

# 甲府共立病院 外来患者満足度調査結果

甲府共立病院では2018年9月25日～10月15日の期間に外来受診された患者様に満足度調査のご協力を頂き、このたび集計を致しました。その結果を友の会のご協力を頂き、広く関係の方々にお返ししようと折り込みさせて頂きました。以下アンケートの集計のご報告

回答数96 回収率84.9%

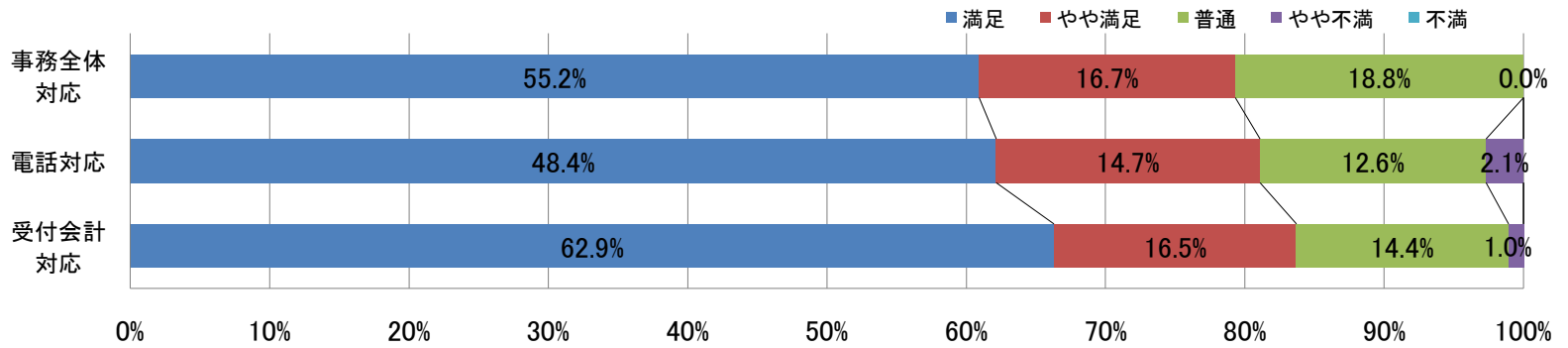
## 問1～3 回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代 (上位4位)	30代23.7%・20代19.6%・60代13.4%・70代12.4%	受診者年代(上位4位)	20代20.7% 30代18.4% 60代13.8% 70代12.6%
予約の有無	はい65% いいえ25%	受診科	婦人科48.9% 救急外来18.5% 外科15.2% その他8.7%
受診理由	総合病院だから22.3% 救急車15% 紹介10% 知人の推薦8% 休日夜間8% 近所8%		

