

宮崎県立延岡病院 様

令和7年度 患者満足度調査報告書
～入院～

【令和8年1月】

株式会社ニチイ学館

 **ニチイ** 宮崎支店
日本生命グループ

Powered by  **メディボイス**

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	35
VII. アンケート用紙	P	43

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

R7.10.6 ~ R7.10.17

(R6年度)
R6.10.15 ~ R6.10.30

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： 171 枚

(R6年度)
回収数： 160 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

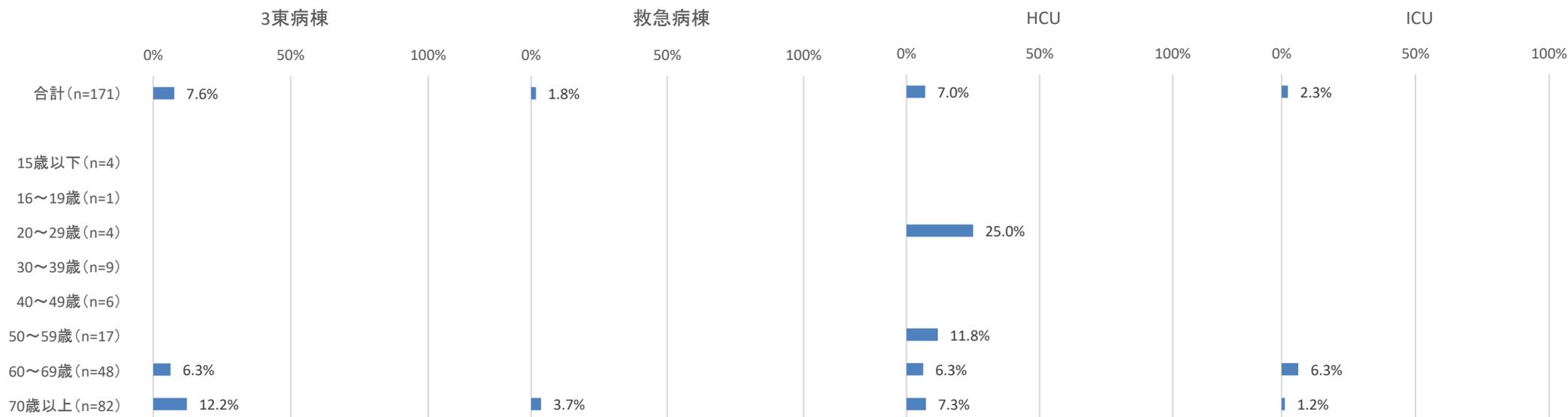
比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

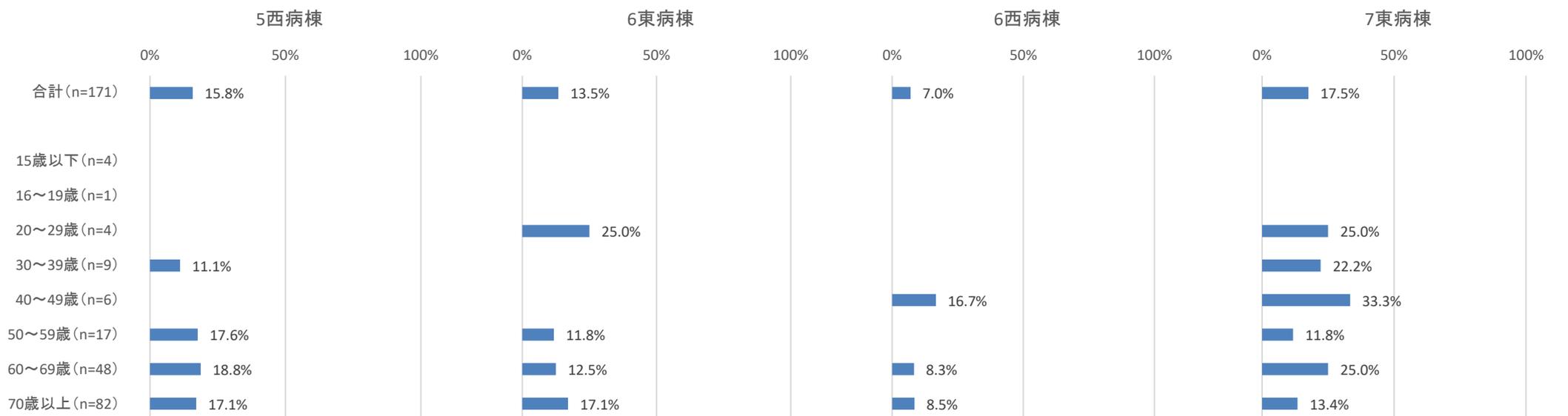
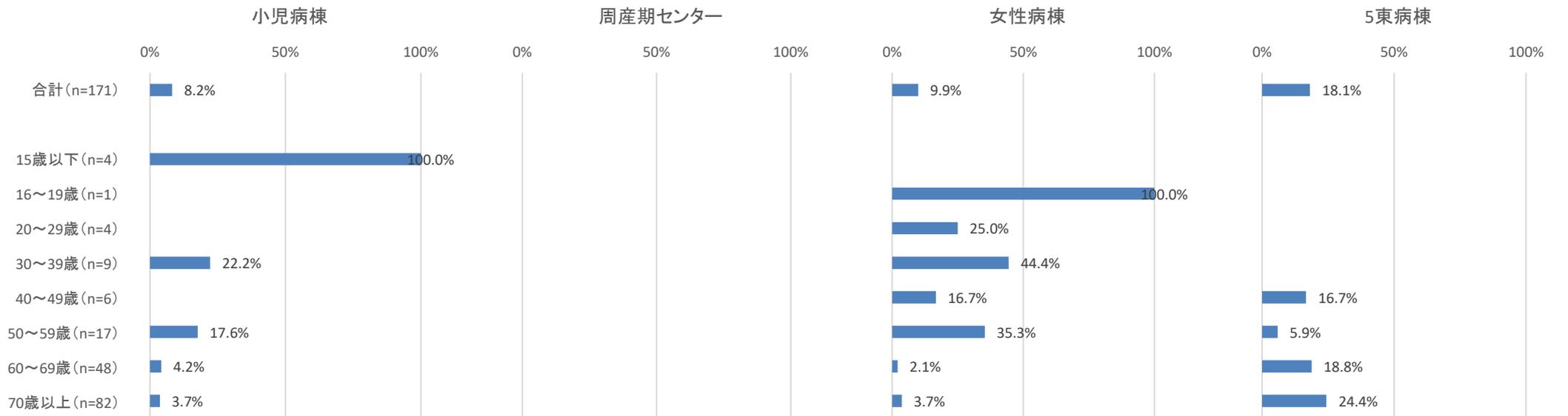
7.回答者構成-①患者さんの「年齢」×「入院病棟（複数回答）」

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	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
16～19歳	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
20～29歳	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	4	4
30～39歳	-	-	-	-	2	-	4	-	1	-	-	-	2	-	9	9
40～49歳	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	2	1	5	6
50～59歳	-	-	2	-	3	-	6	1	3	2	-	-	2	-	19	17
60～69歳	3	-	3	3	2	-	1	9	9	6	4	12	-	52	48	
70歳以上	10	3	6	1	3	-	3	20	14	14	7	11	-	92	82	
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	13	3	12	4	14	-	17	31	27	23	12	30	1	186	171	
比率(%)	7.6%	1.8%	7.0%	2.3%	8.2%	0.0%	9.9%	18.1%	15.8%	13.5%	7.0%	17.5%	0.6%			
【R6年度】合計	5	5	5	1	13	-	17	29	31	21	15	25	5	167	160	
【R6年度】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%			

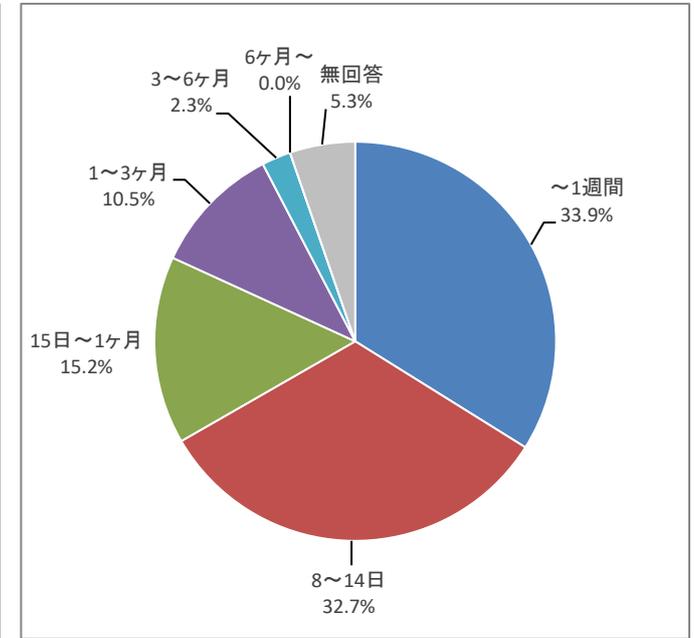
※有効回答数：無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出



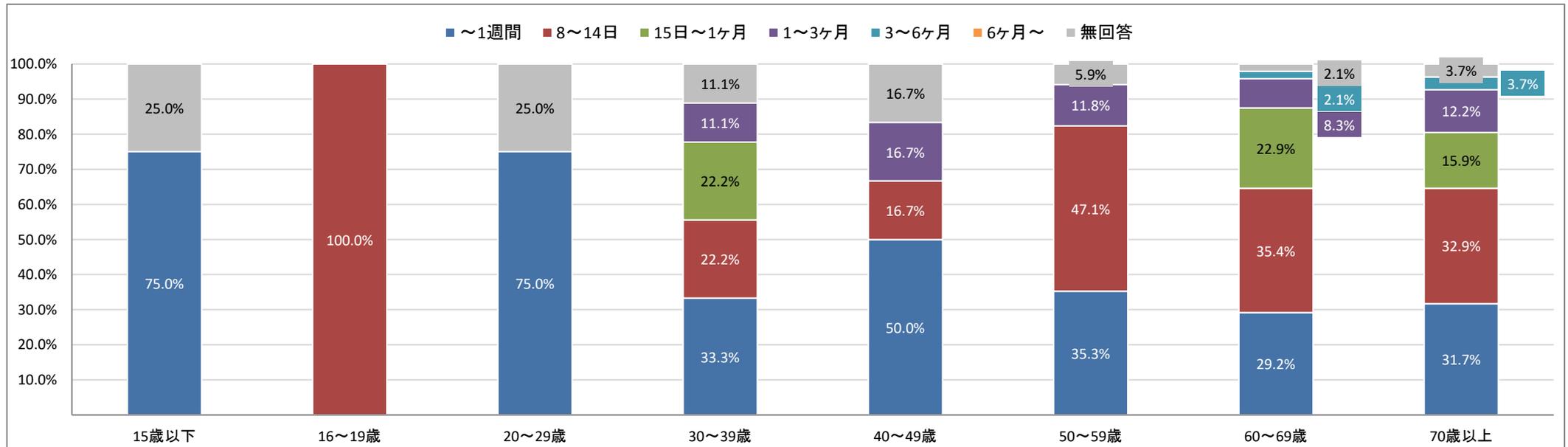


7.回答者構成-②「年齢」×「入院期間」

年齢	入院期間							合計	比率(%)	【R6年度】 合計	【R6年度】 比率(%)
	～1週間	8～14日	15日～1ヶ月	1～3ヶ月	3～6ヶ月	6ヶ月～	無回答				
15歳以下	3	-	-	-	-	-	1	4	2.3%	6	3.8%
16～19歳	-	1	-	-	-	-	-	1	0.6%	1	0.6%
20～29歳	3	-	-	-	-	-	1	4	2.3%	4	2.5%
30～39歳	3	2	2	1	-	-	1	9	5.3%	9	5.6%
40～49歳	3	1	-	1	-	-	1	6	3.5%	12	7.5%
50～59歳	6	8	-	2	-	-	1	17	9.9%	18	11.3%
60～69歳	14	17	11	4	1	-	1	48	28.1%	36	22.5%
70歳以上	26	27	13	10	3	-	3	82	48.0%	70	43.8%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0%	4	2.5%
合計	58	56	26	18	4	-	9	171	100.0%	160	100.0%
比率(%)	33.9%	32.7%	15.2%	10.5%	2.3%	0.0%	5.3%	100.0%			
【R6年度】合計	52	37	36	24	2	1	8	160			
【R6年度】比率(%)	32.5%	23.1%	22.5%	15.0%	1.3%	0.6%	5.0%	100.0%			



