

令和6年度

患者満足度調査報告書

熊本大学病院

—令和7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6年11月18日(月)～令和6年11月22日(金)
- ・ 配布数 3,987名
- ・ 回答数 1,911名
- ・ 回答率 47.9%

※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6年11月11日（月）～令和6年11月24日（日）
- ・配布数 880名
- ・回答数 472名
- ・回答率 53.6%

※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

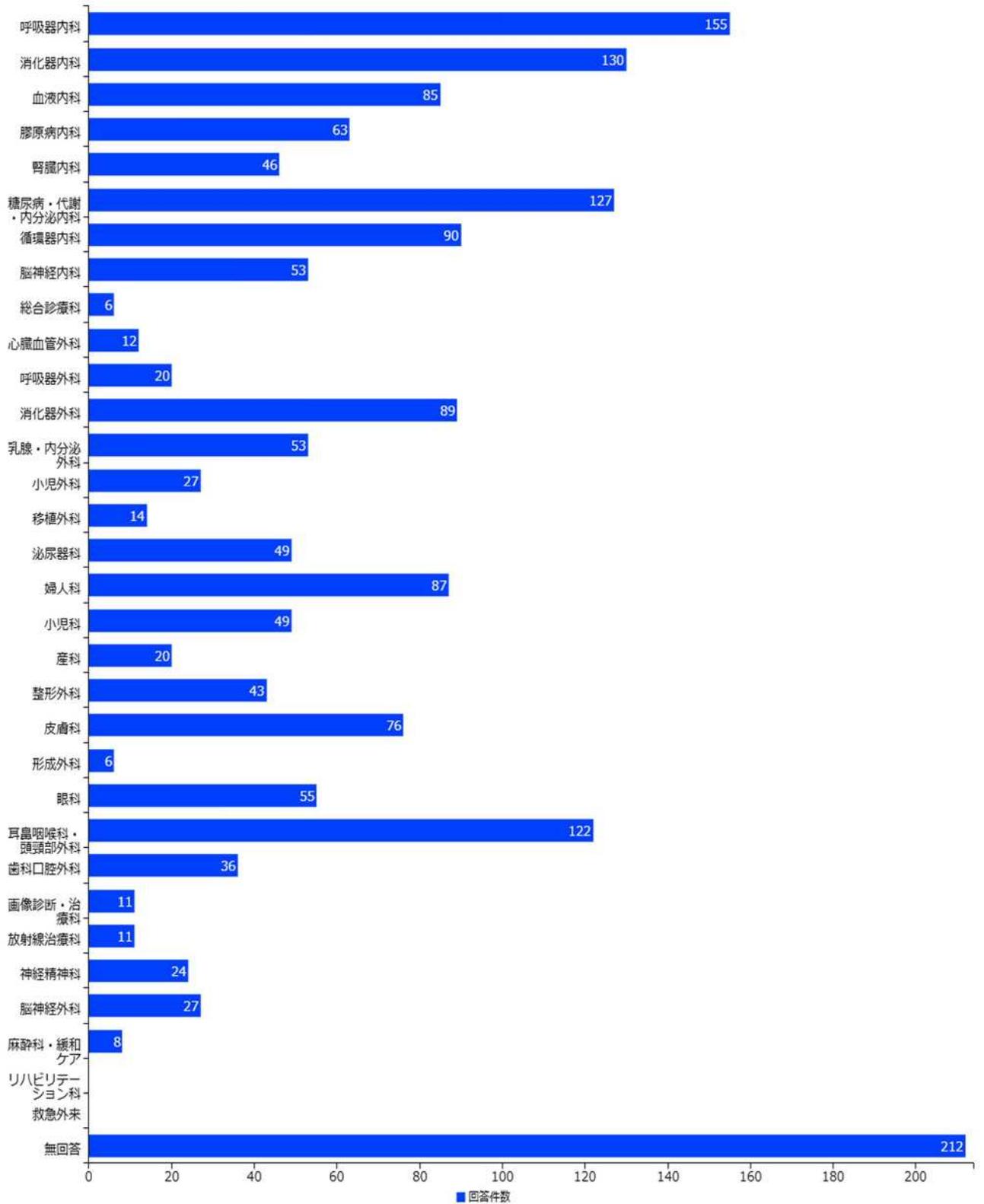
② 調査内容

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。）	

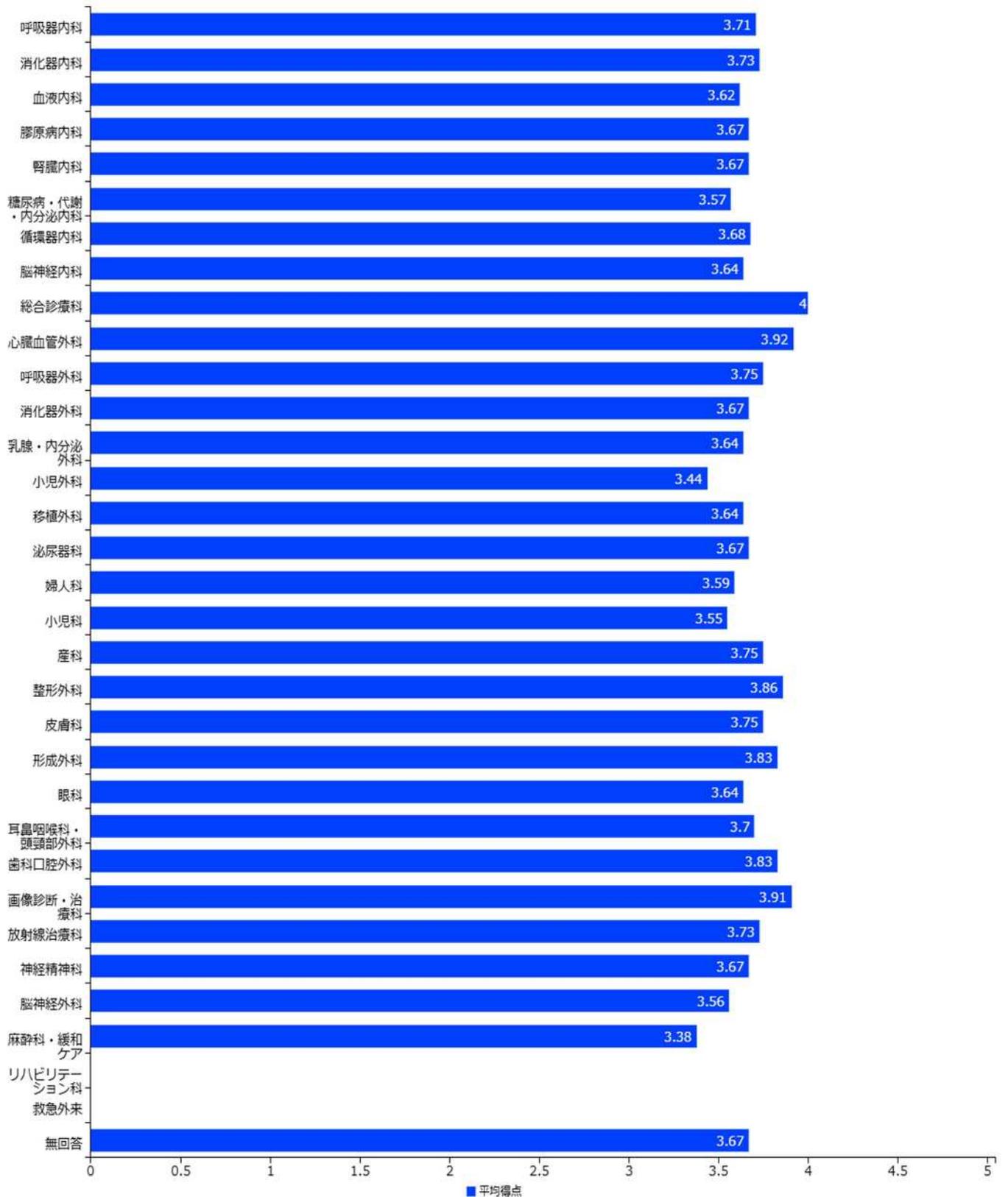
2. 外来患者満足度調査

(1) 属性別回答状況

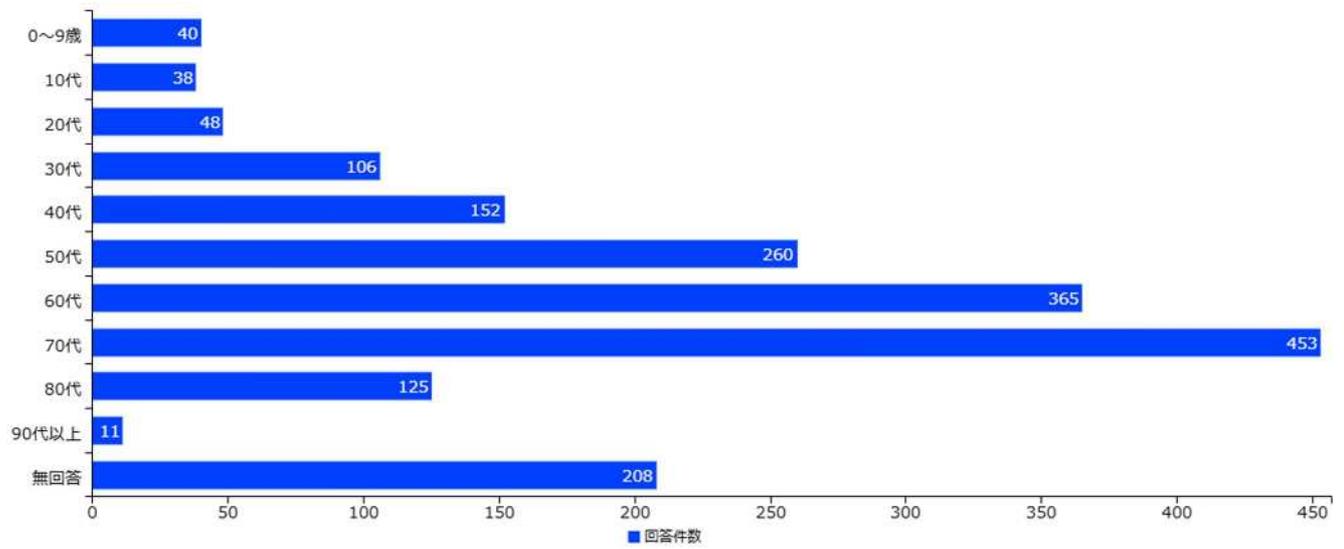
① 診療科 (回答件数)



