

令和2年度 患者満足度調査報告書



鹿児島大学病院
医療サービス委員会



【 目 次 】

1. 満足度調査について	・・・ P 2
2. 回収率について	・・・ P 3
3. ベンチマーク結果について	・・・ P 4
4. 項目ごとの満足度割合	・・・ P 5
5. 令和2年11月 入院満足度調査結果	・・・ P 6
6. 令和2年11月 外来満足度調査結果	・・・ P 10
7. ご意見について	・・・ P 13

満足度調査について

1. 主旨及び目的

入院患者、外来患者及びご家族・お付き添いの方々を対象としたアンケートの実施により、病院へのニーズを把握し、貴重なご意見に対応することでサービスの向上と今後の病院運営に役立てることを目的とする。

2. 調査実施期間

入院調査 2020年11月14日（土）～11月20日（金） 1週間
外来調査 2020年11月16日（月）～11月20日（金） 平日5日間

3. 調査対象者

入院：入院されている患者、ご家族、お付き添いの方（本人の意思を代筆）
 でご回答いただける方
外来：外来受診された患者でご回答いただける方

4. ベンチマークレポートについて

対象：一般病院（大規模：500床以上）の約40病院^{※1}との比較
集計方法：5段階評価の回答をそれぞれ

5点 とても満足
4点 やや満足
3点 普通
2点 やや不満
1点 とても不満
として、平均点を算出。

※1 本データは、公益財団法人日本医療機能評価機構が「患者満足度・職員やりがい度活用支援」事業で提供している「満足度調査支援システム」を用いて算出しており、そのシステムに参加している病院との比較データです。

回収率について

入院アンケート回収率

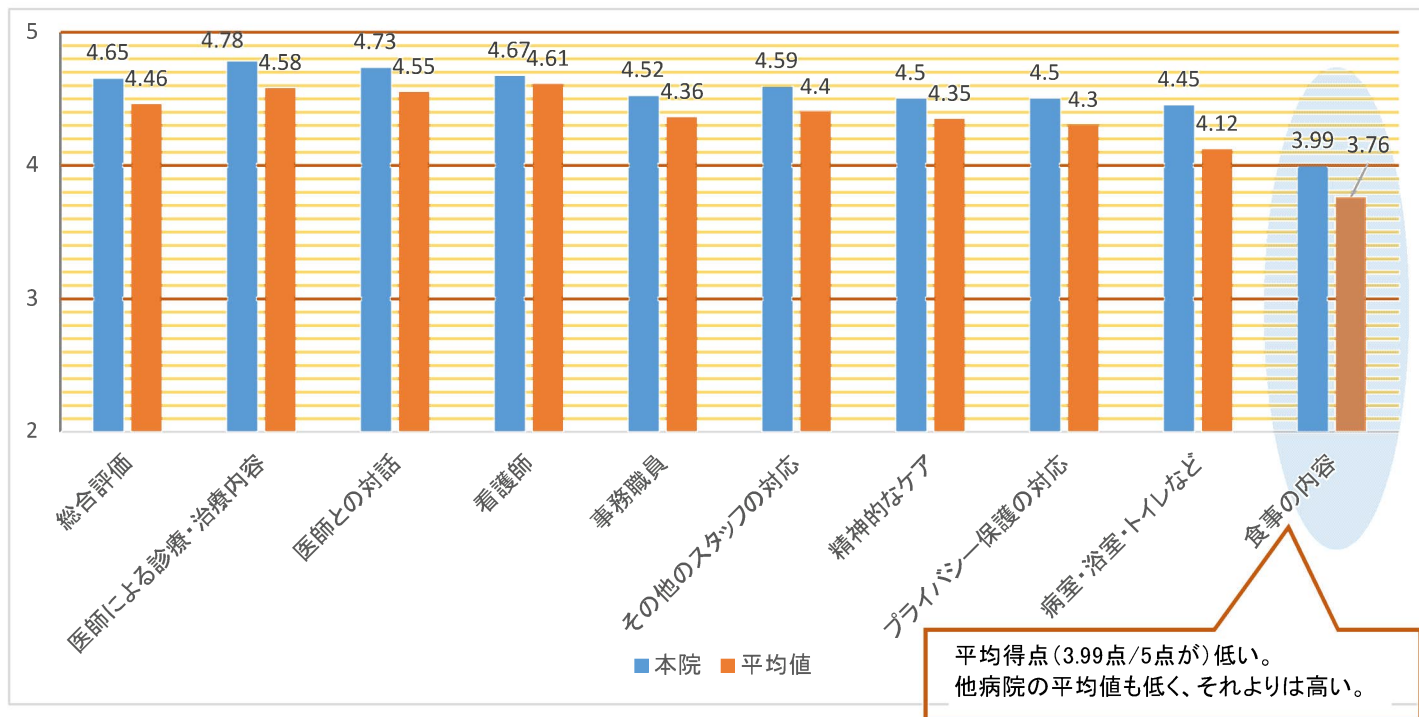
	回収人数	退院人数	回収率	配布枚数
B棟2階	5	11	45.5%	20
B棟3階	7	14	50.0%	15
B棟4階	7	17	41.2%	25
B棟5階	22	23	95.7%	40
B棟6階	8	29	27.6%	40
B棟6階(NICU)	1	1	100.0%	5
B棟7階	11	39	28.2%	50
B棟8階	10	31	32.3%	35
C棟2階	2	4	50.0%	10
C棟3階	4	25	16.0%	45
C棟4階	10	26	38.5%	30
C棟5階	11	17	64.7%	30
C棟6階	12	13	92.3%	30
C棟7階	10	39	25.6%	35
回復期リハビリテーション病棟	3	4	75.0%	5
不明	5			
総計	128	293	43.7%	415

外来アンケート回収率

	回収人数	配布枚数	回収率
1階西側(放射・泌尿)	35	40	87.5%
1階西側(整形)	15	20	75.0%
1階東側(産婦人科)	37	40	92.5%
2階西側(内科)	156	160	97.5%
2階東側(眼科・小児科)	54	40	135.0%
3階西側(外科)	62	100	62.0%
3階西側(脳外・麻酔)	25	40	62.5%
3階東側(皮膚・耳鼻・精神)	44	60	73.3%
歯科	144	200	72.0%
不明	122		
計	694	700	99.1%

