

## 《外来患者満足度調査アンケート集計結果概要》

(1) 調査時期：平成25年1月21日（月）～2月1日（金）

(2) 回答数：1,008名（男性：437名 女性：570名 不明：1名）

平成25年3月

京都市立病院

## ■ 調査結果概要

### (1) 患者属性について

#### ①性別

▶男性約43%・女性約57%となっている。

#### ②年齢構成

▶0歳～10代：約3%、20代～50代：約39%、60代以上：約58%となっている。

#### ③受診診療科

▶回答比が高い順に、整形外科：19.1%、泌尿器科：14.3%、眼科：11.2%となっている。

#### ④過去の来院経験

▶全回答者のうち約91%が過去に来院経験がある方となっている。

#### ⑤当院への入院経験

▶全回答者のうち約63%が過去に入院経験がある方となっている。

#### ⑥現時点の通院期間

▶3ヶ月以上の患者が約46%を占め、続いて1ヶ月以上3ヶ月未満：約19%、1週間未満：約18%となっている。

#### ⑦受診理由

▶回答比が高い順に、以前から受診しているから：36.3%、他の病院・医院の紹介：30.7%、市立病院だから：30.5%となっている。

### (2) 職種別評価等について

#### ①医師に対して

▶医師に対する設問全般において、概ね満足層は85%以上となっており、患者からの評価は高い状況にあると言える。

▶医師に対する不満意見として最も多かったのが、「患者説明」に関わるものであり、「聞かないと教えてもらえない」、「科によって対応が異なる」などがあがっている。

## ②看護師に対して

- ▶看護師に対する設問全般では、満足層は70%~80%前後となっており、どちらでもないの回答も一定割合占めている。
- ▶不満足意見として最も多かったのは、「対応が悪い」などの接遇に関するものとなっている。但し、特定スタッフの対応に起因する内容が大多数を占めている。

## ③放射線技師に対して

- ▶回答を頂いた520件前後（画像検査を必要としない患者が存在するため）での結果を見ると、設問全般を通して 満足層は80%以上となっており、高い評価を得ている。
- ▶不満の意見としては、「説明が無かった」という意見が最も多くなっている。

## ④リハビリテーションスタッフ（理学療法士）に対して

- ▶回答を頂いた100~105件弱（リハビリを必要としない患者が存在するため）の対象の方のみであることから、他の職種と一概に比較できないが、全設問において80%以上の満足層となっている。不満足意見は唯一「説明不足」という意見が上がっているのみ。

## ⑤受付職員に対して

- ▶設問全般において、満足層は70%台となっており、他職種よりも若干低い傾向にある。不満層が多いわけでないものの「どちらでもない」という回答がいずれの設問においても20%以上を占めている。
- ▶不満足意見として、「スタッフの態度」「対応が事務的」といった趣旨の意見が大半を占めている。

## ⑥会計職員に対して

- ▶いずれの設問においても、満足層は60%台に留まっている。⑤受付職員同様に「どちらでもない」がいずれの設問においても25%以上を占めている。また不満層は3%前後となっている。
- ▶不満足意見も受付職員同様に、「スタッフの態度」を中心とした内容があがっている。

## ⑦待ち時間に対して

- ▶全設問を通じて、最も厳しい評価となっている項目であり、診察前での待ち時間といった設問に対する満足層は30%程度に留まる。
- ▶予約があっても長く待つといった意見をはじめ、待ち時間の目安表示等があれば良いという意見も多数出ている。

#### ⑧清掃スタッフに対して

- ▶満足層は設問全般で60%超となっている。不満足見として「女性の部屋には出来る限り女性スタッフに入って欲しい」という内容もあがっている。

#### ⑨売店ならびにスタッフに対して

- ▶売店の品揃えや総合評価の設問について、満足層は30%台に留まる。
- ▶不満足見として、品揃えのほかにスタッフの態度や売り場面積が狭いといった意見が複数あがっている。

#### ⑩食堂ならびにスタッフに対して

- ▶設問全般において30%~40%台の満足層割合となっている。
- ▶不満足見は多岐にわたり、味つけやメニューの多様性、食堂の雰囲気等を指摘する意見があがっている。

### (3) 当院全体の評価について

#### ①当院に対する評価

- ▶院内の清掃・清潔さや院内の温度などは70%を超える満足層となっている一方で、駐車場の広さは42.8%の満足層に留まる。
- ▶駐車場の広さ以外に満足層が低い項目は、「受診受付時刻（52.1%）」「トイレの清潔さ（52.0%）」「看護師の数（59.1%）」となっている。
- ▶自由意見においては、「トイレが汚い」や「トイレの設備が古い」「空調管理が悪い（暑い・寒い）」といった意見や「駐車場が狭い」等の意見が多くあがっている。

#### ②当院のイメージ

- ▶暖かい・安心・親切という項目に関しては、満足層が55%以上で評価の高い項目となっている。
- ▶一方で積極的（39.5%）・改革的（32.6%）・活力がある（38.3%）などは前述の項目と比較して評価が低い項目となっている。

