

# 外来患者満足度調査 結果報告書

令和元年度

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
(5) 本日の予約時間	.....	6
(6) 本日の来院された時間	.....	6
(7) 診察前検査について	.....	6
(5) 早く来られた理由	.....	6
2 待ち時間などについて		
(1) 予約時間と診察開始時間との時間差	.....	7
(2) 採血での待ち時間	.....	7
(3) 心電図・レントゲンでの待ち時間	.....	7
(4) 診察終了から会計までの待ち時間	.....	8
(5) 全体的な待ち時間	.....	8
3 番号表示による呼び出しについて	.....	8
4 職員の接遇について		
(1) 案内・受付・窓口職員	.....	9
(2) 医師	.....	9
(3) 看護師	.....	9
(4) 検査部職員(心電図、超音波、内視鏡 等)	.....	10
(5) 放射線部職員(レントゲン、CT、MRI 等)	.....	10
(6) 薬剤師	.....	10
(7) 理学・作業療法士(リハビリテーション部)	.....	11
(8) 歯科衛生士(北棟4階、5階)	.....	11
(9) 駐車場職員	.....	11
5 予約センターについて	.....	12
6 院内環境について	.....	12
7 総合的な評価について	.....	13
8 その他	.....	14

## 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（アンケートご協力をお願い）参照
- ・ 調査方法 : 院内でアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱で回収
- ・ 調査時期 : 令和元年10月7日（月），8日（火）
- ・ サンプル数 : 配布数（準備枚数）・・・・・・・・・・1,000枚  
有効回収数・・・・・・・・・・913枚  
有効回収率・・・・・・・・・・91.3%

### 3 集計分析

- ・ 設問2、3、4、5、6及び7については、未回答は構成比の母数から除外している。
- ・ 満足度設問は、以下の4段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス（加重平均値による満足指標）を算出している。

- 「満足」「良かった」「思う」・・・・・・・・・・3
- 「やや満足」「やや良かった」「やや思う」・・・・・・・・・・2
- 「やや不満」「やや悪かった」「あまり思わない」・・・・・・・・1
- 「不満」「悪かった」「思わない」・・・・・・・・・・0

（未回答はインデックス算出対象から除外）

## アンケートご協力をお願い

九州大学病院 患者サービス委員会

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たします。  
該当する項目に○をおつけください。

### 1 アンケートを記入されている方について、おたずねします。

- (1) 記入者 

①ご本人	②ご家族	③その他
------	------	------
- (2) 性別 

①男性	②女性
-----	-----
- (3) 年齢 

①19才以下	②20才代	③30才代	④40才代	⑤50才代	⑥60才代	⑦70才代	⑧80才以上
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------
- (4) 受診診療科
- 1階 

1.整形外科	2.放射線科	3.総合診療科
--------	--------	---------
- 2階 

4.脳神経内科	5.脳神経外科	6.泌尿器・前立腺・腎臓・副腎外科	7.眼科	8.精神科神経科	9.子どものこころの診療部
---------	---------	-------------------	------	----------	---------------
- 3階 

10.血液・腫瘍・心血管内科	11.免疫・膠原病・感染症内科	12.内分泌代謝・糖尿病内科	13.肝臓・膵臓・胆道内科	
14.消化器内科	15.腎・高血圧・脳血管内科	16.先端分子・細胞治療科	17.循環器内科	18.心臓血管外科
19.皮膚科	20.耳鼻咽喉・頭頸部外科	21.形成外科		
- 4階 

22.心療内科	23.消化管外科(1)	24.胆道・膵臓・膵臓移植・腎臓移植外科	25.呼吸器外科(1)	26.乳腺外科(1)	27.内分泌外科
28.呼吸器科	29.消化管外科(2)	30.肝臓・膵臓・門脈・肝臓移植外科	31.呼吸器外科(2)	32.乳腺外科(2)	33.血管外科
34.産科婦人科	35.麻酔科蘇生科				
36.歯周病科	37.歯内治療科	38.咬合補綴科	39.義歯補綴科	40.口腔画像診断科	41.口腔総合診療科
- 5階 

42.小児科	43.小児外科	44.小児歯科	45.矯正歯科	46.高齢者歯科・全身管理歯科	47.顎口腔外科	48.顔面口腔外科	49.歯科麻酔科
--------	---------	---------	---------	-----------------	----------	-----------	----------
- 上記以外の診療科 ( )
- (5) 本日の予約時間 

①8時～9時	②9時～10時	③10時～11時	④11時～12時	⑤12時以降
--------	---------	----------	----------	--------
- (6) 本日の来院された時間 

①7時以前	②7時～8時	③8時～9時	④9時～10時	⑤10時～11時	⑥11時以降
-------	--------	--------	---------	----------	--------
- (7) 診察前検査について 

①ある	②ない
-----	-----
- (8) 予約時間より1時間以上早く来られた方にお尋ねします。早く来られた理由を教えてください。  

①公共交通機関の時間に合わせた	②診察前検査があるため	③早く診察が始まるかもしれないから	④その他( )
-----------------	-------------	-------------------	---------

### 2 待ち時間についておたずねします。

- (1) 予約時間と診察開始時間との時間差 

①10分以内	②30分以内	③60分以内	④90分以内	⑤90分以上
--------	--------	--------	--------	--------
- (2) 採血・尿尿の受付から採血を受けるまでの待ち時間  
\* 利用していない。 

①10分以内	②30分以内	③60分以内	④90分以内	⑤120分以内	⑥120分以上
--------	--------	--------	--------	---------	---------
- (3) 検査(心電図・レントゲン・超音波・内視鏡等)での待ち時間  
\* 利用していない。 \* 複数検査を受けた場合は、お時間のかかった方でお考え下さい  

①10分以内	②30分以内	③60分以内	④90分以内	⑤120分以内	⑥120分以上
--------	--------	--------	--------	---------	---------
- (4) 診察終了から会計までの待ち時間 

①10分以内	②30分以内	③60分以内	④60分以上
--------	--------	--------	--------
- (5) 受診において、全体的な待ち時間をどのように感じますか? 

①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
-----	-------	-------	-----

### 3 患者さんの呼び出しについておたずねします。

- 原則、番号表示による呼び出しをテレビモニターでご案内していますが、いかがですか?  

①わかりやすい	②プライバシー保護のためやむを得ない	③わかりにくい
---------	--------------------	---------

### 4 職員の接遇についておたずねします。

- (1) 案内・受付・窓口の職員
- |                     |       |         |         |       |
|---------------------|-------|---------|---------|-------|
| ①態度や言葉づかいについて       | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ②身だしなみについて          | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ③わからないことは気兼ねなく質問できた | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
| ④プライバシーに配慮してくれた     | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
| ⑤説明は丁寧でわかりやすかった     | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
- (2) 医師
- |                     |       |         |         |       |
|---------------------|-------|---------|---------|-------|
| ①態度や言葉づかいについて       | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ②身だしなみについて          | ①良かった | ②やや良かった | ③やや悪かった | ④悪かった |
| ③わからないことは気兼ねなく質問できた | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
| ④プライバシーに配慮してくれた     | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
| ⑤説明は丁寧でわかりやすかった     | ①満足   | ②やや満足   | ③やや不満   | ④不満   |
- (3) 看護師
- \* 接することがなかった
- |       |                  |         |       |  |
|-------|------------------|---------|-------|--|
| はい    | →(4)の質問へお進みください。 |         |       |  |
| ①良かった | ②やや良かった          | ③やや悪かった | ④悪かった |  |
| ①良かった | ②やや良かった          | ③やや悪かった | ④悪かった |  |
| ①満足   | ②やや満足            | ③やや不満   | ④不満   |  |
| ①満足   | ②やや満足            | ③やや不満   | ④不満   |  |

