

# 入院患者 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03月07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. 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）
- 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03月07日

## 調査日数

26

## 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

203

## 回収数

203 (web回答40・用紙回答163)

## 回収率

100.0%

## 有効回答数

200 (web回答40・用紙回答160)

## 有効回答率

98.5%

## II. 調査票

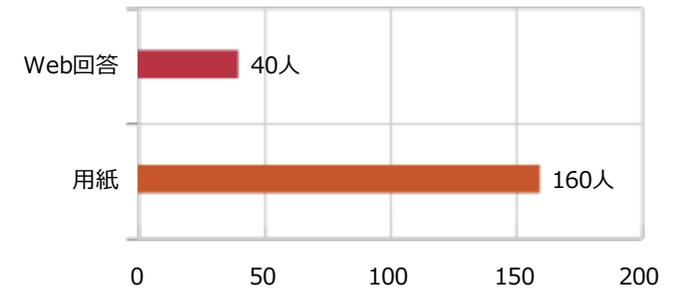
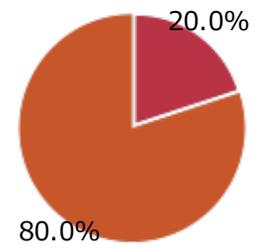
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
<b>総合満足度</b>			
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	
<b>接遇</b>			
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」160 人、「Web回答」40 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	40	20.0%
用紙	160	80.0%
合計	200	100.0%

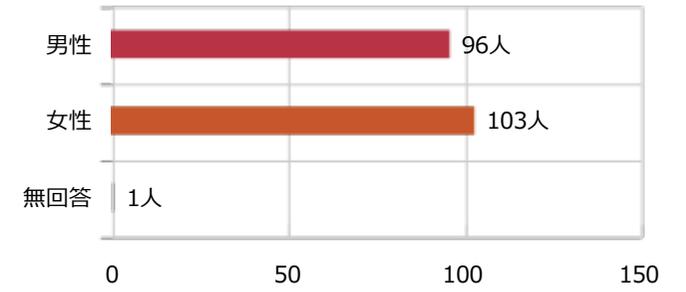
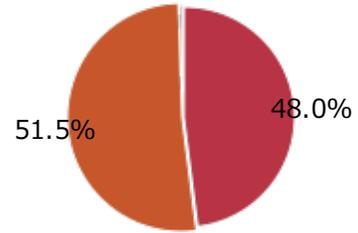


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 性別

「女性」103 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	48.0%
女性	103	51.5%
無回答	1	0.5%
合計	200	100.0%

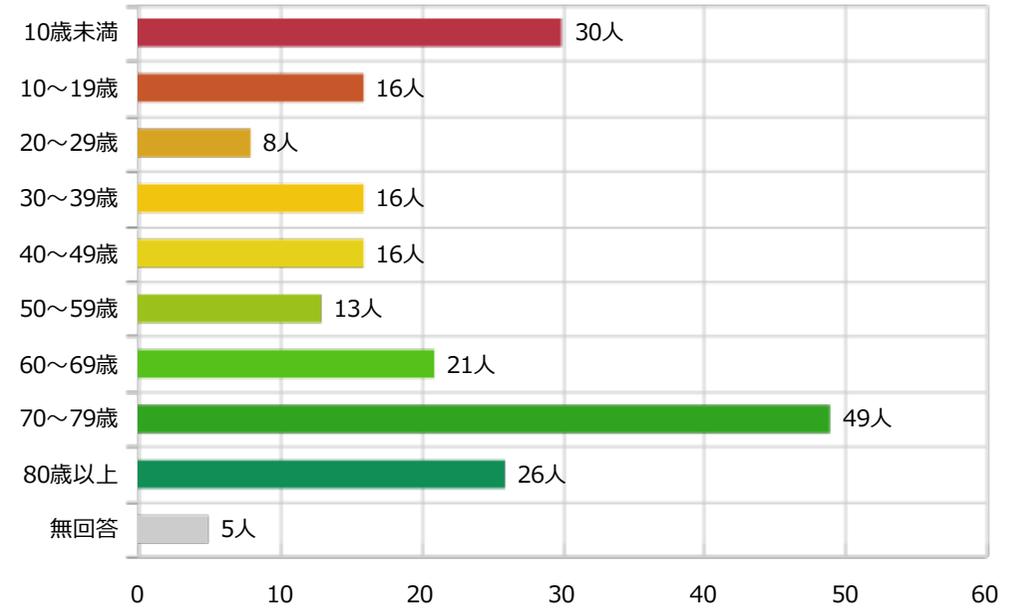


### III. 属性調査 3 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が49人と最も多いです。次いで「10歳未満」30人、「80歳以上」26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	30	15.0%
10～19歳	16	8.0%
20～29歳	8	4.0%
30～39歳	16	8.0%
40～49歳	16	8.0%
50～59歳	13	6.5%
60～69歳	21	10.5%
70～79歳	49	24.5%
80歳以上	26	13.0%
無回答	5	2.5%
合計	200	100.0%

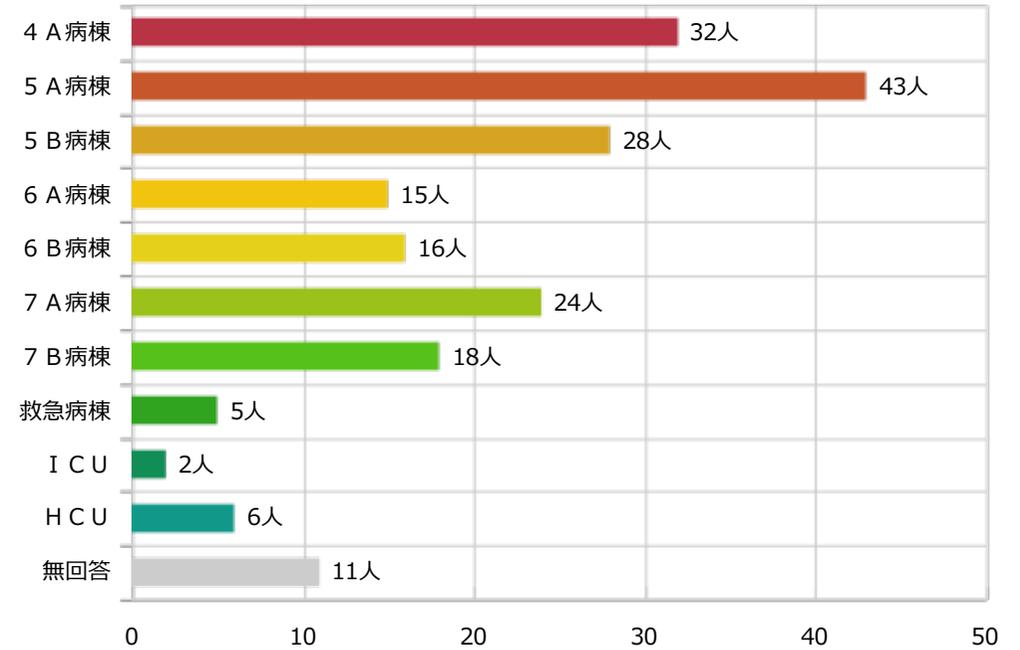


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 入院病棟

「5 A病棟」が43人と最も多いです。次いで「4 A病棟」32人、「5 B病棟」28人となっています。最も少ないのは「I C U」の2人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
4 A病棟	32	16.0%
5 A病棟	43	21.5%
5 B病棟	28	14.0%
6 A病棟	15	7.5%
6 B病棟	16	8.0%
7 A病棟	24	12.0%
7 B病棟	18	9.0%
救急病棟	5	2.5%
I C U	2	1.0%
H C U	6	3.0%
無回答	11	5.5%
合計	200	100.0%

