

令和7年度

# 患者満足度調査報告書

熊本大学病院

—令和8年3月—

# 1. 調査概要

# 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7年11月17日(月)～令和7年11月21日(金)
- ・配布数 4,000名
- ・回答数 1,882名
- ・回答率 47.1%

※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7年11月11日（火）～令和7年11月24日（月）
- ・ 配布数 890名
- ・ 回答数 409名
- ・ 回答率 46.0%

※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

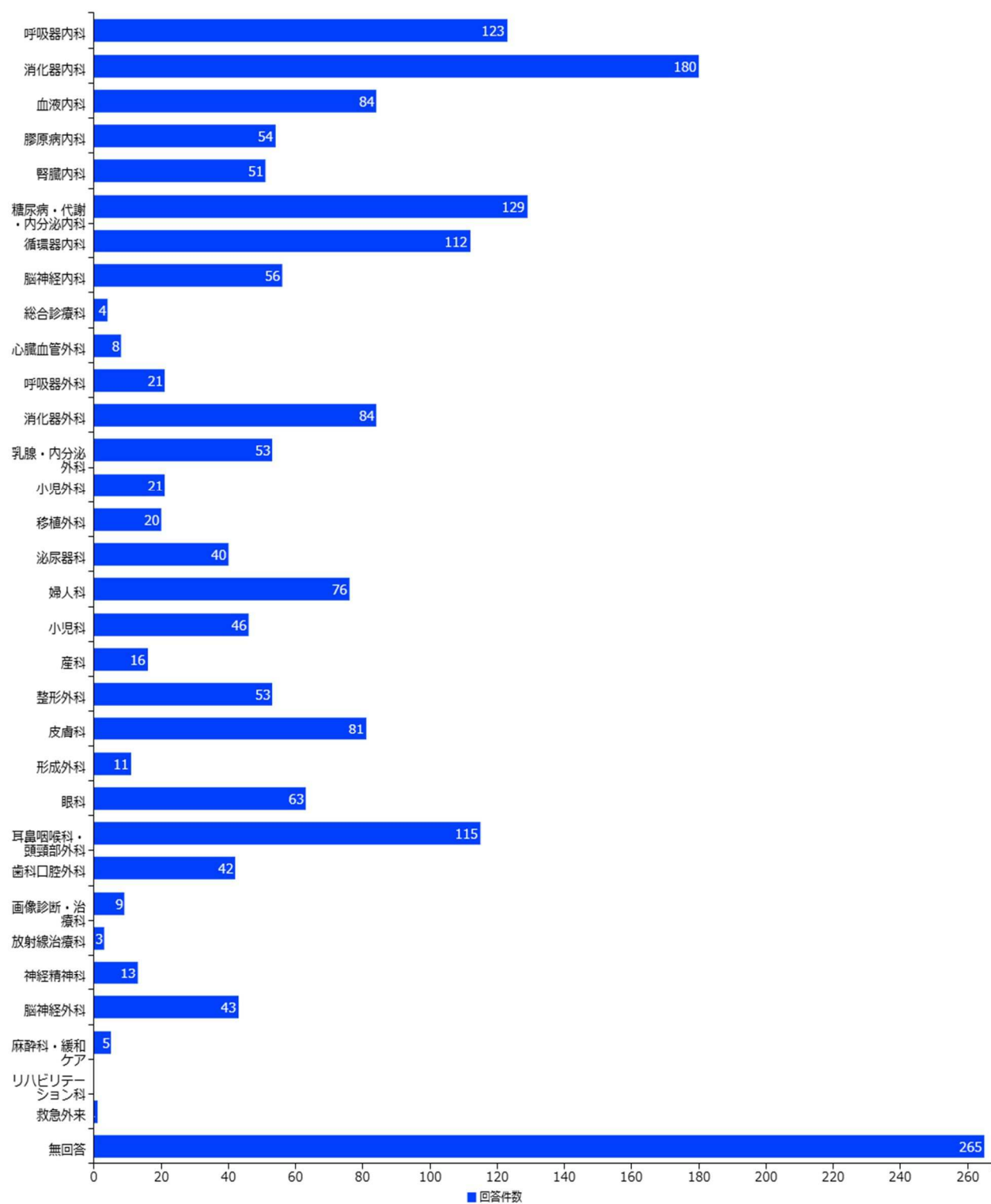
### ② 調査内容

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

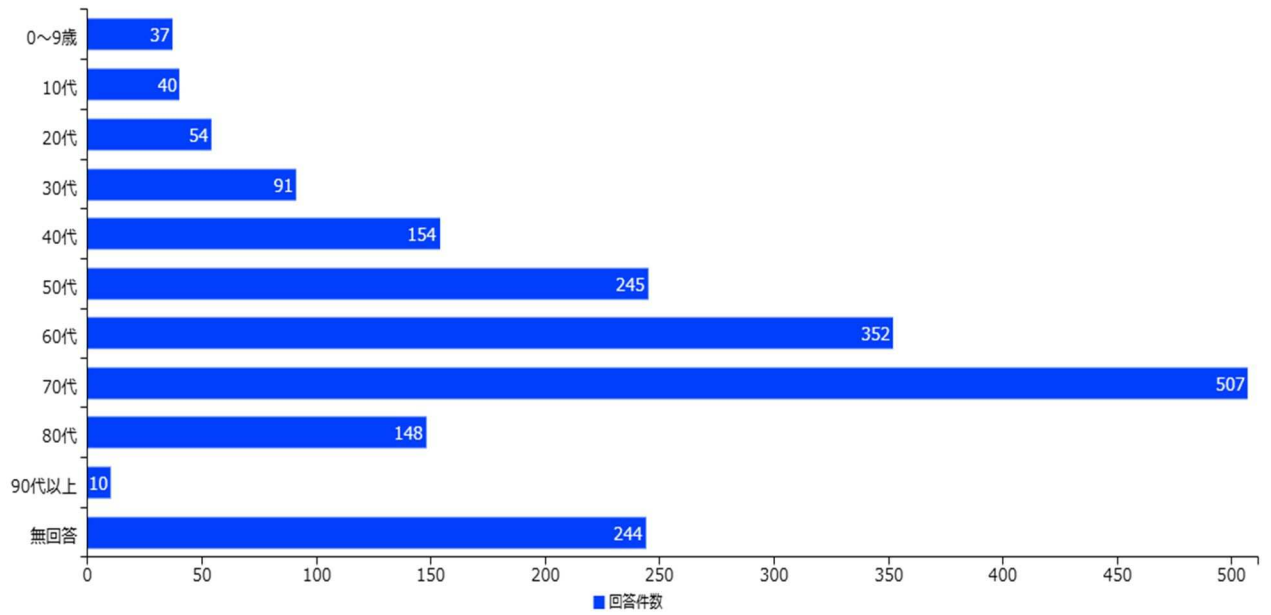
### ① 診療科 (回答件数)



