

2016年度 病院満足度調査

聖隷佐倉市民病院

目次

- P1 … アンケート調査の方法と回答者の概要
- P7 … I. 来院の理由について
- P8 … II. 医師の説明、態度について
- P9 … III. 看護師の説明、態度について
- P10 … IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、
視能訓練士、リハビリ療法士、相談員、事務、
清掃員、売店店員、レストラン店員の対応
- P16 … V. 施設・設備・サービスについて
- P21 … VI. 待ち時間について
- P22 … VII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか
- P23 … VIII. 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減
効果について
- P24 … IX. この病院について総合的にどう思うか
- P25 … X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか
- P26 … XI. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. アンケート調査の方法と回答者の概要

◇アンケート調査の方法

- ・ 調査方法…外来、入院患者に対して、アンケート調査方式(質問紙法)で実施した。
- ・ 調査対象…【外来】調査日に診察を受けた全患者
【入院】調査期間内に3日以上入院して退院される患者、及びC3病棟で症状が安定している患者
- ・ 調査時期…【外来】2017年3月3日(金)
【入院】2017年3月1日(水)～2017年3月14日(火)14日間

◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 400名 <配布枚数 489枚 回答率 81.8%>
【入院】 77名 <配布枚数 89枚 回答率 86.5%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	246	51.6%
女性	229	48.0%
不明	2	0.4%
全体	477	100.0%

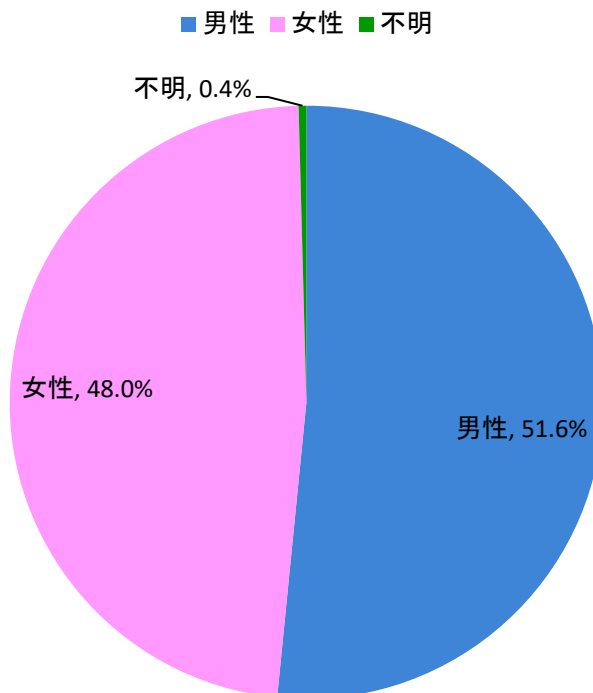


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	2	0.4%
女性 9才以下	2	0.4%
男性 10代	6	1.3%
女性 10代	5	1.0%
男性 20代	2	0.4%
女性 20代	1	0.2%
男性 30代	4	0.8%
女性 30代	9	1.9%
男性 40代	12	2.5%
女性 40代	13	2.7%
男性 50代	19	4.0%
女性 50代	31	6.5%
男性 60代	70	14.7%
女性 60代	60	12.6%
男性 70代	89	18.7%
女性 70代	81	17.0%
男性 80才以上	42	8.8%
女性 80才以上	21	4.4%
不明	8	1.7%
全体	477	100.0%

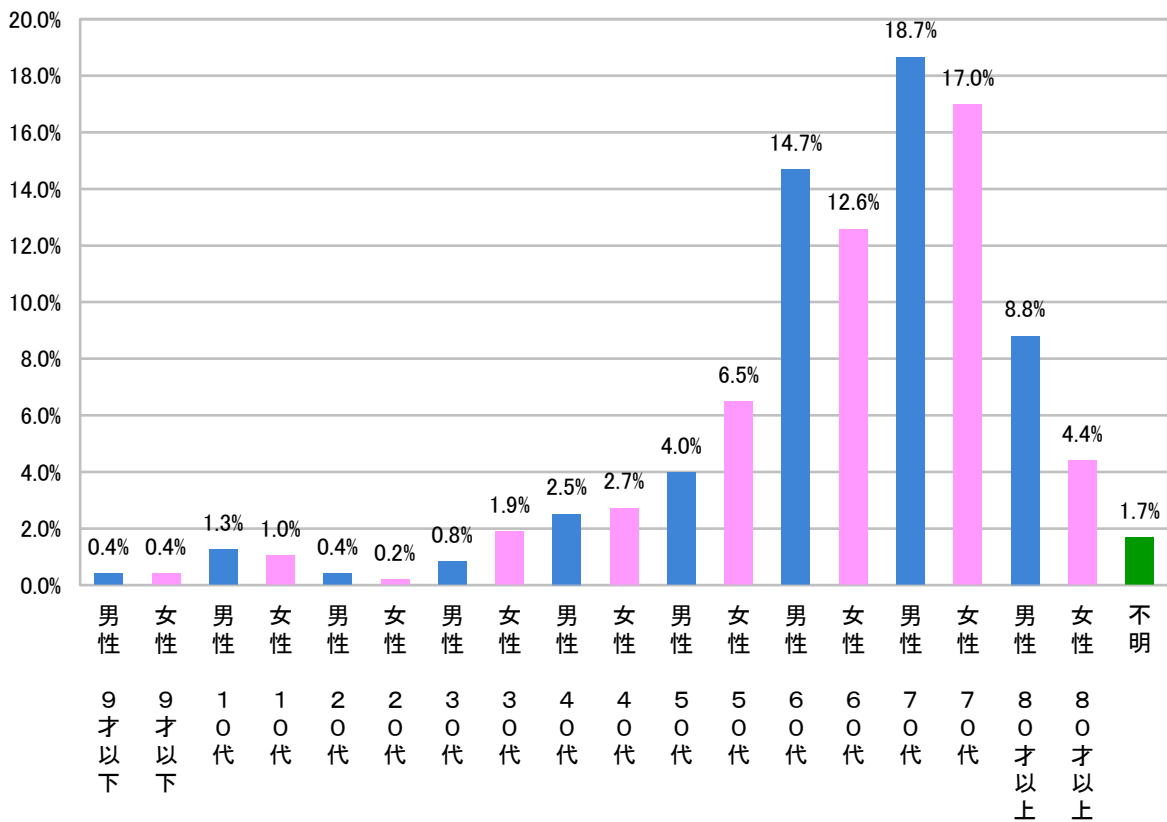


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	16	21.1%
A3病棟	10	13.2%
A4病棟	13	17.1%
A5病棟	8	10.5%
B2病棟	11	14.5%
B3病棟	12	15.8%
C3病棟	6	7.9%
全体	76	100.0%

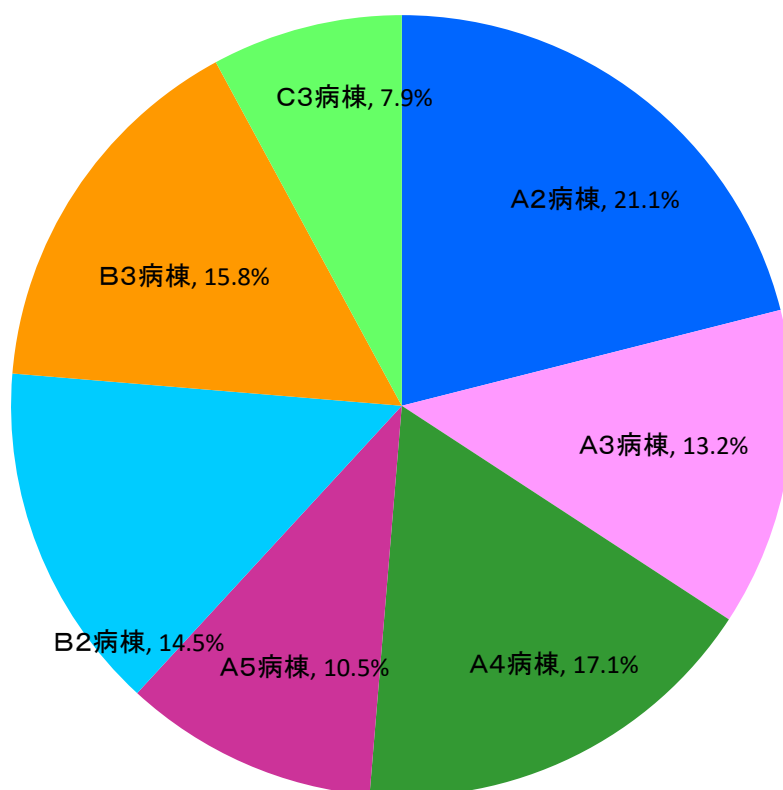


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	4	1.0%
2回目以降の受診	372	93.0%
不明	24	6.0%
全体	400	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	374	93.5%
予約なし(当日受付)	19	4.8%
不明	7	1.8%
全体	400	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	8	2.2%
自転車	7	1.9%
自家用車	308	82.8%
バイク	3	0.8%
バス	37	9.9%
タクシー	7	1.9%
その他	2	0.5%
全体	372	100.0%

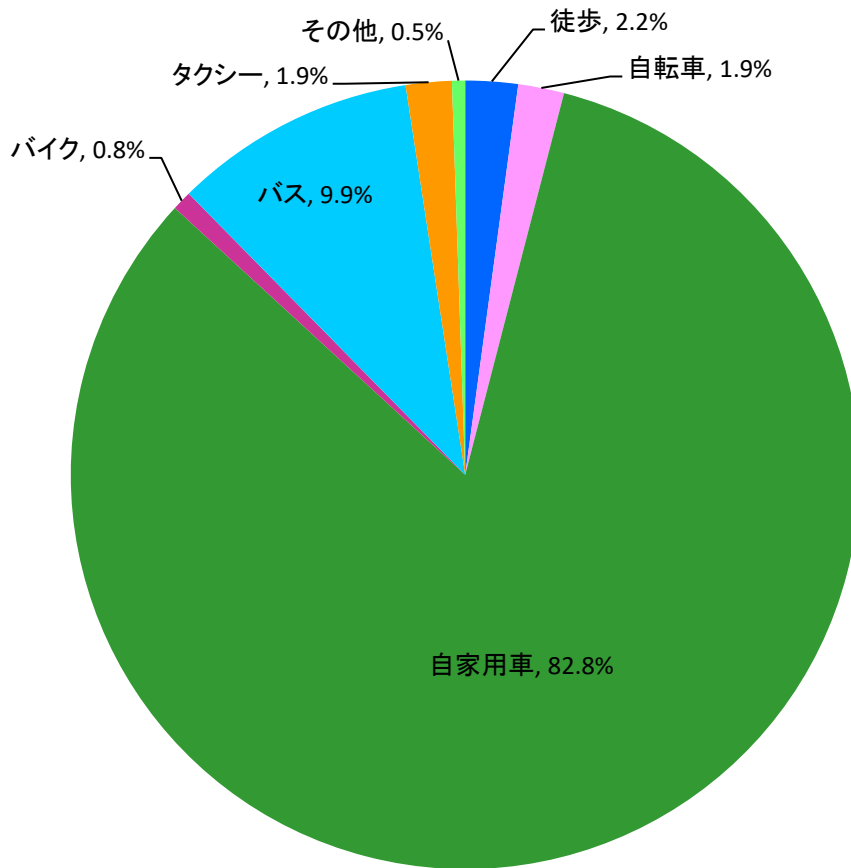


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	16	4.0%
腎臓内科	29	7.3%
消化器内科	29	7.3%
内分泌・代謝	19	4.8%
小児科	7	1.8%
循環器科	33	8.3%
動脈硬化外来	0	0.0%
整形外科	28	7.0%
外科	11	2.8%
眼科	31	7.8%
乳腺外科	6	1.5%
神経内科	2	0.5%
泌尿器科	17	4.3%
脳神経外科	3	0.8%
リハビリ科	8	2.0%
形成外科	6	1.5%
耳鼻咽喉科	11	2.8%
緩和医療科	1	0.3%
内視鏡センター	3	0.8%
放射線治療	8	2.0%
呼吸器内科	0	0.0%
呼吸器外科	2	0.5%
専門外来	0	0.0%
皮膚科	0	0.0%
和漢診療科	0	0.0%
メンタルヘルス	0	0.0%
リウマチ膠原病	7	1.8%
健診後外来	5	1.3%
がん看護相談	0	0.0%
乳腺看護	0	0.0%
生活習慣病センター	2	0.5%
CKD看護外来	0	0.0%
ストーマ外来	0	0.0%
透析センター	25	6.3%
栄養相談	0	0.0%
その他	10	2.5%
不明	81	20.3%
全体	400	100.0%

