

2024年度 外来満足度アンケート結果

京都民医連あすかい病院

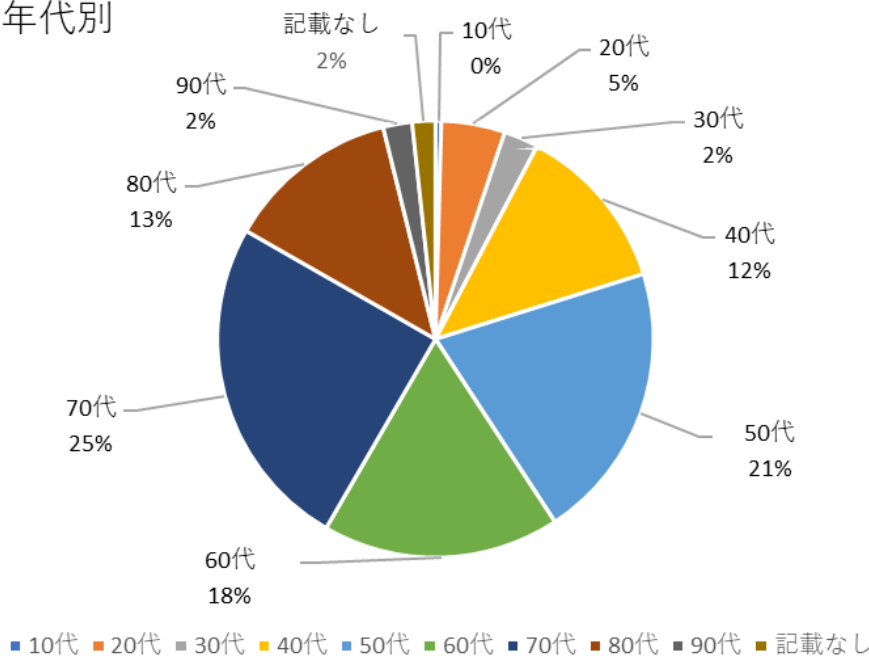
この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。結果をご報告いたします。

【調査の概要】

- 目的：当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施
- 実施日時 2025年2月3日（月）～2025年2月8日（土）
- 調査対象：当院の外来に受診された方
- 有効回答数 234 件

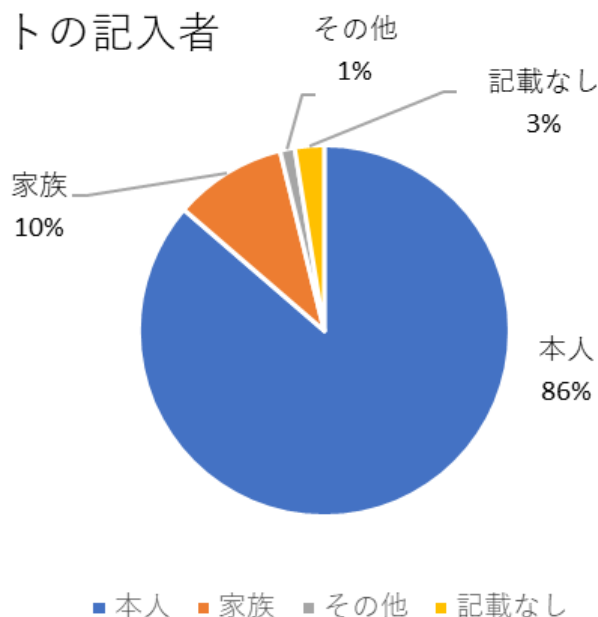
【Ⅰ】患者基本情報について

1.年代別



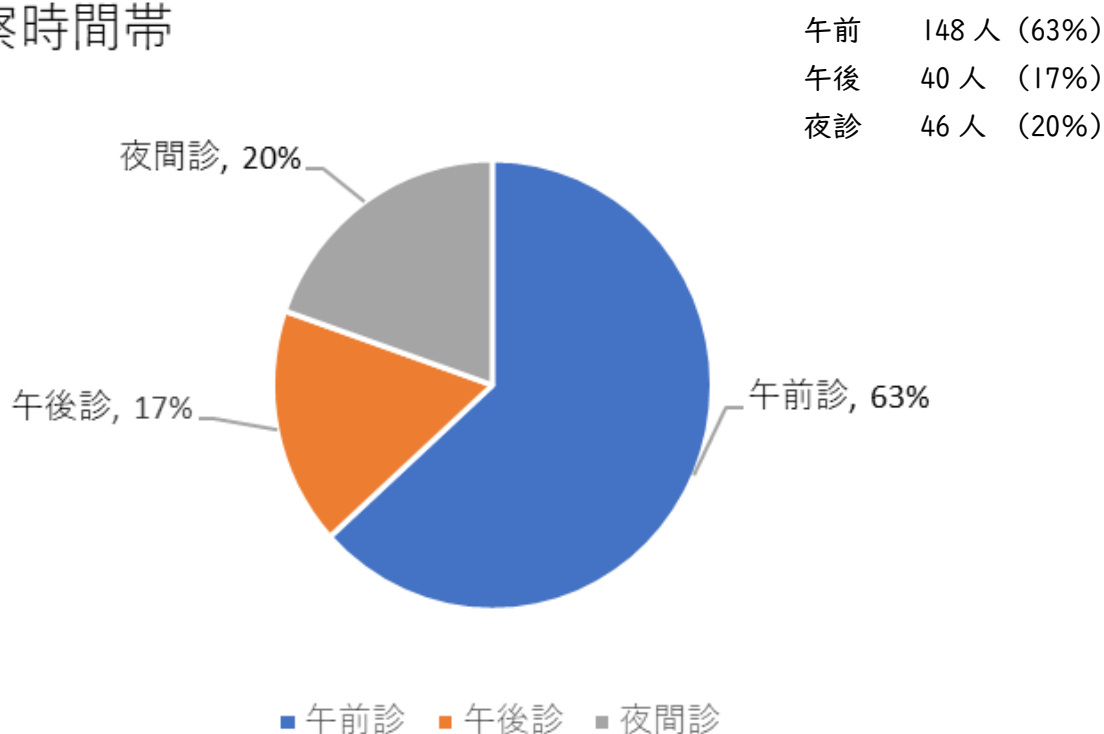
昨年に比べ、40代～60代の患者さんが増えています。
最も多い年齢層は70代、25%で58人となり、
最も少ない年齢層の10代は0%でお1人でした。

