

# 外来患者満足度調査 結果報告書

令和2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2年10月5日(月), 6日(火)
- ・ サンプル数 : 配布数(準備枚数) . . . . . 1,000枚  
有効回収数 . . . . . 915 枚  
有効回収率 . . . . . 91.5 %

(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○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を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	<input type="checkbox"/> 患者本人 <input type="checkbox"/> 患者の家族 <input type="checkbox"/> 患者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
2	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
3	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上
4	受診診療科	<input type="checkbox"/> 血液・腫瘍・心血管内科 <input type="checkbox"/> 免疫・膠原病・感染症内科 <input type="checkbox"/> 消化管内科 <input type="checkbox"/> 腎・高血圧・脳血管内科 <input type="checkbox"/> 内分泌代謝・糖尿病内科 <input type="checkbox"/> 肝臓・膵臓・胆道内科 <input type="checkbox"/> 心療内科 <input type="checkbox"/> 脳神経内科 <input type="checkbox"/> 循環器科 <input type="checkbox"/> 呼吸器科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 精神科神経科 <input type="checkbox"/> 放射線科 <input type="checkbox"/> 総合診療科 <input type="checkbox"/> 先端分子・細胞治療科 <input type="checkbox"/> 産科婦人科 <input type="checkbox"/> 消化管外科 <input type="checkbox"/> 肝臓・膵臓・門脈・肝臓移植外科 <input type="checkbox"/> 胆道・膵臓・膵臓移植・腎臓移植外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器外科 <input type="checkbox"/> 乳腺外科 <input type="checkbox"/> 内分泌外科 <input type="checkbox"/> 血管外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 心臓血管外科 <input type="checkbox"/> 小児外科・成育外科・小腸移植外科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 泌尿器・前立腺・腎臓・副腎外科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 耳鼻咽喉・頭頸部外科 <input type="checkbox"/> ペインクリニック（麻酔科蘇生科） <input type="checkbox"/> 形成外科 <input type="checkbox"/> その他（                      ）
5	受診診療科（歯科）	<input type="checkbox"/> 小児歯科・スペシャルニーズ歯科 <input type="checkbox"/> 矯正歯科 <input type="checkbox"/> 歯内治療科 <input type="checkbox"/> 歯周病科 <input type="checkbox"/> 義歯補綴科 <input type="checkbox"/> 咬合補綴科 <input type="checkbox"/> 顎口腔外科 <input type="checkbox"/> 顔面口腔外科 <input type="checkbox"/> 歯科麻酔科 <input type="checkbox"/> 口腔画像診断科 <input type="checkbox"/> 口腔総合診療科 <input type="checkbox"/> 高齢者歯科・全身管理歯科 <input type="checkbox"/> 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お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/1e5b4cabead4ccb4a42c3b30db501385f2355b21/qr>  
からもご回答いただけます（回答期間：令和2年10月9日まで）

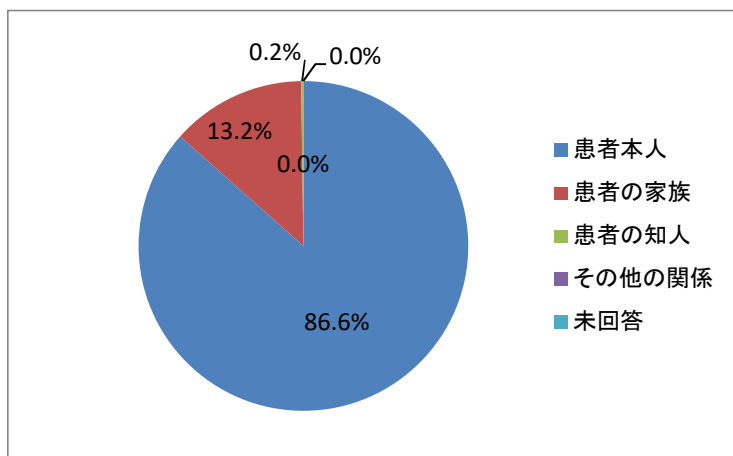
外来診療棟1階総合案内カウンター、玄関出入口、ファミリーマート前、1階フロアエレベーター前の回収箱へお入れください。