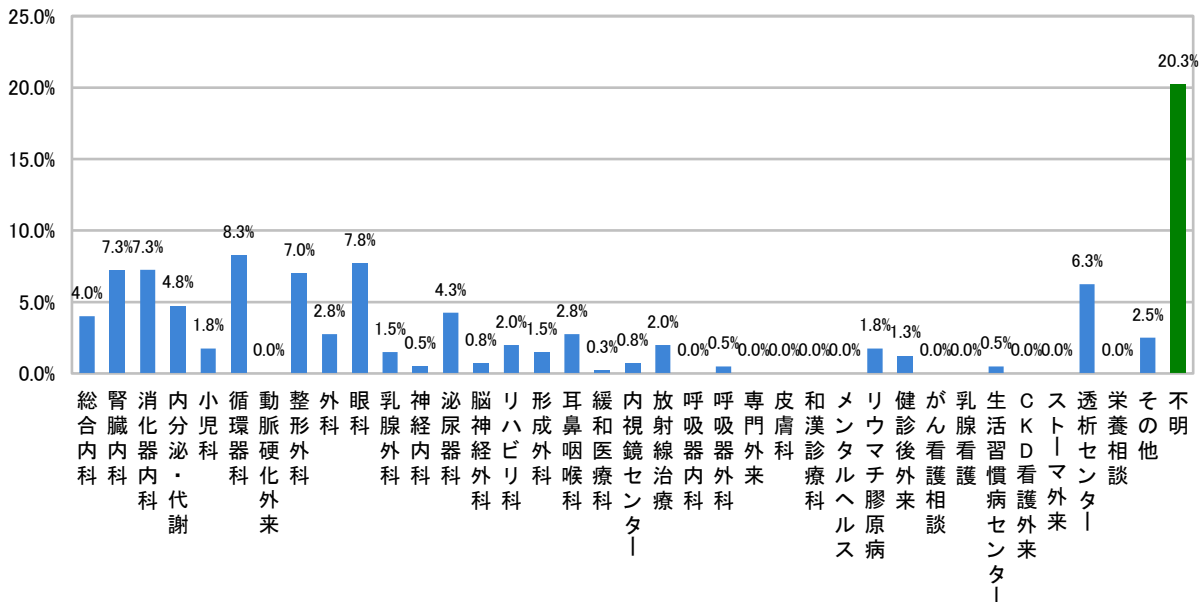
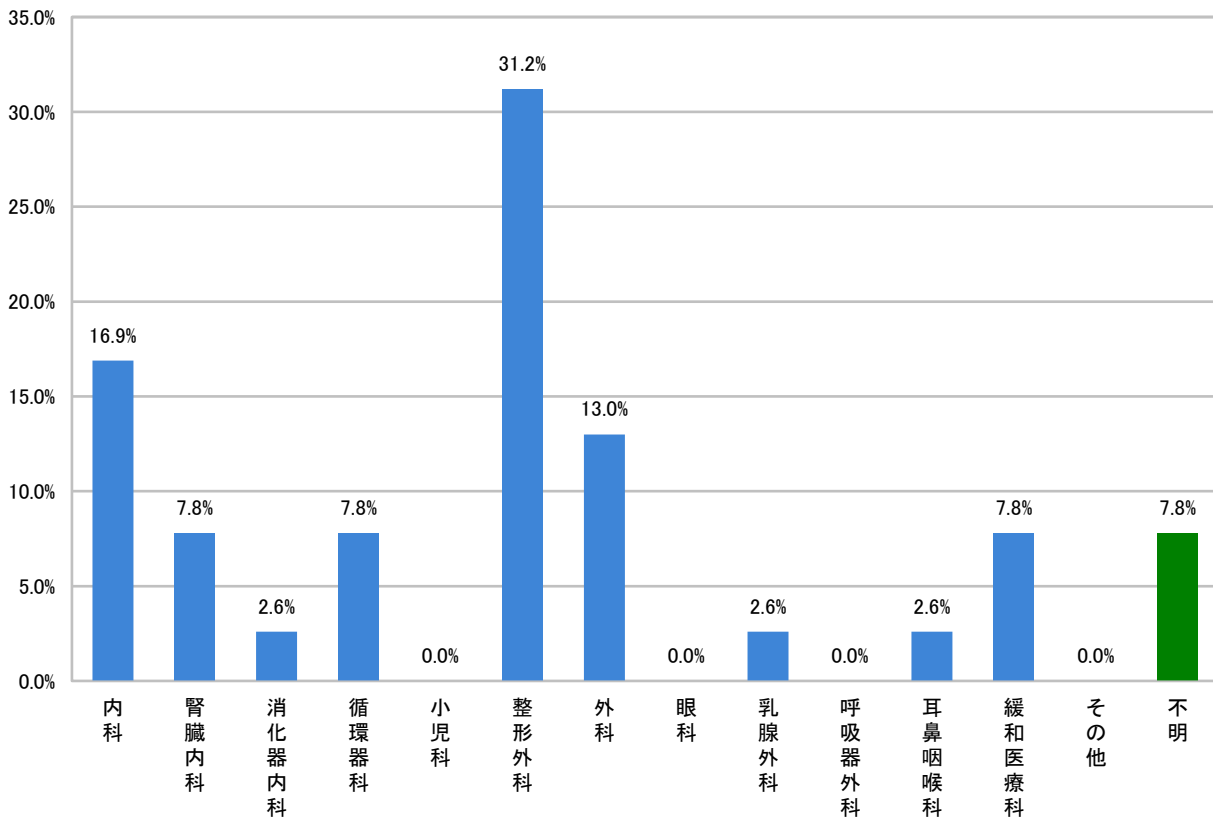


表8 診療科別（入院）

	回答者数	構成比(%)
内科	13	16.9%
腎臓内科	6	7.8%
消化器内科	2	2.6%
循環器科	6	7.8%
小児科	0	0.0%
整形外科	24	31.2%
外科	10	13.0%
眼科	0	0.0%
乳腺外科	2	2.6%
呼吸器外科	0	0.0%
耳鼻咽喉科	2	2.6%
緩和医療科	6	7.8%
その他	0	0.0%
不明	6	7.8%
全体	77	100.0%



◇各項目ごとの結果(文中における「全体」とは外来と入院の合計を指す)

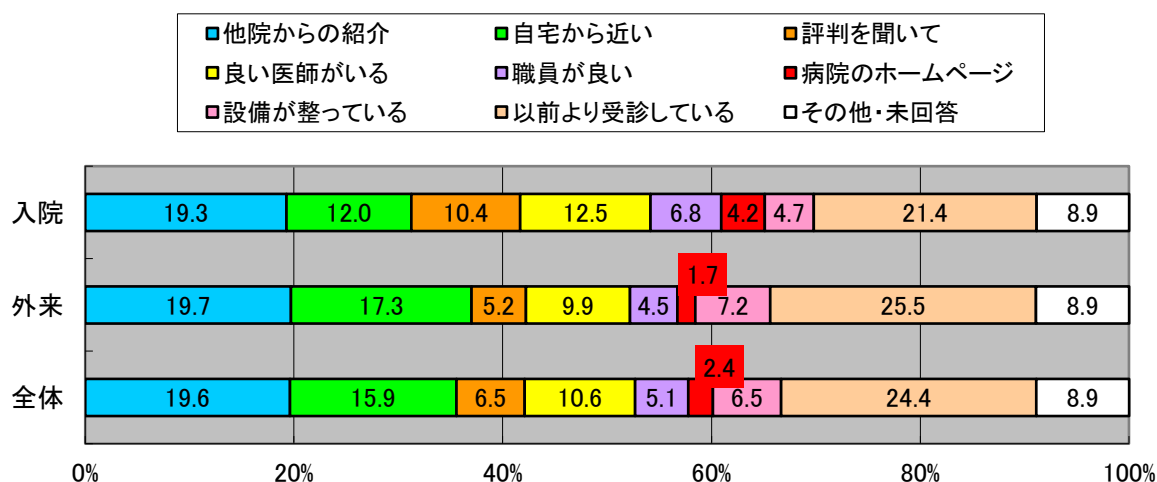
I. 来院の理由について

◆「以前より受診」が最多変わらず。「他院からの紹介」入院は増加、外来は減少

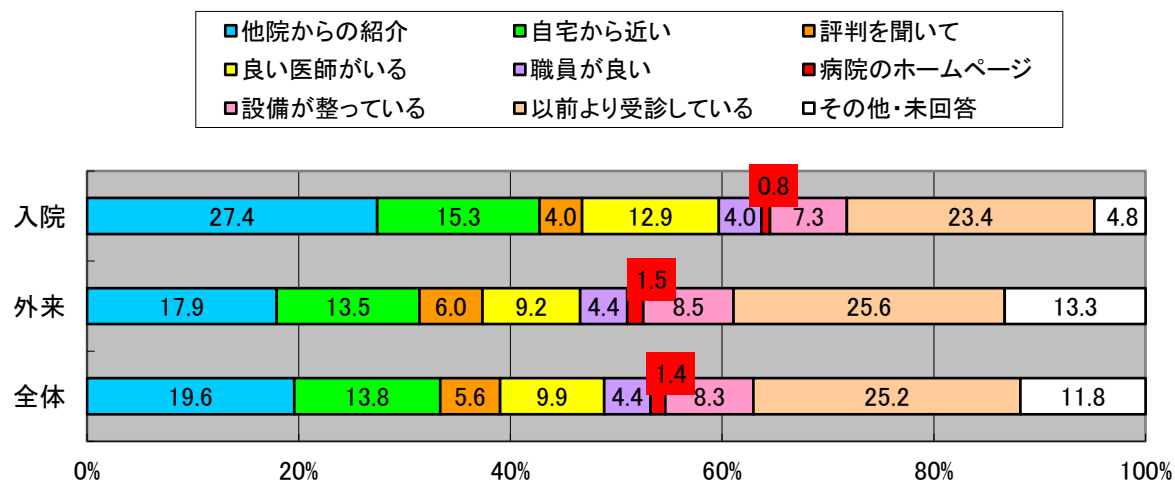
○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、昨年の調査と大きな変化は見られなかったが、入院では「他院からの紹介」が19.3%から27.4%に増加しているが、外来では19.7%から17.9%に減少している。

例年割合としては最も低かった「病院のホームページ」は、昨年から入院・外来共に減少しており、特に入院は4.2%から0.8%まで減少している。

□ 来院理由:2015年度



□ 来院理由:2016年度



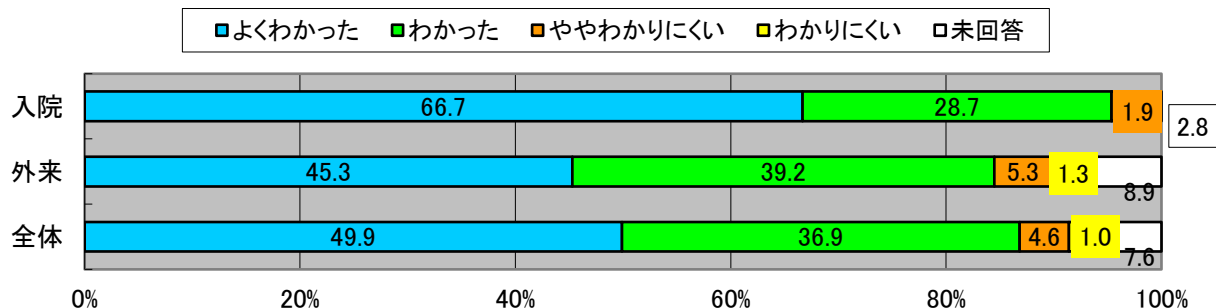
Ⅱ. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

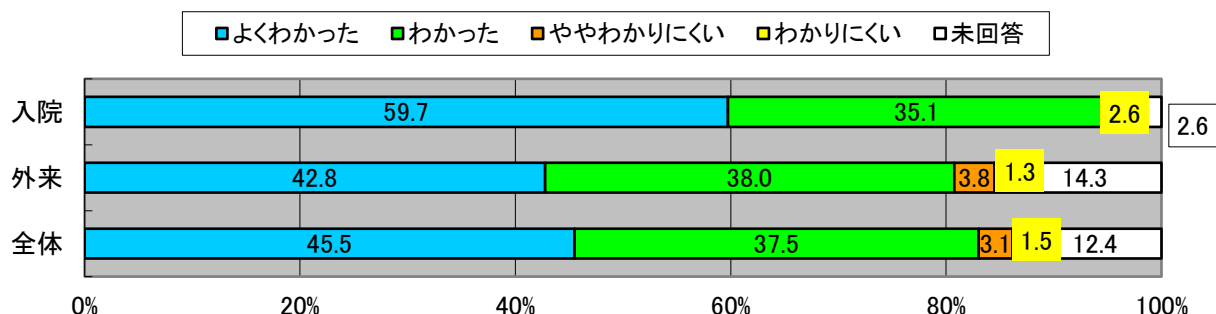
◆医師の説明・態度ともに評価を下げ、肯定的回答は9割を下回る

○医師の説明の「よくわかった」「わかった」、医師の態度の「とても良かった」「良かった」の肯定的回答は前年と同様に全体で9割を下回った。特に外来は全ての肯定的回答が減少した。入院と外来を比較すると例年通り入院の評価のほうが高いが、昨年と比べて入院の医師の説明、態度共に否定的な回答が増加している。

