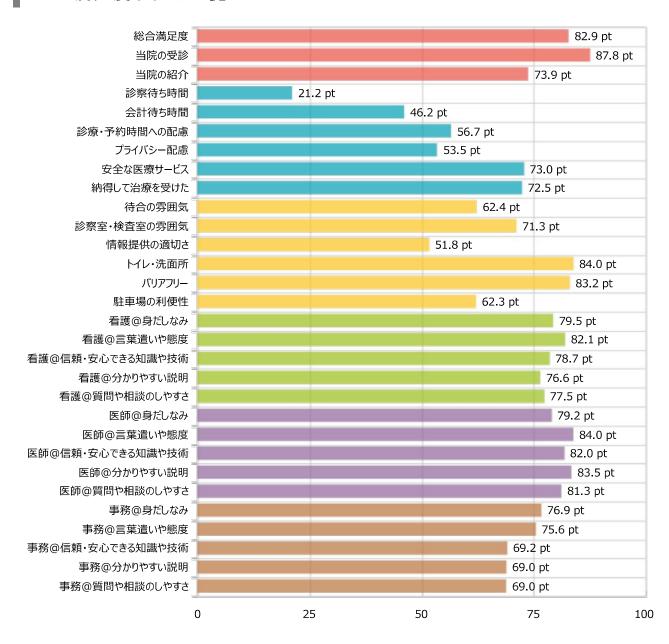
外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:2023年2月 外来・入院患者満足度調査(2023年02月14日~2023年02月27日)

北九州市立八幡病院

Ⅳ-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 82.9 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87.8 ポイン トです。

次いで「トイレ・洗面所」の84.0 ポイント、「医師@言 葉遣いや態度」の84.0 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 21.2 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。

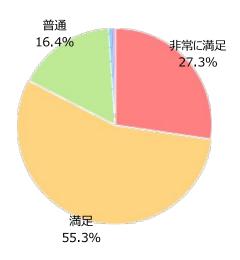
■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

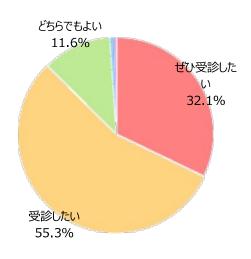
総合

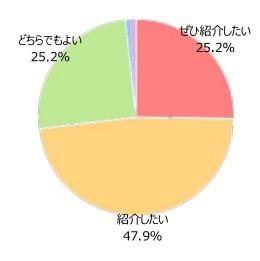
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	130	27.3%
満足	263	55.3%
普通	78	16.4%
やや不満	2	0.4%
不満	1	0.2%
無回答	2	0.4%
合計	476	100.0%

当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	153	32.1%
受診したい	263	55.3%
どちらでもよい	55	11.6%
あまり受診したくない	2	0.4%
受診したくない	1	0.2%
無回答	2	0.4%
合計	476	100.0%

当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	120	25.2%
紹介したい	228	47.9%
どちらでもよい	120	25.2%
あまり紹介したくない	2	0.4%
紹介したくない	1	0.2%
無回答	5	1.1%
合計	476	100.0%



