

令和2年度 患者満足度調査報告書

熊本大学病院

— 令和3年3月 —



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		
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 待ち時間		
2 - 4	通院方法・時間及び院内利用施設等について	21
2 - 5	外来診療についての総合評価	23
3.	入院患者調査		
3 - 1	入院患者回答者の属性	25
	① 性別		
	② 年齢		
	③ 診療科		
	④ 入院期間		
3 - 2	本院の職員等の対応について	27
	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	31
	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	入院生活等について	35
	① 入院生活等		
	② 入院全般		

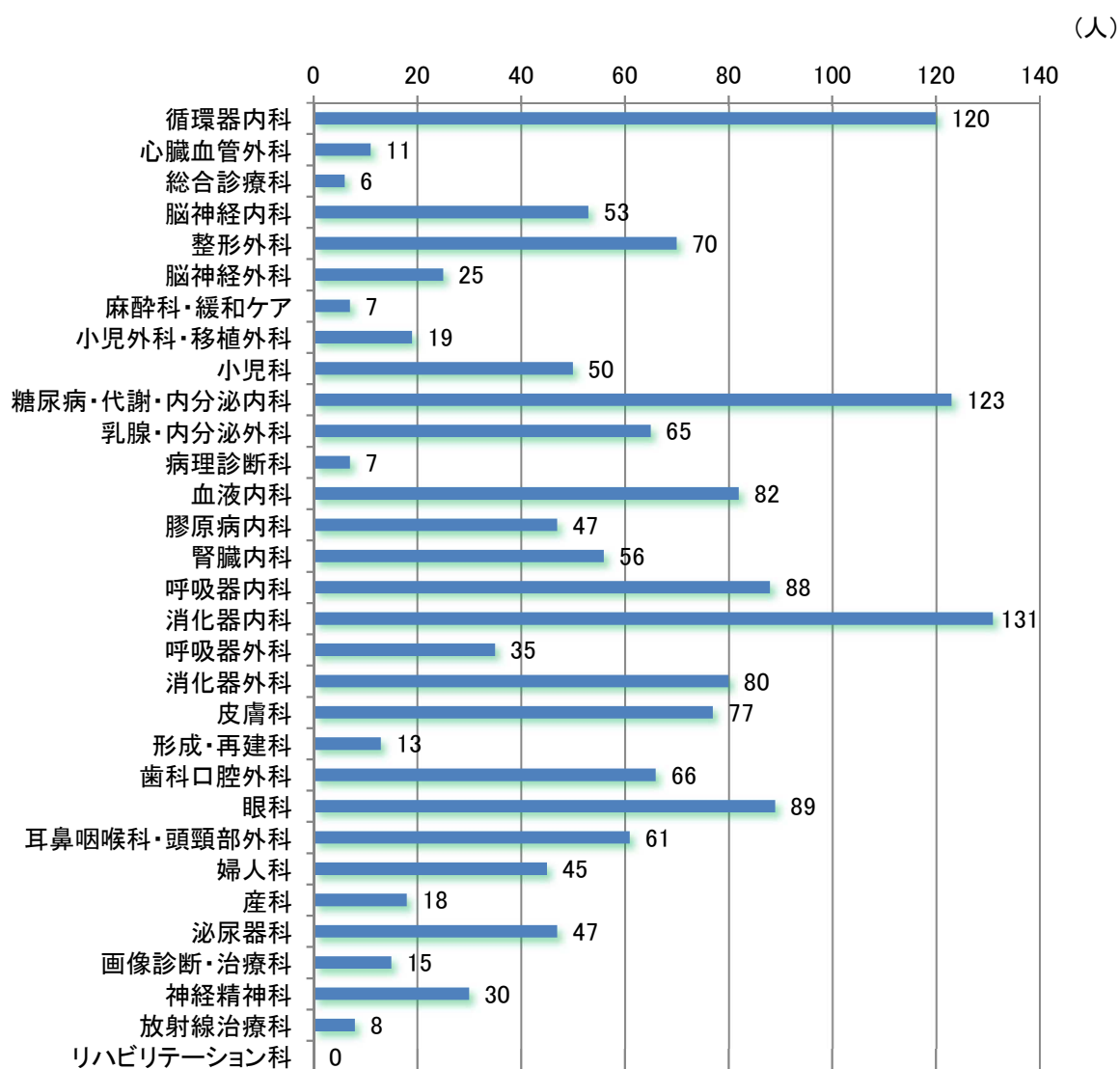
1. 調査概要

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 令和2年11月9日（月）～令和2年11月13日（金）
 回収数 1,284枚
 配付数：2,500枚（1日：500枚 5日間）
 調査期間内患者数：7,001人
 回収率：51.4%

② 診療科別の回収状況



N=1544 (回収1284)

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 令和2年11月9日（月）～

令和2年11月22日（日）の退院患者

回収数 343枚

配付数：500枚

回収率：68.6%

② 病棟別の回収状況

（東病棟）

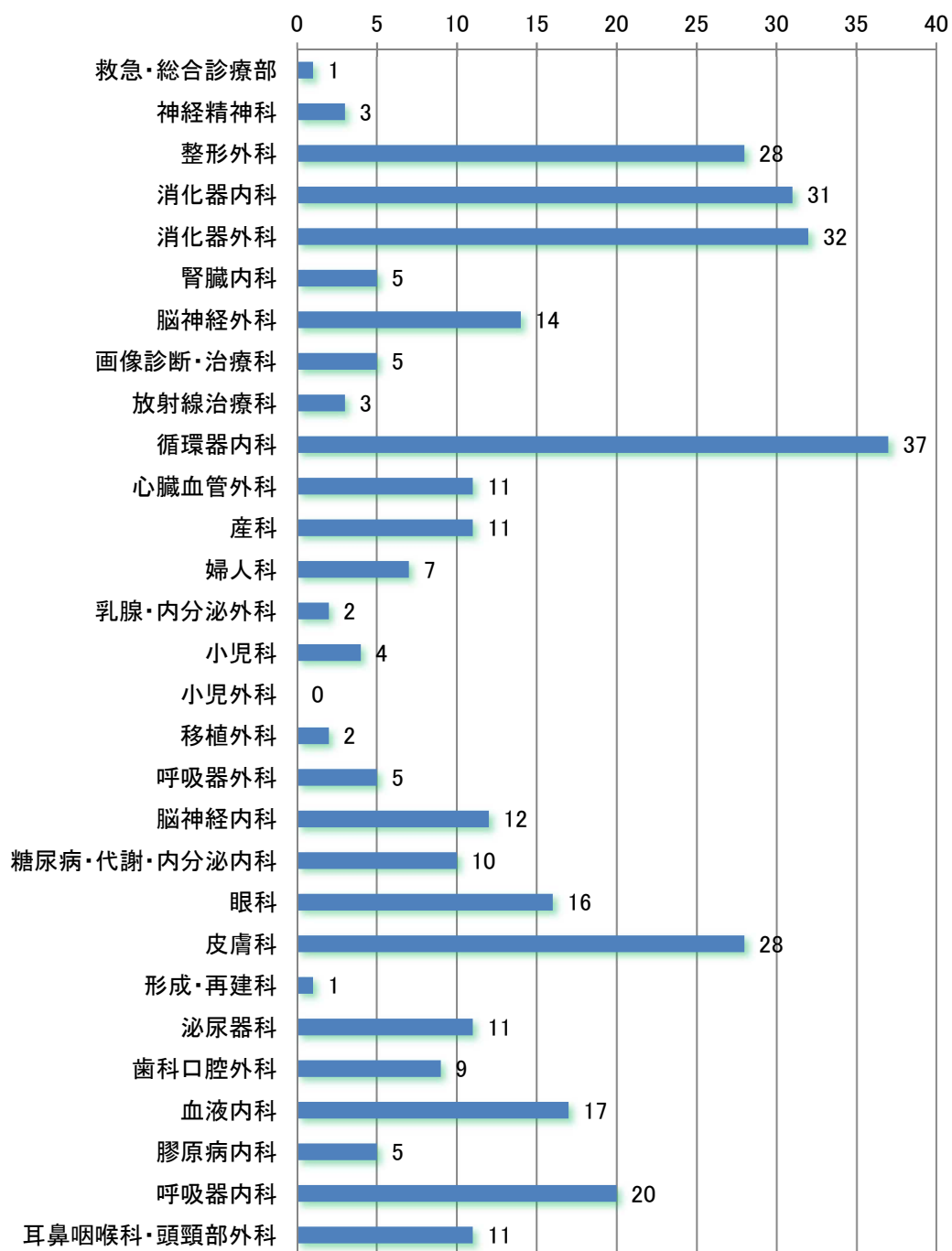
東・階数	診療科	病床数	配布数	回収枚数	回収率
2階	整形外科 救急・総合診療部	45	30	24	80.0%
3階	消化器内科	46	30	28	93.3%
4階	消化器外科	48	30	26	86.7%
5階	循環器内科 CCU	41	30	30	100.0%
6階	心臓血管外科 HCU	30	20	12	60.0%
7階	婦人科 乳腺・内分泌外科	48	40	10	25.0%
8階	小児外科 移植外科 呼吸器外科 小児科 緩和ケア病床	42	30	16	53.3%
9階	眼科、糖尿病病床、救急・総合診療部	41	50	21	42.0%
10階	歯科口腔外科 泌尿器科	46	20	20	100.0%
11階	呼吸器内科 呼吸器外科 感染病床	46	30	27	90.0%
合計		433	310	214	69.0%

（西病棟）

西・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	3	30.0%
4階	腎臓内科 消化器外科	45	20	12	60.0%
5階	脳神経外科 SCU 画像診断・治療科	45	20	19	95.0%
7階	産科 MFICU	27	20	10	50.0%
8階	小児科 NICU GCU	50	20	3	15.0%
9階	脳神経内科 糖尿病・代謝・内分泌内科	48	30	24	80.0%
10階	泌尿器科、皮膚科・形成再建科	45	30	27	90.0%
11階	血液内科 膠原病内科	43	20	15	75.0%
12階	耳鼻咽喉科・頭頸部外科 血液内科 膠原病内科	46	20	16	80.0%
合計		399	190	129	67.9%

③ 診療科別の回収状況

(人)

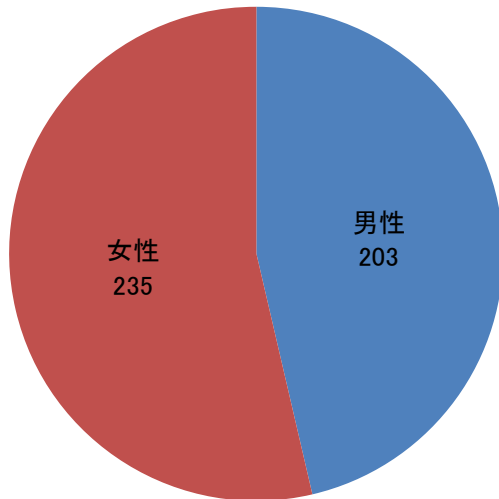


N=341 (回収343)

2. 外来患者調査

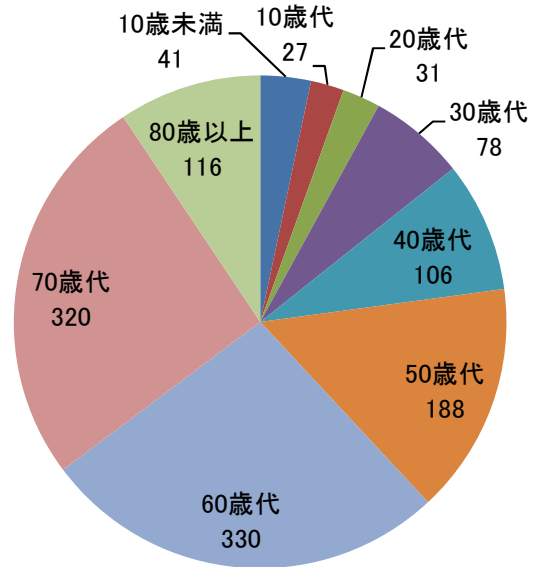
2 - 1 外来患者回答者の属性

① 性別



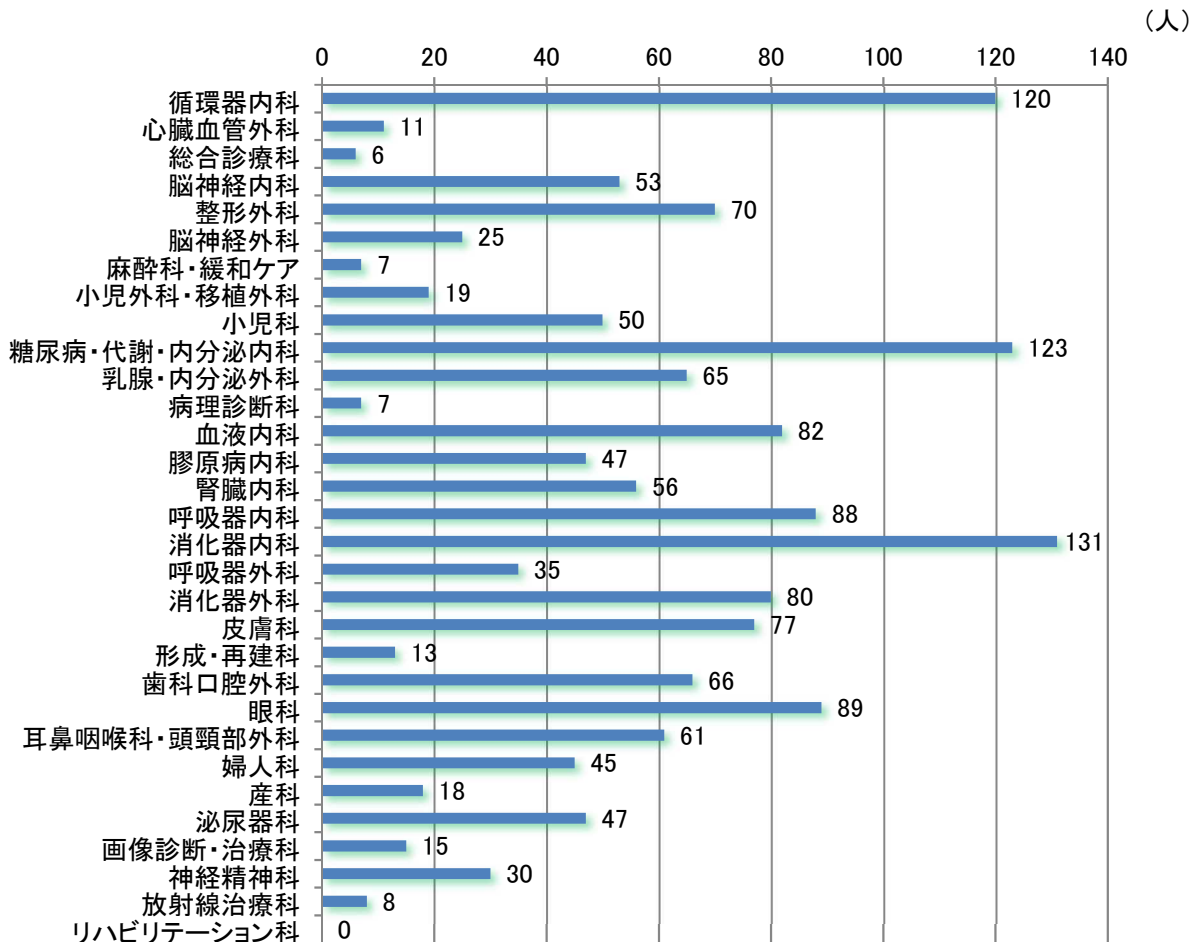
N=438 (無回答846)

② 年齢



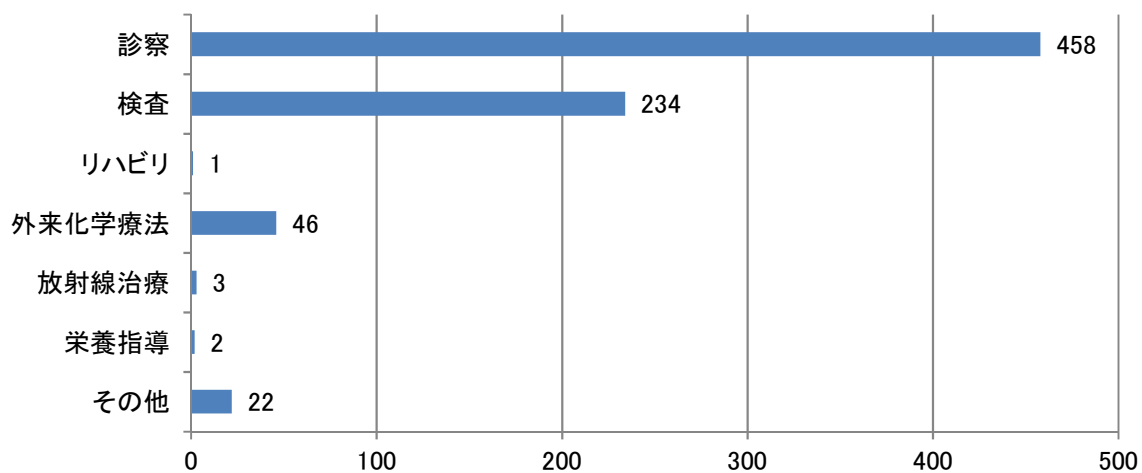
N=1237 (無回答47)

③ 診療科



N=1544 (回収1284)

④ 受診内容



N=766 (無回答750)

2 - 2 本院の職員等の対応について

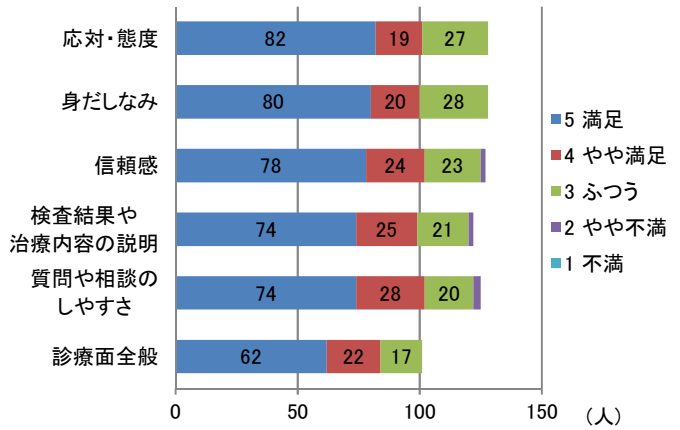
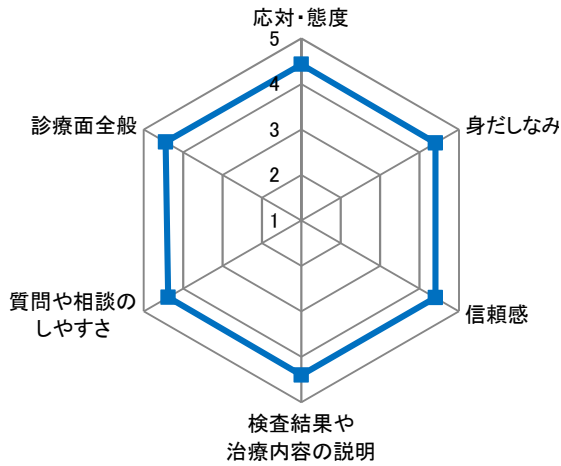
① 医師

