

宮崎県立延岡病院 様

令和7年度 患者満足度調査報告書
～外来～

【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	10
III. 調査結果（詳細）	P	14
IV. 時間について	P	23
V. その他について	P	27
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望	P	34
VII. クロス集計	P	41
VIII. アンケート用紙	P	48

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

R7.10.6 ~ R7.10.17

(R6年度)
R6.10.7 ~ R6.10.18

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： 400 枚

(R6年度)
回収数： 411 枚
(紙 400枚、web 11件)

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。

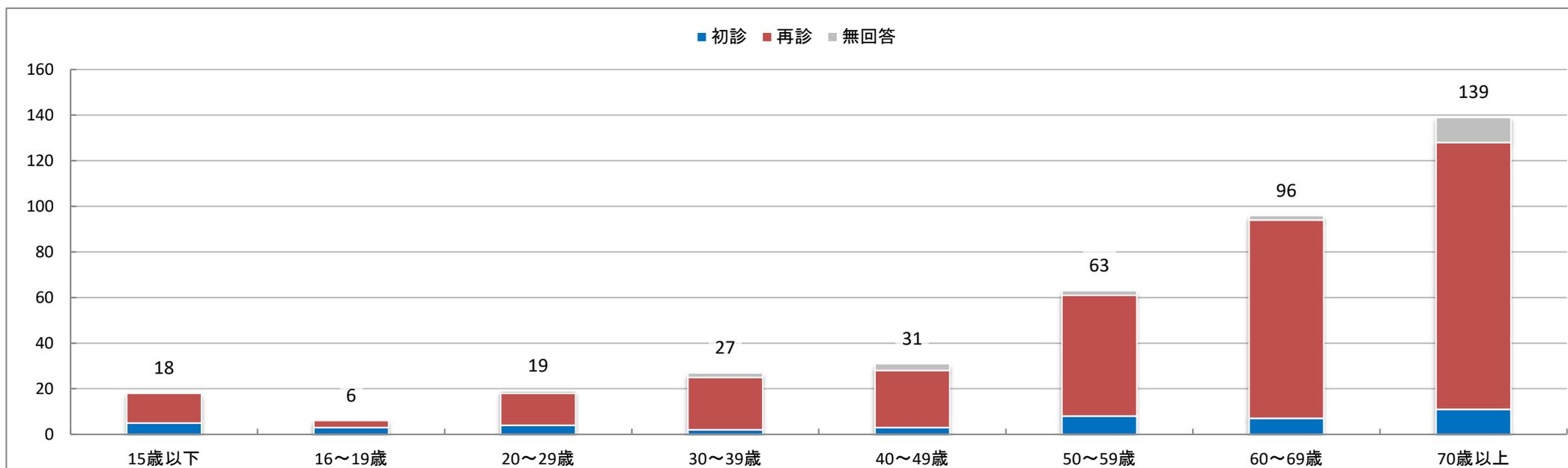
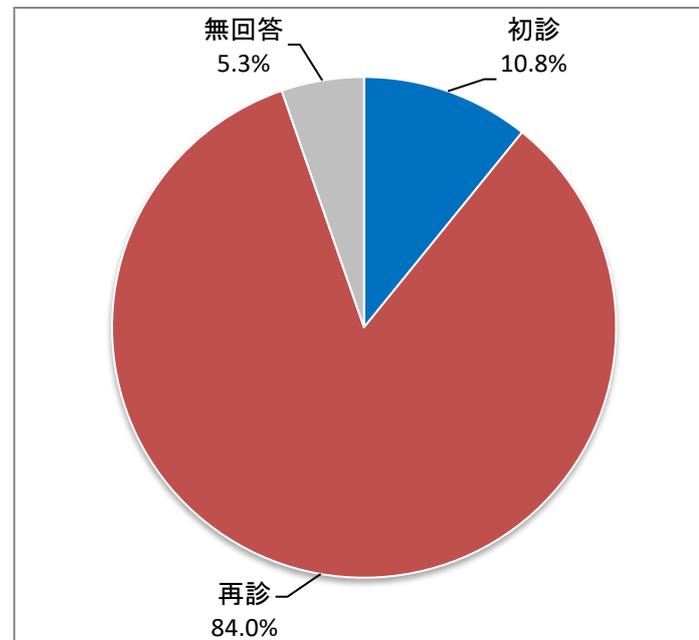
ある事柄に対して「非常に満足」、「満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

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」×「初診・再診」

年齢	初診・再診			合計	比率(%)	【R6年度】 合計	【R6年度】 比率(%)
	初診	再診	無回答				
15歳以下	5	13	-	18	4.5%	14	3.4%
16～19歳	3	3	-	6	1.5%	5	1.2%
20～29歳	4	14	1	19	4.8%	7	1.7%
30～39歳	2	23	2	27	6.8%	16	3.9%
40～49歳	3	25	3	31	7.8%	29	7.1%
50～59歳	8	53	2	63	15.8%	55	13.4%
60～69歳	7	87	2	96	24.0%	79	19.2%
70歳以上	11	117	11	139	34.8%	206	50.1%
無回答	-	1	-	1	0.3%	-	0.0%
合計	43	336	21	400	100.0%	411	100.0%
比率(%)	10.8%	84.0%	5.3%	100.0%			
【R6年度】合計	35	362	14	411			
【R6年度】比率(%)	8.5%	88.1%	3.4%	100.0%			



7.回答者構成-②「年齢」×「受診科（複数回答）」

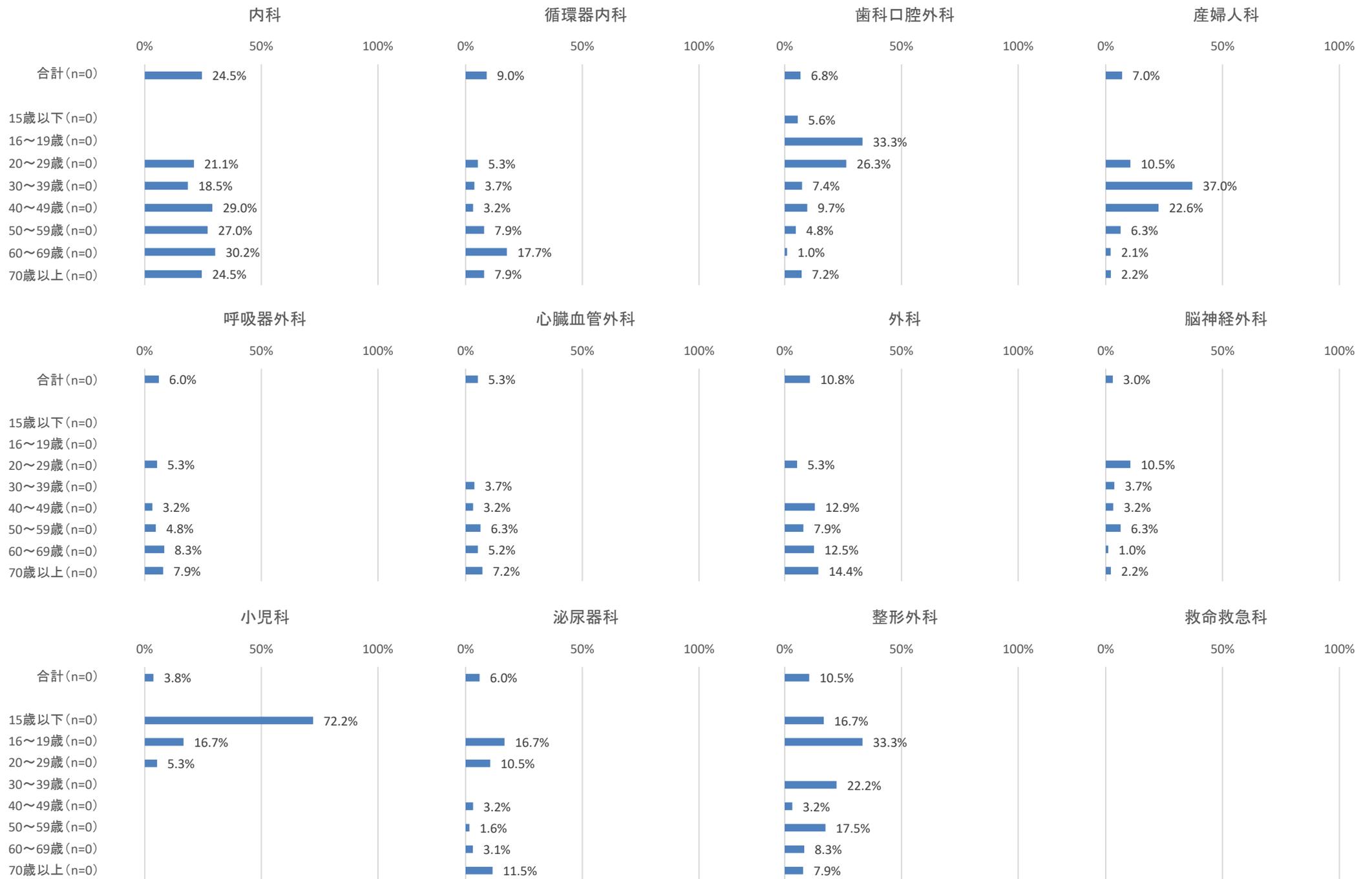
受診科(複数回答)

年齢	受診科(複数回答)												
	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
15歳以下	-	-	1	-	-	-	-	-	13	-	3	-	2
16～19歳	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	2	-	1
20～29歳	4	1	5	2	1	-	1	2	1	2	-	-	1
30～39歳	5	1	2	10	-	1	-	1	-	-	6	-	-
40～49歳	9	1	3	7	1	1	4	1	-	1	1	-	1
50～59歳	17	5	3	4	3	4	5	4	-	1	11	-	1
60～69歳	29	17	1	2	8	5	12	1	-	3	8	-	1
70歳以上	34	11	10	3	11	10	20	3	-	16	11	-	4
無回答	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
合計	98	36	27	28	24	21	43	12	15	24	42	-	11
比率(%)	24.5%	9.0%	6.8%	7.0%	6.0%	5.3%	10.8%	3.0%	3.8%	6.0%	10.5%	0.0%	2.8%
【R6年度】合計	92	51	20	24	30	22	46	25	6	26	54	2	27
【R6年度】比率(%)	22.4%	12.4%	4.9%	5.8%	7.3%	5.4%	11.2%	6.1%	1.5%	6.3%	13.1%	0.5%	6.6%

年齢	受診科(複数回答)											
	皮膚科	総合診療科	眼科	乳腺外科	精神科	化学療法センター	内視鏡	CT・MRI等	採血	患者支援センター	その他	無回答
15歳以下	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
16～19歳	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20～29歳	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
30～39歳	1	1	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-
40～49歳	3	2	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-
50～59歳	4	1	-	-	1	-	1	-	5	1	1	-
60～69歳	5	1	2	2	1	1	1	2	8	-	2	-
70歳以上	10	-	-	-	-	2	1	4	9	1	5	1
無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	26	5	2	2	2	4	3	7	27	2	9	1
比率(%)	6.5%	1.3%	0.5%	0.5%	0.5%	1.0%	0.8%	1.8%	6.8%	0.5%	2.3%	0.3%
【R6年度】合計	31	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
【R6年度】比率(%)	7.5%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%

有効回答数	回答対象者数
22	18
8	6
21	19
31	27
38	31
72	63
112	96
165	139
1	1
470	400
457	411

※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

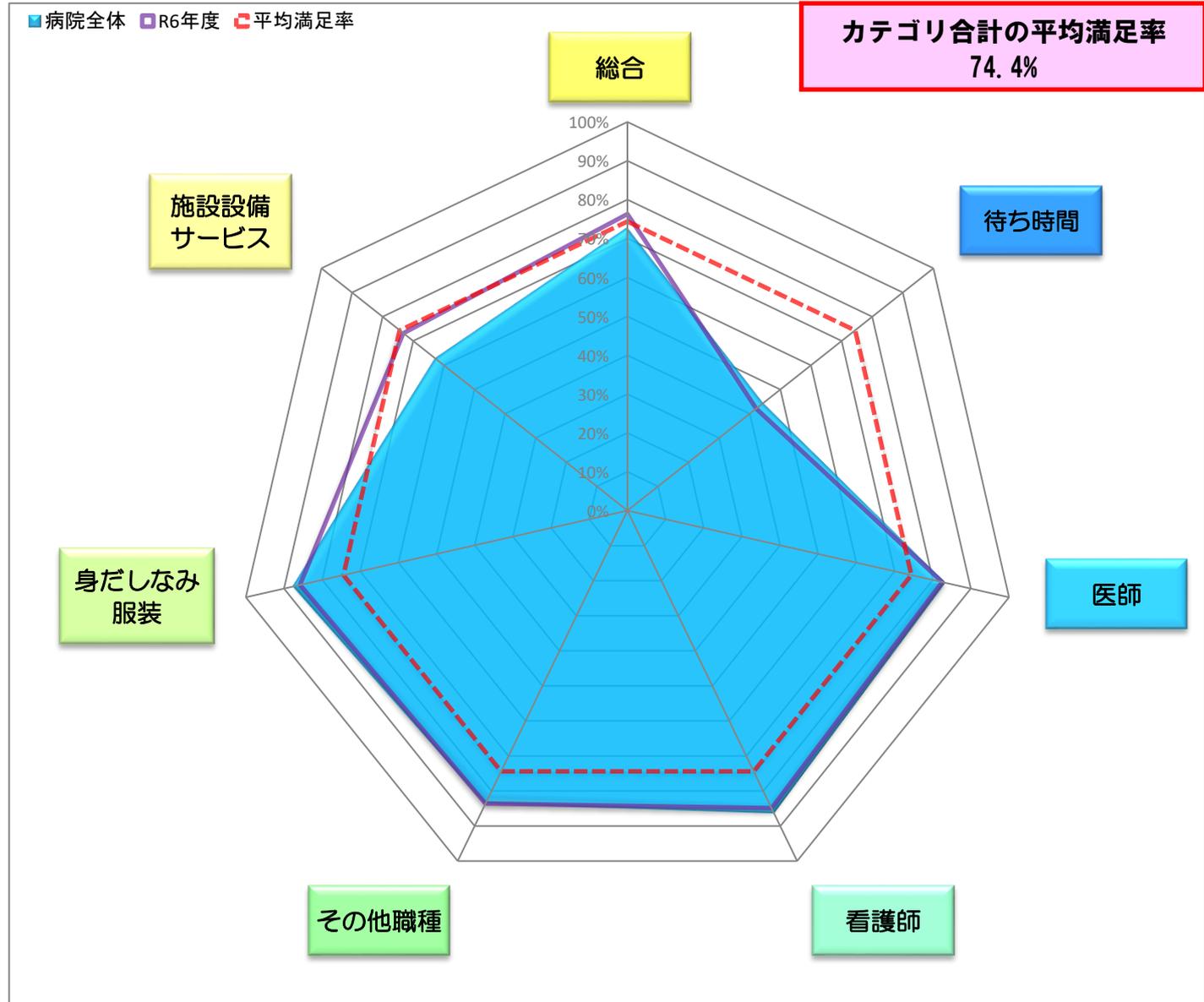
調査結果① カテゴリ別の満足率

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 (R6年度)	72.7% (76.3%)
待ち時間 前回 (R6年度)	44.3% (42.1%)
医師 前回 (R6年度)	83.3% (82.5%)
看護師 前回 (R6年度)	86.4% (84.9%)
その他職種 前回 (R6年度)	83.7% (83.6%)
身だしなみ・服装 前回 (R6年度)	87.6% (85.8%)
施設設備・サービス 前回 (R6年度)	62.7% (73.2%)



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(74.4%)

