

# 外来患者満足度 調査結果報告書

調査期間: 2023年11月1日～2023年11月14日

# 目次

## 1.調査概要

調査目的

調査期間

調査対象

## 2.調査票項目

## 3.調査結果分析

性別

年齢

受診診療科

当院を選ばれた理由

## 3.満足度調査結果

項目別評価結果

医師の接遇

看護師の接遇

事務の接遇

施設・設備・情報

医療・サービス

総合評価項目

# 1 調査概要

- ・調査目的

現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度・問題点を把握し  
その改善や患者サービス向上に役立てるため

- ・調査期間

2023年11月1日～2023年11月14日

- ・調査対象

回収枚数300枚 期間中に外来診療受診の患者様

## 2. 調査票項目

### 接遇

- 1 医師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 2 医師の病状や検査結果の説明はいかがでしたか？
- 3 診療時間の長さや丁寧さはいかがでしたか？
- 4 看護師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 5 受付の態度や言葉遣いはいかがでしたか？
- 6 会計の態度や言葉遣いはいかがでしたか？

### 施設・設備・情報

- 1 当院の施設や設備についてはいかがでしたか？
- 2 当院の清潔さはいかがでしたか？
- 3 待合室の空調はいかがでしたか？
- 4 院内の掲示物はいかがでしたか？
- 5 ホームページでの情報提供についてはいかがでしたか？

### 医療・サービス

- 1 受付の待ち時間はいかがでしたか？
- 2 診察の待ち時間はいかがでしたか？
- 3 会計の待ち時間はいかがでしたか？
- 4 医師の待ち時間に対する説明や配慮についてはいかがでしたか？
- 5 看護師の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 6 事務職員の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 7 スタッフ間の必要な情報伝達はされていましたが？
- 8 プライバシー配慮についてはいかがでしたか？

