

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年2月 外来・入院患者満足度調査（2025年02月10日～2025年02月25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

1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 本日の受診予約 5. 本日の診察待ち時間 6. 本日の受診科目 7. 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）

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

2025年02月10日～2025年02月25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

Web回答フォーム・アンケート用紙を配付し、無記名回答方式で実施・ホームページ上にQRコード掲載

調査対象者数

617

回収数

617 （web回答147・用紙回答470）

回収率

100.0%

有効回答数

602 （web回答146・用紙回答456）

有効回答率

97.6%

II. 調査票

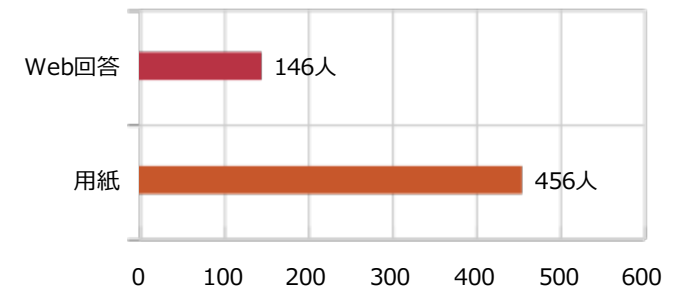
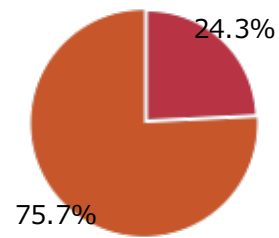
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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 / 7

回答方法

「用紙」456 人、「Web回答」146 人で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	146	24.3%
用紙	■	456	75.7%
合計		602	100.0%

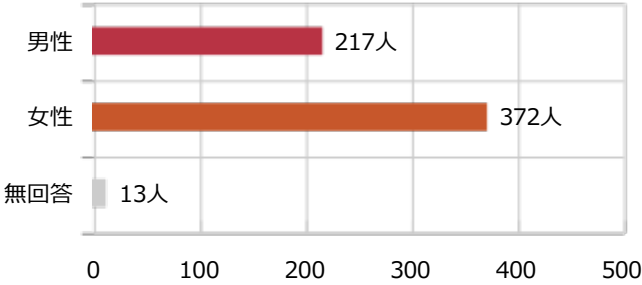
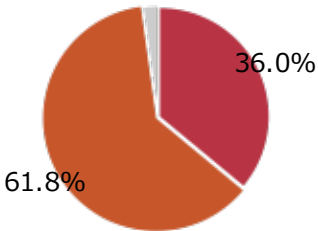


Ⅲ. 属性調査 2 / 7

性別

「女性」372 人、「男性」217 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	217	36.0%
女性	■	372	61.8%
無回答	■	13	2.2%
合計		602	100.0%

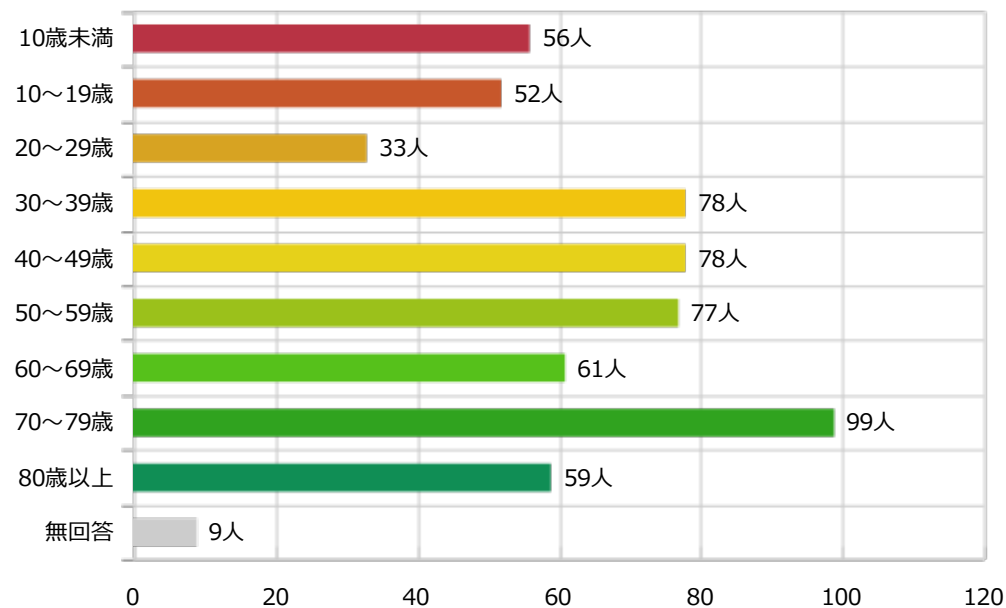


Ⅲ. 属性調査 3 / 7

年齢

「70～79歳」が 99 人 と最も多いです。次いで「30～39歳」「40～49歳」 78 人 、
「50～59歳」 77 人 となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 33 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	56	9.3%
10～19歳	■	52	8.6%
20～29歳	■	33	5.5%
30～39歳	■	78	13.0%
40～49歳	■	78	13.0%
50～59歳	■	77	12.8%
60～69歳	■	61	10.1%
70～79歳	■	99	16.4%
80歳以上	■	59	9.8%
無回答	■	9	1.5%
合計		602	100.0%

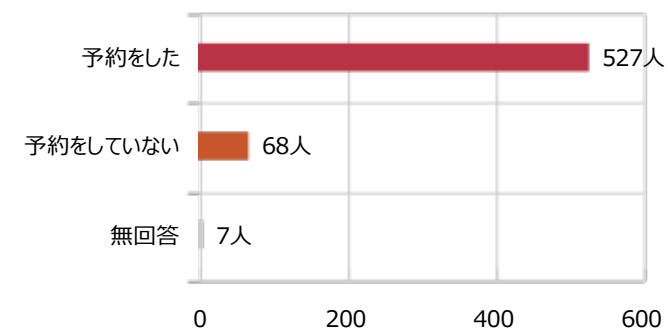
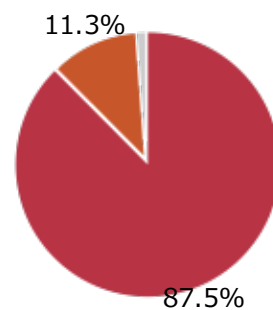


Ⅲ. 属性調査 4 / 7

本日の受診予約

「予約をした」527 人、「予約をしていない」68 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	■	527	87.5%
予約をしていない	■	68	11.3%
無回答	■	7	1.2%
合計		602	100.0%

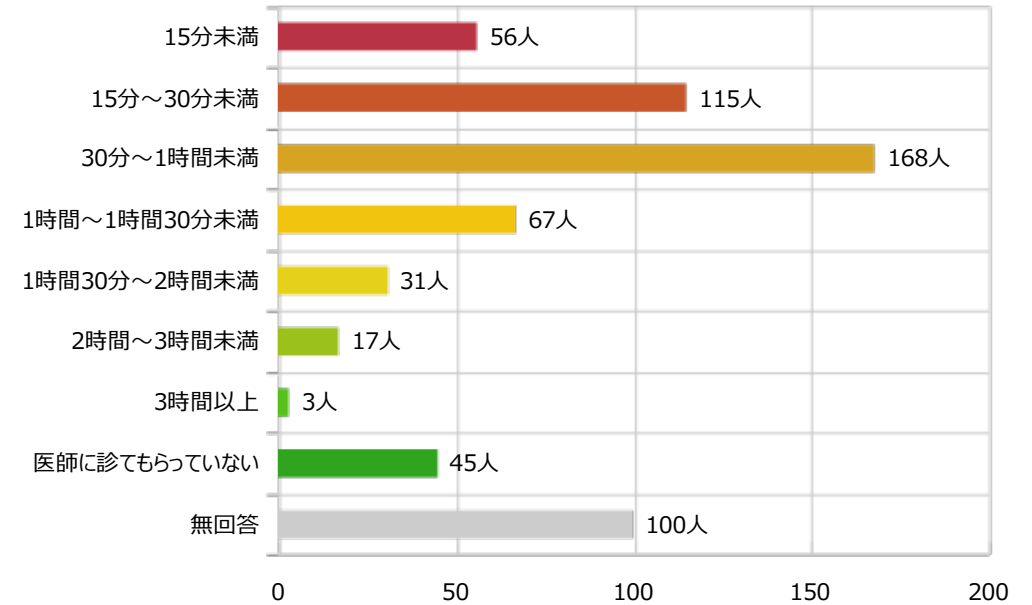


Ⅲ. 属性調査 5 / 7

本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 168 人 と最も多いです。次いで「15分～30分未満」 115 人、「1時間～1時間30分未満」 67 人 となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 3 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	56	9.3%
15分～30分未満	■	115	19.1%
30分～1時間未満	■	168	27.9%
1時間～1時間30分未満	■	67	11.1%
1時間30分～2時間未満	■	31	5.1%
2時間～3時間未満	■	17	2.8%
3時間以上	■	3	0.5%
医師に診てもらっていない	■	45	7.5%
無回答	■	100	16.6%
合計		602	100.0%