#### ③総合評価

- ▶あらゆる点を考慮した総合評価については、満足層が約83%と高い結果となっている。どちらとも言えないが16%となっており、不満足は1%に留まっている。

#### ④再来院の希望

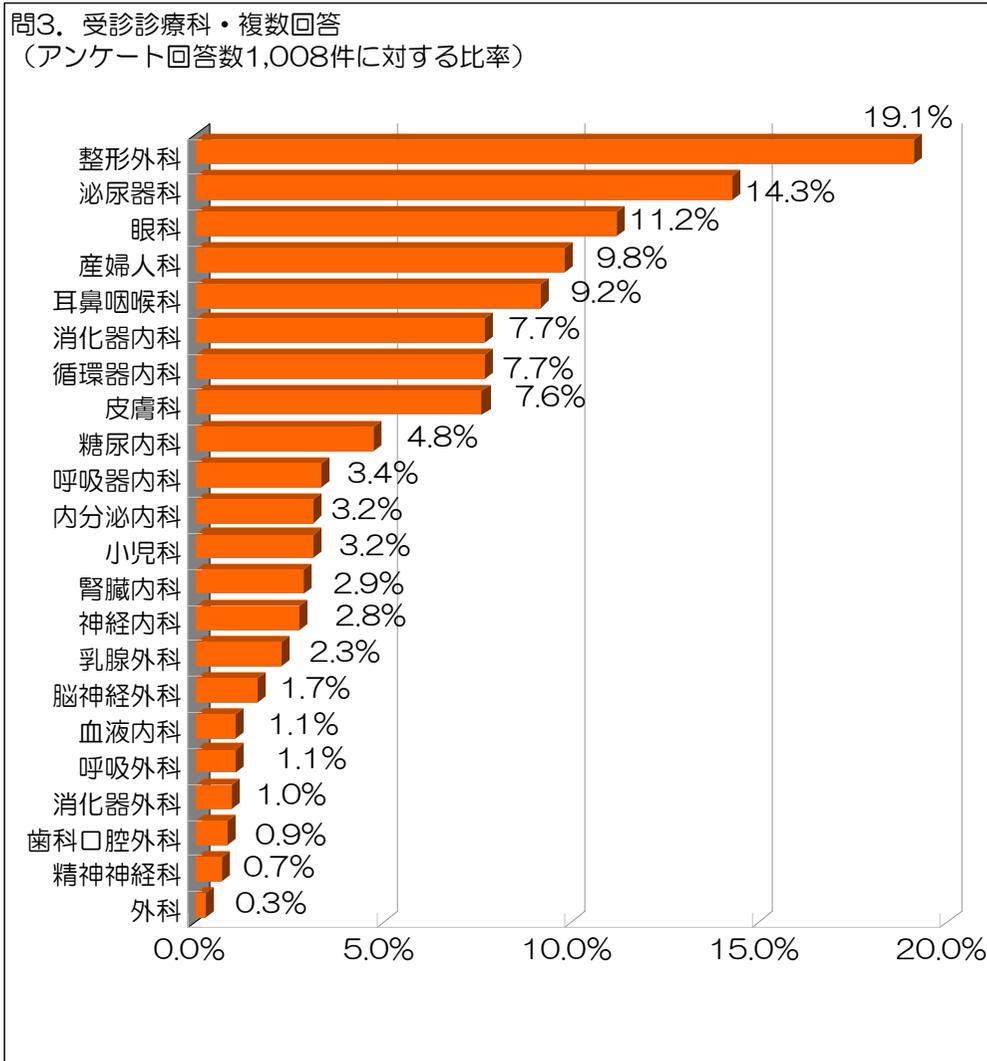
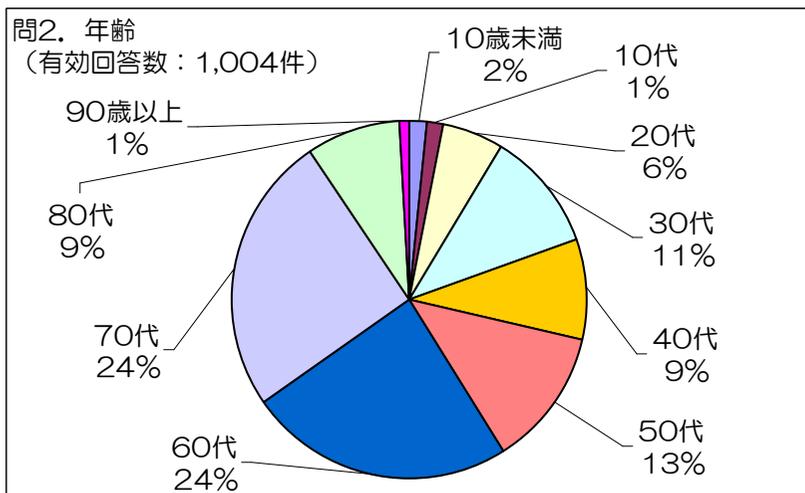
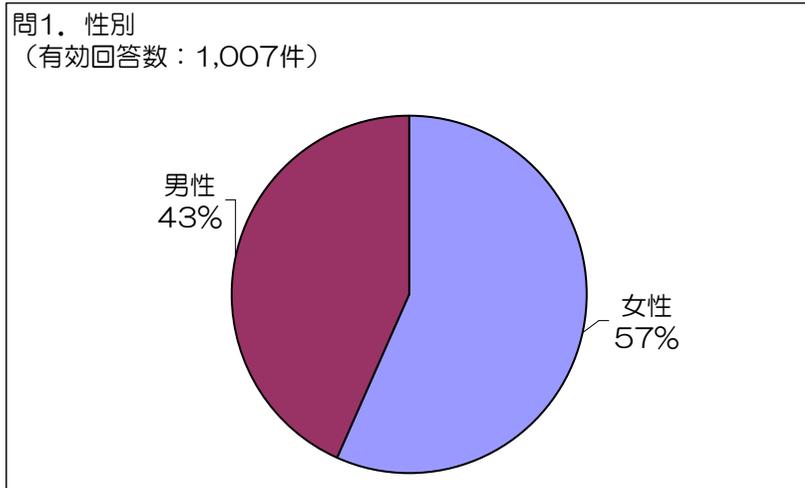
➤再来院の希望は、「ぜひ再来院したい」・「まあ再来院してもよい」という満足層の意見が約99%を占める（昨年度は98%）。

#### ⑤知人への紹介

➤家族や知人への紹介は約91%（昨年度94%）の方が「はい」という回答を頂いている。紹介しない理由として「良く知らないから」といった内容や交通アクセス、医師・看護師の対応、待ち時間などを指摘する内容があがっている。

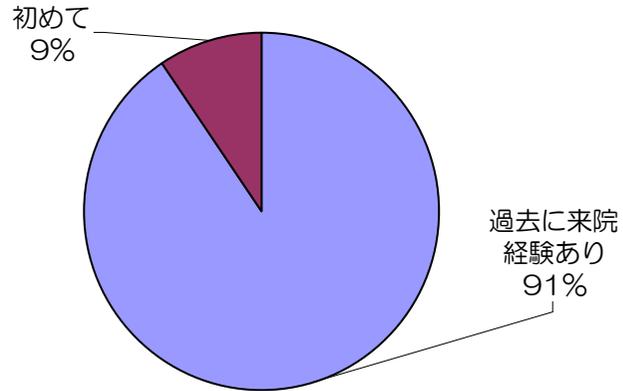
# ■ 評価頂いた患者の傾向について

Q1・2・3. 患者の性別・年齢・受診診療科

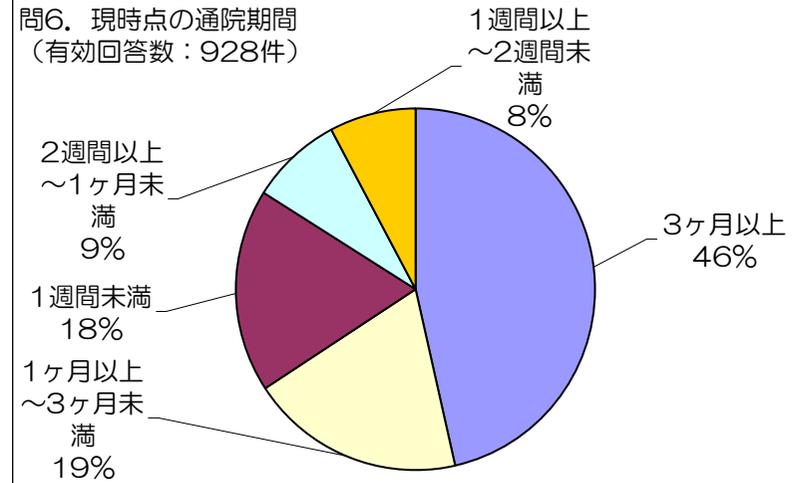


Q4・5・6. 過去の来院経験・当院への入院経験・通院期間

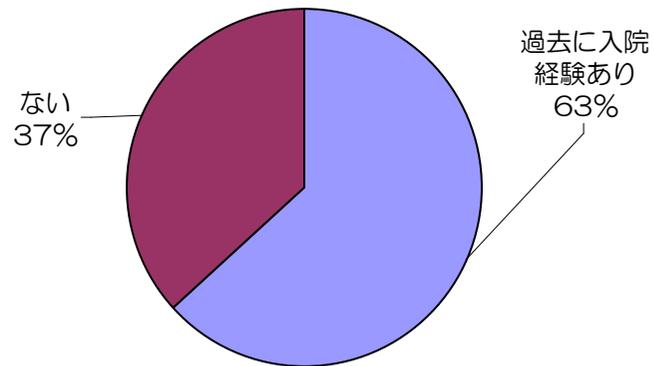
問4. 過去の来院経験  
(有効回答数：998件)



