

# 入院患者 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28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11月10日～2025年11月28日

## 調査日数

14

## 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

300

## 回収数

172 (web回答52・用紙回答120)

## 回収率

57.3%

## 有効回答数

169 (web回答52・用紙回答117)

## 有効回答率

98.3%

## II. 調査票

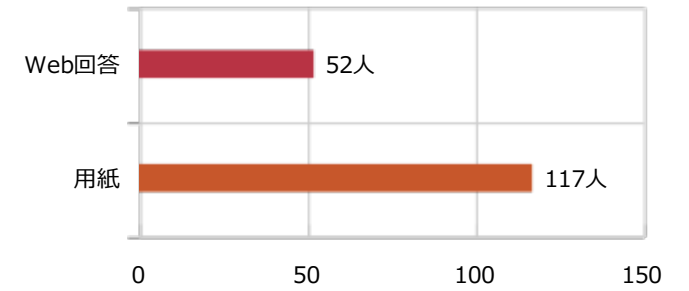
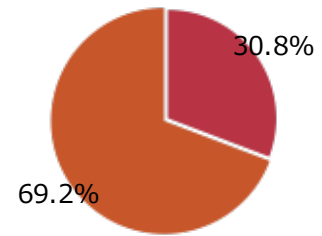
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」117 人、「Web回答」52 人で「用紙」が多いです。

回答方法	回答数 (人)	構成比
Web回答	52	30.8%
用紙	117	69.2%
合計	169	100.0%

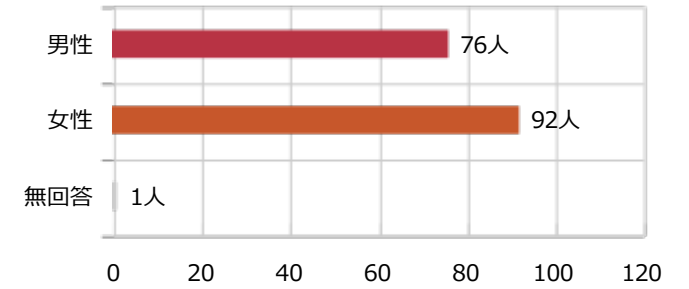
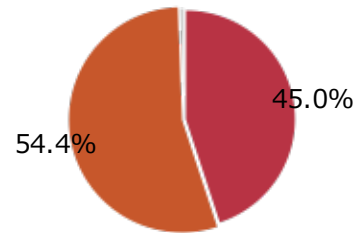


### III. 属性調査 2 / 6

#### 性別

「女性」92 人、「男性」76 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	76	45.0%
女性	92	54.4%
無回答	1	0.6%
合計	169	100.0%

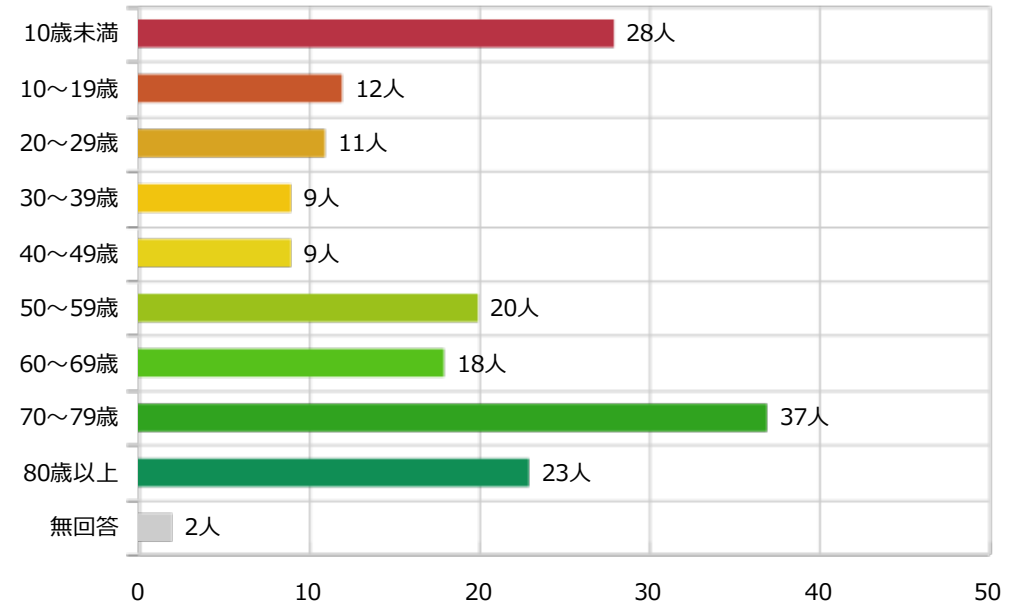


### III. 属性調査 3 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 37 人と最も多いです。次いで「10歳未満」28人、「80歳以上」23人となっています。最も少ないのは「30～39歳」「40～49歳」の 9 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	28	16.6%
10～19歳	12	7.1%
20～29歳	11	6.5%
30～39歳	9	5.3%
40～49歳	9	5.3%
50～59歳	20	11.8%
60～69歳	18	10.7%
70～79歳	37	21.9%
80歳以上	23	13.6%
無回答	2	1.2%
合計	169	100.0%

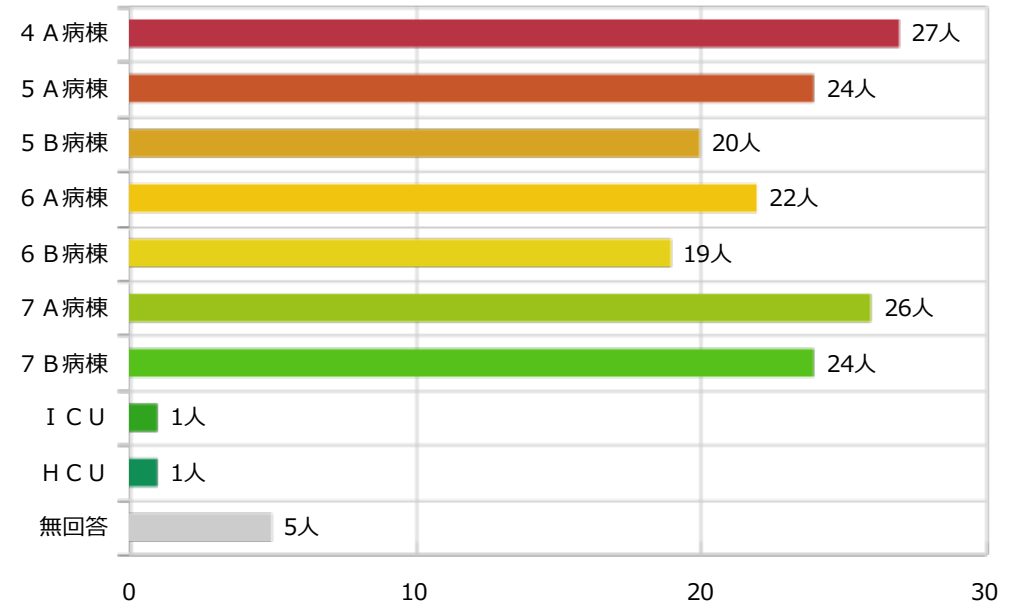


### III. 属性調査 4 / 6

#### 入院病棟

「4 A病棟」が 27 人と最も多いです。次いで「7 A病棟」26 人、「5 A病棟」「7 B病棟」24 人となっています。最も少ないのは「I C U」「H C U」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
4 A病棟	27	16.0%
5 A病棟	24	14.2%
5 B病棟	20	11.8%
6 A病棟	22	13.0%
6 B病棟	19	11.2%
7 A病棟	26	15.4%
7 B病棟	24	14.2%
I C U	1	0.6%
H C U	1	0.6%
無回答	5	3.0%
合計	169	100.0%

