

# 外来患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2025年11月 患者・職員満足度調査（2025年11月10日～2025年11月26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11月10日～2025年11月26日

## 調査日数

12

## 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布・ホームページ上にQRコード掲載し無記名回答で実施

## 調査対象者数

700

## 回収数

621 (web回答97・用紙回答524)

## 回収率

88.7%

## 有効回答数

615 (web回答97・用紙回答518)

## 有効回答率

99.0%

## II. 調査票

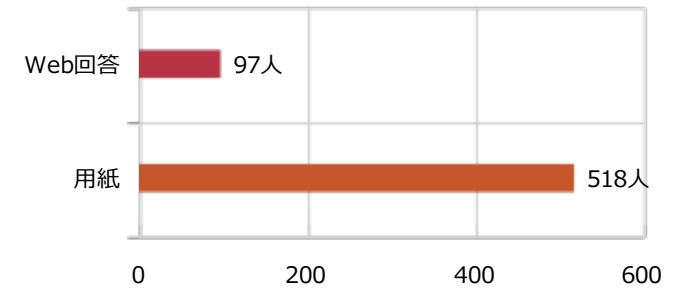
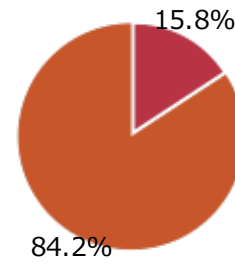
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（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

#### 回答方法

「用紙」518 人、「Web回答」97 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	97	15.8%
用紙	518	84.2%
合計	615	100.0%

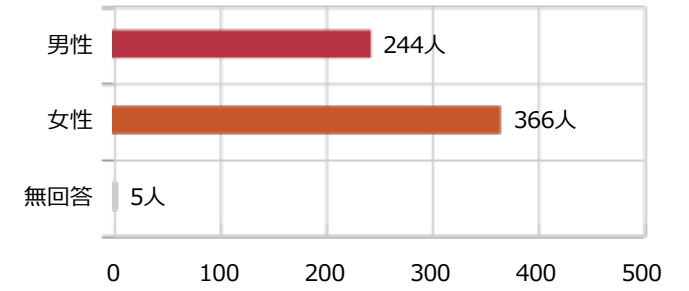
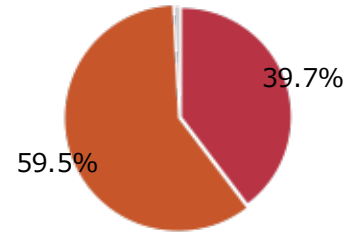


### III. 属性調査 2 / 7

#### 性別

「女性」366 人、「男性」244 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	244	39.7%
女性	366	59.5%
無回答	5	0.8%
合計	615	100.0%

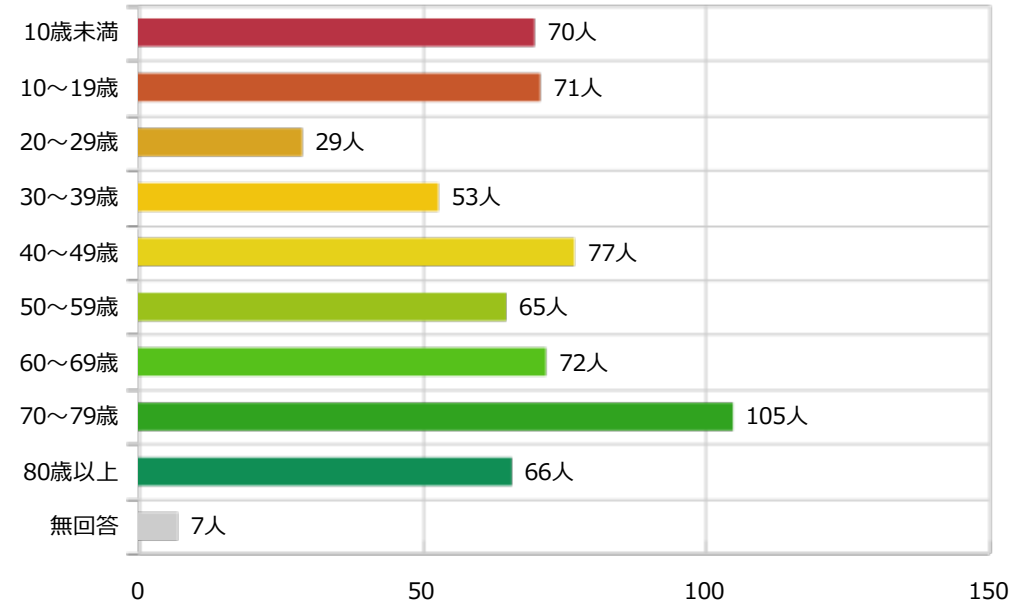


### Ⅲ. 属性調査 3 / 7

#### 年齢

「70～79歳」が 105 人と最も多いです。次いで「40～49歳」77 人、「60～69歳」72 人となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 29 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	70	11.4%
10～19歳	71	11.5%
20～29歳	29	4.7%
30～39歳	53	8.6%
40～49歳	77	12.5%
50～59歳	65	10.6%
60～69歳	72	11.7%
70～79歳	105	17.1%
80歳以上	66	10.7%
無回答	7	1.1%
合計	615	100.0%

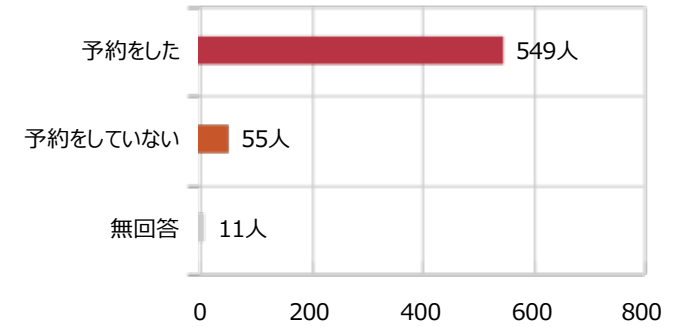
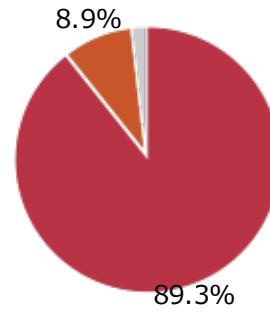


### Ⅲ. 属性調査 4 / 7

#### 本日の受診予約

「予約をした」549人、「予約をしていない」55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	549	89.3%
予約をしていない	55	8.9%
無回答	11	1.8%
合計	615	100.0%

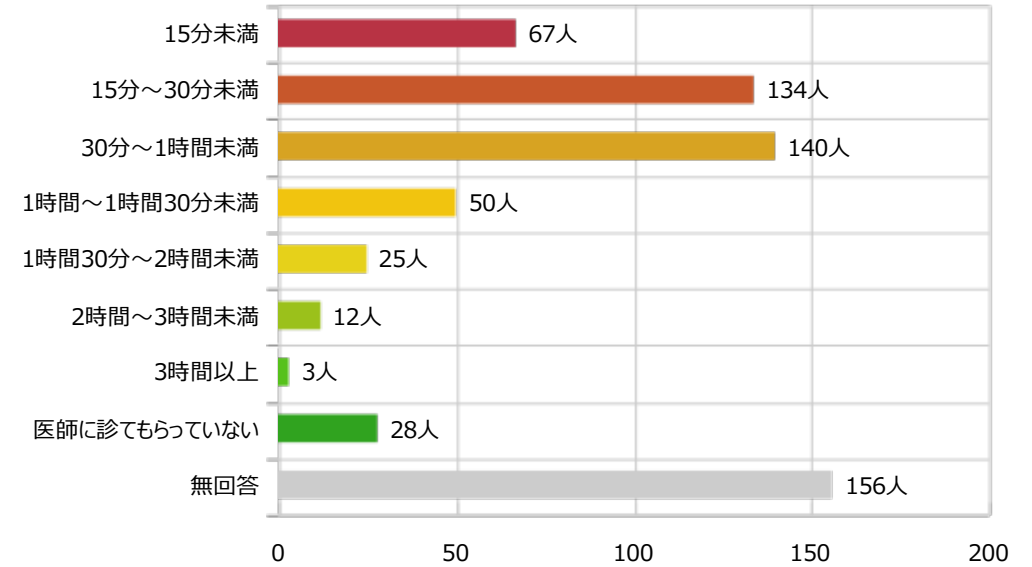


### Ⅲ. 属性調査 5 / 7

#### 本日の診察待ち時間

「30分～1時間未満」が 140 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」134人、「15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	67	10.9%
15分～30分未満	134	21.8%
30分～1時間未満	140	22.8%
1時間～1時間30分未満	50	8.1%
1時間30分～2時間未満	25	4.1%
2時間～3時間未満	12	2.0%
3時間以上	3	0.5%
医師に診てもらっていない	28	4.6%
無回答	156	25.4%
合計	615	100.0%

