

高の原中央病院 患者様アンケート調査結果（平成23年12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23年12月に患者様アンケート調査を実施致しました。結果をまとめましたので、その中から一部をご報告させていただきます。

	配布数	回収数	回収率
外来	438	423	97%
入院	149	137	92%

入院：平成23年12月14日～18日に入院中の患者様

外来：平成23年12月14日～15日に外来を受診された患者様

■満足度調査結果

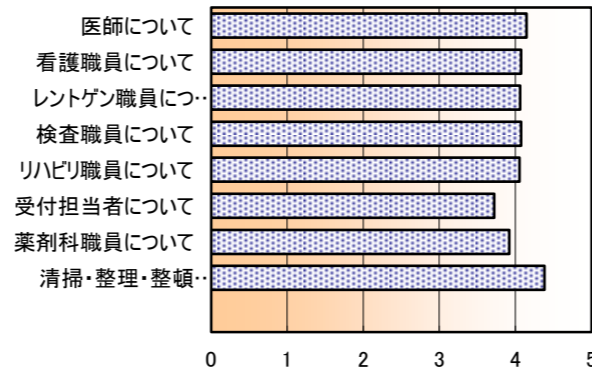
【調査方法】 高の原中央病院の医師、看護職員、レントゲン、検査、リハビリ、受付担当者、薬剤科職員に対して、また清掃・整理・整頓状況及び病室について患者様がどの程度満足しておられるかを5段階で評価していただきました。

【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点として計算し、平均点を平成21年度と比較しました。

- 【評価】
- ①外来に係わる職員に対する評価では、各部門ともほぼ満足度が上がっています。今後、より一層高い評価が頂けるように努めます。
 - ②入院に係わる職員に対しては、多くの部門で評価が僅かに下がっています。接遇研修の強化などで、今後の改善に取り組みます。
 - ③「清掃・整理・整頓」については、外来、入院とも評価が少し下がっています。院内巡視の活性化を図り、職員一人ひとりが院内美化への気配りに努めます。また、清掃委託先とも一層の協働を推進します。

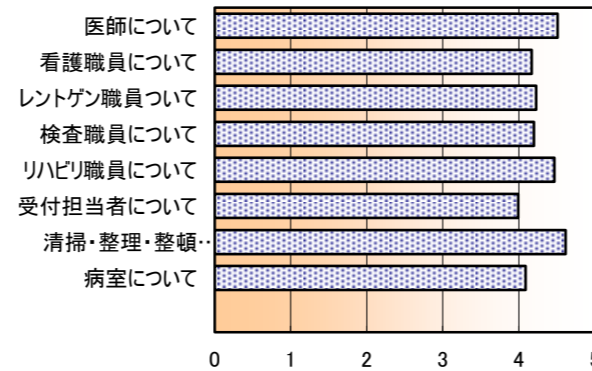
【 外 来 】	平成23年度	平成21年度
医師について	4.15	4.07
看護職員について	4.08	4.02
レントゲン職員について	4.06	-
検査職員について	4.07	4.08
リハビリ職員について	4.05	3.96
受付担当者について	3.72	3.69
薬剤科職員について	3.92	3.91
清掃・整理・整頓について	4.38	4.73

【外来 平成23年度の満足度】



【入院 平成23年度の満足度】

【 入 院 】	平成23年度	平成21年度
医師について	4.51	4.41
看護職員について	4.17	4.23
レントゲン職員について	4.23	-
検査職員について	4.20	4.22
リハビリ職員について	4.47	4.48
受付担当者について	3.99	3.92
清掃・整理・整頓について	4.62	4.70
病室について	4.09	3.86



■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、特に大切な要因だと感じられることを11の項目の中から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、平成21年度と比較しました。

- 【結果】
- ①外来・入院に共通して「職員への信頼感」は、最も大切な項目です。
 - ②「迅速な対応」や「十分な説明や心配り」については、平成21年度と比べて順位が高位に変動しており、重要度が高くなってきています。

順位	【外 来】（上位10項目）	平成23年度	平成21年度
1	医師、看護師、職員に信頼感がある	28.6%	27.2%
2	迅速な対応をしてくれる	14.6%	12.3%
3	医師、看護師、職員は質問に答えられる十分な知識がある	12.9%	20.7%
4	診療内容を分かりやすく説明してくれる	12.9%	11.4%
5	患者さまの要望にこたえられる体制が整っている	9.1%	8.1%
6	十分な説明や心配りをしてくれる	7.1%	3.9%
7	最新の医療設備がある	5.8%	7.6%
8	予約診療が受けられる	3.8%	4.0%
9	病院が清潔である	2.6%	2.7%
10	会計や手続きにミスがない	1.7%	1.7%

順位	【入 院】（上位10項目）	平成23年度	平成21年度
1	医師、看護師、職員に信頼感がある	30.1%	38.3%
2	迅速な対応をしてくれる	18.1%	13.1%
3	診療内容を分かりやすく説明してくれる	12.0%	11.3%
4	医師、看護師、職員は質問に答えられる十分な知識がある	10.2%	10.5%
5	十分な説明や心配りをしてくれる	7.9%	5.9%
6	患者さまの要望にこたえられる体制が整っている	7.3%	7.2%
7	最新の医療設備がある	6.8%	6.8%
8	病院が清潔である	4.0%	3.5%
9	予約診療が受けられる	2.0%	2.9%
10	会計や手続きにミスがない	1.4%	0.6%

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、より一層医療サービスの充実、質向上に病院全体で努めます。

また、このようなアンケート調査は、患者様のご意見をお伺いするための貴重な機会であると考えておりますので、定期的な実施を予定しております。満足度の高い医療サービス提供のため、今後も皆様のご協力をお願い致します。

最後に、今回ご協力いただきました患者様に厚く御礼申し上げます。