

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年2月 患者・職員満足度調査（2024年02月13日～2024年03月29日）

北九州市立八幡病院 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

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

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

2024年02月13日～2024年03月29日

調査日数

46

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

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

206

回収数

206

回収率

100.0%

有効回答数

203

有効回答率

98.5%

II. 調査票

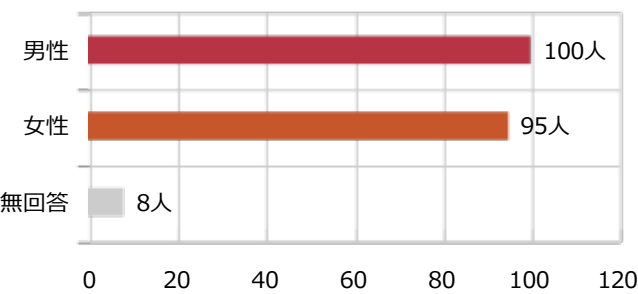
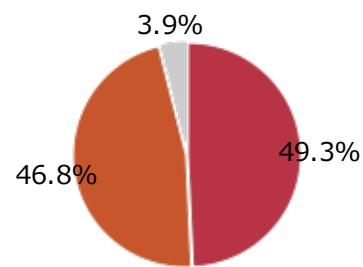
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提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

性別

「男性」100 人、「女性」95 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	100	49.3%
女性	■	95	46.8%
無回答	■	8	3.9%
合計		203	100.0%

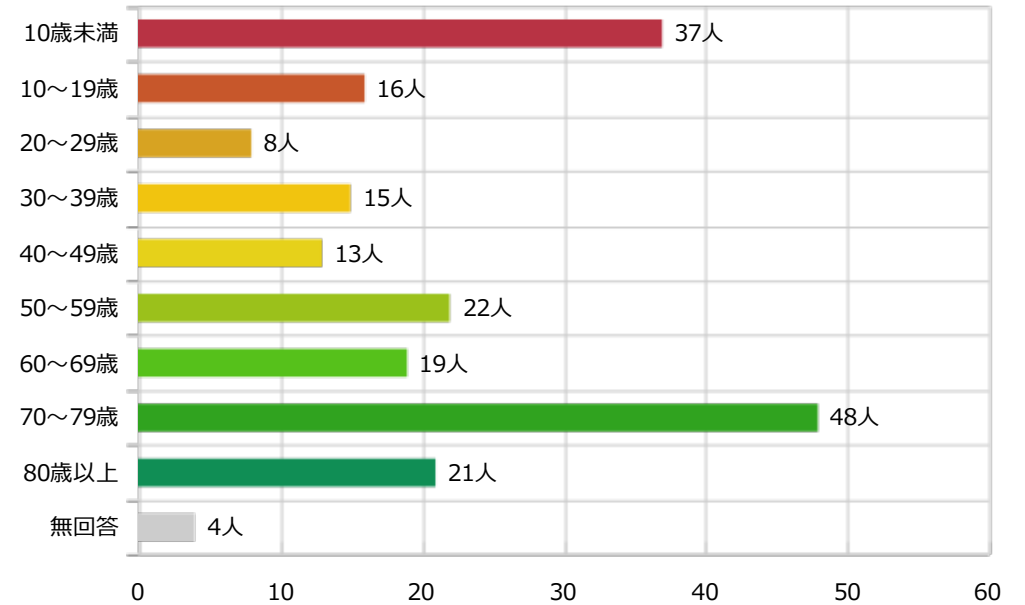


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 48 人と最も多いです。次いで「10歳未満」37人、「50～59歳」22人となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 8 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	37	18.2%
10～19歳	■	16	7.9%
20～29歳	■	8	3.9%
30～39歳	■	15	7.4%
40～49歳	■	13	6.4%
50～59歳	■	22	10.8%
60～69歳	■	19	9.4%
70～79歳	■	48	23.6%
80歳以上	■	21	10.3%
無回答	■	4	2.0%
合計		203	100.0%

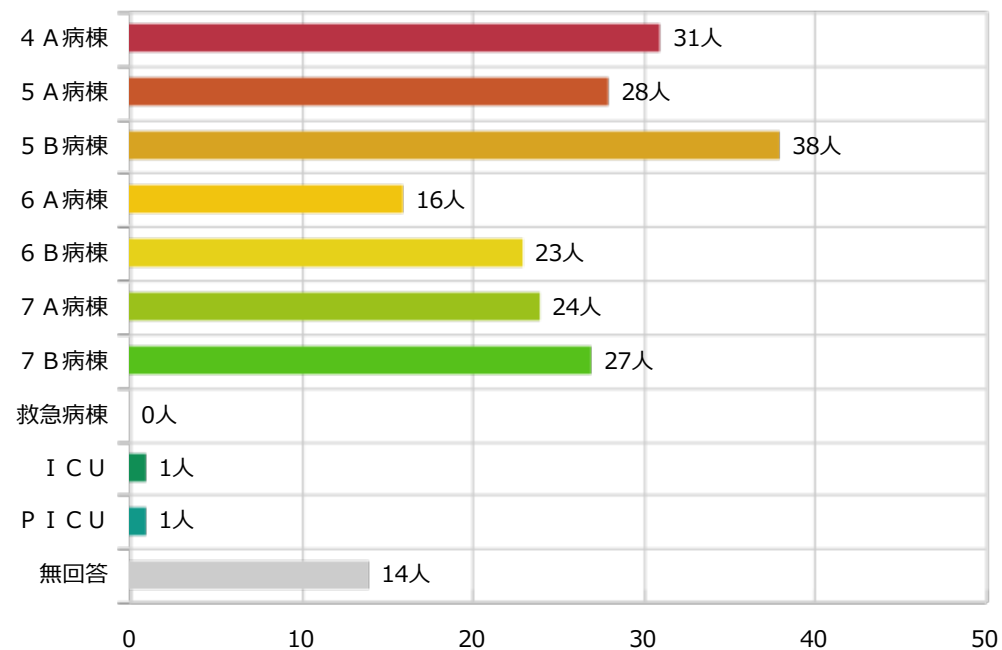


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「5 B病棟」が 38 人 と最も多いです。次いで「4 A病棟」31 人、「5 A病棟」28 人となっています。最も少ないのは「救急病棟」の 0 人 です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
4 A病棟	■	31	15.3%
5 A病棟	■	28	13.8%
5 B病棟	■	38	18.7%
6 A病棟	■	16	7.9%
6 B病棟	■	23	11.3%
7 A病棟	■	24	11.8%
7 B病棟	■	27	13.3%
救急病棟	■	0	0.0%
I C U	■	1	0.5%
P I C U	■	1	0.5%
無回答	■	14	6.9%
合計		203	100.0%

