

# 2021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

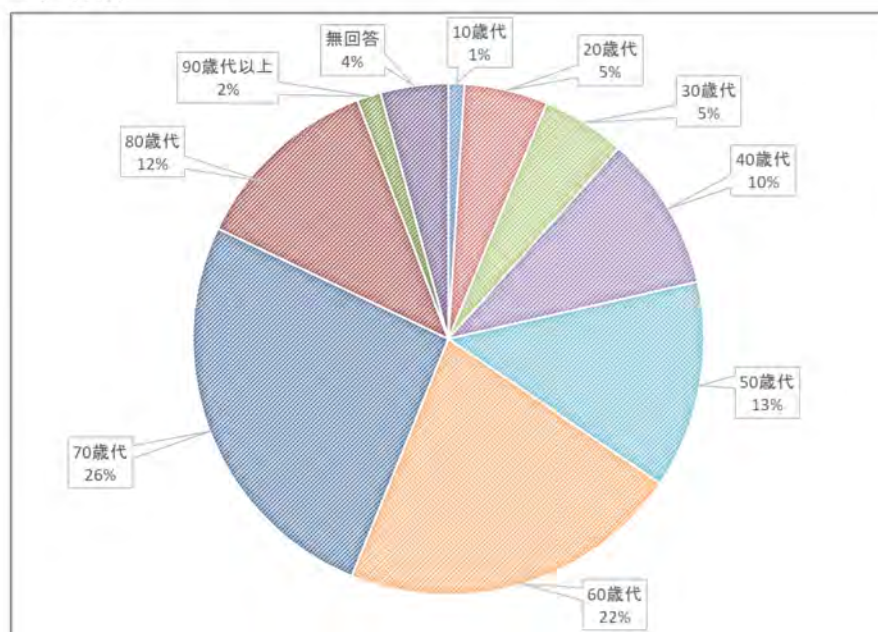
この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。結果をご報告いたします。

