

**【外来】**  
**患者満足度調査**  
**結果報告書**

令和5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 .....	5
問 4 当院の利用 .....	5
問 5 予約の有無 .....	6
職員の対応について .....	6
問 6～11 .....	6
問 12 医師の説明 .....	7
問 13 疑問や意見を医師に伝えられたか .....	7
問 14 診察の内容 .....	8
待ち時間について .....	9
問 15-1 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 .....	9
問 15-2 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 .....	9
問 16 待ち時間が長かった部門 .....	10
問 17 待ち時間に関して .....	10
問 18 待ち時間対策に関する要望 .....	10
福岡みらい病院について .....	11
問 19 院内の案内表示 .....	11
問 20 病院全体の清潔感 .....	11
問 21 次回病気になったらまた受診したい .....	12
問 22 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい .....	12
問 23 福岡みらい病院について総合的に .....	13

## 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  
※今回よりスマホで回答できる QR コードを採用したが、  
利用者はいなかった。
- ・調査時期 : 令和 5 年 11 月 16 日 (木) ~ 令和 5 年 11 月 30 日 (木)
- ・サンプル数 : 有効回収数 . . . . . 141 枚  
※前回 164 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。  
※一部複数回答可としている設問に関しては有効回答数に入れる。



**待ち時間について**

**問15 待ち時間はどれくらいでしたか**

・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

**問16 待ち時間が長かったのはどの部門ですか(複数回答可)**

- 1) 受付 2) 診察 3) 検査 4) 採血・処置 5) 会計

**問17 待合室に関するご意見をお聞かせください(複数回答可)**

- 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18 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19 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20 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(理由 )

**問21 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22 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23 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、受付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。

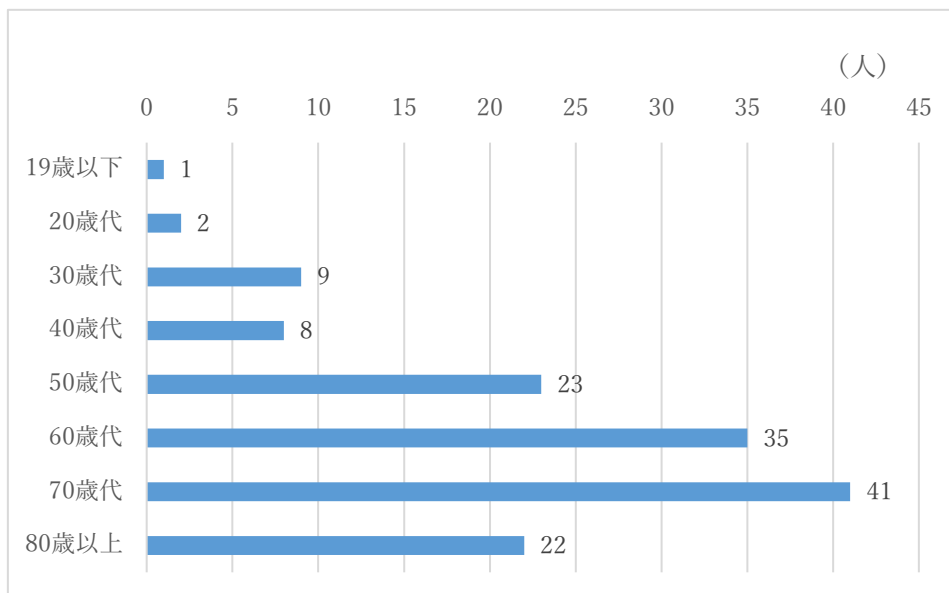
※ご記入いただきました調査票は結果の  
集計、分析のために使用させていただきます。



