

# 2022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
- P17 … V. 施設・設備・サービスについて
- P22 … VI. 待ち時間について
- P23 … VII. 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 … VIII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか
- P25 … IX. この病院について総合的にどう思うか
- P26 … X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか
- P27 … 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
- ・ 調査時期…【外来】2023年3月9日(木)  
【入院】2023年3月6日(月)～2022年3月19日(日)14日間

## ◇回答者の概要

- ・回答者数…【外来】 395名  
【入院】 85名

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	228	47.5%
女性	221	46.0%
不明	31	6.5%
全体	480	100.0%

■ 男性 ■ 女性 ■ 不明

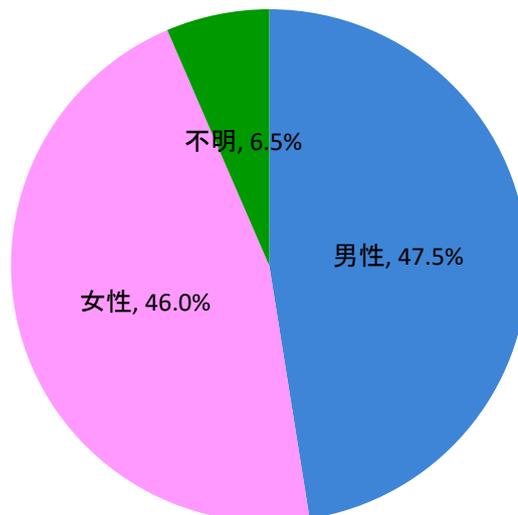


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	2	0.4%
女性 9才以下	0	0.0%
男性 10代	5	1.0%
女性 10代	4	0.8%
男性 20代	2	0.4%
女性 20代	2	0.4%
男性 30代	4	0.8%
女性 30代	4	0.8%
男性 40代	9	1.9%
女性 40代	8	1.7%
男性 50代	29	6.0%
女性 50代	20	4.2%
男性 60代	46	9.6%
女性 60代	55	11.5%
男性 70代	78	16.3%
女性 70代	81	16.9%
男性 80才以上	51	10.6%
女性 80才以上	41	8.5%
不明	39	8.1%
全体	480	100.0%

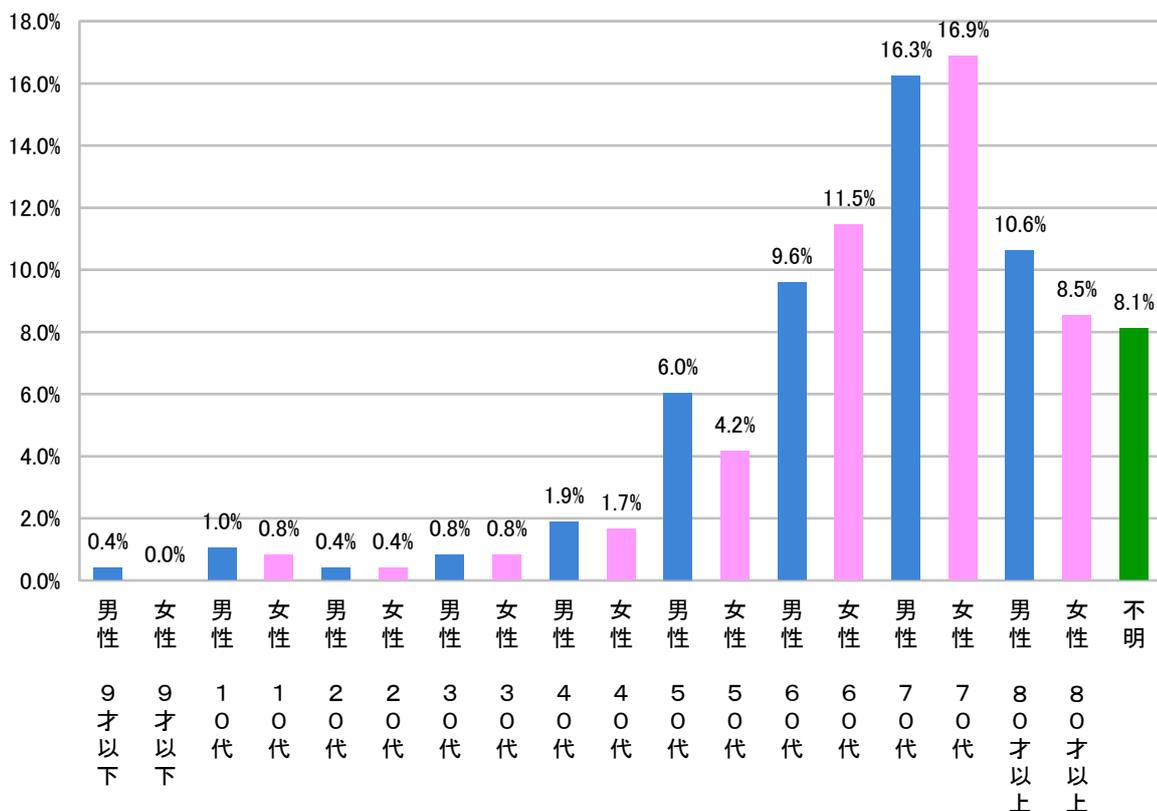


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
未回答	4	4.7%
A2病棟	11	12.9%
A3病棟	14	16.5%
A4病棟	8	9.4%
A5病棟	15	17.6%
B2病棟	8	9.4%
B3病棟	5	5.9%
B4病棟	4	4.7%
B5病棟	16	18.8%
全体	85	100.0%

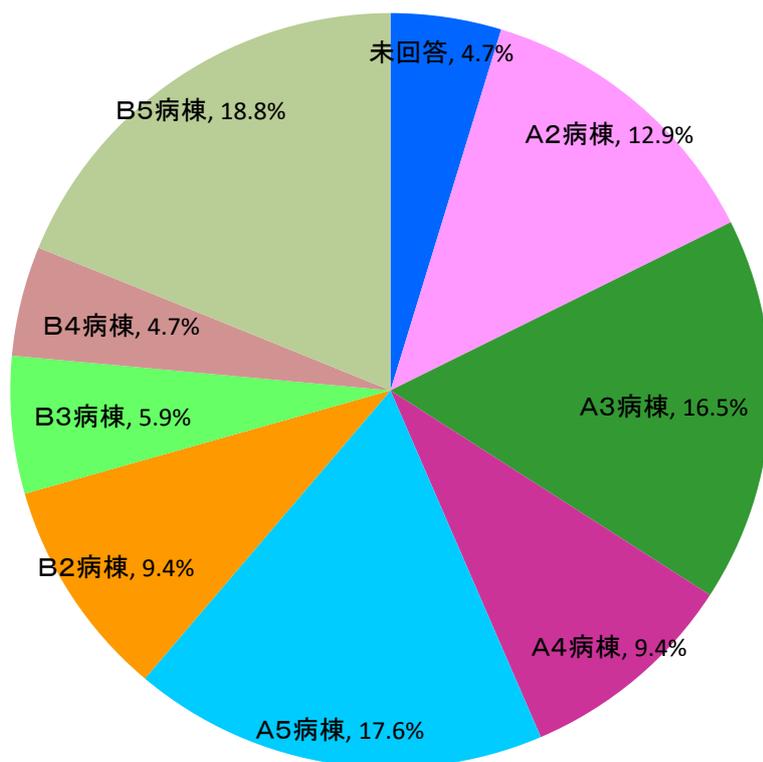


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	9	2.3%
2回目以降の受診	341	86.3%
不明	45	11.4%
全体	395	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	327	82.8%
予約なし(当日受付)	24	6.1%
不明	44	11.1%
全体	395	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	17	4.8%
自転車	7	2.0%
自家用車	283	79.3%
バイク	1	0.3%
バス	35	9.8%
タクシー	11	3.1%
その他	3	0.8%
全体	357	100.0%

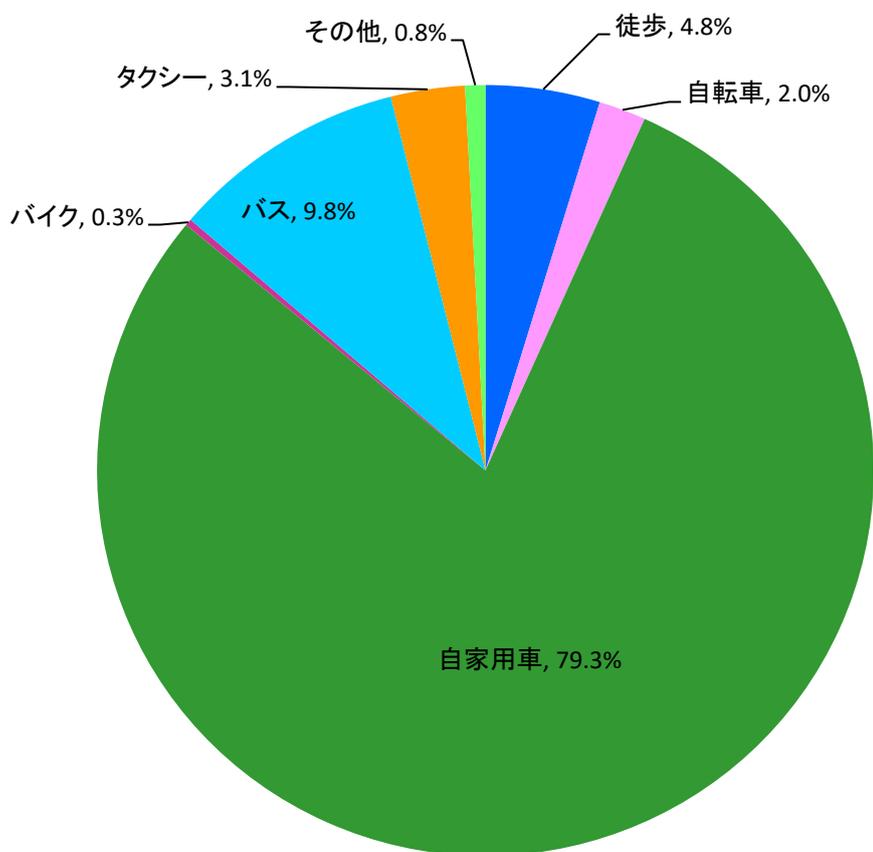


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	16	4.1%
腎臓内科	29	7.3%
消化器内科	28	7.1%
内分泌・代謝	24	6.1%
小児科	5	1.3%
循環器科	20	5.1%
整形外科	47	11.9%
外科	22	5.6%
眼科	15	3.8%
乳腺外科	11	2.8%
神経内科	1	0.3%
泌尿器科	15	3.8%
脳神経外科	2	0.5%
リハビリ科	12	3.0%
形成外科	3	0.8%
耳鼻咽喉科	4	1.0%
緩和医療科	0	0.0%
内視鏡センター	5	1.3%
放射線治療	3	0.8%
呼吸器内科	10	2.5%
呼吸器外科	7	1.8%
皮膚科	3	0.8%
血管外科	2	0.5%
健診後外来	1	0.3%
CKD看護外来	1	0.3%
ストーマ・スキンケア外来	1	0.3%
透析センター	25	6.3%
その他	6	1.5%
不明	77	19.5%
全体	395	100.0%

