

入院患者 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. 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11月10日～2025年11月28日

調査日数

19

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・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

300

回収数

210 (web回答32・用紙回答178)

回収率

70.0%

有効回答数

210 (web回答32・用紙回答178)

有効回答率

100.0%

II. 調査票

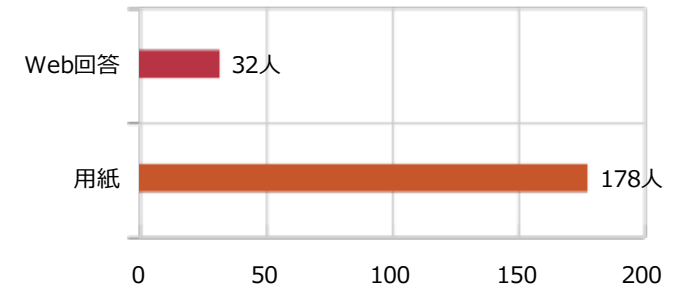
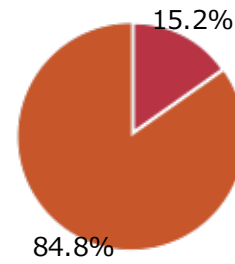
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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せんか？	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」178 人、「Web回答」32 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	32	15.2%
用紙	178	84.8%
合計	210	100.0%

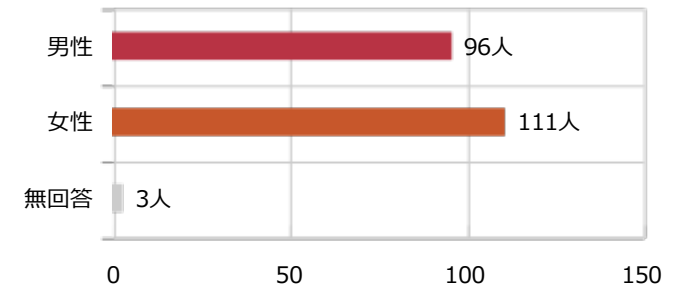
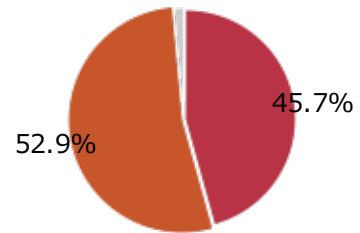


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

性別

「女性」111人、「男性」96人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	96	45.7%
女性	111	52.9%
無回答	3	1.4%
合計	210	100.0%

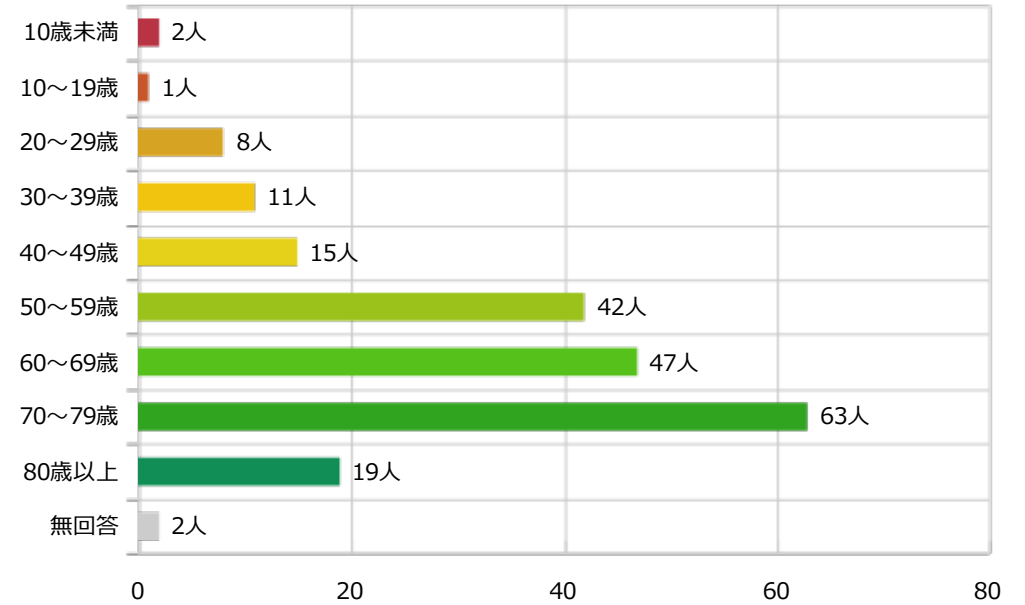


III. 属性調査 3 / 6

年齢

「70～79歳」が 63 人と最も多いです。次いで「60～69歳」47 人、「50～59歳」42 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	2	1.0%
10～19歳	1	0.5%
20～29歳	8	3.8%
30～39歳	11	5.2%
40～49歳	15	7.1%
50～59歳	42	20.0%
60～69歳	47	22.4%
70～79歳	63	30.0%
80歳以上	19	9.0%
無回答	2	1.0%
合計	210	100.0%

