

入院患者満足度調査 結果報告書

令和2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 職員の対応等について		
(1) 医師による診療・治療内容	6
(2) 医師との対話	6
(3) 看護師の対応	6
(4) 事務職員の対応	7
(5) 検査職員の対応	7
(6) 薬剤師の対応	7
(7) リハビリ職員の対応	8
(8) その他のスタッフの対応	8
(9) 痛みや症状を和らげる対応	8
(10) 精神的なケア	9
(11) 病室でのプライバシー保護の対応	9
(12) 病室・浴室・トイレなど	9
(13) 食事	10
(14) 面会対応	10
(15) 外出・外泊の対応	10
3 総合的な評価について	11
4 その他	12

I 調査の概要

1 調査目的

患者サービスの向上のため、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 : 次ページ参照
- ・調査方法 : アンケート用紙を配付し、回収箱で回収(URL、QRコードからの回答も可能)
- ・調査時期 : 令和2年10月1日(木)～令和2年10月31日(土)
- ・サンプル数 : 配布数(準備枚数)..... 1,800枚
有効回収数..... 861枚
有効回収率..... 47.8%

(公益財団法人日本医療機能評価機構 患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラムに参加)

3 集計分析

・平均得点:「とても満足」「すすめる」を5点、「やや満足」「まあまあすすめる」を4点、「ふつう」「どちらとも言えない」を3点、「やや不満」「あまりすすめない」を2点、「とても不満」「すすめない」を1点としたときの平均点

「とても満足」「すすめる」 5
「やや満足」「まあまあすすめる」 4
「ふつう」「どちらとも言えない」 3
「やや不満」「あまりすすめない」 2
「とても不満」「すすめない」 1

九州大学病院 入院患者満足度調査

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。

※お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。

※所要時間は3分程度です。当てはまる項目に○をお書きください。

※この調査は調査期間中に退院される患者さんをお願いしております。

※インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。

・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。

・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

■ 利用日（退院日）： _____月 _____日

No.	項目	回答
1	回答者	<input type="checkbox"/> 患者本人 <input type="checkbox"/> 患者の家族 <input type="checkbox"/> 患者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
2	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
3	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上
4	入院病棟	<input type="checkbox"/> 南11階 <input type="checkbox"/> 南10階 <input type="checkbox"/> 南9階-1 <input type="checkbox"/> 南9階-2 <input type="checkbox"/> 南8階-1 <input type="checkbox"/> 南8階-2 <input type="checkbox"/> 南7階-1 <input type="checkbox"/> 南7階-2 <input type="checkbox"/> 南6階-1 <input type="checkbox"/> 南6階-2 <input type="checkbox"/> 南5階-1 <input type="checkbox"/> 北11階-1 <input type="checkbox"/> 北11階-2 <input type="checkbox"/> 北10階-1 <input type="checkbox"/> 北10階-2 <input type="checkbox"/> 北9階-1 <input type="checkbox"/> 北9階-2 <input type="checkbox"/> 北8階-1 <input type="checkbox"/> 北8階-2 <input type="checkbox"/> 北7階-1 <input type="checkbox"/> 北7階-2 <input type="checkbox"/> 北6階-1 <input type="checkbox"/> 北6階-2 <input type="checkbox"/> 北3階 <input type="checkbox"/> ウエストウイング

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 とても不満	0 利用なし
1	医師による診療・治療内容に満足していますか						
2	医師との対話に満足していますか						
3	看護師の対応に満足していますか						
4	事務職員の対応に満足していますか						
5	検査職員の対応に満足していますか						
6	薬剤師の対応に満足していますか						
7	リハビリ職員の対応に満足していますか						
8	その他のスタッフの対応に満足していますか						
9	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか						
10	精神的なケアに満足していますか						
11	病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか						
12	病室・浴室・トイレなどに満足していますか						
13	食事に満足していますか						
14	面会対応に満足していますか						
15	外出・外泊の対応に満足していますか						