医師について（満足度）

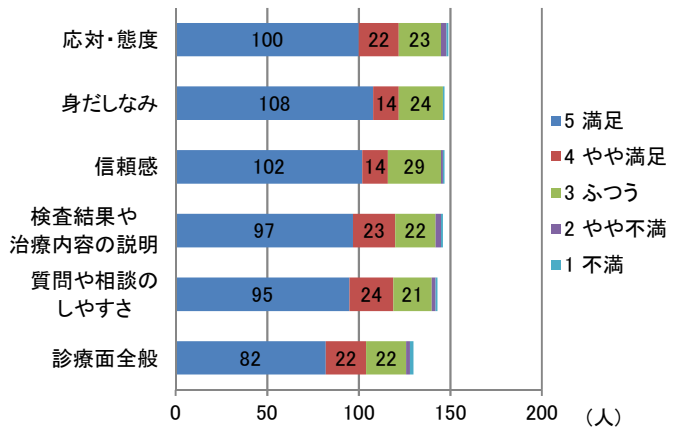
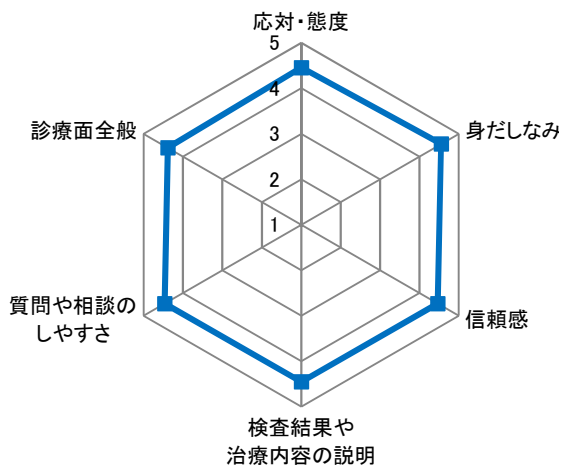
平均点

件数

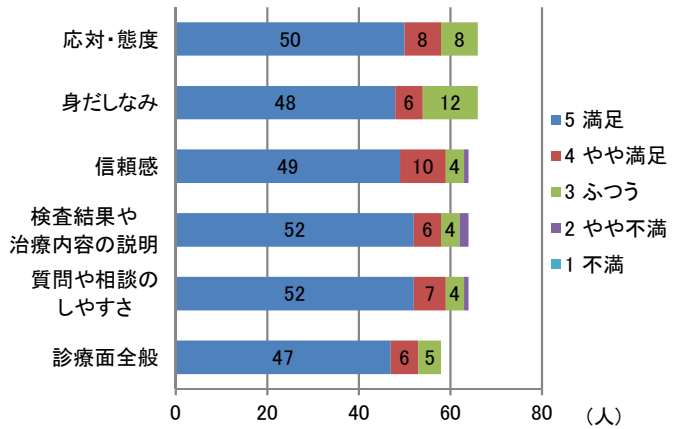
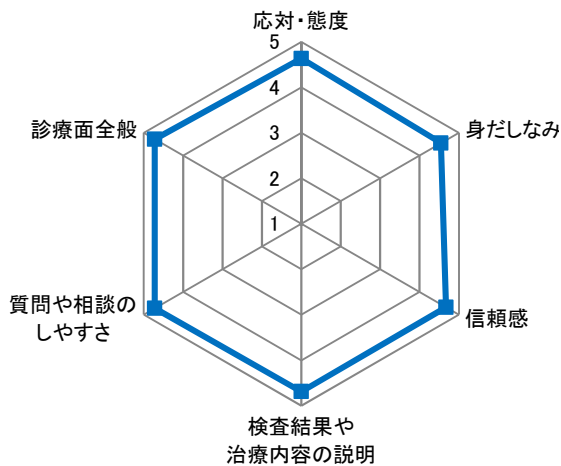
診療科 A



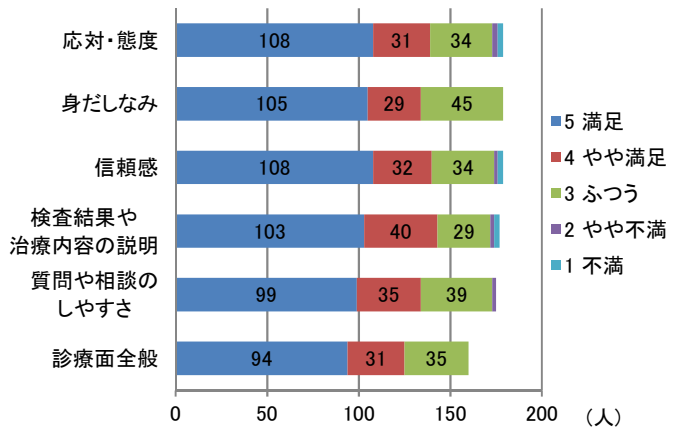
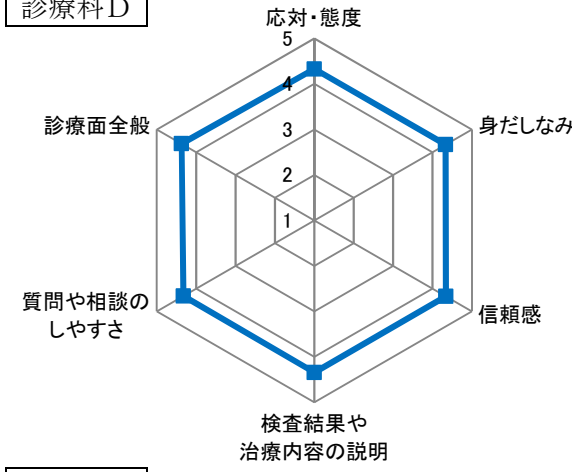
診療科 B



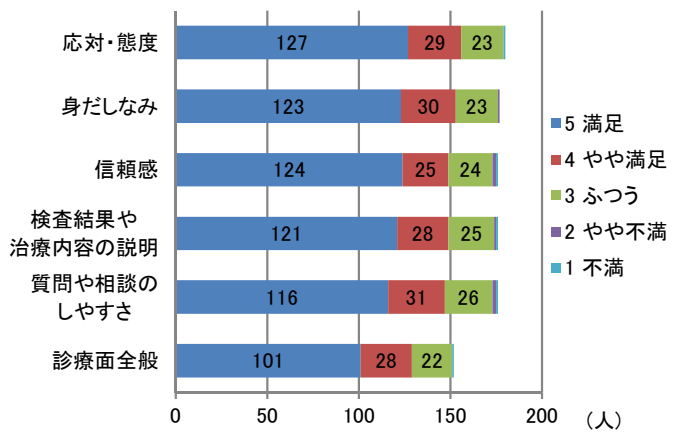
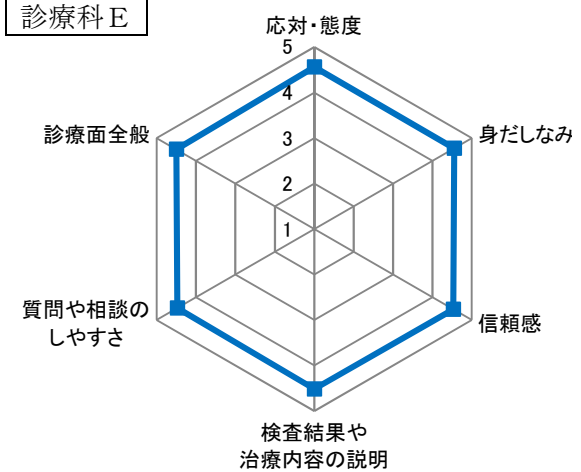
診療科 C



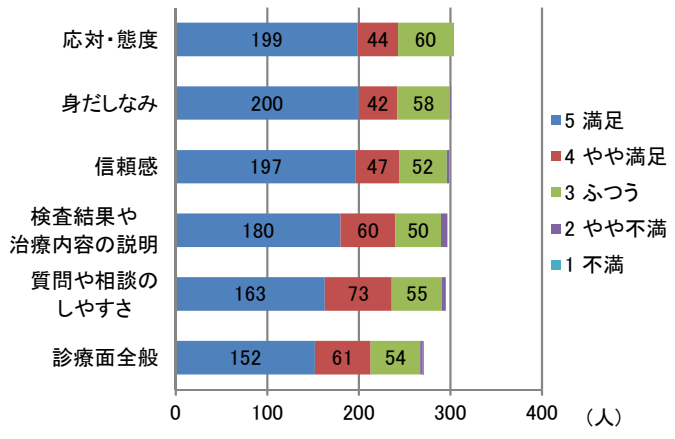
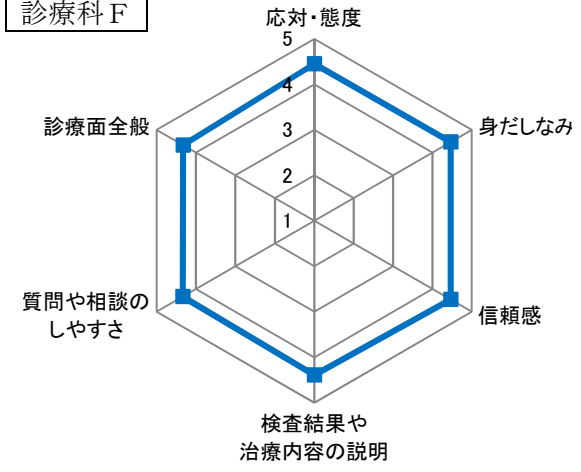
診療科D



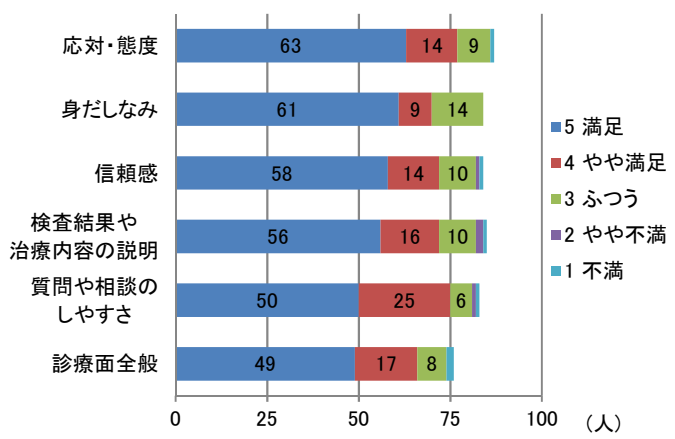
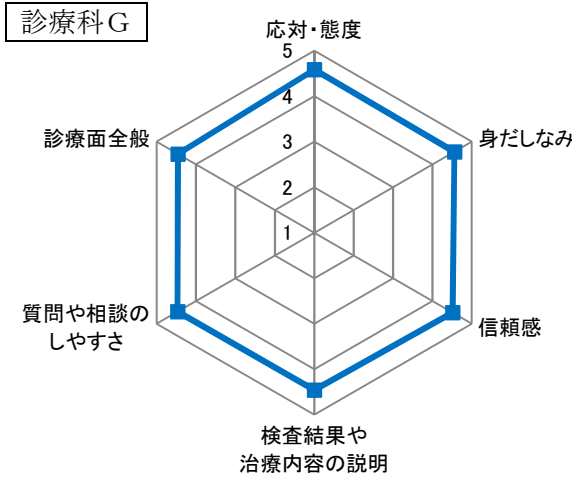
診療科E



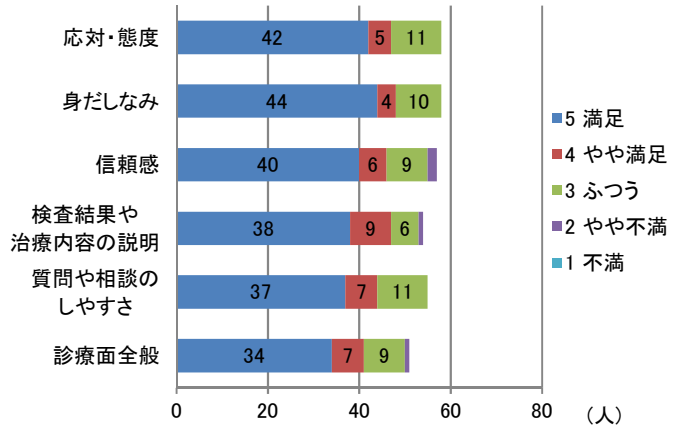
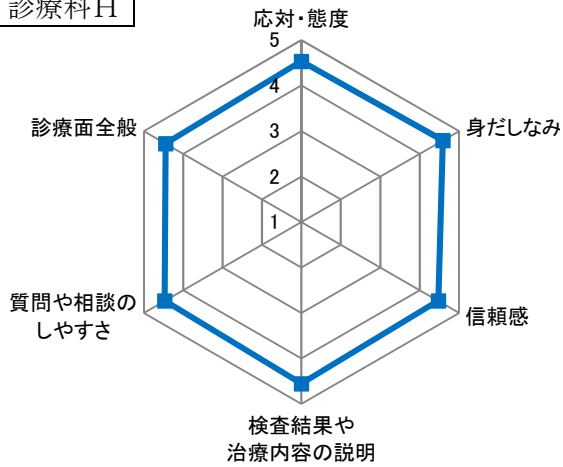
診療科F



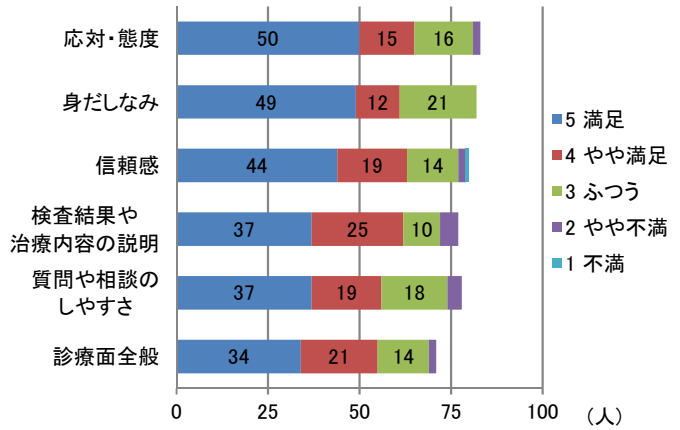
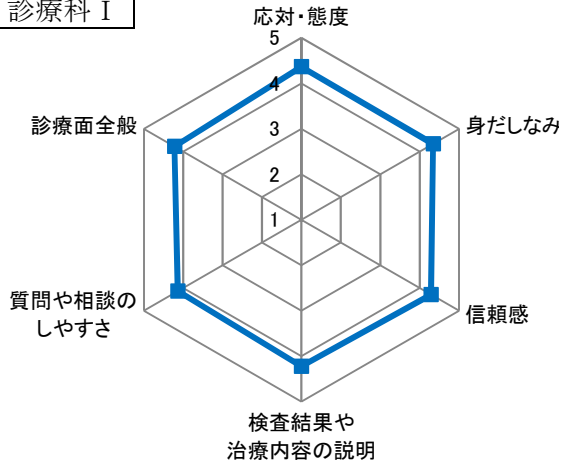
診療科G



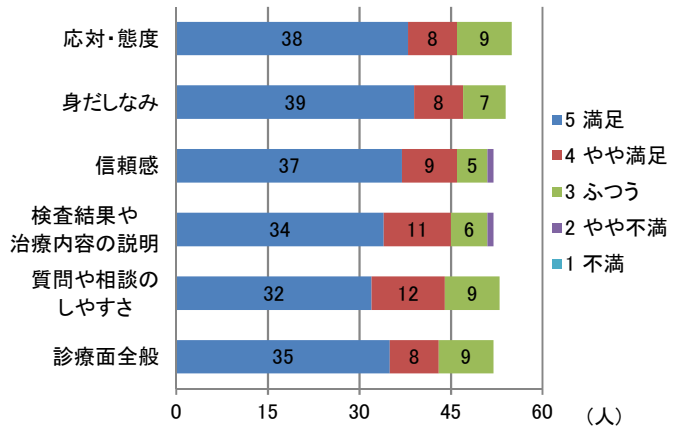
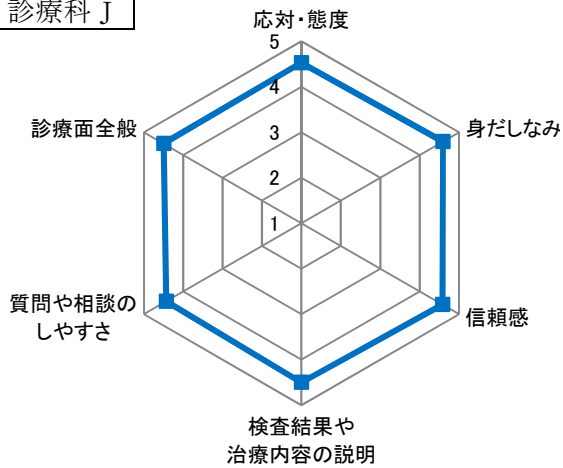
診療科H



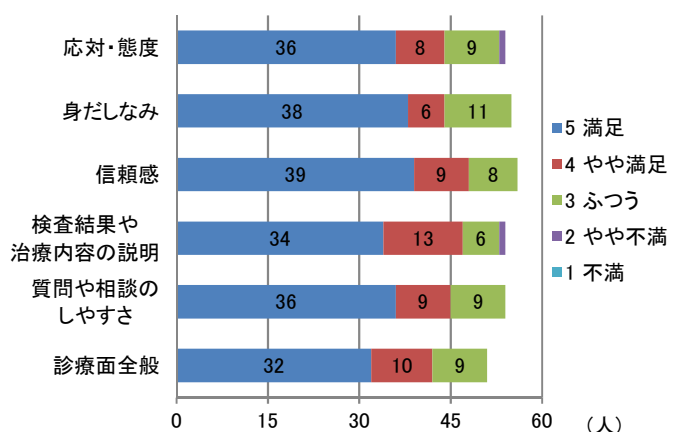
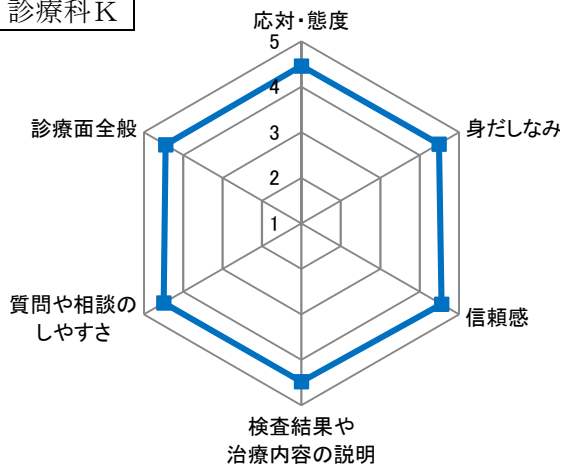
診療科I