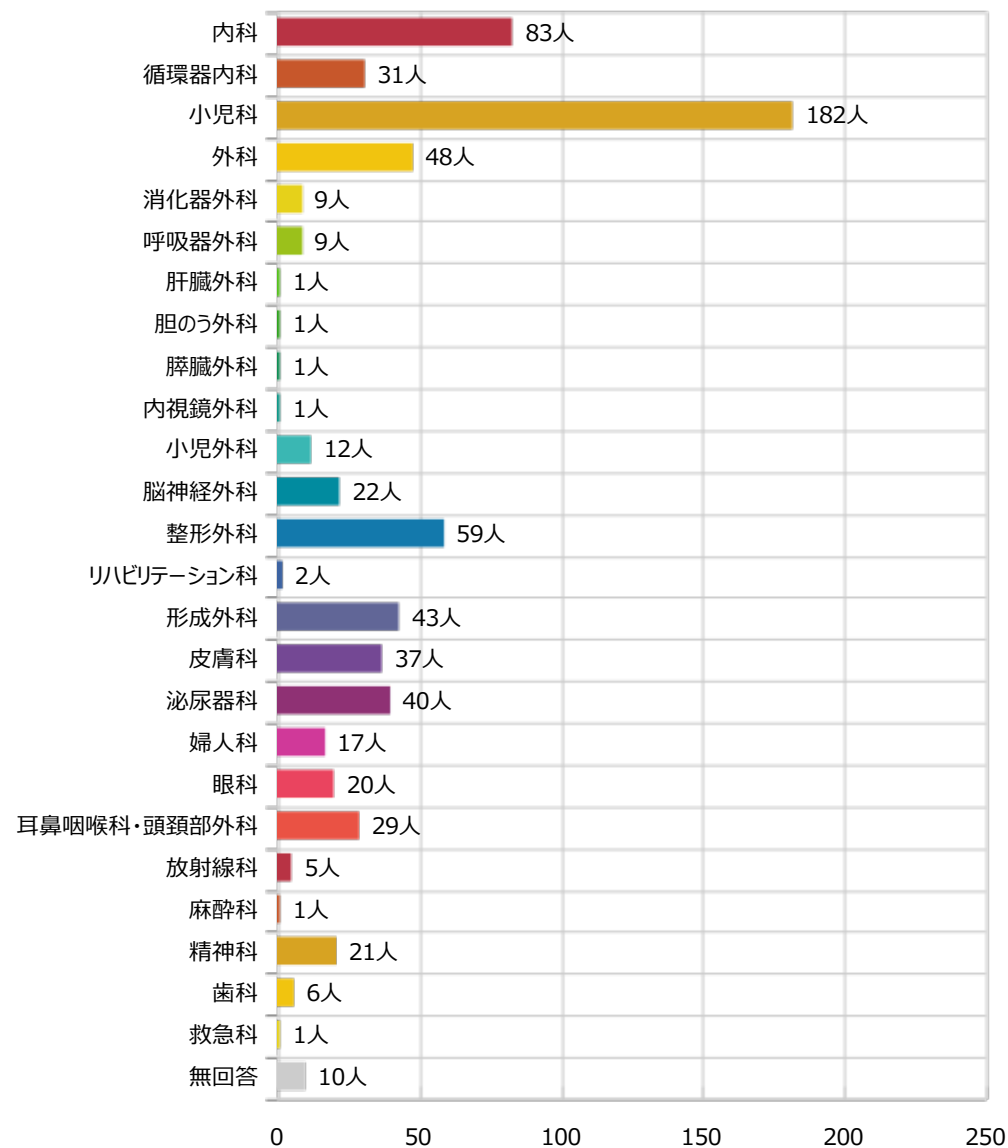


Ⅲ. 属性調査 6 / 7

複数 本日の受診科目

「小児科」が 182 人と最も多いです。次いで「内科」83 人、「整形外科」59 人となっています。最も少ないのは「肝臓外科」「胆のう外科」「膵臓外科」「内視鏡外科」「麻酔科」「救急科」の 1 人です。

選択肢	回答数
内科	83
循環器内科	31
小児科	182
外科	48
消化器外科	9
呼吸器外科	9
肝臓外科	1
胆のう外科	1
膵臓外科	1
内視鏡外科	1
小児外科	12
脳神経外科	22
整形外科	59
リハビリテーション科	2
形成外科	43
皮膚科	37
泌尿器科	40
婦人科	17
眼科	20
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	29
放射線科	5
麻酔科	1
精神科	21
歯科	6
救急科	1
無回答	10