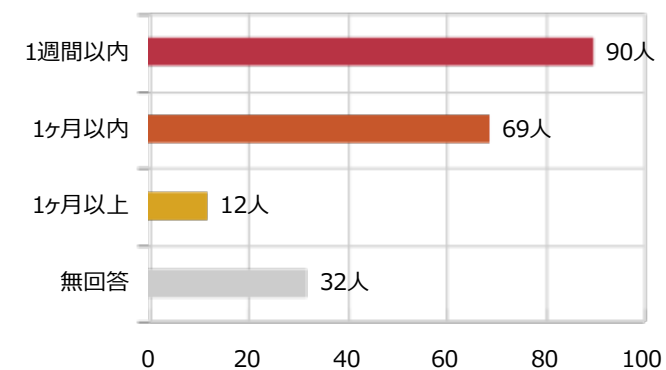
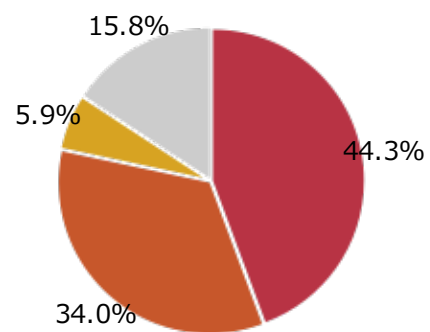


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」90 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」12 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	90	44.3%
1ヶ月以内	■	69	34.0%
1ヶ月以上	■	12	5.9%
無回答	■	32	15.8%
合計		203	100.0%

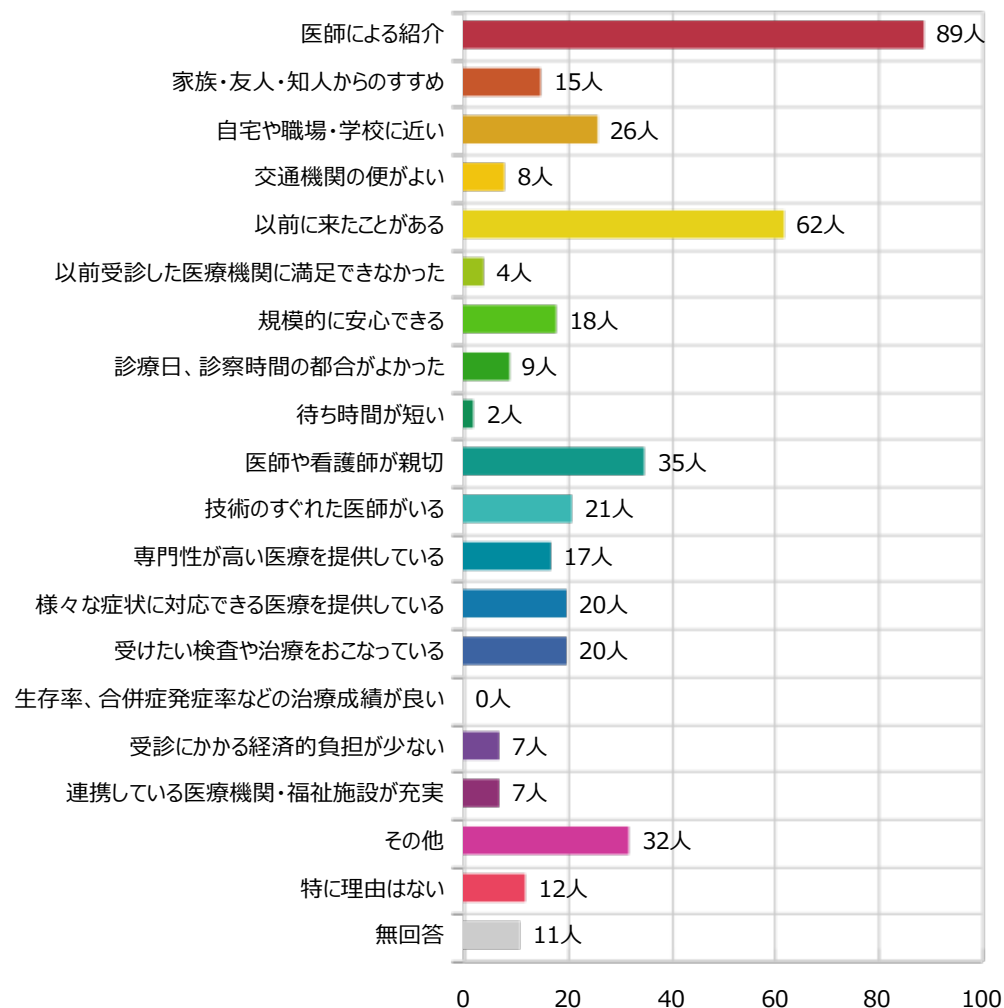


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

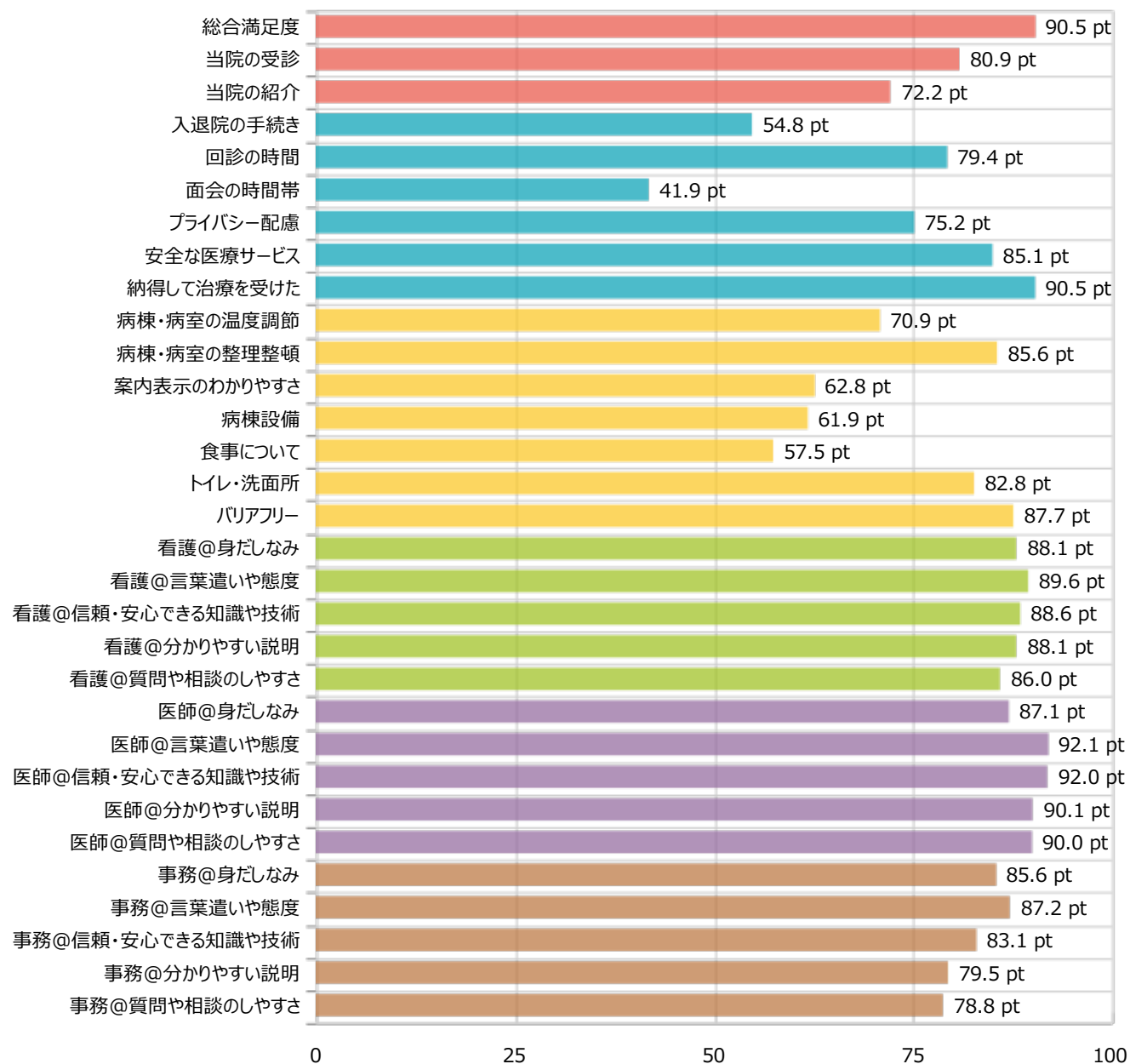
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 89 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」62 人、「医師や看護師が親切」35 人 となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 0 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	89
家族・友人・知人からのすすめ	15
自宅や職場・学校に近い	26
交通機関の便がよい	8
以前に来たことがある	62
以前受診した医療機関に満足できなかった	4
規模的に安心できる	18
診療日、診察時間の都合がよかった	9
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	35
技術のすぐれた医師がいる	21
専門性が高い医療を提供している	17
様々な症状に対応できる医療を提供している	20
受けたい検査や治療をおこなっている	20
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	0
受診にかかる経済的負担が少ない	7
連携している医療機関・福祉施設が充実	7
その他	32
特に理由はない	12
無回答	11