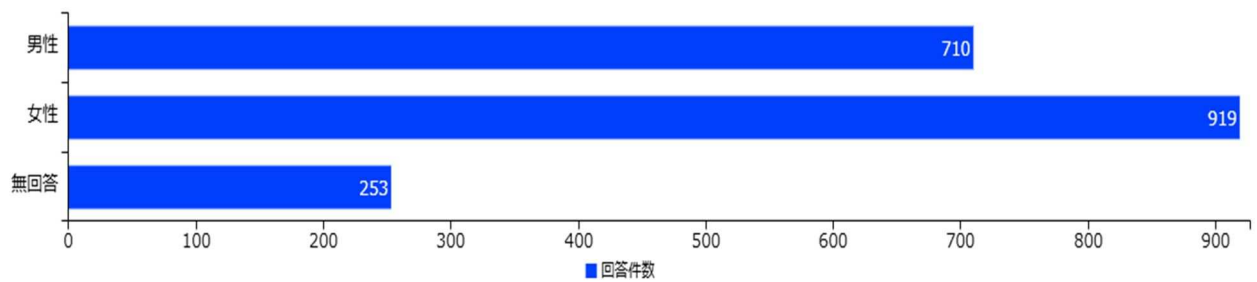
② 診療科（平均得点）



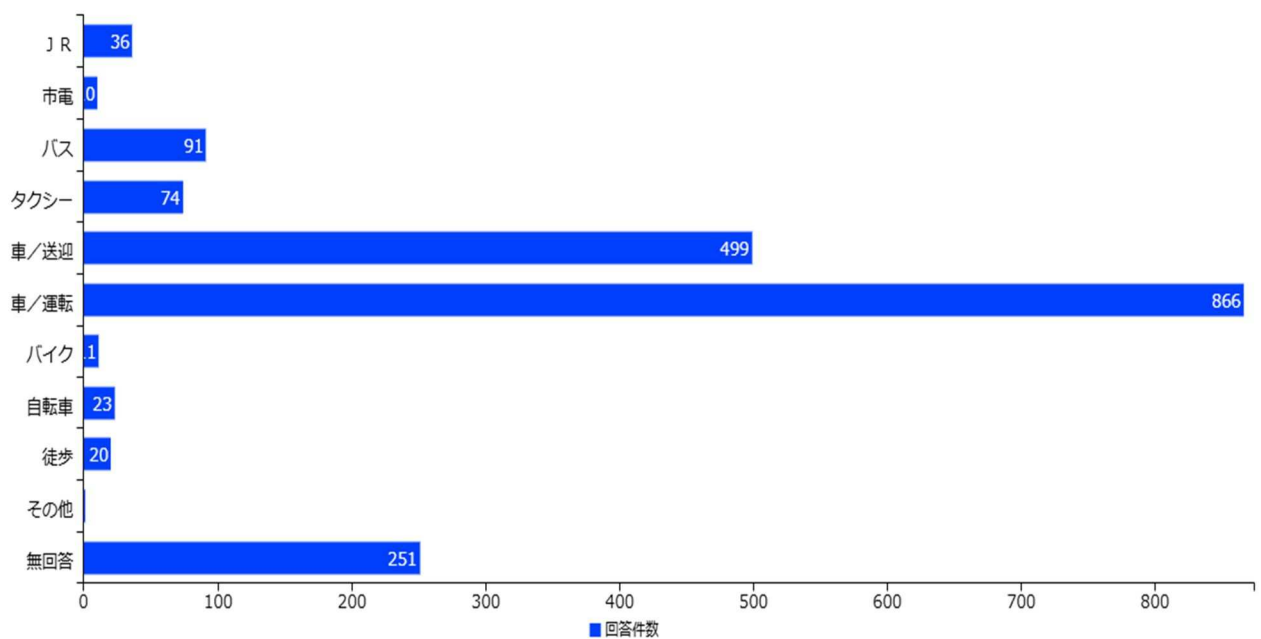
### ③ 年齢



### ④ 性別



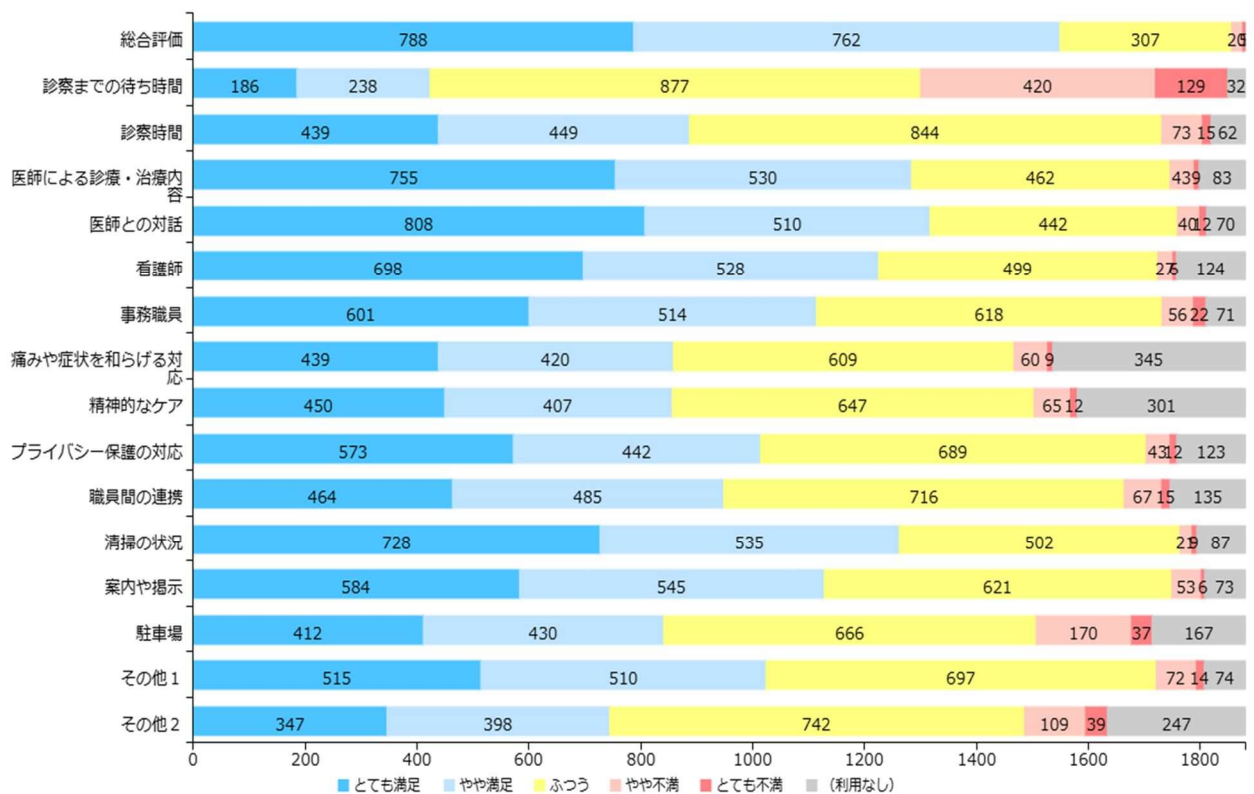
### ⑤ 通院方法



## (2) 設問別回答状況

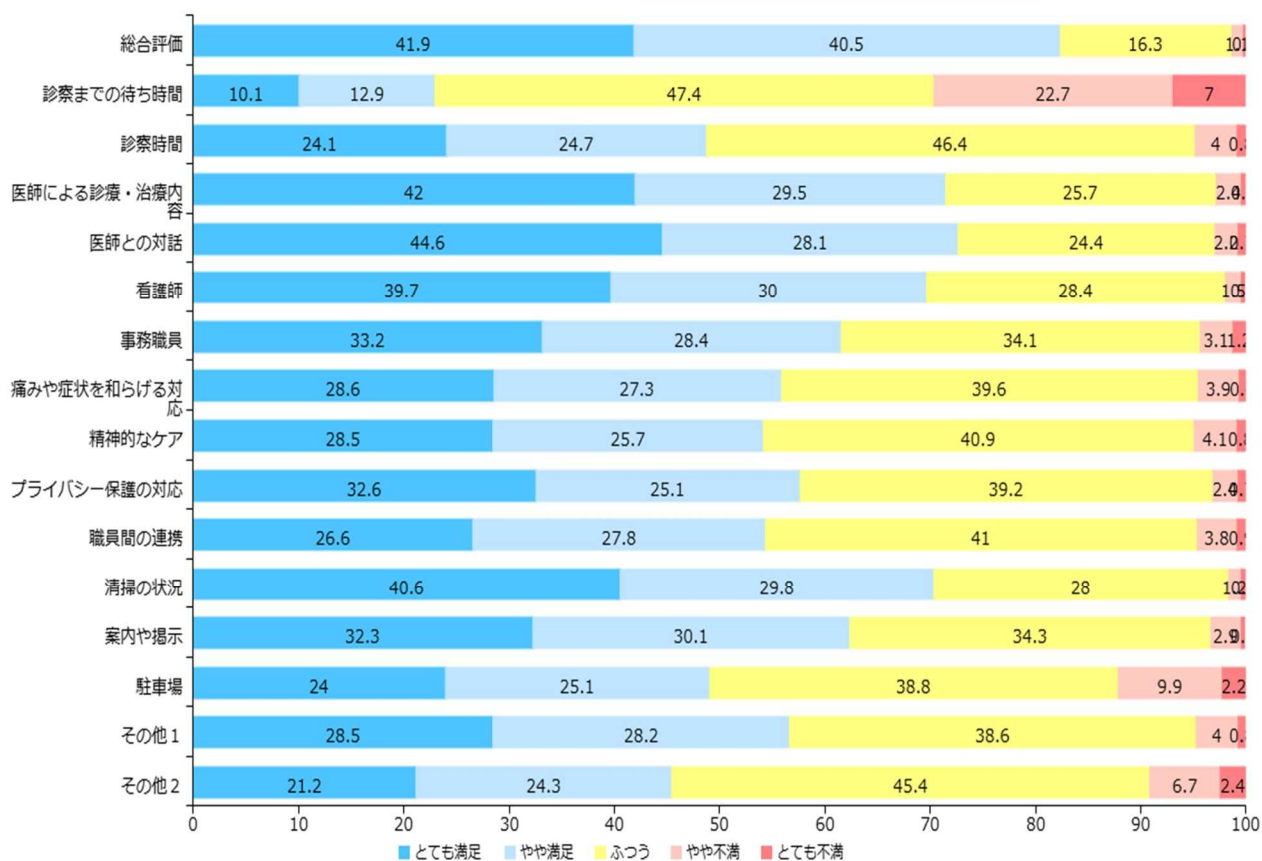
### ① 回答件数

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	788	762	307	20	5
診察までの待ち時間	186	238	877	420	129
診察時間	439	449	844	73	15
医師による診療・治療内容	755	530	462	43	9
医師との対話	808	510	442	40	12
看護師	698	528	499	27	6
事務職員	601	514	618	56	22
痛みや症状を和らげる対応	439	420	609	60	9
精神的なケア	450	407	647	65	12
プライバシー保護の対応	573	442	689	43	12
職員間の連携	464	485	716	67	15
清掃の状況	728	535	502	21	9
案内表示や掲示物	584	545	621	53	6
駐車場	412	430	666	170	37
