

外来患者 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
- 本日の受診予約
- 本日の診察待ち時間
- 本日の受診科目
- 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）

VIII. オリジナル設問項目 調査結果

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

10

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

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

589

回収数

589

回収率

100.0%

有効回答数

570

有効回答率

96.8%

Ⅱ. 調査票

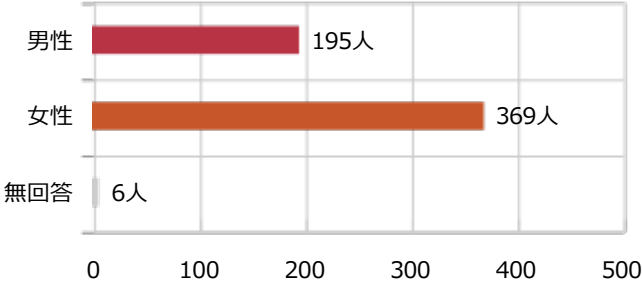
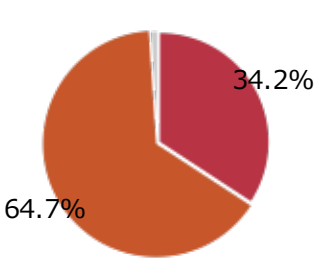
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（複数選択可）
7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	診察室・検査室の雰囲気	施設・設備・情報提供	
8 会計までの待ち時間	会計待ち時間	医療サービス	
9 診療時間・予約時間への配慮	診療・予約時間への配慮	医療サービス	
10 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	
11 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	
12 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 / 7

性別

「女性」369 人、「男性」195 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	195	34.2%
女性	■	369	64.7%
無回答	■	6	1.1%
合計		570	100.0%

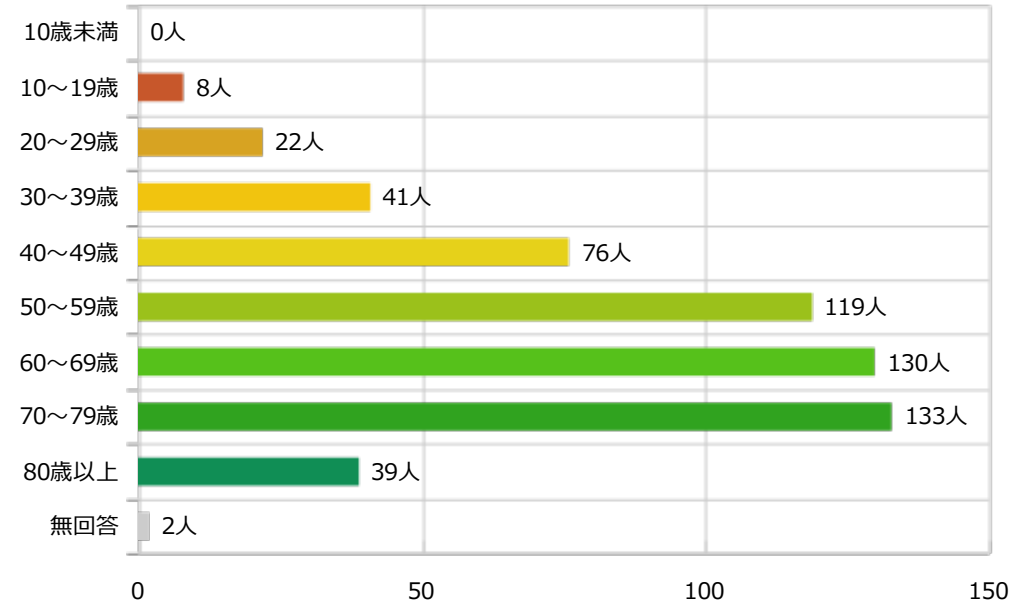


Ⅲ. 属性調査 2 / 7

年齢

「70～79歳」が 133 人と最も多いです。次いで「60～69歳」130 人、「50～59歳」119 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	■	8	1.4%
20～29歳	■	22	3.9%
30～39歳	■	41	7.2%
40～49歳	■	76	13.3%
50～59歳	■	119	20.9%
60～69歳	■	130	22.8%
70～79歳	■	133	23.3%
80歳以上	■	39	6.8%
無回答	■	2	0.4%
合計		570	100.0%

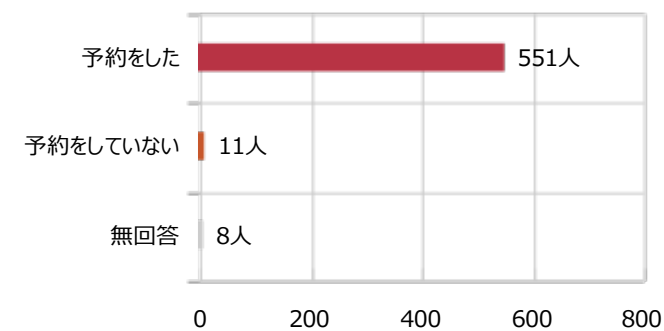
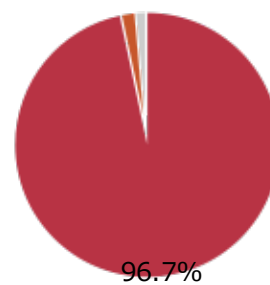


Ⅲ. 属性調査 3 / 7

本日の受診予約

「予約をした」551 人、「予約をしていない」11 人 で「予約をした」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
予約をした	■	551	96.7%
予約をしていない	■	11	1.9%
無回答	■	8	1.4%
合計		570	100.0%

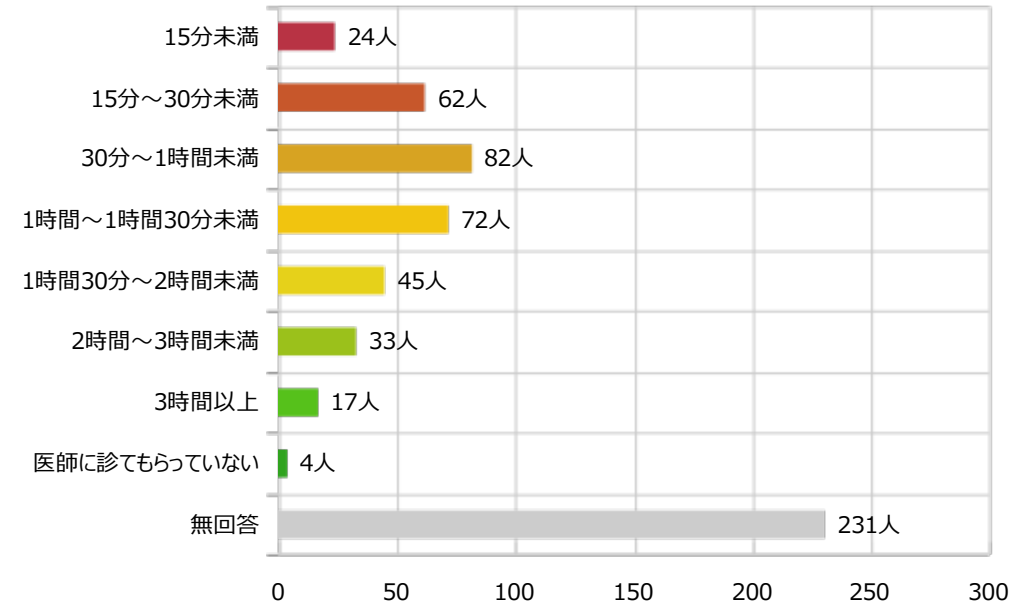


Ⅲ. 属性調査 4 / 7

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 82 人 と最も多いです。次いで「1時間～1時間30分未満」72 人、「15分～30分未満」62 人となっています。最も少ないのは「医師に診てもらっていない」の 4 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	24	4.2%
15分～30分未満	■	62	10.9%
30分～1時間未満	■	82	14.4%
1時間～1時間30分未満	■	72	12.6%
1時間30分～2時間未満	■	45	7.9%
2時間～3時間未満	■	33	5.8%
3時間以上	■	17	3.0%
医師に診てもらっていない	■	4	0.7%
無回答	■	231	40.5%
合計		570	100.0%