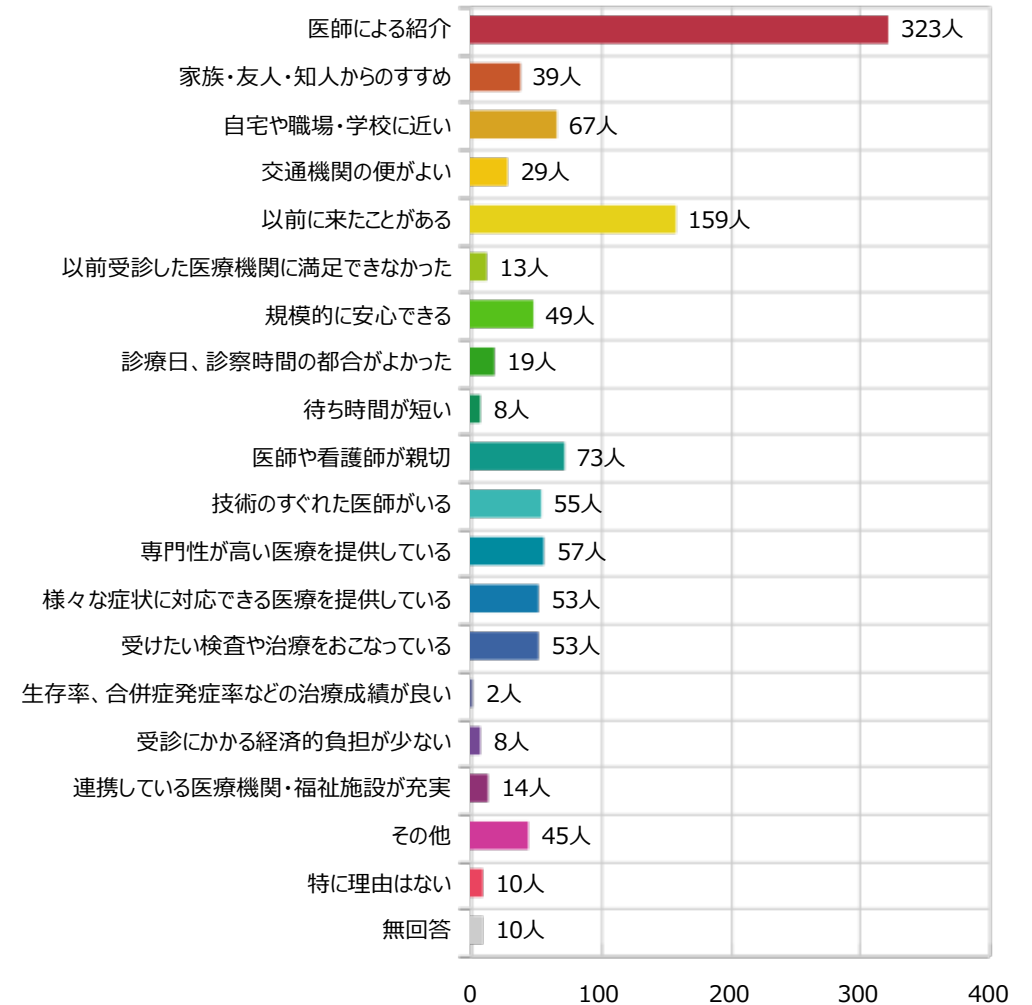


Ⅲ. 属性調査 7 / 7

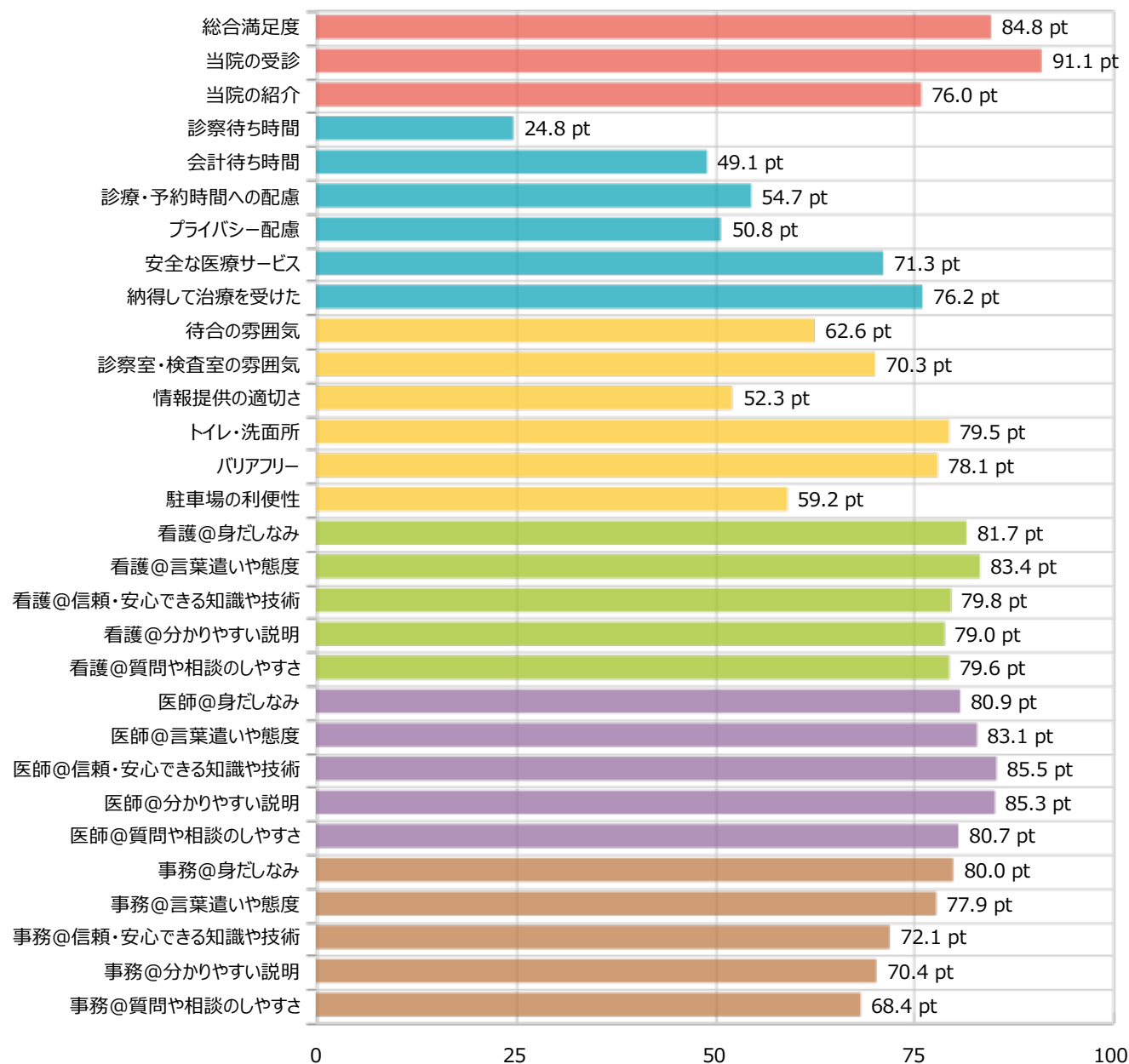
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 323 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」159 人、「医師や看護師が親切」73 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 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	323
家族・友人・知人からのすすめ	39
自宅や職場・学校に近い	67
交通機関の便がよい	29
以前に来たことがある	159
以前受診した医療機関に満足できなかった	13
規模的に安心できる	49
診療日、診察時間の都合がよかった	19
待ち時間が短い	8
医師や看護師が親切	73
技術のすぐれた医師がいる	55
専門性が高い医療を提供している	57
様々な症状に対応できる医療を提供している	53
受けたい検査や治療をおこなっている	53
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	2
受診にかかる経済的負担が少ない	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	45
特に理由はない	10
無回答	10



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.8** 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 91.1 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 85.5 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 85.3 ポイントとなっています。

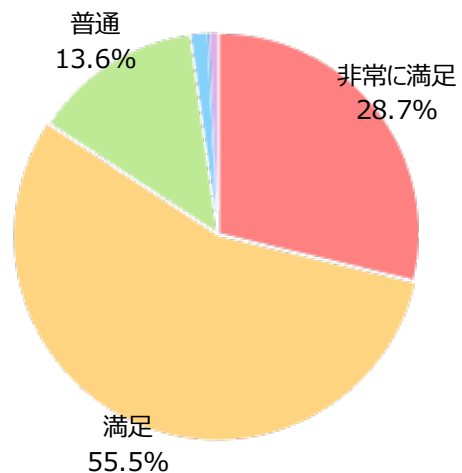
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 24.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

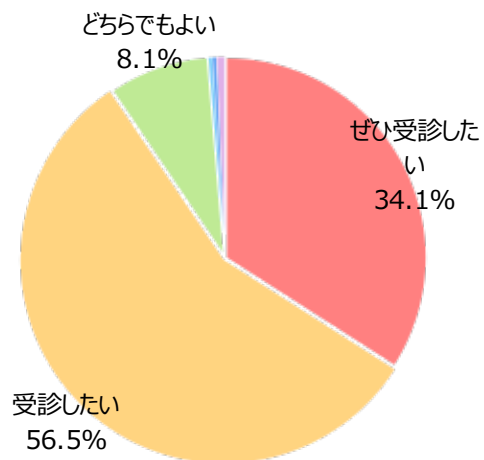
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

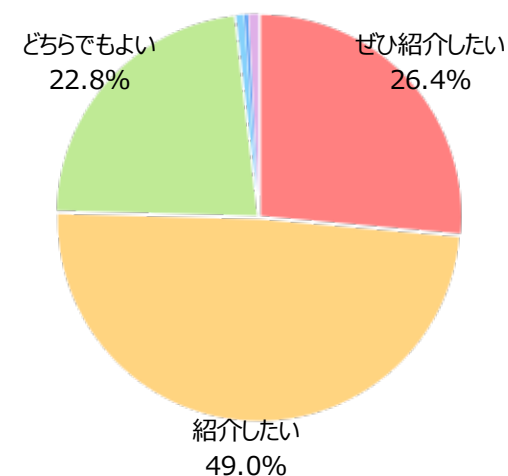
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	173	28.7%
満足	334	55.5%
普通	82	13.6%
やや不満	8	1.3%
不満	1	0.2%
無回答	4	0.7%
合計	602	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	205	34.1%
受診したい	340	56.5%
どちらでもよい	49	8.1%
あまり受診したくない	2	0.3%
受診したくない	2	0.3%
無回答	4	0.7%
合計	602	100.0%