2.アンケートの記入者

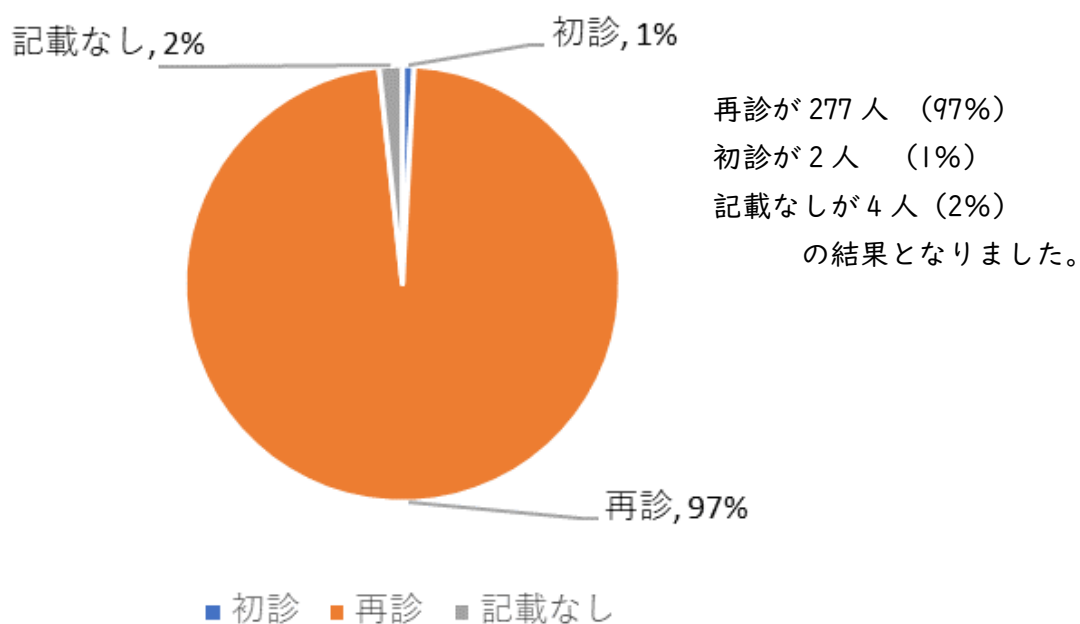


本人	202 人 (86%)
家族	23 人 (10%)
その他	3 人 (1%)
記載なし	6 人 (3%)

