

# 2009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
- P17… 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22年3月4日(木)  
【入院】平成22年3月 1日(月)～3月14日(日)

## ◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 335名 <配布枚数 474枚 回答率 70.1%>  
【入院】 96名 <配布枚数 105枚 回答率 91.4%>

表1 性別

	回答者数	構成比(%)
男	229	53.1%
女	200	46.4%
不明	2	0.5%
全体	431	100.0%

表2 年代別

	回答者数	構成比(%)
9才以下	18	4.2%
10代	6	1.4%
20代	6	1.4%
30代	19	4.4%
40代	31	7.2%
50代	72	16.7%
60代	105	24.4%
70代	115	26.7%
80才以上	46	10.7%
不明	13	3.0%
全体	431	100.0%

表3 病棟別

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	27	28.1%
A3病棟	14	14.6%
A4病棟	19	19.8%
A5病棟	19	19.8%
B2病棟	6	6.3%
B3病棟	9	9.4%
不明	2	2.1%
全体	96	100.0%

表4 性・年代別

	回答者数	構成比(%)
男 9才以下	7	1.6%
女 9才以下	11	2.6%
男 10代	3	0.7%
女 10代	3	0.7%
男 20代	3	0.7%
女 20代	3	0.7%
男 30代	11	2.6%
女 30代	8	1.9%
男 40代	16	3.7%
女 40代	15	3.5%
男 50代	36	8.4%
女 50代	36	8.4%
男 60代	59	13.7%
女 60代	46	10.7%
男 70代	70	16.2%
女 70代	45	10.4%
男 80才以上	21	4.9%
女 80才以上	25	5.8%
不明	13	3.0%
全体	431	100.0%

表5 診療科別 (外来)

	回答者数	構成比(%)
総合内科	42	12.5%
腎臓内科	27	8.1%
消化器内科	29	8.7%
内分泌代謝科	19	5.7%
循環器科	17	5.1%
神経内科	1	0.3%
緩和医療科	1	0.3%
小児科	17	5.1%
メンタルヘルス科	0	0.0%
呼吸器内科	11	3.3%
整形外科	49	14.6%
外科	21	6.3%
血管外科	1	0.3%
脳神経外科	5	1.5%
呼吸器外科	8	2.4%
乳腺外科	6	1.8%
和漢診療科	0	0.0%
泌尿器科	17	5.1%
眼科	6	1.8%
耳鼻咽喉科	0	0.0%
リハビリ科	2	0.6%
婦人科	4	1.2%
皮膚科	5	1.5%
透析科	40	11.9%
形成外科	1	0.3%
不明	6	1.8%
全体	335	100.0%

## I. 来院の理由について

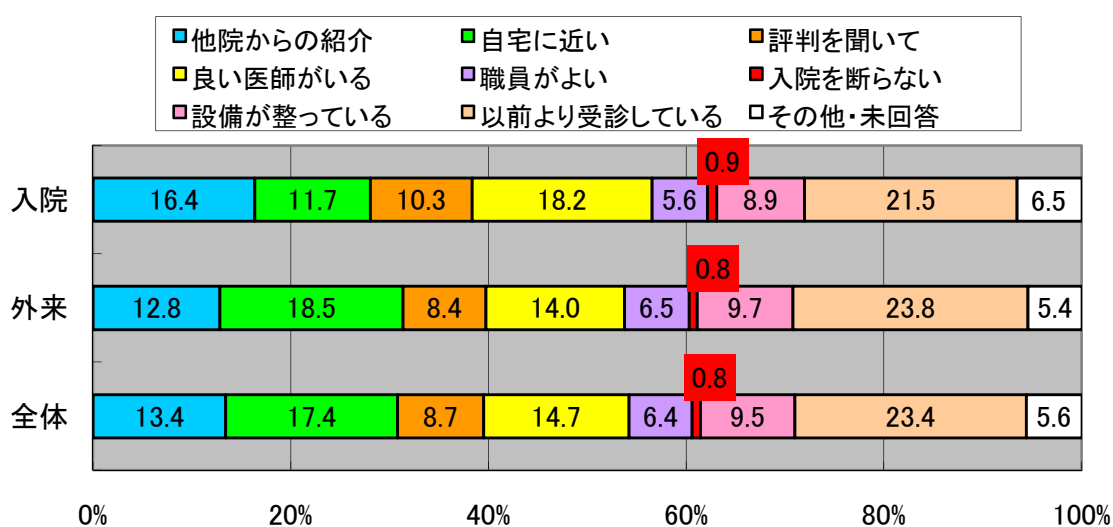
### ◆入院、外来ともに「以前より受診している」が最も多い

○各項目の割合としては前年度とほぼ変わらない。

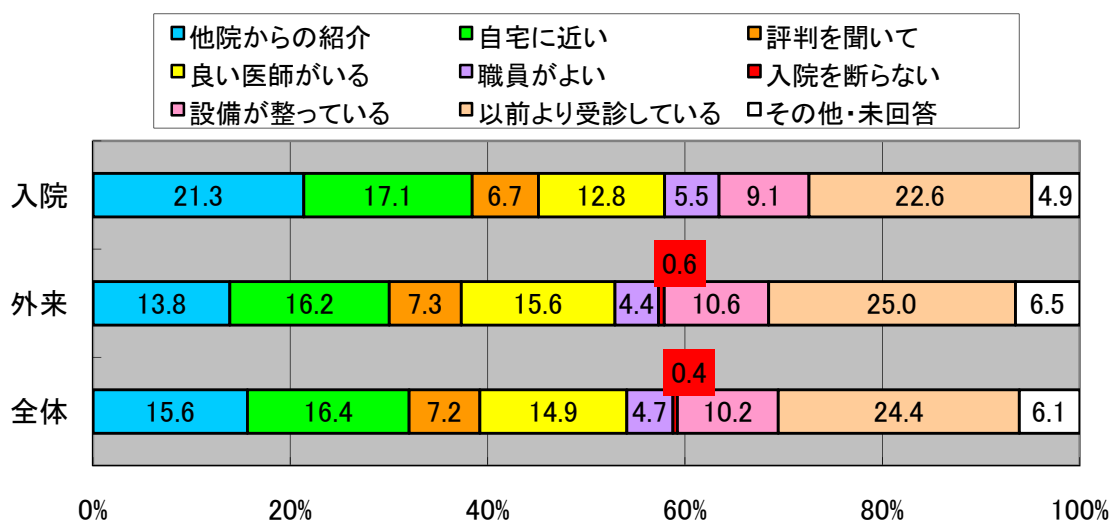
「他院からの紹介」は2006年度「16.1%」、2007年度「12.5%」と下がっていたが、2008年度は「13.4%」と0.9ポイント上昇し、2009年度では「15.6%」とさらに2.2ポイント上昇した。

入院では「他院からの紹介」と「自宅から近い」で来院された方がそれぞれ5ポイント近く多くなり、その分「評判を聞いて」や「良い医師がいる」が減少している。

#### □ 来院理由：2008年度



#### □ 来院理由：2009年度



## Ⅱ. 医師の説明、態度について

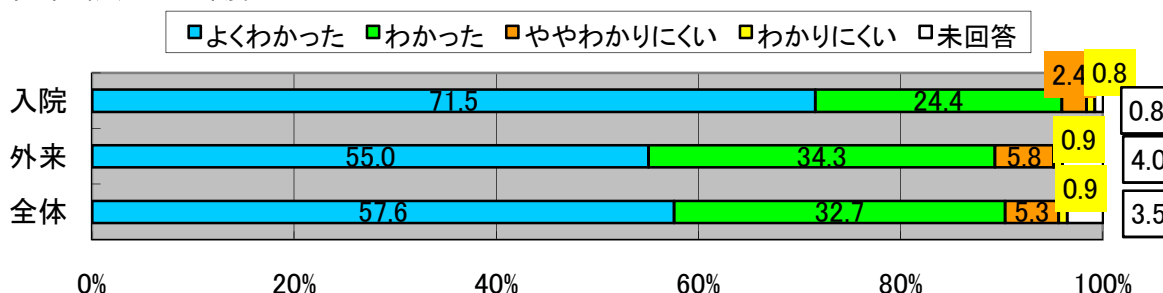
### 1. 全体、外来、入院別

#### ◆医師の説明に「よくわかった」、「わかった」との回答が9割を超える

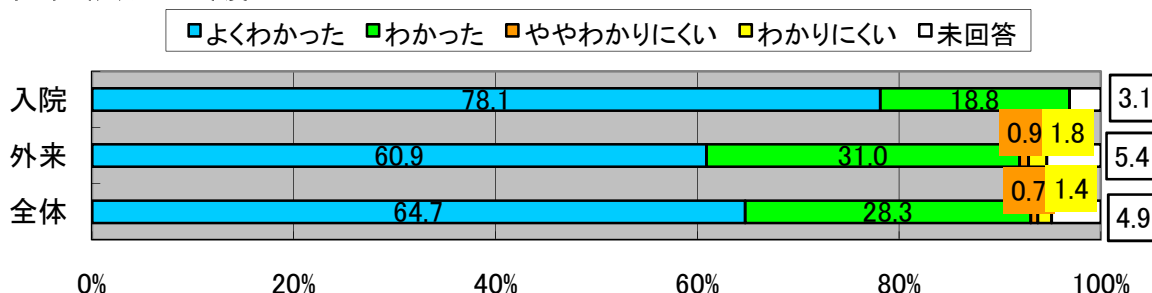
○医師の説明が「よくわかった」、「わかった」と回答した人が2007年度は全体で90%を切っていたが、2008年度は全体では90%を超える結果となり、2009年度では外来でも90%を超えた。また、「よく分かった」についても2008年度と比べて7.1ポイント増えている、「ややわかりにくい」も4.7ポイント減っており、説明にご納得いただけた方が増えていると考えられるが、「わかりにくい」が0.5ポイント増えていることは気がかりである。