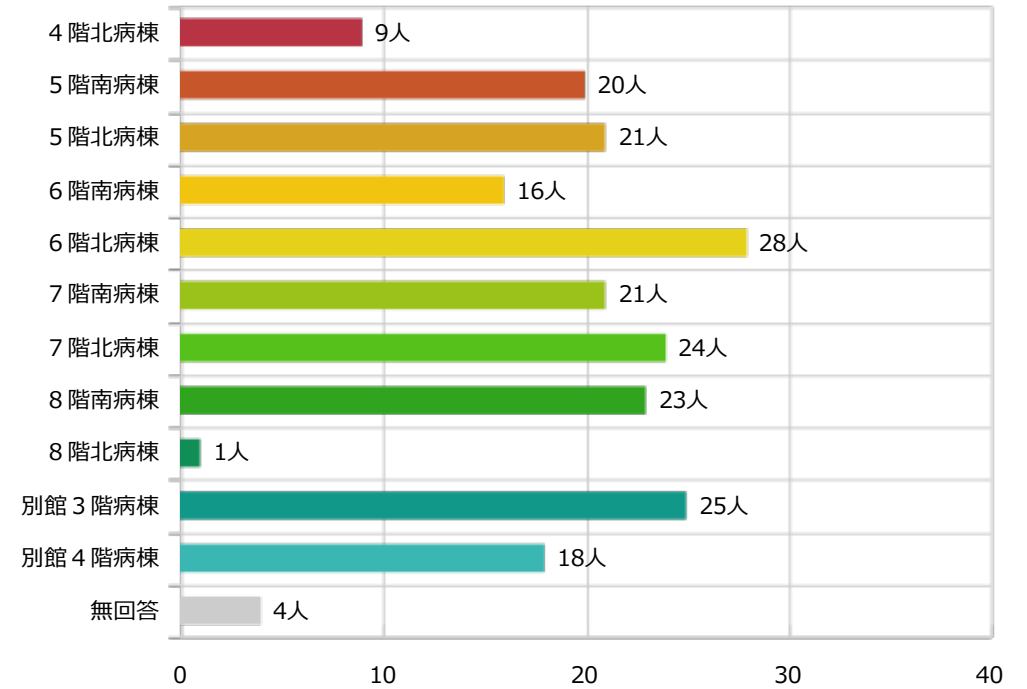


III. 属性調査 4 / 6

入院病棟

「6階北病棟」が28人と最も多いです。次いで「別館3階病棟」25人、「7階北病棟」24人となっています。最も少ないのは「8階北病棟」の1人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
4階北病棟	9	4.3%
5階南病棟	20	9.5%
5階北病棟	21	10.0%
6階南病棟	16	7.6%
6階北病棟	28	13.3%
7階南病棟	21	10.0%
7階北病棟	24	11.4%
8階南病棟	23	11.0%
8階北病棟	1	0.5%
別館3階病棟	25	11.9%
別館4階病棟	18	8.6%
無回答	4	1.9%
合計	210	100.0%

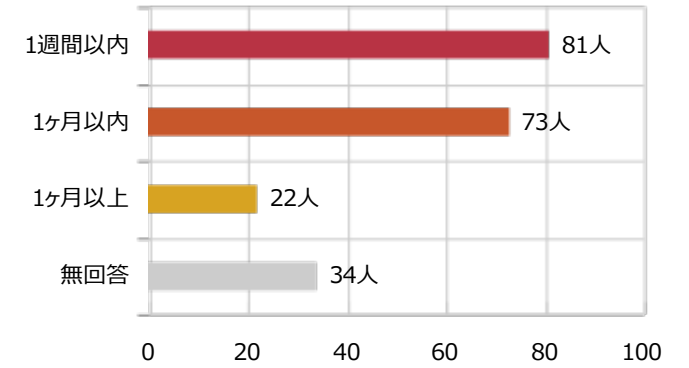
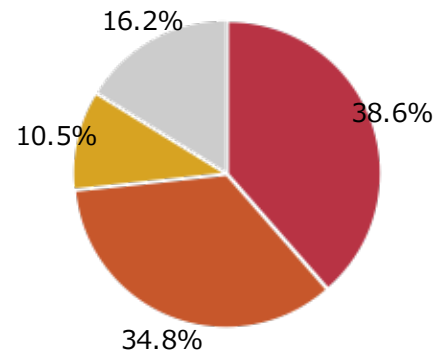


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

入院日数

最も多いのは「1週間以内」81人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」22人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	81	38.6%
1ヶ月以内	73	34.8%
1ヶ月以上	22	10.5%
無回答	34	16.2%
合計	210	100.0%

