

# 令和3年 外来患者さん 満足度調査 結果報告

調査期間：2021年6/24(木)～6/26(土) 7/5(月)～7/7(水)  
 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：160名

性別は？	男	女	無回答							
	65人	89人	6人							
	40.6%	55.6%	3.8%							
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
	1人	4人	6人	7人	11人	31人	51人	41人	6人	2人
	0.6%	2.5%	3.8%	4.4%	6.9%	19.4%	31.9%	25.6%	3.8%	1.3%
今回の来院は？	初めて	2回目以降	無回答							
	1人	154人	5人							
	0.6%	96.3%	3.1%							
来院時間は？	午前	午後	無回答							
	112人	40人	8人							
	70.0%	25.0%	5.0%							
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			
	7人	7人	4人	9人	115人	12人	4人			
	4.4%	4.4%	2.5%	5.6%	71.9%	7.5%	2.5%			
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			
	136人	3人	0人	2人	4人	13人	2人			
	85.0%	1.9%	0.0%	1.3%	2.5%	8.1%	1.3%			
(その他：永平寺町5名・越前町5名)										
ご家族は？	1人暮らし	家族と同居	夫婦のみ	無回答						
	28人	88人	34人	10人						
	17.5%	55.0%	21.3%	6.3%						

		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？	111人 74.5%	45人 30.2%	1人 0.7%	3人 2.0%
	症状についてよく聞いてもらえましたか？	116人 77.9%	38人 25.5%	1人 0.7%	5人 3.4%
	病気や治療の説明は丁寧でしたか？	118人 79.2%	36人 24.2%	1人 0.7%	5人 3.4%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	126人 84.6%	27人 18.1%	2人 1.3%	5人 3.4%
		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？	129人 86.6%	30人 20.1%	0人 0.0%	1人 0.7%
	理解できる丁寧な説明でしたか？	118人 79.2%	38人 25.5%	0人 0.0%	4人 2.7%
	安心できる対応でしたか？	130人 87.2%	26人 17.4%	0人 0.0%	4人 2.7%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	130人 87.2%	26人 17.4%	0人 0.0%	4人 2.7%
		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？	82人 55.0%	16人 10.7%	0人 0.0%	62人 41.6%
	十分な説明をしてくれましたか？	80人 53.7%	16人 10.7%	0人 0.0%	64人 43.0%
	ご要望やご意見をよく聞いていましたか？	80人 53.7%	16人 10.7%	0人 0.0%	64人 43.0%
	担当リハビリスタッフの対応は適切でしたか？	82人 55.0%	14人 9.4%	0人 0.0%	64人 43.0%
		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？	120人 80.5%	40人 26.8%	0人 0.0%	0人 0.0%
	会計までの待ち時間はどうでしたか？	96人 64.4%	60人 40.3%	1人 0.7%	3人 2.0%
	受付の対応は易しく親切でしたか？	114人 76.5%	42人 28.2%	0人 0.0%	4人 2.7%
	言葉使い、身だしなみはどうでしたか？	117人 78.5%	40人 26.8%	0人 0.0%	3人 2.0%
		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？	90人 60.4%	62人 41.6%	1人 0.7%	7人 4.7%
	院内の清掃は行き届いていましたか？	108人 72.5%	43人 28.9%	0人 0.0%	9人 6.0%
	院内の室温調整は最適でしょうか？	93人 62.4%	54人 36.2%	3人 2.0%	10人 6.7%
	各案内表示は分かりやすいですか？	94人 63.1%	56人 37.6%	0人 0.0%	10人 6.7%
		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いませんか？		131人 87.9%	3人 2.0%	26人 17.4%	

掲示期間 2021年9月7日～2021年9月30日 地域連携広報委員会

## 令和3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。

○ 入院中、入浴は毎日できると良かった。

\* (回答)ご要望に応えられず申し訳ありません。ご病状に合わせて、入浴回数は週2回を目安として調整させて頂いております。これからもご要望に合わせて、また調整させていただきます。ご意見ありがとうございました。

○ 同じカルテなのに医師によって対応が違うように感じる。説明の分かりづらい所があった。病名の説明など詳しく話してくれる人がいらっしやると助かる。

\* (回答)患者様への説明が不足していました件につきまして、申し訳ありません。今回のお声に関しましては、最終的に病院長がまとめてお話をさせていただきます。よろしければ、直接病院長まで詳細をお聞かせ願います。病院長の分からない範囲であれば、担当医に詳しい説明をするよう指示致します。また、分かりづらい説明であれば、その場で聞いてもらって大丈夫です。

病院長 嶋田 修美

○ リハビリ担当者がちゃんとできていることを言ってくれるので励みになる。診察は待つこともあるが、ほとんど早めにしてもらえるので助かる。

\* (回答)ご意見ありがとうございました。今後も出来るだけ分かりやすく説明させていただきます。診察に関しては、急患などで遅くなることはあるかと思いますが、出来る限り早く対応できるように努めさせていただきます。

○ 通いやすい病院で安心します。いつもありがとうございます。

\* (回答)お言葉ありがとうございます。お困りごとや相談がある際には、お気軽にスタッフに声をかけて下さい。今後ともよろしくお願い致します。

○ クレジットカードを使用できる様にしてほしい

\* (回答)ご意見ありがとうございました。今の時代に必要なものとして、クレジットカード決済に対応できるよう、来年1月に導入を予定しております。

○ 血液検査の結果に時間がかかるようなので、改善して頂けると良い。

\* (回答)お待たせしまして申し訳ございません。事前に待ち時間が1時間はかかることはお伝えしておりますが、早く報告出来るよう努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。