外来患者満足度調査
結果報告書

令和4年度

九 州 大 学 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
１　患者さんについて
（1）　記入者 …… 4
（2）　性別 …… 4
（3）　年齢 …… 4
（4）　受診診療科 …… 5

２　職員の対応等について
（1）　診察までの待ち時間 …… 6
（2）　診察時間 …… 6
（3）　医師による診療・治療内容 …… 6
（4）　医師との対話 …… 7
（5）　看護師の対応 …… 7
（6）　事務職員の対応 …… 7
（7）　診療科ブロック受付職員の対応 …… 8
（8）　検査職員の対応 …… 8
（9）　薬剤師の対応 …… 8
（10）　その他のスタッフの対応 …… 9
（11）　痛みや症状を和らげる対応 …… 9
（12）　精神的なケア …… 9
（13）　診察時のプライバシーの保護 …… 10
（14）　駐車場の管理・運営 …… 10
（15）　トイレの清掃の状況 …… 10

３　総合的な評価について …… 11

４　その他 …… 12

Ⅰ　調査の概要

１　調査目的

患者サービスの向上のため、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　　：次ページ参照

・調査方法　　：アンケート用紙を配付し、回収箱で回収（URL、QRコードからの回答も可能）

・調査時期　　：令和4年10月4日（月）、5日（火）、6日（水）

・サンプル数　：配布数（準備枚数）・・・・・・1,200枚

有効回収数・・・・・・・・・・・　903 枚

有効回収率・・・・・・・・・・　75%

（公益財団法人日本医療機能評価機構　患者満足度･職員やりがい度活用支援プログラムに参加）

３　集計分析

・平均得点：「とても満足」「すすめる」を５点、「やや満足」「まあまあすすめる」を４点、「ふつう」「どちらとも言えない」を３点、「やや不満」「あまりすすめない」を２点、「とても不満」「すすめない」を１点としたときの平均点

「とても満足」「すすめる」・・・・・・・・・・・・５

「やや満足」「まあまあすすめる」・・・・・・・・・４

「ふつう」「どちらとも言えない」・・・・・・・・・３

「やや不満」「あまりすすめない」・・・・・・・・・２

「とても不満」「すすめない」・・・・・・・・・・・１

九州大学病院 外来患者満足度調査

本院では、再来受診される患者さんに対してアンケート調査を実施し、よりよい受診環境をめざしたいと考えておりますので、ご協力の程よろしくお願いいたします。
※お答えいただいた内容は、「医療サービス向上」の目的以外には使用いたしません。
※所要時間は 3 分程度です。当てはまる項目に〇をお書きください。
※この調査は調査期間中に外来を受診された患者さんにお願いしております。
※インターネットからもご回答いただけます。詳細は次ページ下部をご覧ください。
・このアンケートは無記名ですので、お気兼ねなくありのままを安心してお答えください。
・個別のお返事はできませんので、あらかじめご了承ください。

■ **利用日（受診日）**：＿＿＿月＿＿＿日

No.	項目	回答
1	回答者	□患者本人　□患者の家族 □患者の知人　□その他の関係者
2	利用者の性別	□男性　□女性
3	利用者の年齢	□0～9 歳　□10 代　□20 代　□30 代　□40 代 □50 代　□60 代　□70 代　□80 代　□90 代以上
4	受診診療科	□血液・腫瘍・心血管内科　□免疫・膠原病・感染症内科　□消化管内科　□腎・高血圧・脳血管内科　□内分泌代謝・糖尿病内科　□肝臓・膵臓・胆道内科　□心療内科　□脳神経内科　□循環器科　□呼吸器科 □小児科　□精神科神経科　□放射線科　□総合診療科　□先端分子・細胞治療科　□産科婦人科　□消化管外科　□肝臓・脾臓・門脈・肝臓移植外科　□胆道・膵臓・膵臓移植・腎臓移植外科　□呼吸器外科 □乳腺外科　□内分泌外科　□血管外科　□整形外科　□脳神経外科 □心臓血管外科　□小児外科・成育外科・小腸移植外科　□皮膚科 □泌尿器・前立腺・腎臓・副腎外科　□眼科　□耳鼻咽喉・頭頸部外科 □ペインクリニック（麻酔科蘇生科）　□形成外科□その他（　　）
5	受診診療科（歯科）	□小児歯科・スペシャルニーズ歯科　□矯正歯科　□歯内治療科 □歯周病科　□義歯補綴科　□咬合補綴科　□顎口腔外科 □顔面口腔外科　□歯科麻酔科　□口腔画像診断科 □口腔総合診療科　□高齢者歯科・全身管理歯科 □その他（　　）

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 とても不満	0 利用なし
1	診察までの待ち時間に満足していますか						
2	診察時間に満足していますか						
3	医師による診療・治療内容に満足していますか						
4	医師との対話に満足していますか						
5	看護師の対応に満足していますか						
6	事務職員（総合案内や支払い窓口等）の対応に満足していますか						
7	診療科ブロック受付職員の対応に満足していますか						
8	検査職員の対応に満足していますか						
9	薬剤師の対応に満足していますか						
10	その他のスタッフの対応に満足していますか						
11	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか						
12	精神的なケアに満足していますか						
13	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか						
14	駐車場の管理・運営に満足していますか						
15	トイレの清掃の状況に満足していますか						

16.　九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか？（回答必須）

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

■ その他ご意見がある方は、ご記入ください。（病院ホームページ、院内の案内表示、会計待ち時間、新型コロナウイルス対策など）

（　　）

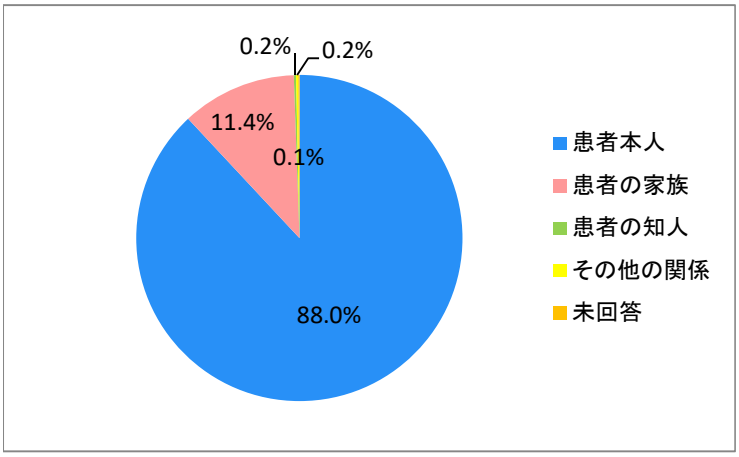
https://caremo.jp/forms/show/5a3eeeceaf07b02d32da888424f0e20d6d208922/qr
からもご回答いただけます（回答期間：令和4年11月30日まで）

