

**平成 29 年度
患者満足度調査報告書**

熊本大学医学部附属病院

目 次

1.	調査概要	
1 - 1	外来患者調査概要	2
	① 概要	
	② 診療科別の回収状況	
1 - 2	入院患者調査概要	3
	① 概要	
	② 病棟別の回収状況	
	③ 診療科別の回収状況	
2.	外来患者調査	
2 - 1	外来患者回答者の属性	6
	① 性別	
	② 年齢	
	③ 診療科	
	④ 受診内容	
	⑤ 通院方法	
	⑥ 通院時間	
2 - 2	本院の職員等の対応について	8
	① 医師	
	② 看護師	
	③ 検査等の職員	
	④ 総合受付窓口等の職員	
2 - 3	外来診療棟の診療環境等について	18
	① 外来診療棟の環境全般	
	② 診察室及び診察室周りの環境	
2 - 4	院内利用施設等について	21
2 - 5	外来診療棟の環境について	23
2 - 6	外来診療棟全体について	24
3.	入院患者調査	
3 - 1	入院患者回答者の属性	26
	① 性別	
	② 年齢	
	③ 診療科	
	④ 入院期間	
	⑤ 当院選択理由	

3 - 2	本院の職員等の対応について	28
①	医師	
②	看護師	
③	検査等の職員	
④	その他の職員	
3 - 3	病棟の療養環境等について	32
①	病棟の環境全般	
②	病室及び病室周りの環境	
③	病室のプライバシー確保等	
④	病室及び病室周りの施設・設備	
3 - 4	病棟の環境について	36
3 - 5	入院生活等について	37
①	入院生活等	
②	入院全体	

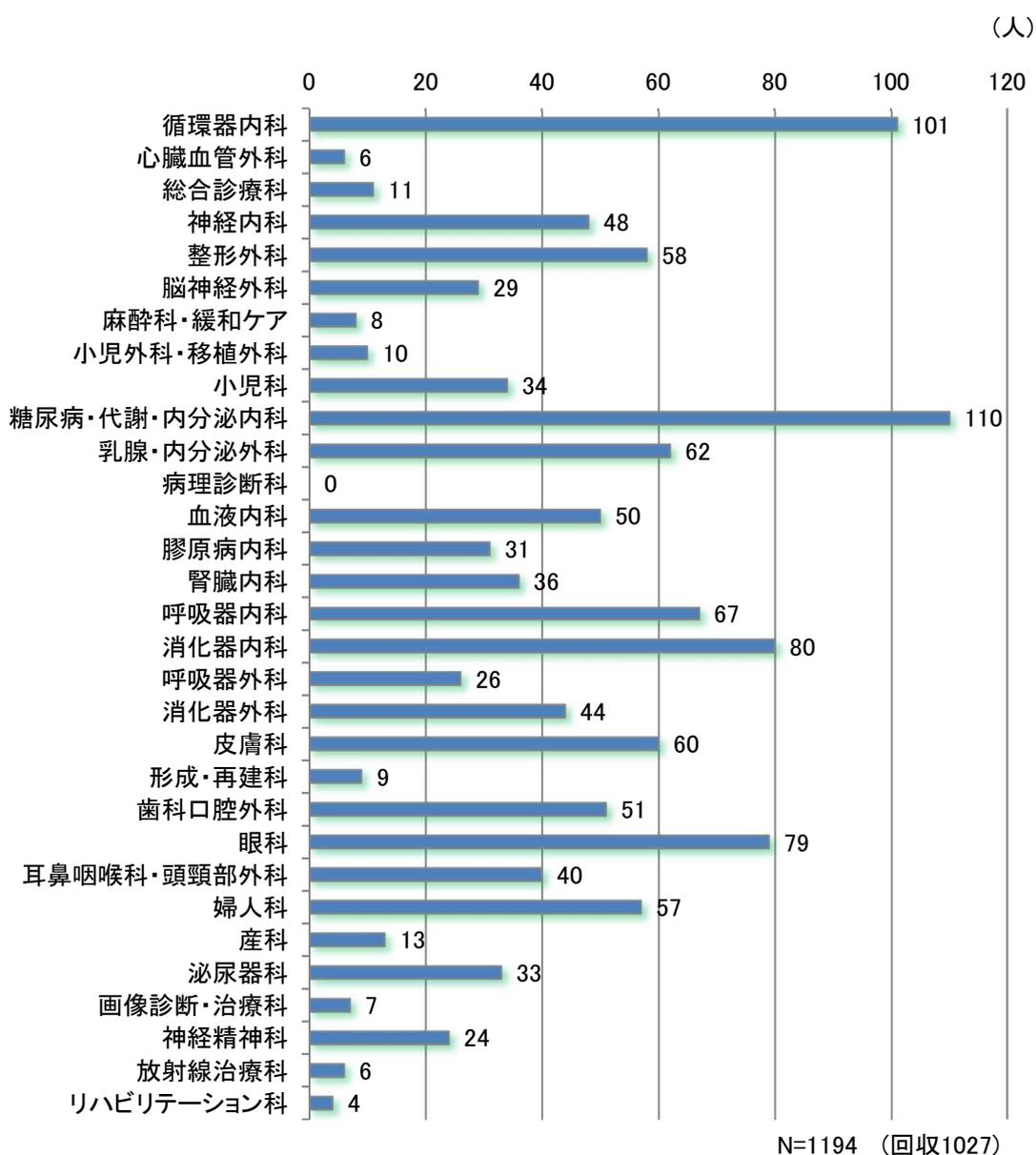
1. 調査概要

1 - 1 外来患者調査概要

① 概要

調査対象 外来患者：全診療科
 調査期間 平成29年7月3日（月）～平成29年7月7日（金）
 回収数 1,027枚
 配付数：2,500枚（1日：500枚 5日間）
 調査期間内患者数：6,686人
 回収率：42%

② 診療科別の回収状況



1 - 2 入院患者調査概要

① 概要

調査対象 入院患者（ICU・HCU・NICUは除外）

調査期間 平成29年7月3日（月）～

平成29年7月16日（日）の退院患者

回収数 303枚

配付数：510枚

回収率：59%

② 病棟別の回収状況

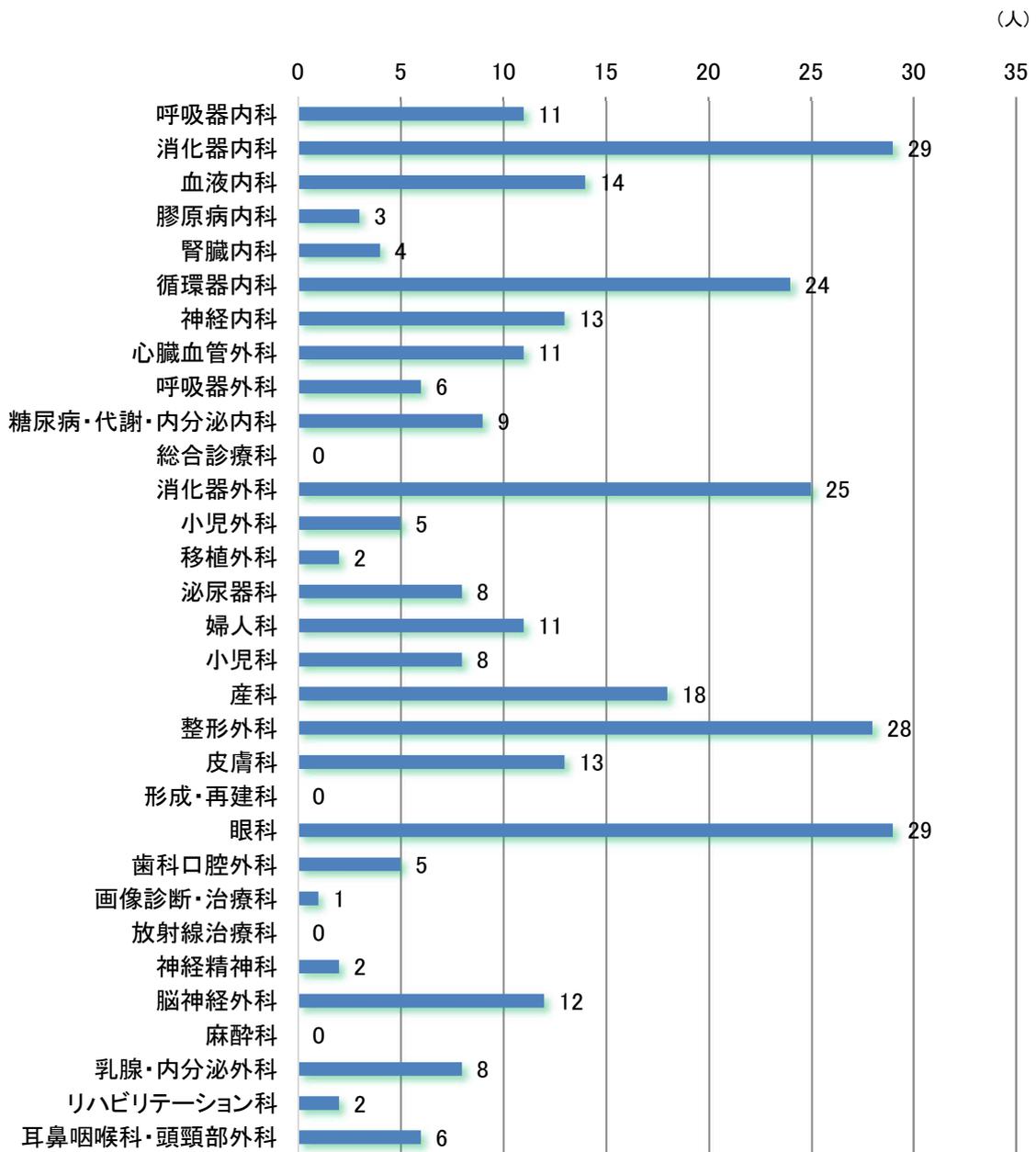
（東病棟）

東・階数	診療科	病床数	配布数	回収枚数	回収率
2階	整形外科	45	30	27	90.0%
3階	消化器内科	48	30	24	80.0%
4階	消化器外科	48	30	18	60.0%
5階	循環器内科 CCU	41	30	22	73.3%
6階	心臓血管外科 HCU 呼吸器外科	30	20	11	55.0%
7階	婦人科 乳腺・内分泌外科	48	50	17	34.0%
8階	小児外科 移植外科 小児科 消化器内科 緩和ケア病棟（共通）	42	30	11	36.7%
9階	眼科 糖尿病センター	41	40	34	85.0%
10階	歯科口腔外科 泌尿器科	46	30	8	26.7%
11階	呼吸器内科 呼吸器外科 歯科口腔外科 感染病棟（共通）	46	30	14	46.7%
合計		435	310	186	58.1%

（西病棟）

東・階数	診療科	病床数	配布数	回収枚数	回収率
2階	神経精神科	50	10	2	20.0%
4階	神経内科 消化器外科	45	20	19	95.0%
5階	脳神経外科 SCU 神経内科	45	20	16	80.0%
6階	ICU 血液浄化療法部	11	0	0	0.0%
7階	産科 MFICU	27	20	18	90.0%
8階	小児科 NICU GCU	50	20	8	40.0%
9階	腎臓内科 糖尿病・代謝・内分泌内科 画像診断治療科 放射線治療科	48	30	15	50.0%
10階	泌尿器科 皮膚科 形成再建科	45	30	12	40.0%
11階	血液内科 膠原病内科	43	20	14	70.0%
12階	耳鼻咽喉科 頭頸部外科 血液内科 膠原病内科	46	20	13	65.0%
合計		410	190	117	61.6%

③ 診療科別の回収状況

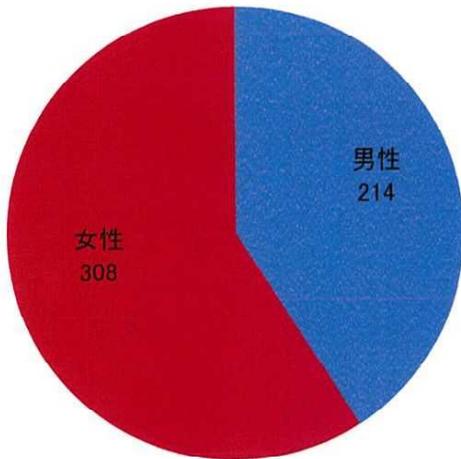


N=316 (回収 303)

2. 外来患者調査

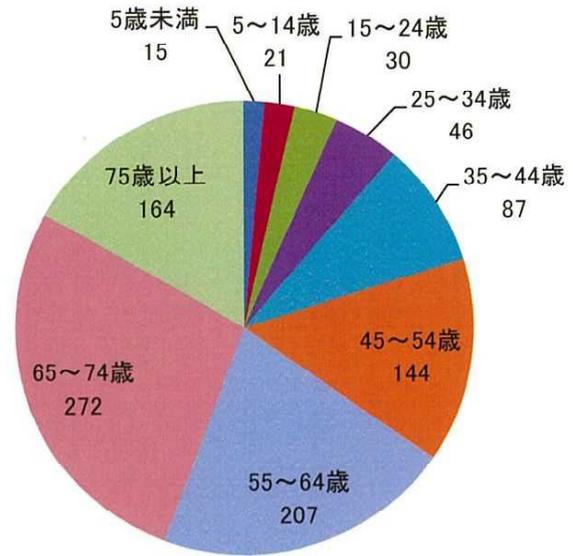
2 - 1 外来患者回答者の属性

① 性別



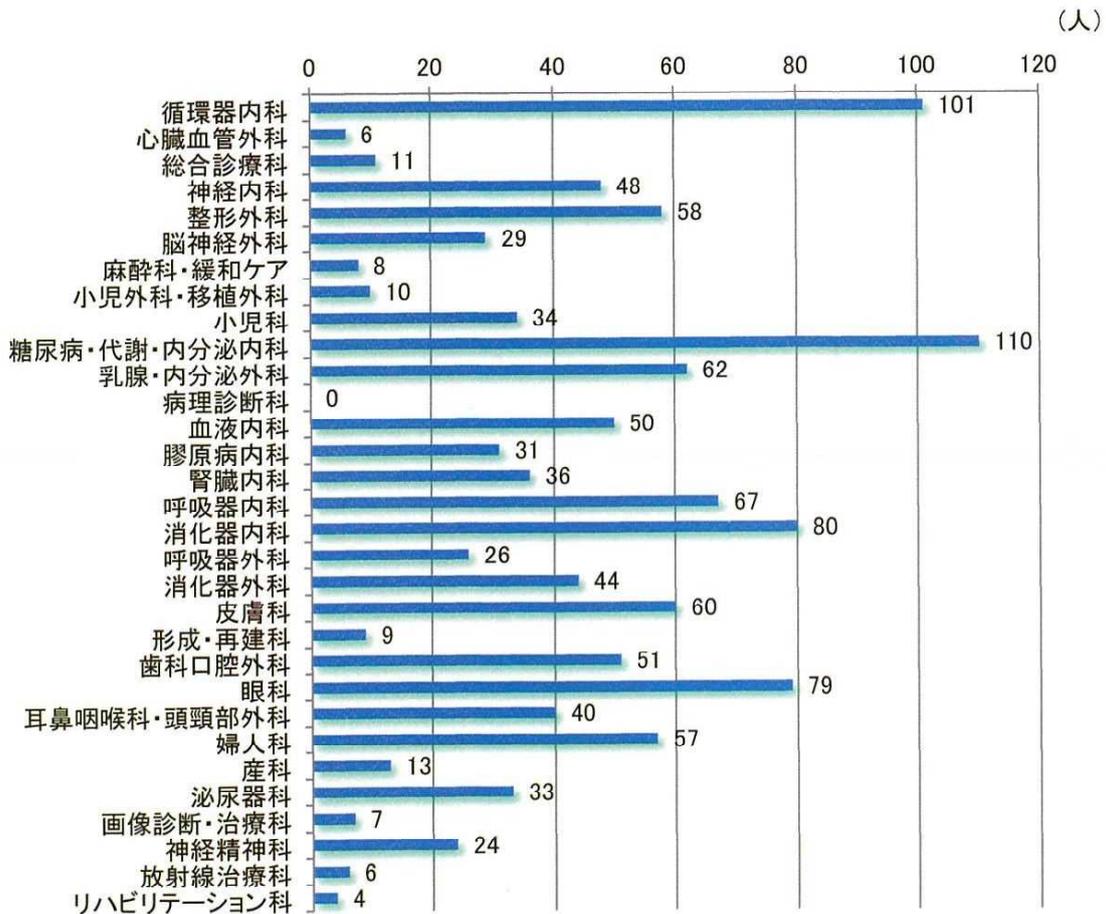
N=522 (無回答505)

② 年齢



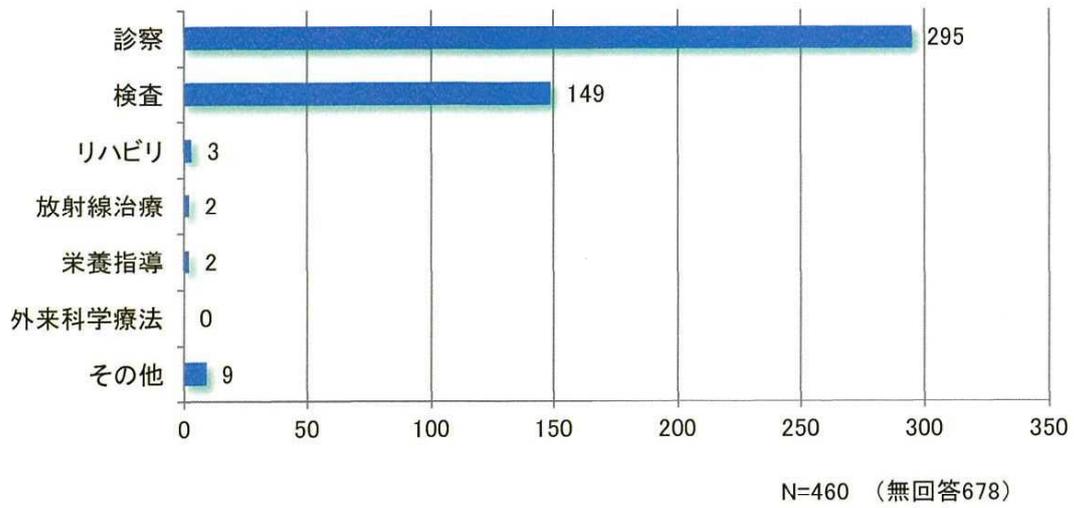
N=986 (無回答41)

