

宮崎県立延岡病院 様

令和6年度 患者満足度調査報告書
～入院～

【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	14
IV. その他について	P	24
V. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	28
VI. クロス集計	P	34
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

R6.10.15 ~ R6.10.30

(R5年度)
R5.10.18 ~ R5.10.30

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： 160 枚

(R5年度)
回収数： 193 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

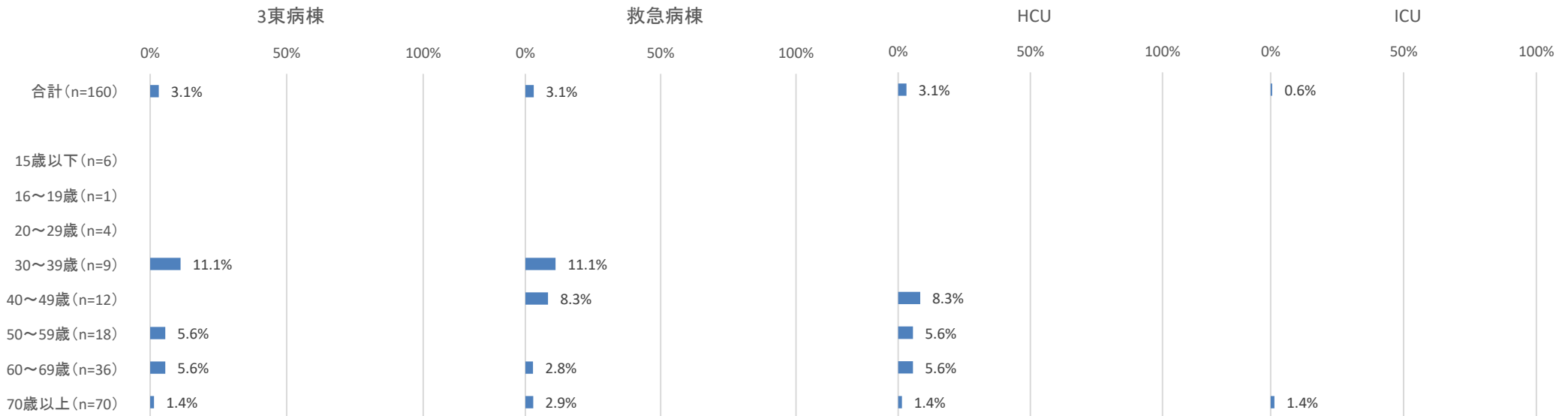
比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

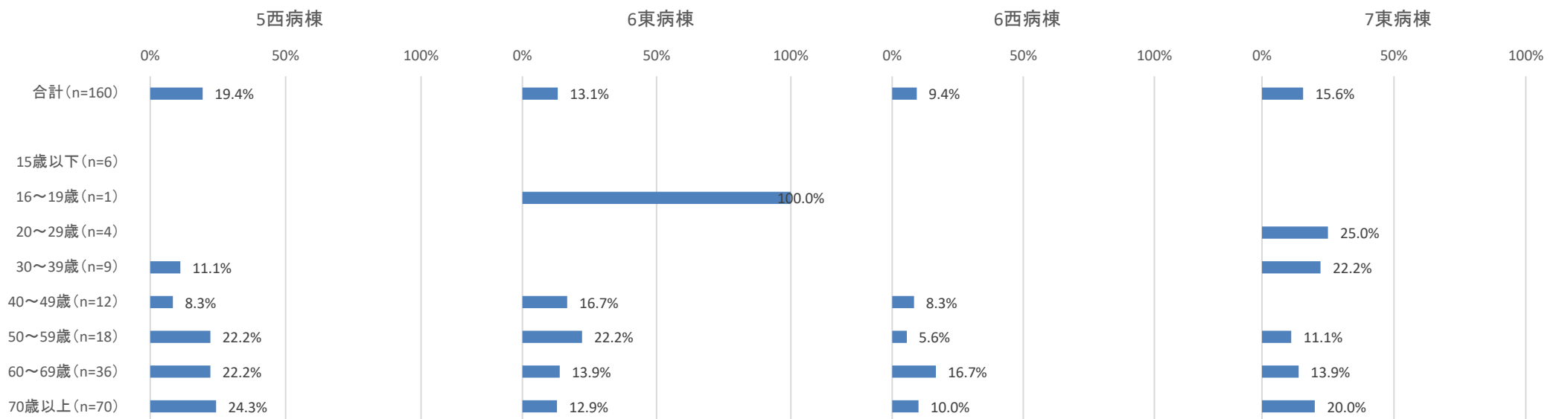
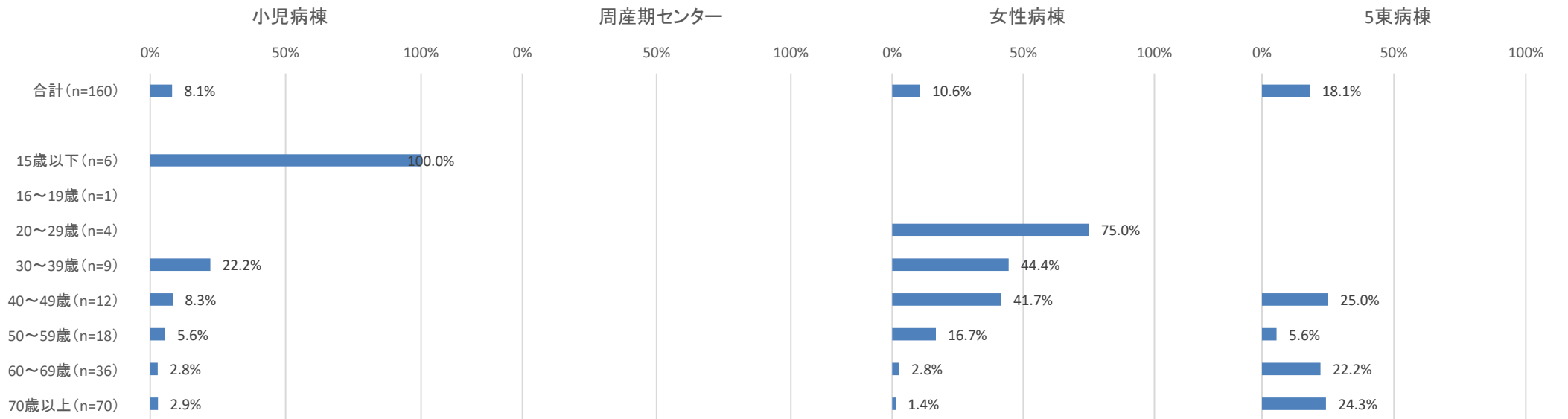
7.回答者構成-①患者さんの「年齢」×「入院病棟（複数回答）」

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			
15歳以下	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6
16～19歳	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1
20～29歳	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	4	4
30～39歳	1	1	-	-	2	-	4	-	1	-	-	2	-	-	11	9
40～49歳	-	1	1	-	1	-	5	3	1	2	1	-	-	-	15	12
50～59歳	1	-	1	-	1	-	3	1	4	4	1	2	1	-	18	18
60～69歳	2	1	2	-	1	-	1	8	8	5	6	5	-	-	39	36
70歳以上	1	2	1	1	2	-	1	17	17	9	7	14	1	-	72	70
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	1	4
合計	5	5	5	1	13	-	17	29	31	21	15	25	5	-	167	160
比率(%)	3.1%	3.1%	3.1%	0.6%	8.1%	0.0%	10.6%	18.1%	19.4%	13.1%	9.4%	15.6%	3.1%	-		
【R5年度】合計	13	-	7	6	15	-	24	27	32	21	26	29	-	-	200	193
【R5年度】比率(%)	6.7%	0.0%	3.6%	3.1%	7.8%	0.0%	12.4%	14.0%	16.6%	10.9%	13.5%	15.0%	0.0%	-		

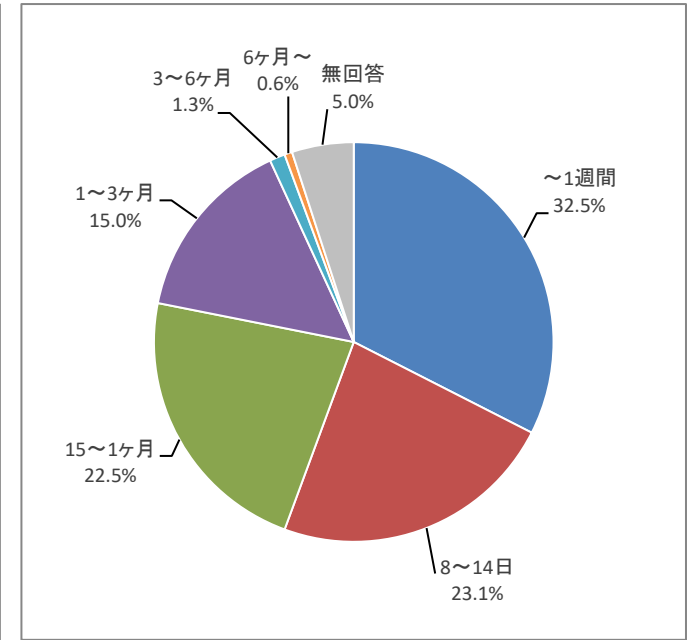
※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



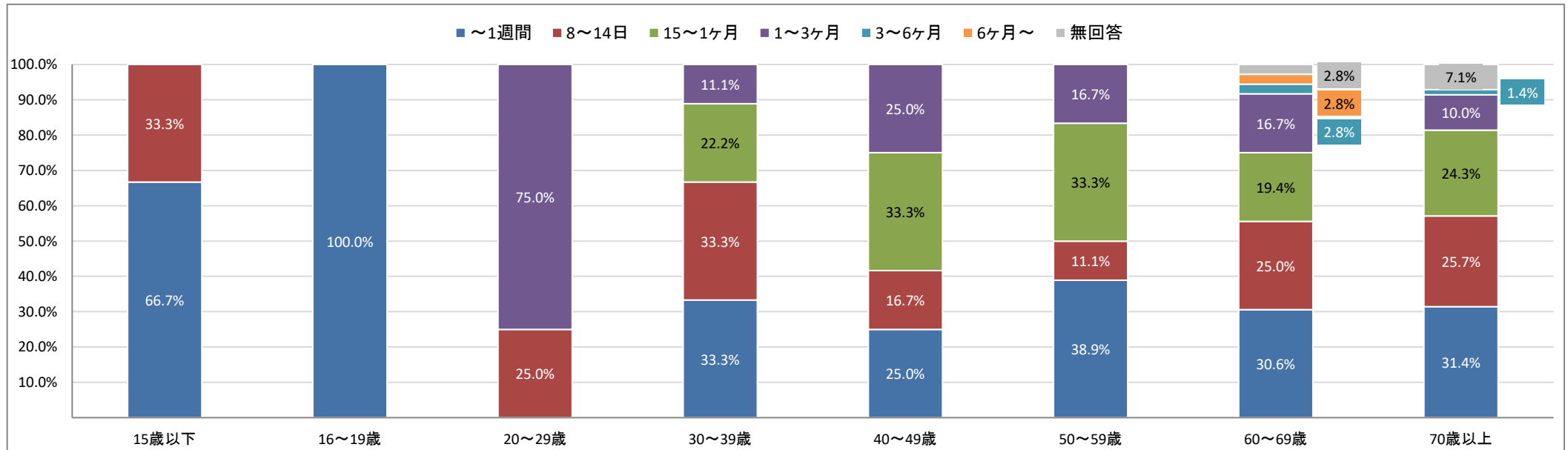


7.回答者構成-②「年齢」×「入院期間」

年齢	入院期間							合計	比率(%)	【R5年度】 合計	【R5年度】 比率(%)
	～1週間	8～14日	15～1ヶ月	1～3ヶ月	3～6ヶ月	6ヶ月～	無回答				
15歳以下	4	2	-	-	-	-	-	6	3.8%	8	4.1%
16～19歳	1	-	-	-	-	-	-	1	0.6%	3	1.6%
20～29歳	-	1	-	3	-	-	-	4	2.5%	4	2.1%
30～39歳	3	3	2	1	-	-	-	9	5.6%	9	4.7%
40～49歳	3	2	4	3	-	-	-	12	7.5%	10	5.2%
50～59歳	7	2	6	3	-	-	-	18	11.3%	19	9.8%
60～69歳	11	9	7	6	1	1	1	36	22.5%	48	24.9%
70歳以上	22	18	17	7	1	-	5	70	43.8%	92	47.7%
無回答	1	-	-	1	-	-	2	4	2.5%	-	0.0%
合計	52	37	36	24	2	1	8	160	100.0%	193	100.0%
比率(%)	32.5%	23.1%	22.5%	15.0%	1.3%	0.6%	5.0%	100.0%			
【R5年度】合計	72	49	37	6	3	5	21	193			
【R5年度】比率(%)	37.3%	25.4%	19.2%	3.1%	1.6%	2.6%	10.9%	100.0%			