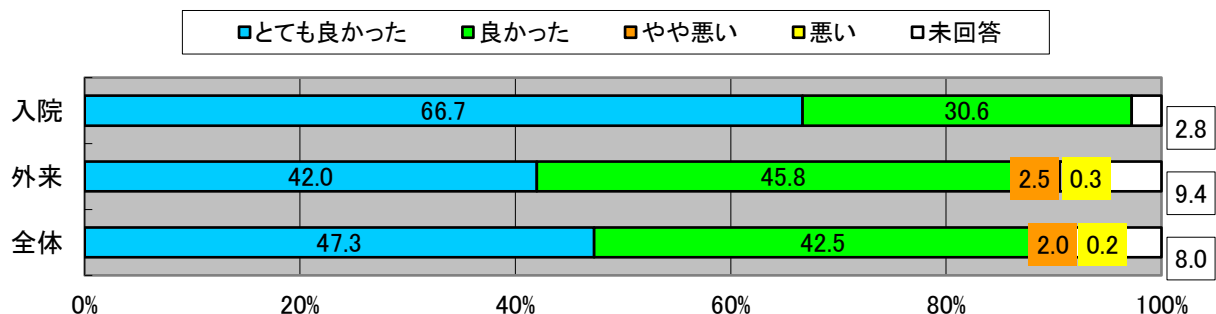
□ 医師の説明: 2015年度



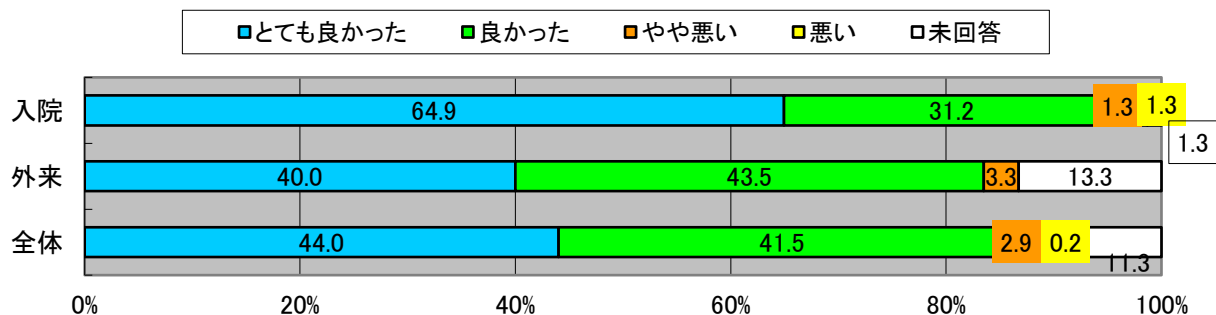
□ 医師の説明: 2016年度



□ 医師の態度: 2015年度



□ 医師の態度: 2016年度



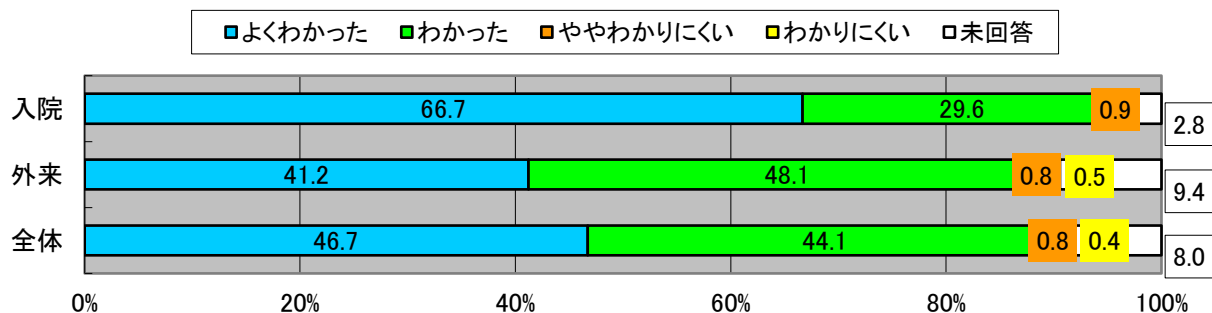
Ⅲ. 看護師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

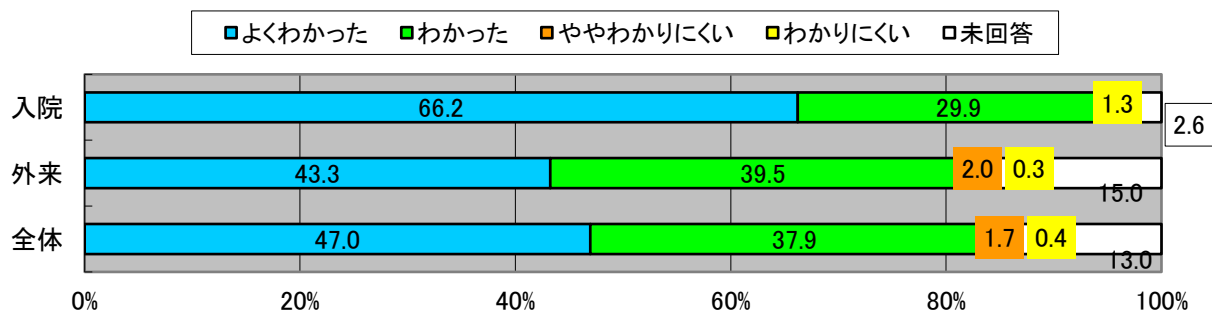
◆看護師の説明・態度ともに評価を下げ、肯定的回答は9割を下回る

○看護師の説明・態度共に、肯定的回答が全体で前年と比べ減少し、9割を下回っている。
 入院と外来を比較すると入院の評価のほうが例年通り高く、看護師の態度については最高評価が増加している。
 また入院については例年は0件であった、看護師の説明の最低評価、看護師の態度の最低評価の回答が増加している。

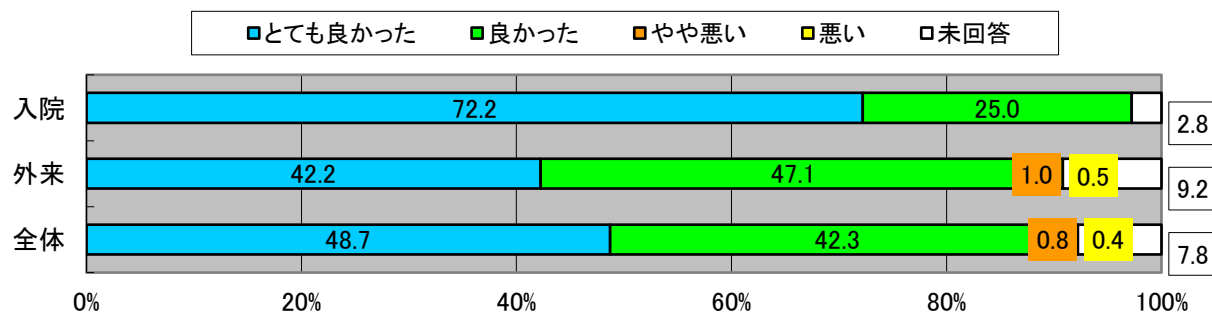
□ 看護師の説明:2015年度



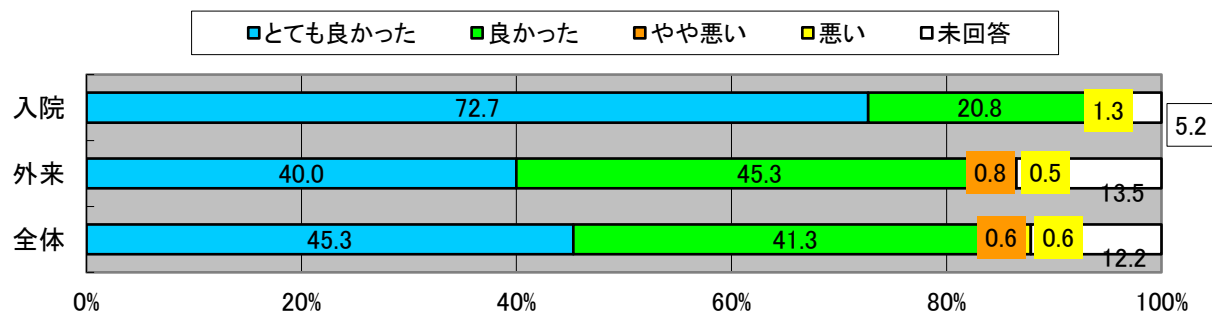
□ 看護師の説明:2016年度



□ 看護師の態度:2015年度



□ 看護師の態度:2016年度



IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、視能訓練士、リハビリ療法士、相談員、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

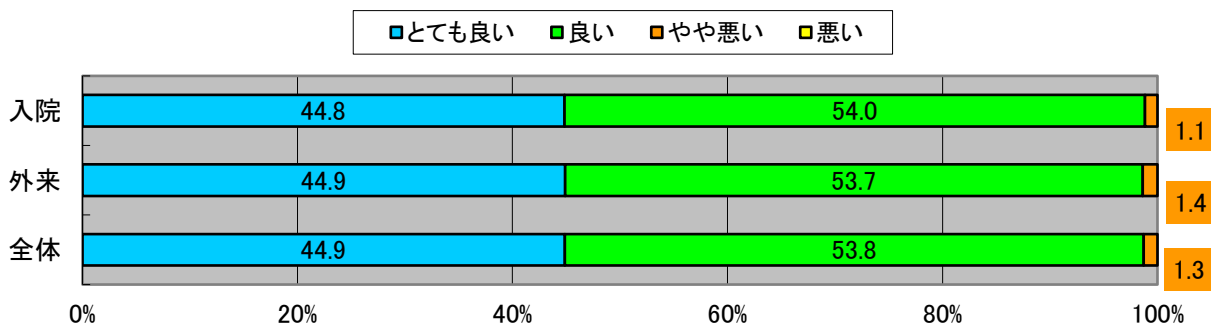
1. 全体、外来、入院別

◆対応の良さは入院・外来ともに全職種での肯定的回答が9割以上、視能訓練士は10割

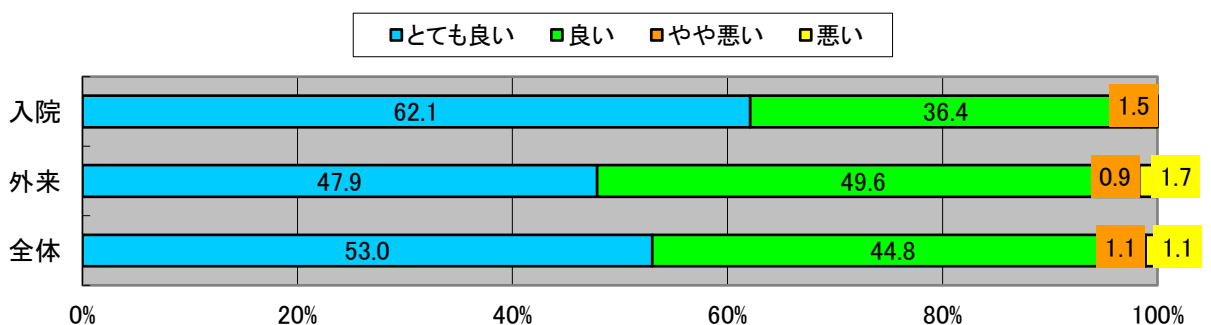
○回答者により該当しない項目があり、職種によって回答率のばらつきがあるが、全職種の入院・外来ともに「とても良い」「良い」の肯定的回答が9割を超えた。最も評価の低くなったのは外来のレストラン店員であるが肯定的回答は前年より増加している。

