

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、調査票を配布によるアンケート方式で実施した。
- ・ 調査対象・・・【外来】調査日に診察を受けた全患者
【入院】調査期間内に退院される患者（C3病棟を除く）のうち症状が安定しており3日間以上入院した患者
- ・ 調査時期・・・【外来】平成20年3月6日(木)3月7日(金)
【入院】平成20年3月3日(月)～3月16日(日)

回答者の概要

- ・ 回答者数・・・【外来】596名(外来患者数1303名)
< 配布枚数 796枚 回答率 74.9% >
- 【入院】59名(退院患者数160名)
< 配布枚数 71枚 回答率 83.1% >

表1 性別

	回答者数	構成比(%)
男	365	55.7%
女	287	43.8%
不明	3	0.5%
全体	655	100.0%

表2 年代別

	回答者数	構成比(%)
9才以下	25	3.8%
10代	6	0.9%
20代	18	2.7%
30代	31	4.7%
40代	51	7.8%
50代	106	16.2%
60代	185	28.2%
70代	158	24.1%
80才以上	53	8.1%
不明	22	3.4%
全体	655	100.0%

表3 病棟別

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	21	35.6%
A3病棟	10	16.9%
A4病棟	9	15.3%
A5病棟	10	16.9%
B3病棟	9	15.3%
全体	59	100.0%

表4 性年代別

	回答者数	構成比 (%)
男 9才以下	16	2.4%
女 9才以下	9	1.4%
男 10代	5	0.8%
女 10代	1	0.2%
男 20代	8	1.2%
女 20代	10	1.5%
男 30代	18	2.7%
女 30代	13	2.0%
男 40代	23	3.5%
女 40代	28	4.3%
男 50代	42	6.4%
女 50代	64	9.8%
男 60代	112	17.1%
女 60代	73	11.1%
男 70代	96	14.7%
女 70代	62	9.5%
男 80才以上	29	4.4%
女 80才以上	24	3.7%
不明	22	3.4%
全体	655	100.0%

表5 診療科別 (外来)

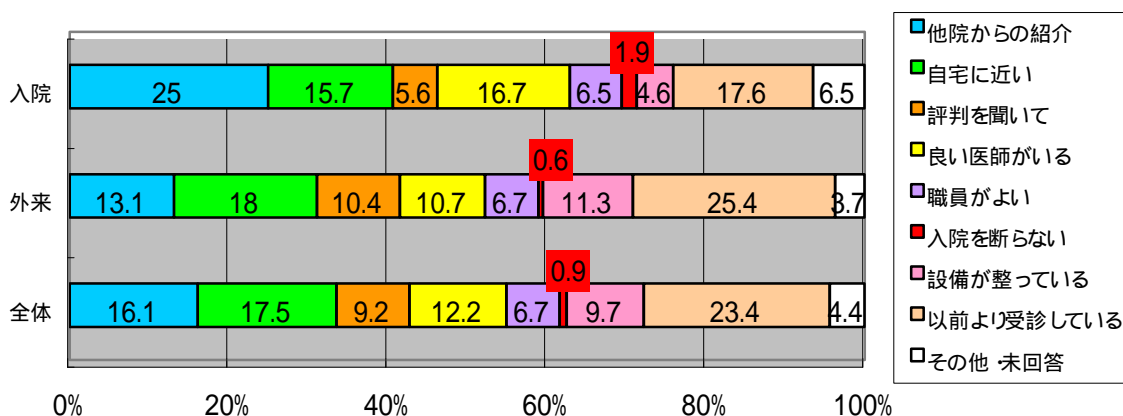
	回答者数	構成比 (%)
総合内科	105	17.7%
腎臓内科	31	5.2%
透析科	70	11.8%
内分泌代謝科	23	3.9%
呼吸器内科	12	2.0%
消化器内科	32	5.4%
循環器科	23	3.9%
神経内科	9	1.5%
メンタルヘルス科	8	1.3%
小児科	33	5.6%
外科	59	9.9%
血管外科	10	1.7%
乳腺外科	5	0.8%
皮膚科	8	1.3%
婦人科	3	0.5%
整形外科	59	9.9%
脳神経外科	6	1.0%
呼吸器外科	6	1.0%
泌尿器科	35	5.9%
眼科	29	4.9%
耳鼻咽喉科	3	0.5%
リハビリ科	24	4.0%
緩和医療科	0	0.0%
全体	593	100.0%

.来院の理由について

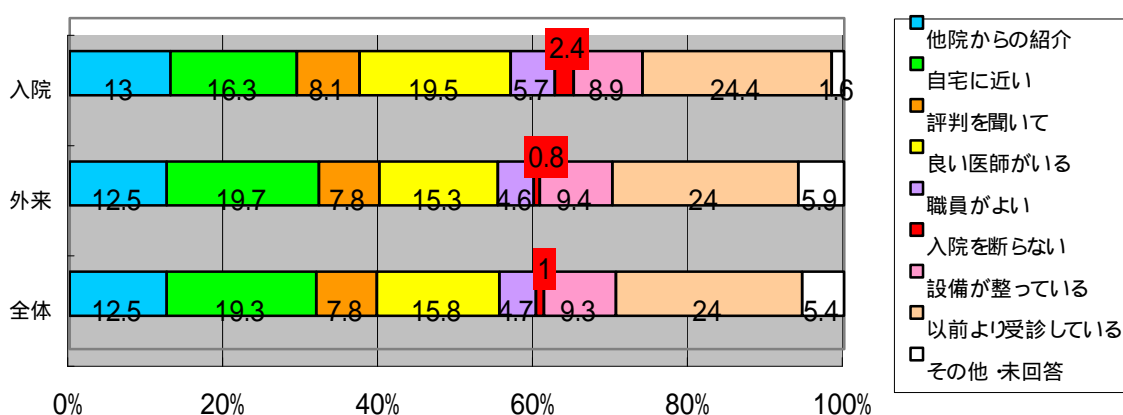
入院、外来ともに「以前より受診している」が最も多い

前年に比べると全体では「以前より受診している」(24%)の回答は上位で変わらないが、続いて「自宅に近い」19.3%、「良い医師がいる」15.8%となっており、昨年3番目に多い回答の「他院からの紹介」は16.1%から12.5%に低下し、4番目の理由となっている。特に入院において顕著で前年比25%から12ポイント低下の13%となっておりトップが入れ替わっている。

