

# 2014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
- P6 … I. 来院の理由について
- P7 … II. 医師の説明、態度について
- P8 … III. 看護師の説明、態度について
- P9 … 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
- P14… V. 施設・設備・サービスについて
- P19… VI. 待ち時間について
- P20… VII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか
- 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(入院・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27年3月6日(金)  
【入院】平成27年3月2日(月)～3月15日(日)

## ◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 369名 <配布枚数 456枚 回答率 80.9%>  
【入院】 92名 <配布枚数 102枚 回答率 90.2%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	242	52.5%
女性	218	47.3%
不明	1	0.2%
全体	461	100.0%

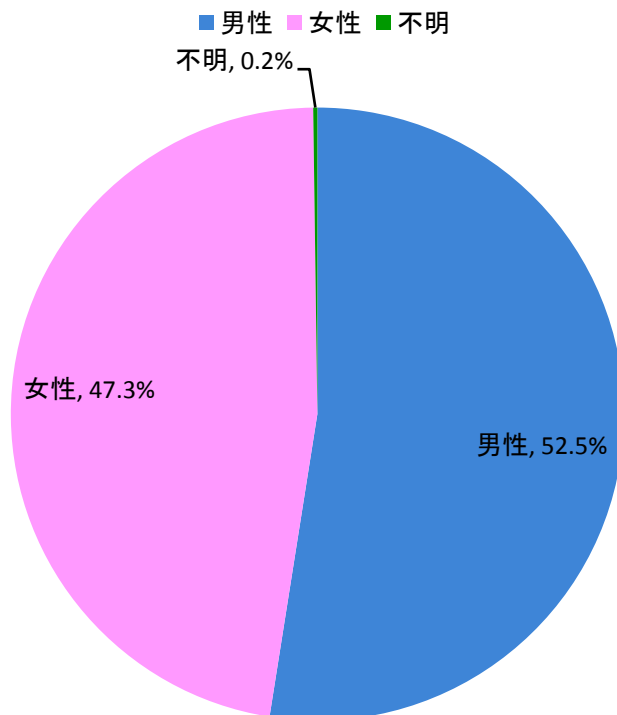


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	3	0.7%
女性 9才以下	4	0.9%
男性 10代	1	0.2%
女性 10代	2	0.4%
男性 20代	5	1.1%
女性 20代	3	0.7%
男性 30代	5	1.1%
女性 30代	11	2.4%
男性 40代	24	5.2%
女性 40代	19	4.1%
男性 50代	26	5.6%
女性 50代	31	6.7%
男性 60代	73	15.8%
女性 60代	62	13.4%
男性 70代	79	17.1%
女性 70代	57	12.4%
男性 80才以上	22	4.8%
女性 80才以上	22	4.8%
不明	12	2.6%
全体	461	100.0%

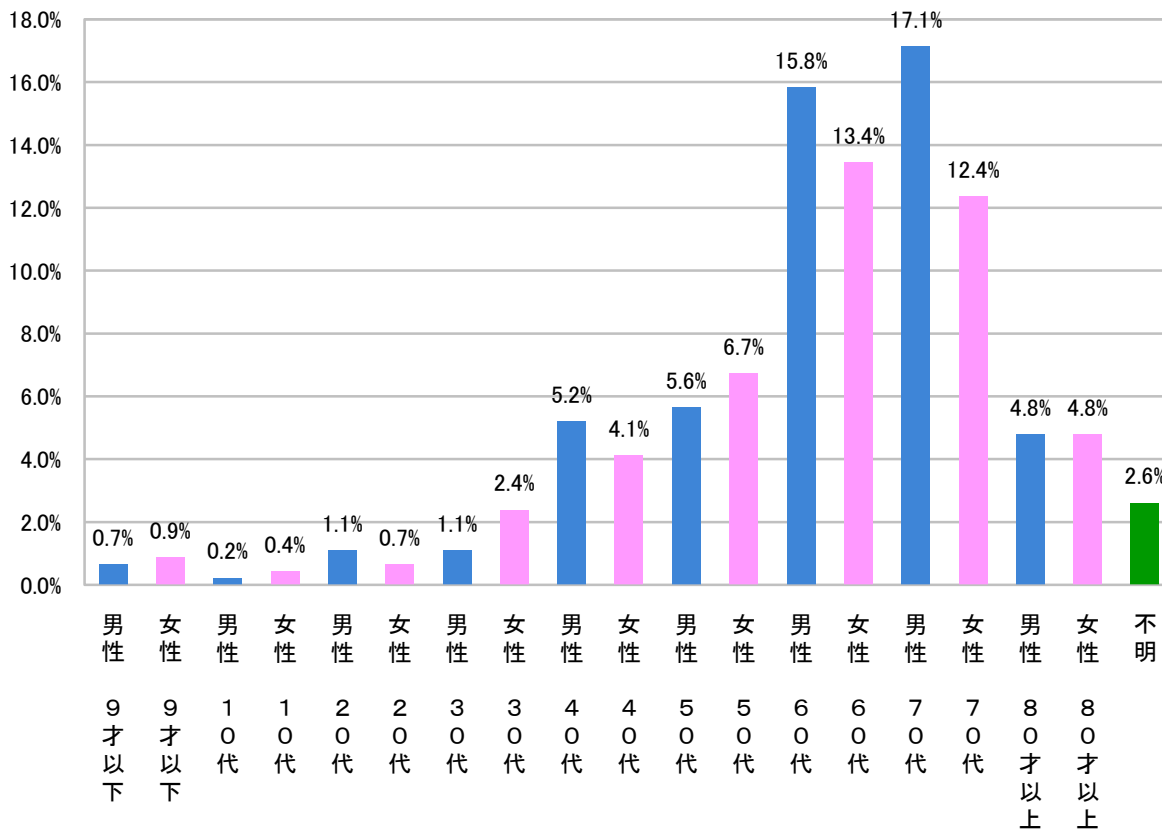


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	20	22.5%
A3病棟	11	12.4%
A4病棟	10	11.2%
A5病棟	11	12.4%
B2病棟	22	24.7%
B3病棟	12	13.5%
C3病棟	3	3.4%
全体	89	100.0%

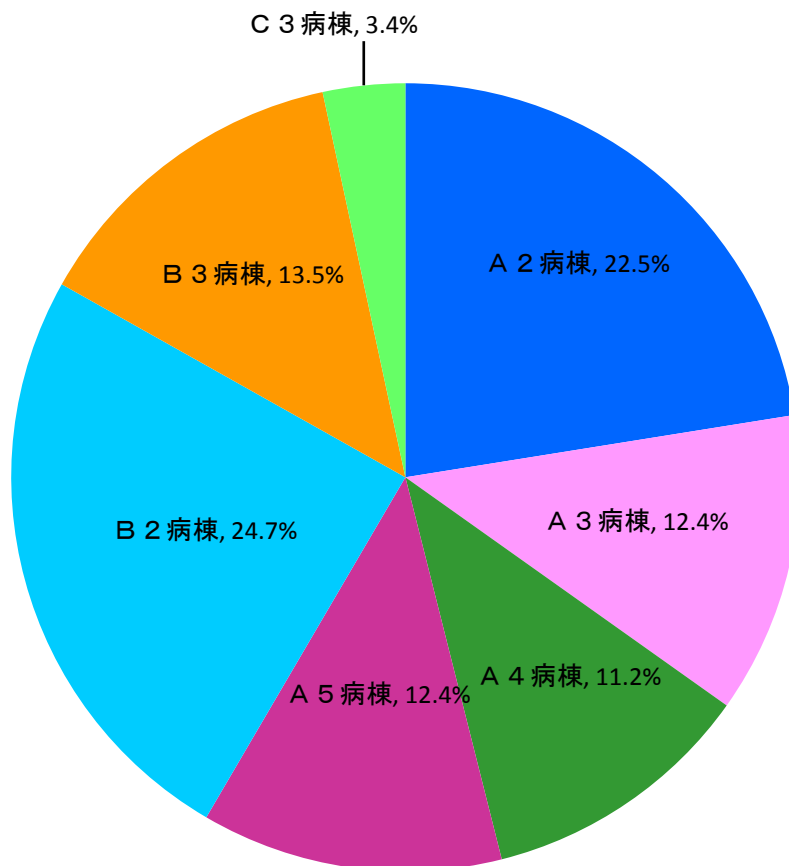


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	9	2.4%
2回目以降の受診	301	81.6%
不明	59	16.0%
全体	369	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	328	88.9%
予約なし(当日受付)	19	5.1%
不明	22	6.0%
全体	369	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	22	6.5%
自転車	15	4.4%
自家用車	258	76.1%
バイク	1	0.3%
バス	32	9.4%
タクシー	7	2.1%
その他	4	1.2%
全体	339	100.0%

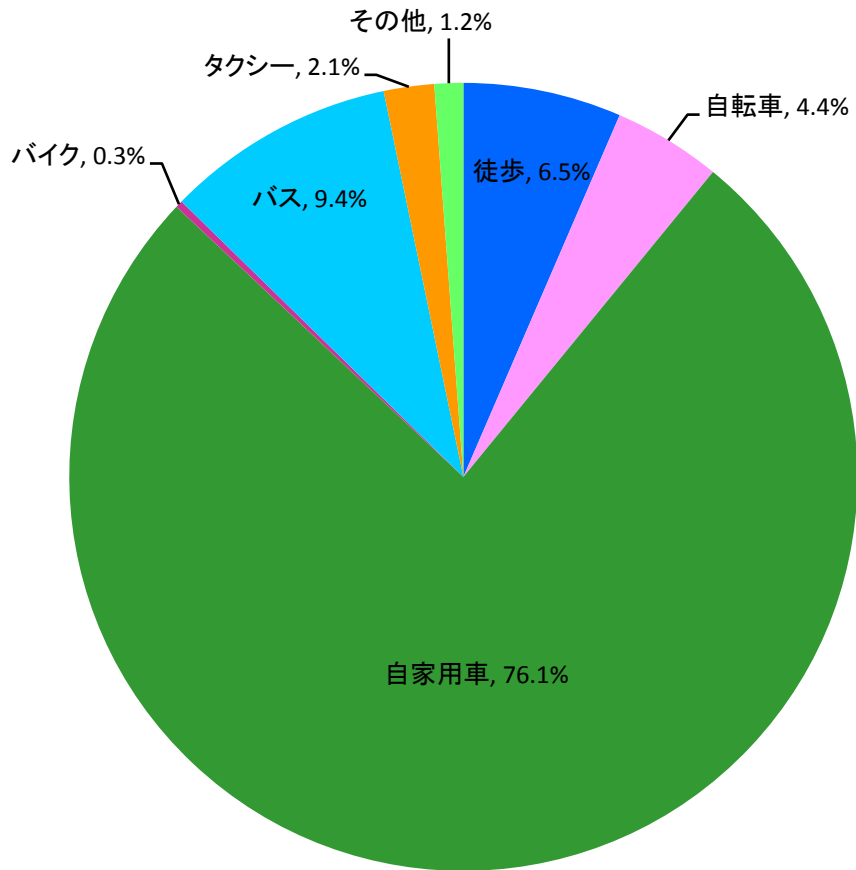
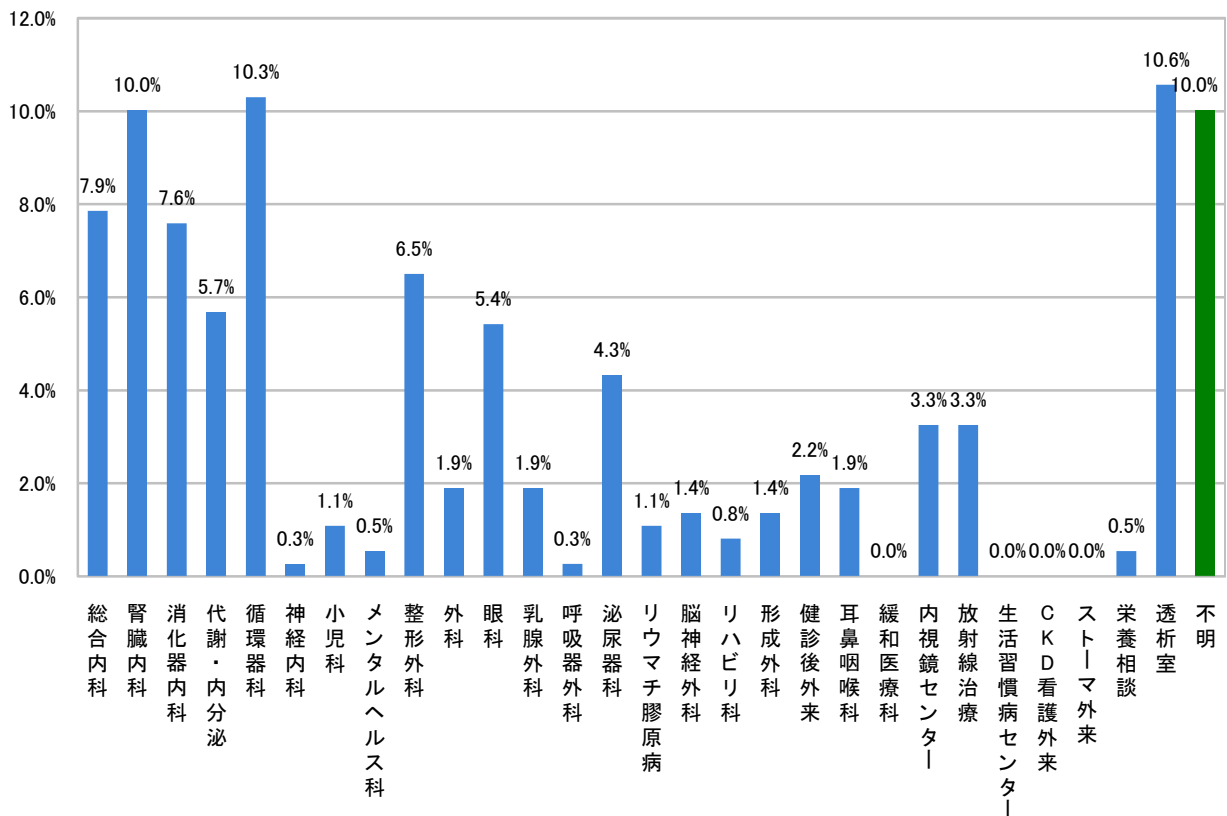


