

令和 6 年度 外来患者満足度調査の結果 2025.09.01

当院では、外来患者さんへの医療サービス向上を目的として、外来患者さんを対象に「外来患者満足度調査」を実施しております。

本調査にご協力いただいた患者さんおよび関係者の皆様に、心より感謝申し上げます。

以下に、令和 6 年度に実施した調査の概要および結果をご報告いたします。

いただいた貴重なご意見は真摯に受け止め、院内全体で共有し、今後も医療の質とサービスのさらなる向上に努めてまいります。

皆さまのご理解とご協力を、今後ともよろしくお願い申し上げます。

◆ 調査概要

● 調査目的

外来を受診された患者さんの満足度を把握し、療養環境や職員対応に関する評価・課題を明確にすることで、今後の医療サービスの質向上に活かすことを目的としています。

● 調査対象

調査期間中に当院の外来を受診された患者さん、およびそのご家族・付き添いの方

● 調査期間

令和 6 年 12 月 9 日（月）～12 月 13 日（金）

● 調査方法

アンケート用紙を配付し、回収箱にて回収

※スマートフォン等からの回答も可能（URL・QR コードを活用）

● 調査内容

患者さんの属性、医師・看護師・その他職員の対応、施設環境、紹介意向など

※詳細は次ページをご参照ください

◆ 今後に向けて

調査結果から明らかになった点やいただいたご意見をもとに、具体的な改善策を検討・実施してまいります。

今後も、患者さん一人ひとりが安心して診療を受けられる環境づくりに努めてまいります。

福岡大学筑紫病院 外来患者満足度調査

当院では、よりよい病院を目指して日々改善を行っております。このたび、今後の「医療サービス向上」に役立てるため、満足度調査を通じて皆様のご意見をお聞きすることとなりました。お手数ですが、以下にご回答いただきますよう、ご協力をお願い申し上げます。

※ 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全ての皆さま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	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）						
2	診察時間（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（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（医師との対話に満足していますか）						
5	看護師（看護師の対応に満足していますか）						
6	事務職員（事務職員の対応に満足していますか）						
7	その他のスタッフの対応（医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか）						
8	痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）						
9	精神的なケア（精神的なケアに満足していますか）						
10	プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか）						

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
11	安全面への配慮（安全面への配慮に満足していますか）						
12	受付手続き（受付手続きに満足していますか）						
13	会計手続き（会計手続きに満足していますか）						
14	職員間の連携（職員間の連携に満足していますか）						
15	職員の接遇（職員の接遇に満足していますか）						

16. 福岡大学筑紫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 3. どちらとも 2. あまり 1. すすめない
すすめる いえない すすめない

--	--	--	--

■ 通院されている中で、不満や改善してほしいところがありましたか。

--

■ その他お気づきの点や職員へのメッセージ等があればお書きください。

--

No.	項目	回答
	回答者	☐ 患者や利用者本人 ☐ 患者や利用者の家族 ☐ 患者や利用者の知人 ☐ その他の関係者
	利用者の性別	☐ 男性 ☐ 女性
	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



<https://caremo.jp/forms/show/46d8215a18f346c21527a37562e251d6ef2ead03/qr>
からもご回答いただけます

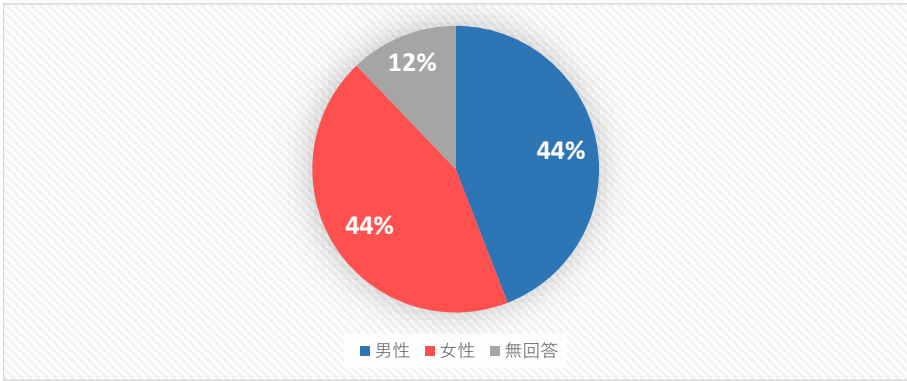
※ 患者向け Wi-Fi に接続した状態では回答できませんので、接続されている場合は、一時的に患者向け Wi-Fi から切断のうえ、ご回答ください。

