

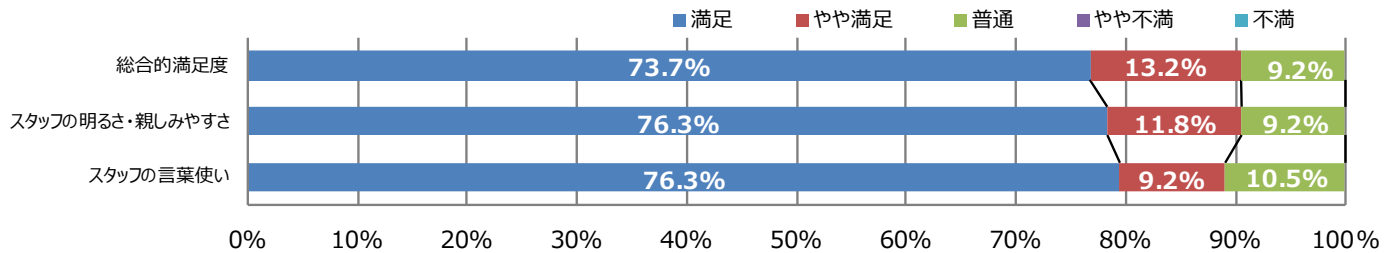
2024年度 甲府共立病院 外来患者満足度調査結果

アンケート実施期間2024年12月2日～12月27日 外来のアンケート 回答数76件(前回34件 前回比223.5%)

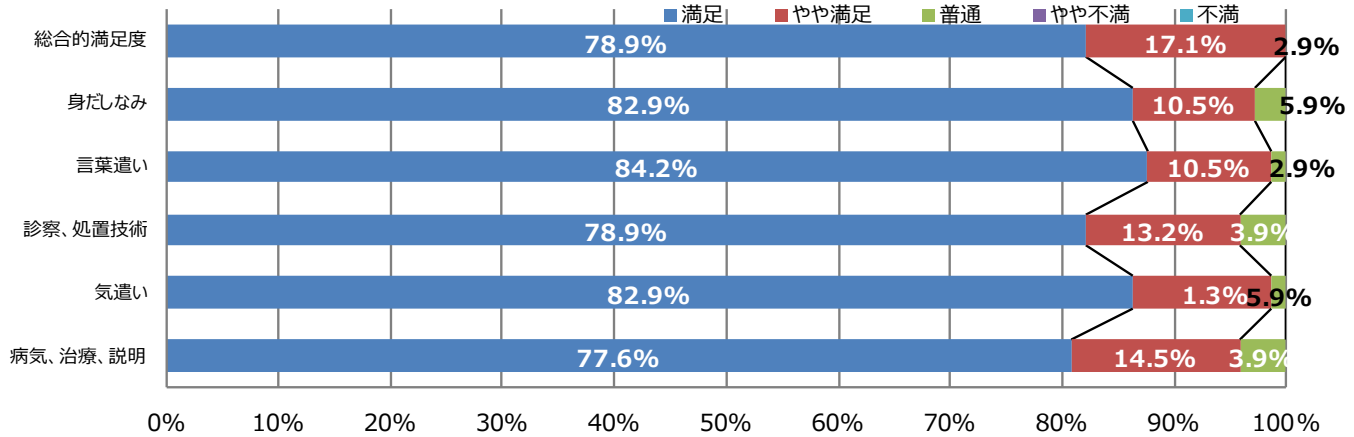
回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代	30代25%,70代20%,60代15%,40代14%,50代12%,20代7%,80代5%,10代1%,90代1%		
予約の有無	はい80% いいえ20%	受診科	産婦人科40%,内科24%,精神科12%,外科11%,健康診断4%,発熱外来4%,整形外科1%,カウンセリング1%,リハ1%,感冒外来1%,眼科1%
受診理由 (複数回答)	医師がいい16%,慣れ親しんでいる14%,総合病院だから13%,医療スタッフがいい11%,通しやすい11%,幅広く検査ができる9%,共立だから6%,入院できる5%,お金の心配があっても相談しやすい2%,会社の健診2%,以前受診して良かったから2%,健康診断/人間ドックで2%,家族・親族・知人から紹介1%他院から紹介1%,夜間・休日に救急外来を受診して良かった1%		