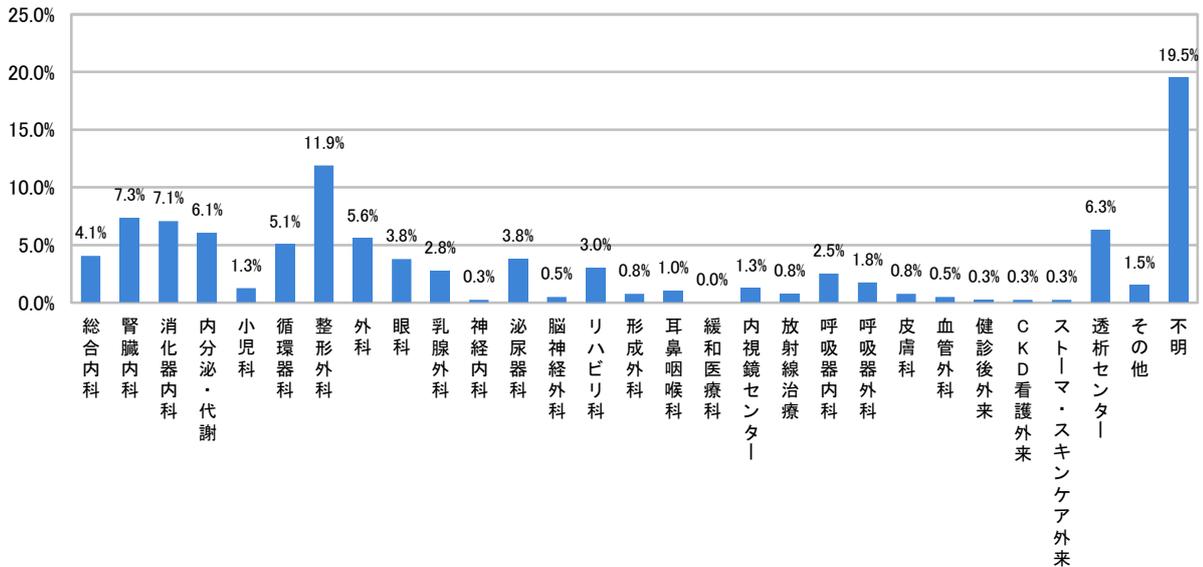
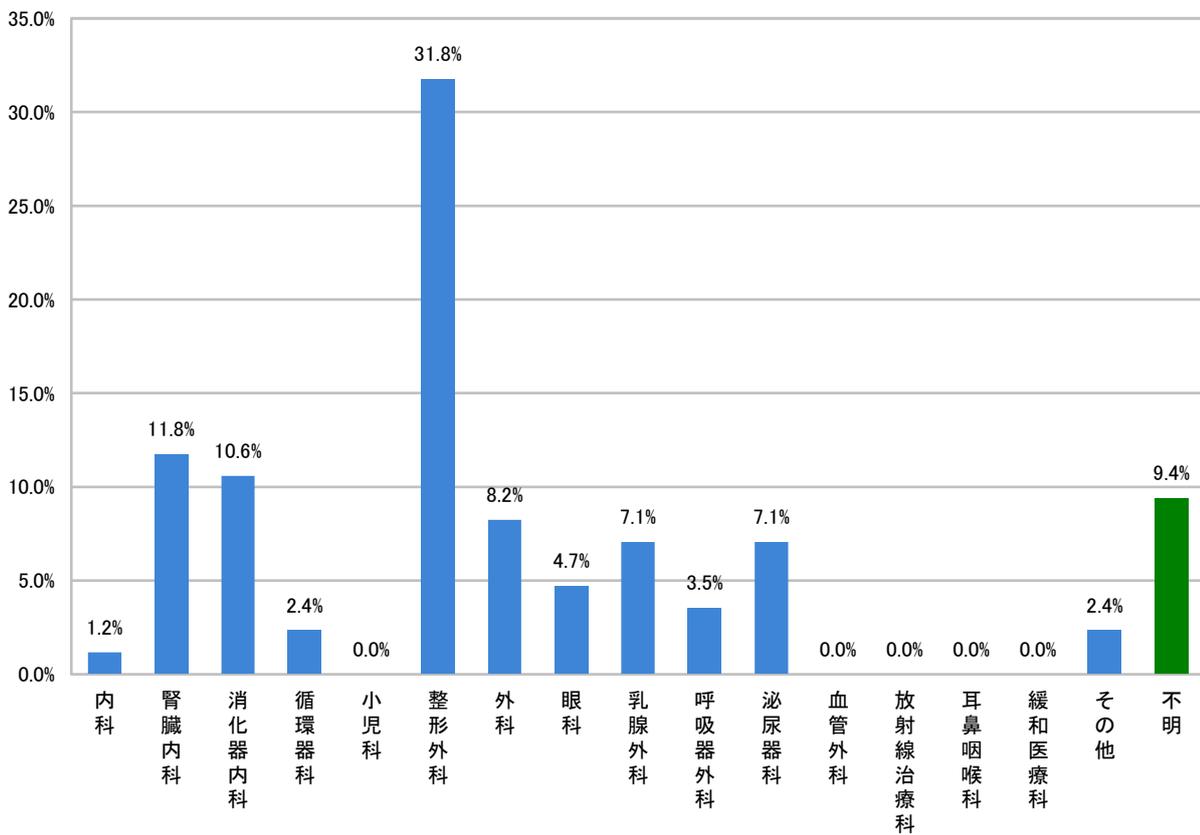


表8 診療科別（入院）

	回答者数	構成比(%)
内科	1	1.2%
腎臓内科	10	11.8%
消化器内科	9	10.6%
循環器科	2	2.4%
小児科	0	0.0%
整形外科	27	31.8%
外科	7	8.2%
眼科	4	4.7%
乳腺外科	6	7.1%
呼吸器外科	3	3.5%
泌尿器科	6	7.1%
血管外科	0	0.0%
放射線治療科	0	0.0%
耳鼻咽喉科	0	0.0%
緩和医療科	0	0.0%
その他	2	2.4%
不明	8	9.4%
全体	85	100.0%



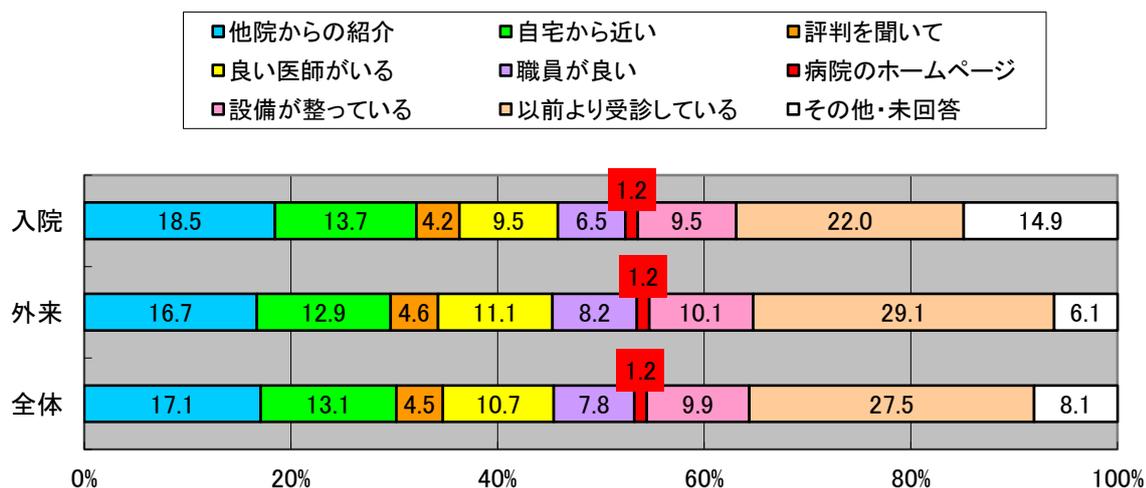
◇各項目ごとの結果(文中における「全体」とは外来と入院の合計を指す)

## I. 来院の理由について

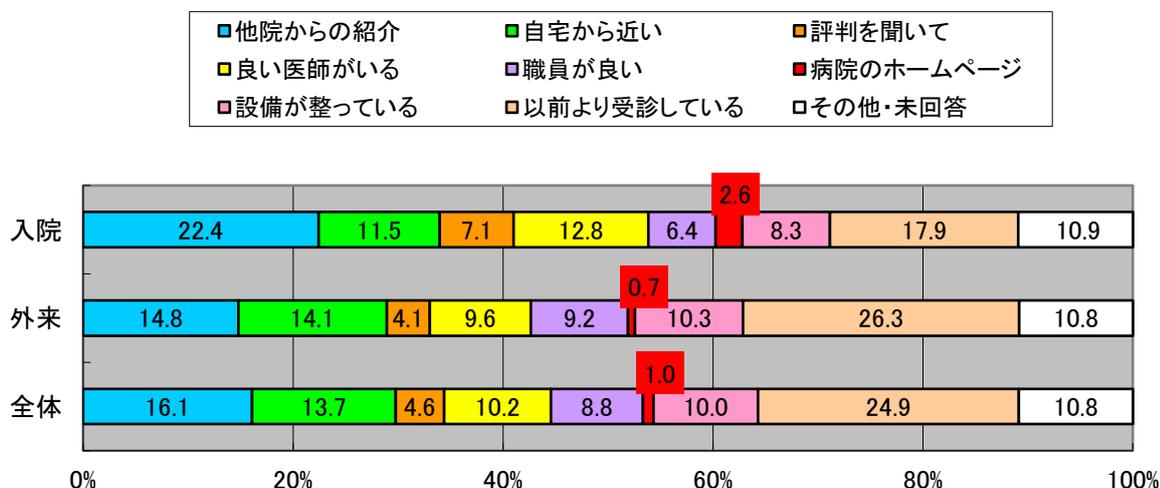
### ◆「以前より受診」が最多変わらず。「他院からの紹介」・「評判を聞いて」が増加

○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、前回の調査と大きな変化は見られなかった。「他院からの紹介」では入院は18.5%から22.4%に増加、外来は16.7%から14.8%と減少して、「以前より受診している」については安定しており、「評判を聞いて」は入院が多くなった。

#### □ 来院理由:2021年度



#### □ 来院理由:2022年度



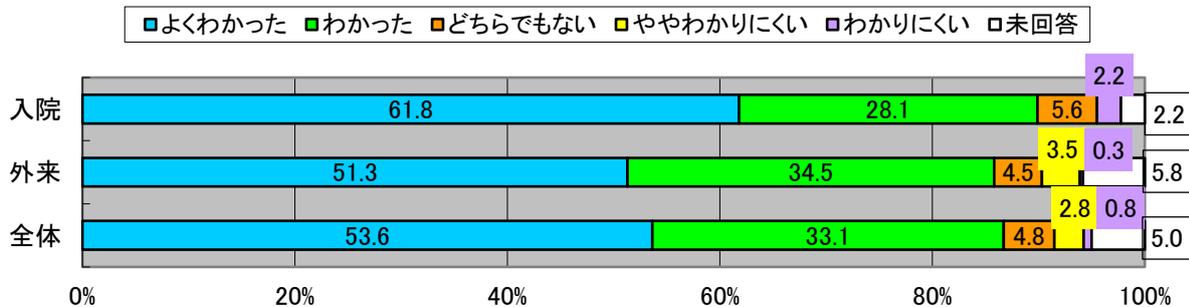
## Ⅱ. 医師の説明、態度について

### 1. 全体、外来、入院別

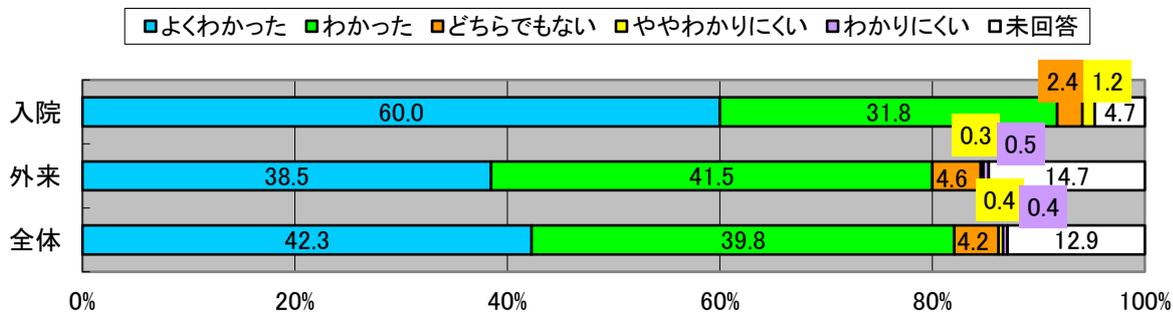
#### ◆医師の説明・態度は全体的に評価が下がり、入院は評価が上がった。

○医師の説明の「よくわかった」・「わかった」の肯定的回答は前回よりも減少している。  
 医師の態度の「とても良かった」・「良かった」の肯定的回答についても全体的に減少しているが入院は増加している。  
 今回のアンケートは未回答者が多かったための減少も考えられる。