調査結果の分析（外来）

○患者さんについて

1.性別

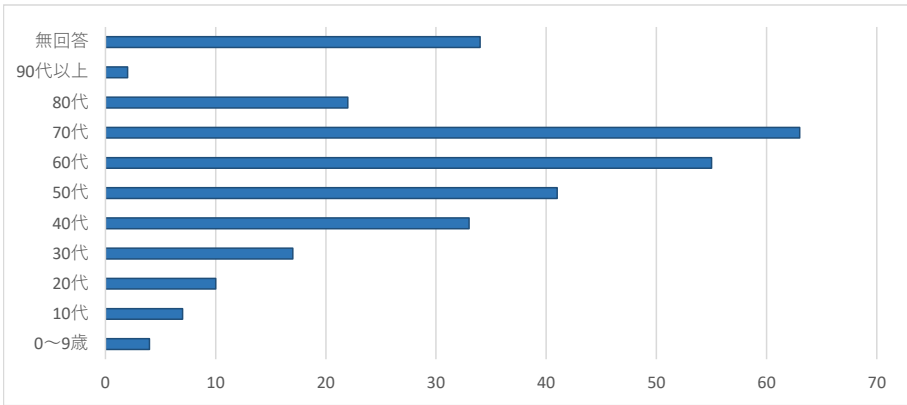
有効回答数 288人



性別	回答件数
男性	127
女性	126
無回答	35

2.年齢

有効回答数 288人

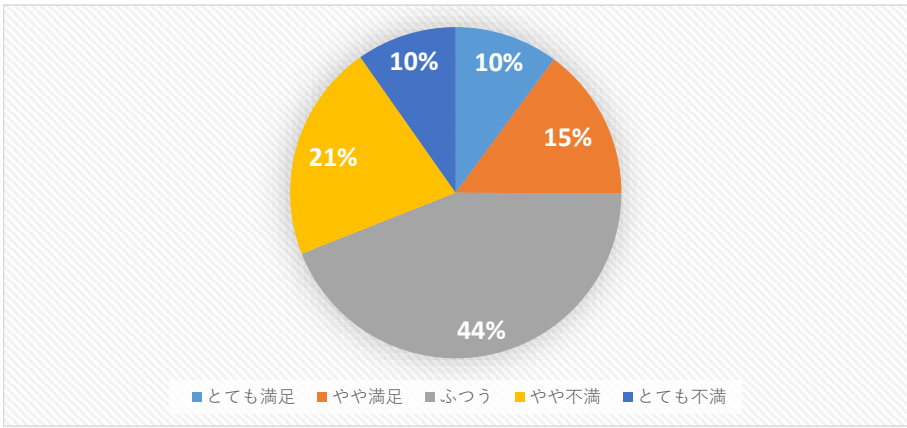


年齢	回答件数
0～9歳	4
10代	7
20代	10
30代	17
40代	33
50代	41
60代	55
70代	63
80代	22
90代以上	2
無回答	34