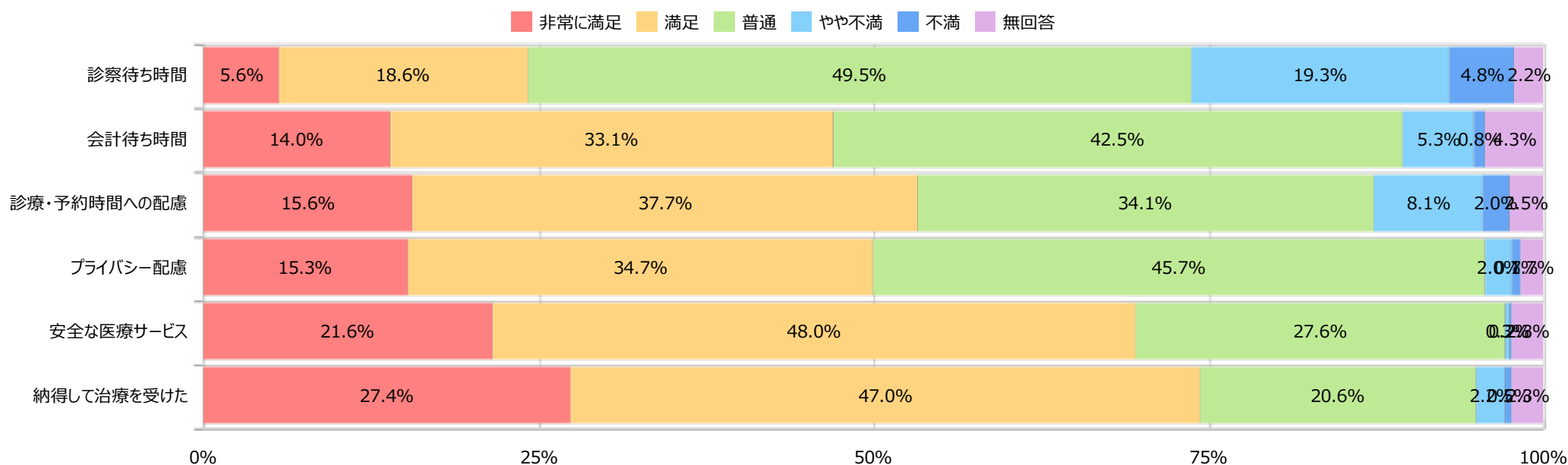
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	159	26.4%
紹介したい	295	49.0%
どちらでもよい	137	22.8%
あまり紹介したくない	4	0.7%
紹介したくない	2	0.3%
無回答	5	0.8%
合計	602	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

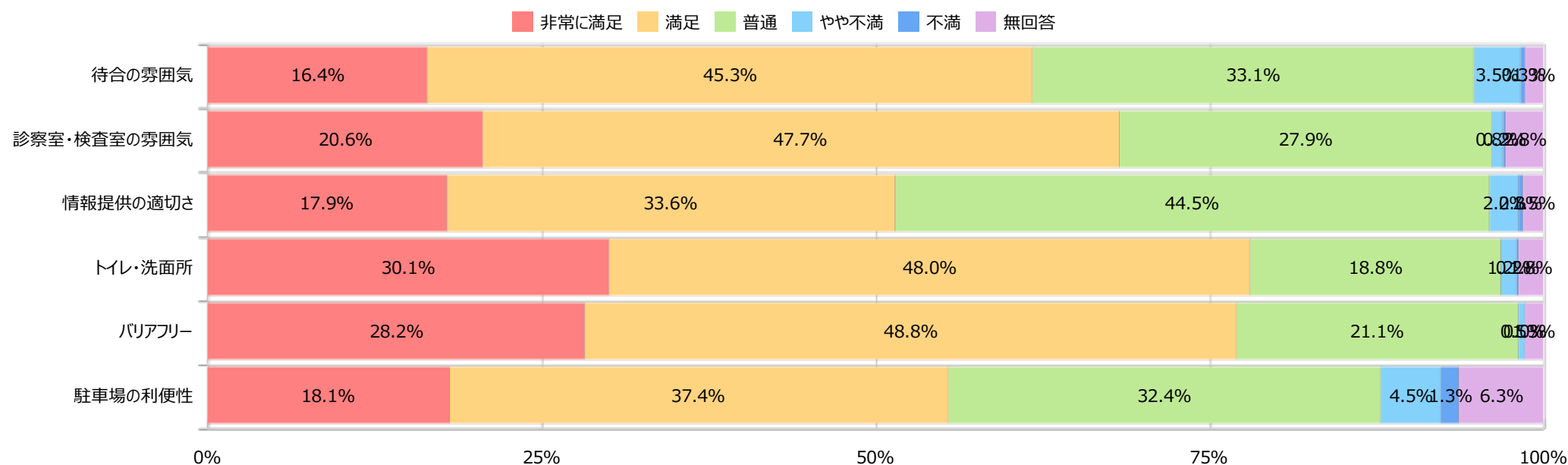
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	34 人	5.6%	112 人	18.6%	298 人	49.5%	116 人	19.3%	29 人	4.8%	13 人	2.2%	602 人	100.0%
会計待ち時間	84 人	14.0%	199 人	33.1%	256 人	42.5%	32 人	5.3%	5 人	0.8%	26 人	4.3%	602 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	94 人	15.6%	227 人	37.7%	205 人	34.1%	49 人	8.1%	12 人	2.0%	15 人	2.5%	602 人	100.0%
プライバシー配慮	92 人	15.3%	209 人	34.7%	275 人	45.7%	12 人	2.0%	4 人	0.7%	10 人	1.7%	602 人	100.0%
安全な医療サービス	130 人	21.6%	289 人	48.0%	166 人	27.6%	2 人	0.3%	1 人	0.2%	14 人	2.3%	602 人	100.0%
納得して治療を受けた	165 人	27.4%	283 人	47.0%	124 人	20.6%	13 人	2.2%	3 人	0.5%	14 人	2.3%	602 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

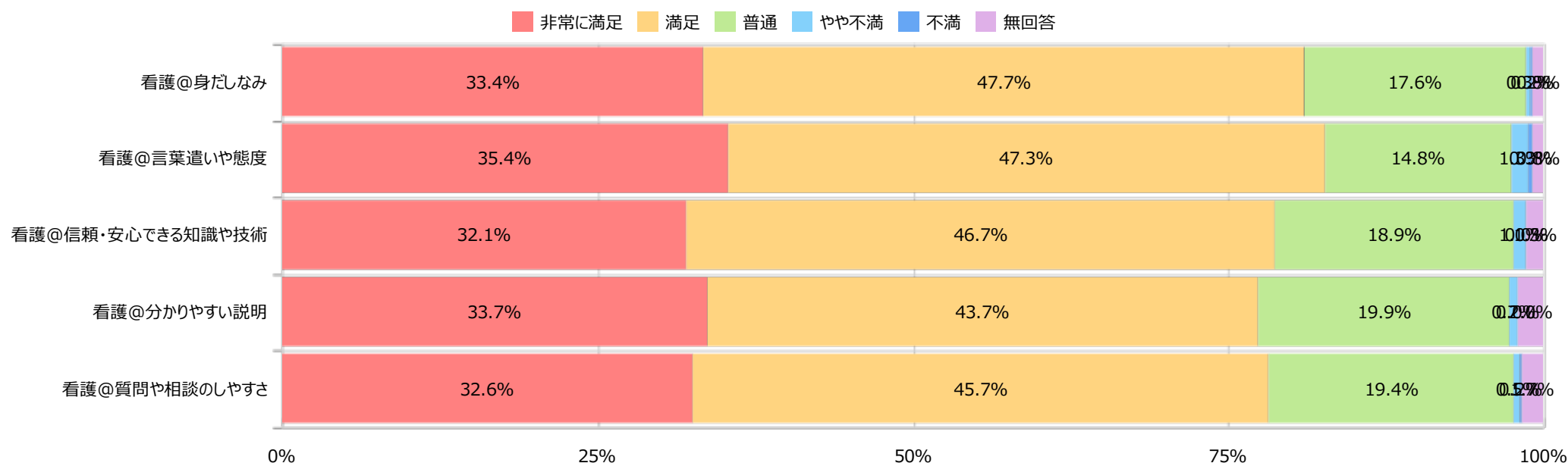
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	99 人	16.4%	273 人	45.3%	199 人	33.1%	21 人	3.5%	2 人	0.3%	8 人	1.3%	602 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	124 人	20.6%	287 人	47.7%	168 人	27.9%	5 人	0.8%	1 人	0.2%	17 人	2.8%	602 人	100.0%
情報提供の適切さ	108 人	17.9%	202 人	33.6%	268 人	44.5%	13 人	2.2%	2 人	0.3%	9 人	1.5%	602 人	100.0%
トイレ・洗面所	181 人	30.1%	289 人	48.0%	113 人	18.8%	7 人	1.2%	1 人	0.2%	11 人	1.8%	602 人	100.0%
バリアフリー	170 人	28.2%	294 人	48.8%	127 人	21.1%	3 人	0.5%	0 人	0.0%	8 人	1.3%	602 人	100.0%
駐車場の利便性	109 人	18.1%	225 人	37.4%	195 人	32.4%	27 人	4.5%	8 人	1.3%	38 人	6.3%	602 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

