

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2019年10月1日～10月16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338 回収率56.3%

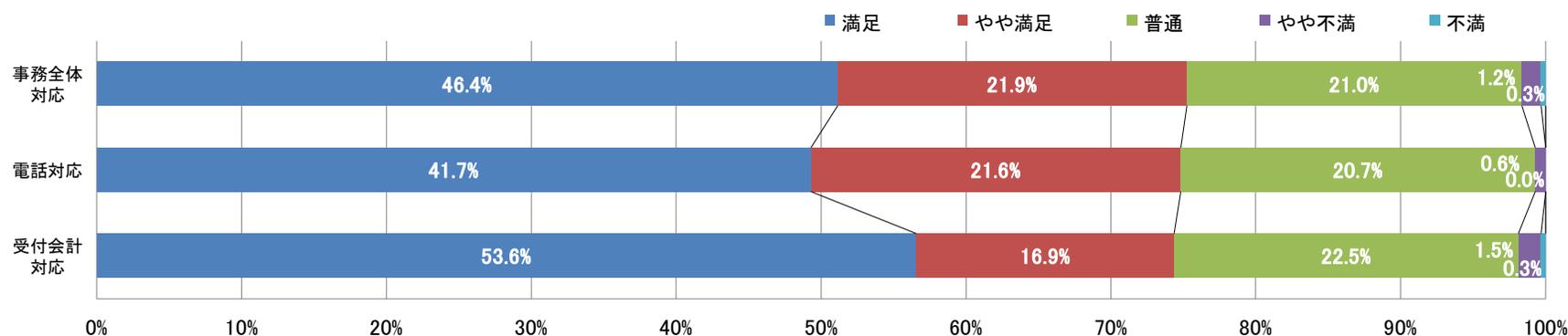
問1～3 回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代 (上位4位)	70代27.8%・60代22.5%・50代14.5%・80代10.7%	受診者年代 (上位4位)	70代27.6%・60代19.9%・80代14.2%・50代10.7%
予約の有無	はい84% いいえ5% 無回答11%	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52.6% 泌尿器科4.0% 外科2.5% 整形外科11.9% 心臓血管外科6.4% 耳鼻咽喉科3.0% 小児科6.4% 眼科7.9% 皮膚科0.5% その他1.2% 無回答3.7%		
受診理由	総合病院だから20.1% 共立病院(民医連)だから11.5% 紹介10.6% 家族が通院しているから9.7% 近所だから7.4% 検査ができるから7.4%		

問4

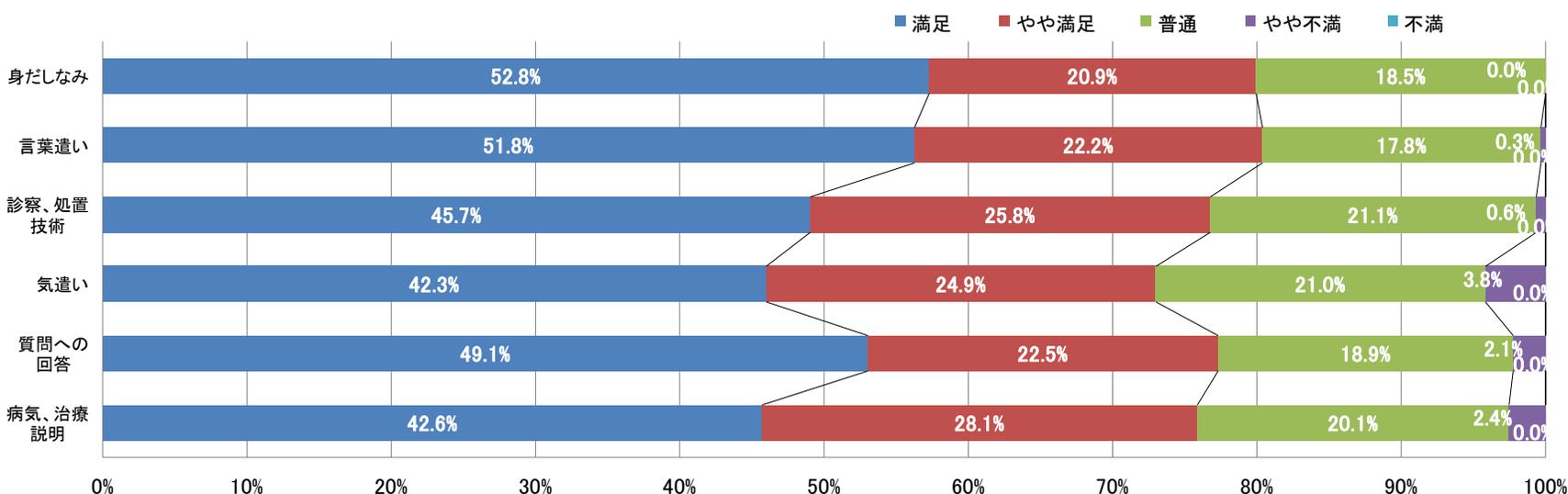
1.事務

事務に対する3項目の評価 満足・やや満足の平均は67.4% 電話対応が63.3%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。



