

2023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

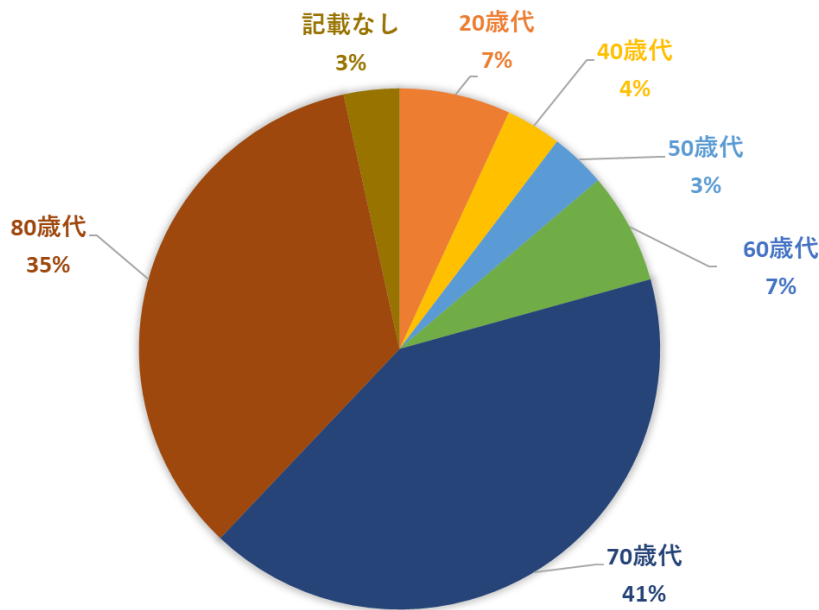
この度は、アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。結果をご報告いたします。

【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 2024年2月5日（月）～2024年2月10日（土）
- 調査対象：当院の外来に受診された方
- 有効回答数 165件

