

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年2月 外来・入院患者満足度調査（2025年02月10日～2025年02月26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

1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 本日の受診予約 5. 本日の診察待ち時間 6. 本日の受診科目 7. 当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

IV-1. 満足度ポイント一覧

IV-2. 満足度構成比率

1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 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

2025年02月10日～2025年02月26日

調査日数

11

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

Web回答フォームにより、無記名回答方式で実施・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

636

回収数

636（web回答63・用紙回答573）

回収率

100.0%

有効回答数

626（web回答63・用紙回答563）

有効回答率

98.4%

II. 調査票

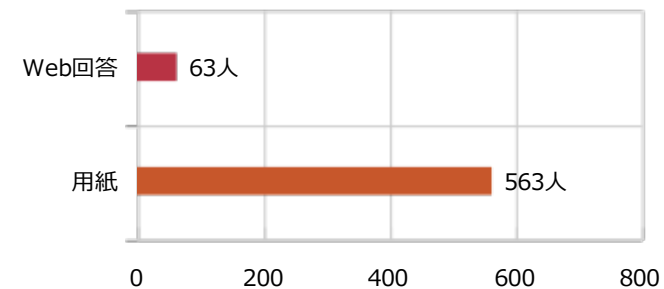
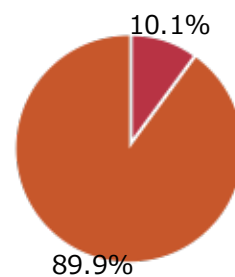
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

回答方法

「用紙」563 人、「Web回答」63 人で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	63	10.1%
用紙	■	563	89.9%
合計		626	100.0%

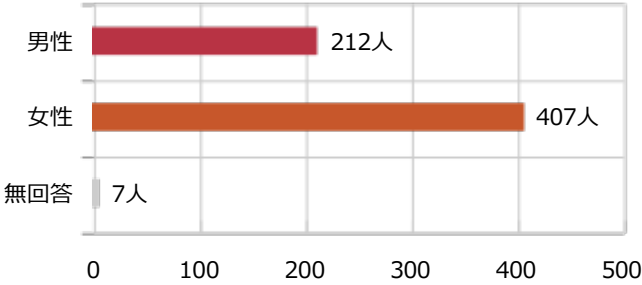
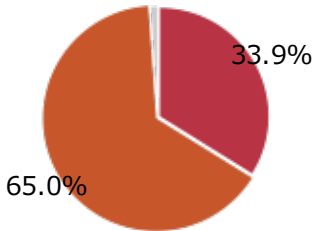


Ⅲ. 属性調査 2 / 8

性別

「女性」407 人、「男性」212 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	212	33.9%
女性	■	407	65.0%
無回答	■	7	1.1%
合計		626	100.0%

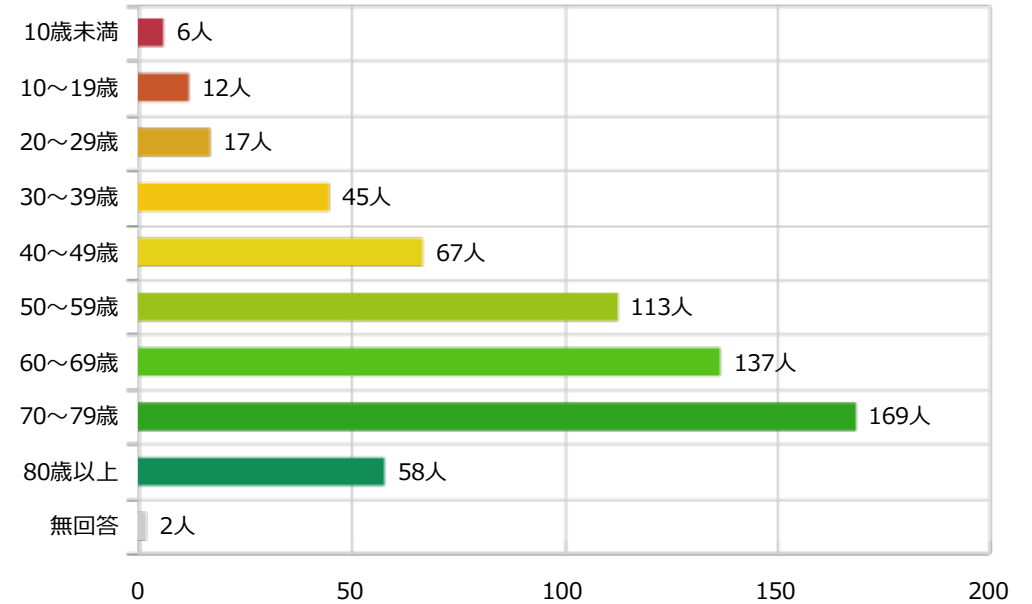


Ⅲ. 属性調査 3 / 8

年齢

「70～79歳」が 169 人と最も多いです。次いで「60～69歳」137 人、「50～59歳」113 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 6 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	6	1.0%
10～19歳	■	12	1.9%
20～29歳	■	17	2.7%
30～39歳	■	45	7.2%
40～49歳	■	67	10.7%
50～59歳	■	113	18.1%
60～69歳	■	137	21.9%
70～79歳	■	169	27.0%
80歳以上	■	58	9.3%
無回答	■	2	0.3%
合計		626	100.0%

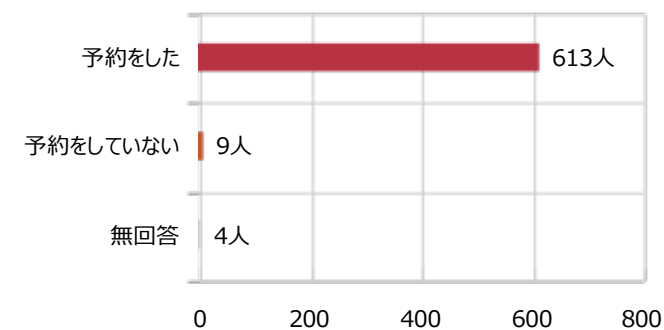
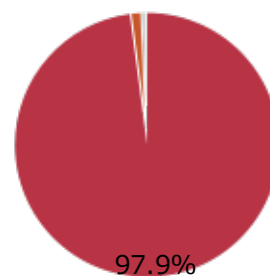


Ⅲ. 属性調査 4 / 8

本日の受診予約

「予約をした」613 人、「予約をしていない」9 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	■	613	97.9%
予約をしていない	■	9	1.4%
無回答	■	4	0.6%
合計		626	100.0%

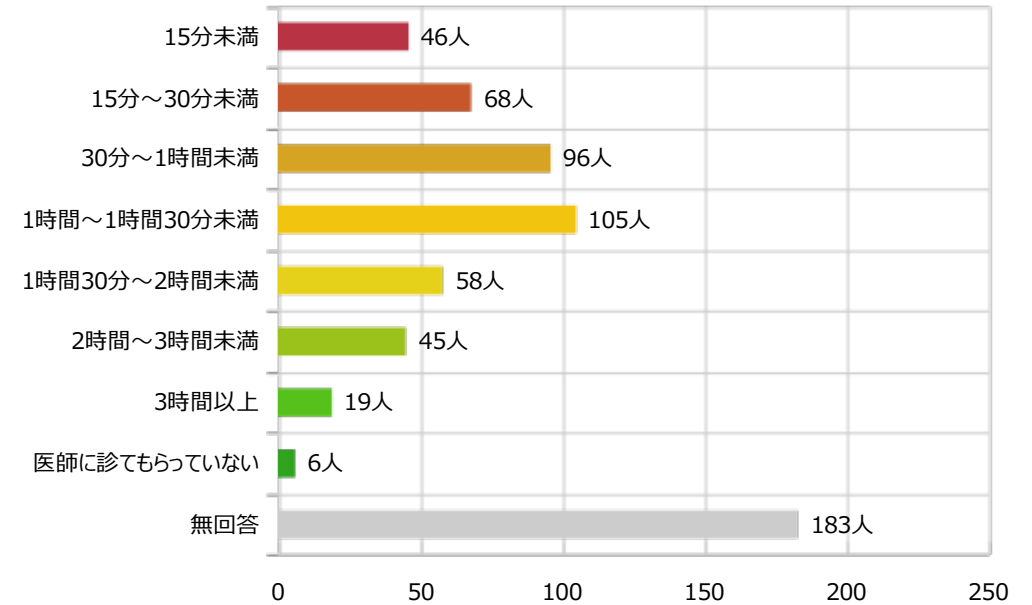


Ⅲ. 属性調査 5 / 8

本日の診察待ち時間

「1時間～1時間30分未満」が 105 人と最も多いです。次いで「30分～1時間未満」96 人、「15分～30分未満」68 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 6 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	46	7.3%
15分～30分未満	■	68	10.9%
30分～1時間未満	■	96	15.3%
1時間～1時間30分未満	■	105	16.8%
1時間30分～2時間未満	■	58	9.3%
2時間～3時間未満	■	45	7.2%
3時間以上	■	19	3.0%
医師に診てもらっていない	■	6	1.0%
無回答	■	183	29.2%
合計		626	100.0%

