

入院患者 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. 入院病棟 5. 入院日数 6. 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）

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

17

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

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

263

回収数

263 （web回答15・用紙回答248）

回収率

100.0%

有効回答数

262 （web回答15・用紙回答247）

有効回答率

99.6%

II. 調査票

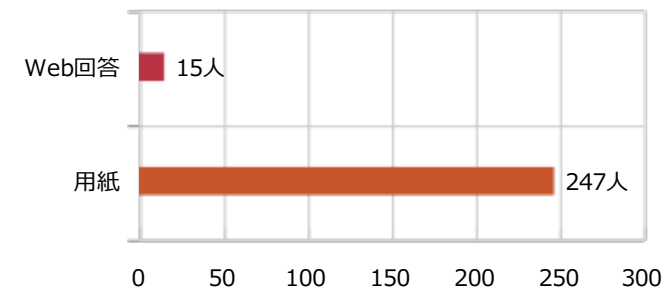
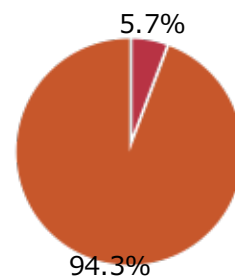
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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 / 6

回答方法

「用紙」247 人、「Web回答」15 人 で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	15	5.7%
用紙	■	247	94.3%
合計		262	100.0%

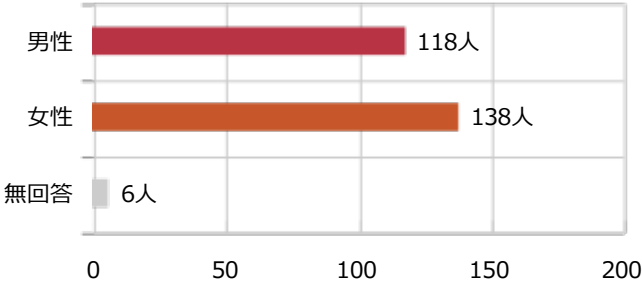
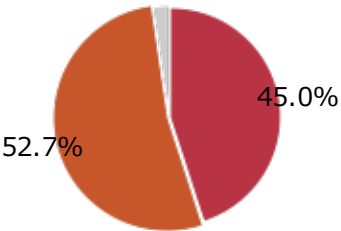


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

性別

「女性」138 人、「男性」118 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	118	45.0%
女性	■	138	52.7%
無回答	■	6	2.3%
合計		262	100.0%

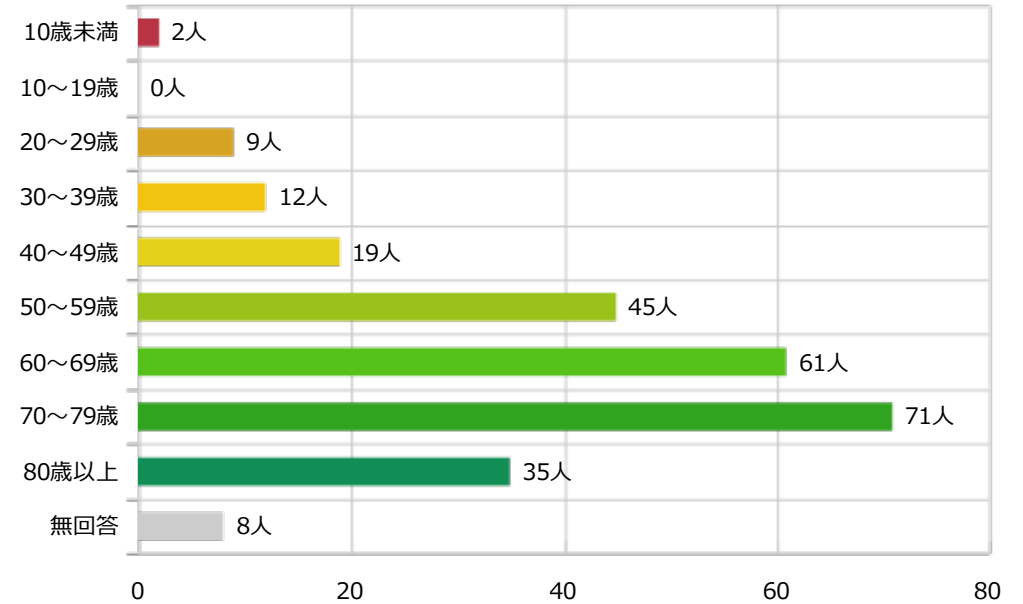


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

年齢

「70～79歳」が 71 人と最も多いです。次いで「60～69歳」61 人、「50～59歳」45 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 0 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	2	0.8%
10～19歳	■	0	0.0%
20～29歳	■	9	3.4%
30～39歳	■	12	4.6%
40～49歳	■	19	7.3%
50～59歳	■	45	17.2%
60～69歳	■	61	23.3%
70～79歳	■	71	27.1%
80歳以上	■	35	13.4%
無回答	■	8	3.1%
合計		262	100.0%

