2022 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　外来

2023 年 3 月 7 日

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。

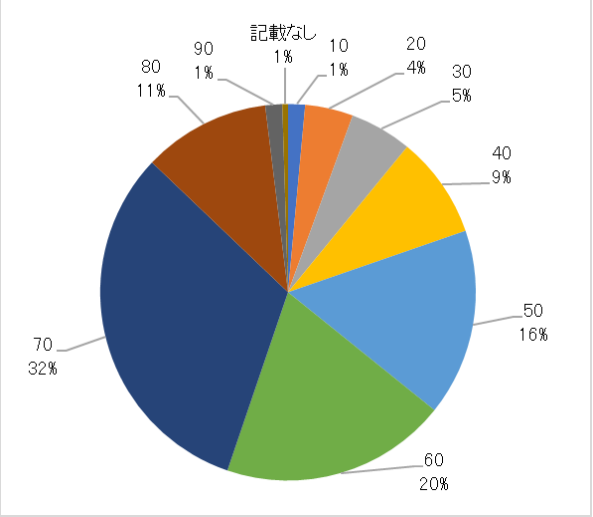
【調査の概要】

- 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　2023 年 1 月 23 日（月）～2023 年 1 月 28 日（土）
- 調査対象：当院の外来に受診された方
- 有効回答数　411 件

【1】患者基本情報について

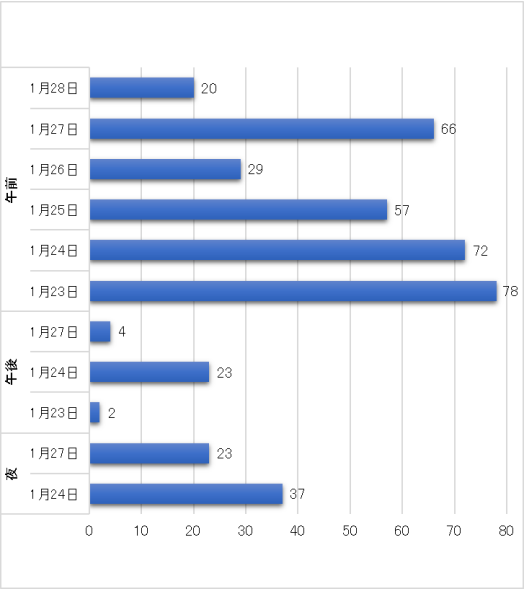
●受診日、年齢

	1/23（月）	1/24（火）	1/25（水）	1/26（木）	1/27（金）	1/28（土）	総計
10 歳代		3			1	2	6
20 歳代	3	4	1		8	1	17
30 歳代	2	6	2	4	4	4	22
40 歳代	6	6	6	3	13	2	36
50 歳代	12	22	8	1	18	5	66
60 歳代	16	19	11	9	19	6	80
70 歳代	28	54	22	8	19		131
80 歳代	11	16	5	3	10		45
90 歳代	2	2	1		1		6
記載なし			1	1			2
総計	80	132	57	29	93	20	411



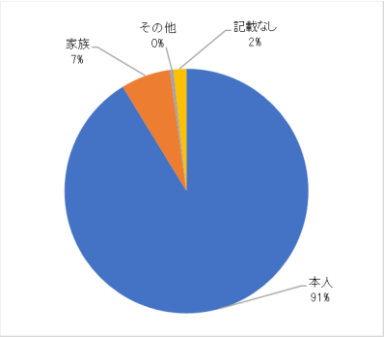
●来院時間帯

午前	1/23（月）	78
	1/24（火）	72
	1/25（水）	57
	1/26（木）	29
	1/27（金）	66
	1/28（土）	20
午後	1/23（月）	2
	1/24（火）	23
	1/27（金）	4
夜	1/24（火）	37
	1/27（金）	23
総計		411