② 診療科

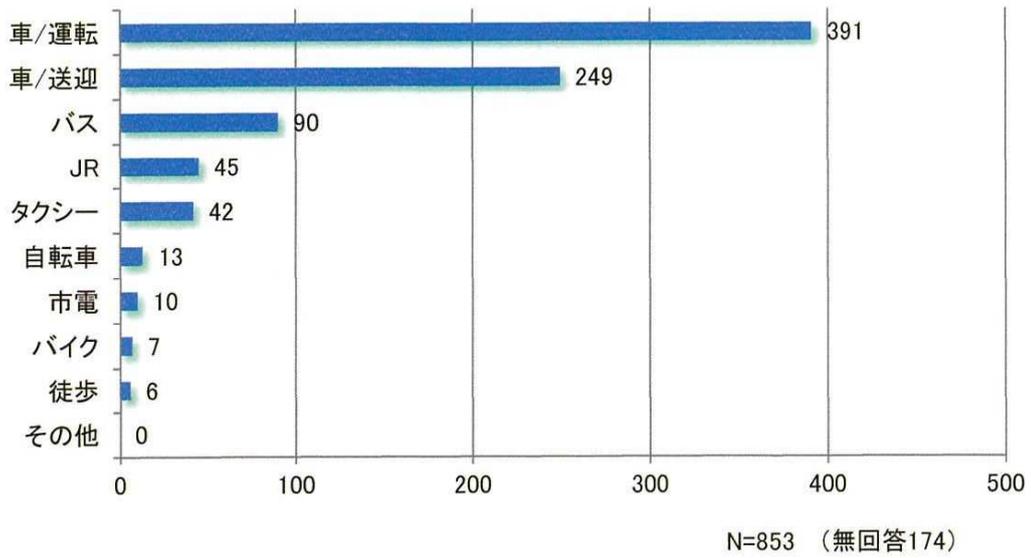


N=1194 (回収1027)

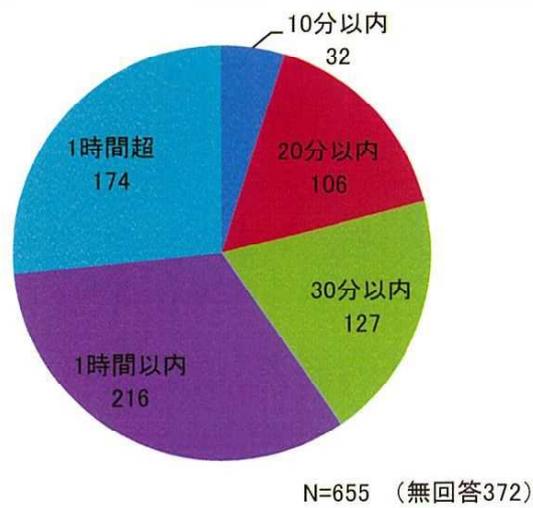
③ 受診内容



④ 通院方法



⑤ 通院時間



2 - 2 本院の職員等の対応について

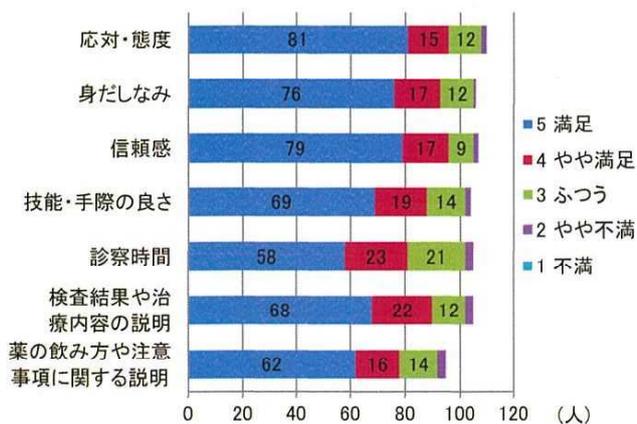
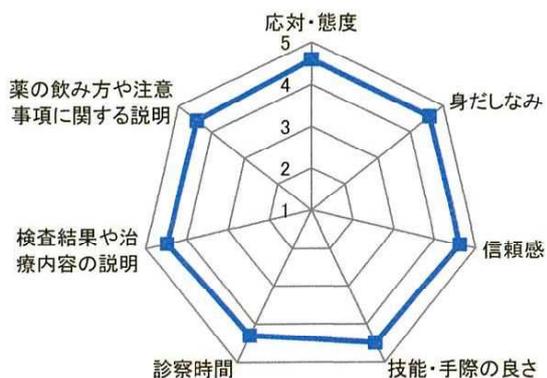
①医師

医師について（満足度）

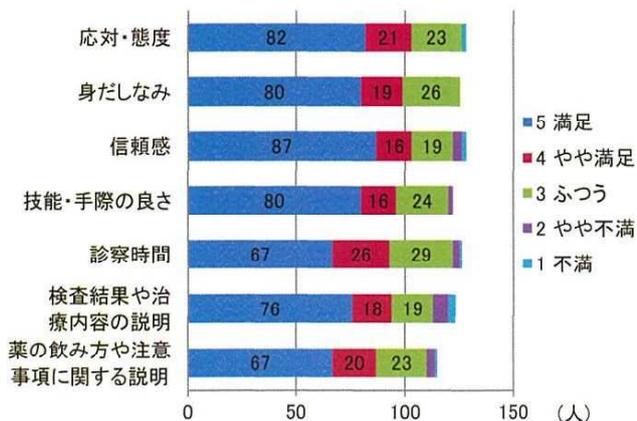
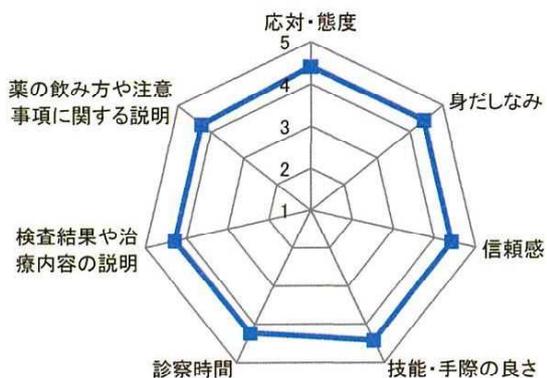
平均点

件数

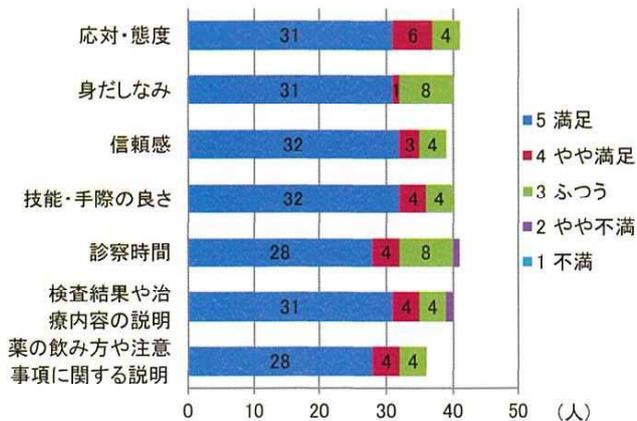
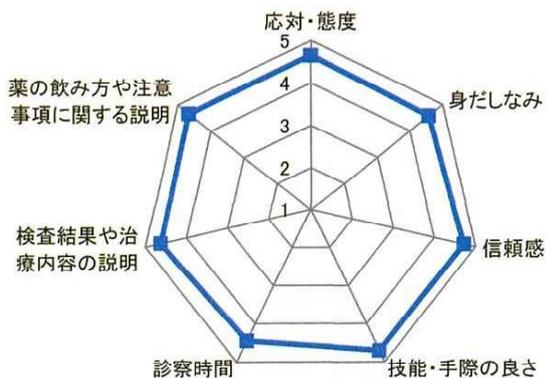
診療科 A



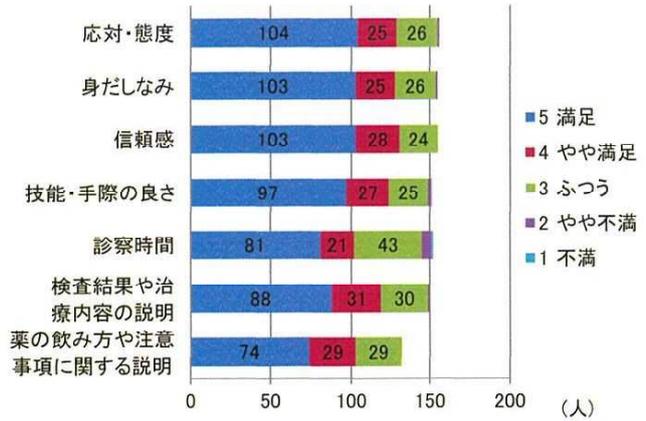
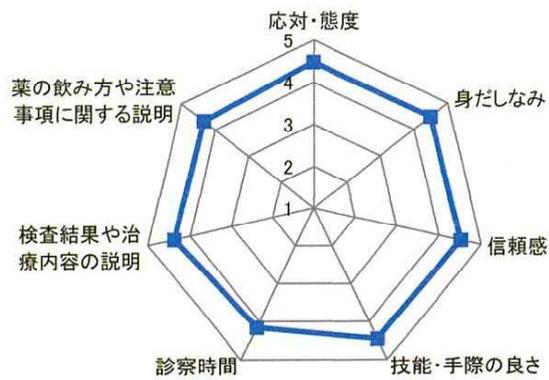
診療科 B



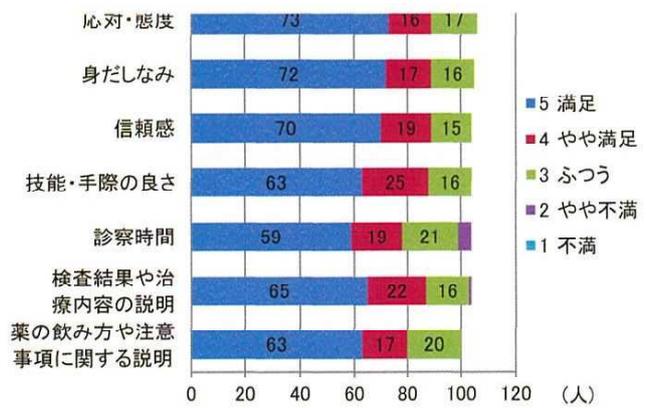
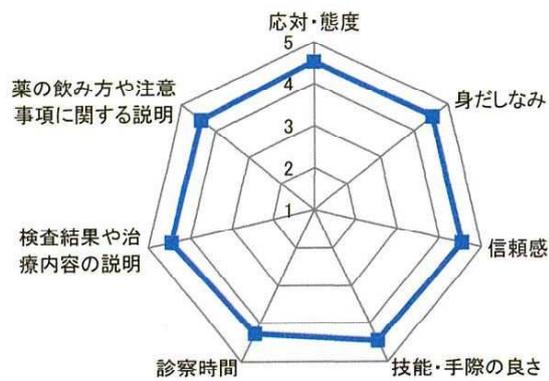
診療科 C



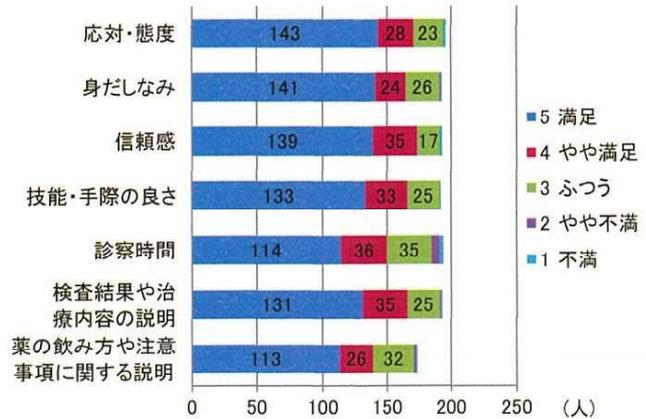
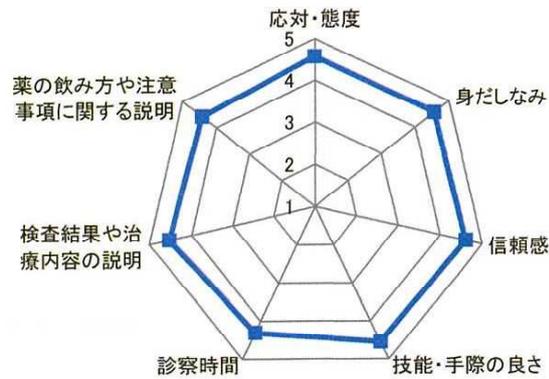
診療科D



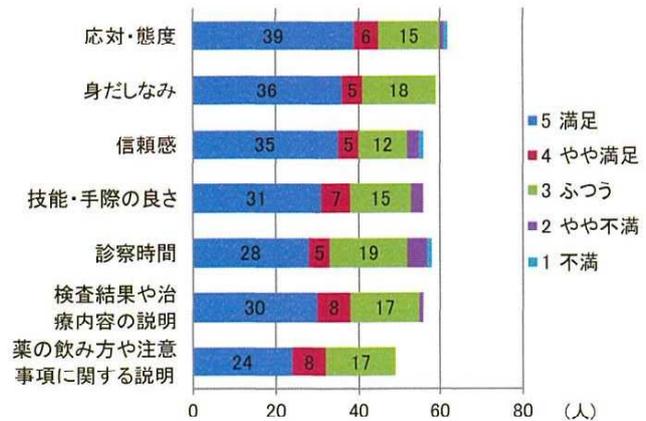
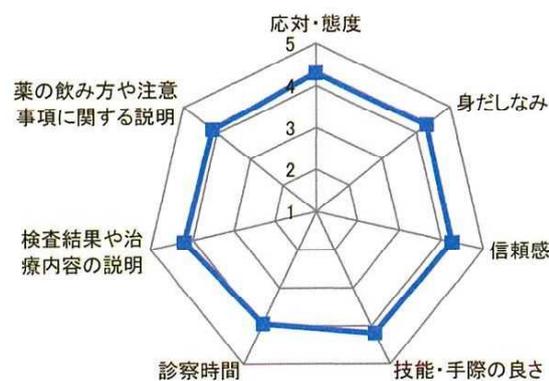
診療科E



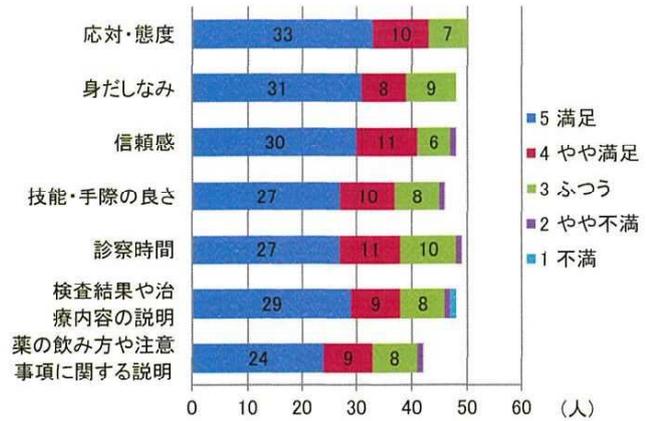
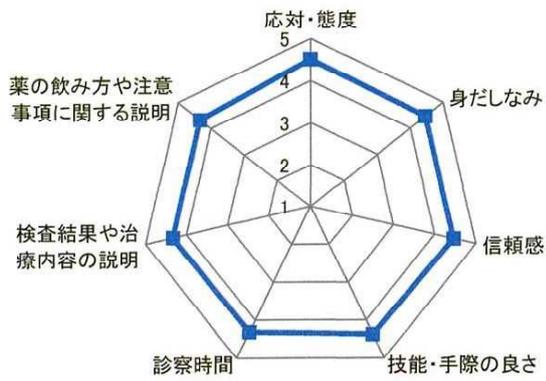
診療科F



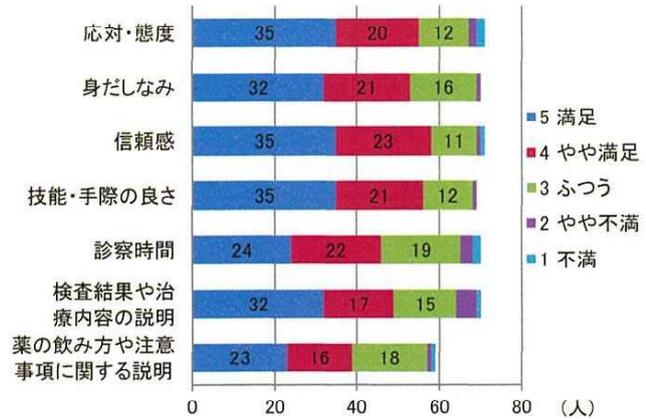
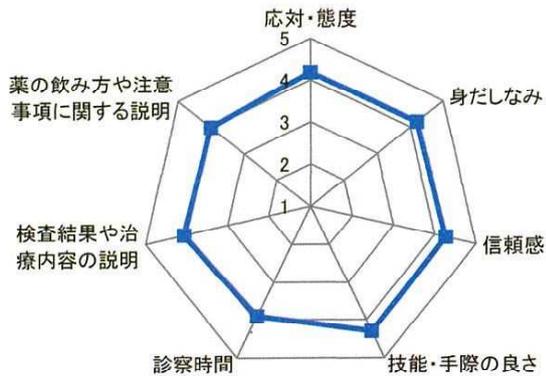
診療科G



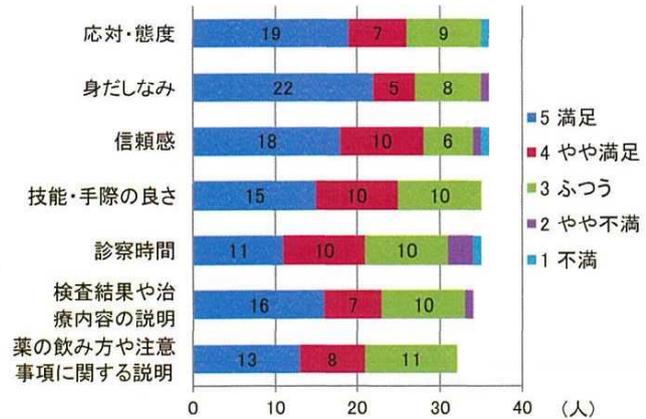
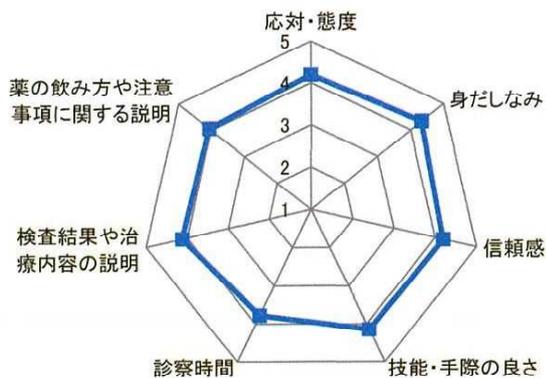
診療科H