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **90.5** 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@言葉遣いや態度」の 92.1 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 92.0 ポイント、「総合満足度」の 90.5 ポイントとなっています。

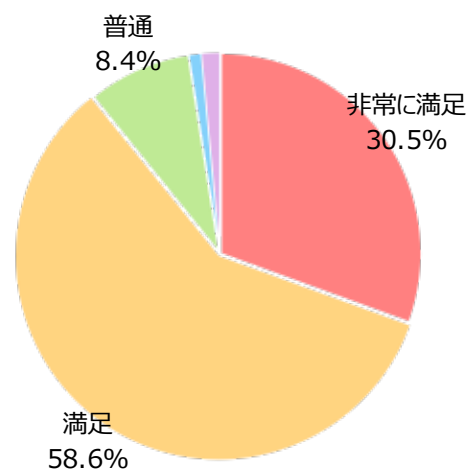
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 41.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

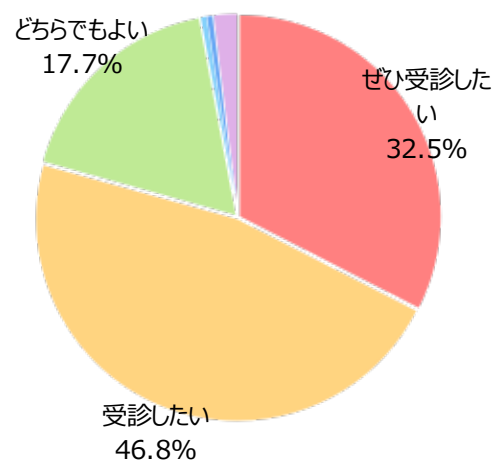
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

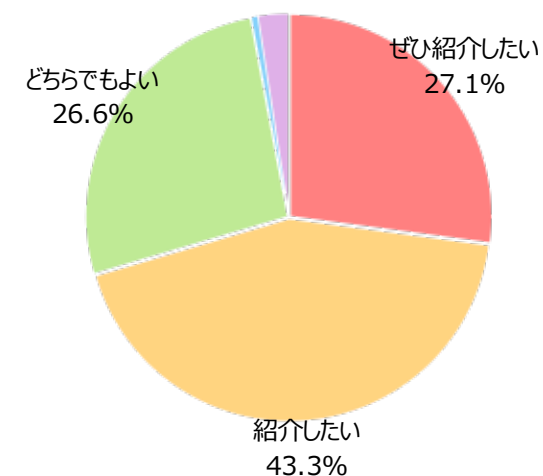
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	62	30.5%
満足	119	58.6%
普通	17	8.4%
やや不満	2	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	1.5%
合計	203	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	66	32.5%
受診したい	95	46.8%
どちらでもよい	36	17.7%
あまり受診したくない	1	0.5%
受診したくない	1	0.5%
無回答	4	2.0%
合計	203	100.0%



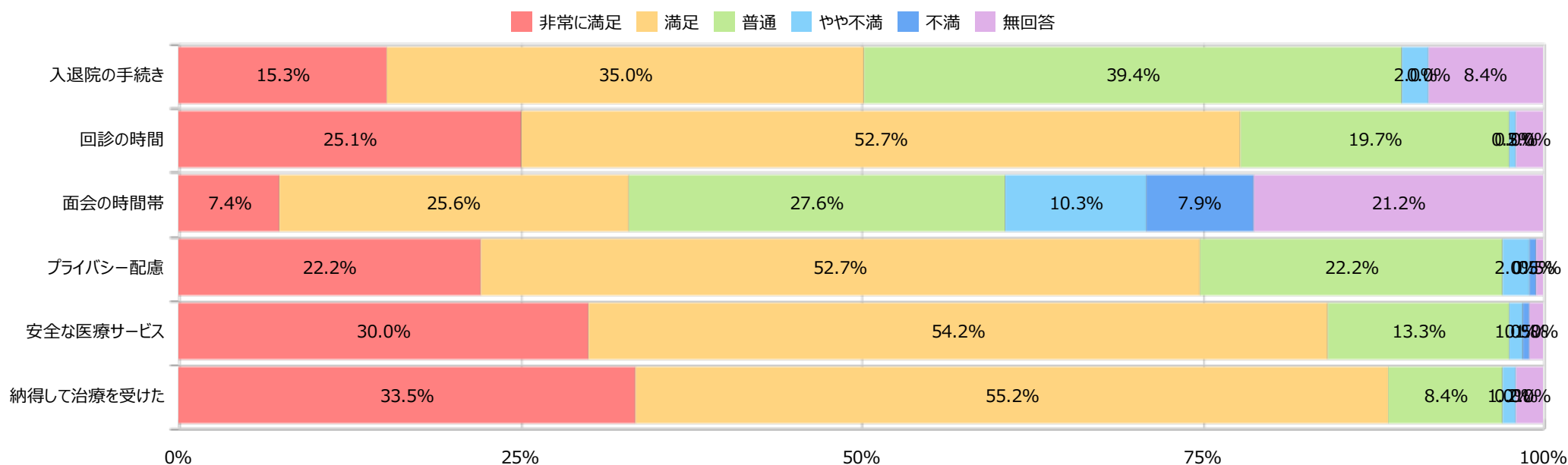
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	55	27.1%
紹介したい	88	43.3%
どちらでもよい	54	26.6%
あまり紹介したくない	1	0.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	5	2.5%
合計	203	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