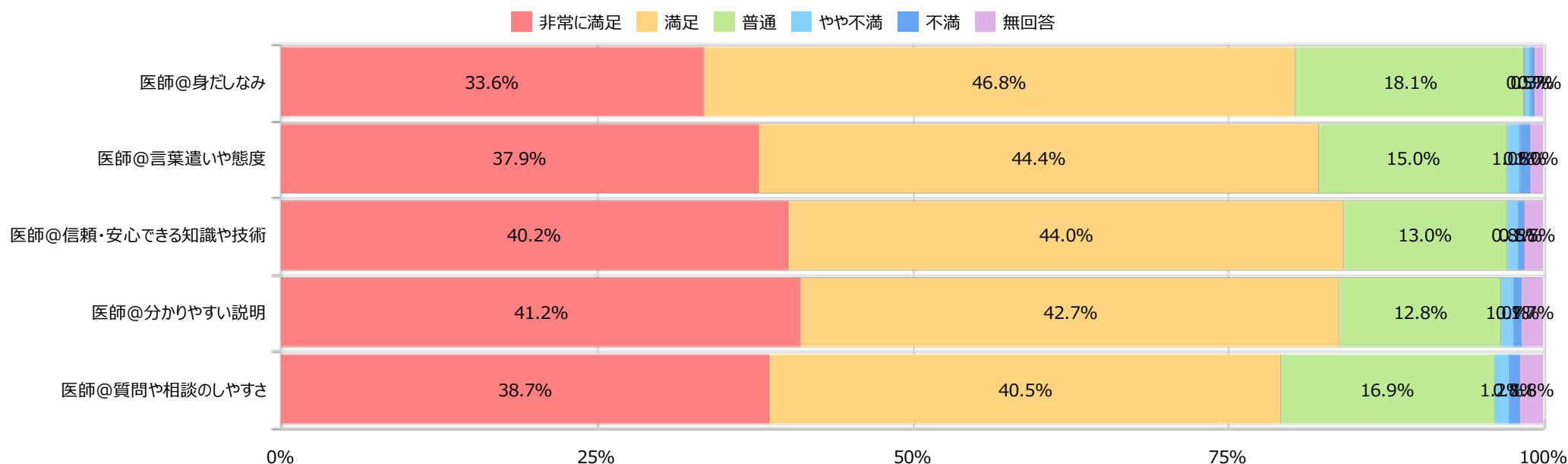
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	201 人	33.4%	287 人	47.7%	106 人	17.6%	2 人	0.3%	1 人	0.2%	5 人	0.8%	602 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	213 人	35.4%	285 人	47.3%	89 人	14.8%	8 人	1.3%	2 人	0.3%	5 人	0.8%	602 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	193 人	32.1%	281 人	46.7%	114 人	18.9%	6 人	1.0%	0 人	0.0%	8 人	1.3%	602 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	203 人	33.7%	263 人	43.7%	120 人	19.9%	4 人	0.7%	0 人	0.0%	12 人	2.0%	602 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	196 人	32.6%	275 人	45.7%	117 人	19.4%	3 人	0.5%	1 人	0.2%	10 人	1.7%	602 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

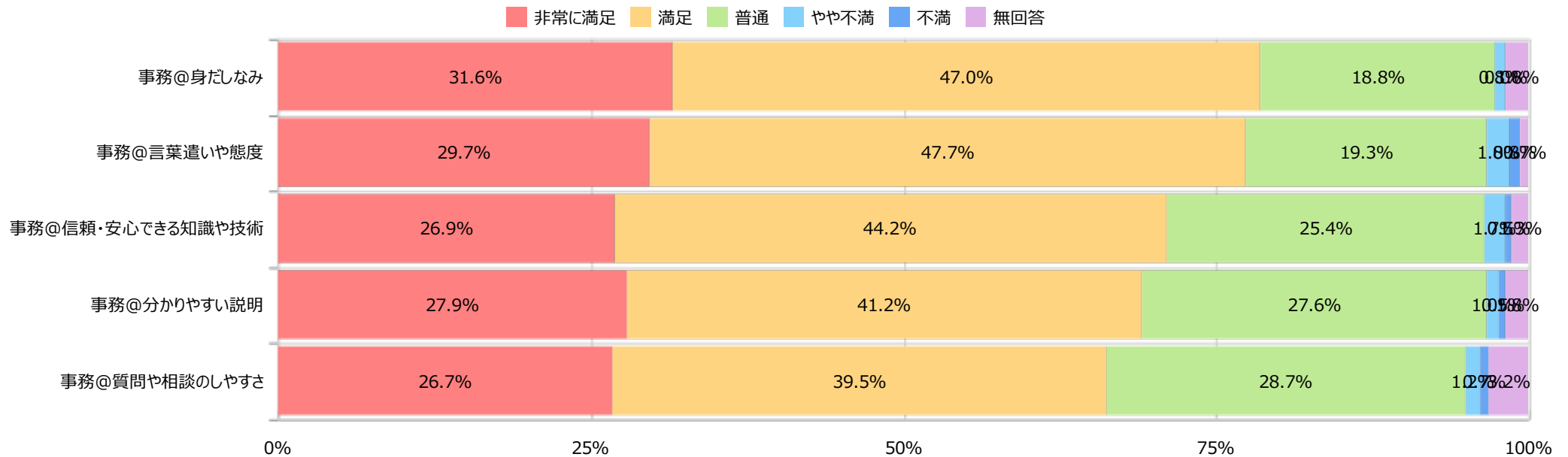
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	202 人	33.6%	282 人	46.8%	109 人	18.1%	3 人	0.5%	2 人	0.3%	4 人	0.7%	602 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	228 人	37.9%	267 人	44.4%	90 人	15.0%	6 人	1.0%	5 人	0.8%	6 人	1.0%	602 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	242 人	40.2%	265 人	44.0%	78 人	13.0%	5 人	0.8%	3 人	0.5%	9 人	1.5%	602 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	248 人	41.2%	257 人	42.7%	77 人	12.8%	6 人	1.0%	4 人	0.7%	10 人	1.7%	602 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	233 人	38.7%	244 人	40.5%	102 人	16.9%	7 人	1.2%	5 人	0.8%	11 人	1.8%	602 人	100.0%