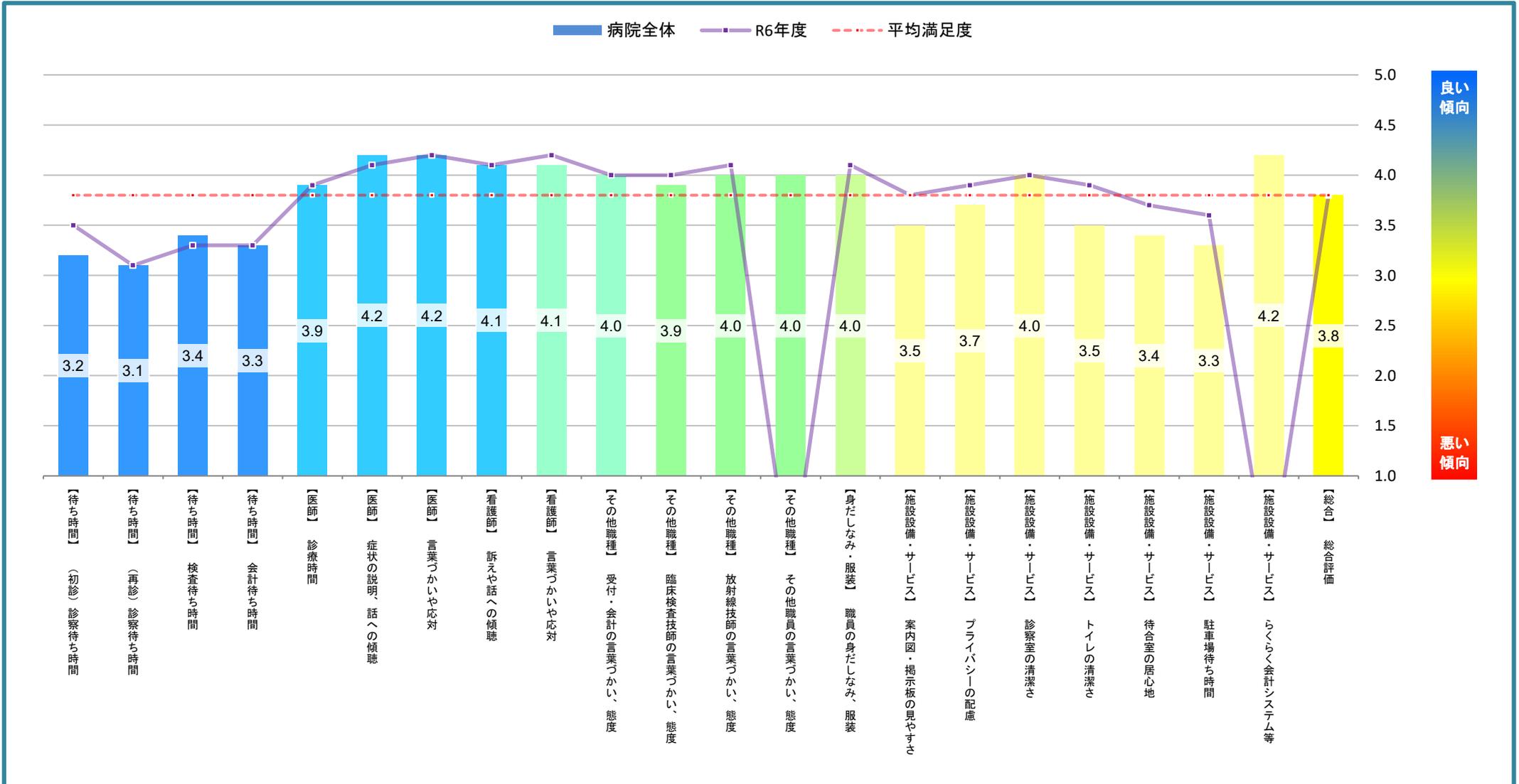
調査結果② 満足度

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
3.8



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(3.8)

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		R6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。	4	14	12	11	1	1	42	42.9%	3.2	51.4%	3.5	↓▲8.5%	↘▲0.3
(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。	29	108	113	53	33	-	336	40.8%	3.1	35.0%	3.1	↑5.8%	→-
検査までの待ち時間についていかがでしたか。	26	143	126	39	14	52	348	48.6%	3.4	42.1%	3.3	↑6.5%	↗0.1
会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。	14	152	161	44	10	19	381	43.6%	3.3	47.8%	3.3	↘▲4.2%	→-
待ち時間 合計	73	417	412	147	58	72	1,107	44.3%	3.3	42.1%	3.3	↗2.2%	→-
医師の診療時間についていかがでしたか。	63	202	91	12	1	31	369	71.8%	3.9	73.9%	3.9	↘▲2.1%	→-
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を聞いてくれますか。	109	212	42	3	1	33	367	87.5%	4.2	85.1%	4.1	↗2.4%	↗0.1
医師の言葉遣い、態度はいかがですか。	111	224	29	6	-	30	370	90.5%	4.2	89.7%	4.2	↗0.8%	→-
医師 合計	283	638	162	21	2	94	1,106	83.3%	4.1	82.5%	4.1	↗0.8%	→-
看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれますか。	97	220	44	6	-	33	367	86.4%	4.1	82.2%	4.1	↗4.2%	→-
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。	100	220	44	6	-	30	370	86.5%	4.1	87.5%	4.2	↘▲1.0%	↘▲0.1
看護師 合計	197	440	88	12	-	63	737	86.4%	4.1	84.9%	4.1	↗1.5%	→-
受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。	71	233	53	7	4	32	368	82.6%	4.0	81.5%	4.0	↗1.1%	→-
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	18	119	24	5	-	234	166	82.5%	3.9	82.6%	4.0	↘▲0.1%	↘▲0.1
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。	35	161	27	3	1	173	227	86.3%	4.0	87.9%	4.1	↘▲1.6%	↘▲0.1
その他(薬剤師、栄養士など)の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。	29	141	31	1	1	197	203	83.7%	4.0	-	-	-	-
その他職種 合計	153	654	135	16	6	636	964	83.7%	4.0	83.6%	4.0	↗0.1%	→-
当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。	61	263	45	1	-	30	370	87.6%	4.0	85.8%	4.1	↗1.8%	↘▲0.1
身だしなみ・服装 合計	61	263	45	1	-	30	370	87.6%	4.0	85.8%	4.1	↗1.8%	↘▲0.1
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。	35	181	95	44	8	37	363	59.5%	3.5	73.0%	3.8	↓▲13.5%	↘▲0.3
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。	38	198	112	10	1	41	359	65.7%	3.7	74.7%	3.9	↓▲9.0%	↘▲0.2
診察室は清潔ですか。	52	247	57	6	-	38	362	82.6%	4.0	84.1%	4.0	↘▲1.5%	→-
トイレは清潔ですか。	38	195	71	45	14	37	363	64.2%	3.5	77.0%	3.9	↓▲12.8%	↘▲0.4
待合室の居心地の良さはいかがですか。	33	166	119	33	18	31	369	53.9%	3.4	69.2%	3.7	↓▲15.3%	↘▲0.3
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	135	90	63	23	56	344	48.8%	3.3	60.2%	3.6	↓▲11.4%	↘▲0.3
らくらく会計システムやスマートチェックインに満足されていますか。	12	9	5	1	-	373	27	77.8%	4.2	-	-	-	-
施設設備・サービス 合計	241	1,131	549	202	64	613	2,187	62.7%	3.6	73.2%	3.8	↓▲10.5%	↘▲0.2
全体として、当病院に満足していますか。	34	222	73	20	3	48	352	72.7%	3.8	76.3%	3.8	↘▲3.6%	→-
総合 合計	34	222	73	20	3	48	352	72.7%	3.8	76.3%	3.8	↘▲3.6%	→-

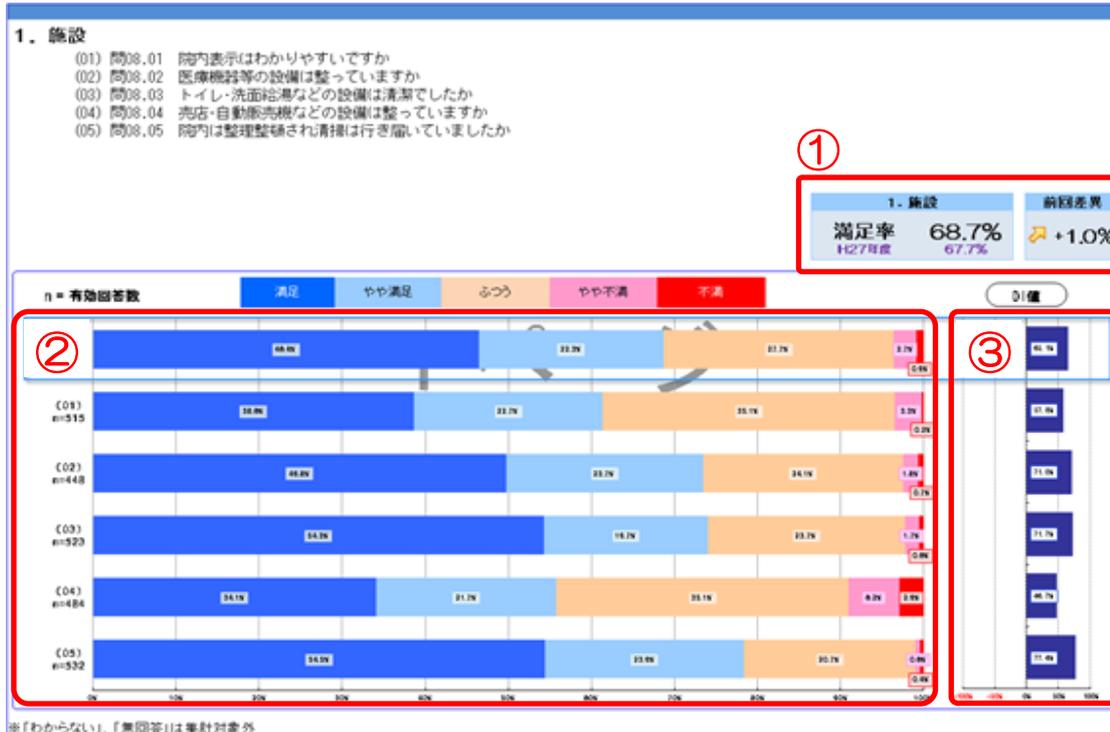
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●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

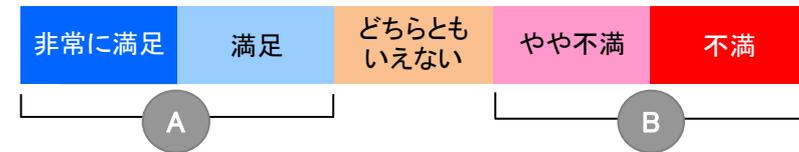
カテゴリ合計の「非常に満足」、「満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

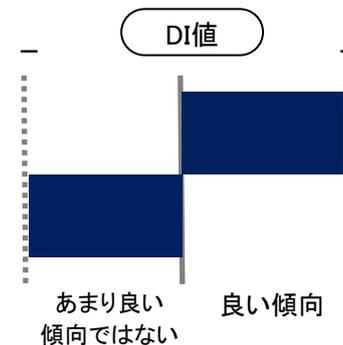
各設問の回答者数の割合を表示させています。

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。



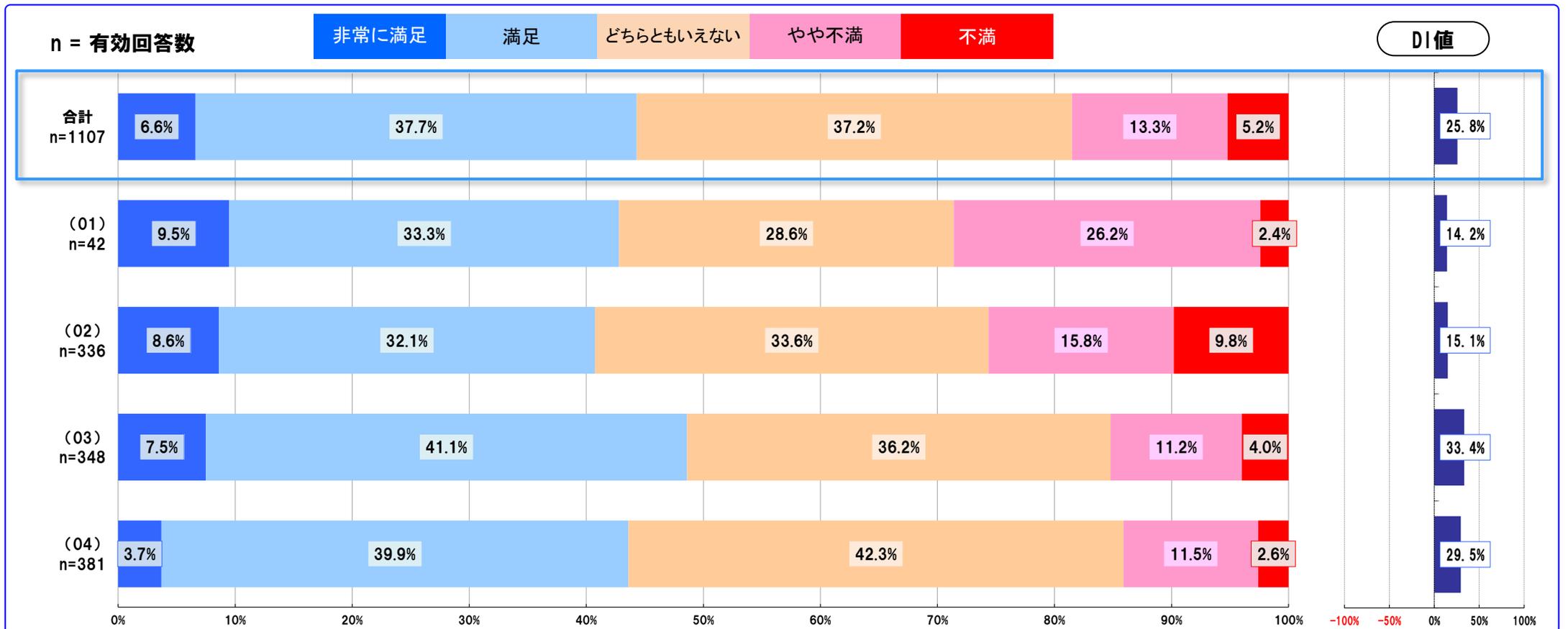
DI値はA-Bで求められます。



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	44.3%	↗ 2.2%
R6年度	42.1%	

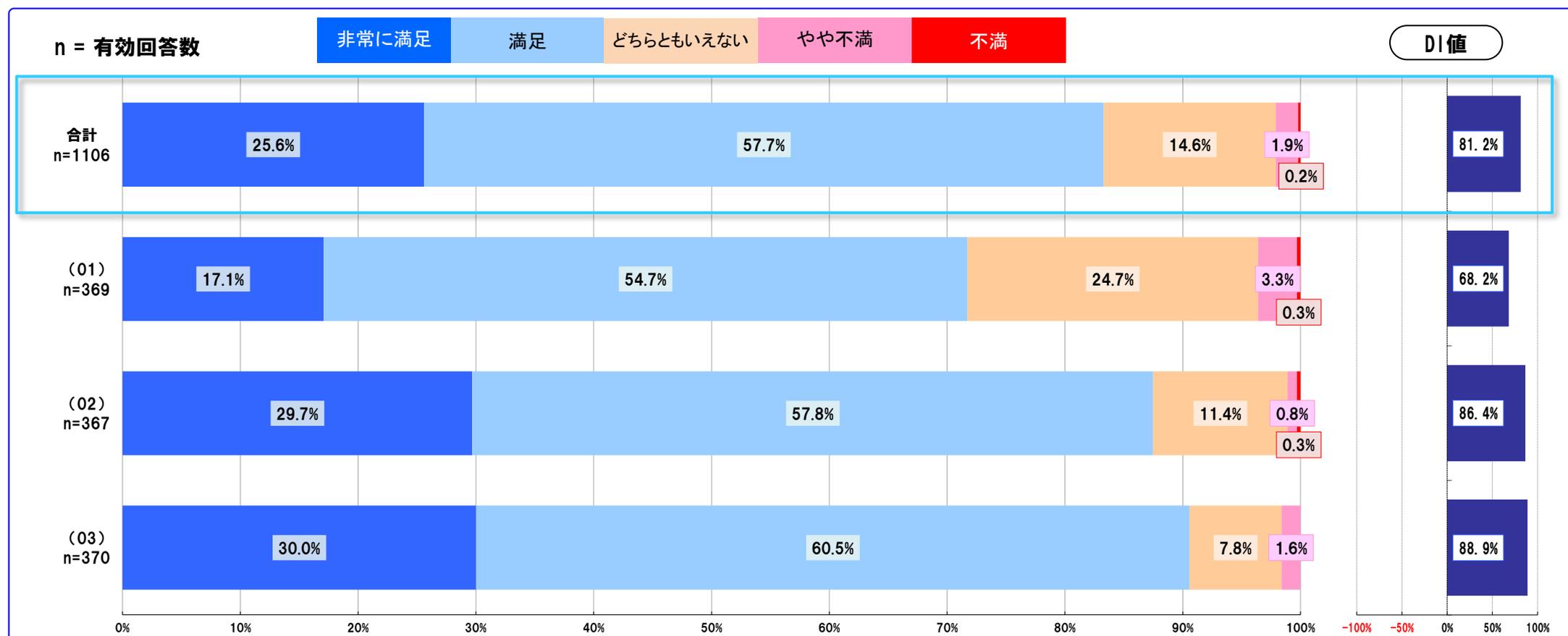


※「無回答」は集計対象外

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、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を聞いてくれますか。
- (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	83.3%	↗ 0.8%
R6年度	82.5%	

