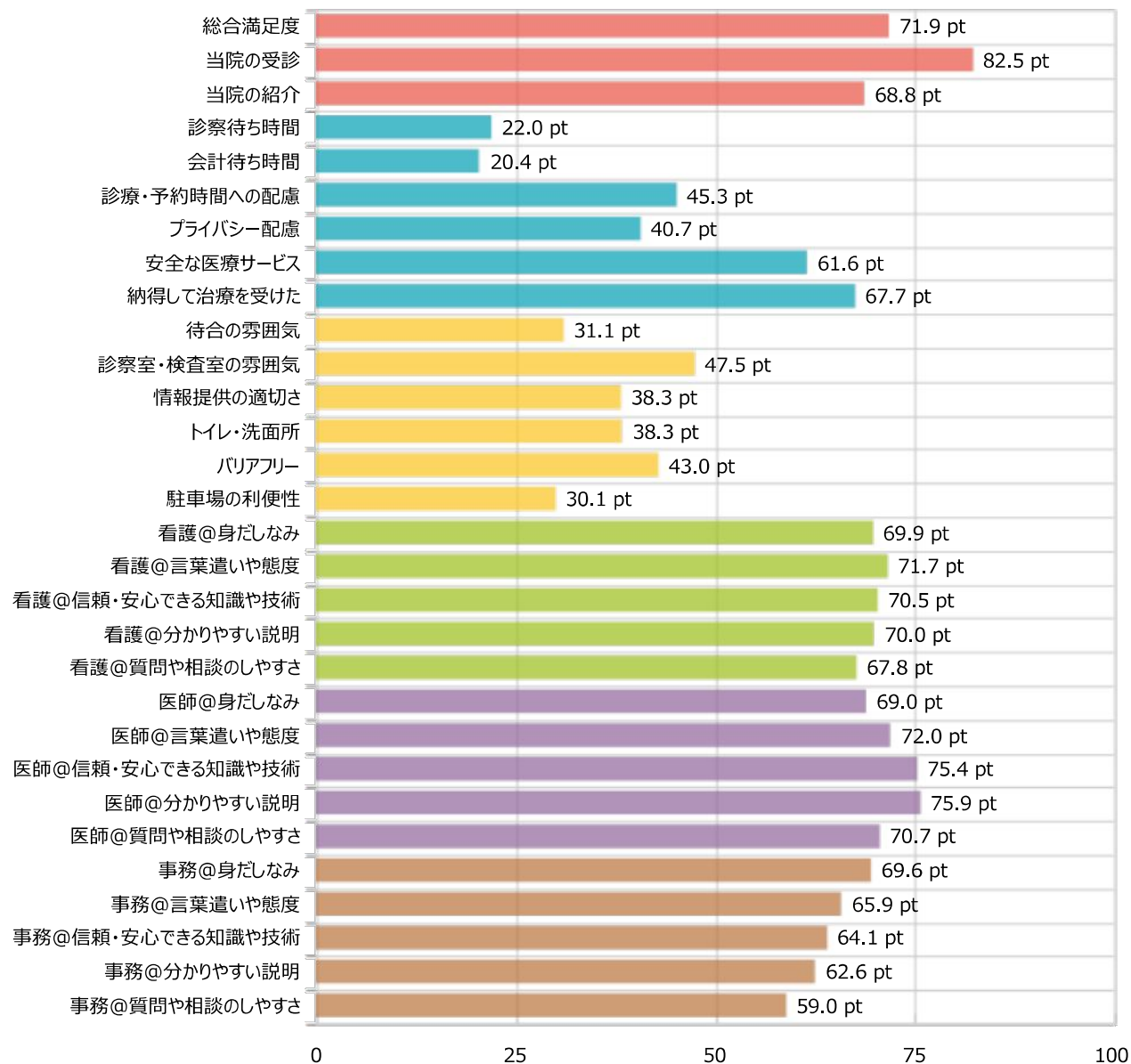


外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年1月 外来・入院患者満足度調査（2023年03月27日～2023年04月07日）

