

【外来】
患者満足度調査
結果報告書

令和6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

II 調査結果の分析

患者様について

問 1 年齢	4
問 2 性別	4
問 3 受診診療科.....	5
問 4 当院の利用回数	5
問 5 予約の有無.....	6

職員の対応について 問 6~10.....

問 11 医師の説明	7
問 12 疑問や意見を医師に伝えられたか	7
問 13 診療の内容	8

待ち時間について

問 14-1 予約している方.....	9
問 14-2 予約していない(当日連絡)方	9
問 15 待ち時間が長かった部門	10
問 16 待合室に関して	10
問 17 待ち時間対策に関する要望.....	10
問 18 院内の案内表示	11
問 19 病院全体の清潔感	11
問 20 次回また受診したいか	12
問 21 家族や友人にすすめたいか.....	12
問 22 福岡みらい病院について総合的にどう思うか.....	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
- ・調査時期 : 令和6年11月18日(月)～令和6年11月29日(金)
- ・サンプル数 : 有効回収数・・・・・・171枚
※前回141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。
※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。

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 3) 答えたくない

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) 循環器内科 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) 婦人科 11) 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 本日は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・会計等の事務員の対応はいかがでしたか

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い(理由)

問7 看護師の対応はいかがでしたか

- 1) とても良い 2) 良い 3) 悪い 4) 非常に悪い(理由)

問8 放射線部門(レントゲン・CT・MRI等)の対応はいかがでしたか(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(理由)

問9 検査部門(エコー・心電図等)の対応はいかがでしたか(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(理由)

問10 リハビリテーション部門の対応はいかがでしたか(リハビリ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(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 診療の内容に満足されましたか

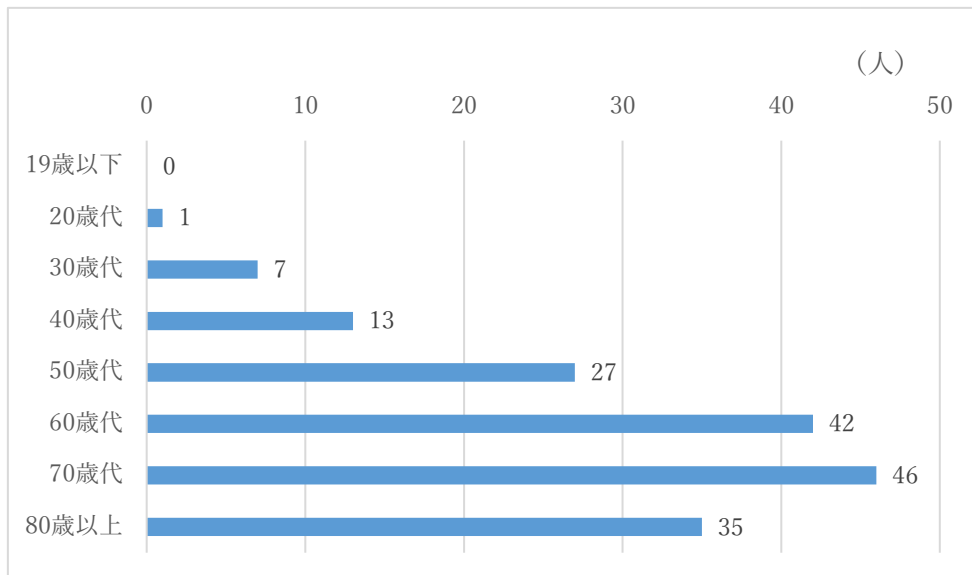
- 1) とても満足 2) 満足 3) 満足できなかった 4) まったく満足できなかった

