

**【外来】**  
**患者満足度調査**  
**結果報告書**

令和3年度  
福岡みらい病院

# 目次

I 調査の概要 .....	1
1 調査目的 .....	1
2 調査設計 .....	1
3 集計分析 .....	1
II 調査結果の分析 .....	4
患者様について .....	4
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
職員の対応について .....	5
問 6～10 .....	5
問 11 医師の説明 .....	6
問 12 疑問や意見を医師に伝えられたか .....	6
問 13 診察の内容 .....	6
待ち時間について .....	7
問 14-1 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 .....	7
問 14-2 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 .....	7
問 15 待ち時間が長かった部門 .....	7
問 16 待ち時間に関して .....	8
問 17 待ち時間対策に関する要望 .....	8
福岡みらい病院について .....	9
問 18 院内の案内表示 .....	9
問 19 病院全体の清潔感 .....	9
問 20 次回病気になったらまた受診したい .....	9
問 21 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい .....	10
問 22 福岡みらい病院について総合的に .....	10

## 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3年11月17日(水)～令和3年11月30日(火)
- ・サンプル数: 有効回収数・・・・・・271枚

### 3 集計分析

- ・全ての設問において、未回答と複数回答は構成比の母数から除外している。

**福岡みらい病院 外来満足度調査票 11月30日までにご提出ください。**

当院では、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。調査票に、ご理解とご協力をよろしくお願い致します。

※調査票記入方法・・・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はおいくつですか

- 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はどちらですか

- 1) 男性    2) 女性

**問3** 本日、受診される診療科(複数回答可)は何科ですか

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

**問4** 当院の利用は何回目ですか

- 1) はじめて    2) 2回目以降

**問5** 本日の予約での診療ですか

- 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・会計の対応は良かったですか

- 1) とても良い    2) 良い    3) 悪い    4) 非常に悪い(理由                    )

**問7** 看護師の対応は良かったですか

- 1) とても良い    2) 良い    3) 悪い    4) 非常に悪い(理由                    )

**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)は良かったですか

- 1) とても良い    2) 良い    3) 悪い    4) 非常に悪い(理由                    )

**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)は良かったですか

- 1) とても良い    2) 良い    3) 悪い    4) 非常に悪い(理由                    )

**問10** リハビリテーション部門の対応(リハビリがない方は未記入で構いません)は良かったですか

- 1) とても良い    2) 良い    3) 悪い    4) 非常に悪い(理由                    )

**問11** 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12** 医師の説明を受けた際の疑問や意見は医師に伝えられましたか

- 1) 十分に伝えられた    2) 伝えられた    3) 伝えることができなかった    4) まったく伝えることができなかった

**問13** 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

※ 裏面へ続きます

**待ち時間について**

**問14 待ち時間が長かったのはどの部門ですか**

・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

**問15 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16 待合室に関するご意見をお聞かせください**

- 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17 待ち時間対策に関する要望をお聞かせください**

( )

**福岡みらい病院について**

**問18 院内の案内表示はいかがでしたか**

- 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19 病院全体の清潔感はいかがでしたか**

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い

**問20 次回、病気になったらまた受診したいと思いますか**

- 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(理由 )

**問21 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたいと思いますか**

- 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(理由 )

**問22 福岡みらい病院について総合的にはどう思われますか**

- 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(理由 )

その他、ご意見・ご要望がございましたらご聞かせください

( )

ご記入が終わられましたら、会計横の調査票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調査票は結果の  
集計、分析のために使用させていただきます。



