

2010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
- P3 … I. 来院の理由について
- P4 … II. 医師の説明、態度について
- P5 … III. 看護師の説明、態度について
- P6 … IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、
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
- P11… V. 施設・設備について
- P15… VI. 待ち時間について
- P18… VII. 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、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23年3月4日(金)
【入院】平成23年3月 1日(火)～3月14日(月)

◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 318名 <配布枚数 387枚 回答率 82.2%>
【入院】 85名 <配布枚数 92枚 回答率 92.4%>

表1 性別

	回答者数	構成比(%)
男	225	55.8%
女	177	43.9%
不明	1	0.2%
全体	403	100.0%

表2 年代別

	回答者数	構成比(%)
9才以下	15	3.7%
10代	4	1.0%
20代	2	0.5%
30代	16	4.0%
40代	30	7.4%
50代	57	14.1%
60代	122	30.3%
70代	106	26.3%
80才以上	43	10.7%
不明	8	2.0%
全体	403	100.0%

表3 病棟別

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	20	23.5%
A3病棟	13	15.3%
A4病棟	18	21.2%
A5病棟	12	14.1%
B2病棟	9	10.6%
B3病棟	13	15.3%
全体	85	100.0%

表4 性・年代別

	回答者数	構成比(%)
男 9才以下	10	2.5%
女 9才以下	5	1.2%
男 10代	4	1.0%
女 10代	0	0.0%
男 20代	0	0.0%
女 20代	2	0.5%
男 30代	5	1.2%
女 30代	11	2.7%
男 40代	12	3.0%
女 40代	18	4.5%
男 50代	27	6.7%
女 50代	30	7.4%
男 60代	70	17.4%
女 60代	52	12.9%
男 70代	73	18.1%
女 70代	33	8.2%
男 80才以上	20	5.0%
女 80才以上	23	5.7%
不明	8	2.0%
全体	403	100.0%

表5 診療科別 (外来)

	回答者数	構成比(%)
総合内科	48	15.1%
腎臓内科	22	6.9%
消化器内科	14	4.4%
内分泌代謝科	12	3.8%
循環器科	16	5.0%
神経内科	2	0.6%
緩和医療科	1	0.3%
小児科	11	3.5%
メンタルヘルス科	0	0.0%
呼吸器内科	1	0.3%
整形外科	36	11.3%
外科	22	6.9%
血管外科	0	0.0%
脳神経外科	0	0.0%
呼吸器外科	1	0.3%
乳腺外科	7	2.2%
和漢診療科	6	1.9%
泌尿器科	25	7.9%
眼科	23	7.2%
耳鼻咽喉科	0	0.0%
リハビリ科	2	0.6%
放射線治療科	4	1.3%
皮膚科	0	0.0%
透析科	49	15.4%
形成外科	6	1.9%
リウマチ膠原病外来	1	0.3%
健診後外来	2	0.6%
肩こり外来	2	0.6%
不明	5	1.6%
全体	318	100.0%

I. 来院の理由について

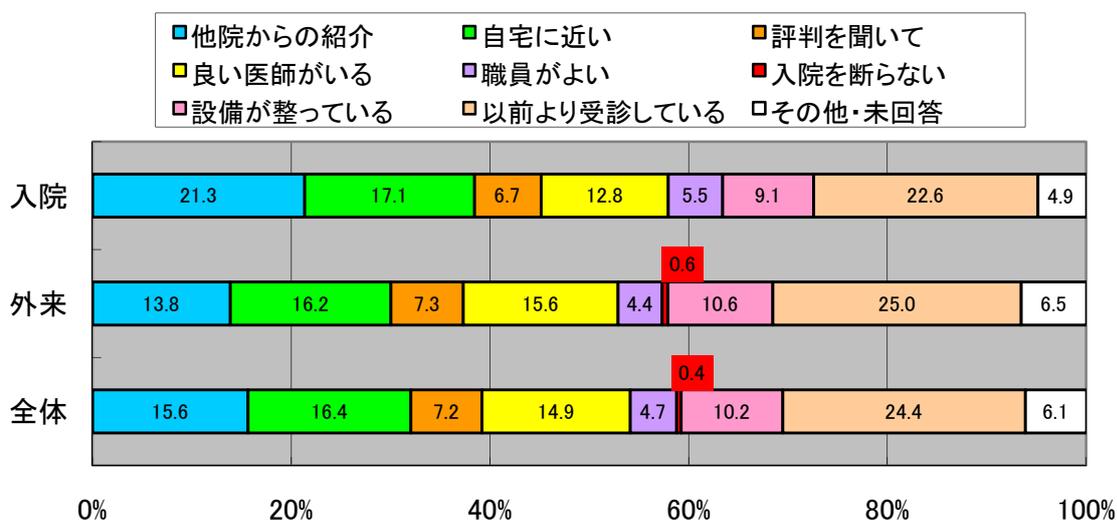
◆入院、外来ともに例年通り「以前より受診している」が最も多い

○各項目の割合としては前年度とほぼ変わらない。

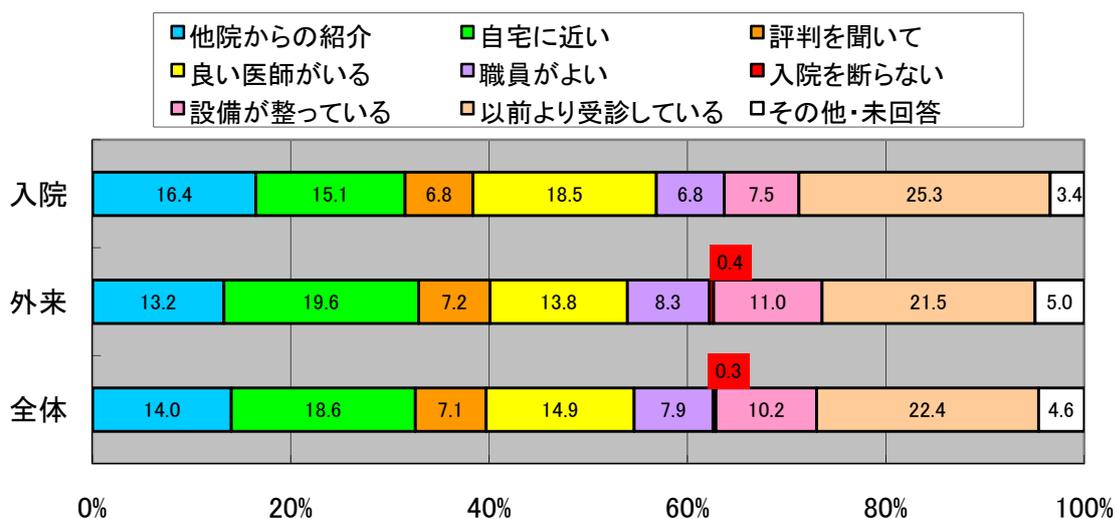
外来・入院ともに「職員がよい」がポイントを上げて、過去5年間の調査で最も高い割合になっており、当院職員に対して良い評価をいただく結果となった。

入院では「他院からの紹介」がポイント近く下がったが、「良い医師がいる」が5ポイント近く上がっており、紹介より受診をした印象や評判で当院を選ばれた患者が増えている。

□ 来院理由：2009年度



□ 来院理由：2010年度



Ⅱ. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

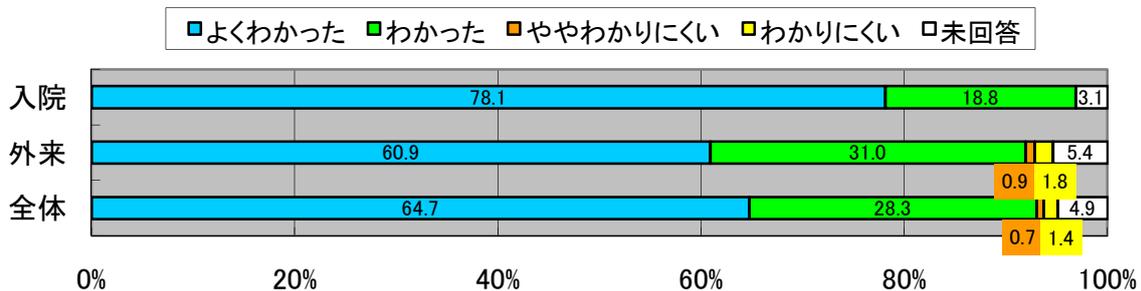
◆外来の医師の説明について「ややわかりにくい」が前年より4ポイント増加

○医師の説明が「よくわかった」、「わかった」と回答した人が2008、2009年度は全体で90%を超えていたが、今回の調査では90%を割り込み、また、外来では「ややわかりにくい」が前年より4.1ポイント増加、「わかりにくい」も合わせると外来回答者の318人中の18人が満足しないという評価になった。

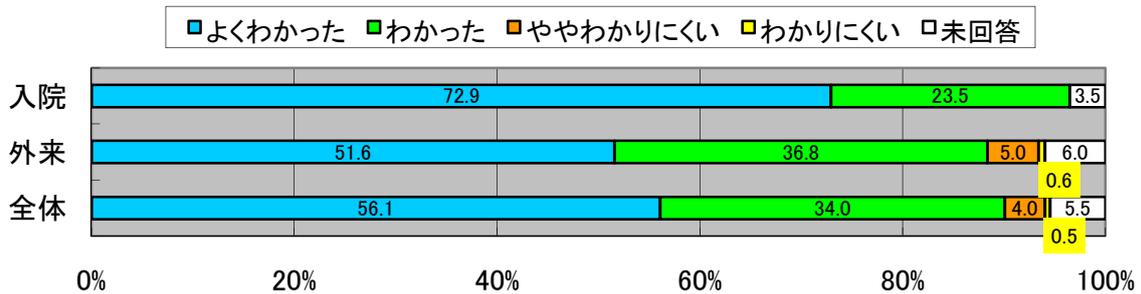
医師の態度は「とても良い」「良い」が全体で90%を超える結果となったが、「とても良い」のポイントは下がり、「とても良い」が占める割合は低下している。

