

令和5年度

# 患者満足度調査報告書

熊本大学病院

—令和6年3月—

# 1. 調査概要

## (1) 外来患者満足度調査概要

### ① 概要

- ・ 調査対象 外来患者：全診療科
- ・ 調査期間 令和5年11月13日(月)～令和5年11月17日(金)
- ・ 配布数 4,819名
- ・ 回答数 2,326名
- ・ 回答率 48.3%

※日本医療機能評価機構の満足度調査支援システムを利用して調査を実施

### ② 調査内容

No.	設 問	設問の詳細	ベンチマーク項目
1	総合評価	熊本大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？	○
2	診察までの待ち時間	診察までの待ち時間に満足していますか	○
3	診察時間	診察時間に満足していますか	○
4	医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか	○
5	医師との対話	医師との対話に満足していますか	○
6	看護師	看護師の対応に満足していますか	○
7	事務職員	事務職員の対応に満足していますか	○
8	痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	○
9	精神的なケア	精神的なケアに満足していますか	○
10	プライバシー保護の対応	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか	○
11	職員間の連携	職員間の連携に満足していますか	
12	清掃の状況	清掃の状況に満足していますか	
13	案内表示や掲示物	院内での案内や掲示に満足していますか	
14	駐車場	当院の駐車場に満足していますか	
15	その他 1	受付や会計の手続きに満足していますか	
16	その他 2	食堂や売店に満足していますか	
17	自由質問 1	通院されている中で、不満や改善してほしいところがありましたか	
18	自由質問 2	その他 お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください	
19		回答者	
20	回答者属性	利用者の性別	
21		利用者の年齢	
22	任意セグメント 1	受診された診療科（複数の診療科を受診された場合は、主なものをひとつお選びください）	
23	任意セグメント 2	通院方法（複数ある場合は、主なものをひとつお選びください）	

## (2) 入院患者満足度調査概要

### ① 概要

- ・調査対象 入院患者（ICU・HCU・NICUを除く退院患者）
- ・調査期間 令和5年11月6日（月）～令和5年11月19日（日）
- ・配布数 776名
- ・回答数 379名
- ・回答率 48.8%

※日本医療機能評価機構の満足度調査支援システムを利用して調査を実施

### ② 調査内容

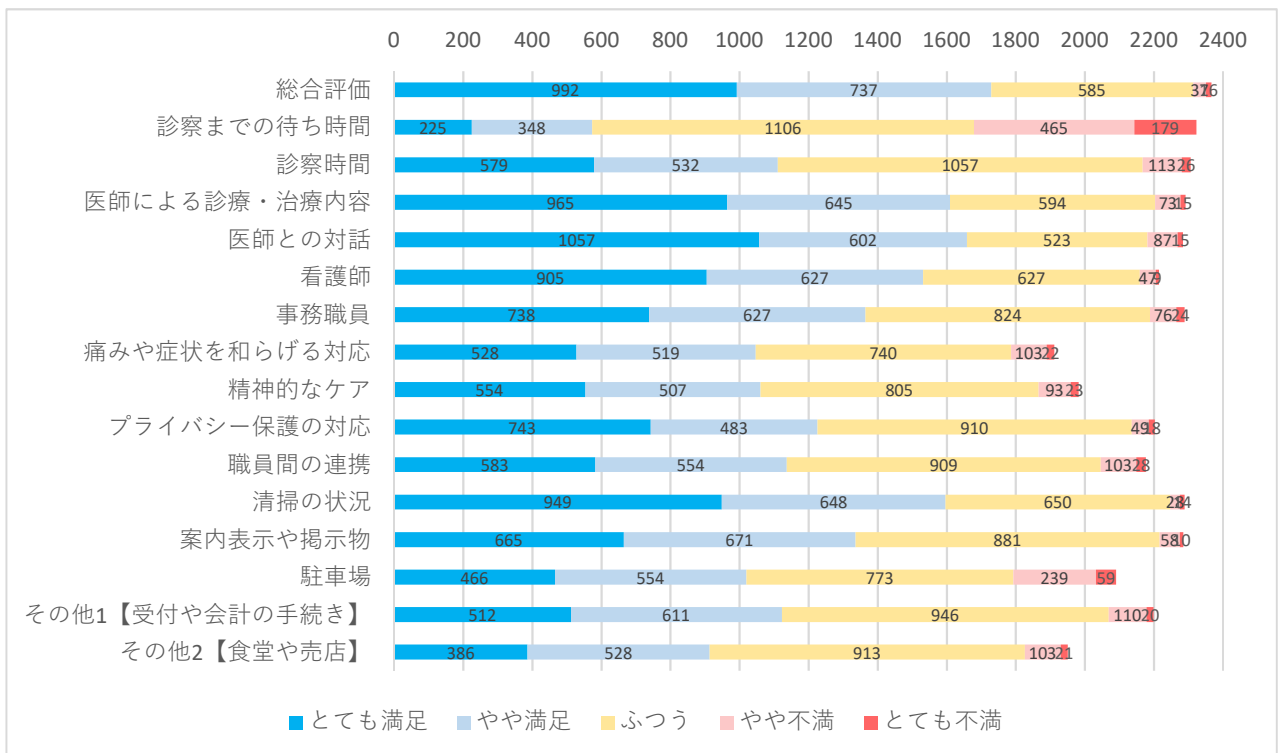
No.	設 問	設問の詳細	ベンチ マーク 項目
1	総合評価	熊本大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？	○
2	医師による診療・治療内容	医師による診療・治療内容に満足していますか	○
3	医師との対話	医師との対話に満足していますか	○
4	看護師	看護師の対応に満足していますか	○
5	事務職員	事務職員の対応に満足していますか	○
6	痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか	○
7	精神的なケア	精神的なケアに満足していますか	○
8	プライバシー保護の対応	病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか	○
9	病室・浴室・トイレなど	病室・浴室・トイレなどに満足していますか	○
10	食事の内容	食事の内容に満足していますか	○
11	職員間の連携	職員間の連携に満足していますか	
12	建物や設備	建物や設備に満足していますか	
13	治療結果	今回の入院の治療結果に満足していますか	
14	清掃の状況	清掃の状況に満足していますか	
15	家族への情報提供	例えば病室の移動など、家族への情報提供に満足していますか	
16	その他 1	入院時・退院時の説明や手続きに満足していますか	
17	自由質問 1	入院中、不満や改善してほしいところがありましたか	
18	自由質問 2	その他 お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください	
19		回答者	
20	回答者属性	利用者の性別	
21		利用者の年齢	
22	任意セグメント 1	病棟（ご退院される病棟をお選びください。）	
23	任意セグメント 2	診療科（ご退院される診療科をお選びください。）	

