

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年11月 職員・患者満足度調査（2025年11月10日～2025年11月28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11月10日～2025年11月28日

調査日数

14

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・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

700

回収数

654 (web回答84・用紙回答570)

回収率

93.4%

有効回答数

634 (web回答84・用紙回答550)

有効回答率

96.9%

II. 調査票

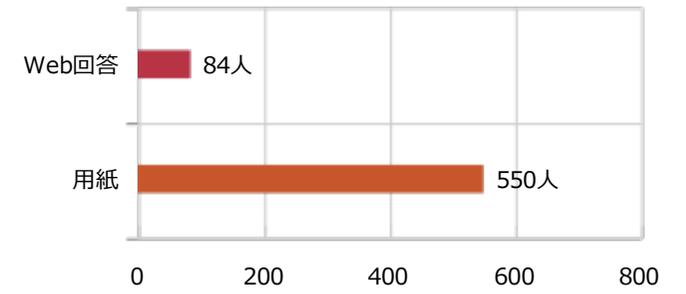
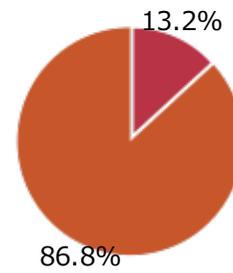
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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」550 人、「Web回答」84 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	84	13.2%
用紙	550	86.8%
合計	634	100.0%

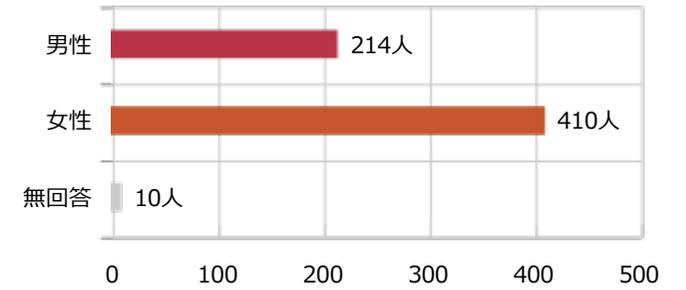
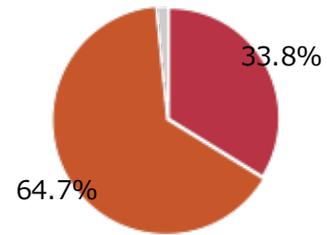


Ⅲ. 属性調査 2 / 8

性別

「女性」410 人、「男性」214 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	214	33.8%
女性	410	64.7%
無回答	10	1.6%
合計	634	100.0%

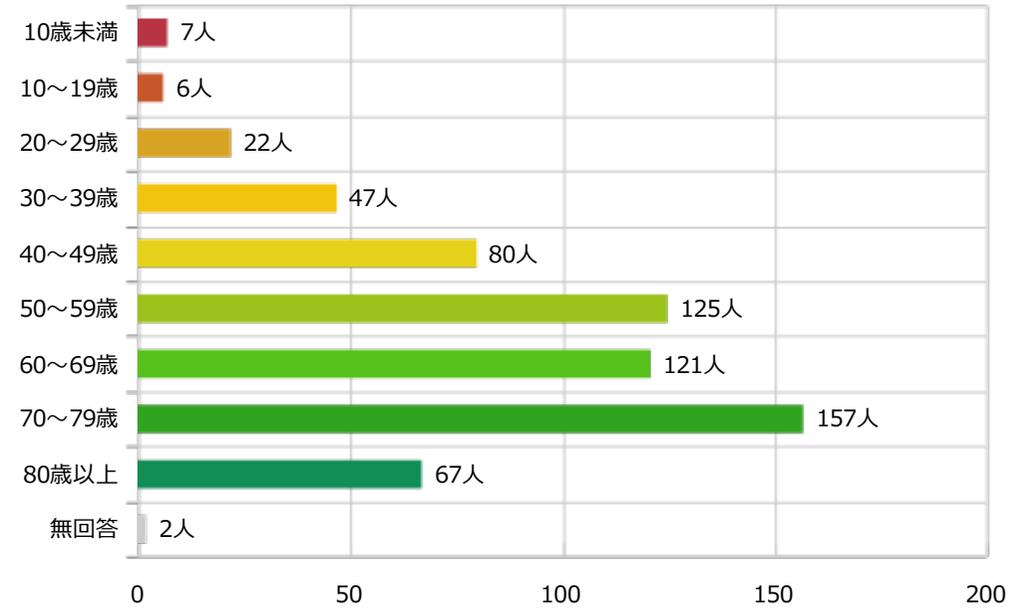


Ⅲ. 属性調査 3 / 8

年齢

「70～79歳」が 157 人と最も多いです。次いで「50～59歳」125 人、「60～69歳」121 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 6 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	7	1.1%
10～19歳	6	0.9%
20～29歳	22	3.5%
30～39歳	47	7.4%
40～49歳	80	12.6%
50～59歳	125	19.7%
60～69歳	121	19.1%
70～79歳	157	24.8%
80歳以上	67	10.6%
無回答	2	0.3%
合計	634	100.0%

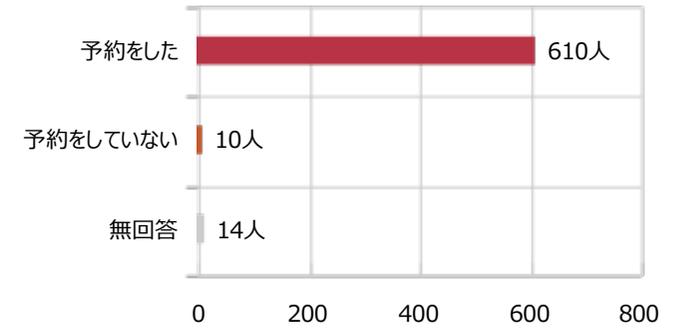
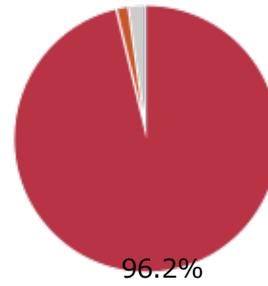


Ⅲ. 属性調査 4 / 8

本日の受診予約

「予約をした」610 人、「予約をしていない」10 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	■	610	96.2%
予約をしていない	■	10	1.6%
無回答	■	14	2.2%
合計		634	100.0%

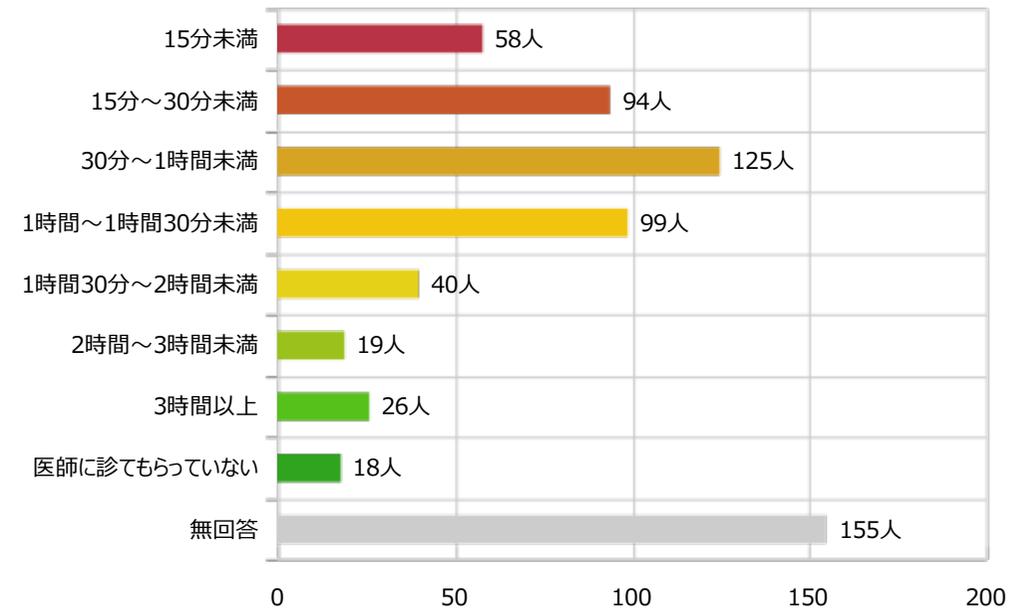


Ⅲ. 属性調査 5 / 8

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 125 人と最も多いです。次いで「1時間～1時間30分未満」99 人、「15分～30分未満」94 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 18 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	58	9.1%
15分～30分未満	94	14.8%
30分～1時間未満	125	19.7%
1時間～1時間30分未満	99	15.6%
1時間30分～2時間未満	40	6.3%
2時間～3時間未満	19	3.0%
3時間以上	26	4.1%
医師に診てもらっていない	18	2.8%
無回答	155	24.4%
合計	634	100.0%

