

# 2012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
- P5 … I. 来院の理由について
- P6 … II. 医師の説明、態度について
- P7 … III. 看護師の説明、態度について
- P8 … 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
- P13… V. 施設・設備について
- P17… VI. 待ち時間について
- P20… VII. 医療費の計算・明細について
- P21… VIII. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか
- 資料… アンケート調査票(病棟・外来)

# 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、及びC3病棟で症状が安定している患者
- ・ 調査時期…【外来】平成25年3月1日(金)  
【入院】平成25年3月1日(金)～3月14日(木)

## ◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 302名 <配布枚数 382枚 回答率 79.1%>  
【入院】 96名 <配布枚数 99枚 回答率 97.0%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	224	56.3%
女性	170	42.7%
不明	4	1.0%
全体	398	100.0%

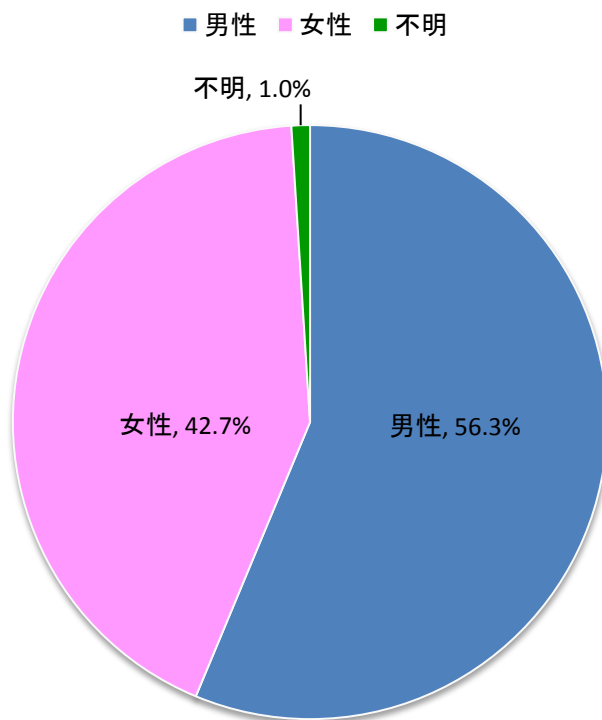


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	4	1.0%
女性 9才以下	1	0.3%
男性 10代	3	0.8%
女性 10代	1	0.3%
男性 20代	3	0.8%
女性 20代	2	0.5%
男性 30代	8	2.0%
女性 30代	3	0.8%
男性 40代	18	4.5%
女性 40代	16	4.0%
男性 50代	22	5.5%
女性 50代	24	6.0%
男性 60代	75	18.8%
女性 60代	51	12.8%
男性 70代	66	16.6%
女性 70代	47	11.8%
男性 80才以上	18	4.5%
女性 80才以上	19	4.8%
不明	17	4.3%
全体	398	100.0%

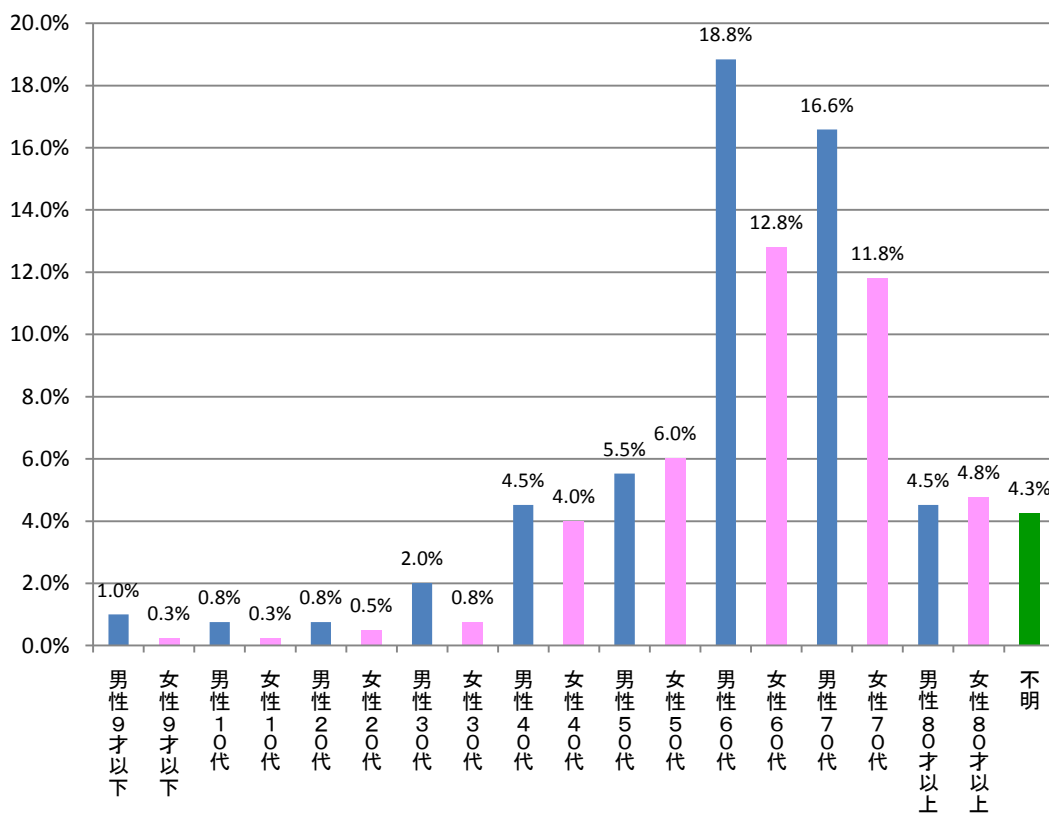


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	24	25.0%
A3病棟	7	7.3%
A4病棟	16	16.7%
A5病棟	6	6.3%
B2病棟	18	18.8%
B3病棟	12	12.5%
C3病棟	13	13.5%
全体	96	100.0%

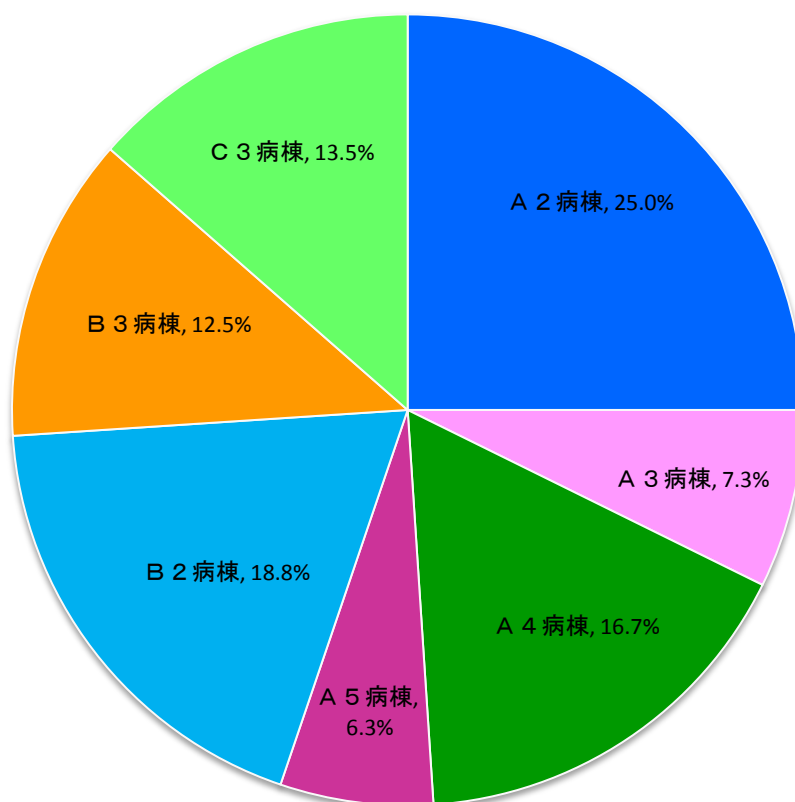


表4 受診回数（外来）

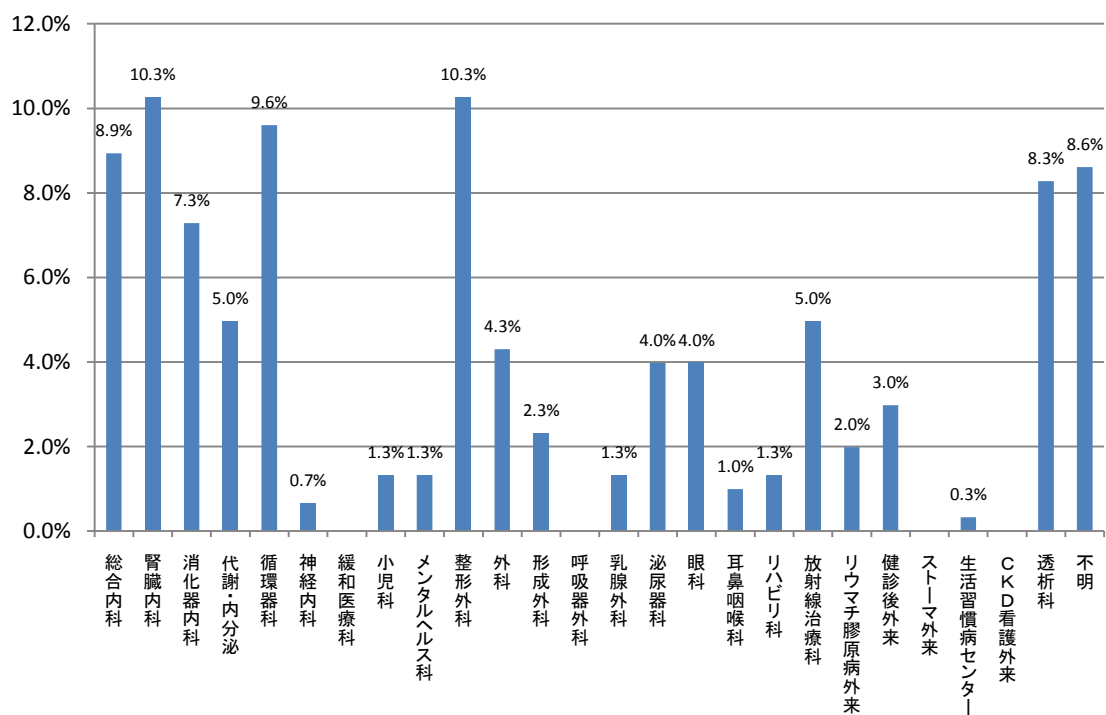
	回答者数	構成比(%)
初回受診	10	3.3%
2回目以降の受診	246	81.5%
不明	46	15.2%
全体	302	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	247	81.8%
予約なし(当日受付)	25	8.3%
不明	30	9.9%
全体	302	100.0%

表6 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	27	8.9%
腎臓内科	31	10.3%
消化器内科	22	7.3%
代謝・内分泌	15	5.0%
循環器科	29	9.6%
神経内科	2	0.7%
緩和医療科	0	0.0%
小児科	4	1.3%
メンタルヘルス科	4	1.3%
整形外科	31	10.3%
外科	13	4.3%
形成外科	7	2.3%
呼吸器外科	0	0.0%
乳腺外科	4	1.3%
泌尿器科	12	4.0%
眼科	12	4.0%
耳鼻咽喉科	3	1.0%
リハビリ科	4	1.3%
放射線治療科	15	5.0%
リウマチ膠原病外来	6	2.0%
健診後外来	9	3.0%
ストーマ外来	0	0.0%
生活習慣病センター	1	0.3%
CKD看護外来	0	0.0%
透析科	25	8.3%
不明	26	8.6%
全体	302	100.0%



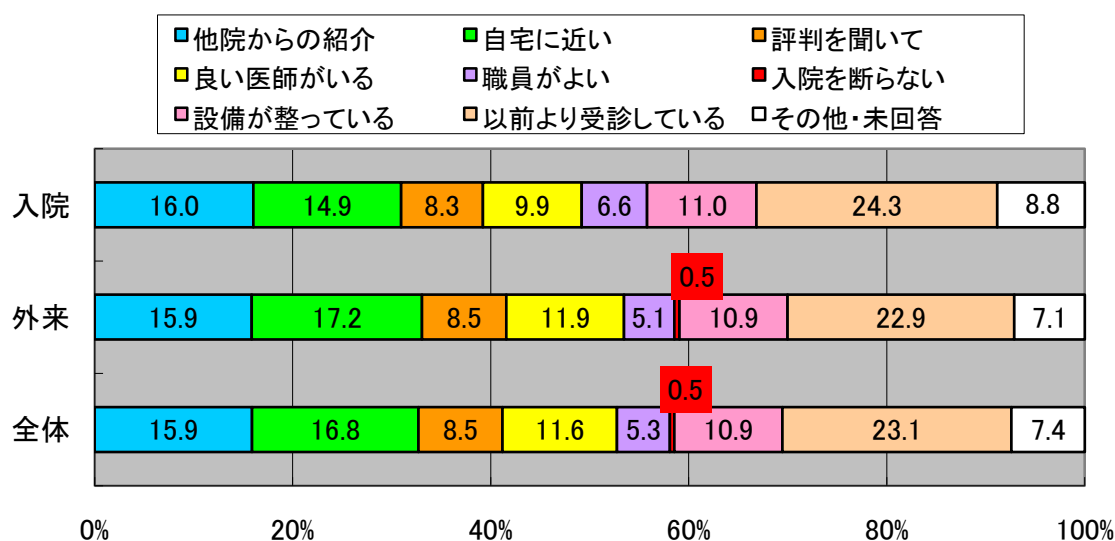
◇各項目ごとの結果(文中における「全体」とは外来と入院の合計を指す)