## 2. 外来患者満足度調査

## (1) 設問別回答状況

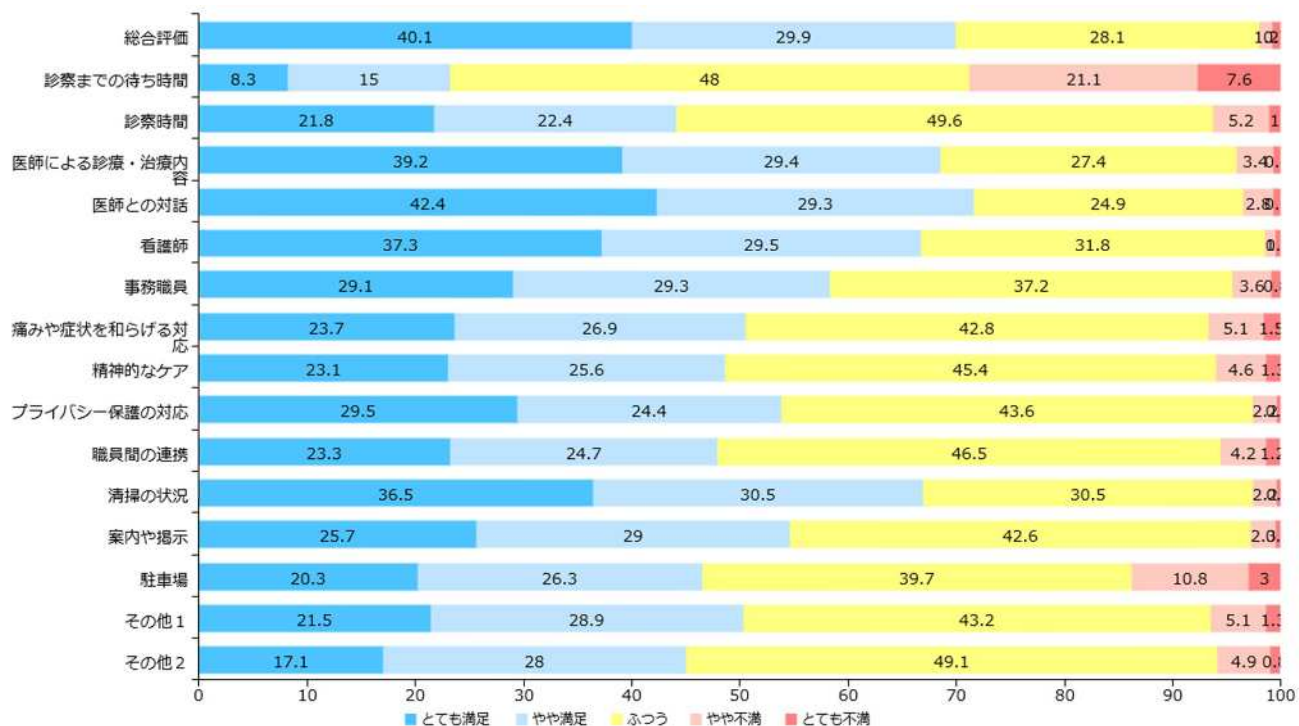
### ① 回答件数

設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	992	737	585	37	16
診察までの待ち時間	225	348	1106	465	179
診察時間	579	532	1057	113	26
医師による診療・治療内容	965	645	594	73	15
医師との対話	1057	602	523	87	15
看護師	905	627	627	47	9
事務職員	738	627	824	76	24
痛みや症状を和らげる対応	528	519	740	103	22
精神的なケア	554	507	805	93	23
プライバシー保護の対応	743	483	910	49	18
職員間の連携	583	554	909	103	28
清掃の状況	949	648	650	28	14
案内表示や掲示物	665	671	881	58	10
駐車場	466	554	773	239	59
その他1【受付や会計の手続き】	512	611	946	110	20
その他2【食堂や売店】	386	528	913	103	21



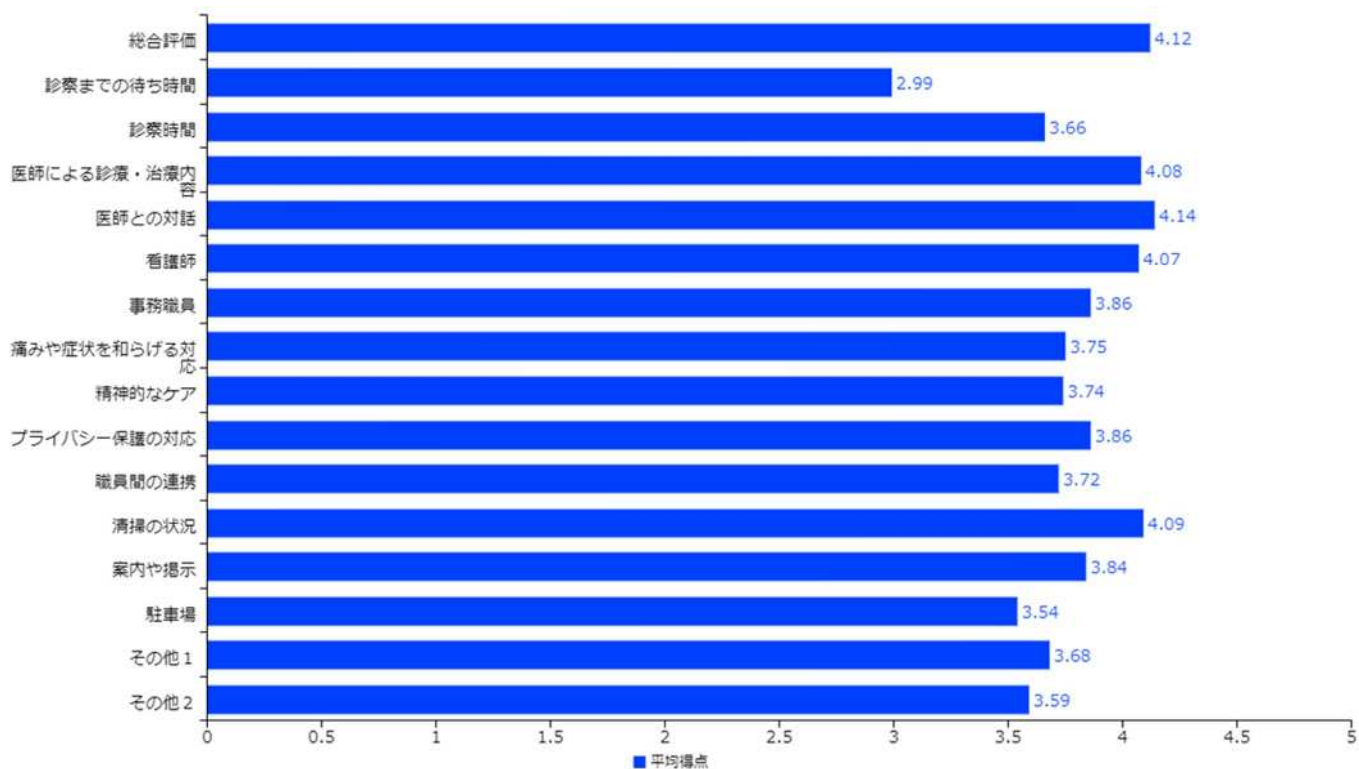
## ② 回答割合

設 問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	40.1	29.9	28.1	1.2	0.7
診察までの待ち時間	8.3	15	48	21.1	7.6
診察時間	21.8	22.4	49.6	5.2	1
医師による診療・治療内容	39.2	29.4	27.4	3.4	0.6
医師との対話	42.4	29.3	24.9	2.8	0.6
看護師	37.3	29.5	31.8	1	0.5
事務職員	29.1	29.3	37.2	3.6	0.8
痛みや症状を和らげる対応	23.7	26.9	42.8	5.1	1.5
精神的なケア	23.1	25.6	45.4	4.6	1.3
プライバシー保護の対応	29.5	24.4	43.6	2.2	0.3
職員間の連携	23.3	24.7	46.5	4.2	1.2
清掃の状況	36.5	30.5	30.5	2.2	0.4
案内表示や掲示物	25.7	29	42.6	2.3	0.5
駐車場	20.3	26.3	39.7	10.8	3
その他1【受付や会計の手続き】	21.5	28.9	43.2	5.1	1.3
その他2【食堂や売店】	17.1	28	49.1	4.9	0.8



### ③ 平均得点

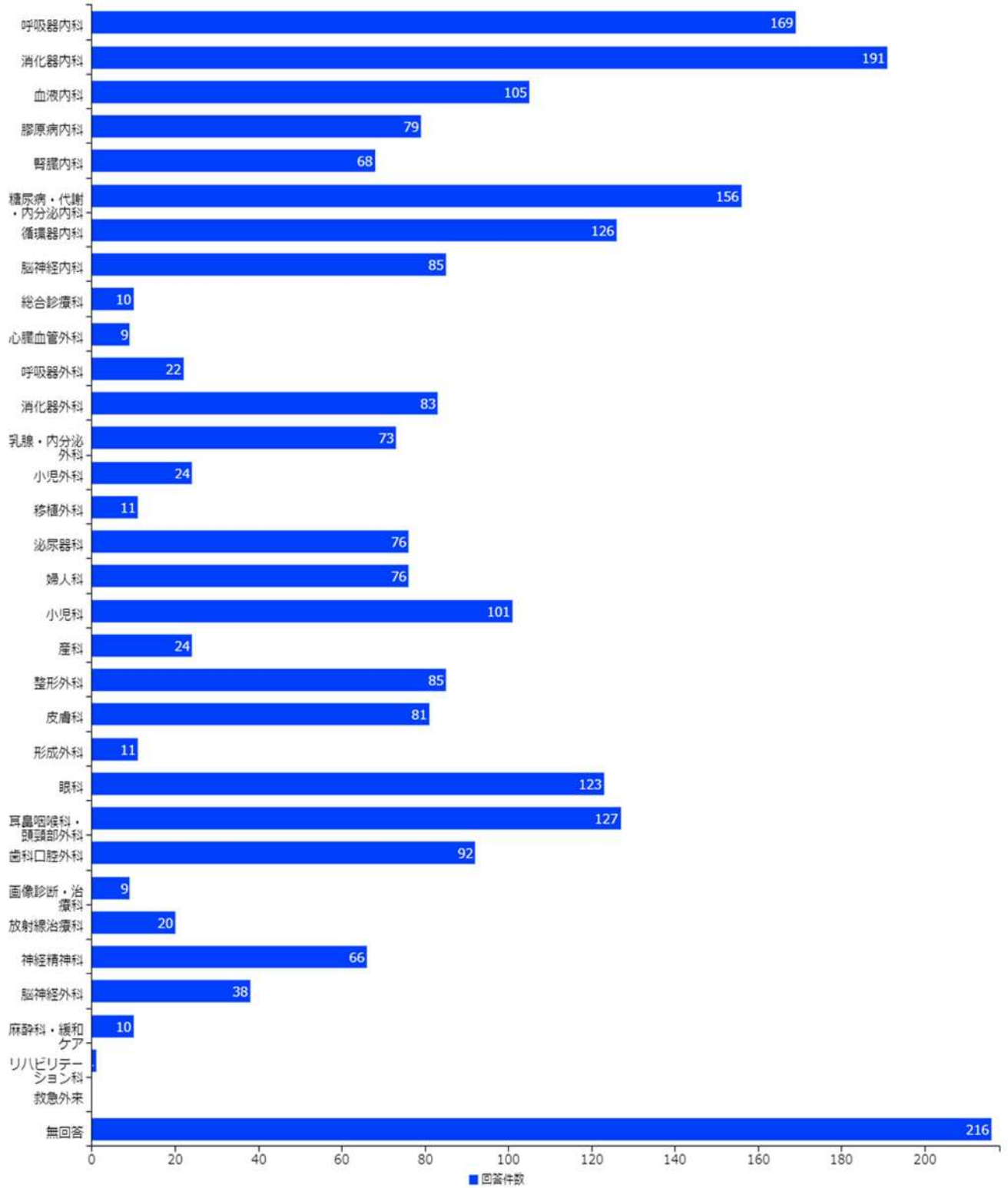
設 問	平均得点
総合評価	4.12
診察までの待ち時間	2.99
診察時間	3.66
医師による診療・治療内容	4.08
医師との対話	4.14
看護師	4.07
事務職員	3.86
痛みや症状を和らげる対応	3.75
精神的なケア	3.74
プライバシー保護の対応	3.86
職員間の連携	3.72
清掃の状況	4.09
案内表示や掲示物	3.84
駐車場	3.54
その他1【受付や会計の手続き】	3.68
その他2【食堂や売店】	3.59