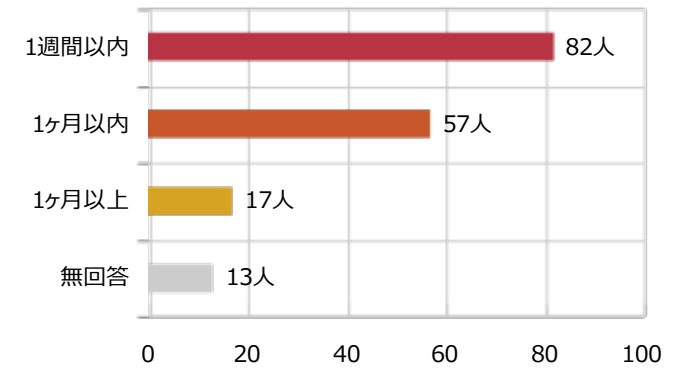
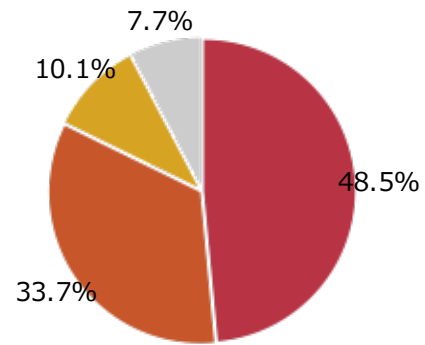


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」82人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」17人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	82	48.5%
1ヶ月以内	57	33.7%
1ヶ月以上	17	10.1%
無回答	13	7.7%
合計	169	100.0%

