

平成20年度 患者満足度調査の結果について

国立成育医療センター

本調査は、サービスの質の向上を図るため、国立高度専門医療センター8施設と国立病院機構145施設を対象として、平成15年度より毎年実施しています。

多くの患者さまにご協力いただきましたアンケートの集計結果が出ましたので、ご報告いたします。

【調査期間・対象者】

外来 平成20年6月30日（月）・7月1日（火）の2日間に外来受診した方
入院 平成20年6月30日（月）～8月29日（水）の1ヶ月に退院した方

【集計方法】

アンケートの質問ごとに、回答内容で「たいへん良い」=5、「やや良い」=4、「普通」=3、「やや悪い」=2、「たいへん悪い」=1のあてはまる番号に○をつけていただいたものをそのまま点数にし、医療サービスを「コミュニケーション」、「職員能力」、「丁寧さ」、「反応の速さ」、「顧客理解」、「アクセス」、「プライバシー」、「信頼性」、「安全性」、「アメニティ」の10のクオリティに分類しました。

【結果の概要】

医療サービスのクオリティ別に点数を高い順にみると、外来では「プライバシー」4.57、「安全性」4.52となり、入院も同様に「プライバシー」4.81、「安全性」4.64となっています。

点数を平成19年度調査と比較すると、外来では10の医療サービス全てにおいて高くなり、入院はほぼ同じとなっています。

また、国立高度専門医療センター及び国立病院機構の各平均点と当センターの点数を比較すると外来、入院ともに全て平均点を上回っています。

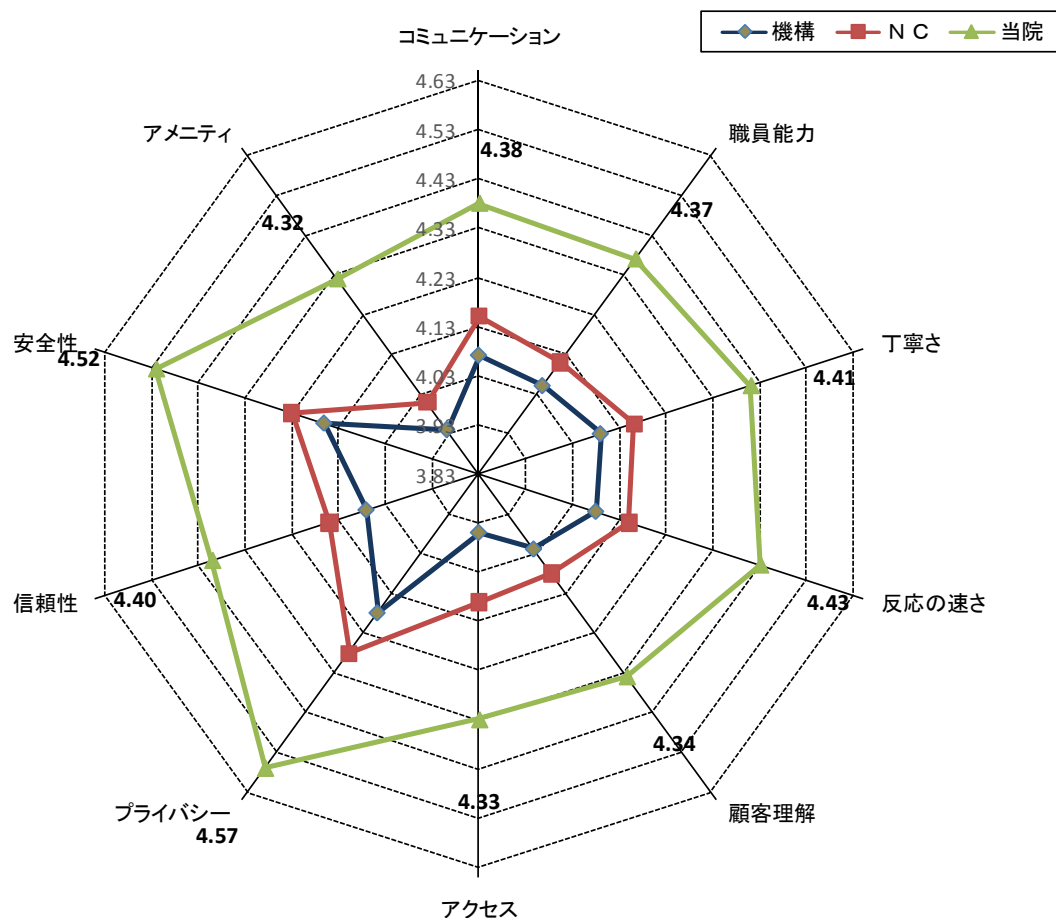
【まとめ】

皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに各部門と相談し、すぐに対処できるところは早急に改善を図り、問題点は関係部門と検討して参ります。