○職員の対応等について

1.診療までの待ち時間に満足していますか

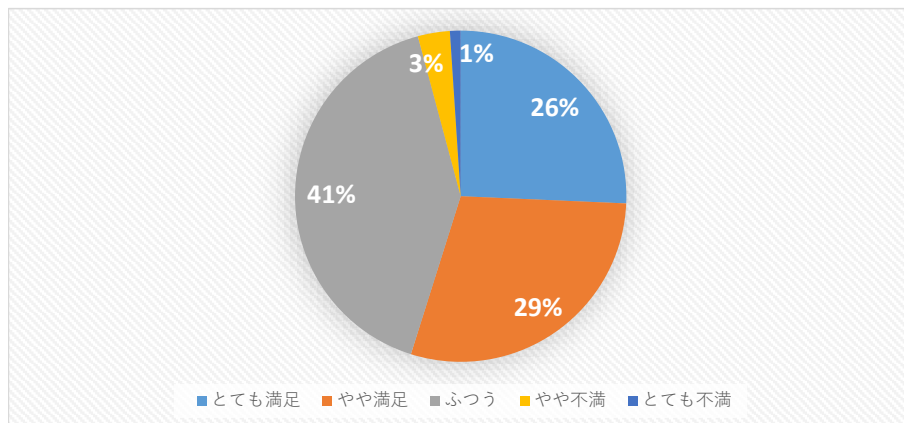
有効回答数 287人



回答内訳	(人)
とても満足	29
やや満足	43
ふつう	126
やや不満	61
とても不満	28

2.診療時間に満足していますか

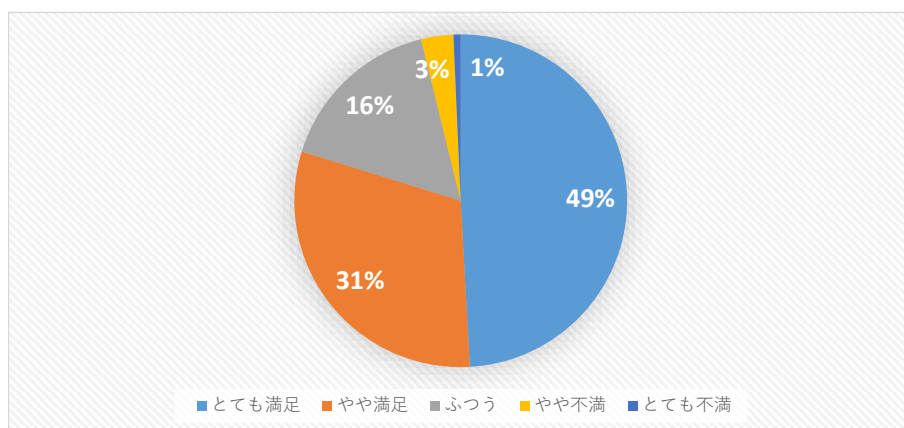
有効回答数 288人



回答内訳	(人)
とても満足	74
やや満足	84
ふつう	118
やや不満	9
とても不満	3

3.医師による診察・治療内容に満足していますか

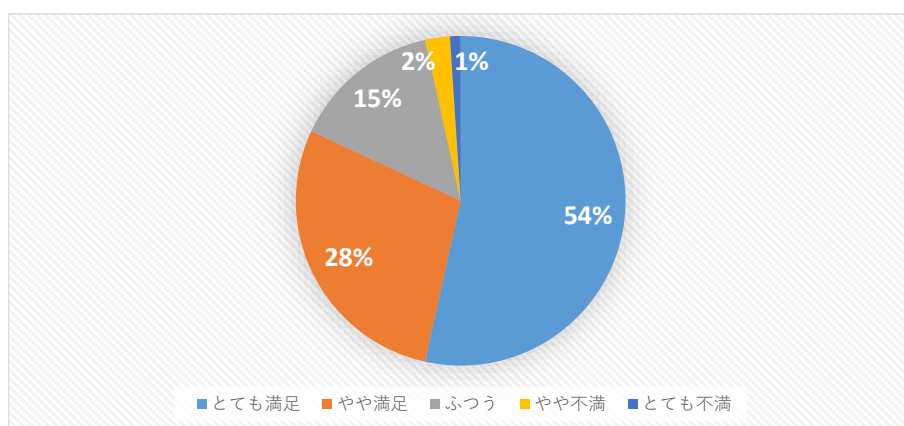
有効回答数 287人



回答内訳	(人)
とても満足	141
やや満足	88
ふつう	47
やや不満	9
とても不満	2

4.医師との対話に満足していますか

