

令和2年度 患者満足度アンケート調査  
集計結果

作成：琉球大学病院

# 令和2年度 患者満足度アンケート調査 集計結果

## 1. 実施目的

本院の患者サービスの向上と病院運営の改善に資する取組の参考にすることを目的として実施する。

## 2. 外来調査

調査対象：外来患者さん及びその付き添いの方

実施期間：11月1日（日）～11月30日（月）

実施方法：病院1～3階の外来エリア各所にQRコード付き案内文の掲示や、外来ホールにて定期的に案内文の配布を行い、スマートフォン等でWeb回答いただいた。

回答件数：**210件**（前年件数：590件）

## 3. 入院調査

調査対象：入院患者さん（精神科神経科病棟及び結核・感染症病棟の患者さんを除く）

実施期間：11月1日（日）～11月30日（月）

実施方法：病棟看護師より退院前の患者さんへQRコード付き案内文を配布し、スマートフォン等でWeb回答いただいた。

回答件数：**65件**（前年件数：95件）

本調査については毎年用紙の配布・回収を行っておりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを下げるために患者さん等利用者の方々と職員の接触を抑える必要があったため、令和2年度は回答方法をWebのみとさせていただきました。

## 4. 目次

	(ページ数)
1. (外 来 調 査)	
① 質問内容	4
② 回答者の内訳	5
③ サマリ	6
③ 総合評価 (年齢・男女・利用者別)	7～8
④ 総合評価 (診療科別)	9
⑥ 診察までの待ち時間満足度 (診療科別)	10
⑤ 散布図	11
2. (入 院 調 査)	
① アンケート調査概要	13
② 回答者の内訳	14～15
③ サマリ	16
④ 総合評価 (年齢・男女・利用者別)	17～18
⑤ 散布図	19

患者満足度アンケート調査結果  
(外来調査)

# アンケート質問内容(外来)

## 質問内容

1. 総合評価 (本院を親しい方に勧めたいと思いますか?)

2. 診察までの待ち時間

3. 診察時間

4. 医師による診療・治療内容

5. 医師との対話

6. 看護師

7. 事務職員

8. その他のスタッフの対応

9. 痛みや症状を和らげる対応

10. 精神的なケア

11. プライバシー保護の対応

12. その他本院について感じられること (自由記述)

### 設問1の回答の選択肢と得点

すすめる	(5点)
まあまあすすめる	(4点)
どちらとも言えない	(3点)
あまりすすめない	(2点)
すすめない	(1点)

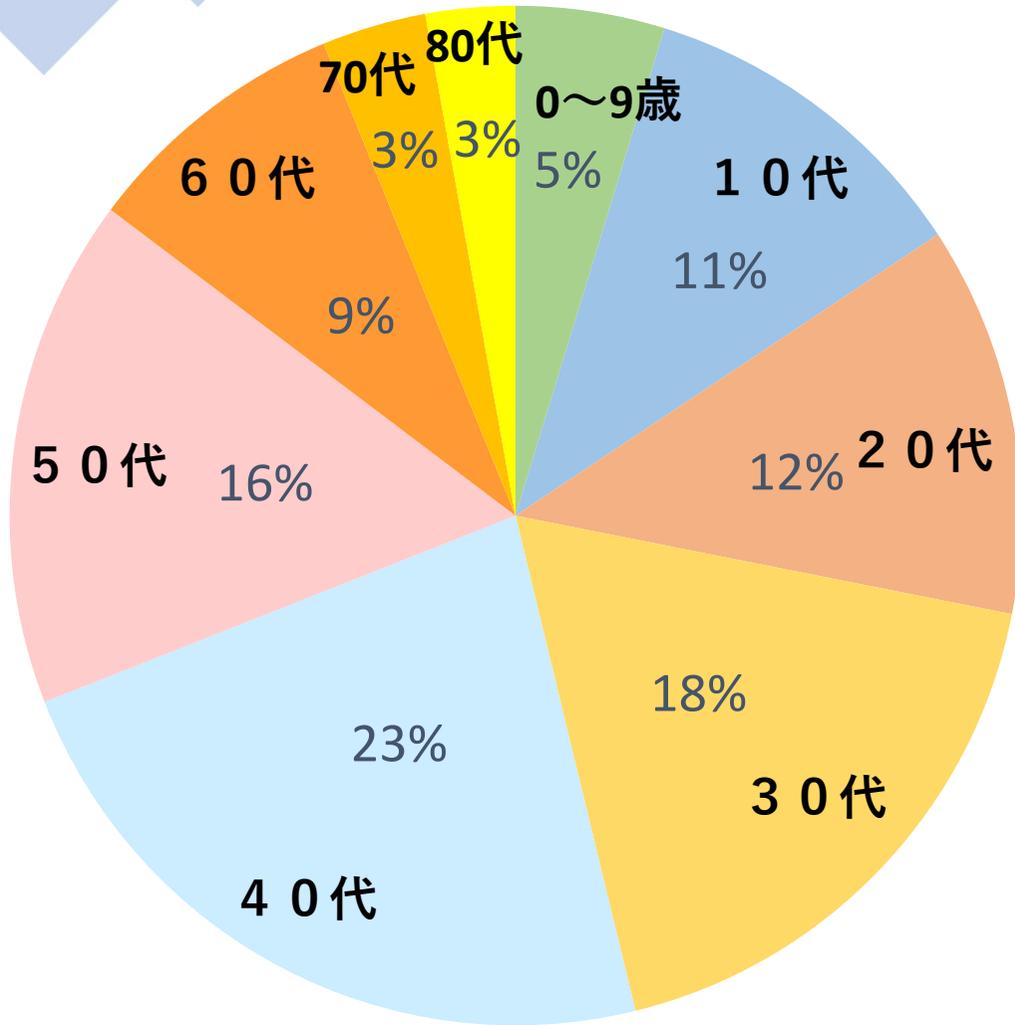
### 設問2～11の回答の選択肢と得点

とても満足	(5点)
やや満足	(4点)
普通	(3点)
やや不満	(2点)
とても不満	(1点)
利用なし	(0点)