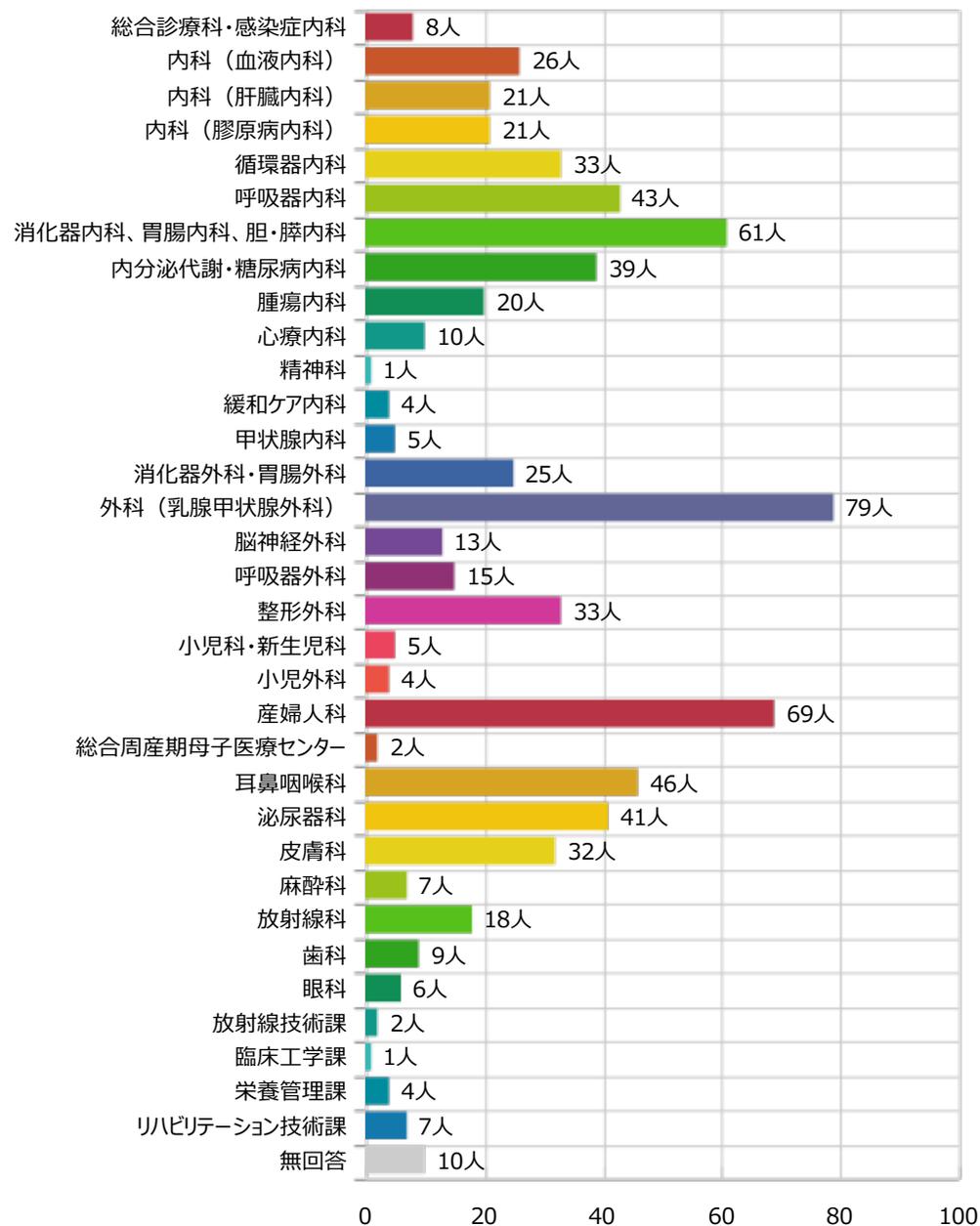


Ⅲ. 属性調査 6 / 8

複数 本日の受診科目

「外科（乳腺甲状腺外科）」が 79 人と最も多いです。次いで「産婦人科」69 人、「消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科」61 人となっています。最も少ないのは「精神科」「臨床工学課」の 1 人です。

選択肢	回答数
総合診療科・感染症内科	8
内科（血液内科）	26
内科（肝臓内科）	21
内科（膠原病内科）	21
循環器内科	33
呼吸器内科	43
消化器内科、胃腸内科、胆・膵内科	61
内分泌代謝・糖尿病内科	39
腫瘍内科	20
心療内科	10
精神科	1
緩和ケア内科	4
甲状腺内科	5
消化器外科・胃腸外科	25
外科（乳腺甲状腺外科）	79
脳神経外科	13
呼吸器外科	15
整形外科	33
小児科・新生児科	5
小児外科	4
産婦人科	69
総合周産期母子医療センター	2
耳鼻咽喉科	46
泌尿器科	41
皮膚科	32
麻酔科	7
放射線科	18
歯科	9
眼科	6
放射線技術課	2
臨床工学課	1