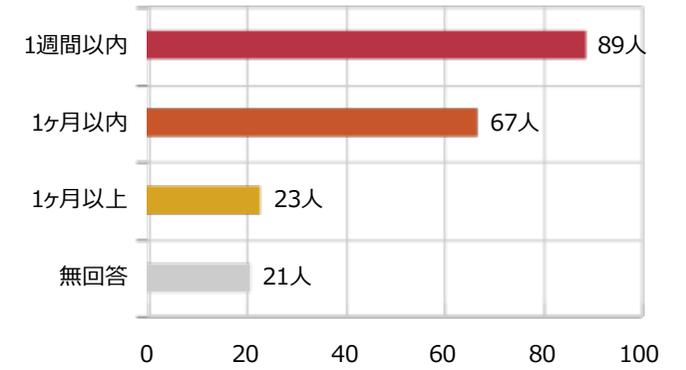
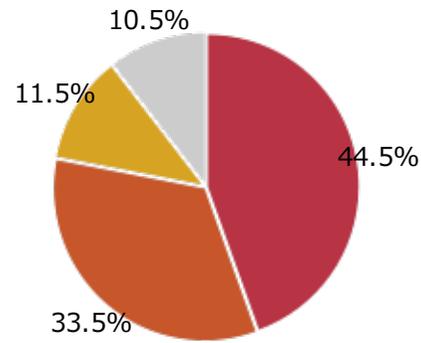


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」89人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」23人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	89	44.5%
1ヶ月以内	67	33.5%
1ヶ月以上	23	11.5%
無回答	21	10.5%
合計	200	100.0%