●有効回答数・・・「無回答」を除く



Ⅱ. 調査結果

調査結果① カテゴリ別の満足率

病院全体

●調査結果 - 満足率

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

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R6年度)	96.3% (93.5%)
病室・入院生活 前回 (R6年度)	84.0% (78.8%)
医師 前回 (R6年度)	95.6% (92.9%)
看護師 前回 (R6年度)	96.4% (94.0%)
その他職種 前回 (R6年度)	92.5% (90.5%)
身だしなみ・服装 前回 (R6年度)	98.2% (93.0%)
入退院手続き 前回 (R6年度)	89.6% (85.3%)
食事 前回 (R6年度)	76.0% (71.5%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(91.1%)

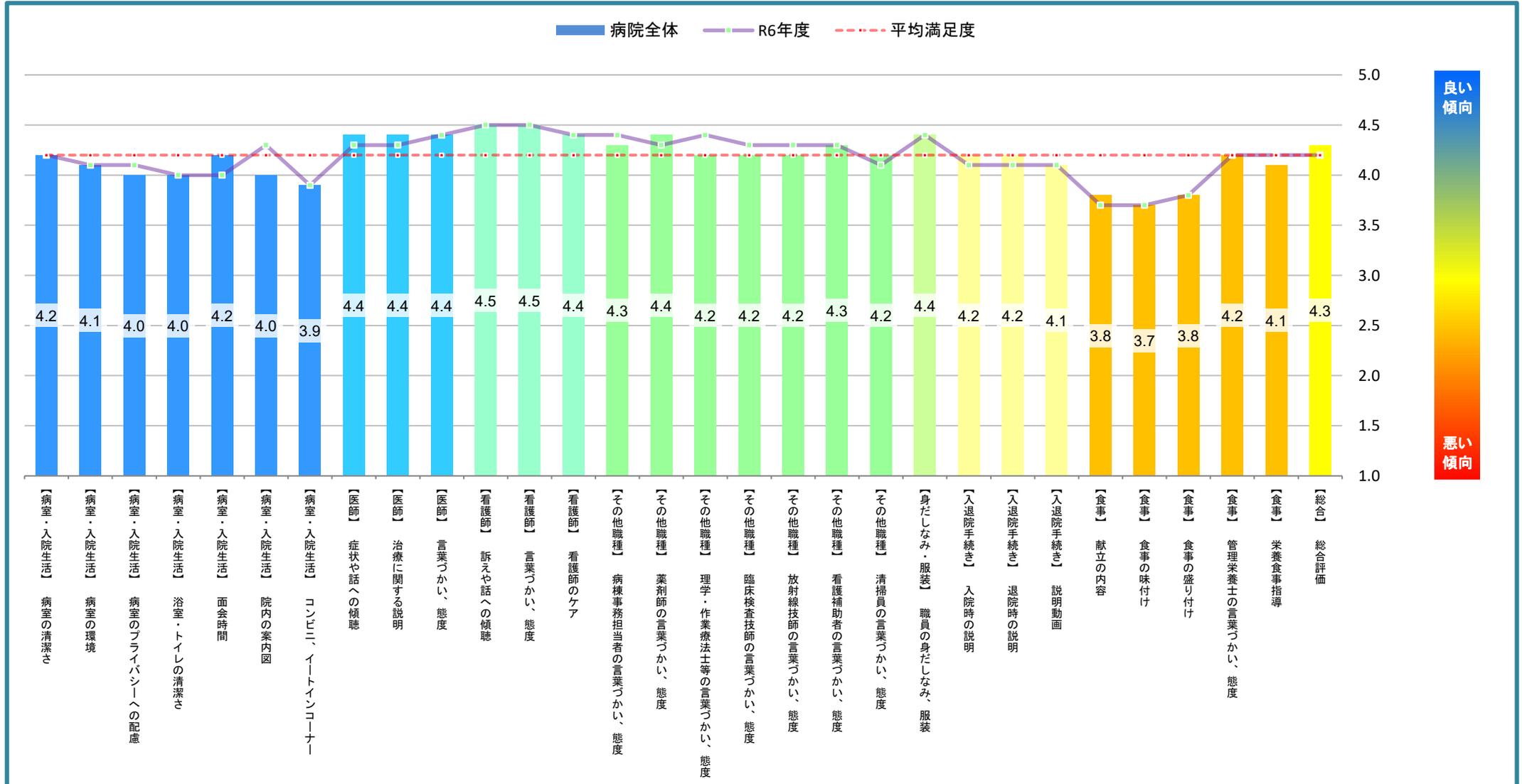
調査結果② 満足度

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		R6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	さそうない			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点								
病室は清潔で、快適でしたか。	54	105	7	3	-	2	169	94.1%	4.2	90.5%	4.2	↗ 3.6%	→ -
病室の環境（冷暖房・照明等）設定はいかがでしたか。	42	105	15	6	-	3	168	87.5%	4.1	84.6%	4.1	↗ 2.9%	→ -
病室のプライバシーへの配慮は十分でしたか。	41	98	25	4	-	3	168	82.7%	4.0	82.4%	4.1	↗ 0.3%	↘ ▲0.1
浴室やトイレは清潔で、快適でしたか。	35	100	19	4	4	9	162	83.3%	4.0	77.8%	4.0	↑ 5.5%	→ -
面会時間の設定は適切でしたか。	66	71	20	7	2	5	166	82.5%	4.2	76.0%	4.0	↑ 6.5%	↗ 0.2
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがでしたか。	31	97	29	2	-	12	159	80.5%	4.0	66.9%	4.3	↑ 13.6%	↘ ▲0.3
コンビニ・イトインコーナーについてはいかがでしたか。	25	90	34	1	1	20	151	76.2%	3.9	72.5%	3.9	↗ 3.7%	→ -
病室・入院生活 合計	294	666	149	27	7	54	1,143	84.0%	4.1	78.8%	4.1	↑ 5.2%	→ -
あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話を聞いてくれますか。	78	83	5	1	1	3	168	95.8%	4.4	90.3%	4.3	↑ 5.5%	↗ 0.1
医師は、治療に関する説明を、分かりやすく説明してくれますか。	73	85	8	-	2	3	168	94.0%	4.4	92.3%	4.3	↗ 1.7%	↗ 0.1
医師の言葉遣い、態度はいかがですか。	78	84	3	1	1	4	167	97.0%	4.4	96.2%	4.4	↗ 0.8%	→ -
医師 合計	229	252	16	2	4	10	503	95.6%	4.4	92.9%	4.4	↗ 2.7%	→ -
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	86	80	2	1	-	2	169	98.2%	4.5	94.8%	4.5	↗ 3.4%	→ -
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。	85	79	6	-	-	1	170	96.5%	4.5	95.5%	4.5	↗ 1.0%	→ -
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。	72	86	9	-	-	4	167	94.6%	4.4	91.6%	4.4	↗ 3.0%	→ -
看護師 合計	243	245	17	1	-	7	506	96.4%	4.4	94.0%	4.4	↗ 2.4%	→ -
病棟の事務担当者の言葉遣い、態度はいかがですか。	65	85	13	-	-	8	163	92.0%	4.3	94.0%	4.4	↘ ▲2.0%	↘ ▲0.1
薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。	48	73	3	-	-	47	124	97.6%	4.4	88.3%	4.3	↑ 9.3%	↗ 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。	22	34	8	-	-	107	64	87.5%	4.2	90.9%	4.4	↘ ▲3.4%	↘ ▲0.2
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	31	55	6	1	-	78	93	92.5%	4.2	92.9%	4.3	↘ ▲0.4%	↘ ▲0.1
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	39	78	13	-	-	41	130	90.0%	4.2	91.8%	4.3	↘ ▲1.8%	↘ ▲0.1
看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。	62	93	8	2	-	6	165	93.9%	4.3	91.4%	4.3	↗ 2.5%	→ -
清掃員の言葉遣い、態度はいかがですか。	52	94	10	2	1	12	159	91.8%	4.2	85.4%	4.1	↑ 6.4%	↗ 0.1
その他職種 合計	319	512	61	5	1	299	898	92.5%	4.3	90.5%	4.3	↗ 2.0%	→ -

●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		R6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	さそうない			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
	5点	4点	3点	2点	1点								
当職員の身だしなみ・服装は適切ですか。	79	87	3	-	-	2	169	98.2%	4.4	93.0%	4.4	↑ 5.2%	→ -
身だしなみ・服装 合計	79	87	3	-	-	2	169	98.2%	4.4	93.0%	4.4	↑ 5.2%	→ -
入院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	45	102	14	2	-	8	163	90.2%	4.2	86.2%	4.1	↔ 4.0%	↔ 0.1
退院時の説明・手続はわかりやすかったですか。	34	78	11	-	-	48	123	91.1%	4.2	86.0%	4.1	↑ 5.1%	↔ 0.1
動画による説明はわかりやすかったですか。	14	29	8	-	-	120	51	84.3%	4.1	80.9%	4.1	↔ 3.4%	→ -
入退院手続き 合計	93	209	33	2	-	176	337	89.6%	4.2	85.3%	4.1	↔ 4.3%	↔ 0.1
治療食の献立の内容はいかがですか。	27	80	40	6	1	17	154	69.5%	3.8	64.3%	3.7	↑ 5.2%	↔ 0.1
食事の味付けはいかがですか。	26	75	40	9	3	18	153	66.0%	3.7	60.4%	3.7	↑ 5.6%	→ -
食事の盛り付けはいかがですか。	26	86	34	8	-	17	154	72.7%	3.8	69.5%	3.8	↔ 3.2%	→ -
管理栄養士の言葉遣い、態度はいかがですか。	37	77	8	-	-	49	122	93.4%	4.2	87.3%	4.2	↑ 6.1%	→ -
栄養食事指導は理解できましたか。	18	46	8	-	-	99	72	88.9%	4.1	91.3%	4.2	↓ ▲2.4%	↓ ▲0.1
食事 合計	134	364	130	23	4	200	655	76.0%	3.9	71.5%	3.9	↔ 4.5%	→ -
全体として、当病院に満足していますか。	48	107	5	1	-	10	161	96.3%	4.3	93.5%	4.2	↔ 2.8%	↔ 0.1
総合 合計	48	107	5	1	-	10	161	96.3%	4.3	93.5%	4.2	↔ 2.8%	↔ 0.1