【1】患者基本情報について

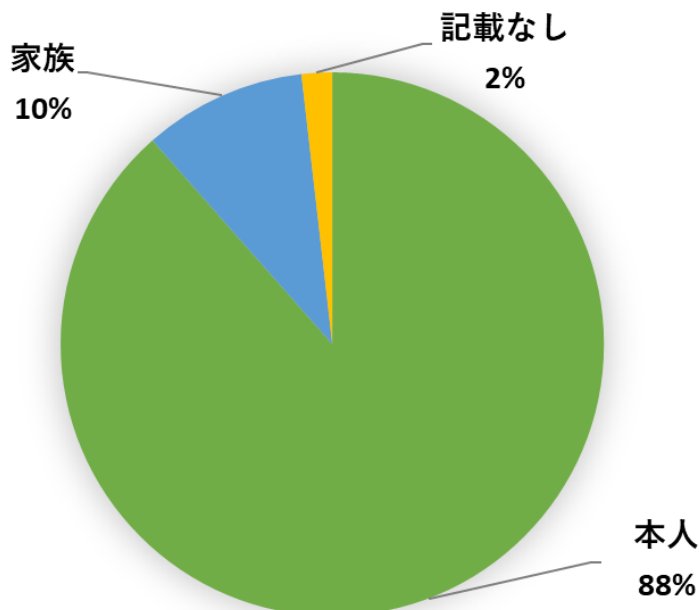
1. 年代別



60歳以上の患者さん8割を超えています。

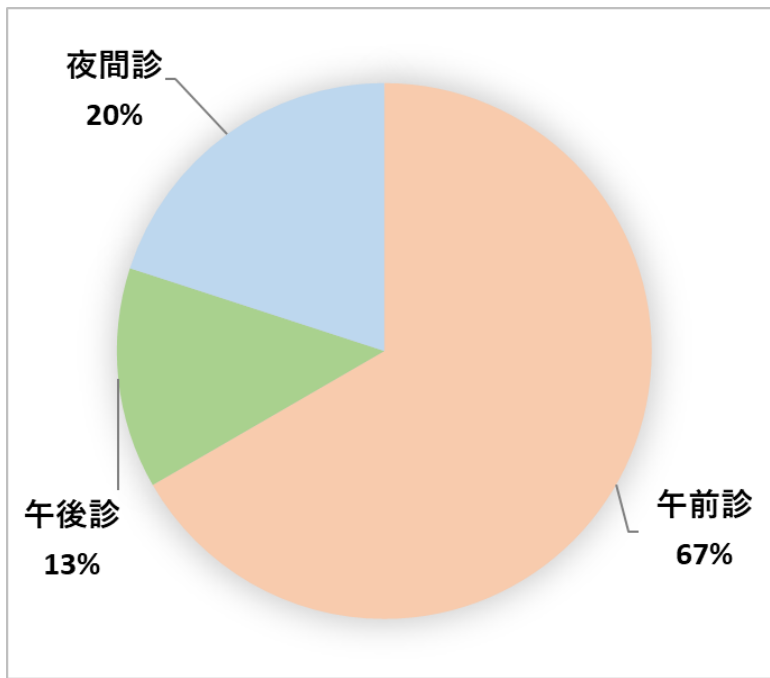
最も多い年齢層は70代（41%）
最も少ない年齢層の10代は0.6%でした。

2. アンケート記入者