※ 裏面へ続きます

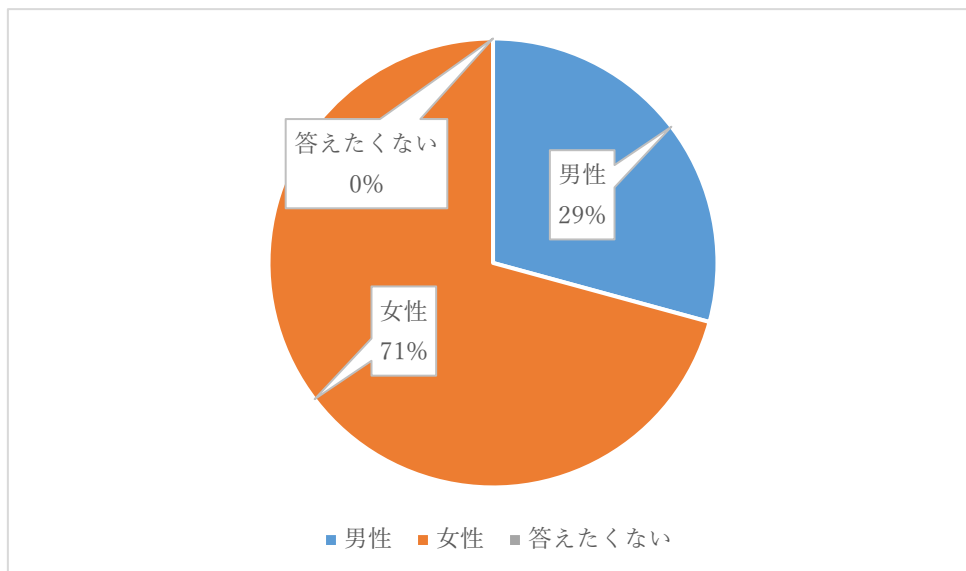
II 調査結果の分析

患者様について

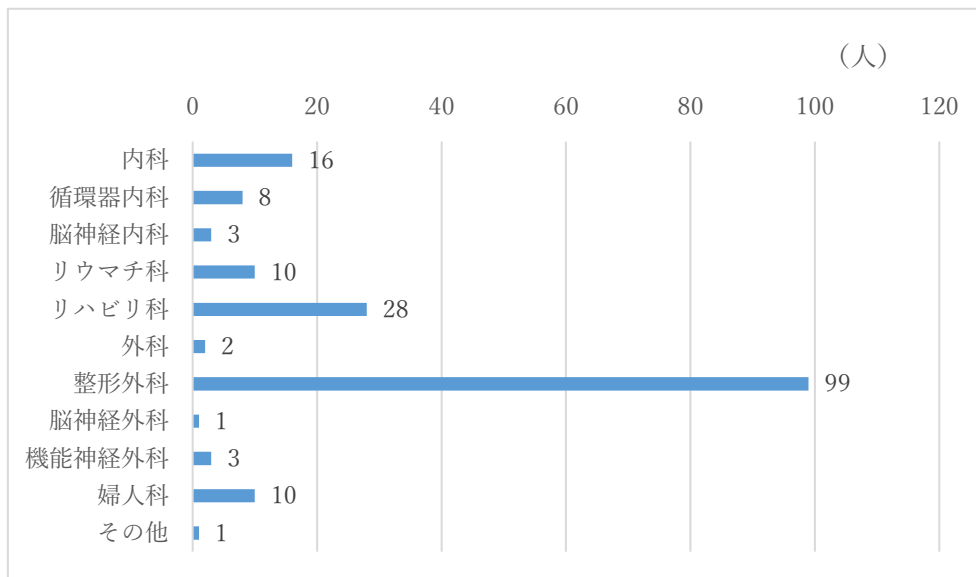
問1 年齢 有効回答者数：171人



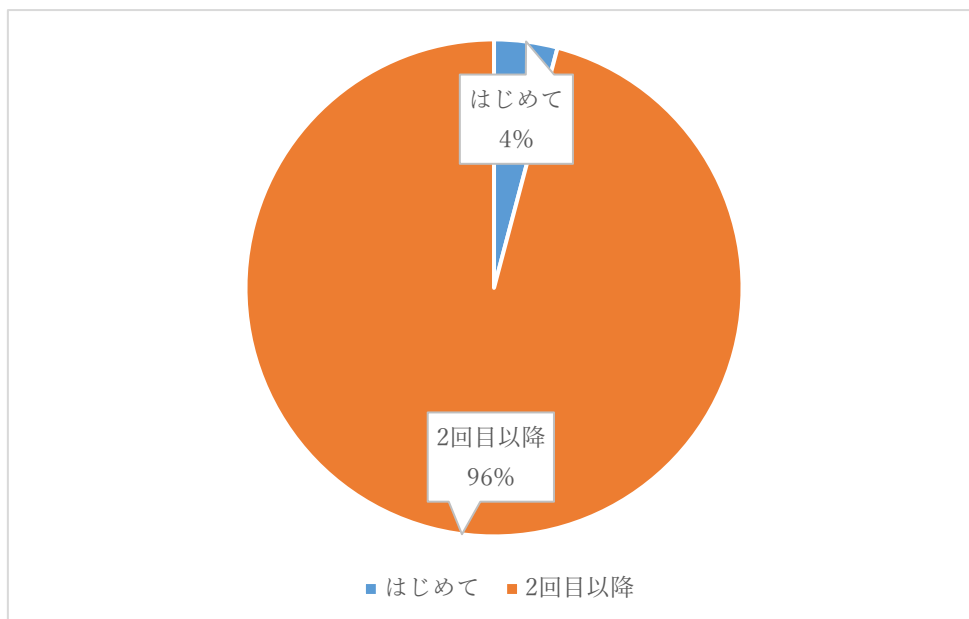
問2 性別 有効回答者数：171人