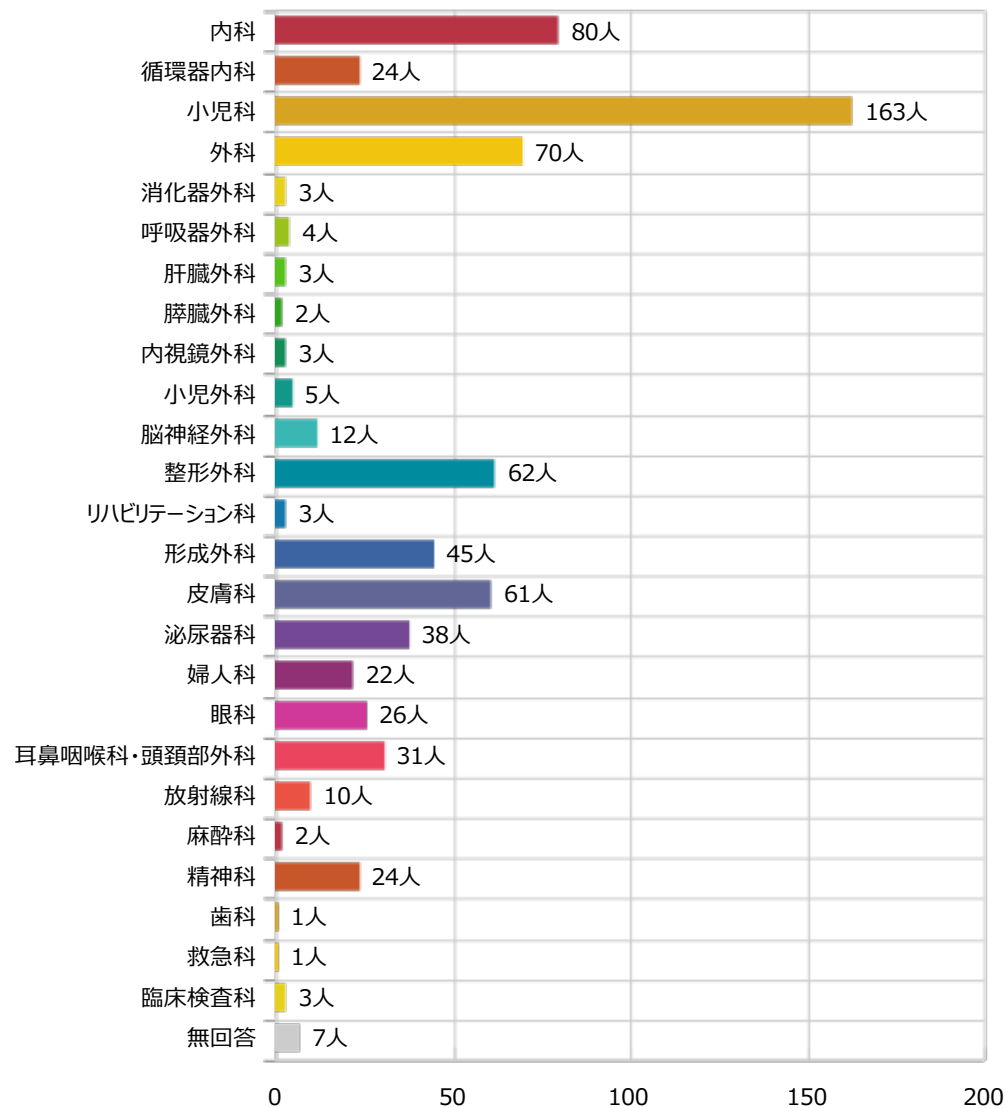


### Ⅲ. 属性調査 6 / 7

#### 複数 本日の受診科目

「小児科」が 163 人と最も多いです。次いで「内科」80 人、「外科」70 人となっています。最も少ないのは「歯科」「救急科」の 1 人です。

選択肢	回答数
内科	80
循環器内科	24
小児科	163
外科	70
消化器外科	3
呼吸器外科	4
肝臓外科	3
膵臓外科	2
内視鏡外科	3
小児外科	5
脳神経外科	12
整形外科	62
リハビリテーション科	3
形成外科	45
皮膚科	61
泌尿器科	38
婦人科	22
眼科	26
耳鼻咽喉科・頭頸部外科	31
放射線科	10
麻酔科	2
精神科	24
歯科	1
救急科	1
臨床検査科	3
無回答	7