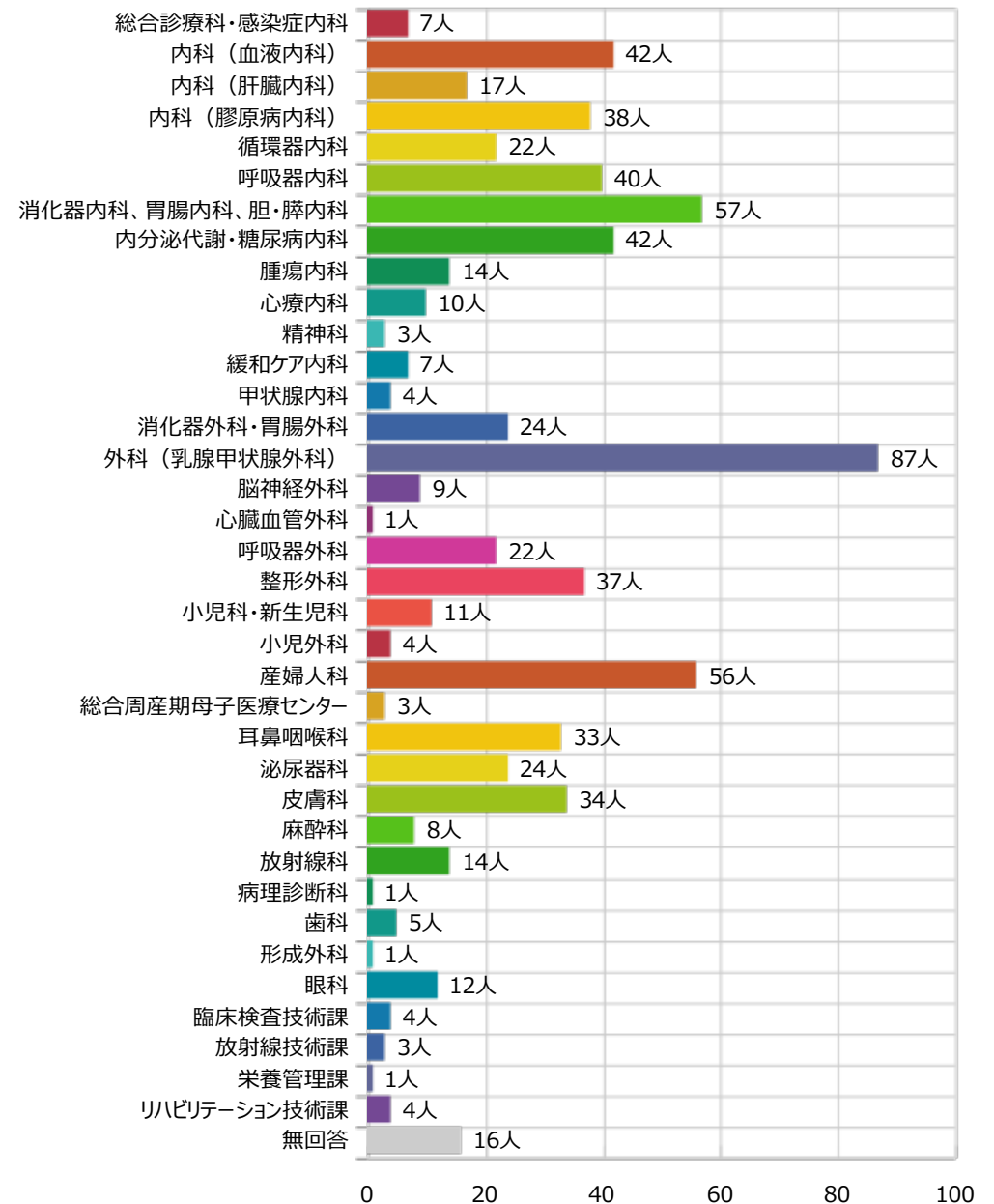


Ⅲ. 属性調査 6 / 8

複数 本日の受診科目

「外科（乳腺甲状腺外科）」が 87 人 と最も多いです。次いで「消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科」57 人、「産婦人科」56 人となっています。最も少ないのは「心臓血管外科」「病理診断科」「形成外科」「栄養管理課」の 1 人 です。

選択肢	回答数
総合診療科・感染症内科	7
内科（血液内科）	42
内科（肝臓内科）	17
内科（膠原病内科）	38
循環器内科	22
呼吸器内科	40
消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科	57
内分泌代謝・糖尿病内科	42
腫瘍内科	14
心療内科	10
精神科	3
緩和ケア内科	7
甲状腺内科	4
消化器外科・胃腸外科	24
外科（乳腺甲状腺外科）	87
脳神経外科	9
心臓血管外科	1
呼吸器外科	22
整形外科	37
小児科・新生児科	11
小児外科	4
産婦人科	56
総合周産期母子医療センター	3
耳鼻咽喉科	33
泌尿器科	24
皮膚科	34
麻酔科	8
放射線科	14
病理診断科	1
歯科	5
形成外科	1



III. 属性調査 7 / 8

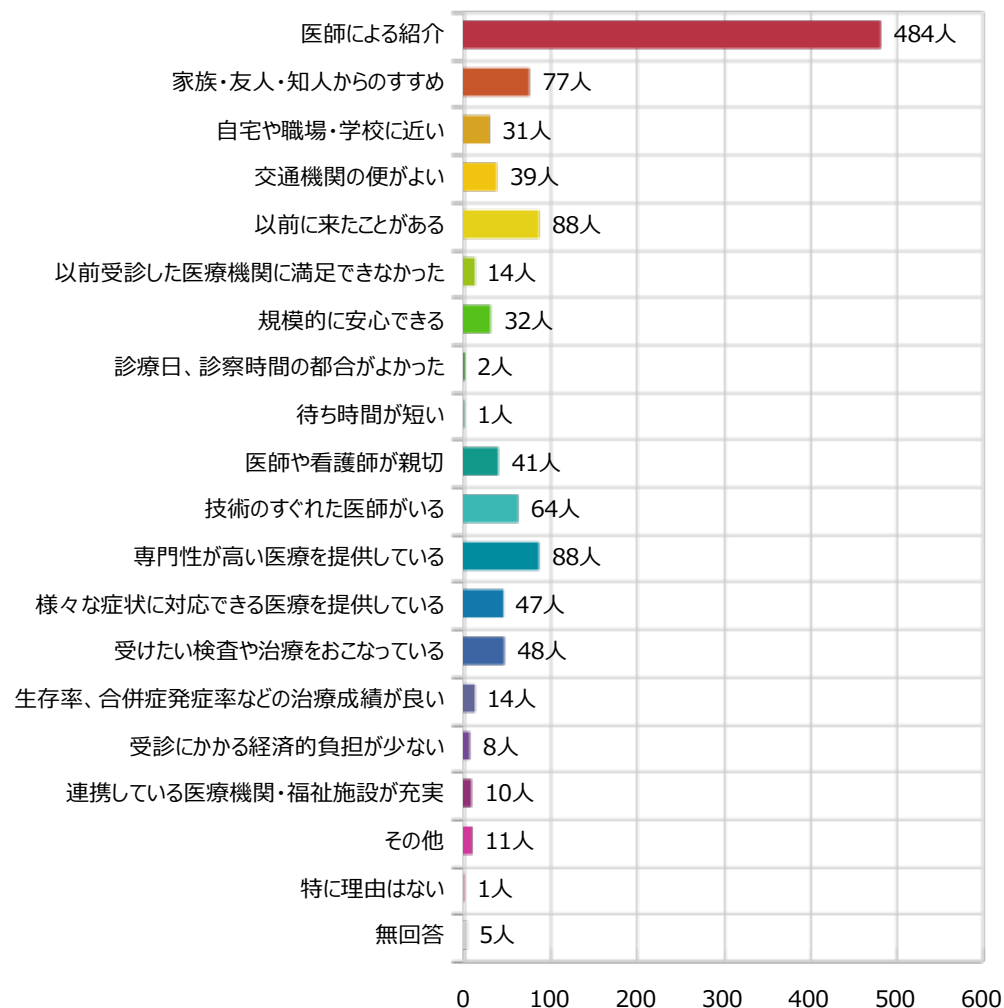
眼科		12
臨床検査技術課		4
放射線技術課		3
栄養管理課		1
リハビリテーション技術課		4
無回答		16