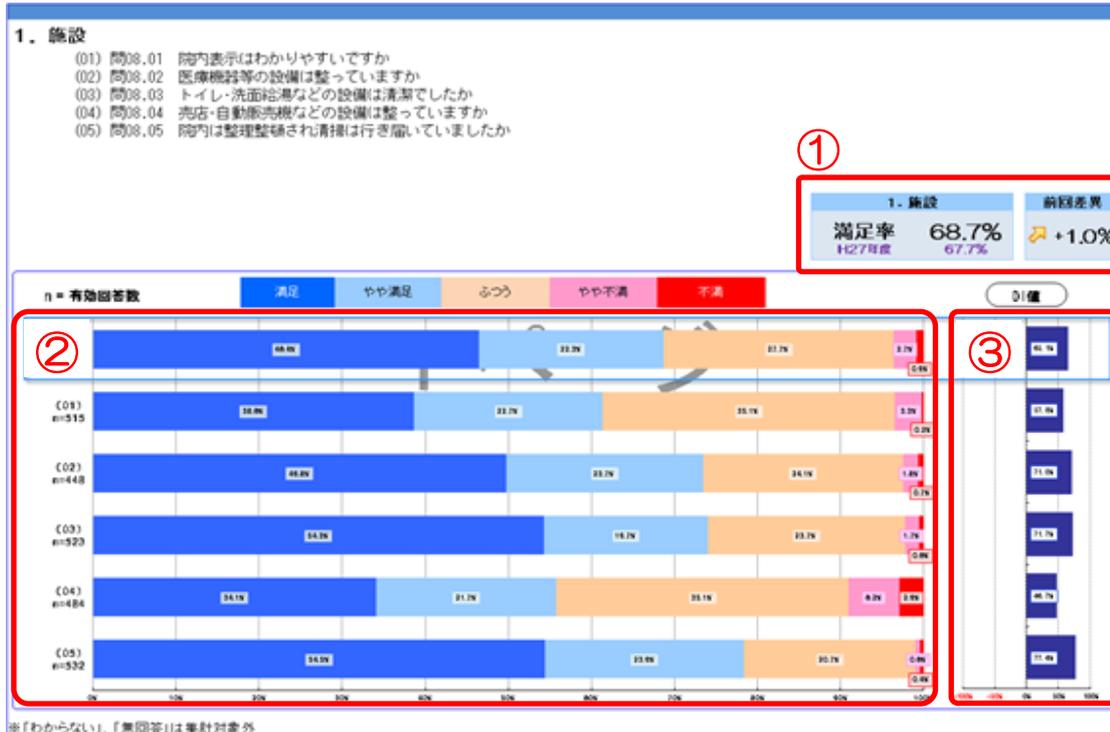
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●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

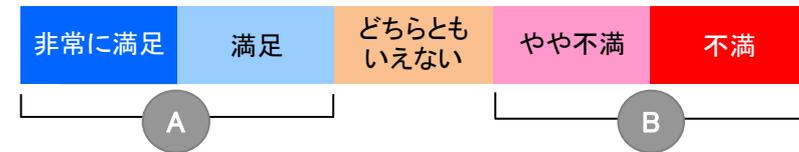
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

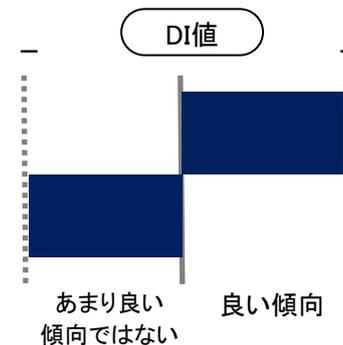
各設問の回答者数の割合を表示させています。

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。



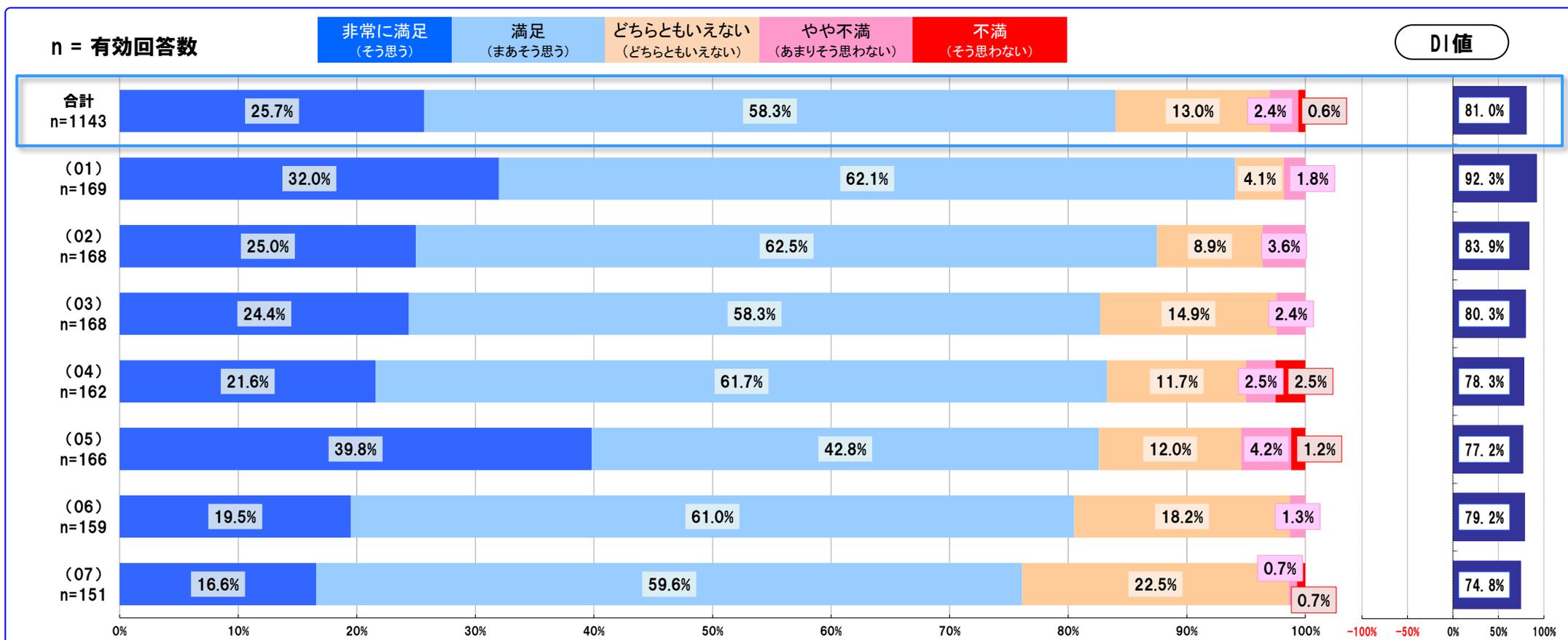
DI値はA-Bで求められます。



1. 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・掲示板の見やすさは、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	84.0%	↑ 5.2%
R6年度	78.8%	

