

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年2月 患者・職員満足度調査（2024年02月05日～2024年02月19日）

北九州市立医療センター 様

目次

I. 調査概要

調査目的
調査期間
調査対象
調査方法
サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・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

調査期間

2024年02月05日～2024年02月19日

調査日数

15

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

204

回収数

204

回収率

100.0%

有効回答数

201

有効回答率

98.5%

II. 調査票

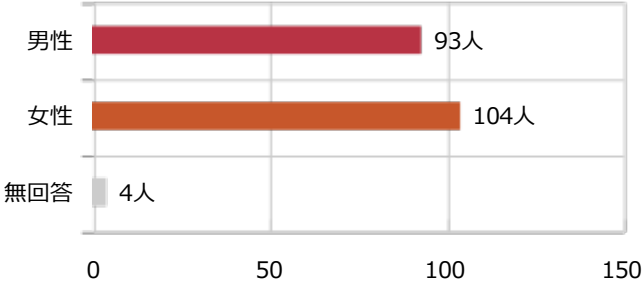
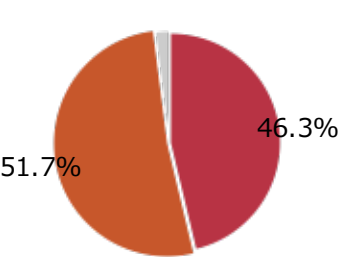
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」104 人、「男性」93 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	93	46.3%
女性	■	104	51.7%
無回答	■	4	2.0%
合計		201	100.0%

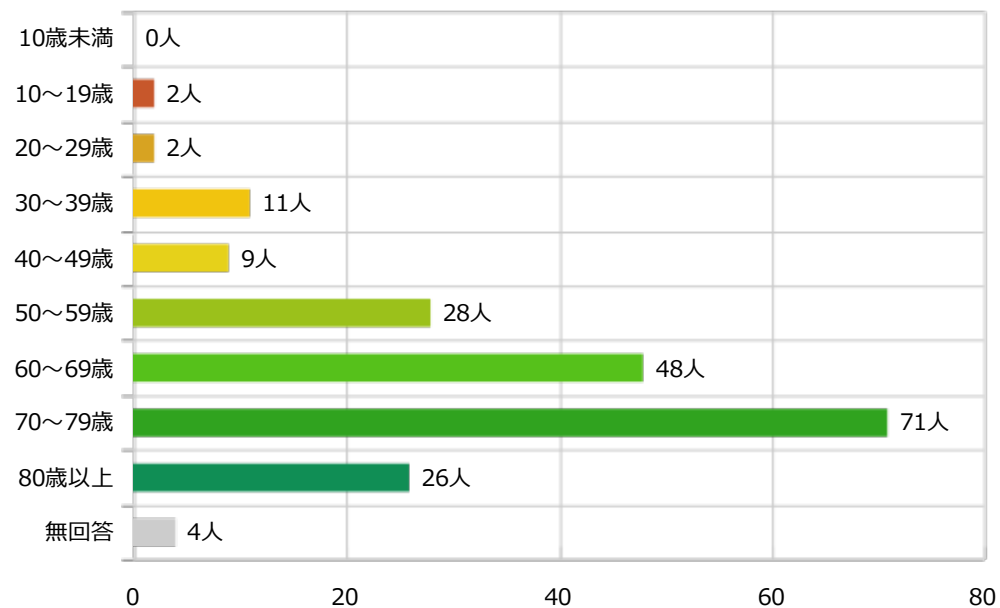


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 71 人 と最も多いです。次いで「60～69歳」 48 人、「50～59歳」 28 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 0 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	0	0.0%
10～19歳	■	2	1.0%
20～29歳	■	2	1.0%
30～39歳	■	11	5.5%
40～49歳	■	9	4.5%
50～59歳	■	28	13.9%
60～69歳	■	48	23.9%
70～79歳	■	71	35.3%
80歳以上	■	26	12.9%
無回答	■	4	2.0%
合計		201	100.0%

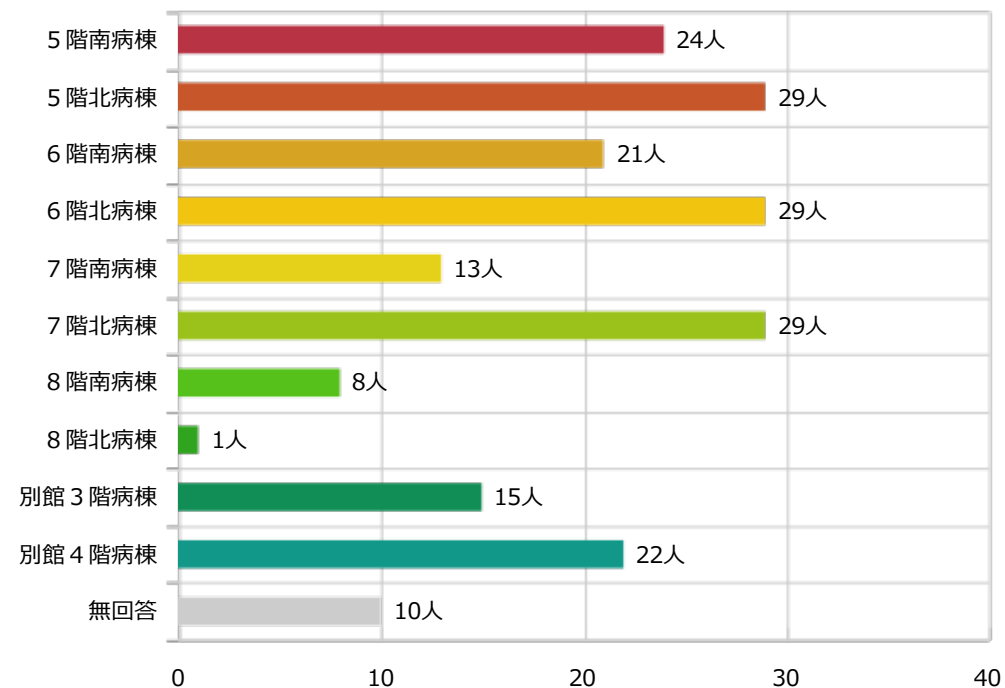


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「5階北病棟」「6階北病棟」「7階北病棟」が29人と最も多いです。次いで「5階南病棟」24人、「別館4階病棟」22人となっています。最も少ないのは「8階北病棟」の1人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
5階南病棟	■	24	11.9%
5階北病棟	■	29	14.4%
6階南病棟	■	21	10.4%
6階北病棟	■	29	14.4%
7階南病棟	■	13	6.5%
7階北病棟	■	29	14.4%
8階南病棟	■	8	4.0%
8階北病棟	■	1	0.5%
別館3階病棟	■	15	7.5%
別館4階病棟	■	22	10.9%
無回答	■	10	5.0%
合計		201	100.0%