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	29	7.9%
腎臓内科	37	10.0%
消化器内科	28	7.6%
代謝・内分泌	21	5.7%
循環器科	38	10.3%
神経内科	1	0.3%
小児科	4	1.1%
メンタルヘルス科	2	0.5%
整形外科	24	6.5%
外科	7	1.9%
眼科	20	5.4%
乳腺外科	7	1.9%
呼吸器外科	1	0.3%
泌尿器科	16	4.3%
リウマチ膠原病	4	1.1%
脳神経外科	5	1.4%
リハビリ科	3	0.8%
形成外科	5	1.4%
健診後外来	8	2.2%
耳鼻咽喉科	7	1.9%
緩和医療科	0	0.0%
内視鏡センター	12	3.3%
放射線治療	12	3.3%
生活習慣病センター	0	0.0%
CKD看護外来	0	0.0%
ストーマ外来	0	0.0%
栄養相談	2	0.5%
透析室	39	10.6%
不明	37	10.0%
全体	369	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)

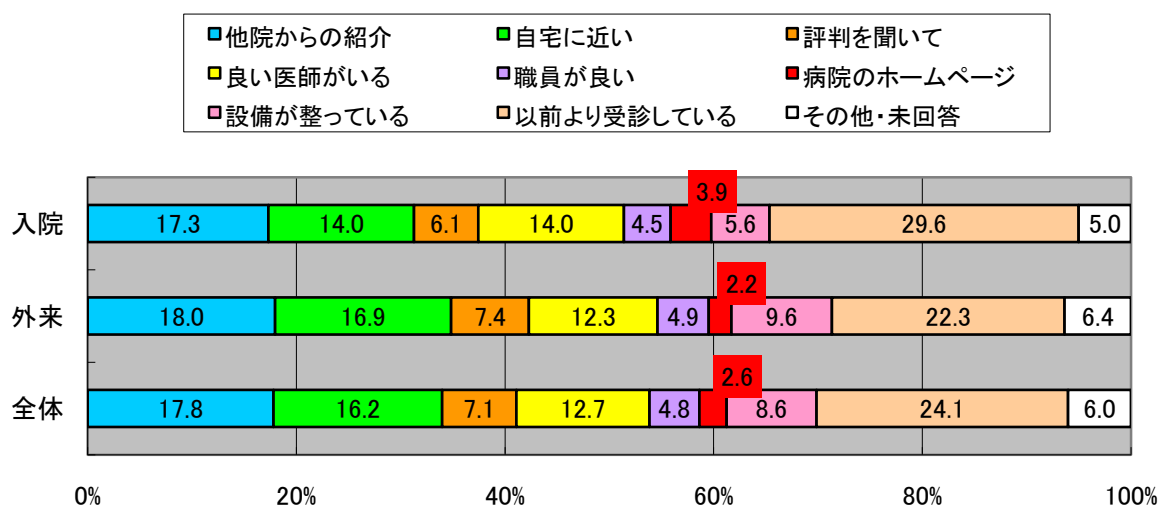
## I. 来院の理由について

### ◆「以前より受診」が最多変わらず。増加は入院「自宅に近い」外来「以前より受診」

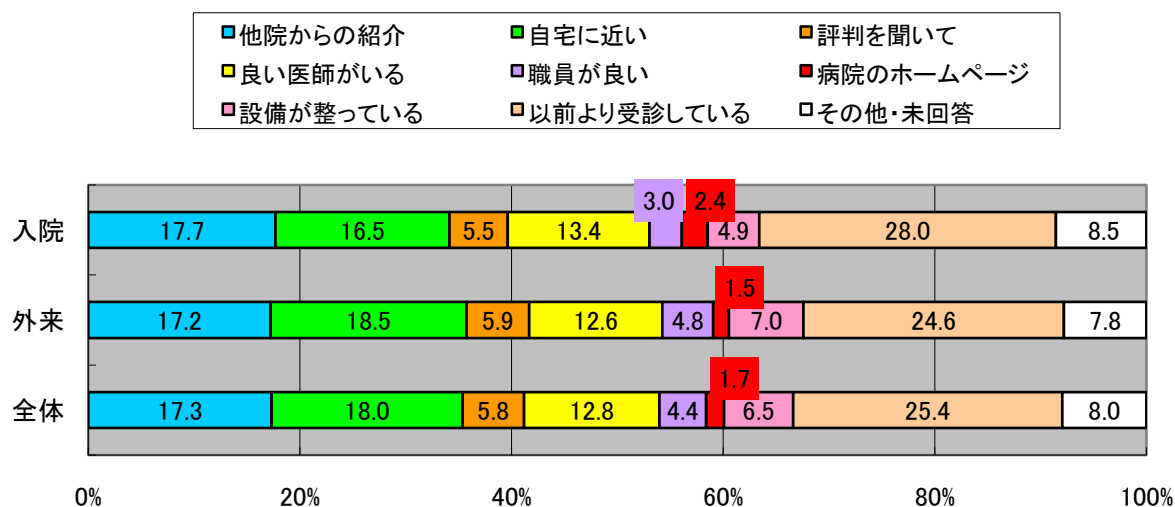
○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、昨年の調査と大きな変化は見られなかったが、入院では「自宅に近い」が14.0%から16.5%に、外来では「以前より受診」が22.3%から24.6%にそれぞれ増加している。

昨年から項目を追加した「病院のホームページ」は、昨年と同様に割合としては最も低く、入院、外来共に減少している。また、「医師の紹介など、経歴、経験等をくわしく知りたい」とのコメントも頂いた。

#### □ 来院理由:2013年度



#### □ 来院理由:2014年度





## Ⅱ. 医師の説明、態度について

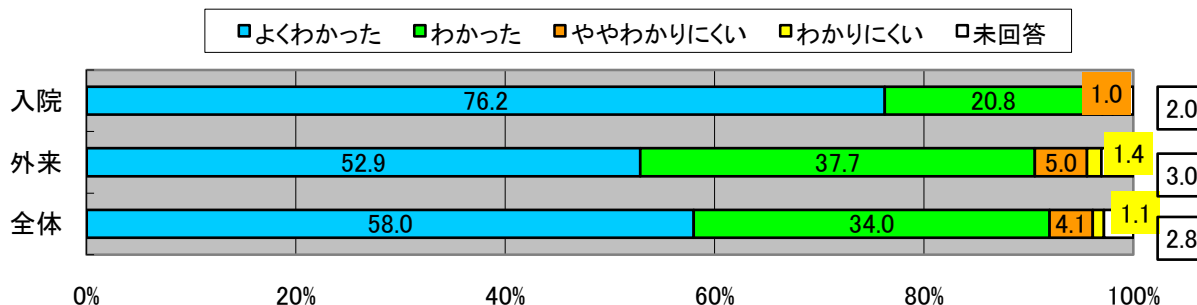
### 1. 全体、外来、入院別

#### ◆医師の説明・態度ともに最高評価を下げるが、肯定的回答は9割を維持

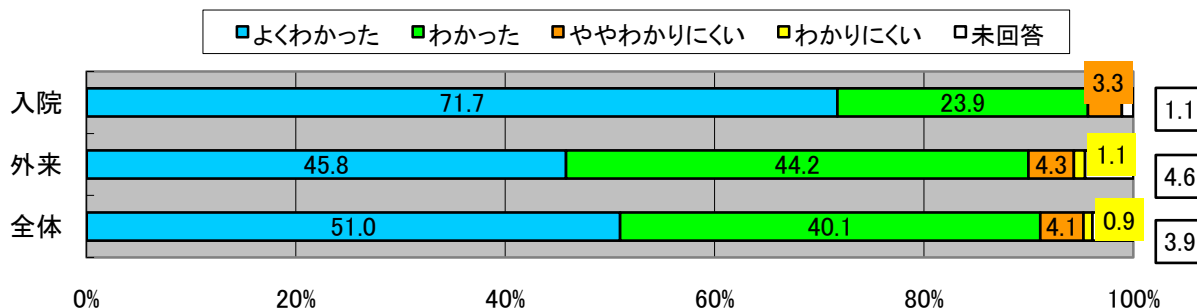
○医師の説明の「よくわかった」「わかった」、医師の態度の「とても良い」「良い」の肯定的回答が全体で9割を維持しているが、どちらも肯定的回答及び最高評価は減少している。

入院と外来を比較すると例年通り入院の評価のほうが高く、特に入院の医師の態度については最高評価は減少しているものの肯定的回答のみであった。

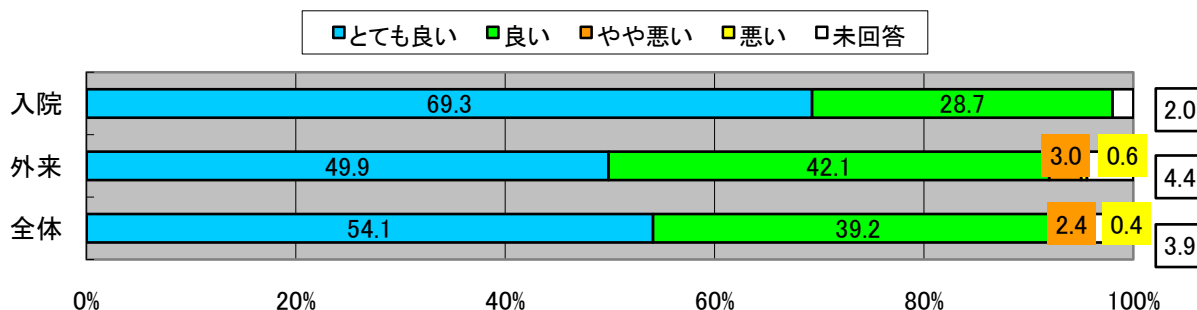
#### □ 医師の説明: 2013年度



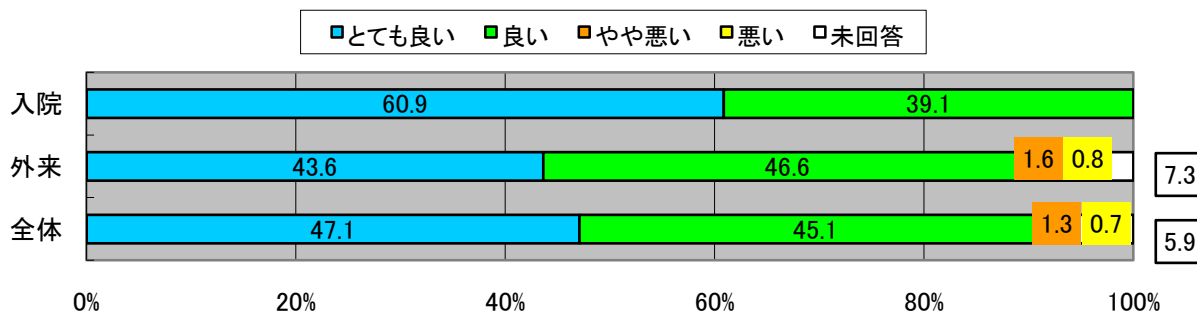
#### □ 医師の説明: 2014年度



#### □ 医師の態度: 2013年度



#### □ 医師の態度: 2014年度



### Ⅲ. 看護師の説明、態度について

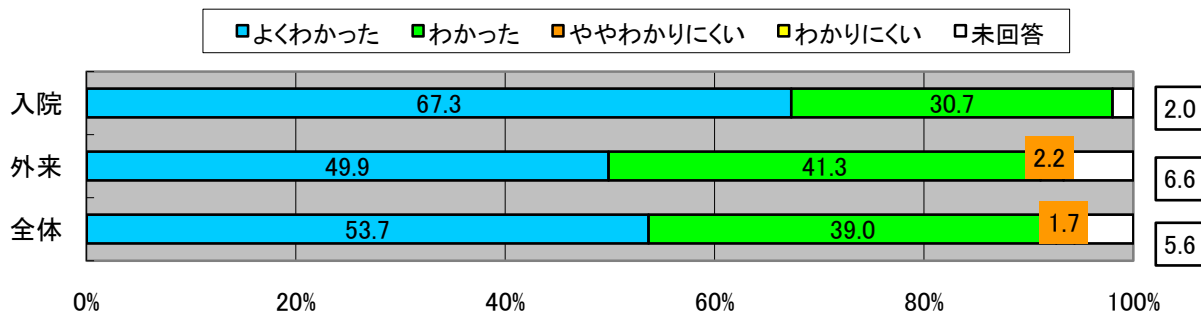
#### 1. 全体、外来、入院別

##### ◆看護師の説明・態度ともに最高評価を下げるが、肯定的回答は9割を維持

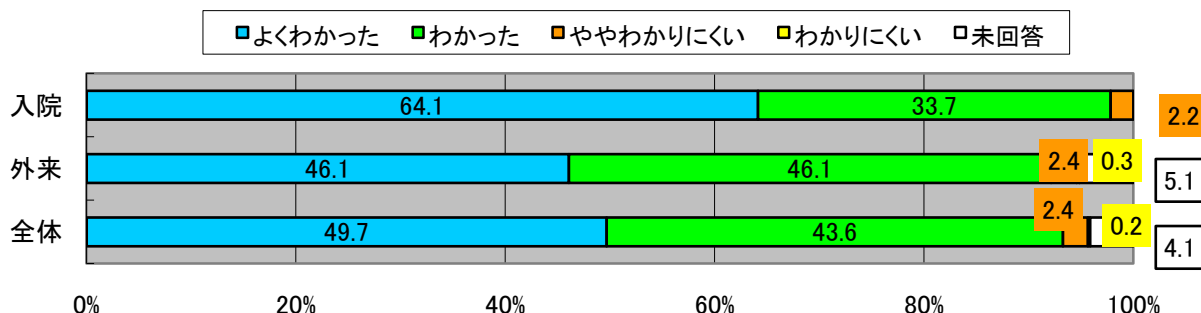
○看護師の説明・態度共に、肯定的回答が全体で9割を維持して前年と比べても増加している。  
ただし、最高評価は減少している。