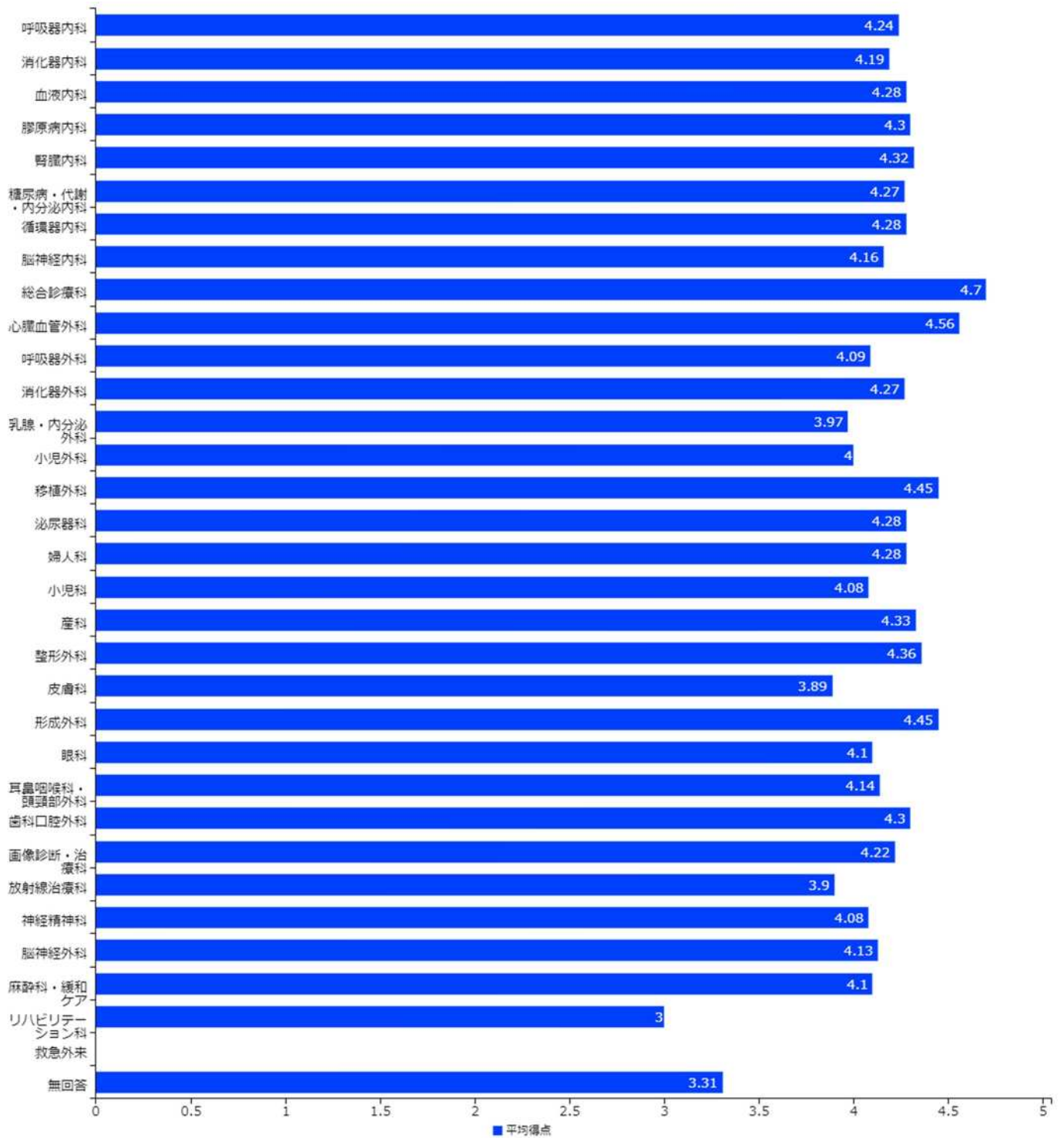


## (2) 属性別回答状況

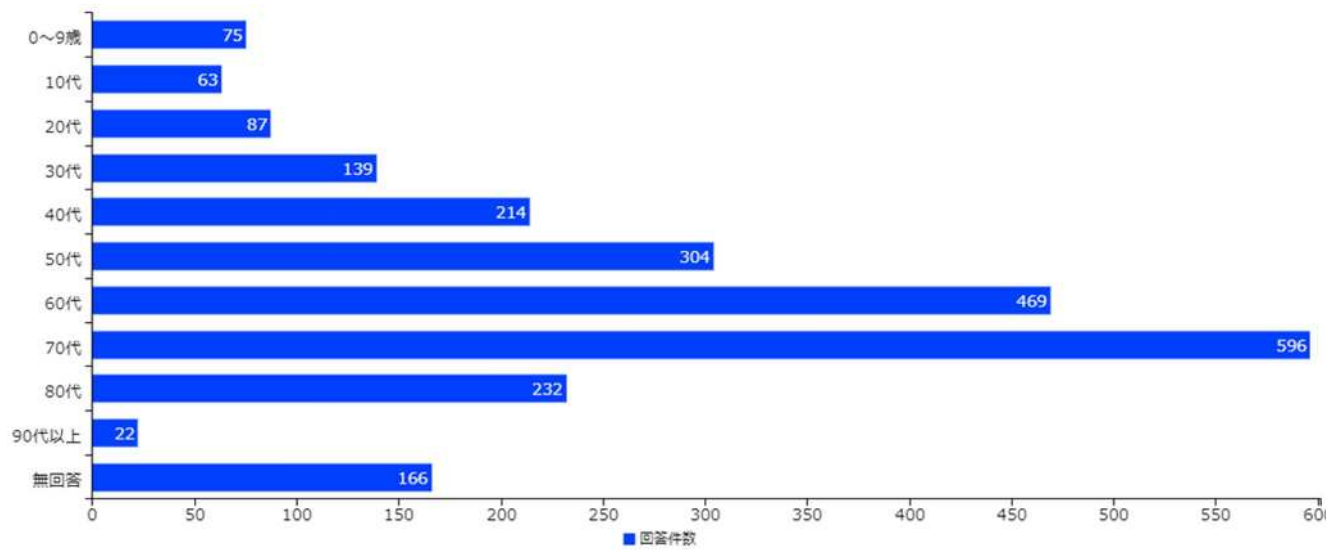
### ① 診療科（回答件数）



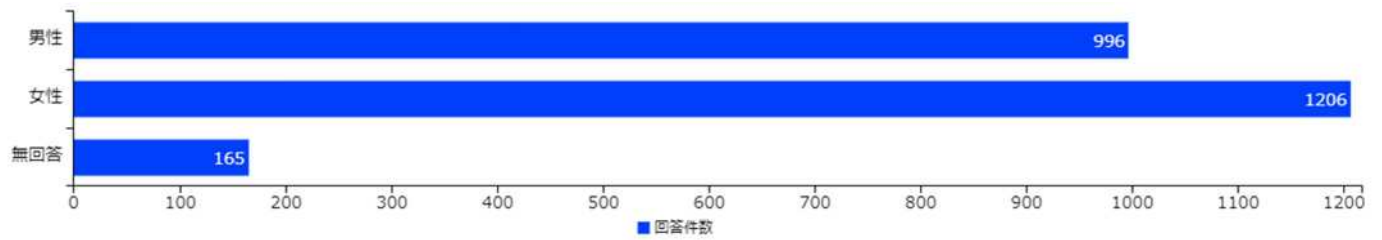
## ② 診療科（平均得点）



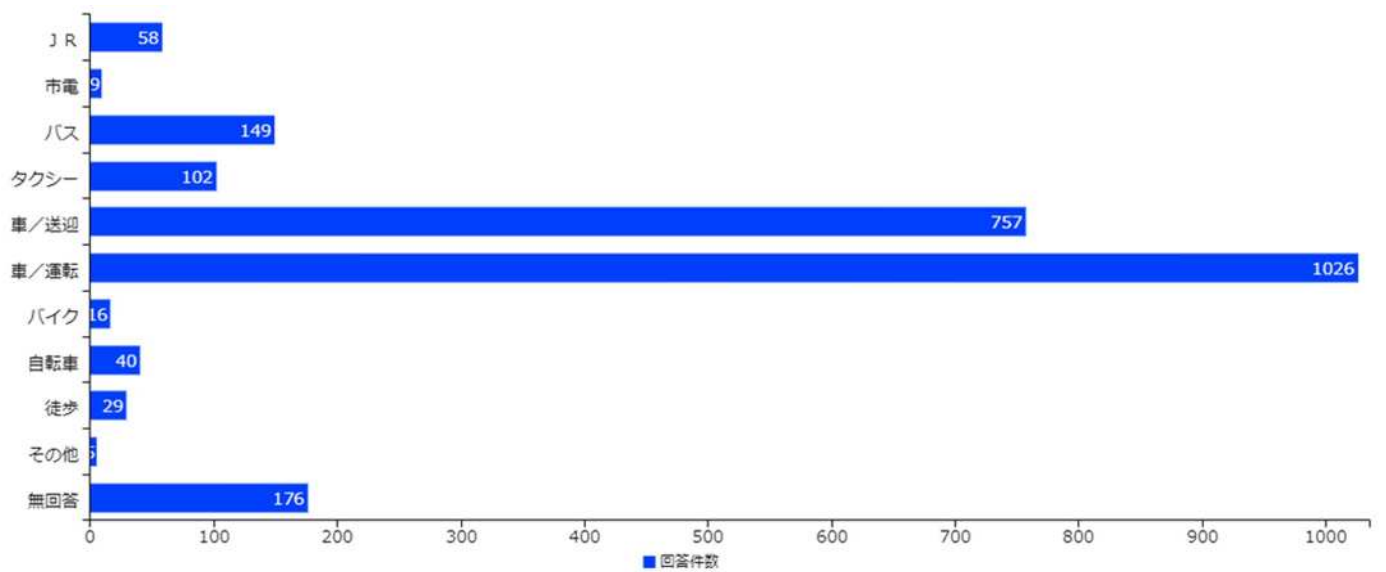
### ③ 年齢



### ④ 性別



### ⑤ 通院方法

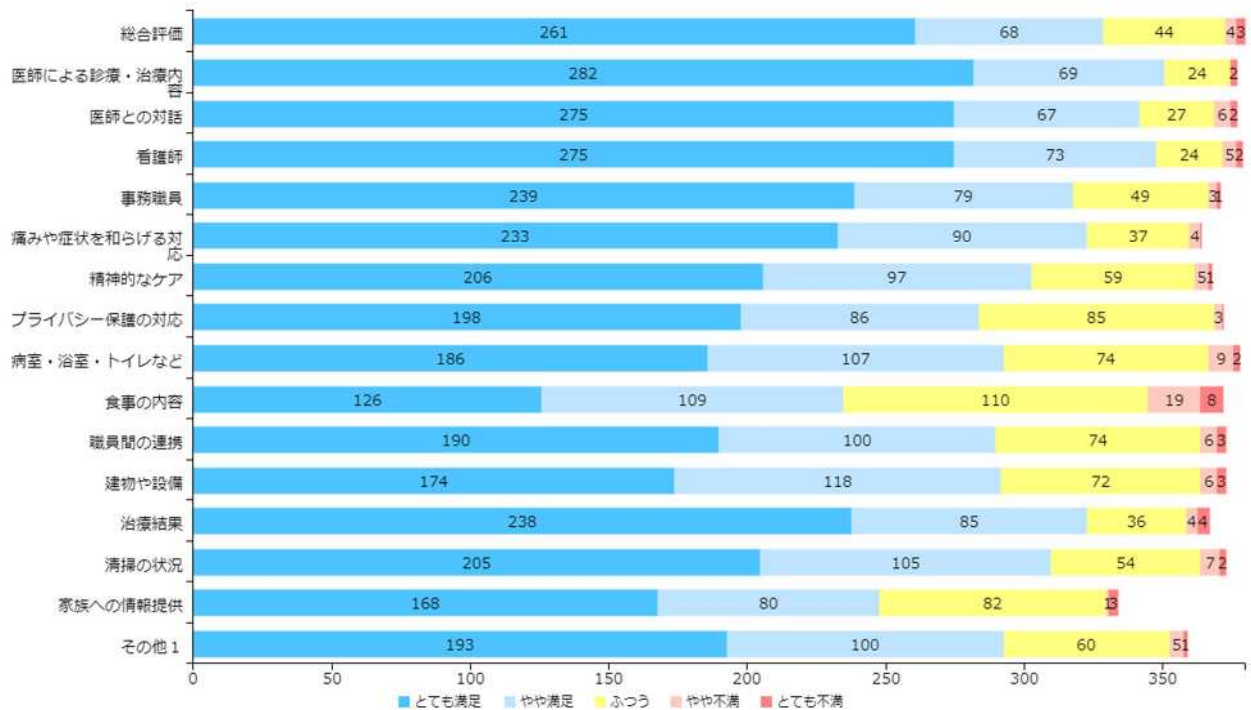


### 3. 入院患者満足度調査

## (1) 設問別回答状況

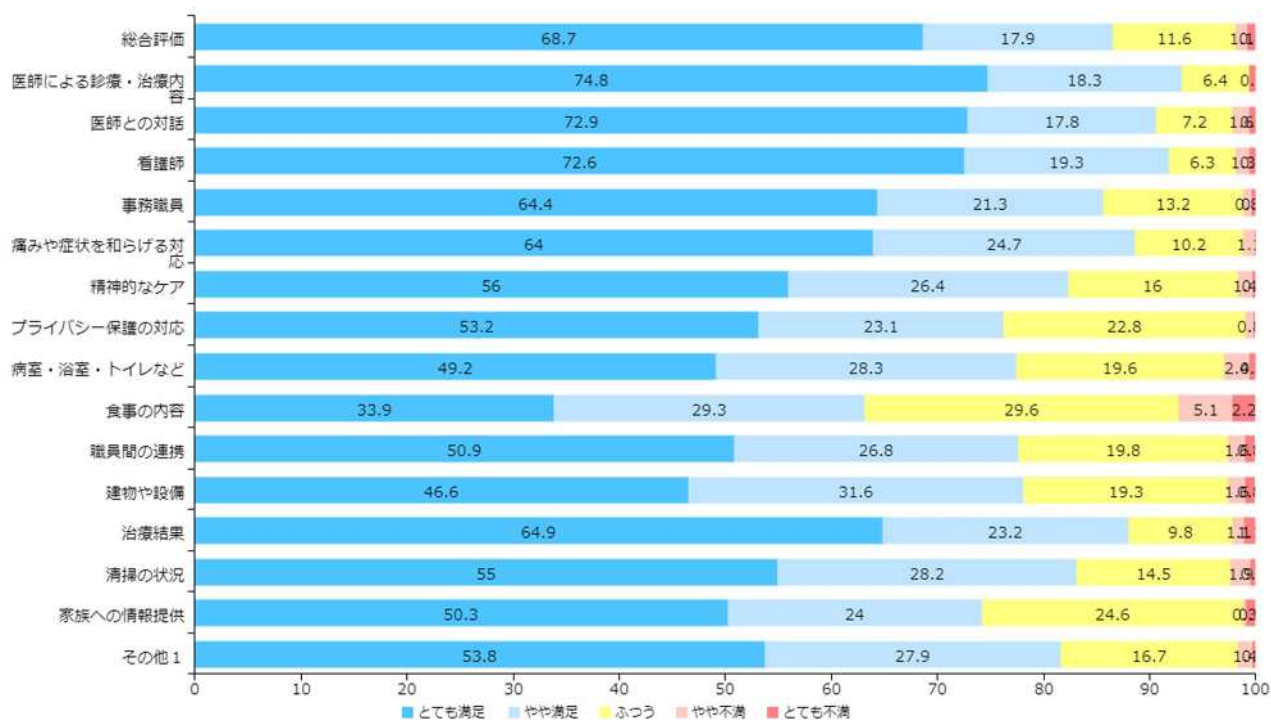
### ① 回答件数

設 問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	261	68	44	4	3
医師による診療・治療内容	282	69	24		2
医師との対話	275	67	27	6	2
看護師	275	73	24	5	2
事務職員	239	79	49	3	1
痛みや症状を和らげる対応	233	90	37	4	
精神的なケア	206	97	59	5	1
プライバシー保護の対応	198	86	85	3	
病室・浴室・トイレなど	186	107	74	9	2
食事の内容	126	109	110	19	8
職員間の連携	190	100	74	6	3
建物や設備	174	118	72	6	3
治療結果	238	85	36	4	4
清掃の状況	205	105	54	7	2
家族への情報提供	168	80	82	1	3
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	193	100	60	5	1