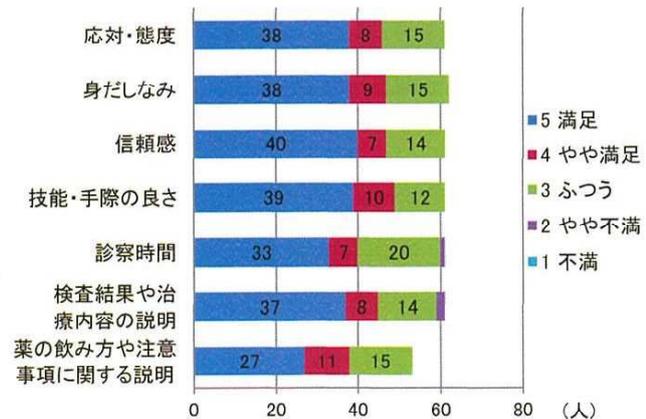
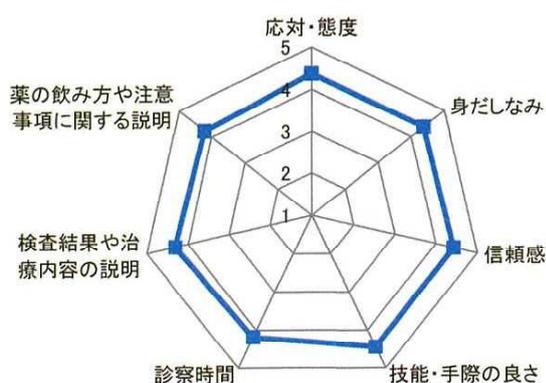
診療科I



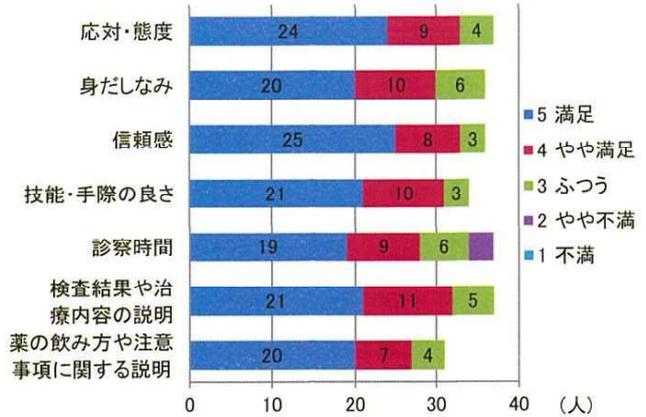
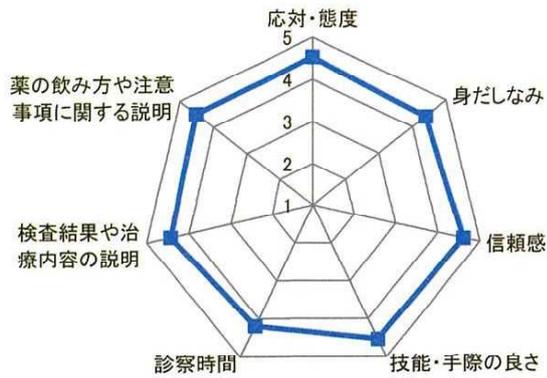
診療科J



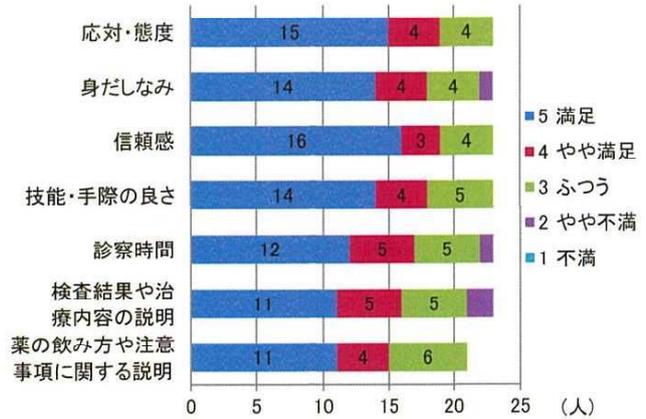
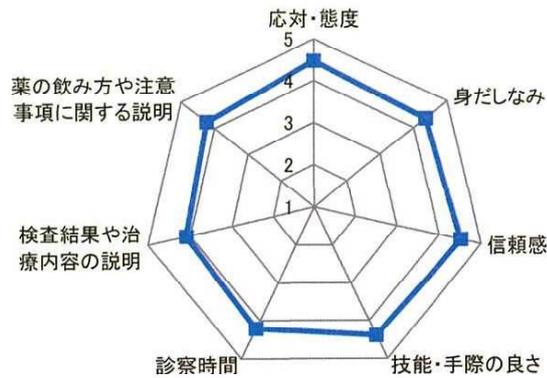
診療科K



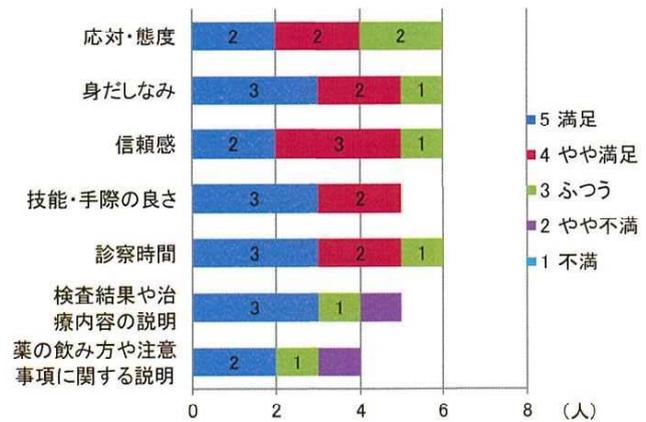
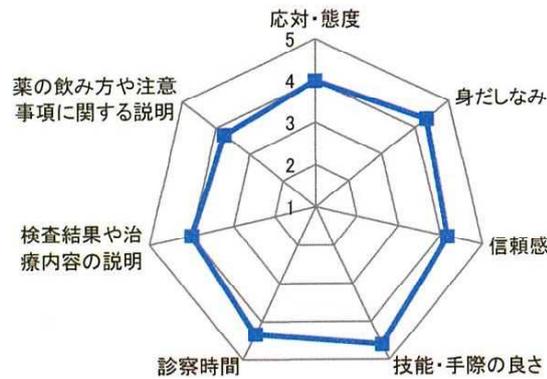
診療科L



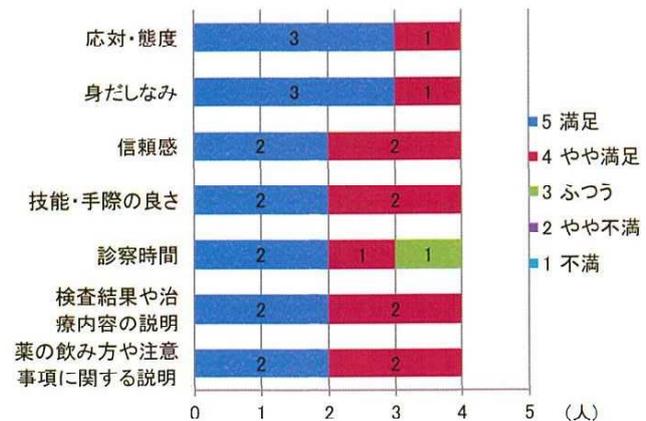
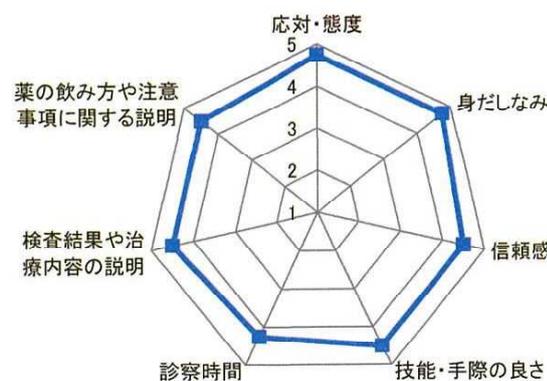
診療科M



放射線治療科



リハビリテーション科



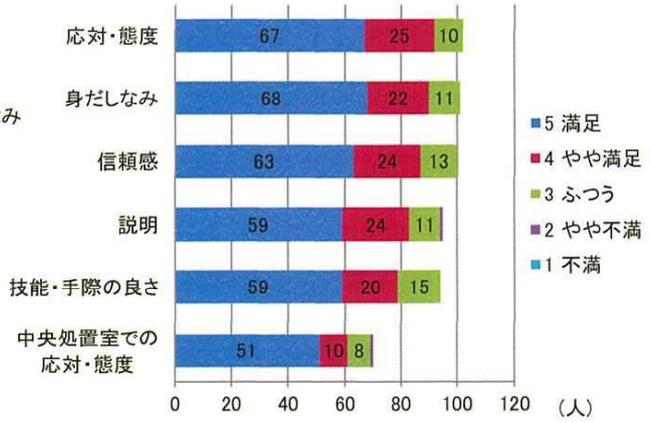
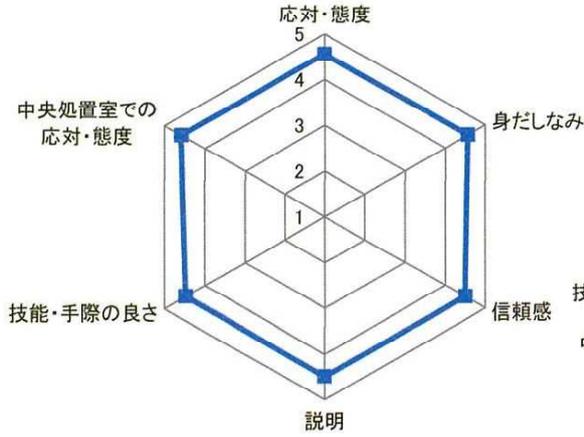
② 看護師

看護師について（満足度）

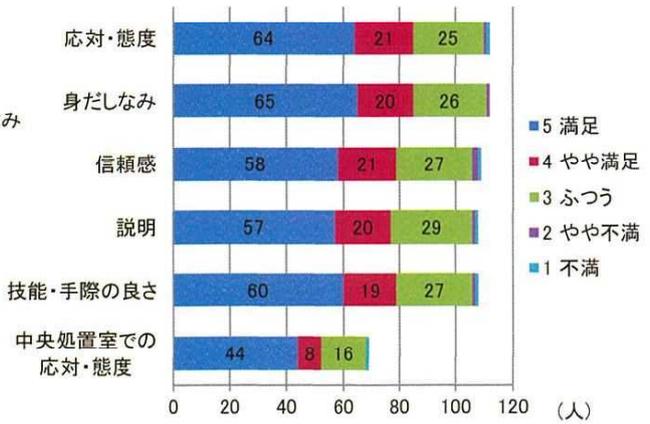
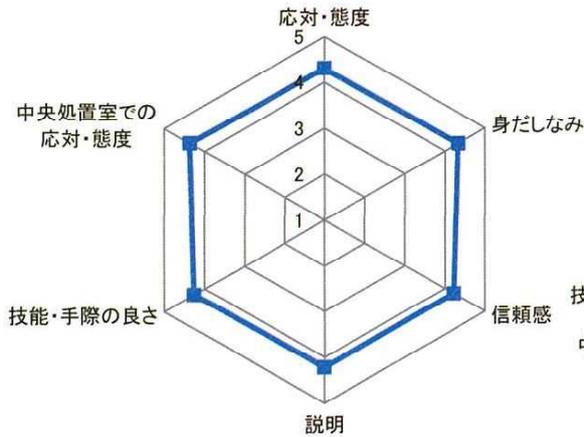
平均点

件数

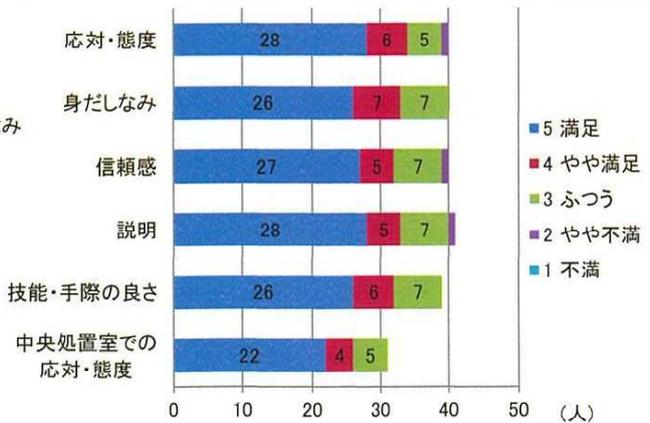
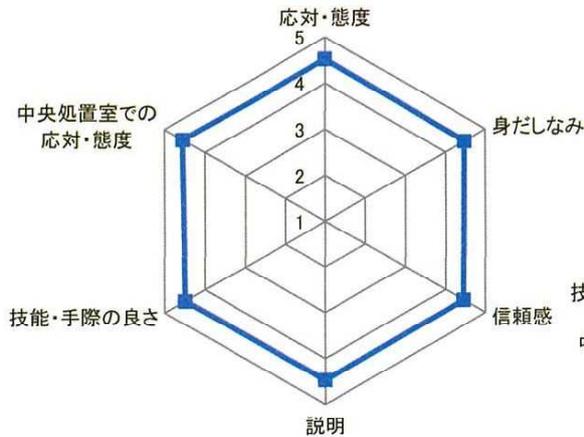
診療科 A



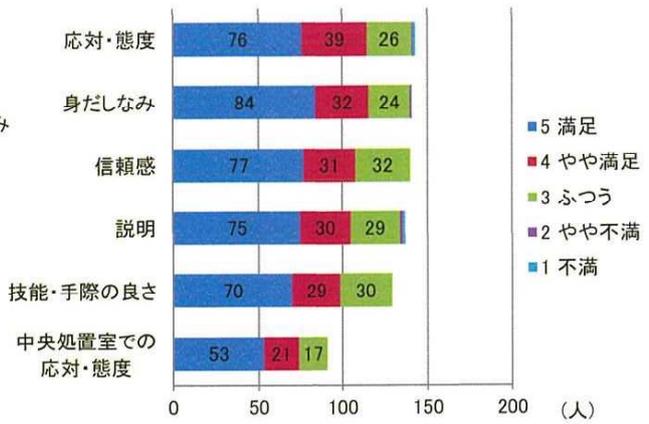
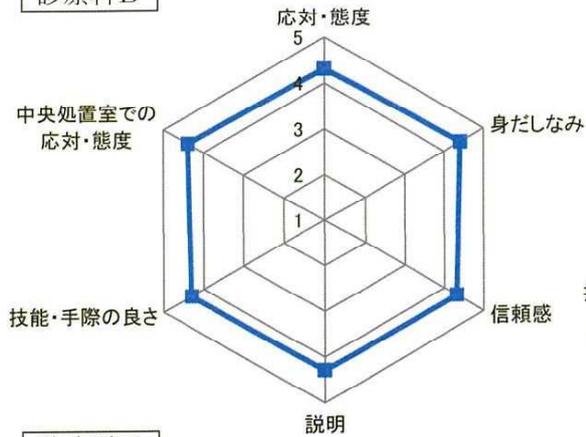
診療科 B



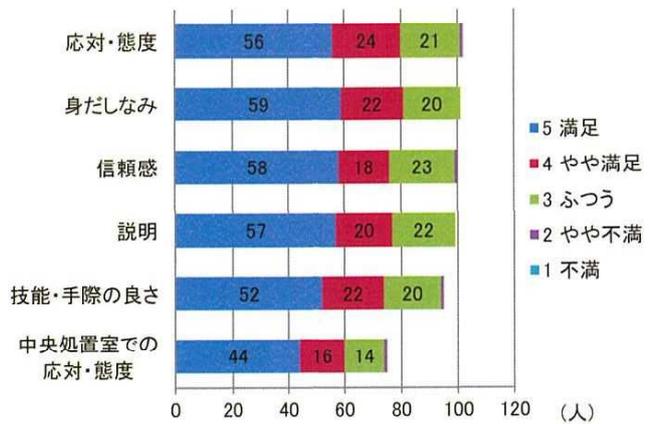
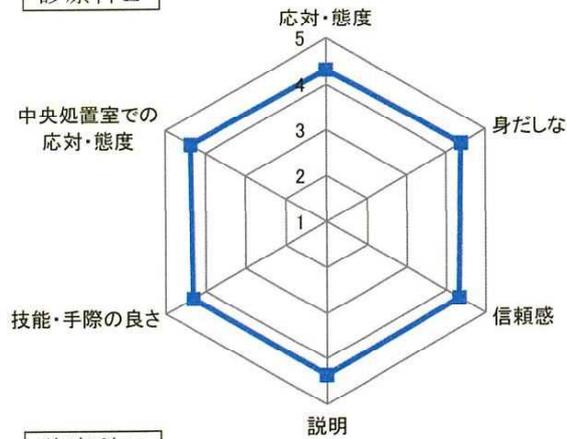
診療科 C



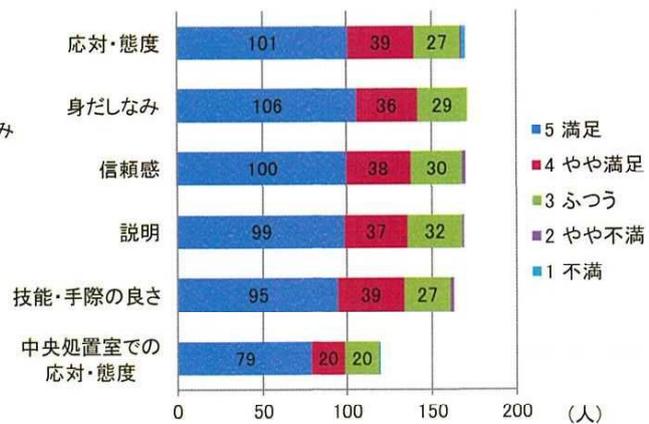
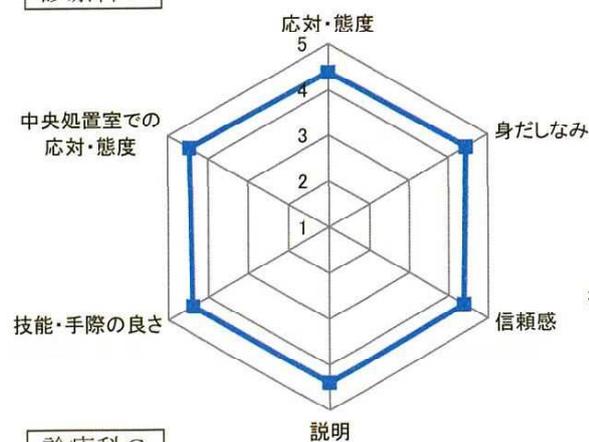
診療科D