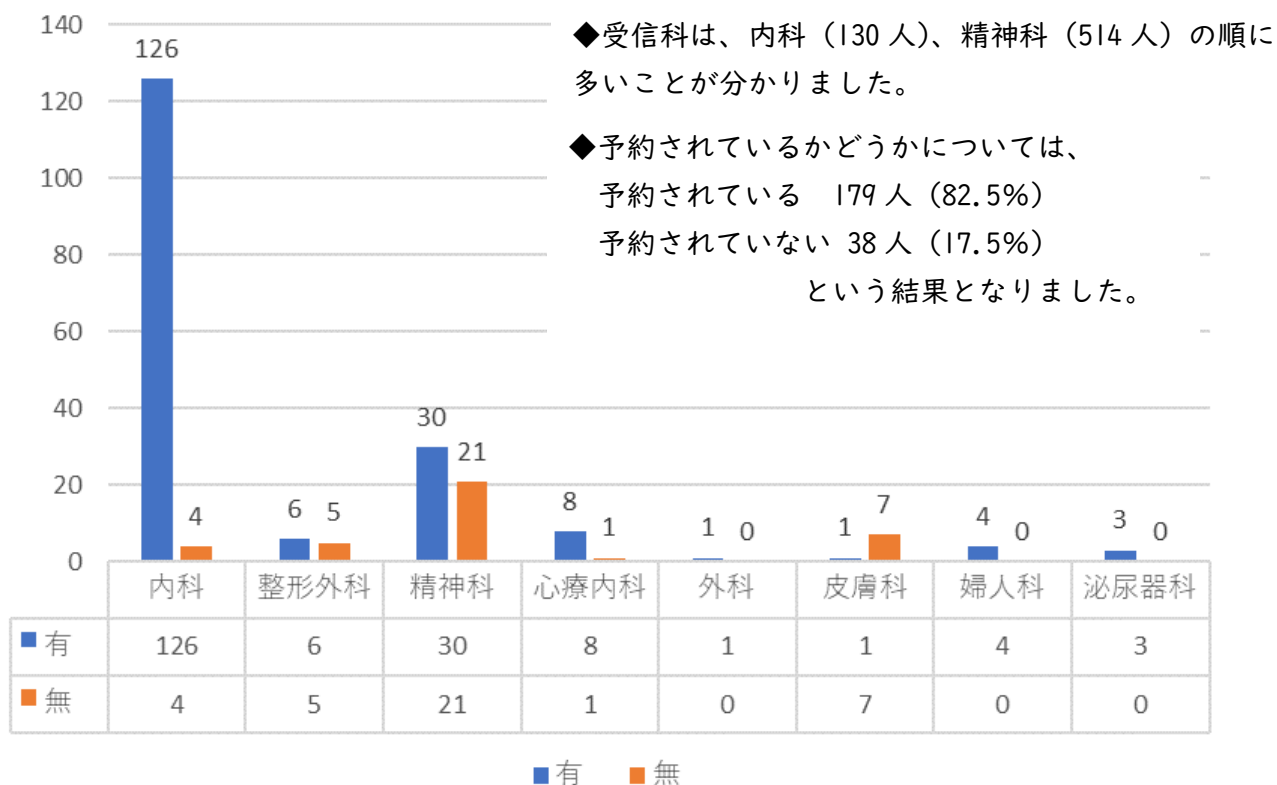
3.診察時間帯



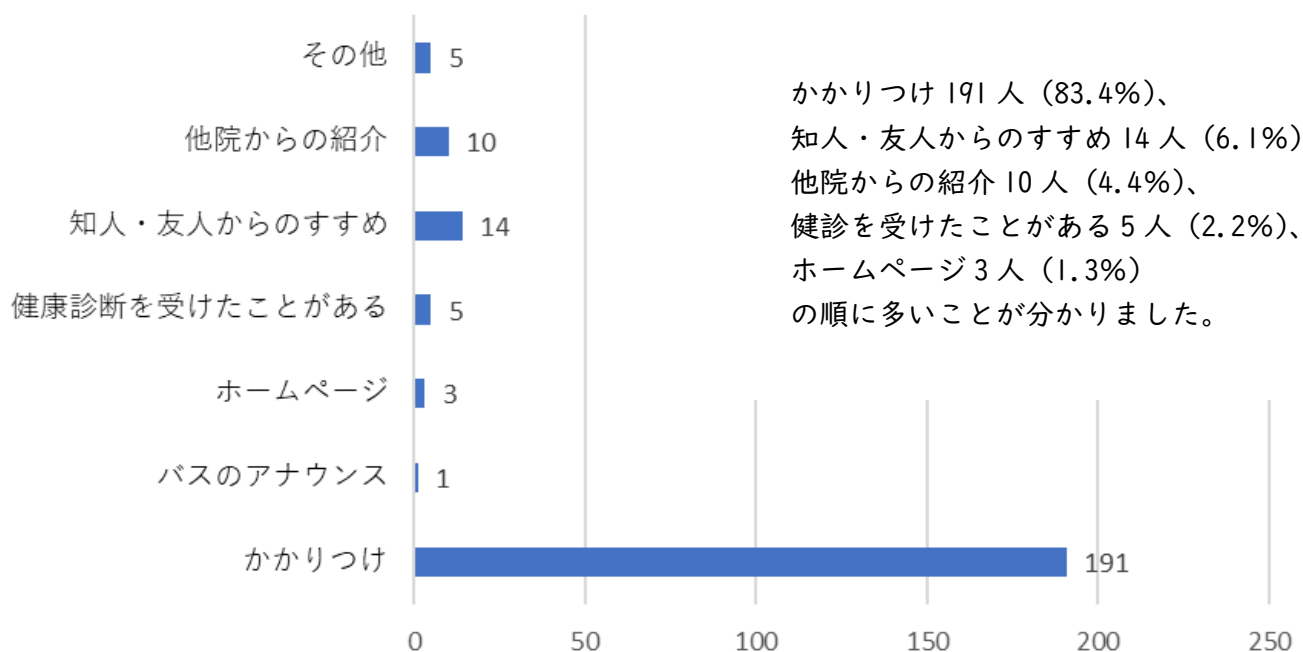
4.受診回数について



5.受診科と予約の有無について

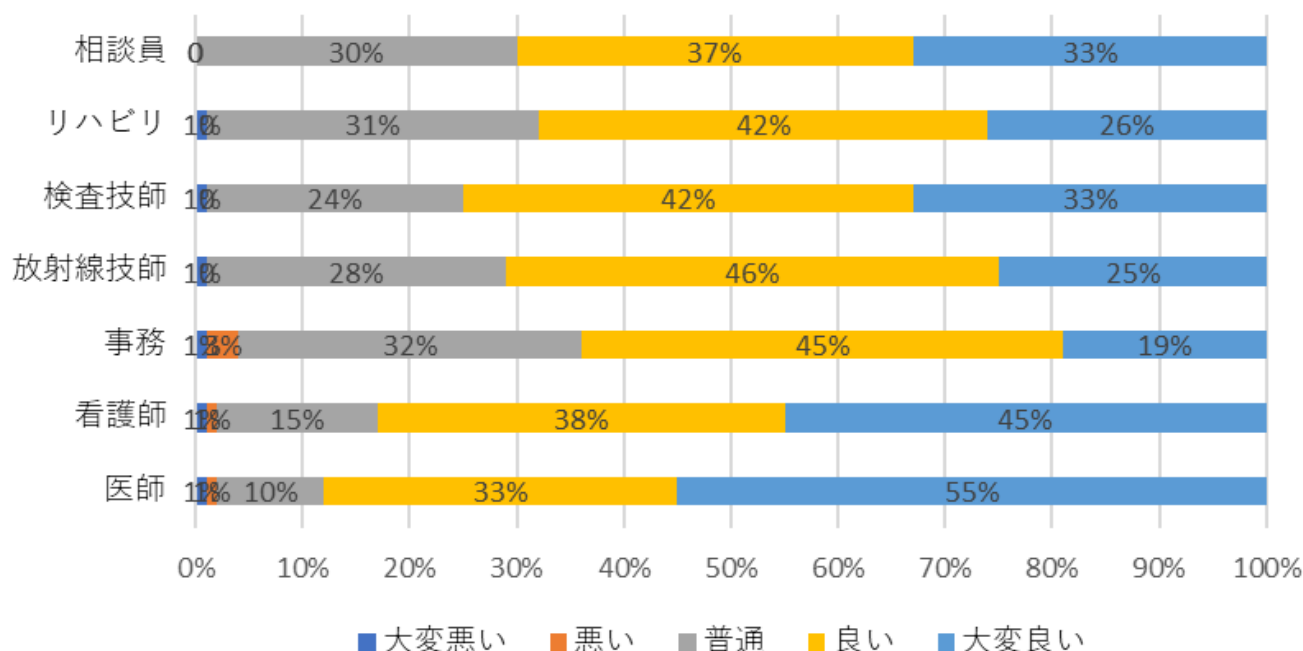