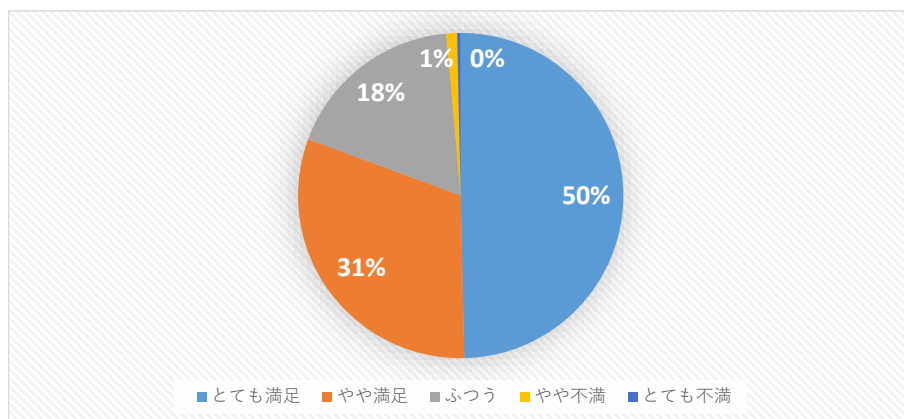
有効回答数 288人



回答内訳	(人)
とても満足	154
やや満足	82
ふつう	42
やや不満	7
とても不満	3

5.看護師の対応に満足していますか

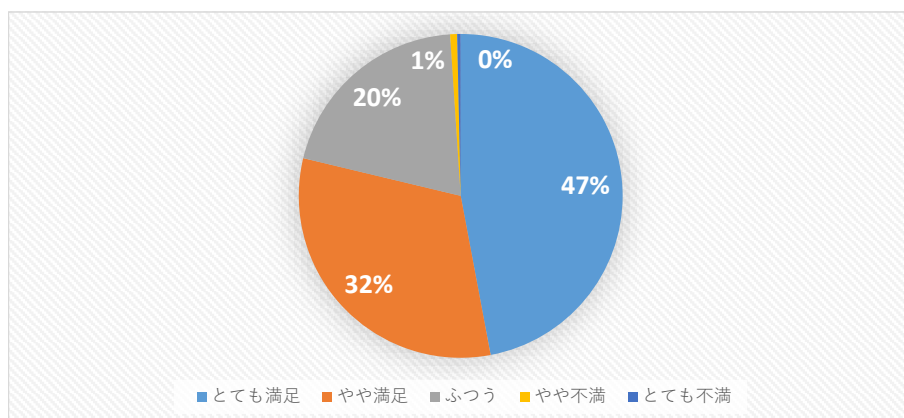
有効回答数 284人



回答内訳	(人)
とても満足	141
やや満足	88
ふつう	51
やや不満	3
とても不満	1

6.事務職員の対応に満足していますか

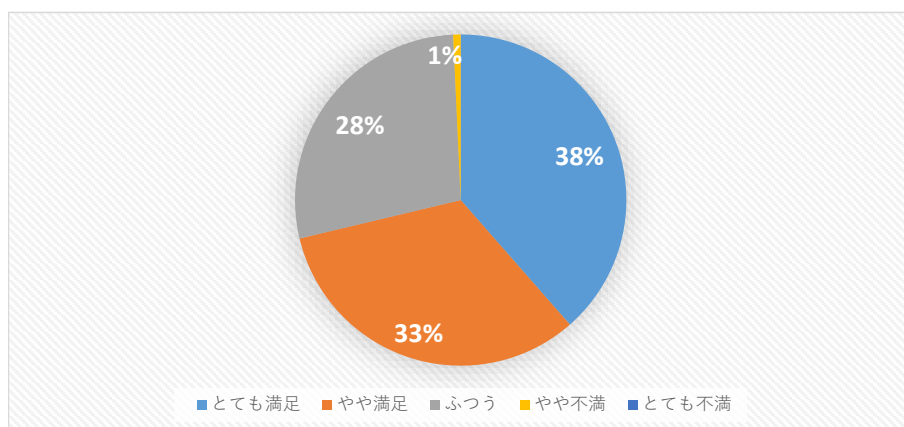
有効回答数 287人



回答内訳	(人)
とても満足	135
やや満足	91
ふつう	58
やや不満	2
とても不満	1

7.医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか