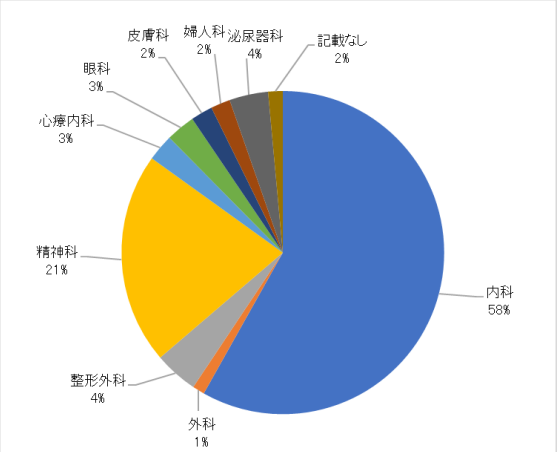
●アンケート記入者

本人	375
家族	27
その他	2
記載なし	7
総計	411



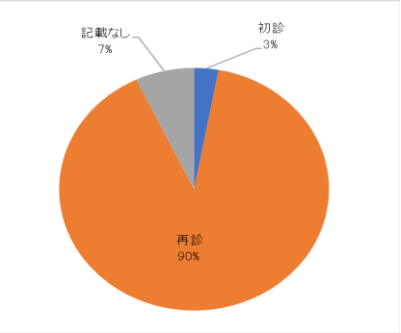
●受診科

	1/23（月）	1/24（火）	1/25（水）	1/26（木）	1/27（金）	1/28（土）	総計
内科	32	99	28	21	59		239
外科	2			1	2		5
整形外科	9	3	4		2		18
精神科	8	22	17	3	26	11	87
心療内科	1				1	9	11
眼科	8		1		3		12
皮膚科	1	6		2			9
婦人科	8						8
泌尿器科	9	1	6				16
記載なし	2	1	1	2			6
総計	80	132	57	29	93	20	411



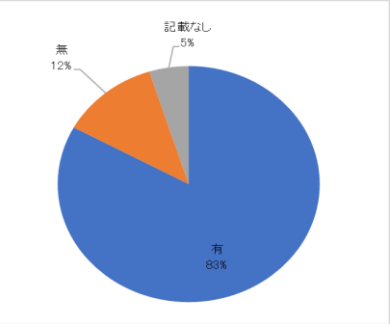
●初診/再診割合

	1/23（月）	1/24（火）	1/25（水）	1/26（木）	1/27（金）	1/28（土）	総計
初診	4	3	2	1	1	1	12
再診	73	117	50	25	86	19	370
記載なし	3	12	5	3	6		29
総計	80	132	57	29	93	20	411



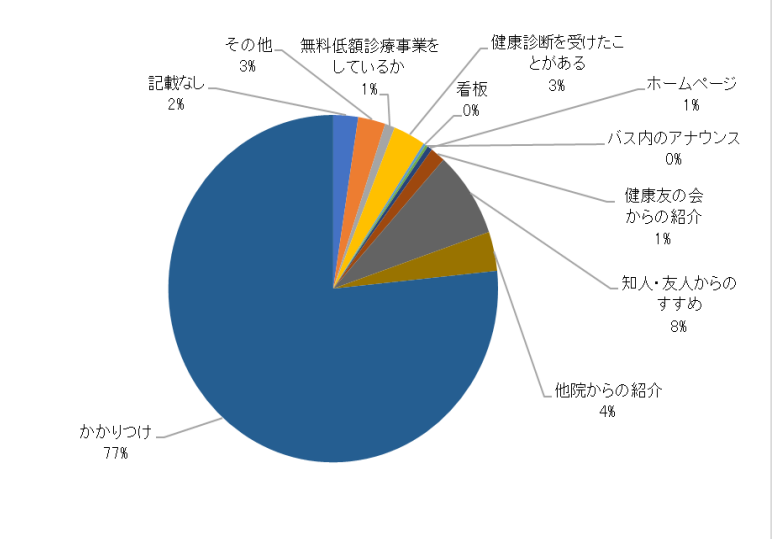
●診察予約の有無

	1/23（月）	1/24（火）	1/25（水）	1/26（木）	1/27（金）	1/28（土）	総計
有	64	118	44	27	78	10	341
無	10	8	10	1	11	10	50
記載なし	6	6	3	1	4		20
総計	80	132	57	29	93	20	411