16. 九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？(回答必須)

5. すすめる 4. まあまあすすめる 3. どちらともいえない 2. あまりすすめない 1. すすめない

--	--	--	--

■ その他ご意見がある方は、ご記入ください。(病院ホームページ、院内の案内表示、入退院時の説明・手続、新型コロナウイルス対策など)



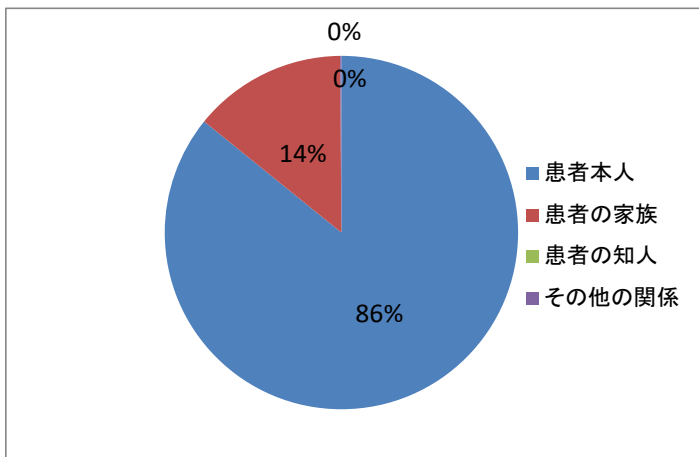
<https://caremo.jp/forms/show/d83e39d53188fd16f0788a5509843681220ef4da/qr>
からもご回答いただけます(回答期間：令和2年10月31日まで)