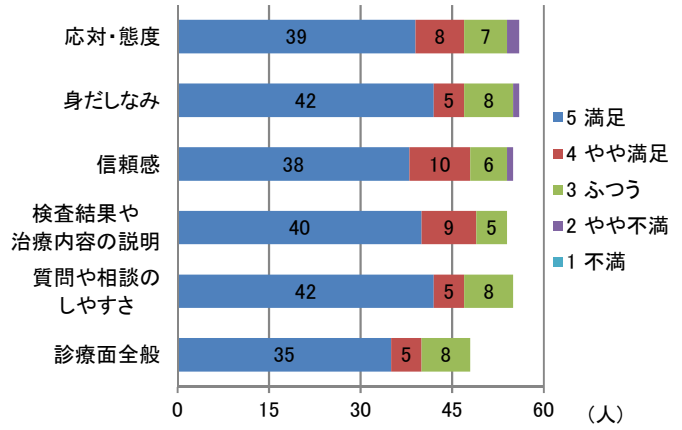
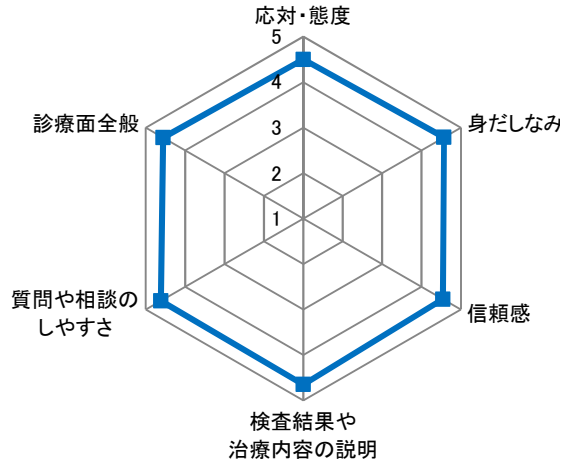
診療科J



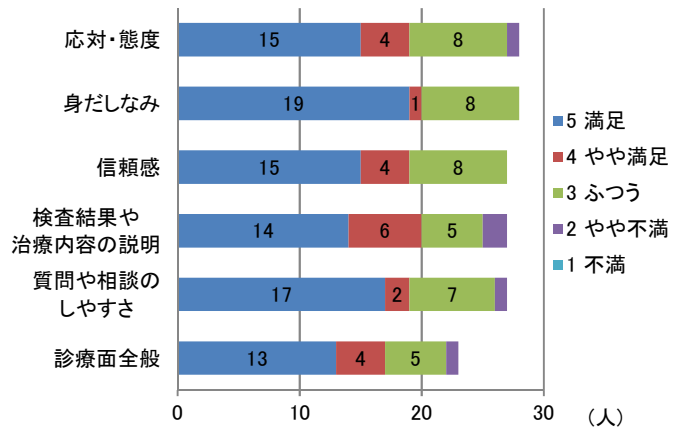
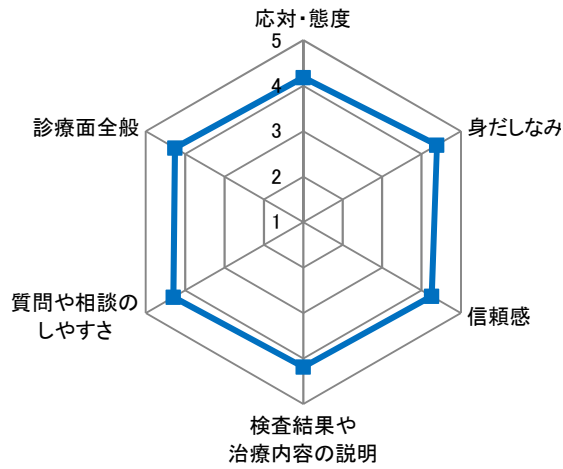
診療科K



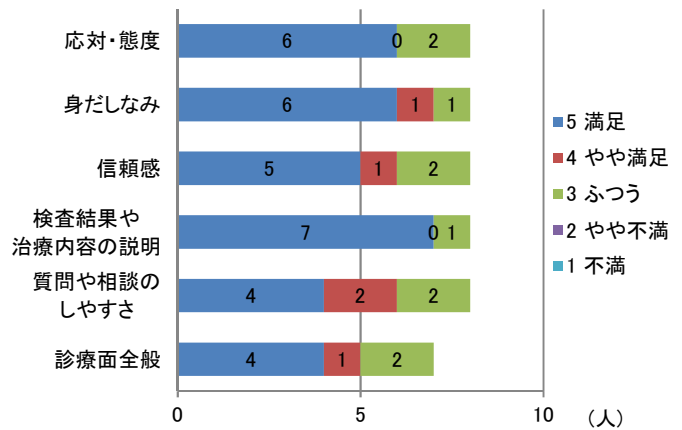
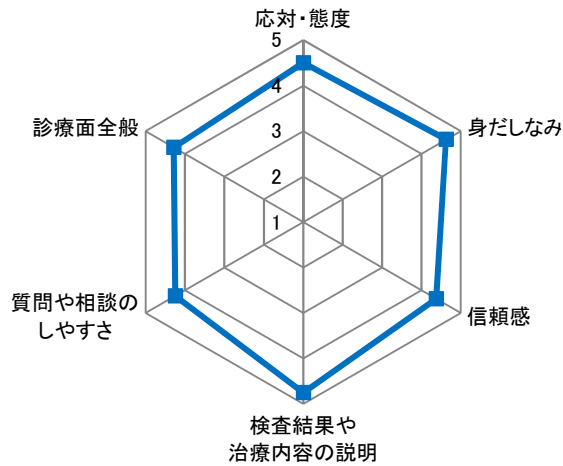
診療科L



診療科M



放射線治療科



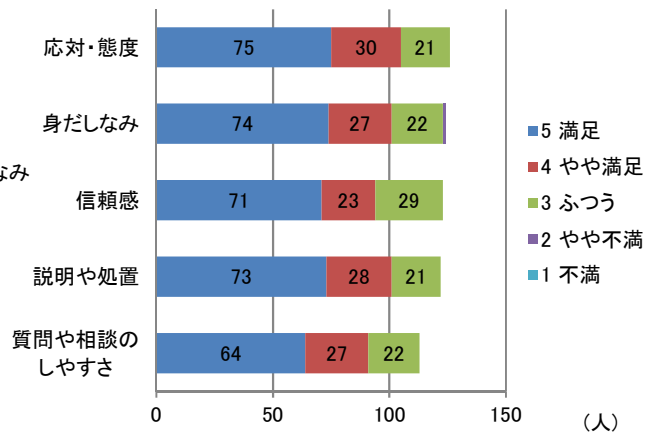
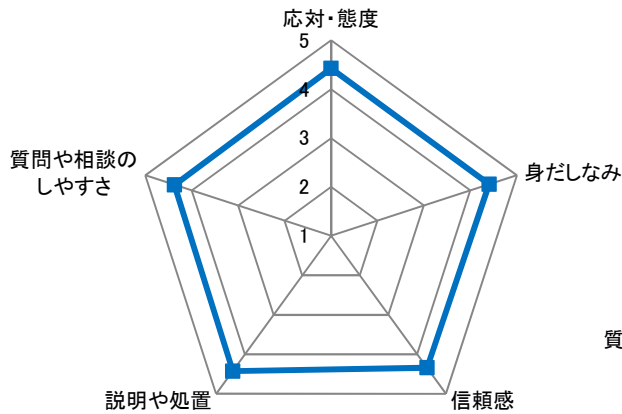
② 看護師

看護師について（満足度）

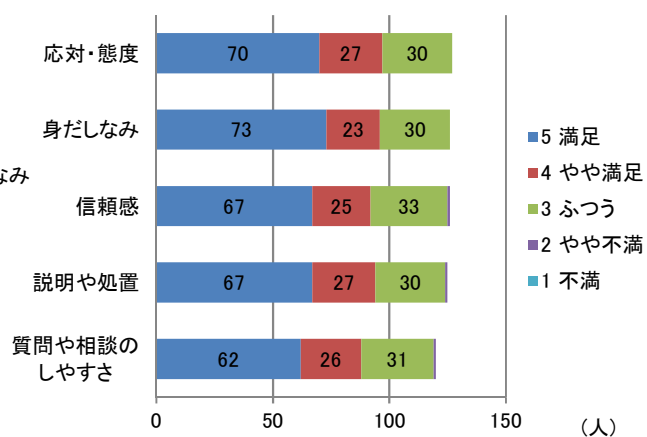
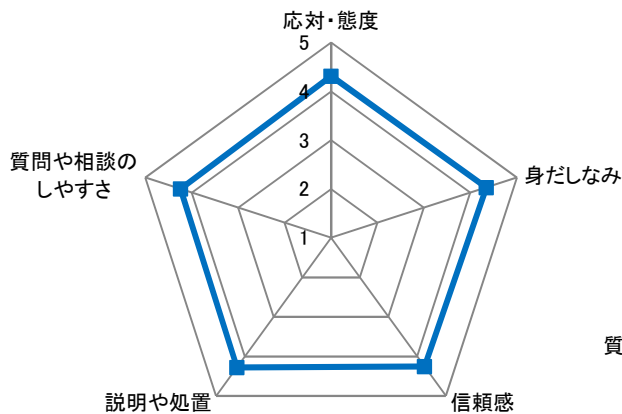
平均点

件数

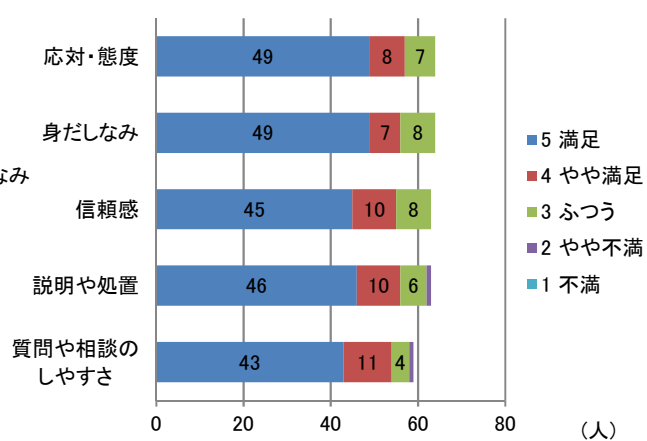
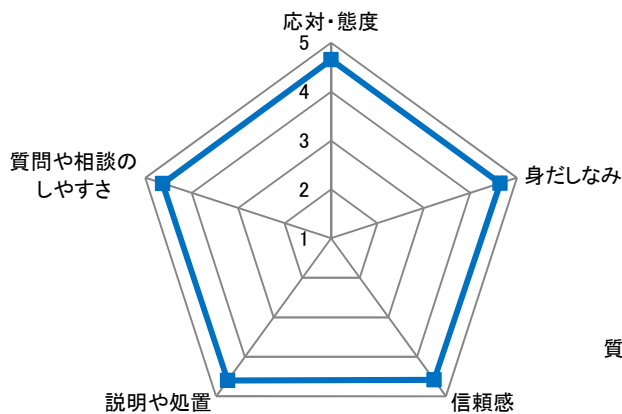
診療科 A



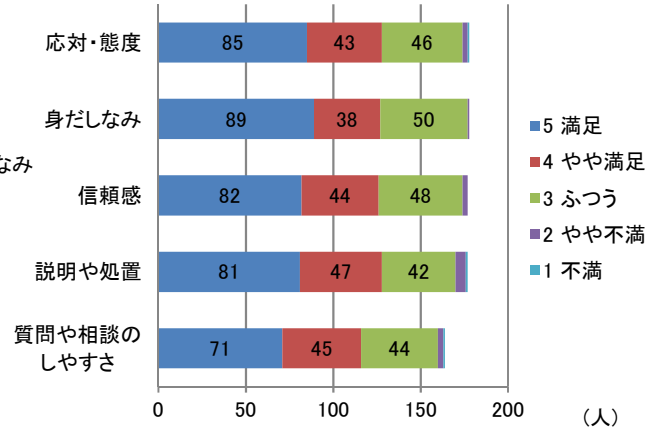
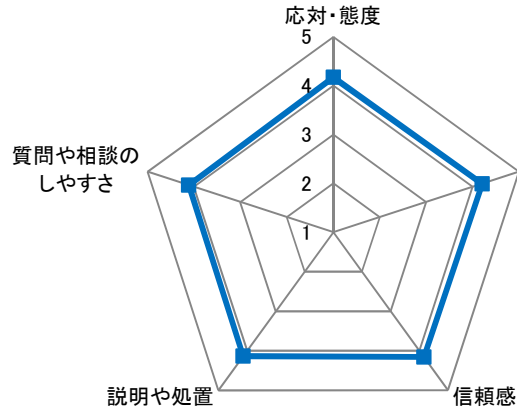
診療科 B



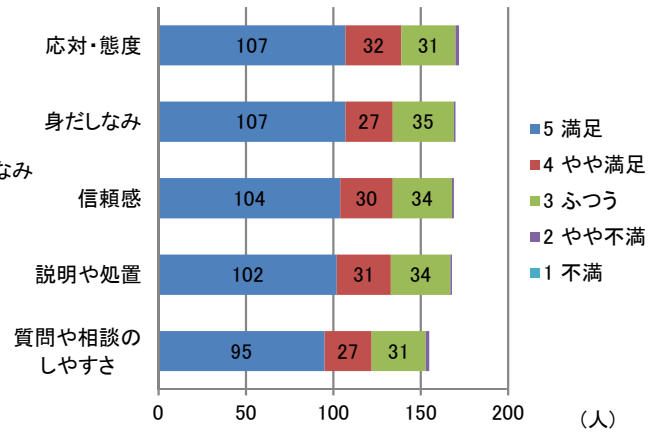
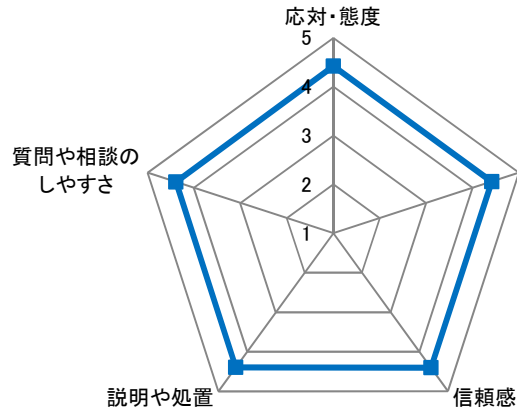
診療科 C



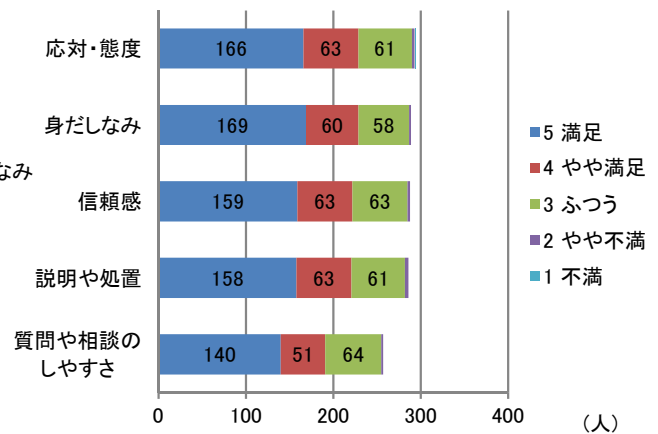
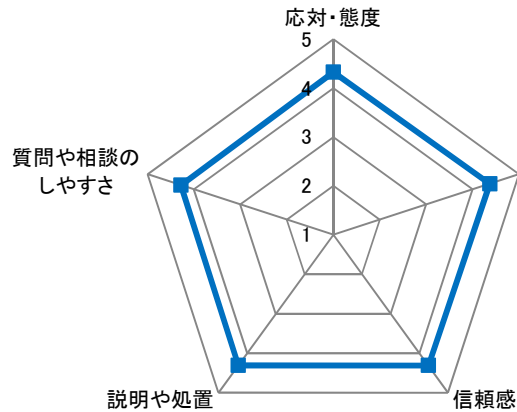
診療科D



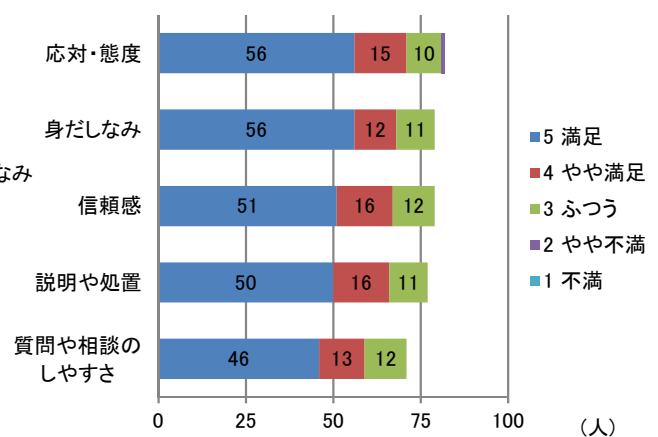
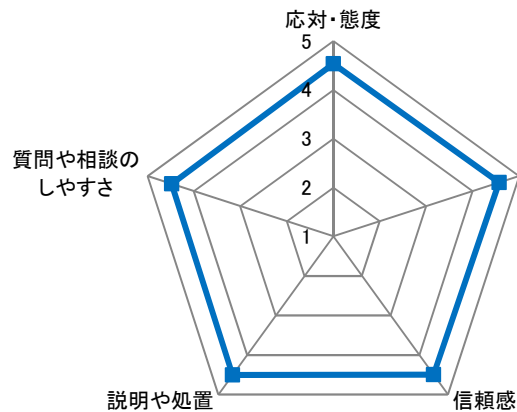
診療科E