●有効回答数・・・「無回答」を除く



Ⅱ. 調査結果

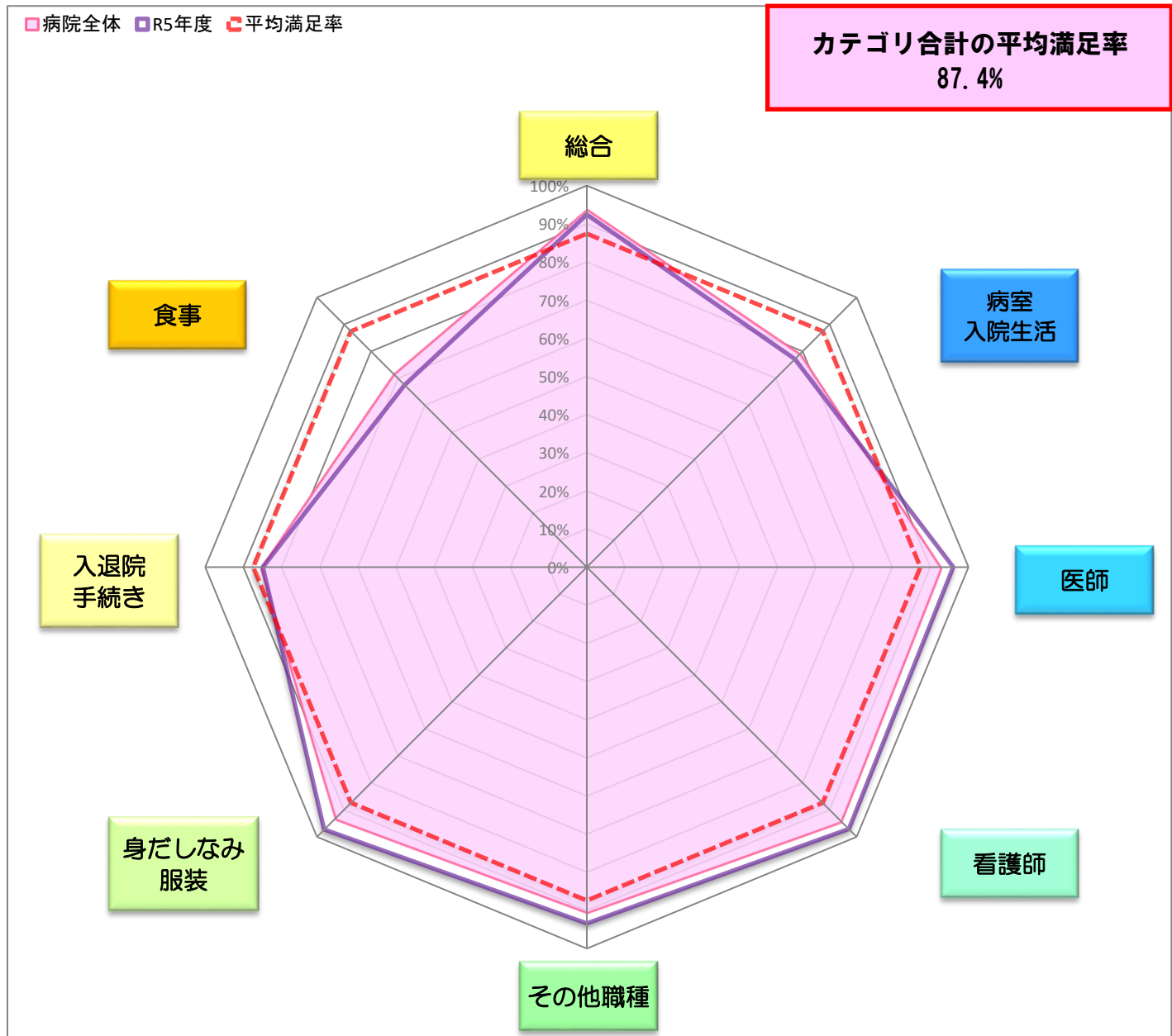
調査結果① カテゴリ別の満足率

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。
 ※R6年度の質問追加に伴い、「入退院手続き」の前回満足率を再計算しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R5年度)	93.5% (92.4%)
病室・入院生活 前回 (R5年度)	78.8% (77.1%)
医師 前回 (R5年度)	92.9% (96.0%)
看護師 前回 (R5年度)	94.0% (97.1%)
その他職種 前回 (R5年度)	90.5% (93.4%)
身だしなみ・服装 前回 (R5年度)	93.0% (97.3%)
入退院手続き 前回 (R5年度)	85.3% (84.9%)
食事 前回 (R5年度)	71.5% (67.5%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均 (87.4%)

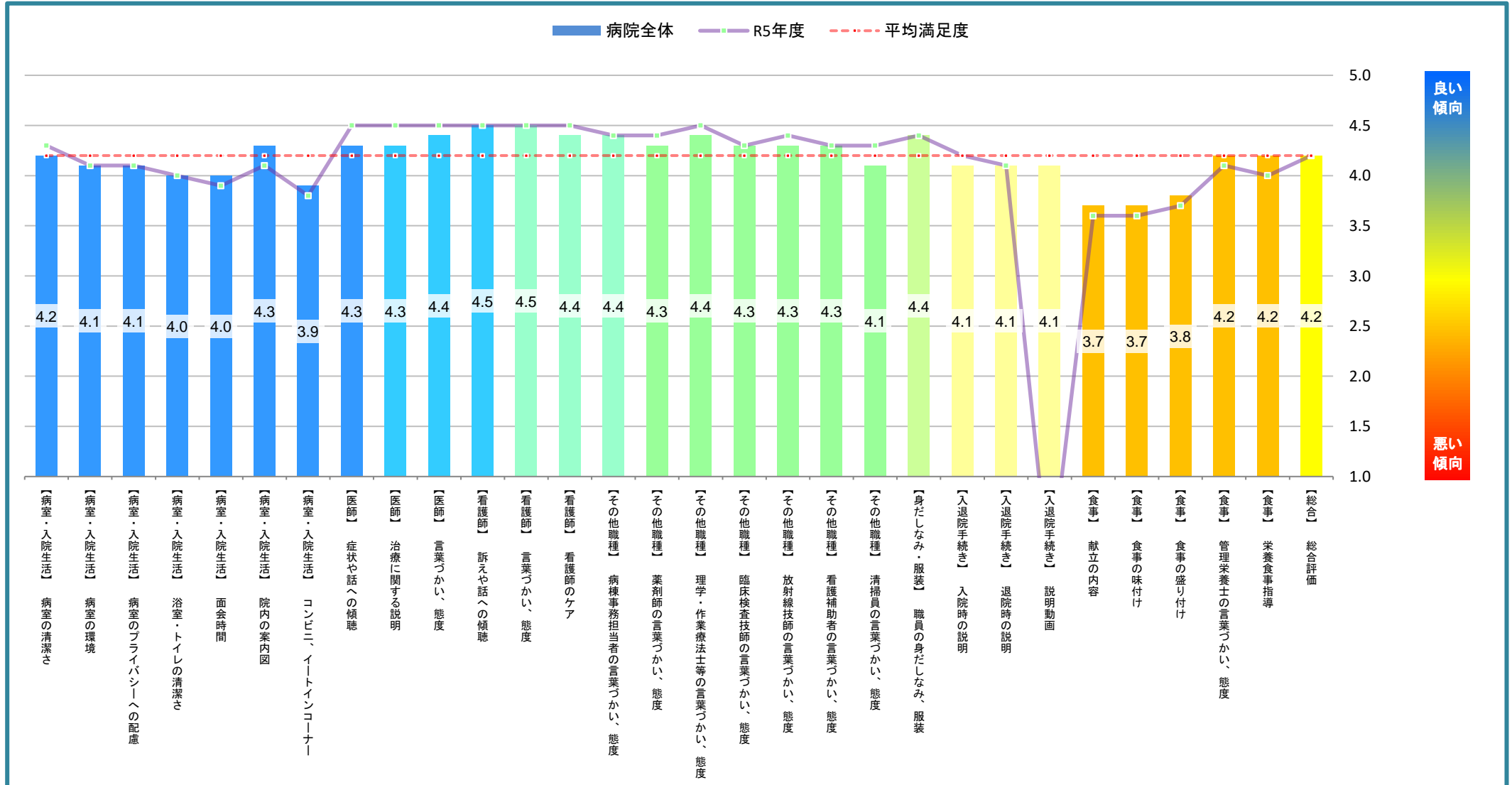
調査結果② 満足度

病院全体

各設問の平均満足度
4.2

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.2)

調査結果③ 結果一覧（病室・入院生活～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		R5年度		前回差異	
	そう思う わかりやすい	まあ そう思う	どちらとも いえない	あまり そう思わない	そう思わない わかりづらい			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点								
病室は清潔で、快適でしたか。	50	93	15	-	-	2	158	90.5%	4.2	91.7%	4.3	↘ ▲1.2%	↘ ▲0.1
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。	42	90	21	3	-	4	156	84.6%	4.1	83.3%	4.1	↗ 1.3%	→ -
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。	43	83	22	4	1	7	153	82.4%	4.1	83.9%	4.1	↘ ▲1.5%	→ -
浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。	36	83	27	5	2	7	153	77.8%	4.0	82.9%	4.0	↓ ▲5.1%	→ -
面会時間の設定は適切でしたか。	56	58	27	5	4	10	150	76.0%	4.0	70.6%	3.9	↑ 5.4%	↗ 0.1
院内の案内図についてはいかがでしたか。	101	-	46	-	4	9	151	66.9%	4.3	56.7%	4.1	↑ 10.2%	↗ 0.2
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。	27	76	35	4	-	18	142	72.5%	3.9	67.6%	3.8	↗ 4.9%	↗ 0.1
病室・入院生活 合計	355	483	193	21	11	57	1,063	78.8%	4.1	77.1%	4.0	↗ 1.7%	↗ 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を聞いてくれますか。	70	70	12	2	1	5	155	90.3%	4.3	95.1%	4.5	↘ ▲4.8%	↘ ▲0.2
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。	68	75	10	2	-	5	155	92.3%	4.3	95.6%	4.5	↘ ▲3.3%	↘ ▲0.2
医師の言葉遣い、態度はいかがですか。	76	74	6	-	-	4	156	96.2%	4.4	97.3%	4.5	↘ ▲1.1%	↘ ▲0.1
医師 合計	214	219	28	4	1	14	466	92.9%	4.4	96.0%	4.5	↘ ▲3.1%	↘ ▲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。	82	64	7	1	-	6	154	94.8%	4.5	96.7%	4.5	↘ ▲1.9%	→ -
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。	81	68	5	2	-	4	156	95.5%	4.5	97.8%	4.5	↘ ▲2.3%	→ -
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。	70	71	11	2	-	6	154	91.6%	4.4	96.7%	4.5	↓ ▲5.1%	↘ ▲0.1
看護師 合計	233	203	23	5	-	16	464	94.0%	4.4	97.1%	4.5	↘ ▲3.1%	↘ ▲0.1
病棟の事務担当者の言葉遣い、態度はいかがですか。	67	75	9	-	-	9	151	94.0%	4.4	93.8%	4.4	↗ 0.2%	→ -
薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。	44	62	14	-	-	40	120	88.3%	4.3	92.5%	4.4	↘ ▲4.2%	↘ ▲0.1
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉遣い、態度はいかがですか。	34	26	6	-	-	94	66	90.9%	4.4	96.3%	4.5	↓ ▲5.4%	↘ ▲0.1
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	41	50	7	-	-	62	98	92.9%	4.3	94.8%	4.3	↘ ▲1.9%	→ -
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	55	68	9	2	-	26	134	91.8%	4.3	94.7%	4.4	↘ ▲2.9%	↘ ▲0.1
看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。	57	82	11	2	-	8	152	91.4%	4.3	91.7%	4.3	↘ ▲0.3%	→ -
清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。	46	88	19	4	-	3	157	85.4%	4.1	92.3%	4.3	↓ ▲6.9%	↘ ▲0.2
その他職種 合計	344	451	75	8	-	242	878	90.5%	4.3	93.4%	4.4	↘ ▲2.9%	↘ ▲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）

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		R5年度		前回差異	
	さそう	まあさそう	どちらともいえない	あまりさそう	さそう			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								
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。	67	79	11	-	-	3	157	93.0%	4.4	97.3%	4.4	↘ ▲4.3%	→ -
身だしなみ・服装 合計	67	79	11	-	-	3	157	93.0%	4.4	97.3%	4.4	↘ ▲4.3%	→ -
入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	44	81	16	4	-	15	145	86.2%	4.1	87.1%	4.2	↘ ▲0.9%	↘ ▲0.1
退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	29	75	15	2	-	39	121	86.0%	4.1	81.8%	4.1	↗ 4.2%	→ -
動画による説明はわかりやすかったですか。	14	24	8	-	1	113	47	80.9%	4.1	-	-	-	-
入退院手続き 合計	87	180	39	6	1	167	313	85.3%	4.1	84.9%	4.2	↗ 0.4%	↘ ▲0.1
治療食の献立の内容はいかがですか。	24	75	46	7	2	6	154	64.3%	3.7	63.4%	3.6	↗ 0.9%	↗ 0.1
食事の味付けはいかがですか。	27	66	46	13	2	6	154	60.4%	3.7	60.1%	3.6	↗ 0.3%	↗ 0.1
食事の盛り付けはいかがですか。	24	83	43	2	2	6	154	69.5%	3.8	64.7%	3.7	↗ 4.8%	↗ 0.1
管理栄養士の言葉遣い、態度はいかがですか。	34	62	13	1	-	50	110	87.3%	4.2	82.4%	4.1	↗ 4.9%	↗ 0.1
栄養食事指導は理解できましたか。	21	42	6	-	-	91	69	91.3%	4.2	77.8%	4.0	↑ 13.5%	↗ 0.2
食事 合計	130	328	154	23	6	159	641	71.5%	3.9	67.5%	3.8	↗ 4.0%	↗ 0.1
全体として、当病院に満足していますか。	39	106	8	2	-	5	155	93.5%	4.2	92.4%	4.2	↗ 1.1%	→ -
総合 合計	39	106	8	2	-	5	155	93.5%	4.2	92.4%	4.2	↗ 1.1%	→ -

