

外来患者満足度調査 結果報告書

令和元年度

福岡みらい病院

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

患者さんについて

| | |
|----------------|---|
| 問1 年齢 | 4 |
| 問2 性別 | 4 |
| 問3 受診診療科 | 4 |
| 問4 当院の利用 | 5 |
| 問5 予約の有無 | 5 |
| 問6 入院目的 | 5 |

職員の対応について

| | |
|------------------|---|
| 問 6～9 | 5 |
| 問 10 医師の説明 | 6 |
| 問 11 診察の内容 | 6 |

待ち時間について

| | |
|---------------------------|---|
| 問 12 予約している方 | 6 |
| 問 12 予約していない（当日連絡）方 | 7 |
| 問 13 待ち時間が長かった部門 | 7 |
| 問 14 待ち時間に関して | 8 |
| 問 15 待ち時間対策に関する要望 | 8 |

福岡みらい病院について

| | |
|-------------------------------|---|
| 問 16 院内の案内表示 | 9 |
| 問 17 病院全体の清潔感 | 9 |
| 問 18 次回病気になったらまた受診したい | 9 |
| 問 19 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい | 9 |

I 調査の概要

1 調査目的

患者サービス向上のため、現在の外来患者の実態や、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 : 当病院の外来患者
- ・調査内容 : 次ページ（福岡みらい病院 外来アンケート調査票）参照
- ・調査方法 : 用紙を配布、回収箱で回収
- ・調査時期 : 令和2年1月16日（木）～令和2年1月31日（金）
- ・サンプル数 : 有効回収数・・・・・・803枚

3 集計分析

- ・全ての設問において、未回答は構成比の母数から除外している。

福岡みらい病院 外来 アンケート調査票

当院では、外来を受診される患者様に満足していただける病院を目指して、サービスの向上に取り組んでおります。
皆様の率直なご意見をお聞かせ頂き、今後のサービスの充実に役立てていきたいと考えています。
アンケートに、ご理解とご協力をよろしくお願い致します。

※アンケート記入方法・・・それぞれ設問ごとに、該当する番号に○をつけてください。

患者様について

問1 受診される方の年齢

- 1) 19歳以下 2) 20歳代 3) 30歳代 4) 40歳代 5) 50歳代
6) 60歳代 7) 70歳代 8) 80歳以上

問2 受診される方の性別

- 1) 男性 2) 女性

問3 本日、受診される診療科(複数回答可)

- 1) 内科 2) 循環器科 3) リウマチ科 4) 外科 5) 整形外科 6) 脳神経外科
7) 機能神経外科 8) 神経内科 9) リハビリ科 10) その他()

問4 当院の利用

- 1) はじめて 2) 2回目以降

問5 本日の予約の有無

- 1) 予約している 2) 予約していない 3) 当日、連絡した

職員の対応について

問6 受付・会計の対応

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

問7 看護師の対応

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

問8 放射線部門の対応(放射線検査がない方は未記入で構いません)

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

問9 検査部門の対応(検査がない方は未記入で構いません)

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

問10 医師の説明はわかりやすく理解できましたか

- 1) よく理解できた 2) 理解できた 3) 理解できなかった 4) まったく理解できなかった

問11 診察の内容に満足されましたか

- 1) とても満足 2) 満足 3) 満足できなかった 4) まったく満足できなかった

待ち時間について

問12

・問5 で予約していると回答された方：予約時間から診察や検査までの待ち時間はどれくらいでしたか

- 1) 15分以内 2) 30分以内 3) 1時間以内 4) 2時間以内 5) 2時間以上

・問5 で予約していない(当日連絡)と回答された方：受付時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか

- 1) 15分以内 2) 30分以内 3) 1時間以内 4) 2時間以内 5) 2時間以上

※ 裏面へ続きます

問13 待ち時間が長かったのはどの部門ですか

- 1) 受付 2) 診察 3) 検査 4) 採血・処置 5) 会計

問14 待ち時間に関するご意見

- 1) 受付票提出場所(説明)がわかりづらい 2) アナウンスが聞こえにくい 3) 受付票の 順番がわかりづらい
4) 横になれる場所がない 5) 待合室の環境が悪い 6) その他 ()

