

甲府共立診療所 外来患者満足度調査結果

甲府共立診療所では2018年10月1日～10月4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です。

回答数440 回収率89.4%

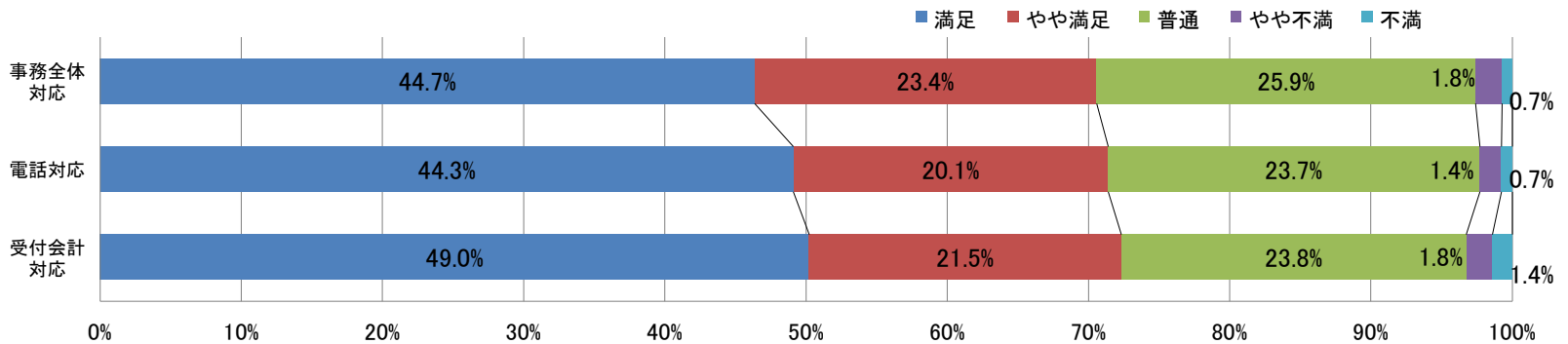
問1～3 回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代 (上位4位)	70代26.3%・60代19.3%・80代13.2%・50代12.7%	受診者年代 (上位4位)	70代25.8%・60代16.7%・80代16.5%・0代10.7%
予約の有無	はい77% いいえ18% 無回答5%	受診科	内科51.2% 小児科11.8% 外科15.2% その他8.7%
受診科	内科51.2% 泌尿器科2.9% 外科1.0% 整形外科9.7% 心血管外科6.8% 耳鼻咽喉科3.5% 小児科11.8% 眼科8.3% 皮膚科0.4% その他2.7% 無回答1.9%		
受診理由	総合病院だから17% 家族が通院しているから12% 紹介11% 共立病院(民医連)だから10% 近所だから8% 検査ができるから8%		