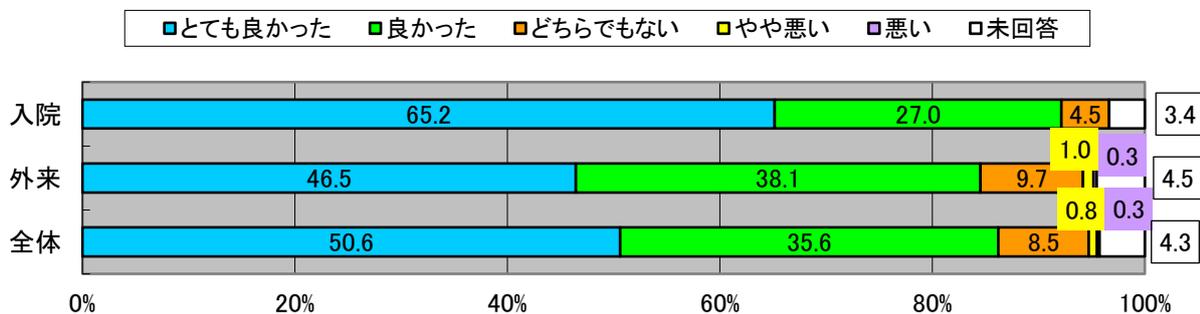
#### □ 医師の説明: 2021年度



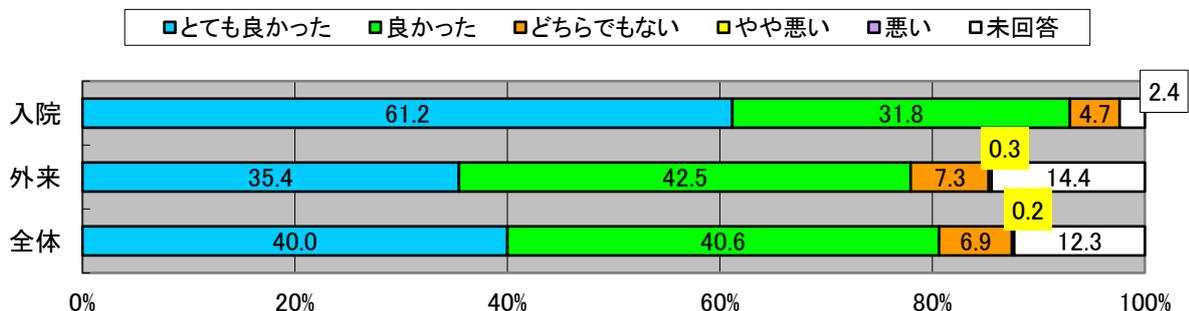
#### □ 医師の説明: 2022年度



#### □ 医師の態度: 2021年度



#### □ 医師の態度: 2022年度



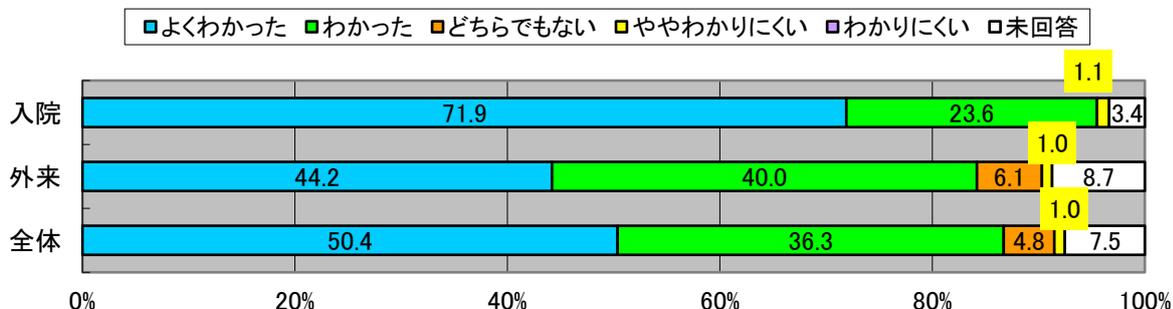
### Ⅲ. 看護師の説明、態度について

#### 1. 全体、外来、入院別

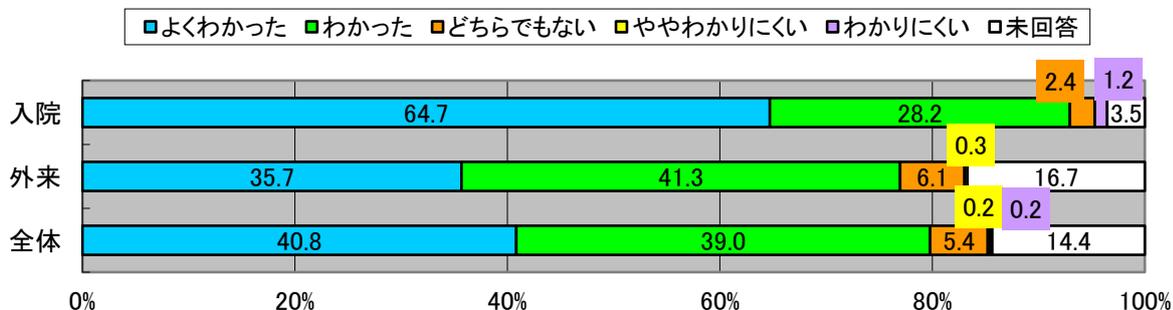
##### ◆看護師の説明・態度は共に評価が下がっている。

○看護師の説明は肯定的回答が前回と比べ減少している。  
 態度については全体的に下がっている、看護師の説明・態度共に「よくわかった」・「とても良かった」が下がってしまったが、未回答者が多いことが要因として考えられる。

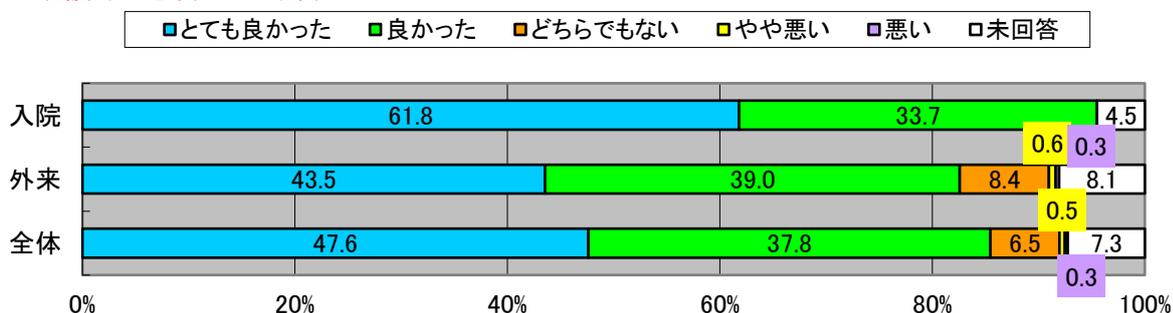
##### □ 看護師の説明:2021年度



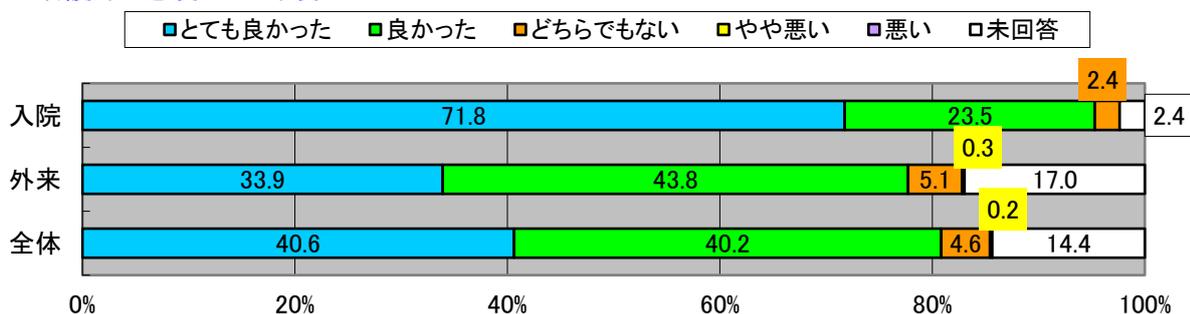
##### □ 看護師の説明:2022年度



##### □ 看護師の態度:2021年度



##### □ 看護師の態度:2022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

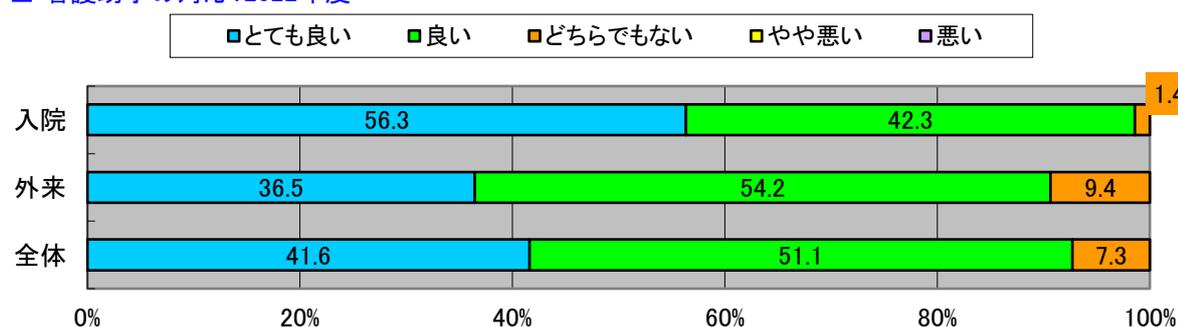
##### 1. 全体、外来、入院別

**◆対応の良さはすべての職種が肯定的回答が概ね9割、否定的な回答については全職種でほとんどない**

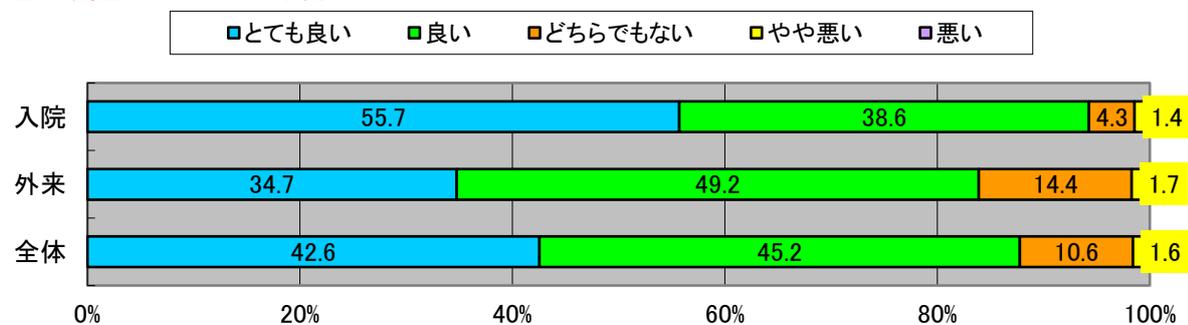
○回答者により該当しない項目があり、職種によって回答率のばらつきがあるが、すべての職種業種肯定的な回答は9割前後であり、概ね全ての職種で否定的な回答は少ない。

