

2015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
P7	・・・	I. 来院の理由について
P8	・・・	II. 医師の説明、態度について
P9	・・・	III. 看護師の説明、態度について
P10	・・・	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
P15	・・・	V. 施設・設備・サービスについて
P20	・・・	VI. 待ち時間について
P21	・・・	VII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか
P22	・・・	VIII. この病院について総合的にどう思うか
P23	・・・	IX. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか
P24	・・・	X. 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】2016年3月3日(木)
【入院】2016年3月1日(火)～14日間

◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 393名 <配布枚数 449枚 回答率 87.5%>
【入院】 108名 <配布枚数 126枚 回答率 85.7%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	288	57.5%
女性	209	41.7%
不明	4	0.8%
全体	501	100.0%

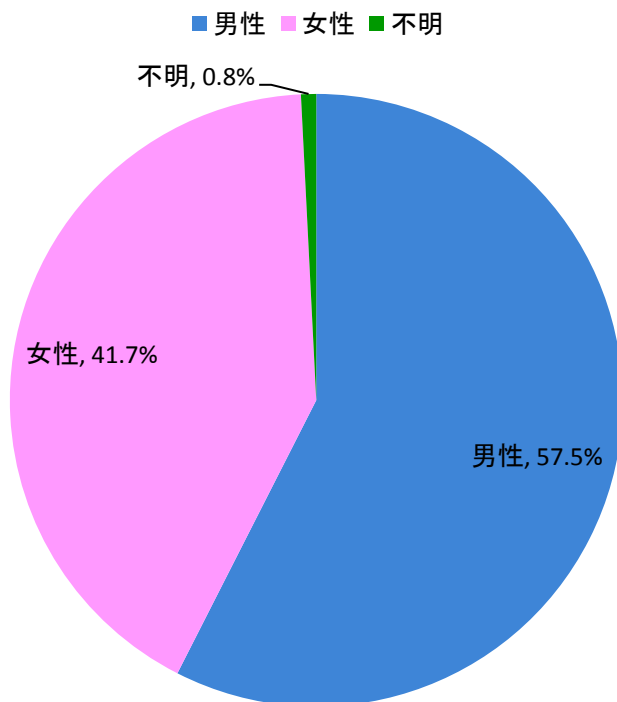


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	6	1.2%
女性 9才以下	2	0.4%
男性 10代	5	1.0%
女性 10代	2	0.4%
男性 20代	2	0.4%
女性 20代	5	1.0%
男性 30代	5	1.0%
女性 30代	8	1.6%
男性 40代	17	3.4%
女性 40代	17	3.4%
男性 50代	34	6.8%
女性 50代	34	6.8%
男性 60代	85	17.0%
女性 60代	61	12.2%
男性 70代	91	18.2%
女性 70代	50	10.0%
男性 80才以上	43	8.6%
女性 80才以上	24	4.8%
不明	10	2.0%
全体	501	100.0%

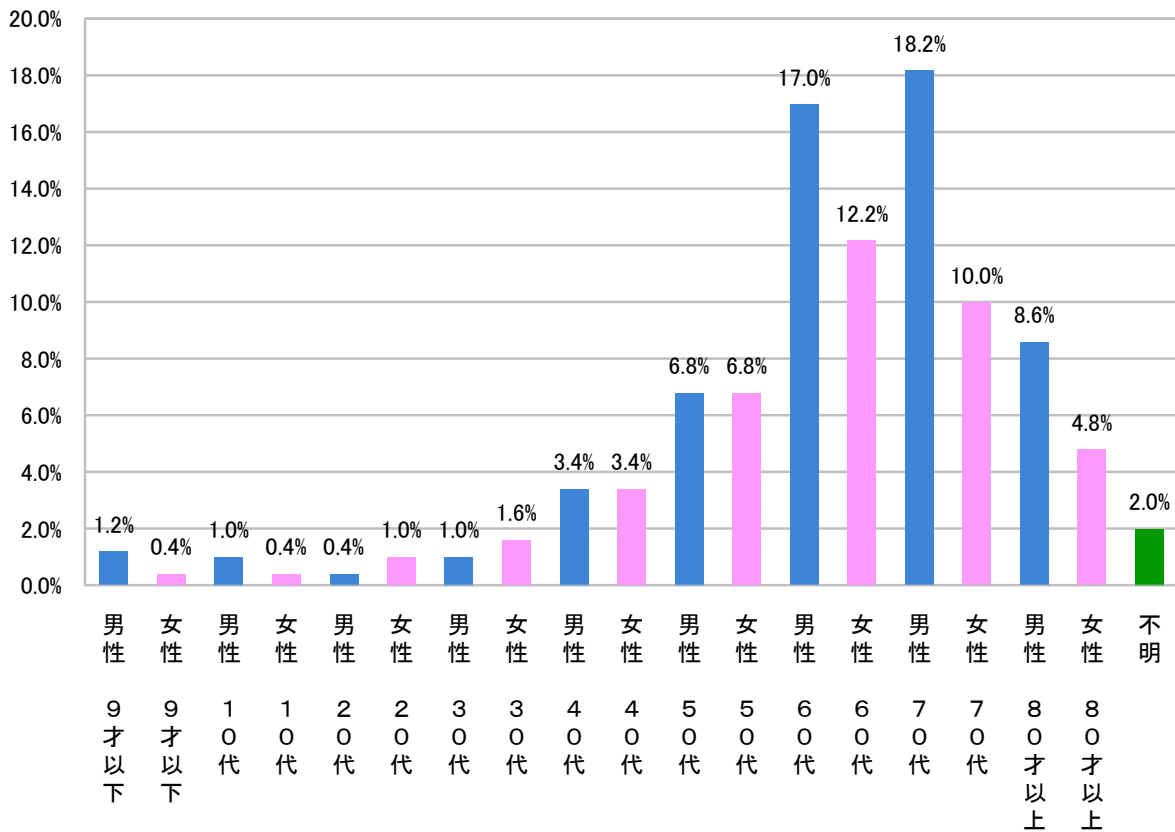


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	19	17.9%
A3病棟	19	17.9%
A4病棟	12	11.3%
A5病棟	27	25.5%
B2病棟	17	16.0%
B3病棟	5	4.7%
C3病棟	7	6.6%
全体	106	100.0%