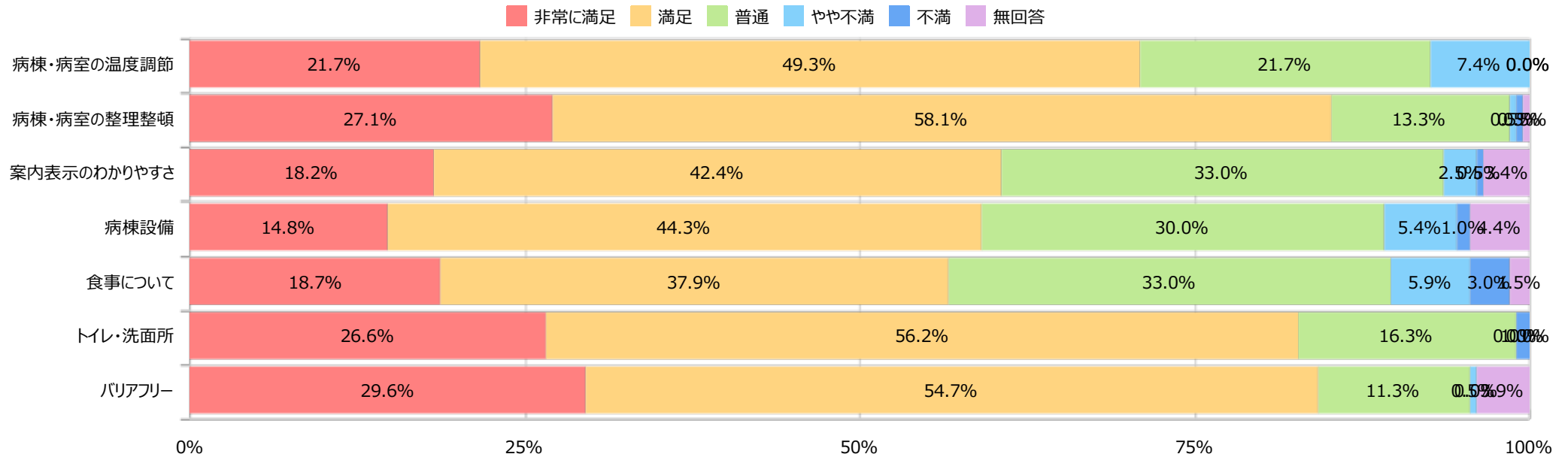
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	31 人	15.3%	71 人	35.0%	80 人	39.4%	4 人	2.0%	0 人	0.0%	17 人	8.4%	203 人	100.0%
回診の時間	51 人	25.1%	107 人	52.7%	40 人	19.7%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	4 人	2.0%	203 人	100.0%
面会の時間帯	15 人	7.4%	52 人	25.6%	56 人	27.6%	21 人	10.3%	16 人	7.9%	43 人	21.2%	203 人	100.0%
プライバシー配慮	45 人	22.2%	107 人	52.7%	45 人	22.2%	4 人	2.0%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	203 人	100.0%
安全な医療サービス	61 人	30.0%	110 人	54.2%	27 人	13.3%	2 人	1.0%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	203 人	100.0%
納得して治療を受けた	68 人	33.5%	112 人	55.2%	17 人	8.4%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	4 人	2.0%	203 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

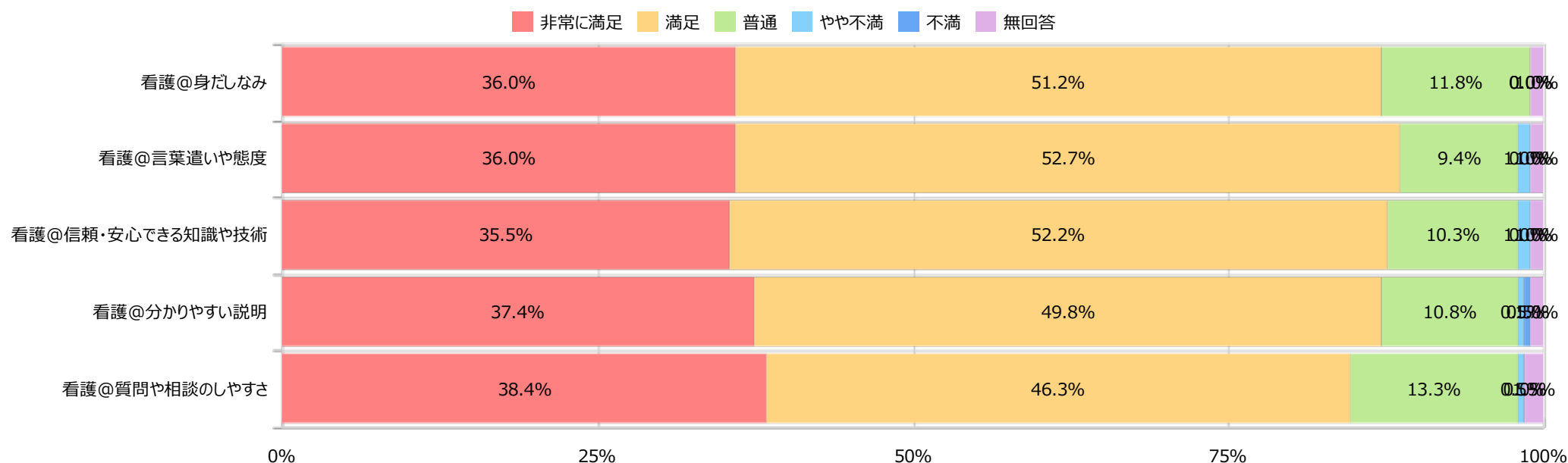
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	44 人	21.7%	100 人	49.3%	44 人	21.7%	15 人	7.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	203 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	55 人	27.1%	118 人	58.1%	27 人	13.3%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	203 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	37 人	18.2%	86 人	42.4%	67 人	33.0%	5 人	2.5%	1 人	0.5%	7 人	3.4%	203 人	100.0%
病棟設備	30 人	14.8%	90 人	44.3%	61 人	30.0%	11 人	5.4%	2 人	1.0%	9 人	4.4%	203 人	100.0%
食事について	38 人	18.7%	77 人	37.9%	67 人	33.0%	12 人	5.9%	6 人	3.0%	3 人	1.5%	203 人	100.0%
トイレ・洗面所	54 人	26.6%	114 人	56.2%	33 人	16.3%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	203 人	100.0%
バリアフリー	60 人	29.6%	111 人	54.7%	23 人	11.3%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	8 人	3.9%	203 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