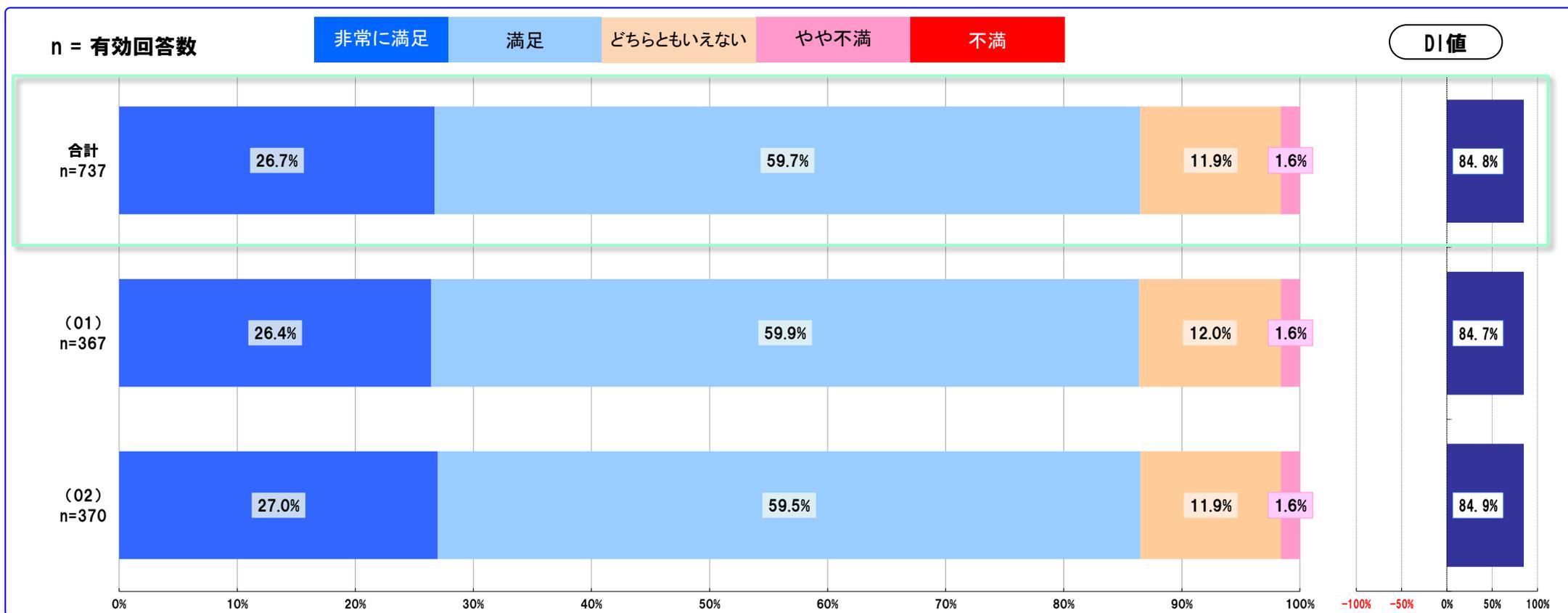


※「無回答」は集計対象外

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。

3. 看護師		前回差異
満足率	86.4%	↗ 1.5%
R6年度	84.9%	

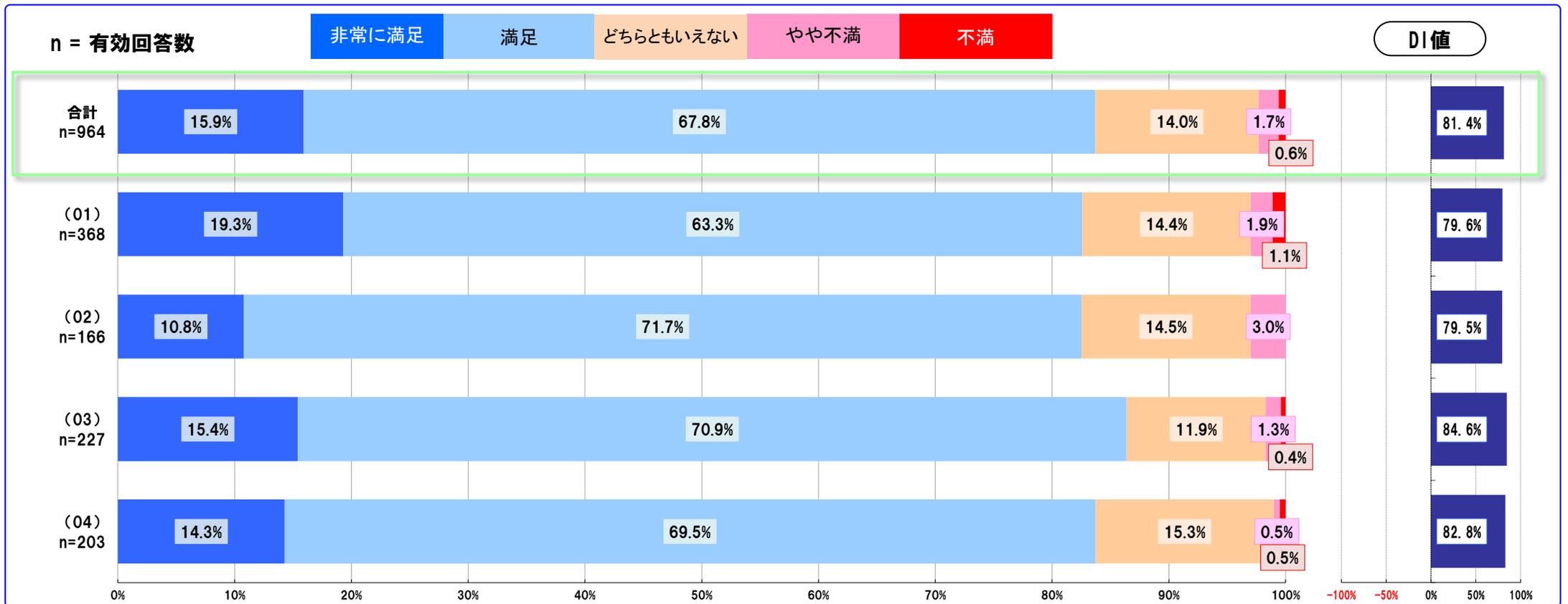


※「無回答」は集計対象外

4. その他職種

- (01) 受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (02) 臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (03) 放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。
- (04) その他（薬剤師、栄養士など）の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

4. その他職種		前回差異
満足率	83.7%	↗ 0.1%
R6年度	83.6%	

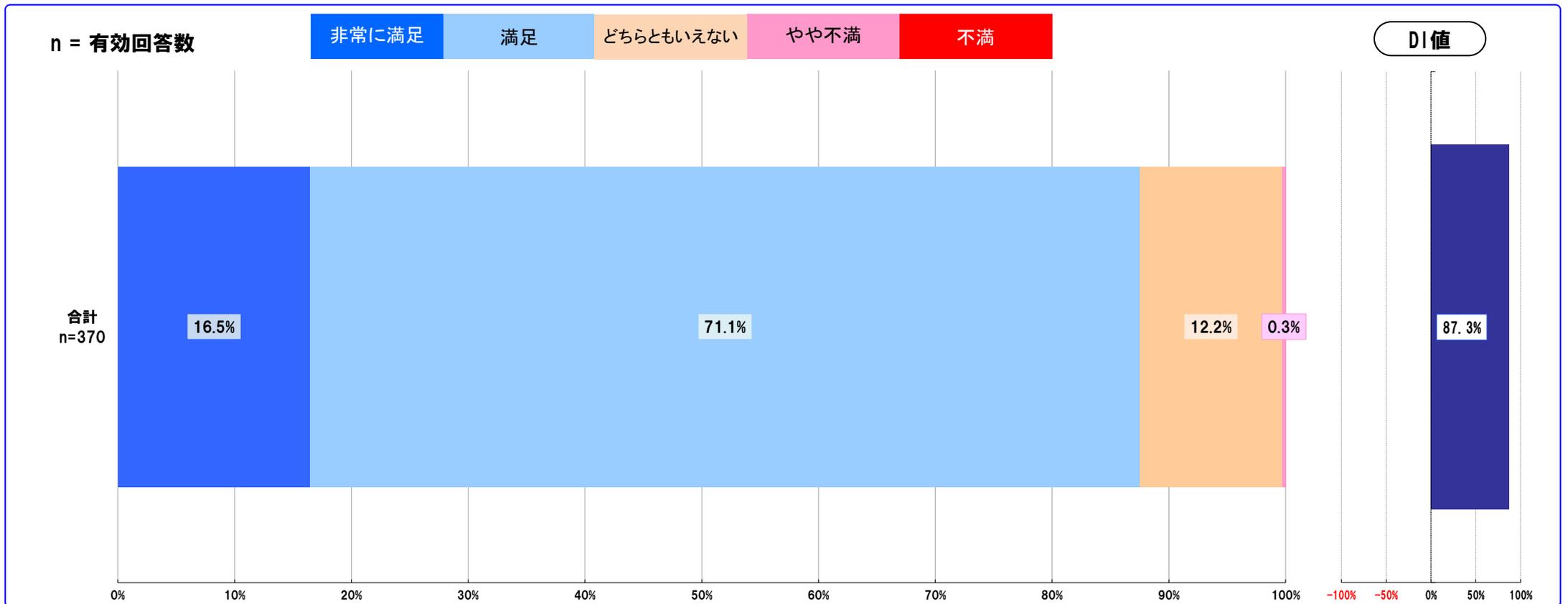


※「無回答」は集計対象外

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。

5. 身だしなみ・服装		前回差異
満足率	87.6%	↗ +1.8%
R6年度	85.8%	

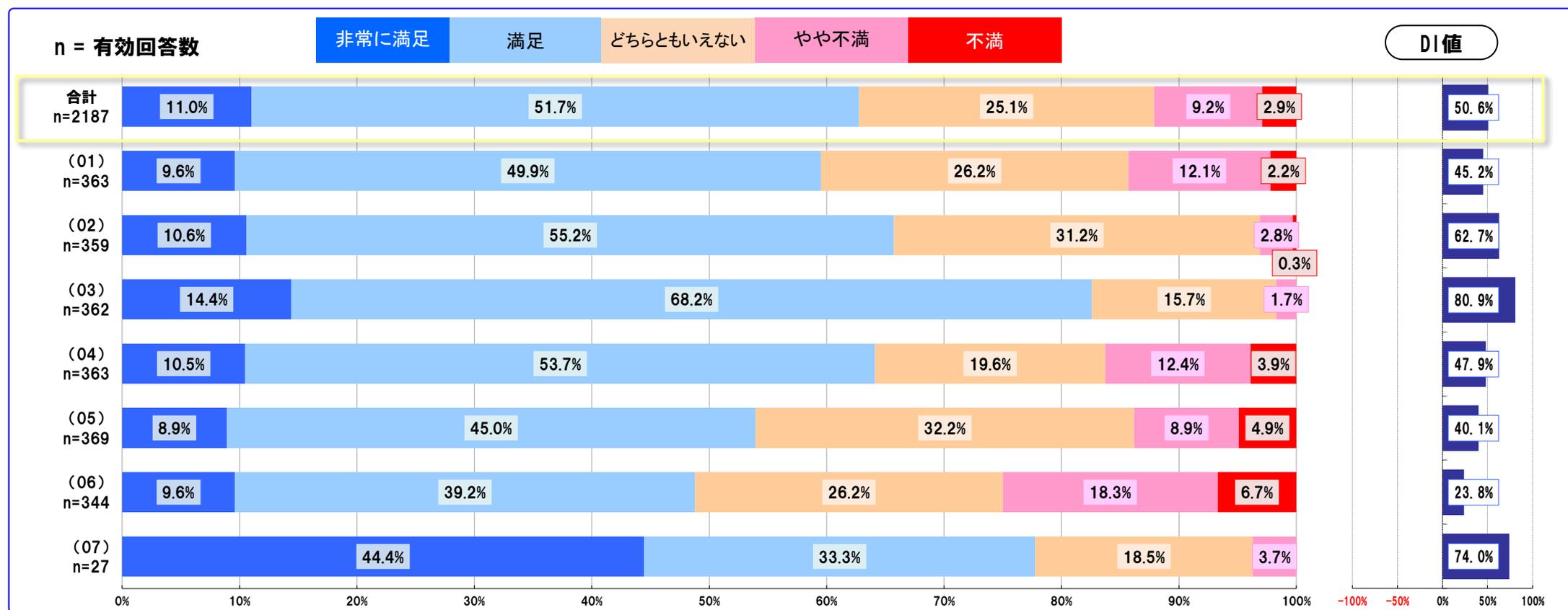


※「無回答」は集計対象外

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。
- (07) らくらく会計システムやスマートチェックインに満足されていますか。

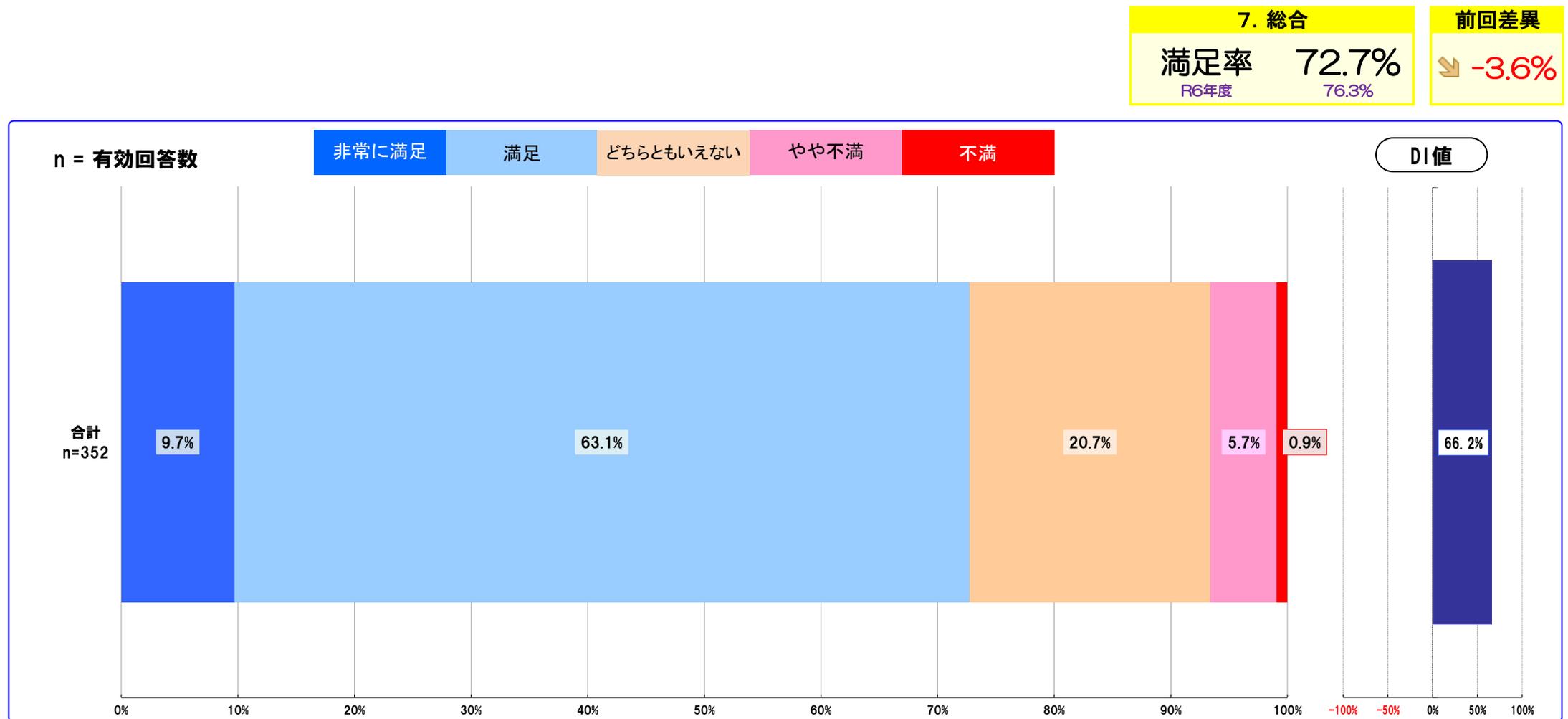
6. 施設設備・サービス		前回差異
満足率	62.7%	↓ -10.5%
R6年度	73.2%	