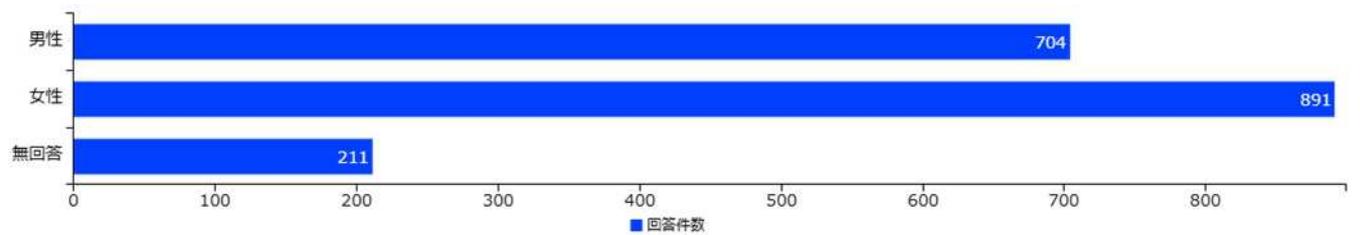
② 診療科（平均得点）



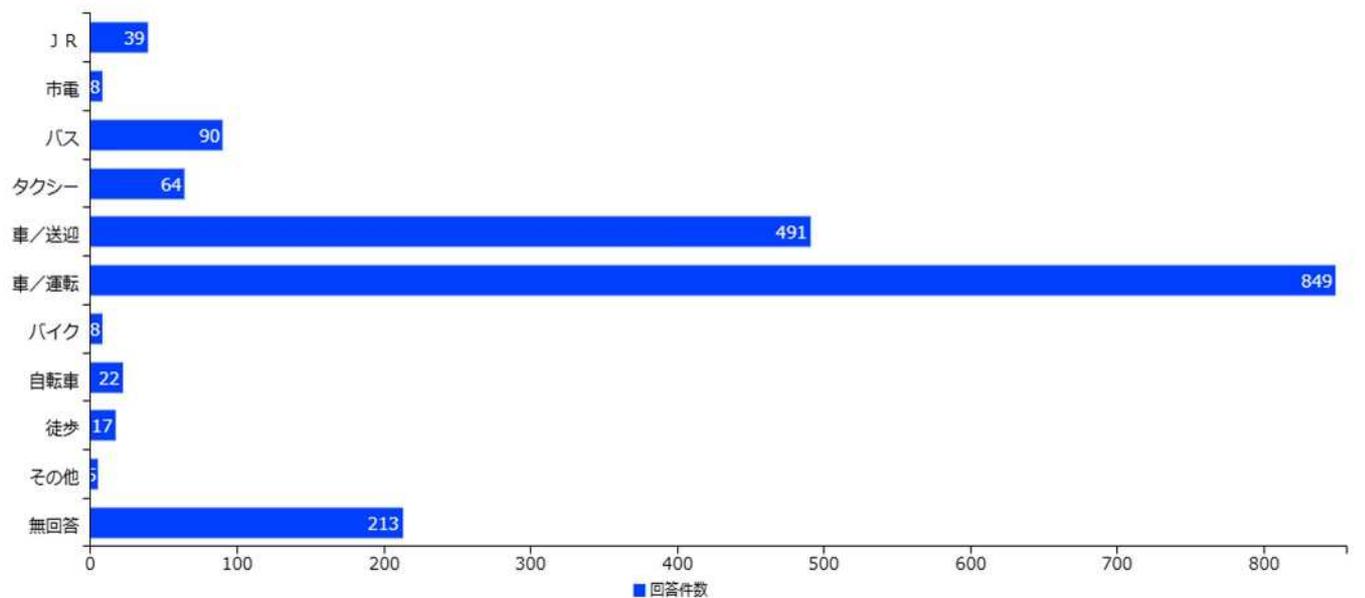
③ 年齢



④ 性別



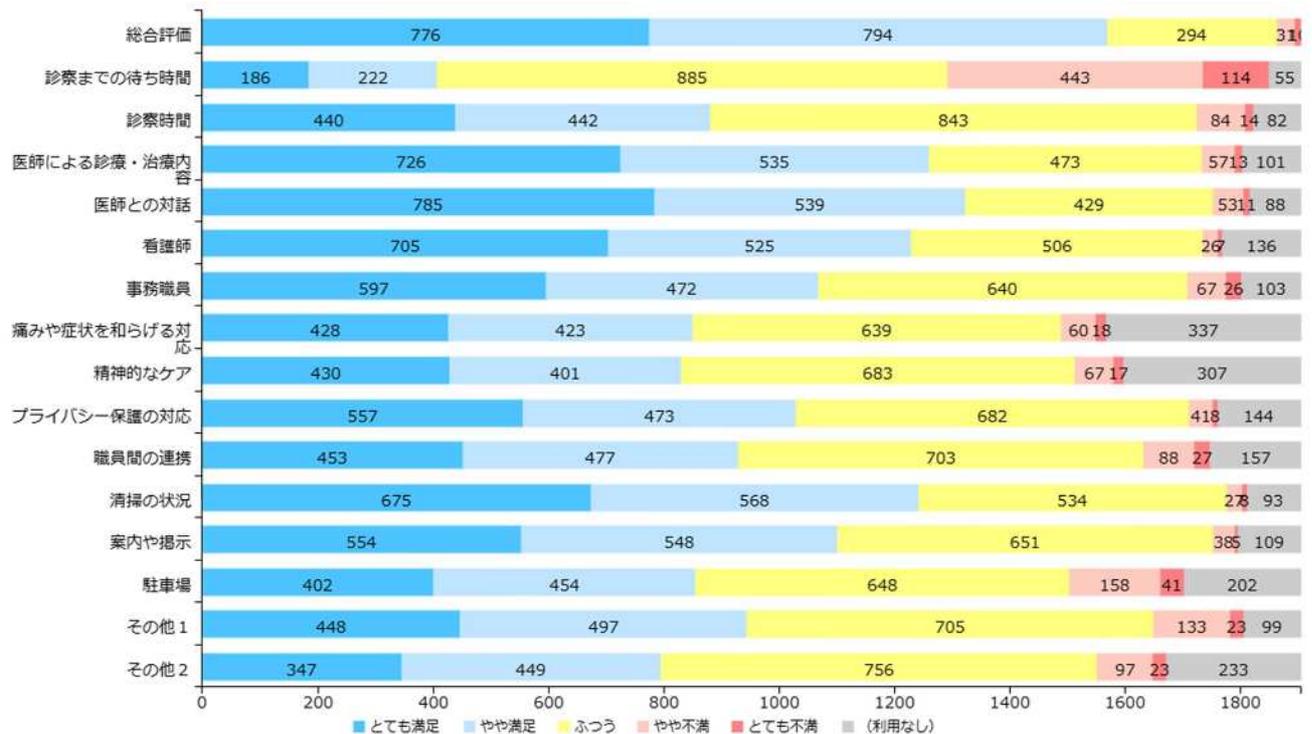
⑤ 通院方法



(2) 設問別回答状況

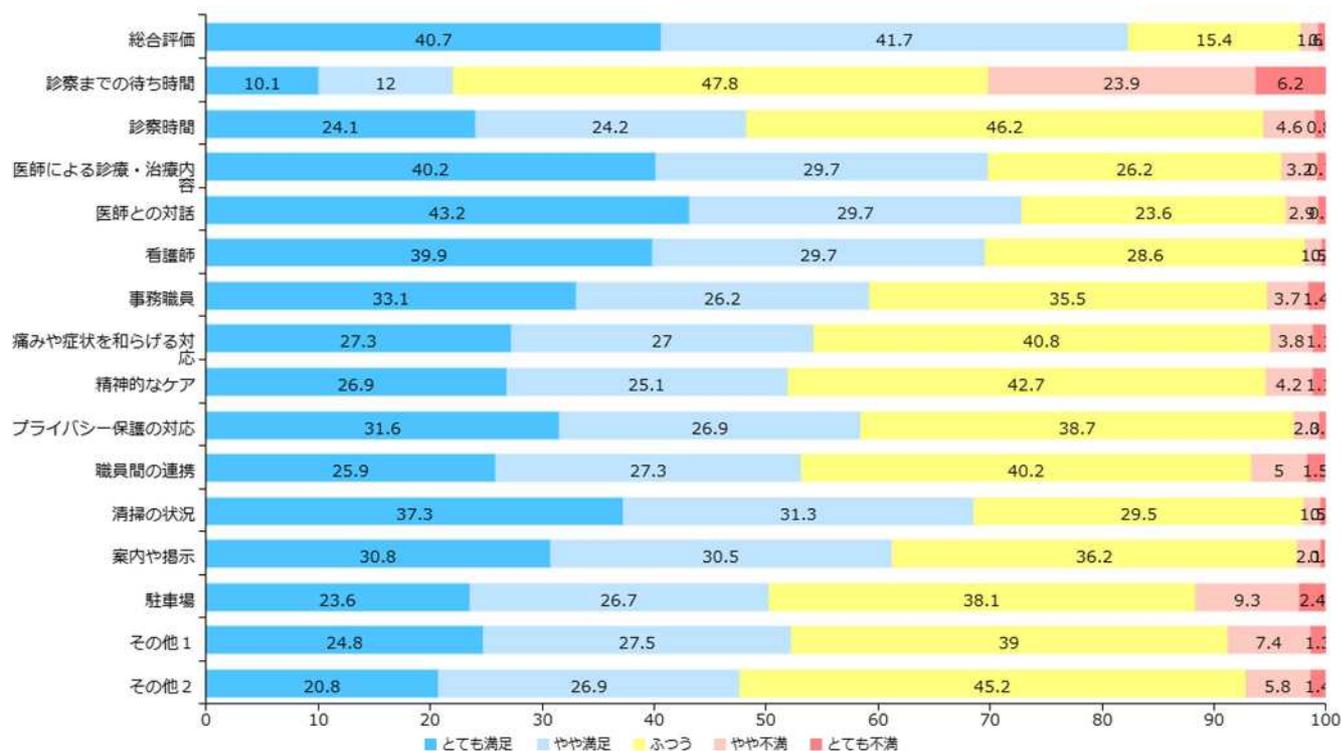
① 回答件数

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	776	794	294	31	10
診察までの待ち時間	186	222	885	443	114
診察時間	440	442	843	84	14
医師による診療・治療内容	726	535	473	57	13
医師との対話	785	539	429	53	11
看護師	705	525	506	26	7
事務職員	597	472	640	67	26
痛みや症状を和らげる対応	428	423	639	60	18
精神的なケア	430	401	683	67	17
プライバシー保護の対応	557	473	682	41	8
職員間の連携	453	477	703	88	27
清掃の状況	675	568	534	27	8
案内表示や掲示物	554	548	651	38	5
駐車場	402	454	648	158	41
