

令和5年 外来患者さん 満足度調査 結果報告

調査期間：2023年5月8日(月)～2023年5月27日(土)
調査対象：外来通院患者さん(調査期間中1人1回のみ)
調査総数：127名

性別は？	男	女	無回答							
	46人	66人	15人							
	36.2%	52.0%	11.8%							
年代は？	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	無回答
	0人	3人	1人	3人	11人	22人	42人	29人	14人	2人
	0.0%	2.4%	0.8%	2.4%	8.7%	17.3%	33.1%	22.8%	11.0%	1.6%
今回の来院は？	初めて	2回目以降	無回答							
	5人	119人	3人							
	3.9%	93.7%	2.4%							
来院時間は？	午前	午後	無回答							
	97人	22人	8人							
	76.4%	17.3%	6.3%							
交通手段は？ (複数回答有)	徒歩	自転車	バス	タクシー	自家用車	その他	無回答			
	13人	9人	1人	6人	89人	4人	5人			
	10.2%	7.1%	0.8%	4.7%	70.1%	3.1%	3.9%			
お住まいは？	福井市	大野市	勝山市	鯖江市	坂井市	その他	無回答			
	112人	1人	0人	1人	4人	6人	3人			
	88.2%	0.8%	0.0%	0.8%	3.1%	4.7%	2.4%			
(その他：永平寺町 5名・越前市 1名)										
ご家族は？	1人暮らし	家族と同居	夫婦のみ	その他	無回答					
	21人	67人	31人	2人	6人					
	16.5%	52.8%	24.4%	1.6%	4.7%					

		満足	ふつう	不満	無回答
医師	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	83人 55.7%	41人 27.5%	3人 2.0%	0人 0.0%
	症状についてよく聞いてもらえましたか？	87人 58.4%	35人 23.5%	4人 2.7%	1人 0.7%
	病気や治療の説明は丁寧でしたか？	80人 53.7%	40人 26.8%	4人 2.7%	3人 2.0%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	85人 57.0%	36人 24.2%	3人 2.0%	3人 2.0%
		満足	ふつう	不満	無回答
看護師	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	86人 57.7%	41人 27.5%	0人 0.0%	0人 0.0%
	理解できる丁寧な説明でしたか？	82人 55.0%	43人 28.9%	0人 0.0%	2人 1.3%
	安心できる対応でしたか？	83人 55.7%	42人 28.2%	0人 0.0%	2人 1.3%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	87人 58.4%	38人 25.5%	0人 0.0%	2人 1.3%
		満足	ふつう	不満	無回答
リハビリ	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	51人 34.2%	15人 10.1%	0人 0.0%	61人 40.9%
	十分な説明をしてくれましたか？	51人 34.2%	13人 8.7%	1人 0.7%	62人 41.6%
	ご要望やご意見をよく聞いていましたか？	48人 32.2%	17人 11.4%	0人 0.0%	62人 41.6%
	担当リハビリスタッフの対応は適切でしたか？	49人 32.9%	12人 8.1%	0人 0.0%	66人 44.3%
		満足	ふつう	不満	無回答
受付会計	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	79人 53.0%	44人 29.5%	0人 0.0%	4人 2.7%
	会計までの待ち時間はどうでしたか？	52人 34.9%	61人 40.9%	7人 4.7%	7人 4.7%
	受付の対応は易しく親切でしたか？	88人 59.1%	35人 23.5%	1人 0.7%	3人 2.0%
	言葉使い、身だしなみはどうでしたか？	85人 57.0%	40人 26.8%	0人 0.0%	2人 1.3%
		満足	ふつう	不満	無回答
施設	待合室の雰囲気はいかがですか？	71人 47.7%	50人 33.6%	0人 0.0%	6人 4.0%
	院内の清掃は行き届いていましたか？	94人 63.1%	27人 18.1%	0人 0.0%	6人 4.0%
	院内の室温調整は最適でしょうか？	88人 59.1%	33人 22.1%	0人 0.0%	6人 4.0%
	各案内表示は分かりやすいですか？	74人 49.7%	45人 30.2%	1人 0.7%	7人 4.7%
		はい	いいえ	未回答	
ご家族・知人の方にこの病院を紹介したいと思えますか？		106人 71.1%	3人 2.0%	18人 12.1%	

掲示期間 2023年7月1日～2023年8月31日 嶋田病院 地域連携広報委員会

令和5年度 外来満足度調査 ご意見に対する返答

今回の外来満足度調査においてご意見を頂きました。
当院としての回答・対応策を掲示させていただきます。
ご協力ありがとうございました。



- ・障がい者用の駐車場まで屋根があると助かります。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・石川県立中央病院、金沢西病院と症状に伴ってリハビリを目的に転院をしましたが、技術療養師さんや作業療法士さんの数も多くて、皆さん親切にして頂きました。知人、友人が私と同じようになれば必ず嶋田病院さんを勧めたいと思います。
- ・リハビリで嶋田病院に入院していました。2ヶ月でした。家に帰ってヘルパーの人とリハビリの人が月に2回来てくださいましたおかげで、お風呂も一人で入れるようになり、1ヶ月でヘルパーの人は終わりました。リハビリは月2回来て親切にして頂き、来るたびに良くなっているとおっしゃいます。友達にこの病院を勧めています。
- ・何回か来院させて頂きまして、丁寧に対応して頂きました。自宅近くでもあり、またお願いします。
- ・何時も感じ良く安心して寄せていただきます。これからも宜しくお願い致します。
- ・かかりつけ医院として利用しています。親切にしてくださいありがとうございます。
- ・リハビリに最適な病院だと思います。
- ・皆さんテキパキと働いておられて、見ているだけでも気持ちがいいです。
- ・50日入院しておりましたが、とてもよく対応していただき、ありがとうございました。今は通院してリハビリをしておりますが、スタッフの方によくしていただいております。
- ・これ以上の希望する様なことは有りません。満足です。これからもよろしくお願いします。
- ・リハビリ室の温度調整をこまめにしたい。
- ・丁寧な対応にいつも感謝しています。医師の皆様をはじめ、スタッフすべての方が親切に対応して頂いて、感謝しています。
- ・スタッフの方は笑顔で対応していただき、気持ち良くリハビリさせていただいております。
- ・なるべく早く診察をお願いします。
- ・リハビリ室の器具(筋トレアイテム)を増やして欲しい。足首を筋トレする器具。
- ・全体的に明るくきれいで、広々して良いと思います。
- ・リハビリ前の診察をもう少し早くしてもらえたらいいと思います。
- ・曜日によって先生の専門が異なるため、適切な診察がされないと感じる。リハビリは満足しています。
- ・いつも同じ時間にしか来ないので、毎日のことはわかりませんが、施設がきれいで、待合室も広くよいと思います。コロナ対応どうしていくのか、差が出てくるのか？他の病院と比べてしまうのは、そういう対応方法のよいところがオススメしやすい病院だと思います。
- ・クレジットカードを早く使える様にして下さい。嶋田病院さんだけです。最近ほとんど現金を持ち歩かないので。
- ・診察の時間を早くして欲しい(予約の時間)。診察の時間を早くして欲しい(予約の時間)。
- ・待ち時間がもう少し短いと良い。

* (回答)

この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。医療者への感謝のお言葉はとても嬉しく思います。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。

アンケートでご指摘いただいた内容を改善できるよう、皆様の声に耳を傾け、安心と信頼を提供できるよう外来診療を行えるようさらに努力してまいります。アンケート調査にご協力を頂いた患者様・ご家族の皆様にご挨拶申し上げます。