

高の原中央病院 患者様アンケート調査結果（2009年11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21年11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	420	404	96%
入院	200	156	78%

入院：2009年11月18日に入院中の患者様  
 外来：2009年11月18～19日に外来を受診された患者様

■満足度調査結果

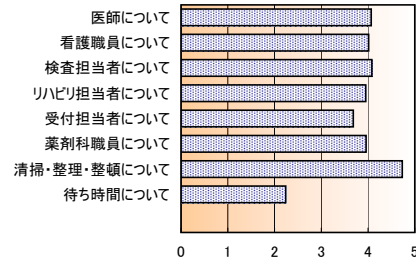
【調査方法】 高の原中央病院の医師、看護職員、検査・リハビリ・受付担当者、薬剤科職員について、また清掃・整理・整頓状況及び待ち時間について患者様がどの程度満足しておられるかを5段階で評価していただきました。

【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2005年度と比較しました。

【結果】 ①バラツキはあるものの、各部門への評価は総じて05年比改善傾向にある。  
 ②特に「整理・整頓」については、増改築効果もあり05年比大幅に満足度が増加している。  
 ③外来の受付・待ち時間についての満足度が低く、検討を要する。

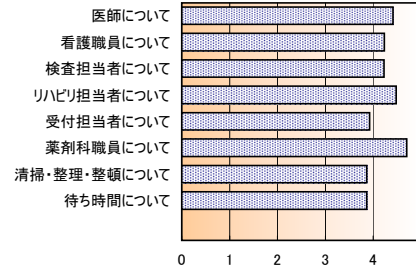
【 外 来 】	2009年	2005年	増減
医師について	4.07	4.00	0.07
看護職員について	4.02	3.96	0.05
検査担当者について	4.08	4.03	0.06
リハビリ担当者について	3.96	3.95	0.01
受付担当者について	3.69	3.75	-0.06
薬剤科職員について	3.96	3.95	0.01
清掃・整理・整頓について	4.73	4.12	0.61
待ち時間について	2.24	2.32	-0.08

【外来 2009年度の満足度】



【 入 院 】	2009年	2005年	増減
医師について	4.41	4.14	0.27
看護職員について	4.23	4.16	0.08
検査担当者について	4.22	4.06	0.17
リハビリ担当者について	4.48	4.23	0.25
受付担当者について	3.92	3.87	0.05
清掃・整理・整頓について	4.70	3.75	0.95
食事について	3.86	3.69	0.18
病室について	3.86	3.44	0.42

【入院 2009年度の満足度】



■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、特に重要だと感じられる項目を3つ選んでいただきました。

【集計方法】 結果は質問ごとの回答内容で「もっとも重要」＝3点、「やや重要」＝2点、「ふつう」＝1点、として計算し、2005年度の結果と比較を行いました。

【結果】 ○外来・入院とも05年の結果と大きな変化はなく、信頼感・安心感、迅速な対応や専門的な知識が重要視されている。

【外 来】 上位10項目	2009年
信頼感がある	18.4%
質問に答えられる知識	14.0%
信頼して診療が受けられる	8.8%
安心感をもてる	8.6%
迅速な対応をしてくれる	8.3%
診療内容の説明	7.8%
要望にこたえられる体制	5.5%
最新の医療設備がある	5.2%
患者様ひとりひとりを大切にしている	3.9%
誠意を持って対応してくれる	3.7%

【外 来】 上位10項目	2005年
信頼感がある	22.2%
質問に答えられる知識	14.5%
信頼して診療が受けられる	10.4%
安心感をもてる	9.4%
迅速な対応をしてくれる	7.2%
診療内容の説明	6.3%
最新の医療設備がある	4.7%
要望にこたえられる体制	4.4%
予約診療が受けられる	3.5%
誠意を持って対応してくれる	2.5%

【入 院】 上位10項目	2009年
信頼感がある	23.0%
安心感をもてる	14.7%
信頼して診療が受けられる	12.8%
迅速な対応をしてくれる	7.9%
診療内容の説明	6.8%
質問に答えられる知識	6.3%
誠意を持って対応してくれる	4.9%
要望にこたえられる体制	4.3%
最新の医療設備がある	4.1%
患者様に十分な心配りをしてくれる	3.6%

【入 院】 上位10項目	2005年
信頼感がある	22.0%
信頼して診療が受けられる	12.6%
質問に答えられる知識	12.0%
安心感をもてる	10.5%
迅速な対応をしてくれる	10.0%
診療内容の説明	7.0%
病院が清潔である	3.7%
要望にこたえられる体制	3.6%
最新の医療設備がある	3.1%
はじめにおおよその見通しを示す	2.6%

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、定期的の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。