

## 満足度アンケート結果

2025/3/26 京都民医連洛北診療所

満足度アンケートにご協力いただきありがとうございました。

アンケート数 外来：110 件 在宅：18 件

### 外来

- ・予約の割合は 76.9%
- ・来院理由は「かかりつけ」が 90.4%と大半を占めています。
- ・スタッフの対応については職種で大きな差はなく、「とても良い」との評価が約 70%でした。
- ・診察の待ち時間は 30 分の場合が多く、60 分を超える場合もありました。自由記載には 2 時間を超えることもあったと記載いただいています。
- ・健康友の会は「知っているが入会していない」が 24.2%でした。入会していただけるように友の会活動の発展と一緒に取り組んでいきます。
- ・無料低額診療事業は「知らない」が 25.8%でした。無料低額診療事業は医療費の支払いにお困りの方が利用いただける京都府に認められている事業です。お気軽にご相談ください。

### 在宅

- ・利用理由のかかりつけが 50%、ご紹介が約 40%
- ・スタッフの対応については外来よりも「とても良い」がやや高くどの職種も 70%を超えています。
- ・健康友の会を「知らない」が 35.3%で高く、お知らせする必要があります。
- ・無料低額診療事業を「知らない」が半数以上にのぼっています。

### 前年との比較

- ・前年の満足度調査に比べて大きく変化のあった状況は見られませんでした。

### いただいたご意見へのお返事

#### **ご意見：予約制にしてほしい（待ち時間 2 時間の日があった）**

- ・感染症の流行期は長時間お待たせすることもあり、ご迷惑をおかけしています。風邪症状のある場合は事前の電話連絡をいただくことで、時間調整をしております。定期受診の場合も予約の方を優先しておりますので、ご希望の方はご予約下さい。

#### **ご意見：これからは熱でも薬局に行かないといけない**

- ・風邪症状などの急性疾患で、院内に備えている医薬品を処方できる場合は院内処方を行っております。処方された薬がなく院内で処方できず、処方箋をお出しする場合があります。

#### **ご意見：職員に地域のことを知ってほしい**

- ・地域訪問や食糧支援プロジェクトなど地域のみなさんと取り組んでいます。これからも共に歩み、もっと地域のことを教えていただけるよう努力いたします。

#### **ご意見：施設や器具を新しいものに、スタッフの待遇改善を望む**

- ・法人全体で経営改善に取り組んでいるところです。来年 30 周年を迎えますので傷んだ箇所の修復に取り組みたい気持ちは大きいです。職員も働きやすい職場でありたいと考えています。