### 総合評価項目

- 1 総合の満足度はいかがですか？
- 2 また当院を利用したいと思いますか？
- 3 当院を家族や知人に勧めたいと思いますか？

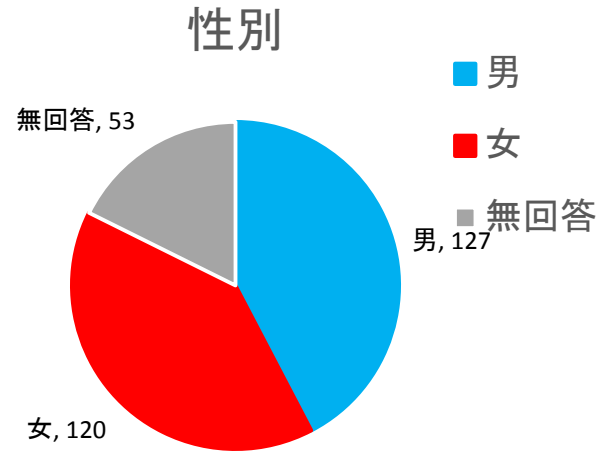
### 3. 調查結果分析

• 性別

男 127人

女 120人

無回答 53人



• 年齡

0~19歲 2人

20~29歲 3人

30~39歲 9人

40~49歲 12人

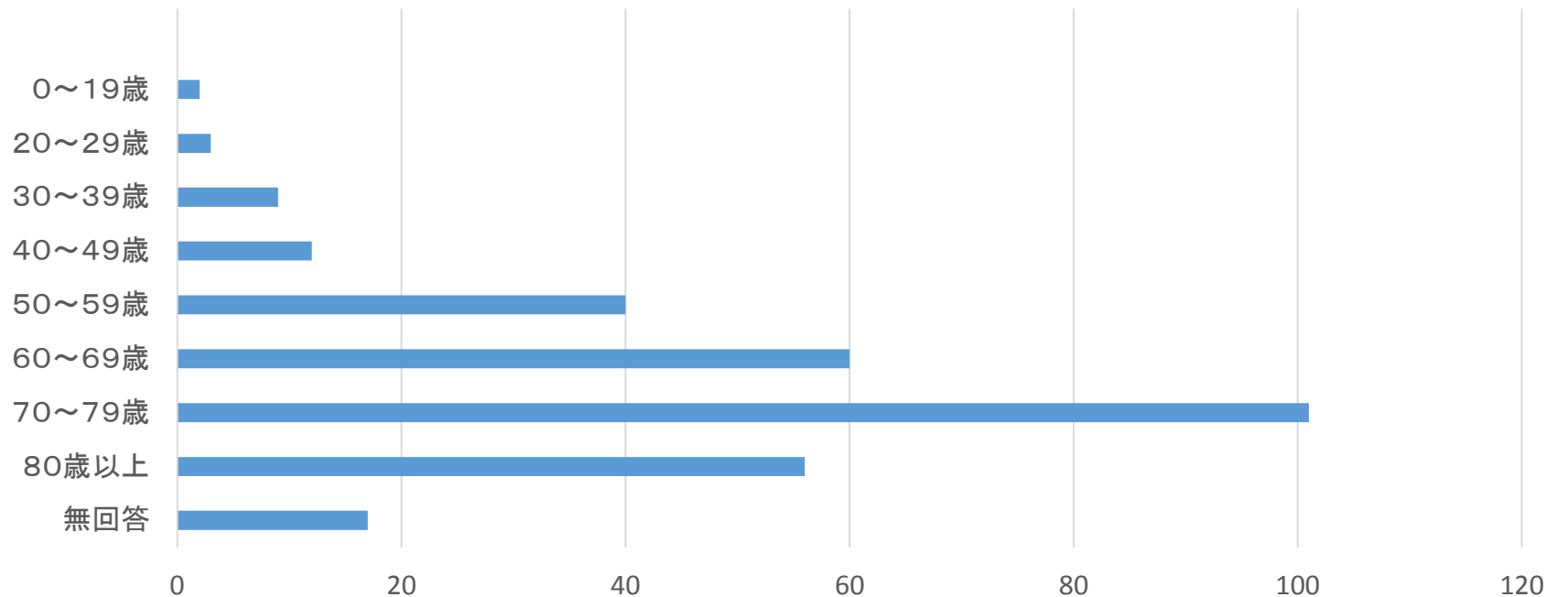
50~59歲 40人

60~69歲 60人

70~79歲 101人

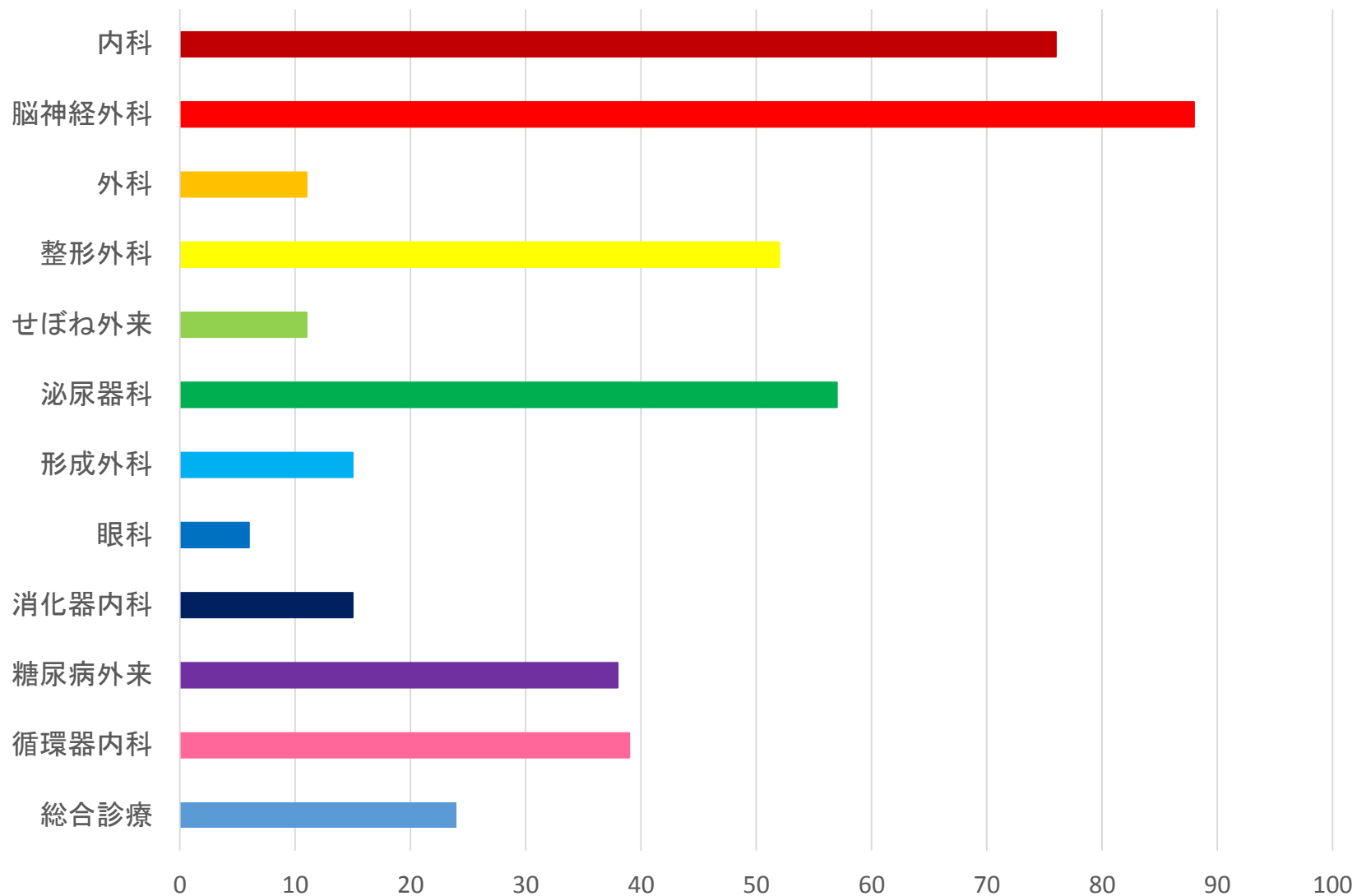
80歲以上 56人

無回答 17人



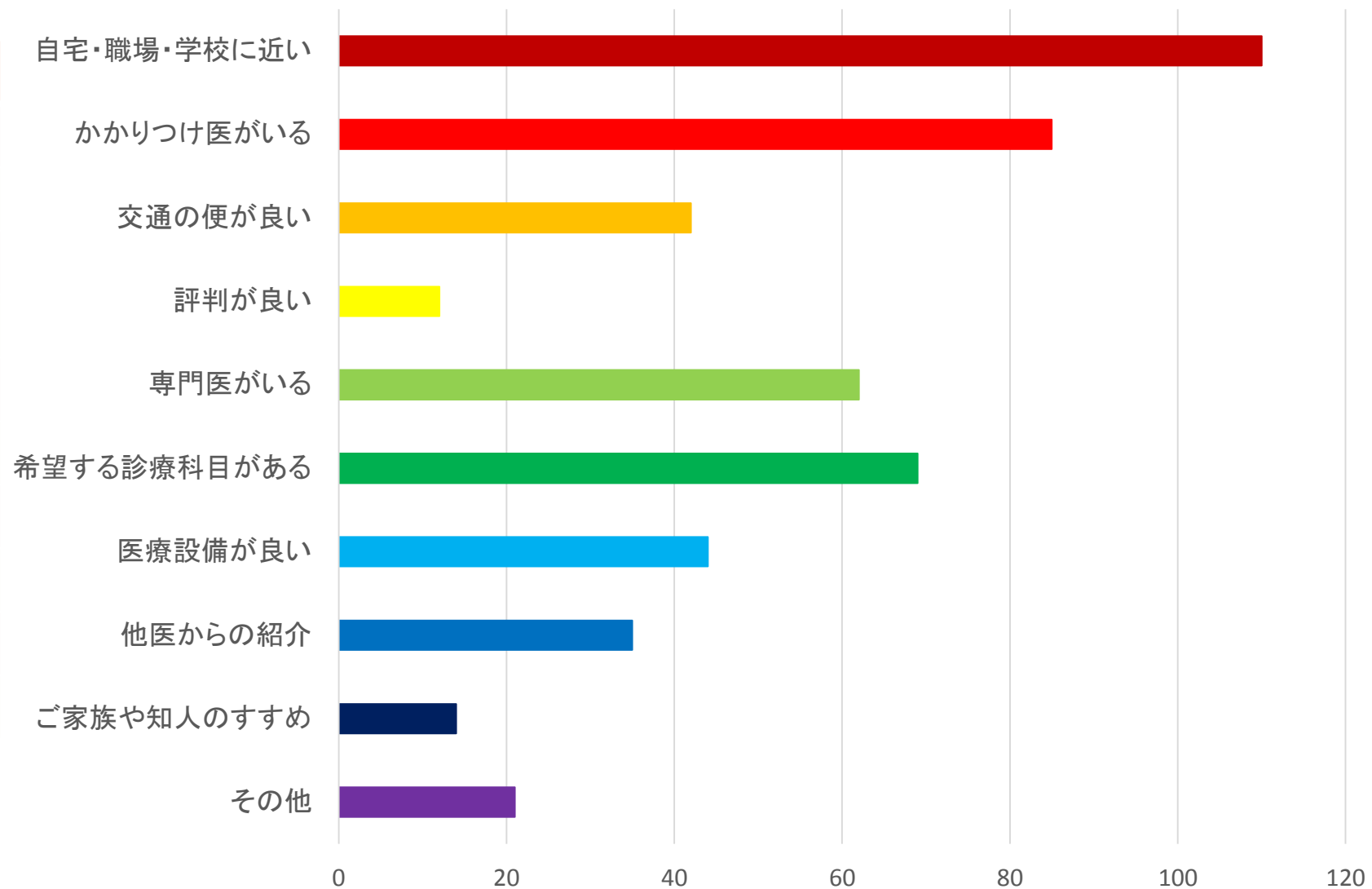
# 受診診療科

診療科目	人数
内科	76
脳神経外科	88
外科	11
整形外科	52
せぼね外来	11
泌尿器科	57
形成外科	15
眼科	6
消化器内科	15
糖尿病外来	38
循環器内科	39
総合診療	24