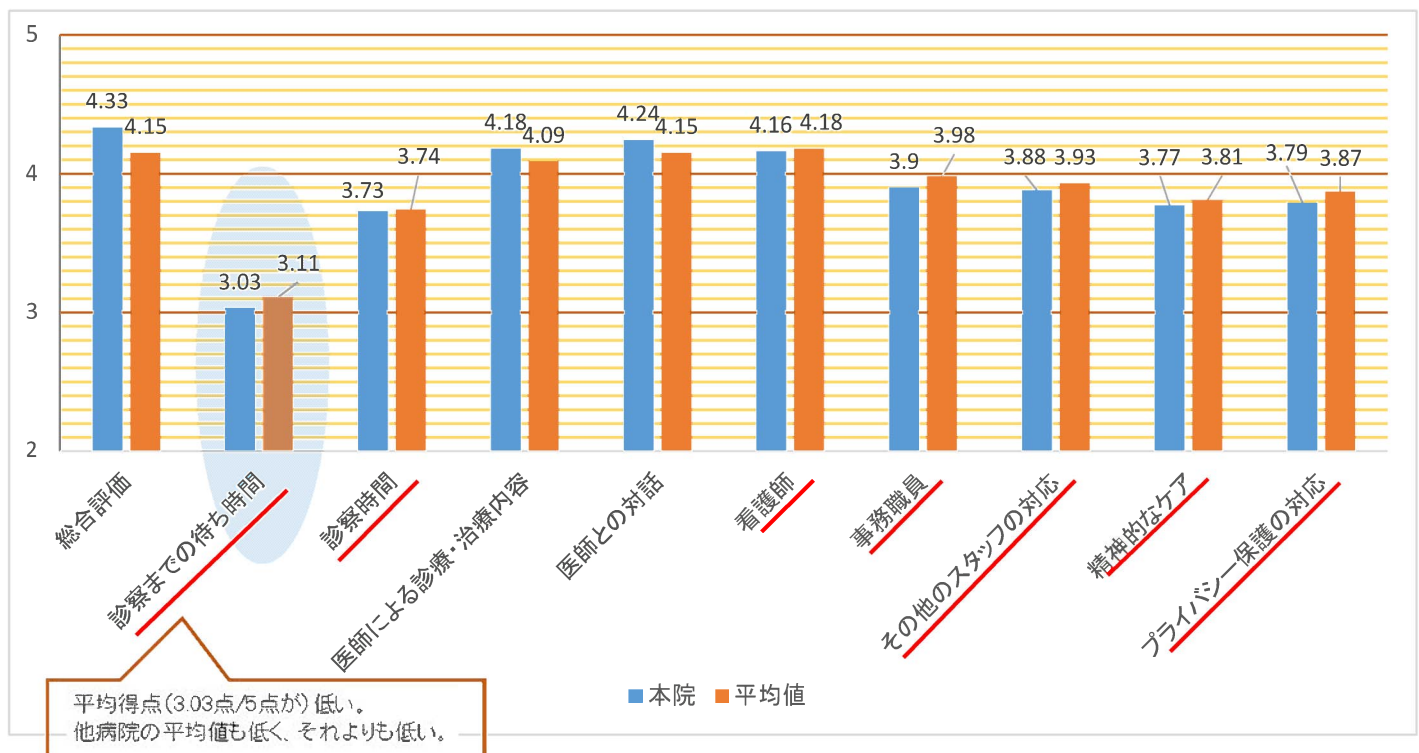
ベンチマーク結果について 集計対象：一般病院(大規模:500床以上)

入院患者満足度(41病院での比較)



	総合評価	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容
本院	4.65	4.78	4.73	4.67	4.52	4.59	4.5	4.5	4.45	3.99
平均値	4.46	4.58	4.55	4.61	4.36	4.4	4.35	4.3	4.12	3.76
最高値	4.7	4.78	4.75	4.82	4.74	4.71	4.69	4.71	4.51	4.51
最低値	3.81	4.11	4.22	4	3.93	3.77	3.76	3.7	3.39	3.28

外来患者満足度(39病院での比較)



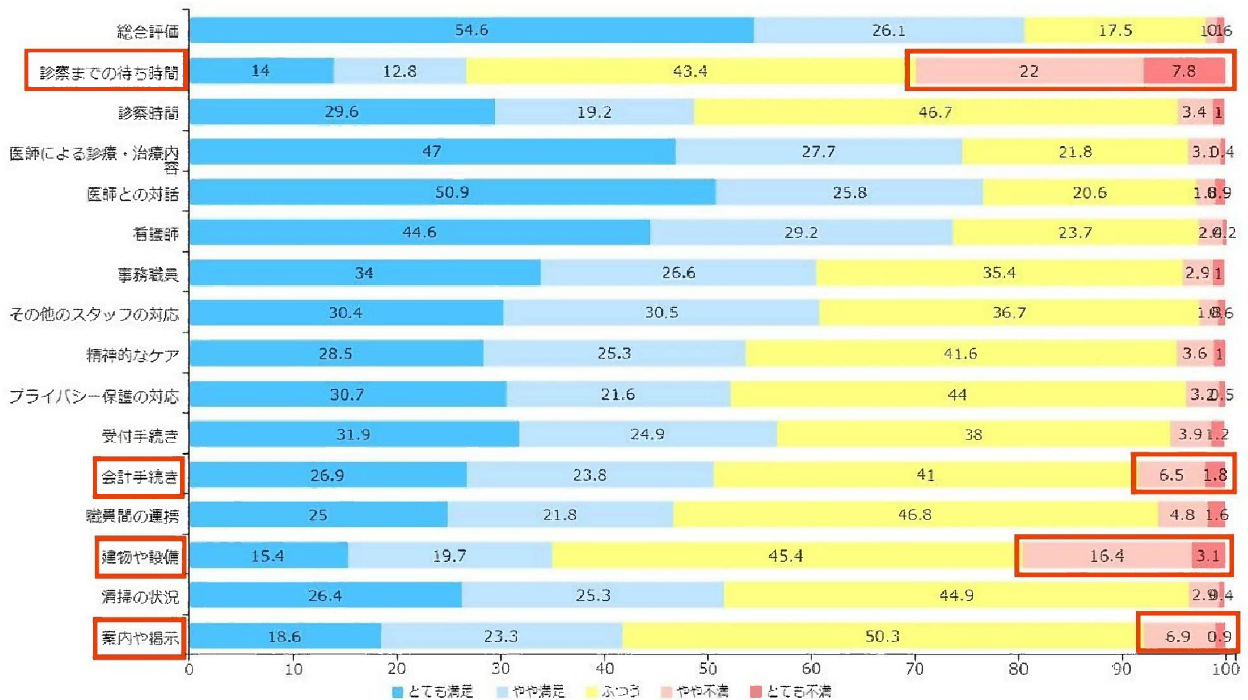
	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
本院	4.33	3.03	3.73	4.18	4.24	4.16	3.9	3.88	3.77	3.79
平均値	4.15	3.11	3.74	4.09	4.15	4.18	3.98	3.93	3.81	3.87
最高値	4.58	3.8	4.35	4.54	4.61	4.58	4.41	4.41	4.34	4.27
最低値	3.71	2.42	3.14	3.51	3.37	3.58	3.33	3.45	3.2	3.32



項目ごとの満足度割合 (入院患者)

「やや不満」「とても不満」の割合が高い項目

- 「受付手続き」 ……9.9%
- 「入院時の説明(入院窓口)」 ……7.5%
- 「食事の内容」 ……6.6%
- 「病室・浴室・トイレなど」 ……6.5%



項目ごとの満足度割合 (外来患者)