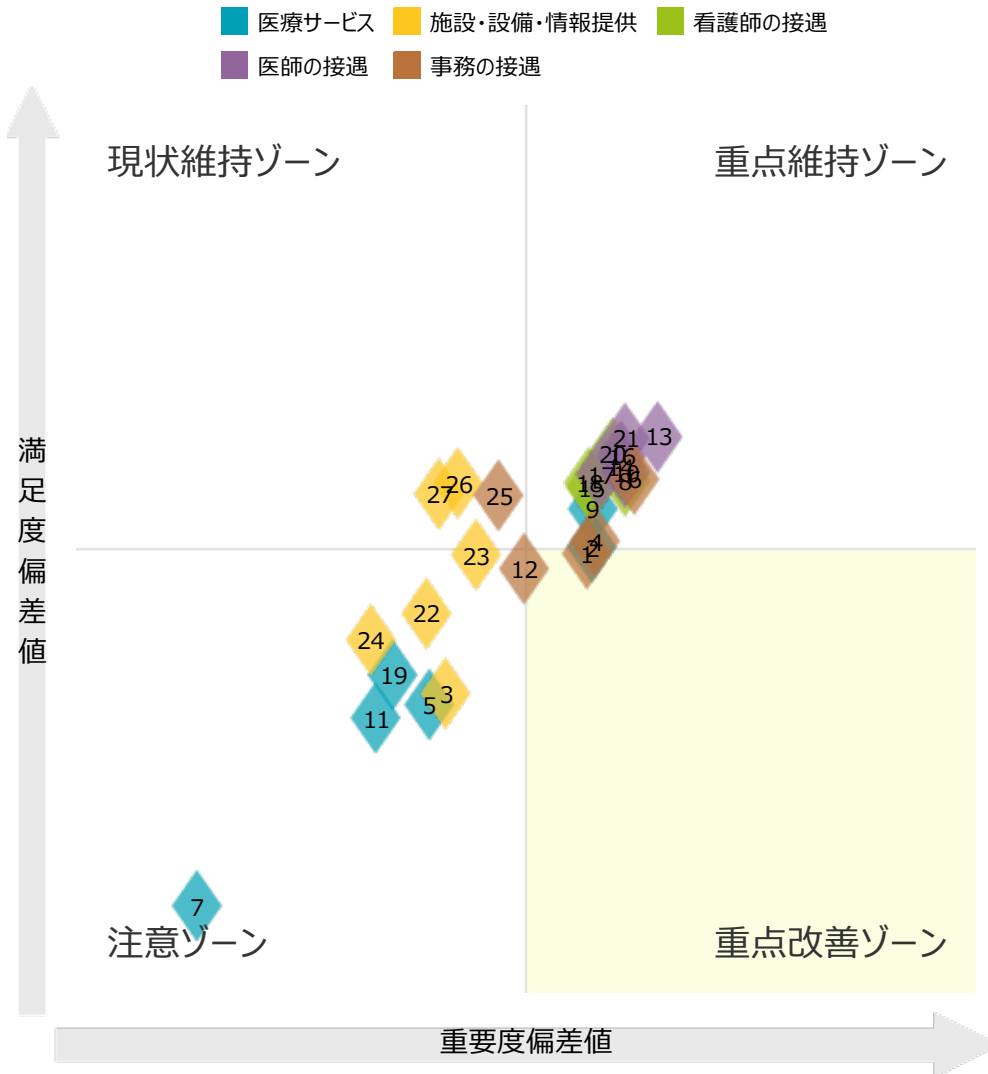
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	190 人	31.6%	283 人	47.0%	113 人	18.8%	5 人	0.8%	0 人	0.0%	11 人	1.8%	602 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	179 人	29.7%	287 人	47.7%	116 人	19.3%	11 人	1.8%	5 人	0.8%	4 人	0.7%	602 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	162 人	26.9%	266 人	44.2%	153 人	25.4%	10 人	1.7%	3 人	0.5%	8 人	1.3%	602 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	168 人	27.9%	248 人	41.2%	166 人	27.6%	6 人	1.0%	3 人	0.5%	11 人	1.8%	602 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	161 人	26.7%	238 人	39.5%	173 人	28.7%	7 人	1.2%	4 人	0.7%	19 人	3.2%	602 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@分かりやすい説明	2.981	70.4
2	安全な医療サービス	2.806	71.3
3	情報提供の適切さ	2.676	52.3
4	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.617	72.1
5	プライバシー配慮	2.464	50.8
6	事務@身だしなみ	1.516	80.0
7	診察待ち時間	1.302	24.8
8	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.214	79.8
9	納得して治療を受けた	1.055	76.2
10	医師@身だしなみ	0.863	80.9
11	会計待ち時間	0.830	49.1
12	事務@質問や相談のしやすさ	0.780	68.4
13	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.722	85.5
14	看護@身だしなみ	0.431	81.7
15	看護@分かりやすい説明	0.099	79.0
16	医師@言葉遣いや態度	0.034	83.1
17	医師@質問や相談のしやすさ	-0.065	80.7
18	看護@質問や相談のしやすさ	-0.176	79.6
19	診療・予約時間への配慮	-0.231	54.7
20	看護@言葉遣いや態度	-0.420	83.4
21	医師@分かりやすい説明	-0.519	85.3
22	待合の雰囲気	-1.369	62.6
23	診察室・検査室の雰囲気	-1.906	70.3
24	駐車場の利便性	-2.540	59.2
25	事務@言葉遣いや態度	-4.321	77.9
26	トイレ・洗面所	-8.542	79.5
27	バリアフリー	-10.446	78.1

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@分かりやすい説明」

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「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

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

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

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

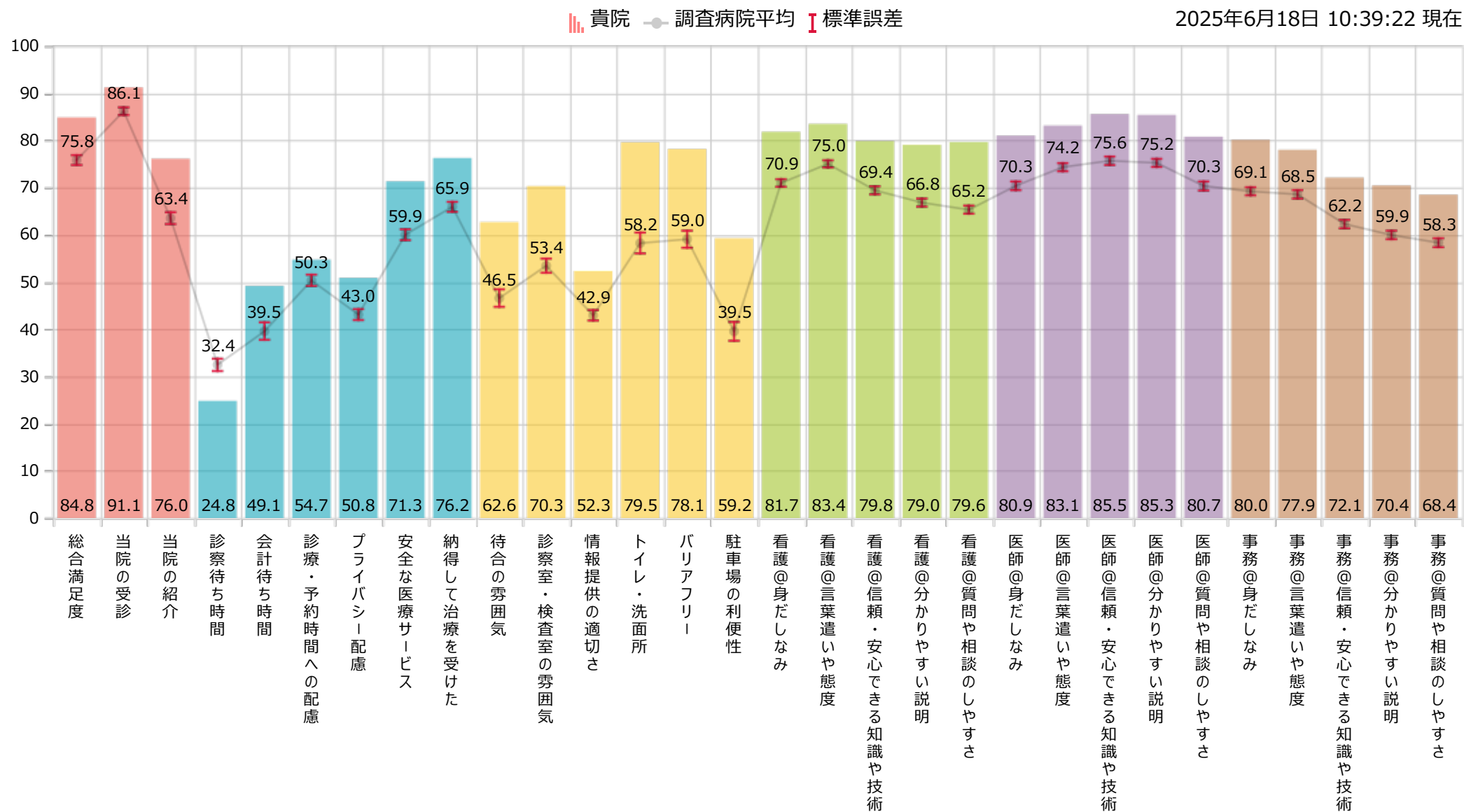
医療サービス「プライバシー配慮」「診察待ち時間」「会計待ち時間」「診療・予約時間への配慮」