## Ⅱ 調査結果の分析

### 1 患者さんについて

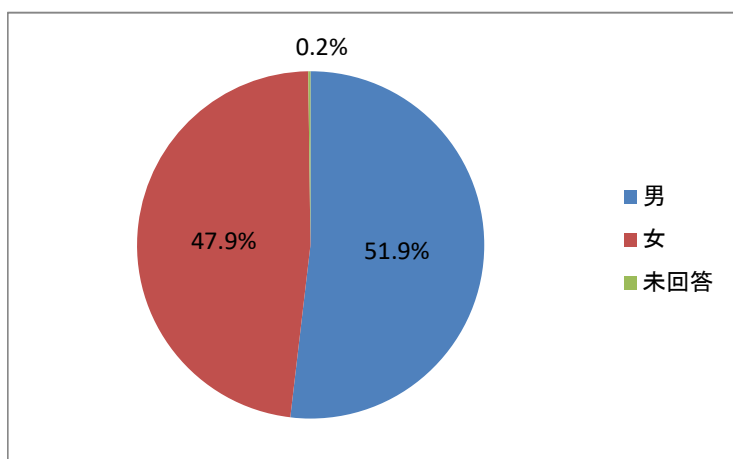
#### (1) 記入者

有効回答者数: 916人



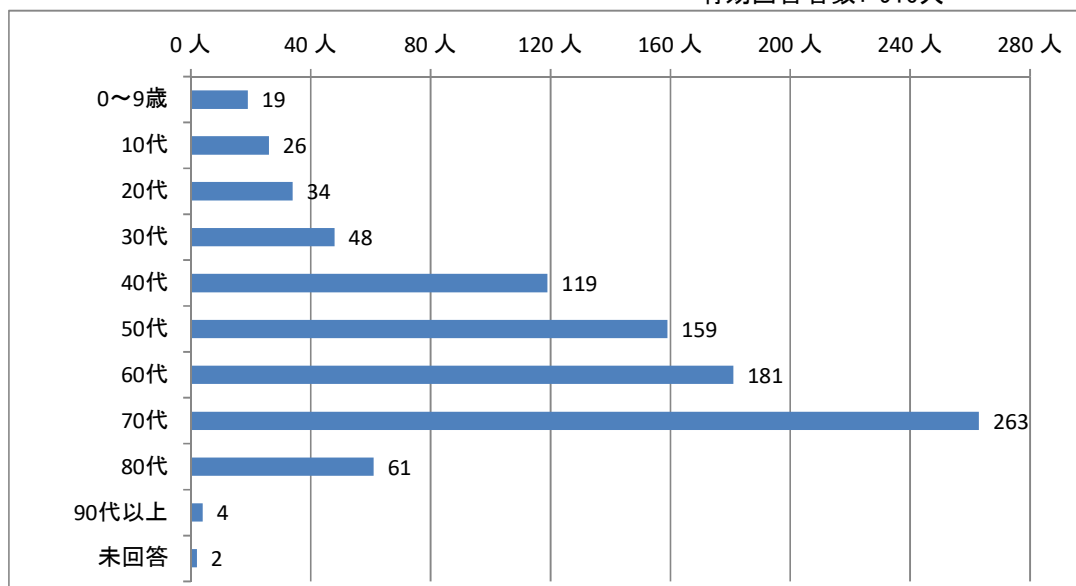
#### (2) 性別

有効回答者数: 916人



#### (3) 年齢

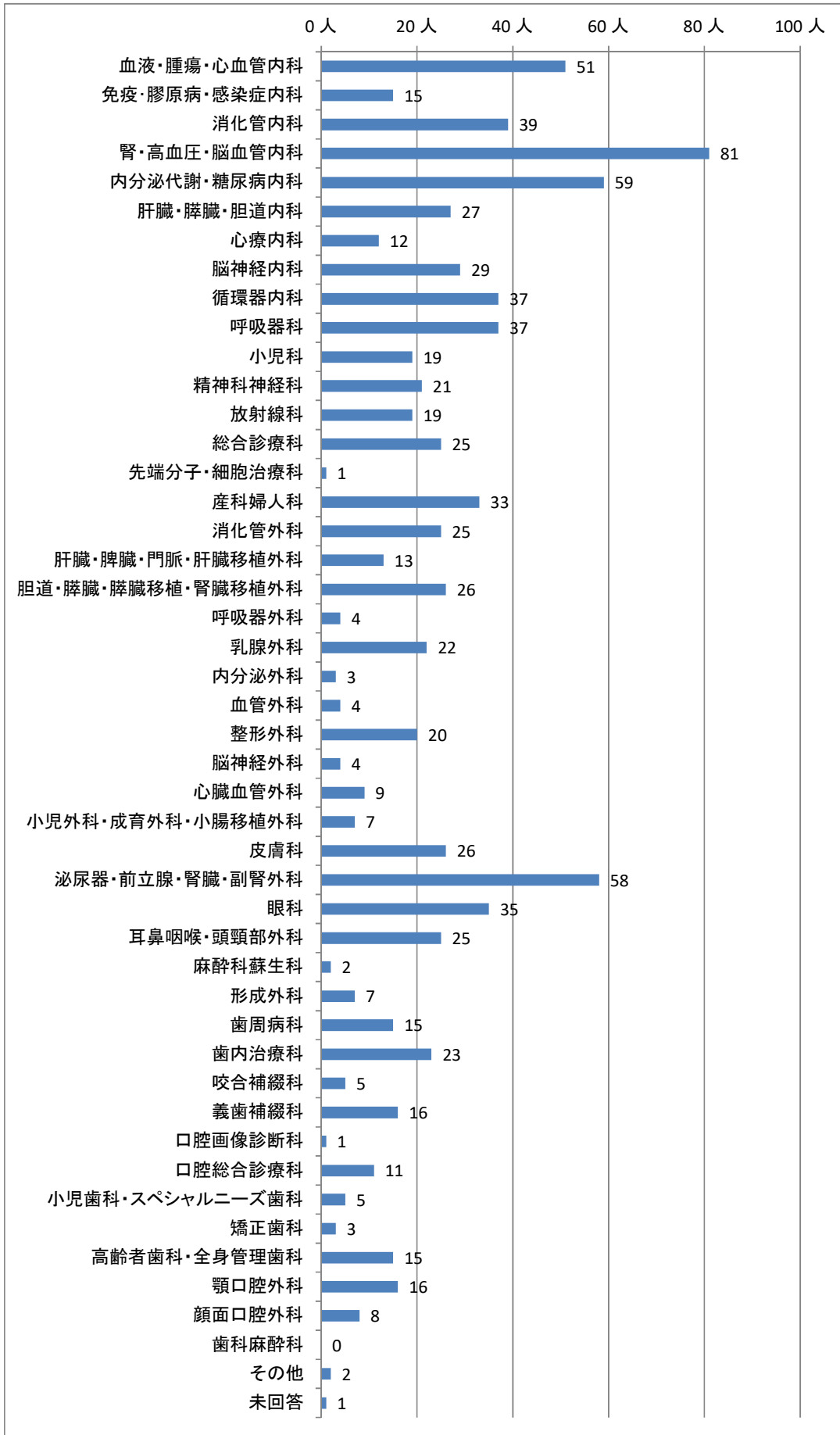
有効回答者数: 916人



(4) 受診診療科

2科以上受診の回答を含む

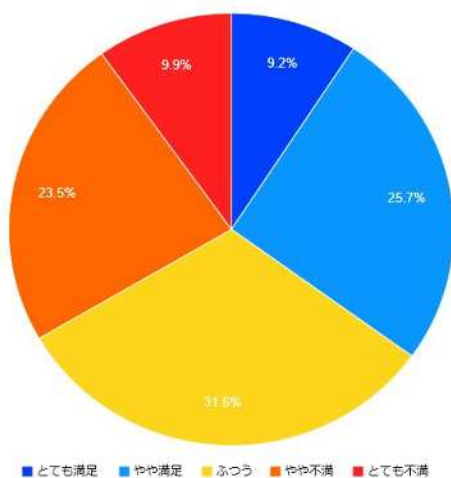
有効回答者数: 916人



## 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：898人

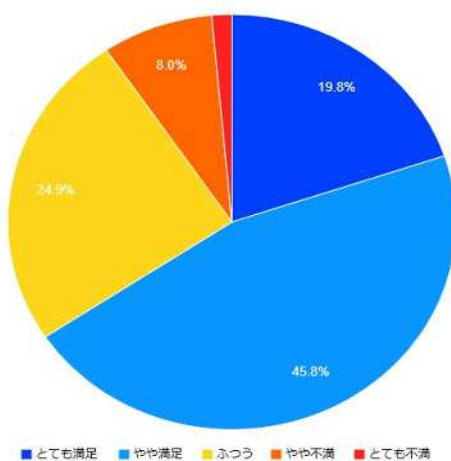


平均点 3.01

回答内訳	(人)
とても満足	83
やや満足	231
ふつう	284
やや不満	211
とても不満	89