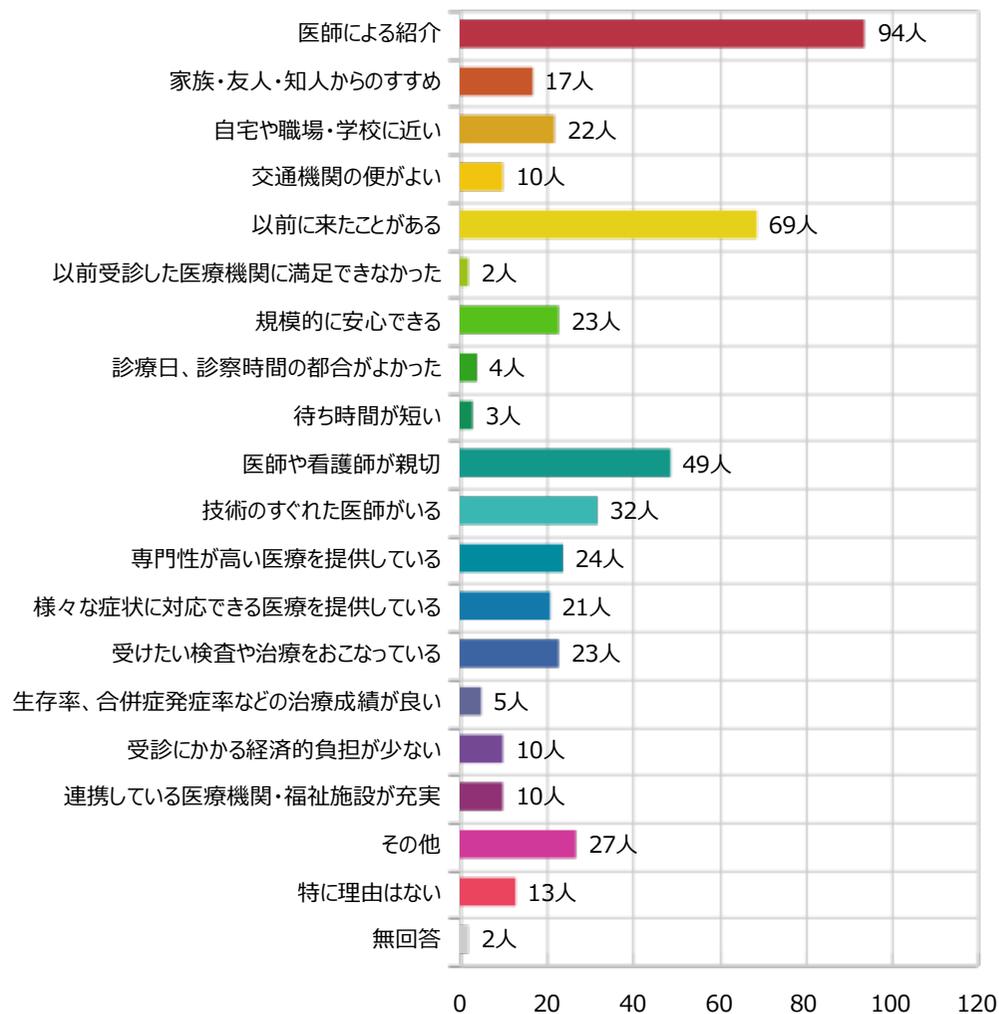


### III. 属性調査 6 / 6

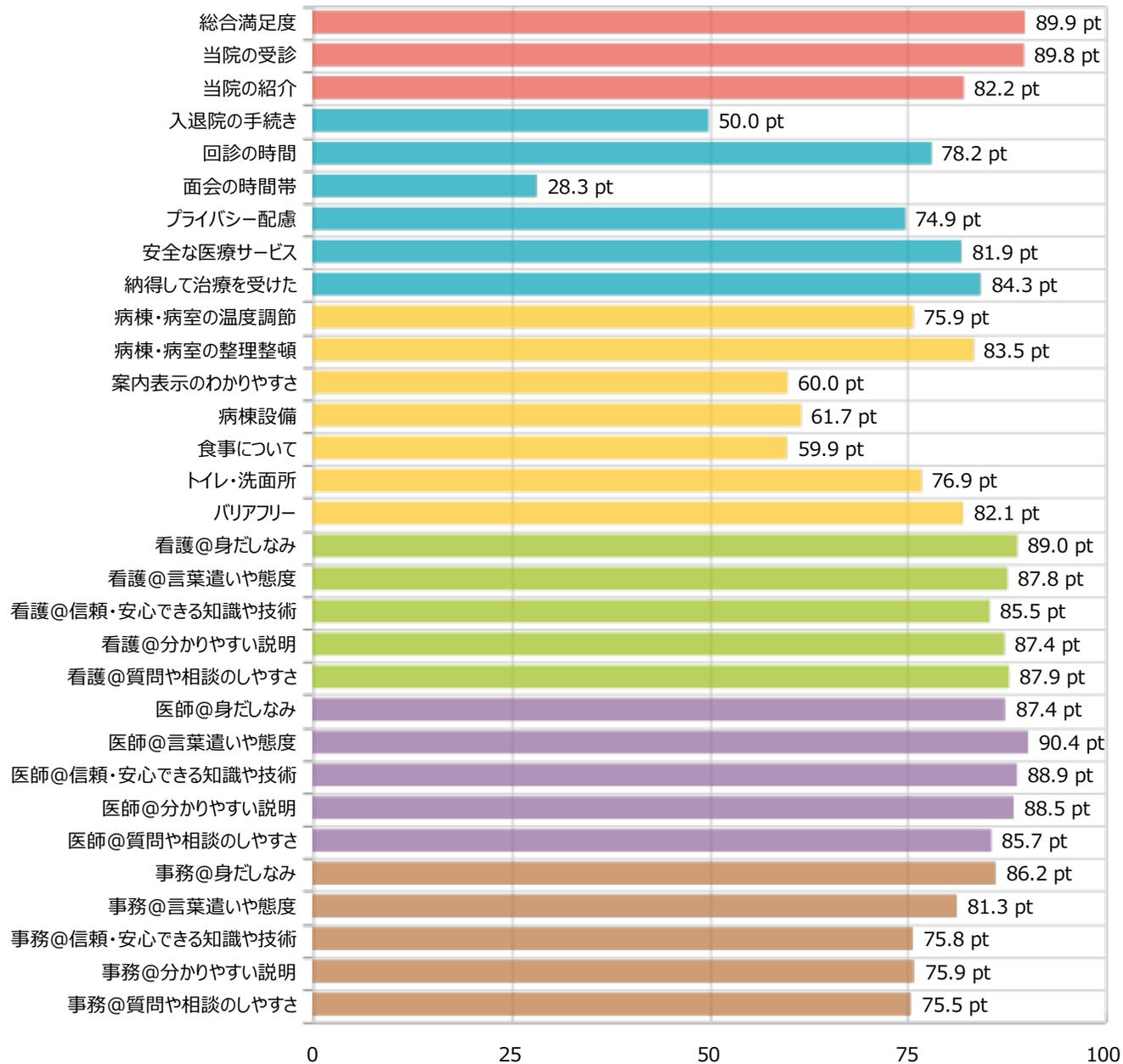
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 94 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」69 人、「医師や看護師が親切」49 人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	94
家族・友人・知人からのすすめ	17
自宅や職場・学校に近い	22
交通機関の便がよい	10
以前に来たことがある	69
以前受診した医療機関に満足できなかった	2
規模的に安心できる	23
診療日、診察時間の都合がよかった	4
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	49
技術のすぐれた医師がいる	32
専門性が高い医療を提供している	24
様々な症状に対応できる医療を提供している	21
受けたい検査や治療をおこなっている	23
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	5
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	10
その他	27
特に理由はない	13
無回答	2



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **89.9** 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	■

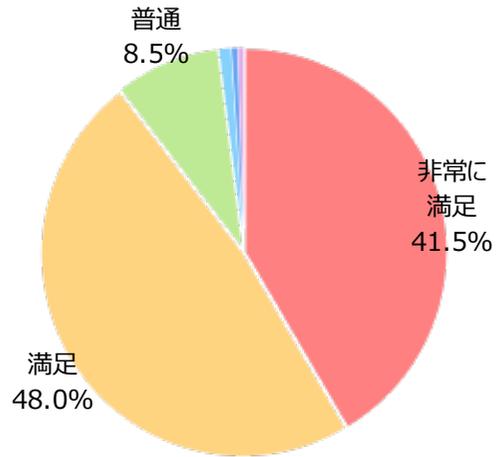
最もポイントが高いのは、「医師@言葉遣いや態度」の90.4ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の89.9ポイント、「当院の受診」の89.8ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の28.3ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

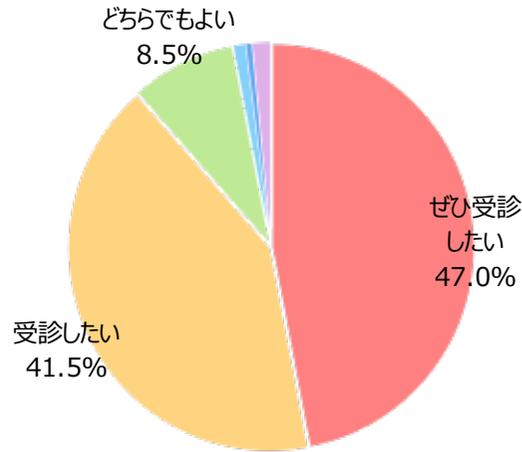
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

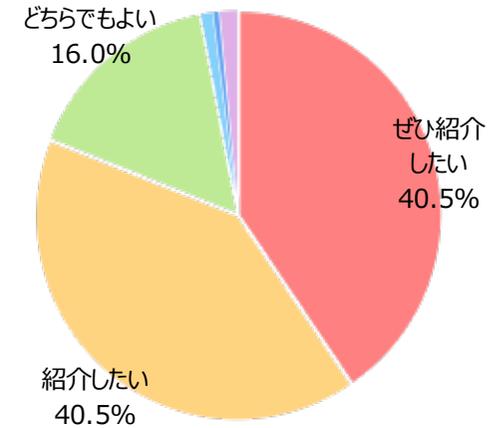
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	83	41.5%
満足	96	48.0%
普通	17	8.5%
やや不満	2	1.0%
不満	1	0.5%
無回答	1	0.5%
合計	200	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	94	47.0%
受診したい	83	41.5%
どちらでもよい	17	8.5%
あまり受診したくない	2	1.0%
受診したくない	1	0.5%
無回答	3	1.5%
合計	200	100.0%



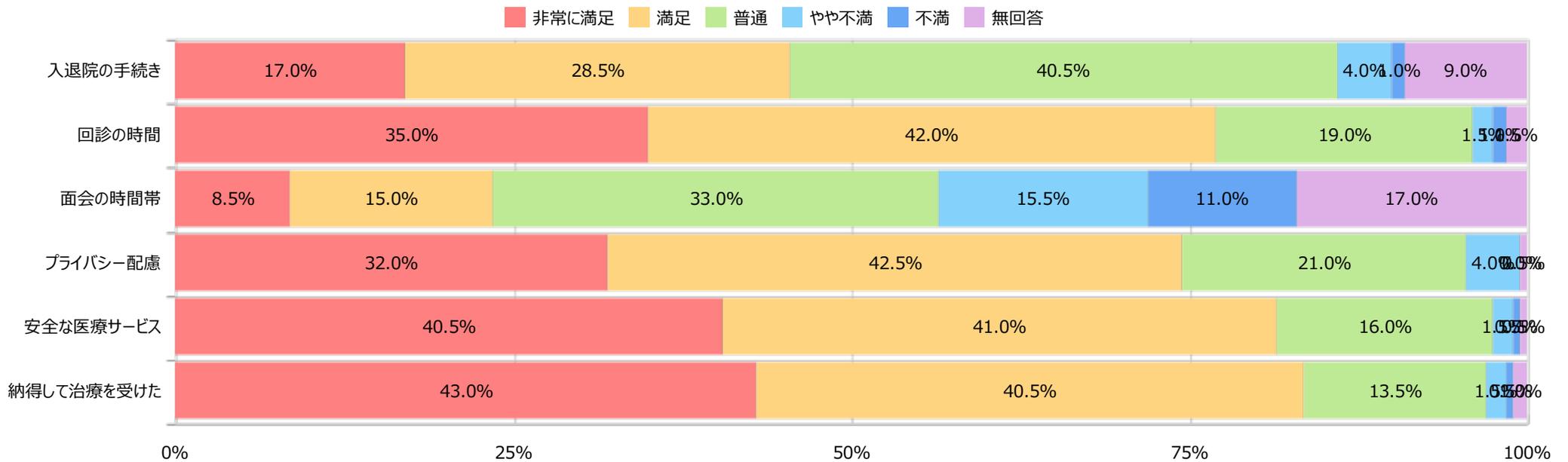
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	81	40.5%
紹介したい	81	40.5%
どちらでもよい	32	16.0%
あまり紹介したくない	2	1.0%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	3	1.5%
合計	200	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

