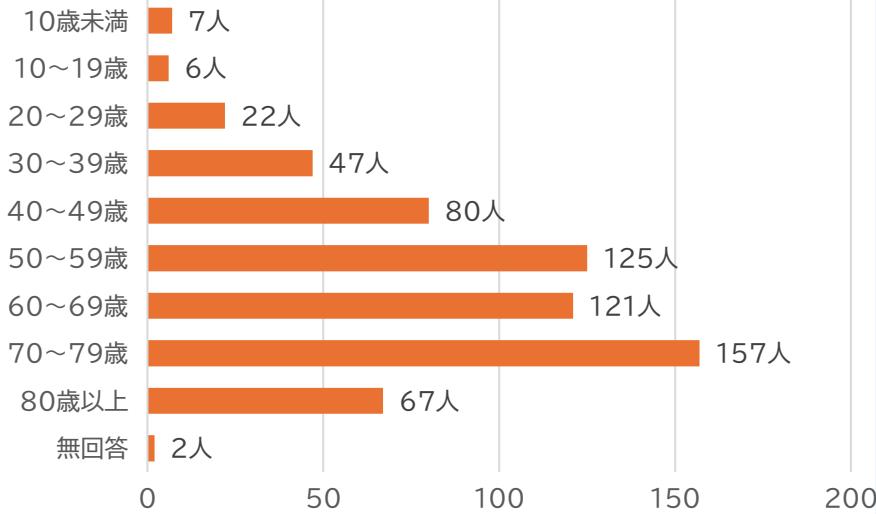


令和7年度  
北九州市立医療センター  
外来患者満足度調査の結果

調査期間: 令和7年11月10日～11月28日  
調査票配布数: 700枚 回収数: 654枚(うちWeb84枚)  
有効回答数: 634枚(うちWeb84枚) 有効回答率: 96.9%

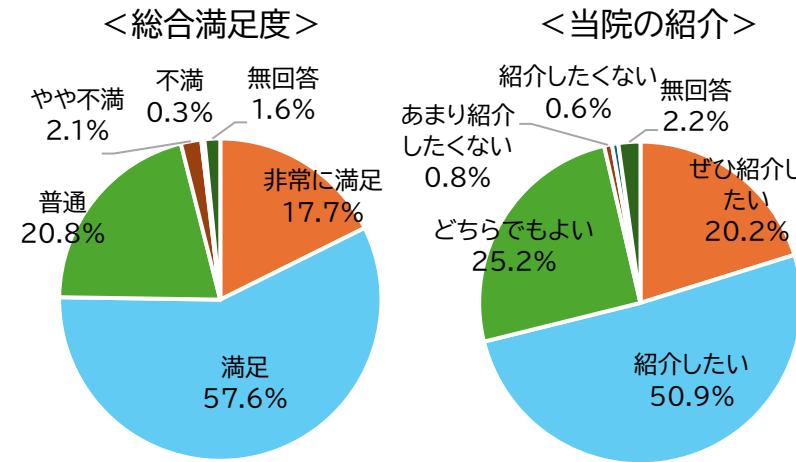
調査方法: 無記名アンケート方式(Web回答との併用)  
診療、接遇、院内設備、待ち時間などに関する30項目について  
5段階評価(大変満足、やや満足、普通、やや不満、不満)

1. 年齢構成



2. 総合評価

約8割の方が「非常に満足」「満足」と回答されました。また約7割の方が「当院を他の方へ紹介したい」と回答しました。項目別では、「医師の知識や技術」「医師の説明」の評価が高く、評価の低い項目は「診察までの待ち時間」「会計までの待ち時間」でした。

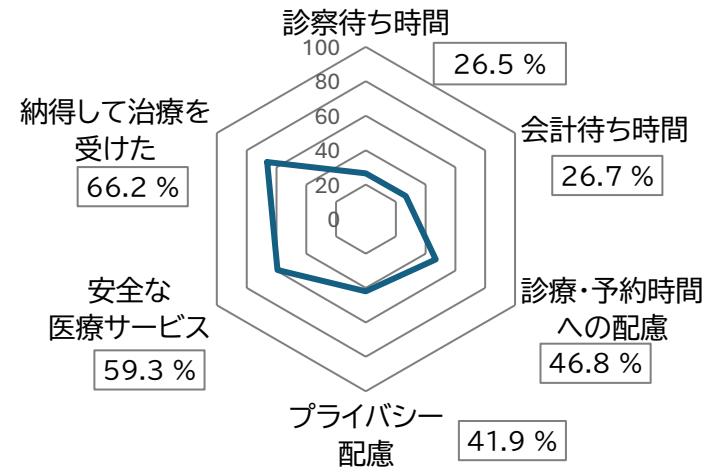


<評価の高い項目・低い項目(無回答除く)>

高い項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師の知識や技術</li> <li>医師の説明</li> <li>看護師の知識や技術</li> </ul>
低い項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>診察までの待ち時間</li> <li>会計までの待ち時間</li> <li>駐車場のスペース、利便性</li> </ul>