⑤説明は丁寧でわかりやすかった

①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
-----	-------	-------	-----

**(4)検査部職員(心電図、肺機能等)**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(5)の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**(5)放射線部職員(レントゲン、CT、MRI 超音波等)**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(6)の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**(6)薬剤師**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(7)の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**(7)理学・作業療法士(リハビリテーション部)**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(8)の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**(8)歯科衛生士(北棟4階、5階)**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④プライバシーに配慮してくれた
- ⑤説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→(9)の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**(9)駐車場の職員**

\*接することがなかった

- ①態度や言葉づかいについて
- ②身だしなみについて
- ③わからないことは気兼ねなく質問できた
- ④説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→5の質問へお進みください。		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**5 予約センターについておたずねします。**

\*初診時に利用することがなかった。

- ①利用してよかった
- ②電話での対応や言葉づかいについて
- ③説明は丁寧でわかりやすかった

はい	→6の質問へお進みください。		
①はい	②いいえ		
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**6 院内環境についておたずねします。**

- ①案内図・掲示物のわかりやすさについて
- ②待合室の居心地について
- ③カフェ・喫茶(シアトルズ&サブウェイ)の使いやすさについて
- ④コンビニ(ファミリーマート)の使いやすさについて
- ⑤レストラン(ピアノモール)について
- ⑥トイレの場所、清潔さ、使いやすさについて
- ⑦フロアの清掃について

①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①良かった	②やや良かった	③やや悪かった	④悪かった
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①満足	②やや満足	③やや不満	④不満

**7 総合的な評価についておたずねします。**

- ①全体的にこの病院について
- ②家族や友人にこの病院を紹介したい
- ③今後また当院を利用したい
- ④予約は取りやすいと思いますか

①満足	②やや満足	③やや不満	④不満
①思う	②やや思う	③あまり思わない	④思わない
①思う	②やや思う	③あまり思わない	④思わない
①思う	②やや思う	③あまり思わない	④思わない

**8 その他**

ご意見がある方は、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

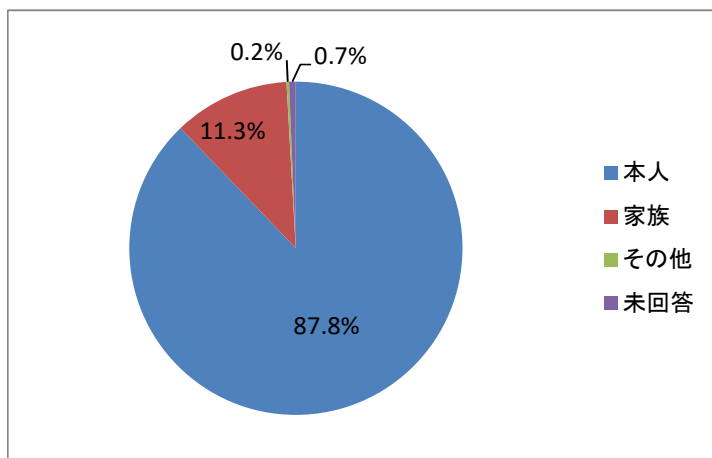
外来診療棟1階総合案内カウンター、玄関出入口、ファミリーマート前、1階フロアエレベーター前の回収箱へお入れください。