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。

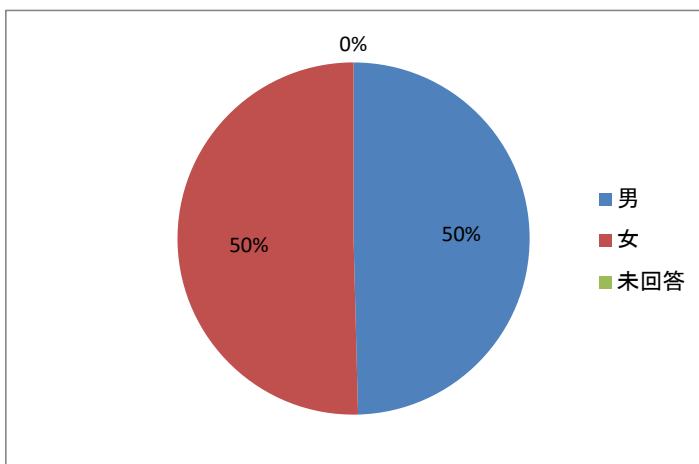
II 調査結果の分析

1 患者さんについて

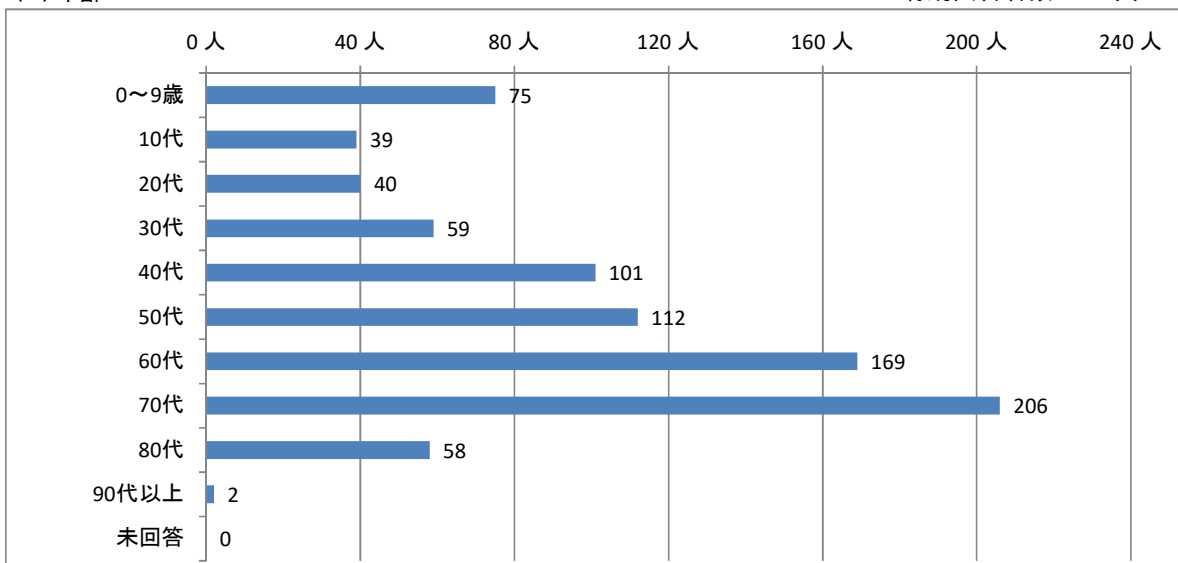
(1) 記入者 有効回答者数: 861人



(2) 性別 有効回答者数: 861人



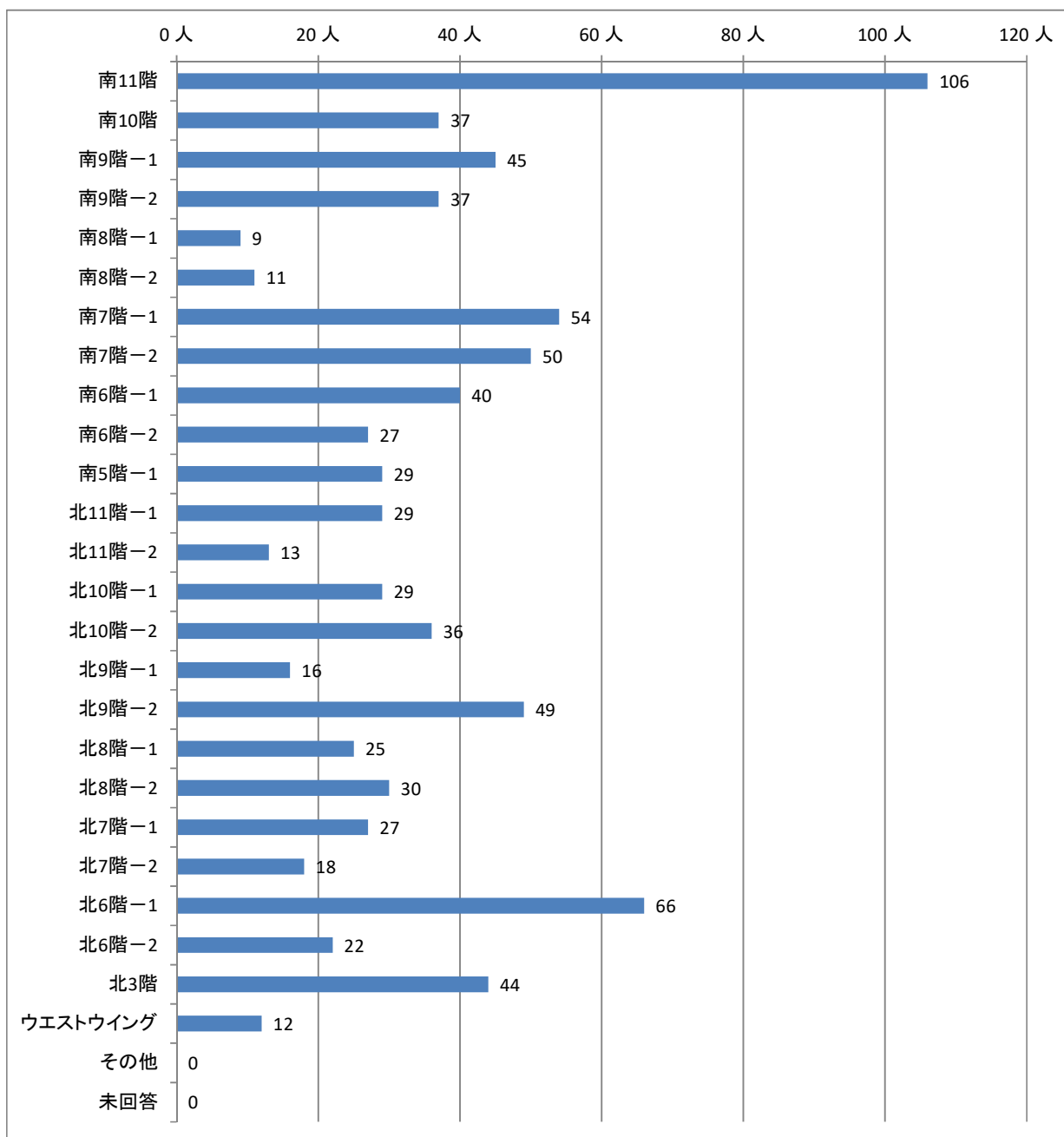
(3) 年齢 有効回答者数: 861人



(4)入院病棟名

2病棟以上の回答を含む

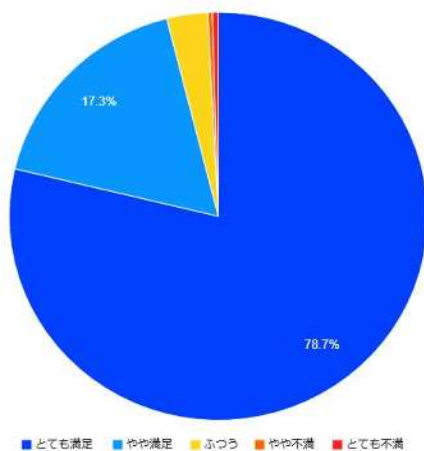
有効回答者数：861人



2 職員の対応等について

(1) 医師による診療・治療内容に満足していますか

有効回答者数：856人

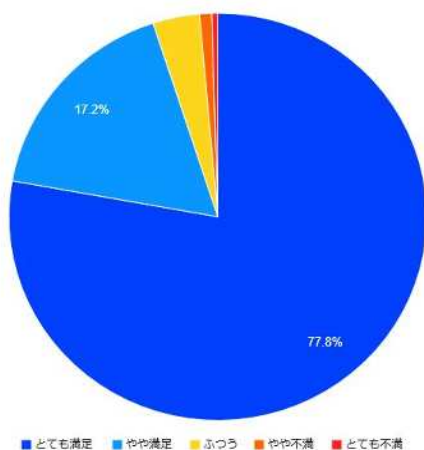


平均点 4.73

回答内訳	(人)
とても満足	674
やや満足	148
ふつう	27
やや不満	3
とても不満	4

(2) 医師との対話に満足していますか

有効回答者数：857人