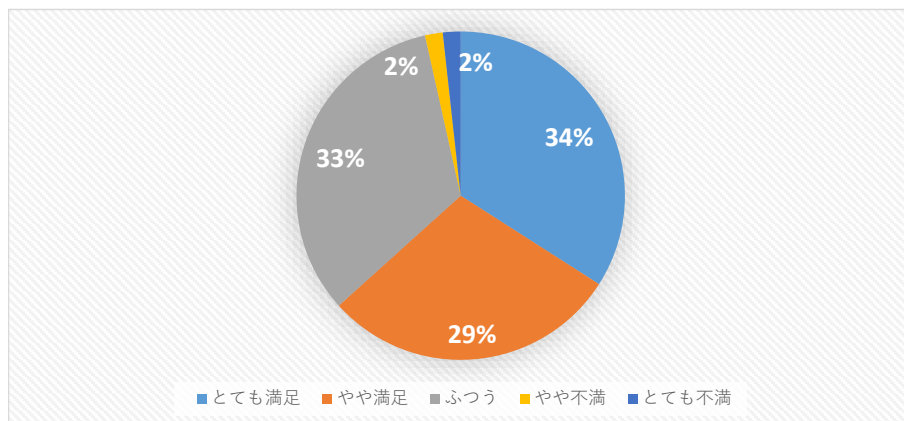
有効回答数 275人



回答内訳	(人)
とても満足	106
やや満足	90
ふつう	77
やや不満	2
とても不満	0

8.痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

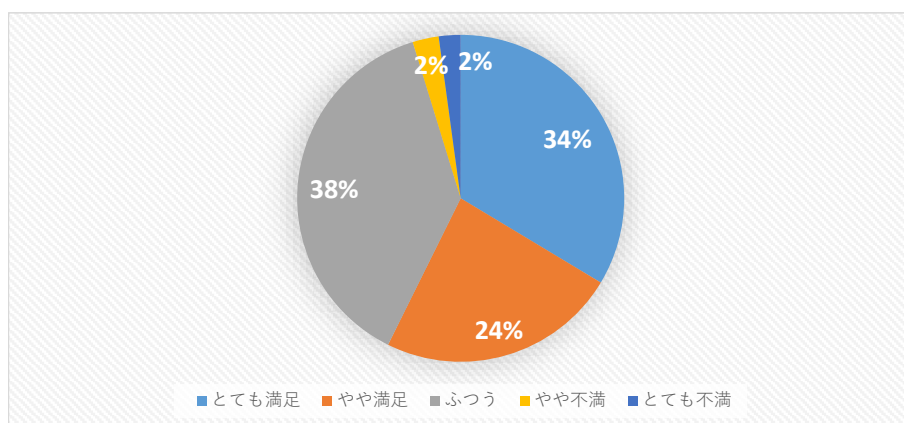
有効回答数 229人



回答内訳	(人)
とても満足	78
やや満足	67
ふつう	76
やや不満	4
とても不満	4

9.精神的なケアに満足していますか

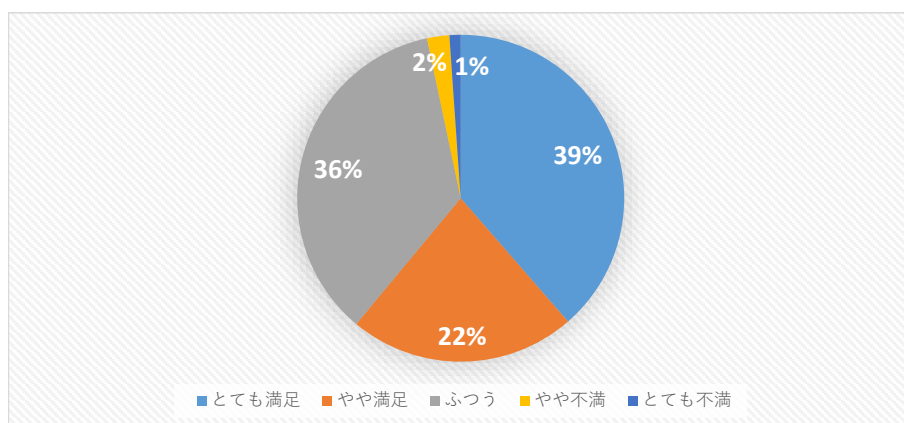
有効回答数 232人



回答内訳	(人)
とても満足	78
やや満足	55
ふつう	88
やや不満	6
とても不満	5

10.診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか