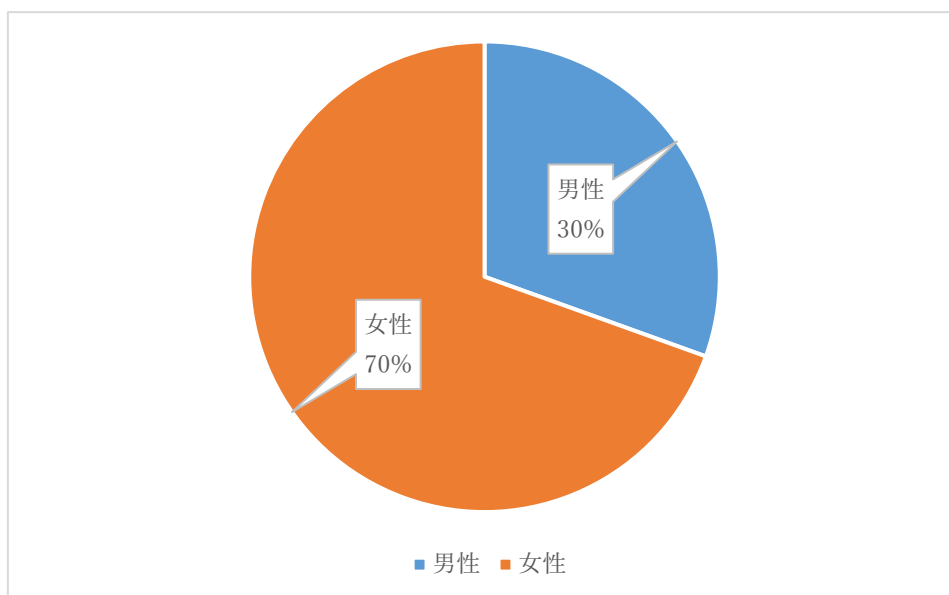
## II 調査結果の分析

患者様について

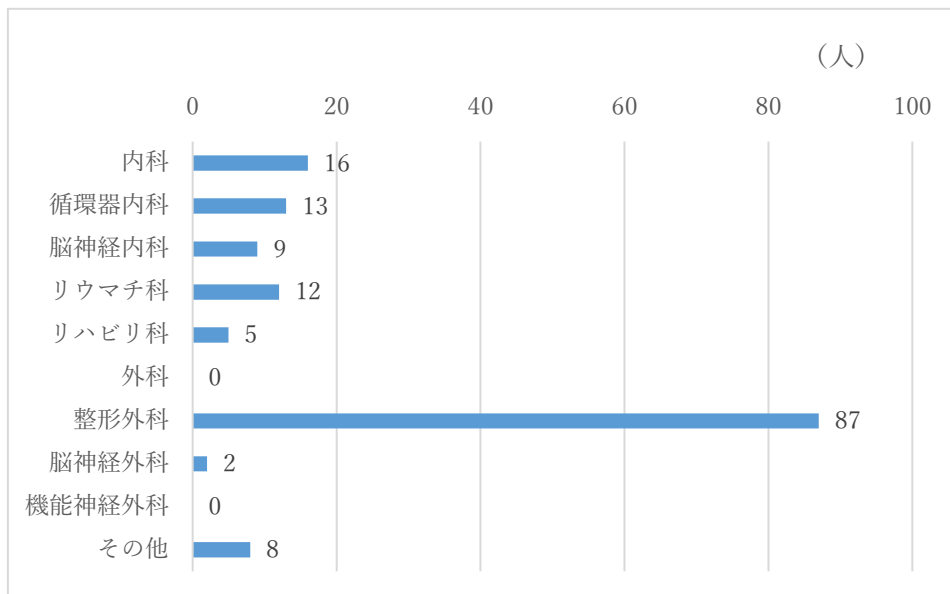
問1 年齢 有効回答者数：141人



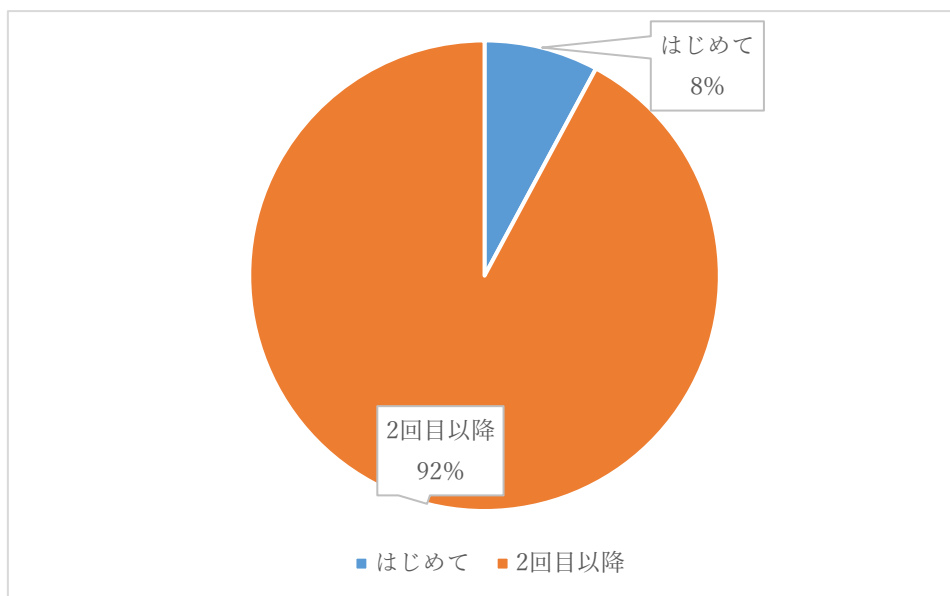
問2 性別 有効回答者数：141人