※「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。



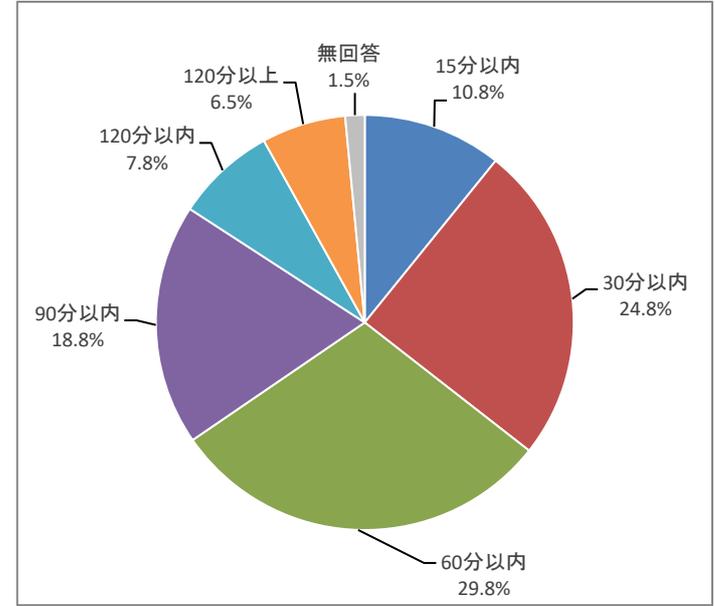
※「無回答」は集計対象外

IV. 時間について

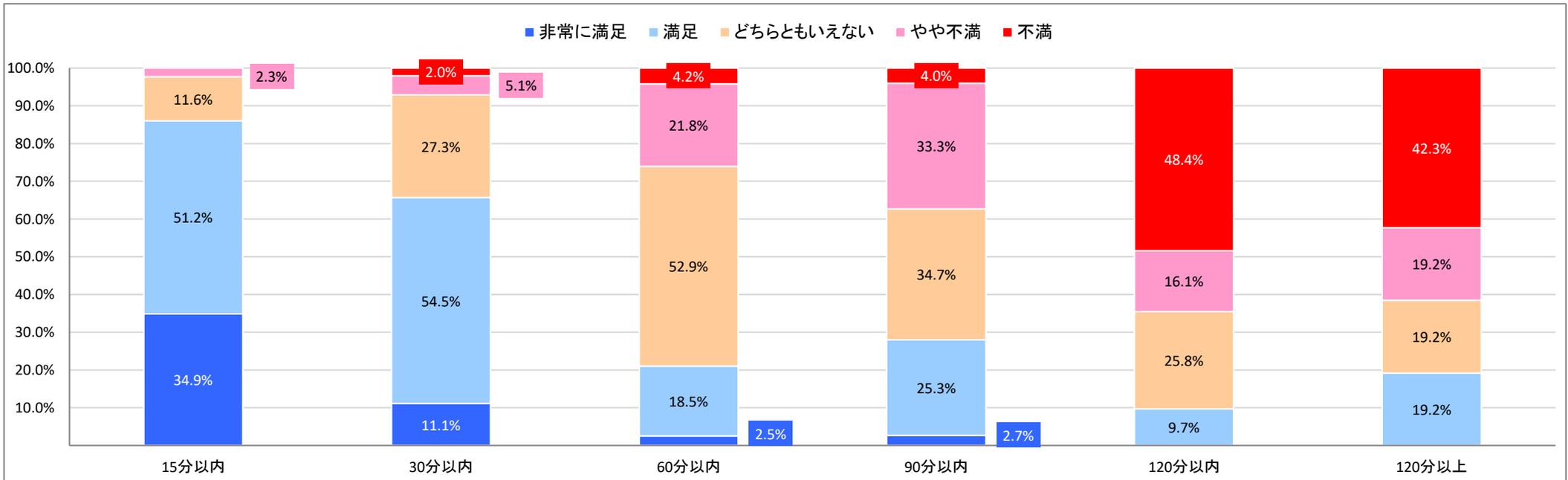
「診察までの待ち時間」×「待ち時間の満足度」

	待ち時間の満足度						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		
15分以内	15	22	5	1	-	-	43	10.8%
30分以内	11	54	27	5	2	-	99	24.8%
60分以内	3	22	63	26	5	-	119	29.8%
90分以内	2	19	26	25	3	-	75	18.8%
120分以内	-	3	8	5	15	-	31	7.8%
120分以上	-	5	5	5	11	-	26	6.5%
無回答	2	2	1	-	1	1	6	1.5%
合計	33	127	135	67	37	1	399	100.0%
比率(%)	8.3%	31.8%	33.8%	16.8%	9.3%	-	100.0%	-
【R6年度】合計	28	121	155	73	25	9	402	-
【R6年度】比率(%)	7.0%	30.1%	38.6%	18.2%	6.2%	-	100.0%	-

診察までの待ち時間



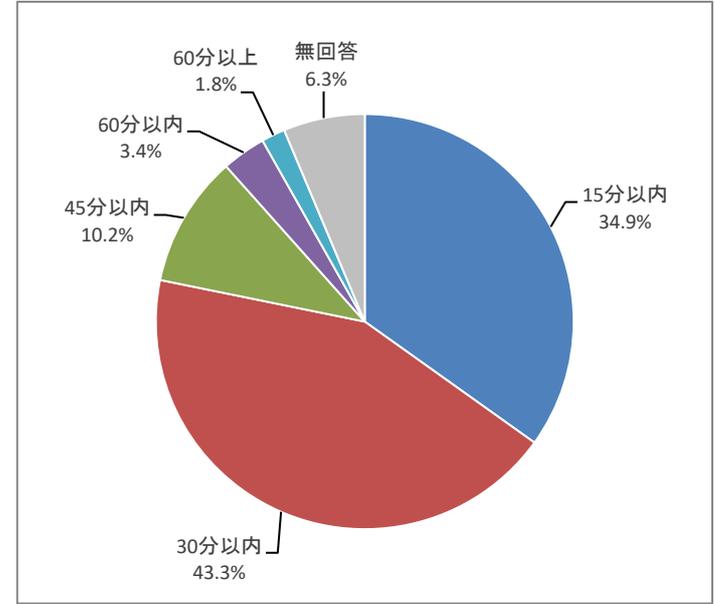
●有効回答数・・・「無回答」を除く



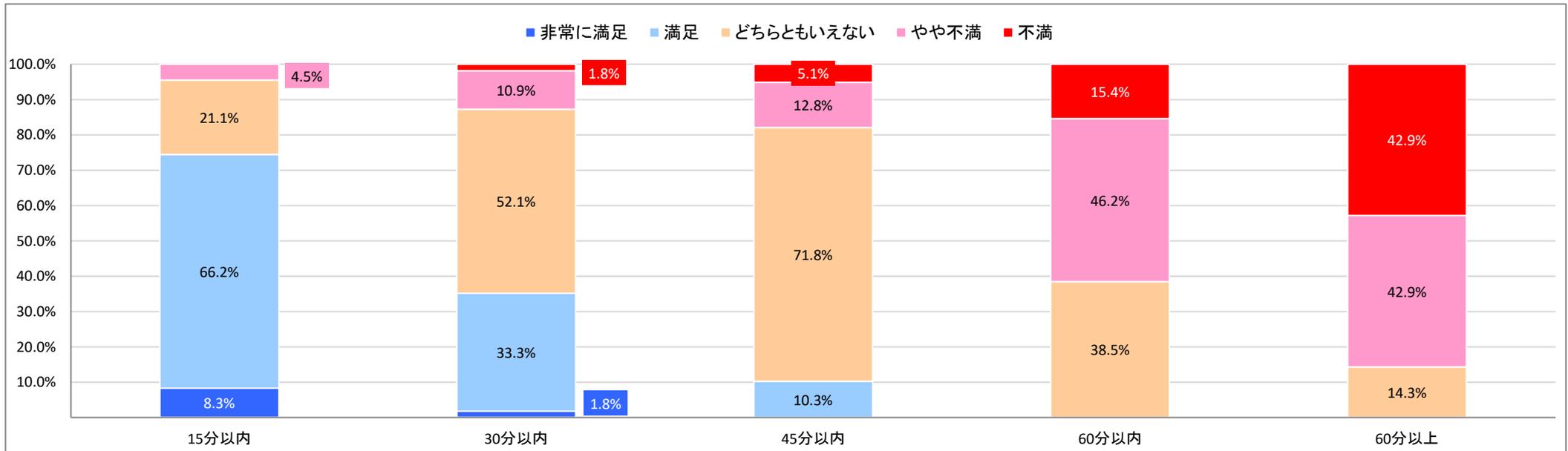
「会計までの待ち時間」×「会計待ち時間の満足度」

会計待ち時間の満足度

会計までの待ち時間	会計待ち時間の満足度					無回答	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			
15分以内	11	88	28	6	-	-	133	34.9%
30分以内	3	55	86	18	3	1	165	43.3%
45分以内	-	4	28	5	2	-	39	10.2%
60分以内	-	-	5	6	2	-	13	3.4%
60分以上	-	-	1	3	3	-	7	1.8%
無回答	-	5	13	6	-	18	24	6.3%
合計	14	152	161	44	10	19	381	100.0%
比率(%)	3.7%	39.9%	42.3%	11.5%	2.6%		100.0%	
【R6年度】合計	19	164	144	44	12	28	383	
【R6年度】比率(%)	5.0%	42.8%	37.6%	11.5%	3.1%		100.0%	



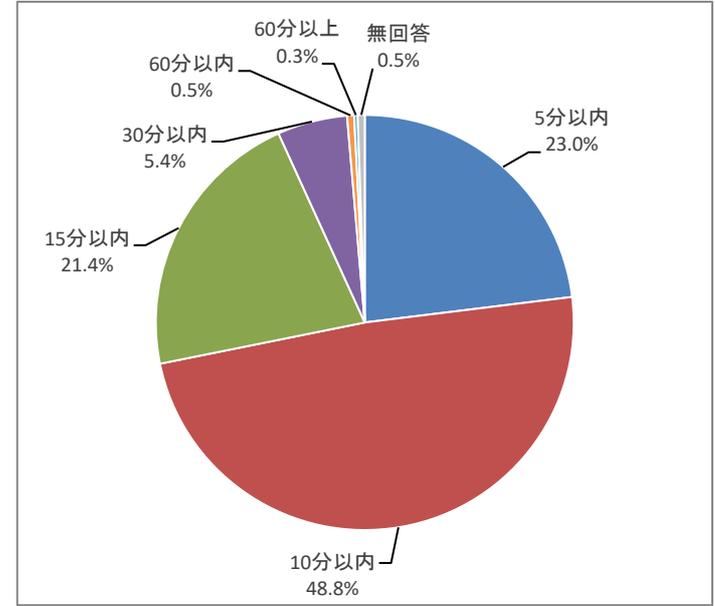
●有効回答数・・・「無回答」を除く



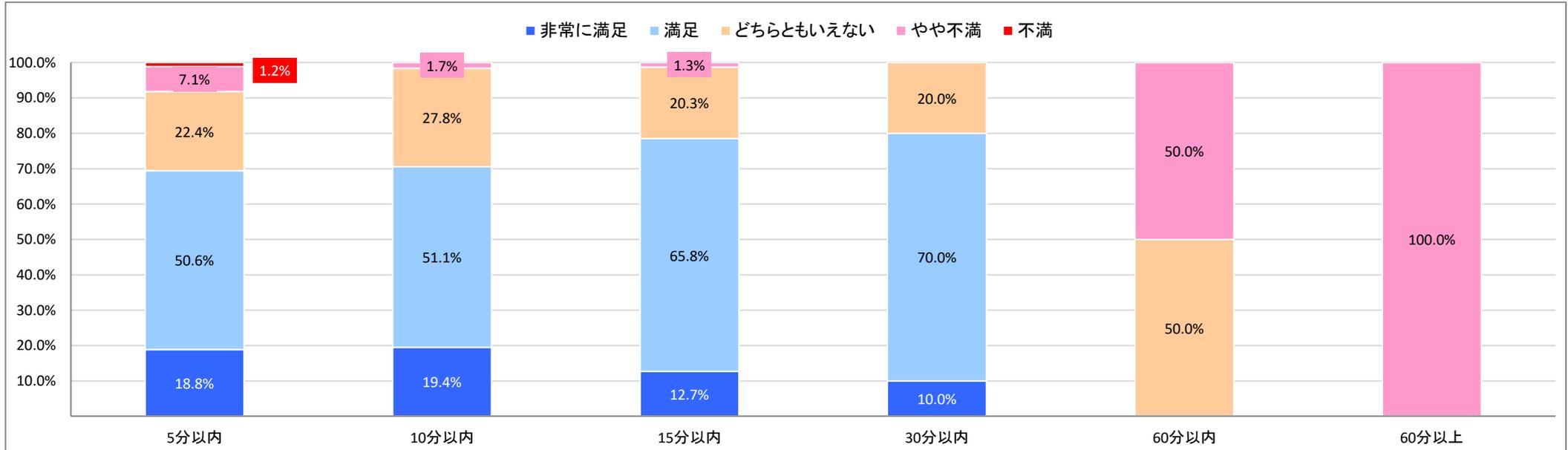
「診察時間」×「診察時間の満足度」

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	16	43	19	6	1	-	85	23.0%
10分以内	35	92	50	3	-	1	180	48.8%
15分以内	10	52	16	1	-	-	79	21.4%
30分以内	2	14	4	-	-	-	20	5.4%
60分以内	-	-	1	1	-	-	2	0.5%
60分以上	-	-	-	1	-	1	1	0.3%
無回答	-	1	1	-	-	-	29	0.5%
合計	63	202	91	12	1	31	369	100.0%
比率(%)	17.1%	54.7%	24.7%	3.3%	0.3%	-	100.0%	-
【R6年度】合計	75	222	91	11	3	9	402	-
【R6年度】比率(%)	18.7%	55.2%	22.6%	2.7%	0.7%	-	100.0%	-



