

# 令和3年度 患者満足度調査報告書

熊本大学病院

— 令和4年3月 —



# 目 次

<b>1. 調査概要</b>	
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	
<b>2. 外来患者調査</b>	
2 - 1 外来患者回答者の属性	6
① 年齢	
② 性別	
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	24
<b>3. 入院患者調査</b>	
3 - 1 入院患者回答者の属性	26
① 年齢	
② 性別	
③ 診療科	
④ 入院期間	
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 入院生活等について	.....36
① 入院生活等	
② 入院全般	

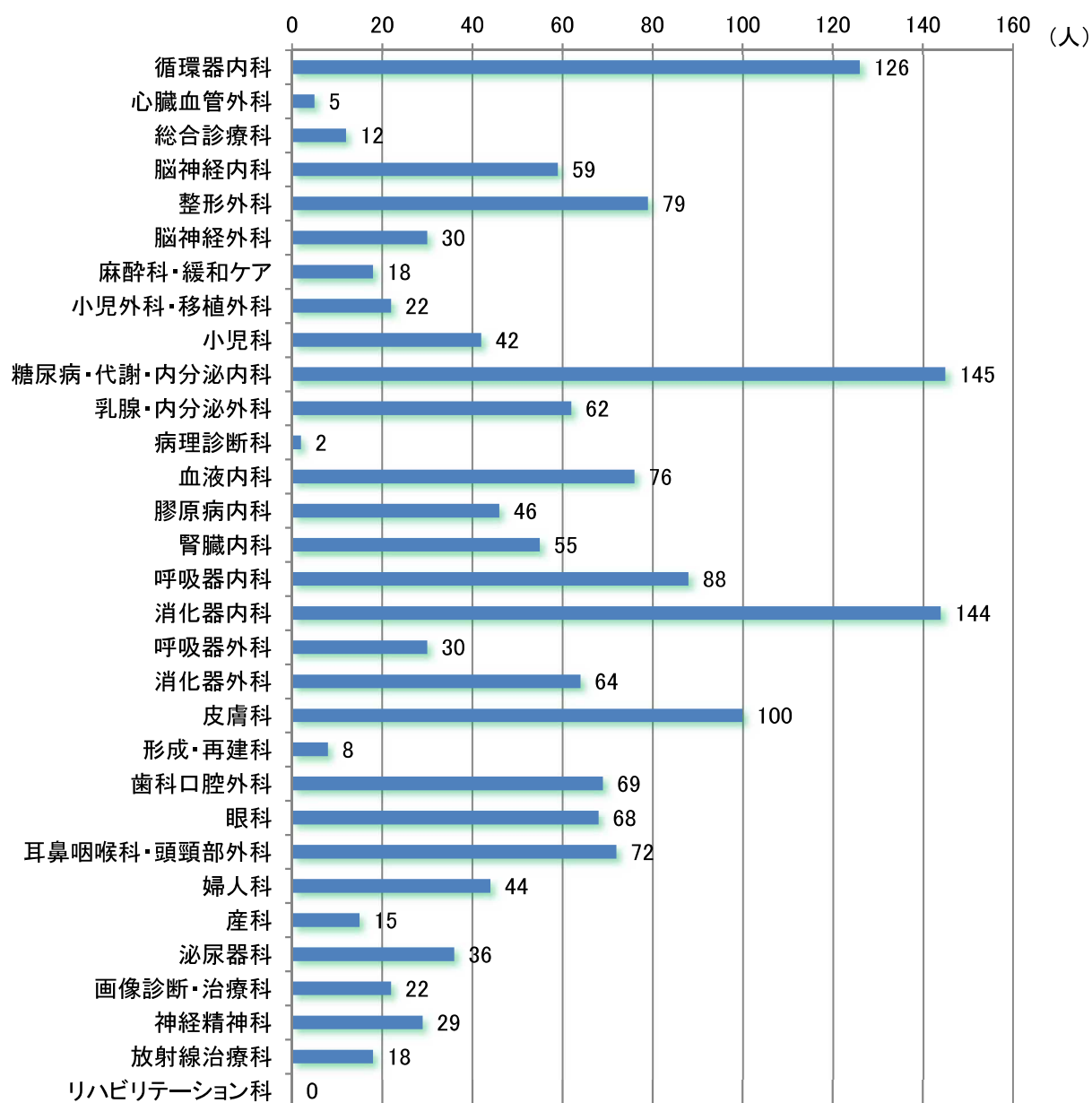
# 1. 調查概要

## 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3年11月8日（月）～令和3年11月12日（金）  
 回収数 1,330枚  
 配付数：2,500枚（1日：500枚 5日間）  
 調査期間内患者数：7,404人  
 回収率：53.2%

### ② 診療科別の回収状況



N=1586 (回収 1330)

## 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3年11月8日（月）～  
 令和3年11月21日（日）の退院患者  
 回収数 337枚  
 配付数：500枚  
 回収率：67.4%

### ② 病棟別の回収状況

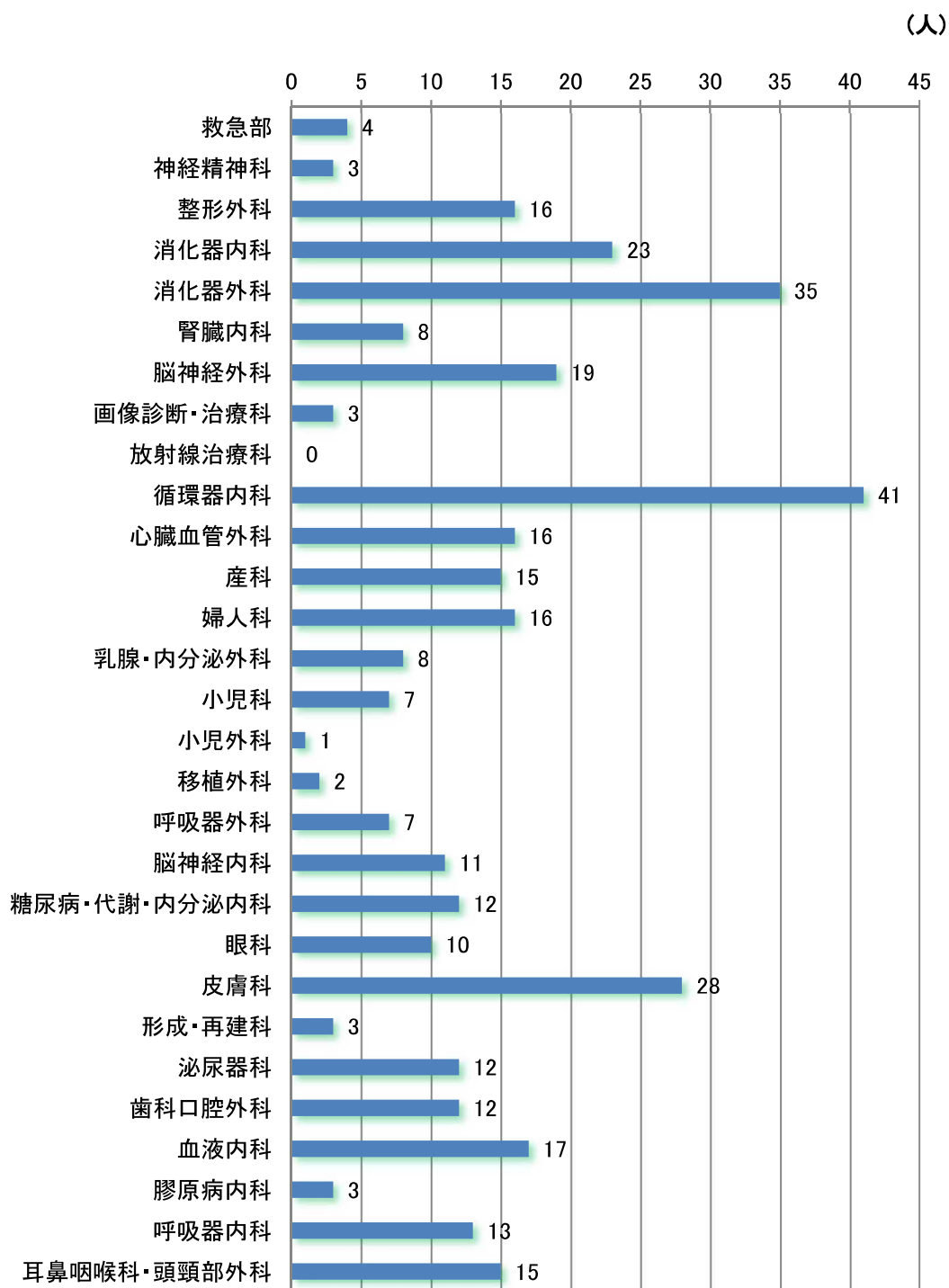
（東病棟）

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	14	46.7%
3階	消化器内科	46	35	20	57.1%
4階	消化器外科	48	30	25	83.3%
5階	循環器内科 CCU	41	35	32	91.4%
6階	心臓血管外科 HCU	30	20	20	100.0%
7階	婦人科 乳腺・内分泌外科	48	30	23	76.7%
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	19	63.3%
9階	眼科、糖尿病病床、救急・総合診療部	41	40	14	35.0%
10階	歯科口腔外科 泌尿器科	46	20	18	90.0%
11階	呼吸器内科 呼吸器外科 感染病床	46	30	14	46.7%
合計		433	300	199	66.3%

（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	2	20.0%
4階	腎臓内科 消化器外科	45	20	15	75.0%
5階	脳神経外科 SCU 画像診断・治療科	45	25	23	92.0%
7階	産科 MFICU	27	20	14	70.0%
8階	小児科 NICU GCU	50	20	7	35.0%
9階	脳神経内科 糖尿病・代謝・内分泌内科	48	30	20	66.7%
10階	泌尿器科、皮膚科・形成再建科	45	35	31	88.6%
11階	血液内科 膠原病内科	43	20	13	65.0%
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		399	200	138	69.0%

③ 診療科別の回収状況



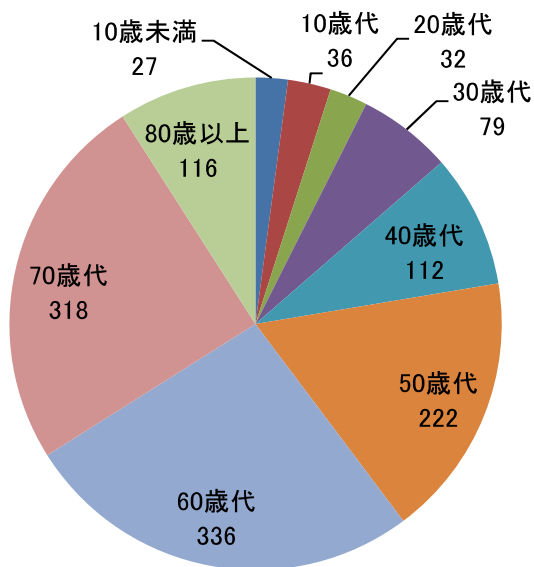
N=360 (回収 337)

## 2. 外来患者調査



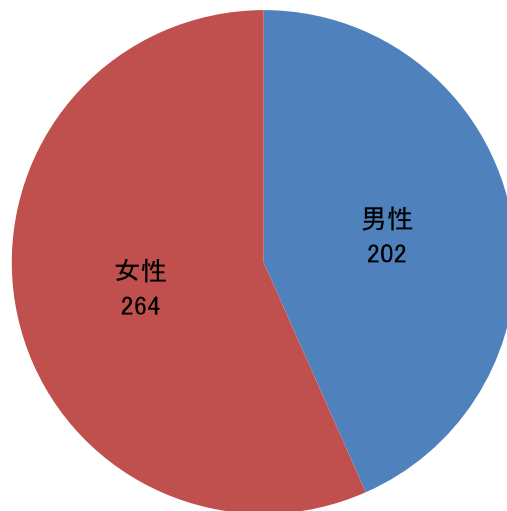
2 - 1 外来患者回答者の属性

① 年齢



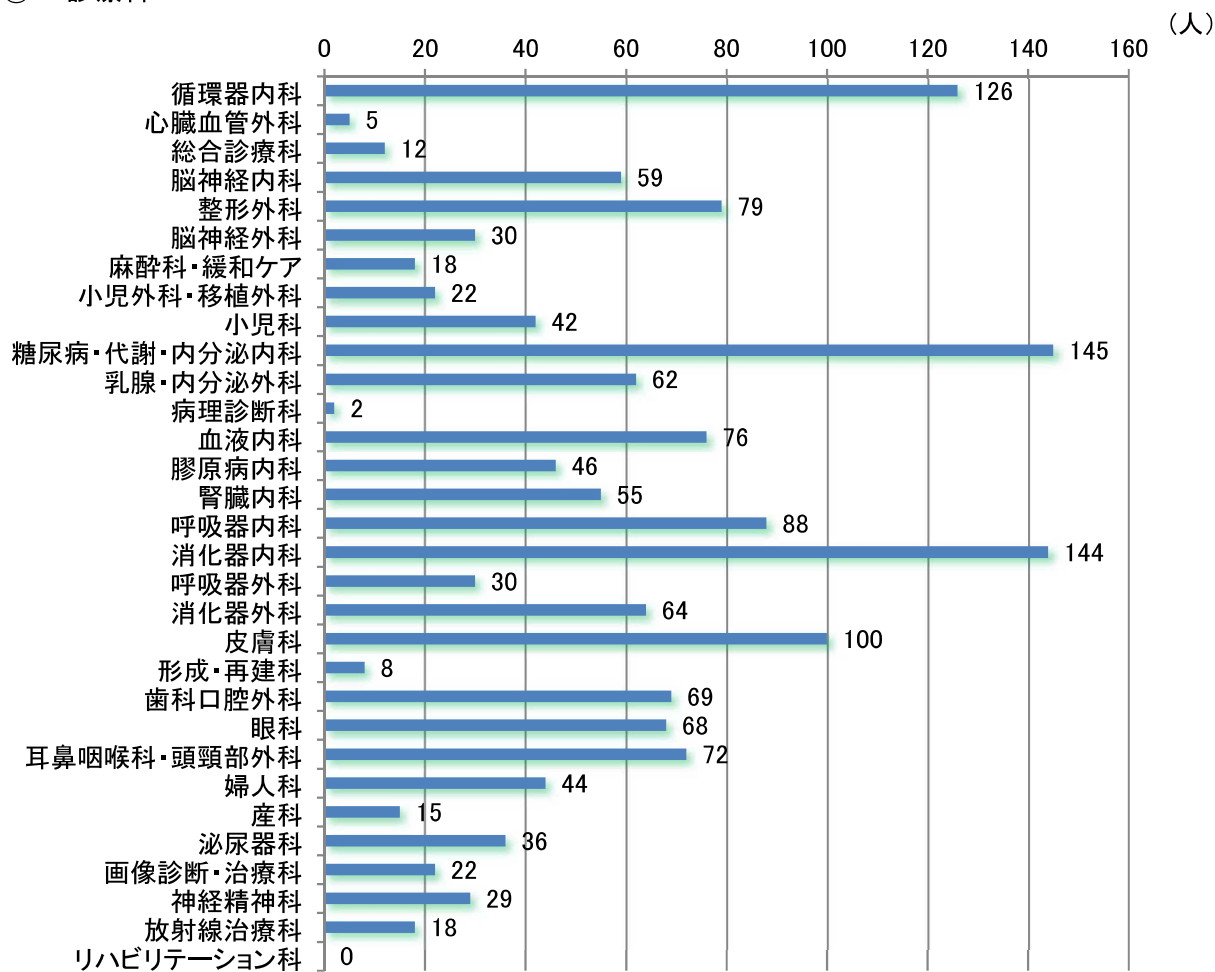
N=1278 (無回答52)

② 性別



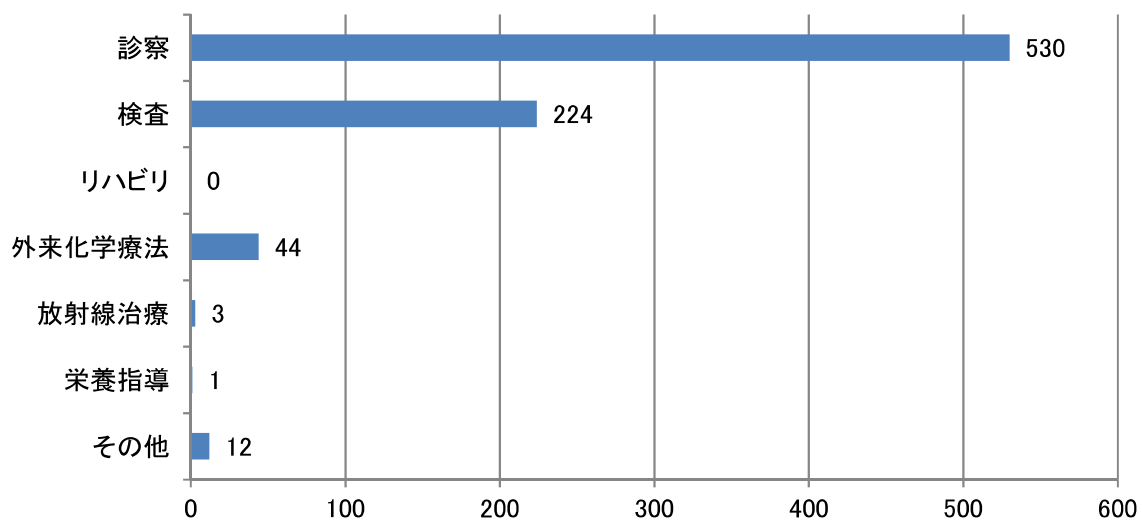
N=466 (無回答864)

③ 診療科



N=1586 (回収 1330)

④ 受診内容



N=814 (無回答732)

2 - 2 本院の職員等の対応について

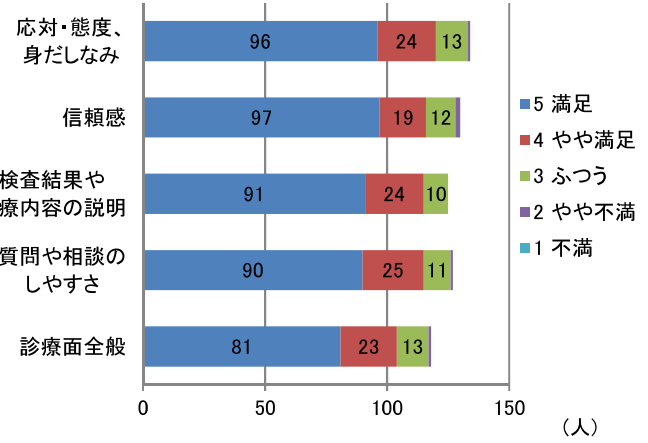
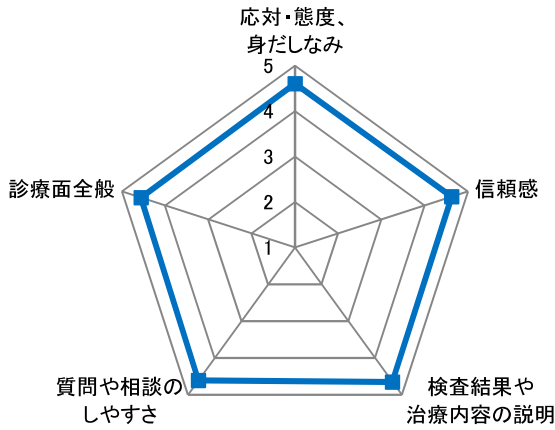
① 医師