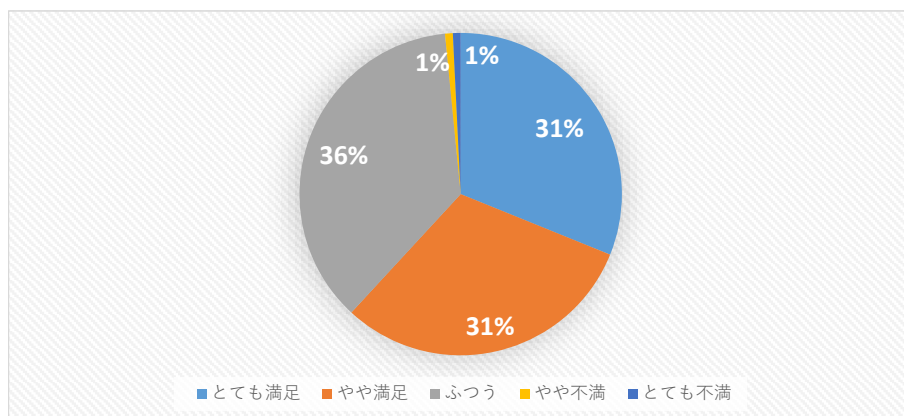
有効回答数 272人



回答内訳	(人)
とても満足	105
やや満足	61
ふつう	97
やや不満	6
とても不満	3

11.安全面への配慮に満足していますか

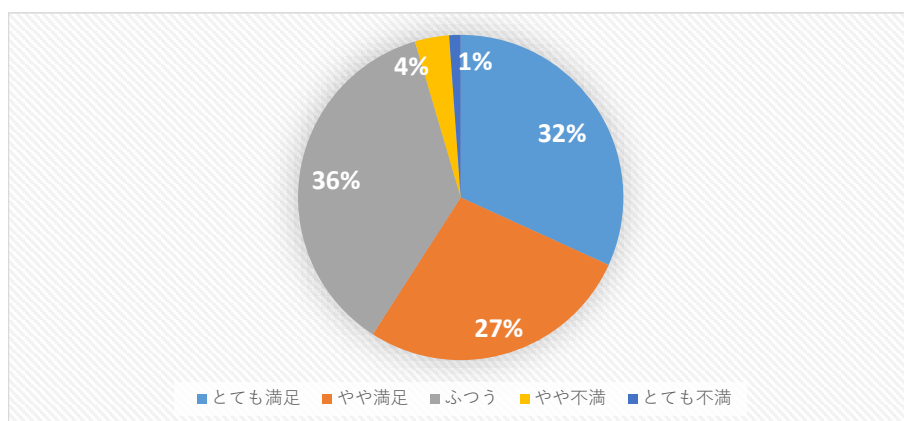
有効回答数 257人



回答内訳	(人)
とても満足	80
やや満足	79
ふつう	94
やや不満	2
とても不満	2

12.受付手続きに満足していますか

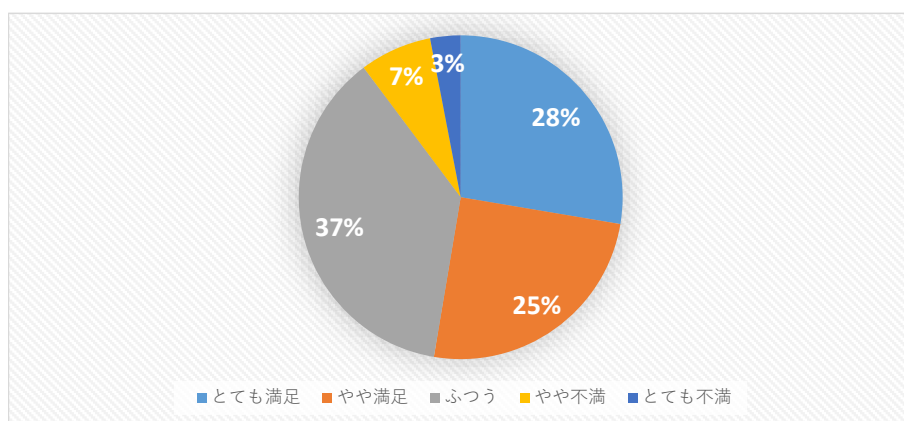
有効回答数 264人



回答内訳	(人)
とても満足	84
やや満足	72
ふつう	96
やや不満	9
とても不満	3

13.会計手続きに満足していますか

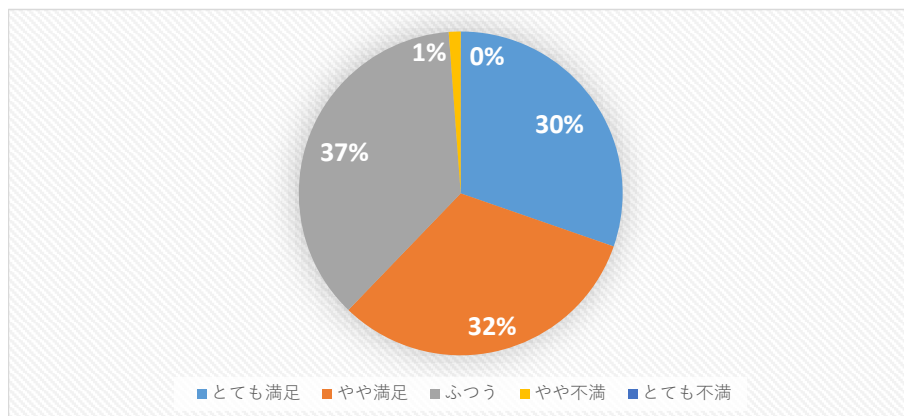