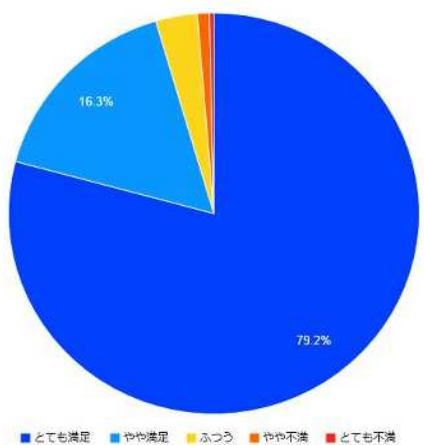


平均点 4.71

回答内訳	(人)
とても満足	667
やや満足	147
ふつう	31
やや不満	8
とても不満	4

(3) 看護師の対応に満足していますか

有効回答者数：855人

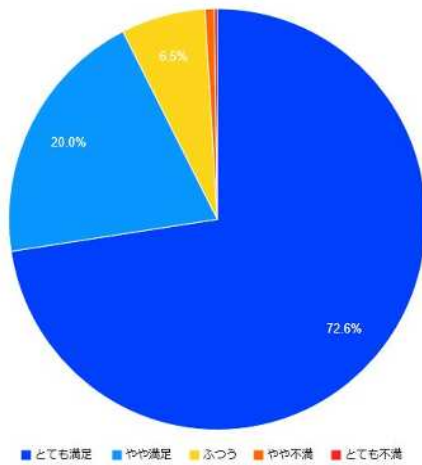


平均点 4.73

回答内訳	(人)
とても満足	677
やや満足	139
ふつう	28
やや不満	8
とても不満	3

(4) 事務職員の対応に満足していますか

有効回答者数：842人

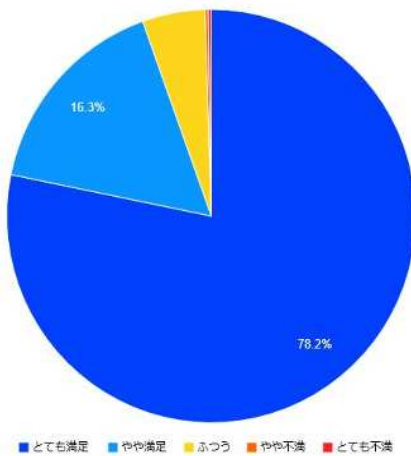


平均点 4.64

回答内訳	(人)
とても満足	611
やや満足	168
ふつう	55
やや不満	6
とても不満	2

(5) 検査職員の対応に満足していますか

有効回答者数：808人

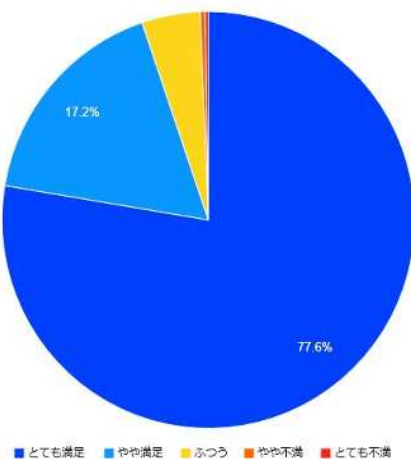


平均点 4.72

回答内訳	(人)
とても満足	632
やや満足	132
ふつう	40
やや不満	2
とても不満	2

(6) 薬剤部の対応に満足していますか