問4

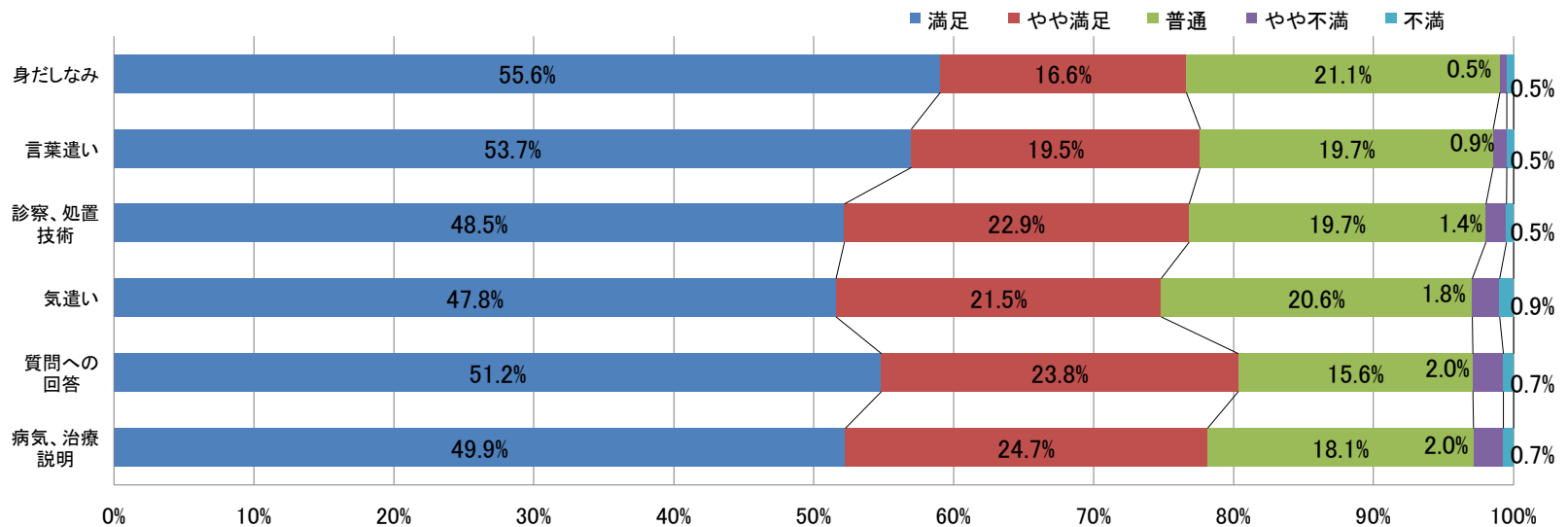
1.事務

事務に対する3項目の評価 満足・やや満足の平均は67.7% 電話対応が64.4%で平均を少し下回るものの大きな改善は求められていない結果になりました。



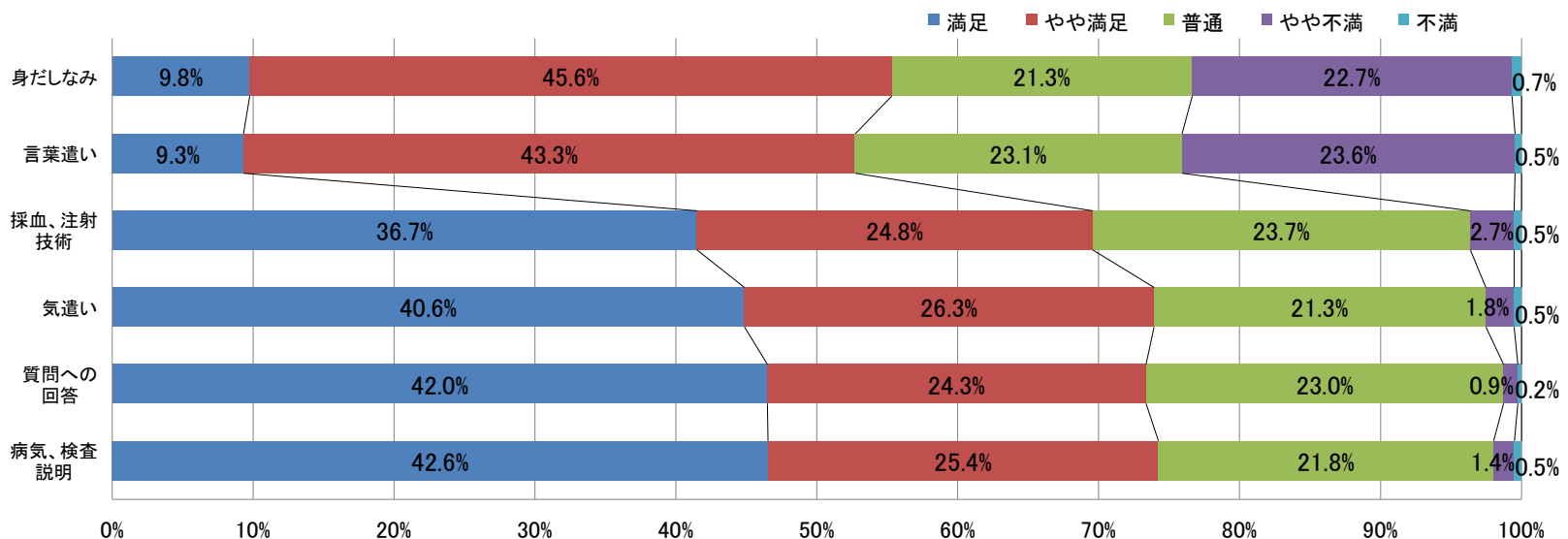
2.医師