III. 属性調査 7 / 8

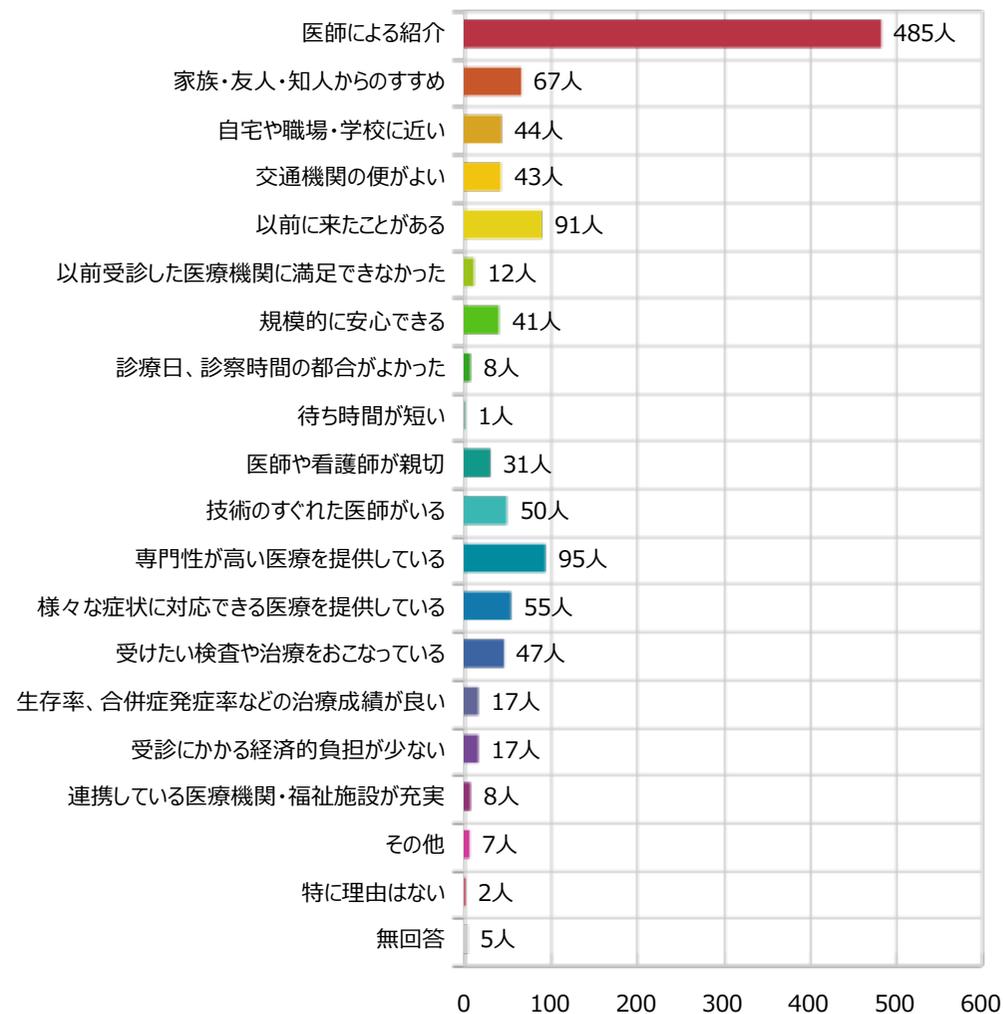
栄養管理課	■	4
リハビリテーション技術課	■	7
無回答	■	10

Ⅲ. 属性調査 8 / 8

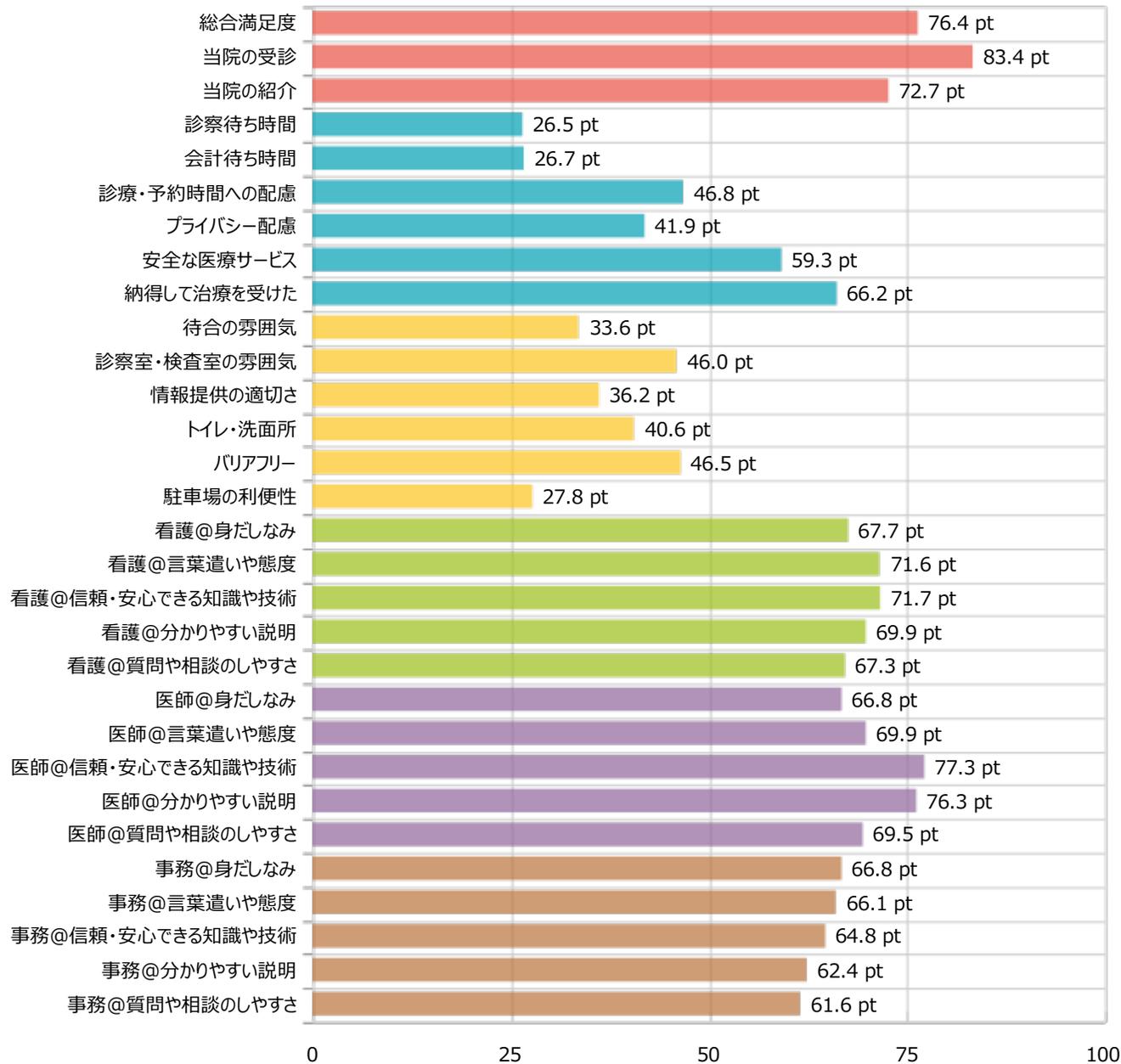
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 485 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」95 人、「以前に来たことがある」91 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	485
家族・友人・知人からのすすめ	67
自宅や職場・学校に近い	44
交通機関の便がよい	43
以前に来たことがある	91
以前受診した医療機関に満足できなかった	12
規模的に安心できる	41
診療日、診察時間の都合がよかった	8
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	31
技術のすぐれた医師がいる	50
専門性が高い医療を提供している	95
様々な症状に対応できる医療を提供している	55
受けたい検査や治療をおこなっている	47
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	17
連携している医療機関・福祉施設が充実	8
その他	7
特に理由はない	2
無回答	5



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **76.4** 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、「当院の受診」の 83.4 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 77.3 ポイント、「総合満足度」の 76.4 ポイントとなっています。

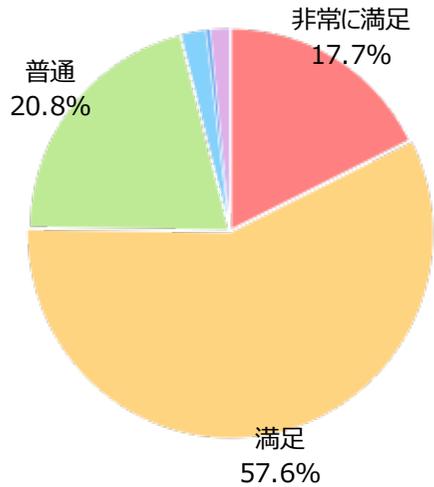
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 26.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

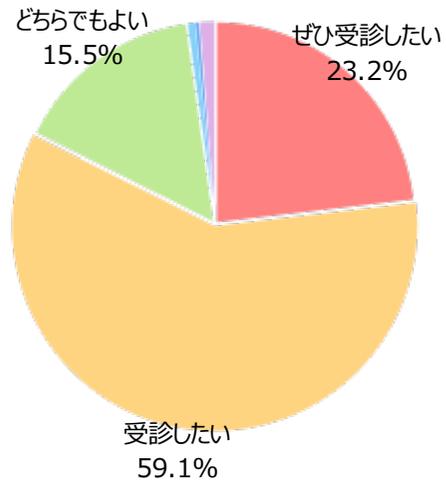
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

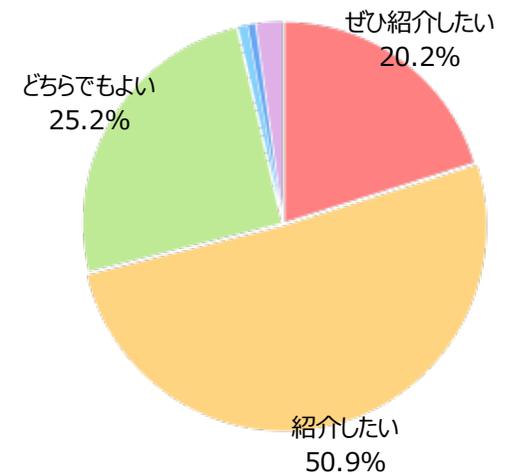
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	112	17.7%
満足	365	57.6%
普通	132	20.8%
やや不満	13	2.1%
不満	2	0.3%
無回答	10	1.6%
合計	634	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	147	23.2%
受診したい	375	59.1%
どちらでもよい	98	15.5%
あまり受診したくない	4	0.6%
受診したくない	2	0.3%
無回答	8	1.3%
合計	634	100.0%