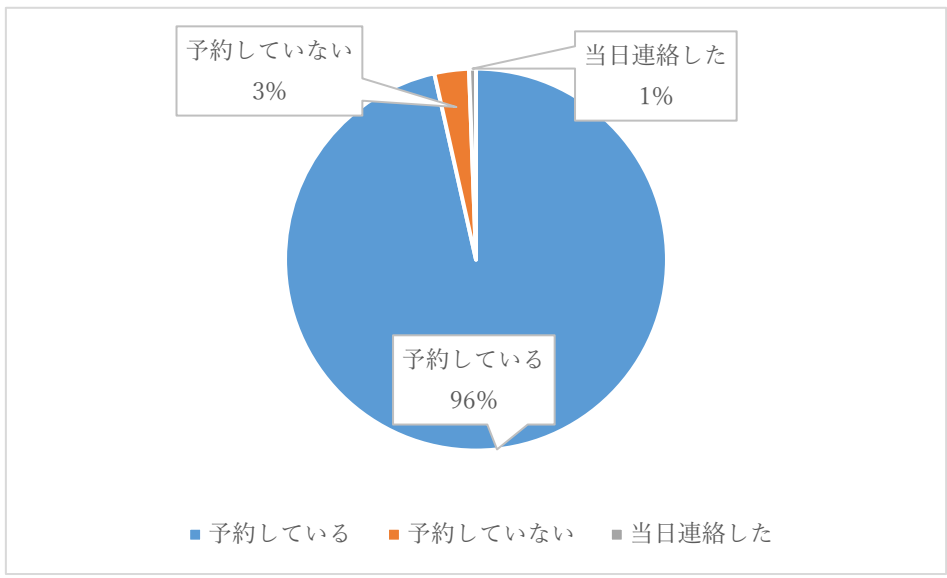
問3 受診診療科 有効回答者数：181人



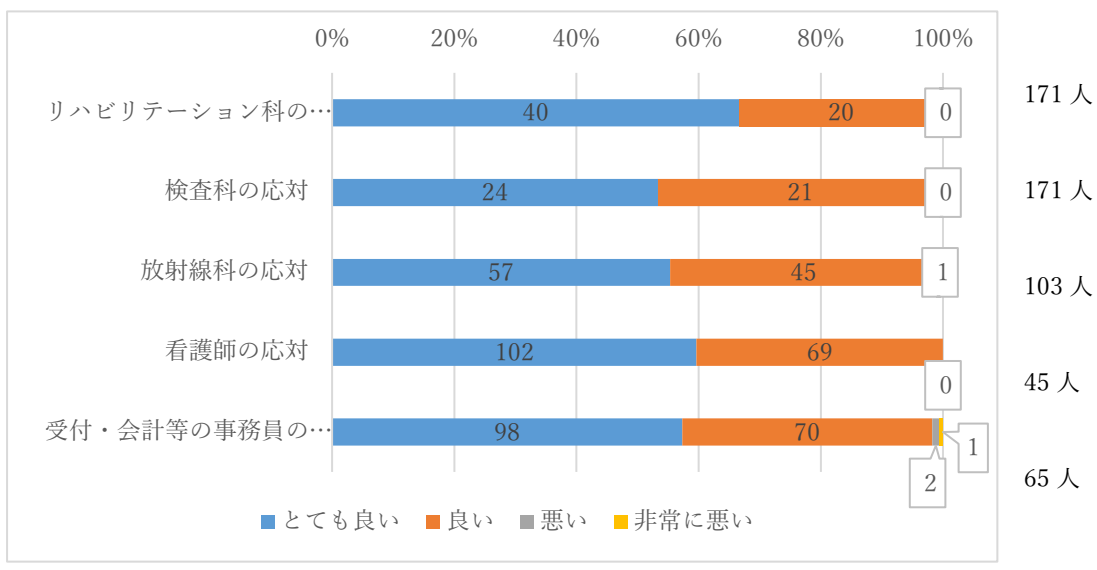
問4 当院の利用回数 有効回答者数：170人



問5 予約の有無 有効回答者数：171人

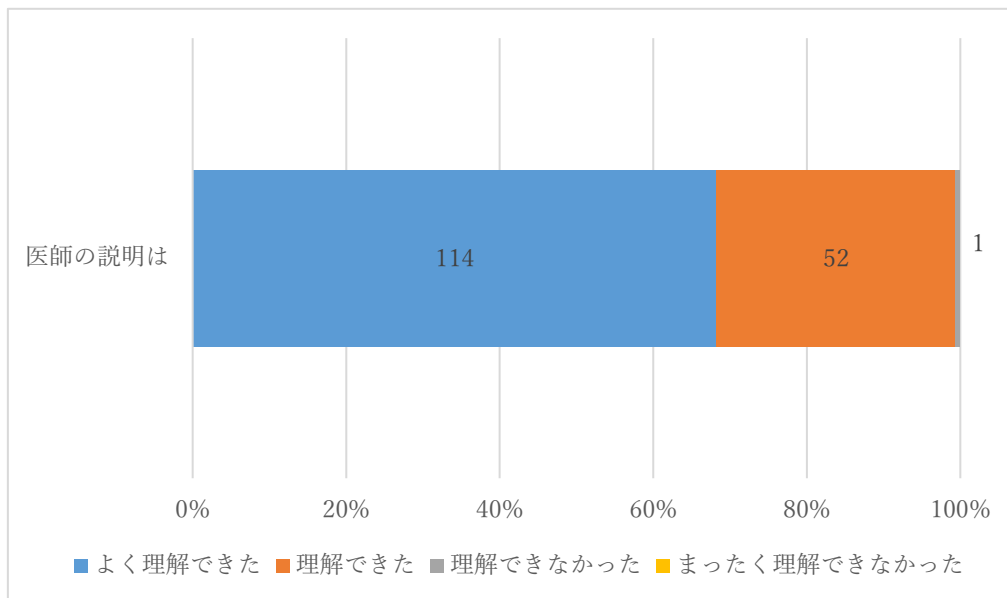