入院では2008年度と比較して、「よくわかった」が6.6ポイント増え、「ややわかりにくい」「わかりにくい」と回答した患者様はおらず、概ね説明に対する満足度が高かった。課題としては、説明・態度ともに最低評価の比率が上がっている為、今後、そのような印象を受ける患者様を0に近づけるための検討を要する。

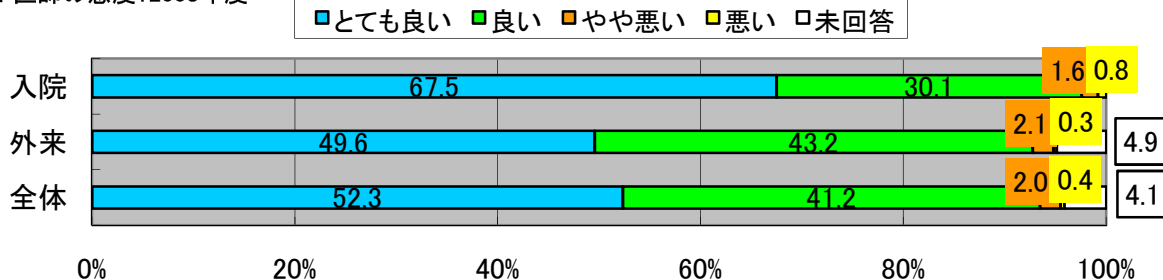
#### □ 医師の説明：2008年度



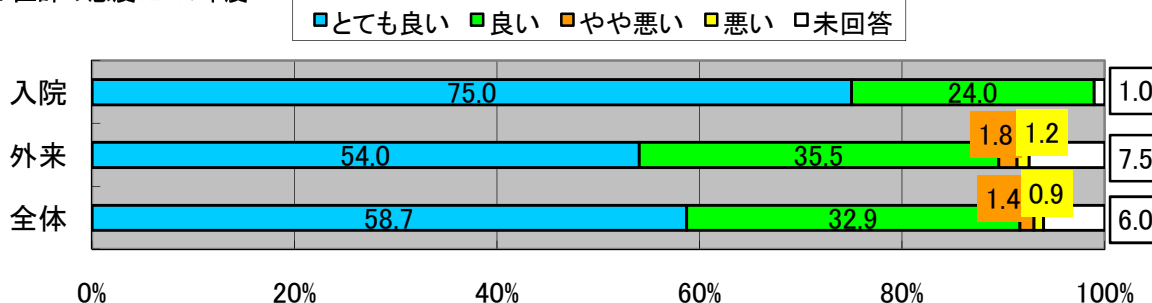
#### □ 医師の説明：2009年度



#### □ 医師の態度：2008年度



#### □ 医師の態度：2009年度



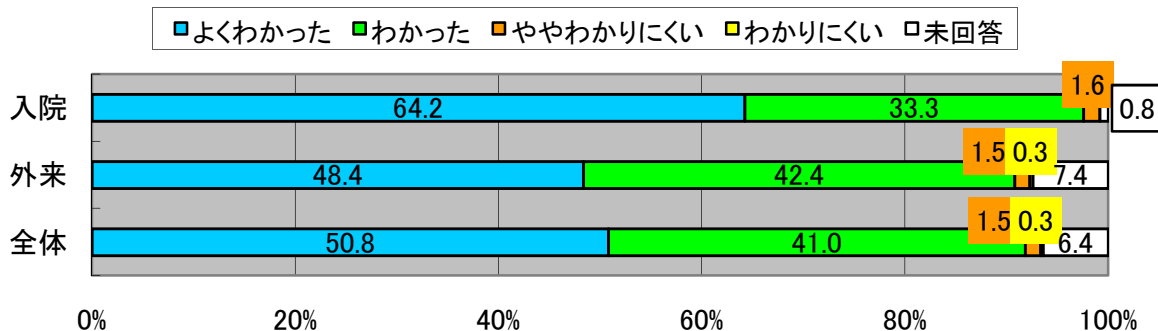
### Ⅲ. 看護師の説明、態度について

#### 1. 全体、外来、入院別

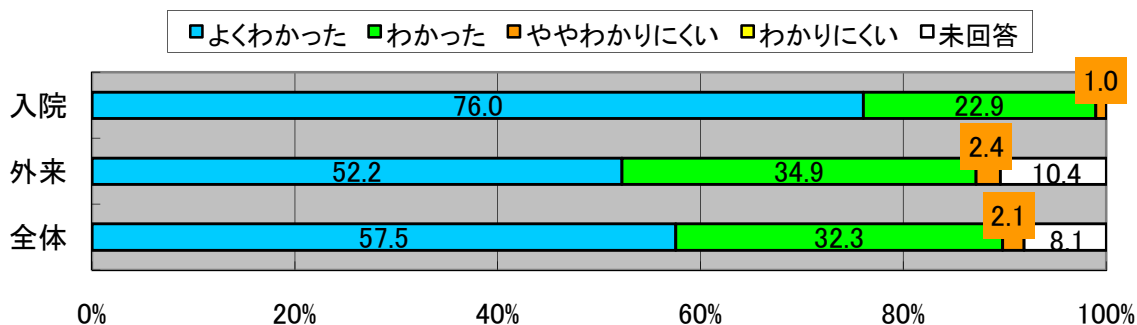
##### ◆看護師の態度は全体の9割以上が「よくわかった」、「わかった」と回答

○看護師の説明では、未回答の比率が高く全体で「よくわかった」、「わかった」との回答が90%を切ってしまったが、回答を頂いている中では、概ね昨年同様の評価になっている。看護師の態度では全体で「とても良い」、「良い」との回答が2009年度も全体で90%を超えた。

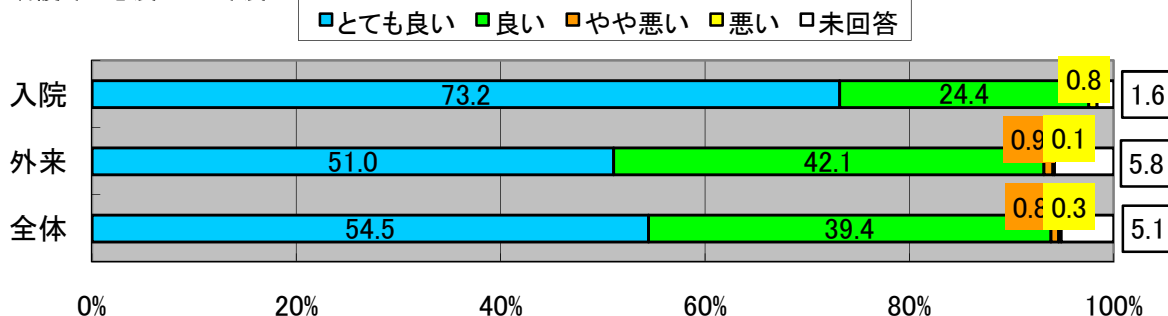
#### □ 看護師の説明:2008年度



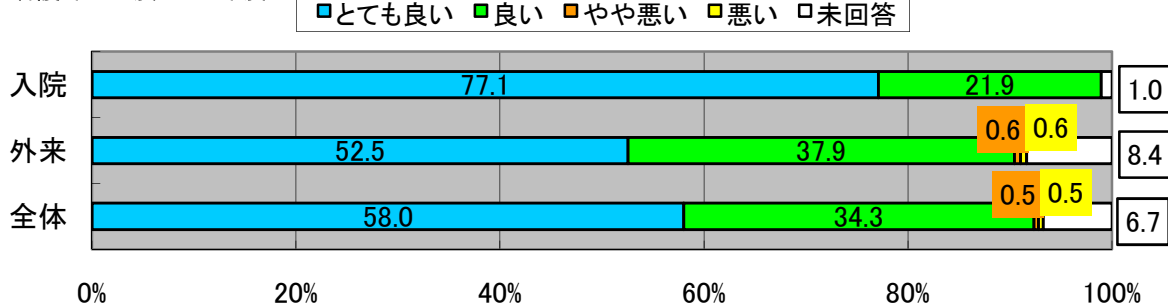
#### □ 看護師の説明:2009年度



#### □ 看護師の態度:2008年度



#### □ 看護師の態度:2009年度



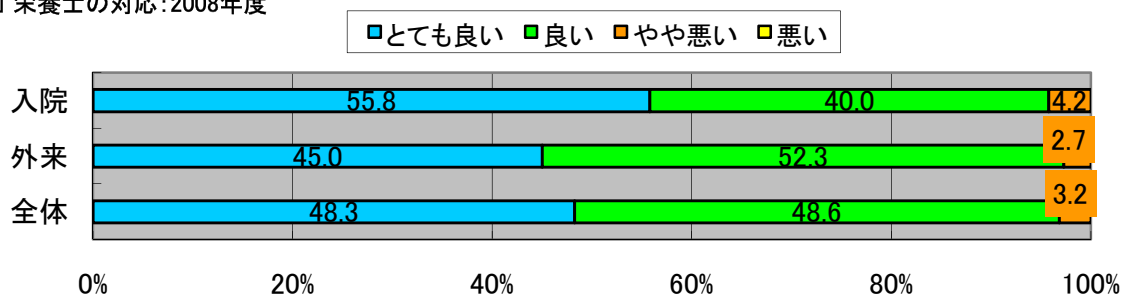
## IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療法士、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