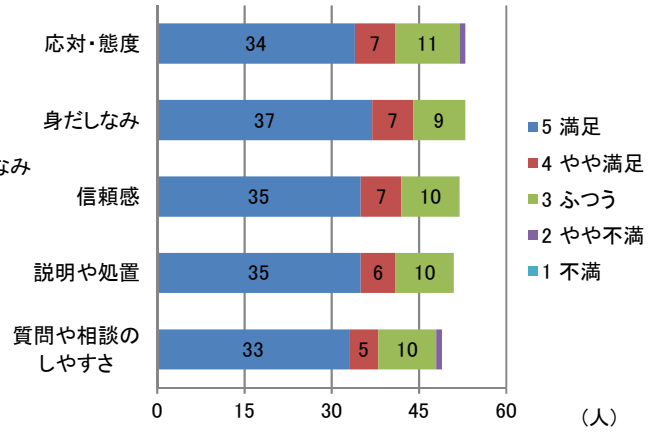
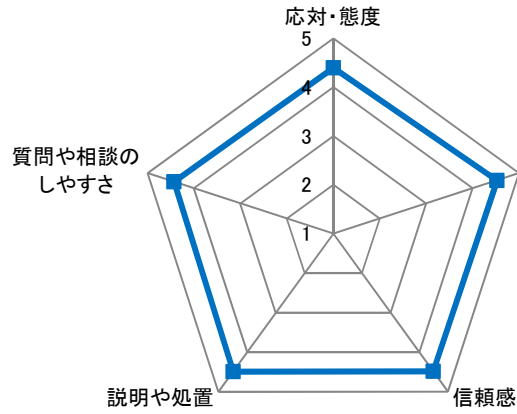
診療科F



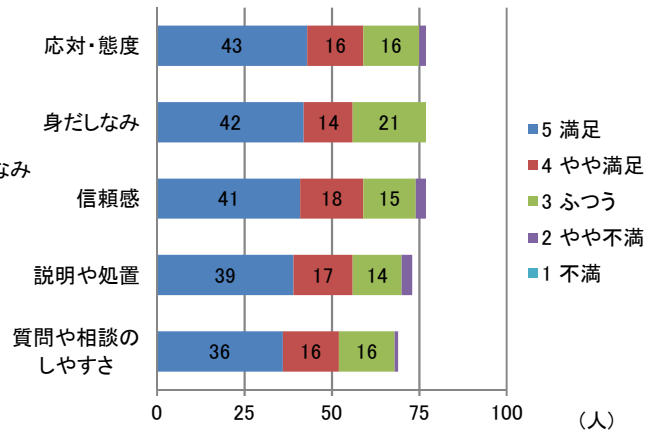
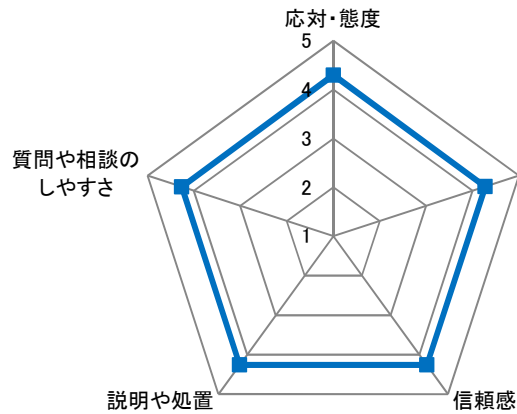
診療科G



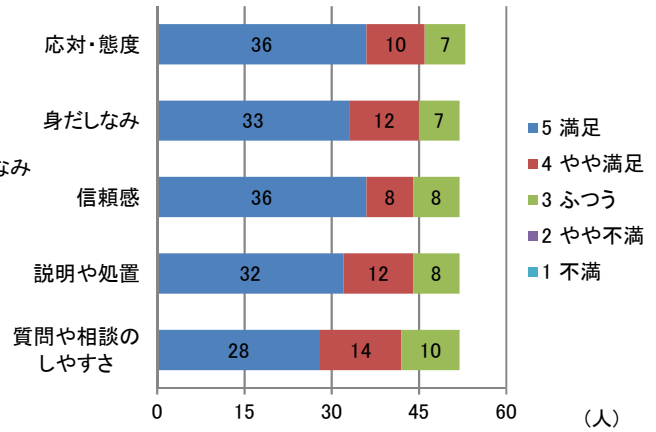
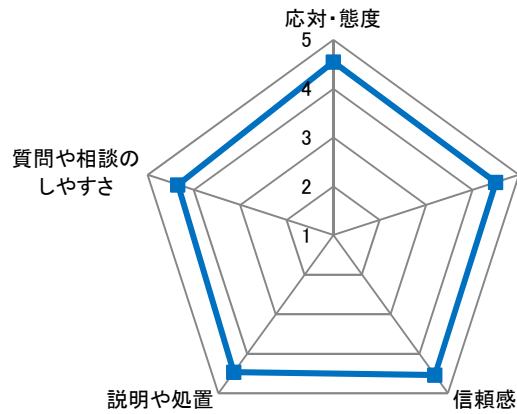
診療科H



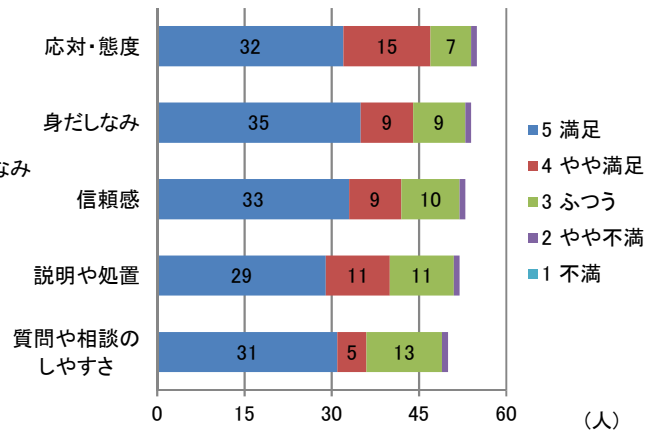
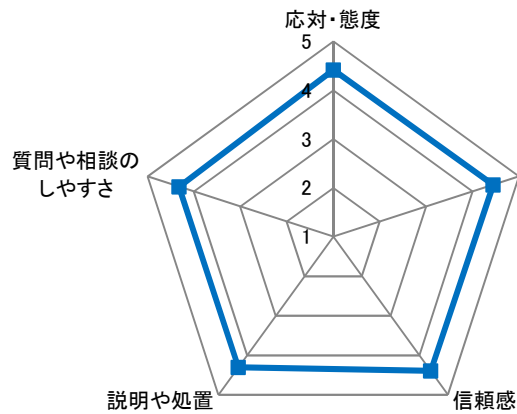
診療科I



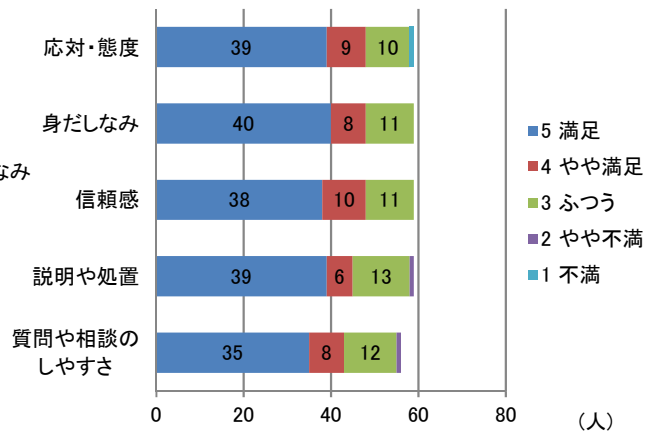
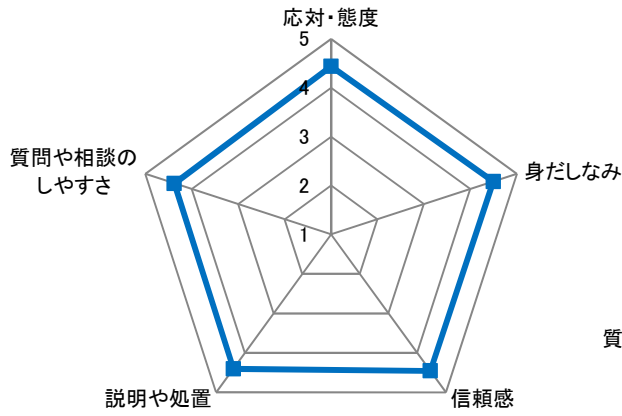
診療科J



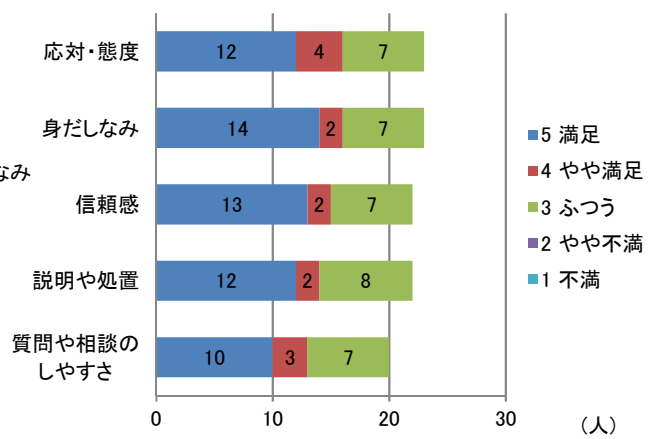
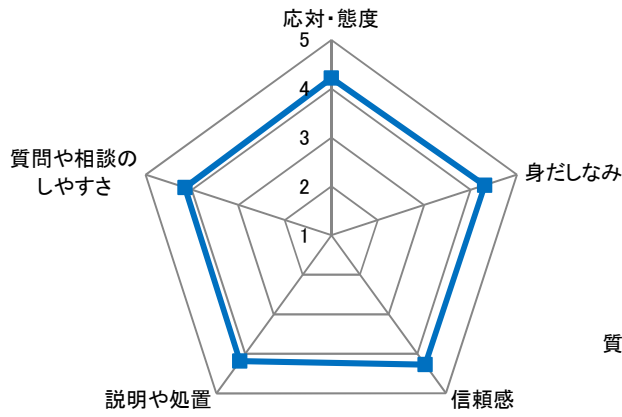
診療科K



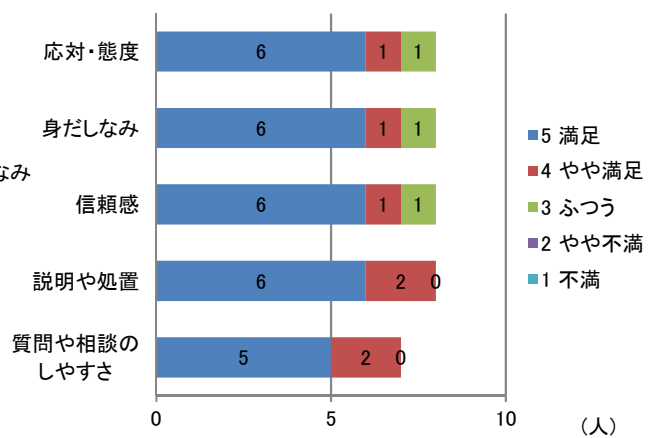
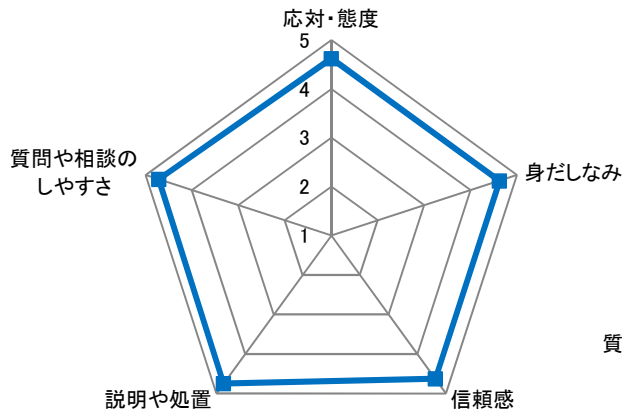
診療科L