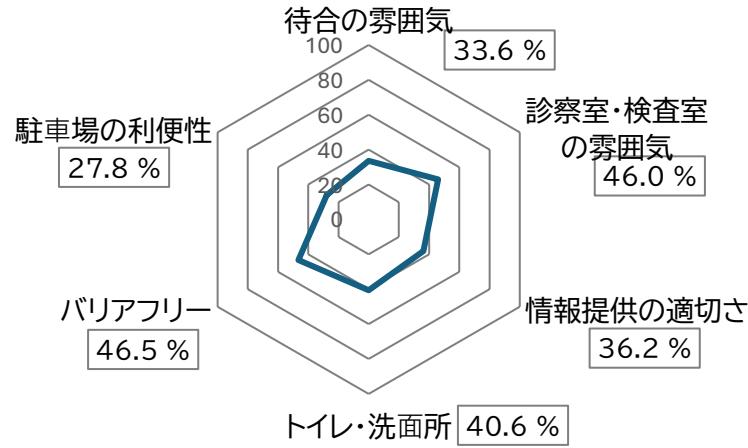
3. 医療サービスに対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



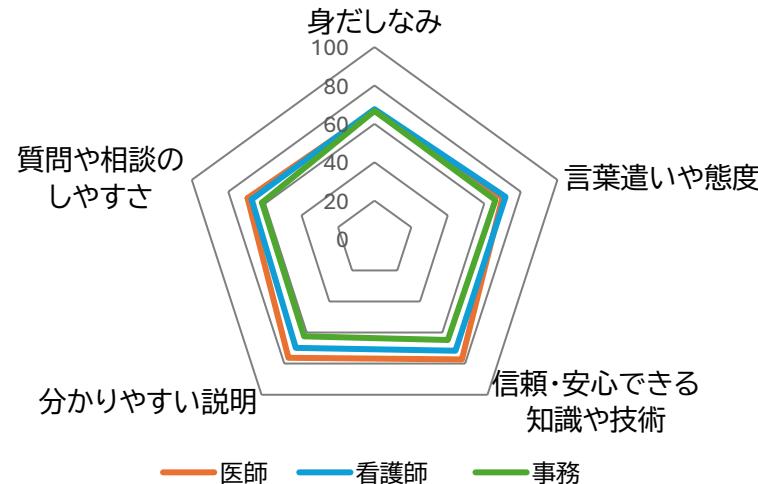
4. 施設・設備・情報提供に対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



5. 職員に対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



6. 調査結果を踏まえてと今後について

令和7年度に実施した外来患者満足度調査の総合満足度は76.4ポイントと昨年度から8.1ポイント増加した(昨年度68.3ポイント)結果となりました。昨年度と比較すると、最も増加した項目は「診療・予約時間の配慮」が10.2ポイント増の46.8ポイントで、減少した項目はありませんでした。

「診療までの待ち時間」26.5ポイント(昨年度16.9ポイント)、「会計待ち時間」26.7ポイント(昨年度18.9ポイント)、「駐車場のスペース、利便性」27.8ポイント(昨年度24.6ポイント)は、継続して満足度の低い評価でしたが、昨年度よりも増加する結果となりました。

「診療・予約時間の配慮」・「診療までの待ち時間」については、現在導入しております外来診察案内表示システムの更なる活用や病棟外来委員会で改善に向けた協議を行い、患者さんの診察待ち時間の心理的ストレスの軽減に取り組んで参ります。

「会計待ち時間」については、平均待ち時間14～15分を維持しておりますが、混雑時には15分以上お待たせする時間帯がありましたので、マイナ保険証の事前受付を働きかけたり、計算担当者を増員するなど、引き続き改善に取り組んで参ります。

「駐車場スペース、利便性」については、すぐに対応が難しい場合もございますが、その状況下でも改善できるように取り組んで参ります。

直接の医療サービスにあたる項目については、当院の基本理念である「わたくしたちは公共的使命を自覚し心のこもった最高最良の医療を提供します」に向けて、医療スキルならびに接遇の向上を行い、更なる研鑽に励みたいと思います。

病棟・外来委員会では、今回のアンケート調査結果やご意見を踏まえて、患者満足度の向上に努めて参ります。最後に、アンケートのご回答にご協力いただきました皆さま方には、心から御礼申し上げます。

病棟・外来委員会