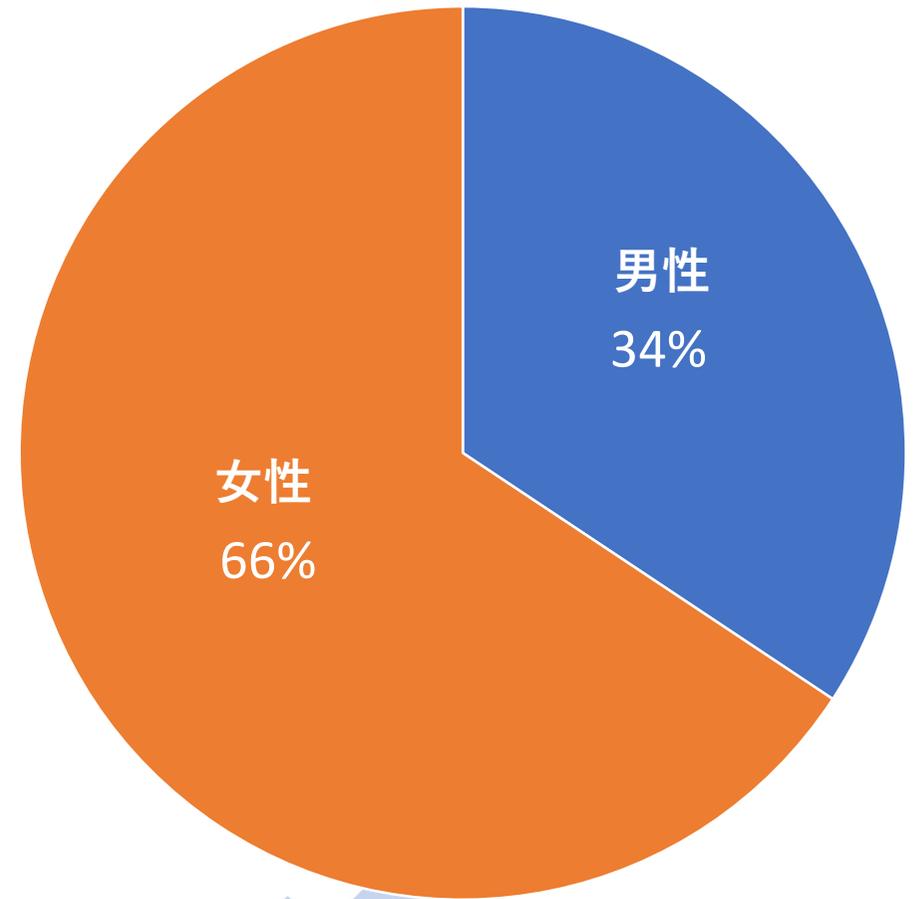
# 回答者の内訳

外来調査 回答者数  
計 210人

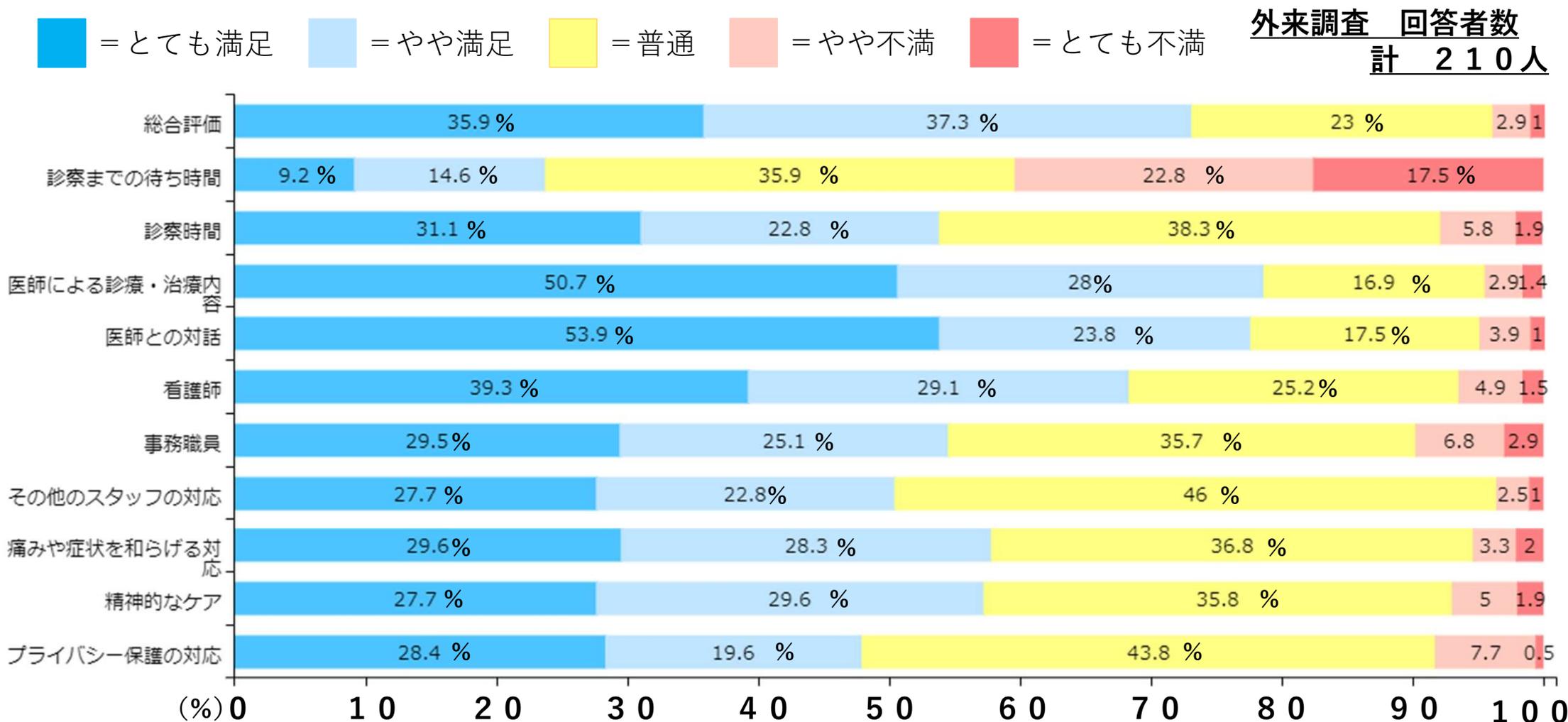
## (年齢別)



## (男女別)



# 質問1～11までの回答サマリ(外来)



## 総合評価(年齢別)

外来調査 回答者数  
計 210人

(点)

5

4

3

2

1

0

0~9歳  
(10人)

10代  
(23人)

20代  
(26人)

30代  
(38人)

40代  
(48人)

50代  
(34人)

60代  
(18人)

70代  
(7人)

80代  
(6人)

(回答者数)