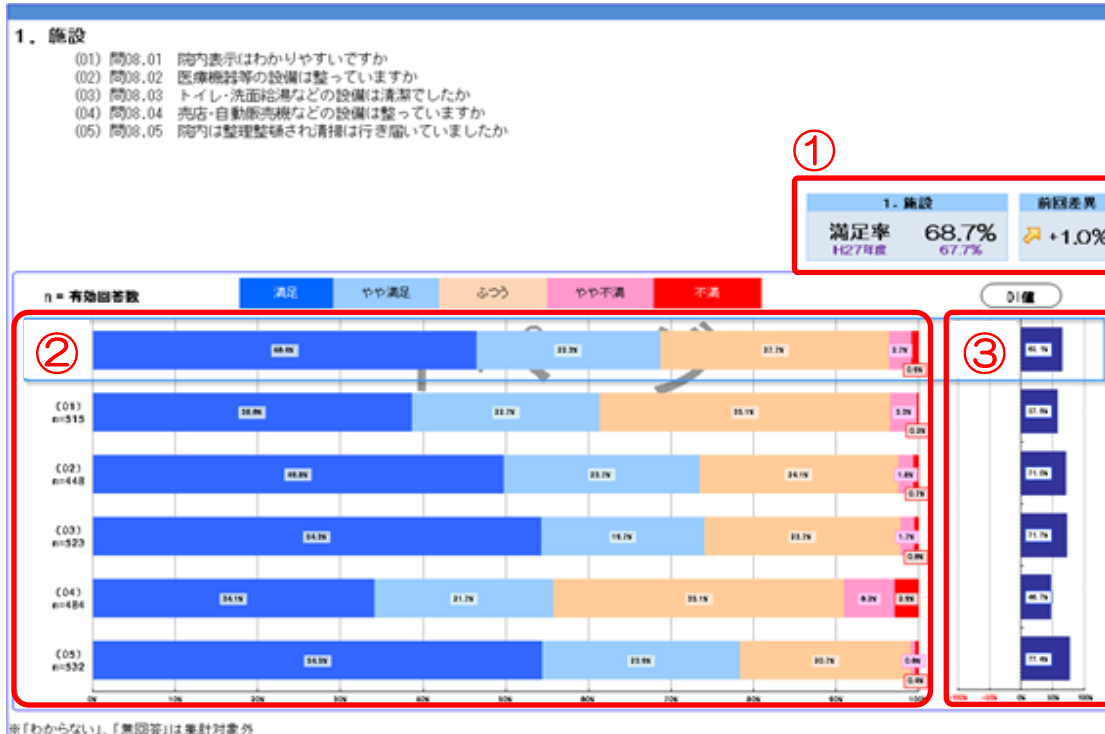
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●満足率・・・回答数計のうち、「非常に満足」、「満足」と答えた数の割合。

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

Ⅲ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

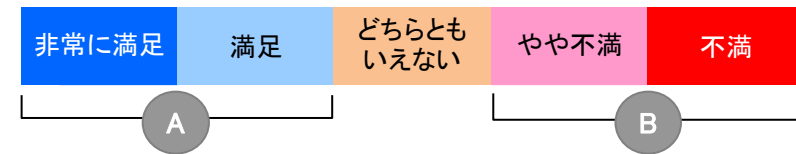
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

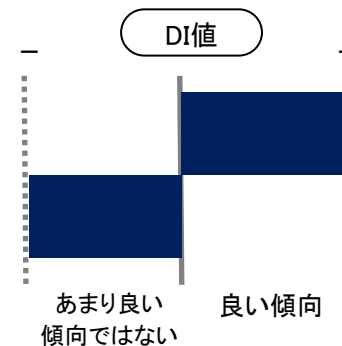
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

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



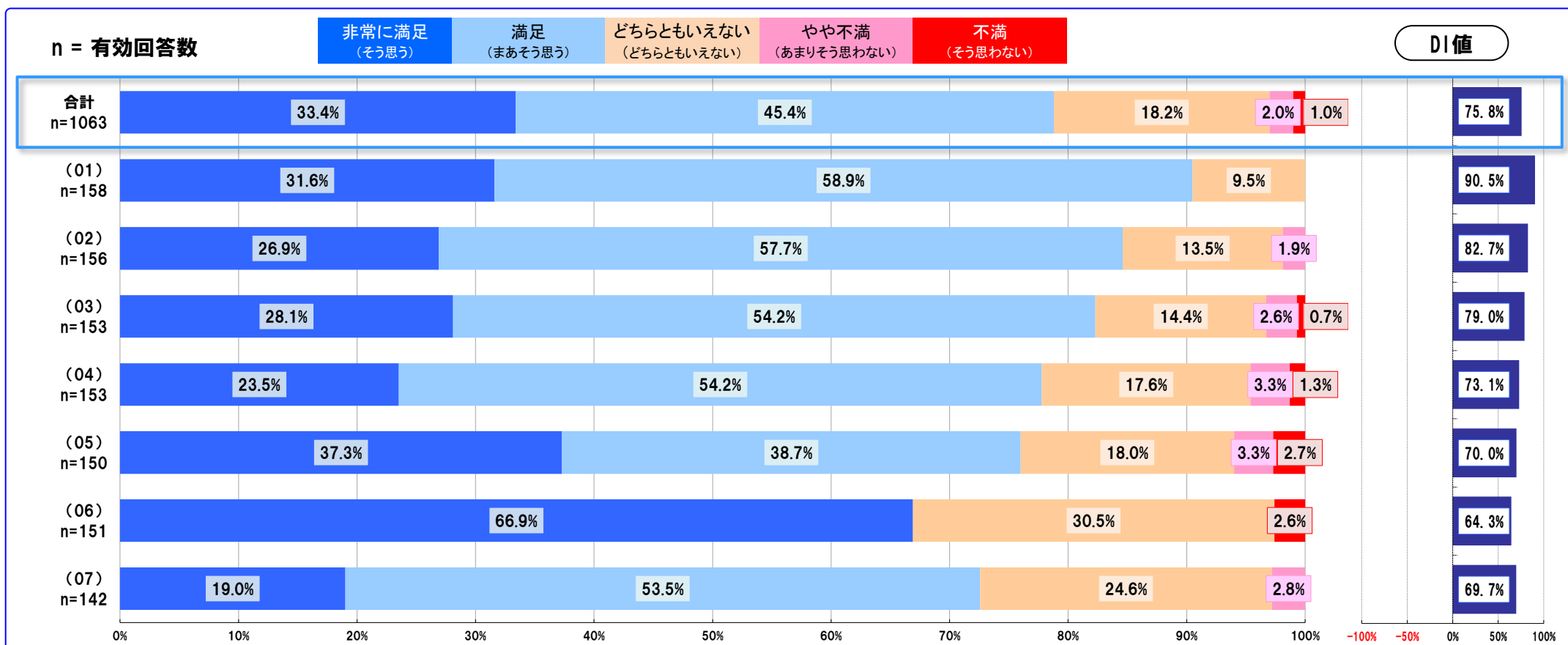
DI値はA-Bで求められます。



1. 病室・入院生活

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

1. 病室・入院生活		前回差異
満足率	78.8%	↗ 1.7%
R5年度	77.1%	

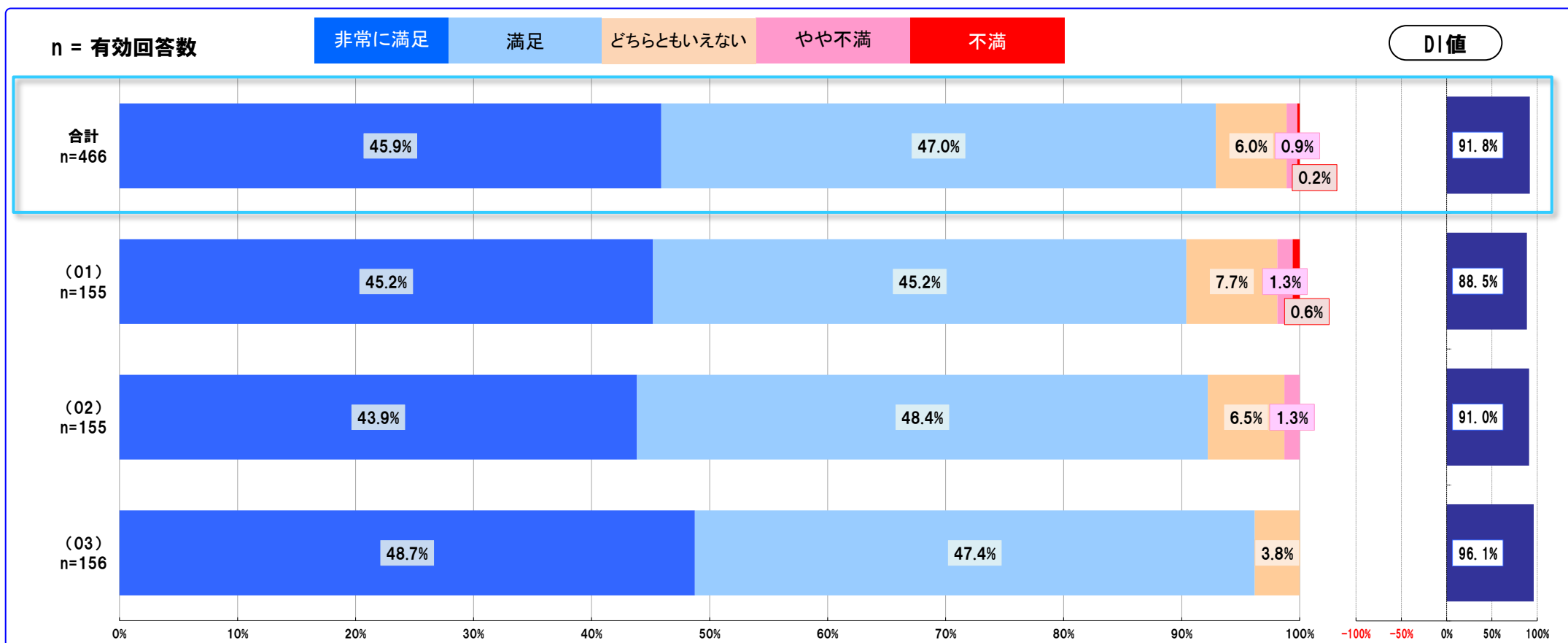


※「無回答」は集計対象外

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) 医師の言葉遣い、態度はいかがですか。

2. 医師		前回差異
満足率	92.9%	📉 -3.1%
R5年度	96.0%	

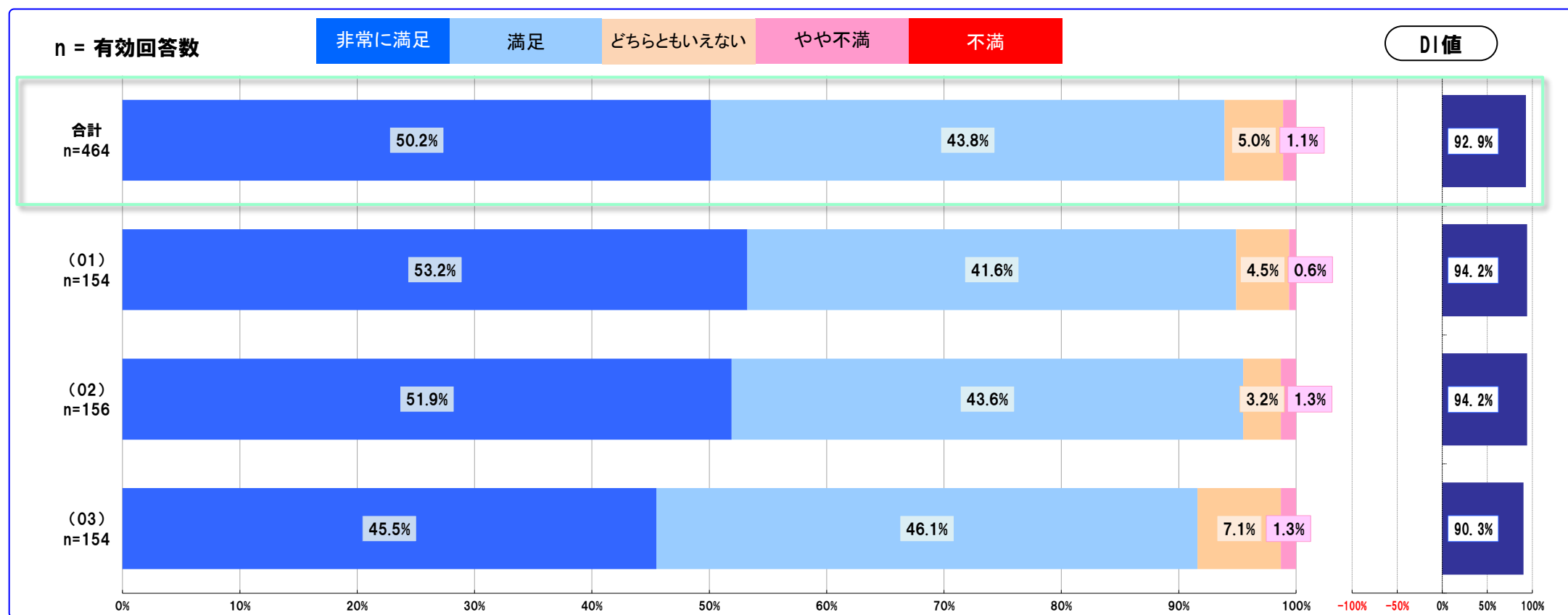


※「無回答」は集計対象外

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。
- (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	94.0%	📉 -3.1%
R5年度	97.1%	