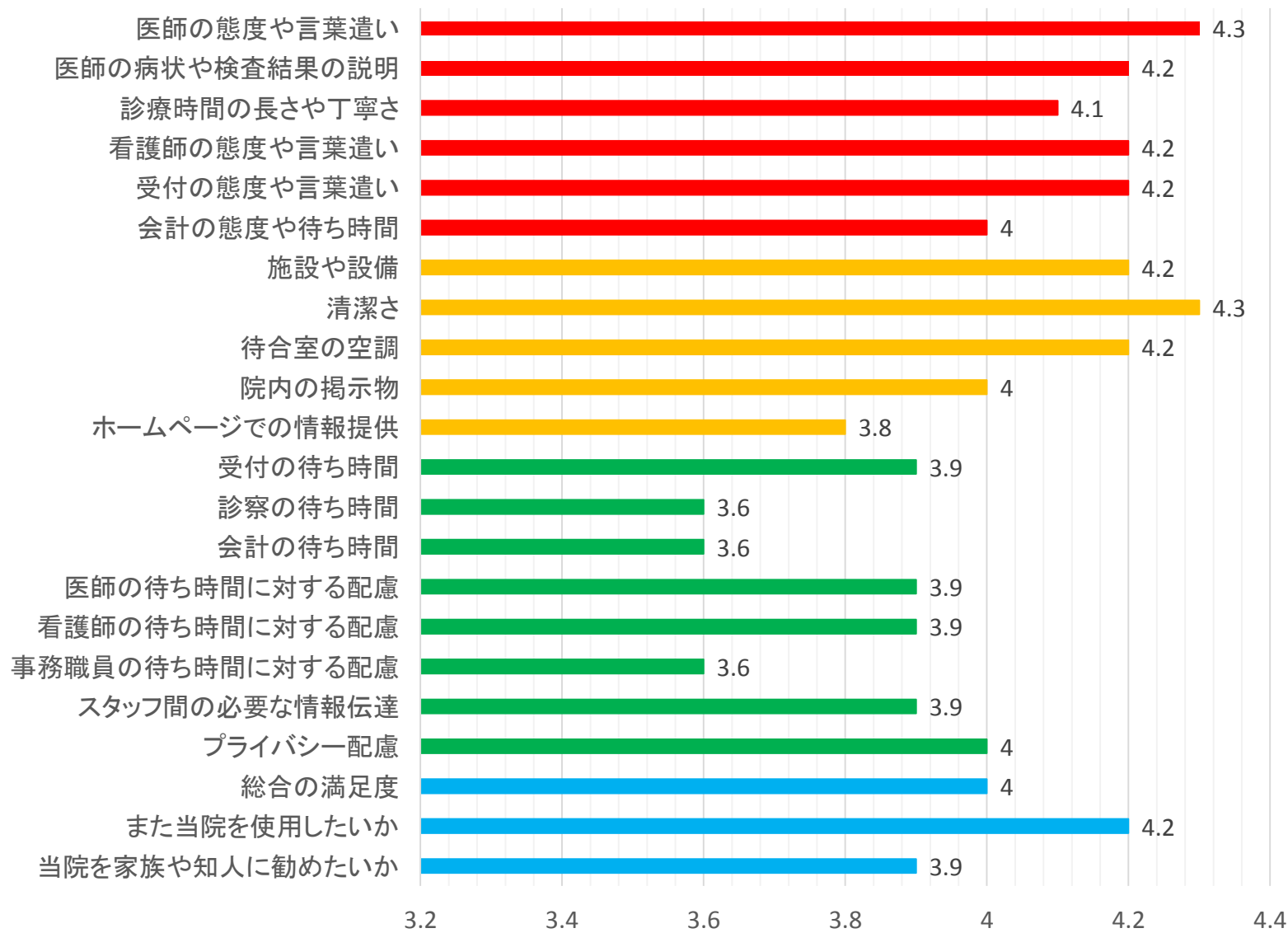


# 当院を選ばれた理由

理由(複数該当可)	人数
自宅・職場・学校に近い	110
かかりつけ医がいる	85
交通の便が良い	42
評判が良い	12
専門医がいる	62
希望する診療科目がある	69
医療設備が良い	44
他医からの紹介	35
ご家族や知人のすすめ	14
その他	21



# IV 満足度調査結果 ( )内は去年の数字です。



総合満足度	4.0/5 (4.1)
-------	----------------

接遇	4.2/5 (4.2)
----	----------------

施設・設備・ 情報	4.1/5 (4.1)
--------------	----------------

医療 サービス	3.8/5 (4.0)
------------	----------------

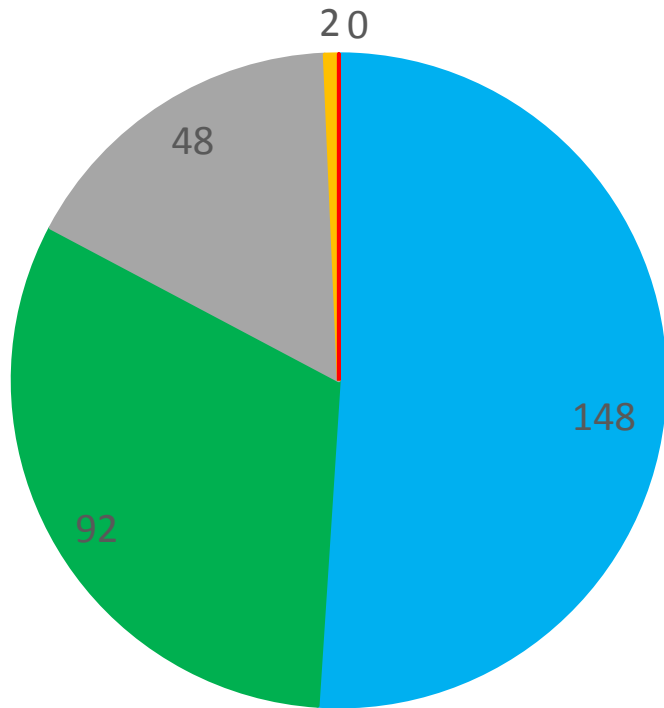
総合評価 項目	4.0/5 (4.2)
------------	----------------