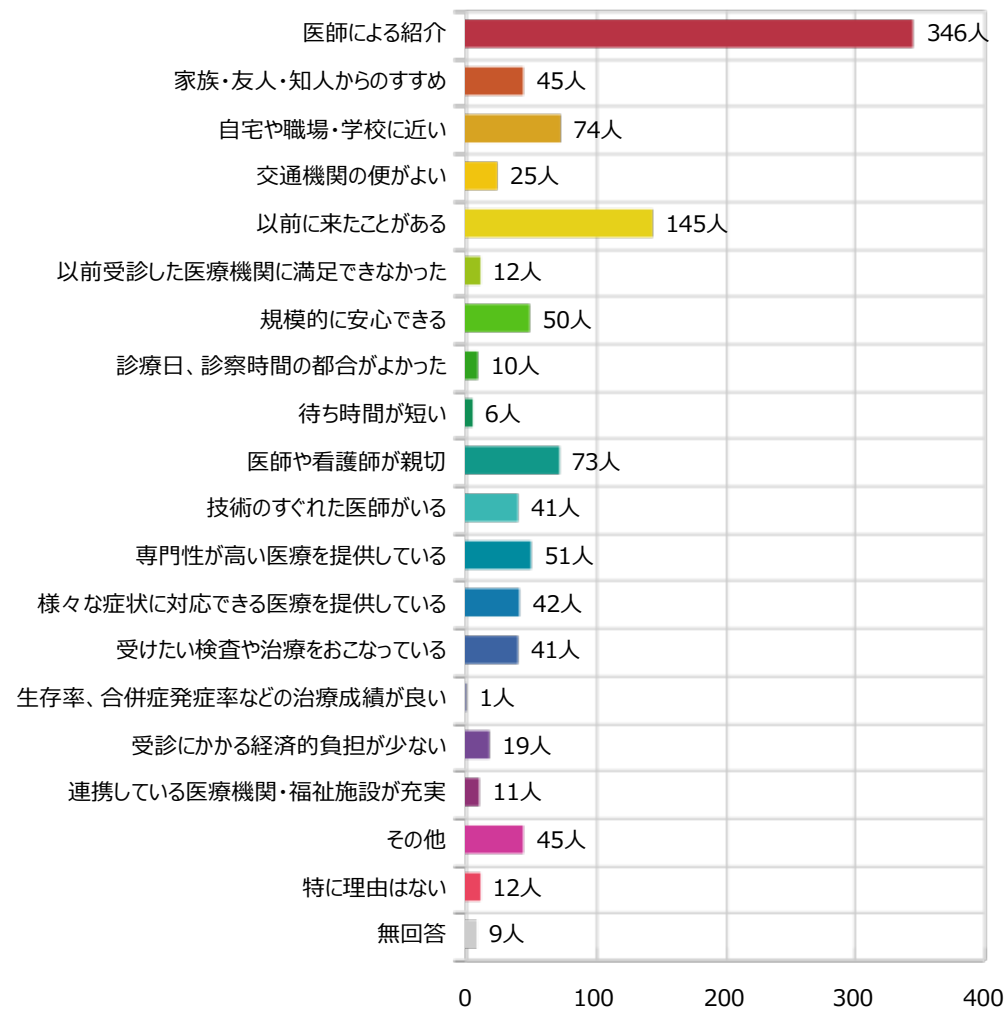


### Ⅲ. 属性調査 7/7

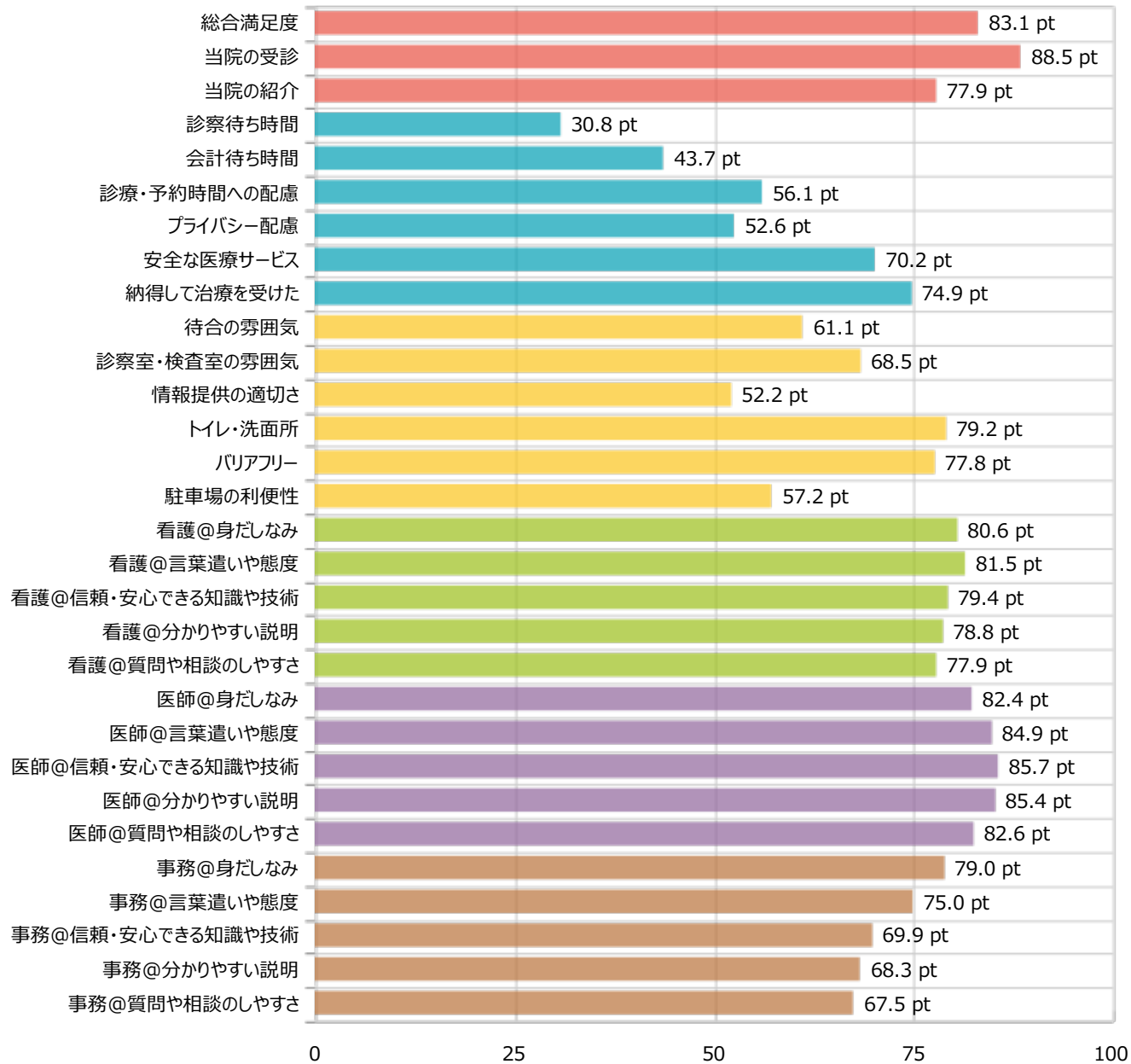
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 346 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」145 人、「自宅や職場・学校に近い」74 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 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	346
家族・友人・知人からのすすめ	45
自宅や職場・学校に近い	74
交通機関の便がよい	25
以前に来たことがある	145
以前受診した医療機関に満足できなかった	12
規模的に安心できる	50
診療日、診察時間の都合がよかった	10
待ち時間が短い	6
医師や看護師が親切	73
技術のすぐれた医師がいる	41
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	42
受けたい検査や治療をおこなっている	41
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	1
受診にかかる経済的負担が少ない	19
連携している医療機関・福祉施設が充実	11
その他	45
特に理由はない	12
無回答	9



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **83.1** 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 88.5 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 85.7 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 85.4 ポイントとなっています。

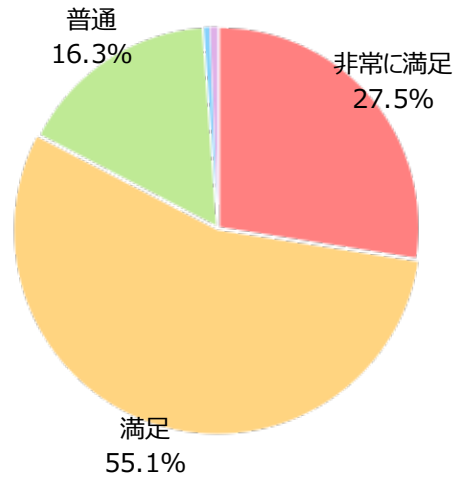
最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 30.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

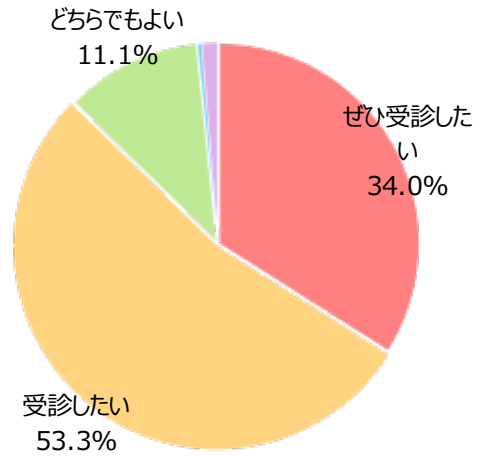
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

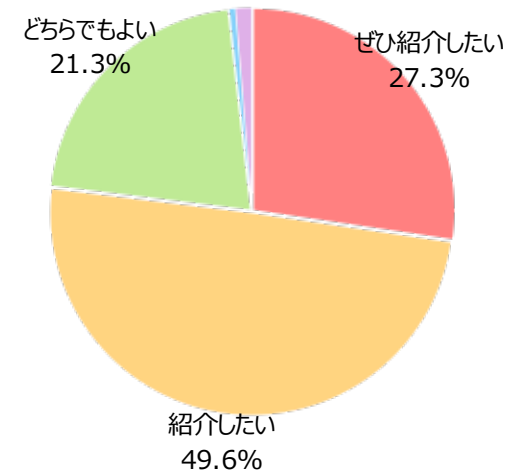
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	169	27.5%
満足	339	55.1%
普通	100	16.3%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	4	0.7%
合計	615	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	209	34.0%
受診したい	328	53.3%
どちらでもよい	68	11.1%
あまり受診したくない	2	0.3%
受診したくない	0	0.0%
無回答	8	1.3%
合計	615	100.0%