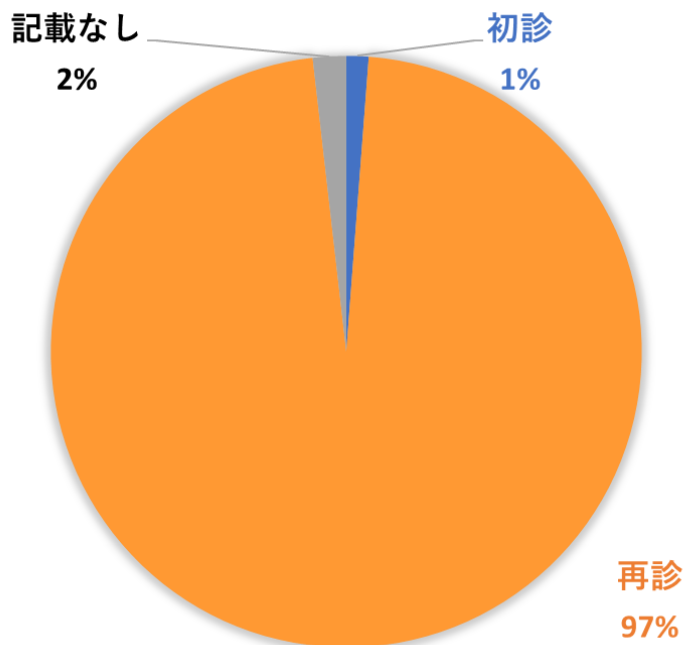
本人	146人 (88%)
家族	16人 (10%)
記載なし	3人 (2%)

3. 診察時間帯



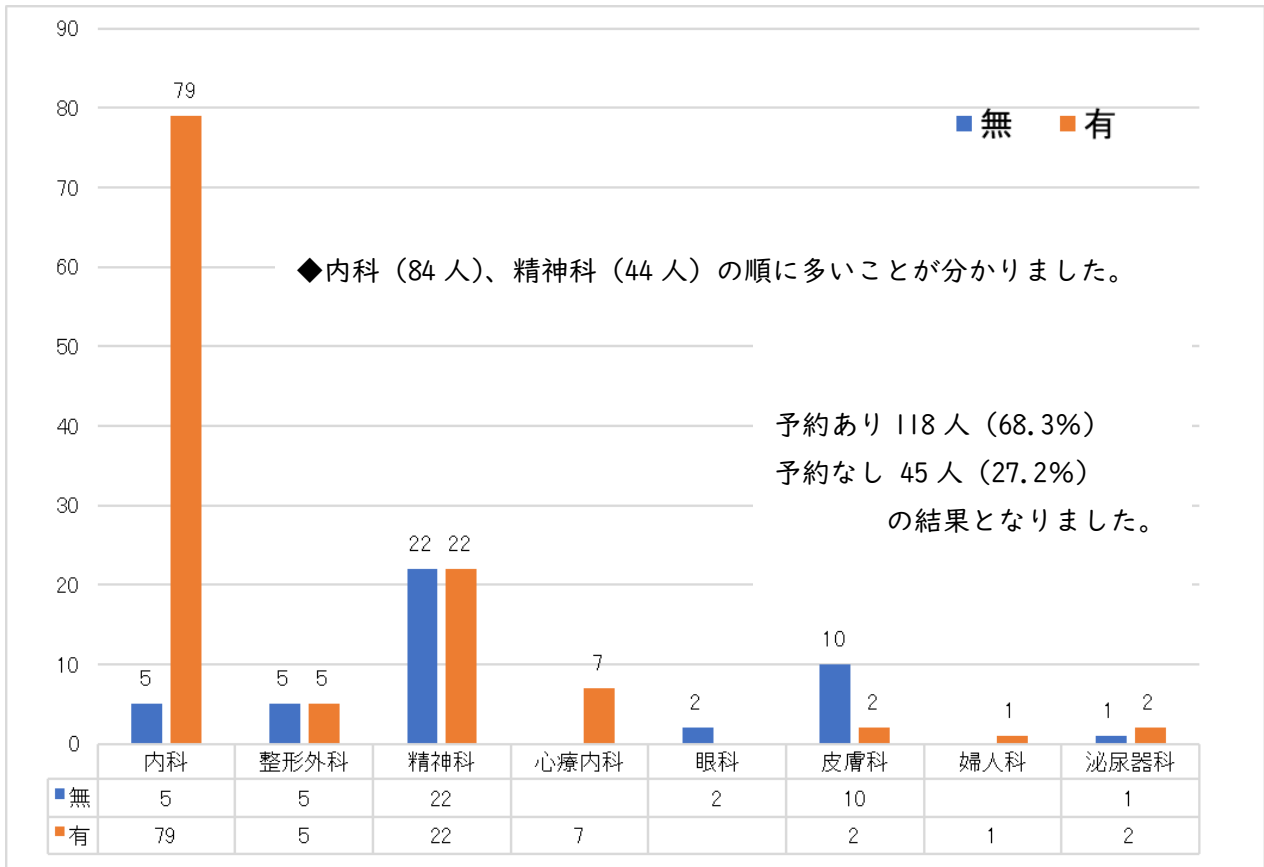
午前	110人 (67%)
午後	22人 (13%)
夜診	33人 (20%)

