

# 2020年度 甲府共立診療所 外来患者満足度調査結果

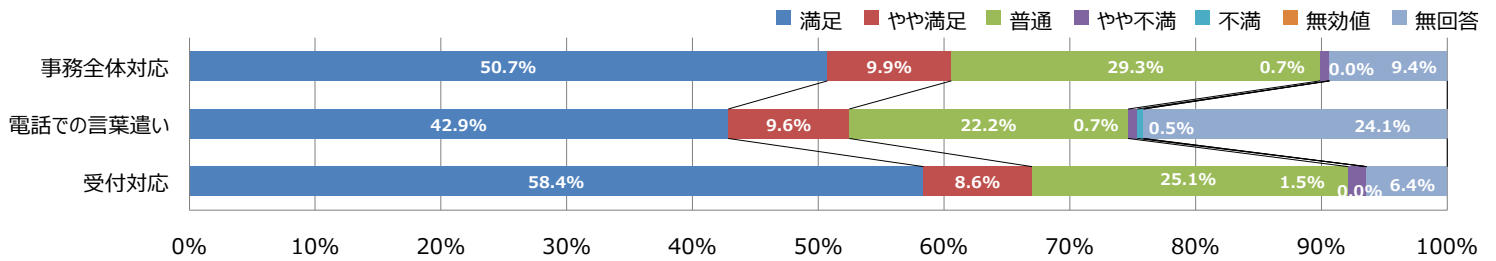
アンケート実施期間2020年11月2日～11月9日 外来のアンケート 回答数406件 回収率は81%でした。

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%、50代 18%、60代 18%、 90代 11%	受診者年代 (上位4位)	70代 27%、80代 15%、60代 15%、50代 12%
予約の有無	はい90% いいえ7% 無回答3%	受診科	内科66%、眼科14%、整形外科12%、小児科6%、泌尿器科5%、 心臓血管外科5%、耳鼻咽喉科3%、外科3%、 その他2%、無回答4%
受診理由	総合病院だから33%、検査ができる18%、近所だから・民医連だから14%、紹介12%、家族が通院11%、 その他7%、無回答16%		