医師について（満足度）

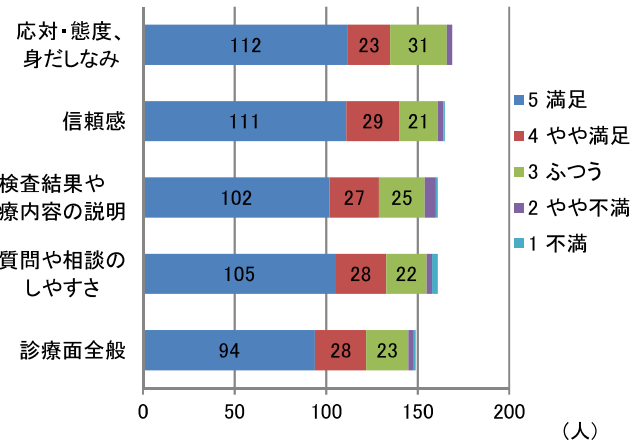
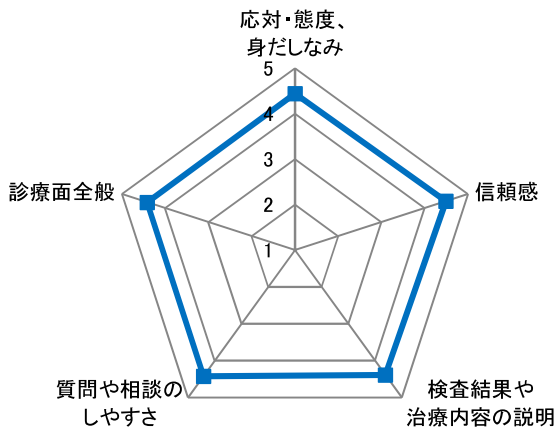
平均点

件数

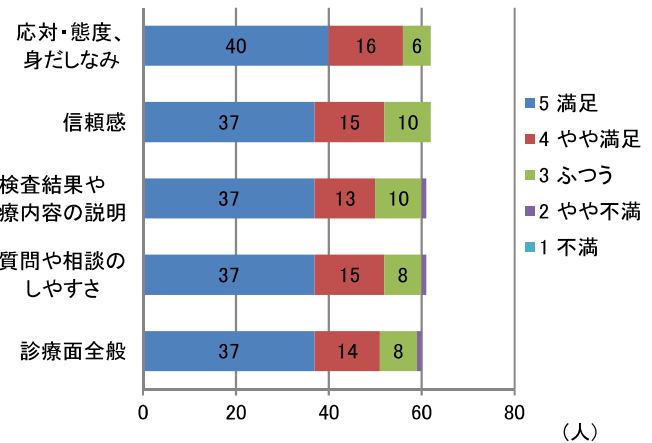
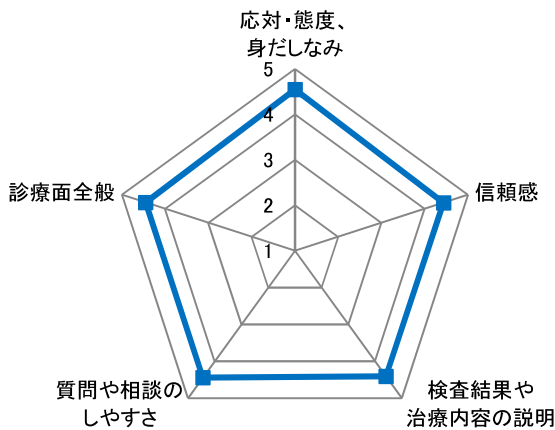
診療科 A



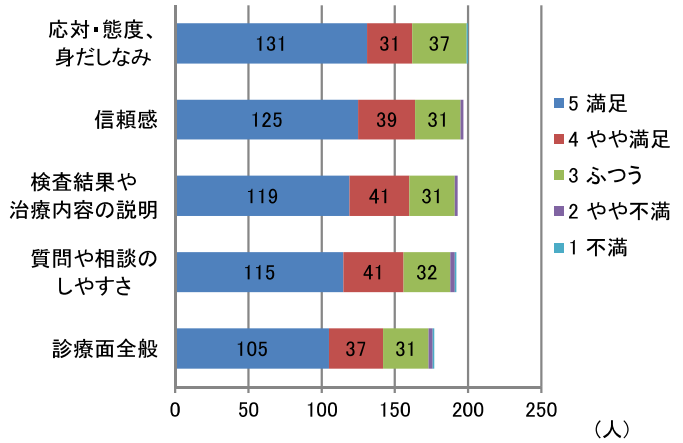
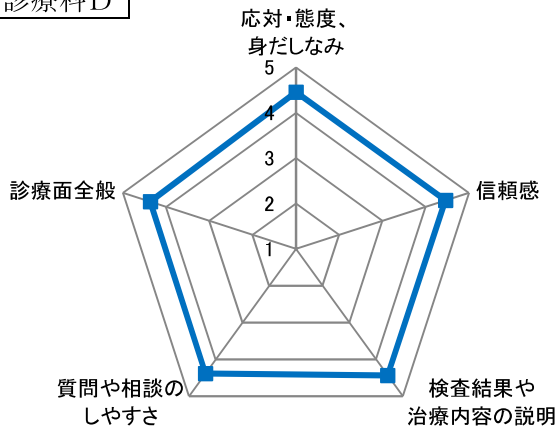
診療科 B



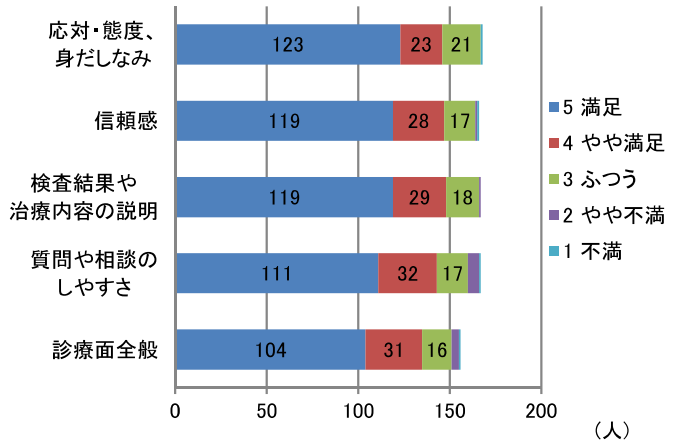
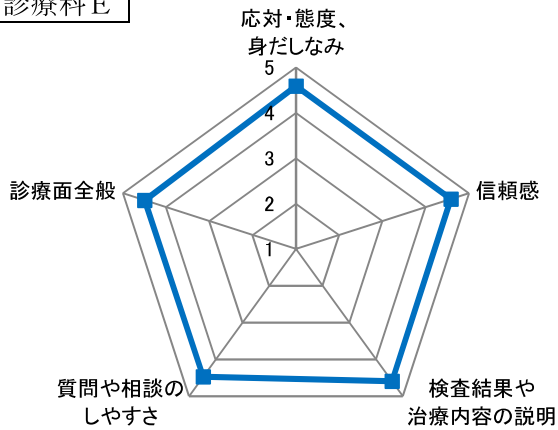
診療科 C



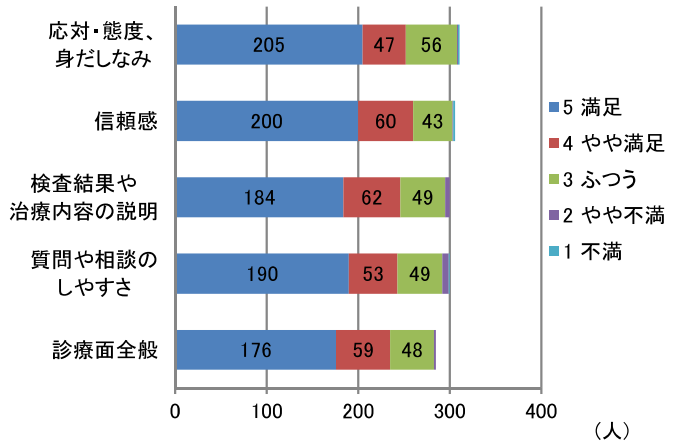
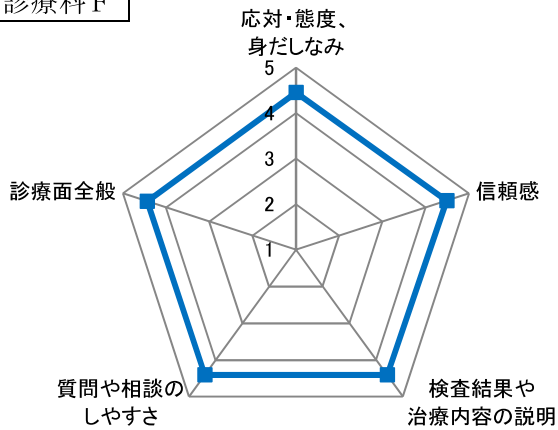
診療科D



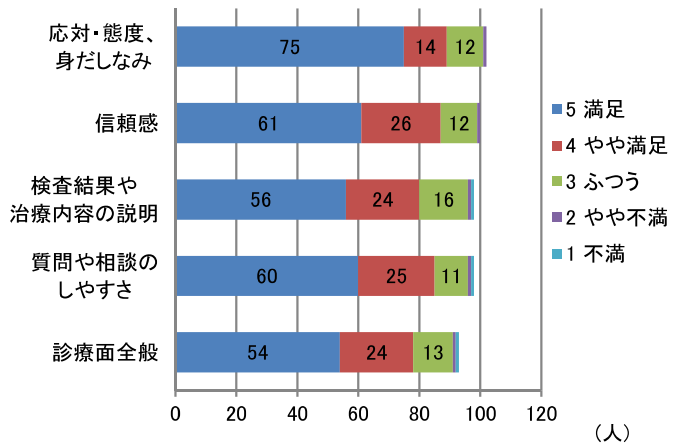
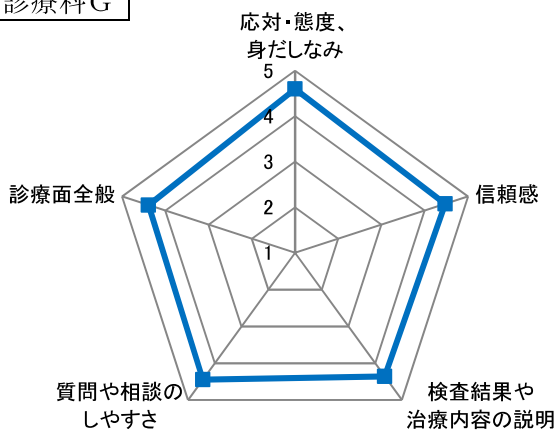
診療科E



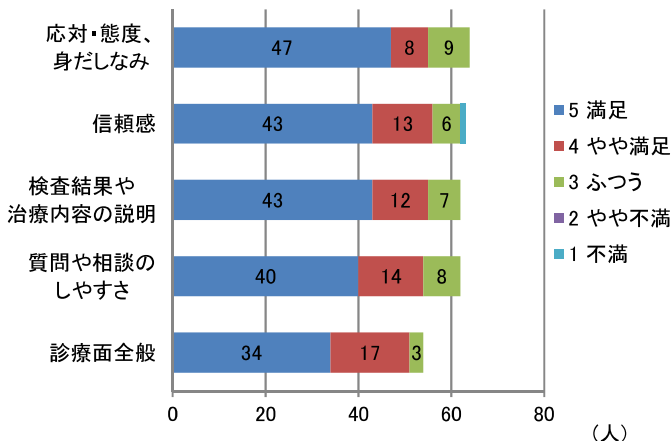
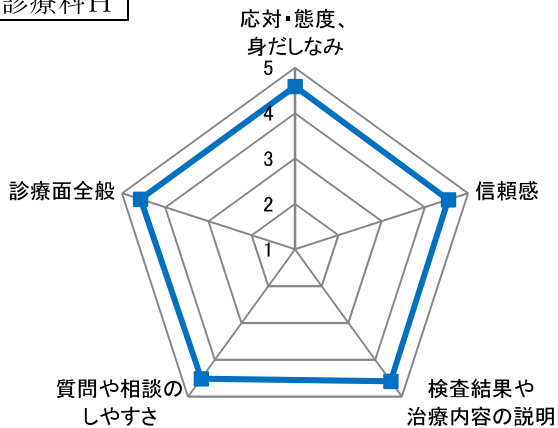
診療科F



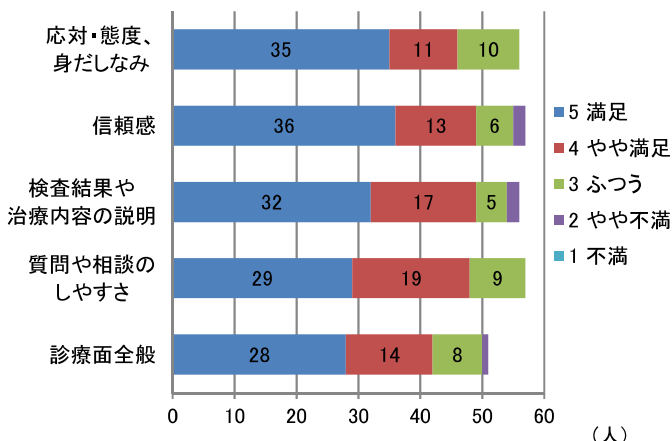
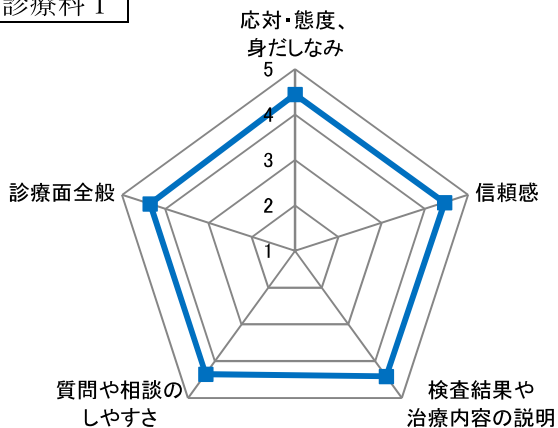
診療科G



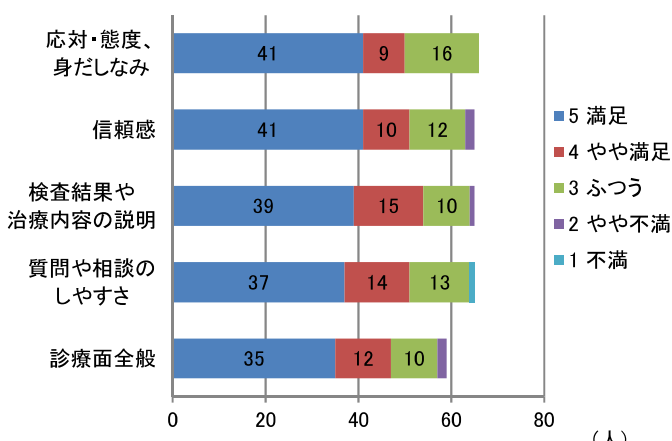
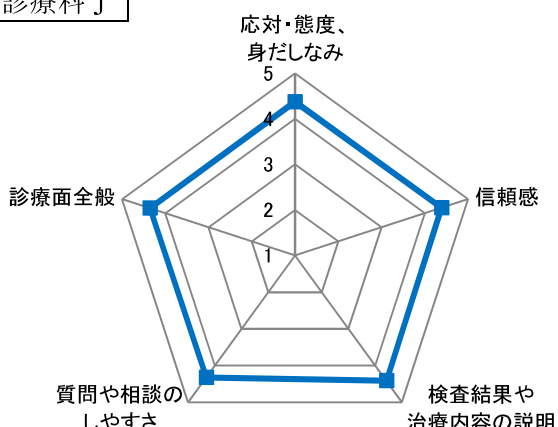
診療科H



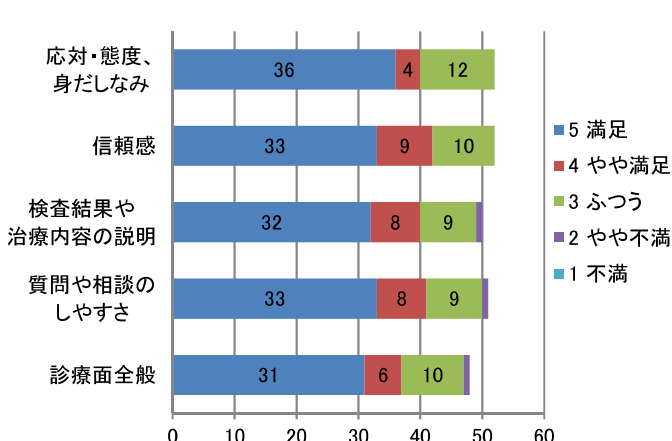
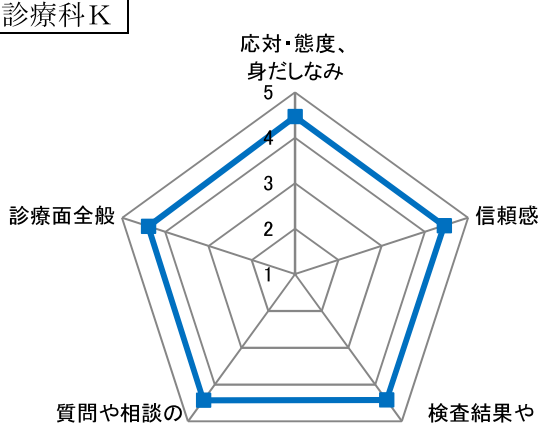
診療科I