2006年度



2007年度



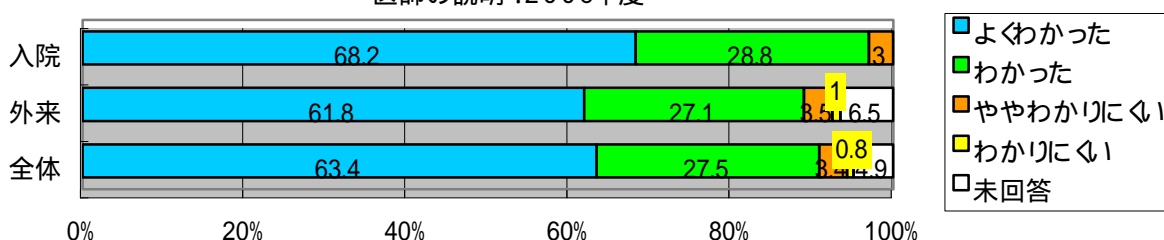
.医師の説明、態度について

1.全体、外来、入院別

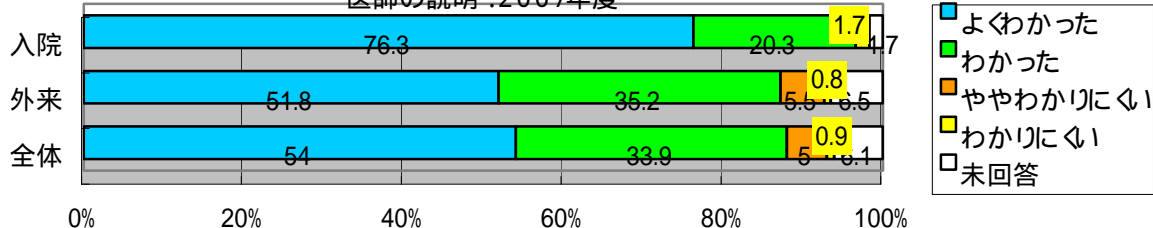
医師の説明に「よくわかった」、「わかった」との回答が9割を切る

医師の説明に、前年は全体の90%が「よくわかった」、「わかった」と回答があったが、今年度は9割をきる結果となった。「わかった」という回答が前年より若干のびてきたが逆に「よくわかった」という回答が入院に伸びがあるものの、外来、全体において低下が見られる。加えて前年に比べ、「ややわかりにくい」、「わかりにくい」が増えてきている。医師の態度については前年比2ポイント増(2006年 90.9%、2007年 92.9%)の上昇があるが、やはり医師の説明同様、「わかった」という回答がかなり伸びてきている。

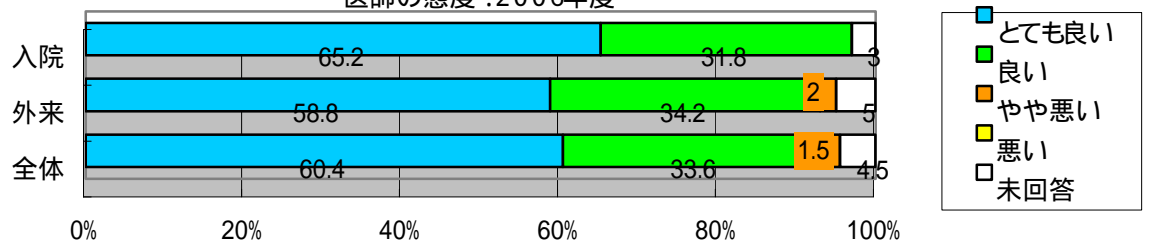
医師の説明 : 2006年度



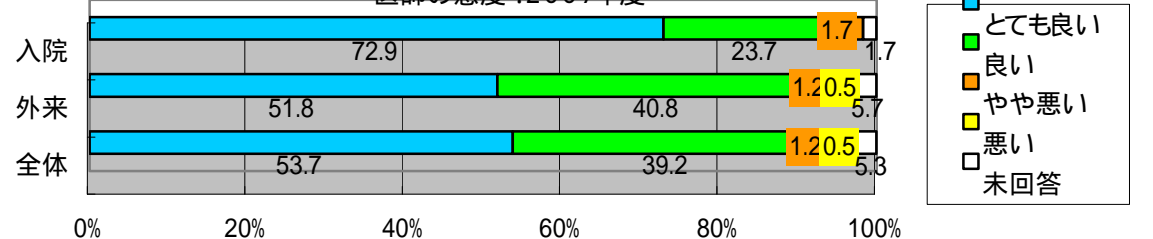
医師の説明 : 2007年度



医師の態度 : 2006年度



医師の態度 : 2007年度



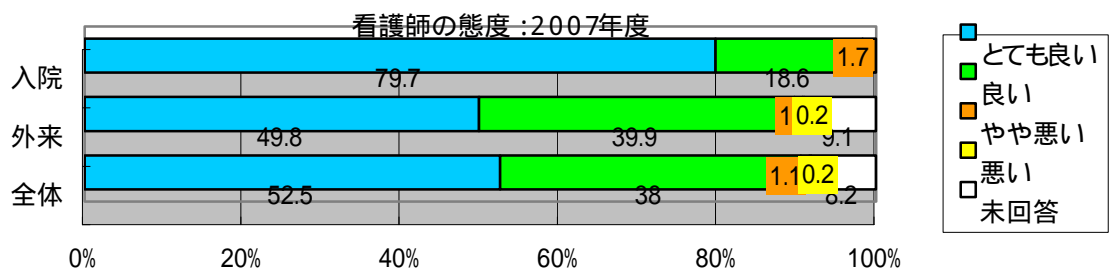
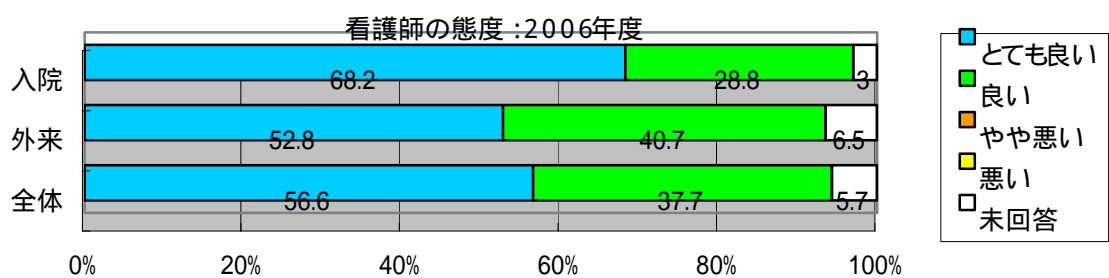
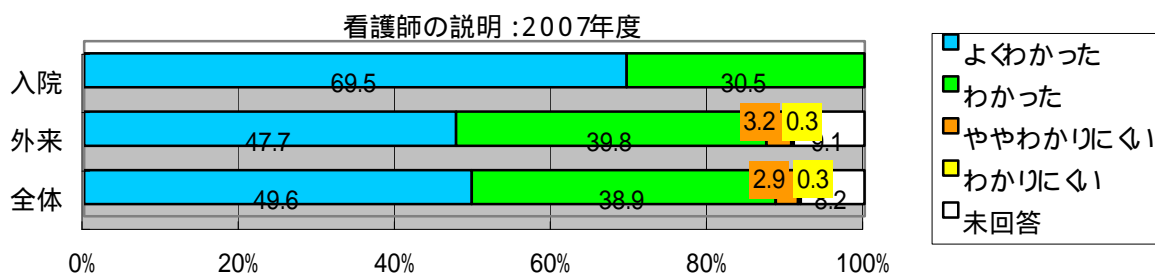
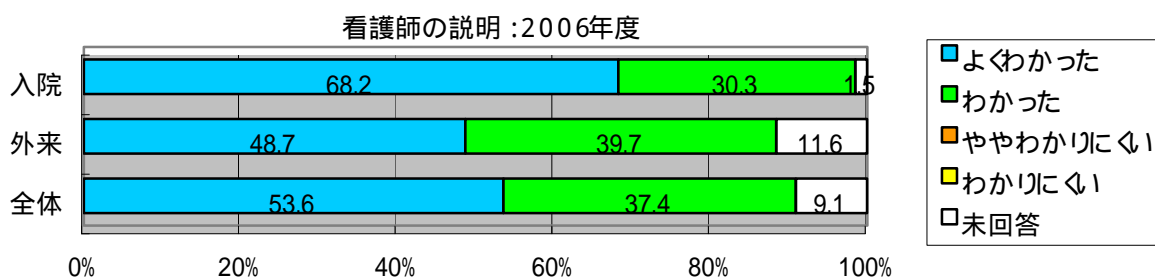
.看護師の説明、態度について