### 1. 全体、外来、入院別

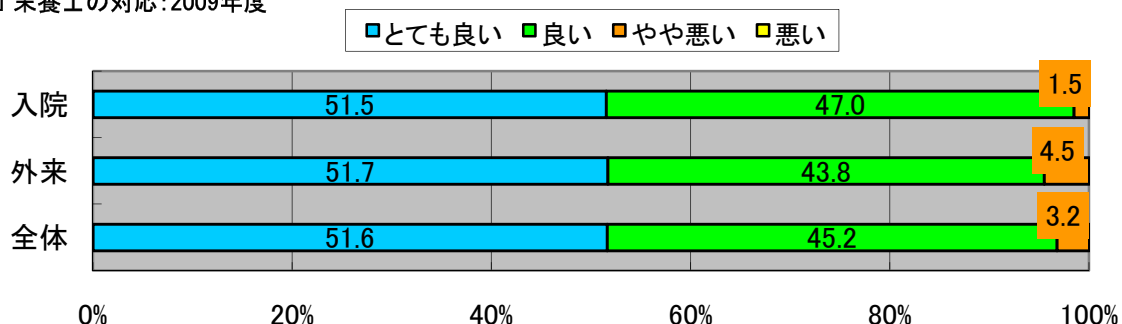
#### ◆外来・入院ともにほとんどの職種で「とても良い」「良い」との回答が9割以上

○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、売店店員とレストラン店員を除く職種で「とても良い」「良い」の回答が90%以上を占めた。前年度と比較すると、「放射線技師」と「リハビリ療法士」の「やや悪い」「悪い」の比率が若干増えている。  
また、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やや改善したものの他の業種に比べて低く、「やや悪い」の比率が前年度より高かった。