外来での評価が今回の調査では説明・態度ともに満足度が低下した結果となっている。

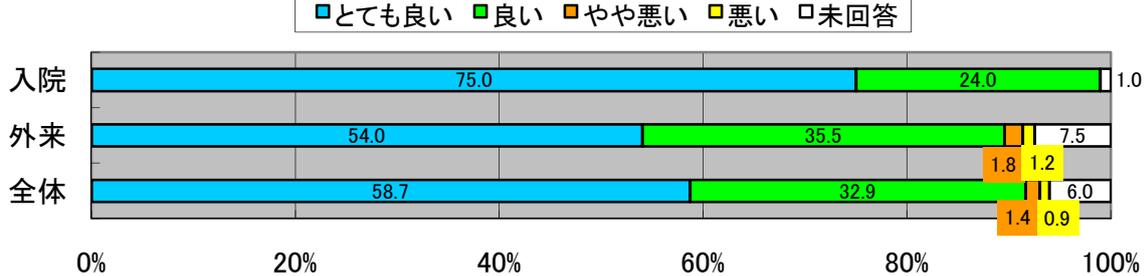
□ 医師の説明：2009年度



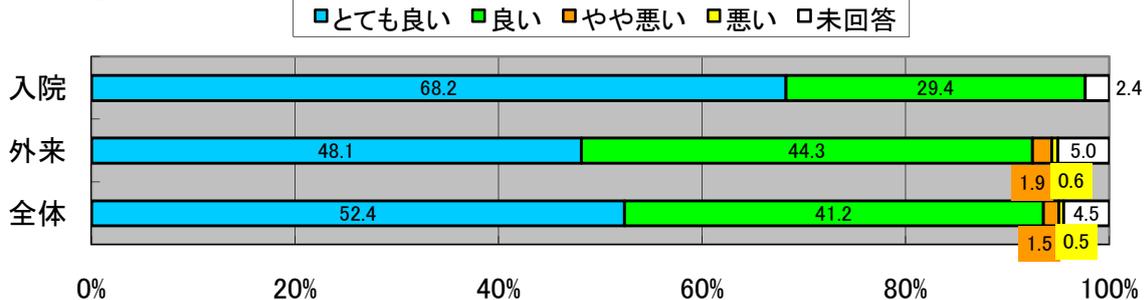
□ 医師の説明：2010年度



□ 医師の態度：2009年度



□ 医師の態度：2010年度



Ⅲ. 看護師の説明、態度について

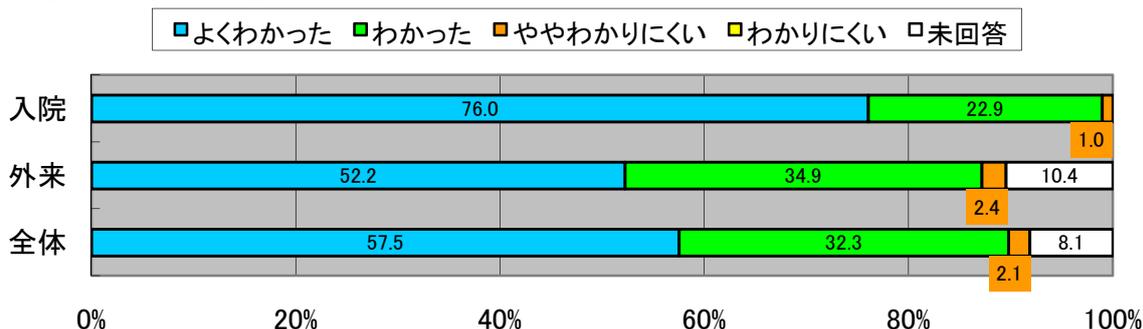
1. 全体、外来、入院別

◆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

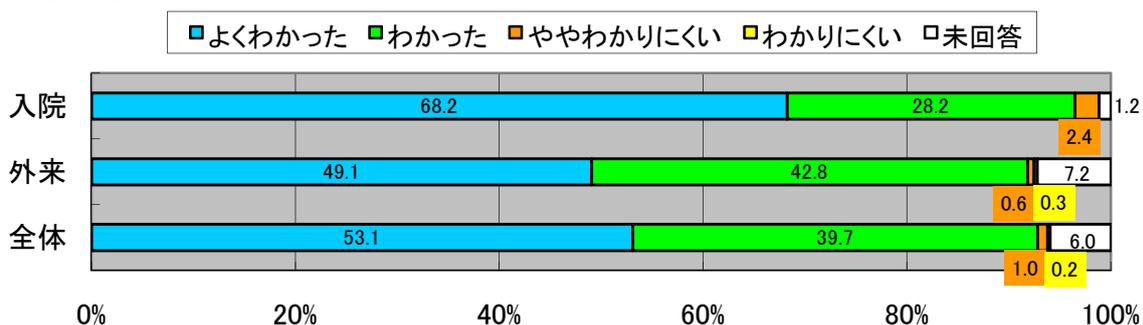
○看護師の説明で、「よくわかった」、「わかった」の回答が全体で90%を超え、態度においても「とても良い」、「良い」の回答が全体で90%を超えた。

医師と同様の傾向で説明の「わかった」や態度の「良い」という2番目に高い評価が割合を上げているのが特徴であり、今後、最良の評価をより多く頂くことが目標となる。

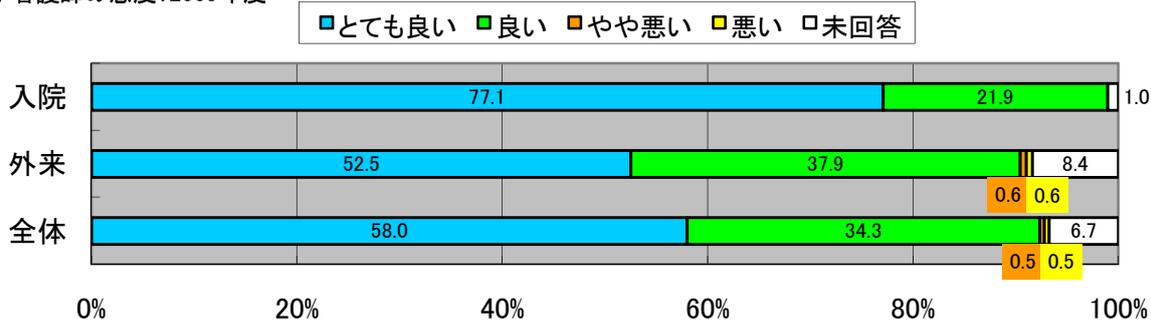
□ 看護師の説明:2009年度



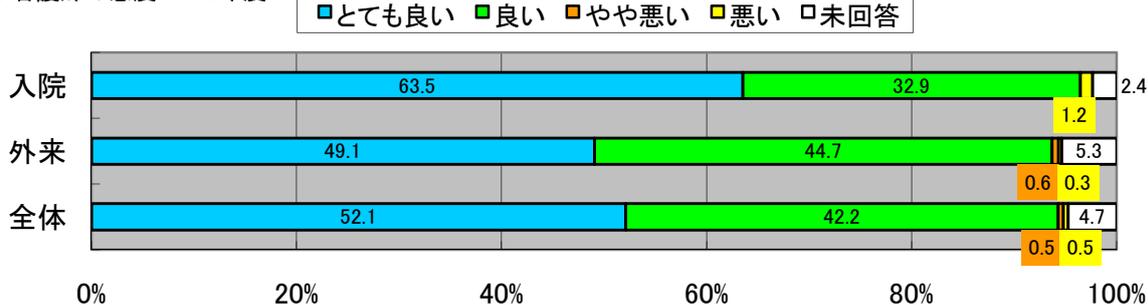
□ 看護師の説明:2010年度



□ 看護師の態度:2009年度



□ 看護師の態度:2010年度



IV. 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

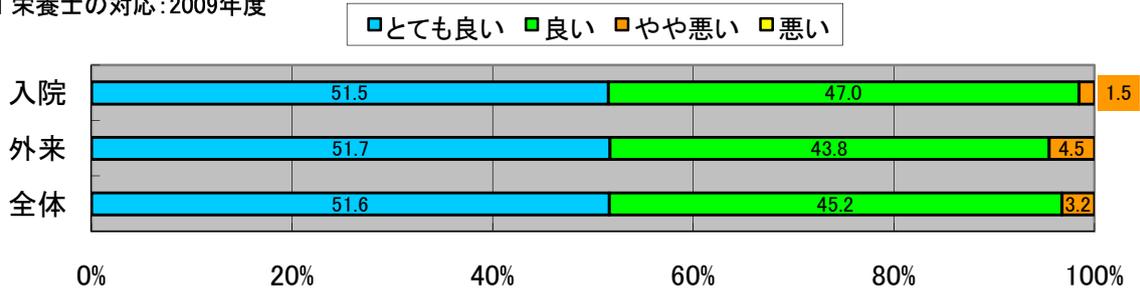
1. 全体、外来、入院別

◆外来・入院ともにほとんどの職種で「とても良い」「良い」との回答が9割以上

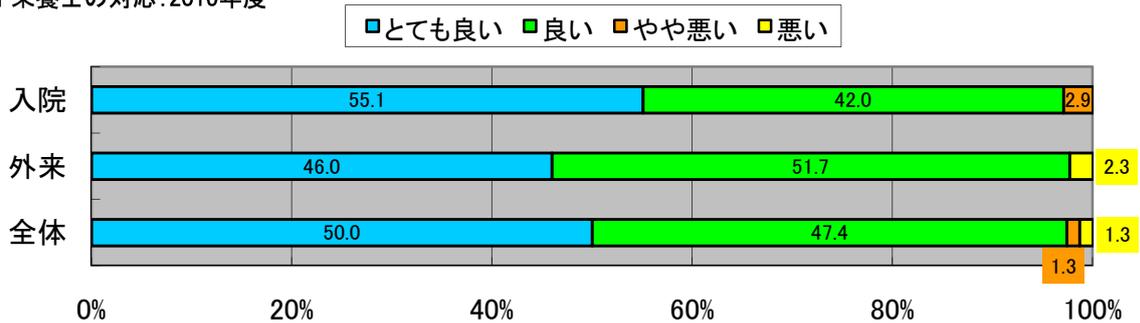
○回答者により該当しない項目があり職種によって回答率のばらつきがあるが、入院の売店店員を除く全職種で「とても良い」「良い」の回答が90%を超えた。前年度と比較すると、「レストラン店員」では若干の改善が見られている。