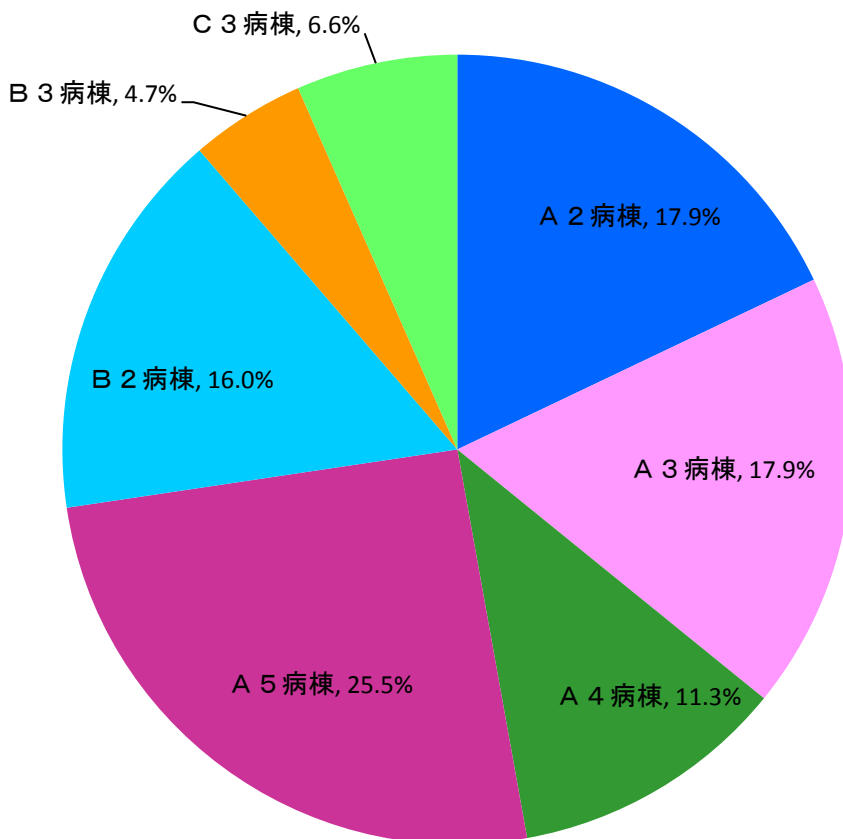


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	8	2.0%
2回目以降の受診	366	93.1%
不明	19	4.8%
全体	393	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	349	88.8%
予約なし(当日受付)	29	7.4%
不明	15	3.8%
全体	393	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	11	3.0%
自転車	10	2.7%
自家用車	299	81.5%
バイク	2	0.5%
バス	32	8.7%
タクシー	11	3.0%
その他	2	0.5%
全体	367	100.0%

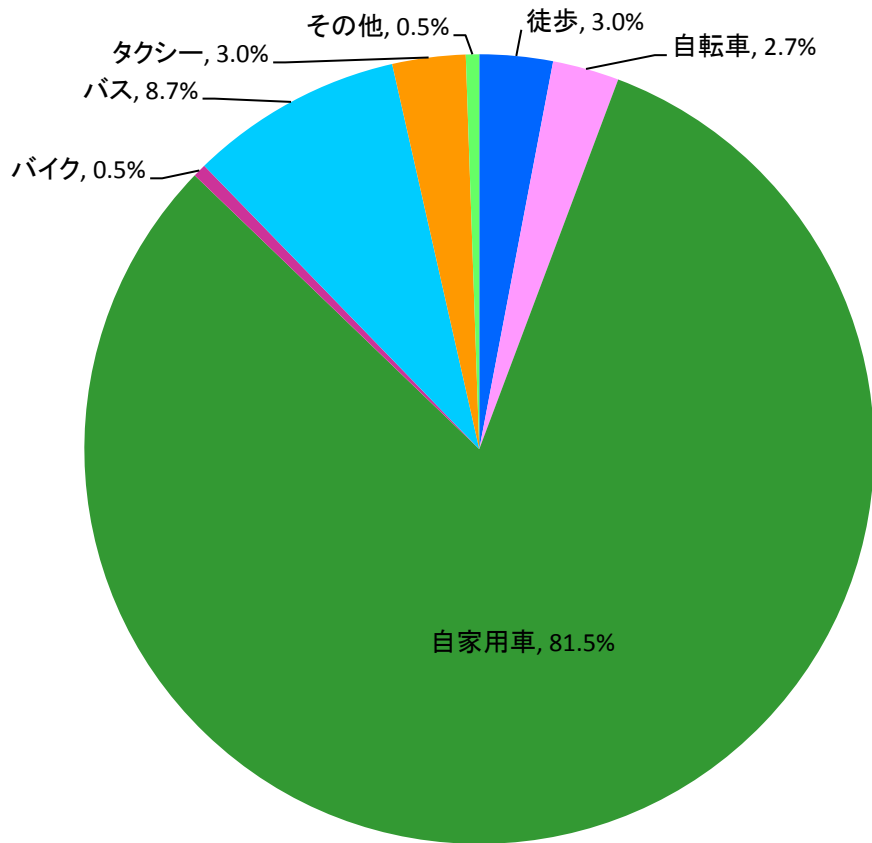


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	20	5.1%
腎臓内科	35	8.9%
消化器内科	27	6.9%
代謝・内分泌	41	10.4%
循環器科	27	6.9%
呼吸器内科	9	2.3%
小児科	13	3.3%
整形外科	15	3.8%
外科	5	1.3%
眼科	13	3.3%
乳腺外科	17	4.3%
呼吸器外科	14	3.6%
泌尿器科	24	6.1%
脳神経外科	5	1.3%
リハビリ科	3	0.8%
形成外科	1	0.3%
皮膚科	5	1.3%
緩和医療科	0	0.0%
内視鏡センター	4	1.0%
放射線治療	4	1.0%
生活習慣病センター	2	0.5%
CKD看護外来	0	0.0%
ストーマ外来	0	0.0%
がん看護相談	0	0.0%
栄養相談	1	0.3%
透析室	46	11.7%
その他	11	2.8%
不明	51	13.0%
全体	393	100.0%