4

4.17

4.27

3.84

4

4.15

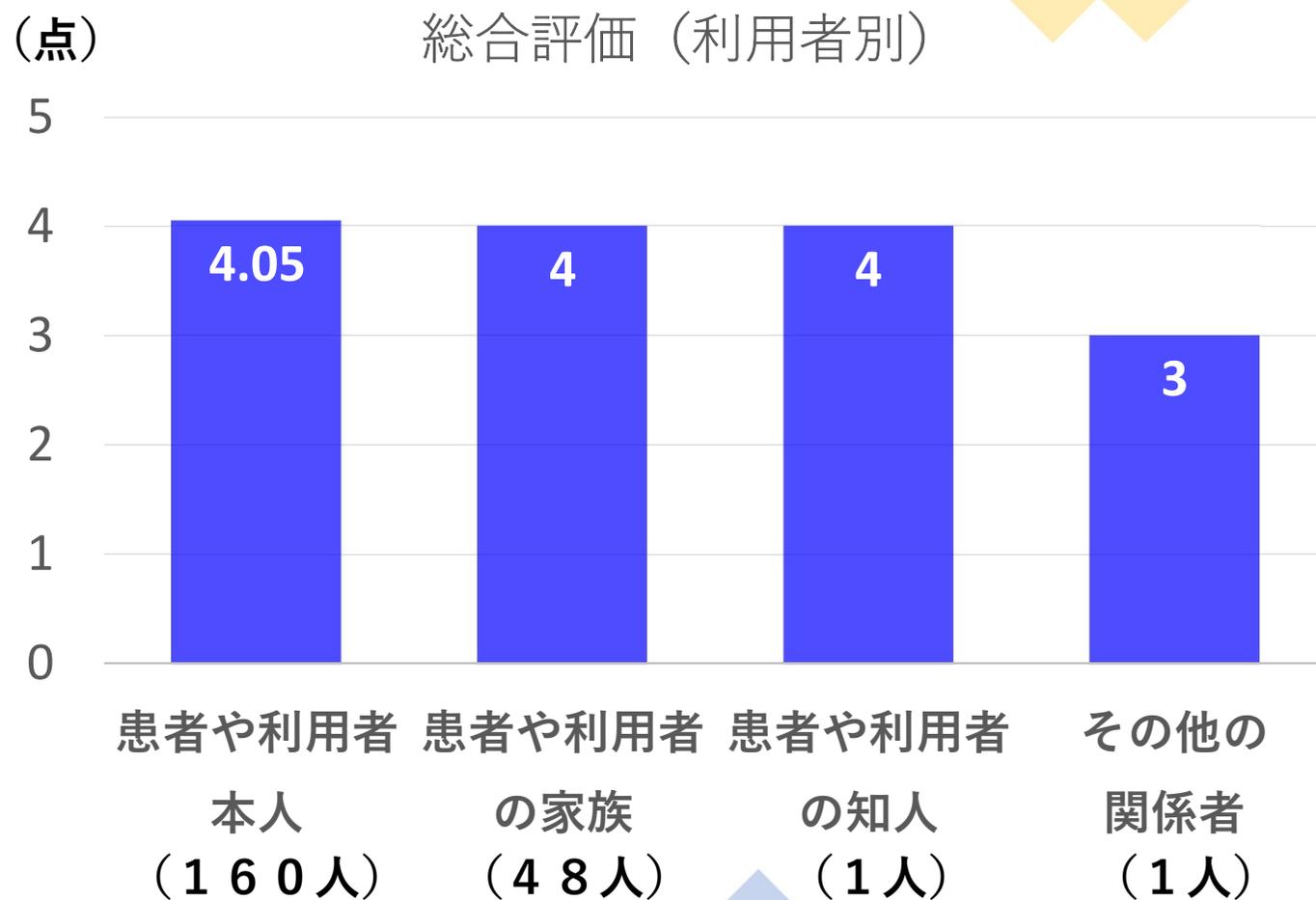
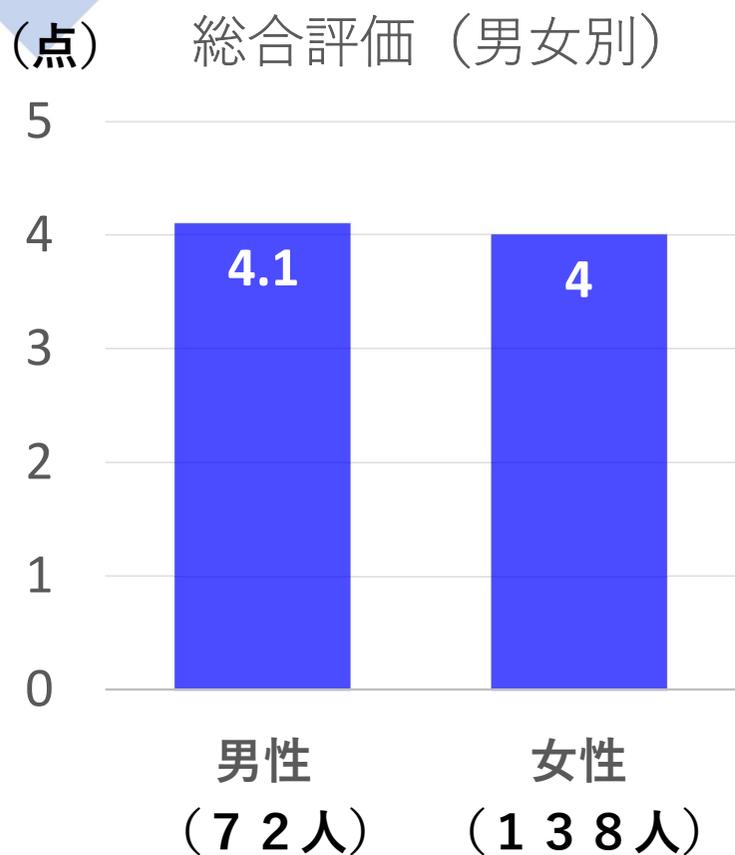
4.06