「やや不満」「とても不満」の割合が高い項目

- 「診療までの待ち時間」 ……29.8%
- 「建物や設備」 ……19.5%
- 「会計手続き」 ……8.3%
- 「案内や掲示」 ……7.8%

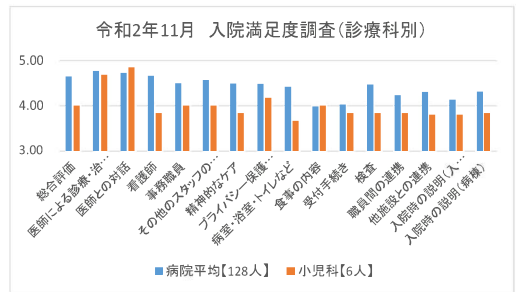
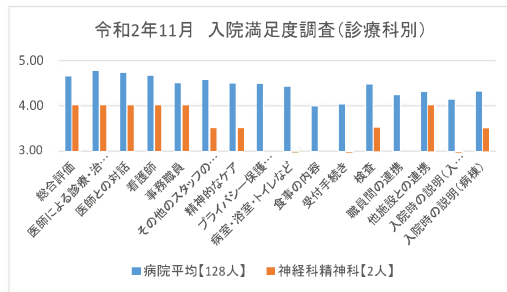
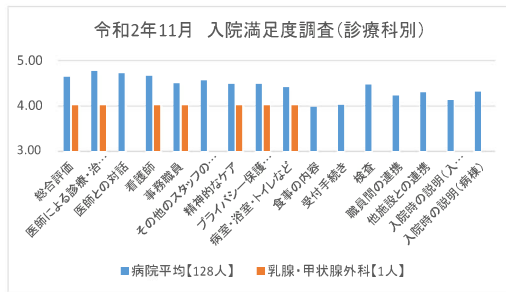
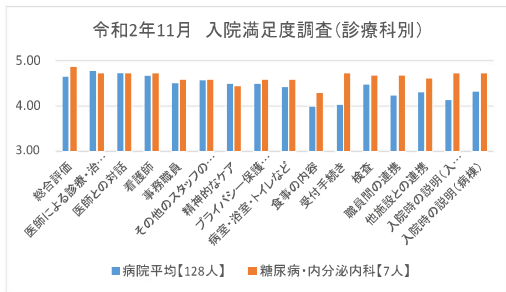
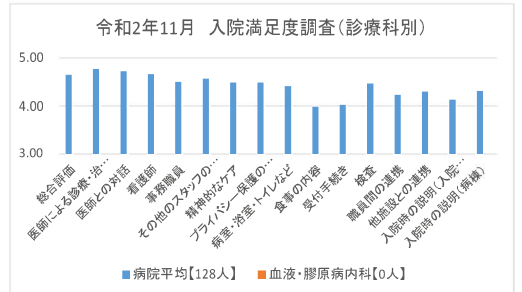
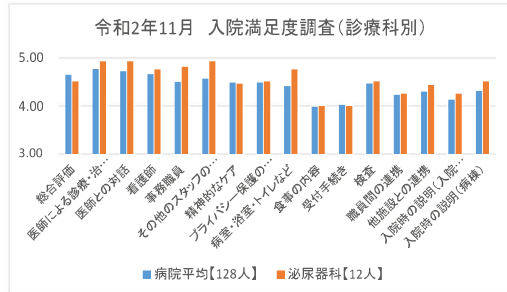
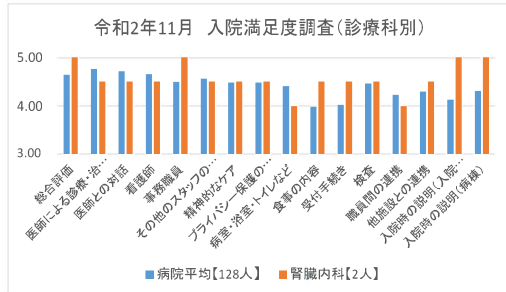
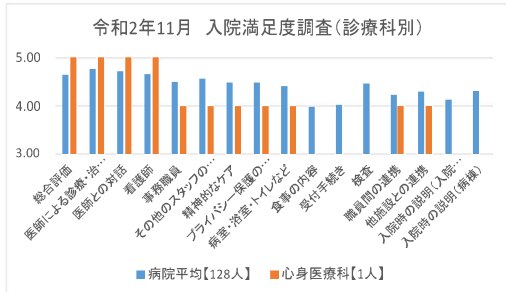
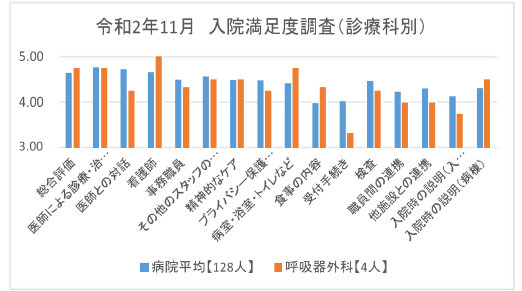
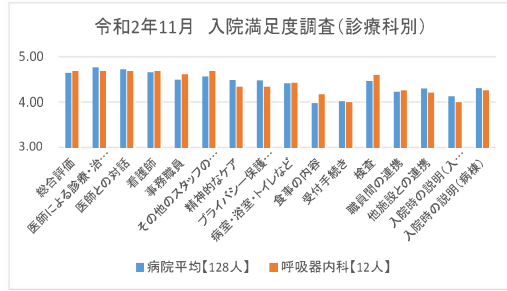
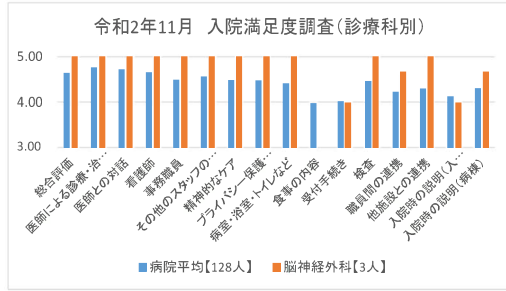
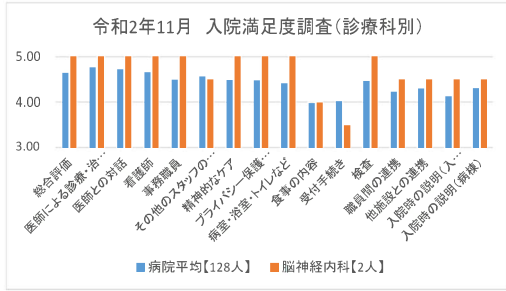
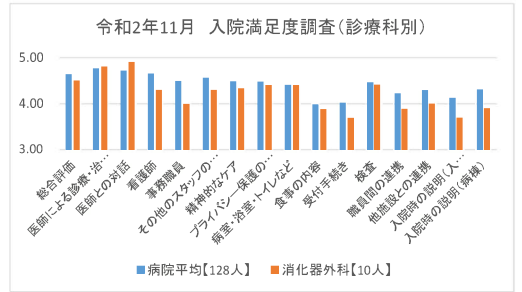
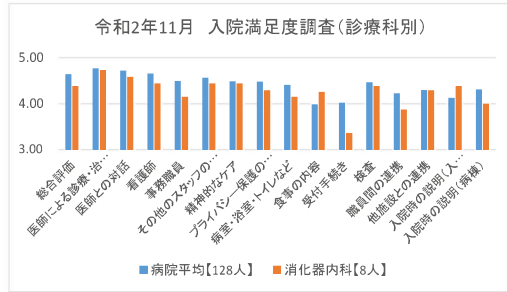
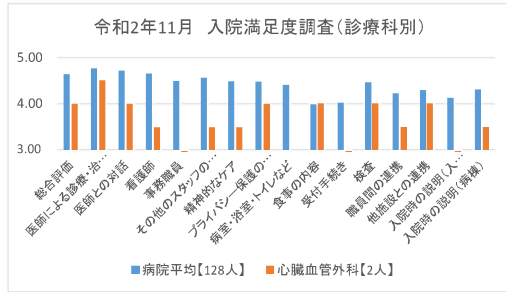
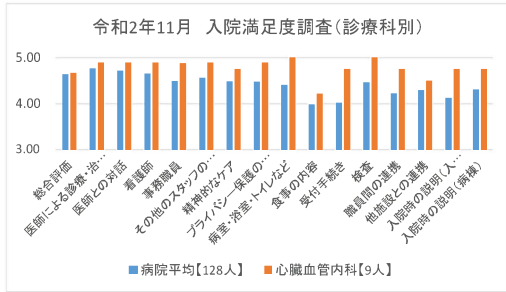
令和2年11月 入院満足度調査結果(診療科別一覧)

