

# 高の原中央病院 患者様アンケート調査結果（平成26年6月実施）

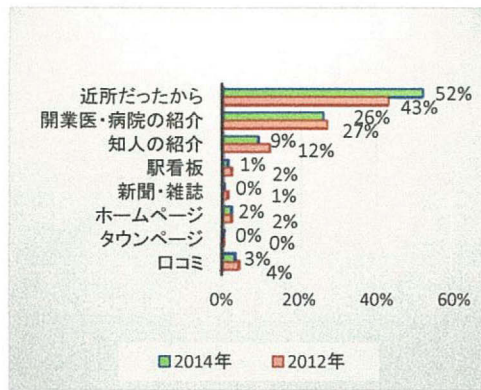
高の原中央病院では皆様方のご意見をお伺いし、より一層の診療やサービスの改善に役立てるため、平成26年6月に患者様アンケート調査を実施致しました。その結果をまとめましたので御報告させていただきます。

	配布数	回収数	回収率
外来	400	398	99.5%
入院	210	206	98.1%

平成26年6月23日～24日に外来を受診の患者様  
平成26年6月23日～7月18日に入院中の患者様

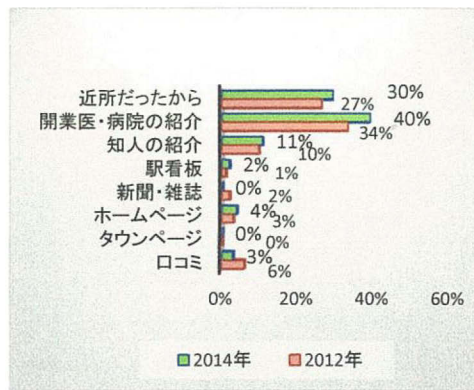
【外来 2014年度の当院を知ったきっかけ】

	2014年	2012年
近所だったから	52%	43%
開業医・病院の紹介	26%	27%
知人の紹介	9%	12%
駅看板	1%	2%
新聞・雑誌	0%	1%
ホームページ	2%	2%
タウンページ	0%	0%
口コミ	3%	4%



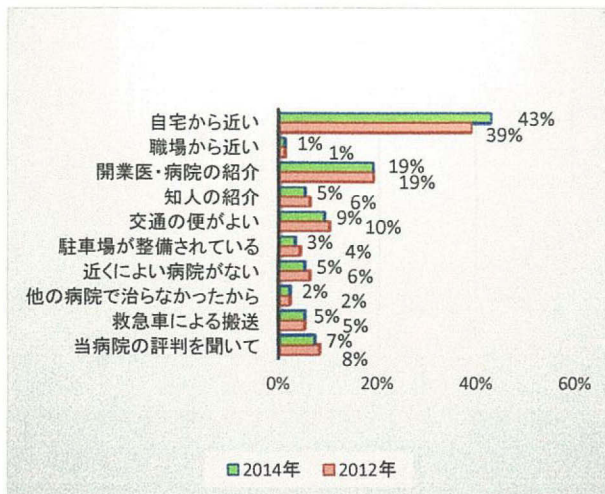
【入院 2014年度の当院を知ったきっかけ】

	2014年	2012年
近所だったから	30%	27%
開業医・病院の紹介	40%	34%
知人の紹介	11%	10%
駅看板	2%	1%
新聞・雑誌	0%	2%
ホームページ	4%	3%
タウンページ	0%	0%
口コミ	3%	6%



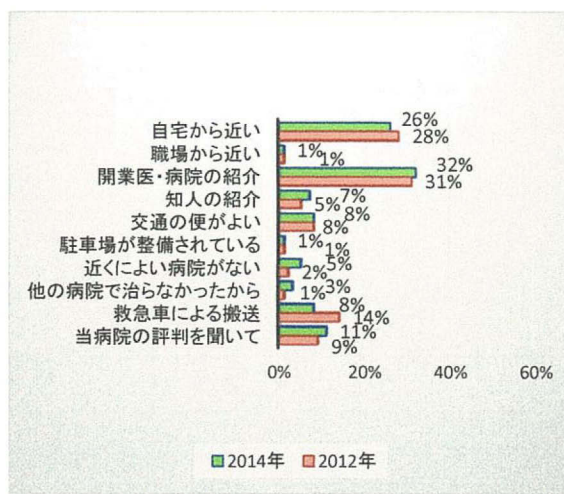
【外来 2014年度の当院を選んだ理由】

	2014年	2012年
自宅から近い	43%	39%
職場から近い	1%	1%
開業医・病院の紹介	19%	19%
知人の紹介	5%	6%
交通の便がよい	9%	10%
駐車場が整備されている	3%	4%
近くにより病院がない	5%	6%
他の病院で治らなかったから	2%	2%
救急車による搬送	5%	5%
当病院の評判を聞いて	7%	8%



