

2023年度 健診満足度アンケート結果概要報告

公益社団法人信和会 京都民医連あすかい病院健診センター

この度は、アンケートにお答えいただき、ありがとうございました。以下結果についてご報告します。

実施期間：2024年1月9日～1月31日

対象者：期間中、当院にて健診を受診された方全員

方法：受診者へアンケート用紙を手渡し、健診室内にポストを設置し無記名回収

有効回収件数：210件

*期間中総受診者数 320名（回答率 65.6%）

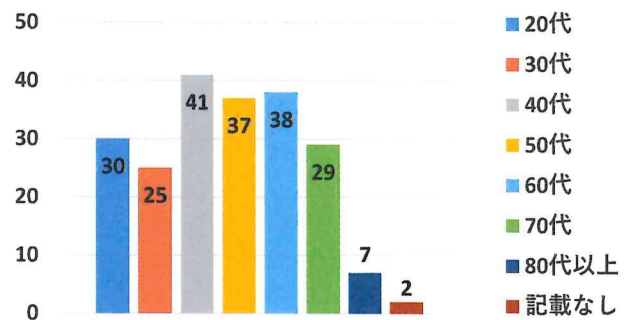
■スケール回答■

※年齢・来院理由など

Q 年齢

10代	0	0.0%
20代	30	14.4%
30代	25	12.0%
40代	41	19.6%
50代	37	17.7%
60代	38	18.2%
70代	29	13.9%
80代以上	7	3.3%
記載なし	2	1.0%
合計	209	

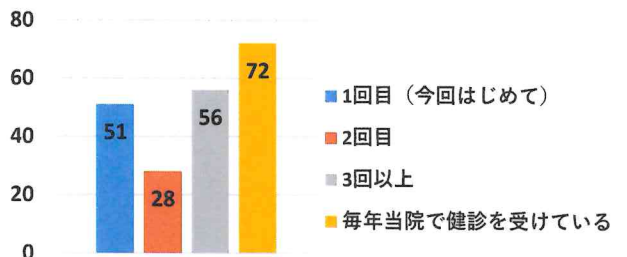
年齢



Q 当院での健診は何回目のご利用ですか

1回目（今回はじめて）	51	24.6%
2回目	28	13.5%
3回以上	56	27.1%
毎年当院で健診を受けている	72	34.8%
合計	207	

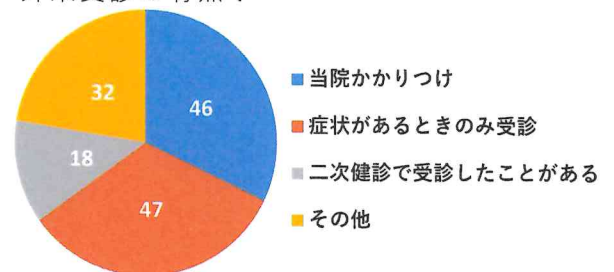
当院での健診は何回目？



Q 外来受診の有無

当院かかりつけ	46	32.2%
症状があるときのみ受診	47	32.9%
二次健診で受診したことがある	18	12.6%
その他	32	22.4%
合計	143	

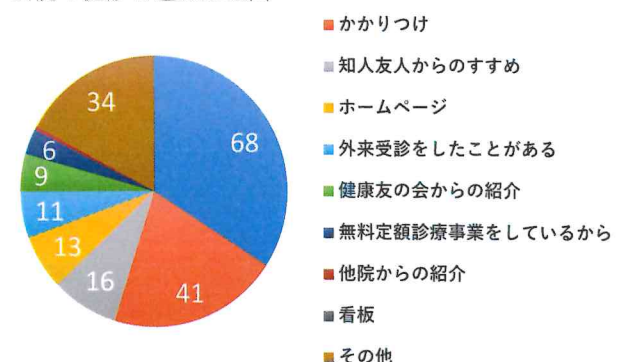
外来受診の有無？



Q 当院の健診を選んだ理由

会社からの紹介	68	34.2%
かかりつけ	41	20.6%
知人友人からのすすめ	16	8.0%
ホームページ	13	6.5%
外来受診をしたことがある	11	5.5%
健康友の会からの紹介	9	4.5%
無料定額診療事業をしているから	6	3.0%
他院からの紹介	1	0.5%
看板	0	0.0%
その他	34	17.1%
合計	199	