診療科	総合評価	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	受付手続き	検査	職員間の連携	他施設との連携	入院時の説明(入院窓口)	入院時の説明(病棟)
総計【128人】	4.64	4.76	4.72	4.65	4.50	4.56	4.48	4.48	4.41	3.98	4.02	4.46	4.23	4.30	4.13	4.31
心臓血管内科【9人】	4.67	4.89	4.89	4.89	4.88	4.89	4.75	4.89	5.00	4.22	4.75	5.00	4.75	4.50	4.75	4.75
心臓血管外科【2人】	4.00	4.50	4.00	3.50	2.50	3.50	3.50	4.00	3.00	4.00	2.50	4.00	3.50	4.00	2.00	3.50
消化器内科【8人】	4.38	4.71	4.57	4.43	4.14	4.43	4.43	4.29	4.14	4.25	3.38	4.38	3.88	4.29	4.38	4.00
消化器外科【10人】	4.50	4.80	4.90	4.30	4.00	4.30	4.33	4.40	4.40	3.89	3.70	4.40	3.89	4.00	3.70	3.90
脳神経内科【2人】	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.50	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50
脳神経外科【3人】	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.67	5.00	4.00	4.67
呼吸器内科【12人】	4.67	4.67	4.67	4.67	4.60	4.67	4.33	4.33	4.42	4.17	4.00	4.58	4.25	4.20	4.00	4.25
呼吸器外科【4人】	4.75	4.75	4.25	5.00	4.33	4.50	4.50	4.25	4.75	4.33	3.33	4.25	4.00	4.00	3.75	4.50
心身医療科【1人】	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
腎臓内科【2人】	5.00	4.50	4.50	4.50	5.00	4.50	4.50	4.50	4.00	4.50	4.50	4.50	4.00	4.50	5.00	5.00
泌尿器科【12人】	4.50	4.92	4.92	4.75	4.80	4.92	4.45	4.50	4.75	4.00	4.00	4.50	4.25	4.43	4.25	4.50
血液・膠原病内科【0人】																
糖尿病・内分泌内科【7人】	4.86	4.71	4.71	4.71	4.57	4.57	4.43	4.57	4.57	4.29	4.71	4.67	4.67	4.60	4.71	4.71
乳腺・甲状腺外科【1人】	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
神経科精神科【2人】	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	3.00	2.50	3.00	2.50	3.50	3.00	4.00	2.50	3.50
小児科【6人】	4.00	4.67	4.83	3.83	4.00	4.00	3.83	4.17	3.67	4.00	3.83	3.83	3.83	3.80	3.80	3.83
小児外科【4人】	5.00	4.75	4.75	4.75	4.67	4.75	4.75	5.00	4.25	3.67	4.75	4.33	4.50	4.50	4.00	4.25
産科【2人】	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
婦人科【6人】	4.83	4.83	4.67	4.67	4.67	4.83	4.60	4.60	4.00	3.50	3.50	4.60	4.50	4.40	4.17	4.33
整形外科・リウマチ外科【6人】	5.00	4.50	4.33	4.33	4.67	4.50	4.33	4.00	4.50	4.00	3.83	4.00	4.00	4.00	4.00	3.83
皮膚科【4人】	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.75	3.75	4.50	4.50	4.50	4.50	4.00	4.50
眼科【5人】	4.40	4.40	4.40	4.60	4.40	4.40	4.50	4.50	3.50	3.80	4.33	4.40	3.80	3.75	4.00	4.00
耳鼻咽喉科・頭頸部外科【4人】	5.00	4.75	5.00	5.00	4.25	4.50	4.75	4.25	4.25	4.50	4.50	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25
放射線科【0人】																
麻酔科【0人】																
リハビリテーション科【2人】	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	5.00	5.00	5.00	4.00	4.50	5.00	4.50	4.00	5.00	5.00
救急科【1人】	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00		3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00			3.00
口腔外科【5人】	4.80	5.00	4.80	5.00	4.20	4.60	4.25	4.40	4.60	4.40	4.20	4.40	4.00	4.50	4.40	4.80
口腔顎顔面外科【2人】	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.50	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
診療科の記載なし【6人】	5.00	5.00	5.00	5.00	4.83	4.83	4.83	4.83	5.00	3.83	4.67	5.00	4.83	4.83	4.17	4.83

令和2年11月 入院満足度調査結果(病棟別一覧)

病棟	総合評価	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	受付手続き	検査	職員間の連携	他施設との連携	入院時の説明(入院窓口)	入院時の説明(病棟)
総計【128人】	4.64	4.76	4.72	4.65	4.50	4.56	4.48	4.48	4.41	3.98	4.02	4.46	4.23	4.30	4.13	4.31
B棟2階【5人】	4.20	5.00	5.00	4.60	4.25	4.60	4.00	4.40	4.20	3.20	3.80	4.00	4.00	5.00	3.80	4.00
B棟3階【7人】	5.00	5.00	4.86	5.00	4.83	4.83	4.57	4.86	4.86	4.29	4.57	4.86	4.33	4.67	4.86	4.86
B棟4階【7人】	4.29	4.71	4.71	4.43	4.17	4.43	4.50	4.43	4.43	4.14	4.00	4.57	4.00	4.00	4.17	4.17
B棟5階【22人】	4.77	4.77	4.68	4.82	4.53	4.68	4.55	4.59	4.81	4.14	3.76	4.64	4.48	4.33	3.95	4.41
B棟6階【8人】	4.63	4.88	4.75	4.75	4.75	4.88	4.71	4.71	4.25	3.38	3.57	4.71	4.63	4.50	4.29	4.43
B棟6階(NICU)【1人】	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
B棟7階【11人】	4.73	4.80	4.70	4.80	4.56	4.70	4.78	4.50	4.20	3.91	4.10	4.55	4.18	4.33	4.20	4.27
B棟8階【10人】	4.70	4.90	4.90	4.70	4.90	4.90	4.67	4.50	4.70	4.50	4.30	4.67	4.50	4.43	4.20	4.70
C棟2階【2人】	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	3.50	3.00	2.50	3.00	2.50	3.50	3.00	4.00	2.50	3.50
C棟3階【4人】	5.00	4.75	5.00	5.00	4.25	4.50	4.75	4.25	4.25	4.50	4.50	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25
C棟4階【10人】	4.60	4.70	4.60	4.40	4.40	4.40	4.56	4.60	4.70	4.11	3.70	4.50	4.00	4.00	4.00	4.00
C棟5階【11人】	4.55	4.36	4.27	4.45	4.45	4.36	4.20	4.00	4.30	3.73	4.10	4.09	3.90	3.88	4.00	4.00
C棟6階【12人】	4.50	4.83	4.92	4.42	4.20	4.33	4.36	4.42	4.17	3.90	4.08	4.27	4.17	4.36	4.00	4.25
C棟7階【10人】	4.90	4.70	4.70	4.70	4.30	4.40	4.30	4.60	4.20	4.10	4.00	4.30	4.10	4.20	4.30	4.20
回復期リハビリテーション病棟【3人】	4.33	5.00	5.00	5.00	5.00	4.67	4.67	4.33	4.00	4.33	4.67	5.00	4.00	4.00	4.67	4.33
診療科の記載なし【5人】	4.60	4.80	4.60	4.40	4.40	4.40	4.40	4.60	4.00	3.60	4.60	4.60	4.40	4.60	4.20	4.60