その他1【受付や会計の手続き】	448	497	705	133	23
その他2【食堂や売店】	347	449	756	97	23



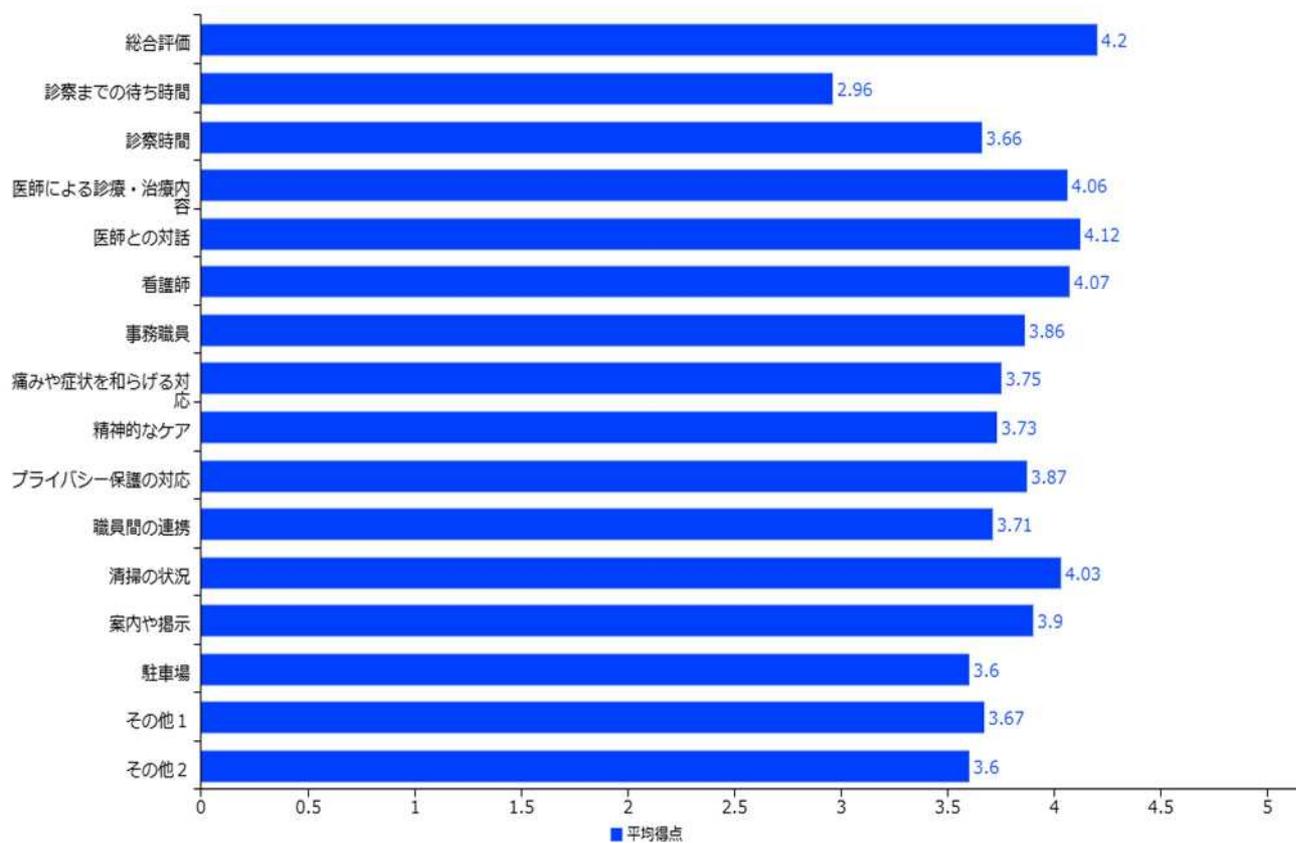
② 回答割合

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	40.7	41.7	15.4	1.6	0.5
診察までの待ち時間	10.1	12	47.8	23.9	6.2
診察時間	24.1	24.2	46.2	4.6	0.8
医師による診療・治療内容	40.2	29.7	26.2	3.2	0.7
医師との対話	43.2	29.7	23.6	2.9	0.6
看護師	39.9	29.7	28.6	1.5	0.4
事務職員	33.1	26.2	35.5	3.7	1.4
痛みや症状を和らげる対応	27.3	27	40.8	3.8	1.1
精神的なケア	26.9	25.1	42.7	4.2	1.1
プライバシー保護の対応	31.6	26.9	38.7	2.3	0.5
職員間の連携	25.9	27.3	40.2	5	1.5
清掃の状況	37.3	31.3	29.5	1.5	0.4
案内や掲示	30.8	30.5	36.2	2.1	0.3
駐車場	23.6	26.7	38.1	9.3	2.4
その他1【受付や会計の手続き】	24.8	27.5	39	7.4	1.3
その他2【食堂や売店】	20.8	26.9	45.2	5.8	1.4