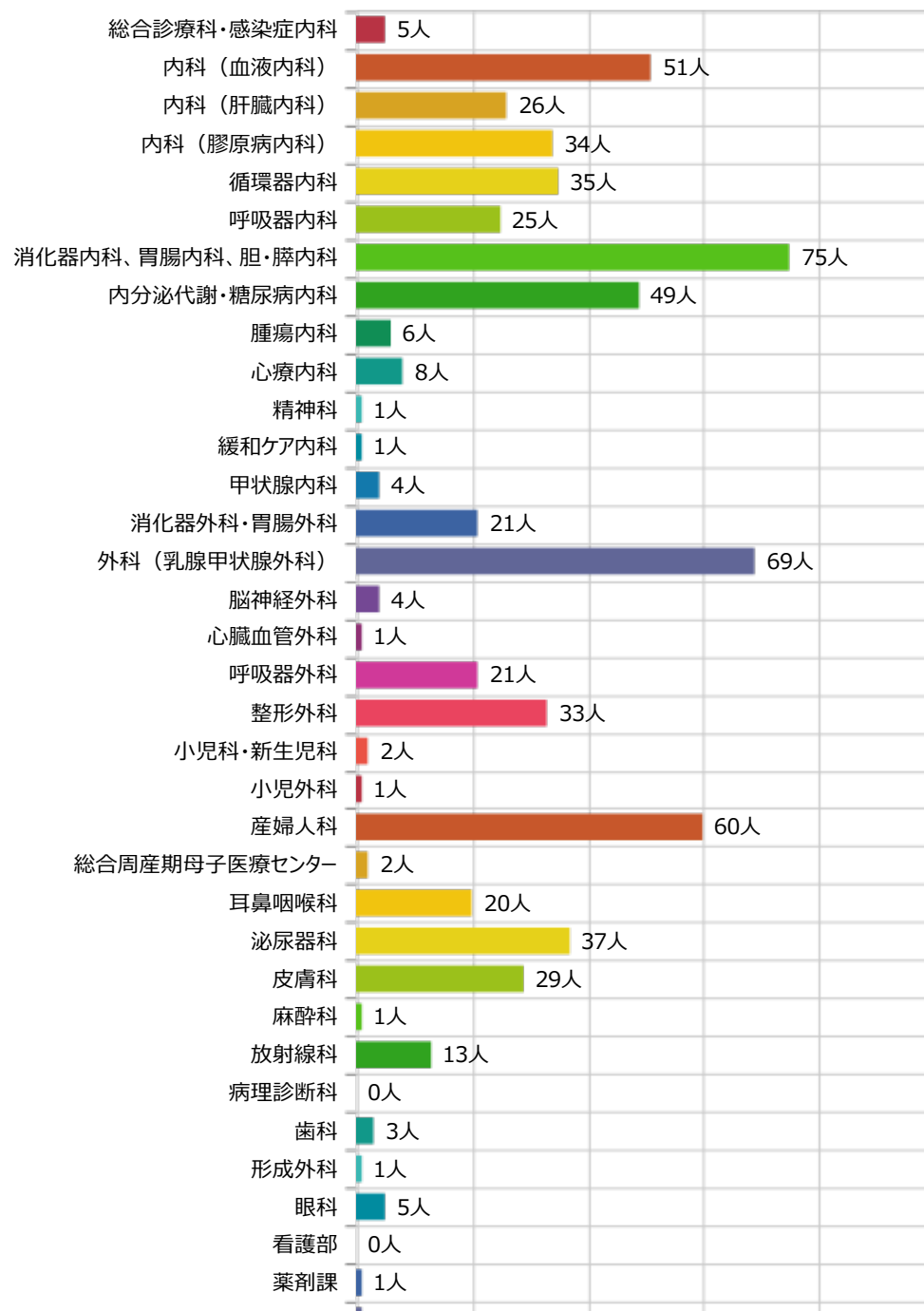


Ⅲ. 属性調査 5 / 7

複数 本日の受診科目

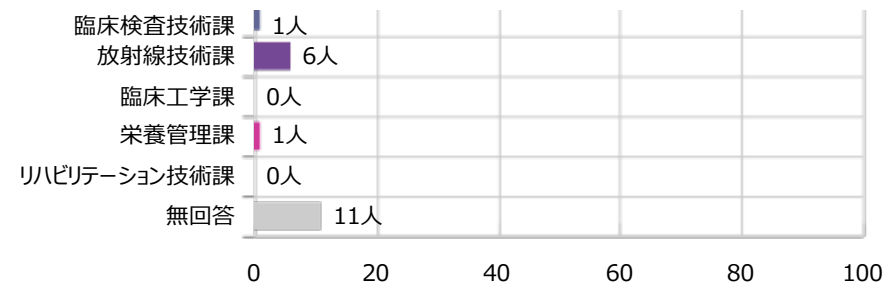
「消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科」が 75 人と最も多いです。次いで「外科（乳腺甲状腺外科）」69 人、「産婦人科」60 人となっています。最も少ないのは「病理診断科」「看護部」「臨床工学課」「リハビリテーション技術課」の 0 人です。

選択肢	回答数
総合診療科・感染症内科	5
内科（血液内科）	51
内科（肝臓内科）	26
内科（膠原病内科）	34
循環器内科	35
呼吸器内科	25
消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科	75
内分泌代謝・糖尿病内科	49
腫瘍内科	6
心療内科	8
精神科	1
緩和ケア内科	1
甲状腺内科	4
消化器外科・胃腸外科	21
外科（乳腺甲状腺外科）	69
脳神経外科	4
心臓血管外科	1
呼吸器外科	21
整形外科	33
小児科・新生児科	2
小児外科	1
産婦人科	60
総合周産期母子医療センター	2
耳鼻咽喉科	20
泌尿器科	37
皮膚科	29
麻酔科	1
放射線科	13
病理診断科	0
歯科	3
形成外科	1



Ⅲ. 属性調査 6 / 7

眼科	■	5
看護部	■	0
薬剤課	■	1
臨床検査技術課	■	1
放射線技術課	■	6
臨床工学課	■	0
栄養管理課	■	1
リハビリテーション技術課	■	0
無回答	■	11

