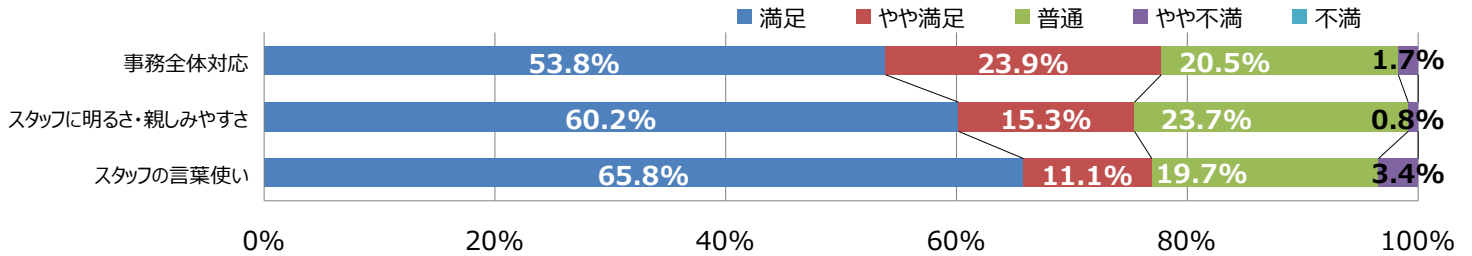


2023年度 甲府共立診療所 外来患者満足度調査結果

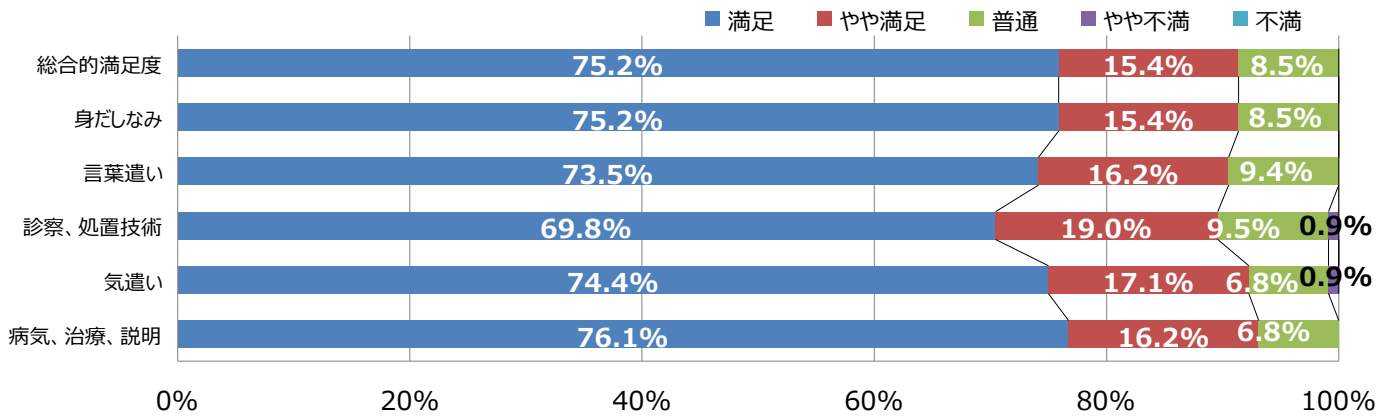
アンケート実施期間2023年10月2日～10月31日 外来のアンケート 回答数120件 (前回473件 前回比25.4%)
 回答者属性と外来患者の年齢構成等

回答者年代 (上位4位)	60代 28%、70代 21%、50代 16%、10代未満 13%、50代 14%、40代 6%、 90代 5%、80代 5%、20代 3%、10代 3%、30代 2%	
予約の有無 はい89% いいえ11%	受診科	内科55%、整形外科10%、小児科8%、リハビリ7%、眼科6%、 心臓血管外科5%、泌尿器科2%、健康診断2%、神経内科1%、 血液内科1%、小児リハ1%、耳鼻咽喉科1%、皮膚科1%、精神科1%
受診理由 (複数回答)	慣れ親しんでいるから15%、医師が良いから15%、医療スタッフが良いから15%、検査ができるから14%、総合病院だから13%、 近所だから9%、入院できるから6%、共立だから5%、お金の相談しやすいから4%、会社の健診2%、他3%	