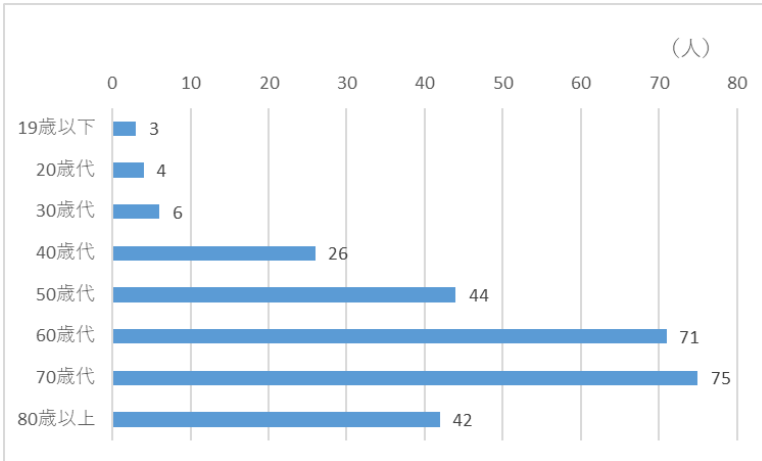
福岡みらい病院 患者サービス委員会

R3.11

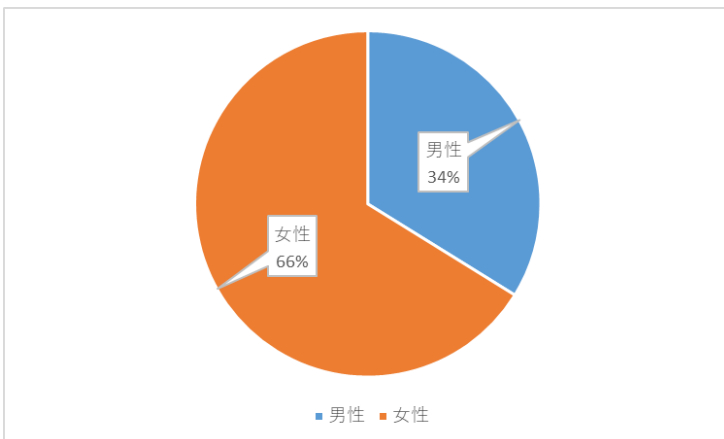
## II 調査結果の分析

患者様について

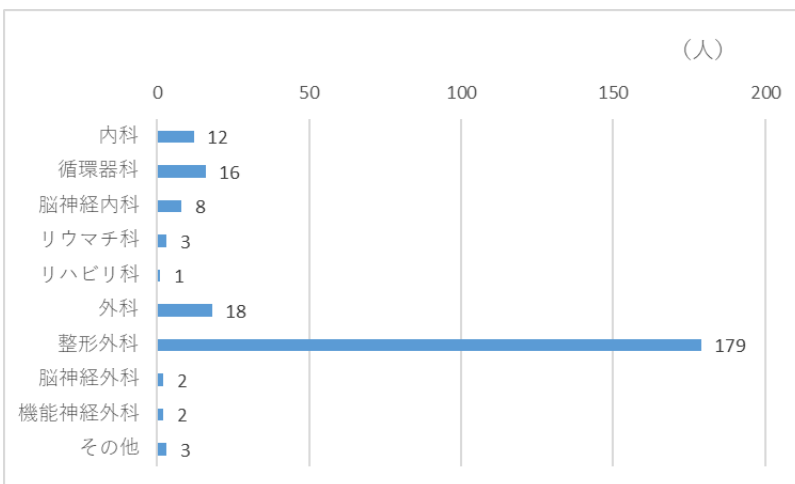
問1 年齢 有効回答者数：271人