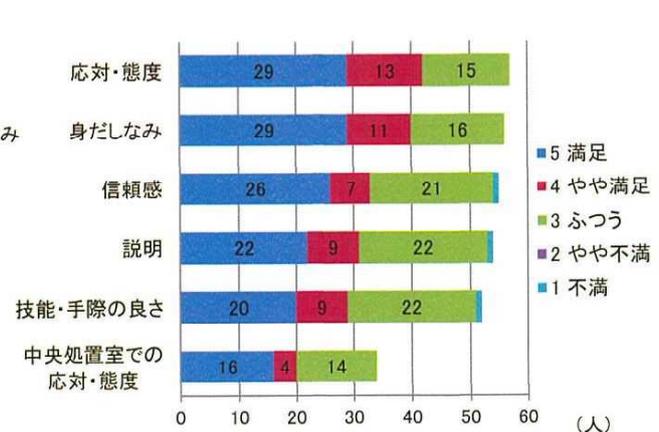
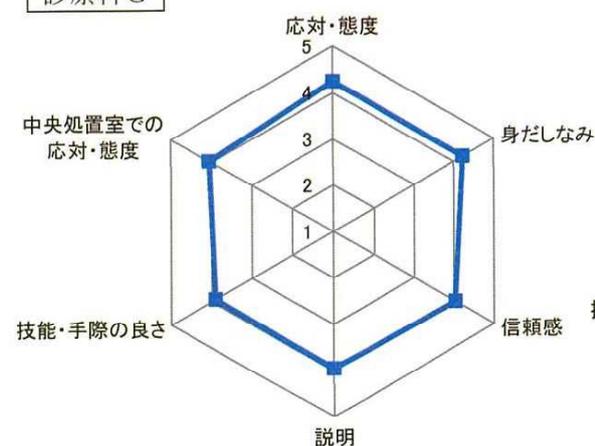
診療科E



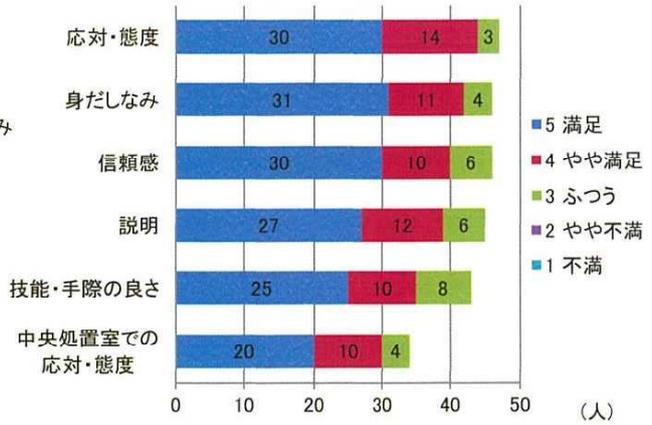
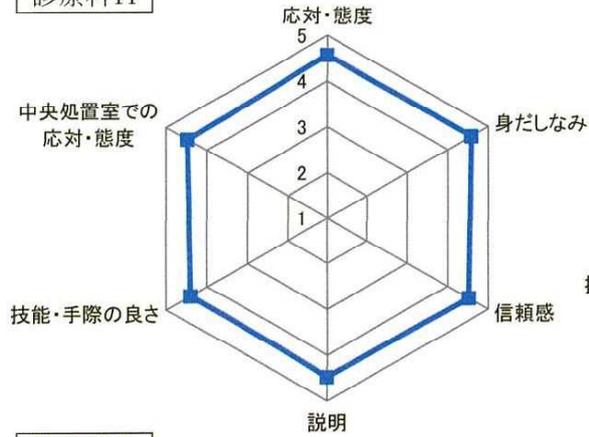
診療科F



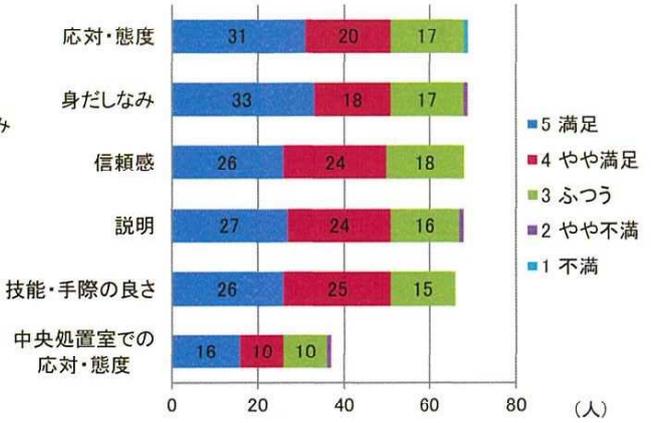
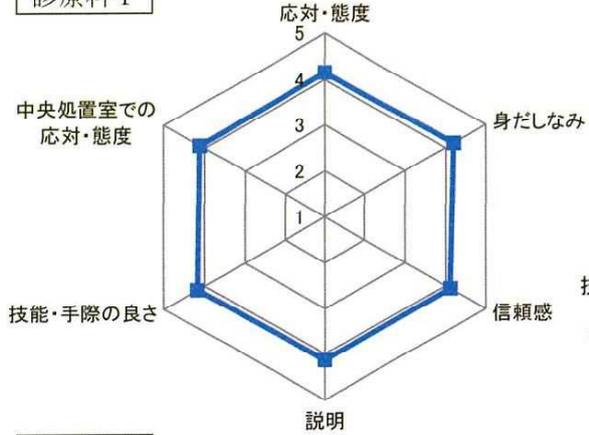
診療科G



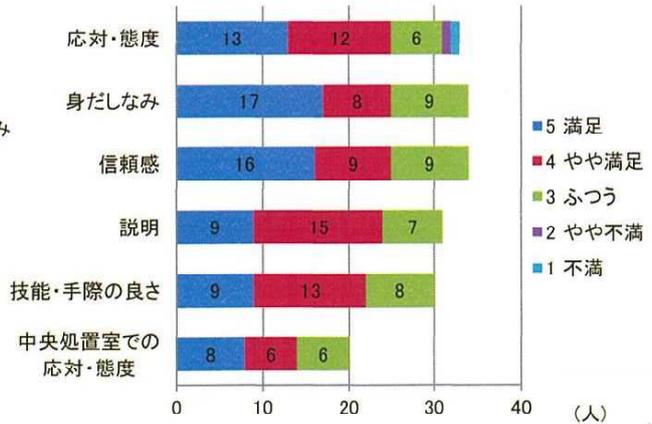
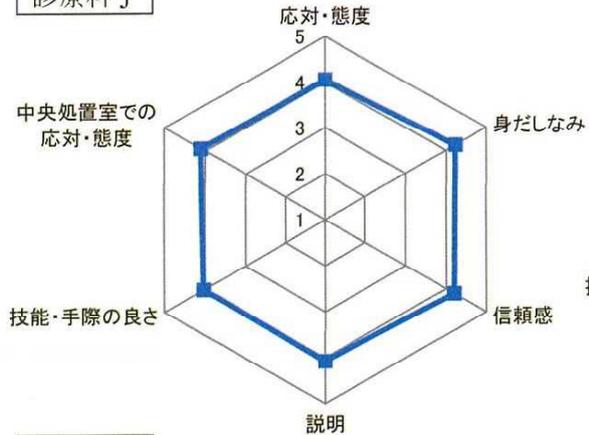
診療科H



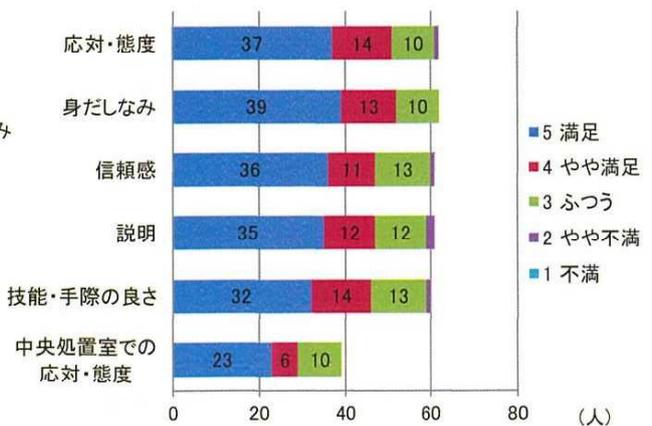
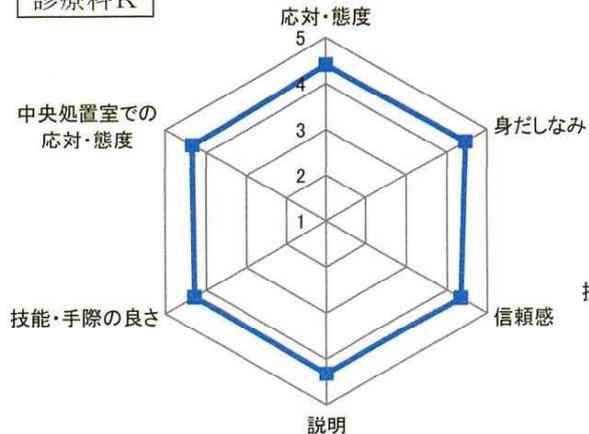
診療科I



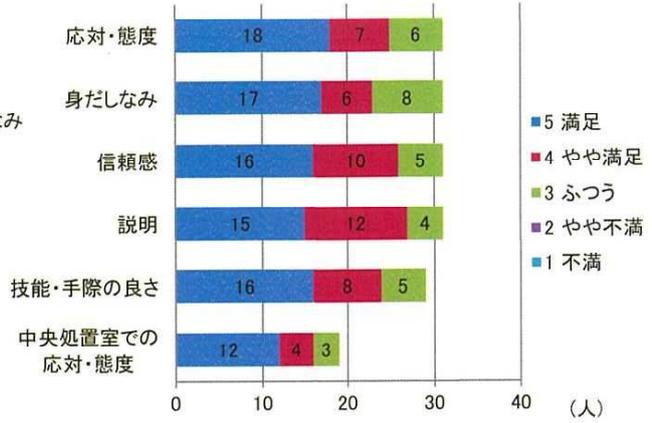
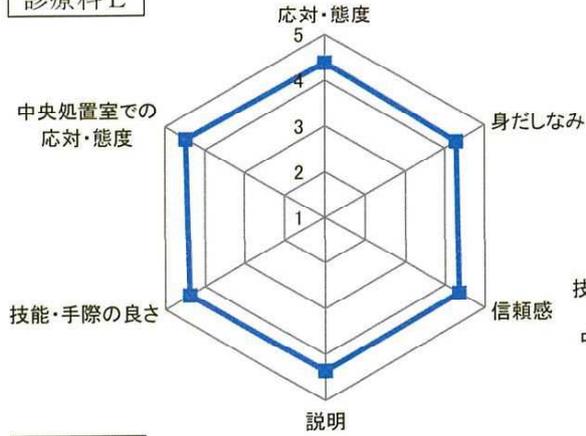
診療科J



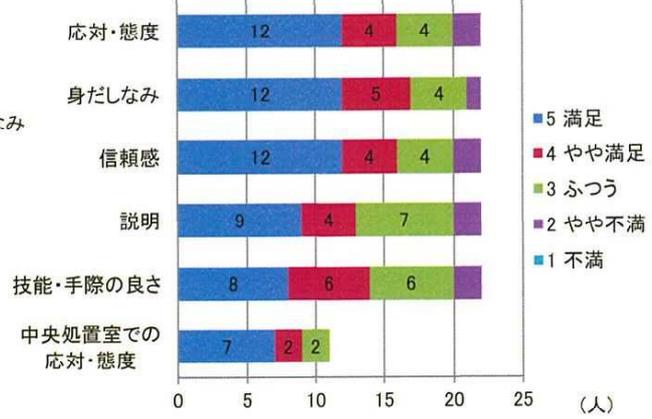
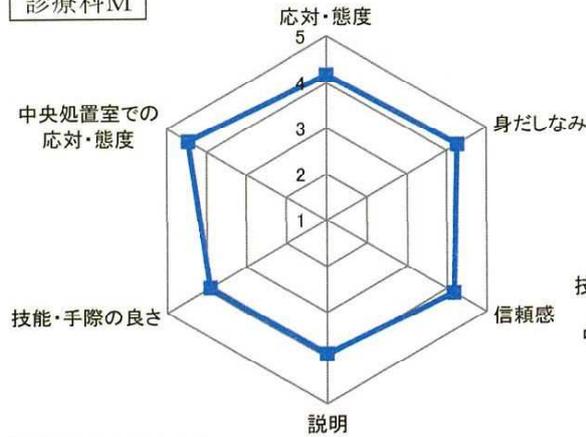
診療科K



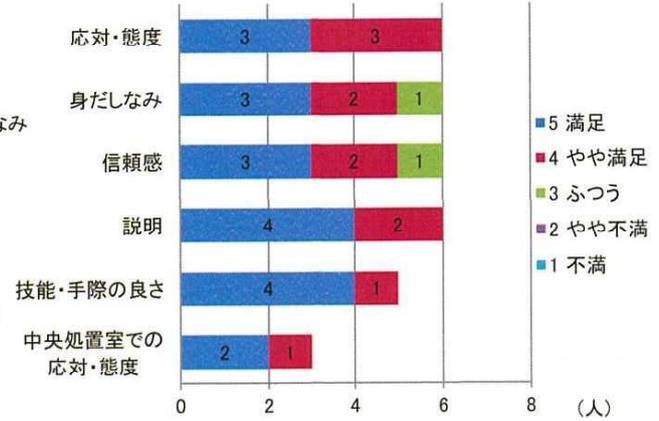
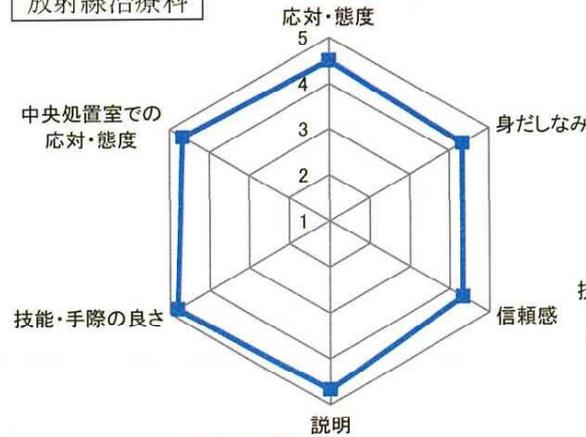
診療科L



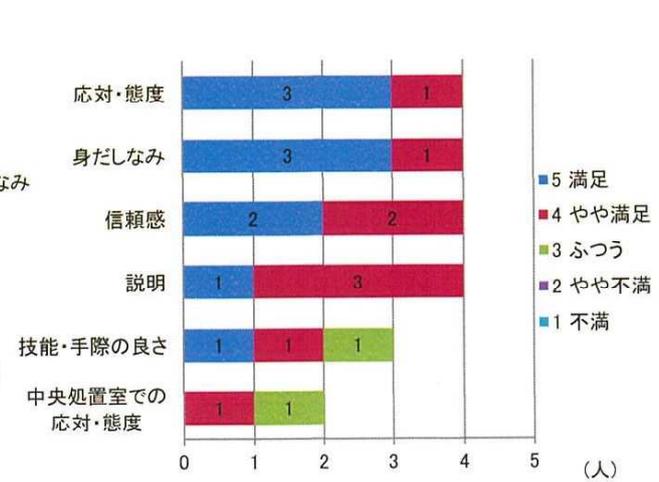
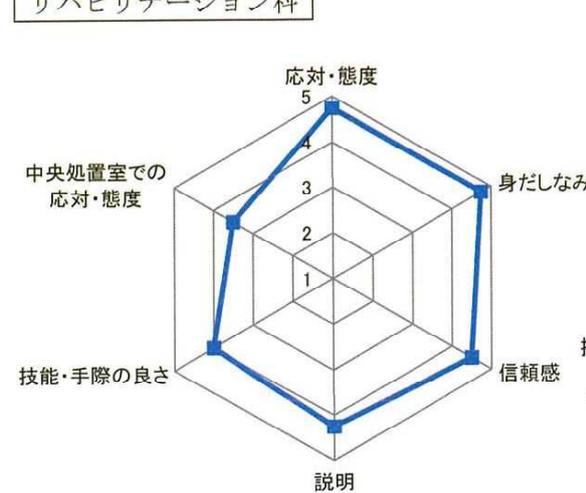
診療科M