## Ⅱ 調査結果の分析

### 1 患者さんについて

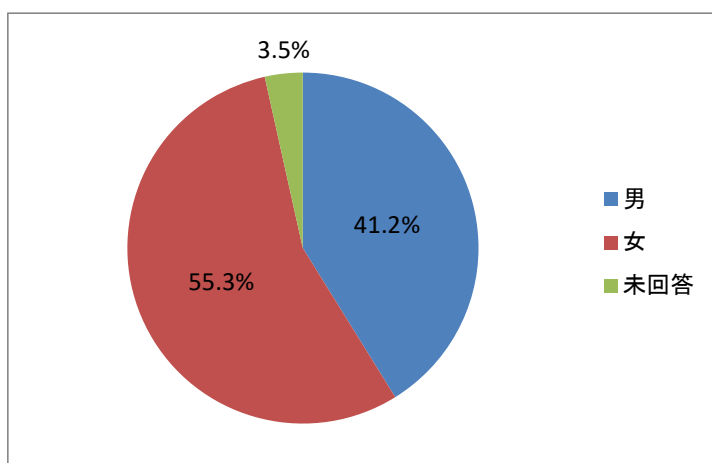
#### (1) 記入者

有効回答者数: 913人



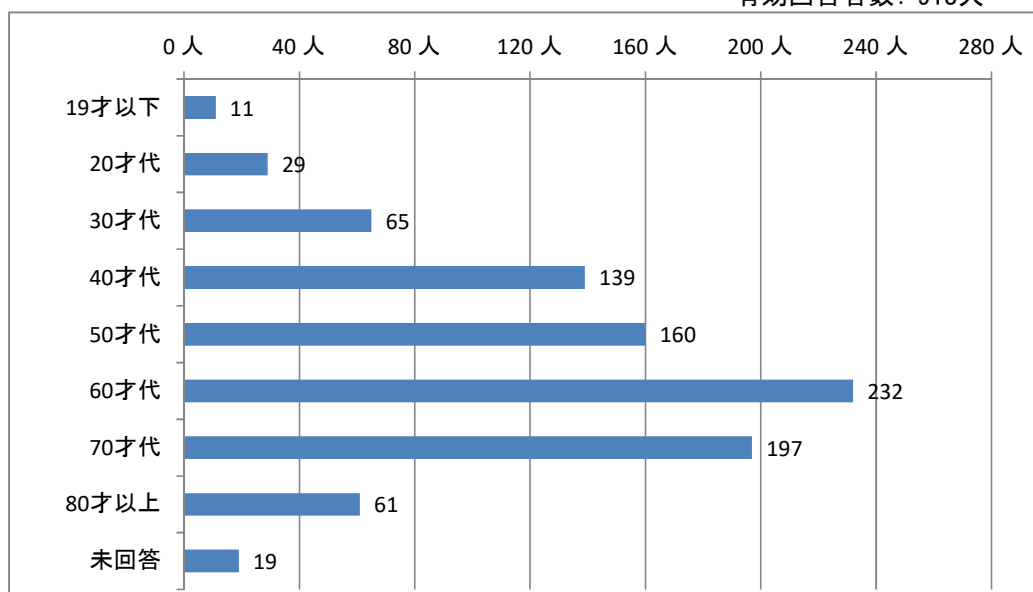
#### (2) 性別

有効回答者数: 913人



#### (3) 年齢

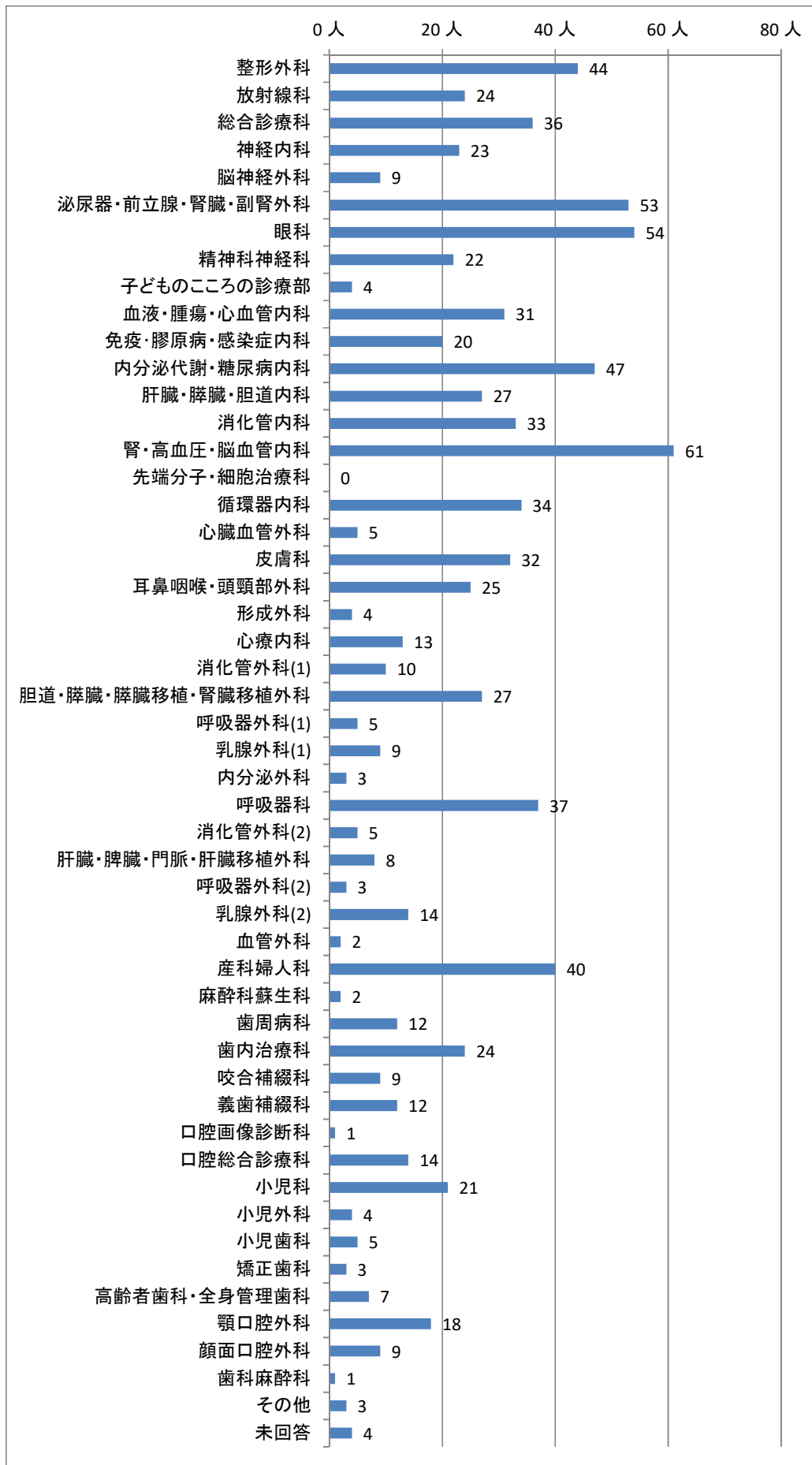
有効回答者数: 913人



(4) 受診診療科

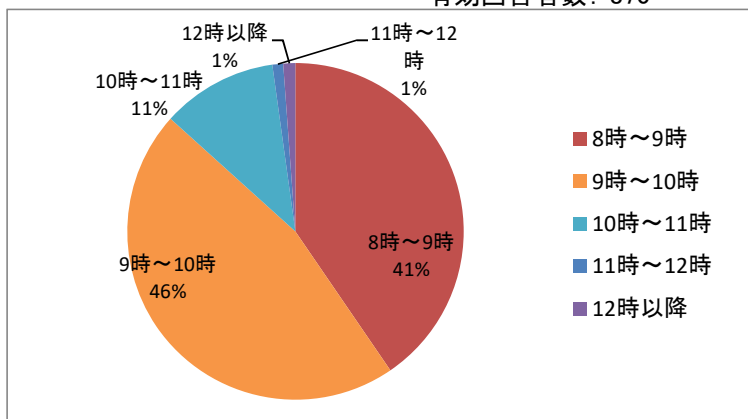
2科以上受診の回答を含む

有効回答者数: 913人



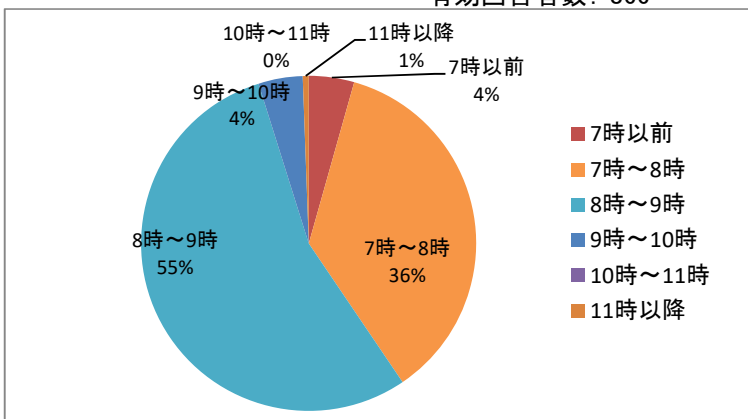
(5) 本日の予約時間

有効回答者数: 870



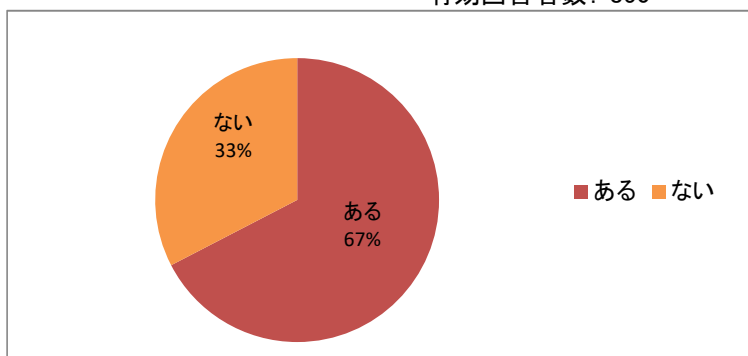
(6) 本日の来院された時間

有効回答者数: 866



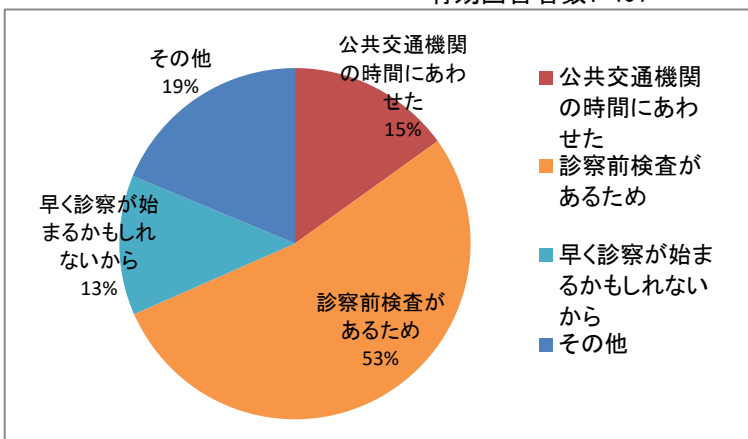
