

入院患者満足度調査 結果報告書

令和元年度

九州大学病院

目 次

I 調査の概要		
1 調査目的	1
2 調査設計	1
3 集計分析	1
4 調査票	2
II 調査結果の分析		
1 患者さんについて		
(1) 記入者	4
(2) 性別	4
(3) 年齢	4
(4) 入院病棟名	5
2 入退院時の説明について	6
3 入院中の環境について	6
4 入院中の食事について	6
5 職員の接遇について		
(1) 入院受付・支払窓口職員	7
(2) 医師	7
(3) 看護師	8
(4) 検査部職員(心電図 超音波 内視鏡 等)	8
(5) 放射線部職員(レントゲン、CT、MRI 等)	9
(6) 薬剤師	9
(7) 理学・作業療法士(リハビリテーション部)	9
(8) 清掃担当の職員	10
6 院内環境について	10
7 総合的な評価について	11
8 その他	12

I 調査の概要

1 調査目的

患者サービス向上のため、現在の入院患者の実態や、当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2 調査設計

- ・ 調査対象 : 当病院の入院患者
- ・ 調査内容 : 次ページ（アンケートご協力をお願い）参照
- ・ 調査方法 : 用紙を配付、回収箱で回収
- ・ 調査時期 : 令和元年10月1日（火）～令和元年10月31日（木）
- ・ サンプル数 : 配布数（準備枚数）・・・ 1,800枚
有効回収数・・・ 728枚
有効回収率・・・ 40.4%

3 集計分析

- ・ 設問2、3、4、5、6及び7については、未回答は構成比の母数から除外している。
- ・ 満足度設問は、以下の4段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス（加重平均値による満足指標）を算出している。

「満足」「良かった」「思う」・・・ 3

「やや満足」「やや良かった」「やや思う」・・・ 2

「やや不満」「やや悪かった」「あまり思わない」・・・ 1

「不満」「悪かった」「思わない」・・・ 0

（未回答はインデックス算出対象から除外）

アンケートご協力をお願い

九州大学病院 患者サービス委員会

本院では、退院される患者さんが入院中に感じられたことに関してアンケート調査を実施し、今後の参考資料にしたいと考えていますので、ご協力の程よろしく願いいたします。
該当する項目に○をおつけください。

1 アンケートを記入されている方について、おたずねします。

- (1) 記入者

①ご本人	②ご家族	③その他
------	------	------
- (2) 性別

①男性	②女性
-----	-----
- (3) 年齢

①19才以下	②20才代	③30才代	④40才代	⑤50才代	⑥60才代	⑦70才代	⑧80才以上
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------
- (4) 入院病棟名

1.南11階	2.南10階	3.南9階-1	4.南9階-2	5.南8階-1	6.南8階-2	7.南7階-1	8.南7階-2	9.南6階-1	10.南6階-2	11.南5階-1	12.北11階-1
13.北11階-2	14.北10階-1	15.北10階-2	16.北9階-1	17.北9階-2	18.北8階-1	19.北8階-2	20.北7階-1	21.北7階-2	22.北6階-1	23.北6階-2	24.北3階
25.ウエストウイング						26.その他 ()					

2 入退院に関する説明についておたずねします。

- | | | | | |
|--------------------|-----|-------|-------|-----|
| ①入院する前の病状についての説明 | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ②入院の手続き | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ③入院中の生活や決まりについての説明 | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④退院後の生活上の注意点などの説明 | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

3 入院環境についておたずねします。

- | | | | | |
|----------------------|-----|-------|-------|-----|
| ①病室の清潔さ、冷暖房について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ②病衣の清潔さ、機能について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ③トイレの清潔さ、機能について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④浴室の清潔さ、機能について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑤デイルームの使いやすさ・居心地について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

4 入院中の食事についておたずねします。

- | | | | | |
|--------------|-----|-------|-------|-----|
| ①食事のメニューについて | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ②食事の味について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ③食器について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④温かい食事について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑤冷たい食事について | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

5 職員の接遇についておたずねします。

(1) 入院受付・支払窓口職員

- | | | | | |
|---------------------|-------|---------|---------|-------|
| ①態度や言葉づかいについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ②身だしなみについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ③わからないことは気兼ねなく質問できた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④プライバシーに配慮してくれた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑤説明は丁寧でわかりやすかった | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

(2) 医師

- | | | | | |
|----------------------|-------|---------|---------|-------|
| ①態度や言葉づかいについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ②身だしなみについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ③わからないことは気兼ねなく質問できた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④プライバシーに配慮してくれた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑤説明は丁寧でわかりやすかった | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑥知りたいことや質問に的確に答えてくれた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

(3) 看護師

- | | | | | |
|---------------------|-------|---------|---------|-------|
| ①態度や言葉づかいについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ②身だしなみについて | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ③わからないことは気兼ねなく質問できた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ④プライバシーに配慮してくれた | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑤説明は丁寧でわかりやすかった | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |
| ⑥受けた看護ケアについて | ①満足 | ②やや満足 | ③やや不満 | ④不満 |

(4) 検査部職員(心電図、肺機能等)

* 接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(5)の質問へお進みください。			
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

◎裏面へ続く

(5) 放射線部職員(レントゲン、CT、MRI 超音波等)

* 接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(6)の質問へお進みください。			
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

(6) 薬剤師

* 接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(7)の質問へお進みください。			
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

(7) 理学・作業療法士(リハビリテーション部)

* 接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(8)の質問へお進みください。			
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

(8) 清掃担当の職員

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③清掃は丁寧で、きれいにできていた

①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

6 院内環境についておたずねします。

- ①案内図・掲示物のわかりやすさについて
- ②恵愛団売店(ウエストウイング1F)の場所と使いやすさについて
- ③コンビニ(ファミリーマート)の使いやすさについて
- ④レストラン(ピアンモール)の使いやすさについて
- ⑤カフェ・喫茶(シアトルズ&サブウェイ)の使いやすさについて