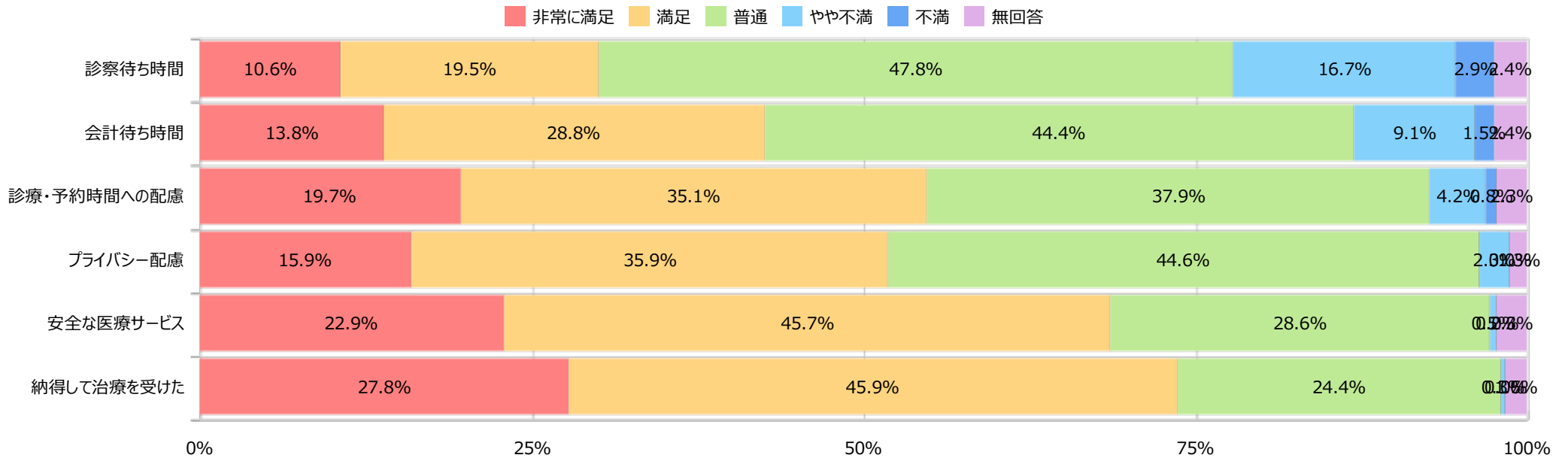
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	168	27.3%
紹介したい	305	49.6%
どちらでもよい	131	21.3%
あまり紹介したくない	3	0.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	8	1.3%
合計	615	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

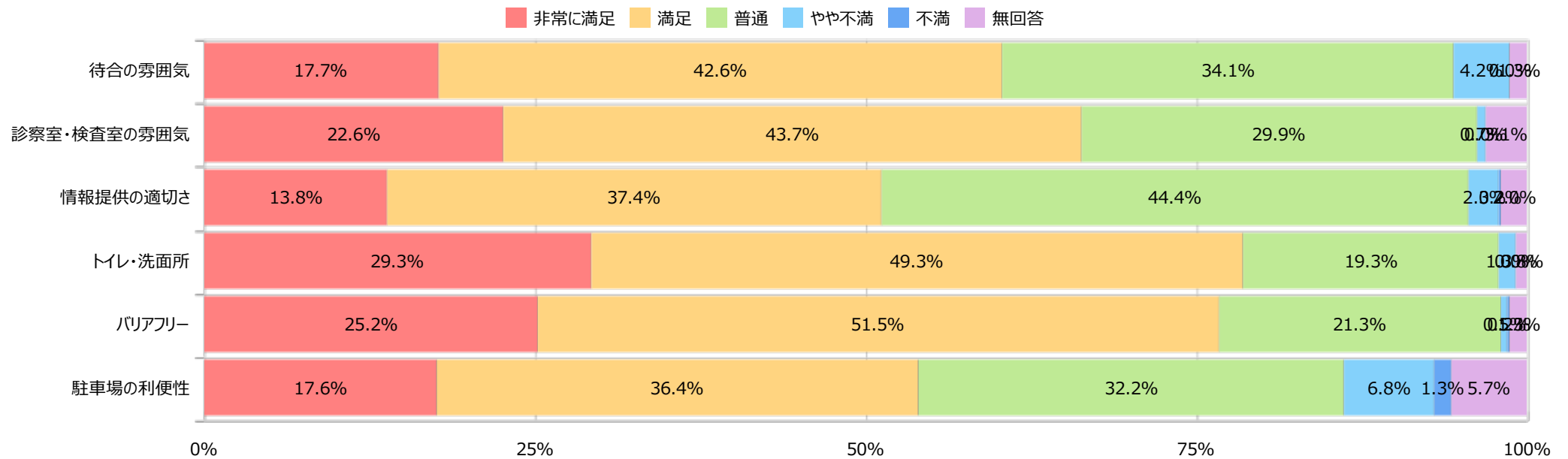
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	65人	10.6%	120人	19.5%	294人	47.8%	103人	16.7%	18人	2.9%	15人	2.4%	615人	100.0%
会計待ち時間	85人	13.8%	177人	28.8%	273人	44.4%	56人	9.1%	9人	1.5%	15人	2.4%	615人	100.0%
診療・予約時間への配慮	121人	19.7%	216人	35.1%	233人	37.9%	26人	4.2%	5人	0.8%	14人	2.3%	615人	100.0%
プライバシー配慮	98人	15.9%	221人	35.9%	274人	44.6%	14人	2.3%	0人	0.0%	8人	1.3%	615人	100.0%
安全な医療サービス	141人	22.9%	281人	45.7%	176人	28.6%	3人	0.5%	0人	0.0%	14人	2.3%	615人	100.0%
納得して治療を受けた	171人	27.8%	282人	45.9%	150人	24.4%	2人	0.3%	0人	0.0%	10人	1.6%	615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

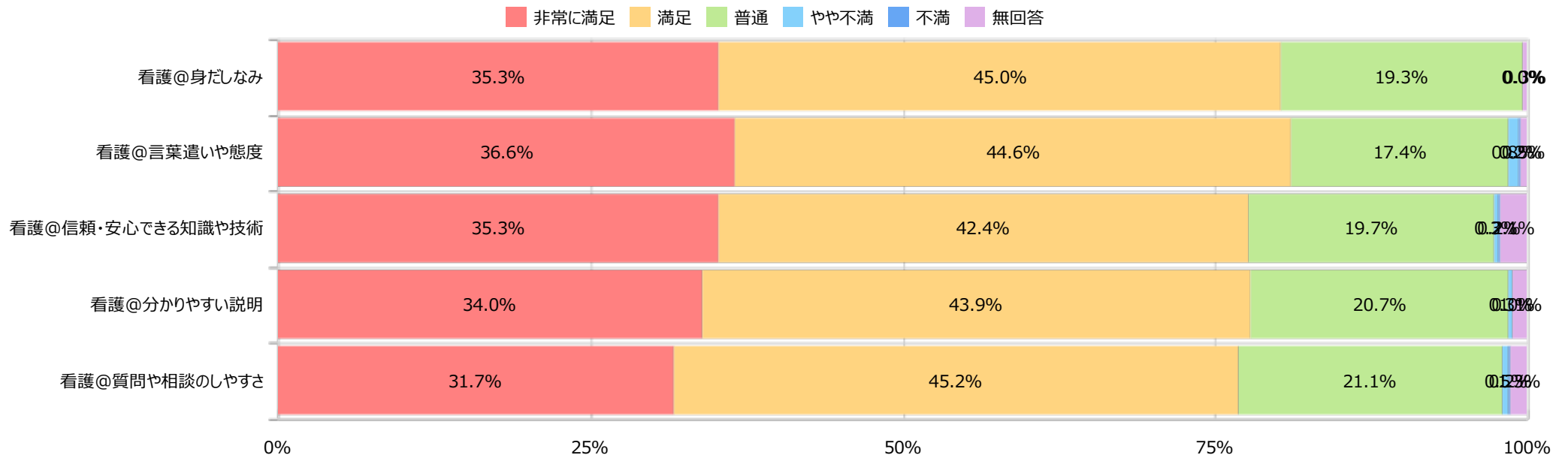
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	109 人	17.7%	262 人	42.6%	210 人	34.1%	26 人	4.2%	0 人	0.0%	8 人	1.3%	615 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	139 人	22.6%	269 人	43.7%	184 人	29.9%	4 人	0.7%	0 人	0.0%	19 人	3.1%	615 人	100.0%
情報提供の適切さ	85 人	13.8%	230 人	37.4%	273 人	44.4%	14 人	2.3%	1 人	0.2%	12 人	2.0%	615 人	100.0%
トイレ・洗面所	180 人	29.3%	303 人	49.3%	119 人	19.3%	8 人	1.3%	0 人	0.0%	5 人	0.8%	615 人	100.0%
バリアフリー	155 人	25.2%	317 人	51.5%	131 人	21.3%	3 人	0.5%	1 人	0.2%	8 人	1.3%	615 人	100.0%
駐車場の利便性	108 人	17.6%	224 人	36.4%	198 人	32.2%	42 人	6.8%	8 人	1.3%	35 人	5.7%	615 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