放射線治療科

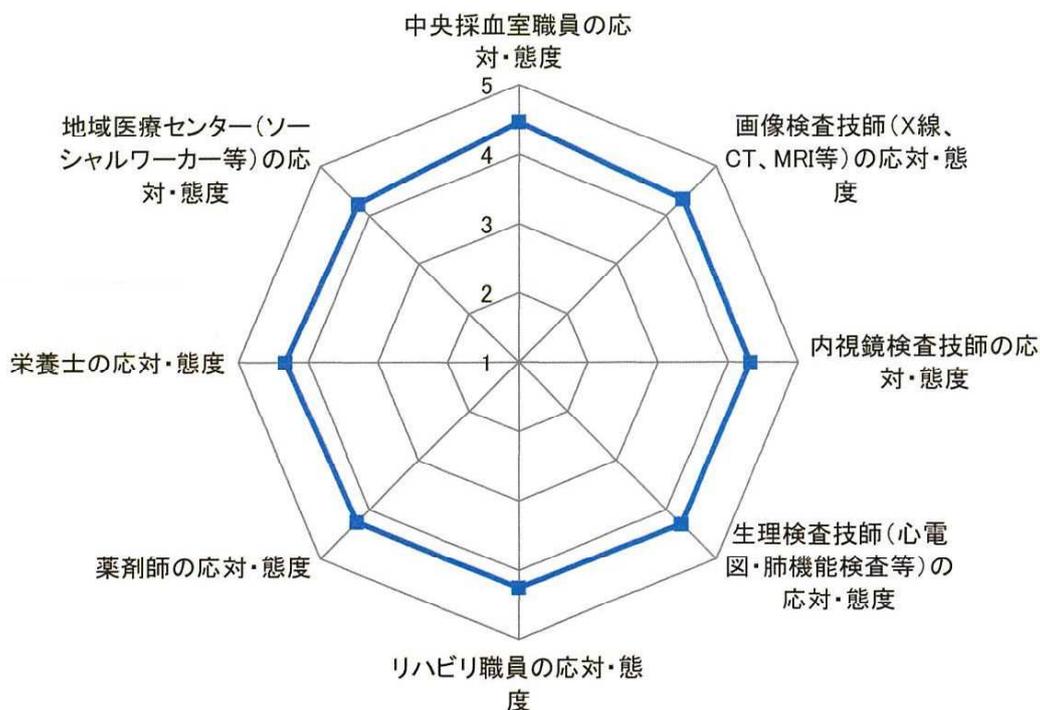


リハビリテーション科

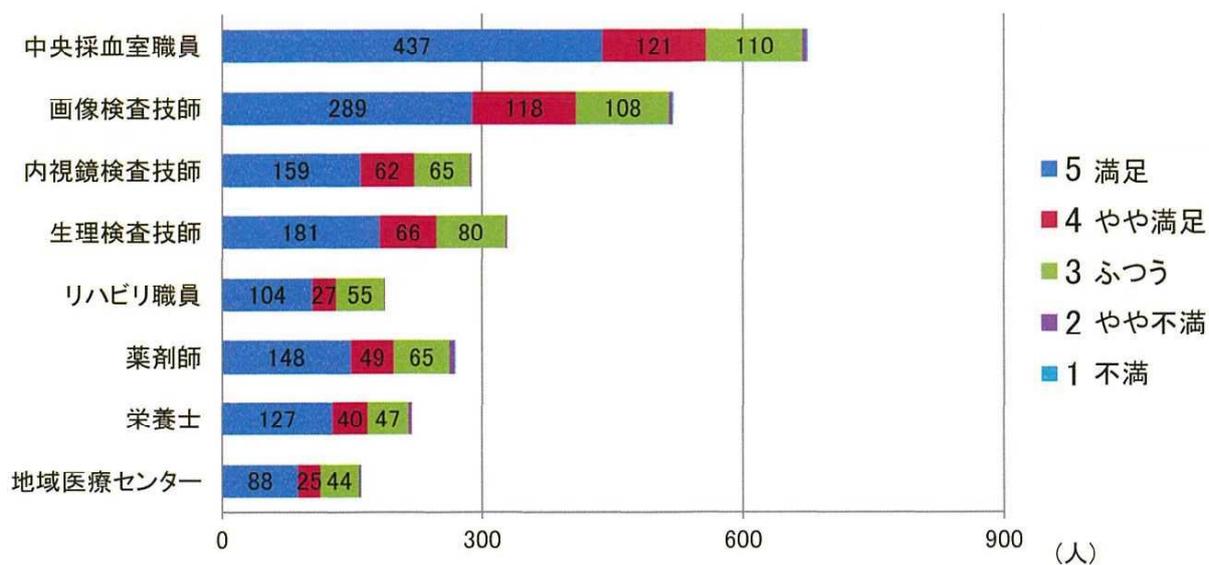


③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

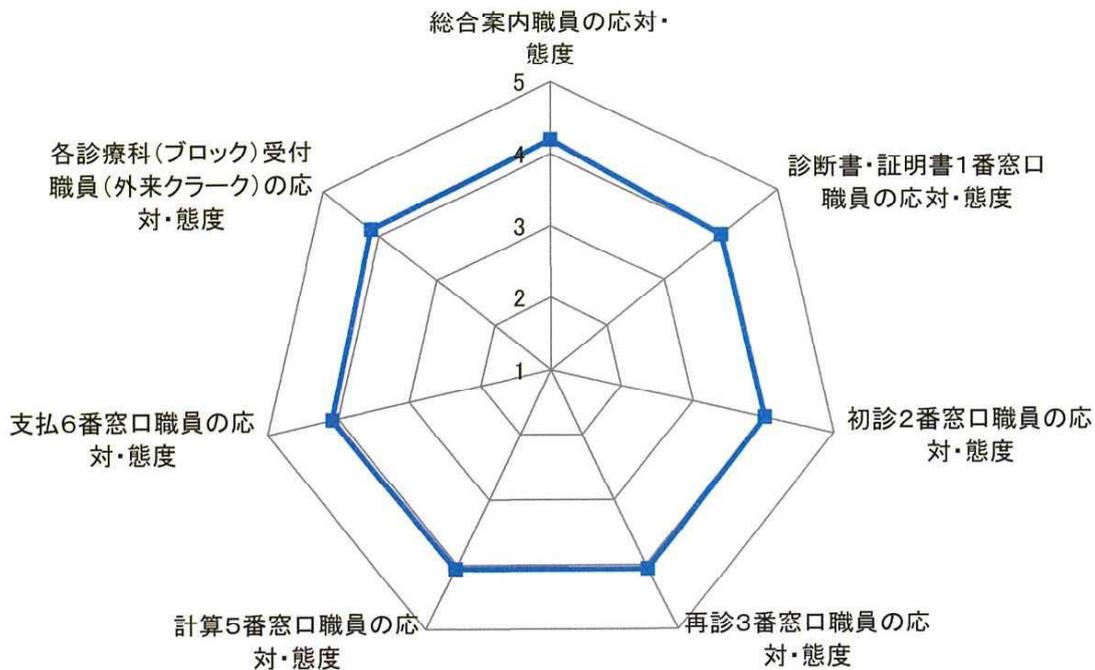


検査等の職員について(満足度) 件数

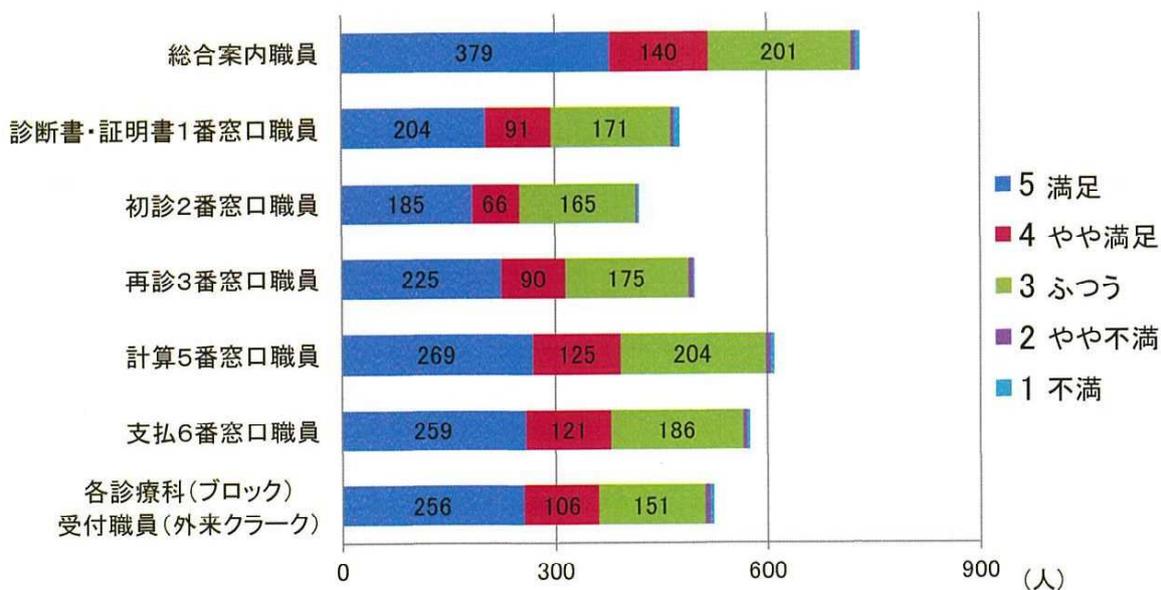


④ 総合受付窓口等の職員

総合受付窓口等の職員について(満足度) 平均点



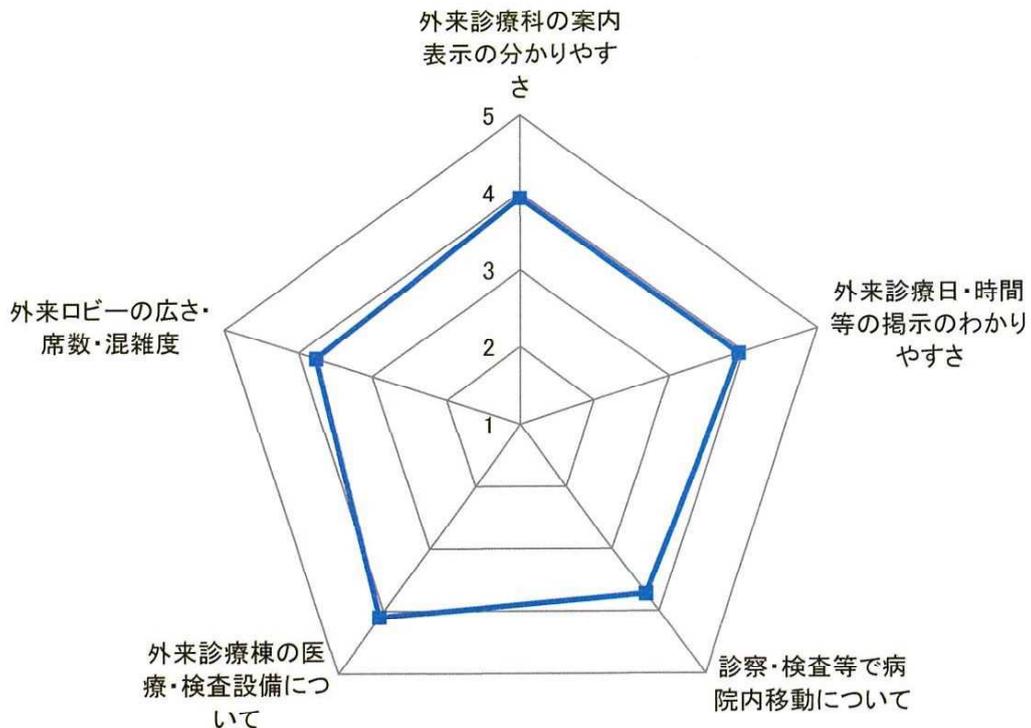
総合受付窓口等の職員について(満足度) 件数



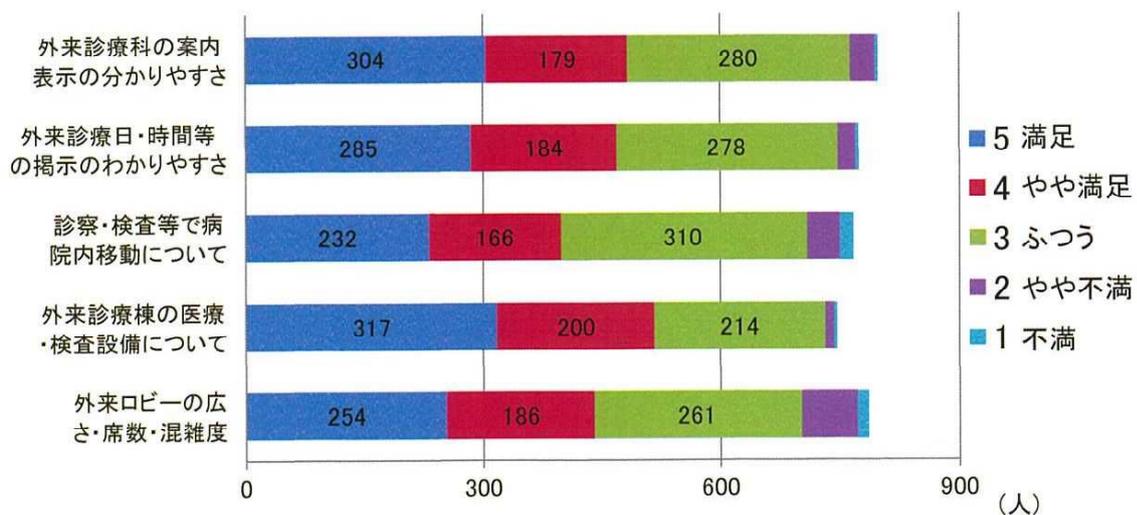
2 - 3 外来診療棟の診療環境等について

① 外来診療棟の環境全般

外来診療棟の環境全般について(満足度) 平均点

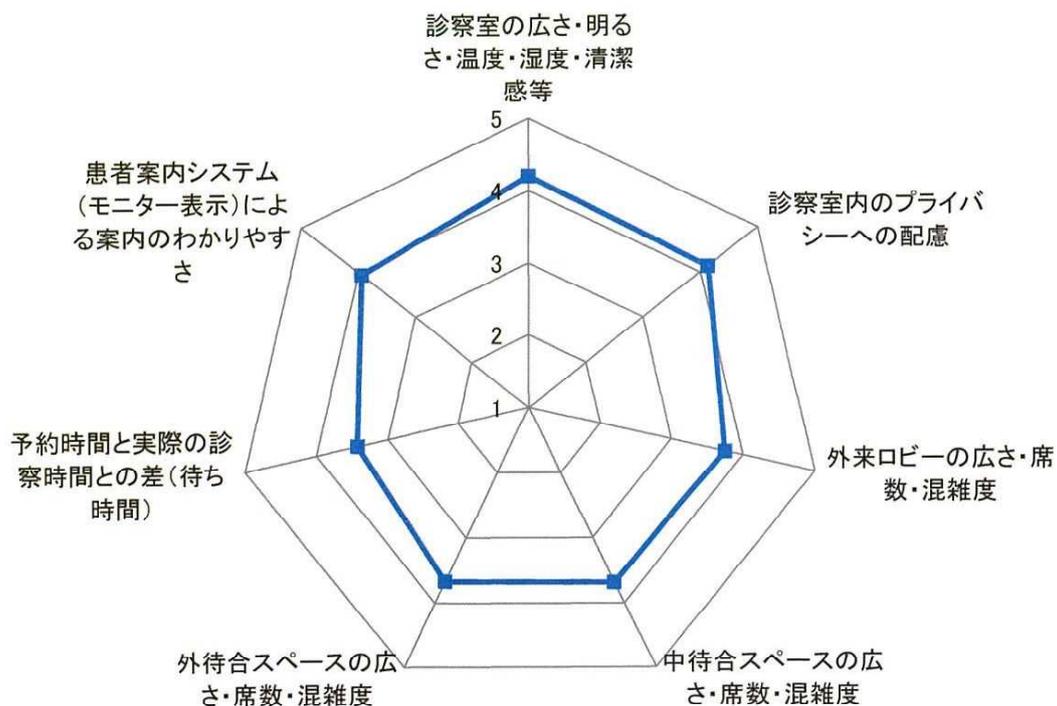


外来診療棟の環境全般について(満足度) 件数

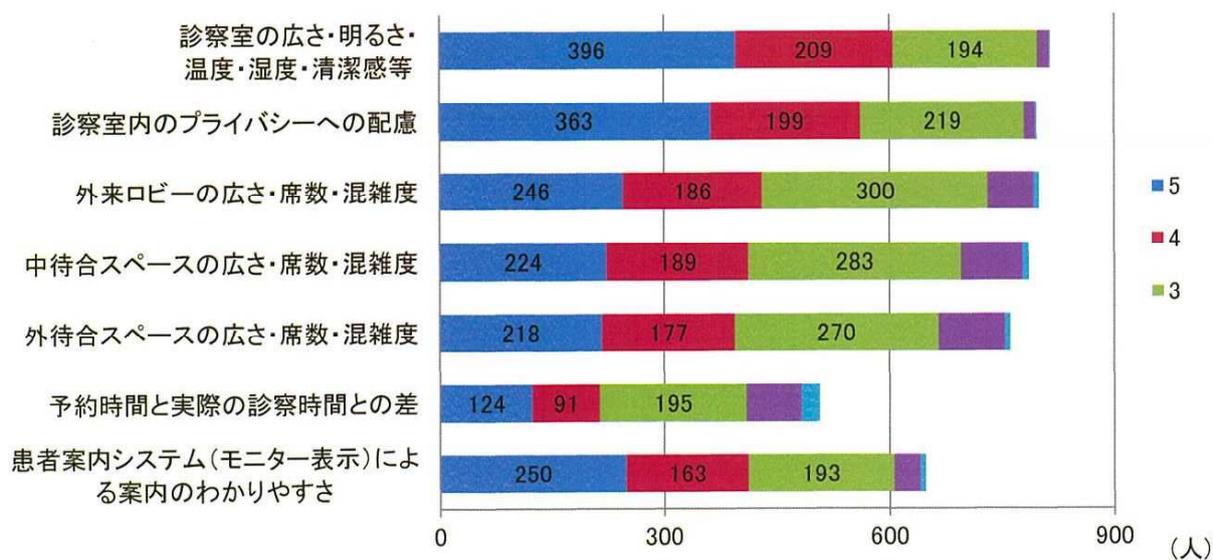


② 診察室及び診察室周りの環境

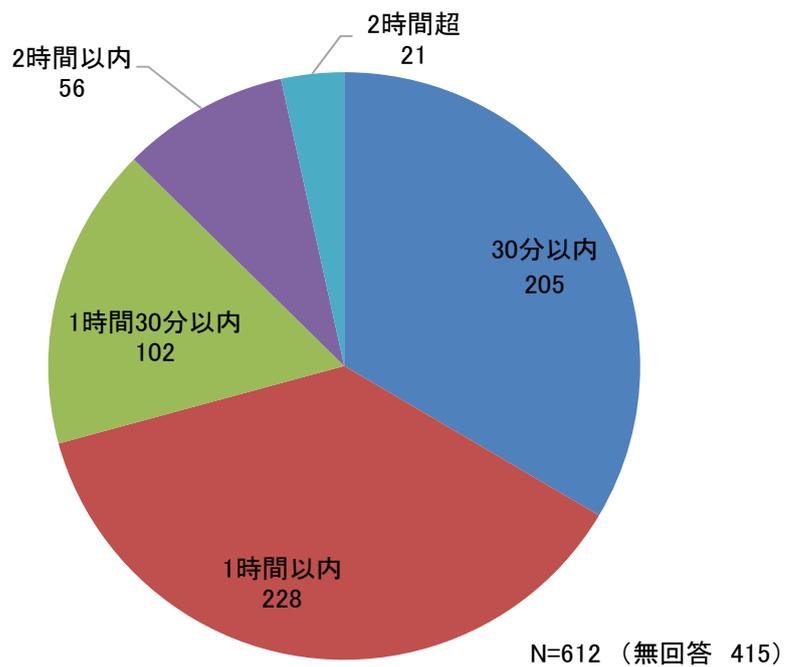
診察室及び診察室周りの環境について(満足度) 平均点



診察室及び診察室周りの環境について(満足度) 件数

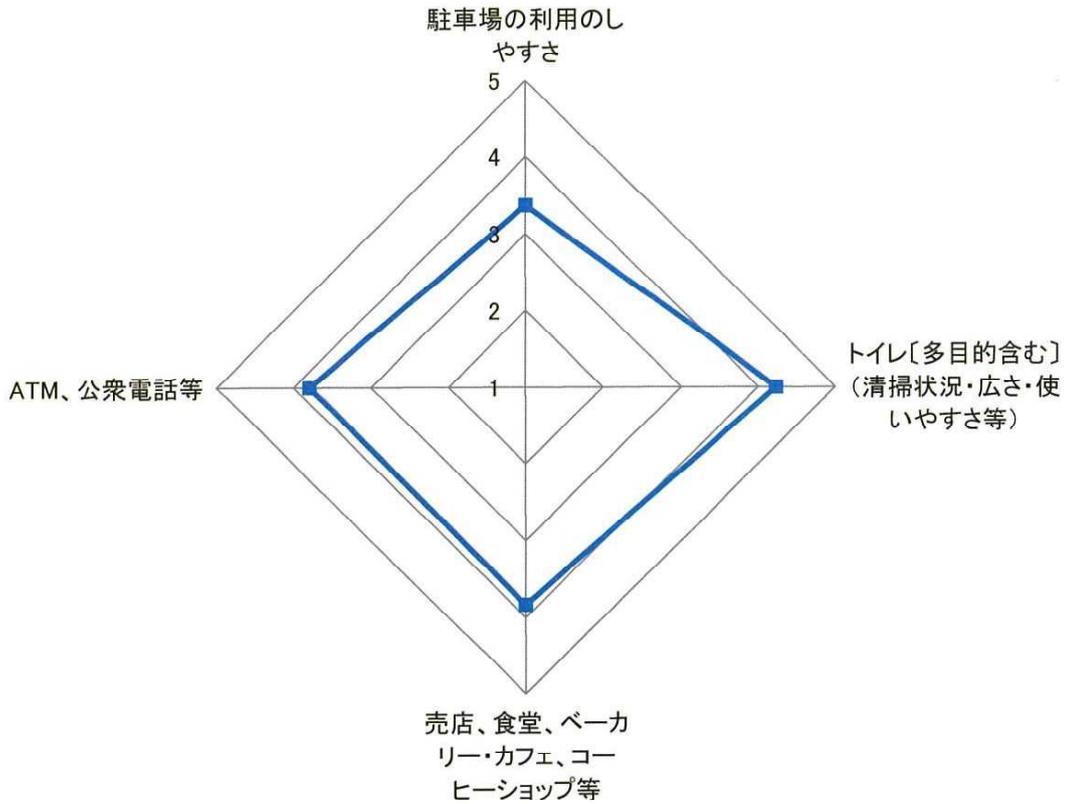