その他1【受付や会計の手続き】	515	510	697	72	14
その他2【食堂や売店】	347	398	742	109	39



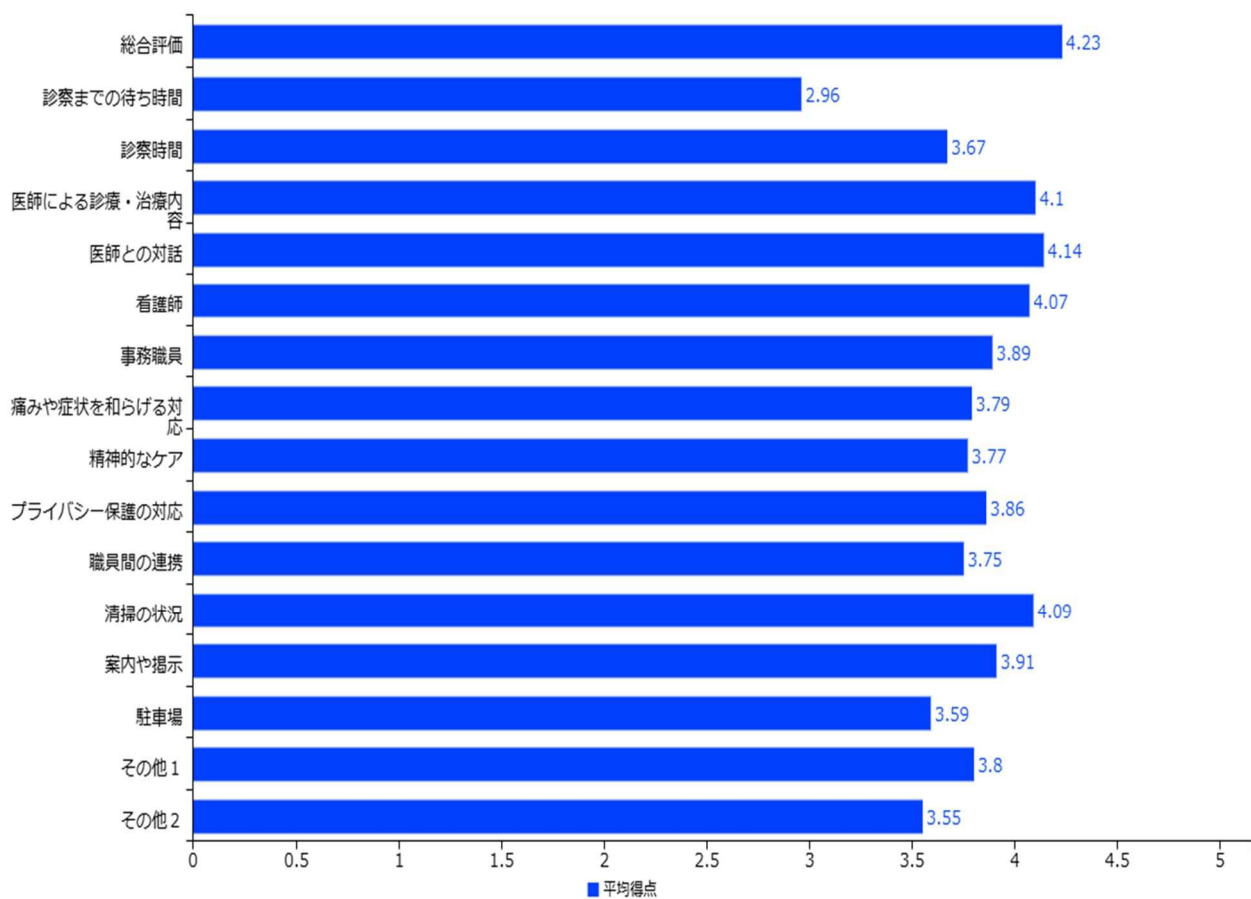
## ② 回答割合

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	41.9	40.5	16.3	1.1	0.3
診察までの待ち時間	10.1	12.9	47.4	22.7	7
診察時間	24.1	24.7	46.4	4	0.8
医師による診療・治療内容	42	29.5	25.7	2.4	0.5
医師との対話	44.6	28.1	24.4	2.2	0.7
看護師	39.7	30	28.4	1.5	0.3
事務職員	33.2	28.4	34.1	3.1	1.2
痛みや症状を和らげる対応	28.6	27.3	39.6	3.9	0.6
精神的なケア	28.5	25.7	40.9	4.1	0.8
プライバシー保護の対応	32.6	25.1	39.2	2.4	0.7
職員間の連携	26.6	27.8	41	3.8	0.9
清掃の状況	40.6	29.8	28	1.2	0.5
案内や掲示	32.3	30.1	34.3	2.9	0.3
駐車場	24	25.1	38.8	9.9	2.2
その他1【受付や会計の手続き】	28.5	28.2	38.6	4	0.8
その他2【食堂や売店】	21.2	24.3	45.4	6.7	2.4