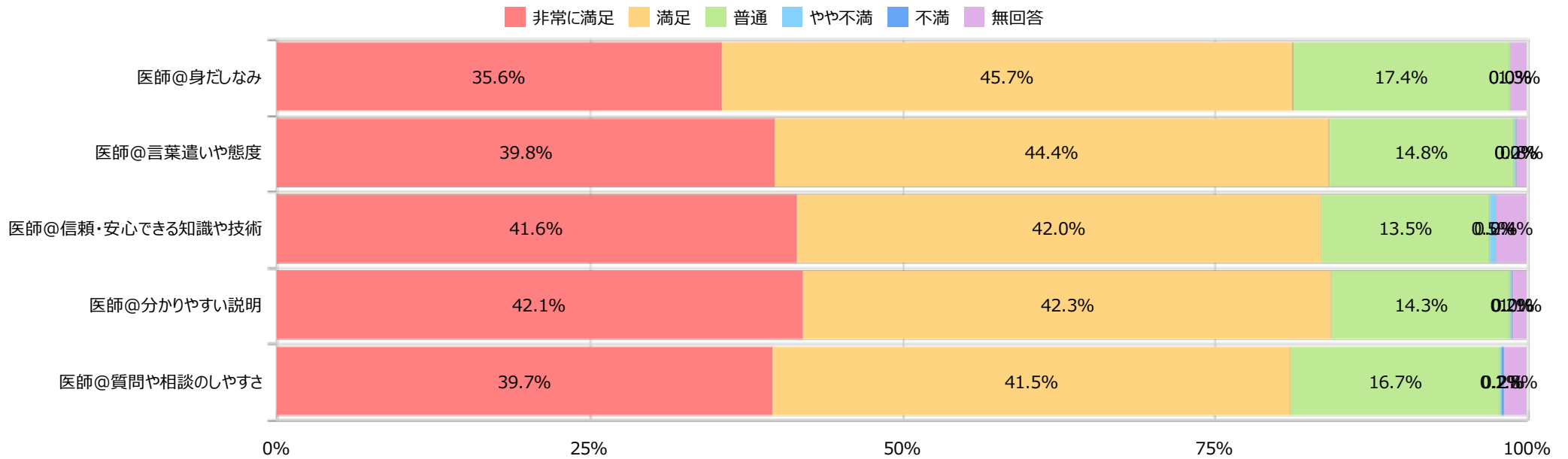
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	217人 35.3%	277人 45.0%	119人 19.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.3%	615人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	225人 36.6%	274人 44.6%	107人 17.4%	5人 0.8%	1人 0.2%	3人 0.5%	615人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	217人 35.3%	261人 42.4%	121人 19.7%	2人 0.3%	1人 0.2%	13人 2.1%	615人 100.0%
看護@分かりやすい説明	209人 34.0%	270人 43.9%	127人 20.7%	2人 0.3%	0人 0.0%	7人 1.1%	615人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	195人 31.7%	278人 45.2%	130人 21.1%	3人 0.5%	1人 0.2%	8人 1.3%	615人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

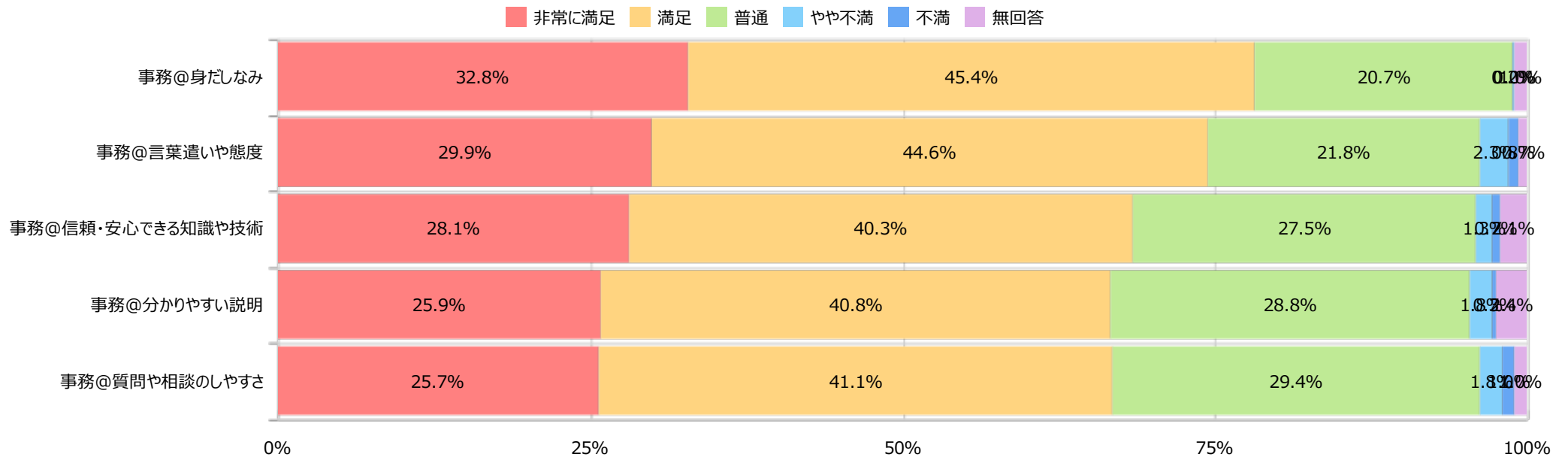
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	219 人 35.6%	281 人 45.7%	107 人 17.4%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	8 人 1.3%	615 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	245 人 39.8%	273 人 44.4%	91 人 14.8%	1 人 0.2%	0 人 0.0%	5 人 0.8%	615 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	256 人 41.6%	258 人 42.0%	83 人 13.5%	3 人 0.5%	0 人 0.0%	15 人 2.4%	615 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	259 人 42.1%	260 人 42.3%	88 人 14.3%	1 人 0.2%	0 人 0.0%	7 人 1.1%	615 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	244 人 39.7%	255 人 41.5%	103 人 16.7%	1 人 0.2%	1 人 0.2%	11 人 1.8%	615 人 100.0%