しかし、「とても良い」の比率が売店店員とレストラン店員は他の職種と比べて低くなっているのは前年同様で、今後投書等の意見も参考に、必要に応じて改善を求めている。

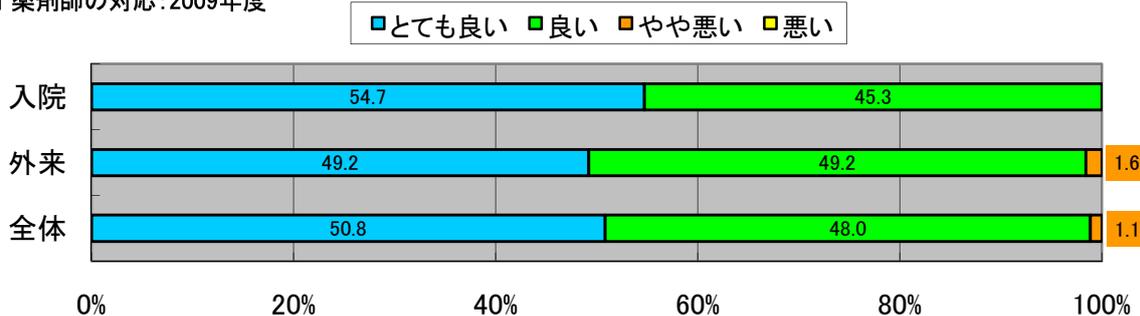
□ 栄養士の対応:2009年度



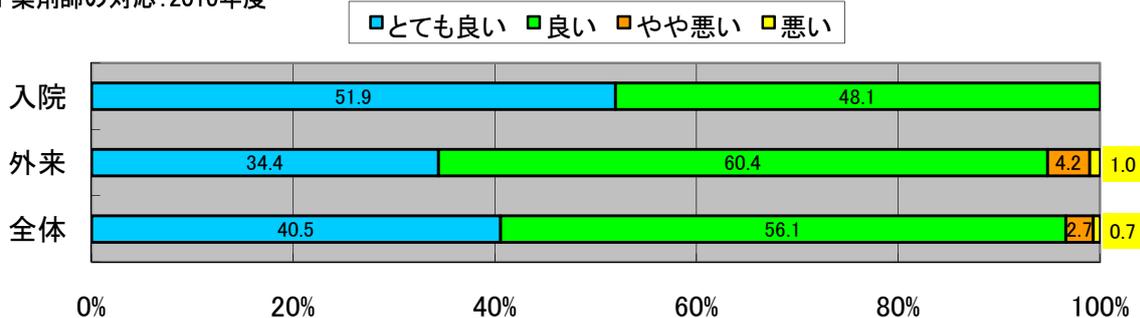
□ 栄養士の対応:2010年度



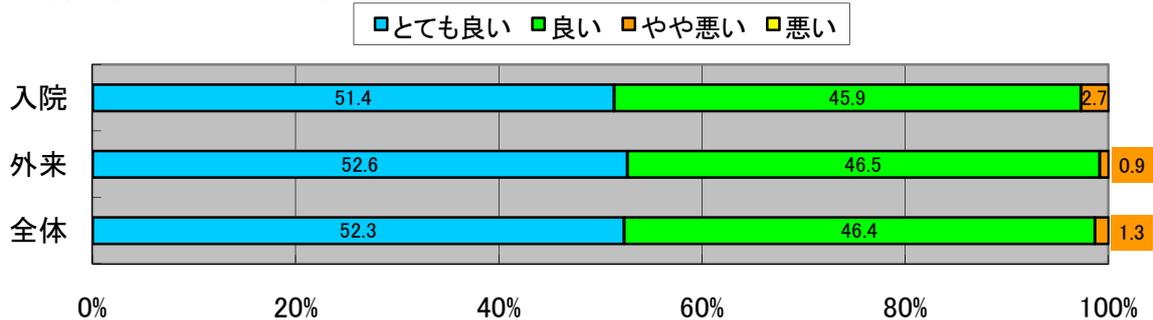
□ 薬剤師の対応:2009年度



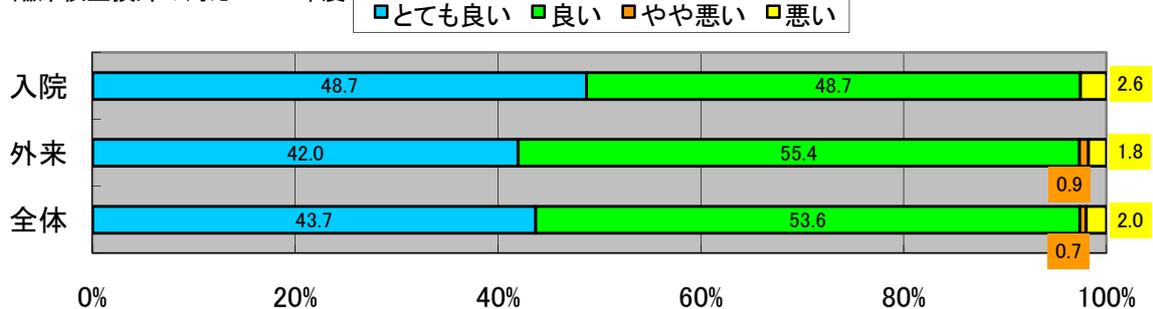
□ 薬剤師の対応:2010年度



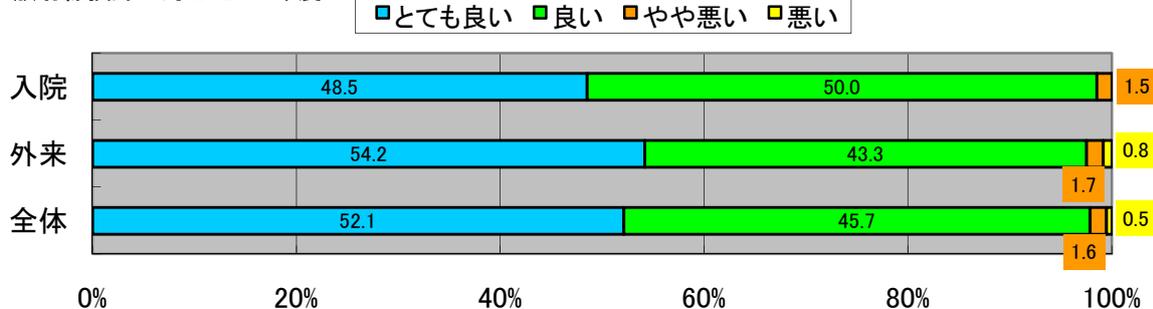
□ 臨床検査技師の対応:2009年度



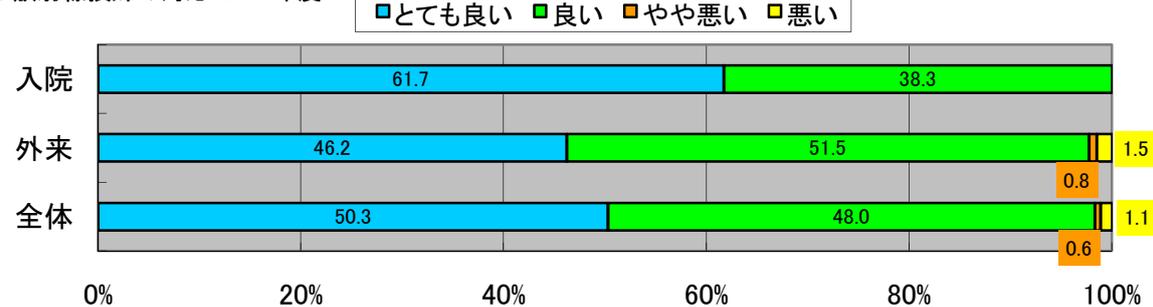
□ 臨床検査技師の対応:2010年度



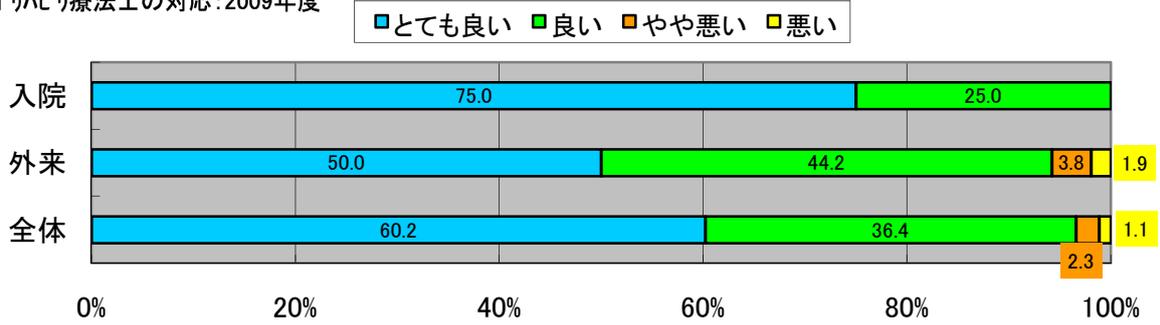
□ 放射線技師の対応:2009年度