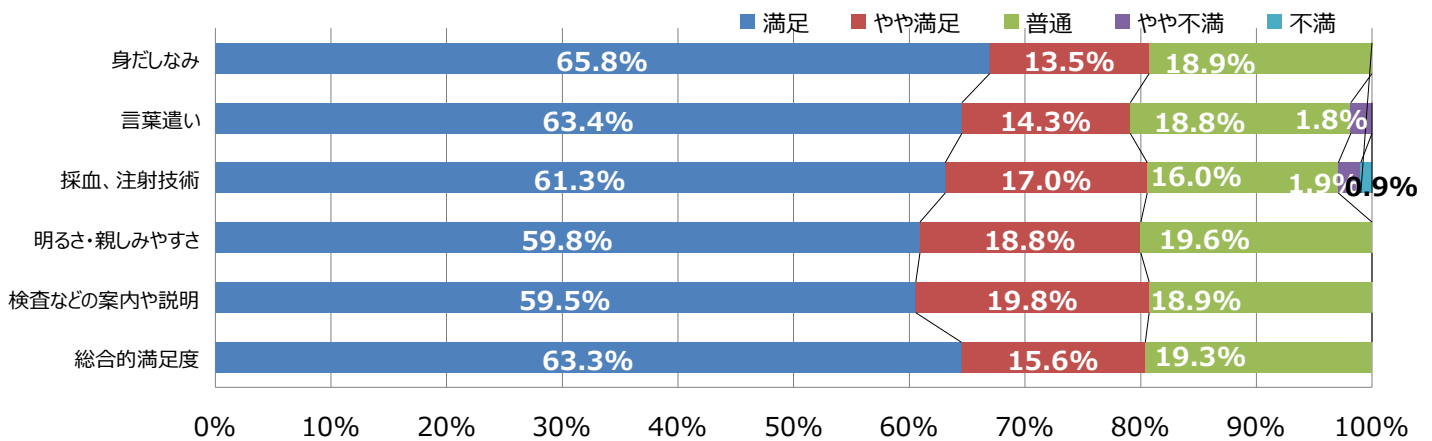
1.事務接遇→医師、看護師と比較すると満足度が低下します。満足度が80%を越える項目がないので接遇の見直しが必要です。



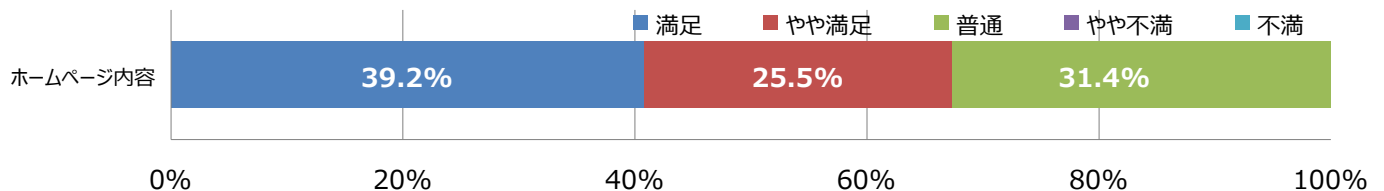
2.医師の接遇→全体的に満足度は高いです。診察処置技術、気遣いにわずかですが不満を感じる方がいるようです。