北九州市立医療センター

IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **71.9** ポイント

総合満足度	■
医療サービス	■
施設・設備・情報提供	■
看護師の接遇	■
医師の接遇	■
事務の接遇	■

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 82.5 ポイントです。

次いで「医師@分かりやすい説明」の 75.9 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 75.4 ポイントとなっています。

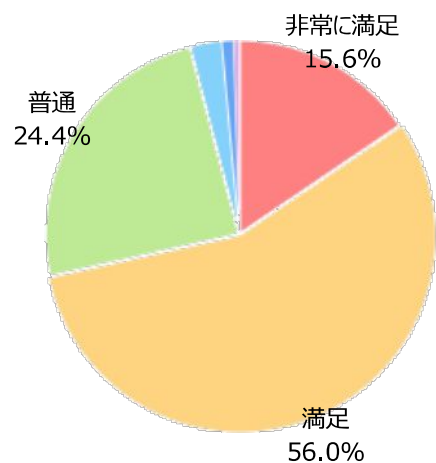
最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 20.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

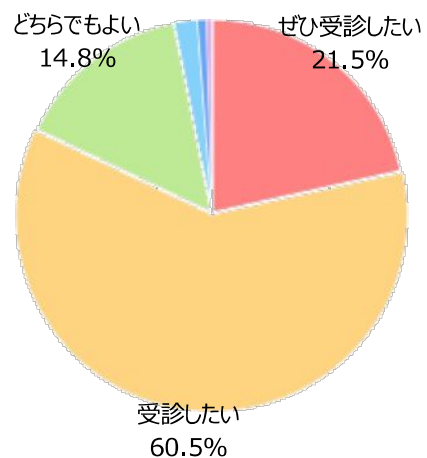
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

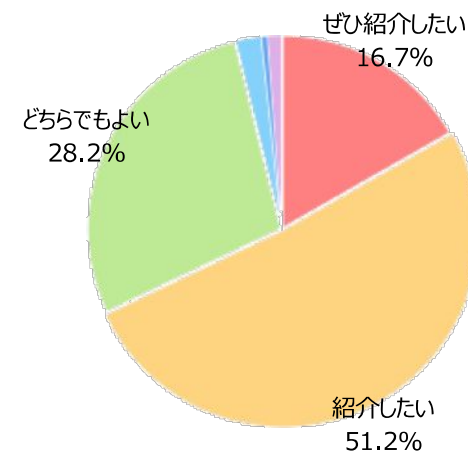
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	65	15.6%
満足	234	56.0%
普通	102	24.4%
やや不満	11	2.6%
不満	4	1.0%
無回答	2	0.5%
合計	418	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	90	21.5%
受診したい	253	60.5%
どちらでもよい	62	14.8%
あまり受診したくない	8	1.9%
受診したくない	3	0.7%
無回答	2	0.5%
合計	418	100.0%



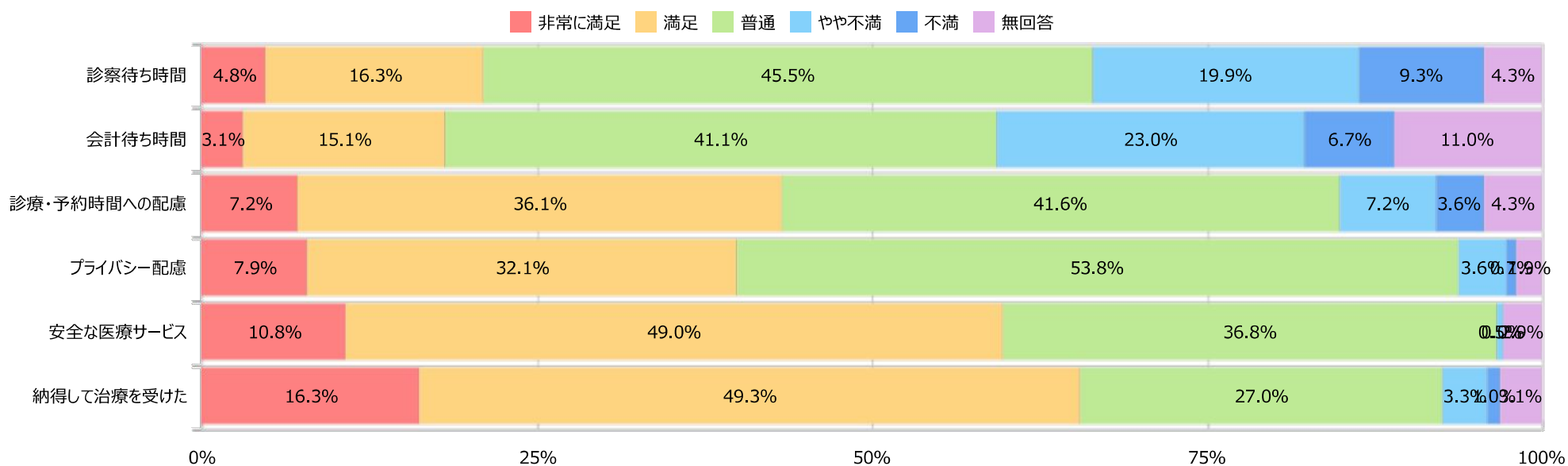
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	70	16.7%
紹介したい	214	51.2%
どちらでもよい	118	28.2%
あまり紹介したくない	9	2.2%
紹介したくない	2	0.5%
無回答	5	1.2%
合計	418	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