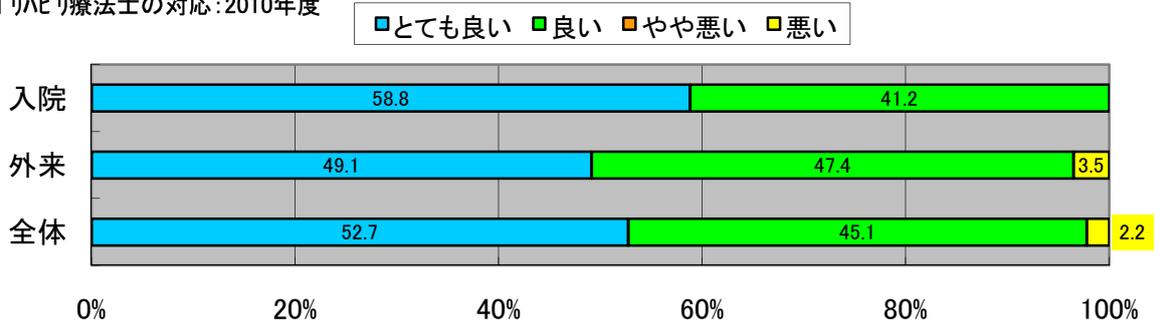
□ 放射線技師の対応:2010年度



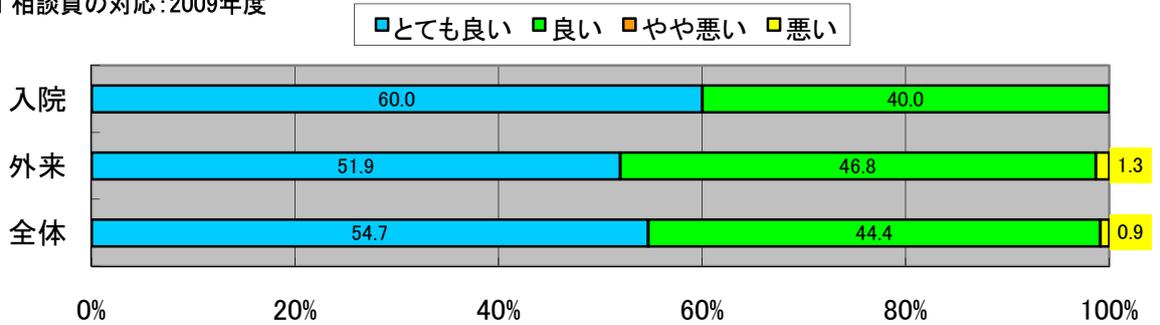
□ リハビリ療法士の対応:2009年度



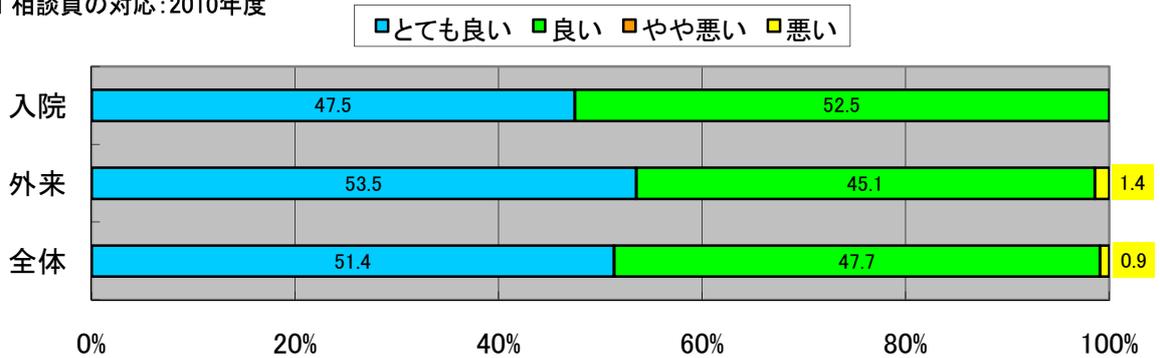
□ リハビリ療法士の対応:2010年度



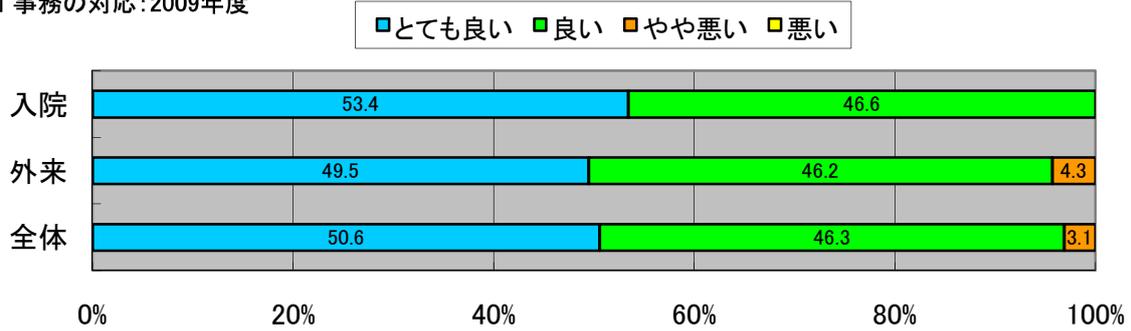
□ 相談員の対応:2009年度



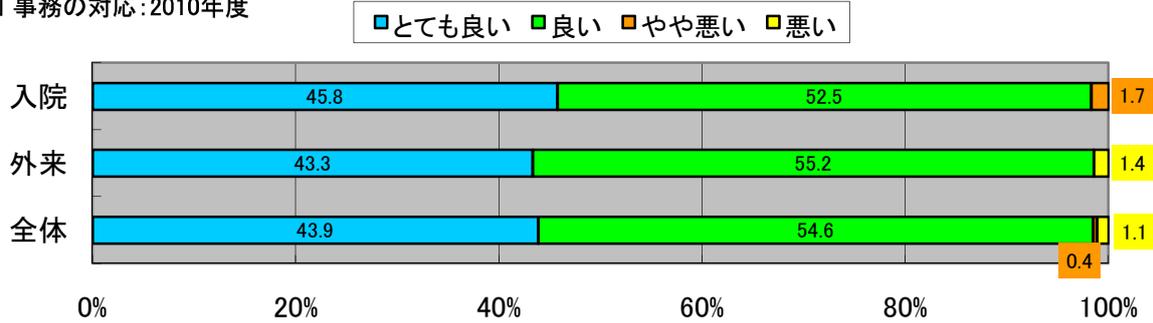
□ 相談員の対応:2010年度



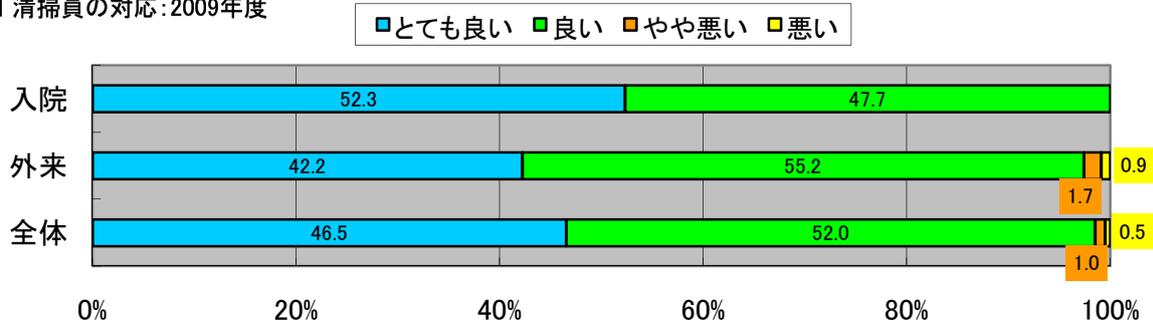
□ 事務の対応:2009年度



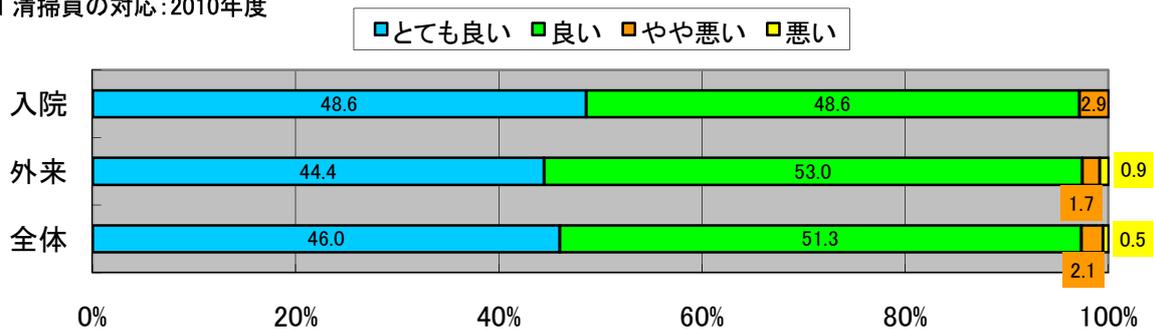
□ 事務の対応:2010年度



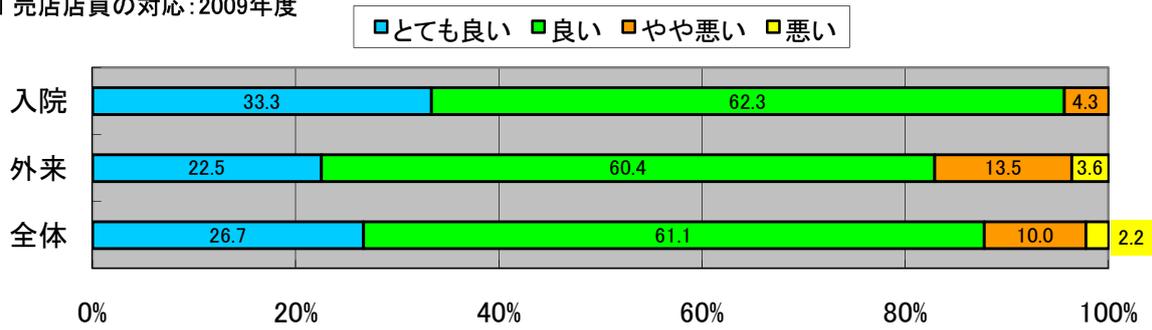
□ 清掃員の対応:2009年度



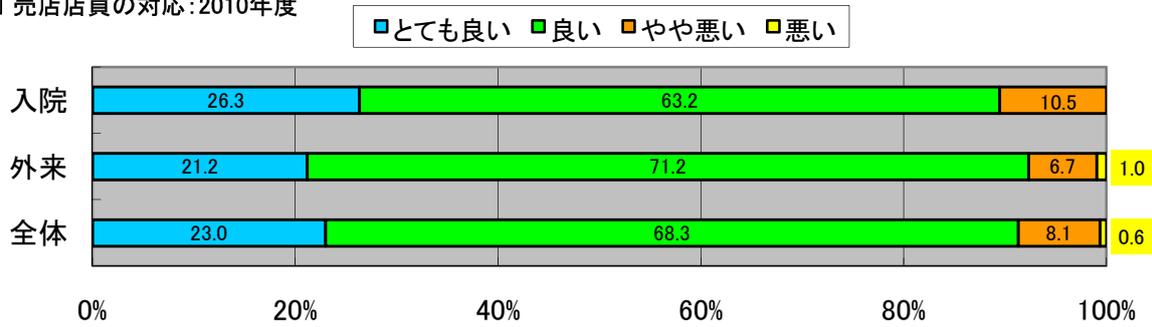