1.全体、外来、入院別

看護師の態度は全体の9割以上が「よくわかった」、わかった」と回答

看護師の説明では全体で「よくわかった」、わかった」との回答が全体の88.5%に留まり前年の90%には達しなかった。外来において、「ややわかりにくい」「わかりにくい」が3%あるのも原因のひとつか。

看護師の態度では全体で「とても良い」、良い」との回答が9割を超えたものの、前年と比べると4ポイント(2006年 94% 2007年 90%)低下してる。

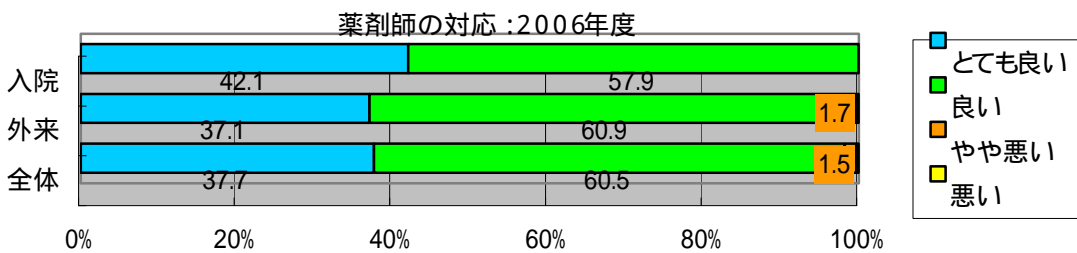
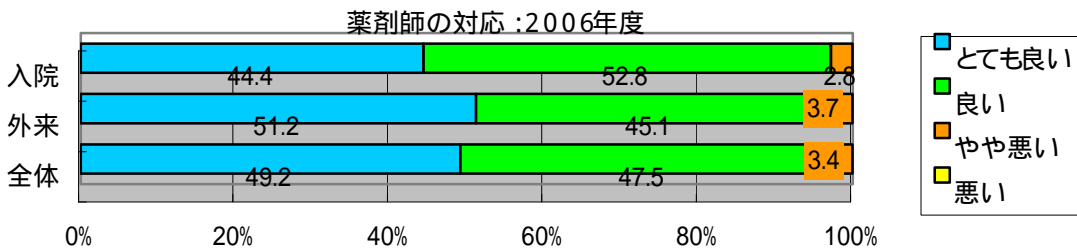
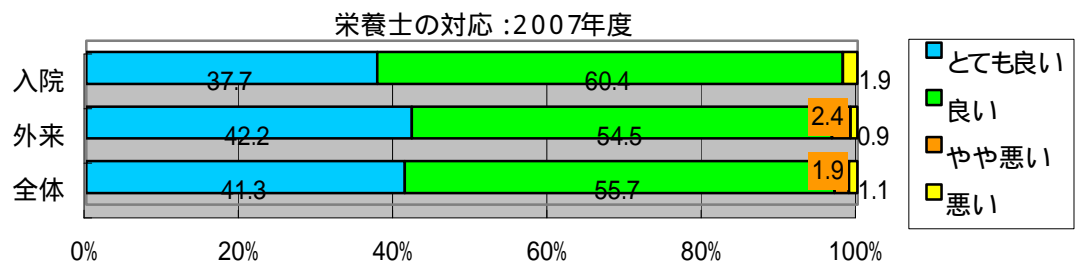
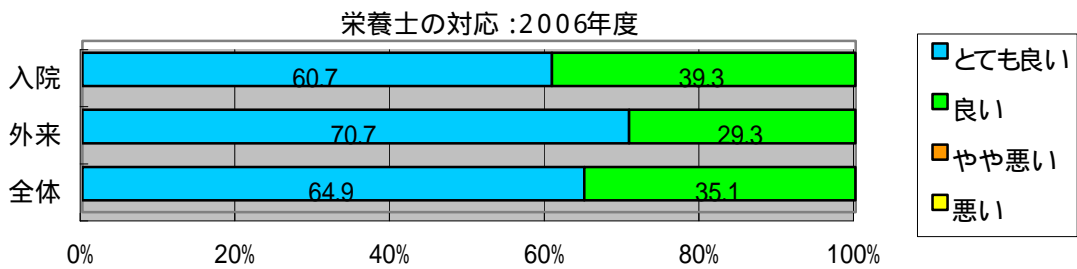


. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療養士、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