入院と外来を比較すると入院の評価のほうが例年通り高く、看護師の態度については最高評価、肯定的回答共に増加している。看護師の説明については、昨年と異なり入院は否定的回答、外来は最低評価の回答が0件から回答者ありとなった。

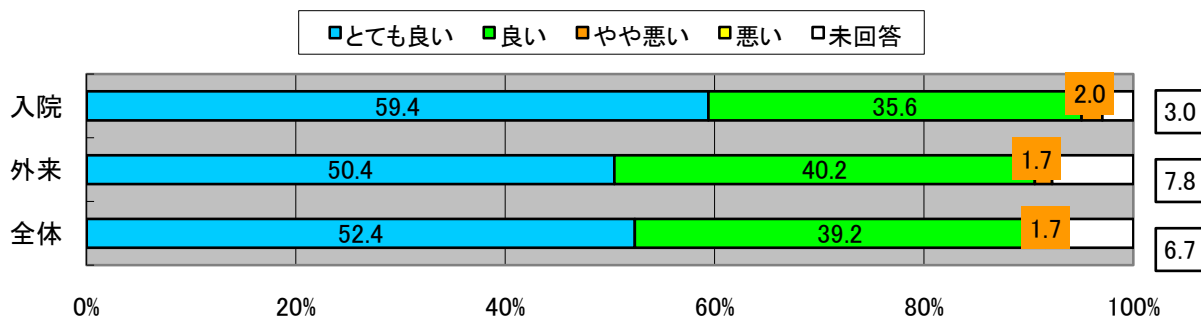
##### □ 看護師の説明:2013年度



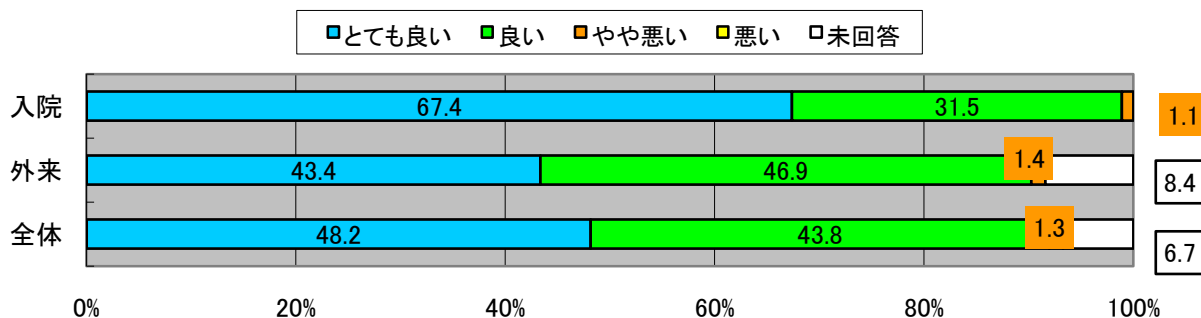
##### □ 看護師の説明:2014年度



##### □ 看護師の態度:2013年度



##### □ 看護師の態度:2014年度



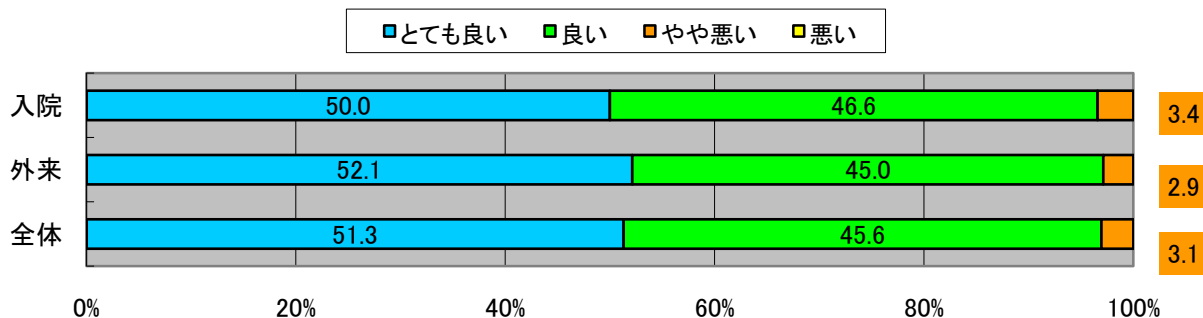
## IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療法士、 相談員、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

### 1. 全体、外来、入院別

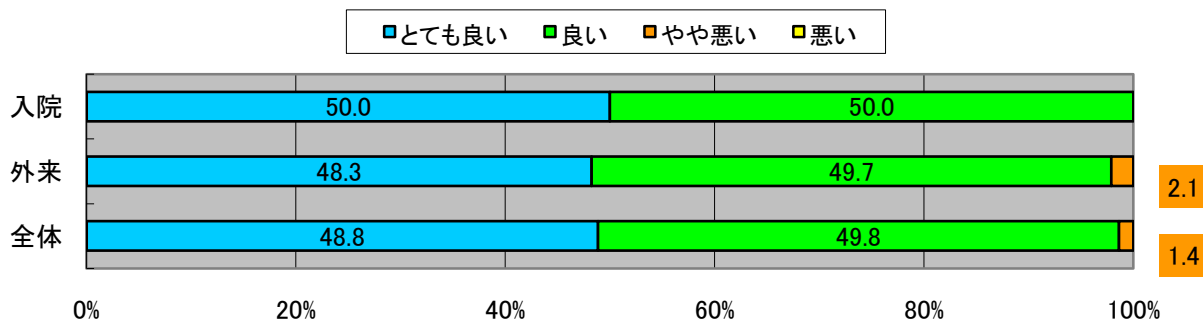
#### ◆対応の良さは入院・外来ともに全職種での肯定的回答が9割以上

○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、全職種の入院・外来ともに「とても良い」「良い」の肯定的回答が9割を超えた。最も評価の低くなったのは外来のレストラン店員であるが最高評価は昨年より増加している。  
最も肯定的回答が多かった職種は、臨床検査技師で、やや悪いの評価は2件のみであった。