外来診療棟１階玄関出入口、ブロック受付前の回収箱へお入れください。

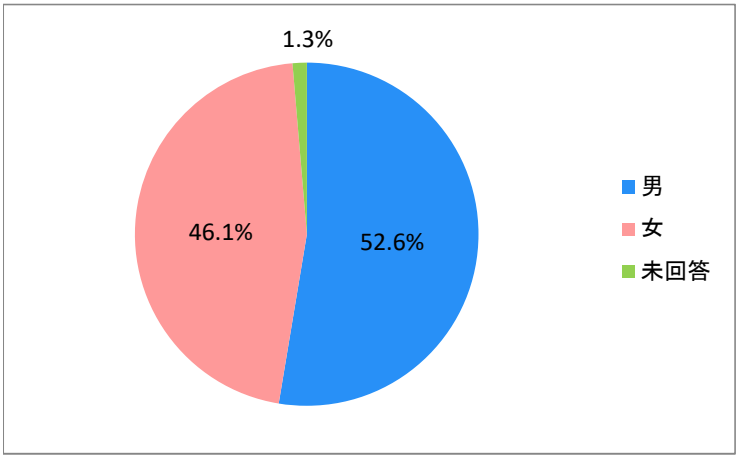
Ⅱ　調査結果の分析

１　患者さんについて

（１）記入者　　有効回答者数：903人

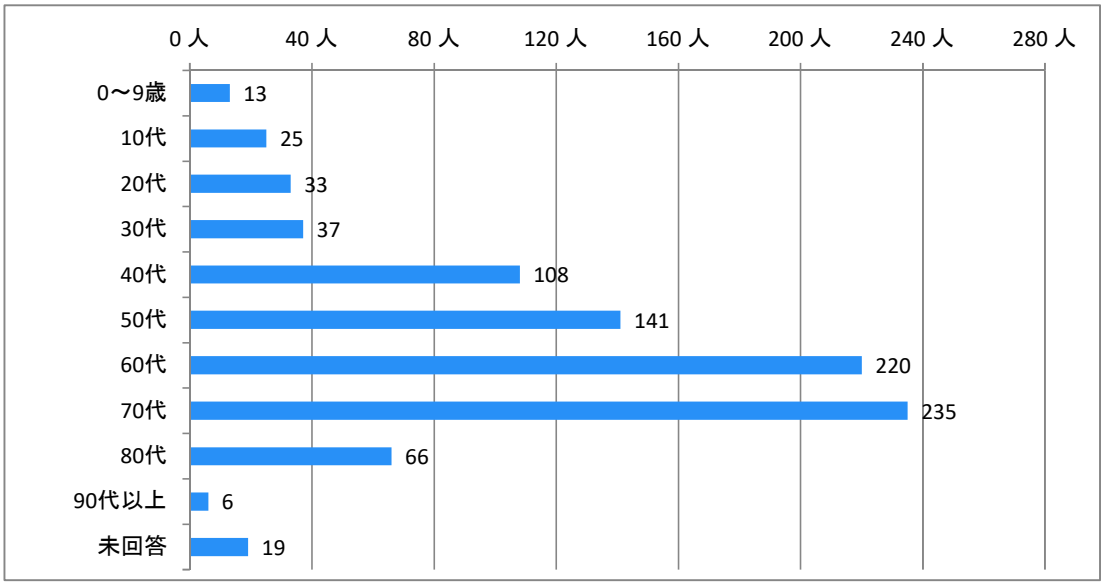


（２）性別　　有効回答者数：903人



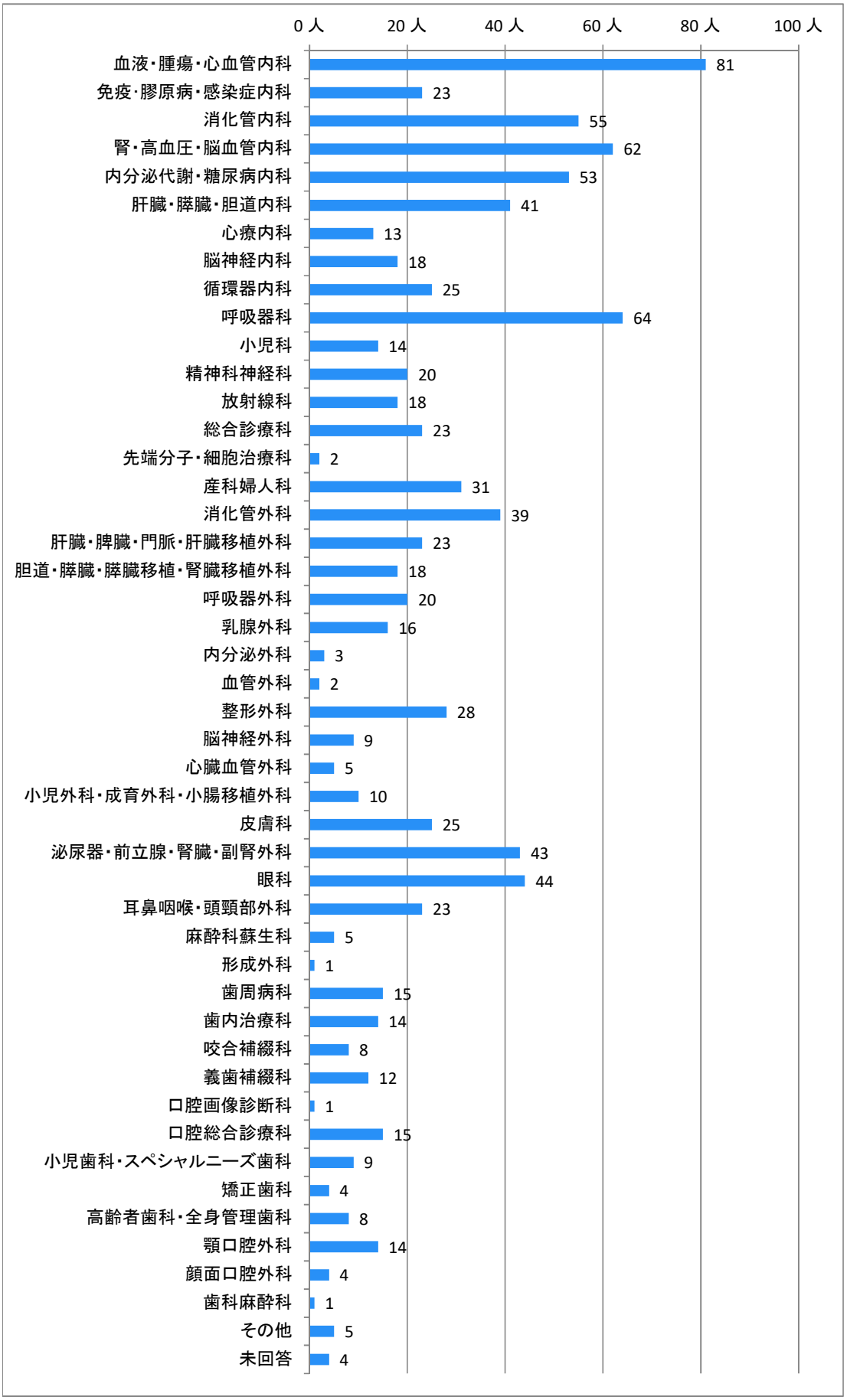
（３）年齢

有効回答者数：903人



（４）受診診療科

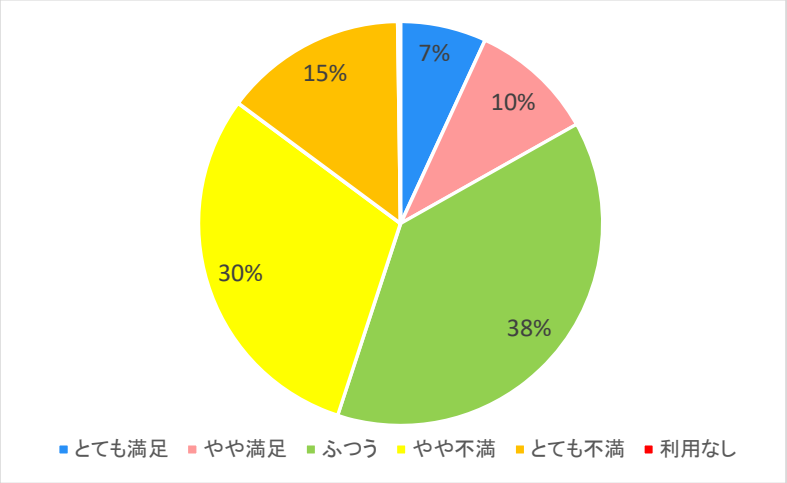
２科以上受診の回答を含む　　有効回答者数：971人



２　職員の対応等について

（１）診察までの待ち時間に満足していますか

有効回答者数：903人

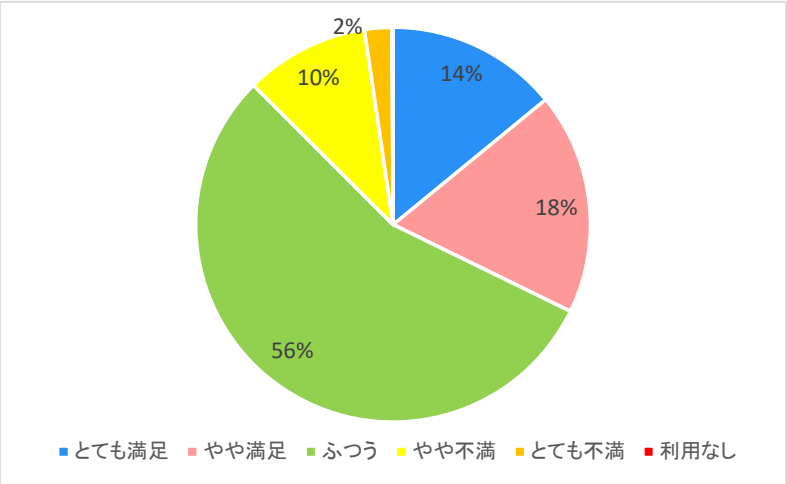


平均点　2.64

回答内訳	（人）
とても満足	62
やや満足	90
ふつう	345
やや不満	272
とても不満	132
利用なし	2

（２）診察時間に満足していますか

有効回答者数：903人

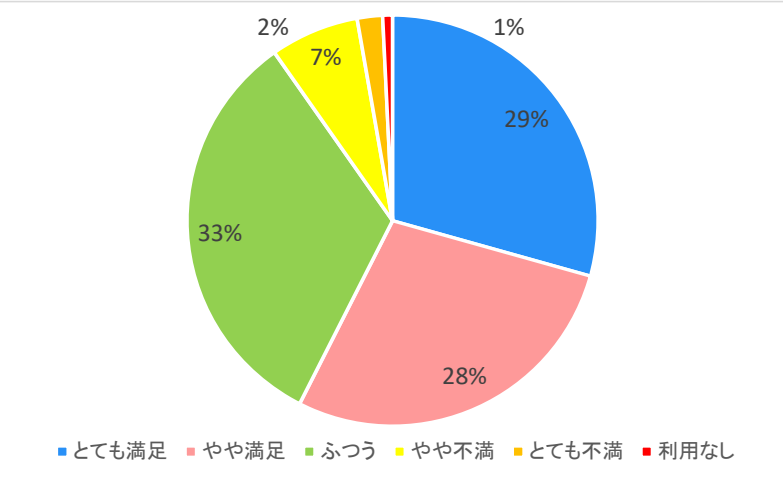


平均点　3.32

回答内訳	（人）
とても満足	127
やや満足	164
ふつう	499
やや不満	92
とても不満	20
利用なし	1

（３）医師による診察・治療内容に満足していますか

有効回答者数：903人

