

《満足度の高い病院を目指して》

## 患者満足度調査結果報告

### 1 はじめに

当院では、利用される皆様が病院に対して、どのようなサービスを望まれ、どのように感じているのか御意見をいただくことは、病院を運営する上でとても大切だと考えています。

そこで、絶えず変化する医療ニーズを把握するため、「厚木市立病院患者満足度調査」を実施しました。

調査は、施設などのハード面から職員の態度などのソフト面に至るまで、幅広く質問項目を設けご回答をいただきました。全体としては、ある程度高い評価を引き続きいただいているものの、前回調査と比較いたしますとわずかではありますが全体的に評価が下がっているものと受け止めています。

この結果を真摯に受け止め、今後とも皆様からの貴重なご意見を参考に、患者様にとってより身近で利用しやすい病院を目指して改善を図るとともに、高く評価いただいた点に対してもこれに満足することなく、より満足度の高い病院となるべく努力していきたいと考えております。

### 2 実施の状況

#### (1) 調査日及び対象者

外 来 平成20年8月4日(月)に受診された患者の皆様  
入 院 平成20年8月5日(火)に入院中の患者の皆様

#### (2) 回収結果

区分	患者数	配布枚数	配布率	回収枚数	回収率
外 来	491人	324枚	66.0%	222枚	68.5%
入 院	261人	156枚	59.8%	116枚	74.4%
合 計	752人	480枚	63.8%	338枚	70.4%

### 3 調査結果

別添のとおり