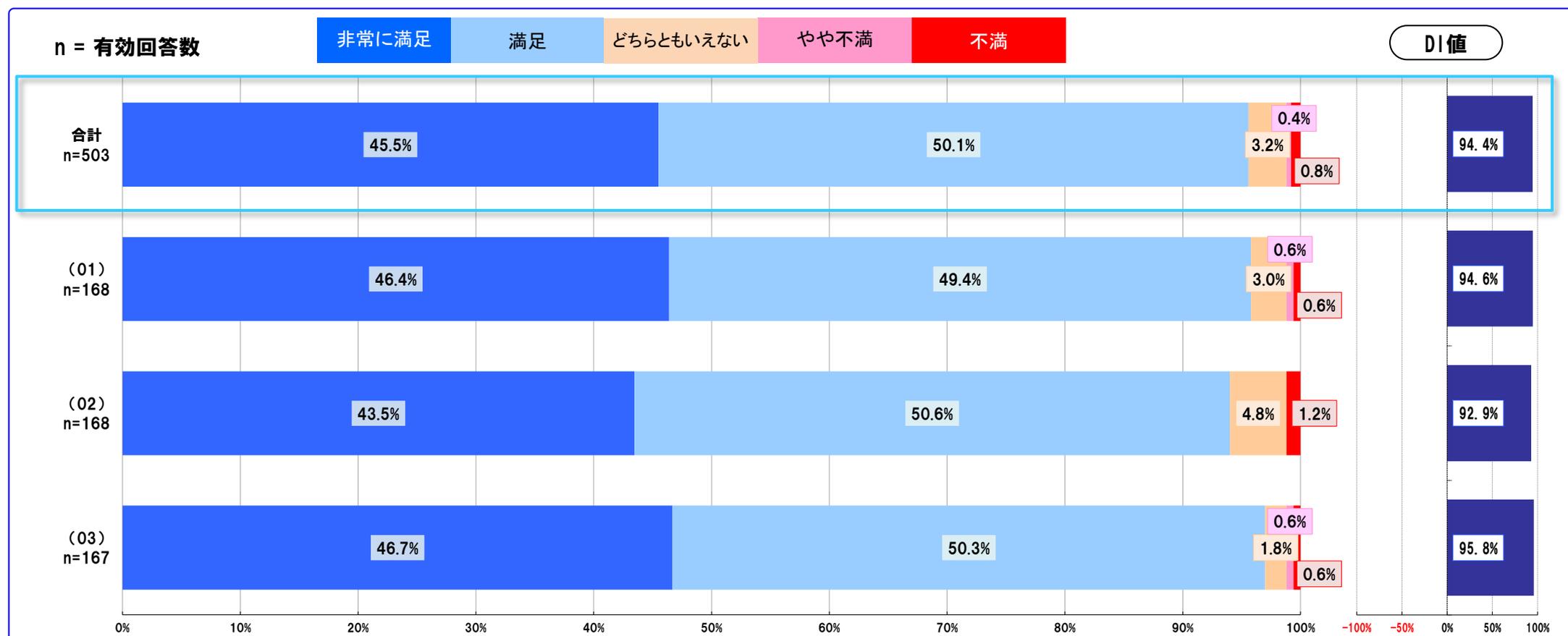


※「無回答」は集計対象外

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	95.6%	↗ 2.7%
R6年度	92.9%	

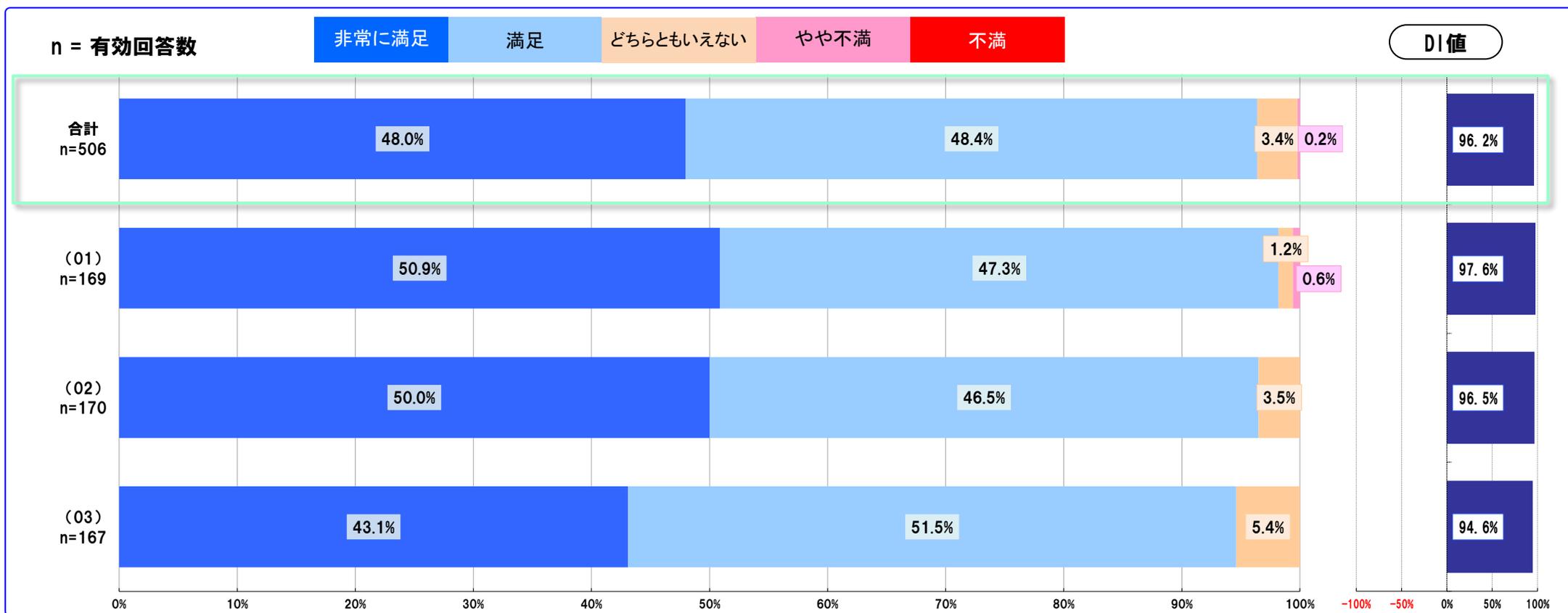


※「無回答」は集計対象外

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	96.4%	↗ 2.4%
R6年度	94.0%	

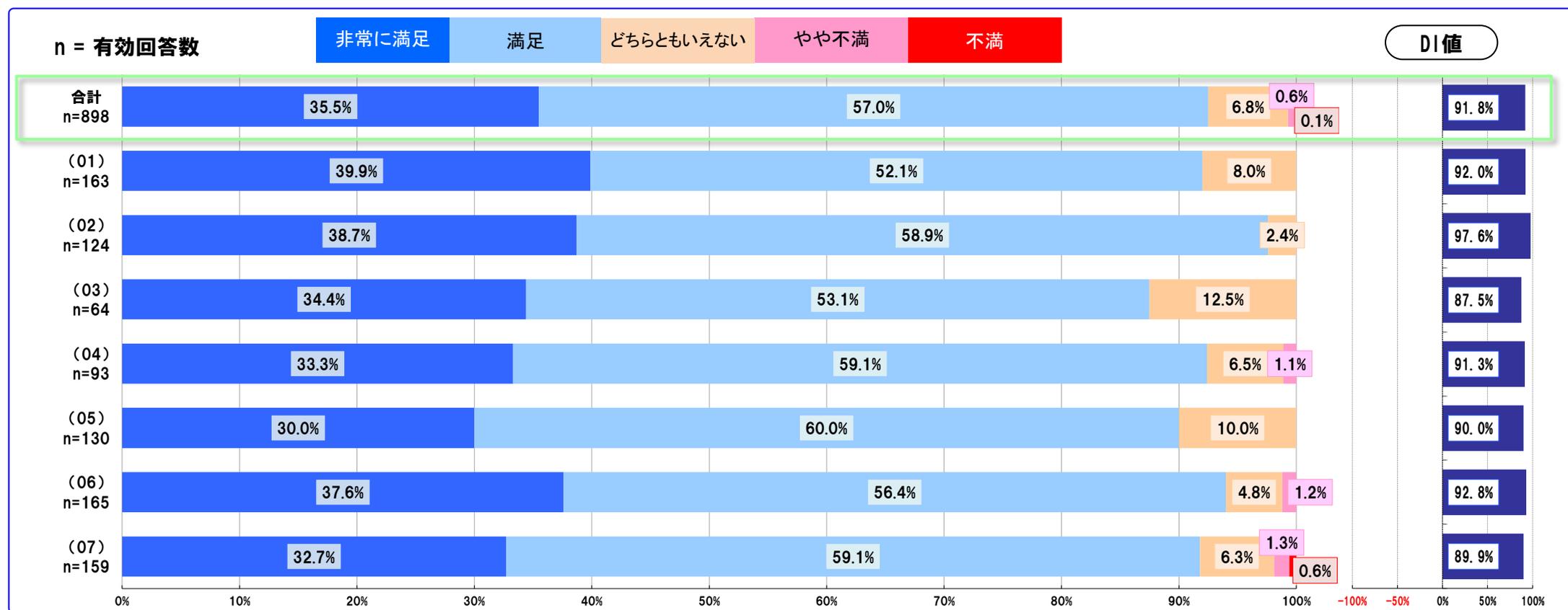


※「無回答」は集計対象外

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	92.5%	↗ 2.0%
R6年度	90.5%	

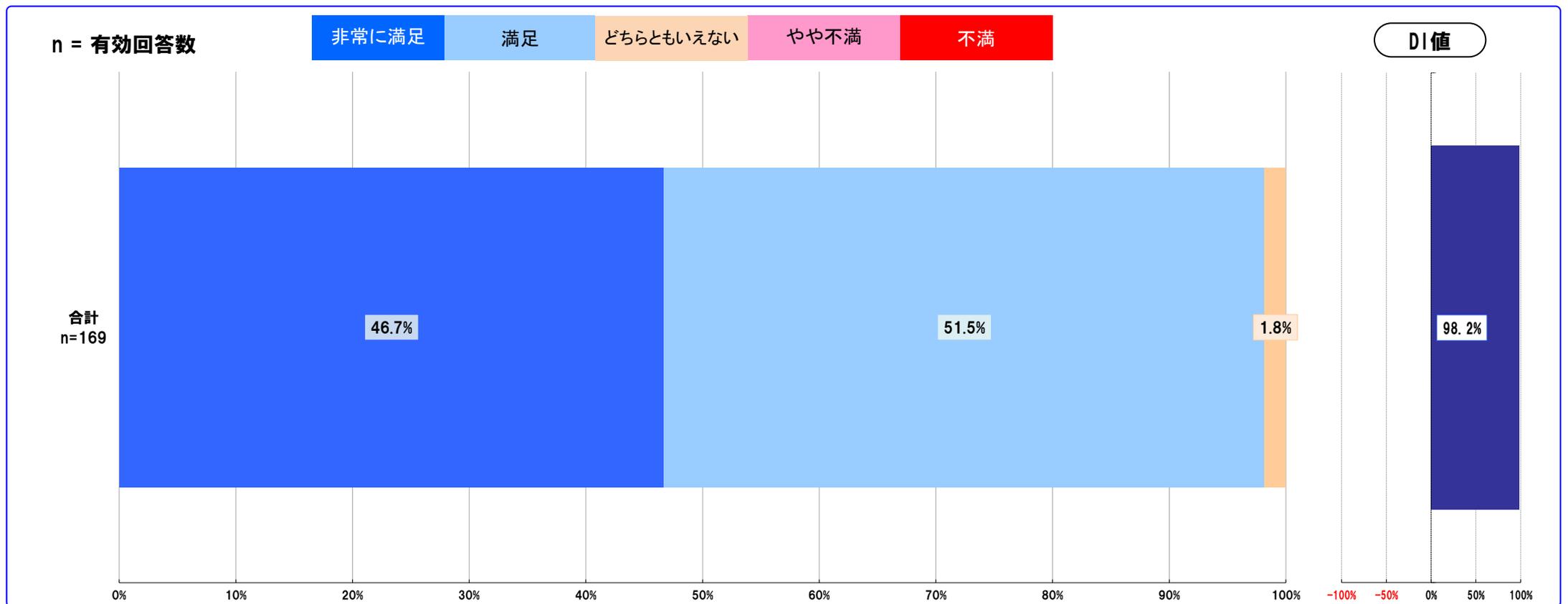


※「無回答」は集計対象外

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	98.2%	↑ +5.2%
