

宮崎県立延岡病院 様

令和5年度 患者満足度調査報告書
～ 外来～

【令和6年2月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 宮崎支店

はじめに

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

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

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

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

今後とも貴院のお役に立てるよう業務に邁進していく所存でございます。

末永くご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ニチイ学館

目次

I. 調査概要	P	4
II. 調査結果	P	9
III. 調査結果（詳細）	P	13
IV. 時間について	P	22
V. その他について	P	26
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	30
VII. クロス集計	P	37
VIII. アンケート用紙	P	44

I. 調査概要

1.実施目的

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

2.実施期間

R5.10.1 ~ R5.10.31

(R4年度)
R4.10.17 ~ R4.10.28

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： 413 枚

(R4年度)
回収数： 419 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。

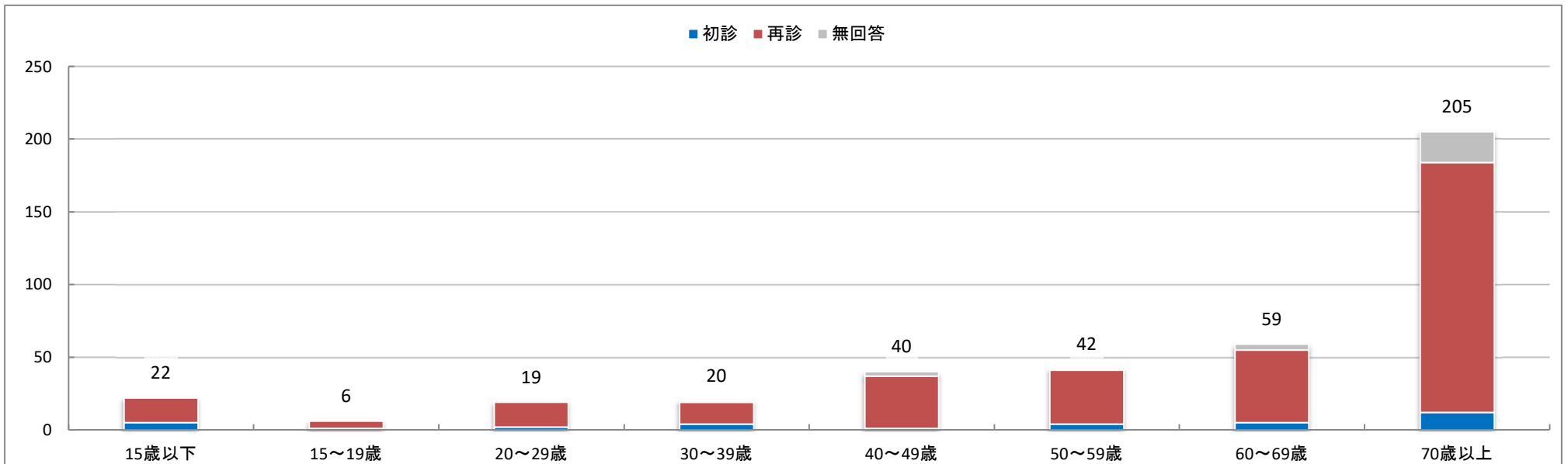
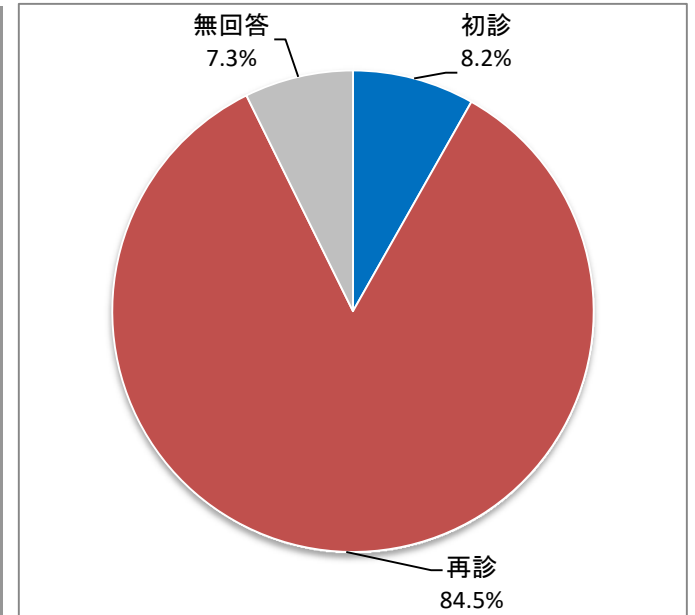
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

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患者さんの「年齢」×「初診・再診」

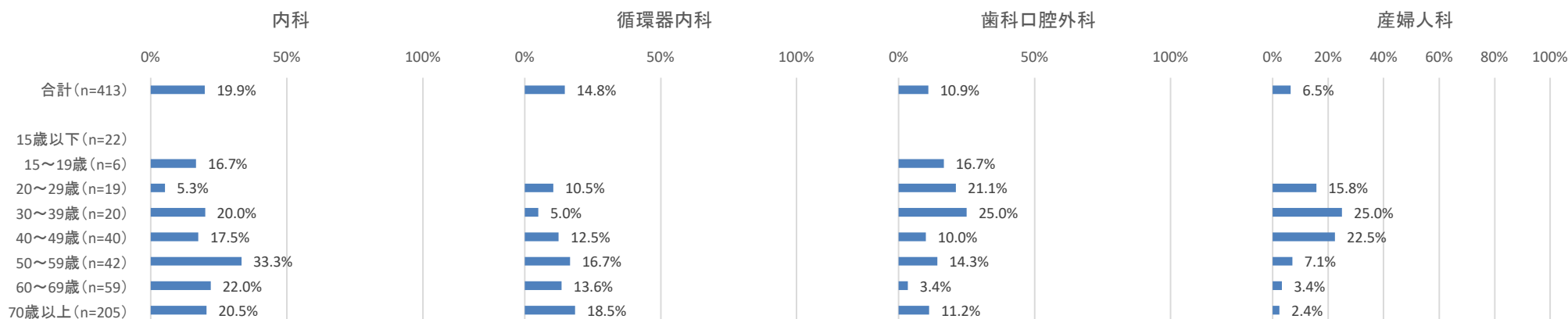
		初診・再診			合計	比率(%)	【R4年度】 合計	【R4年度】 比率(%)
年齢	初診	再診	無回答					
15歳以下	5	17	-	22	5.3%	14	3.3%	
15～19歳	1	5	-	6	1.5%			
20～29歳	2	17	-	19	4.6%	15	3.6%	
30～39歳	4	15	1	20	4.8%	15	3.6%	
40～49歳	1	36	3	40	9.7%	21	5.0%	
50～59歳	4	37	1	42	10.2%	40	9.5%	
60～69歳	5	50	4	59	14.3%	69	16.5%	
70歳以上	12	172	21	205	49.6%	217	51.8%	
無回答	-	-	-	-	0.0%	28	6.7%	
合計	34	349	30	413	100.0%	419	100.0%	
比率(%)	8.2%	84.5%	7.3%	100.0%				
【R4年度】合計	30	359	30	419				
【R4年度】比率(%)	7.2%	85.7%	7.2%	100.0%				

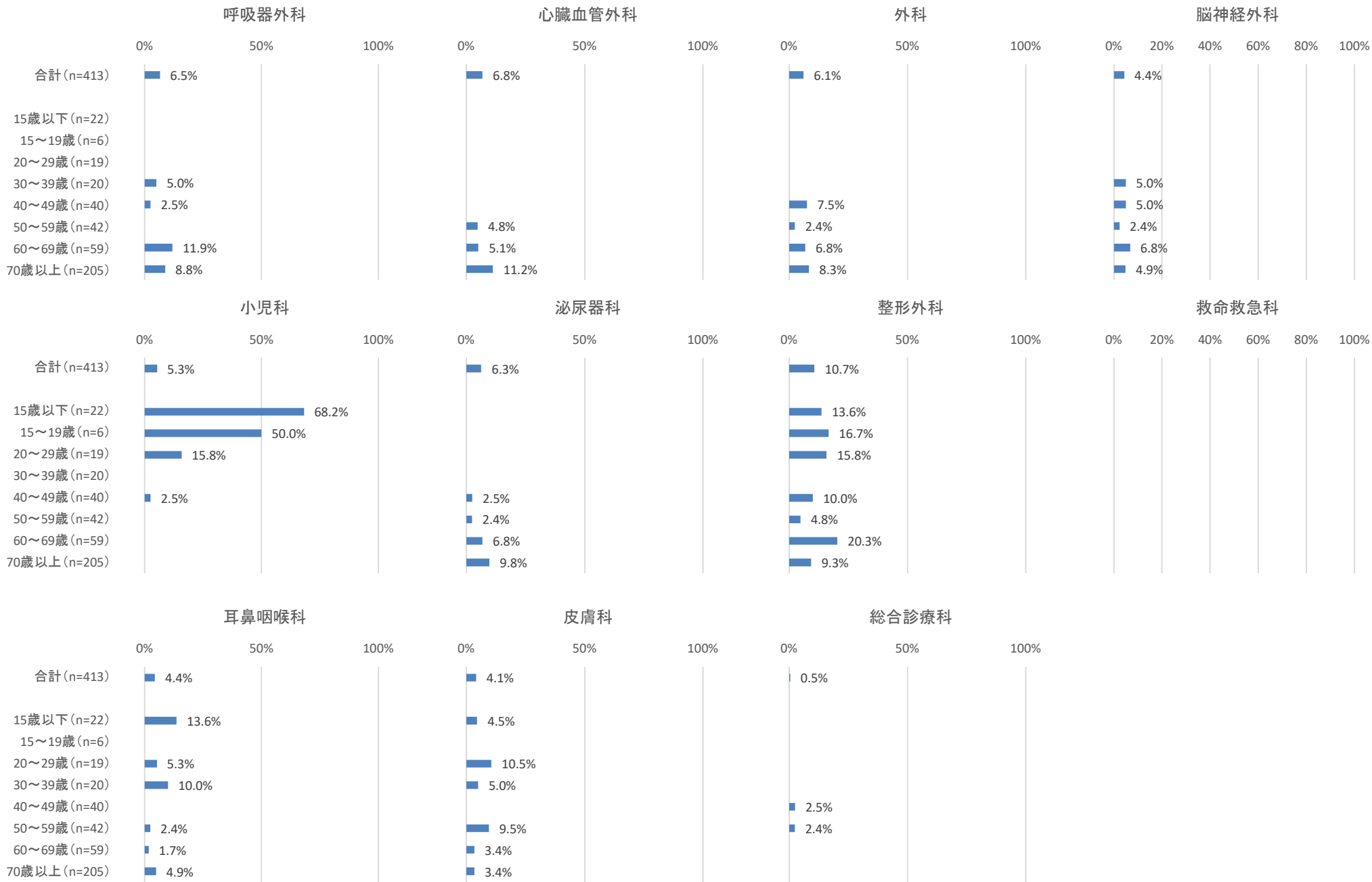


7.回答者構成-②「年齢」×「受診科（複数回答）」

		受診科(複数回答)																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	心臓血管外科	外科	脳神経外科	小児科	泌尿器科	整形外科	救命救急科	耳鼻咽喉科	皮膚科	総合診療科	無回答			
年齢	15歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-	3	-	3	1	-	-	-	22	22
	15～19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	6	6
	20～29歳	1	2	4	3	-	-	-	-	3	-	3	-	1	2	-	-	-	19	19
	30～39歳	4	1	5	5	1	-	-	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	20	20
	40～49歳	7	5	4	9	1	-	3	2	1	1	4	-	-	-	1	2	2	38	40
	50～59歳	14	7	6	3	-	2	1	1	-	1	2	-	1	4	1	-	1	43	42
	60～69歳	13	8	2	2	7	3	4	4	-	4	12	-	1	2	-	-	-	62	59
	70歳以上	42	38	23	5	18	23	17	10	-	20	19	-	10	7	-	-	1	232	205
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	合計	82	61	45	27	27	28	25	18	22	26	44	-	18	17	2	4	442	413	
比率(%)	19.9%	14.8%	10.9%	6.5%	6.5%	6.8%	6.1%	4.4%	5.3%	6.3%	10.7%	0.0%	4.4%	4.1%	0.5%	1.0%				
【R4年度】合計	85	47	25	21	28	18	40	13	11	41	48	3	18	22	-	31	420	419		
【R4年度】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%	0.0%	7.4%				

※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

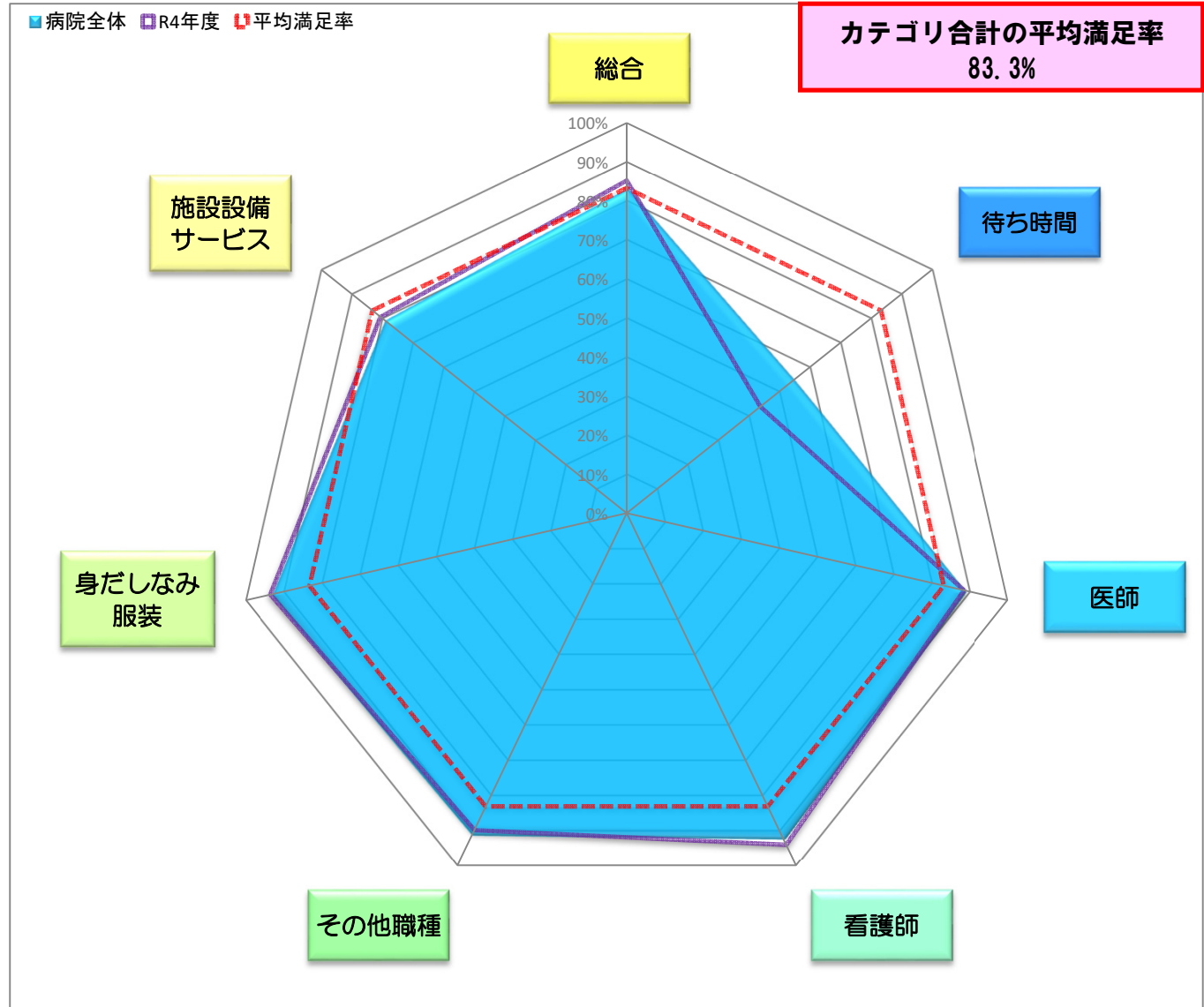
調査結果① カテゴリ別の満足率

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 (R4年度)	83.1% (85.2%)
待ち時間 前回 (R4年度)	54.6% (43.8%)
医師 前回 (R4年度)	89.1% (88.6%)
看護師 前回 (R4年度)	92.6% (94.2%)
その他職種 前回 (R4年度)	91.5% (90.0%)
身だしなみ・服装 前回 (R4年度)	93.1% (93.6%)
施設設備・サービス 前回 (R4年度)	79.2% (80.6%)