### (2) 診察時間に満足していますか

有効回答者数：897人

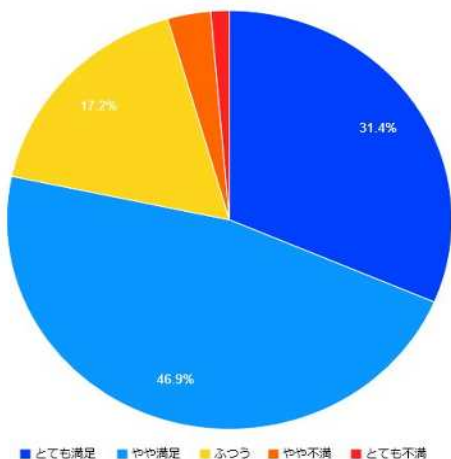


平均点 3.75

回答内訳	(人)
とても満足	178
やや満足	411
ふつう	223
やや不満	72
とても不満	13

### (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：891人



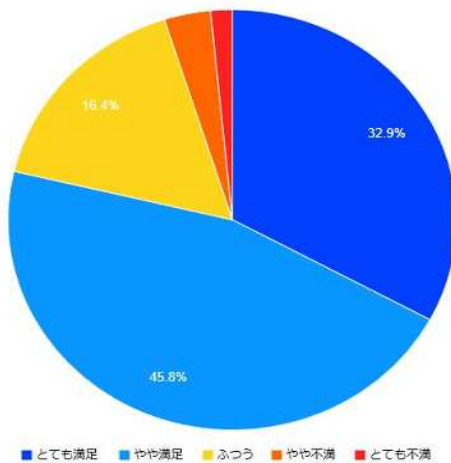
平均点 4.04

回答内訳	(人)
とても満足	280
やや満足	418
ふつう	153
やや不満	28
とても不満	12



(4) 医師との対話に満足していますか

有効回答者数：897人

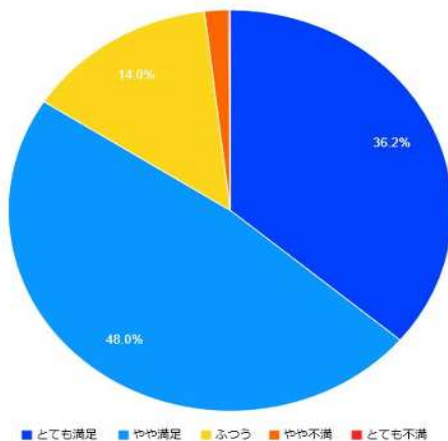


平均点 4.05

回答内訳	(人)
とても満足	295
やや満足	411
ふつう	147
やや不満	30
とても不満	14

(5) 看護師の対応に満足していますか

有効回答者数：857人

