

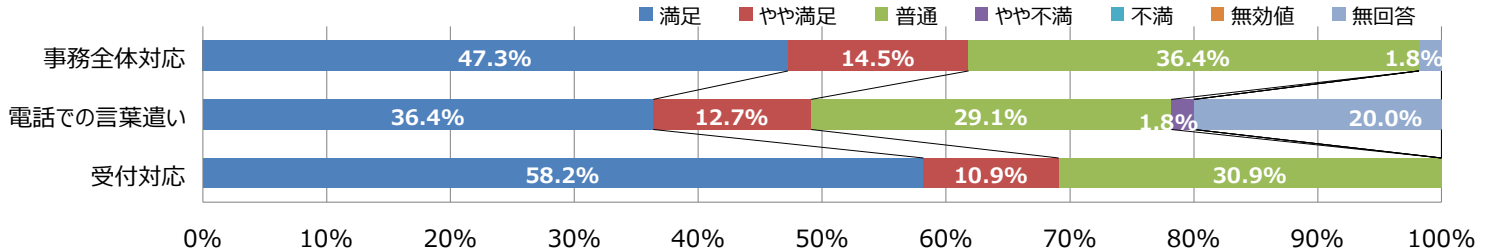
# 2020年度 甲府共立病院 外来患者満足度調査結果

アンケート実施期間2020年11月2日～11月19日 外来のアンケート 回答数55件 回収率は55%でした。

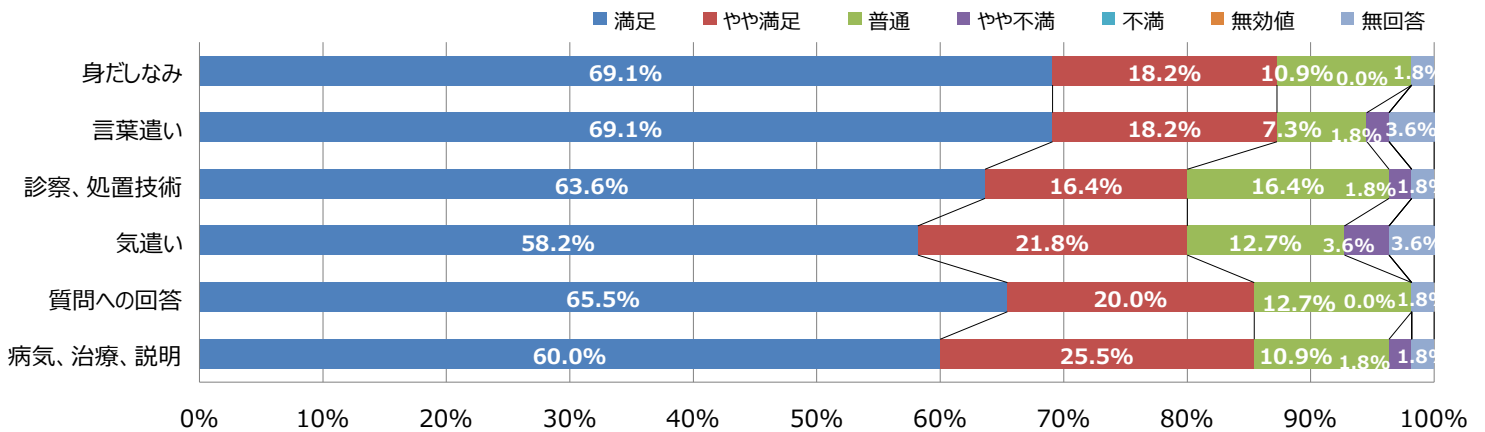
回答者属性と外来患者の年齢構成等

|                 |   |                 |   |
|-----------------|---|-----------------|---|
| 回答者年代<br>(上位4位) | 40代 23%、60代 23%、30代 17%、<br>50代 17%                                   | 受診者年代<br>(上位4位) | 40代 21%、60代 19%、30代 15%、70代 17%             |
| 予約の有無           | はい95% いいえ5%   | 受診科             | 産婦人科44%、外科17%、精神科17%、救急外来5%<br>その他10%、無回答7% |
| 受診理由            | 家族が通院17.3%、検査ができる16%、その他15%、紹介15%、家族の通院7.4%<br>知人の推薦、近所だから、民医連だから7.4% |                 |   |