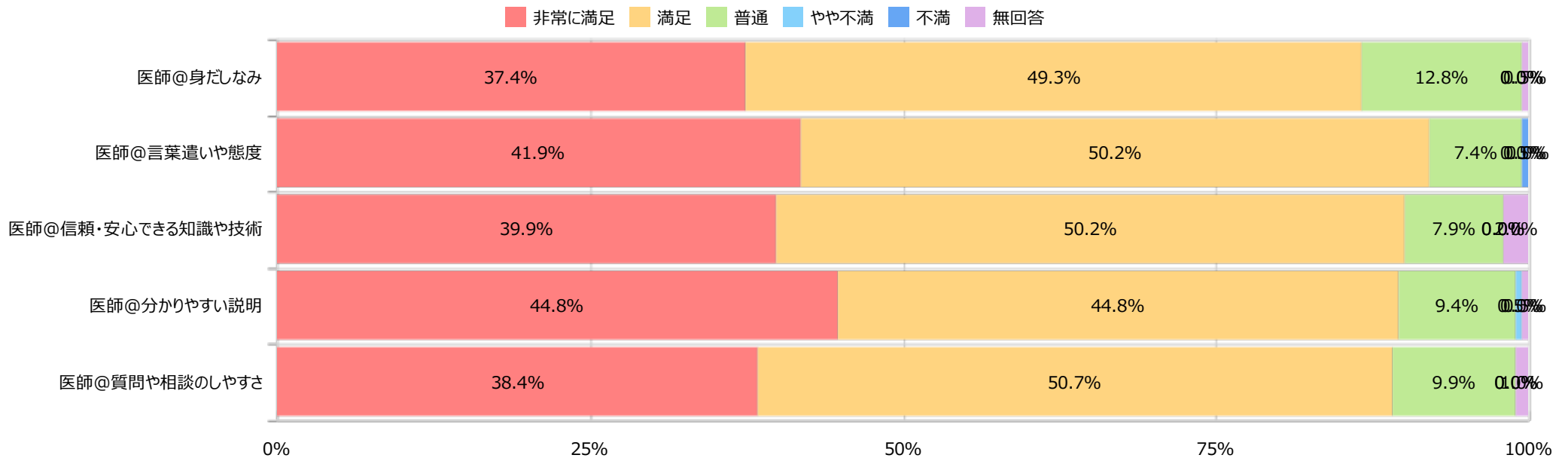
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	73 人	36.0%	104 人	51.2%	24 人	11.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	203 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	73 人	36.0%	107 人	52.7%	19 人	9.4%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	203 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	72 人	35.5%	106 人	52.2%	21 人	10.3%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	203 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	76 人	37.4%	101 人	49.8%	22 人	10.8%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	203 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	78 人	38.4%	94 人	46.3%	27 人	13.3%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	3 人	1.5%	203 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

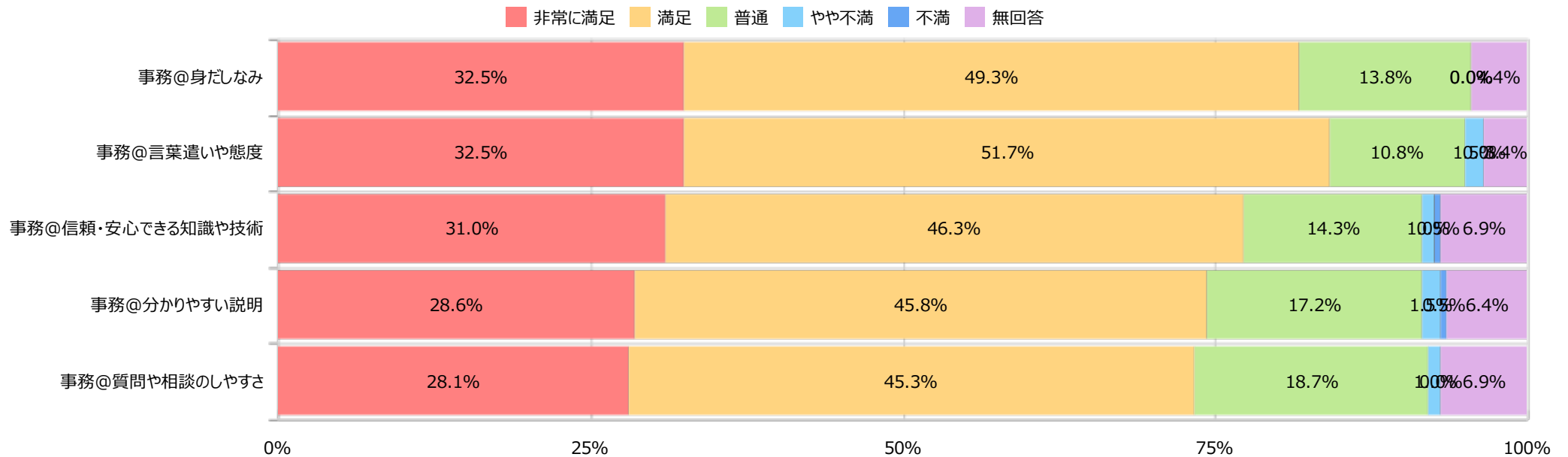
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	76 人	37.4%	100 人	49.3%	26 人	12.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	203 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	85 人	41.9%	102 人	50.2%	15 人	7.4%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	203 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	81 人	39.9%	102 人	50.2%	16 人	7.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	2.0%	203 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	91 人	44.8%	91 人	44.8%	19 人	9.4%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	203 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	78 人	38.4%	103 人	50.7%	20 人	9.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	203 人	100.0%