4. 受診回数について

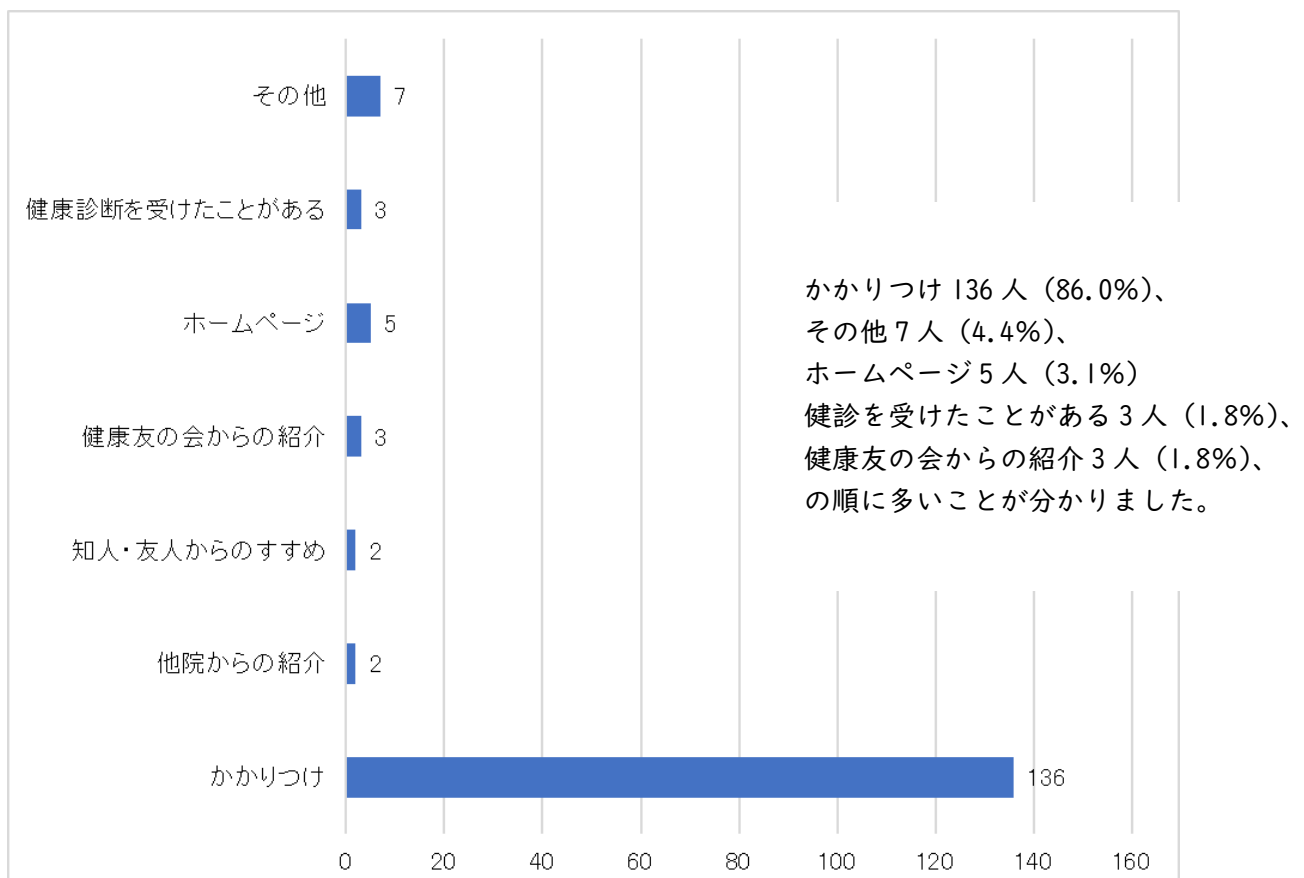


再診が160人 (97%)
初診が2人 (1%)
記載なしが3人 (2%)
の結果となりました。

5. 受診科と予約の有無について

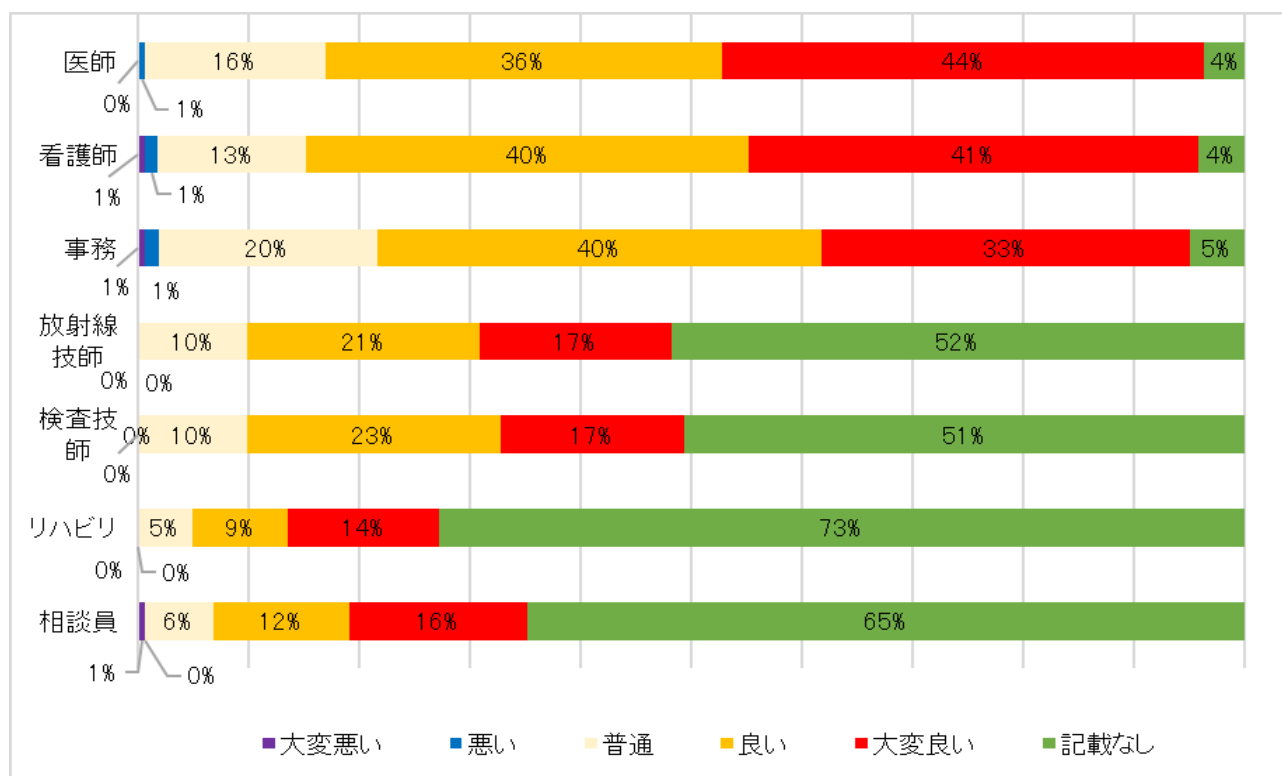