### ③ 平均得点

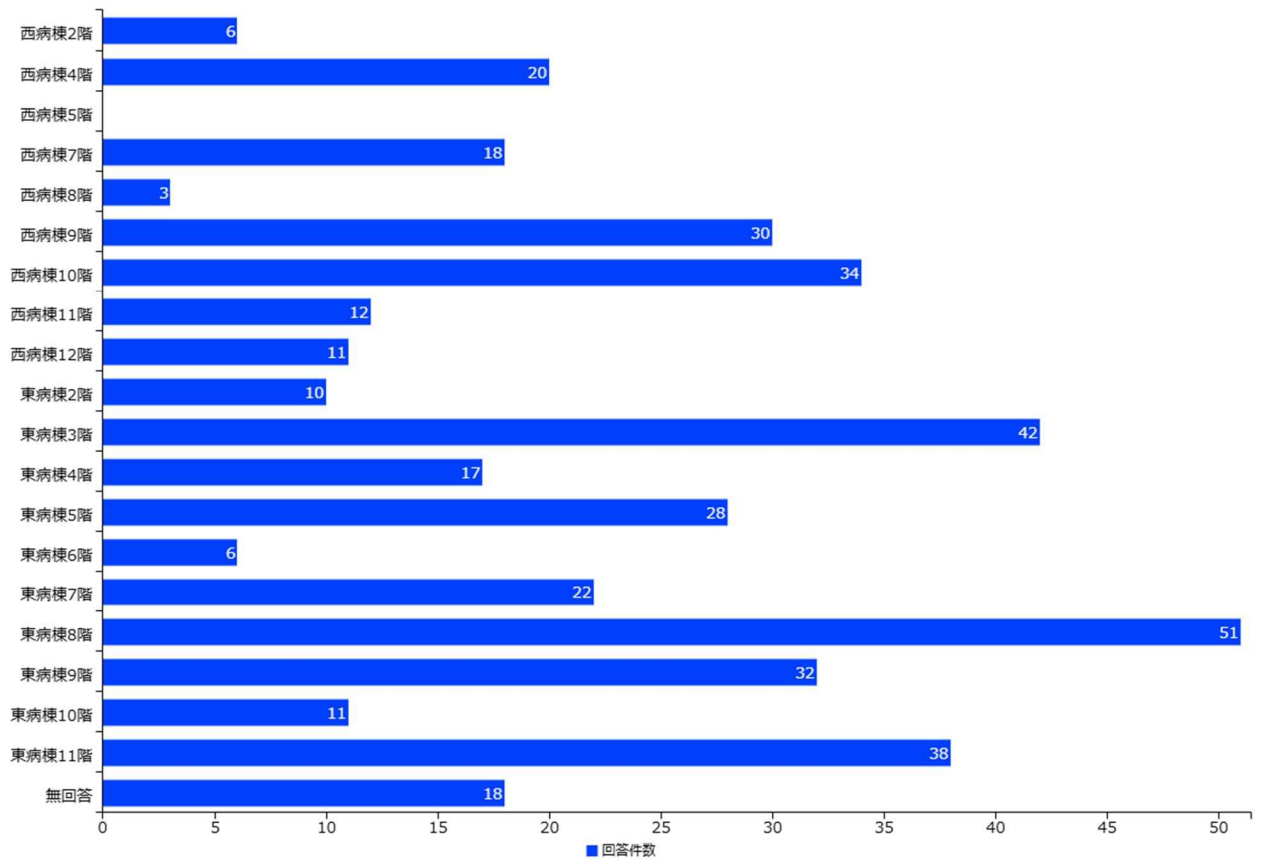
設 問	平均得点
総合評価	4.23
診察までの待ち時間	2.96
診察時間	3.67
医師による診療・治療内容	4.10
医師との対話	4.14
看護師	4.07
事務職員	3.89
痛みや症状を和らげる対応	3.79
精神的なケア	3.77
プライバシー保護の対応	3.86
職員間の連携	3.75
清掃の状況	4.09
案内表示や掲示物	3.91
駐車場	3.59
その他1【受付や会計の手続き】	3.80
その他2【食堂や売店】	3.55