①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	

7 総合的な評価についておたずねします。

- ①全体的にこの病院について
- ②家族や友人にこの病院を紹介したい
- ③入院期間について
- ④医療スタッフのチームワークについて

①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①思う	②やや思う	③あまり思わない	④思わない	
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満	
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった	

8 その他

ご意見がある方は、ご記入ください。

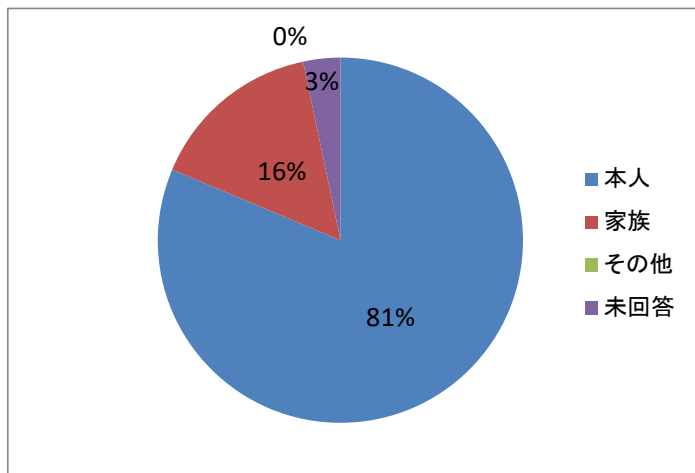
ご協力ありがとうございました。

各病棟ナースステーション・南棟1階の時間外受付・入退院受付などに設置しております回収箱へお入れください。

