

# 2020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

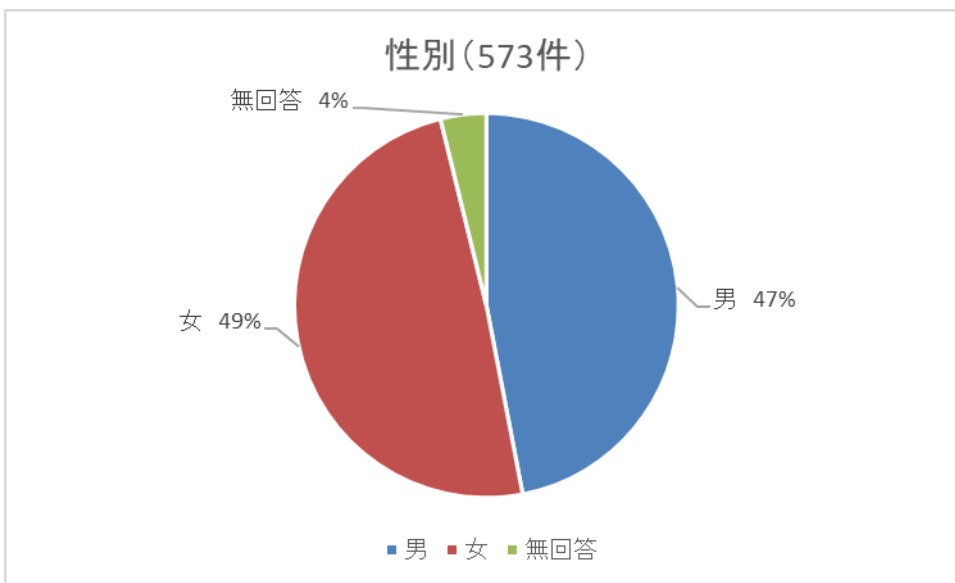
この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。結果をご報告いたします。

## 【調査の概要】

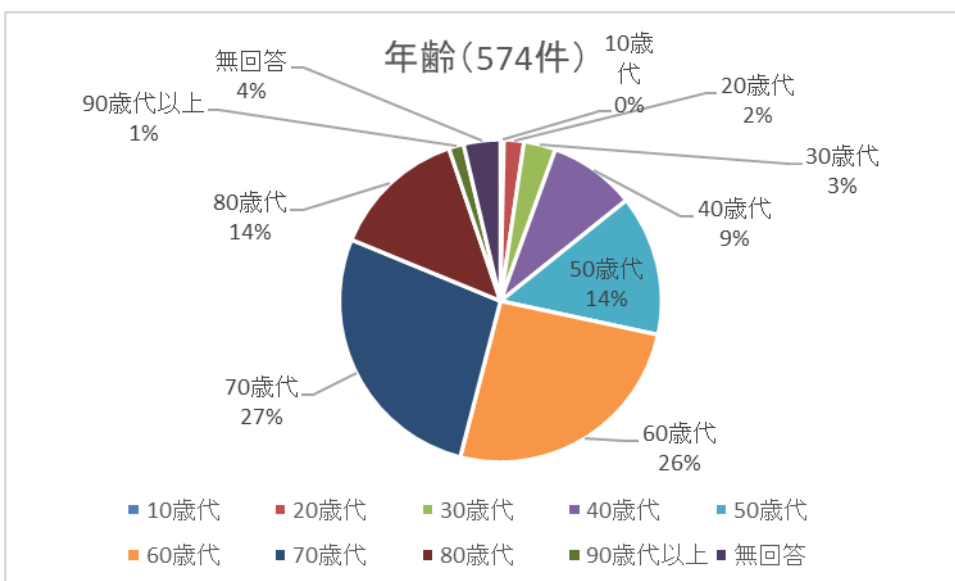
- 目的：当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施
- 実施日時 2021年3月8日（月）～2021年3月13日（土）
- 調査対象：当院の外来に受診された方
- 有効回答数：596件