7. 来院理由について



【2】 スタッフの対応についてお伺いします

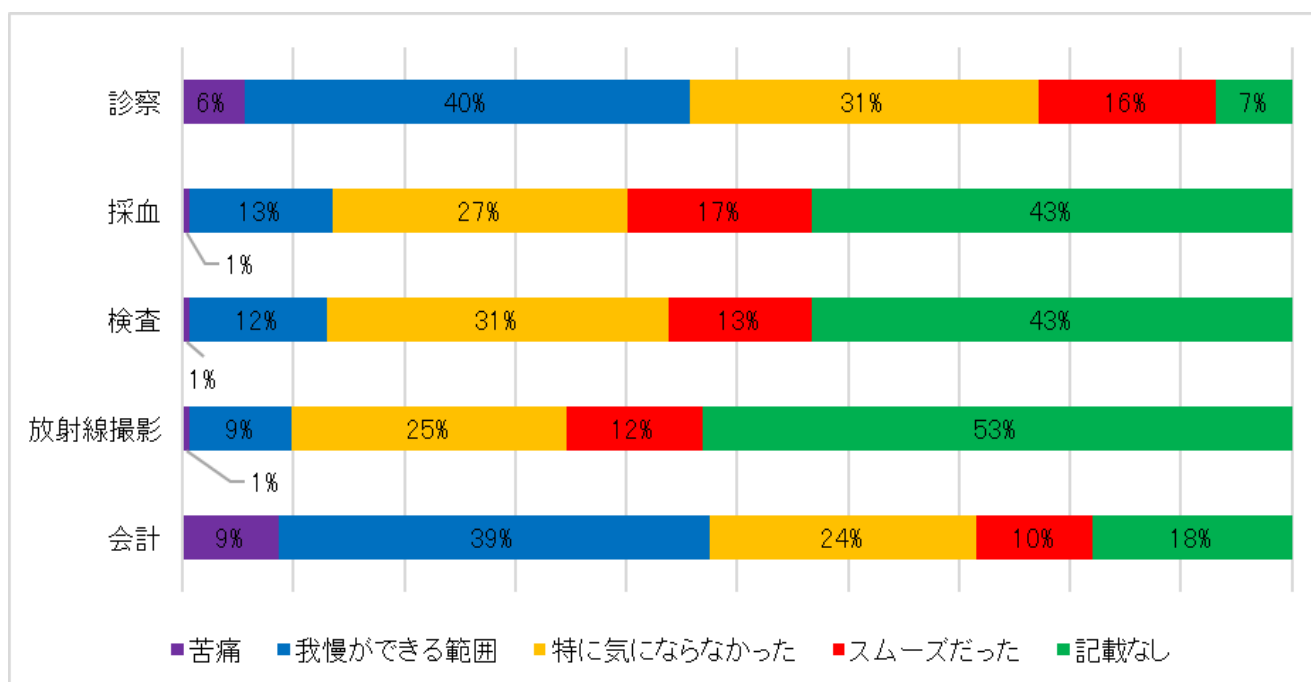
スタッフの「接客」「説明」（言葉使い・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について