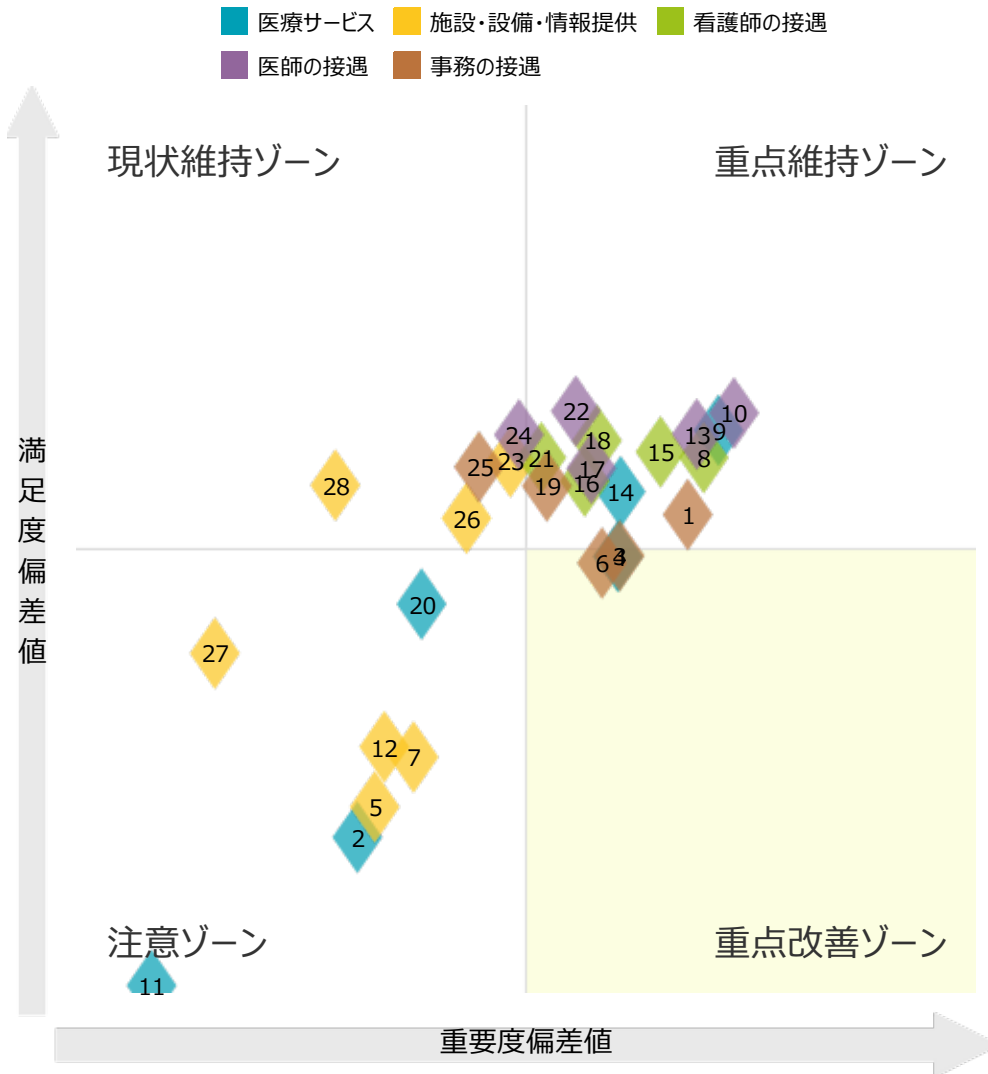
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	66 人	32.5%	100 人	49.3%	28 人	13.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	9 人	4.4%	203 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	66 人	32.5%	105 人	51.7%	22 人	10.8%	3 人	1.5%	0 人	0.0%	7 人	3.4%	203 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	63 人	31.0%	94 人	46.3%	29 人	14.3%	2 人	1.0%	1 人	0.5%	14 人	6.9%	203 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	58 人	28.6%	93 人	45.8%	35 人	17.2%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	13 人	6.4%	203 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	57 人	28.1%	92 人	45.3%	38 人	18.7%	2 人	1.0%	0 人	0.0%	14 人	6.9%	203 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 1.0以上…即改善、0.5以上…要改善、0.5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	事務@信頼・安心できる知識や技術	4.028	83.1
2	入退院の手続き	3.753	54.8
3	事務@分かりやすい説明	3.421	79.5
4	回診の時間	3.402	79.4
5	食事について	3.342	57.5
6	事務@質問や相談のしやすさ	3.188	78.8
7	病棟設備	3.002	61.9
8	看護@分かりやすい説明	2.596	88.1
9	納得して治療を受けた	2.185	90.5
10	医師@信頼・安心できる知識や技術	2.123	92.0
11	面会の時間帯	2.045	41.9
12	案内表示のわかりやすさ	1.777	62.8
13	医師@分かりやすい説明	1.648	90.1
14	安全な医療サービス	1.110	85.1
15	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.090	88.6
16	看護@質問や相談のしやすさ	-0.299	86.0
17	医師@身だしなみ	-0.495	87.1
18	看護@言葉遣いや態度	-1.177	89.6
19	事務@身だしなみ	-1.333	85.6
20	プライバシー配慮	-1.480	75.2
21	看護@身だしなみ	-2.475	88.1
22	医師@言葉遣いや態度	-2.783	92.1
23	バリアフリー	-3.653	87.7
24	医師@質問や相談のしやすさ	-4.162	90.0
25	事務@言葉遣いや態度	-5.266	87.2
26	トイレ・洗面所	-5.339	82.8
27	病棟・病室の温度調節	-6.383	70.9
28	病棟・病室の整理整頓	-17.336	85.6

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

医療サービス「回診の時間」

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」

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@信頼・安心できる知識や技術」「医師@分かりやすい説明」「医師@身だしなみ」「医師@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@身だしなみ」

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

施設・設備・情報提供「バリアフリー」「トイレ・洗面所」「病棟・病室の整理整頓」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」

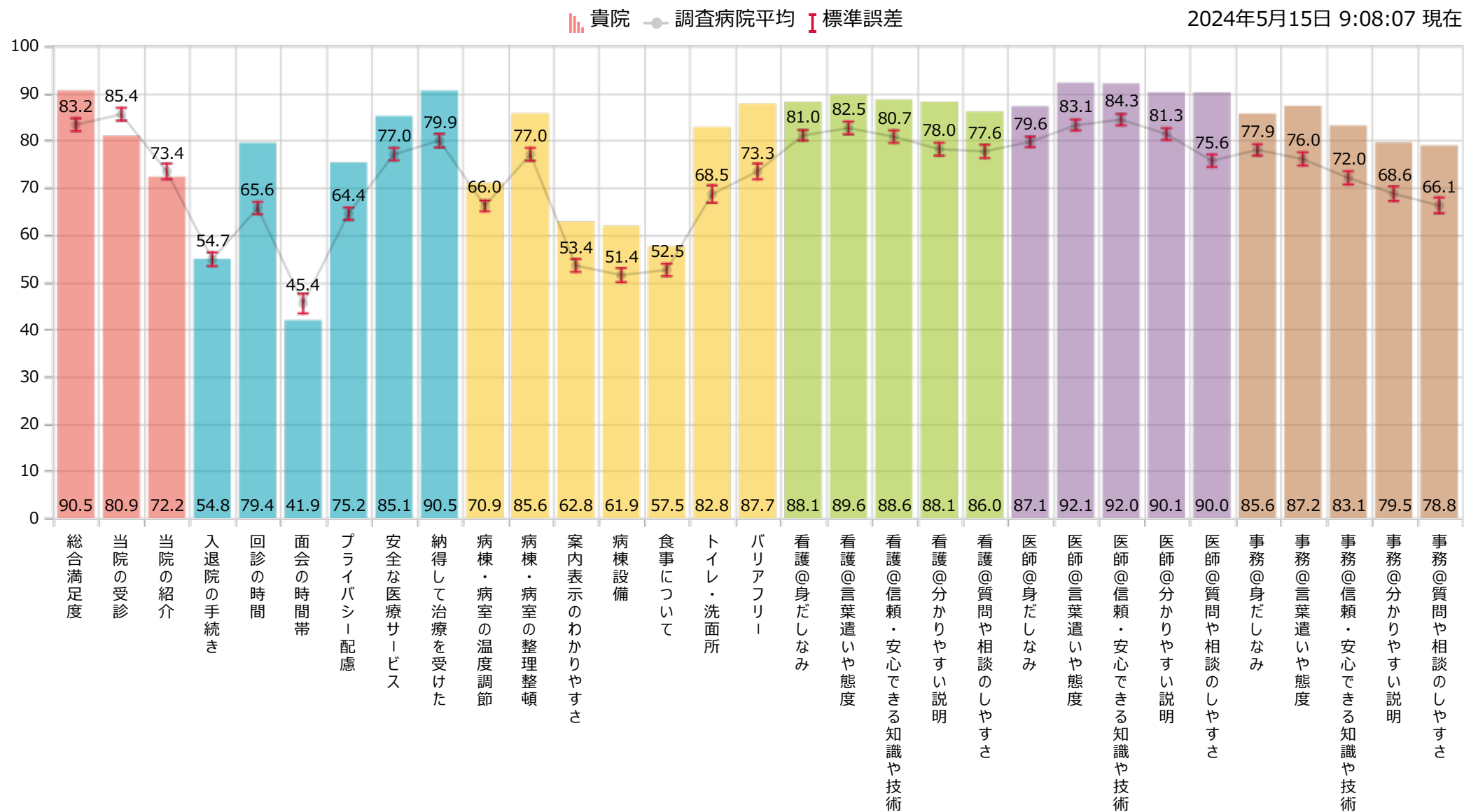
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「入退院の手続き」「面会の時間帯」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「食事について」「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「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 57 病院で実施