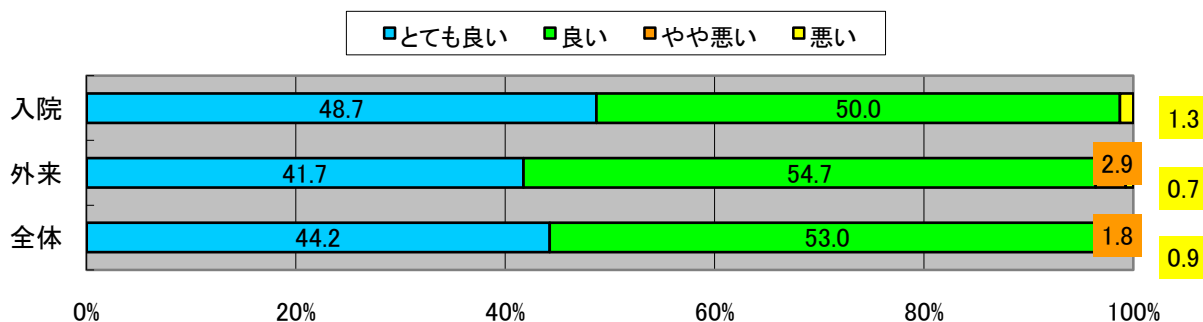
#### □ 栄養士の対応:2013年度



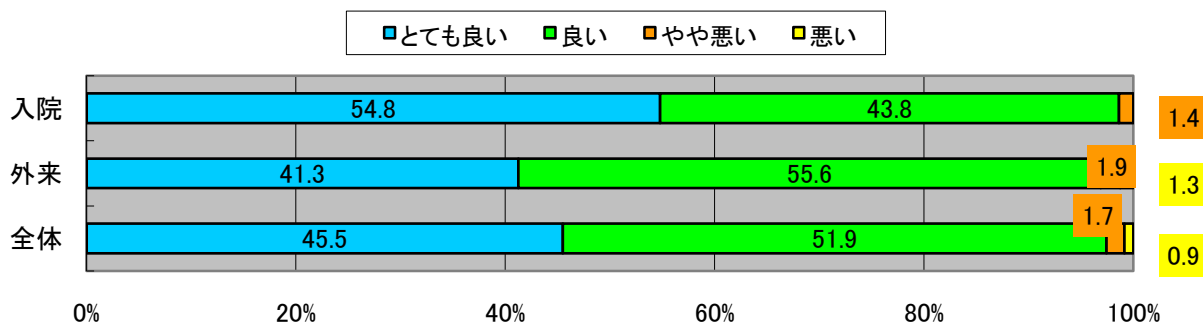
#### □ 栄養士の対応:2014年度



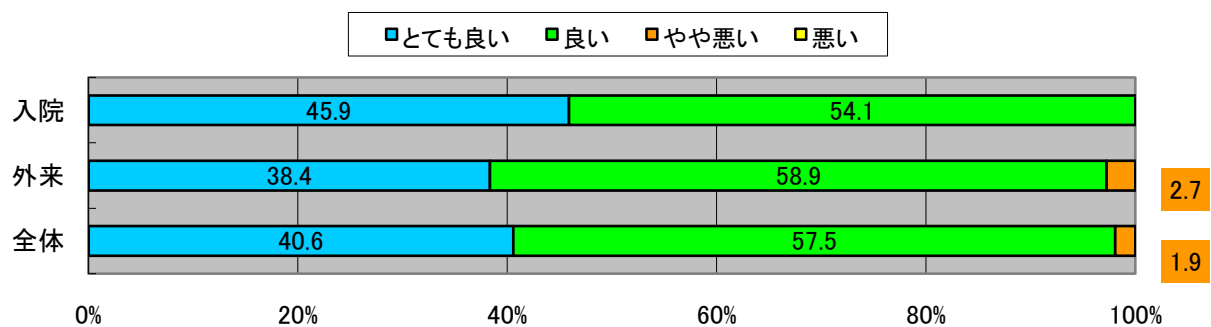
#### □ 薬剤師の対応:2013年度



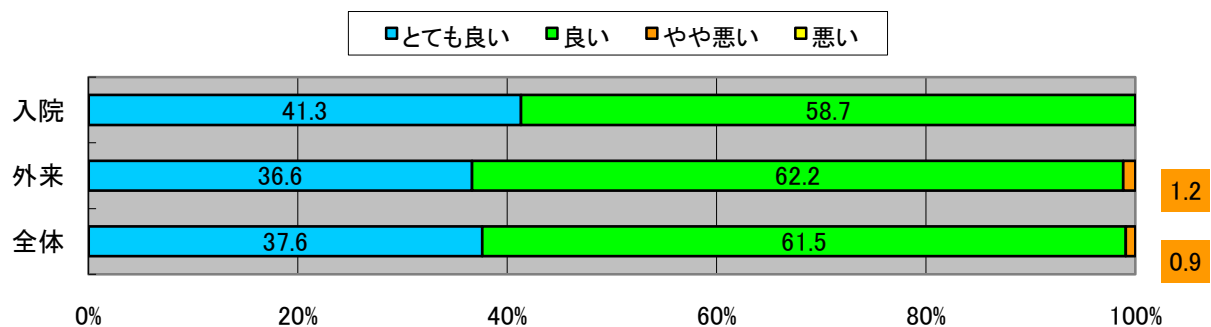
#### □ 薬剤師の対応:2014年度



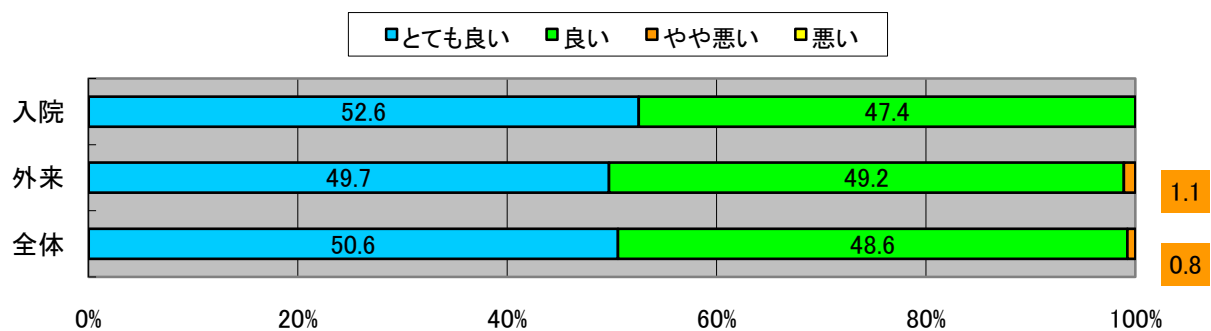
□ 臨床検査技師の対応:2013年度



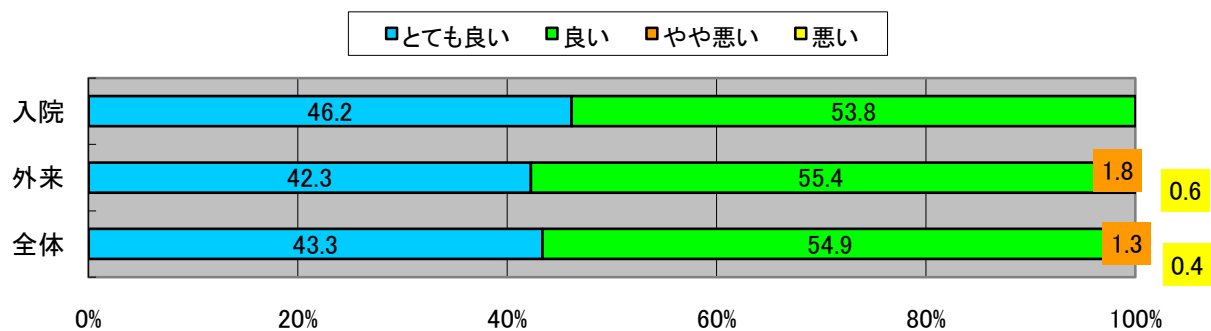
□ 臨床検査技師の対応:2014年度



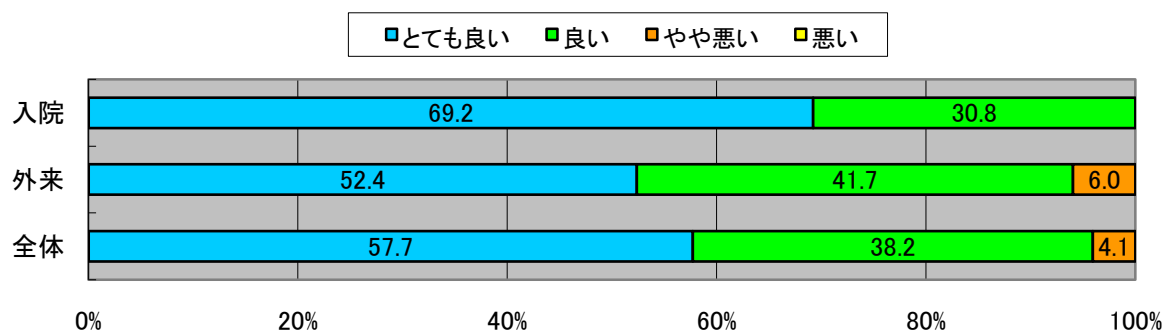
□ 放射線技師の対応:2013年度



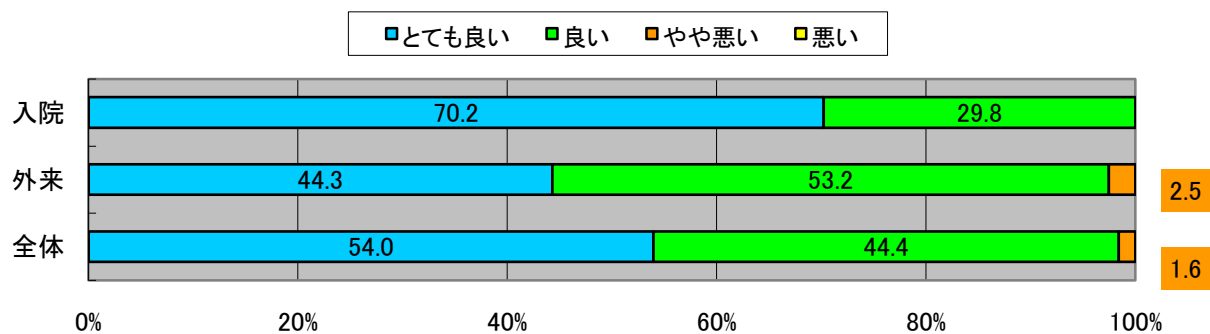
□ 放射線技師の対応:2014年度



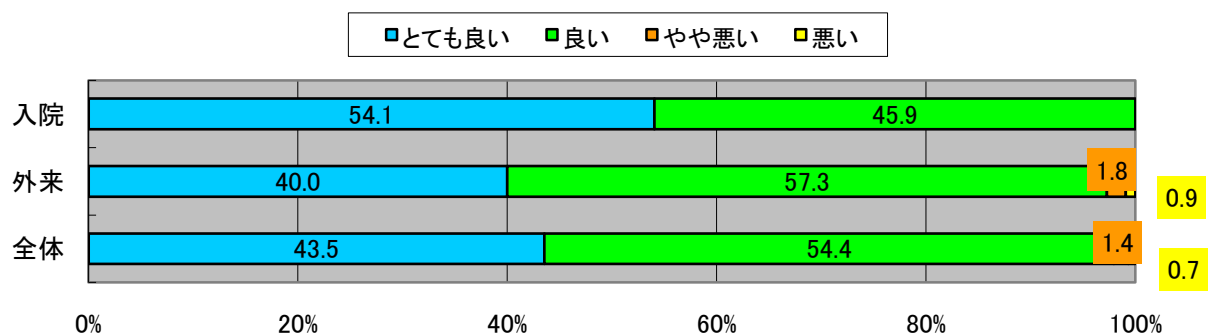
□ リハビリ療法士の対応:2013年度



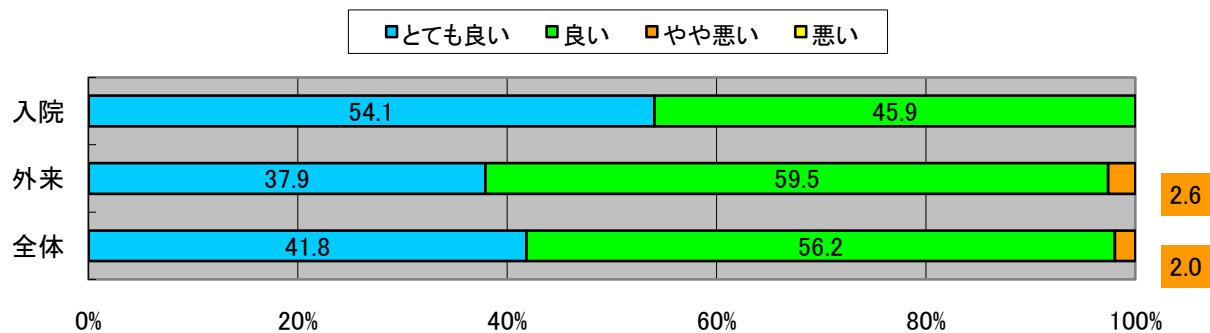
□ リハビリ療法士の対応:2014年度



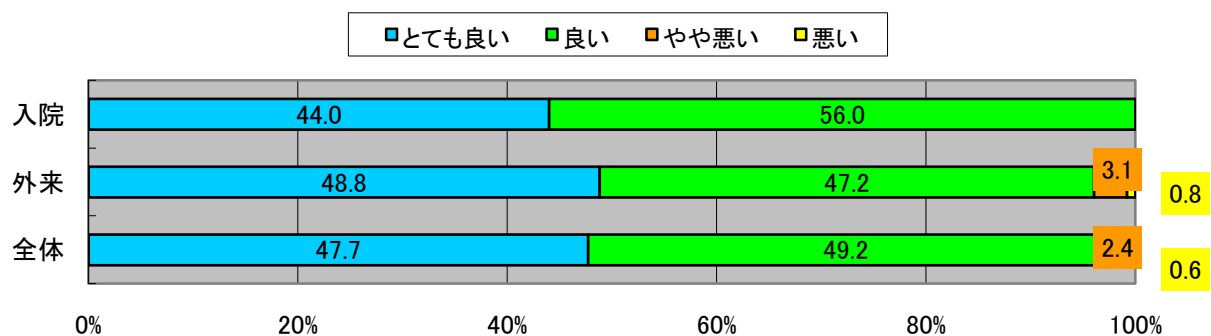
□ 相談員の対応:2013年度



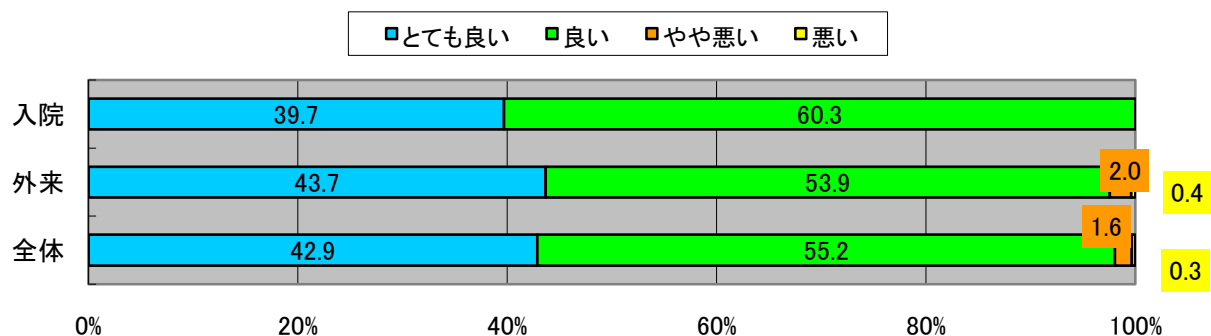
□ 相談員の対応:2014年度



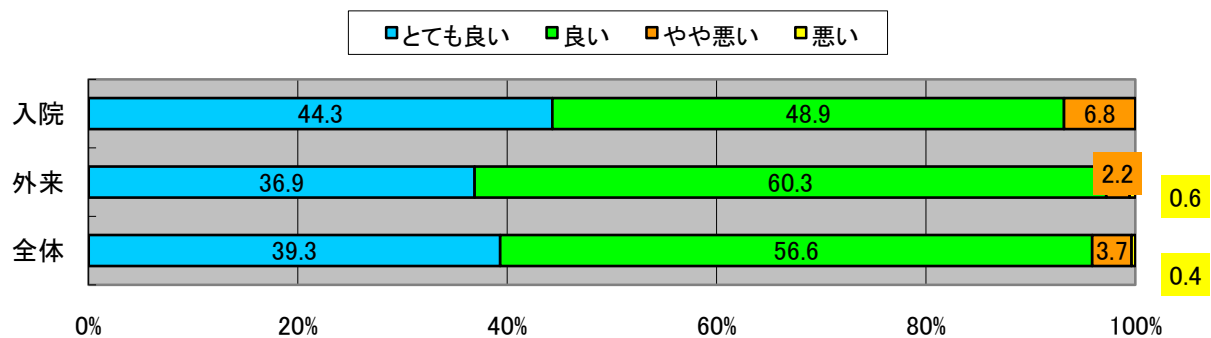
