

2019年度 患者満足度調査結果【外来】

当院では今後の病院運営やサービス提供の参考にするため「患者満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さんにお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果を掲示いたします。

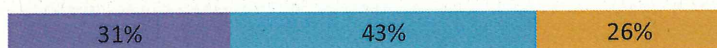
・配布数 984票
 ・回収数 481票
 ・回収率 48.9%

・調査日程 2019年8月26日（月）～9月6日（金）

1. 患者さんご本人についてお聞かせ下さい。

1) 性別

■ 男 ■ 女 ■ 無回答



	男	女	無回答	計
回答数	150	206	125	481
割合	31%	43%	26%	100%

2) 年齢

■ 0歳～15歳 ■ 16歳～20歳 ■ 21歳～40歳 ■ 41歳～60歳 ■ 61歳～70歳
 ■ 71歳～80歳 ■ 81歳～90歳 ■ 91歳以上 ■ 無回答



	0歳～15歳	16歳～20歳	21歳～40歳	41歳～60歳	61歳～70歳	71歳～80歳	81歳～90歳	91歳以上	無回答	計
回答数	3	0	6	56	136	145	104	23	8	481
割合	1%	0%	1%	12%	28%	30%	22%	5%	2%	100%

3) 受診科

■ 内科 ■ 外科 ■ 循環器科 ■ 小児科 ■ 産婦人科 ■ 脳外科
 ■ 泌尿器科 ■ 呼吸器科 ■ リウマチ科 ■ リハビリ科 ■ 整形外科 ■ 無回答



	内科	外科	循環器科	小児科	産婦人科	脳外科	泌尿器科	呼吸器科	リウマチ科
回答数	290	37	52	6	18	21	33	28	3
割合	53%	7%	9%	1%	3%	4%	6%	5%	1%

	リハビリ科	整形外科	無回答	計
回答数	21	27	12	548
割合	4%	5%	2%	100%

※複数回答有り

4) 来院方法

- 自家用車
(ご自身の運転)
- 自家用車
(ご家族の運転)
- 市内巡回バス
- タクシー
- 自転車
- 徒歩
- その他
交通機関
- 無回答



	自家用車 (ご自身の運転)	自家用車 (ご家族の運転)	市内巡回バス	タクシー	自転車	徒歩
回答数	284	108	9	21	14	21
割合	59%	22%	2%	4%	3%	4%

	その他 交通機関	無回答	計
回答数	5	20	482
割合	1%	4%	100%

※複数回答有り

2. 医師について

1) 言葉づかい・あいさつ・態度・接遇などは如何でしょうか。

- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 非常に不満
- 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	327	102	33	5	5	9	481	4.6
割合	68%	21%	7%	1%	1%	2%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

2) 病状に対して適切に対応していましたか。

- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 非常に不満
- 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	299	114	41	7	5	15	481	4.5
割合	62%	24%	9%	1%	1%	3%	100%	

3) 検査結果、治療内容等の説明は如何でしょうか。

- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 非常に不満
- 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	287	120	41	8	5	20	481	4.5
割合	60%	25%	9%	2%	1%	4%	100%	

4) 医師の診察時間は如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	263	128	65	12	2	11	481	4.4
割合	55%	27%	14%	2%	0%	2%	100%	

5) 医師への満足度について。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	299	101	51	13	5	12	481	4.4
割合	62%	21%	11%	3%	1%	2%	100%	

3. 看護職員について

1) 言葉づかい・あいさつ・態度・接遇などは如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	299	117	49	4	1	11	481	4.5
割合	62%	24%	10%	1%	0%	2%	100%	

2) 看護の内容について如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	265	133	49	3	1	30	481	4.5
割合	55%	28%	10%	1%	0%	6%	100%	

3) 看護職員への満足度について。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	265	136	48	6	1	25	481	4.4
割合	55%	28%	10%	1%	0%	5%	100%	

4. その他の職員について

1) リハビリ技師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	70	40	30	2	1	338	481	4.2
割合	15%	8%	6%	0%	0%	70%	100%	

2) 放射線技師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	119	67	29	1	0	265	481	4.4
割合	25%	14%	6%	0%	0%	55%	100%	