□ 清掃員の対応:2010年度



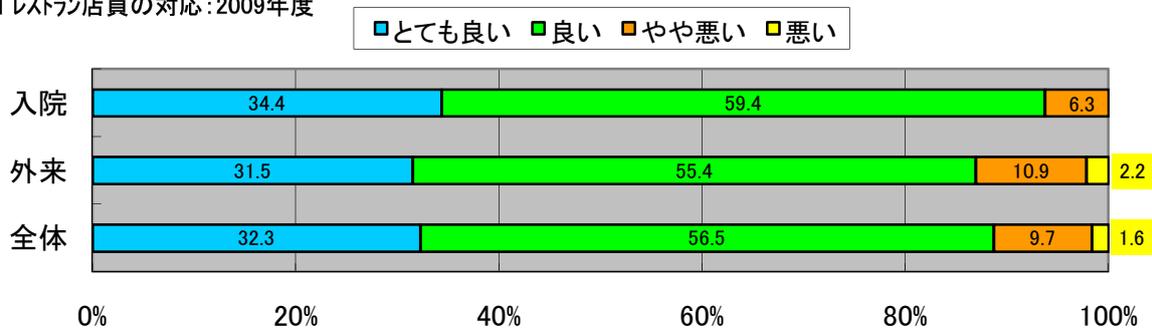
□ 売店店員の対応: 2009年度



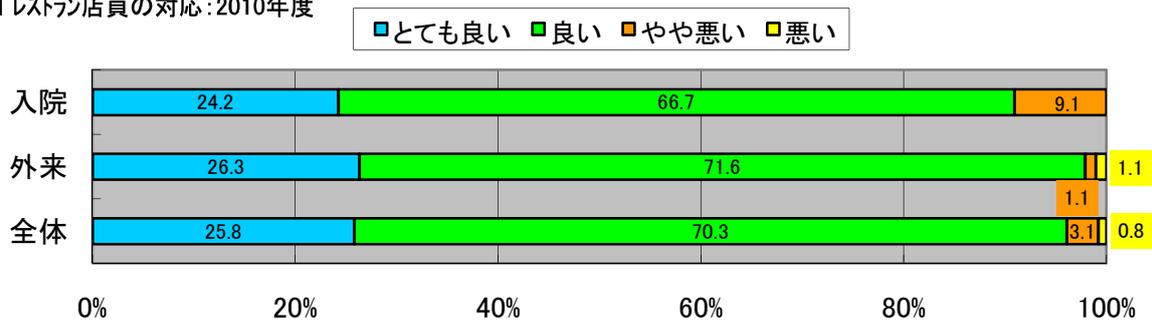
□ 売店店員の対応: 2010年度



□ レストラン店員の対応: 2009年度



□ レストラン店員の対応: 2010年度



V. 施設・設備について

1. 全体、外来、入院別

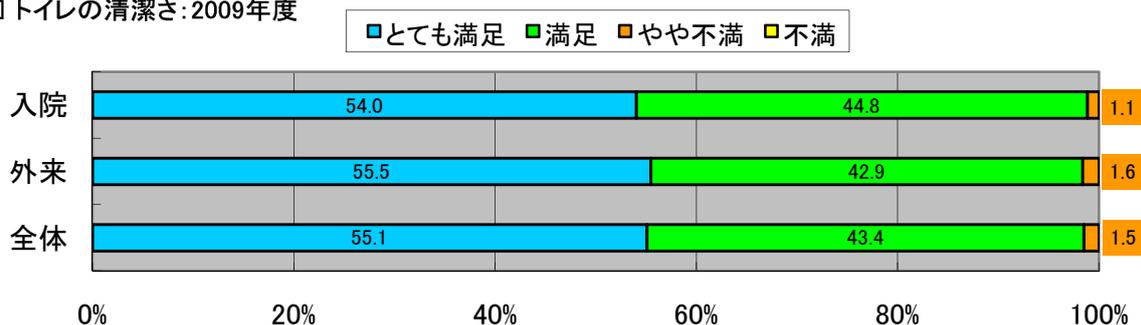
◆レストランに若干改善が見られるも依然として売店、レストランが他項目と比べ満足度が低い

〇トイレの清潔さと病室の清潔さに関して前回より「やや不満」「不満」がポイントを上げており、病院の清潔さに関する評価が下がっている。

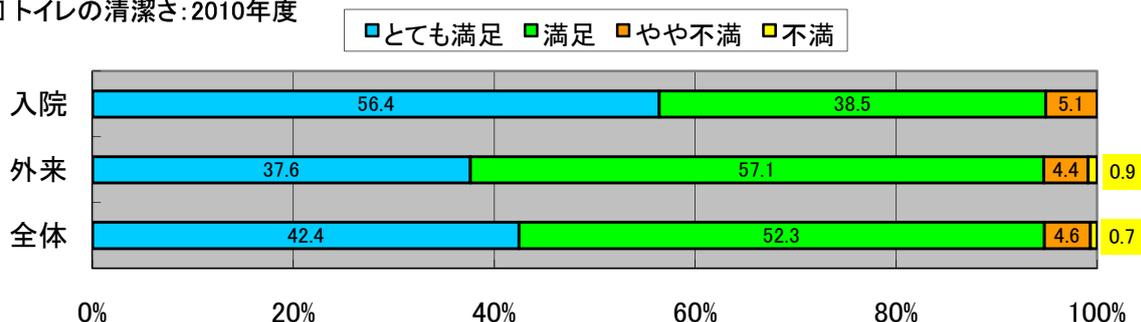
毎年の課題になっていたレストラン、売店、さくらプラザは今年改善が見られている。しかし、レストランと売店に関しては店員と同様、全体の「やや不満」「不満」の割合が他の項目と比べ高く、「とても満足」のポイントも低くなっている。