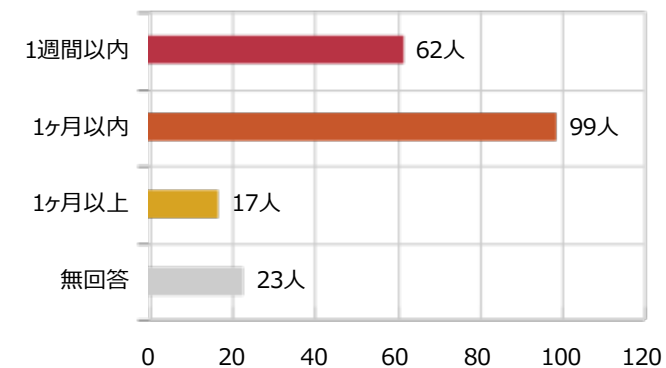
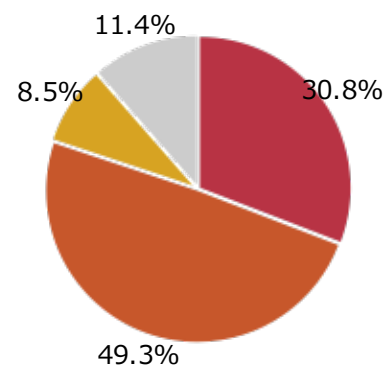


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」99 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」17 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	62	30.8%
1ヶ月以内	■	99	49.3%
1ヶ月以上	■	17	8.5%
無回答	■	23	11.4%
合計		201	100.0%