□ 事務の対応:2013年度



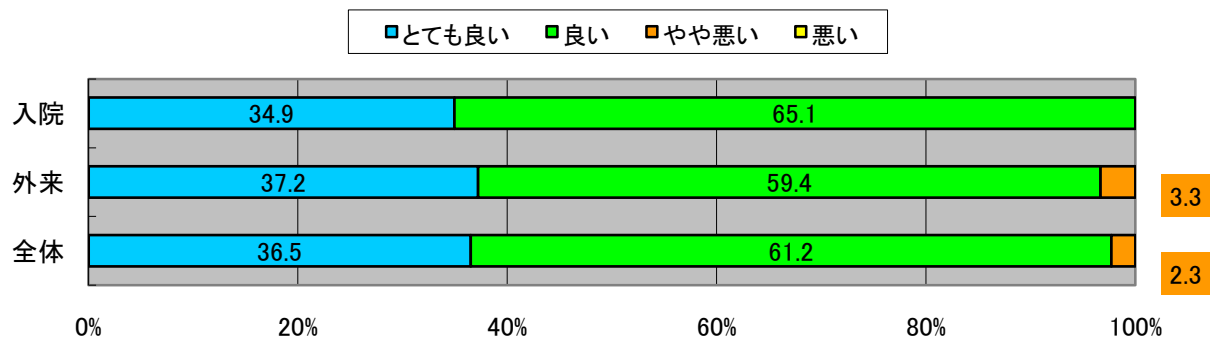
□ 事務の対応:2014年度



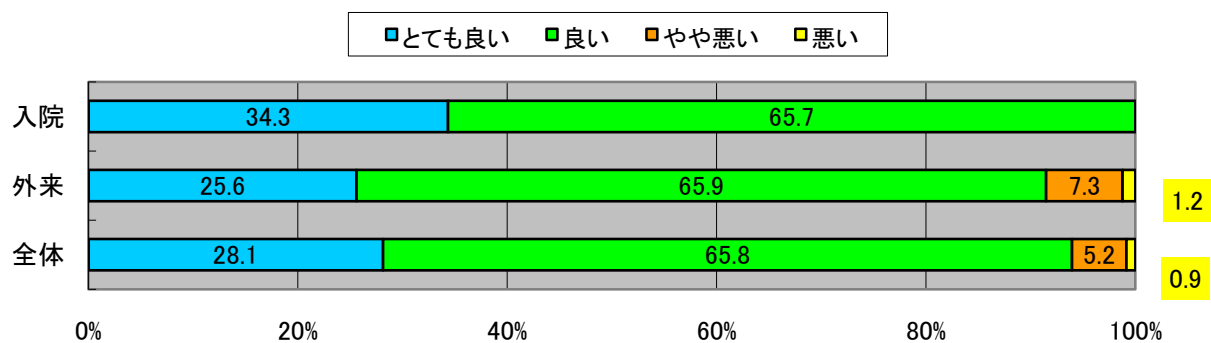
□ 清掃員の対応:2013年度



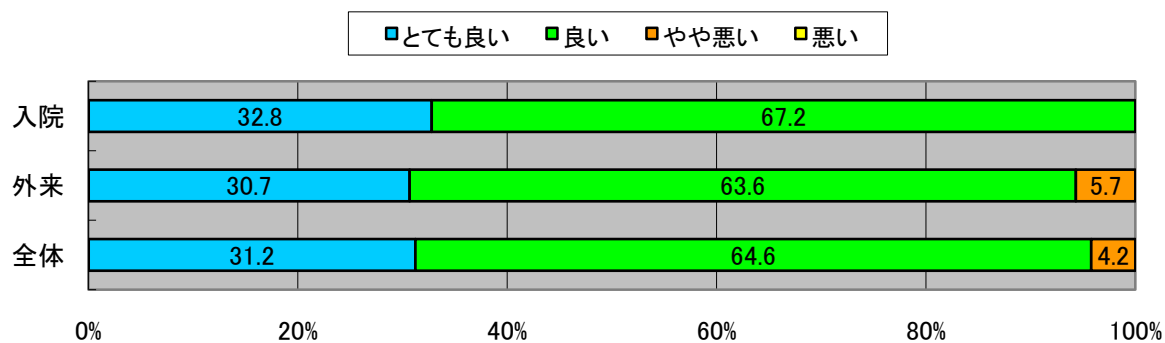
□ 清掃員の対応:2014年度



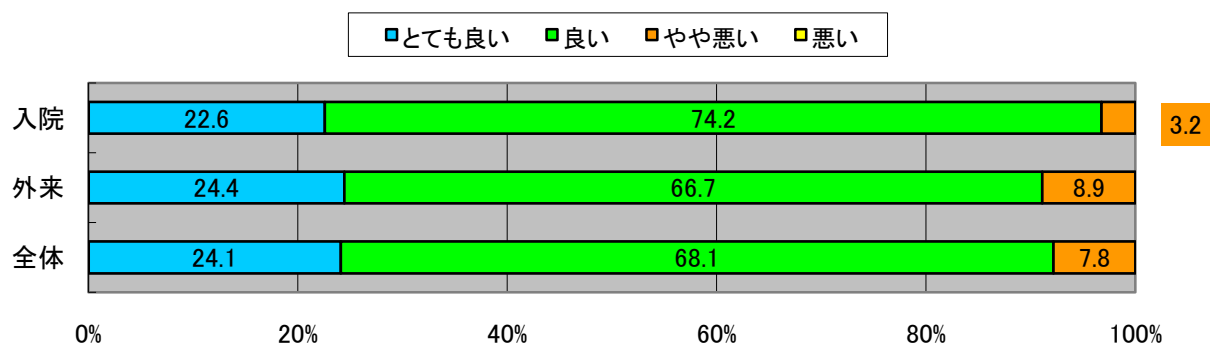
□ 売店店員の対応:2013年度



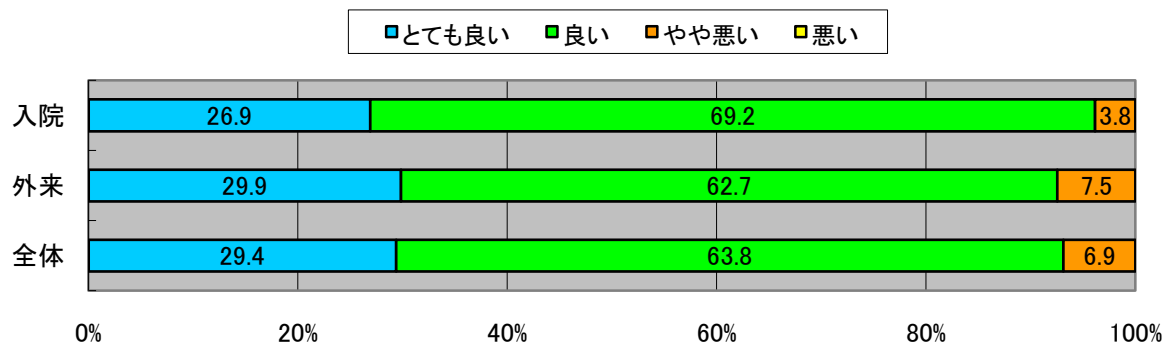
□ 売店店員の対応:2014年度



□ レストラン店員の対応:2013年度



□ レストラン店員の対応:2014年度



## V. 施設・設備・サービスについて

### 1. 全体、外来、入院別

#### ◆駐車場への満足度は大きく改善、食事は満足度が低下

○レストランは「やや不満」「不満」の否定的回答は減少し、昨年から評価は改善した。

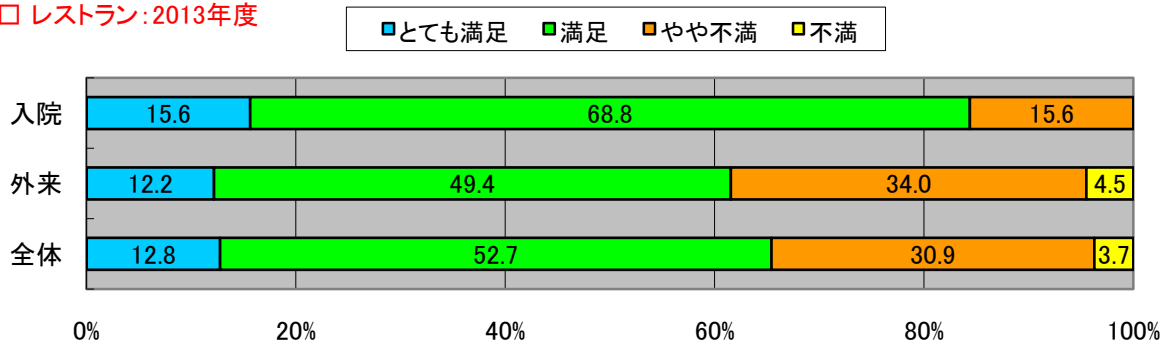
食事は昨年から引き続き評価を落とし、レストランを超えて最も評価の低い項目となった。

次いで、さくらプラザも昨年からの評価の下がりが大きかった。

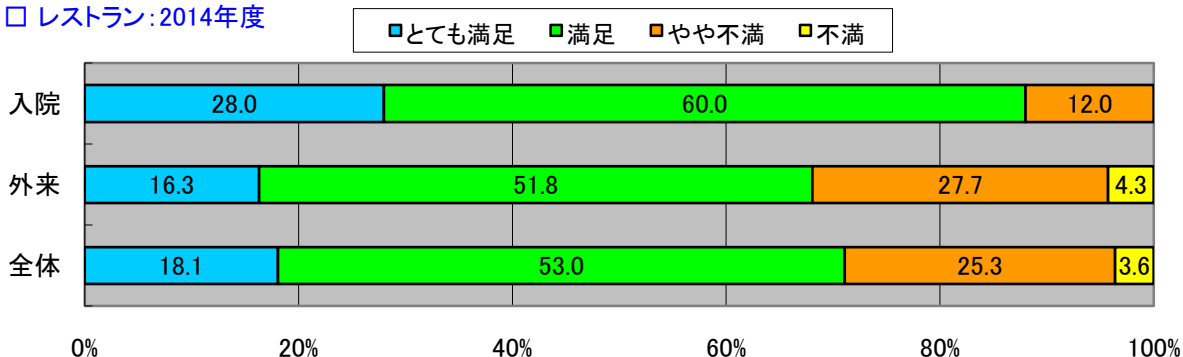
院内の清掃、プライバシーの保護、入院の手続き・説明、案内表示のわかりやすさは肯定的回答が昨年と同様に9割を超えて変わらず高評価を維持している。

昨年から追加された駐車場についての項目は全て評価は上がっており、駐車場に待たずに止められた回答と駐車場の数についての肯定的回答は3割近く増加し、駐車場から入口までの距離についても1割以上の肯定的回答の増加となった。