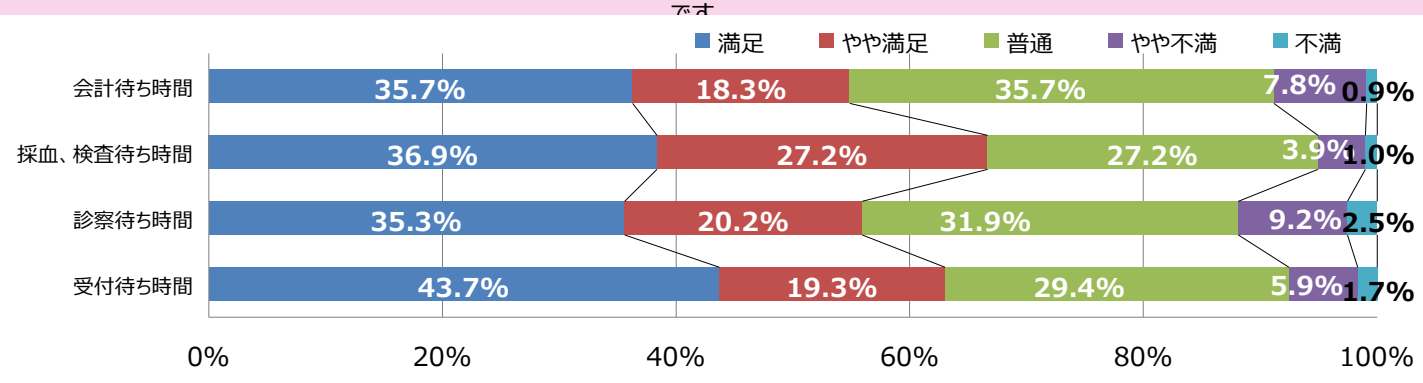
3.看護師の接遇→全体的に満足度は高いです。言葉遣い、採血・注射技術に不満を感じる方がいるようです。



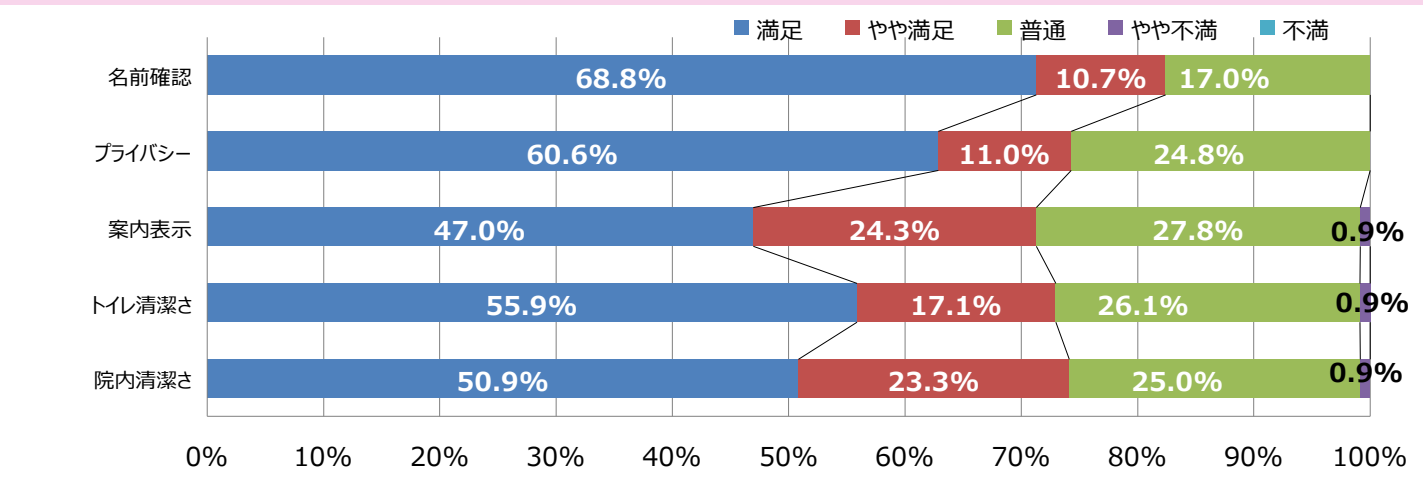
4.ホームページ→特に不満は無いようですが見たことがないと答えた方が57%いたので視認率を上げる対策も必要です。