Ⅲ. 属性調査 8 / 8

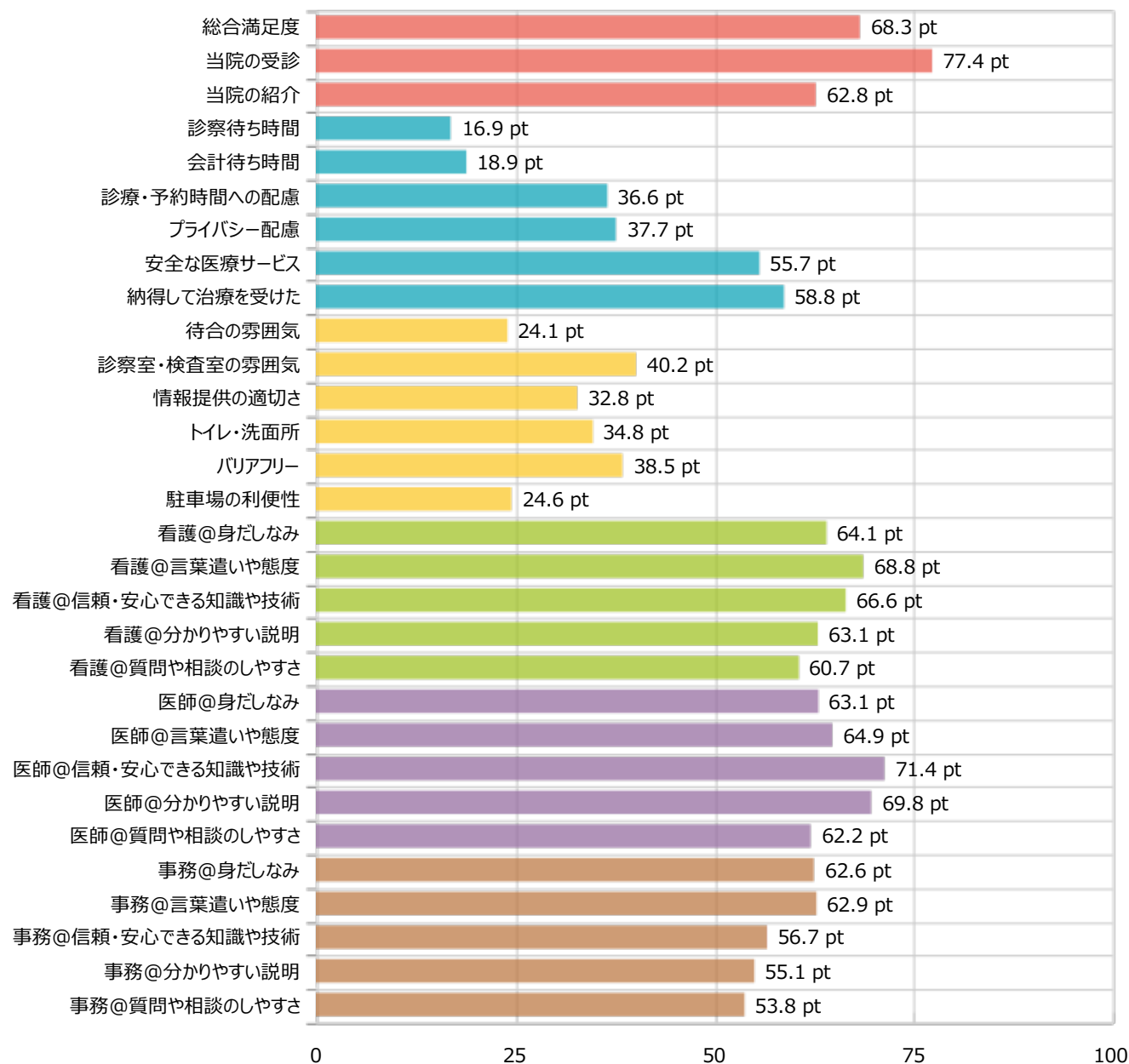
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 484 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」「専門性が高い医療を提供している」88 人、「家族・友人・知人からのすすめ」77 人 となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」「特に理由はない」の 1 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	484
家族・友人・知人からのすすめ	77
自宅や職場・学校に近い	31
交通機関の便がよい	39
以前に来たことがある	88
以前受診した医療機関に満足できなかった	14
規模的に安心できる	32
診療日、診察時間の都合がよかった	2
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	41
技術のすぐれた医師がいる	64
専門性が高い医療を提供している	88
様々な症状に対応できる医療を提供している	47
受けたい検査や治療をおこなっている	48
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	14
受診にかかる経済的負担が少ない	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	10
その他	11
特に理由はない	1
無回答	5



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **68.3** 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 77.4 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 71.4 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 69.8 ポイントとなっています。

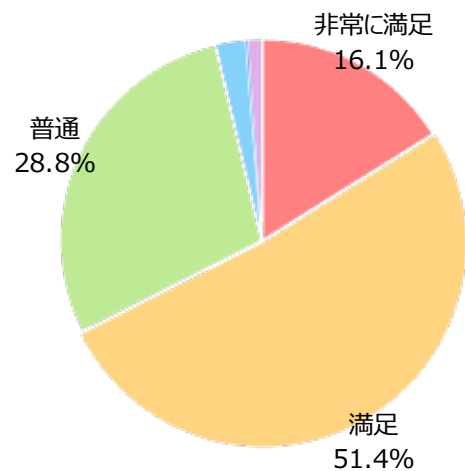
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 16.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

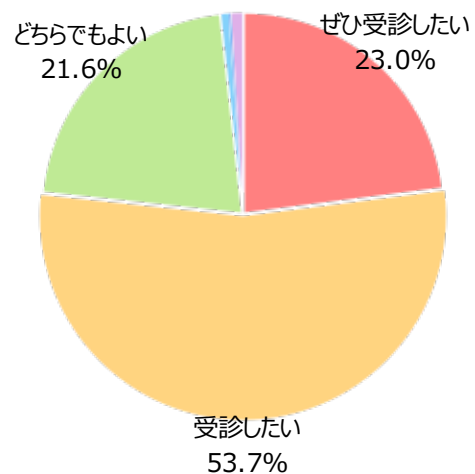
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