最も全体の肯定的回答が多かった職種は、新規項目の視能訓練士となり、入院・外来共に肯定的評価が100%となっている。

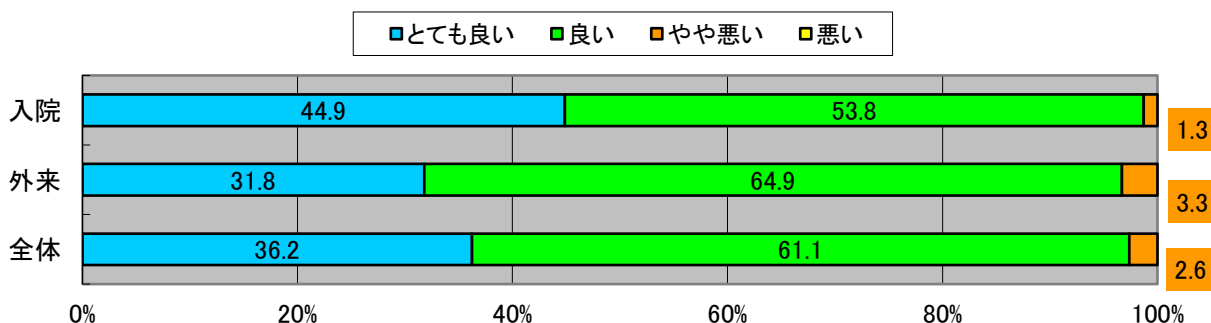
□ 栄養士の対応:2015年度



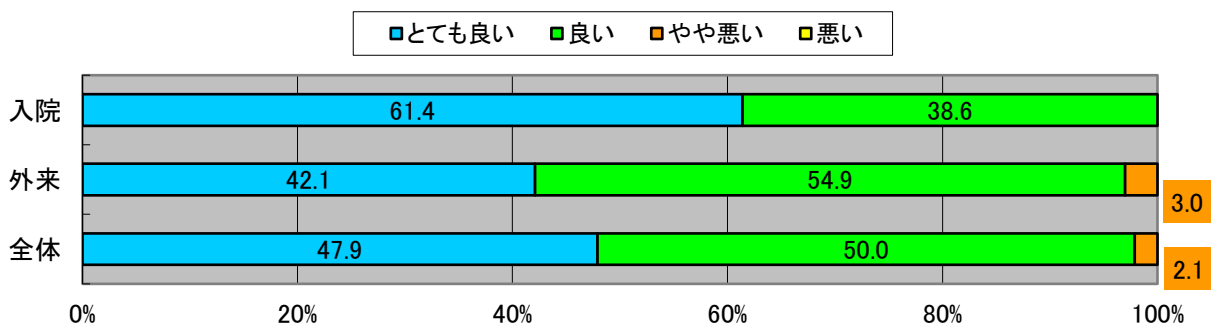
□ 栄養士の対応:2016年度



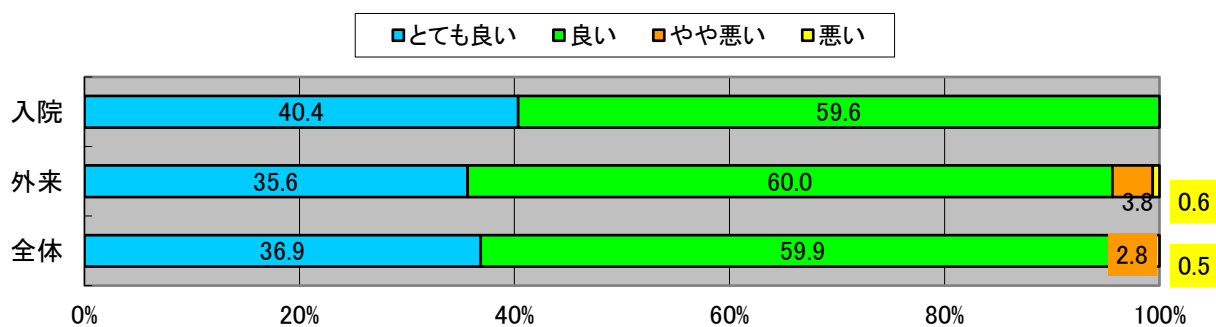
□ 薬剤師の対応:2015年度



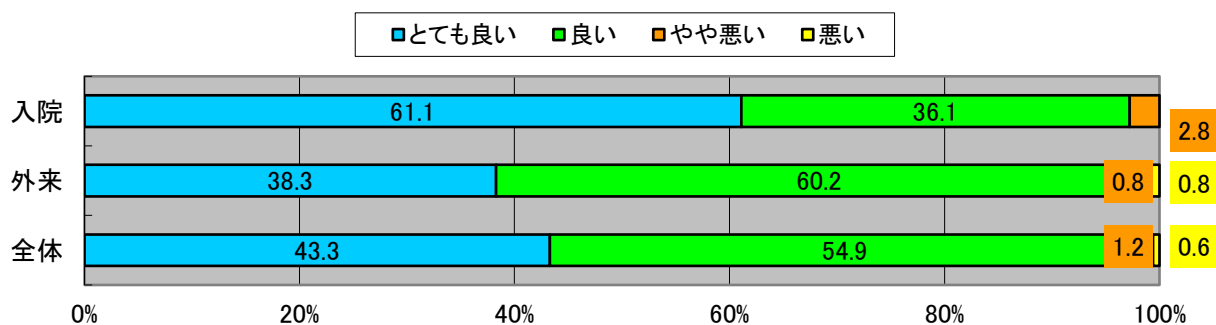
□ 薬剤師の対応:2016年度



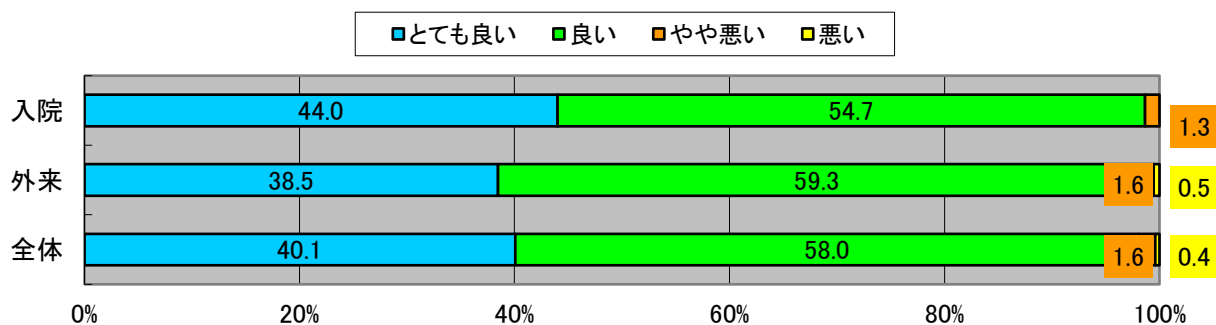
□ 臨床検査技師の対応:2015年度



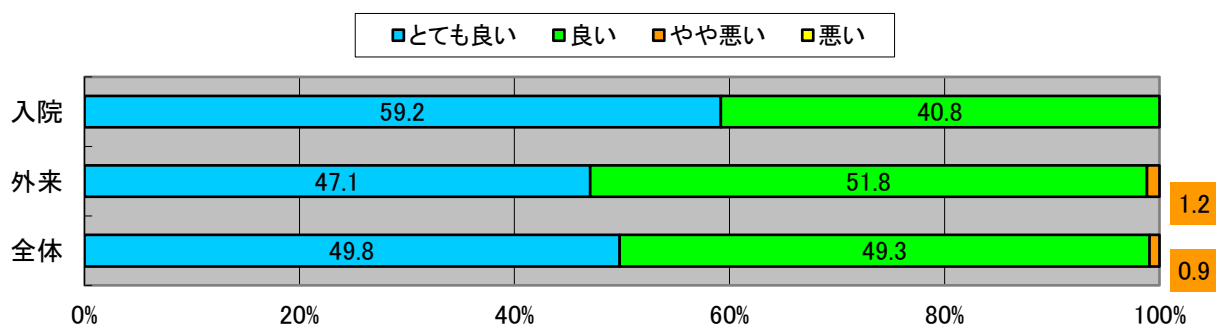
□ 臨床検査技師の対応:2016年度



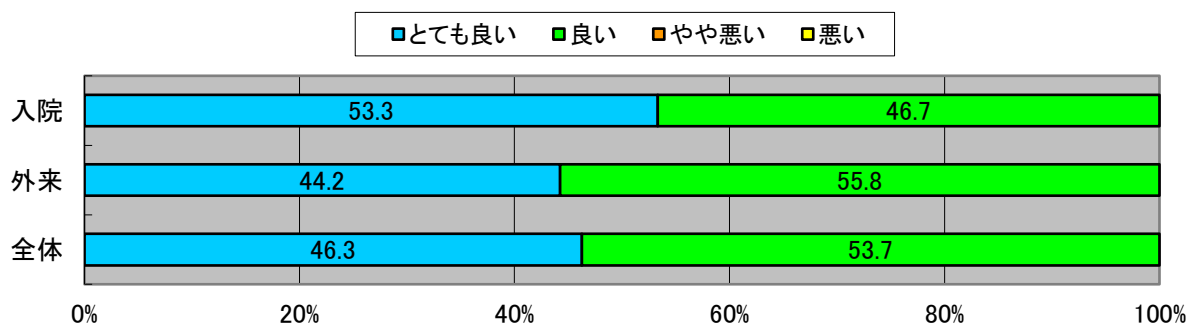
□ 放射線技師の対応:2015年度



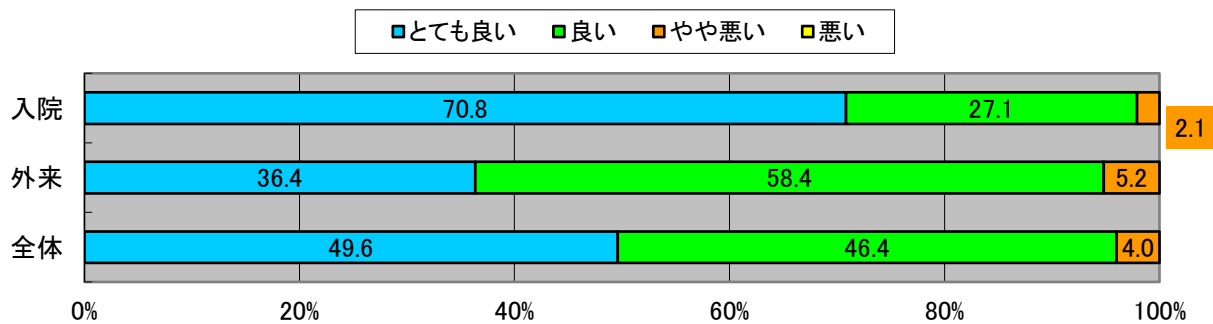
□ 放射線技師の対応:2016年度



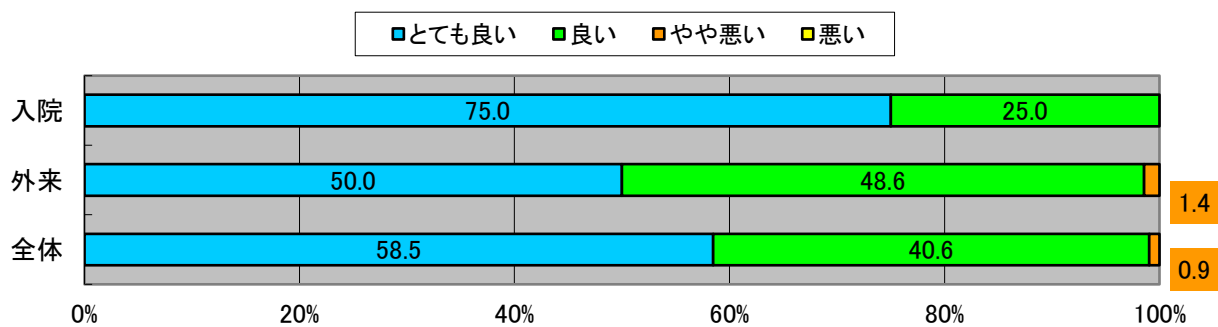
□ 視能訓練士の対応:2016年度



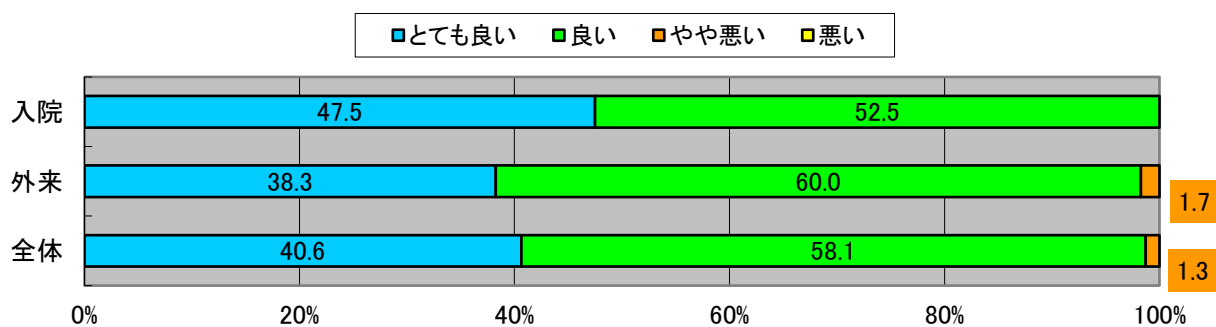
□ リハビリ療法士の対応:2015年度



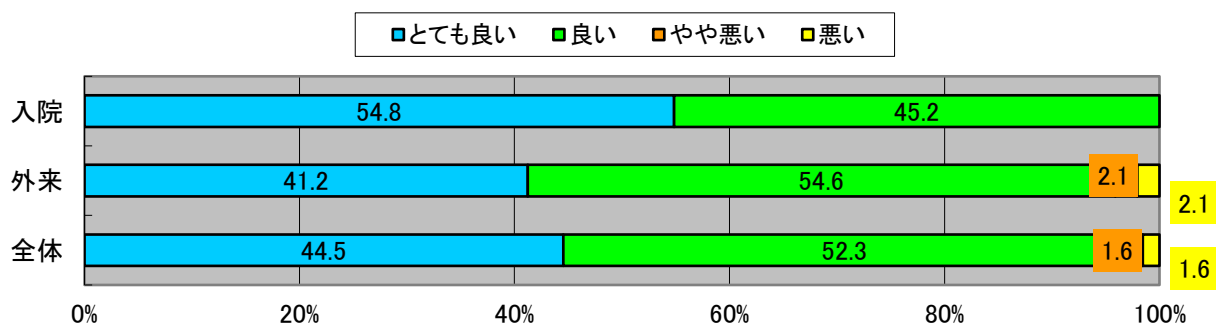
□ リハビリ療法士の対応:2016年度



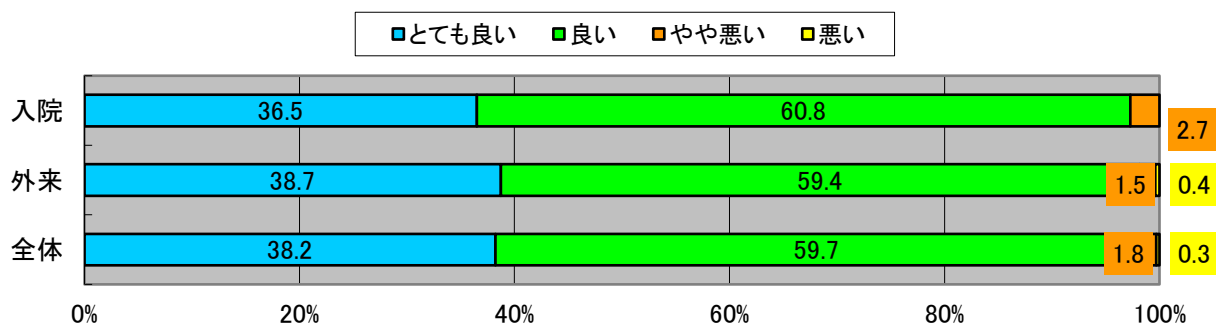
□ 相談員の対応:2015年度



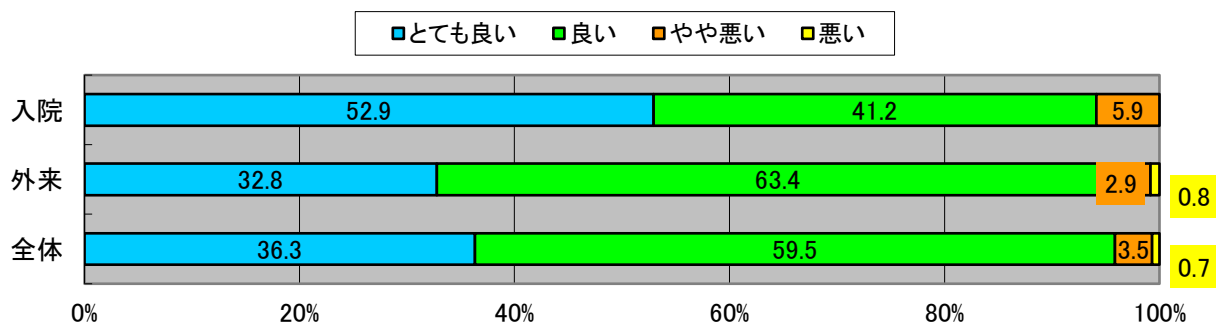