## 問4

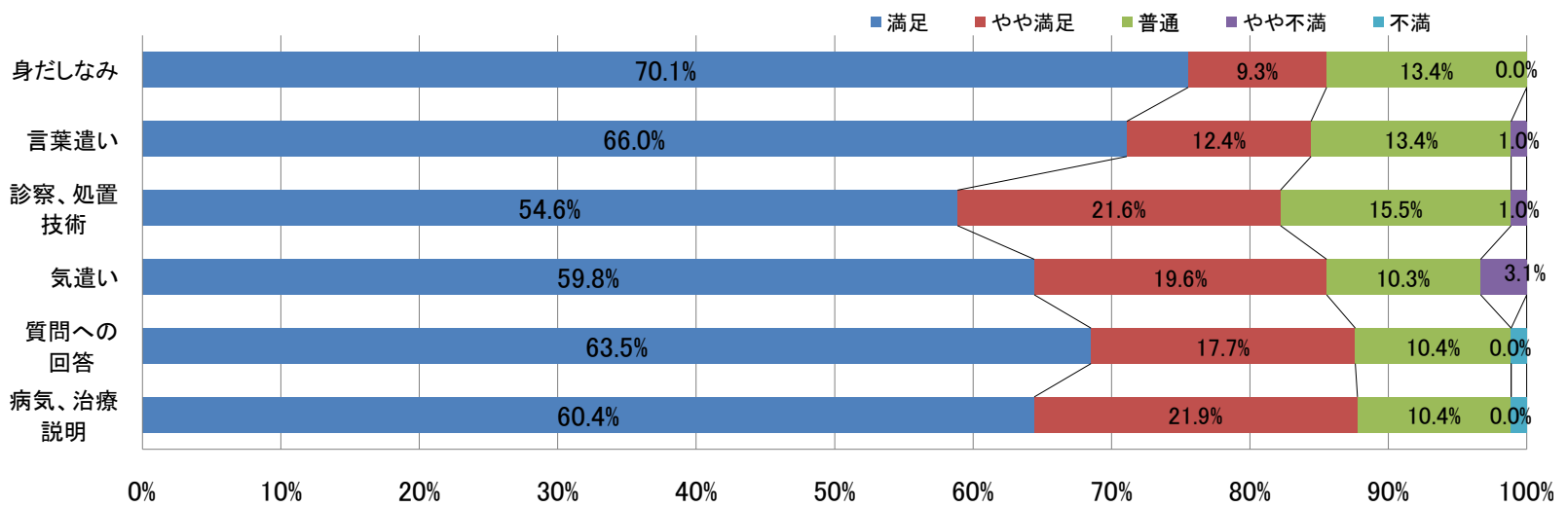
### 1.案内受付会計

電話対応の満足・やや満足の合計が63.1%とその他に比べて低い結果となっています。事務全体の対応は合計が71.9%となっているので、大きな改善は求めていない結果になりました。