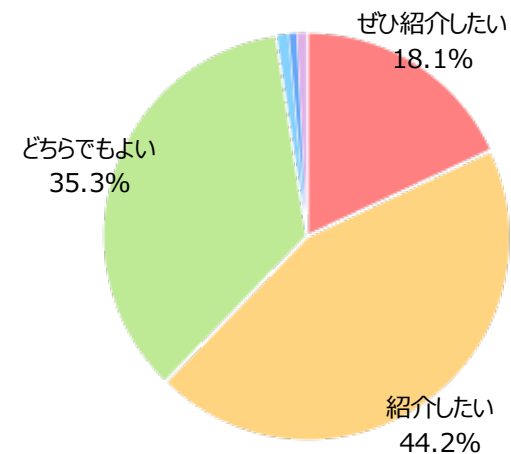
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	101	16.1%
満足	322	51.4%
普通	180	28.8%
やや不満	15	2.4%
不満	1	0.2%
無回答	7	1.1%
合計	626	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	144	23.0%
受診したい	336	53.7%
どちらでもよい	135	21.6%
あまり受診したくない	4	0.6%
受診したくない	1	0.2%
無回答	6	1.0%
合計	626	100.0%



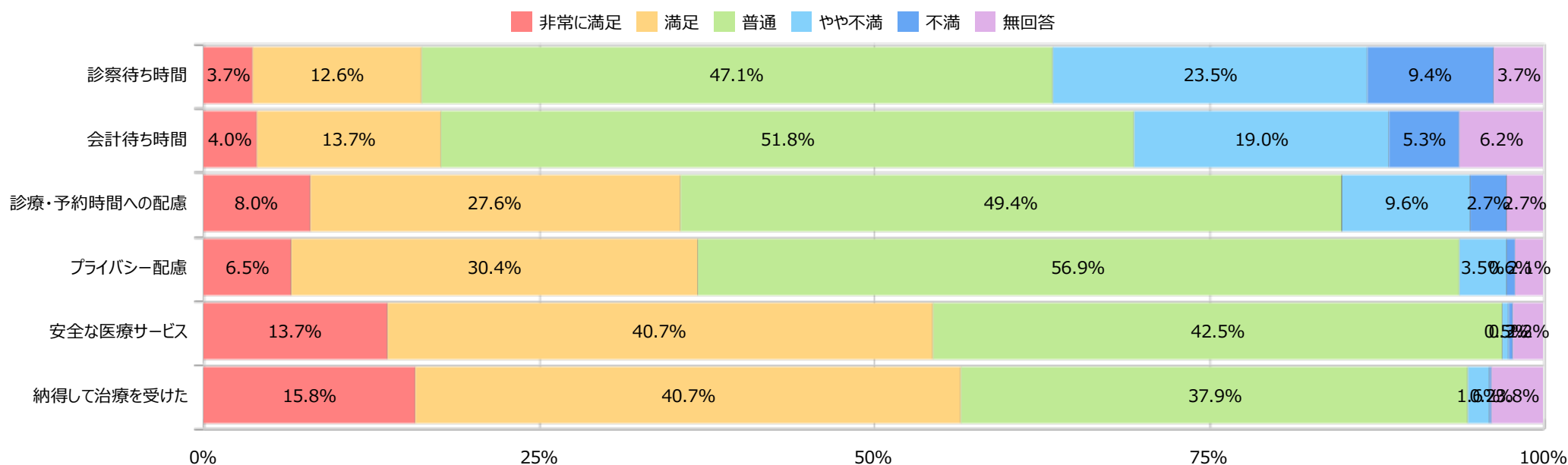
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	113	18.1%
紹介したい	277	44.2%
どちらでもよい	221	35.3%
あまり紹介したくない	6	1.0%
紹介したくない	4	0.6%
無回答	5	0.8%
合計	626	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

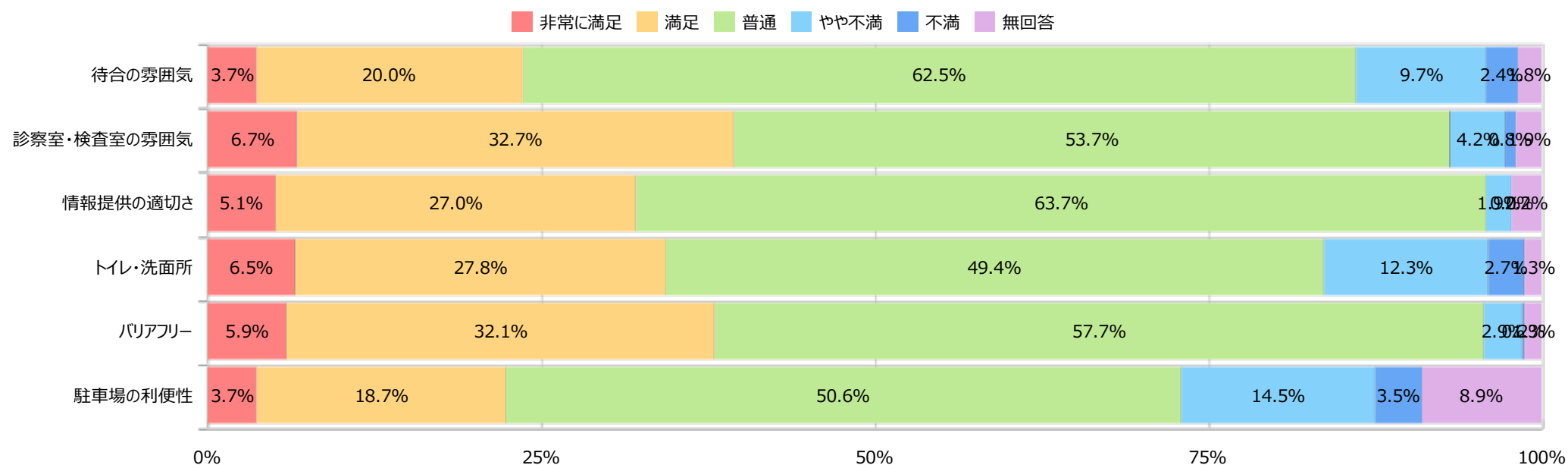
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	23 人	3.7%	79 人	12.6%	295 人	47.1%	147 人	23.5%	59 人	9.4%	23 人	3.7%	626 人	100.0%
会計待ち時間	25 人	4.0%	86 人	13.7%	324 人	51.8%	119 人	19.0%	33 人	5.3%	39 人	6.2%	626 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	50 人	8.0%	173 人	27.6%	309 人	49.4%	60 人	9.6%	17 人	2.7%	17 人	2.7%	626 人	100.0%
プライバシー配慮	41 人	6.5%	190 人	30.4%	356 人	56.9%	22 人	3.5%	4 人	0.6%	13 人	2.1%	626 人	100.0%
安全な医療サービス	86 人	13.7%	255 人	40.7%	266 人	42.5%	3 人	0.5%	2 人	0.3%	14 人	2.2%	626 人	100.0%
納得して治療を受けた	99 人	15.8%	255 人	40.7%	237 人	37.9%	10 人	1.6%	1 人	0.2%	24 人	3.8%	626 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