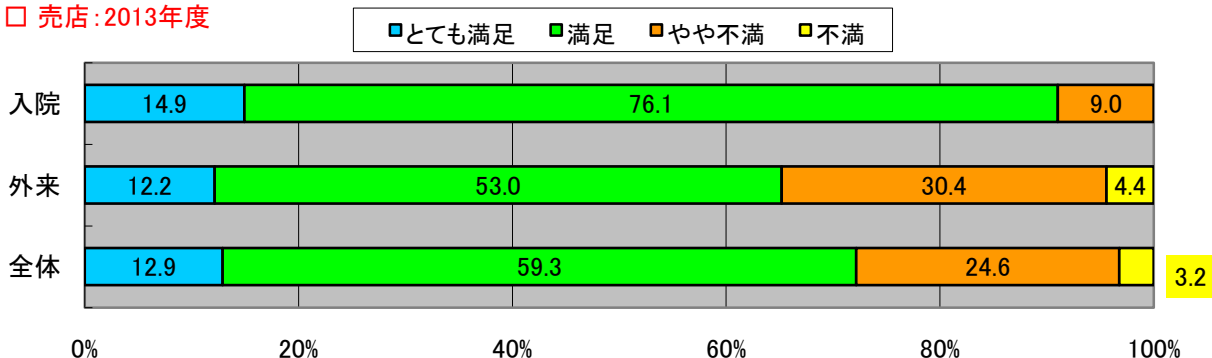
#### □ レストラン:2013年度



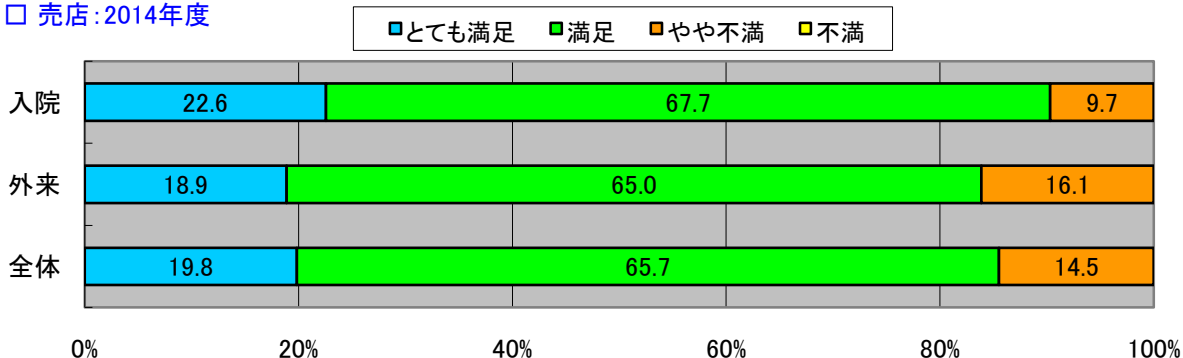
#### □ レストラン:2014年度



#### □ 売店:2013年度

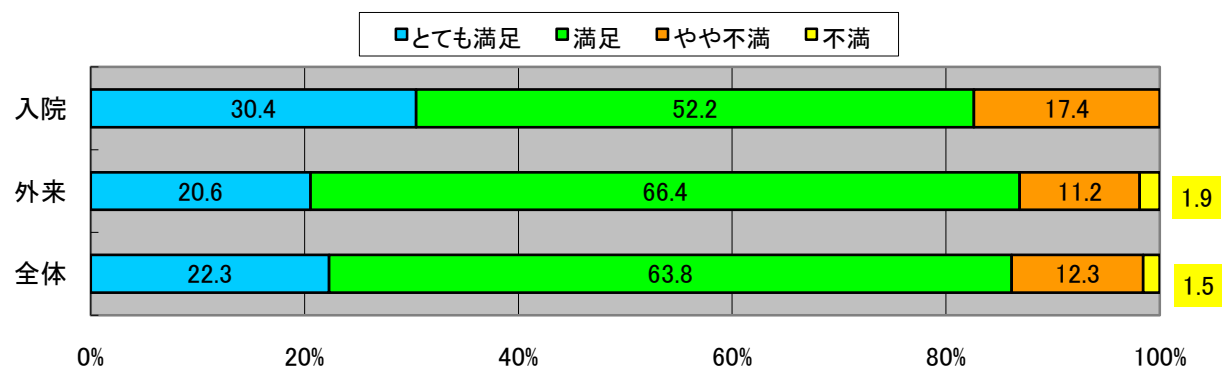


#### □ 売店:2014年度

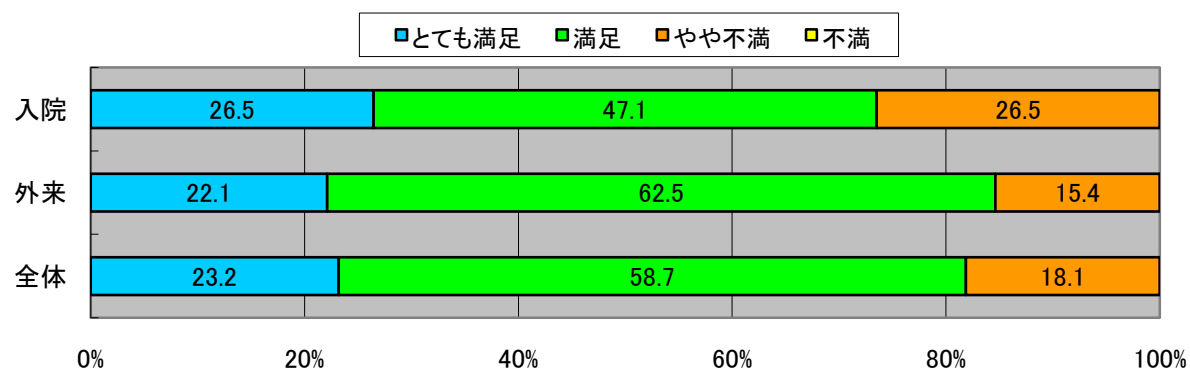




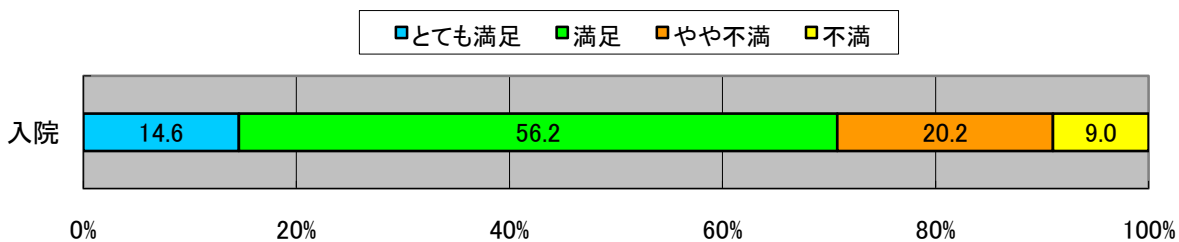
□ さくらプラザ:2013年度



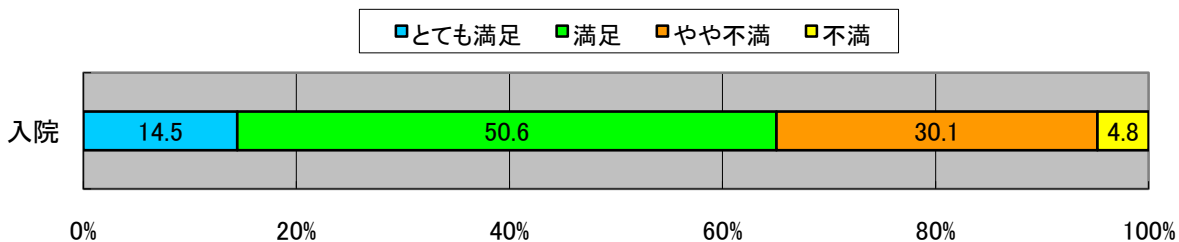
□ さくらプラザ:2014年度



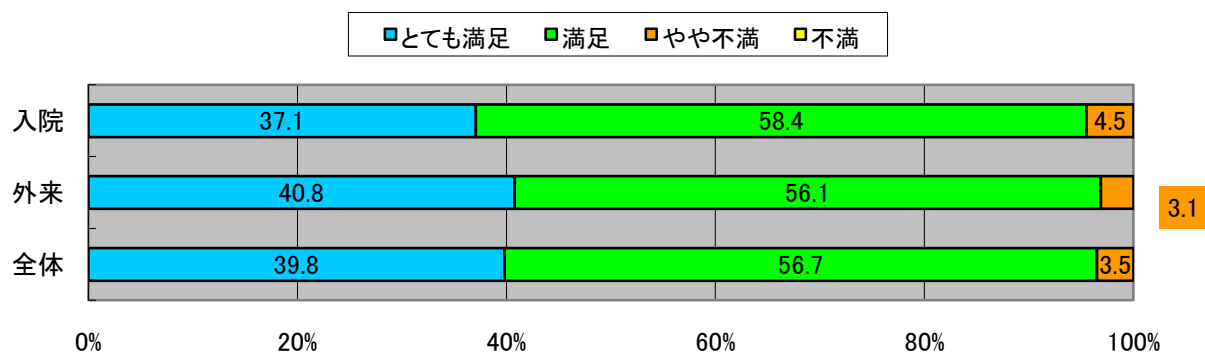
□ 食事:2013年度



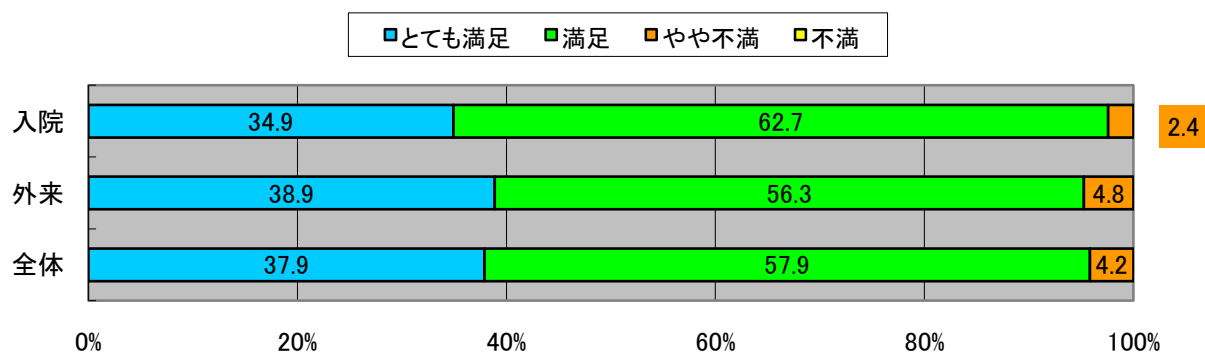
□ 食事:2014年度



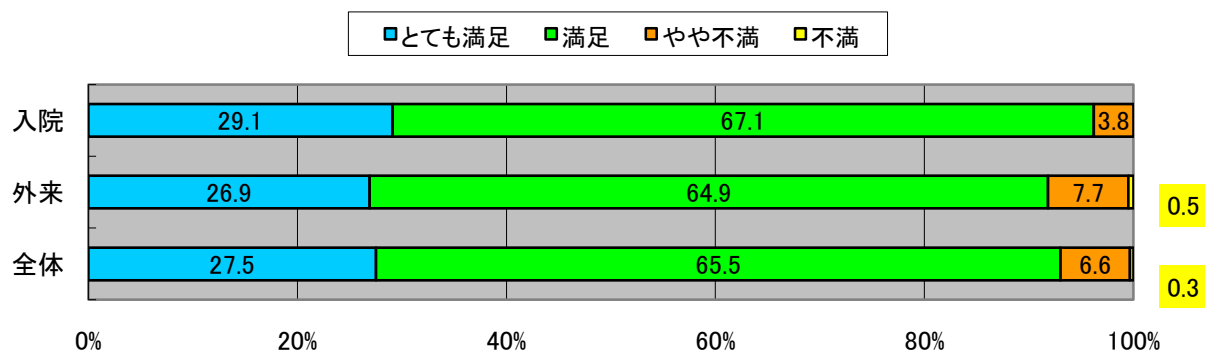
□ 院内の清掃:2013年度



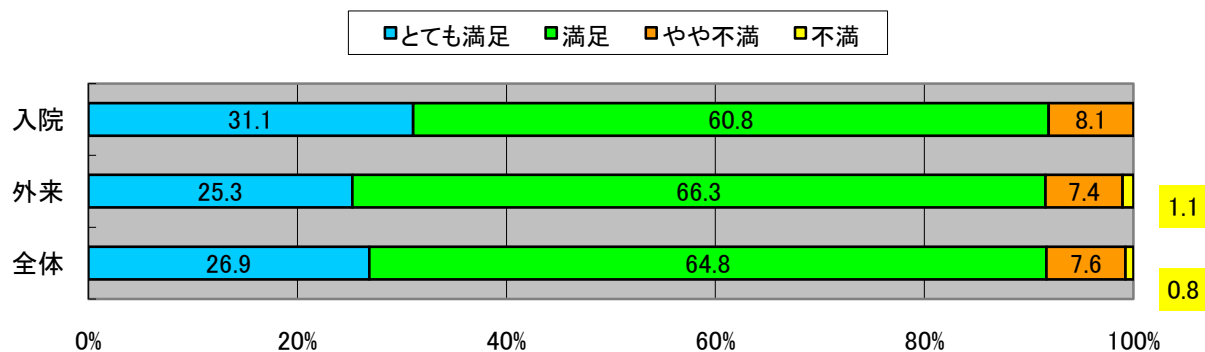
□ 院内の清掃:2014年度



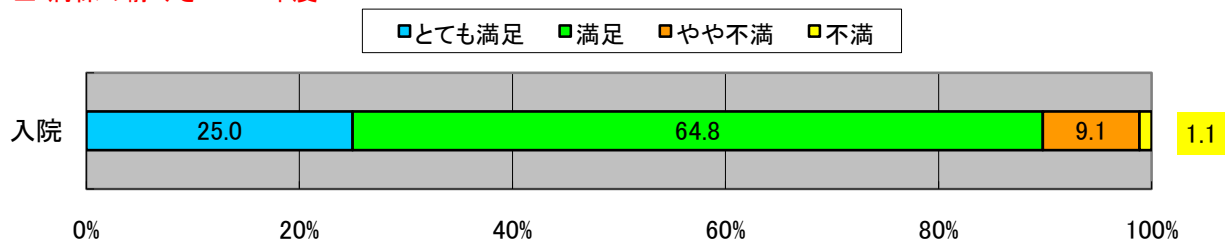
□ プライバシーの保護:2013年度



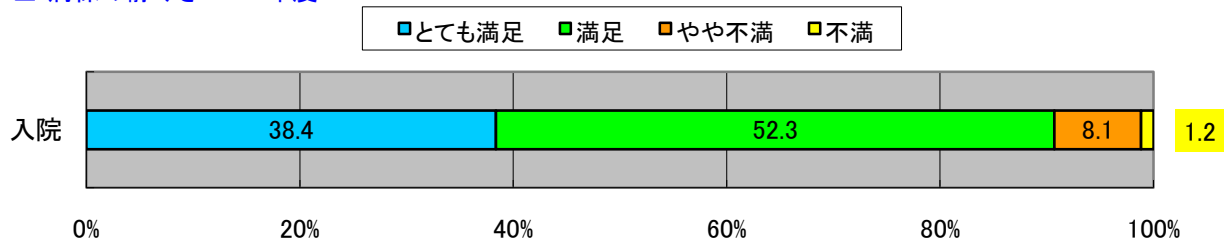
□ プライバシーの保護:2014年度



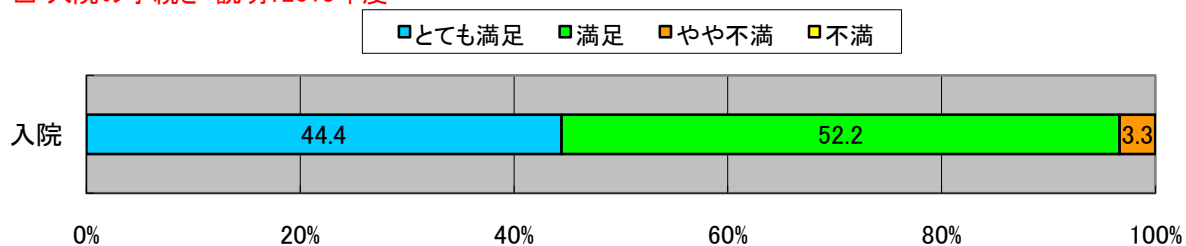
□ 病棟の静けさ: 2013年度



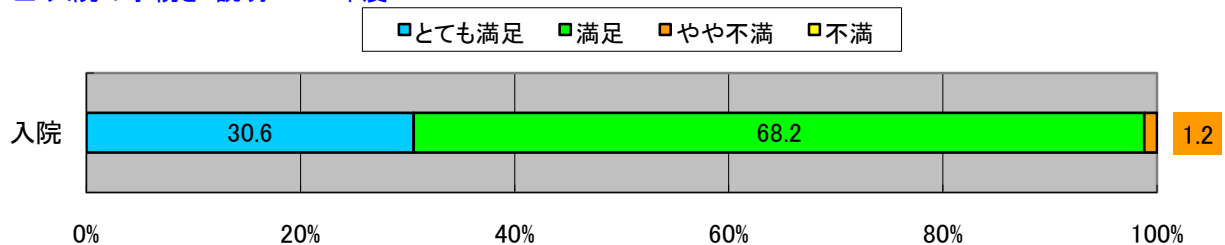
□ 病棟の静けさ: 2014年度