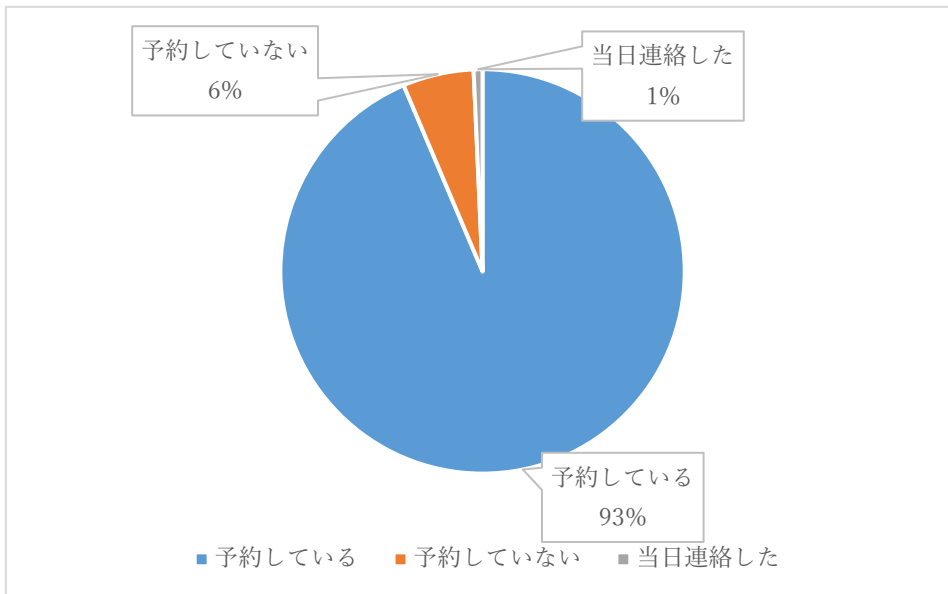
問3 受診診療科 有効回答者数：152人



問4 当院の利用 有効回答者数：140人

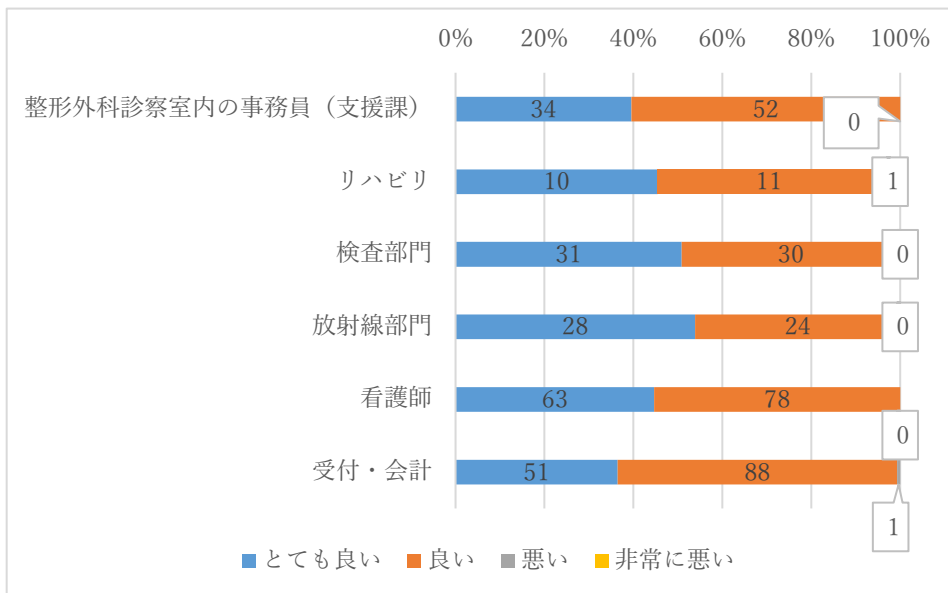


問5 予約の有無 有効回答者数：141人

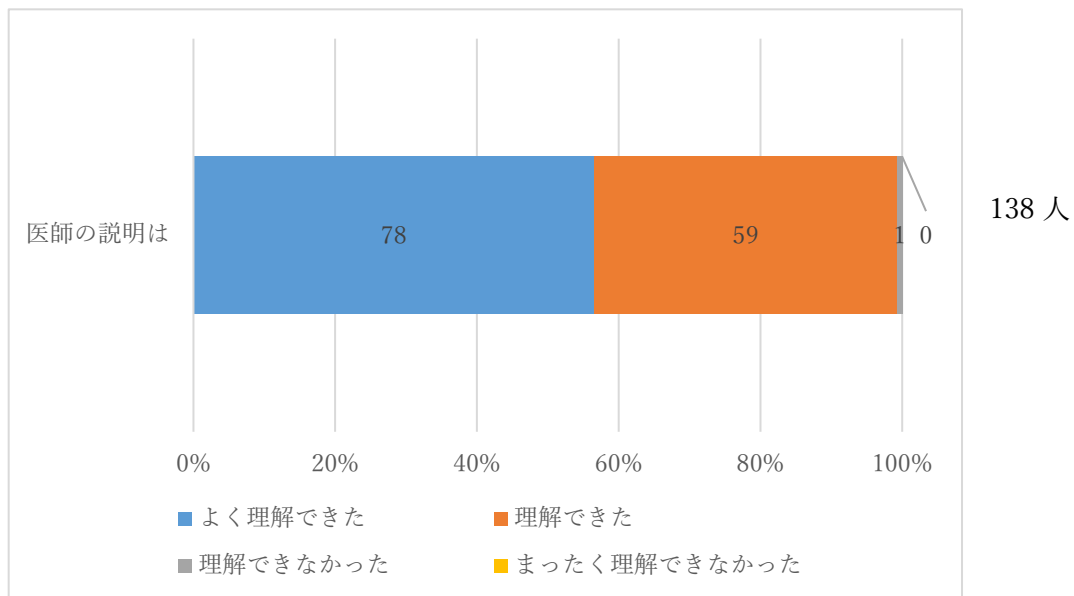