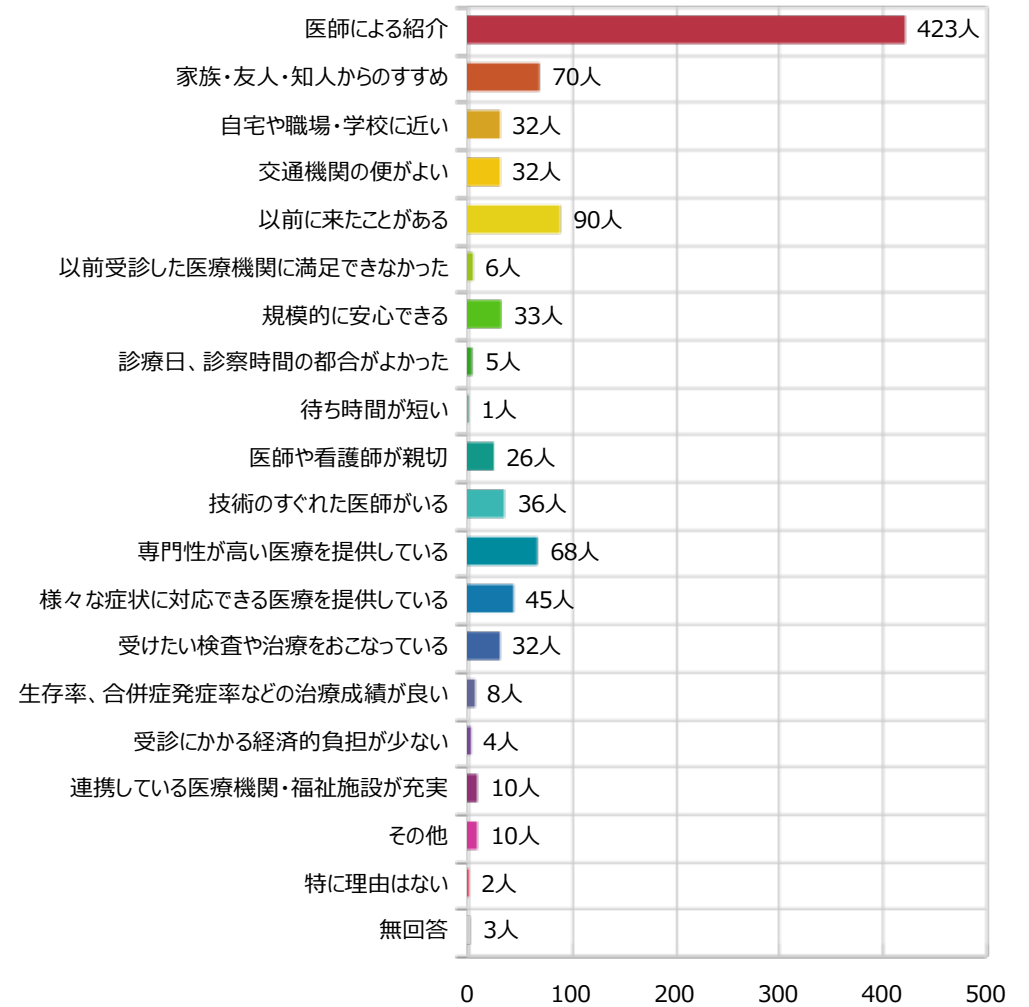


Ⅲ. 属性調査 7 / 7

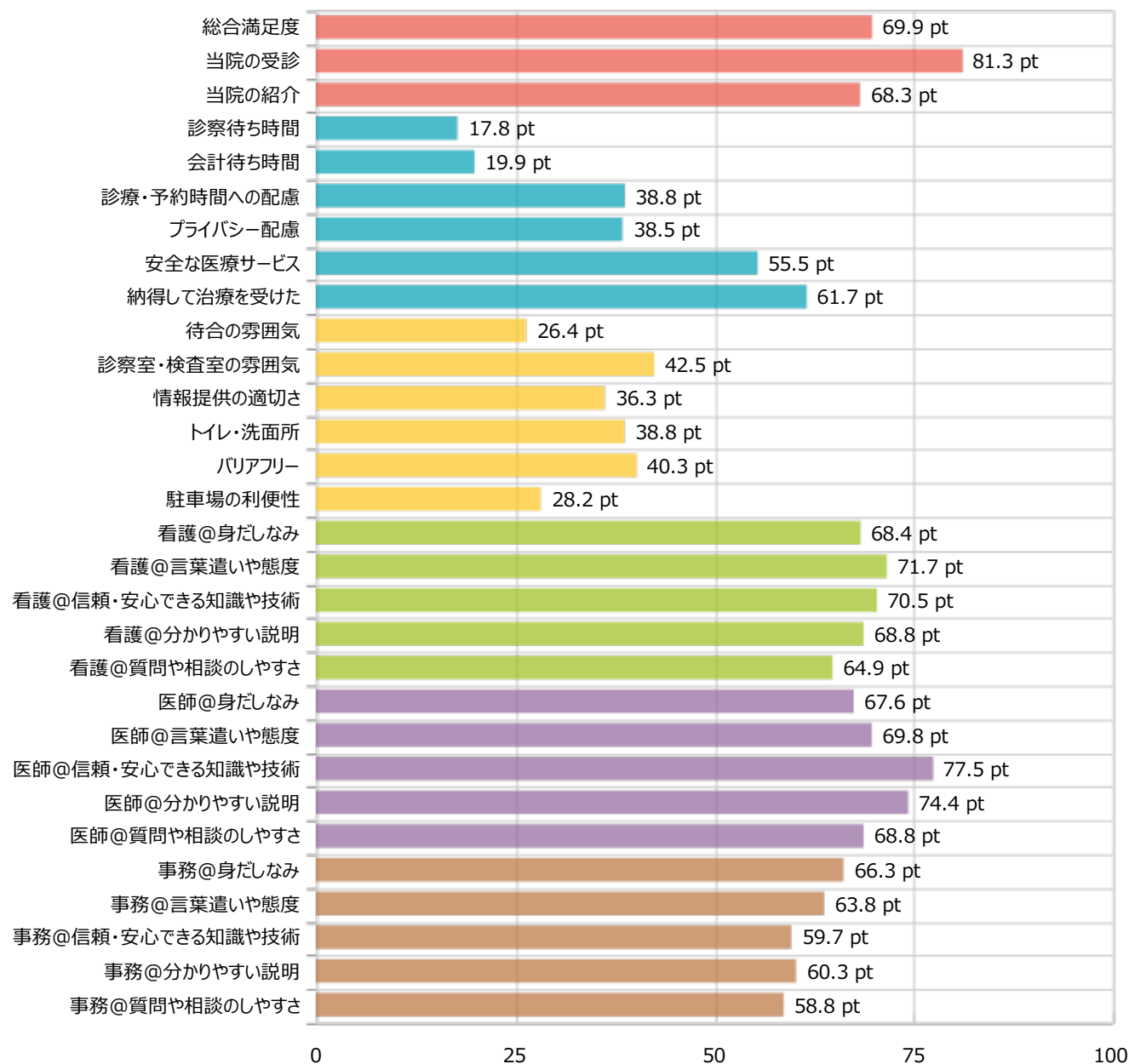
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 423 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」90 人、「家族・友人・知人からのすすめ」70 人 となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 1 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	423
家族・友人・知人からのすすめ	70
自宅や職場・学校に近い	32
交通機関の便がよい	32
以前に来たことがある	90
以前受診した医療機関に満足できなかった	6
規模的に安心できる	33
診療日、診察時間の都合がよかった	5
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	26
技術のすぐれた医師がいる	36
専門性が高い医療を提供している	68
様々な症状に対応できる医療を提供している	45
受けたい検査や治療をおこなっている	32
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	4
連携している医療機関・福祉施設が充実	10
その他	10
特に理由はない	2
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **69.9** 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 81.3 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 77.5 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 74.4 ポイントとなっています。

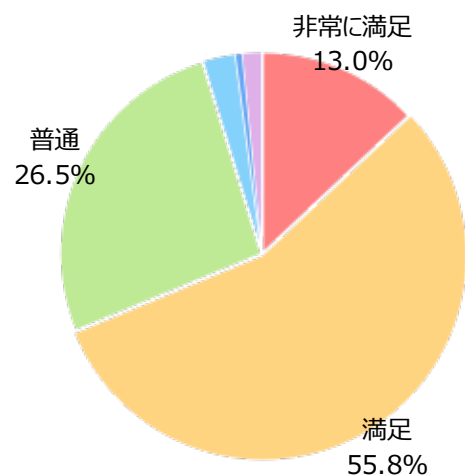
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 17.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

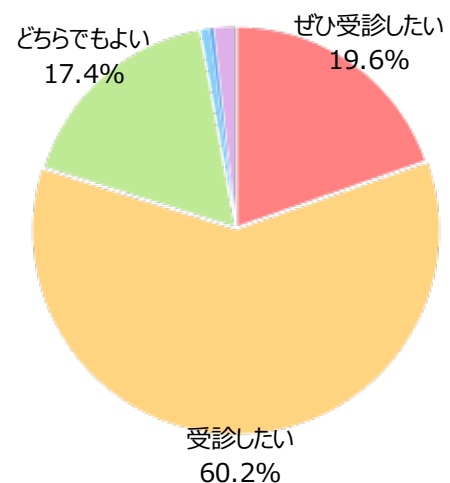
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