# 接遇

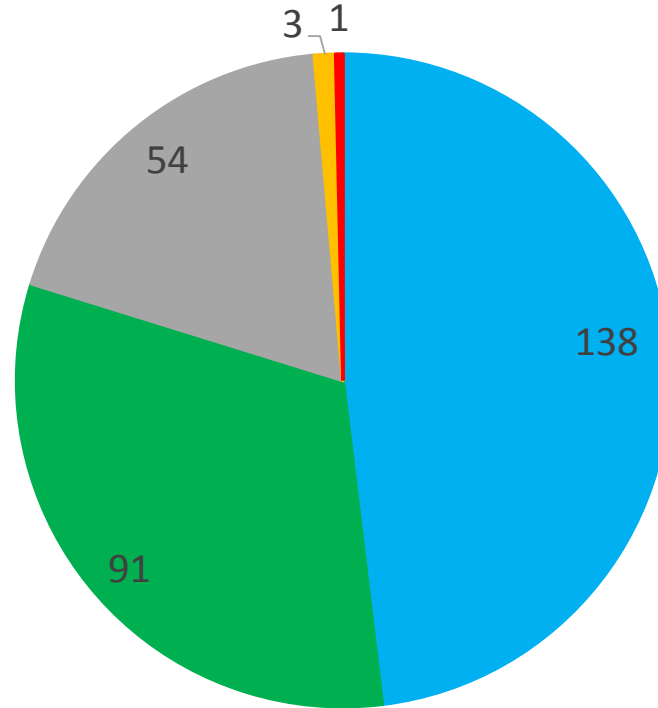
## 医師の接遇

医師の態度・言葉遣い



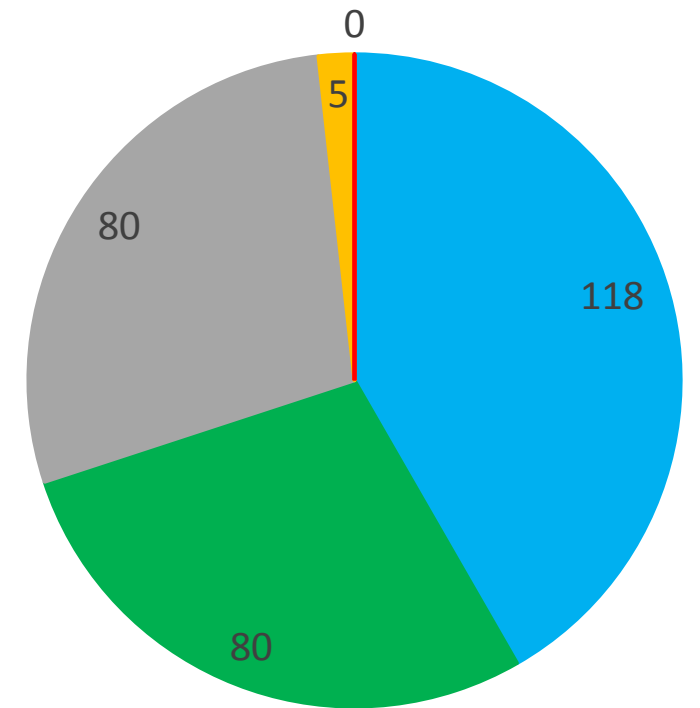
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