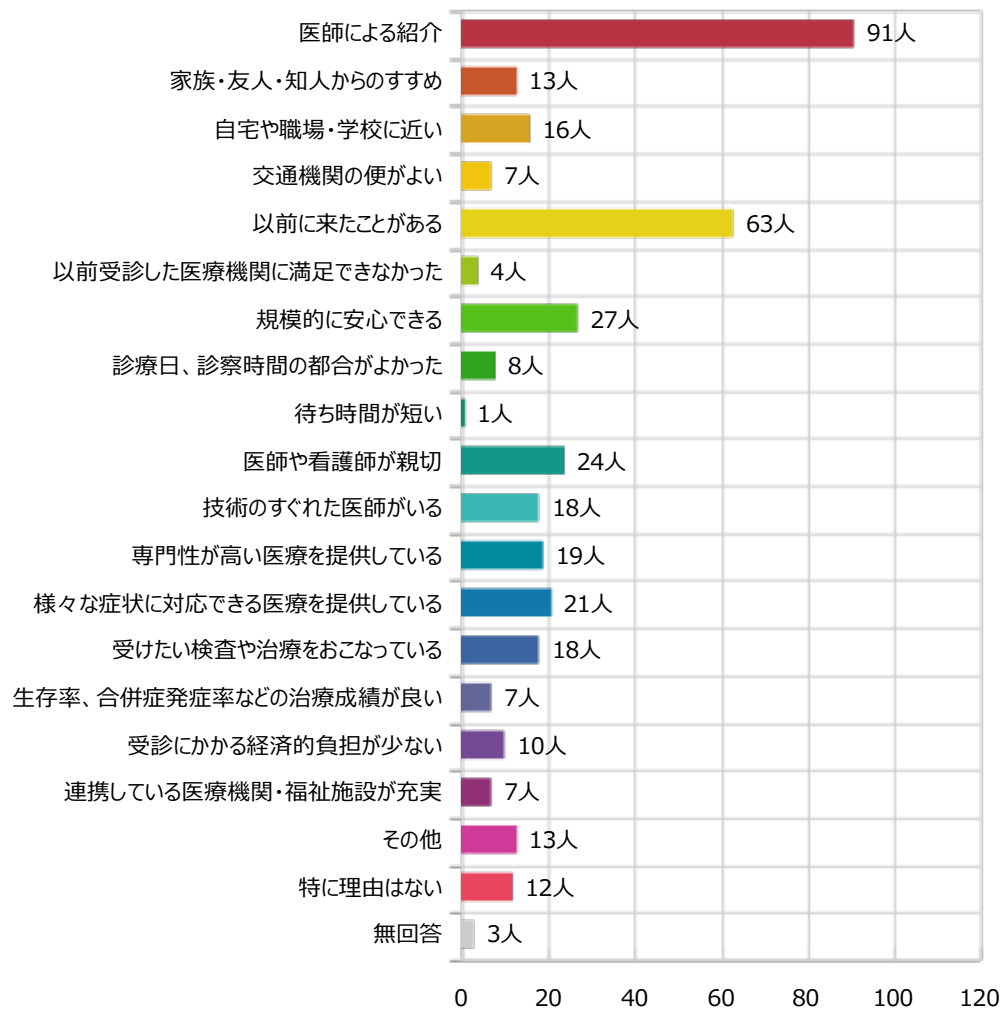


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

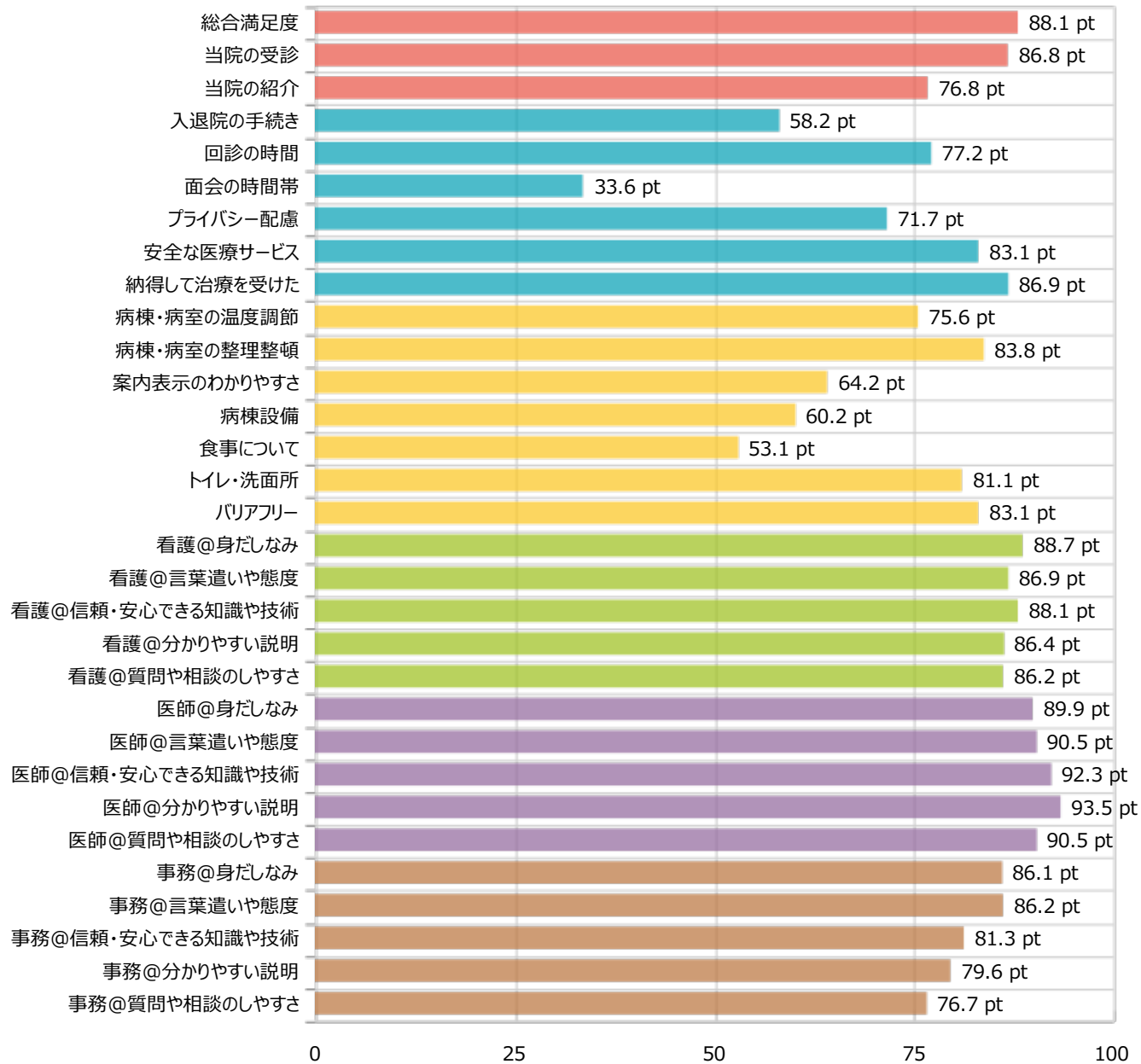
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 91 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」63 人、「規模的に安心できる」27 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	91
家族・友人・知人からのすすめ	13
自宅や職場・学校に近い	16
交通機関の便がよい	7
以前に来たことがある	63
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	27
診療日、診察時間の都合がよかった	8
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	24
技術のすぐれた医師がいる	18
専門性が高い医療を提供している	19
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	18
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	7
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	7
その他	13
特に理由はない	12
無回答	3



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **88.1** 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	■

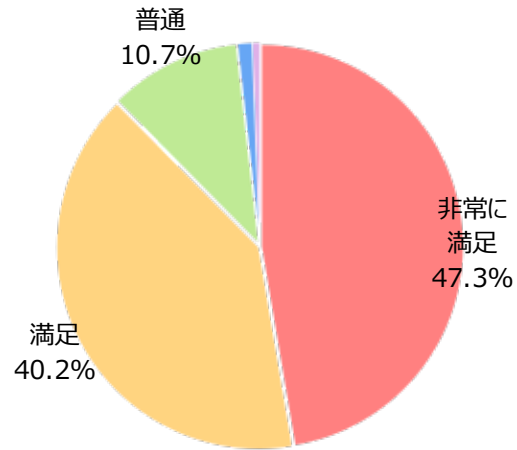
最もポイントが高いのは、「医師@分かりやすい説明」の93.5ポイントです。  
 次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の92.3ポイント、「医師@言葉遣いや態度」「医師@質問や相談のしやすさ」の90.5ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の33.6ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

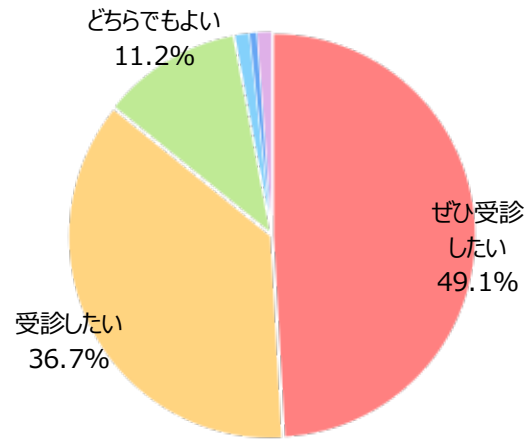
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

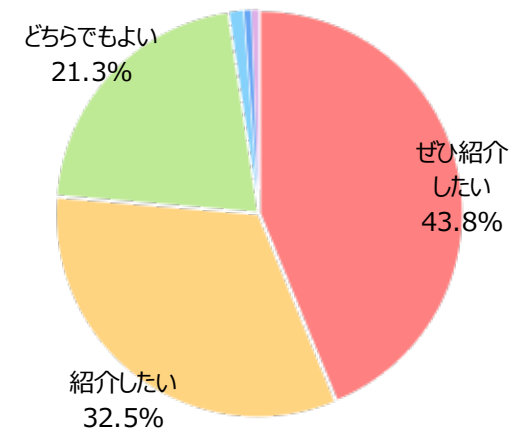
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	80	47.3%
満足	68	40.2%
普通	18	10.7%
やや不満	0	0.0%
不満	2	1.2%
無回答	1	0.6%
合計	169	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	83	49.1%
受診したい	62	36.7%
どちらでもよい	19	11.2%
あまり受診したくない	2	1.2%
受診したくない	1	0.6%
無回答	2	1.2%
合計	169	100.0%



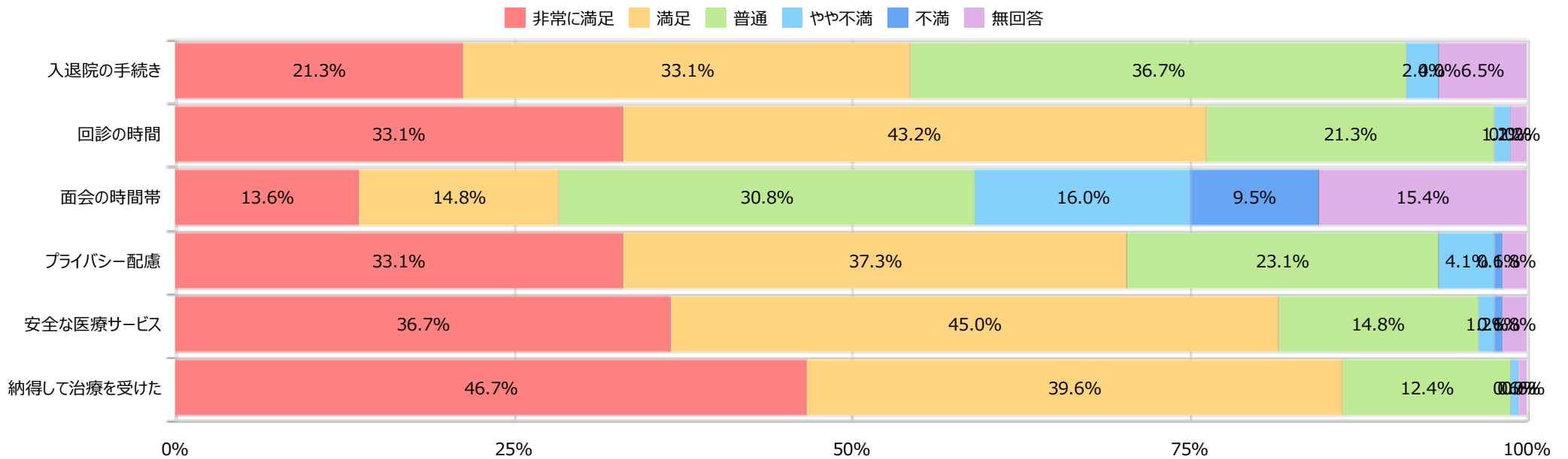
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	74	43.8%
紹介したい	55	32.5%
どちらでもよい	36	21.3%
あまり紹介したくない	2	1.2%
紹介したくない	1	0.6%
無回答	1	0.6%
合計	169	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