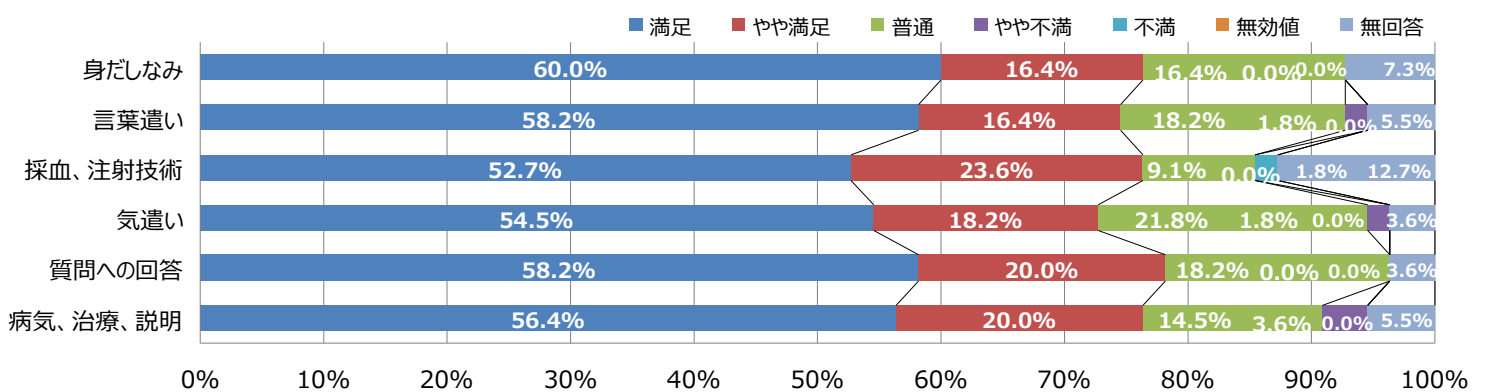
**1.案内・受付・会計の対応**→やや不満・不満・は無く評価は高いですが、電話での言葉遣いが他の項目と比較して満足度が低かったです。



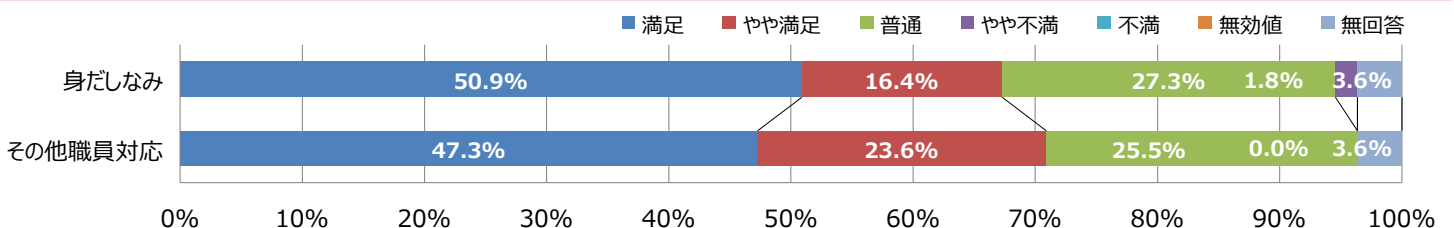
**2.医師の接遇**→全体的に満足度は高いのですが、気遣い、診察処置技術が他の項目と比較して満足度がやや低かったです。