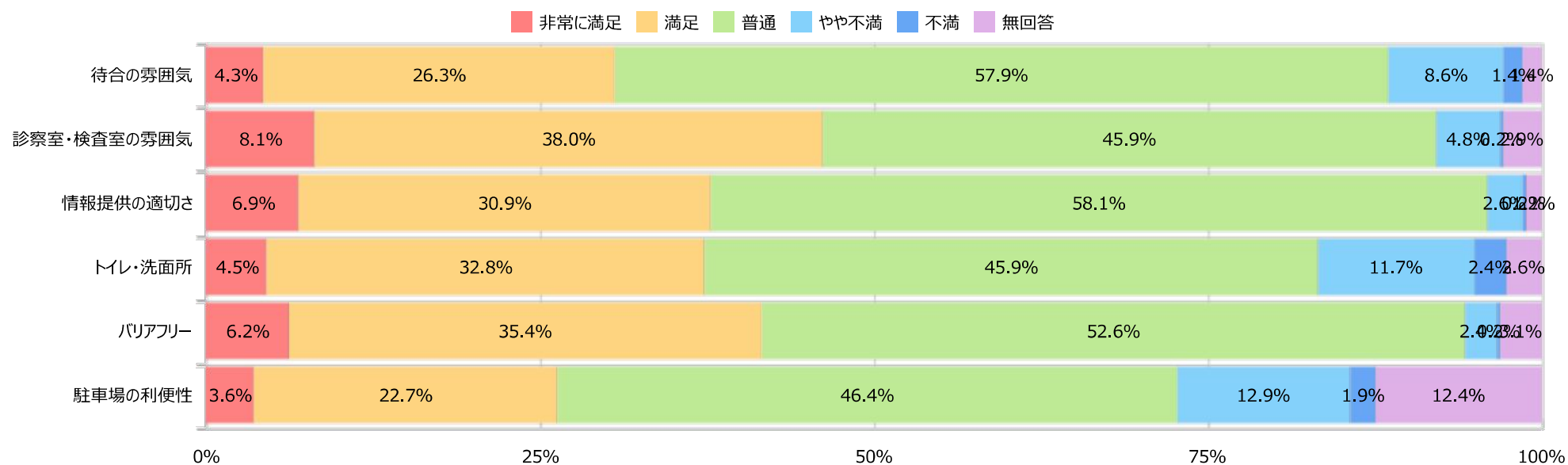
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	20人	4.8%	68人	16.3%	190人	45.5%	83人	19.9%	39人	9.3%	18人	4.3%	418人	100.0%
会計待ち時間	13人	3.1%	63人	15.1%	172人	41.1%	96人	23.0%	28人	6.7%	46人	11.0%	418人	100.0%
診療・予約時間への配慮	30人	7.2%	151人	36.1%	174人	41.6%	30人	7.2%	15人	3.6%	18人	4.3%	418人	100.0%
プライバシー配慮	33人	7.9%	134人	32.1%	225人	53.8%	15人	3.6%	3人	0.7%	8人	1.9%	418人	100.0%
安全な医療サービス	45人	10.8%	205人	49.0%	154人	36.8%	2人	0.5%	0人	0.0%	12人	2.9%	418人	100.0%
納得して治療を受けた	68人	16.3%	206人	49.3%	113人	27.0%	14人	3.3%	4人	1.0%	13人	3.1%	418人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