入院の肯定的回答「とても良い」が多かった職種はリハビリ療法士の82.1%であった。

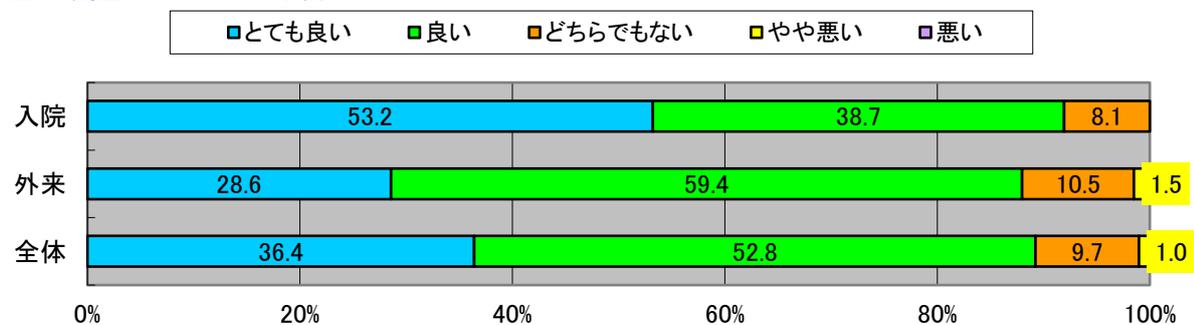
##### □ 看護助手の対応: 2022年度



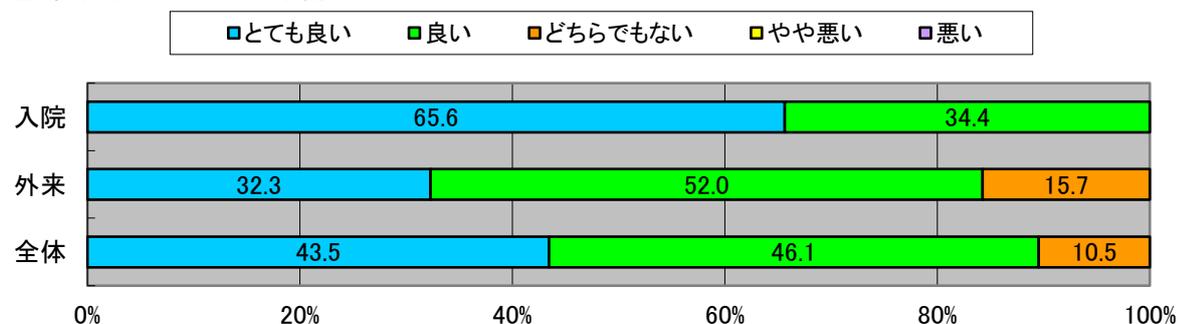
□ 栄養士の対応:2021年度



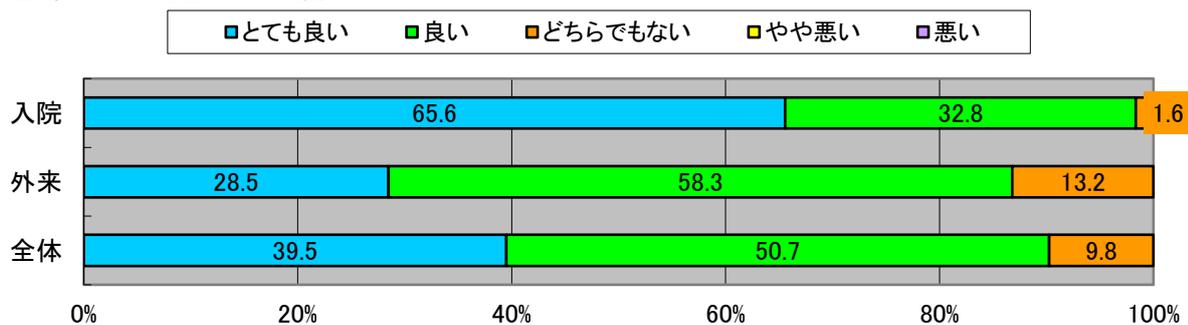
□ 栄養士の対応:2022年度



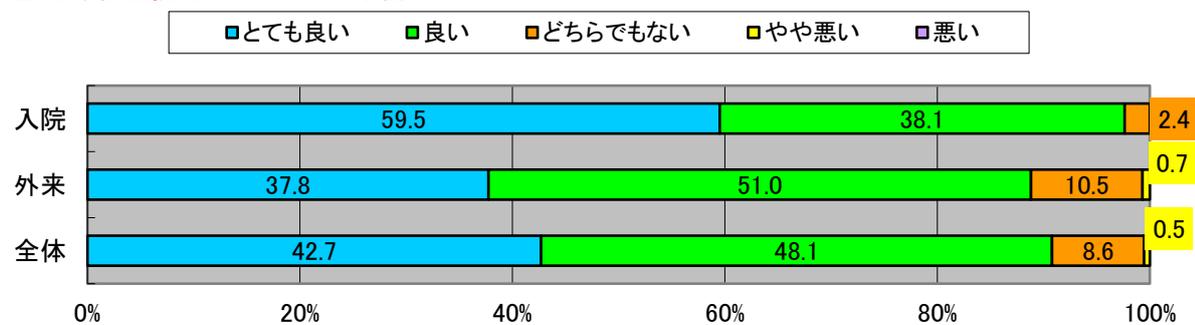
□ 薬剤師の対応:2021年度



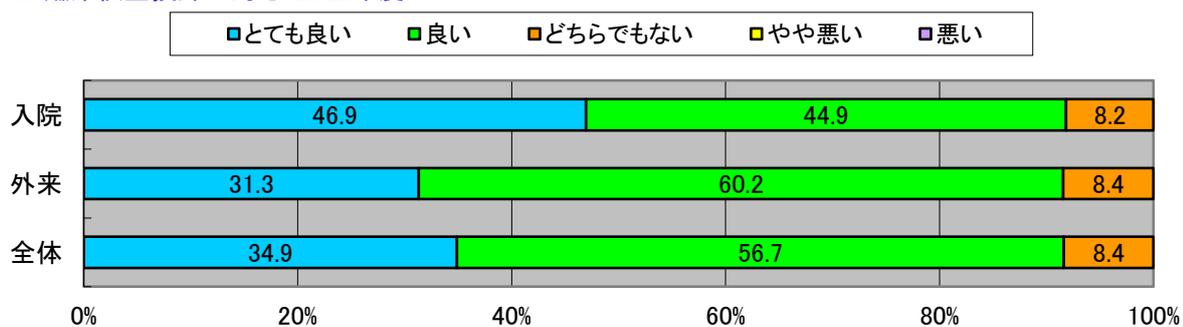
□ 薬剤師の対応:2022年度



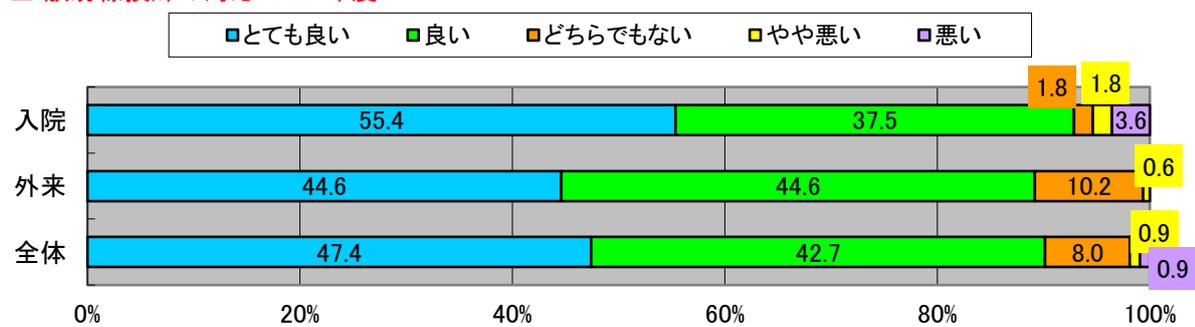
□ 臨床検査技師の対応:2021年度



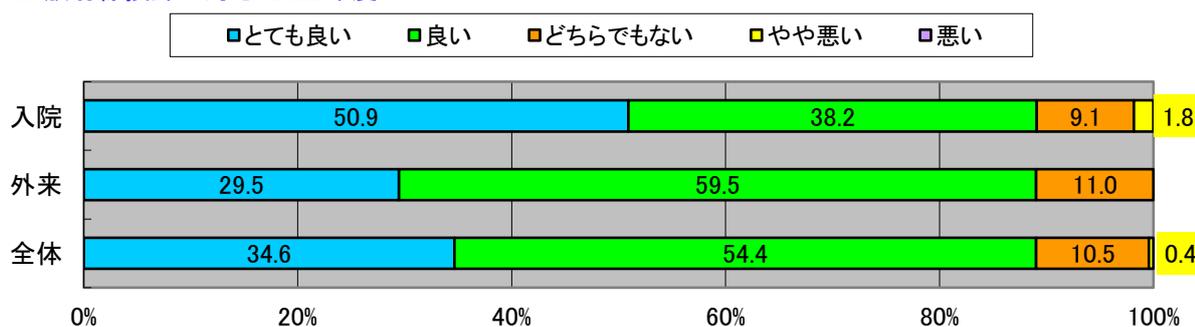
□ 臨床検査技師の対応:2022年度



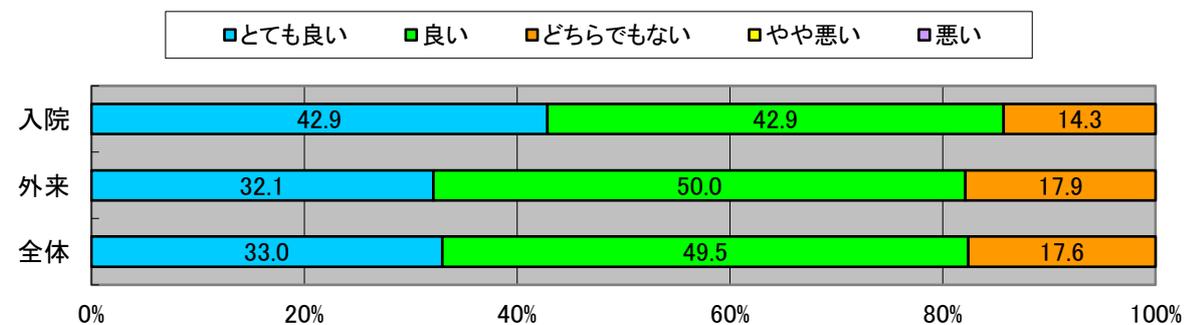
□ 放射線技師の対応:2021年度



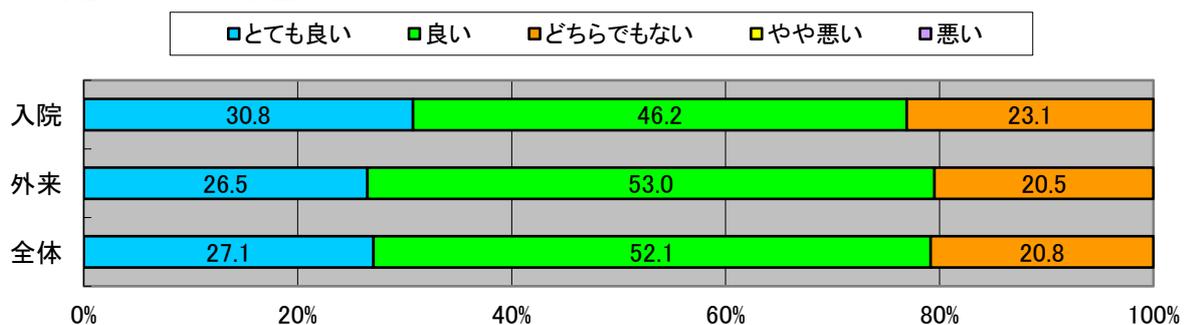
□ 放射線技師の対応:2022年度



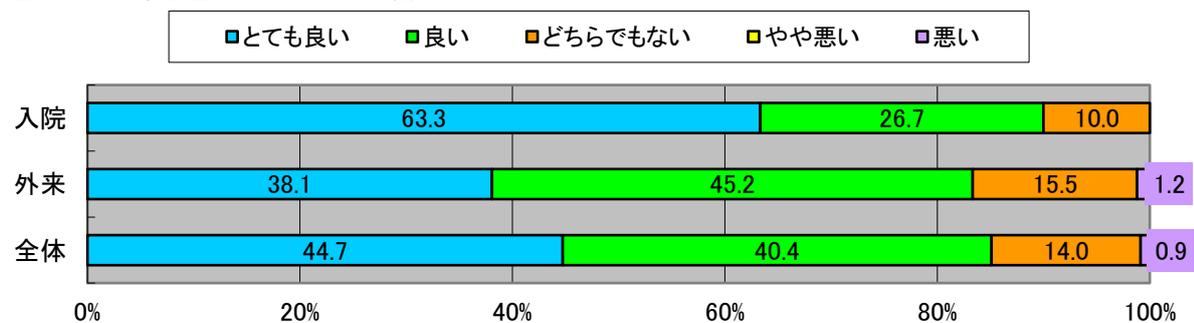
□ 視能訓練士(眼科検査員)の対応:2021年度



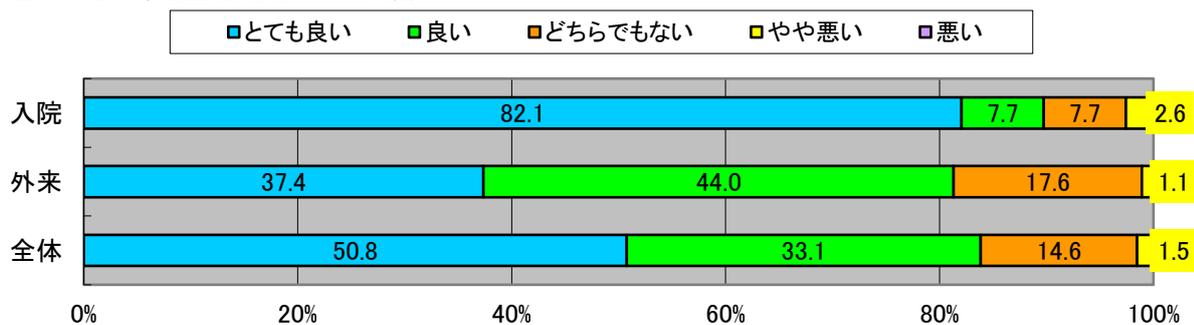
□ 視能訓練士(眼科検査員)の対応:2022年度



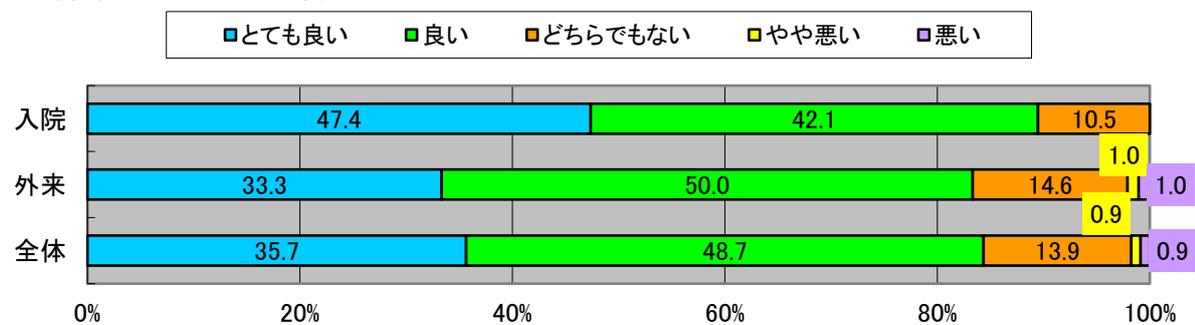
□ リハビリ療法士の対応:2021年度