今後とも、患者さまから信頼され、満足していただけるよう、全力を尽くして参りたいと考えています。

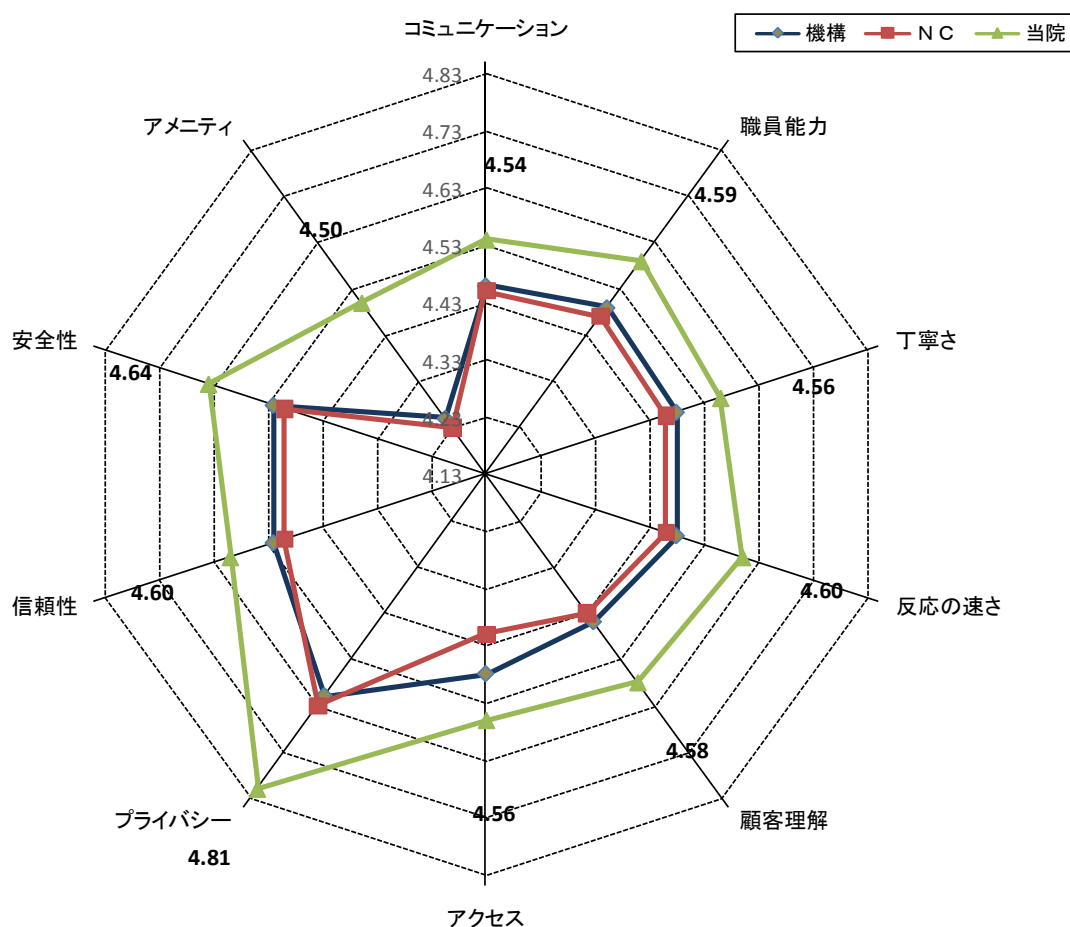
ご協力、ありがとうございました。

平成20年度 10の医療サービスクオリティ別平均点数（外来）



分析区分	20' 全平均点			20' 当院点数	19' 当院点数
	機構	NC			
1. コミュニケーション 消費者の言葉で正確に分かりやすく説明されていること	4.08 (9/152)	4.07	4.15 (1/8)	4.38	4.31
2. 職員能力 従業員は必要な技術と知識を身につけていること	4.06 (10/152)	4.05	4.11 (1/8)	4.37	4.30
3. 丁寧さ 従業員が親切で、思いやりがあり丁寧であること	4.10 (7/152)	4.09	4.16 (1/8)	4.41	4.35
4. 反応の速さ 従業員が顧客の要求や問題に迅速かつ創造的に対応していること	4.09 (5/152)	4.08	4.15 (1/8)	4.43	4.38
5. 顧客理解 従業員が顧客のニーズを理解するよう努力し注意をはらっていること	4.03 (9/152)	4.02	4.08 (1/8)	4.34	4.26
6. アクセス 待ち時間が少なく、立地的にも時間的にも利便性が大きいこと	3.96 (3/152)	3.95	4.09 (1/8)	4.33	4.27
7. プライバシー 企業と従業員を信頼できること	4.20 (2/152)	4.18	4.28 (1/8)	4.57	4.56
8. 信頼性 サービスに一貫性があり、正確に行われていること	4.08 (5/152)	4.07	4.15 (1/8)	4.40	4.34
9. 安全性 サービスが安全であること	4.17 (4/152)	4.16	4.23 (1/8)	4.52	4.49