(7) 診察前検査について

有効回答者数: 850



(8) 早く来られた理由

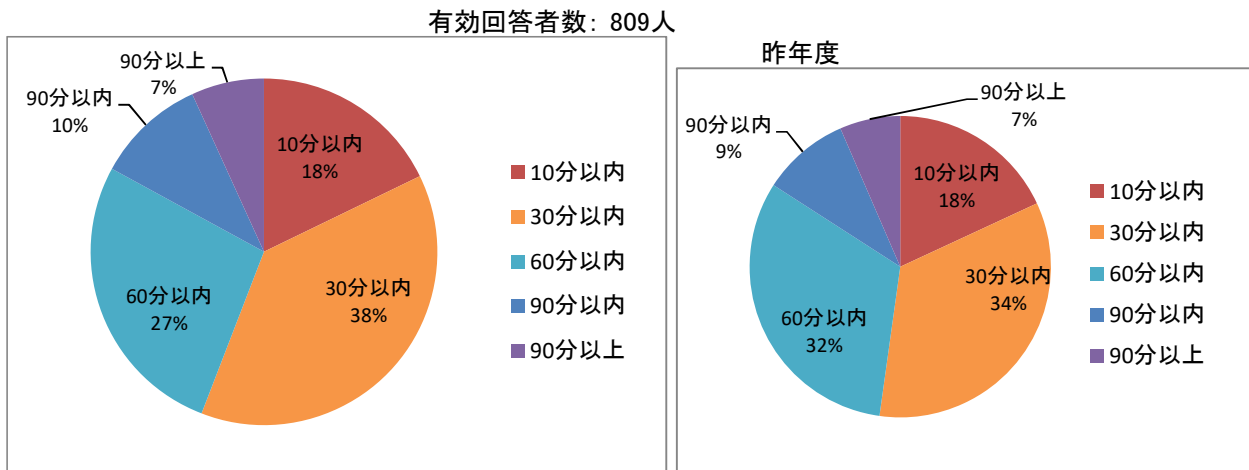
有効回答者数: 497



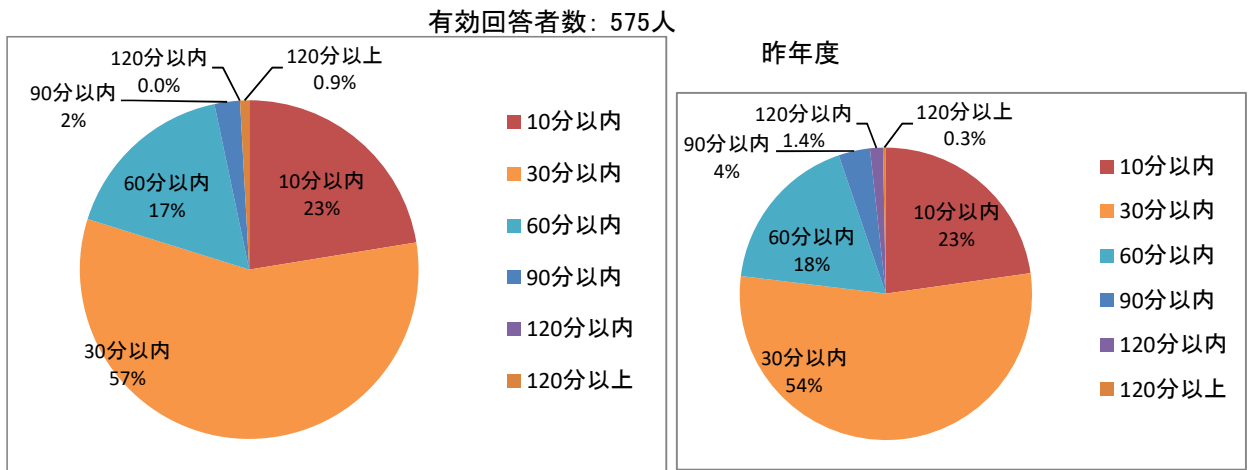


## 2 待ち時間などについて

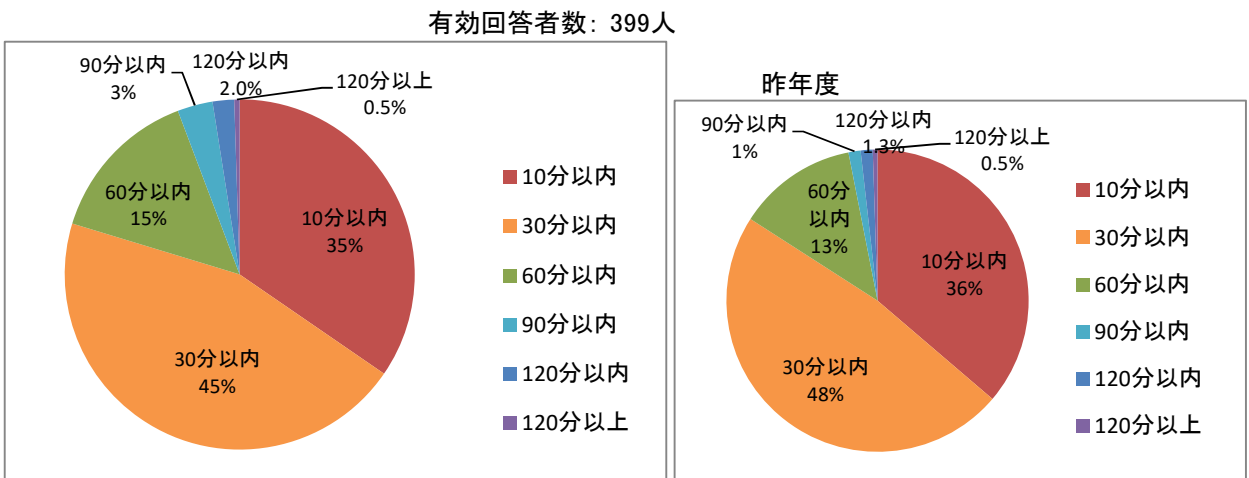
### (1) 予約時間と診察開始時間との時間差



### (2) 採血・検尿の受付から採血を受けるまでの待ち時間

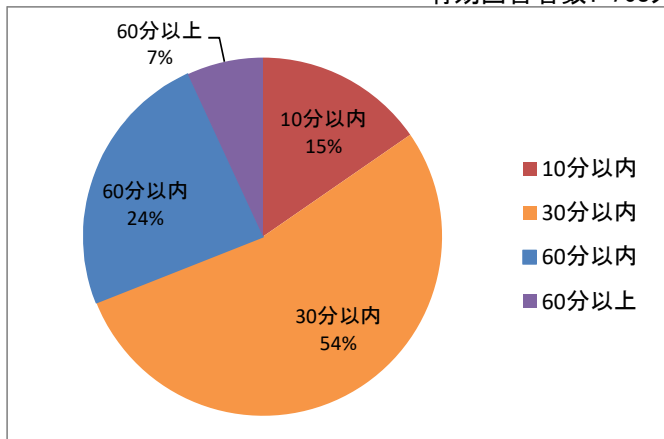


### (3) 検査（心電図・レントゲン・超音波・内視鏡等）での待ち時間

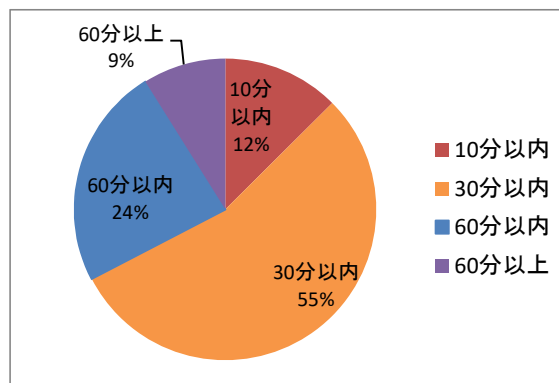


(4) 診察終了から会計までの待ち時間

有効回答者数: 768人

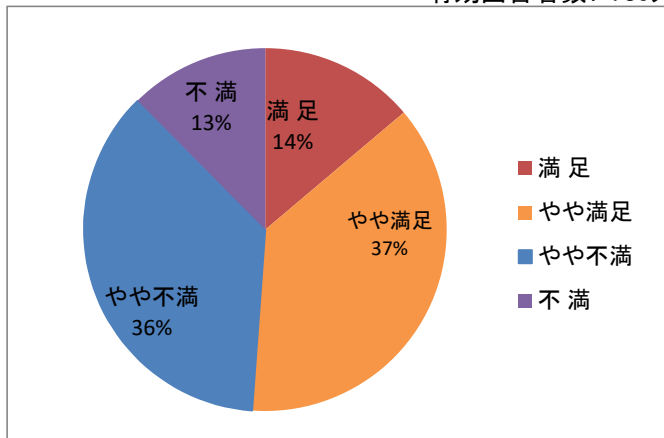


昨年度

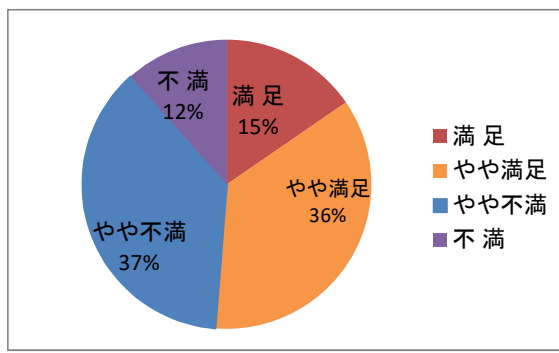