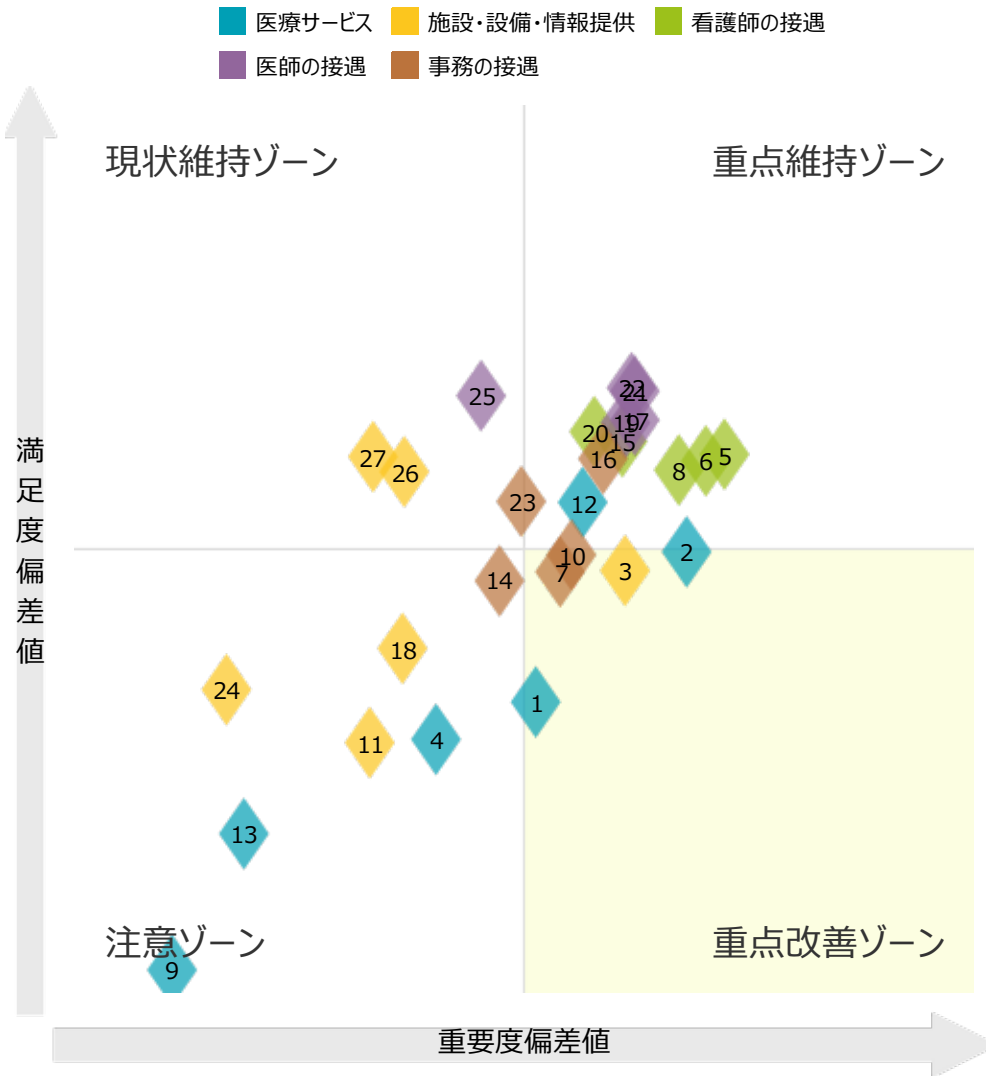
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	202 人 32.8%	279 人 45.4%	127 人 20.7%	1 人 0.2%	0 人 0.0%	6 人 1.0%	615 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	184 人 29.9%	274 人 44.6%	134 人 21.8%	14 人 2.3%	5 人 0.8%	4 人 0.7%	615 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	173 人 28.1%	248 人 40.3%	169 人 27.5%	8 人 1.3%	4 人 0.7%	13 人 2.1%	615 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	159 人 25.9%	251 人 40.8%	177 人 28.8%	11 人 1.8%	2 人 0.3%	15 人 2.4%	615 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	158 人 25.7%	253 人 41.1%	181 人 29.4%	11 人 1.8%	6 人 1.0%	6 人 1.0%	615 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	診療・予約時間への配慮	5.684	56.1
◆ 2	安全な医療サービス	5.546	70.2
◆ 3	診察室・検査室の雰囲気	4.380	68.5
◆ 4	プライバシー配慮	3.220	52.6
◆ 5	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.198	79.4
◆ 6	看護@分かりやすい説明	2.830	78.8
◆ 7	事務@分かりやすい説明	2.469	68.3
◆ 8	看護@質問や相談のしやすさ	2.281	77.9
◆ 9	診察待ち時間	2.249	30.8
◆ 10	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.846	69.9
◆ 11	情報提供の適切さ	1.268	52.2
◆ 12	納得して治療を受けた	0.345	74.9
◆ 13	会計待ち時間	0.257	43.7
◆ 14	事務@質問や相談のしやすさ	0.236	67.5
◆ 15	看護@身だしなみ	-0.311	80.6
◆ 16	事務@身だしなみ	-0.372	79.0
◆ 17	医師@質問や相談のしやすさ	-0.592	82.6
◆ 18	待合の雰囲気	-0.622	61.1
◆ 19	医師@身だしなみ	-0.796	82.4
◆ 20	看護@言葉遣いや態度	-1.474	81.5
◆ 21	医師@分かりやすい説明	-1.485	85.4
◆ 22	医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.686	85.7
◆ 23	事務@言葉遣いや態度	-1.723	75.0
◆ 24	駐車場の利便性	-4.742	57.2
◆ 25	医師@言葉遣いや態度	-7.211	84.9
◆ 26	バリアフリー	-10.786	77.8
◆ 27	トイレ・洗面所	-13.574	79.2

## 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「診療・予約時間への配慮」「安全な医療サービス」

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@信頼・安心できる知識や技術」

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

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

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

施設・設備・情報提供「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」

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」

施設・設備・情報提供「情報提供の適切さ」「待合の雰囲気」「駐車場の利便性」

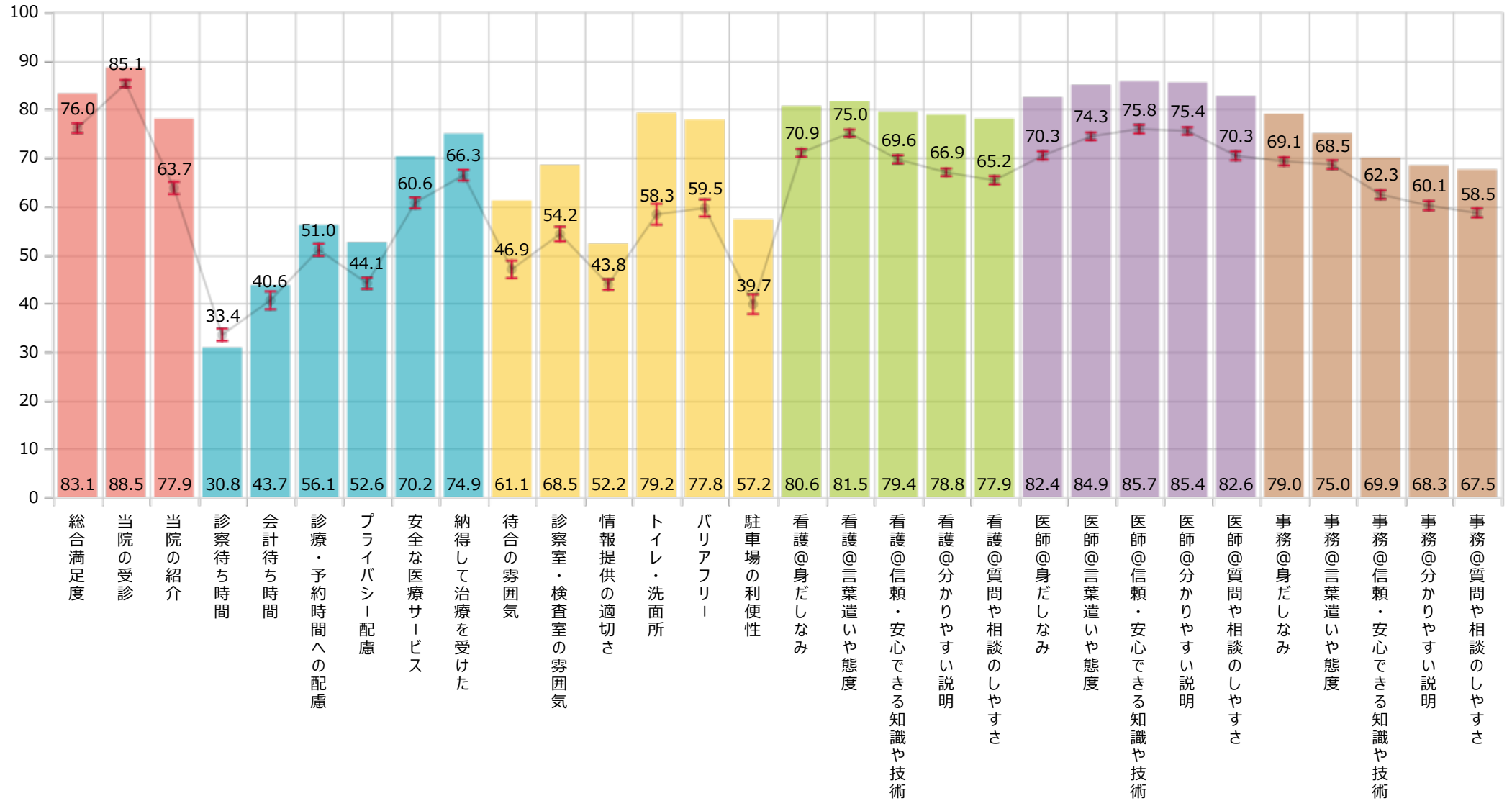
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