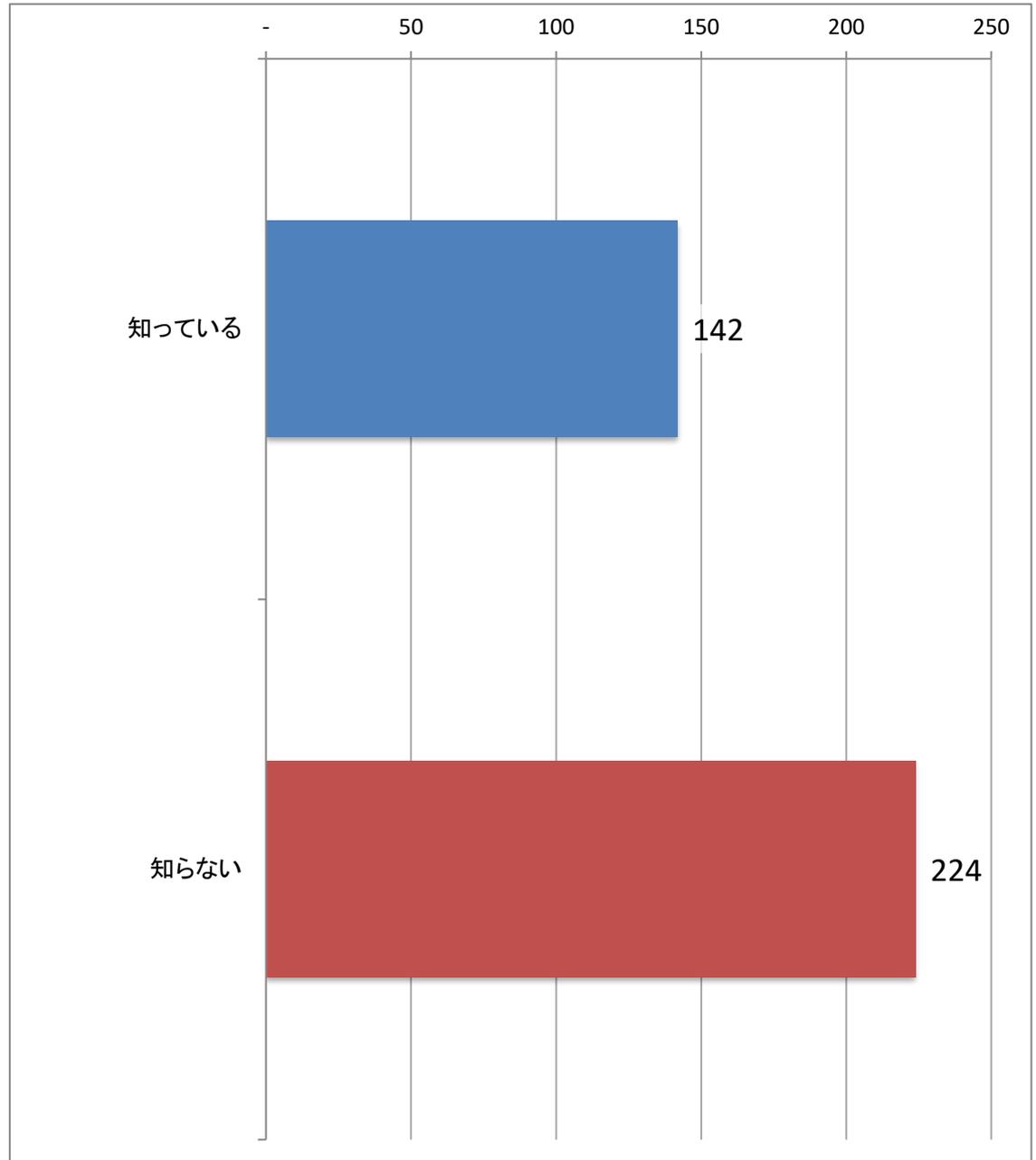
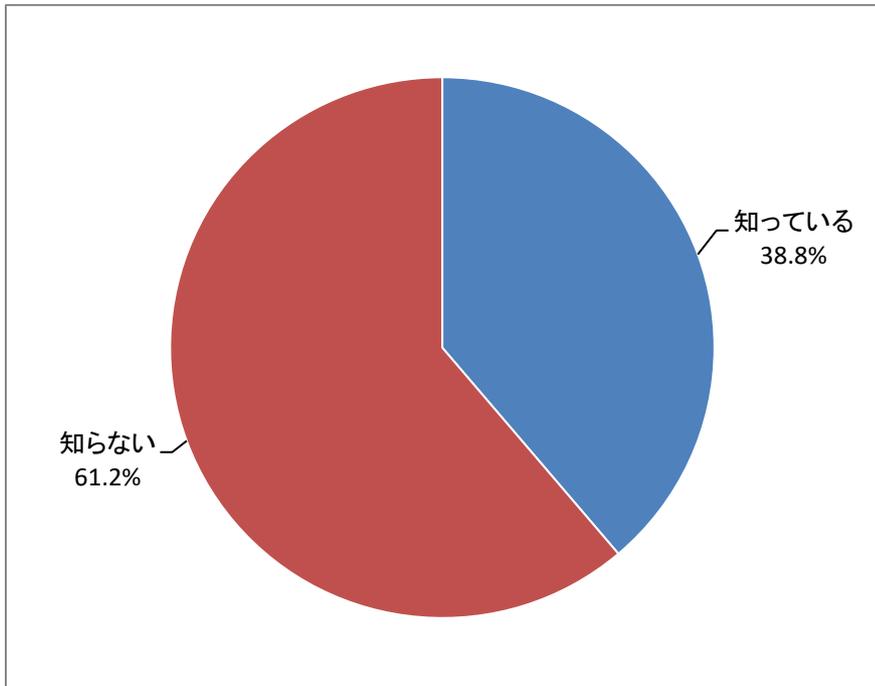
●有効回答数・・・「無回答」を除く



V. その他について

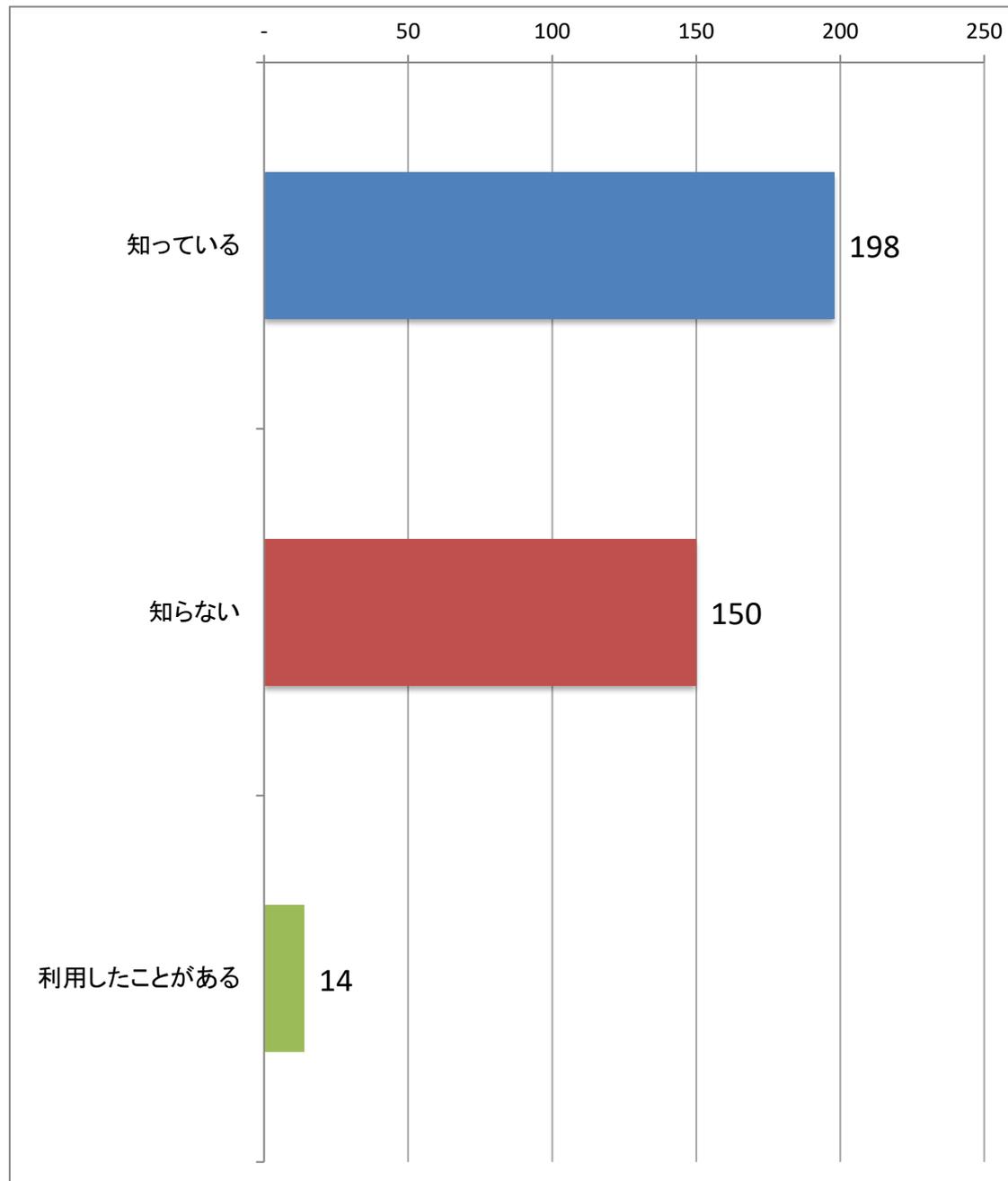
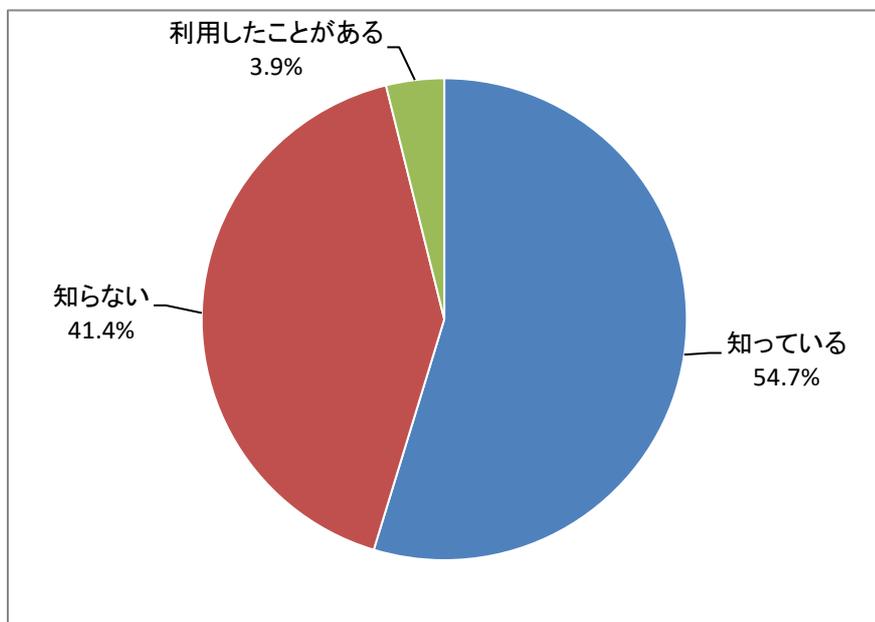
①『声のポスト』（ご意見箱）について、設置されていることはご存知ですか。

	今回		前回(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	142	38.8%	133	38.1%
知らない	224	61.2%	216	61.9%
有効回答数	366	100.0%	349	100.0%
無回答	34	-	62	-



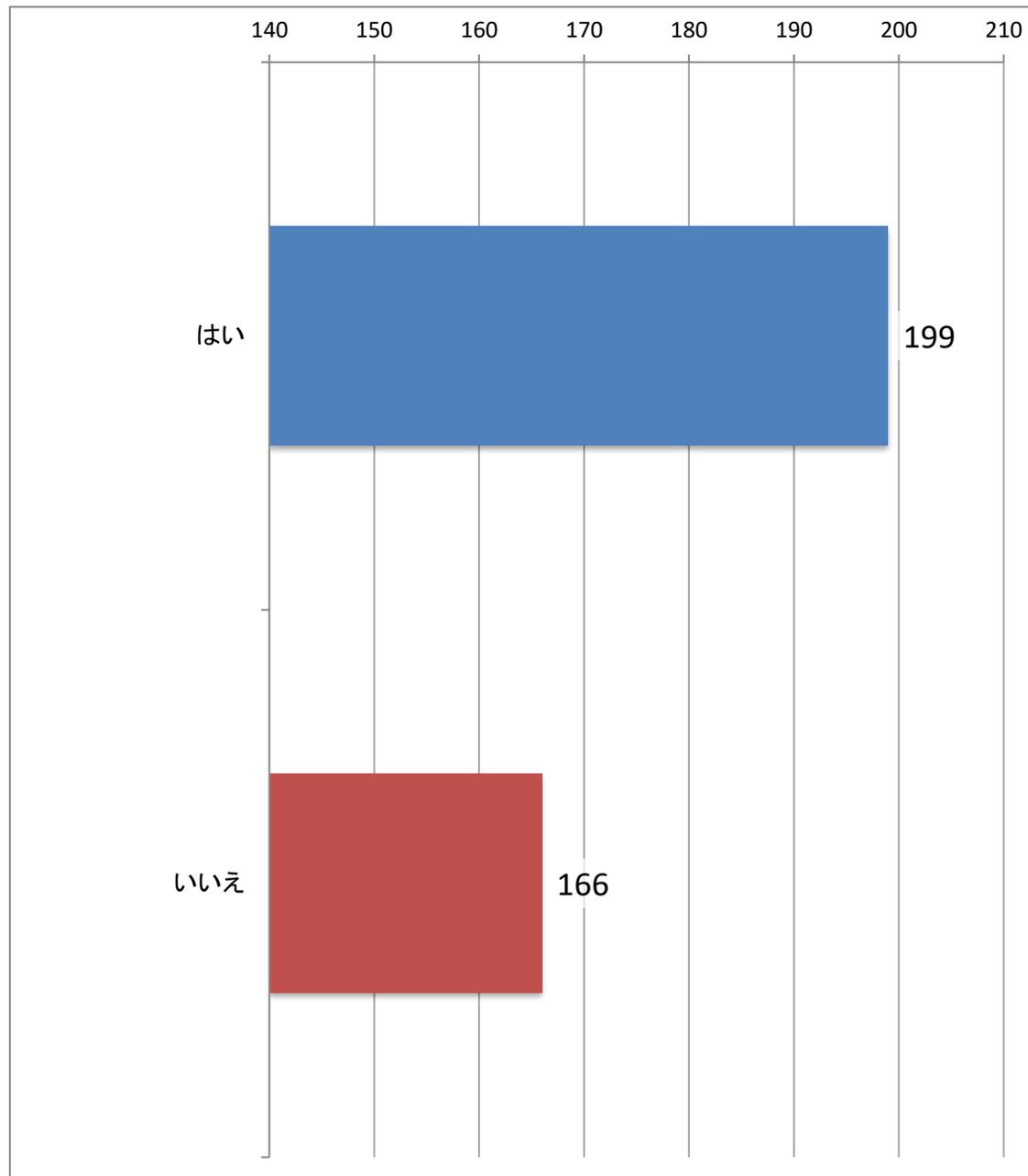
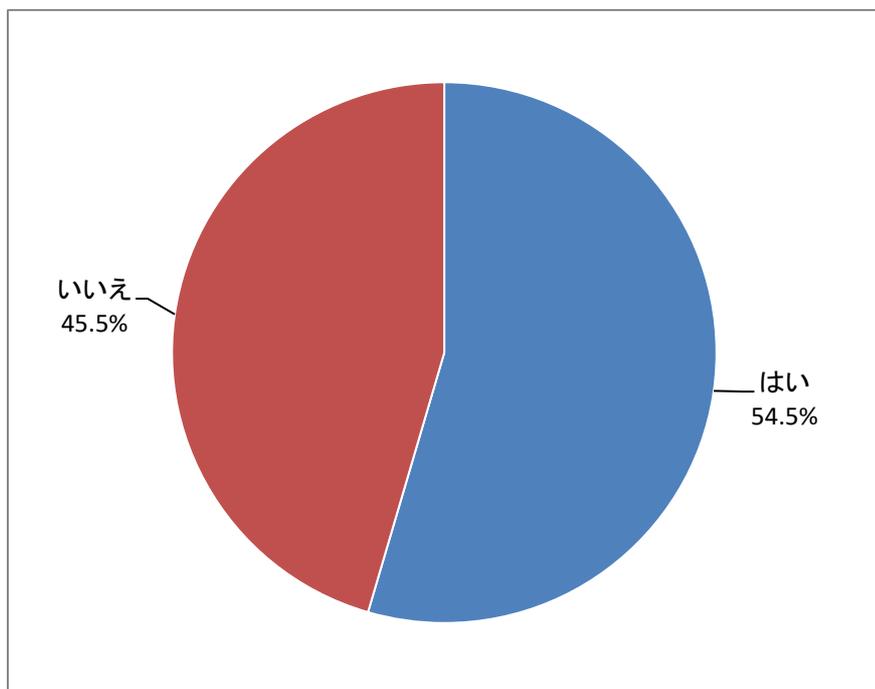
②医療相談等（患者支援センター）窓口をご存知ですか。