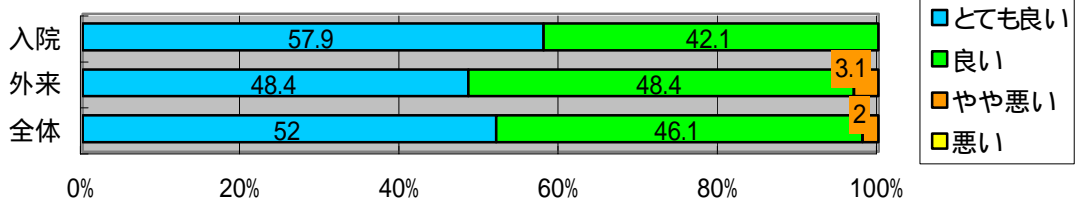
1. 全体、外来、入院別

外来・入院ともにすべての職種で「とても良い」「良い」との回答が9割以上

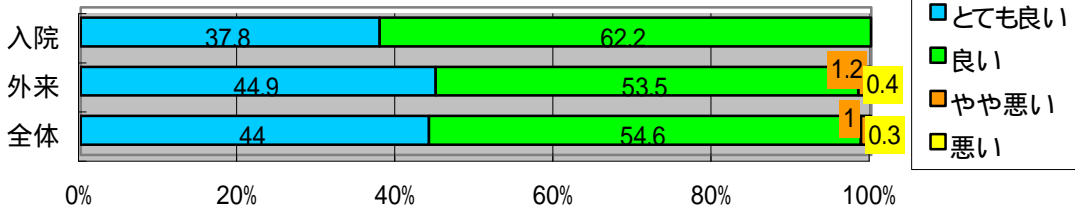
患者により該当しない項目があるため、回答率が職種によってばらつきがあるが、すべての職種で「とても良い」「良い」の回答が9割以上を占めた。
前年もそうであったが「とても良い」の比率が売店店員とレストラン店員で他の業種に比べて低く、「やや悪い」の比率がやや高かったが今年も前年以上に「とても良い」の数字が減少している。



