるといいと思った。まだこの病院に来てそんなにたっていないので、そう感じるのかもしれないが、県外の大学病院ではよく話を聞いてくれていたので……。ギャップが大きくてそう感じるのかも。 | 内科 | 50～59歳 | 女性 |
| 36 | 3.診療・看護 | 4.他 | ・入院の日にちが短くて、転院が大変です。・オンコロジーの時間を長くしてほしい。会話の時間を特に！ | 整形外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 37 | 3.診療・看護 | 4.他 | 診断書をもっと簡略できないものか？ | 整形外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 38 | 4.応対・運用 | 1.良い | ドクターも含めて、対応してくださったスタッフが、たいへん親切丁寧。優しく分かりやすく、心細い中、元気づけられた。電話の対応もとても良いです。 | 循環器内科、救命救急科、耳鼻咽喉科 | 70歳以上 | 女性 |
| 39 | 4.応対・運用 | 1.良い | めまいを起こした主人に親切にいただき、ありがとうございました。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 40 | 4.応対・運用 | 1.良い | 皆さんテキパキと動き、たいへん忙しい中、よくやられていると思います。 | 外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 41 | 4.応対・運用 | 1.良い | 看護師さんが優しく、病人にとってはうれしい限りです。 | 耳鼻咽喉科 | 70歳以上 | 女性 |
| 42 | 4.応対・運用 | 1.良い | 高千穂より入院で来院し、退院後の受診でした。再受診で、検査場所などがちょっと分からなかったのですが、すぐに案内していただきました。ありがとうございました。 | 外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 43 | 4.応対・運用 | 1.良い | 困ったり、分からずキョロキョロしていると、すぐに声かけ対応してくださるので、いつも感謝しています。 | 循環器内科 | 50～59歳 | 女性 |
| 44 | 4.応対・運用 | 1.良い | 親切にいただきました。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|---|---------|--------|----|
| 45 | 4.応対・運用 | 1.良い | 先生・看護師の方、優しく接してくれます。 | 産婦人科、外科 | 30～39歳 | 女性 |
| 46 | 4.応対・運用 | 1.良い | 先生の対応に感謝しています。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 47 | 4.応対・運用 | 1.良い | 前回に比べて、診療科受付の方の対応が優くなりました(変わった?)。 | 心臓血管外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 48 | 4.応対・運用 | 1.良い | 内田先生がとても優しい。 | 内科 | 19歳以下 | 男性 |
| 49 | 4.応対・運用 | 1.良い | 入口での目配りが良い。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 50 | 4.応対・運用 | 1.良い | 入口案内の方から説明などしていただき、たいへん助かりました。ありがとうございました。 | 脳神経外科 | 50～59歳 | 女性 |
| 51 | 4.応対・運用 | 1.良い | 毎回たいへんお世話になっております。入退院も何回かありましたけれど、一度もムツとすることなく通院しております。いつも感謝しております。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 52 | 4.応対・運用 | 1.良い | 約40年前の病院と比べると大違いです。看護師の態度や言葉使いも荒々しかったのが、嘘のようです。今は気分良く帰宅できます。ありがとうございます。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 53 | 4.応対・運用 | 2.改善 | 2か月前、宮崎市郡医師会病院に3週間あまりお世話になりました。私は、県立延岡病院や宮医大にもたびたび入院していますが、医師会病院は、医師・看護師はもちろん、検査技師や清掃担当者まで、一人ひとりの仕事への誇りや心の熱さを感じました。また、食事の温かさや工夫の凝らし方に驚きました。「県立病院は公務員だから……」と言われたいよう、患者への気づかいをお願いします。医師・看護師は良いのですが、補助部門が……ねえ。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 54 | 4.応対・運用 | 2.改善 | 科によっては、態度・言葉使いが悪すぎる。今度また診察に来るが、嫌な思いをしないとイケないのでしょうか。 | 泌尿器科 | 40～49歳 | 女性 |
| 55 | 4.応対・運用 | 2.改善 | 受付の女性、よくない。不親切。 | 外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 56 | 4.応対・運用 | 2.改善 | 小児科受付の人の対応が悪い。愛想が悪すぎ。声も小さいし、何を言ってるかわかりません。明るい対応、態度をするべき。ましてや小児科で子供もいるんだから。いつかブチギれます。 | 小児科 | 19歳以下 | 女性 |
| 57 | 5.環境・設備 | 1.良い | 出入口のチェックが良いです。 | 整形外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 58 | 5.環境・設備 | 2.改善 | ・ポスターなどが多く、案内表示がわかりにくい。・車いす等利用時、待機場所などのスペースがあればいいかなと思います。 | 耳鼻咽喉科 | 60～69歳 | 女性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|--|----------------|--------|----|
| 59 | 5.環境・設備 | 2.改善 | ・診察室の呼出の音量が小さくて聞こえないときがある。表示板があるといい。 ・駐車場の置き場が少ない。 | 無回答 | 70歳以上 | 男性 |
| 60 | 5.環境・設備 | 2.改善 | ・身障者用の駐車場を増やしてほしい。 ・入口の段差をなくしてほしい。車いすの乗り入れが困難。 | 整形外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 61 | 5.環境・設備 | 2.改善 | ATMの台数が減ったので、できれば会計側付近に1台設置を再開してほしいです。 | 内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 62 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 耳が遠いので、アナウンスが正確に聞けるか不安。特に会計時。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |
| 63 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 耳が遠く、呼出の声が聞き取りにくいいため、診察までの待ち時間はずっと緊張していて疲れる。表示板が欲しい。 | 内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 64 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 心電図室を探すのに手間取ってしまった。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 男性 |
| 65 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 待ち時間に座れないので、離れた所に座っていると、放送が聞き取りにくい。 | 呼吸器外科 | 60～69歳 | 女性 |
| 66 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 待合室がやや寒く感じた。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 女性 |