職員の対応について

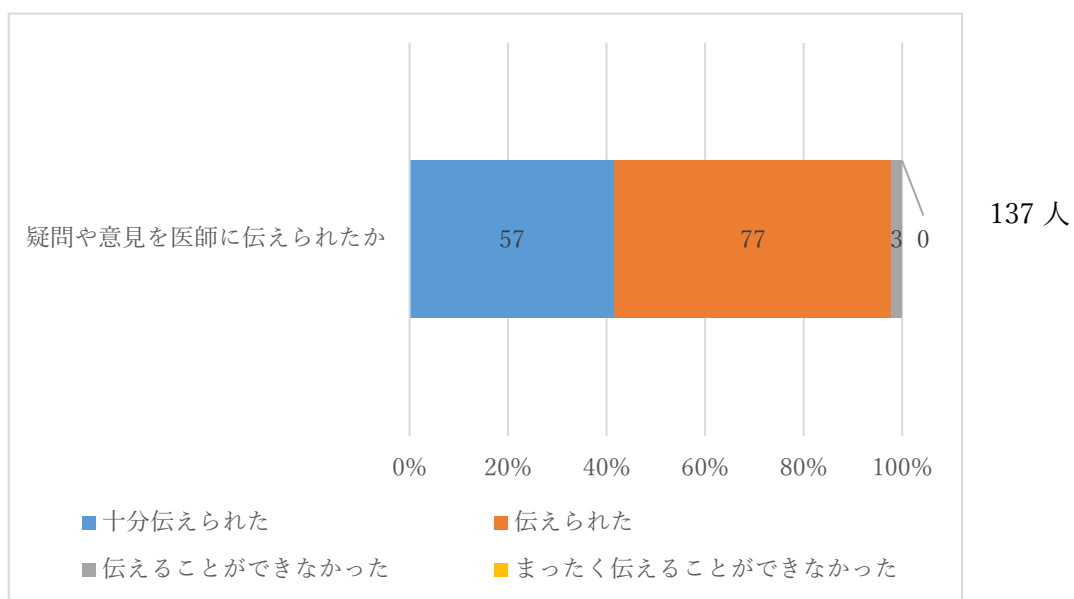
問6～11 右横：有効回答者数



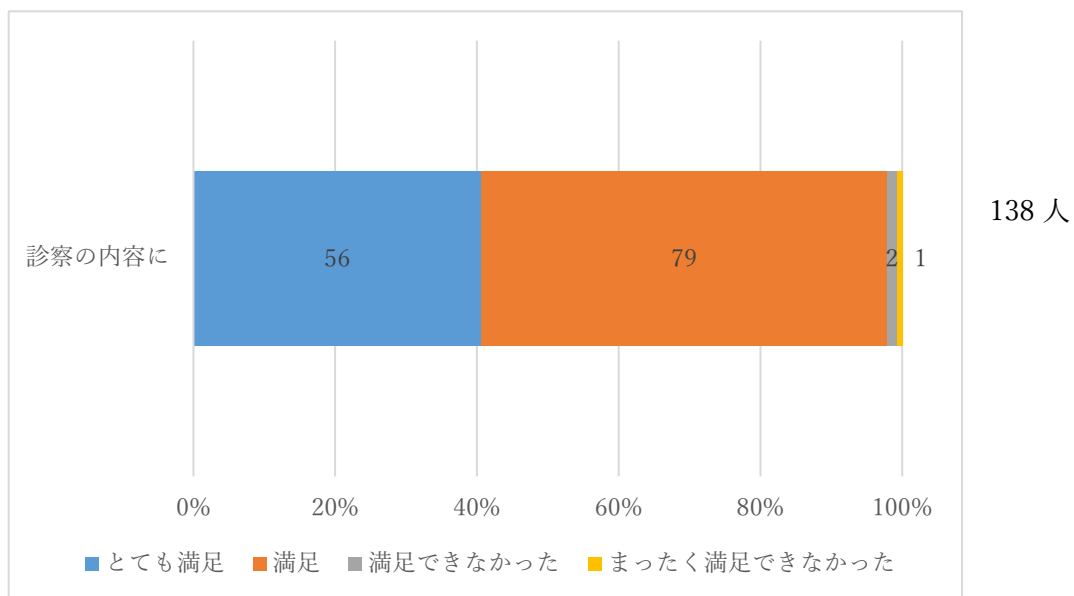
問 12 医師の説明 右横：有効回答者数



問 13 疑問や意見を医師に伝えられたか 右横：有効回答者数