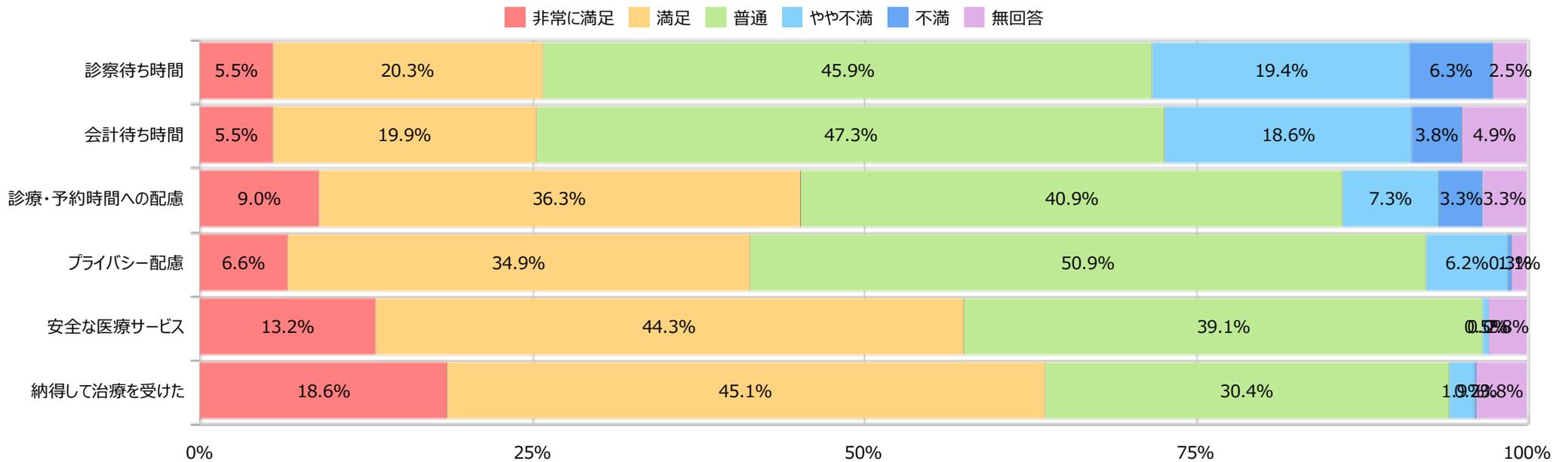
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	128	20.2%
紹介したい	323	50.9%
どちらでもよい	160	25.2%
あまり紹介したくない	5	0.8%
紹介したくない	4	0.6%
無回答	14	2.2%
合計	634	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

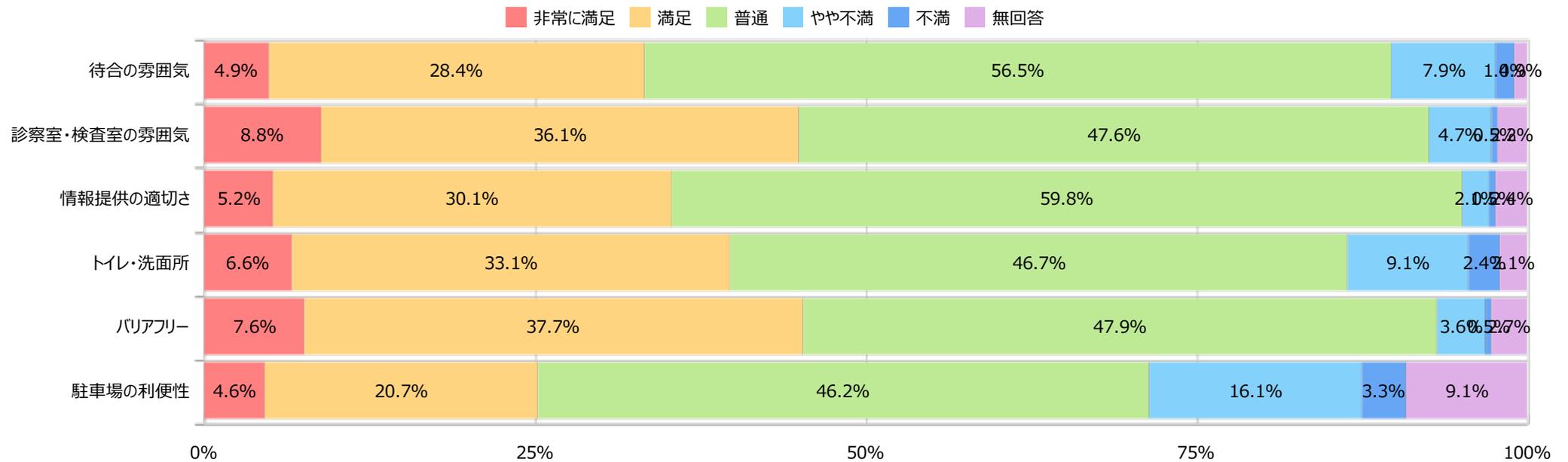
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	35人	5.5%	129人	20.3%	291人	45.9%	123人	19.4%	40人	6.3%	16人	2.5%	634人	100.0%
会計待ち時間	35人	5.5%	126人	19.9%	300人	47.3%	118人	18.6%	24人	3.8%	31人	4.9%	634人	100.0%
診療・予約時間への配慮	57人	9.0%	230人	36.3%	259人	40.9%	46人	7.3%	21人	3.3%	21人	3.3%	634人	100.0%
プライバシー配慮	42人	6.6%	221人	34.9%	323人	50.9%	39人	6.2%	2人	0.3%	7人	1.1%	634人	100.0%
安全な医療サービス	84人	13.2%	281人	44.3%	248人	39.1%	3人	0.5%	0人	0.0%	18人	2.8%	634人	100.0%
納得して治療を受けた	118人	18.6%	286人	45.1%	193人	30.4%	12人	1.9%	1人	0.2%	24人	3.8%	634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