(5) 全体的な待ち時間

有効回答者数: 780人

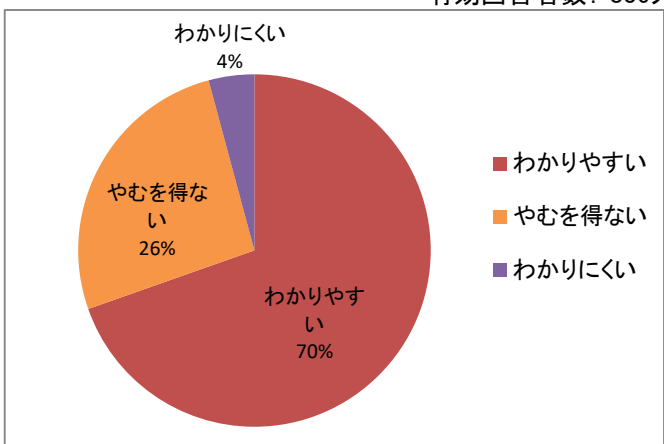


昨年度

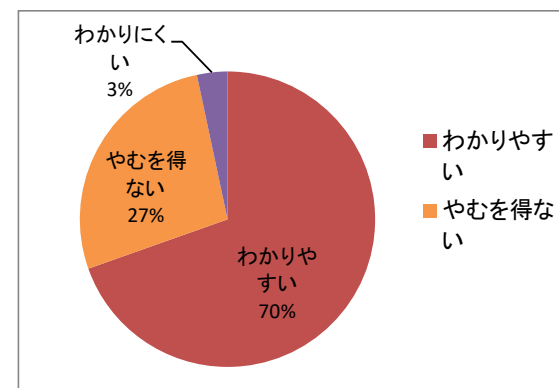


3 番号表示による呼び出しについて

有効回答者数: 836人



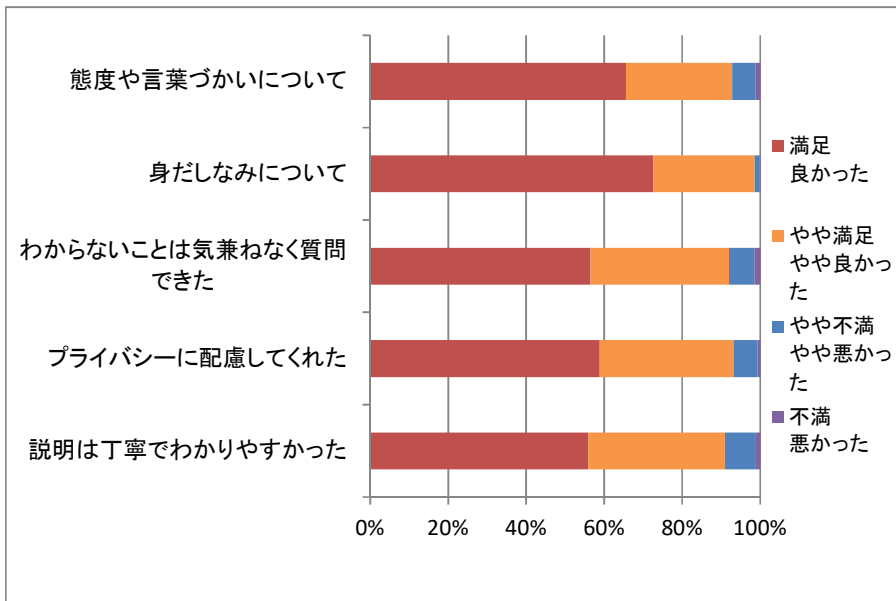
昨年度



#### 4 職員の接遇について

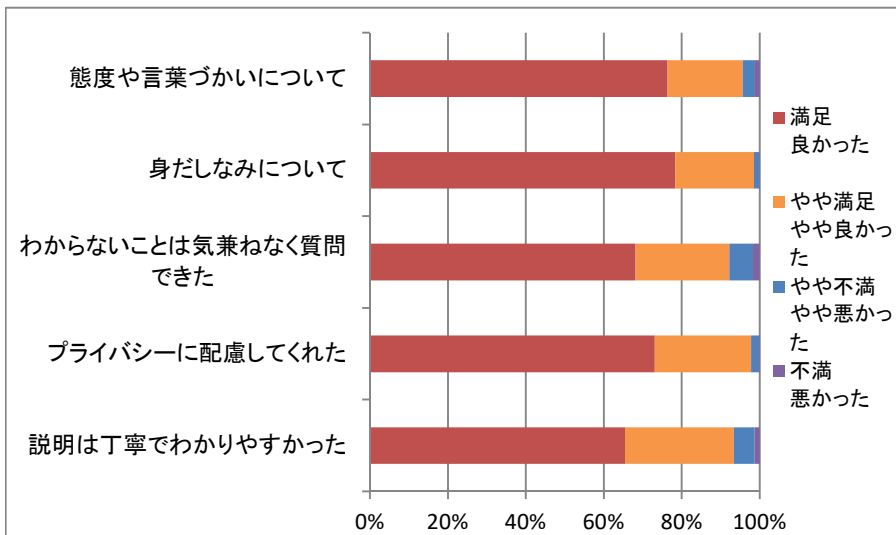
##### (1) 案内・受付・窓口職員

上段: インデックス(3点満点)  
下段: 有効回答者数



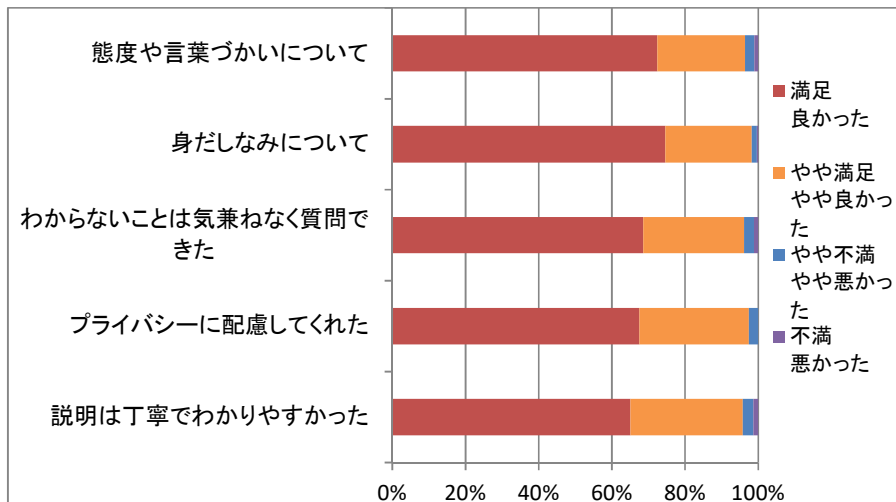
2.57	(昨年度2.60)	-0.03
822人		
2.71	(昨年度2.75)	-0.04
801人		
2.47	(昨年度2.52)	-0.05
779人		
2.51	(昨年度2.61)	-0.1
785人		
2.46	(昨年度2.56)	-0.1
794人		

