

外来患者 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02月27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
- 本日の受診予約
- 本日の診察待ち時間
- 本日の受診科目
- 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02月27日

調査日数

10

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

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

598

回収数

598

回収率

100.0%

有効回答数

574

有効回答率

96.0%

II. 調査票

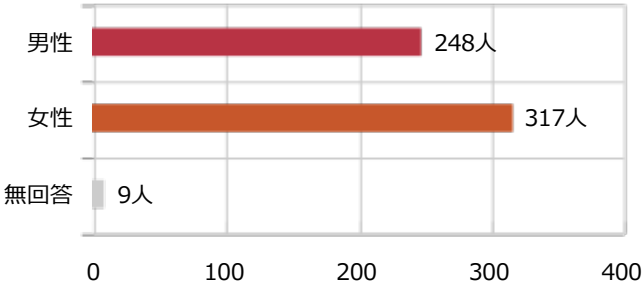
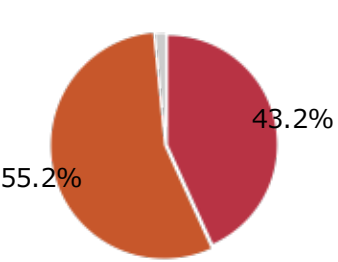
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

性別

「女性」317 人、「男性」248 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	248	43.2%
女性	■	317	55.2%
無回答	■	9	1.6%
合計		574	100.0%

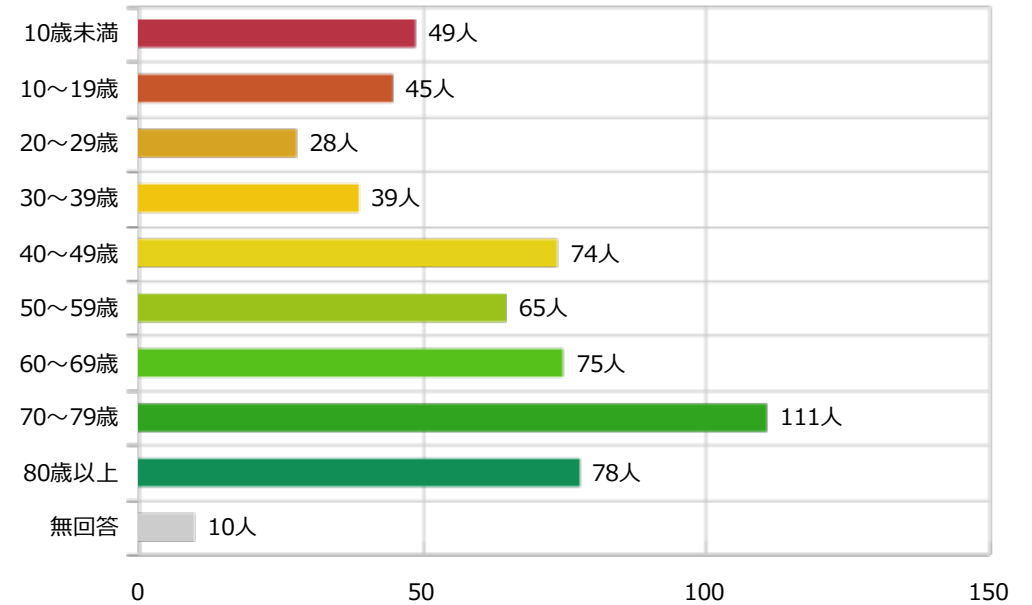


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 111 人と最も多いです。次いで「80歳以上」78 人、「60～69歳」75 人となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 28 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	49	8.5%
10～19歳	■	45	7.8%
20～29歳	■	28	4.9%
30～39歳	■	39	6.8%
40～49歳	■	74	12.9%
50～59歳	■	65	11.3%
60～69歳	■	75	13.1%
70～79歳	■	111	19.3%
80歳以上	■	78	13.6%
無回答	■	10	1.7%
合計		574	100.0%

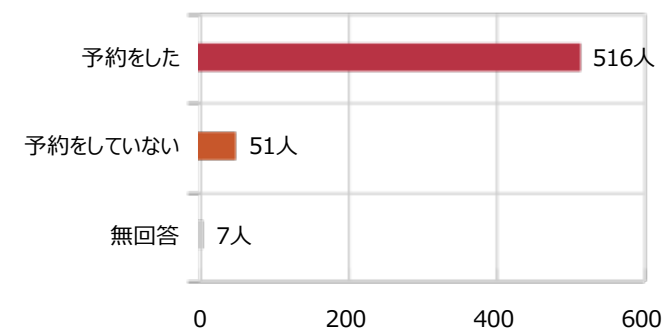
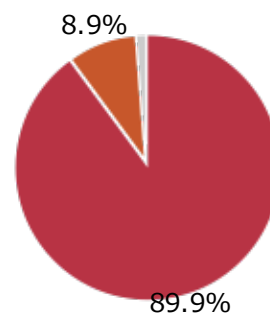


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」516 人、「予約をしていない」51 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	■	516	89.9%
予約をしていない	■	51	8.9%
無回答	■	7	1.2%
合計		574	100.0%

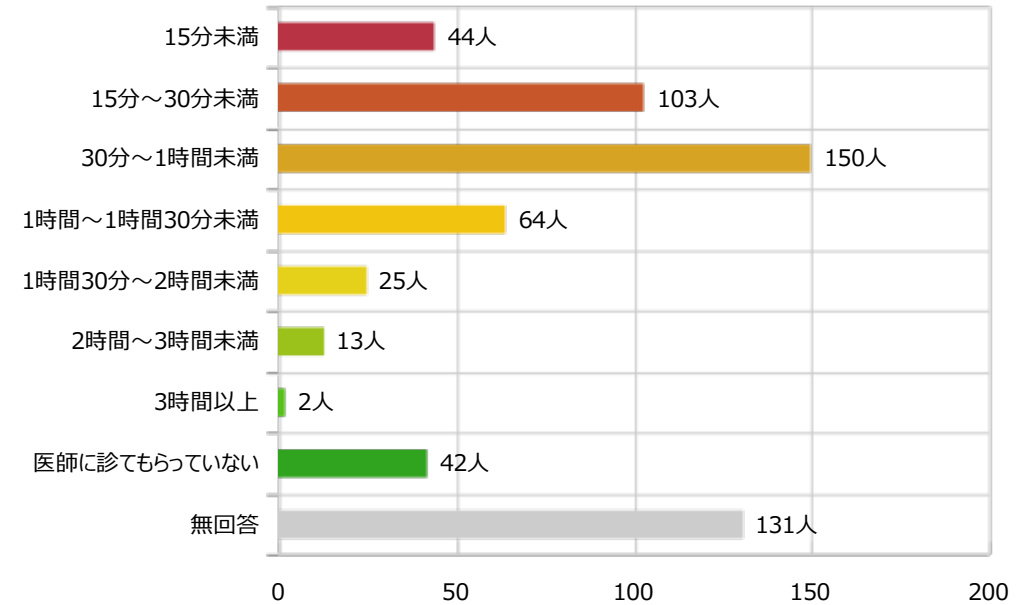


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 150 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 103 人、「1時間～1時間30分未満」 64 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 2 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	44	7.7%
15分～30分未満	■	103	17.9%
30分～1時間未満	■	150	26.1%
1時間～1時間30分未満	■	64	11.1%
1時間30分～2時間未満	■	25	4.4%
2時間～3時間未満	■	13	2.3%
3時間以上	■	2	0.3%
医師に診てもらっていない	■	42	7.3%
無回答	■	131	22.8%
合計		574	100.0%