診療科M

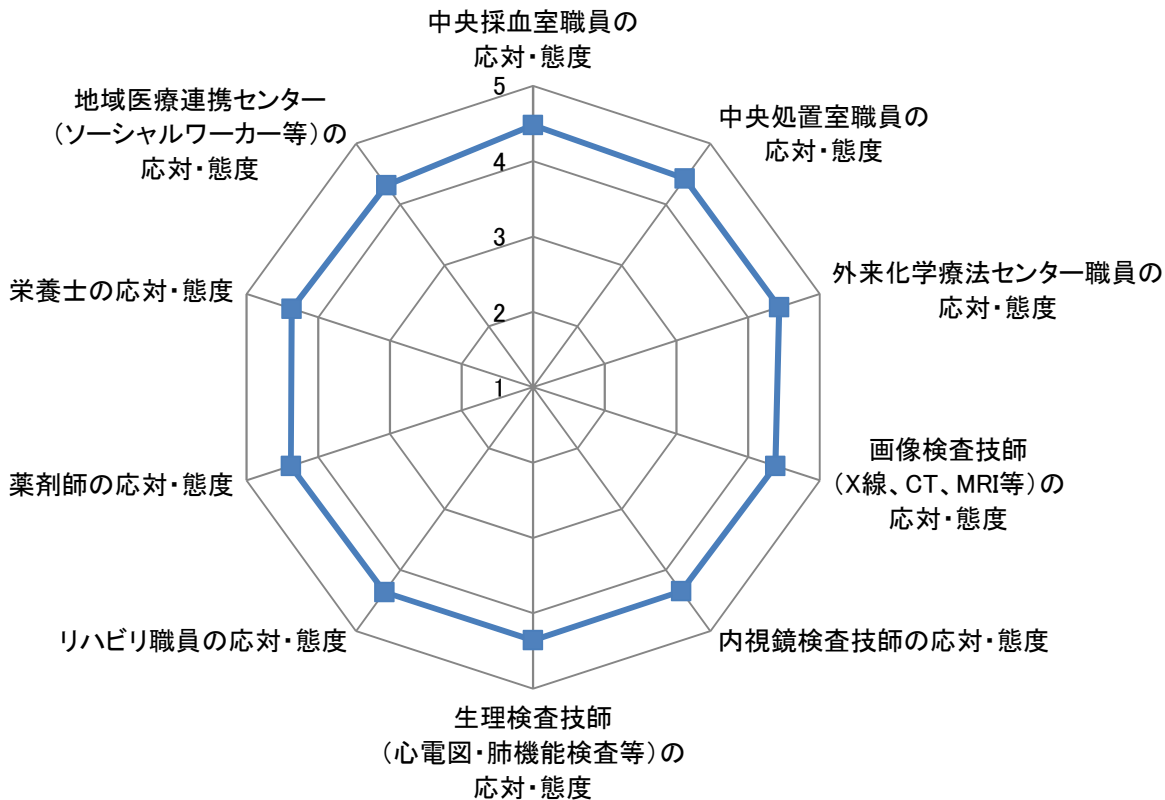


放射線治療科

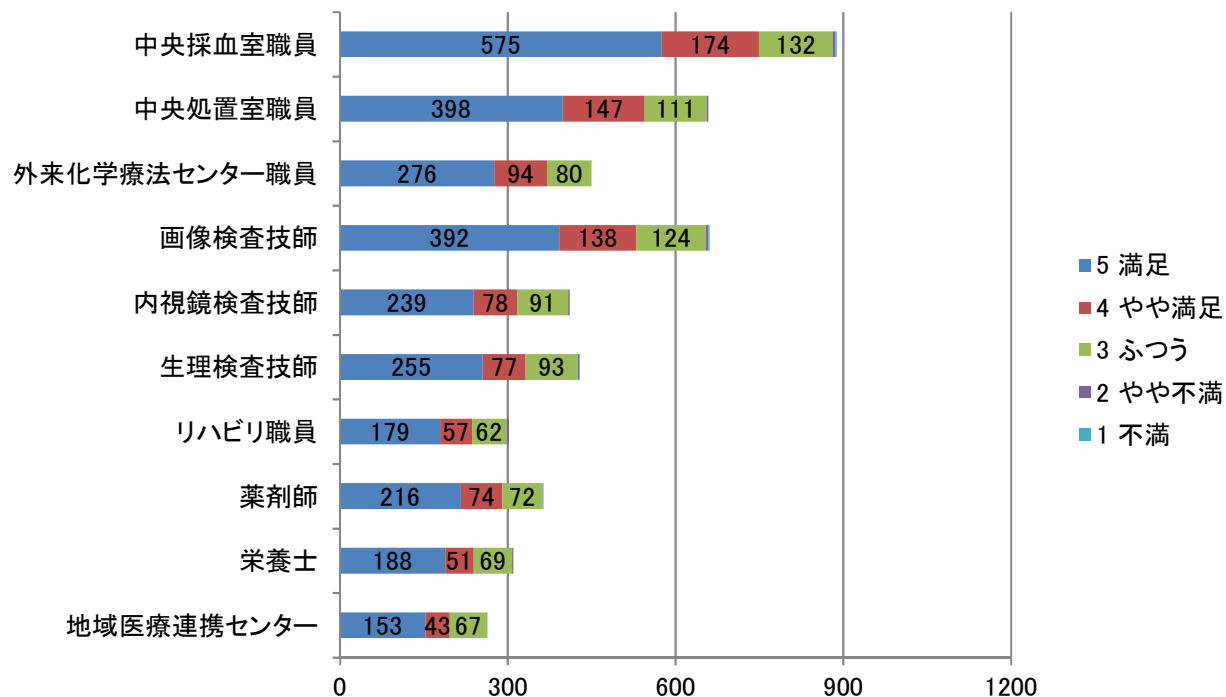


③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

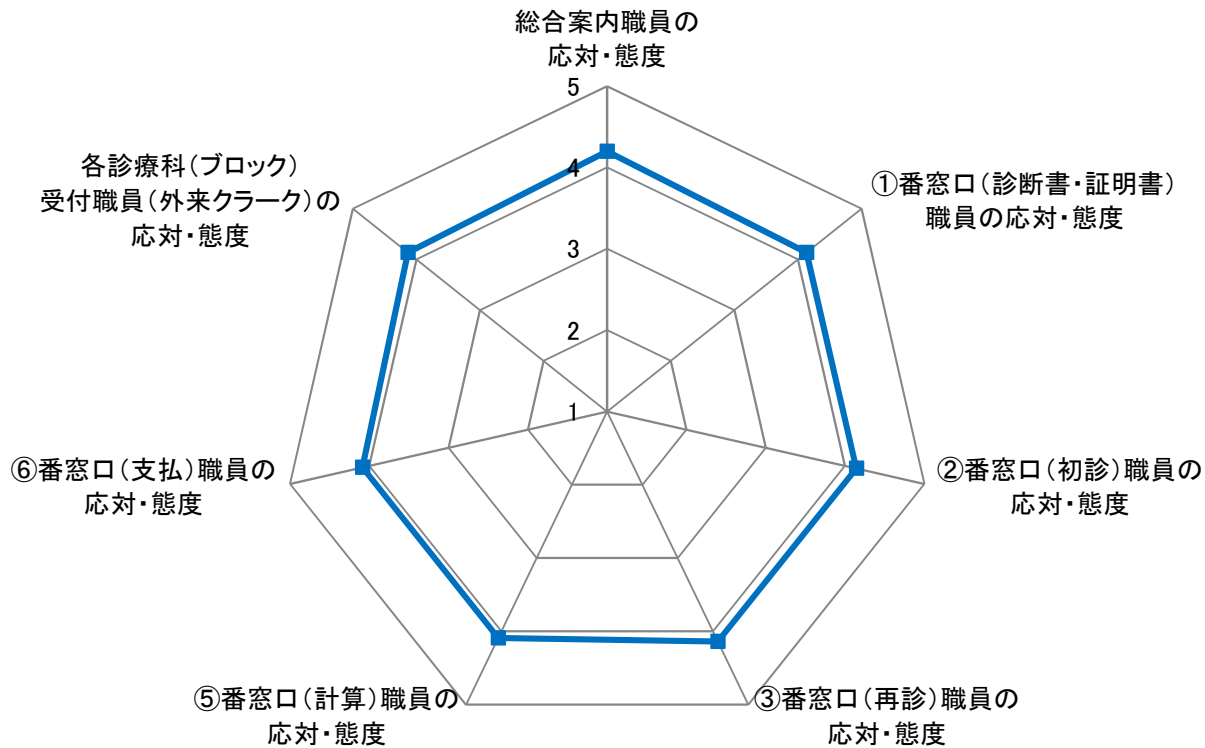


検査等の職員について(満足度) 件数

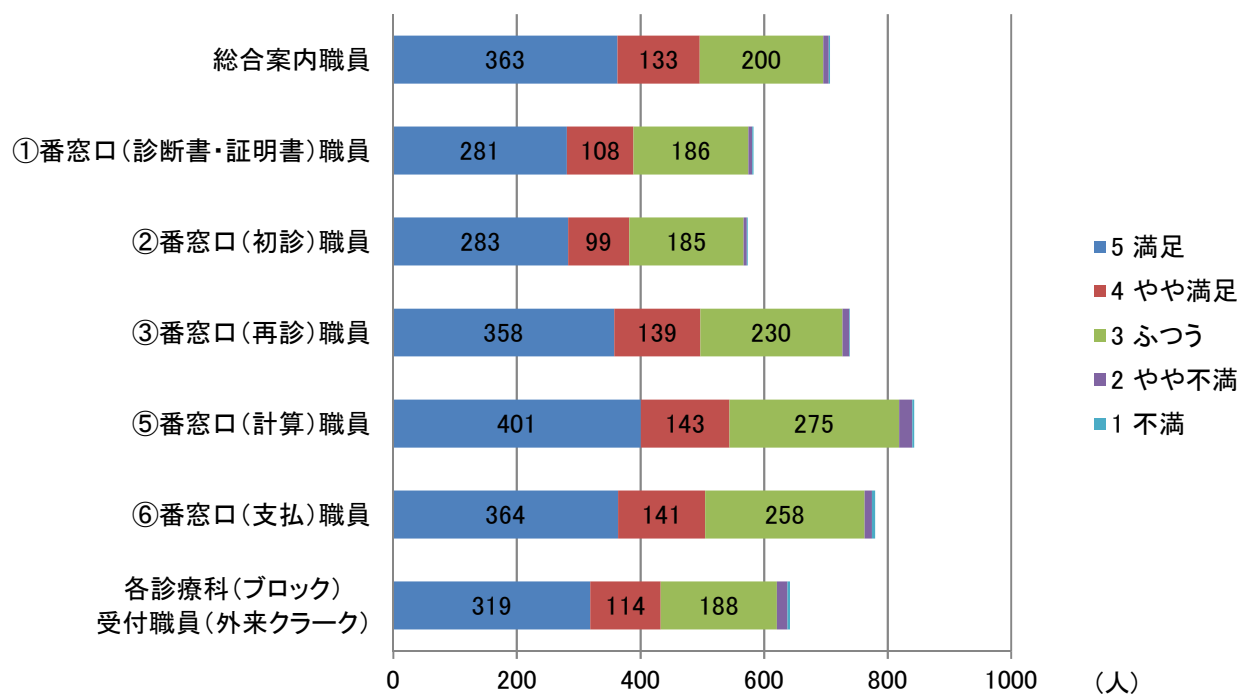


④ 総合受付窓口等の職員

総合受付窓口等の職員について(満足度) 平均点



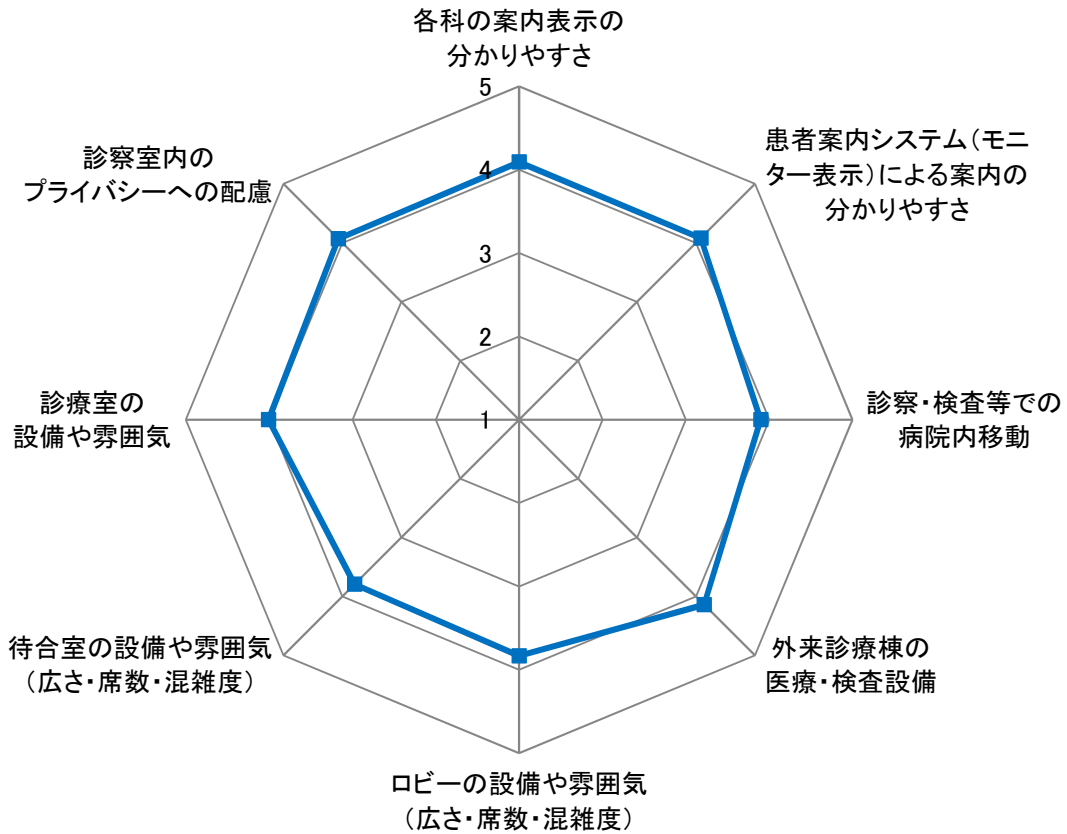
総合受付窓口等の職員について(満足度) 件数



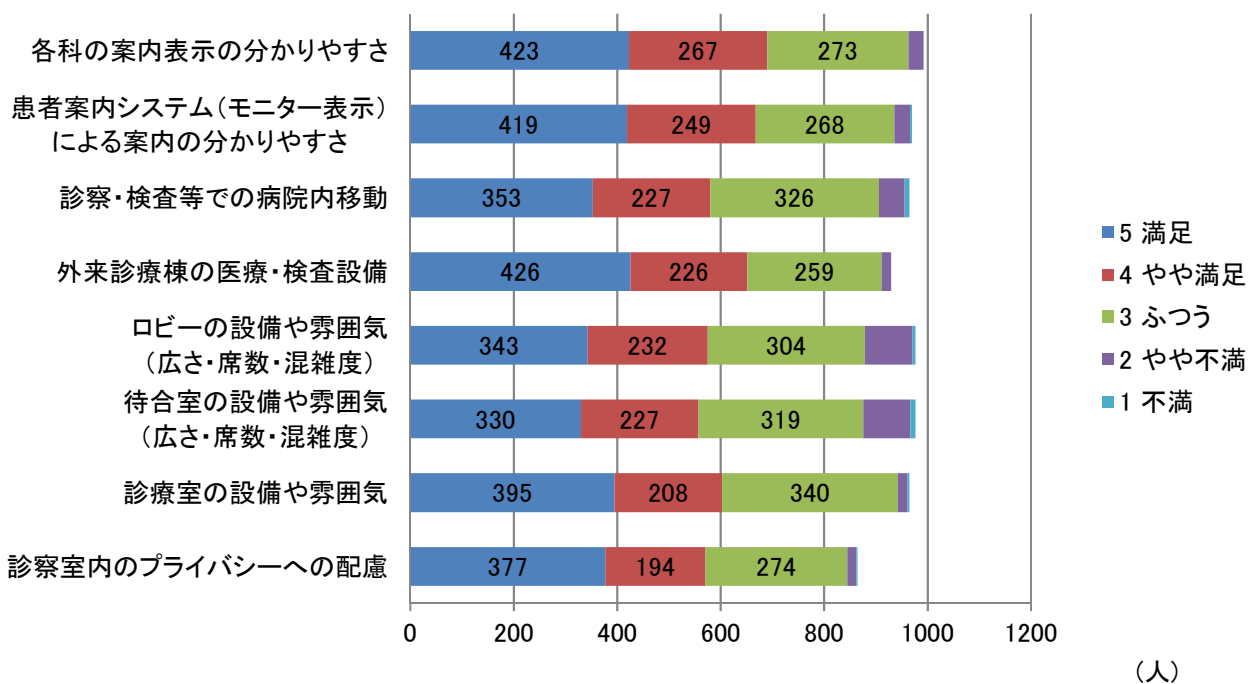
2 - 3 外来診療棟の診療環境等について

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

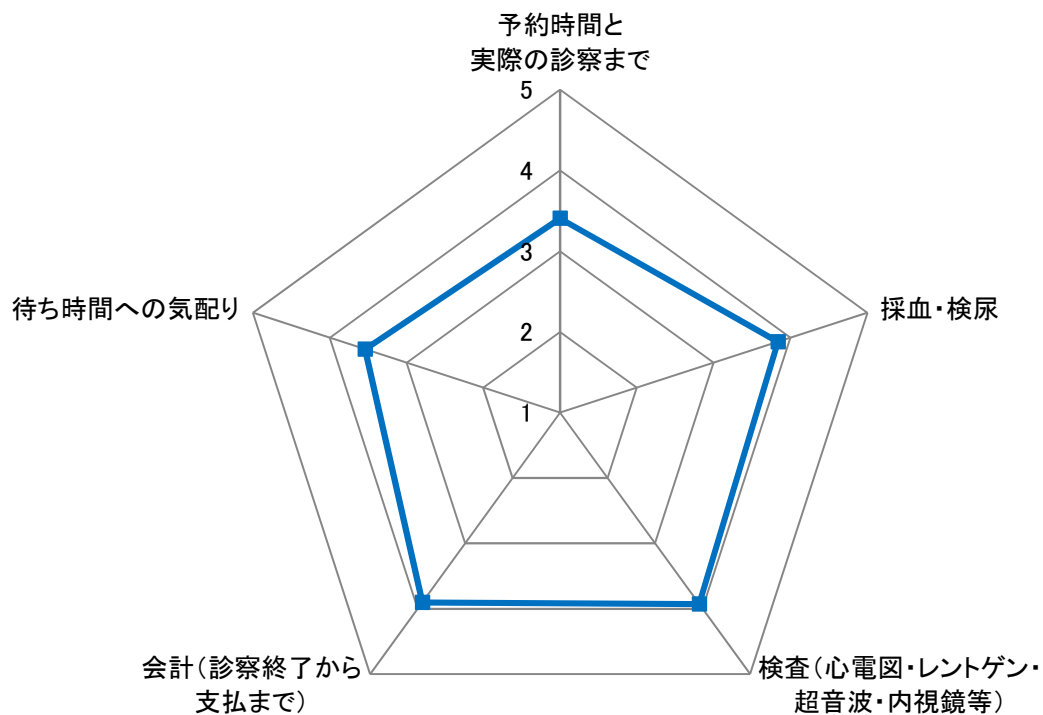


外来診療棟の環境全般について(満足度) 件数

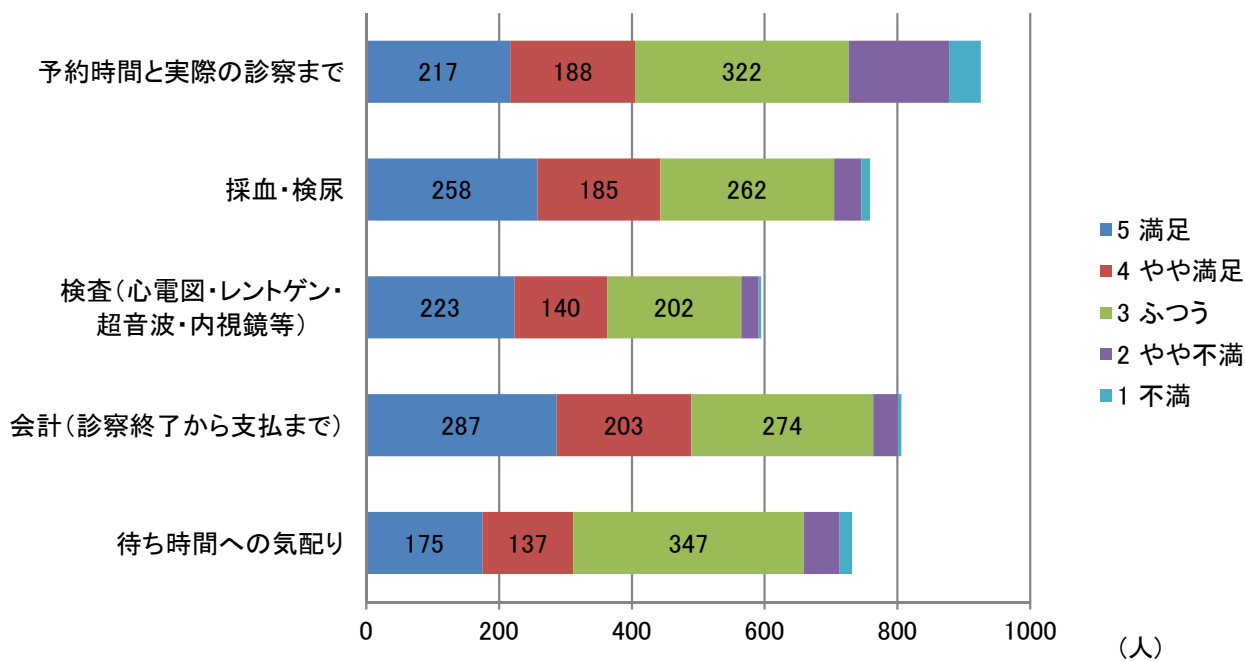


② 待ち時間

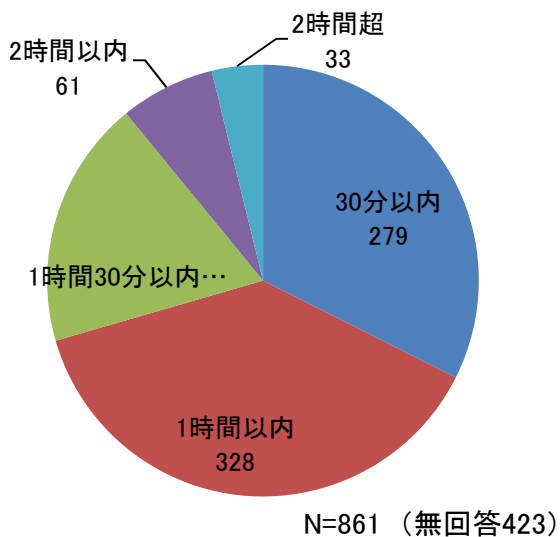
待ち時間について(満足度) 平均点



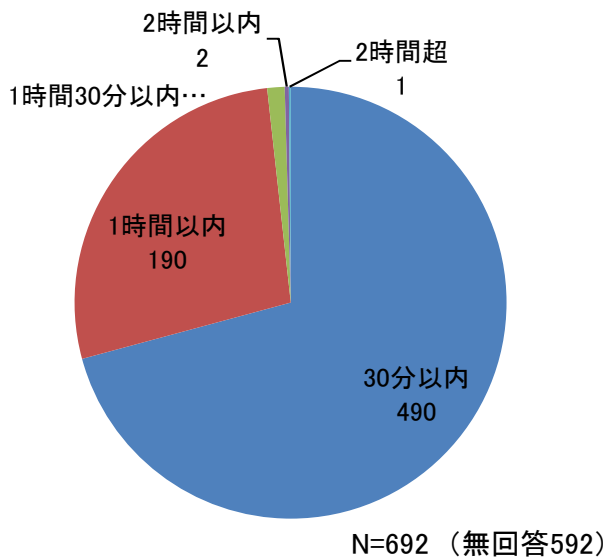
待ち時間について(満足度) 件数



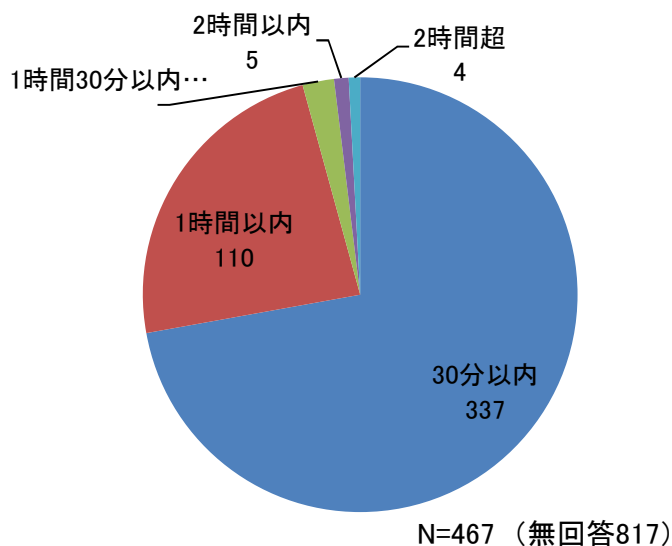
予約時間と実際の診療時間との差