## I. 来院の理由について

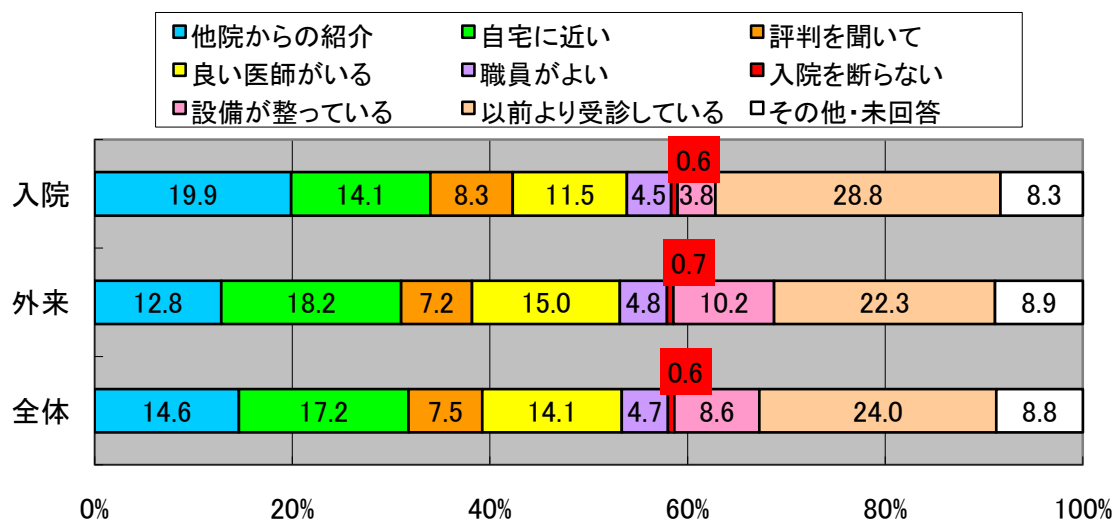
### ◆入院、外来ともに「以前より受診している」が最も多く、毎年の傾向となっている

○来院理由については、入院・外来ともに前年調査とほぼ同じ様な結果となっている。  
 入院の「設備が整っている」が過去の調査の中で最も低い割合になっているが、他ページで取り上げた、病院設備の満足度は9割以上が満足と例年同様の評価を頂いている。  
 外来・入院ともに「その他」の割合が高いが、外来では「当院の健診・人間ドックを受けて」入院では「救急車で来院」が件数が多く、昨年同様に当院での健診・ドック受診や救急車の受入が当院受診のきっかけとして一定の役割を果たしている事が確認できる。

#### □ 来院理由:2011年度



#### □ 来院理由:2012年度





## Ⅱ. 医師の説明、態度について

### 1. 全体、外来、入院別

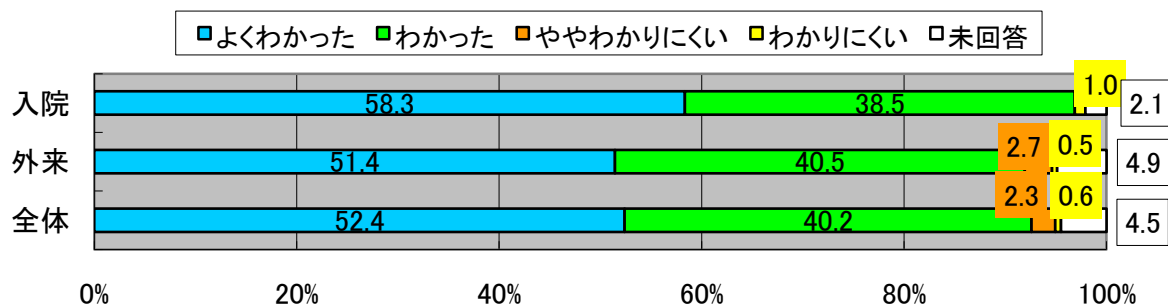
#### ◆医師の説明・態度ともに全体の9割以上が高評価の回答

○医師の説明の「よくわかった」「わかった」、医師の態度の「とても良い」「良い」の回答が全体で9割を超えた。

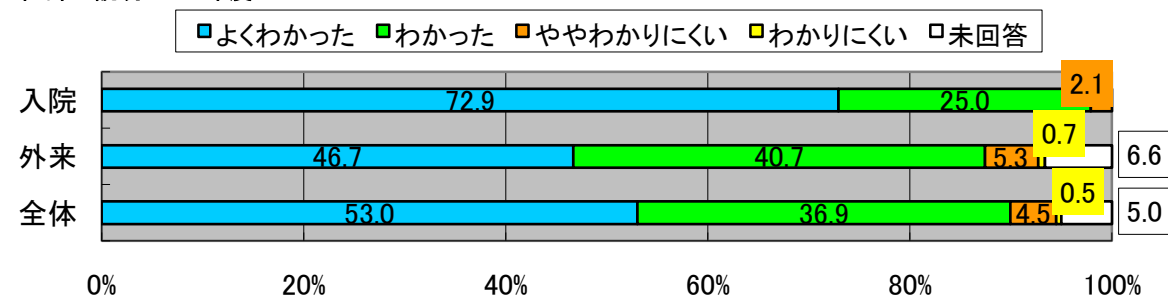
入院では、態度・説明ともに最も良い評価が7割を超えたが、外来では、説明について「ややわかりにくい」「わかりにくい」の評価が増える結果となった。

低い評価について診療科ごとに分析をしても、偏りはなく、どこかの科に不満足が集中しているという結果は得られなかった。

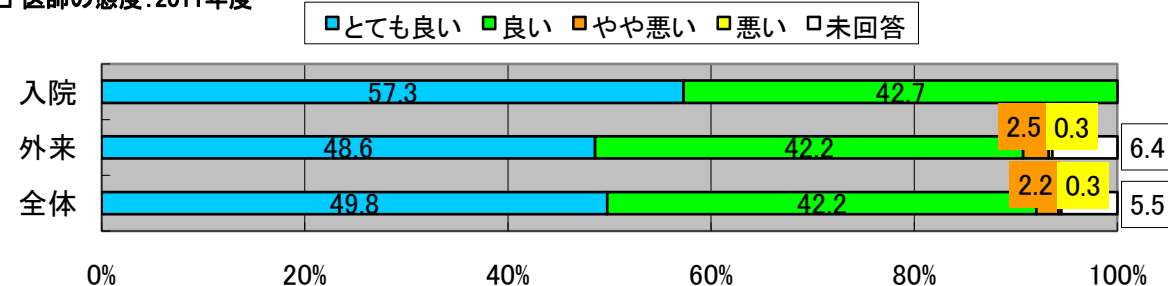
#### □ 医師の説明:2011年度



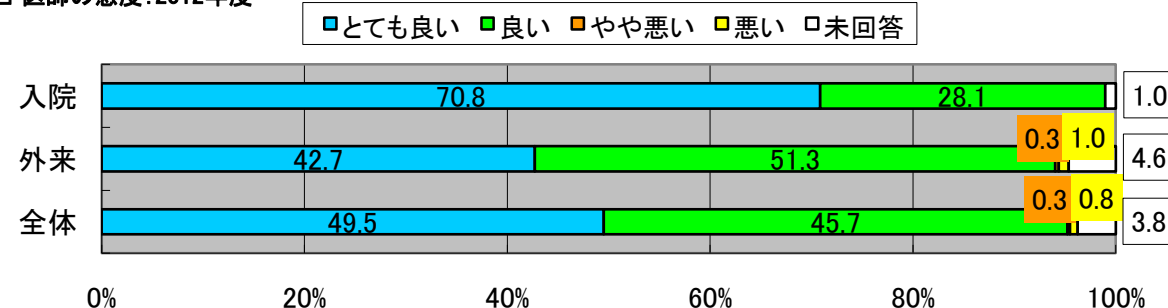
#### □ 医師の説明:2012年度



#### □ 医師の態度:2011年度



#### □ 医師の態度:2012年度



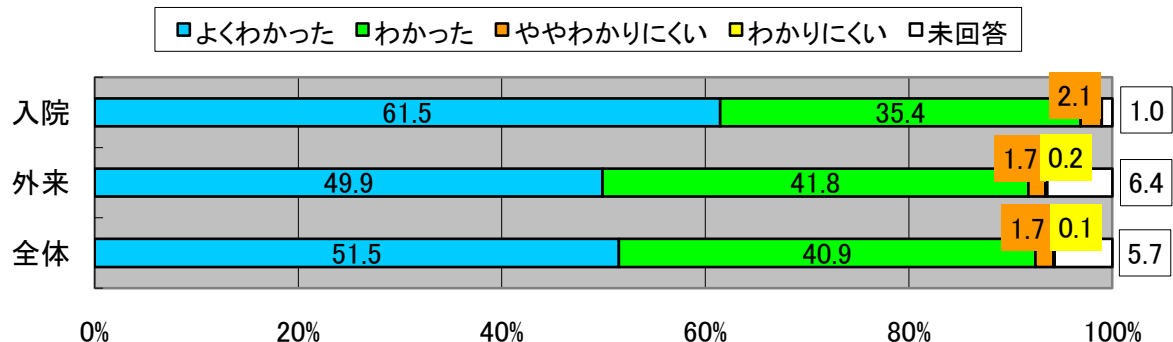
### Ⅲ. 看護師の説明、態度について

#### 1. 全体、外来、入院別

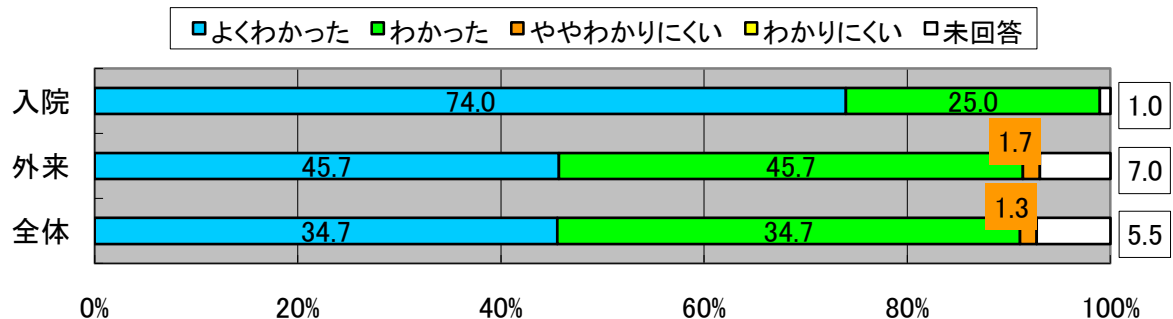
##### ◆看護師の説明・態度ともに外来・入院の9割以上が高評価の回答

○看護師の説明で、「よくわかった」、「わかった」の回答が全体で9割を超え、態度についても「とても良い」、「良い」の回答が全体で9割を超えた。  
 入院では、1名の未回答以外は説明・態度ともに高い評価を頂いており、最も高い評価の「満足」も7割を超える結果となった。