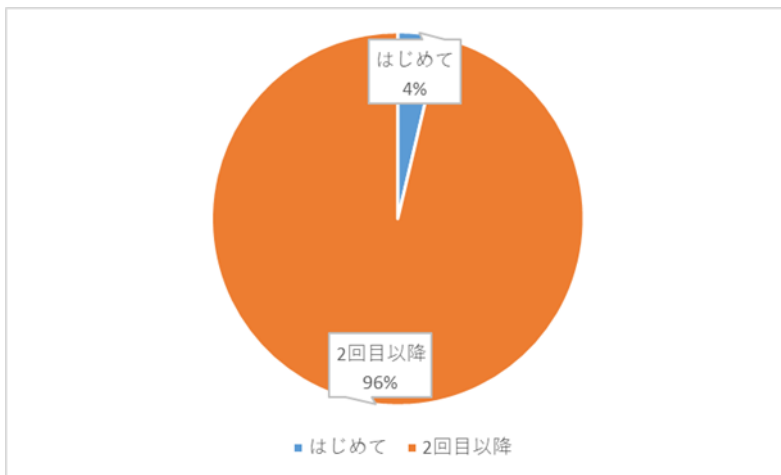
問2 性別 有効回答者数：269人



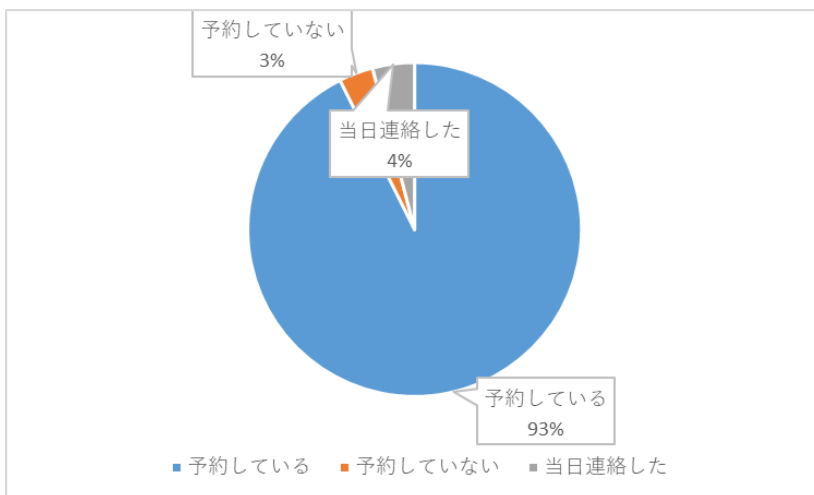
問3 受診診療科 有効回答者数：244人



問4 当院の利用 有効回答者数：270人

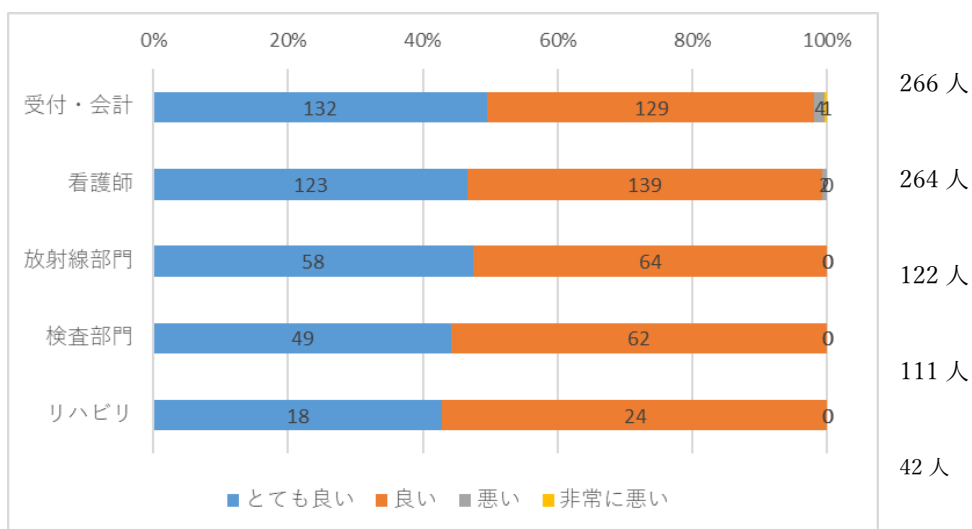


問5 予約の有無 有効回答者数：271人