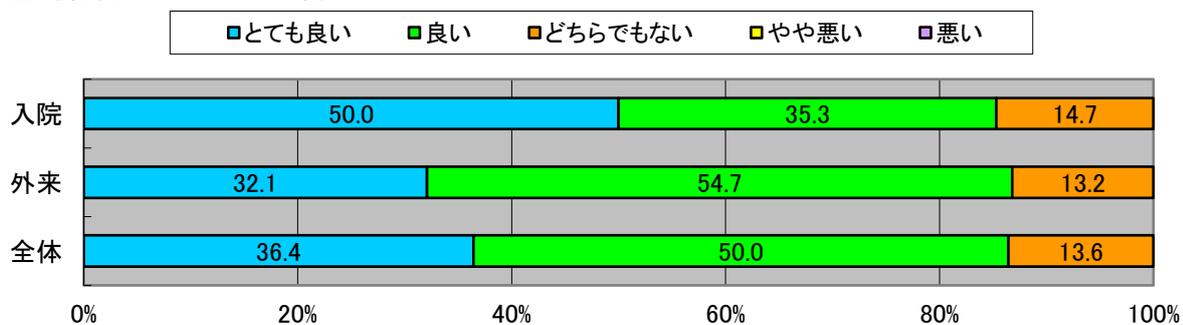
□ リハビリ療法士の対応:2022年度



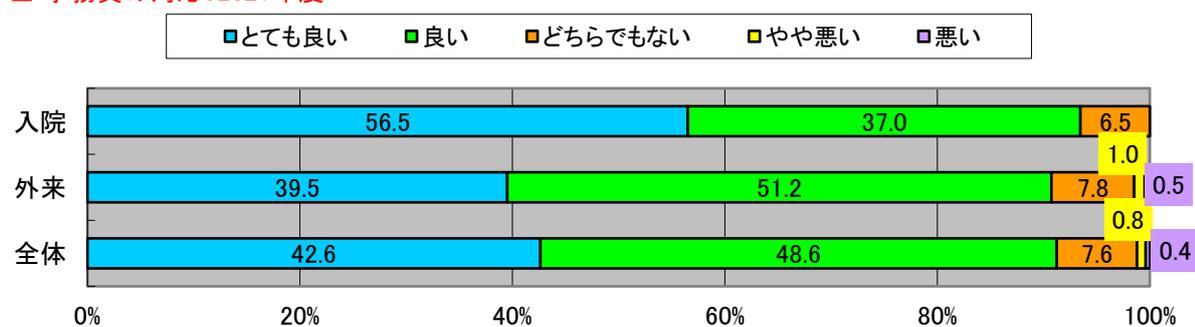
□ 相談員の対応:2021年度



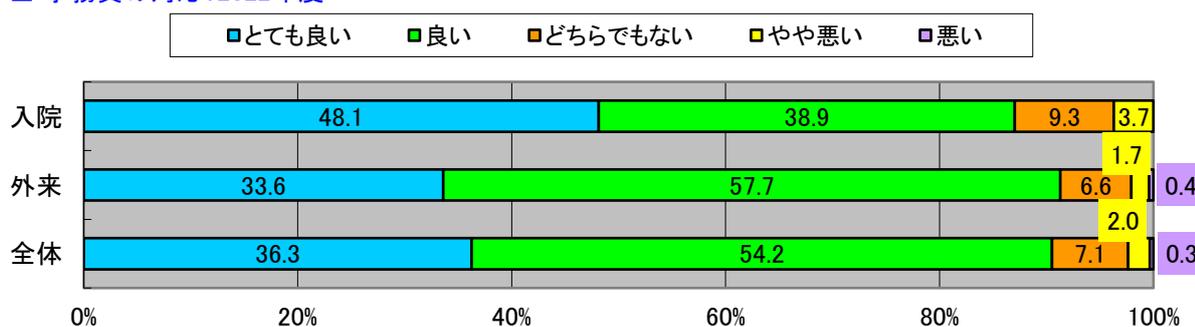
□ 相談員の対応:2022年度



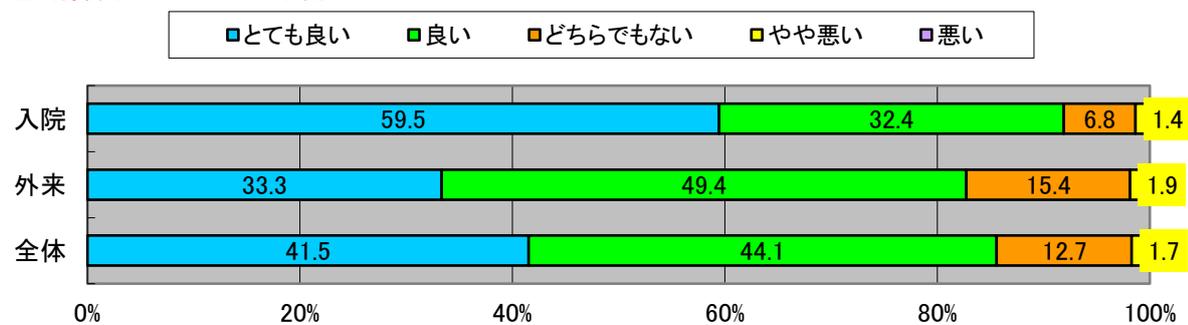
□ 事務員の対応:2021年度



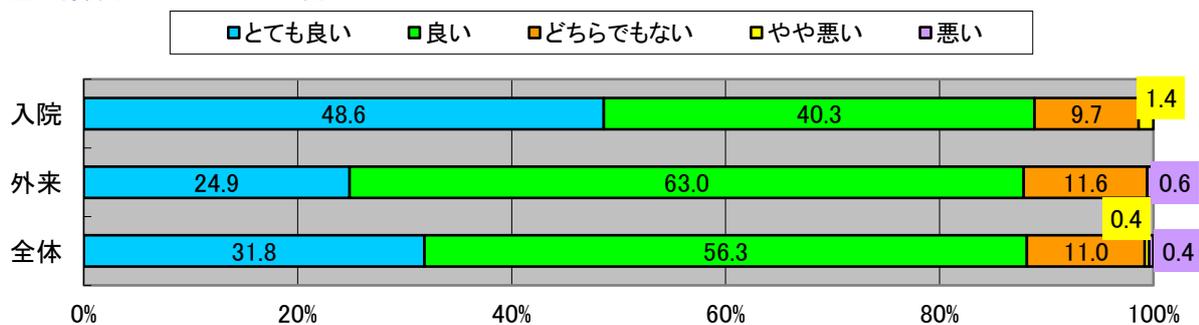
□ 事務員の対応:2022年度



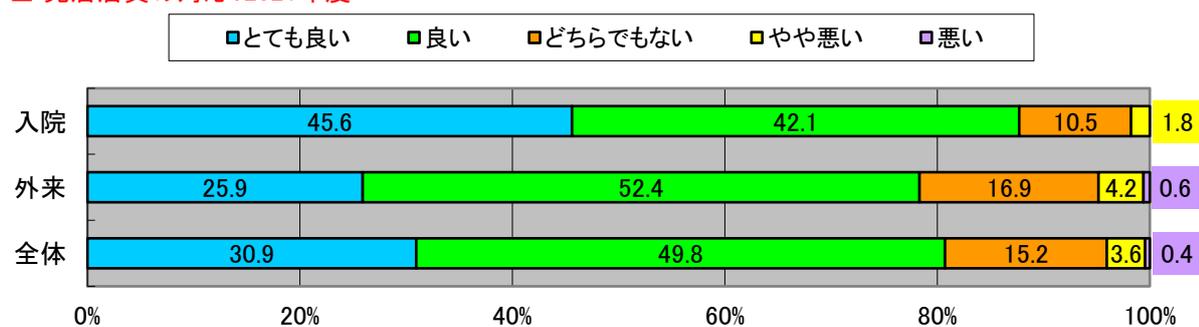
□ 清掃員の対応:2021年度



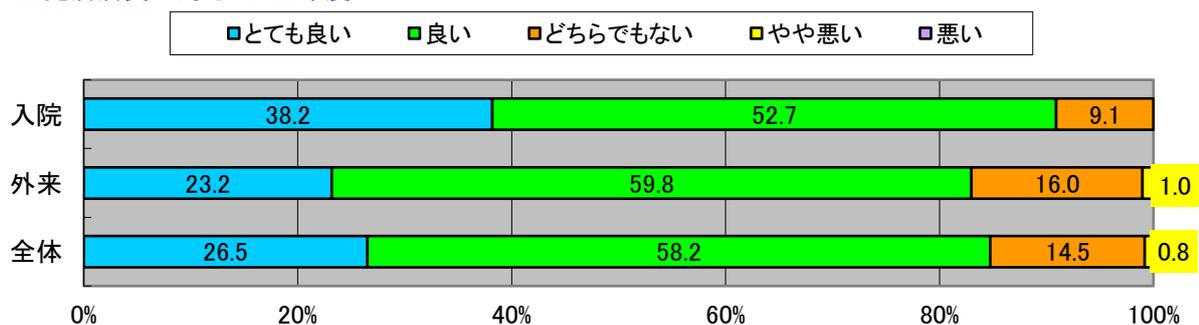
□ 清掃員の対応:2022年度



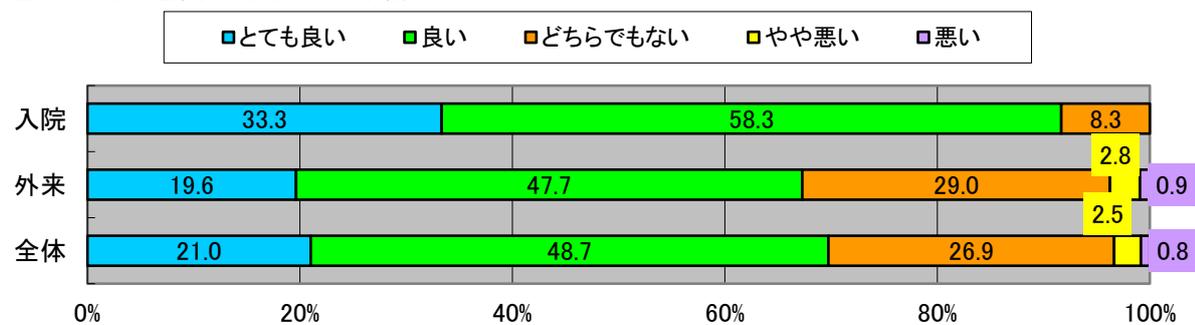
□ 売店店員の対応:2021年度



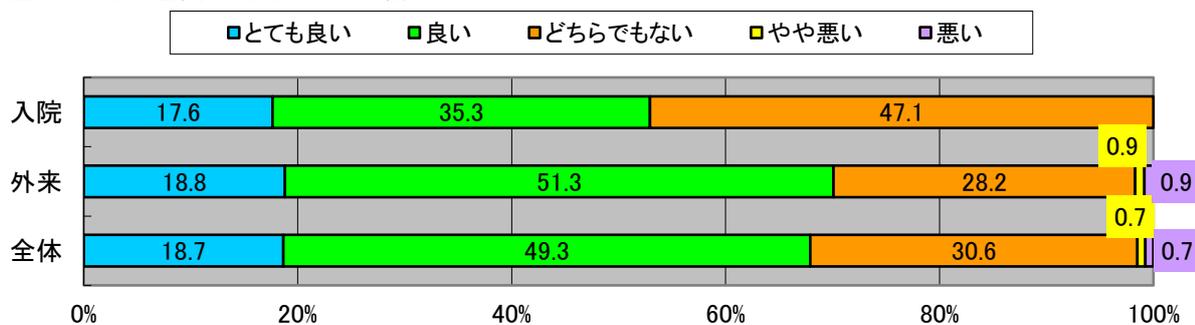
□ 売店店員の対応:2022年度



□ レストラン店員の対応:2021年度



□ レストラン店員の対応:2022年度



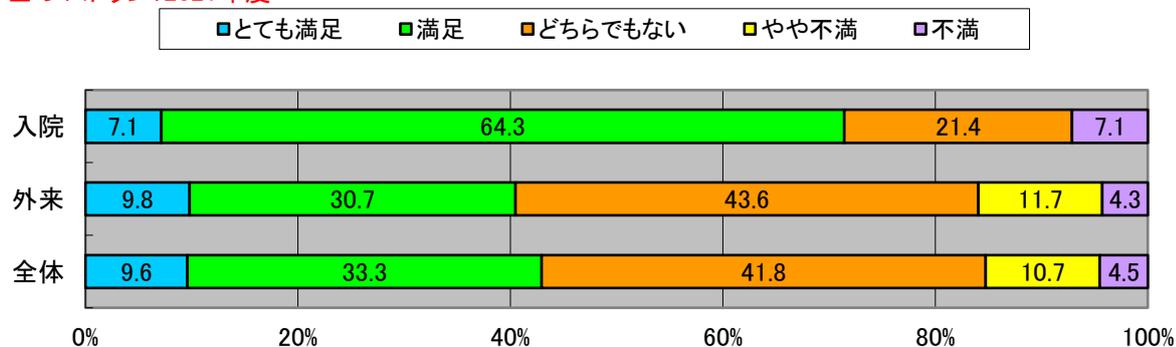
## V. 施設・設備・サービスについて

### 1. 全体、外来、入院別

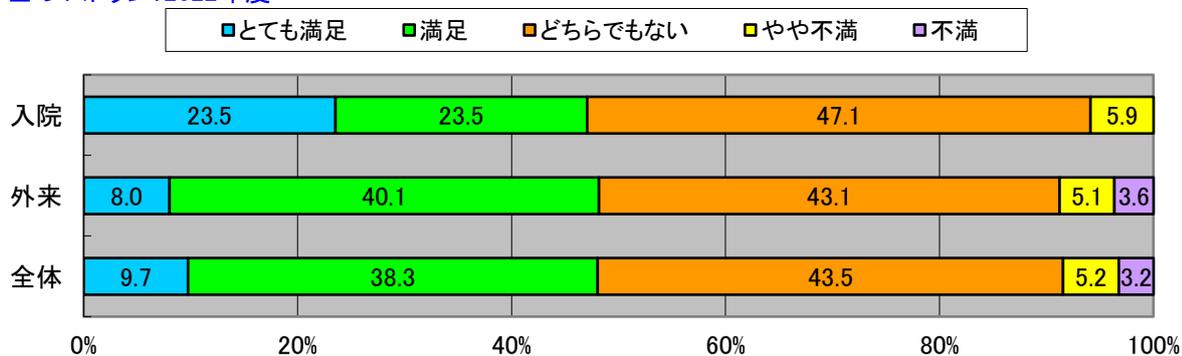
#### ◆レストランや売店、病院駐車場などの改善が見られた。

○レストラン、売店について否定的回答「やや悪い」「悪い」が改善されてきている。  
 アメニティサービス(入院セット)導入し、否定的回答「やや悪い」「悪い」が見られる。