## 【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 2022年3月14日（月）～2022年3月19日（土）
- 調査対象：当院の外来に受診された方
- 有効回答数 397件

## 【1】患者基本情報について

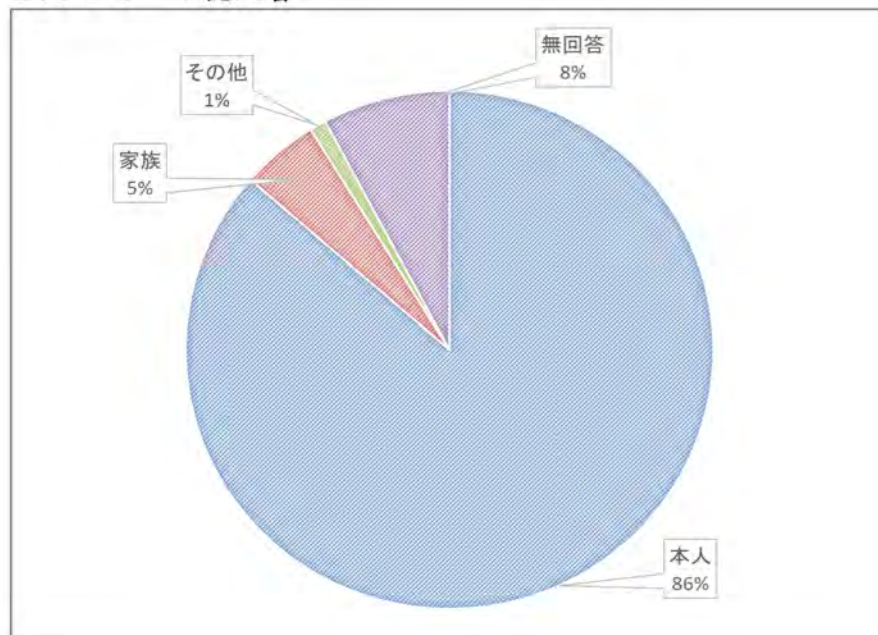
### 1. 性別



50歳以上の患者さん7割を超えています。

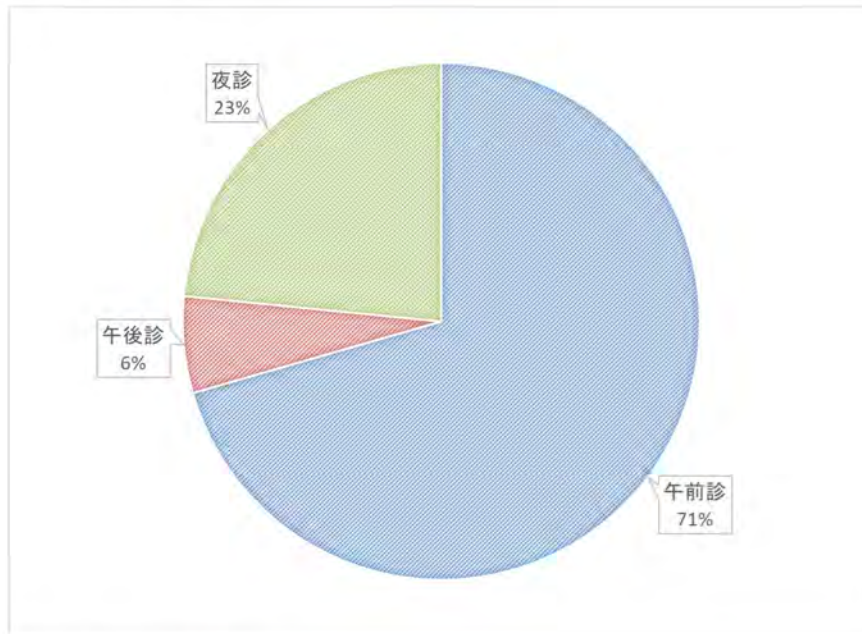
最も多い年齢層は70代（26%）  
最も少ない年齢層の10代は1%でした。

### 2. アンケート記入者



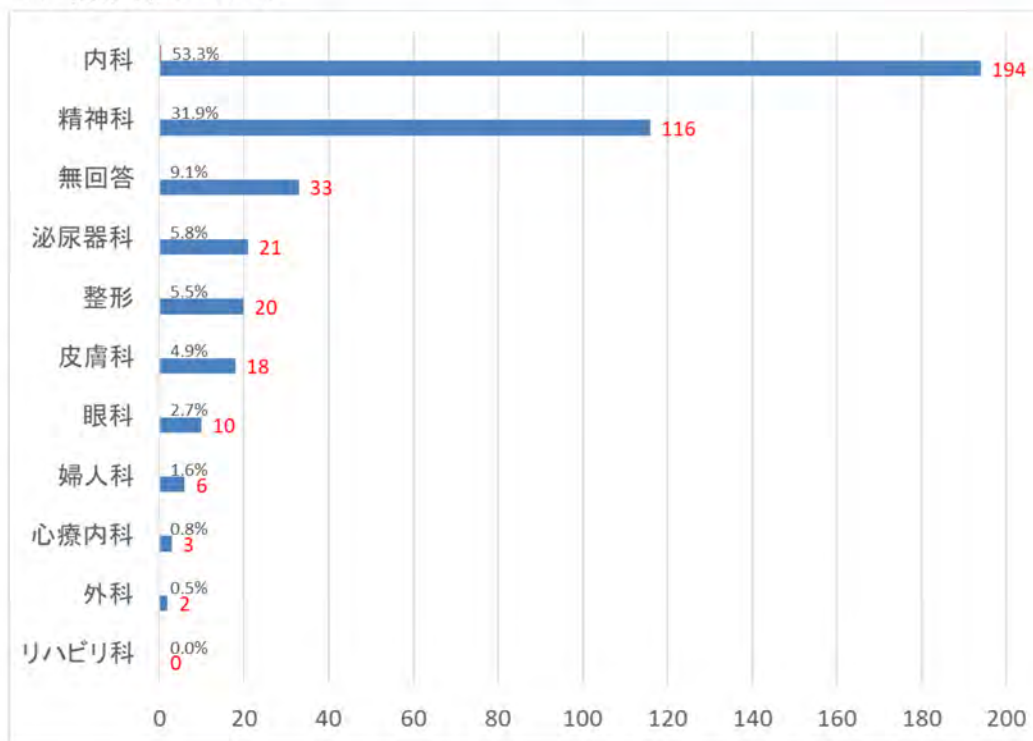
本人 343人（86%）  
家族 19人（5%）  
その他 4人（1%）  
無回答 31人（8%）