	今回		前回(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
知っている	198	54.7%	229	65.4%
知らない	150	41.4%	108	30.9%
利用したことがある	14	3.9%	13	3.7%
有効回答数	362	100.0%	350	100.0%
無回答	38	-	61	-



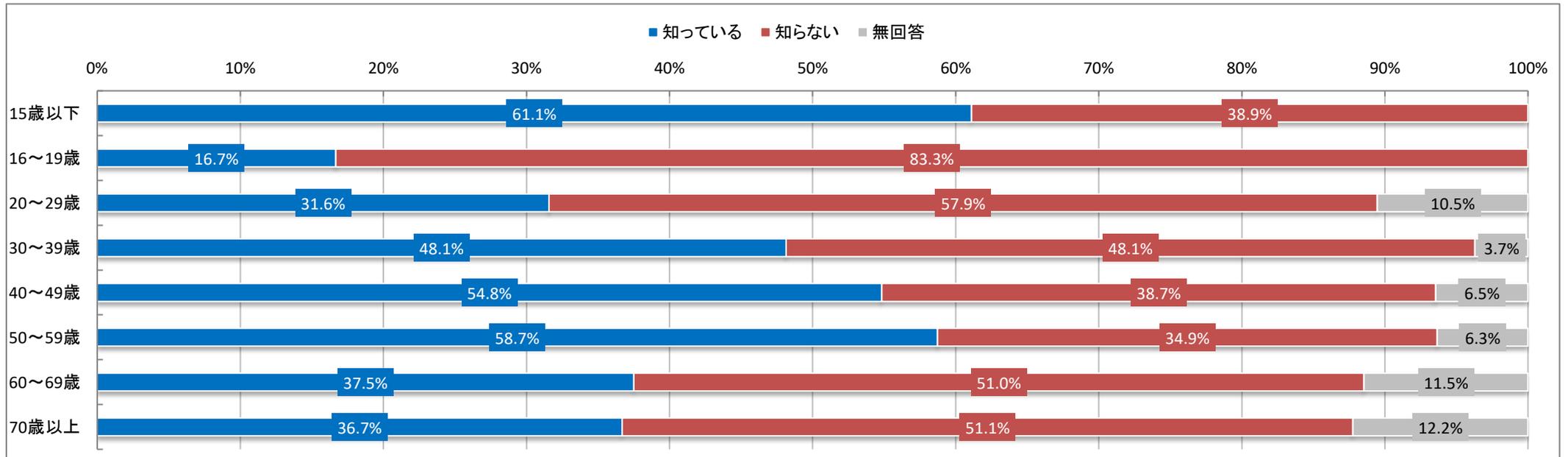
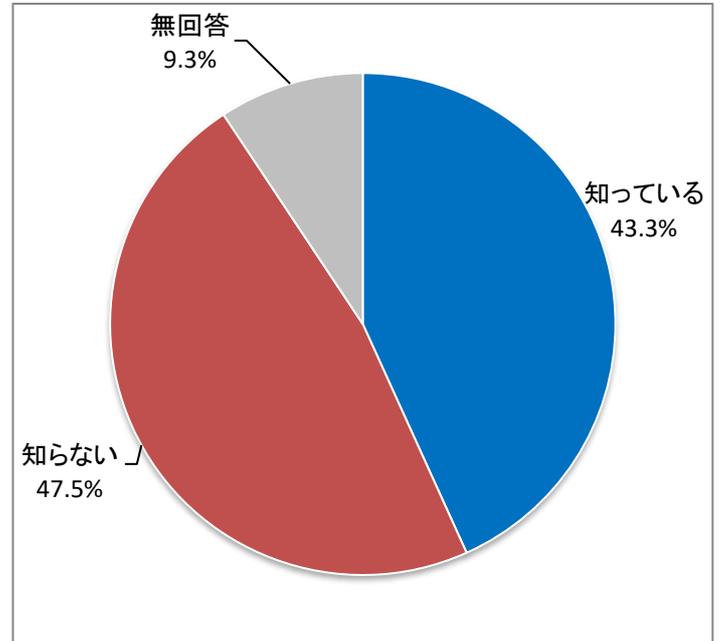
③待合室のテレビで患者さん向けの情報を流していますがご存じですか。

	今回		前回(R6年度)	
	回答数	比率(%)	回答数	比率(%)
はい	199	54.5%	228	65.3%
いいえ	166	45.5%	121	34.7%
有効回答数	365	100.0%	349	100.0%
無回答	35	-	62	-



④らくらく会計システムやスマートチェックイン（患者呼び出しサービス）をご存じですか。

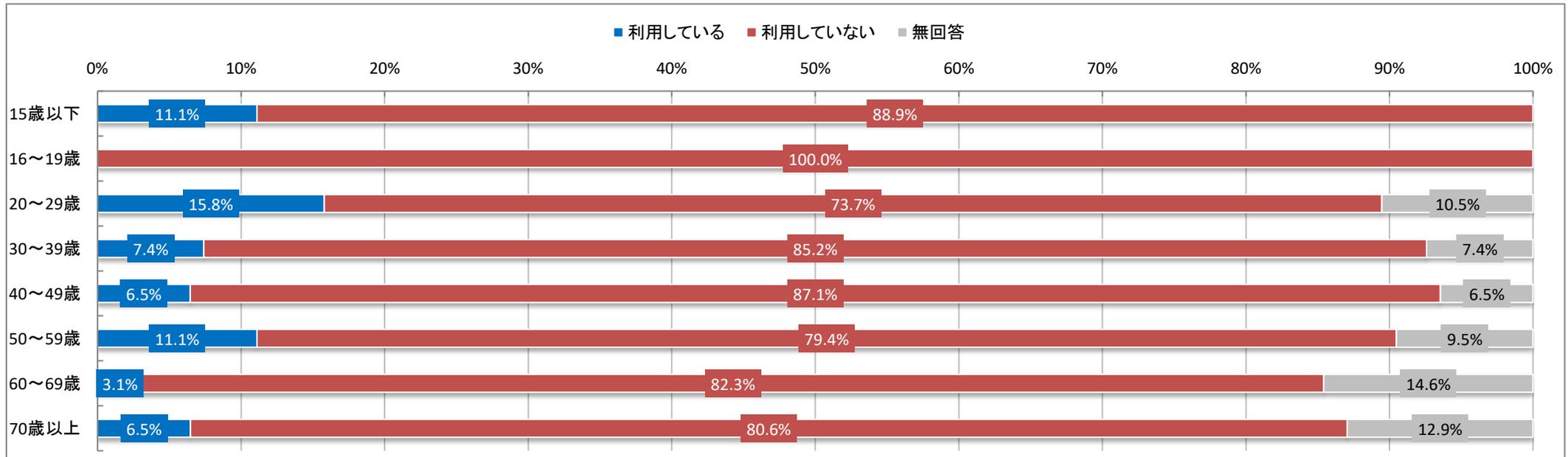
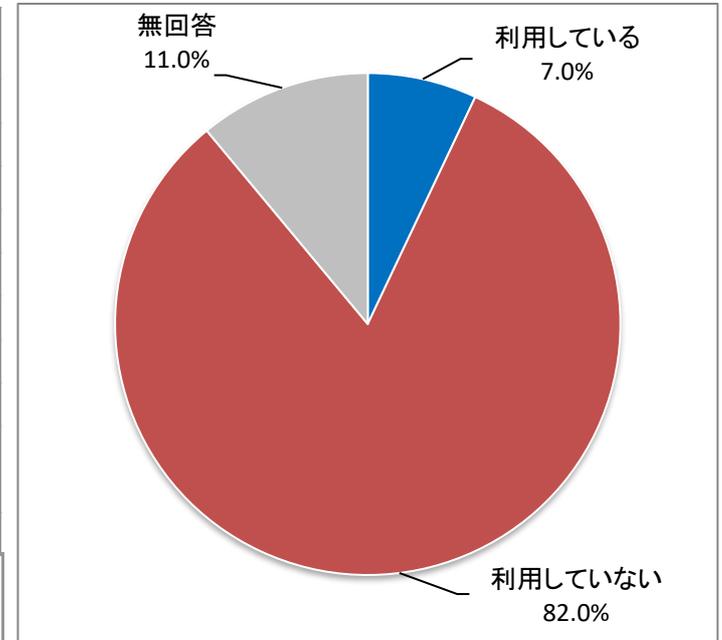
年齢	知っている・知らない			合計	比率(%)
	知っている	知らない	無回答		
15歳以下	11	7	-	18	4.5%
16～19歳	1	5	-	6	1.5%
20～29歳	6	11	2	19	4.8%
30～39歳	13	13	1	27	6.8%
40～49歳	17	12	2	31	7.8%
50～59歳	37	22	4	63	15.8%
60～69歳	36	49	11	96	24.0%
70歳以上	51	71	17	139	34.8%
無回答	1	-	-	1	0.3%
合計	173	190	37	400	100.0%
比率(%)	43.3%	47.5%	9.3%	100.0%	
【R6年度】合計	前回なし				
【R6年度】比率(%)	前回なし				



⑤らくらく会計システムやスマートチェックインを利用されていますか。

利用している・利用していない

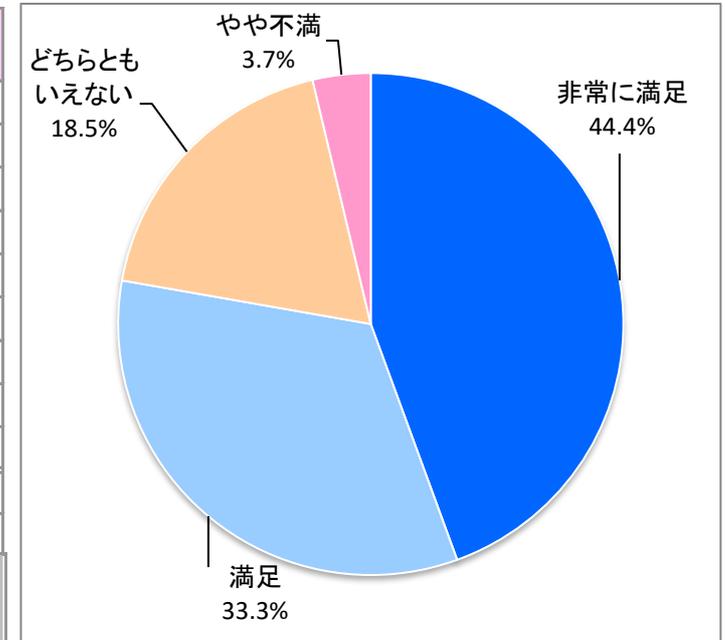
年齢	利用している	利用していない	無回答	合計	比率(%)
15歳以下	2	16	-	18	4.5%
16～19歳	-	6	-	6	1.5%
20～29歳	3	14	2	19	4.8%
30～39歳	2	23	2	27	6.8%
40～49歳	2	27	2	31	7.8%
50～59歳	7	50	6	63	15.8%
60～69歳	3	79	14	96	24.0%
70歳以上	9	112	18	139	34.8%
無回答	-	1	-	1	0.3%
合計	28	328	44	400	100.0%
比率(%)	7.0%	82.0%	11.0%	100.0%	
【R6年度】合計	前回なし				
【R6年度】比率(%)	前回なし				



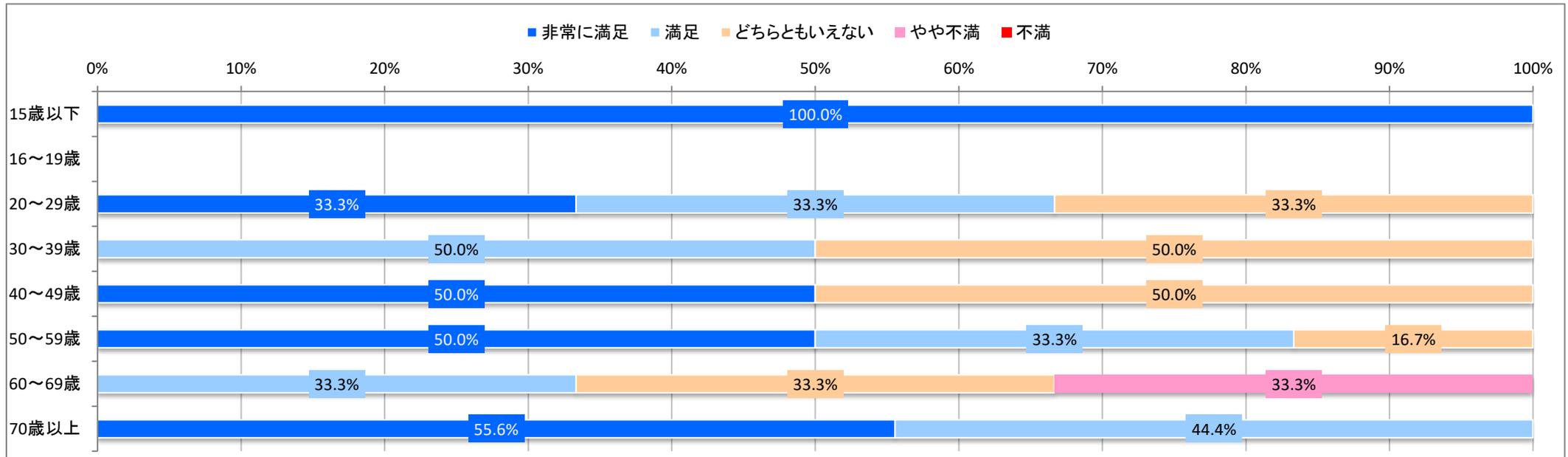
⑥ 「年齢」×「らくらく会計システム等の満足度」

らくらく会計システム等の満足度

年齢	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歳以下	2	-	-	-	-	-	2	7.4%
16～19歳	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
20～29歳	1	1	1	-	-	-	3	11.1%
30～39歳	-	1	1	-	-	-	2	7.4%
40～49歳	1	-	1	-	-	-	2	7.4%
50～59歳	3	2	1	-	-	1	6	22.2%
60～69歳	-	1	1	1	-	-	3	11.1%
70歳以上	5	4	-	-	-	-	9	33.3%
無回答	-	-	-	-	-	-	-	0.0%
合計	12	9	5	1	-	1	27	100.0%
比率(%)	44.4%	33.3%	18.5%	3.7%	0.0%	-	100.0%	
【R6年度】合計	前回なし							
【R6年度】比率(%)	前回なし							