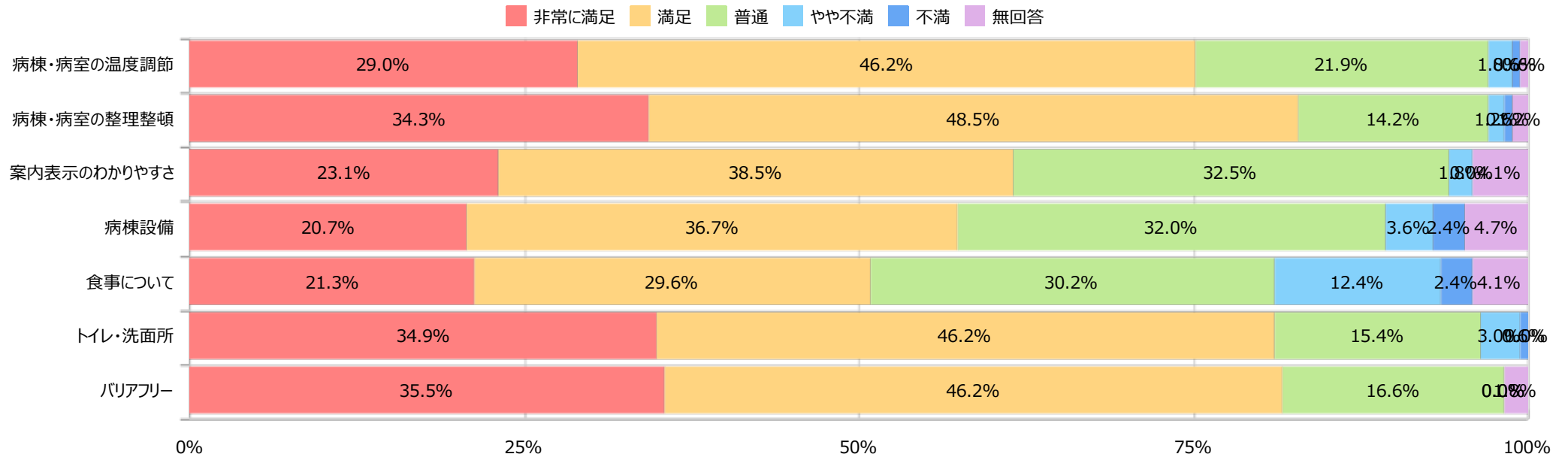
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	36人	21.3%	56人	33.1%	62人	36.7%	4人	2.4%	0人	0.0%	11人	6.5%	169人	100.0%
回診の時間	56人	33.1%	73人	43.2%	36人	21.3%	2人	1.2%	0人	0.0%	2人	1.2%	169人	100.0%
面会の時間帯	23人	13.6%	25人	14.8%	52人	30.8%	27人	16.0%	16人	9.5%	26人	15.4%	169人	100.0%
プライバシー配慮	56人	33.1%	63人	37.3%	39人	23.1%	7人	4.1%	1人	0.6%	3人	1.8%	169人	100.0%
安全な医療サービス	62人	36.7%	76人	45.0%	25人	14.8%	2人	1.2%	1人	0.6%	3人	1.8%	169人	100.0%
納得して治療を受けた	79人	46.7%	67人	39.6%	21人	12.4%	1人	0.6%	0人	0.0%	1人	0.6%	169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

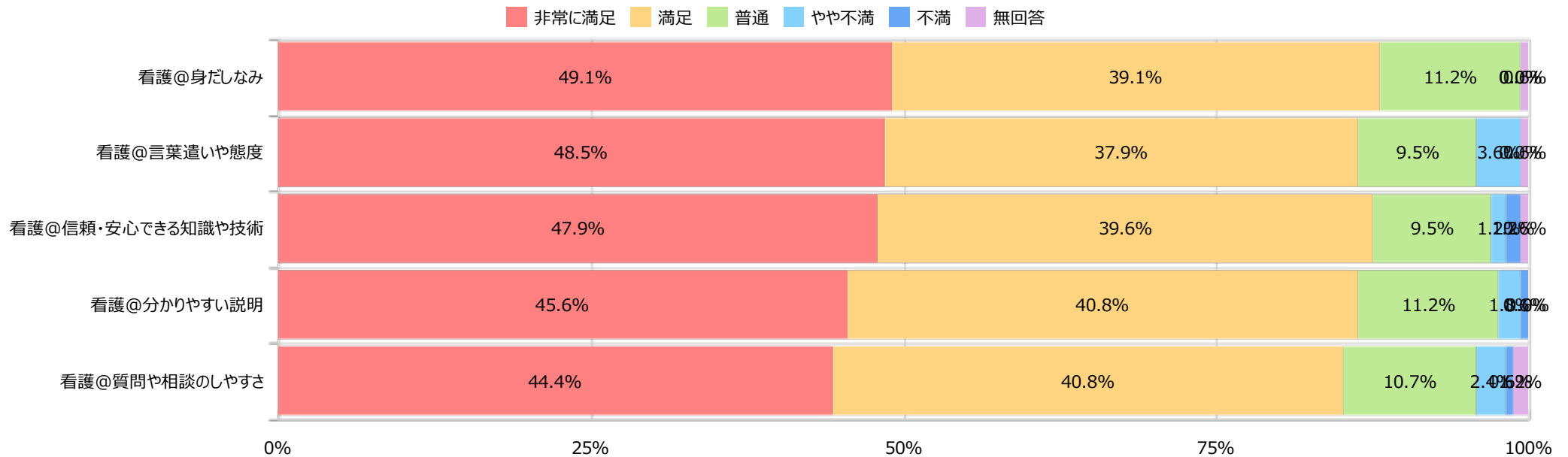
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	49人	29.0%	78人	46.2%	37人	21.9%	3人	1.8%	1人	0.6%	1人	0.6%	169人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	58人	34.3%	82人	48.5%	24人	14.2%	2人	1.2%	1人	0.6%	2人	1.2%	169人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	39人	23.1%	65人	38.5%	55人	32.5%	3人	1.8%	0人	0.0%	7人	4.1%	169人	100.0%
病棟設備	35人	20.7%	62人	36.7%	54人	32.0%	6人	3.6%	4人	2.4%	8人	4.7%	169人	100.0%
食事について	36人	21.3%	50人	29.6%	51人	30.2%	21人	12.4%	4人	2.4%	7人	4.1%	169人	100.0%
トイレ・洗面所	59人	34.9%	78人	46.2%	26人	15.4%	5人	3.0%	1人	0.6%	0人	0.0%	169人	100.0%
バリアフリー	60人	35.5%	78人	46.2%	28人	16.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	1.8%	169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