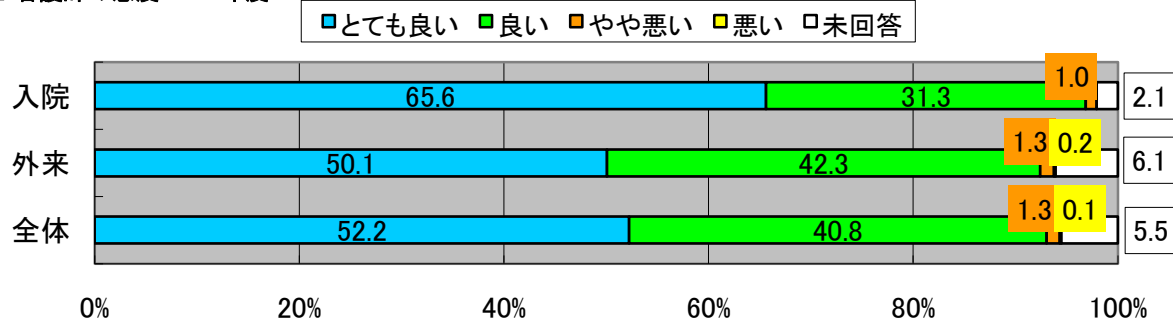
#### □ 看護師の説明：2011年度



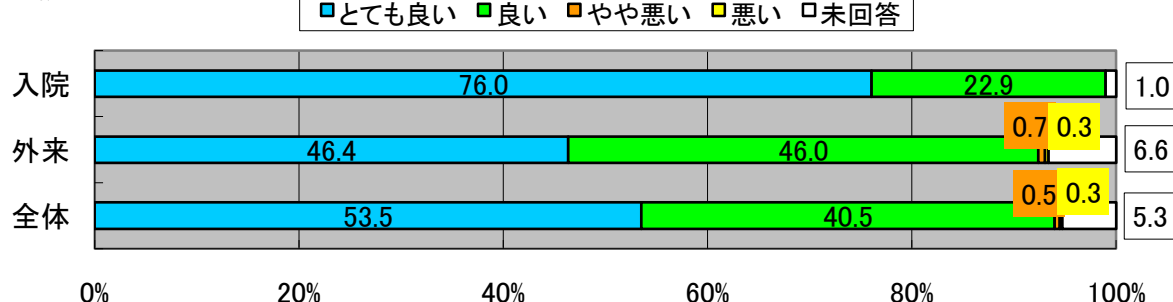
#### □ 看護師の説明：2012年度



#### □ 看護師の態度：2011年度



#### □ 看護師の態度：2012年度



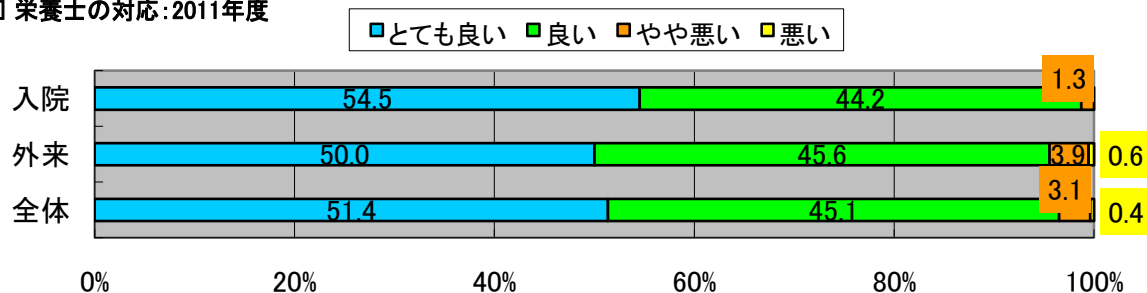
## IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療法士、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

### 1. 全体、外来、入院別

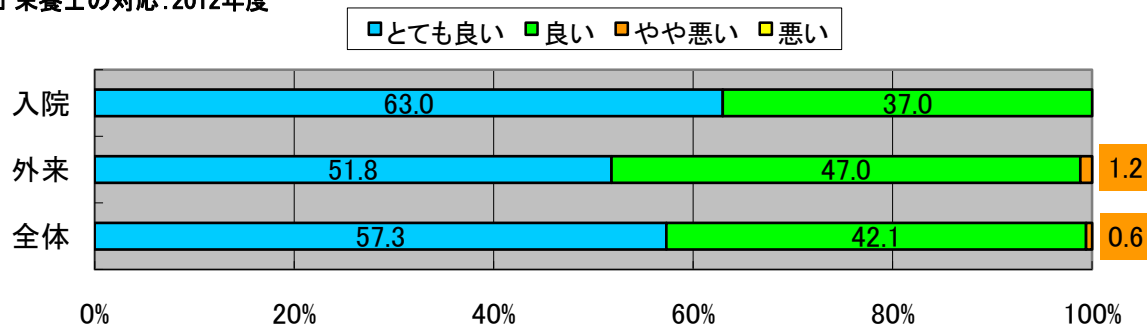
#### ◆全体では全職種で「とても良い」「良い」が9割以上の回答

○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、全職種の全体で「とても良い」「良い」の回答が9割を超えた。しかし、売店店員は外来では低い評価が多く「とても良い」「良い」が9割を下回った。放射線技師とリハビリ療法士は「とても良い」「良い」で10割となる高い評価を頂く結果となった。