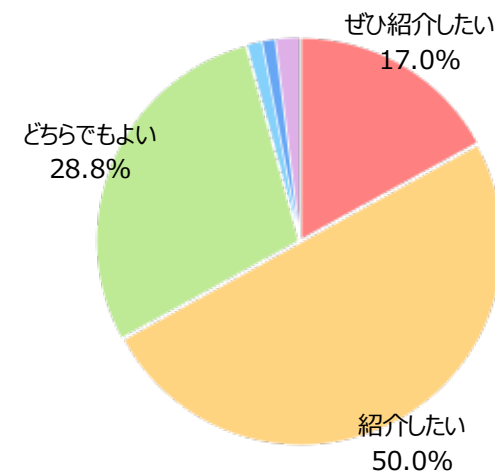
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	74	13.0%
満足	318	55.8%
普通	151	26.5%
やや不満	15	2.6%
不満	3	0.5%
無回答	9	1.6%
合計	570	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	112	19.6%
受診したい	343	60.2%
どちらでもよい	99	17.4%
あまり受診したくない	4	0.7%
受診したくない	2	0.4%
無回答	10	1.8%
合計	570	100.0%



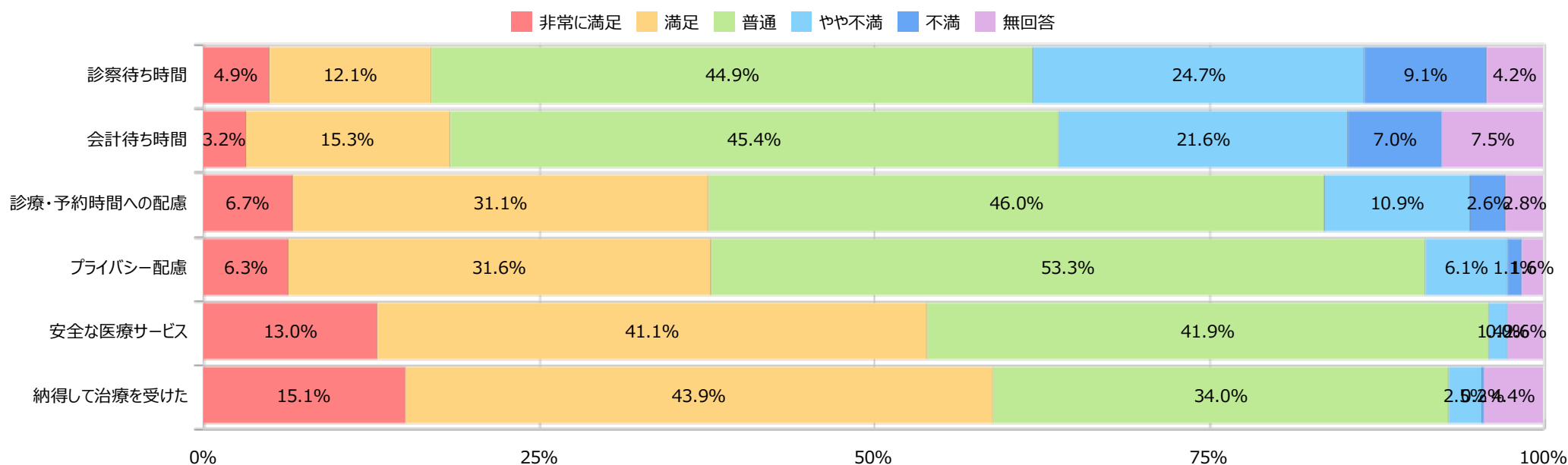
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	97	17.0%
紹介したい	285	50.0%
どちらでもよい	164	28.8%
あまり紹介したくない	7	1.2%
紹介したくない	6	1.1%
無回答	11	1.9%
合計	570	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

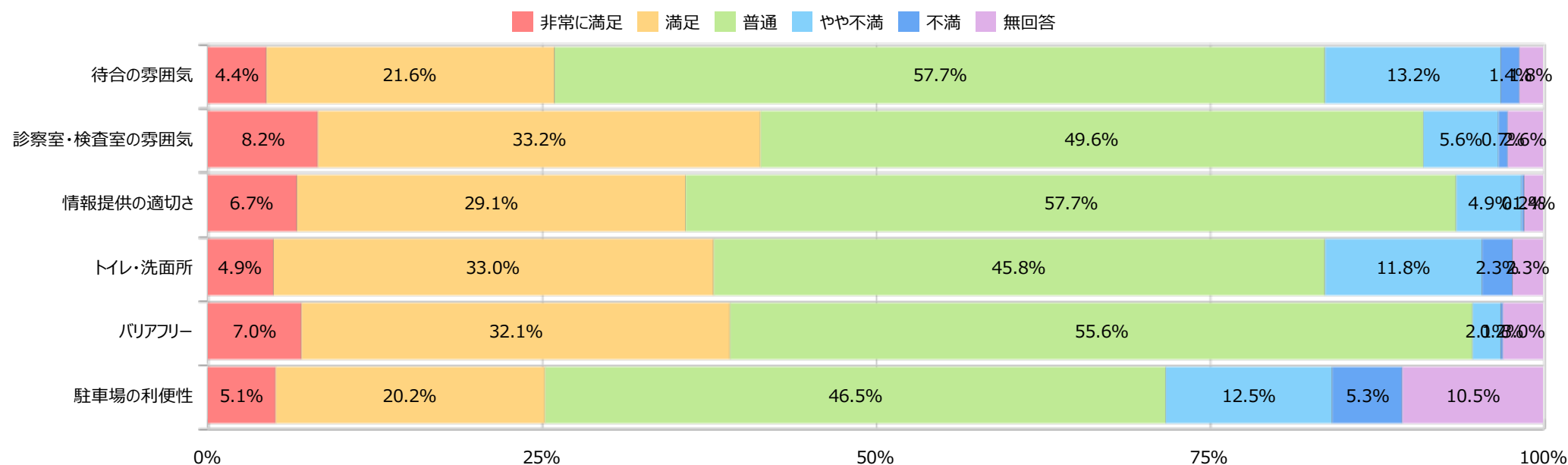
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	28 人	4.9%	69 人	12.1%	256 人	44.9%	141 人	24.7%	52 人	9.1%	24 人	4.2%	570 人	100.0%
会計待ち時間	18 人	3.2%	87 人	15.3%	259 人	45.4%	123 人	21.6%	40 人	7.0%	43 人	7.5%	570 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	38 人	6.7%	177 人	31.1%	262 人	46.0%	62 人	10.9%	15 人	2.6%	16 人	2.8%	570 人	100.0%
プライバシー配慮	36 人	6.3%	180 人	31.6%	304 人	53.3%	35 人	6.1%	6 人	1.1%	9 人	1.6%	570 人	100.0%
安全な医療サービス	74 人	13.0%	234 人	41.1%	239 人	41.9%	8 人	1.4%	0 人	0.0%	15 人	2.6%	570 人	100.0%
納得して治療を受けた	86 人	15.1%	250 人	43.9%	194 人	34.0%	14 人	2.5%	1 人	0.2%	25 人	4.4%	570 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