※待ち時間について、前回数値を再計算しております。

※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(83.3%)

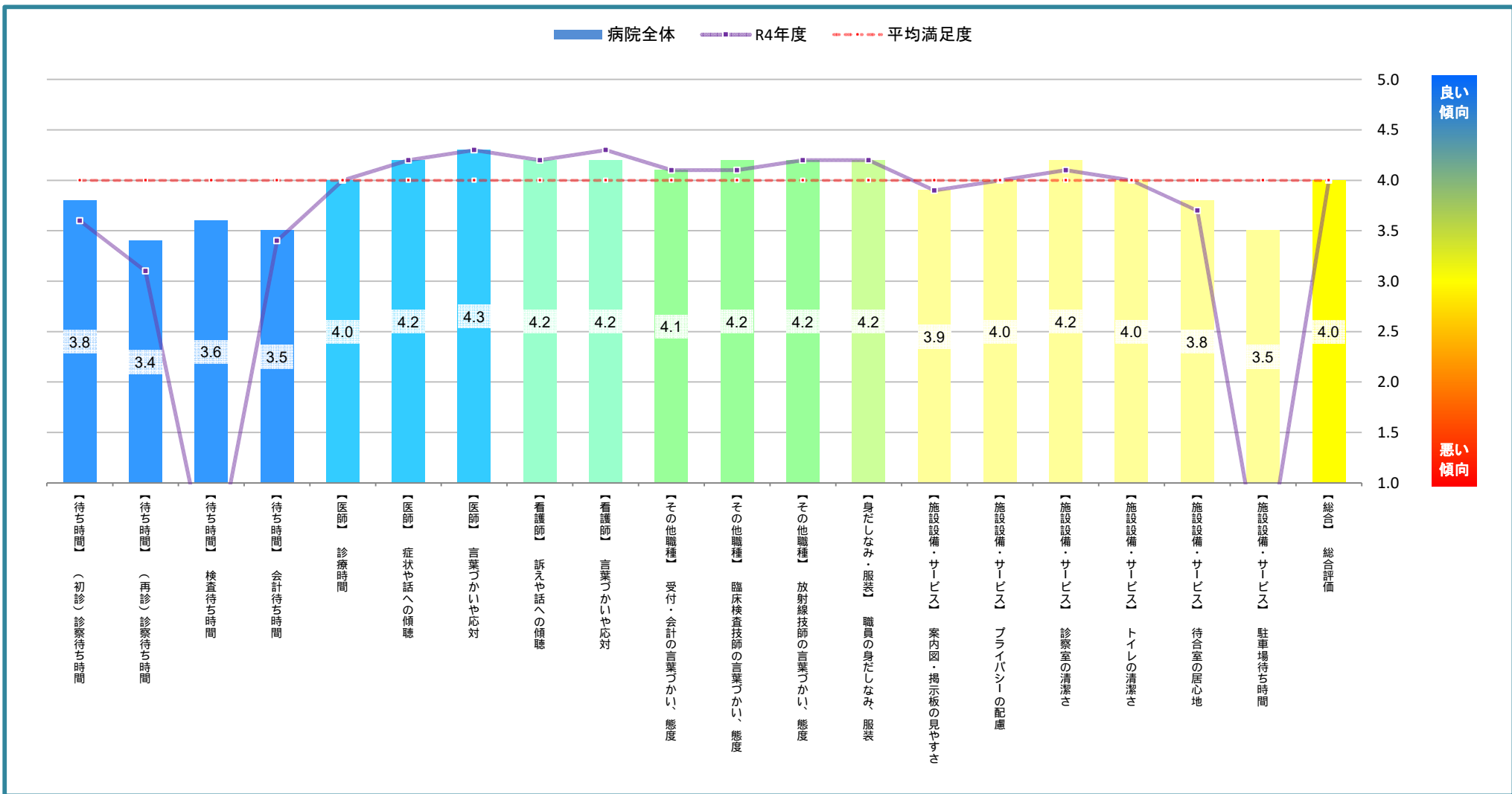
調査結果② 満足度

病院全体

●調査結果 - 満足度

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

各設問の平均満足度
4.0



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(4.0)

調査結果③ 結果一覧

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		R4年度		前回差異	
	5点	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	(初診)受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。	5	20	6	2			1	-	34	73.5%	3.8	56.7%
(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。	37	139	116	40	13	4	345	51.0%	3.4	37.6%	3.1	▲ 13.4%	↔ 0.3
検査までの待ち時間についていかがでしたか。	38	166	114	26	10	59	354	57.6%	3.6	-	-	-	-
会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。	28	177	142	31	6	29	384	53.4%	3.5	49.4%	3.4	↔ 4.0%	↔ 0.1
待ち時間 合計	108	502	378	99	30	92	1,117	54.6%	3.5	43.8%	3.3	▲ 10.8%	↔ 0.2
医師の診療時間についていかがでしたか。	88	245	58	8	3	11	402	82.8%	4.0	81.4%	4.0	↔ 1.4%	↔ -
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。	124	202	28	-	3	56	357	91.3%	4.2	89.8%	4.2	↔ 1.5%	↔ -
医師の言葉使い、態度はいかがですか。	134	201	17	1	4	56	357	93.8%	4.3	94.6%	4.3	▲ 0.8%	↔ -
医師 合計	346	648	103	9	10	123	1,116	89.1%	4.2	88.6%	4.2	↔ 0.5%	↔ -
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	104	216	28	3	-	62	351	91.2%	4.2	92.9%	4.2	▲ 1.7%	↔ -
看護師の言葉使い、態度はいかがですか。	104	228	20	1	-	60	353	94.1%	4.2	95.4%	4.3	▲ 1.3%	▲ 0.1
看護師 合計	208	444	48	4	-	122	704	92.6%	4.2	94.2%	4.3	▲ 1.6%	▲ 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。	76	244	25	6	-	62	351	91.2%	4.1	88.6%	4.1	↔ 2.6%	↔ -
臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。	48	107	17	-	1	240	173	89.6%	4.2	87.4%	4.1	↔ 2.2%	↔ 0.1
放射線技師の言葉使い、態度はいかがですか。	70	145	14	-	1	183	230	93.5%	4.2	94.3%	4.2	▲ 0.8%	↔ -
その他職種 合計	194	496	56	6	2	485	754	91.5%	4.2	90.0%	4.1	↔ 1.5%	↔ 0.1
当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。	92	231	24	-	-	66	347	93.1%	4.2	93.6%	4.2	▲ 0.5%	↔ -
身だしなみ・服装 合計	92	231	24	-	-	66	347	93.1%	4.2	93.6%	4.2	▲ 0.5%	↔ -
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。	49	237	56	6	2	63	350	81.7%	3.9	76.6%	3.9	▲ 5.1%	↔ -
診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。	64	223	59	4	-	63	350	82.0%	4.0	84.9%	4.0	▲ 2.9%	↔ -
診察室は清潔ですか。	86	237	28	2	-	60	353	91.5%	4.2	91.1%	4.1	↔ 0.4%	↔ 0.1
トイレは清潔ですか。	68	222	46	6	4	67	346	83.8%	4.0	84.2%	4.0	▲ 0.4%	↔ -
待合室の居心地の良さはいかがですか。	43	220	72	14	3	61	352	74.7%	3.8	66.3%	3.7	▲ 8.4%	↔ 0.1
駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。	33	170	87	34	10	79	334	60.8%	3.5	-	-	-	-
施設設備・サービス 合計	343	1,309	348	66	19	393	2,085	79.2%	3.9	80.6%	3.9	▲ 1.4%	↔ -
全体として、当病院に満足していますか。	57	248	55	4	3	46	367	83.1%	4.0	85.2%	4.0	▲ 2.1%	↔ -
総合 合計	57	248	55	4	3	46	367	83.1%	4.0	85.2%	4.0	▲ 2.1%	↔ -

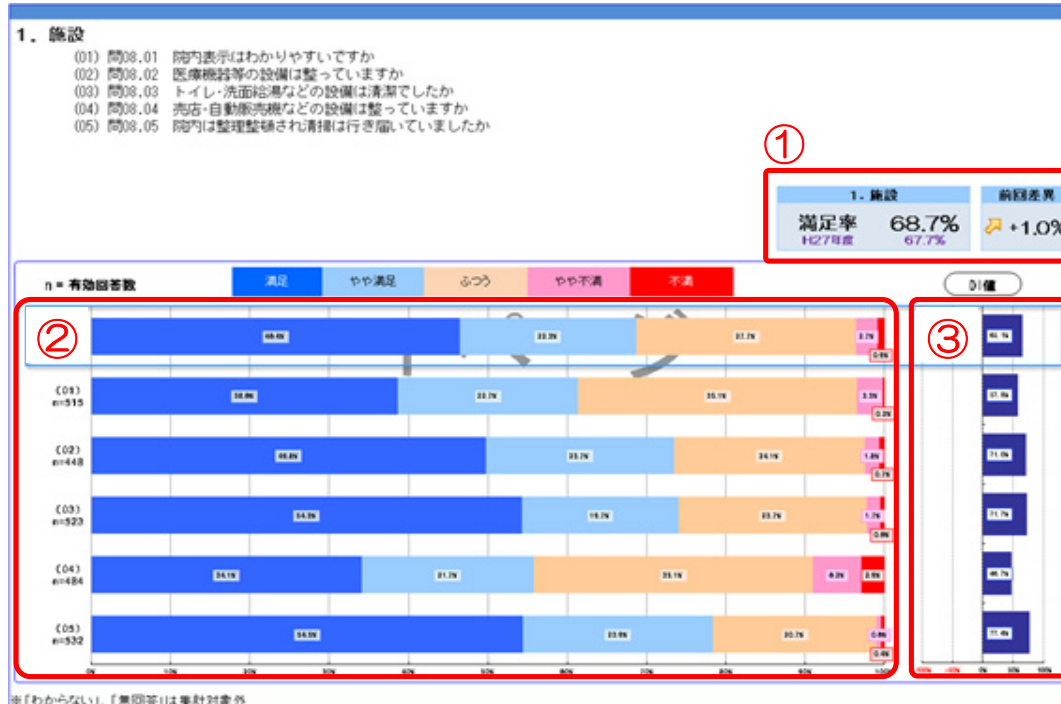
有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

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

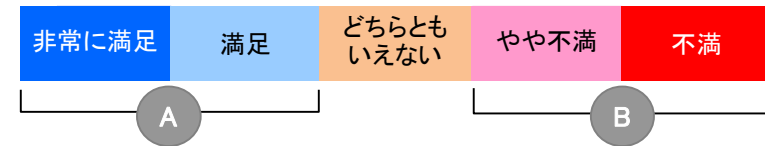
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

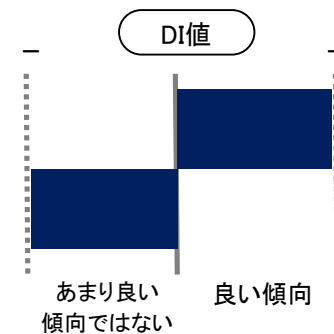
各設問の回答者数の割合を表示させています。

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。



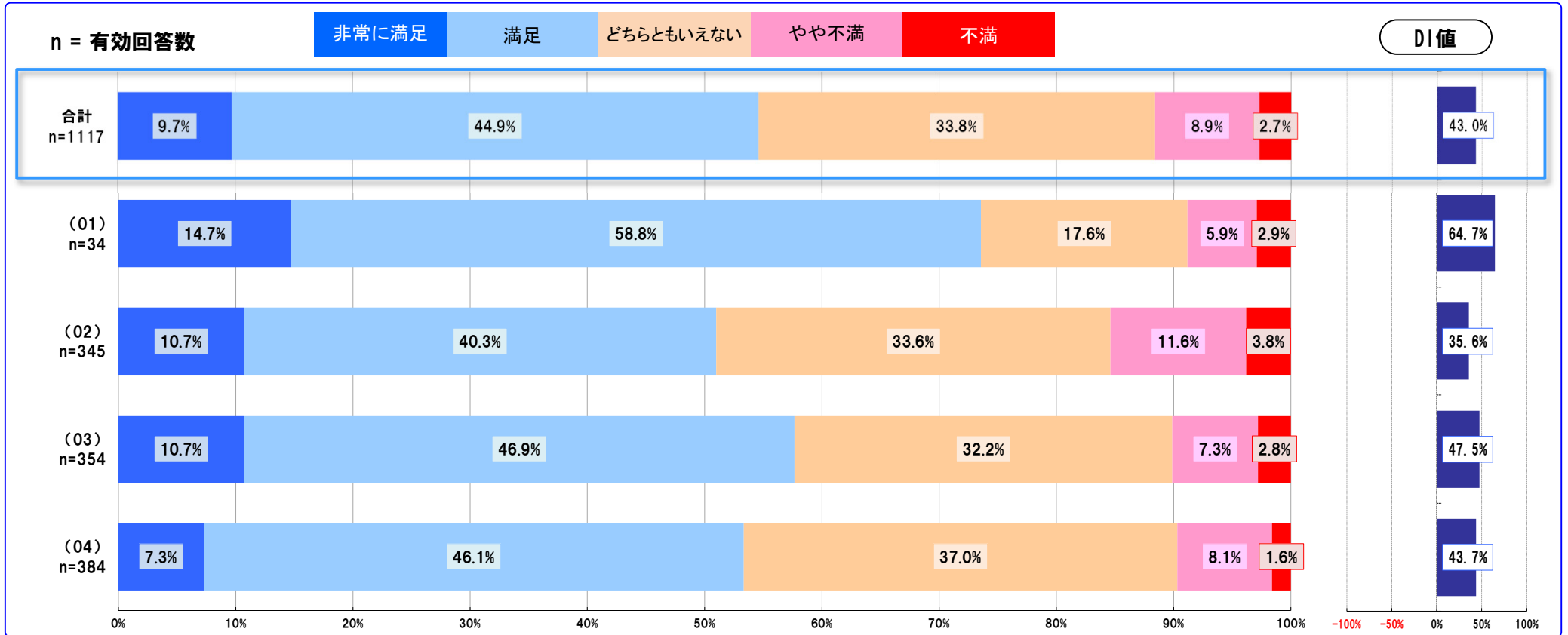
DI値はA-Bで求められます。



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) 検査までの待ち時間についていかがでしたか。
- (04) 会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。