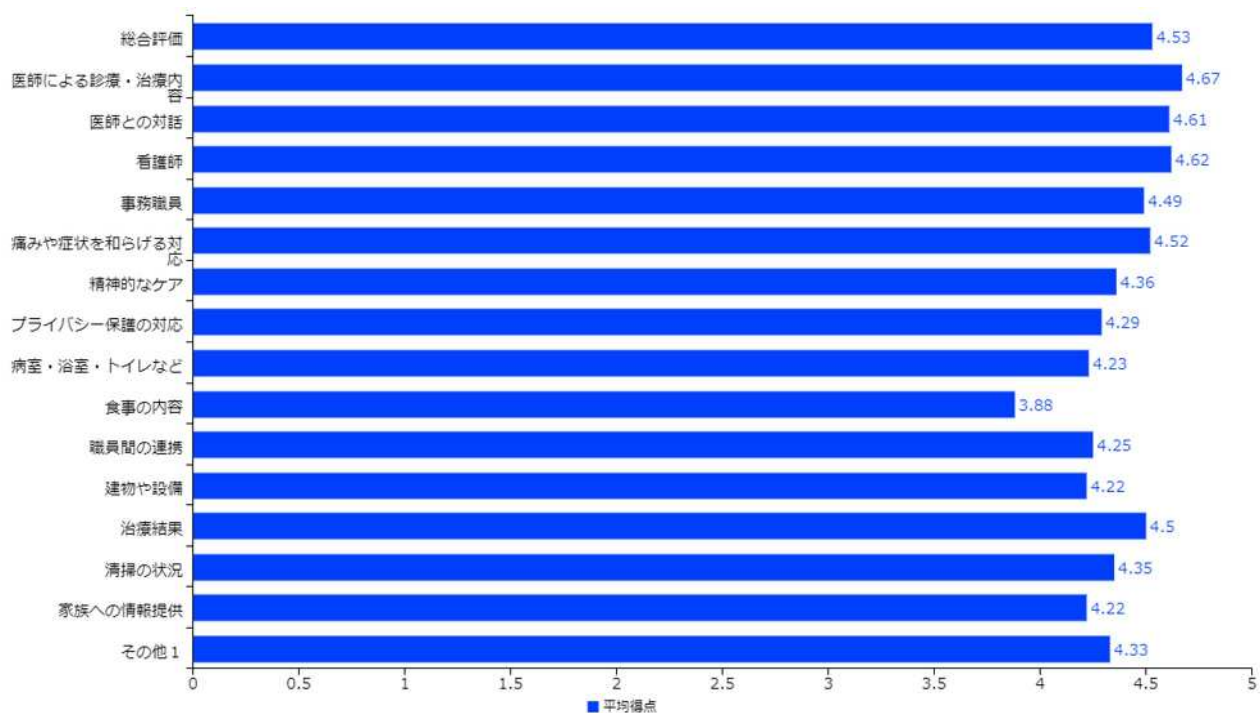
## ② 回答割合

設 問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	68.7	17.9	11.6	1.1	0.8
医師による診療・治療内容	74.8	18.3	6.4		0.5
医師との対話	72.9	17.8	7.2	1.6	0.5
看護師	72.6	19.3	6.3	1.3	0.5
事務職員	64.4	21.3	13.2	0.8	0.3
痛みや症状を和らげる対応	64	24.7	10.2	1.1	
精神的なケア	56	26.4	16	1.4	0.3
プライバシー保護の対応	53.2	23.1	22.8	0.8	
病室・浴室・トイレなど	49.2	28.3	19.6	2.4	0.5
食事の内容	33.9	29.3	29.6	5.1	2.2
職員間の連携	50.9	26.8	19.8	1.6	0.8
建物や設備	46.6	31.6	19.3	1.6	0.8
治療結果	64.9	23.2	9.8	1.1	1.1
清掃の状況	55	28.2	14.5	1.9	0.5
家族への情報提供	50.3	24	24.6	0.3	0.9
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	53.8	27.9	16.7	1.4	0.3



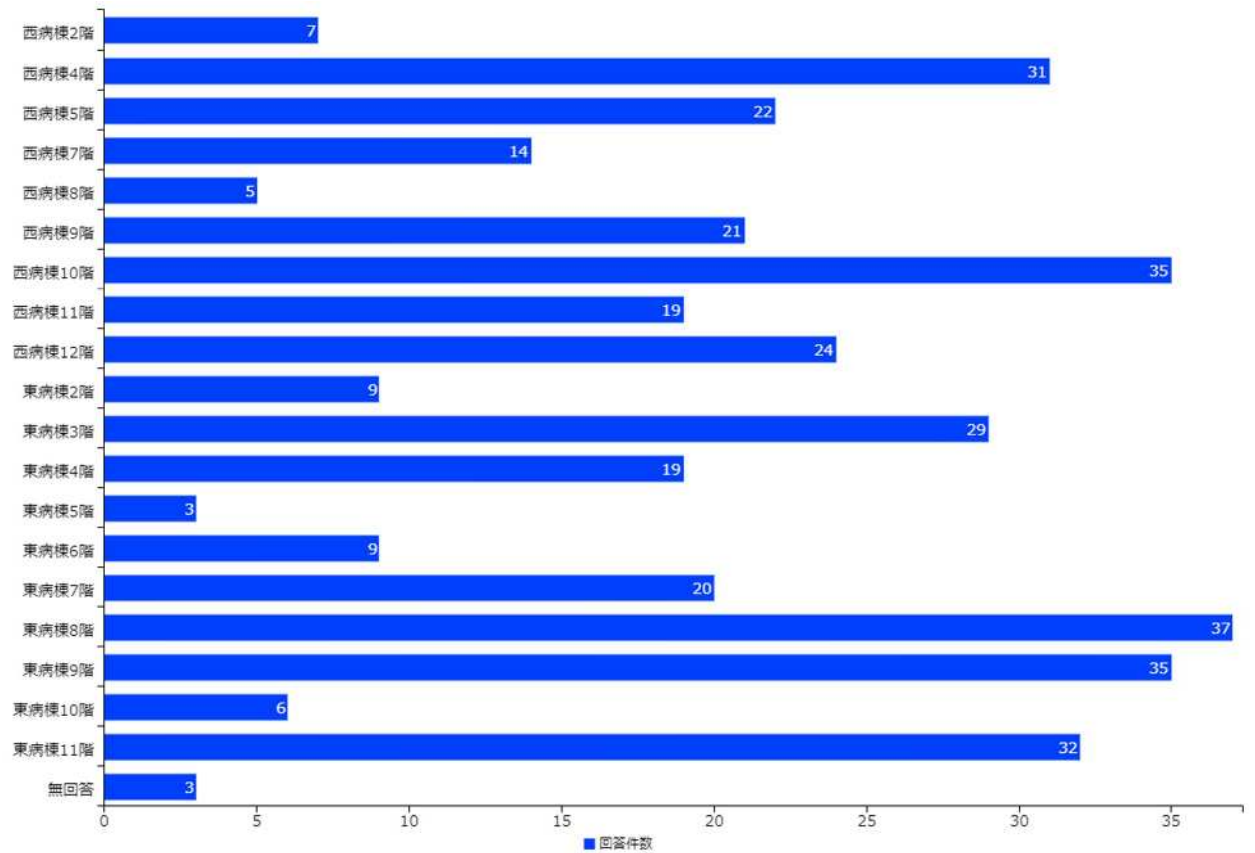
### ③ 平均得点

設 問	平均得点
総合評価	4.53
医師による診療・治療内容	4.67
医師との対話	4.61
看護師	4.62
事務職員	4.49
痛みや症状を和らげる対応	4.52
精神的なケア	4.36
プライバシー保護の対応	4.29
病室・浴室・トイレなど	4.23
食事の内容	3.88
職員間の連携	4.25
建物や設備	4.22
治療結果	4.5
清掃の状況	4.35
家族への情報提供	4.22
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	4.33

