

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21年3月5日(木) 3月6日(金)
【入院】平成21年3月 2日(月)～3月15日(日)

回答者の概要

- ・ 回答者数・・・【外来】 674名 < 配布枚数 979枚 回答率 68.8% >
【入院】 123名 < 配布枚数 158枚 回答率 77.8% >

表1 性別

	回答者数	構成比(%)
男	421	52.8%
女	369	46.3%
不明	7	0.9%
全体	797	100.0%

表2 年代別

	回答者数	構成比(%)
9才以下	30	3.8%
10代	9	1.1%
20代	11	1.4%
30代	40	5.0%
40代	57	7.2%
50代	127	15.9%
60代	242	30.4%
70代	183	23.0%
80才以上	73	9.2%
不明	25	3.1%
全体	797	100.0%

表3 病棟別

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	28	22.8%
A3病棟	16	13.0%
A4病棟	21	17.1%
A5病棟	21	17.1%
B2病棟	20	16.3%
B3病棟	13	10.6%
不明	4	3.3%
全体	123	100.0%

表4 性・年代別

	回答者数	構成比(%)
男 9才以下	17	2.1%
女 9才以下	13	1.6%
男 10代	5	0.6%
女 10代	4	0.5%
男 20代	6	0.8%
女 20代	5	0.6%
男 30代	18	2.3%
女 30代	22	2.8%
男 40代	25	3.1%
女 40代	32	4.0%
男 50代	61	7.7%
女 50代	66	8.3%
男 60代	132	16.6%
女 60代	110	13.8%
男 70代	120	15.1%
女 70代	63	7.9%
男 80才以上	28	3.5%
女 80才以上	45	5.6%
不明	25	3.1%
全体	797	100.0%

表5 診療科別 (外来)

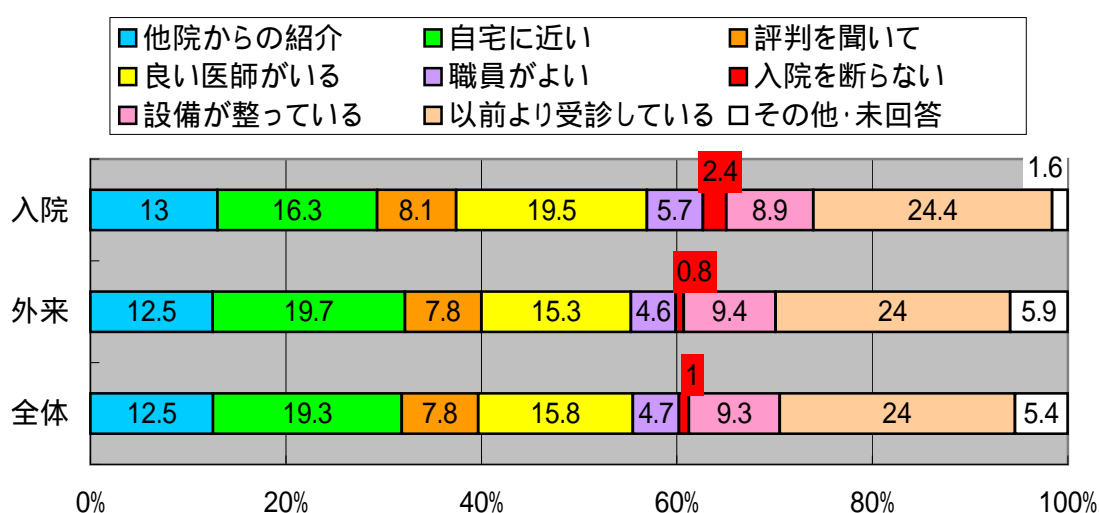
	回答者数	構成比(%)
総合内科	64	9.5%
腎臓内科	41	6.1%
透析科	85	12.6%
内分泌代謝科	30	4.5%
呼吸器内科	4	0.6%
消化器内科	52	7.7%
循環器科	33	4.9%
神経内科	4	0.6%
メンタルヘルス科	6	0.9%
小児科	34	5.0%
外科	58	8.6%
血管外科	14	2.1%
乳腺外科	10	1.5%
皮膚科	6	0.9%
婦人科	11	1.6%
整形外科	59	8.8%
脳神経外科	3	0.4%
呼吸器外科	17	2.5%
泌尿器科	45	6.7%
眼科	29	4.3%
耳鼻咽喉科	5	0.7%
緩和医療科	5	0.7%
形成外科	2	0.3%
和漢診療科	0	0.0%
リハビリ科	21	3.1%
不明	36	5.3%
全体	674	100.0%

. 来院の理由について

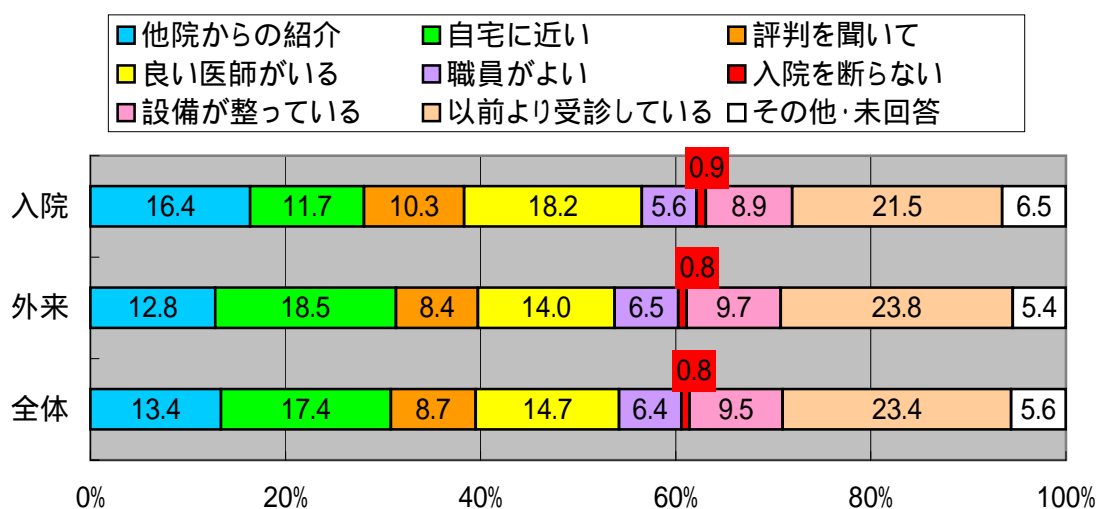
入院、外来ともに「以前より受診している」が最も多い

各項目の割合としては前年度とほぼ変わらない。
 2007年度と比べ「職員がよい」の理由が増え、「良い医師がいる」の理由が減っている。
 「他院からの紹介」は2006年度「16.1%」、2007年度「12.5%」と下がっていたが、2008年度は「13.4%」と0.9ポイント上昇した。
 入院では「他院からの紹介」で来院された方が多くなり、「自宅から近い」という理由の人が減少している。

□ 来院理由：2007年度



□ 来院理由：2008年度



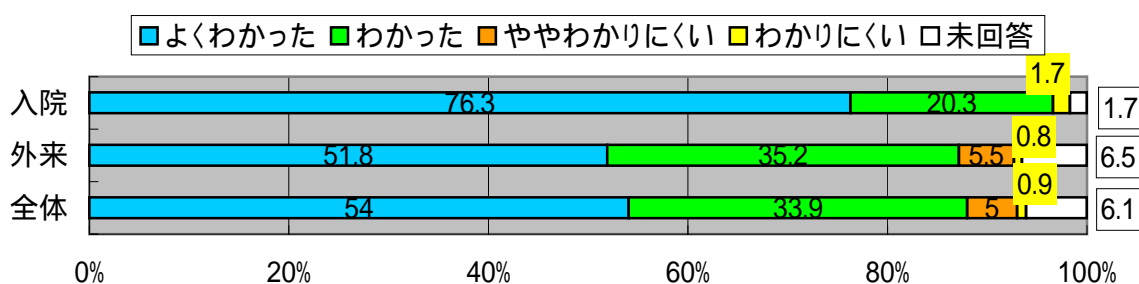
. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