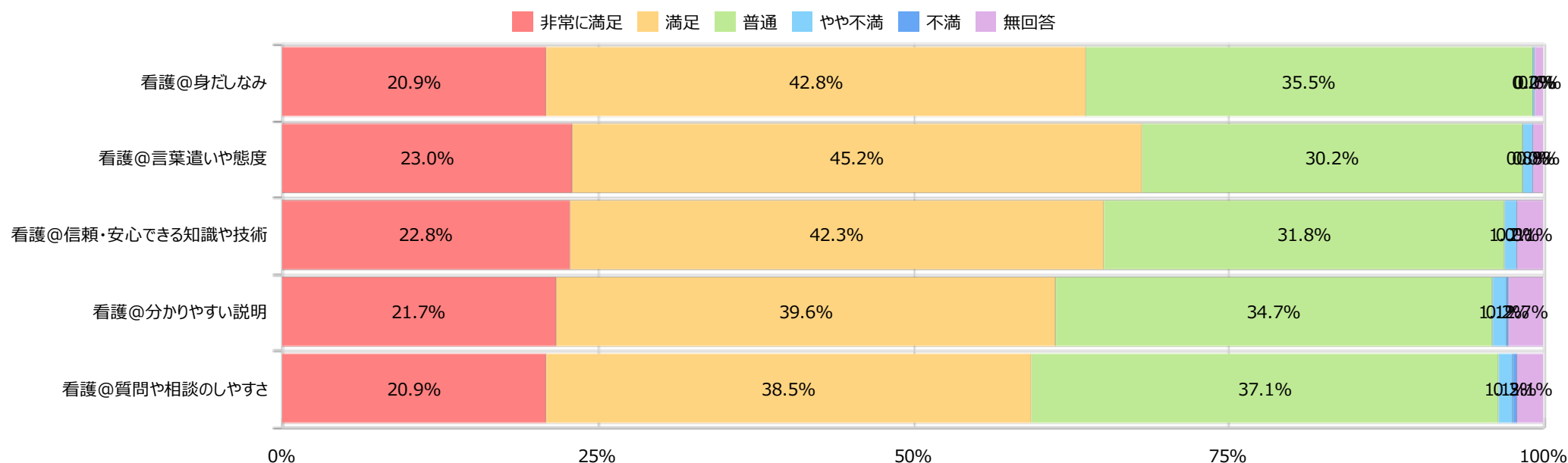
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	23 人	3.7%	125 人	20.0%	391 人	62.5%	61 人	9.7%	15 人	2.4%	11 人	1.8%	626 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	42 人	6.7%	205 人	32.7%	336 人	53.7%	26 人	4.2%	5 人	0.8%	12 人	1.9%	626 人	100.0%
情報提供の適切さ	32 人	5.1%	169 人	27.0%	399 人	63.7%	12 人	1.9%	0 人	0.0%	14 人	2.2%	626 人	100.0%
トイレ・洗面所	41 人	6.5%	174 人	27.8%	309 人	49.4%	77 人	12.3%	17 人	2.7%	8 人	1.3%	626 人	100.0%
バリアフリー	37 人	5.9%	201 人	32.1%	361 人	57.7%	18 人	2.9%	1 人	0.2%	8 人	1.3%	626 人	100.0%
駐車場の利便性	23 人	3.7%	117 人	18.7%	317 人	50.6%	91 人	14.5%	22 人	3.5%	56 人	8.9%	626 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

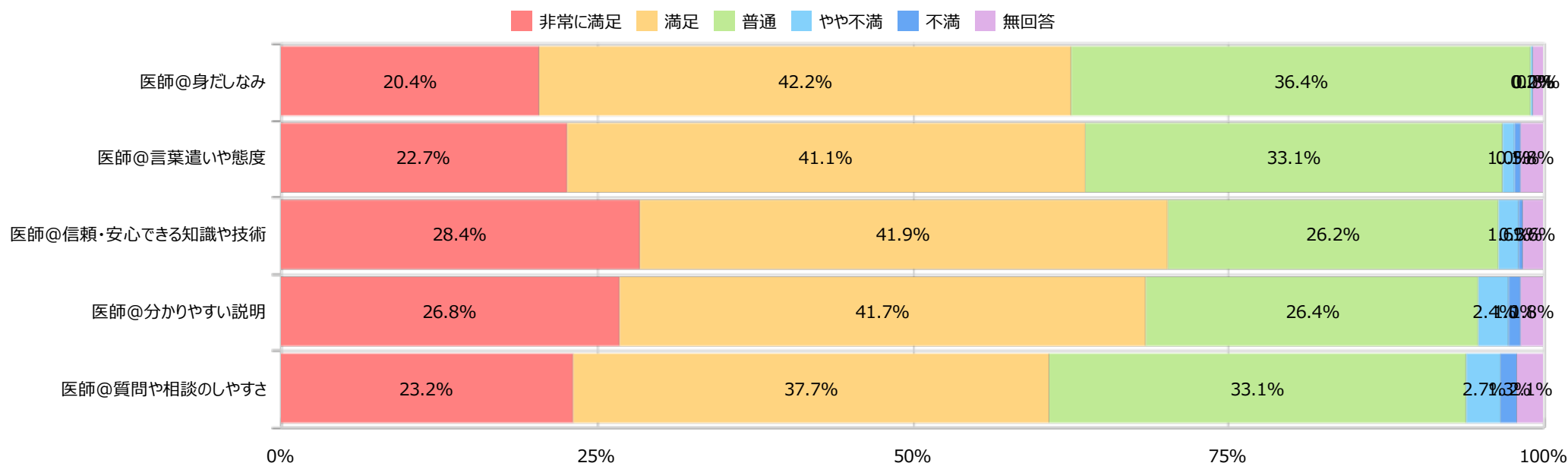
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	131 人	20.9%	268 人	42.8%	222 人	35.5%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	4 人	0.6%	626 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	144 人	23.0%	283 人	45.2%	189 人	30.2%	5 人	0.8%	0 人	0.0%	5 人	0.8%	626 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	143 人	22.8%	265 人	42.3%	199 人	31.8%	6 人	1.0%	0 人	0.0%	13 人	2.1%	626 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	136 人	21.7%	248 人	39.6%	217 人	34.7%	7 人	1.1%	1 人	0.2%	17 人	2.7%	626 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	131 人	20.9%	241 人	38.5%	232 人	37.1%	7 人	1.1%	2 人	0.3%	13 人	2.1%	626 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

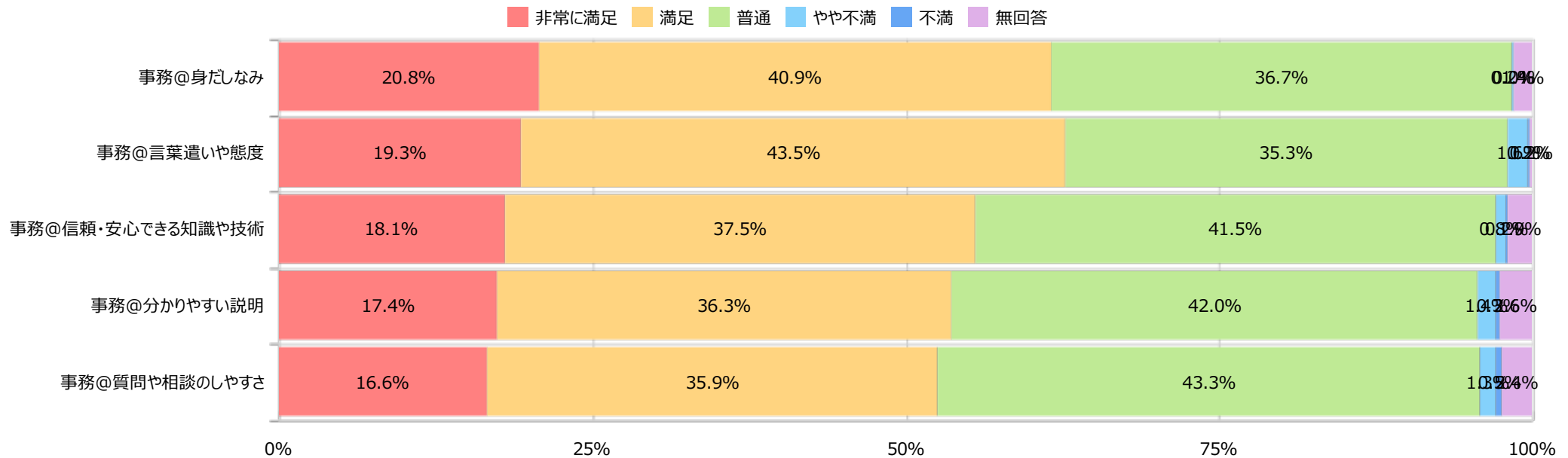
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	128 人	20.4%	264 人	42.2%	228 人	36.4%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	5 人	0.8%	626 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	142 人	22.7%	257 人	41.1%	207 人	33.1%	6 人	1.0%	3 人	0.5%	11 人	1.8%	626 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	178 人	28.4%	262 人	41.9%	164 人	26.2%	10 人	1.6%	2 人	0.3%	10 人	1.6%	626 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	168 人	26.8%	261 人	41.7%	165 人	26.4%	15 人	2.4%	6 人	1.0%	11 人	1.8%	626 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	145 人	23.2%	236 人	37.7%	207 人	33.1%	17 人	2.7%	8 人	1.3%	13 人	2.1%	626 人	100.0%