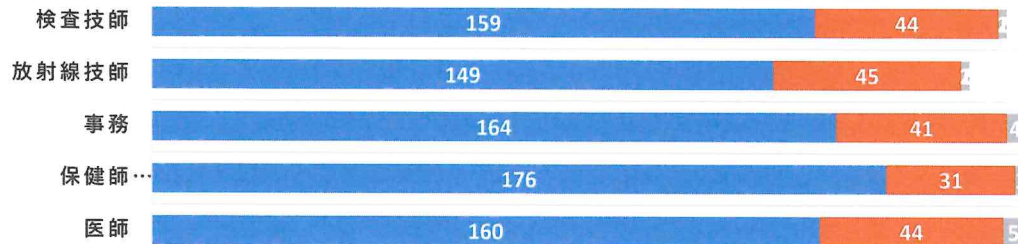
当院の健診を選んだ理由



①スタッフの「接遇」「説明」について

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	合計
医師	160	44	5	0	0	209
看護師	176	31	3	0	0	210
事務	164	41	4	0	0	209
放射線技師	149	45	2	0	0	196
検査技師	159	44	2	0	0	205
合計	808	205	16	0	0	1029

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い ■ 大変悪い

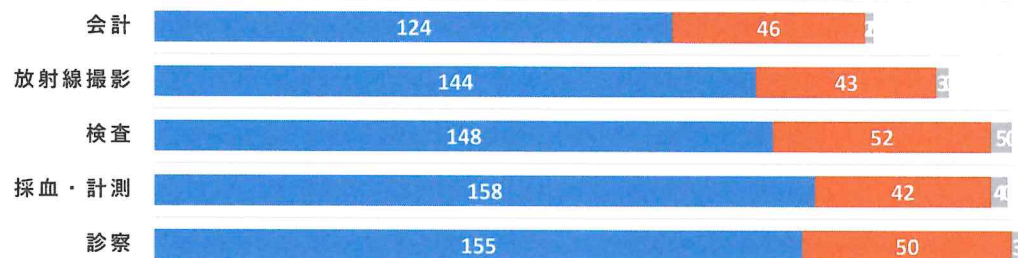


②待ち時間について

1) 待ち時間について

	スムーズ	特に気にならない	我慢できる範囲	苦痛	合計
診察	155	50	3	0	208
採血・計測	158	42	4	0	204
検査	148	52	5	0	205
放射線撮影	144	43	3	0	190
会計	124	46	2	0	172
合計	729	233	17	0	979

■ スムーズ ■ 特に気にならない ■ 我慢できる範囲 ■ 苦痛



2) 待ち時間はどのように過ごされていますか？
(複数回答可)