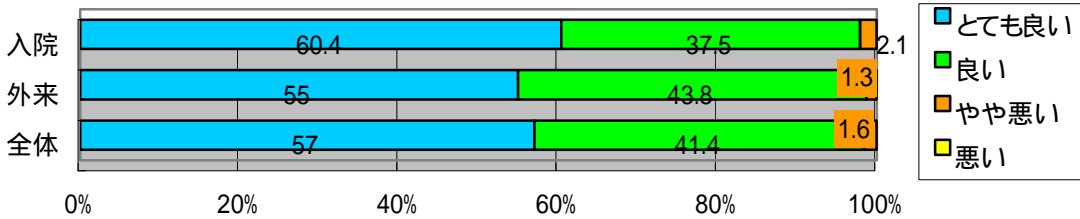
臨床検査技師の対応 : 2006年度



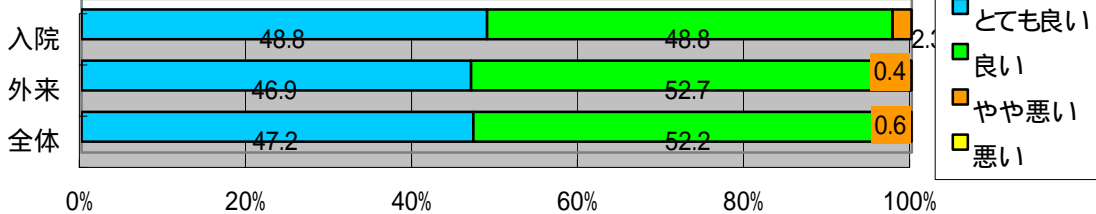
臨床検査技師の対応 : 2007年度



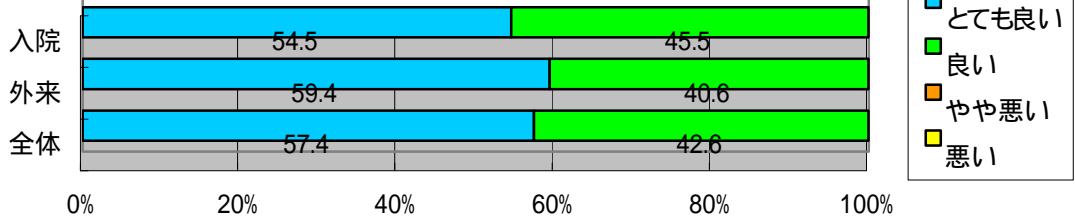
放射線技師の対応 : 2006年度



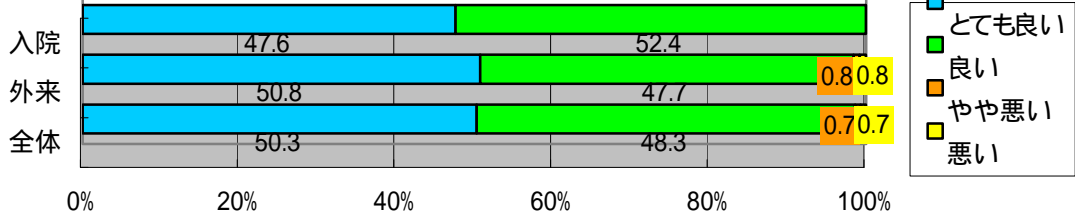
放射線技師の対応 : 2007年度



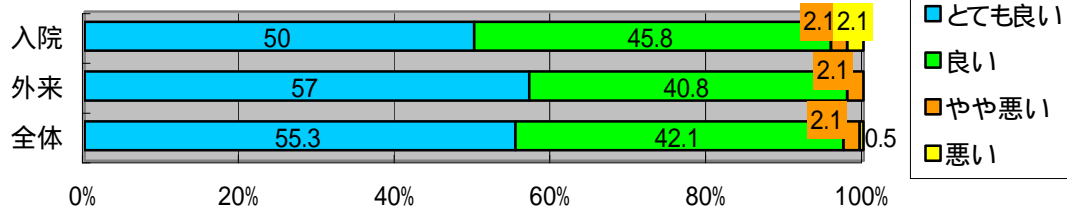
リハビリ訓練士の対応 : 2006年度



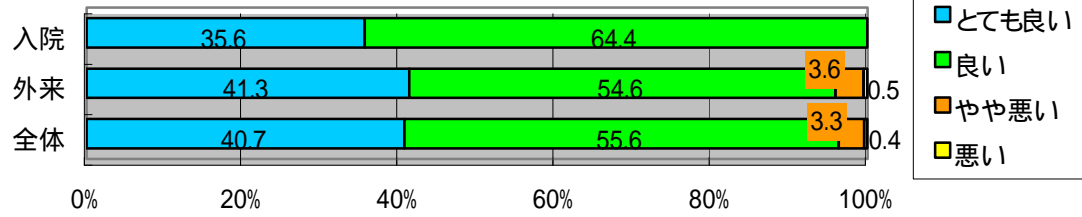
リハビリ訓練士の対応 : 2007年度



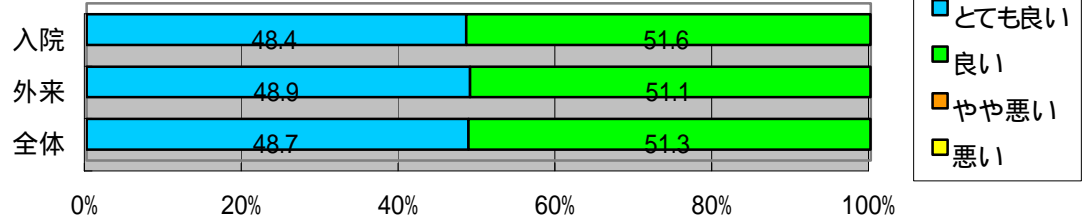
事務の対応 : 2006年度



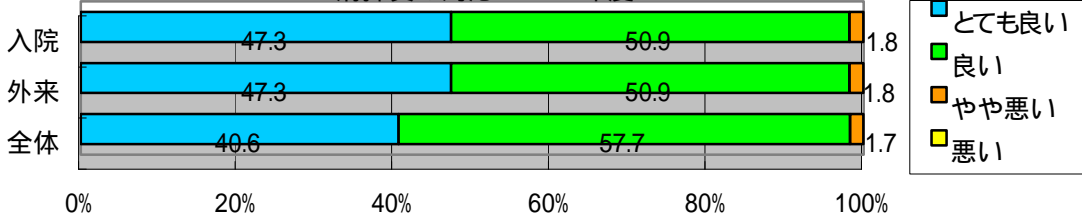
事務の対応 : 2007年度



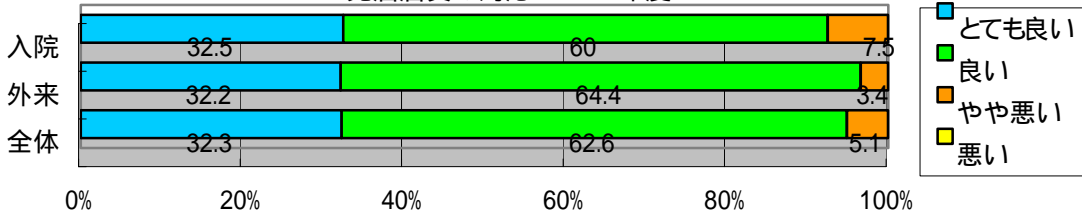
清掃員の対応 : 2006年度



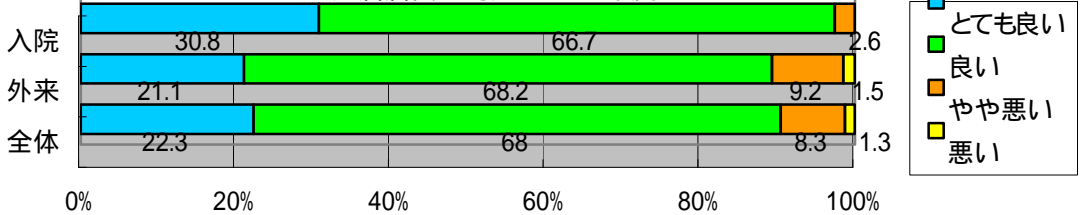
清掃員の対応 : 2007年度

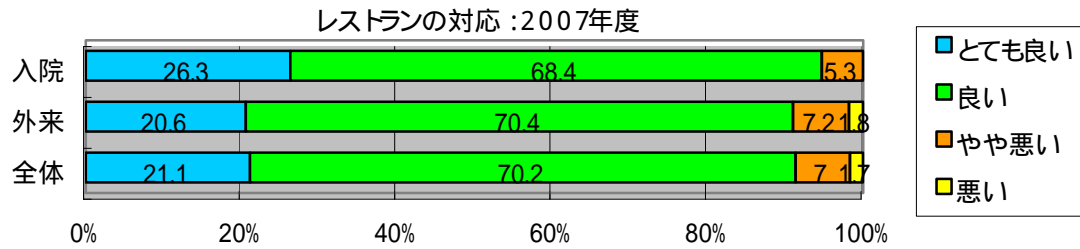
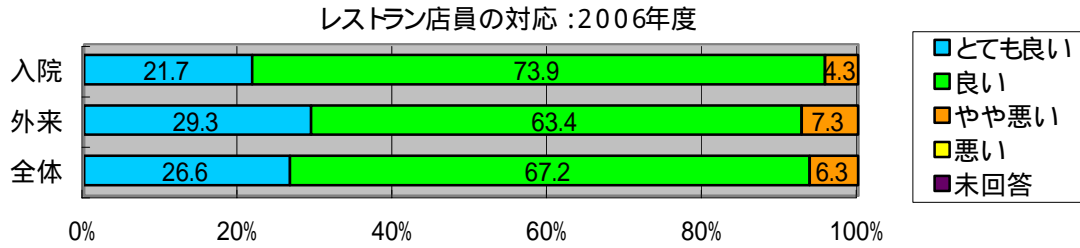


売店店員の対応 : 2006年度



売店店員の対応 : 2007年度



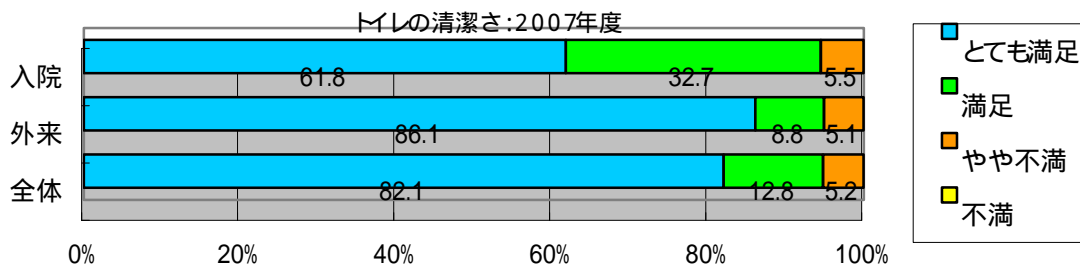
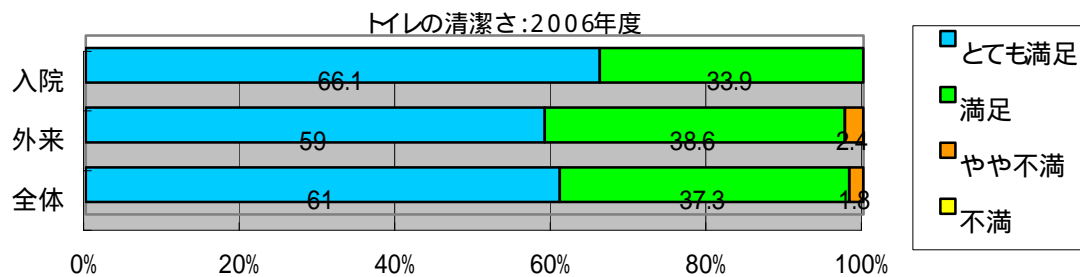