## 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

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2026年1月6日 13:48:55 現在



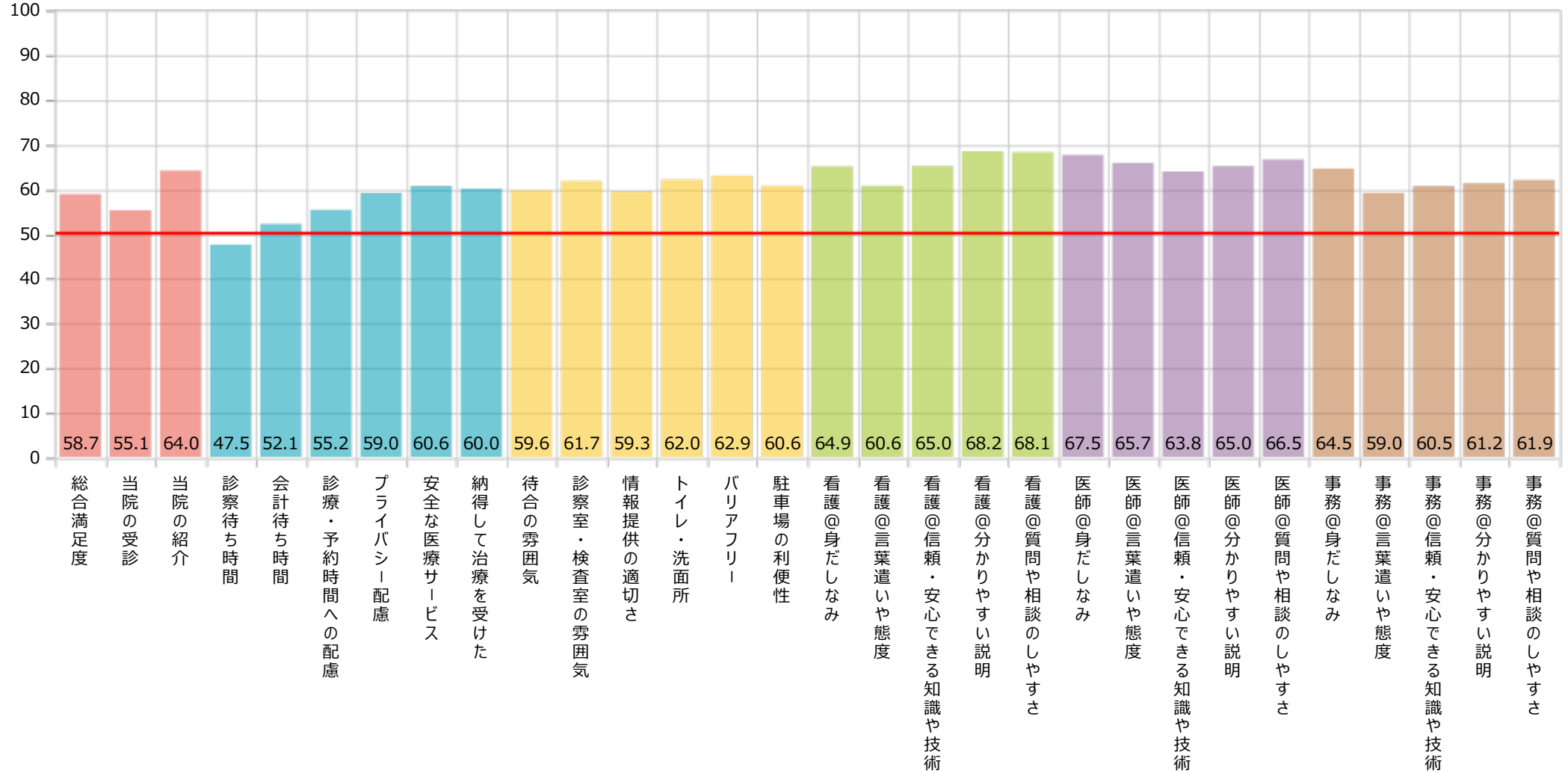
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 66 病院で実施

#### 偏差値とは

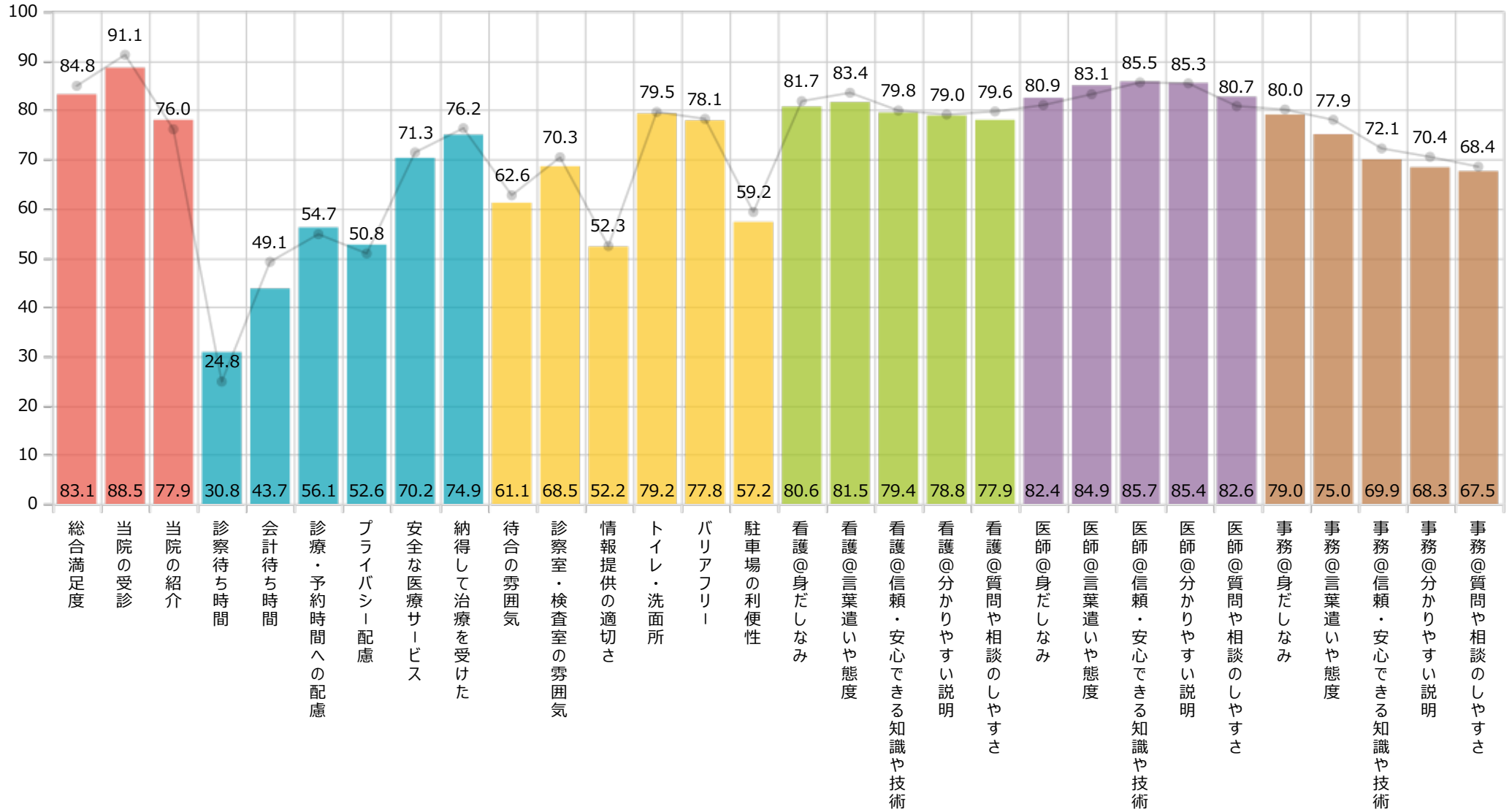
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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11月10日～2025年11月26日 ● 前回 2025年02月10日～2025年02月25日