職員の応対について 問6~10 右横：有効回答者数



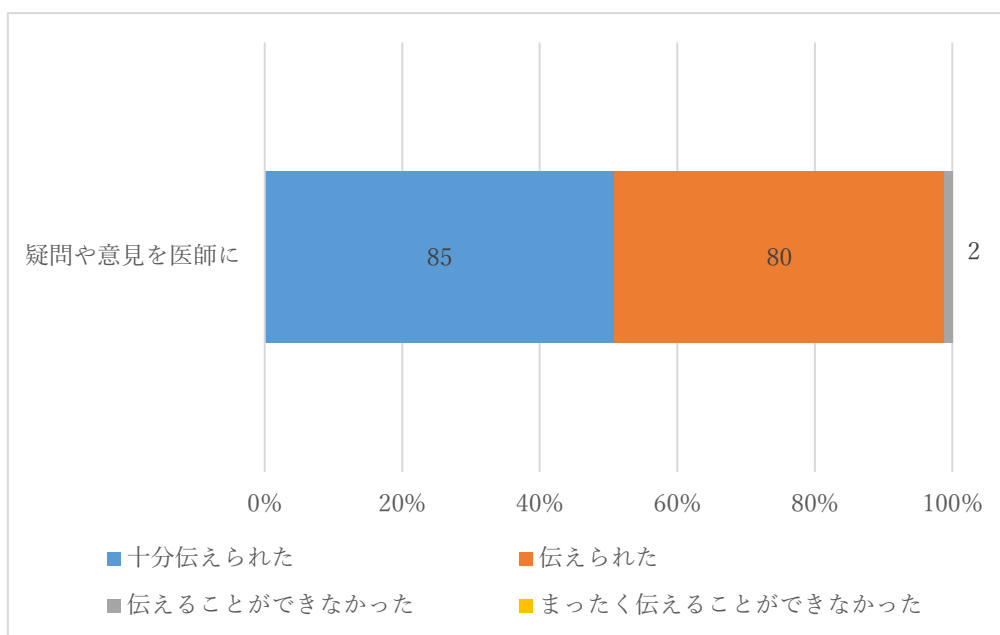
問 11 医師の説明

有効回答者数：167 人



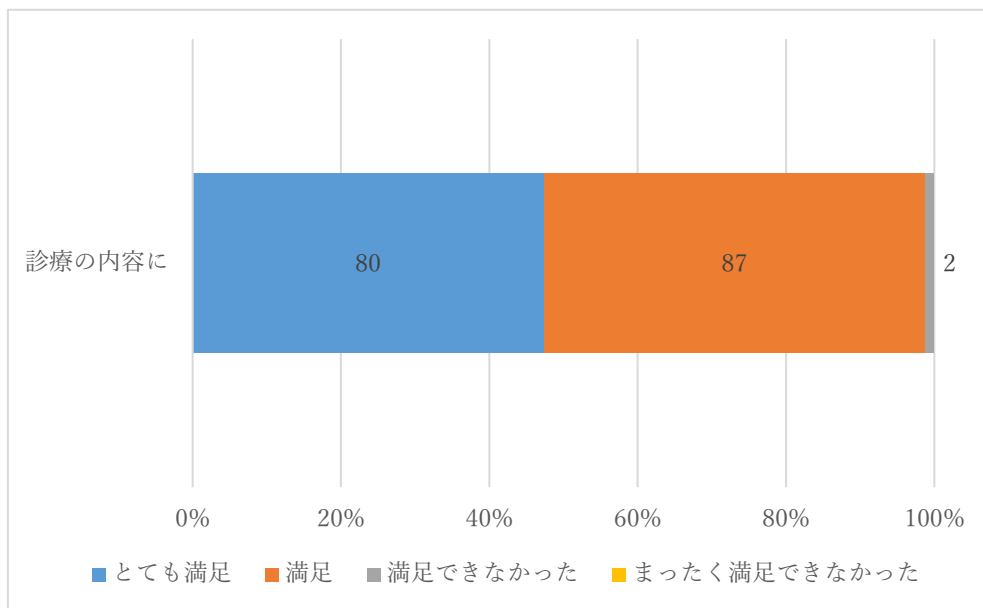
問 12 疑問や意見を医師に伝えられたか

有効回答者数：167 人