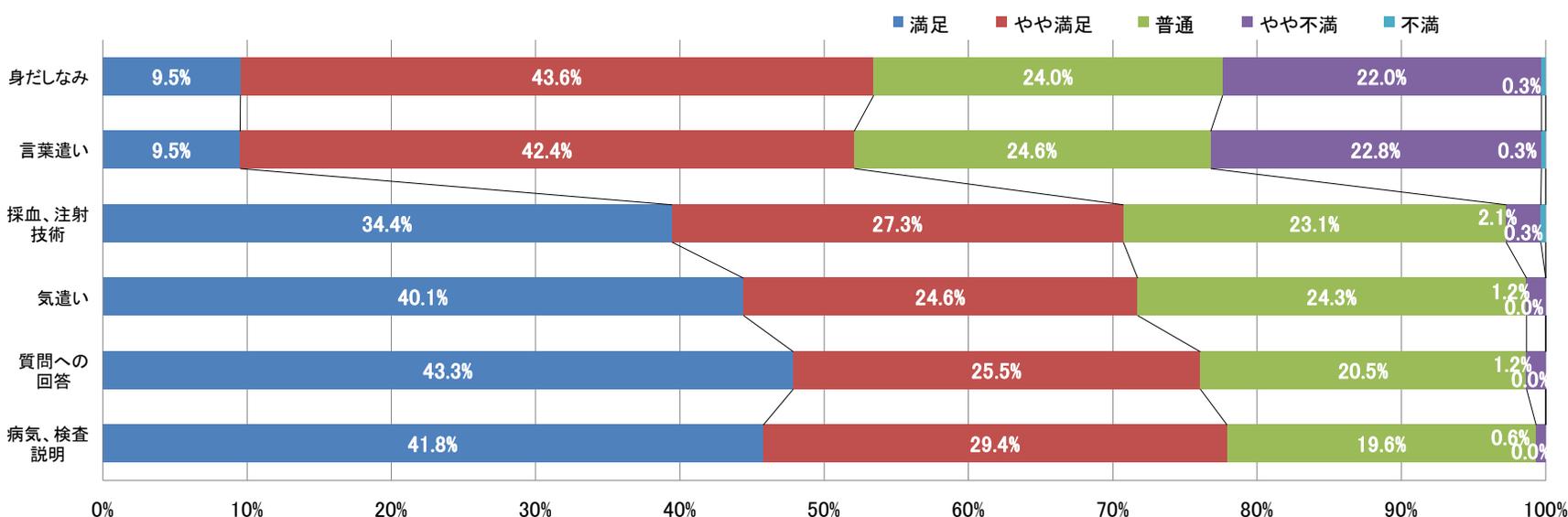
2.医師

医師に対する6項目の評価 満足・やや満足の平均は71.5% 気遣いが67.2%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。