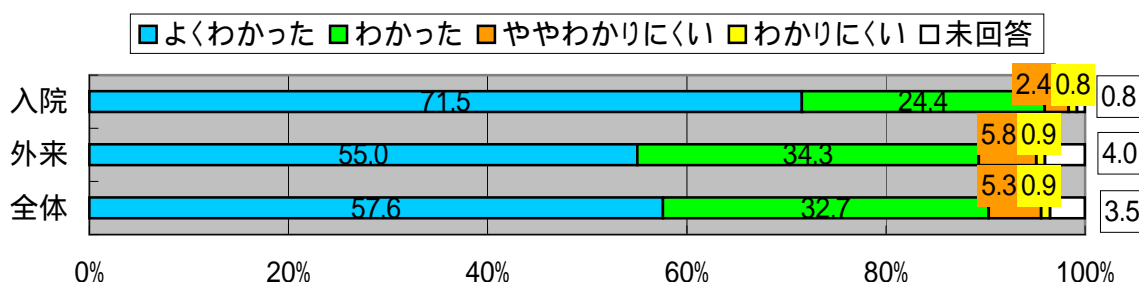
医師の説明に「よくわかった」、「わかった」との回答が外来では9割を切る

医師の説明が「よくわかった」、「わかった」と回答した人が2007年度は全体で90%を切っていたが、2008年度は全体では90%を超える結果となった。
 外来では90%を切っているが、「よく分かった」が2007年度と比べて3.2%増えている、説明にご納得いただけた方が増えていると考えられる。
 入院では2007年度と比較して、「よくわかった」が4.8%減り、「わかった」は4.1%増えた。「理解をできた」という意味合いでは2007年度とほぼ同じ結果といえるが、「よくわかった」と感じている方を増やしていく事が今後の検討課題となる。

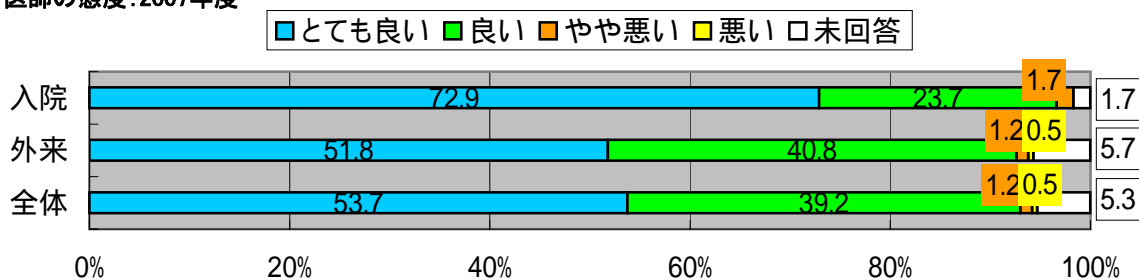
□ 医師の説明：2007年度



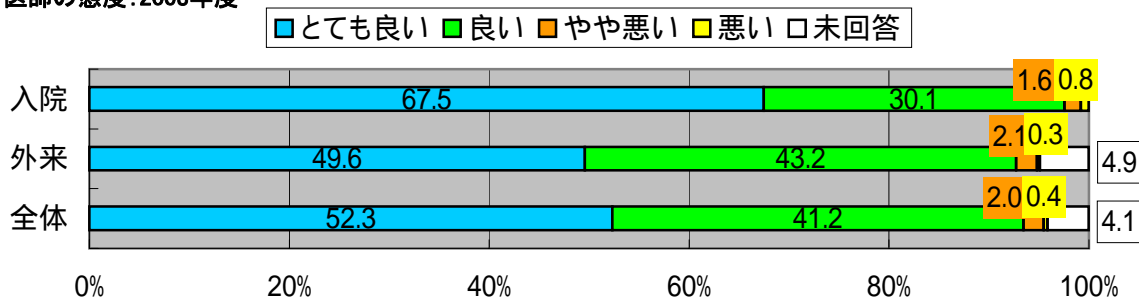
□ 医師の説明：2008年度



□ 医師の態度：2007年度



□ 医師の態度：2008年度



. 看護師の説明、態度について

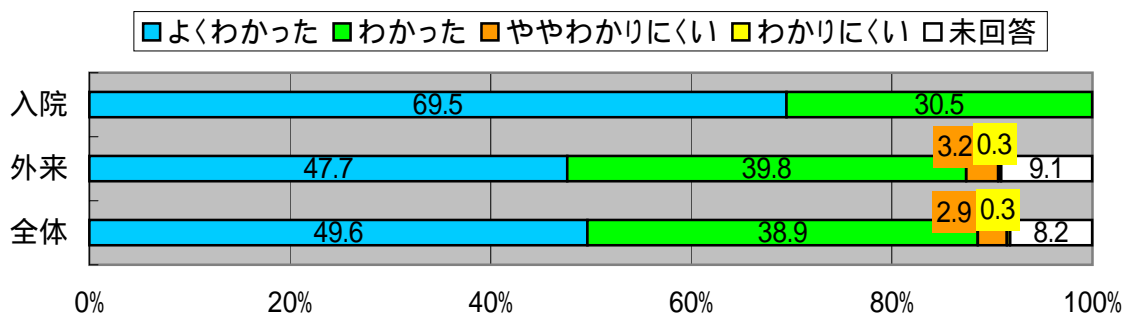
1. 全体、外来、入院別

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

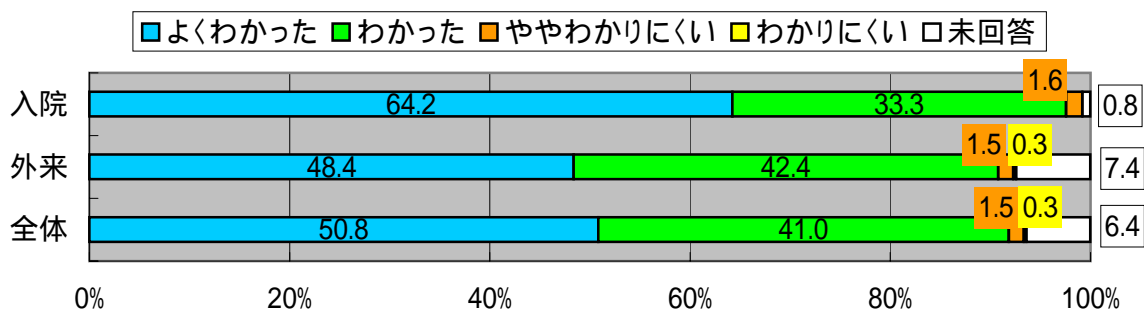
看護師の説明では全体で「よくわかった」、「わかった」との回答が全体で90%を超え、2007年度より3.3ポイント上昇した。外来において、「ややわかりにくい」「わかりにくい」が3%から1.5%に半減している。