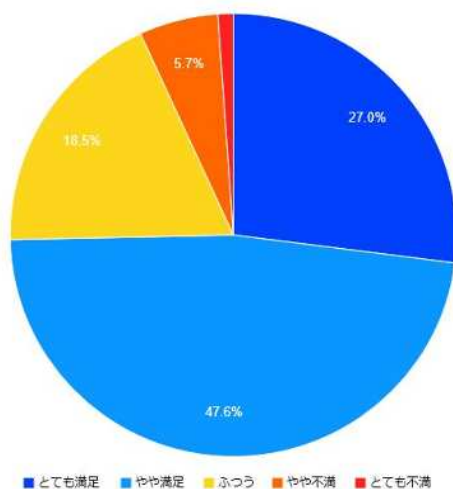


平均点 4.18

回答内訳	(人)
とても満足	310
やや満足	411
ふつう	120
やや不満	15
とても不満	1

(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

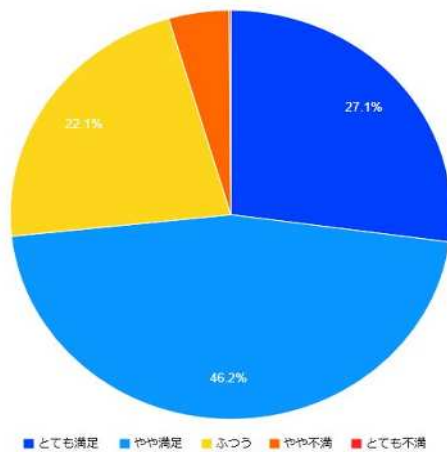
有効回答者数：892人



平均点 3.94

回答内訳	(人)
とても満足	241
やや満足	425
ふつう	165
やや不満	51
とても不満	10

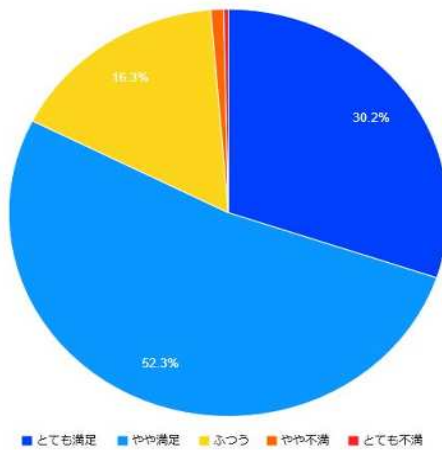
(7) 診療科ブロック受付職員の対応に満足していますか  
有効回答者数: 877人



平均点 3.96

回答内訳	(人)
とても満足	238
やや満足	405
ふつう	194
やや不満	39
とても不満	1

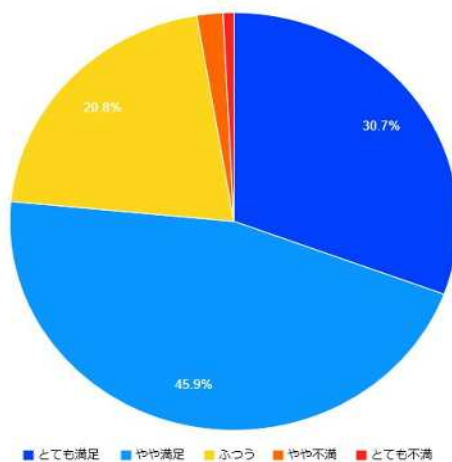
(8) 検査職員の対応に満足していますか  