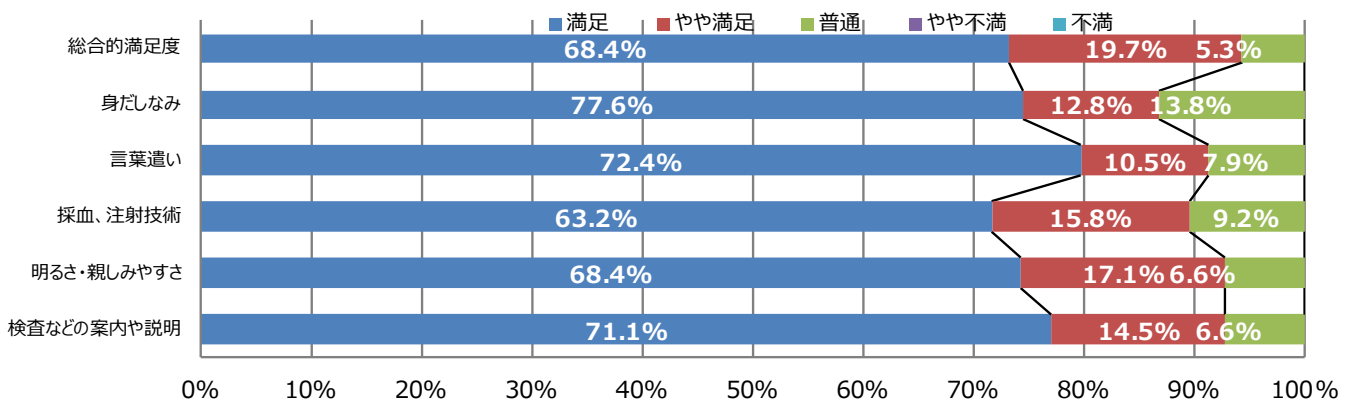
1.案内・受付・会計の対応→前年度と比較し、すべての項目で「満足」の割合が大きくなりました。



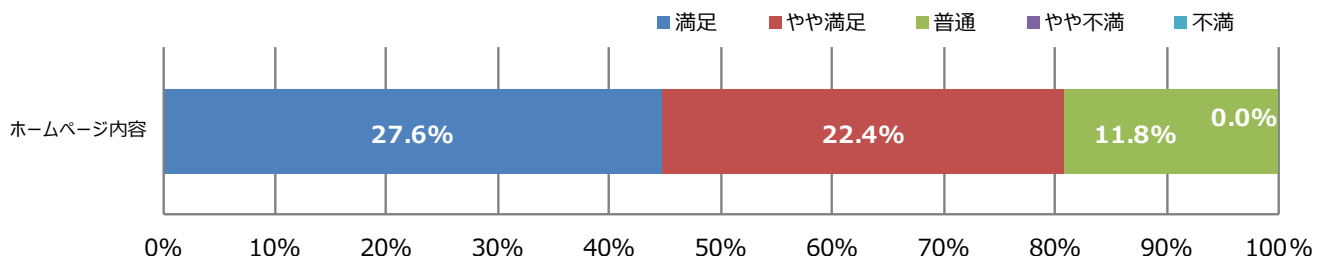
2.医師の接遇→前年度と比較し、すべての項目で「満足」の割合が増えました。特に「言葉使い」については大きな改善が見られました。