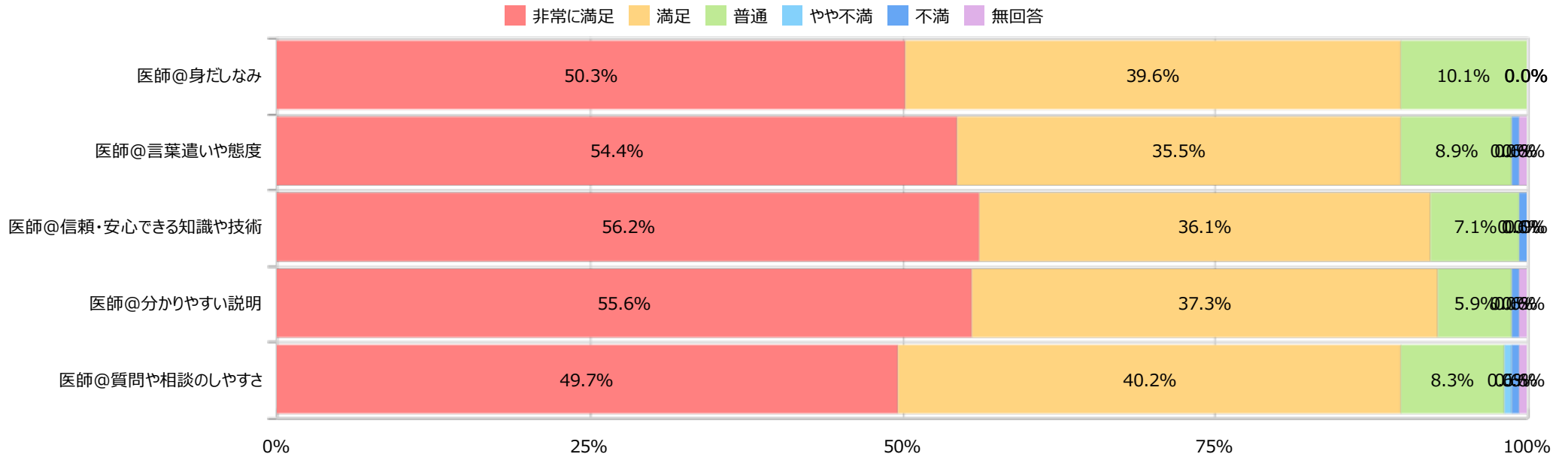
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	83人 49.1%	66人 39.1%	19人 11.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 0.6%	169人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	82人 48.5%	64人 37.9%	16人 9.5%	6人 3.6%	0人 0.0%	1人 0.6%	169人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	81人 47.9%	67人 39.6%	16人 9.5%	2人 1.2%	2人 1.2%	1人 0.6%	169人 100.0%
看護@分かりやすい説明	77人 45.6%	69人 40.8%	19人 11.2%	3人 1.8%	1人 0.6%	0人 0.0%	169人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	75人 44.4%	69人 40.8%	18人 10.7%	4人 2.4%	1人 0.6%	2人 1.2%	169人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

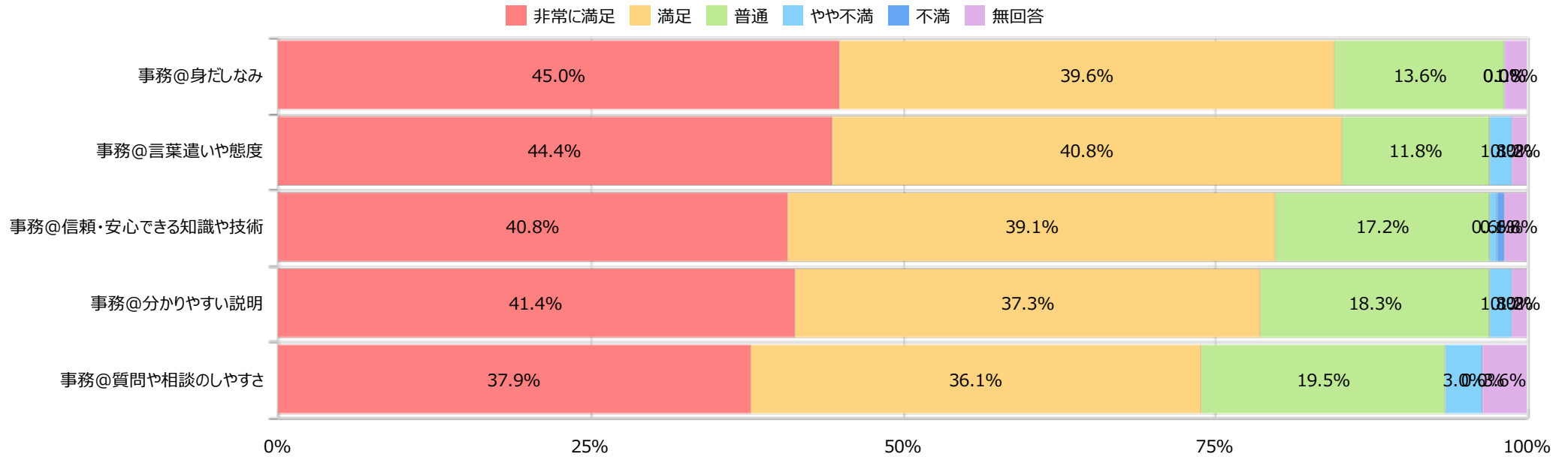
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	85人 50.3%	67人 39.6%	17人 10.1%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	169人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	92人 54.4%	60人 35.5%	15人 8.9%	0人 0.0%	1人 0.6%	1人 0.6%	169人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	95人 56.2%	61人 36.1%	12人 7.1%	0人 0.0%	1人 0.6%	0人 0.0%	169人 100.0%
医師@分かりやすい説明	94人 55.6%	63人 37.3%	10人 5.9%	0人 0.0%	1人 0.6%	1人 0.6%	169人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	84人 49.7%	68人 40.2%	14人 8.3%	1人 0.6%	1人 0.6%	1人 0.6%	169人 100.0%