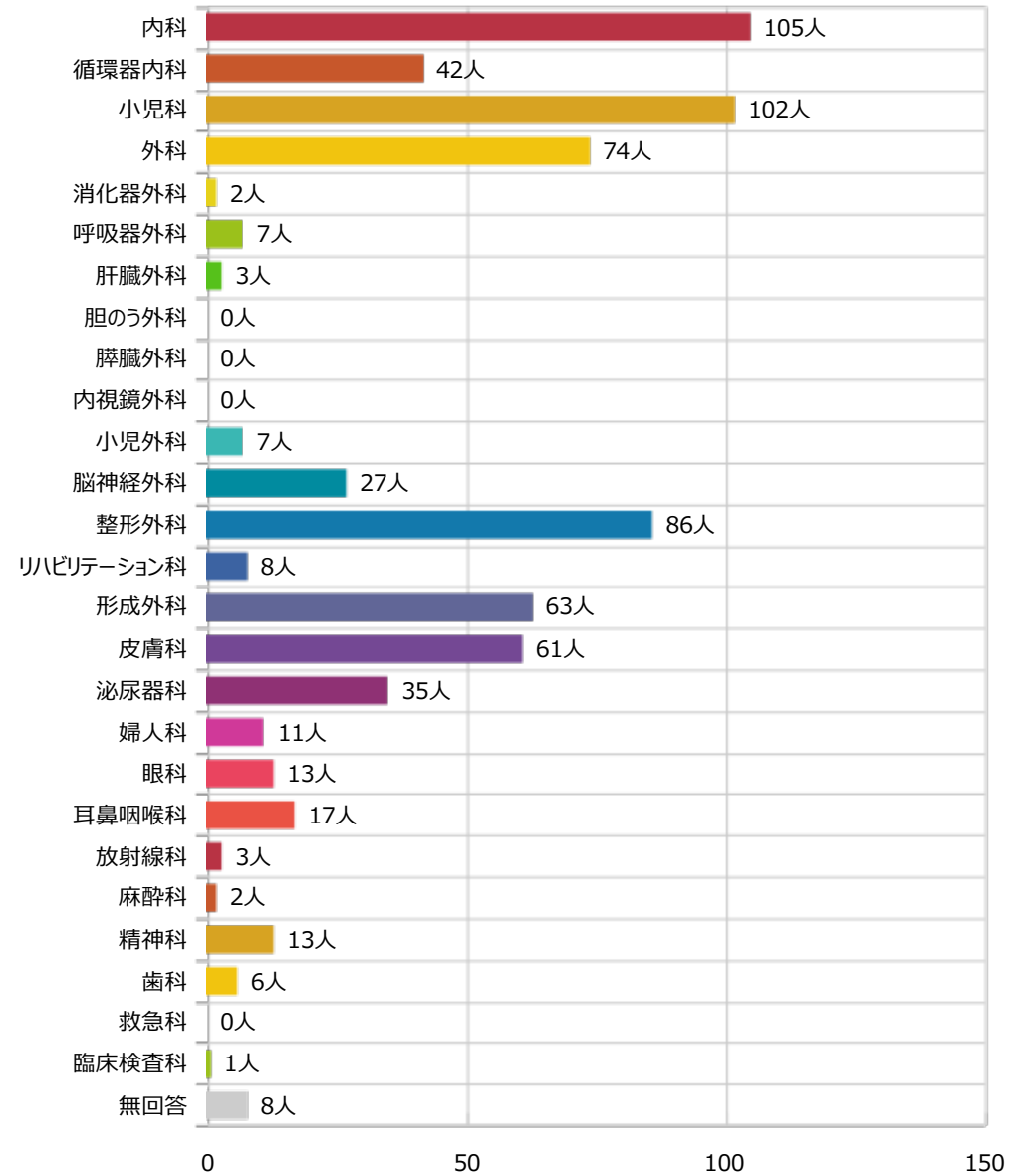


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 105 人 と最も多いです。次いで「小児科」102 人、「整形外科」86 人となっています。最も少ないのは「胆のう外科」「膵臓外科」「内視鏡外科」「救急科」の 0 人です。

選択肢	回答数
内科	105
循環器内科	42
小児科	102
外科	74
消化器外科	2
呼吸器外科	7
肝臓外科	3
胆のう外科	0
膵臓外科	0
内視鏡外科	0
小児外科	7
脳神経外科	27
整形外科	86
リハビリテーション科	8
形成外科	63
皮膚科	61
泌尿器科	35
婦人科	11
眼科	13
耳鼻咽喉科	17
放射線科	3
麻酔科	2
精神科	13
歯科	6
救急科	0
臨床検査科	1
無回答	8