3) 事務職員の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答

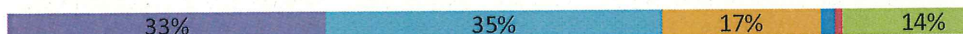


	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	197	112	43	2	4	123	481	4.4
割合	41%	23%	9%	0%	1%	26%	100%	

5. 病院の施設やサービスについて

1) 待合室の清潔感

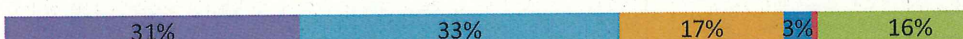
■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	160	169	80	7	0	65	481	4.2
割合	33%	35%	17%	1%	0%	14%	100%	

2) トイレの清潔感・使い易さ

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	147	159	82	14	3	76	481	4.1
割合	31%	33%	17%	3%	1%	16%	100%	

3) 診察室内の静かさ

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	223	146	53	1	0	58	481	4.4
割合	46%	30%	11%	0%	0%	12%	100%	

4) 院内の温度・湿度

■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	194	174	49	3	0	61	481	4.3
割合	40%	36%	10%	1%	0%	13%	100%	

5) 院内の臭い・清掃

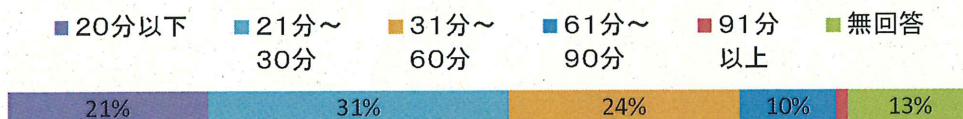
■満足 ■やや満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■非常に不満 ■無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	179	173	63	4	1	61	481	4.3
割合	37%	36%	13%	1%	0%	13%	100%	

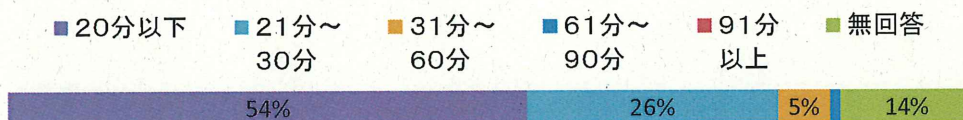
6. 時間管理について

1) 受付から診察までの待ち時間について



	20分以下	21分～30分	31分～60分	61分～90分	91分以上	無回答	計	平均点
回答数	100	150	115	48	6	62	481	3.7
割合	21%	31%	24%	10%	1%	13%	100%	

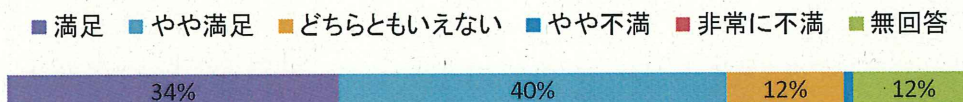
2) 診察が済んで、会計までの待ち時間について



	20分以下	21分～30分	31分～60分	61分～90分	91分以上	無回答	計	平均点
回答数	259	125	26	5	0	66	481	4.5
割合	54%	26%	5%	1%	0%	14%	100%	

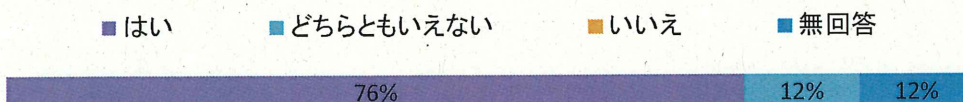
7. 全体的なことについて

1) 当院全体への満足度について



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	165	193	58	5	0	60	481	4.2
割合	34%	40%	12%	1%	0%	12%	100%	

2) 今後も当院を利用したいと思われますか。



	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	計	平均点
回答数	367	57	0	57	481	2.9
割合	76%	12%	0%	12%	100%	

※3段階評価

※1 平均点は、「満足」5点「やや満足」4点「どちらともいえない」3点「やや不満」2点「非常に不満」1点とし、合計点数を「無回答」を除いた回答者数で割って算出しています。但し待ち時間については、「20分以下」5点「21分～30分」4点「31分～60分」3点「61分～90分」2点「91分以上」1点としています。

