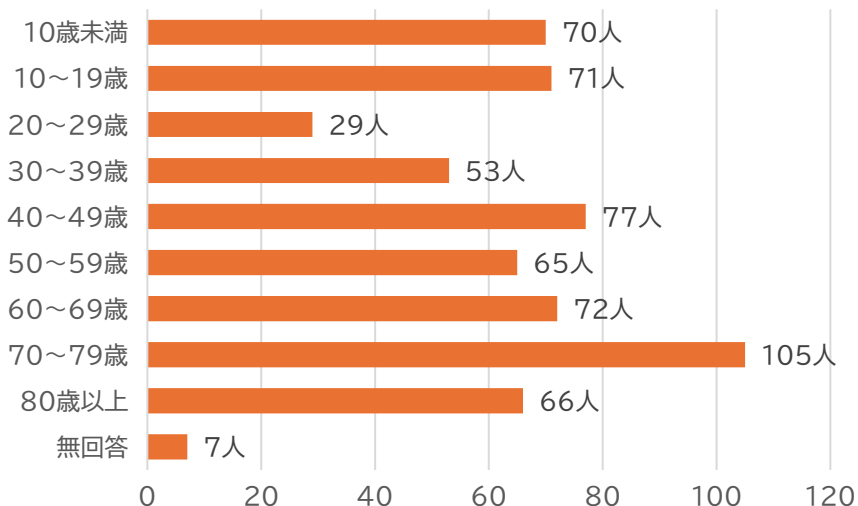


令和7年度  
北九州市立八幡病院  
外来患者満足度調査の結果

調査期間:令和7年11月10日～11月26日  
調査票配布数:700枚 回収数:621枚(うちWeb97枚)  
有効回答数:615枚(うちWeb97枚) 有効回答率:99.0%

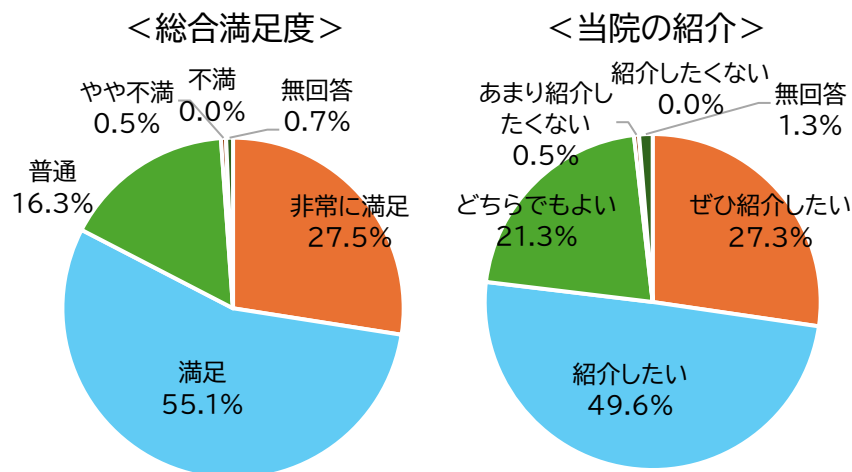
調査方法:無記名アンケート方式(Web回答との併用)  
診療、接遇、院内設備、待ち時間などに関する30項目について  
5段階評価(大変満足、やや満足、普通、やや不満、不満)

1.年齢構成



2.総合評価

約8割の方が「非常に満足」「満足」と回答されました。また約7割の方が「当院を他の方へ紹介したい」と回答しました。項目別では、「医師の知識や技術」「医師の説明」の評価が高く、評価の低い項目は「診察までの待ち時間」「会計までの待ち時間」でした。

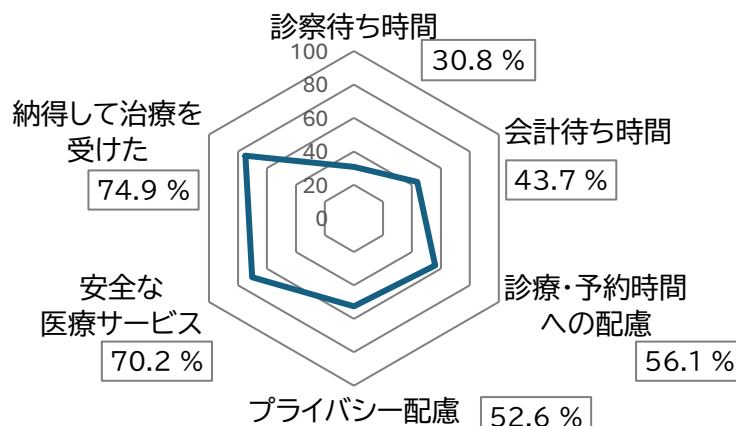


<評価の高い項目・低い項目(無回答除く)>

高い項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師の知識や技術</li> <li>医師の説明</li> <li>医師の言葉遣いや態度</li> </ul>
低い項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>診察までの待ち時間</li> <li>会計までの待ち時間</li> <li>院内案内などの情報提供の適切さ</li> </ul>