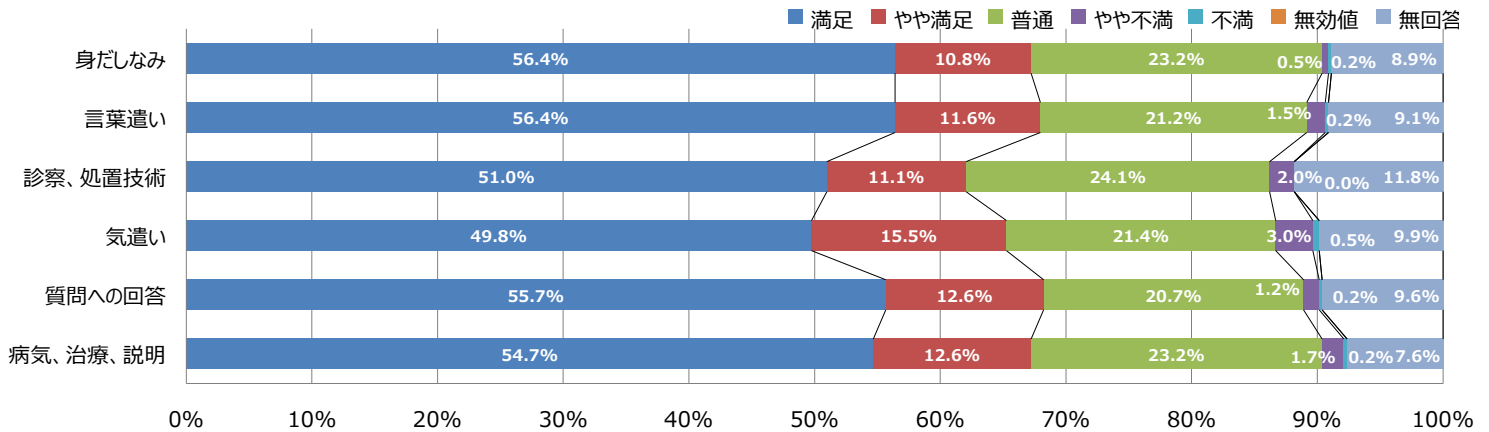
## 1.事務全体対応・電話での言葉遣い・受付対応

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

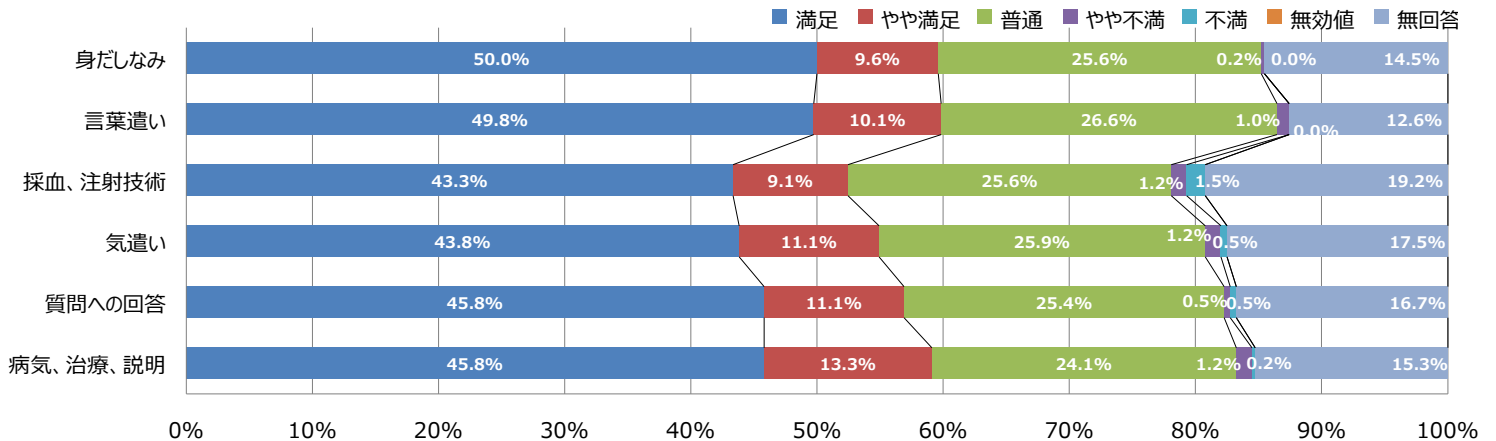
全体的に満足度は高いですが、気遣い、診察処置技術が他の項目と比較して満足度がやや低かったです。