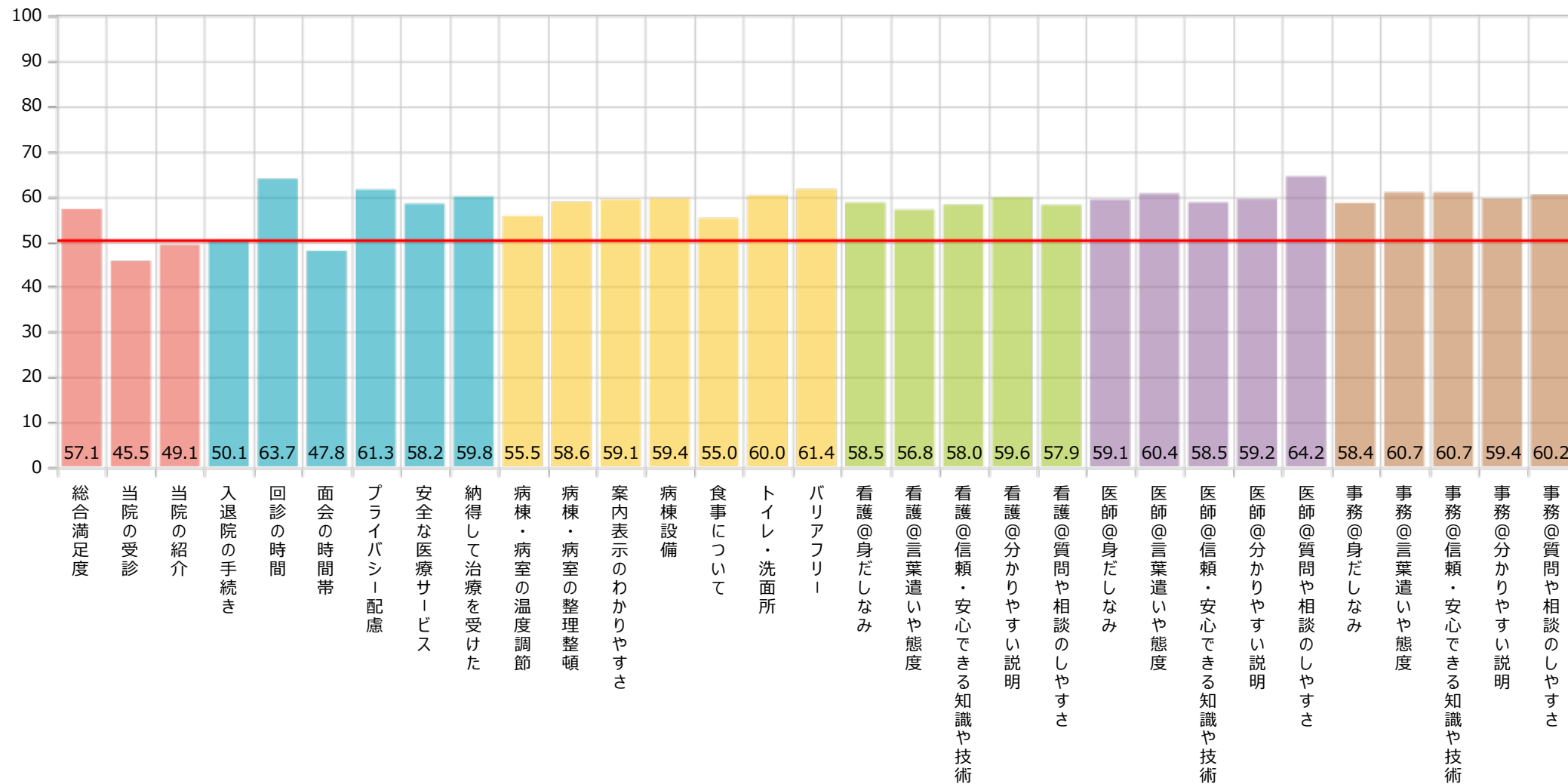
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 57 病院で実施

偏差値とは

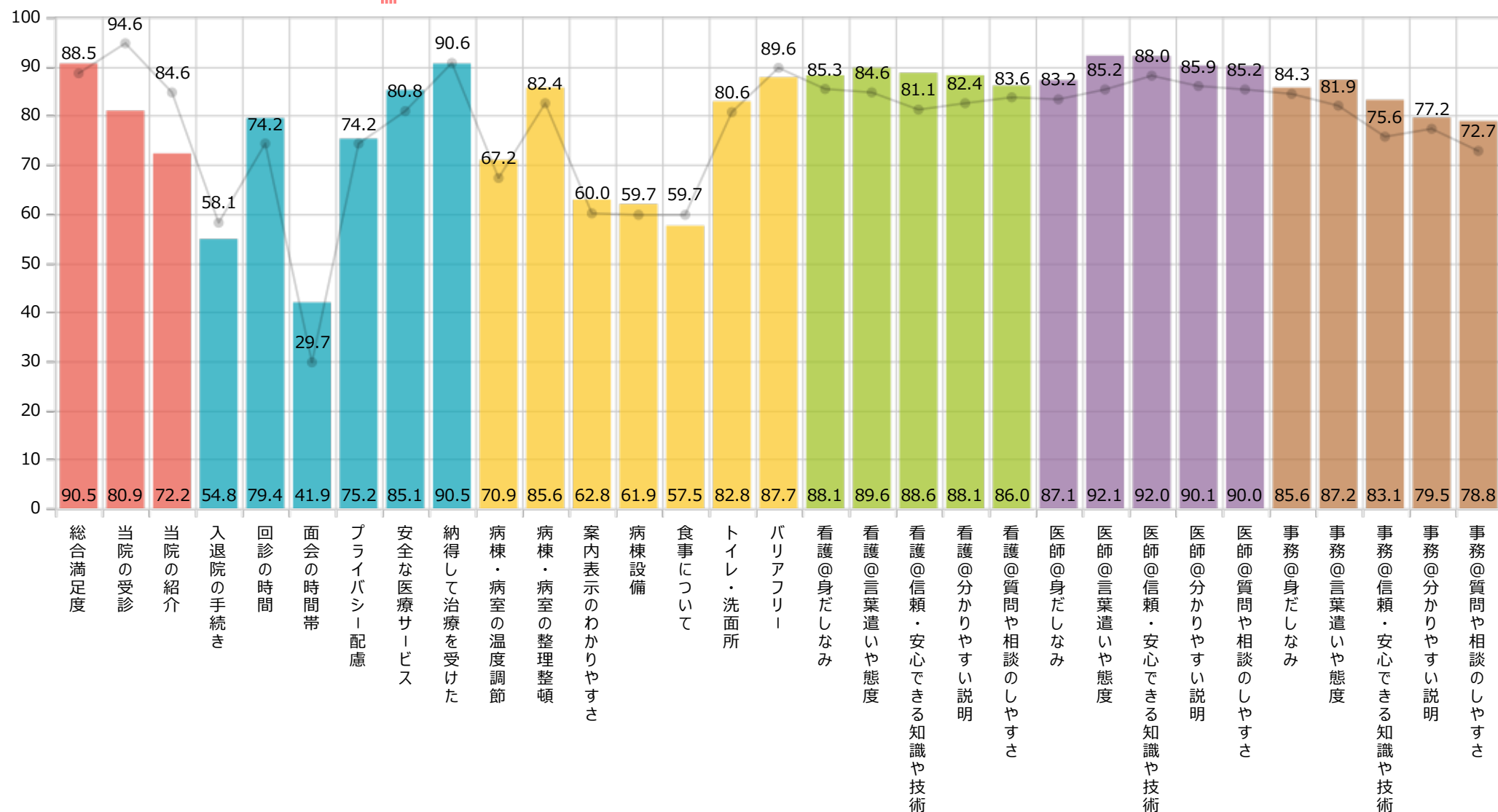
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2024年02月13日～2024年03月29日 ● 前回 2023年02月14日～2023年02月28日