1. 待ち時間		前回差異
満足率	54.6%	↑ 10.8%
R4年度	43.8%	

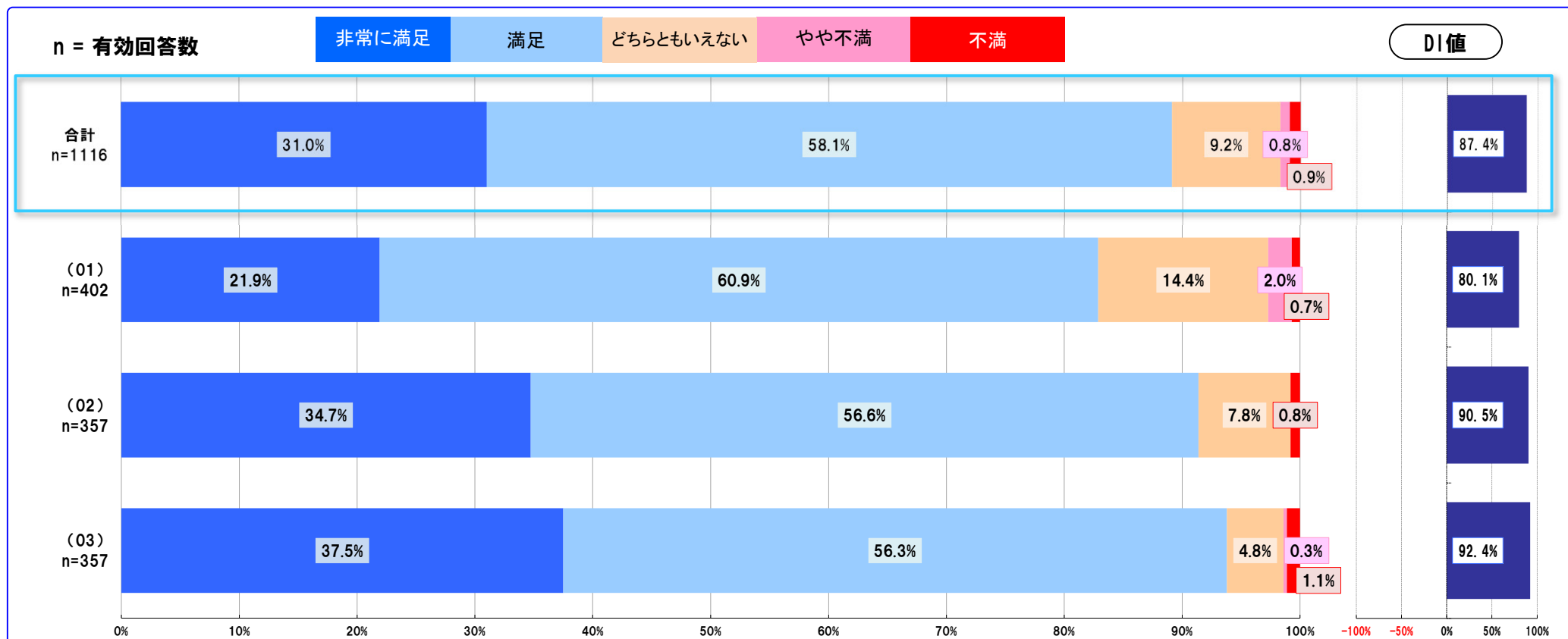


※「無回答」は集計対象外

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しを聞いてくれますか。
- (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	89.1%	↗ 0.5%
R4年度	88.6%	

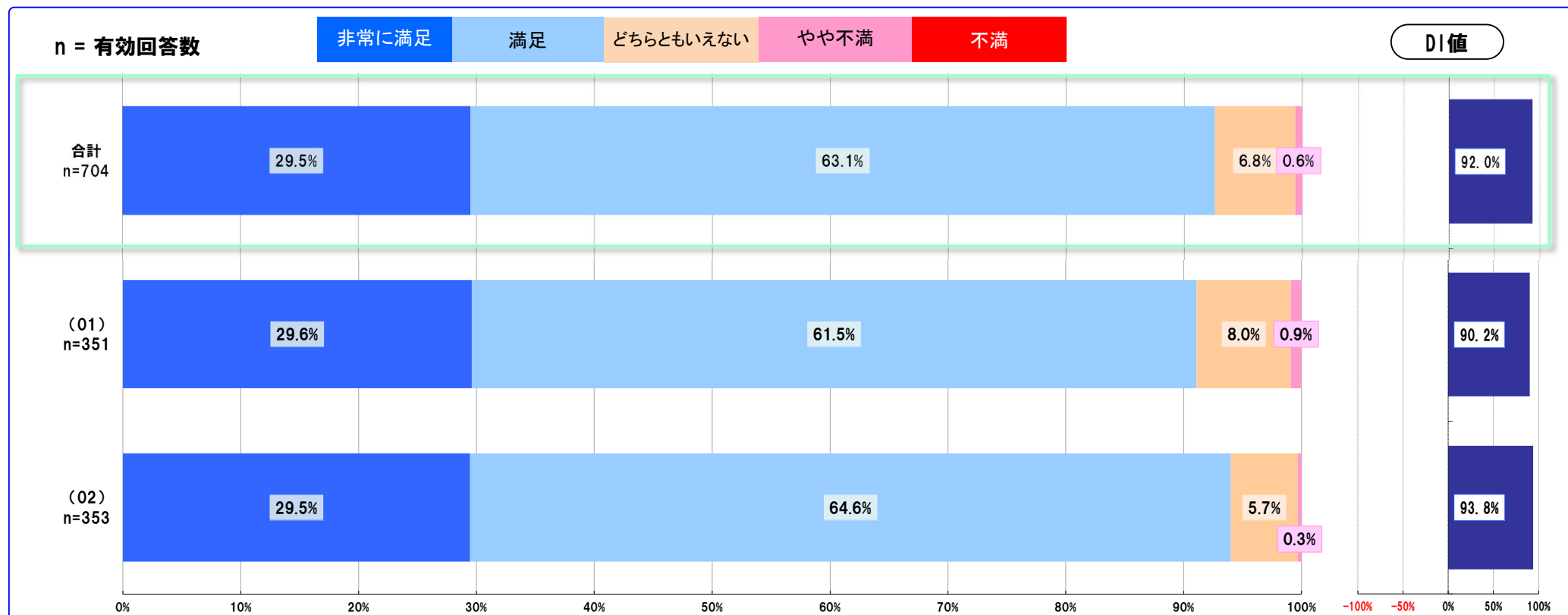


※「無回答」は集計対象外

3. 看護師

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

3. 看護師		前回差異
満足率	92.6%	📉 -1.6%
R4年度	94.2%	

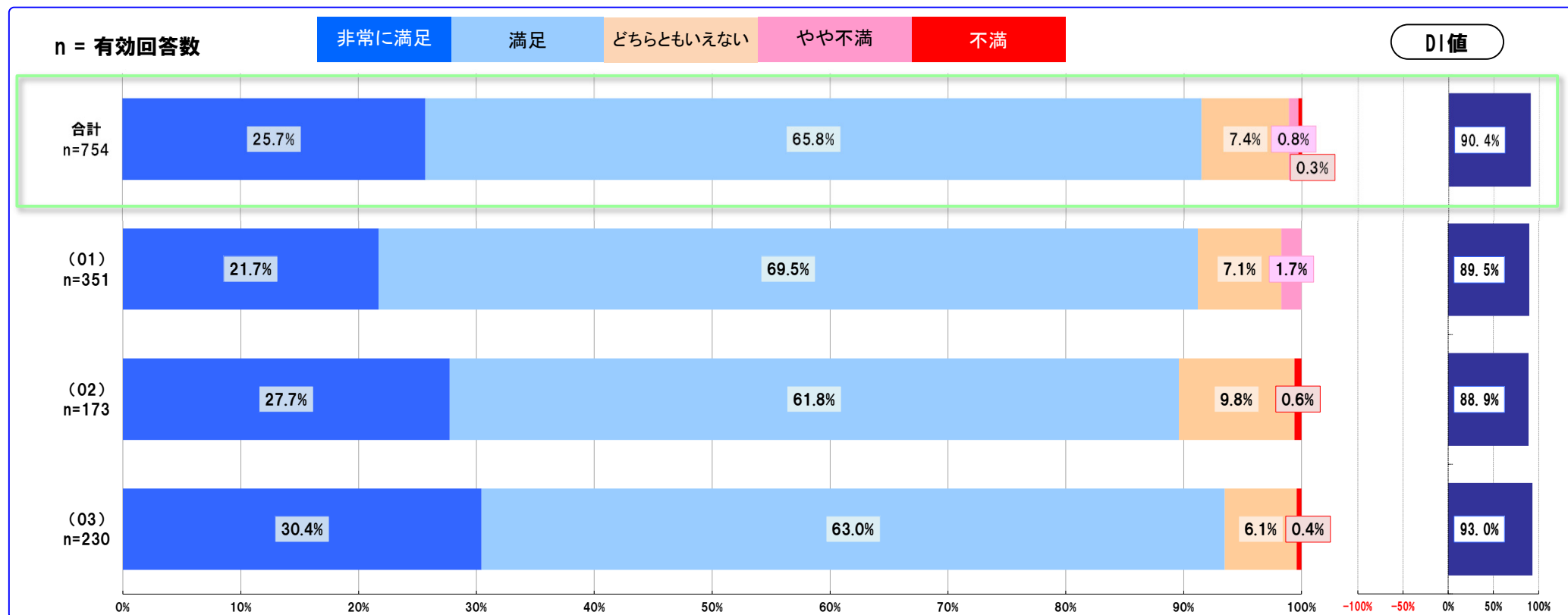


※「無回答」は集計対象外

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。

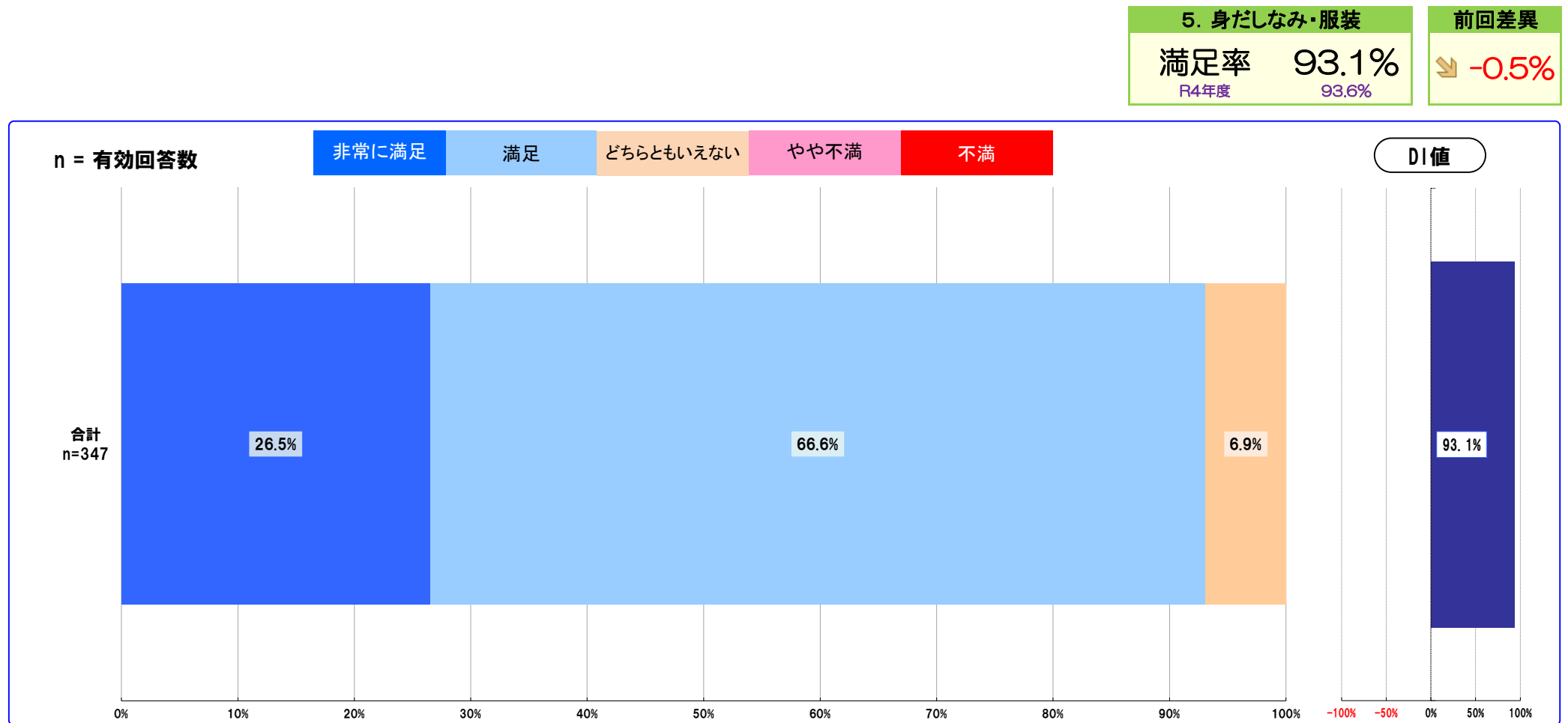
4. その他職種		前回差異
満足率	91.5%	↗ 1.5%
R4年度	90.0%	



※「無回答」は集計対象外

5. 身だしなみ・服装

(01) 当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

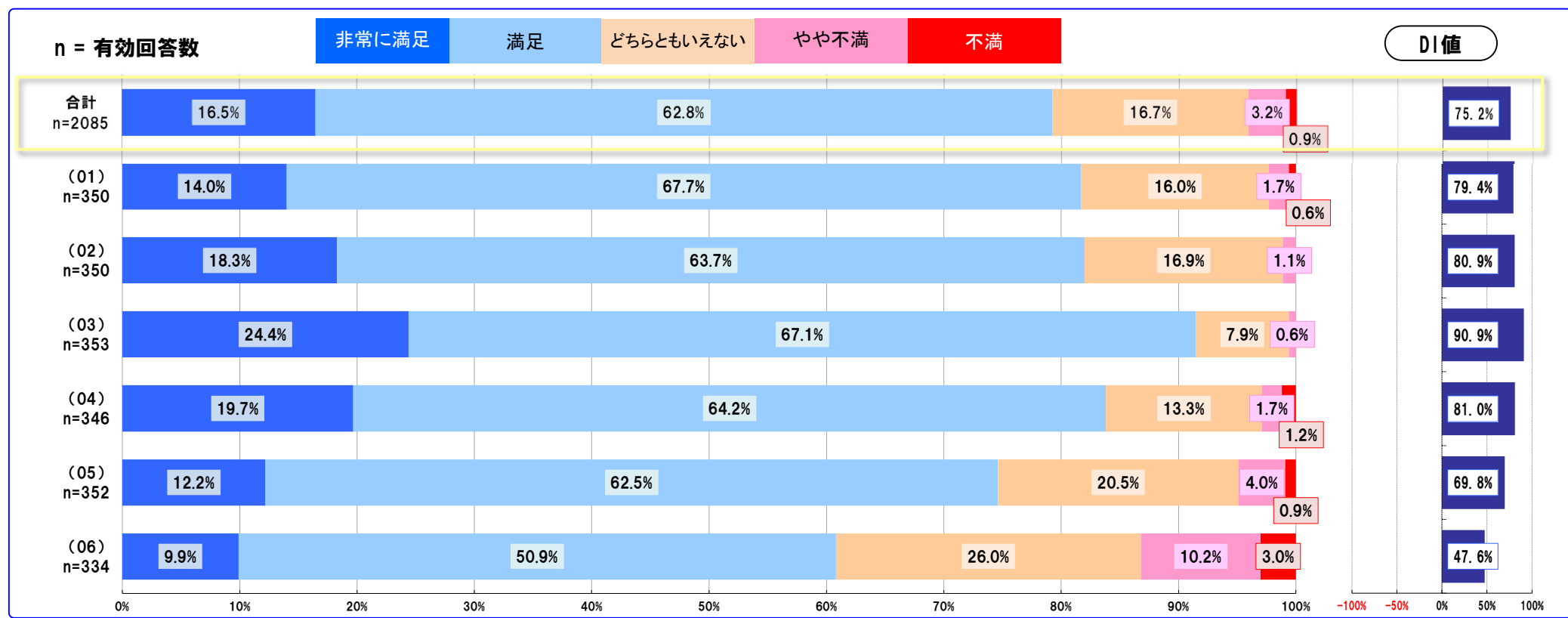


※「無回答」は集計対象外

6. 施設設備・サービス

- (01) 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。
- (02) 診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。
- (03) 診察室は清潔ですか。
- (04) トイレは清潔ですか。
- (05) 待合室の居心地の良さはいかがですか。
- (06) 駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。