.施設 設備について

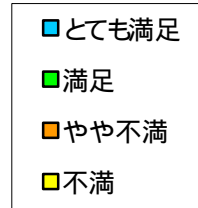
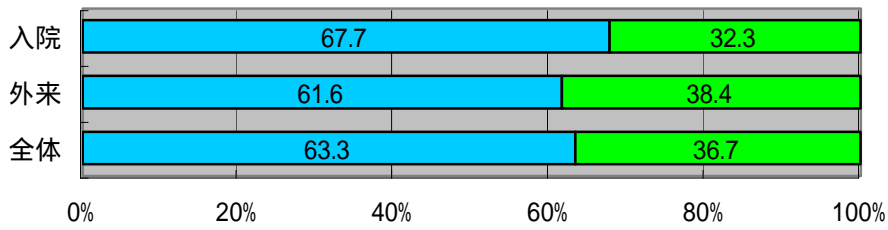
1. 全体、外来、入院別

「とても満足」「満足」の割合がレストラン、売店を除いて9割を占める

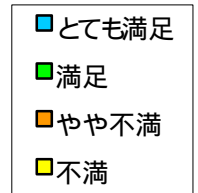
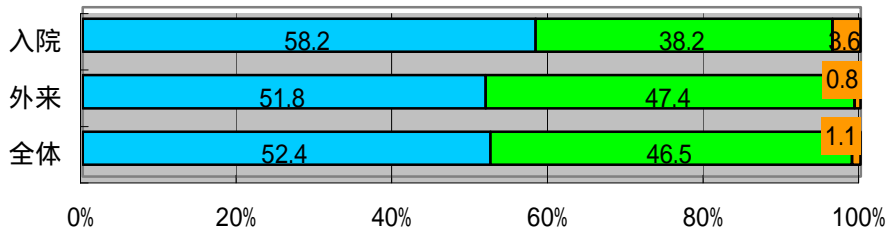
レストラン、売店を除くと 全体で「とても満足」「満足」の回答率は9割。
 売店・レストラン・さくらプラザといった施設面で「やや不満」「不満」の回答率が前年より高かった。「とても満足」「満足」はそのほとんどが9割を占めているが、細かく見ていくと「満足」の回答が増え、「とても満足」の回答が減少の傾向にある。



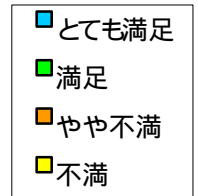
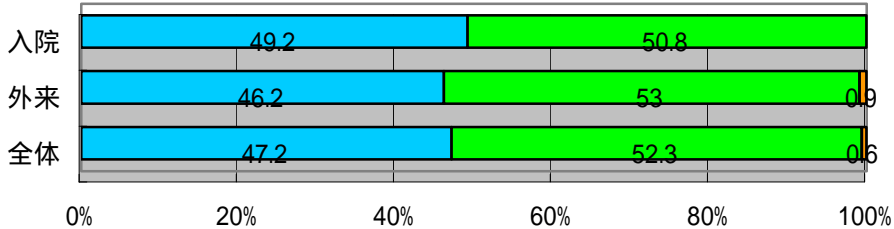
院内の清掃 : 2006年度



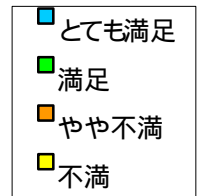
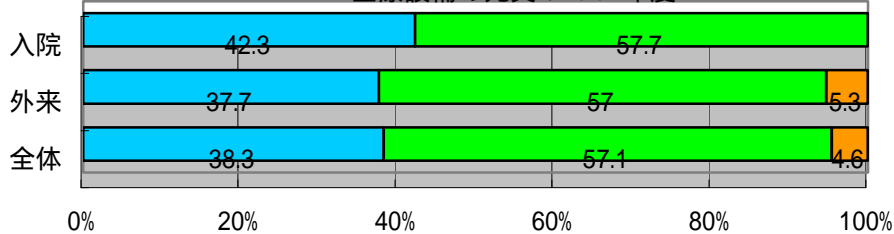
院内の清掃 : 2007年度



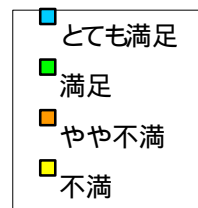
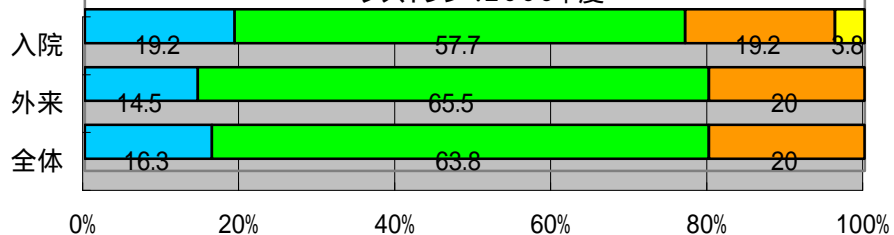
医療設備の充実 : 2006年度



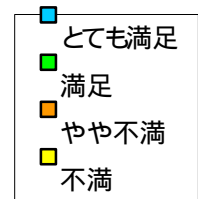
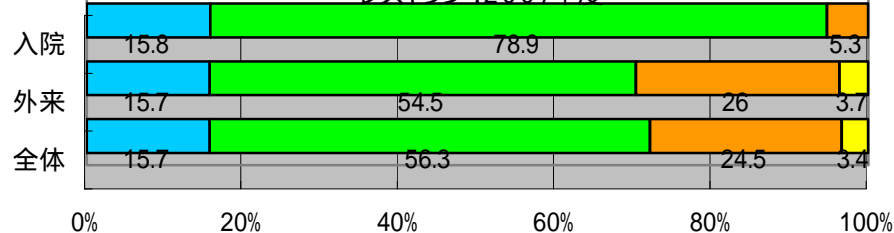
医療設備の充実 : 2007年度