問15 待ち時間対策に関する要望

- 1) 雑誌の充実 2) 売店の充実 3) 食堂の充実 4) 休憩スペースの充実
5) 呼び出し電光掲示板設置 6) 呼び出しシステム導入(ベル/スマホ iチケットなど)
7) その他 ()

福岡みらい病院について

問16 院内の案内表示

- 1) とても良い 2) 良い 3) わかりづらい 4) 非常にわかりづらい

問17 病院全体の清潔感

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

問18 次回、病気になったらまた受診したいと思う

- 1) とてもそう思う 2) そう思う 3) そう思わない 4) まったくそう思わない

問19 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたいと思う

- 1) とてもそう思う 2) そう思う 3) そう思わない 4) まったくそう思わない

その他、ご意見・ご要望がございましたらごお聞かせください

()

ご記入が終わられましたら、会計横のアンケート回収箱に入れてください。

ご協力ありがとうございました。

※ご記入いただきましたアンケートは結果の
集計、分析のために使用させていただきます。

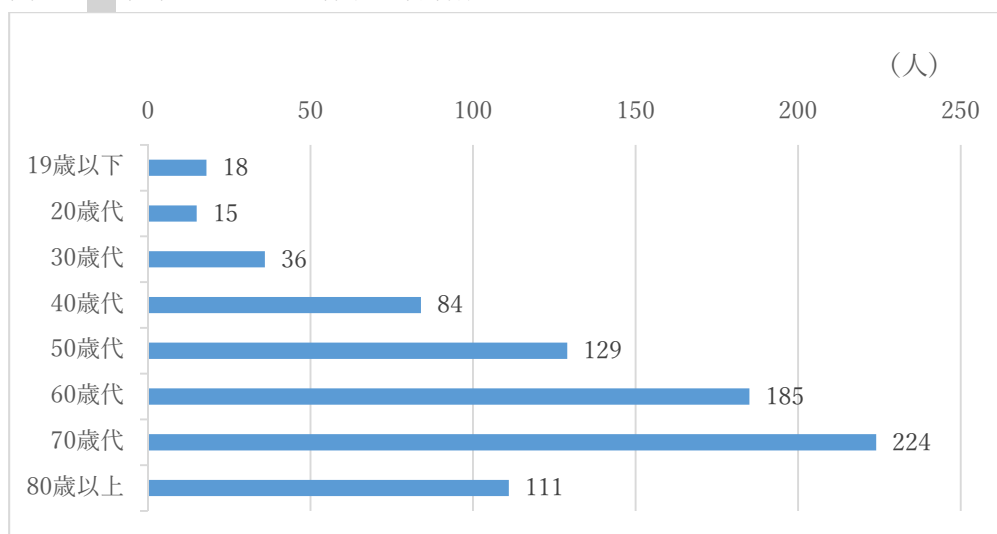


福岡みらい病院 患者サービス委員会

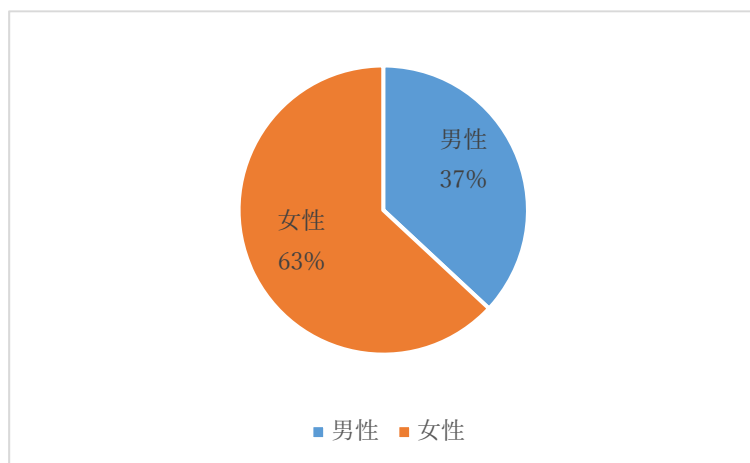
II 調査結果の分析

患者さんについて

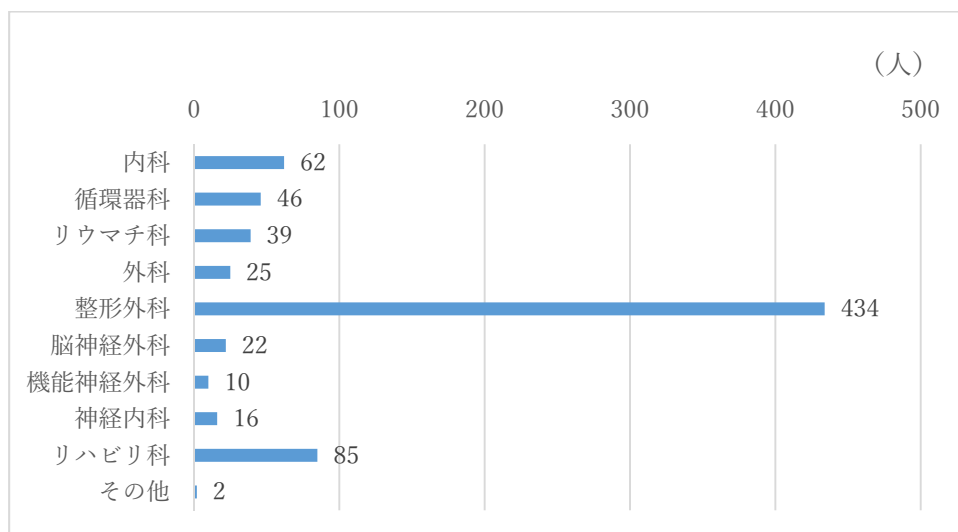
問1 年齢 有効回答者数：802人



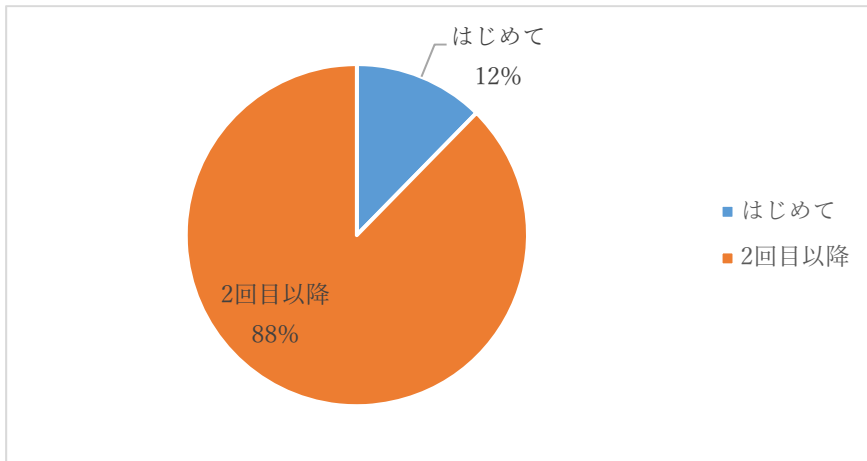