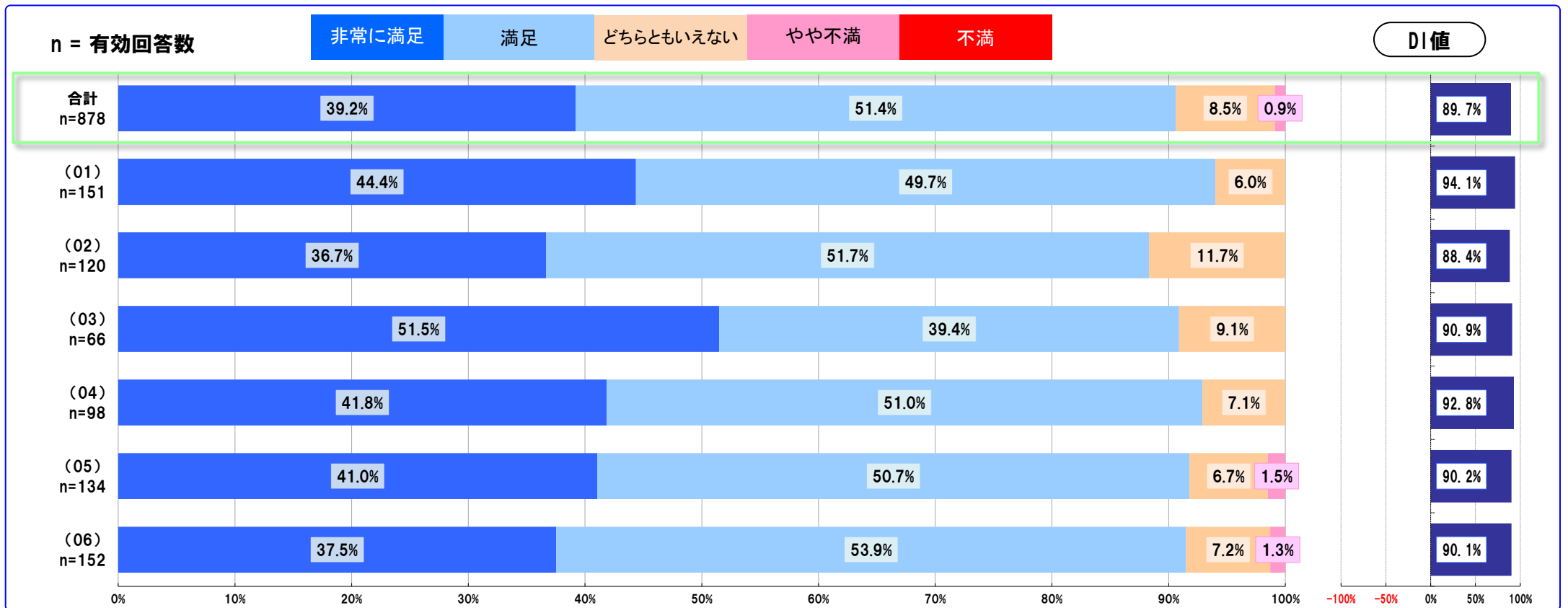


※「無回答」は集計対象外

4. その他職種

- (01) 病棟の事務担当者の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (02) 薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (03) 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (04) 臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (05) 放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (06) 看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (07) 清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。

4. その他職種		前回差異
満足率	90.5%	📉 -2.9%
R5年度	93.4%	

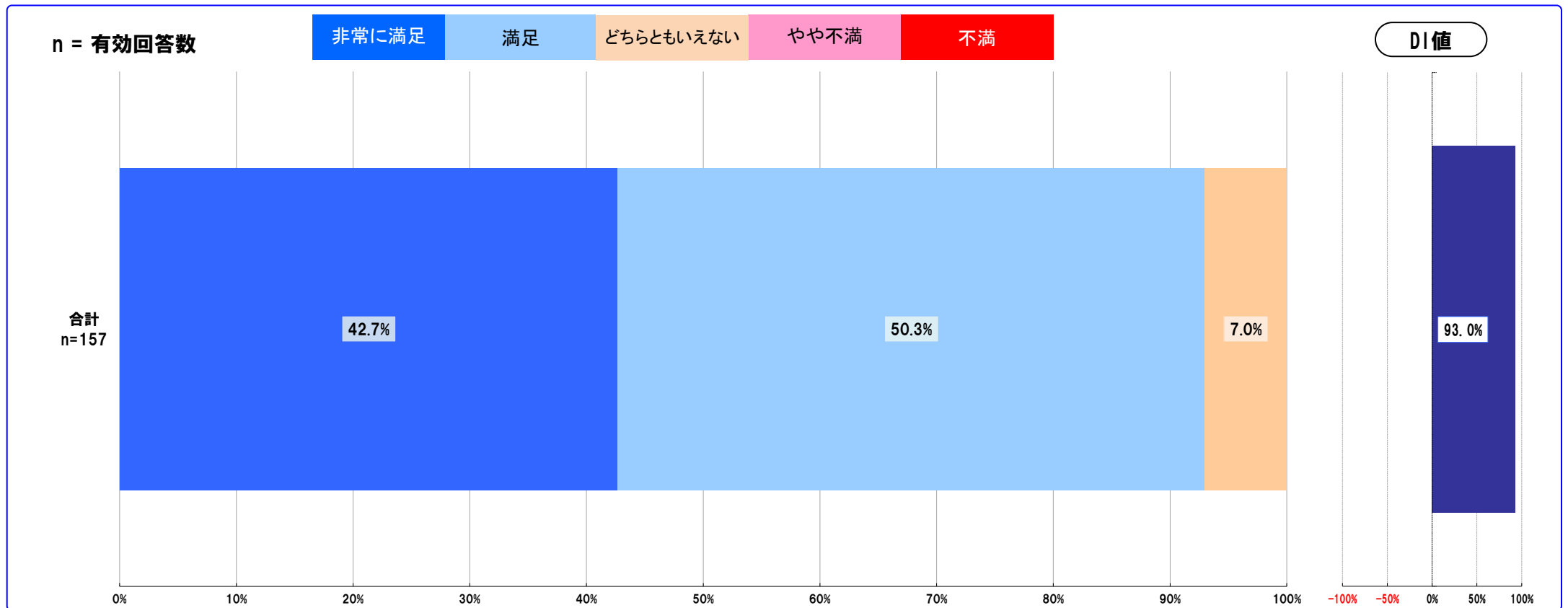


※「無回答」は集計対象外

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。

5. 身だしなみ・服装		前回差異
満足率	93.0%	📉 -4.3%
R5年度	97.3%	

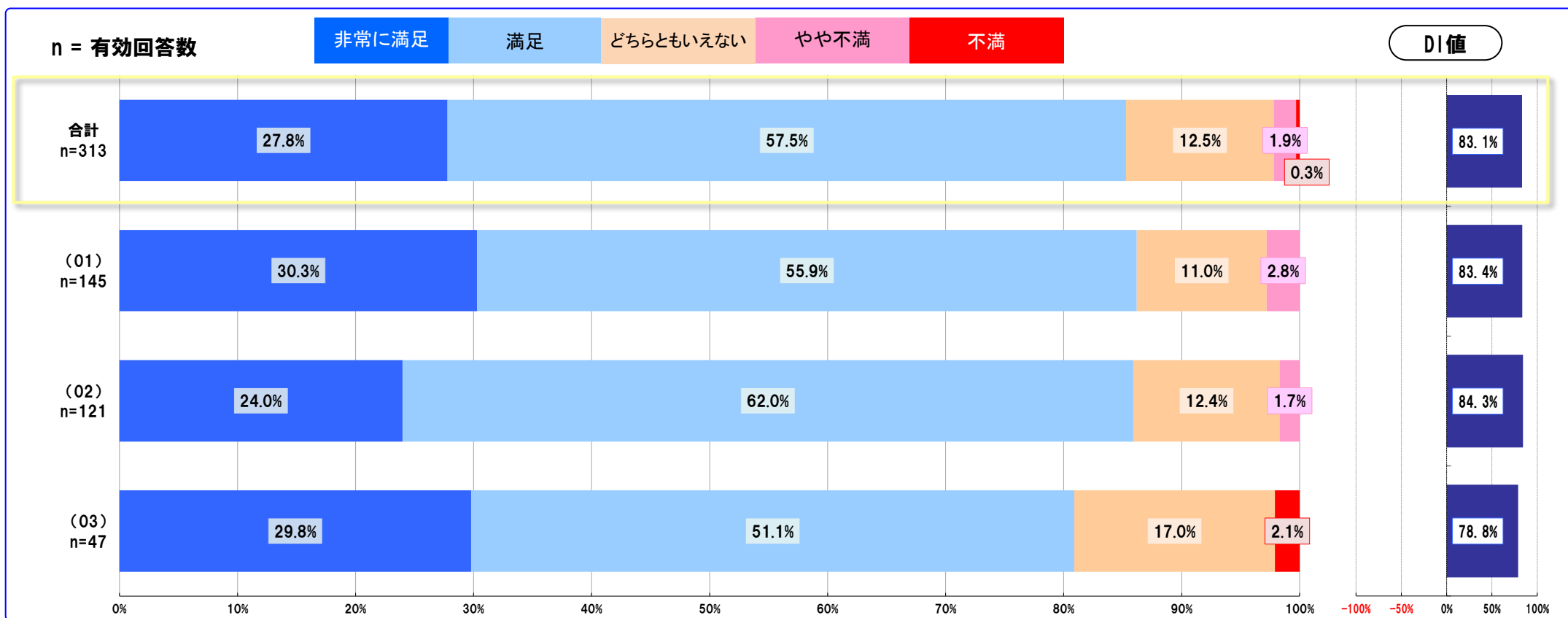


※「無回答」は集計対象外

6. 入退院手続き

- (01) 入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。
- (02) 退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。
- (03) 動画による説明はわかりやすかったですか。