### 3. 診察時間帯



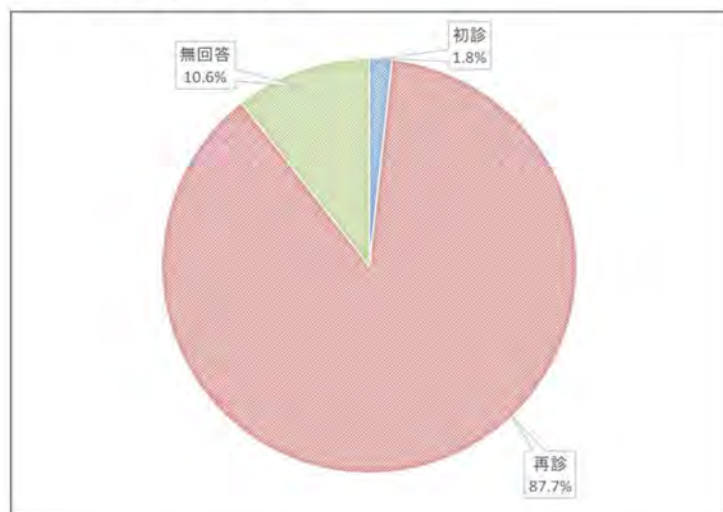
午前 280人 (71%)  
午後 24人 (6%)  
夜診 93人 (23%)

### 4. 受診科について



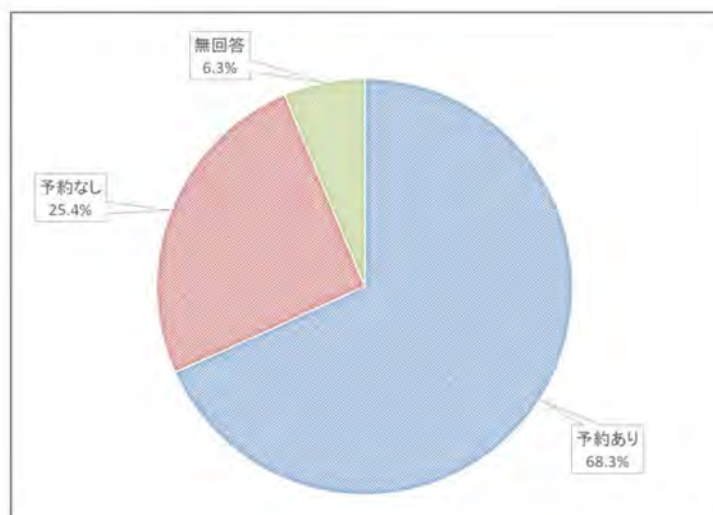
◆内科 (194人)、精神科 (116人) の順に多いことが分かりました。

## 5. 受診回数について



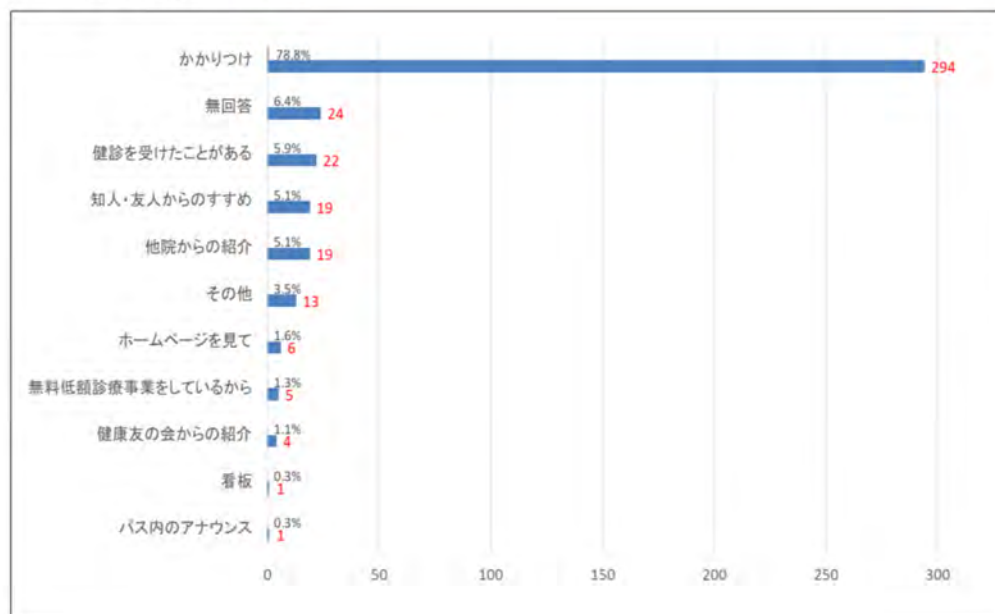
再診が 348 人 (87.7%)  
初診が 7 人 (1.8%)  
の結果となりました。

