

高の原中央病院 患者様アンケート調査結果（平成27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27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報告させていただきます。

	配布数	回収数	回収率
外来	350	346	98.9%
入院	150	143	95.3%

平成27年11月5日～6日に外来を受診及び平成27年11月に入院中の患者様

■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」＝1点として換算し、平均点を平成26年度と比較しました。
- 【結果】
- ① 当院を知ったきっかけは外来、入院ともに「近所だったから」「開業医・病院の紹介」が上位でした。
 - ② 「交通の便がよい」「自宅から近い」「開業医・病院の紹介」などの理由で当院を選ばれる患者さまが多く、今回の調査では、入院において「救急車による搬送」が増加しています。
 - ③ 今年度は、前年度よりさらに接遇研修を充実させ、全職員での接遇向上にむけた取り組みを企画、実施いたしました。外来、入院ともに満足度は向上しており、今後も継続して病院全体で取り組んでいきたいと考えております。その一方で「清掃・整理・整頓」「病室」については満足度が微減となっており、全職員が意識を持って従事するとともに清掃業者と連携をとり、安心して快適な入院生活を過ごしていただけるよう努めてまいります。

【外来 平成27年度の性別】

	平成27年	平成26年
男性	43.3%	36.2%
女性	56.7%	63.8%

【入院 平成27年度の性別】

	平成27年	平成26年
男性	41.7%	35.7%
女性	58.3%	64.3%

【外来 平成27年度の年代別】

	平成27年	平成26年
10代	1%	1%
20代	3%	5%
30代	4%	6%
40代	9%	9%
50代	12%	17%
60代	30%	25%
70代	27%	26%
80代	13%	11%
90代	0%	1%

【入院 平成27年度の年代別】

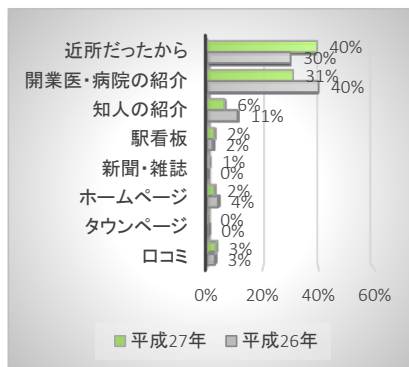
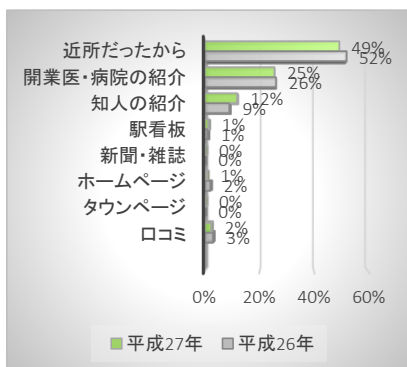
	平成27年	平成26年
10代	0%	0%
20代	2%	1%
30代	6%	9%
40代	9%	18%
50代	11%	10%
60代	28%	16%
70代	27%	27%
80代	14%	17%
90代	3%	1%

【外来 平成27年度の当院を知ったきっかけ】

	平成27年	平成26年
近所だったから	49%	52%
開業医・病院の紹介	25%	26%
知人の紹介	12%	9%
駅看板	1%	1%
新聞・雑誌	0%	0%
ホームページ	1%	2%
タウンページ	0%	0%
口コミ	2%	3%

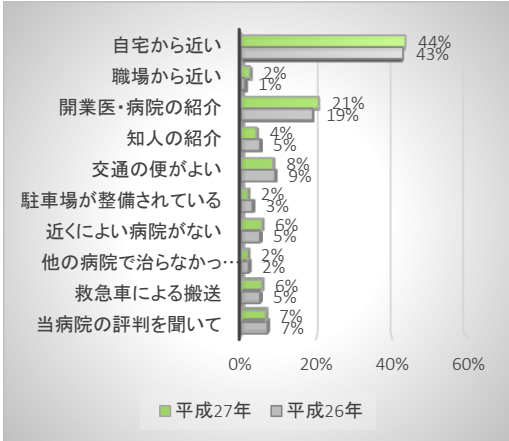
【入院 平成27年度の当院を知ったきっかけ】

	平成27年	平成26年
近所だったから	40%	30%
開業医・病院の紹介	31%	40%
知人の紹介	6%	11%
駅看板	2%	2%
新聞・雑誌	1%	0%
ホームページ	2%	4%
タウンページ	0%	0%
口コミ	3%	3%