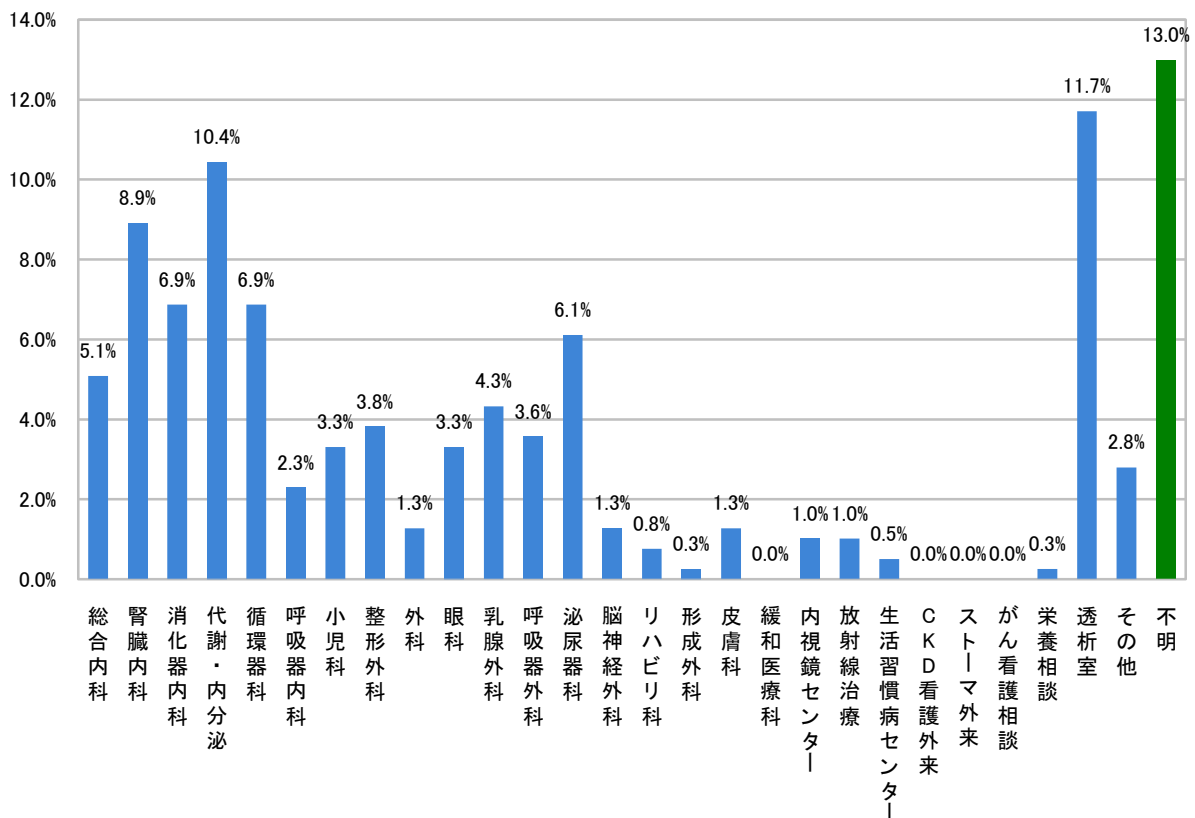
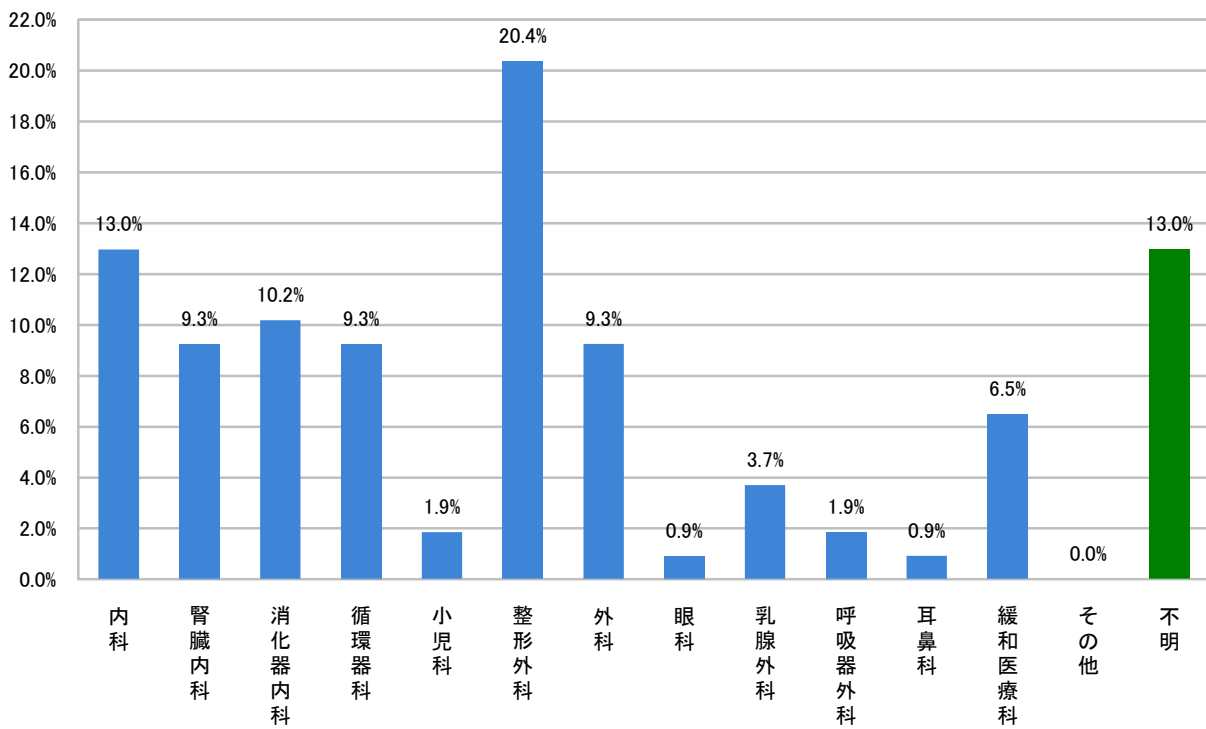


表8 診療科別（入院）

	回答者数	構成比(%)
内科	14	13.0%
腎臓内科	10	9.3%
消化器内科	11	10.2%
循環器科	10	9.3%
小児科	2	1.9%
整形外科	22	20.4%
外科	10	9.3%
眼科	1	0.9%
乳腺外科	4	3.7%
呼吸器外科	2	1.9%
耳鼻科	1	0.9%
緩和医療科	7	6.5%
その他	0	0.0%
不明	14	13.0%
全体	108	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)