院内掲示物を見る	108
雑誌・本を読む	34
院内パンフレット・案内を見る	26
知人との会話	7
音楽を聴く	7
その他	40
合計	222

48.6%
15.3%
11.7%
3.2%
3.2%
18.0%

待ち時間の過ごし方？

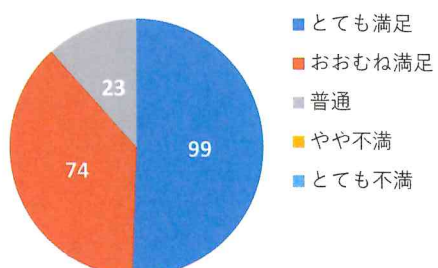


③プライバシーの配慮について

とても満足	99
おおむね満足	74
普通	23
やや不満	0
とても不満	0
合計	196

50.5%
37.8%
11.7%
0.0%
0.0%

プライバシーの配慮について



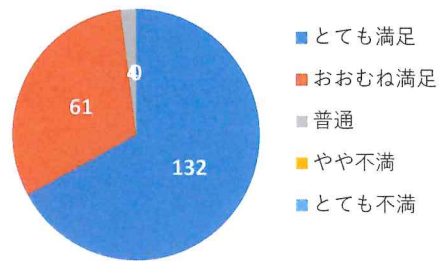
④全体の評価

1) 健診についての総合評価はいかがでしたか

とても満足	132
おおむね満足	61
普通	4
やや不満	0
とても不満	0
合計	197

67.0%
31.0%
2.0%
0.0%
0.0%

健診の総合評価？



2) ご家族や知人に当院を紹介したいと思いますか

紹介したい	115
どちらかというで紹介したい	73
あまり紹介したくない	2
紹介したくない	0
合計	190

60.5%
38.4%
1.1%
0.0%

当院を紹介したいと思いますか？

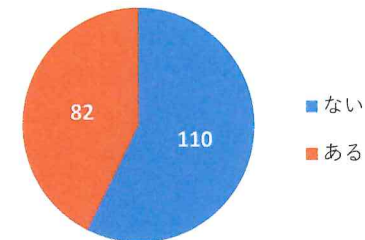


3) 当院のホームページをみたことがありますか

ない	110
ある	82
合計	192

57.3%
42.7%

ホームページをみたことがありますか？

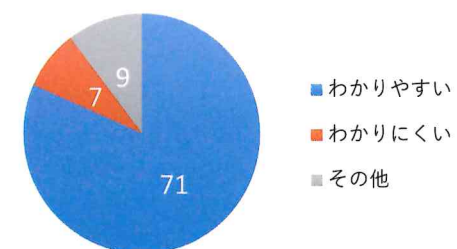


4) 当院のホームページについてどう思われますか

わかりやすい	71
わかりにくい	7
その他	9
ホームページに載せた方がいいと思う内容がある	1
合計	88

80.7%
8.0%
10.2%
1.1%

当院のホームページについて



⑤当院の取り組みについて

Q「京都左京健康友の会」をご存じですか

知らない	93
知っているが入会はしていない	54
入会している	43
入会したい	1
合計	191

49%
28%
23%
1%

「京都左京健康友の会」をご存じですか



外来受診についてその他のご意見

<ul style="list-style-type: none"> 結核IGRA検査を受診 母がお世話になりました 子供が小さいときはお世話になっていました 健康診断 島村医院 	<ul style="list-style-type: none"> 妻が健診 仕事中和通勤途中のけがで受診 健診のみ 信和会の診療所がかりつけです
--	--

当院を選んだ理由のその他のご意見

<ul style="list-style-type: none"> 職場 家から近い 近いから、歩いてこられる 家族 民医連職員 家が近い、これまで何度か伺い、信頼がおけると感じたから 職員だった 妻が健診 主人の会社の紹介 組合から 	<ul style="list-style-type: none"> 家が近く、清潔感がある 信和会の職員 洛北診の紹介 職場の近く 勤務先からの指定 職場の健康診断でお世話になったことがあるため 通勤に近いので 信和会職員だったので辞めた後も来ている すこやか薬局からの定期健診 民商より
--	---