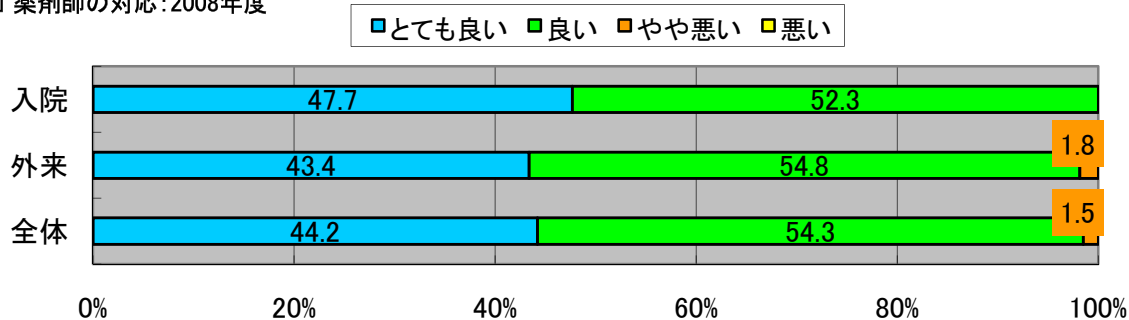
#### □ 栄養士の対応:2008年度



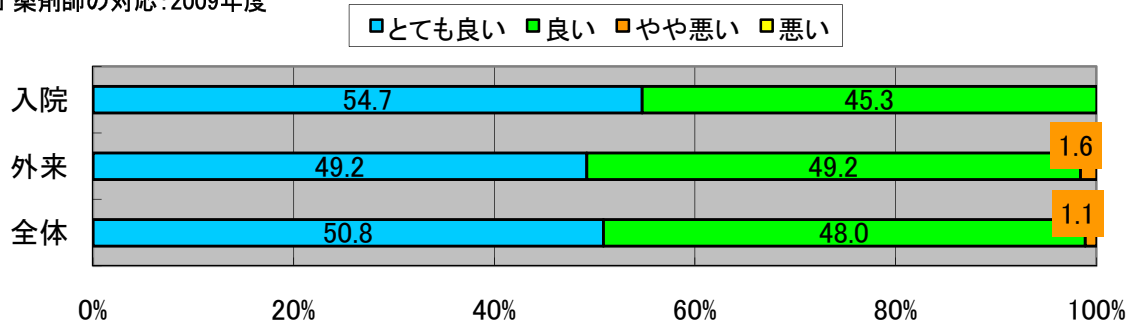
#### □ 栄養士の対応:2009年度



#### □ 薬剤師の対応:2008年度

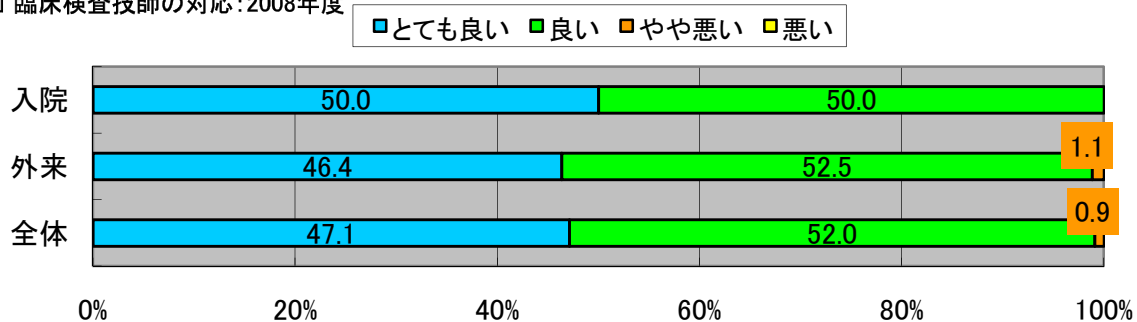


#### □ 薬剤師の対応:2009年度

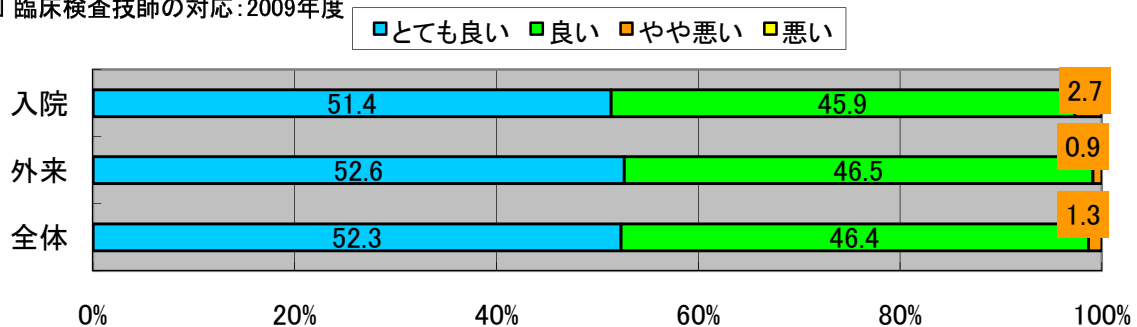




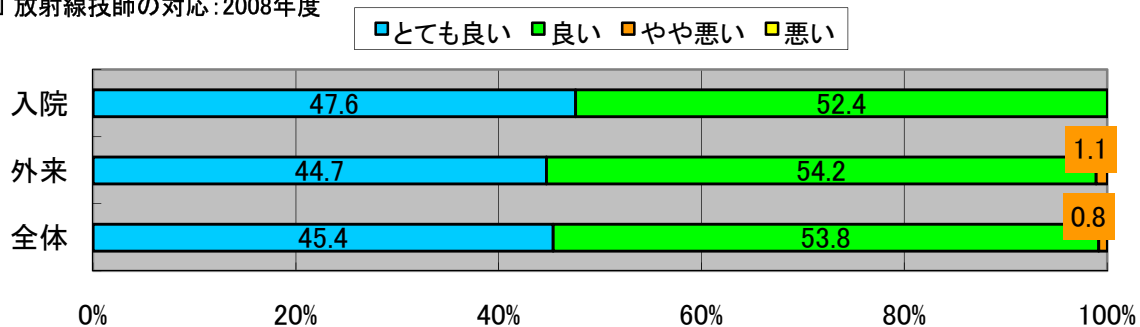
□ 臨床検査技師の対応: 2008年度



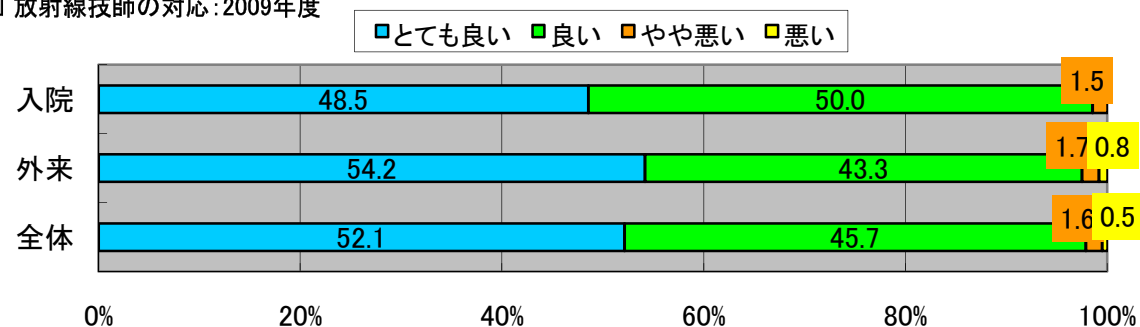
□ 臨床検査技師の対応: 2009年度



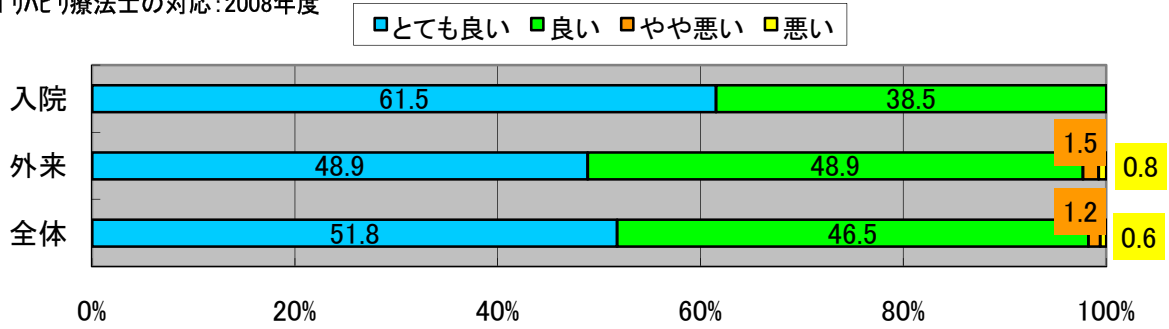
□ 放射線技師の対応: 2008年度



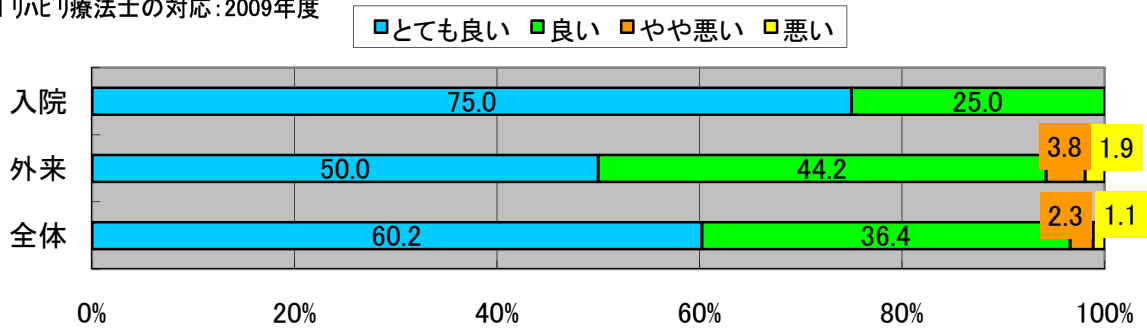
□ 放射線技師の対応: 2009年度



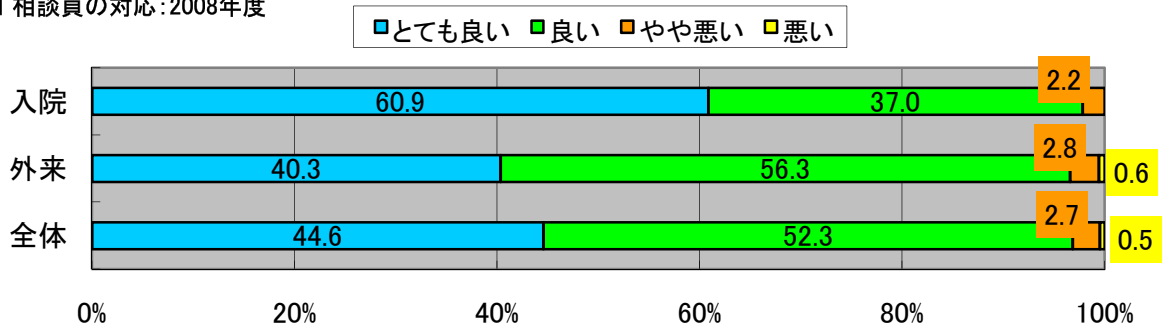
□ リハビリ療法士の対応:2008年度



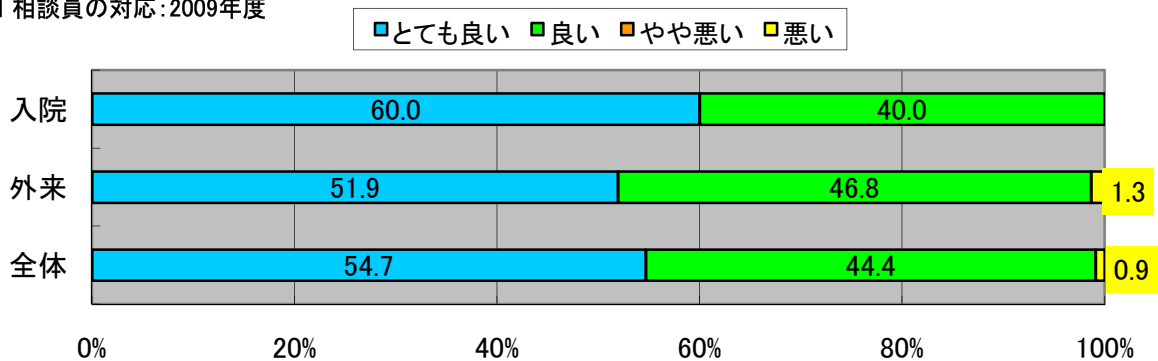
□ リハビリ療法士の対応:2009年度



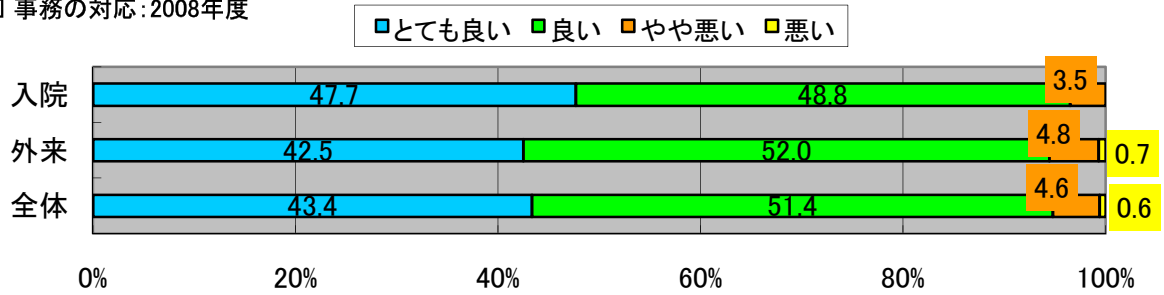
□ 相談員の対応:2008年度



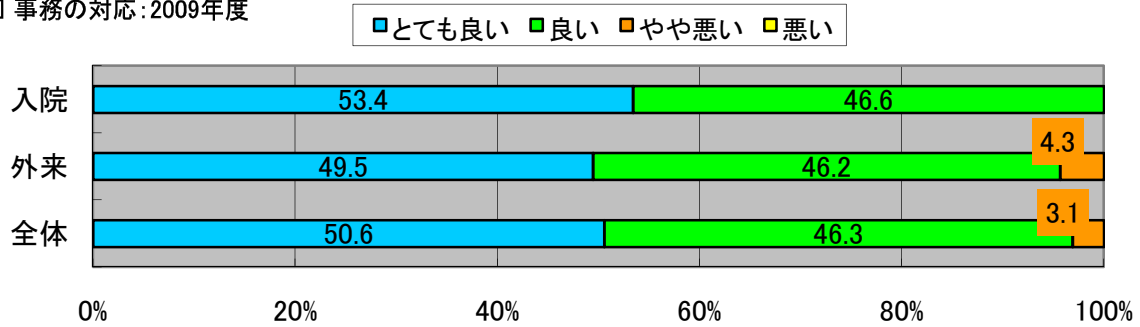
□ 相談員の対応:2009年度