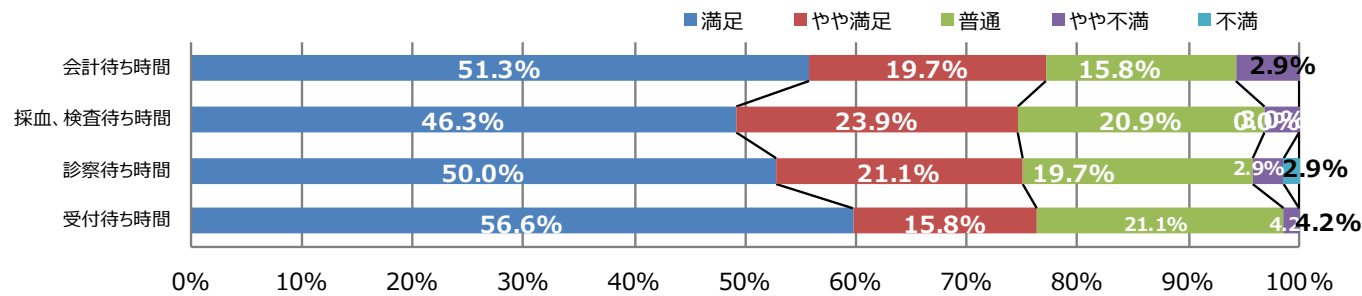
3.看護師の接遇・技術→前年度と比較し「採血、注射手技」の項目だけ「満足」の割合が低下しました。技術的な研鑽が求められているようです。



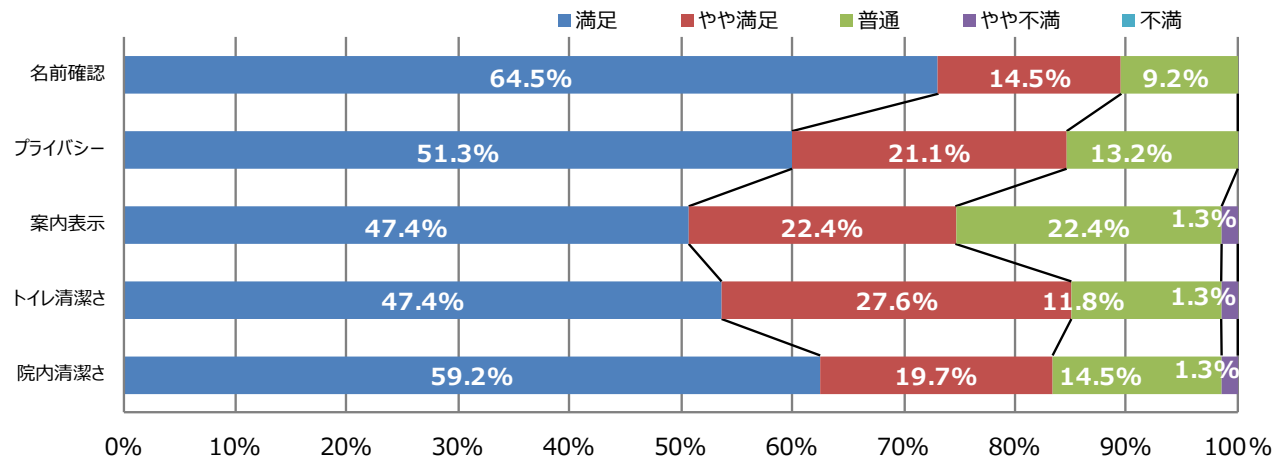
4.ホームページ→前年度と比較し満足度は低下しました。ホームページを見た人の割合は1.5倍以上増えておりユーザーのニーズを把握する必要があります。