## 【1】患者基本情報について

### 1. 性別・年齢

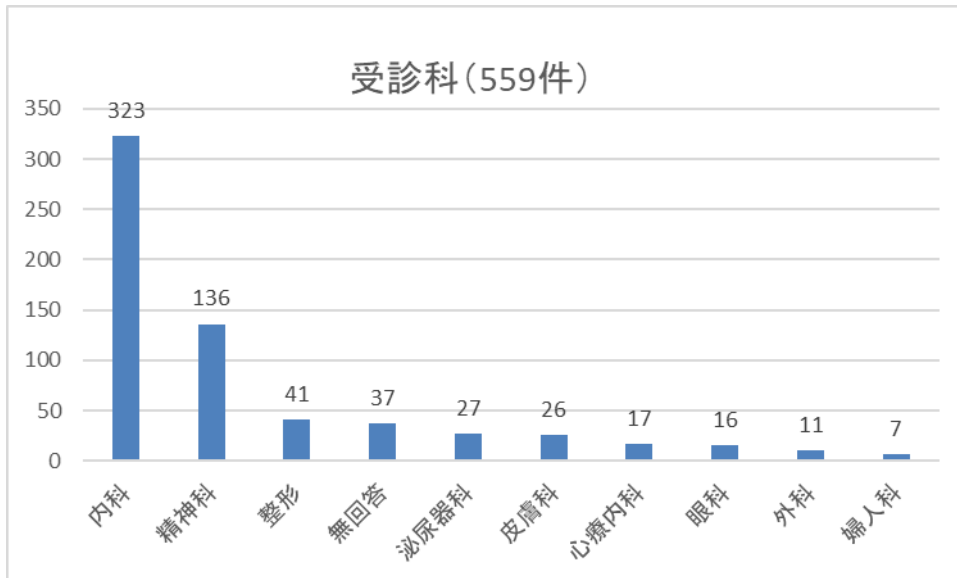


男性 47.0% (280人)、女性 49.2% (293人)、無回答 3.9% (23人) の結果となりました。



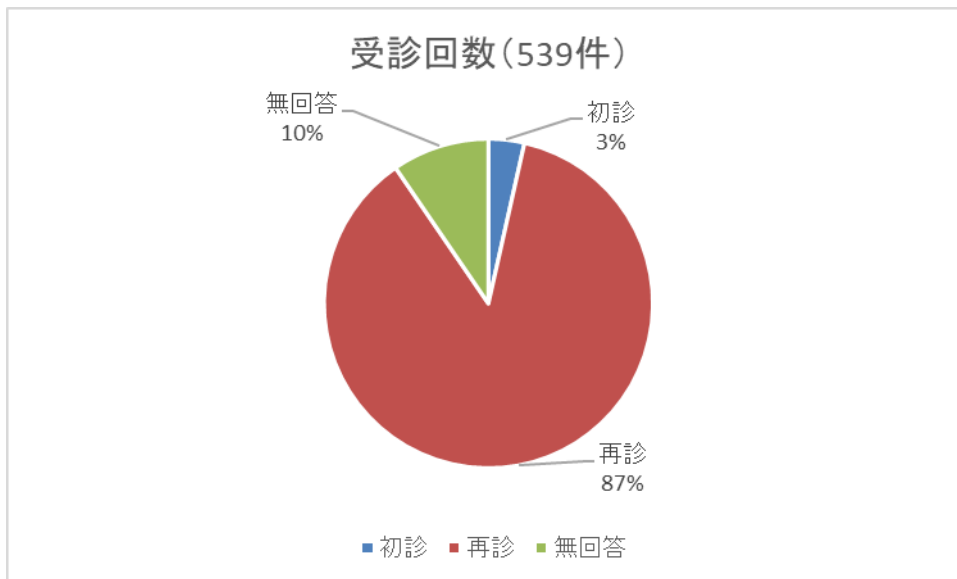
50歳以上の患者さんが8割を超えています。  
最も多い年齢層が70代(27%)  
最も少ない年齢20代(2%)  
(10代は0%)