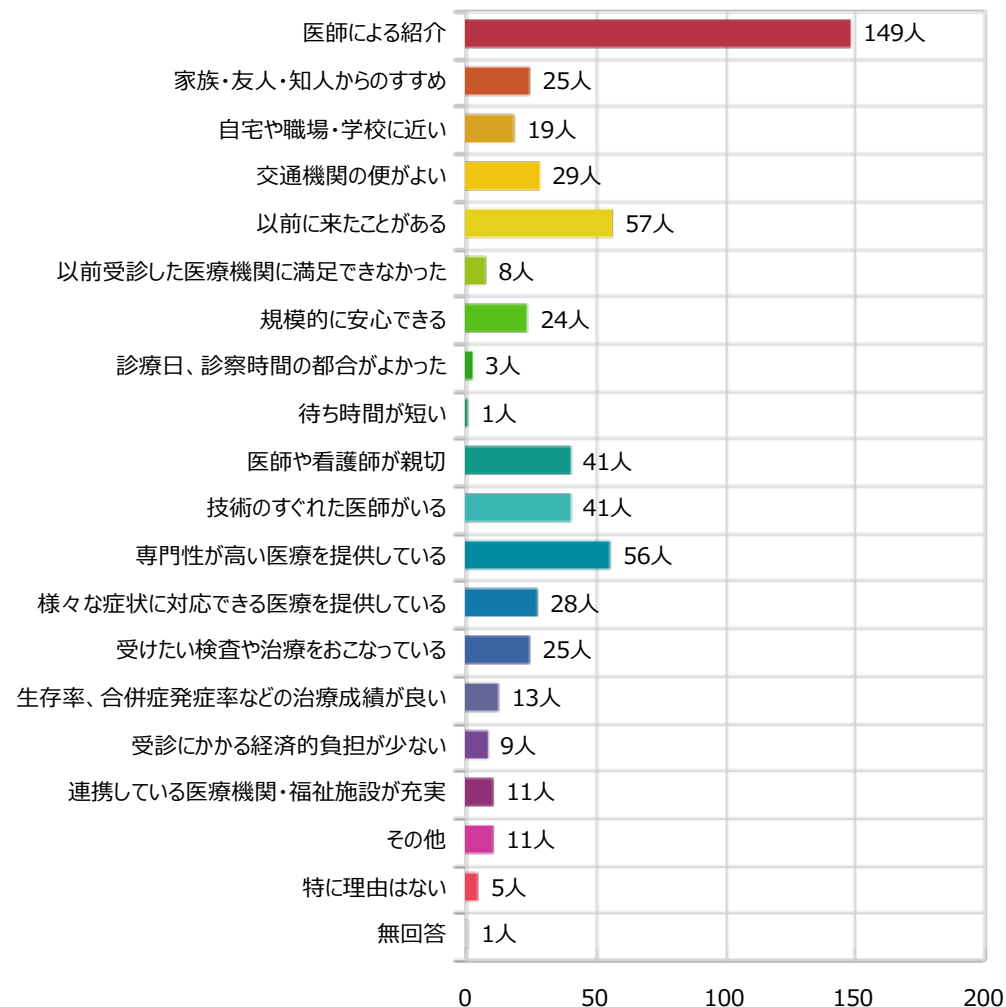


III. 属性調査 6 / 6

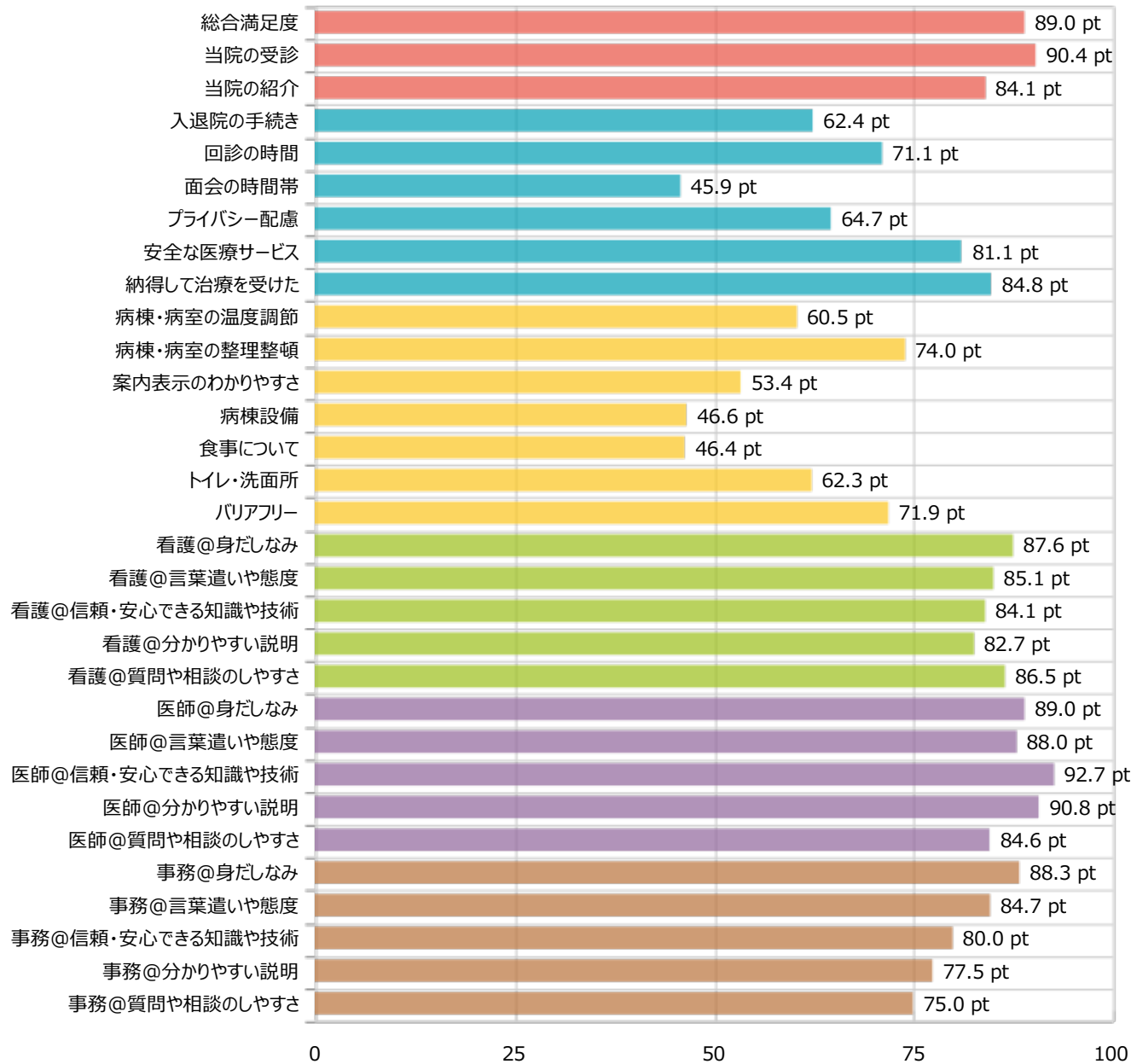
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 149 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」57人、「専門性が高い医療を提供している」56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	149
家族・友人・知人からのすすめ	25
自宅や職場・学校に近い	19
交通機関の便がよい	29
以前に来たことがある	57
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	24
診療日、診察時間の都合がよかった	3
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	41
専門性が高い医療を提供している	56
様々な症状に対応できる医療を提供している	28
受けたい検査や治療をおこなっている	25
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	13
受診にかかる経済的負担が少ない	9
連携している医療機関・福祉施設が充実	11
その他	11
特に理由はない	5
無回答	1



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **89.0** 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	■

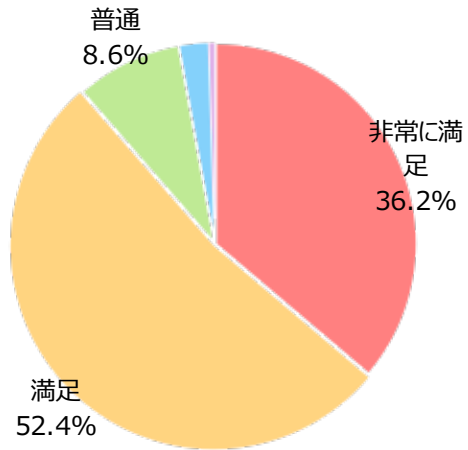
最もポイントが高いのは、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の92.7ポイントです。
 次いで「医師@分かりやすい説明」の90.8ポイント、「当院の受診」の90.4ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の45.9ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