有効回答数 264人



回答内訳	(人)
とても満足	73
やや満足	66
ふつう	98
やや不満	19
とても不満	8

14.職員間の連携に満足していますか

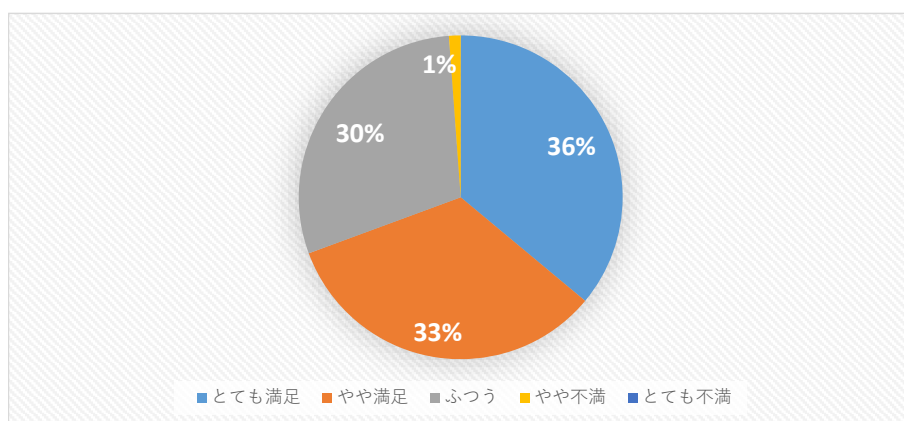
有効回答数 254人



回答内訳	(人)
とても満足	77
やや満足	81
ふつう	93
やや不満	3
とても不満	0

15.職員の接遇に満足していますか

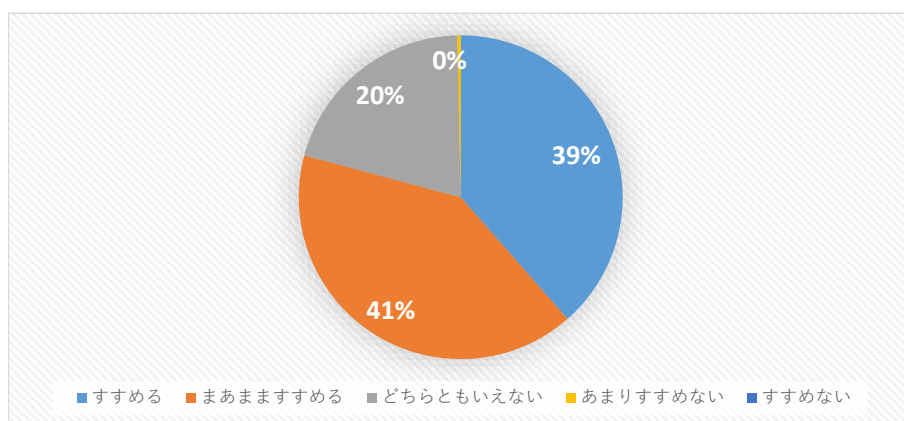
有効回答数 258人



回答内訳	(人)
とても満足	93
やや満足	86
ふつう	76
やや不満	3
とても不満	0

16.福岡大学筑紫病院を親しい方にもすすめようと思いますか

有効回答数 288人



回答内訳	(人)
すすめる	111
まあまあすすめる	117
どちらともいえない	59
あまりすすめない	1
すすめない	0