問2 性別 有効回答者数：796人



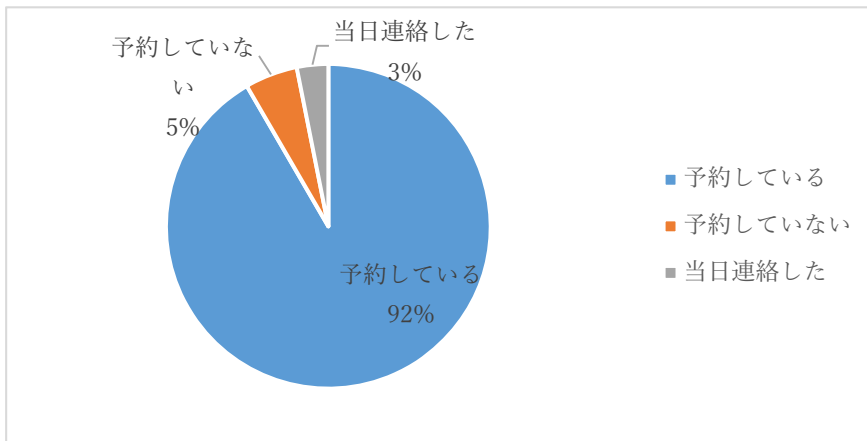
問3 受診診療科 有効回答者数：796人



問4 当院の利用 有効回答者数：795人

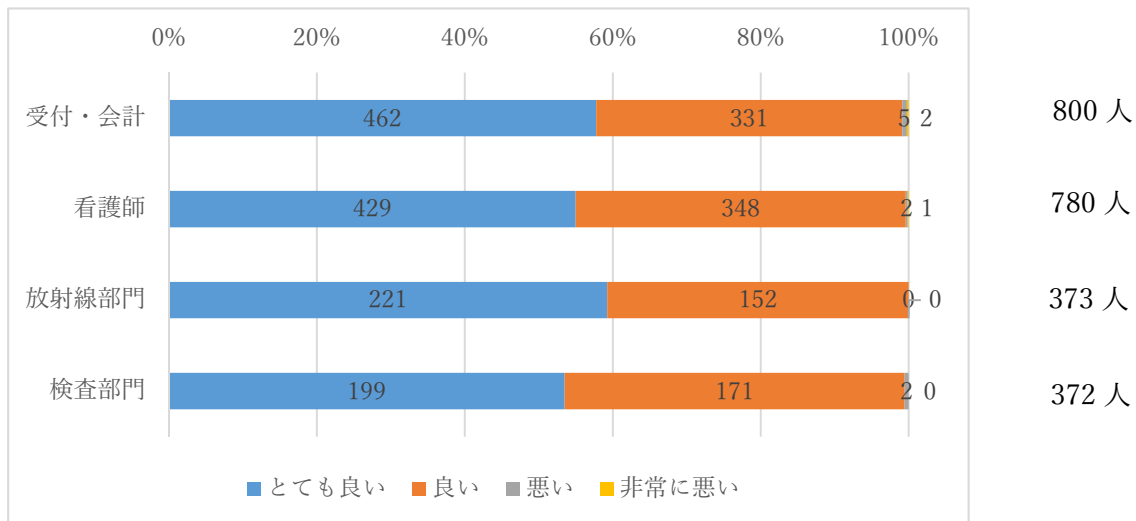


問5 予約の有無 有効回答者数：800人

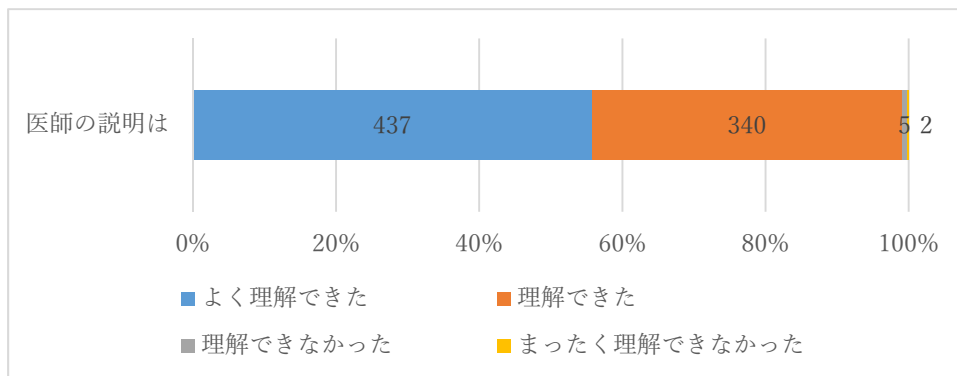


職員の対応について

問6～問9 右横：有効回答者数