入院のプライバシーの保護と食事についても「やや不満」「不満」がポイントを上げており、食事に関しては「やや不満」「不満」が30%近くになっている。

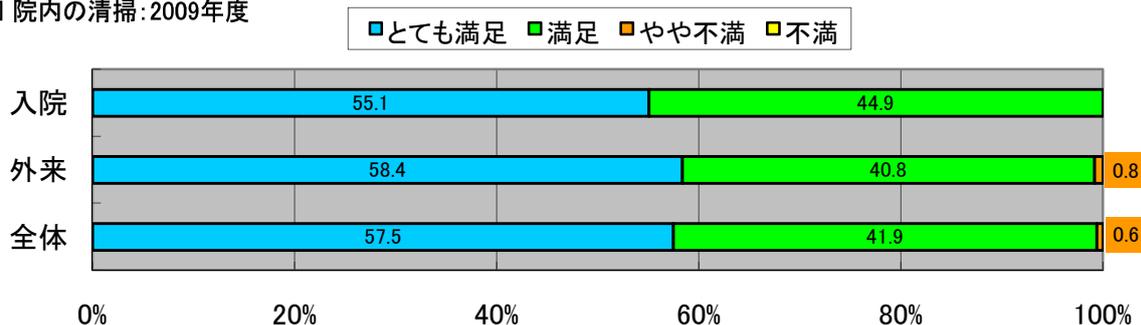
□トイレの清潔さ：2009年度



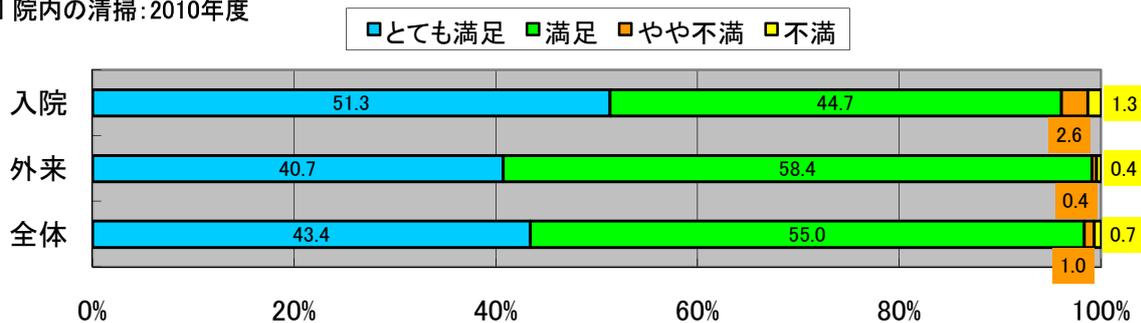
□トイレの清潔さ：2010年度



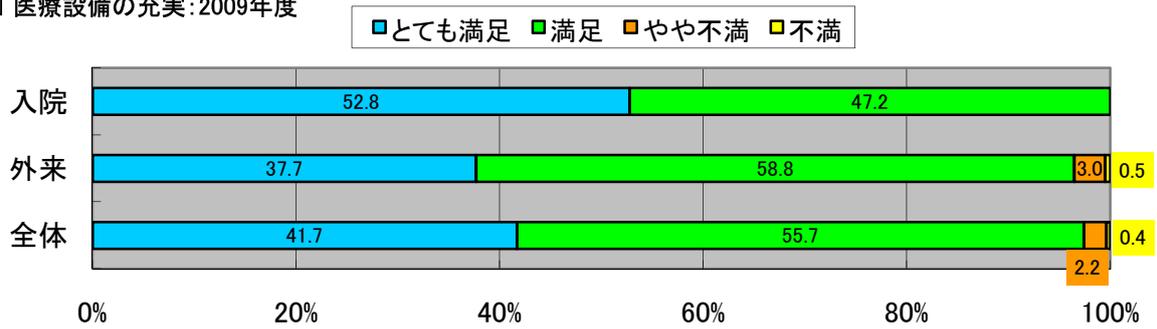
□院内の清掃：2009年度



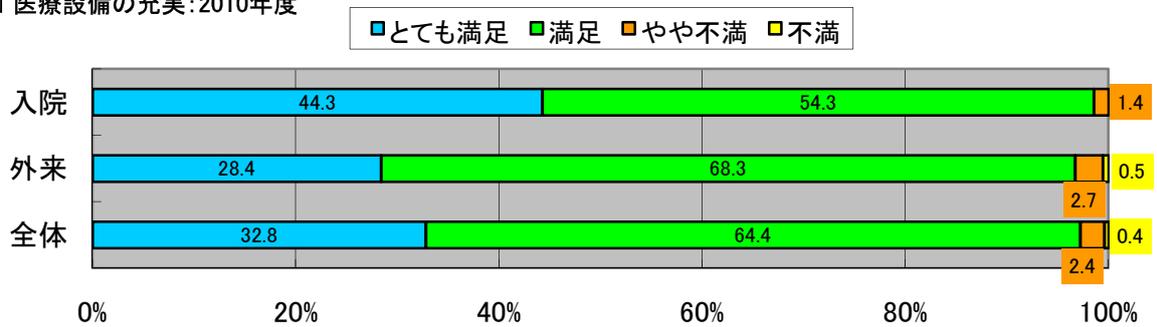
□院内の清掃：2010年度



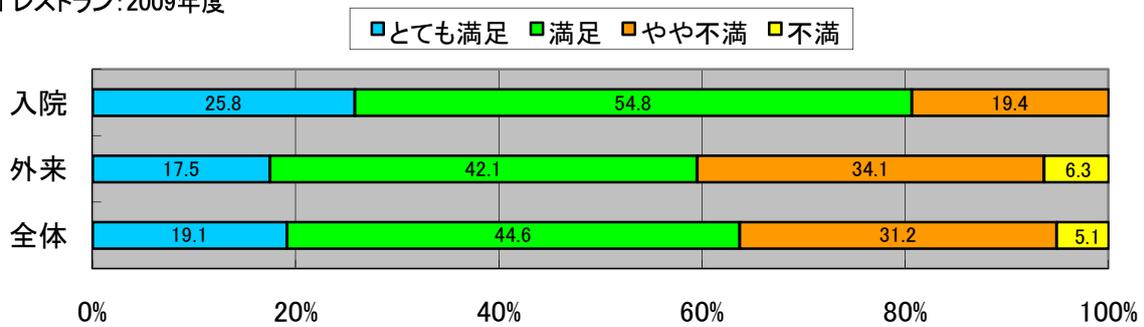
□ 医療設備の充実: 2009年度



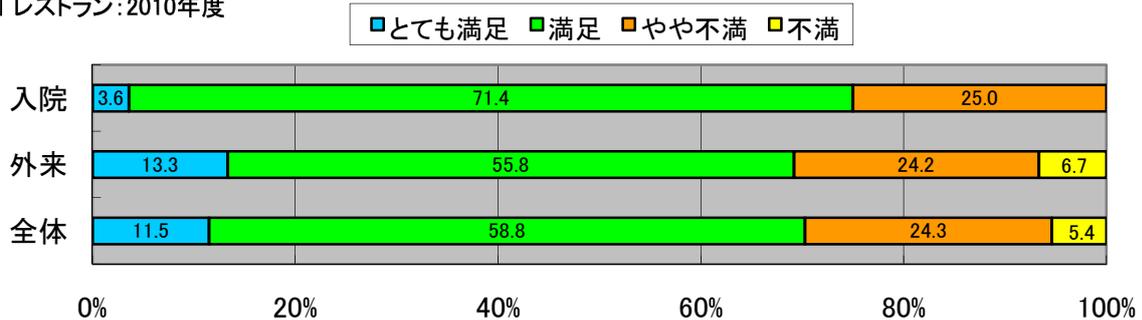
□ 医療設備の充実: 2010年度



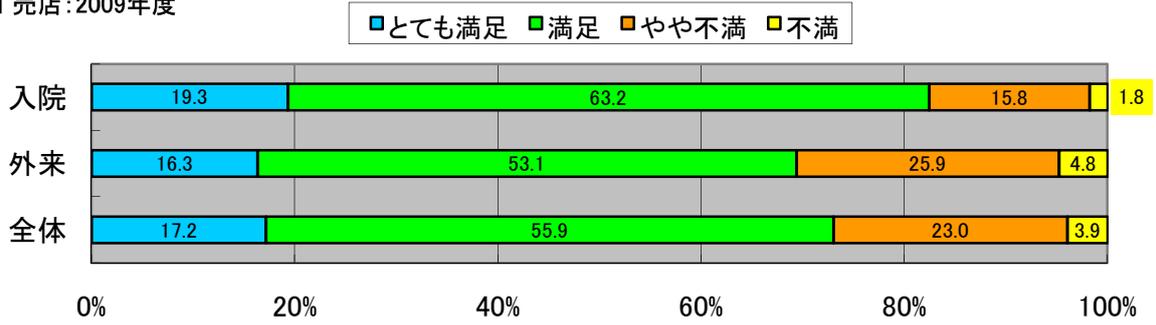
□ レストラン: 2009年度



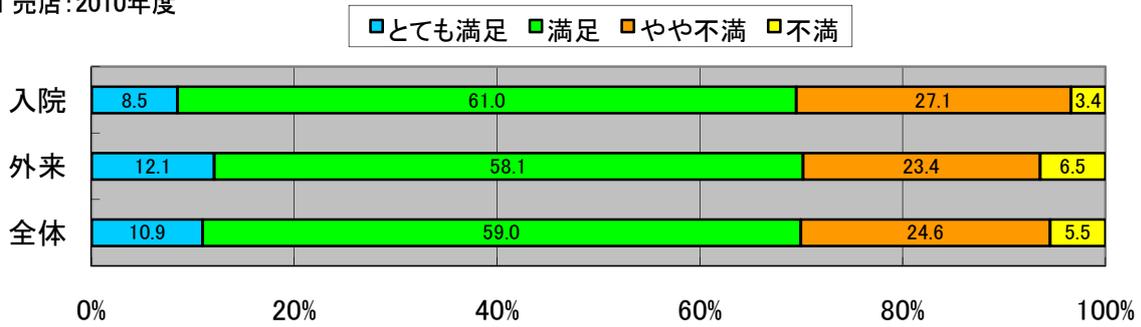
□ レストラン: 2010年度



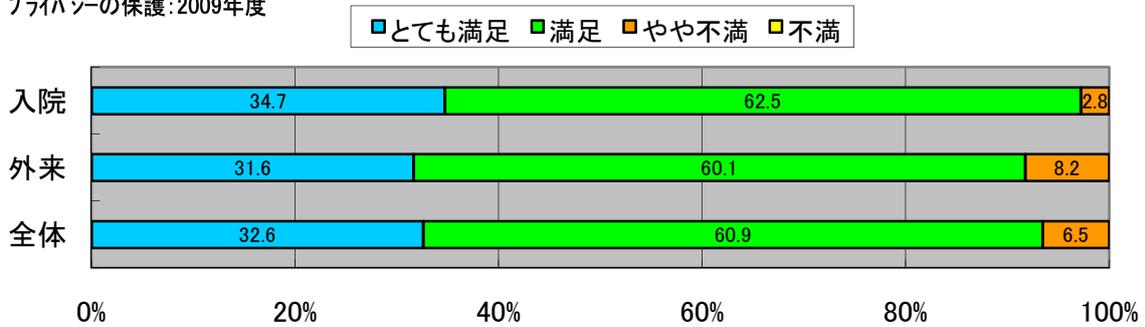
□ 売店:2009年度



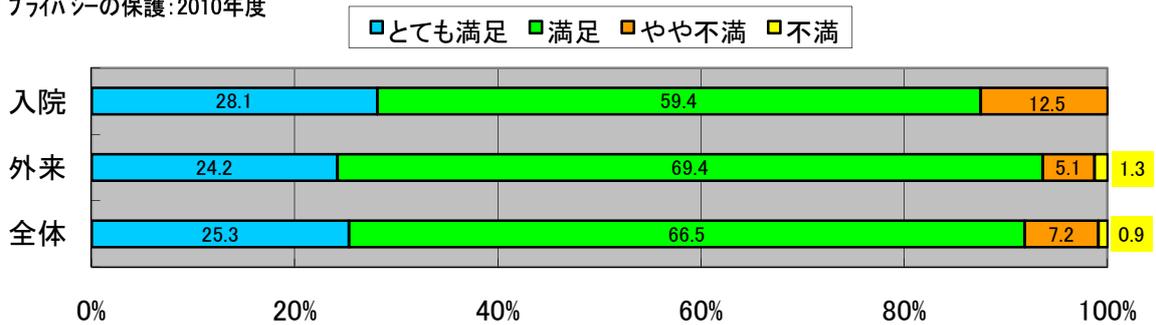
□ 売店:2010年度



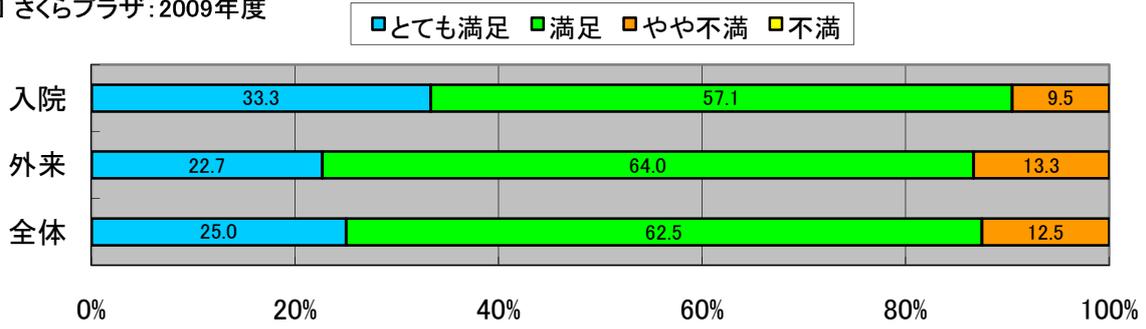
□ プライバシーの保護:2009年度



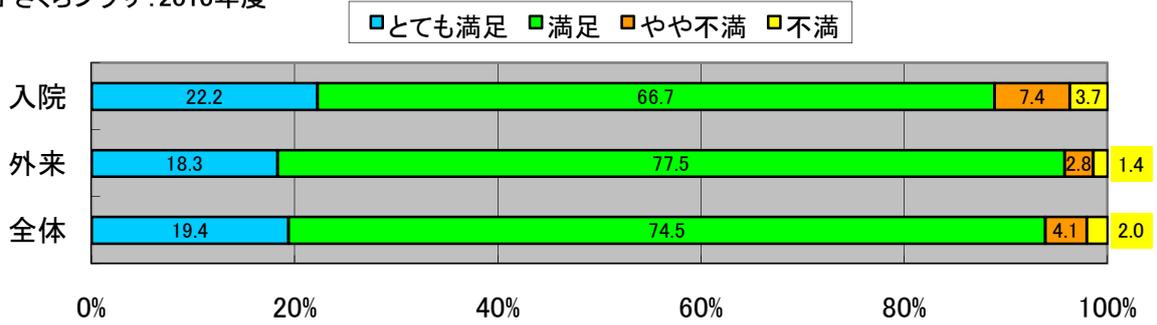
□ プライバシーの保護:2010年度