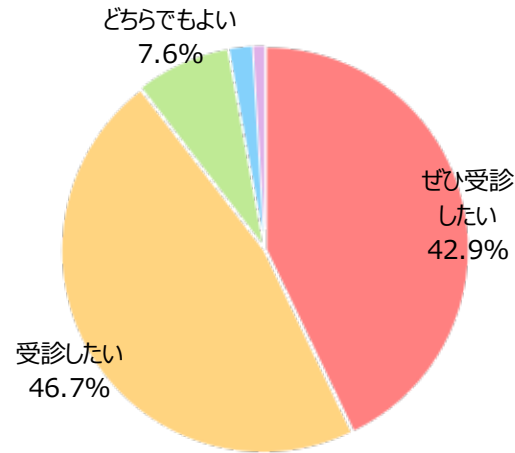
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

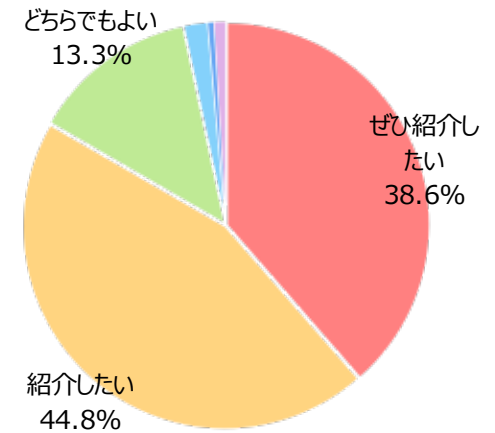
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	76	36.2%
満足	110	52.4%
普通	18	8.6%
やや不満	5	2.4%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.5%
合計	210	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	90	42.9%
受診したい	98	46.7%
どちらでもよい	16	7.6%
あまり受診したくない	4	1.9%
受診したくない	0	0.0%
無回答	2	1.0%
合計	210	100.0%



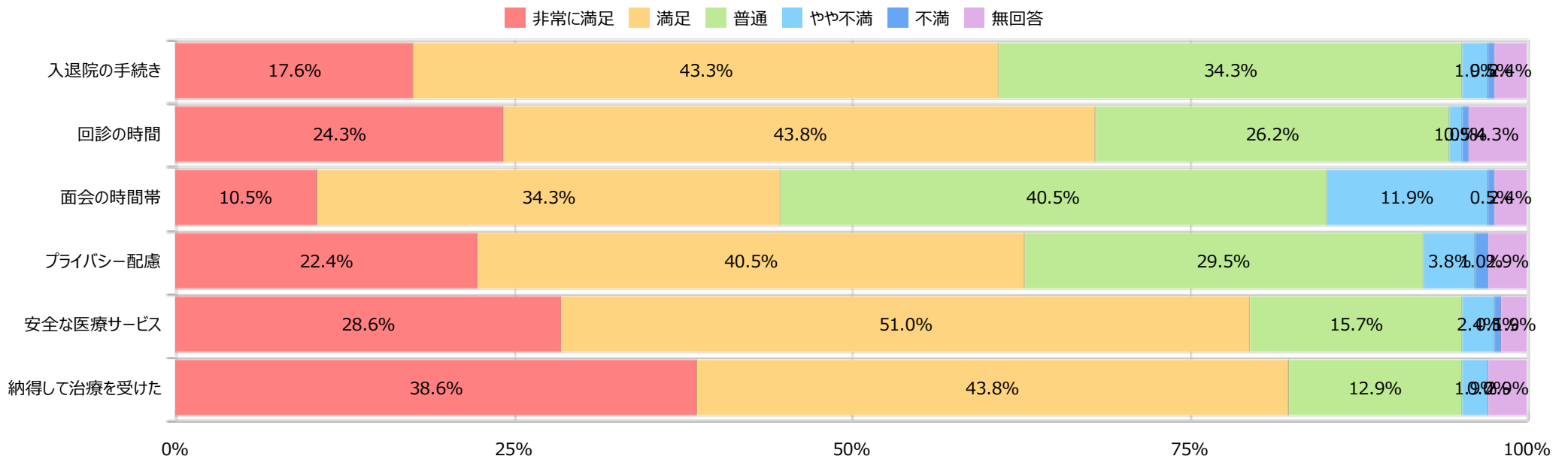
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	81	38.6%
紹介したい	94	44.8%
どちらでもよい	28	13.3%
あまり紹介したくない	4	1.9%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	2	1.0%
合計	210	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

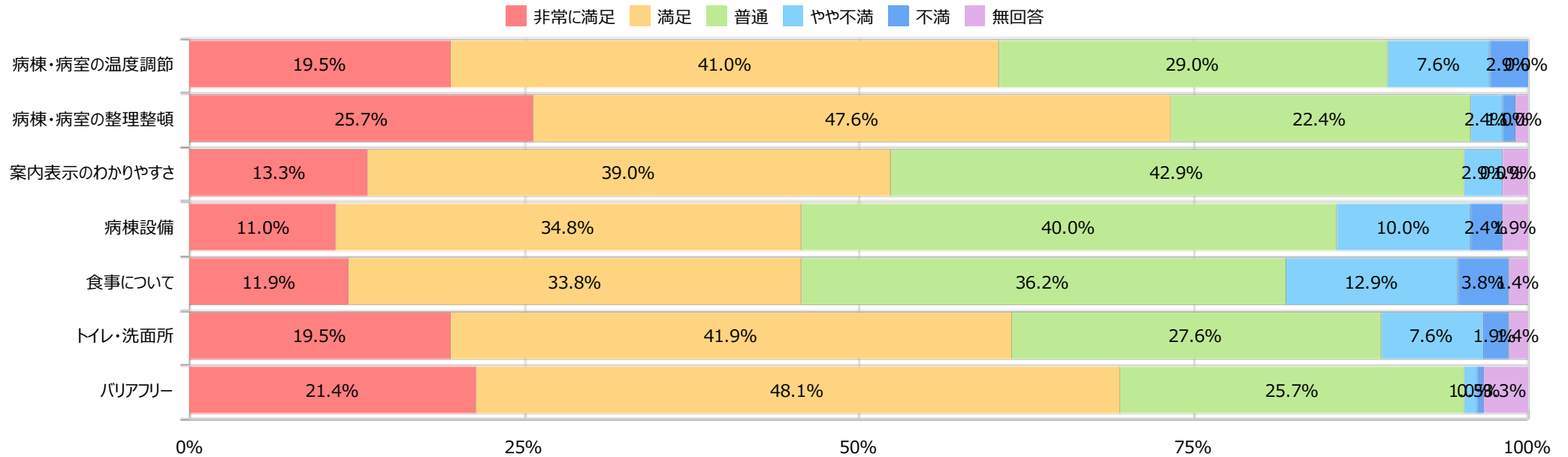
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	37人	17.6%	91人	43.3%	72人	34.3%	4人	1.9%	1人	0.5%	5人	2.4%	210人	100.0%
回診の時間	51人	24.3%	92人	43.8%	55人	26.2%	2人	1.0%	1人	0.5%	9人	4.3%	210人	100.0%
面会の時間帯	22人	10.5%	72人	34.3%	85人	40.5%	25人	11.9%	1人	0.5%	5人	2.4%	210人	100.0%
プライバシー配慮	47人	22.4%	85人	40.5%	62人	29.5%	8人	3.8%	2人	1.0%	6人	2.9%	210人	100.0%
安全な医療サービス	60人	28.6%	107人	51.0%	33人	15.7%	5人	2.4%	1人	0.5%	4人	1.9%	210人	100.0%
納得して治療を受けた	81人	38.6%	92人	43.8%	27人	12.9%	4人	1.9%	0人	0.0%	6人	2.9%	210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