看護師の態度では全体で「とても良い」、「良い」との回答が2008年度も90%を超えた。

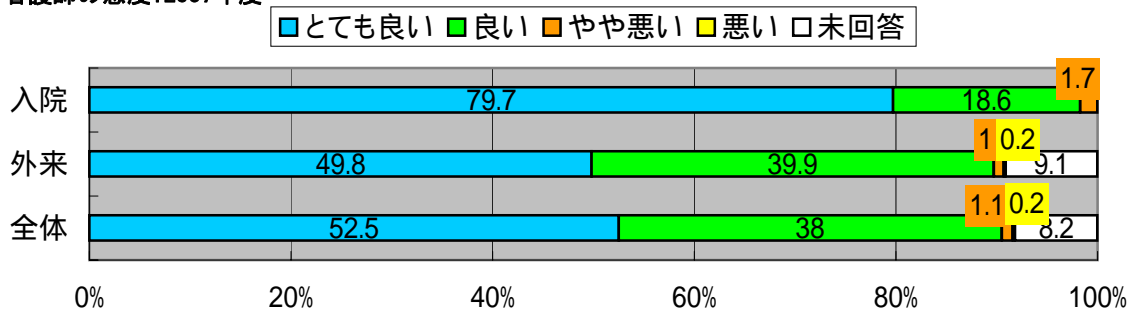
□ 看護師の説明:2007年度



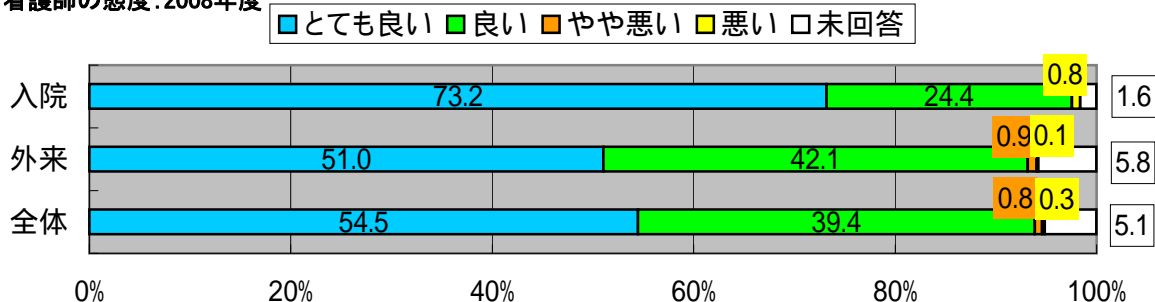
□ 看護師の説明:2008年度



□ 看護師の態度:2007年度



□ 看護師の態度:2008年度



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

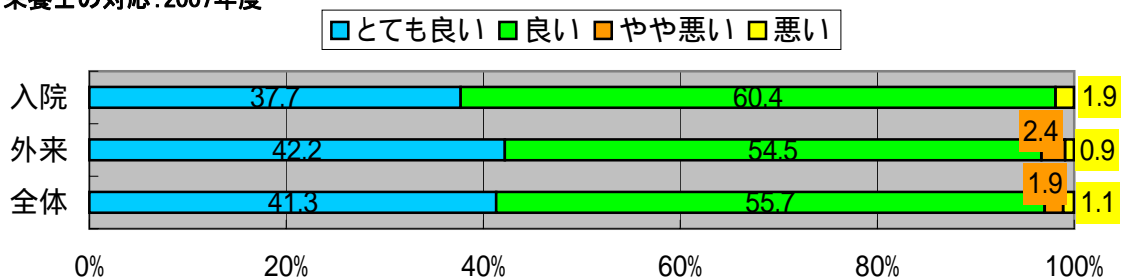
1. 全体、外来、入院別

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

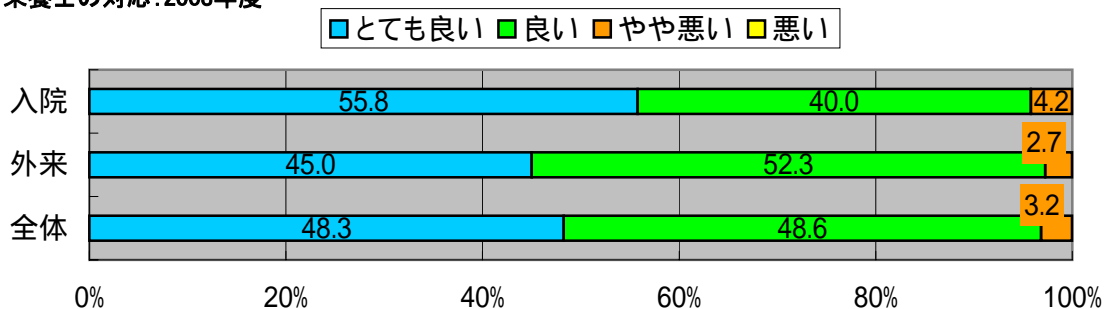
回答者により該当しない項目があり職種によって回答率のばらつきがあるが、売店店員を除く職種で「とても良い」「良い」の回答が90%以上を占めた。相談員は2008年からの調査となっているため、前年比較は出来ていない。