## 2. 受診科について



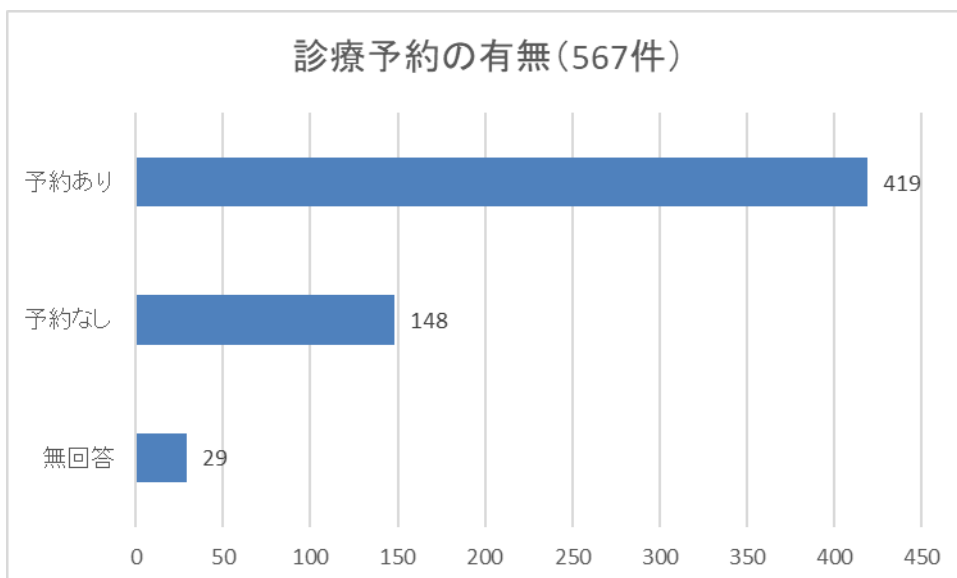
内科 (323 件)、精神科 (136 件) の順に多いことが分かりました。

## 3. 受診回数について



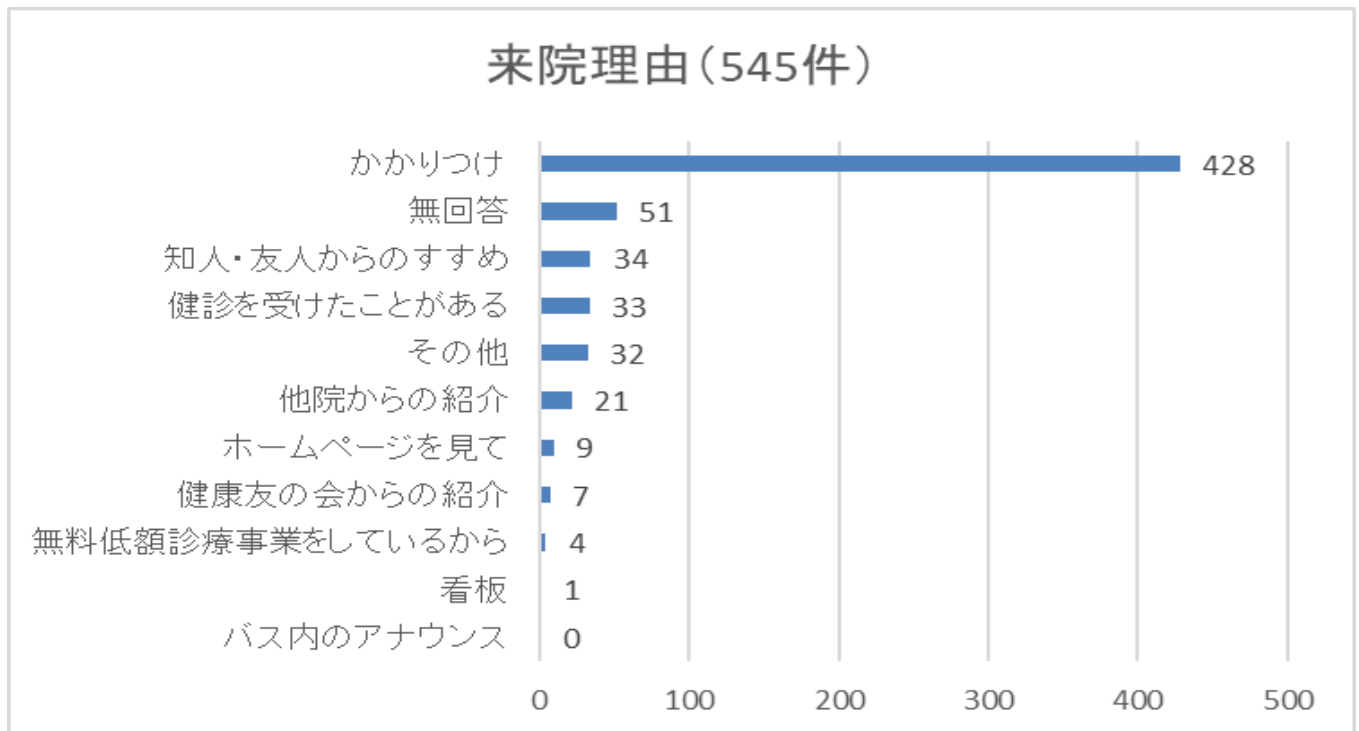
再診が 87% (518 件)  
初診が 3% (21 件)  
の結果となりました。