6.来院の理由についてかかりつけ



【2】スタッフの対応についてお伺いします

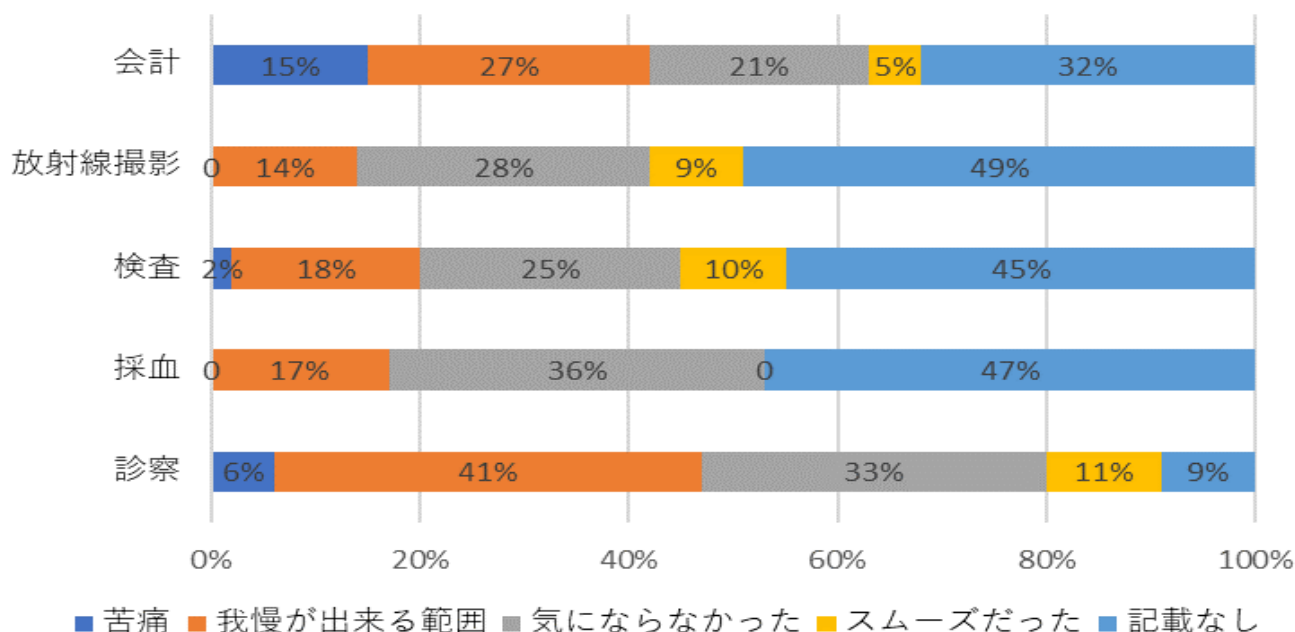
スタッフの「接遇」「説明」（言葉使い・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について