問 13 診療の内容

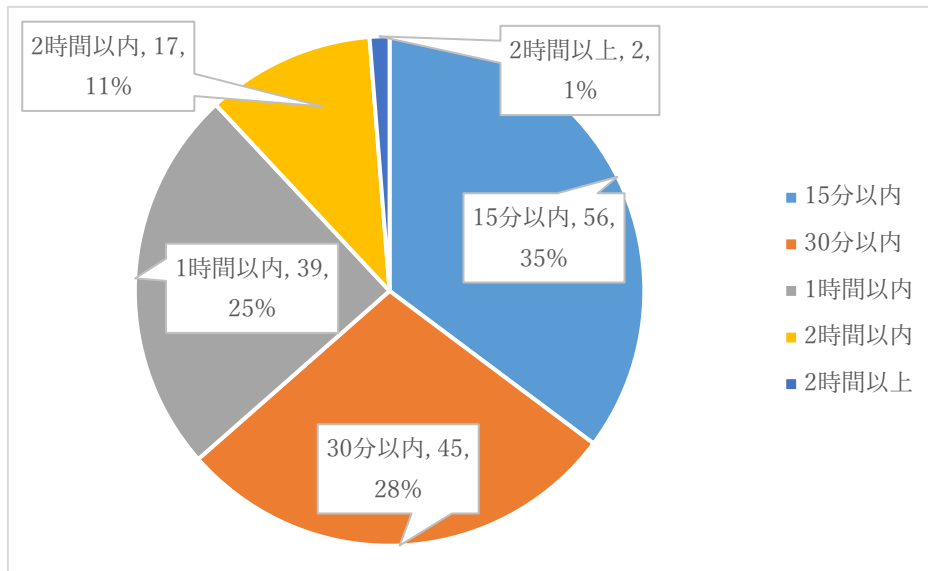
有効回答者数：169 人



待ち時間について

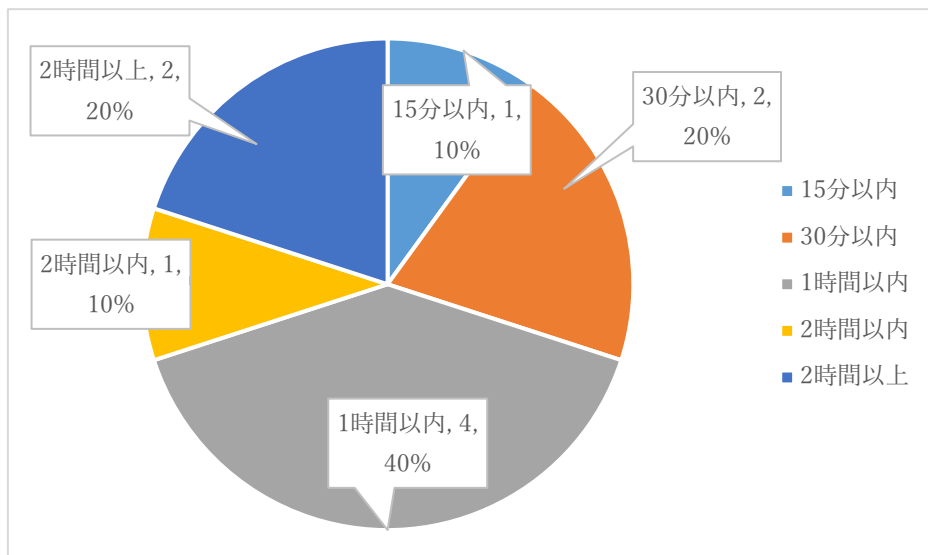
問 14-1 予約している方：予約時間から診察や検査までの待ち時間

有効回答者数：159 人