## 4. 診療予約の有無



予約あり 70.3% (419 件)  
予約なし 24.8% (148 件)  
の結果となりました。

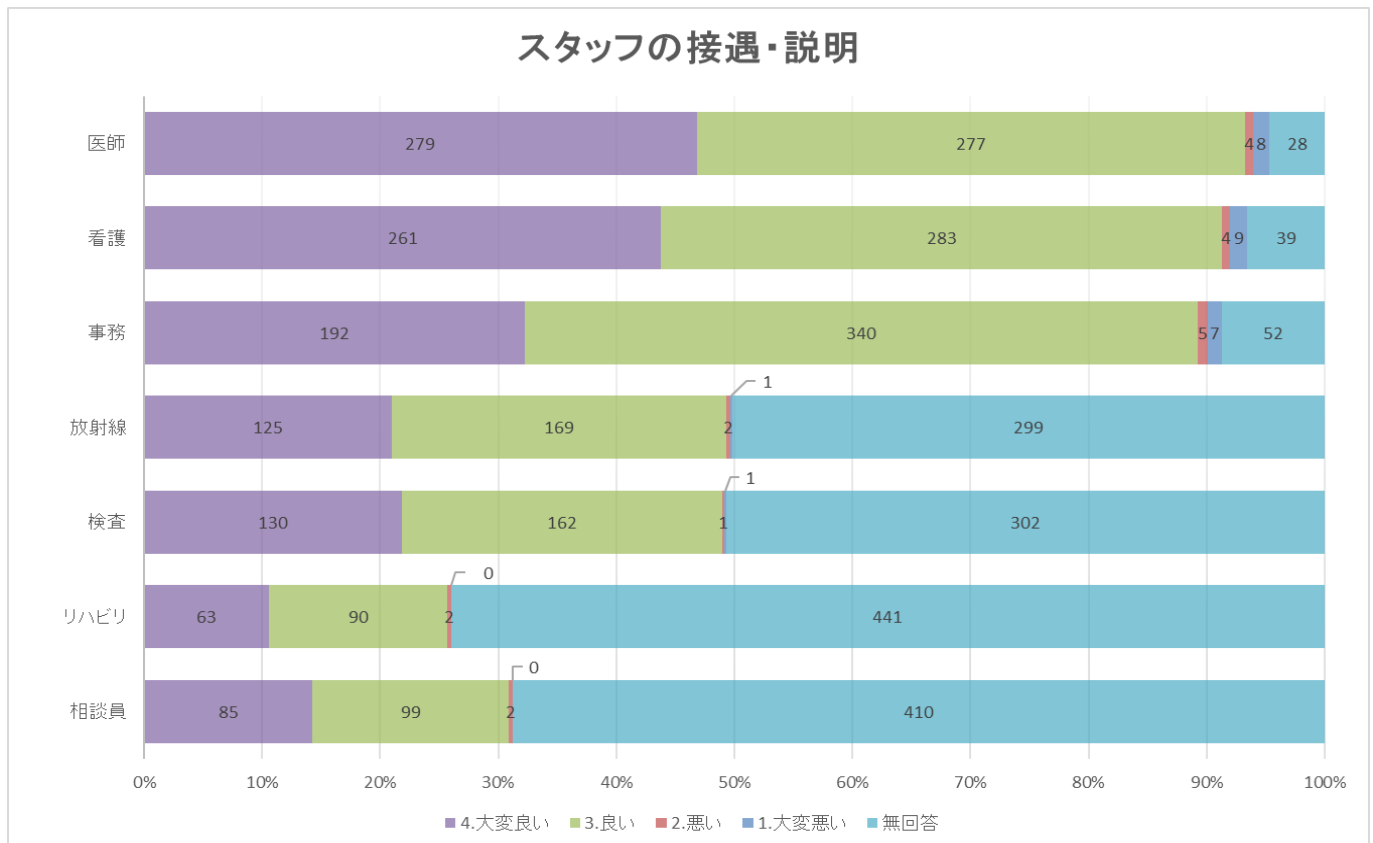
## 5. 来院理由について



かかりつけ 71.8% (428 件)、知人・友人からのすすめ 5.7% (34 件)、健診を受けたことがある 5.5% (33 件) の順に多いことが分かりました。

### 【2】スタッフの対応についてお伺いします

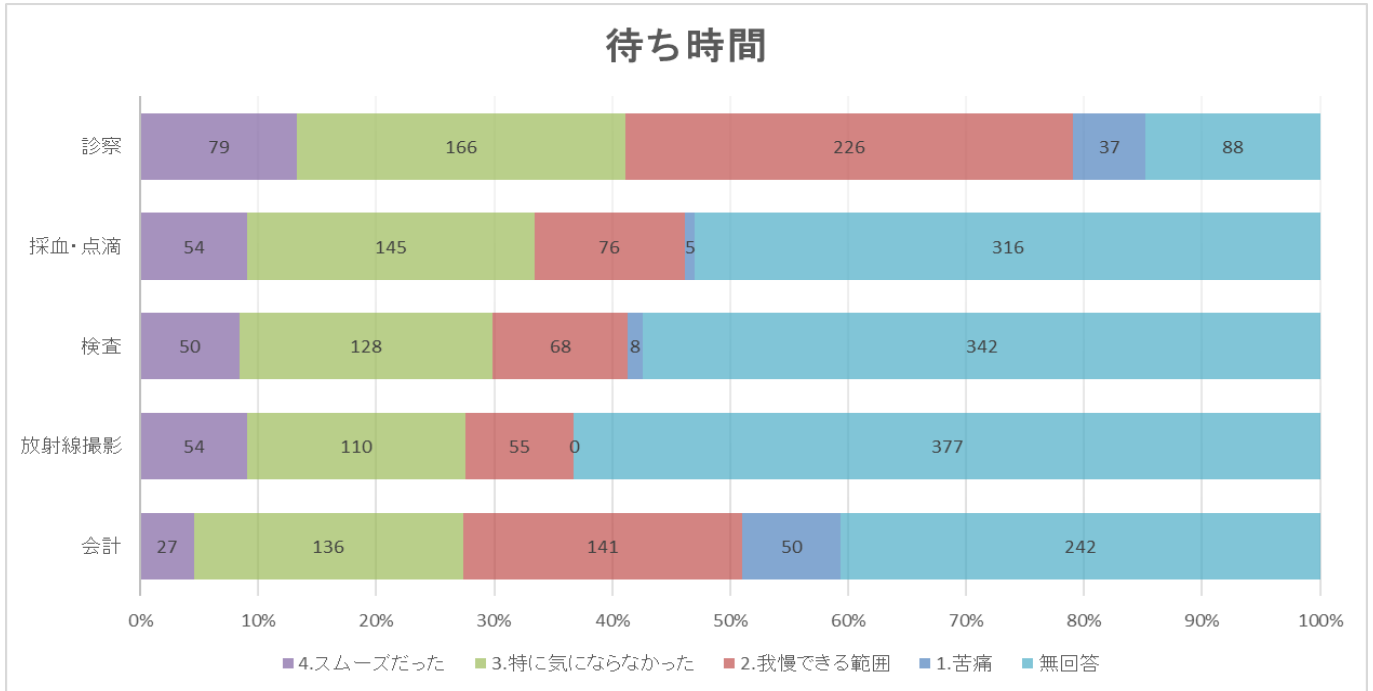
スタッフの「接客」「説明」(言葉使い・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ)について