◆当日利用していない部門（部署）もあり、無回答率が高い結果となりました。
有効回答率から全部署とも「大変良い」「良い」が81%以上占めました。

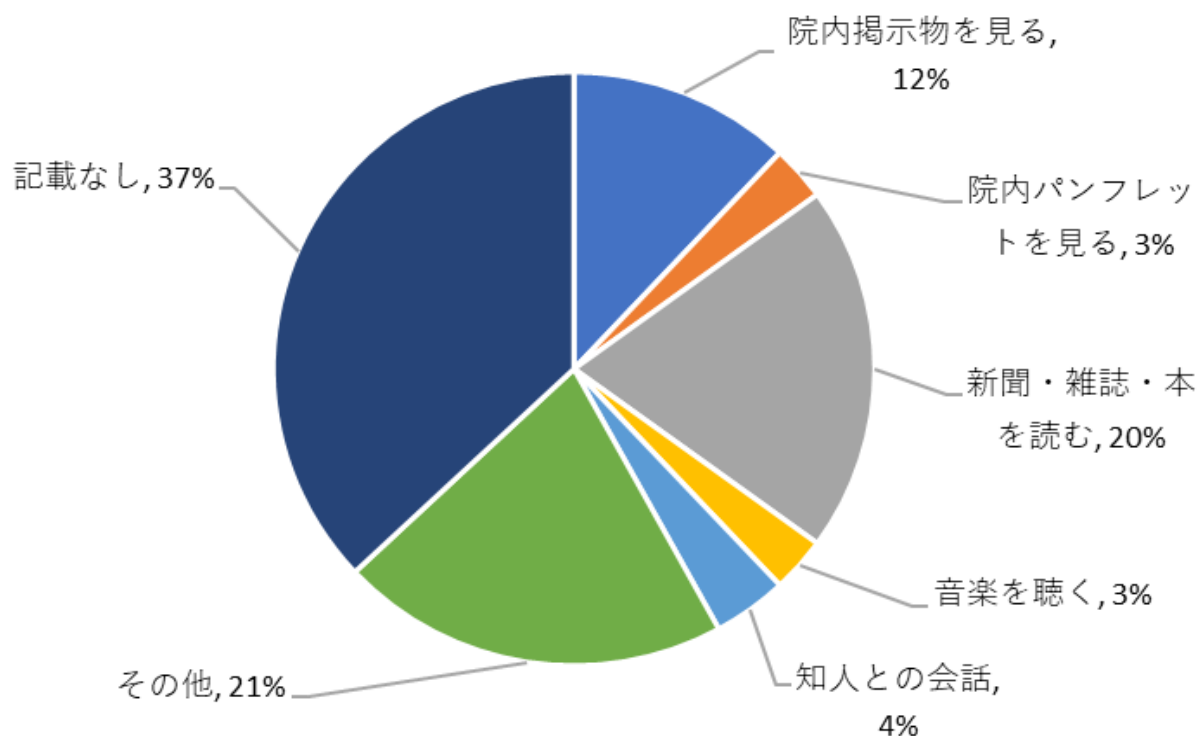
【3】待ち時間についてお伺いします

1. 待ち時間について



◆当日利用していない部門（部署）もあり、無回答率が高い結果となりました。
有効回答率から、「スムーズ」「特に気にならなかった」では『診察』44%、『採血』36%、『検査』35%、『放射線撮影』は37%に終わり、『会計』は26%と低い評価に留まりました。
「我慢ができる範囲」という評価が比較的高く、改善点がまだまだありと思われます。