※有効回答数: 無回答を除く



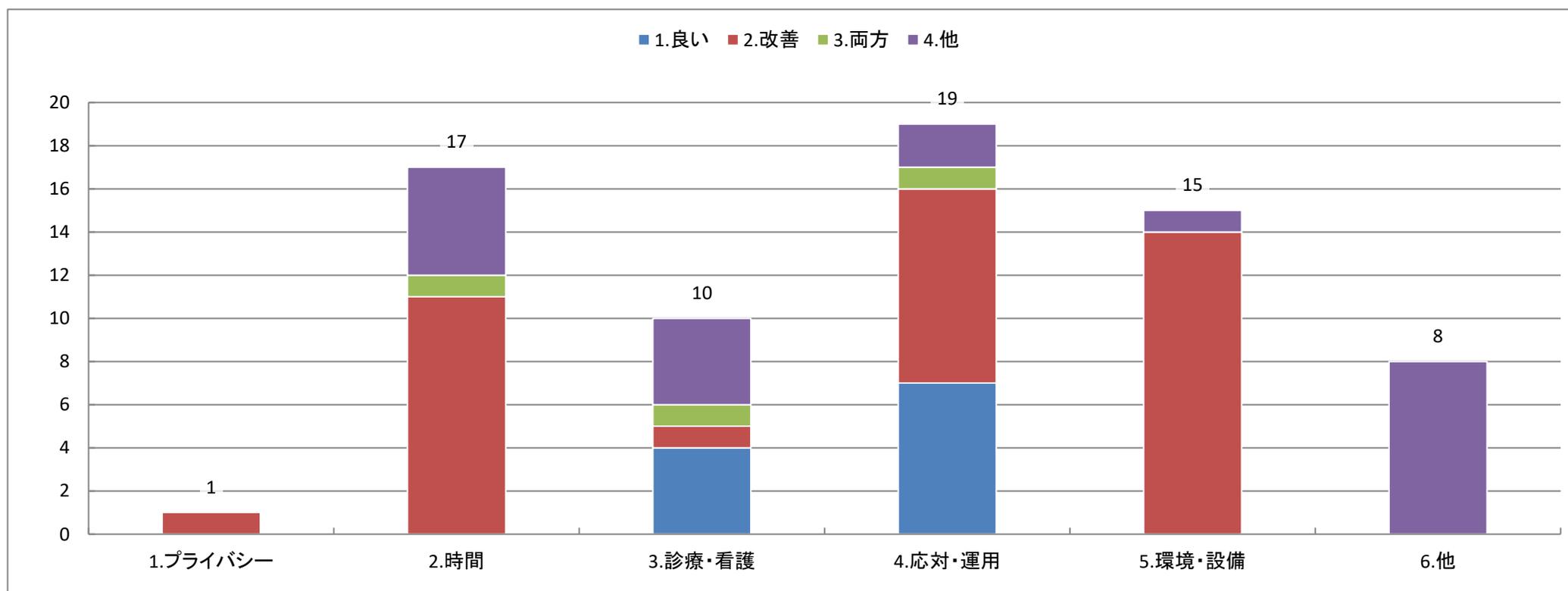
VI. その他記載欄、ご意見・ご要望

質問33 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33 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	7	0	0	11	15.7%
2.改善	1	11	1	9	14	0	36	51.4%
3.両方	0	1	1	1	0	0	3	4.3%
4.他	0	5	4	2	1	8	20	28.6%
回答数	1	17	10	19	15	8	70	100.0%
構成比率	1.4%	24.3%	14.3%	27.1%	21.4%	11.4%	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33 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	1.プライバシー	2.改善	診察前の看護師の方からの聞き取りを待合スペースで受けるが、他の方もいるので内容によっては話しづらく感じる。	小児科	15歳以下
2	2.時間	2.改善	その時にもよりますが、60～120分待たされる事がよくあり、84歳の母は耐え切れず「帰る」と言います。予約の意味がない気もする。何にしても、一つ一つに待ち時間が長く大変。	内科	40～49歳
3	2.時間	2.改善	会計、診察までの待ち時間が非常に長い。過払だった事もあり、後日、受診で償還にしてもらった。逆に診察時間は非常に短くきちんと見て頂けたか不安に思うことがある。	整形外科	15歳以下
4	2.時間	2.改善	会計の待ち時間が長い。	循環器内科	60～69歳
5	2.時間	2.改善	会計待ち時間が長い。	整形外科	50～59歳
6	2.時間	2.改善	採血の待ち時間が長い。	外科	50～59歳
7	2.時間	2.改善	受付の時間が長すぎ。スムーズでないと思いました。	乳腺外科	60～69歳
8	2.時間	2.改善	診察待ち時間が長いのはどうしてでしょうか。会計の待ち時間は長く感じます。	内科	70歳以上
9	2.時間	2.改善	待ち時間が長い。	内科	70歳以上
10	2.時間	2.改善	待ち時間が長過ぎるため疲れている患者様が多く、また付きそわれる方も同じ状況になりとても気になります。待っているわりには診察は5分程度。この病院に限らずだとは思いますが県北最大の病院なのでもっと患者様ファーストで寄りそえる病院になってくれるといいと思います。診察時間について、待ち時間のわりに終わるのが早すぎる。	呼吸器外科	70歳以上
11	2.時間	2.改善	待ち時間だけ、緩和されると助かります。	呼吸器外科、外科	70歳以上
12	2.時間	2.改善	予約時間から診察までの待ち時間が長いのでそこだけ改善願います。	産婦人科	40～49歳
13	2.時間	3.両方	今回はスムーズだったが、診察待ちが、1時間～2時間の時があった(予約済み)。	産婦人科	30～39歳
14	2.時間	4.他	どうしても待ち時間が長くなるので高齢者にとってはつらいところがあります。	内科	70歳以上

質問33 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
15	2.時間	4.他	県病院は待ち時間が長い。	泌尿器科	70歳以上
16	2.時間	4.他	待ち時間がとても長く予約時間は関係なし。画像を見ながら病状説明等ある為、時間がかかるのは承知していますが、あまりにも長すぎる。患者は疲れて何もできなくなります。	心臓血管外科	70歳以上
17	2.時間	4.他	待ち時間が長い。仕方ないとあきらめているが、こしかないので。	心臓血管外科	60～69歳
18	2.時間	4.他	日にもよるが、予約時間を1時間もこえて待たされることがある。仕方のないことかもしれないが、仕事を持っている身としてはつらい部分がある。そして診察は毎回5分程度である。	内科	50～59歳
19	3.診療・看護	1.良い	小児外来、二見先生のとても丁寧な診察に救われました。ありがとうございます。	小児科	15歳以下
20	3.診療・看護	1.良い	手術後退院し半月位で体調不良により救急搬送してもらい、間質性肺炎で重篤でしたが一命を救って頂きました。半年以上で月1回の通院、感謝しかありません。	呼吸器外科、外科	70歳以上
21	3.診療・看護	1.良い	担当していただいている先生の説明もわかりやすく、娘の質問にも親切に教えていただきありがとうございます。他のスタッフの方も対応すばらしいと思います。	整形外科	16～19歳
22	3.診療・看護	1.良い	不安をとりのぞいてくれる先生でした。ありがとうございます。	産婦人科	40～49歳
23	3.診療・看護	2.改善	介護度が高く、遠くから診察に来ている(介護タクシー利用)。手術の検査のために再度来院ではなく、本日検査できたら良かった。何度も来るのは負担が大きい。	泌尿器科	70歳以上
24	3.診療・看護	3.両方	全体的には満足しています。ただ、前回来た時に廊下を大声でしゃべりながら歩いている看護師さんがいて少し不愉快でした。なんだかえらそうな態度に見えて悪口のようなものを言っていたので、品位が落ちると思います。	循環器内科、患者支援センター	50～59歳
25	3.診療・看護	4.他	以前検査をしたことが何度かありますが、少し待ち時間が長く疲れたことがありました。仕方ないとは思ってます。	皮膚科	40～49歳
26	3.診療・看護	4.他	医師の方、看護師の方、大変だと思います。ありがとうございました。	心臓血管外科	60～69歳
27	3.診療・看護	4.他	血液検査がある時は朝一度来て検査し、午後からの受診をするのでいつも2回来ています。	皮膚科	60～69歳
28	3.診療・看護	4.他	今日は9:30予約でしたので色々良かったのですが、他の日や時間帯では大変なこともあり、先生や看護師さんの性格でも対応が違います。	脳神経外科	70歳以上
29	4.応対・運用	1.良い	皆さんの親切に満足しています。皆さんも健康に気を付けてがんばって下さい。	その他	70歳以上

質問33 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
30	4.応対・運用	1.良い	関わって頂く全ての方が優しく対応してくれます。	循環器内科	40～49歳
31	4.応対・運用	1.良い	車椅子を利用しましたが、すぐ玄関で対応してくださいました。助かりました。トイレの入口でも、どなたか手伝うことはないですかと、声をかけて下さいました。声かけいただくと、うれしくなります。28年間お世話になっています。ありがとうございます。	循環器内科	70歳以上
32	4.応対・運用	1.良い	受付カードを入れますが、皆様とても親切に対応して下さいます。ありがとうございます。	内科	70歳以上
33	4.応対・運用	1.良い	受付の人がカードを入れるのを手伝ってくれた。	精神科	50～59歳
34	4.応対・運用	1.良い	女性の方に受付やマイナンバーの手伝いをして頂きました。ありがとうございました。	内科、採血	60～69歳
35	4.応対・運用	1.良い	職員の方の対応には、いつも満足しています。	泌尿器科	50～59歳
36	4.応対・運用	2.改善	2Fの受付窓口の女性が横着でした。	皮膚科	50～59歳
37	4.応対・運用	2.改善	アナウンスの声が小さい。	歯科口腔外科	70歳以上
38	4.応対・運用	2.改善	らくらく会計システム・スマートチェックインについて初めて知りました。もう少し説明下さい。	内科	60～69歳
39	4.応対・運用	2.改善	看護師さんや会計の人たちが時々冷たい態度をとっているのが目につく。	産婦人科	50～59歳
40	4.応対・運用	2.改善	診察の待ち時間のときに、モニターに診察番号の表示があるとわかりやすいと思いました。	循環器内科	60～69歳
41	4.応対・運用	2.改善	先生が1年で交替するので検討してください。	心臓血管外科	50～59歳
42	4.応対・運用	2.改善	内科受付の方、忙しいのはわかりますが、物言いが少しきつく感じます。	皮膚科	60～69歳
43	4.応対・運用	2.改善	入院費用等が、毎月の差が大きく説明が不十分。	その他	60～69歳
44	4.応対・運用	2.改善	予約している時間どおりに呼ばれない。後から来た人が先に呼ばれたりするので、受付されていないかと不安になります。採血も毎回待ち時間が長すぎます。座る場所もないくらいです。	外科	70歳以上

質問33 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
45	4.応対・運用	3.両方	先月まで入口にいらした係の人達はきめ細い判断力で玄関に入ってこられた患者さんに合った対応をしてらっしゃいました。廃止は残念です。	産婦人科、化学療法センター	70歳以上
46	4.応対・運用	4.他	クラークの方や会計のスタッフの対応レベルにバラつきが大きい。	小児科	15歳以下
47	4.応対・運用	4.他	受付の人が忙しく動いて大変そうです。	内科	60～69歳
48	5.環境・設備	2.改善	WiFi電波が弱い。	歯科口腔外科	50～59歳
49	5.環境・設備	2.改善	いつも使っていた待合室の公衆電話がなくなって不便だった。	歯科口腔外科	70歳以上
50	5.環境・設備	2.改善	トイレがせまいです。会計番号も一緒に表示してほしいです。聞こえない時があります。	整形外科	60～69歳
51	5.環境・設備	2.改善	トイレが狭い、暗い。	呼吸器外科	70歳以上
52	5.環境・設備	2.改善	会計待ちが一番長いので、テレビ(UMKなど)を見せてくれると少しは気がまぎれる。	内科	50～59歳
53	5.環境・設備	2.改善	会計待ちはテレビがあるといい。玄関が暗い。	皮膚科	70歳以上
54	5.環境・設備	2.改善	宮崎県だけない機械の為他県に行かないといけない事残念に思います。金の問題もありましようが人の命の事一番二番に考えたらうれしいです。	泌尿器科	70歳以上
55	5.環境・設備	2.改善	今日、裏口の所に車椅子がなかった。長距離歩く事になったので、車椅子は置いていて欲しい(いつもはあるが今日初めて置いていなかった)。	整形外科	70歳以上
56	5.環境・設備	2.改善	自動会計を入れてほしい。	内科	50～59歳
57	5.環境・設備	2.改善	障害者用駐車場が少なすぎる。屋根はあるが、大雨の時など道路側の駐車場にとめると意味がない。濡れる。もっと考えてほしい。物品を配達してくれるサービスなどあるとすごく助かると思う。	小児科、泌尿器科、耳鼻咽喉科	16～19歳
58	5.環境・設備	2.改善	待合室にTVがないので、会計の待ち時間が長すぎる。	産婦人科	50～59歳
59	5.環境・設備	2.改善	駐車場がないです。高齢者を連れては大変です。	呼吸器外科	50～59歳

質問33 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	5.環境・設備	2.改善	駐車場がもう少し広いと良い。	産婦人科、CT・MRI等	30～39歳
61	5.環境・設備	2.改善	駐車場を増やしてほしい。	内科、採血	70歳以上
62	5.環境・設備	4.他	駐車場の混み具合。	泌尿器科	50～59歳
63	6.他	4.他	いつもありがとうございます。	内科	40～49歳
64	6.他	4.他	インターネットもスマホも持っていない。マイナンバーカードもまだ持っていない。アナログのままですので昔のままです。すみません。	外科	70歳以上
65	6.他	4.他	これからも、親切に宜しくお願いします。	皮膚科	70歳以上
66	6.他	4.他	頑張ってください。いつもありがとうございます。	小児科、皮膚科	15歳以下
67	6.他	4.他	今の私を生かさせて下さる病院に感謝です。	産婦人科	70歳以上
68	6.他	4.他	病院に来ると安心します。	内科	70歳以上
69	6.他	4.他	母が救急搬送で対応してもらったが、とても良かったと実感しています。これからお世話になります。一緒に頑張れそうです。	循環器内科	70歳以上
70	6.他	4.他	良好です。	循環器内科	60～69歳

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)

		問01										問02			問03																													
		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	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	眼科	乳腺外科	精神科	化学療法センター	内視鏡	CT・MRI等	採血	患者支援センター	その他	無回答					
全体		400	18	6	19	27	31	63	96	139	1	43	336	21	98	36	27	28	24	21	43	12	15	24	42	-	11	26	5	2	2	2	4	3	7	27	2	9	1					
		4.5	1.5	4.8	6.8	7.8	15.8	24.1	34.8				11.3	88.7		20.9	7.7	5.7	6.0	5.1	4.5	9.1	2.6	3.2	5.1	8.9	-	2.3	5.5	1.1	0.4	0.4	0.4	0.9	0.6	1.5	5.7	0.4	1.9					
年齢	15歳以下	18	18	-	-	-	-	-	-	-	-	5	13	-	-	-	1	-	-	-	-	-	13	-	3	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-				
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.8	72.2	-	-	-	4.5	-	-	-	-	-	59.1	-	13.6	-	9.1	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.5	-	-	-			
	16~19歳	6	-	6	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-	12.5	12.5	25.0	-	12.5	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	20~29歳	19	-	-	19	-	-	-	-	-	-	4	14	1	4	1	5	2	1	-	1	2	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-		
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22.2	77.8	1	19.0	4.8	23.8	9.5	4.8	-	4.8	9.5	4.8	9.5	-	4.8	-	-	4.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.8	-	-	-	
	30~39歳	27	-	-	-	27	-	-	-	-	-	2	23	2	5	1	2	10	-	1	-	1	-	-	-	6	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-		
		100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.0	92.0	2	16.1	3.2	6.5	32.3	-	3.2	-	3.2	-	-	-	-	19.4	-	-	3.2	3.2	-	-	-	-	-	-	3.2	6.5	-	-	-	-	
	40~49歳	31	-	-	-	-	31	-	-	-	-	3	25	3	9	1	3	7	1	1	4	1	-	1	1	-	1	3	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	1	-	-	
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.7	89.3	3	23.7	2.6	7.9	18.4	2.6	2.6	10.5	2.6	-	2.6	2.6	-	2.6	2.6	-	2.6	7.9	5.3	-	-	-	2.6	-	-	2.6	-	2.6	-	2.6	-	2.6
50~59歳	63	-	-	-	-	-	63	-	-	-	8	53	2	17	5	3	4	3	4	5	4	-	1	11	-	1	4	1	-	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	5	1	1	-
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.1	86.9	2	23.6	6.9	4.2	5.6	4.2	5.6	6.9	5.6	-	1.4	15.3	-	1.4	5.6	1.4	-	-	1.4	-	-	1.4	-	1.4	-	1.4	-	6.9	1.4	1.4	-	
60~69歳	96	-	-	-	-	-	-	96	-	-	7	87	2	29	17	1	2	8	5	12	1	-	3	8	-	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	8	-	2	-	2	-	-	
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.4	92.6	2	25.9	15.2	0.9	1.8	7.1	4.5	10.7	0.9	-	2.7	7.1	-	0.9	4.5	0.9	1.8	1.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	1.8	7.1	-	1.8	7.1	-	1.8	-
70歳以上	139	-	-	-	-	-	-	-	139	-	11	117	11	34	11	10	3	11	10	20	3	-	16	11	-	4	10	-	-	-	-	2	1	4	9	1	5	1	5	1	5	1		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.6	91.4	11	20.6	6.7	6.1	1.8	6.7	6.1	12.1	1.8	-	9.7	6.7	-	2.4	6.1	-	-	-	-	1.2	0.6	2.4	5.5	0.6	3.0	-	-	3.0	-	-	-	
無回答	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
性別	初診	43	5	3	4	2	3	8	7	11	-	43	-	-	9	3	5	3	2	2	2	2	3	3	4	-	1	4	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	4	-	-	-	-	
		11.6	7.0	9.3	4.7	7.0	18.6	16.3	25.6			100.0	-	-	18.0	6.0	10.0	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0	6.0	6.0	8.0	-	2.0	8.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	8.0	-	-	-
	再診	336	13	3	14	23	25	53	87	117	1	-	336	-	82	33	21	23	21	18	38	9	12	20	37	-	9	19	5	1	2	1	4	3	6	23	2	9	1	9	1			
	3.9	0.9	4.2	6.9	7.5	15.8	26.0	34.9			-	100.0	-	20.6	8.3	5.3	5.8	5.3	4.5	9.5	2.3	3.0	5.0	9.3	-	2.3	4.8	1.3	0.3	0.5	0.3	1.0	0.8	1.5	5.8	0.5	2.3	-	-	-	-			
無回答	21	-	-	1	2	3	2	2	11	-	-	-	21	7	-	1	2	1	1	3	1	-	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	100.0	-	-	4.8	9.5	14.3	9.5	9.5	52.4			-	-	-	31.8	-	4.5	9.1	4.5	4.5	13.6	4.5	-	4.5	4.5	-	4.5	13.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
初診・再診	初診	43	5	3	4	2	3	8	7	11	-	43	-	-	9	3	5	3	2	2	2	2	3	3	4	-	1	4	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1	4	-	-	-	-	
		11.6	7.0	9.3	4.7	7.0	18.6	16.3	25.6			100.0	-	-	18.0	6.0	10.0	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0	6.0	6.0	8.0	-	2.0	8.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	-	2.0	8.0	-	-	-	-	
	再診	336	13	3	14	23	25	53	87	117	1	-	336	-	82	33	21	23	21	18	38	9	12	20	37	-	9	19	5	1	2	1	4	3	6	23	2	9	1	9	1			
	3.9	0.9	4.2	6.9	7.5	15.8	26.0	34.9			-	100.0	-	20.6	8.3	5.3	5.8	5.3	4.5	9.5	2.3	3.0	5.0	9.3	-	2.3	4.8	1.3	0.3	0.5	0.3	1.0	0.8	1.5	5.8	0.5	2.3	-	-	-	-			
無回答	21	-	-	1	2	3	2	2	11	-	-	-	21	7	-	1	2	1	1	3	1	-	1	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	100.0	-	-	4.8	9.5	14.3	9.5	9.5	52.4			-	-	-	31.8	-	4.5	9.1	4.5	4.5	13.6	4.5	-	4.5	4.5	-	4.5	13.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