## 【外来】

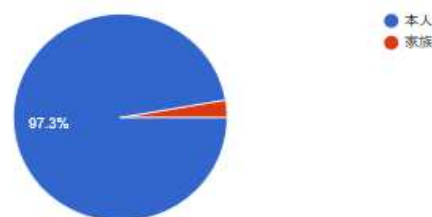
### 記入日

103 件の回答



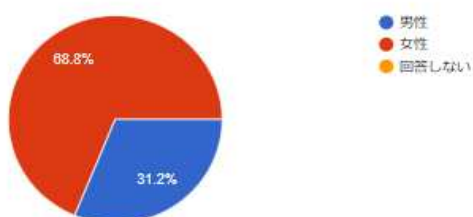
### 受診される方との関係を教えてください

110 件の回答



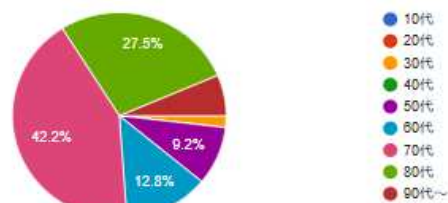
### 回答者の性別を教えてください

109 件の回答



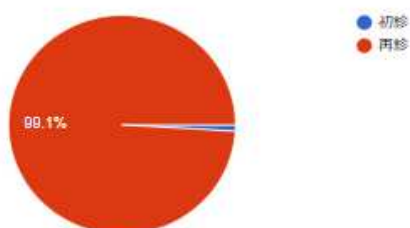
### 回答者の年齢を教えてください

109 件の回答



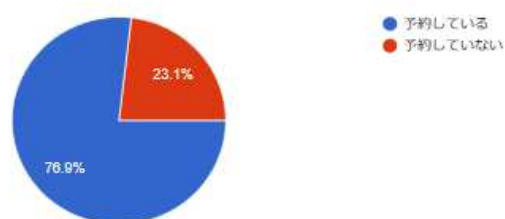
### 初診・再診を教えてください

107 件の回答



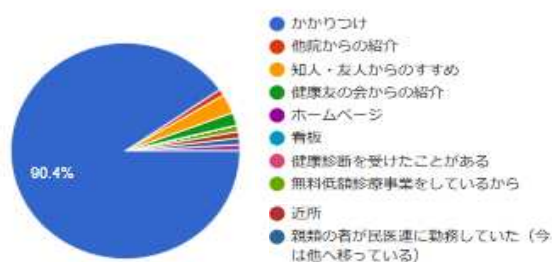
### 予約の有無

108 件の回答



### 来院理由

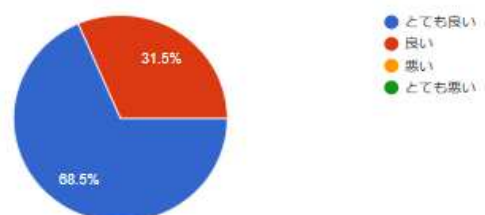
104 件の回答



### スタッフの対応についてお伺いします。

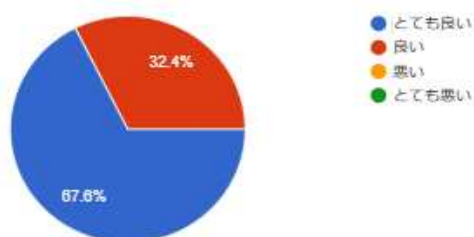
医師の「接遇」「説明」（言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について

108 件の回答



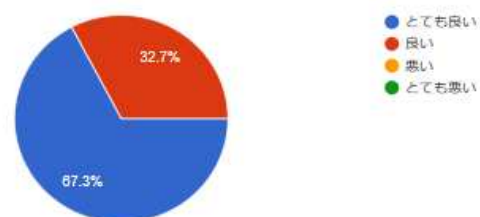
### 看護師の「接遇」「説明」（言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について