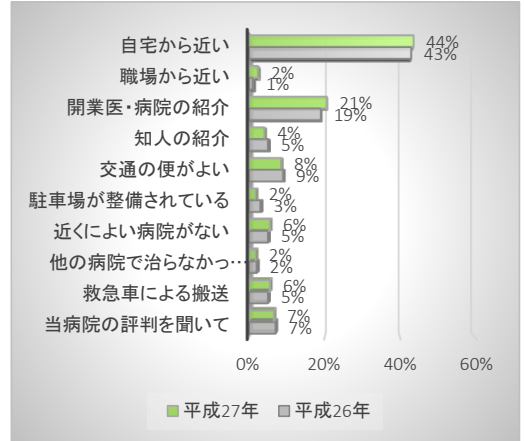
【外来 平成27年度の当院を選んだ理由】

	平成27年	平成26年
自宅から近い	44%	43%
職場から近い	2%	1%
開業医・病院の紹介	21%	19%
知人の紹介	4%	5%
交通の便がよい	8%	9%
駐車場が整備されている	2%	3%
近くにより病院がない	6%	5%
他の病院で治らなかったから	2%	2%
救急車による搬送	6%	5%
当病院の評判を聞いて	7%	7%
	100%	99%



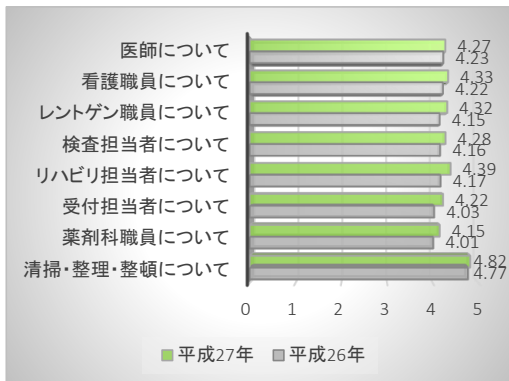
【入院 平成27年度の当院を選んだ理由】

	平成27年	平成26年
自宅から近い	35%	26%
職場から近い	0%	1%
開業医・病院の紹介	23%	32%
知人の紹介	2%	7%
交通の便がよい	7%	8%
駐車場が整備されている	0%	1%
近くにより病院がない	3%	5%
他の病院で治らなかったから	2%	3%
救急車による搬送	16%	8%
当病院の評判を聞いて	10%	11%
	100%	100%



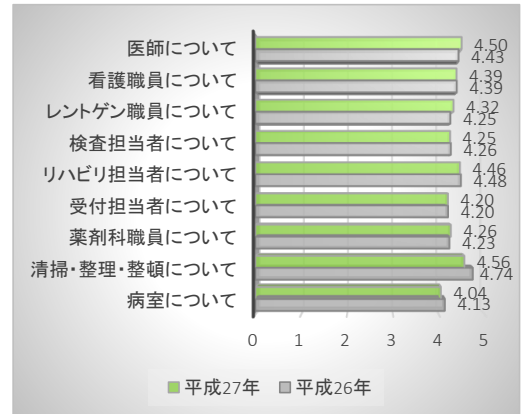
【外来 平成27年度の満足度】

	平成27年	平成26年	増減
医師について	4.27	4.23	0.04
看護職員について	4.33	4.22	0.11
レントゲン職員について	4.32	4.15	0.17
検査担当者について	4.28	4.16	0.12
リハビリ担当者について	4.39	4.17	0.22
受付担当者について	4.22	4.03	0.19
薬剤科職員について	4.15	4.01	0.14
清掃・整理・整頓について	4.82	4.77	0.05



【入院 平成27年度の満足度】

	平成27年	平成26年	増減
医師について	4.50	4.43	0.07
看護職員について	4.39	4.39	0.00
レントゲン職員について	4.32	4.25	0.07
検査担当者について	4.25	4.26	-0.01
リハビリ担当者について	4.46	4.48	-0.02
受付担当者について	4.20	4.20	0.00
薬剤科職員について	4.26	4.23	0.03
清掃・整理・整頓について	4.56	4.74	-0.18
病室について	4.04	4.13	-0.09



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。