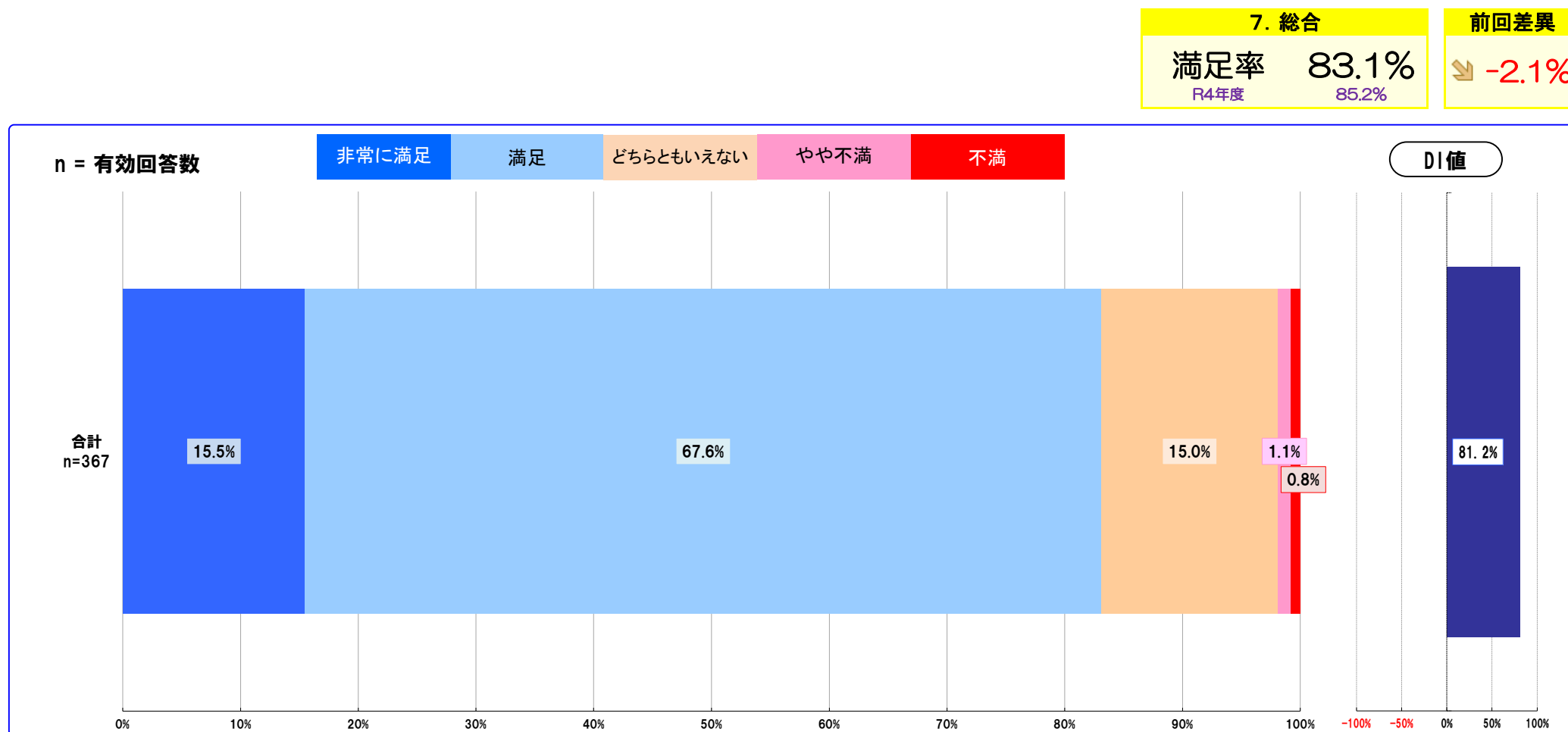
6. 施設設備・サービス		前回差異
満足率	79.2%	📉 -1.4%
R4年度	80.6%	



※「無回答」は集計対象外

7. 総合

(01) 全体として、当病院に満足していますか。



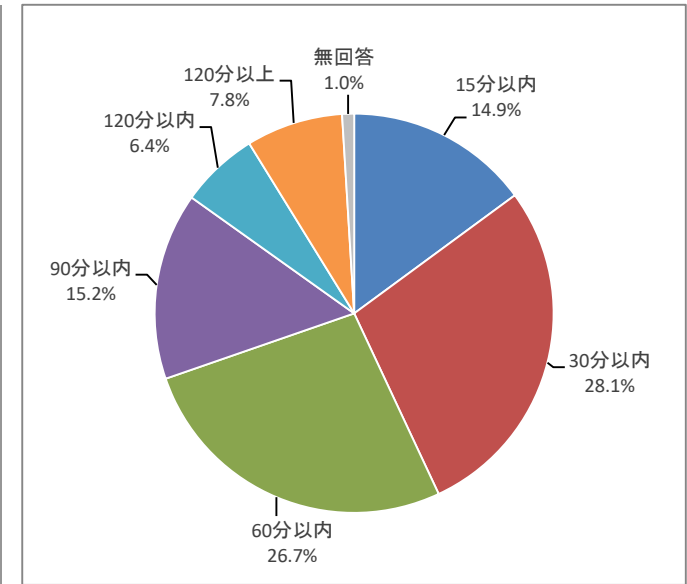
※「無回答」は集計対象外

IV. 時間について

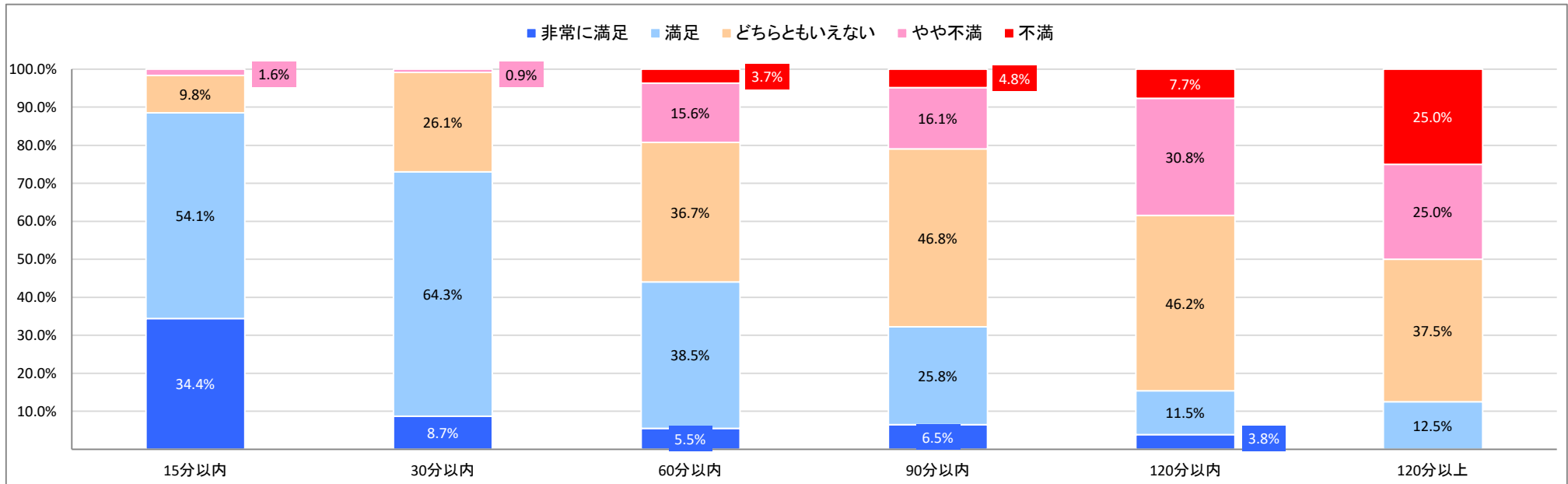
「診察までの待ち時間」×「待ち時間の満足度」

待ち時間の満足度

	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	21	33	6	1	-	1	61	14.9%
30分以内	10	74	30	1	-	-	115	28.1%
60分以内	6	42	40	17	4	2	109	26.7%
90分以内	4	16	29	10	3	1	62	15.2%
120分以内	1	3	12	8	2	-	26	6.4%
120分以上	-	4	12	8	8	-	32	7.8%
無回答	1	1	1	1	-	-	4	1.0%
合計	43	173	130	46	17	4	409	100.0%
比率(%)	10.5%	42.3%	31.8%	11.2%	4.2%			
【R4年度】合計	30	123	145	73	20	28	391	
【R4年度】比率(%)	7.7%	31.5%	37.1%	18.7%	5.1%			



●有効回答数・・・「無回答」を除く

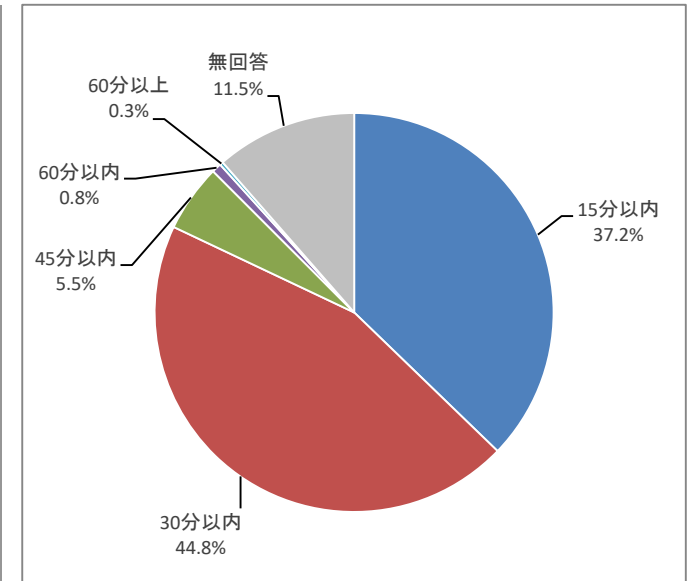


「会計までの待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

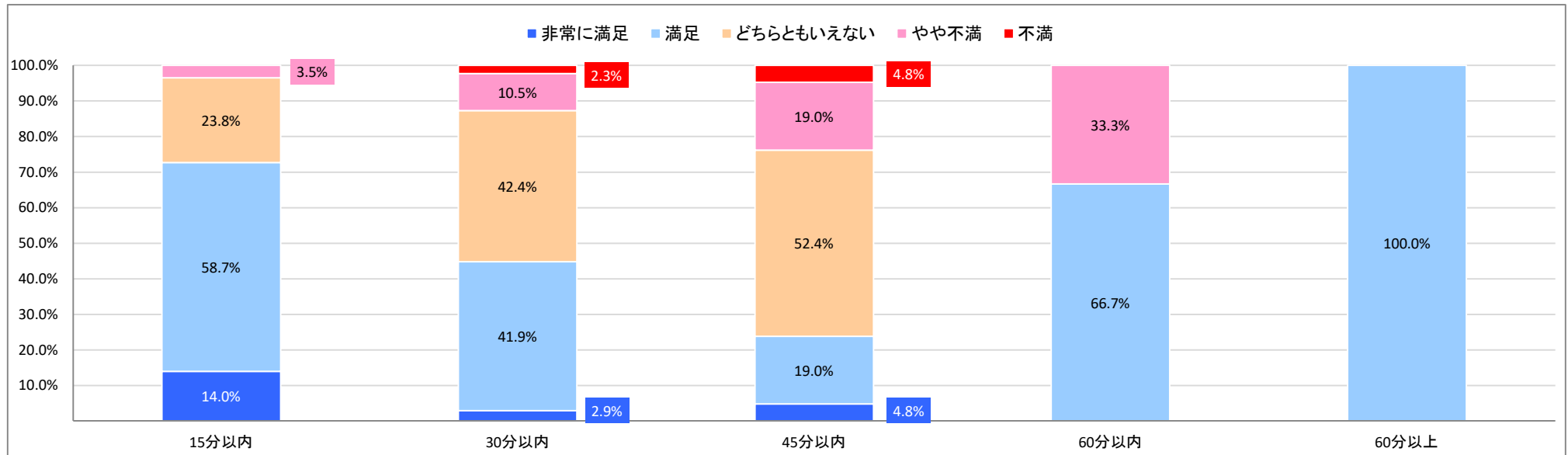
会計待ち時間の満足度

	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	20	84	34	5	-	4	143	37.2%
30分以内	5	72	73	18	4	6	172	44.8%
45分以内	1	4	11	4	1	-	21	5.5%
60分以内	-	2	-	1	-	-	3	0.8%
60分以上	-	1	-	-	-	-	1	0.3%
無回答	2	14	24	3	1	19	44	11.5%
合計	28	177	142	31	6	29	384	100.0%
比率(%)	7.3%	46.1%	37.0%	8.1%	1.6%			
【R4年度】合計	23	140	128	32	7	89	330	
【R4年度】比率(%)	7.0%	42.4%	38.8%	9.7%	2.1%			