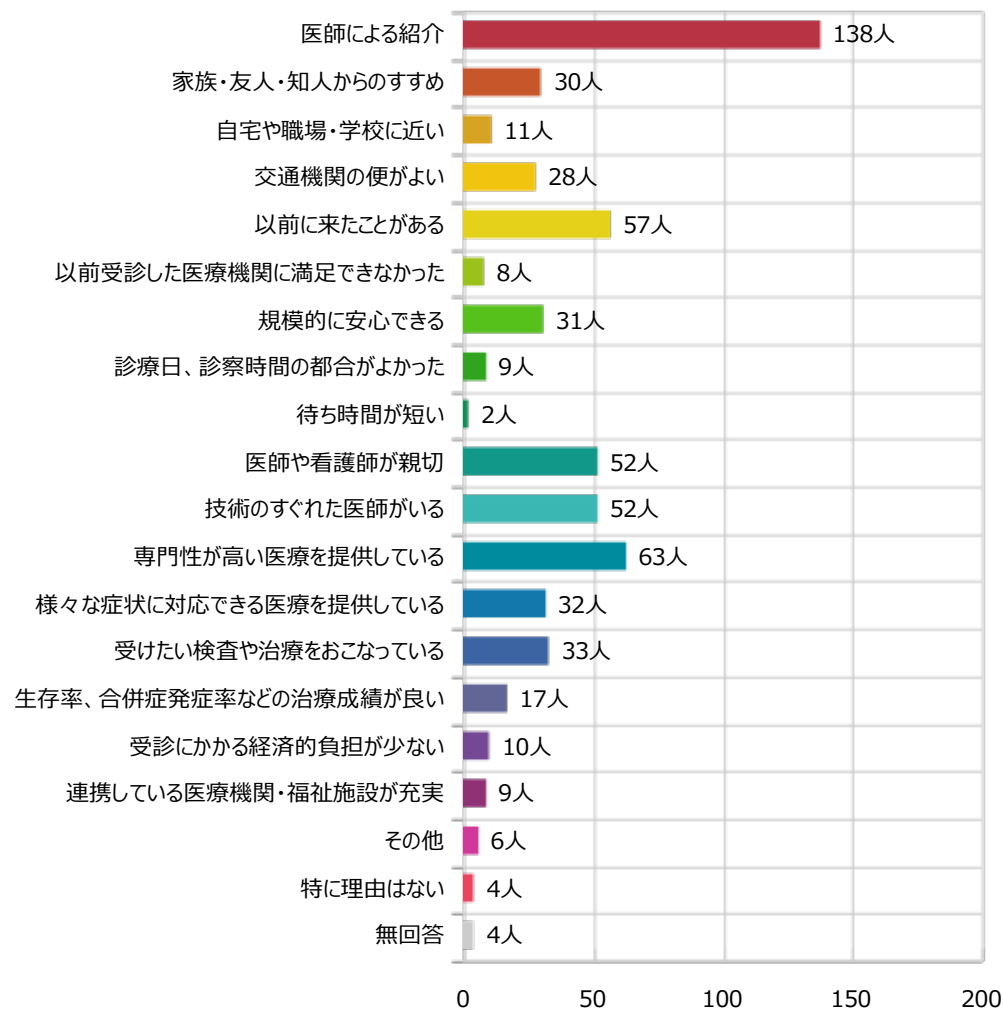


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

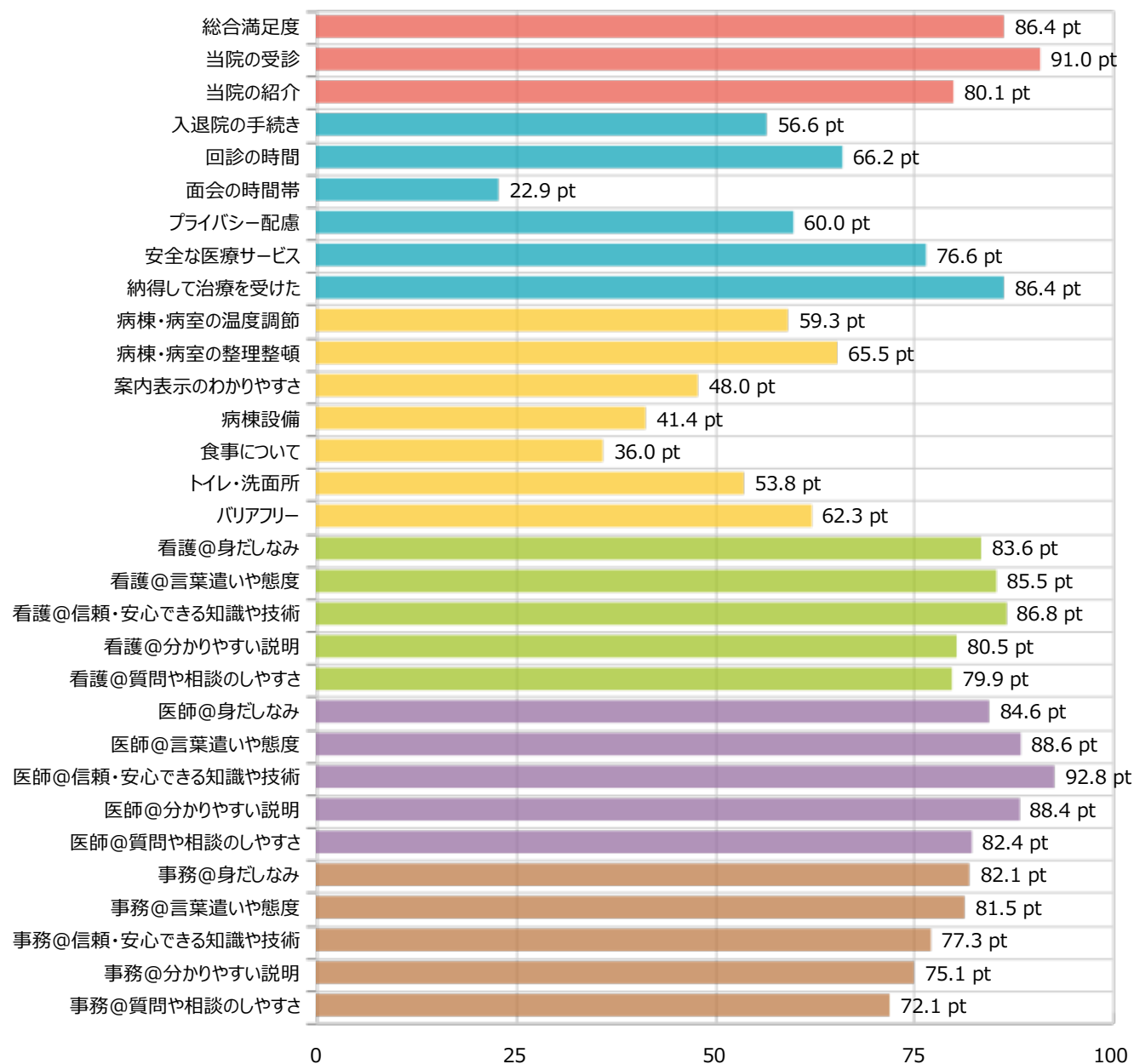
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 138 人と最も多いです。次いで「専門性が高い医療を提供している」63 人、「以前に来院ことがある」57 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	138
家族・友人・知人からのすすめ	30
自宅や職場・学校に近い	11
交通機関の便がよい	28
以前に来院ことがある	57
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	31
診療日、診察時間の都合がよかった	9
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	52
技術のすぐれた医師がいる	52
専門性が高い医療を提供している	63
様々な症状に対応できる医療を提供している	32
受けたい検査や治療をおこなっている	33
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	17
受診にかかる経済的負担が少ない	10
連携している医療機関・福祉施設が充実	9
その他	6
特に理由はない	4
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **86.4** 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	

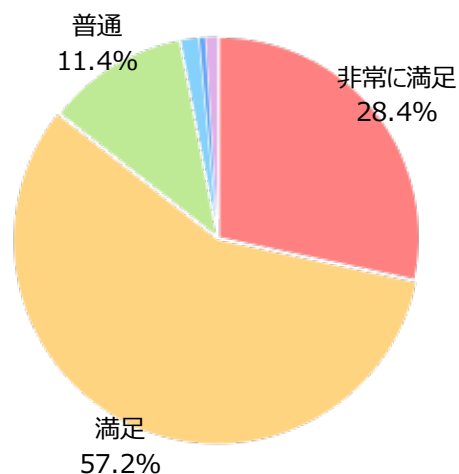
最もポイントが高いのは、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 92.8 ポイントです。
 次いで「当院の受診」の 91.0 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 88.6 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 22.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

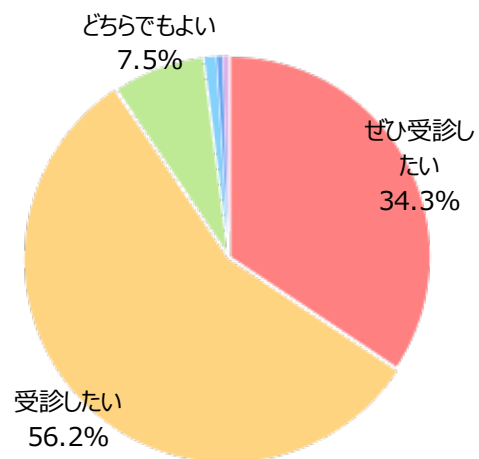
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