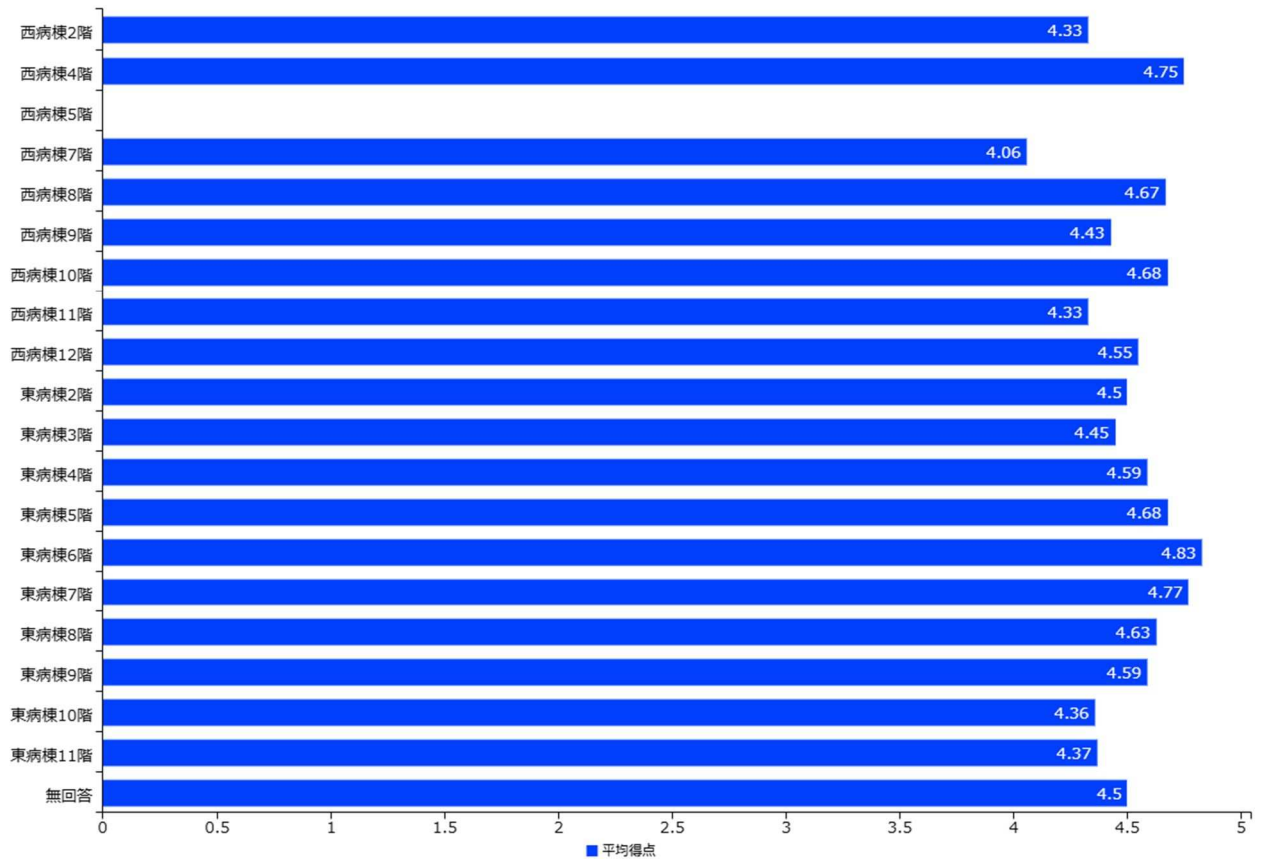
### 3. 入院患者満足度調査

## (1) 属性別回答状況

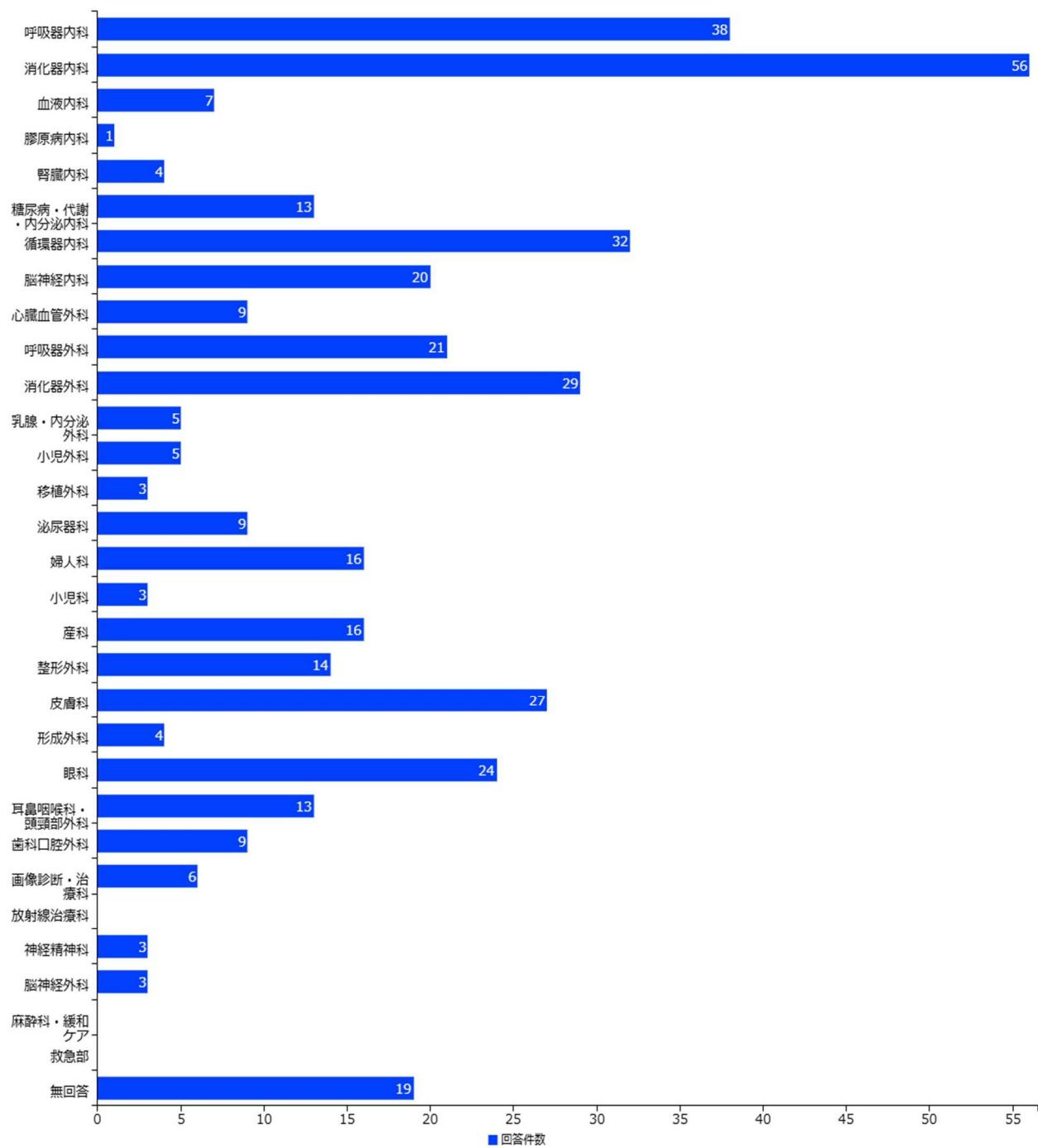