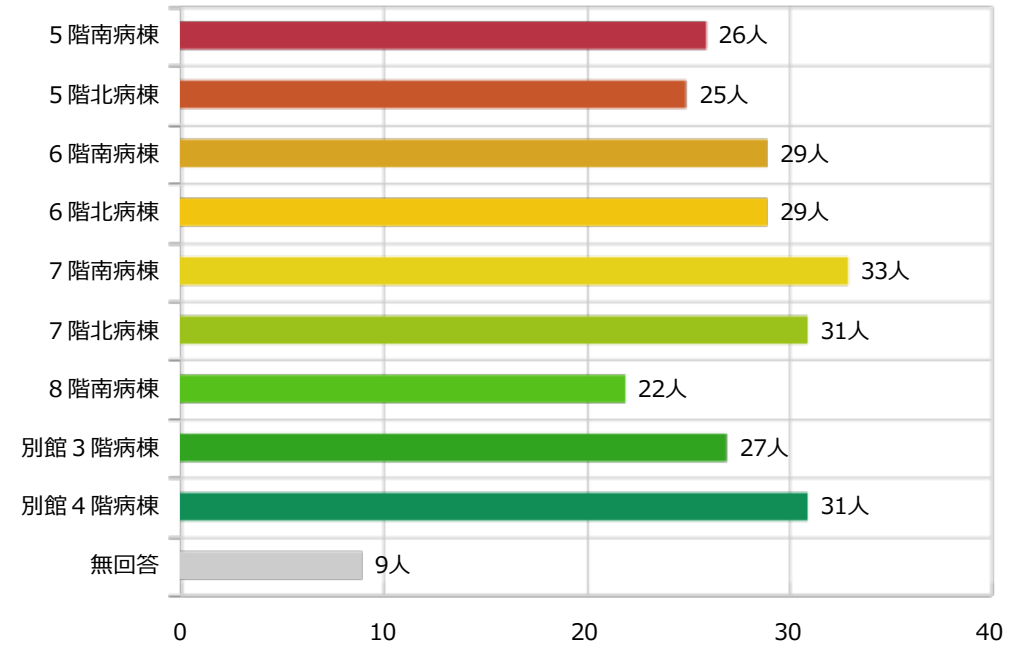


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

入院病棟

「7階南病棟」が33人と最も多いです。次いで「7階北病棟」「別館4階病棟」31人、「6階南病棟」「6階北病棟」29人となっています。最も少ないのは「8階南病棟」の22人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
5階南病棟	■	26	9.9%
5階北病棟	■	25	9.5%
6階南病棟	■	29	11.1%
6階北病棟	■	29	11.1%
7階南病棟	■	33	12.6%
7階北病棟	■	31	11.8%
8階南病棟	■	22	8.4%
別館3階病棟	■	27	10.3%
別館4階病棟	■	31	11.8%
無回答	■	9	3.4%
合計		262	100.0%

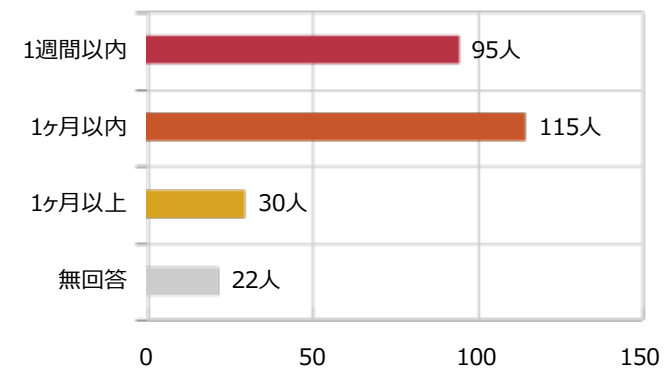
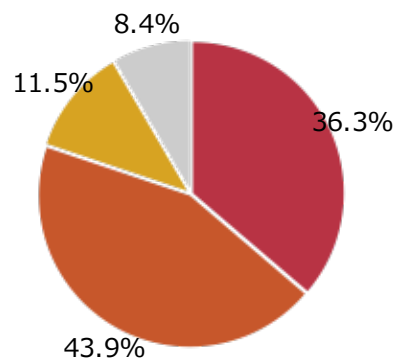


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」115 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」30 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	95	36.3%
1ヶ月以内	■	115	43.9%
1ヶ月以上	■	30	11.5%
無回答	■	22	8.4%
合計		262	100.0%