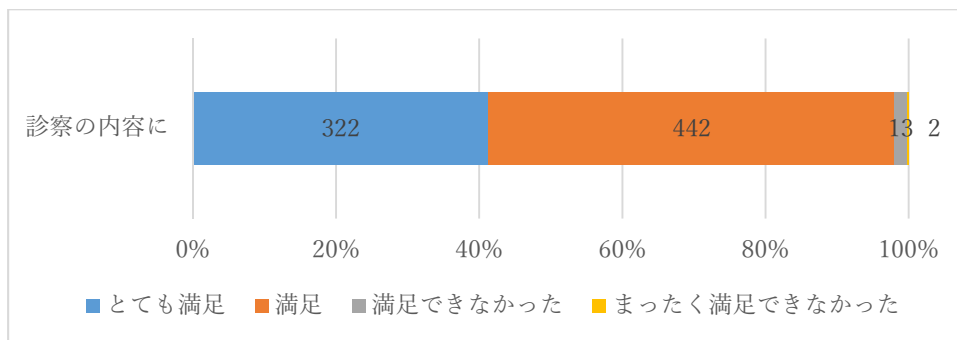


問 10 医師の説明 右横：有効回答者数



784 人

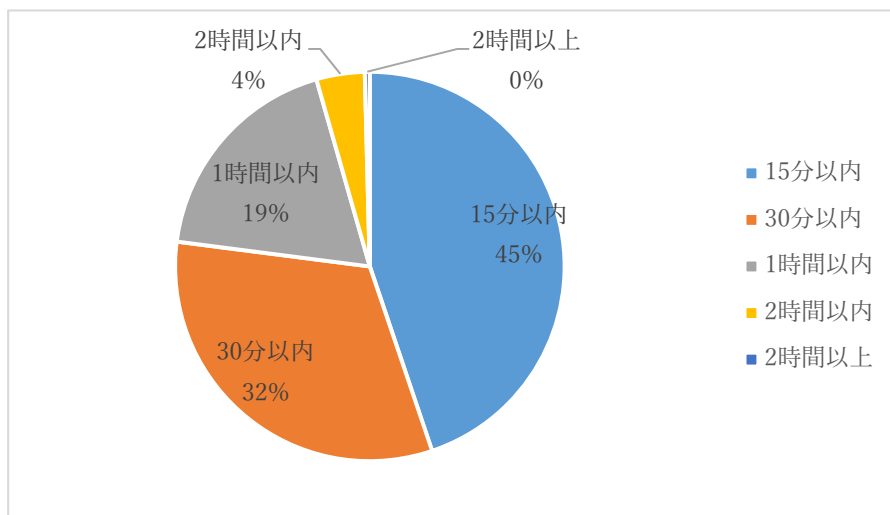
問 11 診察の内容 右横：有効回答者数



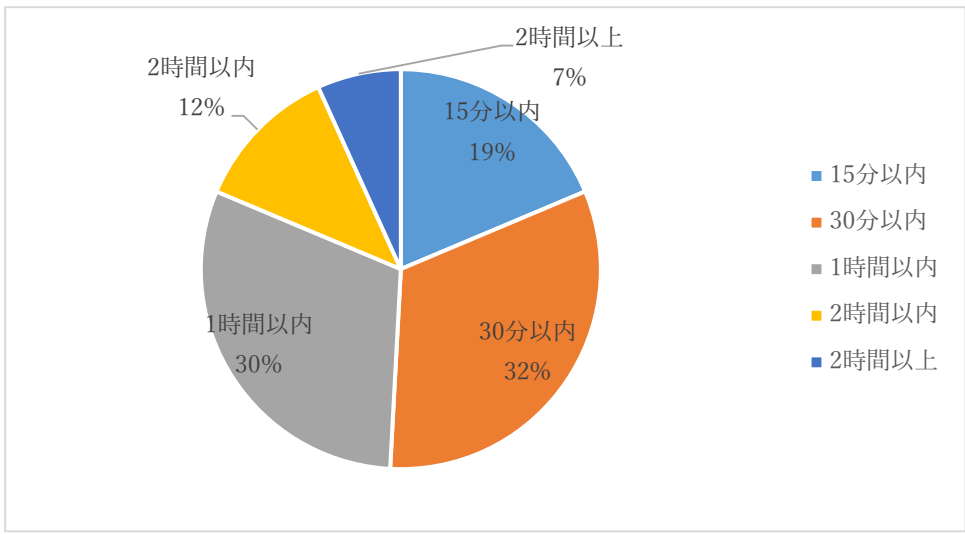
779 人

待ち時間について

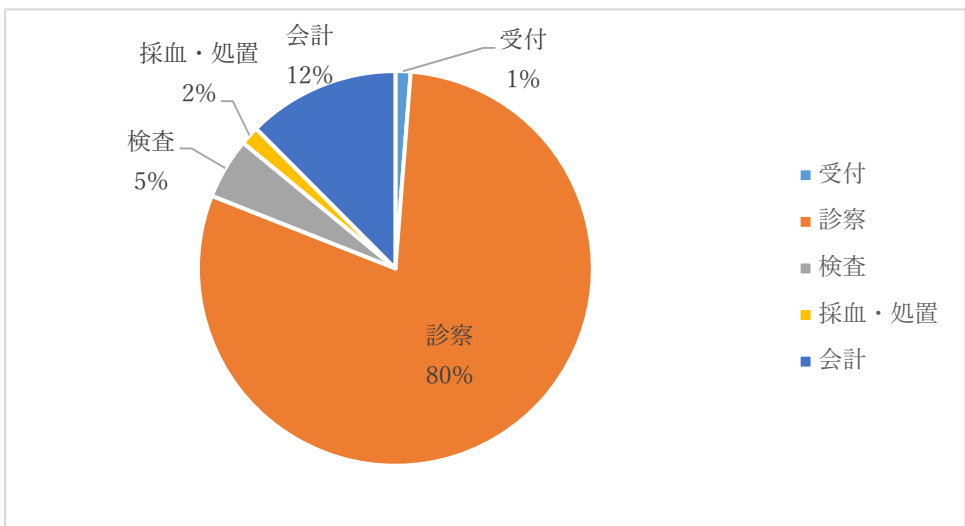
問 12 予約している方：予約時間から診察や検査までの待ち時間 有効回答者数：723 人