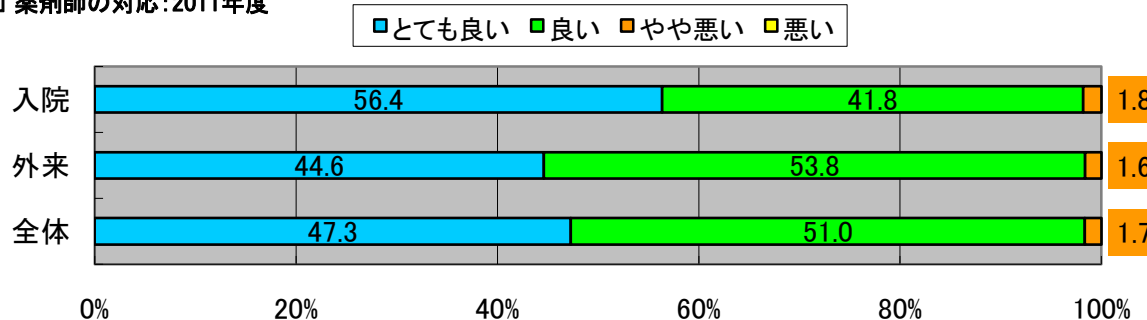
#### □ 栄養士の対応：2011年度



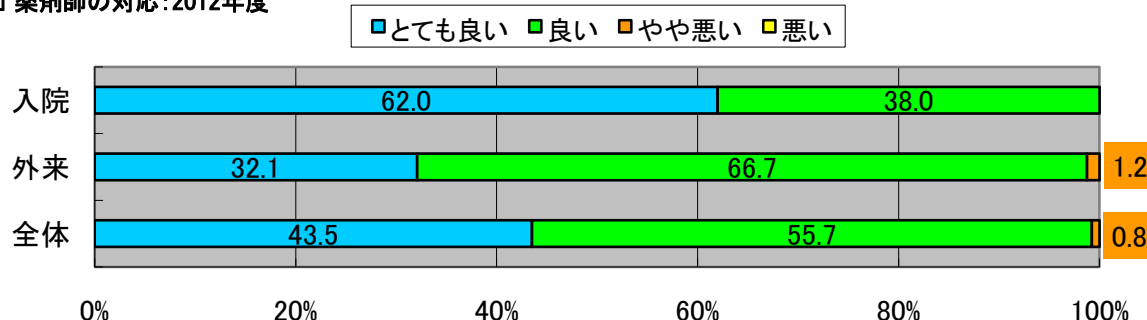
#### □ 栄養士の対応：2012年度



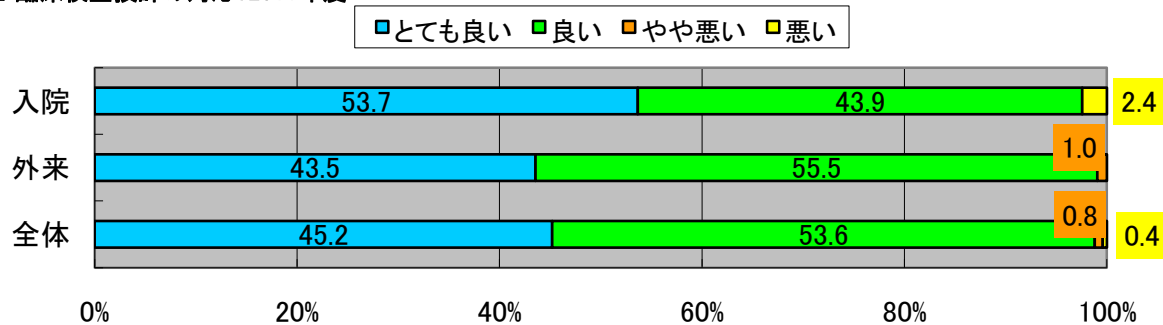
#### □ 薬剤師の対応：2011年度



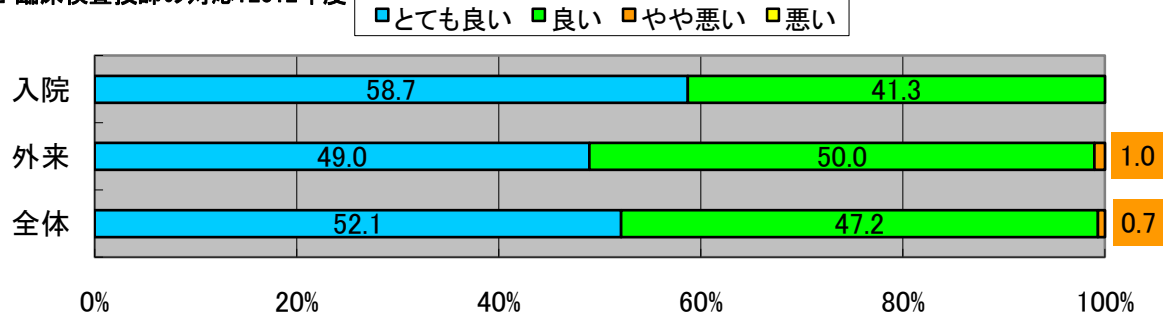
#### □ 薬剤師の対応：2012年度



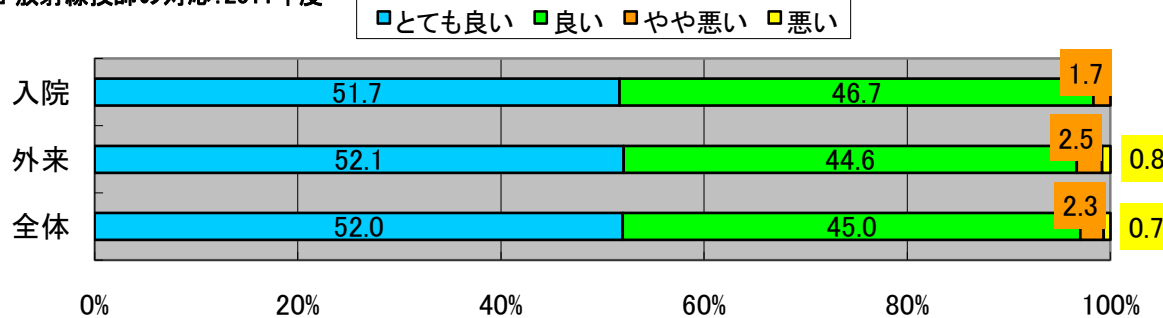
□ 臨床検査技師の対応:2011年度



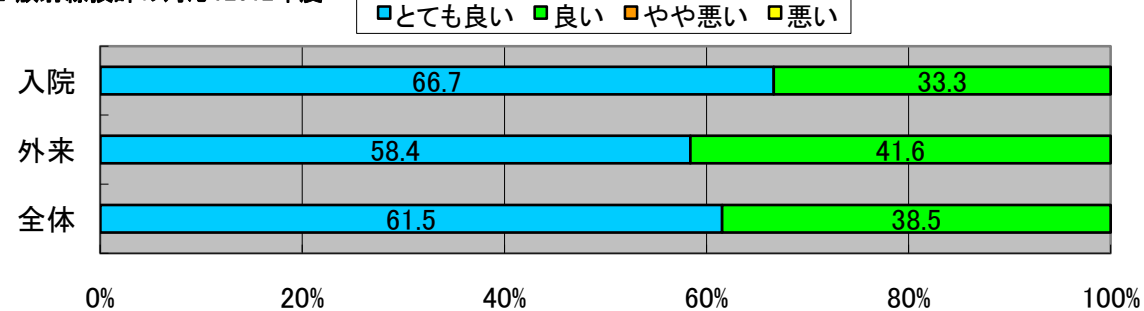
□ 臨床検査技師の対応:2012年度



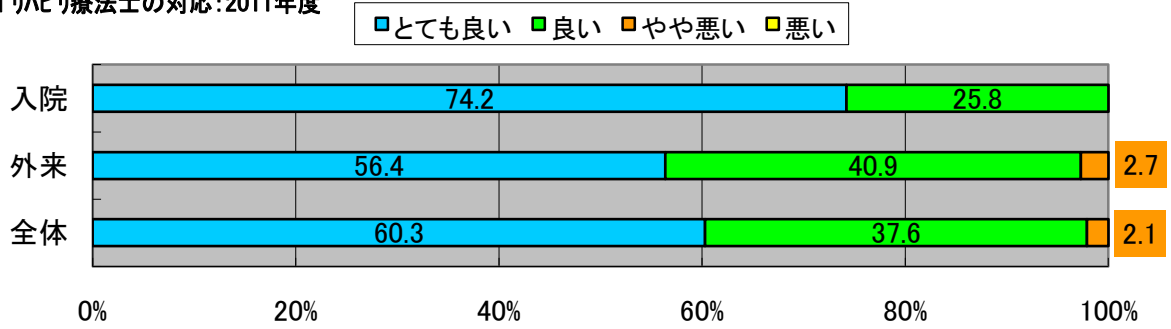
□ 放射線技師の対応:2011年度



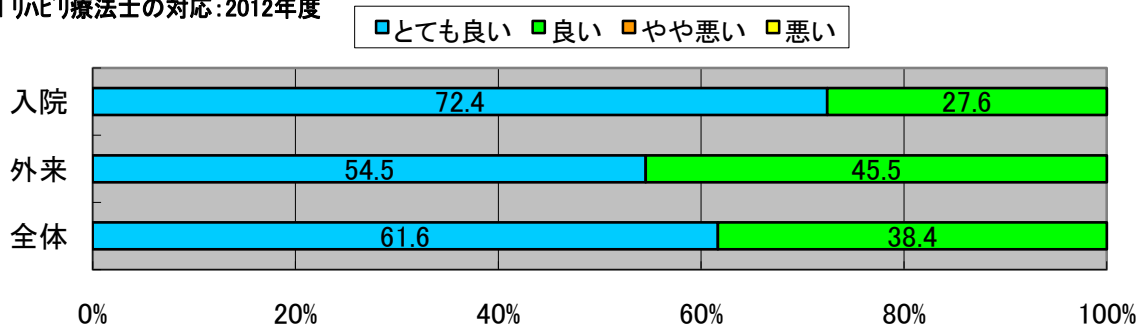
□ 放射線技師の対応:2012年度



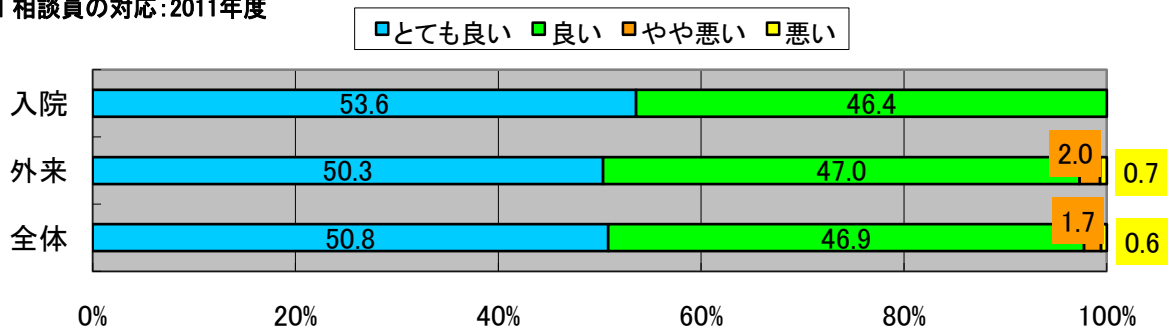
□ リハビリ療法士の対応:2011年度



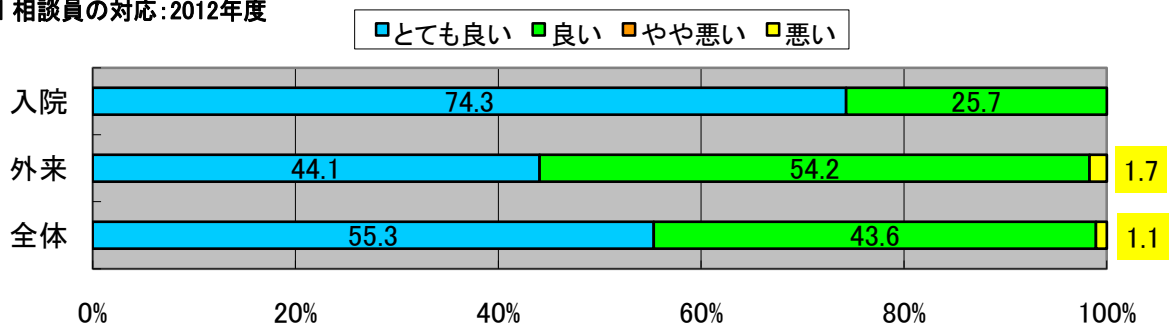
□ リハビリ療法士の対応:2012年度



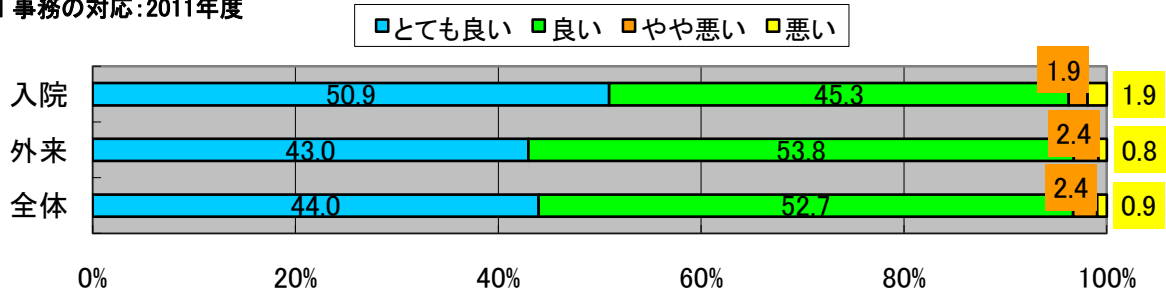
□ 相談員の対応:2011年度



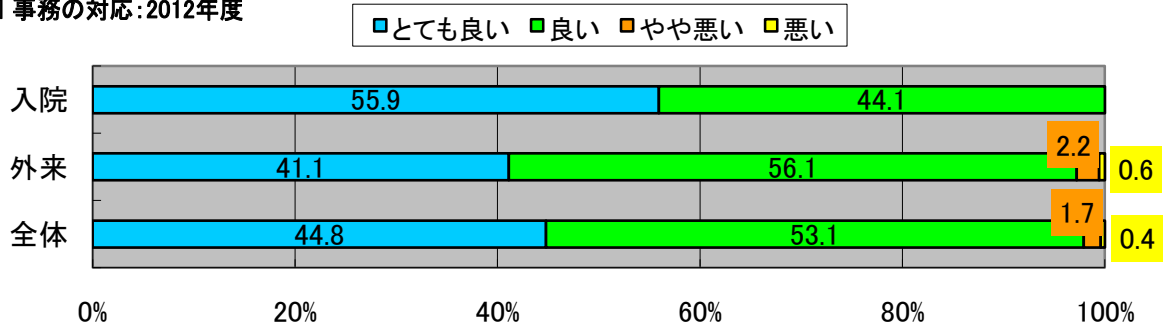
□ 相談員の対応:2012年度