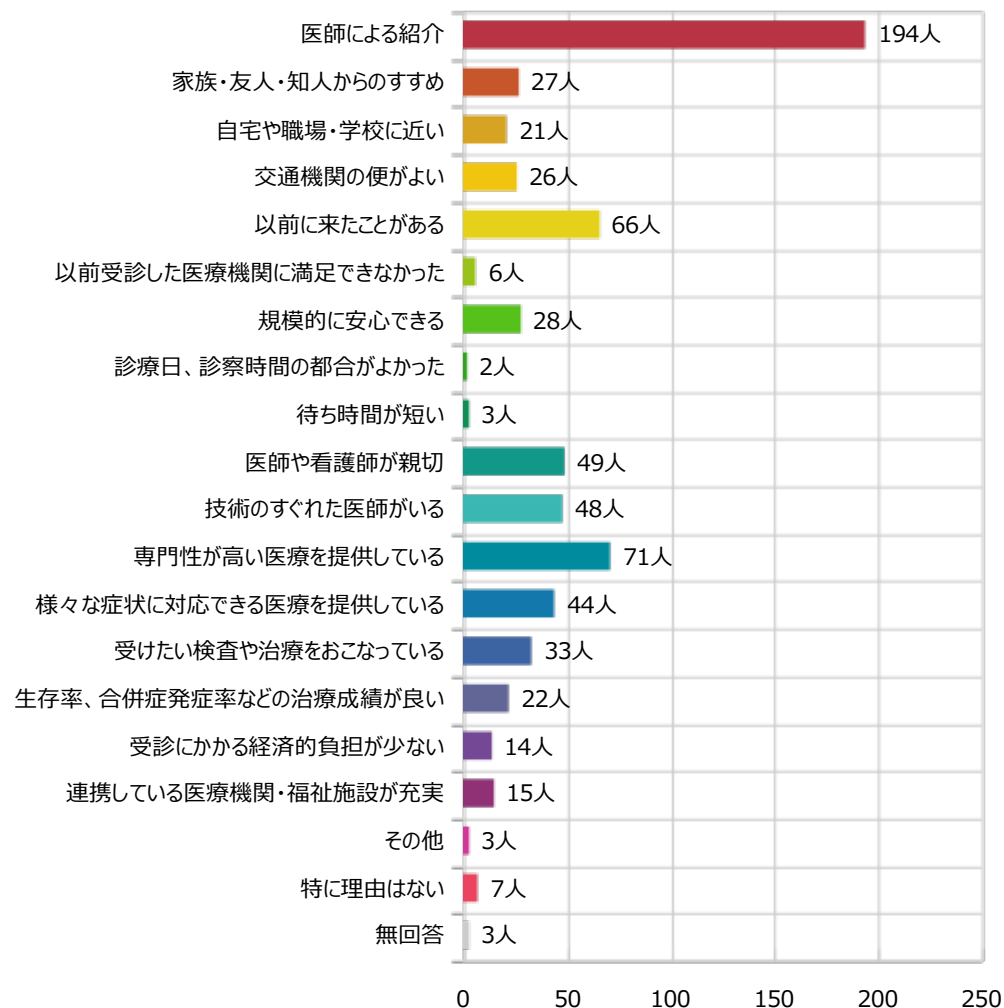


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

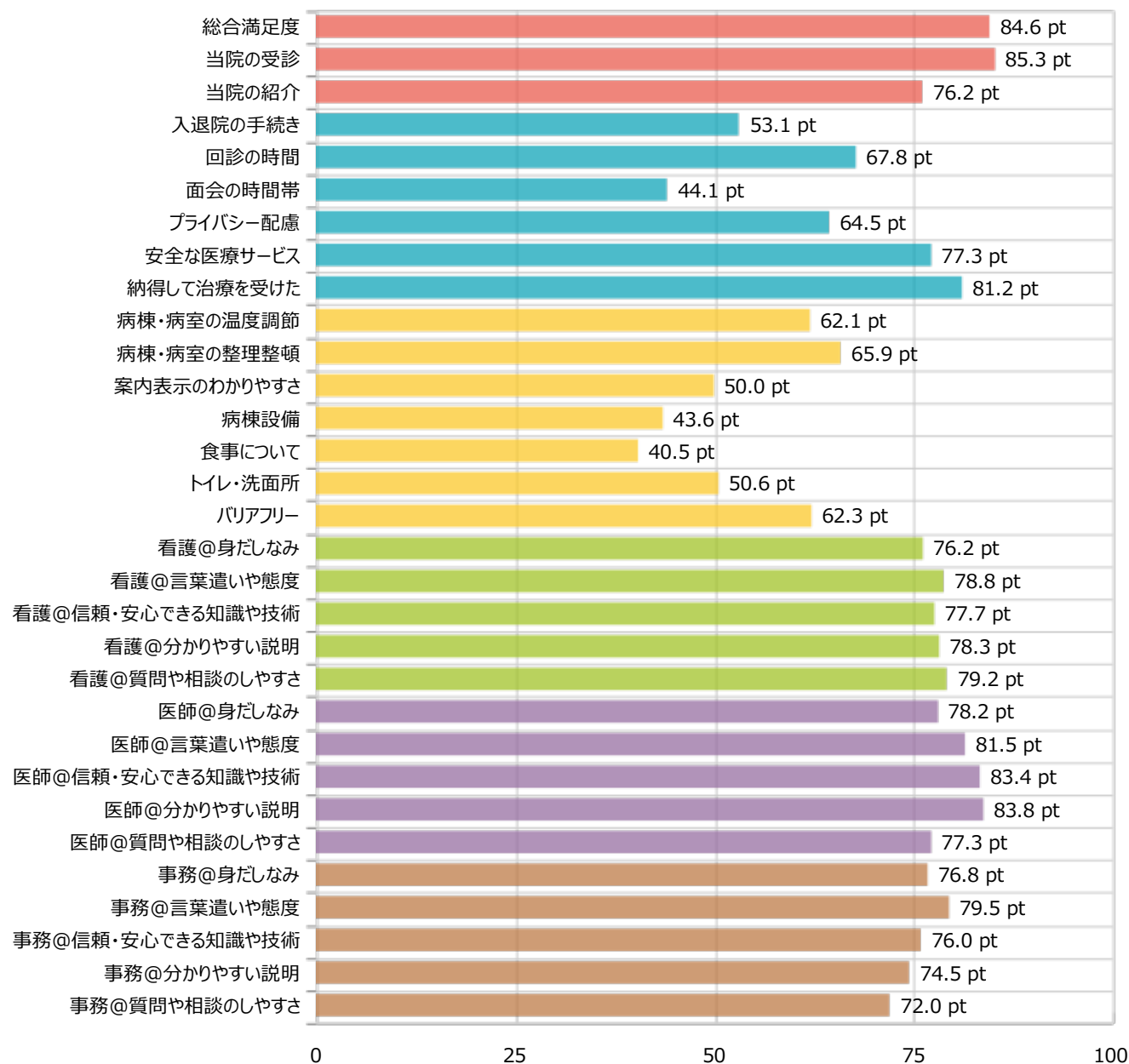
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 194 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」71 人、「以前に来院ことがある」66 人 となっています。最も少ないのは「診療日、診察時間の都合がよかった」の 2 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	194
家族・友人・知人からのすすめ	27
自宅や職場・学校に近い	21
交通機関の便がよい	26
以前に来院ことがある	66
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	28
診療日、診察時間の都合がよかった	2
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	49
技術のすぐれた医師がいる	48
専門性が高い医療を提供している	71
様々な症状に対応できる医療を提供している	44
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	22
受診にかかる経済的負担が少ない	14
連携している医療機関・福祉施設が充実	15
その他	3
特に理由はない	7
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.6** 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 85.3 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 84.6 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 83.8 ポイントとなっています。

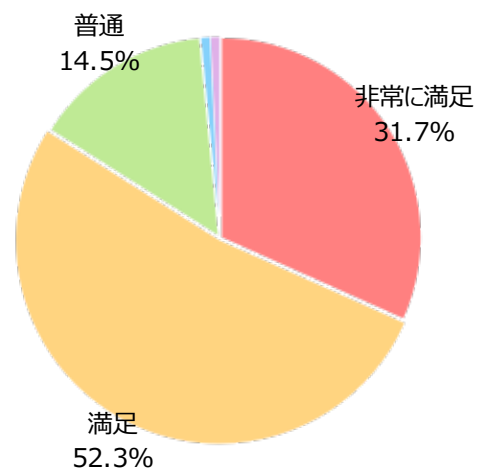
最もポイントが低いのは、「食事について」の 40.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