R6年度	93.0%	

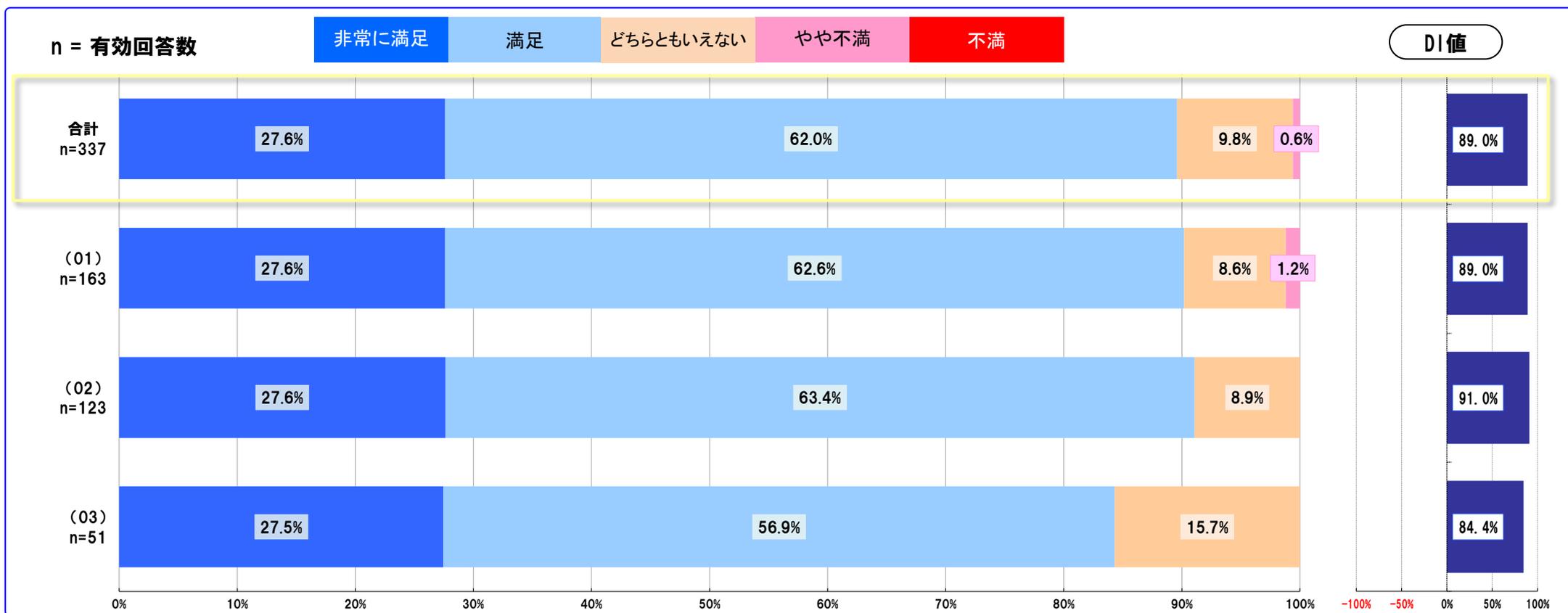


※「無回答」は集計対象外

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	89.6%	↗ 4.3%
R6年度	85.3%	

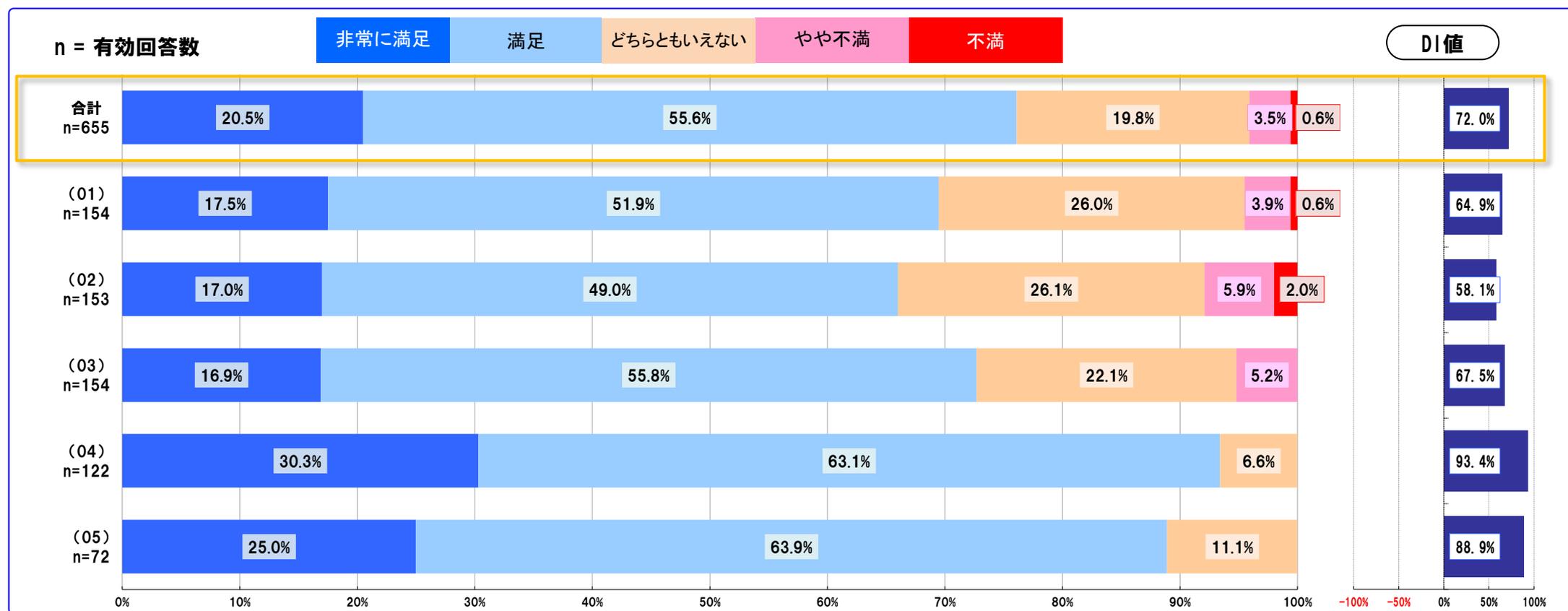


※「無回答」は集計対象外

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	76.0%	↗ 4.5%
R6年度	71.5%	

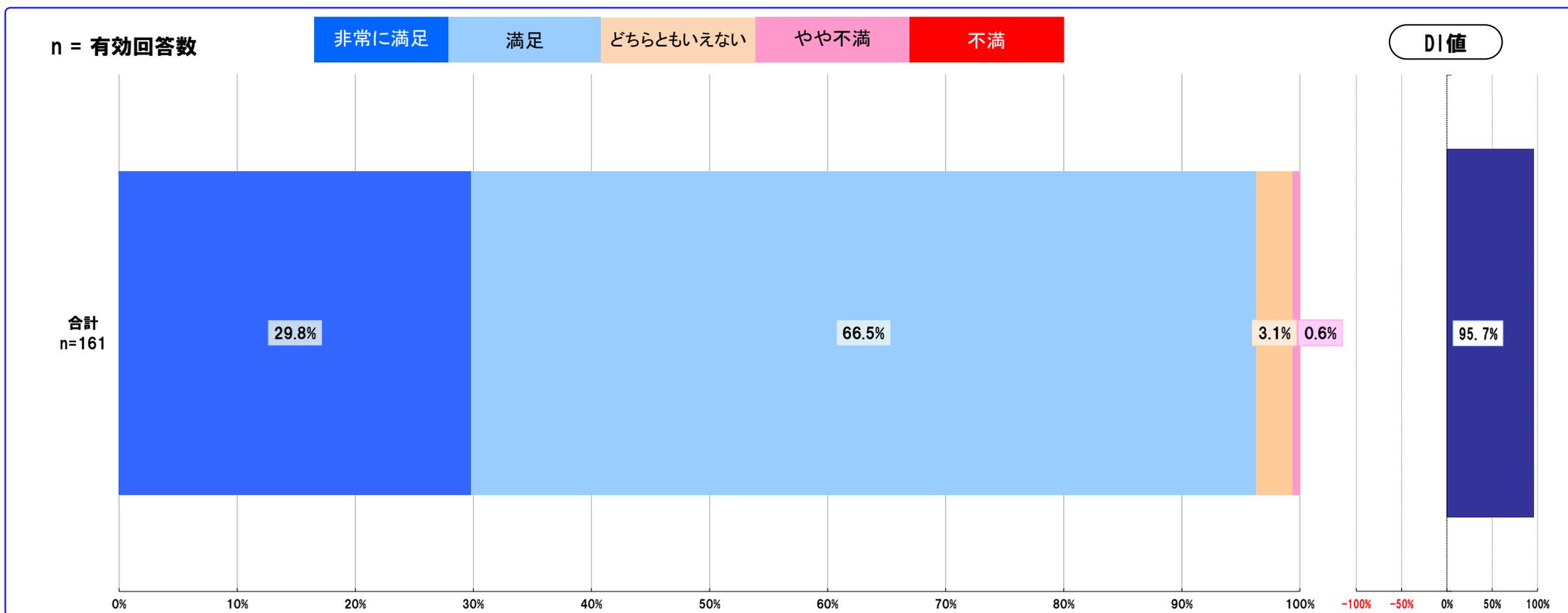


※「無回答」は集計対象外

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	96.3%	↗ +2.8%
R6年度	93.5%	

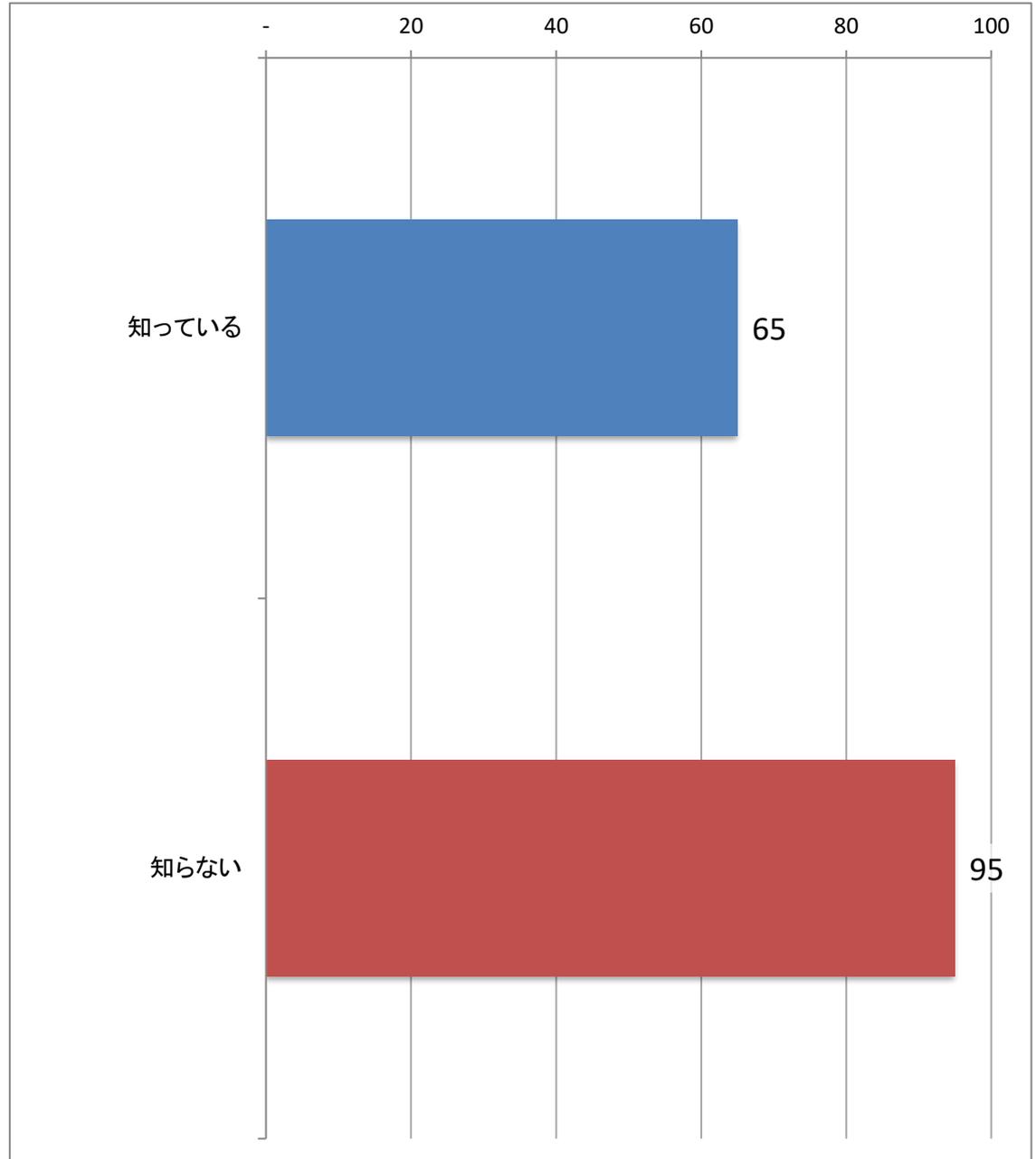
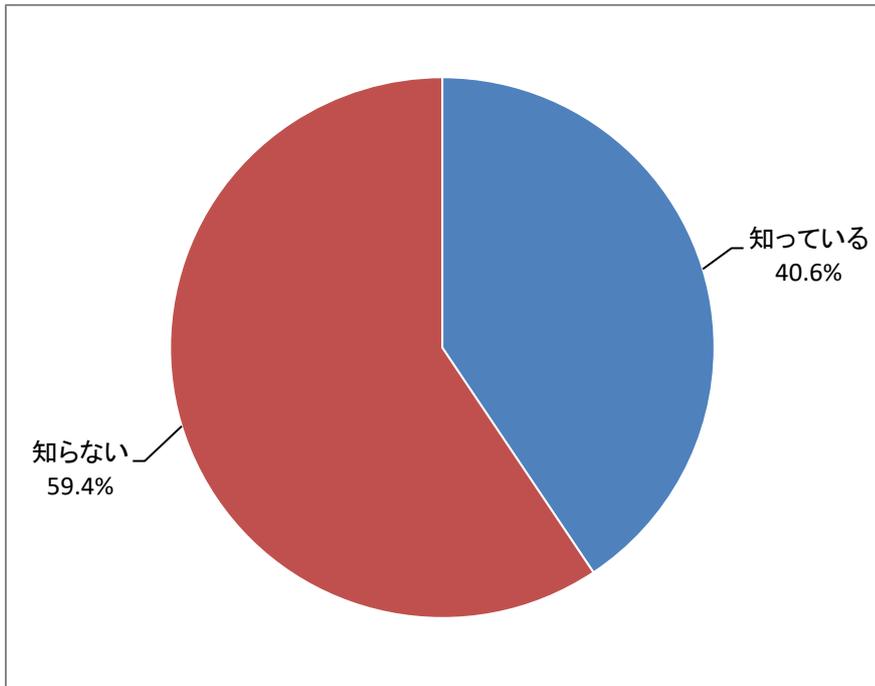