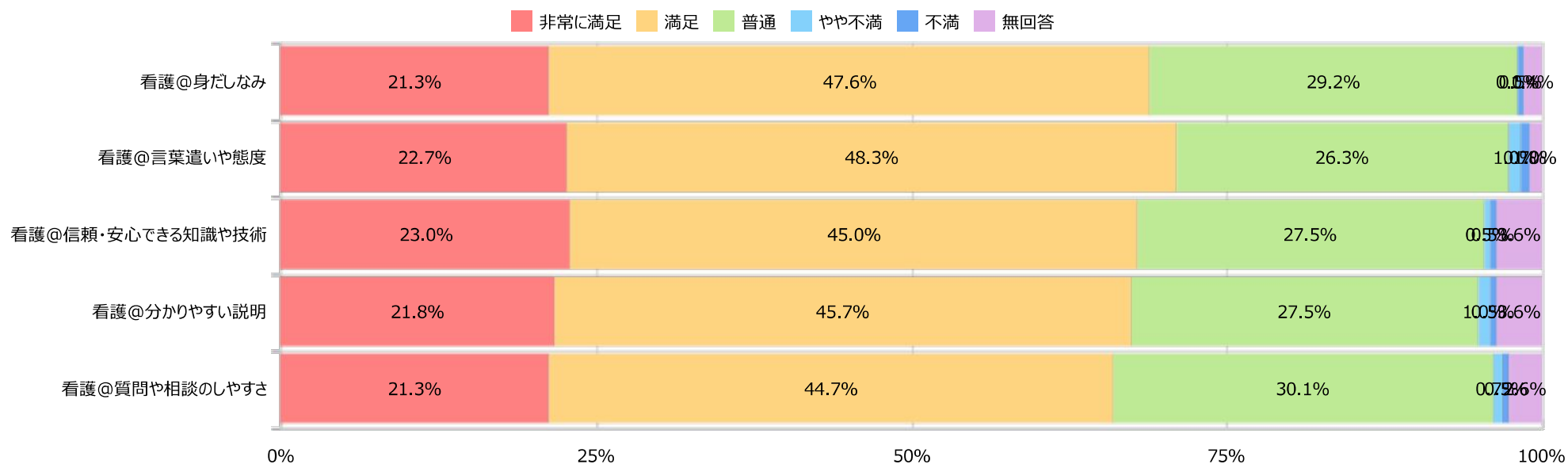
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	18人	4.3%	110人	26.3%	242人	57.9%	36人	8.6%	6人	1.4%	6人	1.4%	418人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	34人	8.1%	159人	38.0%	192人	45.9%	20人	4.8%	1人	0.2%	12人	2.9%	418人	100.0%
情報提供の適切さ	29人	6.9%	129人	30.9%	243人	58.1%	11人	2.6%	1人	0.2%	5人	1.2%	418人	100.0%
トイレ・洗面所	19人	4.5%	137人	32.8%	192人	45.9%	49人	11.7%	10人	2.4%	11人	2.6%	418人	100.0%
バリアフリー	26人	6.2%	148人	35.4%	220人	52.6%	10人	2.4%	1人	0.2%	13人	3.1%	418人	100.0%
駐車場の利便性	15人	3.6%	95人	22.7%	194人	46.4%	54人	12.9%	8人	1.9%	52人	12.4%	418人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