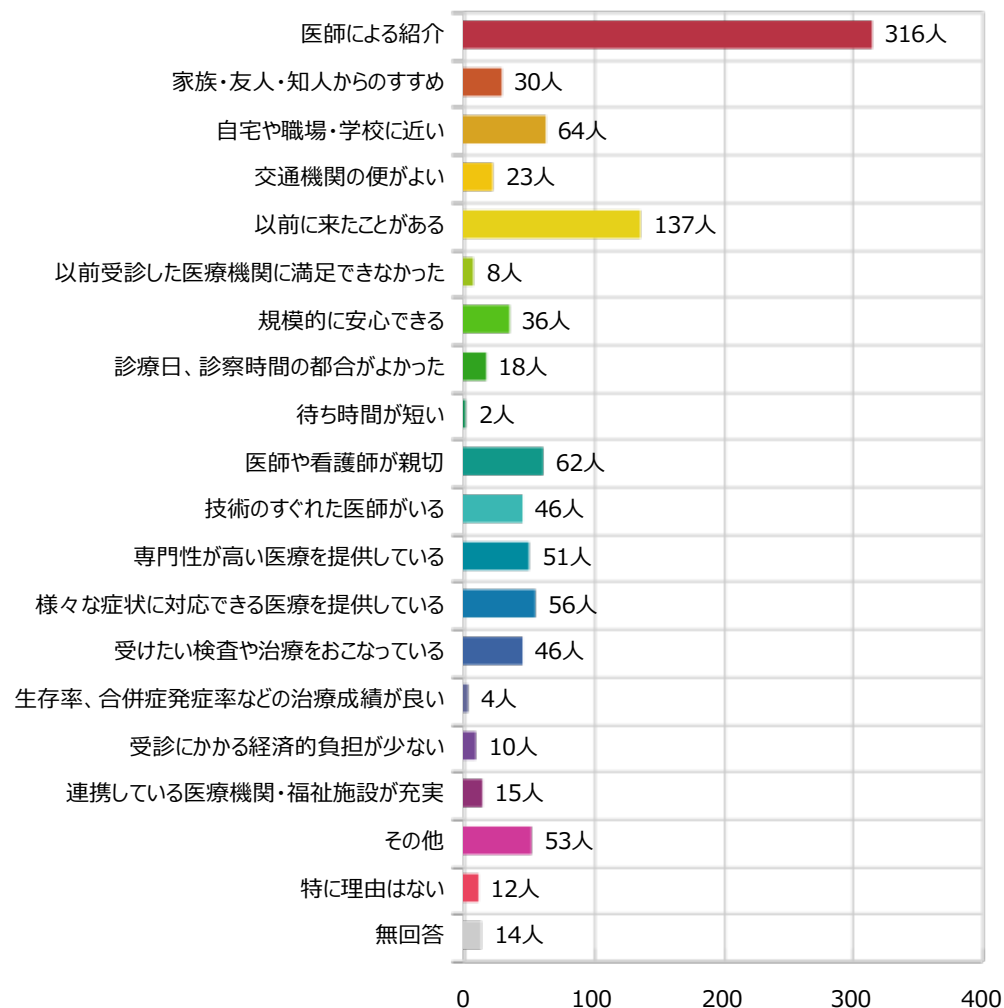


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

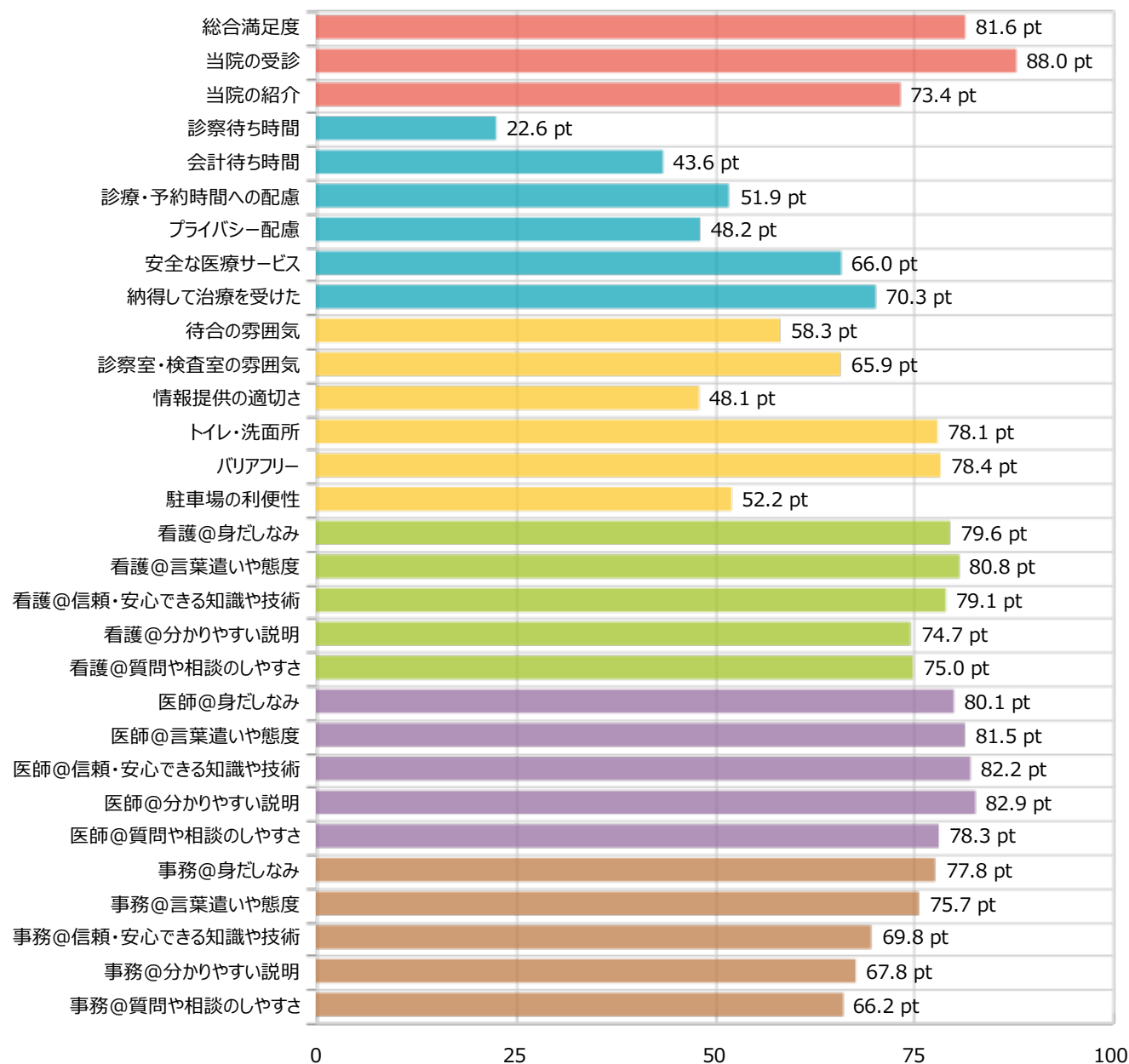
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 316 人 と最も多いです。次いで「以前に来院ことがある」137 人、「自宅や職場・学校に近い」64 人 となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 2 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	316
家族・友人・知人からのすすめ	30
自宅や職場・学校に近い	64
交通機関の便がよい	23
以前に来院ことがある	137
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	36
診療日、診察時間の都合がよかった	18
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	62
技術のすぐれた医師がいる	46
専門性が高い医療を提供している	51
様々な症状に対応できる医療を提供している	56
受けたい検査や治療をおこなっている	46
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	10
連携している医療機関・福祉施設が充実	15
その他	53
特に理由はない	12
無回答	14



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **81.6** 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 88.0 ポイントです。

次いで「医師@分かりやすい説明」の 82.9 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 82.2 ポイントとなっています。

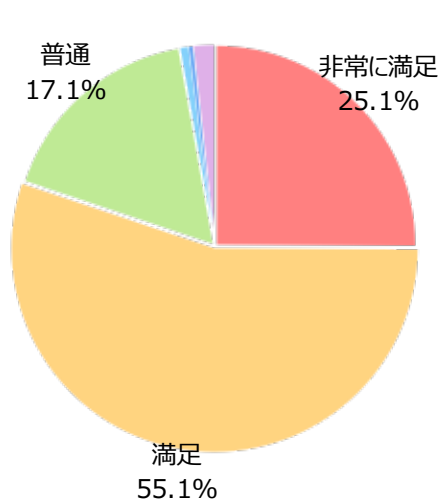
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 22.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

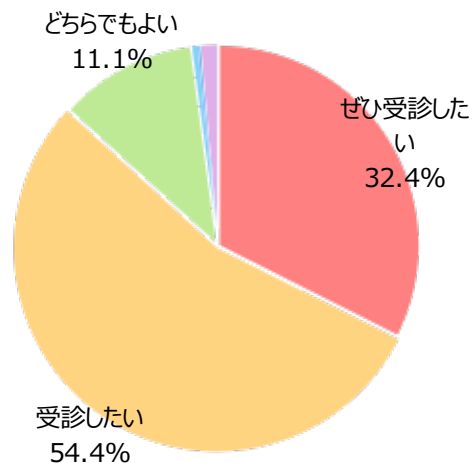
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

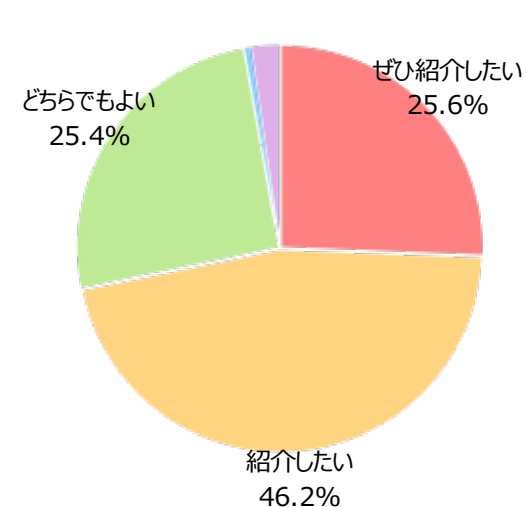
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	144	25.1%
満足	316	55.1%
普通	98	17.1%
やや不満	4	0.7%
不満	2	0.3%
無回答	10	1.7%
合計	574	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	186	32.4%
受診したい	312	54.4%
どちらでもよい	64	11.1%
あまり受診したくない	3	0.5%
受診したくない	1	0.2%
無回答	8	1.4%
合計	574	100.0%