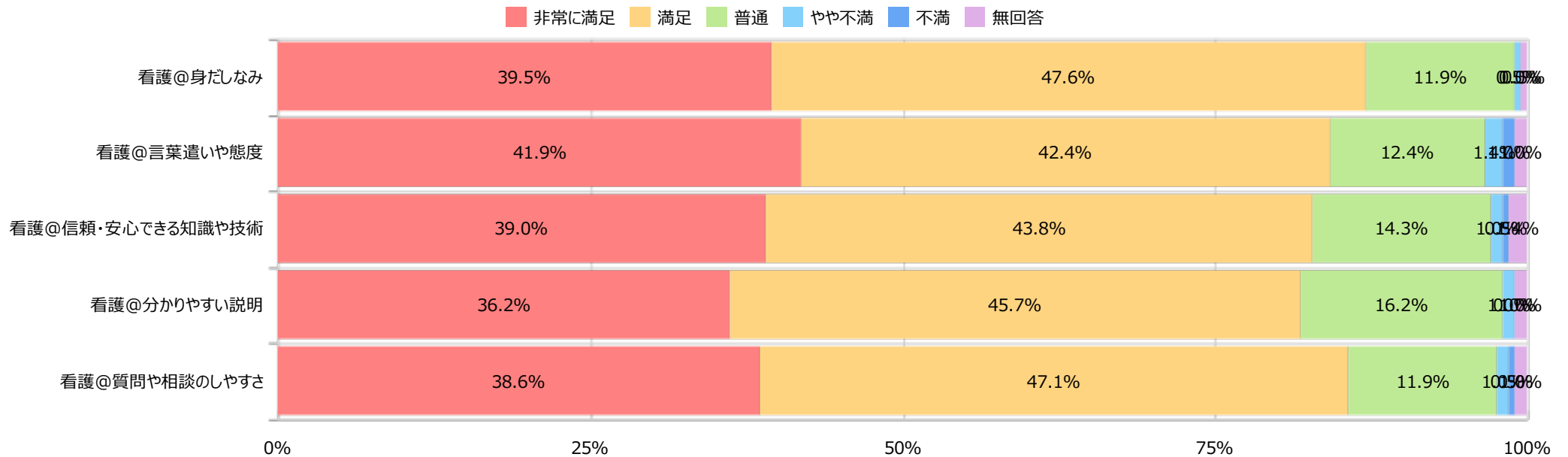
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	41人	19.5%	86人	41.0%	61人	29.0%	16人	7.6%	6人	2.9%	0人	0.0%	210人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	54人	25.7%	100人	47.6%	47人	22.4%	5人	2.4%	2人	1.0%	2人	1.0%	210人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	28人	13.3%	82人	39.0%	90人	42.9%	6人	2.9%	0人	0.0%	4人	1.9%	210人	100.0%
病棟設備	23人	11.0%	73人	34.8%	84人	40.0%	21人	10.0%	5人	2.4%	4人	1.9%	210人	100.0%
食事について	25人	11.9%	71人	33.8%	76人	36.2%	27人	12.9%	8人	3.8%	3人	1.4%	210人	100.0%
トイレ・洗面所	41人	19.5%	88人	41.9%	58人	27.6%	16人	7.6%	4人	1.9%	3人	1.4%	210人	100.0%
バリアフリー	45人	21.4%	101人	48.1%	54人	25.7%	2人	1.0%	1人	0.5%	7人	3.3%	210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

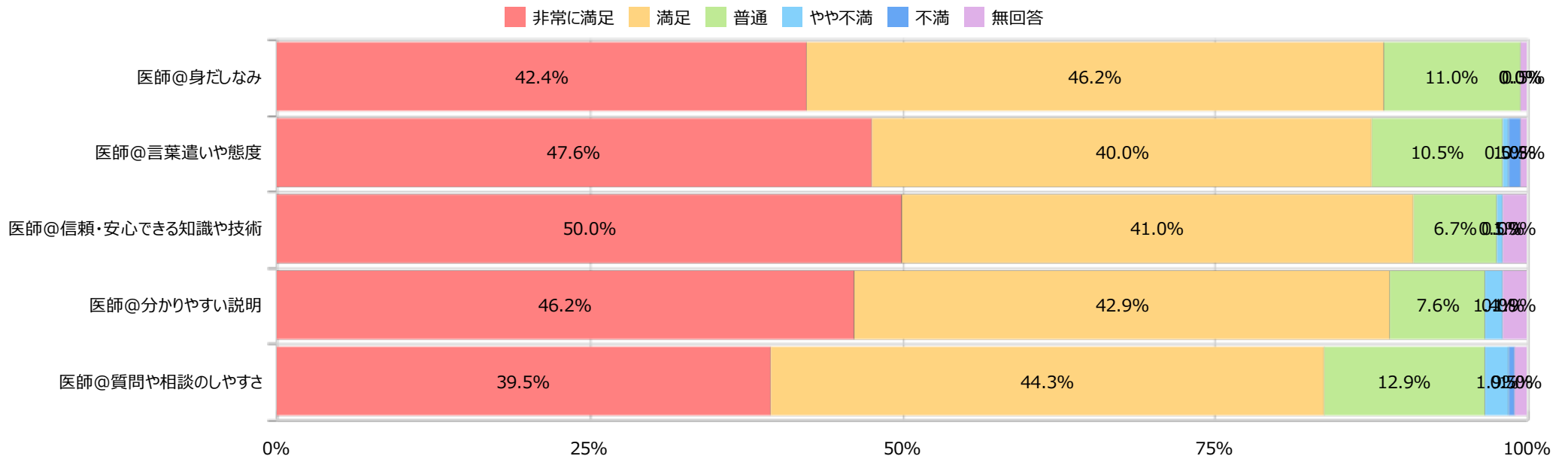
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	83人 39.5%	100人 47.6%	25人 11.9%	1人 0.5%	0人 0.0%	1人 0.5%	210人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	88人 41.9%	89人 42.4%	26人 12.4%	3人 1.4%	2人 1.0%	2人 1.0%	210人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	82人 39.0%	92人 43.8%	30人 14.3%	2人 1.0%	1人 0.5%	3人 1.4%	210人 100.0%
看護@分かりやすい説明	76人 36.2%	96人 45.7%	34人 16.2%	2人 1.0%	0人 0.0%	2人 1.0%	210人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	81人 38.6%	99人 47.1%	25人 11.9%	2人 1.0%	1人 0.5%	2人 1.0%	210人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