| 67 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 待合室のいすが少ない。 | 呼吸器外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 68 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場がないときがある。 | 呼吸器外科、泌尿器科、皮膚科 | 50～59歳 | 女性 |
| 69 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場がなくて困る。 | 整形外科 | 30～39歳 | 男性 |
| 70 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場が狭い。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 71 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場が少ないことが困る。 | 整形外科 | 50～59歳 | 女性 |
| 72 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場が無い。あっても遠い。 | 内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 73 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 駐車場に空きがない場合があり、ウロウロしてしまう。以前は機械により整理されていたのだが……。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 男性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|---|----------------|--------|----|
| 74 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 通路が寒かった。 | 循環器内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 75 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 内科のいすの空気が無く、遠くに座らなければならず、耳も遠いのでアナウンスに気づけない。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 76 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 入った所(会計等)の時計が中の方であって見づらい。パッと見て分かる場所があるとありがたい。 | 内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 77 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 入院病棟のトイレの改善をお願いしたい。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |
| 78 | 5.環境・設備 | 2.改善 | 病院へ車で来ます。家から40分ぐらいかかりますが、9:30すぎると駐車場へ車を止める場所がなくなります。なんとかしてほしいです。 | 外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 79 | 5.環境・設備 | 4.他 | 個人的に、場内のテレビにテレビ宮崎ばかり映しているのはやめてほしい。血圧が上がる。 | 歯科口腔外科 | 50～59歳 | 男性 |
| 80 | 5.環境・設備 | 4.他 | 支払用のファイルに会計(初めに行くところ)の番号があると良いと思います。 | 呼吸器外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 81 | 5.環境・設備 | 4.他 | 耳が遠いため、会計では呼ばれた番号を表示してほしい。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |
| 82 | 5.環境・設備 | 4.他 | 自動会計システムの積極的な導入(活用)をお願いします。 | 心臓血管外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 83 | 5.環境・設備 | 4.他 | 受付番号による案内を音声でやられていますが、私は耳が悪くて聞き分けできず、とても不安です。電光掲示の方法をとってもらえるとありがたいです。 | 内科 | 70歳以上 | 男性 |
| 84 | 5.環境・設備 | 4.他 | 診察室の待機スペースを広くしてほしい。 | 整形外科 | 30～39歳 | 男性 |
| 85 | 5.環境・設備 | 4.他 | 診察室前に受付番号表示板が設置されると、点呼されるのも減り、順番が分かりやすくなると思います。 | 循環器内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 86 | 5.環境・設備 | 4.他 | 早く食堂が開放されることを願います。 | 整形外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 87 | 5.環境・設備 | 4.他 | 待合室が暇。 | 産婦人科、外科 | 30～39歳 | 女性 |
| 88 | 5.環境・設備 | 4.他 | 内科待合室の空間が欲しい。いすが少ない。咳をしてる方が多いので、座るとき隣の人とのゆとりが欲しい。 | 呼吸器外科、泌尿器科、皮膚科 | 50～59歳 | 女性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|---------|------|---|------------|--------|----|
| 89 | 5.環境・設備 | 4.他 | 熱がある方が、受付に来てPCR検査をするまでの間、横に座り咳をしたりしている場合があるので、熱がある方は中で待機できる場所があればいいのではないかと思うときがある。 | 循環器内科 | 50～59歳 | 女性 |
| 90 | 5.環境・設備 | 4.他 | 病院北側の出入口を早く開けてほしい。 | 循環器内科、泌尿器科 | 70歳以上 | 女性 |
| 91 | 6.他 | 1.良い | 安心して任せられる病院です。地域の病院より信頼できます。 | 耳鼻咽喉科 | 20～29歳 | 女性 |
| 92 | 6.他 | 1.良い | 医師・スタッフの皆さまの対応は、いつもありがたく思っています。お互い体調に気をつけて、患者さんに接していただきたいと思えます。 | 外科 | 60～69歳 | 男性 |
| 93 | 6.他 | 1.良い | 私は満足しています。 | 呼吸器外科 | 70歳以上 | 男性 |
| 94 | 6.他 | 1.良い | 地域ではなくてはならない病院なので、スタッフの皆さんには感謝と、今後も頑張ってもらいたいです。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 95 | 6.他 | 1.良い | 入院中、たいへん満足しています。食事は少し不満ですが、それは自分が糖尿だから仕方ないとは思いますが、パンもいいかなと思います。 | 整形外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 96 | 6.他 | 1.良い | 非常に満足が多いです。お世話になります。 | 耳鼻咽喉科 | 70歳以上 | 男性 |
| 97 | 6.他 | 2.改善 | 9月に入院したときに2人部屋だったのですが、入口側の部屋だったので、カーテンの仕切という所が、着替えをする時などに気になりました。同室の方が長時間電話をしたりしていたので、ちょっと不快でした。ベッド差額料を払う部屋だったので、窓側と入口側では金額の差があってもいいのではと思います。 | 産婦人科 | 30～39歳 | 女性 |
| 98 | 6.他 | 2.改善 | 嫌なものが視界に入らないようにしてほしい。 | 内科 | 20～29歳 | 女性 |
| 99 | 6.他 | 2.改善 | 玄関で車いすを利用しても、補助がない。体温計に人を使うなら、補助してくれると助かる。 | 内科 | 70歳以上 | 女性 |
| 100 | 6.他 | 2.改善 | 入院をしましたが、看護師の業務量が多すぎて、とても大変そうに思いました。もっと一人ひとりの負担が軽くなると、もっと良い病院になると思います。 | 整形外科 | 30～39歳 | 男性 |
| 101 | 6.他 | 2.改善 | 入院中、看護師さんや助手の方の私語が気になった。 | 外科 | 60～69歳 | 女性 |
| 102 | 6.他 | 4.他 | アンケート内容を理解するのに疲れた。 | 整形外科 | 70歳以上 | 男性 |