※「無回答」は集計対象外

IV. その他について

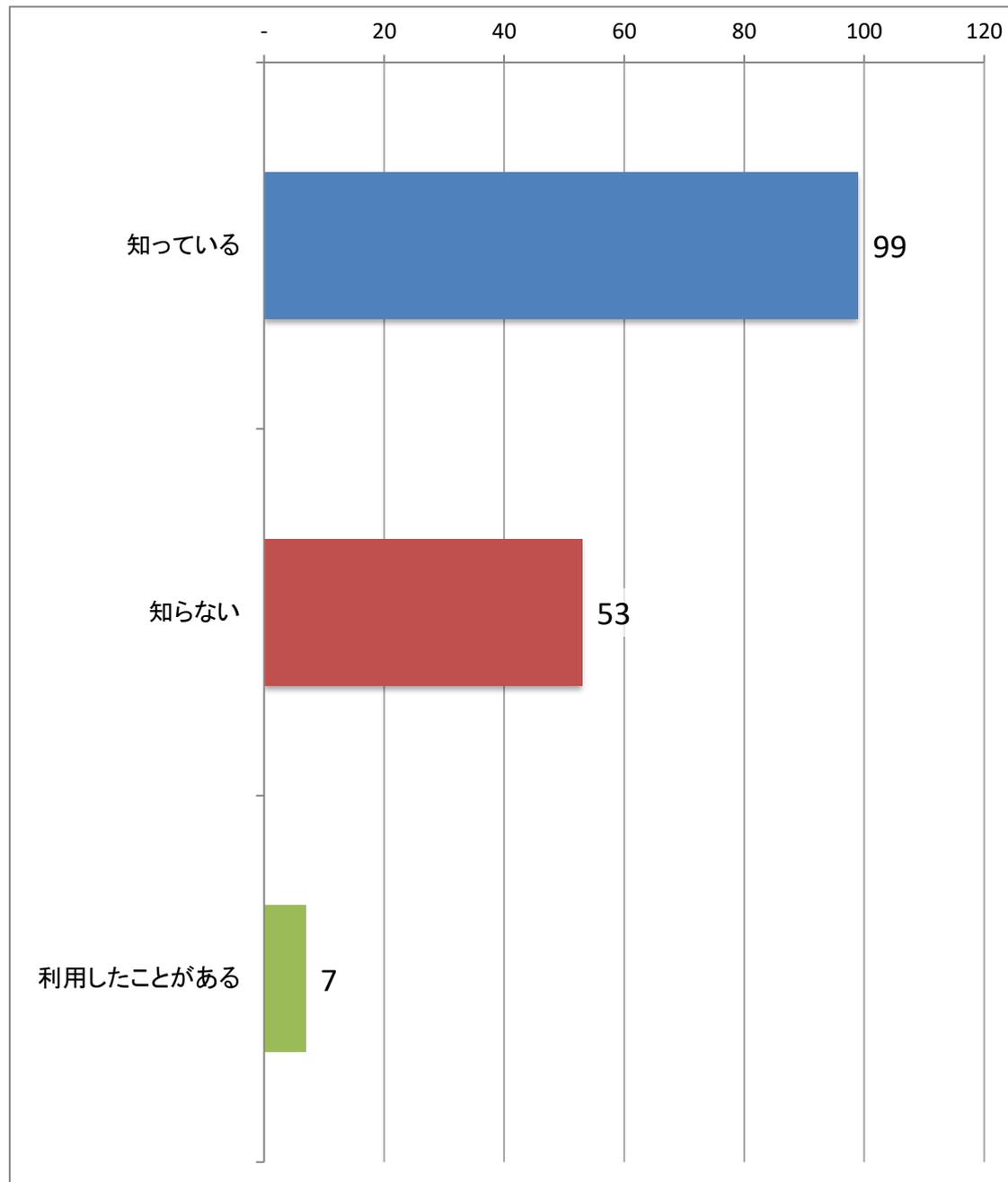
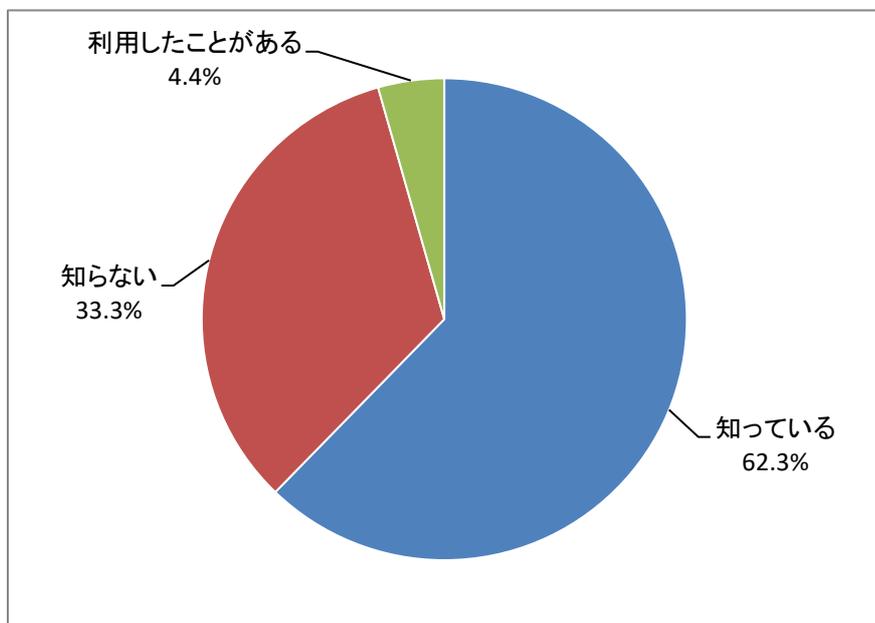
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	65	40.6%	55	36.4%
知らない	95	59.4%	96	63.6%
有効回答数	160	100.0%	151	100.0%
無回答	11	-	9	-



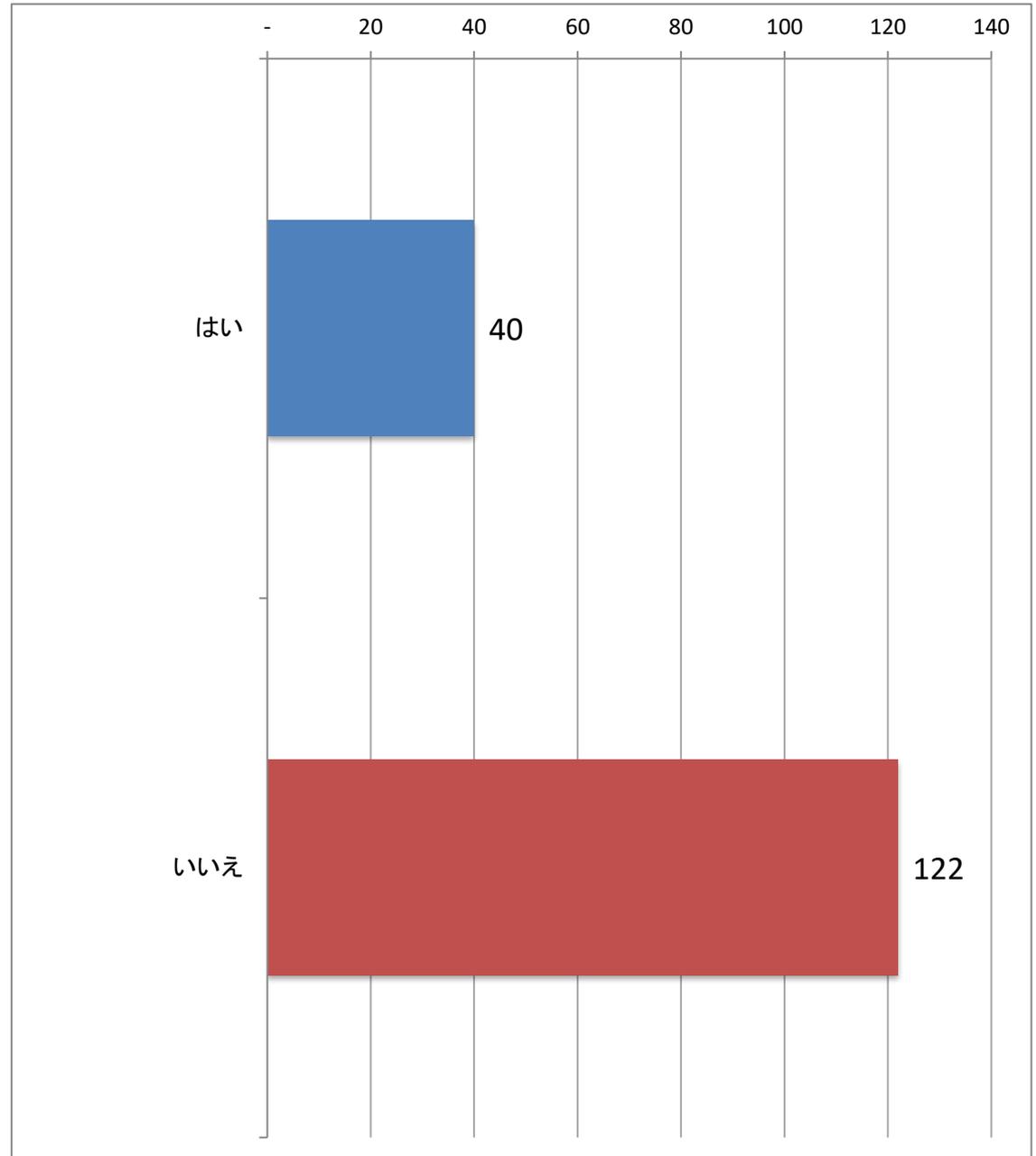
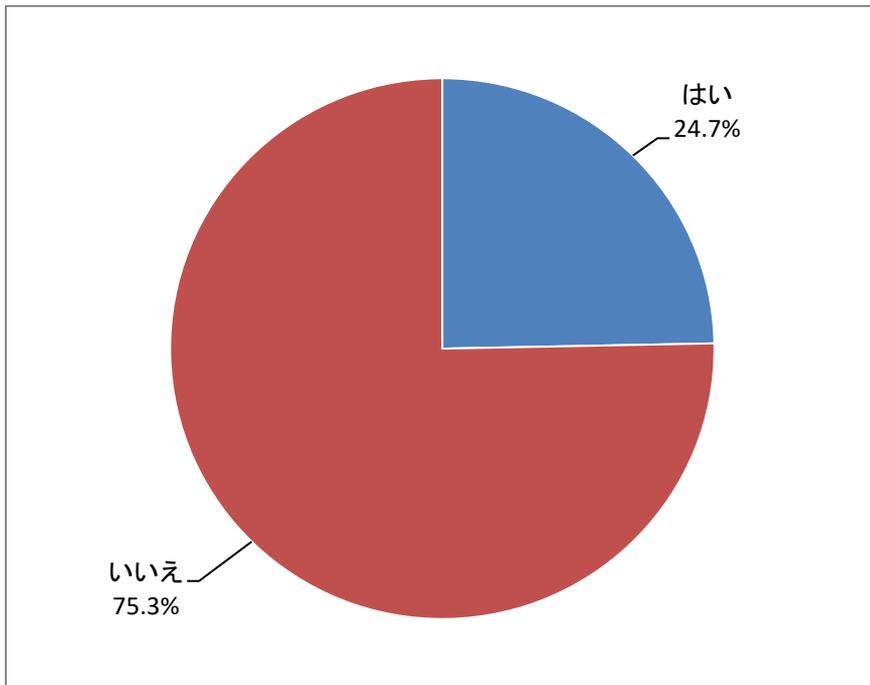
②医療相談等（医療連携相談室）窓口をご存知ですか。

	今回		前回(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	99	62.3%	98	65.3%
知らない	53	33.3%	47	31.3%
利用したことがある	7	4.4%	5	3.3%
有効回答数	159	100.0%	150	100.0%
無回答	12	-	10	-



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(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	40	24.7%	25	17.0%
いいえ	122	75.3%	122	83.0%
有効回答数	162	100.0%	147	100.0%
無回答	9	-	13	-



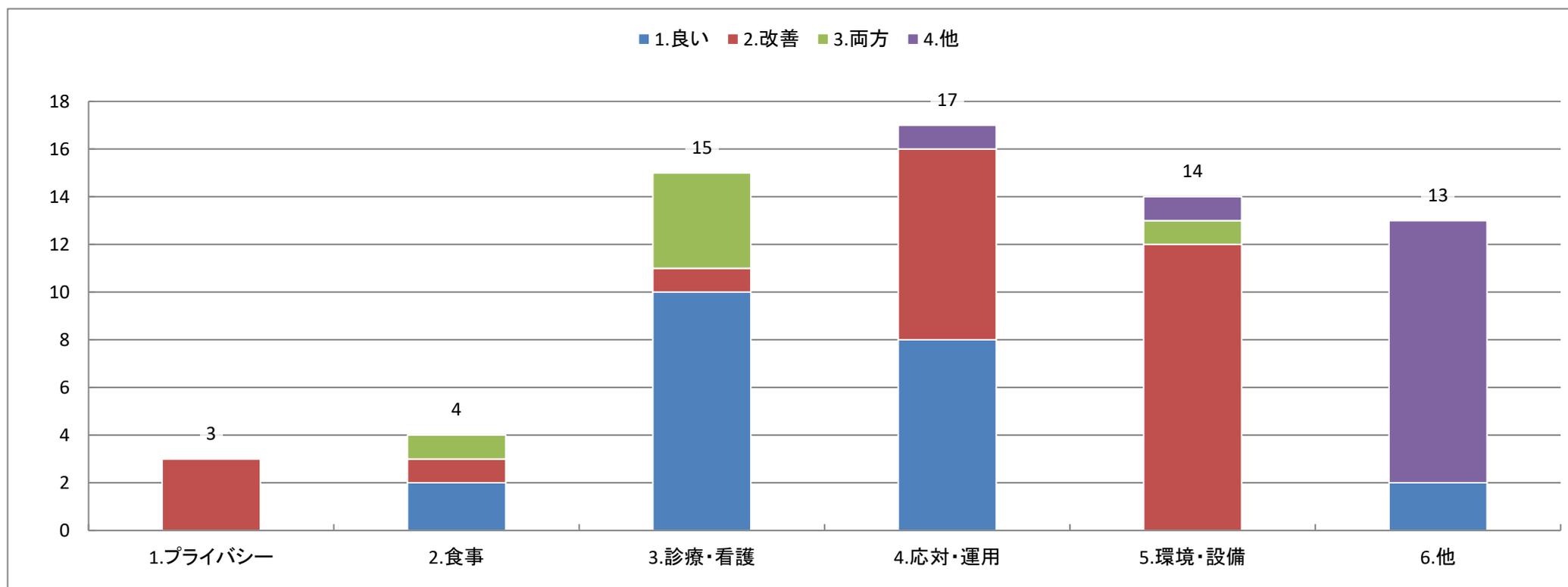
V. その他記載欄、ご意見・ご要望

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	2	10	8	0	2	22	33.3%
2.改善	3	1	1	8	12	0	25	37.9%
3.両方	0	1	4	0	1	0	6	9.1%
4.他	0	0	0	1	1	11	13	19.7%
回答数	3	4	15	17	14	13	66	100.0%
構成比率	4.5%	6.1%	22.7%	25.8%	21.2%	19.7%	100.0%	