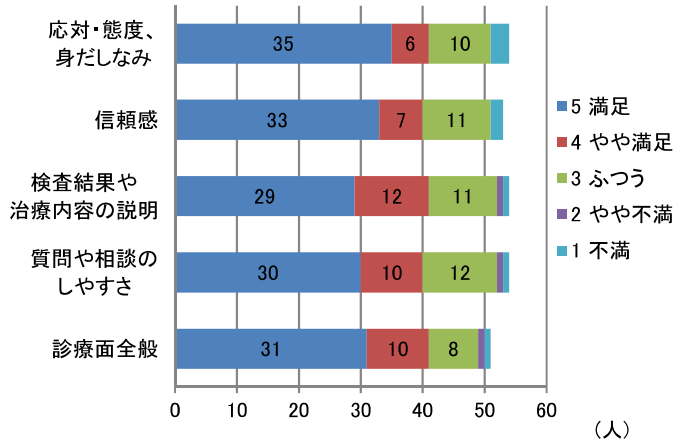
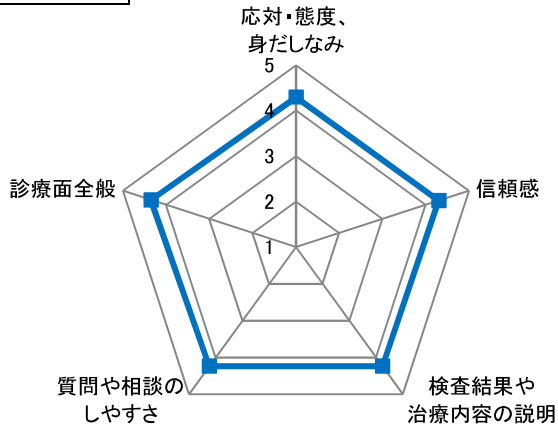
診療科J



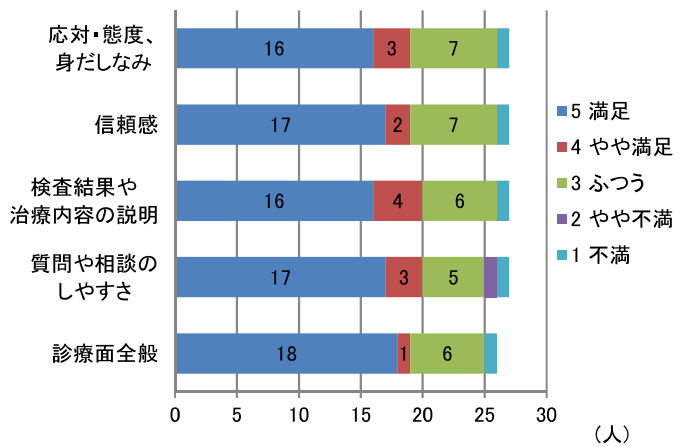
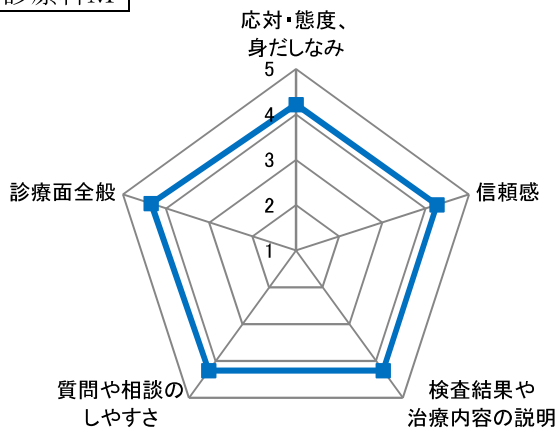
診療科K



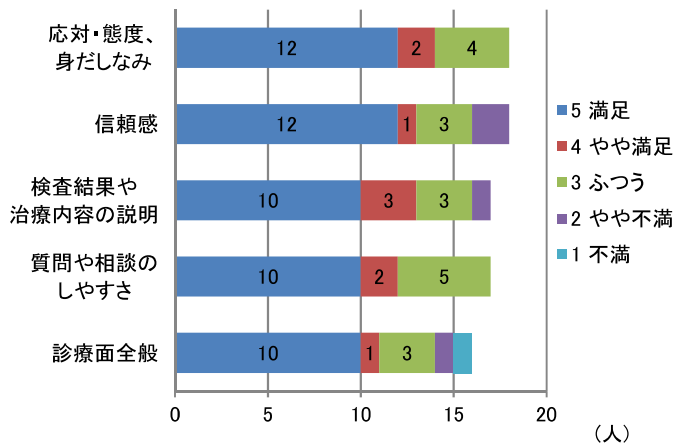
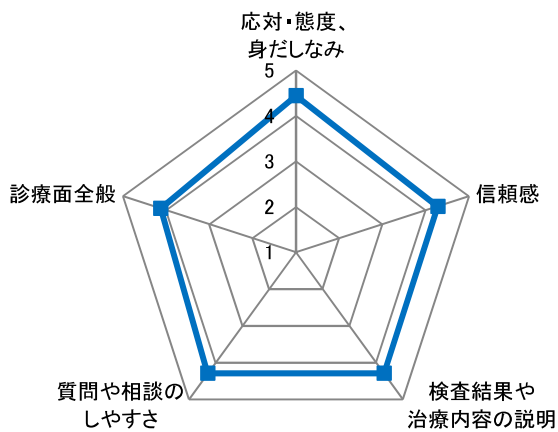
診療科L



診療科M



放射線治療科



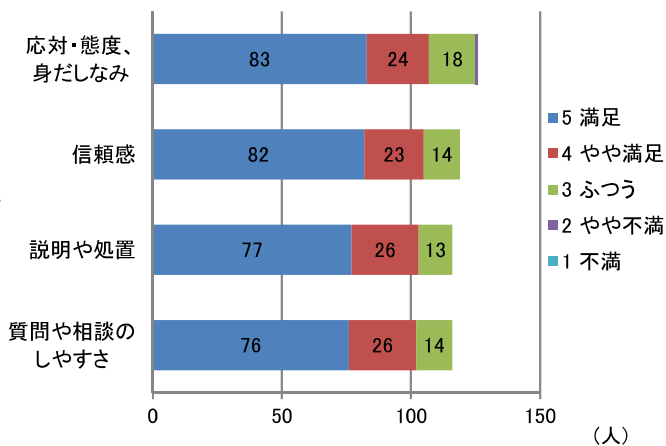
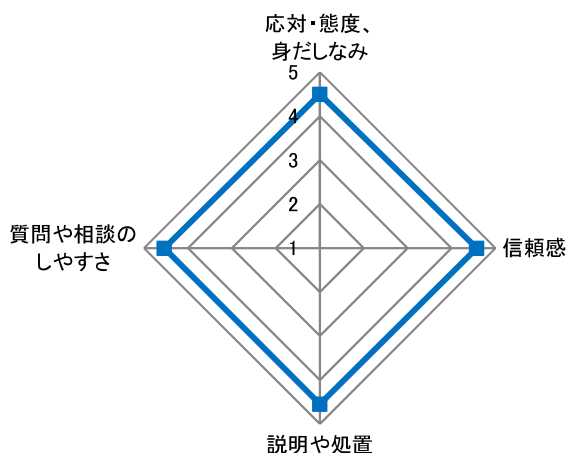
② 看護師

看護師について（満足度）

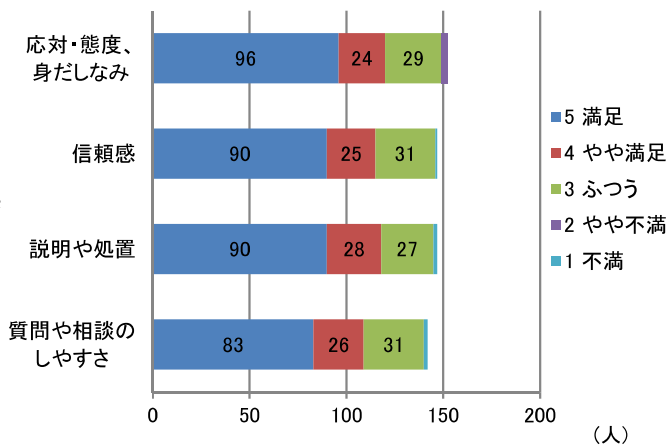
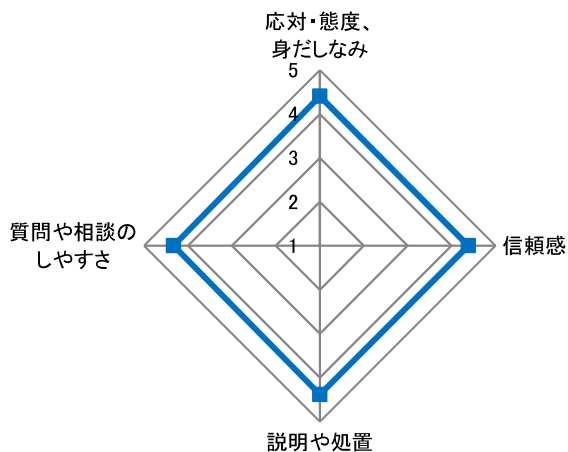
平均点

件数

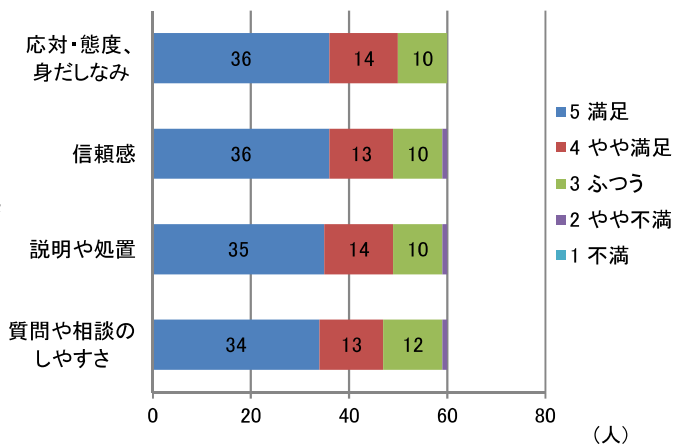
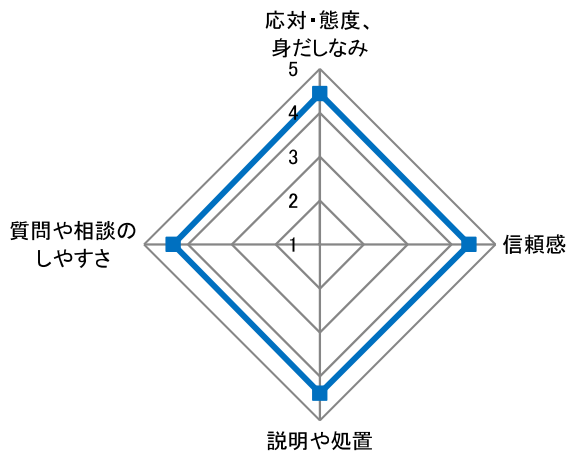
診療科 A



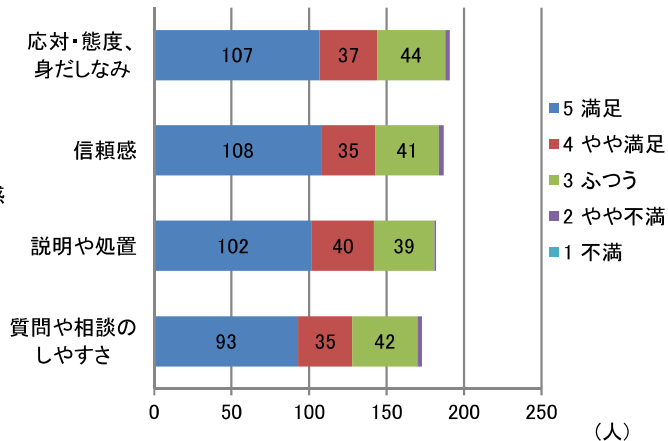
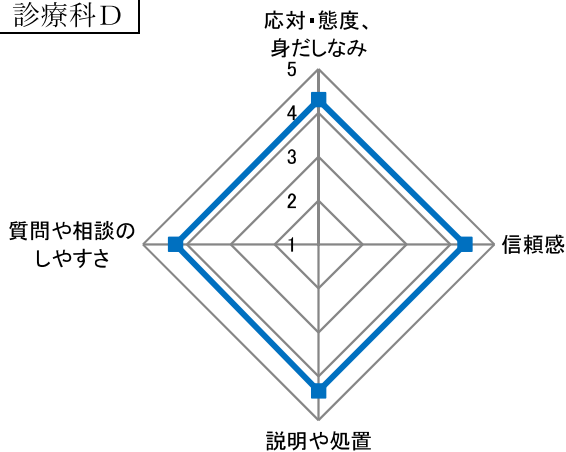
診療科 B



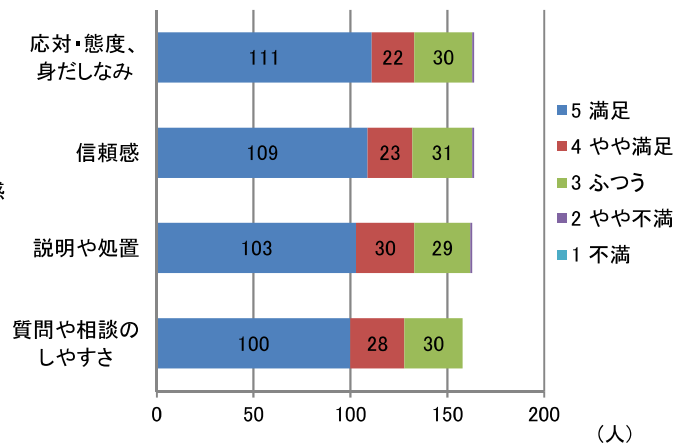
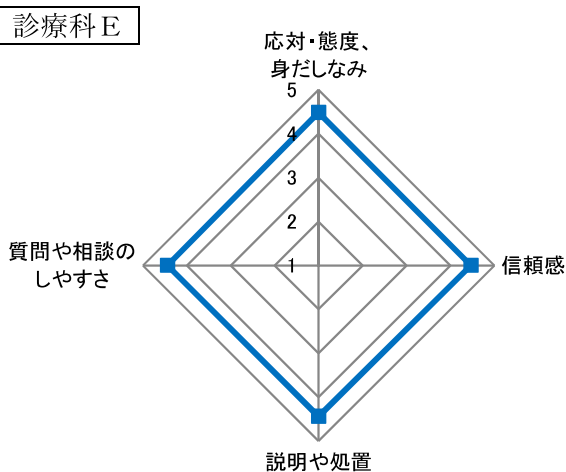
診療科 C



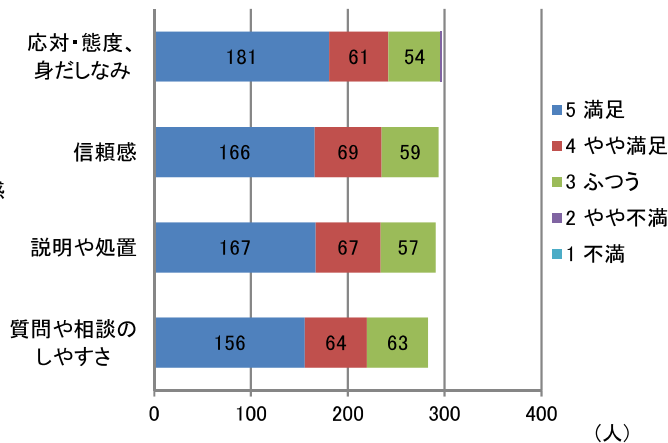
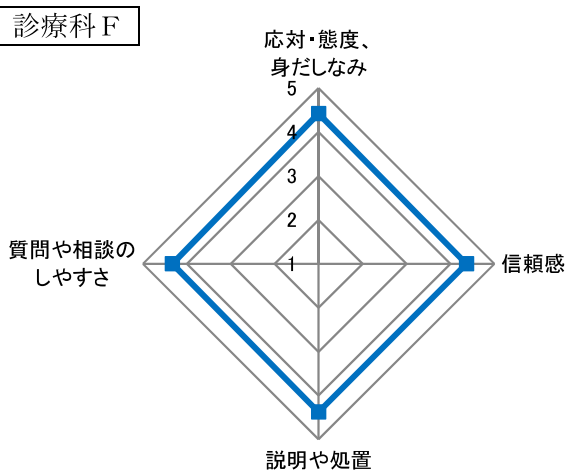
診療科D



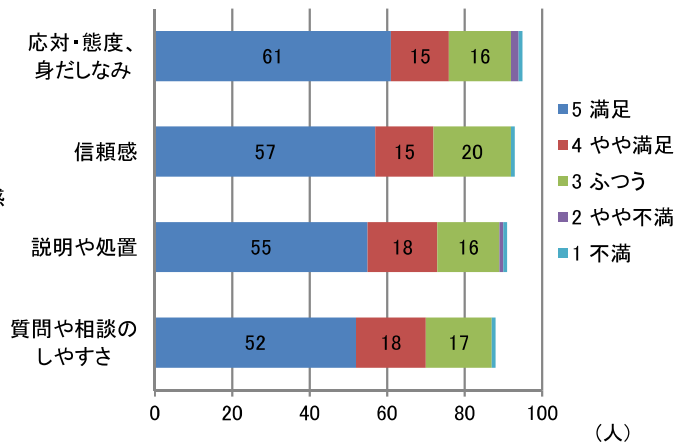
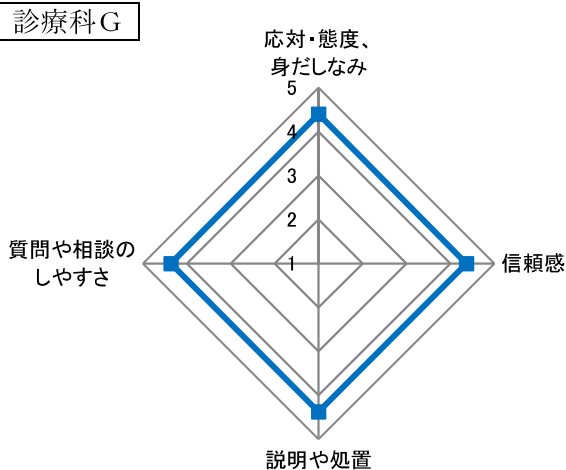
診療科E



診療科F

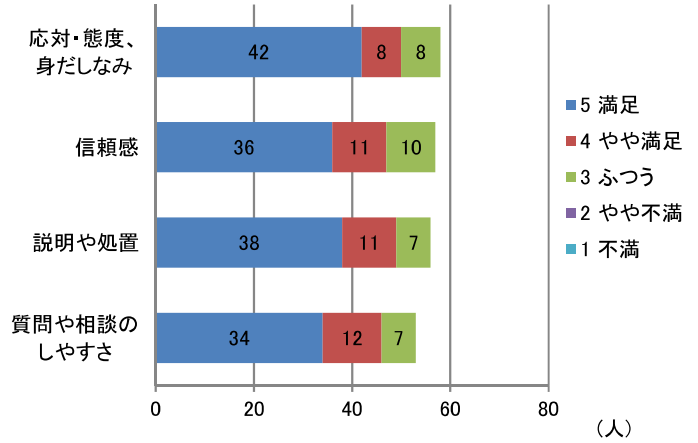
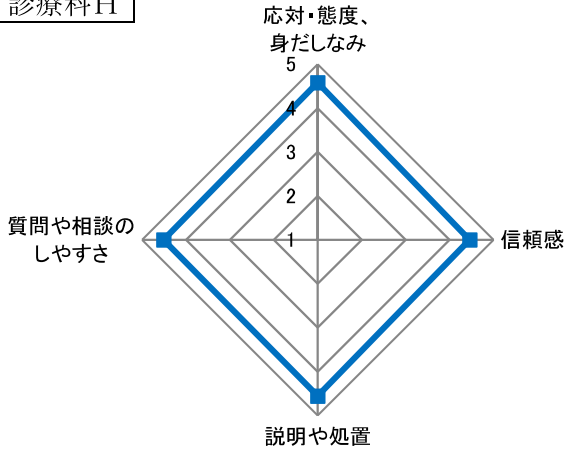