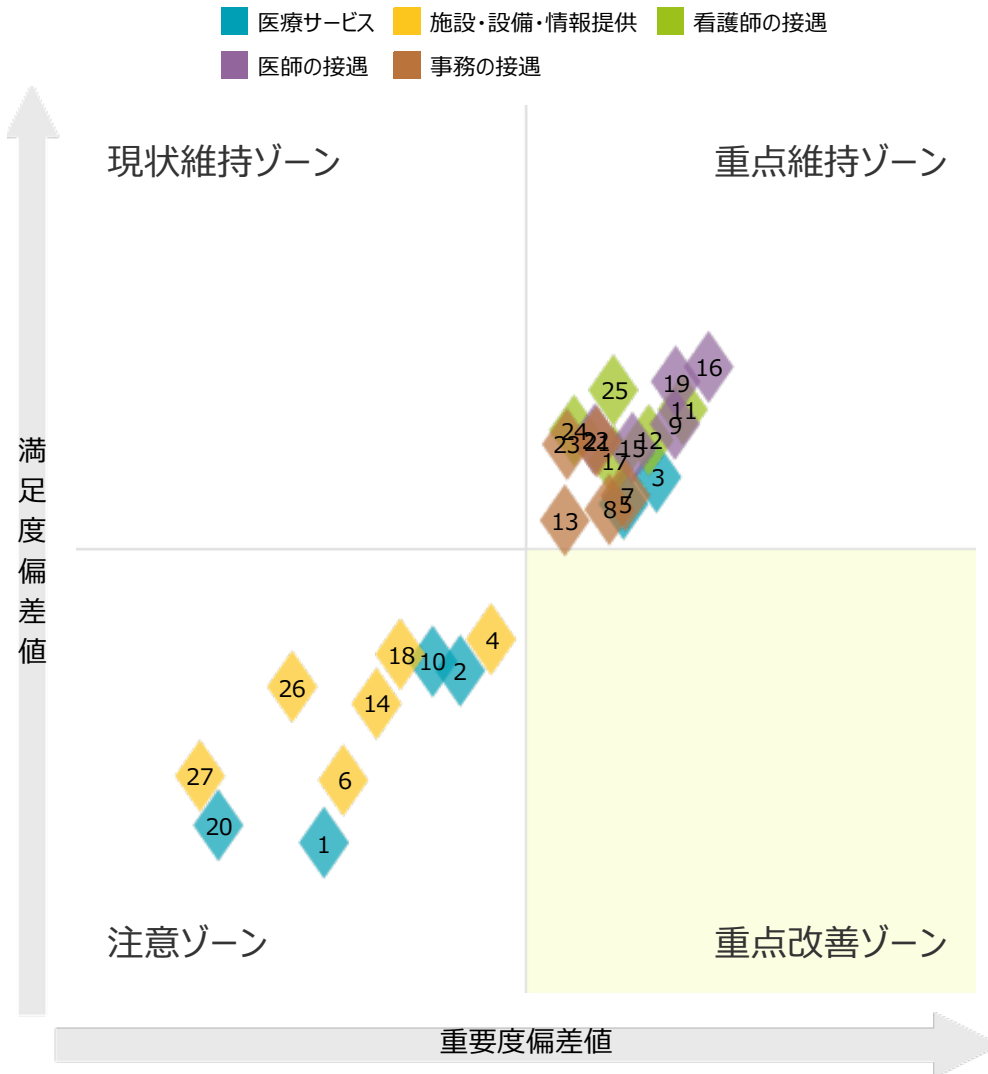
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	130 人	20.8%	256 人	40.9%	230 人	36.7%	1 人	0.2%	0 人	0.0%	9 人	1.4%	626 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	121 人	19.3%	272 人	43.5%	221 人	35.3%	10 人	1.6%	1 人	0.2%	1 人	0.2%	626 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	113 人	18.1%	235 人	37.5%	260 人	41.5%	5 人	0.8%	1 人	0.2%	12 人	1.9%	626 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	109 人	17.4%	227 人	36.3%	263 人	42.0%	9 人	1.4%	2 人	0.3%	16 人	2.6%	626 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	104 人	16.6%	225 人	35.9%	271 人	43.3%	8 人	1.3%	3 人	0.5%	15 人	2.4%	626 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	診察待ち時間	2.888	16.9
◆ 2	診療・予約時間への配慮	1.757	36.6
◆ 3	納得して治療を受けた	1.753	58.8
◆ 4	診察室・検査室の雰囲気	1.747	40.2
◆ 5	安全な医療サービス	1.593	55.7
◆ 6	待合の雰囲気	1.555	24.1
◆ 7	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.382	56.7
◆ 8	事務@分かりやすい説明	1.328	55.1
◆ 9	医師@言葉遣いや態度	0.671	64.9
◆ 10	プライバシー配慮	0.622	37.7
◆ 11	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.461	66.6
◆ 12	看護@分かりやすい説明	0.373	63.1
◆ 13	事務@質問や相談のしやすさ	0.296	53.8
◆ 14	情報提供の適切さ	0.218	32.8
◆ 15	医師@質問や相談のしやすさ	0.118	62.2
◆ 16	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.057	71.4
◆ 17	看護@質問や相談のしやすさ	-0.062	60.7
◆ 18	バリアフリー	-0.572	38.5
◆ 19	医師@分かりやすい説明	-0.599	69.8
◆ 20	会計待ち時間	-0.830	18.9
◆ 21	事務@言葉遣いや態度	-1.157	62.9
◆ 22	医師@身だしなみ	-1.279	63.1
◆ 23	事務@身だしなみ	-2.008	62.6
◆ 24	看護@身だしなみ	-2.222	64.1
◆ 25	看護@言葉遣いや態度	-2.239	68.8
◆ 26	トイレ・洗面所	-2.856	34.8
◆ 27	駐車場の利便性	-2.892	24.6

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

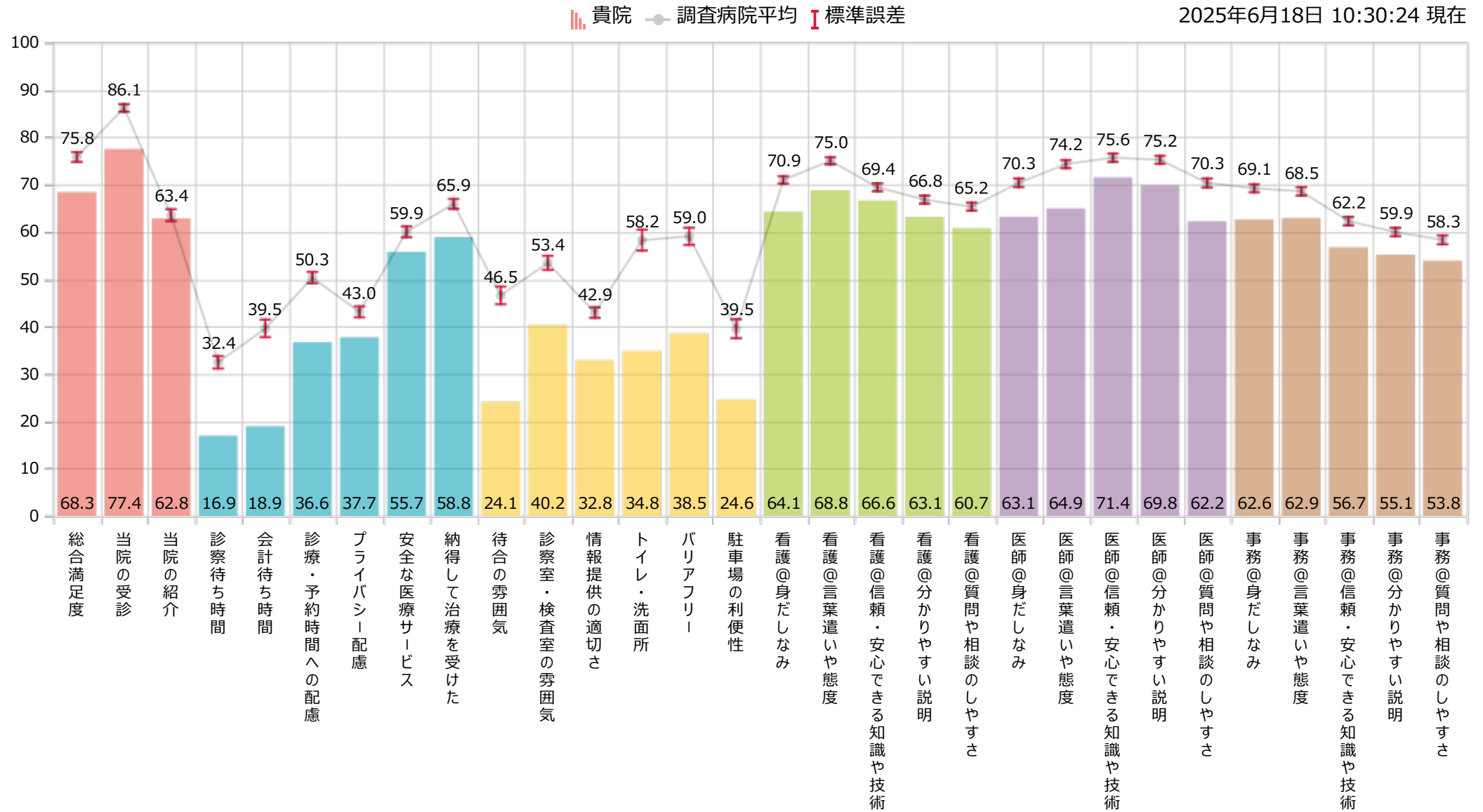
重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目
医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」
看護師の接遇「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」
医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@分かりやすい説明」「医師@身だしなみ」
事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@分かりやすい説明」「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