前年度の調査と同様に「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」の比率が高かった。

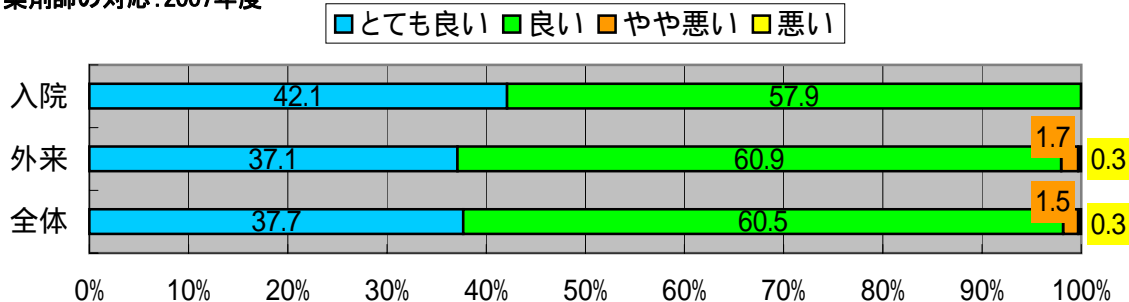
□ 栄養士の対応:2007年度



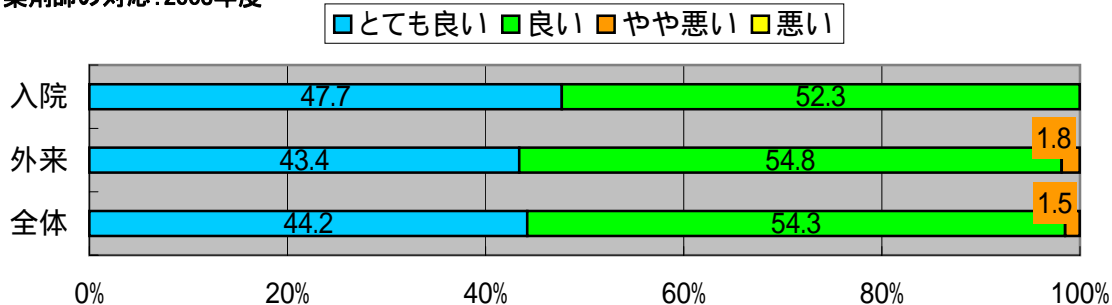
□ 栄養士の対応:2008年度



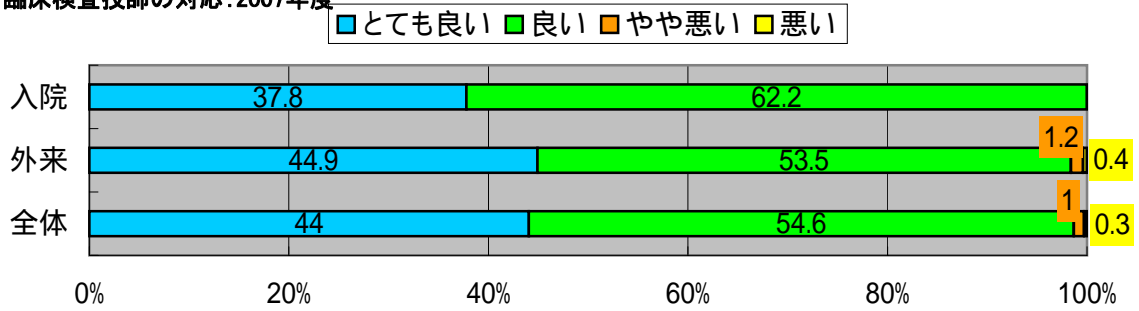
□ 薬剤師の対応:2007年度



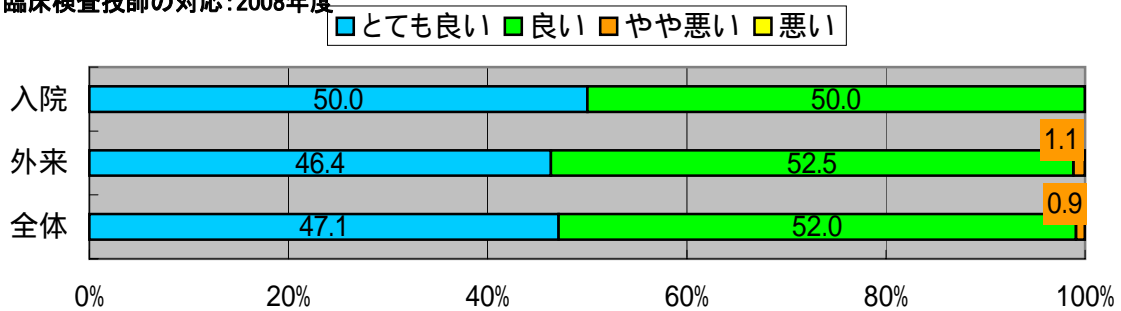
□ 薬剤師の対応:2008年度



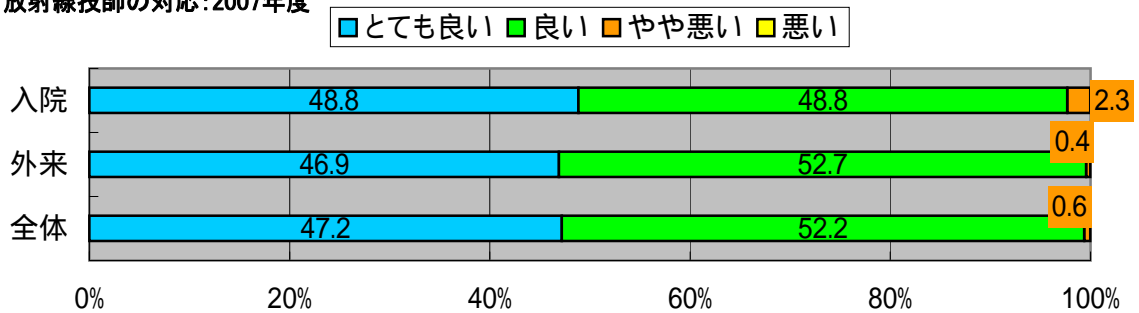
□ 臨床検査技師の対応:2007年度



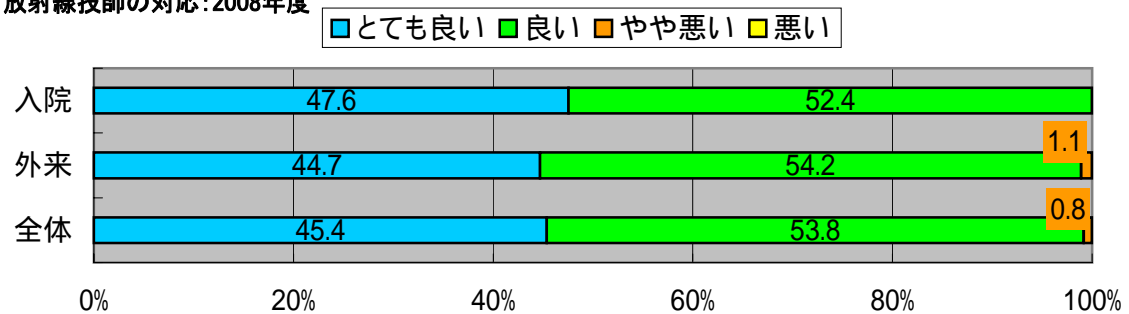
□ 臨床検査技師の対応:2008年度



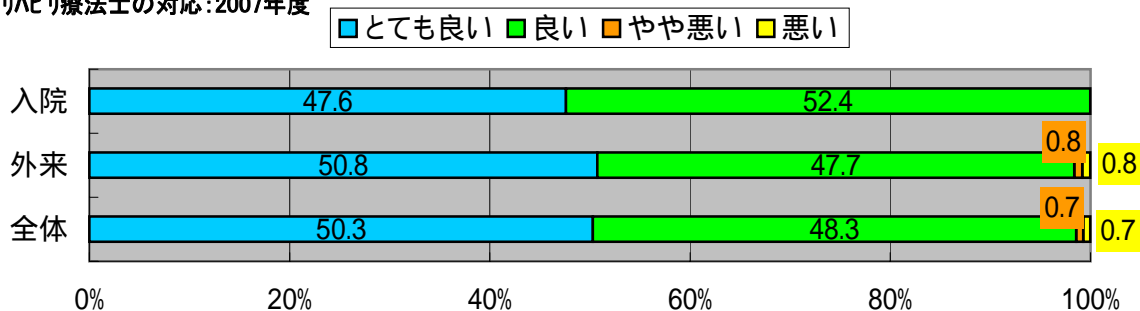
□ 放射線技師の対応:2007年度



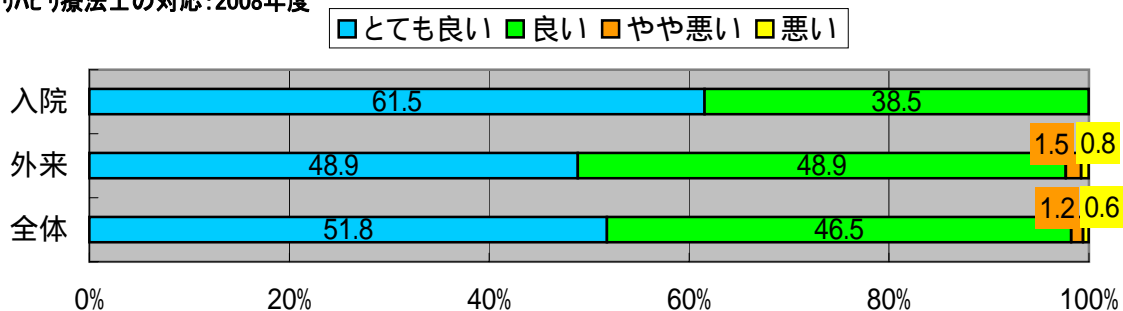
□ 放射線技師の対応:2008年度



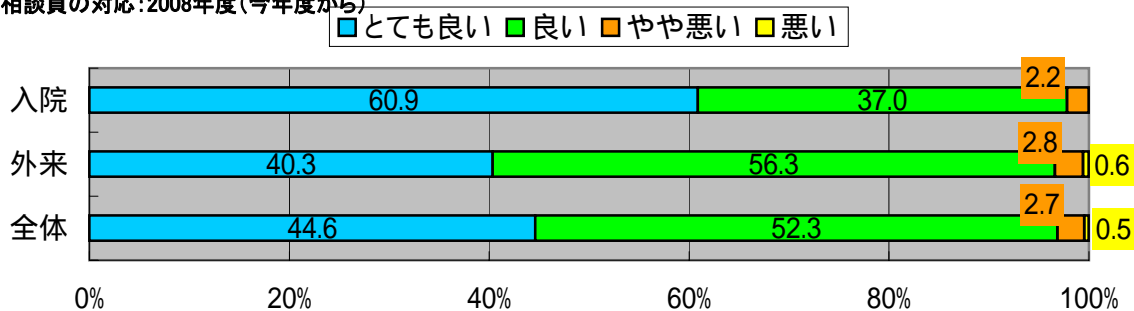
□ リハビリ療法士の対応:2007年度



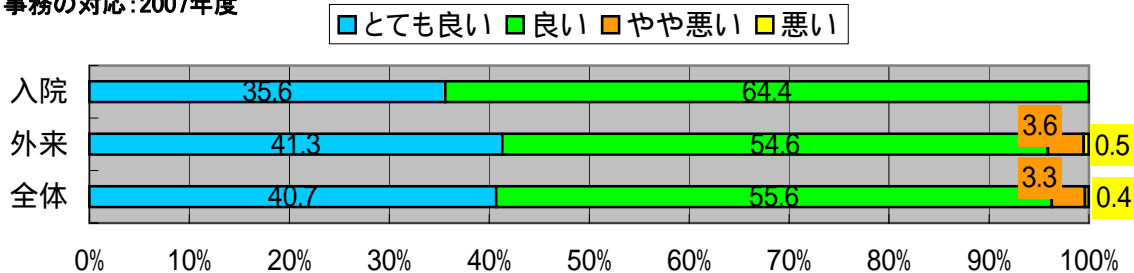
□ リハビリ療法士の対応:2008年度



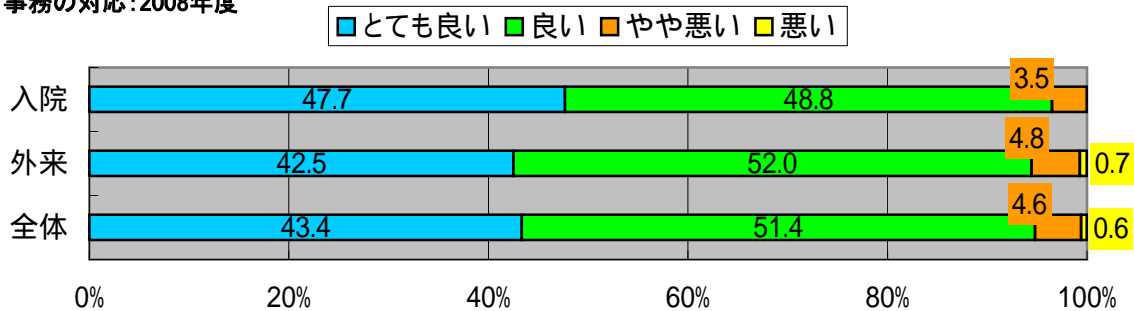
□ 相談員の対応:2008年度(今年度から)