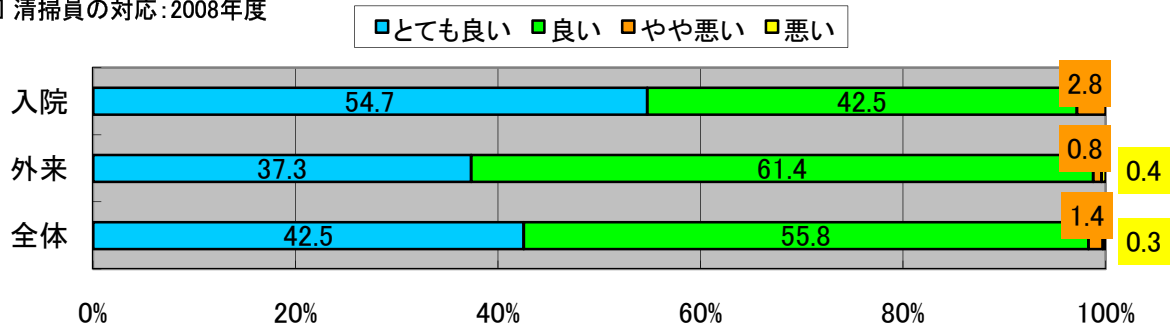
□ 事務の対応:2008年度



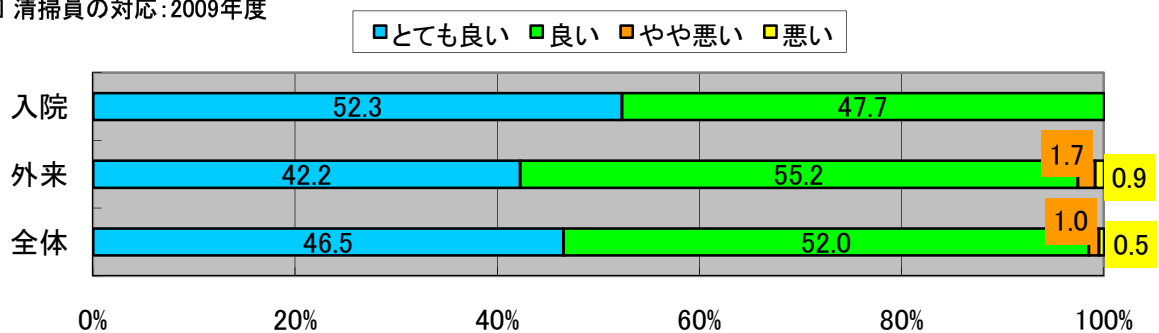
□ 事務の対応:2009年度



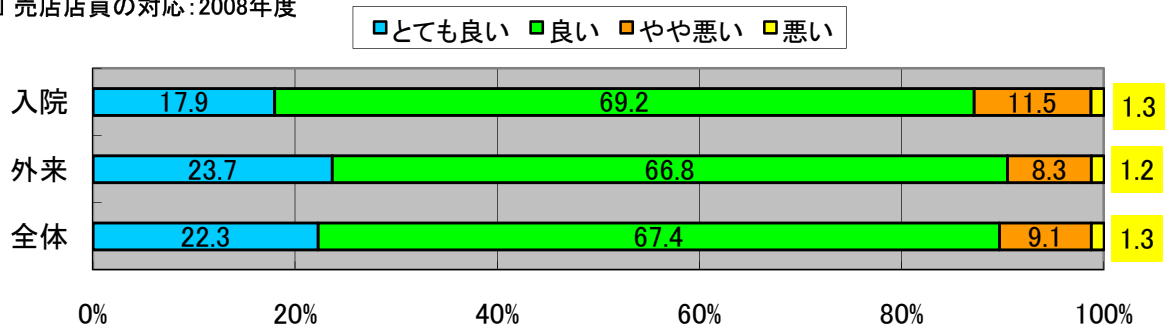
□ 清掃員の対応:2008年度



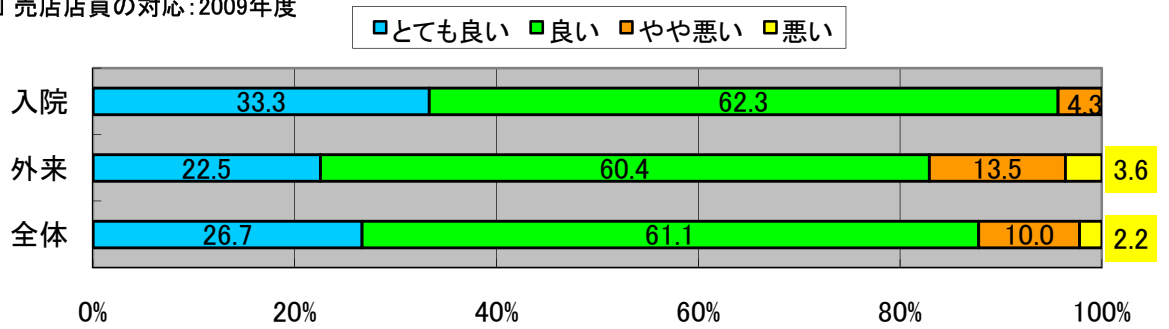
□ 清掃員の対応:2009年度



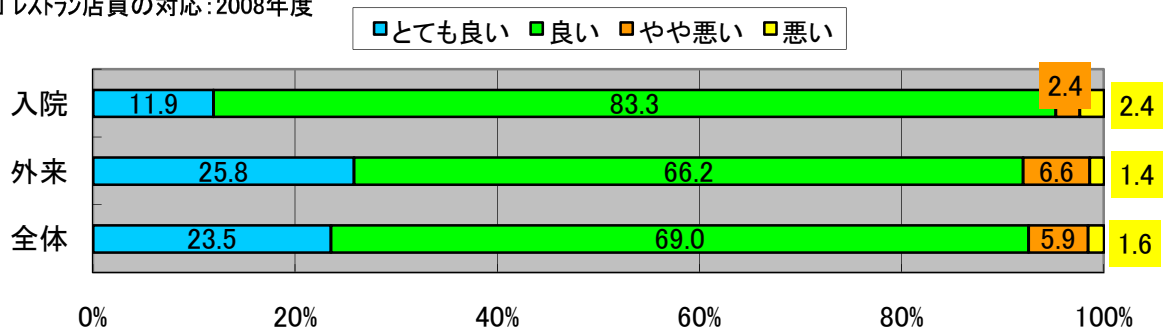
□ 売店店員の対応: 2008年度



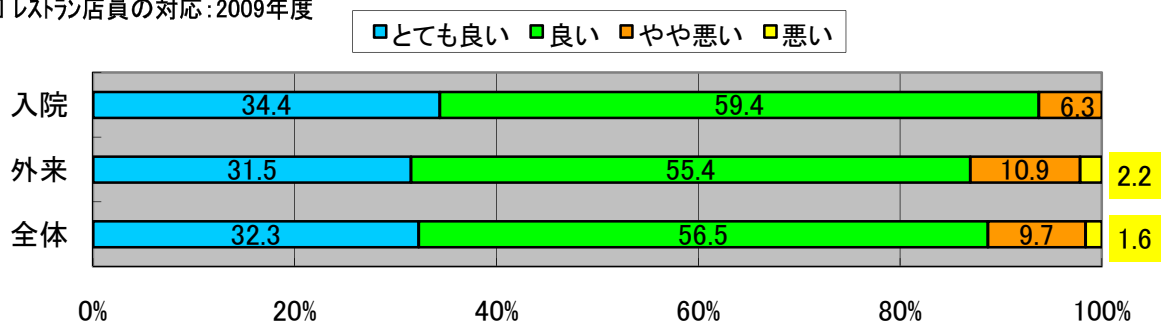
□ 売店店員の対応: 2009年度



□ レストラン店員の対応: 2008年度



□ レストラン店員の対応: 2009年度



## V. 施設・設備について

### 1. 全体、外来、入院別

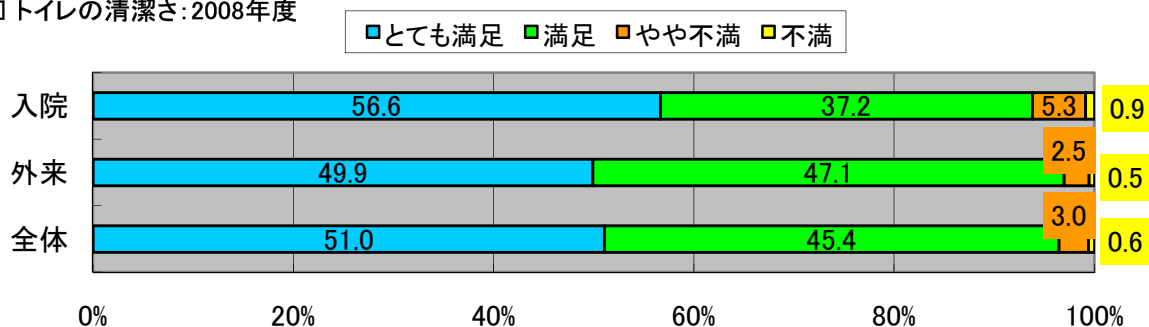
#### ◆「とても満足」「満足」の割合がレストラン、売店、さくらプラザを除いて9割を占める

○レストラン、売店、さくらプラザは「とても満足」「満足」の回答率が90%を切っており、「やや悪い」「悪い」の比率がさらに増えている。売店・レストランでは依然施設面で継続検討していく課題と言える。

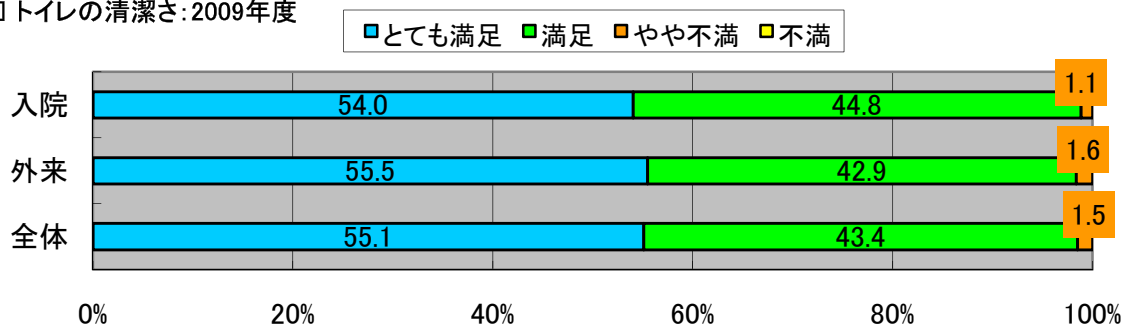
食事・病棟の静けさは2008年度より顕著に「満足」の回答が少なくなっており、「やや不満」「不満」の比率は変わらずである。自由記述欄でも意見を頂いている所であり、病棟でのさらなる改善が求められているとも言える。