## 6. 診療予約の有無



予約あり 271 人 (68.3%)  
予約なし 101 人 (27.2%)  
の結果となりました。

## 7. 来院理由について



かかりつけ 294 人  
(78.8%)、健診を受  
けたことがある 22 人  
(5.9%)  
知人・友人からのすす  
め 19 人 (5.1%)、  
他院からの紹介 19 人  
(5.1%) の順に多い  
ことがわかりました。



## 【2】スタッフの対応についてお伺いします

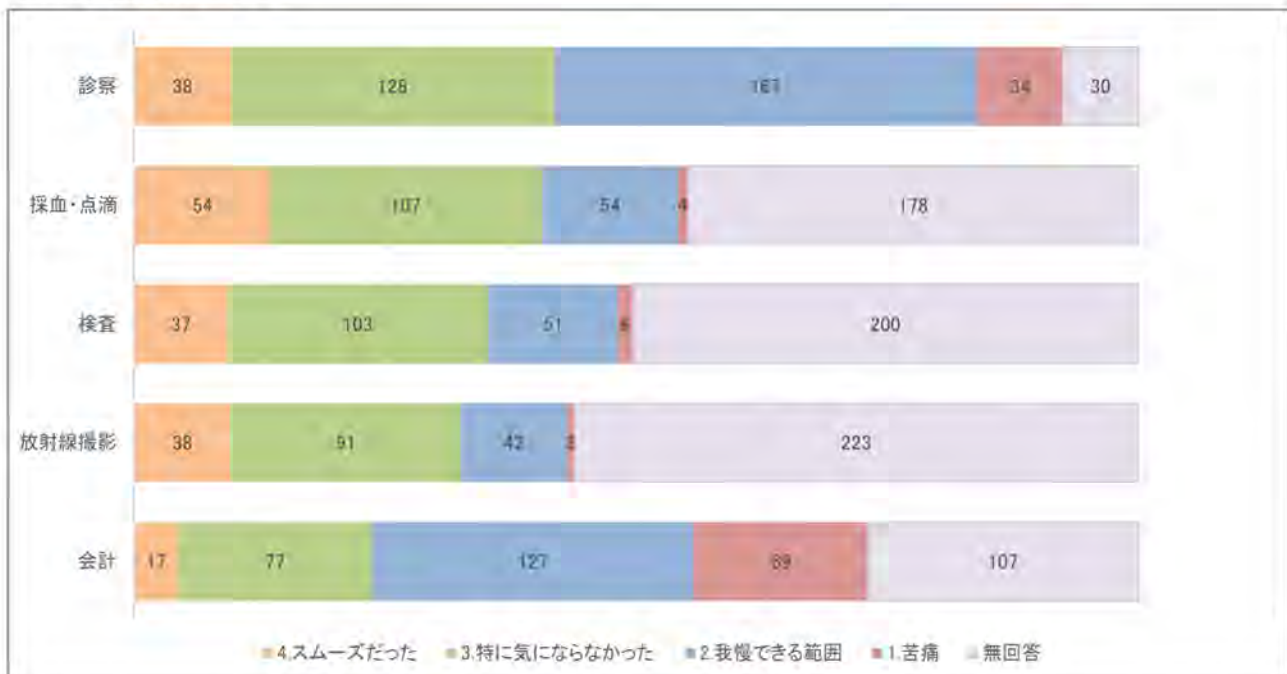
スタッフの「待遇」「説明」（言葉使い・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について