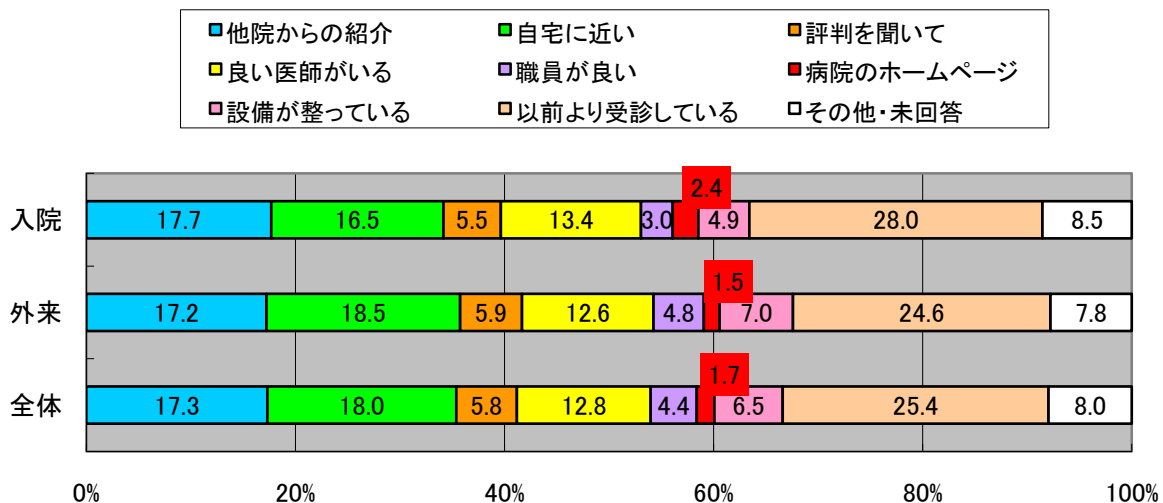
I. 来院の理由について

◆「以前より受診」が最多変わらず。増加は入院「評判を聞いて」外来「他院からの紹介」

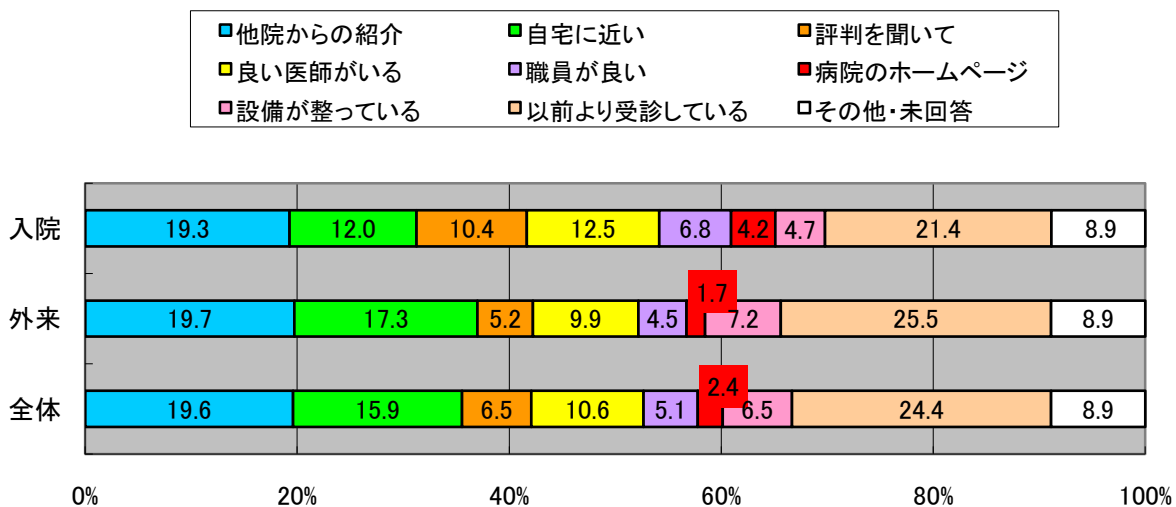
○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、昨年の調査と大きな変化は見られなかったが、入院では「評判を聞いて」が5.5%から10.4%に、外来では「他院からの紹介」が17.2%から19.7%にそれぞれ増加している。

例年割合としては最も低かった「病院のホームページ」は、昨年までの傾向と異なり、入院、外来共に増加しており、特に入院の方が2.4%から4.2%と比較的増加幅が多くなった。

□ 来院理由:2014年度



□ 来院理由:2015年度



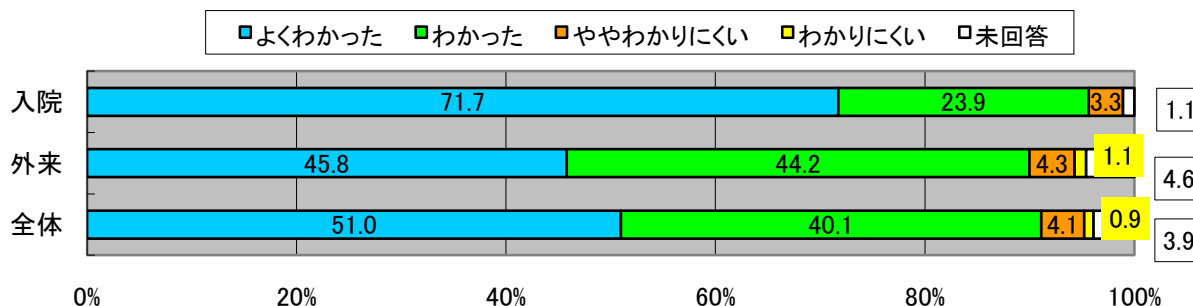
Ⅱ. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

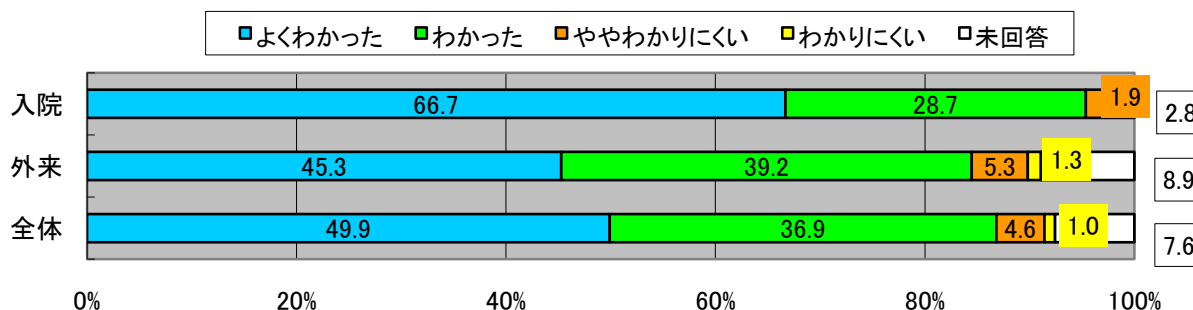
◆医師の説明・態度ともに評価を下げ、肯定的回答は9割を下回る

○医師の説明の「よくわかった」「わかった」、医師の態度の「とても良かった」「良かった」の肯定的回答が前年と異なり全体で9割を下回った。特に外来は全ての肯定的回答が減少している。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昨年同様に否定的回答は0件であった。