診療科G

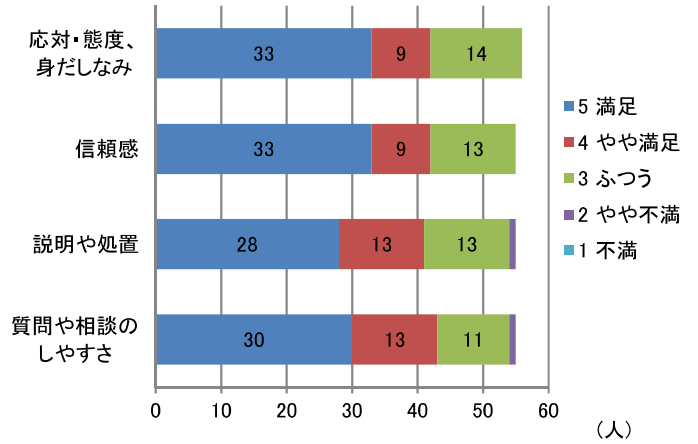
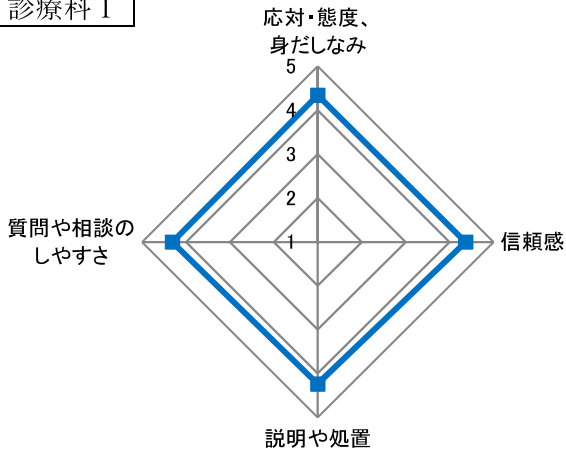




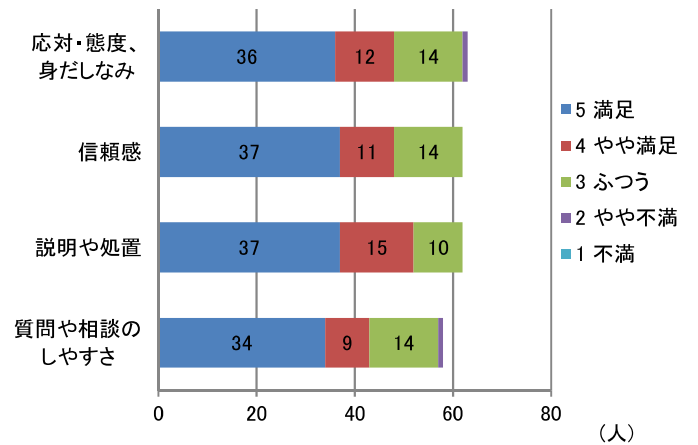
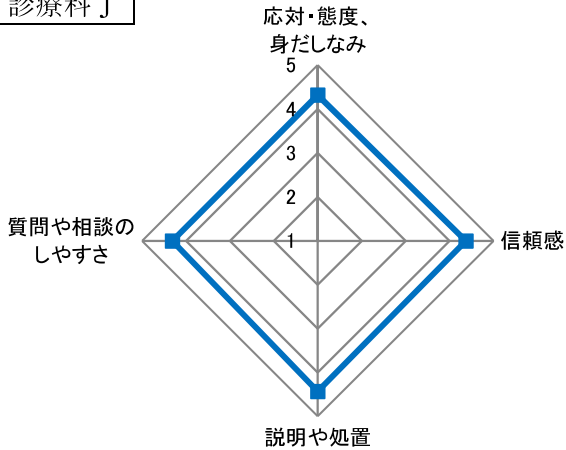
診療科H



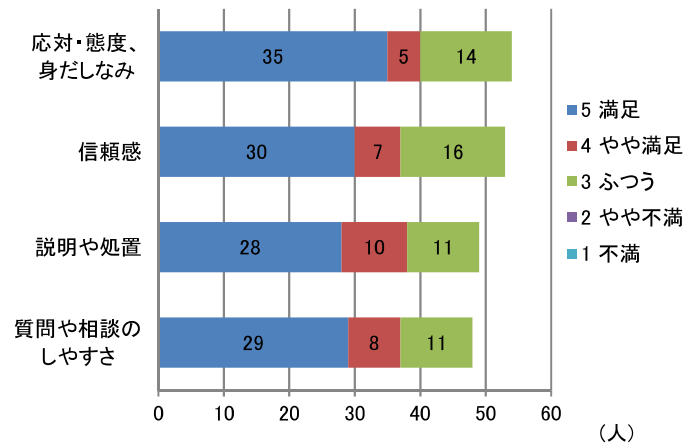
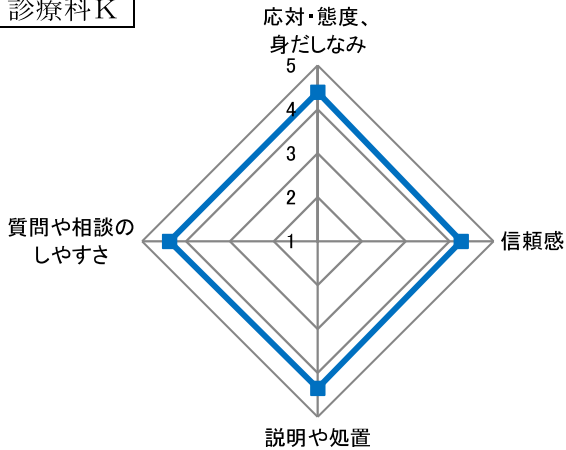
診療科I



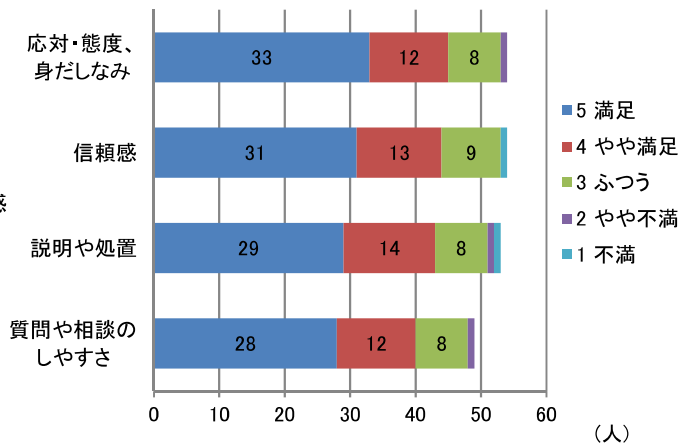
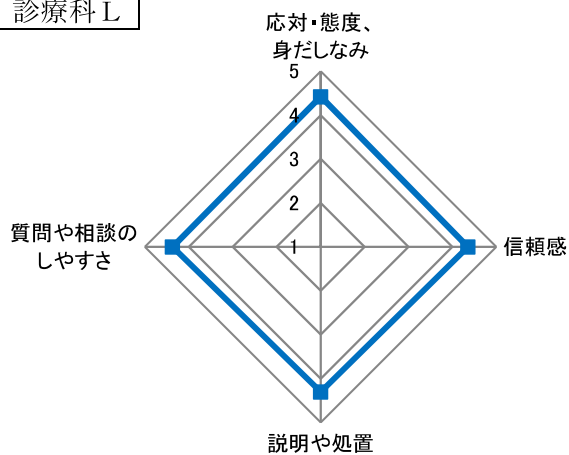
診療科J



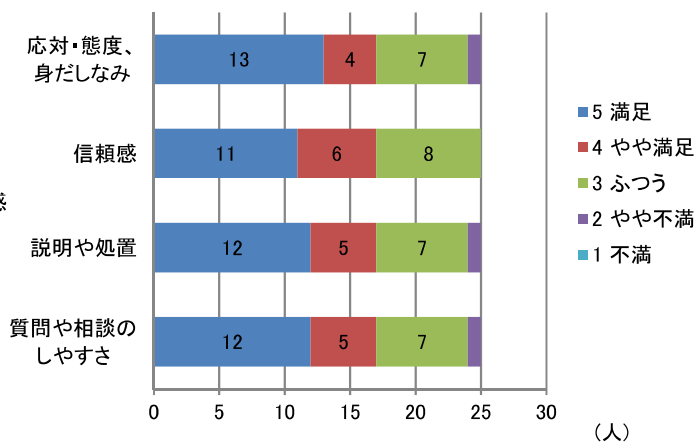
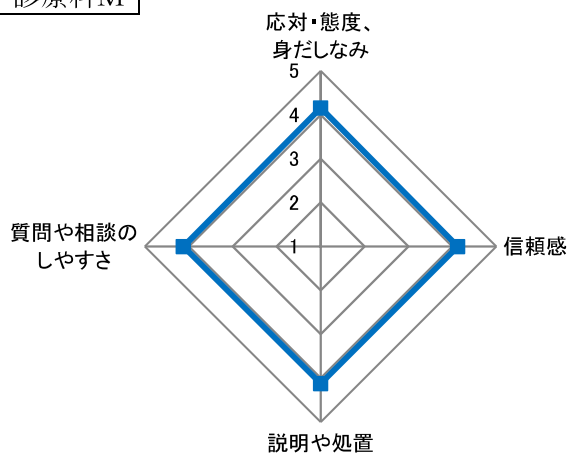
診療科K



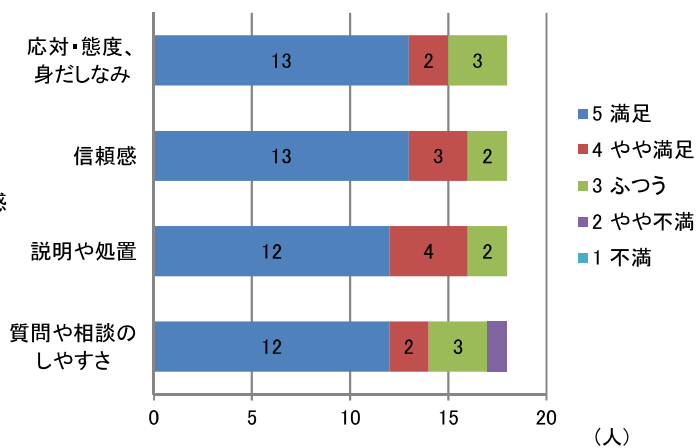
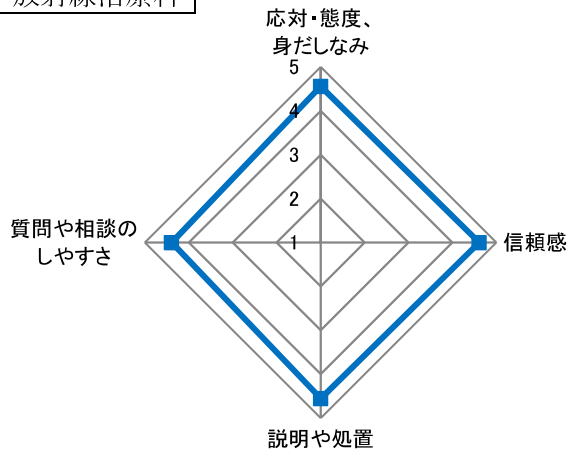
診療科L