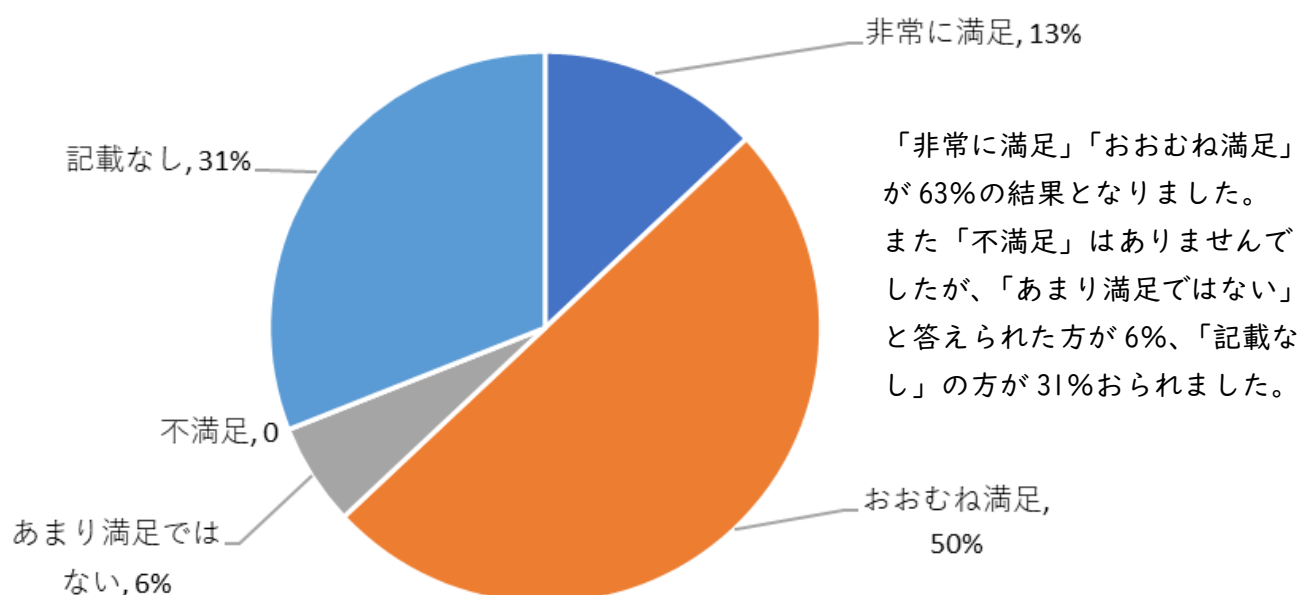
2. 待ち時間はどのように過ごされていますか



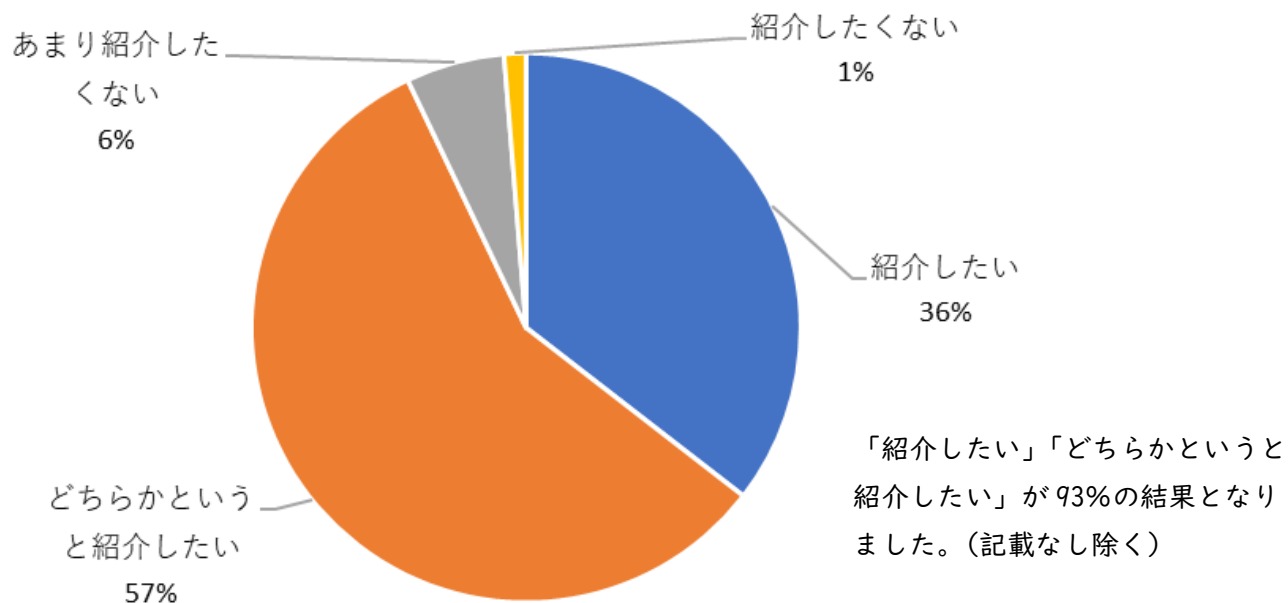
- ◆「新聞・雑誌・本を読む」20%と一番多く、「その他」21%の中には、スマホを見ている方が多く居られ、TVがないという不満の声もありました。
- 他には、「院内掲示物を見る」12%、「パンフレットを見る」「音楽を聴く」が3%という方結果でした。