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「診察待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」
施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「駐車場の利便性」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 66 病院で実施



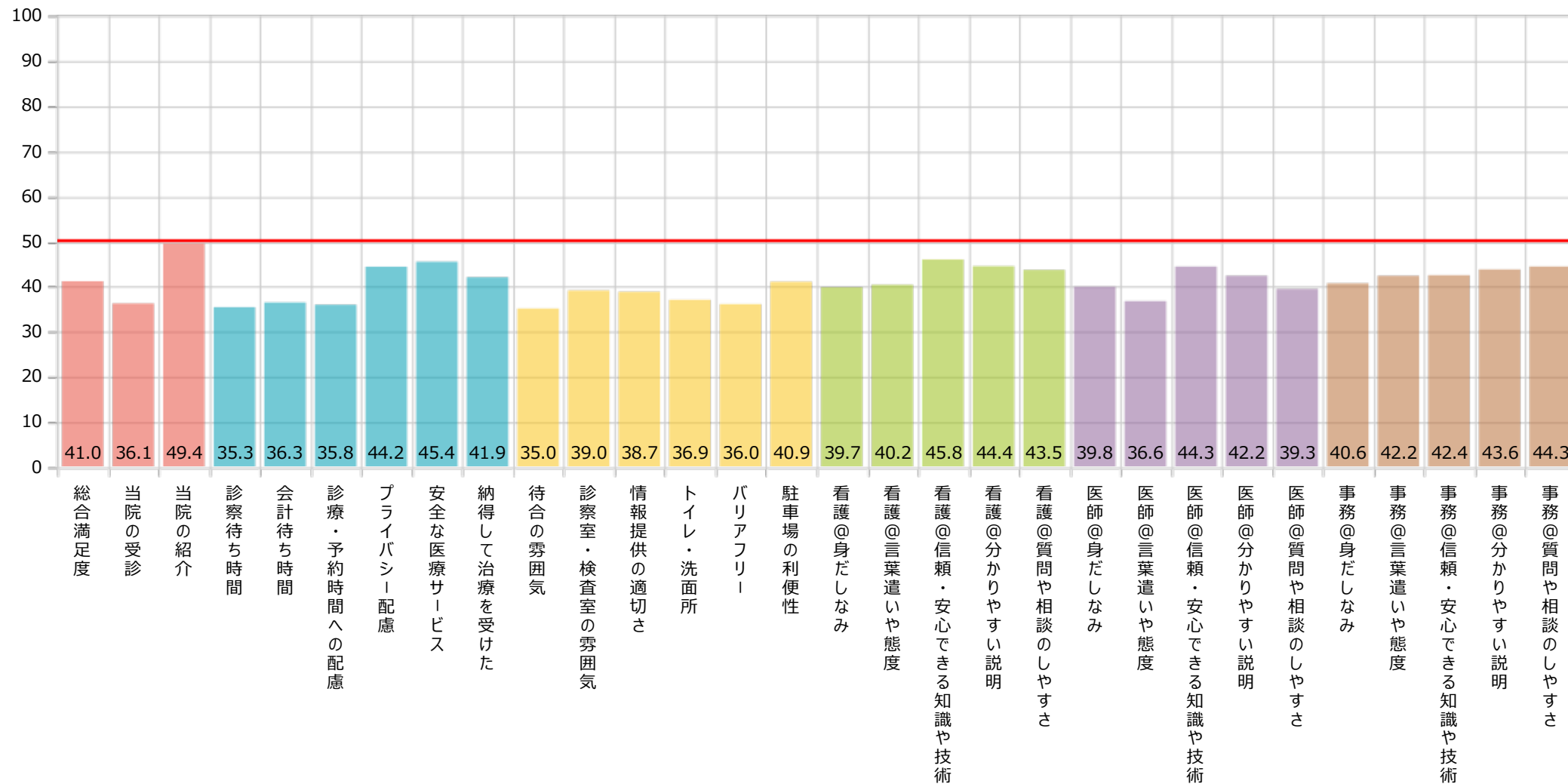
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 病院で実施

偏差値とは

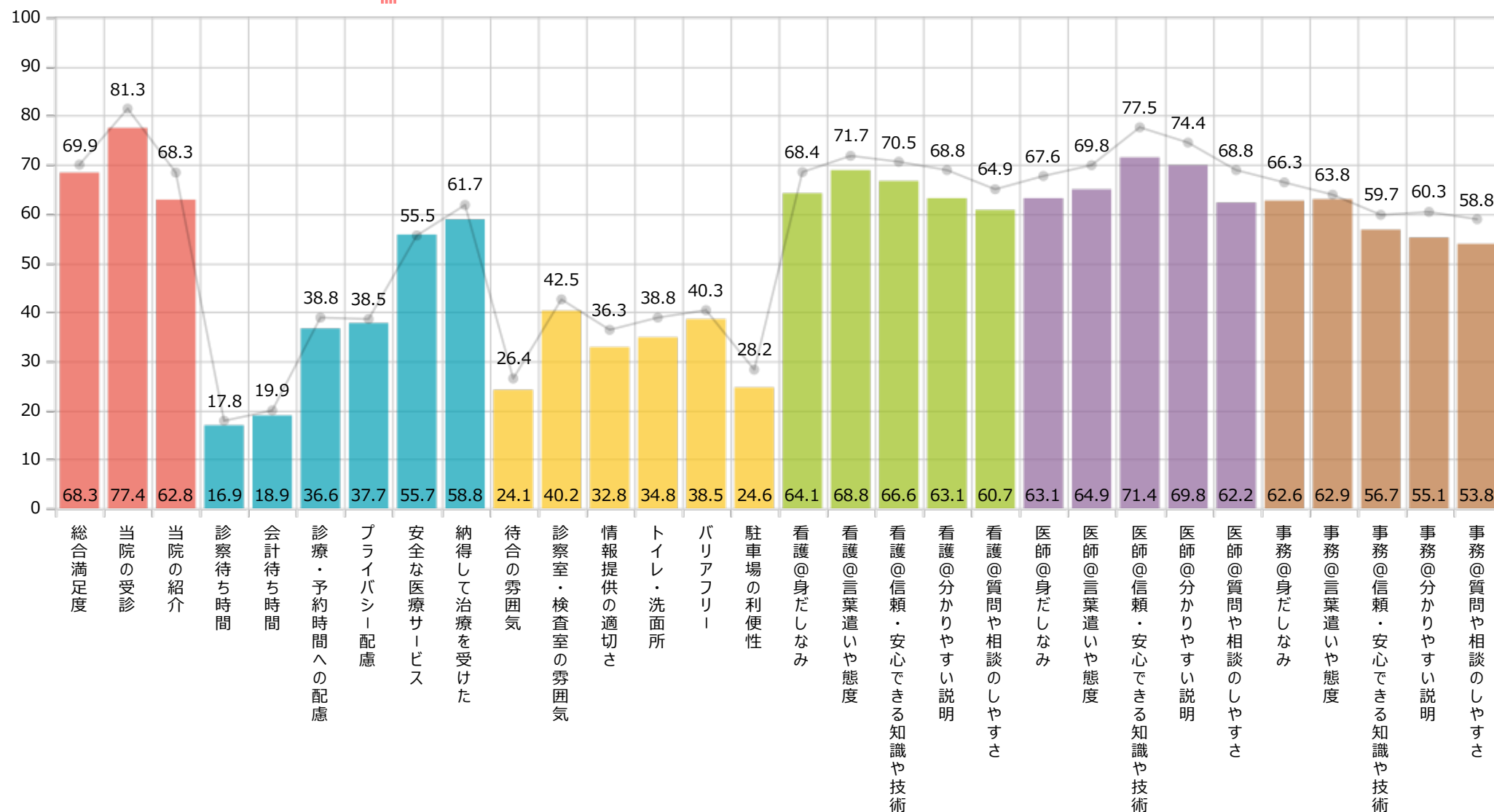
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2025年02月10日～2025年02月26日 ● 前回 2024年02月05日～2024年02月19日