診療科M

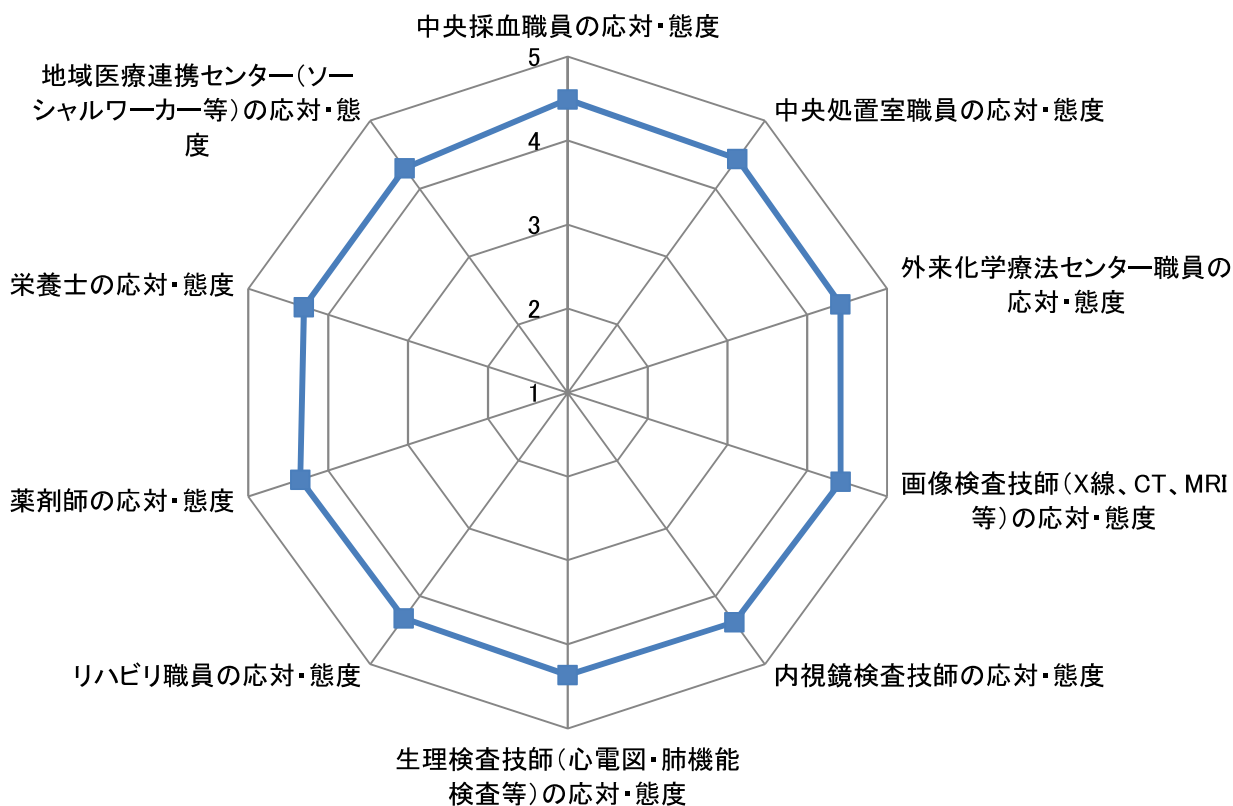


放射線治療科

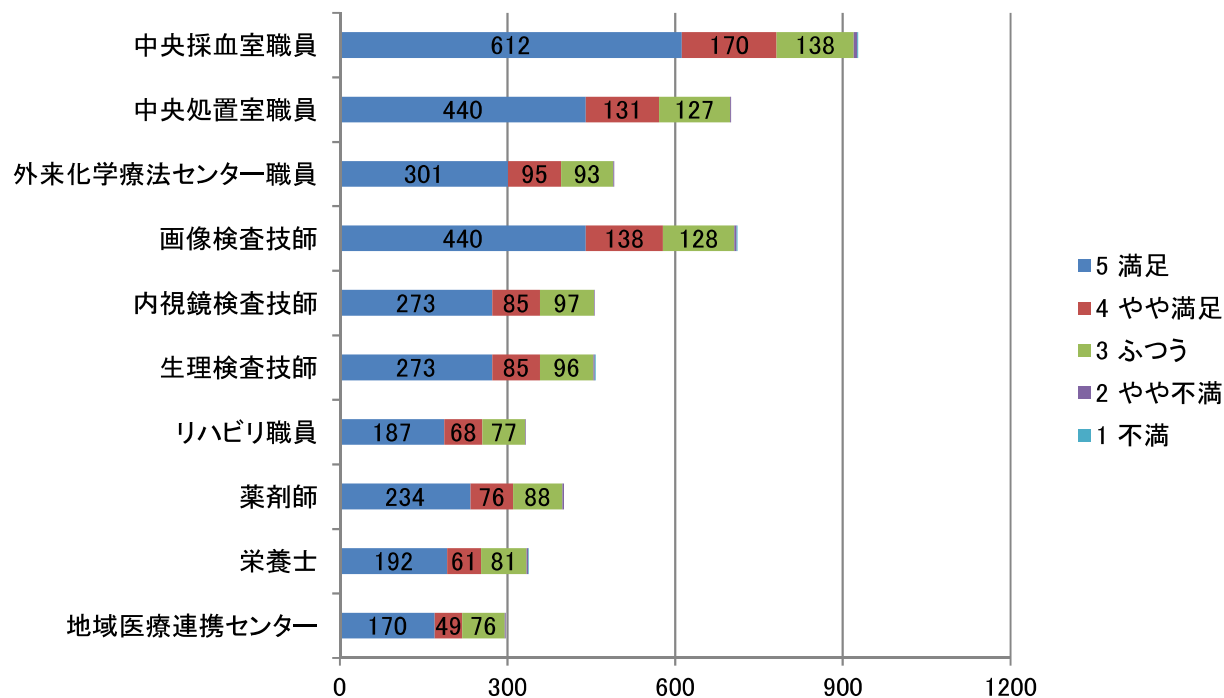


### ③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

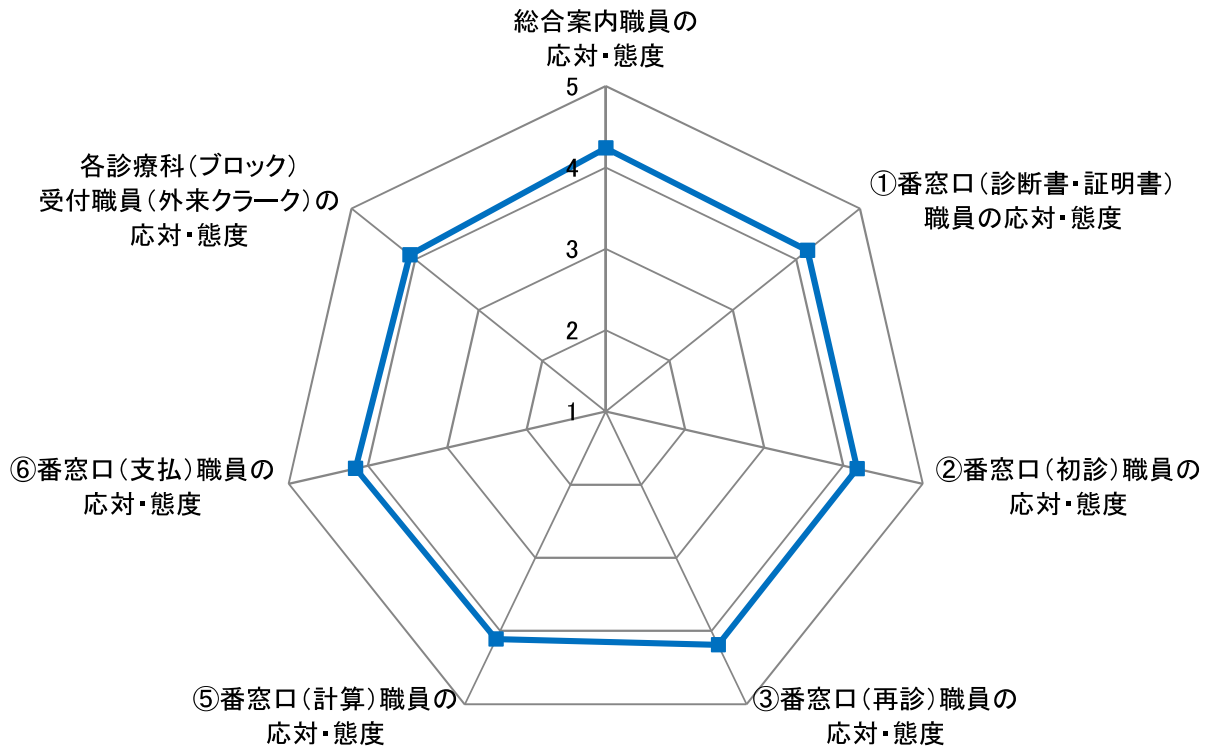


検査等の職員について(満足度) 件数

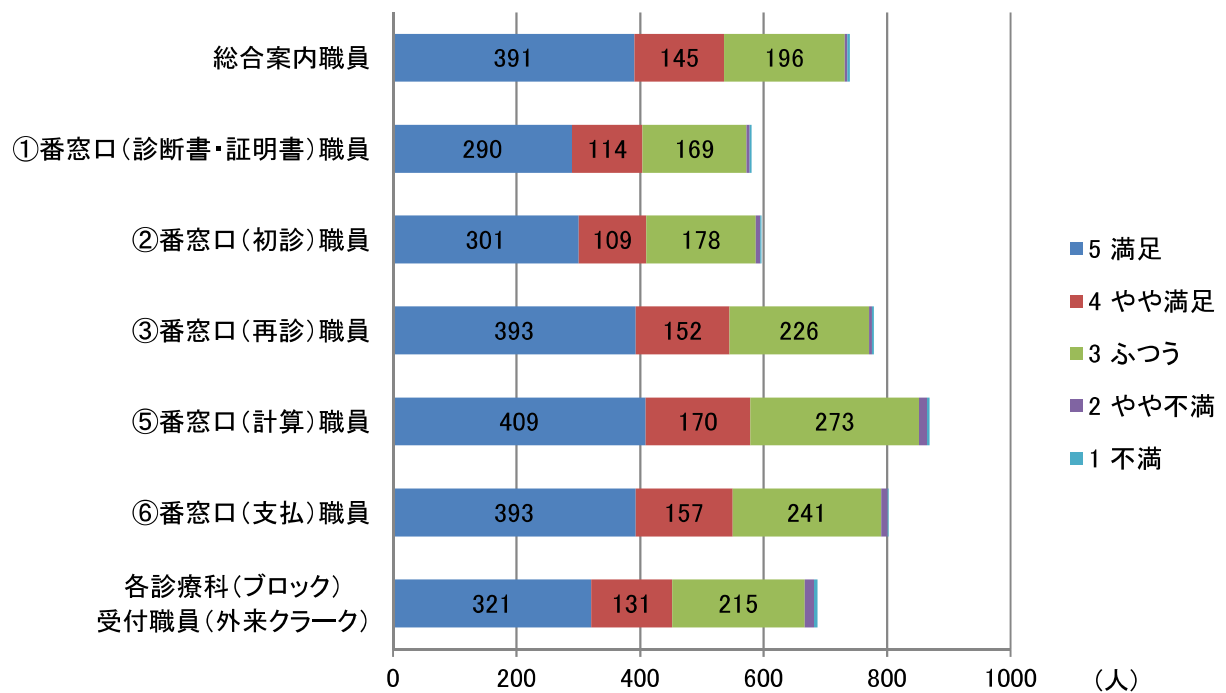


④ 総合受付窓口等の職員

総合受付窓口等の職員について(満足度) 平均点



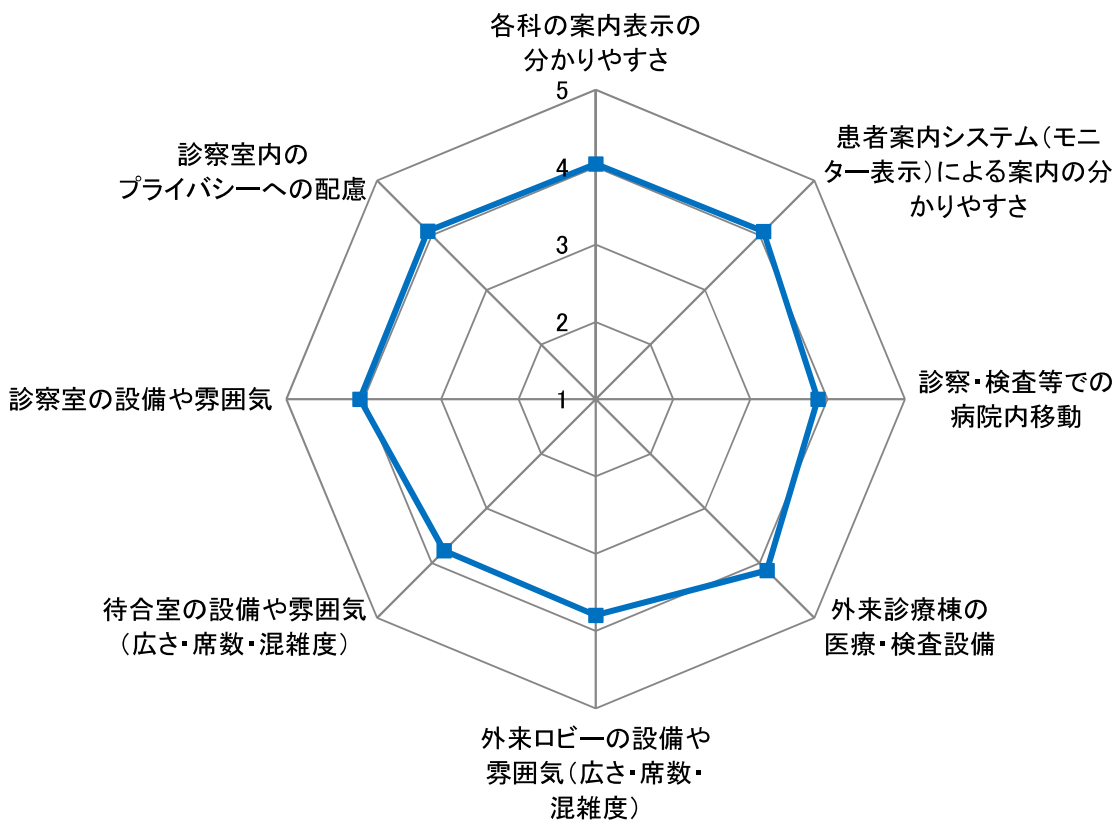
総合受付窓口等の職員について(満足度) 件数



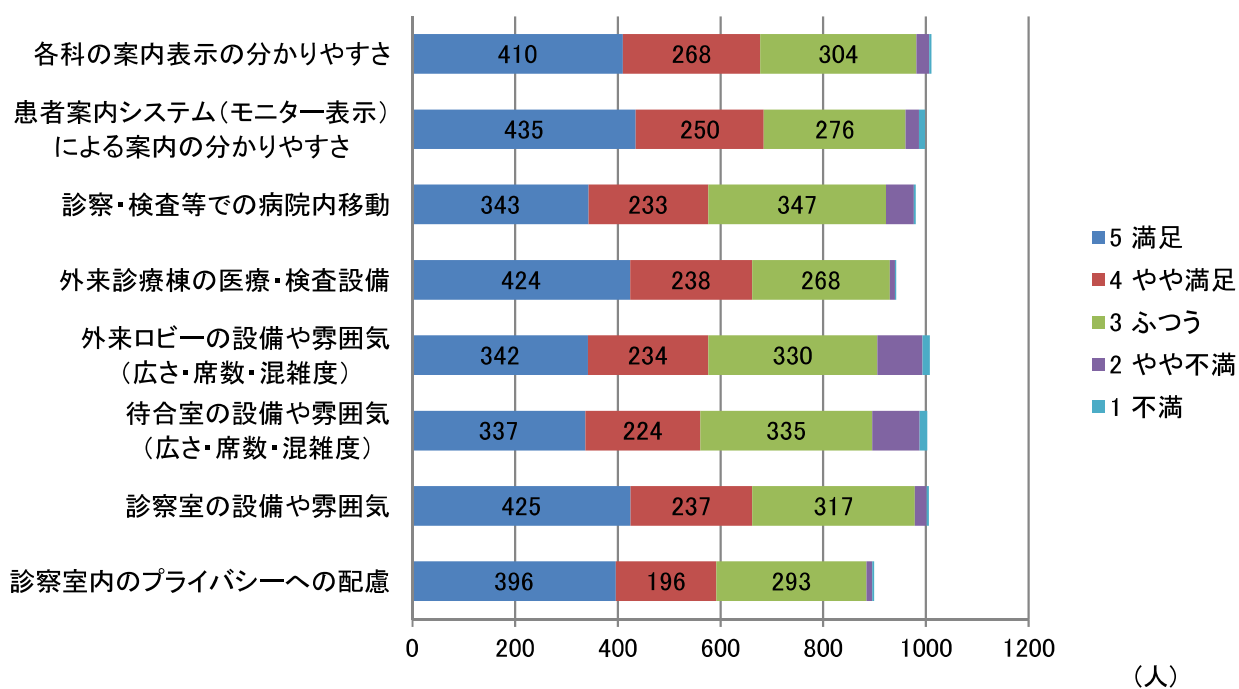
2 - 3 外来診療棟の診療環境等について

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

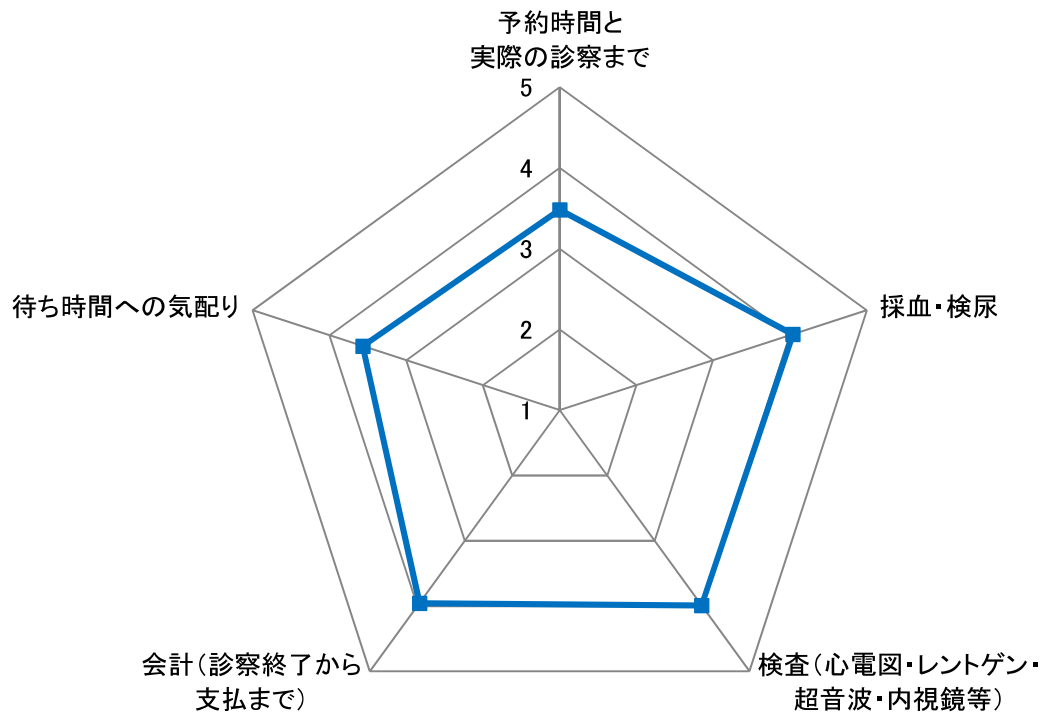


外来診療棟の環境全般について(満足度) 件数

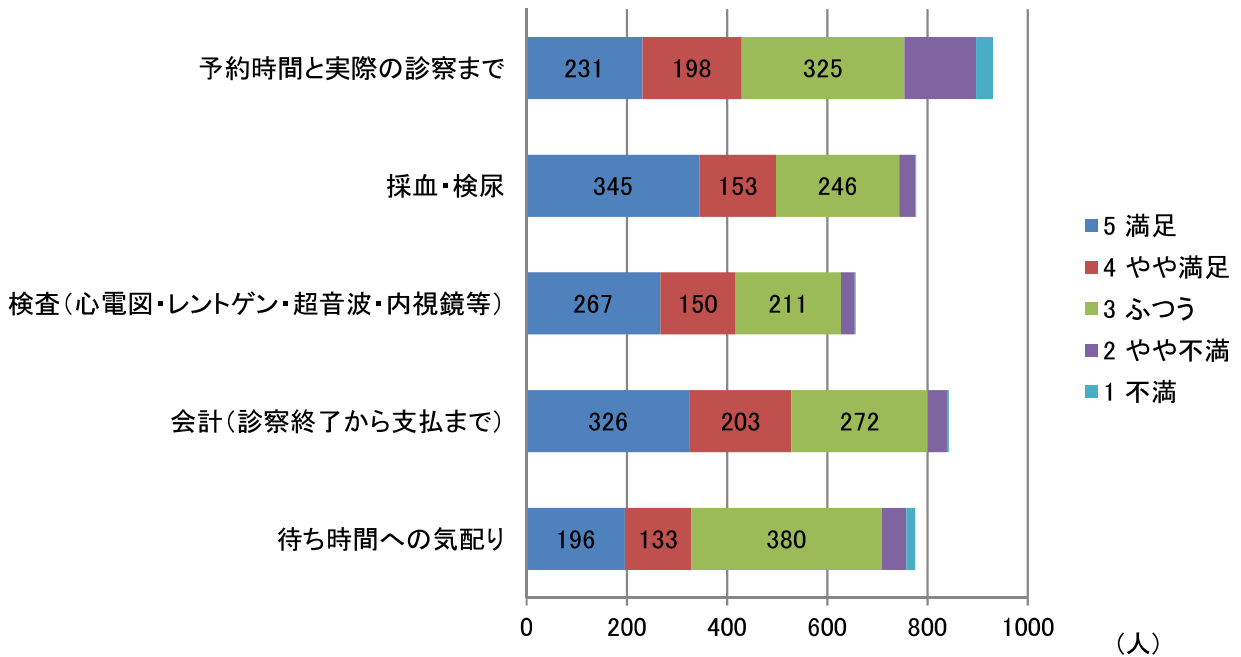


② 待ち時間

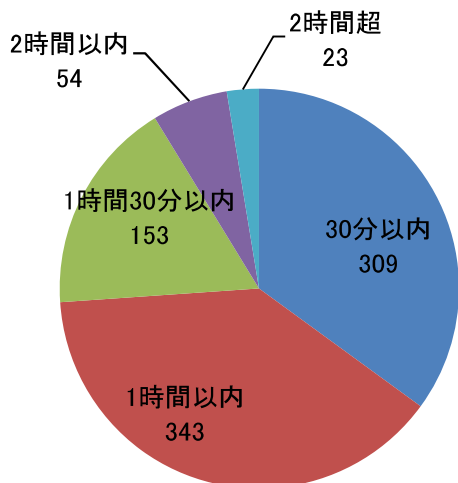
待ち時間について(満足度) 平均点



待ち時間について(満足度) 件数

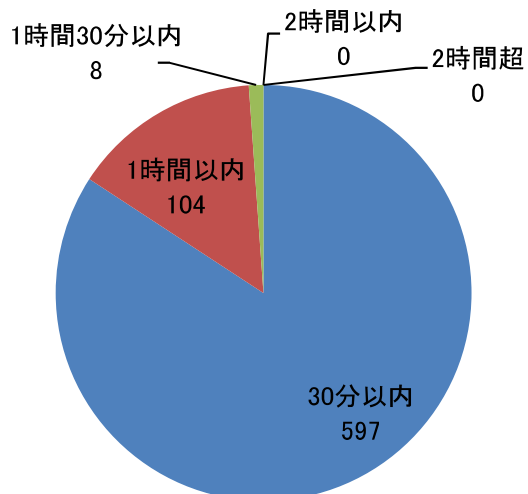


予約時間と実際の診療時間との差



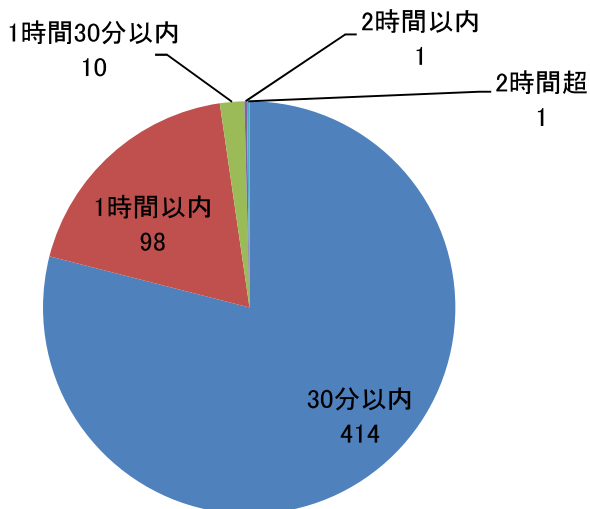
N=882 (無回答448)

採血・検尿の待ち時間



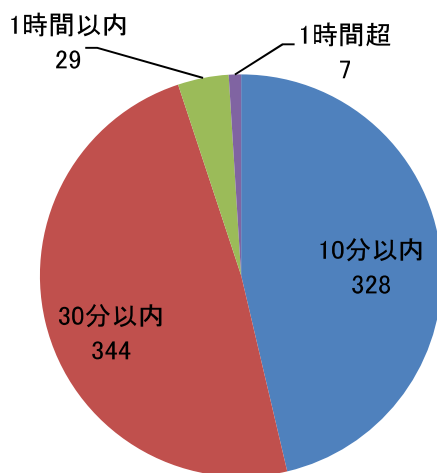
N=709 (無回答621)