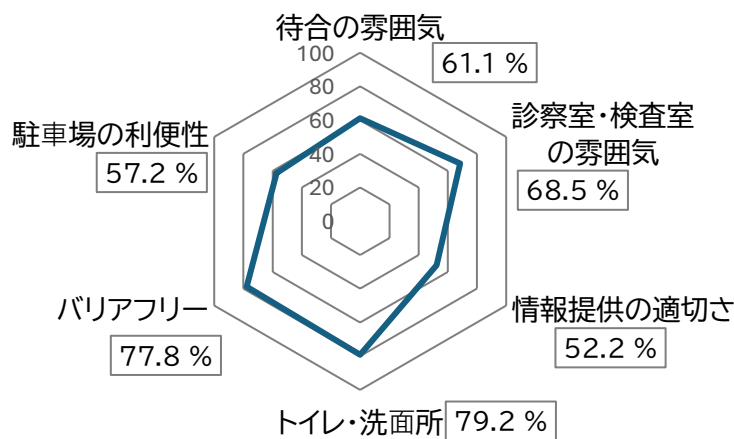
3.医療サービスに対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



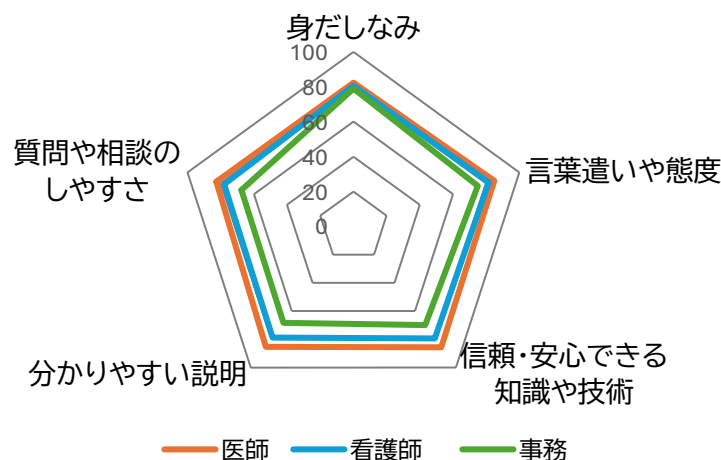
4.施設・設備・情報提供に対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



5.職員に対する満足度

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合(「無回答」を除く)



6.お寄せいただいたご意見(抜粋)

良い点	改善点
初めての受診であったが、スタッフが丁寧に案内してくれた。	駐車場が満車になることがあるので改善してほしい。
医師・看護師・リハの先生皆さんが親切に対応してくれる。	大きな病院では仕方ないが、待ち時間が長い。
生活の質を低下させないよう、医師・看護師とも様々な配慮をしてくださるため、仕事に影響なく受診が継続できていることにとても感謝している。	採血時の待ち時間を短くしてほしい。他院と比べ、非常に待ち時間が長く感じる。

7.調査結果を踏まえてと今後について

今回の調査で「当院の受診について」や「医師の知識や技術、説明」については約8割の患者さんから「大変満足」「満足」という評価をいただきました。一方、診察待ち時間については、当院の課題として改善が必要であると感じております。

令和7年度に入り、患者さんの安全確保等のため2階外来エリアを午前8時から受付開始としました。また、最近では精算時にクレジットカードをご使用になる患者さんの増加を受け、自動精算機1台をクレジットカード専用としました。

今後は、診察待ち時間短縮に向けた取り組みを引き続き外来委員会で協議するとともに、会計待ち時間の短縮に向けて、入院費を自動精算機でお支払いいただけるよう改善を行ってまいります。

これからも、市民の皆さんのご意見を真摯に受け止め、改善の必要なところは積極的に改善していくとともに、高い評価をいただいた項目については今後も維持向上できるよう努めてまいります。

最後に、アンケート調査にご協力いただきました患者さん、ご家族のみなさんに心から感謝申し上げます。