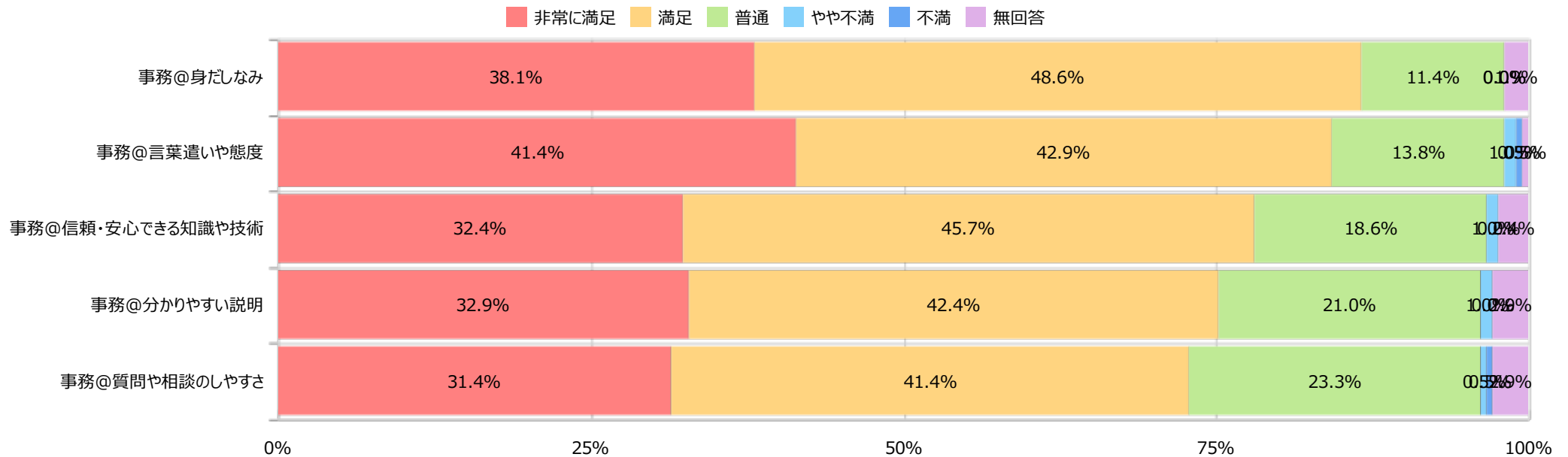
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	89人 42.4%	97人 46.2%	23人 11.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 0.5%	210人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	100人 47.6%	84人 40.0%	22人 10.5%	1人 0.5%	2人 1.0%	1人 0.5%	210人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	105人 50.0%	86人 41.0%	14人 6.7%	1人 0.5%	0人 0.0%	4人 1.9%	210人 100.0%
医師@分かりやすい説明	97人 46.2%	90人 42.9%	16人 7.6%	3人 1.4%	0人 0.0%	4人 1.9%	210人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	83人 39.5%	93人 44.3%	27人 12.9%	4人 1.9%	1人 0.5%	2人 1.0%	210人 100.0%