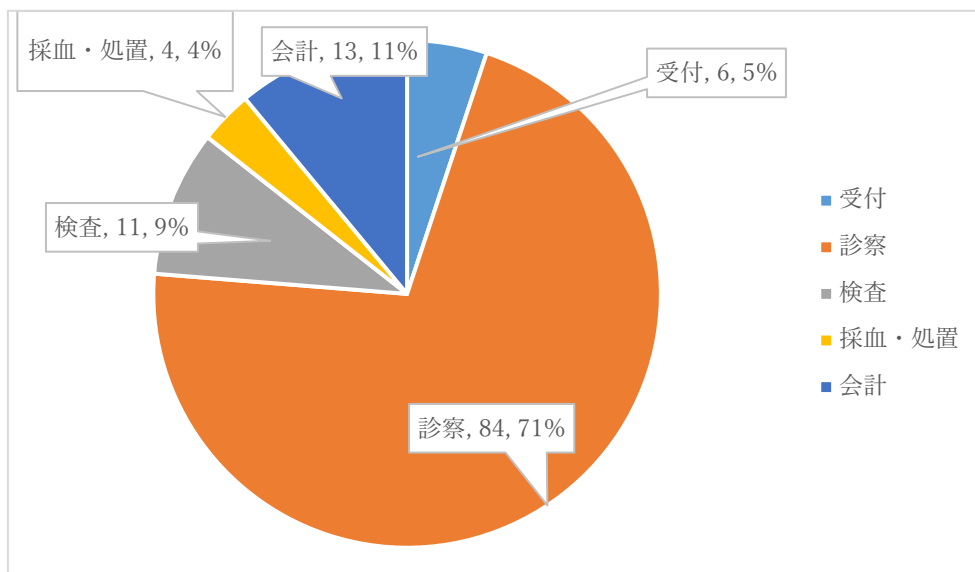


問 14-2 予約していない(当日連絡)方：受付時間から診察までの待ち時間

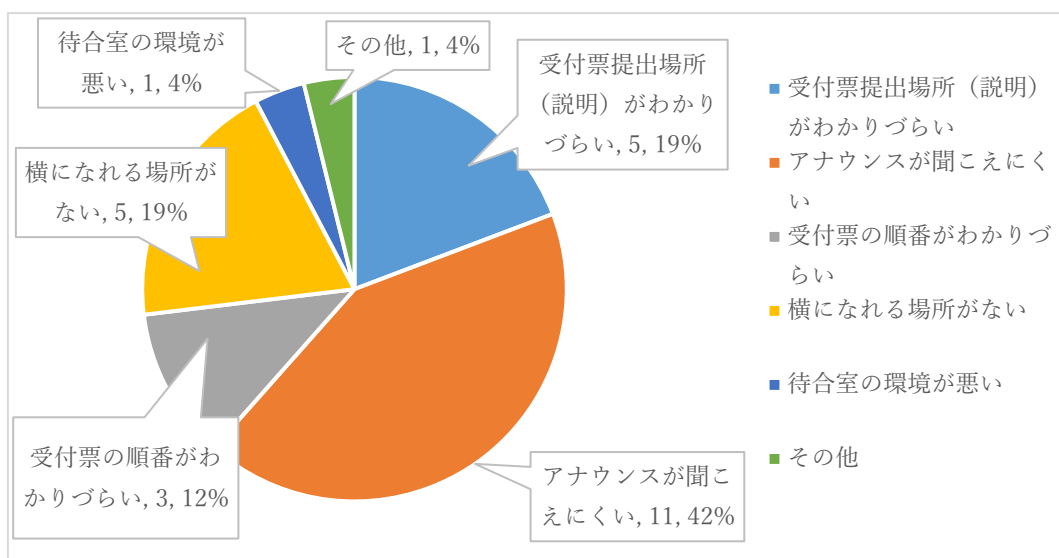
有効回答者数：10 人



問 15 待ち時間が長かった部門 有効回答者数：118 人



問 16 待合室に関して 有効回答者数：26 人