◆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。

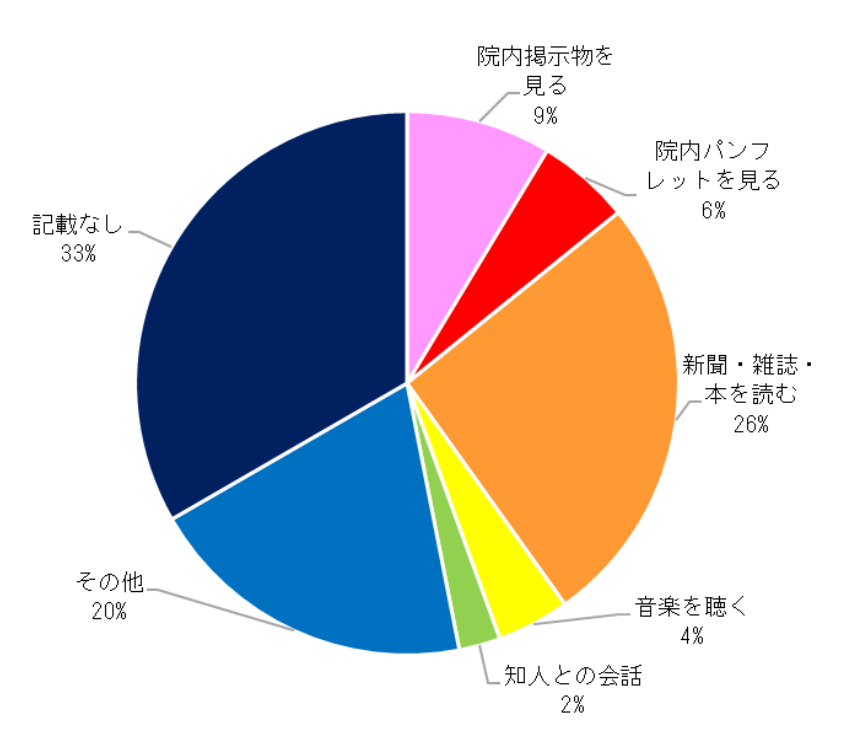
【3】 待ち時間についてお伺いします

1. 待ち時間について



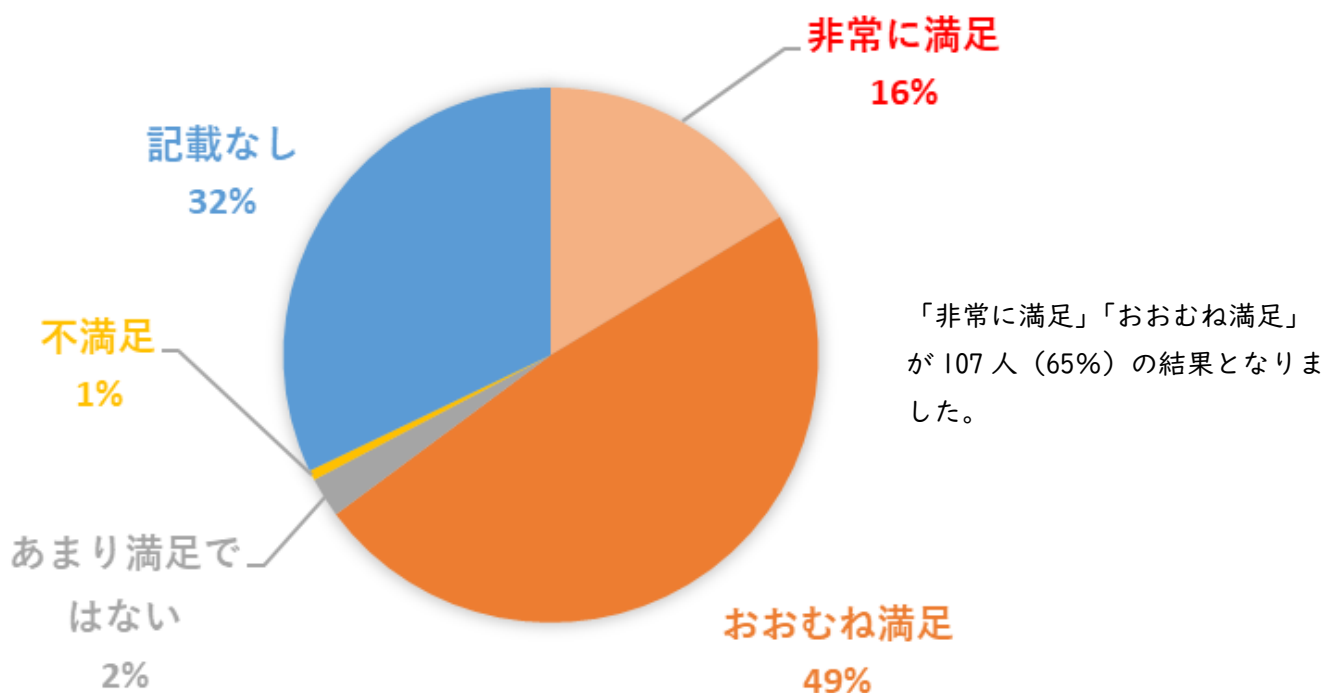
◆当日利用していない部門（部署）もあり、無回答率が高い結果となりました。
有効回答率から、「スムーズ」「特に気にならなかった」が70%を超えた部門は「採血・点滴」「検査」「放射線撮影」でした。「スムーズ」「特に気にならなかった」が50%を下回った部門は「会計」という結果となりました。