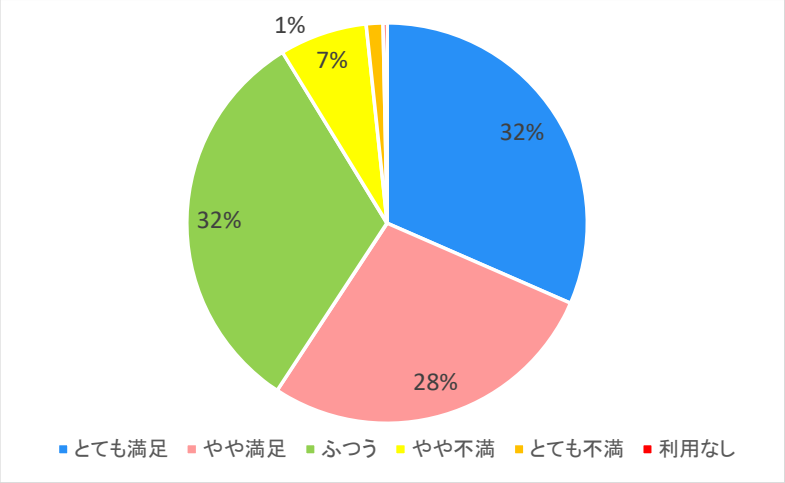


平均点　3.76

回答内訳	（人）
とても満足	265
やや満足	254
ふつう	296
やや不満	63
とても不満	18
利用なし	7

（４）医師との対話に満足していますか

有効回答者数：903人

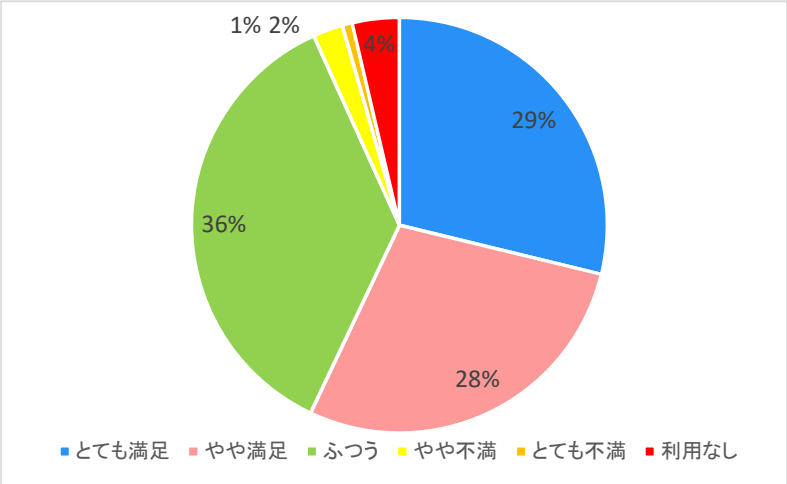


平均点　3.81

回答内訳	（人）
とても満足	285
やや満足	250
ふつう	289
やや不満	64
とても不満	12
利用なし	3

（５）看護師の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

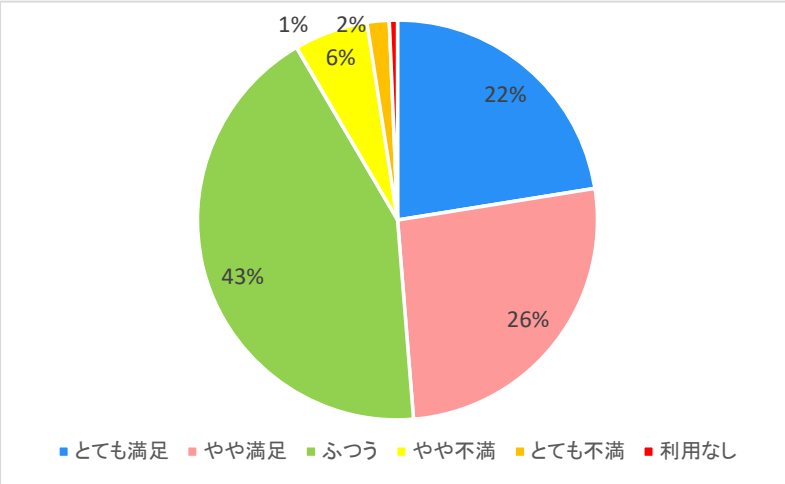


平均点　3.85

回答内訳	（人）
とても満足	260
やや満足	255
ふつう	327
やや不満	21
とても不満	7
利用なし	33

（６）事務職員（総合案内や支払い窓口等）の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

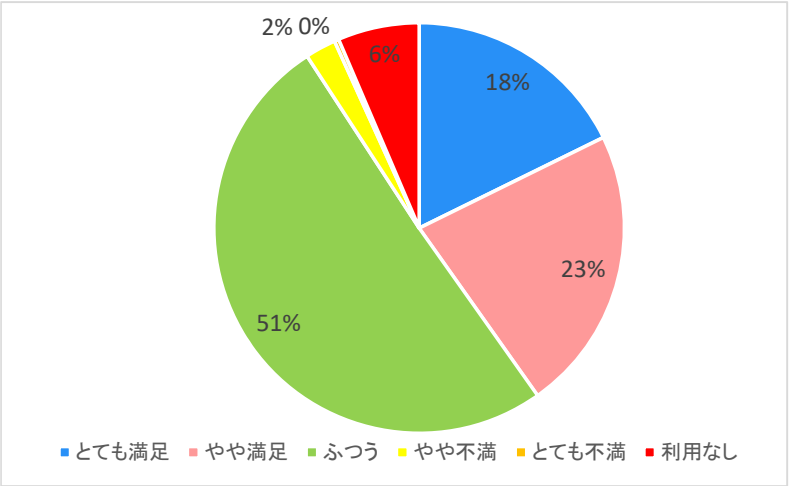


平均点　3.62

回答内訳	（人）
とても満足	203
やや満足	237
ふつう	387
やや不満	54
とても不満	16
利用なし	6

（７）診療科ブロック受付職員の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