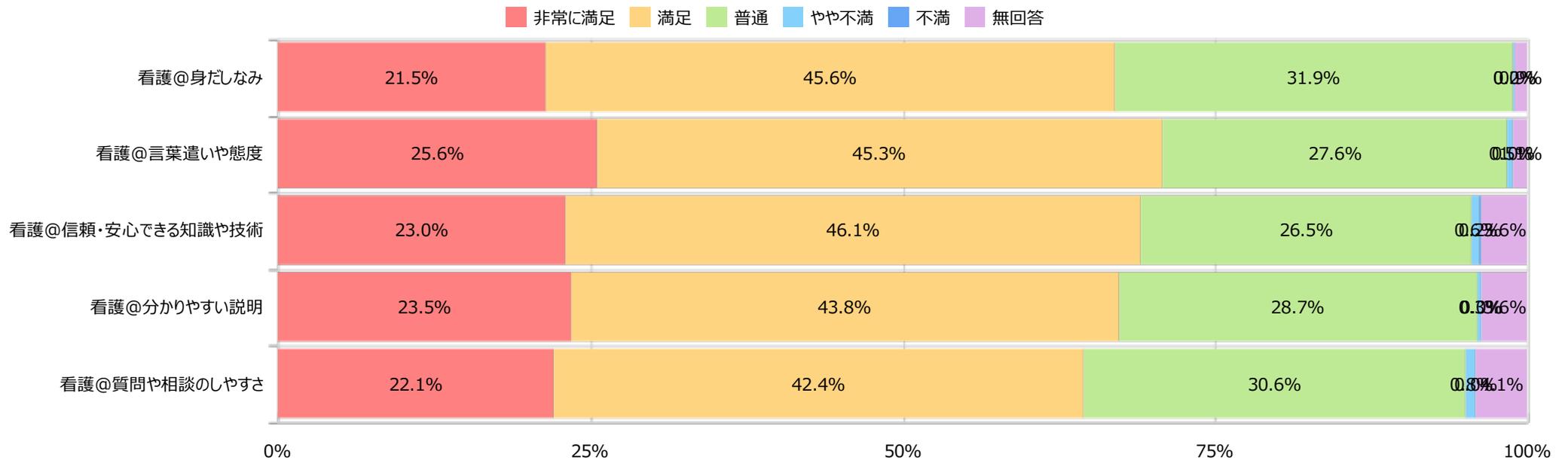
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	31人	4.9%	180人	28.4%	358人	56.5%	50人	7.9%	9人	1.4%	6人	0.9%	634人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	56人	8.8%	229人	36.1%	302人	47.6%	30人	4.7%	3人	0.5%	14人	2.2%	634人	100.0%
情報提供の適切さ	33人	5.2%	191人	30.1%	379人	59.8%	13人	2.1%	3人	0.5%	15人	2.4%	634人	100.0%
トイレ・洗面所	42人	6.6%	210人	33.1%	296人	46.7%	58人	9.1%	15人	2.4%	13人	2.1%	634人	100.0%
バリアフリー	48人	7.6%	239人	37.7%	304人	47.9%	23人	3.6%	3人	0.5%	17人	2.7%	634人	100.0%
駐車場の利便性	29人	4.6%	131人	20.7%	293人	46.2%	102人	16.1%	21人	3.3%	58人	9.1%	634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

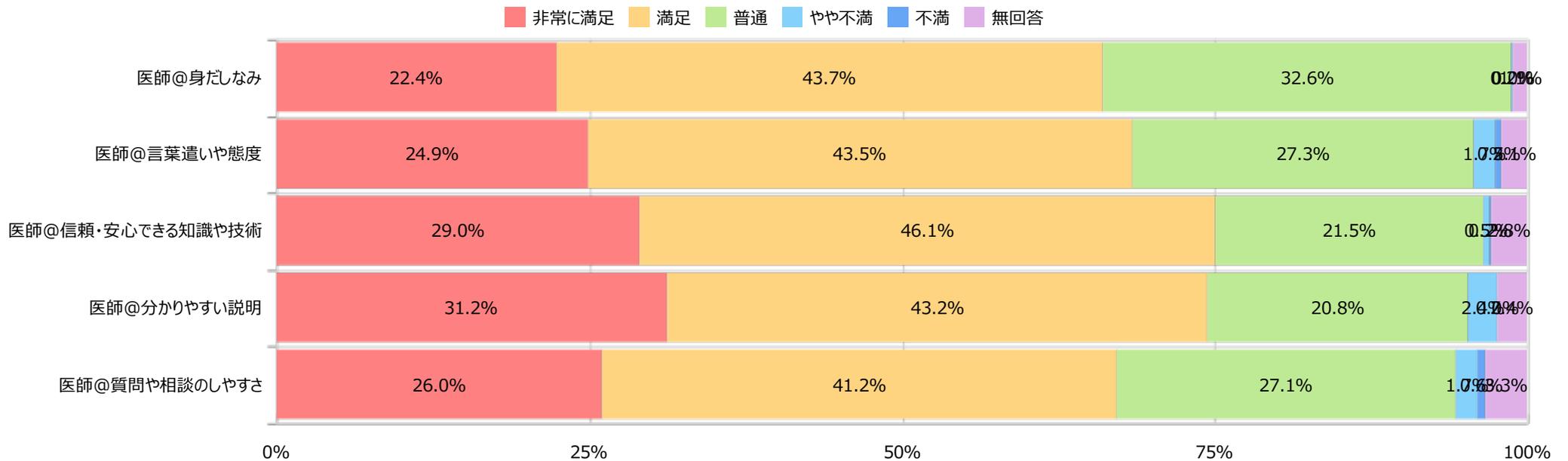
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	136人 21.5%	289人 45.6%	202人 31.9%	1人 0.2%	0人 0.0%	6人 0.9%	634人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	162人 25.6%	287人 45.3%	175人 27.6%	3人 0.5%	0人 0.0%	7人 1.1%	634人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	146人 23.0%	292人 46.1%	168人 26.5%	4人 0.6%	1人 0.2%	23人 3.6%	634人 100.0%
看護@分かりやすい説明	149人 23.5%	278人 43.8%	182人 28.7%	2人 0.3%	0人 0.0%	23人 3.6%	634人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	140人 22.1%	269人 42.4%	194人 30.6%	5人 0.8%	0人 0.0%	26人 4.1%	634人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

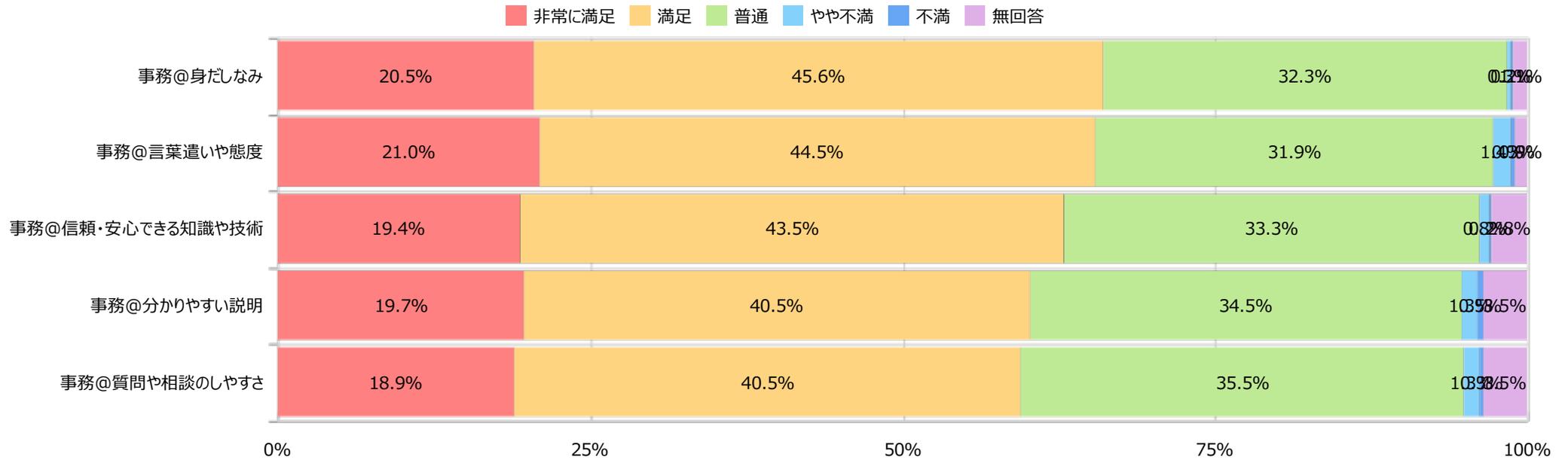
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	142 人 22.4%	277 人 43.7%	207 人 32.6%	1 人 0.2%	0 人 0.0%	7 人 1.1%	634 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	158 人 24.9%	276 人 43.5%	173 人 27.3%	11 人 1.7%	3 人 0.5%	13 人 2.1%	634 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	184 人 29.0%	292 人 46.1%	136 人 21.5%	3 人 0.5%	1 人 0.2%	18 人 2.8%	634 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	198 人 31.2%	274 人 43.2%	132 人 20.8%	15 人 2.4%	0 人 0.0%	15 人 2.4%	634 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	165 人 26.0%	261 人 41.2%	172 人 27.1%	11 人 1.7%	4 人 0.6%	21 人 3.3%	634 人 100.0%