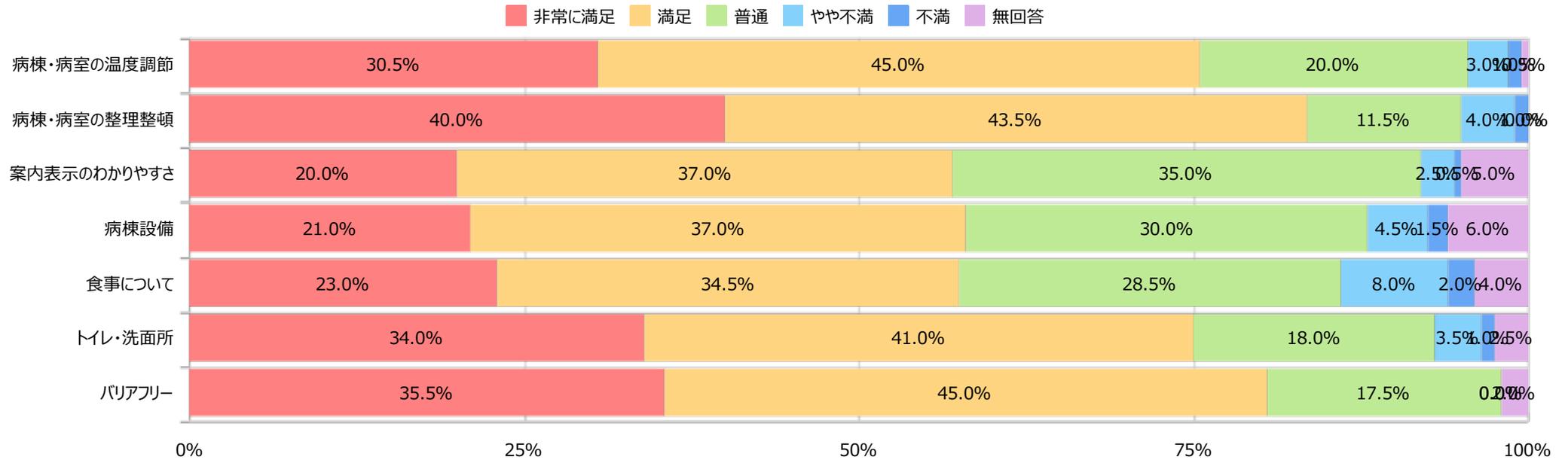
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	34 人	17.0%	57 人	28.5%	81 人	40.5%	8 人	4.0%	2 人	1.0%	18 人	9.0%	200 人	100.0%
回診の時間	70 人	35.0%	84 人	42.0%	38 人	19.0%	3 人	1.5%	2 人	1.0%	3 人	1.5%	200 人	100.0%
面会の時間帯	17 人	8.5%	30 人	15.0%	66 人	33.0%	31 人	15.5%	22 人	11.0%	34 人	17.0%	200 人	100.0%
プライバシー配慮	64 人	32.0%	85 人	42.5%	42 人	21.0%	8 人	4.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	200 人	100.0%
安全な医療サービス	81 人	40.5%	82 人	41.0%	32 人	16.0%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	200 人	100.0%
納得して治療を受けた	86 人	43.0%	81 人	40.5%	27 人	13.5%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	200 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

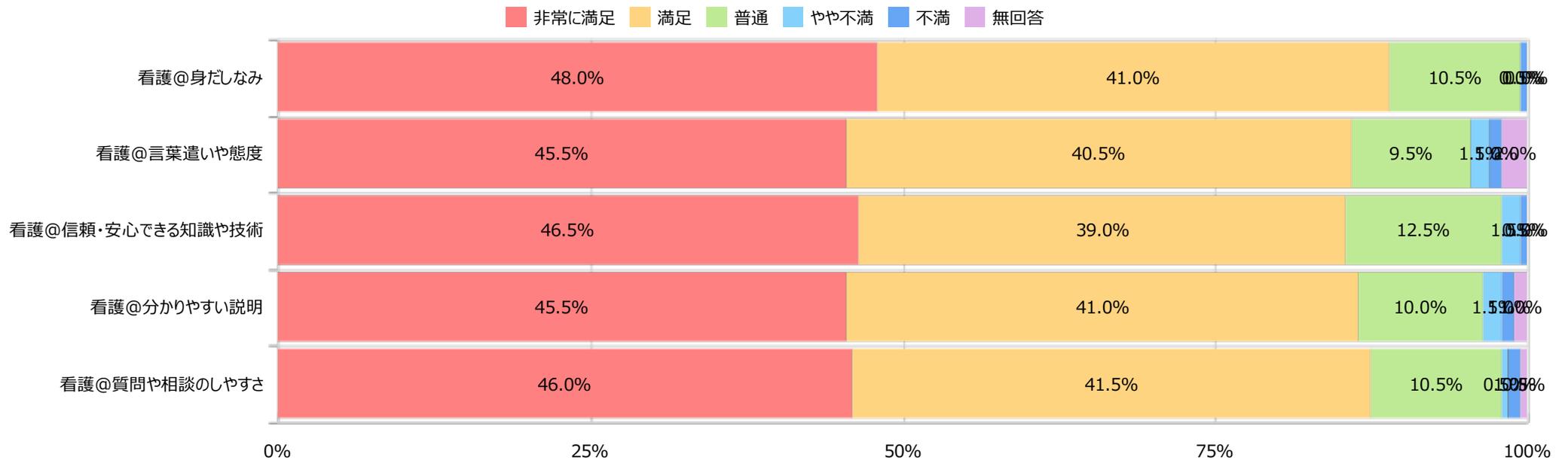
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	61人	30.5%	90人	45.0%	40人	20.0%	6人	3.0%	2人	1.0%	1人	0.5%	200人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	80人	40.0%	87人	43.5%	23人	11.5%	8人	4.0%	2人	1.0%	0人	0.0%	200人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	40人	20.0%	74人	37.0%	70人	35.0%	5人	2.5%	1人	0.5%	10人	5.0%	200人	100.0%
病棟設備	42人	21.0%	74人	37.0%	60人	30.0%	9人	4.5%	3人	1.5%	12人	6.0%	200人	100.0%
食事について	46人	23.0%	69人	34.5%	57人	28.5%	16人	8.0%	4人	2.0%	8人	4.0%	200人	100.0%
トイレ・洗面所	68人	34.0%	82人	41.0%	36人	18.0%	7人	3.5%	2人	1.0%	5人	2.5%	200人	100.0%
バリアフリー	71人	35.5%	90人	45.0%	35人	17.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	2.0%	200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