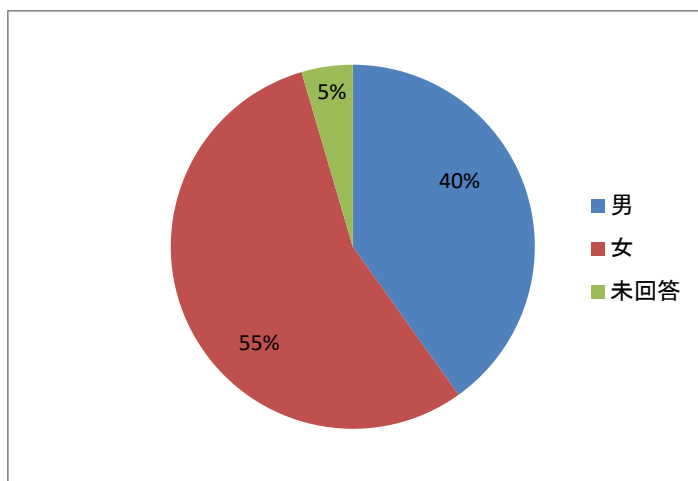
II 調査結果の分析

1 患者さんについて

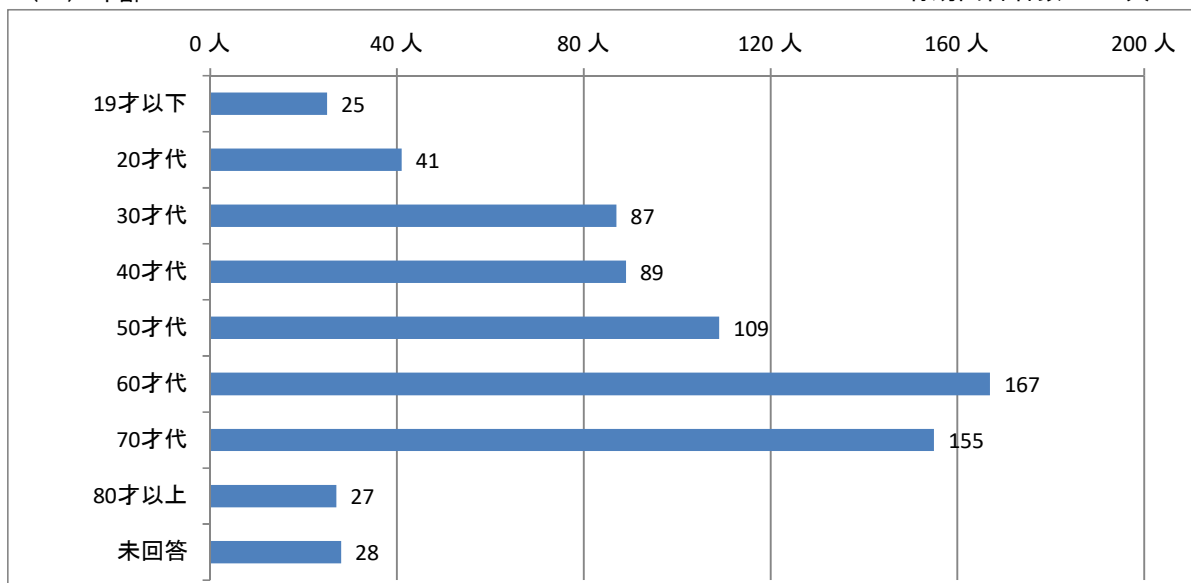
(1) 記入者 有効回答者数：728人



(2) 性別 有効回答者数：728人

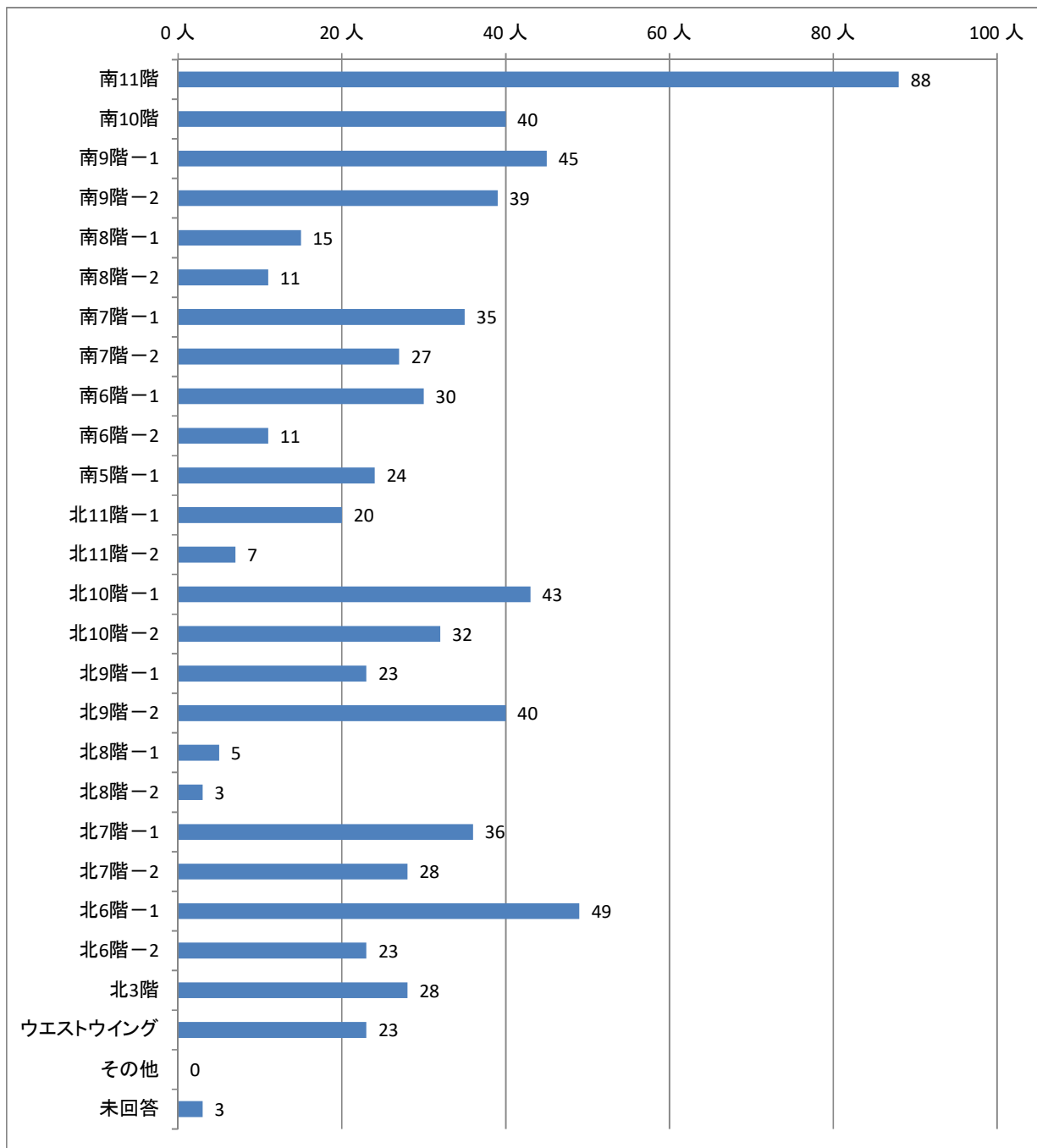


(3) 年齢 有効回答者数：728人



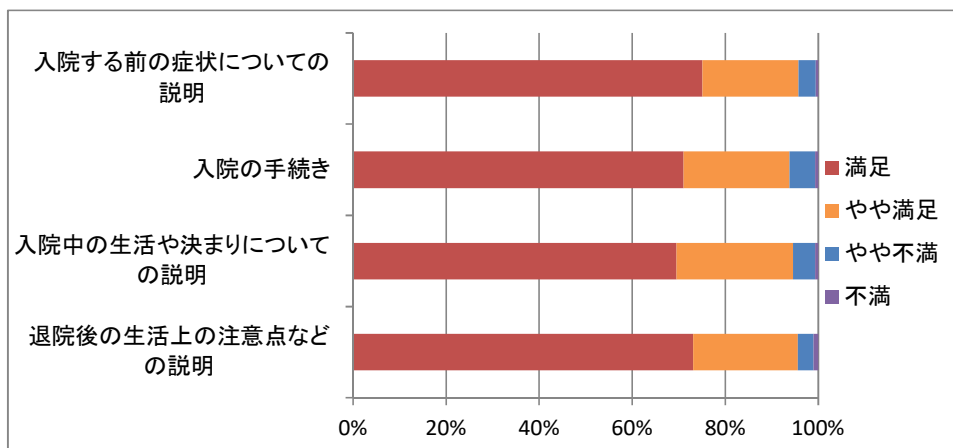
(4) 入院病棟名 2病棟以上の回答を含む

有効回答者数：728人



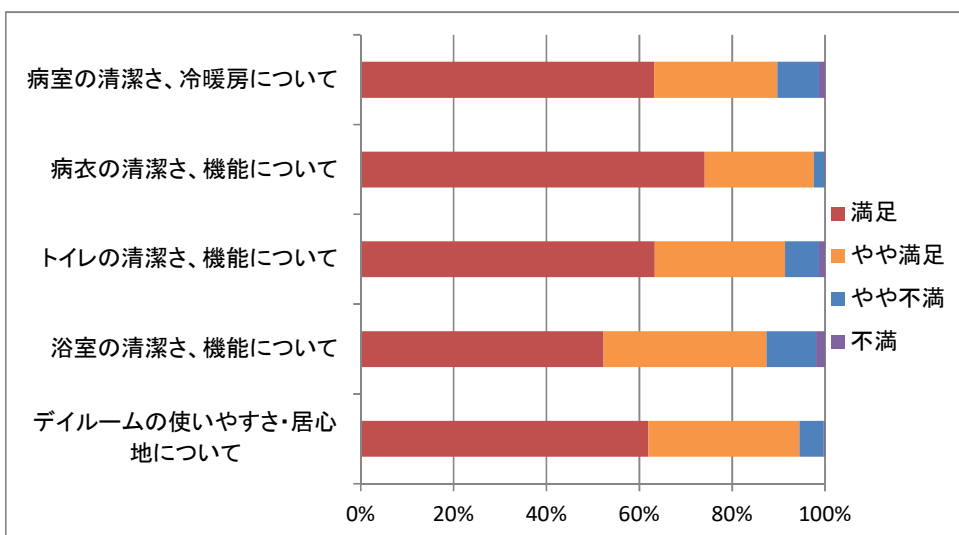
2 入退院時に関する説明について

上段: インデックス(3点満点)
下段: 有効回答者数



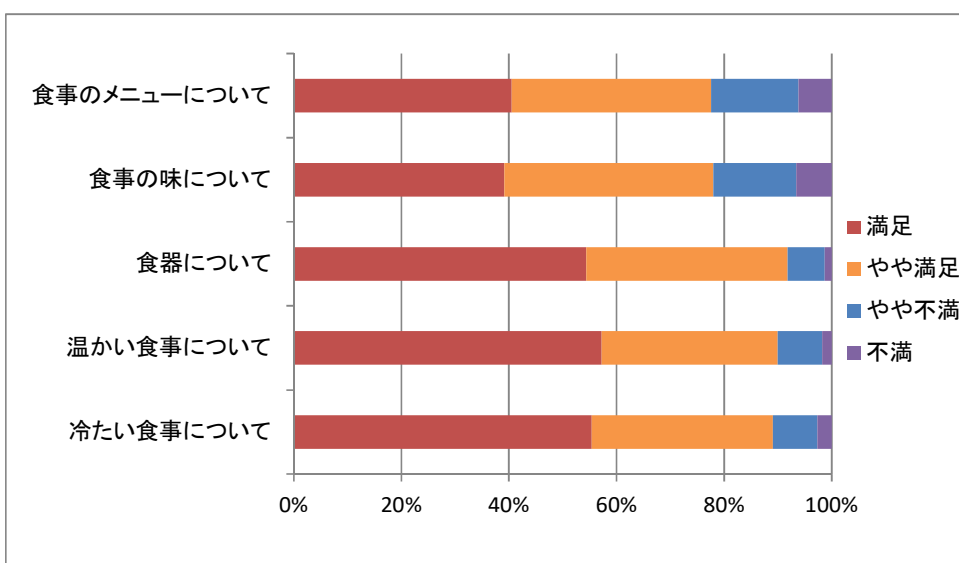