105 件の回答



### 事務の「接遇」「説明」（言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ）について

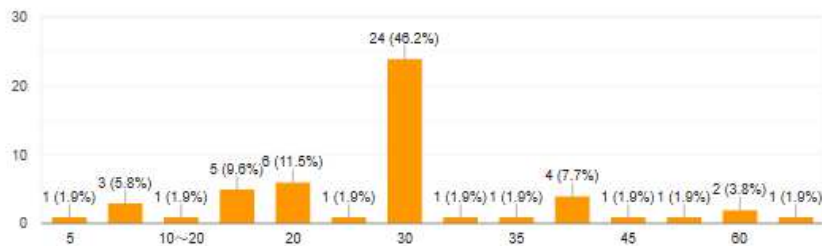
107 件の回答



待ち時間についてお伺いします。  
診察の待ち時間（分）

52 件の回答

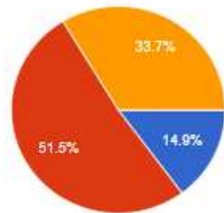
グラフをコピー



診察の待ち時間について

101 件の回答

ク

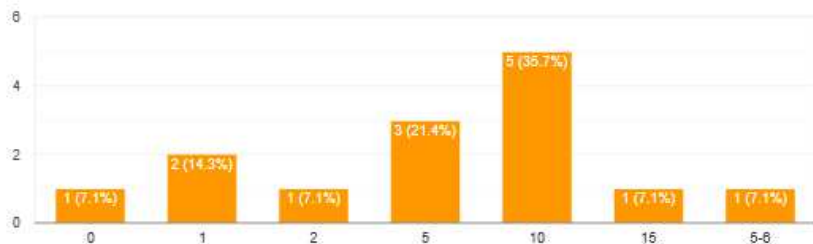


- スムーズ
- 特に気にならなかった
- 我慢できる範囲
- 苦痛

待ち時間についてお伺いします。  
採血・点滴の待ち時間（分）

14 件の回答

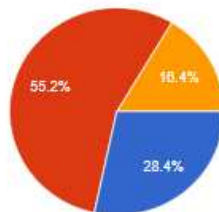
グラフをコピー



採血・点滴の待ち時間について

67 件の回答

ク

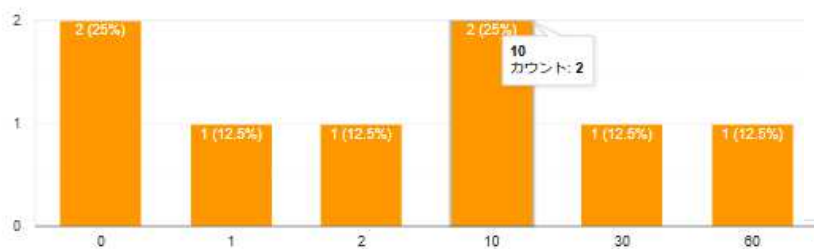


- スムーズ
- 特に気にならなかった
- 我慢できる範囲
- 苦痛

待ち時間についてお伺いします。  
検査の待ち時間（分）

8 件の回答

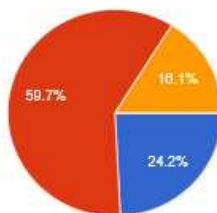
グラフをコピー



検査の待ち時間について

62 件の回答

ク

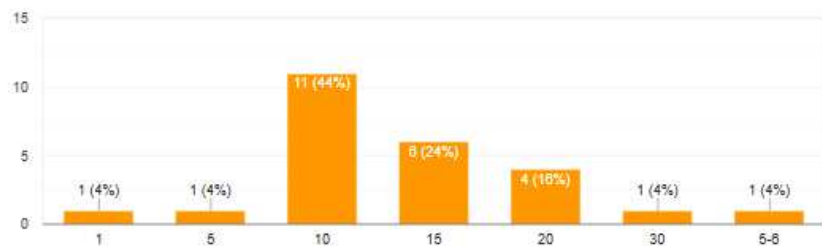


- スムーズ
- 特に気にならなかった
- 我慢できる範囲
- 苦痛

待ち時間についてお伺いします。  
会計の待ち時間（分）

25 件の回答

グラフをコピー



会計の待ち時間について

25 件の回答

ク

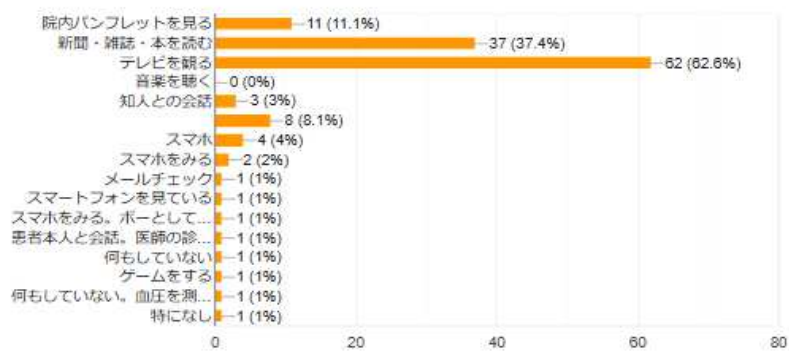


- スムーズ
- 特に気にならなかった
- 我慢できる範囲
- 苦痛

待ち時間はどのように過ごされていますか。（複数回答可）

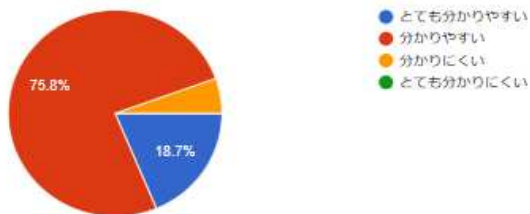
[グラフをコピー](#)

99 件の回答



外来の施設・診察の流れについてお伺いします。  
院内の案内表示について

91 件の回答



スタッフの「接遇」「説明」などについて、ご意見があればお聞かせください。

7 件の回答

親切にさせて頂いて有り難く感謝しています

感じ良く、気楽に来られる

丁寧で行き届いていると思います。

親切丁寧です

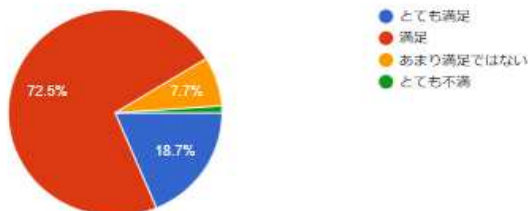
スムーズに対応

いつもわかり易く対応してくださり有り難く思っています。

皆さん感じが良い!!