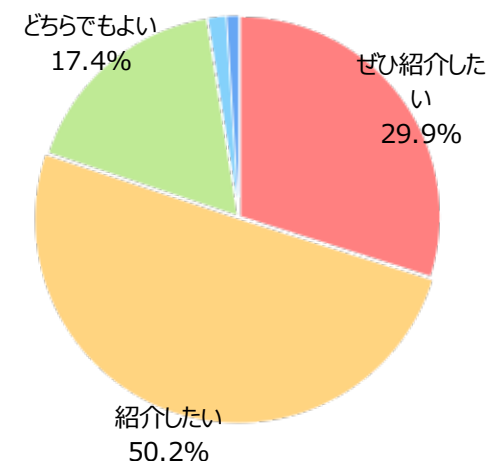
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	57	28.4%
満足	115	57.2%
普通	23	11.4%
やや不満	3	1.5%
不満	1	0.5%
無回答	2	1.0%
合計	201	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	69	34.3%
受診したい	113	56.2%
どちらでもよい	15	7.5%
あまり受診したくない	2	1.0%
受診したくない	1	0.5%
無回答	1	0.5%
合計	201	100.0%



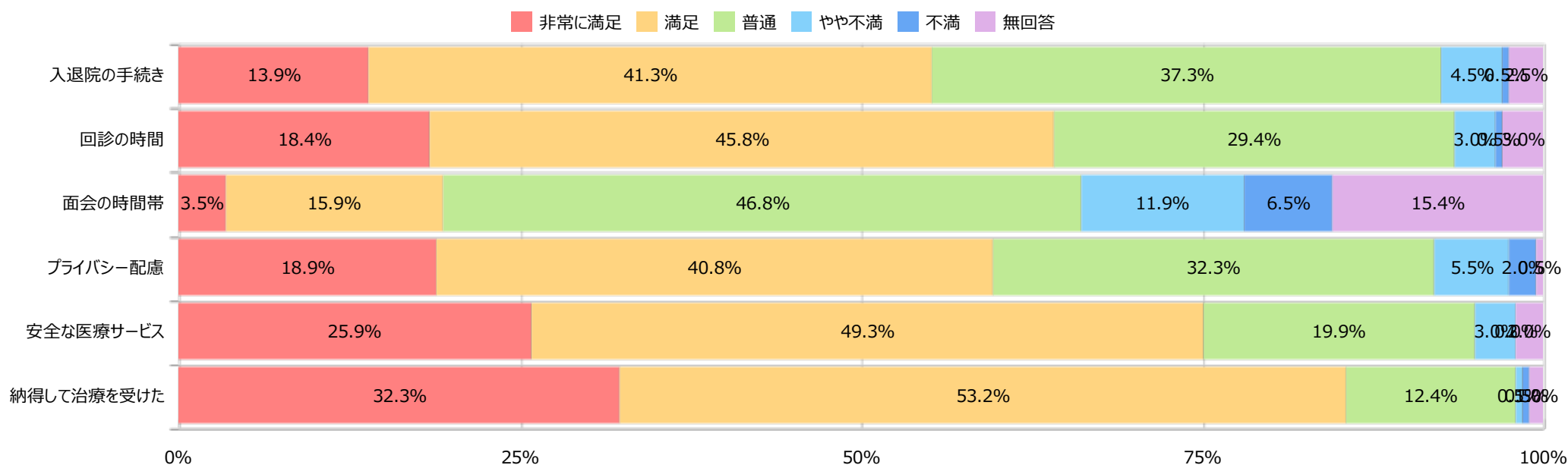
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	60	29.9%
紹介したい	101	50.2%
どちらでもよい	35	17.4%
あまり紹介したくない	3	1.5%
紹介したくない	2	1.0%
無回答	0	0.0%
合計	201	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

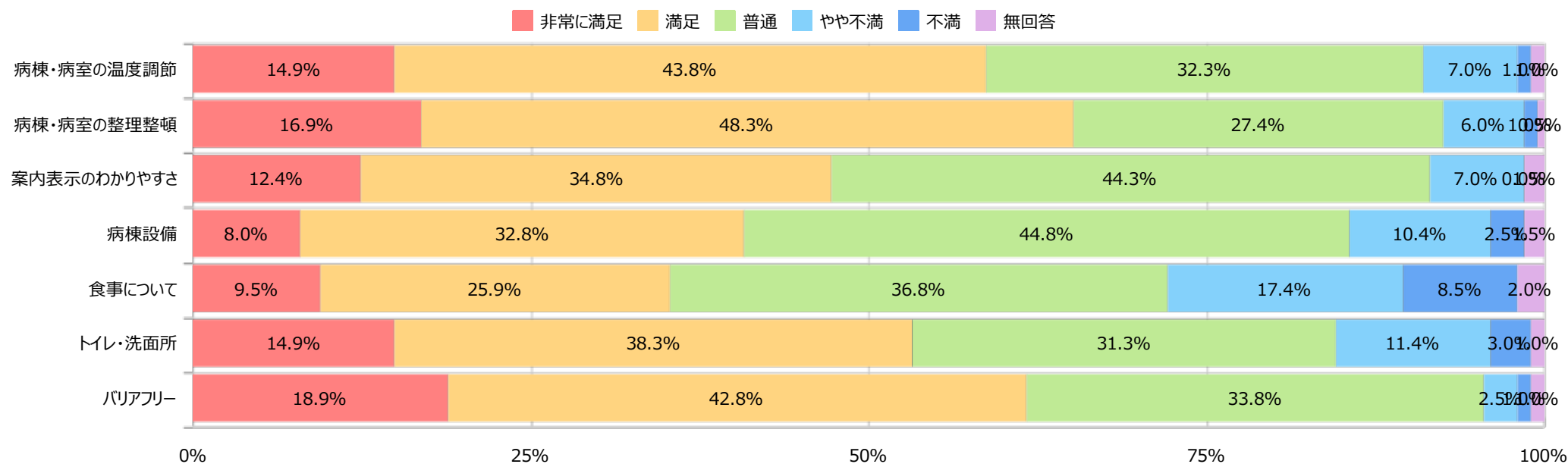
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	28 人	13.9%	83 人	41.3%	75 人	37.3%	9 人	4.5%	1 人	0.5%	5 人	2.5%	201 人	100.0%
回診の時間	37 人	18.4%	92 人	45.8%	59 人	29.4%	6 人	3.0%	1 人	0.5%	6 人	3.0%	201 人	100.0%
面会の時間帯	7 人	3.5%	32 人	15.9%	94 人	46.8%	24 人	11.9%	13 人	6.5%	31 人	15.4%	201 人	100.0%
プライバシー配慮	38 人	18.9%	82 人	40.8%	65 人	32.3%	11 人	5.5%	4 人	2.0%	1 人	0.5%	201 人	100.0%
安全な医療サービス	52 人	25.9%	99 人	49.3%	40 人	19.9%	6 人	3.0%	0 人	0.0%	4 人	2.0%	201 人	100.0%
納得して治療を受けた	65 人	32.3%	107 人	53.2%	25 人	12.4%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	201 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