施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「診察室・検査室の雰囲気」「駐車場の利便性」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 66 病院で実施



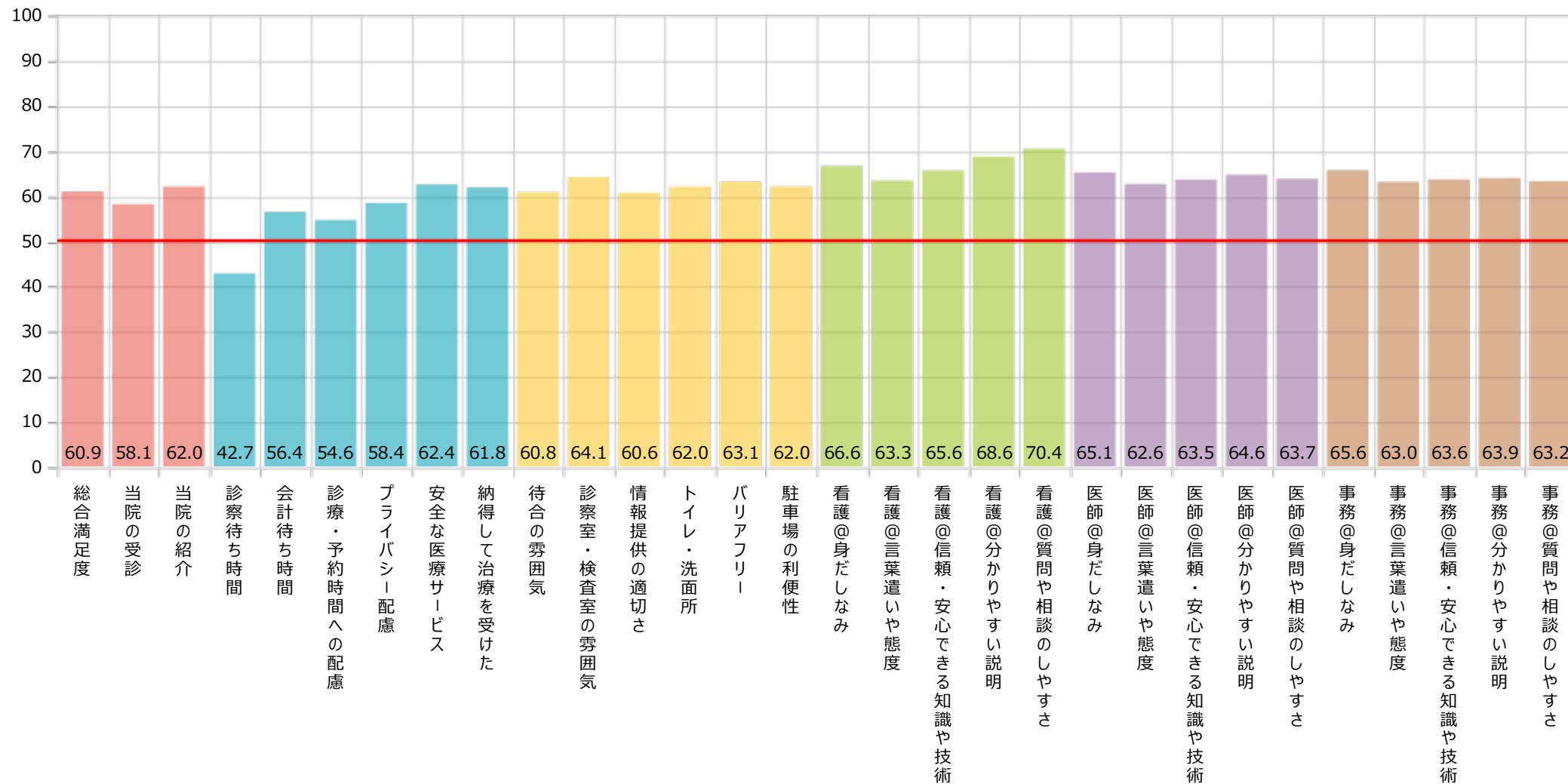
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 66 病院で実施

偏差値とは

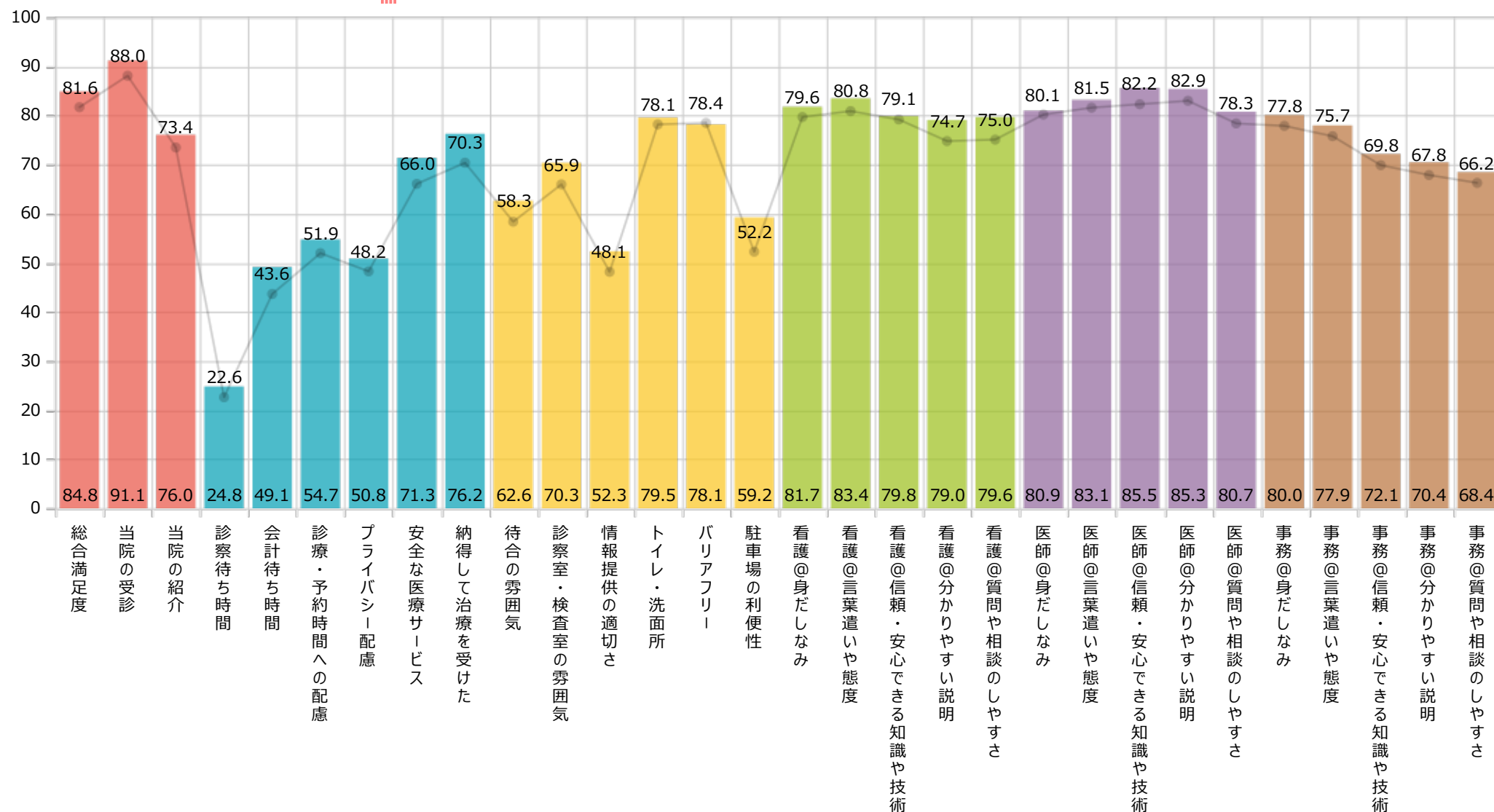
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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02月10日～2025年02月25日 ● 前回 2024年02月13日～2024年02月27日