待ち時間

問04

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。

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

会計の待ち時間はどのくらいでしたか。

		問04							問05							問06						問07						問08					
		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	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	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
全体		400	33	127	135	67	37	1	43	99	119	75	31	26	7	26	143	126	39	14	52	14	152	161	44	10	19	133	166	39	13	7	42
			8.3	31.8	33.8	16.8	9.3		10.9	25.2	30.3	19.1	7.9	6.6		7.5	41.1	36.2	11.2	4.0		3.7	39.9	42.3	11.5	2.6		37.2	46.4	10.9	3.6	2.0	
年齢	15歳以下	18	2	13	1	2	-	-	3	7	5	3	-	-	-	2	5	2	1	-	8	1	8	6	2	-	1	8	5	2	1	1	1
	16～19歳	6	1	3	1	-	1	-	2	1	3	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	1	3	-	1	1	1	2	2	-	-	1
	20～29歳	19	3	3	10	2	-	1	4	7	6	-	1	-	1	3	6	7	-	-	3	1	9	5	2	-	2	11	4	2	-	-	2
	30～39歳	27	3	5	9	9	1	-	3	5	13	4	2	-	-	2	13	7	2	1	2	1	8	13	5	-	-	8	14	3	1	-	1
	40～49歳	31	1	9	11	8	2	-	4	7	9	7	2	2	-	2	10	10	4	2	3	1	10	15	4	1	-	6	17	4	2	-	2
	50～59歳	63	4	18	21	13	7	-	7	14	17	12	9	3	1	3	24	16	7	1	12	3	26	24	3	2	5	22	23	7	1	2	8
	60～69歳	96	9	24	37	16	10	-	7	28	28	21	7	4	1	6	40	34	6	3	7	2	35	47	11	-	1	30	47	6	5	1	7
	70歳以上	139	10	52	45	16	16	-	13	30	38	27	10	17	4	7	43	47	18	7	17	5	54	48	17	6	9	47	53	13	3	3	20
	無回答	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
性別	初診	43	4	14	12	11	1	1	5	8	16	5	3	4	2	3	9	14	8	1	8	1	9	18	9	-	6	9	11	10	2	2	9
	再診	336	29	108	113	53	33	-	37	87	96	64	26	21	5	22	129	104	28	10	43	13	137	133	34	7	12	118	149	28	7	4	30
	無回答	21	-	5	10	3	3	-	1	4	7	6	2	1	-	1	5	8	3	3	1	-	6	10	1	3	1	6	6	1	4	1	3
初診・再診	初診	43	4	14	12	11	1	1	5	8	16	5	3	4	2	3	9	14	8	1	8	1	9	18	9	-	6	9	11	10	2	2	9
	再診	336	29	108	113	53	33	-	37	87	96	64	26	21	5	22	129	104	28	10	43	13	137	133	34	7	12	118	149	28	7	4	30
	無回答	21	-	5	10	3	3	-	1	4	7	6	2	1	-	1	5	8	3	3	1	-	6	10	1	3	1	6	6	1	4	1	3

看護師
問15
看護師の言葉遣い、態度はいかがですか。

その他の職種
問16
受付や会計を担当した職員の言葉遣い、態度はいかがですか。

問17
臨床検査技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問18
放射線技師の言葉遣い、態度はいかがですか。

問19
その他（薬剤師、栄養士など）の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

身だしなみ・服装
問11
当院の職員のみだしなみ、服装は適切ですか。

		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		400	100	220	44	6	-	30	71	233	53	7	4	32	18	119	24	5	-	234	35	161	27	3	1	173	29	141	31	1	1	197	61	263	45	1	-	30
		27.0	59.5	11.9	1.6	-	-	-	19.3	63.3	14.4	1.9	1.1	-	10.8	71.7	14.5	3.0	-	15.4	70.9	11.9	1.3	0.4	-	14.3	69.5	15.3	0.5	0.5	-	16.5	71.1	12.2	0.3	-	-	
年齢	15歳以下	18	12	6	-	-	-	-	9	8	1	-	-	-	1	1	1	-	-	15	2	2	1	-	-	-	13	2	2	1	-	-	-	6	12	-	-	-
	16～19歳	6	2	2	2	-	-	-	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	3	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-	-	2	4	-	-	-
	20～29歳	19	7	7	2	1	-	2	7	9	1	-	-	2	2	2	1	-	-	14	3	5	-	-	-	-	11	3	7	-	-	-	-	4	11	2	-	2
	30～39歳	27	7	14	4	1	-	1	5	14	6	1	-	1	3	4	1	1	-	18	4	8	4	-	-	-	11	2	9	3	-	-	-	5	18	3	-	1
	40～49歳	31	9	16	6	-	-	-	3	19	7	-	1	1	2	5	5	-	-	19	2	12	5	-	-	-	12	3	9	6	-	-	-	5	19	7	-	-
	50～59歳	63	13	36	7	3	-	4	8	38	9	2	2	4	1	21	1	1	-	39	3	31	4	1	1	23	3	24	2	-	1	33	4	41	12	1	-	5
	60～69歳	96	16	59	13	-	-	8	11	60	14	2	-	9	4	37	8	2	-	45	4	49	8	-	-	-	35	4	37	11	-	-	-	8	70	11	-	7
	70歳以上	139	34	79	10	1	-	15	26	81	14	2	1	15	5	49	7	1	-	77	15	50	5	2	-	-	67	10	51	7	1	-	-	27	87	10	-	15
	無回答	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
性別	初診	43	8	20	7	3	-	5	5	21	9	2	-	6	-	7	5	1	-	30	2	14	4	-	1	22	-	11	8	-	1	23	3	25	9	1	-	5
	再診	336	90	189	32	2	-	23	65	199	41	4	3	24	17	108	16	3	-	192	32	141	18	2	-	143	28	124	21	-	-	163	58	223	32	-	-	23
	無回答	21	2	11	5	1	-	2	1	13	3	1	1	2	1	4	3	1	-	12	1	6	5	1	-	8	1	6	2	1	-	11	-	15	4	-	-	2
初診・再診	初診	43	8	20	7	3	-	5	5	21	9	2	-	6	-	7	5	1	-	30	2	14	4	-	1	22	-	11	8	-	1	23	3	25	9	1	-	5
	再診	336	90	189	32	2	-	23	65	199	41	4	3	24	17	108	16	3	-	192	32	141	18	2	-	143	28	124	21	-	-	163	58	223	32	-	-	23
	無回答	21	2	11	5	1	-	2	1	13	3	1	1	2	1	4	3	1	-	12	1	6	5	1	-	8	1	6	2	1	-	11	-	15	4	-	-	2

施設設備・サービス

問20
院内の案内図・掲示板の見やすさは、いかがですか。

問21
診察中や処置中の会話や環境は、プライベートに配慮されていますか。

問22
診察室は清潔ですか。

問23
トイレは清潔ですか。

問24
待合室の居心地の良さはいかがですか。

問25
駐車場に車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。

		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		400	35	181	95	44	8	37	38	198	112	10	1	41	52	247	57	6	-	38	38	195	71	45	14	37	33	166	119	33	18	31	33	135	90	63	23	56
			9.6	49.9	26.2	12.1	2.2		10.6	55.2	31.2	2.8	0.3		14.4	68.2	15.7	1.7		10.5	53.7	19.6	12.4	3.9		8.9	45.0	32.2	8.9	4.9		9.6	39.2	26.2	18.3	6.7		
年齢	15歳以下	18	3	10	3	1	-	1	5	9	3	-	-	1	5	11	1	-	-	1	3	9	5	1	-	-	5	8	5	-	-	-	4	4	5	3	-	2
	16～19歳	6	2	1	1	2	-	-	2	1	3	-	-	-	2	3	1	-	-	-	1	5	-	-	-	-	-	4	2	-	-	-	1	1	1	-	1	2
	20～29歳	19	4	10	1	3	-	1	4	10	3	-	-	2	4	11	2	-	-	2	3	11	2	1	-	2	3	11	2	1	1	1	2	8	1	4	1	3
	30～39歳	27	4	9	7	4	2	1	3	11	11	1	-	1	5	14	6	1	-	1	2	12	4	7	1	1	2	7	12	4	1	1	4	9	1	8	2	3
	40～49歳	31	2	11	12	5	-	1	2	14	10	4	-	1	4	15	9	2	-	1	4	11	7	7	2	-	3	12	7	5	3	1	1	8	6	10	3	3
	50～59歳	63	3	23	17	14	1	5	4	30	20	4	1	4	5	41	10	2	-	5	3	28	10	10	7	5	2	24	18	6	9	4	5	15	18	11	9	5
	60～69歳	96	3	42	29	9	3	10	5	50	31	1	-	9	6	64	17	-	-	9	2	42	25	13	3	11	2	39	31	12	3	9	6	33	23	16	5	13
	70歳以上	139	14	74	25	6	2	18	13	72	31	-	-	23	21	87	11	1	-	19	20	77	18	6	-	18	16	61	42	4	1	15	10	57	35	10	2	25
	無回答	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
性別	初診	43	3	12	14	8	1	5	3	17	15	1	1	6	5	24	6	2	-	6	2	23	6	4	2	6	2	18	12	4	2	5	3	10	12	6	2	10
	再診	336	32	162	74	33	7	28	35	172	90	8	-	31	47	212	45	4	-	28	35	165	57	39	11	29	30	142	99	26	15	24	29	121	71	54	18	43
	無回答	21	-	7	7	3	-	4	-	9	7	1	-	4	-	11	6	-	-	4	1	7	8	2	1	2	1	6	8	3	1	2	1	4	7	3	3	3
初診・再診	初診	43	3	12	14	8	1	5	3	17	15	1	1	6	5	24	6	2	-	6	2	23	6	4	2	6	2	18	12	4	2	5	3	10	12	6	2	10
	再診	336	32	162	74	33	7	28	35	172	90	8	-	31	47	212	45	4	-	28	35	165	57	39	11	29	30	142	99	26	15	24	29	121	71	54	18	43
	無回答	21	-	7	7	3	-	4	-	9	7	1	-	4	-	11	6	-	-	4	1	7	8	2	1	2	1	6	8	3	1	2	1	4	7	3	3	3

VIII. アンケート用紙

《表》

帳票
番号 2:5:1:1:0

県立延岡病院患者満足度調査（外来）

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	本日の受診は初診ですか、再診ですか。				
	<input type="checkbox"/> 初診	<input type="checkbox"/> 再診			
質問 3	何科を受診されましたか。（複数回答可）				
	<input type="checkbox"/> 内科	<input type="checkbox"/> 循環器内科	<input type="checkbox"/> 歯科口腔外科	<input type="checkbox"/> 産婦人科	<input type="checkbox"/> 呼吸器外科
	<input type="checkbox"/> 心臓血管外科	<input type="checkbox"/> 外科	<input type="checkbox"/> 脳神経外科	<input type="checkbox"/> 小児科	<input type="checkbox"/> 泌尿器科
	<input type="checkbox"/> 整形外科	<input type="checkbox"/> 救命救急科	<input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉科	<input type="checkbox"/> 皮膚科	<input type="checkbox"/> 総合診療科
	<input type="checkbox"/> 眼科	<input type="checkbox"/> 乳腺外科	<input type="checkbox"/> 精神科	<input type="checkbox"/> 化学療法センター	<input type="checkbox"/> 内視鏡
	<input type="checkbox"/> CT・MRI等	<input type="checkbox"/> 採血	<input type="checkbox"/> 患者支援センター	<input type="checkbox"/> その他（ ）	

●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。				
	<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	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。				
	<input type="checkbox"/> 15分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 60分以内	<input type="checkbox"/> 90分以内	<input type="checkbox"/> 120分以内
	<input type="checkbox"/> 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。				
	<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	会計の待ち時間について対応はいかがでしたか。				
	<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 8	会計の待ち時間はどのくらいでしたか。				
	<input type="checkbox"/> 15分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 45分以内	<input type="checkbox"/> 60分以内	<input type="checkbox"/> 60分以上

《裏》

●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。	<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 10	医師の診療時間はどのぐらいでしたか。	<input type="checkbox"/> 5分以内	<input type="checkbox"/> 10分以内	<input type="checkbox"/> 15分以内	<input type="checkbox"/> 30分以内	<input type="checkbox"/> 60分以内 <input type="checkbox"/> 60分以上
質問 11	当院の職員のみだしなみ、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
質問 12	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。	<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	受付や会計を担当した職員の言葉遣い、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 17	臨床検査（心電図、肺機能、超音波等）を受けられた方にお伺いします。 臨床検査技師の言葉遣い、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 18	放射線検査（レントゲン・CT・MRI）を受けられた方にお伺いします。 放射線技師の言葉遣い、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 19	その他（薬剤師、栄養士など）の職員の言葉遣い、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

●施設設備・サービスについてお伺いします。

質問 20	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 21	診察中や処置中の会話や環境は、プライバシーに配慮されていますか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 22	診察室は清潔ですか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

●施設設備・サービスについてお伺いします。

質問 23	トイレは清潔ですか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 24	待合室の居心地の良さはいかがですか。	<input type="checkbox"/> 非常に満足	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
質問 25	お車でお越しの方にお伺いします。 駐車場で車を止めるまでの待ち時間はいかがでしたか。	<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

●その他

質問 26	『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 27	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 28	待合室のテレビ画面で患者さん向けの情報を流していますがご存じですか。	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ			
質問 29	らくらく会計システムやスマートチェックイン（患者呼び出しサービス）をご存じですか。	<input type="checkbox"/> 知っている	<input type="checkbox"/> 知らない			
質問 30	らくらく会計システムやスマートチェックインを利用されていますか。	<input type="checkbox"/> 利用している	<input type="checkbox"/> 利用していない			
質問 31	らくらく会計システムやスマートチェックインに満足されていますか。※利用してい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

●総合的な評価について

質問 32	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 33	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.nichiisakkan.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