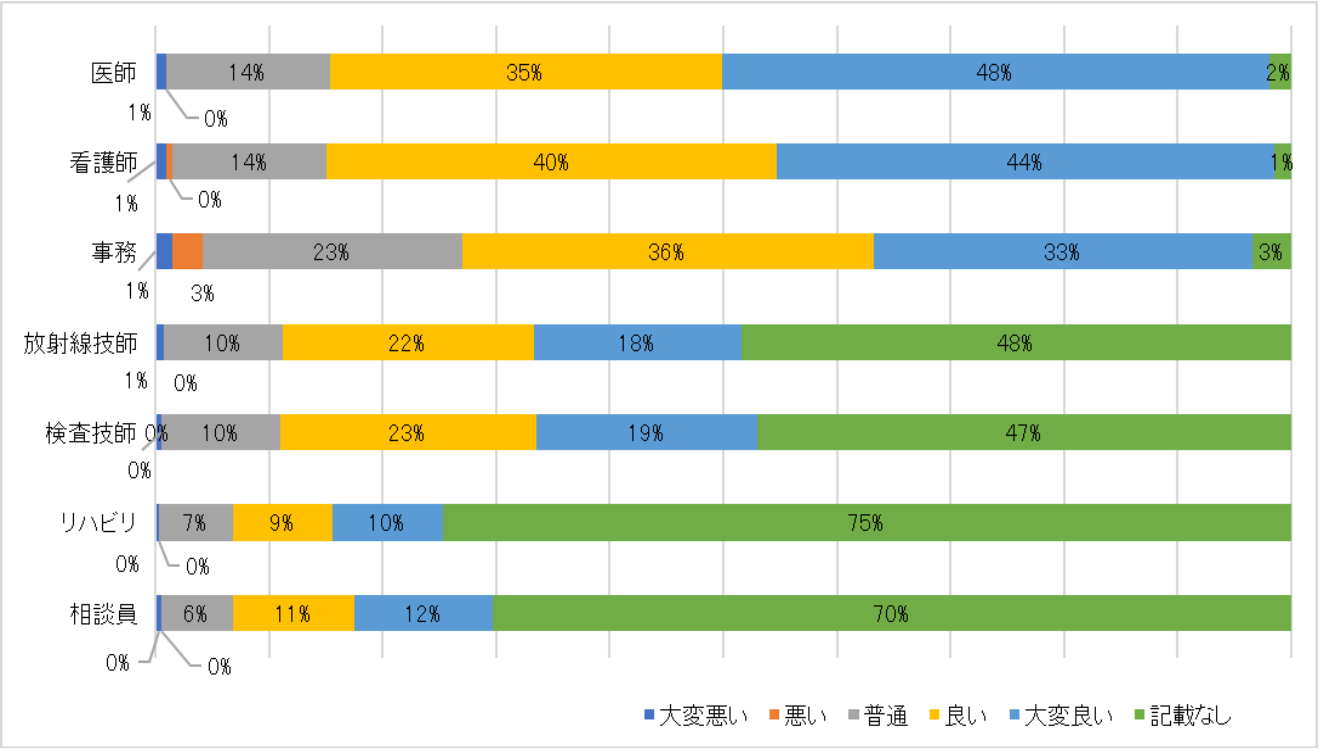
●来院理由

かかりつけ	315
他院からの紹介	15
知人・友人からのすすめ	33
健康友の会からの紹介	6
ホームページ	2
バス内のアナウンス	1
看板	1
健康診断を受けたことがある	13
無料低額診療事業をしているか	4
その他	11
記載なし	10
総計	411