【入院 2014年度の当院を選んだ理由】

	2014年	2012年
自宅から近い	26%	28%
職場から近い	1%	1%
開業医・病院の紹介	32%	31%
知人の紹介	7%	5%
交通の便がよい	8%	8%
駐車場が整備されている	1%	1%
近くにより病院がない	5%	2%
他の病院で治らなかったから	3%	1%
救急車による搬送	8%	14%
当病院の評判を聞いて	11%	9%

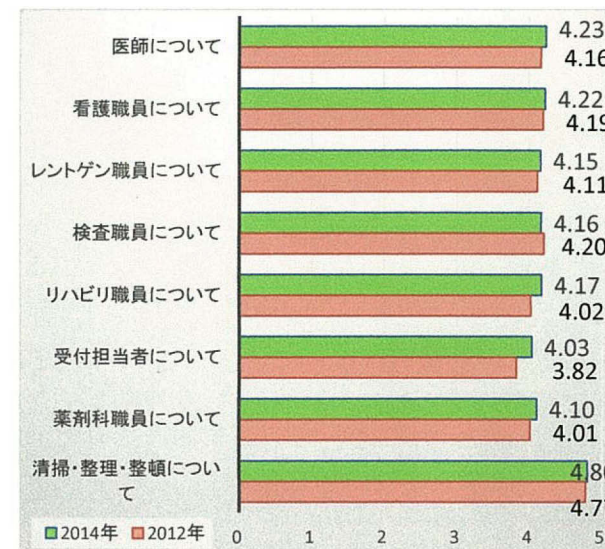


【調査方法】 高の原中央病院の医師、看護職員、検査・リハビリ・受付担当者、薬剤科職員について、また清掃・整理・整頓状況について、患者様の満足度を5段階で評価していただきました。

【集計方法】 結果は質問ごとの回答内容で「満足」=5点、「やや満足」=4点、「ふつう」=3点、「やや不満足」=2点、「満足でない」=0点として換算し、平均点を2012年度と比較しました。

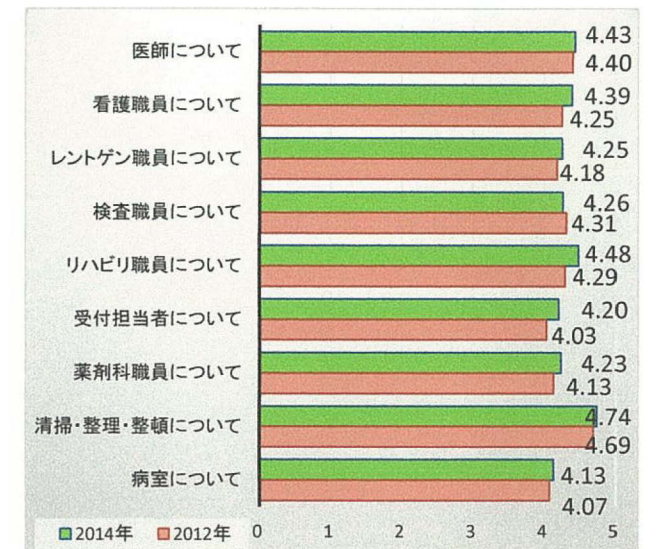
【外来 2014年度の満足度】

	2014年	2012年	増減
医師について	4.23	4.16	0.07
看護職員について	4.22	4.19	0.03
レントゲン職員について	4.15	4.11	0.04
検査職員について	4.16	4.20	-0.04
リハビリ職員について	4.17	4.02	0.15
受付担当者について	4.03	3.82	0.21
薬剤科職員について	4.10	4.01	0.09
清掃・整理・整頓について	4.80	4.77	0.03



【入院 2014年度の満足度】

	2014年	2012年	増減
医師について	4.43	4.40	0.03
看護職員について	4.39	4.25	0.14
レントゲン職員について	4.25	4.18	0.07
検査職員について	4.26	4.31	-0.05
リハビリ職員について	4.48	4.29	0.19
受付担当者について	4.20	4.03	0.17
薬剤科職員について	4.23	4.13	0.10
清掃・整理・整頓について	4.74	4.69	0.05
病室について	4.13	4.07	0.06



## 【結果】

- ① 当院を知ったきっかけは外来、入院ともに前回の調査と同様、「近所だったから」「開業医・病院の紹介」が上位でした。その中でも今回の調査では入院において、「開業医・病院の紹介」が増加しました。
- ② 当院を選んだ理由についても数字には若干の変化はあるものの、「交通の便が良い」、「当院の評判を聞いて」が昨年と同順で上位でした。
- ③ 2012年の結果を踏まえて、一層の接遇向上を図るべく、接遇研修に力を入れました。その効果もあって、外来、入院ともに満足度は向上しており、中でも受付担当者やリハビリ職員は前回より大きく増加しました。その一方で、検査職員は微減となっており、今後の改善課題とします。

今回のアンケート調査結果を踏まえ、明らかになった問題点やご意見につきましては十分に検討し、改善すべきものは病院全体で取り組みサービスの向上に努めてまいります。

また、患者様のご意見をお伺いするアンケート調査は、定期的実施をしていきたいと考えております。最後にご協力いただきました患者様に厚く御礼申し上げます。