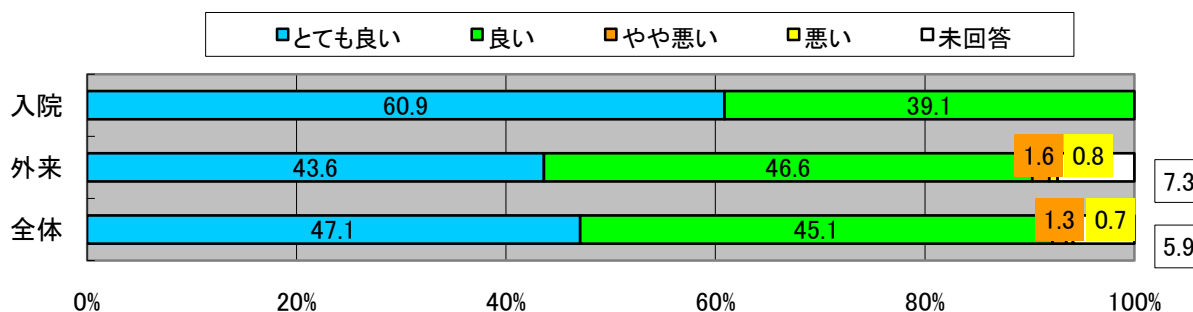
□ 医師の説明: 2014年度



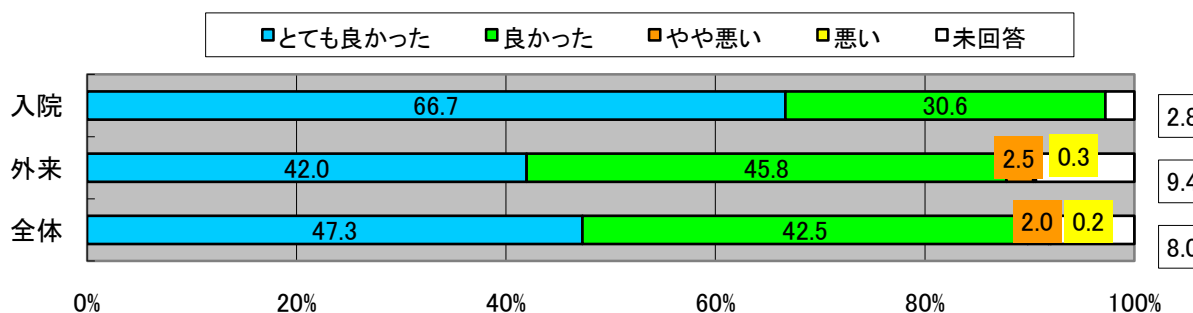
□ 医師の説明: 2015年度



□ 医師の態度: 2014年度



□ 医師の態度: 2015年度



Ⅲ. 看護師の説明、態度について

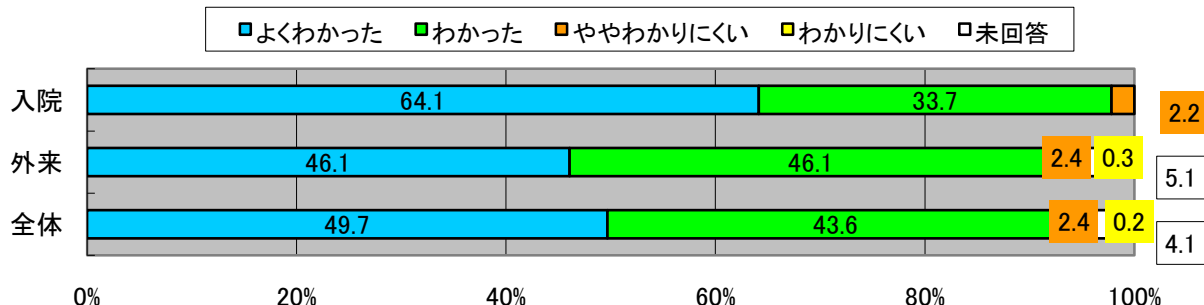
1. 全体、外来、入院別

◆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

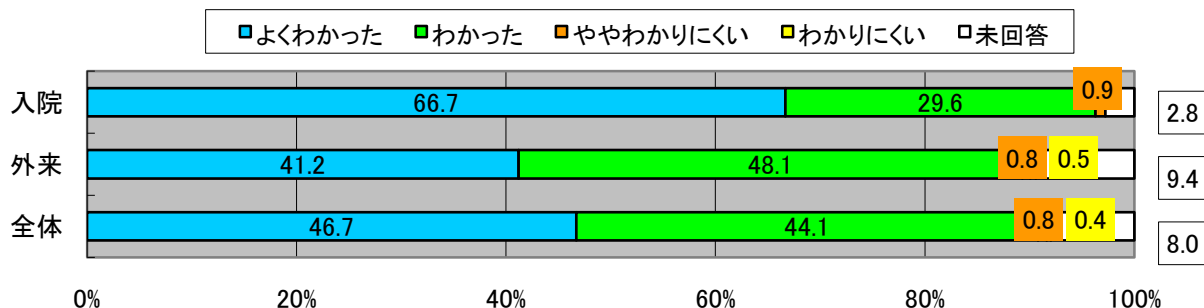
○看護師の説明・態度共に、肯定的回答が全体で前年と比べ減少しているが、9割を維持している。
 入院と外来を比較すると入院の評価のほうが例年通り高く、看護師の態度については最高評価が増加している。