検査（心電図・レントゲン・超音波・内視鏡等）での待ち時間



N=524 (無回答806)

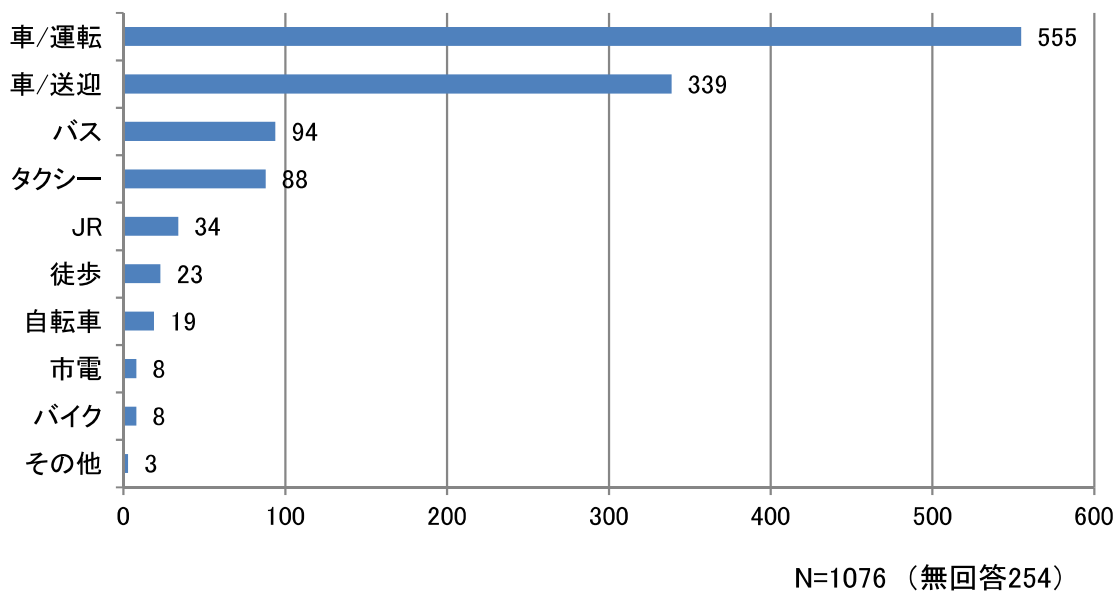
会計（診察終了から支払まで）の待ち時間



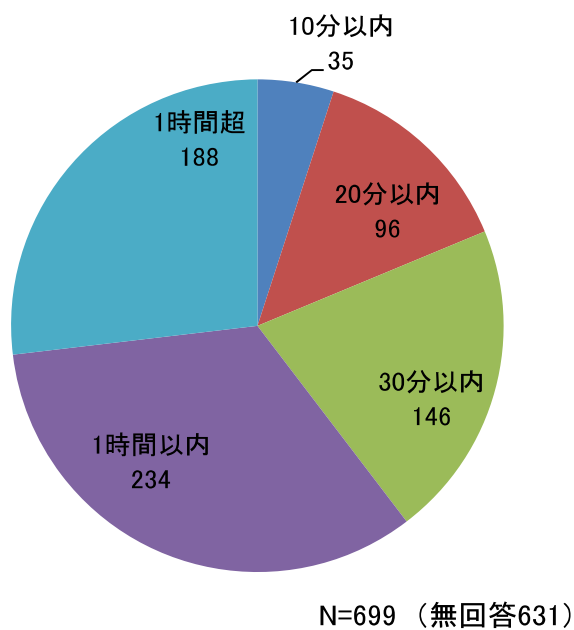
N=708 (無回答622)

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

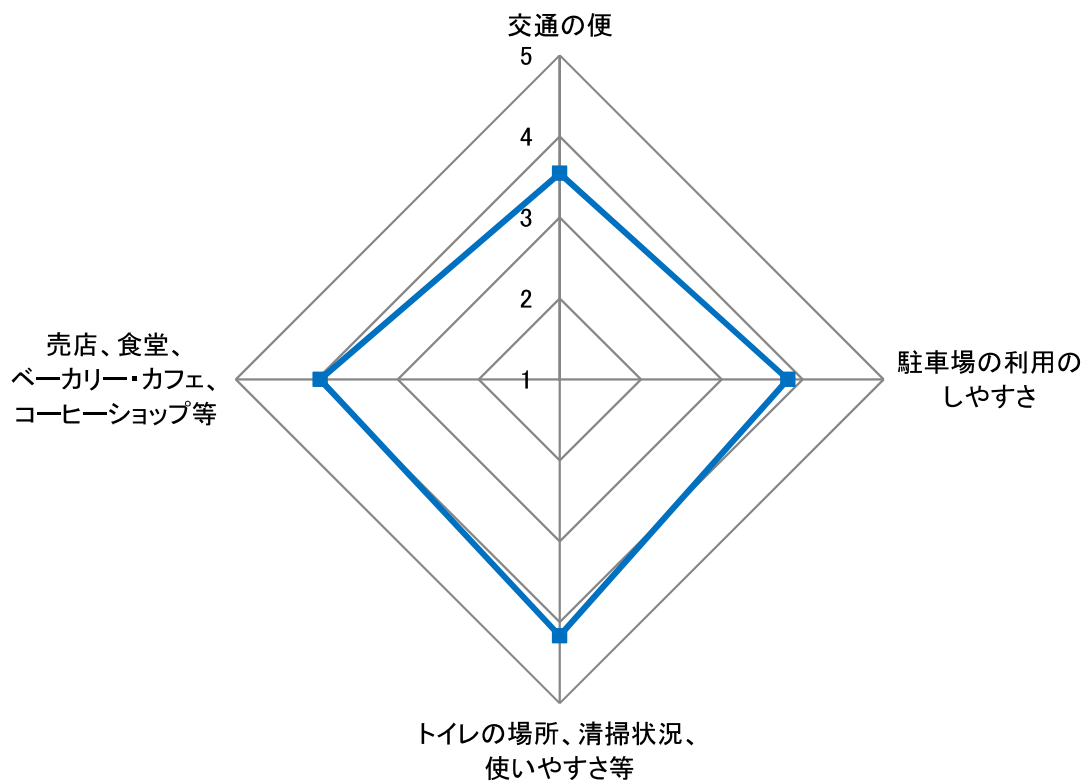


通院時間

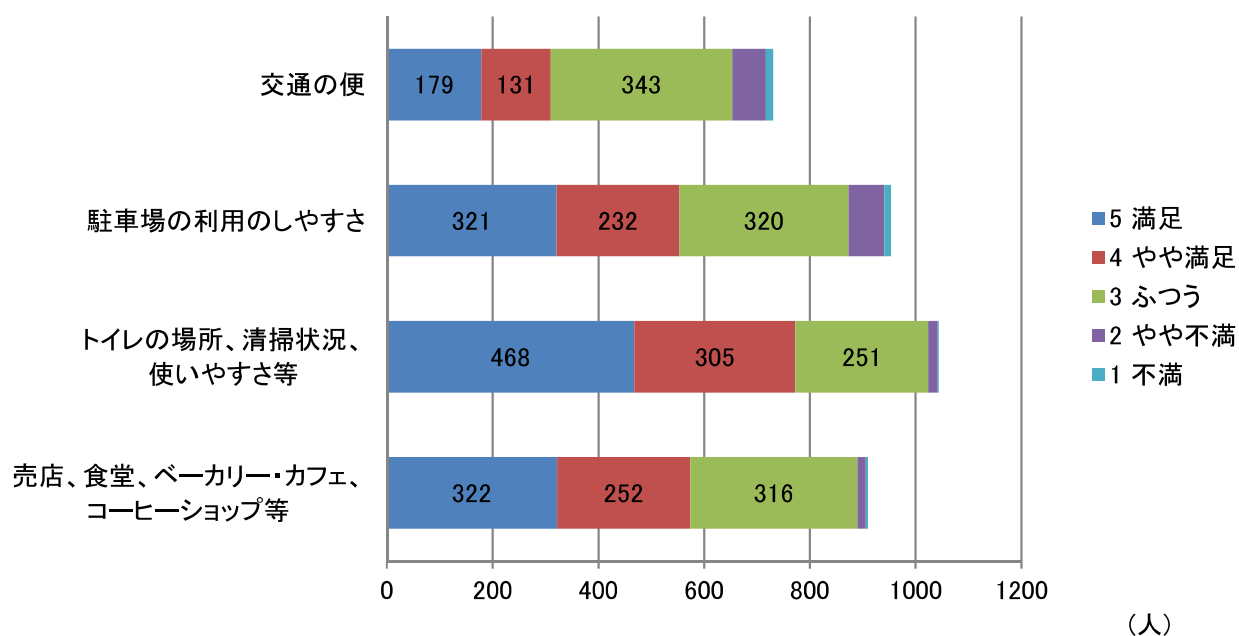




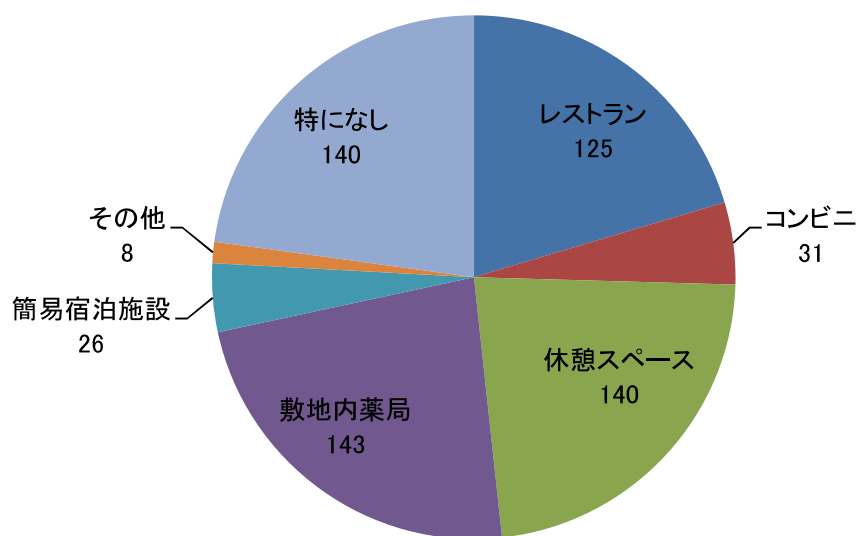
院内利用施設等について(満足度) 平均点



院内利用施設等について(満足度) 件数

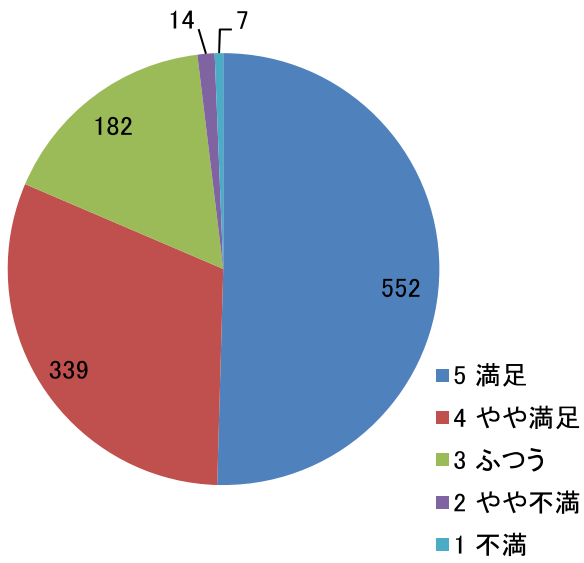


足りないと感じる院内施設 件数

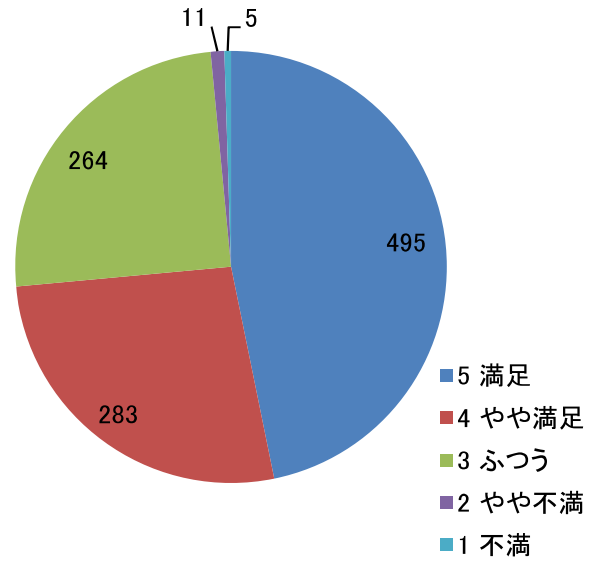


2 - 5 外来診療についての総合評価

全体としての当病院の外来について 件数



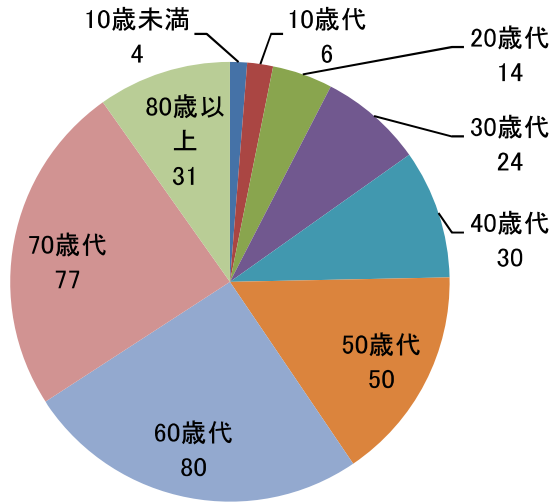
本院の新型コロナウイルス対策について 件数



### 3. 入院患者調査

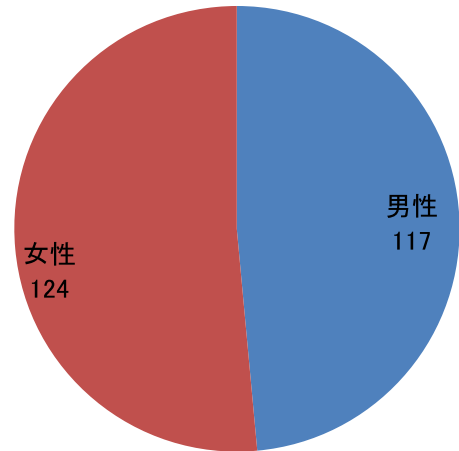
### 3 - 1 入院患者回答者の属性

① 年齢



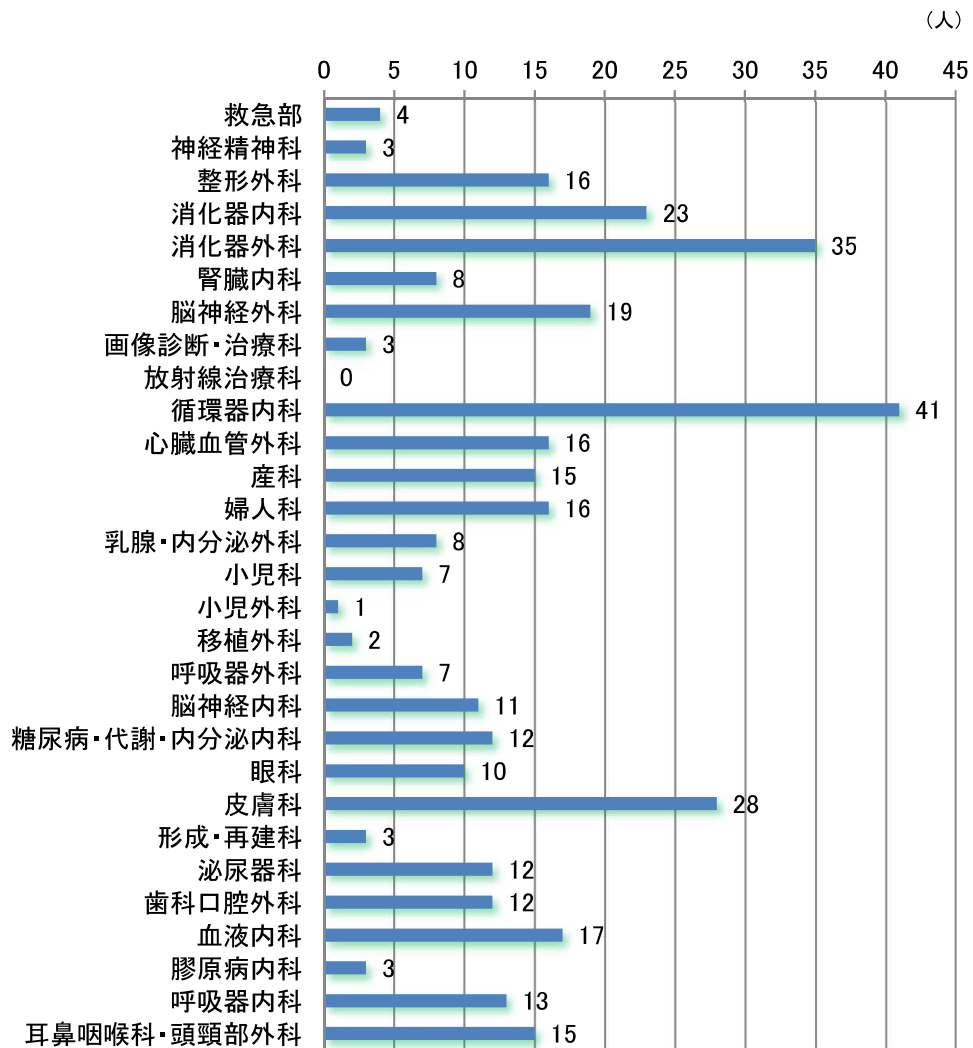
N=316 (無回答21)

② 性別



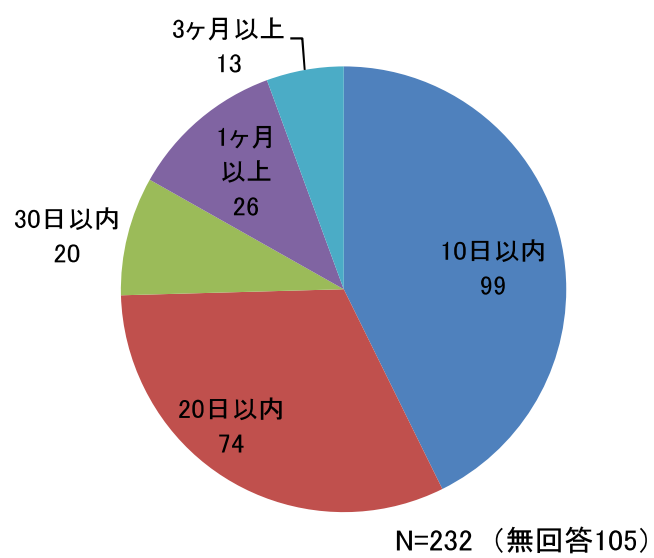
N=241 (無回答96)