### ① 病棟 (回答件数)



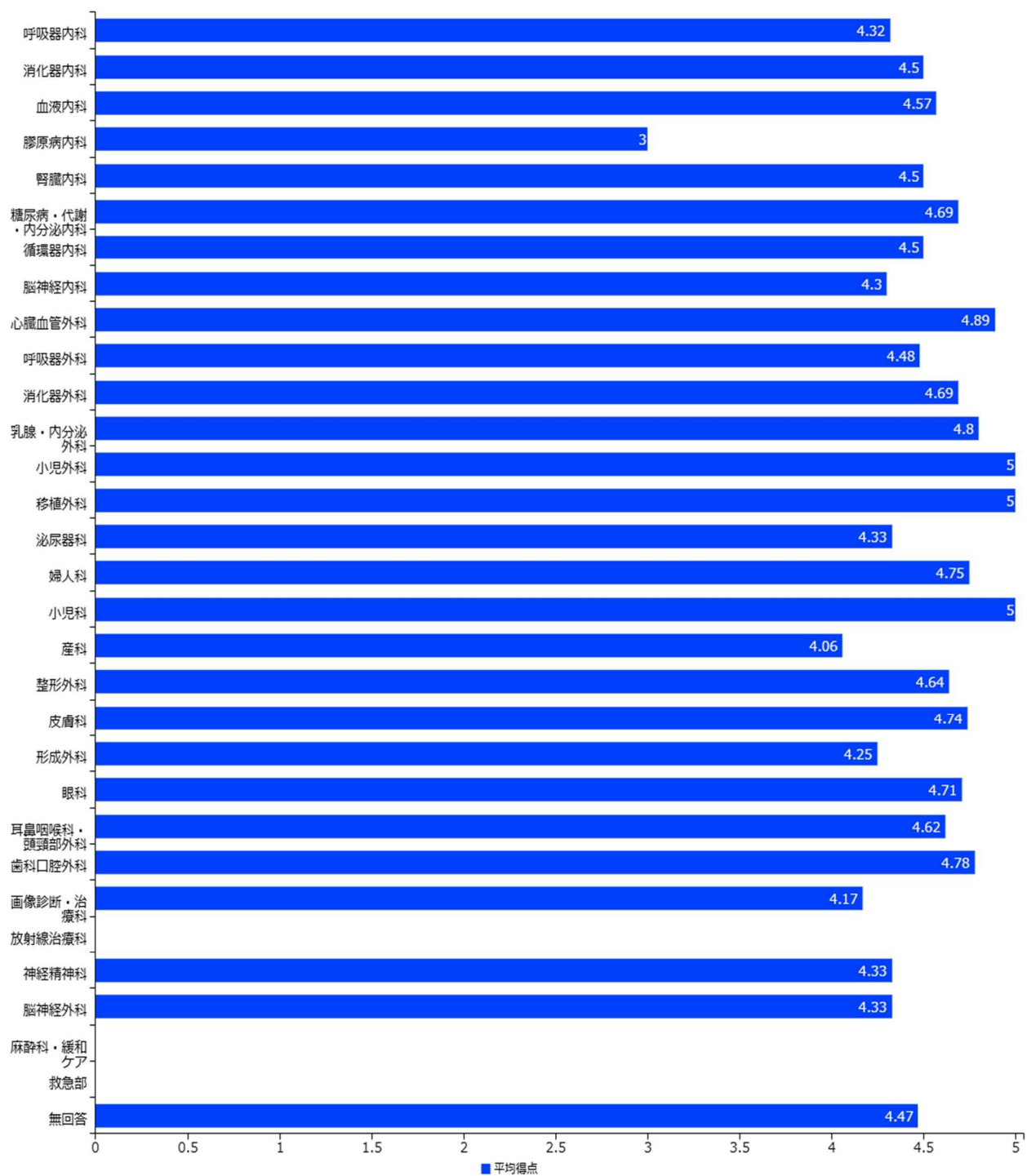
### ② 病棟 (平均得点)