2.70	(昨年度2.74)	-0.04
711人		
2.64	(昨年度2.70)	-0.06
708人		
2.63	(昨年度2.68)	-0.05
708人		
2.68	(昨年度2.71)	-0.03
677人		

3 入院中の環境について



2.52	(昨年度2.55)	-0.03
717人		
2.72	(昨年度2.69)	+0.03
632人		
2.53	(昨年度2.51)	+0.02
717人		
2.38	(昨年度2.36)	+0.02
673人		
2.56	(昨年度2.56)	±0
692人		

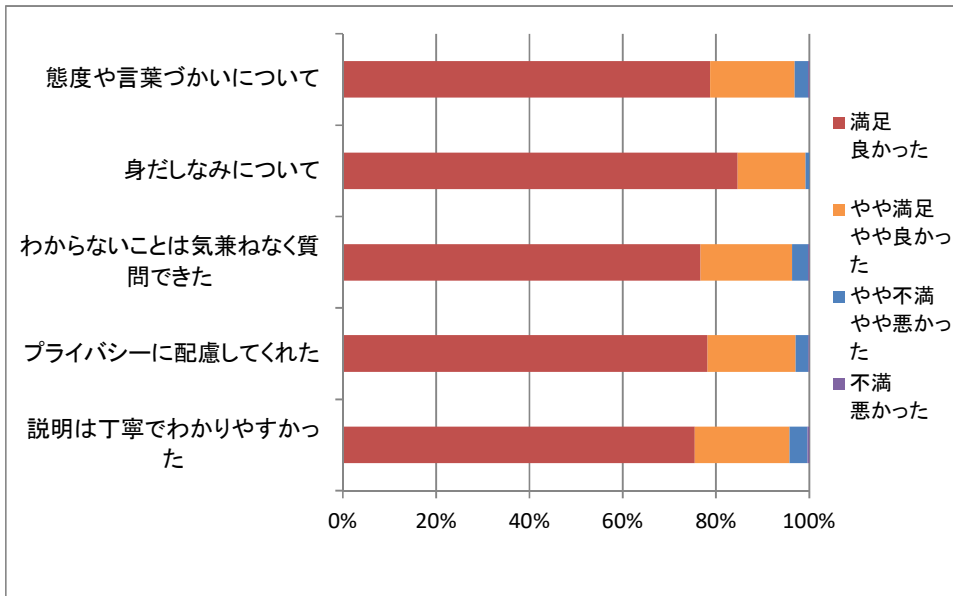
4 入院中の食事について



2.12	(昨年度2.17)	-0.05
701人		
2.11	(昨年度2.15)	-0.04
700人		
2.45	(昨年度2.43)	+0.02
693人		
2.45	(昨年度2.45)	±0
688人		
2.42	(昨年度2.42)	±0
679人		