③ 平均得点

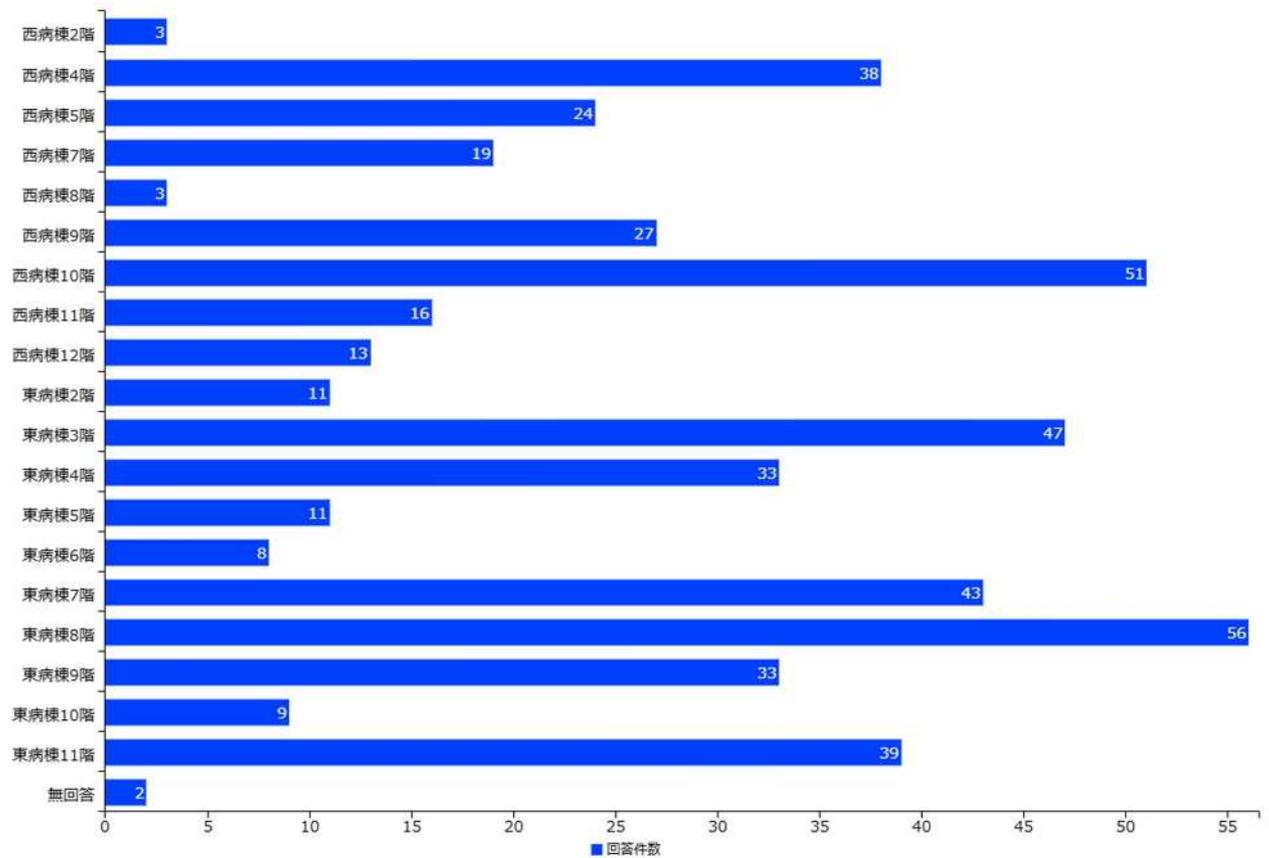
設 問	平均得点
総合評価	4.20
診察までの待ち時間	2.96
診察時間	3.66
医師による診療・治療内容	4.06
医師との対話	4.12
看護師	4.07
事務職員	3.86
痛みや症状を和らげる対応	3.75
精神的なケア	3.73
プライバシー保護の対応	3.87
職員間の連携	3.71
清掃の状況	4.03
案内表示や掲示物	3.90
駐車場	3.60
その他1【受付や会計の手続き】	3.67
その他2【食堂や売店】	3.60