会計までの待ち時間



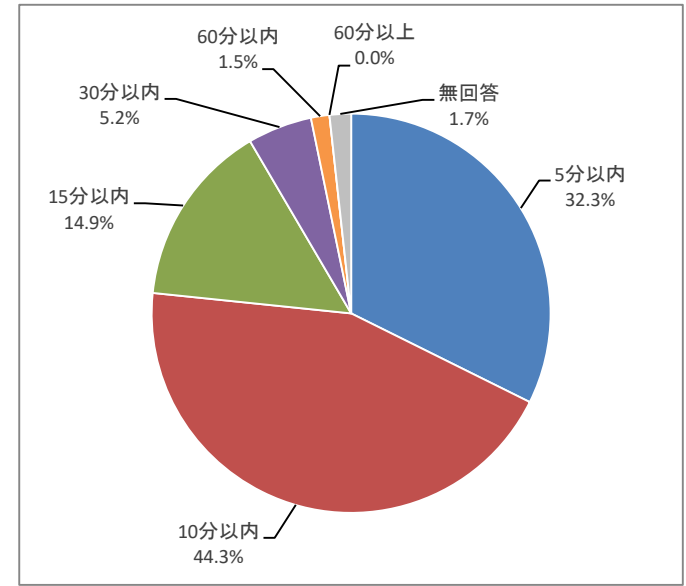
●有効回答数・・・「無回答」を除く



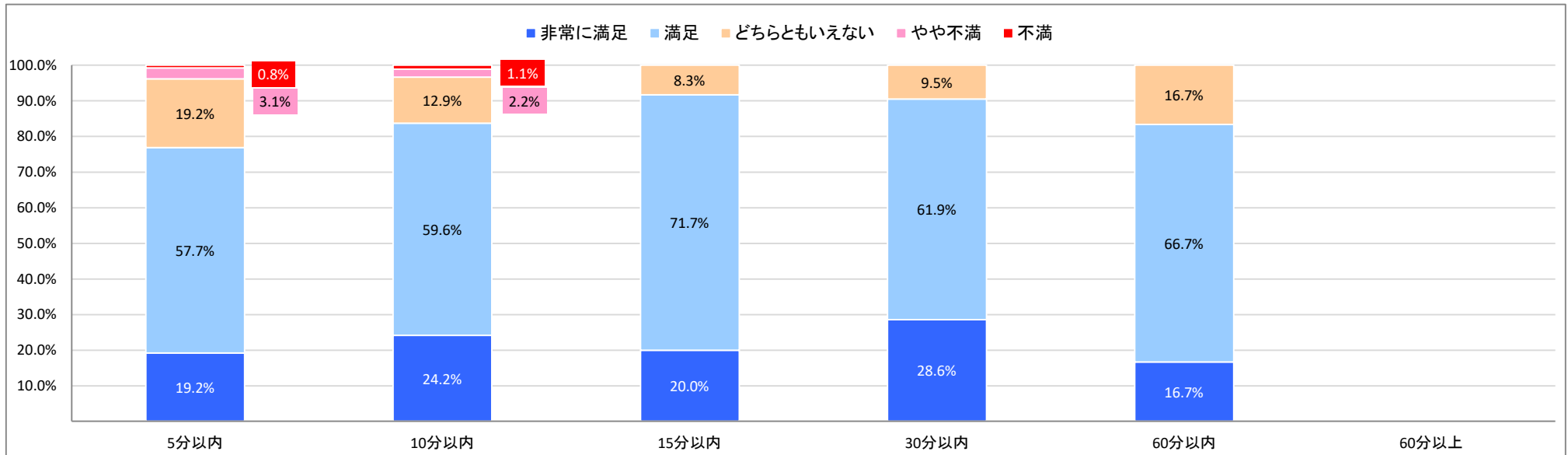
「診察時間」×「診察時間の満足度」

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	25	75	25	4	1	1	130	32.3%
10分以内	43	106	23	4	2	2	178	44.3%
15分以内	12	43	5	-	-	-	60	14.9%
30分以内	6	13	2	-	-	-	21	5.2%
60分以内	1	4	1	-	-	-	6	1.5%
60分以上	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
無回答	1	4	2	-	-	8	7	1.7%
合計	88	245	58	8	3	11	402	100.0%
比率(%)	21.9%	60.9%	14.4%	2.0%	0.7%			
【R4年度】合計	65	242	63	6	1	42	377	
【R4年度】比率(%)	17.2%	64.2%	16.7%	1.6%	0.3%			



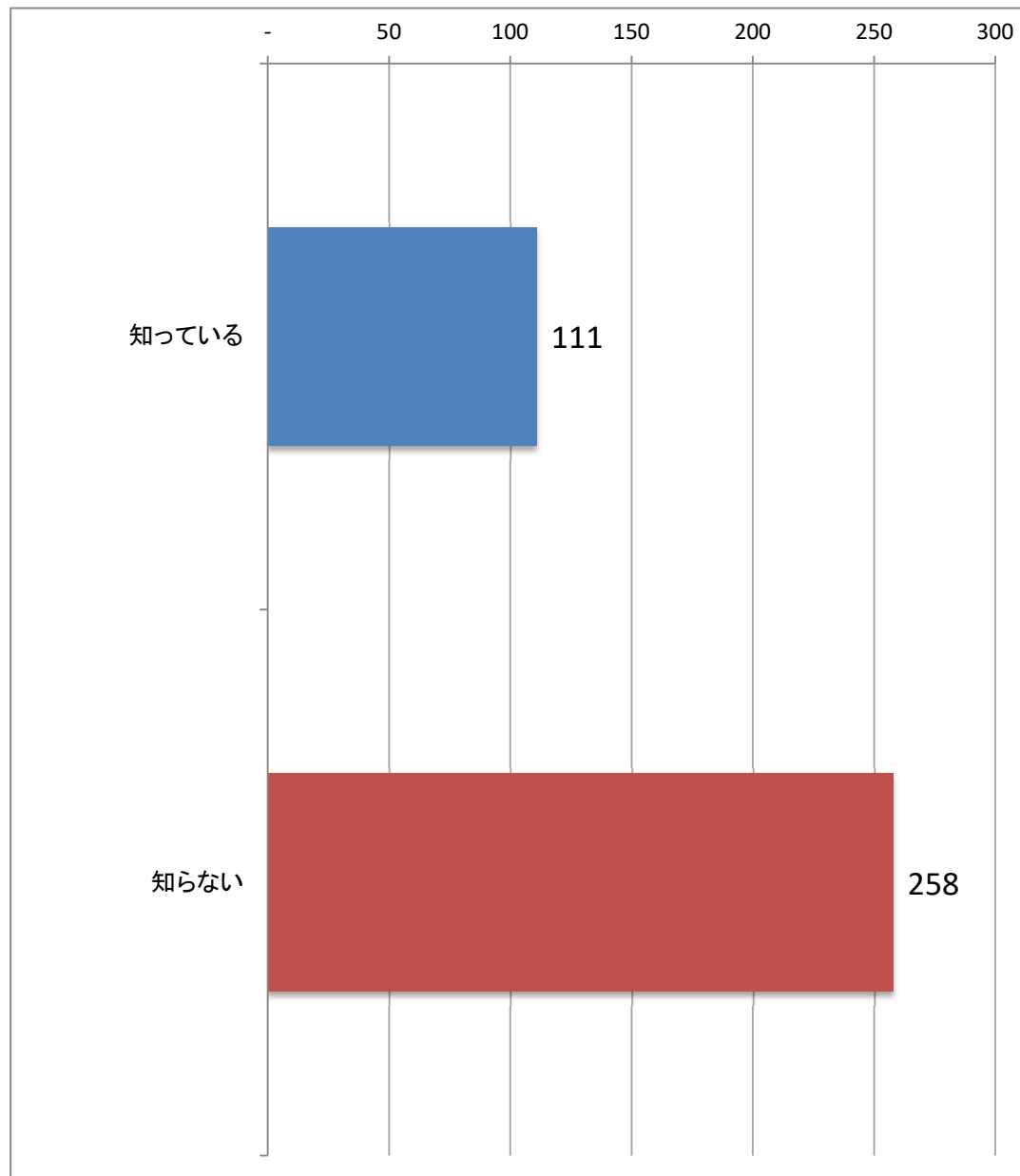
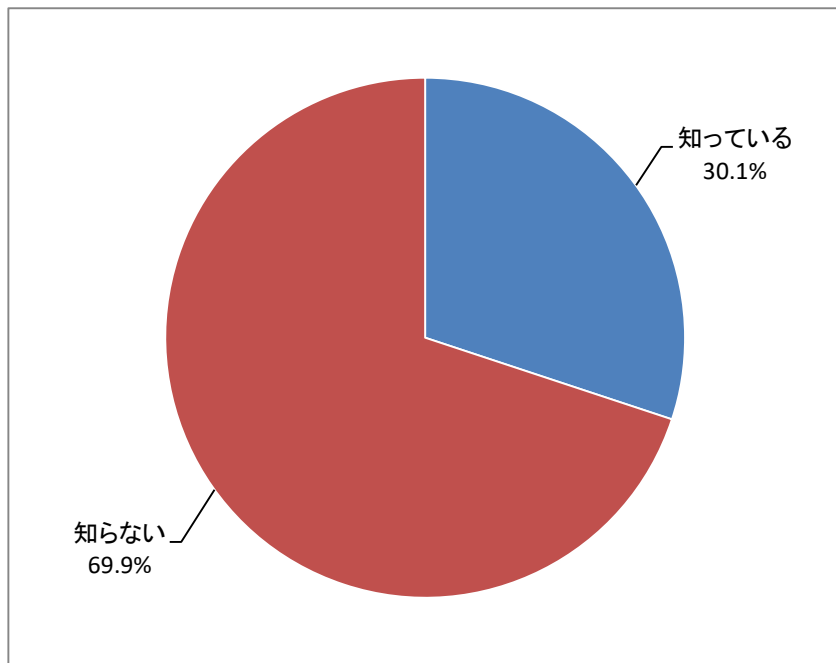
●有効回答数・・・「無回答」を除く



V. その他について

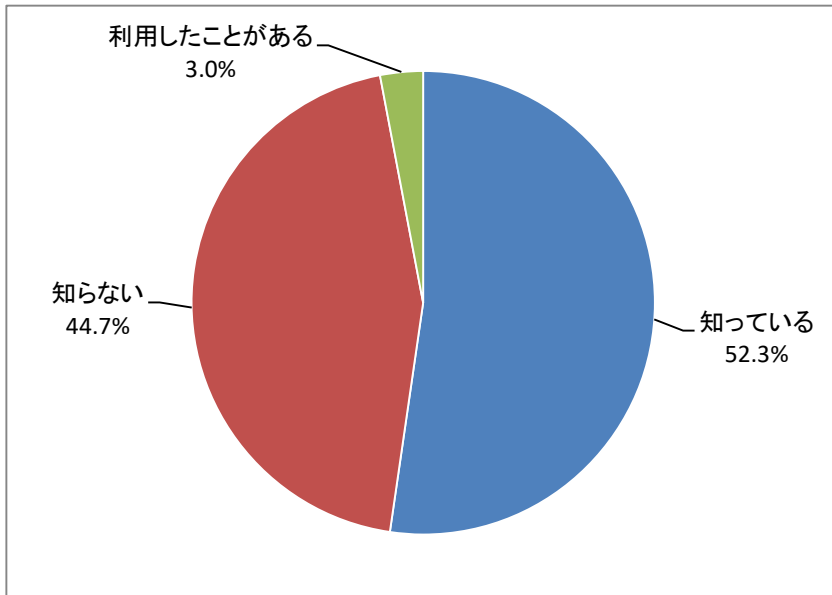
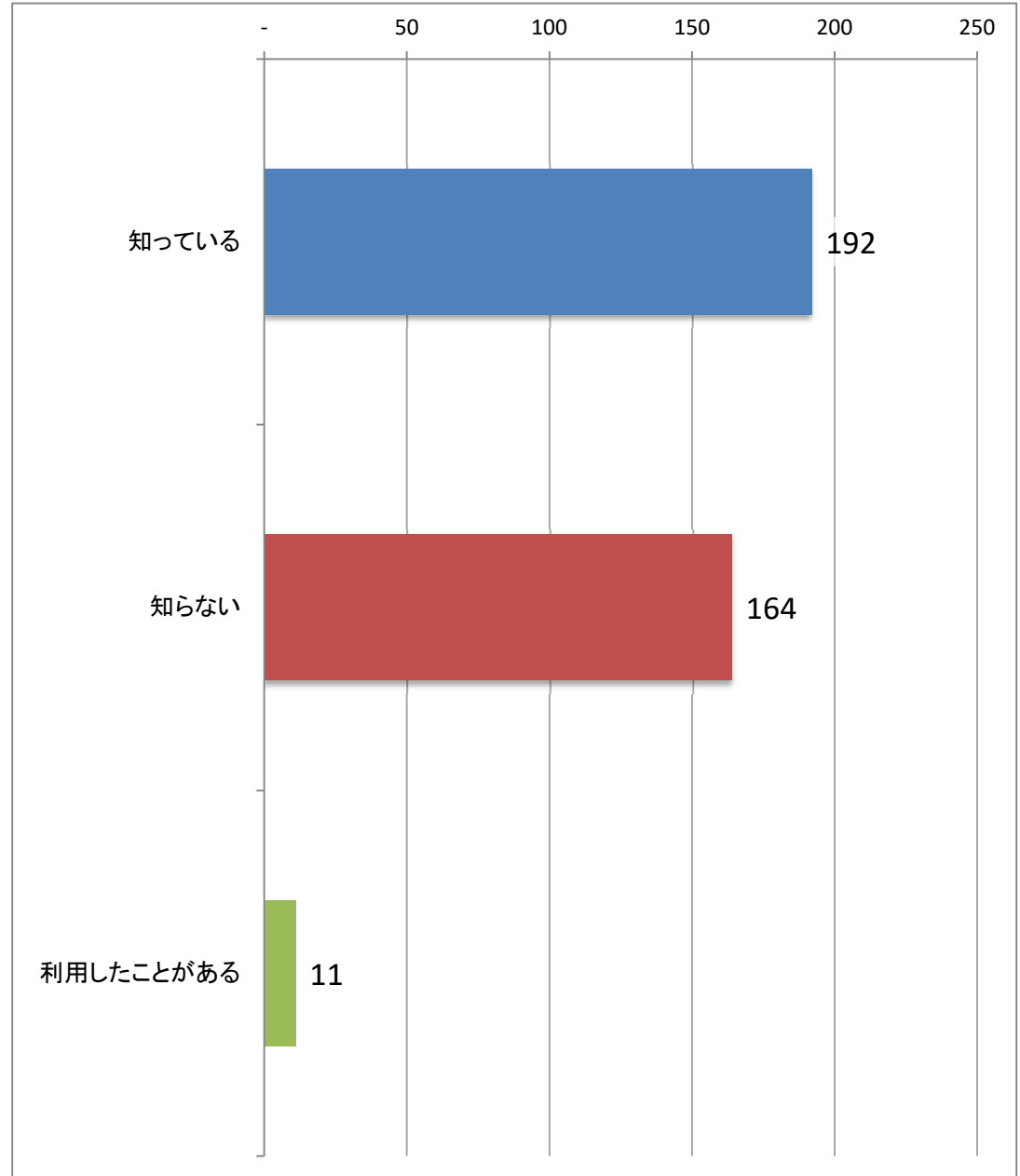
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(R4年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	111	30.1%	111	31.1%
知らない	258	69.9%	246	68.9%
有効回答数	369	100.0%	357	100.0%
無回答	44	-	62	-