5 職員の接遇について

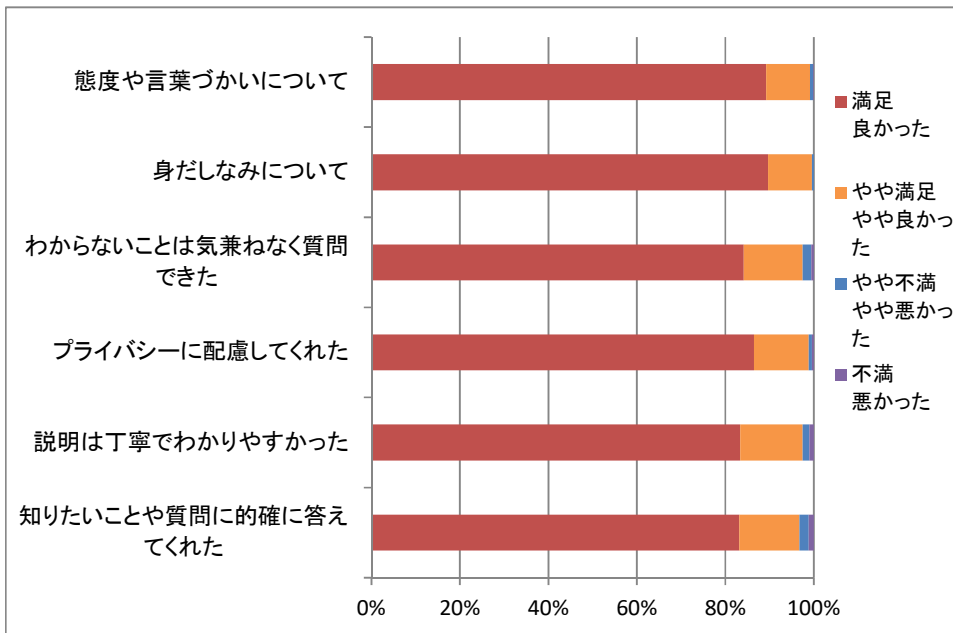
(1) 入院受付・支払窓口職員



上段: インデックス(3点満点)
下段: 有効回答者数

2.75	(昨年度2.75)	±0
704人		
2.84	(昨年度2.85)	-0.01
703人		
2.73	(昨年度2.74)	-0.01
699人		
2.75	(昨年度2.75)	±0
693人		
2.71	(昨年度2.74)	-0.03
702人		