【2】スタッフ対応について

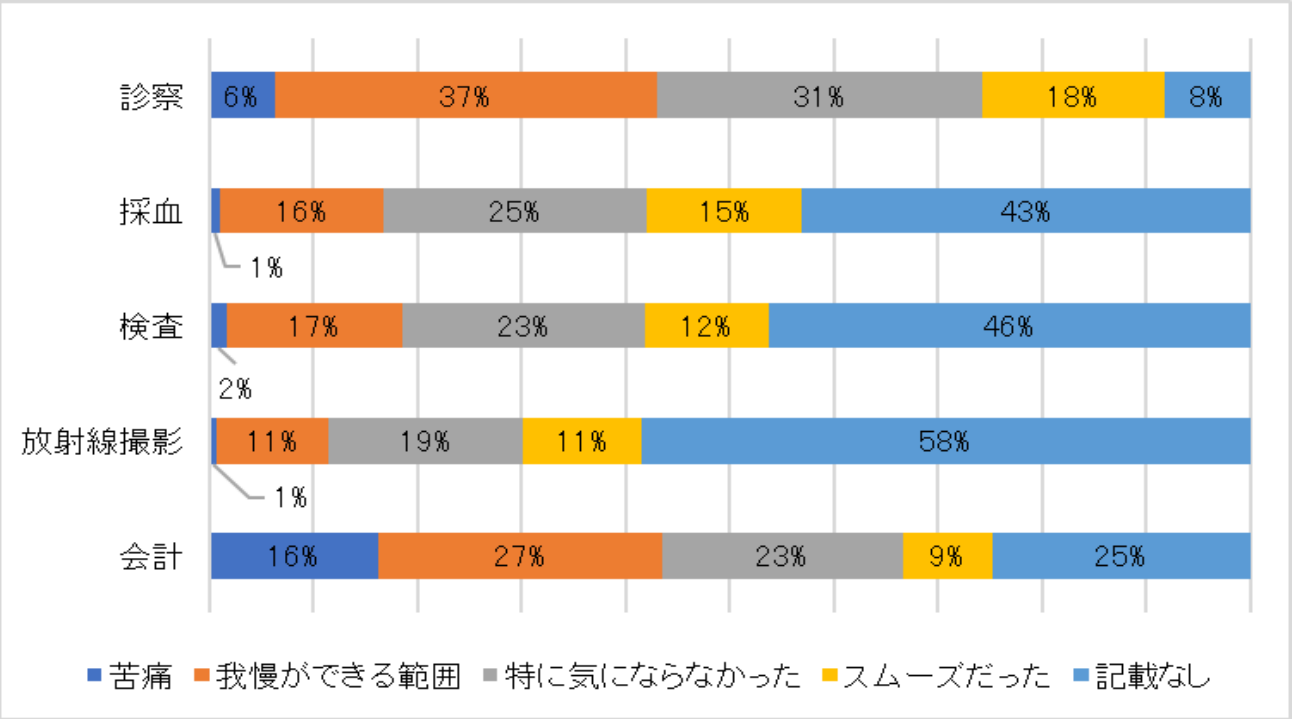
	医師	看護師	事務	放射線技師	検査技師	リハビリ	相談員
大変悪い	4	4	6	3	2	1	2
悪い	0	2	11	0	0	0	0
普通	59	56	94	43	43	27	26
良い	142	163	149	91	93	36	44
大変良い	198	180	137	75	80	40	50
記載なし	8	6	14	199	193	307	289
総計	411	411	411	411	411	411	411



【3】待ち時間について

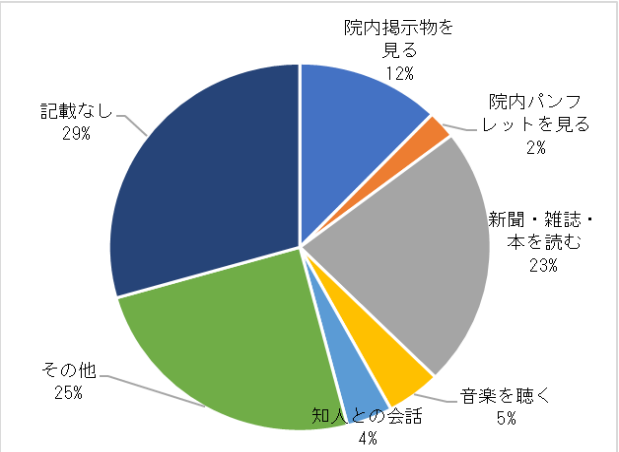
1）各部門での評価

	診察	採血	検査	放射線撮影	会計
苦痛	26	4	7	3	67
我慢ができる範囲	151	65	69	44	112
特に気にならなかった	128	104	96	77	95
スムーズだった	72	61	49	47	35
記載なし	34	177	190	240	102
総計	411	411	411	411	411