2. 待ち時間はどのように過ごされていますか

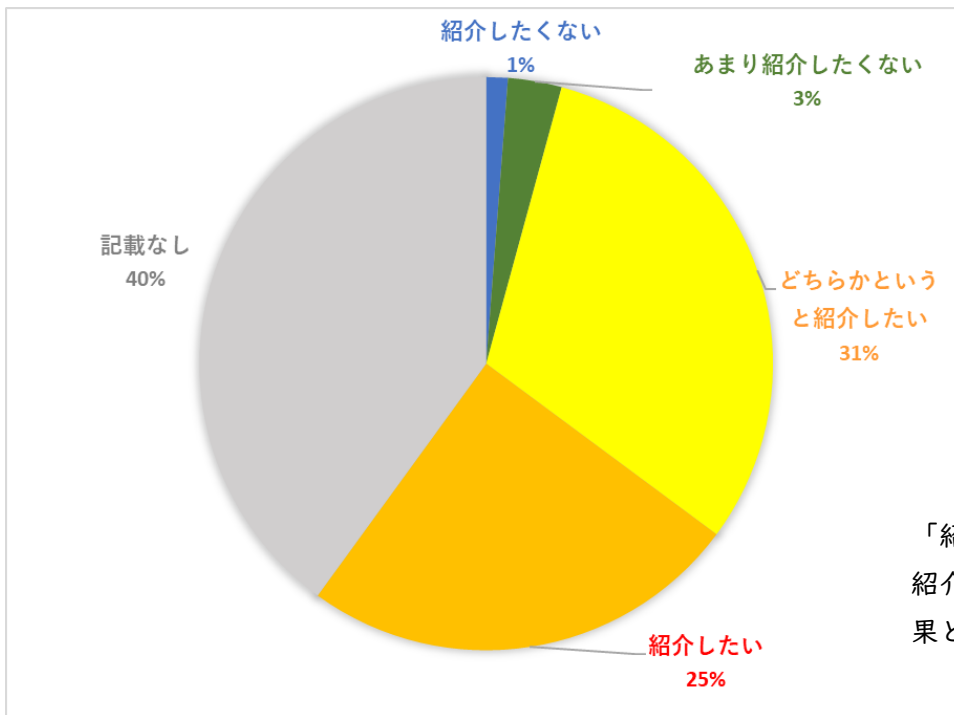


- ◆「新聞・雑誌・本を読む」42人（26%）、「その他」32人（20%）…自由記載でスマホをみる7人「掲示物を見る」14人（9%）の順の結果となりました。

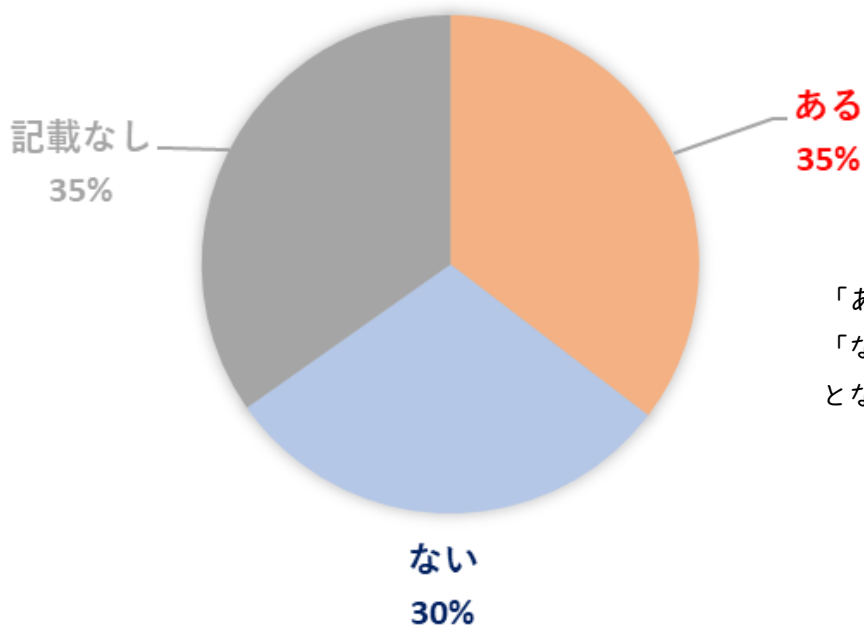
【4】全体の評価についてお伺いします



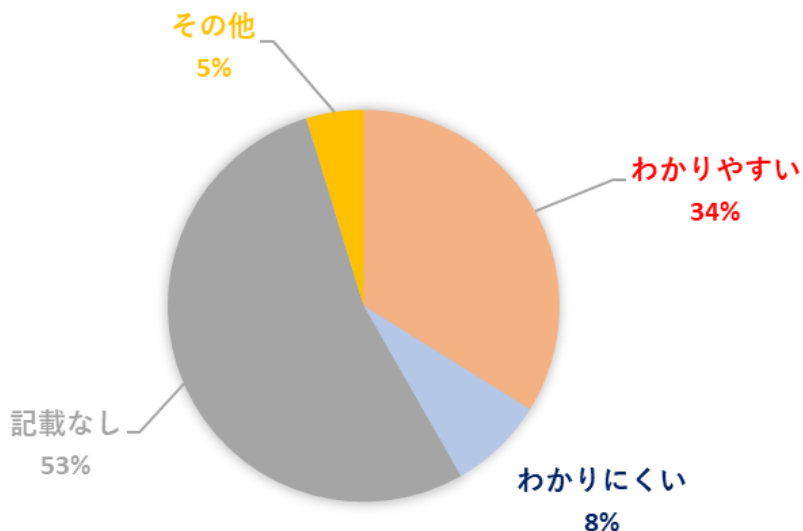
2. 知人やご家族に当院を紹介したいと思えますか



3. 当院のホームページを見たことがありますか



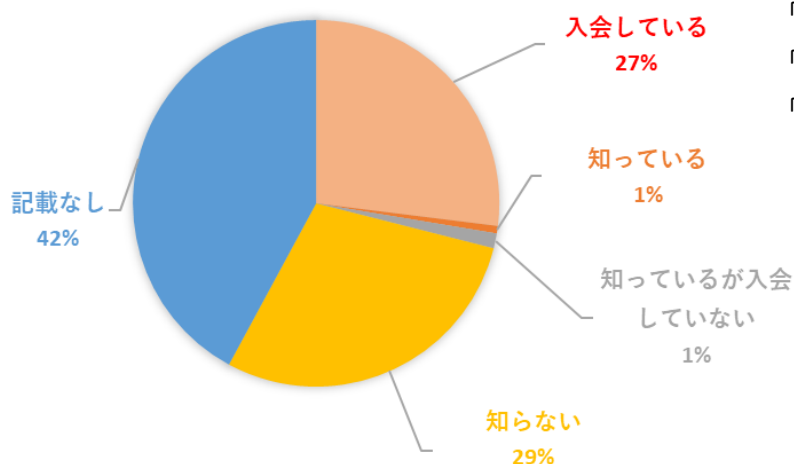
4. 当院のホームページについてどう思われますか



「わかりやすい」が34% (43件)
「わかりにくい」が8% (10件)
の結果となりました。

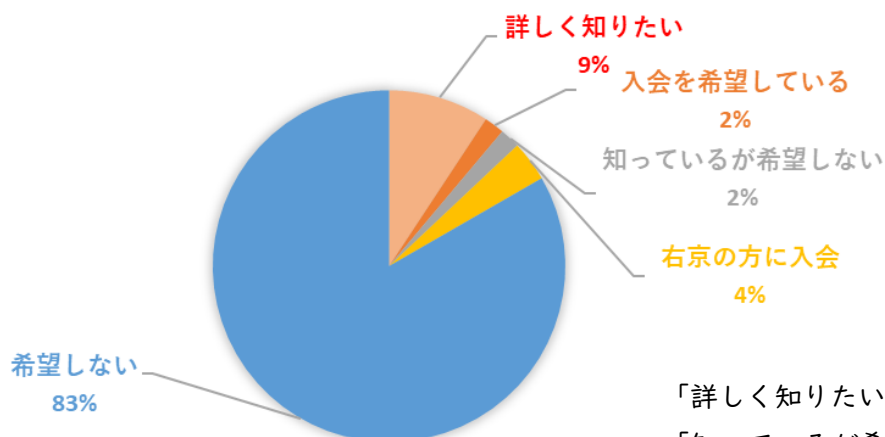
【5】 当院の取り組みについて

1. 京都左京健康友の会をご存知ですか



「入会している」41人 (27%)
「知らない」44人 (29%)
「知っているが未入会」2人 (1%)
の結果となりました。

2. 1.で知らないと答えた方に対して質問「左京健康友の会について」



「詳しく知りたい」「入会したい」6人 (11%)、
「知っているが希望しない」「希望しない」が
46人 (85%) 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）

発熱外来の充実とけい続 ・いつまでも弱者にやさしい病院であって下さい。

いつもありがとうございます。

いつもお世話になっております。

いつもみていただいてありがとうございます。

いつも大変大変お世話様です。地域医療に今後もお願い致します。

このアンケートの展示はされますか？

これからもよろしく願います。

なし

以上を実現していくために現実の制度や社会、行政、政治をより良いものに変えていく必要があります。そのことを多くの人に訴える必要がありますが、その際には頭から判っているでしょうという前提ではなく、色々な方が来院され、色々な考えの方がおられる中、もっと丁寧に説名する姿勢と配慮が必要と感じます

科の受付で体調を聞かれるが、たくさんの人の前で言いにくいこともある。しかし物理的に仕方がないと思います

会計の待ち時間が少々長い。

会計の待ち時間が長すぎる時がある。

経営側の事務員は態度が非常に横柄！医療スタッフは親切です

私どもは、あすかい病院に診療して頂き、大変助けていただきました。本当に困っていました。困っている人たちを助ける取り組みをされていて、大変頭が下がります。この場を借りて、お礼を申し上げます。

色々な人間性や性格の方がいらっしゃると思いますが、先日男性受付の方と対応しましたが、もう少し柔軟に対応していただきたかったと思います。でもその他の方はよかったと思います。