3

4.5

## 総合評価(男女・利用者別)

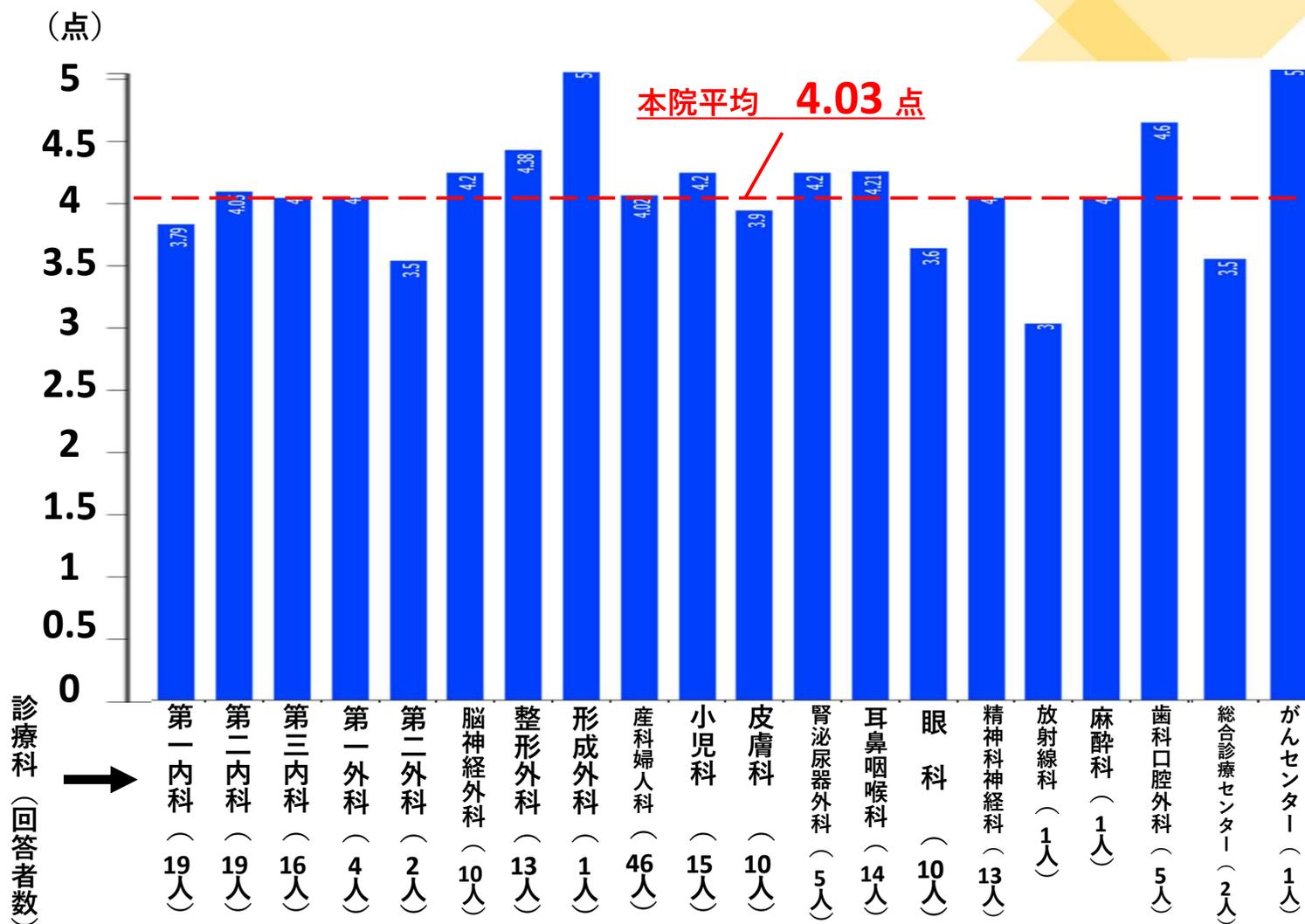
外来調査 回答者数  
計 210人



## 総合評価(診療科別平均点)

Q. 琉球大学病院を親しい方にも勧めようと思いますか？

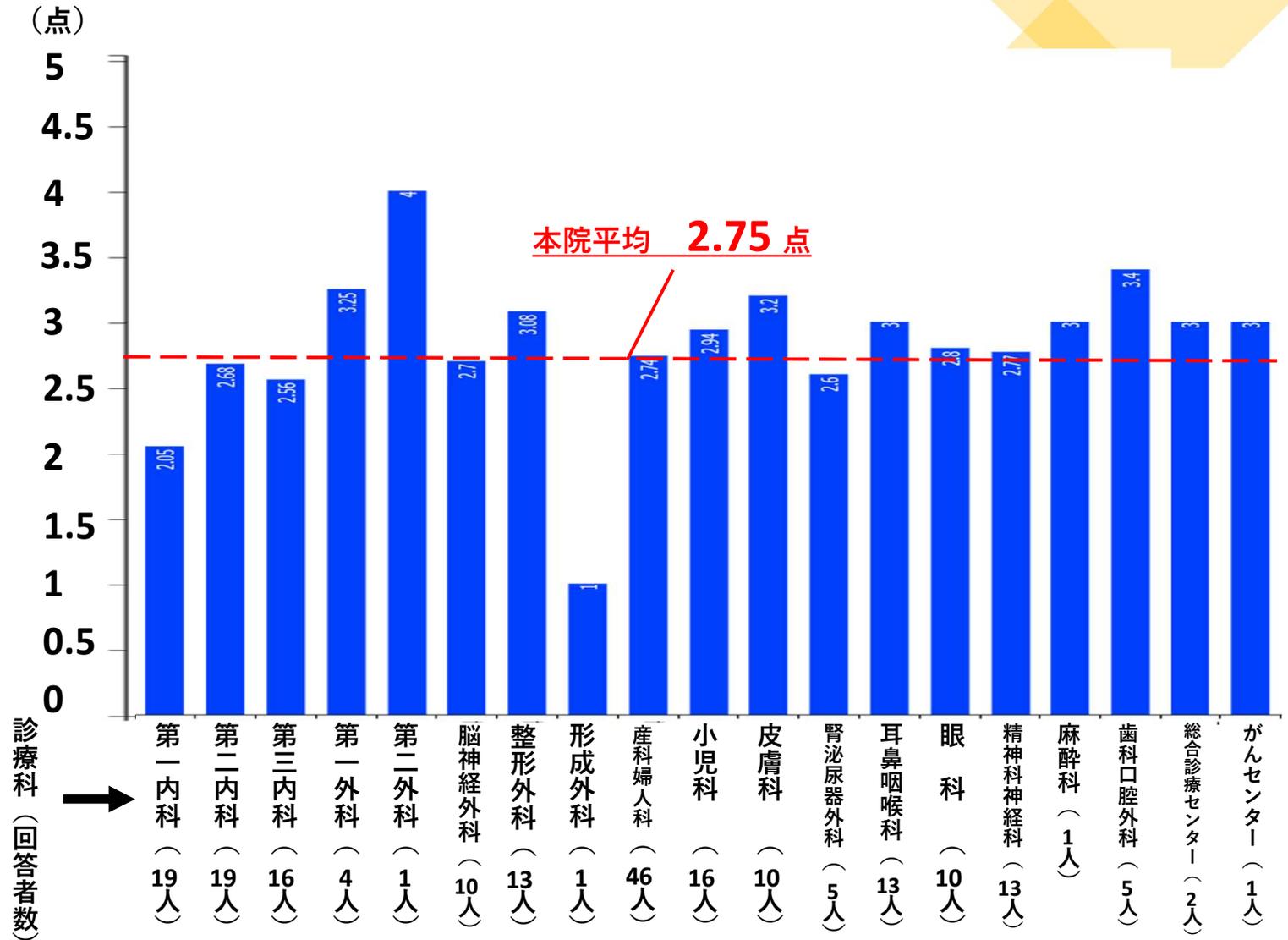
- すすめる (5点)
- まあまあすすめる (4点)
- どちらともいえない (3点)
- あまりすすめない (2点)
- すすめない (1点)