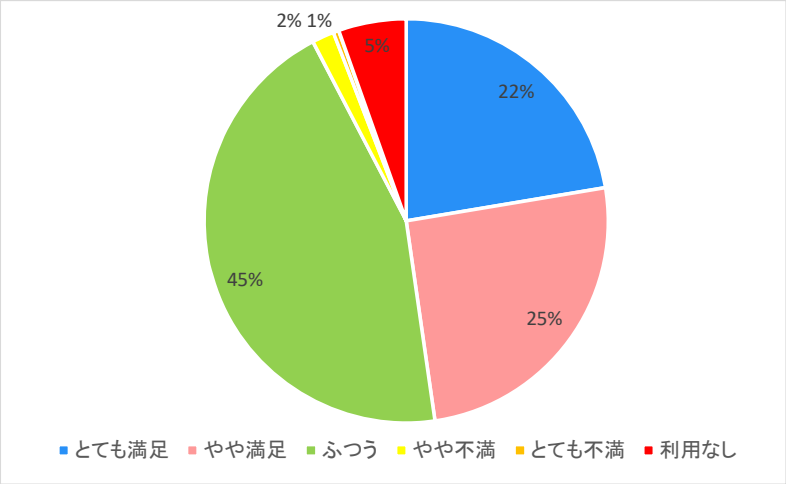


平均点　3.59

回答内訳	（人）
とても満足	160
やや満足	203
ふつう	457
やや不満	22
とても不満	3
利用なし	58

（８）検査職員の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

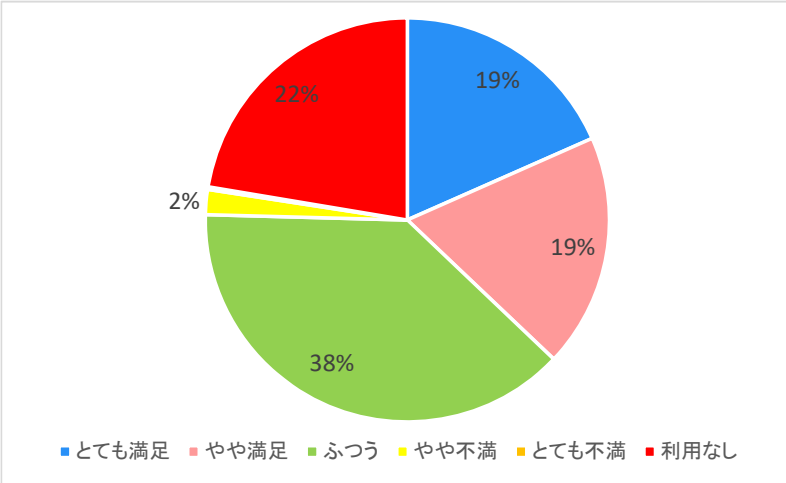


平均点　3.71

回答内訳	（人）
とても満足	202
やや満足	229
ふつう	403
やや不満	16
とても不満	4
利用なし	49

（９）薬剤師の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

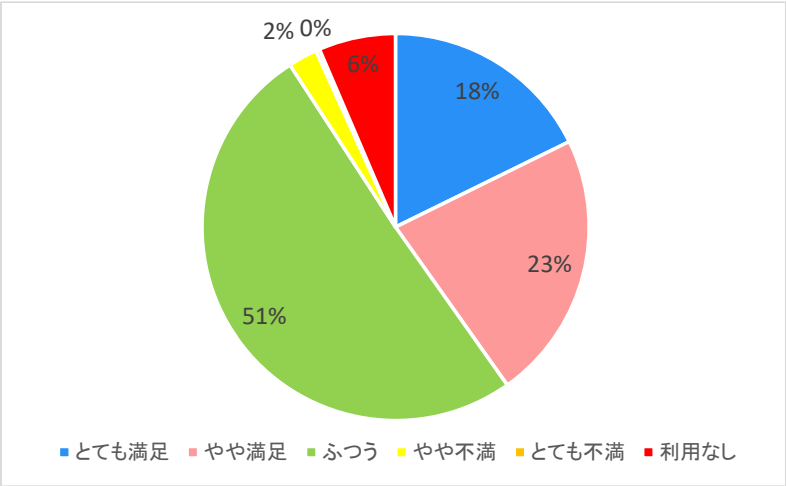


平均点　3.68

回答内訳	（人）
とても満足	166
やや満足	169
ふつう	346
やや不満	18
とても不満	2
利用なし	202

（１０）その他のスタッフの対応に満足していますか

有効回答者数：903人

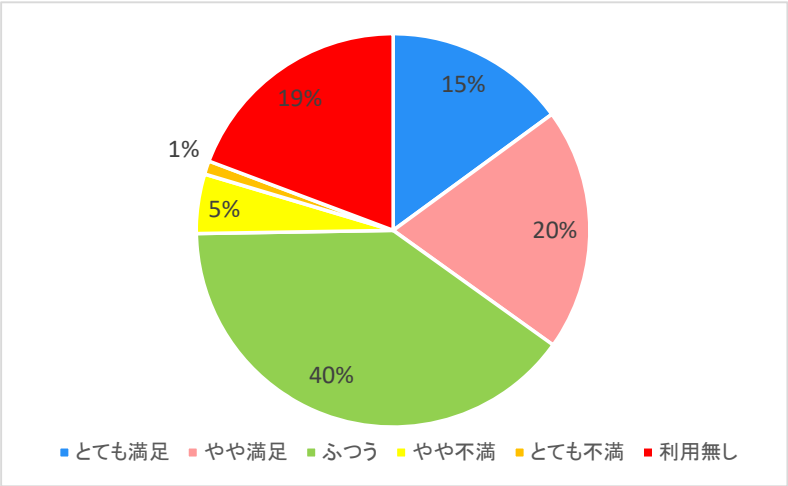


平均点　3.59

回答内訳	（人）
とても満足	160
やや満足	203
ふつう	457
やや不満	22
とても不満	3
利用なし	58

（１１）痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

有効回答者数：903人