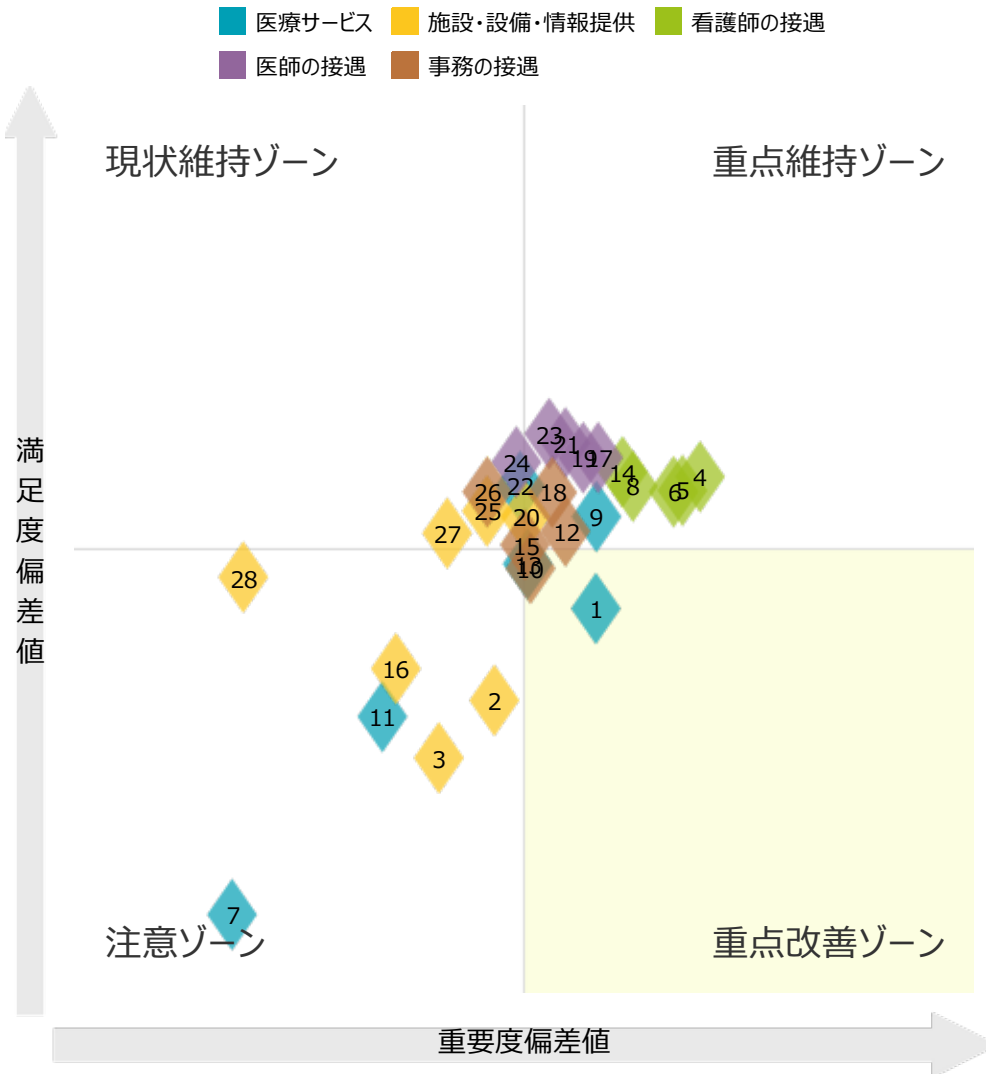
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	76人 45.0%	67人 39.6%	23人 13.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 1.8%	169人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	75人 44.4%	69人 40.8%	20人 11.8%	3人 1.8%	0人 0.0%	2人 1.2%	169人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	69人 40.8%	66人 39.1%	29人 17.2%	1人 0.6%	1人 0.6%	3人 1.8%	169人 100.0%
事務@分かりやすい説明	70人 41.4%	63人 37.3%	31人 18.3%	3人 1.8%	0人 0.0%	2人 1.2%	169人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	64人 37.9%	61人 36.1%	33人 19.5%	5人 3.0%	0人 0.0%	6人 3.6%	169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 プライバシー配慮	7.883	71.7
◆	2 病棟設備	5.261	60.2
◆	3 食事について	5.207	53.1
◆	4 看護@信頼・安心できる知識や技術	4.224	88.1
◆	5 看護@分かりやすい説明	4.093	86.4
◆	6 看護@質問や相談のしやすさ	3.777	86.2
◆	7 面会の時間帯	3.156	33.6
◆	8 看護@言葉遣いや態度	1.842	86.9
◆	9 安全な医療サービス	1.622	83.1
◆	10 事務@質問や相談のしやすさ	1.303	76.7
◆	11 入退院の手続き	1.136	58.2
◆	12 事務@信頼・安心できる知識や技術	0.960	81.3
◆	13 回診の時間	0.900	77.2
◆	14 看護@身だしなみ	0.827	88.7
◆	15 事務@分かりやすい説明	-0.139	79.6
◆	16 案内表示のわかりやすさ	-0.270	64.2
◆	17 医師@言葉遣いや態度	-0.736	90.5
◆	18 事務@身だしなみ	-1.185	86.1
◆	19 医師@質問や相談のしやすさ	-1.343	90.5
◆	20 バリアフリー	-1.380	83.1
◆	21 医師@信頼・安心できる知識や技術	-2.718	92.3
◆	22 納得して治療を受けた	-3.043	86.9
◆	23 医師@分かりやすい説明	-3.872	93.5
◆	24 医師@身だしなみ	-4.365	89.9
◆	25 病棟・病室の整理整頓	-4.690	83.8
◆	26 事務@言葉遣いや態度	-5.246	86.2
◆	27 トイレ・洗面所	-9.542	81.1
◆	28 病棟・病室の温度調節	-10.920	75.6

## 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「プライバシー配慮」「回診の時間」  
事務の接遇「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「安全な医療サービス」  
施設・設備・情報提供「バリアフリー」  
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@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」  
医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「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@分かりやすい説明」「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「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」「トイレ・洗面所」  
医師の接遇「医師@身だしなみ」  
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

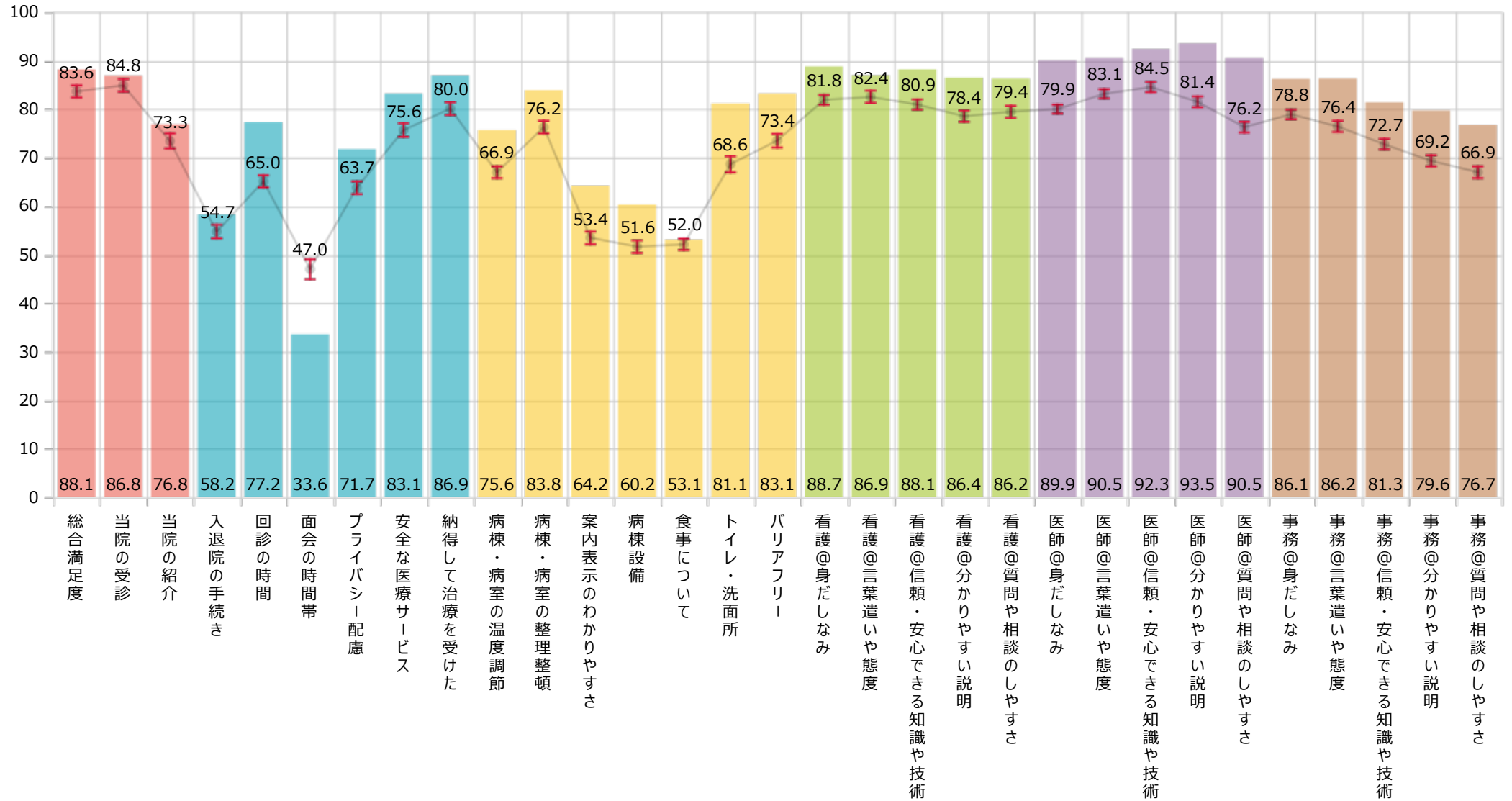
医療サービス「面会の時間帯」「入退院の手続き」  
施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 59 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2026年1月6日 13:51:27 現在