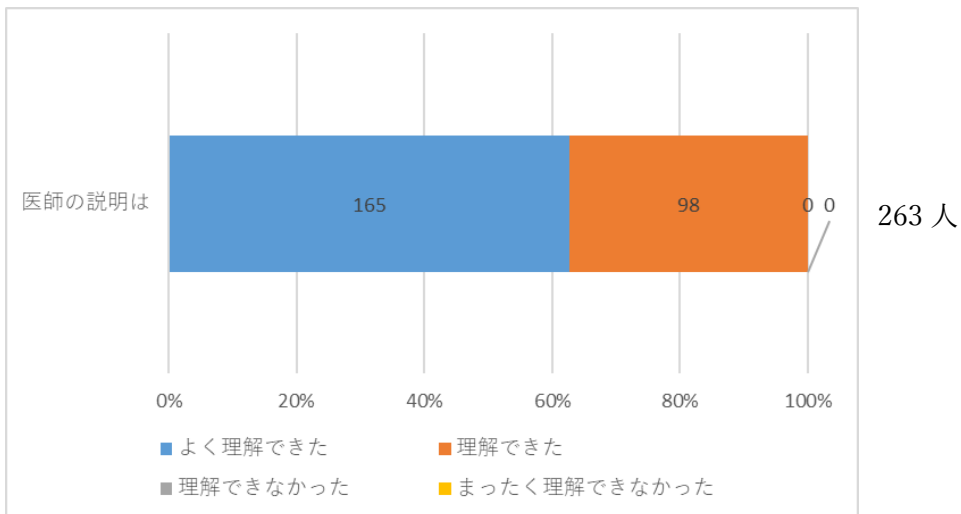


職員の対応について

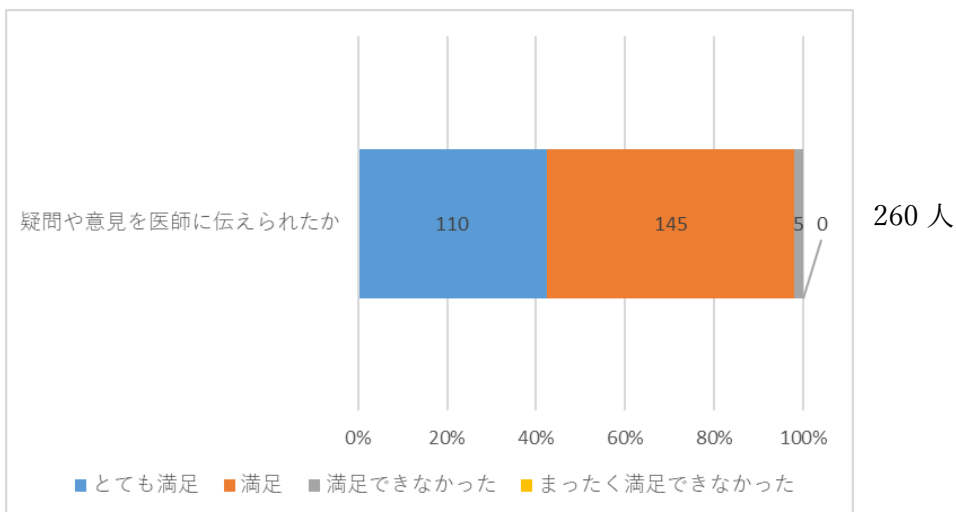
問6～10 右横：有効回答者数



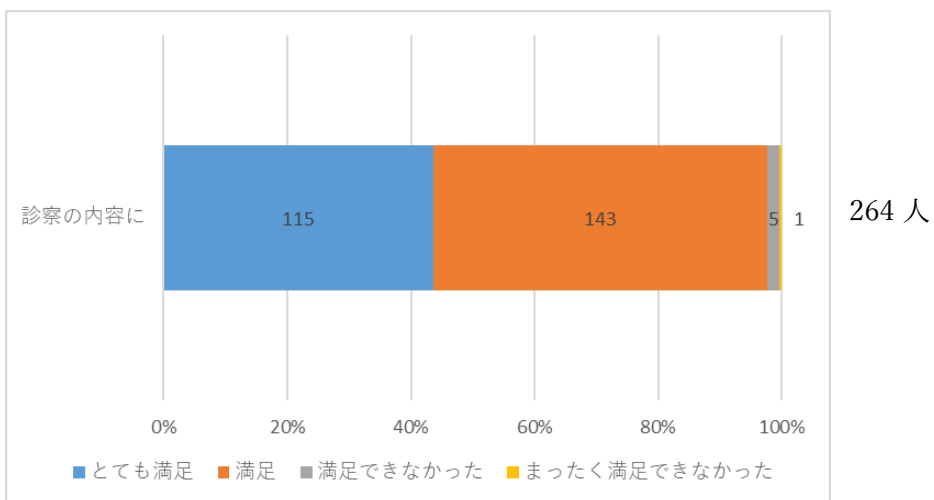
問 11 医師の説明 右横：有効回答者数



問 12 疑問や意見を医師に伝えられたか 右横：有効回答者数