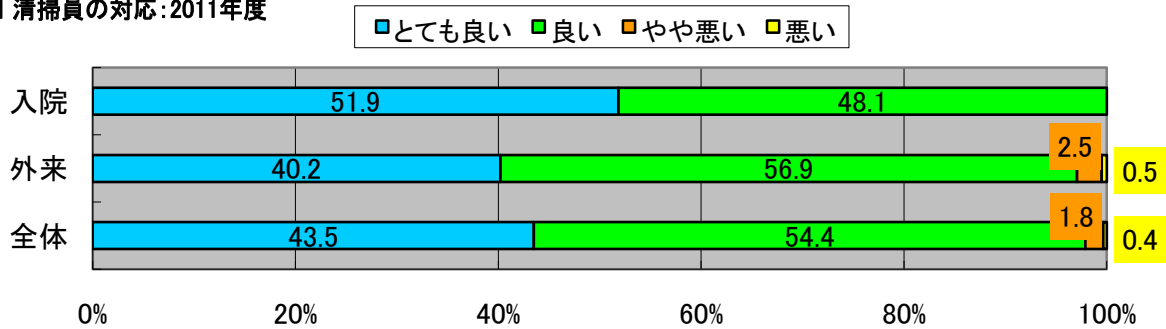
□ 事務の対応:2011年度



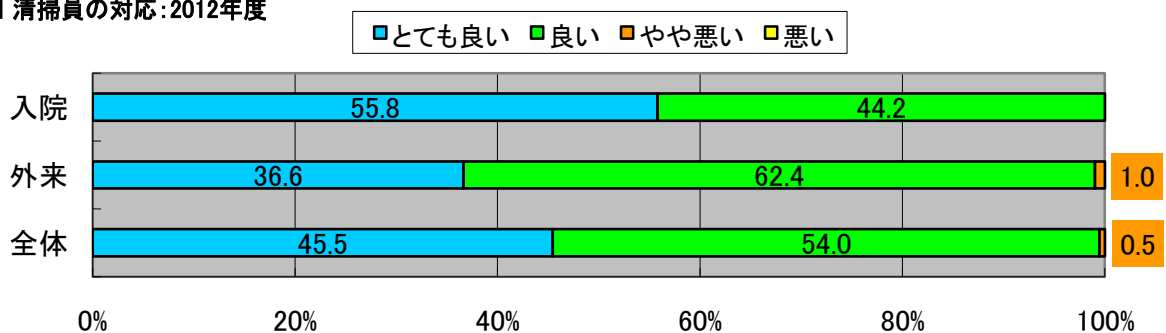
□ 事務の対応:2012年度



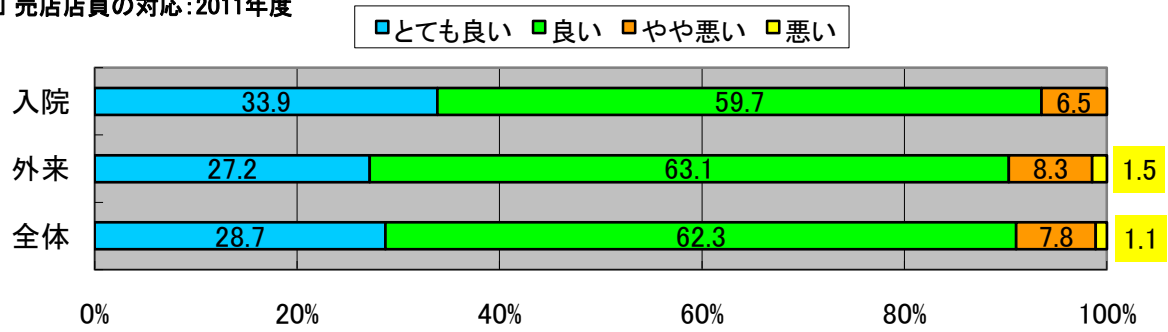
□ 清掃員の対応:2011年度



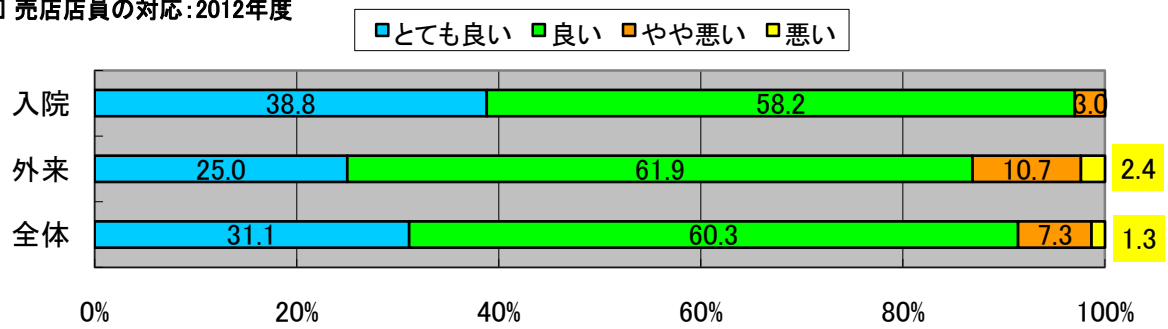
□ 清掃員の対応:2012年度



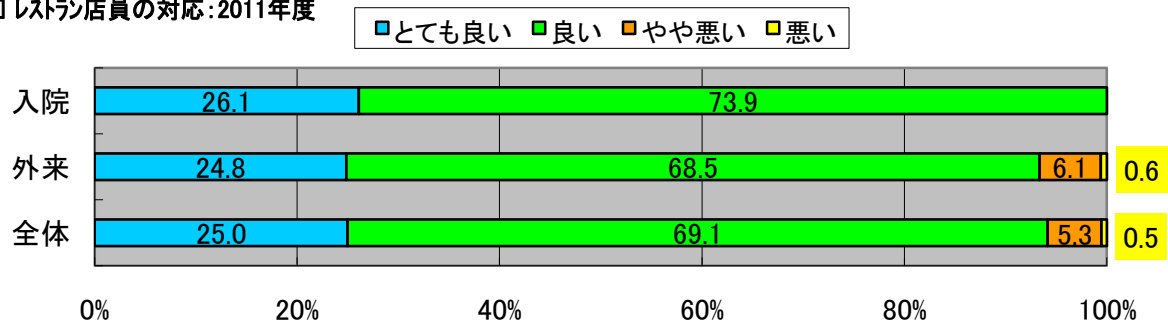
□ 売店店員の対応:2011年度



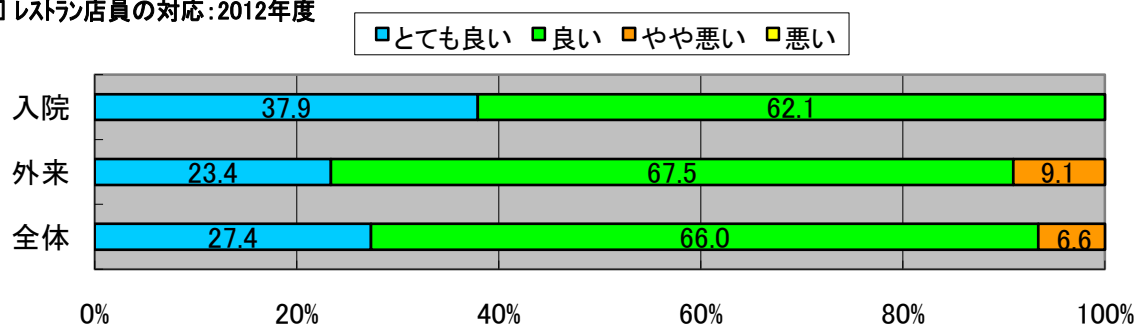
□ 売店店員の対応:2012年度



□ レストラン店員の対応:2011年度



□ レストラン店員の対応:2012年度



## V. 施設・設備について

### 1. 全体、外来、入院別

#### ◆食事に改善が見られたが売店・レストランは満足度が低く、さくらプラザも満足度が低下

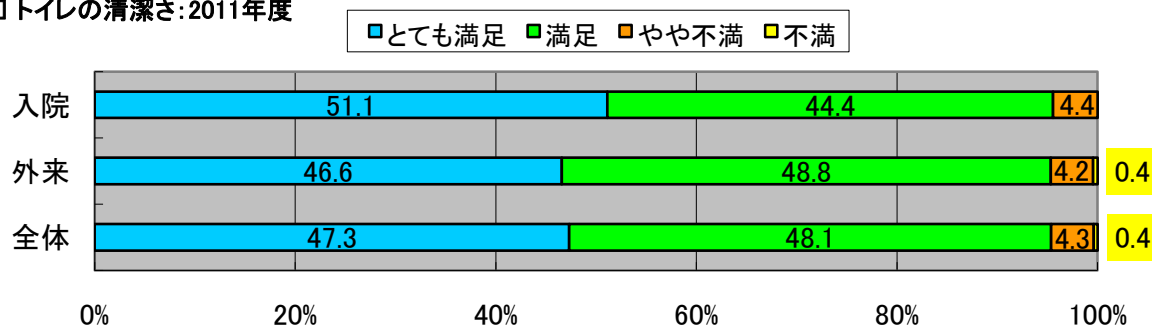
〇レストラン・売店で「やや不満」「不満」が全体で3割を超え、特に外来での満足度が低く昨年と比べても厳しい評価となった。

さくらプラザは入院での満足度が22.7ポイント低下し、大きく評価が低下している。調査対象期間の前からパソコンが調整中で使用不可となっており、少なからず影響が考えられる。

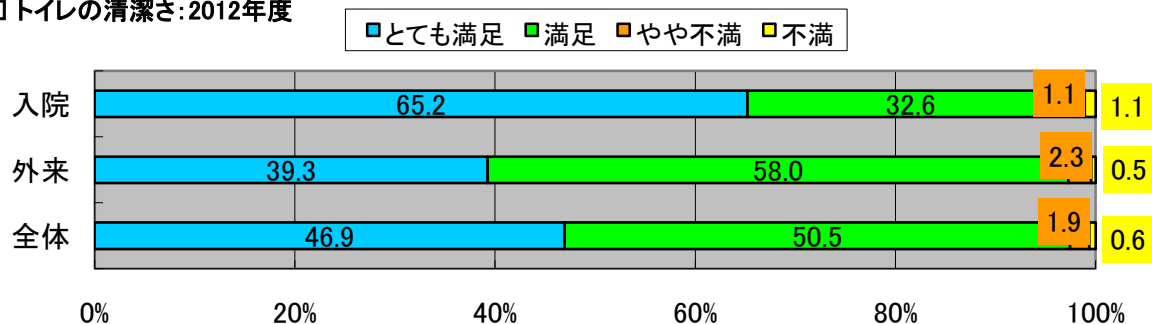
食事は「とても満足」が12.7ポイント上がり、「やや不満」「不満」が16.7ポイント下がる結果となり、大きく満足度が改善した。