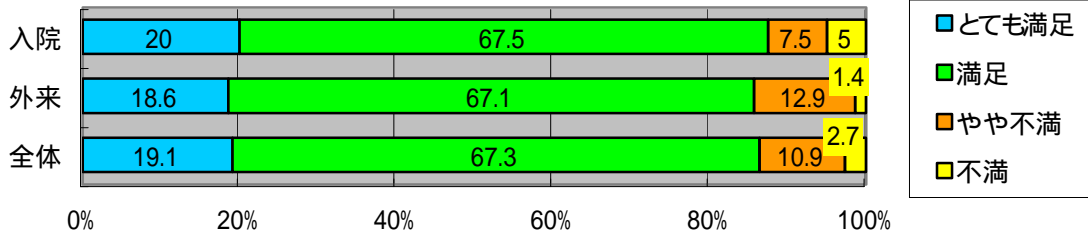
レストラン : 2006年度



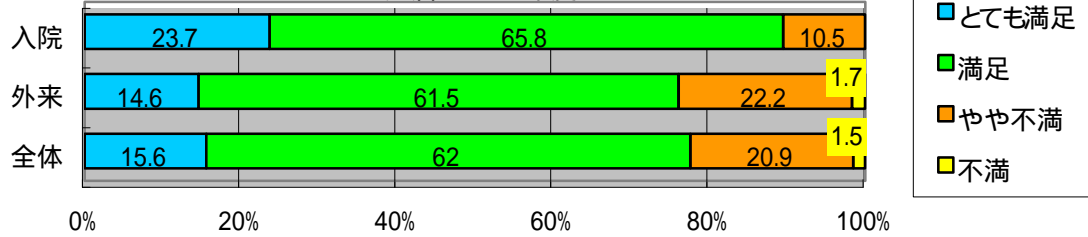
レストラン : 2007年度



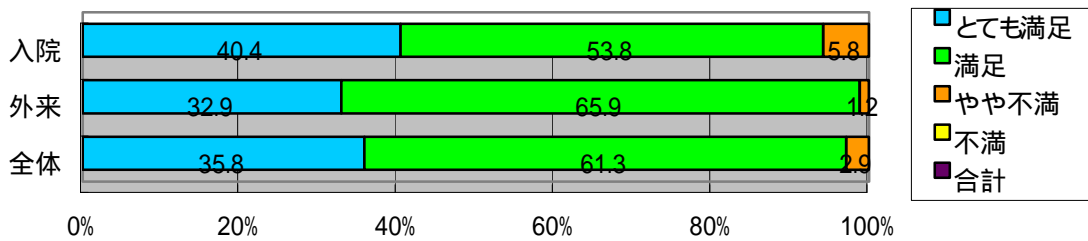
売店 : 2006年度



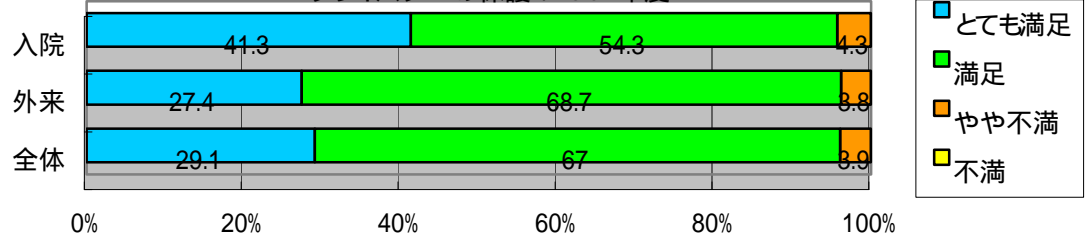
売店 : 2007年度



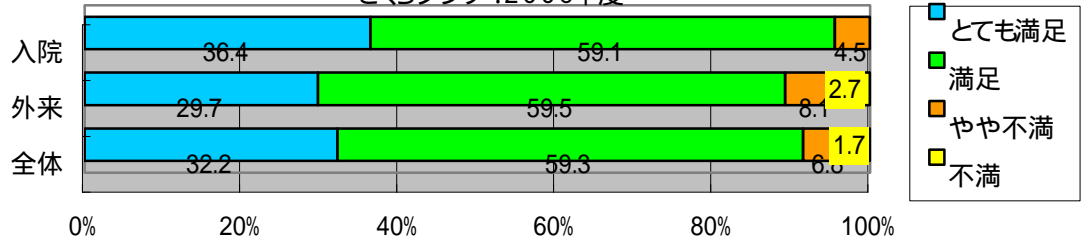
プライバシーの保護 : 2006年度



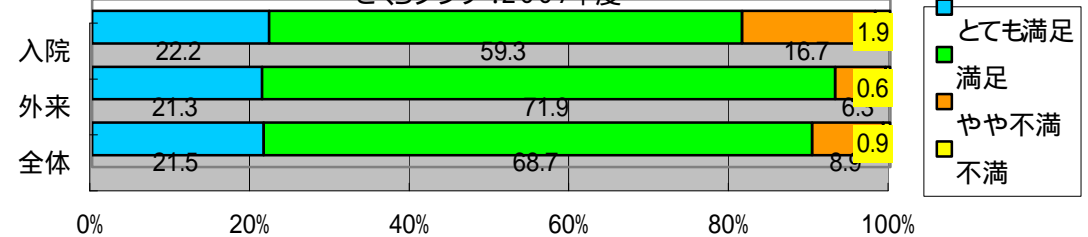
プライバシーの保護 : 2007年度



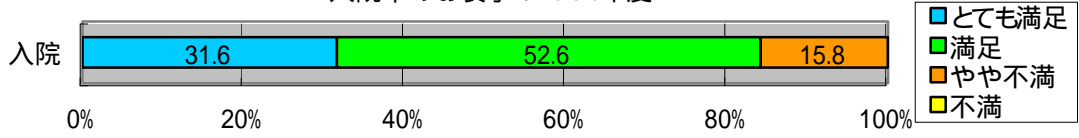
さくらプラザ : 2006年度



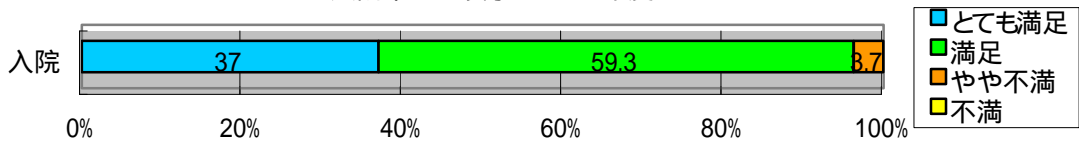
さくらプラザ : 2007年度



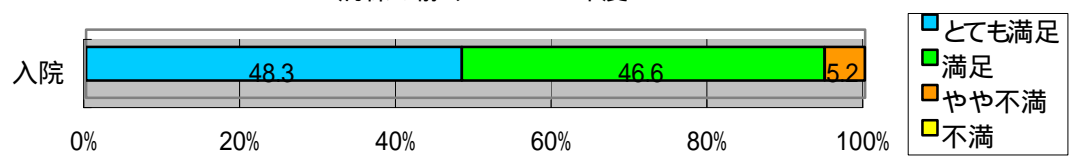
入院中のお食事 : 2006年度



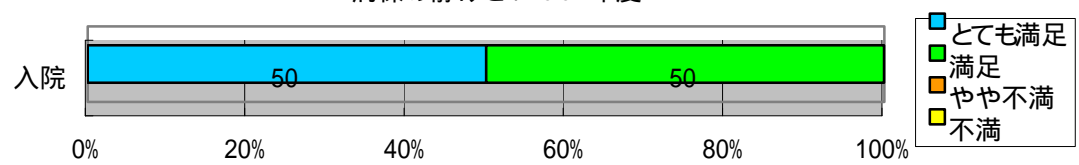
入院中のお食事 : 2007年度



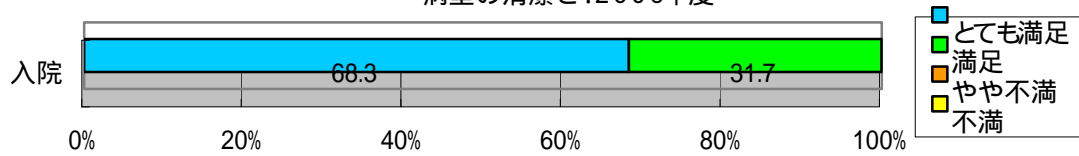
病棟の静けさ : 2006年度



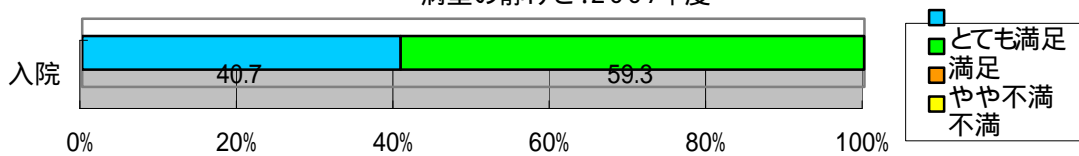