# 診察までの待ち時間満足度(診療科別)

Q. 診察までの待ち時間に満足していますか？

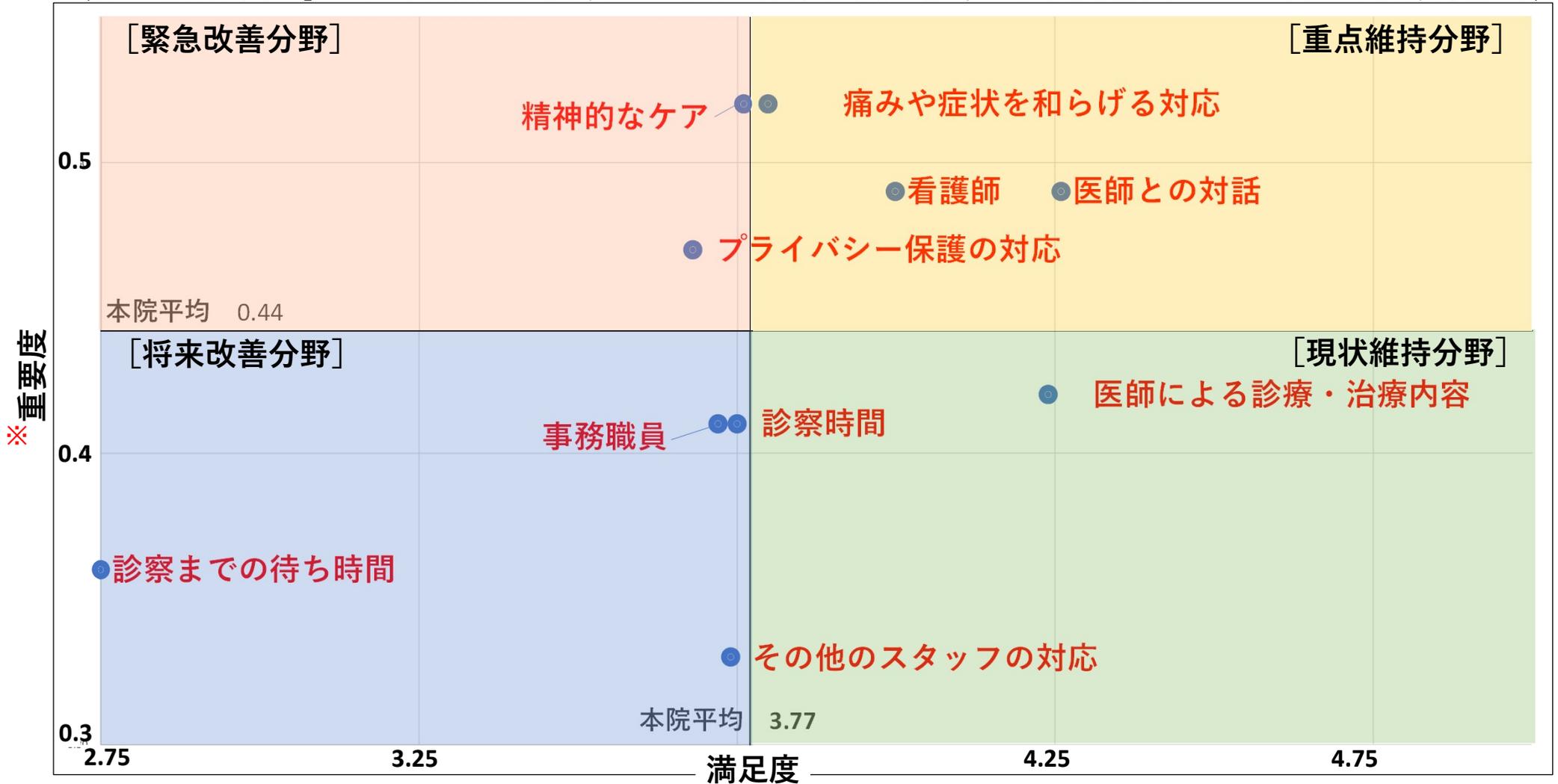
- とても満足 (5点)
- やや満足 (4点)
- 普通 (3点)
- やや不満 (2点)
- とても不満 (1点)



# 散布図(外来)

※重要度・・・総合評価の点数と各質問の回答（点数）の相関を表したもの。相関が高いほど重要度は高くなる。

(例：「精神的なケア」に対する満足度は総合評価点数と相関が強く、満足度は低い。⇒満足度を上げることができれば総合評価も上がる)



患者満足度アンケート調査結果  
(入院調査)

# アンケート調査概要(入院)

## 質問内容

1. 総合評価（本院を親しい方に勧めたいと思いますか？）

- 2. 医師による診療・治療内容
- 3. 医師との対話
- 4. 看護師
- 5. 事務職員
- 6. その他のスタッフの対応
- 7. 痛みや症状を和らげる対応
- 8. 精神的なケア
- 9. プライバシー保護の対応
- 10. 病室・浴室・トイレ等
- 11. 食事の内容

12. 食事について意見・要望（自由記述）

13. その他本院について感じられること（自由記述）

設問1の回答の選択肢と得点

- すすめる (5点)
- まあまあすすめる (4点)
- どちらとも言えない (3点)
- あまりすすめない (2点)
- すすめない (1点)

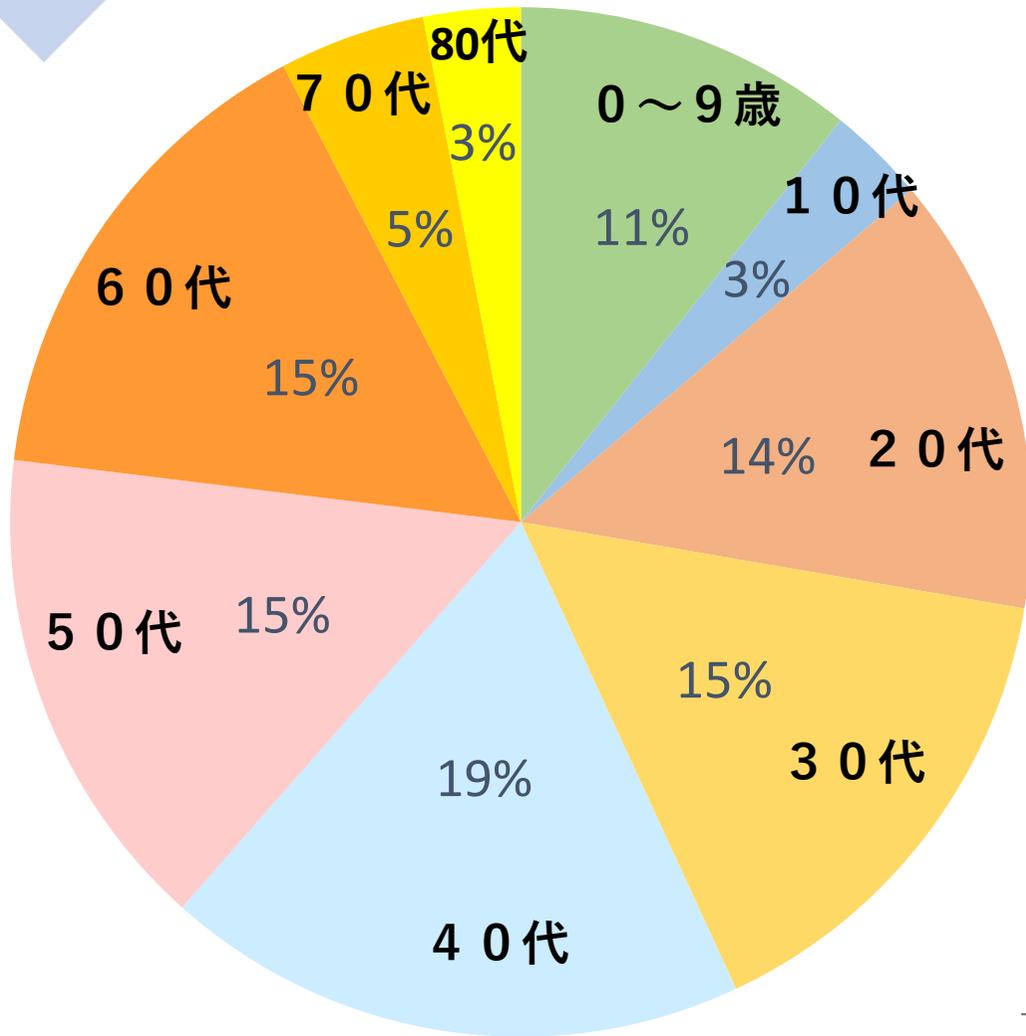
設問2～11の回答の選択肢と得点

- とても満足 (5点)
- やや満足 (4点)
- 普通 (3点)
- やや不満 (2点)
- とても不満 (1点)
- 利用なし (0点)