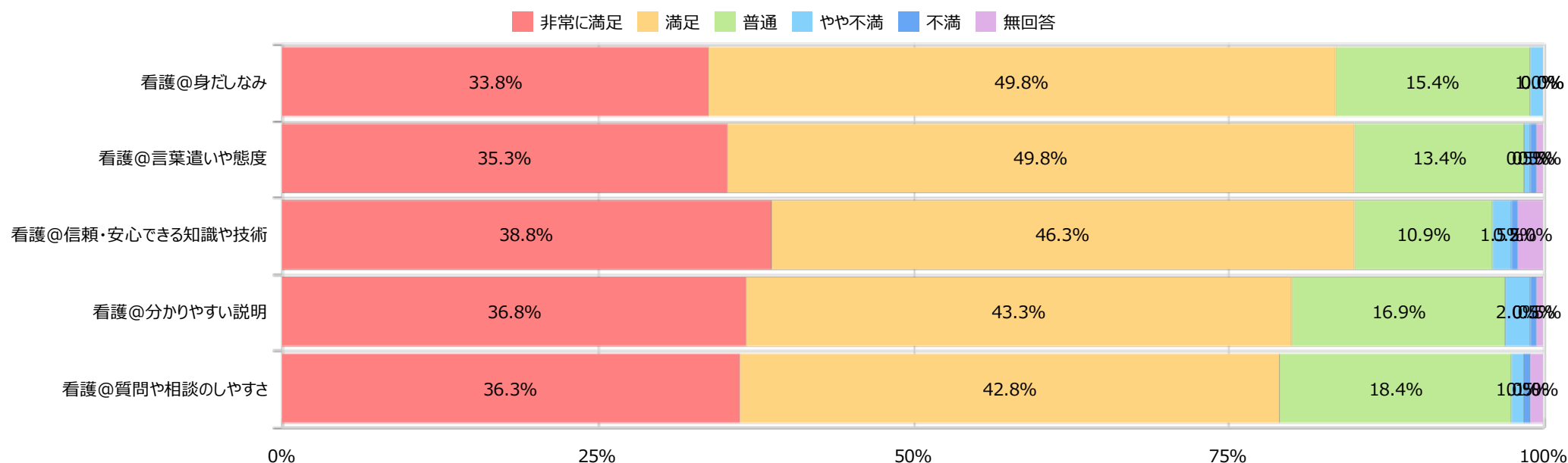
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	30 人	14.9%	88 人	43.8%	65 人	32.3%	14 人	7.0%	2 人	1.0%	2 人	1.0%	201 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	34 人	16.9%	97 人	48.3%	55 人	27.4%	12 人	6.0%	2 人	1.0%	1 人	0.5%	201 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	25 人	12.4%	70 人	34.8%	89 人	44.3%	14 人	7.0%	0 人	0.0%	3 人	1.5%	201 人	100.0%
病棟設備	16 人	8.0%	66 人	32.8%	90 人	44.8%	21 人	10.4%	5 人	2.5%	3 人	1.5%	201 人	100.0%
食事について	19 人	9.5%	52 人	25.9%	74 人	36.8%	35 人	17.4%	17 人	8.5%	4 人	2.0%	201 人	100.0%
トイレ・洗面所	30 人	14.9%	77 人	38.3%	63 人	31.3%	23 人	11.4%	6 人	3.0%	2 人	1.0%	201 人	100.0%
バリアフリー	38 人	18.9%	86 人	42.8%	68 人	33.8%	5 人	2.5%	2 人	1.0%	2 人	1.0%	201 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

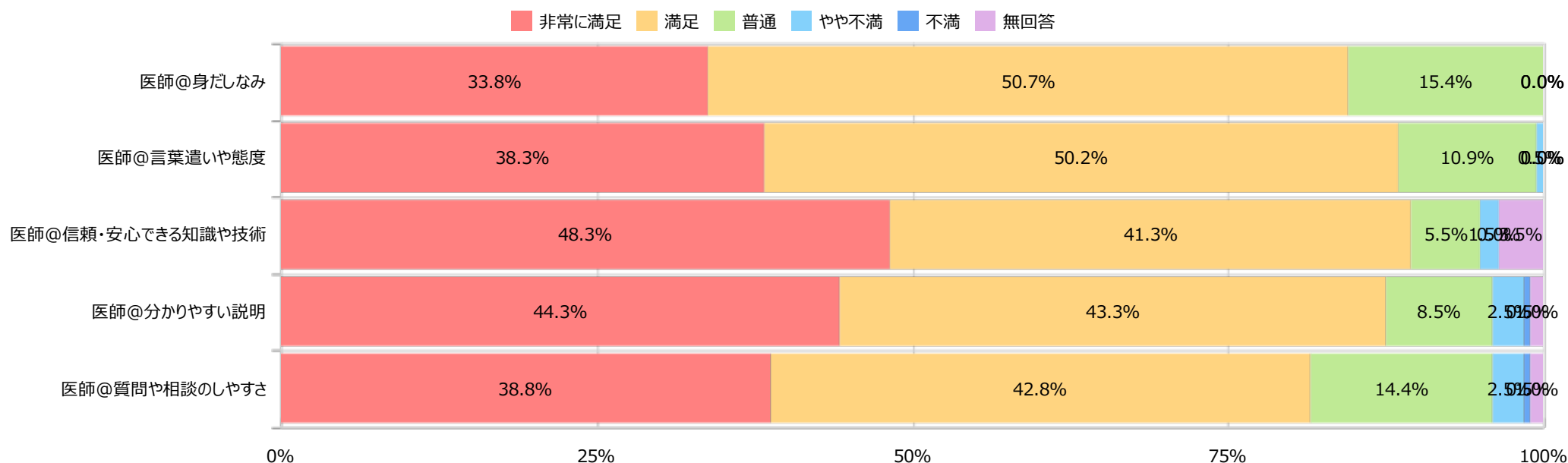
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	68 人	33.8%	100 人	49.8%	31 人	15.4%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	201 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	71 人	35.3%	100 人	49.8%	27 人	13.4%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	201 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	78 人	38.8%	93 人	46.3%	22 人	10.9%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	4 人	2.0%	201 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	74 人	36.8%	87 人	43.3%	34 人	16.9%	4 人	2.0%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	201 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	73 人	36.3%	86 人	42.8%	37 人	18.4%	2 人	1.0%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	201 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