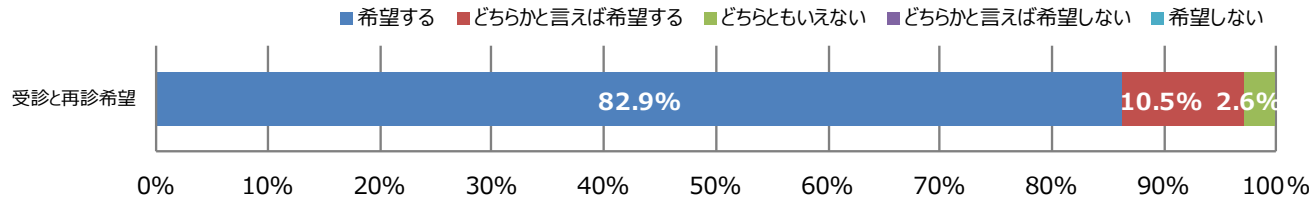
5.待ち時間に対する評価→前年度と比較し、受付待ち時間以外の項目はすべて改善しました。引き続き改善に努めます。



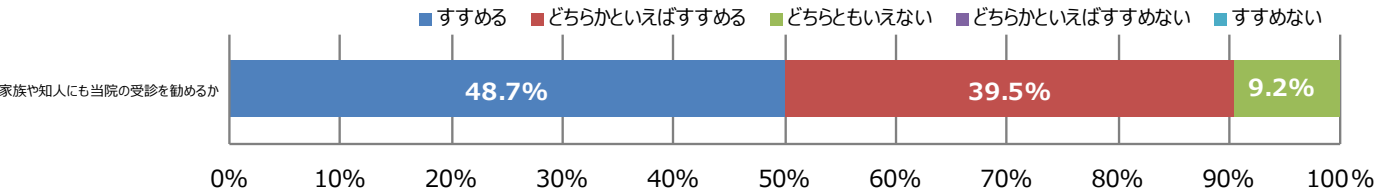
6.外来の環境と設備に対する評価→前年度と比較し名前確認の満足度が低下していました。業務基準の見直しが必要です。



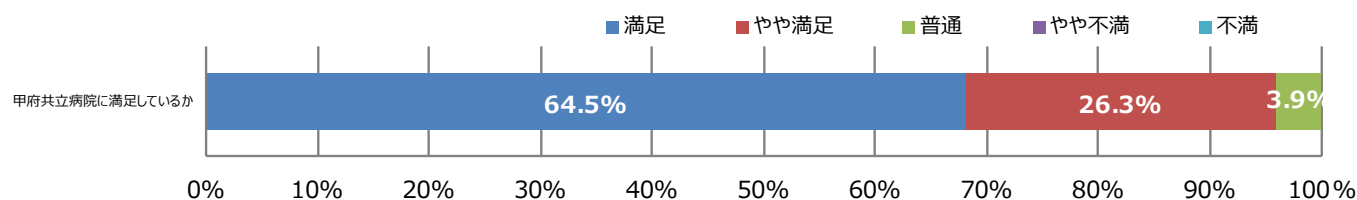
7.再診の希望→前年度の100%には及びませんでしたが、希望される方の割合は9割以上を占めていました。



8.家族や友人へ受診を勧めるか→前年度同様9割近い方々がおすすめしていただけると回答されました。



9.甲府共立病院に満足しているか→前年度よりさらに満足、やや満足の方の割合が増えました。今後も研鑽に努めます。



アンケートに記載を頂いたコメント

・常に新しい研究の情報を取り入れて説明してほしい。
・病院と診療所を行き来するのは、初めての時は分かりにくい。健診センターも別棟なので初めてでも分かりやすい案内が必要だと思います。
・親切丁寧で治療時はどうされるかをこまめに伝えてくださり安心感があつた。
・診察までの待ち時間に、産婦人科の事務担当の女性がわざわざ私の前まで来てくれて「待ち時間に体調が悪くなったら、個室もお貸しできるので遠慮なく言ってください」と声をかけてくれました。受診者も多く忙しい時間だったと思いますが、心遣いと優しさがとても嬉しかったです。

ご意見ありがとうございました。改善できるように検討させていただきます。頂いた改善のご要望に対する対策につきましては、病院玄関へ掲示いたしますのでご覧ください。