□ 相談員の対応:2016年度



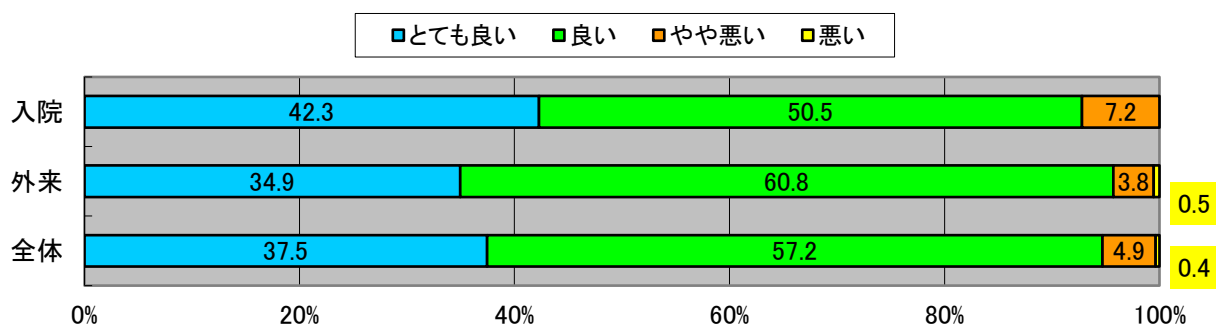
□ 事務の対応:2015年度



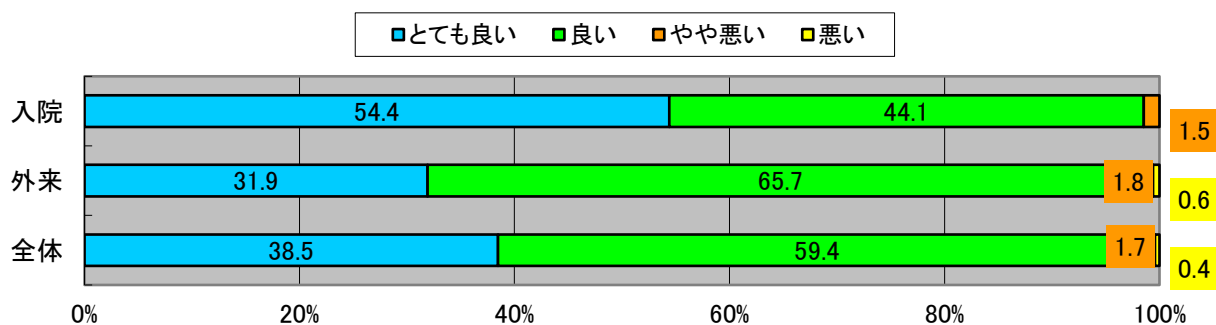
□ 事務の対応:2016年度



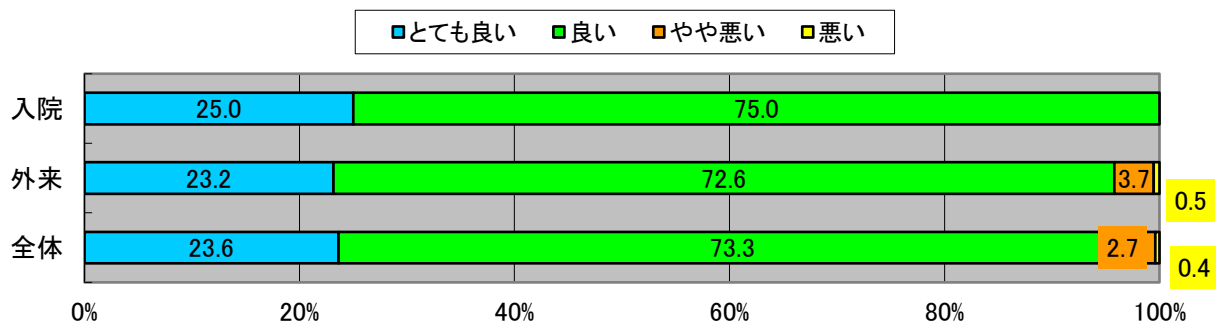
□ 清掃員の対応:2015年度



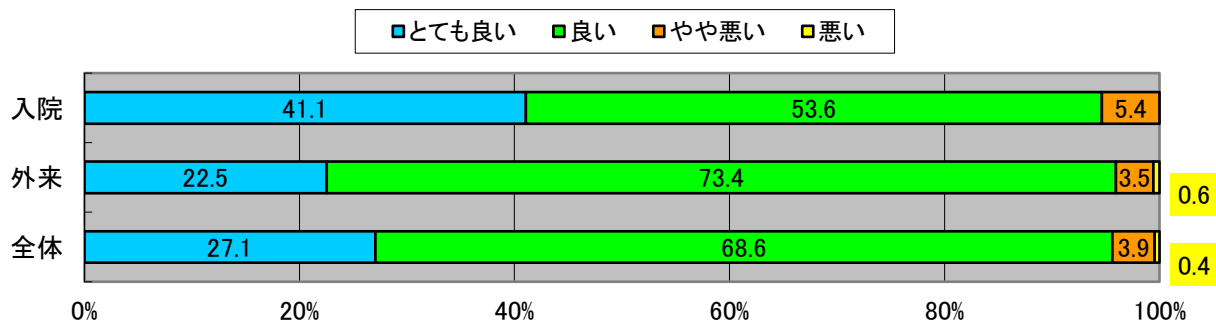
□ 清掃員の対応:2016年度



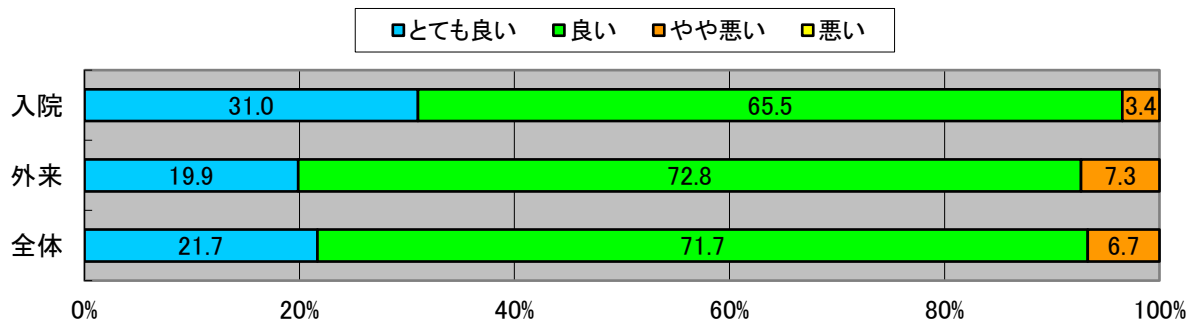
□ 売店店員の対応:2015年度



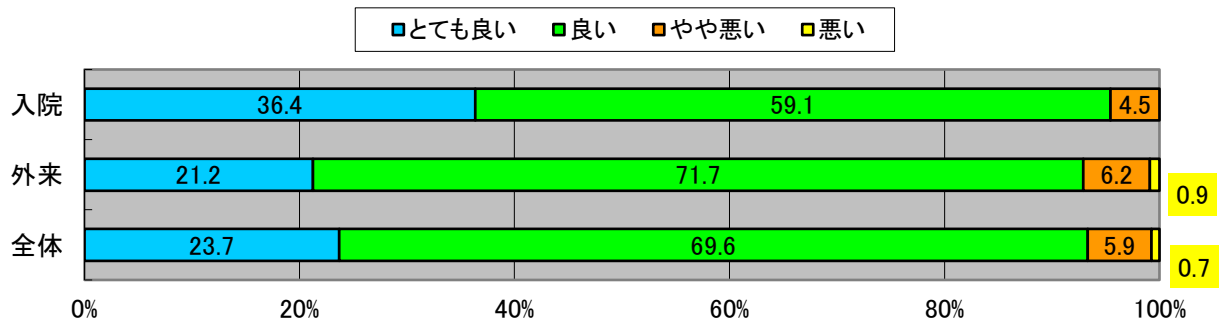
□ 売店店員の対応:2016年度



□ レストラン店員の対応:2015年度



□ レストラン店員の対応:2016年度



V. 施設・設備・サービスについて

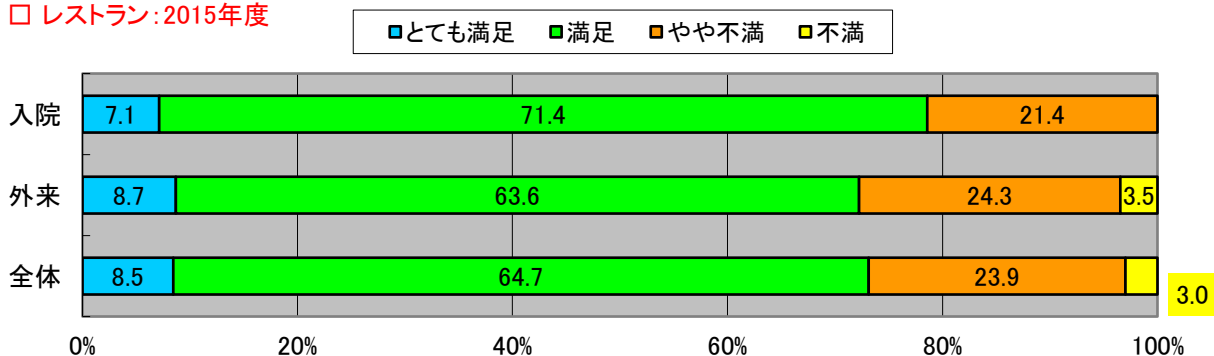
1. 全体、外来、入院別

◆さくらプラザの入院の評価が大幅に改善し、肯定的回答のみ

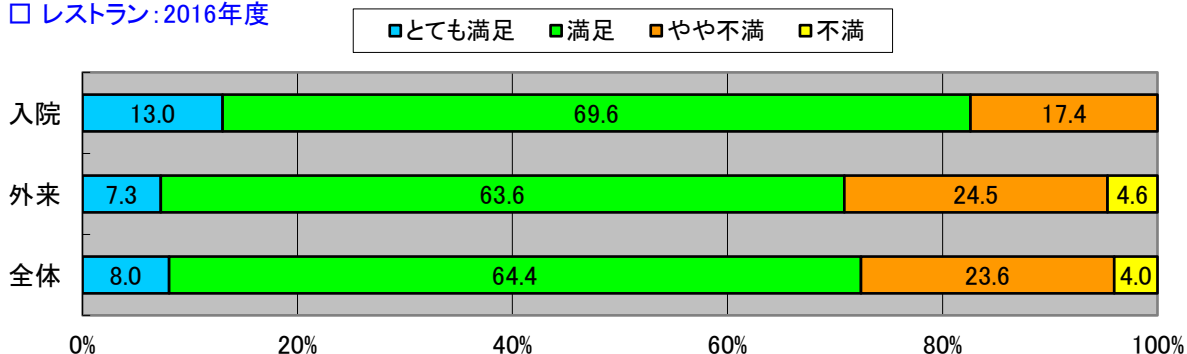
○レストランは昨年と異なり、入院は評価が上がったが、外来は評価を落とし、全体の評価は下がった。また、さくらプラザの入院の肯定的回答については昨年の78.2%から100%となり、大幅に前年からの評価が上がった。

理容サービス、院内の清掃、プライバシーの保護、病棟の静けさ、入院の手続き・説明、案内表示のわかりやすさは全体の肯定的回答が9割を超えて高評価となっており、特に病棟の静けさについては、昨年の85.0%から91.8%となり最も全体の評価が上がっている。