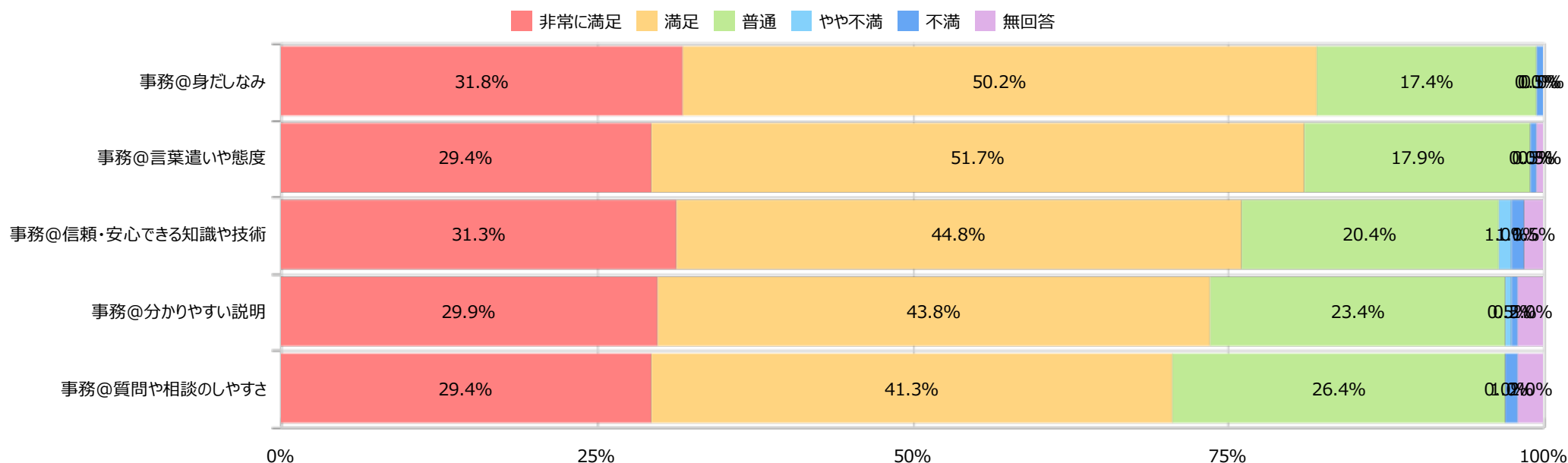
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	68 人	33.8%	102 人	50.7%	31 人	15.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	201 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	77 人	38.3%	101 人	50.2%	22 人	10.9%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	201 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	97 人	48.3%	83 人	41.3%	11 人	5.5%	3 人	1.5%	0 人	0.0%	7 人	3.5%	201 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	89 人	44.3%	87 人	43.3%	17 人	8.5%	5 人	2.5%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	201 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	78 人	38.8%	86 人	42.8%	29 人	14.4%	5 人	2.5%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	201 人	100.0%