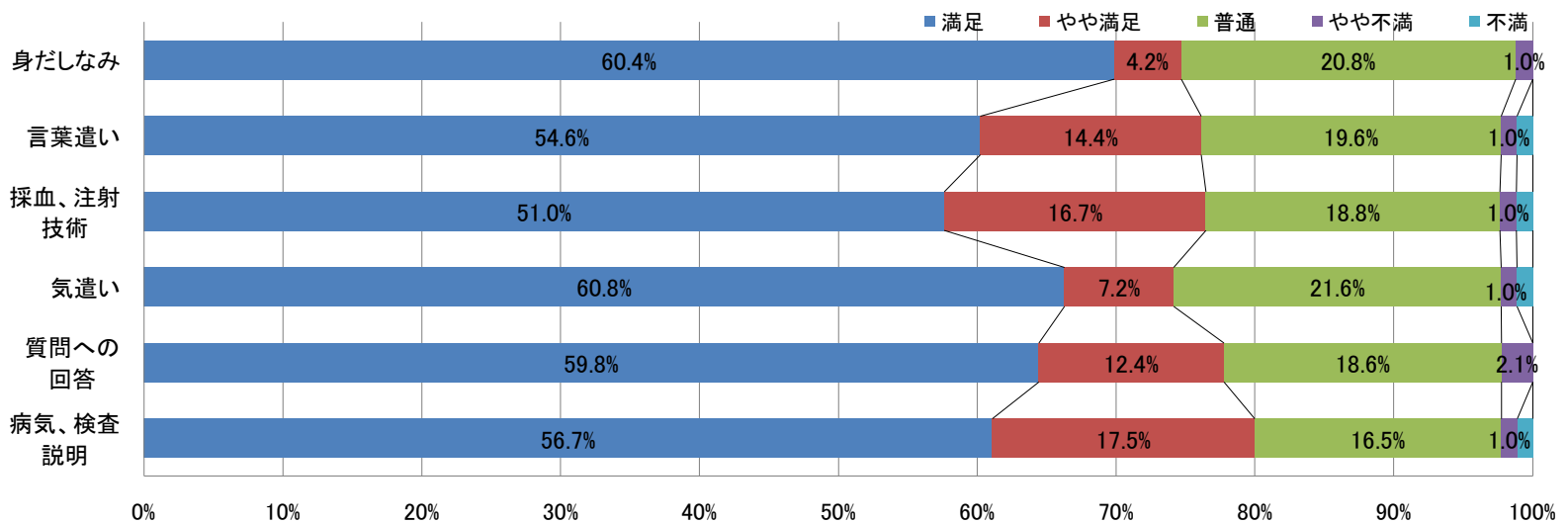
### 2.医師

すべての項目の満足・やや満足の合計が75%以上に達しており、多くの人は医師に対して改善を求めていない結果になりました。



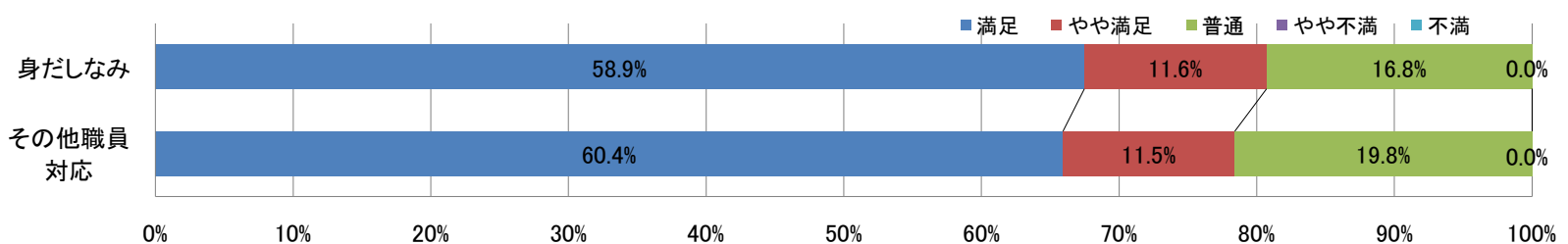
### 3.看護師

すべての項目に対して満足・やや満足の合計が65%以上になっていました。比較すると身だしなみが64.6%、気遣いが68%と他に比べてやや満足度が低い結果でした。全体的には看護師に対する改善要求は高くないと判断しました。