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9割以上占めました。

### 【3】待ち時間についてお伺いします

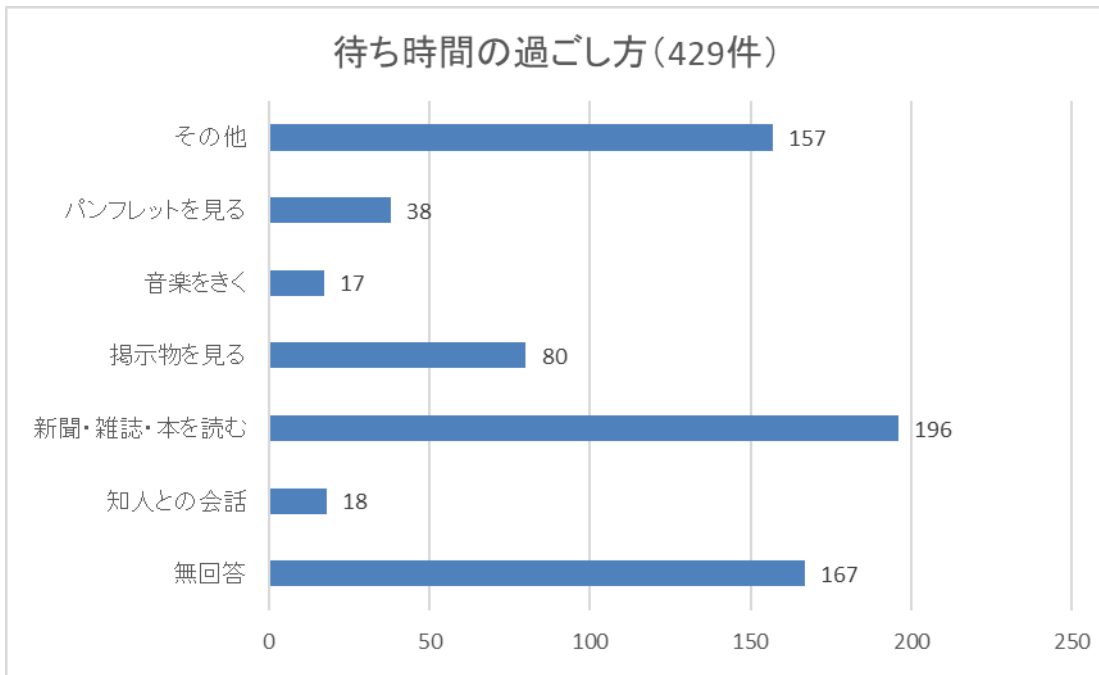
#### 1. 待ち時間について



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」が70%を超えた部門は採血・点滴、検査、放射線撮影でした。「スムーズ」「特に気にならなかった」が50%を下回った部門は診察、会計という結果となりました。