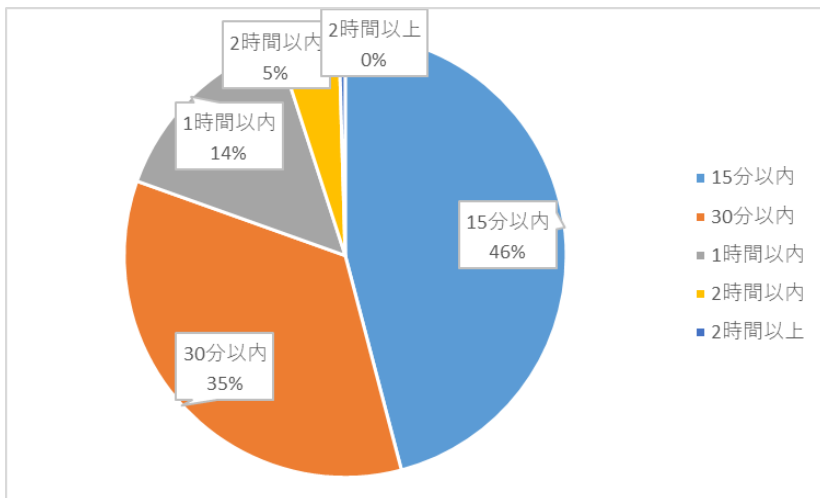


問 13 診察の内容 右横：有効回答者数

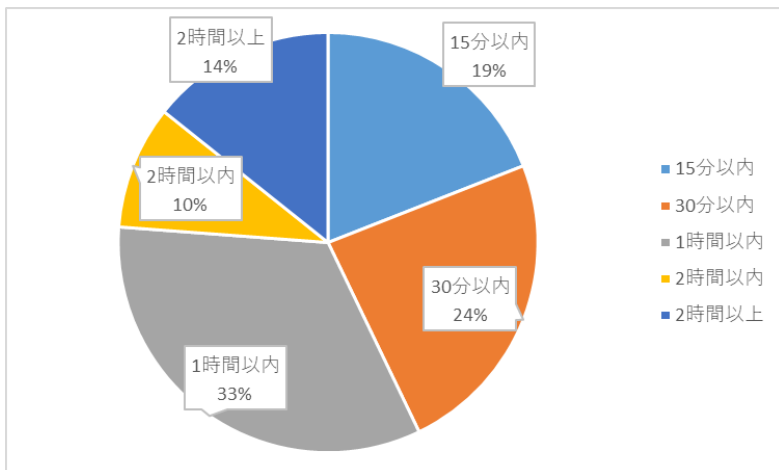


待ち時間について

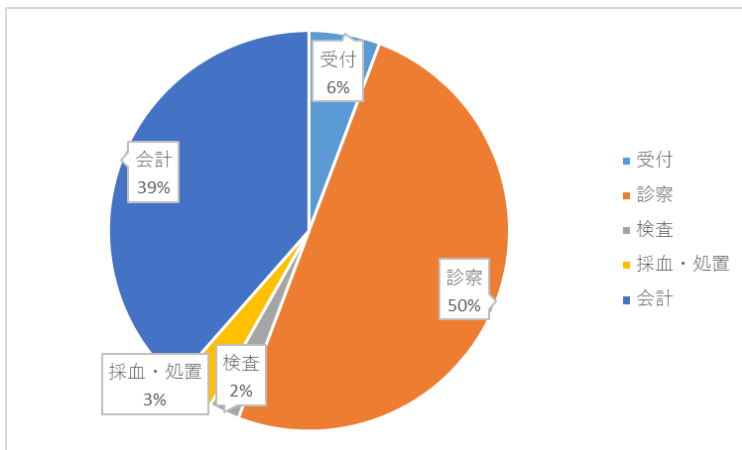
問 14-1 予約している方：予約時間から診察や検査までの待ち時間 有効回答者数：220 人