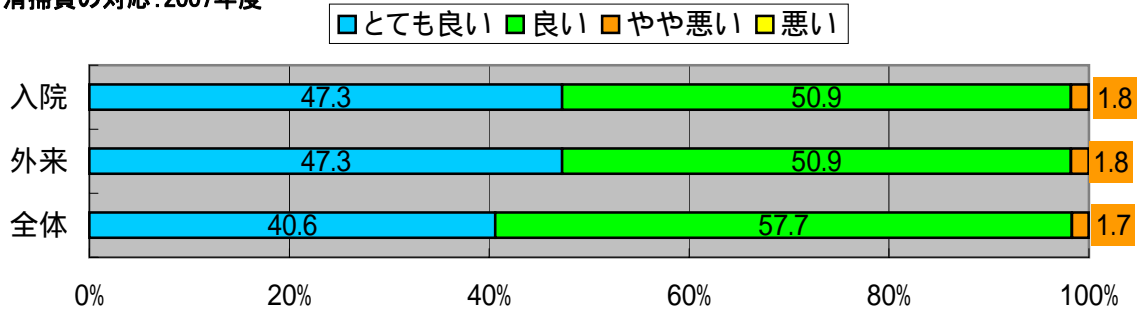
□ 事務の対応:2007年度



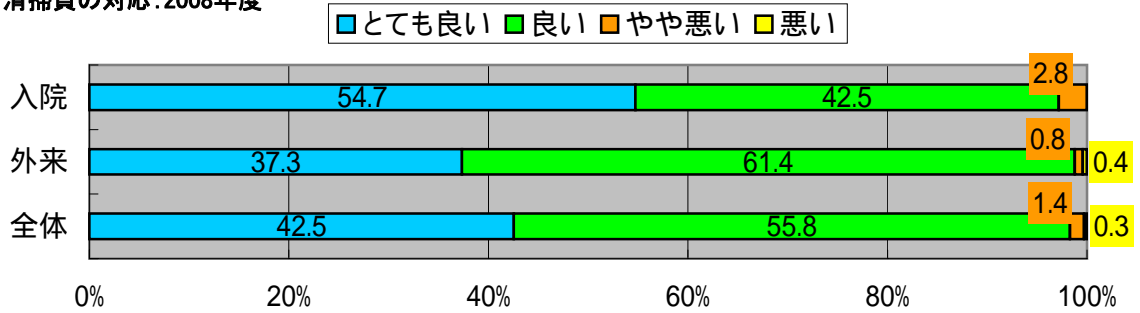
□ 事務の対応:2008年度



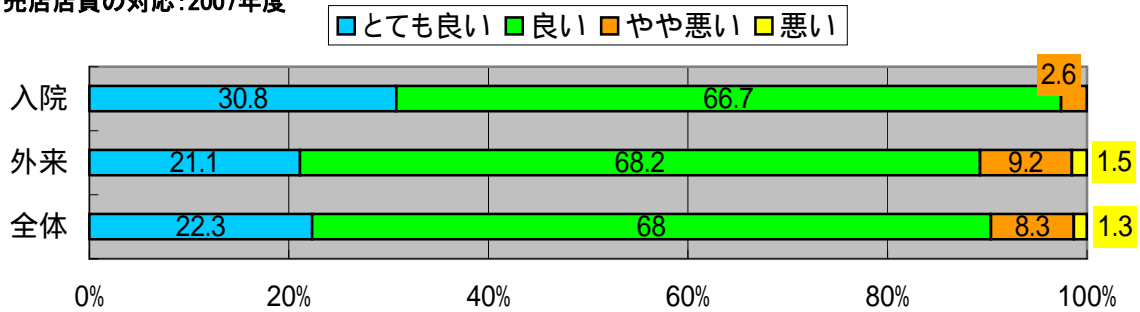
□ 清掃員の対応:2007年度



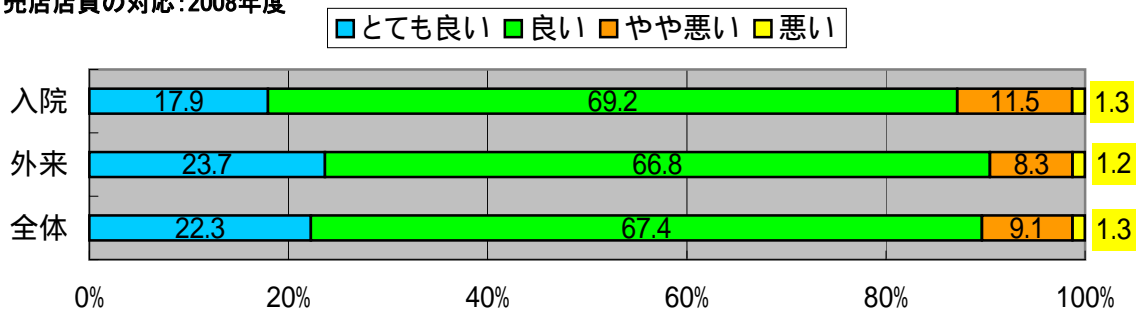
□ 清掃員の対応:2008年度



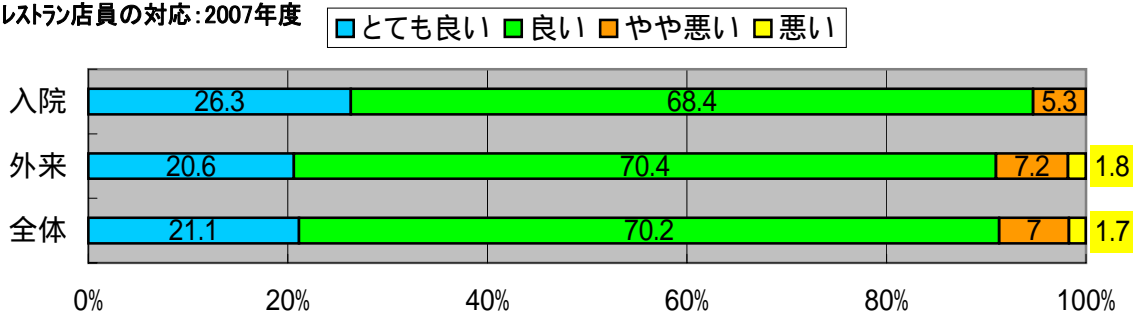
□ 売店店員の対応:2007年度



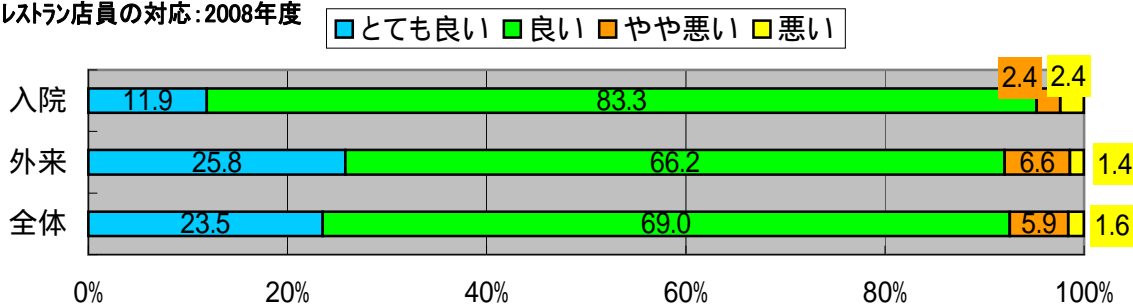
□ 売店店員の対応:2008年度



□ レストラン店員の対応:2007年度



□ レストラン店員の対応:2008年度



施設・設備について

1. 全体、外来、入院別

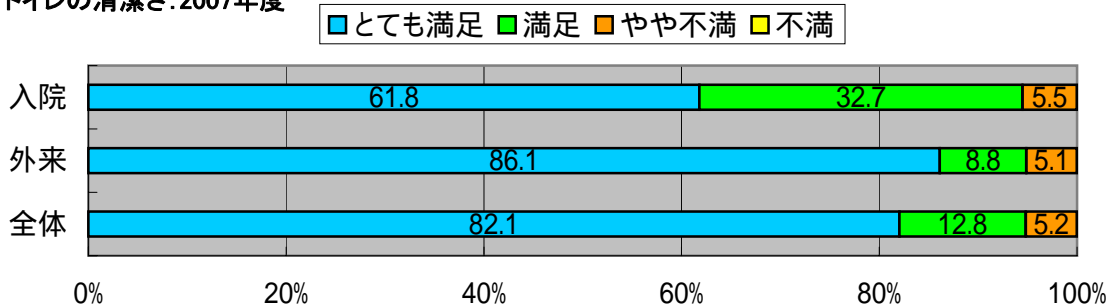
「とても満足」「満足」の割合がレストラン、売店を除いて9割を占める

レストラン、売店、食事、病棟の静けさは「とても満足」「満足」の回答率が90%を切っている。売店・レストランでは依然施設面で「やや不満」「不満」の回答率が高く、「満足」は回答率が低い為、今後も継続検討していく課題と言える。

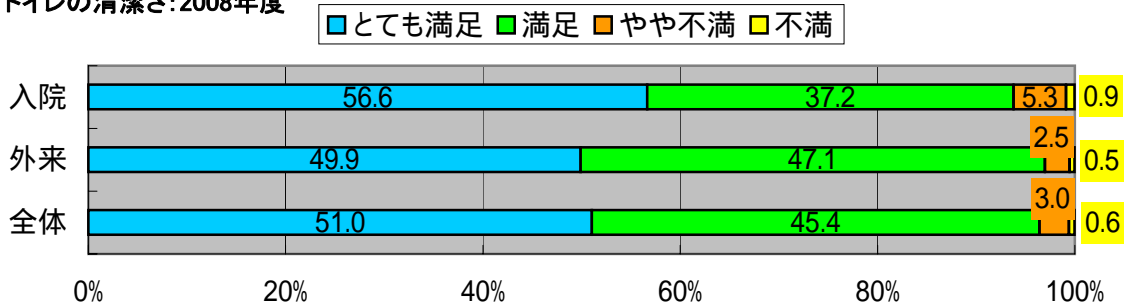
食事・病棟の静けさは2007年度より顕著に「やや不満」の回答が多くなっている。さくらプラザについては「やや不満」が減ったが、「とても満足」も減っており、一定の評価は受けているが、さらなる改善が求められているとも言える。