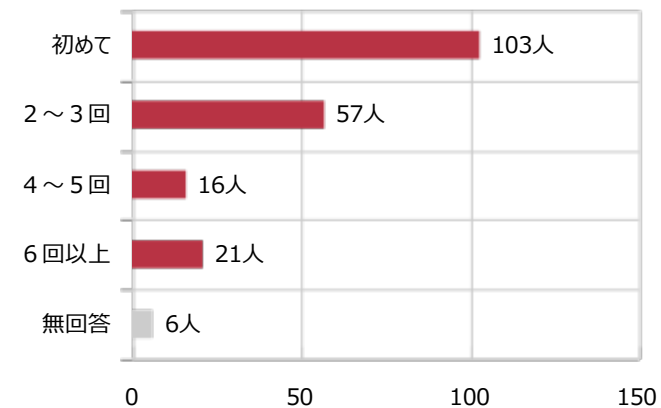
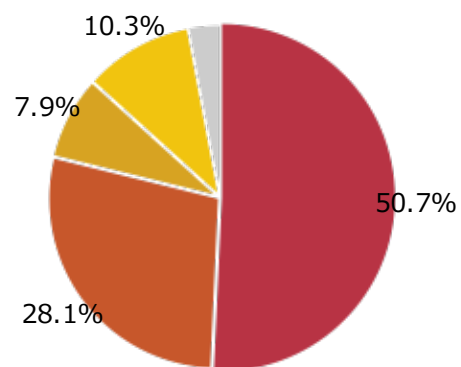


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

当院への入院回数について、お尋ねします

最も多いのは「初めて」103 人 です。最も少ないのは「4～5回」16 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
初めて	■	103	50.7%
2～3回	■	57	28.1%
4～5回	■	16	7.9%
6回以上	■	21	10.3%
無回答	■	6	3.0%
合計		203	100.0%

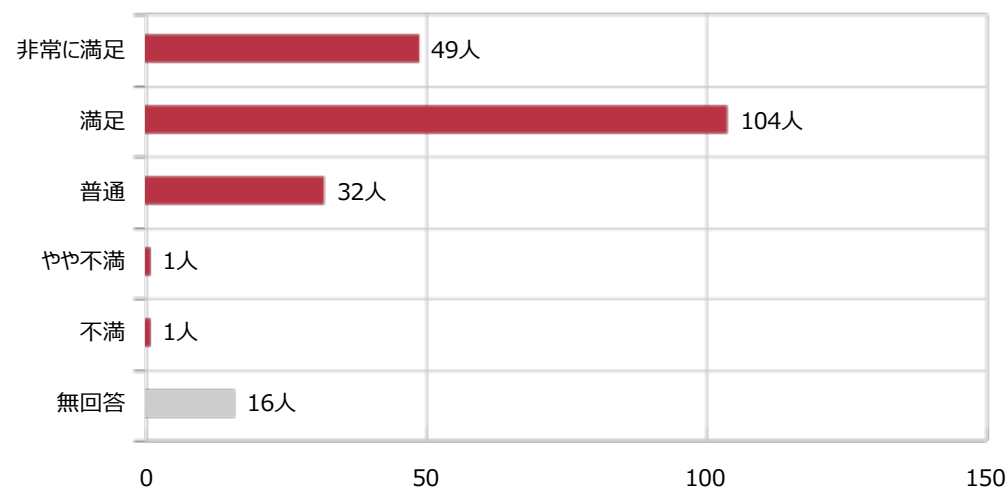


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

放射線検査（CT、MRI など）や生理検査（心電図、エコーなど）において、対応はいかがでしたか

「満足」が 104 人と最も多いです。次いで「非常に満足」49 人、「普通」32 人となっています。最も少ないのは「やや不満」「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	49	24.1%
満足	104	51.2%
普通	32	15.8%
やや不満	1	0.5%
不満	1	0.5%
無回答	16	7.9%
合計	203	100.0%

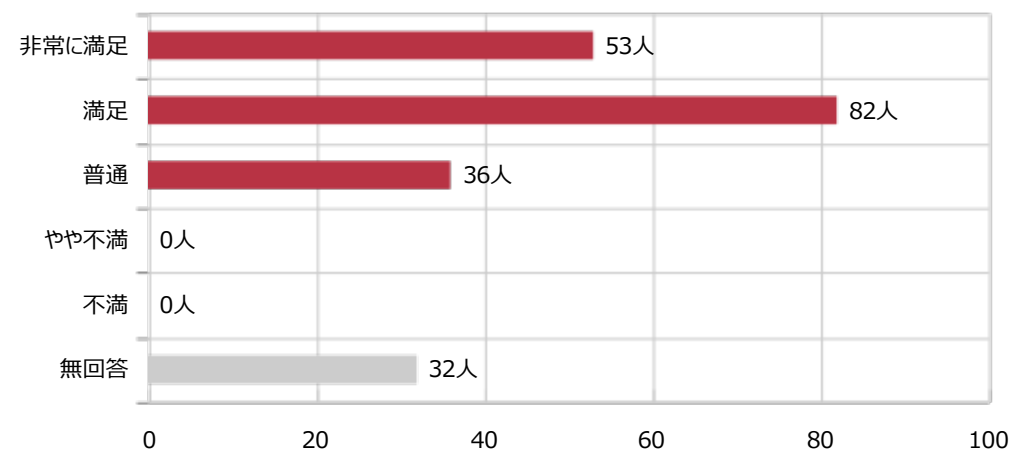


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

薬剤指導について、対応はいかがでしたか

「満足」が 82 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」 53 人、「普通」 36 人 となっています。最も少ないのは「やや不満」「不満」の 0 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	53	26.1%
満足	82	40.4%
普通	36	17.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	32	15.8%
合計	203	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

リハビリについて、対応はいかがでしたか

「満足」が 60 人と最も多いです。次いで「非常に満足」42 人、「普通」31 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
非常に満足	42	20.7%
満足	60	29.6%
普通	31	15.3%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	69	34.0%
合計	203	100.0%