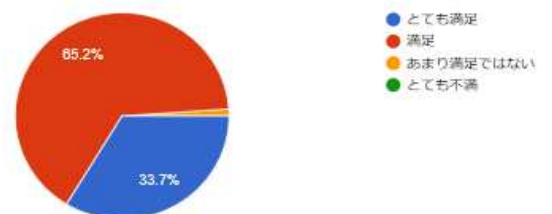
プライバシーへの配慮について

91 件の回答



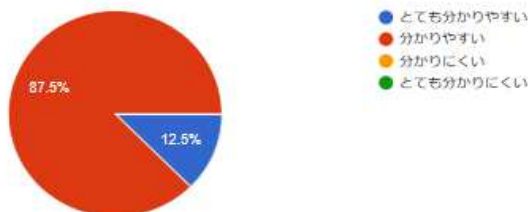
全体の評価についてお伺いします。  
当院についての総合評価はいかがでしたか。

92 件の回答



初診の方にお伺いします。  
受付後の案内は分かりやすかったですか。

8 件の回答



総合評価について理由をお聞かせください。

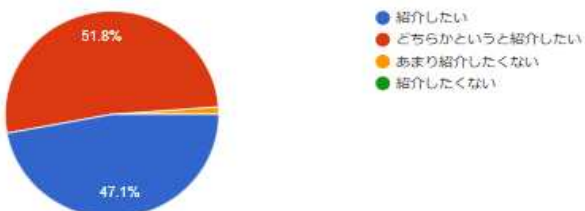
2 件の回答

家から近いので

患者に寄り添う理念が徹底されている

知人やご家族に当院を紹介したいと思いますか。

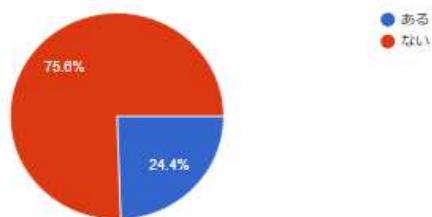
85 件の回答



[グラフをコピ](#)

当院のホームページをご覧になったことがありますか。

90 件の回答



グラフをコピー

その他、当院へのご意見・ご要望がありましたら、ぜひお聞かせください。  
14 件の回答

最後の時までお世話になるつもりです。よろしくお願ひします。

安心して診察にきざして頂いています

開設当時から子供中心にみていただいていた。自分は最近続けてお世話になることになり、ホームドクターがあることの安心感があります。

スタッフの皆様がきびきびとしておられます。有難うございます。

今のところ大きな不満はありません。先生への信頼感が大きい。

足が悪いので診察室の前で待たせてもらっているのがありがたいです

次の予約しても用事でこられなかったりするので、その頃に自分で来ている

これからも笑顔を忘れずに

「ある」とお答えの方に伺います。  
当院のホームページについてどう思われますか。

23 件の回答



グラフをコピー

薬を内科以外でダックスを利用しています。これから熱があってもダックスまでいかないといけないので前のようにここで薬を出してもらえるとありがたいです。

職員の方に地域のことをもっと知って欲しい

家から近いので通院しやすい。

いつもお世話になっております  
これからもよろしくお願ひ致します

予約制にしてほしい  
予約しても来院した順では予約制ではない。待ち時間を減らしてほしい。  
(今日は来院者が少なく、待ち時間は気にならなかったが、過去には2時間以上待ちがあった。)

アットホーム感が大きくいつも感じが良い

ホームページに載せた方がいいと思う内容があれば教えてください。

1 件の回答

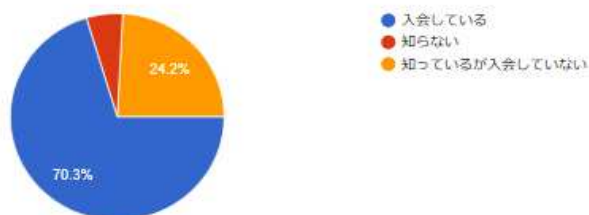
先生の変更などがあれば

当院の取り組みについて

当院では「洛北健康友の会」とともに、安心して住み続けられるまちづくりをめざし、医療制度の改善や平和・社会保障を守る活動に取り組んでいます。地域のみなさんの交流・憩いの場「洛楽カフェ」の運営、友の会健診も行っています。