医師の病状や検査結果の説明



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診療時間の長さや丁寧さ

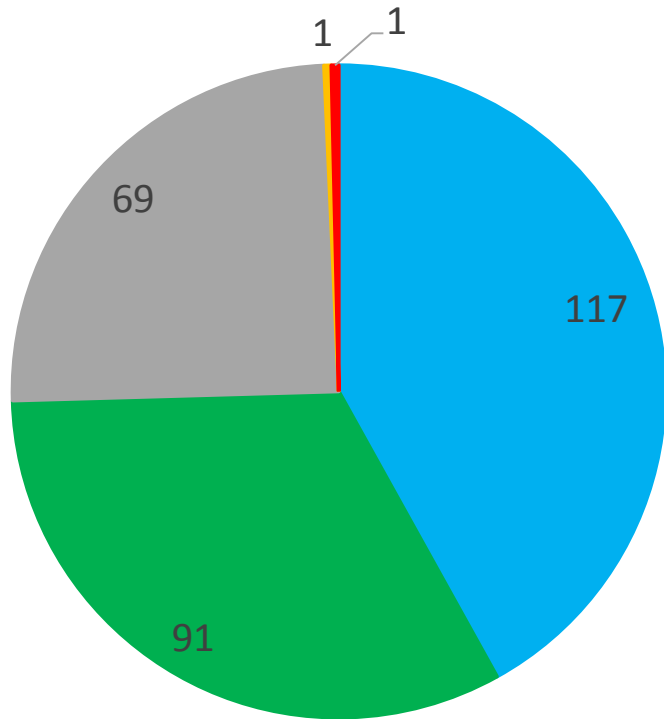


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

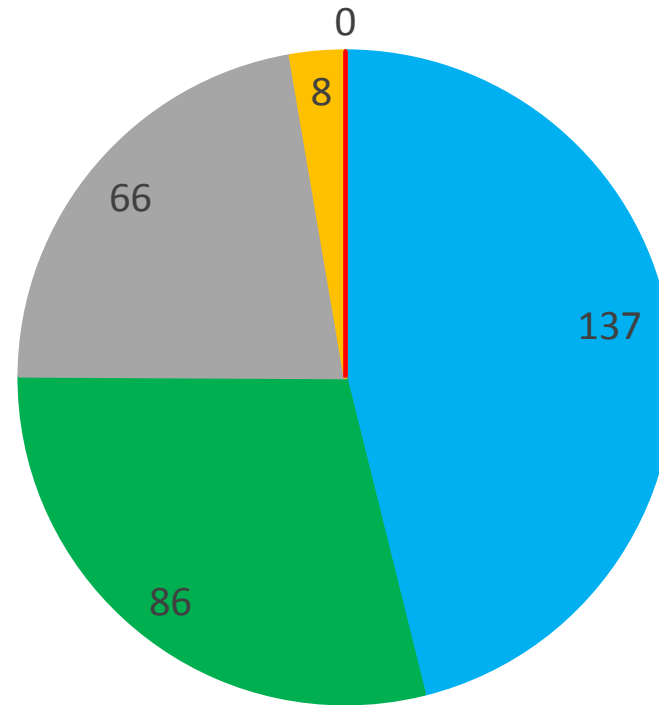
# 接遇

## 看護師・事務の接遇

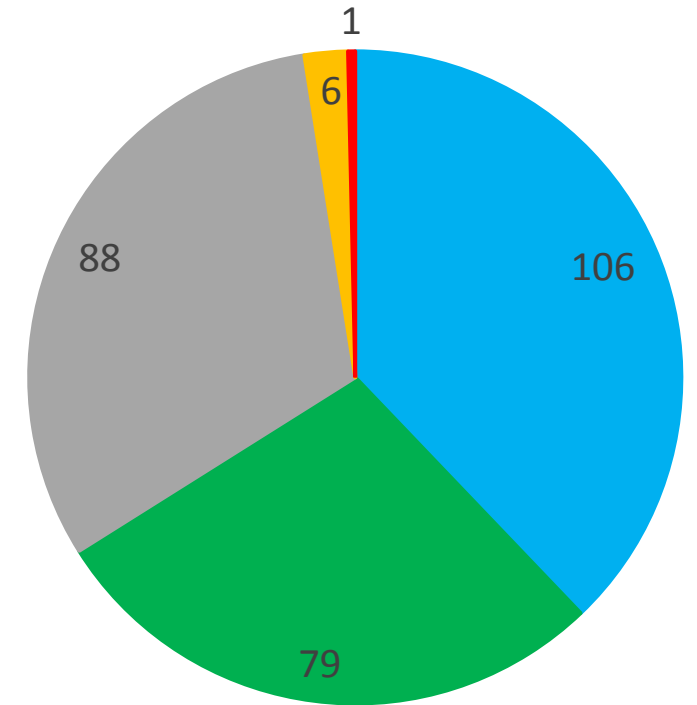
看護師のスタッフの態度・言葉遣い



受付時のスタッフの態度・言葉遣い



会計時のスタッフの態度・言葉遣い



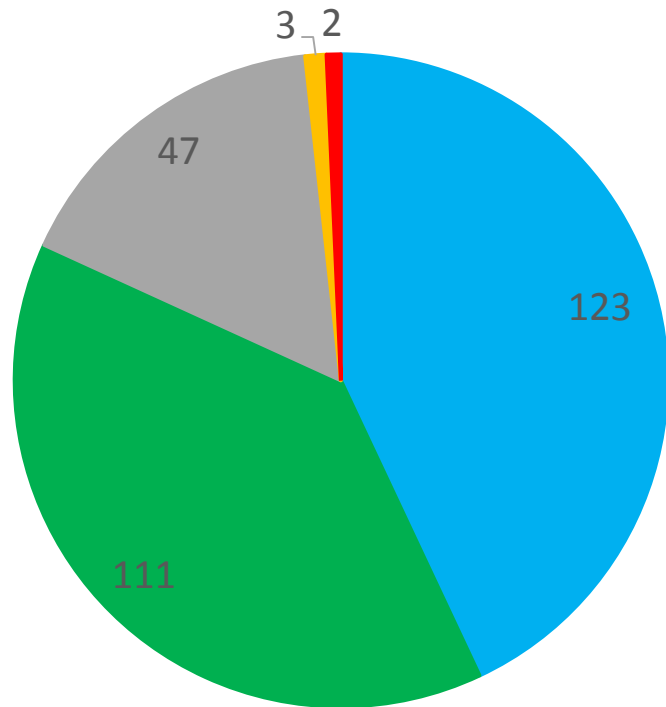
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

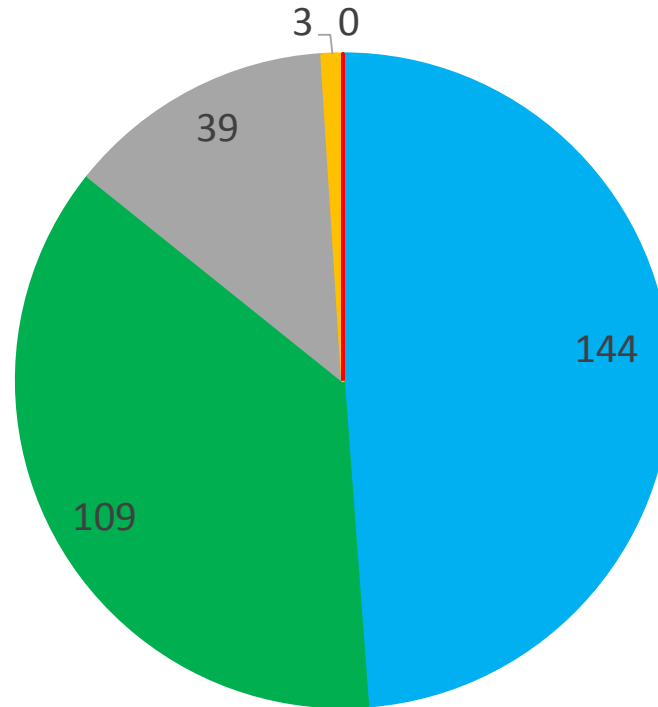
# 施設・設備・情報

施設や設備



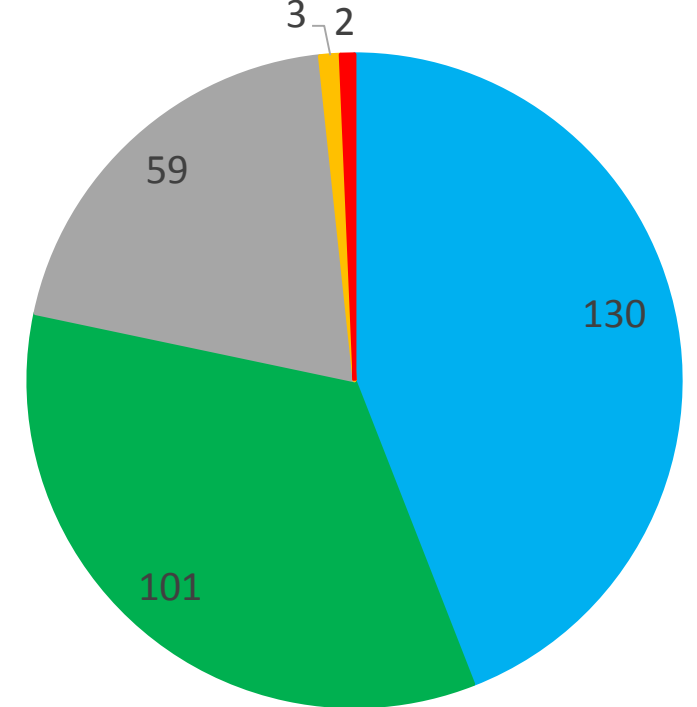
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