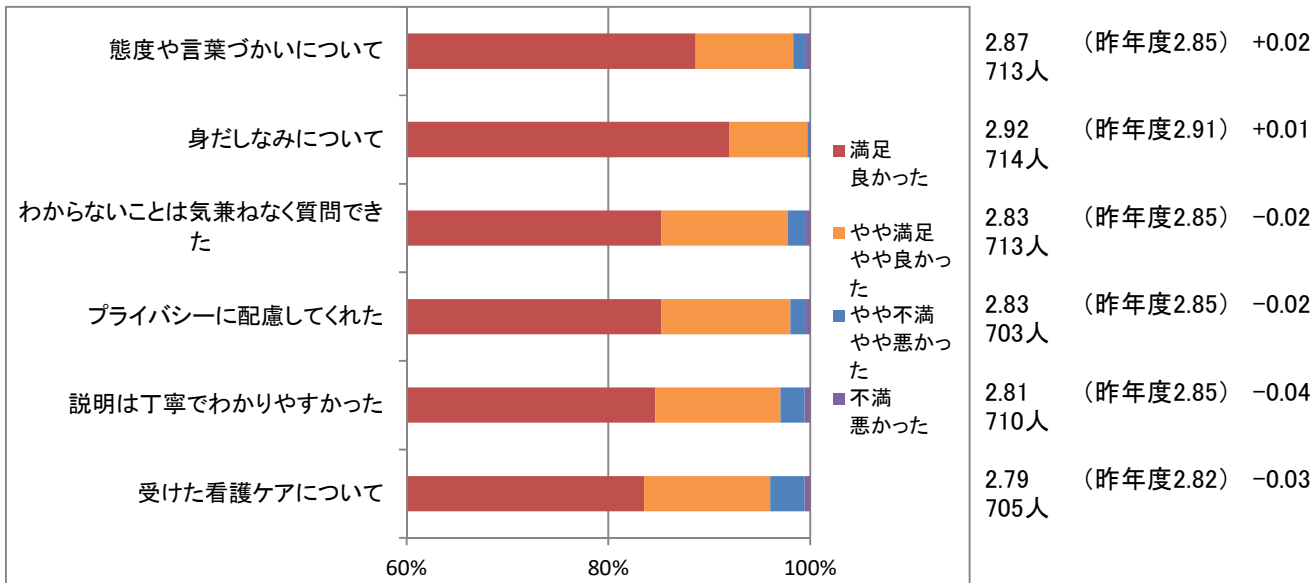
(2) 医師



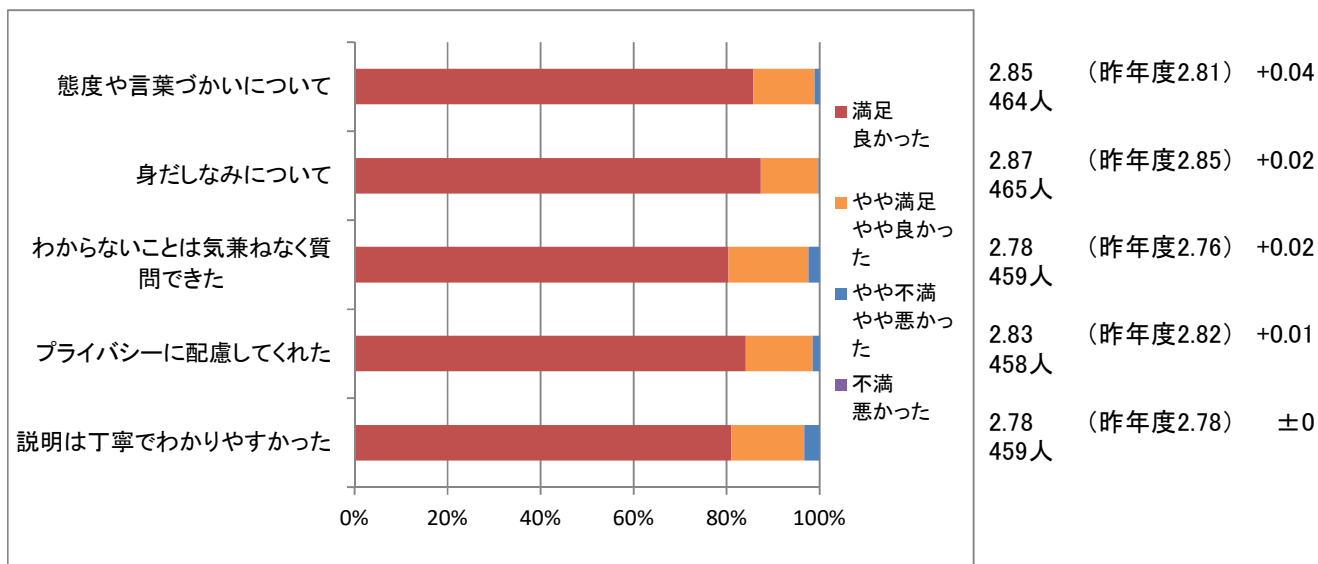
2.88	(昨年度2.90)	-0.02
714人		
2.89	(昨年度2.92)	-0.03
715人		
2.81	(昨年度2.84)	-0.03
715人		
2.85	(昨年度2.85)	±0
702人		
2.80	(昨年度2.82)	-0.02
714人		
2.79	(昨年度2.81)	-0.02
713人		

(3) 看護師

上段: インデックス(3点満点)
下段: 有効回答者数

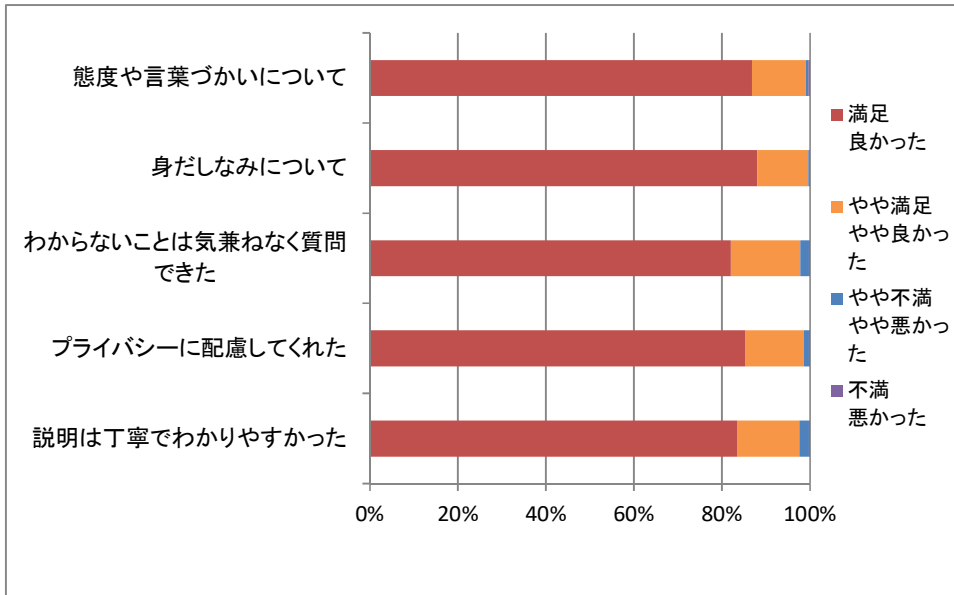


(4) 検査部職員(心電図、超音波、内視鏡 等)