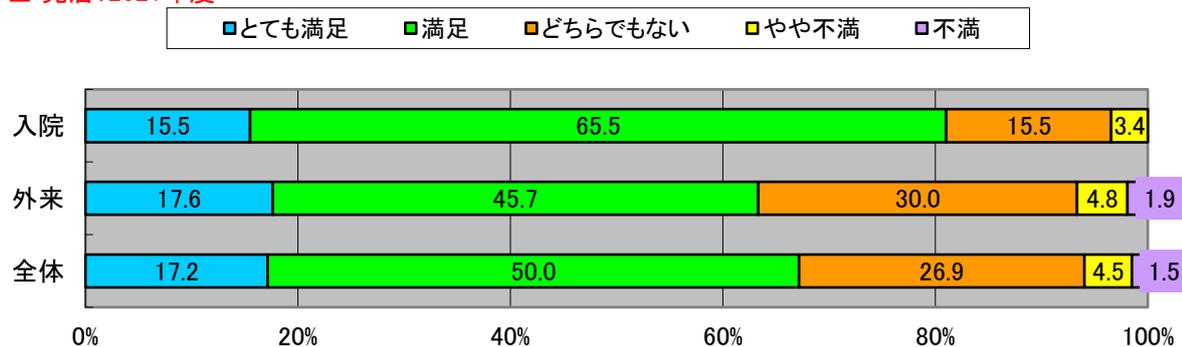
#### □ レストラン:2021年度



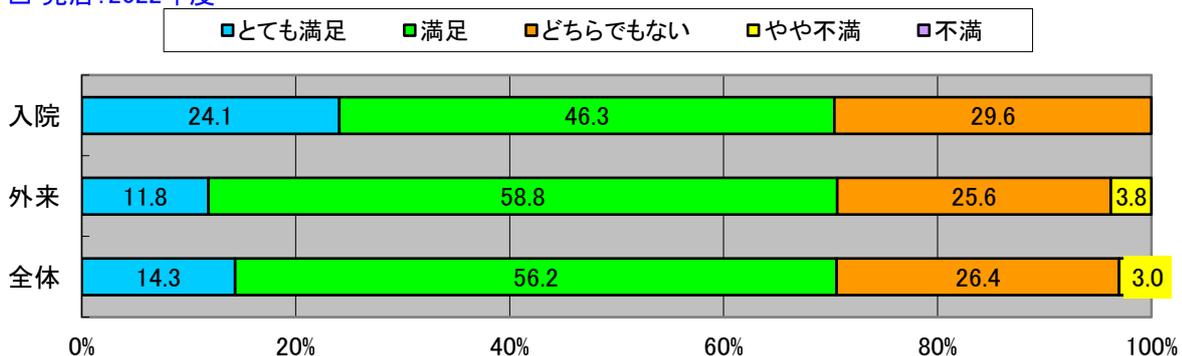
#### □ レストラン:2022年度



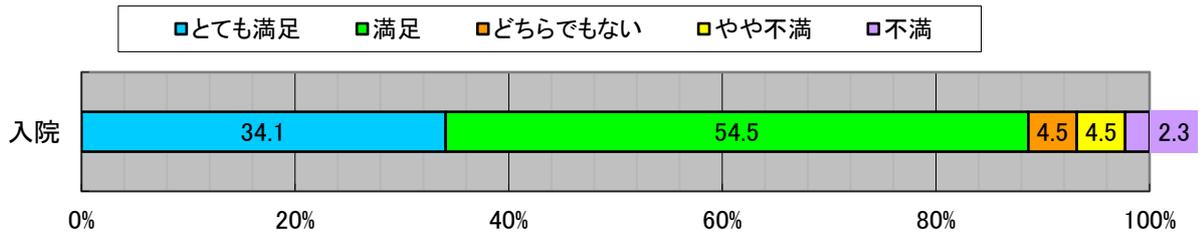
#### □ 売店:2021年度



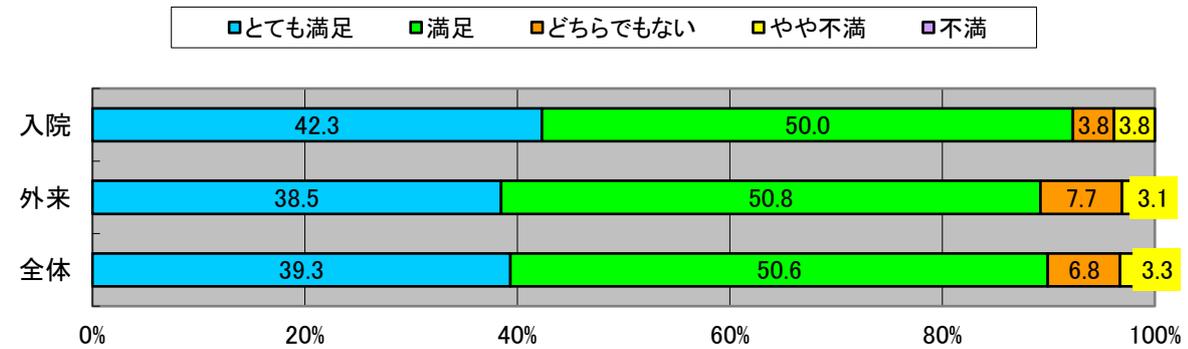
#### □ 売店:2022年度



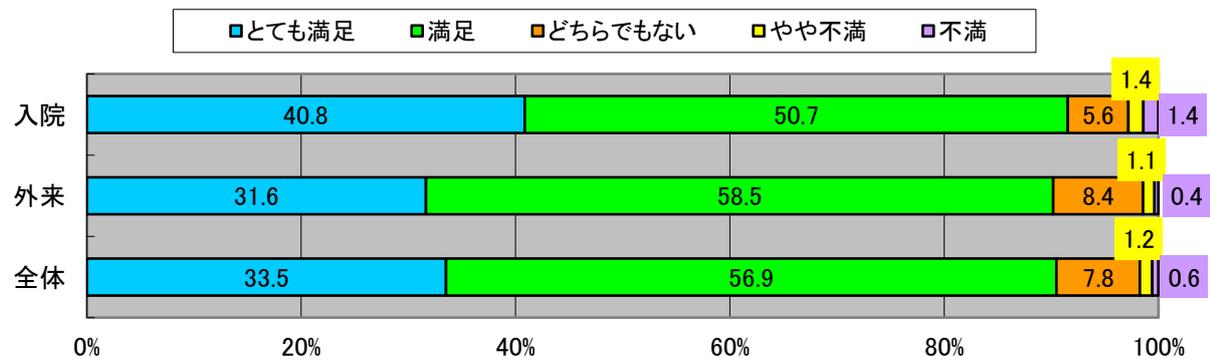
□ アメニティサービス(入院セット):2022年度



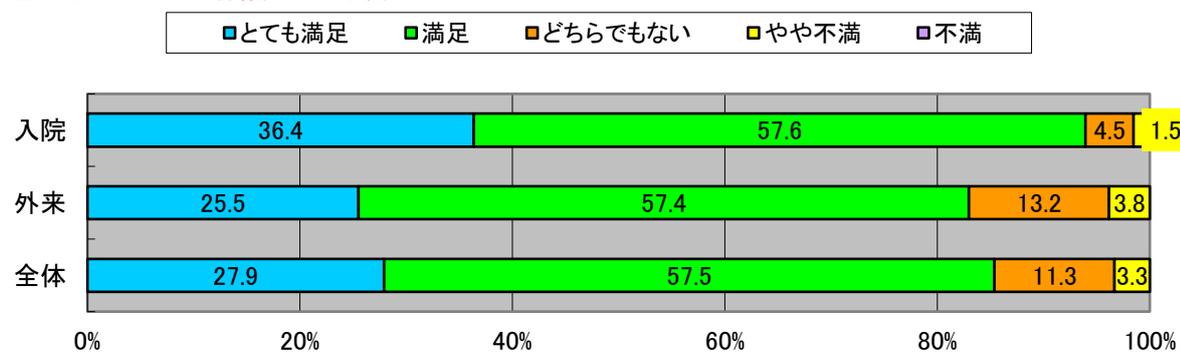
□ 院内の清掃:2021年度



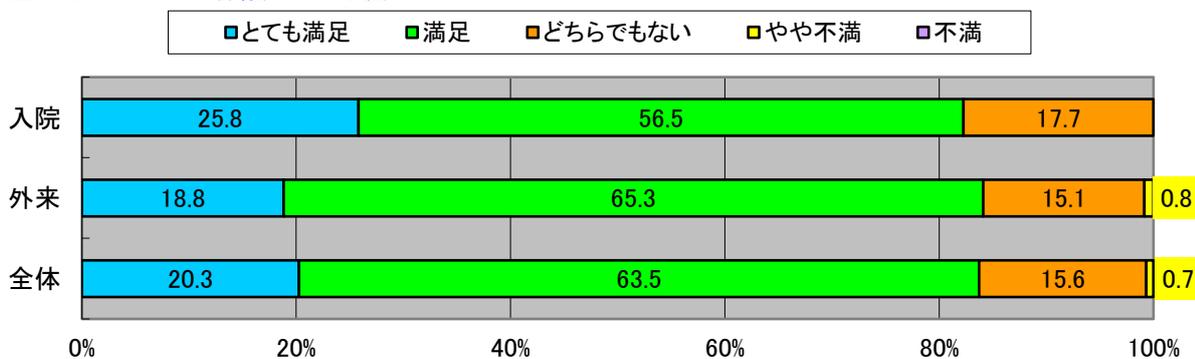
□ 院内の清掃:2022年度



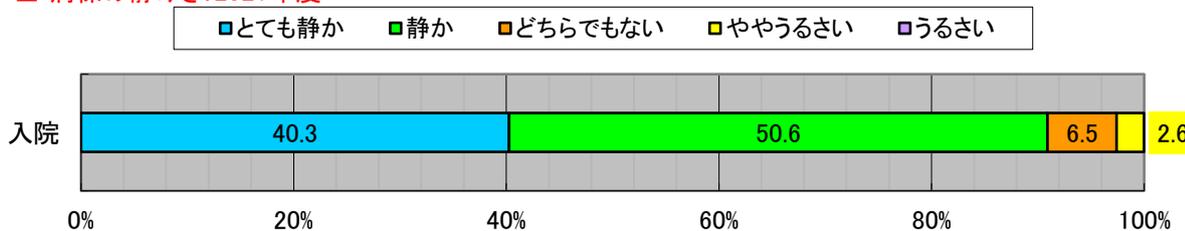
□ プライバシーの保護:2021年度



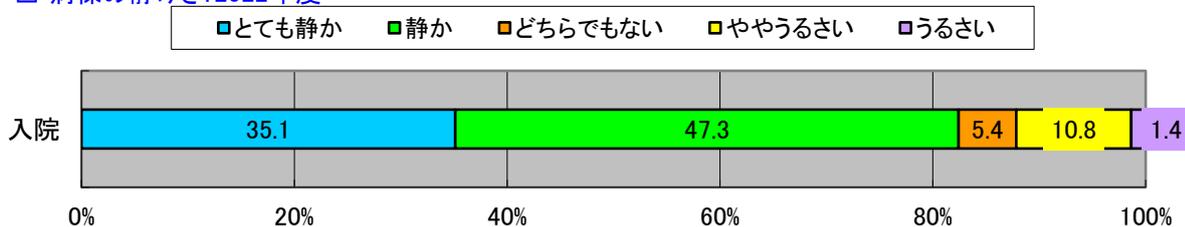
□ プライバシーの保護:2022年度



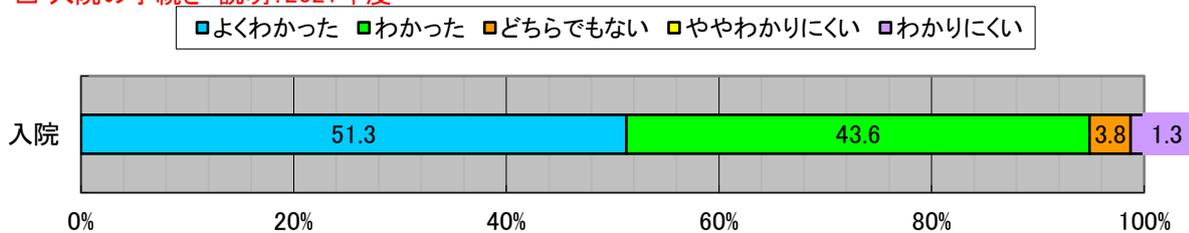
□ 病棟の静けさ:2021年度



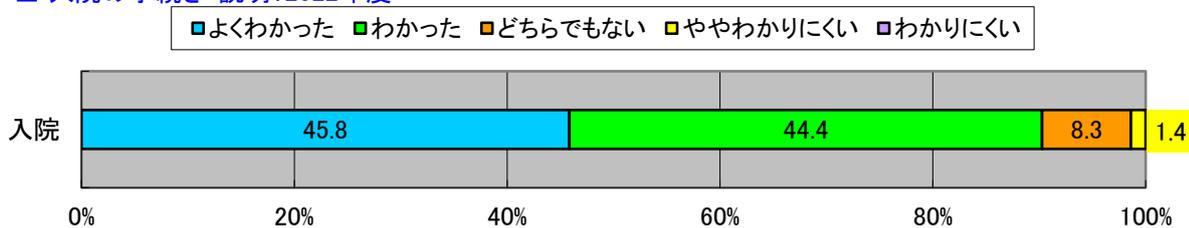
□ 病棟の静けさ:2022年度



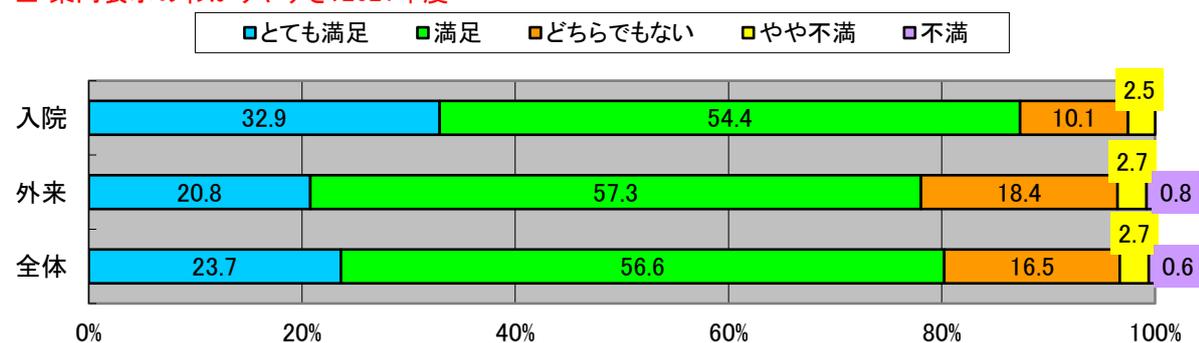
□ 入院の手続き・説明:2021年度



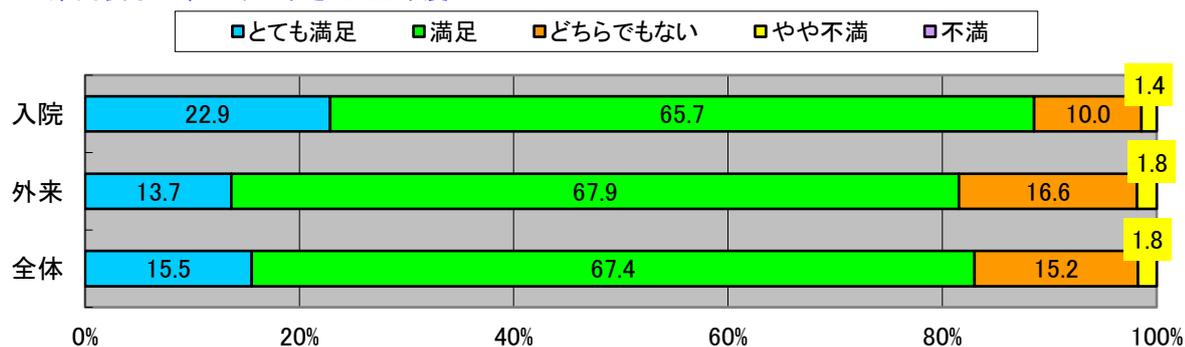