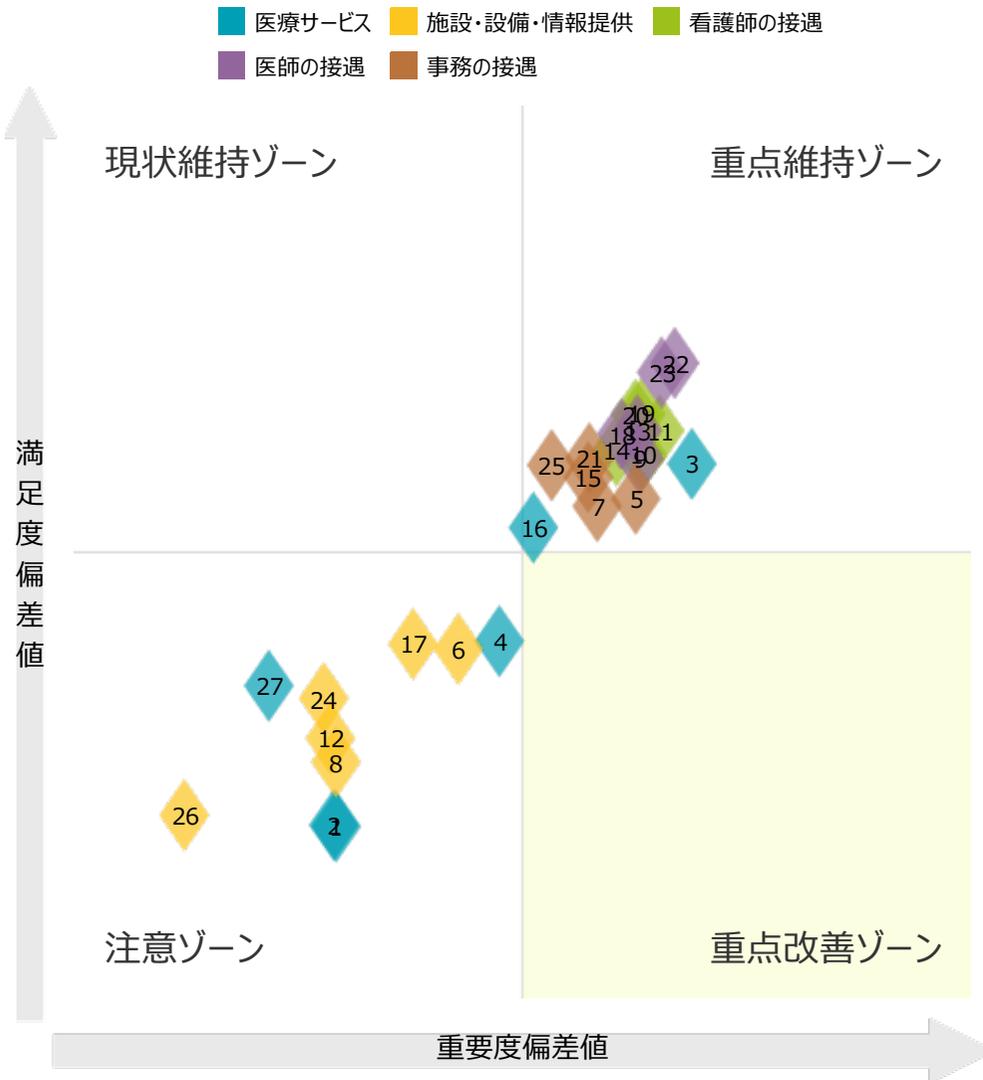
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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 20.5%	289 人 45.6%	205 人 32.3%	2 人 0.3%	1 人 0.2%	7 人 1.1%	634 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	133 人 21.0%	282 人 44.5%	202 人 31.9%	9 人 1.4%	2 人 0.3%	6 人 0.9%	634 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	123 人 19.4%	276 人 43.5%	211 人 33.3%	5 人 0.8%	1 人 0.2%	18 人 2.8%	634 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	125 人 19.7%	257 人 40.5%	219 人 34.5%	8 人 1.3%	3 人 0.5%	22 人 3.5%	634 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	120 人 18.9%	257 人 40.5%	225 人 35.5%	8 人 1.3%	2 人 0.3%	22 人 3.5%	634 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	2.714	26.5
◆	2 会計待ち時間	2.600	26.7
◆	3 納得して治療を受けた	2.474	66.2
◆	4 診療・予約時間への配慮	2.105	46.8
◆	5 事務@分かりやすい説明	1.835	62.4
◆	6 診察室・検査室の雰囲気	1.016	46.0
◆	7 事務@質問や相談のしやすさ	0.877	61.6
◆	8 待合の雰囲気	0.744	33.6
◆	9 医師@身だしなみ	0.700	66.8
◆	10 看護@質問や相談のしやすさ	0.667	67.3
◆	11 看護@分かりやすい説明	0.459	69.9
◆	12 情報提供の適切さ	-0.141	36.2
◆	13 医師@言葉遣いや態度	-0.213	69.9
◆	14 看護@身だしなみ	-0.231	67.7
◆	15 事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.280	64.8
◆	16 安全な医療サービス	-0.412	59.3
◆	17 バリアフリー	-0.508	46.5
◆	18 医師@質問や相談のしやすさ	-0.577	69.5
◆	19 看護@信頼・安心できる知識や技術	-0.598	71.7
◆	20 看護@言葉遣いや態度	-0.746	71.6
◆	21 事務@身だしなみ	-0.815	66.8
◆	22 医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.133	77.3
◆	23 医師@分かりやすい説明	-1.247	76.3
◆	24 トイレ・洗面所	-1.559	40.6
◆	25 事務@言葉遣いや態度	-1.802	66.1
◆	26 駐車場の利便性	-2.219	27.8
◆	27 プライバシー配慮	-3.637	41.9

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

医師の接遇「医師@身だしなみ」「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」

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

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」「会計待ち時間」「診療・予約時間への配慮」「プライバシー配慮」

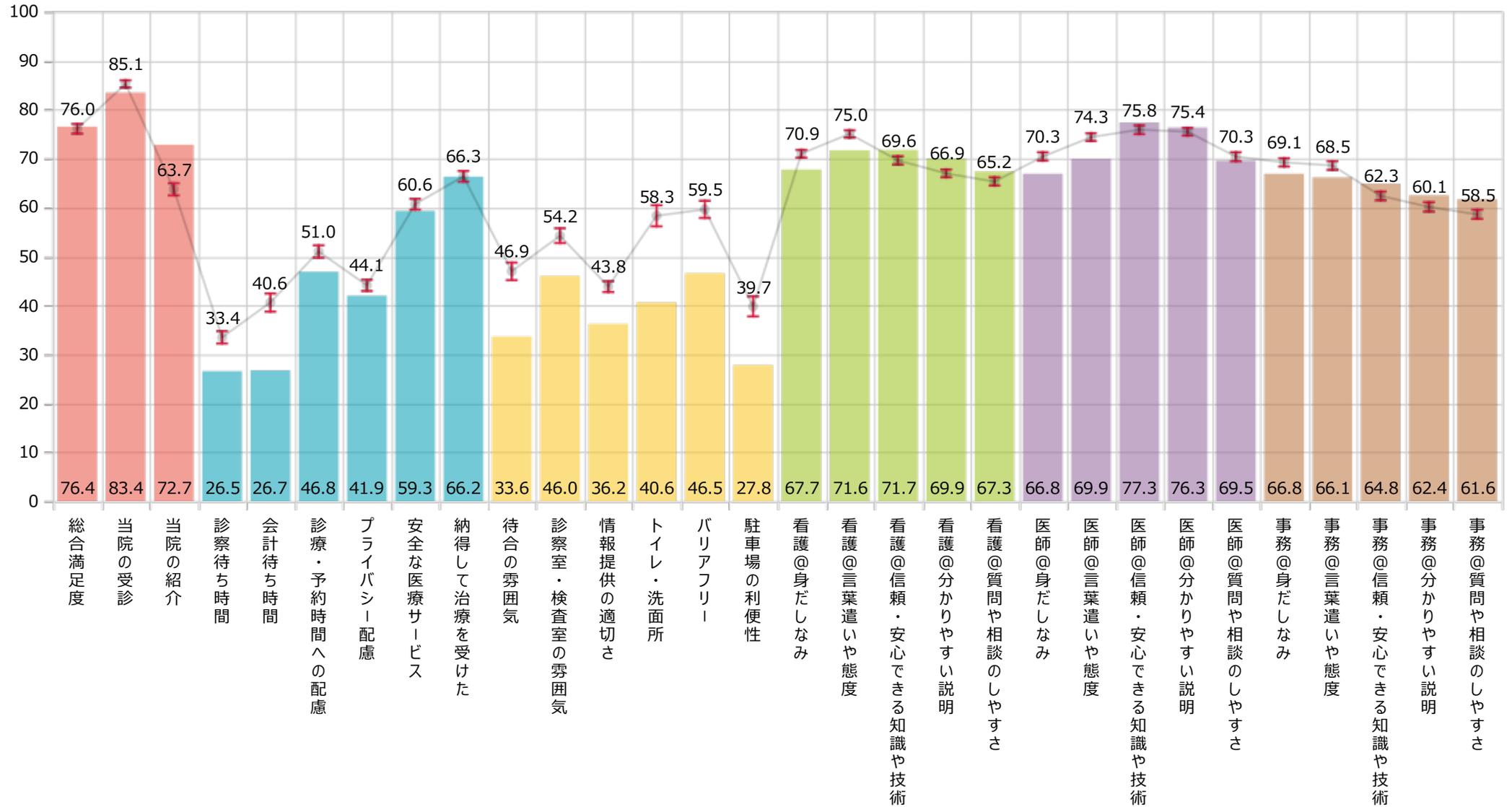
施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」「待合の雰囲気」「情報提供の適切さ」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「駐車場の利便性」