有効回答者数: 855人



平均点 4.11

回答内訳	(人)
とても満足	258
やや満足	447
ふつう	139
やや不満	8
とても不満	3

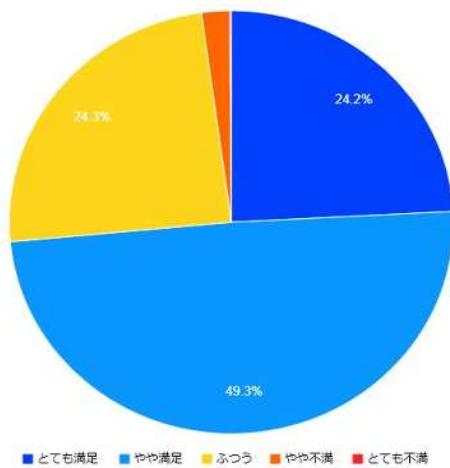
(9) 薬剤師の対応に満足していますか  
有効回答者数: 639人



平均点 4.04

回答内訳	(人)
とても満足	196
やや満足	293
ふつう	133
やや不満	12
とても不満	5

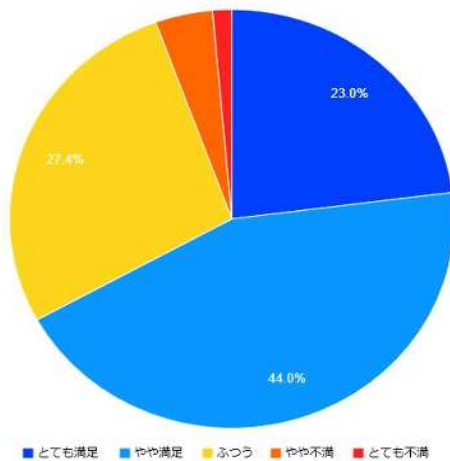
(10) その他のスタッフの対応に満足していますか  
有効回答者数: 831人



平均点 3.95

回答内訳	(人)
とても満足	201
やや満足	410
ふつう	202
やや不満	17
とても不満	1

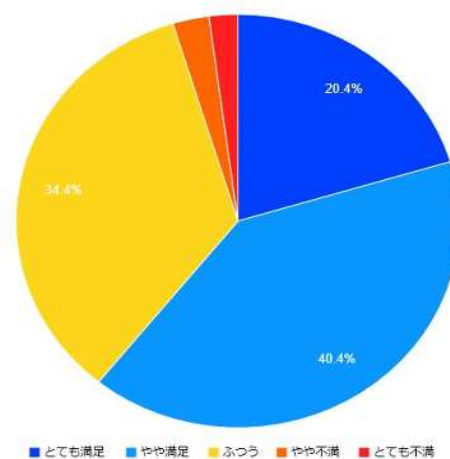
(11) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか  
有効回答者数: 718人