問34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

| NO. | 区分 | 良・改 | 意見 | 受診科 | 年齢 | 性別 |
|-----|-----|-----|---|------|--------|----|
| 103 | 6.他 | 4.他 | ご年配の方の受診が多いため仕方がないことかもしれませんが、大声での会話や手を添えない咳・くしゃみなどが結構気になりました。診察の待ち時間がただでさえ長いのに、不快な思いをされる方もいるのではないかなと思いました。外来・会計窓口スタッフの方、いつもご苦労さまです。 | 内科 | 20～29歳 | 女性 |
| 104 | 6.他 | 4.他 | たいへん感謝しております。あらゆる書類をドクターに書かせたりお願いするのは気が引けます。先生が1人でも多くの患者を診る時間を奪いたくないので、紹介状や保険申請など、それ専用の人がいたらスムーズで頼みやすいです。 | 内科 | 60～69歳 | 女性 |
| 105 | 6.他 | 4.他 | 耳が聞こえにくく、いつも心配です。 | 外科 | 70歳以上 | 女性 |
| 106 | 6.他 | 4.他 | 初めに来たときは心配でした。 | 泌尿器科 | 70歳以上 | 男性 |

Ⅶ. クロス集計

回答者属性

問01

患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

問02

患者さんの性別をお聞かせ下さい。

問03

本日の受診は初診ですか、再診ですか。

問04

何科を受診されましたか。(複数回答可)

