

高の原中央病院 患者様アンケート調査結果（平成17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17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、一部ご報告させていただきます。

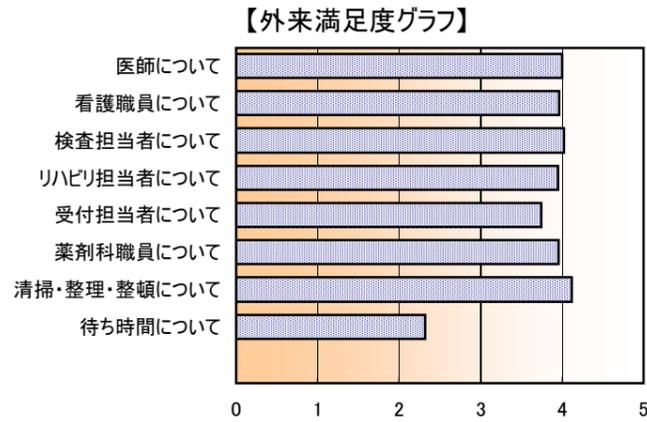
	配布数	回収数	回収率
外来	522	485	93%
入院	256	245	96%

入院：平成17年6月に入院中の患者様
 外来：平成17年6月1～4日に外来を受診された患者様

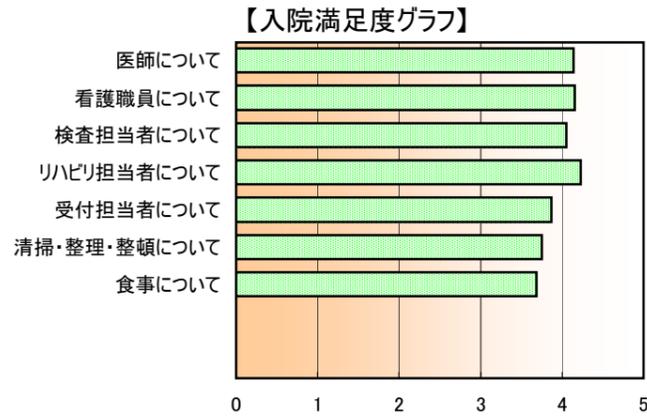
■満足度調査結果

- 【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・整頓状況及び待ち時間について患者様がどの程度満足しておられるかを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算出しました。
- 【結果】①外来と入院の満足度を比較すると、職員に対する満足度は入院患者様の方が高く、特にリハビリ担当者や看護師においては入院患者様の満足度がより高くなっている。
 ③外来では待ち時間、入院では食事と清掃・整理・整頓の満足度が低く検討を要する。

【 外 来 】	(点)
医師について	4.00
看護職員について	3.96
検査担当者について	4.03
リハビリ担当者について	3.95
受付担当者について	3.75
薬剤科職員について	3.95
清掃・整理・整頓について	4.12
待ち時間について	2.32



【 入 院 】	(点)
医師について	4.14
看護職員について	4.16
検査担当者について	4.06
リハビリ担当者について	4.23
受付担当者について	3.87
清掃・整理・整頓について	3.75
食事について	3.69



■重要度調査結果

- 【調査方法】患者様が病院で診療を受けられる際に、22の項目について、どの程度重要であるかを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「たいへん重要」＝5点、「やや重要」＝4点、「ふつう」＝3点、「あまり重要でない」＝2点、「まったく重要でない」＝0点として換算し平均点を算出しました。また入院と外来で重要度の高いものから並べ替えを行いました。
- 【結果】①上位8項目では順位に変動は見られず、入院・外来ともに共通して重要度が高いといえる。
 ②順位に変動がみられた項目は「はじめにおおよその見通しを示す」と「十分な心配り」であり、この二つは入院患者様がより重要だと認識されているとわかる。
 ③点数で比較した場合に変化が見られたのは「会計や手続きにミスがない」であり、入院における事務処理の重要性が高いことがわかる。

【 外 来 】	(点)
医師、看護師、職員に信頼感がある	4.30
信頼して診療が受けられる	4.30
診療内容の説明をしてくれる	4.28
医師、看護師、職員は質問に答えられる知識をもっている	4.25
医師、看護師、職員に安心感をもてる	4.24
迅速な対応をしてくれる	4.18
病院が清潔である	4.16
誠意を持って対応してくれる	4.20
患者様ひとりひとりを大切にしている	4.13
患者さまの要望にこたえられる体制が整っている	4.10
最新の医療設備がある	4.10
予約診療が受けられる	4.05
患者様に十分な心配りをしてくれる	4.02
会計や手続きにミスがない	4.04
利用しやすい診療時間である	3.94
お知らせや案内などの表示がわかりやすい	3.90
あなたが何を望んでいるかをわかってくれる	3.89
医師、看護師、職員は常に礼儀正しい	3.85
あなたの関心事をわかってくれる	3.90
医師、看護師、職員の身だしなみが整っている	3.80
はじめにおおよその見通しを示す	3.86
見通し通りに治療が終わる	3.72

【 入 院 】	(点)
医師、看護師、職員に信頼感がある	4.41
信頼して診療が受けられる	4.40
診療内容の説明をしてくれる	4.33
医師、看護師、職員は質問に答えられる知識をもっている	4.35
医師、看護師、職員に安心感をもてる	4.34
迅速な対応をしてくれる	4.30
病院が清潔である	4.27
誠意を持って対応してくれる	4.29
患者様に十分な心配りをしてくれる	4.15
最新の医療設備がある	4.14
患者様ひとりひとりを大切にしている	4.19
患者さまの要望にこたえられる体制が整っている	4.18
会計や手続きにミスがない	4.21
はじめにおおよその見通しを示す	4.04
医師、看護師、職員は常に礼儀正しい	3.98
予約診療が受けられる	3.98
医師、看護師、職員の身だしなみが整っている	3.93
あなたの関心事をわかってくれる	3.94
利用しやすい診療時間である	4.00
あなたが何を望んでいるかをわかってくれる	3.91
お知らせや案内などの表示がわかりやすい	3.80
見通し通りに治療が終わる	3.81

今回のアンケート調査結果をふまえ、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、改善すべきものにつきましては、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ためのアンケート調査につきましても、定期的な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さまに厚く御礼申し上げます。