「洛北健康友の会」をご存じですか。

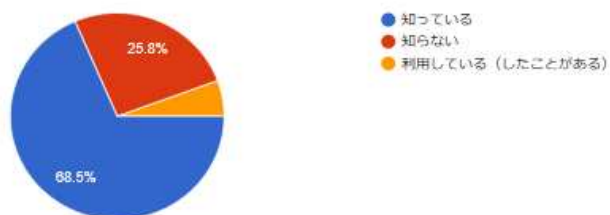
91 件の回答



グラフをコピー

当院では医療費にお困りの方に「無料低額診療事業」を行っています。制度の内容をご存じですか。

89 件の回答

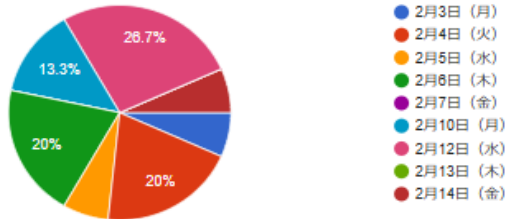


グラフをコピー

## 【在宅】

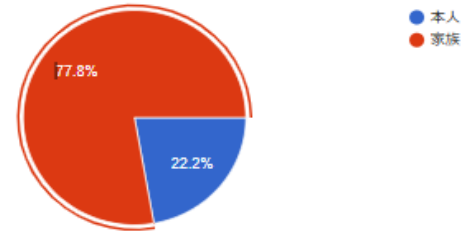
### 訪問診療日

15 件の回答



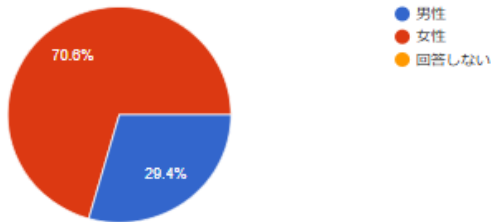
### 1、受診される方との関係を教えてください。

18 件の回答



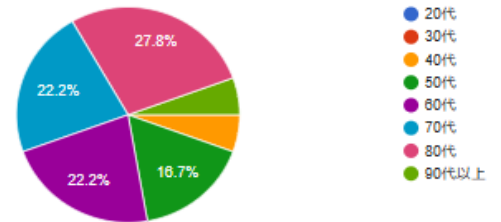
### 回答者の性別を教えてください。

17 件の回答



### 回答者の年齢を教えてください。

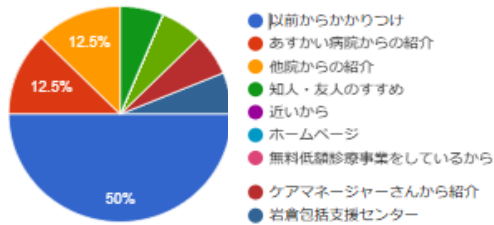
18 件の回答



### 利用理由

16 件の回答

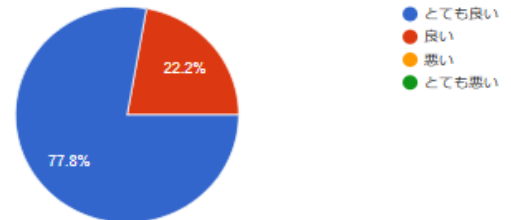
グラフを



### スタッフの対応についてお伺いします。

医師の「接遇」「説明」(言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ)について

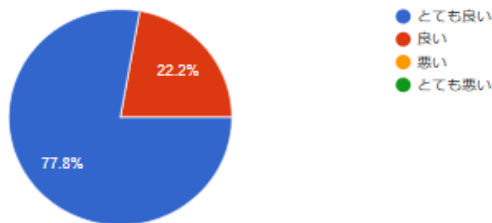
18 件の回答



### スタッフの対応についてお伺いします。

看護師の「接遇」「説明」(言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ)について

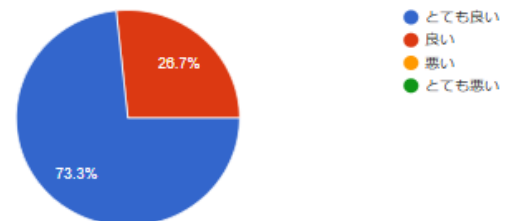
18 件の回答



### スタッフの対応についてお伺いします。

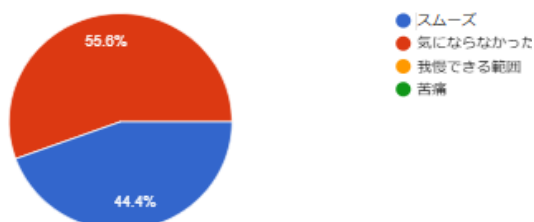
事務の「接遇」「説明」(言葉づかい・あいさつ・身だしなみ・説明のわかりやすさ)について