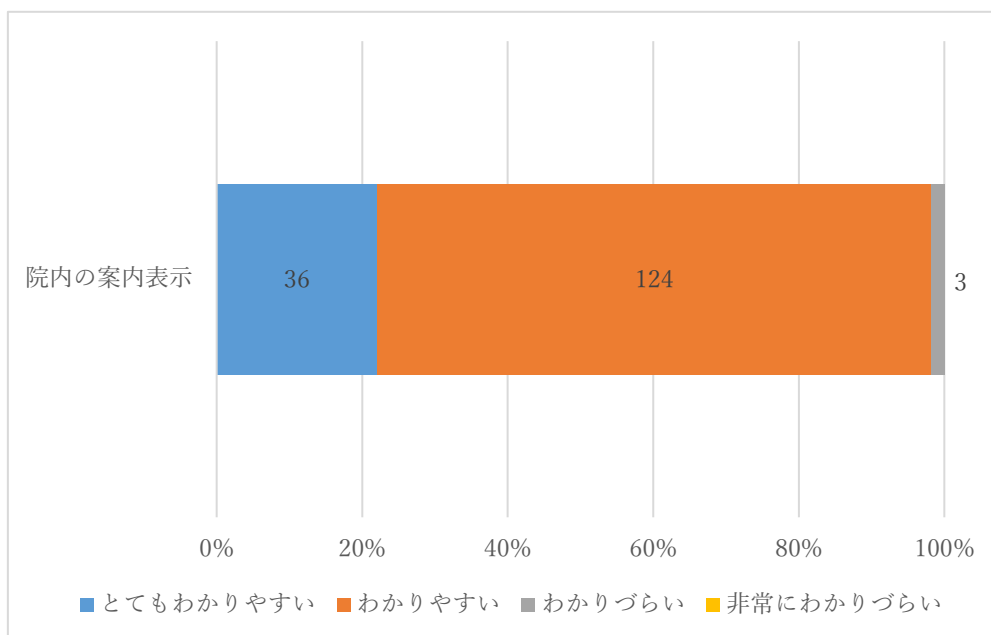


問 17 待ち時間対策に関する要望

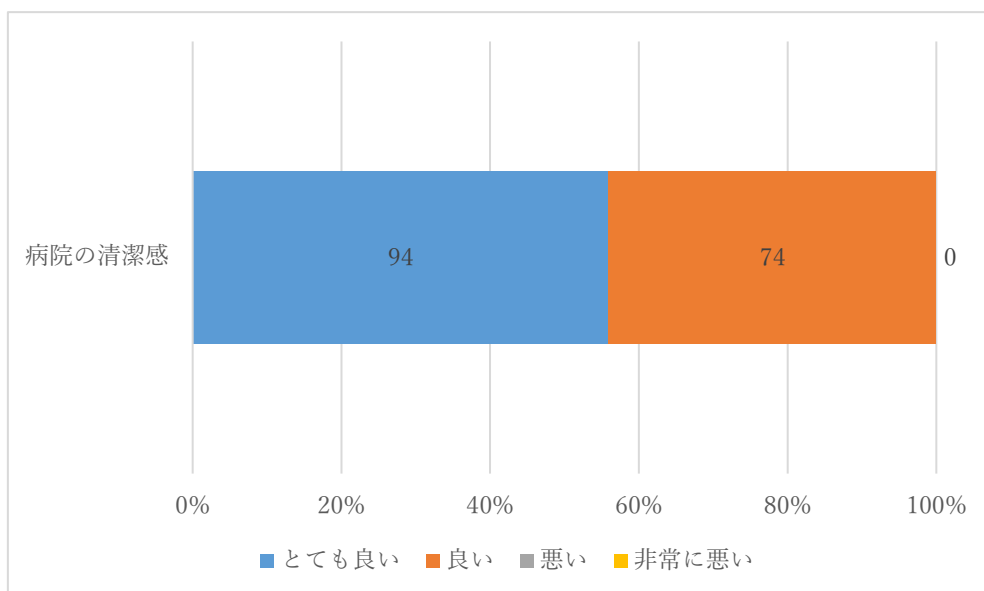
掲載省略

福岡みらい病院について

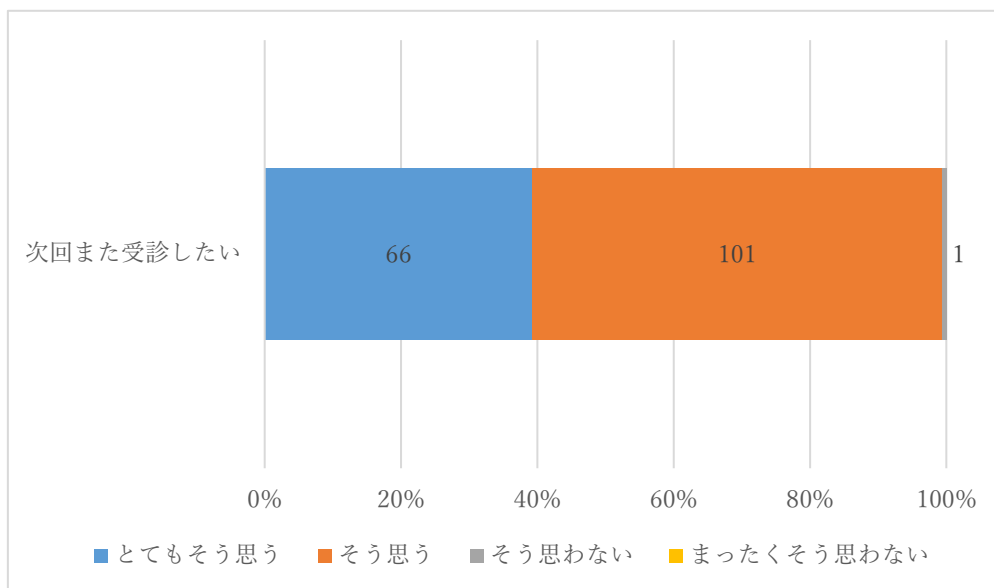
問 18 院内の案内表示 有効回答者数：163 人