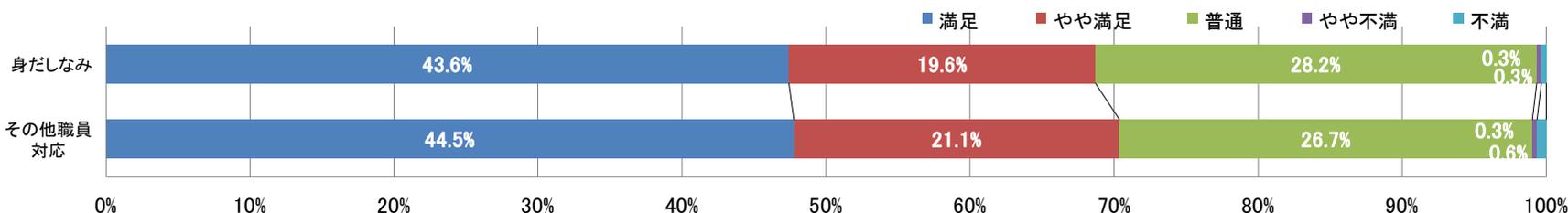
3.看護師

看護師に対する6項目の評価 満足・やや満足の平均は61.9% 言葉遣いが51.9%、身だしなみが5.31%と平均を大きく下回りましたので改善計画を立案します。



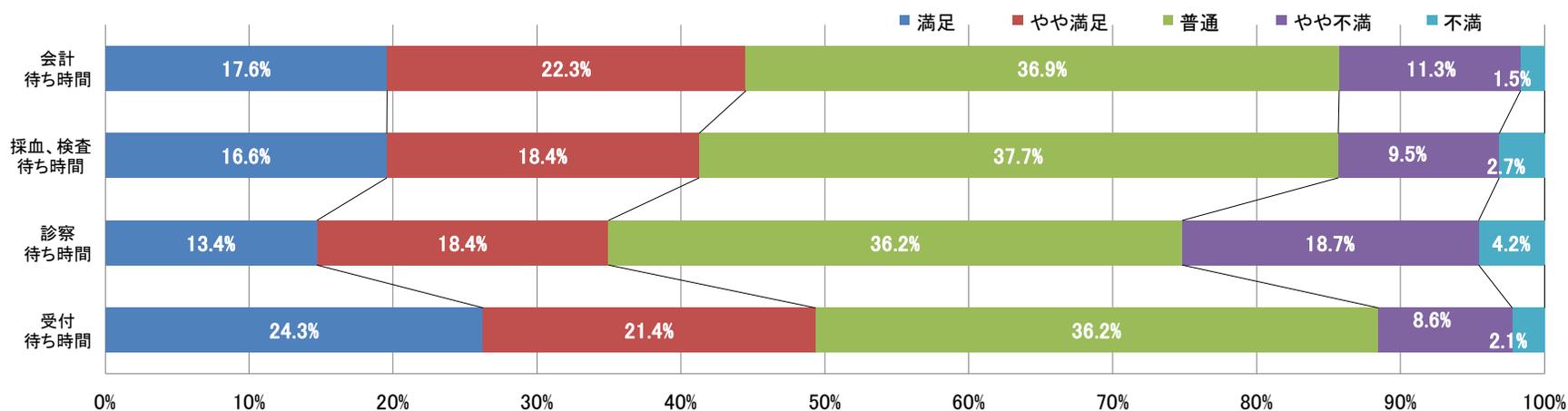
4.その他の職員

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64.4% 大きな改善は求められていない結果になりました。