有効回答者数：787人

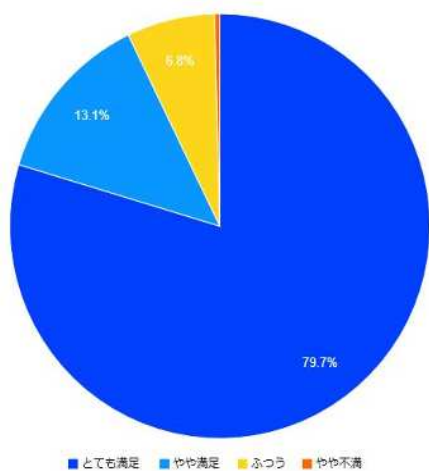


平均点 4.72

回答内訳	(人)
とても満足	611
やや満足	135
ふつう	36
やや不満	3
とても不満	2

(7)リハビリ職員の対応に満足していますか

有効回答者数：251人

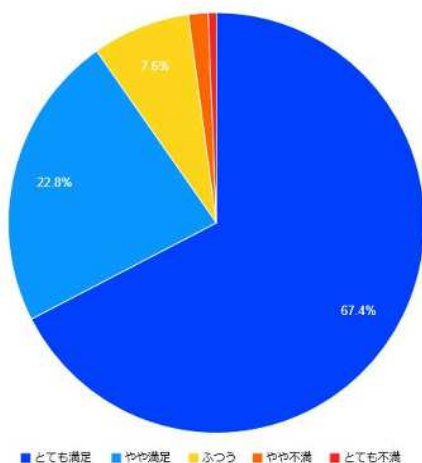


平均点 4.72

回答内訳	(人)
とても満足	200
やや満足	33
ふつう	17
やや不満	1
とても不満	0

(8)その他のスタッフの対応に満足していますか

有効回答者数：789人

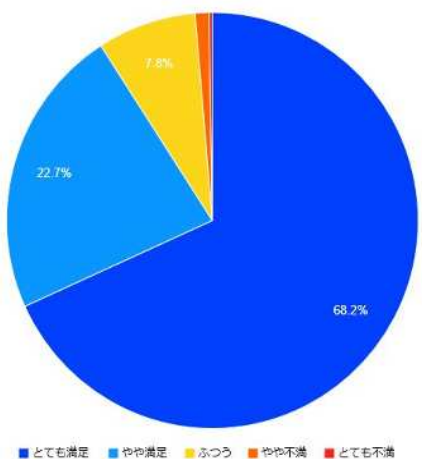


平均点 4.55

回答内訳	(人)
とても満足	532
やや満足	180
ふつう	60
やや不満	12
とても不満	5

(9)痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

有効回答者数：746人

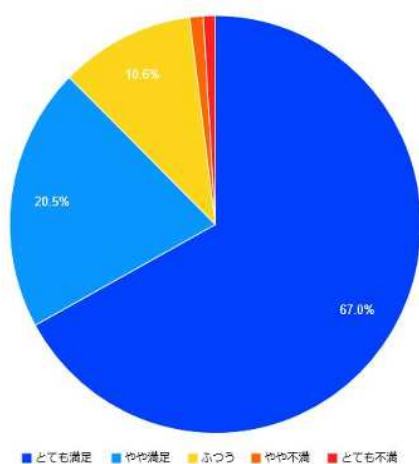


平均点 4.58

回答内訳	(人)