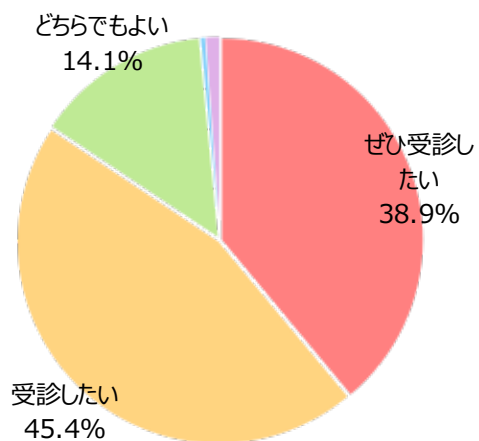
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

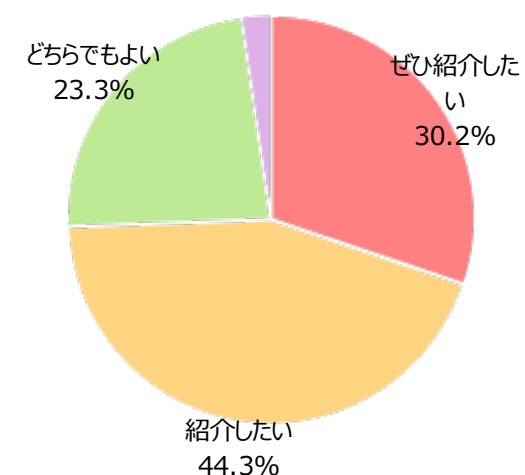
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	83	31.7%
満足	137	52.3%
普通	38	14.5%
やや不満	2	0.8%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.8%
合計	262	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	102	38.9%
受診したい	119	45.4%
どちらでもよい	37	14.1%
あまり受診したくない	1	0.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	1.1%
合計	262	100.0%



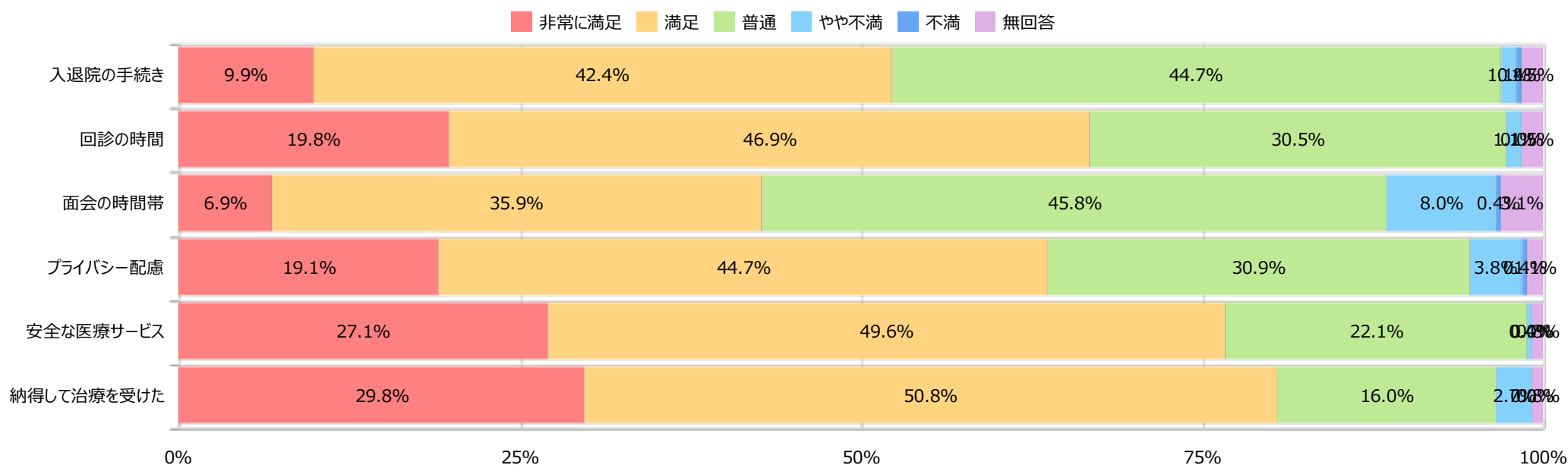
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	79	30.2%
紹介したい	116	44.3%
どちらでもよい	61	23.3%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	6	2.3%
合計	262	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

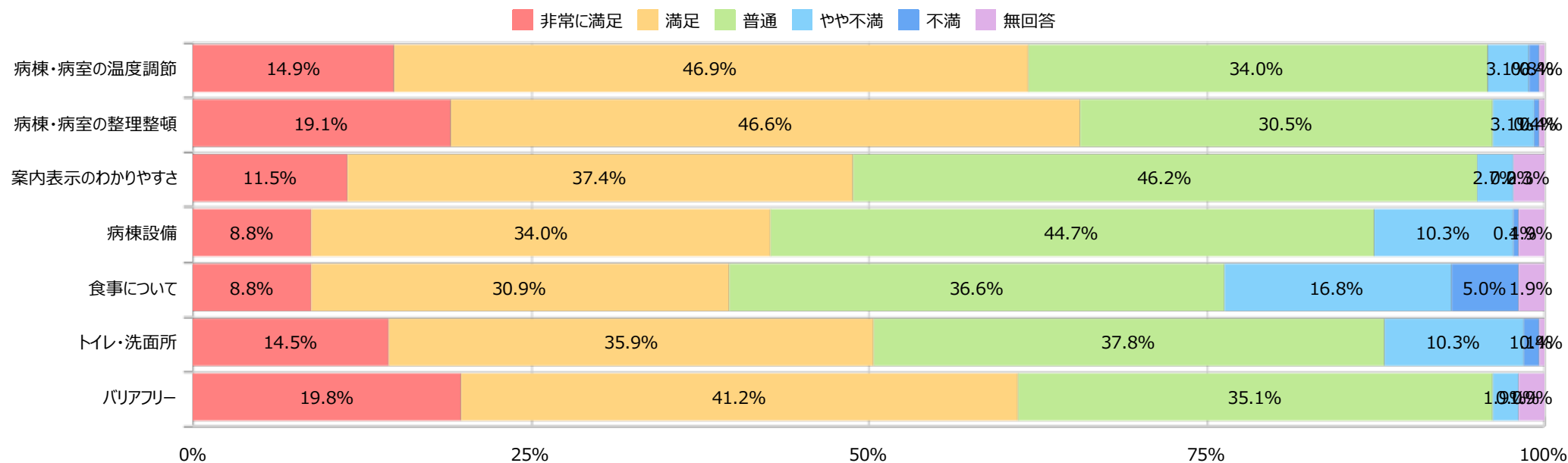
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	26 人	9.9%	111 人	42.4%	117 人	44.7%	3 人	1.1%	1 人	0.4%	4 人	1.5%	262 人	100.0%
回診の時間	52 人	19.8%	123 人	46.9%	80 人	30.5%	3 人	1.1%	0 人	0.0%	4 人	1.5%	262 人	100.0%
面会の時間帯	18 人	6.9%	94 人	35.9%	120 人	45.8%	21 人	8.0%	1 人	0.4%	8 人	3.1%	262 人	100.0%
プライバシー配慮	50 人	19.1%	117 人	44.7%	81 人	30.9%	10 人	3.8%	1 人	0.4%	3 人	1.1%	262 人	100.0%
安全な医療サービス	71 人	27.1%	130 人	49.6%	58 人	22.1%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 人	100.0%
納得して治療を受けた	78 人	29.8%	133 人	50.8%	42 人	16.0%	7 人	2.7%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 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