##### (2) 医師



2.71	(昨年度2.78)	-0.07
841人		
2.77	(昨年度2.82)	-0.05
823人		
2.59	(昨年度2.68)	-0.09
825人		
2.71	(昨年度2.79)	-0.08
811人		
2.57	(昨年度2.67)	-0.1
826人		

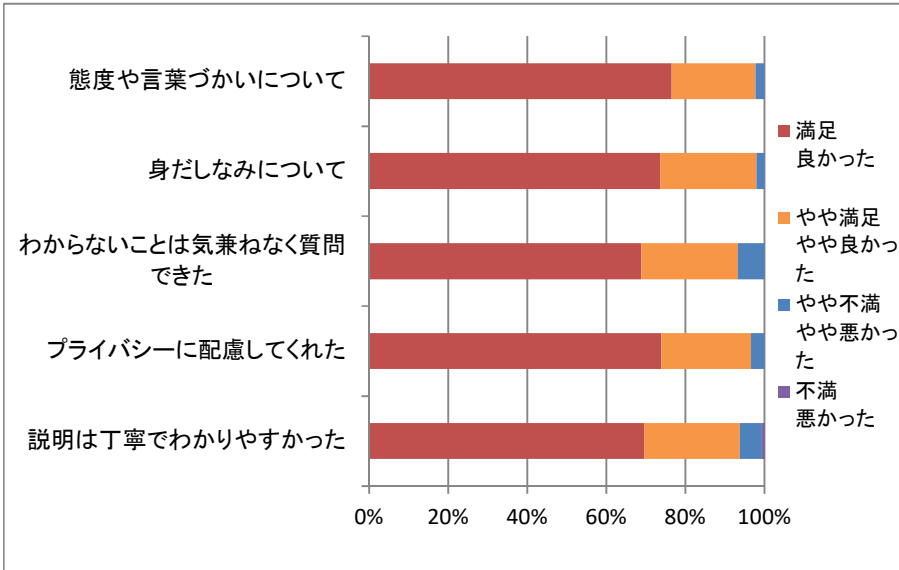
##### (3) 看護師



2.68	(昨年度2.72)	-0.04
519人		
2.73	(昨年度2.81)	-0.08
517人		
2.64	(昨年度2.67)	-0.03
513人		
2.65	(昨年度2.69)	-0.04
516人		
2.59	(昨年度2.63)	-0.04
520人		

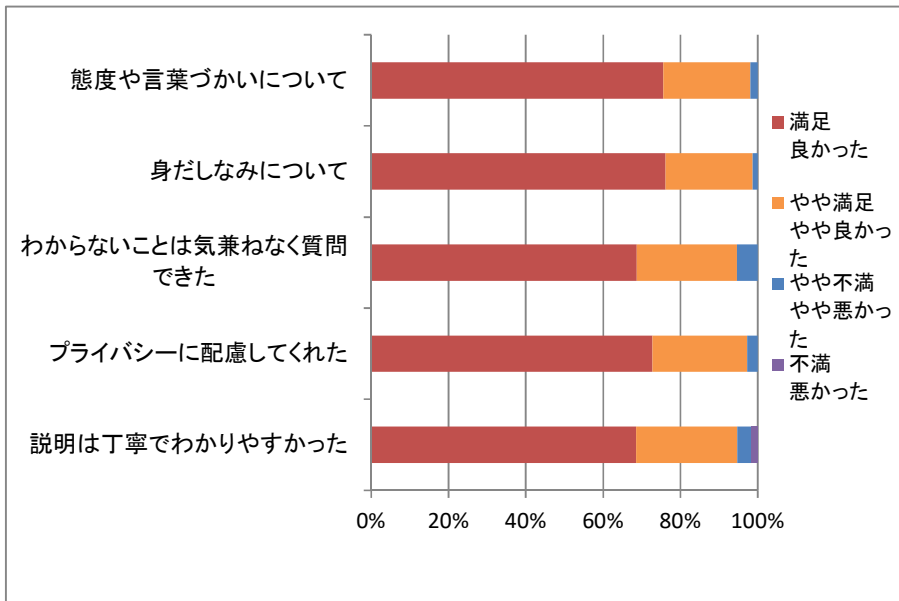
(4) 検査部職員(心電図、超音波、内視鏡 等)

上段: インデックス(3点満点)  
下段: 有効回答者数



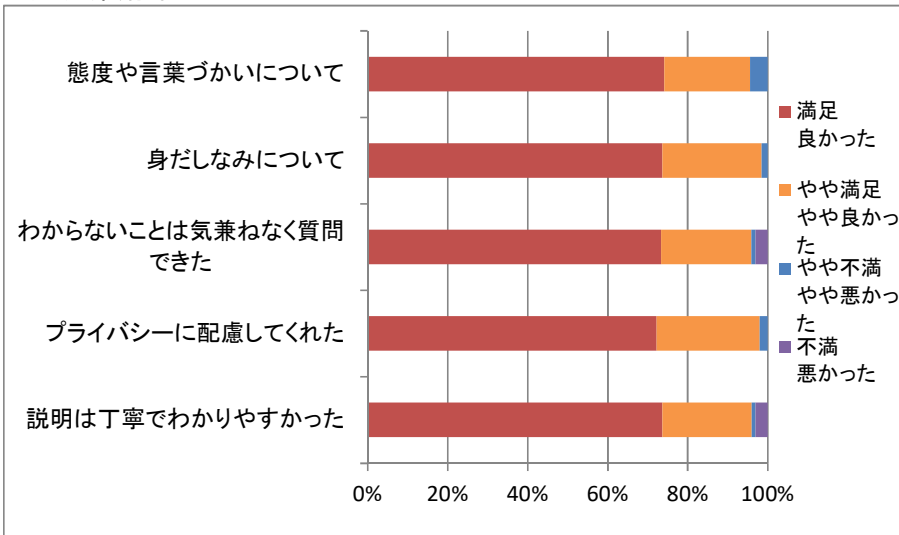
2.74	(昨年度2.70)	+0.04
302人		
2.72	(昨年度2.72)	±0
299人		
2.62	(昨年度2.55)	+0.07
295人		
2.71	(昨年度2.71)	±0
295人		
2.63	(昨年度2.56)	+0.07
302人		

(5) 放射線部職員(レントゲン、CT、MRI 等)



2.74	(昨年度2.74)	±0
380人		
2.75	(昨年度2.78)	-0.03
377人		
2.63	(昨年度2.66)	-0.03
374人		
2.70	(昨年度2.73)	-0.03
371人		
2.62	(昨年度2.66)	-0.04
378人		