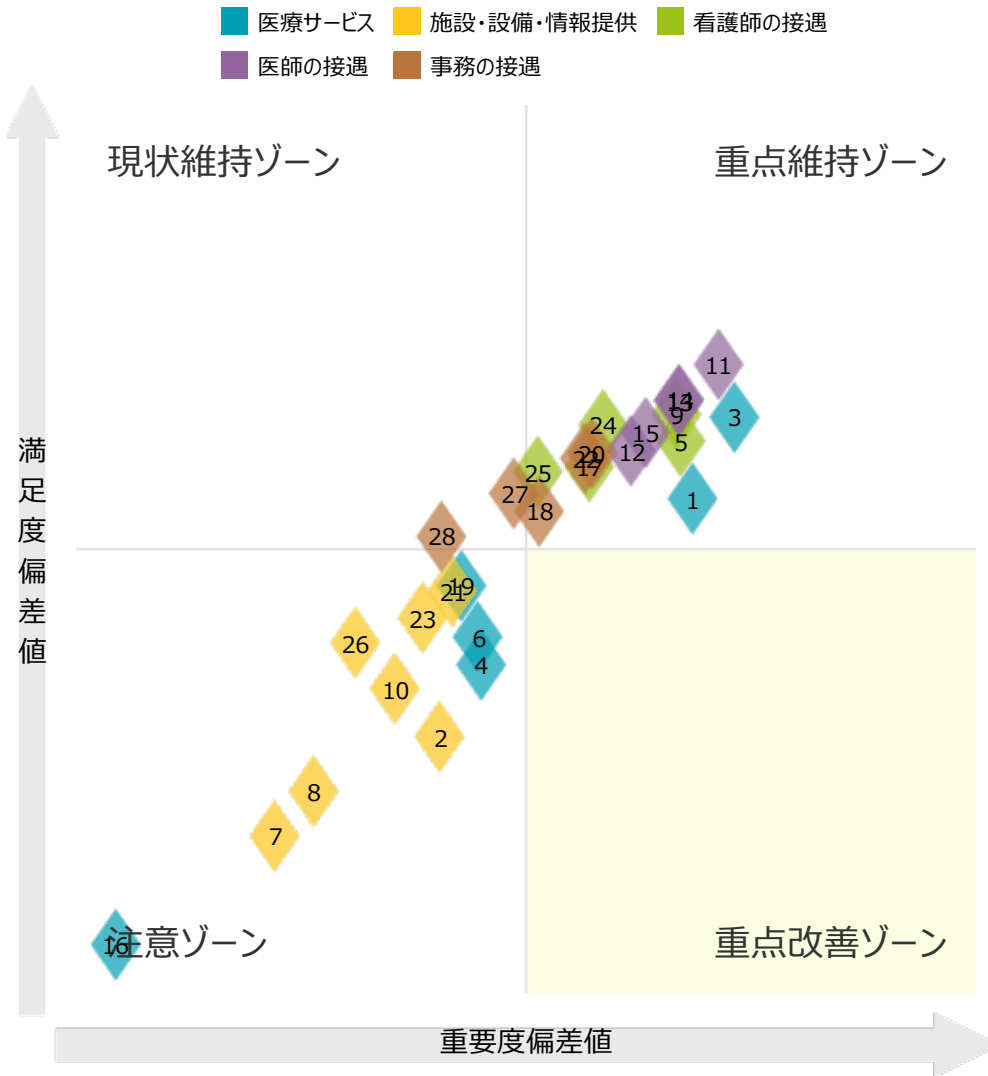
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	64 人	31.8%	101 人	50.2%	35 人	17.4%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	201 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	59 人	29.4%	104 人	51.7%	36 人	17.9%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	201 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	63 人	31.3%	90 人	44.8%	41 人	20.4%	2 人	1.0%	2 人	1.0%	3 人	1.5%	201 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	60 人	29.9%	88 人	43.8%	47 人	23.4%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	4 人	2.0%	201 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	59 人	29.4%	83 人	41.3%	53 人	26.4%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	4 人	2.0%	201 人	100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	安全な医療サービス	3.608	76.6
2	案内表示のわかりやすさ	3.181	48.0
3	納得して治療を受けた	2.269	86.4
4	入退院の手続き	2.245	56.6
5	看護@身だしなみ	1.366	83.6
6	プライバシー配慮	1.240	60.0
7	食事について	1.181	36.0
8	病棟設備	0.996	41.4
9	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.419	86.8
10	トイレ・洗面所	0.306	53.8
11	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.174	92.8
12	医師@質問や相談のしやすさ	0.160	82.4
13	医師@分かりやすい説明	0.066	88.4
14	医師@言葉遣いや態度	0.061	88.6
15	医師@身だしなみ	0.056	84.6
16	面会の時間帯	-0.273	22.9
17	看護@分かりやすい説明	-0.607	80.5
18	事務@分かりやすい説明	-0.779	75.1
19	回診の時間	-0.828	66.2
20	事務@身だしなみ	-0.933	82.1
21	病棟・病室の整理整頓	-0.935	65.5
22	事務@言葉遣いや態度	-0.999	81.5
23	バリアフリー	-1.020	62.3
24	看護@言葉遣いや態度	-1.467	85.5
25	看護@質問や相談のしやすさ	-2.139	79.9
26	病棟・病室の温度調節	-2.301	59.3
27	事務@信頼・安心できる知識や技術	-2.447	77.3
28	事務@質問や相談のしやすさ	-8.016	72.1

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

該当なし

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

看護師の接遇「看護@身だしなみ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@分かりやすい説明」「看護@言葉遣いや態度」「看護@質問や相談のしやすさ」

医師の接遇「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@分かりやすい説明」「医師@言葉遣いや態度」「医師@身だしなみ」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@質問や相談のしやすさ」

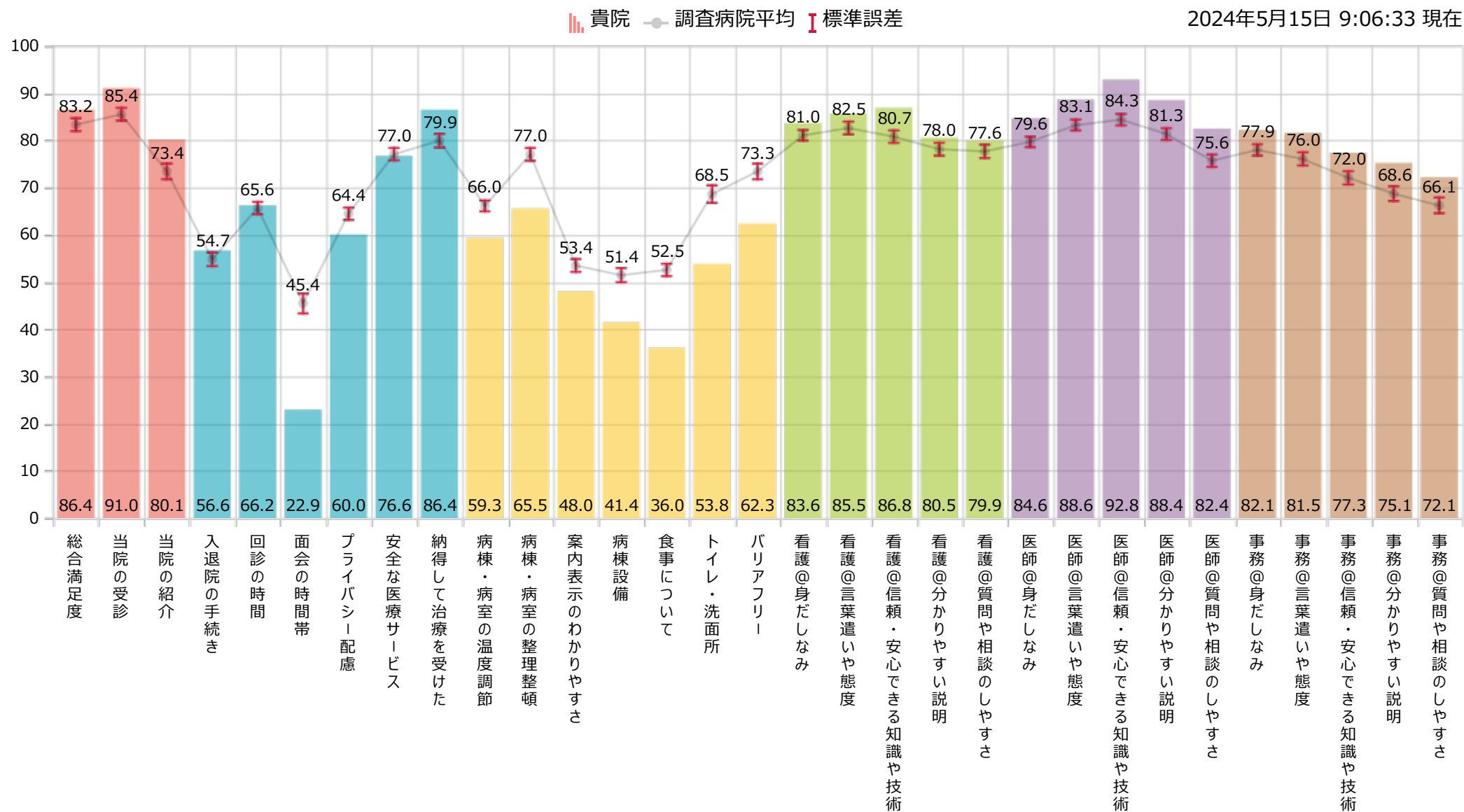
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「面会の時間帯」「回診の時間」