問6. 現時点の通院期間  
(有効回答数：928件)



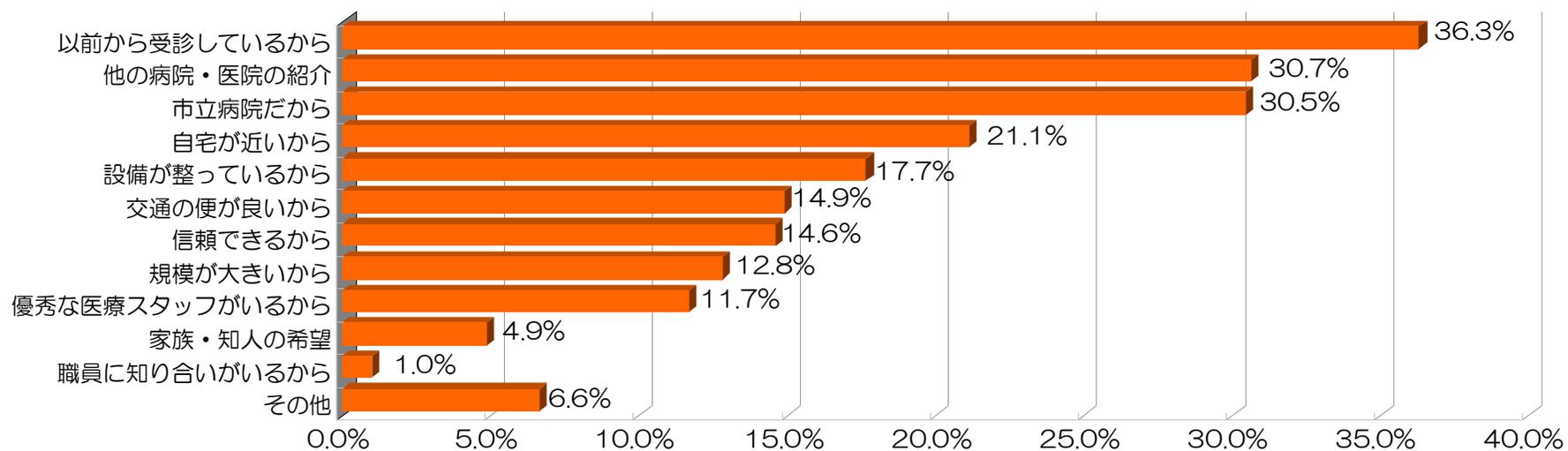
問5. 当院への入院経験  
(有効回答数：996件)



## Q7. 受診理由

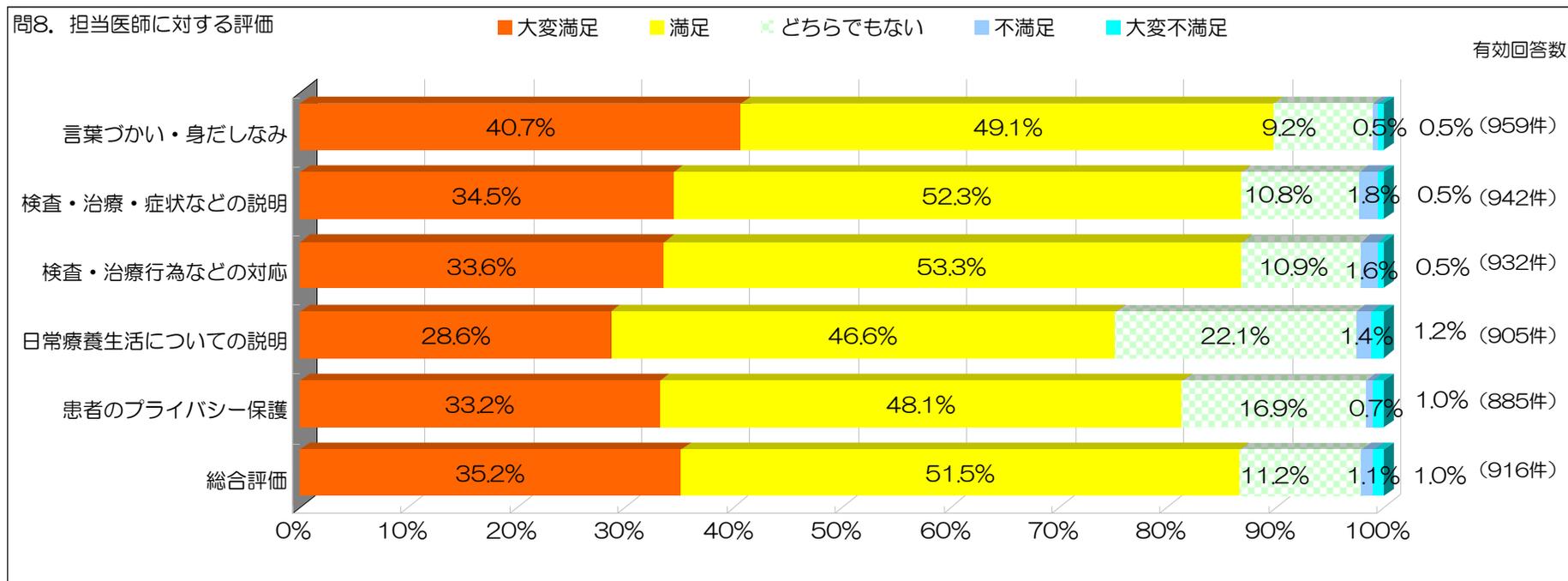
問7. 受診理由・複数回答

(アンケート回答数1,008件に対する比率)