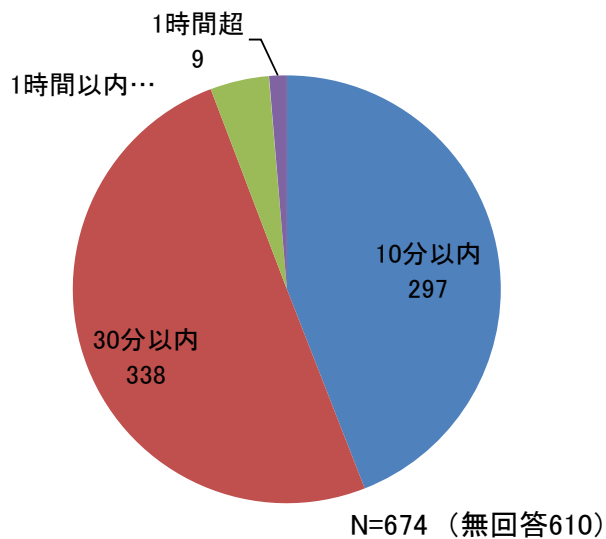
採血・検尿の待ち時間



検査（心電図・レントゲン・超音波・内視鏡等）での待ち時間

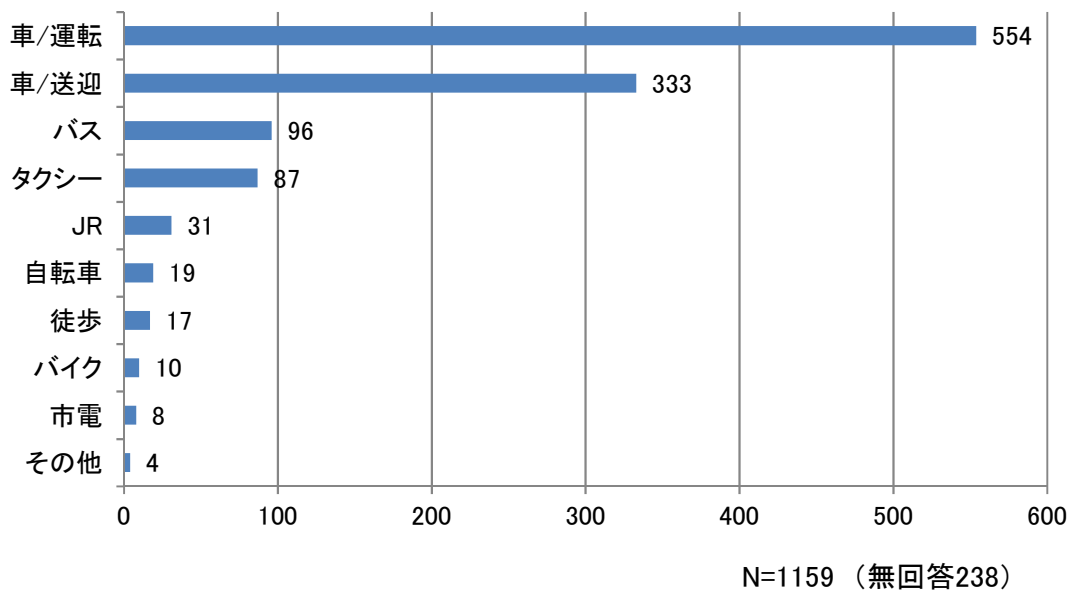


会計（診察終了から支払まで）の待ち時間

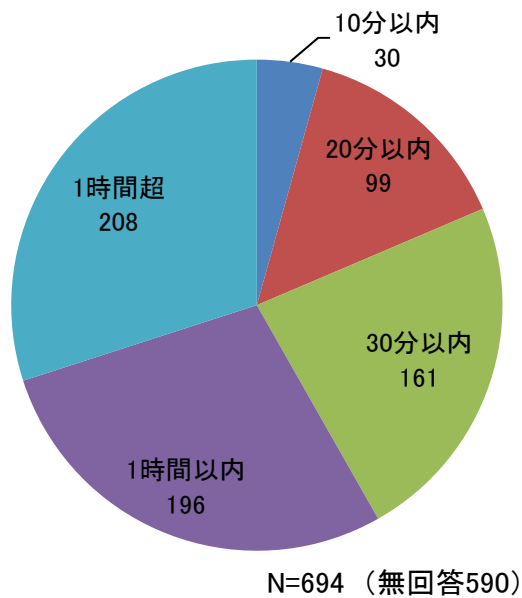


2 - 4 通院方法・時間及び院内利用施設等について

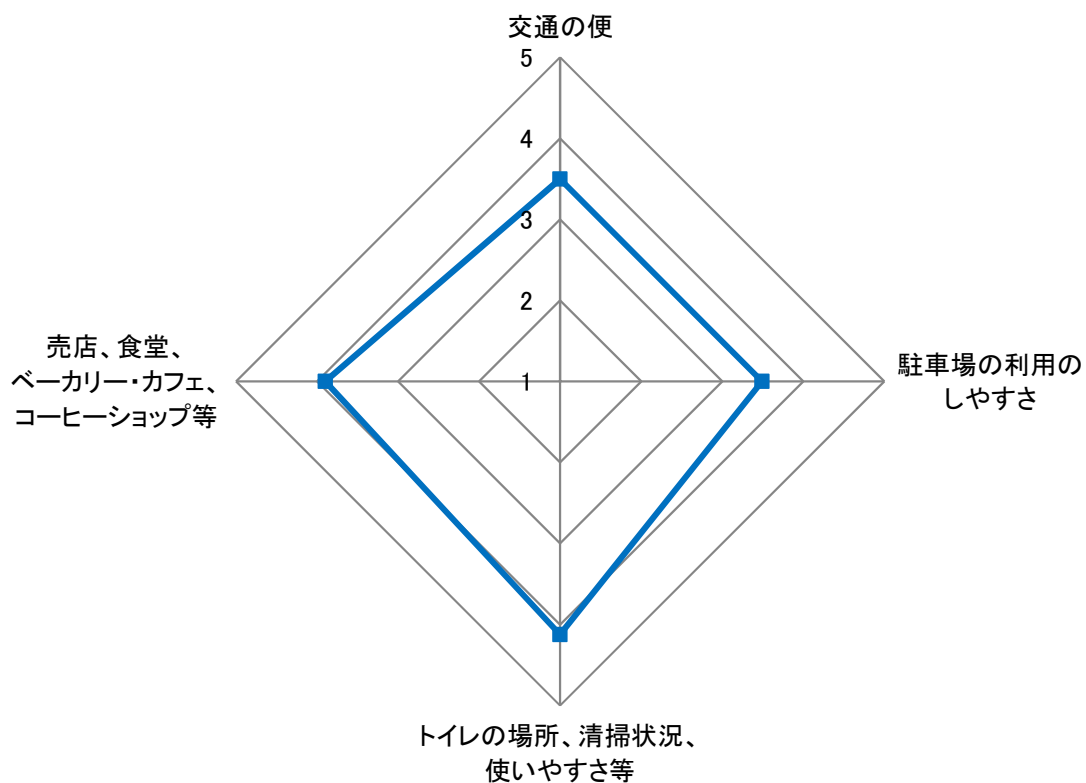
通院方法



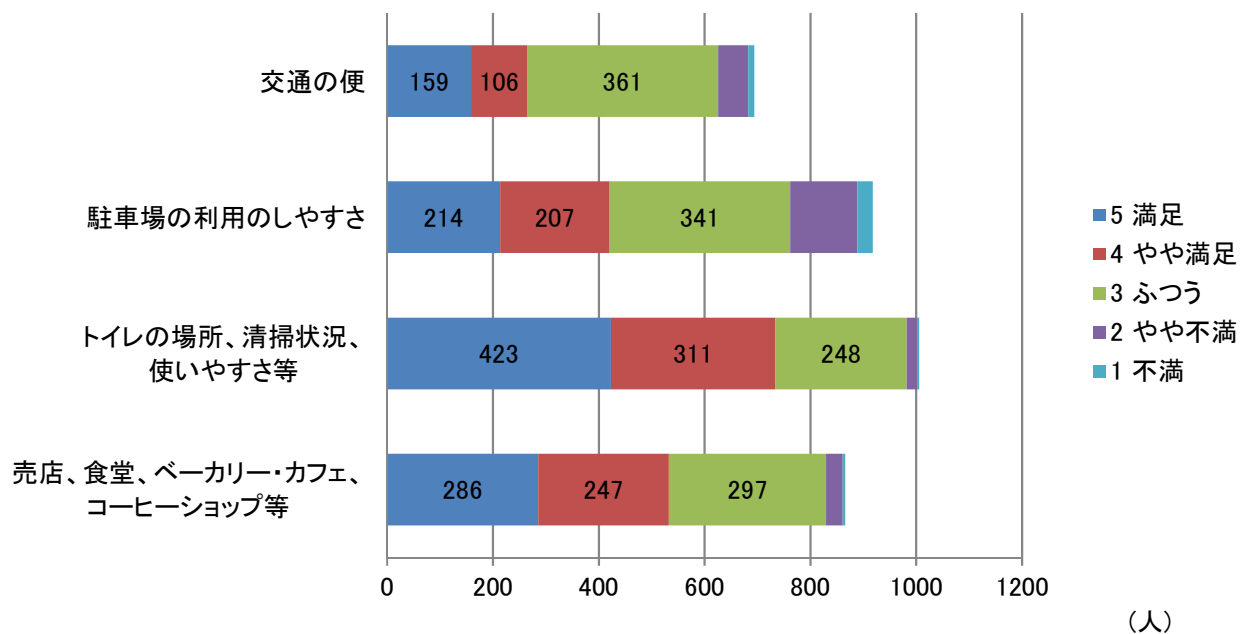
通院時間



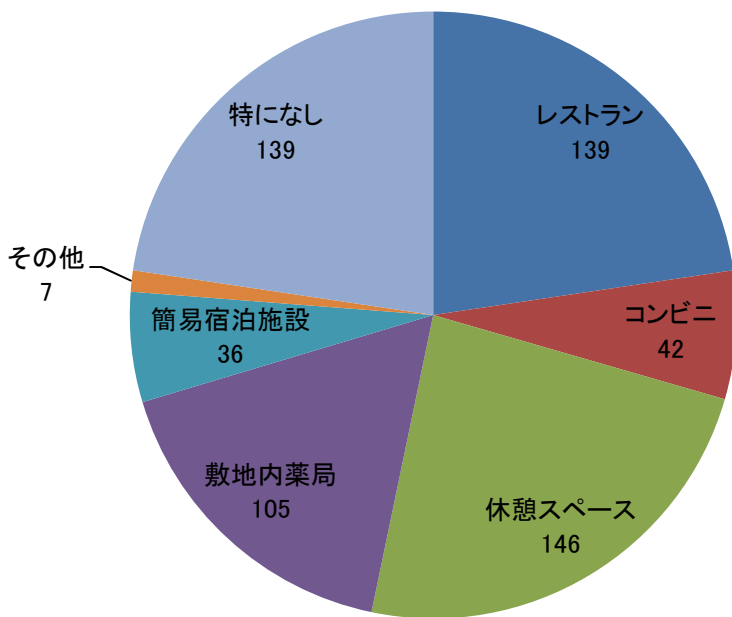
院内利用施設等について(満足度) 平均点



院内利用施設等について(満足度) 件数

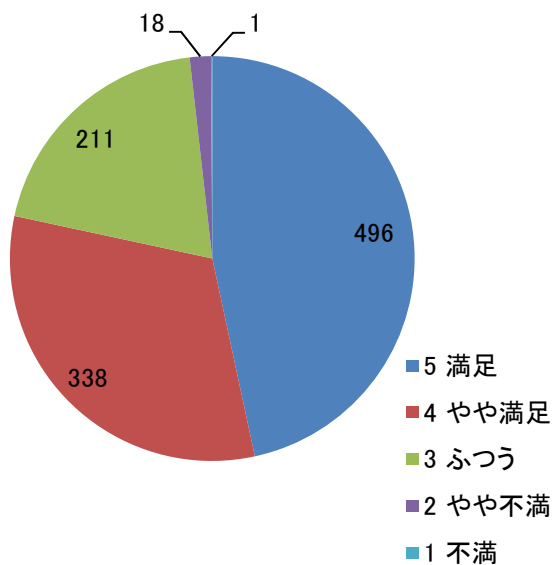


足りないと感じる院内施設 件数

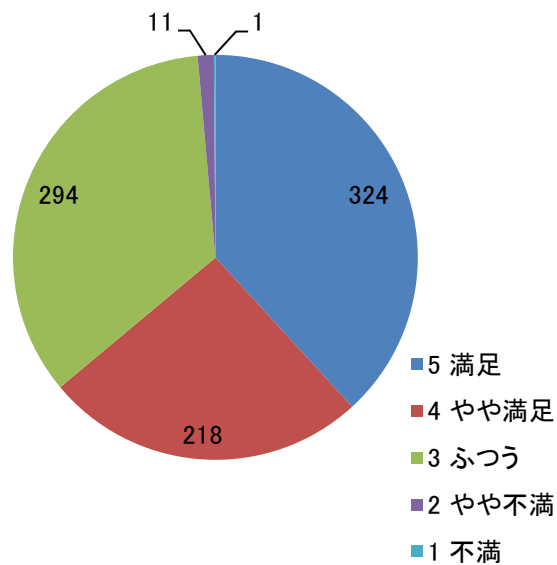


2 - 5 外来診療についての総合評価

全体としての当病院の外来について（件数）



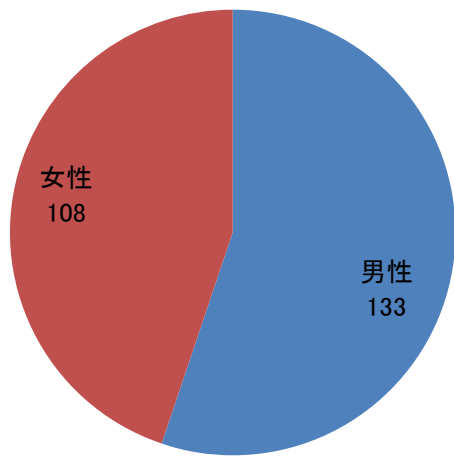
外来診療のご案内（冊子）の内容について（件数）



3. 入院患者調査

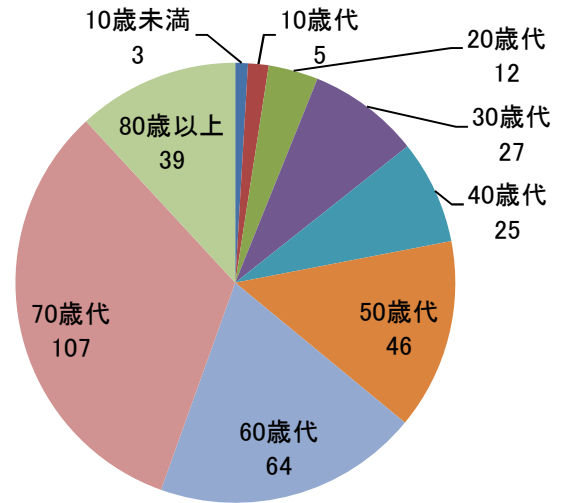
3 - 1 入院患者回答者の属性

① 性別



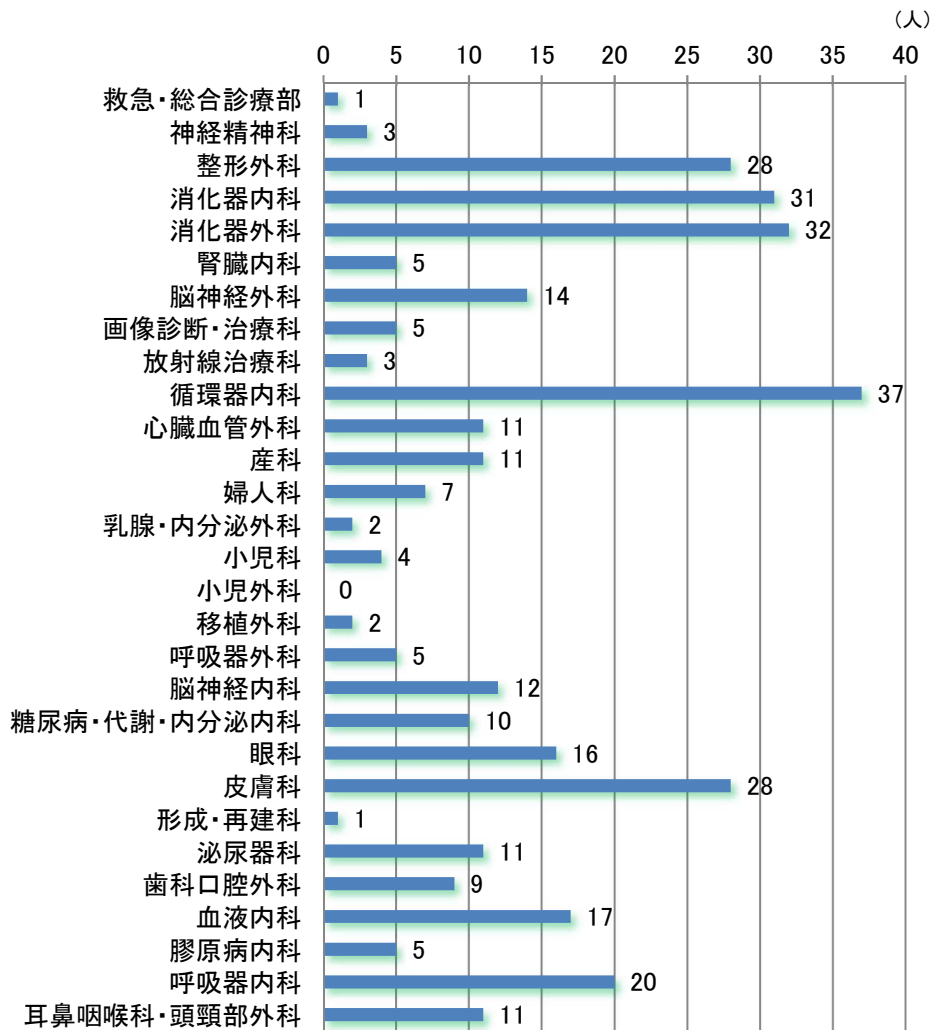
N=241 (無回答102)

② 年齢



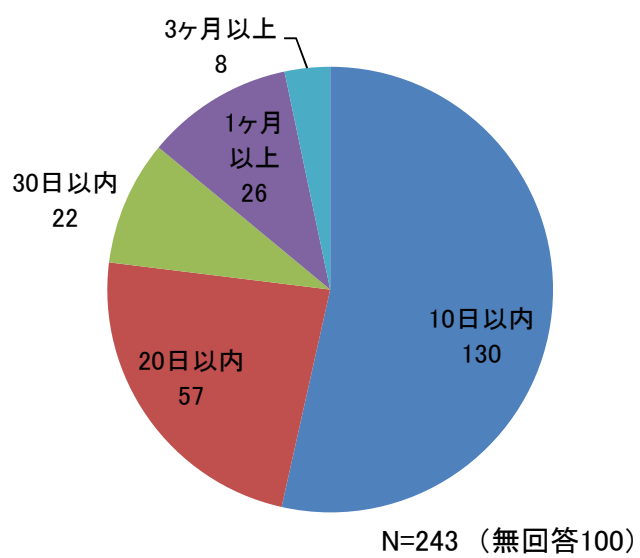
N=328 (無回答15)