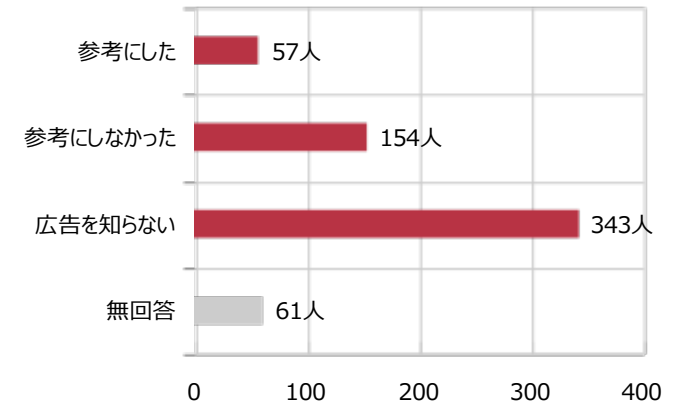
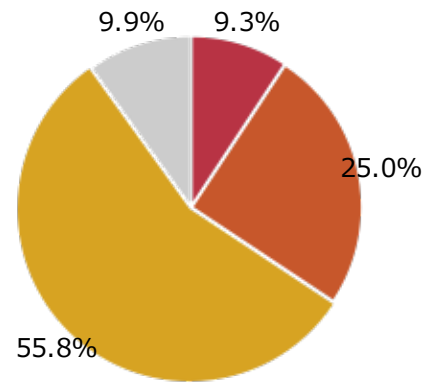


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

当院を選ぶ際、公共交通機関の広告を参考にしましたか

最も多いのは「広告を知らない」343 人です。最も少ないのは「参考にした」57 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
参考にした	57	9.3%
参考にしなかった	154	25.0%
広告を知らない	343	55.8%
無回答	61	9.9%
合計	615	100.0%

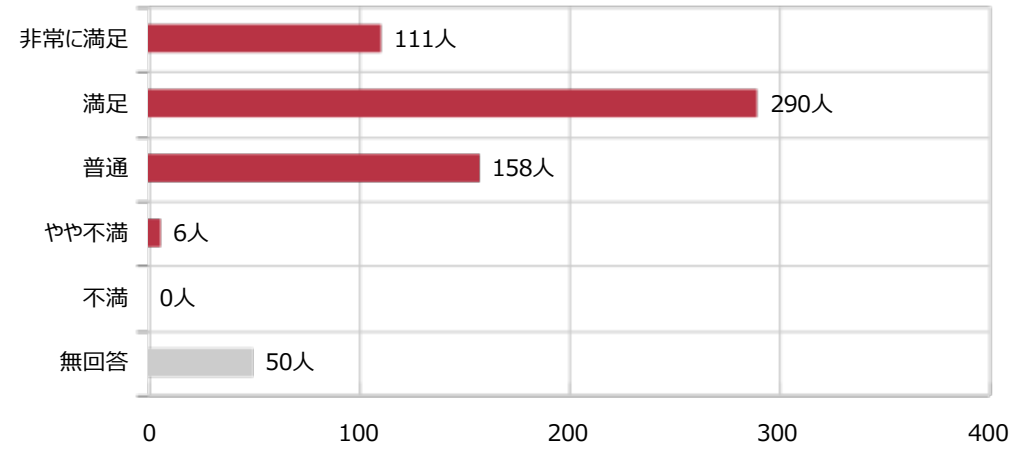


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

### 診察時のプライバシー保護に満足していますか

「満足」が 290 人と最も多いです。次いで「普通」158人、「非常に満足」111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	111	18.0%
満足	290	47.2%
普通	158	25.7%
やや不満	6	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	50	8.1%
合計	615	100.0%

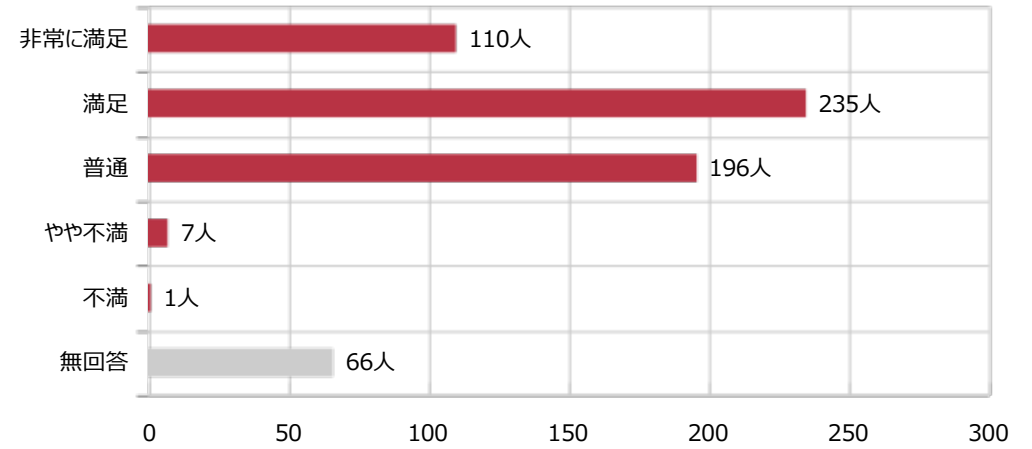


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

「満足」が 235 人と最も多いです。次いで「普通」196 人、「非常に満足」110 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	110	17.9%
満足	235	38.2%
普通	196	31.9%
やや不満	7	1.1%
不満	1	0.2%
無回答	66	10.7%
合計	615	100.0%



## VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

### 病院内の案内表示や掲示物はわかりやすいですか

「わかりやすい」が 258 人と最も多いです。次いで「普通」 204 人、「非常にわかりやすい」 82 人となっています。最も少ないのは「わかりにくい」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常にわかりやすい	82	13.3%
わかりやすい	258	42.0%
普通	204	33.2%
ややわかりにくい	19	3.1%
わかりにくい	0	0.0%
無回答	52	8.5%
合計	615	100.0%