入院の手続き・説明については「やや不満」が減り、「とても満足」が増え、改善された。

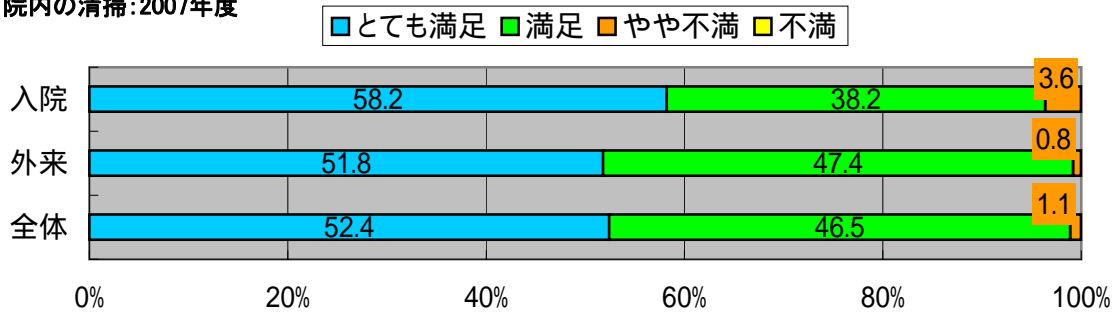
□ トイレの清潔さ:2007年度



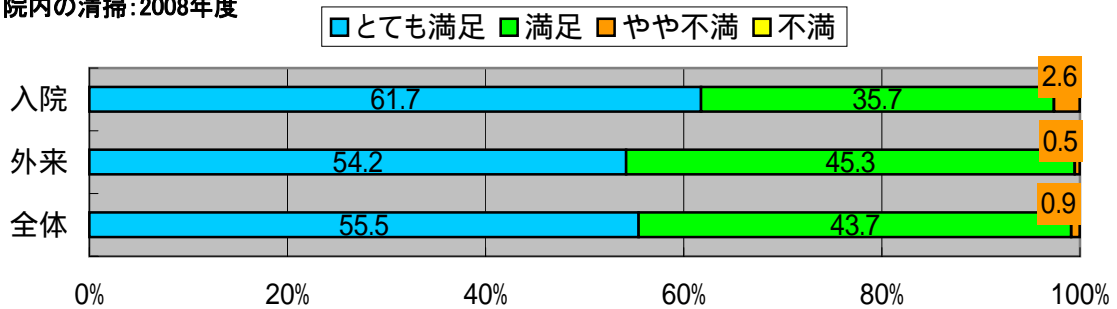
□ トイレの清潔さ:2008年度



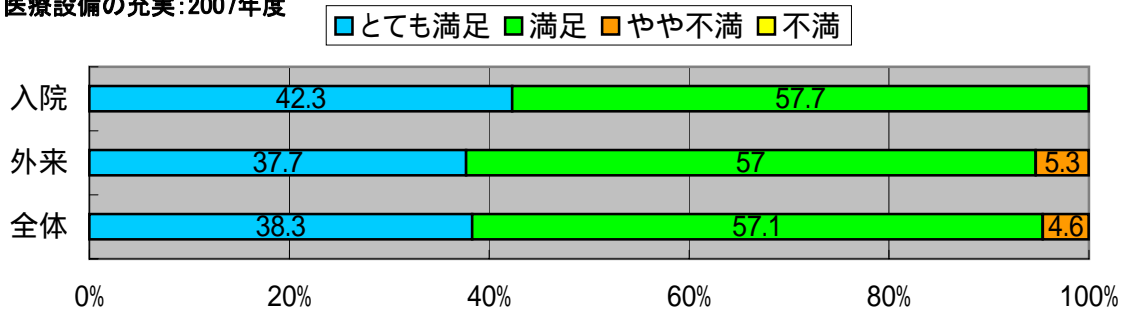
□ 院内の清掃:2007年度



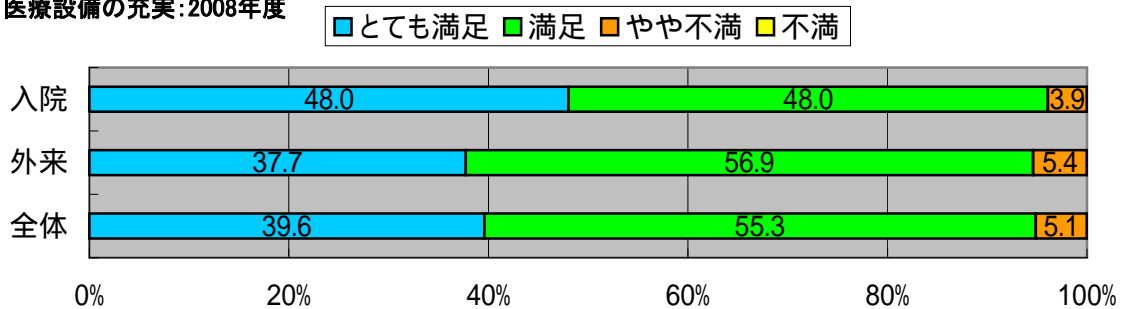
□ 院内の清掃:2008年度



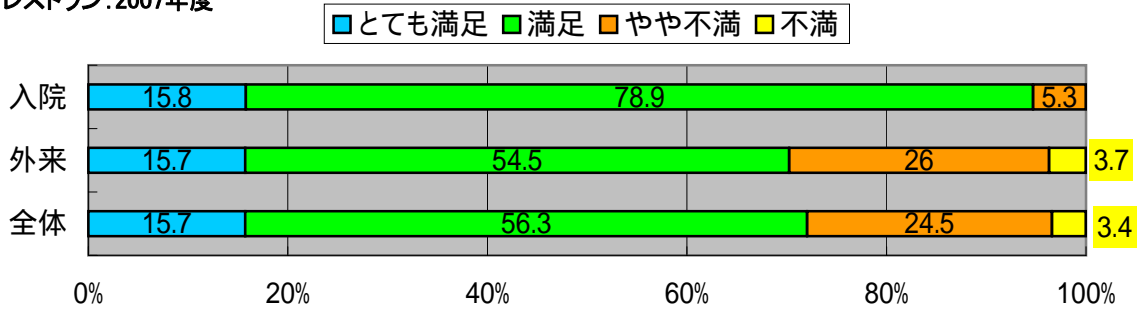
□ 医療設備の充実:2007年度



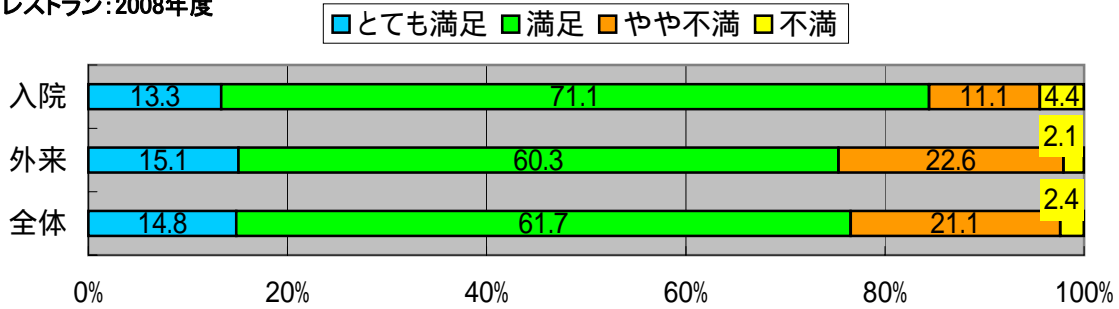
□ 医療設備の充実:2008年度



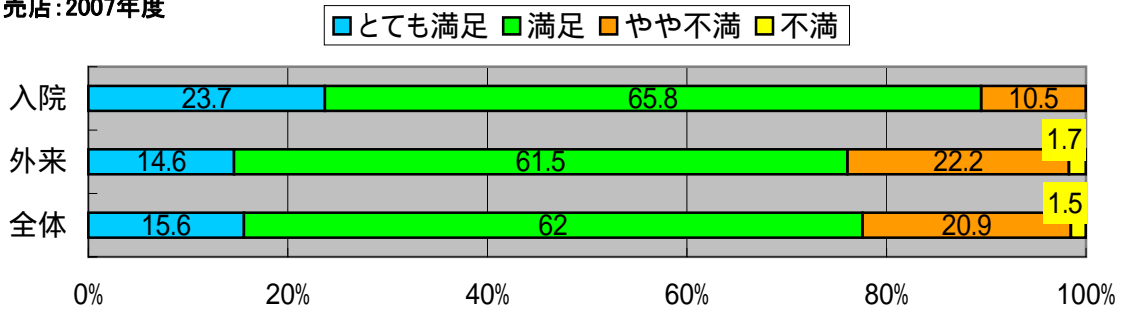
□ レストラン:2007年度



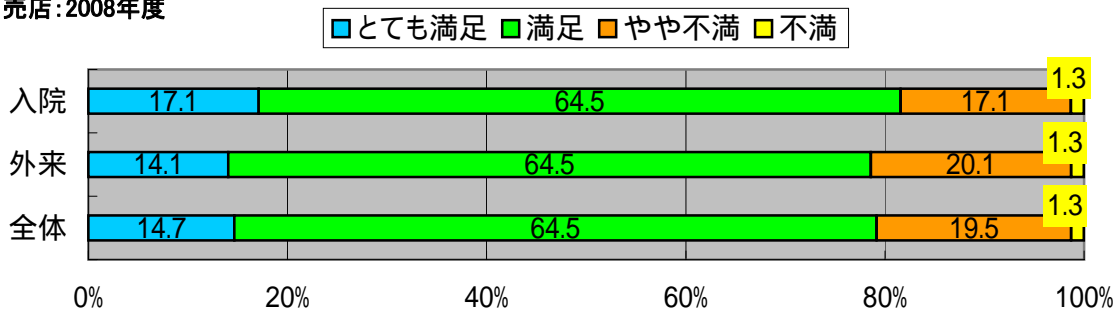
□ レストラン:2008年度



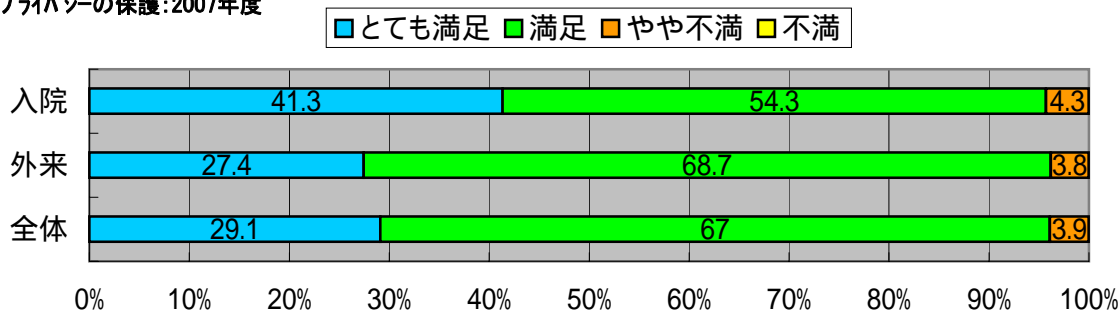
□ 売店:2007年度



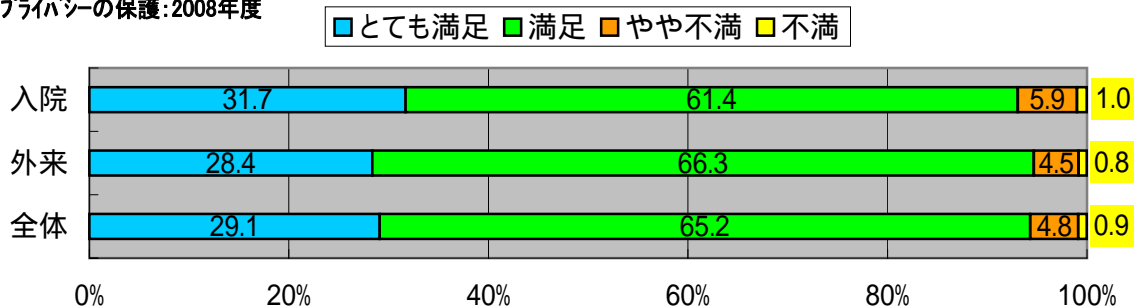
□ 売店:2008年度