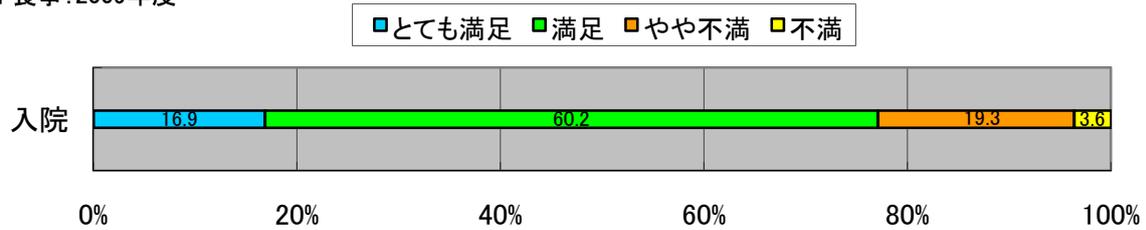
□ さくらプラザ:2009年度



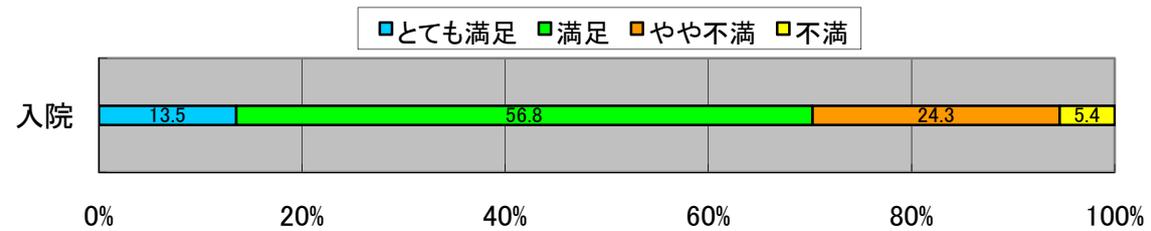
□ さくらプラザ:2010年度



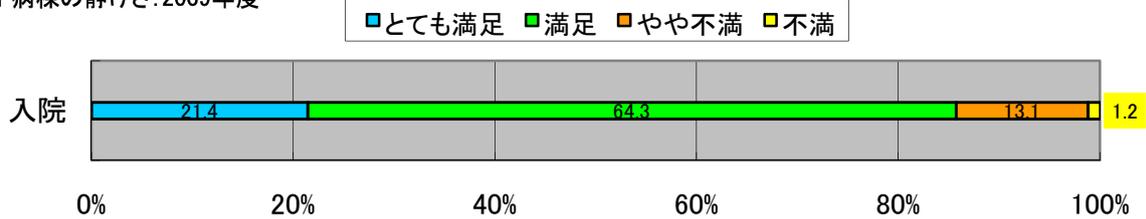
□ 食事:2009年度



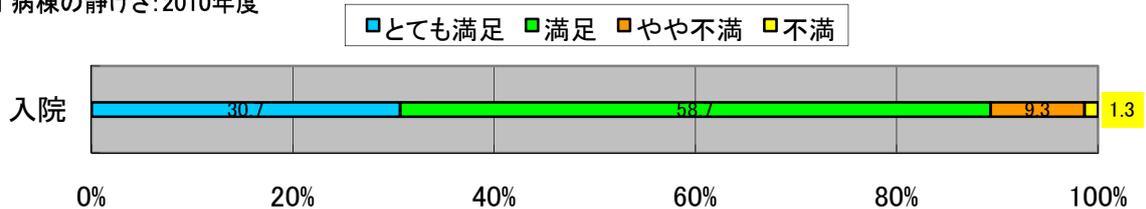
□ 食事:2010年度



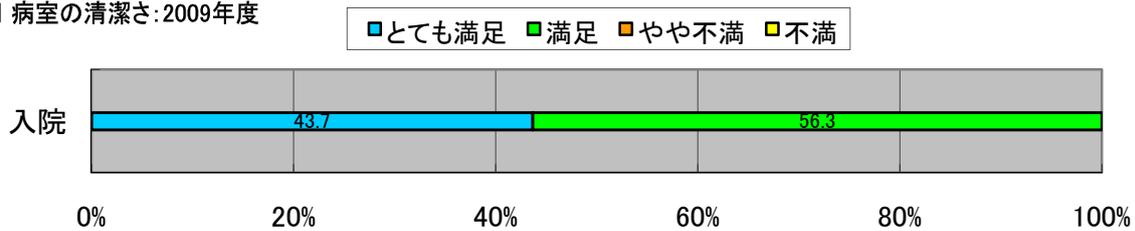
□ 病棟の静けさ:2009年度



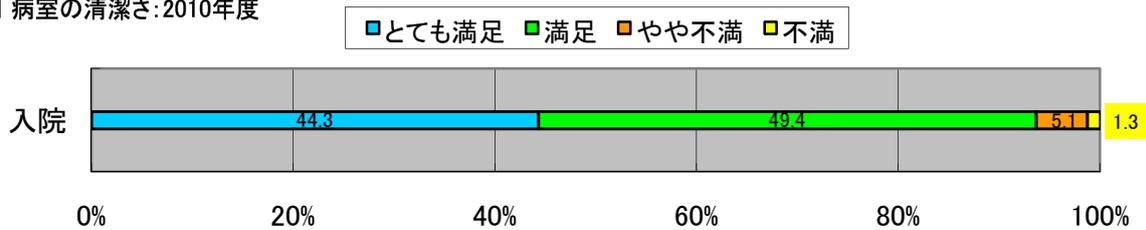
□ 病棟の静けさ:2010年度



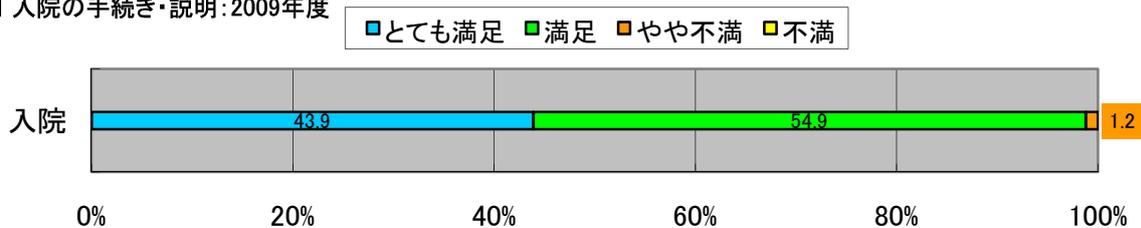
□ 病室の清潔さ:2009年度



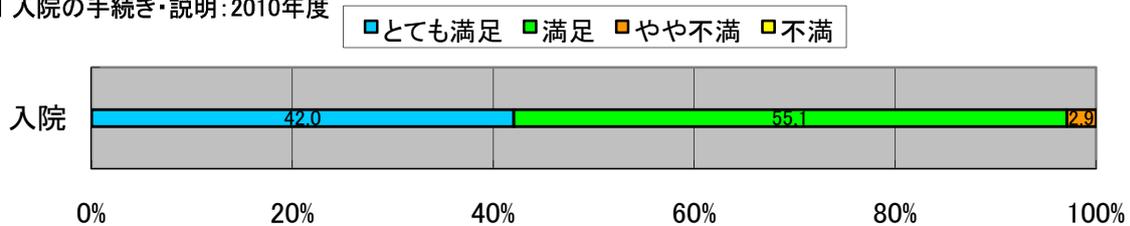
□ 病室の清潔さ:2010年度



□ 入院の手続き・説明:2009年度



□ 入院の手続き・説明:2010年度



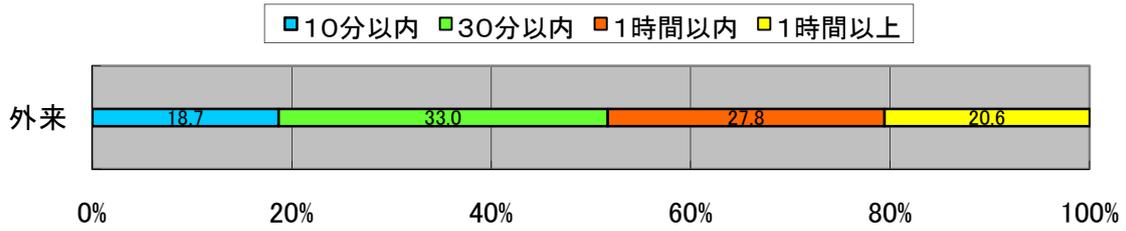
VI. 待ち時間について

1. 全体、外来、入院別

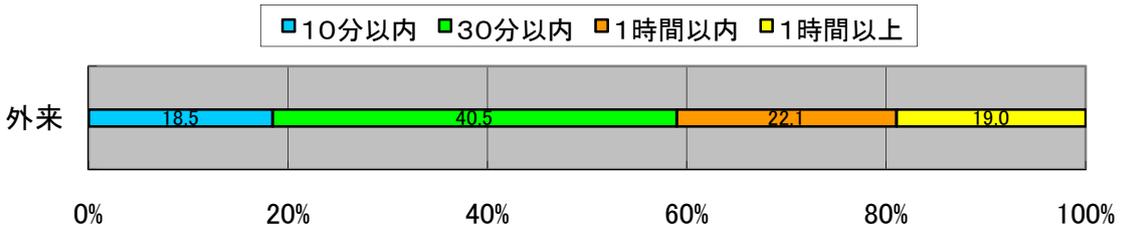
◆診察受付から診察までで「やや不満」「不満」が昨年度と同様に3割を超える

○前回調査から待ち時間についての質問形式が変わり、実際の待ち時間⇒満足度の流れで今回も実施した。前回調査と比較し、結果に大きな変化は見られていないが、診察受付から診察までの待ち時間が「やや不満」「不満」の回答は依然として3割を超え、継続して待ち時間に対する対策が必要な状態は変わっていないと言える。