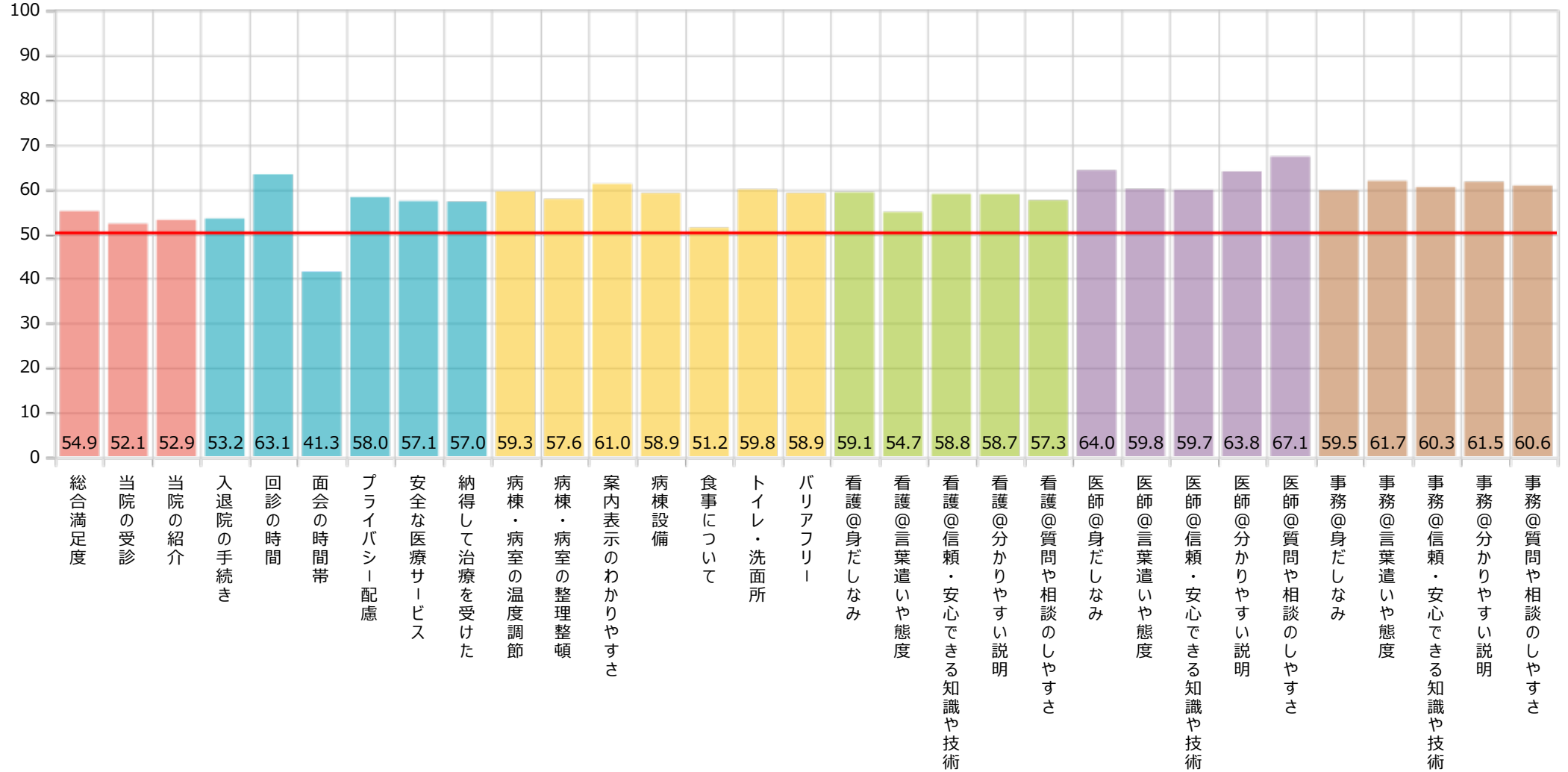
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 59 病院で実施

#### 偏差値とは

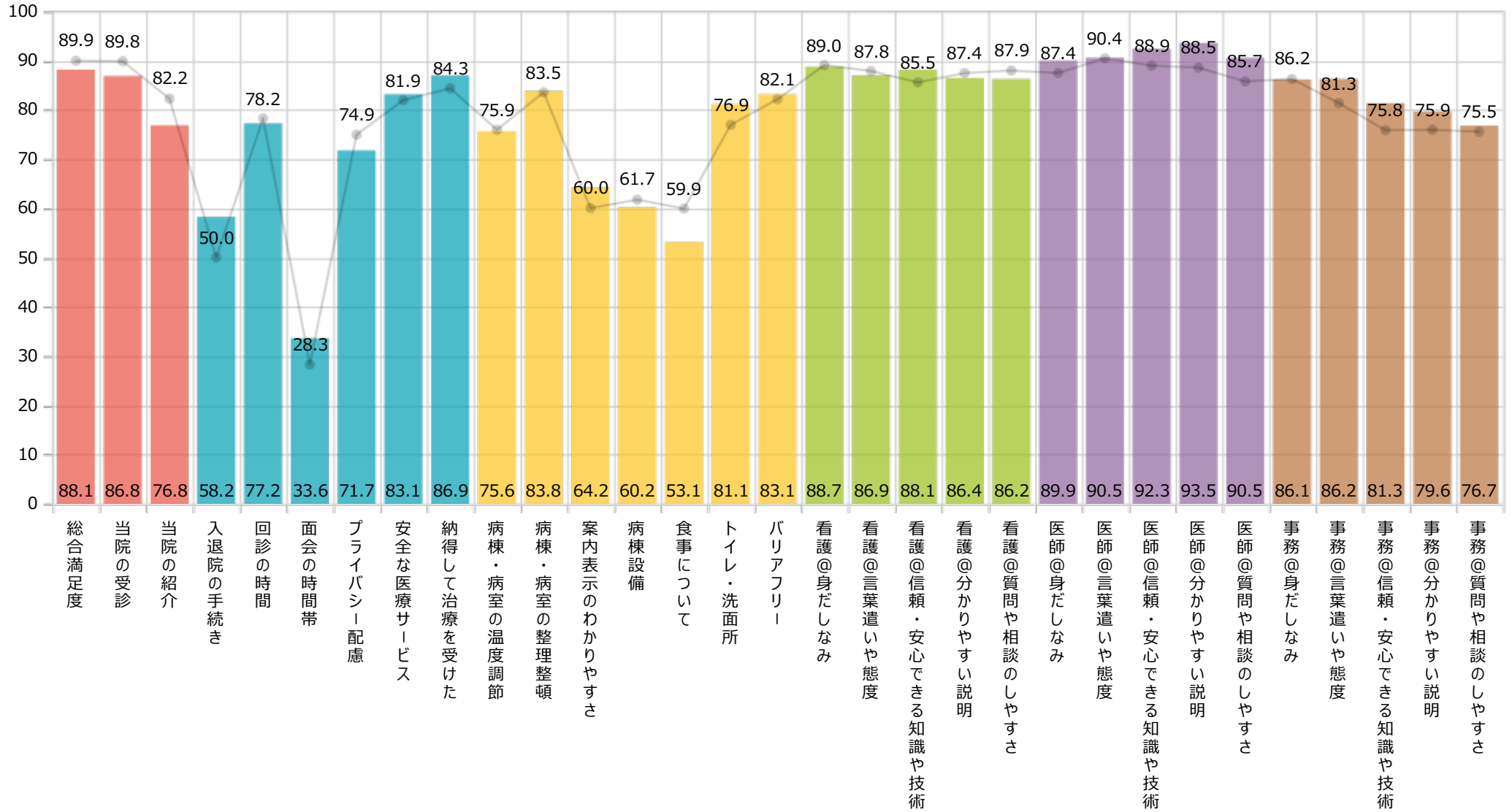
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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11月10日～2025年11月28日 ● 前回 2025年02月10日～2025年03月07日