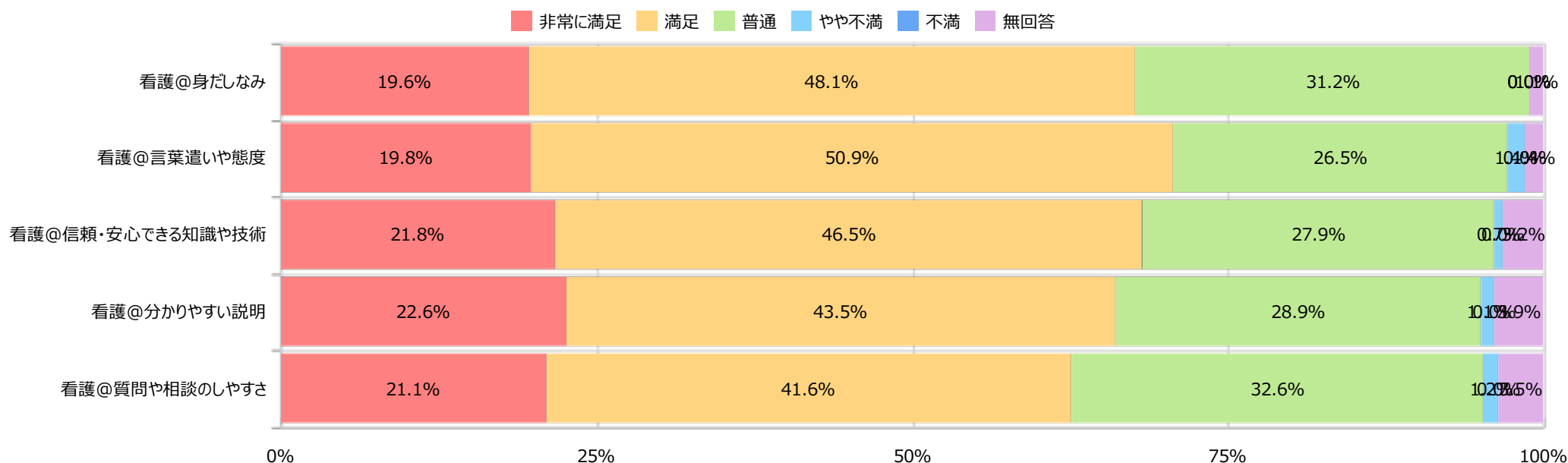
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	25 人	4.4%	123 人	21.6%	329 人	57.7%	75 人	13.2%	8 人	1.4%	10 人	1.8%	570 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	47 人	8.2%	189 人	33.2%	283 人	49.6%	32 人	5.6%	4 人	0.7%	15 人	2.6%	570 人	100.0%
情報提供の適切さ	38 人	6.7%	166 人	29.1%	329 人	57.7%	28 人	4.9%	1 人	0.2%	8 人	1.4%	570 人	100.0%
トイレ・洗面所	28 人	4.9%	188 人	33.0%	261 人	45.8%	67 人	11.8%	13 人	2.3%	13 人	2.3%	570 人	100.0%
バリアフリー	40 人	7.0%	183 人	32.1%	317 人	55.6%	12 人	2.1%	1 人	0.2%	17 人	3.0%	570 人	100.0%
駐車場の利便性	29 人	5.1%	115 人	20.2%	265 人	46.5%	71 人	12.5%	30 人	5.3%	60 人	10.5%	570 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

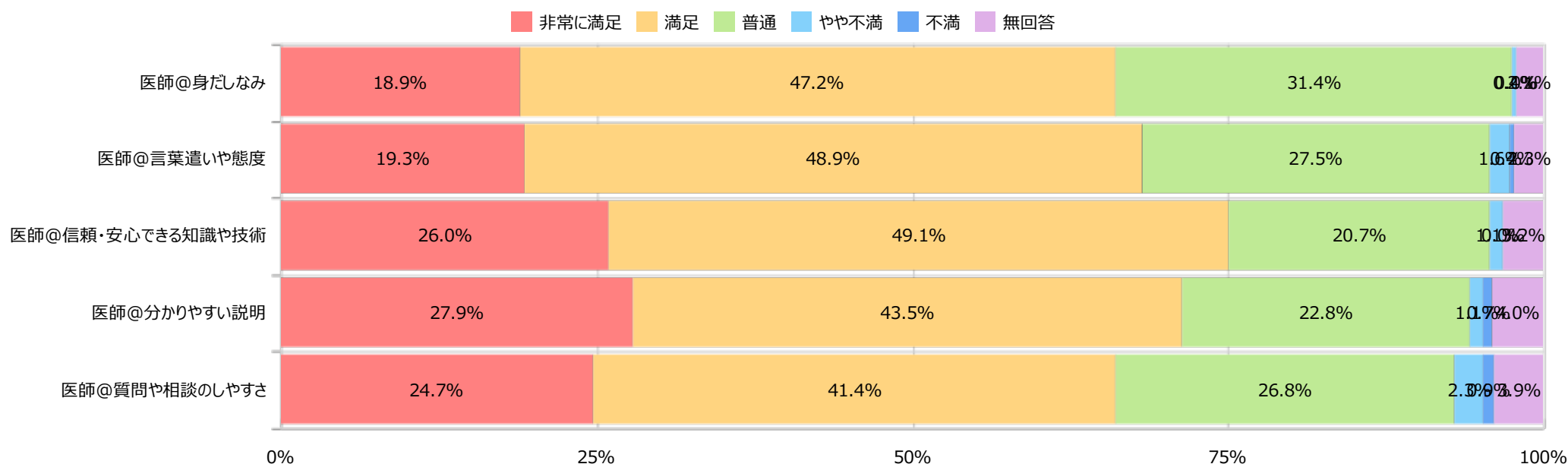
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	112 人	19.6%	274 人	48.1%	178 人	31.2%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	1.1%	570 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	113 人	19.8%	290 人	50.9%	151 人	26.5%	8 人	1.4%	0 人	0.0%	8 人	1.4%	570 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	124 人	21.8%	265 人	46.5%	159 人	27.9%	4 人	0.7%	0 人	0.0%	18 人	3.2%	570 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	129 人	22.6%	248 人	43.5%	165 人	28.9%	6 人	1.1%	0 人	0.0%	22 人	3.9%	570 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	120 人	21.1%	237 人	41.6%	186 人	32.6%	7 人	1.2%	0 人	0.0%	20 人	3.5%	570 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

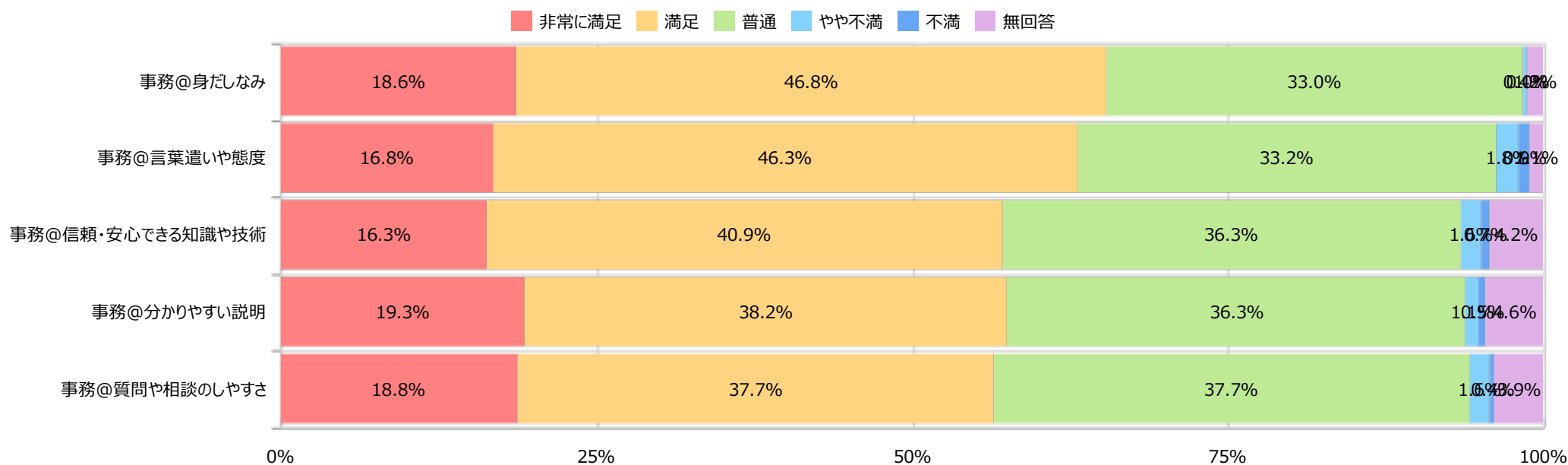
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	108 人	18.9%	269 人	47.2%	179 人	31.4%	2 人	0.4%	0 人	0.0%	12 人	2.1%	570 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	110 人	19.3%	279 人	48.9%	157 人	27.5%	9 人	1.6%	2 人	0.4%	13 人	2.3%	570 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	148 人	26.0%	280 人	49.1%	118 人	20.7%	6 人	1.1%	0 人	0.0%	18 人	3.2%	570 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	159 人	27.9%	248 人	43.5%	130 人	22.8%	6 人	1.1%	4 人	0.7%	23 人	4.0%	570 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	141 人	24.7%	236 人	41.4%	153 人	26.8%	13 人	2.3%	5 人	0.9%	22 人	3.9%	570 人	100.0%