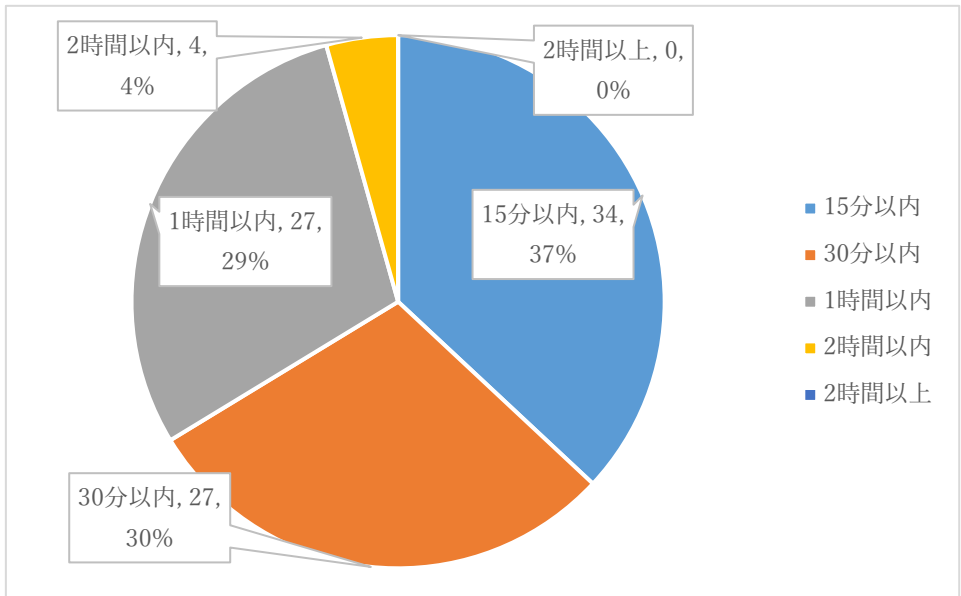
問 14 診察の内容 右横：有効回答者数



待ち時間について

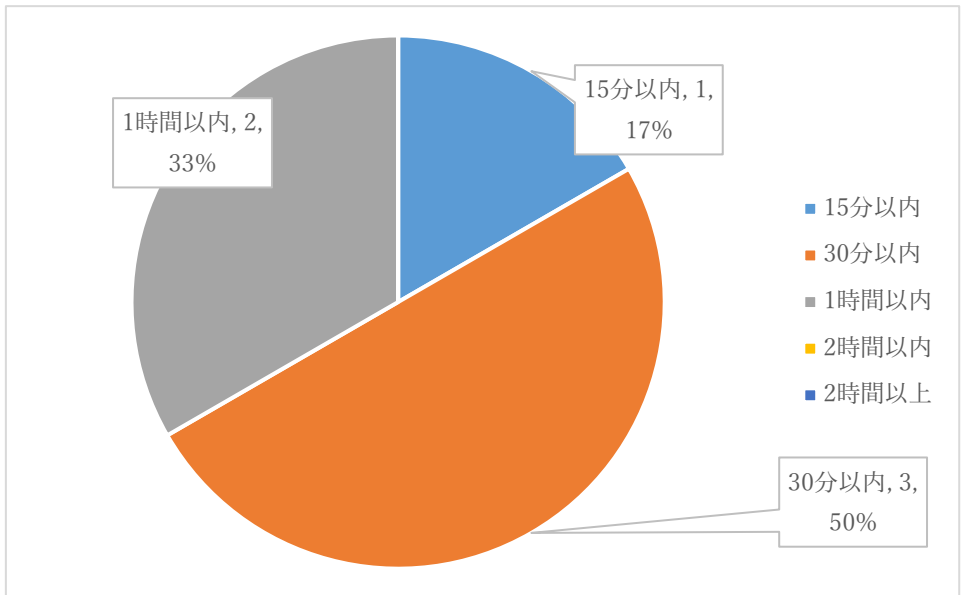
問 15-1 予約している方：予約時間から診察や検査までの待ち時間

有効回答者数：92 人

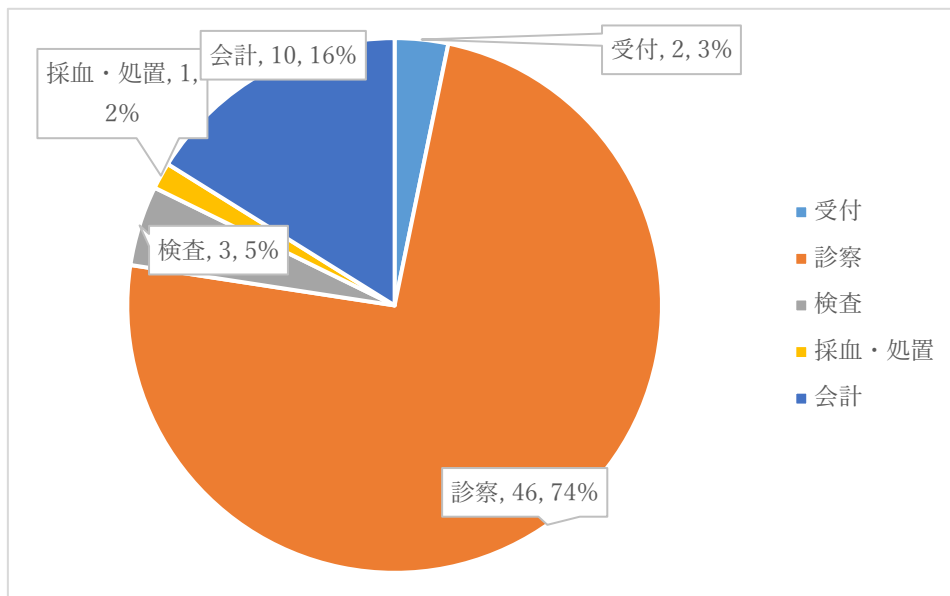