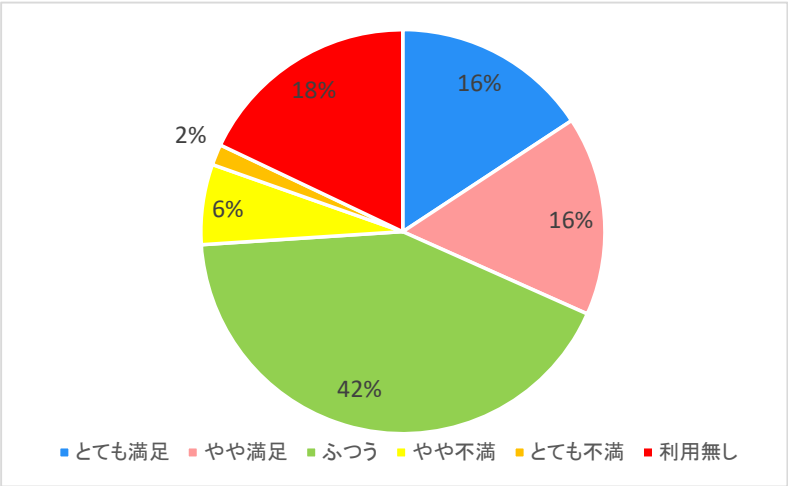


平均点　3.53

回答内訳	（人）
とても満足	135
やや満足	180
ふつう	360
やや不満	44
とても不満	10
利用無し	174

（１２）精神的なケアに満足していますか

有効回答者数：903人

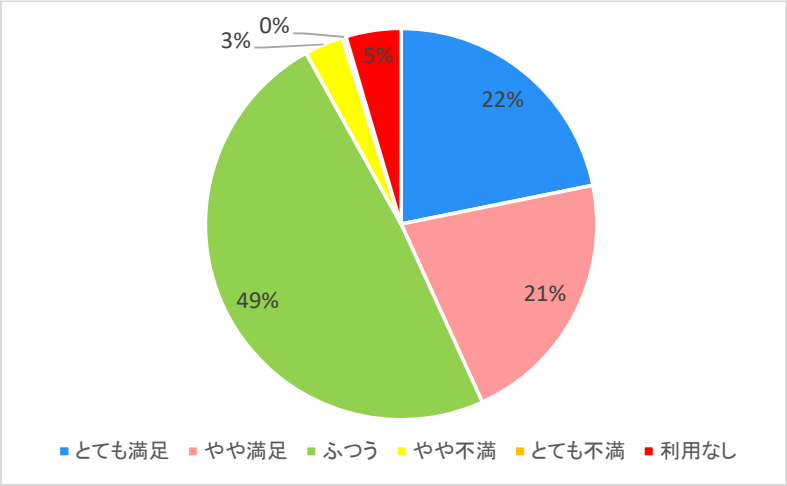


平均点　3.46

回答内訳	（人）
とても満足	142
やや満足	144
ふつう	382
やや不満	58
とても不満	15
利用無し	162

（１３）診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか

有効回答者数：903人

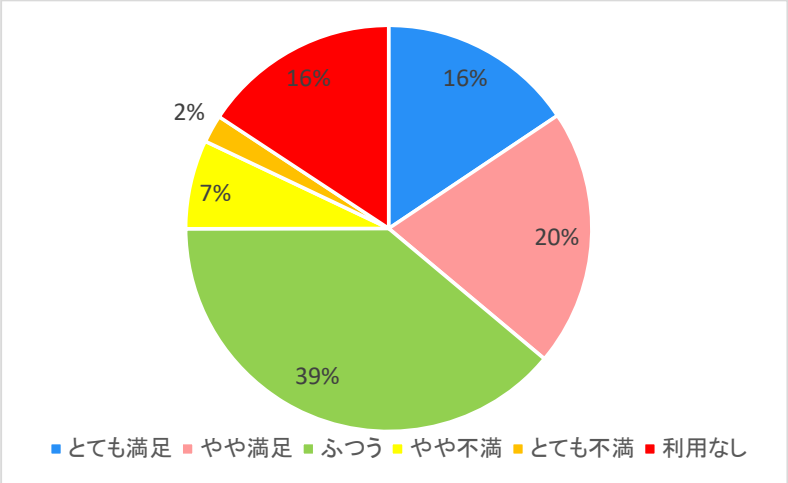


平均点　3.64

回答内訳	（人）
とても満足	197
やや満足	193
ふつう	440
やや不満	29
とても不満	3
利用なし	41

（１４）駐車場の管理・運営に満足していますか

有効回答者数：903人

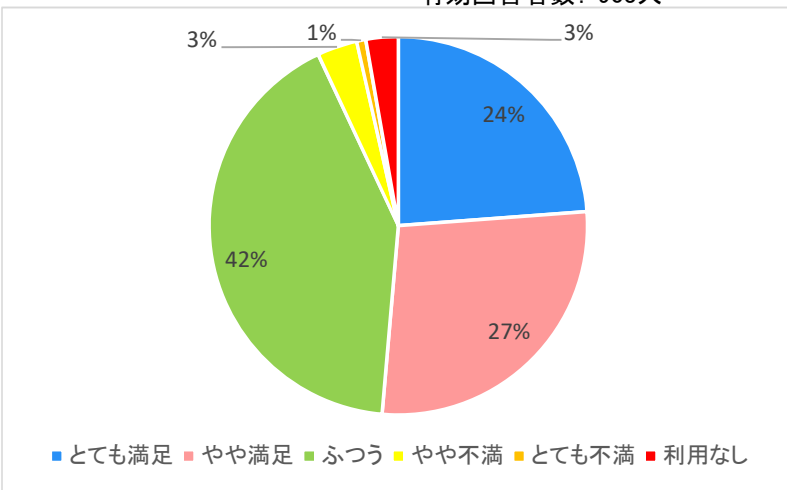


平均点　3.48

回答内訳	（人）
とても満足	141
やや満足	185
ふつう	351
やや不満	64
とても不満	20
利用なし	142

（１５）トイレの清掃の状況に満足していますか

有効回答者数：903人



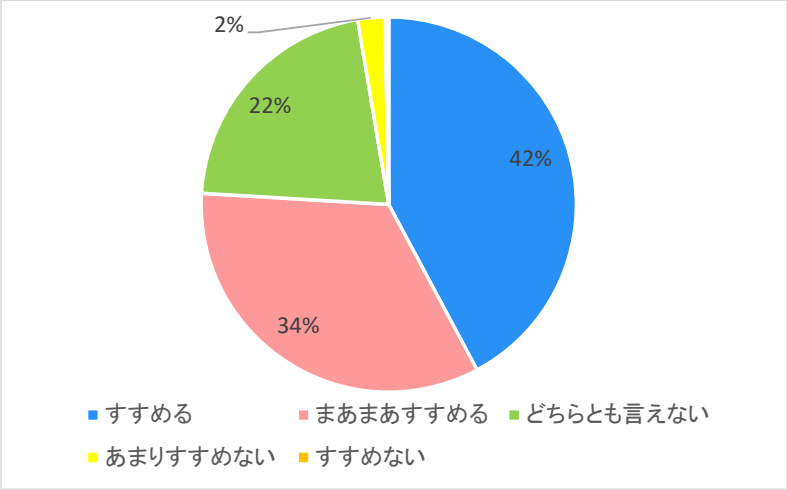
平均点　3.72