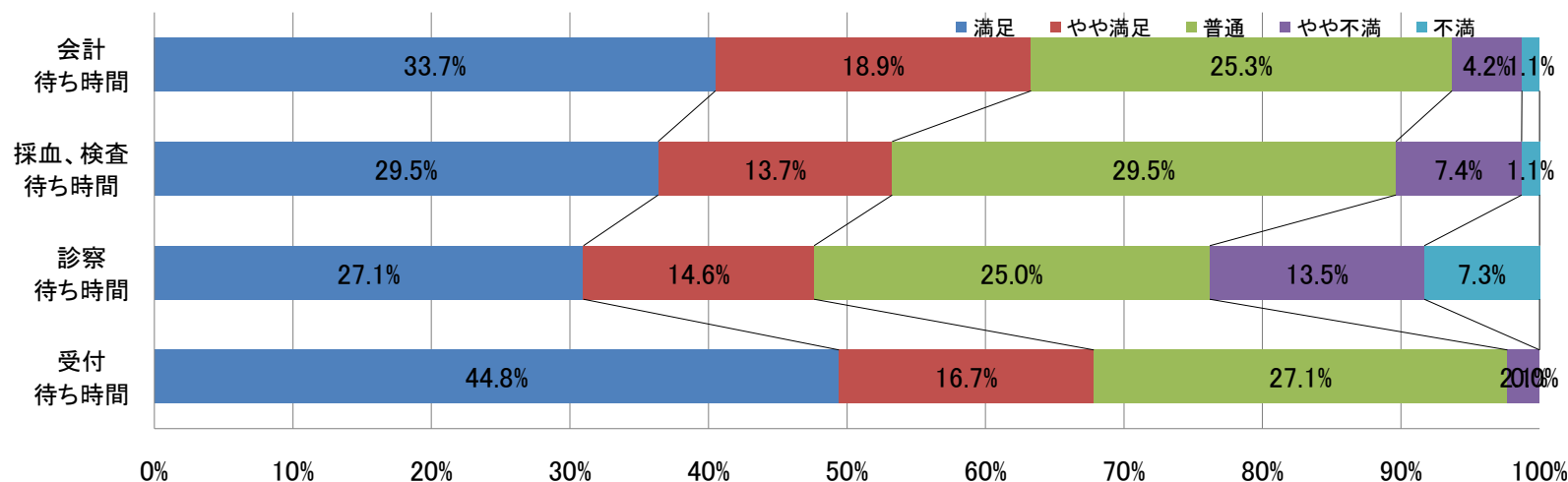
### 4.その他の職員

すべての項目で満足・やや満足の合計が70%以上あり、多くの人は改善を求めていないと考えられます。



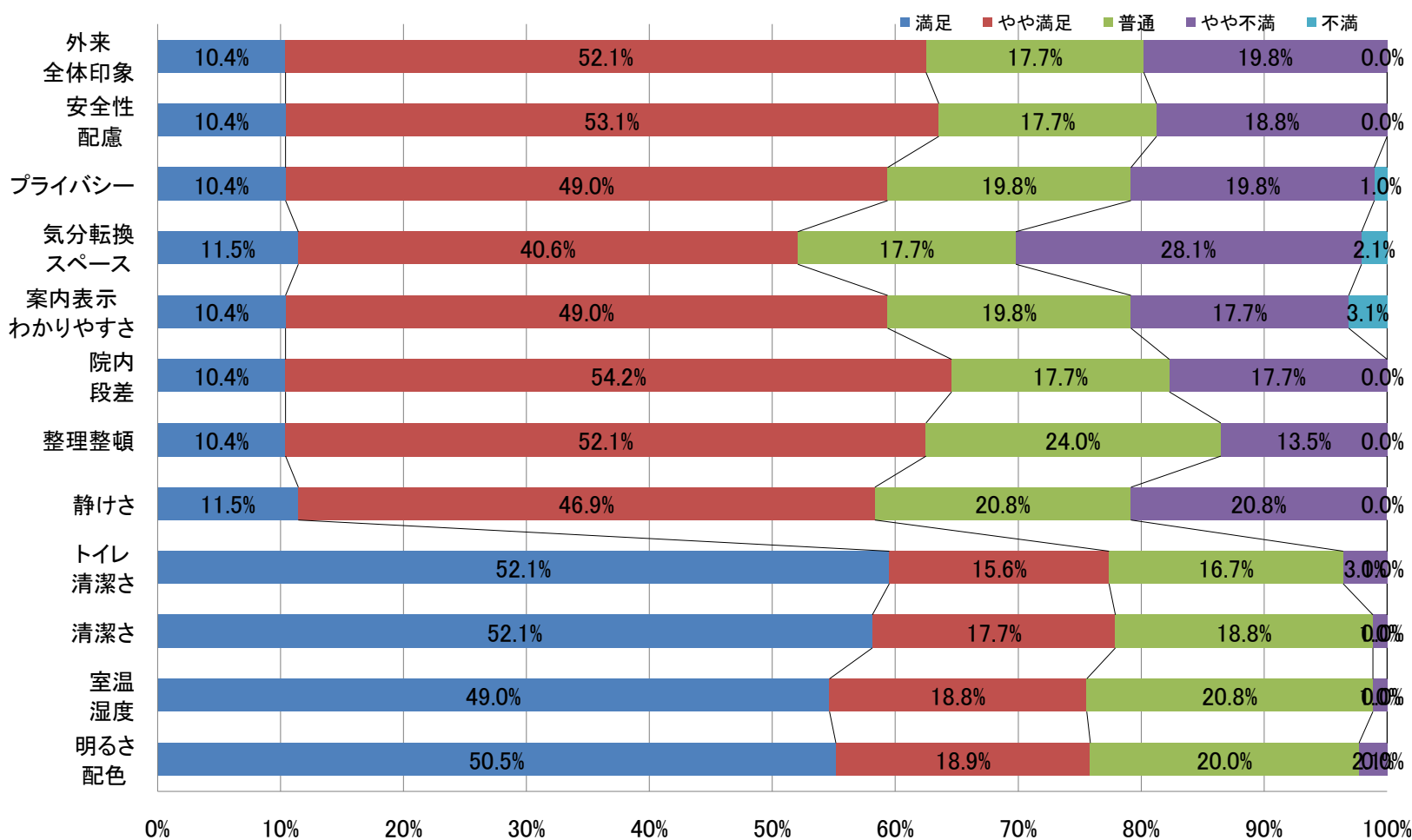
### 5.待ち時間

・診察の待ち時間の満足・やや満足の合計が41.7%と一番低く、次に採血検査が43.2%、会計52.6%と続いています。診察の待ち時間はやや不満・不満を合わせると20.8%あり、改善要求が他と比較して高くなっています。



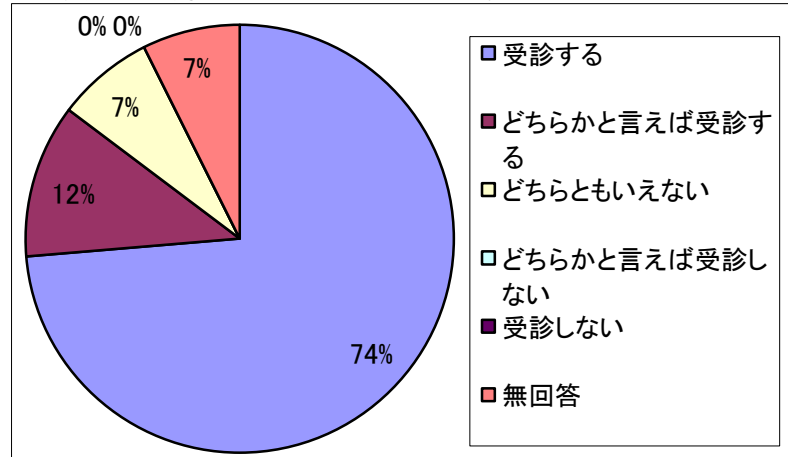