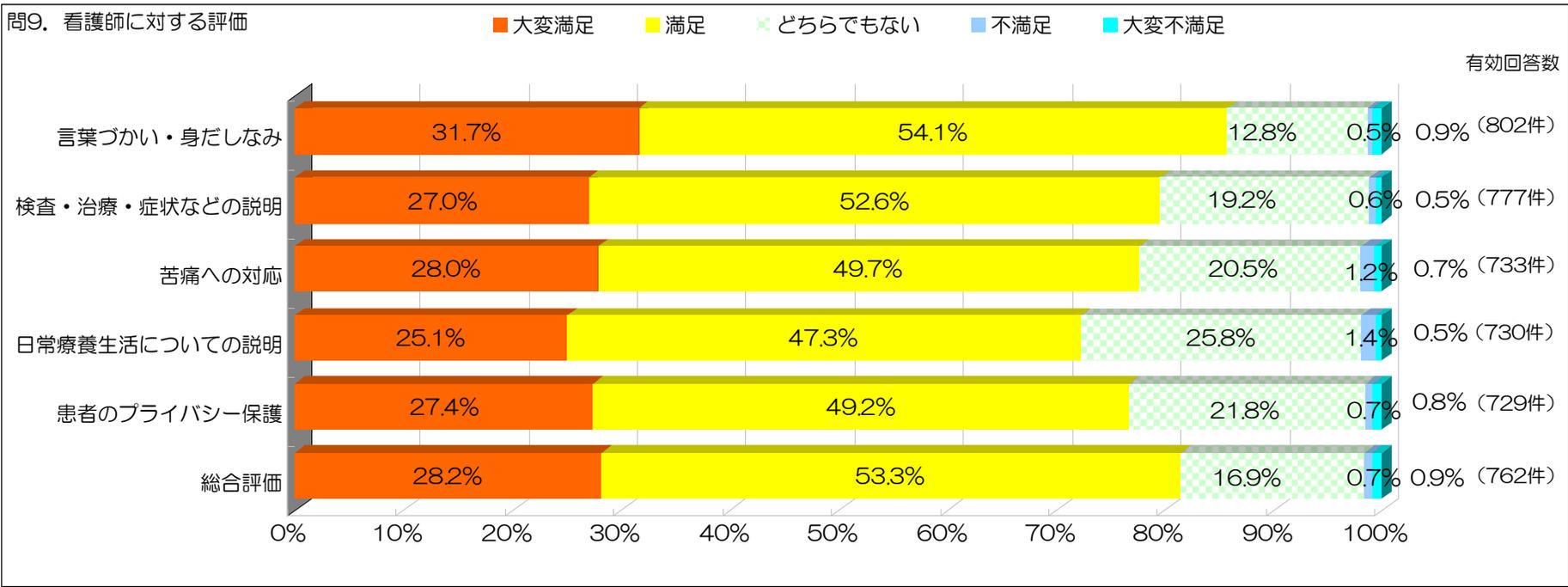
# ■職種別評価等について ～医師～

## Q8. 医師に対する評価



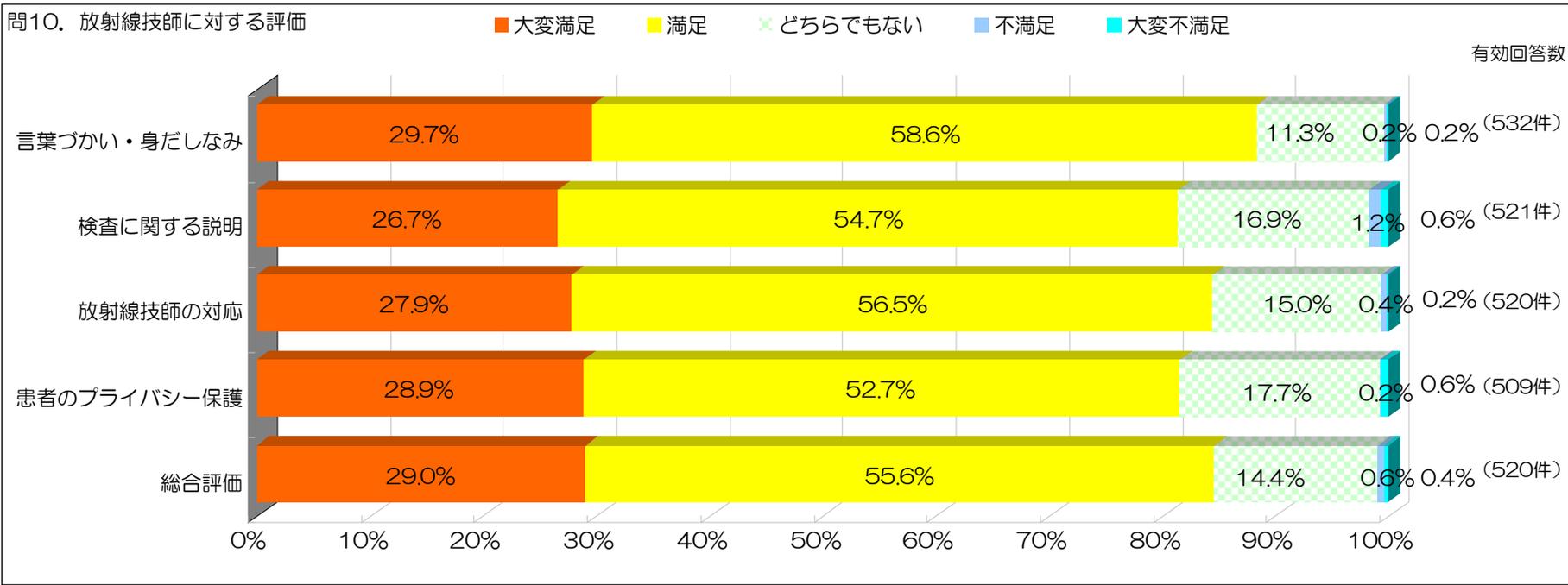
# ■職種別評価等について ～看護師～

## Q9. 看護師に対する評価



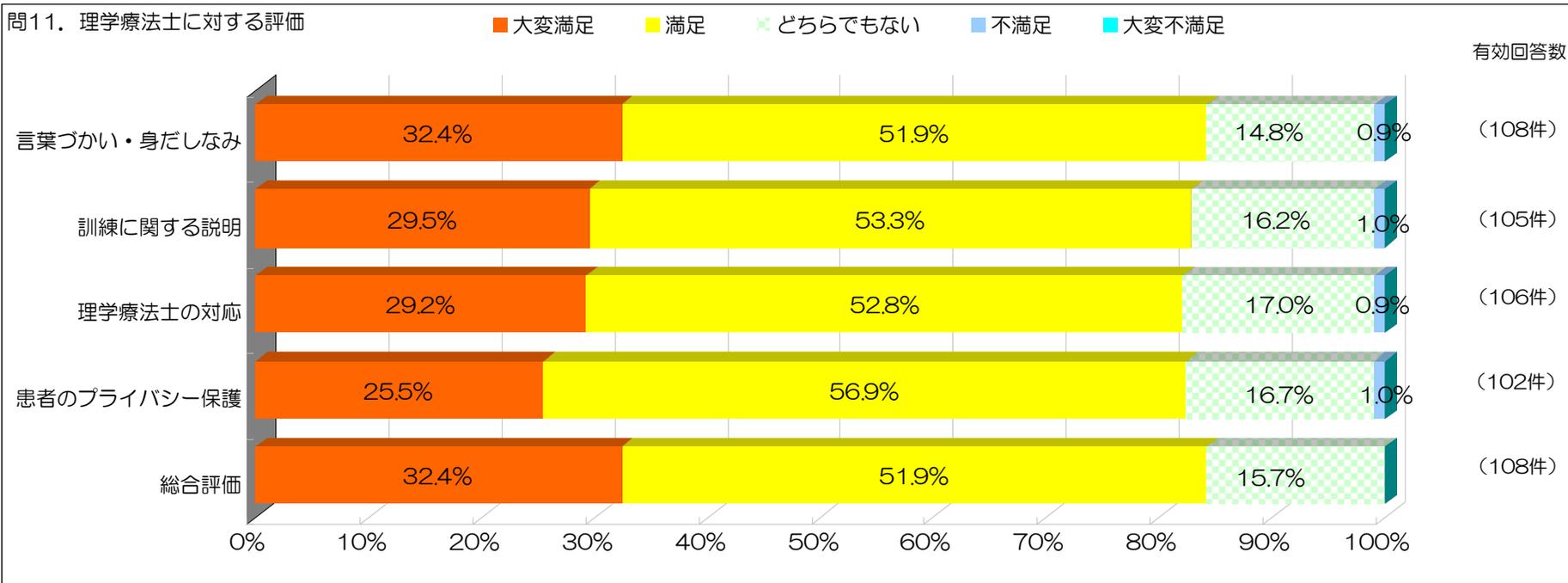
# ■職種別評価等について ～放射線技師～

## Q10. 