8. ご意見について（主なもの）

1	6ヶ月過ぎても自動受付機で受付出来たらよいと思う。
2	今回は外科に受診したが、違う科に受診した時は血液結果の結果待ち等で待ち時間が色々違う。その為一概に言えない。
3	土曜日診察があればよい。
4	個人病院と違って時間的なことが不満。
5	病気を見つけていただきました。信頼のおける病院だと思っています。眼科や診療内科もあればいいなと思います。
6	耳鼻科等があったらいいと思います。
7	この頃良くなって来たなあと感じています。これからもどうぞ宜しくお願いします。
8	トイレの電気が消しており、スイッチの場所に気付けない。トイレの扉が重いので、手の力の弱い者には考えてもらいたい。
9	廊下で待つ時、狭さを感じますが仕方ないですね。
10	検尿するトイレが遠いし、手洗いソープが置かれていない。設備が古い。
11	待ち時間が長い。特に注射してからの待ち時間が長い。
12	血圧計等の除菌をこまめに実施していただきたい。
13	診察中に看護師さんがカーテンをパーと開き閉められます時はドキッとします。何か良い方法はないかと思えます。
14	本日はスムーズで良かった。受付から1時間で終了した。
15	受付女子職員の挨拶が良くない。（頭が高いのでは）。診察予約がルーズで、何のための予約かわからない時の方が多い。医者（担当医）が変われば、入院資料の引継ぎが行われていないので不安感がある。
16	駐車場の最南へ行きにくい。小児科前の長椅子が座りにくい。
17	今日は検査のみでした。予約よりも早めにしていただき助かりました。ありがとうございました。仕事にすぐ行けました。
18	財政難で病院経営も大変でしょうが、市民のために頑張ってください。
19	院内を少し明るく。看護職員、事務職員の接客をもう少し明るくしてほしい。
20	予約時間通りになかなか診察されないのが残念です。予約時間の30分前に来ても予約時間から30分～55分待った時もありました。
21	眼科、皮膚科があれば助かります。ロータリーの花壇がいつ見てもセンスがない。何年も前から！
22	医療相談員（病院）とおたっしや本舗と連携されていますがご説明ください。
23	予約時間から診察までの待ち時間がながい。
24	毎月一回薬をもらいに受診しています。いつも何気なく言葉をかけてくださる事務員さんに感謝しています。
25	先生の呼び出しが早口だったり声が小さかったりしてわかりづらい時があります。高齢者への指示、説明ははっきりゆっくり大きく丁寧にお願いします。聞き取れない場合があります。駐車場に駐車できない場合があります。（台数が少ない）一台当たりの駐車スペースが狭く駐車しづらい。診療時間外にも診療していただき急病の場合等大変心強いです。
26	いつもお世話に成って居ります。
27	市民として親しみのある病院だと思っています。
28	とても対応が優しく安心して受診できました。ありがとうございました。
29	皮膚科があれば満足です。
30	スタッフの皆さんに大変良くしてもらいありがとうございます。いつも手伝っていただきありがとうございます。
31	外来診察受付、お会計の方々何時も変わらぬ態度に感謝です。
32	高齢化に向かう中、整形外科充実化への期待をしています。