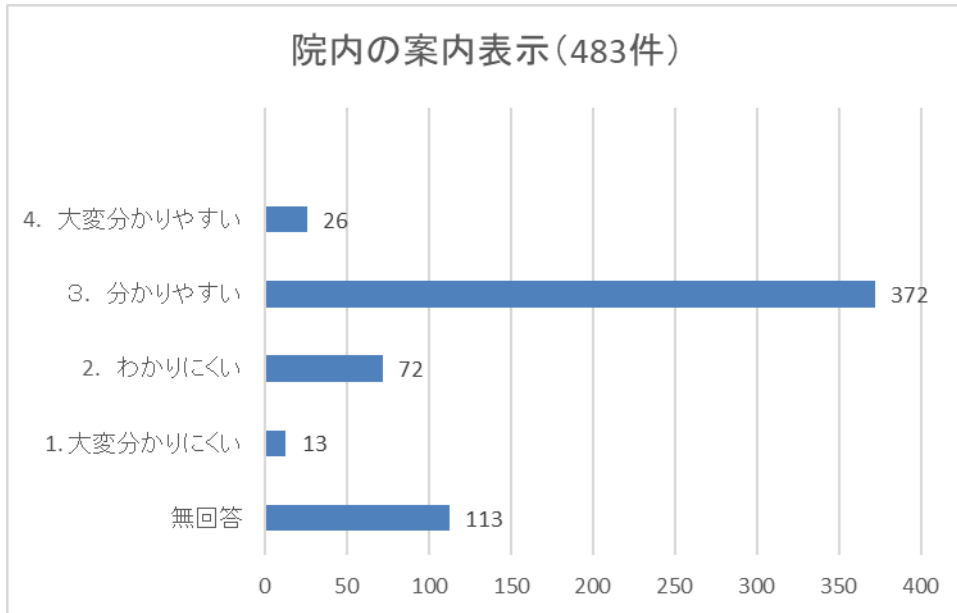
#### 2. 待ち時間はどのように過ごされていますか



「新聞・雑誌・本を読む」32.9%（196件）、「その他」26.3%（157件）、「掲示物を見る」13.4%（80件）の順の結果となりました。

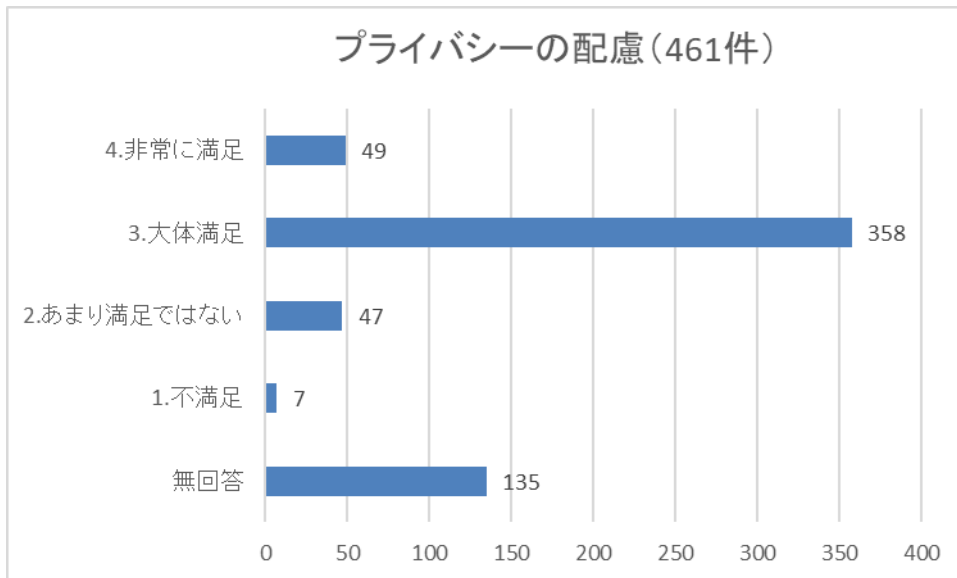
#### 【4】 外来の施設・診察の流れについてお伺いします

##### 1. 院内の案内表示について



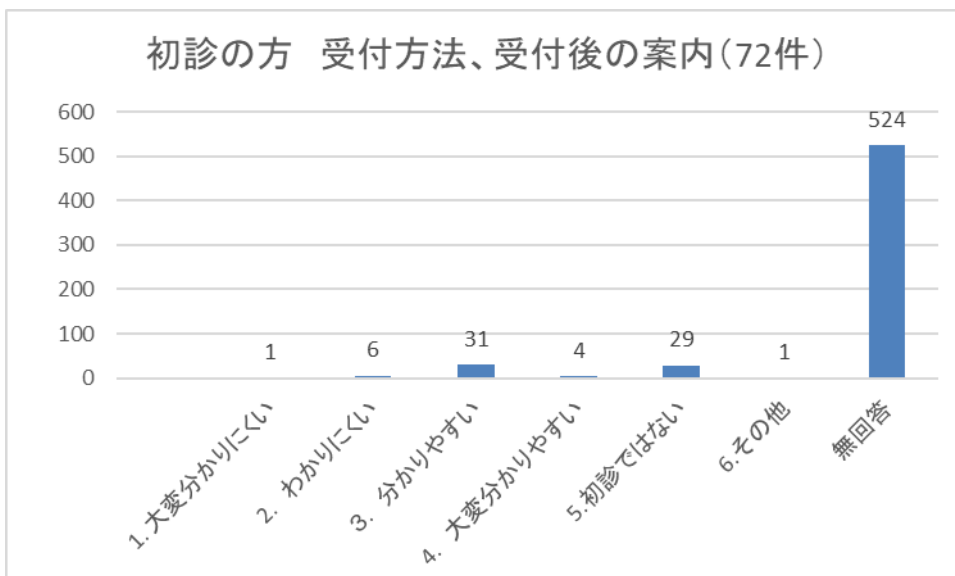
「大変分かりやすい」「分かりやすい」が66.8% (398件)の結果となりました。

##### 2. プライバシーへの配慮について



「非常に満足」「大体満足」が68.3% (407件)の結果となりました。

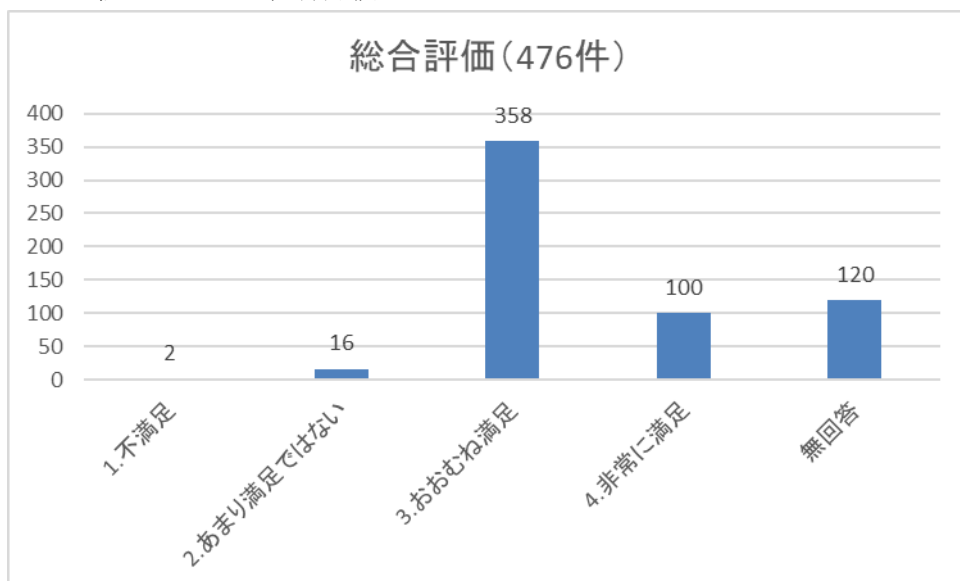
##### 3. 初診の方にお伺いします。受付方法、受付後の案内は分かりやすかったですか