- ◆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78%以上占めました。

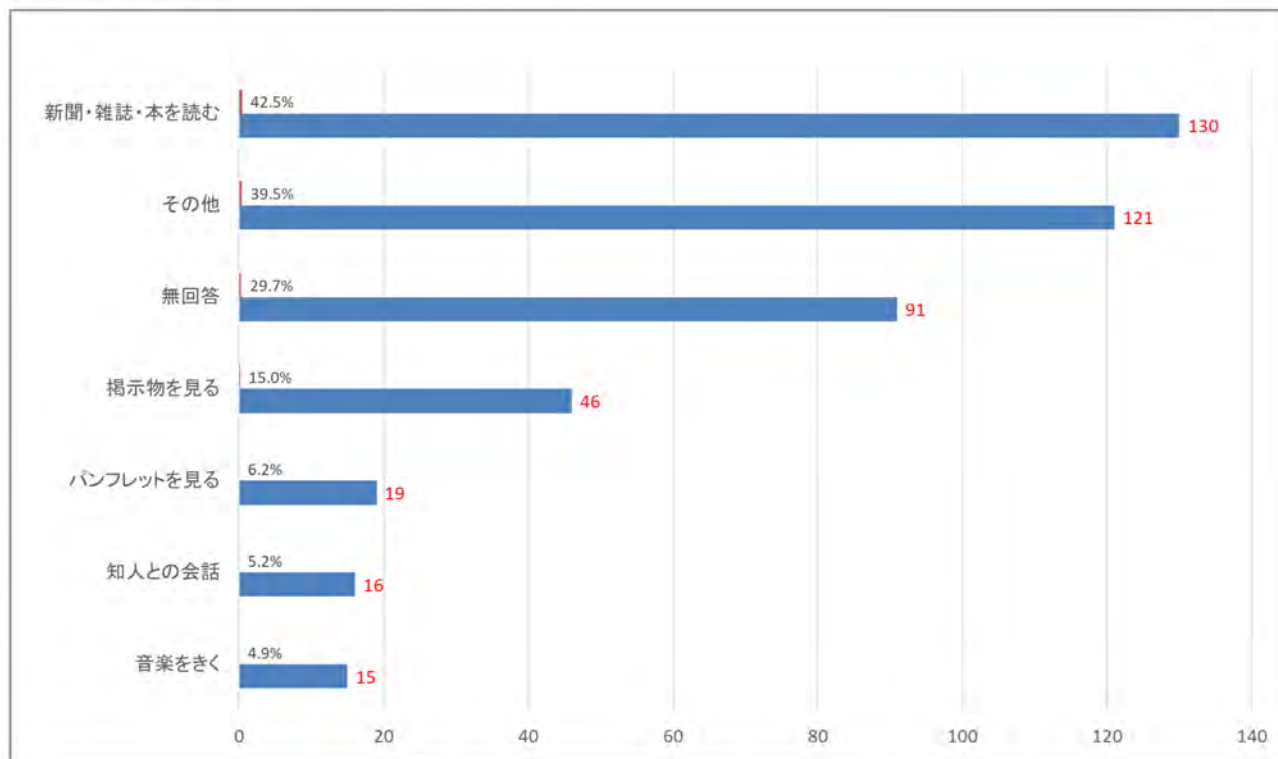
## 【3】待ち時間についてお伺いします

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」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。

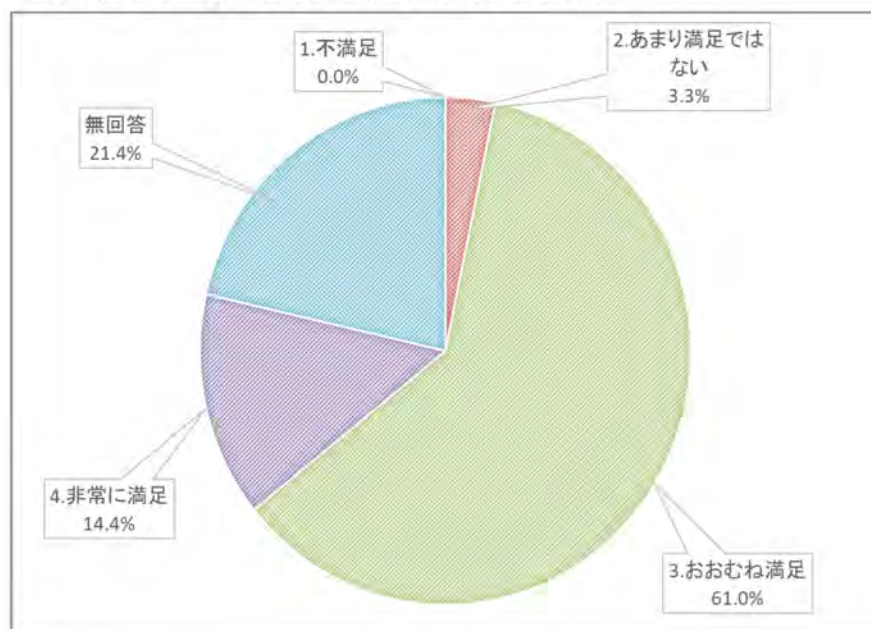
## 2. 待ち時間はどのように過ごされていますか



◆「新聞・雑誌・本を読む」130人（42.5%）、「その他」121人（39.5%）…自由記載でスマホをみる41人「掲示物を見る」46人（15.0%）の順の結果となりました。