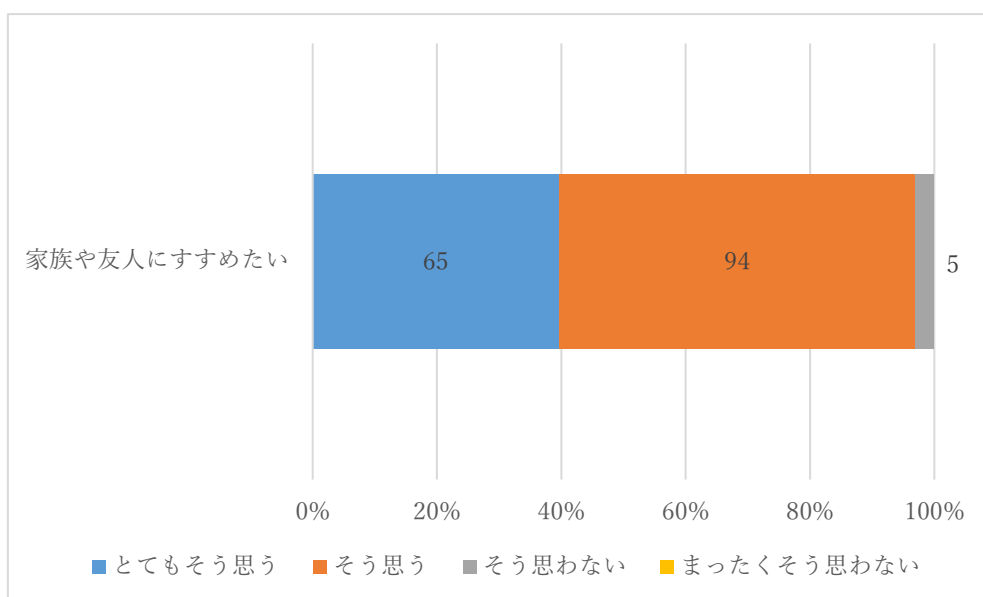
問 19 病院全体の清潔感 有効回答者数：168 人



問 20 次回また受診したいか 有効回答者数：168 人



問 21 家族や友人にすすめたいか 有効回答者数：164 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：166 人