予約時間と実際の診療時間との差

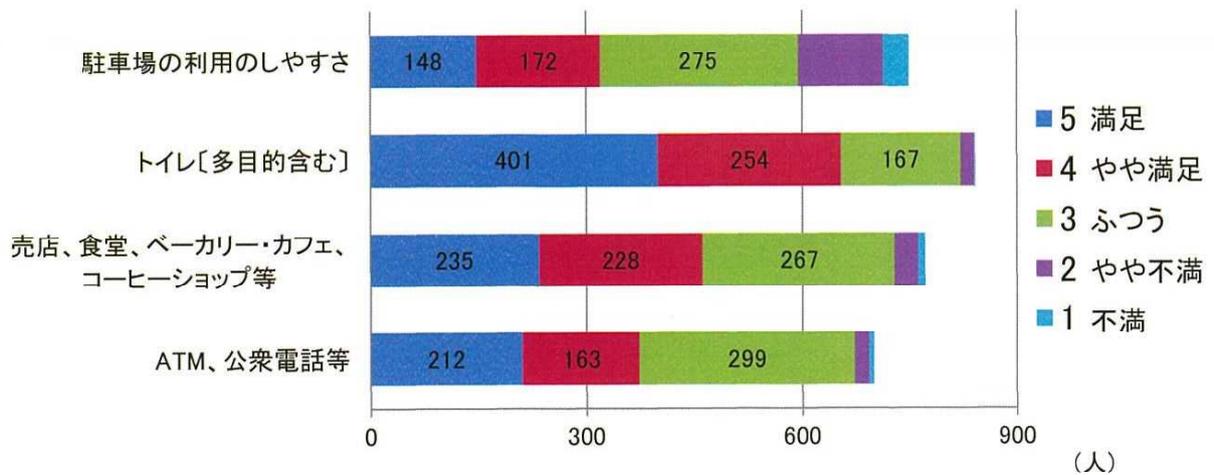


2 - 4 院内利用施設等について

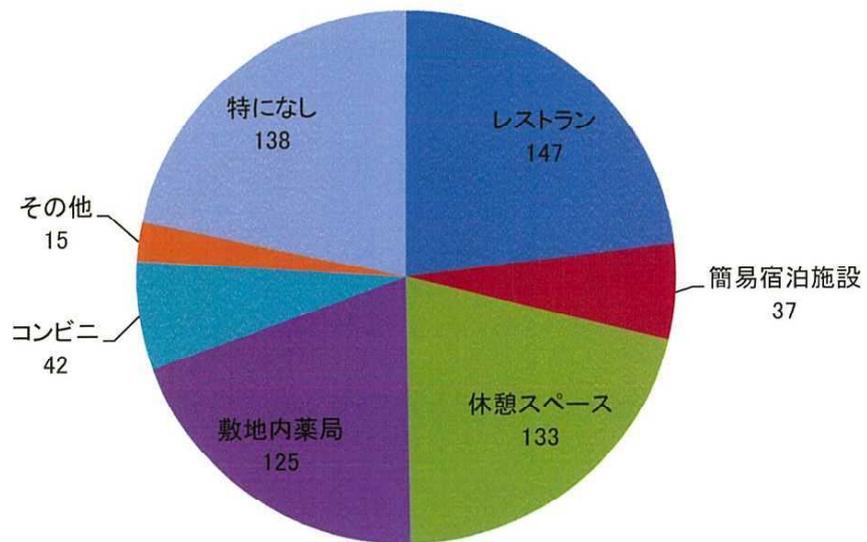
院内利用施設等について(満足度) 平均点



院内利用施設等について(満足度) 件数

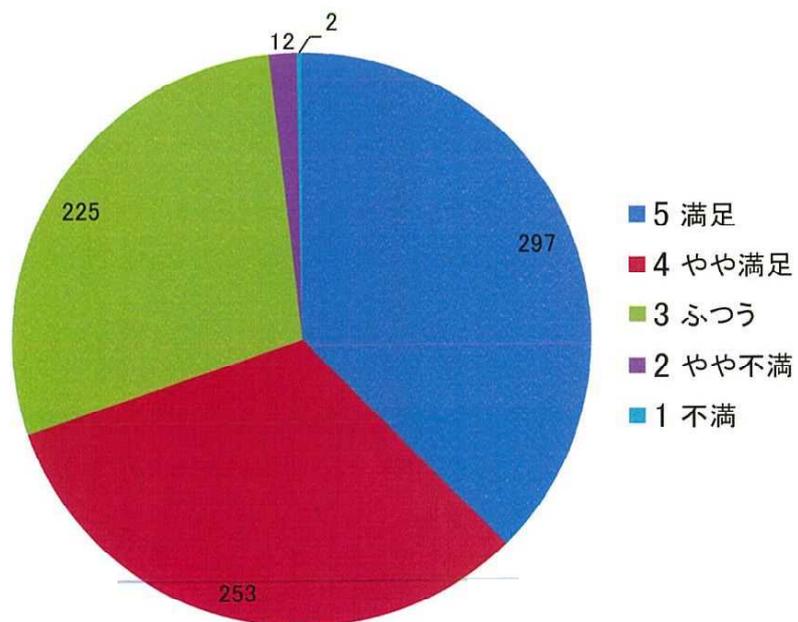


足りないと感じる院内施設



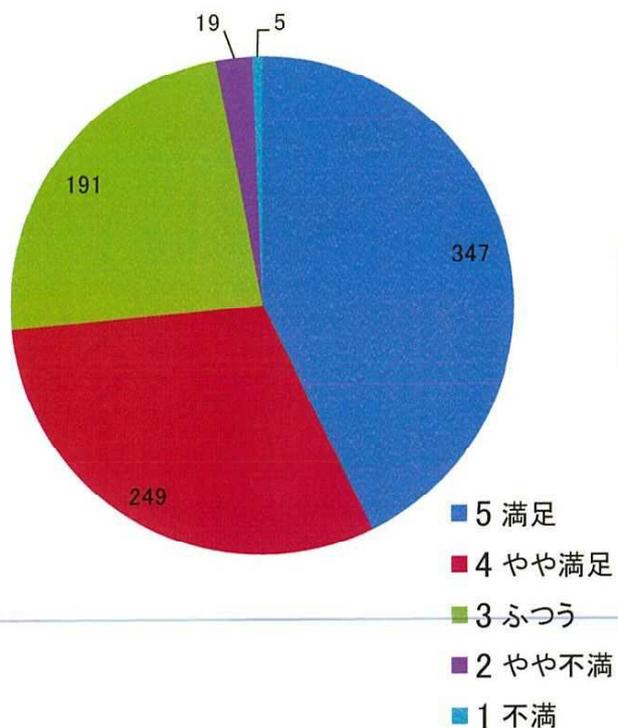
2 - 5 外来診療棟の環境について

外来診療棟の環境について(満足度) 平均点

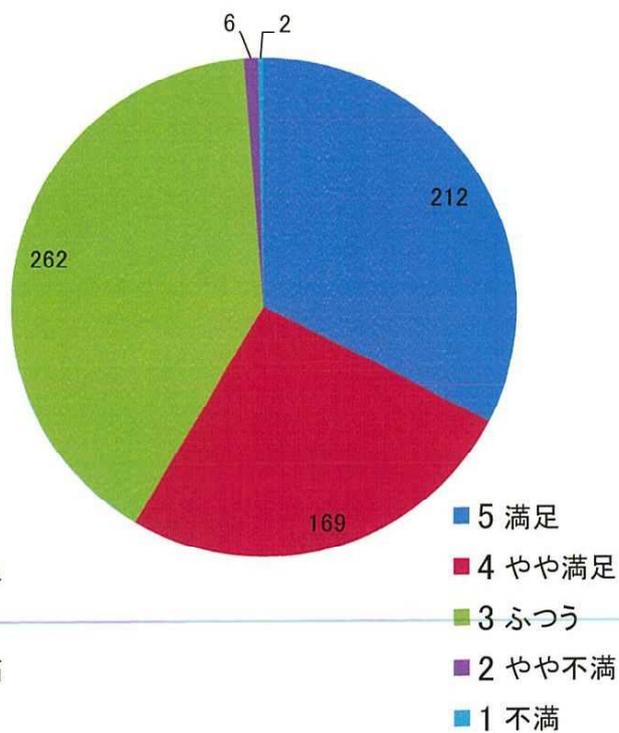


2 - 6 外来診療棟全体について

全体としての当病院の外来について（件数）



外来診療のご案内（冊子）の内容について（件数）

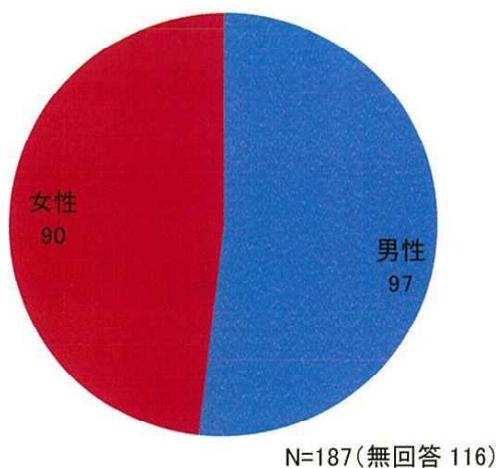


3. 入院患者調査

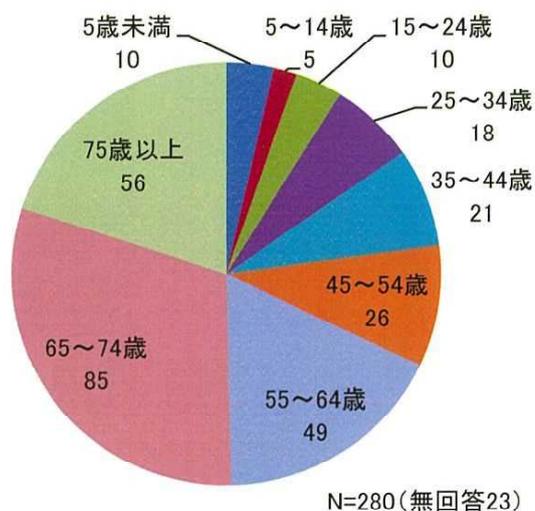
データ不足により診療科別データは表示しておりません。

3 - 1 入院患者回答者の属性

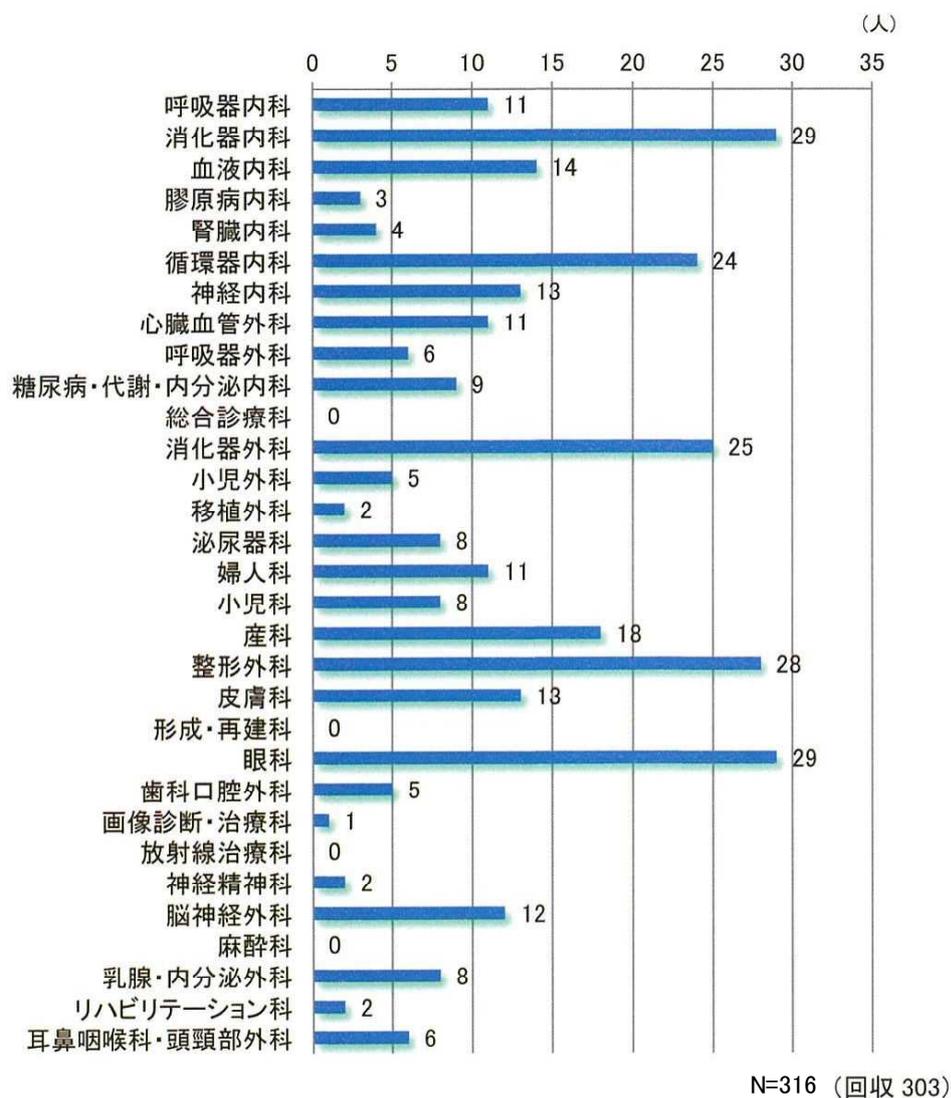
① 性別



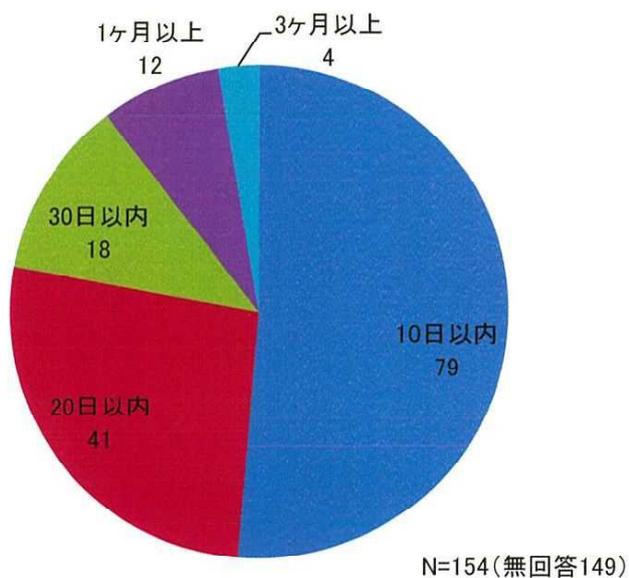
② 年齢



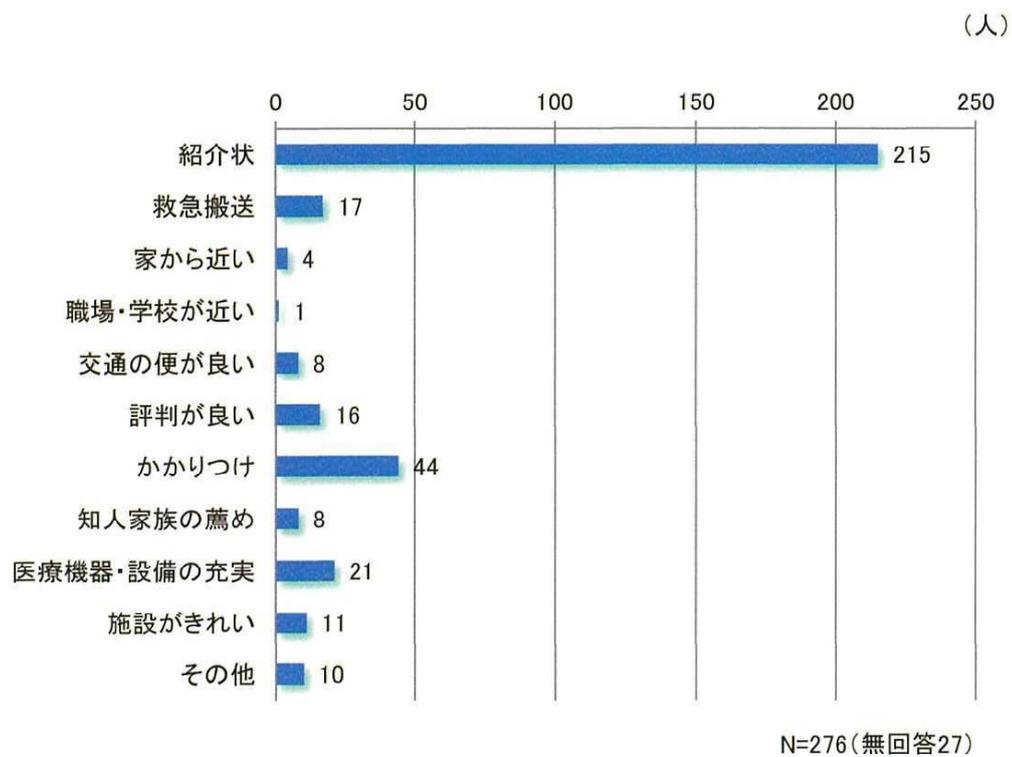
③ 診療科



④ 入院期間