③ 診療科



N=341 (回収343)

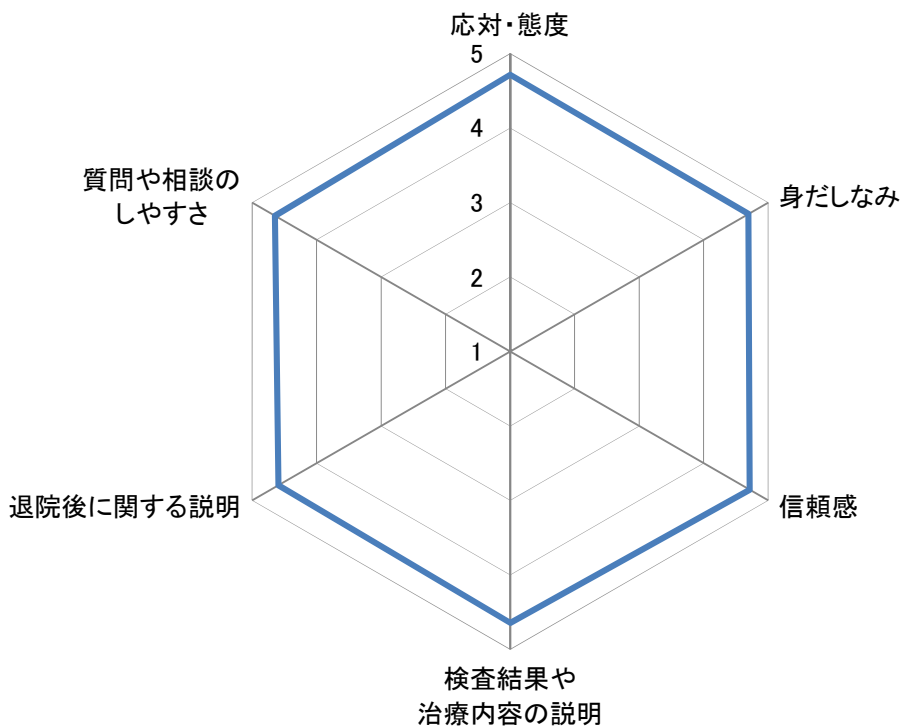
④ 入院期間



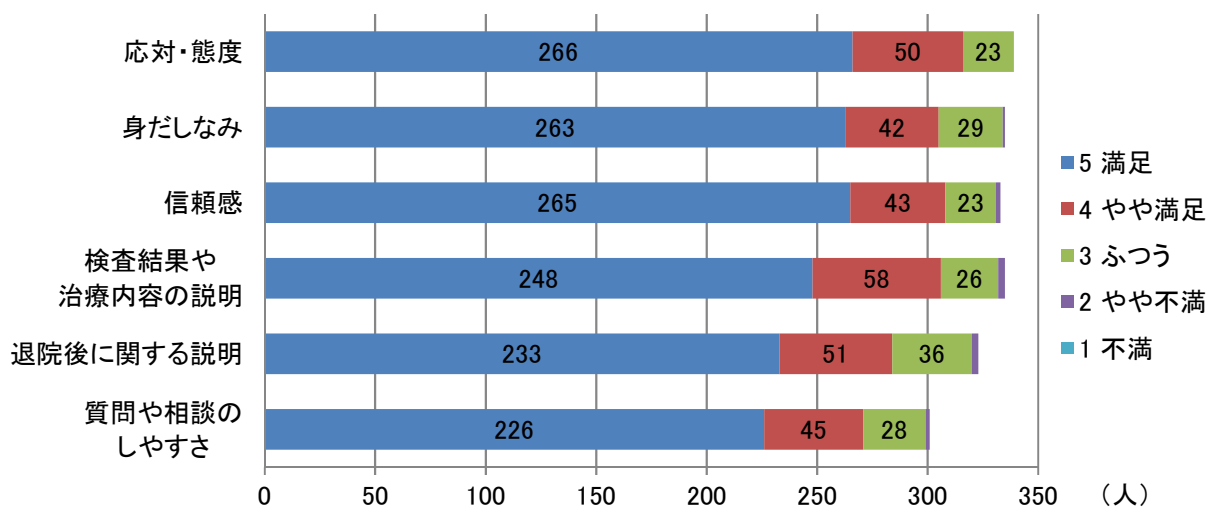
3 - 2 本院の職員等の対応について

① 医師

医師について(満足度) 平均点

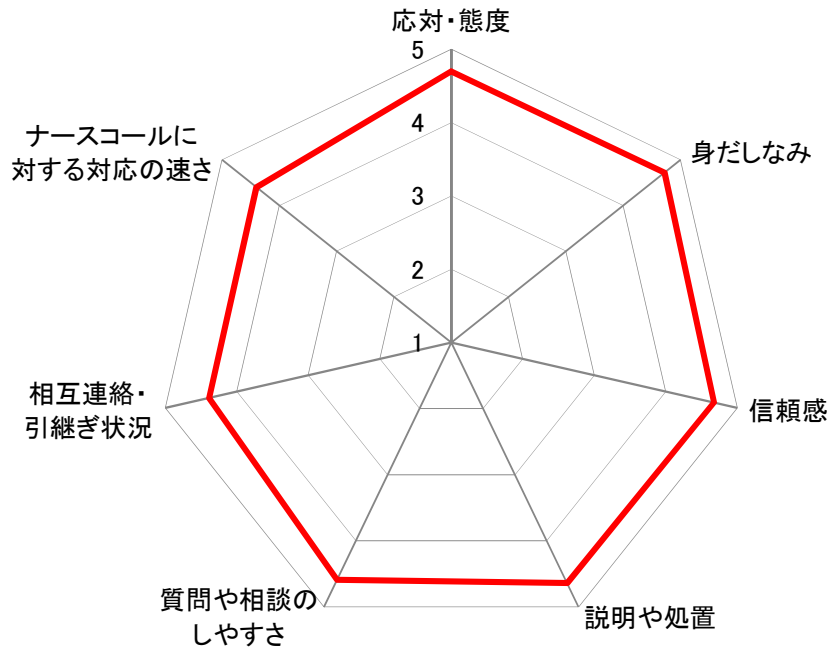


医師について(満足度) 件数

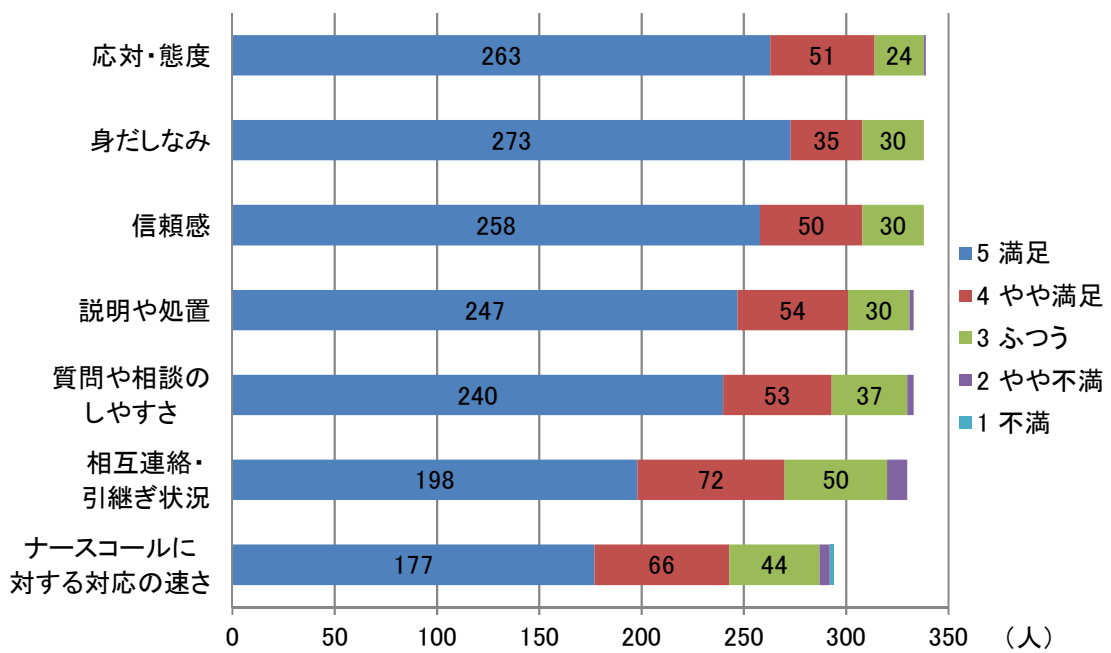


② 看護師

看護師について(満足度) 平均点

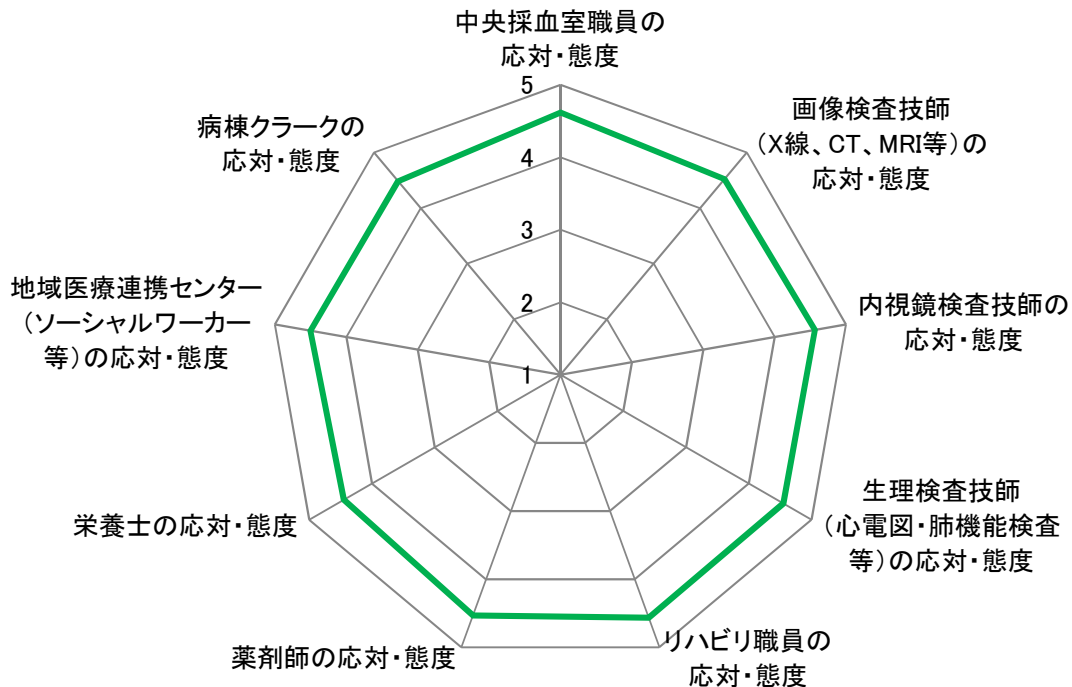


看護師について(満足度) 件数

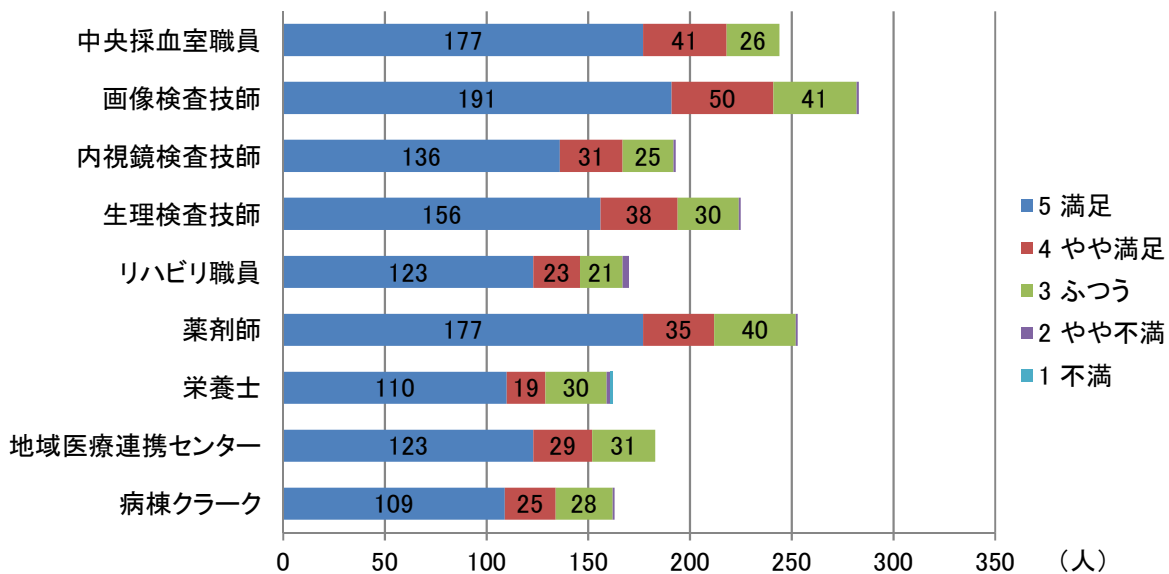


③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

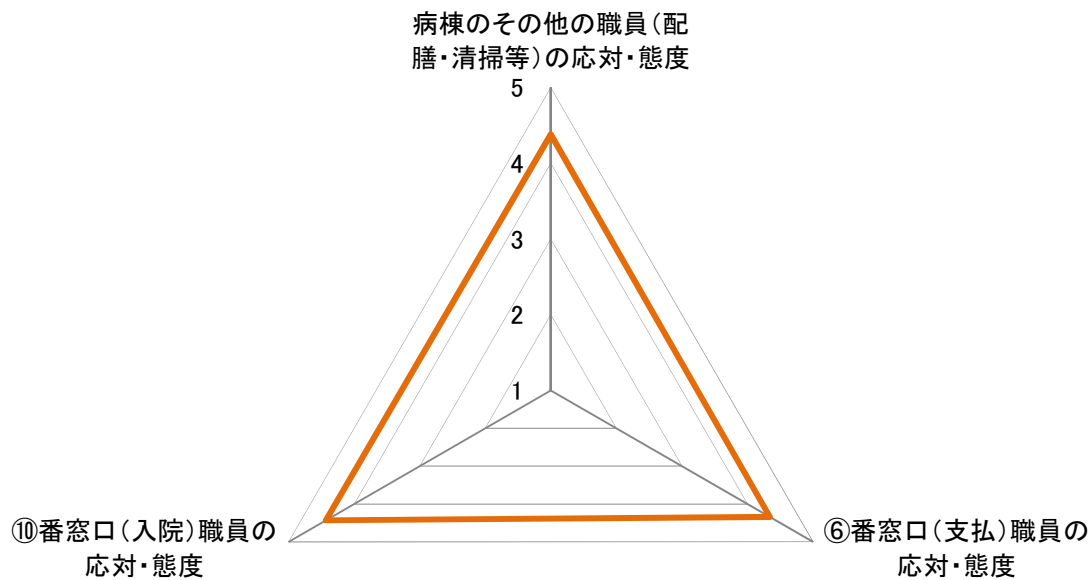


検査等の職員について(満足度) 件数

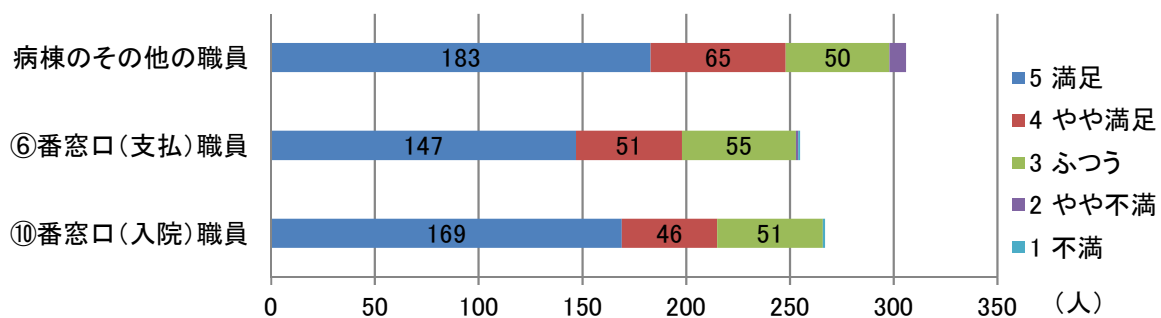


④ その他の職員

その他の職員について(満足度) 平均点



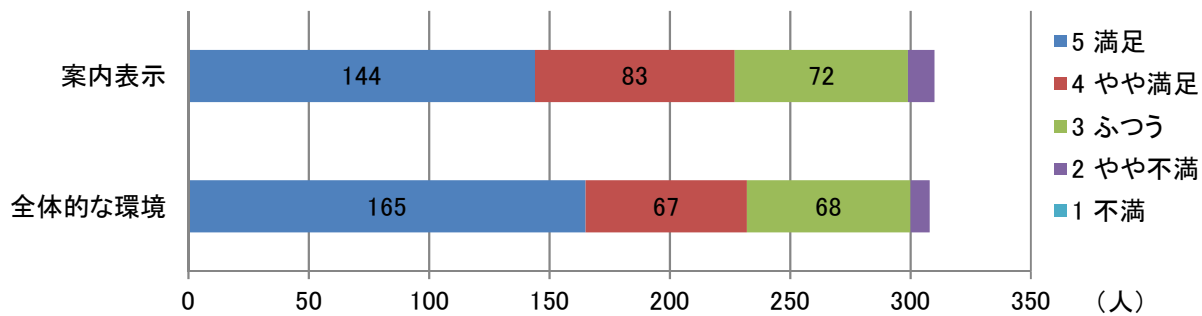
その他の職員について(満足度) 件数



3 - 3 病棟の療養環境等について

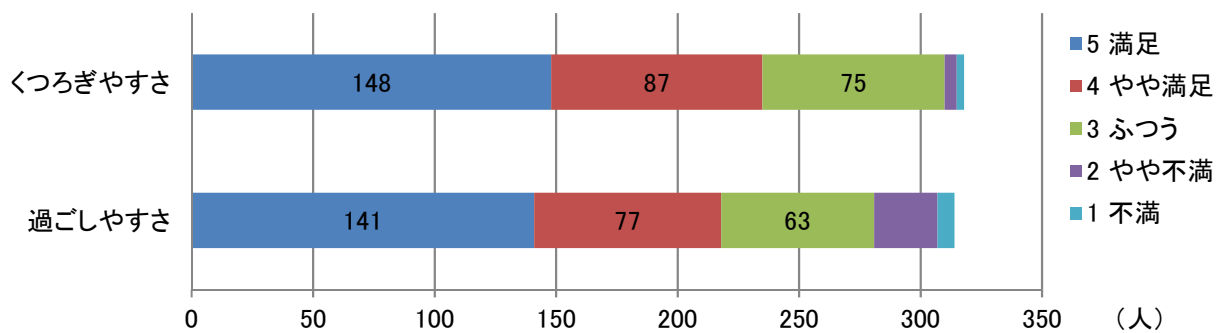
① 病棟の環境全般

病棟の環境全般について(満足度) 件数