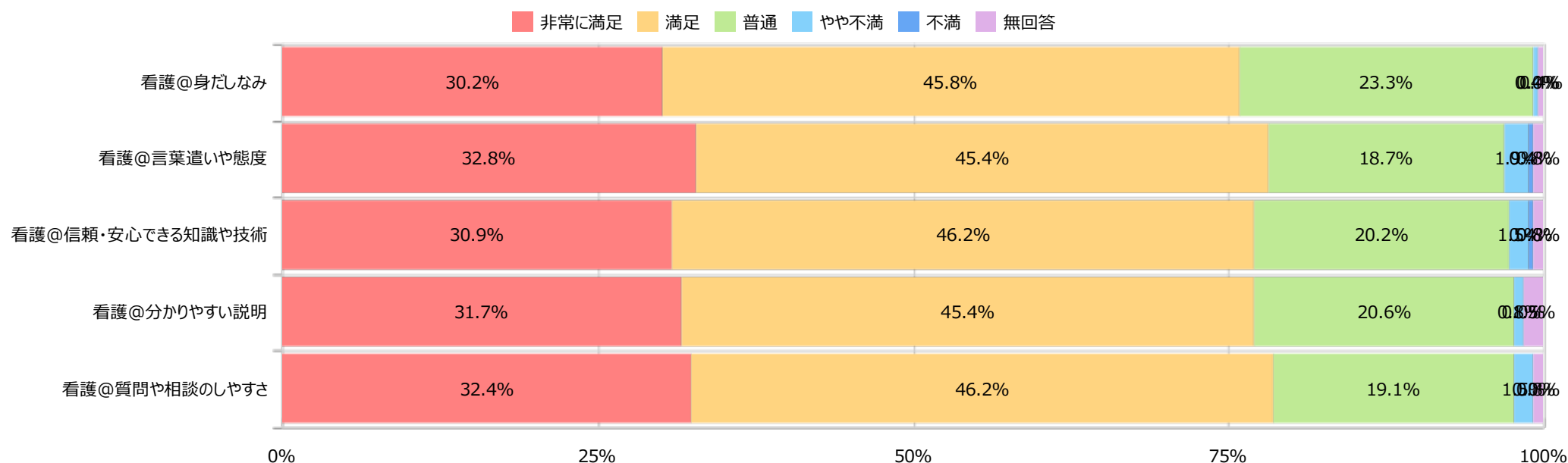
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	39 人	14.9%	123 人	46.9%	89 人	34.0%	8 人	3.1%	2 人	0.8%	1 人	0.4%	262 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	50 人	19.1%	122 人	46.6%	80 人	30.5%	8 人	3.1%	1 人	0.4%	1 人	0.4%	262 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	30 人	11.5%	98 人	37.4%	121 人	46.2%	7 人	2.7%	0 人	0.0%	6 人	2.3%	262 人	100.0%
病棟設備	23 人	8.8%	89 人	34.0%	117 人	44.7%	27 人	10.3%	1 人	0.4%	5 人	1.9%	262 人	100.0%
食事について	23 人	8.8%	81 人	30.9%	96 人	36.6%	44 人	16.8%	13 人	5.0%	5 人	1.9%	262 人	100.0%
トイレ・洗面所	38 人	14.5%	94 人	35.9%	99 人	37.8%	27 人	10.3%	3 人	1.1%	1 人	0.4%	262 人	100.0%
バリアフリー	52 人	19.8%	108 人	41.2%	92 人	35.1%	5 人	1.9%	0 人	0.0%	5 人	1.9%	262 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