とても満足	509
やや満足	169
ふつう	58
やや不満	8
とても不満	2

(10)精神的なケアに満足していますか

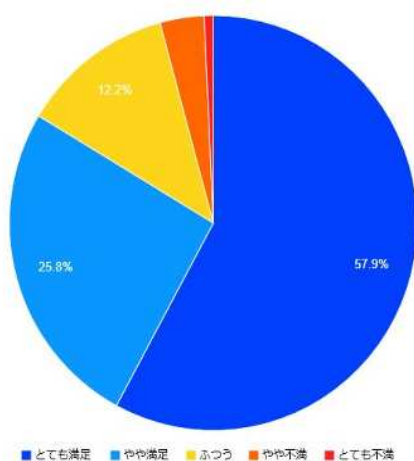
有効回答者数：748人



平均点	4.51
回答内訳 (人)	
とても満足	501
やや満足	153
ふつう	79
やや不満	8
とても不満	7

(11)病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか

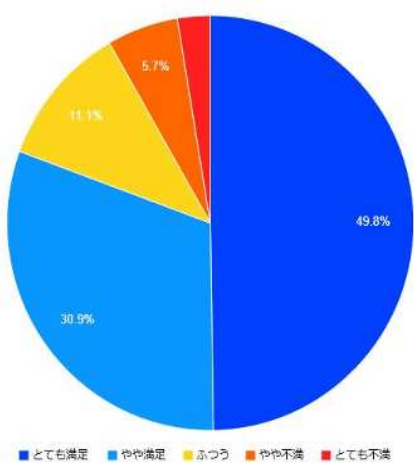
有効回答者数：831人



平均点	4.37
回答内訳 (人)	
とても満足	481
やや満足	214
ふつう	101
やや不満	29
とても不満	6

(12)病室・浴室・トイレなどに満足していますか

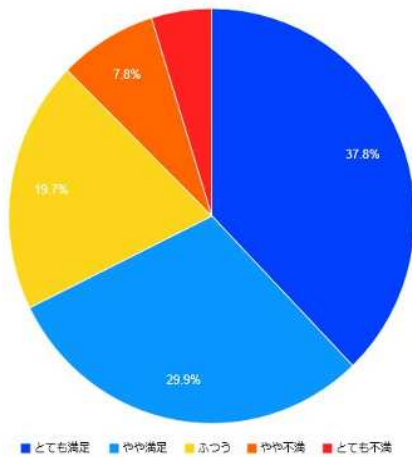
有効回答者数：846人



平均点	4.2
回答内訳 (人)	
とても満足	421
やや満足	261
ふつう	94
やや不満	48
とても不満	22

(13) 食事に満足していますか

有効回答者数：833人

