令和7年 外来患者さん 満足度調査 結果報告

調 査 期 間 ： 2025年6月09日（月）～2025年6月28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 ： 177名

性別は？	男性	女性	無回答							
	84人	86人	7人							
	47.5%	48.6%	4.0%							
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	2人	0人	9人	24人	30人	52人	47人	10人	3人
	0.0%	1.1%	0.0%	5.1%	13.6%	16.9%	29.5%	26.6%	5.6%	1.7%
今回の来院は？	初めて	2回目以降	無回答							
	6人	168人	3人							
	3.4%	94.9%	1.7%							
来院時間は？	午前	午後	無回答							
	133人	36人	8人							
	75.1%	20.3%	4.5%							
交通手段は？	徒歩	自転車	バス	タクシー	自家用車	その他	無回答			
	14人	3人	5人	10人	128人	12人	5人			
	7.9%	1.7%	2.8%	5.6%	72.3%	6.8%	2.8%			
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			
	149人	3人	1人	4人	3人	15人	2人			
	84.3%	1.7%	0.6%	2.3%	1.7%	8.5%	1.1%			
	（その他 ： ）									
ご家族は？	1人暮らし	家族と同居	夫婦のみ	その他	無回答					
	26人	97人	45人	8人	177人					
	14.7%	54.9%	25.4%	4.5%	100.0%					

掲示期間　2025年7月17日～2025年9月17日　　嶋田病院　地域連携広報委員会

		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？	124人 73.1%	51人 34.2%	0人 0.0%	2人 1.3%
	症状についてよく聞いてもらえましたか？	126人 74.5%	46人 30.9%	1人 0.7%	4人 2.7%
	病気や治療の説明は丁寧でしたか？	126人 74.5%	46人 30.9%	1人 0.7%	4人 2.7%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	134人 79.8%	35人 23.5%	1人 0.7%	7人 4.7%
		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？	137人 81.8%	36人 24.2%	0人 0.0%	4人 2.7%
	理解できる丁寧な説明でしたか？	131人 77.7%	39人 26.2%	0人 0.0%	7人 4.7%
	安心できる対応でしたか？	133人 79.1%	36人 24.2%	0人 0.0%	8人 5.4%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	133人 79.2%	37人 24.8%	0人 0.0%	7人 4.7%
		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？	85人 46.9%	24人 16.1%	0人 0.0%	68人 45.6%
	十分な説明をしてくれましたか？	84人 46.3%	23人 15.4%	0人 0.0%	70人 47.0%
	ご要望やご意見をよく聞いていましたか？	82人 44.9%	23人 15.4%	0人 0.0%	72人 48.3%
	担当リハビリスタッフの対応は適切でしたか？	82人 45.0%	23人 15.4%	0人 0.0%	72人 48.3%
		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？	116人 67.8%	55人 36.9%	3人 2.0%	3人 2.0%
	会計までの待ち時間はどうでしたか？	87人 48.3%	83人 55.7%	1人 0.7%	6人 4.0%
	受付の対応は易しく親切でしたか？	118人 69.1%	50人 33.6%	3人 2.0%	6人 4.0%
	言葉使い、身だしなみはどうでしたか？	123人 72.6%	46人 30.9%	1人 0.7%	7人 4.7%
		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？	93人 52.3%	78人 52.3%	0人 0.0%	6人 4.0%
	院内の清掃は行き届いていましたか？	121人 71.2%	47人 31.5%	0人 0.0%	9人 6.0%
	院内の室温調整は最適でしょうか？	112人 65.1%	54人 36.2%	2人 1.3%	9人 6.0%
	各案内表示は分かりやすいですか？	111人 64.4%	54人 36.2%	0人 0.0%	12人 8.1%
		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いますか？		152人 102.0%	4人 2.7%	21人 14.1%	

掲示期間　2025年7月17日～2025年9月27日　　嶋田病院　地域連携広報委員会

令和7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頂きます。
ご協力ありがとうございました。

・病院へ行く時は少し気持ちが良くないのですが嶋田病院へ伺う時は気持ちは「ルンルン」です。楽しみです。全てに良いと思います。ほんとうにありがとうございます。感謝しています。
・血圧計の場所が診察室前にあると受付時バタバタしないような気がする
・今受けているリハビリが自分にはすごく合っていると思います。他院でも受けたことがありますが現状、体の調子が良いです。このまま、リハビリ継続させて頂きたいです。
・この度は足の骨折での入院でしたが先生方、スタッフの方々皆様親切丁寧な対応で個室でのプライバシーも保たれ清潔な部屋での入院生活をさせて頂き、とても感謝しております。又、リハビリでも明るく細かな気配りや不安な事に対しても、きちんと答えて下さり、安心して次の段階へと進むことができました。現在もリハビリでまだお世話に成っておりますが日に日に自分でもできなかった事ができる様になり、うれしく思っております。感謝です。
・皆さんの対応にいつも感謝致してます
・いつも相談しやすく、安心して通院しています。外来看護師の方は親身になってくれるのでとても助かっています。
・先生は優しいのですが、いろいろ聞きたい事が、時間が短すぎて聞けず、毎回、1つだけ質問しようと思って来ています。混んだりするのでしかたないかなと思っています。
・親に会ったように安心です（先生）
・特にありません。満足です。
・痛すぎて気がまわらなかった
・当病院には親父と共に昭和の時代からおせわになってとても安心して診療を受けています。いつも感謝です
・私は、院長先生にお会いしただけで、病状が軽くなるような思いです。いつも感謝と共に尊敬・敬服しています。ありがとうございます
・待ち時間を短く。体調が悪いから来院しているので！！長いとつらい。
・私はリハビリでお世話になっておりますが23年前にもリハビリで2カ月近くお世話になりましたが病院も新しくなって先生もスタッフもその時以上にやさしく感じました。
・いつも優しく接していただいているので、リハビリも頑張ろうと思えます！！ありがとうございます。
・満足しています
・受付番号のよび出し声が聞き取りにくい時がある。
・雰囲気もよく、みなさん感じよく満足しています。今後ともよろしくおねがいします。
・器具備品が古い（償却済み資産）
・いつもお世話になって感謝しております。ていねいな対応に満足しております。ありがとうございます。
・院内がとても清掃がいきとどいてきもちが良いです
※（記入欄に記載してはいないのですが、受付・会計①に1人の方から受付の対応に2か所不満に〇がついていました）

＊（回答）

当院に通院されている患者さまの年代は、70代～90代の方が多くおられます。受付された番号を持って待合室で待たれているので、以前は大きめのホワイトボードに次に呼ばれる患者さまの番号を記載し診察室前に置くようにしていましたが、「見えにくい。トイレに行っていたので分からなかった。」という意見もお聞きしていたので、診察介助につくスタッフが声掛けする方法に変更しました。その結果、患者さまからは、「先生に聞きたいことを前もって看護師に伝えられる」「次ですよ」「待っていられる」などの声をいただく事ができましたので、声掛けを継続しておこなっています。ただ、スタッフの人数が少ない時もあるので声掛けが不十分な事もあり、患者さまにご迷惑をおかけする事もあるかもしれませんので、その点はご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

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・ご家族の皆様に御礼申し上げます。

掲示期間　2025年6月09日～2025年6月28日　　嶋田病院　地域連携広報委員会