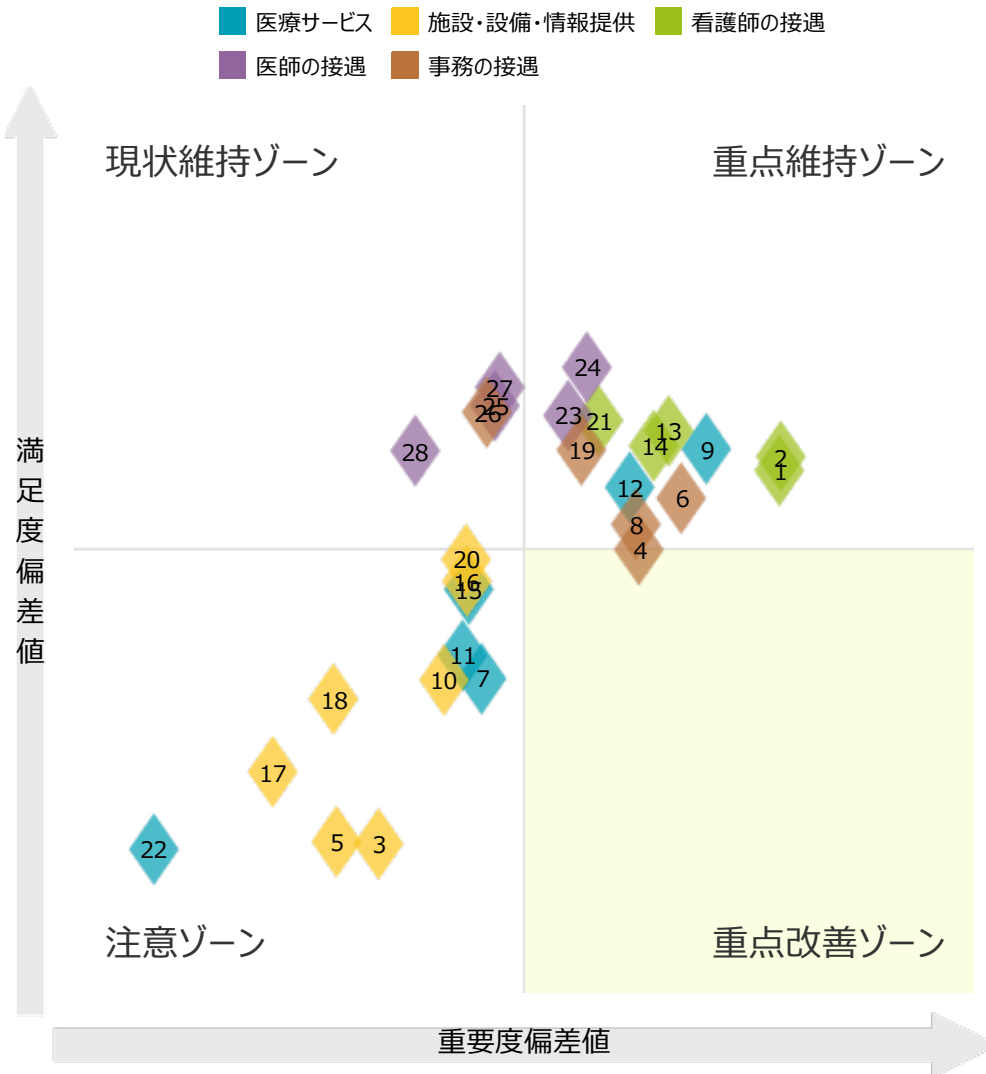
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	80人 38.1%	102人 48.6%	24人 11.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 1.9%	210人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	87人 41.4%	90人 42.9%	29人 13.8%	2人 1.0%	1人 0.5%	1人 0.5%	210人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	68人 32.4%	96人 45.7%	39人 18.6%	2人 1.0%	0人 0.0%	5人 2.4%	210人 100.0%
事務@分かりやすい説明	69人 32.9%	89人 42.4%	44人 21.0%	2人 1.0%	0人 0.0%	6人 2.9%	210人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	66人 31.4%	87人 41.4%	49人 23.3%	1人 0.5%	1人 0.5%	6人 2.9%	210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	看護@分かりやすい説明	5.488	82.7
2	看護@信頼・安心できる知識や技術	5.053	84.1
3	食事について	4.692	46.4
4	事務@質問や相談のしやすさ	3.857	75.0
5	病棟設備	3.301	46.6
6	事務@信頼・安心できる知識や技術	3.292	80.0
7	入退院の手続き	2.779	62.4
8	事務@分かりやすい説明	2.756	77.5
9	納得して治療を受けた	2.456	84.8
10	トイレ・洗面所	1.605	62.3
11	プライバシー配慮	1.414	64.7
12	安全な医療サービス	1.310	81.1
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.758	86.5
14	看護@言葉遣いや態度	0.757	85.1
15	回診の時間	-0.432	71.1
16	バリアフリー	-0.735	71.9
17	案内表示のわかりやすさ	-0.767	53.4
18	病棟・病室の温度調節	-1.160	60.5
19	事務@言葉遣いや態度	-1.304	84.7
20	病棟・病室の整理整頓	-1.509	74.0
21	看護@身だしなみ	-1.696	87.6
22	面会の時間帯	-1.973	45.9
23	医師@言葉遣いや態度	-2.835	88.0
24	医師@信頼・安心できる知識や技術	-3.764	92.7
25	医師@身だしなみ	-6.181	89.0
26	事務@身だしなみ	-6.377	88.3
27	医師@分かりやすい説明	-6.549	90.8
28	医師@質問や相談のしやすさ	-10.103	84.6

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

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

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@分かりやすい説明」「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」「看護@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@信頼・安心できる知識や技術」

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@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

医師の接遇「医師@身だしなみ」「医師@分かりやすい説明」「医師@質問や相談のしやすさ」

事務の接遇「事務@身だしなみ」

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「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「回診の時間」「面会の時間帯」