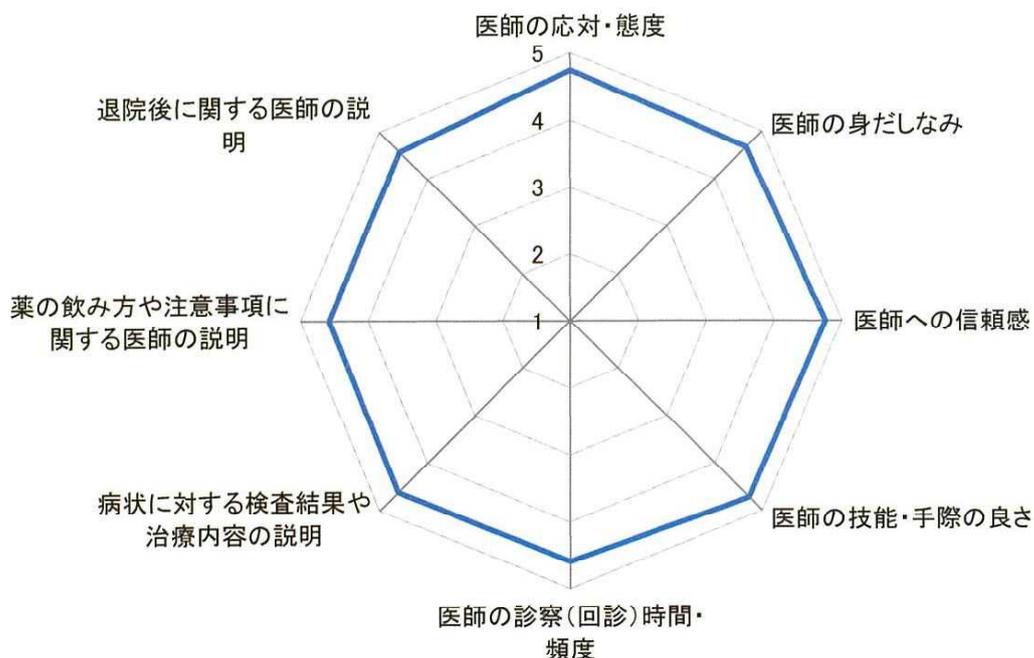
⑤ 当院選択理由



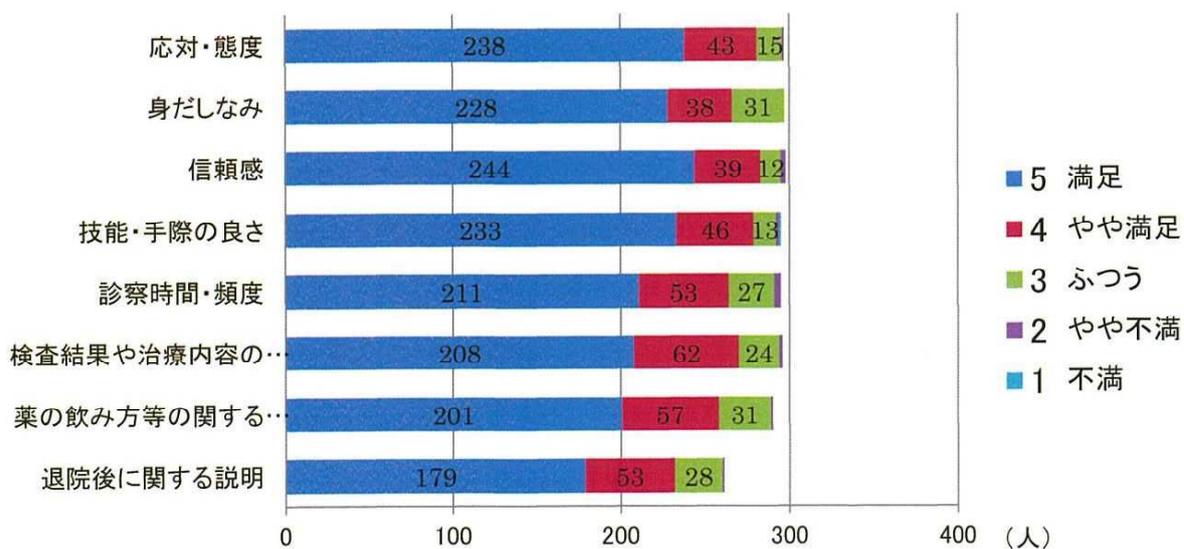
3 - 2 本院の職員等の対応について

① 医師

医師について(満足度) 平均点

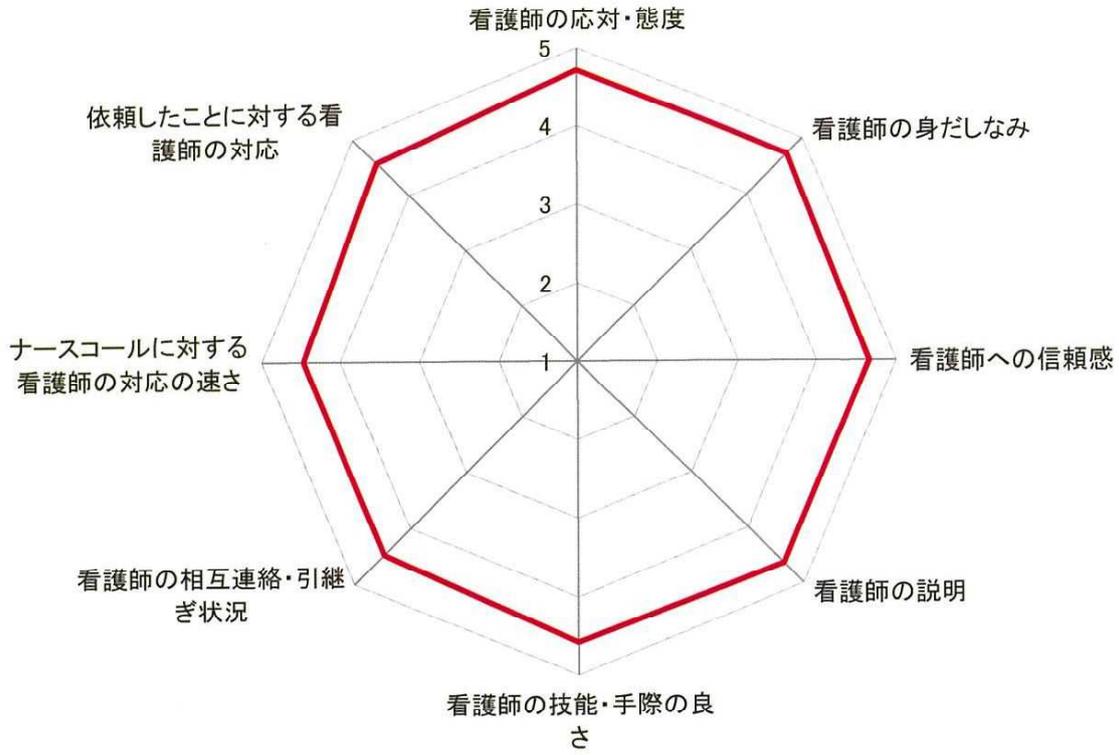


医師について(満足度) 件数

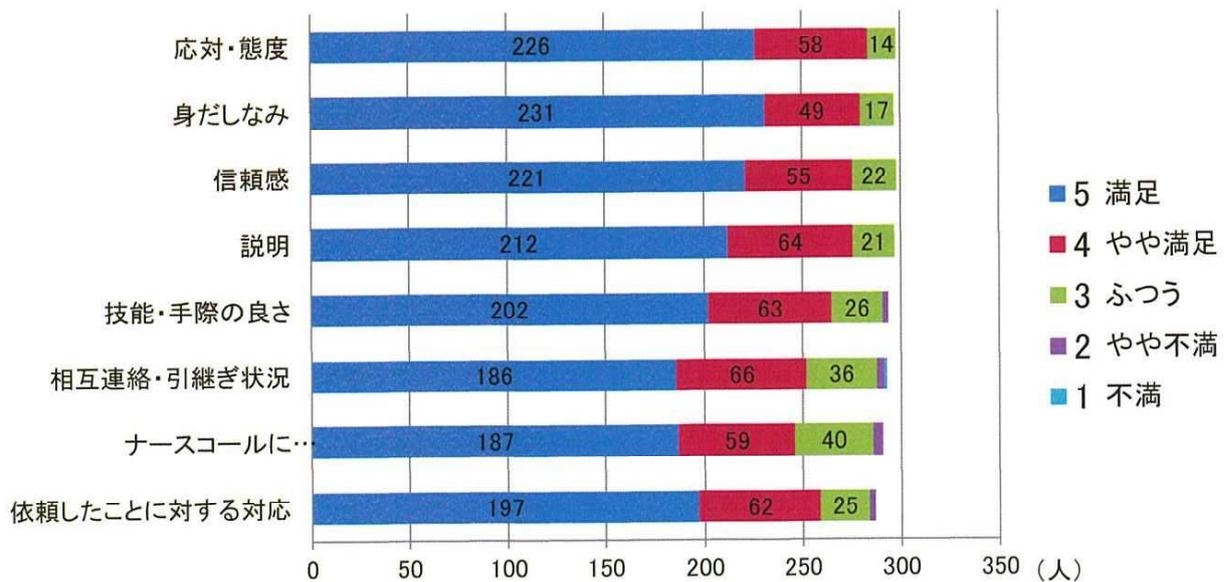


② 看護師

看護師について(満足度) 平均点

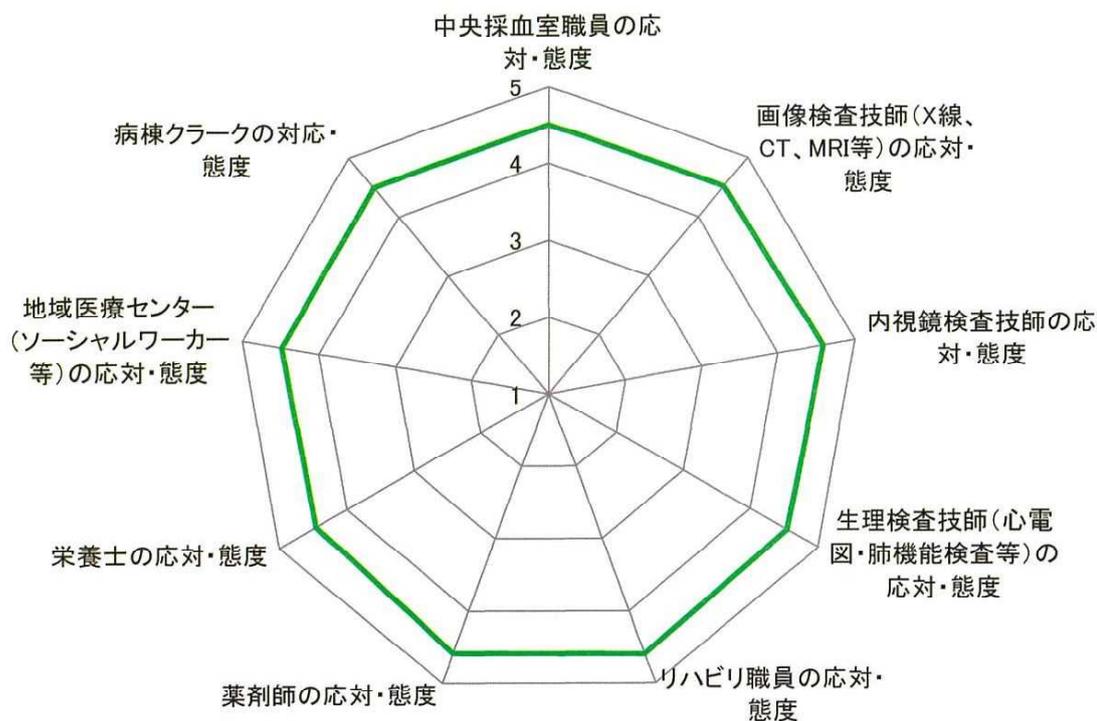


看護師について(満足度) 件数

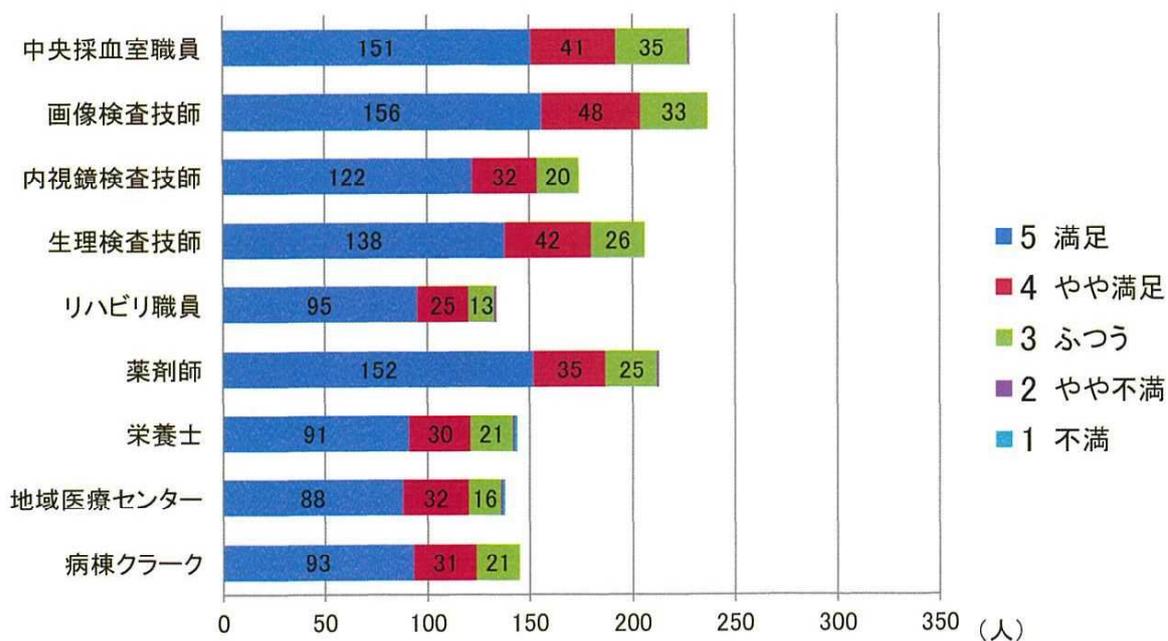


③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

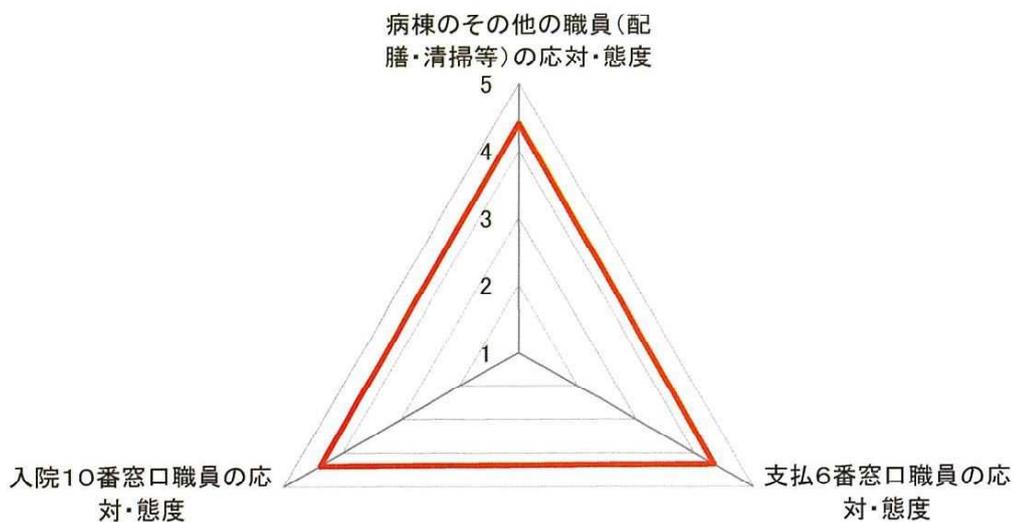


検査等の職員について(満足度) 件数

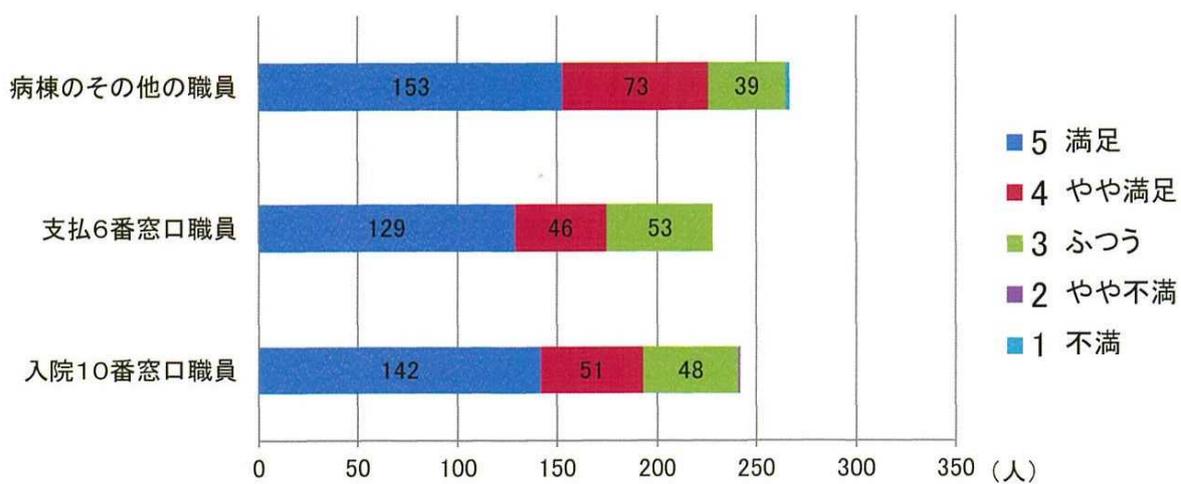


④ その他の職員

その他の職員について(満足度) 平均点



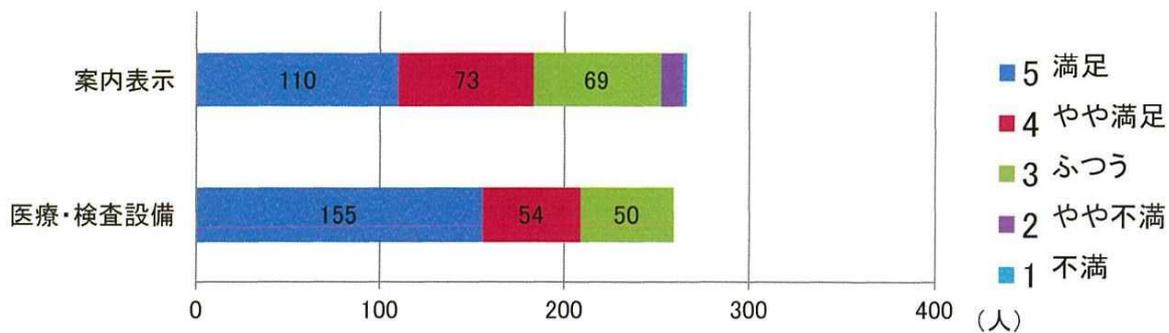
その他の職員について(満足度) 件数



3 - 3 病棟の療養環境等について

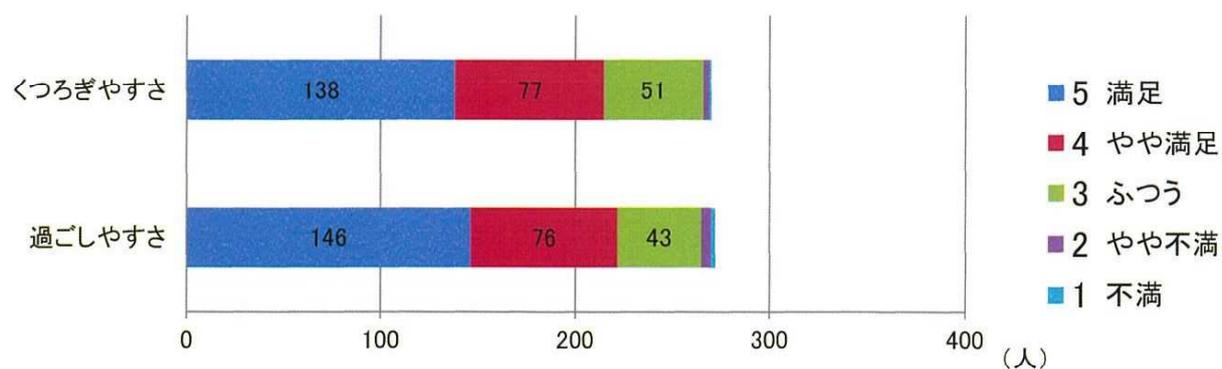
① 病棟の環境全般

病棟の環境全般について(満足度) 件数