③ 診療科



N=360 (回収337)

④ 入院期間

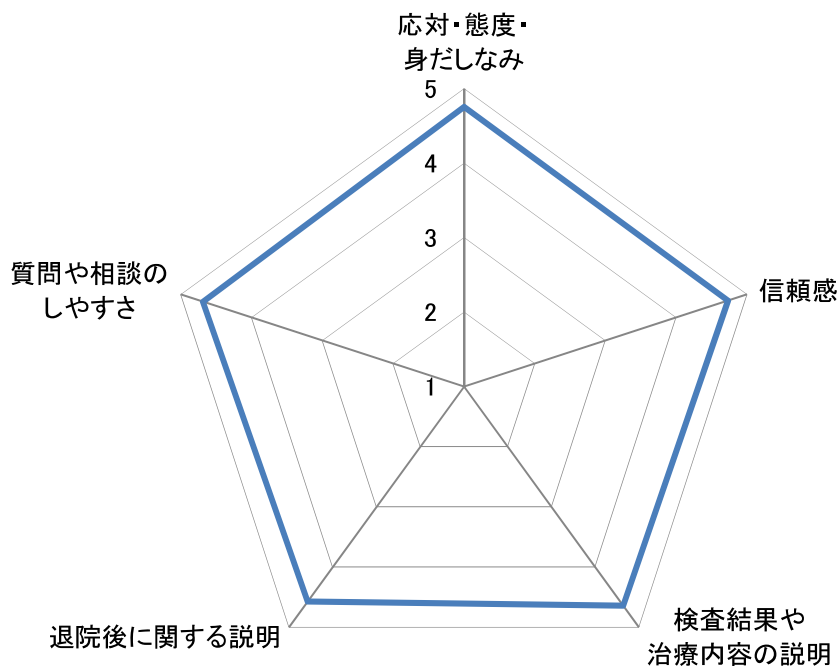


N=314 (回収 329)