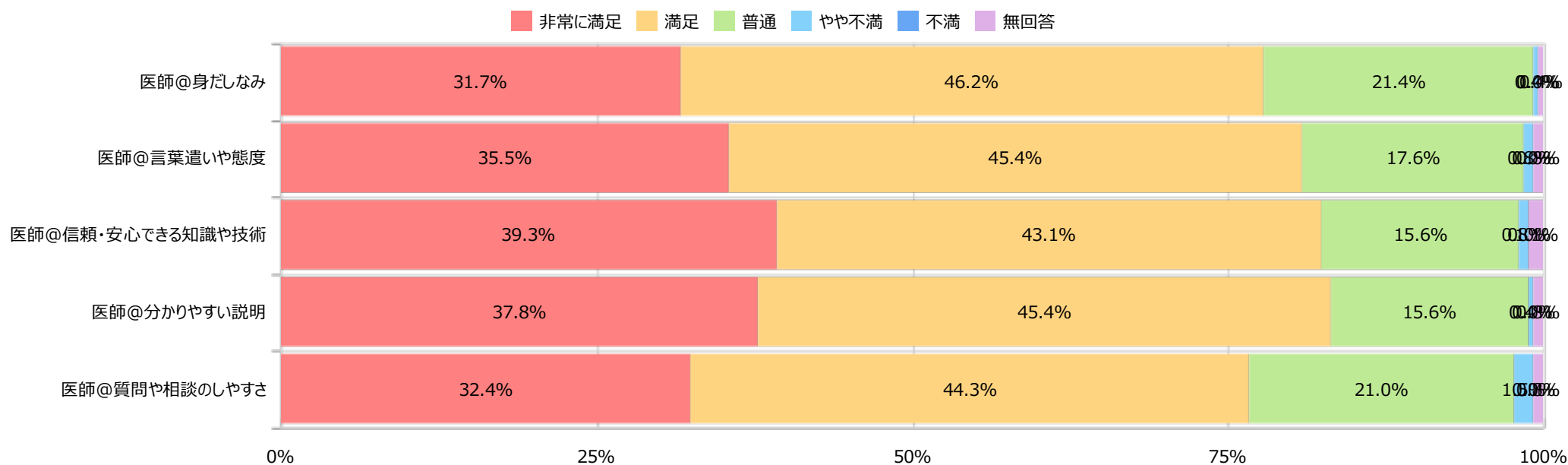
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	79 人	30.2%	120 人	45.8%	61 人	23.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	262 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	86 人	32.8%	119 人	45.4%	49 人	18.7%	5 人	1.9%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	262 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	81 人	30.9%	121 人	46.2%	53 人	20.2%	4 人	1.5%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	262 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	83 人	31.7%	119 人	45.4%	54 人	20.6%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	4 人	1.5%	262 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	85 人	32.4%	121 人	46.2%	50 人	19.1%	4 人	1.5%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

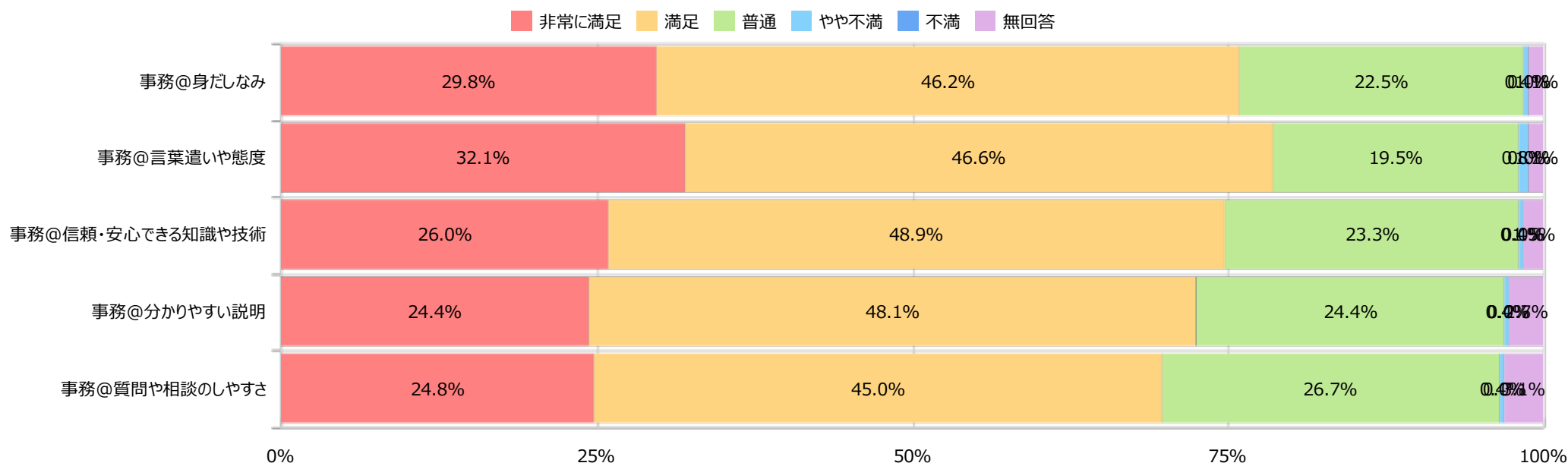
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	83 人	31.7%	121 人	46.2%	56 人	21.4%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	262 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	93 人	35.5%	119 人	45.4%	46 人	17.6%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	103 人	39.3%	113 人	43.1%	41 人	15.6%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	3 人	1.1%	262 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	99 人	37.8%	119 人	45.4%	41 人	15.6%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	85 人	32.4%	116 人	44.3%	55 人	21.0%	4 人	1.5%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	262 人	100.0%