放射線技師に対する評価



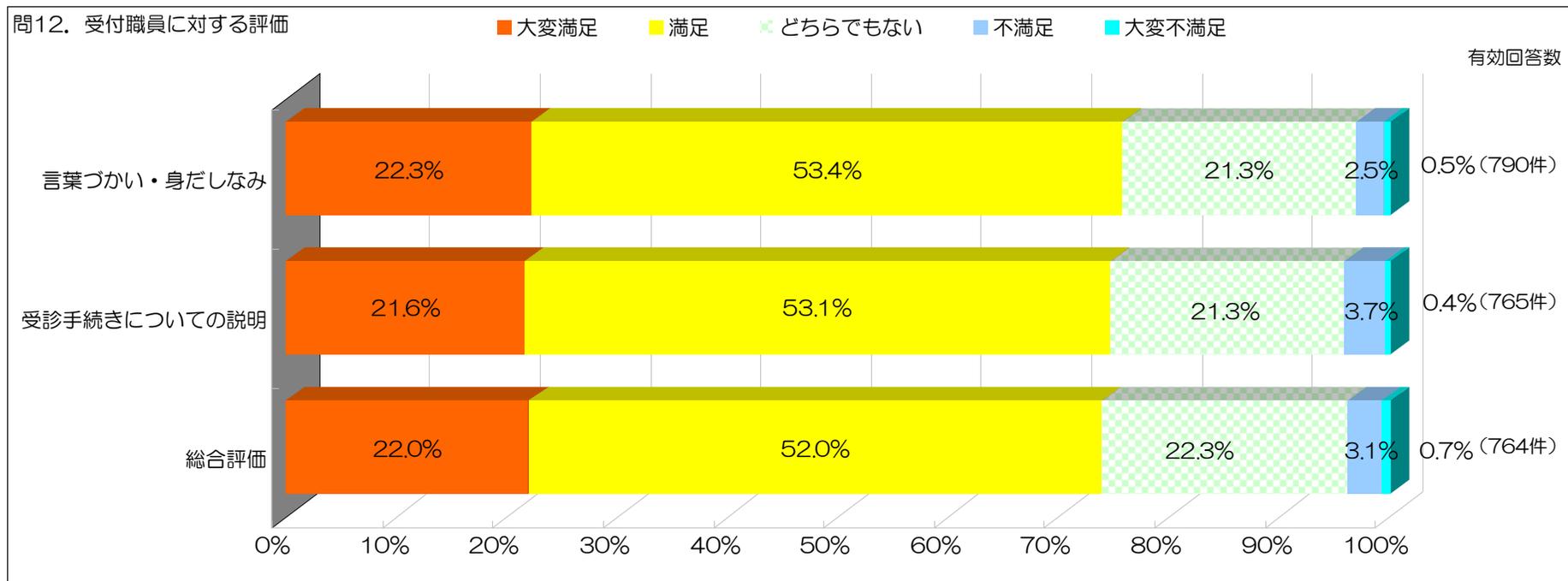
# ■職種別評価等について ～リハビリテーションスタッフ（理学療法士）～

## Q11. リハビリテーションスタッフ（理学療法士）に対する評価



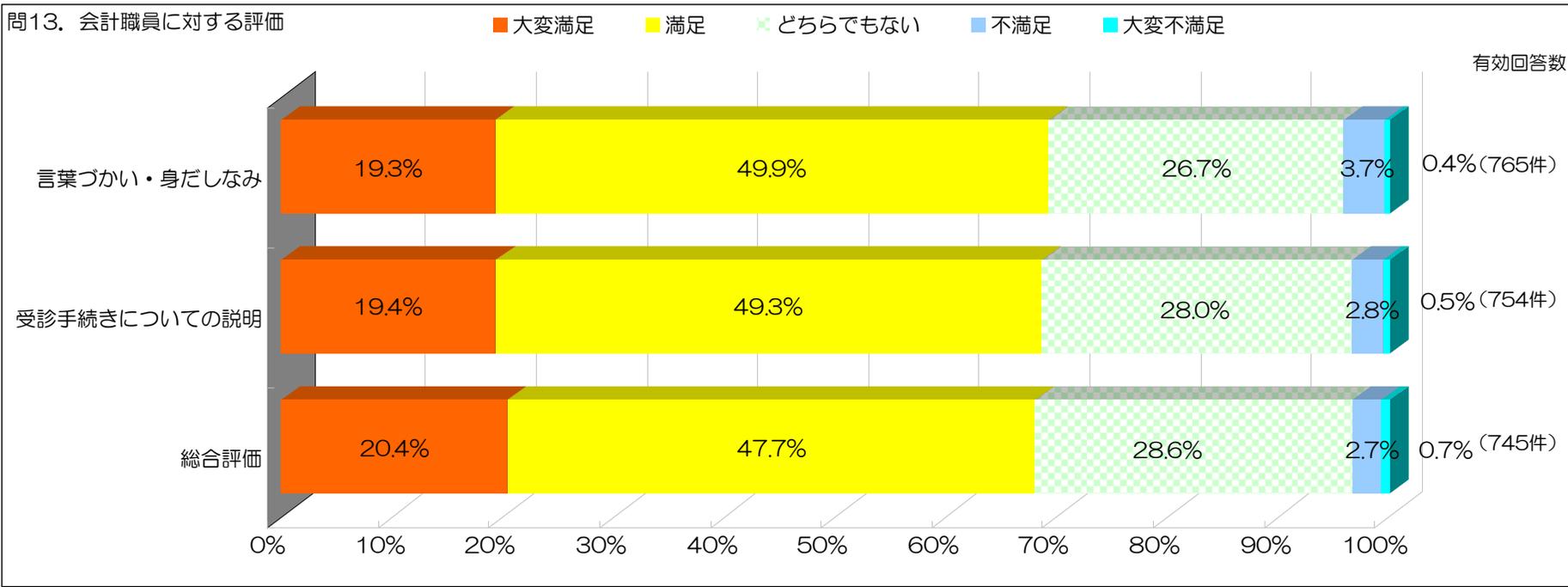
## ■職種別評価等について ～受付職員～

### Q12. 受付職員に対する評価



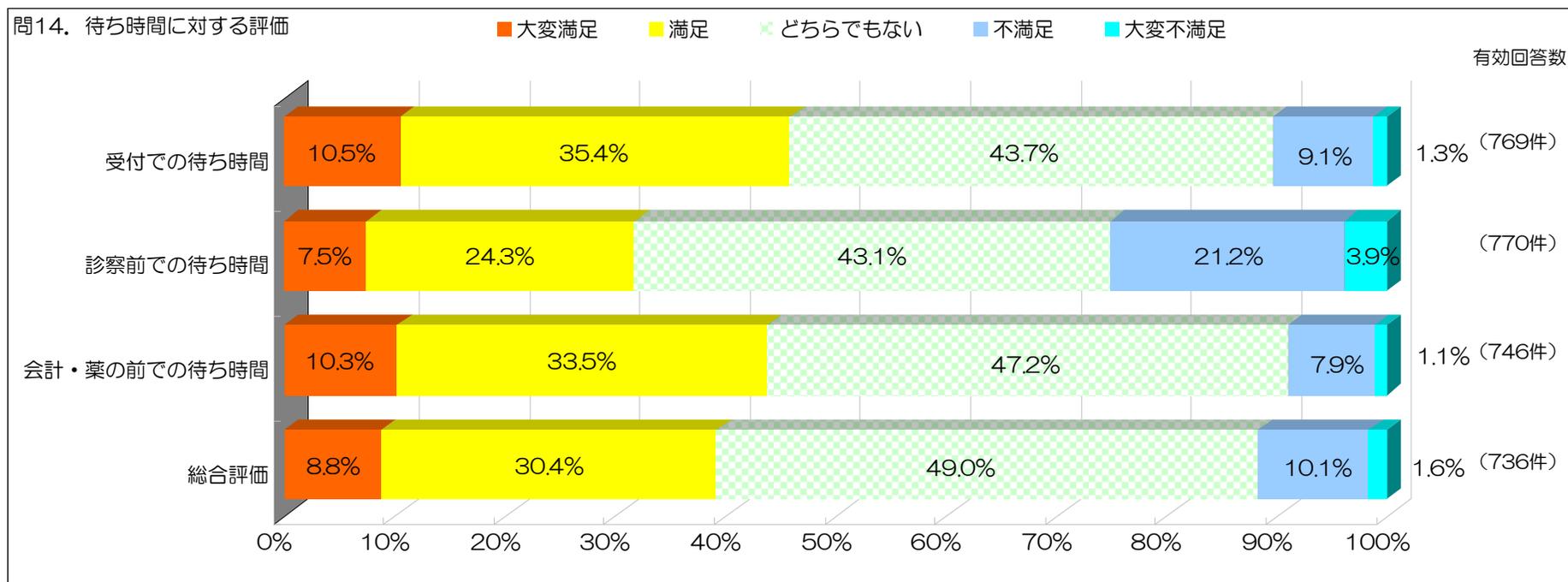