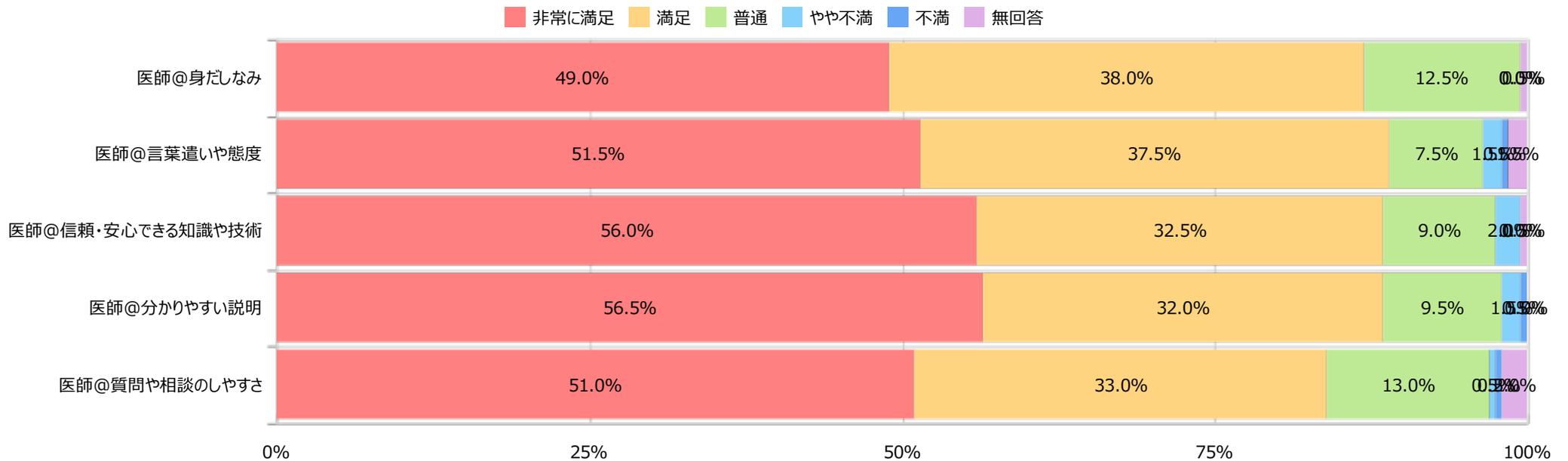
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	96人 48.0%	82人 41.0%	21人 10.5%	0人 0.0%	1人 0.5%	0人 0.0%	200人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	91人 45.5%	81人 40.5%	19人 9.5%	3人 1.5%	2人 1.0%	4人 2.0%	200人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	93人 46.5%	78人 39.0%	25人 12.5%	3人 1.5%	1人 0.5%	0人 0.0%	200人 100.0%
看護@分かりやすい説明	91人 45.5%	82人 41.0%	20人 10.0%	3人 1.5%	2人 1.0%	2人 1.0%	200人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	92人 46.0%	83人 41.5%	21人 10.5%	1人 0.5%	2人 1.0%	1人 0.5%	200人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

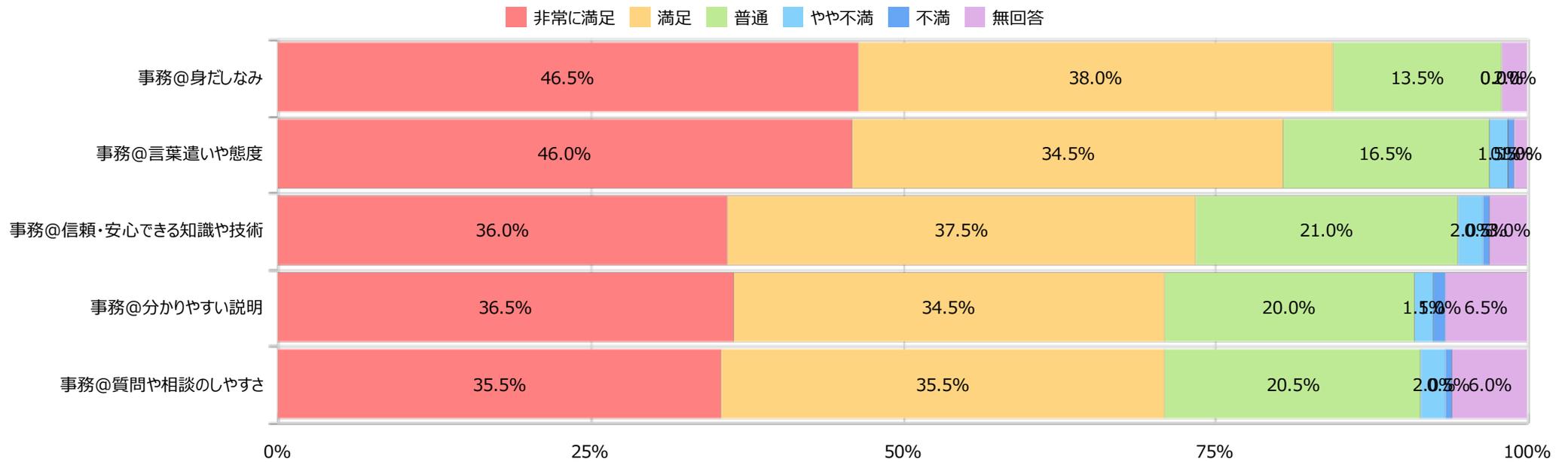
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	98 人 49.0%	76 人 38.0%	25 人 12.5%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	200 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	103 人 51.5%	75 人 37.5%	15 人 7.5%	3 人 1.5%	1 人 0.5%	3 人 1.5%	200 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	112 人 56.0%	65 人 32.5%	18 人 9.0%	4 人 2.0%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	200 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	113 人 56.5%	64 人 32.0%	19 人 9.5%	3 人 1.5%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	200 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	102 人 51.0%	66 人 33.0%	26 人 13.0%	1 人 0.5%	1 人 0.5%	4 人 2.0%	200 人 100.0%