10. アメニティ サービスのクオリティが正確な形として表現されていること	3.95 (3/152)	3.94	4.01 (1/8)	4.32	4.27

平成20年度 10の医療サービスクオリティ別平均点数（入院）



分析区分	20'全平均点		20'当院点数	19'当院点数
	機構	NC		
1. コミュニケーション 消費者の言葉で正確に分かりやすく説明されていること	4.46 (31/150)	4.45 (2/8)	4.54	4.56
2. 職員能力 従業員は必要な技術と知識を身につけていること	4.48 (24/150)	4.47 (2/8)	4.59	4.58
3. 丁寧さ 従業員が親切で、思いやりがあり丁寧であること	4.48 (29/150)	4.46 (2/8)	4.56	4.59
4. 反応の速さ 従業員が顧客の要求や問題に迅速かつ創造的に対応していること	4.48 (19/150)	4.46 (1/8)	4.60	4.61
5. 顧客理解 従業員が顧客のニーズを理解するよう努力し注意をはらっていること	4.45 (17/150)	4.43 (1/8)	4.58	4.57
6. アクセス 待ち時間が少なく、立地的にも時間的にも利便性が大きいこと	4.47 (38/142)	4.41 (1/8)	4.56	4.51
7. プライバシー 企業と従業員を信頼できること	4.61 (4/144)	4.63 (1/8)	4.81	4.76
8. 信頼性 サービスに一貫性があり、正確に行われていること	4.52 (28/150)	4.50 (2/8)	4.60	4.62
9. 安全性 サービスが安全であること	4.52 (16/150)	4.50 (1/8)	4.64	4.63
10. アメニティ サービスのクオリティが正確な形として表現されていること	4.25 (13/150)	4.23 (1/8)	4.50	4.44