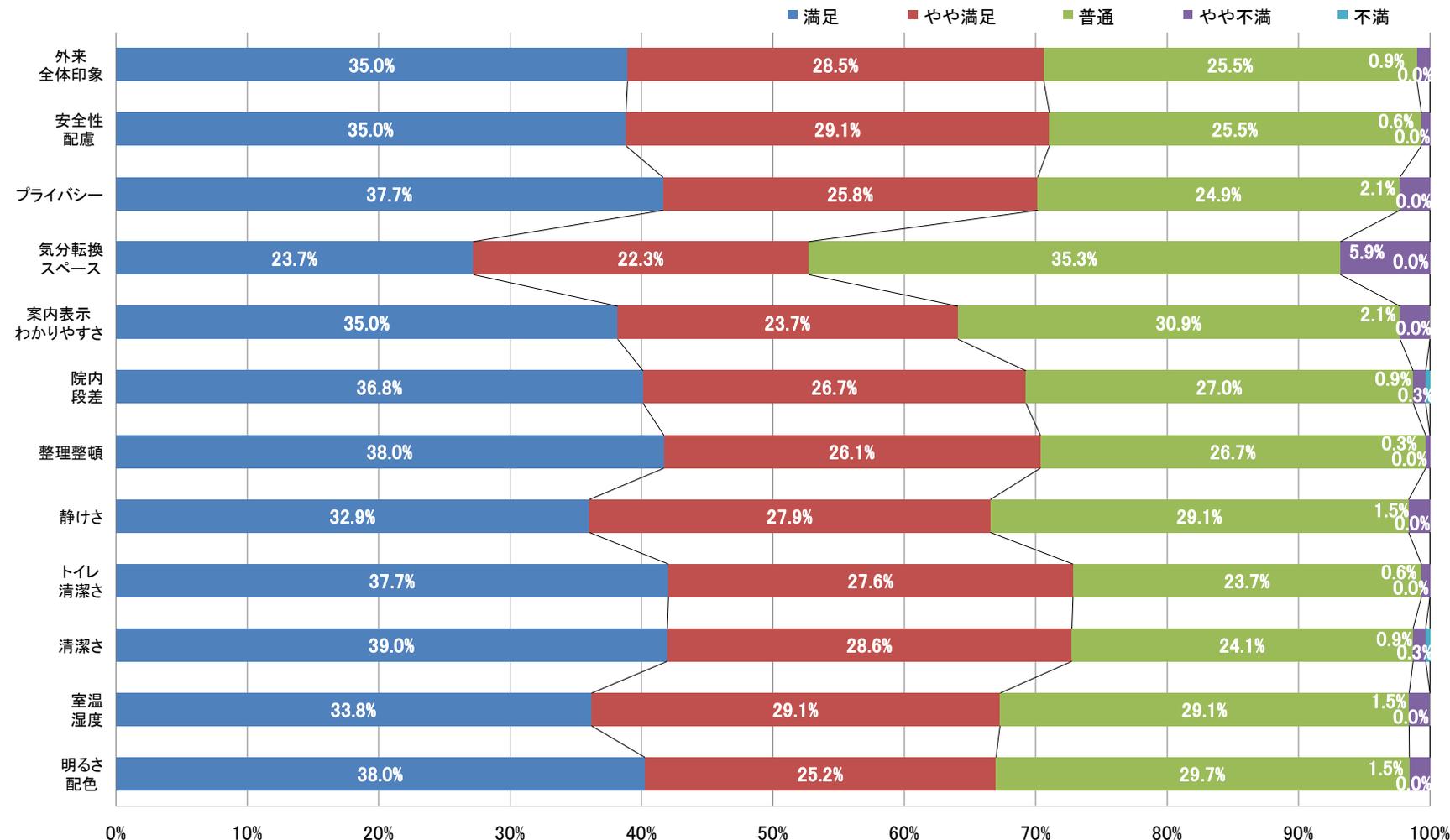
5.待ち時間

待ち時間に対する4項目の評価 満足・やや満足の平均は38.1% 他に比べても評価が顕著に低いため、改善計画を立案します。

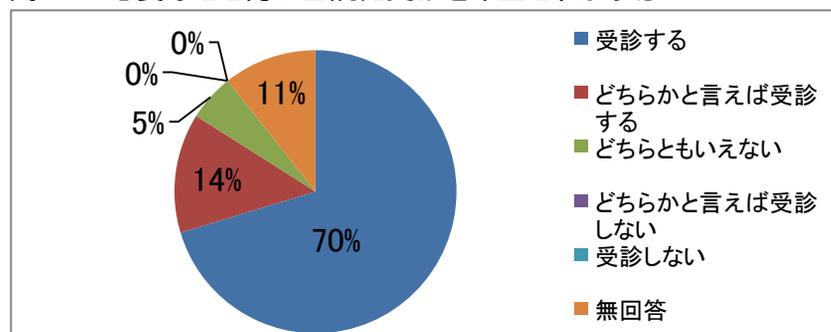


6.外来環境と設備

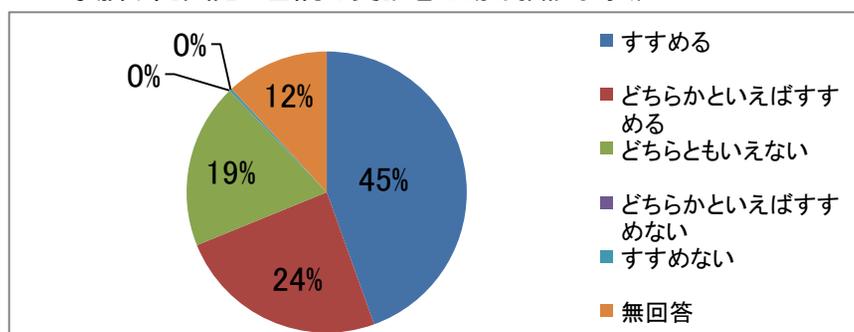
外来環境と設備に対する12項目の評価 満足・やや満足の平均は61.9% 気分転換スペースが46.0%と平均を大きく下回りましたので改善計画を立案します。



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84%と高いが、家族や知人に勧めるかについては69%とやや低下しています。

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計画を立案して改善を進めます。

昨年度の患者満足度調査に対する甲府共立診療所の取り組みについて

■**接遇** 看護師に対する身だしなみ・言葉遣い
看護部会で『医療者における接遇』をeラーニングで学習しました。気になる職員についてはその都度、主任・リーダーが指導をしています。

■**待ち時間**
採血・検査について、今までは看護師1人、検査技師1~2人で採血を行っていましたが、8:50~9:20の30分間の一番混み合う時間帯に看護師3人を配置し、検査技師1人と合わせて計4人で採血を行うように改善しました。
内科診察では検査や指導が無く処方のみの方の患者様に対しては診察終了後に直接会計窓口に行けるようにシステムの効率化をしました。

■**外来環境と設備** 気分転換スペースについて
診療所内は限られたスペースしかなく、新たに気分転換をするスペースは確保出来ませんが、2階、4階のフロアに関しては患者様が少しでも気が紛れるように、待合の椅子の向きを変更致しました。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

アンケート実施責任 甲府共立病院・甲府共立診療所 クオリティーマネジメント委員会