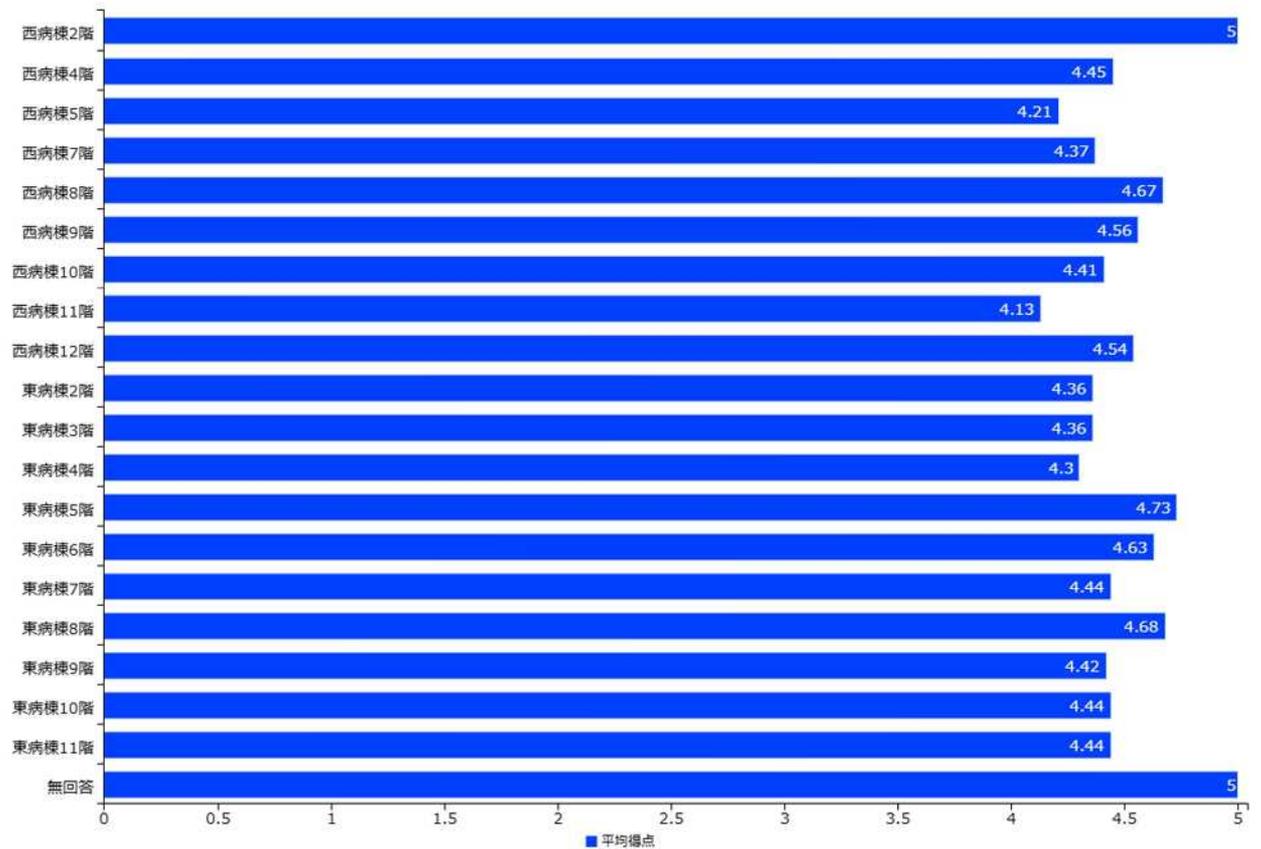
3. 入院患者満足度調査

(1) 属性別回答状況

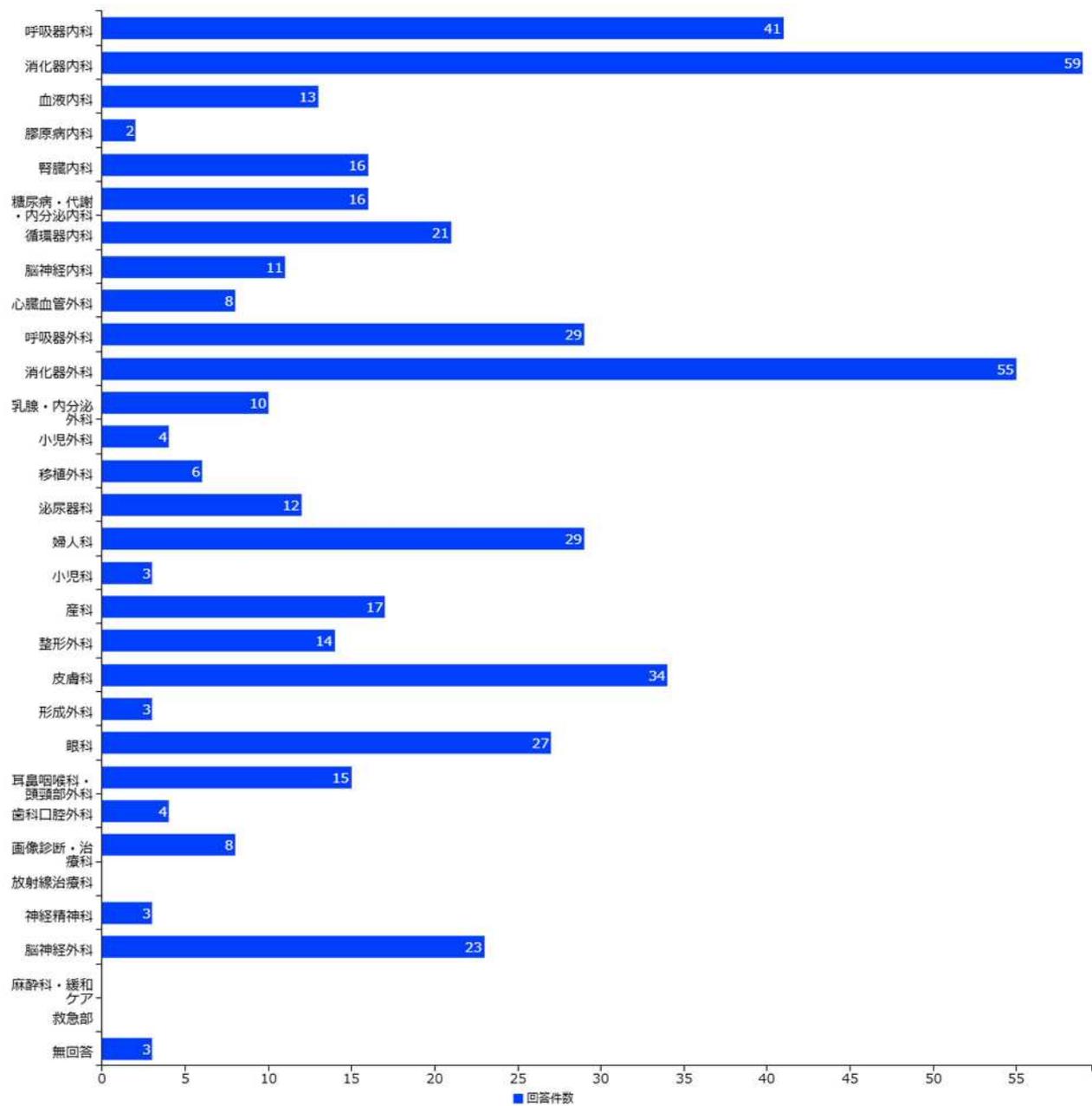
① 病棟 (回答件数)



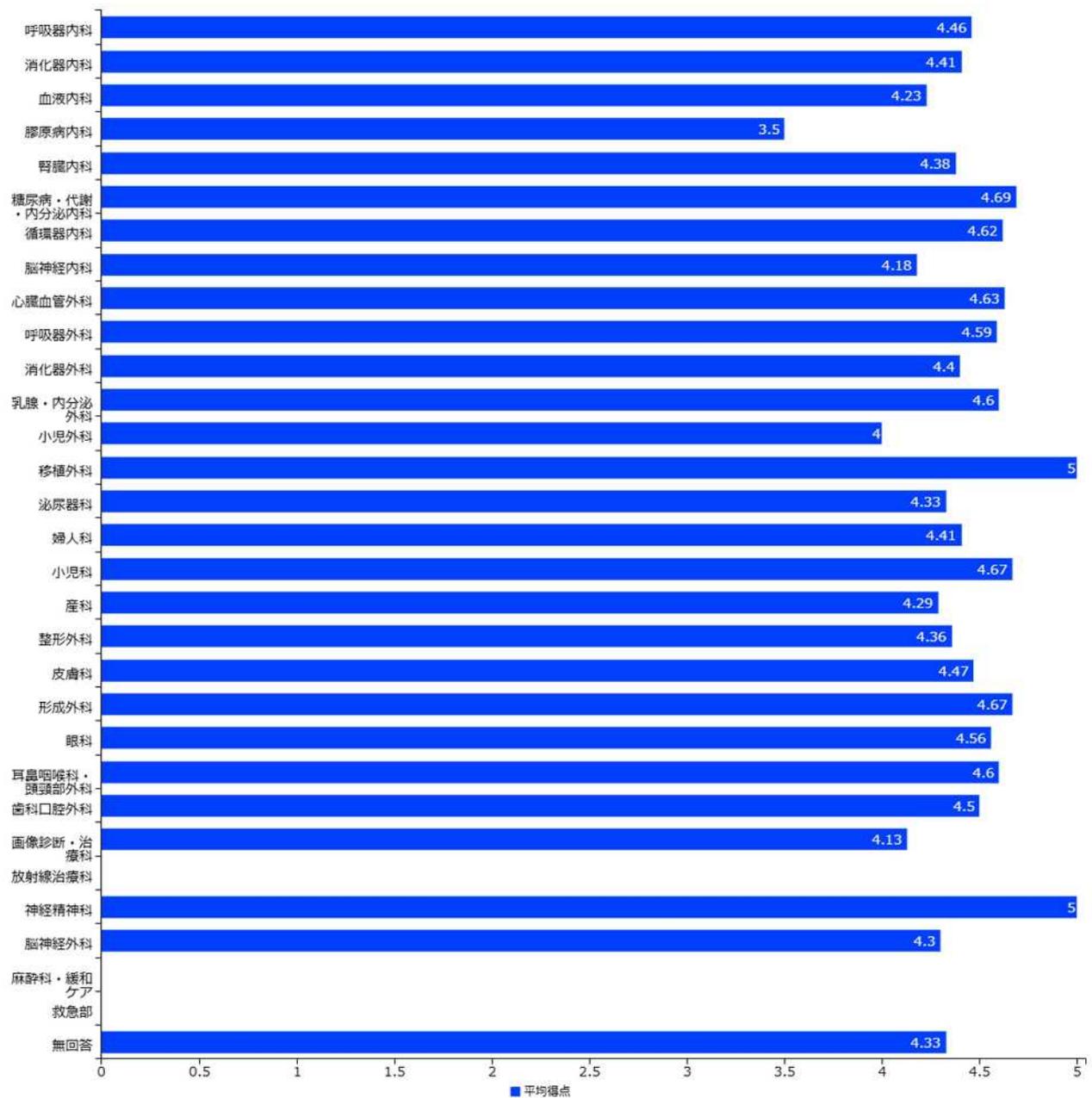
② 病棟 (平均得点)