【4】全体の評価について伺います

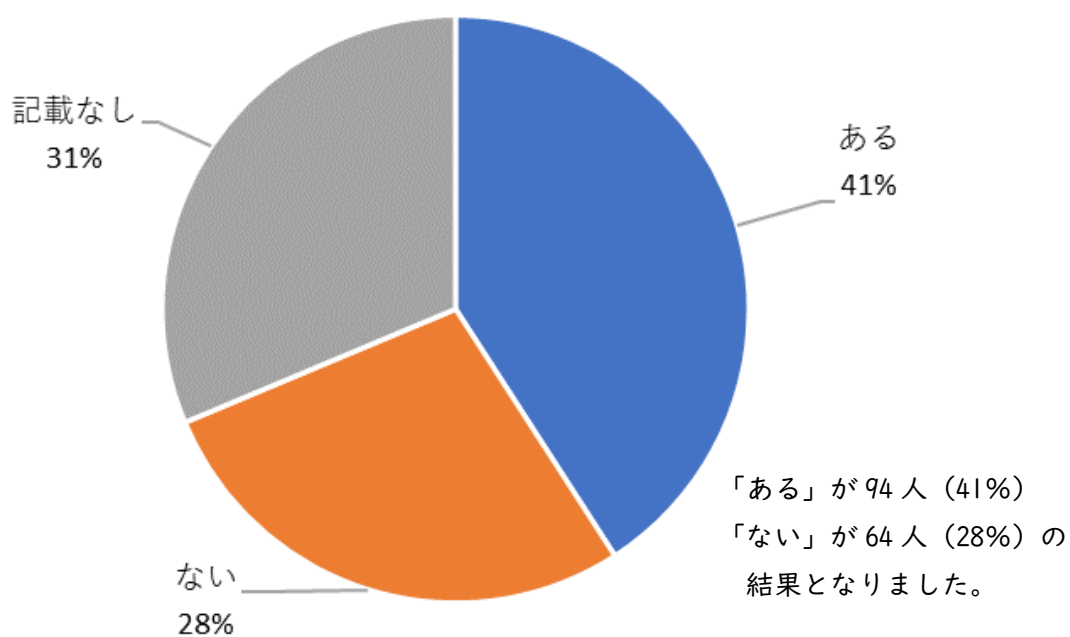
1. 当院についての総合評価はいかがでしたか



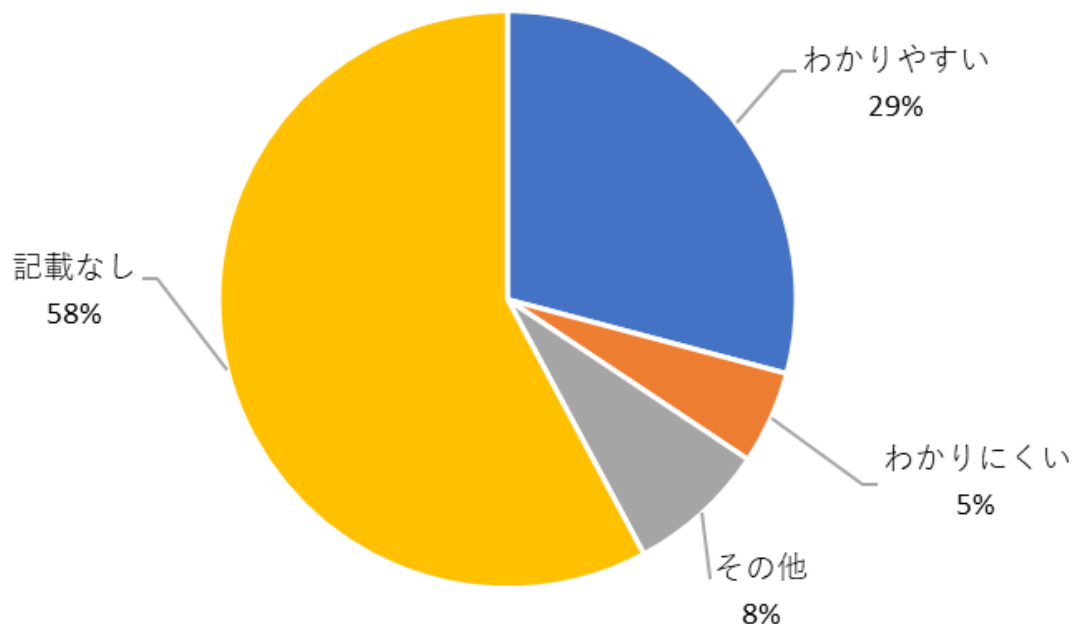
2. 知人やご家族に当院を紹介したいと思いますか



3. 当院のホームページを見たことがありますか



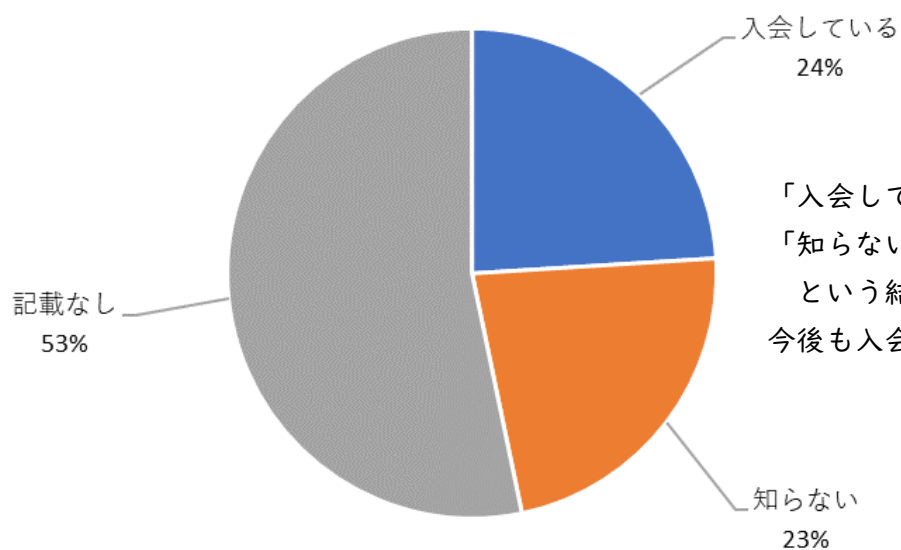
4. 当院のホームページについてどう思われますか



「わかりやすい」が29%（67件）
「わかりにくい」が5%（12件）
の結果となりました。

【5】 当院の取り組みについて

京都左京健康友の会をご存知ですか



「入会している」55人（24%）
「知らない」52人（23%）
という結果となりました。
今後も入会の働きかけを進めていきます。

自由記載欄の内容

その他、ご意見・ご要望（自由記載）
スタッフ優しい、特に医療職。
毎日、声で迷惑をおかけしています。
以前から会計の待ち時間が長い。職員は忙しくしているが、待ち時間が長いのはシステム上の問題なのか。
ありがとう、宮川卓也先生へ
特になし、待ち時間は長く感じるが皆同じだから仕方がないと思っている。
みなさん親身で転院してきてよかった。
息子に紹介したいと思っているが、会計の待ち時間がネックで紹介できていない。
安定した病院運営を希望。
まだ2回目のためよく分からない
医師の仕事が多すぎる、不測の事態に備え診察室内にも看護師の配置をして欲しい(患者の安心感を高めるから)、処置後観察や検査前処置に時間がかかる、看護師の対応が遅い。コロナ禍後より診療人数を減らしているようなので待ち時間はマシ、コロナ禍に電話・FAXで薬を薬局で受け取りできて非常に助かった、相談員に相談したことはないが医師が色々話してくれるため参考になる。
受付機の接触不良が多すぎる、新調しては？毎回イライラ
今日は患者が少なく待ち時間は気にならなかった！多い時は困る。
午後の診療時間を増やしてほしい。
老人が増えている、筋トレや1500/月2回で走るなどの普通型のリハビリをやってほしい
コロナ感染の際、本当によくして頂き感謝しています。とてもしんどかったのですが、お声掛けや体調の具合などしっかり聞いてもらえました。
胃カメラを以前撮ったが説明がなく、再度自分で予約をして結果を聞いた。
予約以外の臨時対応(発熱時など)の説明が分かりにくい
今後ともお世話になります、よろしくお願いします
毎月お世話になっています
スタッフの動きが早(激し)すぎる、早口も含めて。もう少し静かな空気が欲しいと思うことがある。
診察・検査のルーティンを図解化の方がよい。パンフ作成・モニターで表示など
いろいろな声・意見寄せられると思いますが(個人勝手な事もあると思います)、とにかく『すぐやる！』『すぐ検討してみる！』をベースにお願いします。これは事務のトップの仕事だ！ではなく、一人一人の職員で取り組んで下さると嬉しい。