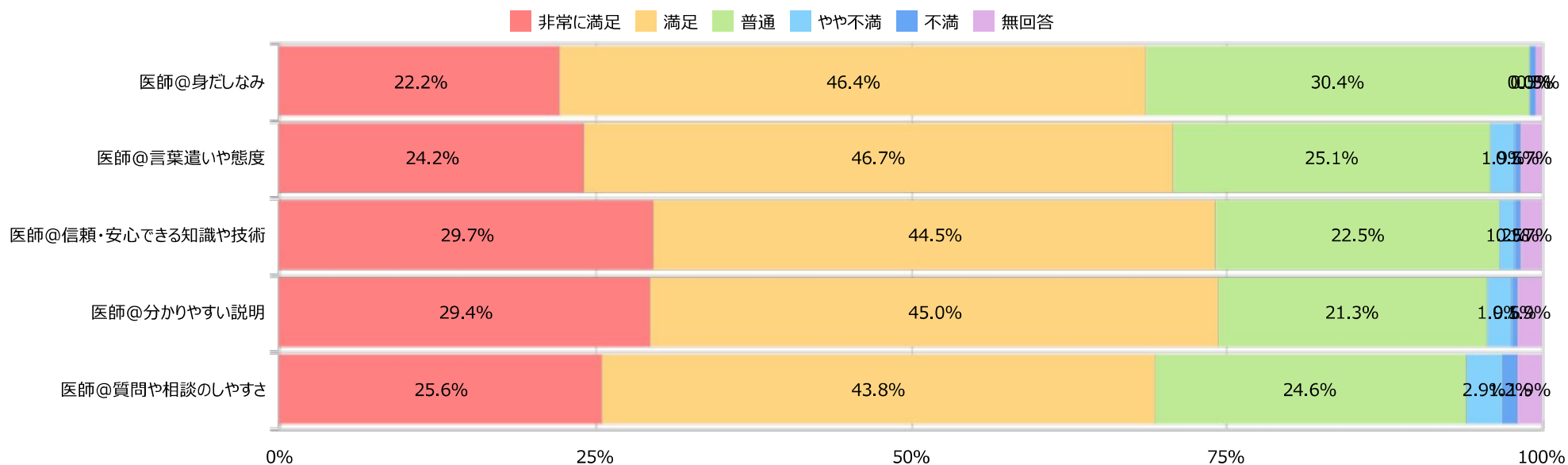
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	89人 21.3%	199人 47.6%	122人 29.2%	0人 0.0%	2人 0.5%	6人 1.4%	418人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	95人 22.7%	202人 48.3%	110人 26.3%	4人 1.0%	3人 0.7%	4人 1.0%	418人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	96人 23.0%	188人 45.0%	115人 27.5%	2人 0.5%	2人 0.5%	15人 3.6%	418人 100.0%
看護@分かりやすい説明	91人 21.8%	191人 45.7%	115人 27.5%	4人 1.0%	2人 0.5%	15人 3.6%	418人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	89人 21.3%	187人 44.7%	126人 30.1%	3人 0.7%	2人 0.5%	11人 2.6%	418人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	93人 22.2%	194人 46.4%	127人 30.4%	0人 0.0%	2人 0.5%	2人 0.5%	418人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	101人 24.2%	195人 46.7%	105人 25.1%	8人 1.9%	2人 0.5%	7人 1.7%	418人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	124人 29.7%	186人 44.5%	94人 22.5%	5人 1.2%	2人 0.5%	7人 1.7%	418人 100.0%
医師@分かりやすい説明	123人 29.4%	188人 45.0%	89人 21.3%	8人 1.9%	2人 0.5%	8人 1.9%	418人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	107人 25.6%	183人 43.8%	103人 24.6%	12人 2.9%	5人 1.2%	8人 1.9%	418人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	85人 20.3%	204人 48.8%	122人 29.2%	2人 0.5%	2人 0.5%	3人 0.7%	418人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	73人 17.5%	197人 47.1%	127人 30.4%	9人 2.2%	4人 1.0%	8人 1.9%	418人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	71人 17.0%	190人 45.5%	134人 32.1%	10人 2.4%	2人 0.5%	11人 2.6%	418人 100.0%
事務@分かりやすい説明	73人 17.5%	181人 43.3%	138人 33.0%	11人 2.6%	3人 0.7%	12人 2.9%	418人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	71人 17.0%	165人 39.5%	150人 35.9%	11人 2.6%	3人 0.7%	18人 4.3%	418人 100.0%