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。

| 回答者属性 | | 問01 患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。 | | | | | | | | 問02 患者さんの性別をお聞かせ下さい。 | | | 問03 本日の受診は初診ですか、再診ですか。 | | | 問04 何科を受診されましたか。(複数回答可) | | | | | | | | | | | | | | 問05 待ち時間 | | | | | | | | | | |
|--------|--------|-----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----------------------|-------|-------|------------------------|-------|-------|-------------------------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|------|------|------|-------|-------|----------|------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|------|---|---|
| | | 全体 | 19歳以下 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70歳以上 | 無回答 | 男性 | 女性 | 無回答 | 初診 | 再診 | 無回答 | 内科 | 循環器内科 | 歯科口腔外科 | 産婦人科 | 呼吸器外科 | 心臓血管外科 | 外科 | 脳神経外科 | 小児科 | 泌尿器科 | 整形外科 | 救命救急科 | 耳鼻咽喉科 | 皮膚科 | 無回答 | 15分以内 | 30分以内 | 60分以内 | 90分以内 | 120分以内 | 120分以上 | 無回答 | | |
| 全体 | | 419 | 14 | 15 | 15 | 21 | 40 | 69 | 217 | 28 | 176 | 216 | 27 | 30 | 359 | 30 | 85 | 47 | 25 | 21 | 28 | 18 | 40 | 13 | 11 | 41 | 48 | 3 | 18 | 22 | 31 | 54 | 88 | 95 | 73 | 44 | 31 | 34 | | |
| | | | 3.6 | 3.8 | 3.8 | 5.4 | 10.2 | 17.6 | 55.5 | | 44.9 | 55.1 | | 7.7 | 92.3 | | 20.2 | 11.2 | 6.0 | 5.0 | 6.7 | 4.3 | 9.5 | 3.1 | 2.6 | 9.8 | 11.4 | 0.7 | 4.3 | 5.2 | | 14.0 | 22.9 | 24.7 | 19.0 | 11.4 | 8.1 | | | |
| 年齢 | 19歳以下 | 14 | 14 | - | - | - | - | - | - | - | 8 | 6 | - | - | 14 | - | 1 | - | 2 | - | - | - | - | 8 | - | 2 | - | - | 1 | - | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | - | - | | | |
| | | | 100.0 | - | - | - | - | - | - | - | | 57.1 | 42.9 | | - | 100.0 | | 7.1 | - | 14.3 | - | - | - | - | 57.1 | - | 14.3 | - | - | 7.1 | - | 14.3 | 50.0 | 14.3 | 7.1 | 14.3 | - | - | | |
| | 20～29歳 | 15 | - | 15 | - | - | - | - | - | - | 3 | 12 | - | 3 | 12 | - | 2 | 1 | 1 | 3 | - | - | - | 2 | - | 2 | 1 | 2 | 1 | - | 5 | 3 | 3 | 4 | - | - | - | | | |
| | | | - | 100.0 | - | - | - | - | - | - | | 20.0 | 80.0 | | 20.0 | 80.0 | | 13.3 | 6.7 | 6.7 | 20.0 | - | - | - | - | 13.3 | - | 13.3 | 6.7 | 13.3 | 6.7 | - | 33.3 | 20.0 | 20.0 | 26.7 | - | - | - | |
| | 30～39歳 | 15 | - | - | 15 | - | - | - | - | - | 6 | 9 | - | 1 | 14 | - | 1 | - | 2 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | - | - | - | - | 4 | 6 | 4 | - | 1 | - | - | | |
| | | | - | - | 100.0 | - | - | - | - | - | | 40.0 | 60.0 | | 6.7 | 93.3 | | 6.3 | - | 12.5 | 25.0 | - | - | 6.3 | 12.5 | 6.3 | - | 31.3 | - | - | - | - | - | 26.7 | 40.0 | 26.7 | - | 6.7 | - | - |
| | 40～49歳 | 21 | - | - | - | 21 | - | - | - | - | 7 | 14 | - | 2 | 18 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | - | 1 | 2 | - | 2 | 3 | - | 1 | 2 | - | 6 | 5 | 5 | - | - | 2 | 3 | | |
| | | | - | - | - | 100.0 | - | - | - | - | | 33.3 | 66.7 | | 10.0 | 90.0 | | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | 4.5 | - | 4.5 | 9.1 | - | 9.1 | 13.6 | - | 4.5 | 9.1 | - | 33.3 | 27.8 | 27.8 | - | - | 11.1 | - | |
| 50～59歳 | 40 | - | - | - | - | 40 | - | - | - | 13 | 27 | - | 4 | 35 | 1 | 6 | 6 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 4 | - | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | - | 5 | 7 | 11 | 5 | 9 | 3 | - | | | |
| | | - | - | - | - | 100.0 | - | - | - | | 32.5 | 67.5 | | 10.3 | 89.7 | | 13.0 | 13.0 | 4.3 | 13.0 | 6.5 | 4.3 | 4.3 | 8.7 | - | 10.9 | 10.9 | 2.2 | 4.3 | 4.3 | - | 12.5 | 17.5 | 27.5 | 12.5 | 22.5 | 7.5 | - | | |
