

平成17年3月9日

平成16年度 患者満足度調査報告(概要版)

先端医療センター
病院長 西尾 利一

1. 調査の対象と方法

入院および外来患者にアンケートを配布し回収した。

調査期間は平成16年12月1日～平成17年1月31日である。

2. 回答者数

入院患者 130名、 外来患者 187名

3. 結果:入院と[外来]

(1)先端医療センターを選んだ理由<複数回答>

	入院	[外来]
医師からの紹介	90%	[81%]
先端医療を行っている	34%	[27%]
医療水準が高い	35%	[18%]
医療機器の充実	27%	[13%]
医療スタッフが優秀	25%	[5%]

(2)受診の際の情報源<複数回答>

医師	87%	[76%]
家族・知人	15%	[10%]
ホームページ・インターネット	14%	[12%]
マスコミ	8%	[20%]

(3)紹介元医療機関

中央市民病院	69%	[25%]
その他の病院	18%	[60%]
かかりつけ医	2%	[2%]
検診機関	2%	[9%]

(4)患者から見た医療者の評価[%]

	満足	やや満足	計
医師	81 [73]	14 [14]	95 [88]
看護師	81 [75]	14 [13]	94 [88]
薬剤師	75 [85]	18 [13]	93 [97]
放射線技師	84 [84]	14 [15]	99 [99]
検査技師	82 [84]	15 [13]	97 [98]
管理栄養士	61 [-]	33 [-]	94 [-]
事務職	68 [83]	23 [16]	91 [99]

(5)病院全体としての患者サービス

入院:満足 (80%) + やや満足 (19%) = 99%

外来:満足 (81%) + やや満足 (18%) = 99%

(6)当院に求める役割・機能<複数回答>

高度医療・特殊医療などの 専門医療の充実	73%	[60%]
市民への医療に関する情報提供	56%	[49%]
がん患者などへの緩和ケア	51%	[44%]
再生医療などの先端医療の充実	62%	[42%]

4. まとめ

- ・患者からの評価は非常に高い
- ・市民からの期待も大きい
- ・ハードとソフト面で一部改善すべき点あり