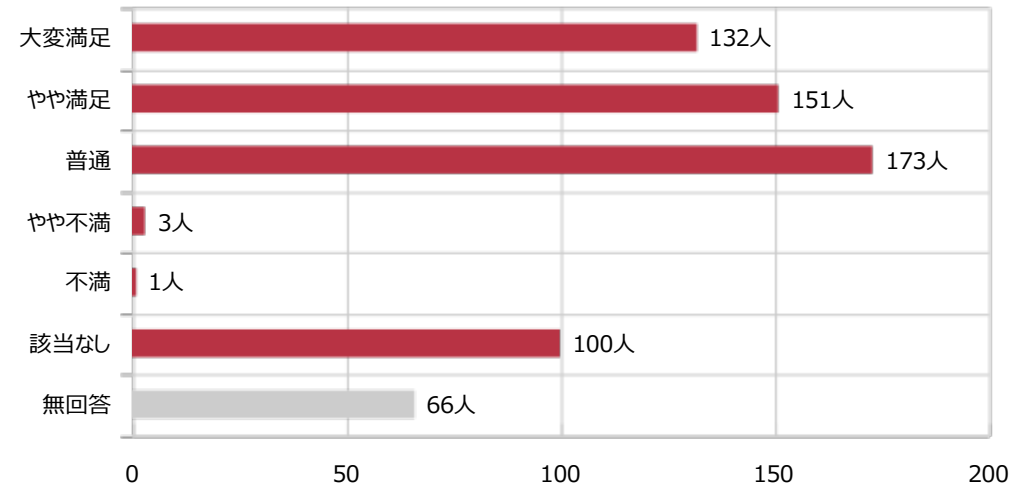


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

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 173 人と最も多いです。次いで「やや満足」151 人、「大変満足」132 人となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	132	21.1%
やや満足	151	24.1%
普通	173	27.6%
やや不満	3	0.5%
不満	1	0.2%
該当なし	100	16.0%
無回答	66	10.5%
合計	626	100.0%

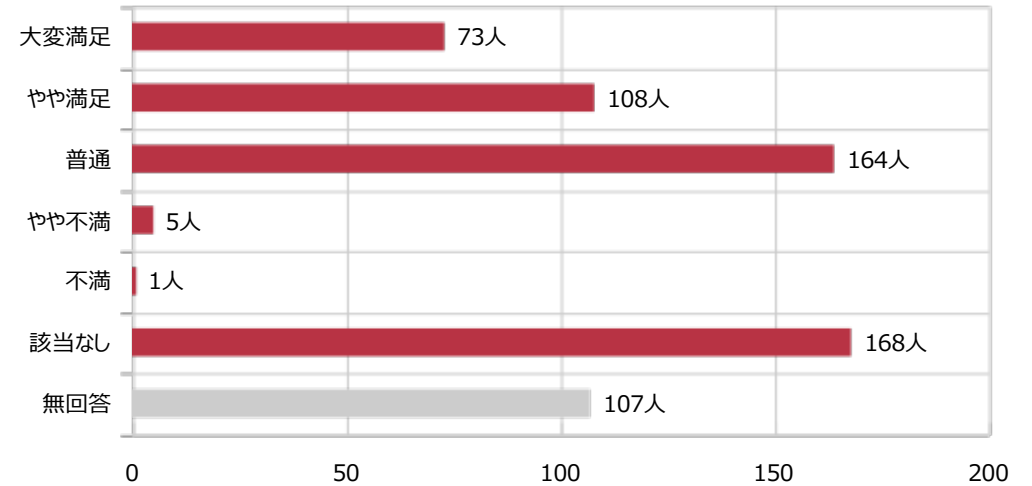


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

薬剤師の身だしなみ、対応はいかがでしたか

「該当なし」が 168 人と最も多いです。次いで「普通」164 人、「やや満足」108 人となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	73	11.7%
やや満足	108	17.3%
普通	164	26.2%
やや不満	5	0.8%
不満	1	0.2%
該当なし	168	26.8%
無回答	107	17.1%
合計	626	100.0%

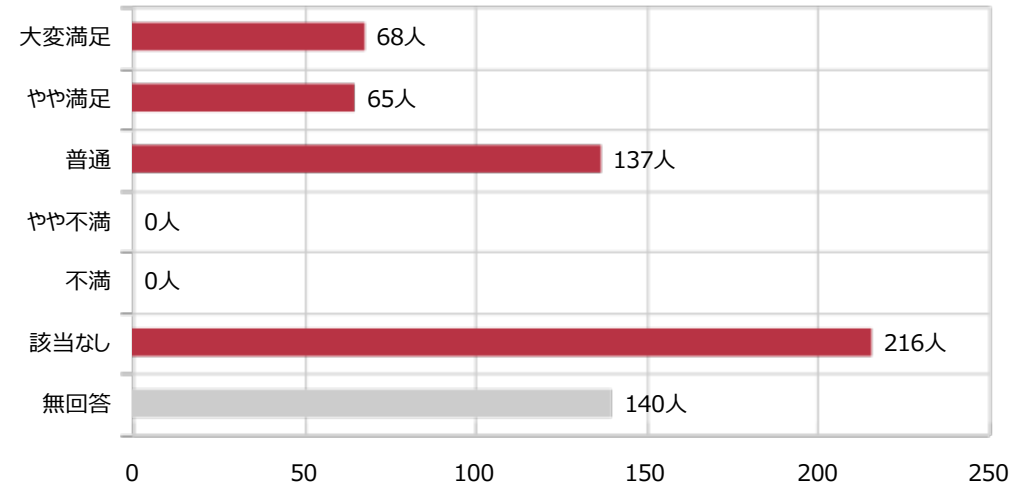


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

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 216 人と最も多いです。次いで「普通」 137 人、「大変満足」 68 人となっています。最も少ないのは「やや不満」「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	68	10.9%
やや満足	65	10.4%
普通	137	21.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
該当なし	216	34.5%
無回答	140	22.4%
合計	626	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 238 人と最も多いです。次いで「該当なし」126 人、「やや満足」104 人となっています。最も少ないのは「不満」の 4 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
大変満足	55	8.8%
やや満足	104	16.6%
普通	238	38.0%
やや不満	19	3.0%
不満	4	0.6%
該当なし	126	20.1%
無回答	80	12.8%
合計	626	100.0%