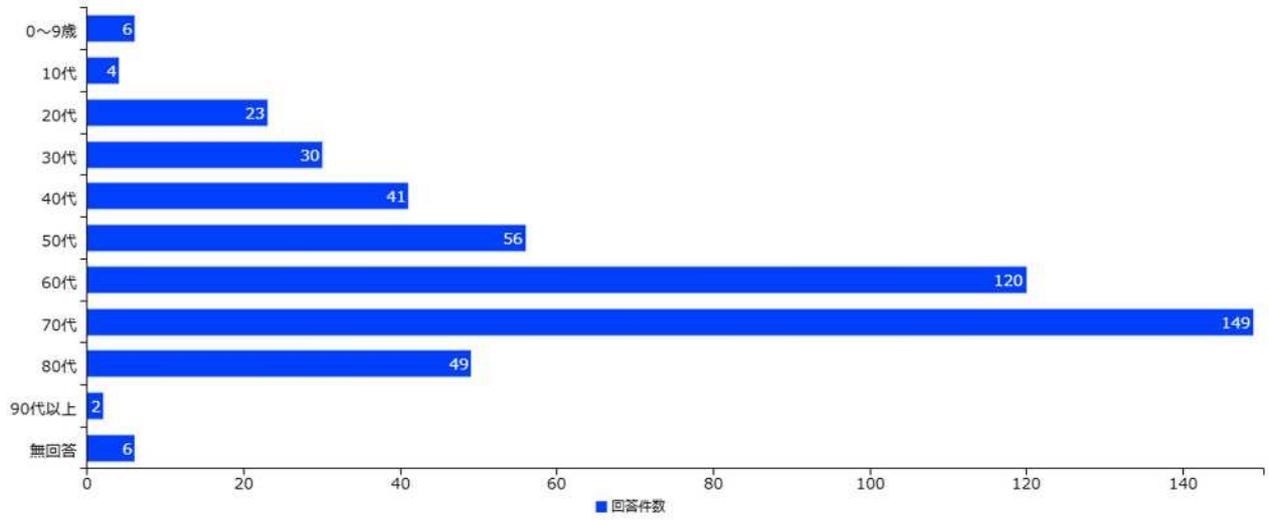
③ 診療科（回答件数）



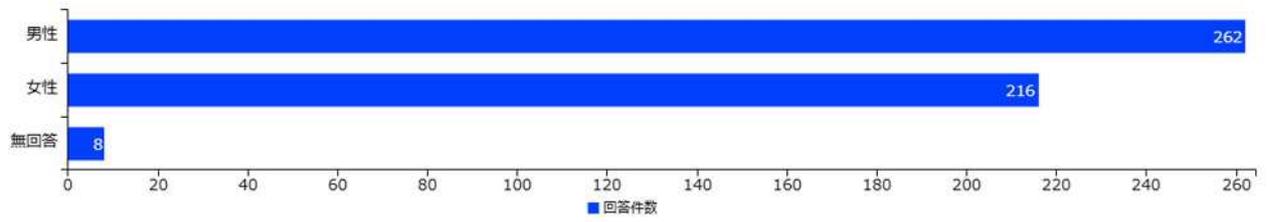
④ 診療科（平均得点）



⑤ 年齢



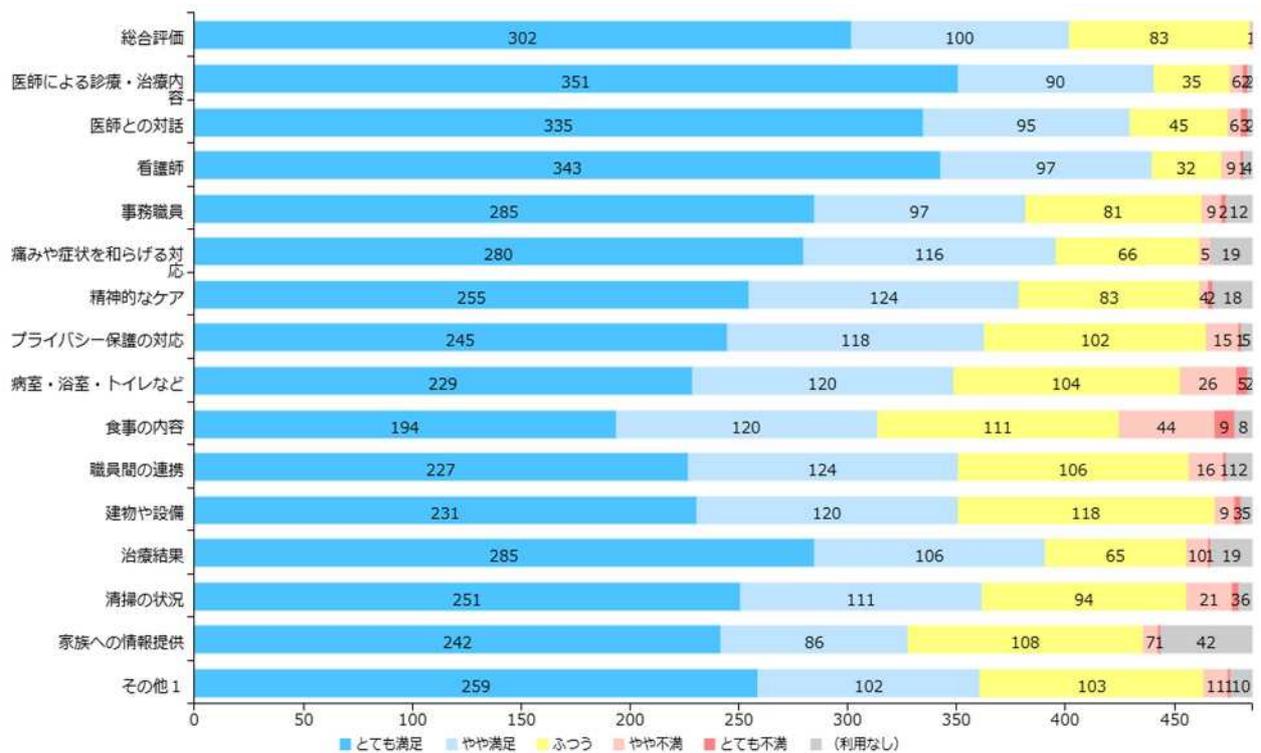
⑥ 性別



(2) 設問別回答状況

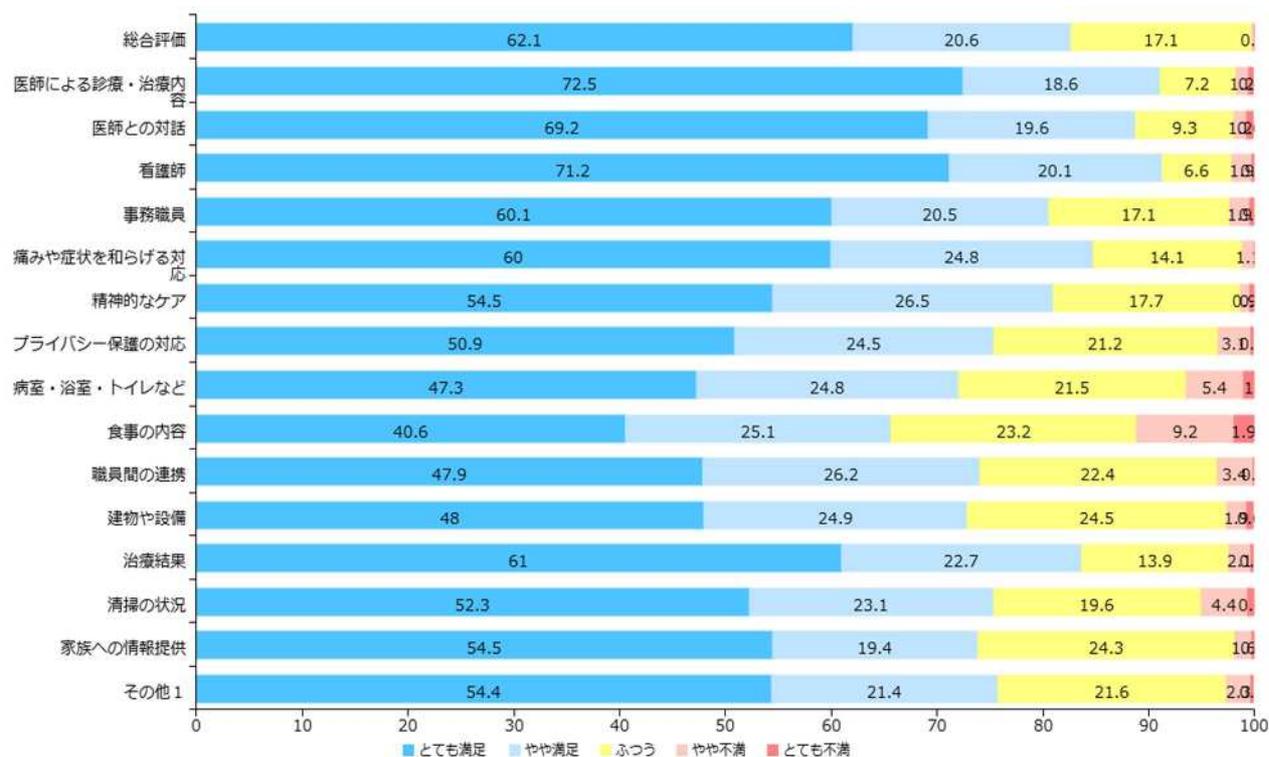
① 回答件数

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	302	100	83	1	
医師による診療・治療内容	351	90	35	6	2
医師との対話	335	95	45	6	3
看護師	343	97	32	9	1
事務職員	285	97	81	9	2
痛みや症状を和らげる対応	280	116	66	5	
精神的なケア	255	124	83	4	2
プライバシー保護の対応	245	118	102	15	1
病室・浴室・トイレなど	229	120	104	26	5
食事の内容	194	120	111	44	9
職員間の連携	227	124	106	16	1
建物や設備	231	120	118	9	3
治療結果	285	106	65	10	1
清掃の状況	251	111	94	21	3
家族への情報提供	242	86	108	7	1
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	259	102	103	11	1



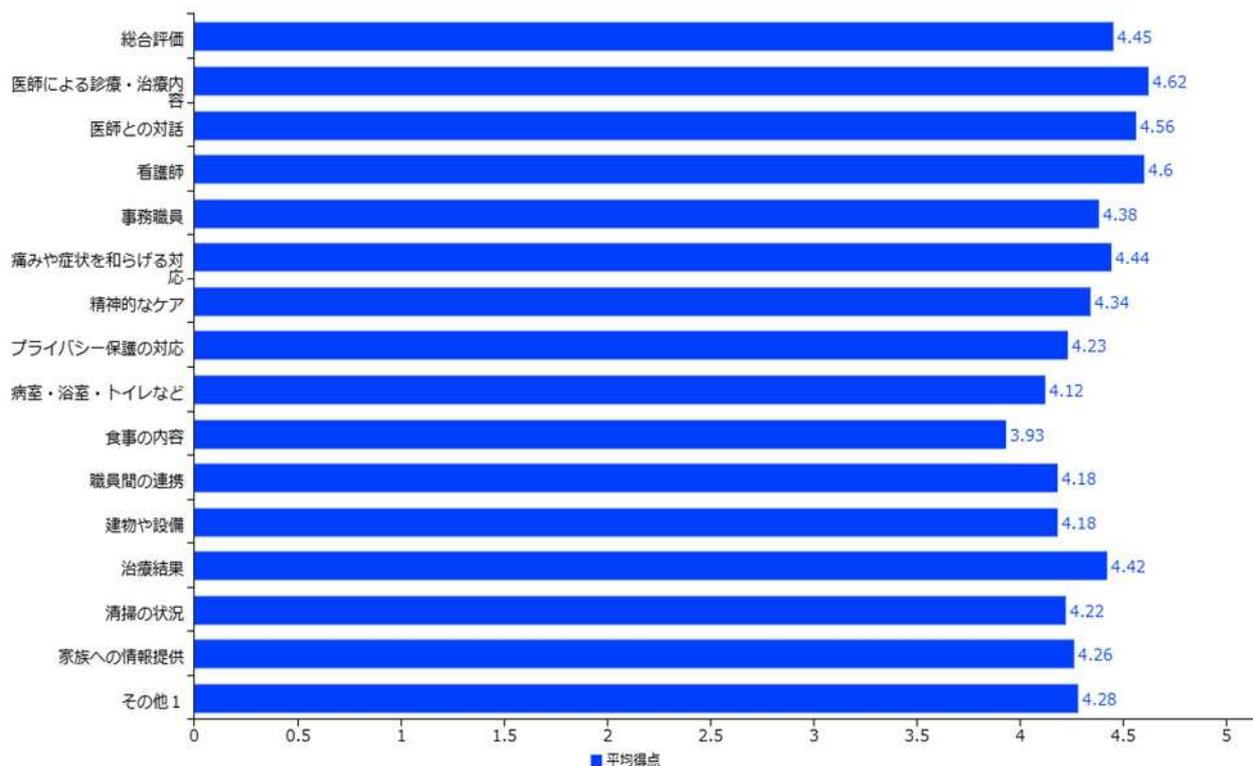
② 回答割合

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	62.1	20.6	17.1	0.2	