また入院については、看護師の説明の最低評価、看護師の態度の否定的回答が前年と変わらず0件となった。

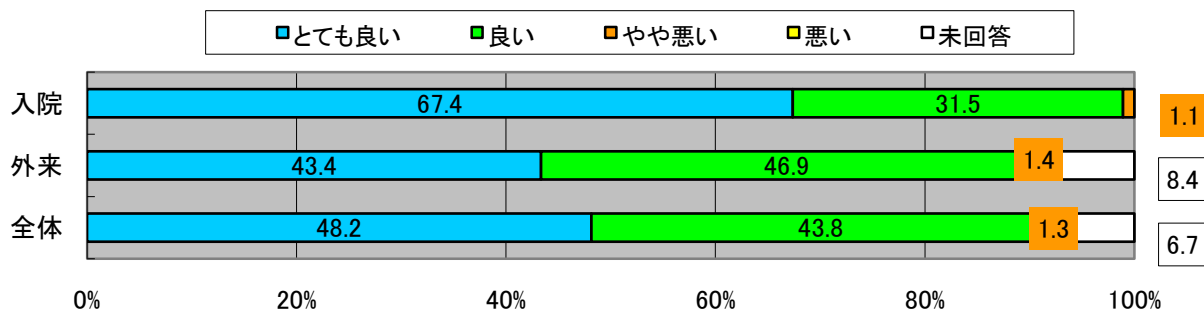
□ 看護師の説明:2014年度



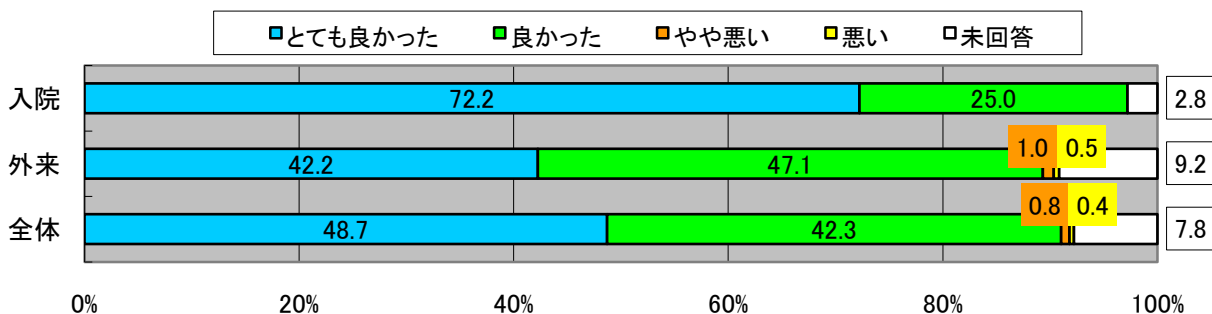
□ 看護師の説明:2015年度



□ 看護師の態度:2014年度



□ 看護師の態度:2015年度



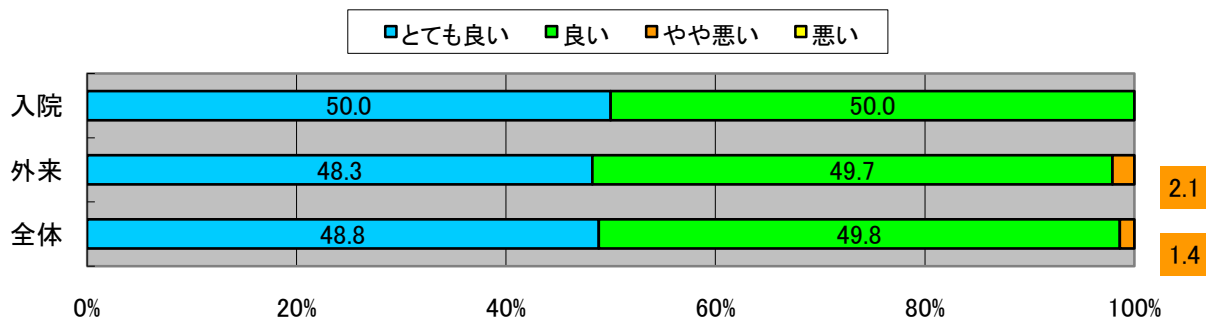
IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療法士、 相談員、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

1. 全体、外来、入院別

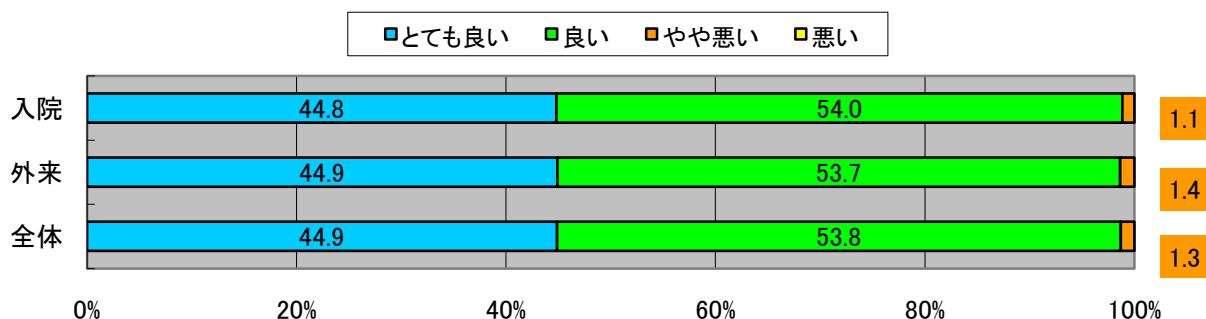
◆対応の良さは入院・外来ともに全職種での肯定的回答が9割以上

○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入院の清掃員であり肯定的回答が前年の100%から92.8%となった。
最も全体の肯定的回答が多かった職種は栄養士と相談員となり、またどちらも入院の方が評価は高くなっている。