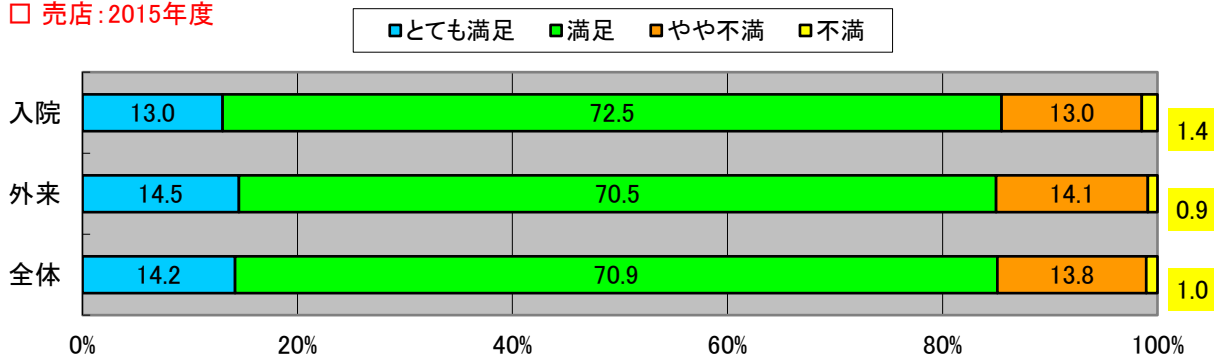
□ レストラン:2015年度



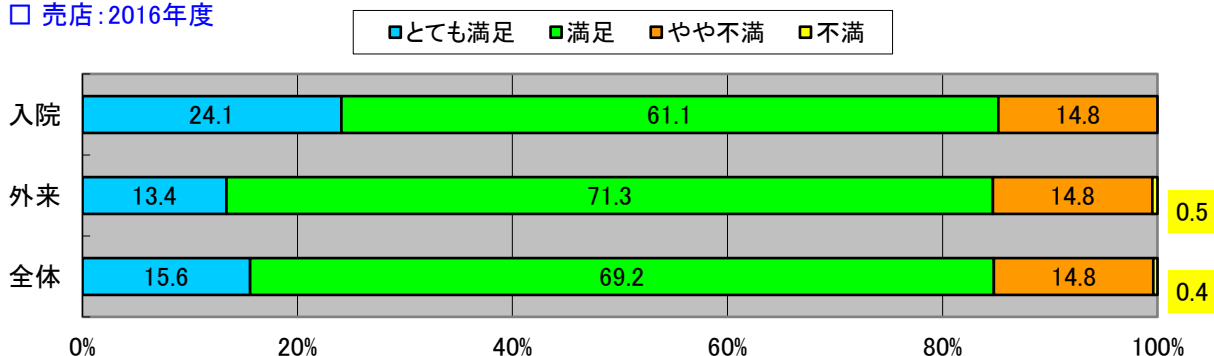
□ レストラン:2016年度



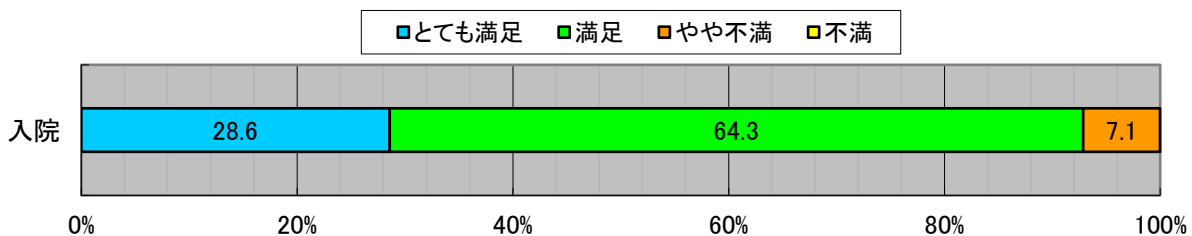
□ 売店:2015年度



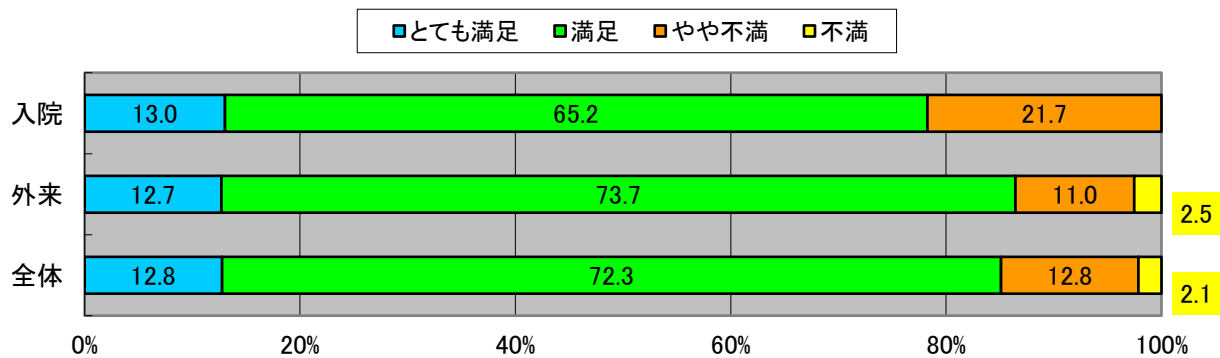
□ 売店:2016年度



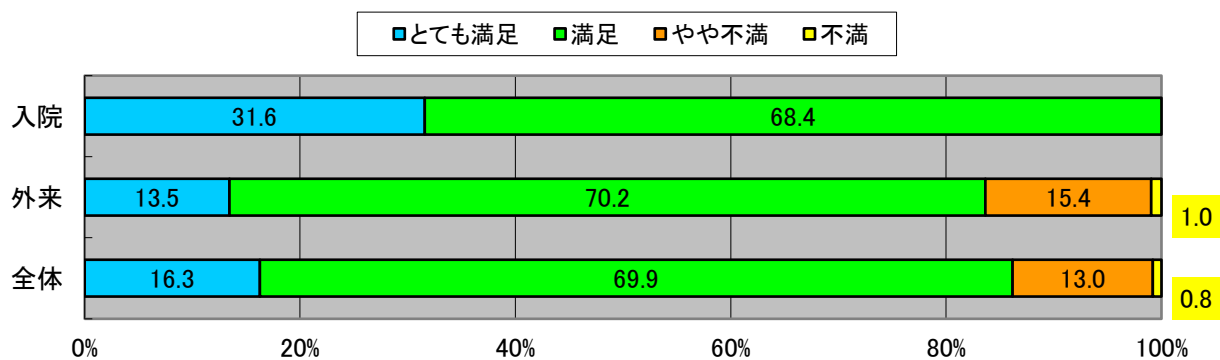
□ 理容サービス:2016年度



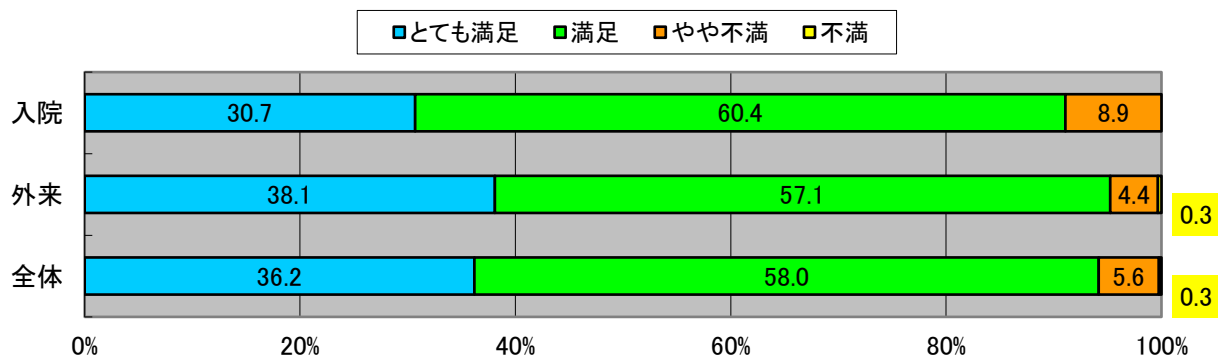
□ さくらプラザ:2015年度



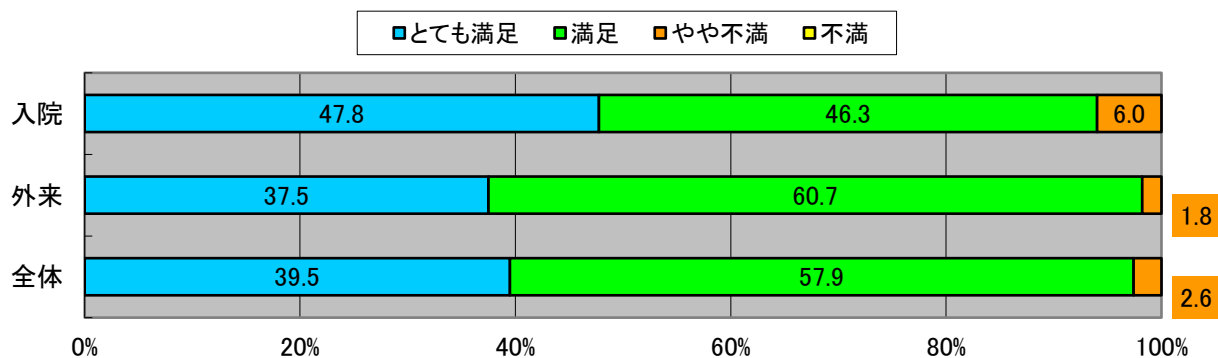
□ さくらプラザ:2016年度



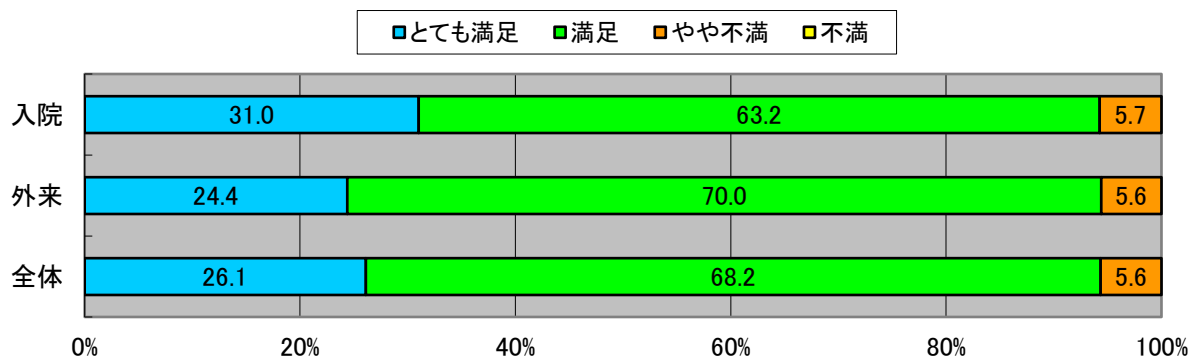
□ 院内の清掃:2015年度



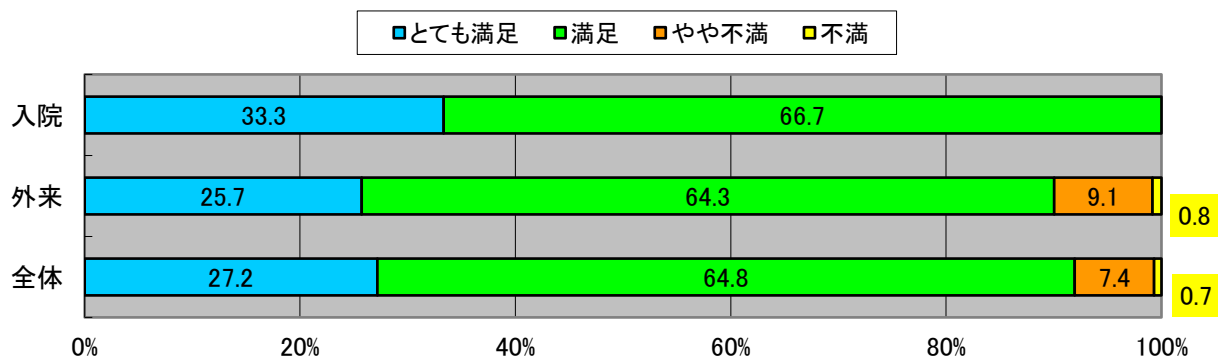
□ 院内の清掃:2016年度



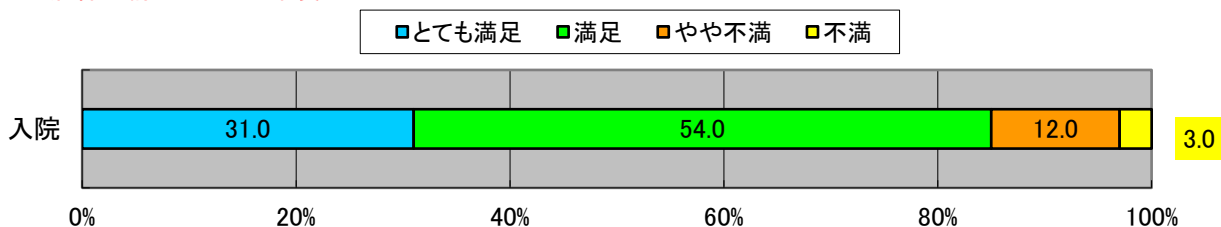
□ プライバシーの保護:2015年度



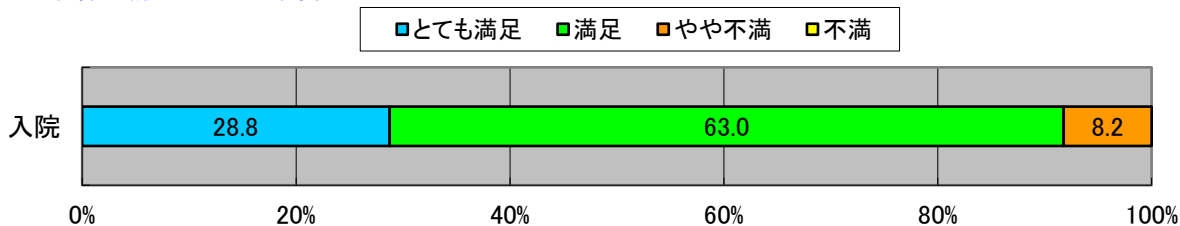
□ プライバシーの保護:2016年度



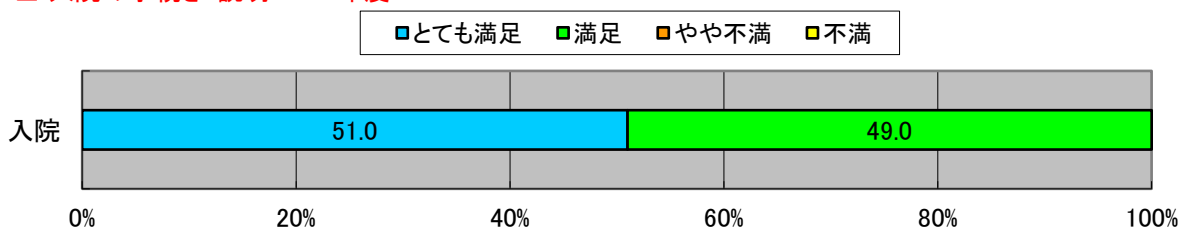
□ 病棟の静けさ: 2015年度



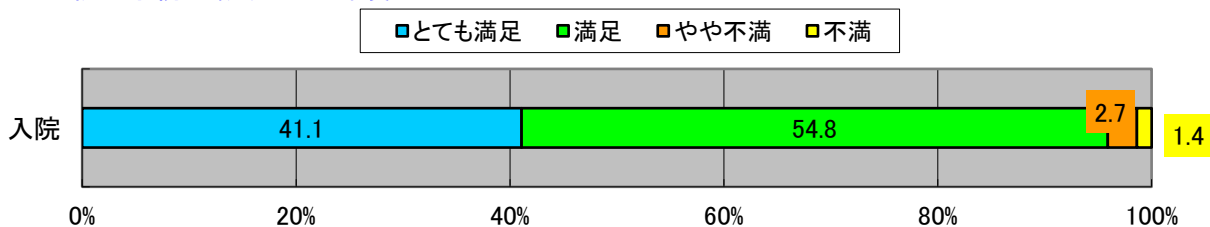
□ 病棟の静けさ: 2016年度



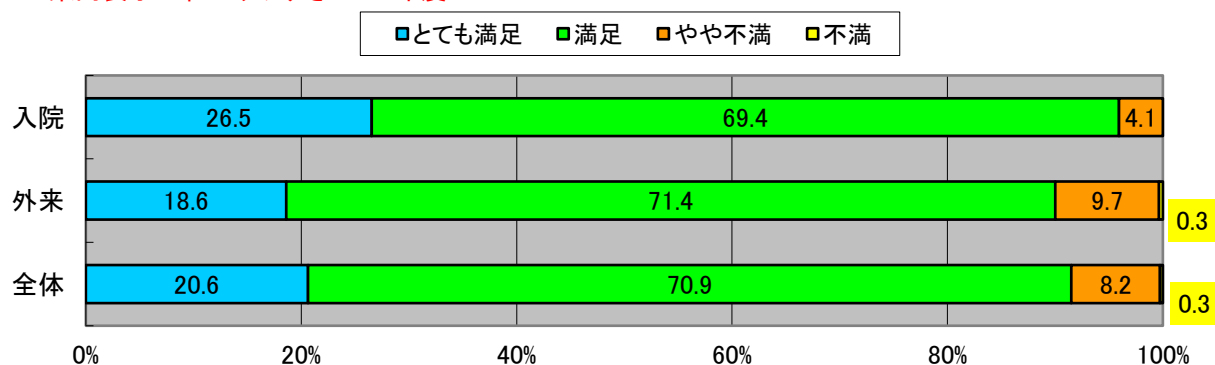
□ 入院の手続き・説明: 2015年度



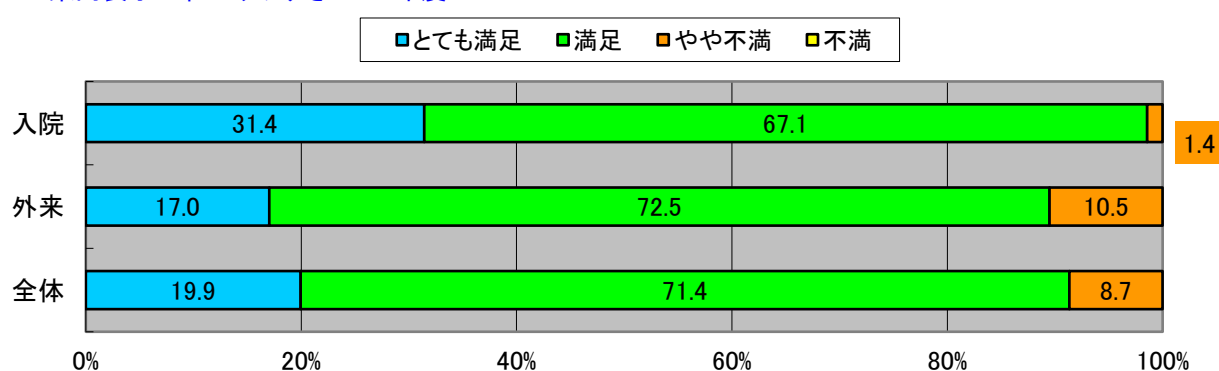
□ 入院の手続き・説明: 2016年度



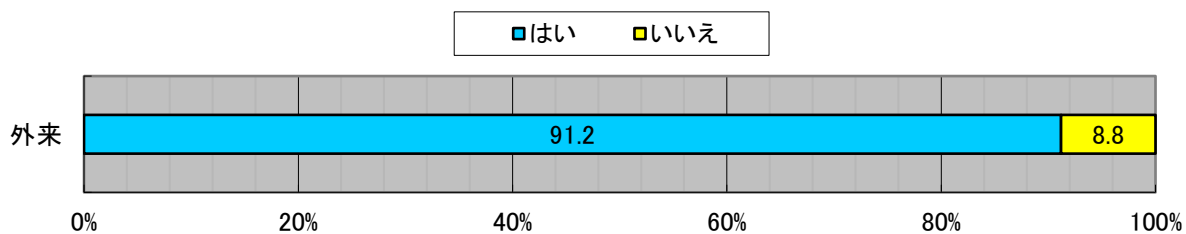