※ 回答内容を独自の判断基準で区分毎に仕分けしております。(回答内容を区分毎に分割する場合があるため、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	1.プライバシー	2.改善	入院時の質問票に離別と記したのですが全体に共有されていないのか娘に「お父さんは。」と質問されました。1人1人の患者の家庭環境まで把握するのは難しいと思いますが、出来る限り共有して頂ければ幸いです。デリケートな部分の質問などは確認をお願いします。	小児病棟	15歳以下
2	1.プライバシー	2.改善	病室で説明などされる時聞こえにくい方がおられると大きな声になります。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
3	1.プライバシー	2.改善	面会時間が長く、声が大きいため少し困っていました。相部屋だからとは思いますがもう少し考えていただけたら有り難かったと思います。	6東病棟	60～69歳
4	2.食事	1.良い	献立も楽しみにしていました。味付けも、おいしかったです。	6東病棟	60～69歳
5	2.食事	1.良い	食事がおいしくてびっくりしました。勝手にまずいと思っていました。よい意味で一番のおどろきでした。すごい。	5西病棟	50～59歳
6	2.食事	2.改善	食事面では、昼のヨーグルトが同じ味のもので、味に変化がつけられればと感じています。	5東病棟	70歳以上
7	2.食事	3.両方	配膳を片づけに何度も部屋を回ってくださいます。何か方法がないでしょうか。食べる速さも違い、状態にもよりますが、栄養指導では、質問にしっかり答えてくださいました。疑問解消です。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
8	3.診療・看護	1.良い	4日間、大便が出ないで苦しんでいる時に対応して頂いた看護師に感謝しています。有り難うございました。河野看護師、有り難うございました。	5西病棟	70歳以上
9	3.診療・看護	1.良い	いつもやさしい言葉や態度で接してくれて安心して治療が受けられています。誰1人、嫌な顔をされる人はいないので助かっています。師長さんが良いからではないですか。	5東病棟	70歳以上
10	3.診療・看護	1.良い	医師も最善を尽くして下さったことを有り難く思っています。今回初めて入院しましたが治療や接遇に満足しています。今後も延岡市の医療の向上を願っています。看護師について、皆さんの声掛けが優しく明るいので気持ちが和みます。爪は切ってもらえるのですか。経管栄養の前には口腔ケアがなされていて安心しました。リハビリについて、皆さんが明るく元気なので気持ちが前向きになれます。	3東病棟	70歳以上
11	3.診療・看護	1.良い	何か気になることがあったら先生、助産師さん、すぐに相談に乗ってくれて、安心した入院生活が送れています。私は長期入院の為、スタッフ皆さんに支えられています。ありがとうございます。	女性病棟	30～39歳
12	3.診療・看護	1.良い	看護師さん達が話をちゃんと聞いてくれて、ありがたいです。寄りそってくれる事に感謝します。	小児病棟	60～69歳
13	3.診療・看護	1.良い	久しぶりの入院生活でしたが、看護師さんのやさしい言葉づかい、親身になってくれている様子に感激しました。職員教育が行き届いていると感心しました。ありがとうございました。	小児病棟	60～69歳
14	3.診療・看護	1.良い	私はこの治療で入院するのは2回目です。初回から治療の流れがスケジュールとして記されとてもわかりやすく安心しました。ありがとうございました。	5東病棟	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
15	3.診療・看護	1.良い	先生、看護師、その他職員の対応には十分に満足しております。	5東病棟	70歳以上
16	3.診療・看護	1.良い	先生も看護師も親切で、わかりやすく話してくれて気分がよかったです。	5西病棟	70歳以上
17	3.診療・看護	1.良い	昼夜問わず看護師さんたちにはよくしていただきました(ドクターとのつながり等も)。多くの患者さん(いろいろな方たちがいる中で)にいつも優しく寄り添って下さる看護師さんに頭が下がります。もちろん他のスタッフさんもチームで支えて下さっていてありがたく思います。感謝。	小児病棟	50～59歳
18	3.診療・看護	2.改善	看護師にびっくりするような話し方をする人が何人かいる。多忙であるのはわかるが、自分の意見だけ押し付けるところは残念。でも、がんばりすぎているように思われる。	6東病棟	70歳以上
19	3.診療・看護	3.両方	医師はその時その時の状態をみて、判断して下さいます。感謝しています。看護師が忙しいのか人が足りないのか、コールしてから時間がかかることがあった。リハビリは時間不足でしたが(3回くらい)、会話しながらがんばれました。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
20	3.診療・看護	3.両方	看護師さん、看護補助者さんの中に声が小さい方がいて聞きづらい時があったので、少し声を張っていただけたらうれしいです。不安な気持ちに寄り添っていただいて感謝しています。ありがとうございます。	女性病棟	50～59歳
21	3.診療・看護	3.両方	看護師の患者への指示が異なる事があり、戸惑った。その原因は説明を受け、謝りに来て下さった看護師の対応も良かった。	7東病棟	70歳以上
22	3.診療・看護	3.両方	入院患者の迷惑行為に疲弊していましたが、看護スタッフの適切な対応、処置により、以降療養に専念できました。しかしながら、対応・処置までに長期間(1W)を要したことに対しては、一考をお願いします。	7東病棟	60～69歳
23	4.応対・運用	1.良い	いつ入院しても皆様が丁寧で優しいです。	5東病棟	70歳以上
24	4.応対・運用	1.良い	お医者様をはじめどのスタッフも親切に心配りをして和やかに対応して下さいました。	7東病棟	70歳以上
25	4.応対・運用	1.良い	各スタッフの方々大変好くして下さいありがとうございます。ありがとう。頑張ってください。	6東病棟	70歳以上
26	4.応対・運用	1.良い	事務担当者は丁寧に話して下さいます。薬剤師は質問にしっかり答えていただきました。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
27	4.応対・運用	1.良い	初めての入院でしたが、皆さんの明るくてきばきとした行動に感謝と感動しています。自然で優しくて楽しいです。	5東病棟	70歳以上
28	4.応対・運用	1.良い	短い間の入院でしたが先生始めスタッフの皆さんにとっても良くして頂きしんどい時も安心感がありました。心よりお礼申し上げます。優しい皆様でした。きっとこれからの患者さん(入院)も安心して過ごされると思います。有り難うございました。	女性病棟	70歳以上
29	4.応対・運用	1.良い	突然の入院でとまどう事も多かったが、皆様のあたたかさ、優しさに、とても救われました。医療福祉の現場は、常に大変な事が多く、気持ちも辛い事が多いと思います。そんな中プロとして仕事をされる皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。	7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
30	4.応対・運用	1.良い	不安を取り除く優しい配慮をしていただきありがとうございました。御世話になりました。	5西病棟	60～69歳
31	4.応対・運用	2.改善	お茶、お湯の配膳をしてほしい。	5東病棟	70歳以上
32	4.応対・運用	2.改善	お茶の支給が欲しかった(共同の場です)。	5西病棟	60～69歳
33	4.応対・運用	2.改善	ベビーあんしんセット1日1100円は高いと思う。もっと子育て世帯に優しい金額にして欲しい。	女性病棟	30～39歳
34	4.応対・運用	2.改善	手術室の荷物の持ち込みをもっと多くして欲しい。小袋に数個の小物しか持ち込めないのは不満です。	HCU、6東病棟	70歳以上
35	4.応対・運用	2.改善	清掃員に関して、日曜日の担当者は雑な感じがする。	5東病棟	70歳以上
36	4.応対・運用	2.改善	掃除のやり方を見直した方がいいと思います。	小児病棟	15歳以下
37	4.応対・運用	2.改善	面会時間が短すぎる。入院の付き添いが途中で交代できないのは本当に困る。お医者様や看護師さんも2週間休めと言われても困ると思います。是非改善して頂きたいです。	小児病棟	15歳以下
38	4.応対・運用	2.改善	薬などの押車(台車)のローラーが、油切れかわからないが音がうるさいと思う。	5西病棟	70歳以上
39	4.応対・運用	4.他	4人部屋でしたが、みなさん電話しまくりでした。入口にはマナー表示がありましたが、注意はされないんですね。	5西病棟	50～59歳
40	5.環境・設備	2.改善	シャワー室の髪の毛におどろきでした。不快だったので、近くにあった清掃用具で脱衣所等をきれいにして使用しました。その他は、良かったんですが、そこだけが大変残念でした。	女性病棟	40～49歳
41	5.環境・設備	2.改善	トイレの数が少ない。病室がせまい。	6西病棟	70歳以上
42	5.環境・設備	2.改善	ベッドの枕が小さすぎます。	HCU、6東病棟	70歳以上
43	5.環境・設備	2.改善	院内に散髪してくれるところがあるとよい。	6西病棟	70歳以上
44	5.環境・設備	2.改善	患者の運動不足にならないようリハビリする場所があるとよい。	7東病棟	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
45	5.環境・設備	2.改善	給湯をもっと自由におねがいします。自販機を増やして下さい。	5東病棟	50～59歳
46	5.環境・設備	2.改善	検査で使う設備は他の人にわかるように書いておくと良いと思います(説明を聞いて納得)。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
47	5.環境・設備	2.改善	車椅子でのトイレ使用が困難すぎる。車椅子専用のトイレか、一般のトイレでも車椅子で転回できる所ないとトイレに行くのがストレスになります。病棟に1ヶ所もないのは不便すぎます。他に不満点ない為にトイレが残念すぎました。	小児病棟	50～59歳
48	5.環境・設備	2.改善	消灯は早めをお願いしたい。消灯時間の放送が流れても、ずっと点灯している時がある。	5東病棟	70歳以上
49	5.環境・設備	2.改善	病棟の時、トイレの手洗いのボタンを使用後、戻す時硬くて戻しづらかった。	7東病棟	70歳以上
50	5.環境・設備	2.改善	夜間、消灯から朝までの部屋のドアを閉め静かに眠れるようにお願いしたいです	5東病棟	60～69歳
51	5.環境・設備	2.改善	夜間のスタッフが少ない。動けない患者の為に、手指消毒ジェルが無い。	6西病棟	70歳以上
52	5.環境・設備	3.両方	安心ができるので良かったです。室温が私にしては高めだったのが残念でした。他にも人が居るので仕方ないのですが。	5西病棟	70歳以上
53	5.環境・設備	4.他	洗濯機が別の病棟にしかなかったので入棟、出棟の際スムーズにいかず2回使用しましたが結果断念しました。	5西病棟	70歳以上
54	6.他	1.良い	お世話になります。全体的には非常に満足です。ありがとうございます。	5東病棟	60～69歳
55	6.他	1.良い	まず、病棟の中の和がすばらしいと思います。「ありがとうございます」「すみません」等々の言葉が、素直に出ているように思います。特に伝えるために、何度も声を出しているところを見ると、大変な仕事だと痛感します。人手不足も気になるし、運営も大変でしょうが、私達患者のためにがんばっていただければ幸いです。皆様もどうぞご自愛ください。	女性病棟、6東病棟	70歳以上
56	6.他	4.他	お世話になりました。ありがとうございました。	小児病棟	30～39歳
57	6.他	4.他	お世話に成りました。	3東病棟、HCU	70歳以上
58	6.他	4.他	とてもお世話になっています。感謝しています。早く元気になるように励ましつづけるしかありません。今後もよろしく願致します。	3東病棟	60～69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
59	6.他	4.他	安心して過ごすことができました。ありがとうございました。	7東病棟	30～39歳
60	6.他	4.他	安心して過ごすことができました。いろいろとありがとうございました。	5西病棟	30～39歳
61	6.他	4.他	医師・看護師の方その他スタッフの皆様に感謝いたします。ありがとうございました。	HCU、5西病棟	60～69歳
62	6.他	4.他	最初のご対応からしても大事にしてくれています。今後ともよろしくお願いします。	3東病棟、HCU	60～69歳
63	6.他	4.他	質問12、13、14だけが不満の為に全体としては満足になりました。	小児病棟	50～59歳
64	6.他	4.他	先生方、看護師の方々。みなさんやさしく接してくださいました。ありがとうございました。	女性病棟	50～59歳
65	6.他	4.他	非常に満足。楽しみでした。	6西病棟	60～69歳
66	6.他	4.他	満足です。何もないです。	7東病棟	60～69歳