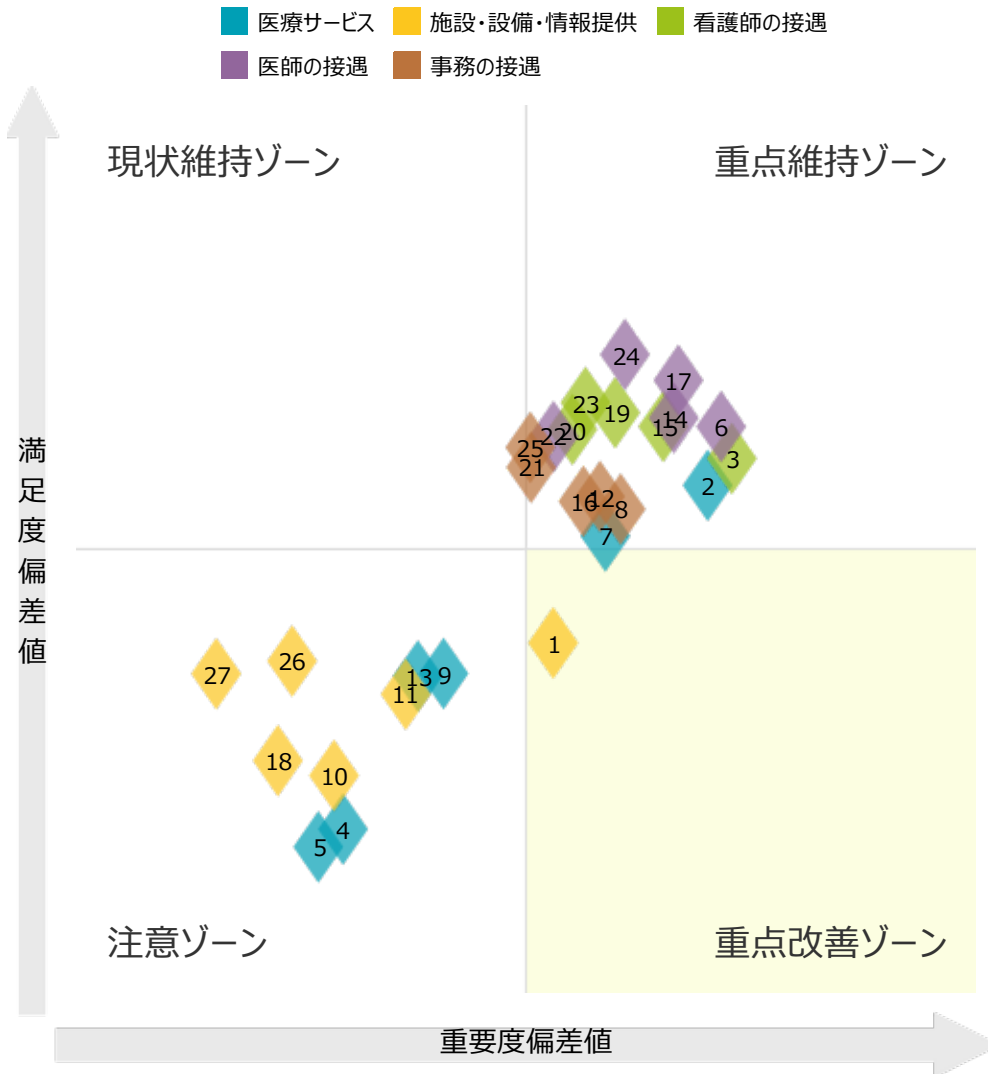
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	106 人	18.6%	267 人	46.8%	188 人	33.0%	2 人	0.4%	0 人	0.0%	7 人	1.2%	570 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	96 人	16.8%	264 人	46.3%	189 人	33.2%	10 人	1.8%	5 人	0.9%	6 人	1.1%	570 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	93 人	16.3%	233 人	40.9%	207 人	36.3%	9 人	1.6%	4 人	0.7%	24 人	4.2%	570 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	110 人	19.3%	218 人	38.2%	207 人	36.3%	6 人	1.1%	3 人	0.5%	26 人	4.6%	570 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	107 人	18.8%	215 人	37.7%	215 人	37.7%	9 人	1.6%	2 人	0.4%	22 人	3.9%	570 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	診察室・検査室の雰囲気	4.473	42.5
2	納得して治療を受けた	3.635	61.7
3	看護@質問や相談のしやすさ	3.505	64.9
4	会計待ち時間	3.054	19.9
5	診察待ち時間	2.846	17.8
6	医師@質問や相談のしやすさ	2.150	68.8
7	安全な医療サービス	2.125	55.5
8	事務@質問や相談のしやすさ	1.671	58.8
9	診療・予約時間への配慮	1.325	38.8
10	待合の雰囲気	1.134	26.4
11	情報提供の適切さ	0.811	36.3
12	事務@分かりやすい説明	0.629	60.3
13	プライバシー配慮	0.622	38.5
14	医師@言葉遣いや態度	0.450	69.8
15	看護@分かりやすい説明	0.395	68.8
16	事務@信頼・安心できる知識や技術	0.277	59.7
17	医師@分かりやすい説明	-0.556	74.4
18	駐車場の利便性	-1.008	28.2
19	看護@信頼・安心できる知識や技術	-1.479	70.5
20	看護@身だしなみ	-2.309	68.4
21	事務@言葉遣いや態度	-2.541	63.8
22	医師@身だしなみ	-2.723	67.6
23	看護@言葉遣いや態度	-2.742	71.7
24	医師@信頼・安心できる知識や技術	-2.995	77.5
25	事務@身だしなみ	-3.245	66.3
26	バリアフリー	-3.676	40.3
27	トイレ・洗面所	-5.646	38.8

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

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

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「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

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

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

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

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

該当なし

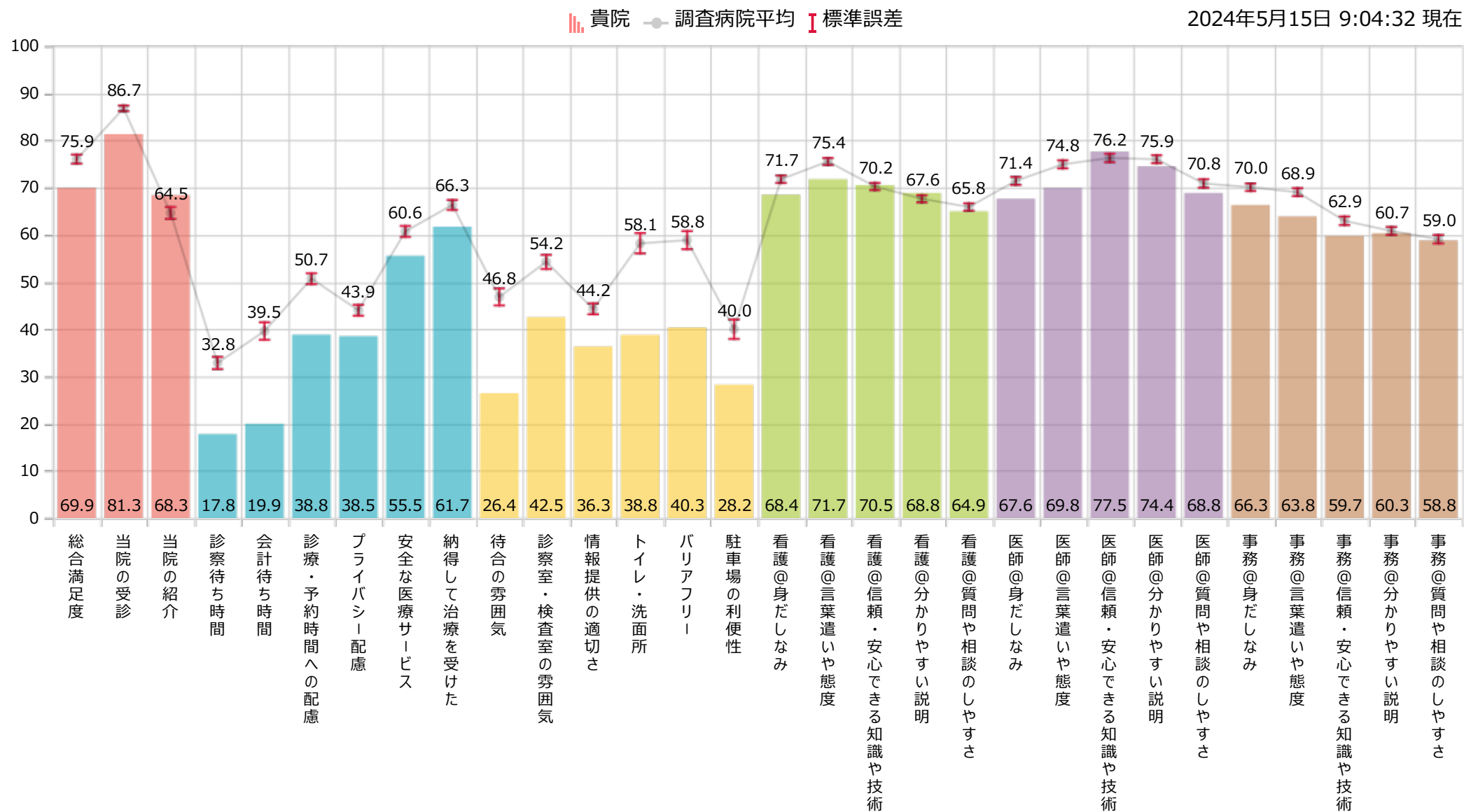
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「会計待ち時間」「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 64 病院で実施