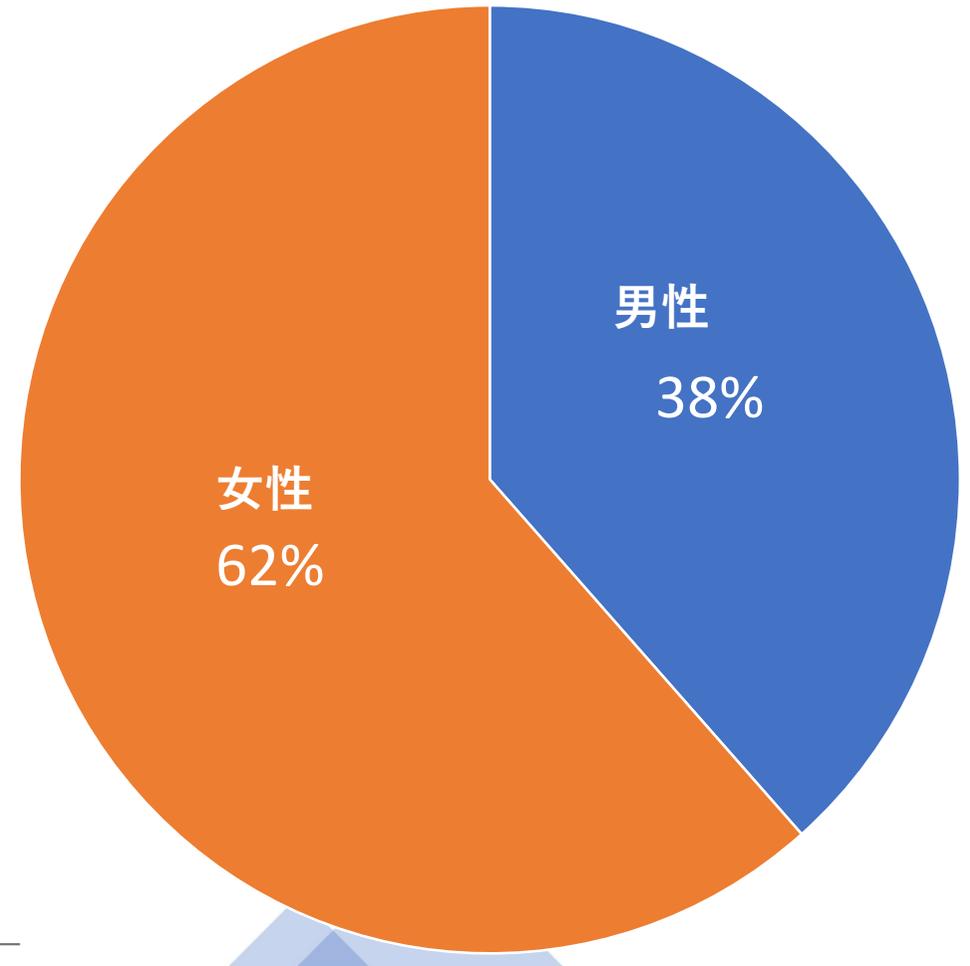
# 回答者の内訳

入院調査 回答者数  
計 65人

## (年齢別)

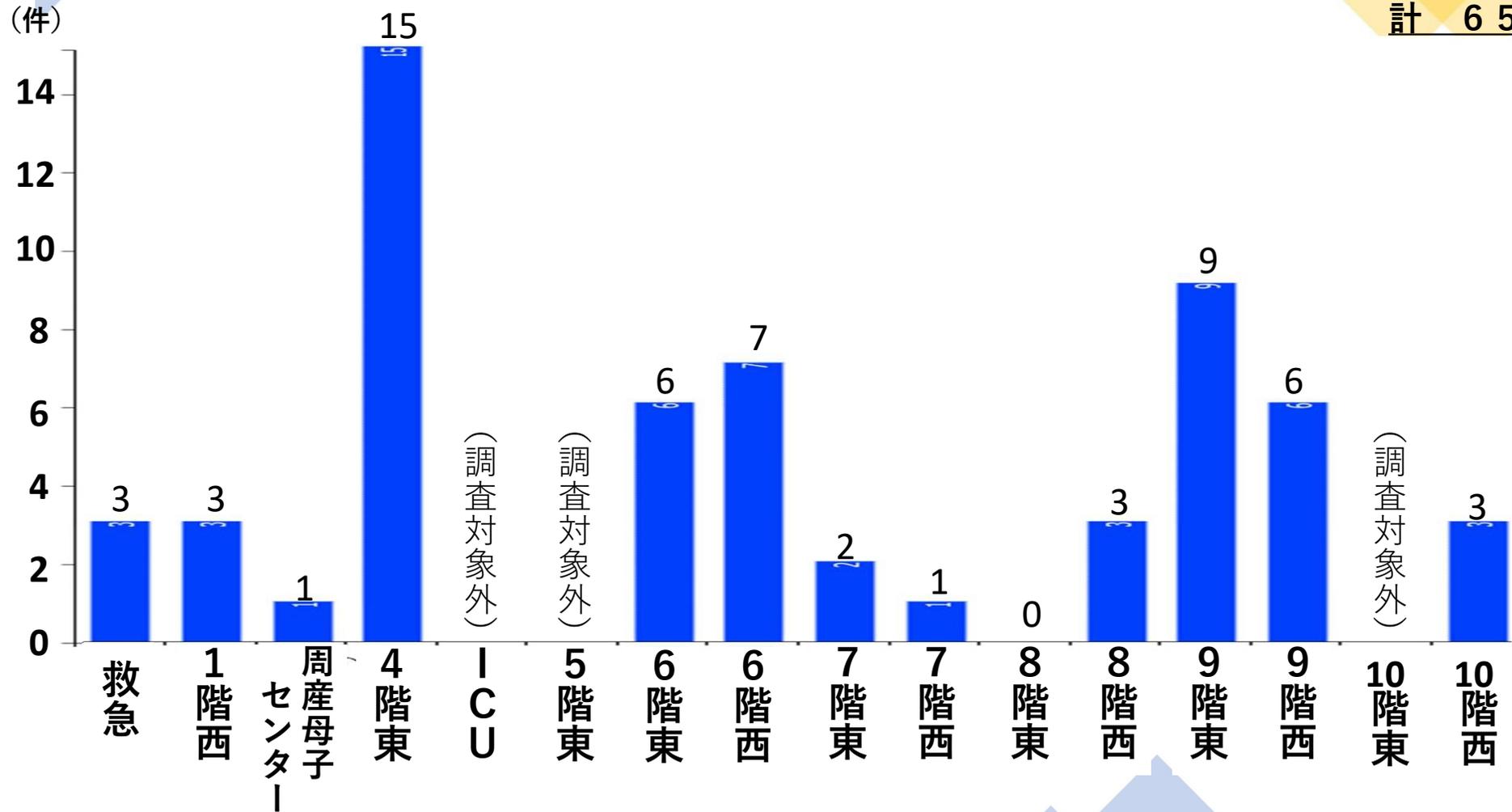