清潔さ



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

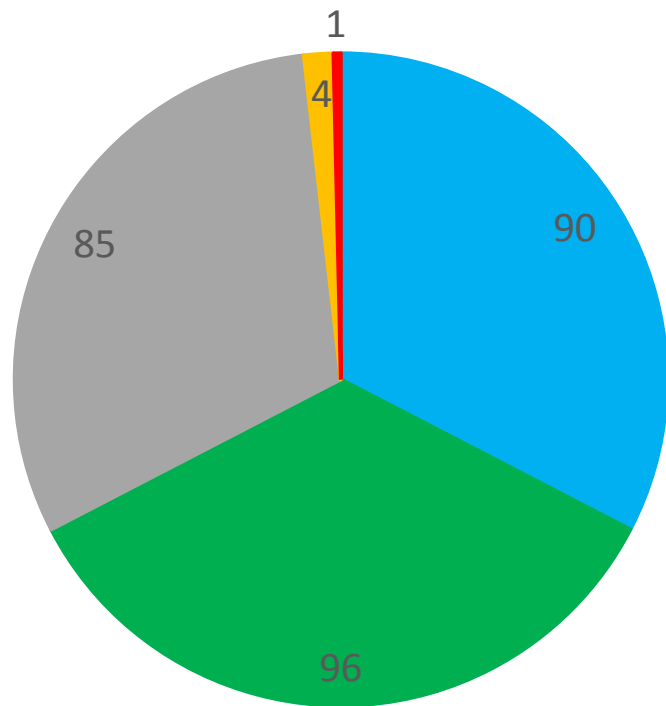
待合室の空調



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

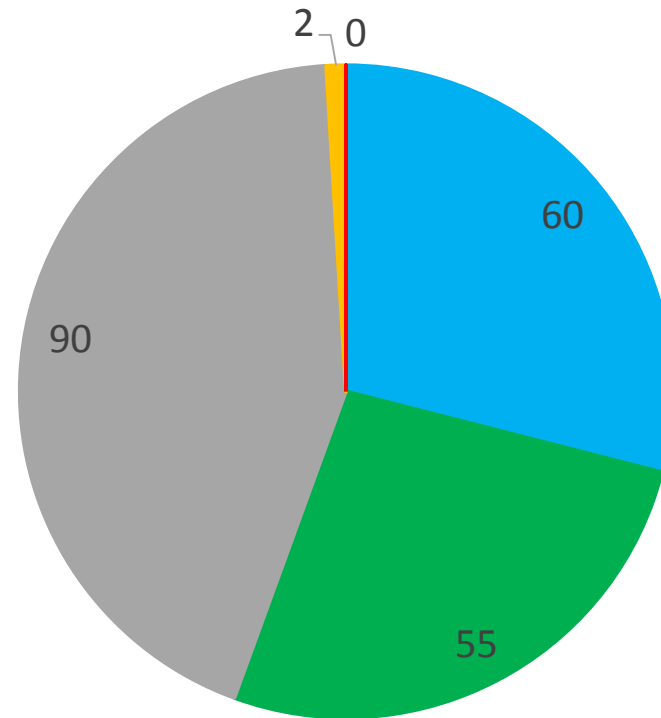
# 施設・設備・情報

院内の掲示物



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

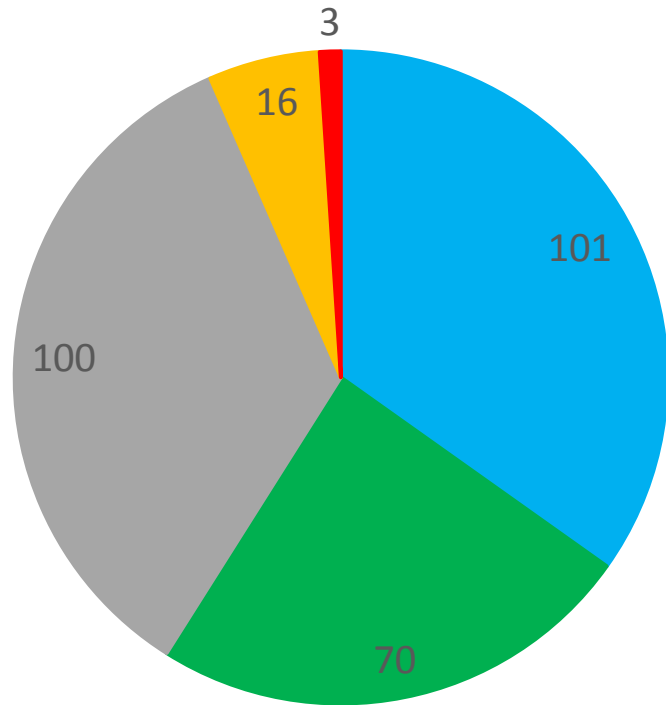
ホームページでの情報提供



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

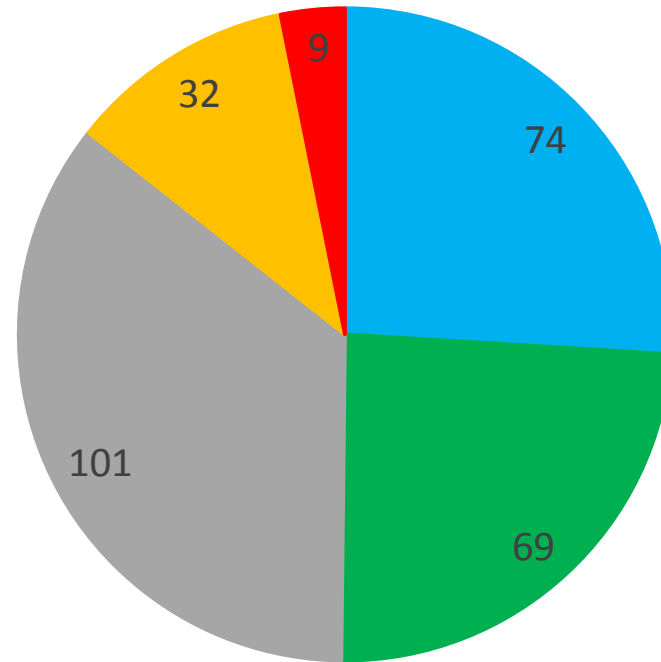
# 医療・サービス

受付の待ち時間



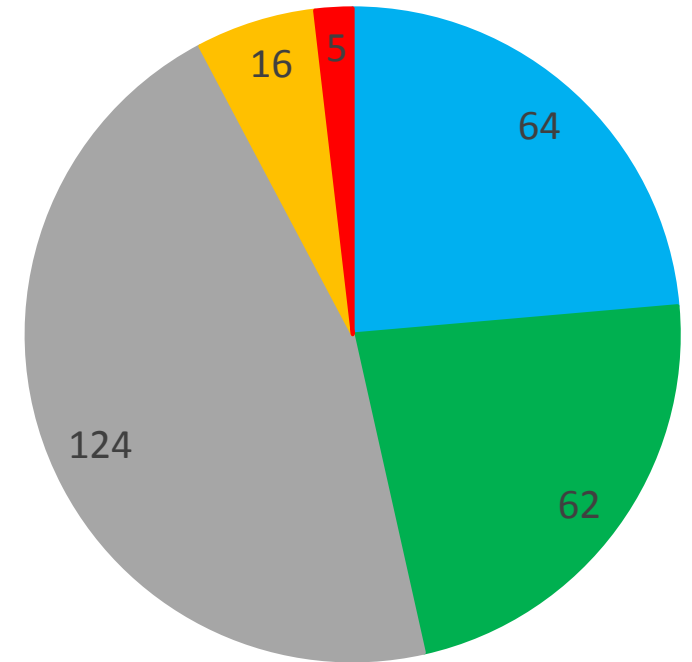
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診察の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