医師に対する6項目の評価 満足・やや満足の平均は72.6% 気遣いが69.3%で平均を少し下回るものの大きな改善は求められていない結果になりました。



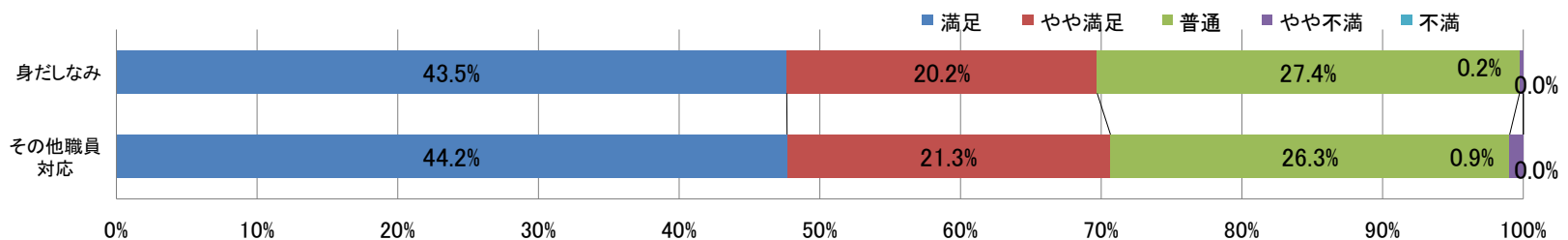
3.看護師

看護師に対する6項目の評価 満足・やや満足の平均は61.8% 身だしなみが55.4%、言葉遣いが52.6%と平均を大きく下回りましたので改善が必要と判断されます。