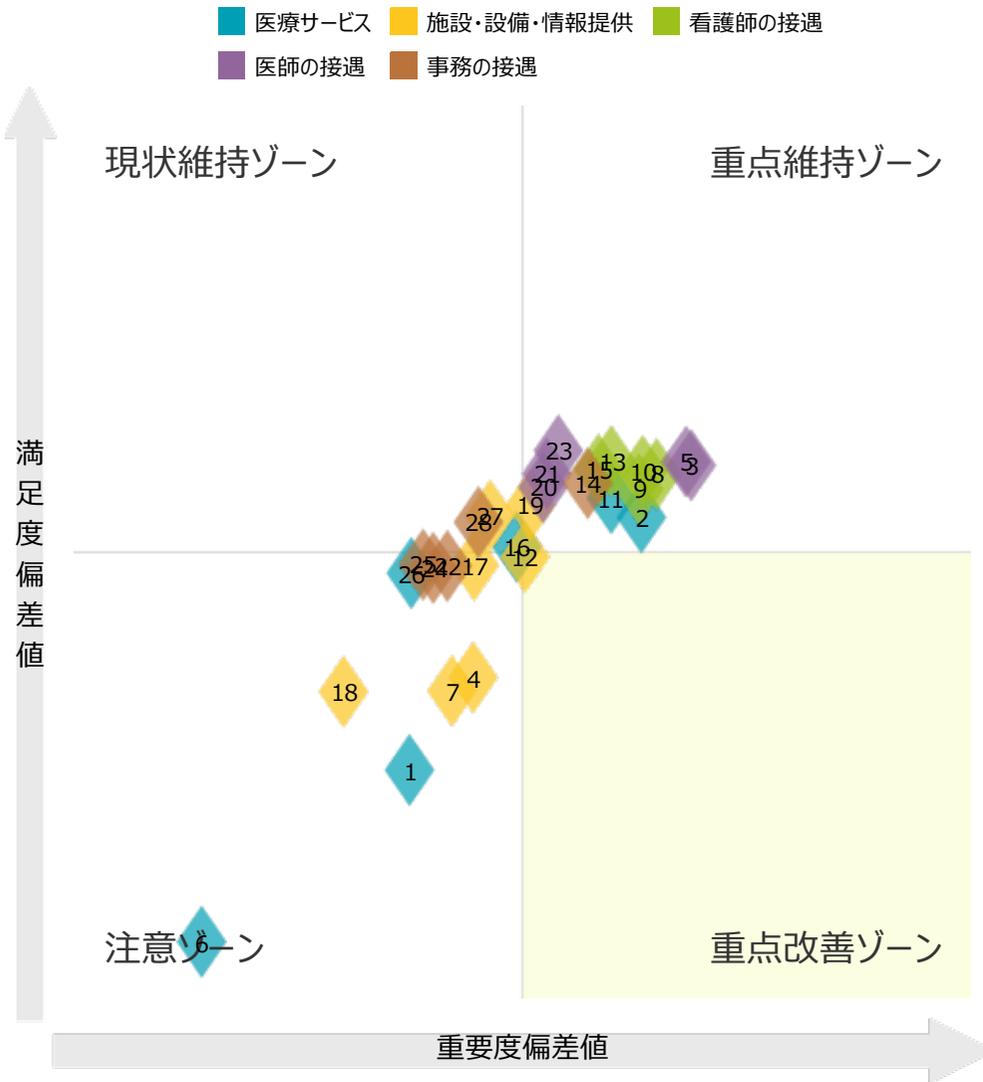
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	93人 46.5%	76人 38.0%	27人 13.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 2.0%	200人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	92人 46.0%	69人 34.5%	33人 16.5%	3人 1.5%	1人 0.5%	2人 1.0%	200人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	72人 36.0%	75人 37.5%	42人 21.0%	4人 2.0%	1人 0.5%	6人 3.0%	200人 100.0%
事務@分かりやすい説明	73人 36.5%	69人 34.5%	40人 20.0%	3人 1.5%	2人 1.0%	13人 6.5%	200人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	71人 35.5%	71人 35.5%	41人 20.5%	4人 2.0%	1人 0.5%	12人 6.0%	200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 入退院の手続き	4.336	50.0
◆	2 安全な医療サービス	3.526	81.9
◆	3 医師@分かりやすい説明	3.331	88.5
◆	4 病棟設備	3.175	61.7
◆	5 医師@信頼・安心できる知識や技術	2.966	88.9
◆	6 面会の時間帯	2.857	28.3
◆	7 案内表示のわかりやすさ	2.829	60.0
◆	8 看護@分かりやすい説明	2.272	87.4
◆	9 看護@信頼・安心できる知識や技術	2.165	85.5
◆	10 看護@言葉遣いや態度	1.574	87.8
◆	11 納得して治療を受けた	1.406	84.3
◆	12 トイレ・洗面所	0.407	76.9
◆	13 看護@身だしなみ	-0.087	89.0
◆	14 事務@身だしなみ	-0.149	86.2
◆	15 看護@質問や相談のしやすさ	-0.257	87.9
◆	16 回診の時間	-0.664	78.2
◆	17 病棟・病室の温度調節	-1.466	75.9
◆	18 食事について	-1.545	59.9
◆	19 病棟・病室の整理整頓	-1.680	83.5
◆	20 医師@質問や相談のしやすさ	-1.849	85.7
◆	21 医師@身だしなみ	-2.263	87.4
◆	22 事務@信頼・安心できる知識や技術	-2.603	75.8
◆	23 医師@言葉遣いや態度	-2.735	90.4
◆	24 事務@質問や相談のしやすさ	-3.125	75.5
◆	25 事務@分かりやすい説明	-3.733	75.9
◆	26 プライバシー配慮	-3.828	74.9
◆	27 バリアフリー	-4.165	82.1
◆	28 事務@言葉遣いや態度	-5.287	81.3

## 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「トイレ・洗面所」

**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」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」

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@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」「看護@質問や相談のしやすさ」

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

事務の接遇「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

医療サービス「回診の時間」

施設・設備・情報提供「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「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「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」「食事について」

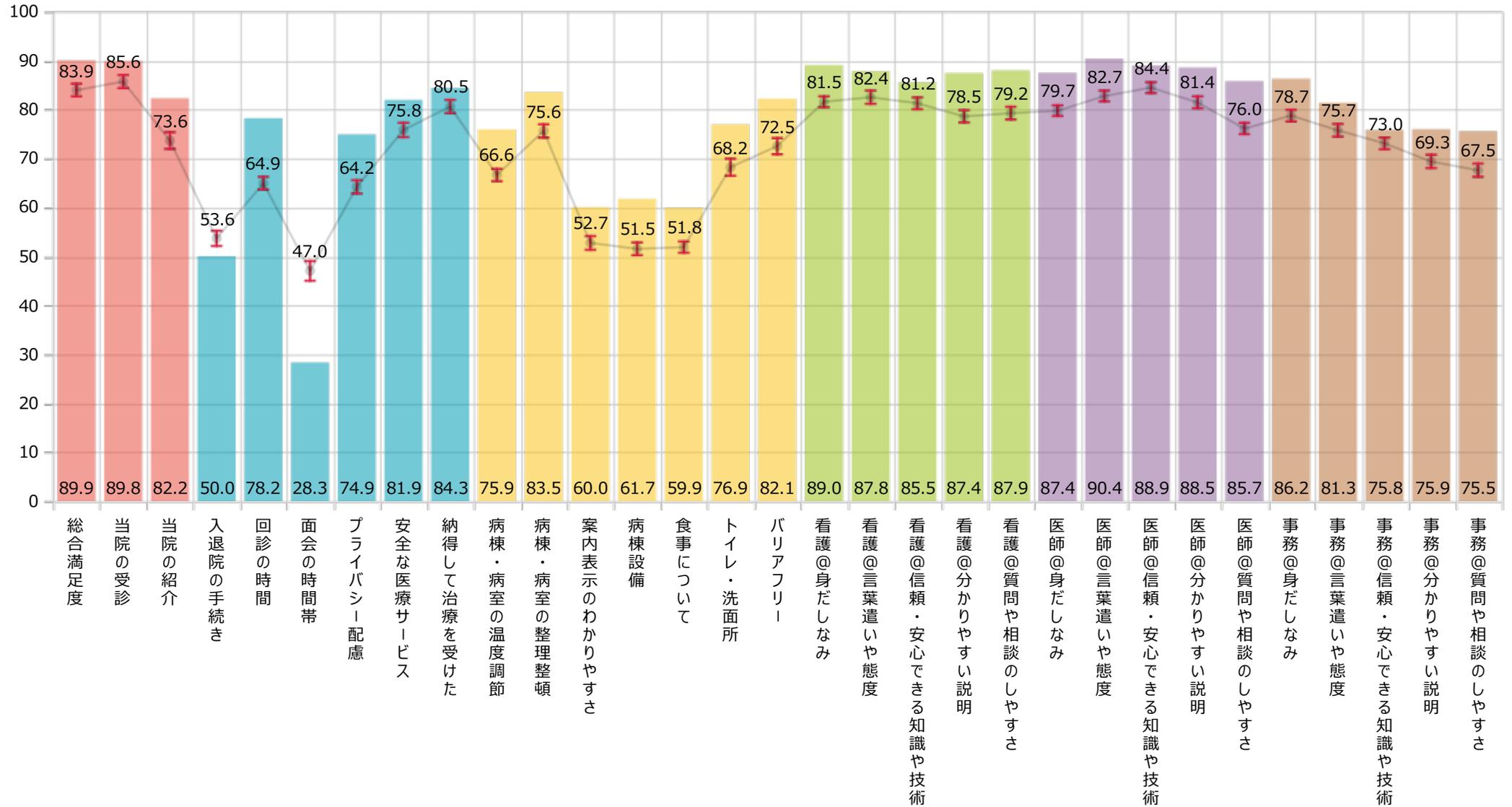
事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」