回答内訳	（人）
とても満足	215
やや満足	249
ふつう	376
やや不満	31
とても不満	7
利用なし	25

３　総合的な評価について

（１６）九州大学病院を親しい方にもすすめようと思いますか

有効回答者数：903人



平均点　4.1

回答内訳	（人）
すすめる	381
まあまあすすめる	305
どちらとも言えな	193
あまりすすめない	21
すすめない	3

4.その他

☆案内・受付・窓口・会計に関して（案内24件、接遇20件、電話20件）

・内科を利用していますが、受付職員の人数が少ないと思います。

・自動受付開始まで椅子に座らせるのは密。隣同士を少し離すべきだと思う

・待機の際、掲示板で呼んでほしい（初期と診察終了時）。もしくはマイクでの呼出。近くにいないと呼出が聞こえないため。

・診察の待ち番号表示は、次に呼ばれる人の番号が表示されると準備しやすいので変更してほしいです

・入院のご案内→洗濯機（洗剤が必要、カードの使い方）、シャワー、風呂の予約、冷蔵庫の使い方等も入院のご案内にいれていただきたい。

・玄関前で7：30まで待つときの並び方に案内してくれる方がいてくれればいいと思います。

・診察の時間が、あとどれくらいで自分の順番になるのか、表示してもらえれば、イライラせずに待てると思います。

・自動再来受付機の開始時間を検討していただきたい（もう少し早く、せめて8時に）。
玄関が開く7：30までは外に並び、空いた後椅子に座れなければ蛇行列にたったままで8：15の自動受付開始時まで待つのは病身には辛いものがある。