施設・設備・情報提供「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟設備」「トイレ・洗面所」「病棟・病室の整理整頓」「バリアフリー」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 57 病院で実施



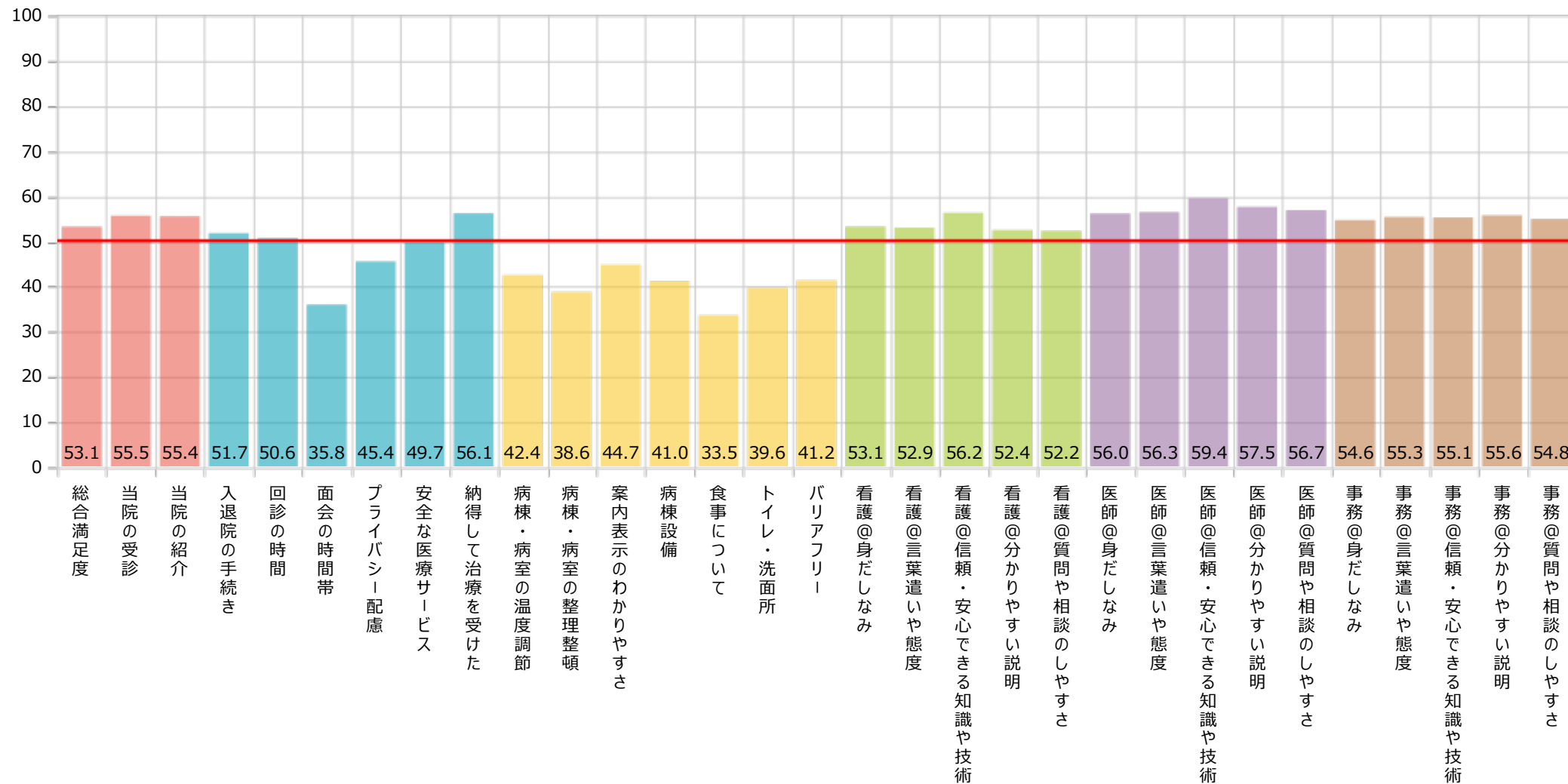
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 57 病院で実施

偏差値とは

全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2024年02月05日～2024年02月19日 ● 前回 2023年03月27日～2023年04月07日