「大変分かりやすい」「分かりやすい」が48.6% (35件)の結果となりました。

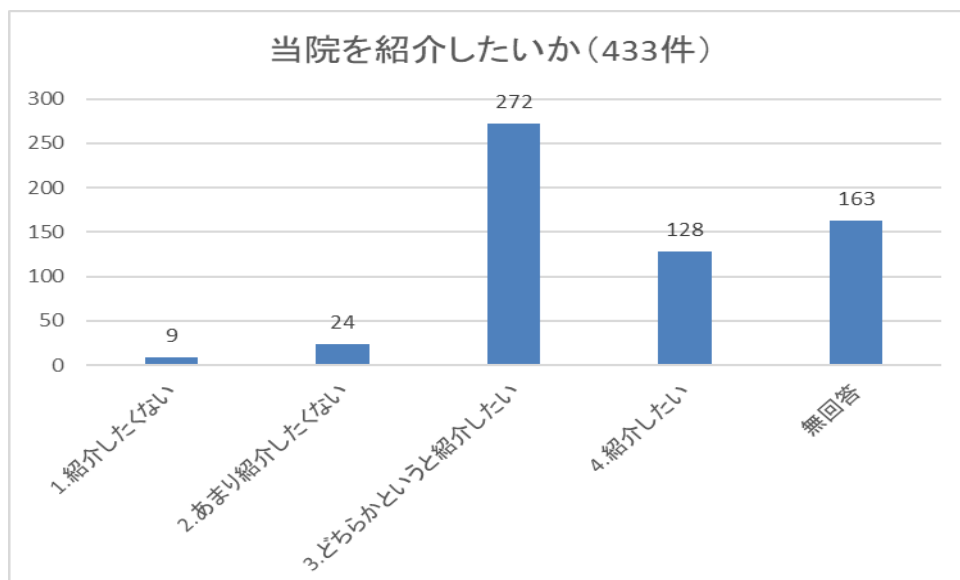
## 【5】全体の評価についてお伺いします

### 1. 当院についての総合評価はいかがでしたか



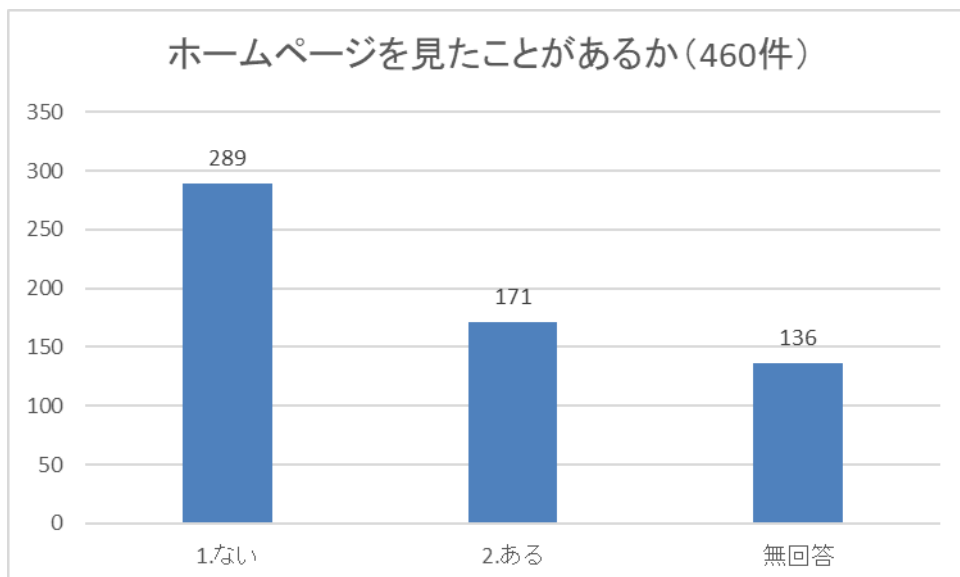
「非常に満足」「おおむね満足」が90%（458件）を超える結果となりました。

### 2. 知人やご家族に当院を紹介したいと思いますか



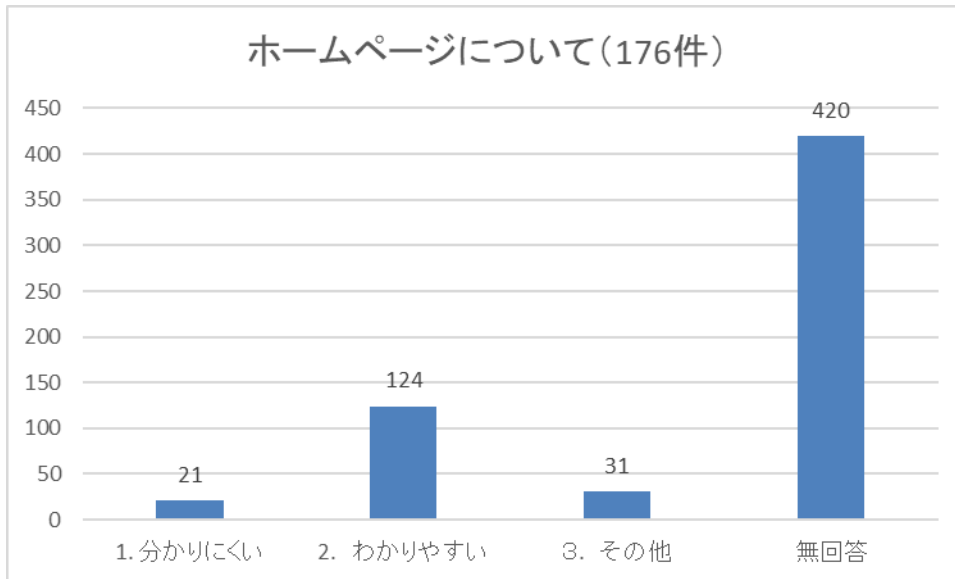
「紹介したい」「どちらかというで紹介したい」が90%（400件）を超える結果となりました。