今年度から新たな項目として「病棟の明るさ」「病棟のにおい」を追加したが、それぞれの項目で9割以上が「とても満足」「満足」と評価を頂いた。

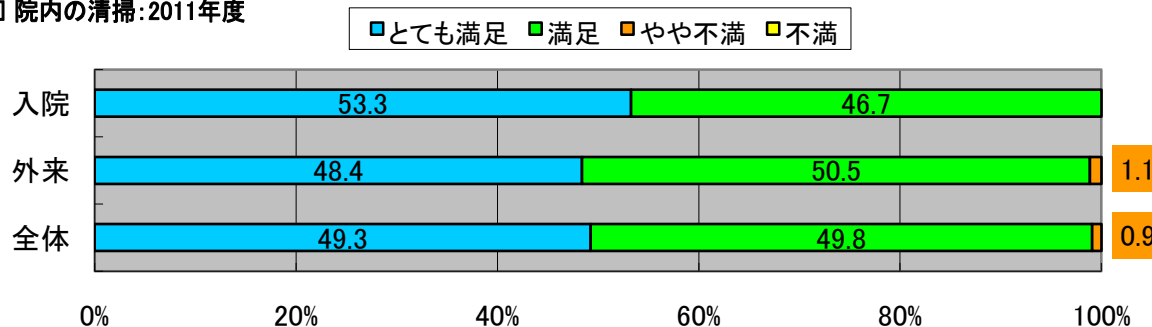
#### □トイレの清潔さ:2011年度



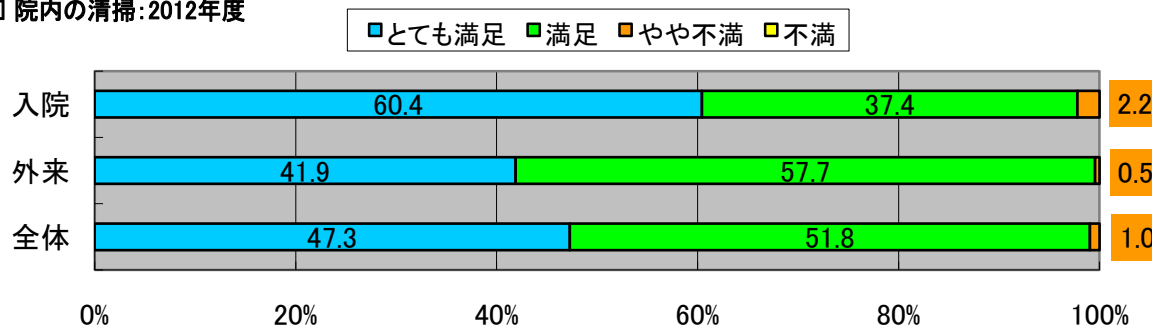
#### □トイレの清潔さ:2012年度



#### □院内の清掃:2011年度

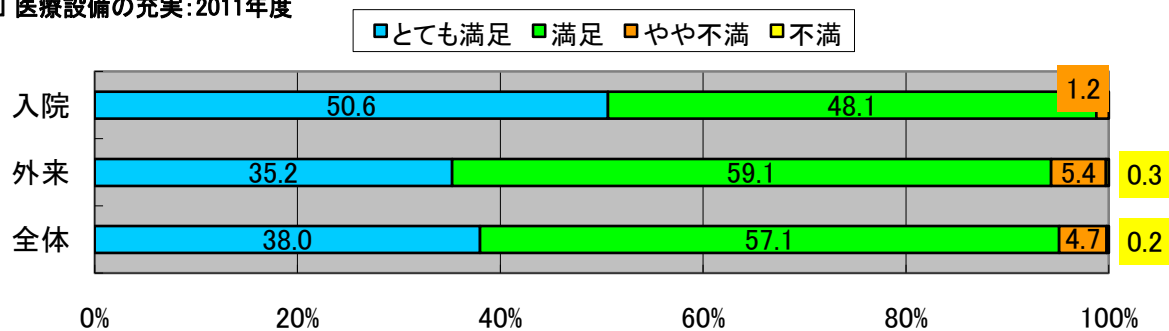


#### □院内の清掃:2012年度

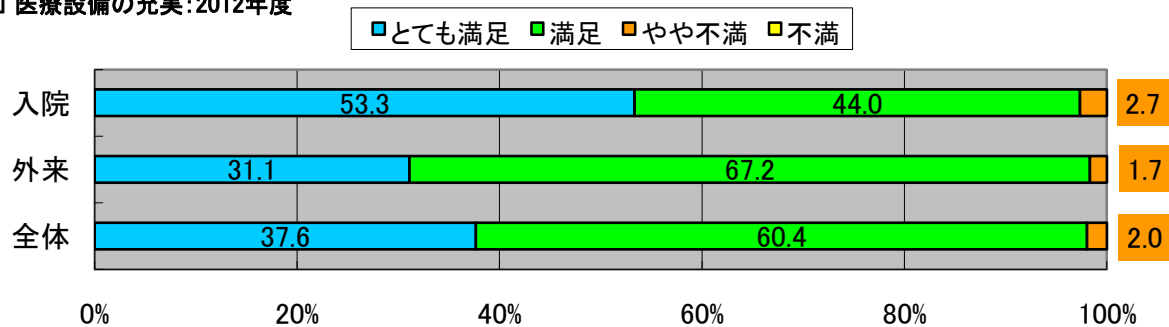




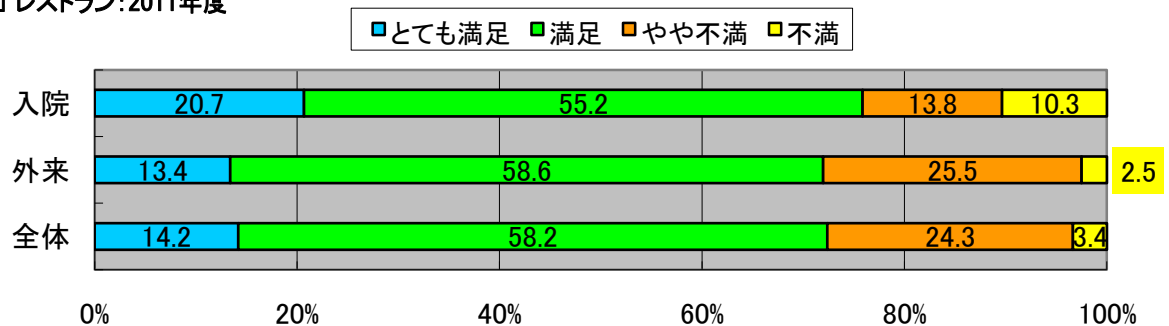
□ 医療設備の充実:2011年度



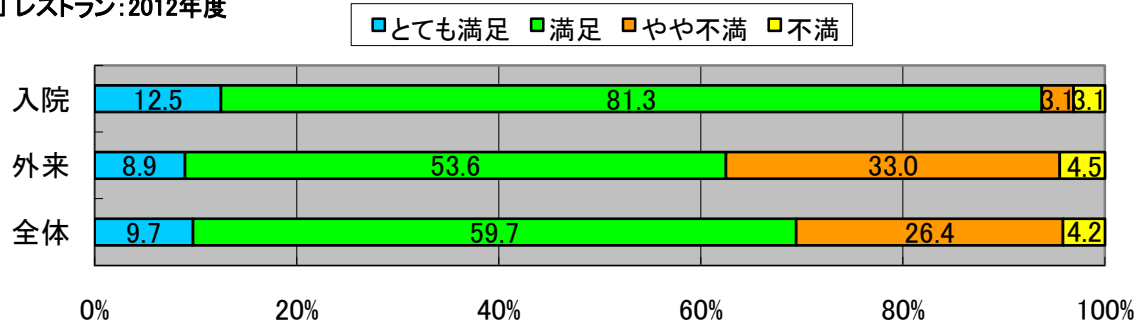
□ 医療設備の充実:2012年度



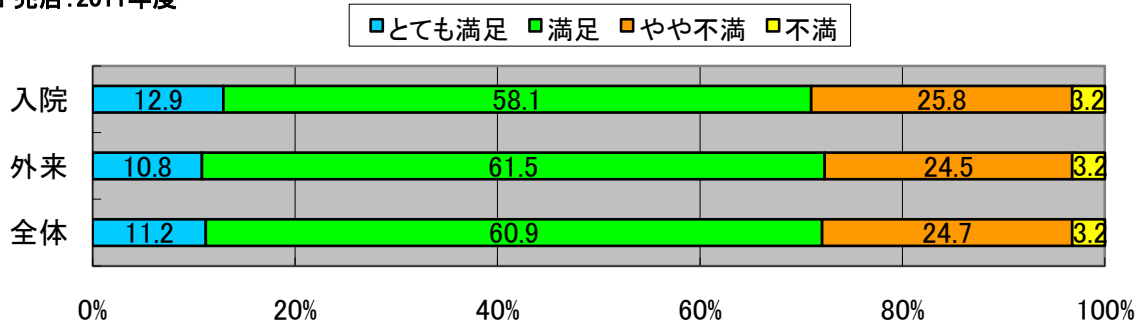
□ レストラン:2011年度



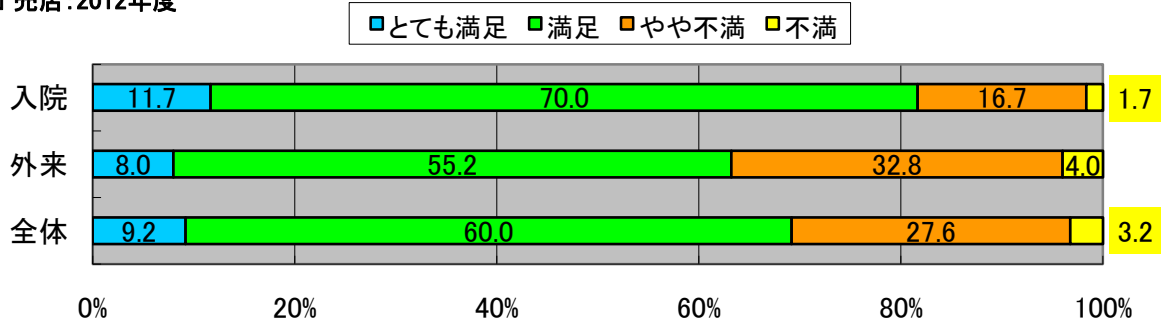
□ レストラン:2012年度



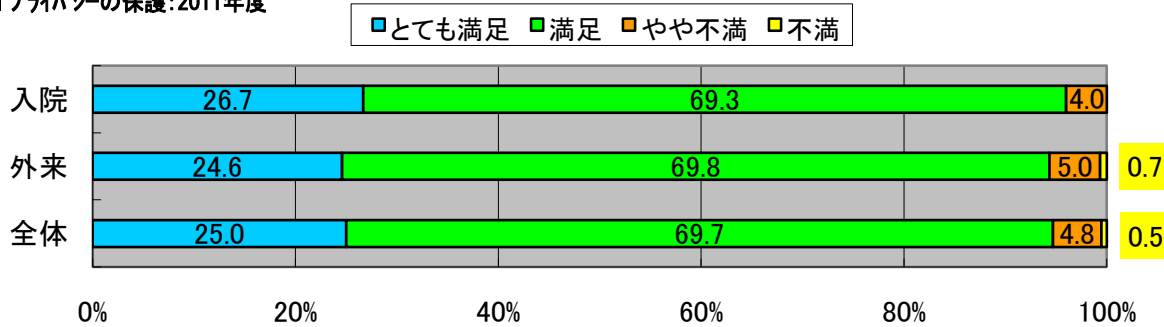
□ 売店:2011年度



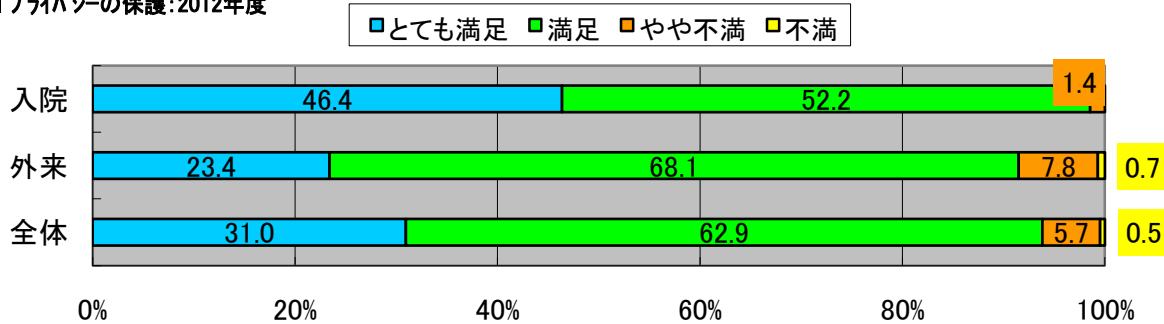
□ 売店:2012年度



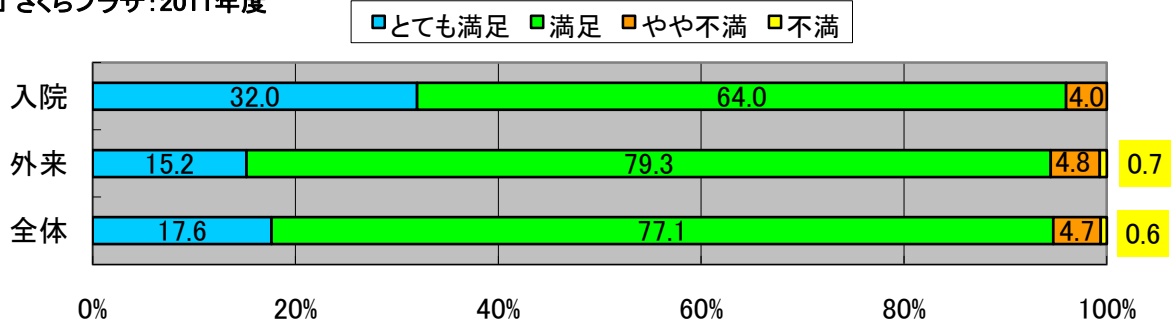
□ プライバシーの保護:2011年度



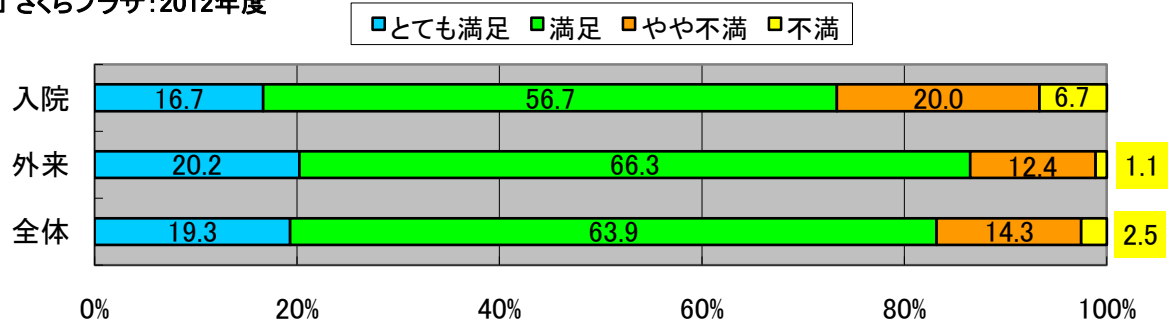
□ プライバシーの保護:2012年度



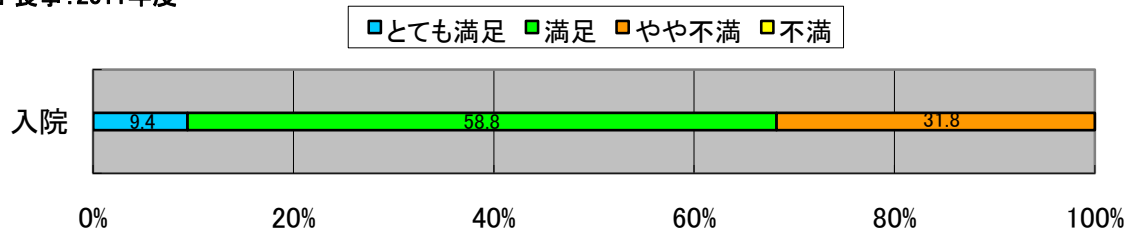