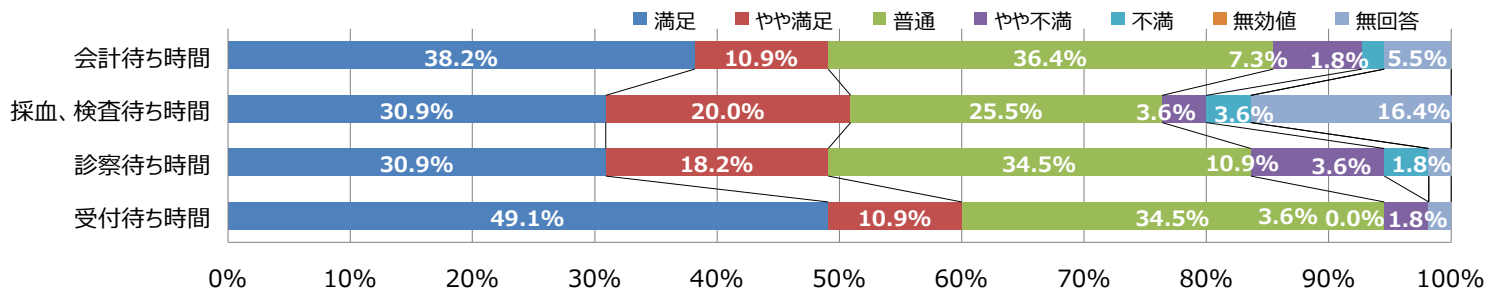
**3.看護師の接遇・技術**→全体的に満足度は高いのですが、気遣いが他の項目と比較して満足度がやや低かったです。