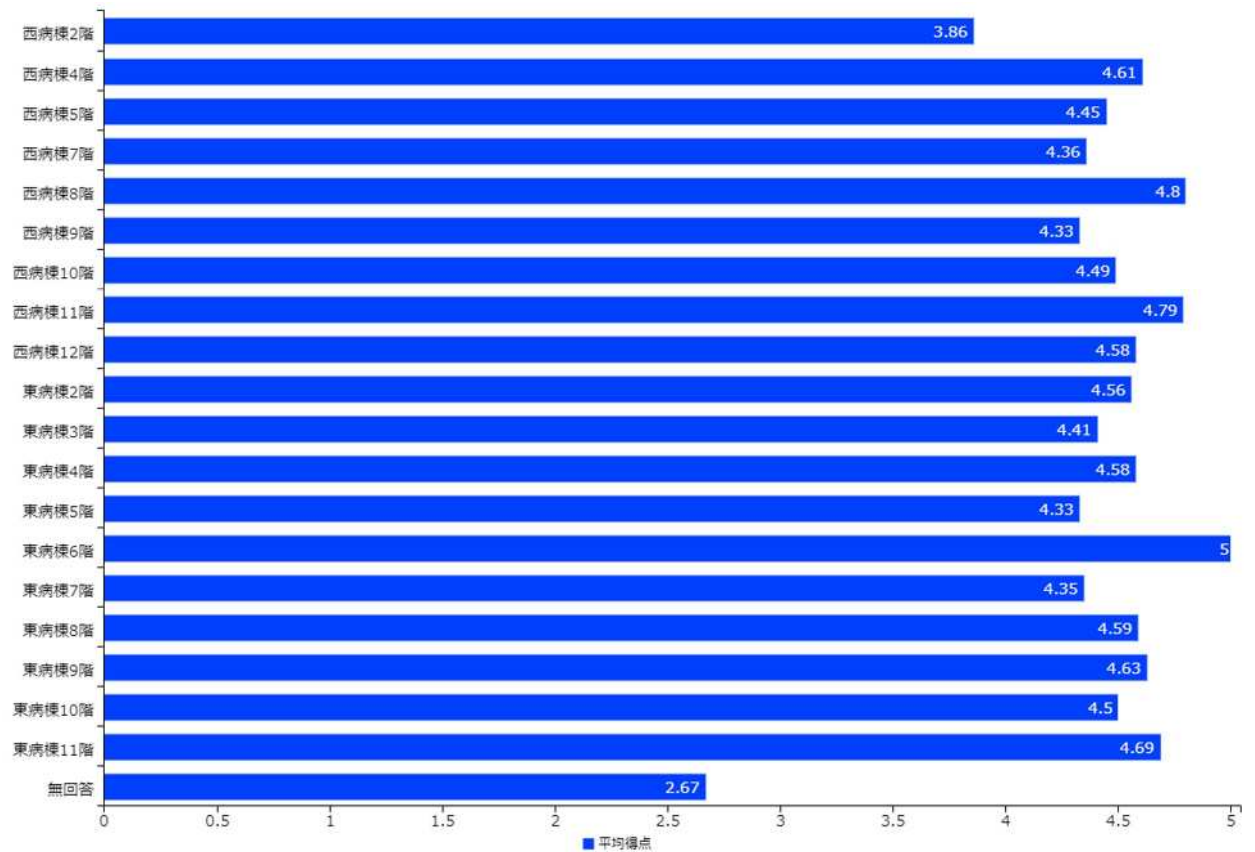


## (2) 属性別回答状況

### ① 病棟 (回答件数)

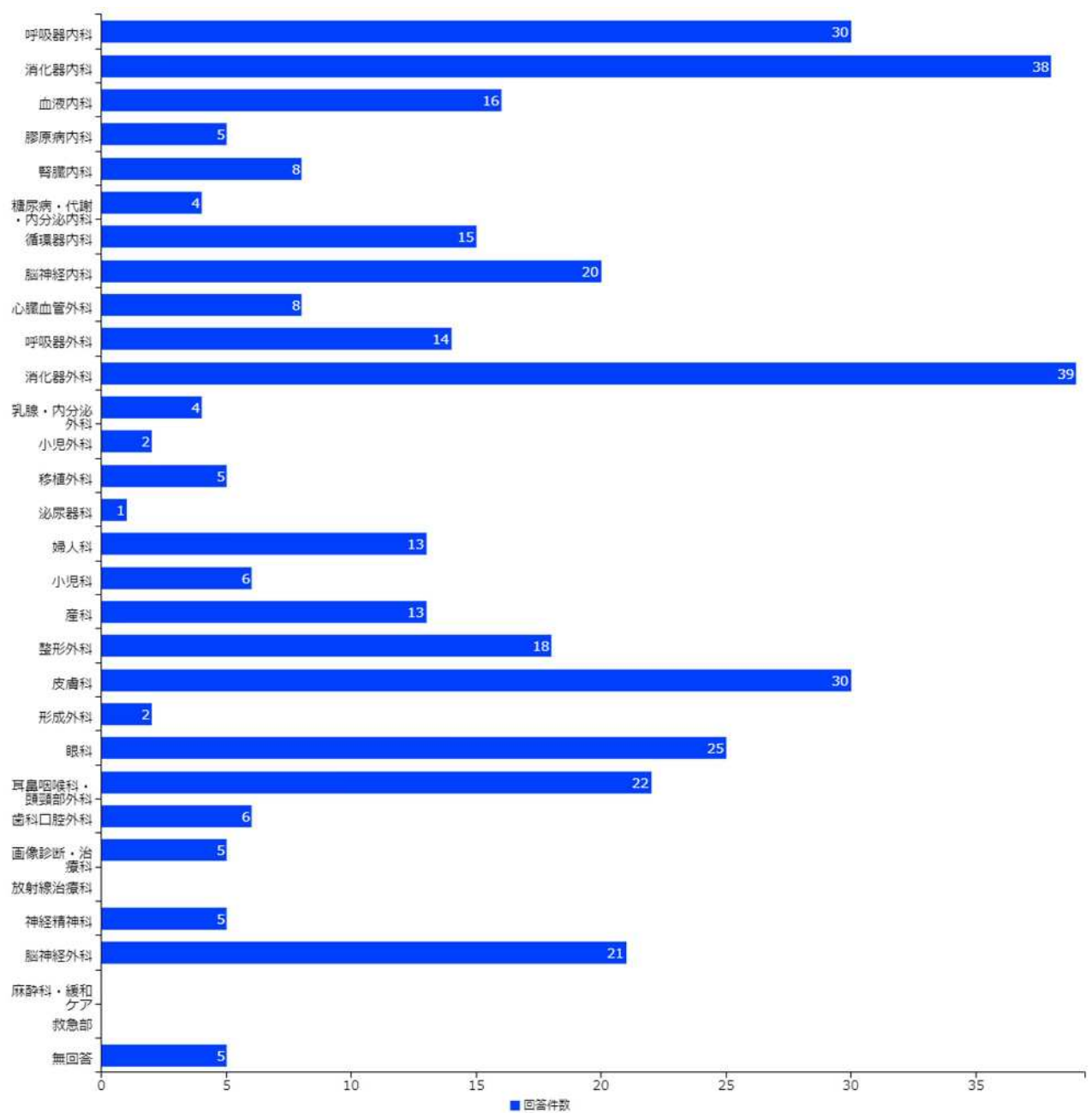


### ② 病棟 (平均得点)

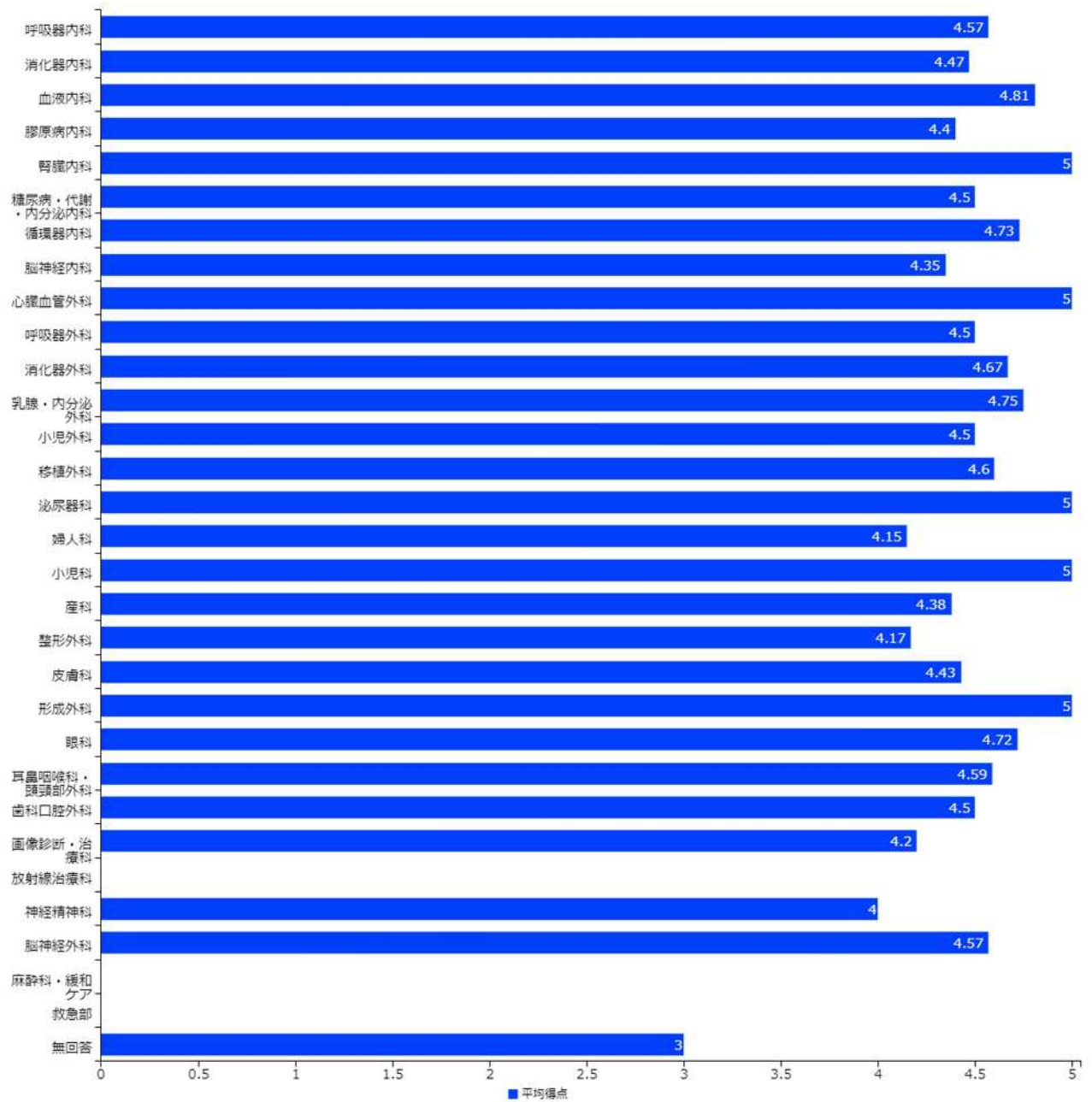




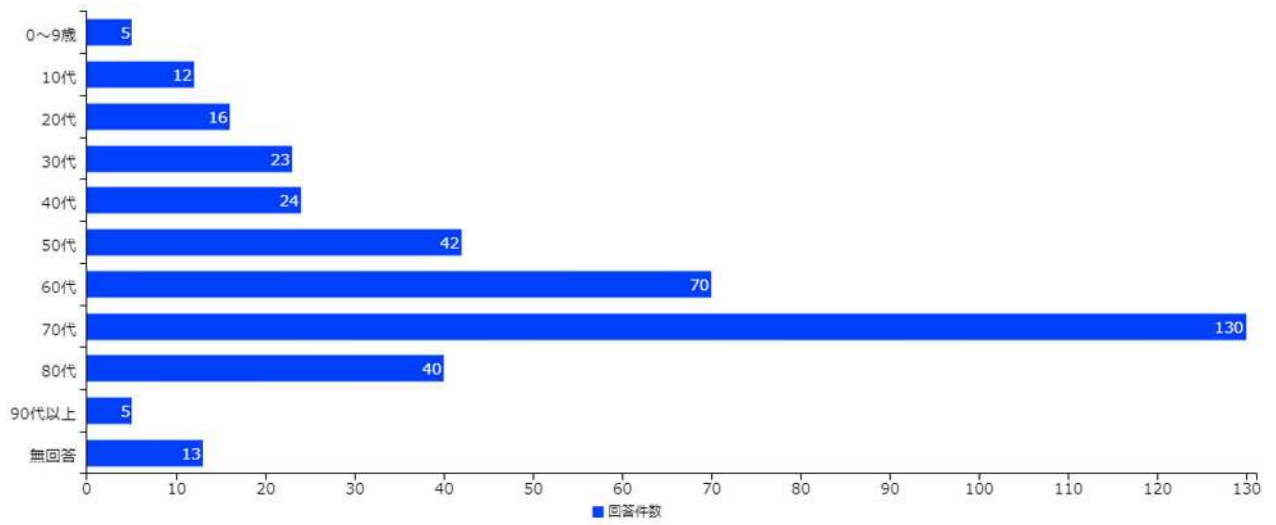
③ 診療科（回答件数）



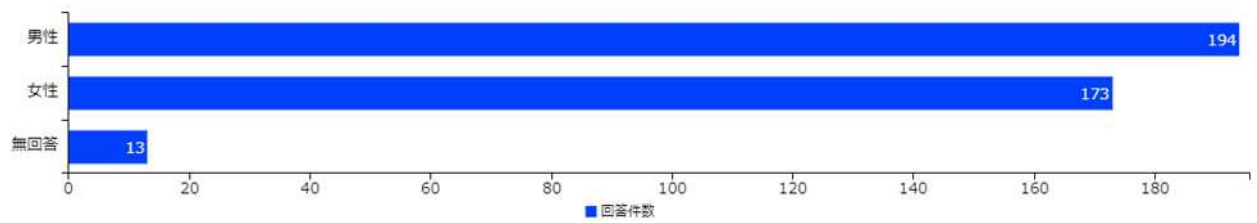
④ 診療科（平均得点）



⑤ 年齢



⑥ 性別

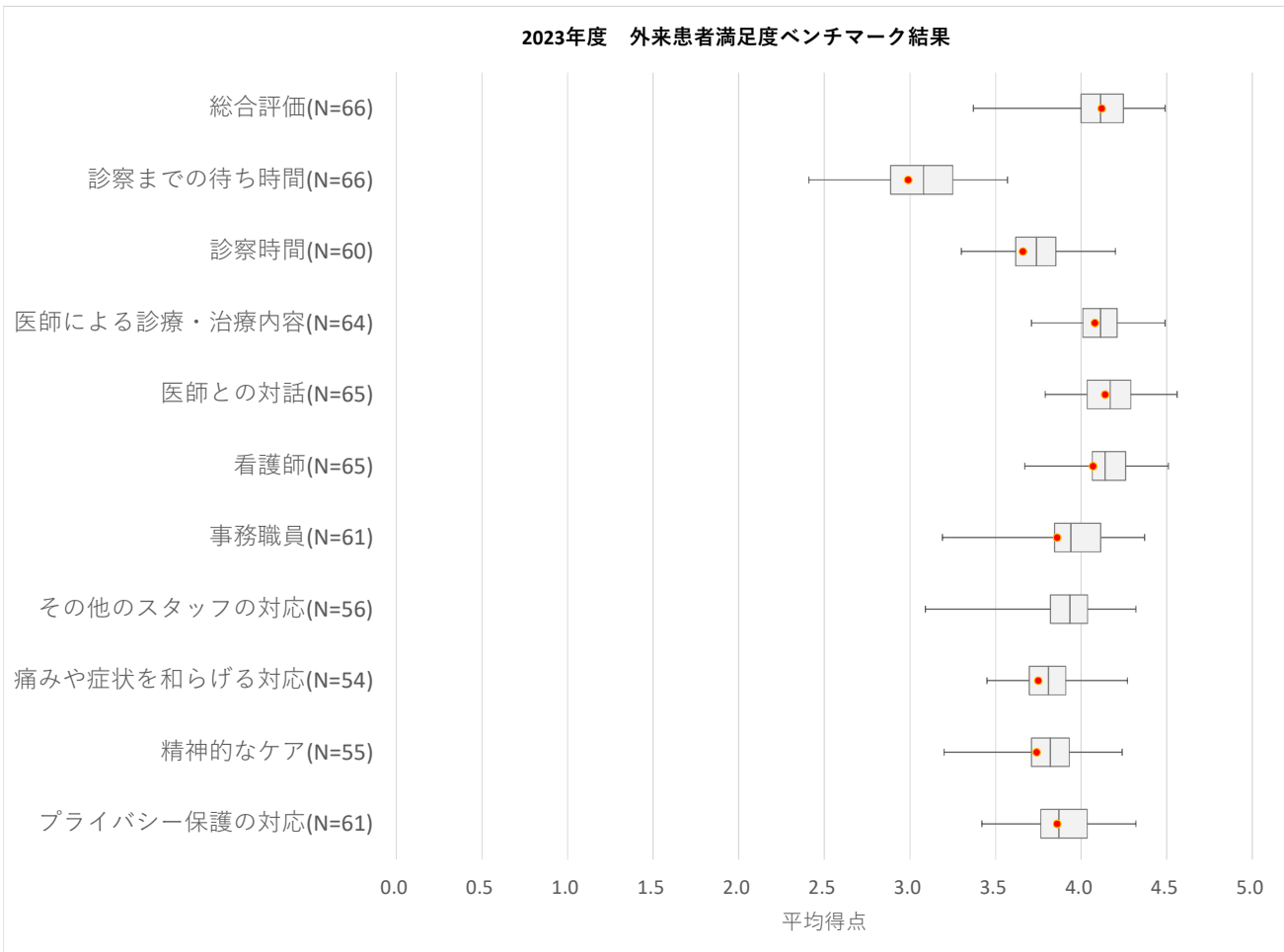


## 4. ベンチマーク結果

## (6) 箱ひげ図

### ① 外来患者満足度ベンチマーク結果（箱ひげ図）

	25パーセンタイル 値	中央値-25パーセ ンタイル値	75パーセンタイル 値-中央値	25パーセンタイル 値-最小値	最大値-75パーセ ンタイル値	当院の値	X	Y	N
総合評価(N=66)	4.00	0.12	0.13	0.63	0.24	4.12	0	10.5	66
診察までの待ち時間(N=66)	2.89	0.19	0.17	0.48	0.32	2.99	0	9.5	66
診察時間(N=60)	3.62	0.12	0.11	0.32	0.35	3.66	0	8.5	60
医師による診療・治療内容(N=64)	4.01	0.11	0.09	0.30	0.28	4.08	0	7.5	64
医師との対話(N=65)	4.04	0.14	0.12	0.25	0.27	4.14	0	6.5	65
看護師(N=65)	4.07	0.08	0.12	0.40	0.25	4.07	0	5.5	65
事務職員(N=61)	3.85	0.10	0.18	0.66	0.26	3.86	0	4.5	61
その他のスタッフの対応(N=56)	3.82	0.12	0.10	0.73	0.28		0	3.5	56
痛みや症状を和らげる対応(N=54)	3.70	0.11	0.10	0.25	0.36	3.75	0	2.5	54