□ さくらプラザ:2011年度



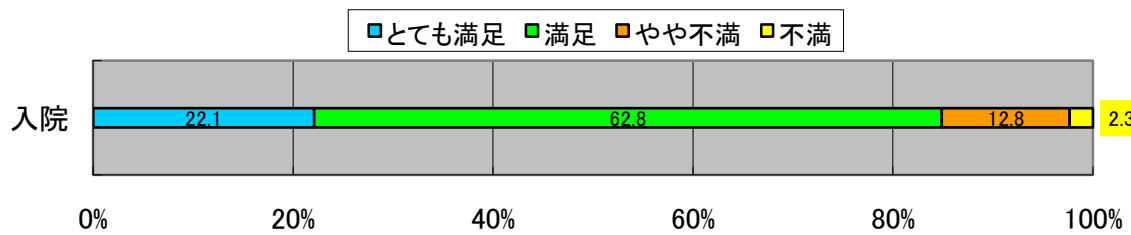
□ さくらプラザ:2012年度



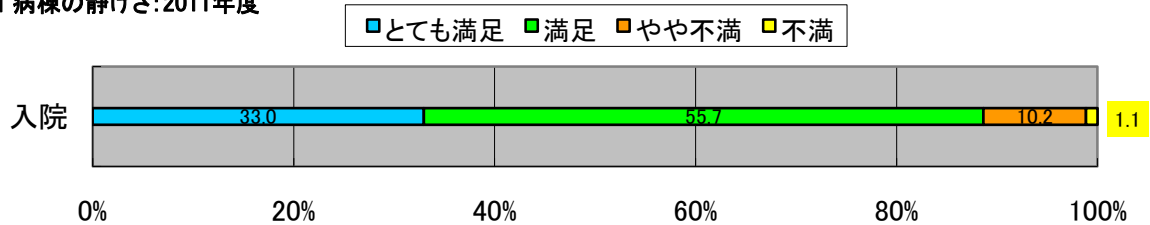
□ 食事:2011年度



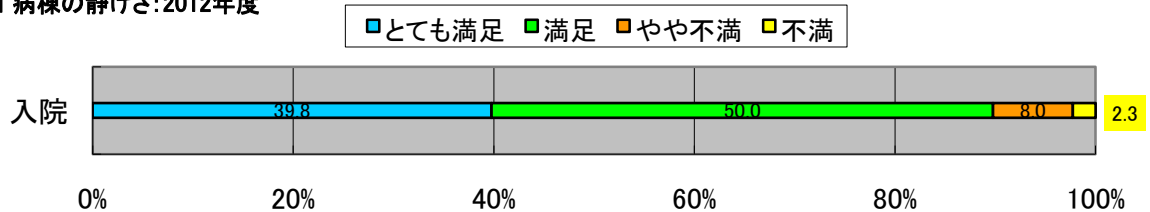
□ 食事:2012年度



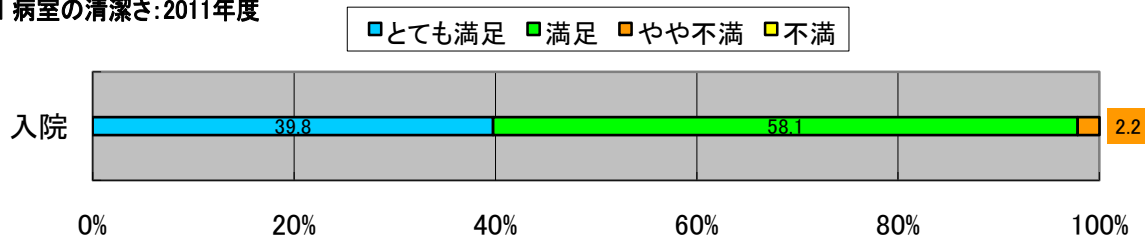
□ 病棟の静けさ:2011年度



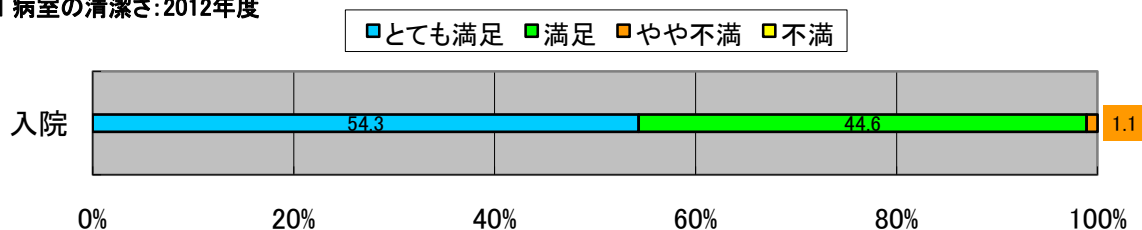
□ 病棟の静けさ:2012年度



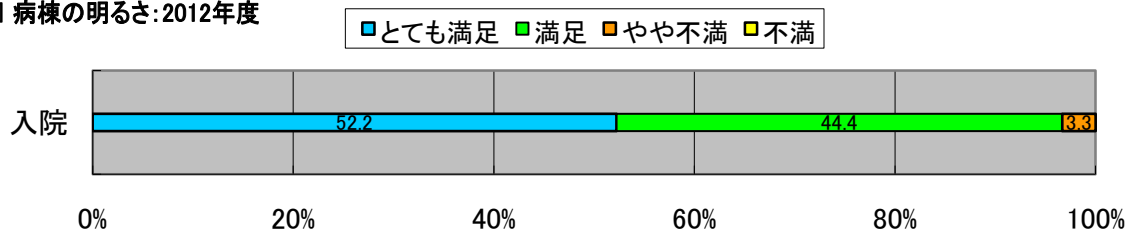
□ 病室の清潔さ:2011年度



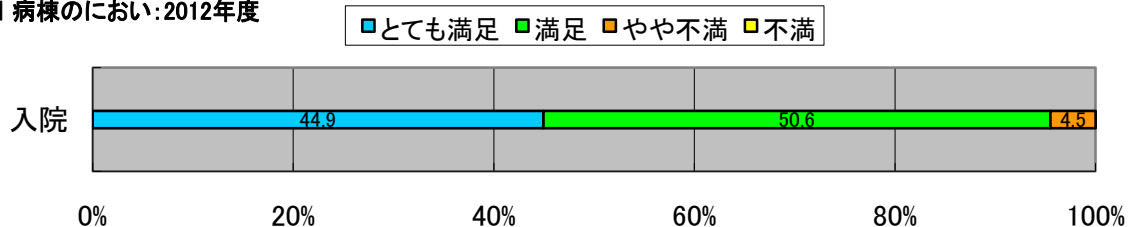
□ 病室の清潔さ:2012年度



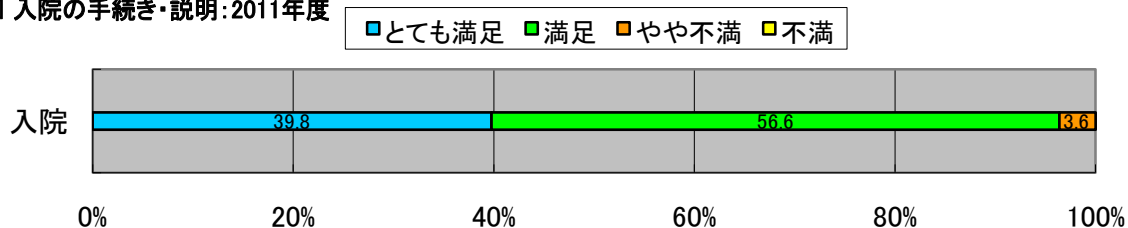
□ 病棟の明るさ:2012年度



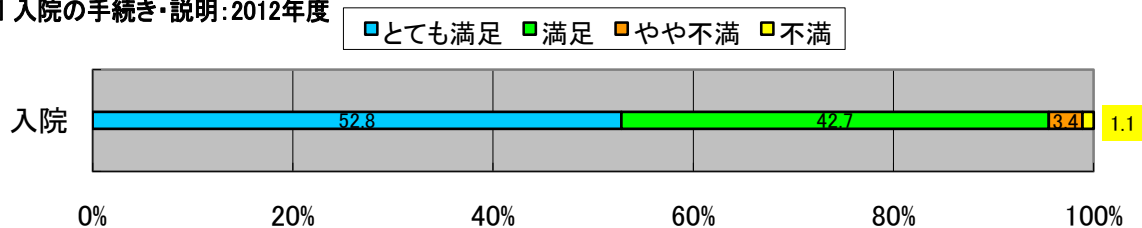
□ 病棟のにおい:2012年度



□ 入院の手続き・説明:2011年度



□ 入院の手続き・説明:2012年度

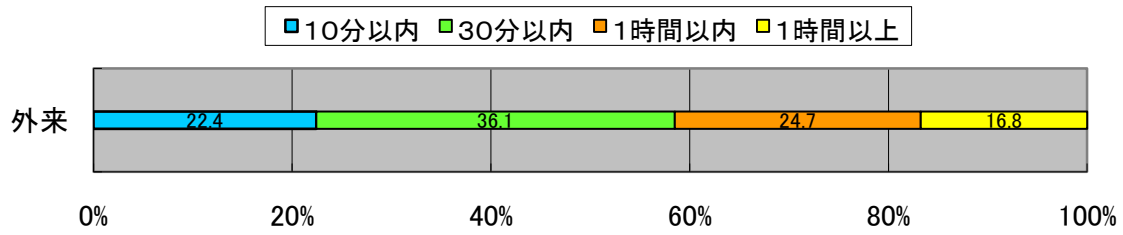


## VI. 待ち時間について

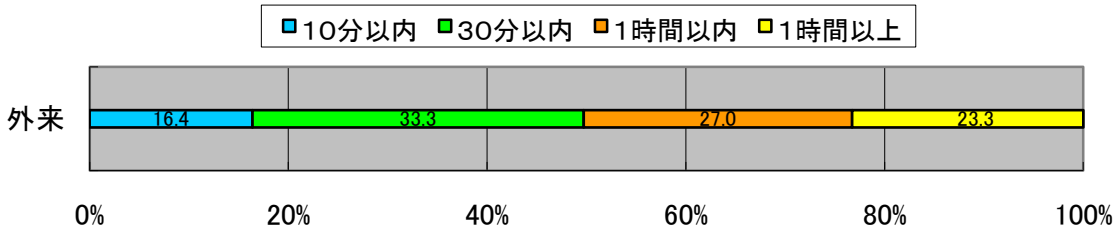
### ◆ 診察受付から診察までの待ち時間で「やや不満」「不満」が3割を超える

○ 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割を大きく超えており、継続して待ち時間対策が必要な状態は変わっていないと言える。