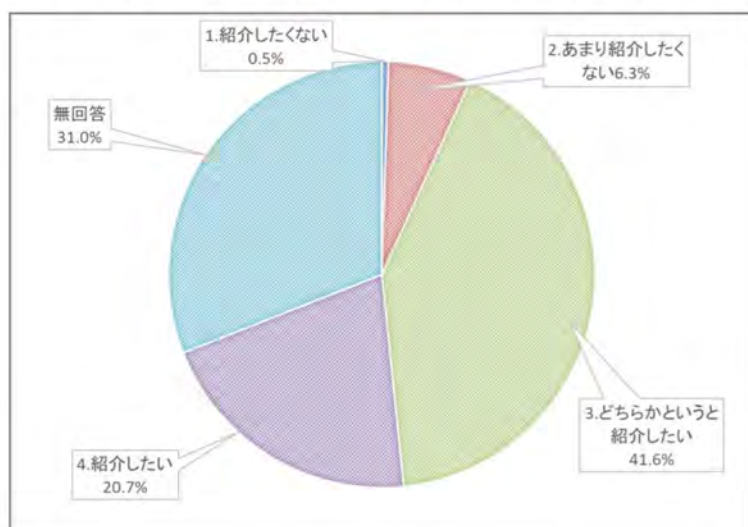
## 【4】全体の評価についてお伺いします

### 1. 当院についての総合評価はいかがでしたか



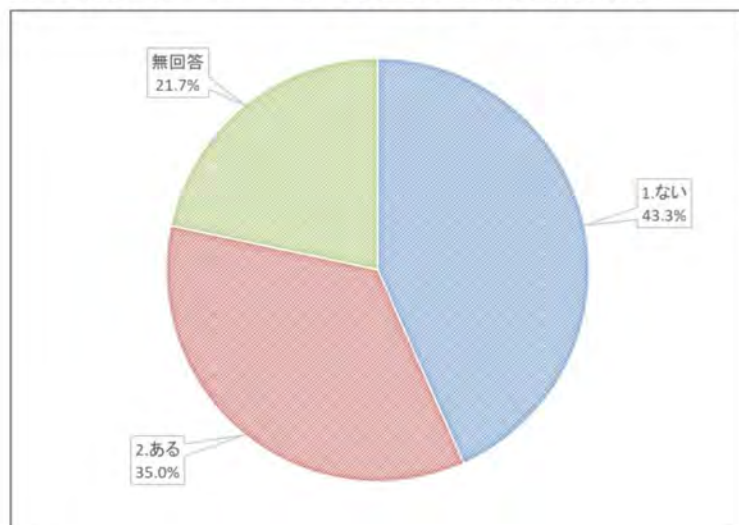
「非常に満足」「おおむね満足」が299人（95.8%）の結果となりました。

## 2. 知人やご家族に当院を紹介したいと思いますか



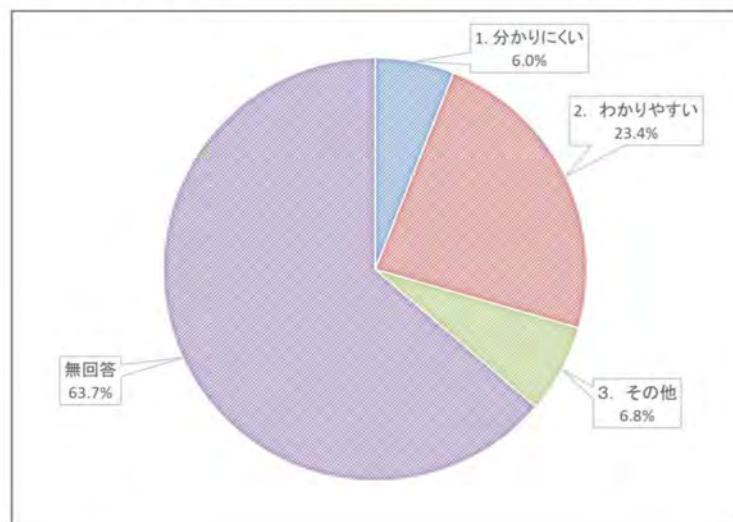
「紹介したい」「どちらかというで紹介したい」が247人(90.1%)の結果となりました。

## 3. 当院のホームページを見たことがありますか



「ある」が139人(44.7%)  
「ない」が172人(55.3%)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

