

特定医療法人 つくばセントラル病院 御中

P S S 患者満足度調査

〈外来患者さんによる院内サービスの評価〉

報告書

平成21年4月

メディセオ・パルタックグループ
株式会社潮田クラヤ三星堂

PSS 患者満足度調査報告書

〈外来患者さんによる院内サービスの評価〉

目 次

調査の概要

	page
《本調査の概要》 -----	1
《まとめ》 -----	2

調査結果の詳細

I. 患者さんの属性について

1. 性別および年齢 -----	8
2. 居住地 -----	10
3. 通院時間 -----	11
4. 交通手段 -----	12
5. 利用しはじめた時期 -----	13
6. 貴院を選んだ理由(複数回答) -----	14

II. 調査結果

1. 施設や設備について

① 待合室 -----	15
② 院内の空調 -----	16
③ トイレ -----	17
④ 公衆電話 -----	18
⑤ 駐車場 -----	19
⑥ 売店やレストラン -----	20
⑦ 院内の見取り図・案内板 -----	21
⑧ 院内施設や設備の総合評価 -----	22

2. 受付・会計窓口について

① 受付時の手続き -----	23
② 会計の領収書や明細の分かりやすさ -----	24
③ 職員の対応 -----	25
④ 会計のための待ち時間 -----	26
⑤ 会計のための待ち時間の長さ -----	27
⑥ 受付・会計窓口の総合評価 -----	28

3. 診察について	
① 受診科目(複数回答)	29
② 診察を受けるまでの待ち時間	30
③ 診察を受けるまでの待ち時間の長さ	31
④ 診察室の環境や雰囲気	32
⑤ 診察室で気になった点(複数回答)	33
⑥ 看護師の対応	34
⑦ 診察した医師について	35
⑧ 診察時に詳しく説明してほしい点(複数回答)	38
⑨ 診察に対する総合評価	39
4. 検査について	
① 検査のための待ち時間	40
② 検査のための待ち時間の長さ	41
③ 長いまたはやや長いと感じた検査項目	41
④ 超音波、内視鏡、CT・MRI検査の予約有無	42
⑤ 検査をした職員の説明や態度	42
5. 薬の受取りについて	
① 薬を受取った薬局	43
② 薬を受取るための待ち時間	44
③ 薬を受取るための待ち時間の長さ	45
④ 薬剤師の説明や態度	46
6. 医療相談室について	
① 医療相談室の利用状況	47
② 医療相談室の利用満足度	48
7. 予約診療について	
① 予約診療利用状況	49
② 予約診療の利用科目(複数回答)	50
③ 診療予約時間と実際の時間の差	51
8. 貴院への要望(複数回答)	52
9. 総合的な評価について	
① 利用して良かったと思うか	53
② 同じ病気にかかった場合再来すると思うか	54
③ 依頼された場合紹介すると思うか	55
10. 項目別前回データ(平均点)との比較	56
Ⅲ. 患者さんからのコメント	57
Ⅳ. 集計表	74
【ご参考資料】弊社累積データ	184