令和2年11月 入院満足度調査結果(診療科別グラフ)



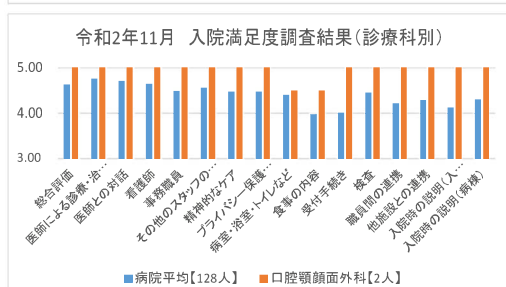
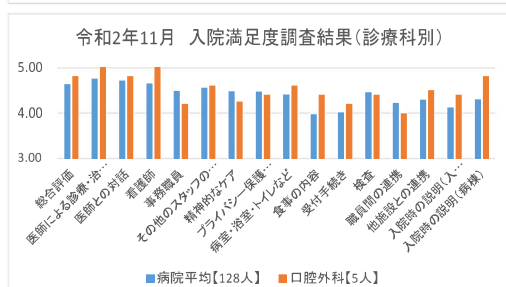
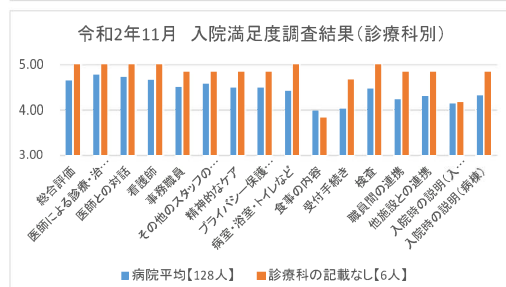
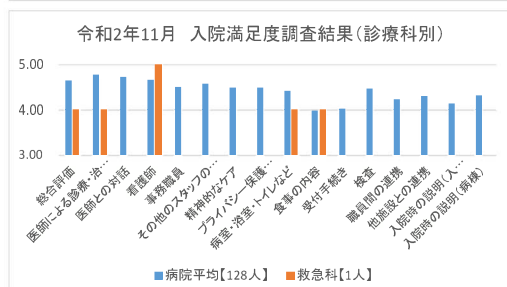
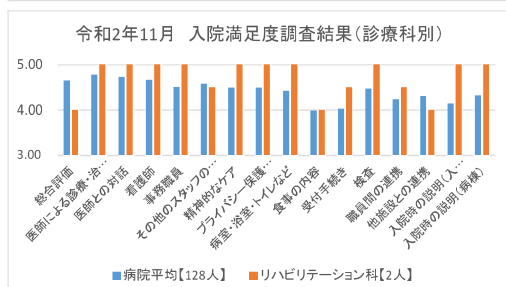
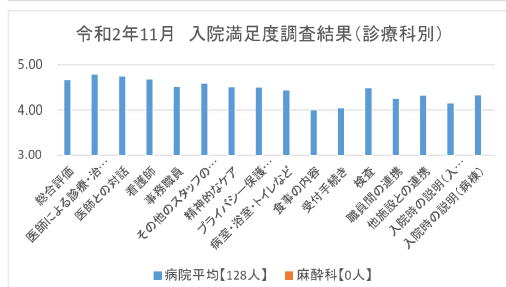
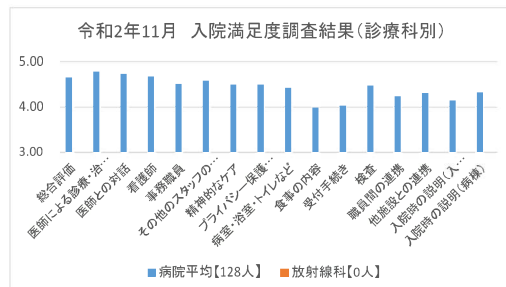
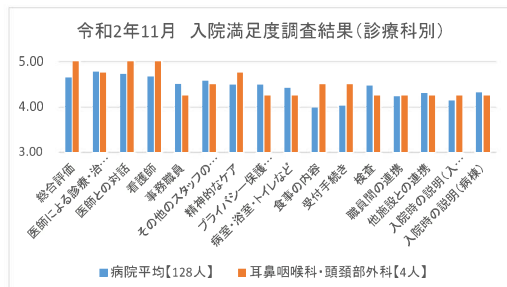
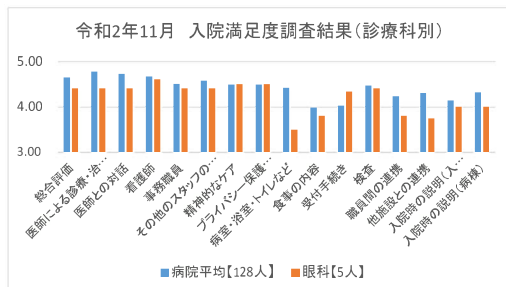
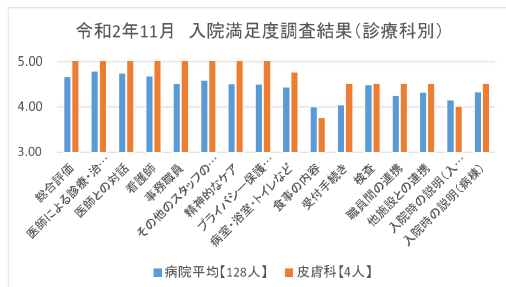
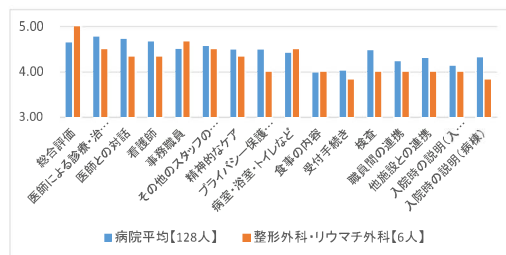
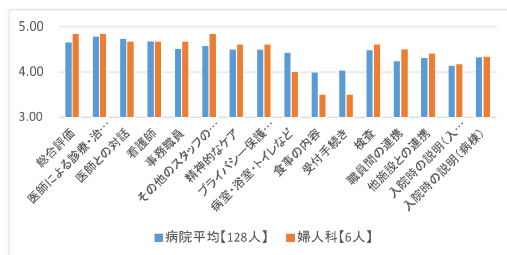
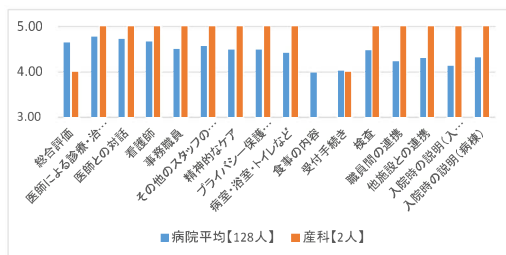
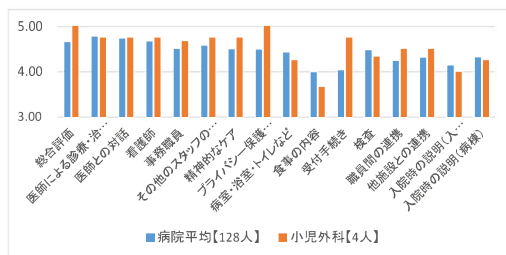
令和2年11月 入院満足度調査(診療科別)