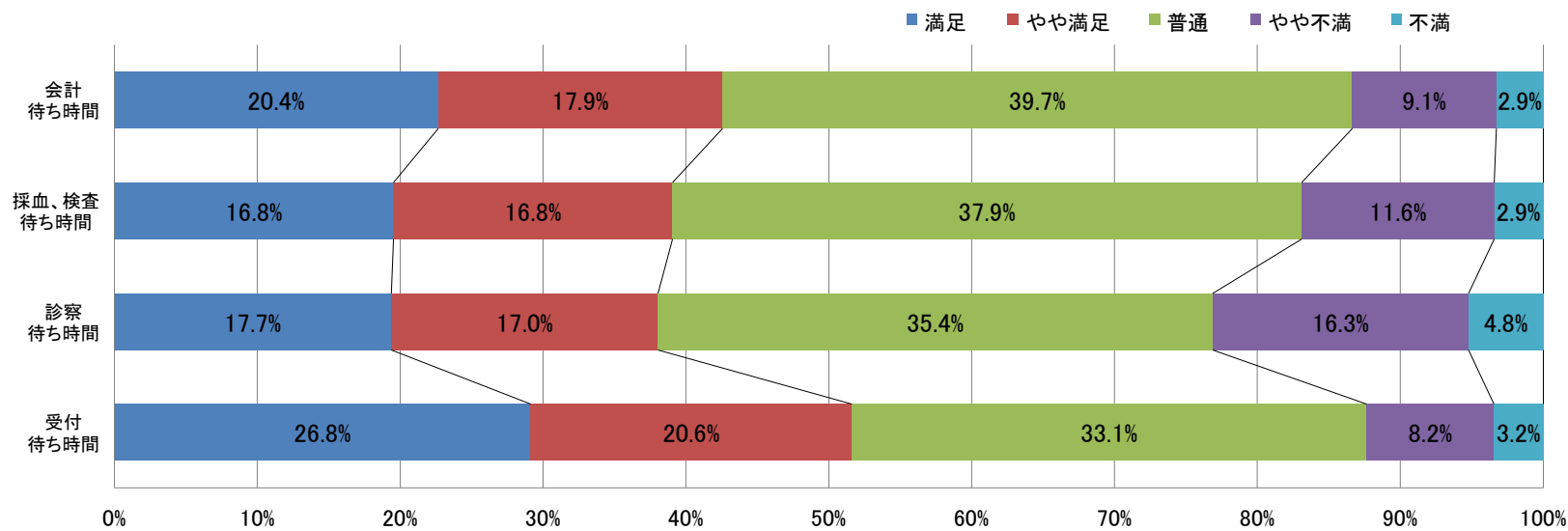
4.その他の職員

その他職員に対する2項目の評価 満足・やや満足の平均は64.6% 大きな改善は求められていない結果になりました。



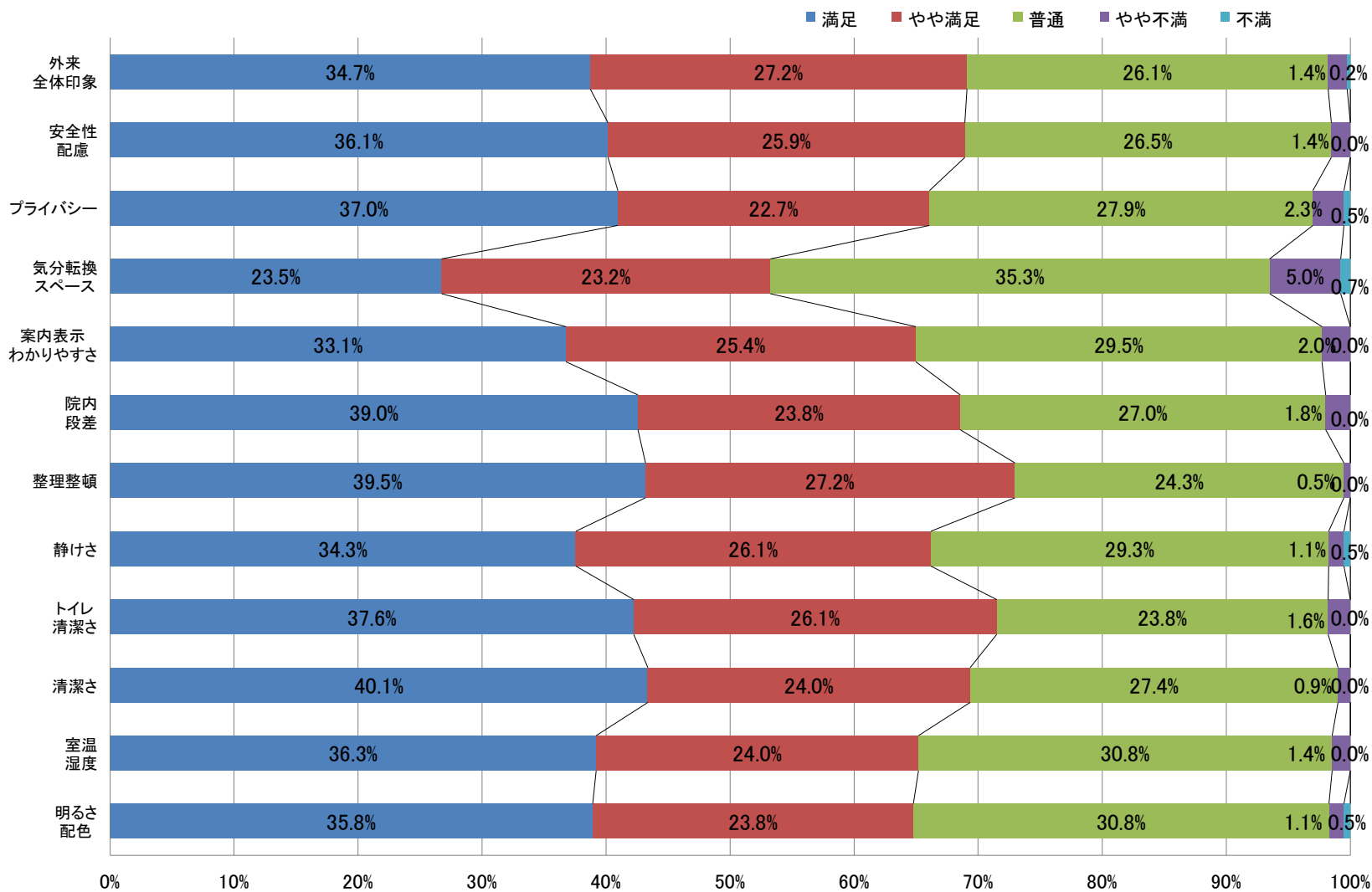
5.待ち時間

待ち時間に対する4項目の評価 満足・やや満足の平均は38.5% 他に比べても評価が顕著に低いため、改善が必要と判断されます。



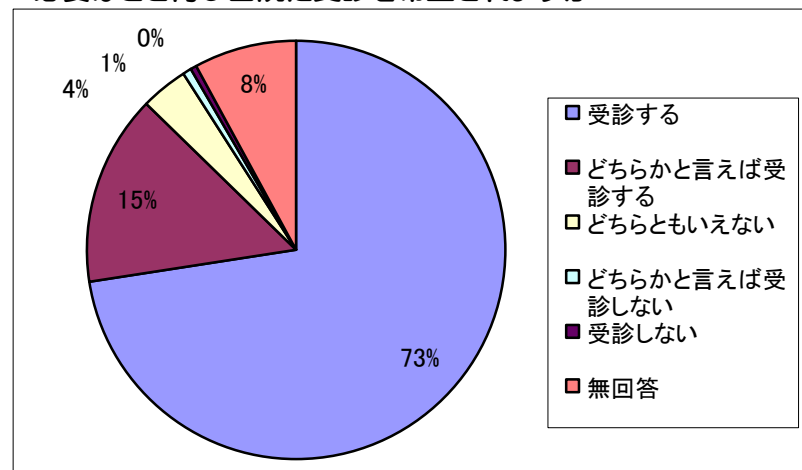
6.外来環境と設備