医師による診療・治療内容	72.5	18.6	7.2	1.2	0.4
医師との対話	69.2	19.6	9.3	1.2	0.6
看護師	71.2	20.1	6.6	1.9	0.2
事務職員	60.1	20.5	17.1	1.9	0.4
痛みや症状を和らげる対応	60	24.8	14.1	1.1	
精神的なケア	54.5	26.5	17.7	0.9	0.4
プライバシー保護の対応	50.9	24.5	21.2	3.1	0.2
病室・浴室・トイレなど	47.3	24.8	21.5	5.4	1
食事の内容	40.6	25.1	23.2	9.2	1.9
職員間の連携	47.9	26.2	22.4	3.4	0.2
建物や設備	48	24.9	24.5	1.9	0.6
治療結果	61	22.7	13.9	2.1	0.2
清掃の状況	52.3	23.1	19.6	4.4	0.6
家族への情報提供	54.5	19.4	24.3	1.6	0.2
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	54.4	21.4	21.6	2.3	0.2



③ 平均得点

設 問	平均得点
総合評価	4.45
医師による診療・治療内容	4.62
医師との対話	4.56
看護師	4.6
事務職員	4.38
痛みや症状を和らげる対応	4.44
精神的なケア	4.34
プライバシー保護の対応	4.23
病室・浴室・トイレなど	4.12
食事の内容	3.93
職員間の連携	4.18
建物や設備	4.18
治療結果	4.42
清掃の状況	4.22
家族への情報提供	4.26
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	4.28