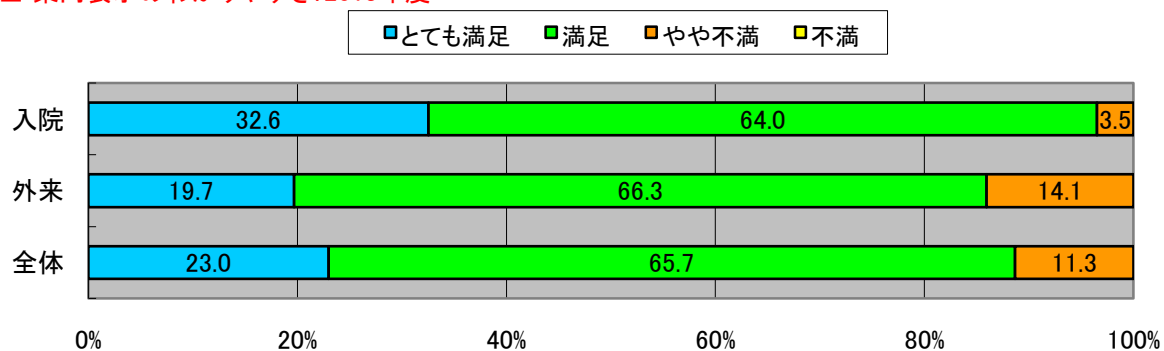
□ 入院の手続き・説明: 2013年度



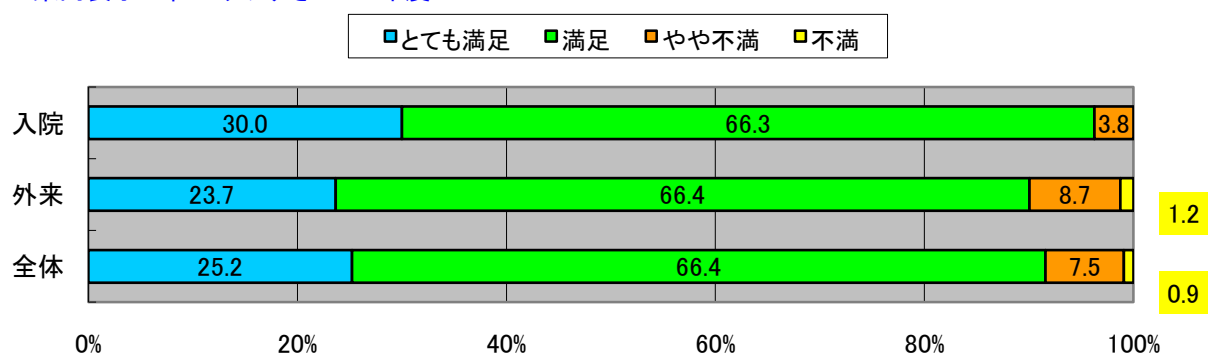
□ 入院の手続き・説明: 2014年度



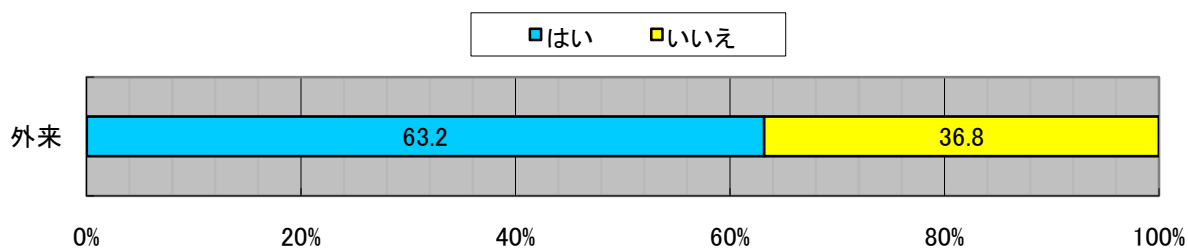
□ 案内表示のわかりやすさ: 2013年度



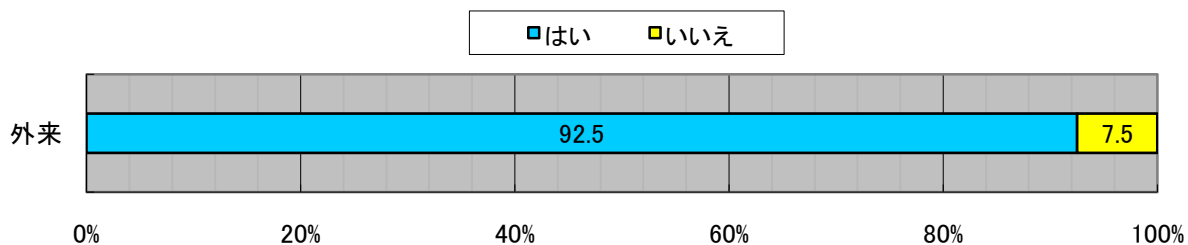
□ 案内表示のわかりやすさ: 2014年度



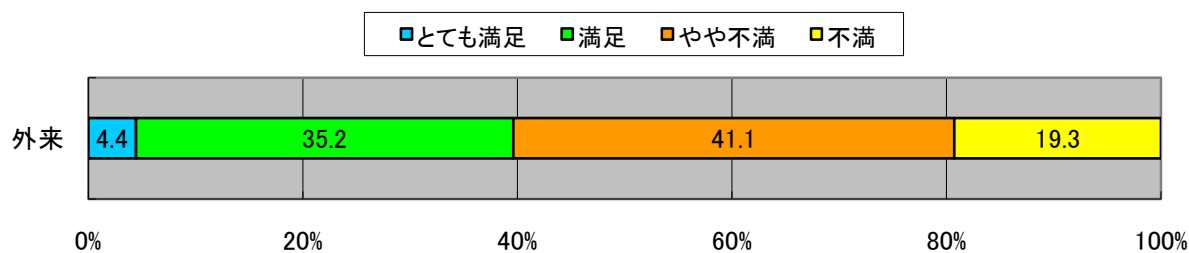
□ 駐車場は待たずに止められたか:2013年度



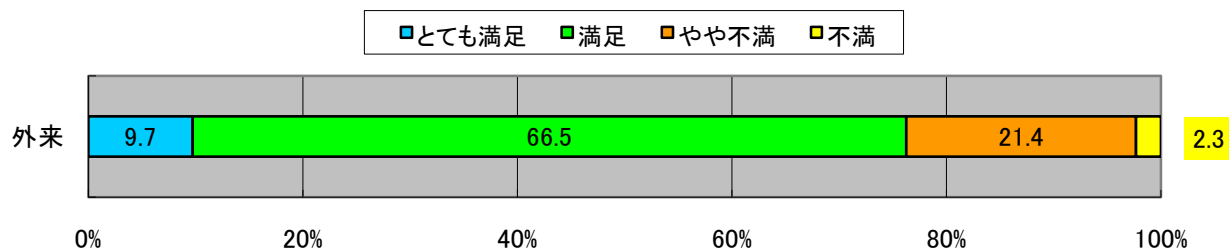
□ 駐車場は待たずに止められたか:2014年度



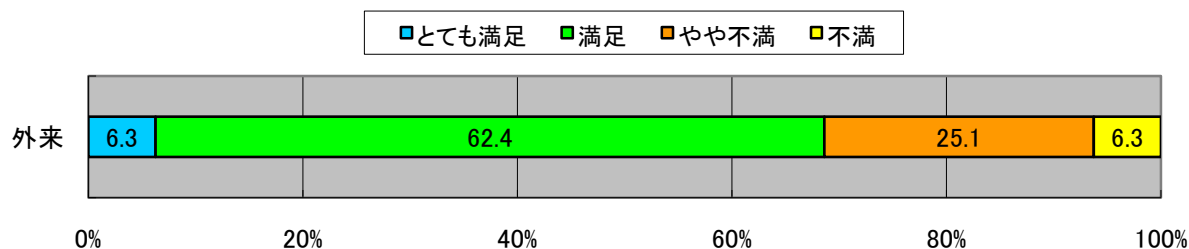
□ 駐車場の数:2013年度



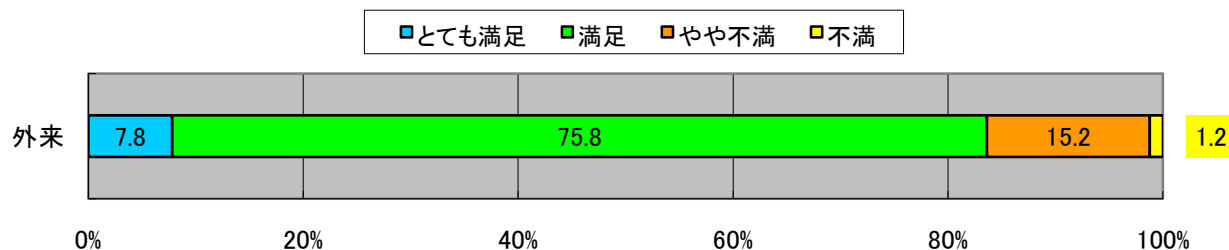
□ 駐車場の数:2014年度



□ 駐車場から入口までの距離:2013年度



□ 駐車場から入口までの距離:2014年度

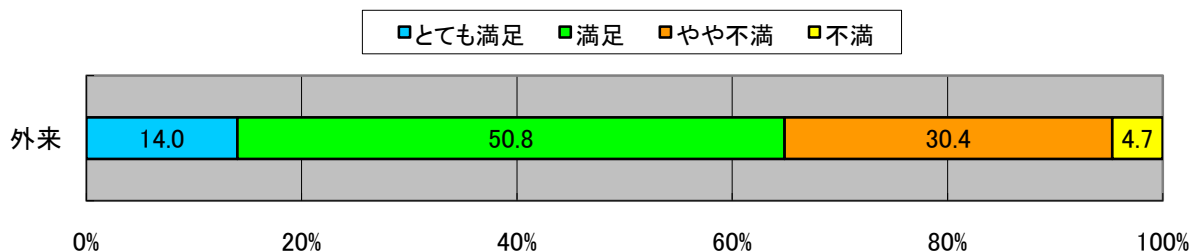


## VI. 待ち時間について

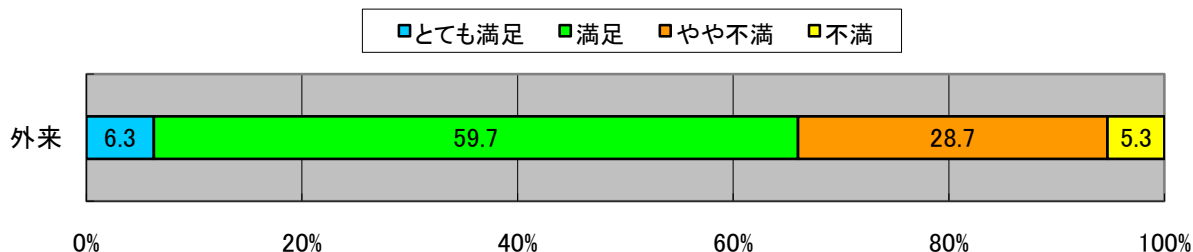
### ◆ 診察受付から診察までの待ち時間は「やや不満」「不満」が3割超えのまま

○ 診察受付から診察までの待ち時間は「やや不満」「不満」の否定的回答は34%と昨年とほぼ同じ割合で最も低い評価となっている。昨年と比べると全ての設問において最高評価が低下しており、さらに会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間のみ肯定的回答も低下している。