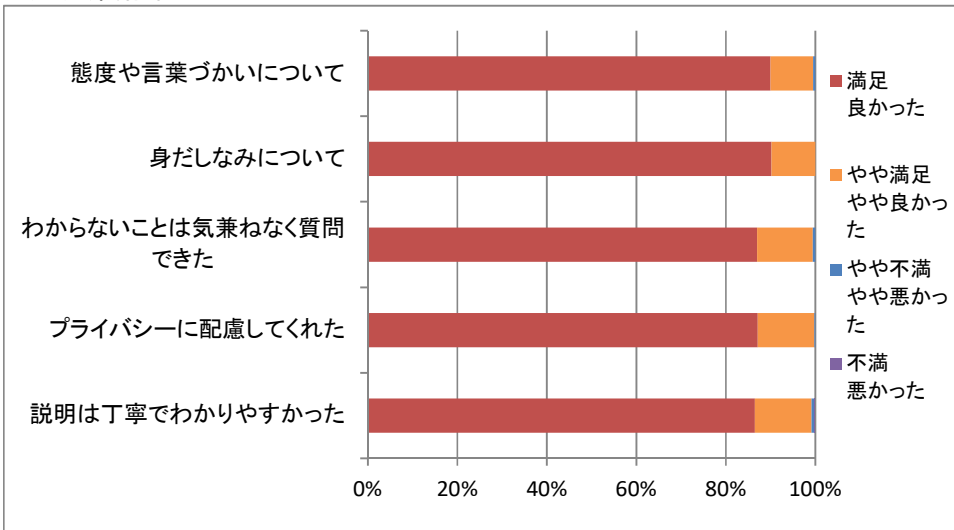
(5) 放射線部職員（レントゲン、CT、MRI 等）

上段: インデックス(3点満点)
下段: 有効回答者数



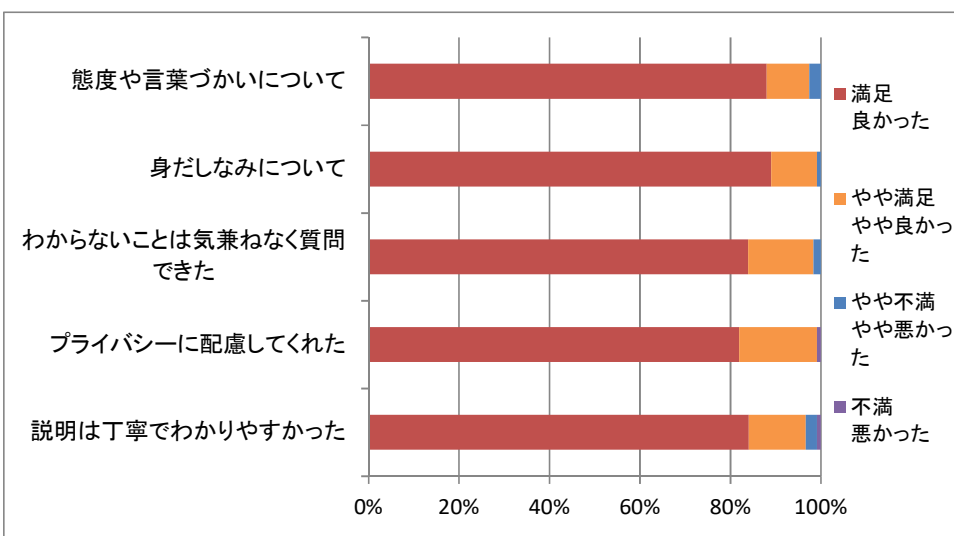
2.85	(昨年度2.84)	+0.01
510人		
2.88	(昨年度2.86)	+0.02
512人		
2.80	(昨年度2.79)	+0.01
500人		
2.84	(昨年度2.83)	+0.01
499人		
2.81	(昨年度2.81)	±0
504人		

(6) 薬剤師



2.89	(昨年度2.91)	-0.02
550人		
2.90	(昨年度2.92)	-0.02
550人		
2.86	(昨年度2.88)	-0.02
545人		
2.87	(昨年度2.88)	-0.01
536人		
2.85	(昨年度2.87)	-0.02
545人		

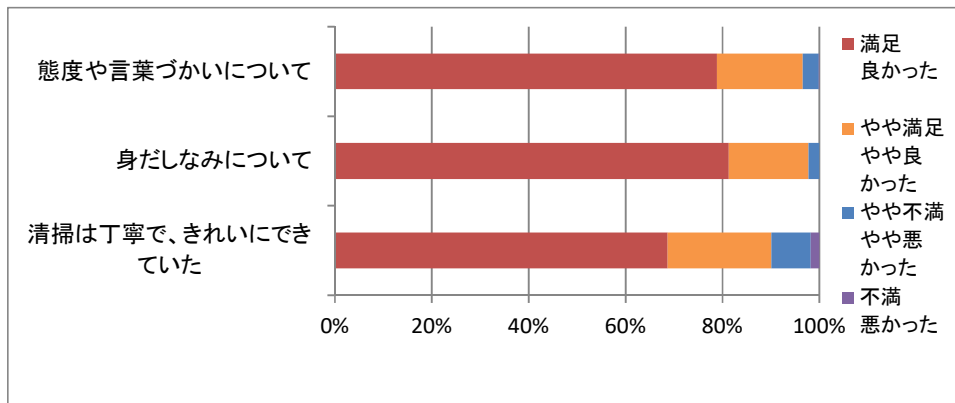
(7) 理学・作業療法士（リハビリテーション部）



2.85	(昨年度2.91)	-0.06
117人		
2.88	(昨年度2.92)	-0.04
118人		
2.82	(昨年度2.91)	-0.09
118人		
2.80	(昨年度2.88)	-0.08
116人		
2.80	(昨年度2.88)	-0.08
119人		

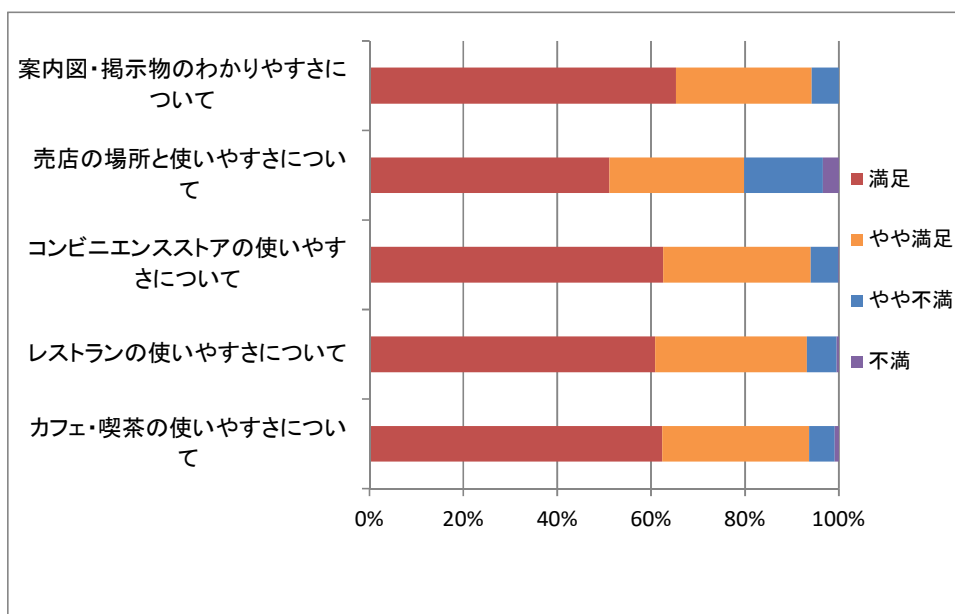
(8) 清掃担当の職員

上段: インデックス(3点満点)
下段: 有効回答者数



2.75	(昨年度2.73)	+0.02
670人		
2.79	(昨年度2.74)	+0.05
668人		
2.57	(昨年度2.56)	+0.01
673人		