令和2年11月 入院満足度調査(診療科別)

令和2年11月 入院満足度調査(診療科別)

令和2年11月 入院満足度調査結果(診療科別)

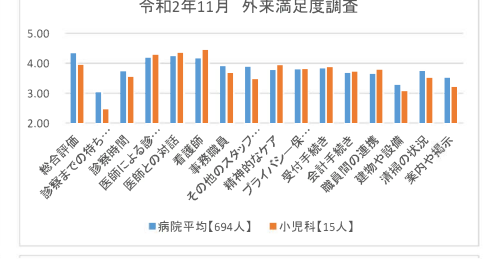
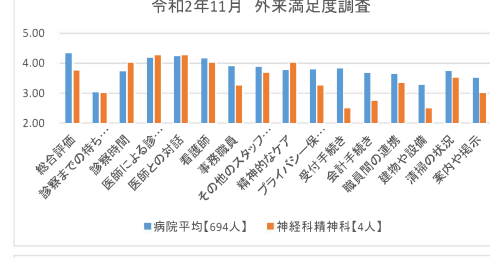
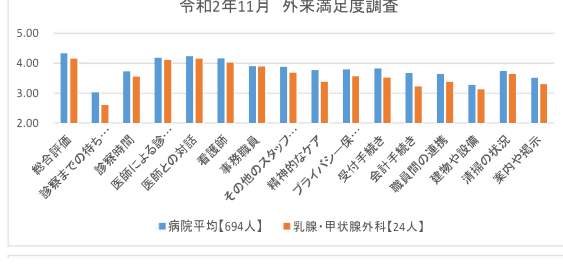
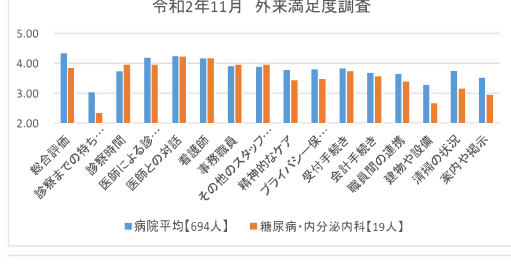
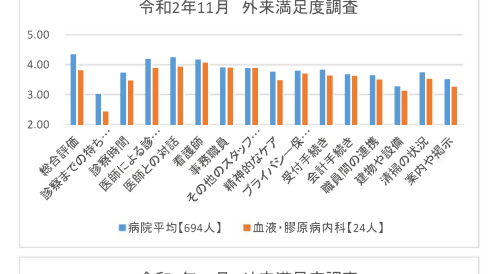
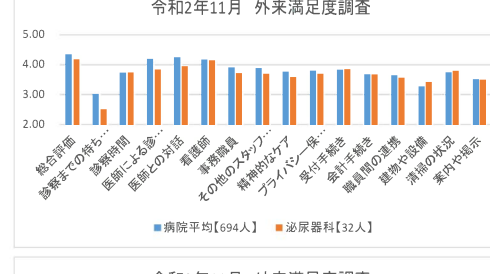
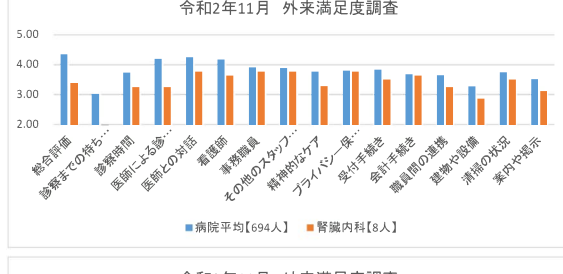
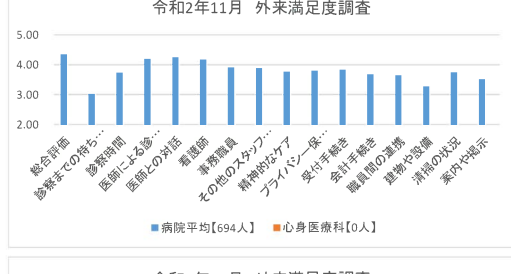
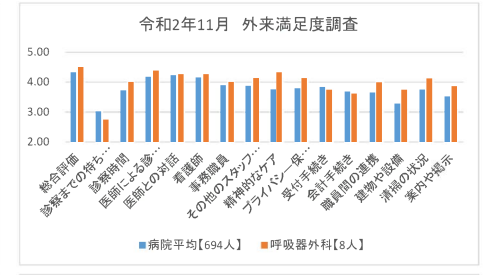
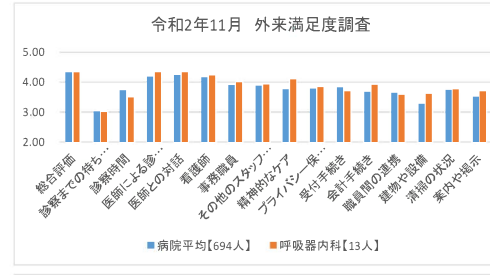
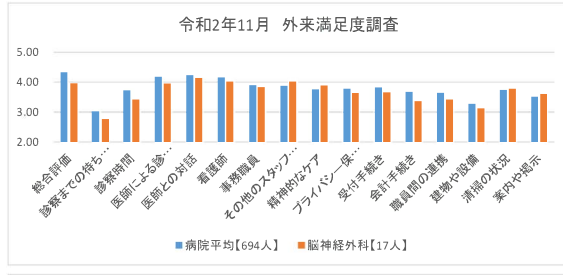
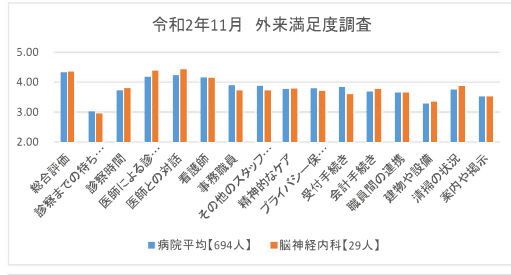
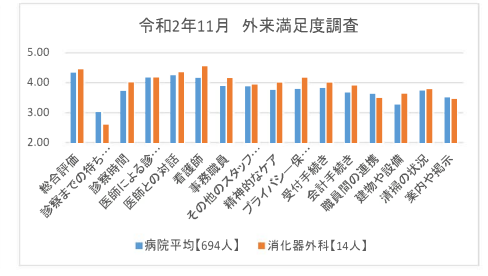
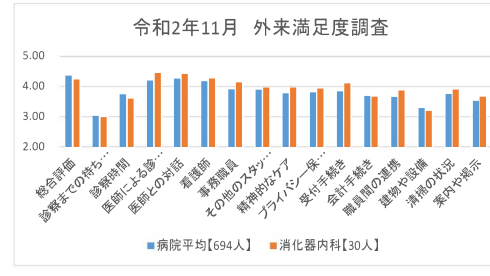
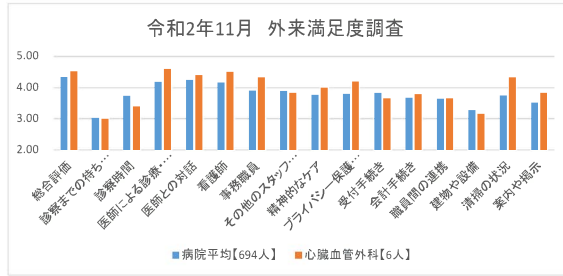
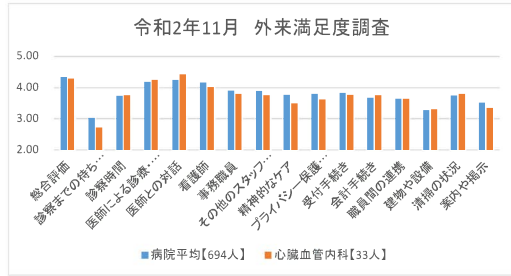
令和2年11月 入院満足度調査結果(診療科別グラフ)