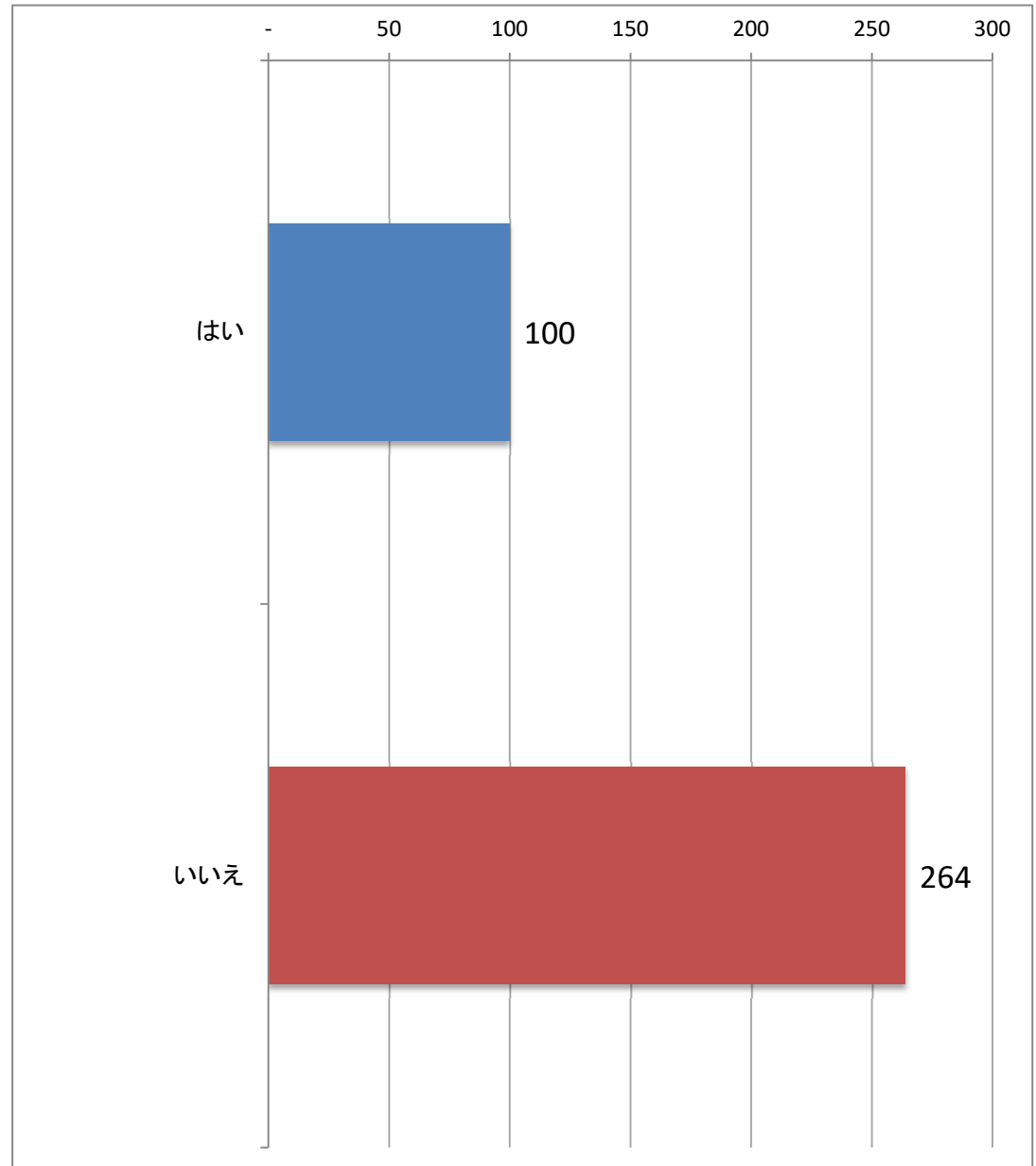
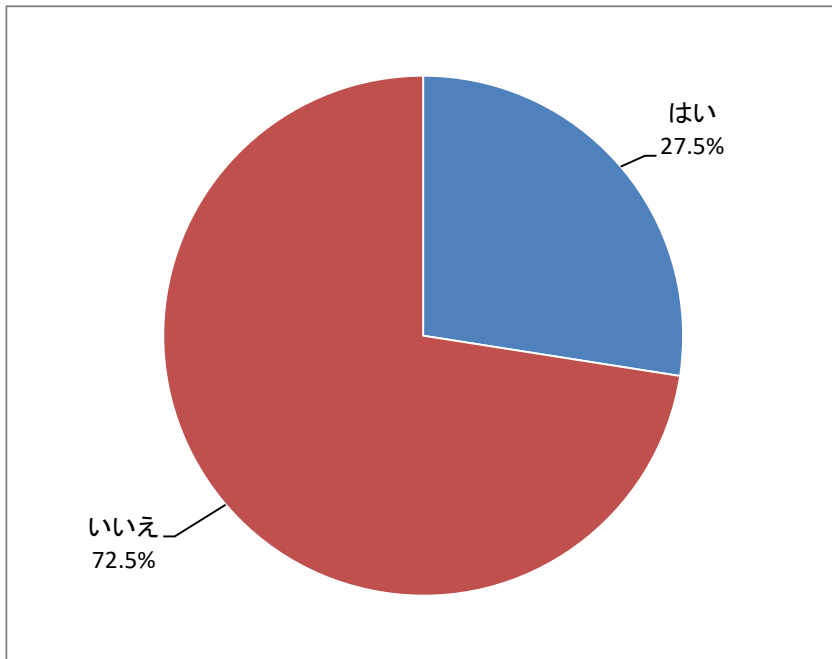
②医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

	今回		前回（R4年度）	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	192	52.3%	185	51.2%
知らない	164	44.7%	172	47.6%
利用したことがある	11	3.0%	4	1.1%
有効回答数	367	100.0%	361	100.0%
無回答	46	-	58	-



③会計の待ち時間を短縮できるコンシェルジュアプリをご存じですか。

	今回		前回 (R4年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	100	27.5%	-	-
いいえ	264	72.5%	-	-
有効回答数	364	100.0%	-	-
無回答	49	-	419	-



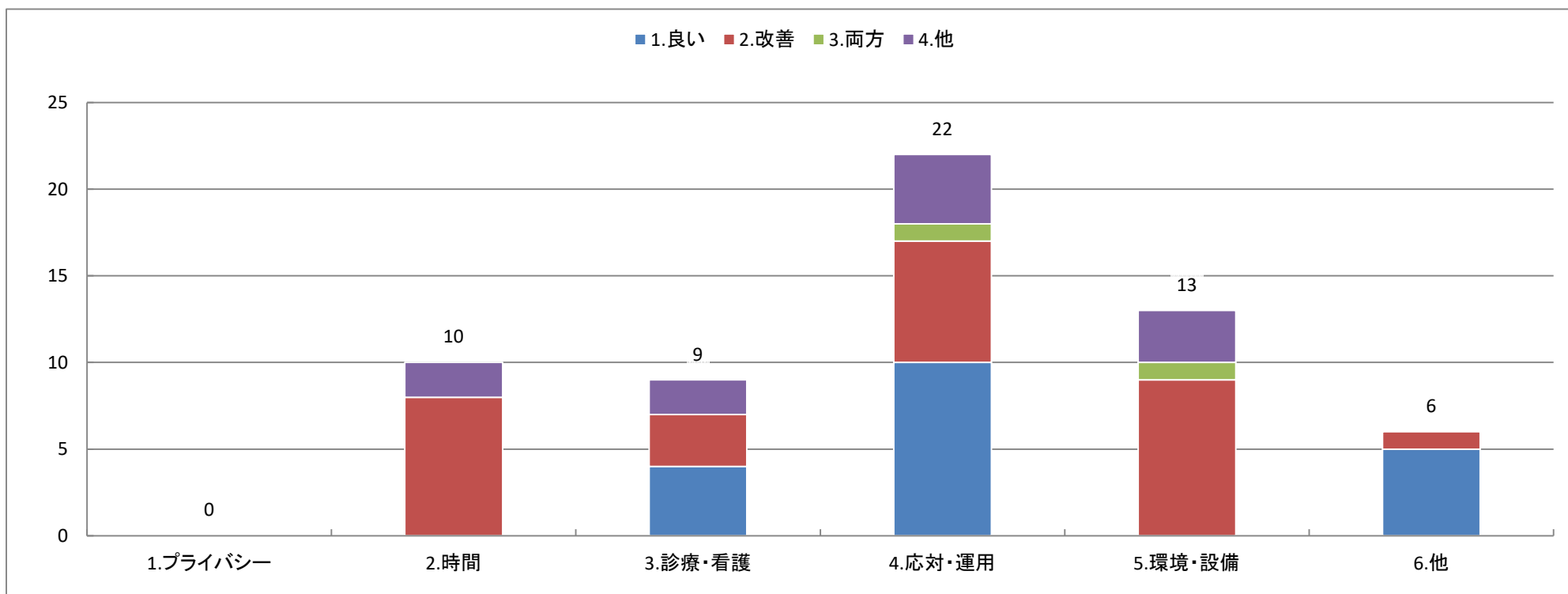
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望

問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

「問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。」集計

【良・改】 \ 【区分】	1.プライバシー	2.時間	3.診療・看護	4.応対・運用	5.環境・設備	6.他	回答数	構成比率
1.良い	0	0	4	10	0	5	19	31.7%
2.改善	0	8	3	7	9	1	28	46.7%
3.両方	0	0	0	1	1	0	2	3.3%
4.他	0	2	2	4	3	0	11	18.3%
回答数	0	10	9	22	13	6	60	100.0%
構成比率	0.0%	16.7%	15.0%	36.7%	21.7%	10.0%	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。)



問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
1	2.時間	2.改善	どうしても待ち時間が長くなる。待っている間、座る席もない時がある。	耳鼻咽喉科	70歳以上
2	2.時間	2.改善	科によって、待ち時間が長い。2時間以上待つことあり。	呼吸器外科	60～69歳
3	2.時間	2.改善	会計待ち時間が長い。	耳鼻咽喉科	20～29歳
4	2.時間	2.改善	採血だけなので、結果は電話でもよいのでは。時間がかかりすぎている。	耳鼻咽喉科	70歳以上
5	2.時間	2.改善	診察時間より1時間以上早めに来るが、呼ばれるまでに時間が掛かる。採血がある時は、受付を先に済ませるのが良いか、直接採血に行った方が良いのか迷う。	産婦人科	70歳以上
6	2.時間	2.改善	待ち時間が長すぎる(会計も)。	小児科	15歳以下
7	2.時間	2.改善	入院をしたことがあります。事前説明に時間がかかりすぎだと思います。	脳神経外科	70歳以上
8	2.時間	2.改善	曜日により、会計で待たされる事がある。少し遅い。	外科	70歳以上
9	2.時間	4.他	患者の希望に応じて採血を前日、診察を次の日にすると、待ち時間が短縮できるのでは。家が遠い人は、現状で良い。	整形外科	60～69歳
10	2.時間	4.他	症状が落ちついている私は、毎回待ち時間は変わらず、特に今日気になる事はありません。初診で来た時はしょうがないとは思いますが、待ち時間が長いので、コンシェルジュアプリの採用はとても良いと思いますが、私達以上の年の人は、もっと他の方法があれば良いですね。	内科	50～59歳
11	3.診療・看護	1.良い	松山先生・岩崎先生、とても頼りになり、安心して手術を受け、退院する事が出来ました。心から感謝申し上げます。	心臓血管外科	70歳以上
12	3.診療・看護	1.良い	説明が非常に分かりやすかった(整形)。	整形外科	15歳以下
13	3.診療・看護	1.良い	抜歯担当してくれた方が、とてもいい人でした。こんなに早く抜けるなんて。そして今日抜けると思ってなかったです。抜歯後の今後のことを教えてくれた方も親切でした。	歯科口腔外科	20～29歳
14	3.診療・看護	1.良い	本田先生・外山先生の説明が丁寧で、わかりやすかったです。	内科、外科	70歳以上
15	3.診療・看護	2.改善	レントゲン検査が、当日分かるというと思う。2回も来ていることが不満です。	心臓血管外科	70歳以上

問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
16	3.診療・看護	2.改善	手術時の少しのミスがあった時に、もう少し配慮してほしい。体を預けている身なので、謝罪の一言はほしかったです。	整形外科	20～29歳
17	3.診療・看護	2.改善	担当医が淡々としすぎている。こちらは何も分からない事を、知ってほしい。県外の医者とは、患者に対しての接し方が全然違いますよ。だからいつまでたっても、田舎と言われる。	整形外科	70歳以上
18	3.診療・看護	4.他	血液検査結果票を、日本語で説明するものがあると、理解しやすい。	外科	70歳以上
19	3.診療・看護	4.他	小さい時から、ここだけがかかりつけなのに、「かかりつけ医を」とか言われて意味が分からない。重患だから、ここにかかっている。不満だけだす。	小児科	15歳以下
20	4.応対・運用	1.良い	8日間(9/29～10/6)脳神経外科へ入院しましたが、皆スタッフの方が優しくて、非常に安心して入院できた。食事も満足。おいしかった。	脳神経外科	70歳以上
21	4.応対・運用	1.良い	いつもお仕事お疲れ様です。診察時間も良く、事務所の方・看護師・お医者さん、皆さん対応が良かったです。クレマーの方にも、親切に対応されていた姿を見て、感動しました。これからも宜しく願い致します。	整形外科	20～29歳
22	4.応対・運用	1.良い	医師・看護師さん・薬剤師さん、全ての方がとても親切でした。通路でも挨拶がしっかりされていて、気持ち良かった。	心臓血管外科	70歳以上
23	4.応対・運用	1.良い	宮医大の先生が優しく、子供との相性も良く、検査が出来、有り難かったです。	耳鼻咽喉科	15歳以下
24	4.応対・運用	1.良い	車イスなど、快く押してくれて有難いです。	内科	40～49歳
25	4.応対・運用	1.良い	従業員の方々が親切なので、病院に来てても違和感はありません。親切にさせていただいて、有難うございました。	泌尿器科	70歳以上
26	4.応対・運用	1.良い	昔に比べると満足しています。子供が幼稚園の時ですが、発熱が続いたものの、来院した時には熱が下がり、そのまま待合室で待っていたら大声で怒られましたからね。昔だから今は違うかもしれませんが、その様な気持ちに対応していることを、願っています。	内科	70歳以上
27	4.応対・運用	1.良い	大きい病院で、どこに行ったらいいか迷うことがあるが、親切に案内・説明してくれて、助かります。	循環器内科	70歳以上
28	4.応対・運用	1.良い	着いたらすぐの心電図検査で、早過ぎて心配しましたが、結果が良くて安心しました。先生が優しくて大好きです。今後共よろしく願い致します。県民の為の県病院であってほしい。	循環器内科	70歳以上
29	4.応対・運用	1.良い	毎月来院していますが、対応が丁寧で満足しています。	内科	50～59歳
30	4.応対・運用	2.改善	2022年から受診しているが、小児科の所の受付の方の対応が2人とも良くない。パソコンの画面ばかり見て、目を合せて話をしない。	小児科	15歳以下

問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
31	4.応対・運用	2.改善	3番総合窓口の対応がきつかった。	内科	50～59歳
32	4.応対・運用	2.改善	何もかもスムーズに進んでいない(特にお会計)。受付の方が電話をしているタイミングで、受付ファイルを出さなければいけない、タイミングが悪い。電話担当と受付担当を分けるべきでは。	呼吸器外科	70歳以上
33	4.応対・運用	2.改善	採血・生理検査の受付が悪いが、あとは全て満足しています。	耳鼻咽喉科	50～59歳
34	4.応対・運用	2.改善	車いすの人が一人で漕いでいた。誰も手伝わなくて、かわいそうだった。	耳鼻咽喉科	20～29歳
35	4.応対・運用	2.改善	職員の方が、マスクをしていないのをよく見かける。	内科	60～69歳
36	4.応対・運用	2.改善	先日入院をしたのですが、看護師さんがあまり優しくなかった。良い人もいますが、年を取ると淋しく感じます。身体が弱っている時こそ、優しい一言がほしいですね。	耳鼻咽喉科	60～69歳
37	4.応対・運用	3.両方	放射線技師には満足だが、受付はやや不満。	心臓血管外科、脳神経外科	70歳以上
38	4.応対・運用	4.他	コロナ対策で致し方ない所もあるが、面会の条件をもう少し緩和して欲しい(子供も入れる等)。	産婦人科	30～39歳
39	4.応対・運用	4.他	レントゲン終了時、「楽にしてください」と言うのは紛らわしい言い回しなので、「終わりました」のほうが分かりやすい。	呼吸器外科	70歳以上
40	4.応対・運用	4.他	久留米の古賀病院の対応は、先を行っている。	産婦人科	70歳以上
41	4.応対・運用	4.他	入院した際、入浴をもう少し増やしてほしい。	整形外科	40～49歳
42	5.環境・設備	2.改善	CTの待ち合い室のテレビの音量が大きく、番号が聞こえない。看護師に伝えたが、対応してくれなかった。	外科	70歳以上
43	5.環境・設備	2.改善	エスカレーター下の間にある赤い矢印が、「左がのぼり」に見えて、間違えて危なかつたです。もう一工夫してほしいと思っています。	産婦人科	40～49歳
44	5.環境・設備	2.改善	位置関係がわかりづらい。椅子やソファが硬く疲れる。	循環器内科	40～49歳
45	5.環境・設備	2.改善	呼出しの案内が小さい。	循環器内科	70歳以上