□ 案内表示のわかりやすさ: 2015年度



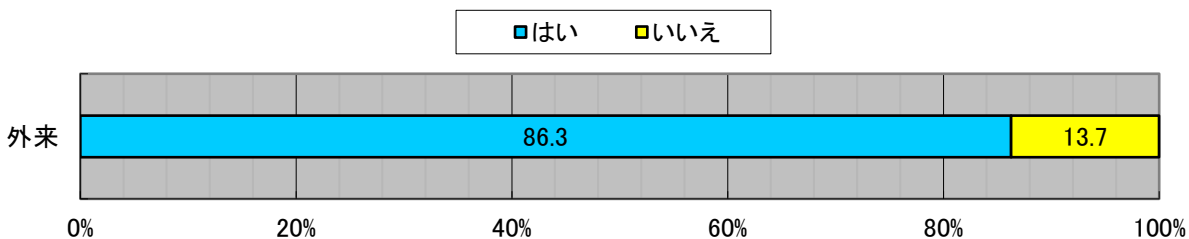
□ 案内表示のわかりやすさ: 2016年度



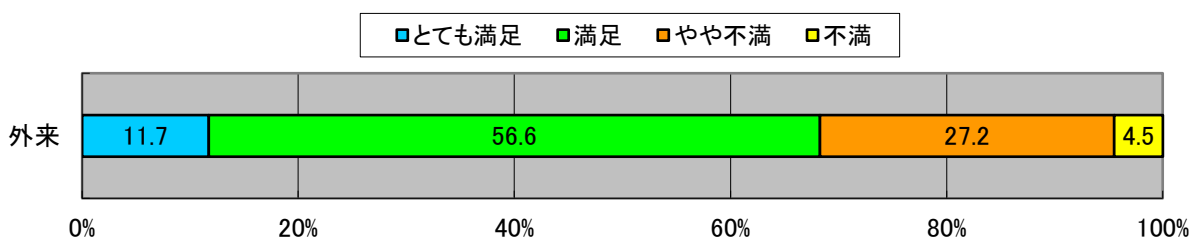
□ 駐車場は待たずに止められたか:2015年度



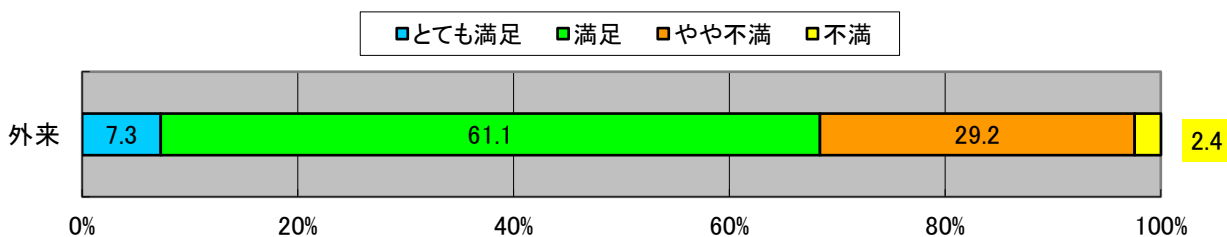
□ 駐車場は待たずに止められたか:2016年度



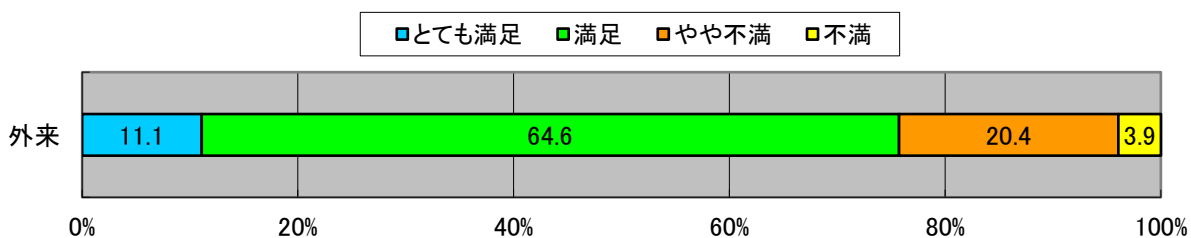
□ 駐車場の数:2015年度



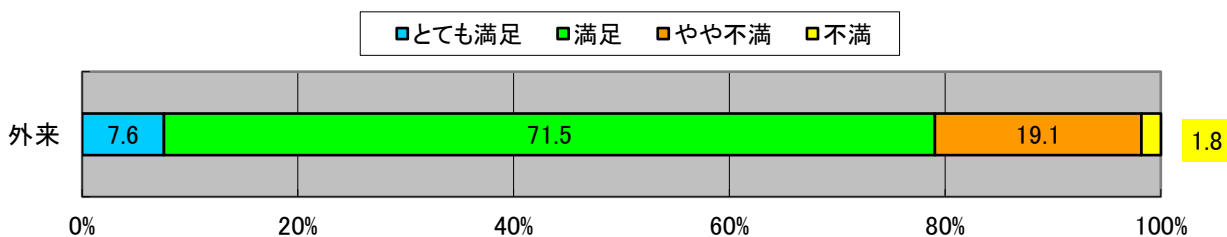
□ 駐車場の数:2016年度



□ 駐車場から入口までの距離:2015年度



□ 駐車場から入口までの距離:2016年度

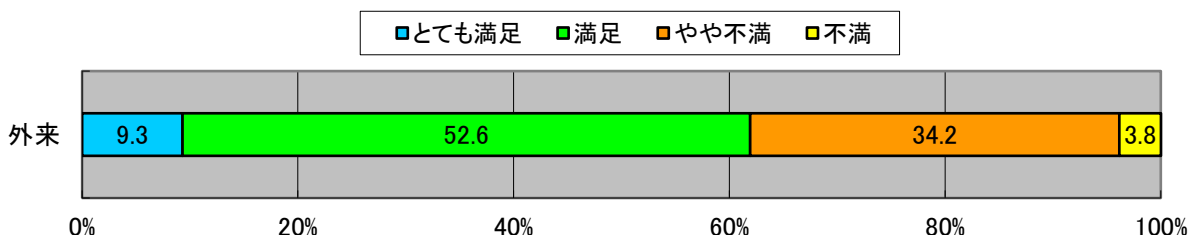


VI. 待ち時間について

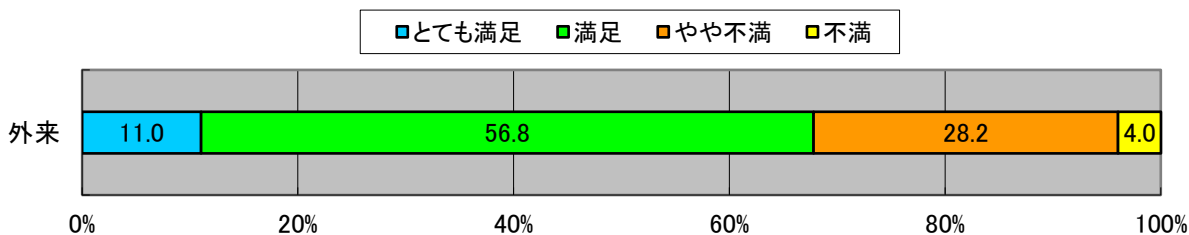
◆診察までの待ち時間の否定的評価は3割越えのまま、全設問の最高評価回答は増加

○診察受付から診察までの待ち時間は「やや不満」「不満」の否定的回答は32.2%となり、昨年の38.0%より減少している。また全ての設問において最高評価の回答が昨年より増加しており、特に会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間については肯定的回答が9割を超えている。

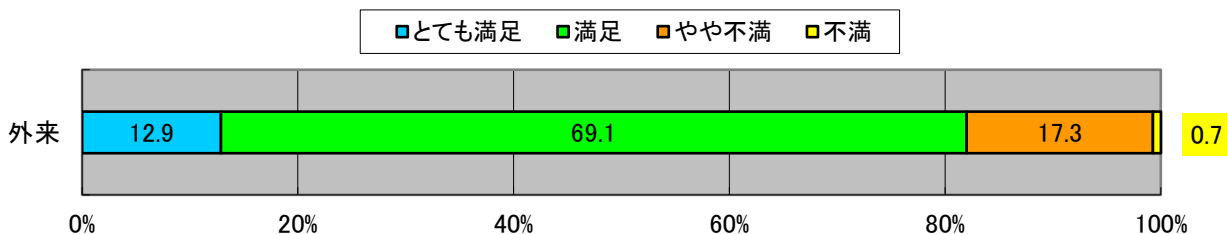
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2015年度



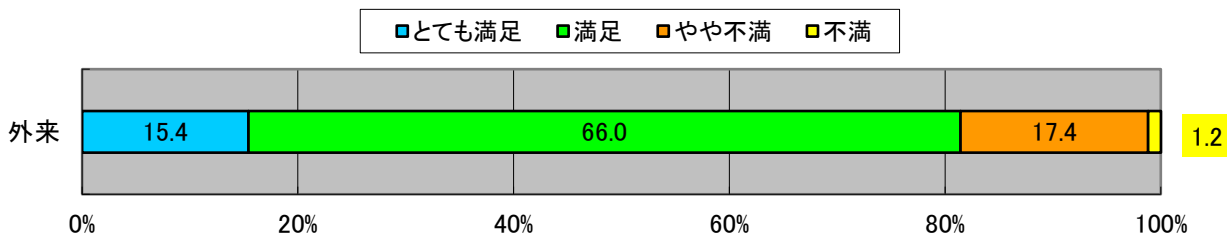
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2016年度