平均点 3.83

回答内訳	(人)
とても満足	165
やや満足	316
ふつう	197
やや不満	30
とても不満	10

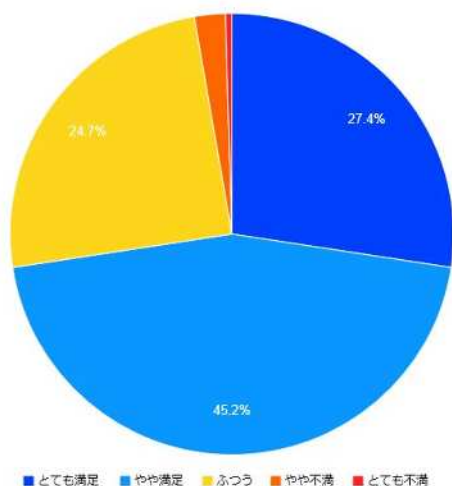
(12) 精神的なケアに満足していますか  
有効回答者数: 717人



平均点 3.74

回答内訳	(人)
とても満足	146
やや満足	290
ふつう	247
やや不満	19
とても不満	15

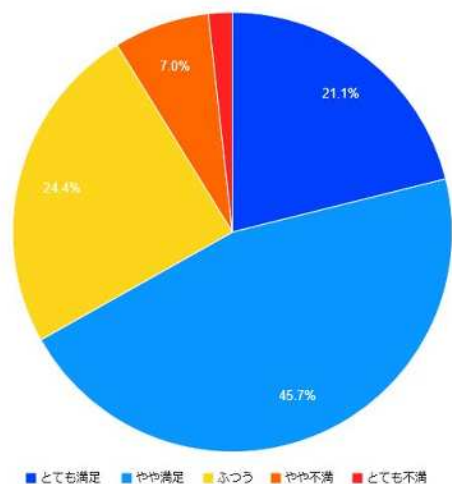
(13) 診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか  
有効回答者数: 846人



平均点 3.97

回答内訳	(人)
とても満足	232
やや満足	382
ふつう	209
やや不満	19
とても不満	4

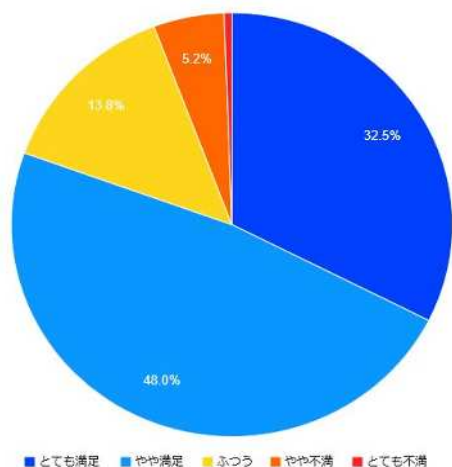
(14) 駐車場の管理・運営に満足していますか  
有効回答者数: 739人



平均点 3.77

回答内訳	(人)
とても満足	156
やや満足	338
ふつう	180
やや不満	52
とても不満	13

(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: 887人

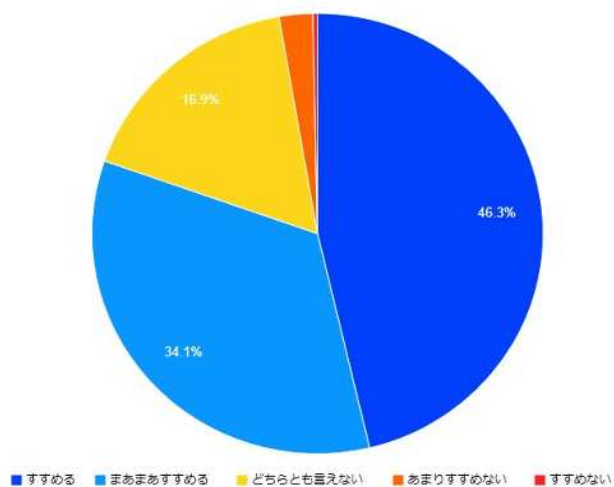


平均点 4.07

回答内訳	(人)
とても満足	288
やや満足	426
ふつう	122
やや不満	46
とても不満	5

### 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：916人



平均点 4.24

回答内訳	(人)
すすめる	424
まあまあすすめる	312
どちらとも言えない	155
あまりすすめない	22
すすめない	3