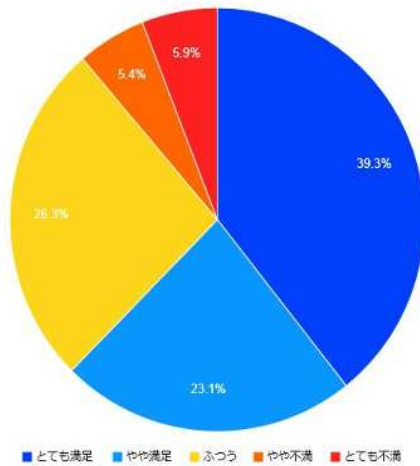


平均点 3.88

回答内訳	(人)
とても満足	315
やや満足	249
ふつう	164
やや不満	65
とても不満	40

(14) 面会対応に満足していますか

有効回答者数：577人

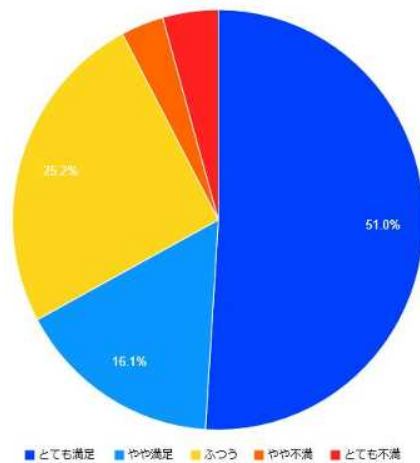


平均点 3.85

回答内訳	(人)
とても満足	227
やや満足	133
ふつう	152
やや不満	31
とても不満	34

(15) 外出・外泊の対応に満足していますか

有効回答者数：298人

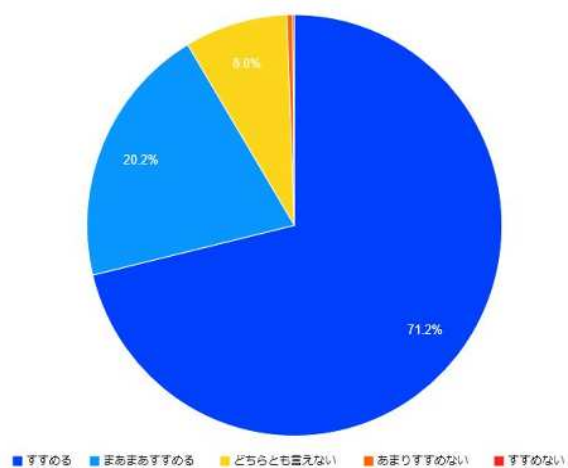


平均点 4.06

外泊・外出	(人)
とても満足	152
やや満足	48
ふつう	75
やや不満	10
とても不満	13

3 総合的な評価について

(16)九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか
有効回答者数: 861人



平均点 4.62

回答内訳	(人)
すすめる	613
まあまあすすめる	174
どちらとも言えない	69
あまりすすめない	4
すすめない	1