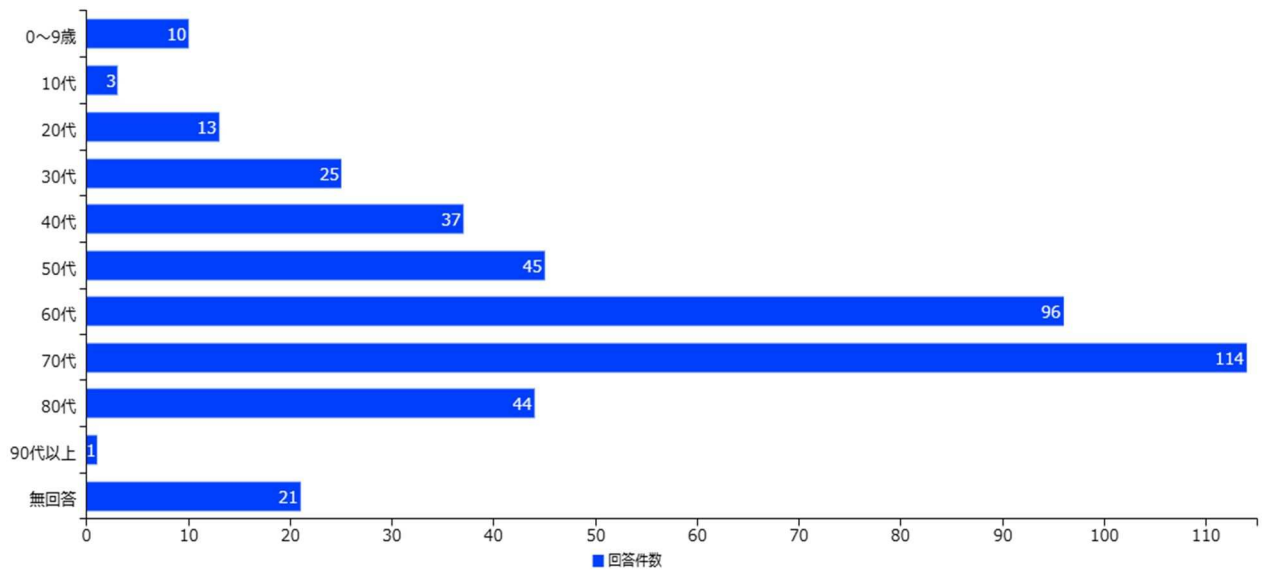
③ 診療科（回答件数）



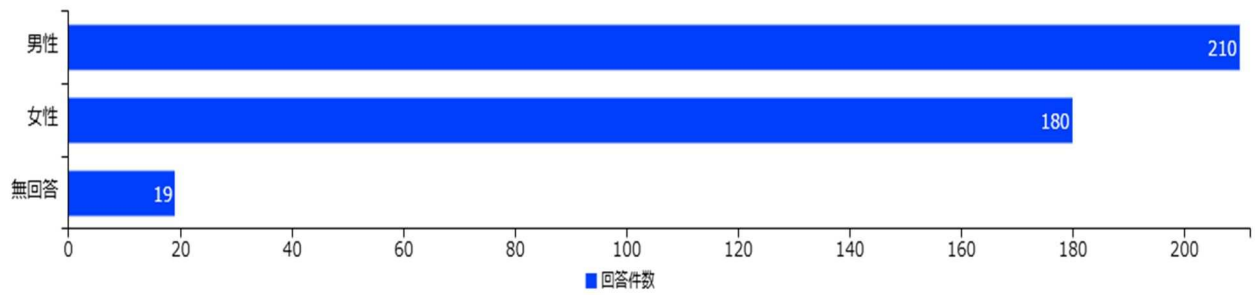
④ 診療科（平均得点）



⑤ 年齢



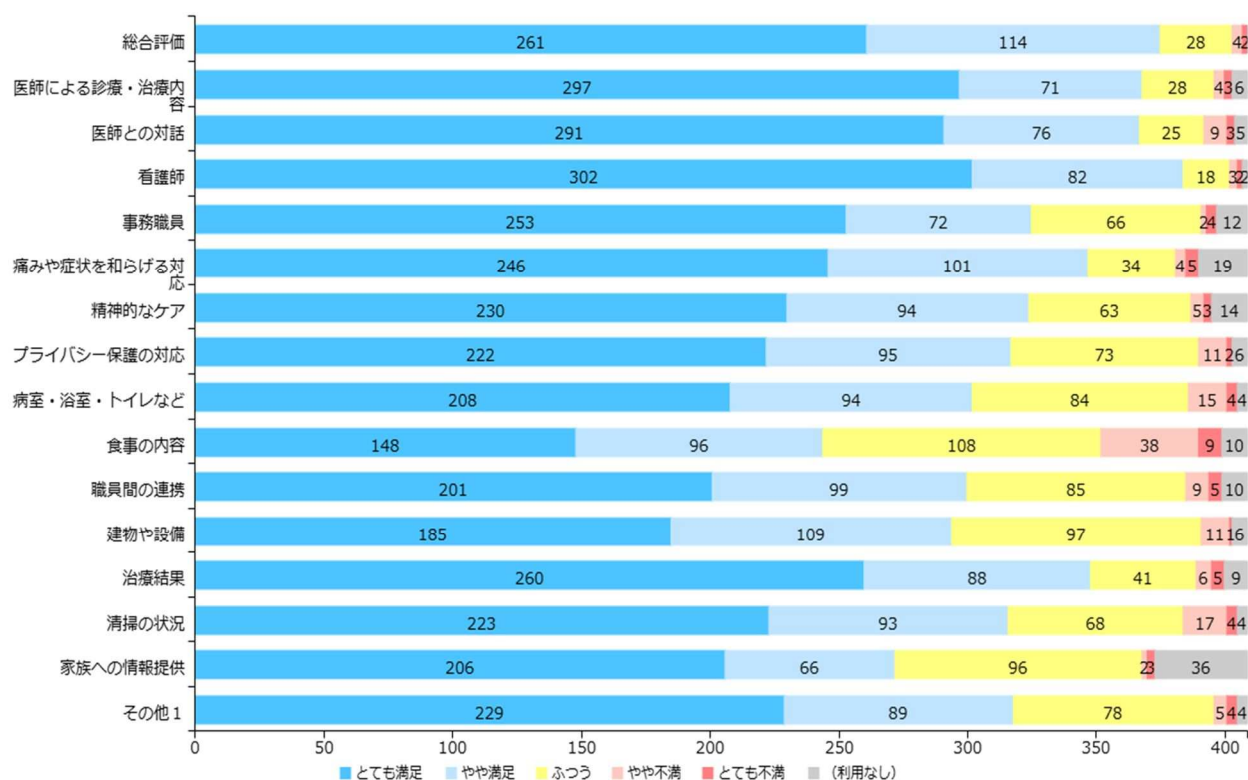
⑥ 性別



## (2) 設問別回答状況

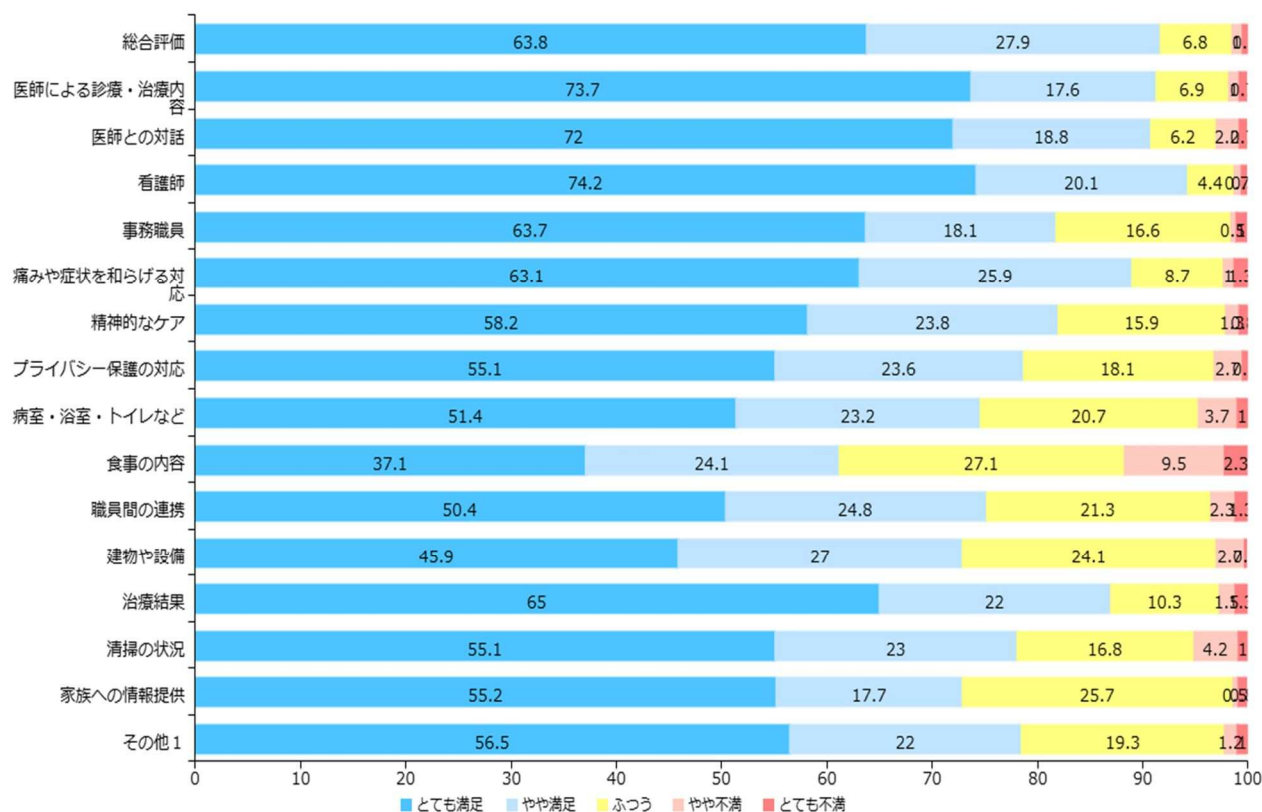
### ① 回答件数

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	261	114	28	4	2
医師による診療・治療内容	297	71	28	4	3
医師との対話	291	76	25	9	3
看護師	302	82	18	3	2
事務職員	253	72	66	2	4
痛みや症状を和らげる対応	246	101	34	4	5
精神的なケア	230	94	63	5	3
プライバシー保護の対応	222	95	73	11	2
病室・浴室・トイレなど	208	94	84	15	4
食事の内容	148	96	108	38	9
職員間の連携	201	99	85	9	5
建物や設備	185	109	97	11	1
治療結果	260	88	41	6	5
清掃の状況	223	93	68	17	4
家族への情報提供	206	66	96	2	3
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	229	89	78	5	4