### 3. 当院のホームページを見たことがありますか



「ある」が28.7%（171件）  
「ない」が48.5%（289件）の結果となりました。

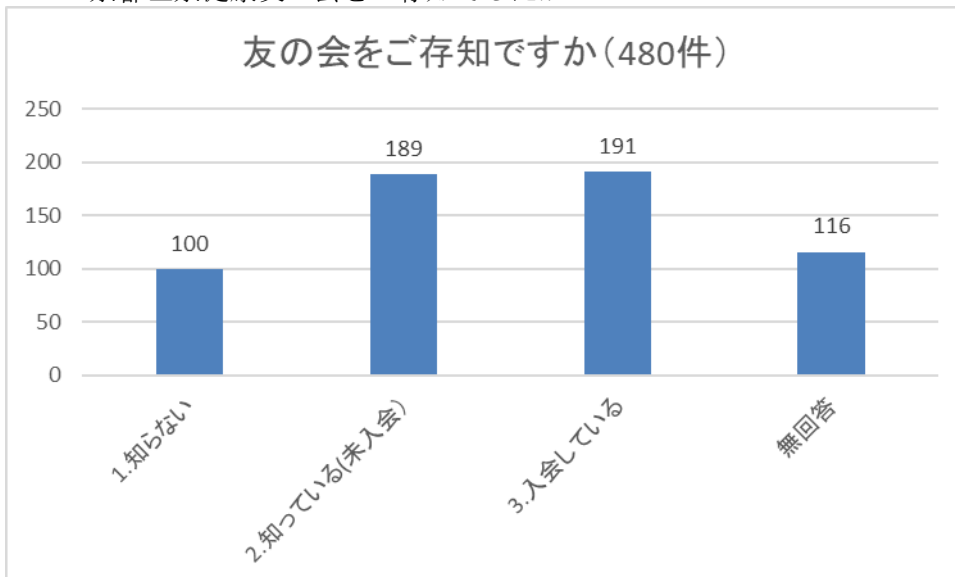
#### 4. 当院のホームページについてどう思われますか



「わかりやすい」が20.8% (124件) 「わかりにくい」が2.5% (21件) の結果となりました。

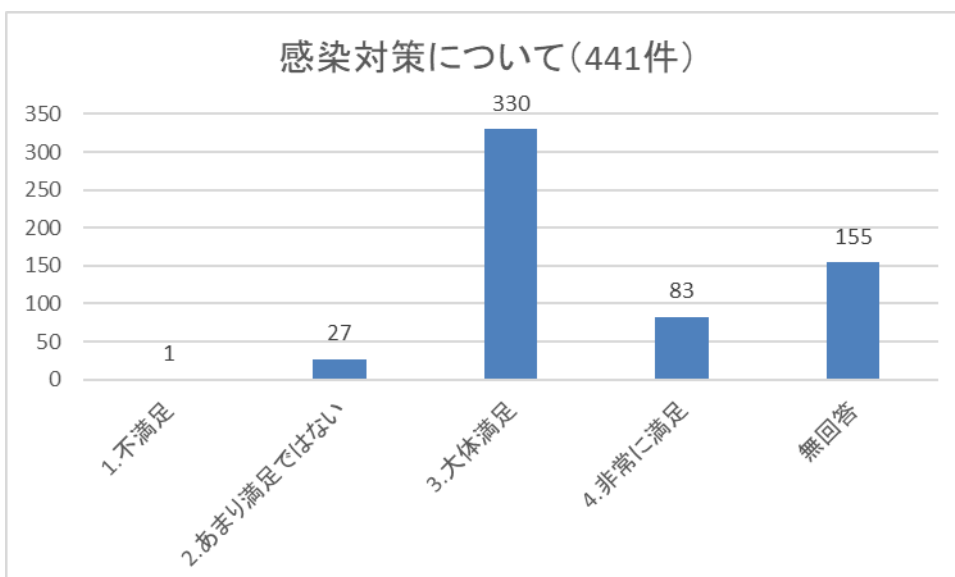
#### 【6】 当院の取り組みについて

##### 1. 京都左京健康友の会をご存知でしたか



友の会を知っている方が79% (380件) を超えていることが分かりました。(入会している・知っているが未入会は同割合)

##### 2. 当院の感染対策について



「非常に満足」「大体満足」93% (413件) を超える結果となりました。



## 自由記載欄の内容

- スタッフの「接遇」「説明」などのご意見…… 48件
- 総合評価などのご意見…… 3件
- ホームページについてのご意見…… 16件
- 友の会についてのご意見…… 7件
- コロナ感染対策へのご意見…… 49件
- その他当院に対するご意見…… 75件

### 【いただいたご意見】

- ・「先生や看護師さんたちみなさん優しいです」、「親切にしてくださっている」、「予約を忘れたときに連絡をいただき感謝」等の対応の良さと感謝の言葉を多くいただいた。
- ・その他としては「体調に気を付けてがんばってください」、「あたたかい病院です」、「個室差額ベッド代が0円だった」、「感染対策よくコントロールされていて満足している」、「コロナ禍、大変な状況での人員体制や経営難を理解しています。全面的に応援しています」などの意見を多くいただきました。
- ・「対応が悪い」、「態度・言葉遣いが悪く非常に不愉快だった」等職員に対する意見もいただきました。
- ・「診察の待ち時間が長い」、「会計待ちが長い」等の待ち時間に関する意見も多くいただきました。
- ・「椅子の除菌をしているのか分からない」、「待合室の蜜対策が不安」等の感染対策に関する意見もいただきました。

### 【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。

コロナ禍の医療者への励まし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。