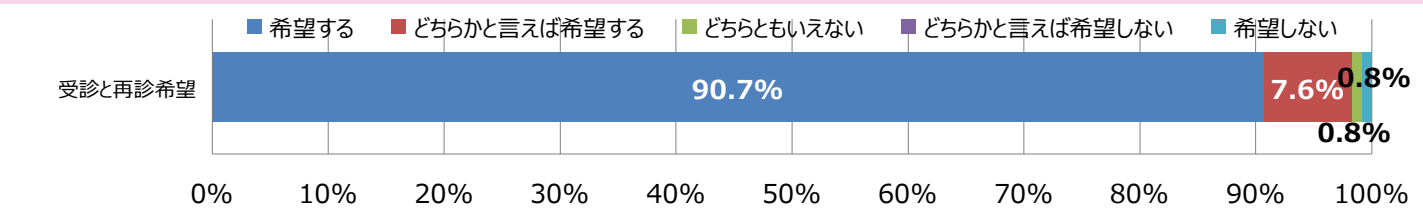
5.待ち時間に対する評価→待ち時間の評価はほかの貴院と比較し満足度が下がりより9割に会計、診察待ちに不満を感じる方が多いよ



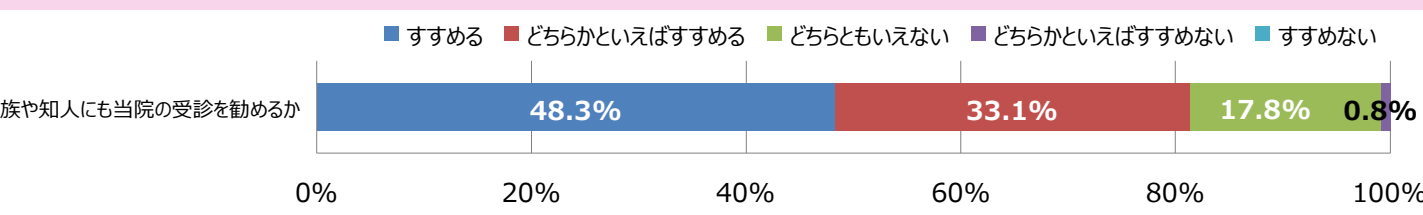
6.外来の環境と設備に対する評価→名前確認やプライバシーに関しては不満はありませんでしたが、施設面では不満を感じる方がいます。



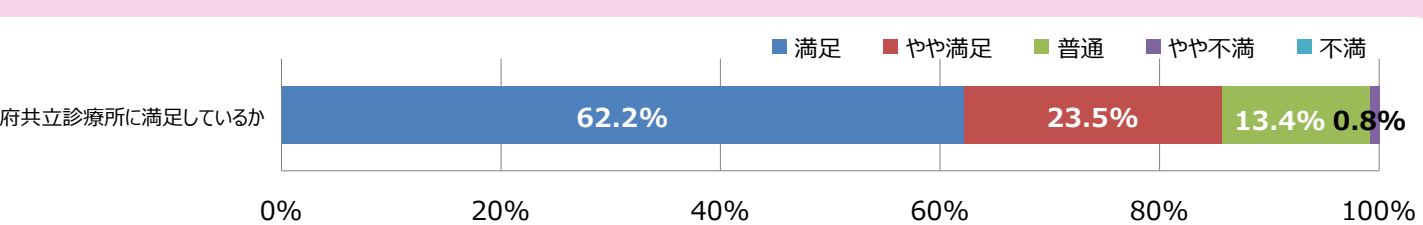
7.再診の希望→再診の希望は高いですが受診しないと回答している方も1名います。数は少ないですが対策が必要です。



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。



9.甲府共立診療所に満足しているか→満足度は高かったですですが普通～やや不満と回答した方の満足度を上げる必要があります。



アンケートに記載を頂いたコメント

- 待合室の椅子をやわらかいものに変えて欲しい。いつも親切にしてくださいありがとうございます。
- 組織として人を大切に扱うことや、社会貢献の姿勢がうかがえます。そういった姿勢に感謝と敬意を表します。
- 採血後 荷物を持ち上げたら多めに出血してしまっても 看護師さんは何も対応してくれませんでした。待ち時間が多くなるとかしてほしい。
- 友の会の勧誘が煩わしかった。掲示物が多い。時間前に外で待つのをどうかしてほしい。検査の女性で、高圧的な人がいる。
- 本人希望でない転院の場合の紹介状費用を無料にするべきではないか。アンケートに協力した人に結果のフィードバックがほしい。 他

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。