問 12 予約していない（当日連絡）方：受付時間から診察までの待ち時間 有効回答者数：59 人

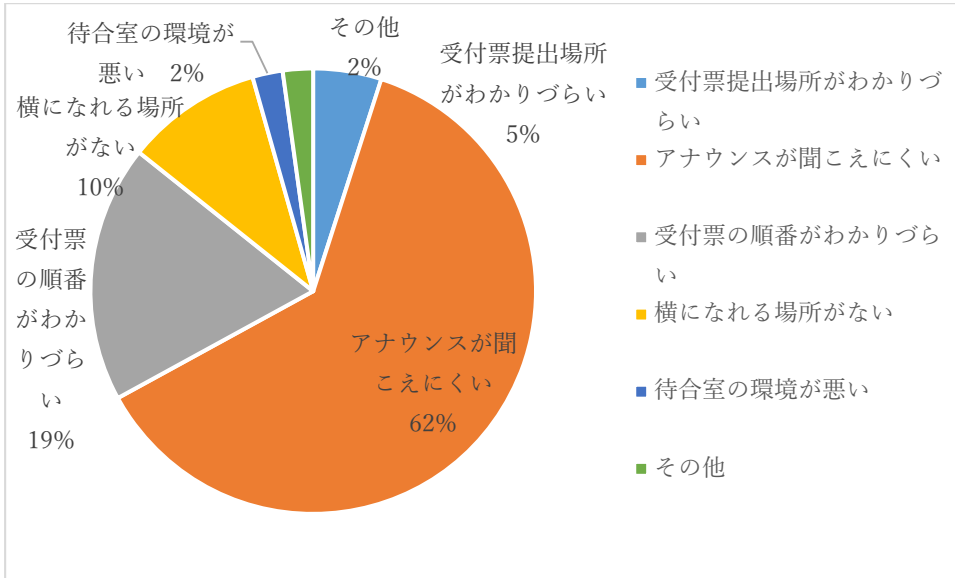


問 13 待ち時間が長かった部門 有効回答者数：340 人



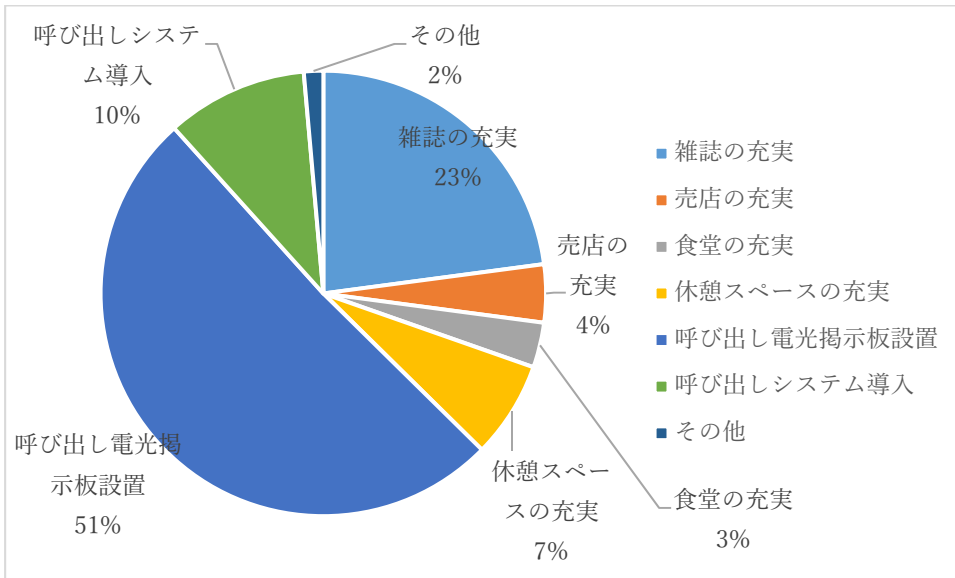
問 14 待ち時間に関して

有効回答者数：192 人



問 15 待ち時間対策に関する要望

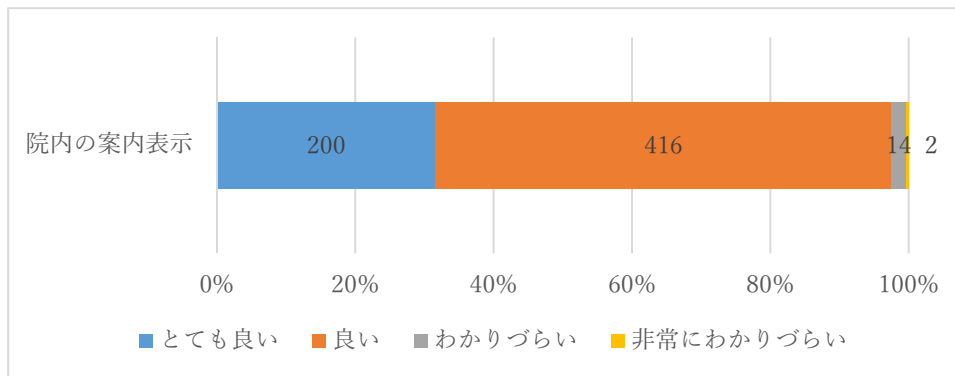
有効回答者数：271 人



福岡みらい病院について

問 16 院内の案内表示