# ■職種別評価等について ～会計職員～

## Q13. 会計職員に対する評価



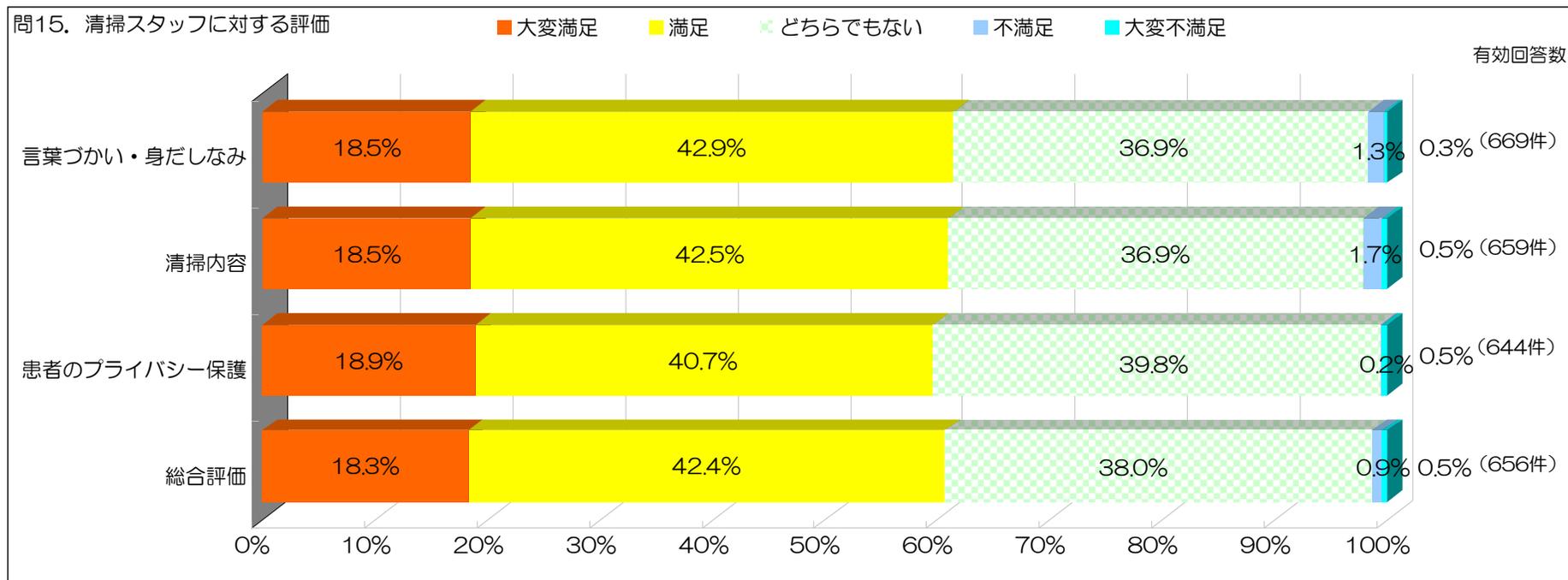
## ■職種別評価等について ～待ち時間～

### Q14. 待ち時間に対する評価



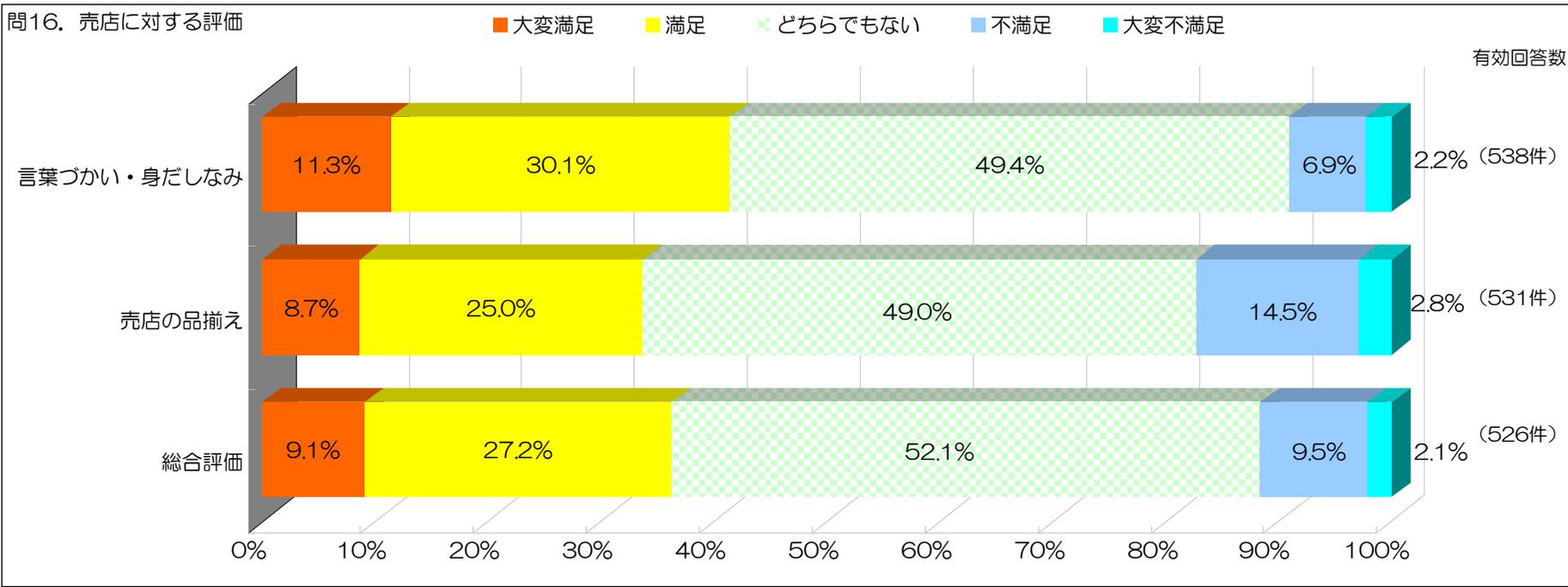
## ■職種別評価等について ～清掃スタッフ～

### Q15. 清掃スタッフに対する評価



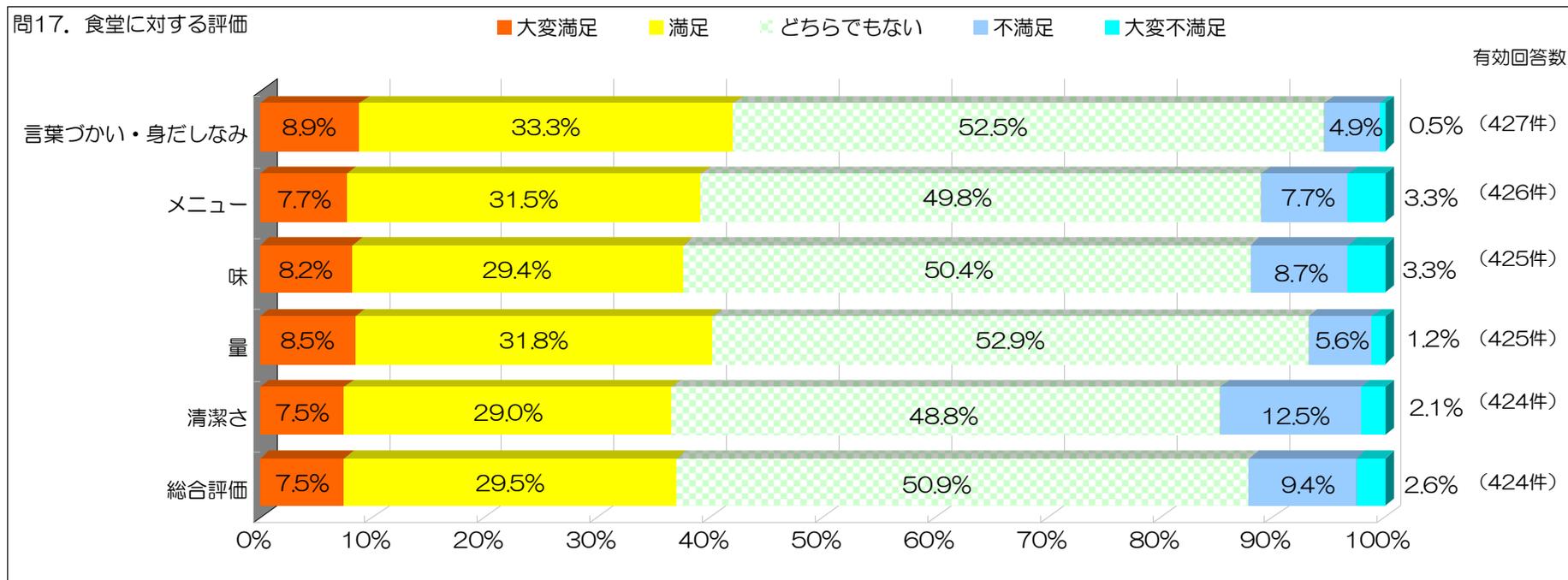