33	快く病院を利用しております。
34	昔から利用している総合病院なのでこのままずっと利用させてください。
35	イスを柔らかくしてほしい。長い時お尻が痛い時あり。
36	医師の言葉のハラスメントだと私は思います。
37	医師看護師職員の皆さんが患者の気持ちになって気づかっただいています。この病院に来てよかったと思い帰りました。
38	売店の改善。
39	皆様やさしくて親切です。
40	入院した時看護師さんがやさしい。
41	看護職員の数が不足しているのではないのでしょうか。血液測定なども看護師にしていた方がいいのかなと思います。
42	待合室の椅子がかたいので長時間待つ場合痛いです。
43	2年ほど前2ヶ月入院しましたが、看護師の仕事に対する誠実さに驚きました。患者一人一人に対する気配りは感動でした。圧迫骨折で寝返りもできない状態でしたが、本当にお世話になりました。ありがとうございました。
44	婦人科の看護師の方が患者さんと一緒にいる時、私や他の人にその患者の病気の内容が聞こえるように大きい声で話されてました。その方も嫌そうな顔をされてました。私だったら嫌です。首にタオルを巻いているスタッフの方もおられますが、これもどうかと思います。
45	予約時間に来ていても前に来た人から診察に呼ばれ、予約する意味がないと思う。待合室の雑誌をもっと増やしてほしい。売店コーナーがあったらいいと思う。
46	待ち時間が長すぎる。
47	安心して診てもらってます。
48	受付から診察までの時間が長い。待ち時間が長くても看護師さんからの声掛けもない。
49	待ち時間が長すぎる。何のための予約でしょうか？待ち時間が多時は院内アナウンスし込んでる状況を説明するようにお願いします。
50	雨の受診日になりました。玄関口の傘立がいっぱいになっていました。雨の日は数を増やしていただければ助かります。
51	今のままでよい。
52	親切に説明してくれます。気を使ってもらってます。
53	診察の時は看護師さんにいてもらいたい。いつもお世話になっており、ありがとうございます。
54	作業療法士さんをいっぱい作って病気を忘れて楽しい時間をお願いします。掃除の行き届いた病院にしてください。
55	診察開始時刻は8:30からだが、医師が診察室に入るのが8:30過ぎ。また、次の受付時刻を、診察が終わった時刻にされるため、血液検査があった時など次の予約時刻がかなり遅くなる。
56	予約制なのに最終の会計が済むまで時間がかかりすぎ。
57	本人の理解度が鈍いので度々迷惑おかけすることがあります。その点が申し訳なく思います。どうぞよろしくをお願いします。
58	内科といっても医師によってそれぞれ専門領域があると思うのですが、診察の前に担当医師の専門領域がわかるといいですね。
59	新聞が二社なので他社のも置いてほしい。雑誌も新しいものを置いてほしい。
60	駐車場の車と車の間が少々狭いと感じられます。最近は大きな車が多いので。
61	担当医の先生が変わられて、毎月先生の対応を見てほっとする日、しない日の繰り返し。できるものなら担当医（違う先生）の所に移りたいと毎月思っています。
62	なるだけ予約時間にしてほしい。
63	先生はじめ皆様方、よく頑張っていらっしゃると思います。
64	時々尿検査をします。トイレが一か所しかないです。男女一緒なのが気になっています。トイレの待ちがとても気になり、男と女で外で待つということが今の現状ではありえないと思っています。他の病院と比べることがあります。

65	このままで良いと思っています。他の病院で、来院された（初めての方かな？）声かけされる方を（二人ほど）あれは嬉しいですね。
66	トイレの便座が冷たいし、もう少し明るくできたら使いやすいです。
67	市民病院がすきです。
68	リハビリの先生方は家族のように優しく声かけされます。一人暮らしの老人にはこの上ない喜びです。
69	リハビリを続けたい。（八月で終了するから）
70	待合室の雑誌がもう少しあればいいなと思います。
71	特にありませんが、採血の上手な方が増えたらもっと良いと思います。
72	内科の医者はものすごく優しくていい先生ばかりでした。レントゲンの看護師は特にいい人で優しくしてくれます。皮膚科を作ってほしい。看護師が走り回ったりして人とぶつかって困ります。看護師は挨拶をしない人が多く見られます。患者さんを見たら挨拶はして欲しいです。
73	外科の先生には大変わかりやすく丁寧に治療や説明をしていただき感謝しています。内科の先生、また整形外科の先生にもよくして頂き、看護師の方にも優しく声をかけていただいております。今後ともよろしく願いいたします。
74	受付の方の服装が品がないです。胸元のボタン、スカートの丈、一部の方ですが注意された方がいいと思います。患者さんを「〇〇さん」と呼ぶ病院は他では会計時に聞いたことがありません。たくさんの事務員さんの数が見受けられます。スムーズな会計ができる工夫をされてください。
75	受付から診察までの待ち時間が長すぎるので改善してほしい。10:00から11:00の間は多くてパーキングに停められない時がある。
76	血圧、体重計りは自動じゃないといけないのでしょうか。
77	看護師の対応がよい。
78	外科の先生には大変お世話になり、患者と家族に寄り添ってくださいました。ありがとうございます。感謝しております。
79	お世話になってます。当病院の看護師さんは知人たちにも大変好評です。
80	受付から診察まで人が多いので仕方ないと思っていますが、少々長いです。
81	駐車場をもう少しどうにかしてほしい。
82	駐車場を増やしてほしい。
83	安心して利用させていただいています。今後もよろしく願いいたします。
84	外科の先生の診察はいつも丁寧で優しい。
85	眼科、皮膚科あれば一か所で済ませられる。
86	いつも丁寧に応待していただいています。これからもよろしく願います。
87	婦人科の先生の丁寧な説明にいつも納得してます。