その他の項目については、前年度とほぼ同様の結果となっている。

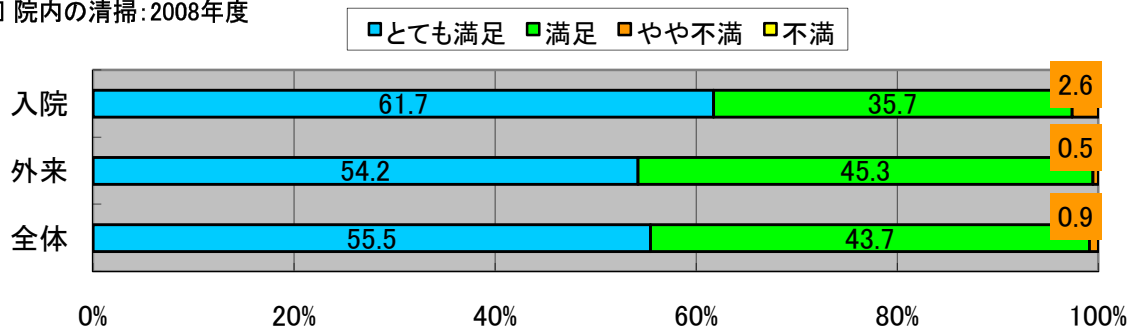
#### □トイレの清潔さ：2008年度



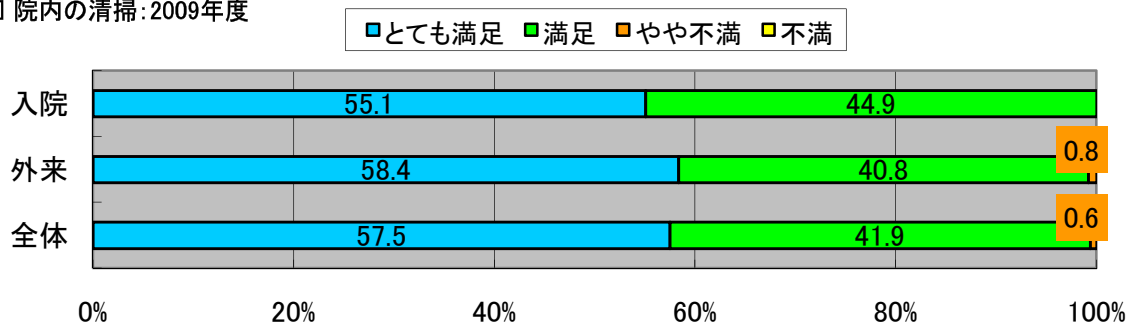
#### □トイレの清潔さ：2009年度



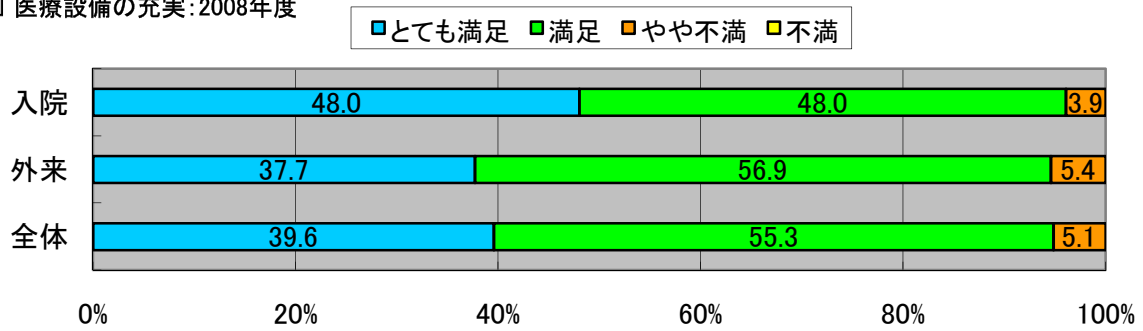
#### □院内の清掃：2008年度



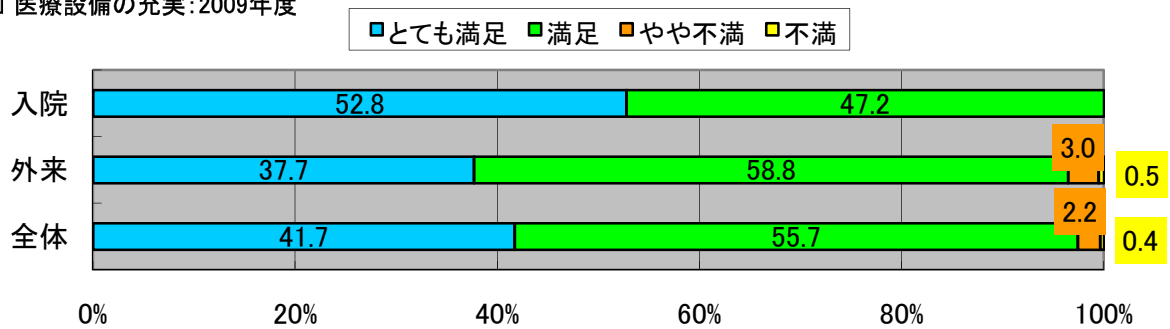
#### □院内の清掃：2009年度



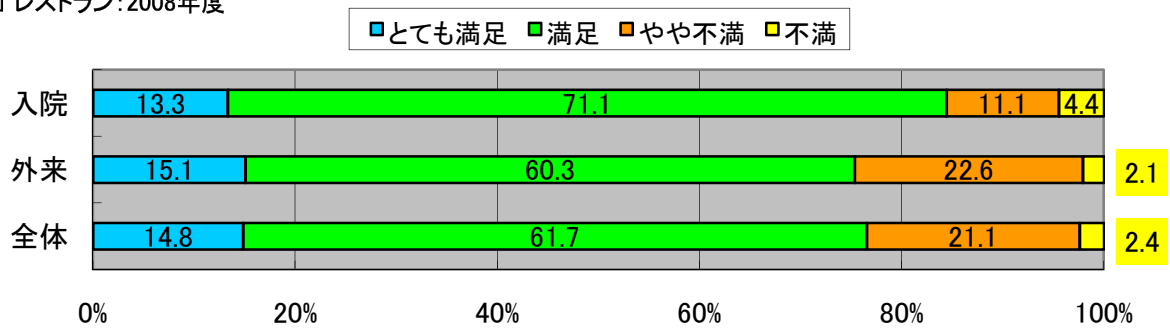
□ 医療設備の充実: 2008年度



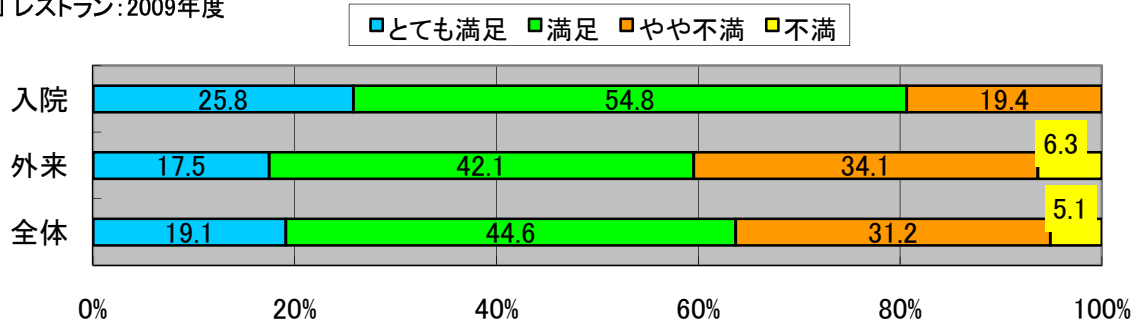
□ 医療設備の充実: 2009年度



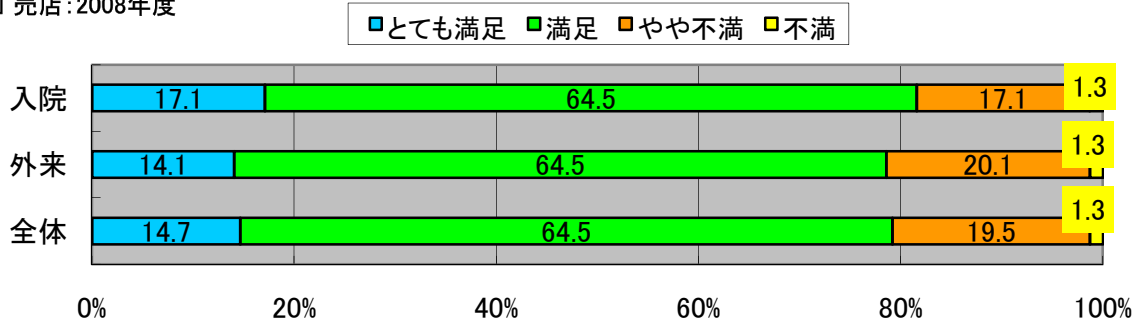
□ レストラン: 2008年度



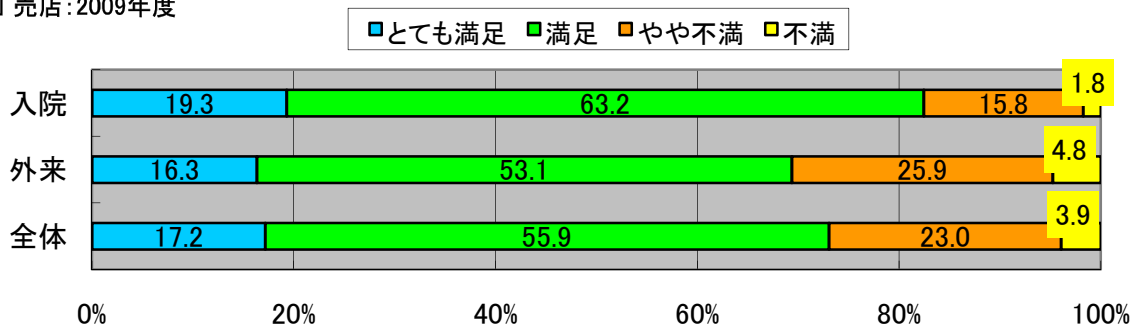
□ レストラン: 2009年度



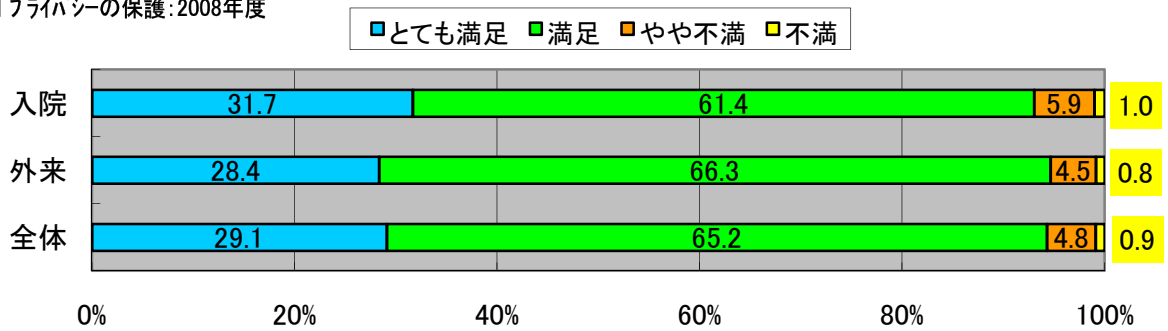
□ 売店:2008年度



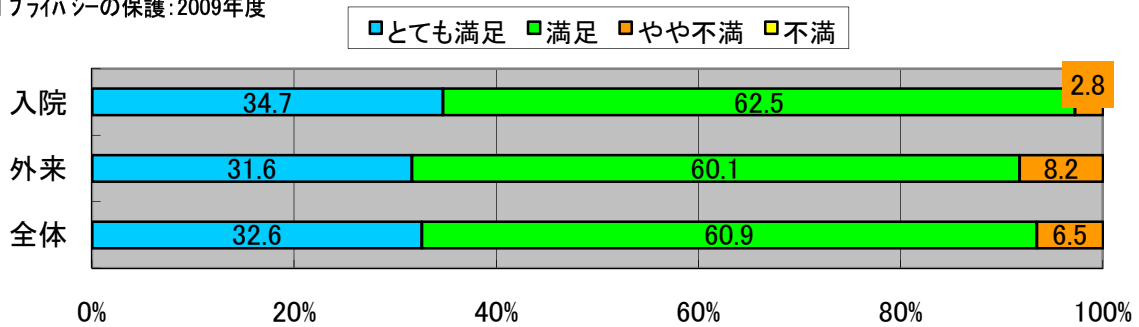
□ 売店:2009年度



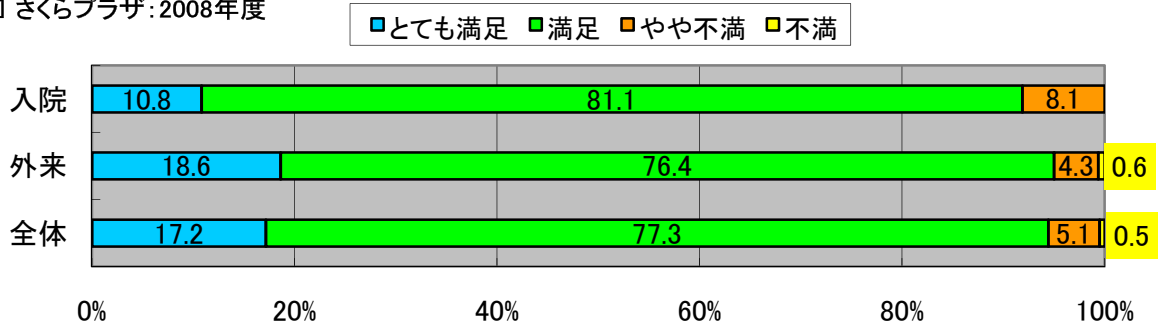
□ プライバシーの保護:2008年度



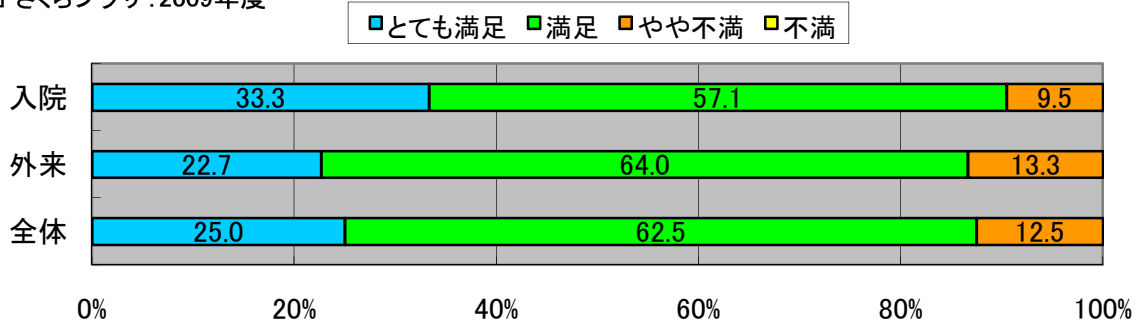