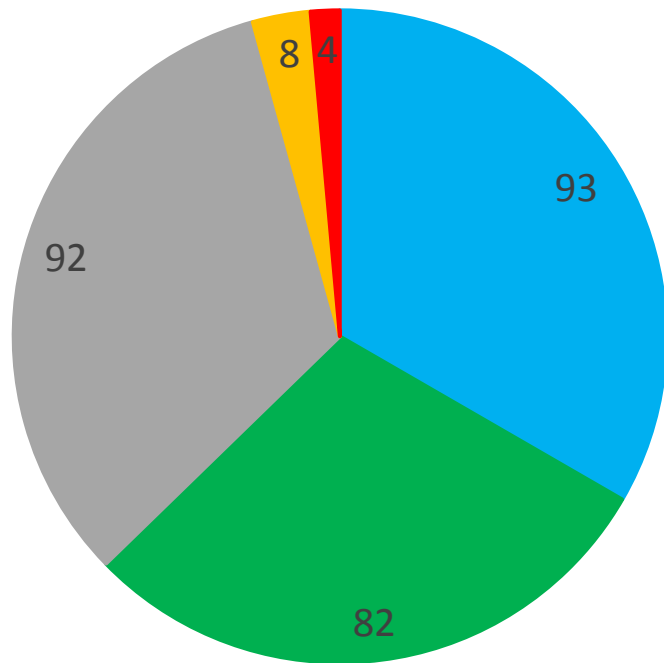
会計の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

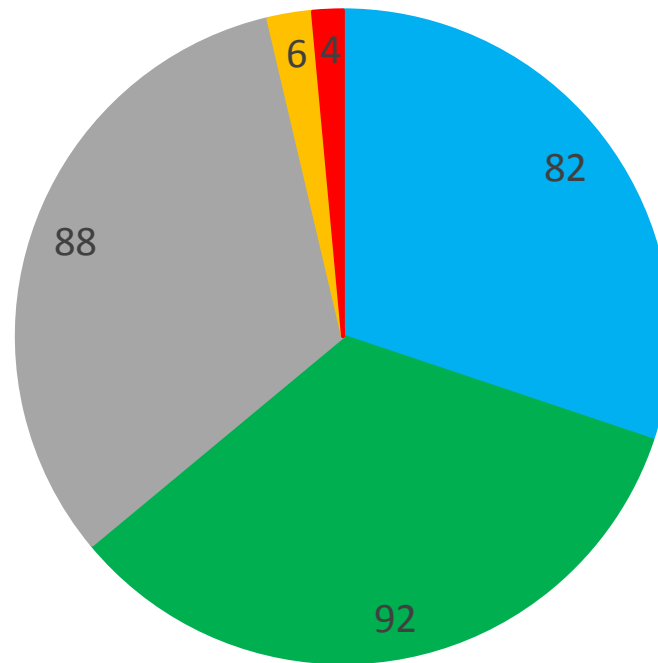
# 医療・サービス

医師の待ち時間に対する配慮



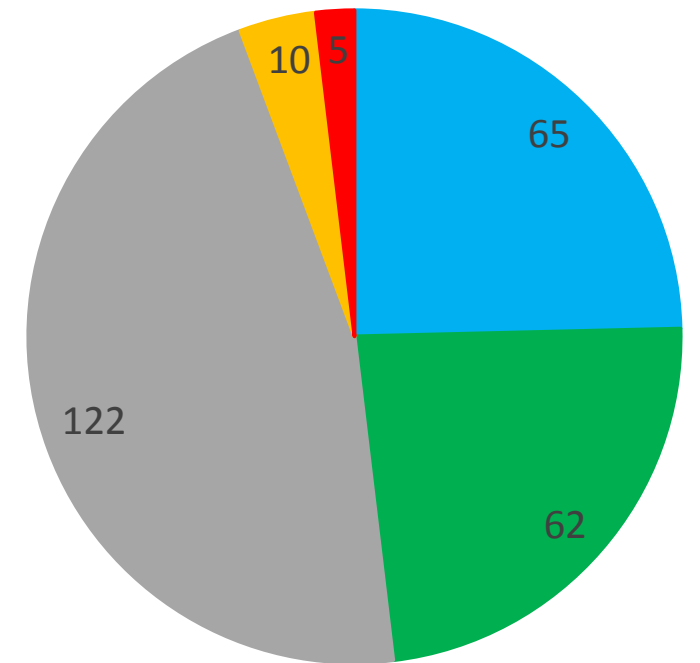
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

看護師の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

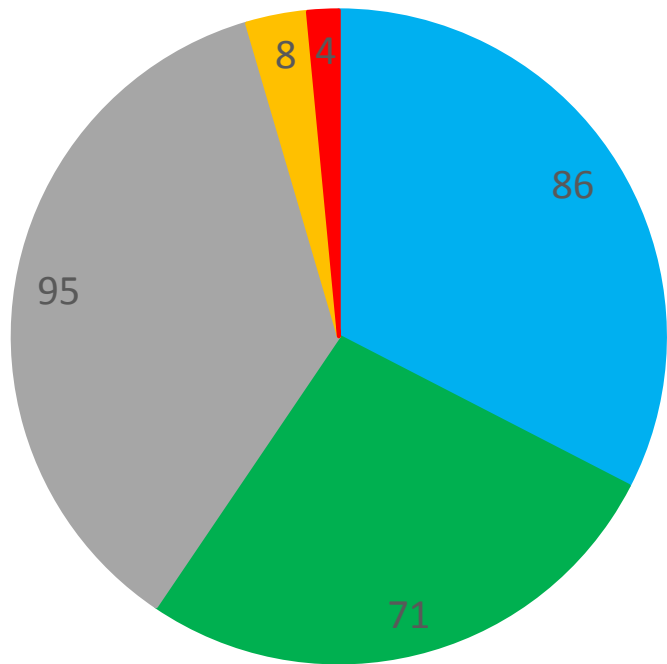
事務職員の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