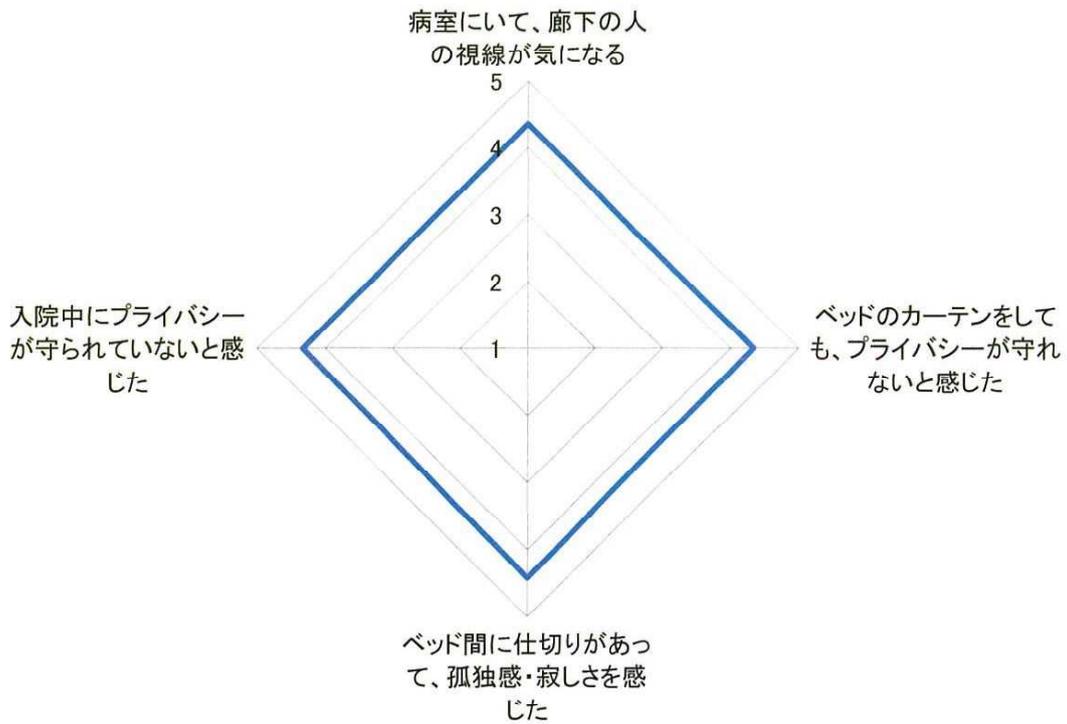
② 病室及び病室周りの環境

病室及び病室周りの環境について(満足度) 件数

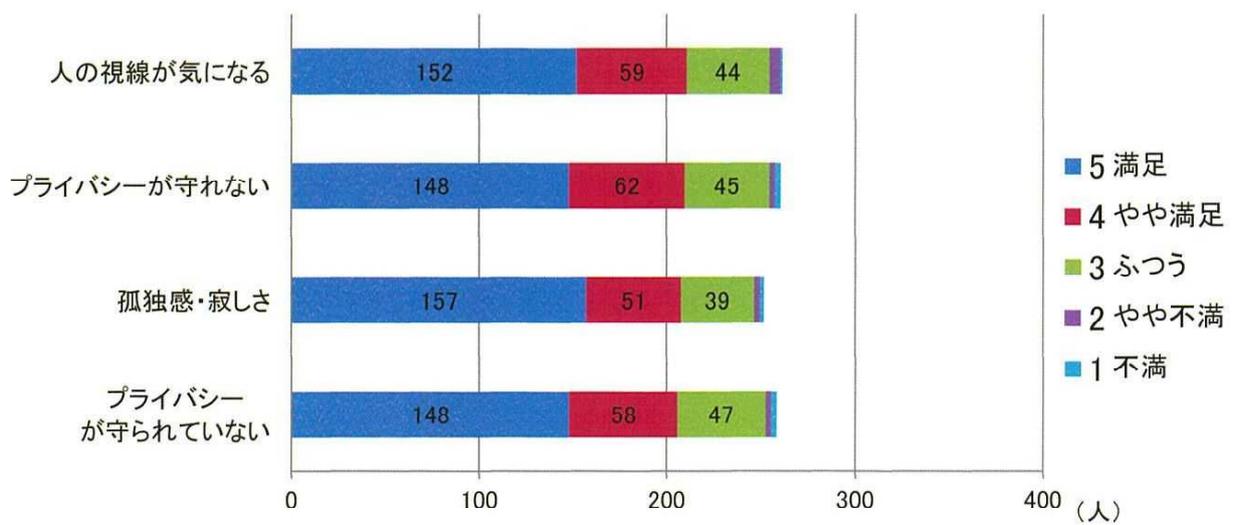


③ 病室のプライバシー確保等

病室のプライバシー確保等について(満足度) 平均点

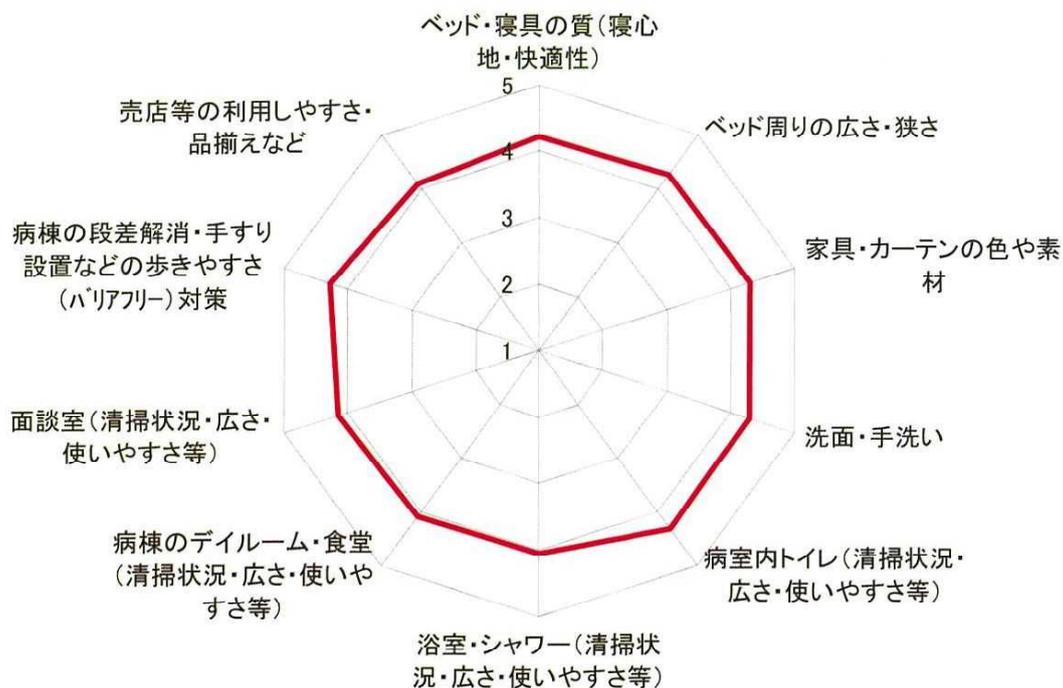


病室のプライバシー確保等について(満足度) 件数

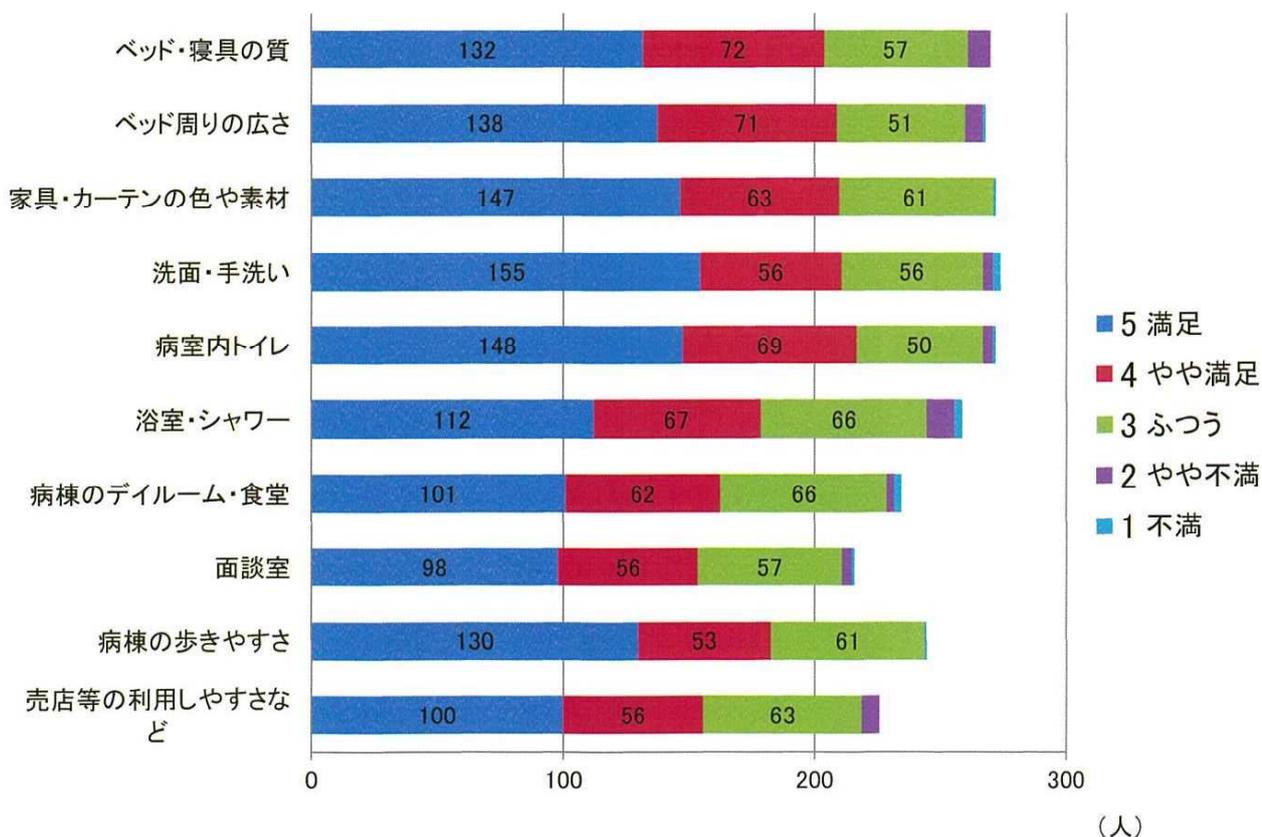


④ 病室及び病室周りの施設・設備

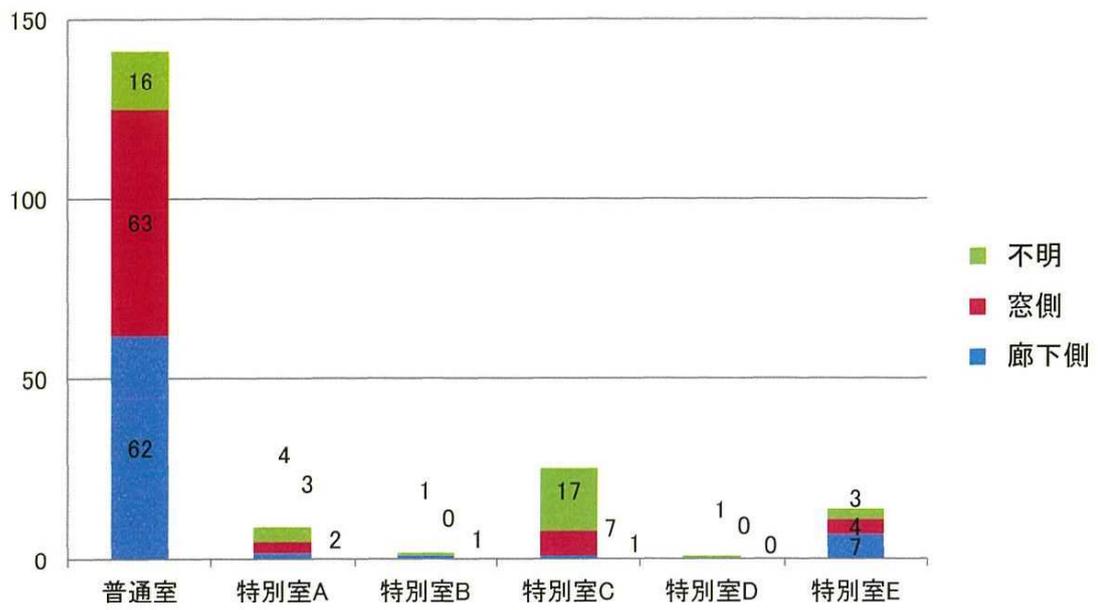
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 平均点



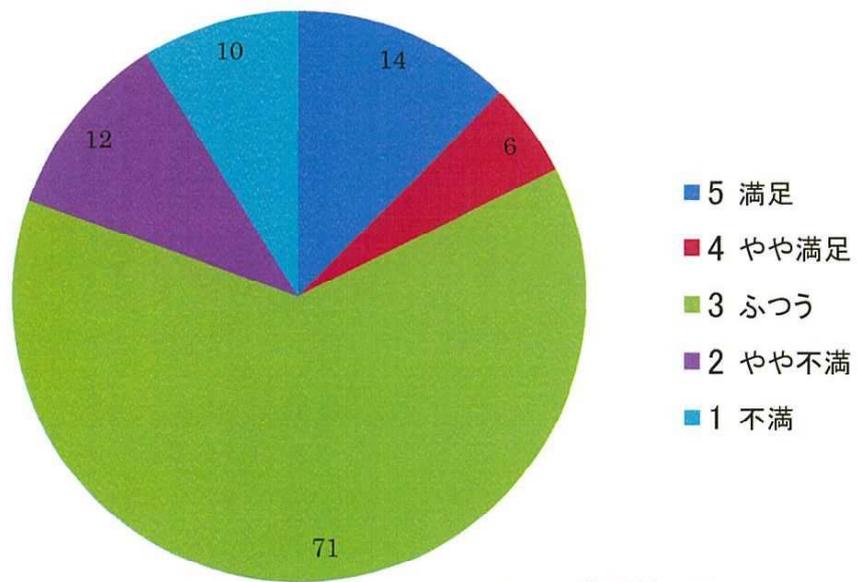
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 件数



病室（種類）について 件数



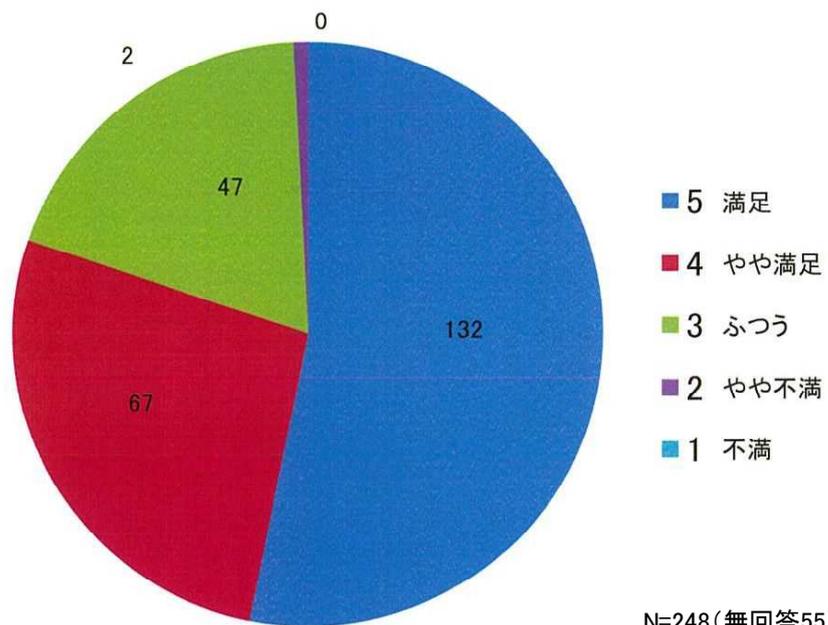
室料差額について（満足度） 件数



N=113(無回答 190)

3 - 4 病棟の環境について

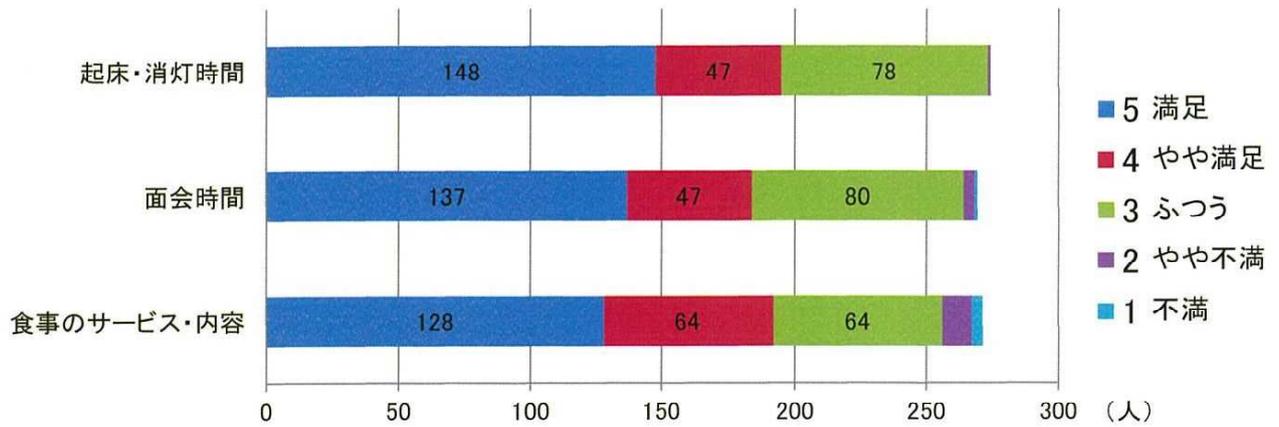
病棟の環境について(満足度) 件数



3 - 5 入院生活等について

① 入院生活等

入院生活等について(満足度) 件数



② 入院全般

入院全般について(満足度) 件数