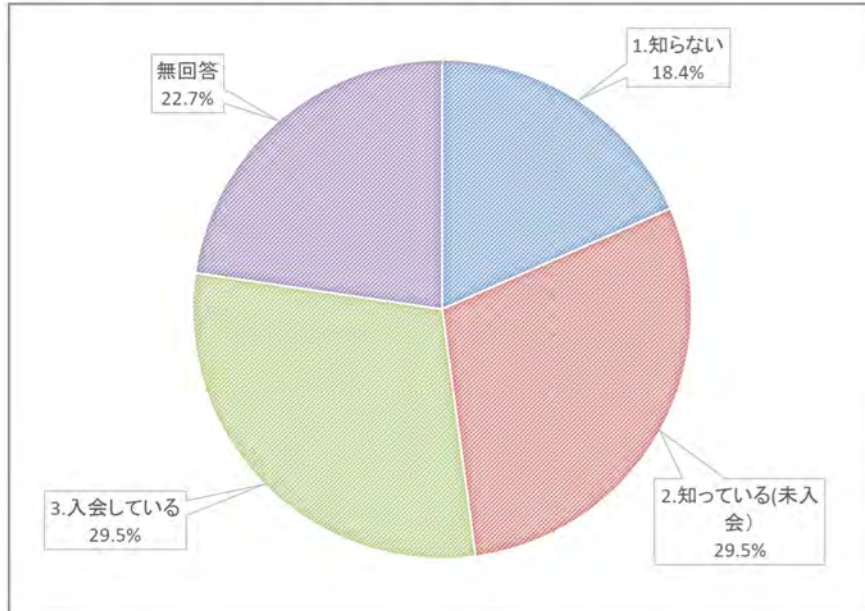


「わかりやすい」が20.8%  
(124件)「わかりにくい」が2.5%  
(21件)の結果となりました。



## 【5】 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すか



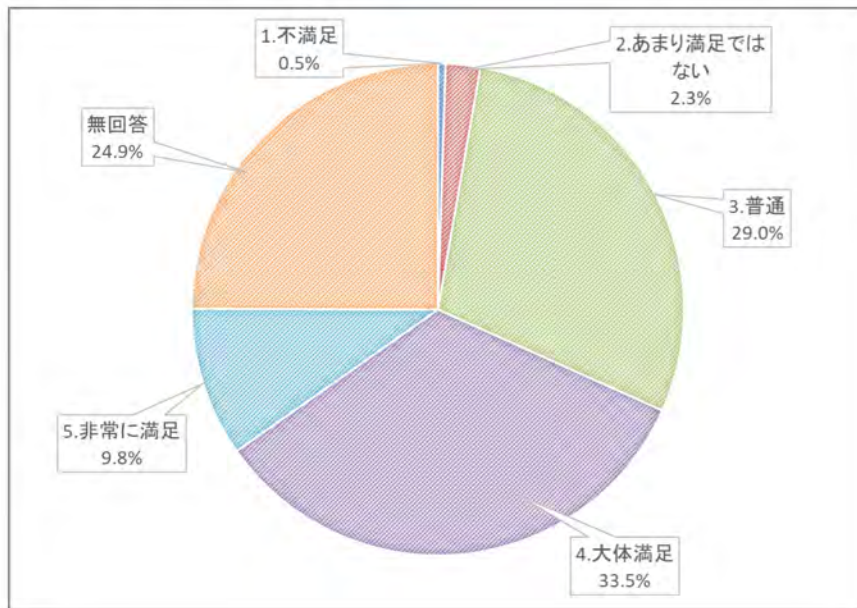
「知っているが未入会」117人  
(38.1%)

「入会している」117人 (38.1%)

「知らない」73人 (23.8%)

の結果となりました。

### 2. 当院の感染対策について



「非常に満足」「大体満足」172人  
(57.7%)、「普通」が115人  
(38.6%)の結果となりました。

## 自由記載欄の内容

- スタッフの「接遇」「説明」などのご意見…… 38件
- 総合評価などのご意見…… 10件
- ホームページについてのご意見…… 18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…… 37件
- その他、ご意見・ご要望…… 59件