| 60～69歳 | 69 | - | - | - | - | - | 69 | - | - | 32 | 37 | - | 7 | 62 | - | 18 | 11 | 4 | - | 6 | 1 | 9 | 3 | - | 4 | 7 | - | 4 | 5 | 1 | 10 | 16 | 17 | 12 | 6 | 7 | 1 | | | |
| | | - | - | - | - | - | 100.0 | - | - | | 46.4 | 53.6 | | 10.1 | 89.9 | | 25.0 | 15.3 | 5.6 | - | 8.3 | 1.4 | 12.5 | 4.2 | - | 5.6 | 9.7 | - | 5.6 | 6.9 | - | 14.7 | 23.5 | 25.0 | 17.6 | 8.8 | 10.3 | - | | |
| 70歳以上 | 217 | - | - | - | - | - | - | 217 | - | 107 | 110 | - | 13 | 203 | 1 | 52 | 27 | 12 | 6 | 18 | 15 | 26 | 2 | - | 30 | 24 | 1 | 9 | 11 | 3 | 22 | 44 | 53 | 51 | 25 | 19 | 3 | | | |
| | | - | - | - | - | - | - | 100.0 | - | | 49.3 | 50.7 | | 6.0 | 94.0 | | 22.3 | 11.6 | 5.2 | 2.6 | 7.7 | 6.4 | 11.2 | 0.9 | - | 12.9 | 10.3 | 0.4 | 3.9 | 4.7 | - | 10.3 | 20.6 | 24.8 | 23.8 | 11.7 | 8.9 | - | | |
| 無回答 | 28 | - | - | - | - | - | - | - | 28 | - | 1 | 27 | - | 1 | 27 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 27 | - | - | - | - | 1 | - | 27 | | | |
| | | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | 100.0 | | - | 100.0 | | 50.0 | - | - | - | - | - | 50.0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 | - | - | | |
| 性別 | 男性 | 176 | 8 | 3 | 6 | 7 | 13 | 32 | 107 | - | 176 | - | - | 14 | 160 | 2 | 39 | 27 | 7 | - | 14 | 11 | 13 | 2 | 6 | 28 | 21 | 2 | 7 | 7 | 3 | 20 | 32 | 52 | 33 | 19 | 17 | 3 | | |
| | | | 4.5 | 1.7 | 3.4 | 4.0 | 7.4 | 18.2 | 60.8 | | 100.0 | - | | 8.0 | 92.0 | | 21.2 | 14.7 | 3.8 | - | 7.6 | 6.0 | 7.1 | 1.1 | 3.3 | 15.2 | 11.4 | 1.1 | 3.8 | 3.8 | - | 11.6 | 18.5 | 30.1 | 19.1 | 11.0 | 9.8 | - | | |
| | 女性 | 216 | 6 | 12 | 9 | 14 | 27 | 37 | 110 | 1 | - | 216 | - | 16 | 199 | 1 | 46 | 20 | 18 | 21 | 14 | 7 | 27 | 11 | 5 | 13 | 27 | 1 | 11 | 15 | 1 | 34 | 56 | 43 | 40 | 25 | 14 | 4 | | |
| | | 2.8 | 5.6 | 4.2 | 6.5 | 12.6 | 17.2 | 51.2 | | - | 100.0 | | 7.4 | 92.6 | | 19.5 | 8.5 | 7.6 | 8.9 | 5.9 | 3.0 | 11.4 | 4.7 | 2.1 | 5.5 | 11.4 | 0.4 | 4.7 | 6.4 | - | 16.0 | 26.4 | 20.3 | 18.9 | 11.8 | 6.6 | - | | | |
| 無回答 | 27 | - | - | - | - | - | - | - | 27 | - | - | 27 | - | - | 27 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 27 | - | - | - | - | - | - | 27 | | | |
| | | - | - | - | - | - | - | - | - | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| 初診・再診 | 初診 | 30 | - | 3 | 1 | 2 | 4 | 7 | 13 | - | 14 | 16 | - | 30 | - | - | 7 | 2 | 4 | - | 3 | 1 | 2 | 1 | - | - | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 11 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | | |
| | | | - | 10.0 | 3.3 | 6.7 | 13.3 | 23.3 | 43.3 | | 46.7 | 53.3 | | 100.0 | - | - | 23.3 | 6.7 | 13.3 | - | 10.0 | 3.3 | 6.7 | 3.3 | - | - | 13.3 | 3.3 | 6.7 | 10.0 | - | 24.1 | 37.9 | 17.2 | 10.3 | 3.4 | 6.9 | - | | |
| | 再診 | 359 | 14 | 12 | 14 | 18 | 35 | 62 | 203 | 1 | 160 | 199 | - | - | 359 | - | 77 | 45 | 21 | 21 | 25 | 16 | 38 | 12 | 11 | 40 | 44 | 2 | 16 | 19 | 3 | 47 | 77 | 88 | 70 | 43 | 29 | 5 | | |
| | | 3.9 | 3.4 | 3.9 | 5.0 | 9.8 | 17.3 | 56.7 | | 44.6 | 55.4 | | - | 100.0 | | 19.9 | 11.6 | 5.4 | 5.4 | 6.5 | 4.1 | 9.8 | 3.1 | 2.8 | 10.3 | 11.4 | 0.5 | 4.1 | 4.9 | - | 13.3 | 21.8 | 24.9 | 19.8 | 12.1 | 8.2 | - | | | |
| 無回答 | 30 | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 27 | 2 | 1 | 27 | - | - | 30 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 27 | - | - | 2 | - | - | - | 28 | | | |
| | | - | - | - | 33.3 | 33.3 | - | 33.3 | | 66.7 | 33.3 | | - | - | - | 33.3 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 100.0 | - | - | - | - | | | |