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

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2026年1月6日 13:56:03 現在



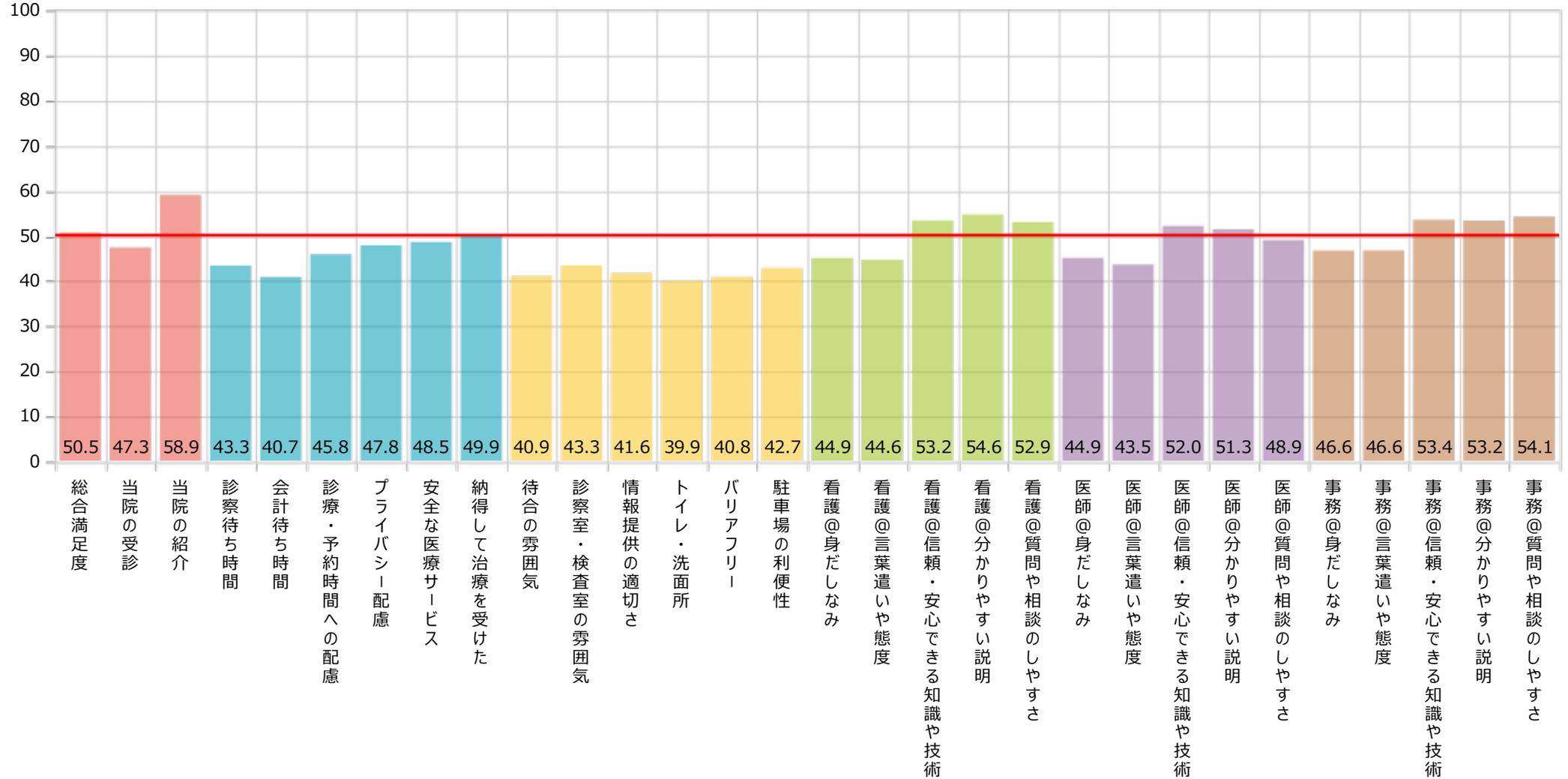
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 病院で実施

偏差値とは

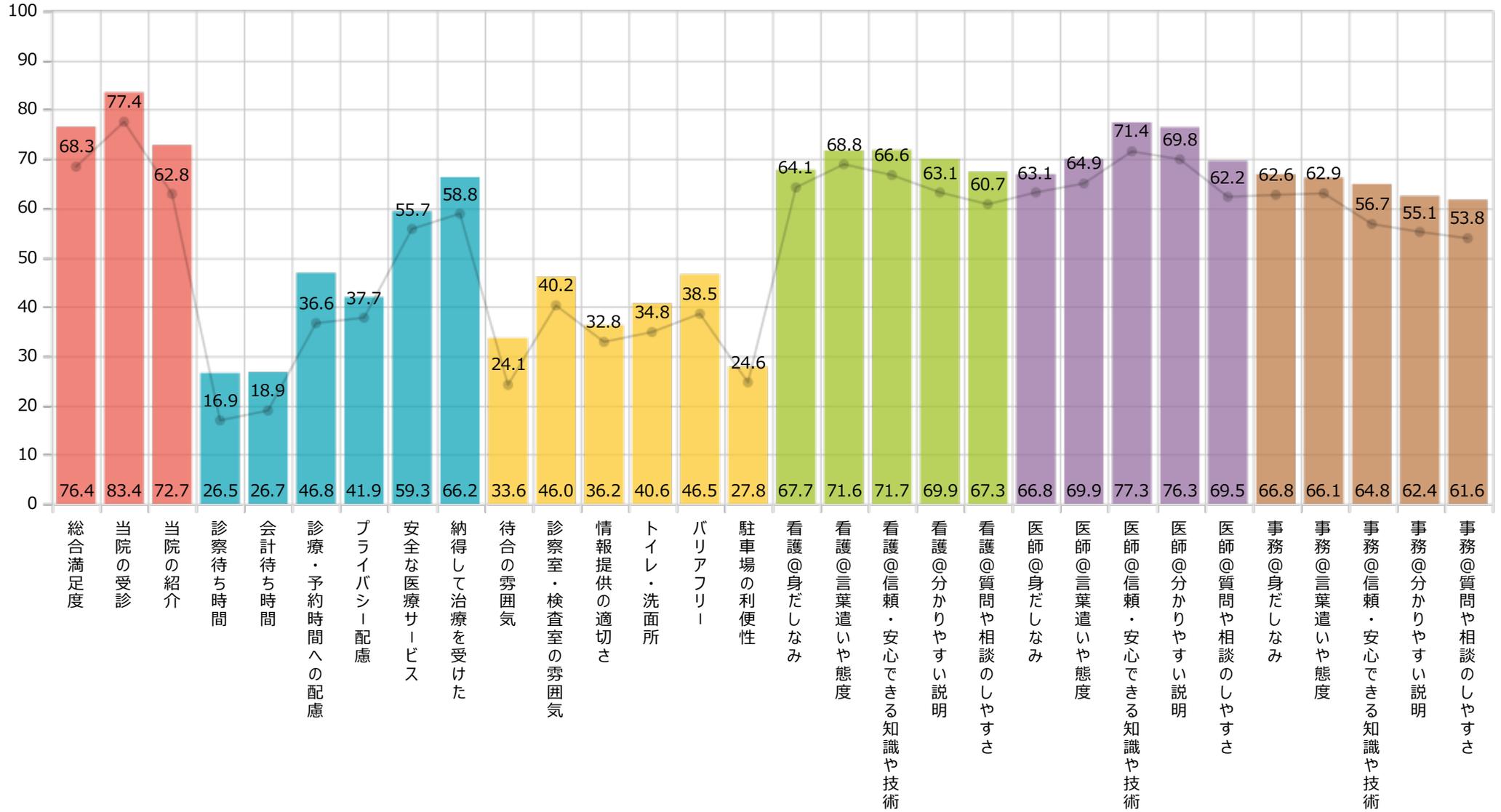
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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11月10日～2025年11月28日 ● 前回 2025年02月10日～2025年02月26日