精神的なケア(N=55)	3.71	0.11	0.11	0.51	0.31	3.74	0	1.5	55
プライバシー保護の対応(N=61)	3.77	0.11	0.17	0.35	0.29	3.86	0	0.5	61



#### 【パーセンタイル値について】

**25%タイル値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の25%の位置に当たる数値。「にじゅうごパーセンタイルち」と読む。下位25%。

**中央値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の50%の位置に当たる数値。50%タイル値ともいう。

**75%タイル値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の75%の位置に当たる数値。「ななじゅうごパーセンタイルち」と読む。上位25%。

(注) 当院は「その他のスタッフの対応」については調査を実施していない。

#### 【グラフの見方】

自院の値（赤丸）が「はこ」より右にある場合：  
 全体の上位25%以内に位置している。

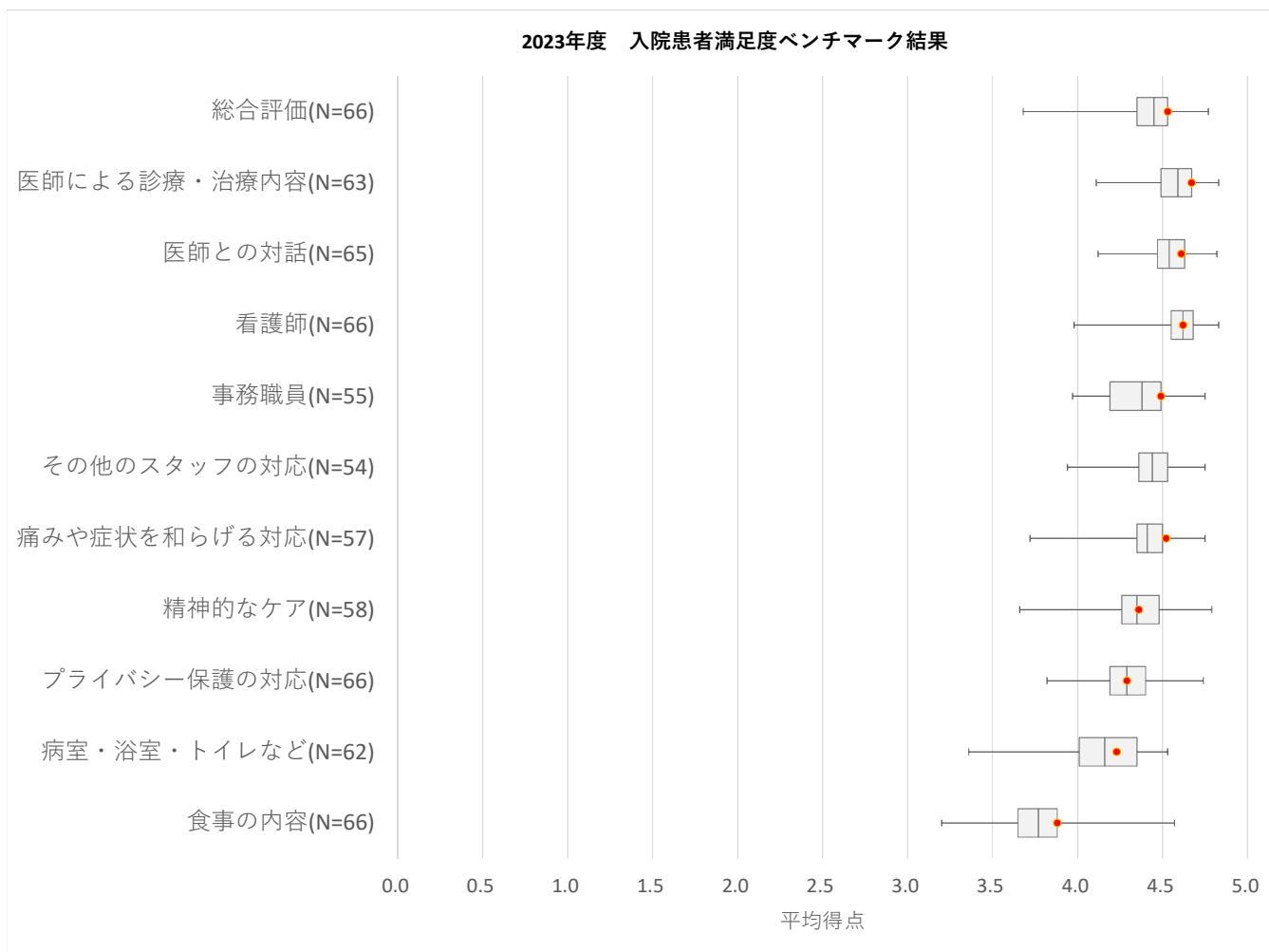
自院の値（赤丸）が「はこ」の中にあつて、縦線より右にある場合：  
 全体の上位25～50%に位置している。ややよい。

自院の値（赤丸）が「はこ」の中にあつて、縦線より左にある場合：  
 全体の上位50～75%に位置している。どちらかという課題。

自院の値（赤丸）が「はこ」より左にある場合：  
 全体の上位75%以内に含まれない。改善すべき課題である可能性が高い。

② 入院患者満足度ベンチマーク結果（箱ひげ図）

	25パーセンタイル値	中央値-25パーセンタイル値	75パーセンタイル値-中央値	25パーセンタイル値-最小値	最大値-75パーセンタイル値	当院の値	X	Y	N
総合評価(N=66)	4.35	0.10	0.08	0.67	0.24	4.53	0	10.5	66
医師による診療・治療内容(N=63)	4.49	0.10	0.08	0.38	0.16	4.67	0	9.5	63
医師との対話(N=65)	4.47	0.07	0.09	0.35	0.19	4.61	0	8.5	65
