

## 《本調査の概要》

**調査目的** 提供されている院内サービスを、受け手である患者さんがどのように感じているかを客観的に把握し、貴院のサービスの向上を図るための参考資料としていただく目的で行いました。

**調査対象** 調査期間中に「特定医療法人つくばセントラル病院」を利用した全ての外来患者さん

**調査期間** 平成22年2月22日(月)～24日(水)

**調査方法** 院内で患者さんに質問票を配布し、自宅で記入していただき、第三者の調査機関宛に直接郵送していただきました。

**調査項目** 今回は、病院内で患者さんが受けるサービスとして、下記の項目について調査を行いました。

- 1) 施設や設備について (待合室の備品含む)
- 2) 受付・会計について
  
- 4) 検査について
- 5) 薬の受取りについて
- 6) 医療相談室について
- 7) 予約診療について
- 8) 貴院への要望
- 9) 総合的な評価について
- 10) 患者属性について (利用しはじめた時期、選択理由含む)

**配布・回収数** 調査票配布数 : 1000票  
有効回収票数 : 514票  
回収率 : 51.4%