外来環境と設備に対する12項目の評価 満足・やや満足の平均は60.5% 気分転換スペースが46.7%と平均を大きく下回りましたので改善が必要と判断されます。

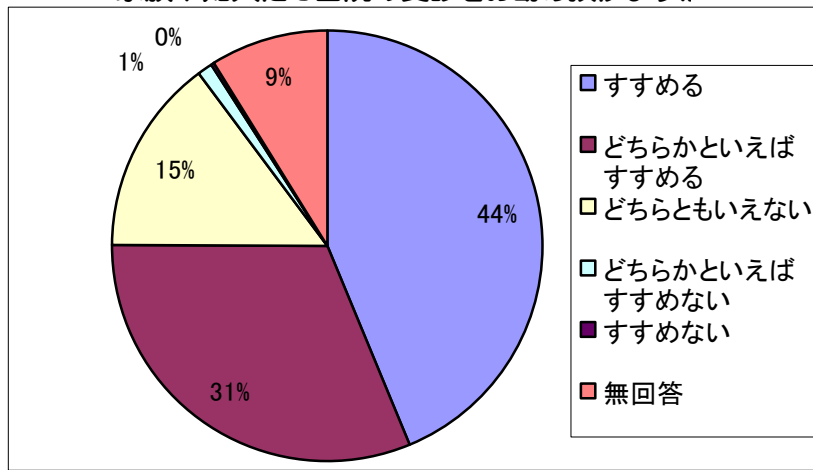


問6

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73%と高いが、家族や知人に勧めるかについては44%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、ご指摘も頂いております。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。