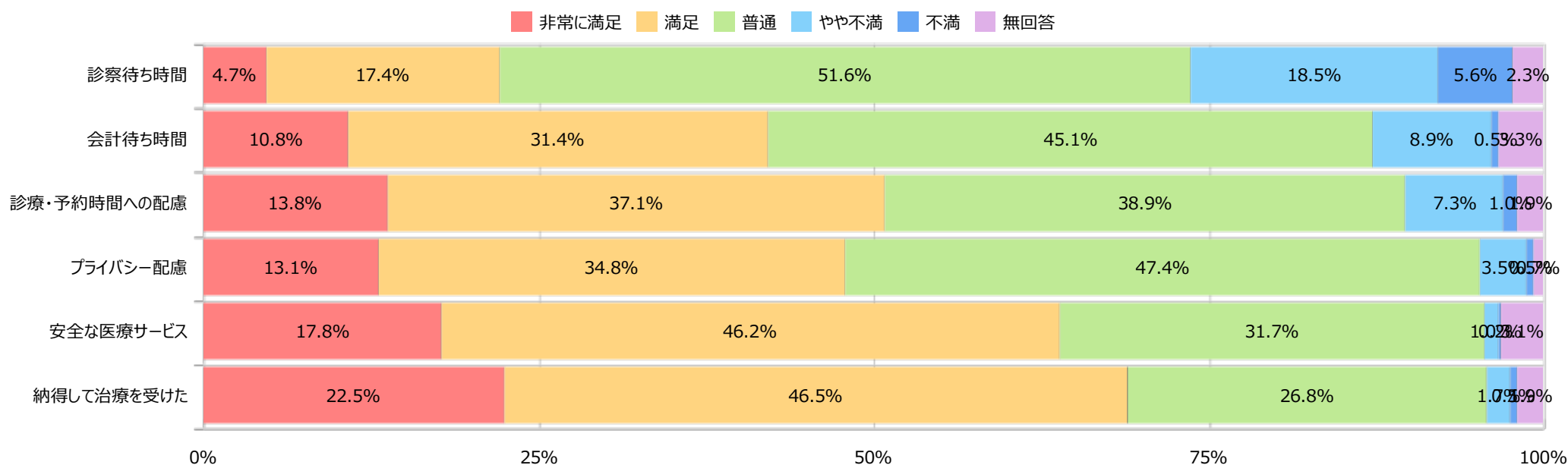
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	147	25.6%
紹介したい	265	46.2%
どちらでもよい	146	25.4%
あまり紹介したくない	2	0.3%
紹介したくない	1	0.2%
無回答	13	2.3%
合計	574	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

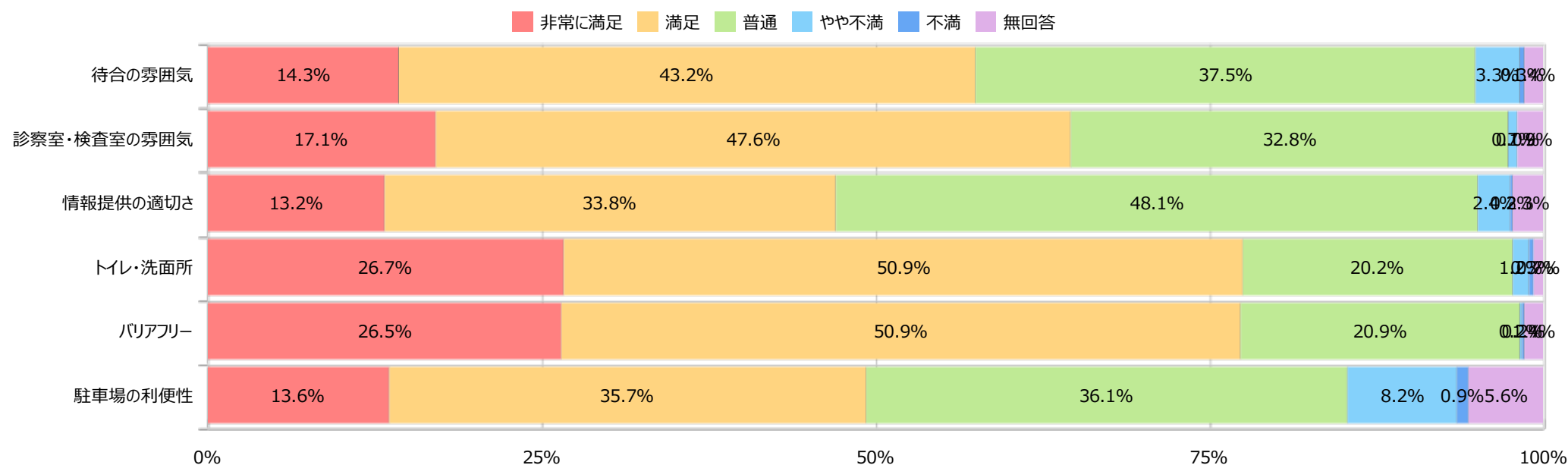
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	27 人	4.7%	100 人	17.4%	296 人	51.6%	106 人	18.5%	32 人	5.6%	13 人	2.3%	574 人	100.0%
会計待ち時間	62 人	10.8%	180 人	31.4%	259 人	45.1%	51 人	8.9%	3 人	0.5%	19 人	3.3%	574 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	79 人	13.8%	213 人	37.1%	223 人	38.9%	42 人	7.3%	6 人	1.0%	11 人	1.9%	574 人	100.0%
プライバシー配慮	75 人	13.1%	200 人	34.8%	272 人	47.4%	20 人	3.5%	3 人	0.5%	4 人	0.7%	574 人	100.0%
安全な医療サービス	102 人	17.8%	265 人	46.2%	182 人	31.7%	6 人	1.0%	1 人	0.2%	18 人	3.1%	574 人	100.0%
納得して治療を受けた	129 人	22.5%	267 人	46.5%	154 人	26.8%	10 人	1.7%	3 人	0.5%	11 人	1.9%	574 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

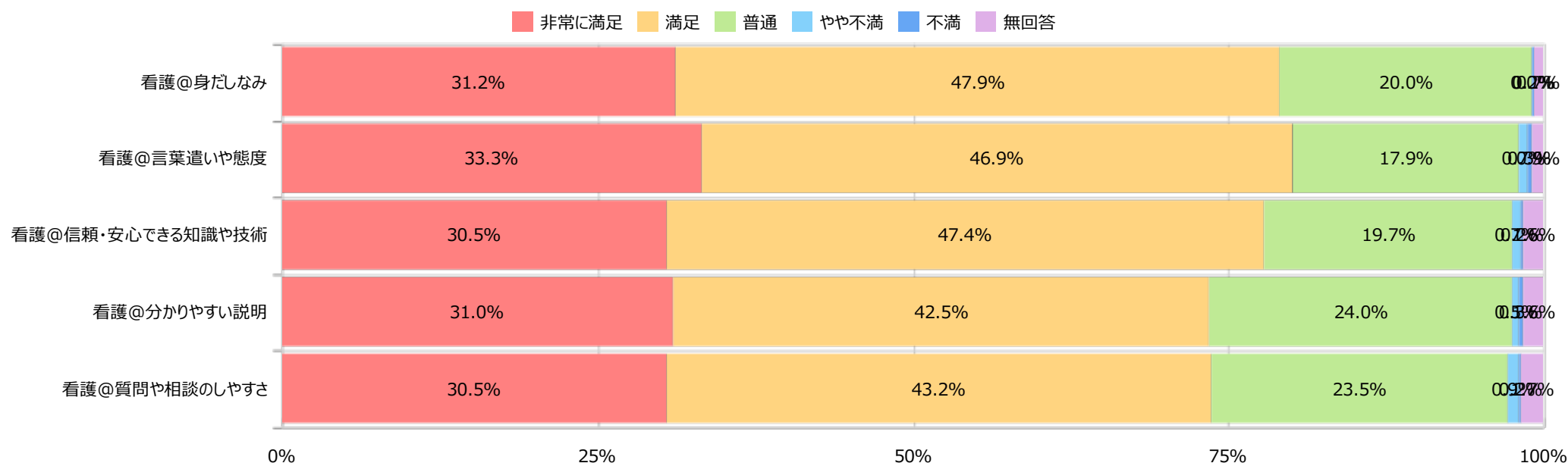
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	82 人	14.3%	248 人	43.2%	215 人	37.5%	19 人	3.3%	2 人	0.3%	8 人	1.4%	574 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	98 人	17.1%	273 人	47.6%	188 人	32.8%	4 人	0.7%	0 人	0.0%	11 人	1.9%	574 人	100.0%
情報提供の適切さ	76 人	13.2%	194 人	33.8%	276 人	48.1%	14 人	2.4%	1 人	0.2%	13 人	2.3%	574 人	100.0%
トイレ・洗面所	153 人	26.7%	292 人	50.9%	116 人	20.2%	7 人	1.2%	2 人	0.3%	4 人	0.7%	574 人	100.0%
バリアフリー	152 人	26.5%	292 人	50.9%	120 人	20.9%	1 人	0.2%	1 人	0.2%	8 人	1.4%	574 人	100.0%
駐車場の利便性	78 人	13.6%	205 人	35.7%	207 人	36.1%	47 人	8.2%	5 人	0.9%	32 人	5.6%	574 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