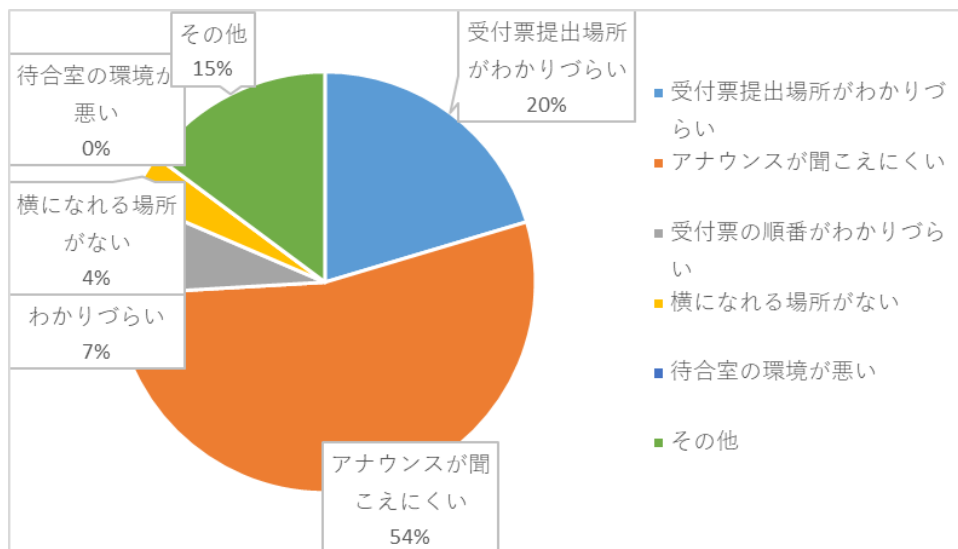
問 14-2 予約していない(当日連絡)方：受付時間から診察までの待ち時間  
有効回答者数：21 人



問 15 待ち時間が長かった部門 有効回答者数：122 人



問 16 待ち時間に関して 有効回答者数：54 人



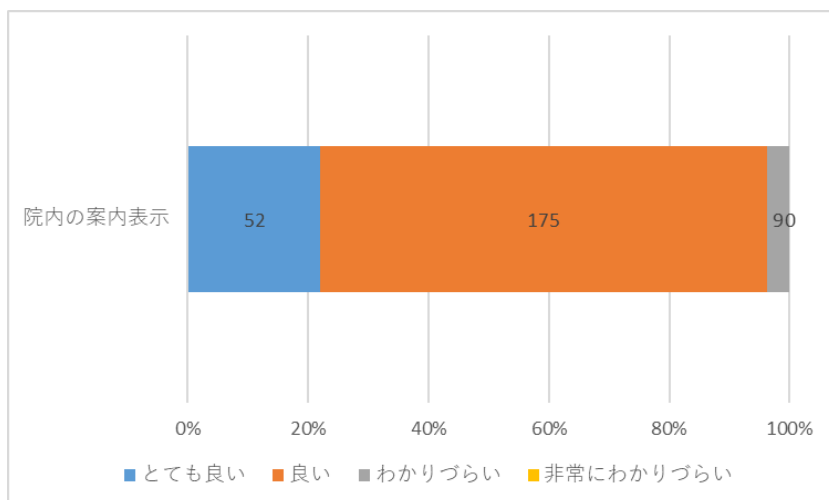
問 17 待ち時間対策に関する要望

長椅子等を置いてほしい
会計支払機を増やしてほしい
柳澤先生の患者は多いので大体の待ち時間 or 人数を受付票を出したときに教えてもらえると知らないで待つよりあと何人だとわかるだけで気持ちが楽になると思う
検査から診療まで2時間待った。空くなら伝えてほしかった。
番号が見えるようにしてほしい（画面で案内希望）
電光掲示板などで今どの位なのか？番号の表示があればトイレなどへもゆっくり行けるのでは？
会計への待ち時間が長い（特に午前中）為、シャトルバスに乗れないことが多いから改善してほしい。
テレビがもっとあれば良い
アナウンスをはっきりさせる or 不明の場合は声をかけてほしい。人手不足みたい