□ 入院の手続き・説明:2022年度



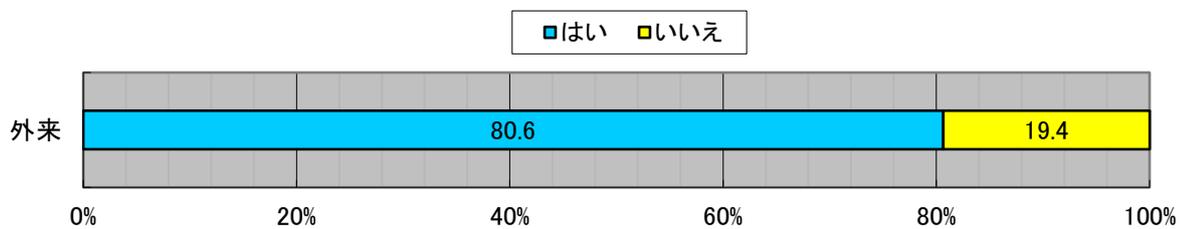
□ 案内表示のわかりやすさ:2021年度



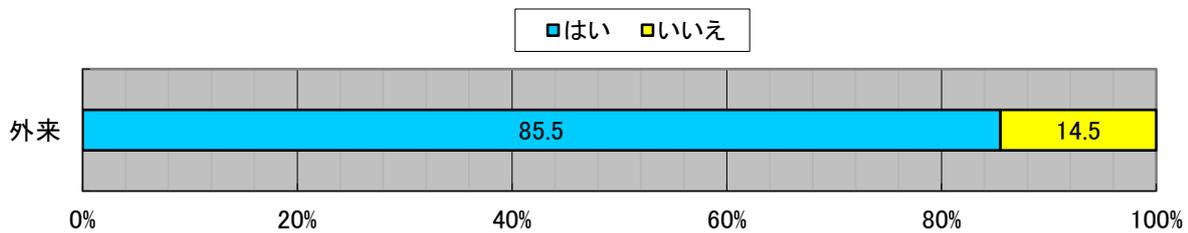
□ 案内表示のわかりやすさ:2022年度



□ 駐車場は待たずに止められたか:2021年度



□ 駐車場は待たずに止められたか:2022年度



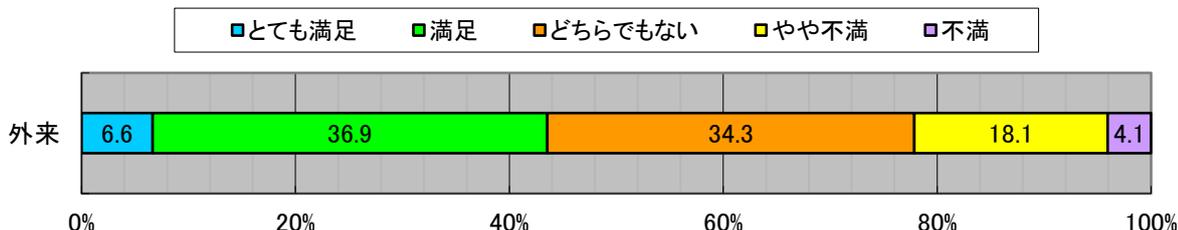
## VI. 待ち時間について

### ◆診察までの待ち時間、検査開始までの待ち時間「とても満足」がかなり低い

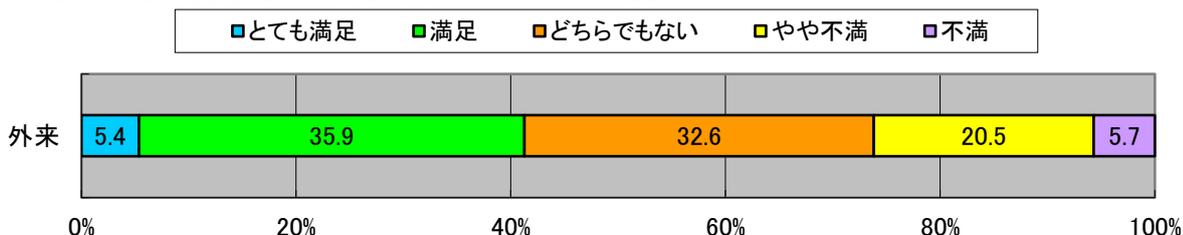
○診察受付から診察までの待ち時間は「やや不満」「不満」の否定的回答は26.2%となり、前回の22.2%より増加している。検査受付から検査開始までの待ち時間については否定的回答が6.2%と前回の12.1%から減少している。

診察までの待ち時間は肯定的回答(とても満足、満足は50%以下である。

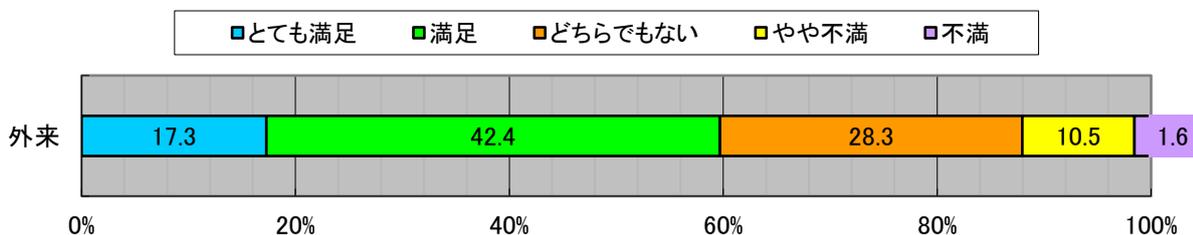
#### □ 診察受付から診療までの待ち時間について:2021年度



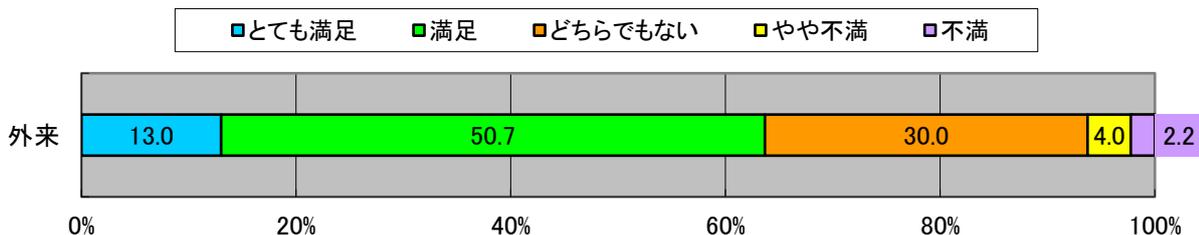
#### □ 診察受付から診療までの待ち時間について:2022年度



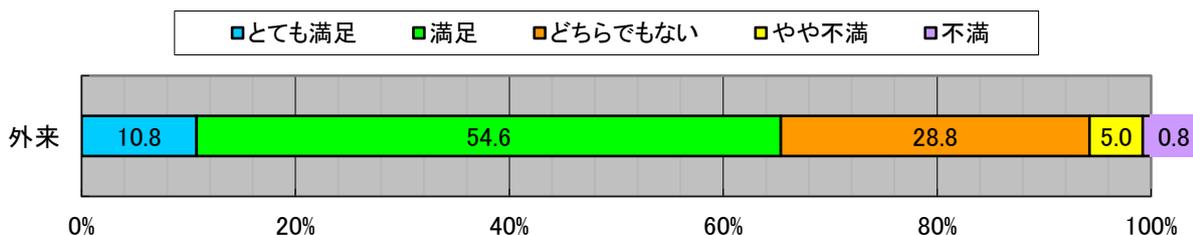
#### □ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2021年度