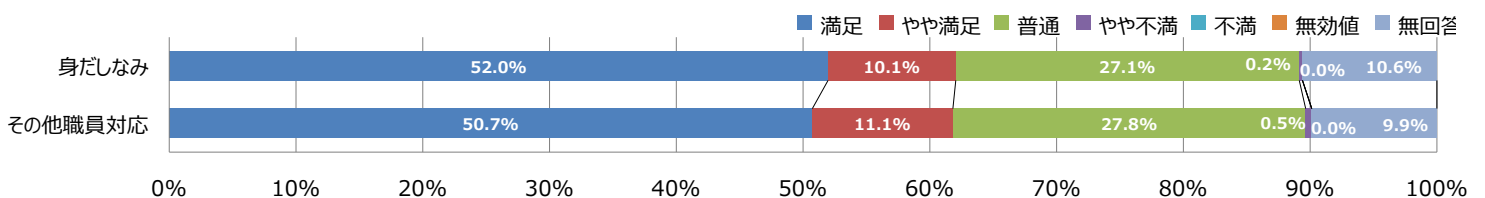
## 3.看護師の接遇・技術

昨年より身だしなみ・言葉遣いの満足度が飛躍的に向上しました。『医療者における接遇』のeラーニングの学習の結果と考えられます。

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。

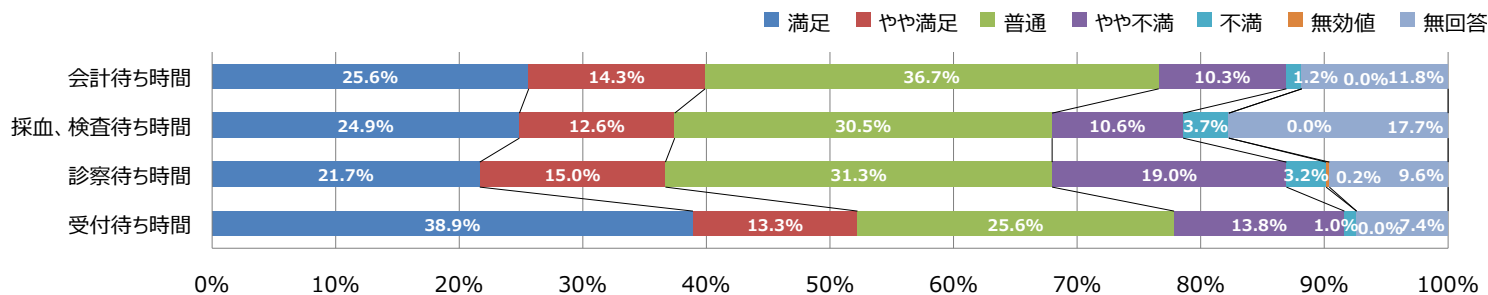


## 4.その他職員 全体満足度は高かったです。

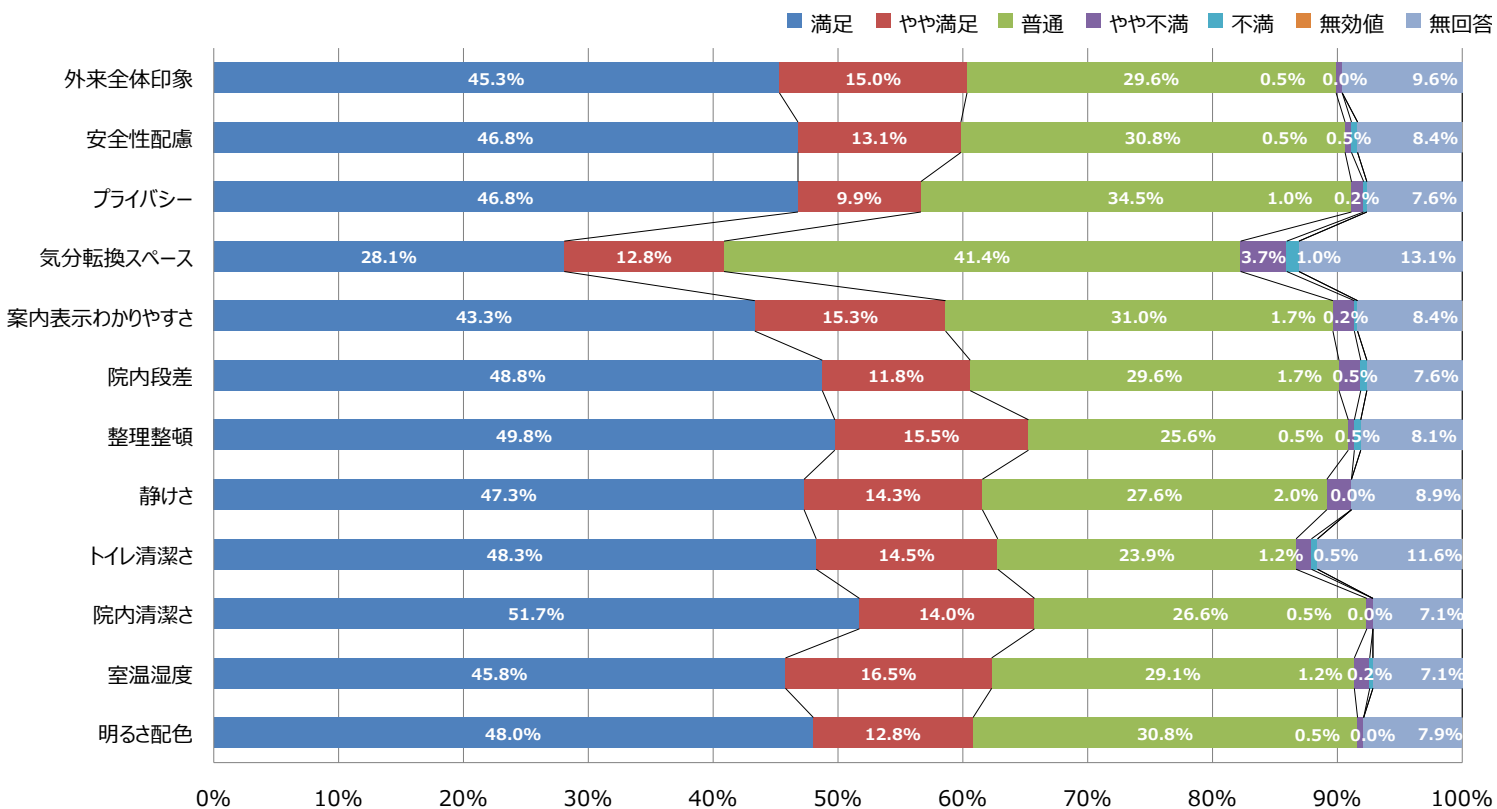


### 5.待ち時間に対する評価

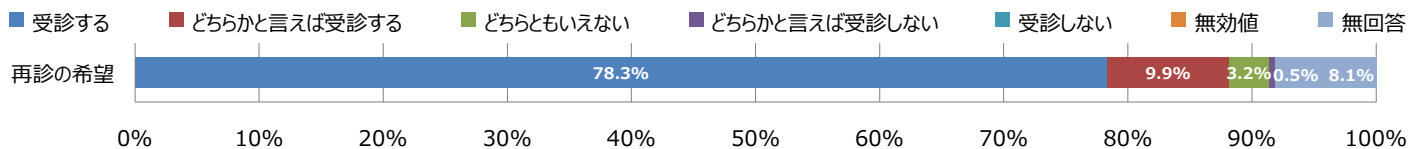
受付待ち時間の満足度以外は満足・やや満足を合わせても50%以下でした。受付待ち時間は患者様の動線を見直したため、満足度が向上しました。会計待ち時間はクレジットカードを導入したことにより来年度満足度が向上する可能性があります。



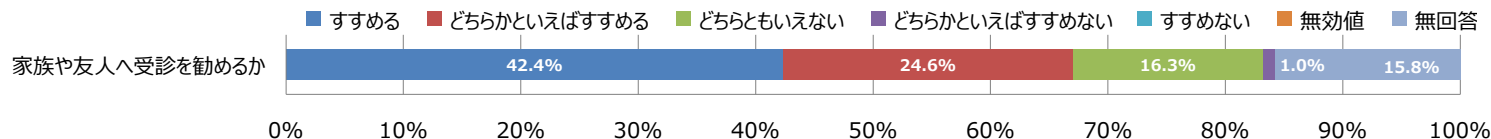
### 6.外来の環境と設備に対する評価→気分転換スペースの満足度が満足・やや満足を合わせても41%でした。



### 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

- 立体駐車場から診療所への通路(アスファルト)がデコボコで段差もあるため車椅子での受診がとても大変。
- 正面玄関の車寄せスロープがきつく年配者には辛いです。
- 診察後の会計までの待ち時間が長い。
- 採血は上手ですが話しかけても返答が無かったです。
- 職員皆さんの対応はとてもいいので電話したり受診することがストレスに感じません。

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。