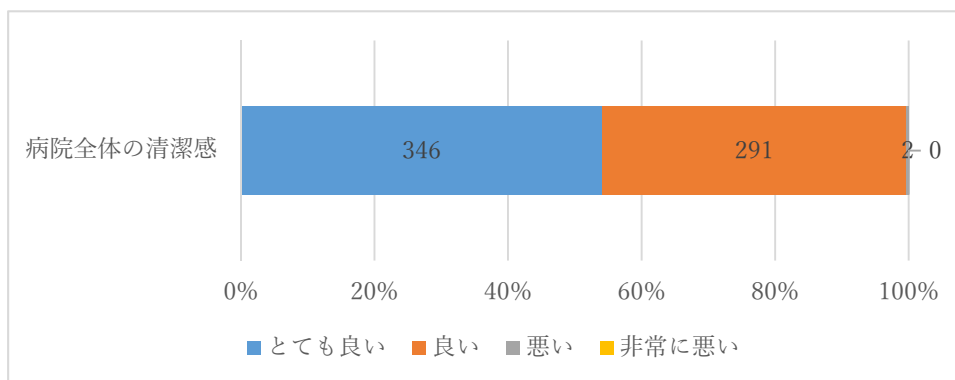
右横：有効回答者数



632 人

問 17 病院全体の清潔感

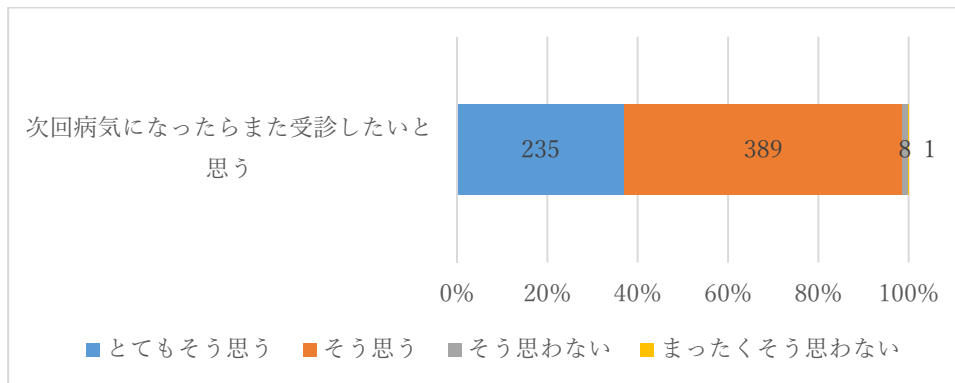
右横：有効回答者数



639 人

問 18 次回病気になったらまた受診したい

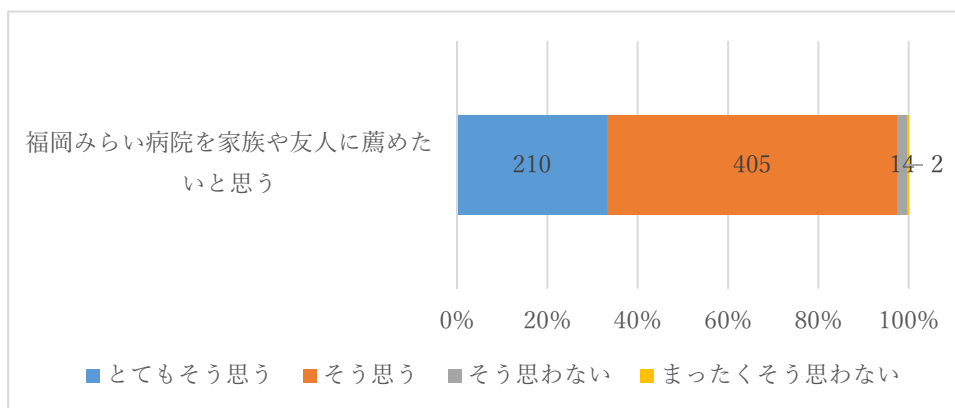
右横：有効回答者数



633 人

問 19 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい

右横：有効回答者数



631 人