2）「待ち時間」はどのように過ごされていますか。

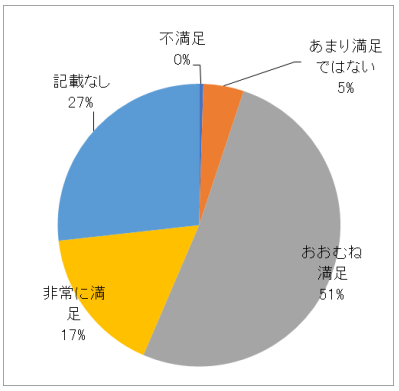
院内掲示物を見る	50
院内パンフレットを見る	10
新聞・雑誌・本を読む	94
音楽を聴く	19
知人との会話	16
その他	101
記載なし	121
総計	411



【4】全体評価について

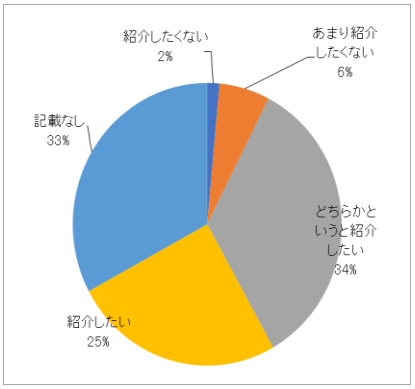
1）総合評価について

不満足	2
あまり満足ではない	19
おおむね満足	211
非常に満足	69
記載なし	110
総計	411



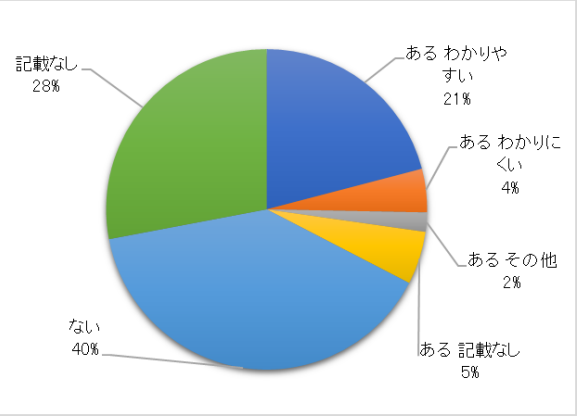
2）紹介について

紹介したくない	6
あまり紹介したくない	25
どちらかというと紹介したい	141
紹介したい	104
記載なし	135
総計	411



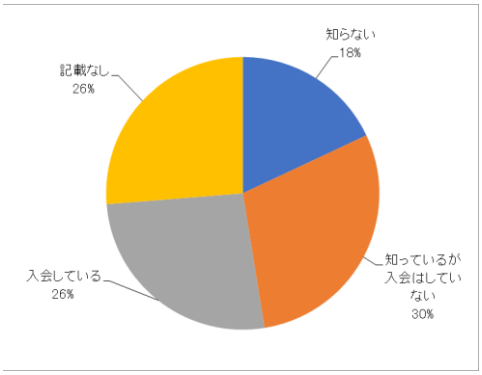
3）ホームページ閲覧有無、わかりやすさ

ある		134
	わかりやすい	86
	わかりにくい	18
	その他	8
	記載なし	22
ない		162
記載なし		115
総計		411



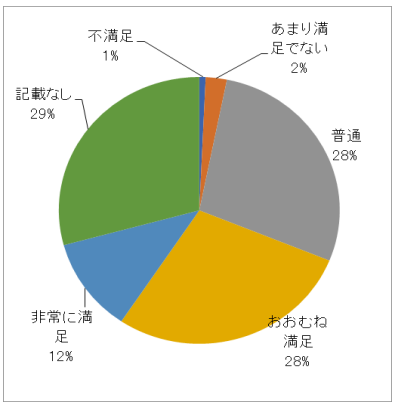
【5】当院の取り組み「京都左京健康友の会」について

知らない	74
知っているが入会はしていない	121
入会している	108
記載なし	108
総計	411



【6】当院の感染対策について

不満足	3
あまり満足でない	10
普通	115
おおむね満足	116
非常に満足	47
記載なし	120
総計	411



【7】当院へのご意見

60 年近く前から何かとお世話になっており、随分になります。自宅が遠くで通うのが大変ではありますが、学生時分からのお世話いただいている、気の許せる病院です。
あすかいに主人がお世話になった。満足しています。
ありがとうございました。
いつもありがとうございます
いつもありがとうございます。
いつもお世話になっています。ありがとうございます。
いつもお世話になっております。コロナ禍で大変かと思いますが、皆さまお体に気を付けて。皆様のおかげで社会も人もまわっていると、常感謝しております、以前の担当医（婦人科）大谷医師にとても救われました。ありがとうございます。不安がかなり癒されました。
いつもお世話になりありがとうございます。これからも変わらず、宜しくお願い致します。
お医者様、看護師様に支えていただいています。
この前、皮膚科で足の爪を切ってほしいと言ったら断られた。自分で切るのが大変なのでどこへ言ったら切ってもらえますか。
コンピュータでの処理をもう少し連携する方がスムーズに受付⇒会計がいくのでは（会計までの時間が長い）
なし
ブザーを渡されたり、されなかったりするが基準が不明。
フリーWi-Fi が使えるのがありがたいです。待ち時間が長くても大丈夫です。診察おわり、会計がおわるまでの時間が少し長く感じます。出町柳、百万遍を通る送迎車ルートがあれば…と思います。