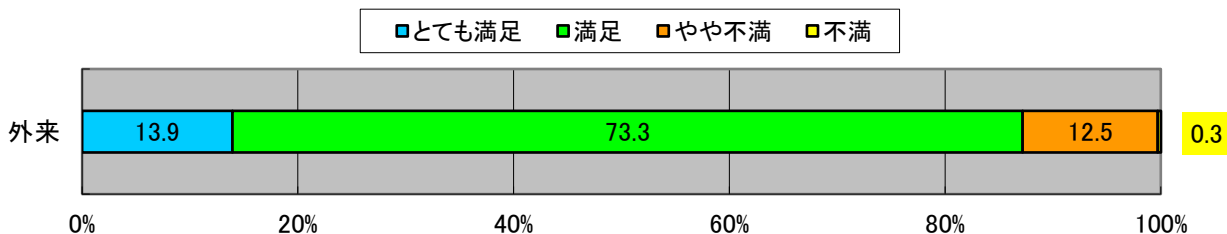
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2015年度



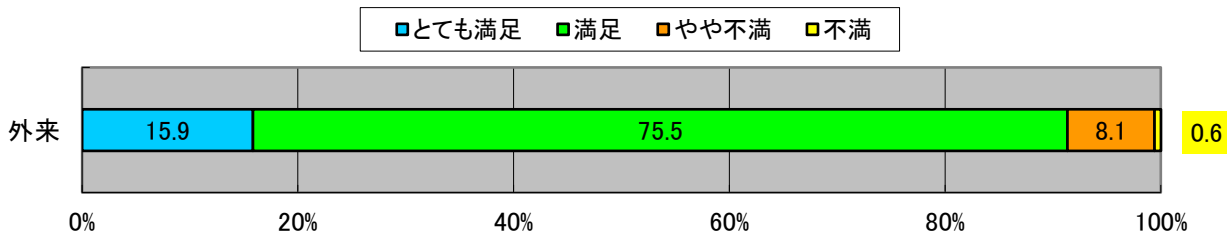
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2016年度



□ 会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間について:2015年度



□ 会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間について:2016年度

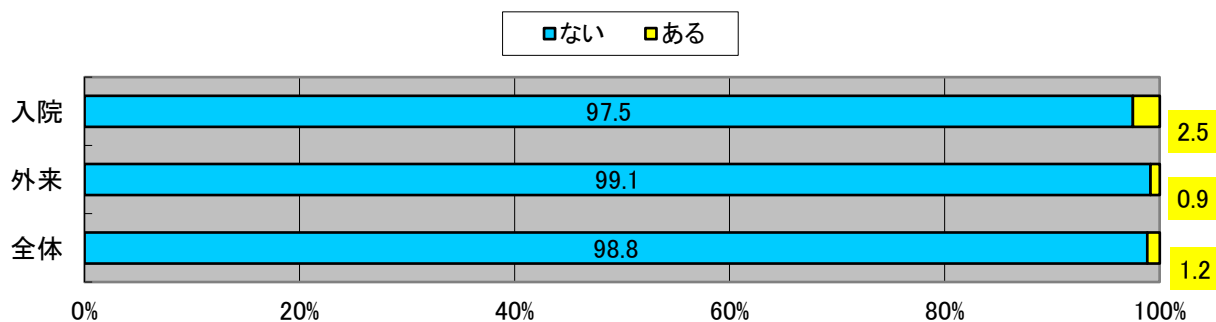


VII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

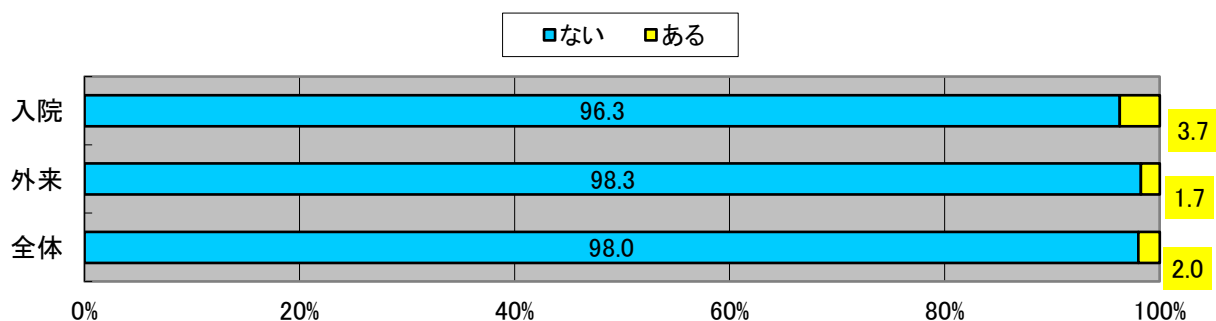
1. 全体、外来、入院別

○全体で8名が不明な点があると回答し、不明な点はない割合は入院・外来共に昨年より減少した。
また、昨年の傾向と同様に入院よりも外来の方が不明な点はないとの回答割合が多くなっている。

□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2015年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2016年度

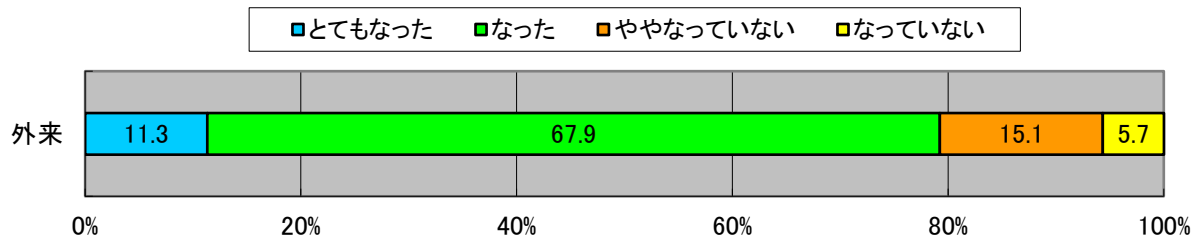


Ⅷ. 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について

1. 外来

○全体で肯定的回答が8割近くの79.2%と高い評価となっており、前述の会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間についての昨年からの評価改善への影響が伺える。

□ 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について：2016年度

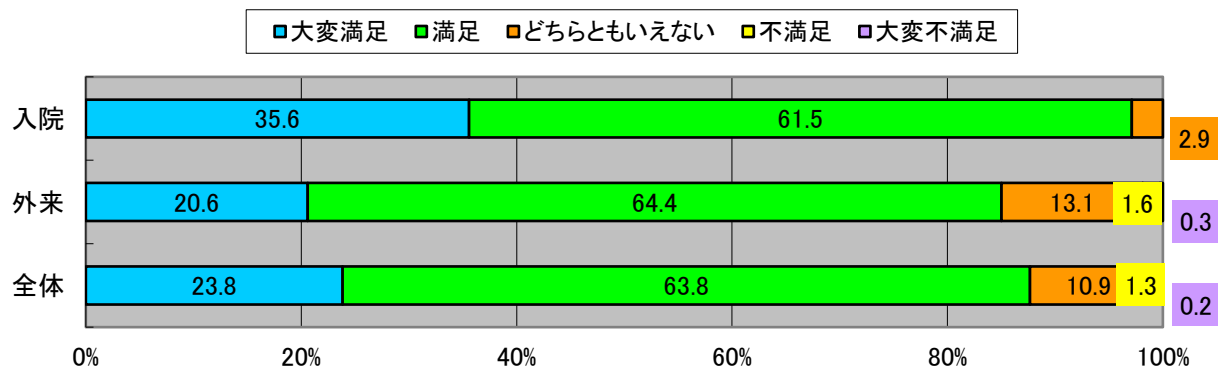


Ⅸ. この病院について総合的にどう思うか

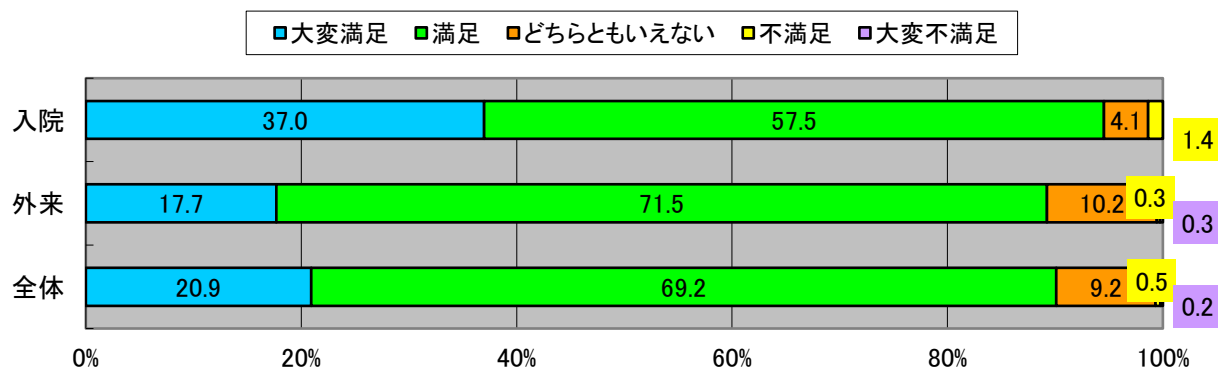
1. 全体、外来、入院別

○全体の肯定的回答は昨年の87.6%から90.1%となり、9割を上回る高い評価となった。また昨年からは評価を落としているが入院は94.5%が満足と回答しており、高い割合となっている。

□ この病院について総合的にどう思うか：2015年度



□ この病院について総合的にどう思うか：2016年度

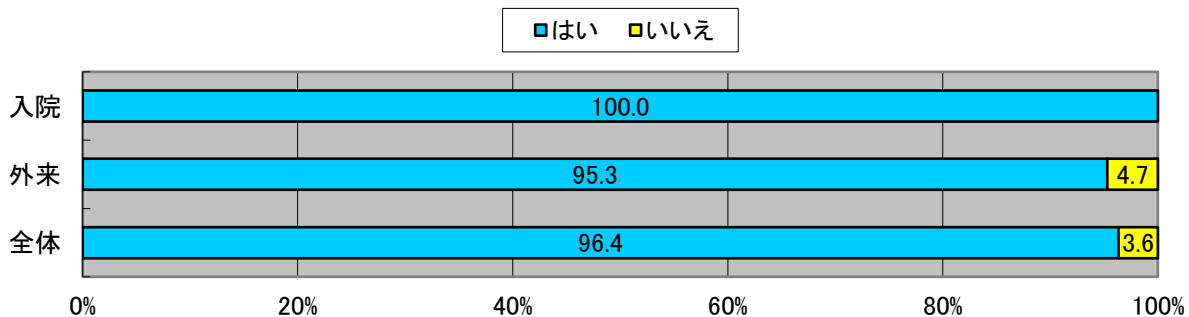


X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか

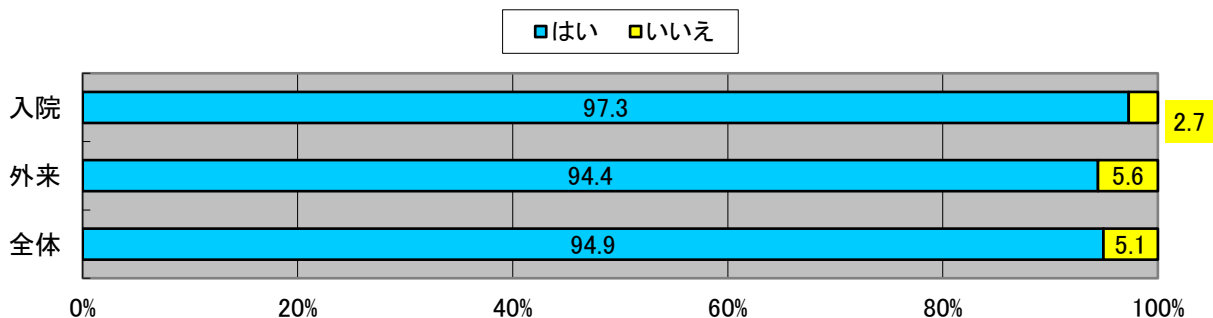
1. 全体、外来、入院別

○全体の当院を薦めたいと思う割合は昨年の96.4%から94.9%になり評価は落としており、入院・外来についても共に昨年より評価を落としている。

□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2015年度



□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2016年度

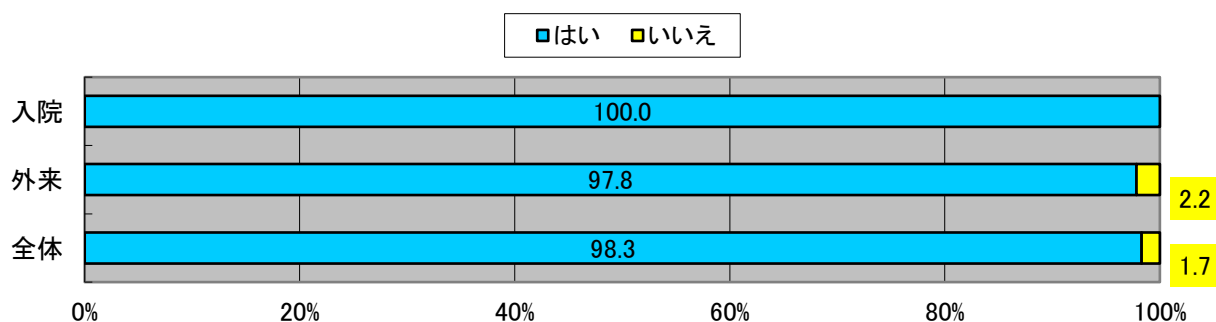


XI. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. 全体、外来、入院別

○入院・外来共にまた利用したくないの回答は昨年より増加し、外来は11件、入院は2件となった。
内訳は、外来で男性30代1名、50代1名、60台1名、70台1名、女性は60代1名、70代5名、80歳以上1名、入院の女性10代1名、80歳以上1名となった。

□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2015年度



□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2016年度