病棟の静けさ : 2007年度



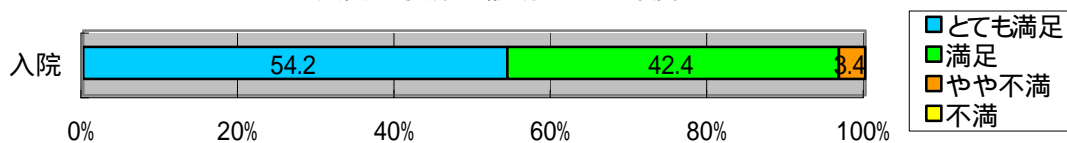
病室の清潔さ : 2006年度



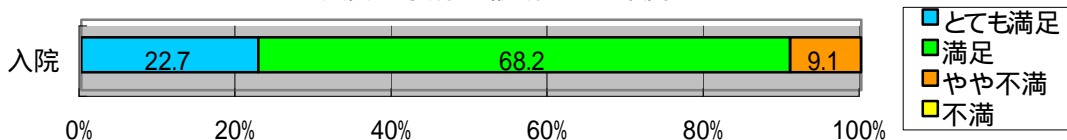
病室の静けさ : 2007年度



入院の手続き 説明 : 2006年度



入院の手続き 説明 2007年度



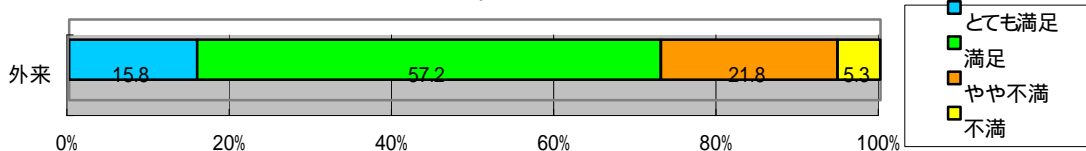
.待ち時間について

1. 全体、外来、入院別

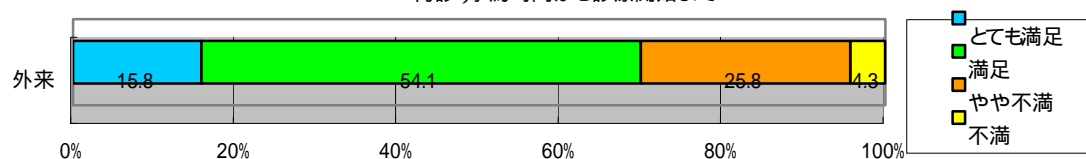
すべての項目で「とても満足」「満足」が7割以上

診察の待ち時間で約7割、検査および会計後～薬の待ち時間で約9割が、「とても満足」「満足」という回答であった。診察の待ち時間においては、初診と再診での不満が高くなっている。

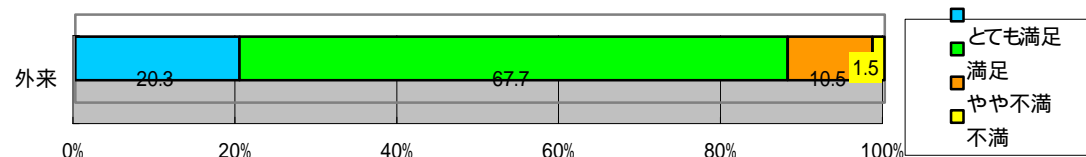
初診 受付から診療開始まで



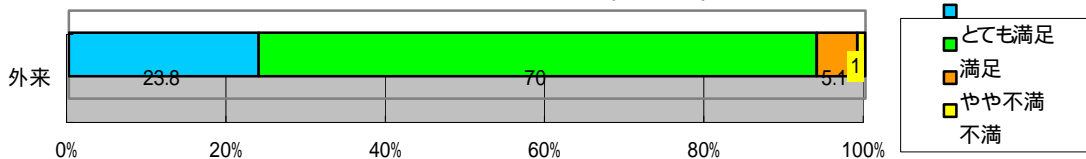
再診 予約時間から診療開始まで



検査受付から検査開始まで



会計後、薬処方まで (院内処方)



.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

全体で5名を除きまた聖隷佐倉市民病院を利用したいと回答

前年とほぼ変動なし。

また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