スタッフの「接遇」「説明」についてのご意見

<ul style="list-style-type: none"> 丁寧に对应してくださりありがとうございました 特に悪いところはなかった
<p>初めてお世話になりましたが、予約受付の電話に出られた方から今日の健診の初めから終わりまでどなたもとても丁寧に本当に安心して受診できました</p> <p>これからまたお世話になるかもしれませんが、その時はまたよろしく願いいたします 今日は本当にありがとうございました</p>
<ul style="list-style-type: none"> とても気持ちよく健診を受けることが出来ました すごく良い接し方をしてください ロッカーの案内を目立つところに掲示して欲しい やさしい対応で説明も分かりやすかったです 気持ちよくできましたので、これからもそうありますことを！！ とても丁寧でおどろいた 待遇に対して意識しておられるのはすばらしいと思います ありがとうございました 心底親切でおそれおおいくらいありがたい 緊張しないように話してくださったのでリラックスすることができました ありがとうございました とても親切で満足です 胃の検査で田中先生にお世話になりました（吐いてしまいすみません） マンモの先生も安心しました みなさんやさしくてとても安心しました、他の人にも紹介したいです 親切丁寧にわかりやすいです いつもありがとうございます とてもよかったです いつも丁寧親切な対応ありがとうございます 聞けばすぐ答えてくれて、移動時もすぐ気づいて事前に説明がありわかりやすかった 毎年お世話になっているのですが医師の方、スタッフの皆さん、とても優しく丁寧に对应してくださるので安心できます またよろしく願います 大変スムーズに健診を受けることができました。次回もお願いしたいです 大変親切でやさしく対応していただきました。ありがとうございました いろんな病院で健診を受けてきましたが、あすかい病院さんのスタッフの皆さんとても笑顔がステキで優しく本当に楽に健診が受けられました 説明接遇最高です こんなに感じの良い病院は久々で何かうれしくなりました 大変丁寧に安心できます 丁寧に説明していただきました 特にない、皆さん親切に対応してくださるので安心 笑顔で接してくださり安心感ありです。ありがとうございました 特になし、みなさん丁寧に对应されていると感じます いつも穏やかに親切に対応していただくので安心して受けられる

- 健診のタイミングは重要な健康に関するコミュニケーションがとれる場面なので、もっと情報伝達について考えるとよいと思う
 - 皆様とても丁寧で親切でした。ありがとうございました
 - 丁寧に対応していただきありがとうございました
- 私はとにかく胃カメラが苦手なので、でも胃が痛くなることは良くあるので今回で受けることにしました
- 細かいカメラにしてくださり、女性の先生も周りにいた保健師、看護師の方はすばらしく優しく励まし、フォローしてくださいました。感謝です。ありがとうございました。他のスタッフの方もすてきな笑顔でやさしかったです。
 - 老人に対してとても丁寧な説明をしてくださり良かった
 - どの検査も説明が丁寧で良かったです

「待ち時間」についてその他のご意見

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| ▪ 気がついたこと日常の記録 | ▪ スマホでインターネット |
| ▪ 何も見ない | ▪ 人の様子を見る |
| ▪ 携帯電話・スマホ | ▪ 何もしない、何かするほど待っていない |
| ▪ スマホで新聞購読 | ▪ 寝る |
| ▪ 待ち時間はなかったの | ▪ 目を閉じて眠る |
| ▪ 睡眠 | ▪ 携帯電話でネット |
| ▪ ぼーっとする | ▪ PC仕事をする |
| ▪ 署名など | ▪ 特に何もせず待っています |
| ▪ スマホでゲーム漫画 | ▪ あまり待たなかった |
| ▪ 流れが待つ時間がほとんどなかったので何もしないで終わりました | ▪ ぼーっとする、考え事 |

プライバシーの配慮についてのご意見

- 他人のスタッフとの会話が耳に入ってきてしまった。待合での聞き取りなので難しいかもしれません
- フルネームで呼ばれるのに抵抗あり
- 私自身は気になりませんが名前を呼ばれるのが嫌という人もいるので、その点は考えなければならぬかもしれません
- 名前ではなく番号で呼ぶ方がよい
- 名前を呼ばなくても良いのでは…
- 声大きいので他の人にも聞こえる

全体評価についてのご意見

- 皆さん親切でした
- 以前は待ち時間が多いときがありましたが、今日はとてもスムーズでした。
- スタッフの皆さんの接し方にとっても安心感を持ってました
- 速くてよい、待ち時間がない
- 荷物を預けることができ、ストレスなく終わられました

ホームページについてその他のご意見

- 見たことがない
- 見たことはあるが詳細は覚えていない
- 気になるところしか見ないのでよく分かりません
- 普通

ホームページに載せた方がよいと思う内容

- みますね！
- 健診センターへの番号がもっとわかりやすいと良いと考える
- 保険証でどれが受けられるか、自分でわかりやすくしてもらえると良い
- 外来の先生の写真とコメント