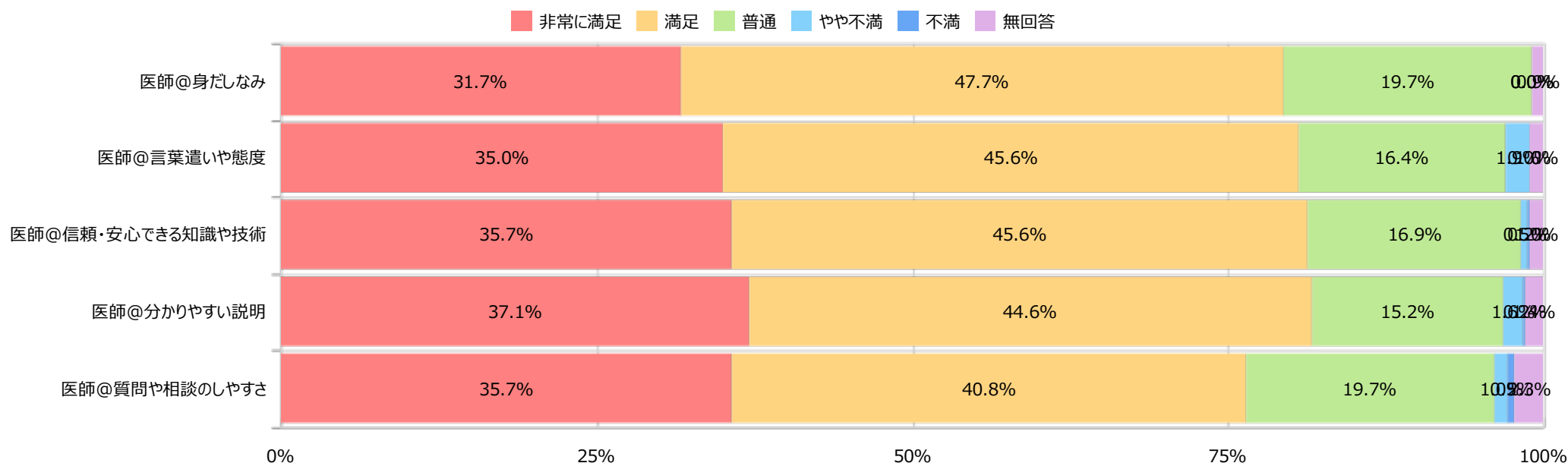
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	179 人	31.2%	275 人	47.9%	115 人	20.0%	0 人	0.0%	1 人	0.2%	4 人	0.7%	574 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	191 人	33.3%	269 人	46.9%	103 人	17.9%	4 人	0.7%	2 人	0.3%	5 人	0.9%	574 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	175 人	30.5%	272 人	47.4%	113 人	19.7%	4 人	0.7%	1 人	0.2%	9 人	1.6%	574 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	178 人	31.0%	244 人	42.5%	138 人	24.0%	3 人	0.5%	2 人	0.3%	9 人	1.6%	574 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	175 人	30.5%	248 人	43.2%	135 人	23.5%	5 人	0.9%	1 人	0.2%	10 人	1.7%	574 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

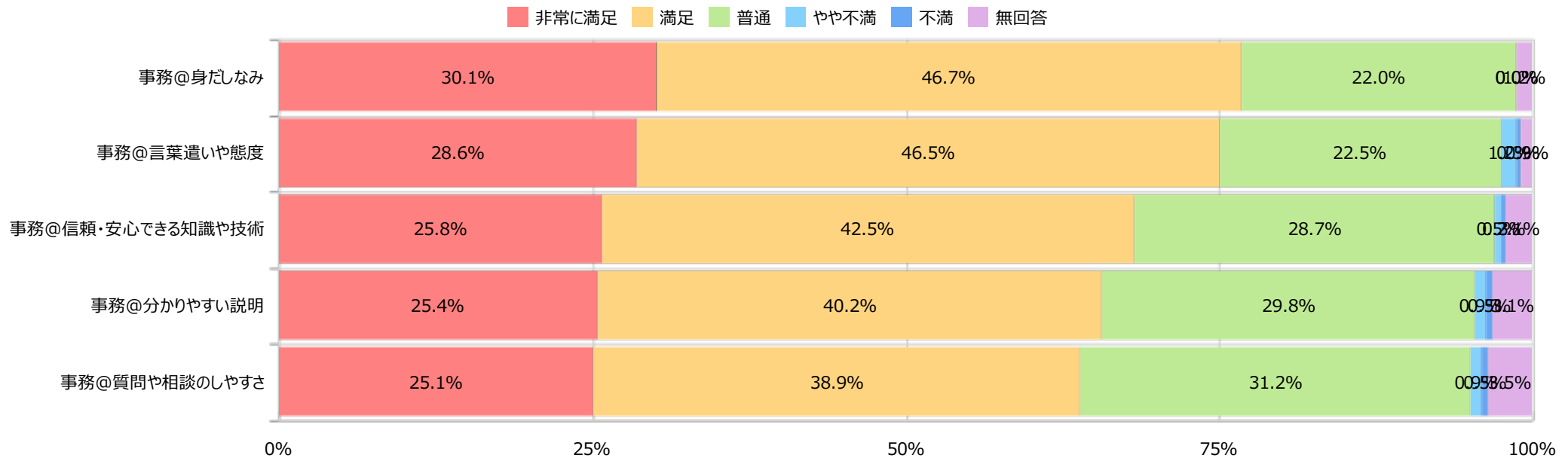
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	182 人	31.7%	274 人	47.7%	113 人	19.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	5 人	0.9%	574 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	201 人	35.0%	262 人	45.6%	94 人	16.4%	11 人	1.9%	0 人	0.0%	6 人	1.0%	574 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	205 人	35.7%	262 人	45.6%	97 人	16.9%	3 人	0.5%	1 人	0.2%	6 人	1.0%	574 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	213 人	37.1%	256 人	44.6%	87 人	15.2%	9 人	1.6%	1 人	0.2%	8 人	1.4%	574 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	205 人	35.7%	234 人	40.8%	113 人	19.7%	6 人	1.0%	3 人	0.5%	13 人	2.3%	574 人	100.0%