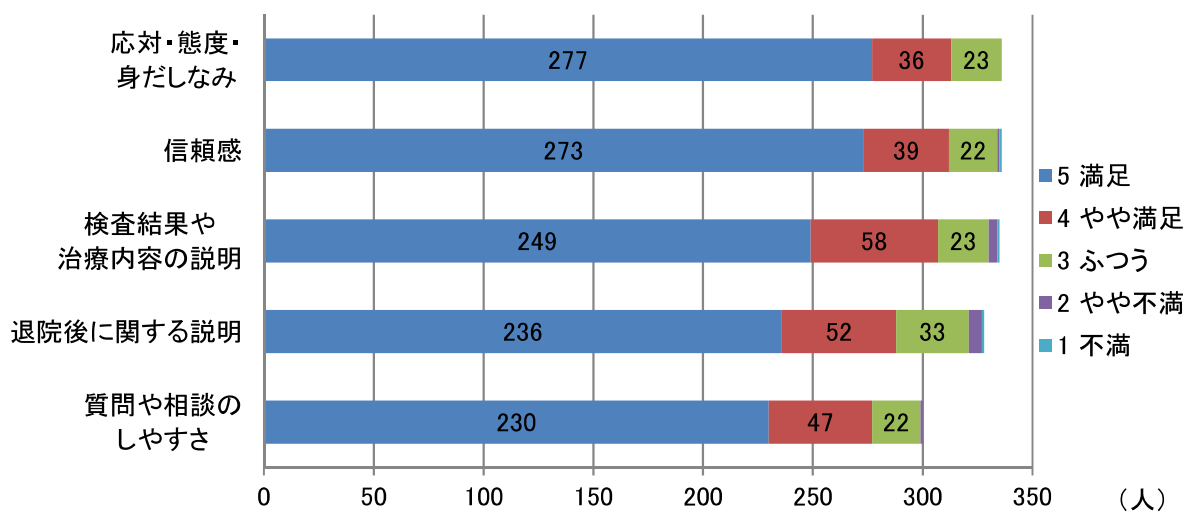
### 3 - 2 本院の職員等の対応について

#### ① 医師

医師について(満足度) 平均点

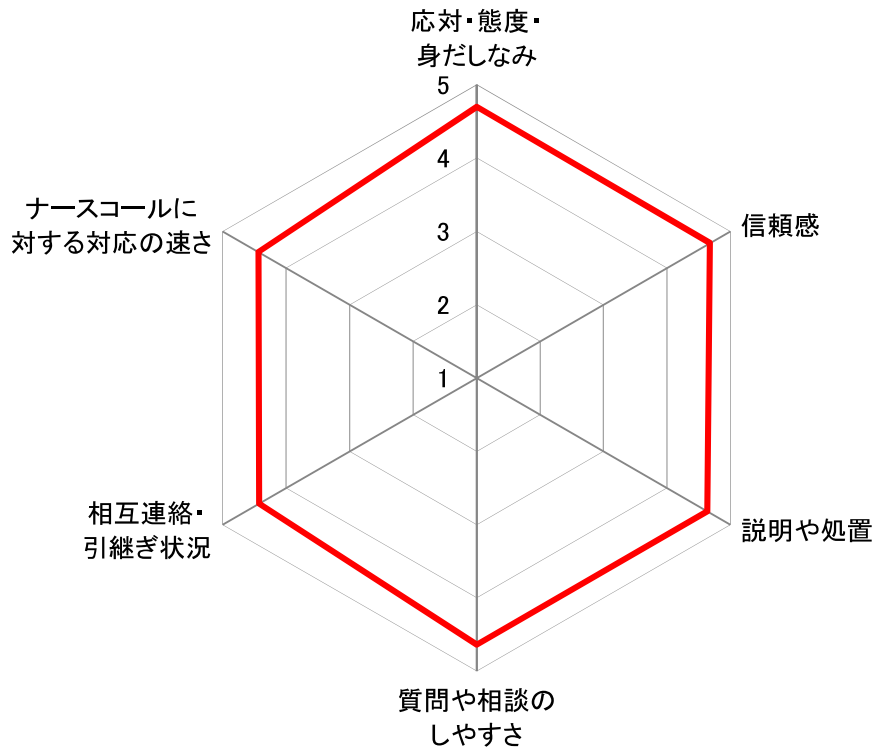


医師について(満足度) 件数

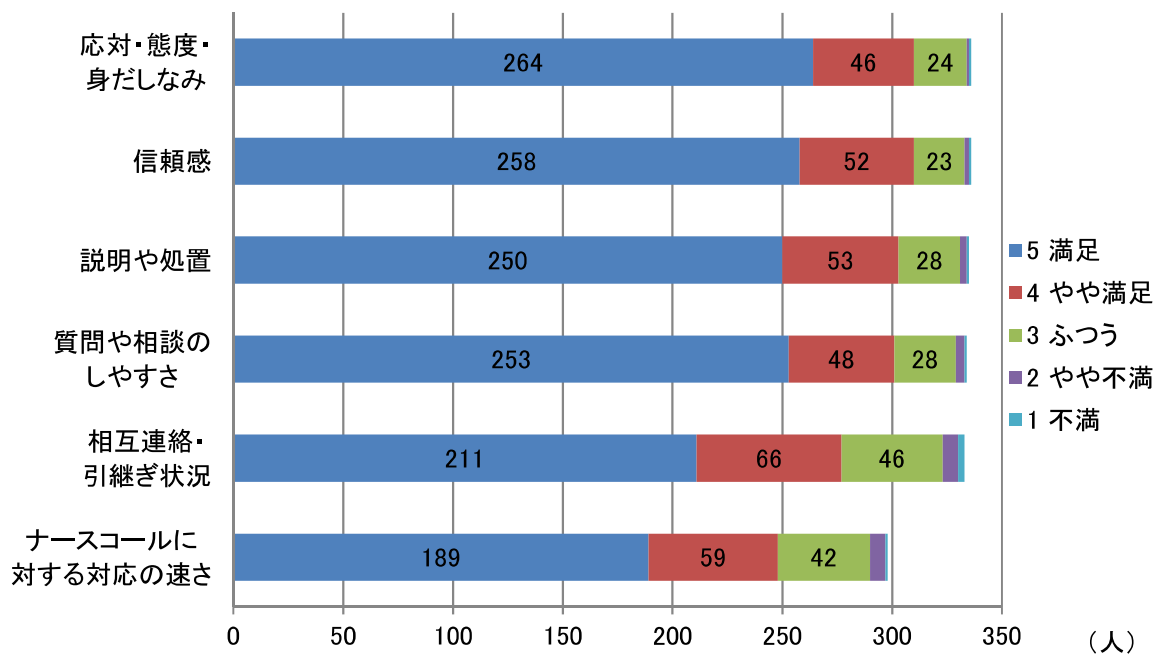


② 看護師

看護師について(満足度) 平均点



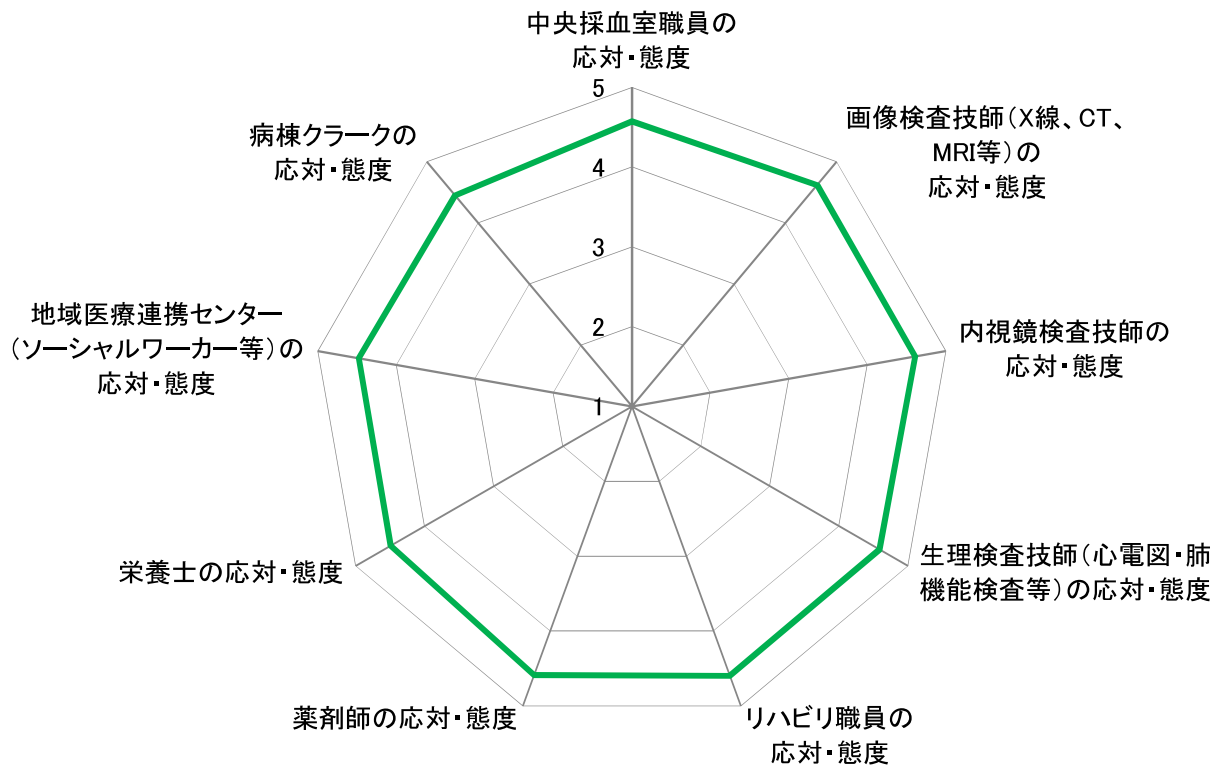
看護師について(満足度) 件数



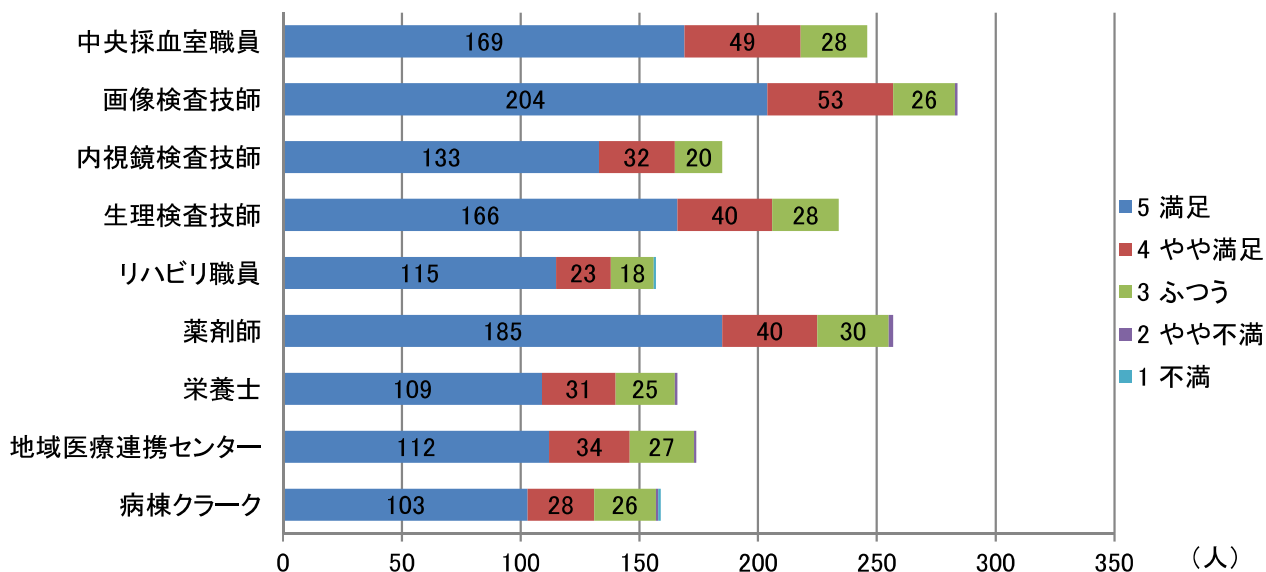


③ 検査等の職員

検査等の職員について(満足度) 平均点

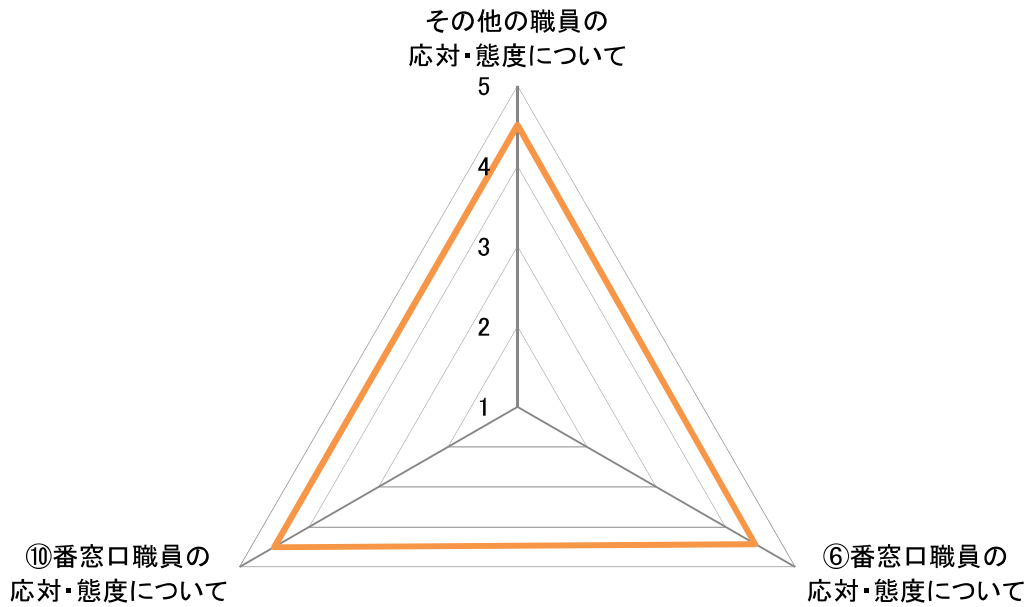


検査等の職員について(満足度) 件数

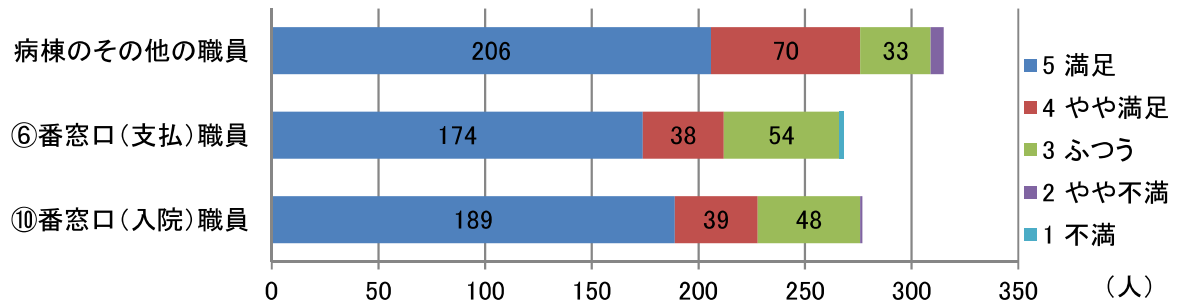


④ その他の職員

その他の職員について(満足度) 平均点



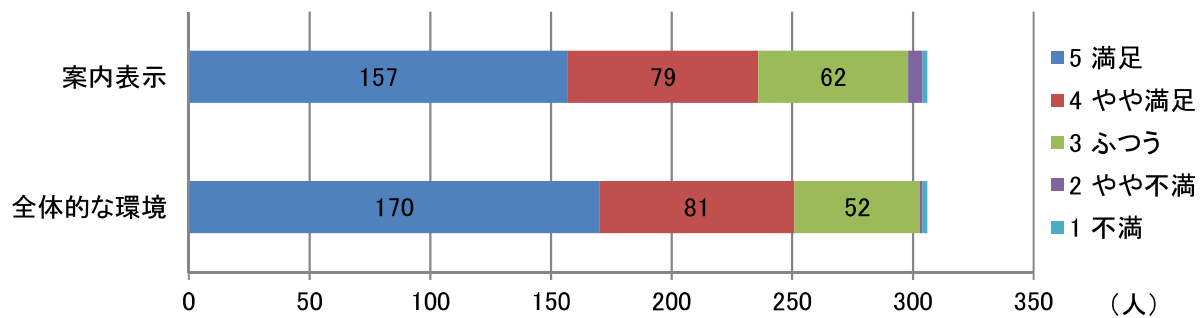
その他の職員について(満足度) 件数



### 3 - 3 病棟の療養環境等について

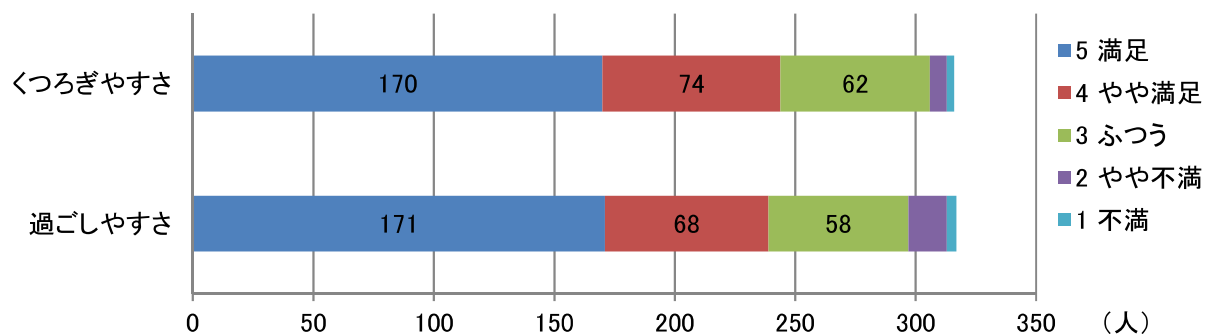
#### ① 病棟の環境全般

病棟の環境全般について(満足度) 件数



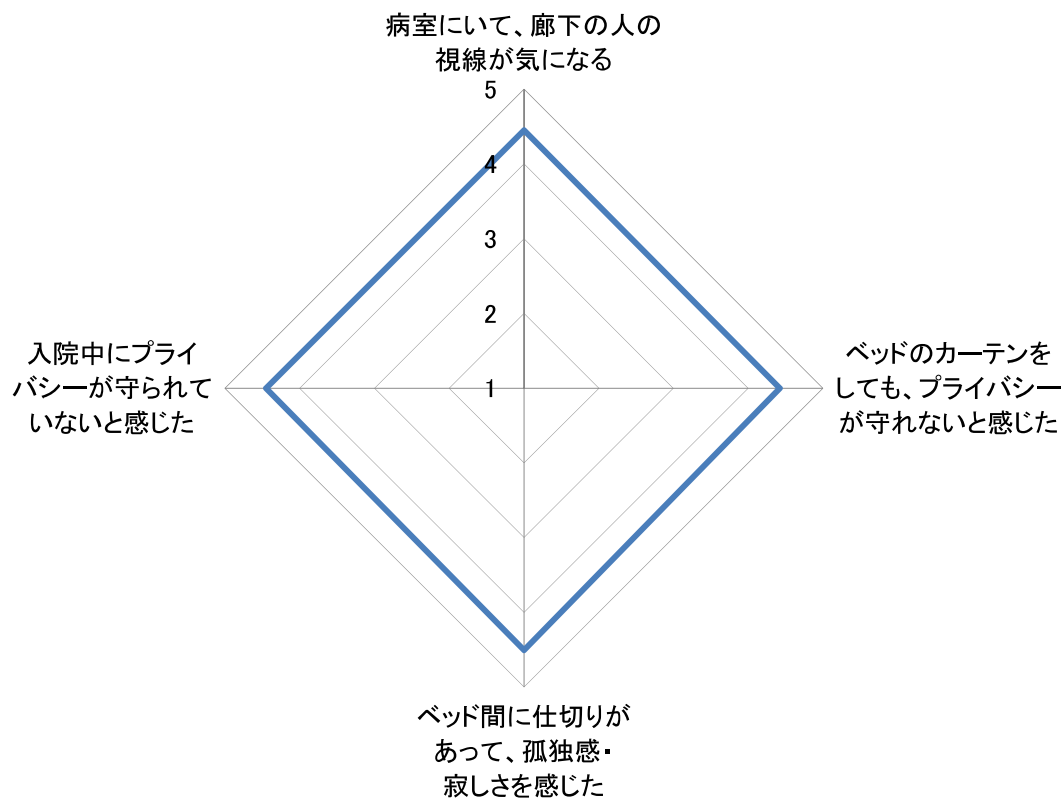
#### ② 病室及び病室周りの環境

病室及び病室周りの環境について(満足度) 件数

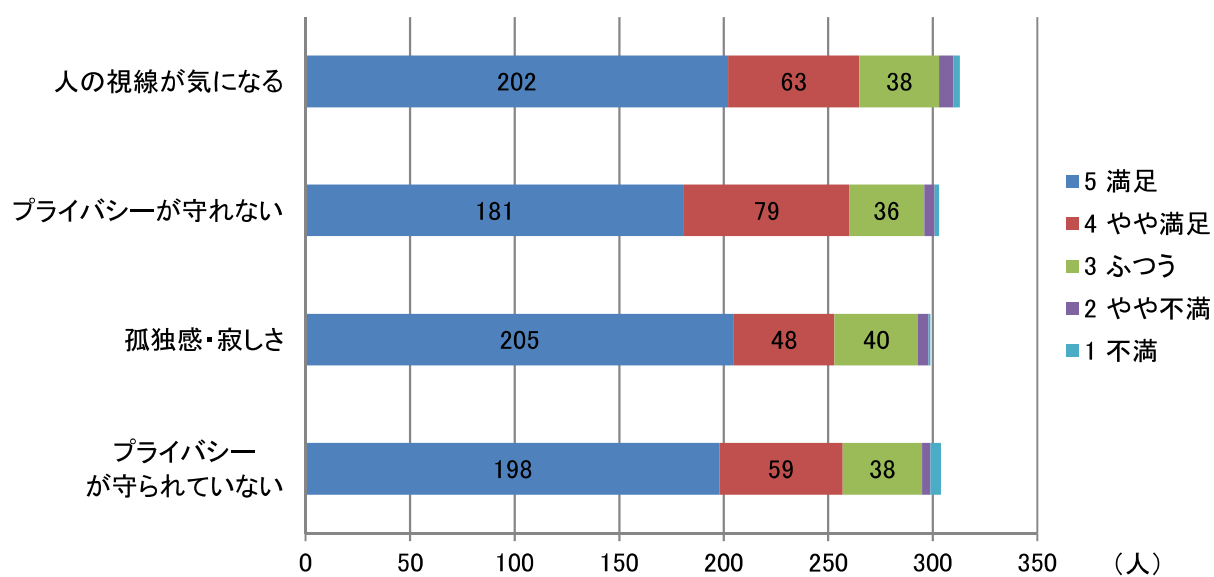


### ③ 病室のプライバシー確保等

病室のプライバシー確保等について(満足度) 平均点

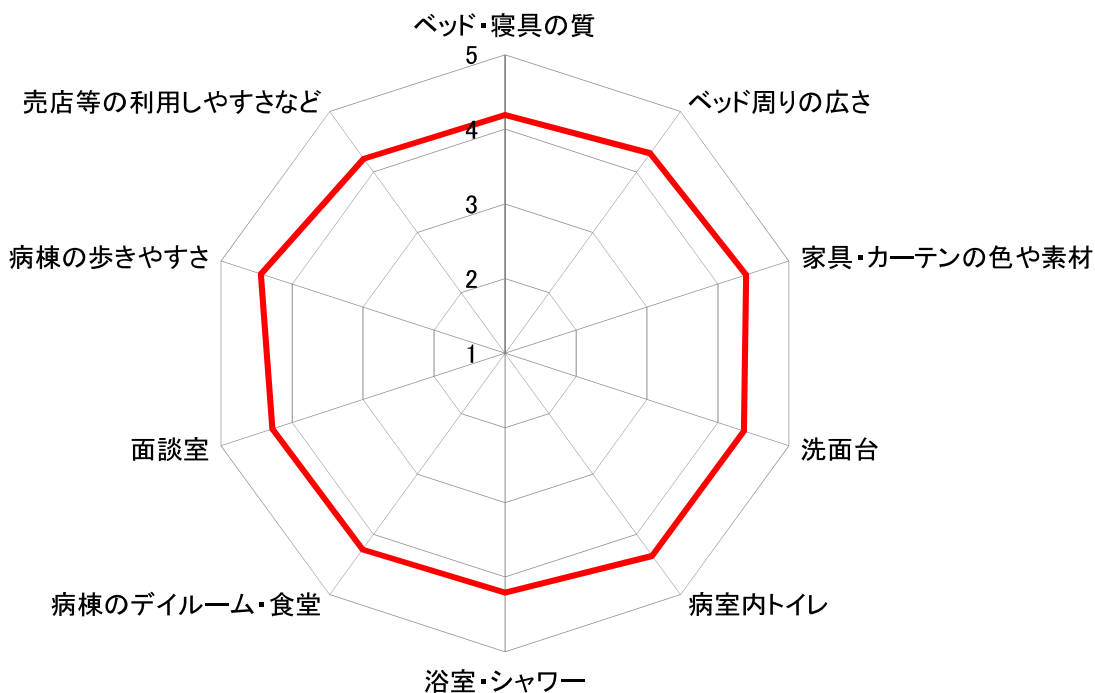


病室のプライバシー確保等について(満足度) 件数

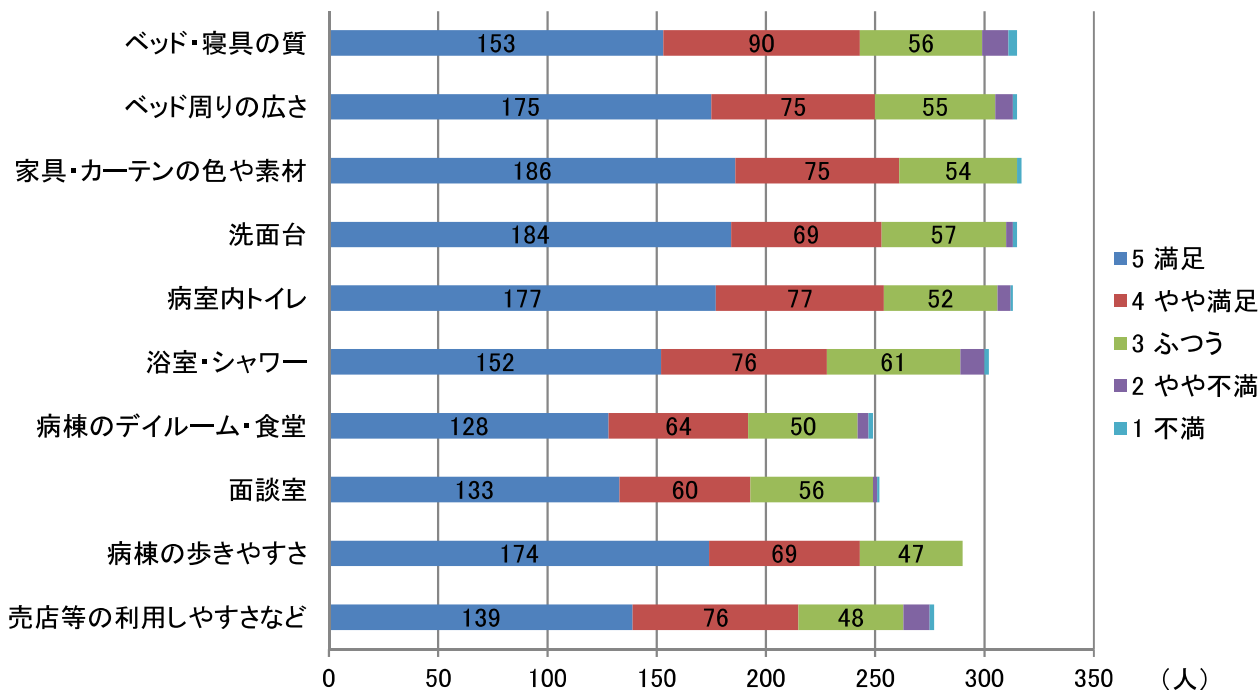


④ 病室及び病室周りの施設・設備

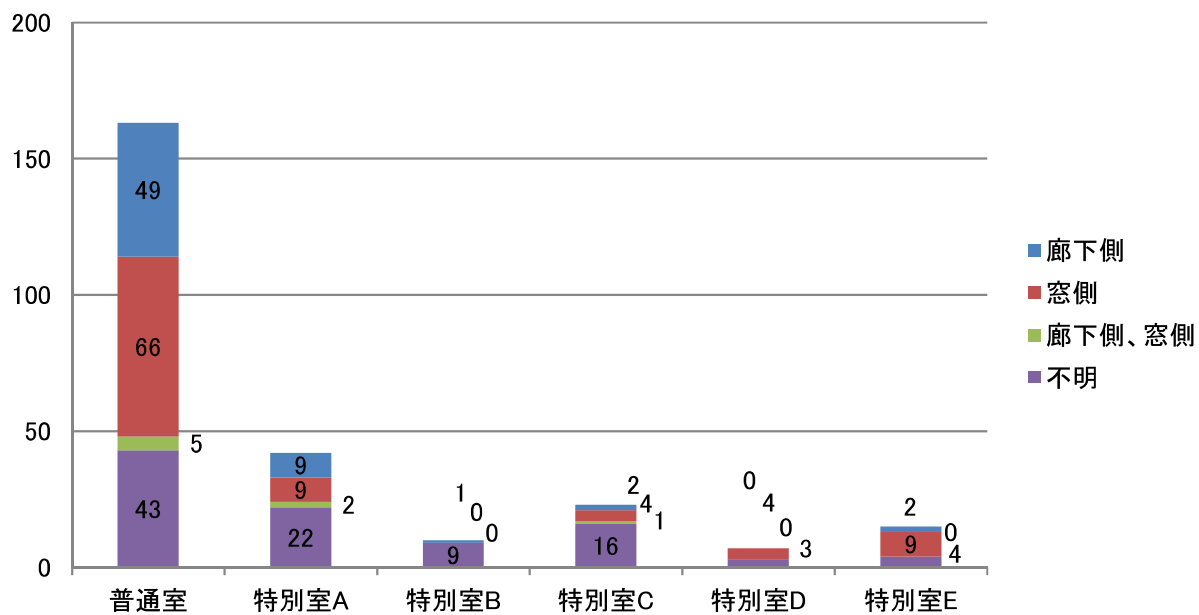
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 平均点



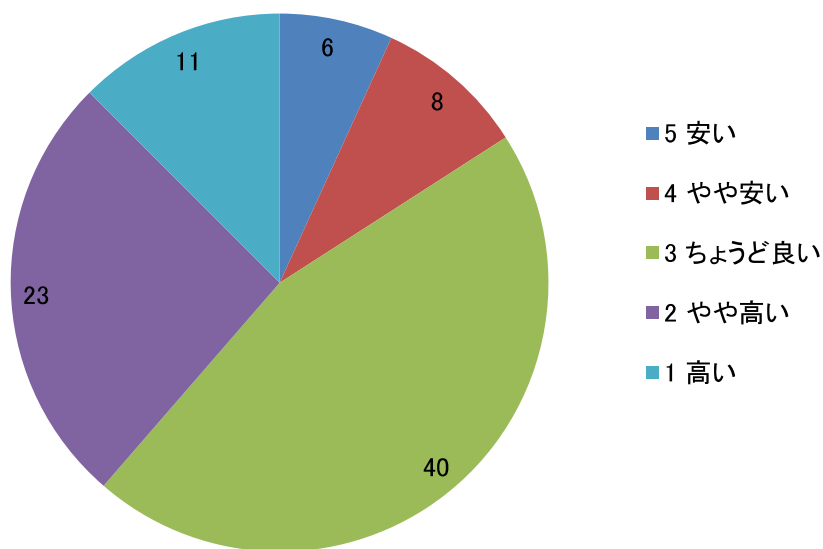
病室及び病室周りの施設・設備について(満足度) 件数



病室（種類）について 件数



室料差額について（満足度） 件数

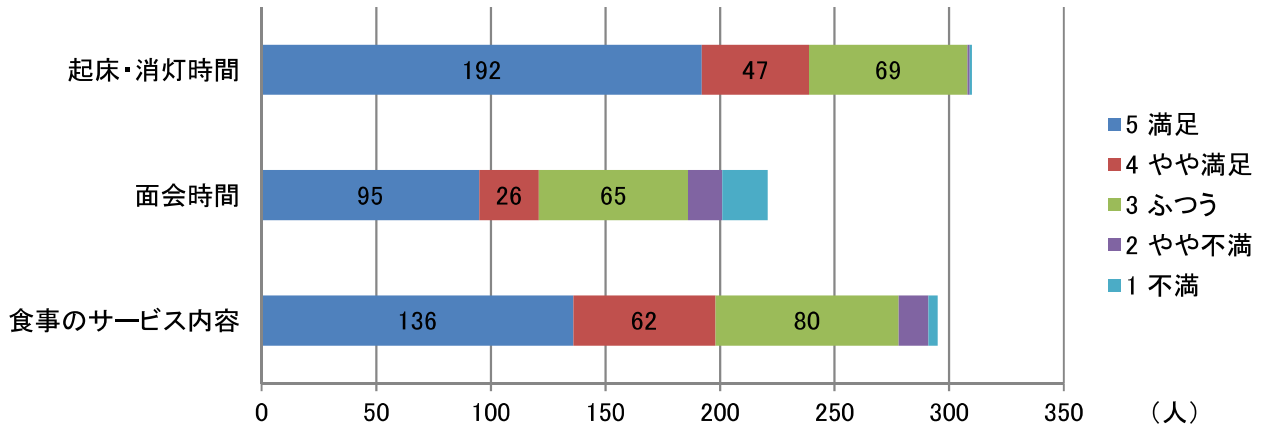


N=316（無回答6）

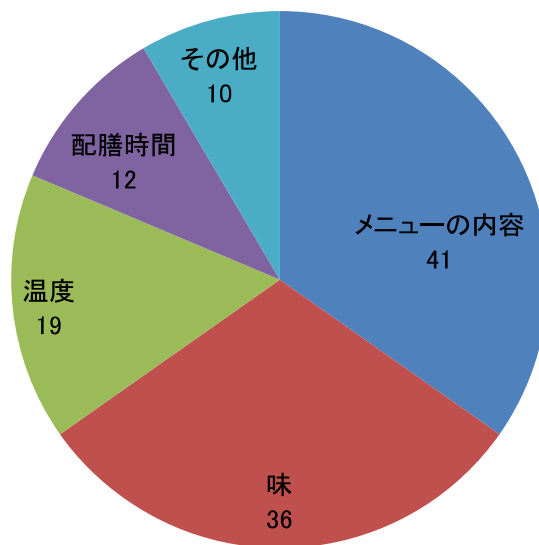
### 3 - 4 入院生活等について

#### 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