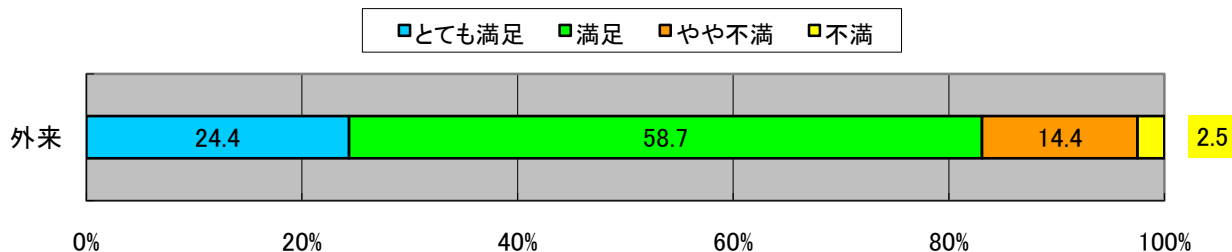
#### □ 診察受付から診療までの待ち時間について:2013年度



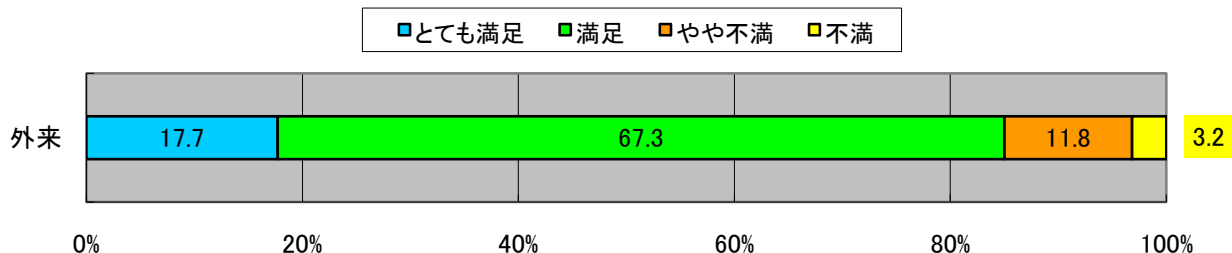
#### □ 診察受付から診療までの待ち時間について:2014年度



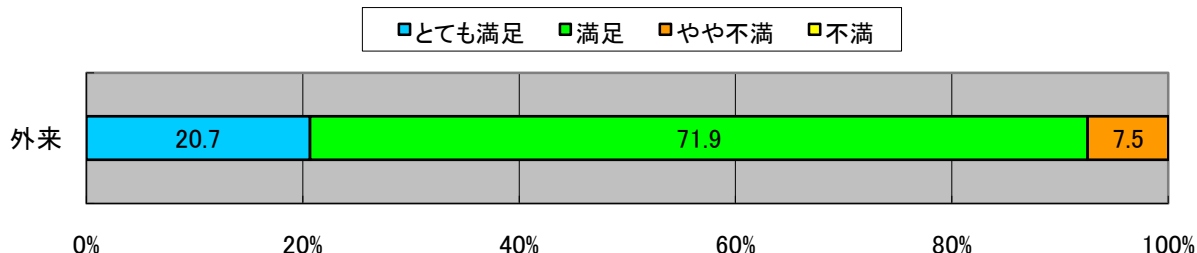
#### □ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2013年度



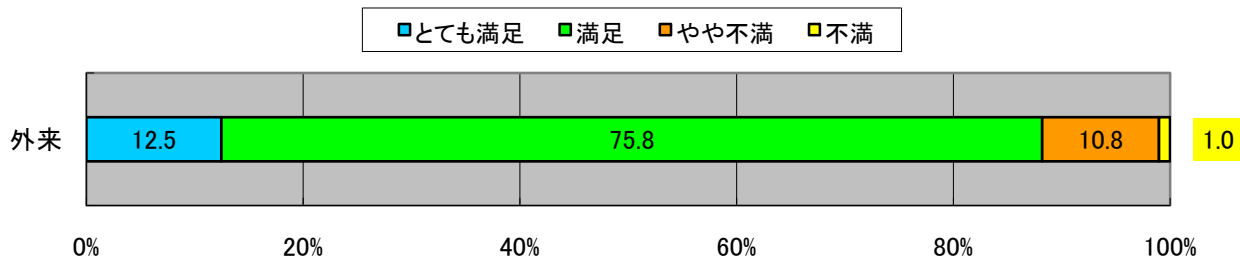
#### □ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2014年度



#### □ 会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間について:2013年度



#### □ 会計番号を渡してから会計終了までの待ち時間について:2014年度

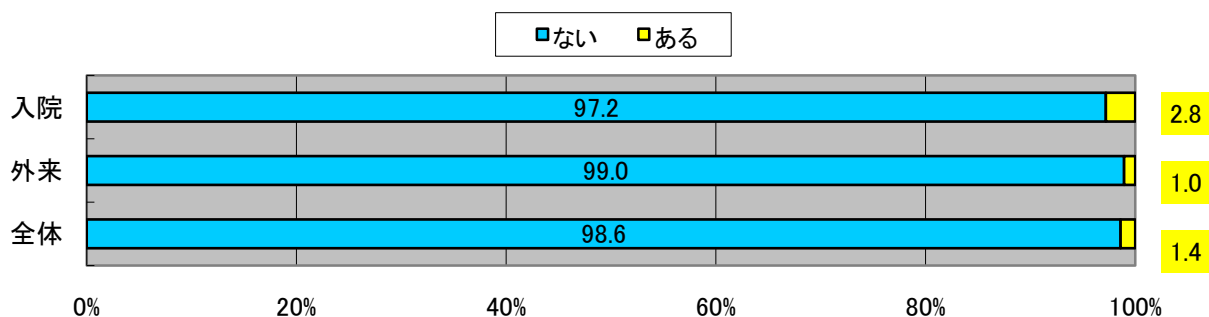


## Ⅶ. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

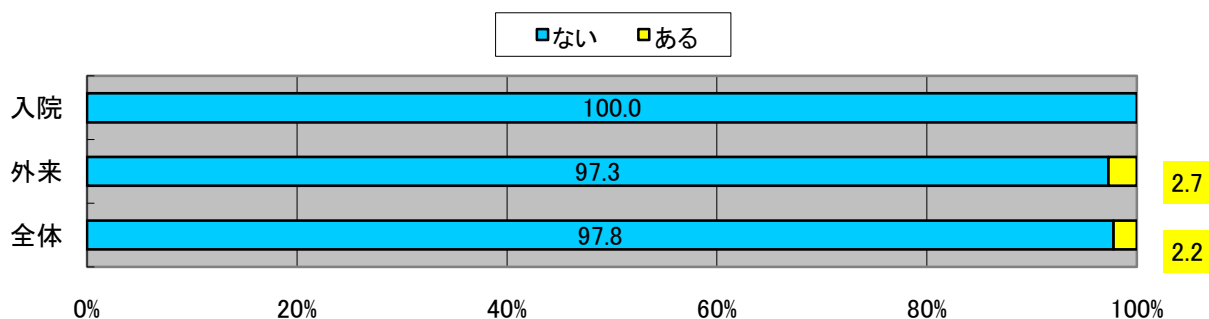
### 1. 全体、外来、入院別

○外来は8名が不明な点があると回答し昨年より増加したが、入院は0件となった。  
意見は、「請求額とクレジットの額が違った」という意見が1件、  
「処方箋の再発行について」という意見が1件、「再診料のダブル取り」という意見が1件、  
「細かな明細が欲しかった」という意見が1件であった。

□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2013年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2014年度

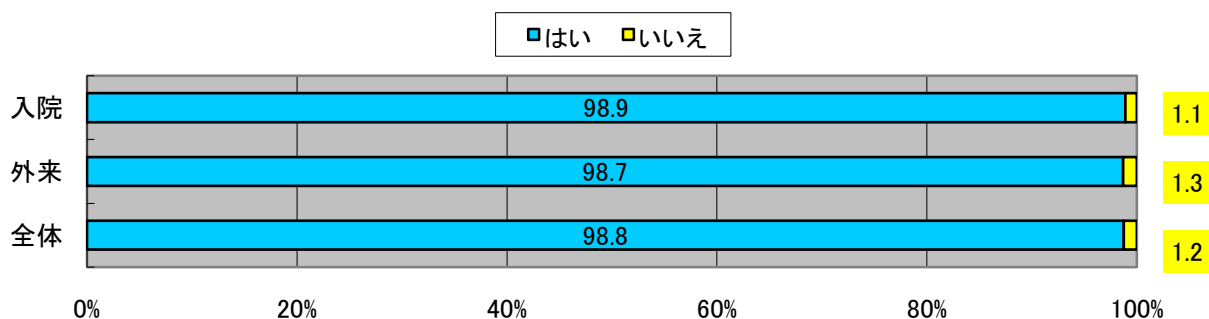


## Ⅷ. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

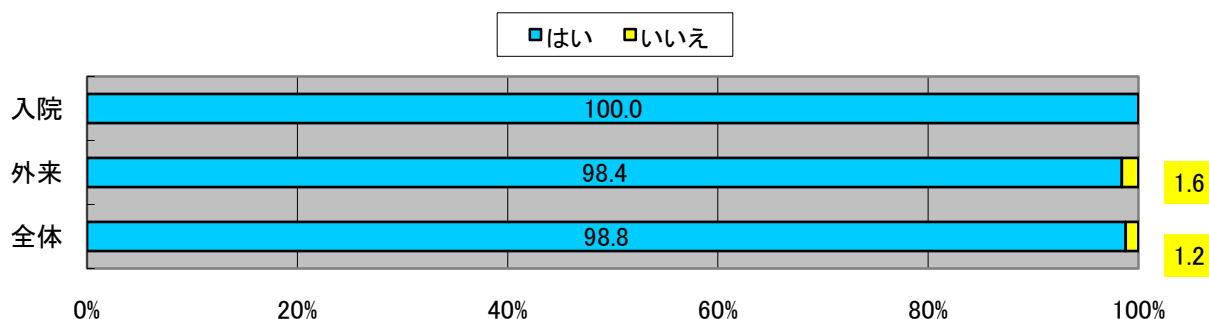
### 1. 全体、外来、入院別

○外来は5名がまた利用したくないと回答し昨年より増加したが、入院は0件となった。  
内訳は、外来の9才以下女性が1名、30代女性が2名、50代の女性が2名であった。  
理由としては、1名が「数日ちがうだけで初診代を払わされたのが納得いかない。」という回答であった。他4名は理由についての記載がなかった。

□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2013年度



□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2014年度



## 病院満足度調査（入院）

当院では患者さま中心の医療、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。患者さまの率直なご意見をお伺いし、より一層の医療サービスの充実に役立たせていきたいと考えております。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〕患者さまの背景について、当てはまる番号を○で囲み、年齢は数字をご記入ください

【 性別 】 1. 男 2. 女

【 年齢 】 ( ) 歳

〔2〕本日の入院中の病棟を○で囲んでください

【 A2 A3 A4 A5 B2 B3 C3 】

〔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. 病院のホームページを見て 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

※今回の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

うら面に続きます



〔7〕施設・設備・サービスについて、当てはまる番号を○で囲んでください

レストラン	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
売店	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
さくらプラザ（患者図書室）	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
食事	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
院内の清掃	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
プライバシーの保護	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
病棟の静けさ	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
入院の手続き・説明	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
案内表示のわかりやすさ	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満

⇒案内表示の改善が必要な箇所がありましたらご記入ください（ ）

〔8〕医療費の明細・計算についてご不明な点がありますか、当てはまる番号を○で囲んでください

1. ない 2. ある ⇒ 具体的な内容（ ）

〔9〕また聖隷佐倉市民病院を利用したいと思いますか

1. はい 2. いいえ

〔10〕その他、当院へのご意見がありましたら下記にご記入ください

記 入 欄

～お願い～

このアンケートは病院運営、サービスの充実を目的としております。つきましては具体的に（職員名、設備名、場所等）ご指摘をいただけますと幸いです。

～ご協力ありがとうございました～

聖隷佐倉市民病院

## 病院満足度調査（外来）

当院では患者さま中心の医療、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。患者さまの率直なご意見をお伺いし、より一層の医療サービスの充実に役立たせていきたいと考えております。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〕患者さまの背景について、当てはまる番号を○で囲み、年齢は数字をご記入ください

【 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 4. バイク 5. バス 6. タクシー 7. その他

〔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. 小児科 8. リハビリ科 9. 整形外科 10. 外科 11. 眼科 12. 乳腺外科  
13. 呼吸器外科 14. 泌尿器科 15. リウマチ膠原病 16. 脳神経外科 17. リハビリ科 18. 形成外科  
19. 健診後外来 20. 耳鼻咽喉科 21. 緩和医療科 22. 内視鏡センター 23. 放射線治療  
24. 生活習慣病センター 25. CKD 看護外来 26. ストマ外来 27. 栄養相談 28. 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. 病院のホームページを見て 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

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

うら面に続きます

〔7〕施設・設備・サービスについて、当てはまる番号を○で囲んでください

レストラン	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
売店	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
さくらプラザ(患者図書室)	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
院内の清掃	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
プライバシーの保護	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
案内表示のわかりやすさ	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満

⇒案内表示の改善が必要な箇所がありましたらご記入ください ( )

駐車場について

駐車場は待たずに止められましたか	1. はい	2. いいえ		
駐車場の数	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
駐車場から入口までの距離	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満

〔8〕待ち時間について

① 診察受付をしてから診療までの待ち時間について

	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
--	----------	-------	---------	-------

② 検査受付から検査開始までの待ち時間について※本日検査を受けた患者さまのみ回答ください

	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
--	----------	-------	---------	-------

③ 会計番号をお渡ししてから会計終了までの待ち時間について

	1. とても満足	2. 満足	3. やや不満	4. 不満
--	----------	-------	---------	-------

〔9〕医療費の明細・計算についてご不明な点がありますか、当てはまる番号を○で囲んでください

1. ない	2. ある ⇒ 具体的な内容 ( )
-------	--------------------

〔10〕また聖隷佐倉市民病院を利用したいと思いますか

1. はい	2. いいえ
-------	--------

〔11〕その他、当院へのご意見がありましたら下記にご記入ください

記 入 欄

～お願い～

このアンケートは病院運営、サービスの充実を目的としております。つきましては具体的（職員名、設備名、場所等々）にご指摘をいただけますと幸いです。

～ご協力ありがとうございました～

聖隷佐倉市民病院