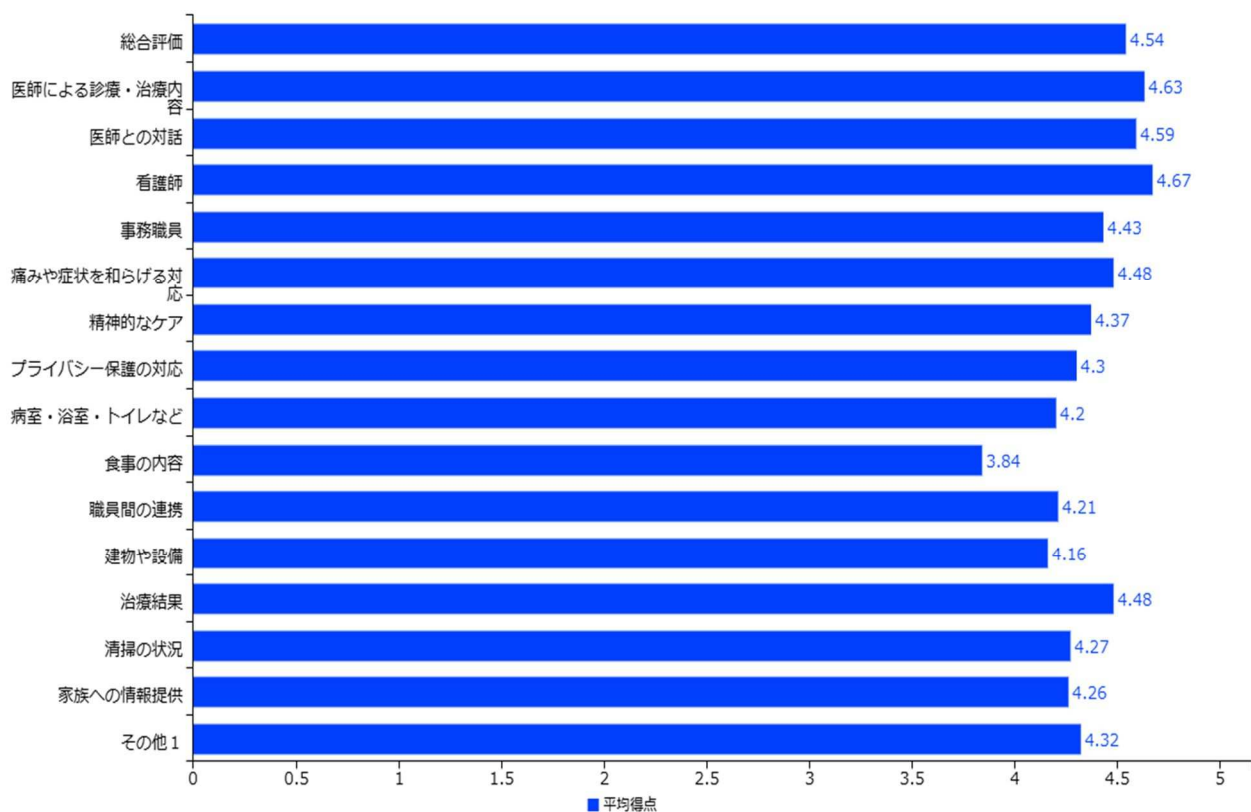
## ② 回答割合

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	63.8	27.9	6.8	1	0.5
医師による診療・治療内容	73.7	17.6	6.9	1	0.7
医師との対話	72	18.8	6.2	2.2	0.7
看護師	74.2	20.1	4.4	0.7	0.5
事務職員	63.7	18.1	16.6	0.5	1
痛みや症状を和らげる対応	63.1	25.9	8.7	1	1.3
精神的なケア	58.2	23.8	15.9	1.3	0.8
プライバシー保護の対応	55.1	23.6	18.1	2.7	0.5
病室・浴室・トイレなど	51.4	23.2	20.7	3.7	1
食事の内容	37.1	24.1	27.1	9.5	2.3
職員間の連携	50.4	24.8	21.3	2.3	1.3
建物や設備	45.9	27	24.1	2.7	0.2
治療結果	65	22	10.3	1.5	1.3
清掃の状況	55.1	23	16.8	4.2	1
家族への情報提供	55.2	17.7	25.7	0.5	0.8
その他1【入院時・退院時の説明や手続き】	56.5	22	19.3	1.2	1



### ③ 平均得点

設 問	平均得点
総合評価	4.54
医師による診療・治療内容	4.63
医師との対話	4.59
看護師	4.67
事務職員	4.43
痛みや症状を和らげる対応	4.48
精神的なケア	4.37
プライバシー保護の対応	4.3
病室・浴室・トイレなど	4.2
食事の内容	3.84
職員間の連携	4.21
建物や設備	4.16
治療結果	4.48
清掃の状況	4.27
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】	4.32



## 4. ベンチマーク結果

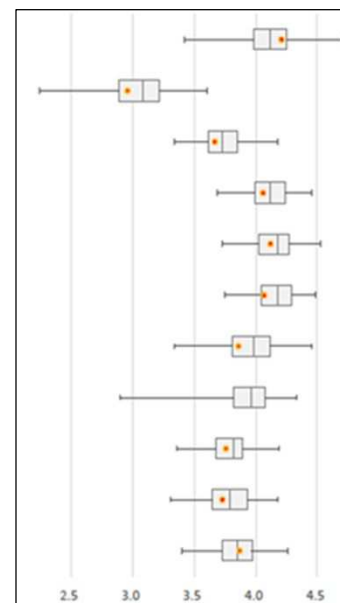
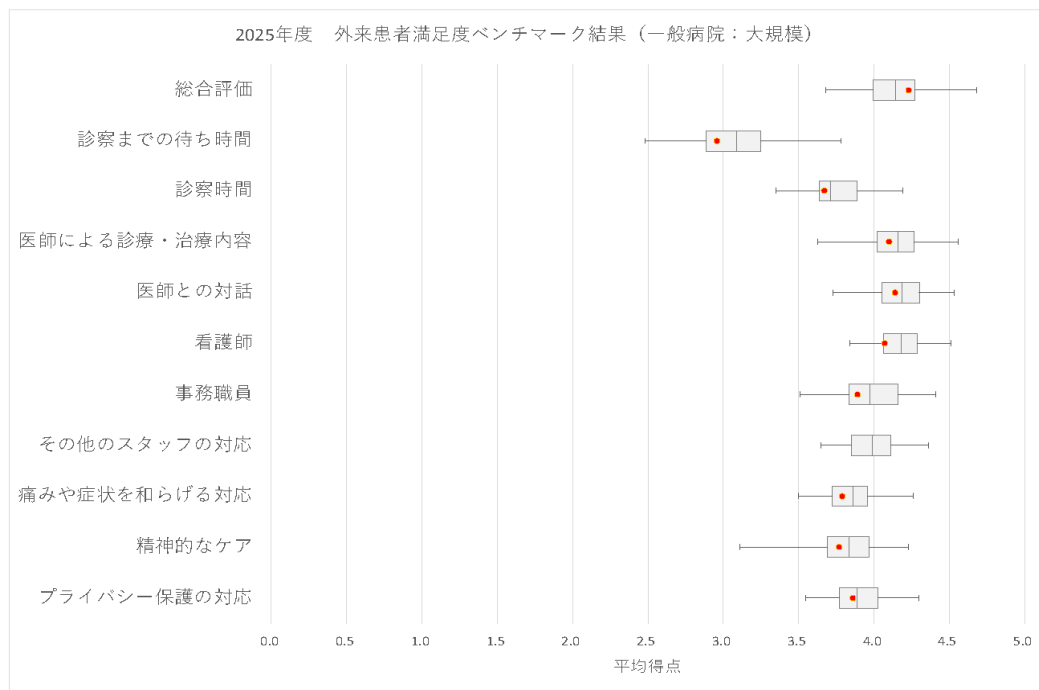
## 【2025年度患者満足度調査 ベンチマーク結果（外来）】

2025年度ベンチマーク\_箱ひげテンプレート（一般病院：大規模）パスワードなし L.xlsx箱ひげ図テンプレート CS2 (2)

【CS2:外来患者満足度調査結果】

	貴院の値	最小値	25%タイル値	中央値	75%タイル値	最大値	N
総合評価	4.23	3.68	4.00	4.15	4.27	4.68	82
診察までの待ち時間	2.96	2.48	2.89	3.09	3.25	3.78	81
診察時間	3.67	3.35	3.64	3.71	3.89	4.19	73
医師による診療・治療内容	4.1	3.63	4.02	4.16	4.27	4.56	80
医師との対話	4.14	3.73	4.05	4.19	4.30	4.53	78
看護師	4.07	3.84	4.06	4.18	4.29	4.51	81
事務職員	3.89	3.51	3.84	3.98	4.16	4.41	78
その他のスタッフの対応	3.65	3.65	3.85	3.99	4.11	4.36	71
痛みや症状を和らげる対応	3.79	3.50	3.73	3.86	3.96	4.26	70
精神的なケア	3.77	3.11	3.69	3.84	3.97	4.23	68
プライバシー保護の対応	3.86	3.55	3.77	3.89	4.03	4.30	78

【参考：2024年度】



## 【2025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】

	貴院の値	最小値	25%タイル値	中央値	75%タイル値	最大値	N
総合評価	4.54	3.83	4.37	4.48	4.55	4.75	83
医師による診療・治療内容	4.63	4.22	4.51	4.59	4.66	4.78	80
医師との対話	4.6	4.10	4.46	4.54	4.61	4.82	82
看護師	4.67	4.27	4.52	4.61	4.68	4.85	83
事務職員	4.44	4.02	4.25	4.37	4.49	4.85	72
その他のスタッフの対応		4.12	4.36	4.44	4.53	4.82	71
痛みや症状を和らげる対応	4.49	4.07	4.36	4.42	4.50	4.77	73
精神的なケア	4.38	3.94	4.25	4.35	4.47	4.78	72
プライバシー保護の対応	4.31	3.88	4.22	4.31	4.41	4.82	83
病室・浴室・トイレなど	4.21	3.63	4.05	4.19	4.34	4.60	79
食事の内容	3.85	3.39	3.69	3.84	3.91	4.72	83

【参考：2024年度】