# ■職種別評価等について ~売店~

## Q16. 売店ならびにスタッフに対する評価



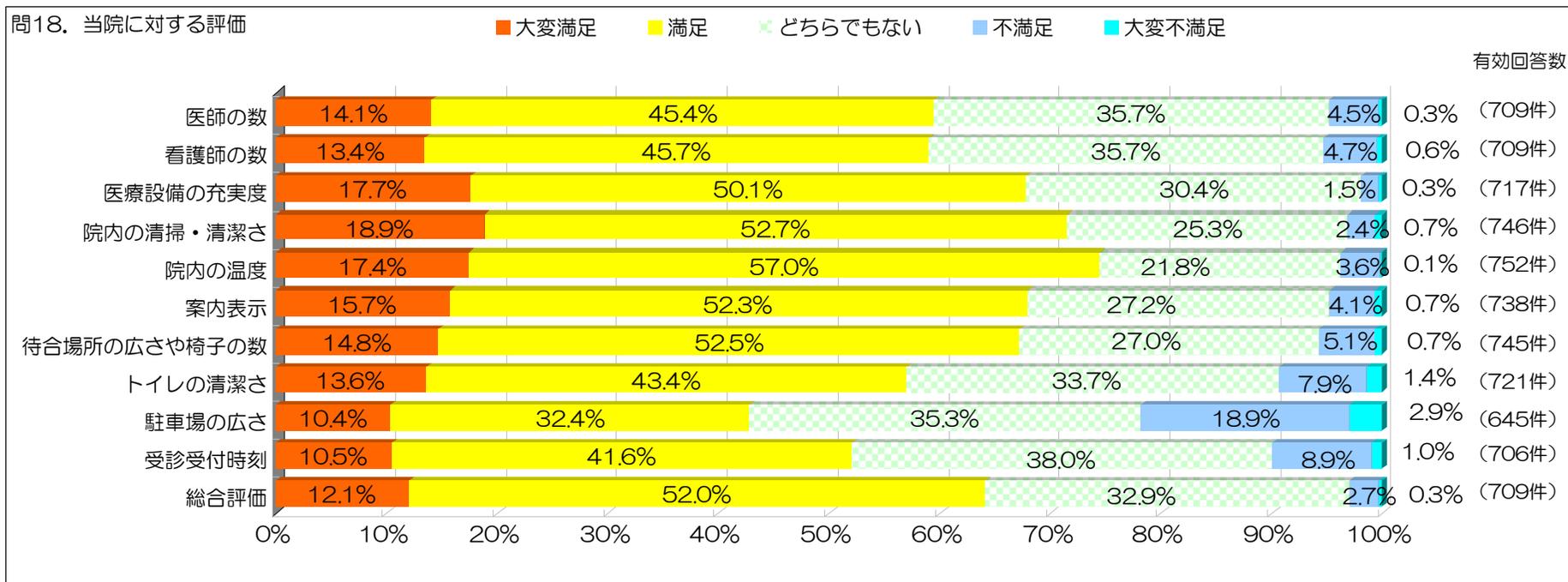
## ■職種別評価等について ～食堂～

### Q17. 食堂ならびにスタッフに対する評価



# ■ 当院全体の評価について

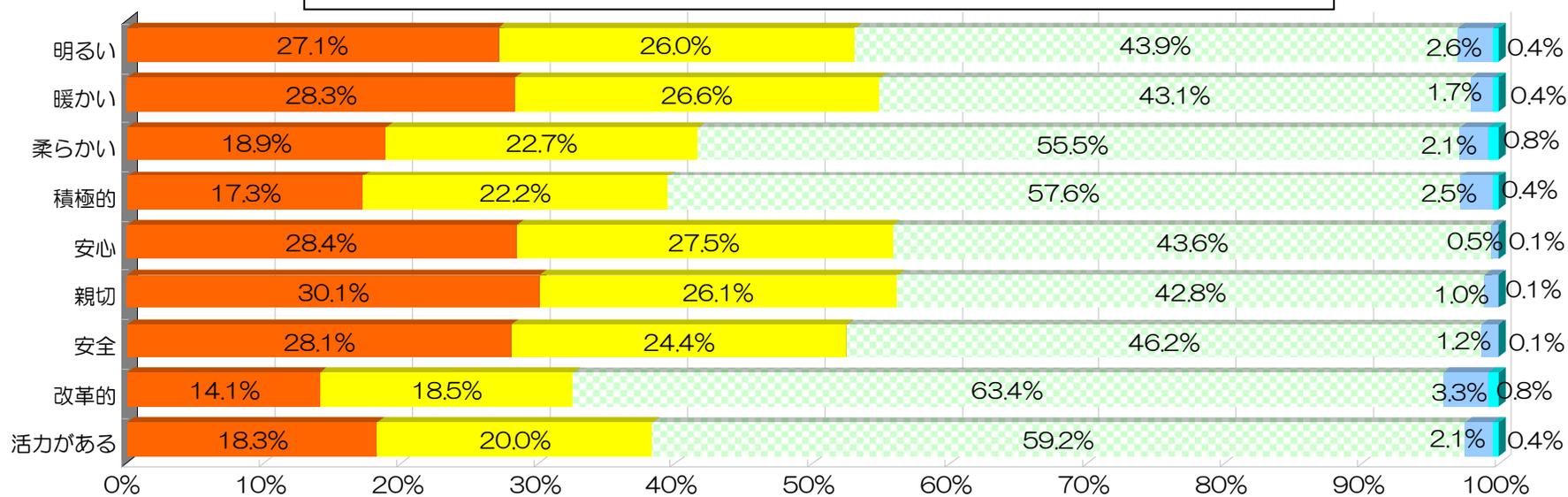
## Q18. 当院全体の評価



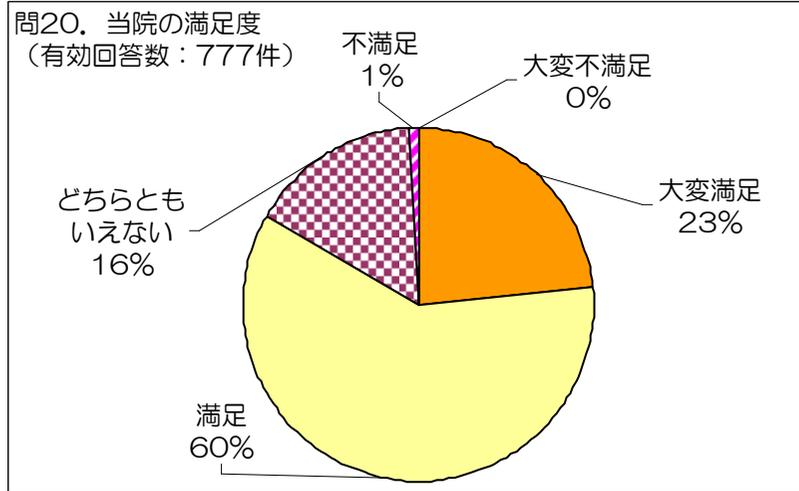