### その他、ご意見・ご要望（自由記載）

医師の質を上げてほしい。

薬局でテレビがついているが、音声がないので、できれば字幕スーパーをつけてほしいです。

無料診療助かっています。ありがとうございます。

先生も看護師も特に何か悪いということはない。ただただ待ち時間が長いことだけが苦痛です。

特になし。

お薬ができるのが遅い。

いつもお世話になってありがたくおもっています。これからもよろしく願いいたします。

いつもごくろうさまです。

看護師の動きなどは、他院のクリニックを参考にしてください。

予約以外に病気にかかっても、昼間にみてもらえるようにしてほしい。

病院に来て、みてもらいありがたいと思っています。

ワクチンの時思ったことですが、受付の方法などしっかり、張り紙してほしい。

整理券の発行時間が予め決めておいてはどうでしょうか。夜診4字発券前の3時30分とか1時間前とか。

いつもありがとうございます。

夜間での友の会の送迎。

医師によりますが、大変説明不足を感じます。

入口の体温は「正常です」といわれると温度がみにくい。(小さい)

しょーもない管理者は除外して、組合員がはたらきやすい賃金支給を受けるようにP+としても強く思う。

今日は疲れていて、思い浮かびません。

内科の夜診がもう1日あると嬉しいです。

女子トイレ入室して左のトイレにs字かかっているないので、s字フックをお願いします。全室調べてください。上のかばんかけは届きません。

各待ち時間は各人色々な内容があり少々長引いても我慢ができますが、会計の待ち時間は他病院にくらべて長すぎる。不満。



どうもありがとうございます。
花粉症です。春ごろ大変です。鼻をかむティッシュの箱をテーブルの上に4か所ぐらい置いてね。ゴミ箱も下において。
辛抱強く親切に対応してくださり、ありがとうございます。
熱帯魚がいるのでほっとする。
科目を増やして欲しい。表玄関が車専用になっている。段差があり、東から歩行者が入りづらい。リハビリがいつでもできる状態であってほしいです。
一人暮らしなので、心強いです。ありがとうございます。
こちらの質問に的確にこたえてくれない先生がおられて困ることがある。
会計をもう少し早くしてほしい。
心電図検査の時に男性技師（中年の方）だったのが嫌でした。私は女性なのでやはり女性技師の方をお願いしたいと思いました
以前会計にファイルを出した時、受付内に3人事務の方がいたのに、誰にも気づいてもらえず、30分待った。会計待ち私は私一人だったのに。まだですか・と声をかけたら、謝罪もなくされあに待たされた。PCに忙しいのは分かるが、目の前に患者が座っているなど、注意して木をくばってほしい。
なし
特になし
たばこを吸われる方の隣で待たないと駄目な時があり大変苦痛である（匂いがすごい）
トイレに棚がほしい。ハンガーパイプも欲しいですよ。
土曜日の診察を増やしてほしい。（働いているので、平日は休みをとらないといけないから）
せっかく新しくきれいな病院なので、もっと色々と気を配って運営すればもっと良くなると思います。
時々予約の変更等お電話しますが、いつもたいへん親切にさせていただいており、とてもありがたいです。
予防接種受付の時他用で皿したが、全くつながらなかった。コロナ感染拡大の時も同様でした。急を要する時はどうすれば良いか？当新診療所をかかりつけ医と思っているがそれで良いのか？
会計の待ち時間が非常に長い事が多く（30分前後）本当に何とかしていただきたいです。
会計時間
現状のままで続けてください。
高齢者にはやさしくとてもありがたく思っていますが、一方若者には少し説明が不足する部分があると思います。問診表の活用も「情報共有がされていない」といっていました。家族が強い頭痛があって受診した時も何度も同じ質問されたりして、大変なことになっていたようです。（多分臨時でこられた医師だったのかもしれませんが・・・）
予約しているにも関わらず長く待たされる（1時間ほど）改善できないか。
受付は少し不親切。初めてのことなので、体重・血圧などよくわからなかった。
人間ドックは太子道診療所でしています。なぜかという、あすかいに鼻からの胃カメラがないからです。ぜひできるようにしてください。
会計、自動支払いを導入していただければ便利。
特になし
地域医療の核として頑張ってもらいたい。

特になし
以前、夜間救急で男性ナースの対応の悪さについて・・・言葉づかい、態度、個人情報の取扱い等々…最悪でした（今でもいらっしゃいます）
地域医療のため、がんばってください。
Wi-Fi の速度、とても満足しています（70～80Mbps）。
処方箋がおそい。
日によって、待ち時間がとても長く苦痛です。
会計待ちが長いので、機械化を希望します。
特にありません。
〇〇新聞を・・・？

### 【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。