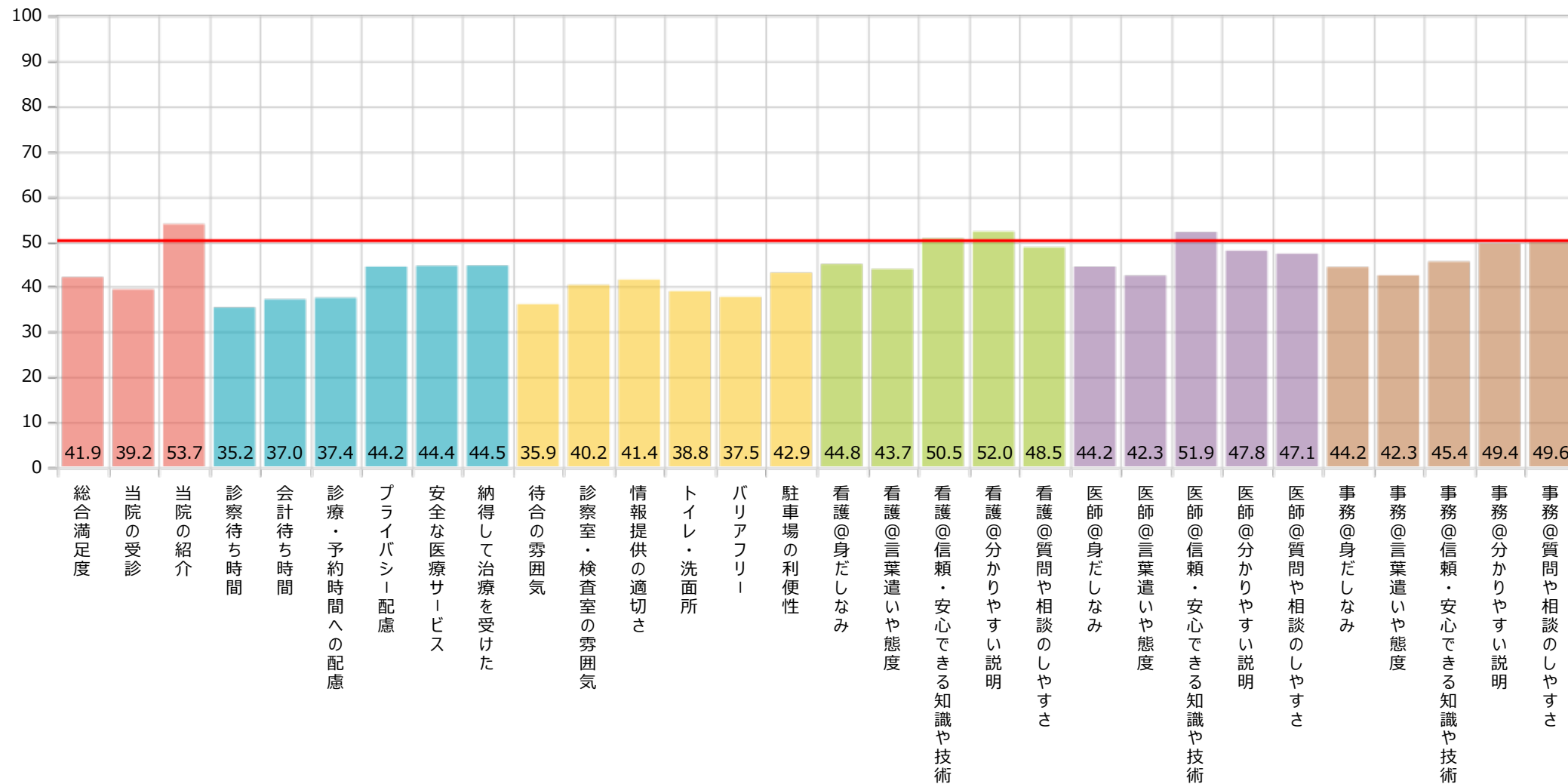
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 64 病院で実施

偏差値とは

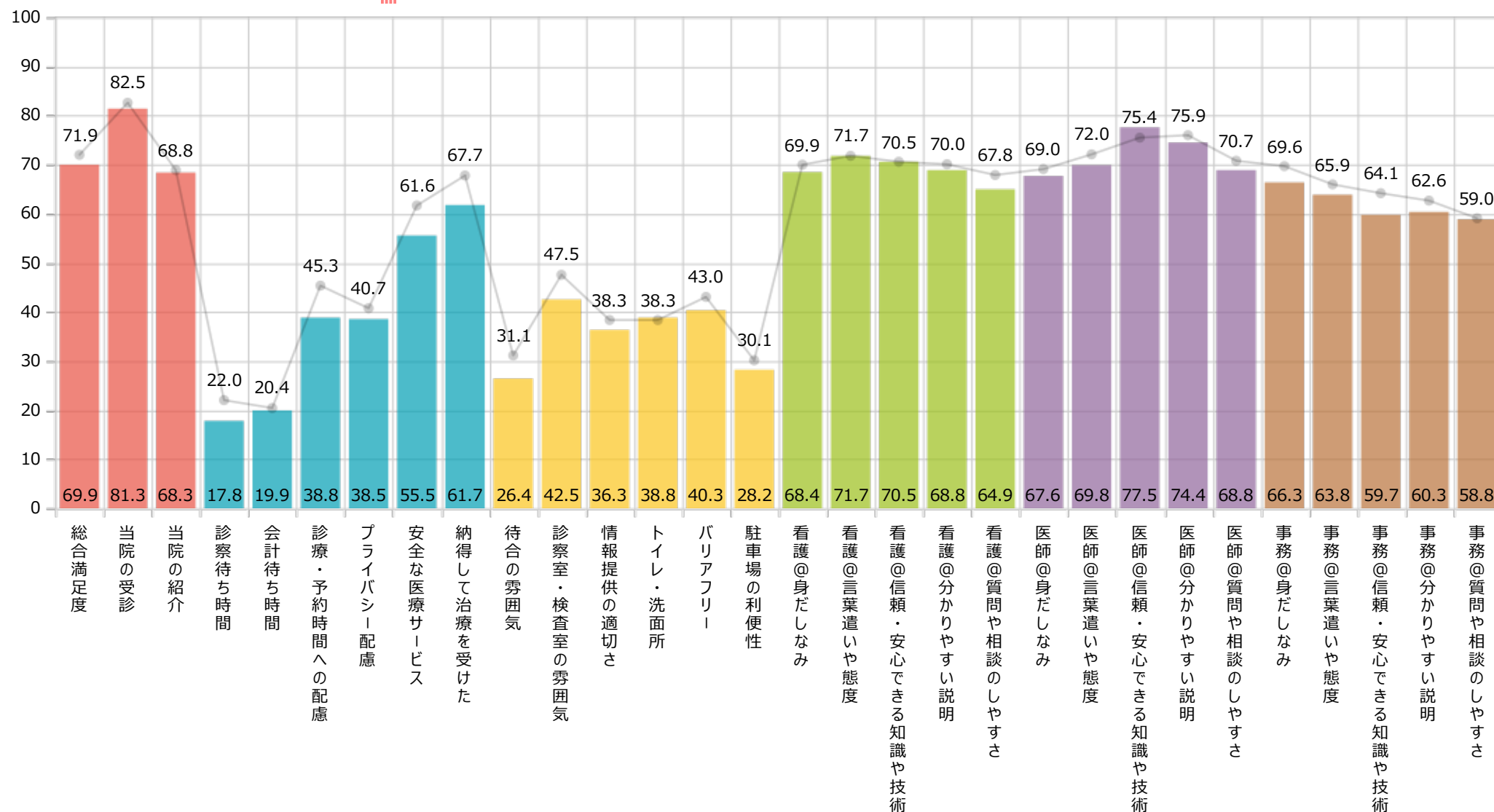
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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