・自動受付時の開始時間を早くする又は診察予約時間の30分前からしか受付できない等してほしい。時間通りにきても人が多くて受付できない。ブロック受付の呼び出し時に誰が呼んでいるか分からない時がある。個人情報を言わせるのもどうかと思う。

・院内Wi-fiの案内が一部にしか出ておらず、わかりづらい。各ブロックに掲示してほしい。

・採血受付に走って追い抜く人がいるので、当日番号順にしてほしい。

・生年月日・名前の確認は、周囲に個人情報がダダ洩れで困る。

・別の病院のように、予約時間より早く来る人は受付できないようにしてほしい。場所を占領されて座れない

・最初の受付で患者数が多いので、自動受付機をもっと増やしてほしい

・朝の採血室の混雑と、化学療法室の混雑を何とかしてほしいです。もう何年も変わりません。

・入院時の家族面会の条件緩和を検討してほしい。（物理的、メンタル的にも）

・つい先日、突然、請求され支払いました。前回診療時に請求漏れがあったらしいが連絡一つなく、突然のことで不信感を抱きました。医師は診療月の変更などは、連絡があるが、請求漏れなどは連絡一つないです。

・精算機ですが、現金専用を減らし、バーコード払いや電子マネーなどキャッシュレス決済専用などの機械があると、最初は混乱しますが、スムーズになるかと思います。

・診断書が遅く、郵送の場合1か月以上必要となる。担当の先生は早く書いてくれるのに、事務手続きが遅すぎる。

・玄関でマスクをしているとは言え、大声で体温を読み上げるのはやめてほしいです。熱がある人は個別で案内するなどできるのではないでしょうか。

・患者はみな不安を抱えております。高齢の方も多い中、ブロックの受付の方は特に優しい対応を願います。
・自分の頭髪をよく触っている人がいて、感染症対策が気になる。

・話し始めが聞き取れない患者は多いので、聞く体勢になっているか患者等を確認してから話し始めると良いと思う。

・患者は職員の手元をよく見ていて、ファイルの上下や処理順をチェックしている。なるべく順番通りに見られていることを意識して業務にあたってほしい。

・患者の言うことと深堀りして、真剣に安心させる改善法を指導してください。心がないです。

・心臓のエコーの検査を受けた時、ため息ばかりつかれたのが気になりました（検査技師）

・わからないときは聞いてください。と言われていたのに「封筒の中に書き方の書式が入っているでしょう？」と言われた。なんで、この窓口に来たんだと言わんばかりに上からの物言いと、面倒くさそうに対応された。

・今年の窓口の事務員さんの態度が悪いとみんな言っています。昨年まではまだよかったですが、今年の人はひどすぎます。

・ブロック受付の方の対応が場所それぞれによって違う。感じの良いところと不愛想のところとが極端です。お忙しい部署とは思いますが、患者の言うことをもっと聞いて欲しい。担当する方によって返事の内容がバラバラを言う事もやめて欲しいです。

・とにかく予約電話等電話がつながるまで大変です。

・代表電話から外来診療科への電話が全く繋がらないです。

・予約変更、医師との緊急連絡が取りにくい。あるいはまったくできない場合がある。

・予約変更等で電話しても繋がらない

・急用でTELしてもなかなか電話に出てもらえないことが多く困ることがある。

・指定の電話番号へ指定の時間内に電話をしてもつながらない。

・予約の変更などで電話をかけるが、なかなか繋がらない。折り返しの電話もかかって来てなかった。

☆医師に関して　（32件）

・内科と外科のコミュニケーションが取れていない

・内科受診していて、他の診療科で見てもらいたい時に、ずぐに紹介状を出してもらいたい。一旦、別の病院へ行くのも診療科を探すのも大変なので。

・上から目線の話し方をする中堅医師が多いように思う。また人としての態度が今ひとつ。抜き打ち録音録画等で指導すべき。資料に書いてあるのに読み取れていないこともある。

・外科の受付処理をスムーズにしてほしいです。朝、時間がかかると採血の順番が変わり、1時間以上も他の患者より遅くなる（一緒に受付をした人と）

・検査や手術後の説明をもう少し詳しくしてほしい。大丈夫といわれても大丈夫でなかった。

・他科受診の手続きが煩雑。単純化してほしい

・知人のがん治療で使える薬がなくなった時の対応が精神的ケアを含め、ひどかったです。

・HPの担当医が更新されていない。写真もない。

・意味の分からない医師が時々いて困る。歯科で早くから相談しているのにその先生は「できない」と言い、他の先生は「そんなことない」と言う。患者の身になってほしい。

・症状があればそれに対する処置治療をしてほしい。

・もっと病状説明してほしい。希望を聞いてほしい。

・先生によって言うことが違う。

・担当医が冷たい態度と話し方で、はじめはショックでした。今は少し慣れました。受診が待ち遠しい先生になってもらいたいですが無理です。来春、主治医を変えられたらと過ごしています。
・予約時間に来れない日は2度と予約が取れなさそう・服を脱いで写真を撮る時に、医師らしい男性が部屋から出て行かず、しばらく待っていいた。

・手術してから3年に一度は診察してほしいです

・今は患者が医師を選ぶ時代、重い病で受診している本人はとても不安。だが重い病を治療している医師は慣れてきて細かい配慮が足りない。気軽に医師を変えられるシステムを作ってほしい

・退院の次の日の外来は大変

・大型病院の典型的な体制で対応が悪い。春日市の徳洲会病院がいつも素晴らしい。

・チーム医療は分かるのですが、主治医が毎日 違うのは相談しにくいので困ります。

・当初の予定と内容が変わり不満です。私用の予定が全てキャンセルになる事が多い。

・がん患者と医師の習熟度（経験）について、がん摘出後、転移、再発などをして、ステージ４レベルの患者の診療を「がん治療認定医」資格なしの者に診療させてはダメ！！

・以前　診察室で正しい姿勢でイスに座らず、くつろいだ姿のように見える態度で接された。体調がすぐれないならそれなりに一言あっても良いと思った。今も外来に出ている医師の一人です。