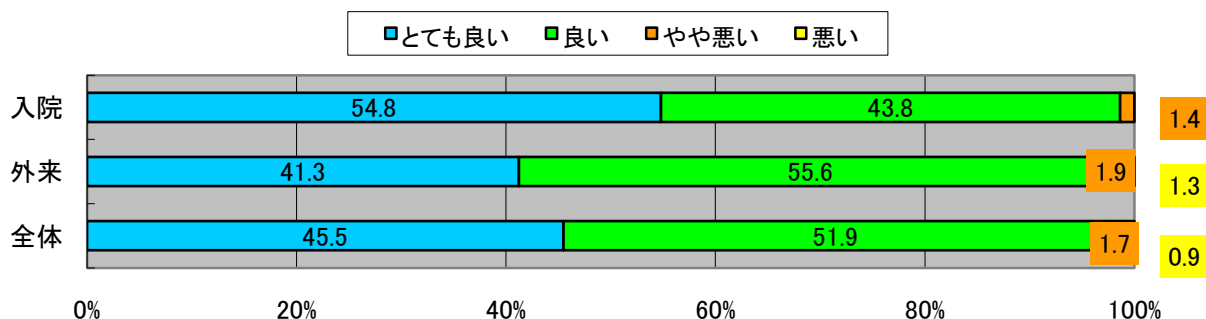
□ 栄養士の対応:2014年度



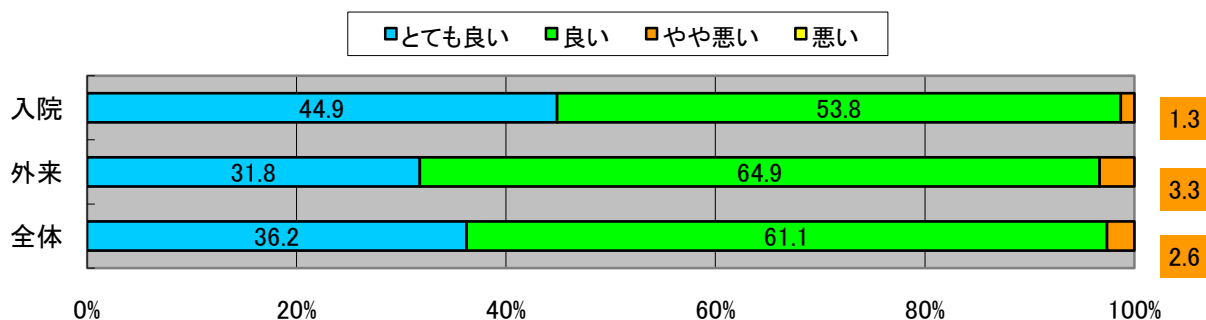
□ 栄養士の対応:2015年度



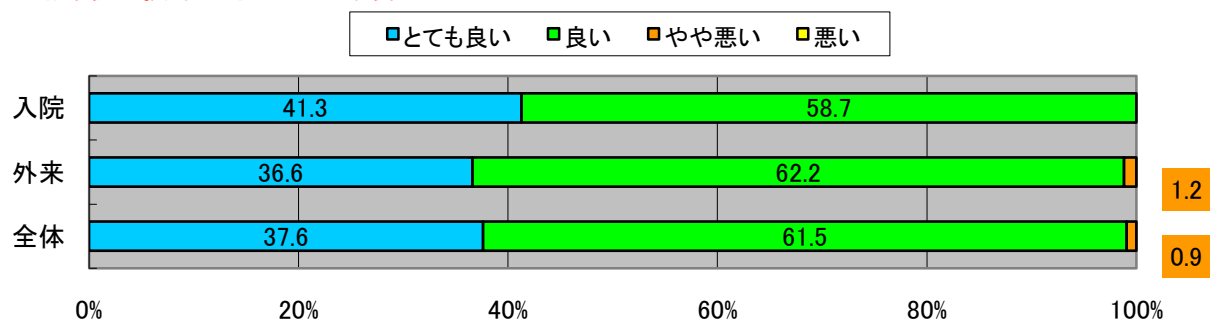
□ 薬剤師の対応:2014年度



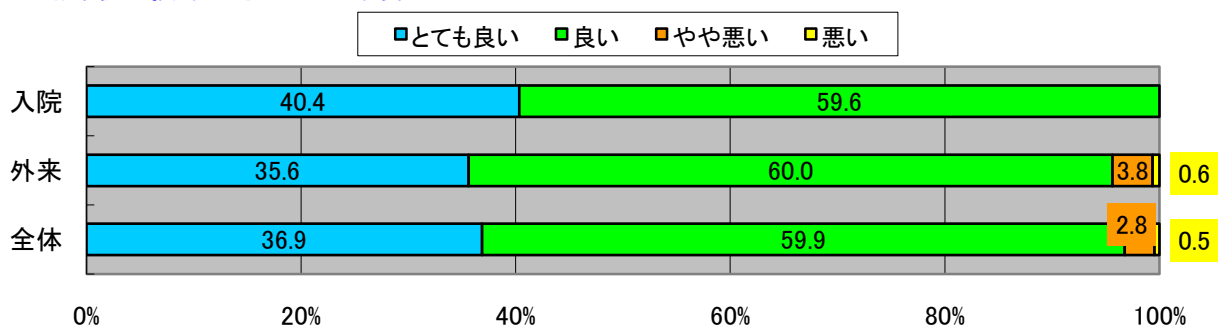
□ 薬剤師の対応:2015年度



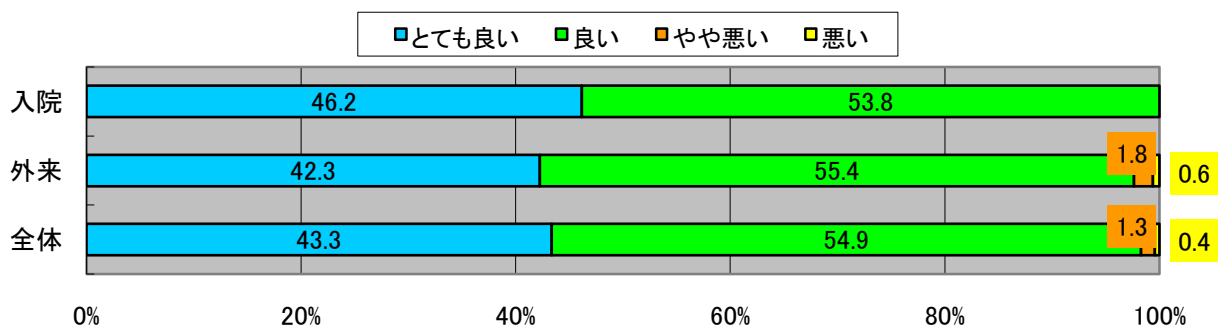
□ 臨床検査技師の対応:2014年度



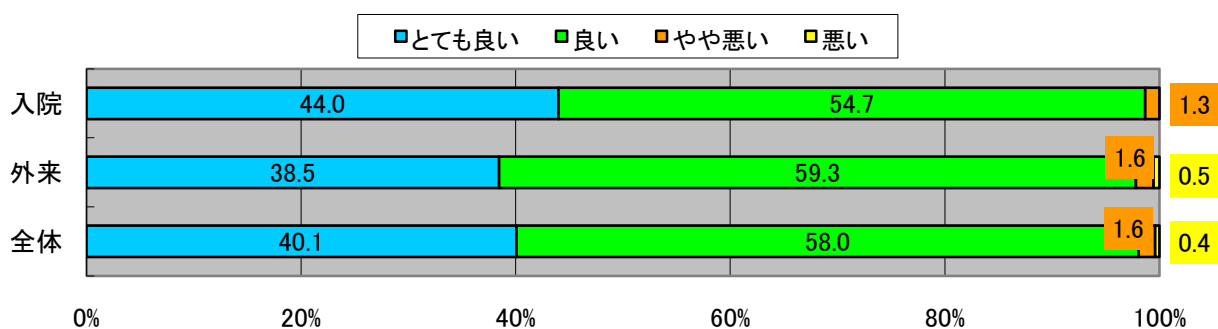
□ 臨床検査技師の対応:2015年度



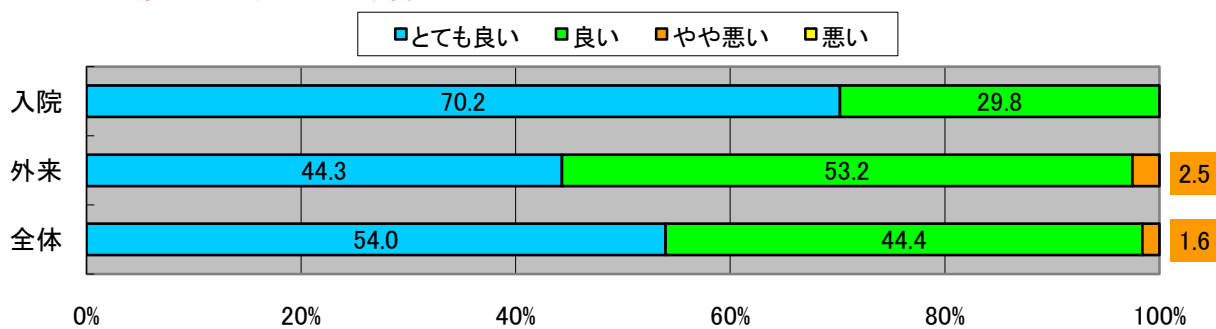