## (男女別)

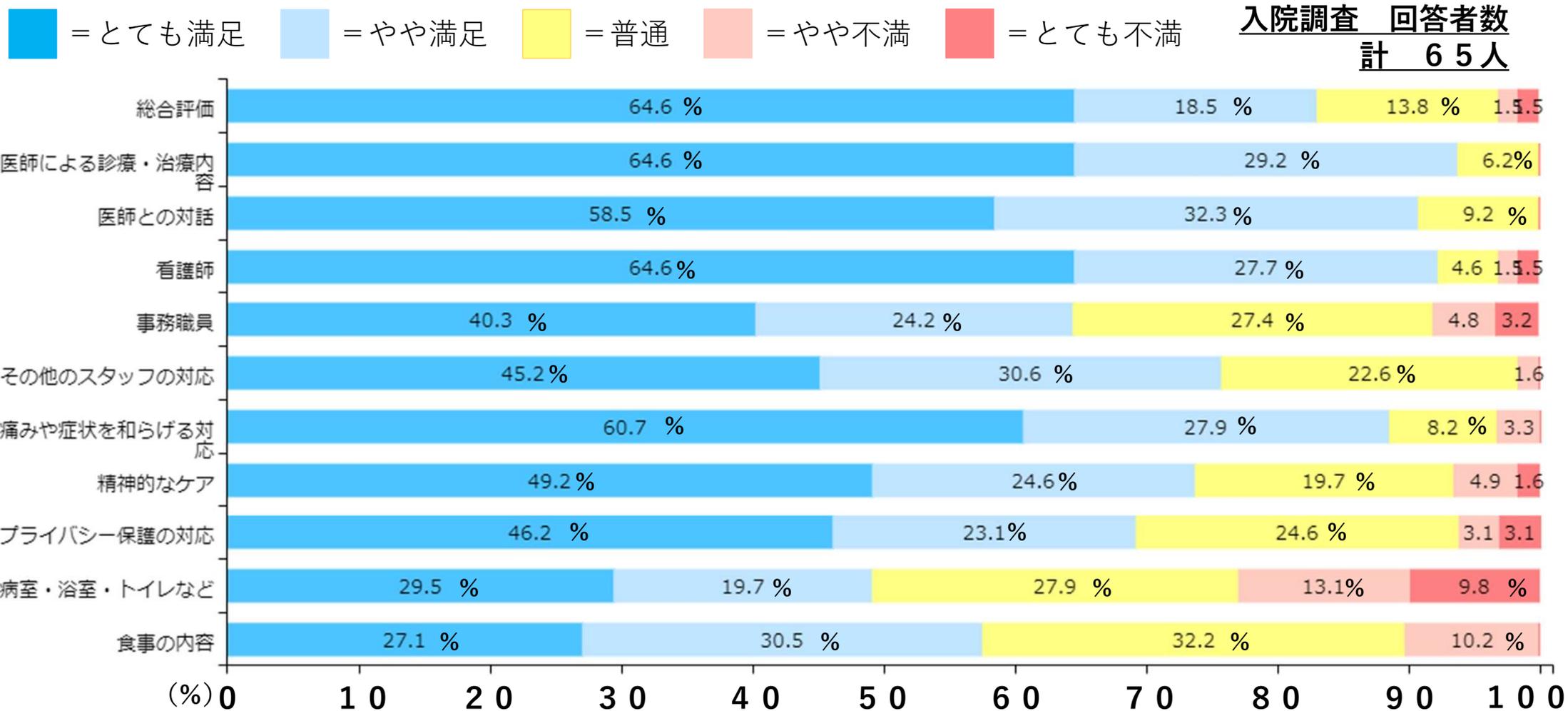


## 回答者の内訳(病棟別)

入院調査 回答者数  
計 65人



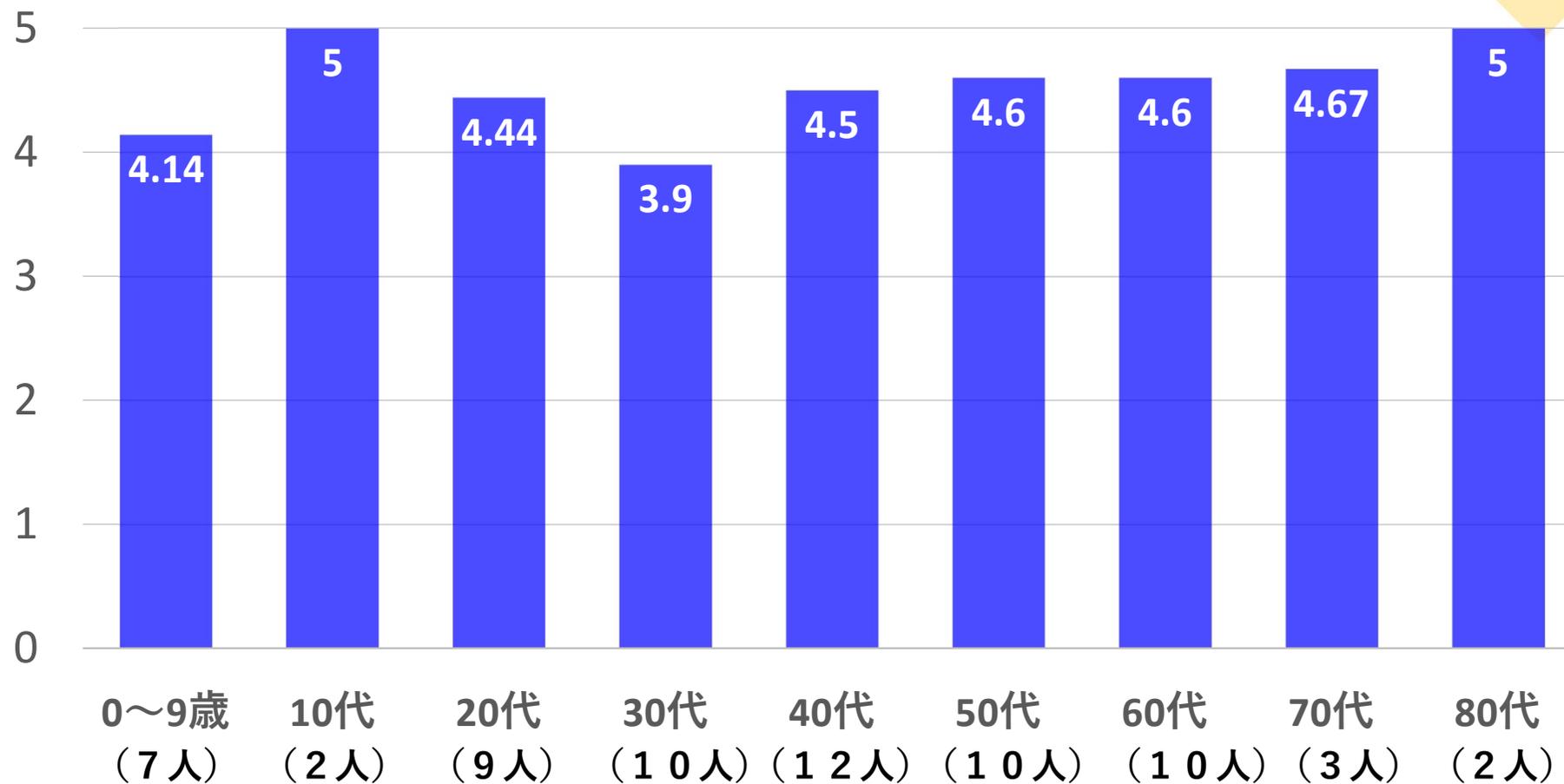
# 質問1～11までの回答サマリ(入院)