## Q19. 当院のイメージ

問19. 当院のイメージ  
(有効回答数：1,008件)

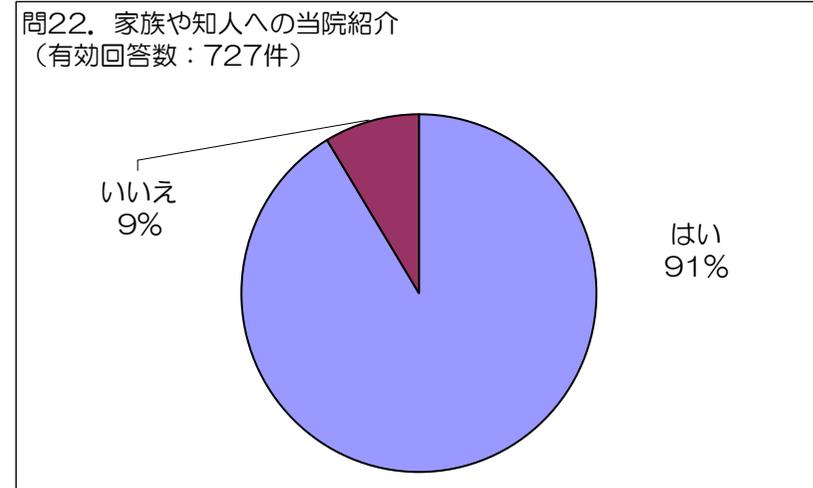
■ あてはまる ■ ややあてはまる ■ どちらでもない ■ ややあてはまらない ■ あてはまらない  
← プラスイメージ → マイナスイメージ



### Q20. 総合評価



### Q22. 知人への紹介



### Q21. 再来院の希望