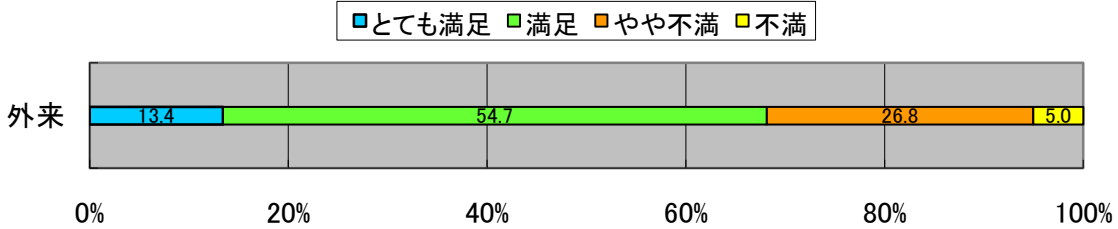
① 診察受付から診察までの待ち時間:2011年度



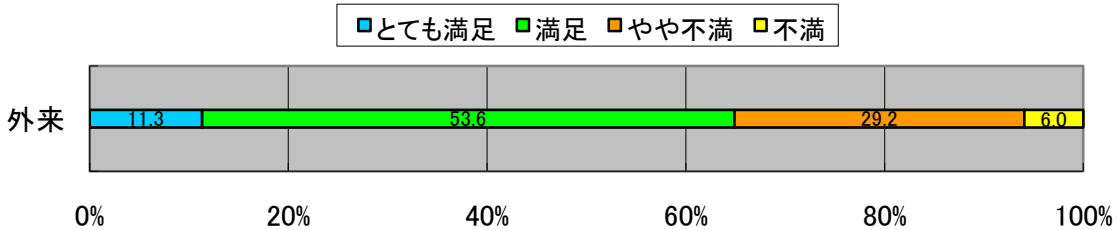
① 診察受付から診察までの待ち時間:2012年度



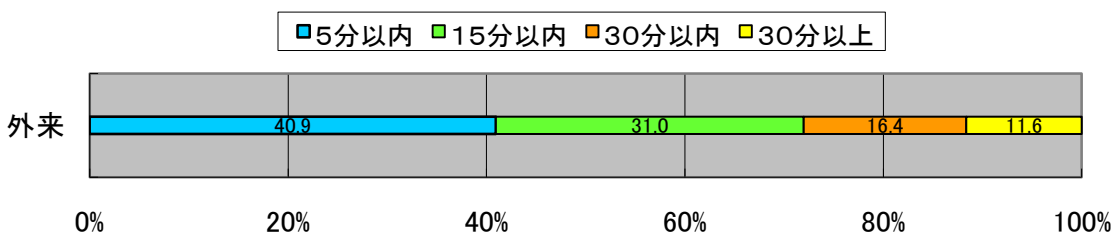
①の待ち時間の満足度:2011年度



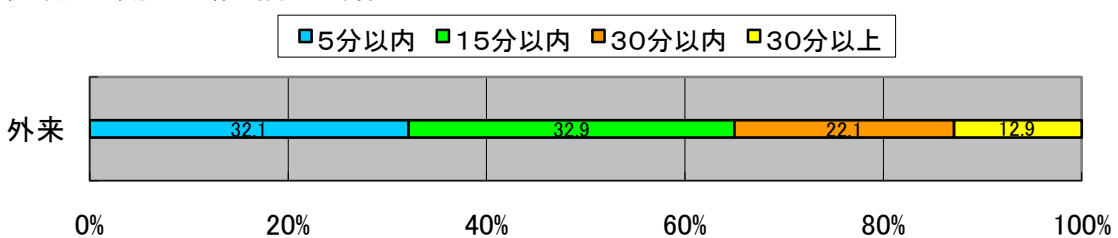
①の待ち時間の満足度:2012年度



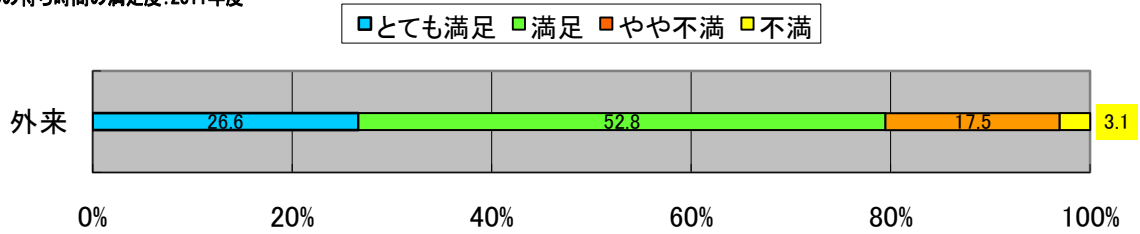
② 検査受付から実施までの待ち時間:2011年度



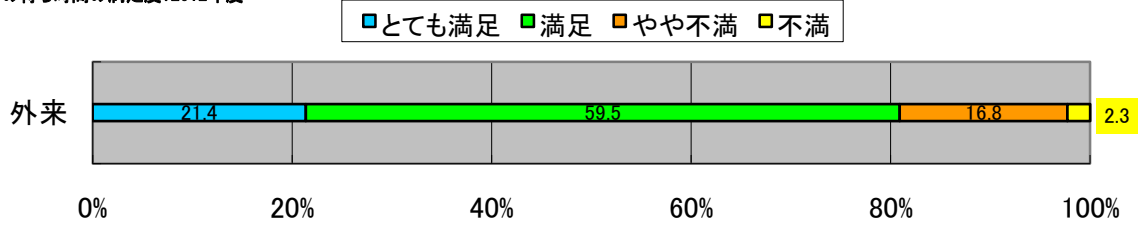
② 検査受付から実施までの待ち時間:2012年度



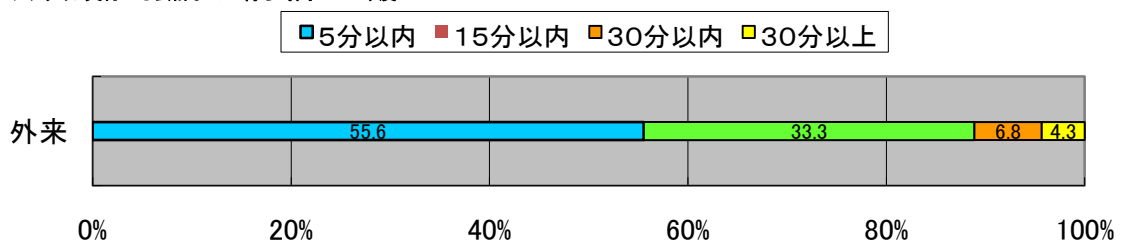
②の待ち時間の満足度:2011年度



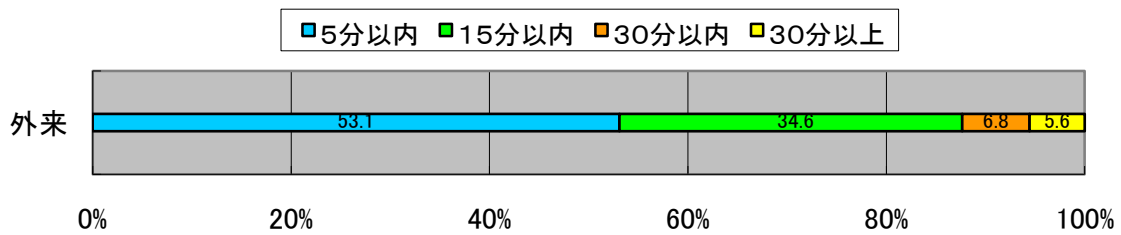
②の待ち時間の満足度:2012年度



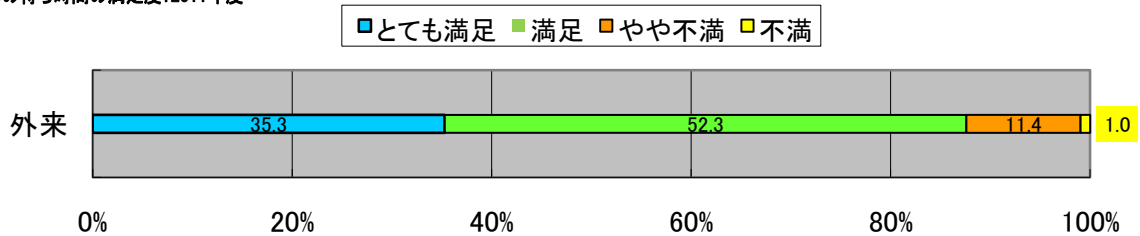
③ サテライト受付から会計までの待ち時間:2011年度



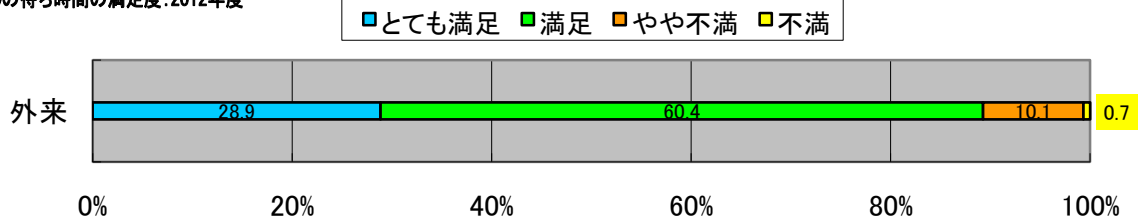
③ サテライト受付から会計までの待ち時間:2012年度



③の待ち時間の満足度:2011年度



③の待ち時間の満足度:2012年度



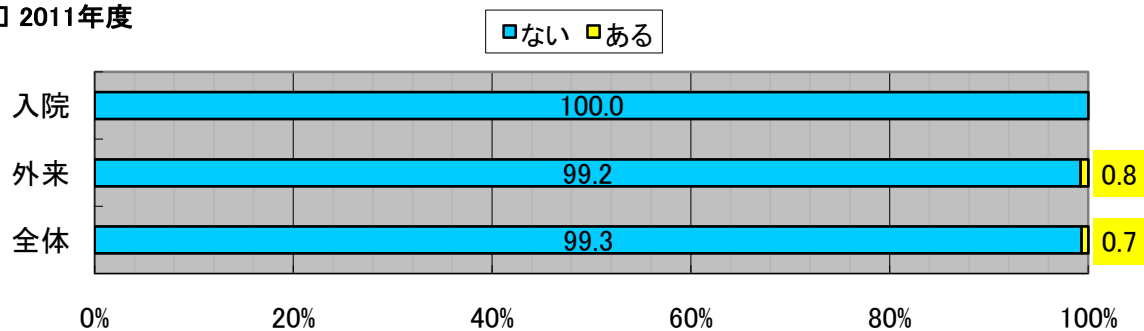
## Ⅶ. 医療費の計算・明細について不明な点はあるか

### 1. 全体、外来、入院別

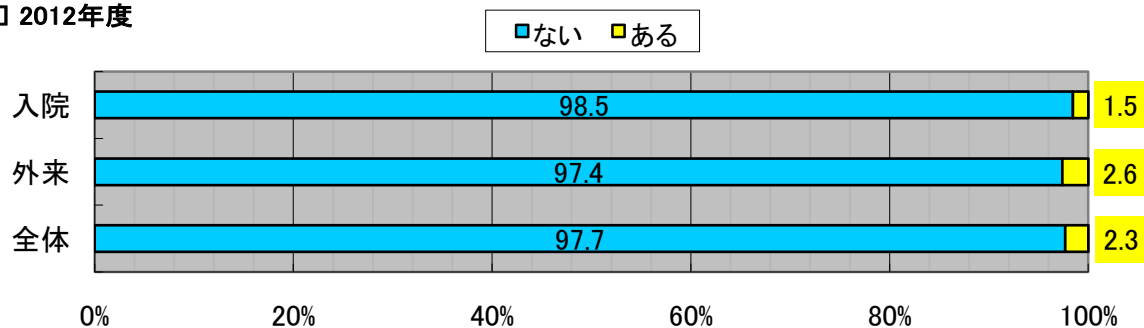
○外来で5名、入院で1名が不明な点があると回答。外来では領収書の明細、特に検査の内訳が不明という意見が2件、明細書は発行されないのかという意見が1件、医療費が高いという意見が1件、初診時特定療養費の支払が大変という意見が1件、入院では、入院費が確定してから清算までの時間が早いという意見が1件であった。

医療費の計算・明細について不明な点はあるか

#### □ 2011年度



#### □ 2012年度



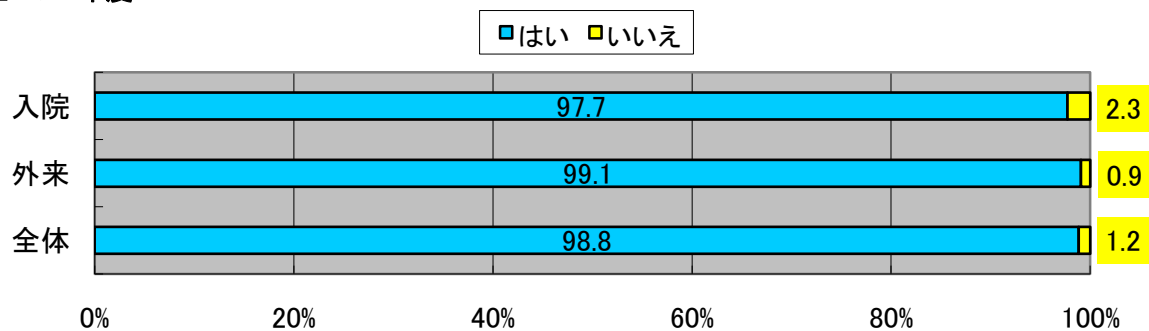
## Ⅷ. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

### 1. 全体、外来、入院別

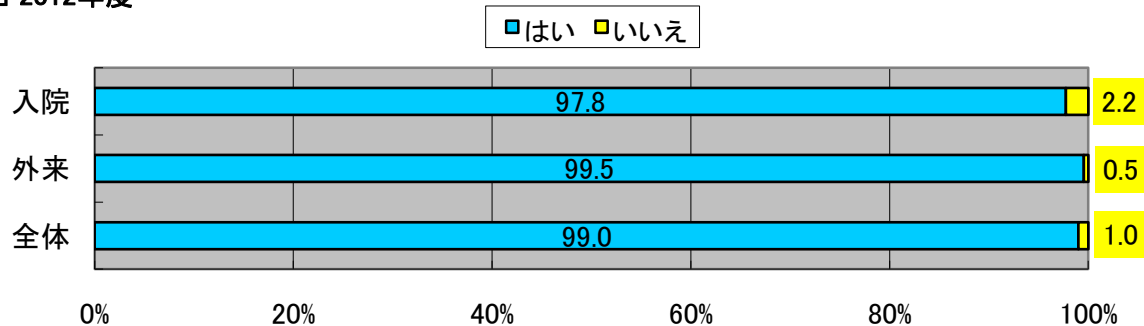
○全体の比率は昨年度と変動はなく、「いいえ」と回答したのは外来1名、入院2名で  
外来は年齢未記載の男性1名、入院は80代以上の男性・女性1名ずつであった。  
理由としては外来1名は医療費の負担が大きく出来れば来院したくないと記載あり  
入院の2名は理由の記載がなく詳細は不明であった。

また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

#### □ 2011年度



#### □ 2012年度





## 病院満足度調査（入院）

当院では患者様中心の医療、満足いただける医療サービス提供に向けた取組みを続けております。今後、より一層の医療サービス充実に向けて患者様の率直なご意見をお伺いし、改善につなげていきたいと思っております。誠に恐縮ですが、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。

なお、ご回答は入院中に対応いたしました職員、利用されました設備等についてお書きください。

〔1〕患者さまの背景 以下の項目の当てはまるところに○をし、年齢をご記入ください

【 性別 】 1. 男 2. 女

【 年齢 】 ( ) 歳

〔2〕本日、入院中の病棟を○で囲んでください

【 A 2 A 3 A 4 A 5 B 2 B 3 C 3 】

〔3〕来院の理由について当てはまる番号を○で囲んでください（複数回答可）

1. 他院からの紹介 2. 自宅に近い 3. 評判を聞いて 4. 良い医師がいるから  
5. 職員が良いから 6. 入院を断らないと聞いているから 7. 設備が整っているから  
8. 以前よりかかっているから 9. その他 ( )

〔4〕医師について、当てはまる番号を○で囲んでください

① 説明について

1. よくわかった 2. わかった 3. ややわかりにくい 4. わかりにくい

② 態度（挨拶・言葉遣い・身だしなみ）

1. とても良い 2. 良い 3. やや悪い 4. 悪い

〔5〕看護師について、当てはまる番号を○で囲んでください

① 説明について

1. よくわかった 2. わかった 3. ややわかりにくい 4. わかりにくい

② 態度（挨拶・言葉遣い・身だしなみ）

1. とても良い 2. 良い 3. やや悪い 4. 悪い

〔6〕以下の職員について職員の対応はいかがでしたか。当てはまる番号を○で囲んでください。

※今回、入院中にかかわりがありました職員についてご回答ください。

栄養士	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
薬剤師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
臨床検査技師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
放射線技師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
リハビリ療法士	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
相談員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
事務	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
清掃員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
売店店員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
レストラン店員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い



## 病院満足度調査（外来）

当院では患者様中心の医療、満足いただける医療サービス提供に向けた取組みを続けております。今後、より一層の医療サービス充実に向けて患者様の率直なご意見をお伺いし、改善につなげていきたいと思っております。誠に恐縮ですが、以下のアンケートにご協力をお願いいたします。  
なお、ご回答は本日対応しました職員・利用されました設備についてお書きください。

〔1〕患者さまの背景 以下の項目の当てはまる番号に○をし、年齢をご記入ください

- 【性別】 1. 男 2. 女  
【年齢】 ( ) 歳  
【受診回数】 1. 本日が初めて 2. 2回目以降の受診  
【受付方法】 1. 予約あり 2. 当日受付（予約なし）  
【来院手段】 1. 徒歩 2. 自転車 3. 自家用車・バイク 4. バス 5. タクシー 6. その他  
⇒ 来院にあたりご家族の送迎を受けていますか ( いる ・ いない )

〔2〕本日の主たる診療科1つの番号を○で囲んでください

1. 総合内科 2. 腎臓内科 3. 消化器内科 4. 代謝・内分泌 5. 循環器科  
6. 神経内科 7. 緩和医療科 8. 小児科 9. メンタルヘルス科 10. 整形外科  
11. 外科 12. 形成外科 13. 呼吸器外科 14. 乳腺外科 15. 泌尿器科  
16. 眼科 17. 耳鼻咽喉科 18. リハビリ科 19. 放射線治療科 20. リウマチ膠原病  
21. 健診後外来 22. ストマ外来 23. 生活習慣病センター 24. CKD 看護外来 25. 透析室

〔3〕来院の理由について当てはまる番号を○で囲んでください。（複数回答可）

1. 他院からの紹介 2. 自宅に近い 3. 評判を聞いて 4. 良い医師がいるから  
5. 職員が良いから 6. 入院を断らないと聞いているから 7. 設備が整っているから  
8. 以前よりかかっているから 9. その他 ( )

〔4〕医師について、当てはまる番号を○で囲んでください。

① 説明について

1. よくわかった 2. わかった 3. ややわかりにくい 4. わかりにくい

② 態度（挨拶・言葉遣い・身だしなみ）

1. とても良い 2. 良い 3. やや悪い 4. 悪い

〔5〕看護師について、当てはまる番号を○で囲んでください

① 説明について

1. よくわかった 2. わかった 3. ややわかりにくい 4. わかりにくい

② 態度（挨拶・言葉遣い・身だしなみ）

1. とても良い 2. 良い 3. やや悪い 4. 悪い

〔6〕以下の職員について、職員の対応はいかがでしたか。当てはまる番号を○で囲んでください。

※本日の外来時にかかわりがありました職員についてご回答ください。

栄養士	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
薬剤師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
臨床検査技師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
放射線技師	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
リハビリ療法士	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
相談員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
事務	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
清掃員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
売店店員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い
レストラン店員	1. とても良い	2. 良い	3. やや悪い	4. 悪い