ホッと安心できる場所であってほしい
やさしい雰囲気が良いと思います。
リハビリ等で大変お世話になりました。接しやすく親しみを感じられるスタッフが多く、これからも患者、家族に優しく寄り添っていただける医療機関でいてください。
安心して診察がうけられます。ありがとうございます。
以前夜間に一人で受診した時、看護師さんに（腹痛）「血圧測定の場所まで行ってください」と言われ大変だった。臨機応変に患者の移動なしで血圧測定をしてほしい。一人体制で大変だったと思いますが…
音楽を流してほしい（気が落ち着くような）
会計が月曜日がすごく長い。診察は早いのに会計ですごく待つ。
会計で名前を呼ばれるのが聞き取りにくい
会計に時間がかかりすぎ。計算対応の方が苦情（相談）等の対応して進まない！！
会計は当日ではなく、後日に支払うことが多い。
会計待ちが長い。
近くて親切な病院なので、行く病院がわからないとうい知人にはすすめています。

今日はどうなっているのか不明ですが、会計の方は会計の業務に専念した方が、待ち時間の短縮になると思います。 予約受付や NS からの依頼で他科に案内したりしたのを見たことがあるので。
耳鼻咽喉部分の科があってほしい。
主人が3階の緩和病棟で大変よくしていただきましたので、私はお世話になることにしました。よろしくお願いします。
受付が一人体制なので、スムーズではない。他の病院はもっとスムーズ。
新患対応システムつくりと患者への案内をわかりやすくして下さい。
政治色が強いので、もう少し弱めた方がよい。
通院のリハビリ科が受診できるようにしてほしい。首、膝、足首が痛いので…
導線等があれば良いかもしれませんね。
特になし。
発熱外来の若い医師の対応が大変不愉快でした。
皮膚炎で悩んでいたので、助けられています。
薬局のように京都新聞もおいてほしい。
予約時間をまもってほしい。1 時間はおくれる・会計の待ち時間をみじかく。
来院時、受付の前どのあたりに行けばいいのか（立てばいいか、並べばいいか）慣れないうちは分かりにくかったです。総合受付の前の床にテープやシートなどで案内表示を示していただけると、利用者としてはありがたく思います。

≪ いただいたご意見等について ≫

●会計待ち時間、受付表示について

この間、待ち時間調査（診察、会計）を定期的に実施しております。混雑する曜日の診療体制の見直し、総合受付のレイアウト変更（受付機能の見直し）を行っております。会計表示・自動精算機システムにつきましては導入検討を行っております。ご不便をおかけして申し訳ございません。

●職員接遇について

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。担当職場にご意見を伝え、改善に努力するとともに、病院全体でも改めて見直し、改善に努力してまいります。

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。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。