当院の取り組みについてご意見

- ・ 以前入会していたが現在別の友の会に入会している
- ・ 大宅で入会している
- ・ 妻が会員
- ・ 住んでいるところが他行政区で距離を考えるとサービス？を受ける為にくるのはどうか？？と思ってしまう。
私の住んでいるところは葬会と京都保健会なのですが、こちらのほうが親近感がある？？近かったらいいのには思っている
- ・ 住んでいるところが遠いので
- ・ ビジネスマンが入るような会にできると良いのでは？
- ・ サークル等にあまり関心がない

当院に対するご意見・ご要望

- ・ 気持ちよく健診できました。ありがとうございました。
- ・ 高齢者にとって安心できる病院であって欲しい
- ・ 毎年の健診お世話になっております。いつもスタッフのやさしい対応に安心して健診が受けられています。
ありがとうございます
- ・ 人間ドックの定員を増やしてほしい、このことは当院だけに希望するのではないかも
- ・ これからも⑤（友の会入会）をめざしてがんばって下さいね！
- ・ 皆さん明るくて安心しました。ありがとうございました
- ・ 少しの不満もない
- ・ 次回もこちらでやっていただこうと思います
- ・ 寒かった。靴下もなく上下一枚のみで廊下で待つのはつらい
- ・ においが気になりました
- ・ 皆さんとても感じがよく病院は苦手なのですが、フレンドリーな方も多く健診は個々ですと決めています。
いつもありがとうございます
- ・ コロナが長引き対話する機会が少なくなっている今日この頃、”声かけ”されるのがちょっとほっとします
業務優先ばかりでなく、おはようなどの挨拶もほっとします
- ・ 大変親切丁寧な対応ありがとうございました。安心して健診が受けられました
- ・ 一年に一度、来年もよろしくお願ひします
- ・ スタッフのみなさんやさしいです。またお世話になったときはよろしくお願ひします。
- ・ Verygoodです
- ・ 今の状態がこれからも続くよう願っています。家人知人で何かあれば遠いですがあすかい病院にお世話になりたいと思ひました。お世話になりました。これからもよろしくお願ひいたします
- ・ いつもお世話になっています
- ・ ありがとうございます。来年もお世話になります。
- ・ みなさん優しく安心します。
- ・ 核に反対されてその点でも信頼できます
- ・ ビタミンDの採血をやってほしいです。その他、健康増進のための自由診療を増やしてほしい。
- ・ いつも丁寧にありがとうございます
- ・ 採尿するトイレの壁、上の方にほこりがついていたのが気になりました。
- ・ 胃バリウムのお部屋前の待ち席が寒かったです
- ・ 頑張っていたきたい
- ・ 特になし
- ・ お世話になりました。親しみやすく安心できました。
- ・ 働き方改革のためだとは思いますが、土曜日に受診できる科や検査が減ったので仕事を休まないと来れないことが多く、今より通わないといけな病気になるたら大変だろうと思います

いただいたご意見等について

●プライバシー対策について

待合いや受付でスタッフとの相談や聞き取りについてご意見いただきました。十分にプライバシーに配慮し、安心と安全な健診を提供できるよう改善に努力してまいります。ご意見ありがとうございます。

●ロッカーの案内について

ロッカー数に限りがあるため検査着への着替えが必要な方などを優先的にご案内していますが、お声かけが不十分で申し訳ありませんでした。ご希望の方は受付時などお声かけください。目配り等注意してまいります。ご意見ありがとうございます。

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。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。また、京都左京健康友の会の取組みについてや受付時等の呼び方について、土曜日の外来体制や検査についてのご意見、要望の声もありました。病院全体、また担当職場の外来、まちづくりセンターへ意見を伝え、引き続き検討していきます。アンケートでご指摘いただいた内容を改善できるようさらに努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。貴重なご意見いただき感謝申し上げます。