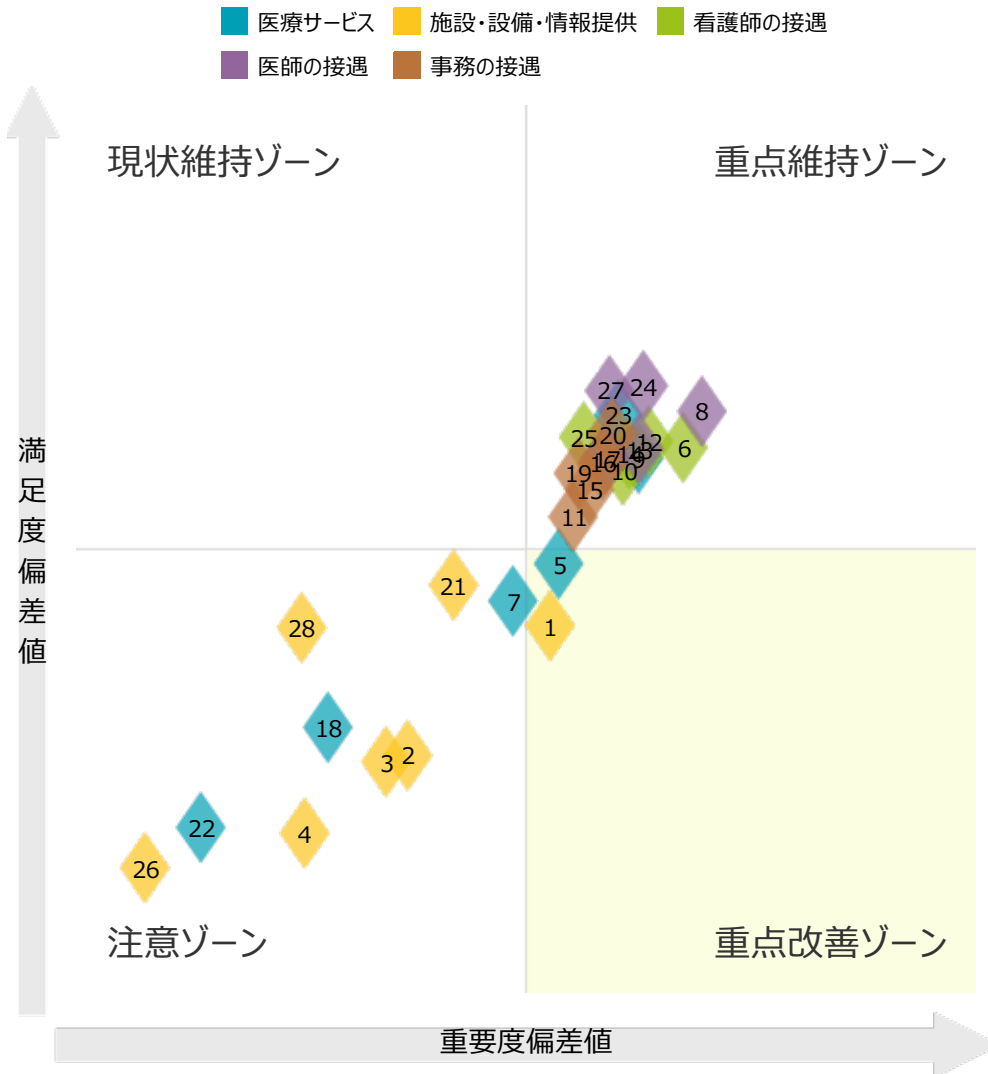
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	78 人	29.8%	121 人	46.2%	59 人	22.5%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	3 人	1.1%	262 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	84 人	32.1%	122 人	46.6%	51 人	19.5%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	3 人	1.1%	262 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	68 人	26.0%	128 人	48.9%	61 人	23.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	4 人	1.5%	262 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	64 人	24.4%	126 人	48.1%	64 人	24.4%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	7 人	2.7%	262 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	65 人	24.8%	118 人	45.0%	70 人	26.7%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	8 人	3.1%	262 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	バリアフリー	3.748	62.3
2	トイレ・洗面所	2.762	50.6
3	案内表示のわかりやすさ	2.290	50.0
4	病棟設備	2.005	43.6
5	回診の時間	1.850	67.8
6	看護@分かりやすい説明	1.635	78.3
7	プライバシー配慮	1.248	64.5
8	医師@言葉遣いや態度	1.098	81.5
9	安全な医療サービス	0.624	77.3
10	看護@身だしなみ	0.512	76.2
11	事務@質問や相談のしやすさ	0.438	72.0
12	看護@言葉遣いや態度	0.407	78.8
13	医師@身だしなみ	0.347	78.2
14	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.207	77.7
15	事務@分かりやすい説明	0.086	74.5
16	事務@身だしなみ	-0.318	76.8
17	医師@質問や相談のしやすさ	-0.368	77.3
18	入退院の手続き	-0.520	53.1
19	事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.731	76.0
20	事務@言葉遣いや態度	-0.929	79.5
21	病棟・病室の整理整頓	-1.092	65.9
22	面会の時間帯	-1.290	44.1
23	納得して治療を受けた	-1.290	81.2
24	医師@分かりやすい説明	-1.451	83.8
25	看護@質問や相談のしやすさ	-1.701	79.2
26	食事について	-1.745	40.5
27	医師@信頼・安心できる知識や技術	-2.344	83.4
28	病棟・病室の温度調節	-4.481	62.1