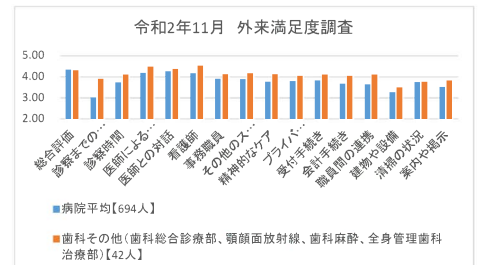
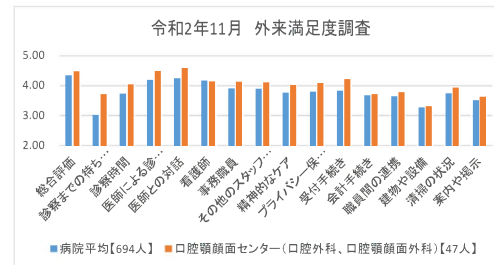
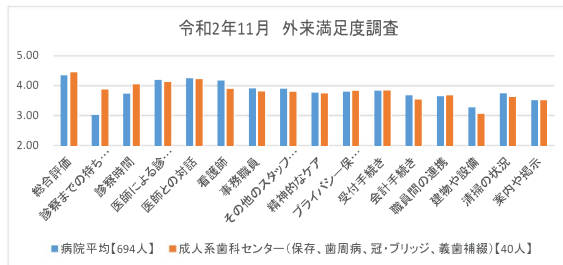
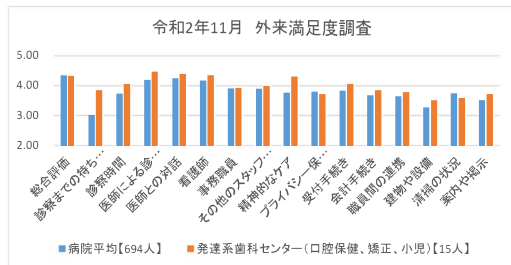
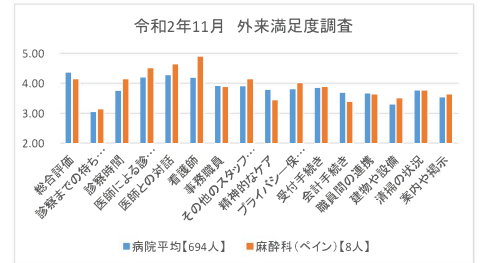
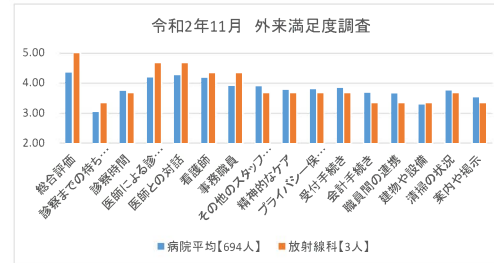
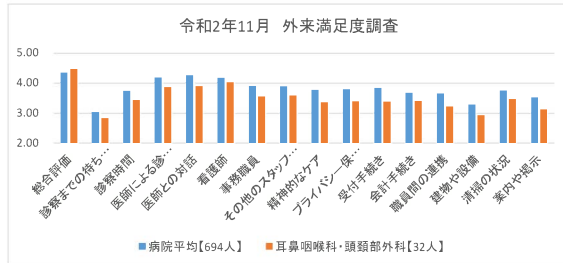
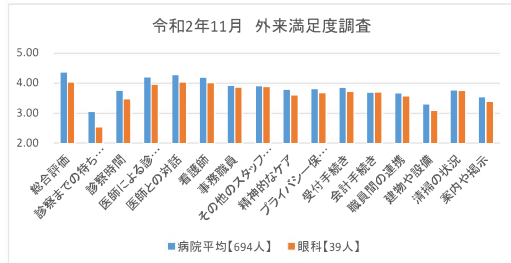
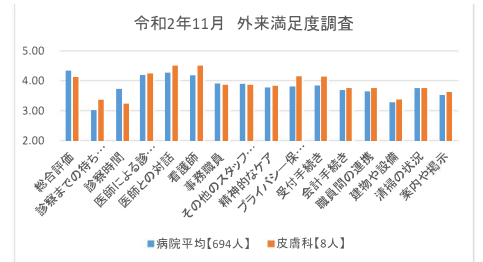
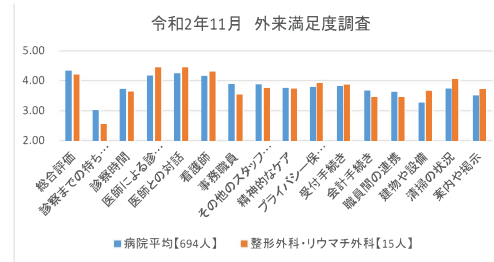
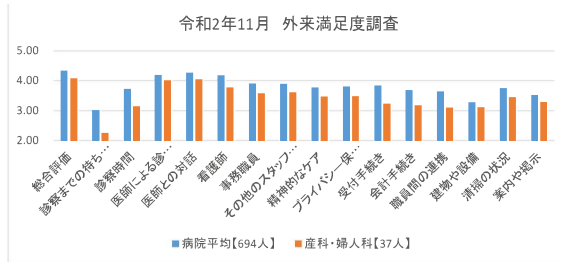
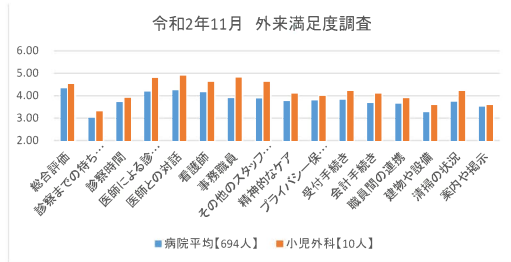
令和2年11月 外来満足度調査結果(診療科別一覧)