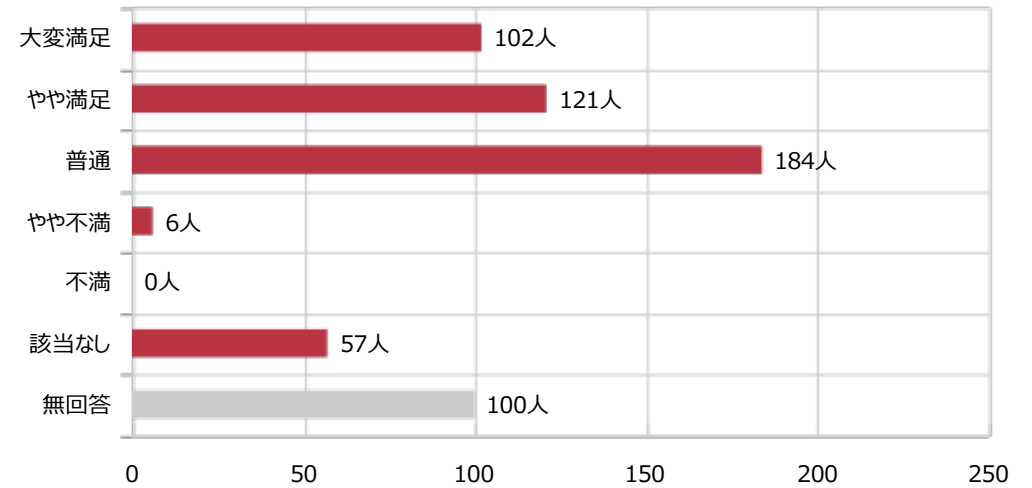


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

放射線課、検査課での身だしなみ、対応はいかがでしたか

「普通」が 184 人と最も多いです。次いで「やや満足」121 人、「大変満足」102 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	102	17.9%
やや満足	121	21.2%
普通	184	32.3%
やや不満	6	1.1%
不満	0	0.0%
該当なし	57	10.0%
無回答	100	17.5%
合計	570	100.0%

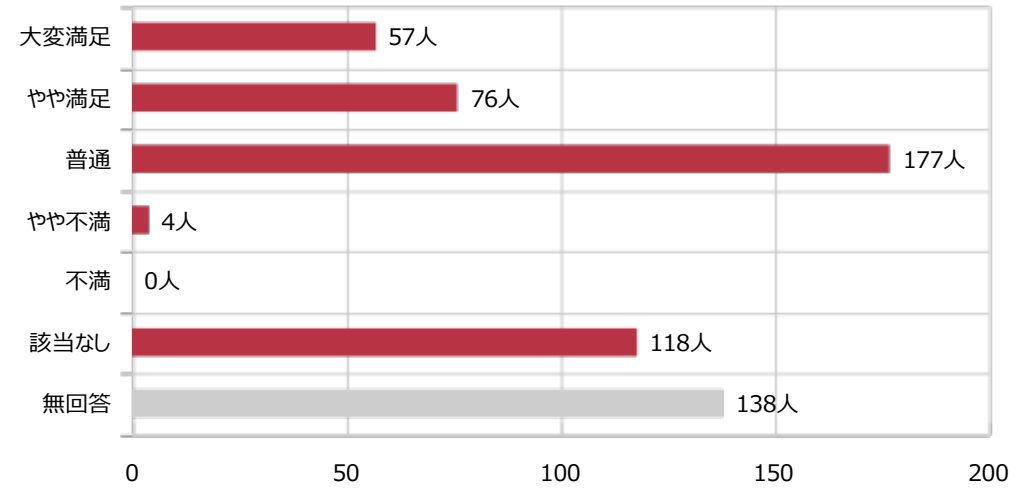


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

薬剤師の身だしなみ、対応はいかがでしたか

「普通」が 177 人と最も多いです。次いで「該当なし」118 人、「やや満足」76 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	57	10.0%
やや満足	76	13.3%
普通	177	31.1%
やや不満	4	0.7%
不満	0	0.0%
該当なし	118	20.7%
無回答	138	24.2%
合計	570	100.0%

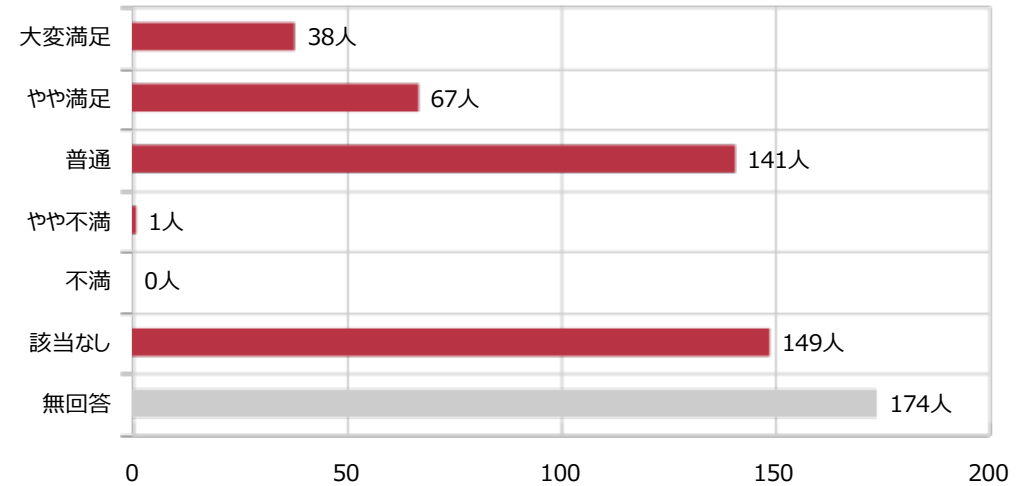


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

リハビリテーション、栄養士の身だしなみ、対応はいかがでしたか

「該当なし」が 149 人と最も多いです。次いで「普通」141 人、「やや満足」67 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	38	6.7%
やや満足	67	11.8%
普通	141	24.7%
やや不満	1	0.2%
不満	0	0.0%
該当なし	149	26.1%
無回答	174	30.5%
合計	570	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

売店はいかがでしたか

「普通」が 211 人と最も多いです。次いで「該当なし」92 人、「やや満足」76 人となっています。最も少ないのは「不満」の 2 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	49	8.6%
やや満足	76	13.3%
普通	211	37.0%
やや不満	19	3.3%
不満	2	0.4%
該当なし	92	16.1%
無回答	121	21.2%
合計	570	100.0%