問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
46	5.環境・設備	2.改善	車の駐車場が空いていない。	耳鼻咽喉科	70歳以上
47	5.環境・設備	2.改善	受付待合が少し薄暗い感じがします。	内科	70歳以上
48	5.環境・設備	2.改善	障害者用駐車場が無さすぎる。すぐに止められない時有り。屋根の意味無し、道路側は濡れる。	小児科	15歳以下
49	5.環境・設備	2.改善	待合室に車いすを止める所がないので、遠くに止めなければならない。	内科	70歳以上
50	5.環境・設備	2.改善	駐車場の空き探しが大変でした。	耳鼻咽喉科	70歳以上
51	5.環境・設備	3.両方	トイレの清掃はきれいですが、古いですし暗い。	呼吸器外科	70歳以上
52	5.環境・設備	4.他	①当院にあるエスカレーターは一見便利ではあるが、全国的にエレベーター事故は無くても、エスカレーターによる転倒事故などがあり、患者にとっては決して安全・安心とは言えない。私の記憶でも、エスカレーター完備の病院は記憶になく、エレベーターをメインに検討すべきと思う。 ②発券機から受付までの距離があるので、なるべく近くしていただくと良いのではないかと思います。	循環器内科	60～69歳
53	5.環境・設備	4.他	ロビーがもう少し明るい、良いと思います。	産婦人科	40～49歳
54	5.環境・設備	4.他	車イスを利用するので、もう少し動きやすいのがあったら、いいと思います。	泌尿器科	70歳以上
55	6.他	1.良い	2週間くらいの入院、満足であった。職員の方々、行き届いたお世話をいただいた。地域の最高の医療機関と感じた。	循環器内科	70歳以上
56	6.他	1.良い	いつもありがとうございます。	脳神経外科	40～49歳
57	6.他	1.良い	とても満足している。	歯科口腔外科	50～59歳
58	6.他	1.良い	手術後、3ヶ月毎に検診していただいています。満足しております。ありがとうございます。	呼吸器外科	60～69歳
59	6.他	1.良い	良くしてもらっているので、何も言う事はありません。他の病院の方(職員)にも、見習ってほしいと思います。	循環器内科、心臓血管外科	70歳以上

問29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

NO.	区分	良・改	意見	受診科	年齢
60	6.他	2.改善	毎回アンケートを頼まれるのが、苦痛です。	心臓血管外科	70歳以上

Ⅶ. クロス集計

回答者属性

問01

患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。

問02

本日の受診は初診ですか、再診ですか。

問03

何科を受診されましたか。(複数回答可)

待ち時間

問04

受付されてから、診療までの待ち時間についていかがでしたか。

		回答者属性										問02														問03						待ち時間					
		全体	15歳以下	15~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70歳以上	無回答	初診	再診	無回答	内科	循環器内科	歯科口腔外科	産婦人科	呼吸器外科	心臓血管外科	外科	脳神経外科	小児科	泌尿器科	整形外科	救命救急科	耳鼻咽喉科	皮膚科	総合診療科	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	
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		413	22	6	19	20	40	42	59	205	-	34	349	30	82	61	45	27	27	28	25	18	22	26	44	-	18	17	2	4	43	173	130	46	17	4	
全体		5.3	1.5	4.6	4.8	9.7	10.2	14.3	49.6	-	8.9	91.1	-	18.6	13.8	10.2	6.1	6.1	6.3	5.7	4.1	5.0	5.9	10.0	-	4.1	3.8	0.5	-	10.5	42.3	31.8	11.2	4.2	-		
年齢	15歳以下	22	22	-	-	-	-	-	-	-	5	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-	3	-	3	1	-	-	4	9	7	1	1	-		
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	22.7	77.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68.2	-	13.6	-	13.6	4.5	-	-	18.2	40.9	31.8	4.5	4.5	-		
	15~19歳	6	-	6	-	-	-	-	-	-	1	5	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	3	1	2	-	-	-		
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7	83.3	-	16.7	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	16.7	-	-	-	-	-	50.0	16.7	33.3	-	-	-		
	20~29歳	19	-	-	19	-	-	-	-	-	2	17	-	2	4	3	-	-	-	-	-	3	-	3	-	1	2	-	-	3	7	6	2	-	1		
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	10.5	89.5	-	5.3	10.5	21.1	15.8	-	-	-	-	15.8	-	15.8	-	5.3	10.5	-	-	16.7	38.9	33.3	11.1	-	-		
	30~39歳	20	-	-	-	20	-	-	-	-	4	15	1	4	1	5	5	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	3	11	6	-	-	-	
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	21.1	78.9	-	20.0	5.0	25.0	25.0	5.0	-	-	5.0	-	-	-	-	-	10.0	5.0	-	-	15.0	55.0	30.0	-	-	-	
	40~49歳	40	-	-	-	-	40	-	-	-	1	36	3	7	5	4	9	1	-	3	2	1	1	4	-	-	-	1	2	3	18	15	1	3	-		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	97.3	-	18.4	13.2	10.5	23.7	2.6	-	7.9	5.3	2.6	2.6	10.5	-	-	-	2.6	-	7.5	45.0	37.5	2.5	7.5	-			
50~59歳	42	-	-	-	-	-	42	-	-	4	37	1	14	7	6	3	-	2	1	1	-	1	2	-	1	4	1	1	6	14	16	3	2	1			
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	9.8	90.2	-	32.6	16.3	14.0	7.0	-	4.7	2.3	2.3	-	2.3	4.7	-	2.3	9.3	2.3	-	14.6	34.1	39.0	7.3	4.9	-			
60~69歳	59	-	-	-	-	-	-	59	-	5	50	4	13	8	2	2	7	3	4	4	-	4	12	-	1	2	-	-	5	22	23	7	1	1			
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	9.1	90.9	-	21.0	12.9	3.2	3.2	11.3	4.8	6.5	6.5	-	6.5	19.4	-	1.6	3.2	-	-	8.6	37.9	39.7	12.1	1.7	-			
70歳以上	205	-	-	-	-	-	-	-	205	12	172	21	42	38	23	5	18	23	17	10	-	20	19	-	10	7	-	1	16	91	55	32	10	1			
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	6.5	93.5	-	18.1	16.4	9.9	2.2	7.8	9.9	7.3	4.3	-	8.6	8.2	-	4.3	3.0	-	-	7.8	44.6	27.0	15.7	4.9	-			
無回答		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
初診・再診	初診	34	5	1	2	4	1	4	5	12	-	34	-	7	2	8	-	2	2	-	-	3	-	3	-	3	3	-	1	5	20	6	2	1	-		
		14.7	2.9	5.9	11.8	2.9	11.8	14.7	35.3	-	100.0	-	-	21.2	6.1	24.2	-	6.1	6.1	-	-	9.1	-	9.1	-	9.1	9.1	-	-	14.7	58.8	17.6	5.9	2.9	-		
	再診	349	17	5	17	15	36	37	50	172	-	-	349	66	56	34	26	22	24	20	17	18	25	40	-	14	14	2	3	37	139	116	40	13	4		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	17.5	14.8	9.0	6.9	5.8	6.3	5.3	4.5	4.8	6.6	10.6	-	3.7	3.7	0.5	-	10.7	40.3	33.6	11.6	3.8	-			
無回答	30	-	-	-	1	3	1	4	21	-	-	30	9	3	3	1	3	2	5	1	1	1	1	-	1	-	-	1	1	14	8	4	3	-			
	100.0	-	-	-	3.3	10.0	3.3	13.3	70.0	-	-	-	29.0	9.7	9.7	3.2	9.7	6.5	16.1	3.2	3.2	3.2	3.2	-	3.2	-	-	-	3.3	46.7	26.7	13.3	10.0	-			

待ち時間

問05
受付されてから、診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

問06
検査までの待ち時間についていかがでしたか。

問07
会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。

問08
会計の待ち時間についてはいかがでしたか。

医師

問09
医師の診療時間についていかがでしたか。

		全体	15分以内	30分以内	60分以内	90分以内	120分以内	120分以上	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	15分以内	30分以内	45分以内	60分以内	60分以上	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答							
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		413	62	115	111	63	26	32	4	38	166	114	26	10	59	28	177	142	31	6	29	147	178	21	3	1	63	88	245	58	8	3	11	
			15.2	28.1	27.1	15.4	6.4	7.8		10.7	46.9	32.2	7.3	2.8		7.3	46.1	37.0	8.1	1.6		42.0	50.9	6.0	0.9	0.3		21.9	60.9	14.4	2.0	0.7		
年齢	15歳以下	22	3	9	5	3	1	1	-	3	6	4	2	2	5	1	9	8	1	1	2	6	10	3	-	-	3	9	8	4	-	1	-	
			13.6	40.9	22.7	13.6	4.5	4.5		17.6	35.3	23.5	11.8	11.8		5.0	45.0	40.0	5.0	5.0		31.6	52.6	15.8	-	-	3	40.9	36.4	18.2	-	4.5	-	
	15~19歳	6	2	1	3	-	-	-	-	3	1	1	-	-	1	3	-	2	-	-	-	1	3	2	-	-	-	4	1	1	-	-	-	-
			33.3	16.7	50.0	-	-	-	-	60.0	20.0	20.0	-	-	-	60.0	-	40.0	-	-	-	-	60.0	40.0	-	-	-	66.7	16.7	16.7	-	-	-	-
	20~29歳	19	6	7	5	1	-	-	-	4	9	3	2	-	1	2	10	5	1	1	-	8	9	1	-	-	1	6	9	4	-	-	-	-
			31.6	36.8	26.3	5.3	-	-	-	22.2	50.0	16.7	11.1	-	-	10.5	52.6	26.3	5.3	5.3	-	44.4	50.0	5.6	-	-	-	31.6	47.4	21.1	-	-	-	-
	30~39歳	20	6	4	6	3	1	-	-	3	7	5	1	1	3	2	12	5	1	-	-	8	11	1	-	-	-	6	11	3	-	-	-	-
			30.0	20.0	30.0	15.0	5.0	-	-	17.6	41.2	29.4	5.9	5.9	-	10.0	60.0	25.0	5.0	-	-	40.0	55.0	5.0	-	-	-	30.0	55.0	15.0	-	-	-	-
	40~49歳	40	9	11	10	7	1	1	1	2	18	9	2	-	9	2	19	18	-	-	1	19	13	2	-	1	5	2	33	5	-	-	-	-
			23.1	28.2	25.6	17.9	2.6	2.6	-	6.5	58.1	29.0	6.5	-	-	5.1	48.7	46.2	-	-	-	54.3	37.1	5.7	-	2.9	-	5.0	82.5	12.5	-	-	-	-
50~59歳	42	4	16	8	8	3	3	-	4	15	15	1	1	6	3	16	18	2	-	3	14	19	2	-	-	7	11	21	7	1	1	1		
		9.5	38.1	19.0	19.0	7.1	7.1	-	11.1	41.7	41.7	2.8	2.8	-	7.7	41.0	46.2	5.1	-	-	40.0	54.3	5.7	-	-	-	26.8	51.2	17.1	2.4	2.4	-	-	
60~69歳	59	8	15	18	10	3	5	-	5	27	11	6	1	9	6	23	19	4	1	6	21	26	4	-	-	8	13	35	9	-	-	2		
		13.6	25.4	30.5	16.9	5.1	8.5	-	10.0	54.0	22.0	12.0	2.0	-	11.3	43.4	35.8	7.5	1.9	-	41.2	51.0	7.8	-	-	-	22.8	61.4	15.8	-	-	-	-	
70歳以上	205	24	52	56	31	17	22	3	14	83	66	12	5	25	9	88	67	22	3	16	68	88	8	3	-	38	37	127	25	7	1	8		
		11.9	25.7	27.7	15.3	8.4	10.9	-	7.8	46.1	36.7	6.7	2.8	-	4.8	46.6	35.4	11.6	1.6	-	40.7	52.7	4.8	1.8	-	-	18.8	64.5	12.7	3.6	0.5	-	-	
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
初診・再診	初診	34	8	8	13	1	1	3	-	8	13	7	2	-	4	6	12	10	1	-	5	14	8	1	-	-	11	14	15	5	-	-	-	
			23.5	23.5	38.2	2.9	2.9	8.8	-	26.7	43.3	23.3	6.7	-	-	20.7	41.4	34.5	3.4	-	-	60.9	34.8	4.3	-	-	-	41.2	44.1	14.7	-	-	-	-
	再診	349	52	100	92	55	22	24	4	30	145	94	20	8	52	20	155	121	25	5	23	124	155	17	3	1	49	68	212	50	6	3	10	
		15.1	29.0	26.7	15.9	6.4	7.0	-	10.1	48.8	31.6	6.7	2.7	-	6.1	47.5	37.1	7.7	1.5	-	41.3	51.7	5.7	1.0	0.3	-	20.1	62.5	14.7	1.8	0.9	-	-	
無回答	30	2	7	6	7	3	5	-	-	8	13	4	2	3	2	10	11	5	1	1	9	15	3	-	-	3	6	18	3	2	-	1	-	
		6.7	23.3	20.0	23.3	10.0	16.7	-	-	29.6	48.1	14.8	7.4	-	-	6.9	34.5	37.9	17.2	3.4	-	33.3	55.6	11.1	-	-	-	20.7	62.1	10.3	6.9	-	-	-