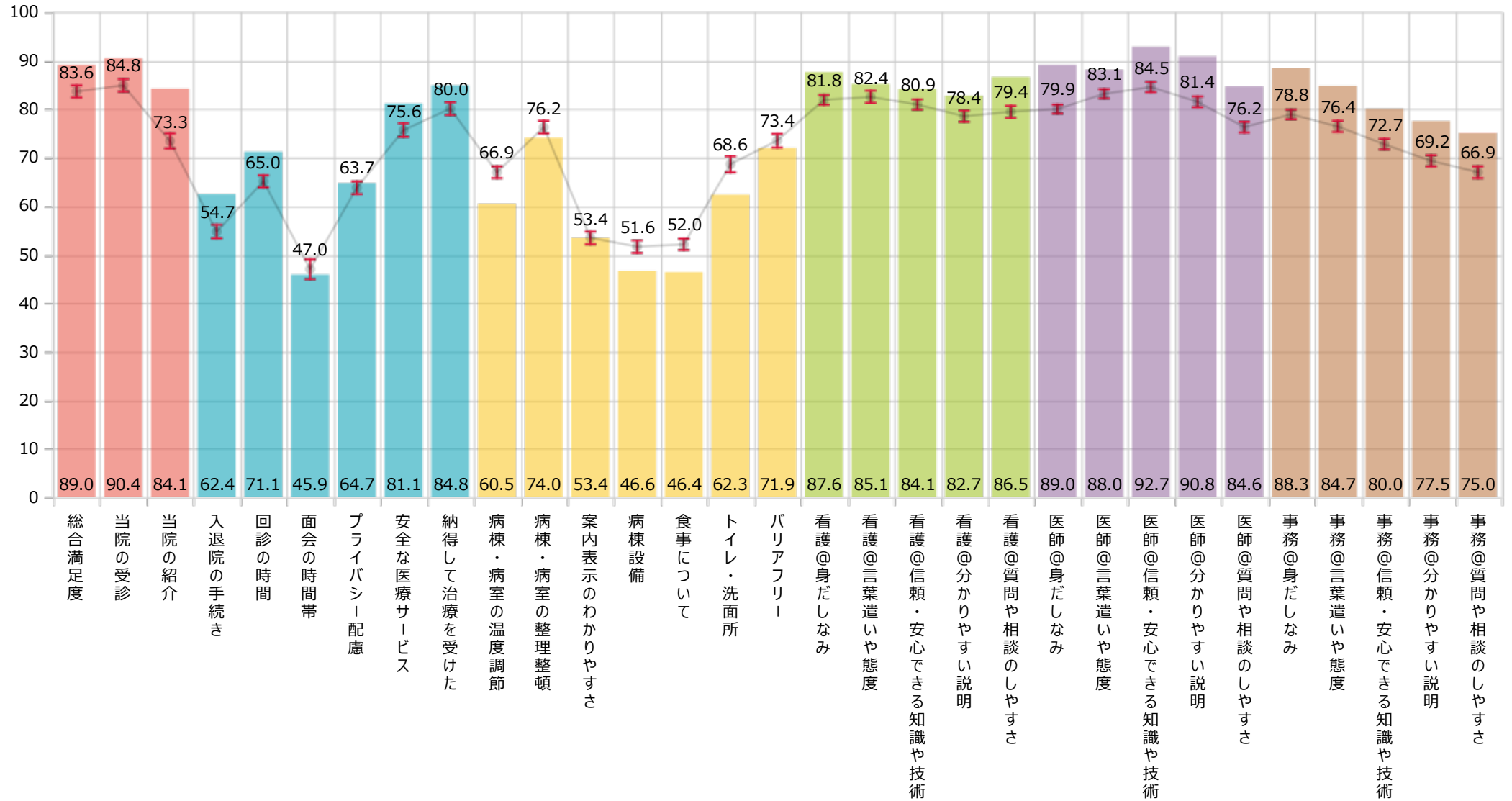
施設・設備・情報提供「食事について」「病棟設備」「トイレ・洗面所」「バリアフリー」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」「病棟・病室の整理整頓」

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

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2026年1月6日 14:01:41 現在



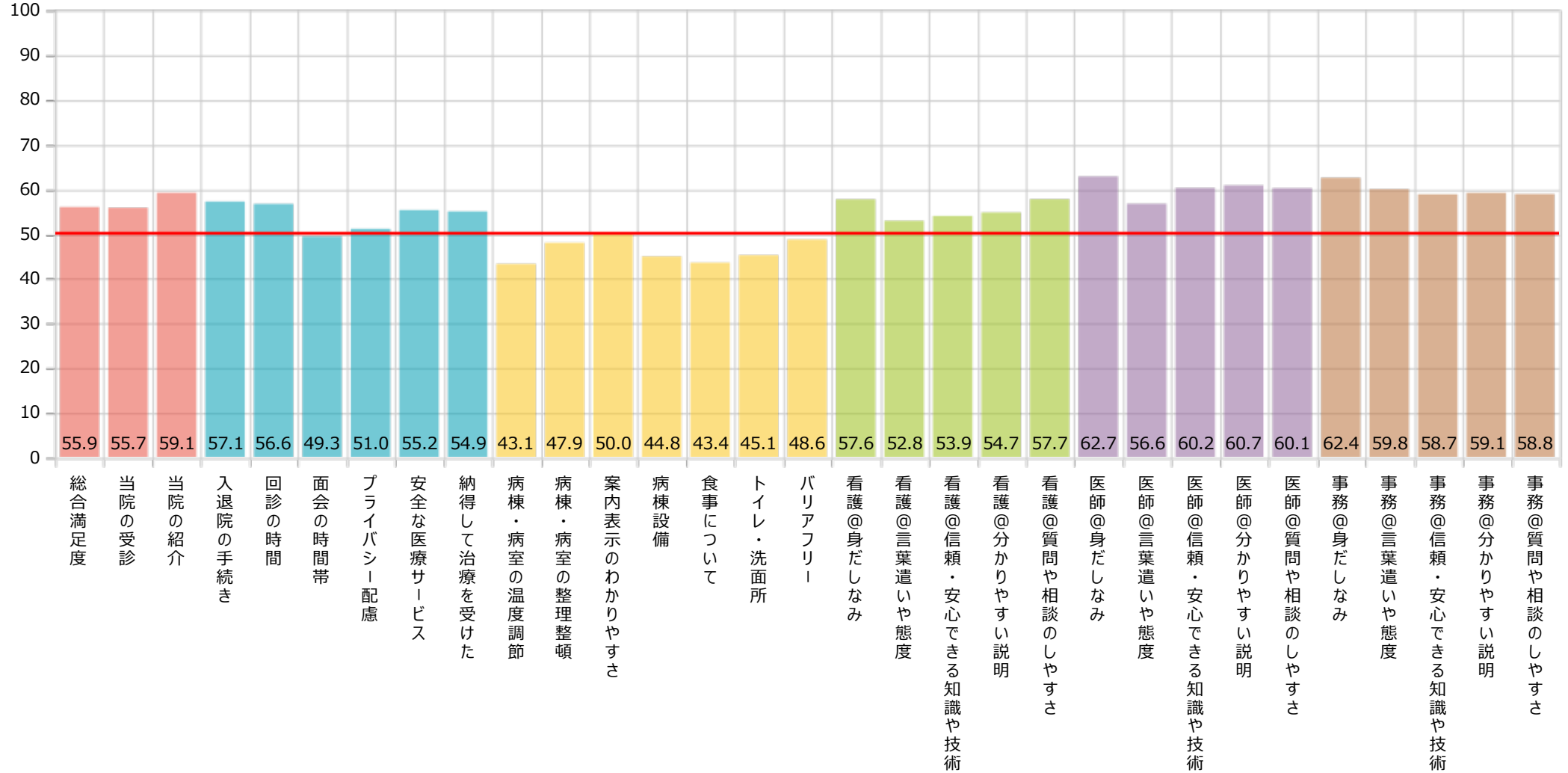
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

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