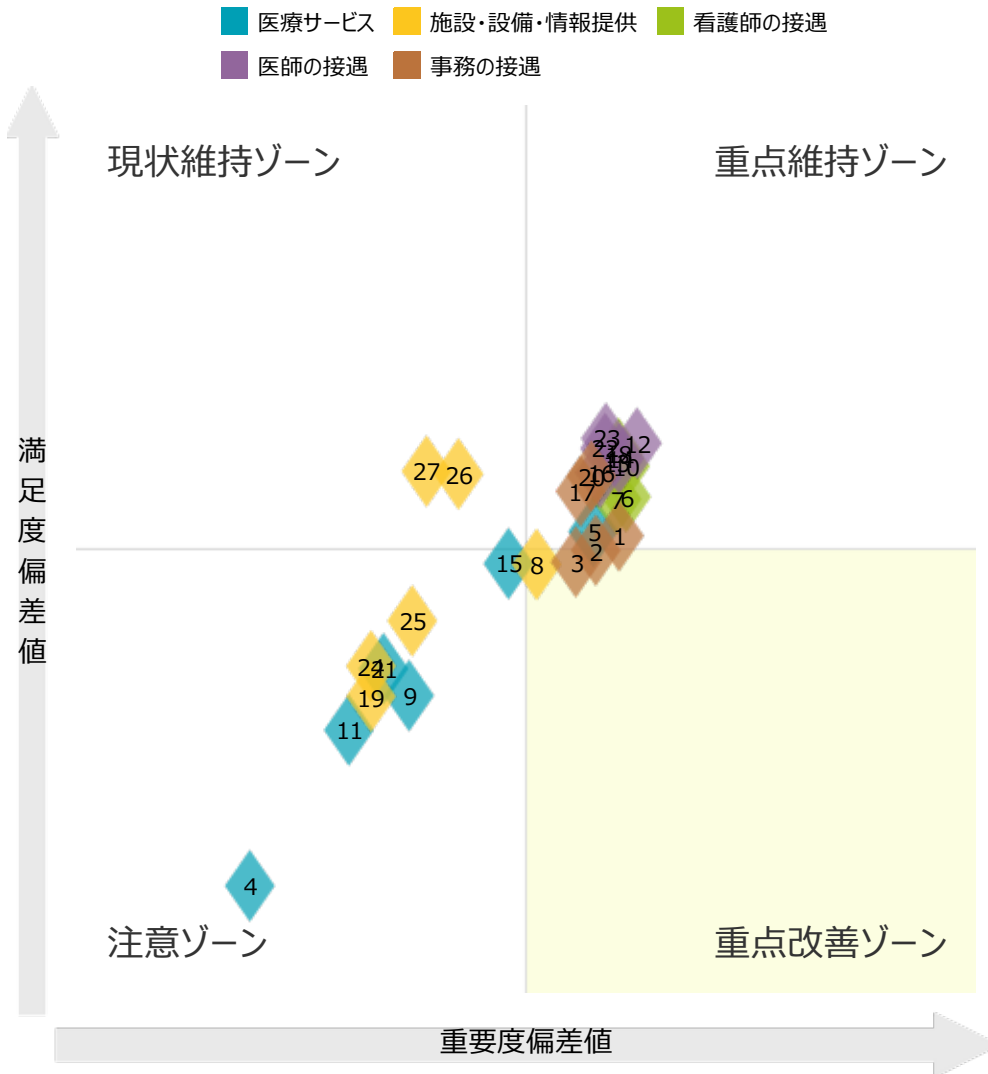
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	173 人	30.1%	268 人	46.7%	126 人	22.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	7 人	1.2%	574 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	164 人	28.6%	267 人	46.5%	129 人	22.5%	7 人	1.2%	2 人	0.3%	5 人	0.9%	574 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	148 人	25.8%	244 人	42.5%	165 人	28.7%	3 人	0.5%	2 人	0.3%	12 人	2.1%	574 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	146 人	25.4%	231 人	40.2%	171 人	29.8%	5 人	0.9%	3 人	0.5%	18 人	3.1%	574 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	144 人	25.1%	223 人	38.9%	179 人	31.2%	5 人	0.9%	3 人	0.5%	20 人	3.5%	574 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	事務@信頼・安心できる知識や技術	3.418	69.8
2	事務@分かりやすい説明	3.175	67.8
3	事務@質問や相談のしやすさ	3.036	66.2
4	診察待ち時間	2.616	22.6
5	納得して治療を受けた	2.072	70.3
6	看護@質問や相談のしやすさ	1.919	75.0
7	看護@分かりやすい説明	1.624	74.7
8	診察室・検査室の雰囲気	1.483	65.9
9	プライバシー配慮	1.272	48.2
10	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.605	79.1
11	会計待ち時間	0.257	43.6
12	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.151	82.2
13	看護@身だしなみ	0.101	79.6
14	医師@身だしなみ	0.066	80.1
15	安全な医療サービス	-0.106	66.0
16	医師@質問や相談のしやすさ	-0.137	78.3
17	事務@言葉遣いや態度	-0.155	75.7
18	看護@言葉遣いや態度	-0.177	80.8
19	情報提供の適切さ	-0.220	48.1
20	事務@身だしなみ	-0.334	77.8
21	診療・予約時間への配慮	-0.846	51.9
22	医師@言葉遣いや態度	-0.914	81.5
23	医師@分かりやすい説明	-1.291	82.9
24	駐車場の利便性	-1.455	52.2
25	待合の雰囲気	-1.649	58.3
26	トイレ・洗面所	-8.693	78.1
27	バリアフリー	-12.105	78.4

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

施設・設備・情報提供「診察室・検査室の雰囲気」

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」

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@信頼・安心できる知識や技術」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

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

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@言葉遣いや態度」「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「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

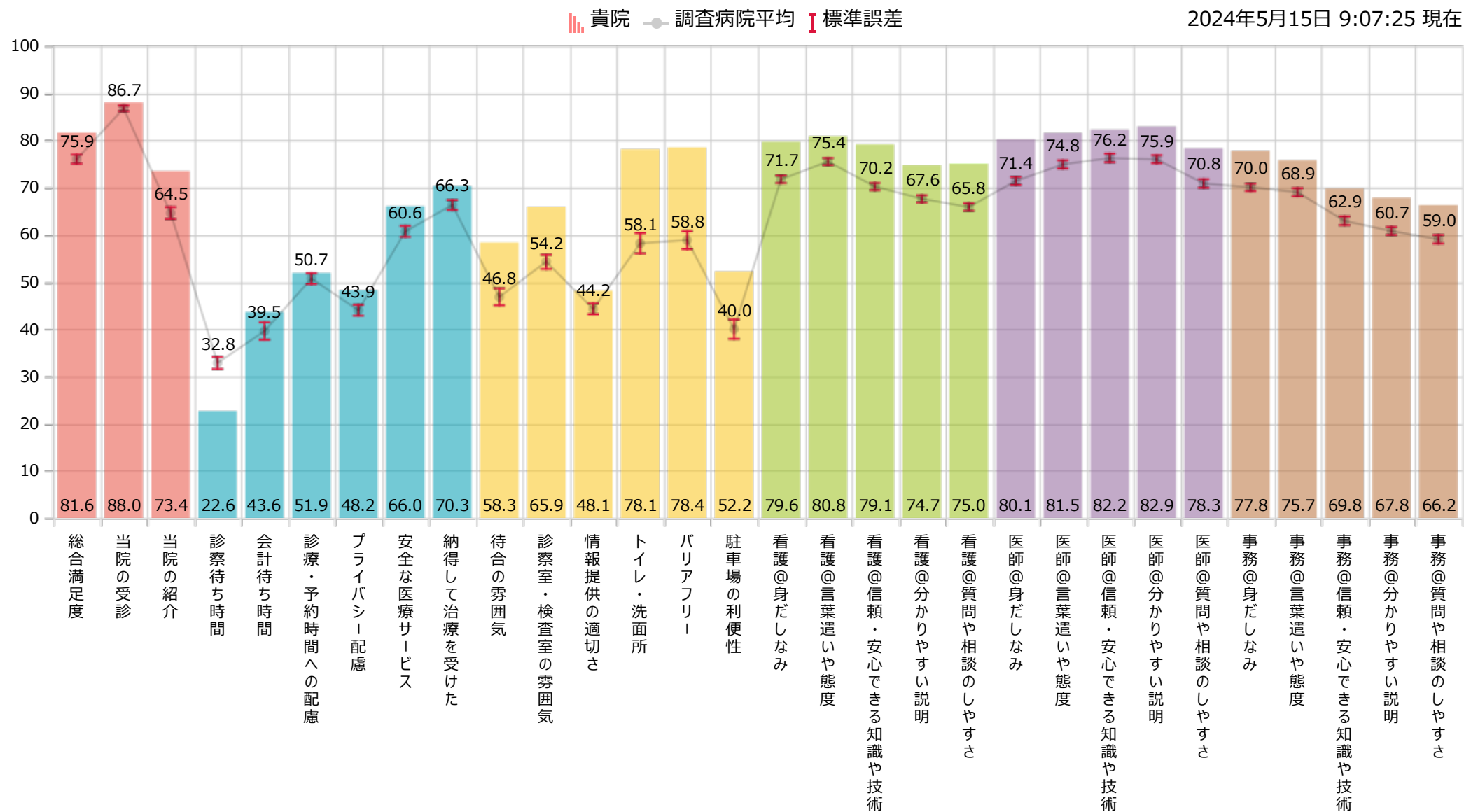
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「診察待ち時間」「プライバシー配慮」「会計待ち時間」「安全な医療サービス」「診療・予約時間への配慮」