### 6.外来の環境と設備

・気分転換スペースの満足・やや満足の合計が52.1%と一番低く、次いで静けさが58.4%、3番目に案内表示のわかりやすさが59.4%となっています。その他の項目は満足・やや満足を60%を超えています。

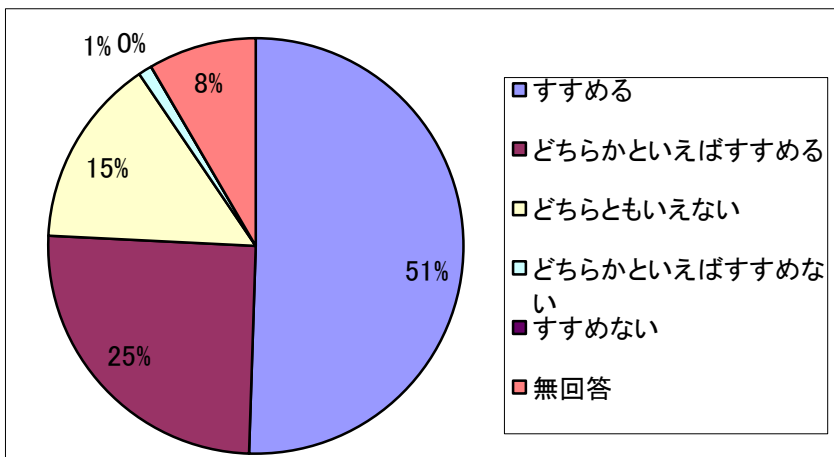


### 問6

#### 1.必要なとき再び当院に受診を希望されますか



#### 2.家族や知人にも当院の受診をお勧め頂けますか



再受診の希望は74%と高いですが、家族や知人に勧めるかについては51%と低下しています。

全体的には暖かいお褒めの言葉を頂きましたが、いくつかご指摘頂いたこともありました。ご指摘頂いたことに関しましては改善を進めて参ります。改善事項につきましては別途ご報告致します。