医師

問10

医師の診療時間はどのくらいでしたか。

問11

あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。

問12

医師の言葉使い、態度はいかがですか。

看護師

問13

看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

問14

看護師の言葉使い、態度はいかがですか。

		医師 問10							医師 問11						看護師 問13						看護師 問14												
		全体	5分以内	10分以内	15分以内	30分以内	60分以内	60分以上	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答						
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		413	131	180	60	21	6	-	15	124	202	28	-	3	56	134	201	17	1	4	56	104	216	28	3	-	62	104	228	20	1	-	60
			32.9	45.2	15.1	5.3	1.5	-		34.7	56.6	7.8	-	0.8		37.5	56.3	4.8	0.3	1.1		29.6	61.5	8.0	0.9	-		29.5	64.6	5.7	0.3	-	
年齢	15歳以下	22	9	8	3	1	1	-	-	8	10	2	-	1	1	11	8	1	-	1	1	9	10	1	1	-	1	10	9	2	-	-	1
			40.9	36.4	13.6	4.5	4.5	-	-	38.1	47.6	9.5	-	4.8		52.4	38.1	4.8	-	4.8		42.9	47.6	4.8	4.8	-		47.6	42.9	9.5	-	-	
	15~19歳	6	1	4	-	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-
			16.7	66.7	-	16.7	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	83.3	16.7	-	-	-	-	83.3	16.7	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-
	20~29歳	19	3	10	4	1	1	-	-	9	5	2	-	-	3	10	5	-	-	1	3	9	6	1	-	-	3	9	6	1	-	-	3
			15.8	52.6	21.1	5.3	5.3	-	-	56.3	31.3	12.5	-	-		62.5	31.3	-	-	6.3		56.3	37.5	6.3	-	-		56.3	37.5	6.3	-	-	
	30~39歳	20	5	9	4	2	-	-	-	7	10	2	-	-	1	6	12	1	-	-	1	7	11	1	-	-	1	8	10	1	-	-	1
			25.0	45.0	20.0	10.0	-	-	-	36.8	52.6	10.5	-	-		31.6	63.2	5.3	-	-		36.8	57.9	5.3	-	-		42.1	52.6	5.3	-	-	
	40~49歳	40	19	12	7	-	2	-	-	15	20	3	-	-	2	16	21	1	-	-	2	11	25	1	1	-	2	13	22	3	-	-	2
		47.5	30.0	17.5	-	5.0	-	-	39.5	52.6	7.9	-	-		42.1	55.3	2.6	-	-		28.9	65.8	2.6	2.6	-		34.2	57.9	7.9	-	-		
50~59歳	42	18	14	6	3	-	-	1	11	22	3	-	1	5	12	23	1	-	1	5	8	23	5	-	-	6	10	25	1	-	-	6	
		43.9	34.1	14.6	7.3	-	-		29.7	59.5	8.1	-	2.7		32.4	62.2	2.7	-	2.7		22.2	63.9	13.9	-	-		27.8	69.4	2.8	-	-		
60~69歳	59	23	22	9	2	-	-	3	13	39	3	-	-	4	19	35	1	-	-	4	13	38	3	-	-	5	13	39	3	-	-	4	
		41.1	39.3	16.1	3.6	-	-		23.6	70.9	5.5	-	-		34.5	63.6	1.8	-	-		24.1	70.4	5.6	-	-		23.6	70.9	5.5	-	-		
70歳以上	205	53	101	27	11	2	-	11	58	93	13	-	1	40	55	96	12	1	1	40	42	102	16	1	-	44	37	115	9	1	-	43	
		27.3	52.1	13.9	5.7	1.0	-		35.2	56.4	7.9	-	0.6		33.3	58.2	7.3	0.6	0.6		26.1	63.4	9.9	0.6	-		22.8	71.0	5.6	0.6	-		
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
初診・再診	初診	34	5	13	5	8	2	-	1	16	16	-	-	-	2	16	16	-	-	-	2	13	17	1	-	-	3	13	18	-	-	-	3
			15.2	39.4	15.2	24.2	6.1	-		50.0	50.0	-	-	-		50.0	50.0	-	-	-		41.9	54.8	3.2	-	-		41.9	58.1	-	-	-	
	再診	349	118	157	50	10	4	-	10	102	170	26	-	3	48	109	173	14	1	4	48	88	181	25	2	-	53	88	191	19	-	-	51
		34.8	46.3	14.7	2.9	1.2	-		33.9	56.5	8.6	-	1.0		36.2	57.5	4.7	0.3	1.3		29.7	61.1	8.4	0.7	-		29.5	64.1	6.4	-	-		
無回答	30	8	10	5	3	-	-	4	6	16	2	-	-	6	9	12	3	-	-	6	3	18	2	1	-	6	3	19	1	1	-	6	
		30.8	38.5	19.2	11.5	-	-		25.0	66.7	8.3	-	-		37.5	50.0	12.5	-	-		12.5	75.0	8.3	4.2	-		12.5	79.2	4.2	4.2	-		

その他の職種

問15

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。

問16

臨床検査技師の言葉使い、態度はいかがですか。

問17

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18

当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

施設設備・サービス

問19

院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。

問20

診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。

		全体	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答												
上段:回答数(件) 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		413	76	244	25	6	-	62	48	107	17	-	1	240	70	145	14	-	1	183	92	231	24	-	-	66	49	237	56	6	2	63	64	223	59	4	-	63
			21.7	69.5	7.1	1.7	-		27.7	61.8	9.8	-	0.6		30.4	63.0	6.1	-	0.4		26.5	66.6	6.9	-	-		14.0	67.7	16.0	1.7	0.6		18.3	63.7	16.9	1.1	-	
年齢	15歳以下	22	6	11	3	1	-	1	2	2	2	-	-	16	6	1	1	-	-	14	8	9	3	-	-	2	4	13	4	-	-	1	6	13	2	-	-	1
	15～19歳	6	4	2	-	-	-	2	3	-	1	-	-	2	4	-	-	-	-	2	5	-	-	-	-	1	3	3	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-
	20～29歳	19	6	9	-	1	-	3	3	-	1	-	-	15	5	1	1	-	-	12	9	6	1	-	-	3	7	7	1	-	1	3	8	6	1	1	-	3
	30～39歳	20	6	12	-	1	-	1	2	2	1	-	-	15	5	4	-	-	-	11	8	10	1	-	-	1	3	11	5	-	-	1	4	12	3	-	-	1
	40～49歳	40	9	28	1	-	-	2	4	8	3	-	-	25	9	13	1	-	-	17	13	24	1	-	-	2	6	25	6	-	-	3	9	19	9	1	-	2
	50～59歳	42	5	27	4	1	-	5	5	6	-	-	-	31	4	9	1	-	-	28	8	24	4	-	-	6	1	28	6	1	-	6	5	24	7	-	-	6
	60～69歳	59	9	39	5	1	-	5	6	18	2	-	-	33	10	28	3	-	-	18	10	38	3	-	-	8	6	36	8	1	-	8	8	37	7	1	-	6
	70歳以上	205	31	116	12	1	-	45	23	71	7	-	1	103	27	89	7	-	1	81	31	120	11	-	-	43	19	114	26	4	1	41	19	111	30	1	-	44
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
初診・再診	初診	34	10	16	2	2	-	4	8	5	1	-	-	20	11	9	-	-	-	14	12	18	1	-	-	3	7	19	5	-	-	3	9	20	2	-	-	3
	再診	349	64	208	21	4	-	52	39	86	15	-	1	208	57	118	14	-	1	159	77	195	21	-	-	56	40	200	47	6	2	54	53	184	55	4	-	53
	無回答	30	2	20	2	-	-	6	1	16	1	-	-	12	2	18	-	-	-	10	3	18	2	-	-	7	2	18	4	-	-	6	2	19	2	-	-	7
			8.3	83.3	8.3	-	-		5.6	88.9	5.6	-	-		10.0	90.0	-	-	-		13.0	78.3	8.7	-	-		8.3	75.0	16.7	-	-		8.7	82.6	8.7	-	-	

施設設備・サービス

問21
診察室は清潔ですか。

問22
トイレは清潔ですか。

問23
待合室の居心地の良さはいかがですか。

問24
駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。

その他

問25
『声のポスト』
(ご意見箱)について、設置されていることはご存知ですか。

問26
医療相談等(医療連携
相談室)窓口をご存知
ですか。

問27
会計の待ち時間を短縮できる
コンピュータを
ご存じですか。

		問21						問22						問23						問24						問25			問26				問27				
		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	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		413	86	237	28	2	-	60	68	222	46	6	4	67	43	220	72	14	3	61	33	170	87	34	10	79	111	258	44	192	164	11	46	100	264	49	
			24.4	67.1	7.9	0.6	-		19.7	64.2	13.3	1.7	1.2		12.2	62.5	20.5	4.0	0.9		9.9	50.9	26.0	10.2	3.0		30.1	69.9		52.3	44.7	3.0		27.5	72.5		
年齢	15歳以下	22	7	12	2	-	-	1	6	8	3	1	-	4	3	14	4	-	-	1	3	8	6	1	2	2	2	20	-	-	10	12	-	-	3	19	-
			33.3	57.1	9.5	-	-		33.3	44.4	16.7	5.6	-		14.3	66.7	19.0	-	-		15.0	40.0	30.0	5.0	10.0		9.1	90.9		45.5	54.5	-	-	13.6	86.4		
	15~19歳	6	5	1	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	2	3	1	-	-	-	-	6	-	-	2	4	-	-	1	5	-
			83.3	16.7	-	-	-		83.3	16.7	-	-	-		66.7	33.3	-	-	-		33.3	50.0	16.7	-	-		-	100.0		33.3	66.7	-	-	16.7	83.3		
	20~29歳	19	9	7	-	-	-	3	8	6	2	-	-	3	8	4	3	-	1	3	2	7	4	1	-	5	1	16	2	5	11	1	2	2	15	2	
			56.3	43.8	-	-	-		50.0	37.5	12.5	-	-		50.0	25.0	18.8	-	6.3		14.3	50.0	28.6	7.1	-		5.9	94.1		29.4	64.7	5.9		11.8	88.2		
	30~39歳	20	6	12	1	-	-	1	5	12	2	-	-	1	3	9	6	1	-	1	3	7	3	4	1	1	4	16	-	5	14	1	-	8	12	-	
			31.6	63.2	5.3	-	-		26.3	63.2	10.5	-	-		15.8	47.4	31.6	5.3	-		21.1	36.8	15.8	21.1	5.3		20.0	80.0		25.0	70.0	5.0	-	40.0	60.0		
	40~49歳	40	11	25	1	1	-	2	6	25	5	1	1	2	3	29	5	1	-	2	3	3	19	11	2	2	3	8	29	3	21	16	-	3	14	22	4
		28.9	65.8	2.6	2.6	-		15.8	65.8	13.2	2.6	2.6		7.9	76.3	13.2	2.6	-		8.1	51.4	29.7	5.4	5.4		21.6	78.4		56.8	43.2	-	-	38.9	61.1			
50~59歳	42	7	27	3	-	-	5	3	23	8	2	-	6	2	24	8	3	-	5	5	19	7	6	1	8	16	24	2	19	21	-	2	13	27	2		
		18.9	73.0	8.1	-	-		8.3	63.9	22.2	5.6	-		5.4	64.9	21.6	8.1	-		2.9	55.9	20.6	17.6	2.9		40.0	60.0		47.5	52.5	-	-	32.5	67.5			
60~69歳	59	10	38	5	-	-	6	9	36	5	1	1	7	5	37	10	1	-	6	4	30	9	5	1	10	22	32	5	31	21	1	6	18	36	5		
		18.9	71.7	9.4	-	-		17.3	69.2	9.6	1.9	1.9		9.4	69.8	18.9	1.9	-		8.2	61.2	18.4	10.2	2.0		40.7	59.3		58.5	39.6	1.9		33.3	66.7			
70歳以上	205	31	115	16	1	-	42	26	111	21	1	2	44	15	101	36	8	2	43	14	77	46	15	3	50	58	115	32	99	65	8	33	41	128	36		
		19.0	70.6	9.8	0.6	-		16.1	68.9	13.0	0.6	1.2		9.3	62.3	22.2	4.9	1.2		9.0	49.7	29.7	9.7	1.9		33.5	66.5		57.6	37.8	4.7		24.3	75.7			
無回答																																					
初診・再診	初診	34	13	16	2	-	3	12	15	3	1	-	3	8	18	5	-	-	3	10	11	5	3	-	5	8	25	1	14	19	-	1	11	22	1		
			41.9	51.6	6.5	-		38.7	48.4	9.7	3.2	-		25.8	58.1	16.1	-			34.5	37.9	17.2	10.3	-		24.2	75.8		42.4	57.6	-		33.3	66.7			
	再診	349	69	203	24	2	-	51	53	189	40	5	4	58	35	185	60	14	3	52	23	146	75	29	8	68	93	216	40	167	132	9	41	83	221	45	
		23.2	68.1	8.1	0.7	-		18.2	64.9	13.7	1.7	1.4		11.8	62.3	20.2	4.7	1.0		8.2	52.0	26.7	10.3	2.8		30.1	69.9		54.2	42.9	2.9		27.3	72.7			
無回答	30	4	18	2	-	-	6	3	18	3	-	-	6	-	17	7	-	-	6	-	13	7	2	2	6	10	17	3	11	13	2	4	6	21	3		
		16.7	75.0	8.3	-	-		12.5	75.0	12.5	-	-		-	70.8	29.2	-	-		-	54.2	29.2	8.3	8.3		37.0	63.0		42.3	50.0	7.7		22.2	77.8			

総合評価

問28
全体として、当病院に満足していますか。

		全体	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
上段:回答数(件) 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		413	57	248	55	4	3	46
			15.5	67.6	15.0	1.1	0.8	
年齢	15歳以下	22	3	14	4	-	1	-
			13.6	63.6	18.2	-	4.5	
	15～19歳	6	4	2	-	-	-	-
			66.7	33.3	-	-	-	
	20～29歳	19	5	7	3	1	1	2
			29.4	41.2	17.6	5.9	5.9	
	30～39歳	20	3	16	1	-	-	-
			15.0	80.0	5.0	-	-	
	40～49歳	40	5	25	6	-	-	4
			13.9	69.4	16.7	-	-	
50～59歳	42	6	28	3	1	1	3	
		15.4	71.8	7.7	2.6	2.6		
60～69歳	59	7	39	7	1	-	5	
		13.0	72.2	13.0	1.9	-		
70歳以上	205	24	117	31	1	-	32	
		13.9	67.6	17.9	0.6	-		
無回答	-	-	-	-	-	-	-	
初診・再診	初診	34	8	23	2	-	-	1
			24.2	69.7	6.1	-	-	
	再診	349	49	202	49	4	3	42
		16.0	65.8	16.0	1.3	1.0		
無回答	30	-	23	4	-	-	3	
			85.2	14.8	-	-		

VIII. アンケート用紙

《 1 枚目 》

県立延岡病院患者満足度調査（外来）

調査票番号 **21311110**

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。

- 15歳以下 15～19歳 20～29歳 30～39歳 40～49歳
 50～59歳 70歳以上 60～69歳 70歳以上

質問 2 本日の受診は初診ですか、再診ですか。

- 初診 再診

質問 3 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 総合診療科

●受付、会計について

質問 4 受付されてから、診察までの待ち時間についていかがでしたか。

- 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 受付されてから、診察までの待ち時間ほ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 検査を受けられた方にお伺いします。検査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

質問 8 会計の待ち時間についてはいかがでしたか。

- 15分以内 30分以内 45分以内 60分以内 60分以上

●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 9 医師の診療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 10 医師の診療時間ほどのくらいでしたか。

- 5分以内 10分以内 15分以内 30分以内 60分以内
 60分以上

《 2 枚目 》

質問 11 あなたを担当した医師は、治療に関する説明を分かりやすく説明し、あなたの症状に関する訴えや話しを聞いてくれますか。
 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 13 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 14 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 15 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 16 臨床検査（心電図、肺機能、超音波等）を受けられた方にお伺いします。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 17 放射線検査（レントゲン・CT・MRI）を受けられた方にお伺いします。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 18 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

●施設設備・サービスについてお伺いします。

質問 19 院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。
 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 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。
 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 診察室は清潔ですか。
 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 トイレは清潔ですか。
 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 待合室の居心地の良さはいかがですか。
 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 お車でお越しの方にお伺いします。駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。
 非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

《 3枚目 》

●その他

質問 25 『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

知っている 知らない

質問 26 医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

知っている 知らない 利用したことがある

質問 27 会計の待ち時間を短縮できるコンシェルジュアプリをご存じですか。

はい いいえ

●総合的な評価について

質問 28 全体として、当病院に満足していますか。

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満

質問 29 その他ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

.....
.....

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



株式会社ニチイ学館

〒 101-0062

東京都千代田区神田駿河台4-6

御茶ノ水ソラシティ

TEL : 03-5834-5100

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

宮崎支店

〒 880-0811

宮崎県宮崎市錦町1-10

宮崎グリーンスフィア壱番館4F

TEL : 0985-29-1138