6 院内環境について

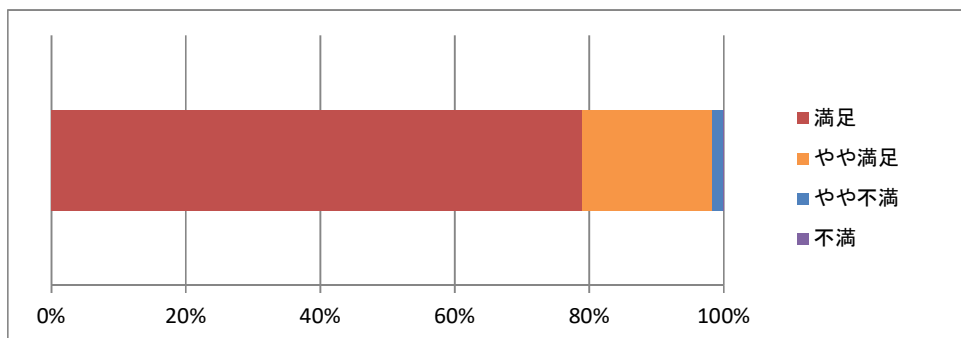


2.60	(昨年度2.55)	+0.05
623人		
2.28	(昨年度2.30)	-0.02
501人		
2.56	(昨年度2.60)	-0.04
620人		
2.54	(昨年度2.50)	+0.04
470人		
2.55	(昨年度2.57)	-0.02
473人		

7 総合的な評価について

① 全体的にこの病院について

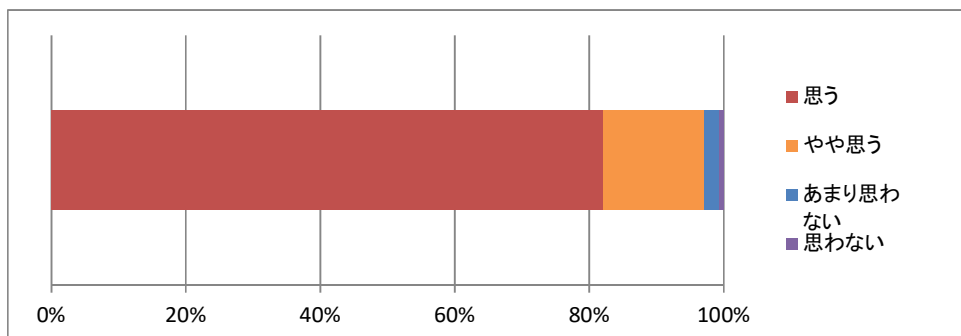
上段:インデックス(3点満点)
下段:有効回答者数



インデックス 2.77
昨年度 2.76
前年度比 +0.01

有効回答者数 682人

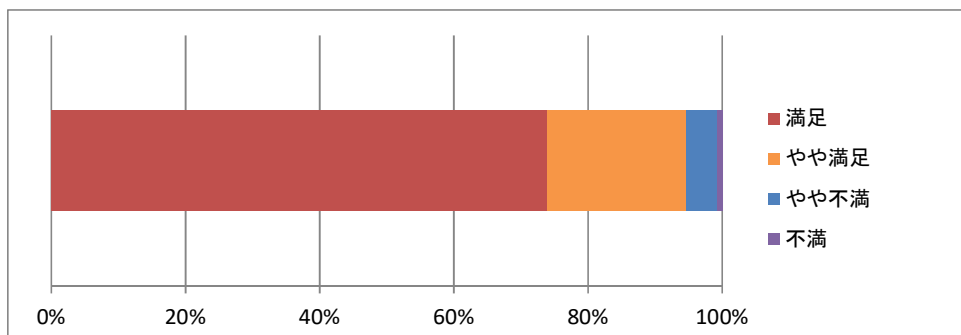
② 家族や友人にこの病院を紹介したい



インデックス 2.79
昨年度 2.76
前年度比 +0.03

有効回答者数 677人

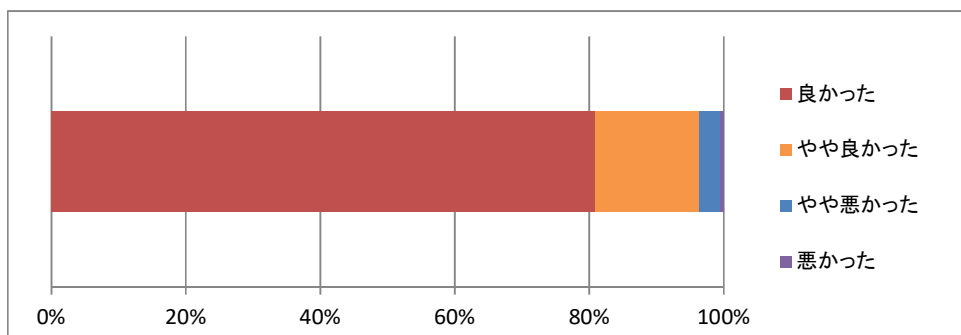
③ 入院期間について



インデックス 2.68
昨年度 2.64
前年度比 +0.04

有効回答者数 674人

④ 医療スタッフのチームワークについて



インデックス 2.77
昨年度 2.77
前年度比 ±0

有効回答者数 676人