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		171	4	1	4	9	6	17	48	82	-	13	3	12	4	14	-	17	31	27	23	12	30	1	54	105	7	3	-	2	42	105	15	6	-	3
		2.3	0.6	2.3	5.3	3.5	9.9	28.1	48.0	-	7.0	1.6	6.5	2.2	7.5	-	9.1	16.7	14.5	12.4	6.5	16.1	-	32.0	62.1	4.1	1.8	-	-	25.0	62.5	8.9	3.6	-	-	
年齢	15歳以下	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-	2	1	-	1	-	-
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	20~29歳	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	3	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
	30~39歳	9	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	1	-	-	2	-	-	3	6	-	-	-	-	2	7	-	-	-	-
	40~49歳	6	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	2	1	3	3	-	-	-	-	2	4	-	-	-	-	
	50~59歳	17	-	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	2	-	3	6	1	3	2	-	2	-	-	7	9	-	-	-	1	6	8	2	-	-	1
	60~69歳	48	-	-	-	-	-	-	48	-	-	3	-	3	3	2	-	1	9	9	6	4	12	-	11	33	3	-	-	1	10	29	5	3	-	1
	70歳以上	82	-	-	-	-	-	-	-	82	-	10	3	6	1	3	-	3	20	14	14	7	11	-	26	50	4	2	-	-	18	53	8	2	-	1
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

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・掲示板の見やすさは、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。

		問05							問06						問07						問08						問09								
		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	さう思う	まあさう思う	どちらともいえない	あまりさう思わない	さう思わない	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	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		171	41	98	25	4	-	3	35	100	19	4	4	9	66	71	20	7	2	5	31	97	29	2	-	-	12	25	90	34	1	1	20		
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																																			
年齢	15歳以下	4	3	-	-	1	-	-	3	-	-	-	1	-	2	-	-	1	1	-	2	1	-	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	-	
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
	20~29歳	4	2	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	1	1	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	2	
	30~39歳	9	-	8	1	-	-	-	1	5	2	-	1	-	4	1	3	1	-	-	2	6	1	-	-	-	-	1	5	3	-	-	-	-	
	40~49歳	6	3	2	1	-	-	-	2	2	1	-	1	-	2	4	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	2	3	1	-	-	-	-	
	50~59歳	17	6	8	2	-	-	1	3	8	2	1	1	2	9	4	3	-	-	1	4	9	2	-	-	-	2	4	8	2	1	-	-	2	
	60~69歳	48	12	24	10	2	-	-	10	31	4	3	-	-	15	25	6	2	-	-	8	30	9	-	-	-	1	5	29	11	-	1	2		
	70歳以上	82	15	53	11	1	-	2	15	51	10	-	-	6	33	34	8	2	1	4	13	47	14	2	-	-	6	8	43	17	-	-	-	14	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

回答者属性
問10
 入院期間はどれくらいですか。

医師
問12
 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13
 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。

看護師
問15
 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。

		問10								問12						問13						問15											
		全体	1週間	8日	15日	1ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答						
全体		171	58	56	26	18	4	-	9	78	83	5	1	1	3	73	85	8	-	2	3	78	84	3	1	1	4	86	80	2	1	-	2
			35.8	34.6	16.0	11.1	2.5	-		46.4	49.4	3.0	0.6	0.6		43.5	50.6	4.8	-	1.2		46.7	50.3	1.8	0.6	0.6		50.9	47.3	1.2	0.6	-	
年齢	15歳以下	4	3	-	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-
	16~19歳	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	20~29歳	4	3	-	-	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-
	30~39歳	9	3	2	2	1	-	-	1	5	4	-	-	-	-	4	5	-	-	-	-	4	5	-	-	-	-	5	4	-	-	-	-
	40~49歳	6	3	1	-	1	-	-	1	3	3	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	5	1	-	-	-	-
	50~59歳	17	6	8	-	2	-	-	1	7	7	-	1	1	1	7	6	1	-	2	1	7	7	-	1	1	1	11	5	-	-	-	1
	60~69歳	48	14	17	11	4	1	-	1	21	25	1	-	-	1	21	25	1	-	-	1	22	23	1	-	-	2	21	25	2	-	-	-
	70歳以上	82	26	27	13	10	3	-	3	34	43	4	-	-	1	29	46	6	-	-	1	33	46	2	-	-	1	37	43	-	1	-	1
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

看護師

問16
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問17
看護師の行うケア（日常生活のお手伝い）はいかがですか。

その他職種

問18
病棟の事務担当者の言葉遣い、態度はいかがですか。

問19
薬剤師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問20
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21
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

		問16						問17						問18						問19						問20						問21						
		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		171	85	79	6	-	-	1	72	86	9	-	-	4	65	85	13	-	-	8	48	73	3	-	-	47	22	34	8	-	-	107	31	55	6	1	-	78
			50.0	46.5	3.5	-	-		43.1	51.5	5.4	-	-		39.9	52.1	8.0	-	-		38.7	58.9	2.4	-	-		34.4	53.1	12.5	-	-		33.3	59.1	6.5	1.1	-	
年齢	15歳以下	4	3	1	-	-	-	-	3	-	1	-	-	-	1	2	-	-	-	1	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	3
	16～19歳	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	20～29歳	4	3	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4	1	1	-	-	-	2
	30～39歳	9	4	5	-	-	-	-	5	4	-	-	-	-	4	5	-	-	-	-	4	2	-	-	-	3	-	-	-	-	-	9	1	3	-	-	-	5
	40～49歳	6	5	1	-	-	-	-	4	2	-	-	-	-	5	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	4	2	1	-	-	-	3
	50～59歳	17	8	8	-	-	-	1	9	7	-	-	-	1	8	8	-	-	-	1	3	6	-	-	-	8	3	-	1	-	-	13	2	5	1	-	-	9
	60～69歳	48	23	22	3	-	-	-	20	24	4	-	-	-	19	24	4	-	-	1	12	24	1	-	-	11	8	13	2	-	-	25	8	16	3	1	-	20
	70歳以上	82	38	41	3	-	-	-	27	49	4	-	-	2	25	45	8	-	-	4	22	39	2	-	-	19	9	21	5	-	-	47	16	29	2	-	-	35
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

その他職種

問22
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問23
看護補助者の言葉遣い、態度はいかがですか。

問24
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11
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22						問23						問24						問11						問25						問26										
		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		171	39	78	13	-	-	41	62	93	8	2	-	-	6	52	94	10	2	1	12	79	87	3	-	-	-	2	45	102	14	2	-	-	8	34	78	11	-	-	-	48
			30.0	60.0	10.0	-	-		37.6	56.4	4.8	1.2	-	-		32.7	59.1	6.3	1.3	0.6		46.7	51.5	1.8	-	-	-		27.6	62.6	8.6	1.2	-	-		27.6	63.4	8.9	-	-	-	
年齢	15歳以下	4	1	-	-	-	-	3	3	-	-	1	-	-	3	-	-	1	-	-	3	1	-	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	
	16~19歳	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
	20~29歳	4	2	1	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1	3	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	
	30~39歳	9	3	2	1	-	-	3	2	6	1	-	-	-	3	5	-	1	-	-	5	4	-	-	-	-	-	4	4	-	1	-	-	-	2	4	-	-	-	-	3	
	40~49歳	6	4	1	1	-	-	-	5	1	-	-	-	-	3	2	1	-	-	-	5	1	-	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	3	
	50~59歳	17	4	8	1	-	-	4	6	8	2	-	-	1	6	8	2	-	-	1	10	6	-	-	-	-	1	5	8	2	-	-	-	2	5	6	3	-	-	-	3	
	60~69歳	48	10	26	5	-	-	7	18	25	1	1	-	3	16	27	3	-	-	2	18	28	2	-	-	-	-	11	29	6	1	-	-	1	6	22	4	-	-	-	16	
	70歳以上	82	15	40	5	-	-	22	24	52	4	-	-	2	18	51	4	-	1	8	34	46	1	-	-	-	1	20	53	5	-	-	-	4	18	41	3	-	-	-	20	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

入退院手続き

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。

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。

		入退院手続き						食事						食事						管理栄養士の言葉遣い、態度						栄養食事指導												
		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		171	14	29	8	-	-	120	27	80	40	6	1	17	26	75	40	9	3	18	26	86	34	8	-	17	37	77	8	-	-	49	18	46	8	-	-	99
			27.5	56.9	15.7	-	-	17.5	51.9	26.0	3.9	0.6	17.0	49.0	26.1	5.9	2.0	16.9	55.8	22.1	5.2	-	30.3	63.1	6.6	-	-	25.0	63.9	11.1	-	-						
年齢	15歳以下	4	3	-	1	-	-	2	1	1	-	-	2	1	-	-	1	1	1	1	1	-	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-						
	16~19歳	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-						
	20~29歳	4	1	1	-	-	-	-	2	1	-	-	-	2	1	-	-	-	2	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-						
	30~39歳	9	3	2	-	-	-	1	6	1	-	-	1	5	2	-	-	1	6	1	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-						
	40~49歳	6	1	-	-	-	-	2	3	1	-	-	3	2	1	-	-	2	3	1	-	-	2	1	1	-	-	1	-	1	-	-						
	50~59歳	17	-	2	1	-	-	6	4	3	-	1	6	6	1	-	1	5	8	-	1	-	6	7	-	-	-	4	2	1	-	-						
	60~69歳	48	2	12	2	-	-	6	21	14	3	-	5	19	14	6	-	6	23	13	2	-	11	23	4	-	-	7	12	1	-	-						
	70歳以上	82	4	12	4	-	-	10	42	19	3	-	9	39	21	3	1	11	42	17	4	-	14	42	2	-	-	5	31	4	-	-						
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						

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。

総合

問36
全体として、当病院に満足していま
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33				問34				問35			問36					
		全体	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	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	171	65	95	11	99	53	7	12	40	122	9	48	107	5	1	-	10	
年齢	15歳以下	4	2	2	-	1	3	-	-	1	3	-	1	2	-	1	-	
	16~19歳	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	
	20~29歳	4	1	3	-	-	3	1	-	3	1	-	-	4	-	-	-	
	30~39歳	9	1	8	-	4	4	1	-	3	6	-	2	7	-	-	-	
	40~49歳	6	4	2	-	5	1	-	-	4	2	-	4	2	-	-	-	
	50~59歳	17	8	8	1	11	4	1	1	7	9	1	5	11	-	-	-	
	60~69歳	48	19	27	2	34	12	1	1	10	38	-	12	32	3	-	-	
	70歳以上	82	30	44	8	44	25	3	10	12	62	8	24	48	2	-	-	
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

VII. アンケート用紙

《表》

県立延岡病院患者満足度調査（入院）

様式
番号 2:5:2:1:0

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 内にチェックがかかるようにご記入ください。（付添人による代理記入も可能です。）

記入例 良い例・・・ 悪い例・・・

●患者さんについて

質問 1	患者さんのご年齢をお聞かせ下さい。				
	<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・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 9	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。				
	<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	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

《裏》

●医療の内容や診察についてお伺いします。

質問 12	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
質問 13	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 14	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 15	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 16	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 17	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 18	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 19	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。 ※該当される方のみご回答ください	<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	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。 ※該当される方のみご回答ください	<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	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。 ※該当される方のみご回答ください	<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	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。 ※該当される方のみご回答ください	<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	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 24	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

●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。



 日本生命グループ

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