問 15-2 予約していない(当日連絡)方：受付時間から診察までの待ち時間

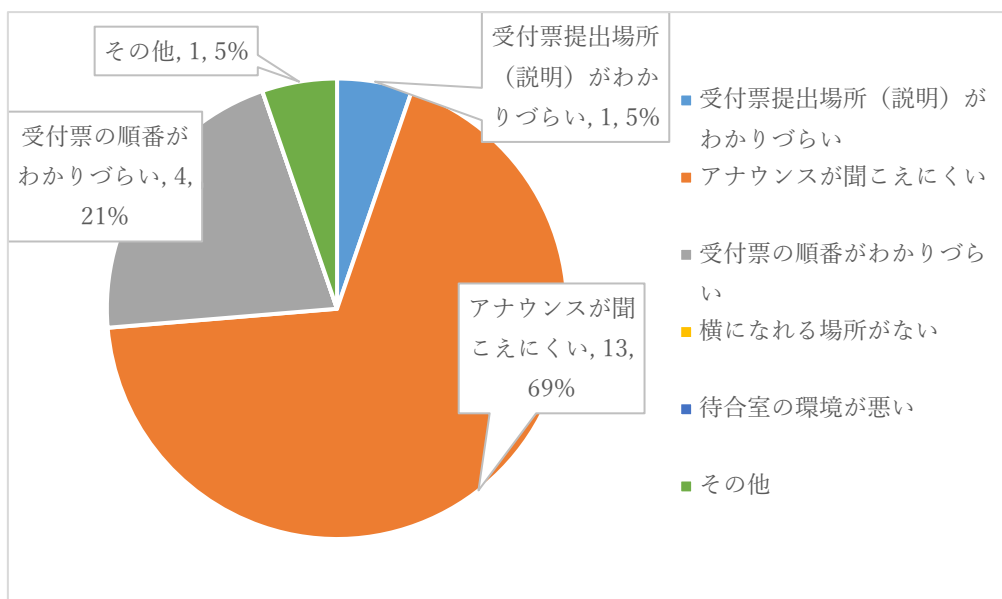
有効回答者数：6 人



問 16 待ち時間が長かった部門 有効回答者数：62 人



問 17 待合室に関するご意見 有効回答者数：19 人



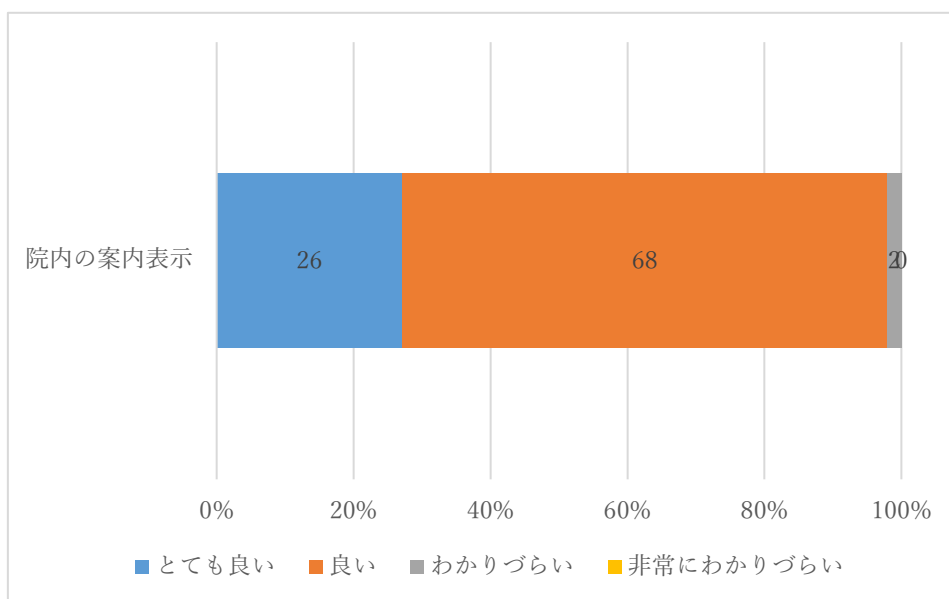