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

医療サービス「回診の時間」

施設・設備・情報提供「バリアフリー」

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

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

該当なし

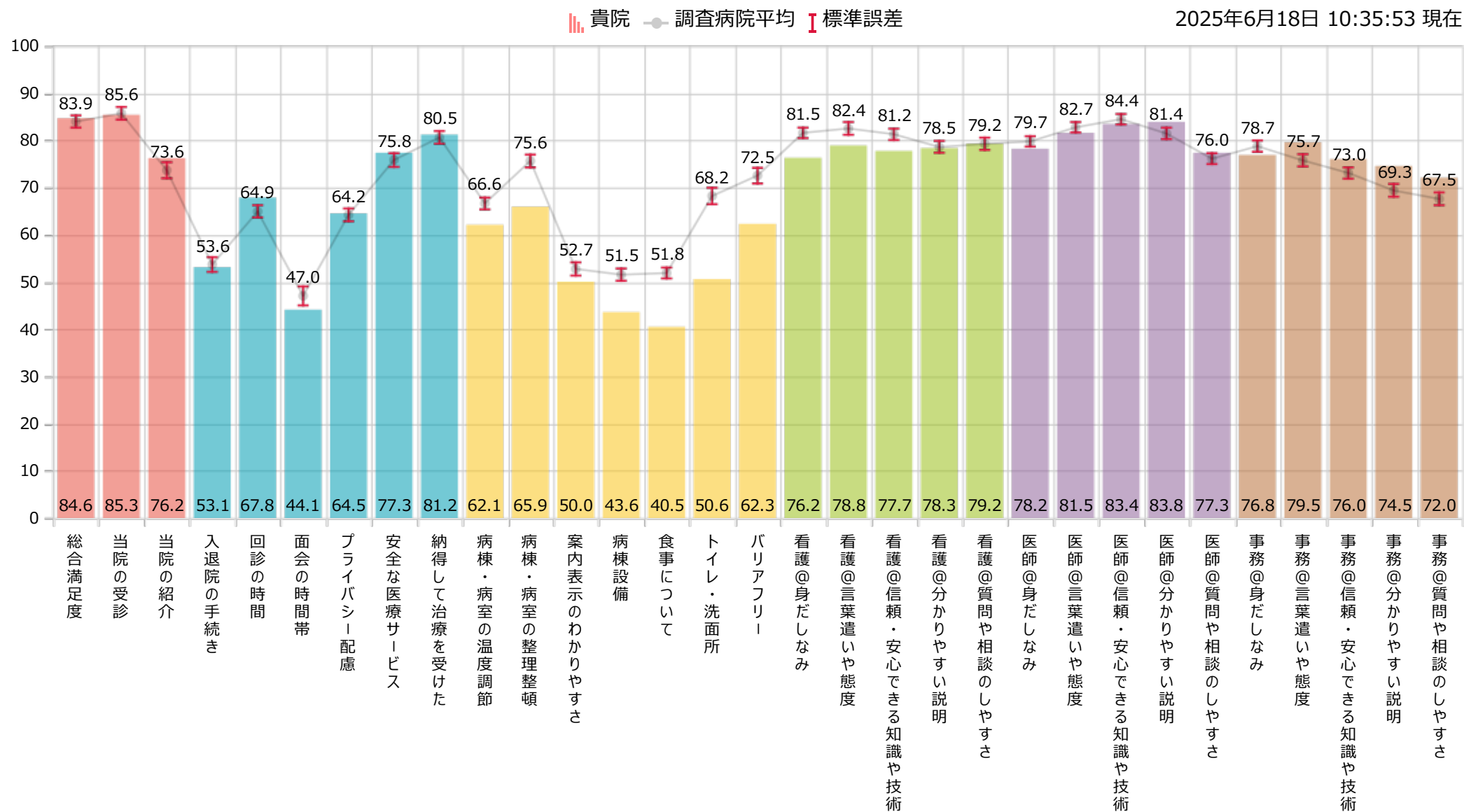
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「プライバシー配慮」「入退院の手続き」「面会の時間帯」

施設・設備・情報提供「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「病棟設備」「病棟・病室の整理整頓」「食事について」「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 59 病院で実施



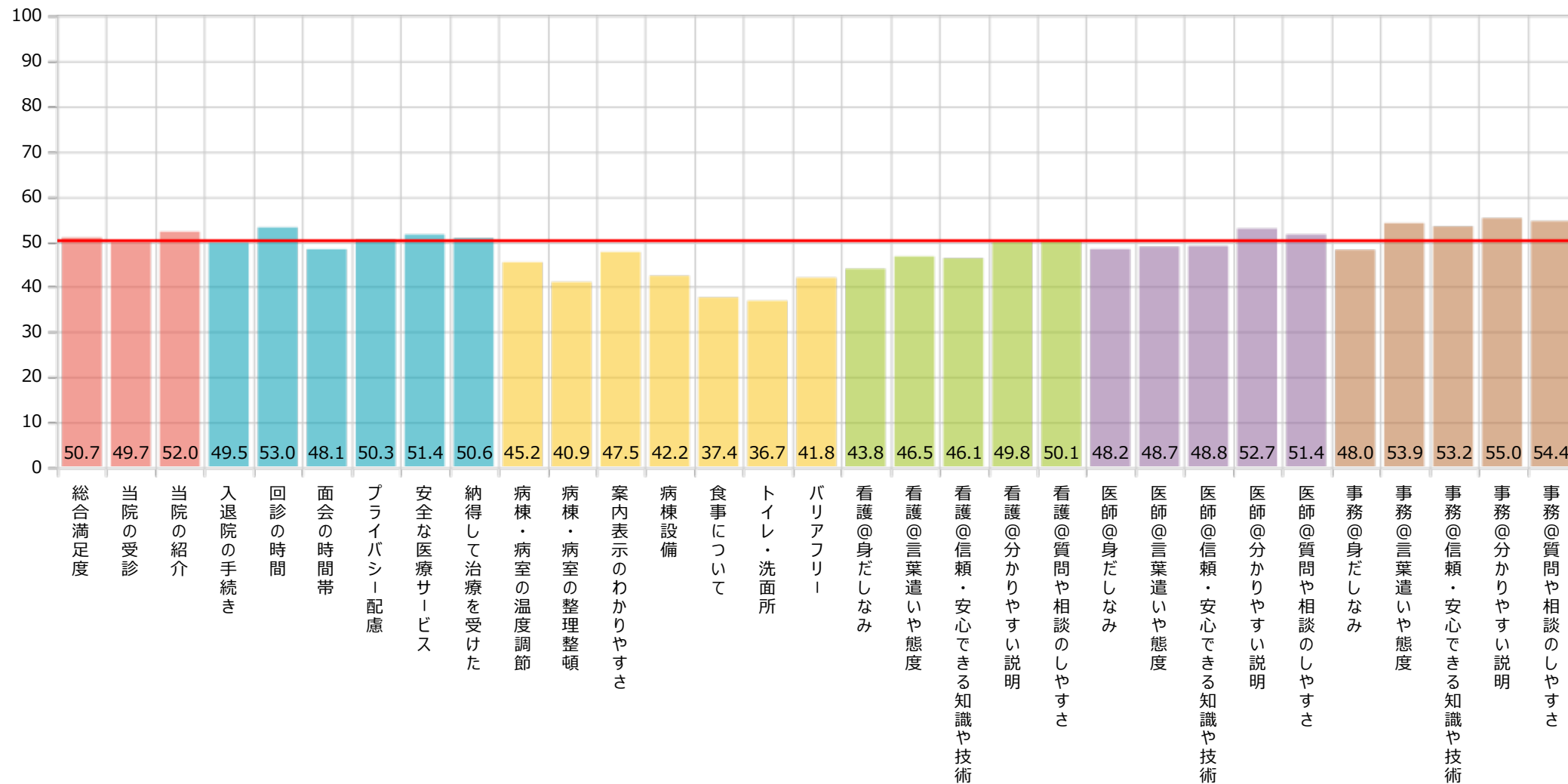
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 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