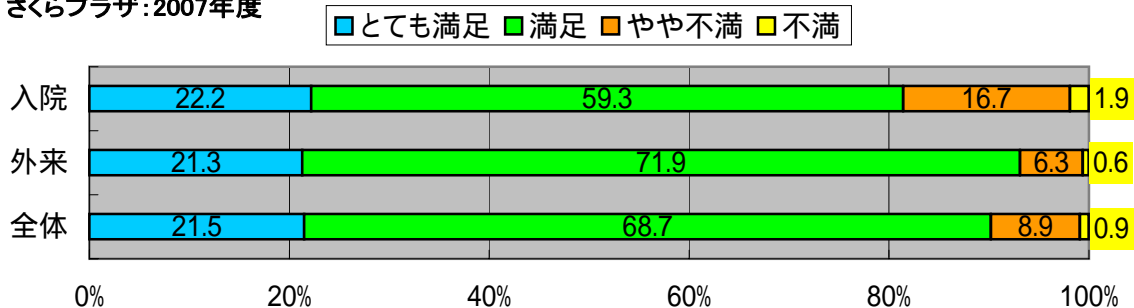
□ プライバシーの保護:2007年度



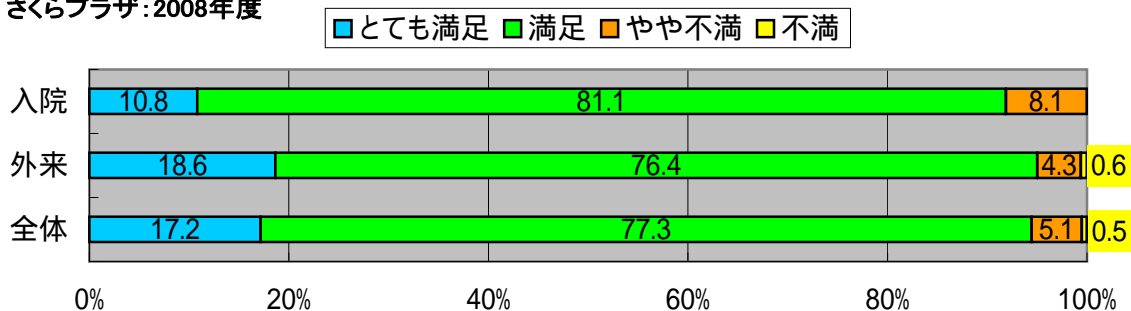
□ プライバシーの保護:2008年度



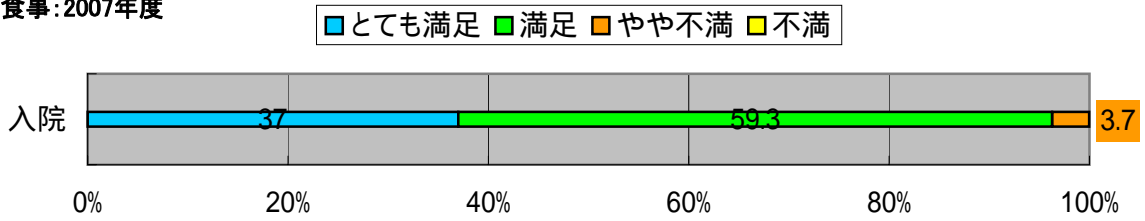
□ さくらプラザ:2007年度



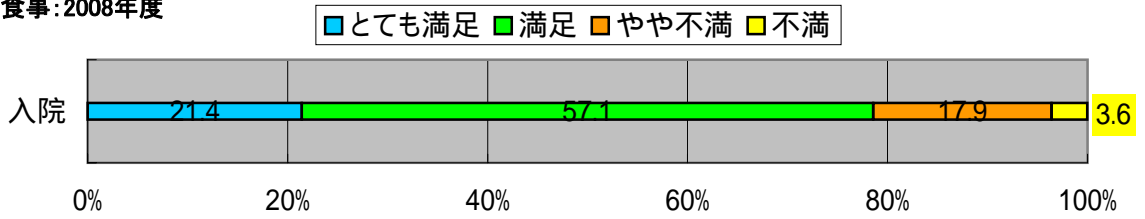
□ さくらプラザ:2008年度



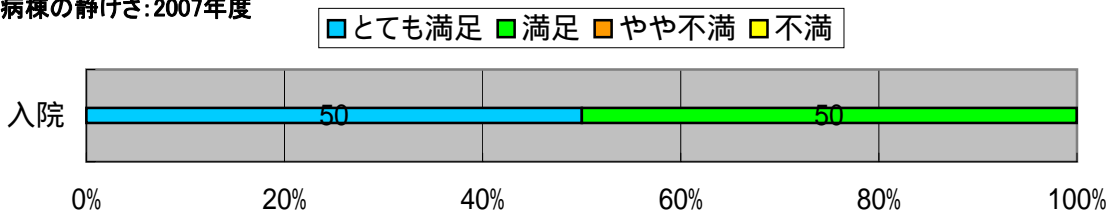
□ 食事:2007年度



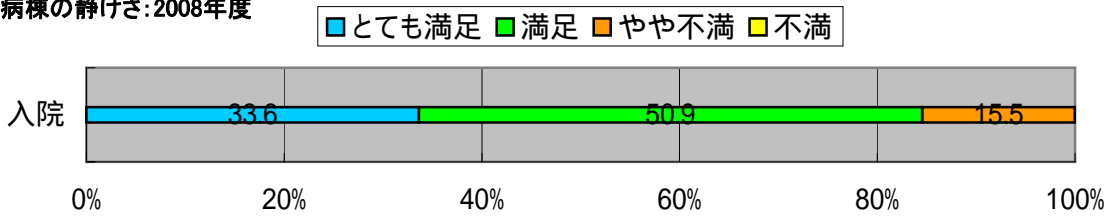
□ 食事:2008年度



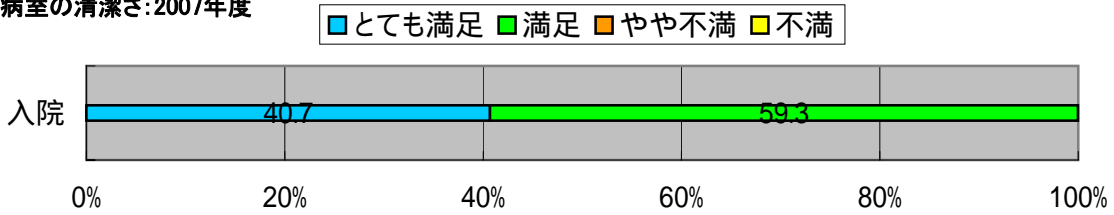
□ 病棟の静けさ:2007年度



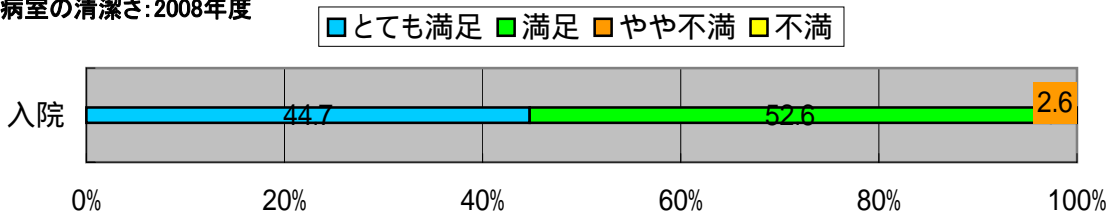
□ 病棟の静けさ:2008年度



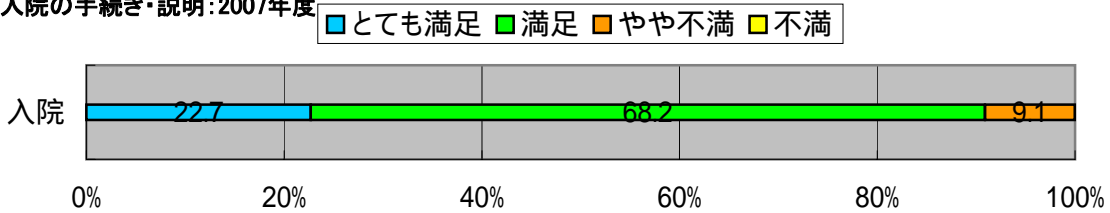
□ 病室の清潔さ:2007年度



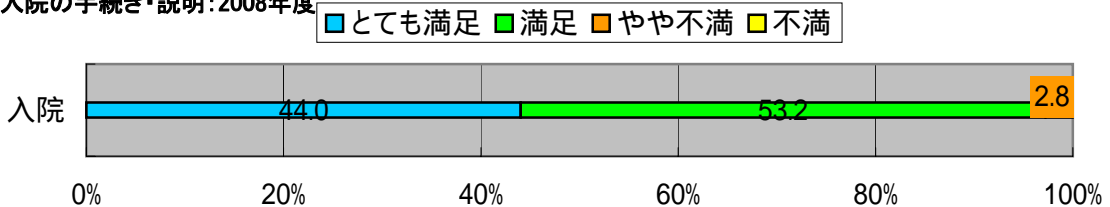
□ 病室の清潔さ:2008年度



□ 入院の手続き・説明：2007年度



□ 入院の手続き・説明：2008年度