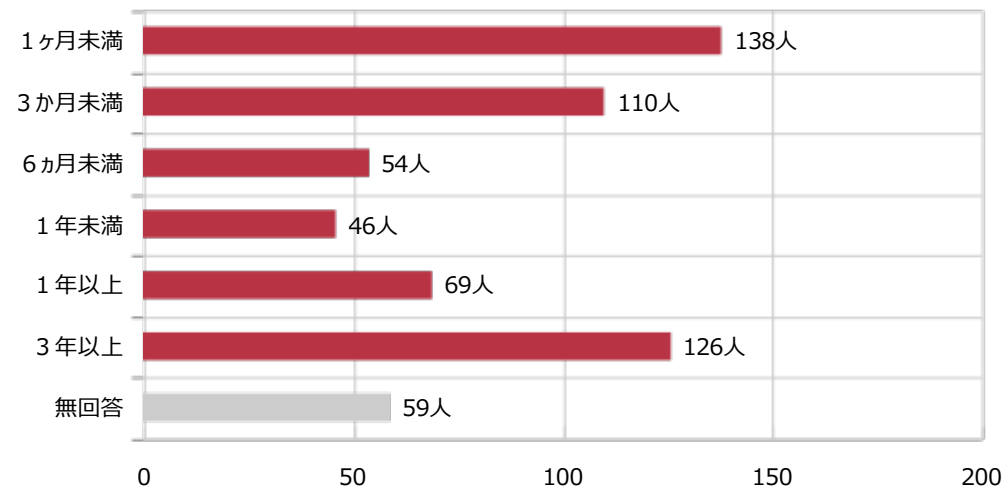


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

当院への受診期間について、お尋ねします

「1ヶ月未満」が138人と最も多いです。次いで「3年以上」126人、「3か月未満」110人となっています。最も少ないのは「1年未満」の46人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
1ヶ月未満	138	22.9%
3か月未満	110	18.3%
6か月未満	54	9.0%
1年未満	46	7.6%
1年以上	69	11.5%
3年以上	126	20.9%
無回答	59	9.8%
合計	602	100.0%

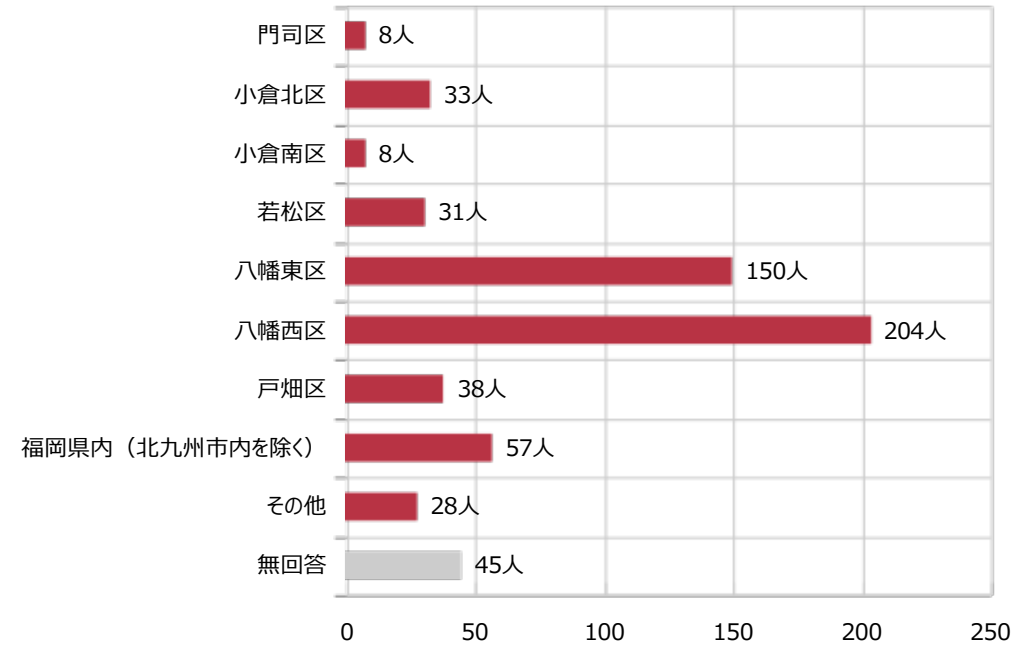


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

居住地について、お尋ねします

「八幡西区」が 204 人と最も多いです。次いで「八幡東区」150 人、「福岡県内（北九州市内を除く）」57 人となっています。最も少ないのは「門司区」「小倉南区」の 8 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
門司区	8	1.3%
小倉北区	33	5.5%
小倉南区	8	1.3%
若松区	31	5.1%
八幡東区	150	24.9%
八幡西区	204	33.9%
戸畑区	38	6.3%
福岡県内（北九州市内を除く）	57	9.5%
その他	28	4.7%
無回答	45	7.5%
合計	602	100.0%

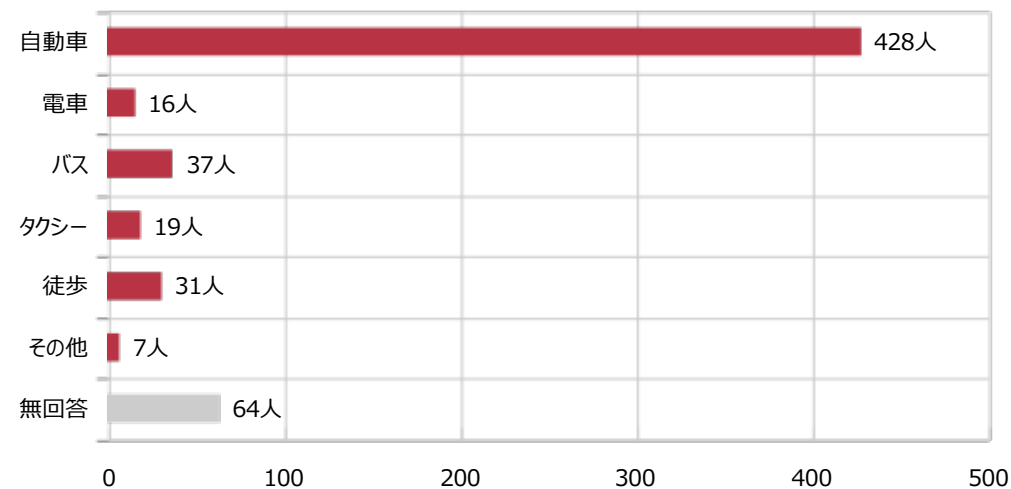


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

当院への来院手段について、お尋ねします

「自動車」が 428 人と最も多いです。次いで「バス」37人、「徒歩」31人となっています。最も少ないのは「その他」の7人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
自動車	428	71.1%
電車	16	2.7%
バス	37	6.1%
タクシー	19	3.2%
徒歩	31	5.1%
その他	7	1.2%
無回答	64	10.6%
合計	602	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 232 人と最も多いです。次いで「非常に満足」135 人、「普通」132 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	135	22.4%
満足	232	38.5%
普通	132	21.9%
やや不満	7	1.2%
不満	0	0.0%
無回答	96	15.9%
合計	602	100.0%