☆看護師に関して　2件

・看護師さんがタメ口で話すので不快。
・ため口発言や友達や年下と接する様な対応をされました。

☆待ち時間・予約に関して（診察28、会計21、採血6，院内薬局5、ブロック受付5、朝の再来受付3

・診察待ち２時間！　おかしい！！

・いつも予約時間を1～2時間超えている。何の為の予約時間なのか？どうなっているのか？説明してほしい。
・待ち時間が無く、診察は短くて、なおざりです。

・内科の受診は、60～90分遅れが通常となっている。
・受付窓口にかなり時間がかかる（さばけていない）
・会計時の待ち時間が長い。大体１時間くらい。
・診療終了後から精算までの時間がかかりすぎだと思います。人を増やしてほしいです。
・採血のところの導線をどうにかしてほしい。通れない。
・採血待ちを何とかしてほしいです。具合が悪い人には並んで待つのが辛いです。
・院内薬局の待ち時間が長い。
・再来機の待ち時間が長すぎる。腰が痛くて来ているのに、長時間立たされる。
・受付窓口にかなり時間がかかる（さばけていない）

☆施設等に関して（トイレ15件、駐車場９件、その他20件）

・トイレの中か出入口付近に手指消毒剤を置いてほしい。
・トイレが少ない。足踏み消毒液を設備してください
・女性トイレの数が、少なくて困ります
・人通りの多い場所にあるトイレが汚れています
・駐車場にトイレがあると便利だと思う。
・院内のトイレが少ないと思う。
・トイレの清掃は、博多区内の病院では最低でした。
・駐車場かその近くにトイレを
・早朝から順番待ちで並んでいます。外にトイレを設置していただきたい。
・トイレに案内票を置くところがあれば便利です。済生会にはあります。
・新患は行き先がわからず、ウロウロしています。全体サポート出来るボランティアの方が必要なのではないかと思います。
・診療科へ行くのに、かなり迷うので改善をしてほしいです。
・待合室の座席が少ない。
・第一駐車場は、外来でもなぜ有料なのですか？
・朝食をとらずに来院しています。食事のできるところがほしい。
・朝食が取れる場所が欲しいです
・第二駐車場が遠すぎます。立体駐車場する、通路に屋根をつけるなど、病人にとって行きやすい対応をとってほしいです。
・駐車場は一方通行ですが、ラインが消えていて知らない人が迷走するため困る時があります。
・トイレットペーパーがだめ。切り口がわからない
・検査室（CTや内視鏡）の入口が暗く、他のフロアとのギャップを感じるので、明るくしてほしい
・飲食店が少なすぎ。手ごろな価格で食事ができる店、場所があるとよい。

・車いすで診察している患者さんがとても疲れていて、休める場所があればいいと思いました。

・総合診療科のイスが足りなさすぎる！！　みんな立って何十分も待っている！

・駐車場の障害者、特に車いす用のスペースが少な過ぎる。スペースが空いていても、他のスペースが満車の場合、長時間待たなければならない。

・医療に関しての「相談室」を設けて欲しい。

・1階の受付からエスカレーターまでの通路が狭く、人との距離が気になる。

☆その他

・院内食堂を低価格に。

・本当に基礎疾患を持っている人が受診しているのか疑問に思う

・コロナワクチン総合受付センター？の電話対応が複雑すぎてびっくりしました。

・コロナウイルスワクチンを２回接種していれば、面会可能になるのは反対です。家族がワクチン接種をしないといけなくなりますが、ワクチンの副反応で千人以上が死亡しています。

・男子トイレに行ったとき、小便器前の台の上に、清掃用ブラシが置いてました。不衛生だと思います。

・入院計画の際、個室利用を強く希望している場合は事前に予約確保・確定をしていただきたい。

・マスクをしていなくても注意しないのに、感染対策をしているとは思えない。

・検尿提出窓の取っ手をなくしてほしいです。今まで数回濡れていました。（たぶん前の人の尿）。不衛生だと感じます。

☆感謝・お褒めの言葉（34件）

・ホームページも連絡先がすぐ見つかり、歯痛の時は特に助かりました。

・長い期間、九大病院で受診していただいておりますが満足です。

・久しぶりに付き添いました。色々と改善されており感謝しております。

・今年の8月、マスクを着用していない人に、ガードマンの方が注意してくださり安心しました。

・事務の方の服のセンスがいい

・産科婦人科の受付の方はいつも笑顔で丁寧に対応して下さるので、いつも気持ちよく通院できます。

・医師の質が高く、こちらの質問や不安にきちんと対応してくれる

・ブロック受付の方がいつも笑顔で気さくな対応をしてくださって元気をもらえる気がします。いつもありがとうございます。

・こちらでワクチン接種して頂き大変ありがたかったです。病気もあるので他のところの予約をするのがちょっと不安でした。ありがとうございました。

・入院した時、すごく良くしてもらって助かりました。別の病院にも入院しましたが、九大の看護師さんたちが一番優しい対応をしてくれました。ありがとうございました。

・医師、看護師さん共に、とても対応がよくて助かります。

・医師、看護師、スタッフの方には感謝の気持ちでいっぱいです。治療中は精神的にも支えていただいて頑張ることが出来ました。

・看護師の方の対応は、とても良かったと思います。

・よく管理されていると思います。

・今日はブロック受付がスムーズでびっくりしました。

・思いやりの対応に感謝しています。ありがとうございます。

・診察後の会計の待ち時間が早いのに満足しています。

・毎日たくさんの患者が来られ大変と思います。いつもありがとうございます。

・朝の順番待ちの整理ありがとうございます。

・九大にご縁をいただいたことに心より感謝したします。

・先生の対応がすばらしい。

・全てにおいて最高の対応でした。ありがとうございました。

・先生方、看護師の方には、心より感謝いたします。先生方は技術だけではなくお人柄も素晴らしく尊敬いたします。

・いつもお世話になります。通院のペースや家庭の事情なども考えてくださり、治療ができています。少しづつですが、体の調子も良くなっています。これからもう少しお世話になりますが、よろしくお願いいたします。　九大病院は他の人にも絶対勧めます。

先生は、初診からずっと患者への対応が最高に良い。しっかり励ましてくれて、安心させてくれる良い先生です。病気はつらいけど、この先生たちに診て頂いてありがたいです。