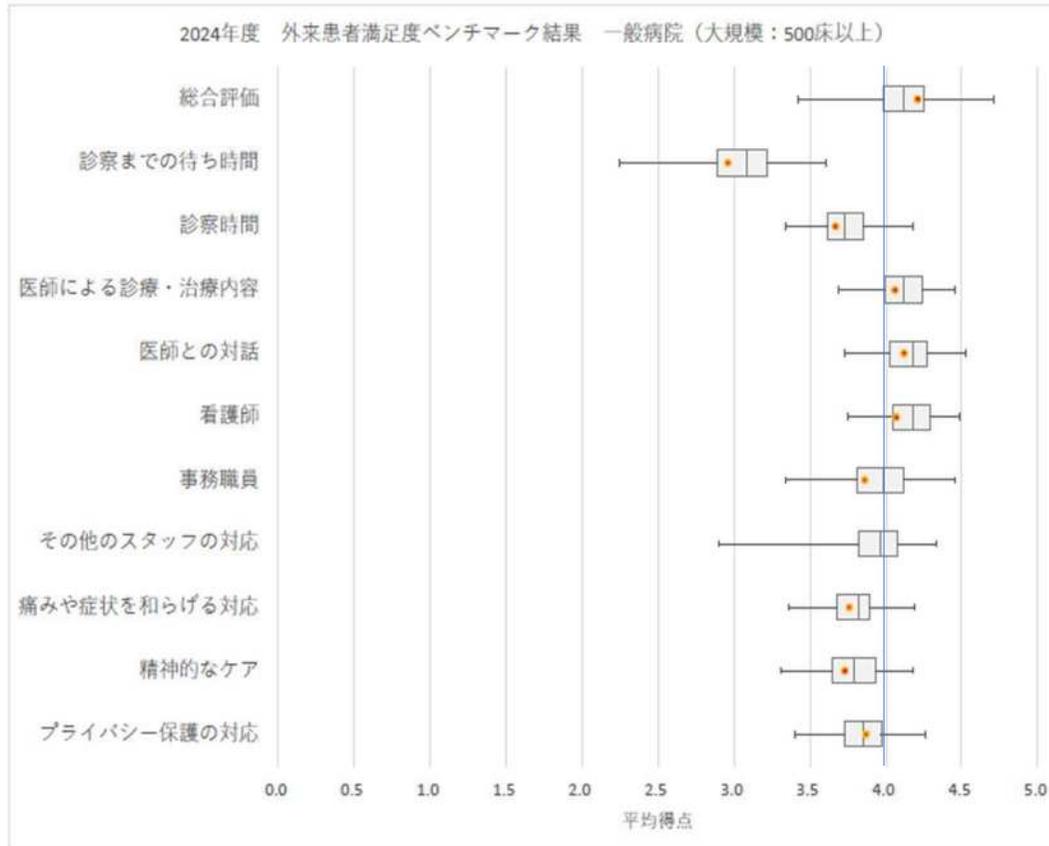


4. ベンチマーク結果

【2024年度患者満足度調査 ベンチマーク結果（外来）】

【CS2:外来患者満足度調査結果】

	25パーセンタイル値	33パーセンタイル値	50パーセンタイル値	66パーセンタイル値	75パーセンタイル値	貴院の値	X	Y	N
総合評価	3.98	0.14	0.13	0.56	0.46	4.21	0	10.5	82
診察までの待ち時間	2.90	0.19	0.14	0.65	0.39	2.96	0	9.5	81
診察時間	3.62	0.11	0.13	0.28	0.32	3.67	0	8.5	72
医師による診療・治療内容	3.99	0.12	0.13	0.30	0.22	4.06	0	7.5	80
医師との対話	4.03	0.15	0.09	0.30	0.26	4.12	0	6.5	78
看護師	4.05	0.14	0.11	0.30	0.20	4.07	0	5.5	81
事務職員	3.81	0.17	0.14	0.47	0.33	3.86	0	4.5	77
その他のスタッフの対応	3.82	0.15	0.12	0.92	0.25		0	3.5	68
痛みや症状を和らげる対応	3.68	0.14	0.07	0.32	0.30	3.76	0	2.5	67
精神的なケア	3.65	0.14	0.15	0.34	0.24	3.73	0	1.5	67
プライバシー保護の対応	3.73	0.12	0.12	0.33	0.29	3.87	0	0.5	75



【グラフの見方】

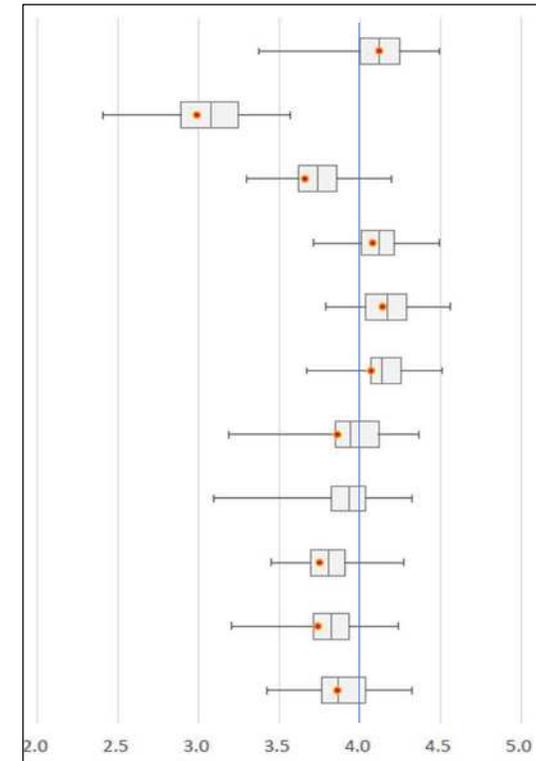
自院の値（赤丸）が「はこ」より右にある場合：
全体の上位25%以内に位置している。

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。

【参考：2023年度】



【2024年度患者満足度調査 ベンチマーク結果（入院）】

【CS1:入院患者満足度調査結果】

	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・中央値	中央値・75パーセンタイル値	貴院の値	X	Y	N
総合評価	4.32	0.12	0.11	0.52	0.24	4.45	0	10.5	80
医師による診療・治療内容	4.50	0.08	0.05	0.52	0.22	4.62	0	9.5	76
医師との対話	4.46	0.09	0.05	0.38	0.21	4.56	0	8.5	79
看護師	4.54	0.07	0.07	0.48	0.20	4.6	0	7.5	80
事務職員	4.28	0.09	0.11	0.47	0.38	4.38	0	6.5	69
その他のスタッフの対応	4.35	0.10	0.07	0.49	0.22		0	5.5	68
痛みや症状を和らげる対応	4.33	0.09	0.09	0.58	0.20	4.44	0	4.5	71
精神的なケア	4.25	0.10	0.10	0.60	0.28	4.34	0	3.5	71
プライバシー保護の対応	4.17	0.12	0.11	0.46	0.21	4.23	0	2.5	80
病室・浴室・トイレなど	4.04	0.13	0.14	0.41	0.25	4.12	0	1.5	76
食事の内容	3.66	0.13	0.12	0.15	0.48	3.93	0	0.5	79

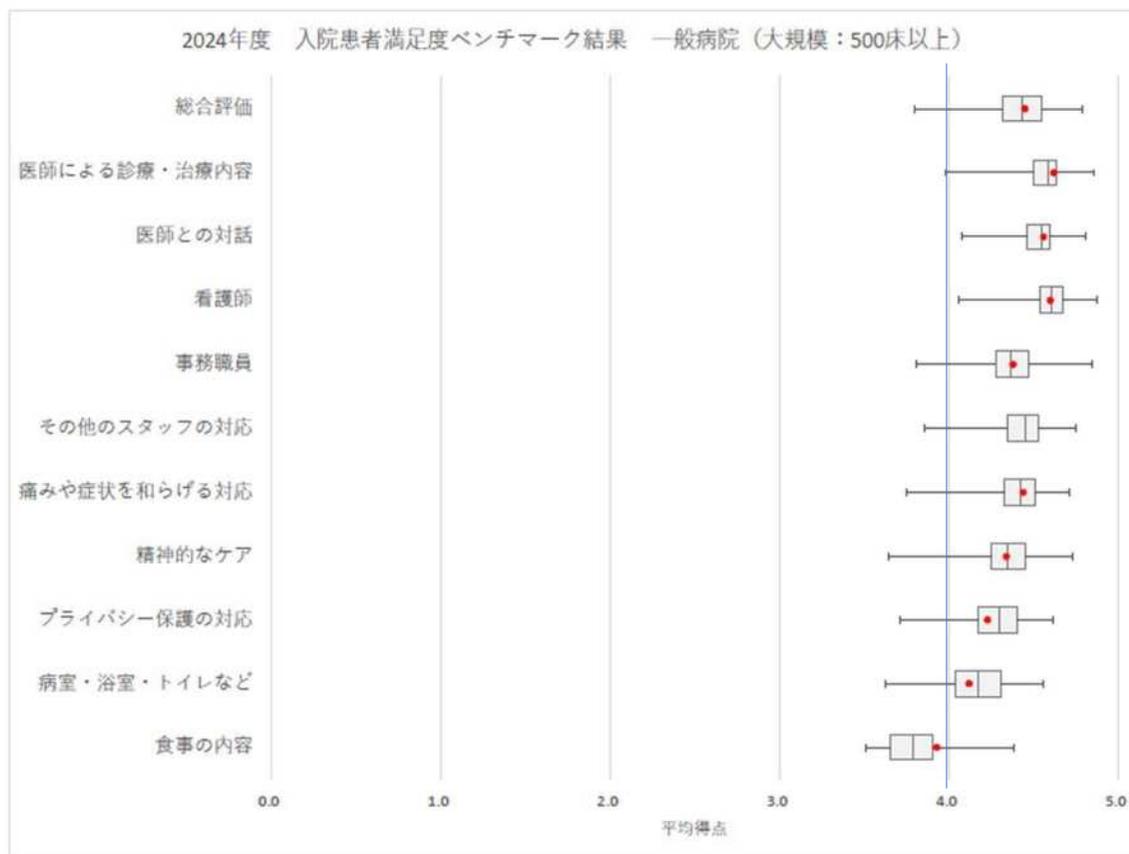
【グラフの見方】

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」の中にある場合、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」の中にある場合、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。



【参考：2023年度】