多久市立病院との移転・統合に関するご意見

88	東多久へ移転すると通院が困難になるので困ります。
89	タクシーを利用しての通院の為、病院の移転は不便になり転院の必要が出るのではないかと考えています。
90	早く新病院ができるといいですね。
91	病院の移転はやめて欲しい。幼少の頃からかかりつけていた頃は暗い感じと怖いイメージがあった。今は町のかかりつけ病院のように気楽に行ける事は良いと思います。病気の心配事が減少されると思います。
92	現在地での病院が、私は助かっています。
93	眼科があればと思います。移転は反対です。
94	あたらしい病院の建設予定地について、予定地を種々意見希望地を耳にするが、とにかく予定地が赤字にならない、採算のとれる黒字の見込まれる土地を選定して頂きたい。
95	自宅より近くて助かっています。東多久に移転と新聞などで見ると不便を感じます。

96	市民病院が合併するという噂がありますが通院するのに便利な場所になってほしい。運転ができなくなった場合や一人暮らしになった場合はとても不安です。
97	小城・多久市民病院の今後の合併について小城市民として東多久に移転と言うことになれば遠くなるので不満である。小城市の地域の公立病院としてぜひ小城市に。
98	多久の方に病院を作るのは反対です。遠すぎます。
99	市民病院はこのままお願いします。遠くなると通院も難しくなります。
100	多久の方に移転とのことで距離が遠くなるように思います。今担当の先生がそのまま行かれるのであれば通院しないといけないと思ってますが…
101	他の病院は医療検査が最新型のが入ってきて正確な結果が得られないこともある。まあ移転の話も決定済みだと思いますので若手の医者も今後活躍が期待できますので取り入れていただきたい。
102	移転との話をきいてますが、市報等に詳しくお願いいたします。
103	今の場所で病院を続けてください。
104	病院移転についてあと5年以内で統合したものが建築の由と知りました。これから先、高齢化していく中で近くに在ってこそと思います。色々な便宜を考慮したのであれば幸いです。
105	多久との統合はやめてほしい。小児科の水曜日休診と木曜の朝10時から戻してほしいです。ただ木曜の診察18時半までは大変ありがたく思います。いつも親切に助かってます。
106	病院移転は困りますね。名誉院長、復帰されるのは？
107	移転の時は小城市にぜひしてください。
108	トイレの清潔感に多少欠け、狭いと感じる。臭いも気になります。施設の移転に伴い考慮中。利用者数に対して職員が多少多いのでは（看護師）
109	採血をされて尿検査をするまで尿検査が遠くて足が不自由で困っています。病院が多久地区に建設されようとしてますが小城が人口多いし、ぜひ小城の方にお願いします。佐藤院長の頃は丁寧に診察していただきました。
110	移転後、バスが現状のままなら東多久には行けないかもしれない。その場合ひらまつ病院に転院するかもしれません。
111	市民病院が多久になったら交通が不便です。
112	多久市との合併による位置は小城市内が希望です。
113	移転するという噂がありますが、今の小城市民病院に満足していますので存続を希望します。
114	移転した場合、通院できるか気になる。
115	多久市立病院との合併については、設備等はもちろん現在より距離的に遠く通院に不便にならぬように。
116	移転については反対です。
117	ここの場所で病院あってほしい！
118	多久に移転したら通えなくなる
119	移転するのが残念です。
120	移転、統合が計画されているが、利便性（交通や災害対策含む）も重視して利用者が増えるようにしてほしい。

2019年10月29日作成