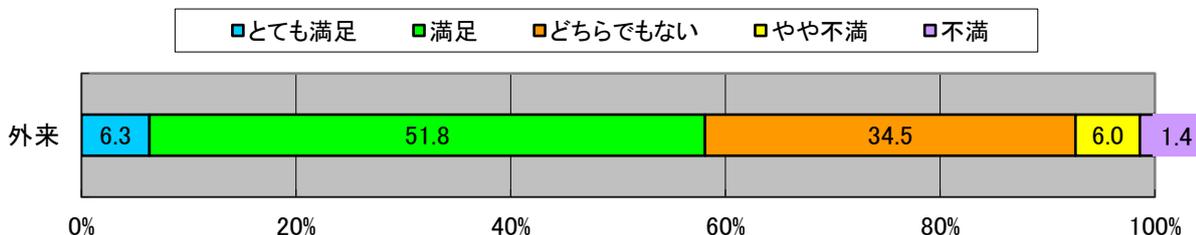
#### □ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2022年度



#### □ 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:2021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:2022年度

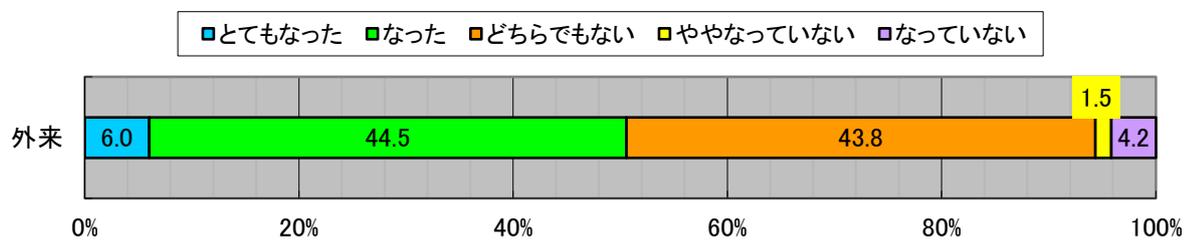


## Ⅶ. 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について

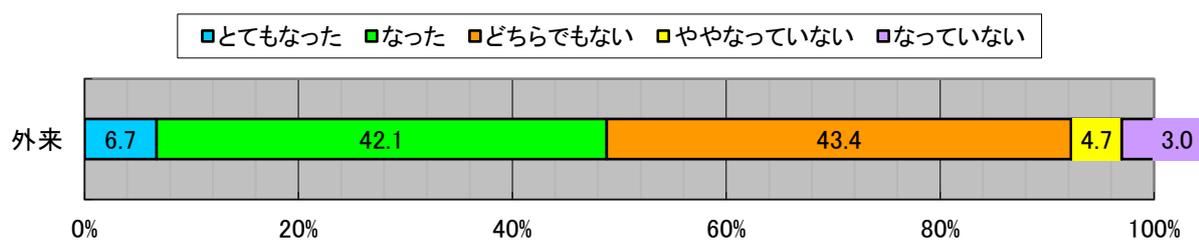
### 1. 外来

○全体で肯定的回答が48.8%となっており、概ね半数は待ち時間ストレス軽減効果になっているとの回答になった。

□ 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:2021年度



□ 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:2022年度

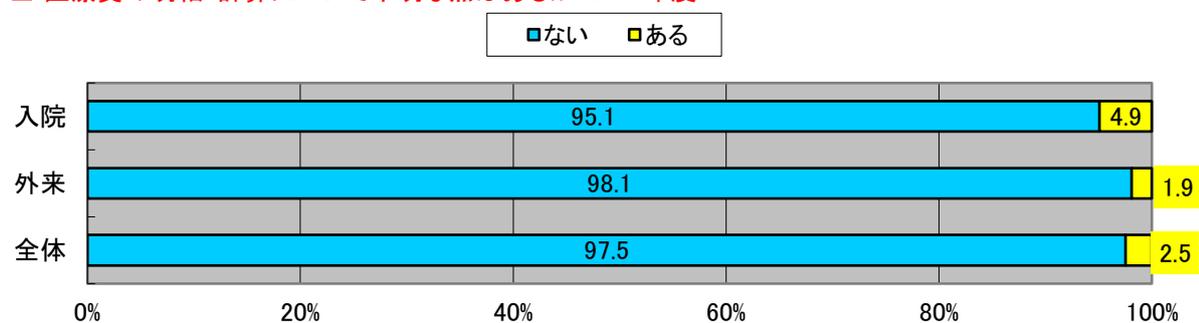


## Ⅷ. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

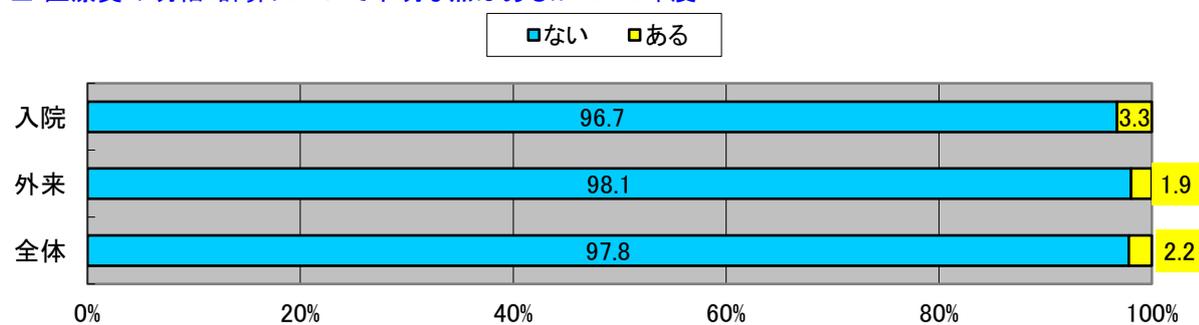
### 1. 全体、外来、入院別

○不明点については入院が若干「ある」と回答しており改善が見られる。  
外来、全体については変わらず

□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2021年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2022年度

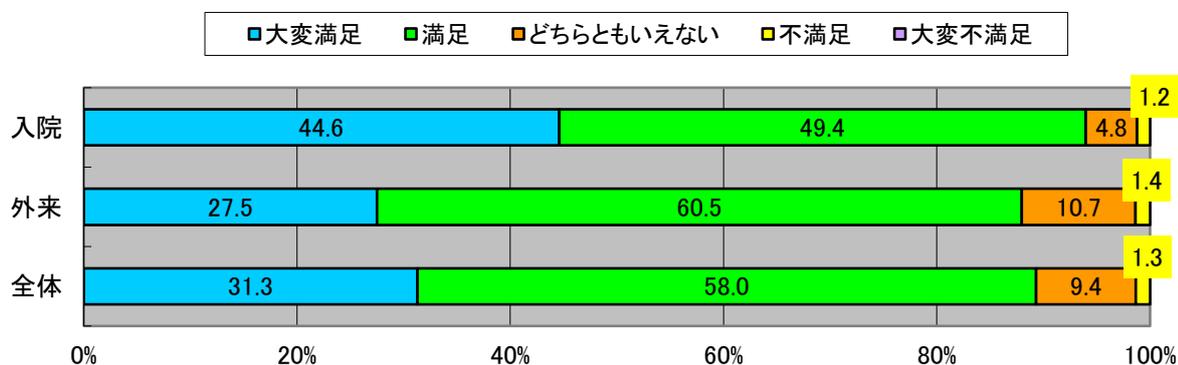


## Ⅸ. この病院について総合的にどう思うか

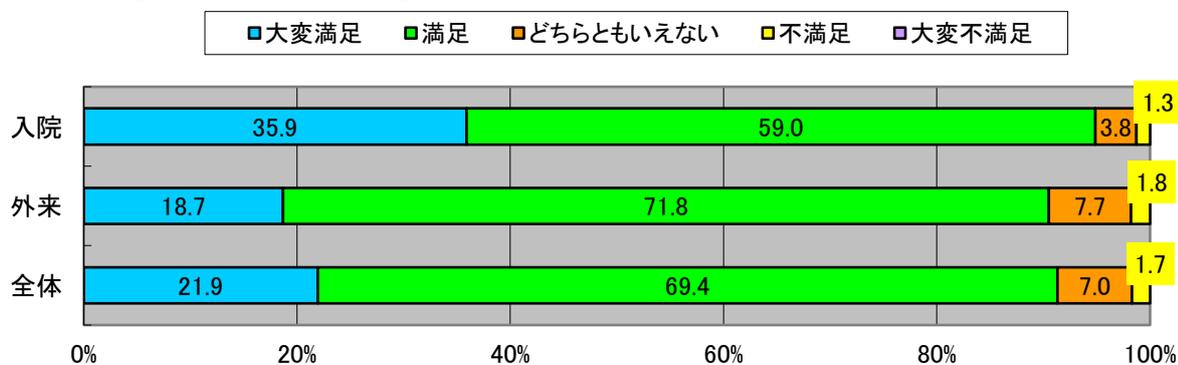
### 1. 全体、外来、入院別

○全体の肯定的回答は前回の89.3%から91.3%となり、9割以上の評価となった。  
「大変満足」は全体で31.3%から21.9%に減少

#### □ この病院について総合的にどう思うか：2021年度



#### □ この病院について総合的にどう思うか：2022年度

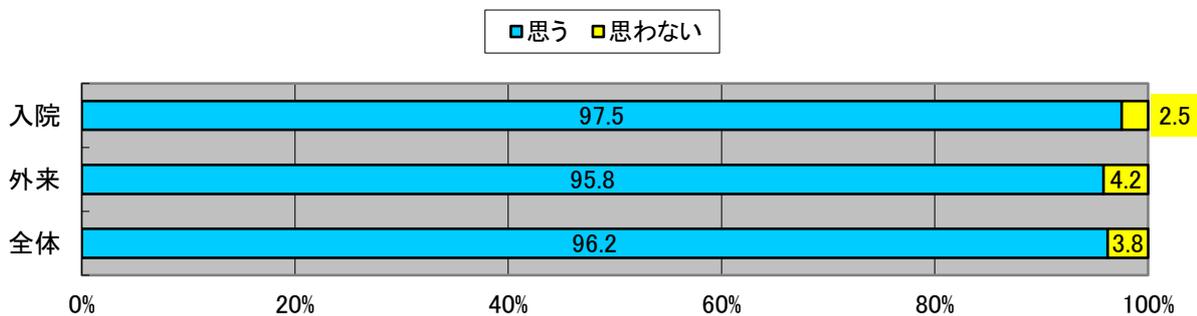


## X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか

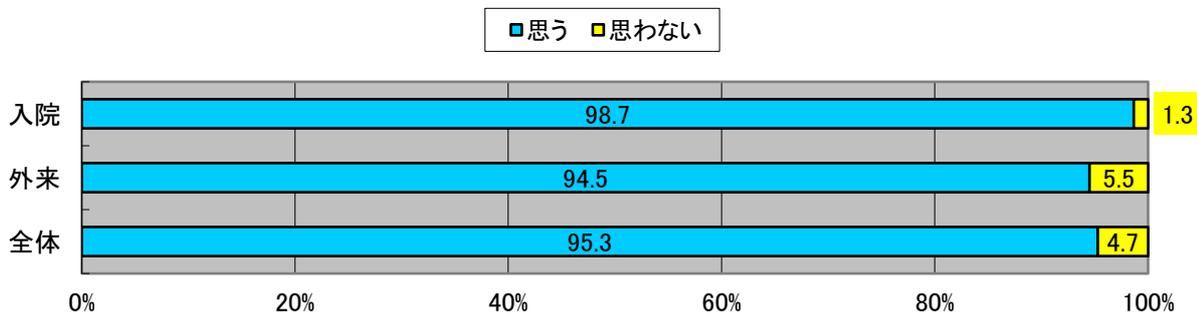
### 1. 全体、外来、入院別

○全体の当院を薦めたいと思う割合は前回の96.2%から95.3%で高水準である。

□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2021年度



□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2022年度

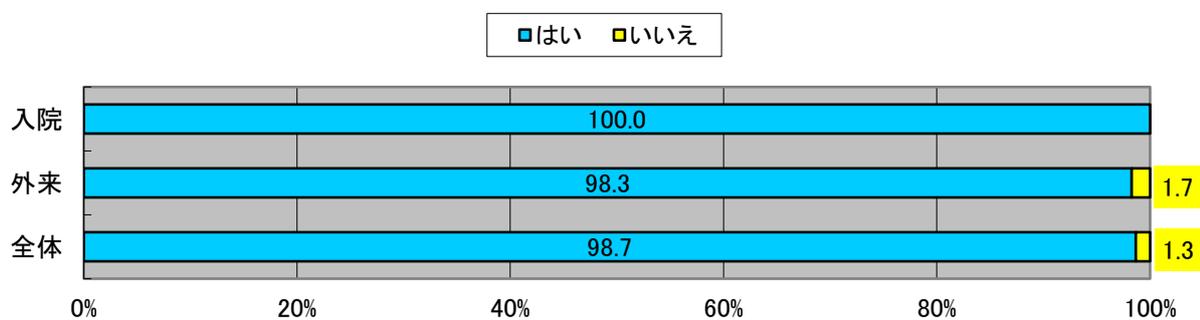


## XI. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

### 1. 全体、外来、入院別

○入院の「また利用したくない」の回答は前回より少し増えた。

#### □ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2021年度



#### □ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2022年度