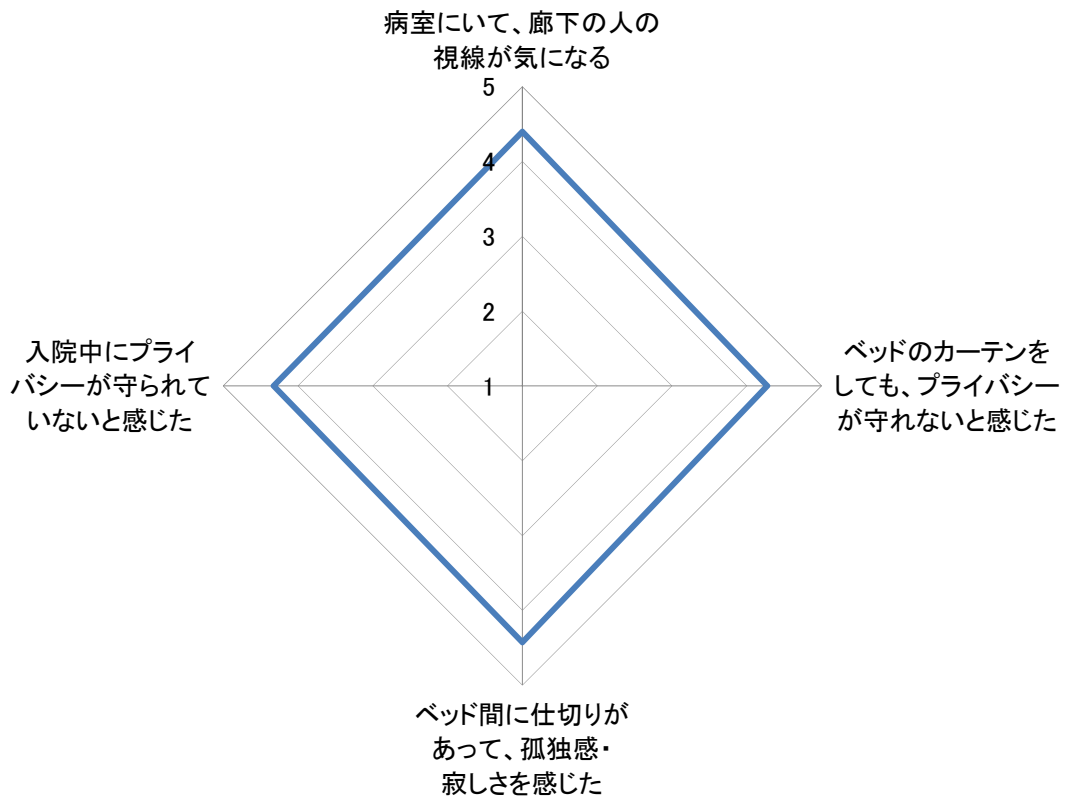
② 病室及び病室周りの環境

病室及び病室周りの環境について(満足度) 件数

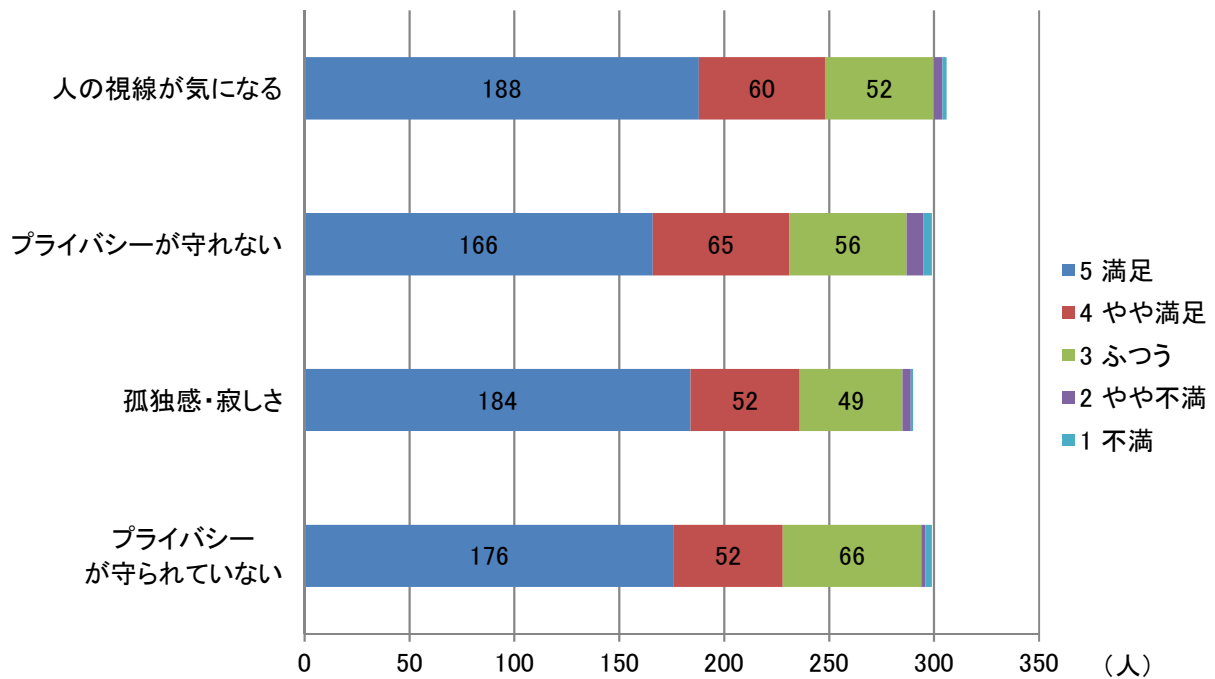


③ 病室のプライバシー確保等

病室のプライバシー確保等について(満足度) 平均点

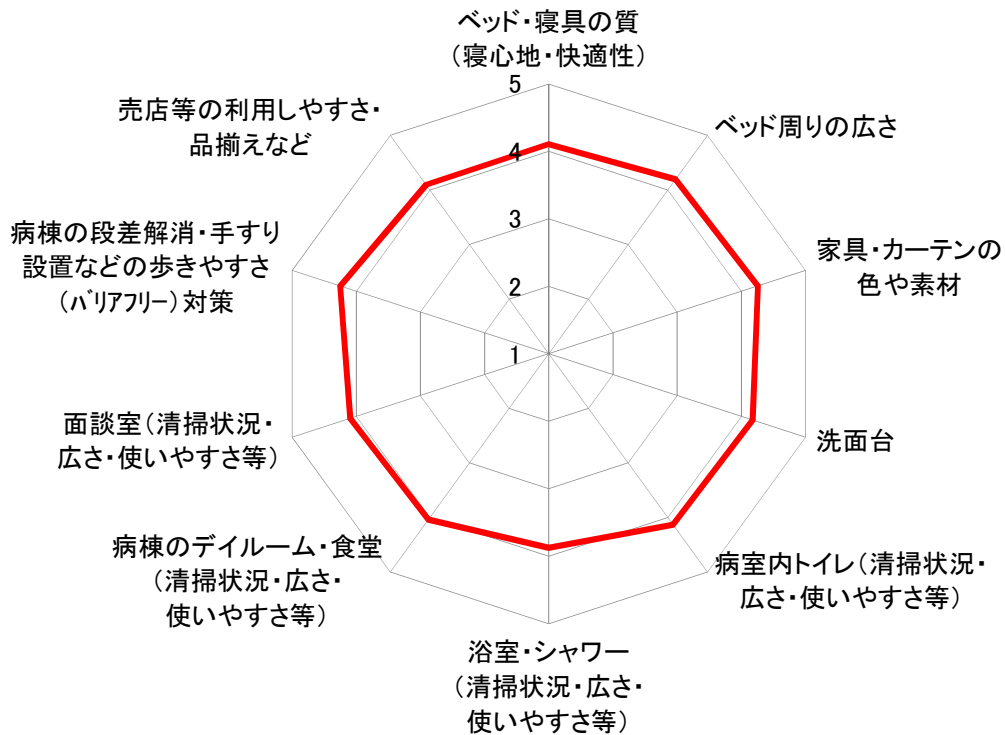


病室のプライバシー確保等について(満足度) 件数

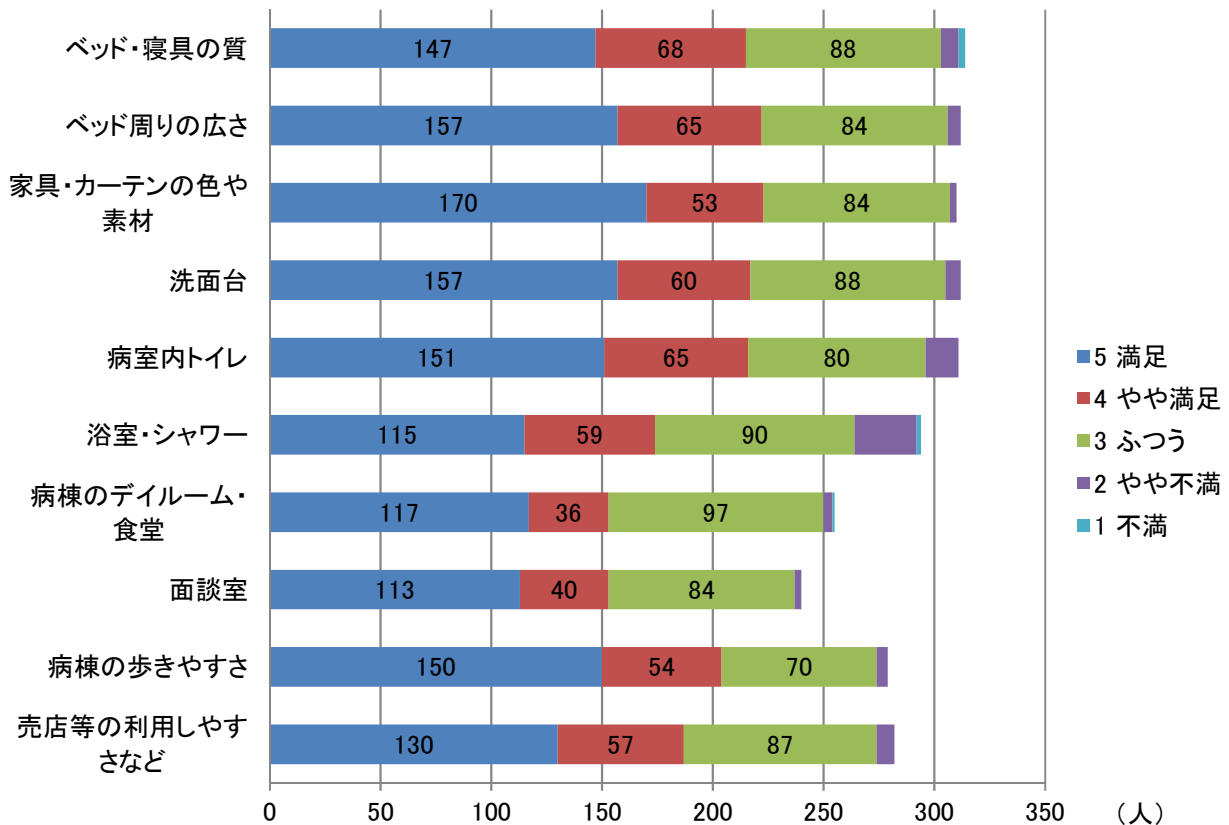


④ 病室及び病室周りの施設・設備

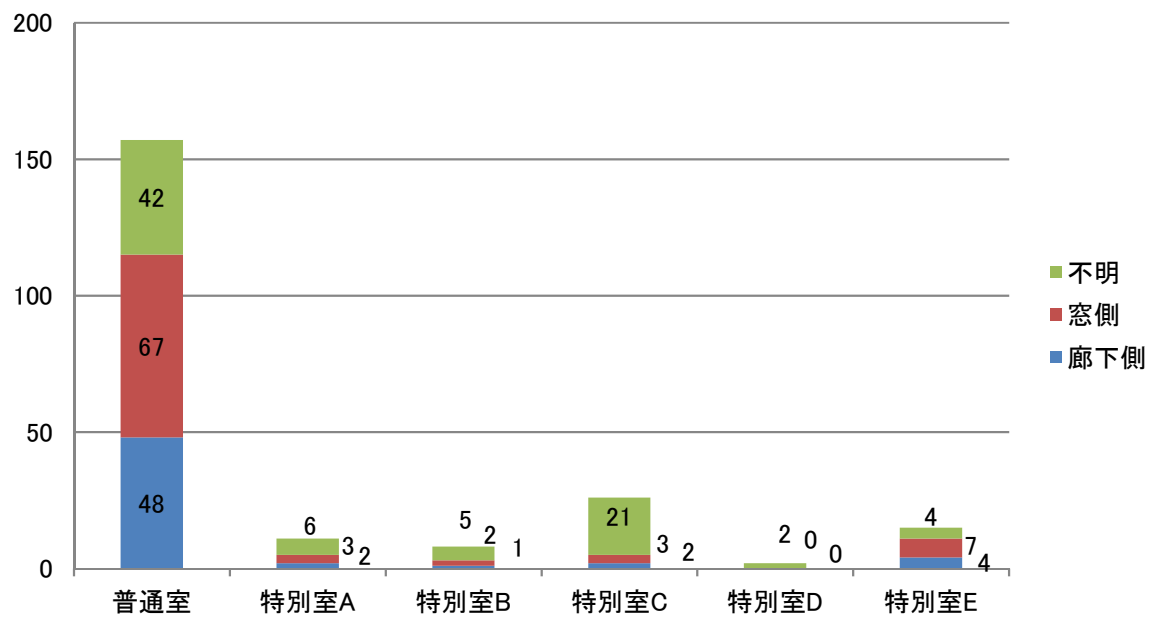
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 平均点



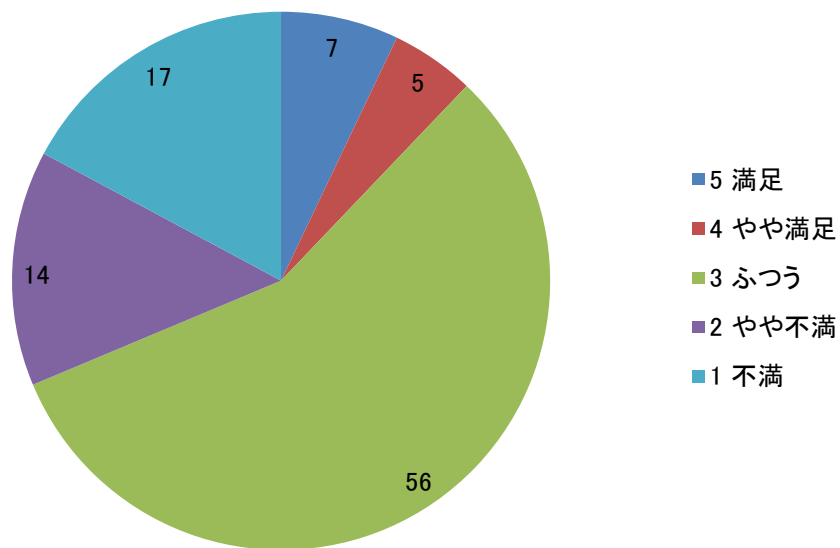
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 件数



病室（種類）について 件数



室料差額について（満足度） 件数

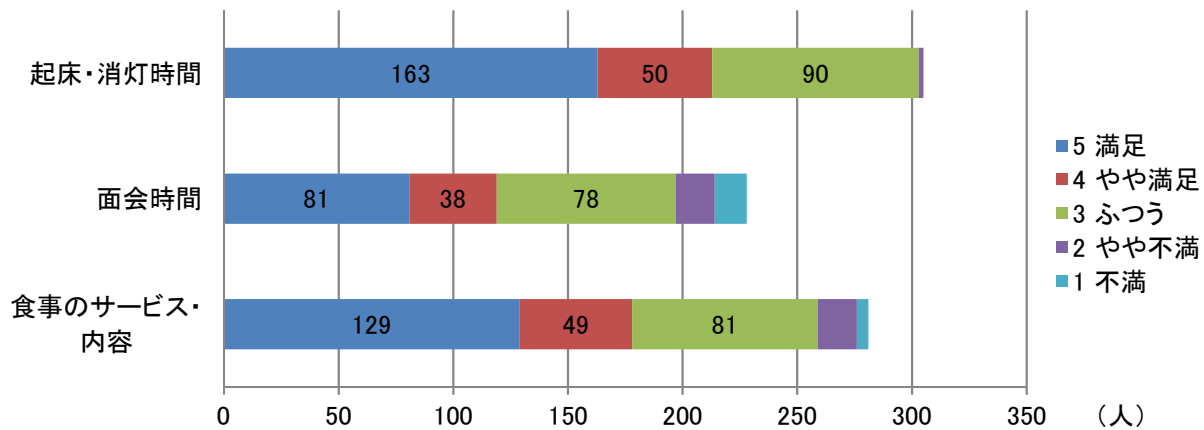


N=99（無回答12）

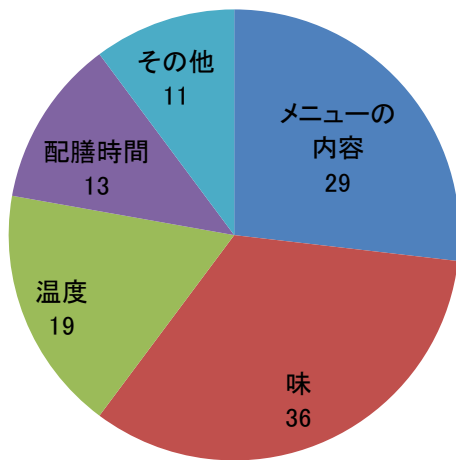
3 - 4 入院生活等について

① 入院生活等

入院生活等について(満足度) 件数



入院中の食事に関してのご意見 件数



② 入院全般

入院全般について(満足度) 件数