施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「駐車場の利便性」「待合の雰囲気」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 64 病院で実施



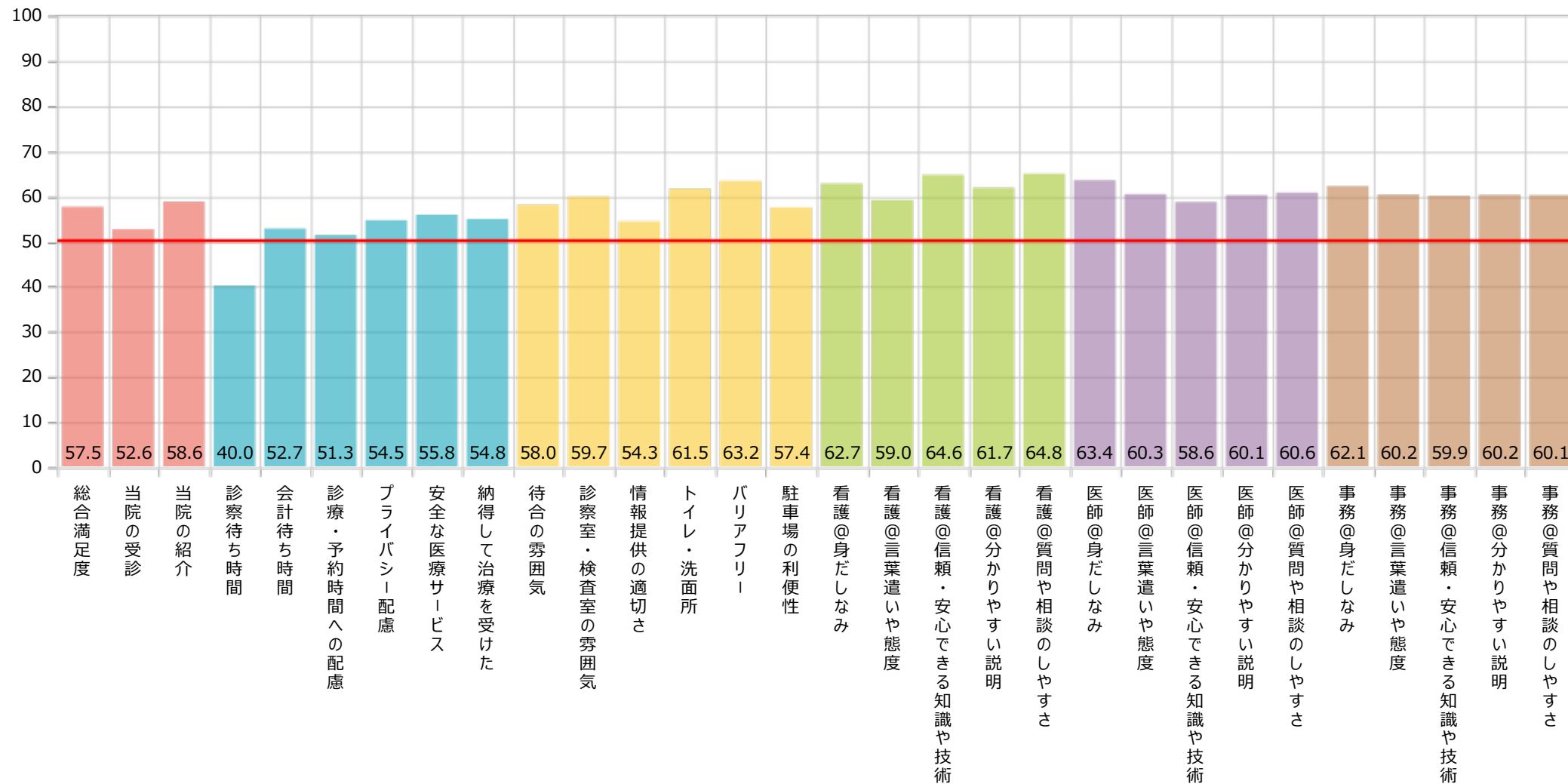
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 64 病院で実施

偏差値とは

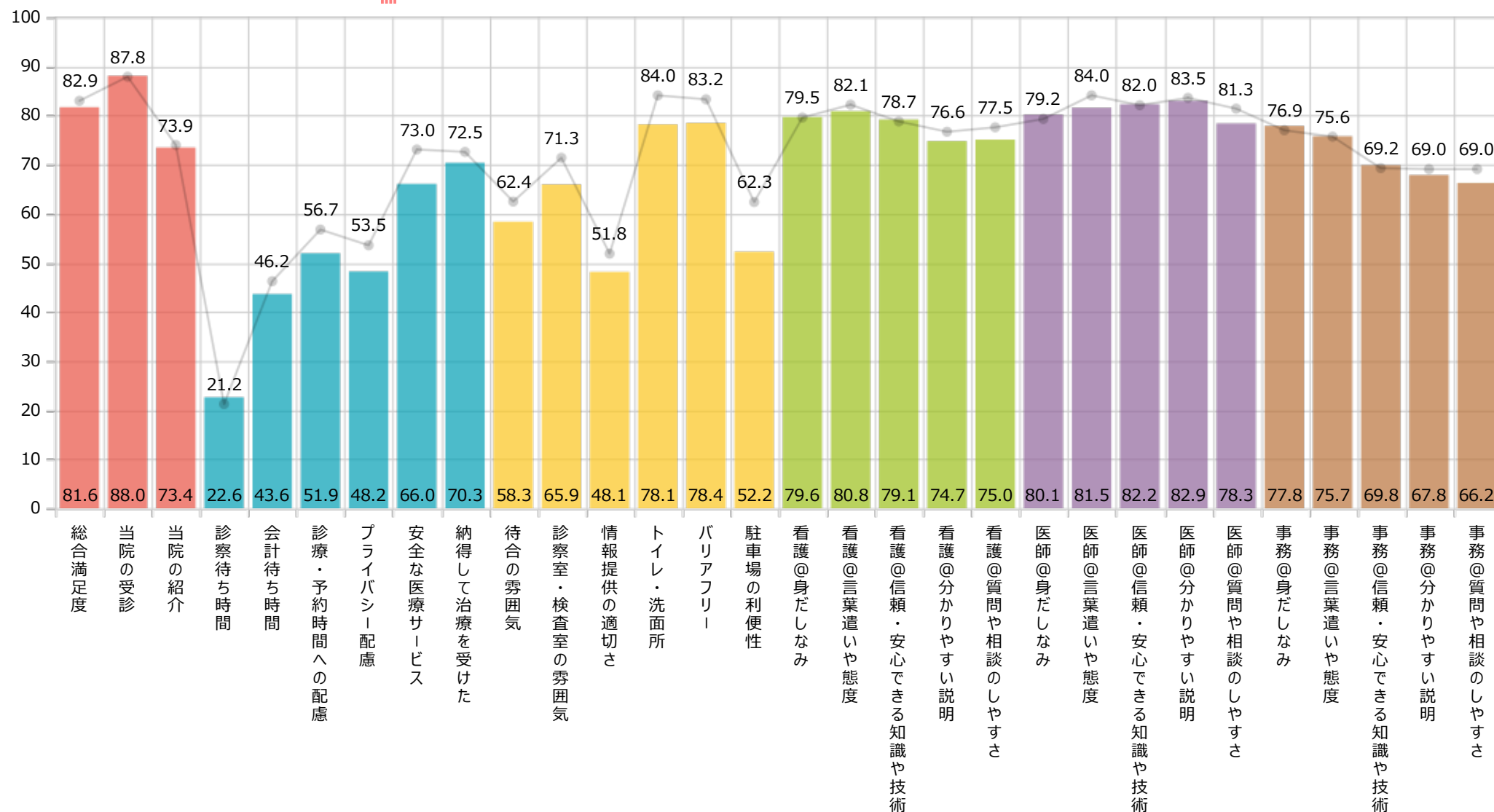
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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02月27日 ● 前回 2023年02月14日～2023年02月27日