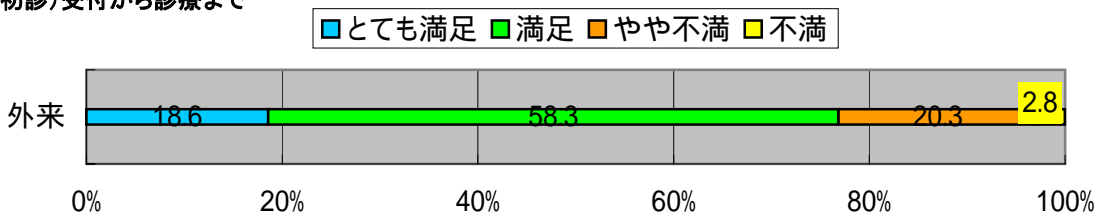
・待ち時間について

1. 全体、外来、入院別

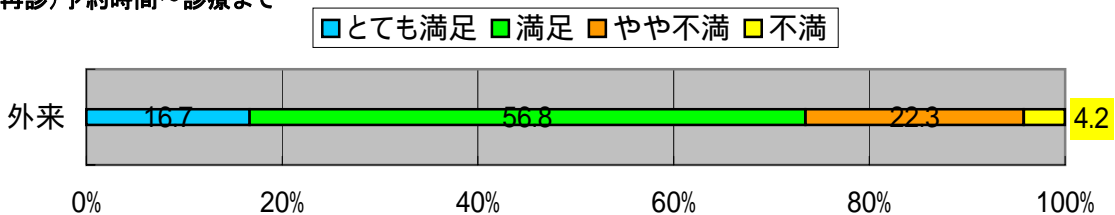
すべての項目で「とても満足」「満足」が7割以上

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。
 「やや不満」は昨年度と比べ少し減少したが、依然2割を超える状態で推移しているため、継続して検討課題になっている。

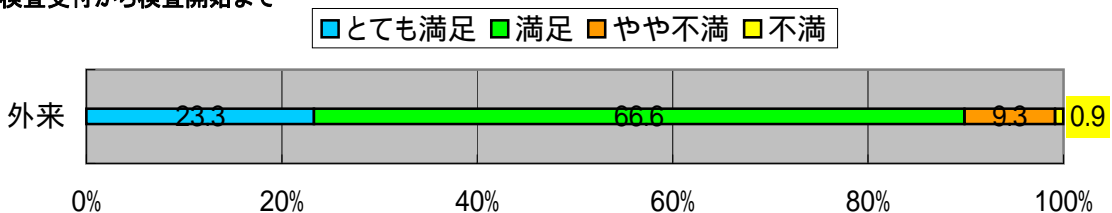
□ 初診) 受付から診療まで



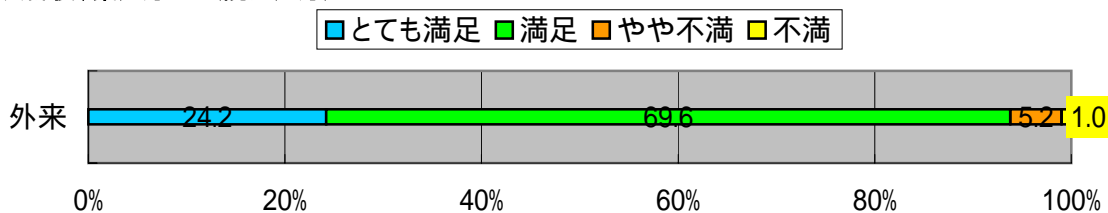
□ 再診) 予約時間～診療まで



□ 検査受付から検査開始まで



□ 会計後、薬処方まで(院内処方)



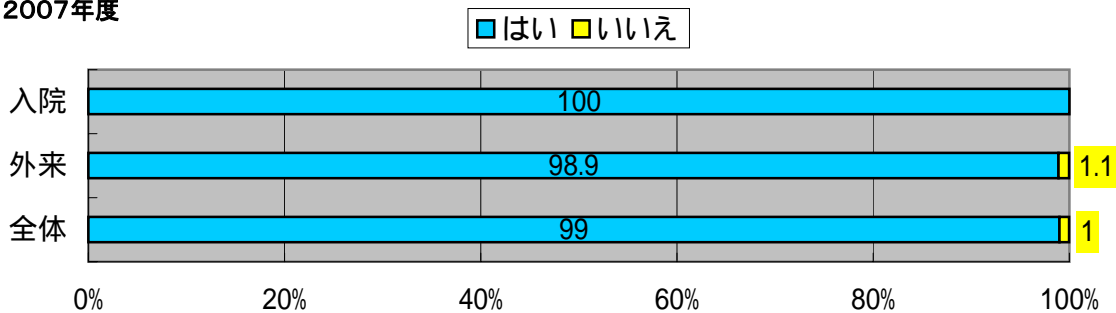
また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. 全体、外来、入院別

比率としては2007年度とほぼ変動はないが、2008年度は入院で「いいえ」の回答があった。

また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

□ 2007年度



□ 2008年度