VIII. アンケート用紙

《表》

県立延岡病院患者満足度調査（外来）

調査番号 2:2:1:1:0

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

該当する項目の 内にチェックをお願いします。

●患者さんについて

良い例・・・ 悪い例・・・

質問 1 患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

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

質問 2 患者さんの性別をお聞かせ下さい。

男性 女性

質問 3 本日の受診は初診ですか、再診ですか。

初診 再診

質問 4 何科を受診されましたか。（複数回答可）

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

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。

15分以内 30分以内 60分以内 90分以内 120分以内
 120分以上

質問 6 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。

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 会計の待ち時間についていかがでしたか。

15分以内 30分以内 45分以内 60分以内 60分以上

質問 8 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 9 医師の診察時間ほどのぐらいいましたか。

5分以内 10分以内 15分以内 30分以内 60分以内
 60分以上

質問 10 医師の診察時間についていかがでしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 11 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 12 医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 13 医師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 14 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 15 看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 16 受付や会計を担当した職員の言葉使い、態度はいかがですか。

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 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 18 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。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 19 リハビリを受けられた方にお伺いします。理学療法士、作業療法士の言葉使い、態度はいかがでしたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 20 薬の説明を受けられた方にお伺いします。薬剤師（薬の説明を行った職員）の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 21 管理栄養士から栄養食事指導を受けられた方にお伺いします。管理栄養士（栄養食事指導を行った職員）の言葉使い、態度はいかがですか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 22 管理栄養士から栄養食事指導を受けられた方にお伺いします。栄養食事指導は理解できましたか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 23 当院の職員のみだしなみ、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》

●施設設備・サービスについてお伺いします。

| |
|---|
| 質問 24 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 25 診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 26 診察室は清潔ですか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 27 トイレは清潔ですか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 28 待合室の居心地の良さはいかがですか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |

●その他

| |
|---|
| 質問 29 受付の対応について、いかがですか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 30 『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。 |
| <input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らない |
| 質問 31 患者相談窓口をご存知ですか。 |
| <input type="checkbox"/> 知っている <input type="checkbox"/> 知らない <input type="checkbox"/> 利用したことがある |
| 質問 32 ホームページをご覧になったことがありますか。 |
| <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ |

●総合的な評価について

| |
|---|
| 質問 33 全体として、当病院に満足していますか。 |
| <input type="checkbox"/> 非常に満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> どちらともいえない <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 |
| 質問 34 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。 |
| |
| |
| |

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



ニチイ 患者満足度調査 報告書

株式会社ニチイ学館

〒 101-0062

東京都千代田区神田駿河台4-6

御茶ノ水ソラシティ

TEL : 03-5834-5100

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

宮崎支店

〒 880-0811

宮崎県宮崎市錦町1-10

宮崎グリーンスフィア壱番館4F

TEL : 0985-29-1138