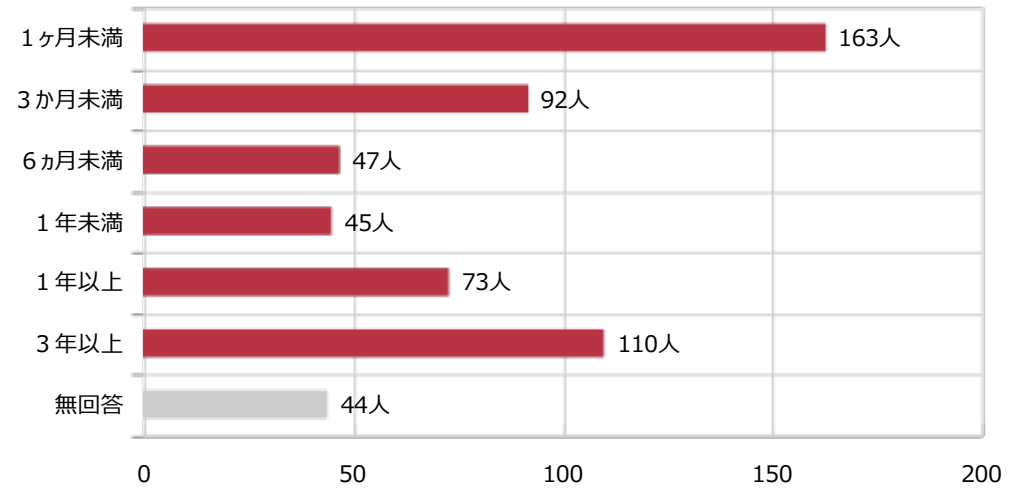


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

当院への受診期間について、お尋ねします

「1ヶ月未満」が163人と最も多いです。次いで「3年以上」110人、「3か月未満」92人となっています。最も少ないのは「1年未満」の45人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
1ヶ月未満	163	28.4%
3か月未満	92	16.0%
6か月未満	47	8.2%
1年未満	45	7.8%
1年以上	73	12.7%
3年以上	110	19.2%
無回答	44	7.7%
合計	574	100.0%

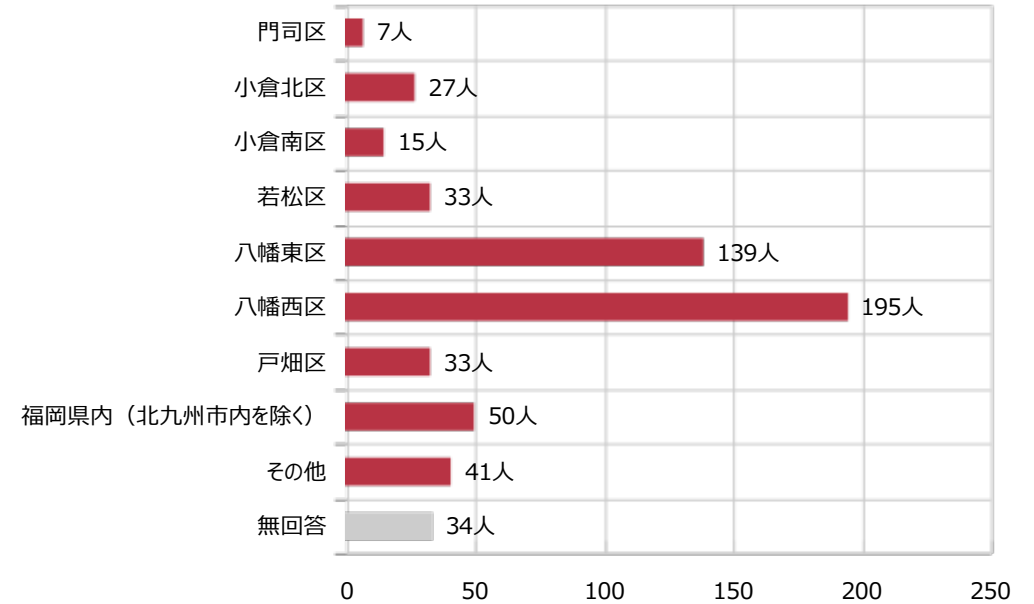


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

居住地域について、お尋ねします

「八幡西区」が 195 人 と最も多いです。次いで「八幡東区」139 人、「福岡県内（北九州市内を除く）」50 人 となっています。最も少ないのは「門司区」の 7 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
門司区	7	1.2%
小倉北区	27	4.7%
小倉南区	15	2.6%
若松区	33	5.7%
八幡東区	139	24.2%
八幡西区	195	34.0%
戸畑区	33	5.7%
福岡県内（北九州市内を除く）	50	8.7%
その他	41	7.1%
無回答	34	5.9%
合計	574	100.0%

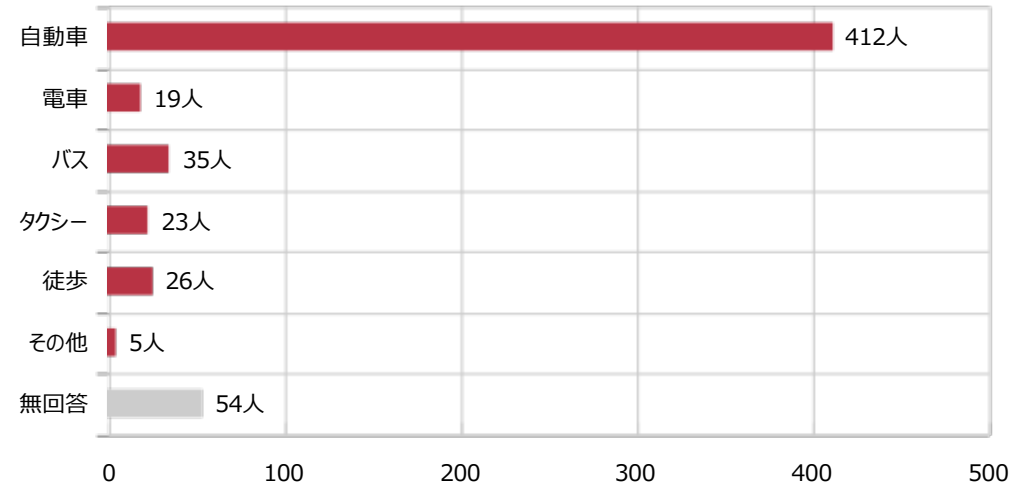


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

当院への来院手段について、お尋ねします

「自動車」が 412 人 と最も多いです。次いで「バス」 35 人、「徒歩」 26 人 となっています。最も少ないのは「その他」の 5 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
自動車	412	71.8%
電車	19	3.3%
バス	35	6.1%
タクシー	23	4.0%
徒歩	26	4.5%
その他	5	0.9%
無回答	54	9.4%
合計	574	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 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 213 人と最も多いです。次いで「普通」133 人、「非常に満足」94 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	94	16.4%
満足	213	37.1%
普通	133	23.2%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	131	22.8%
合計	574	100.0%