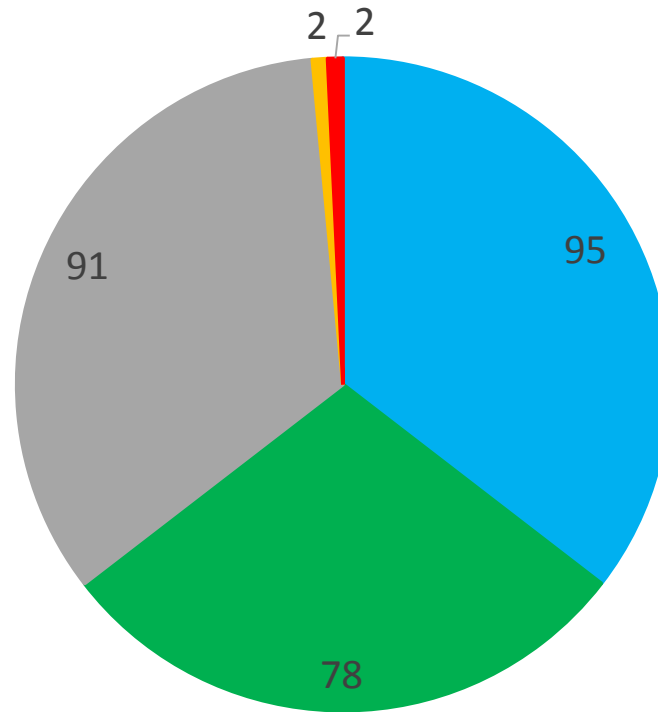
# 医療・サービス

スタッフ間の情報伝達



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

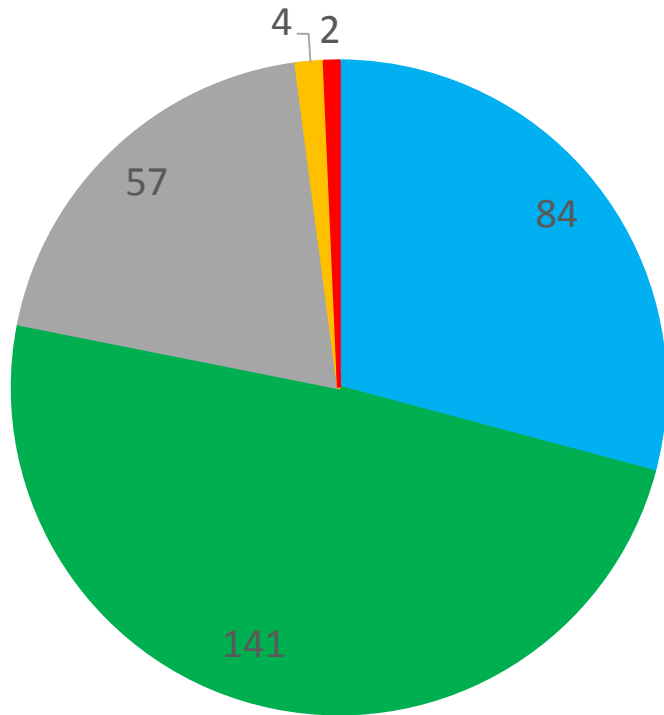
プライバシー配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

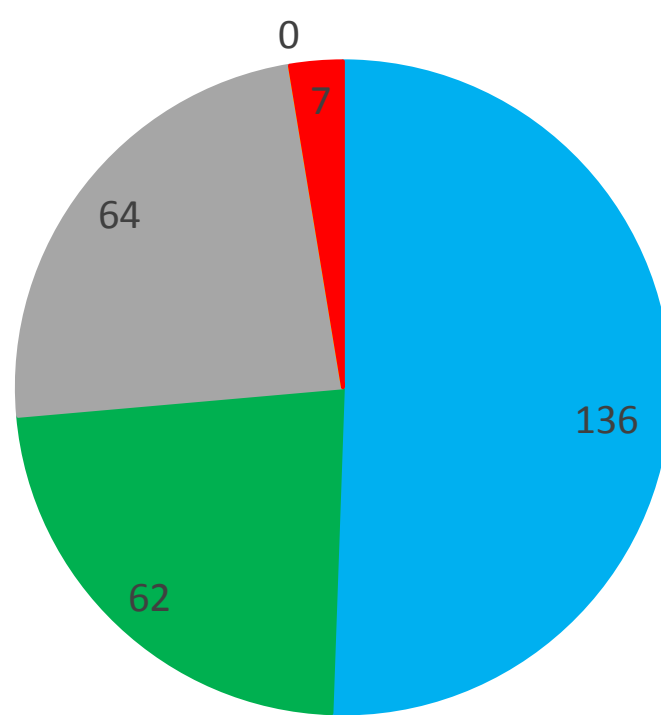
# 総合評価項目

総合の満足度



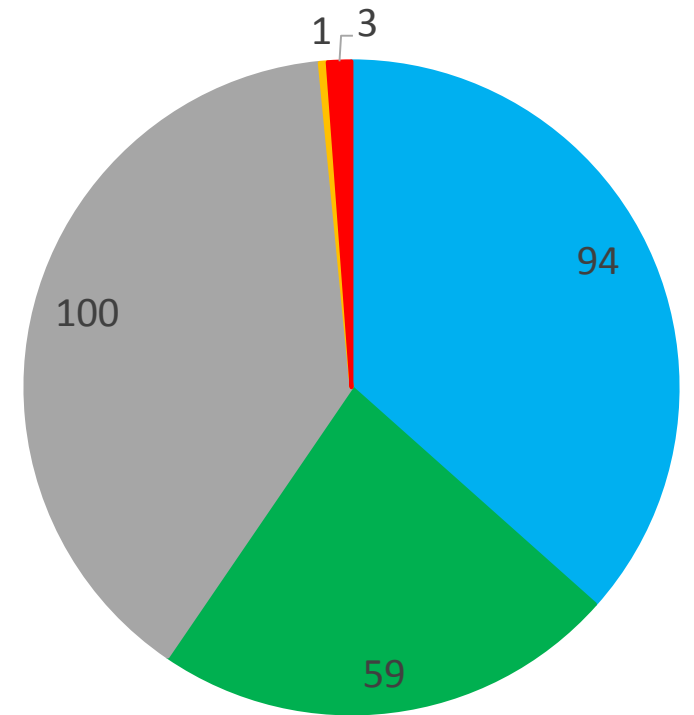
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

また当院を利用したいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

当院を家族や知人に勧めたいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



# 調査結果を受けて

今年も沢山の患者様にご協力頂きありがとうございました。

皆さまより頂きました貴重なご意見をもとに、今後の病院サービスの向上に努めてまいりたいと思っております。

引き続き皆さまが安心してご利用頂ける病院を目指して、精進してまいりますので、この機会だけでなく何かございましたら病院への手紙を設置しておりますので、ぜひご利用下さい。

医療法人輝栄会 福岡輝栄会病院

理事長 中村 吉孝