# 総合評価(年齢別)

(点)

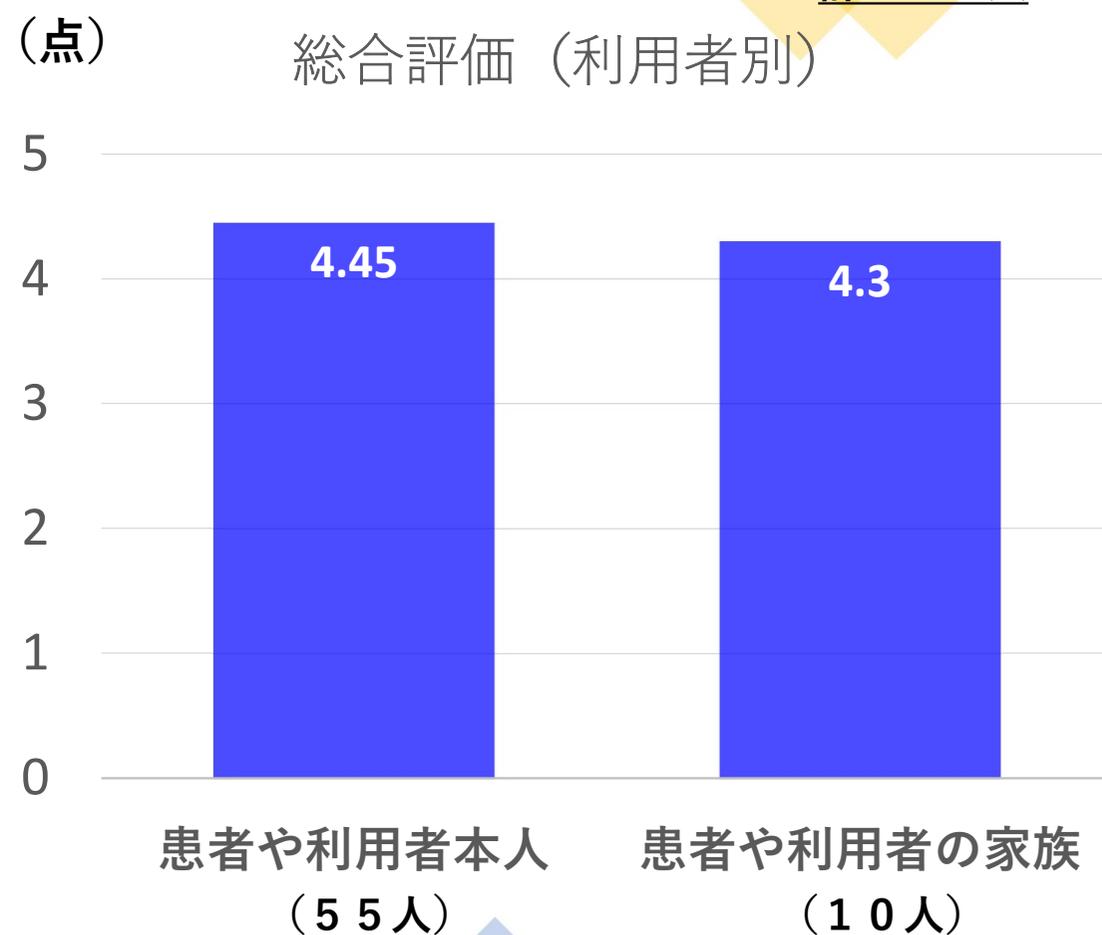
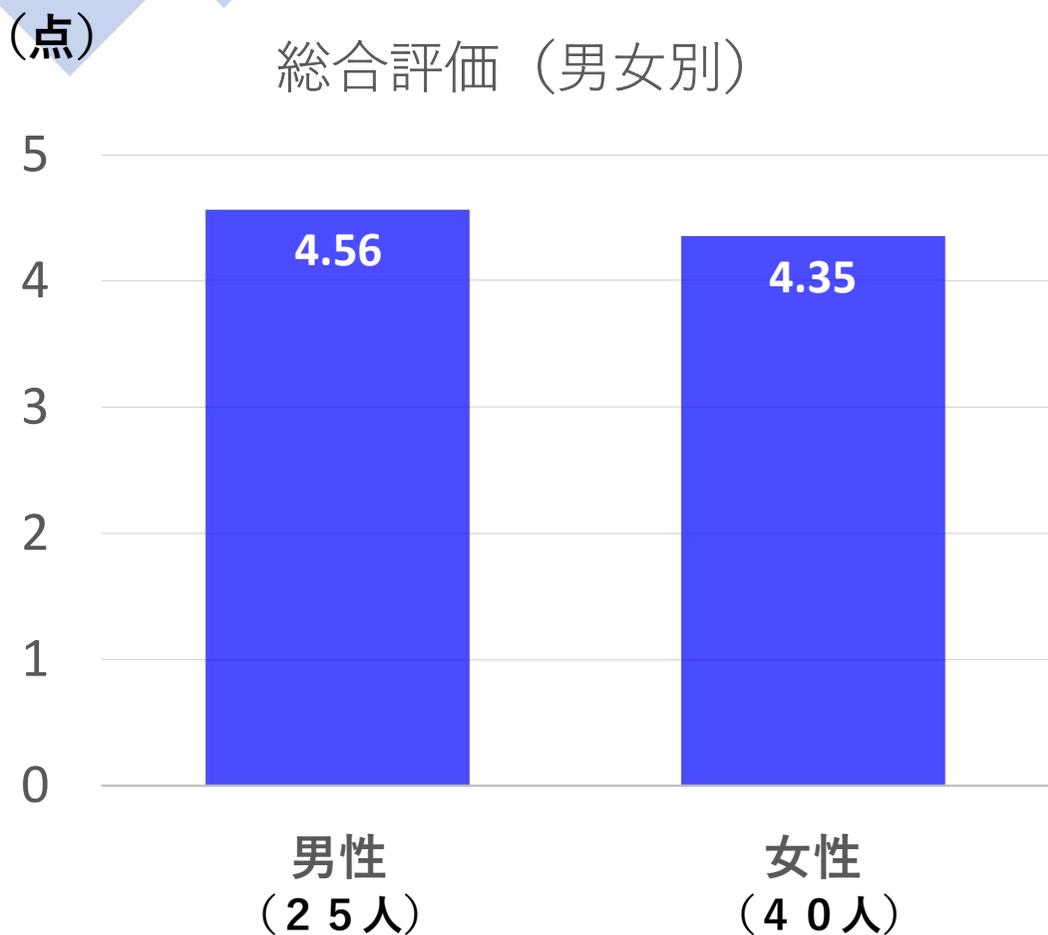
入院調査 回答者数  
計 65人



(回答者数)

# 総合評価(男女・利用者別)

入院調査 回答者数  
計 65人



# 散布図(入院調査)

※重要度・・・総合評価の点数と各質問の回答(点数)の相関を表したもの。相関が高いほど重要度は高くなる。

(例:「精神的なケア」に対する満足度は総合評価点数と相関が強く、満足度は低い。⇒満足度を上げることができれば総合評価も上がる)