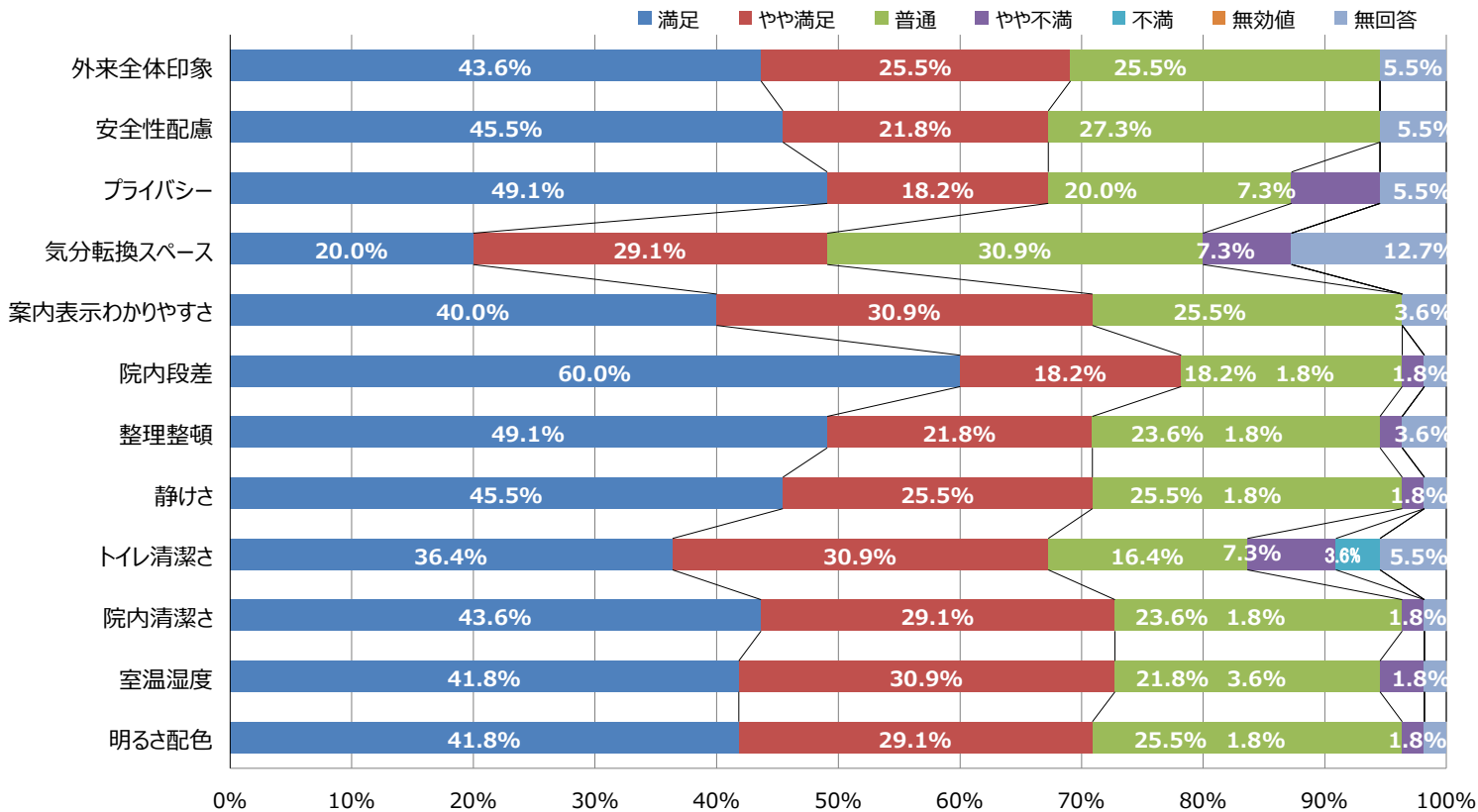
**4.職員接遇**→全体満足度は高かったです。



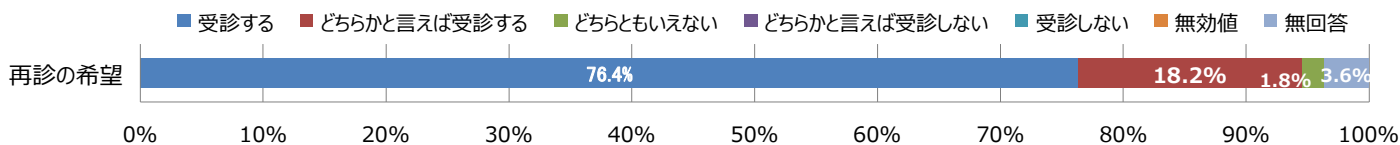
**5.待ち時間に対する評価**→会計、診察待ち時間の満足度が満足・やや満足を含わせても50%以下でした。



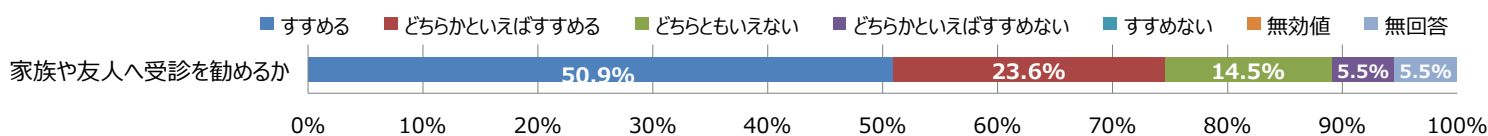
**6.外来の環境と設備に対する評価**→気分転換スペースの満足度が満足・やや満足を含わせても50%以下でした。



**7.再診の希望**→再診の希望は高かったです。



**8.家族や友人へ受診を勧めるか**→家族友人に勧めようと思う割合は高かったです。



**アンケートに記載を頂いたコメント**

- 名前と呼ばないでほしい
- 初めてだったので婦人・産婦人科外来の診察室が入っているのかわかりづらかった。あとから来た人が入っていたのでそれで分かり続いていった感じ
- エコーのところで起き上がるときにしんどいので手すりか柵がほしい。婦人科の下から見るお部屋に着替え用のイスを置いてほしい (ズボンをはきにくからふるすので)
- 予約してきましたが、採血ありとあったのでずっと待っていたがなかった
- 待合室の温度が暑い

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。