看護師(N=66)	4.55	0.07	0.06	0.57	0.15	4.62	0	7.5	66
事務職員(N=55)	4.19	0.19	0.11	0.22	0.26	4.49	0	6.5	55
その他のスタッフの対応(N=54)	4.36	0.08	0.09	0.42	0.22		0	5.5	54
痛みや症状を和らげる対応(N=57)	4.35	0.06	0.09	0.63	0.25	4.52	0	4.5	57
精神的なケア(N=58)	4.26	0.09	0.13	0.60	0.31	4.36	0	3.5	58
プライバシー保護の対応(N=66)	4.19	0.10	0.11	0.37	0.34	4.29	0	2.5	66
病室・浴室・トイレなど(N=62)	4.01	0.15	0.19	0.65	0.18	4.23	0	1.5	62
食事の内容(N=66)	3.65	0.12	0.11	0.45	0.69	3.88	0	0.5	66



**【パーセンタイル値について】**

**25%タイル値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の25%の位置に当たる数値。「にじゅうごパーセンタイルち」と読む。下位25%。

**中央値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の50%の位置に当たる数値。50%タイル値ともいう。

**75%タイル値：**値を小さい方から順に並べた場合に、全体の75%の位置に当たる数値。「ななじゅうごパーセンタイルち」と読む。上位25%。

(注) 当院は「その他のスタッフの対応」については調査を実施していない。

**【グラフの見方】**

自院の値（赤丸）が「はこ」より右にある場合：  
 全体の上位25%以内に位置している。

自院の値（赤丸）が「はこ」の中にあって、縦線より右にある場合：  
 全体の上位25～50%に位置している。ややよい。

自院の値（赤丸）が「はこ」の中にあって、縦線より左にある場合：  
 全体の上位50～75%に位置している。どちらかという課題。

自院の値（赤丸）が「はこ」より左にある場合：  
 全体の上位75%以内に含まれない。改善すべき課題である可能性が高い。