6. 入退院手続き		前回差異
満足率	85.3%	↗ 0.4%
R5年度	84.9%	

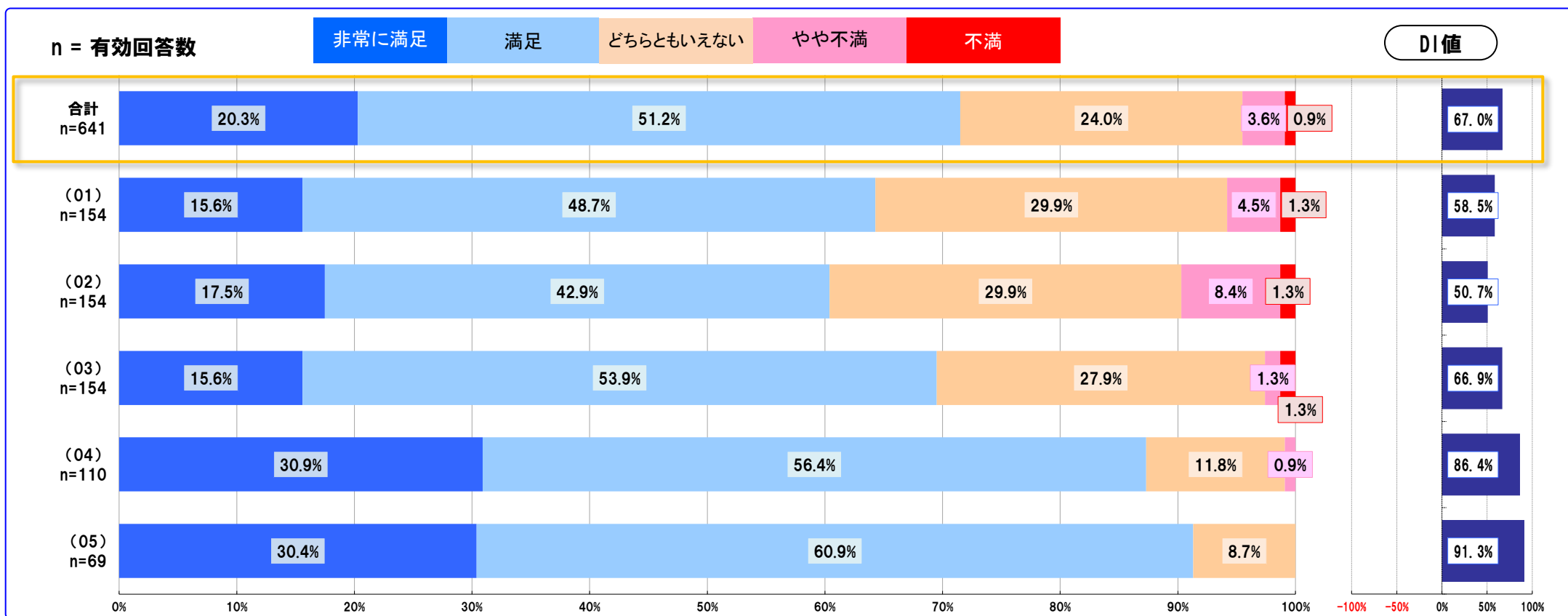


※「無回答」は集計対象外

7. 食事

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

7. 食事		前回差異
満足率	71.5%	↗ 4.0%
R5年度	67.5%	

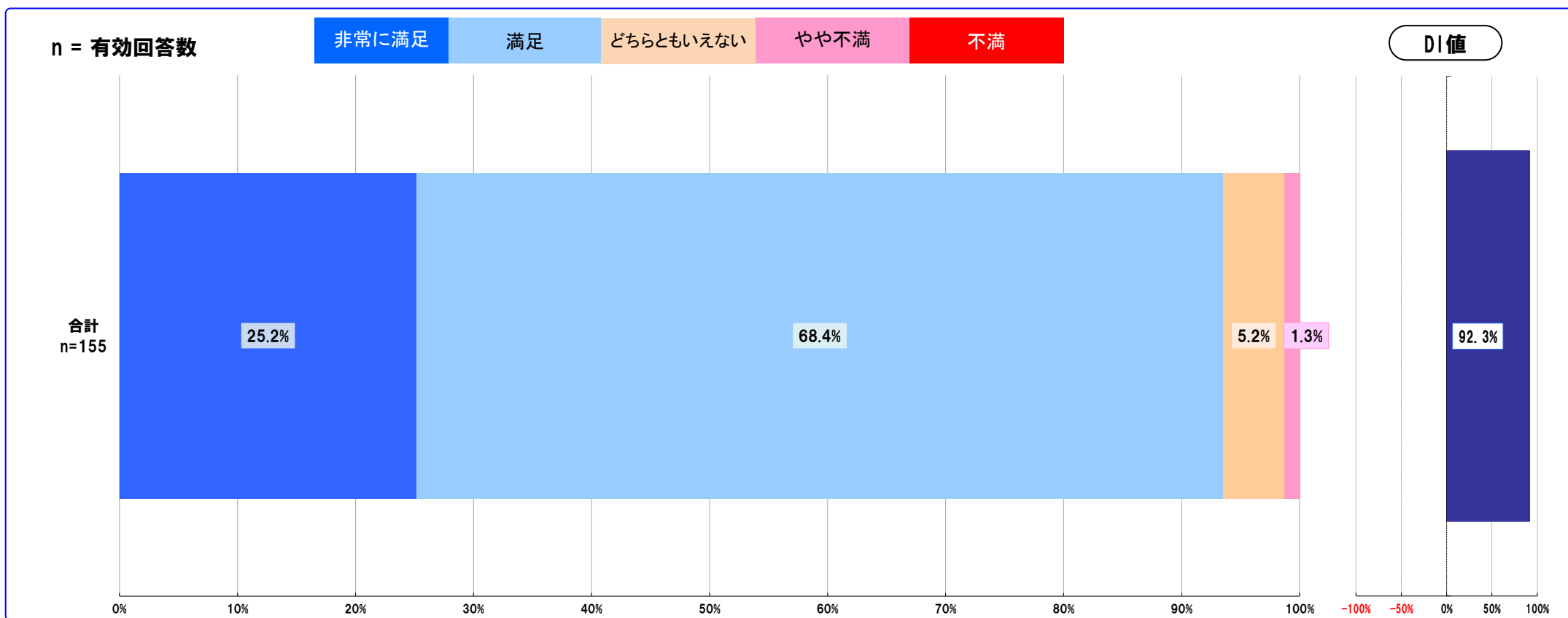


※「無回答」は集計対象外

8. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。

8. 総合		前回差異
満足率	93.5%	↗ +1.1%
R5年度	92.4%	

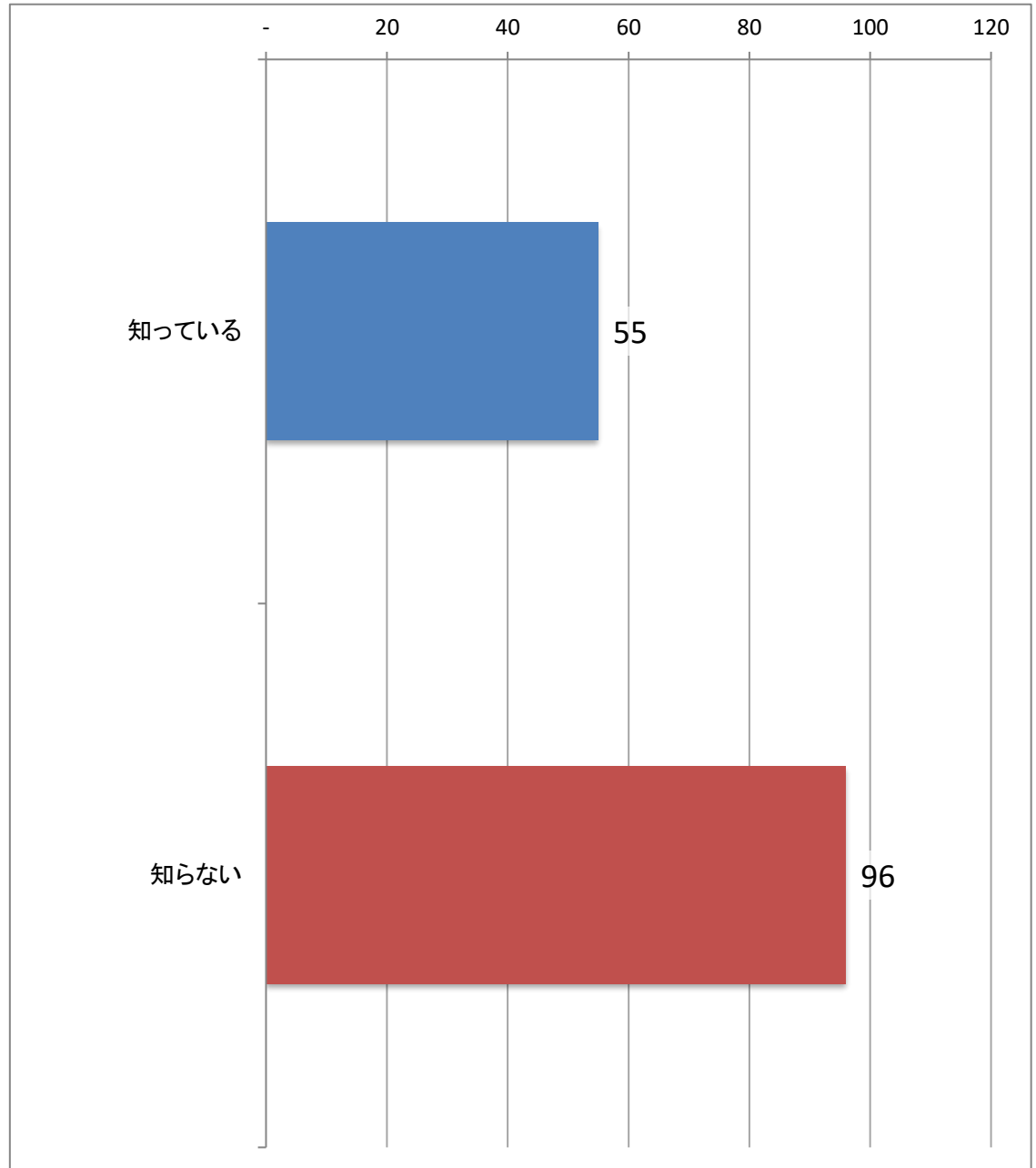
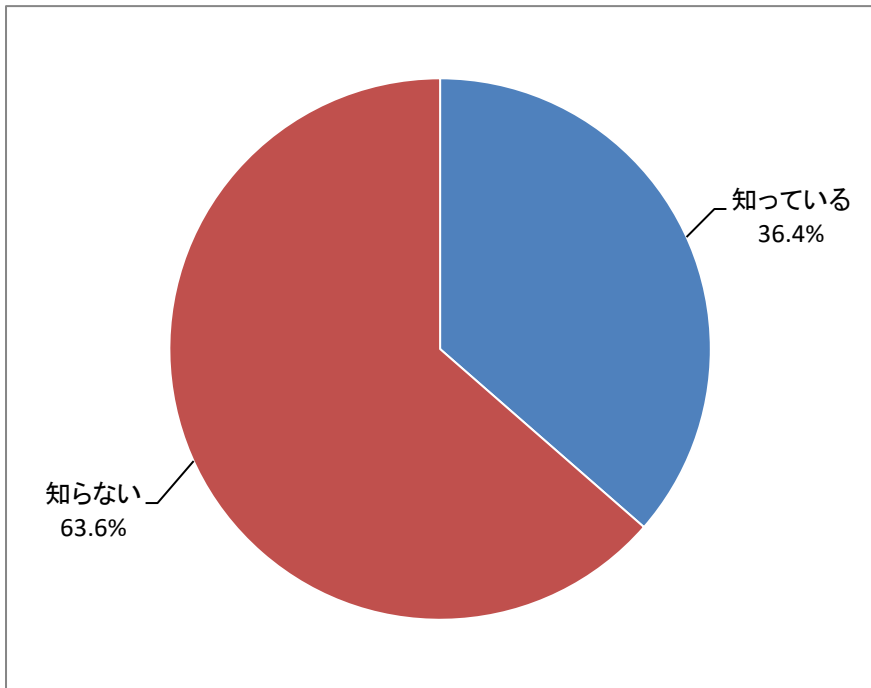


※「無回答」は集計対象外

IV. その他について

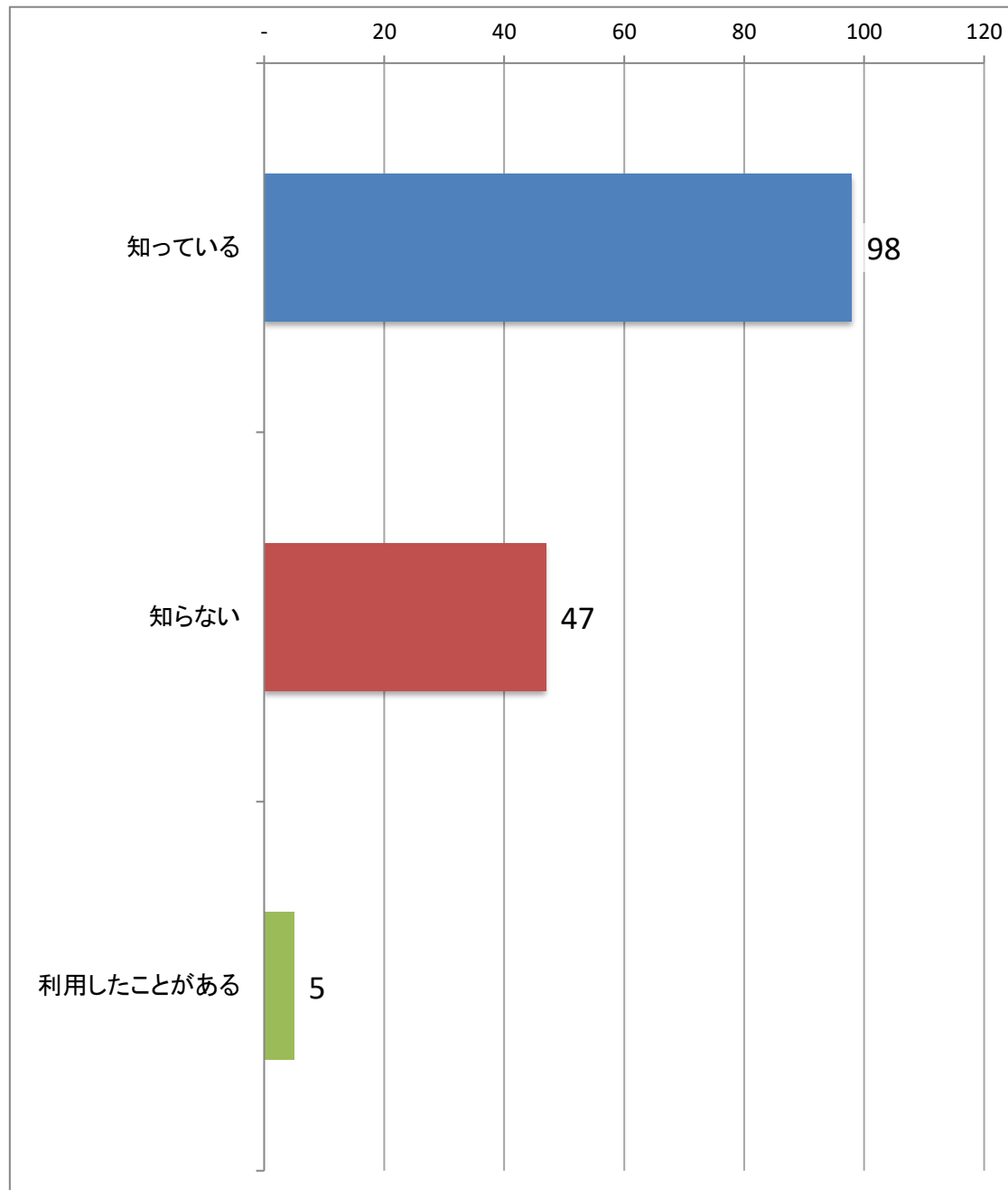
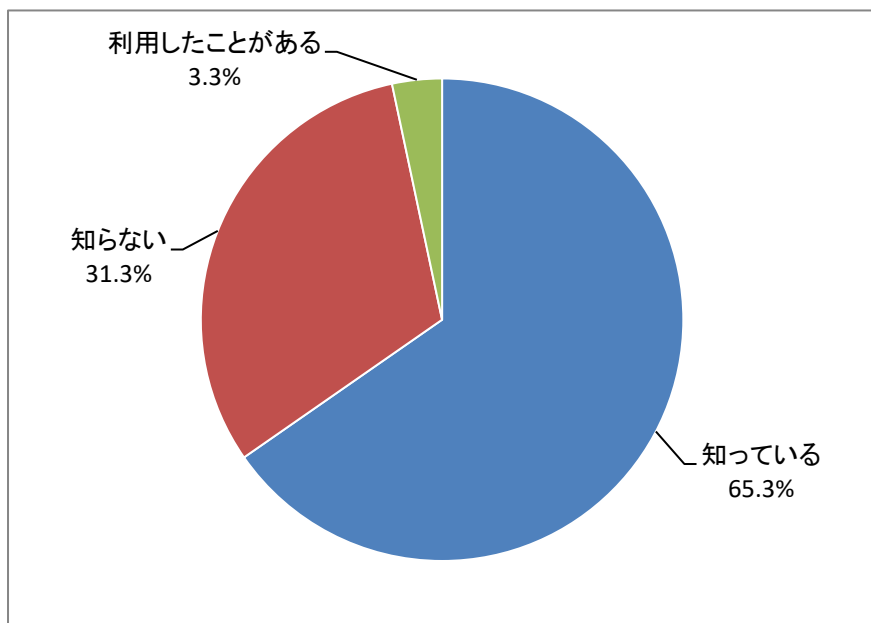
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(R5年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	55	36.4%	66	36.1%
知らない	96	63.6%	117	63.9%
有効回答数	151	100.0%	183	100.0%
無回答	9	-	10	-