診療科等 【回答者数】	総合評価	診察までの 待ち時間	診察時間	医師による 診療・ 治療内容	医師との 対話	看護師	事務職員	その他の スタッフ の対応	精神的な ケア	プライバシー 保護 の対応	受付手続 き	会計手続 き	職員間の 連携	建物や設 備	清掃の状 況	案内や掲 示
病院平均【694人】	4.33	3.03	3.73	4.18	4.24	4.16	3.90	3.89	3.77	3.79	3.83	3.67	3.64	3.28	3.74	3.52
心臓血管内科【33人】	4.27	2.73	3.74	4.23	4.41	4.00	3.78	3.74	3.48	3.61	3.76	3.74	3.63	3.30	3.79	3.34
心臓血管外科【6人】	4.50	3.00	3.40	4.60	4.40	4.50	4.33	3.83	4.00	4.20	3.67	3.80	3.67	3.17	4.33	3.83
消化器内科【30人】	4.23	3.00	3.60	4.45	4.41	4.27	4.13	3.97	3.96	3.93	4.10	3.67	3.87	3.20	3.90	3.67
消化器外科【14人】	4.43	2.62	4.00	4.17	4.33	4.54	4.15	3.93	4.00	4.17	4.00	3.91	3.50	3.64	3.79	3.46
脳神経内科【29人】	4.34	2.96	3.79	4.38	4.41	4.14	3.72	3.71	3.78	3.69	3.59	3.76	3.64	3.34	3.86	3.52
脳神経外科【17人】	3.94	2.76	3.41	3.94	4.12	4.00	3.82	4.00	3.87	3.63	3.65	3.35	3.41	3.12	3.76	3.59
呼吸器内科【13人】	4.31	3.00	3.50	4.33	4.33	4.23	4.00	3.92	4.10	3.83	3.69	3.92	3.58	3.62	3.77	3.69
呼吸器外科【8人】	4.50	2.75	4.00	4.38	4.25	4.25	4.00	4.13	4.33	4.14	3.75	3.63	4.00	3.75	4.13	3.88
心身医療科【0人】																
腎臓内科【8人】	3.38	1.88	3.25	3.25	3.75	3.63	3.75	3.75	3.29	3.75	3.50	3.63	3.25	2.88	3.50	3.13
泌尿器科【32人】	4.16	2.53	3.73	3.83	3.93	4.13	3.71	3.69	3.58	3.69	3.84	3.67	3.57	3.42	3.78	3.50
血液・膠原病内科【24人】	3.79	2.46	3.46	3.87	3.92	4.04	3.88	3.86	3.48	3.70	3.63	3.61	3.50	3.14	3.52	3.26
糖尿病・内分泌内科【19人】	3.84	2.35	3.94	3.95	4.21	4.16	3.95	3.94	3.44	3.47	3.74	3.56	3.39	2.67	3.16	2.95
乳腺・甲状腺外科【24人】	4.13	2.61	3.54	4.08	4.13	4.00	3.88	3.67	3.37	3.55	3.50	3.22	3.36	3.13	3.63	3.29
神経科精神科【4人】	3.75	3.00	4.00	4.25	4.25	4.00	3.25	3.67	4.00	3.25	2.50	2.75	3.33	2.50	3.50	3.00
小児科【15人】	3.93	2.47	3.53	4.27	4.33	4.43	3.67	3.46	3.92	3.80	3.87	3.71	3.77	3.07	3.50	3.20
小児外科【10人】	4.50	3.30	3.90	4.78	4.89	4.60	4.80	4.60	4.10	4.00	4.20	4.10	3.90	3.60	4.20	3.60
産科・婦人科【37人】	4.08	2.28	3.16	4.03	4.05	3.78	3.59	3.62	3.48	3.50	3.24	3.19	3.11	3.14	3.46	3.30
整形外科・リウマチ外科【15人】	4.20	2.57	3.64	4.43	4.43	4.29	3.54	3.75	3.73	3.92	3.87	3.46	3.46	3.67	4.07	3.73
皮膚科【8人】	4.13	3.38	3.25	4.25	4.50	4.50	3.88	3.88	3.83	4.14	4.13	3.75	3.75	3.38	3.75	3.63
眼科【39人】	4.03	2.53	3.46	3.95	4.03	4.00	3.85	3.87	3.59	3.67	3.71	3.68	3.56	3.08	3.74	3.38
耳鼻咽喉科・頭頸部外科【32人】	4.47	2.84	3.44	3.88	3.91	4.03	3.56	3.59	3.37	3.40	3.39	3.41	3.23	2.94	3.47	3.13
放射線科【3人】	5.00	3.33	3.67	4.67	4.67	4.33	4.33	3.67	3.67	3.67	3.67	3.33	3.33	3.33	3.67	3.33
麻酔科(ペイン)【8人】	4.13	3.13	4.13	4.50	4.63	4.88	3.88	4.13	3.43	4.00	3.88	3.38	3.63	3.50	3.75	3.63
発達系歯科センター(口腔保健、矯正、 小児)【15人】	4.33	3.87	4.07	4.47	4.40	4.36	3.93	4.00	4.31	3.73	4.07	3.87	3.80	3.53	3.60	3.73
成人系歯科センター(保存、歯周病、冠・ ブリッジ、義歯補綴)【40人】	4.45	3.88	4.05	4.13	4.23	3.91	3.82	3.81	3.75	3.84	3.85	3.55	3.69	3.08	3.63	3.53
口腔顎顔面センター(口腔外科、口腔顎 顔面外科)【47人】	4.47	3.72	4.04	4.48	4.57	4.14	4.13	4.11	4.02	4.09	4.21	3.73	3.78	3.32	3.94	3.63
歯科その他(歯科総合診療部、顎顔面放射 線、歯科麻酔、全身管理歯科治療部)【42人】	4.29	3.88	4.08	4.44	4.34	4.50	4.10	4.15	4.10	4.03	4.08	4.02	4.08	3.49	3.76	3.80
診療科の記載なし【122人】	4.87	3.31	3.85	4.15	4.21	4.21	3.99	4.01	3.87	3.90	4.05	3.90	3.86	3.44	3.85	3.75

令和2年11月 外来満足度調査結果(診療科別グラフ)



令和2年11月 外来満足度調査結果(診療科別グラフ)



ご意見について

入院

大分類	小分類	好意的な意見	否定的な意見	改善を 求める意見	計
環境	音		4		4
	空調		1	1	2
	清掃		5		5
	その他	1	1	3	5
	小計	1	11	4	16
手続き	受付		5		5
	その他		5	1	6
	小計	0	10	1	11
治療	インフォームドコンセント	1	3	1	5
	その他	32	2		34
	小計	33	5	1	39
	看護	5	4	3	12
	食事		3	1	4
	計	39	33	10	82

外来

大分類	小分類	好意的な意見	否定的な意見	改善を 求める意見	計	
環境	トイレ		7	14	21	
	駐車場		4	3	7	
	設備		3	1	4	
	案内			3	3	
	感染対策		4	1	5	
	その他			27	7	34
	小計			45	29	74
治療	インフォームドコンセント	3	3	1	7	
	その他	39	2	4	45	
	小計	42	5	5	52	
手続き	診察室への患者呼び出しについて		6	4	10	
	その他	6	21	7	34	
	小計	6	27	11	44	
	接遇	19	24		43	
	待ち時間		60	4	64	
	その他(食事)		2		2	
	計	67	163	49	279	