□ プライバシーの保護:2009年度



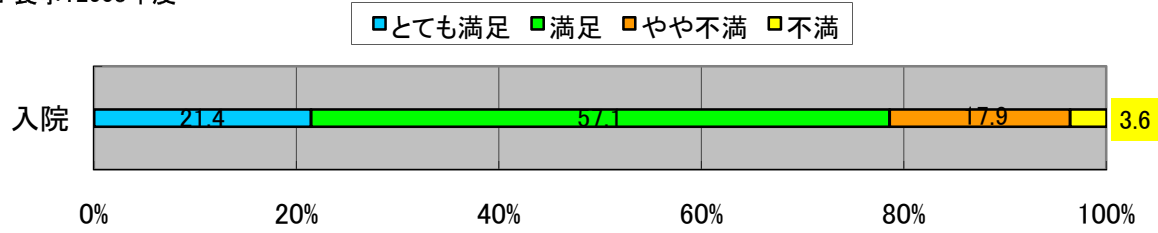
□ さくらプラザ:2008年度



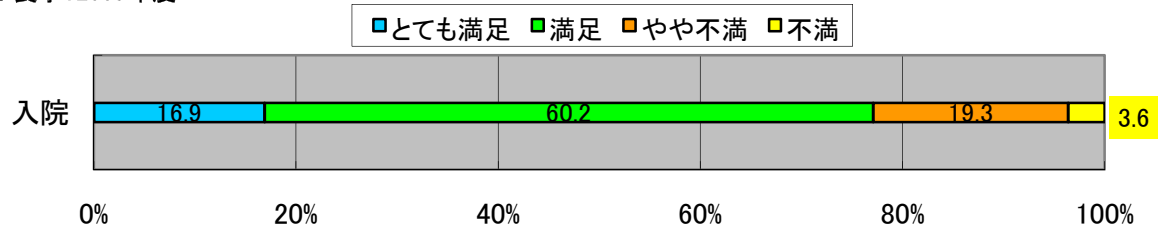
□ さくらプラザ:2009年度



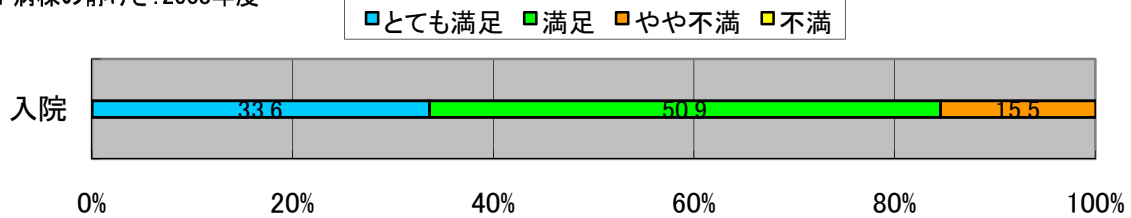
□ 食事:2008年度



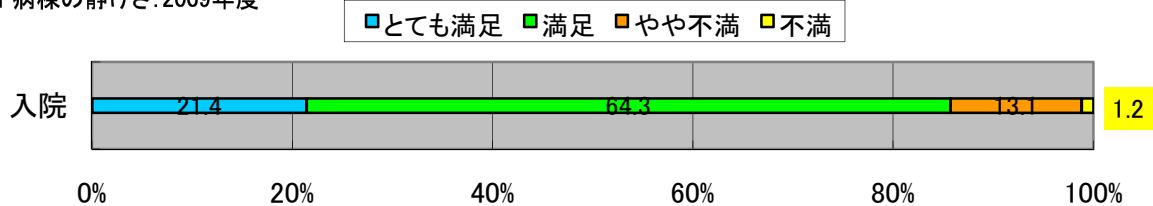
□ 食事:2009年度



□ 病棟の静けさ:2008年度

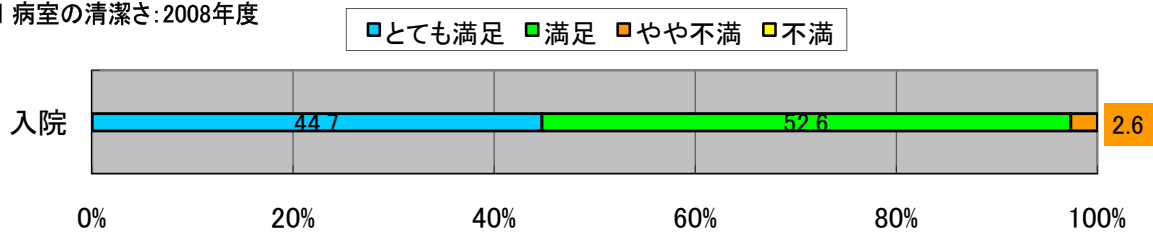


□ 病棟の静けさ:2009年度

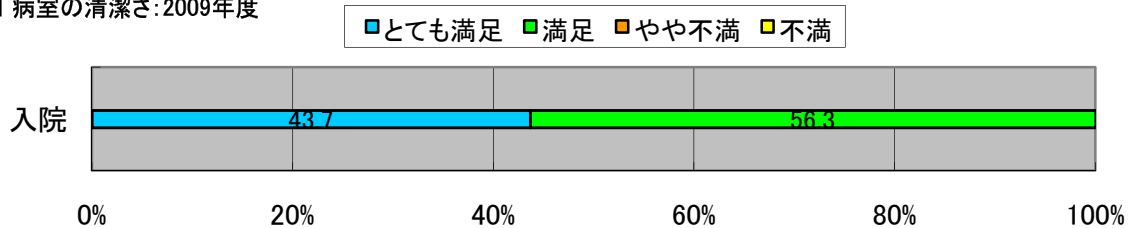




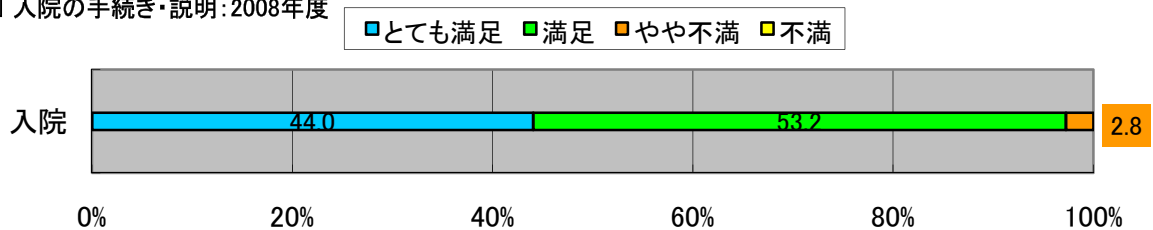
□ 病室の清潔さ: 2008年度



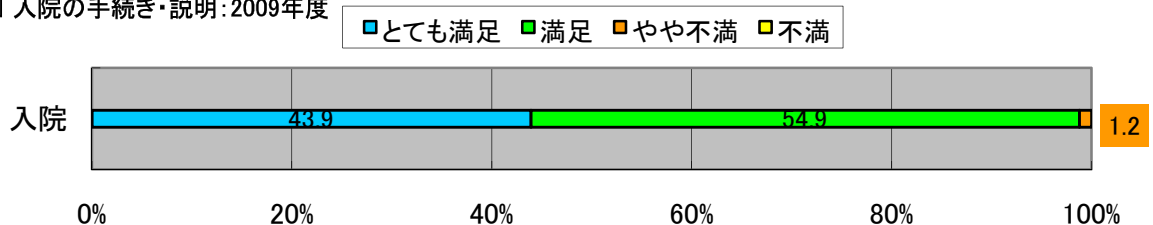
□ 病室の清潔さ: 2009年度



□ 入院の手続き・説明: 2008年度



□ 入院の手続き・説明: 2009年度



## VI. 待ち時間について

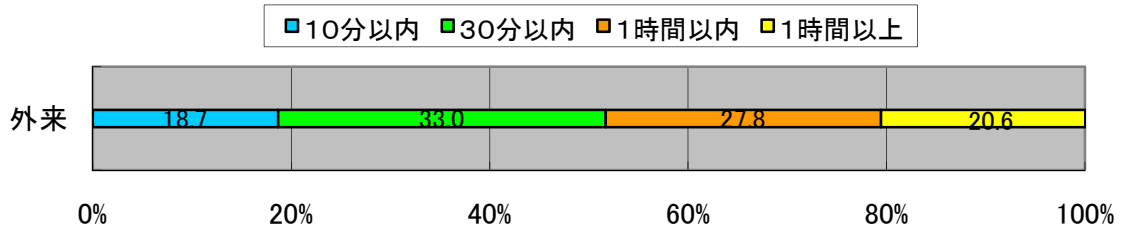
### 1. 全体、外来、入院別

**◆1時間以上の待ち時間の回答が2割を超え、「やや不満」「不満」も増加**

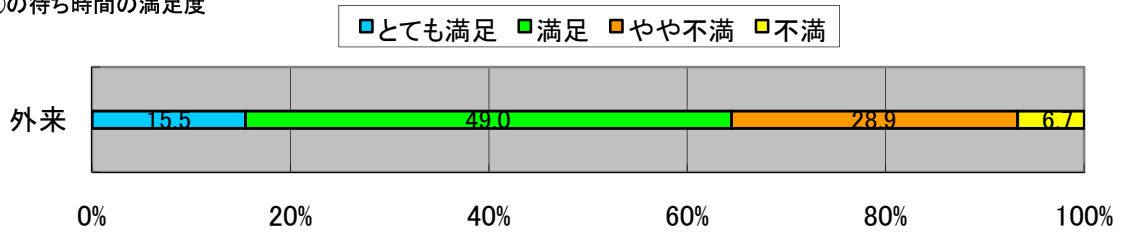