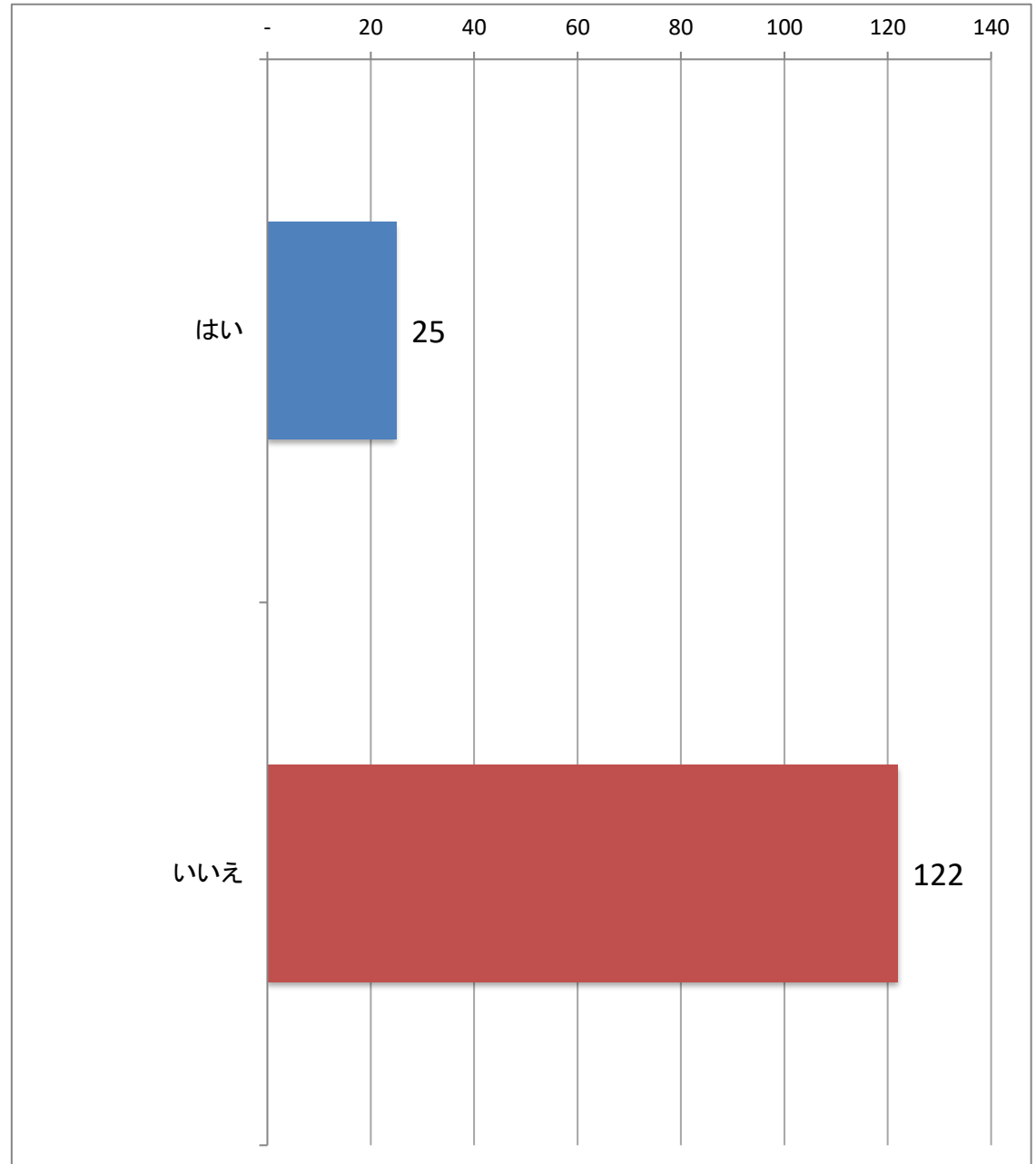
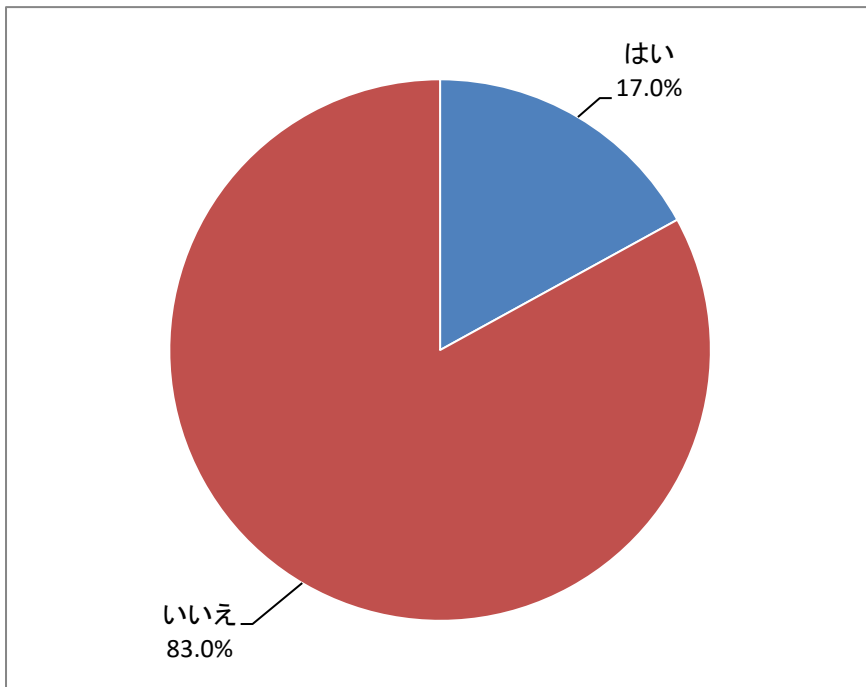
②医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

	今回		前回(R5年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	98	65.3%	88	49.4%
知らない	47	31.3%	84	47.2%
利用したことがある	5	3.3%	6	3.4%
有効回答数	150	100.0%	178	100.0%
無回答	10	-	15	-



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(R5年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	25	17.0%	23	12.8%
いいえ	122	83.0%	157	87.2%
有効回答数	147	100.0%	180	100.0%
無回答	13	-	13	-



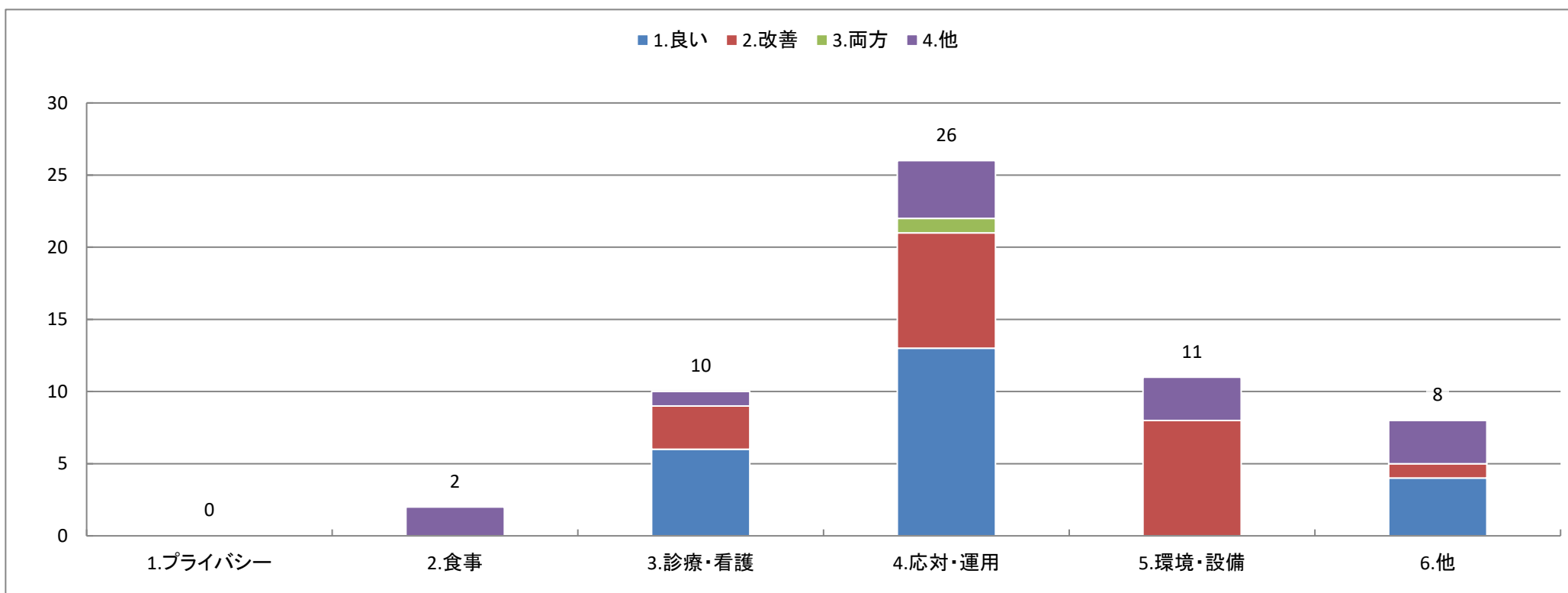
V. その他記載欄、ご意見・ご要望

質問37 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37 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.食事	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	6	13	0	4	23	40.4%
2.改善	0	0	3	8	8	1	20	35.1%
3.両方	0	0	0	1	0	0	1	1.8%
4.他	0	2	1	4	3	3	13	22.8%
回答数	0	2	10	26	11	8	57	100.0%
構成比率	0.0%	3.5%	17.5%	45.6%	19.3%	14.0%	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37 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢
1	2.食事	4.他	ご飯は希望の量を聞いてほしい。	5西病棟	70歳以上
2	2.食事	4.他	三分粥から五分粥だったので、付いていた「たいみそ」は味付け用？ お味噌汁があるので「のり」が良かったです。	6東病棟	60～69歳
3	3.診療・看護	1.良い	ドクターに関しては感謝しかありません。	7東病棟	70歳以上
4	3.診療・看護	1.良い	どの看護師さんも優しく丁寧でした。特に、濱松さん松田さん、渡部さんは、観察、処置、声かけ、心くばり、思いやりのある看護をされておりました。とても感動しました。病院の宝ですね。ありがとうございました。	小児病棟	15歳以下
5	3.診療・看護	1.良い	各部署説明もきめ細かく、ていねいである。	6西病棟	60～69歳
6	3.診療・看護	1.良い	上げ膳、下げ膳で手厚いケアに感動です。	5東病棟	60～69歳
7	3.診療・看護	1.良い	先生や看護師さんリハビリの先生など入院中はとてもお世話になりました。病気の事や今後の生活、後遺症への不安など、親身になって聞いてくださり励ましていただき前を向く事ができました。本当にありがとうございました。	女性病棟	40～49歳
8	3.診療・看護	1.良い	短期間でしたが、夜中に迷惑をかけても嫌な顔をせず対応してくれる皆さんの温かい心遣いに感謝。おかげで短期で退院する事が出来ました。心から有難うの言葉を残して帰ります。	5西病棟	70歳以上
9	3.診療・看護	2.改善	皆さんお忙しい中、とても丁寧な対応をして頂き、ありがたかったです。忙しすぎるがゆえに、お話したことが伝わってなくて、困ったことが何度がありました。	HCU、6東病棟	40～49歳
10	3.診療・看護	2.改善	患者側に立って話を聞く余裕がない。忙しすぎる。人と人との関係が縮められない。医師には本当に感謝しますが、少し患者側にも気を配ってほしい。	5西病棟	70歳以上
11	3.診療・看護	2.改善	首元へのカテーテル取り付け時の対応に不安と不満。担当された先生には伝えました。	5東病棟	40～49歳
12	3.診療・看護	4.他	看護師が何時も忙しそうにしている。特に業務が終了した後にほぼ毎日2時間程PCに業務日誌を入力している。業務日誌の入力の効率化(音声入力化)や簡素化をして看護業務に注力、看護サービス向上できる様要望します。	5東病棟	60～69歳
13	4.応対・運用	1.良い	さすが県病、明るく素直に感心。ありがとう。	ICU、7東病棟	70歳以上
14	4.応対・運用	1.良い	マスク着用・手指の消毒といった制限はありますが、面会が30分設けられている事は、とても感謝なことでした。個人と病気との闘いではありますが、そんな中でも近しい人の顔が見れるのは励みになりました。担当して下さいました先生はじめ、処置対応をして下さいました看護師の皆様にご心より感謝申し上げます。ありがとうございました。	6東病棟	60～69歳
15	4.応対・運用	1.良い	患者に対する気くばり、笑顔で対応してくれる。忙しい仕事なのに気の毒です。	6西病棟	70歳以上