問 18 待ち時間対策に関する要望

掲載省略

福岡みらい病院について

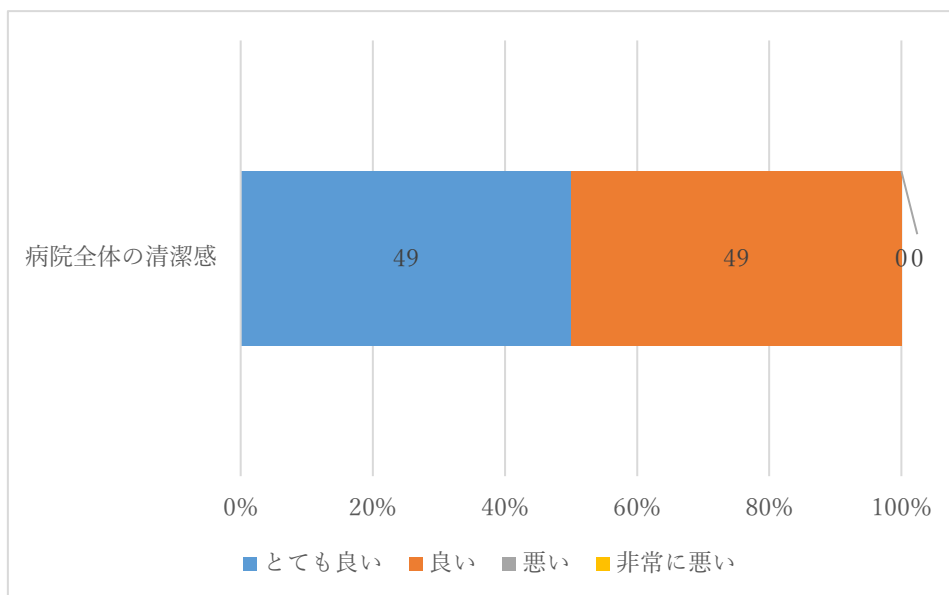
問 19 院内の案内表示

有効回答者数：96 人

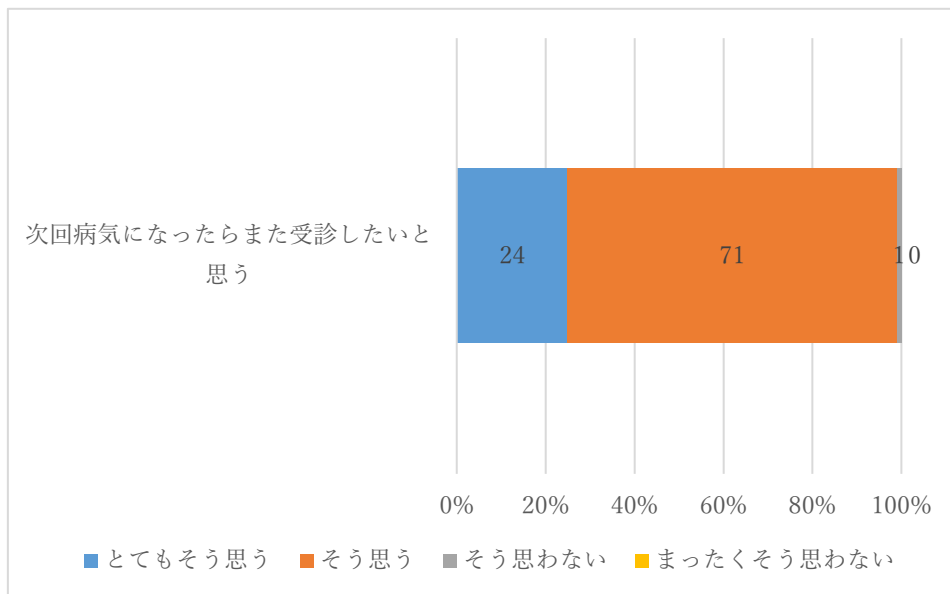


問 20 病院全体の清潔感