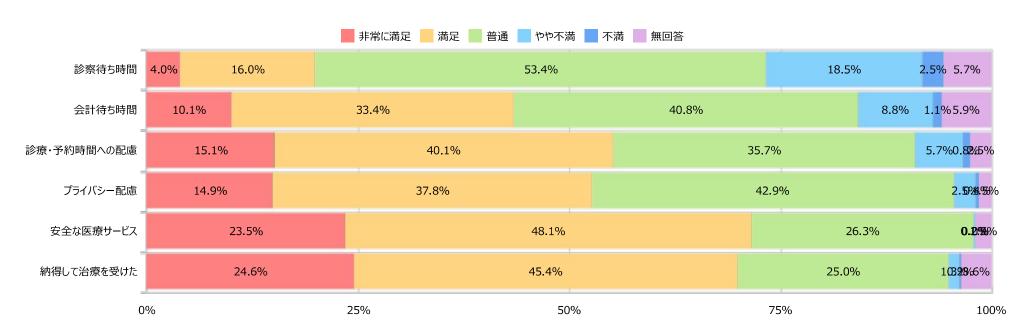




■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

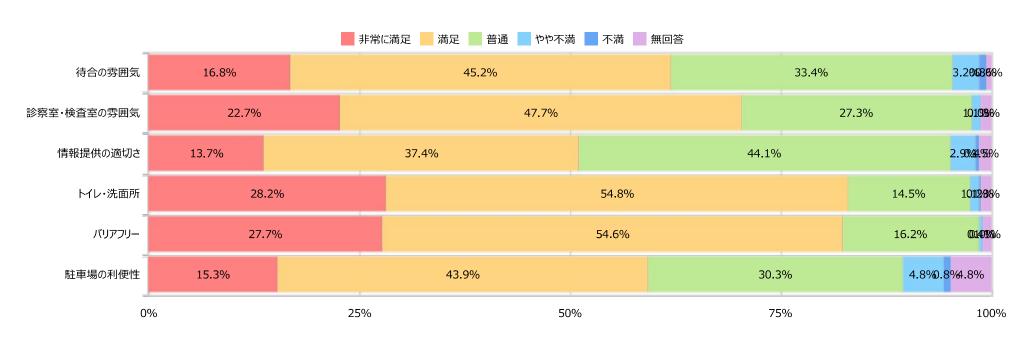
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
診察待ち時間	19 人 4.0%	76 人 16.0%	254 人 53.4%	88 人 18.5%	12 人 2.5%	27 人 5.7%	476 人 100.0%
会計待ち時間	48 人 10.1%	159 人 33.4%	194 人 40.8%	42 人 8.8%	5人 1.1%	28 人 5.9%	476 人 100.0%
診療・予約時間への配慮	72 人 15.1%	191 人 40.1%	170 人 35.7%	27 人 5.7%	4人 0.8%	12 人 2.5%	476 人 100.0%
プライバシー配慮	71 人 14.9%	180 人 37.8%	204 人 42.9%	12 人 2.5%	2人 0.4%	7人 1.5%	476 人 100.0%
安全な医療サービス	112 人 23.5%	229 人 48.1%	125 人 26.3%	1人 0.2%	0.0%	9人 1.9%	476 人 100.0%
納得して治療を受けた	117 人 24.6%	216 人 45.4%	119 人 25.0%	6人 1.3%	1人 0.2%	17 人 3.6%	476 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

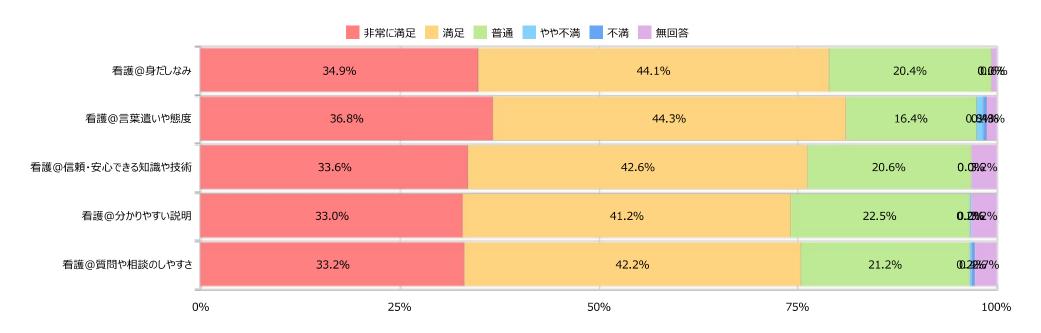
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
待合の雰囲気	80 人 16.8%	215 人 45.2%	159 人 33.4%	15 人 3.2%	4人 0.8%	3人 0.6%	476 人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	108 人 22.7%	227 人 47.7%	130 人 27.3%	5人 1.1%	0.0%	6人 1.3%	476 人 100.0%
情報提供の適切さ	65 人 13.7%	178 人 37.4%	210 人 44.1%	14 人 2.9%	2人 0.4%	7人 1.5%	476 人 100.0%
トイレ・洗面所	134 人 28.2%	261 人 54.8%	69 人 14.5%	5人 1.1%	1人 0.2%	6人 1.3%	476 人 100.0%
バリアフリー	132 人 27.7%	260 人 54.6%	77 人 16.2%	2人 0.4%	0.0%	5人 1.1%	476 人 100.0%
駐車場の利便性	73 人 15.3%	209 人 43.9%	144 人 30.3%	23 人 4.8%	4 人 0.8%	23 人 4.8%	476 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	166 人 34.9%	210 人 44.1%	97 人 20.4%	0.0%	0.0%	3人 0.6%	476 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	175 人 36.8%	211 人 44.3%	78 人 16.4%	4人 0.8%	2人 0.4%	6人 1.3%	476 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	160 人 33.6%	203 人 42.6%	98 人 20.6%	0.0%	0.0%	15 人 3.2%	476 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	157 人 33.0%	196 人 41.2%	107 人 22.5%	1人 0.2%	0.0%	15 人 3.2%	476 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	158 人 33.2%	201 人 42.2%	101 人 21.2%	1人 0.2%	2人 0.4%	13 人 2.7%	476 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	163 人 34.2%	210 人 44.1%	96 人 20.2%	1人 0.2%	1人 0.2%	5人 1.1%	476 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	183 人 38.4%	210 人 44.1%	72 人 15.1%	2人 0.4%	1人 0.2%	8人 1.7%	476 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	189 人 39.7%	190 人 39.9%	80 人 16.8%	3人 0.6%	0.0%	14 人 2.9%	476 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	196 人 41.2%	190 人 39.9%	68 人 14.3%	7人 1.5%	1人 0.2%	14 人 2.9%	476 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	190 人 39.9%	184 人 38.7%	79 人 16.6%	4人 0.8%	3人 0.6%	16 人 3.4%	476 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	157 人 33.0%	205 人 43.1%	108 人 22.7%	1人 0.2%	0.0%	5人 1.1%	476 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	151 人 31.7%	206 人 43.3%	110 人 23.1%	4人 0.8%	1人 0.2%	4人 0.8%	476 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	131 人 27.5%	191 人 40.1%	136 人 28.6%	6 人 1.3%	1人 0.2%	11 人 2.3%	476 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	135 人 28.4%	184 人 38.7%	136 人 28.6%	6人 1.3%	1人 0.2%	14 人 2.9%	476 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	125 人 26.3%	195 人 41.0%	132 人 27.7%	10 人 2.1%	2人 0.4%	12 人 2.5%	476 人 100.0%