質問37 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢
16	4.応対・運用	1.良い	看護師さん達が皆さんとても優しく笑顔で、すごく嬉しかったし有難かったです。お世話になりました。	女性病棟	30～39歳
17	4.応対・運用	1.良い	主治医の先生と看護師の方もとても親切で、二週間の入院生活をとても気持ちよく過ごす事ができてとても感謝しています。10月17日が誕生日だったのですが、バースデイカードまで添えてあってとてもうれしかったです。ありがとうございました。	5西病棟	60～69歳
18	4.応対・運用	1.良い	初めてこの病院に入院しましたが、みなさん優しくとても気分がよかったです。分からないことも、分かりやすく教えてくださってありがとうございました。これからも無理せずお仕事がんばってください。いつもお疲れ様です。	6東病棟	16～19歳
19	4.応対・運用	1.良い	初めての入院で不安もあったが、親切で優しさのある対応でとても安心できた。	5東病棟	60～69歳
20	4.応対・運用	1.良い	職員の皆様が、毎朝笑顔でやさしく声をかけて下さって、病気も早く治るような気がします。ありがとうございます。感謝、感謝です。	5東病棟	70歳以上
21	4.応対・運用	1.良い	先生、看護師、スタッフの皆様が大変お世話になりました。心が折れそうになった時、ナースステーションの事務の方の笑顔に助けられました。転院しますが元気になって帰宅できるよう頑張ります。	5西病棟	50～59歳
22	4.応対・運用	1.良い	先生、看護師さん、皆様色々気付けて頂き、又、病人の話を聞いてにこにこで受け答えをして頂き申し分無いと思っております。	女性病棟	70歳以上
23	4.応対・運用	1.良い	先生をはじめ、全てのスタッフの方にとっても良くしていただき、とても満足でした。ありがとうございました。	HCU、5東病棟	60～69歳
24	4.応対・運用	1.良い	全てのスタッフが丸となり機能的で献身的であったことが一患者として頭の下がる思いで大満足でした。ありがとうございました。	6東病棟	70歳以上
25	4.応対・運用	1.良い	特に看護師さんたちの対応が素晴らしいと思って、生まれ変わったら看護師になりたいなあなんて考えるほど、見惚れておりました。優しく頂いて、嫌な時間も和みました。手術のときにずっと声を掛けていただいていたのにも、本当に救われました。ありがとうございました。	6西病棟	40～49歳
26	4.応対・運用	2.改善	カーテンの開閉にルーズな人がいる(特に配膳担当)。	6東病棟	70歳以上
27	4.応対・運用	2.改善	各人の部署(担当)がはっきりしない。名札をちょっと見せて説明しても分かりにくい。	6東病棟	70歳以上
28	4.応対・運用	2.改善	患者が担当部屋でない看護師へ用件を伝えた後、その看護師が担当看護師へ「言ってることが分からんから見てきて」と患者に聞こえるように話をしている場面がありました。	小児病棟	15歳以下
29	4.応対・運用	2.改善	看護師について。1名だけ(数回検診で)、親しみを持ってのことだと思いますが、言葉づかいが気になりました。	女性病棟	40～49歳
30	4.応対・運用	2.改善	新人看護師さんの言動に少し不安あり。	5東病棟	40～49歳

質問37 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢
31	4.応対・運用	2.改善	清掃員の言動に不満あり。	5東病棟	40～49歳
32	4.応対・運用	2.改善	退室時にドアを半開きのままにされている方がいたので気を付けていただくとありがたいです。	小児病棟	15歳以下
33	4.応対・運用	2.改善	入院時に看護師さんと窓口の事務員さんの連携が取れていなくて、検査する順番がバラバラだったみたいです。私は大丈夫なのですが、私の前の人が車イスに乗ったお年を召した方だったので、きつそうでした。双方が把握していれば二度手間もなかったのではと思いました。	女性病棟	40～49歳
34	4.応対・運用	3.両方	看護師さんに個人差があり。患者に寄り添う献身的なナース精神に頭が下がる思いです。上機嫌人生、自分の機嫌は自分で取ろう。	7東病棟	70歳以上
35	4.応対・運用	4.他	1週間お世話になりました。前回の入院と違い、面会制限があり、術後心細いかなとも思いましたがそれどころでなく、あっという間でした。出産も1人かと思うとちょっと不安です。もう少し緩和されているとうれしいです。	女性病棟	30～39歳
36	4.応対・運用	4.他	そろそろ面会の時間の枠を広げても良いんじゃないか。	6東病棟	70歳以上
37	4.応対・運用	4.他	丁寧な言葉遣いより、患者の心に寄りそった親しみのある言葉遣いの方がうれしいです。	HCU、7東病棟	60～69歳
38	4.応対・運用	4.他	付き添いする人について。入院期間が1週間以上になると、コンビニ食では味が濃く、食事面のバランスも悪いです。出来れば付き添いする人達にも、別途料金で付き添い用の食事を出してもらえると助かります。	7東病棟	20～29歳
39	5.環境・設備	2.改善	トイレが悪い。古い物を新しくしてほしい。	6西病棟	60～69歳
40	5.環境・設備	2.改善	トイレの便器をもう少し綺麗にしてほしい。	6西病棟	70歳以上
41	5.環境・設備	2.改善	トイレ内をきれいにしてほしい。ウォシュレット(便座)のふたが壊れている。	5東病棟	70歳以上
42	5.環境・設備	2.改善	清掃の方によってやり方が違うので、トイレ掃除して頂けない日があり、残念でした。	HCU、6東病棟	40～49歳
43	5.環境・設備	2.改善	駐車場の保有台数の確保を。	6西病棟	60～69歳
44	5.環境・設備	2.改善	特に夏場のトイレ臭気が酷い。一度消臭の専門業者に依頼願いたい。	5東病棟	60～69歳
45	5.環境・設備	2.改善	難しいかも知れませんが、トイレがもう1ヶ所あったらいいんじゃないかと思っています。妊産婦さん、又機械を持って行った時にちょっと狭いようです。	女性病棟	70歳以上

質問37 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	入院病棟	年齢
46	5.環境・設備	2.改善	隣人の声が聞こえる(設計時の予算?)。これを改善すると最高。	ICU、7東病棟	70歳以上
47	5.環境・設備	4.他	ストレス①器に蛇口をつける。②蓋をする。③器を大きくする。	7東病棟	70歳以上
48	5.環境・設備	4.他	頼れる身内が居ないので、1階のコンビニか何処かにATMとコピー機を設置して欲しいです。	救急病棟、女性病棟、6東病棟	40～49歳
49	5.環境・設備	4.他	冷蔵庫が壊しかった。	6西病棟	60～69歳
50	6.他	1.良い	こちらで初めての入院・手術で不安・心配が大きかったですが、先生や看護師の方々が優しく丁寧に且つ親身に対応していただき、無事退院を迎えることができそうです。その他のスタッフの皆さんも大変親切でした。ありがとうございました。	女性病棟	40～49歳
51	6.他	1.良い	県立延岡病院の皆様へ。この度は入院中に大変お世話になり、心より感謝申し上げます。治療や身の回りのケアをして頂き、おかげさまで回復に向かっております。皆様のご尽力に深く感謝するとともに、今後のご活躍をお祈り申し上げます。ありがとうございました。	HCU、5西病棟	50～59歳
52	6.他	1.良い	人生初の入院が延岡病院で良かったです。快適。ここで働くみなさん全員に感謝しています。	5東病棟	60～69歳
53	6.他	1.良い	命を救う・守る仕事をされている、先生方、看護師、病院スタッフの皆様、激務お疲れさまです。感謝します。有難うございました。	6東病棟	70歳以上
54	6.他	2.改善	20年前に母の付き添いで来て以来変わっていない事、外来での待ち時間が長い事、今回自分がお世話になりつくづく思いました。仕方がないのはわかっていますが、改善してほしいと思います。それからゆっくりした待ち合い室があると良いのですが。	6東病棟	70歳以上
55	6.他	4.他	県北のためにも新病院ができるよう頑張ってほしい。	7東病棟	50～59歳
56	6.他	4.他	思いもよらない病になり何回も入院することになりました。色々とお世話様になります。今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。	6東病棟	70歳以上
57	6.他	4.他	早く家に帰りただけ。	6西病棟	70歳以上

VI. クロス集計

回答者属性

問01
患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

問02
入院された病棟をお聞かせ下さい。

病室・入院生活

問03
病室は清潔で、快適でしたか。

問04
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。

		問01										問02										問03					問04									
		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	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
全体		160	6	1	4	9	12	18	36	70	4	5	5	5	1	13	-	17	29	31	21	15	25	5	50	93	15	-	-	2	42	90	21	3	-	4
		3.8	0.6	2.6	5.8	7.7	11.5	23.1	44.9		3.0	3.0	3.0	0.6	7.8	-	10.2	17.4	18.6	12.6	9.0	15.0		31.6	58.9	9.5	-	-		26.9	57.7	13.5	1.9	-		
年齢	15歳以下	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	4	1	1	-	-	-
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	20~29歳	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	1	3	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-
	30~39歳	9	-	-	-	9	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	4	-	1	-	-	2	-	-	-	9	-	-	-	-	-	6	2	1	-	-
	40~49歳	12	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	5	3	1	2	1	-	-	9	3	-	-	-	-	6	4	2	-	-	-
	50~59歳	18	-	-	-	-	-	18	-	-	-	1	-	1	-	1	-	3	1	4	4	1	2	1	7	8	3	-	-	-	6	10	2	-	-	-
	60~69歳	36	-	-	-	-	-	-	36	-	-	2	1	2	-	1	-	1	8	8	5	6	5	-	12	22	2	-	-	-	9	23	3	-	-	1
	70歳以上	70	-	-	-	-	-	-	-	70	-	1	2	1	1	2	-	1	17	17	9	7	14	1	17	43	10	-	-	-	16	41	10	2	-	1
	無回答	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2

病室・入院生活

問05
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。

問06
浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。

問07
面会時間の設定は適切でしたか。

問08
院内の案内図についてはいかがでしたか。

問09
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。

回答者属性

問10
入院期間はどれくらいですか。

年齢		問05							問06						問07					問08				問09							問10						
		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	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	無回答	わかりやすい	どちらともいえない	わかりづらい	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	1週間	8~14日	15~1ヶ月	1~3ヶ月	3~6ヶ月	6ヶ月	無回答
全体		160	43	83	22	4	1	7	36	83	27	5	2	7	56	58	27	5	4	10	101	46	4	9	27	76	35	4	-	18	52	37	36	24	2	1	8
			28.1	54.2	14.4	2.6	0.7	23.5	54.2	17.6	3.3	1.3	37.3	38.7	18.0	3.3	2.7	66.9	30.5	2.6	19.0	53.5	24.6	2.8	34.2	24.3	23.7	15.8	1.3	0.7							
年齢	15歳以下	6	3	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	4	-	1	1	-	5	1	-	-	4	2	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	-
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	20~29歳	4	1	2	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	1	-	3	-	-	-
	30~39歳	9	1	5	2	-	1	-	1	6	1	1	-	-	3	3	2	1	-	-	5	4	-	-	2	5	2	-	-	-	3	3	2	1	-	-	-
	40~49歳	12	9	2	1	-	-	-	6	5	1	-	-	-	5	4	2	-	-	1	9	3	-	-	5	5	2	-	-	-	3	2	4	3	-	-	-
	50~59歳	18	7	6	3	2	-	-	5	7	5	1	-	-	8	7	2	-	1	-	12	5	-	1	4	7	5	1	-	1	7	2	6	3	-	-	-
	60~69歳	36	6	27	3	-	-	-	7	21	6	1	1	-	11	14	9	-	1	1	21	12	2	1	5	21	6	2	-	2	11	9	7	6	1	1	1
	70歳以上	70	16	36	11	2	-	5	13	36	13	2	1	5	26	25	9	3	1	6	46	17	2	5	7	32	17	1	-	13	22	18	17	7	1	-	5
	無回答	4	-	1	1	-	-	2	-	2	-	-	-	2	1	-	1	-	-	2	1	1	-	2	-	1	1	-	-	2	1	-	-	1	-	-	2
			-	50.0	50.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-	

医師

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

問12
医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。

問13
医師の言葉遣い、態度はいかがですか。

看護師

問14
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

問15
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問16
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

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		問11							問12							問13							問14							問15							問16						
		全体	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答											
全体	160	70	70	12	2	1	5	68	75	10	2	-	5	76	74	6	-	-	4	82	64	7	1	-	6	81	68	5	2	-	4	70	71	11	2	-	6						
		45.2	45.2	7.7	1.3	0.6		43.9	48.4	6.5	1.3			48.7	47.4	3.8				53.2	41.6	4.5	0.6			51.9	43.6	3.2	1.3		45.5	46.1	7.1	1.3									
年齢	15歳以下	6	4	2	-	-	-	3	3	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	4	1	-	1	-	-	2	3	-	1	-	-						
			66.7	33.3				50.0	50.0					66.7	33.3					66.7	33.3					66.7	16.7		16.7			33.3	50.0		16.7								
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
			-	100.0				-	100.0					-	100.0						-	100.0					-	100.0															
	20~29歳	4	3	1	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-						
			75.0	25.0				75.0	25.0					75.0	25.0					75.0	25.0					50.0	50.0					75.0	25.0										
	30~39歳	9	3	6	-	-	-	3	5	1	-	-	-	3	6	-	-	-	-	3	6	1	-	-	-	5	4	-	-	-	3	5	1	-	-	-	-						
			33.3	66.7				33.3	55.6	11.1				33.3	66.7					33.3	66.7					55.6	44.4				33.3	55.6	11.1										
	40~49歳	12	7	3	1	1	-	10	2	-	-	-	-	8	4	-	-	-	-	9	2	1	-	-	-	9	2	1	-	-	7	4	1	-	-	-	-						
		58.3	25.0	8.3	8.3		83.3	16.7					66.7	33.3					75.0	16.7	8.3				75.0	16.7	8.3			58.3	33.3	8.3											
50~59歳	18	9	8	1	-	-	8	10	-	-	-	-	10	7	1	-	-	-	11	6	1	-	-	-	11	6	-	1	-	10	7	-	1	-	-	-							
		50.0	44.4	5.6			44.4	55.6					55.6	38.9	5.6				61.1	33.3	5.6				61.1	33.3		5.6		55.6	38.9		5.6										
60~69歳	36	12	21	2	-	-	15	20	1	-	-	-	17	19	-	-	-	-	20	16	-	-	-	-	18	18	-	-	-	17	16	1	-	-	2								
		34.3	60.0	5.7			41.7	55.6	2.8				47.2	52.8					55.6	44.4					50.0	50.0				50.0	47.1	2.9											
70歳以上	70	32	26	8	1	1	26	31	8	2	-	3	31	32	5	-	-	2	31	30	4	1	-	4	32	32	4	-	-	28	33	7	-	-	2								
		47.1	38.2	11.8	1.5	1.5	38.8	46.3	11.9	3.0			45.6	47.1	7.4				47.0	45.5	6.1	1.5			47.1	47.1	5.9			41.2	48.5	10.3											
無回答	4	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	1	1	-	-	2									
		-	100.0				-	100.0					-	100.0					-	100.0					-	100.0				-	50.0	50.0											