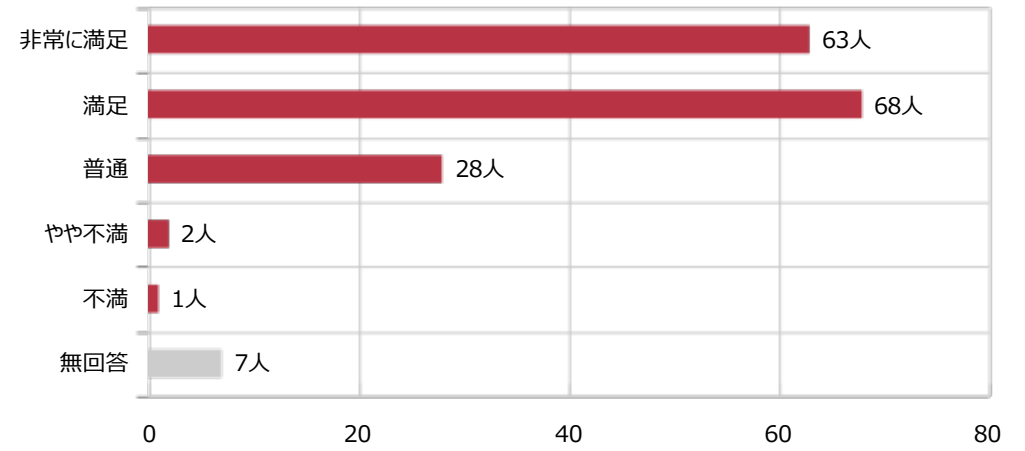


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

### 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

「満足」が 68 人と最も多いです。次いで「非常に満足」63 人、「普通」28 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	63	37.3%
満足	68	40.2%
普通	28	16.6%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
無回答	7	4.1%
合計	169	100.0%

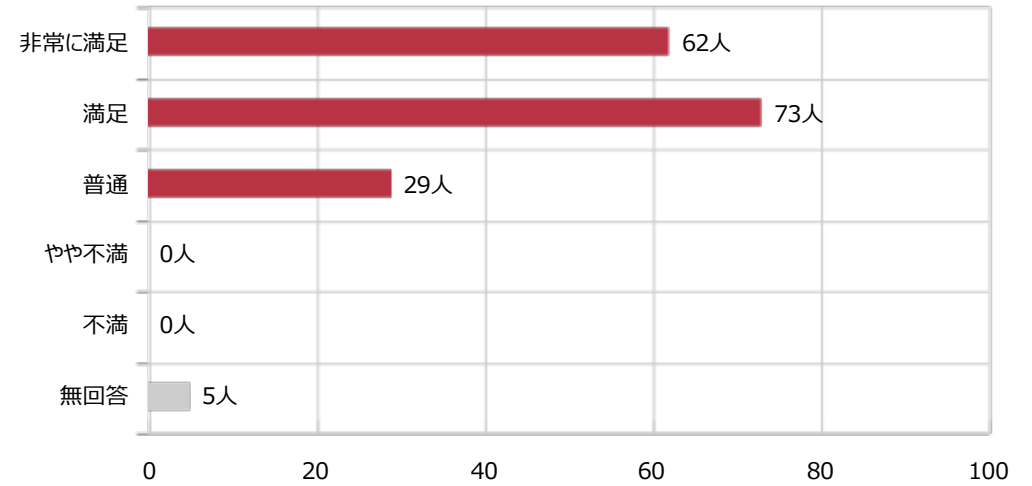


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

薬剤師・臨床検査技師・放射線技師・リハビリ技師・栄養士の対応に満足していますか

「満足」が 73 人と最も多いです。次いで「非常に満足」62 人、「普通」29 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	62	36.7%
満足	73	43.2%
普通	29	17.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	5	3.0%
合計	169	100.0%

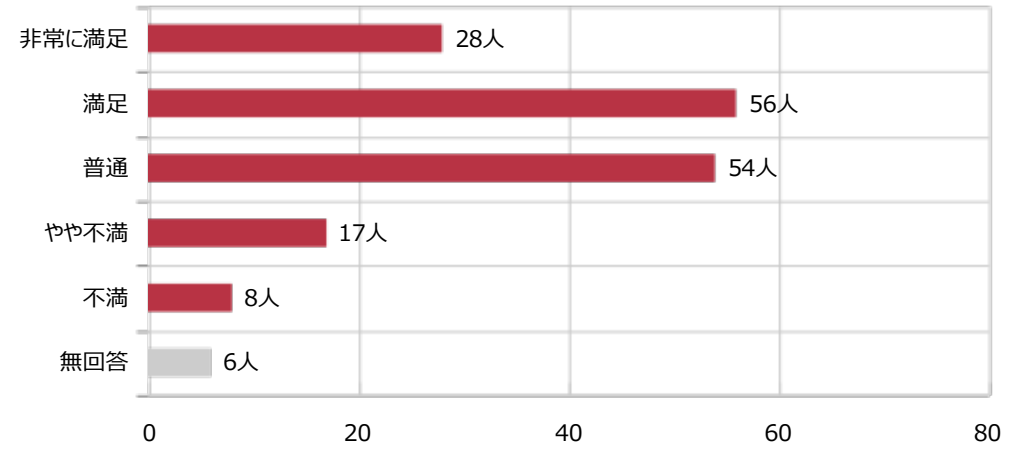


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

### 入院中の食事内容に満足していますか

「満足」が 56 人と最も多いです。次いで「普通」54 人、「非常に満足」28 人となっています。最も少ないのは「不満」の 8 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	28	16.6%
満足	56	33.1%
普通	54	32.0%
やや不満	17	10.1%
不満	8	4.7%
無回答	6	3.6%
合計	169	100.0%



## VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

### 入院前説明の対応に満足していますか

「満足」が 73 人と最も多いです。次いで「非常に満足」44 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	44	26.0%
満足	73	43.2%
普通	40	23.7%
やや不満	5	3.0%
不満	1	0.6%
無回答	6	3.6%
合計	169	100.0%