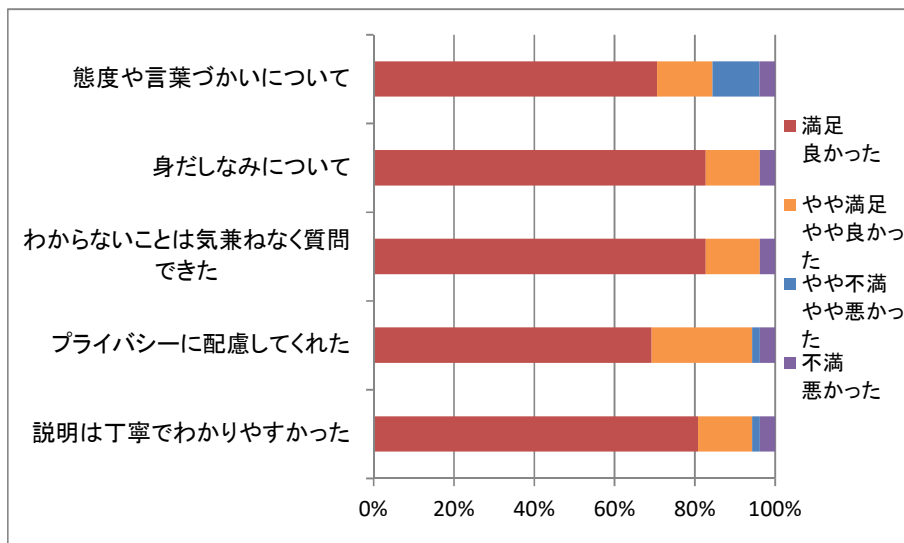
(6) 薬剤師



2.70	(昨年度2.72)	-0.02
205人		
2.72	(昨年度2.75)	-0.03
197人		
2.66	(昨年度2.68)	-0.02
195人		
2.70	(昨年度2.73)	-0.03
194人		
2.66	(昨年度2.71)	-0.05
197人		

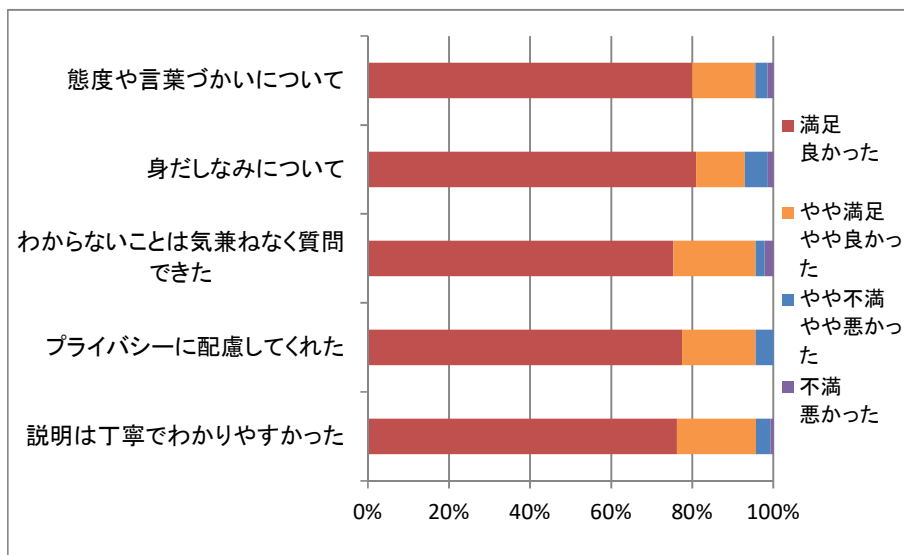
(7) 理学・作業療法士（リハビリテーション部）

上段：インデックス(3点満点)  
下段：有効回答者数



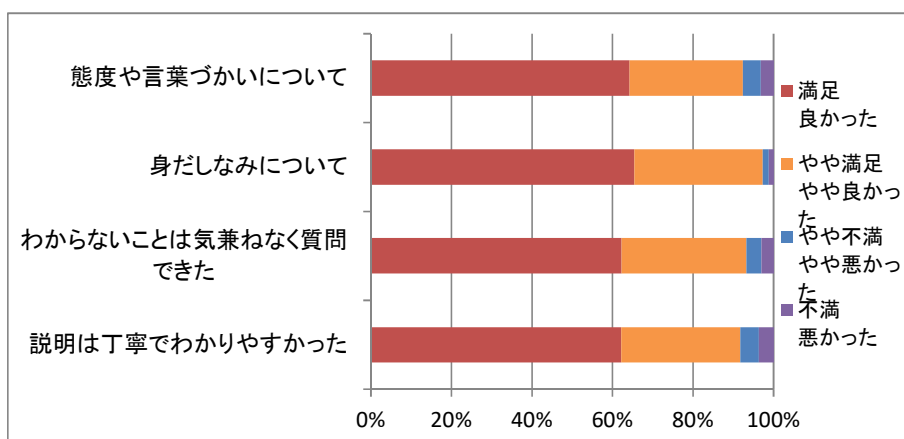
2.51	(昨年度2.64)	-0.13
51人		
2.75	(昨年度2.58)	-0.17
52人		
2.75	(昨年度2.57)	±0
52人		
2.60	(昨年度2.62)	-0.02
52人		
2.71	(昨年度2.67)	+0.04
52人		

(8) 歯科衛生士（北棟4階、5階）



2.74	(昨年度2.80)	-0.06
135人		
2.73	(昨年度2.77)	-0.04
142人		
2.69	(昨年度2.66)	+0.03
138人		
2.73	(昨年度2.77)	-0.04
138人		
2.71	(昨年度2.67)	+0.04
139人		

(9) 駐車場の職員

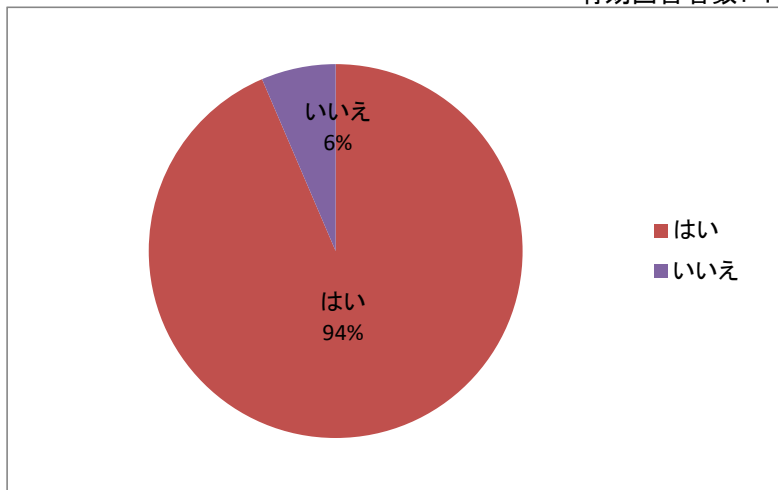


2.53	(昨年度2.64)	-0.11
341人		
2.61	(昨年度2.67)	-0.06
335人		
2.52	(昨年度2.57)	-0.05
326人		
2.50	(昨年度2.57)	-0.07
325人		