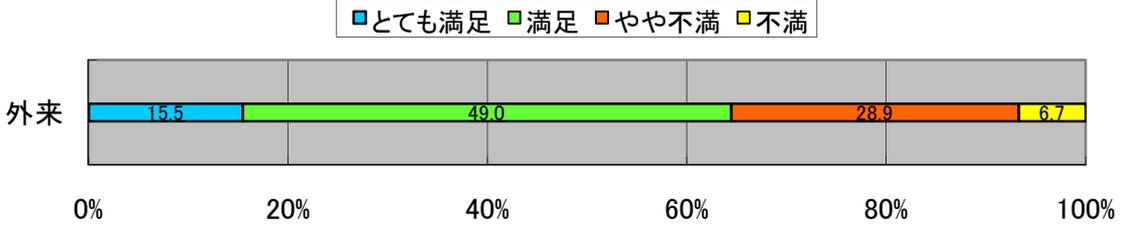
① 診察受付から診察までの待ち時間:2009年度



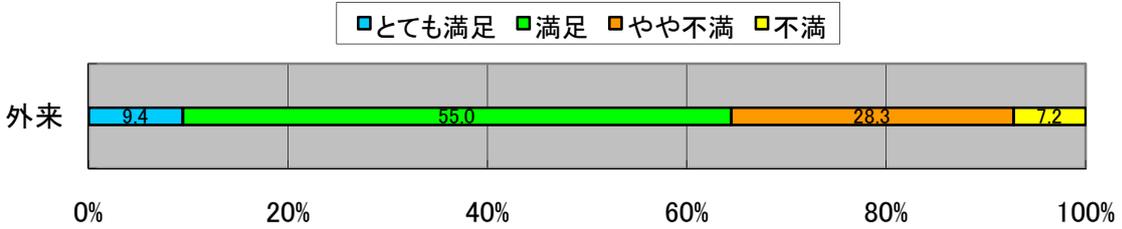
① 診察受付から診察までの待ち時間:2010年度



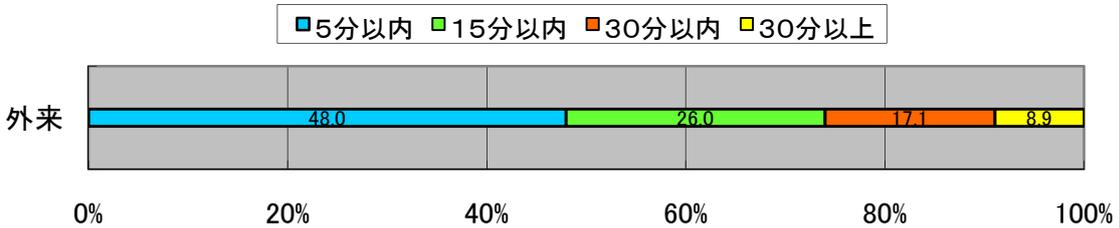
①の待ち時間の満足度:2009年度



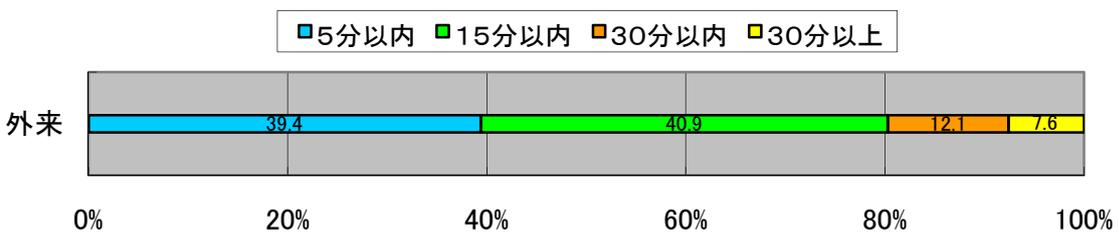
①の待ち時間の満足度:2010年度



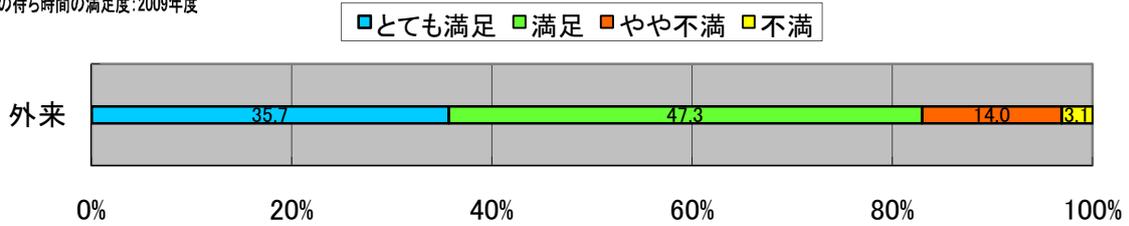
② 検査受付から実施までの待ち時間:2009年度



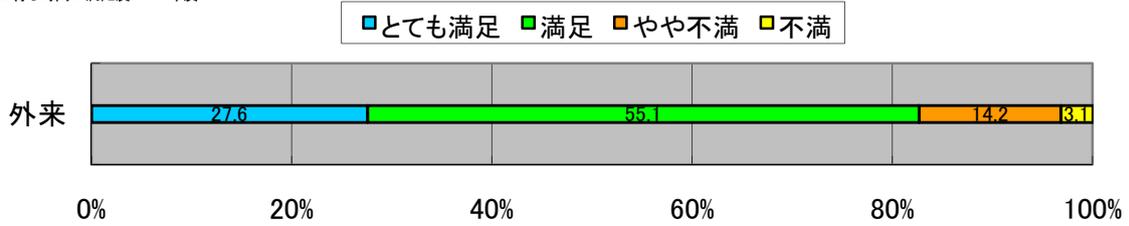
② 検査受付から実施までの待ち時間:2010年度



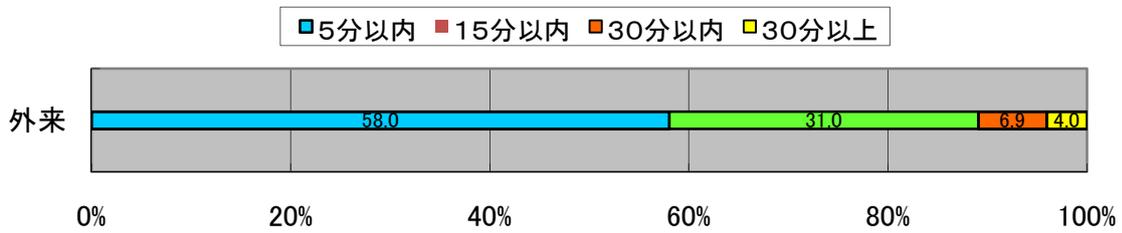
②の待ち時間の満足度:2009年度



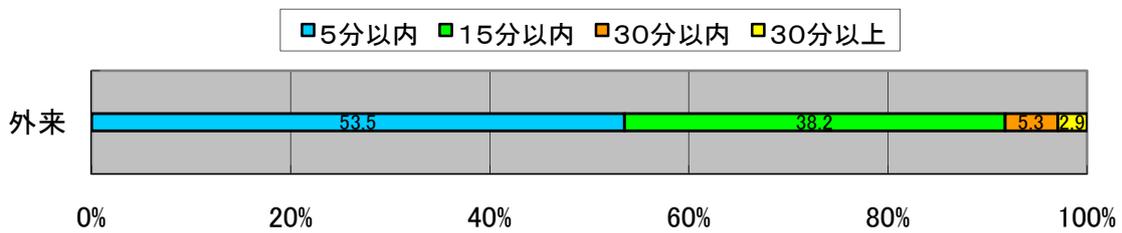
②の待ち時間の満足度:2010年度



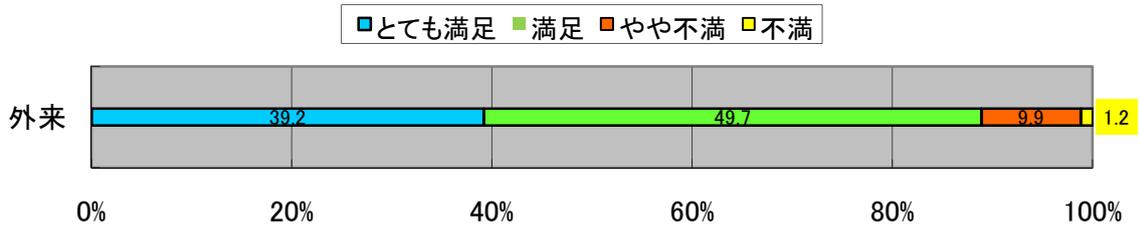
③ サテライト受付から会計までの待ち時間:2009年度



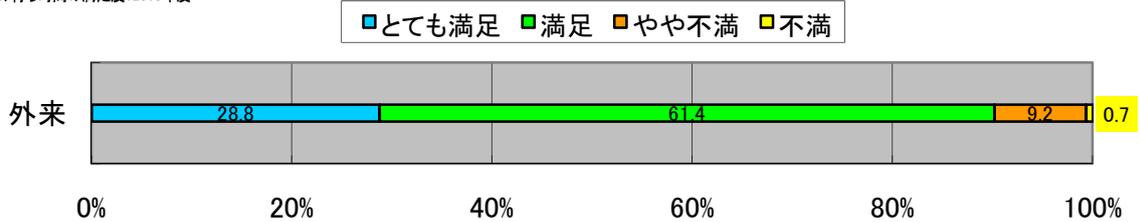
③ サテライト受付から会計までの待ち時間:2010年度



③の待ち時間の満足度:2009年度



③の待ち時間の満足度:2010年度



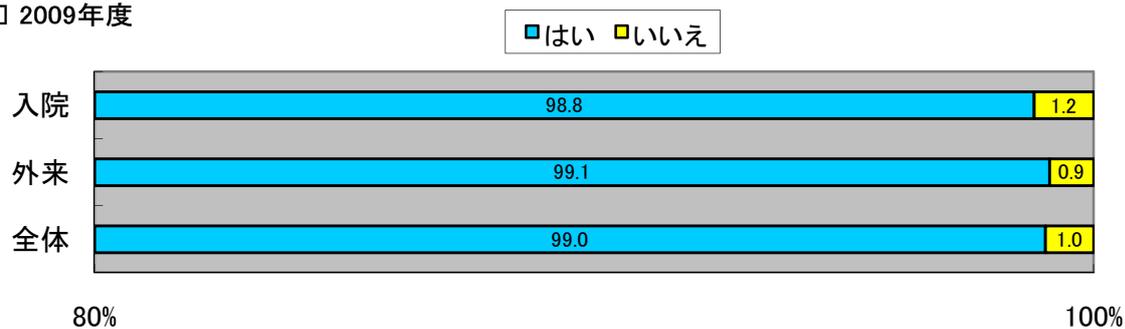
VII. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. 全体、外来、入院別

○比率としては2009年度とほぼ変動はない。いいえと回答したのは外来3名で50代の男性1名と60代男性2名となっている。理由としては複合的な意見で、医師の態度と採血の手技が1名、待ち時間と医師の診療への姿勢が1名、不明が1名となっている。

また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

□ 2009年度



□ 2010年度