## 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

2025年6月18日 10:44:31 現在



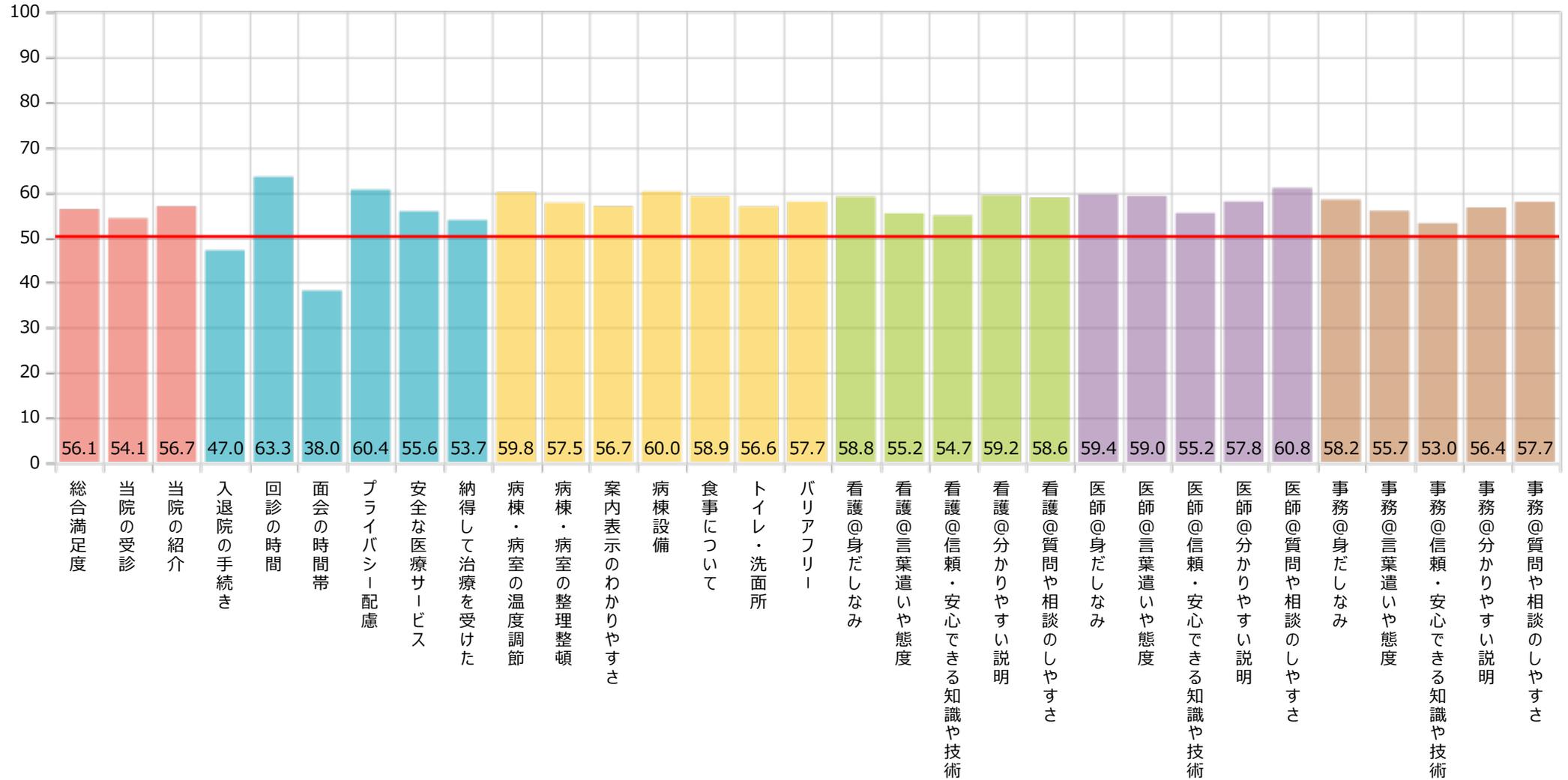
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 59 病院で実施

#### 偏差値とは

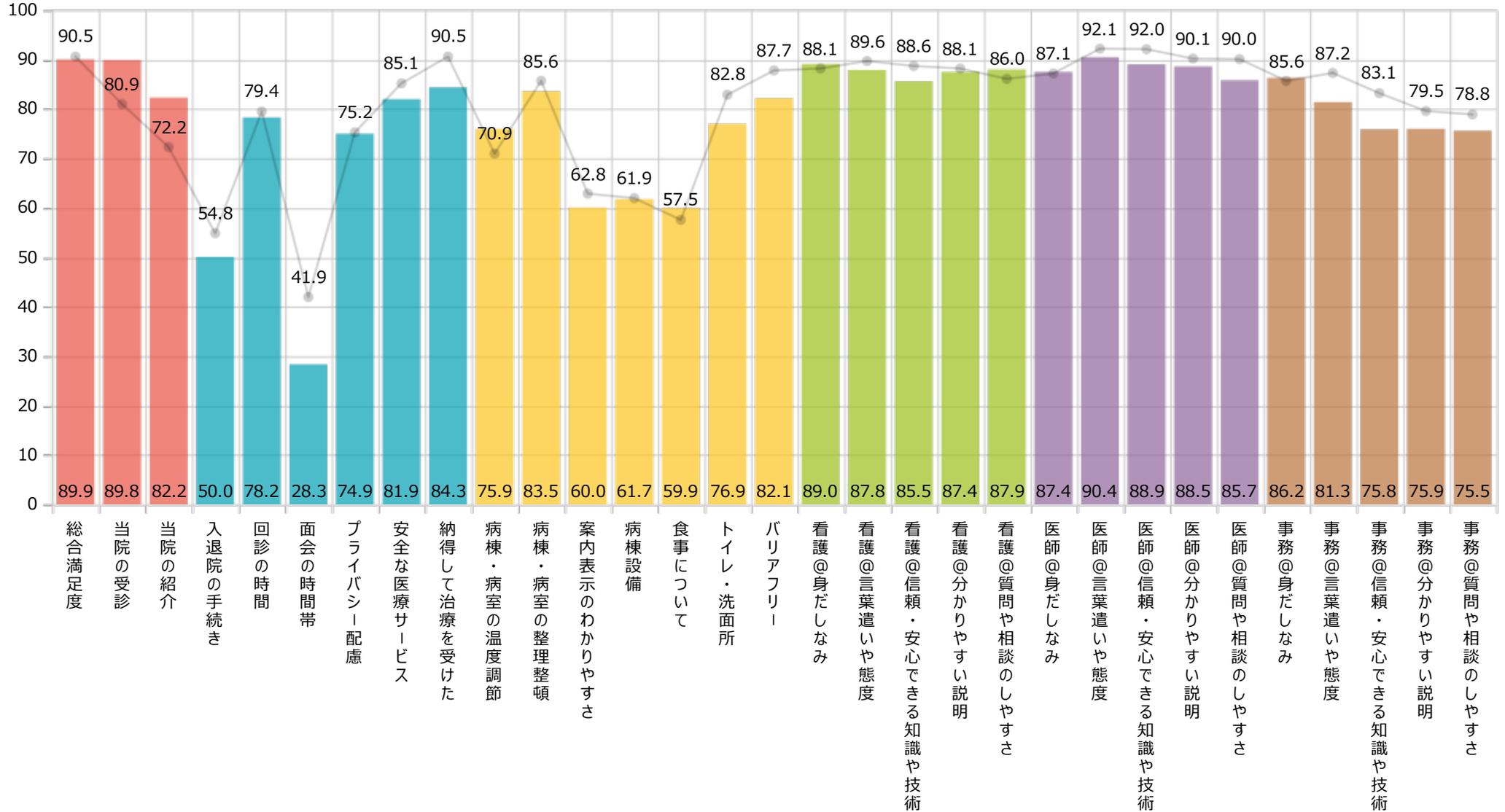
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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02月10日～2025年03月07日 ● 前回 2024年02月13日～2024年03月29日