福岡みらい病院について

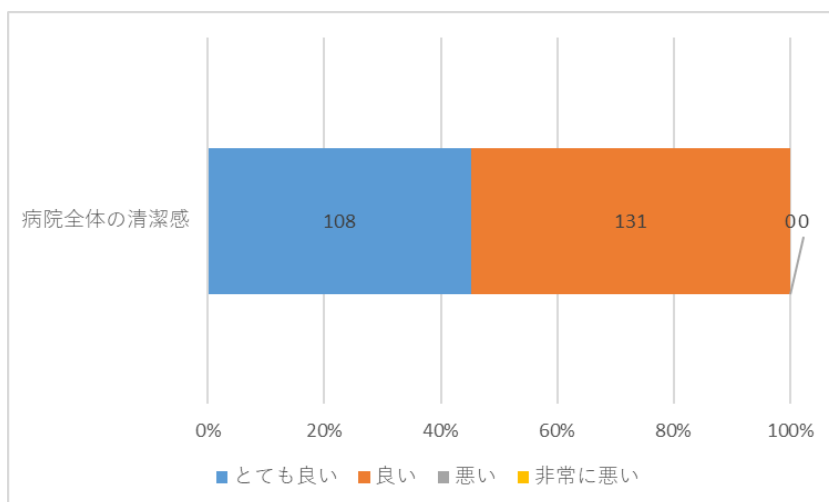
問 18 院内の案内表示

有効回答者数：236 人



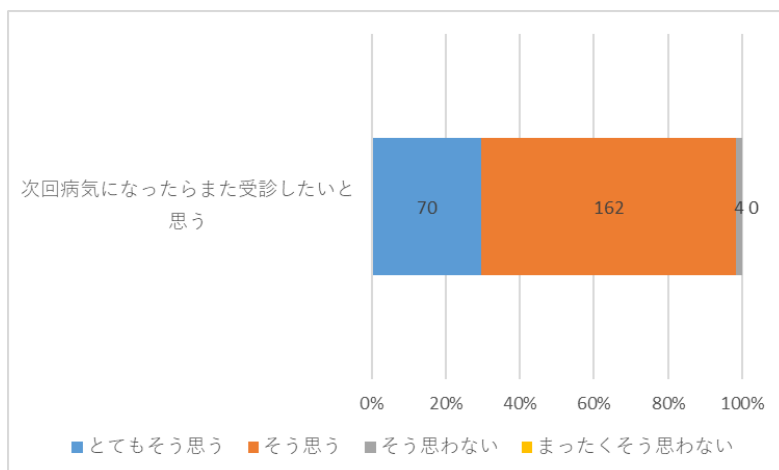
問 19 病院全体の清潔感

有効回答者数：239 人

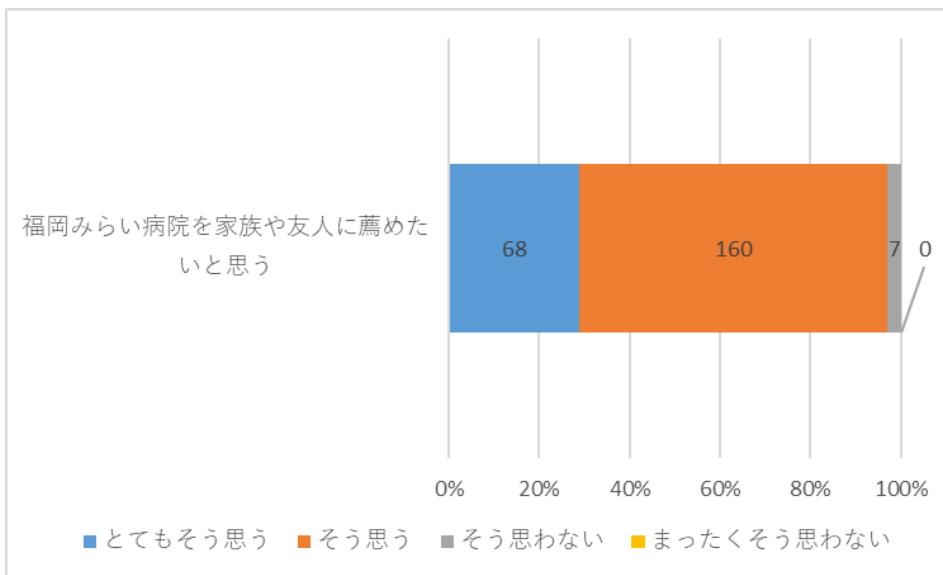


問 20 次回病気になったらまた受診したい

有効回答者数：236 人



問 21 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい 有効回答者数：235 人



問 22 福岡みらい病院について総合的にどう思うか 有効回答者数：236 人