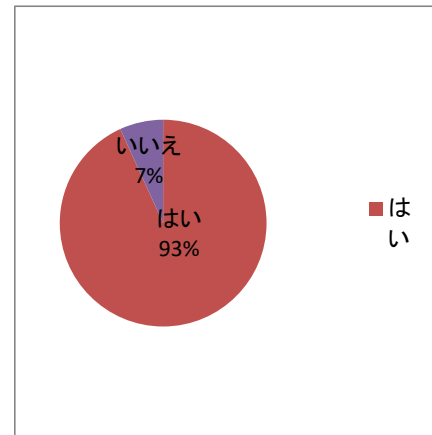
## 5. 予約センターについて

### ① 利用してよかった

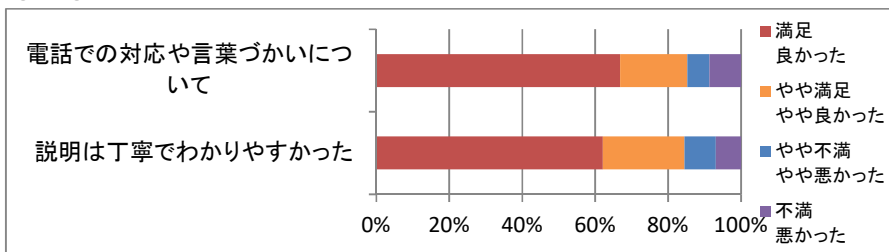
有効回答者数：171人



昨年度

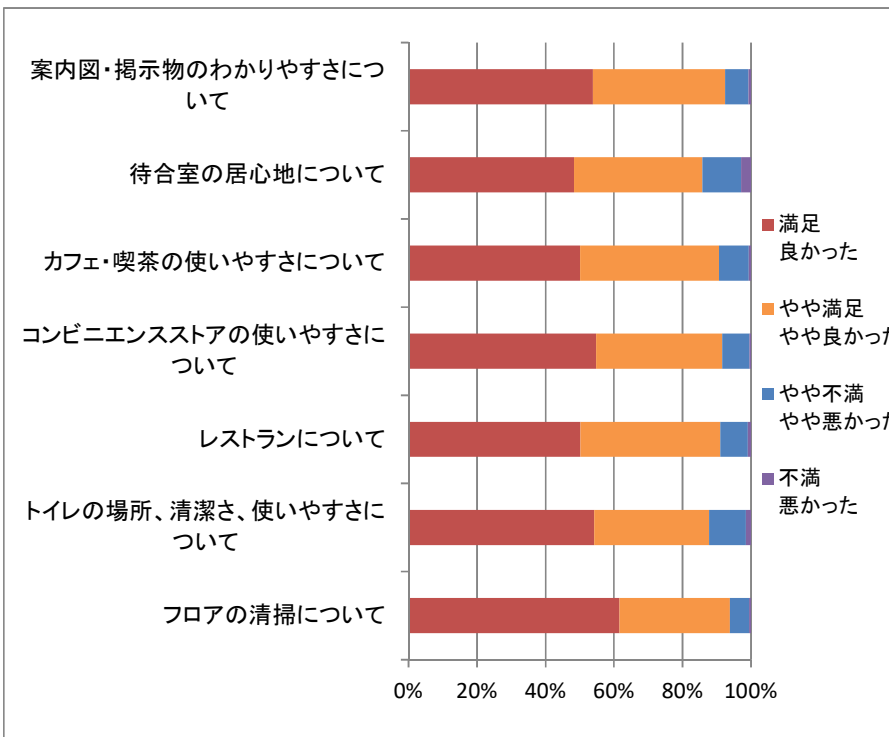


### ②、③



2.43	(昨年度2.53)	-0.1
184人		
2.40	(昨年度2.53)	-0.13
174人		

## 6 院内環境について

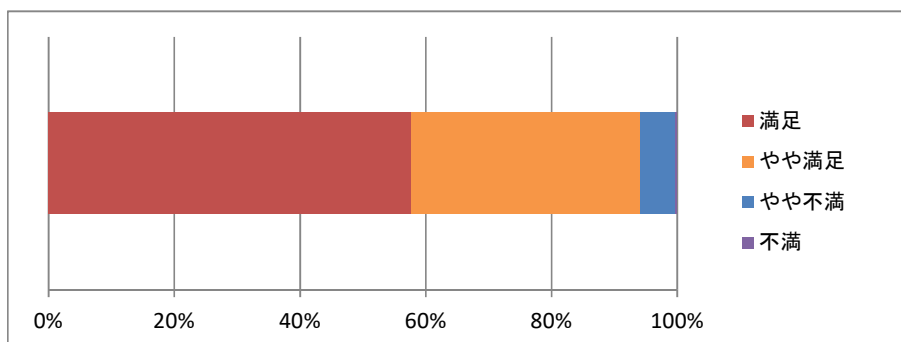


2.46	(昨年度2.43)	+0.03
685人		
2.31	(昨年度2.35)	-0.04
683人		
2.40	(昨年度2.44)	-0.04
602人		
2.46	(昨年度2.42)	+0.04
621人		
2.40	(昨年度2.36)	+0.04
554人		
2.40	(昨年度2.47)	-0.07
678人		
2.55	(昨年度2.63)	-0.08
689人		

## 7 総合的な評価について

### ① 全体的にこの病院について

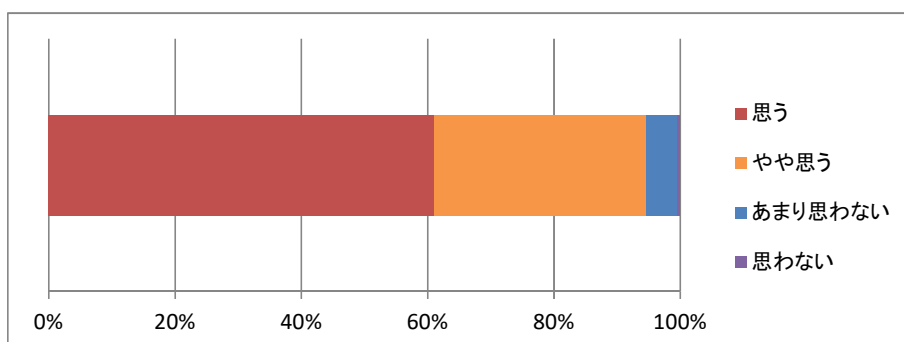
上段:インデックス(3点満点)  
下段:有効回答者数



インデックス 2.52  
昨年度 2.54  
前年度比 -0.02

有効回答者数726人

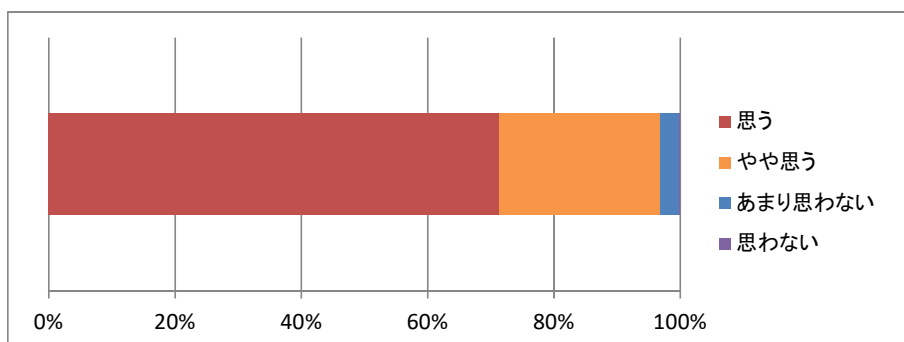
### ② 家族や友人にこの病院を紹介したい



インデックス 2.55  
昨年度 2.58  
前年度比 -0.03

有効回答者数695人

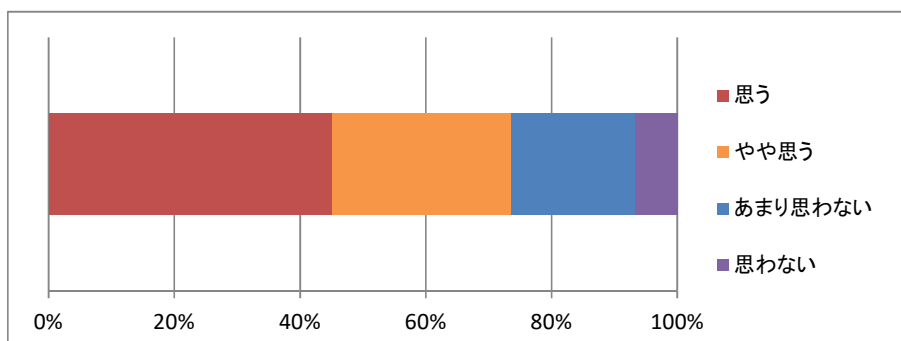
### ③ 今後また当院を利用したい



インデックス 2.68  
昨年度 2.70  
前年度比 -0.02

有効回答者数693人

### ④ 予約は取りやすいと思いますか



インデックス 2.12  
昨年度 2.18  
前年度比 -0.06

有効回答者数682人