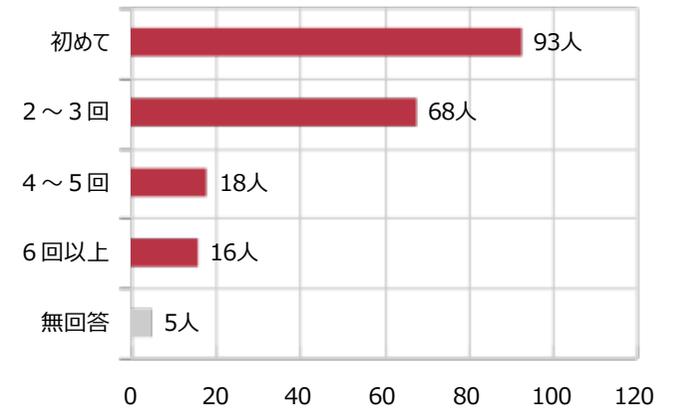
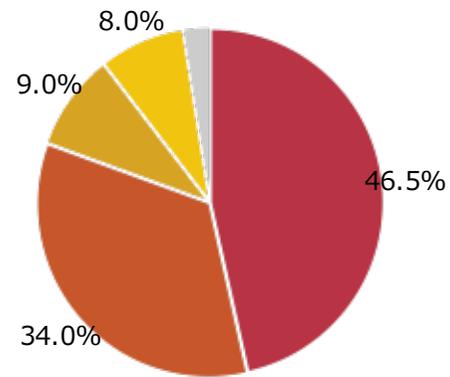


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

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」93 人 です。最も少ないのは「6 回以上」16 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
初めて	93	46.5%
2～3回	68	34.0%
4～5回	18	9.0%
6回以上	16	8.0%
無回答	5	2.5%
合計	200	100.0%

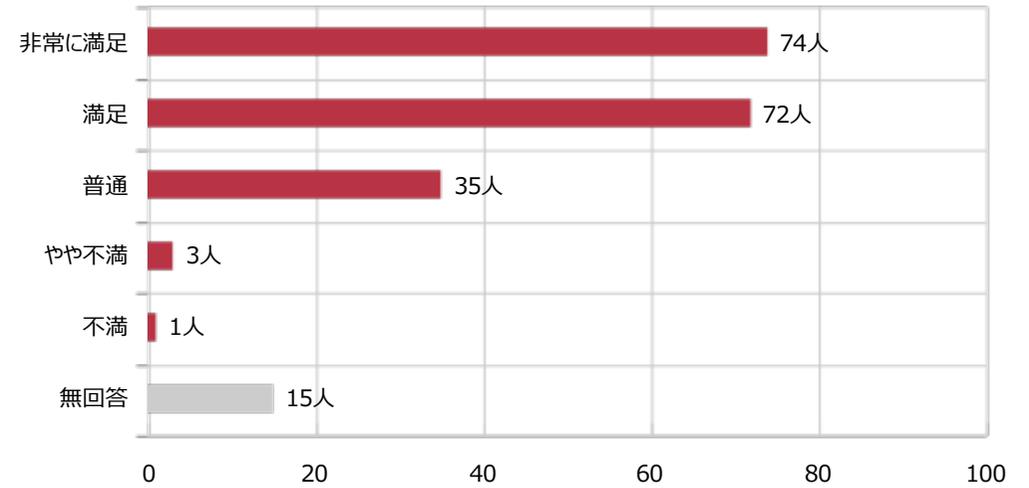


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

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

「非常に満足」が 74 人と最も多いです。次いで「満足」72 人、「普通」35 人となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	74	37.0%
満足	72	36.0%
普通	35	17.5%
やや不満	3	1.5%
不満	1	0.5%
無回答	15	7.5%
合計	200	100.0%

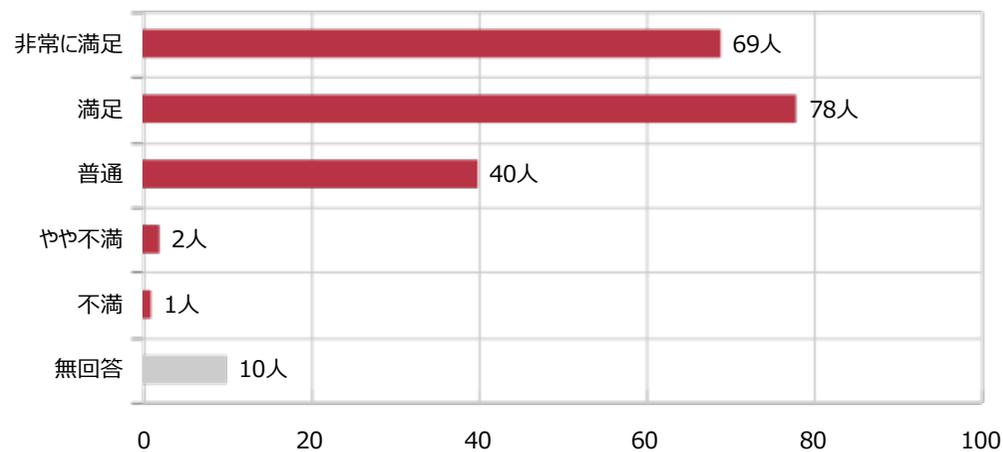


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

### 薬剤指導について、対応はいかがでしたか

「満足」が 78 人と最も多いです。次いで「非常に満足」69 人、「普通」40 人となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	69	34.5%
満足	78	39.0%
普通	40	20.0%
やや不満	2	1.0%
不満	1	0.5%
無回答	10	5.0%
合計	200	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 58 人と最も多いです。次いで「非常に満足」45 人、「普通」41 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	45	22.5%
満足	58	29.0%
普通	41	20.5%
やや不満	2	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	54	27.0%
合計	200	100.0%