いつもお世話になりありがとうございます、安心して通っています。医療情勢の厳しさ、人手不足も大変かと思いますが、多方面の活躍を期待しています。1階入口近くの個室トイレが汚れていることがあります、掃除の合間で仕方ない事もありますが…。◎アルコール消毒が遠くて不便、西側トイレの通路に置いているものが切れていることがあります。

数十年前よりお世話になっています。とても助かっています、これからも良い医療をお願いします。
修学院か一乗寺まで巡回バスがあると助かります。
紙の保険証を守る運動や、核兵器廃絶を求める運動を病院という組織で取り組まれている事が心強く、ありがたいと感じています。
今回、アンケートの回答がスマートフォン等でも可能となっておりますが、スマートフォンやタブレットなど電子機器の院内の使用可否について周知頂けると有難い。血圧測定器の腕を締める力がかなり強く、若干不安があります。看護師にお願いできると有難いです。
会計がもっと早くならないかいつも思います。自動精算機での会計もアリな気がするが、コストがかかりますか？
会計がいつも長い
いつも寄り添って頂きありがとうございます、感謝です
いつもお世話になりありがとうございます。今後インターネット予約が出来たら、より便利になると思います。私自身、電話対応で嫌な思いをしたことはありませんが、いつも診察待ちの際に電話対応している姿を見ていて、窓口対応しながら色々な内容の電話が沢山かかってきていて、対応が大変そうだなあと感じたので。
滋賀にも民医連が一つあるけど、精神科が無いのが悩みの種。一つでもできて欲しい。または、良心的な所を紹介してほしい、伊藤 Dr にも話したが心当たりが無いとのこと。
会計の時間が苦痛です、もう少しスムーズにして欲しい
先日急に CT と血液検査が入りましたが、スムーズに対応して頂きましてありがとうございました。困った時に頼れる病院として、よろしくお願いいたします。
いつもありがとございます
会計が遅い
全ての方が良くしてくれていると感じる訳ではないが、ほぼ多くの方々は良くしてもらっていると感じている。男性看護師で精神科受付の方の対応はあまり良くない感じです。細かな説明は上手くできないですが、すみません。

【まとめ】

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。

感謝の言葉、励ましの言葉、スタッフへのお褒めの言葉もたくさんいただいています。

一方、施設面での要望、待ち時間についてのご意見や、スタッフの対応についての不満の声もありました。真摯に受け止める必要があります。各部署では、待ち時間の問題や、接遇・説明に関して、自部署で取り組む課題を検討しています。

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病院、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いただいた患者・ご家族の皆様にお礼申し上げます。