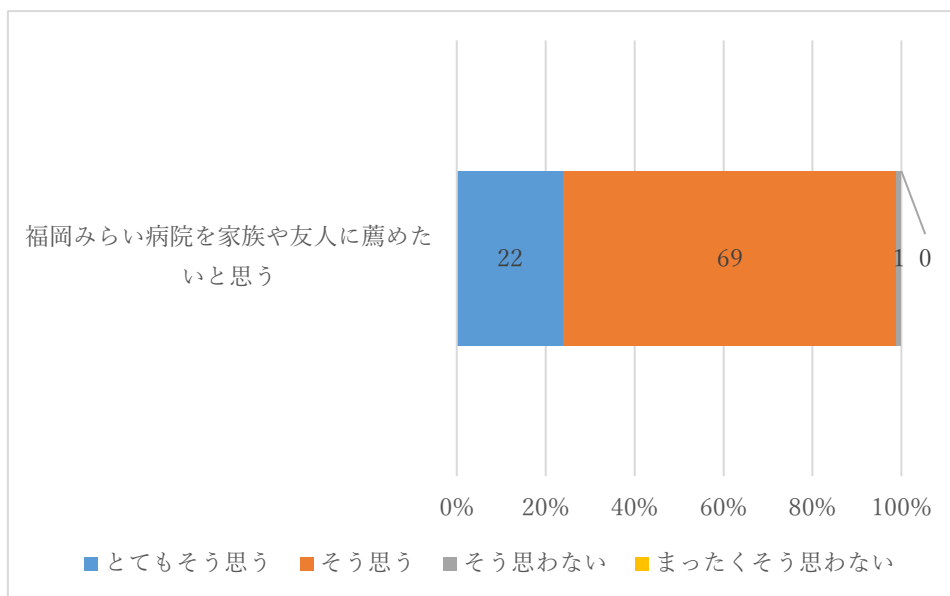
有効回答者数：98 人



問 21 次回病気になったらまた受診したい 有効回答者数：96 人



問 22 福岡みらい病院を家族や友人に薦めたい 有効回答者数：92 人



問 23 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：96 人