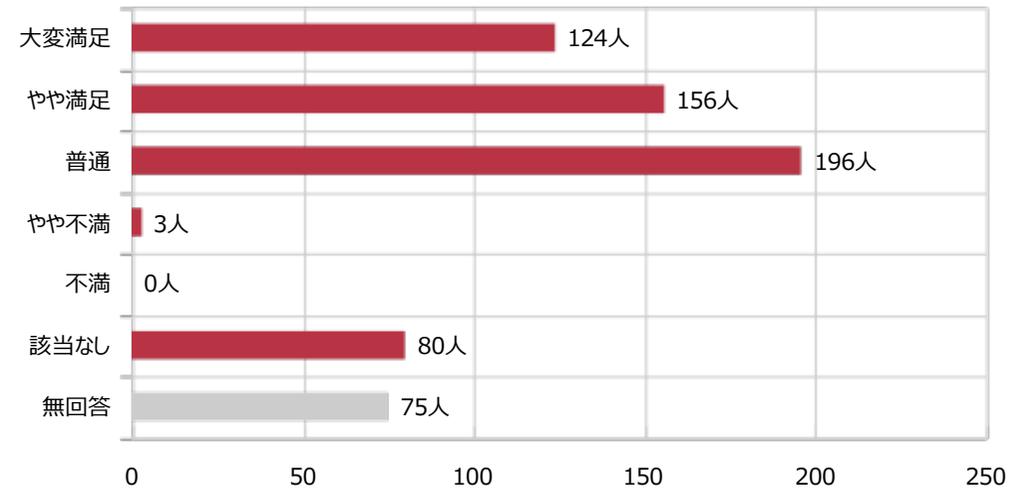


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

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 196 人と最も多いです。次いで「やや満足」156人、「大変満足」124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	124	19.6%
やや満足	156	24.6%
普通	196	30.9%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
該当なし	80	12.6%
無回答	75	11.8%
合計	634	100.0%

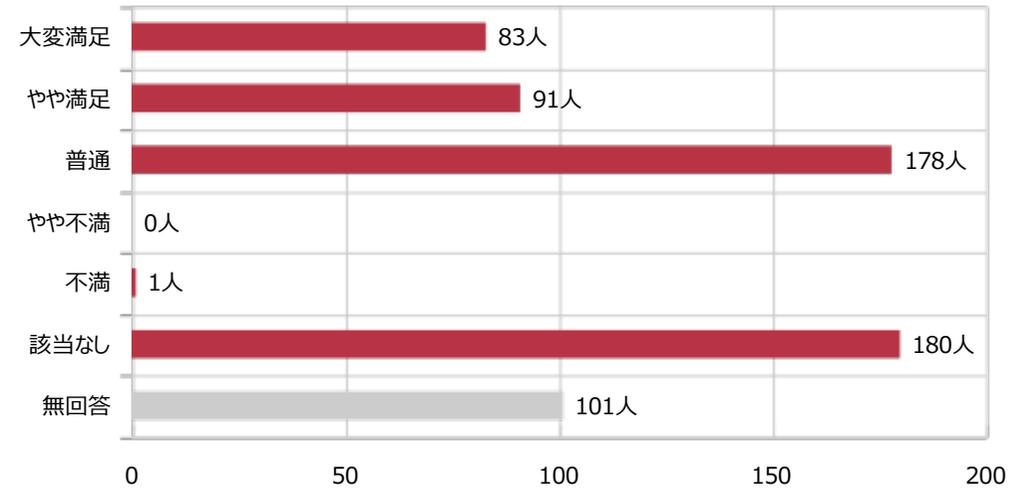


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

薬剤師の身だしなみ、対応はいかがでしたか

「該当なし」が 180 人と最も多いです。次いで「普通」 178 人、「やや満足」 91 人となっています。最も少ないのは「やや不満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
大変満足	83	13.1%
やや満足	91	14.4%
普通	178	28.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.2%
該当なし	180	28.4%
無回答	101	15.9%
合計	634	100.0%

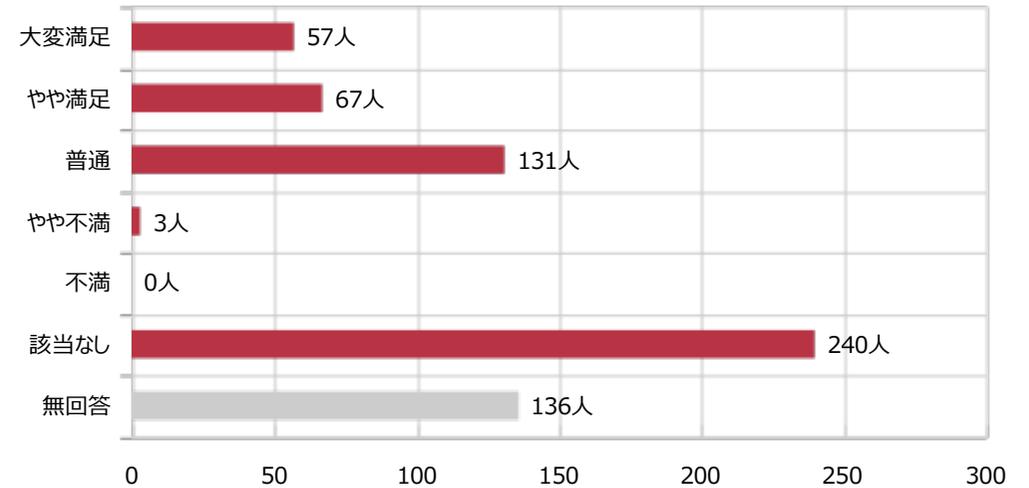


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

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 240 人と最も多いです。次いで「普通」131 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	57	9.0%
やや満足	67	10.6%
普通	131	20.7%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
該当なし	240	37.9%
無回答	136	21.5%
合計	634	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 239 人と最も多いです。次いで「該当なし」138 人、「やや満足」93 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	55	8.7%
やや満足	93	14.7%
普通	239	37.7%
やや不満	13	2.1%
不満	2	0.3%
該当なし	138	21.8%
無回答	94	14.8%
合計	634	100.0%