その他職種

問17
病棟の事務担当者の言葉遣い、態度はいかがですか。

問18
薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問19
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉遣い、態度はいかがですか。

問20
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問21
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問22
看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。

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		問17						問18						問19						問20						問21						問22							
		全体	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答							
全体	160	67	75	9	-	-	9	44	62	14	-	-	40	34	26	6	-	-	94	41	50	7	-	-	62	55	68	9	2	-	26	57	82	11	2	-	8		
		44.4	49.7	6.0	-	-		36.7	51.7	11.7	-	-		51.5	39.4	9.1	-	-		41.8	51.0	7.1	-	-		41.0	50.7	6.7	1.5	-		37.5	53.9	7.2	1.3	-			
年齢	15歳以下	6	5	1	-	-	-	2	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	5	1	1	-	-	-	4	3	2	1	-	-	-	3	2	-	1	-	-		
			83.3	16.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	50.0	50.0	-	-	-	4	50.0	33.3	16.7	-	-	-	50.0	33.3	-	16.7	-	-	
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
			-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20~29歳	4	3	1	-	-	-	1	1	-	-	-	2	2	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-	2	2	-	1	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	
			75.0	25.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	2	66.7	-	33.3	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-	-
	30~39歳	9	3	6	-	-	-	2	6	1	-	-	5	1	3	-	-	-	5	3	4	-	-	2	3	3	4	-	-	-	2	3	5	-	-	-	1		
			33.3	66.7	-	-	-	22.2	66.7	11.1	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	57.1	-	-	42.9	42.9	57.1	-	-	-	37.5	62.5	-	-	-	-	1		
	40~49歳	12	9	3	-	-	-	5	3	-	-	-	4	4	-	1	-	-	7	4	1	1	-	-	5	5	7	3	-	-	-	2	5	6	-	1	-	-	
		75.0	25.0	-	-	-	62.5	37.5	-	-	-	80.0	-	20.0	-	-	-	71.4	14.3	14.3	-	-	-	71.4	70.0	30.0	-	-	-	41.7	50.0	-	8.3	-	-	-			
50~59歳	18	9	8	-	-	-	5	6	1	-	-	6	5	2	-	-	-	11	6	7	-	-	-	5	8	8	-	1	-	-	1	8	5	4	-	-	1		
		52.9	47.1	-	-	-	41.7	50.0	8.3	-	-	71.4	28.6	-	-	-	-	46.2	53.8	-	-	-	-	47.1	47.1	-	5.9	-	-	47.1	29.4	23.5	-	-	-	1			
60~69歳	36	17	17	1	-	-	9	17	3	-	-	7	7	9	-	-	-	20	9	16	-	-	-	11	14	16	1	-	-	5	13	22	-	-	-	1			
		48.6	48.6	2.9	-	-	31.0	58.6	10.3	-	-	43.8	56.3	-	-	-	-	36.0	64.0	-	-	-	-	45.2	51.6	3.2	-	-	-	37.1	62.9	-	-	-	-	1			
70歳以上	70	21	36	8	-	-	19	28	9	-	-	14	12	4	-	-	-	40	17	18	5	-	-	30	18	33	5	1	-	13	22	39	7	-	-	2			
		32.3	55.4	12.3	-	-	33.9	50.0	16.1	-	-	46.7	40.0	13.3	-	-	-	40	42.5	45.0	12.5	-	-	30	31.6	57.9	8.8	1.8	-	13	32.4	57.4	10.3	-	-	-	2		
無回答	4	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	3	-	1	-	-	3	-	1	1	-	-	2	-	2	-	-	-	2			
		-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	3	-	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	2	

その他職種

問23
清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。

身だしなみ・服装

問24
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。

入退院手続き

問25
入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。

問26
退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。

問27
動画による説明はわかりやすかったですか。

食事

問28
治療食の献立の内容はいかがですか。

		その他職種						身だしなみ・服装						入退院手続き						食事																			
		全体	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答													
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		160	46	88	19	4	-	3	67	79	11	-	-	3	44	81	16	4	-	15	29	75	15	2	-	-	39	14	24	8	-	1	113	24	75	46	7	2	6
			29.3	56.1	12.1	2.5	-		42.7	50.3	7.0	-	-		30.3	55.9	11.0	2.8	-		24.0	62.0	12.4	1.7	-	-		29.8	51.1	17.0	-	2.1		15.6	48.7	29.9	4.5	1.3	
年齢	15歳以下	6	3	1	1	1	-	-	3	3	-	-	-	-	3	2	-	-	-	1	3	2	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	3	2	3	1	-	-	-
			50.0	16.7	16.7	16.7	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	33.3	50.0	16.7	-	-	-
	16~19歳	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
			-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
	20~29歳	4	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	-	3	-	1	-	-
			75.0	25.0	-	-	-	-	75.0	25.0	-	-	-	-	25.0	75.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	75.0	-	25.0	-	-
	30~39歳	9	3	5	1	-	-	-	5	3	1	-	-	-	3	3	1	1	-	1	3	3	1	1	-	-	1	3	2	-	-	1	3	1	6	2	-	-	-
			33.3	55.6	11.1	-	-	-	55.6	33.3	11.1	-	-	-	37.5	37.5	12.5	12.5	-	-	37.5	37.5	12.5	12.5	-	-	-	50.0	33.3	-	-	16.7	-	11.1	66.7	22.2	-	-	-
	40~49歳	12	7	2	1	2	-	-	8	3	1	-	-	-	4	3	4	1	-	-	2	5	1	-	-	-	4	2	1	1	-	-	8	4	3	3	1	-	1
		58.3	16.7	8.3	16.7	-	-	66.7	25.0	8.3	-	-	-	33.3	25.0	33.3	8.3	-	-	25.0	62.5	12.5	-	-	-	-	50.0	25.0	25.0	-	-	-	36.4	27.3	27.3	9.1	-	-	
50~59歳	18	6	9	2	1	-	-	9	8	1	-	-	-	6	9	1	1	-	1	4	8	3	-	-	-	3	1	6	1	-	-	10	4	9	4	1	-	-	
		33.3	50.0	11.1	5.6	-	-	50.0	44.4	5.6	-	-	-	35.3	52.9	5.9	5.9	-	-	26.7	53.3	20.0	-	-	-	-	12.5	75.0	12.5	-	-	-	22.2	50.0	22.2	5.6	-	-	
60~69歳	36	12	21	3	-	-	-	16	19	1	-	-	-	13	19	3	-	-	1	9	19	4	-	-	-	4	2	6	3	-	-	25	3	16	15	1	1	-	
		33.3	58.3	8.3	-	-	-	44.4	52.8	2.8	-	-	-	37.1	54.3	8.6	-	-	-	28.1	59.4	12.5	-	-	-	-	18.2	54.5	27.3	-	-	-	8.3	44.4	41.7	2.8	2.8	-	
70歳以上	70	12	47	10	-	-	1	22	40	7	-	-	1	14	39	7	1	-	9	8	32	6	1	-	-	23	2	9	2	-	-	57	10	32	21	3	1	3	
		17.4	68.1	14.5	-	-	-	31.9	58.0	10.1	-	-	-	23.0	63.9	11.5	1.6	-	-	17.0	68.1	12.8	2.1	-	-	-	15.4	69.2	15.4	-	-	-	14.9	47.8	31.3	4.5	1.5	-	
無回答	4	-	2	-	-	-	2	1	1	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	3	-	2	-	-	-	2	
		-	100.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	

食事

問29

食事の味付けはいかがですか。

問30

食事の盛り付けはいかがですか。

問31

管理栄養士の言葉遣い、態度はいかがですか。

問32

栄養食事指導は理解できましたか。

その他

問33

『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34

医療相談等(患者支援センター)窓口をご存知ですか。

問35

ホームページをご覧になったことがありますか。

		問29							問30						問31						問32			問33				問34				問35				
		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						
全体		160	27	66	46	13	2	6	24	83	43	2	2	6	34	62	13	1	-	50	21	42	6	-	-	91	55	96	9	98	47	5	10	25	122	13
			17.5	42.9	29.9	8.4	1.3		15.6	53.9	27.9	1.3	1.3		30.9	56.4	11.8	0.9	-		30.4	60.9	8.7	-	-		36.4	63.6		65.3	31.3	3.3		17.0	83.0	
年齢	15歳以下	6	2	3	-	1	-	-	1	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	6	4	1	1	3	2	-	1	1	4	1
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
	20~29歳	4	-	3	-	1	-	-	1	3	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	4	-	1	3	-	-	1	3	-
	30~39歳	9	2	4	3	-	-	-	2	6	1	-	-	-	1	5	-	1	-	2	2	4	-	-	-	3	-	8	1	3	5	-	1	1	7	1
	40~49歳	12	3	5	3	-	-	1	3	6	2	-	-	1	5	1	-	-	-	6	4	-	-	-	-	8	7	5	-	7	3	1	1	6	6	-
	50~59歳	18	4	7	4	3	-	-	3	8	6	1	-	-	7	5	3	-	-	3	3	4	3	-	-	8	6	12	-	12	4	2	-	4	13	1
	60~69歳	36	6	8	17	3	1	1	5	16	14	-	1	-	10	14	4	-	-	8	8	9	3	-	-	16	11	25	-	27	6	1	2	7	28	1
	70歳以上	70	10	33	19	5	1	2	9	37	19	1	1	3	9	33	6	-	-	22	4	23	-	-	-	43	26	40	4	43	23	1	3	5	59	6
	無回答	4	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3	1	-	3	2	-	-	2	-	1	3
			-	100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-		-	100.0	-	-	-		100.0	-		100.0	-	-		-	100.0	

総合
問36
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) 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		160	39	106	8	2	-	5
			25.2	68.4	5.2	1.3	-	
年齢	15歳以下	6	2	3	1	-	-	-
			33.3	50.0	16.7	-	-	
	16～19歳	1	-	1	-	-	-	-
			-	100.0	-	-	-	
	20～29歳	4	1	3	-	-	-	-
			25.0	75.0	-	-	-	
	30～39歳	9	3	5	-	-	-	1
			37.5	62.5	-	-	-	
	40～49歳	12	6	5	1	-	-	-
			50.0	41.7	8.3	-	-	
50～59歳	18	5	12	1	-	-	-	
		27.8	66.7	5.6	-	-		
60～69歳	36	5	30	-	1	-	-	
		13.9	83.3	-	2.8	-		
70歳以上	70	17	45	5	1	-	-	
		25.0	66.2	7.4	1.5	-		
無回答	4	-	2	-	-	-	-	2
		-	100.0	-	-	-	-	

VII. アンケート用紙

《表》

病室
番号 2:4:2:1:0

県立延岡病院患者満足度調査（入院）

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	入院された病棟をお聞かせ下さい。				
	<input type="checkbox"/> 3東病棟	<input type="checkbox"/> 救急病棟	<input type="checkbox"/> HCU	<input type="checkbox"/> ICU	<input type="checkbox"/> 小児病棟
	<input type="checkbox"/> 周産期センター	<input type="checkbox"/> 女性病棟	<input type="checkbox"/> 5東病棟	<input type="checkbox"/> 5西病棟	<input type="checkbox"/> 6東病棟
	<input type="checkbox"/> 6西病棟	<input type="checkbox"/> 7東病棟			

●病室・入院生活について

質問 3	病室は清潔で、快適でしたか。				
	<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 4	病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。				
	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 5	病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。				
	<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 6	浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。				
	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 7	面会時間の設定は適切でしたか。				
	<input type="checkbox"/> そう思う	<input type="checkbox"/> まあそう思う	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> あまり そう思わない	<input type="checkbox"/> そう思わない
質問 8	院内の案内図についてはいかがでしたか。				
	<input type="checkbox"/> わかりやすい	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> わかりづらい		
質問 9	コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。				
	<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

●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 10	入院期間はどれくらいですか。				
	<input type="checkbox"/> ～1週間	<input type="checkbox"/> 8～14日	<input type="checkbox"/> 15日～1ヶ月	<input type="checkbox"/> 1～3ヶ月	<input type="checkbox"/> 3～6ヶ月
	<input type="checkbox"/> 6ヶ月～				
質問 11	あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

00018

《裏》

●医療の内容や診察についてお伺いします。

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。	<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 13	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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 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。	<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 15	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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 16	看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。	<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 17	病棟の事務担当者の言葉遣い、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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 18	薬の説明を受けられた方にお伺いいたします。 薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。	<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 19	リハビリを受けられた方にお伺いします。 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉遣い、態度はいかがですか。	<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 20	臨床検査（心電図、肺機能、超音波等）を受けられた方にお伺いします。 臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	<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 21	放射線検査（レントゲン、CT、MRIなど）を受けられた方にお伺いします。 放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	<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 22	看護補助者（青色ユニホームを着用し、配膳を担当している方）の言葉遣い、 態度はいかがですか。	<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 23	清掃員の言葉遣い、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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 24	当職員の身だしなみ・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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

●入院・退院の説明や手続についてお伺いします。

質問 25	入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	<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
-------	------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--	-------------------------------	-----------------------------

●入院・退院の説明や手続についてお伺いします。

質問 26	退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	<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	タブレットで入院時の説明・手続の動画をご覧になられた方にお伺いします。 動画による説明はわかりやすかったですか。	<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

●食事についてお伺いします。

質問 28	治療食の献立の内容はいかがですか。	<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 29	食事（治療食）の味付けはいかがですか。	<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 30	食事（治療食）の盛り付けはいかがですか。	<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 31	管理栄養士（食事の話を行った職員）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 いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 32	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 33	『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 34	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 35	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 36	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 37	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。



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.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壱番館4F

TEL : 0985-29-1138