15 件の回答



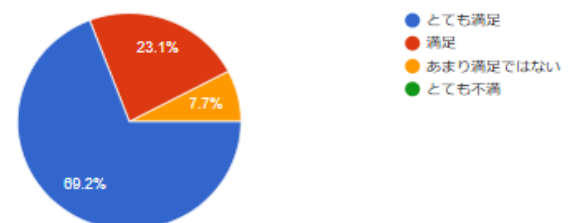
### 訪問までの待ち時間について

18 件の回答



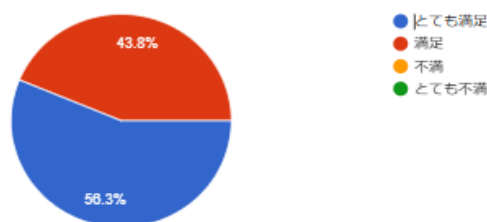
### 臨時往診や時間外の対応についてお伺いします。

13 件の回答



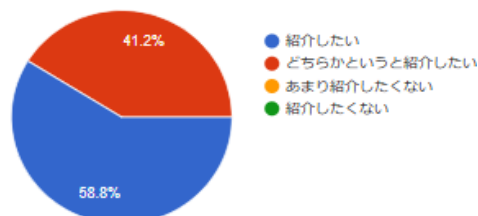
全体の評価についてお伺いします。  
 当院についての総合評価はいかがでしたか。

16 件の回答



知人やご家族に当院を紹介したいと思いませんか。

17 件の回答



スタッフの「接遇」「説明」などについて、ご意見があればお聞かせください。

6 件の回答

時間外や電話での質問について、電話に出られた看護師さんが先生に確認されてる様子なく、その場で「様子を見てください」と対応されることがあった。時間外に電話しているときは、体調について不安がある時なので、できれば先生に来ていただきたいし、難しい時は先生に確認を取って対応の指示をしていただきたい。

とてもいいで親身。Drの人のNSのフォローシップも素晴らしいです。岩倉に来てよかった。

何かあった時でも先生や看護師さん、訪問看護師さんとも連絡して小さなことや細かいことも説明していただき満足しています。

先生も看護師さんも明るく優しく接していただき、いつも感謝しております。

通常の往診については、的確な症状に対する説明と対応で安心してお任せしています。歯科往診のアドバイスも明確で対応も早く大変助かりました。

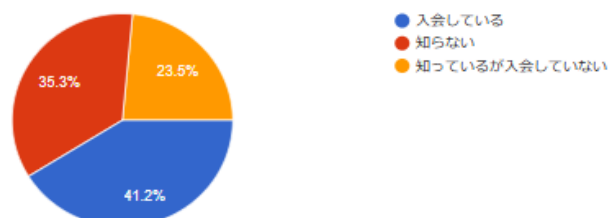
良好です。

#### 当院の取り組みについて

当院では「洛北健康友の会」とともに、安心して住み続けられるまちづくりをめざし、医療制度の改善や平和・社会保障を守る活動に取り組んでいます。地域のみなさんの交流・憩いの場「洛楽カフェ」の運営、友の会健診も行っています。

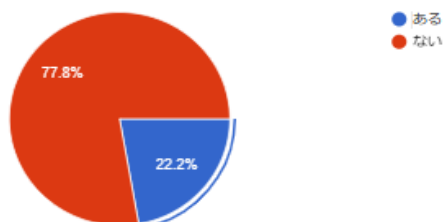
「洛北健康友の会」をご存じですか。

17 件の回答



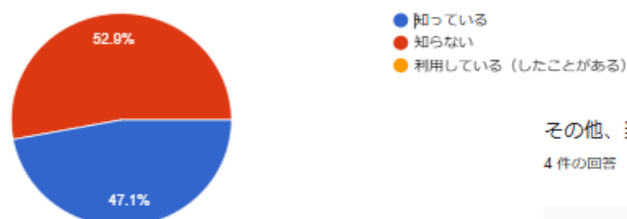
当院のホームページをご覧になったことがありますか。

18 件の回答



当院では医療費にお困りの方に「無料低額診療事業」を行っています。制度の内容をご存じですか。

17 件の回答



「ある」とお答えの方に伺います。  
 当院のホームページについてどう思われますか。

3 件の回答



その他、当院へのご意見・ご要望がありましたら、ぜひお聞かせください。

4 件の回答

ありがとうございます。このままで（維持はとてもむずかしいので）患者本位であってくださいね(^-^)

設備・器具等を新しいものに、又スタッフの待遇改善を望みます。地域にこのような診療所は絶対必要です。大切にしたいと思います。

外来診療でお忙しい中、往診に来ていただきありがとうございます。ベテランの看護師さんと松瀬医師のチームワークがしっかりしているので、いつもスピード感があり、満足しています。

いつもありがとうございます