診察の待ち時間が長い

段取りが悪い。見えないところが汚い。まれに横柄な人がいる。皆さん頑張っているが、細かいところが出来ていなくて少し残念なことがある

知っている人にはなれなれしく話をするのに、元気そうな患者には症状も聞かない。せめて症状くらい最後まで聞いてほしい

満足です。
夜診する科が増えれば
予約をとれないと思い相談したところ、無理を叱らず入れてくださり助かりました。ありがとうございました。
・発熱外来の充実とけい続　・いつまでも弱者にやさしい病院であって下さい。
いつもありがとうございます。
いつもお世話になっております。
いつもみていただいてありがとうございます。
いつも大変大変お世話様です。地域医療に今後もお願い致します。
このアンケートの展示はされますか？
これからもよろしく願います。
以上を実現していくために現実の制度や社会、行政、政治をより良いものに変えていく必要があります。そのことを多くの人に訴える必要がありますが、その際には頭から判っているでしょうという前提ではなく、色々な方が来院され、色々な考えの方がおられる中、もっと丁寧に説名する姿勢と配慮が必要と感じます
科の受付で体調を聞かれるが、たくさんの人の前で言いにくいこともある。しかし物理的に仕方がないと思います
会計の待ち時間が少々長い。
会計の待ち時間が長すぎる時がある。
経営側の事務員は態度が非常に横柄！医療スタッフは親切です
私どもは、あすかい病院に診療して頂き、大変助けていただきました。本当に困っていました。困っている人たちを助ける取り組みをされていて、大変頭が下がります。この場を借りて、お礼を申し上げます。
色々な人間性や性格の方がいらっしゃると思いますが、先日男性受付の方と対応しましたが、もう少し柔軟に対応していただきたかったと思います。でもその他の方はよかったと思います。
診察の待ち時間が長い
段取りが悪い。見えないところが汚い。まれに横柄な人がいる。皆さん頑張っているが、細かいところが出来ていなくて少し残念なことがある
知っている人にはなれなれしく話をするのに、元気そうな患者には症状も聞かない。せめて症状くらい最後まで聞いてほしい
特にありません
別になし
満足です。
夜診する科が増えれば
予約をとれないと思い相談したところ、無理を叱らず入れてくださり助かりました。ありがとうございました。
本当に断られない医療をされていますか？

【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した。

感謝の言葉、励ましの言葉などもたくさんいただいています。しかし施設面での要望、待ち時間についてのご意見や、広報の在り方など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精進していきます。

改めまして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。