○今年度から待ち時間についての質問形式が変わり、実際の待ち時間⇒満足度という流れになった。そのためか、前年度と比較し診察受付から診察までの待ち時間が「やや不満」「不満」の回答は10ポイント近く上昇した。1時間以上の待ち時間は2割を超えた。

検査や会計までの待ち時間の満足度も「やや不満」「不満」が5ポイント程度上昇しており、外来の流れ全体で待ち時間に対する対策を継続していく必要がある。

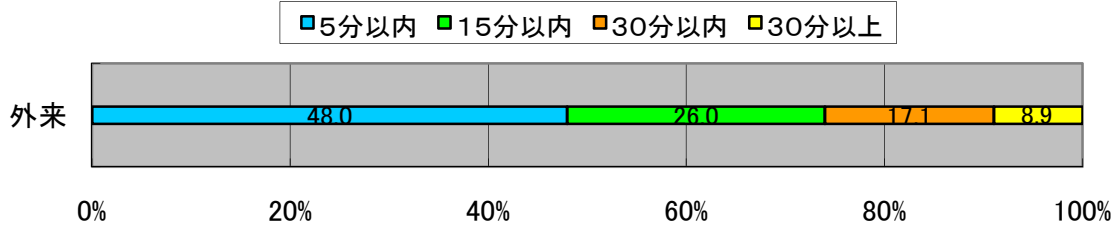
① 診察受付から診察までの待ち時間



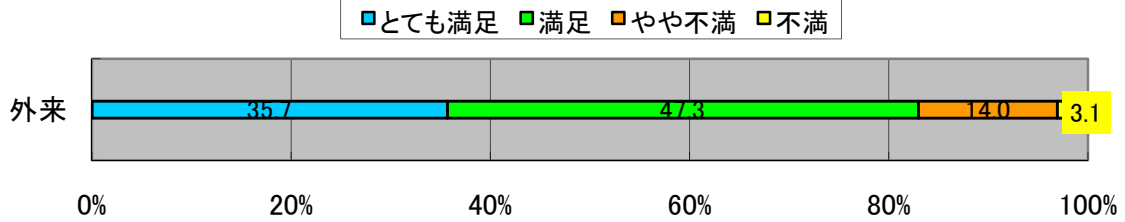
①の待ち時間の満足度



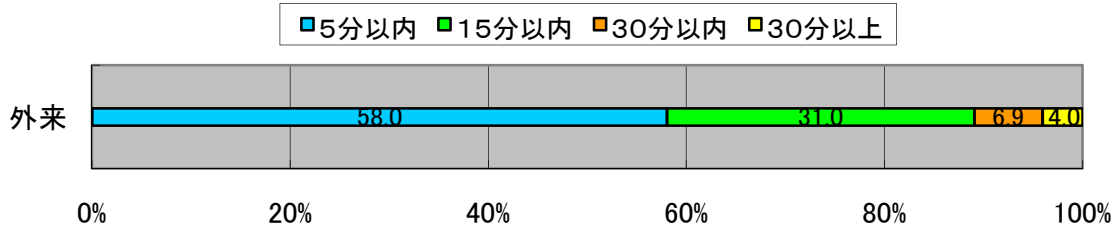
② 検査受付から実施までの待ち時間



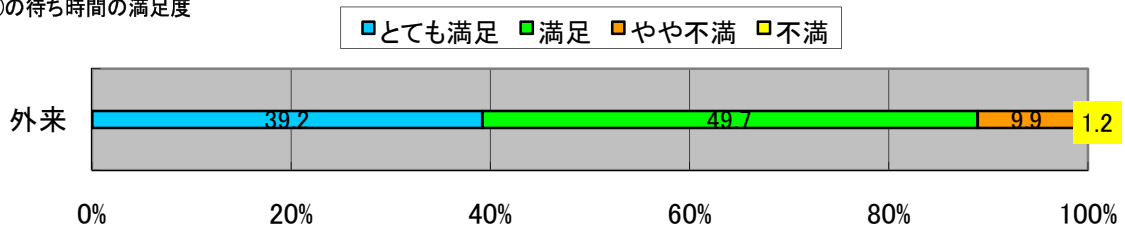
②の待ち時間の満足度



③ サテライト受付から会計までの待ち時間



③の待ち時間の満足度



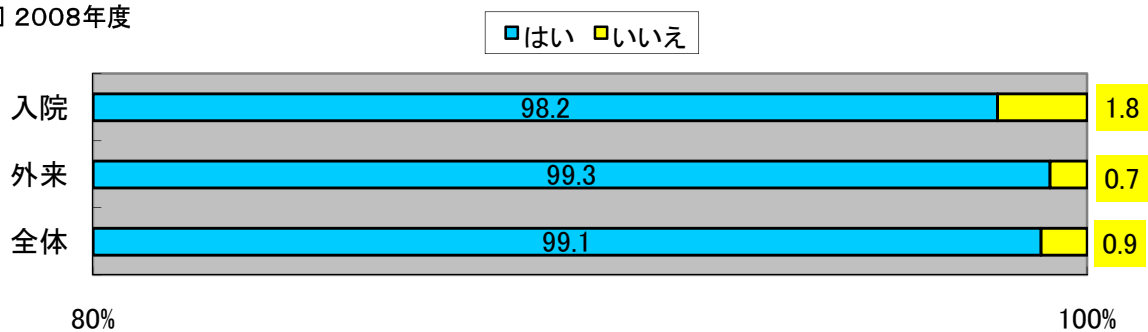
## VII. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

### 1. 全体、外来、入院別

○比率としては2008年度とほぼ変動はない。いいえと回答したのは入院1名、外来2名で50代男性と30代女性、年齢不明の女性であった。

また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

□ 2008年度



□ 2009年度