□ 放射線技師の対応:2014年度



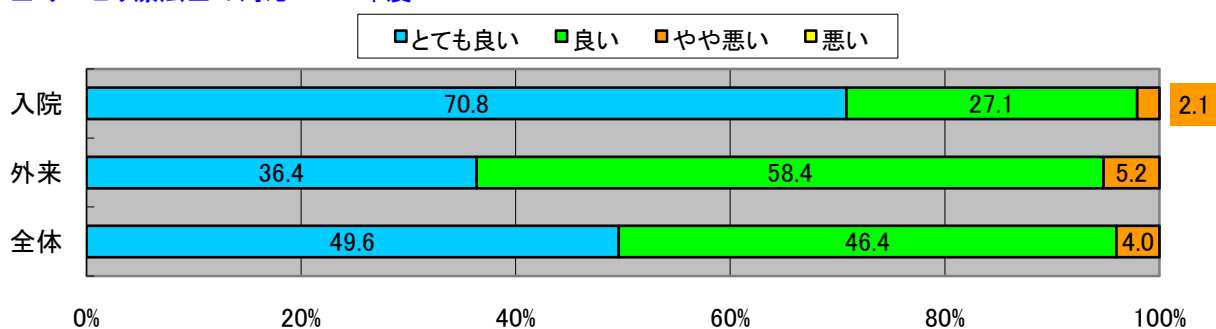
□ 放射線技師の対応:2015年度



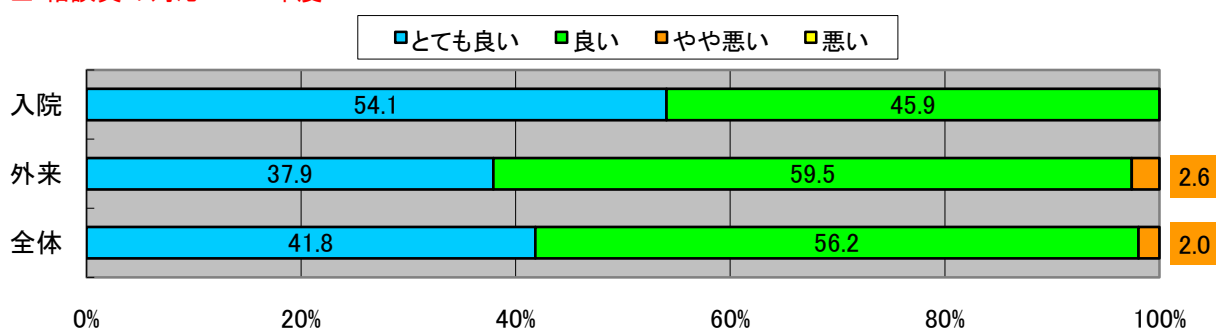
□ リハビリ療法士の対応:2014年度



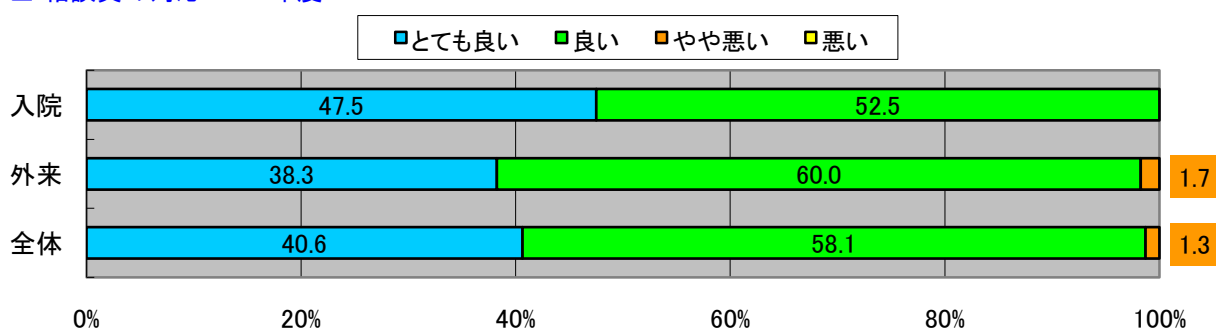
□ リハビリ療法士の対応:2015年度



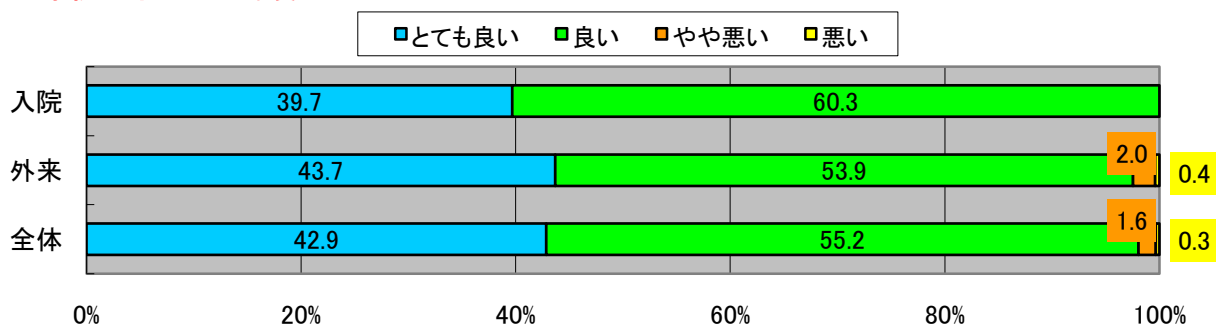
□ 相談員の対応:2014年度



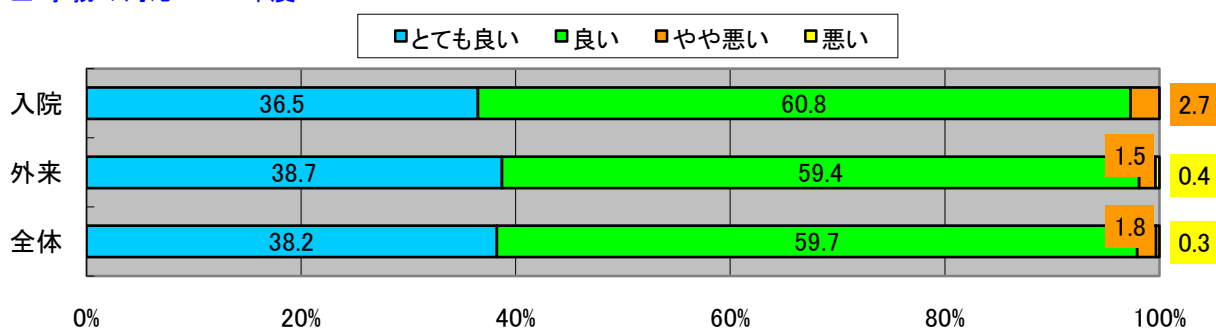
□ 相談員の対応:2015年度



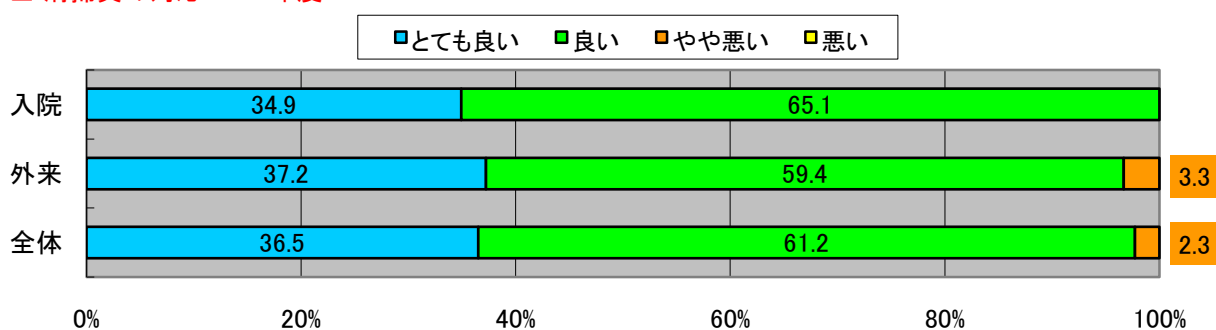
□ 事務の対応:2014年度



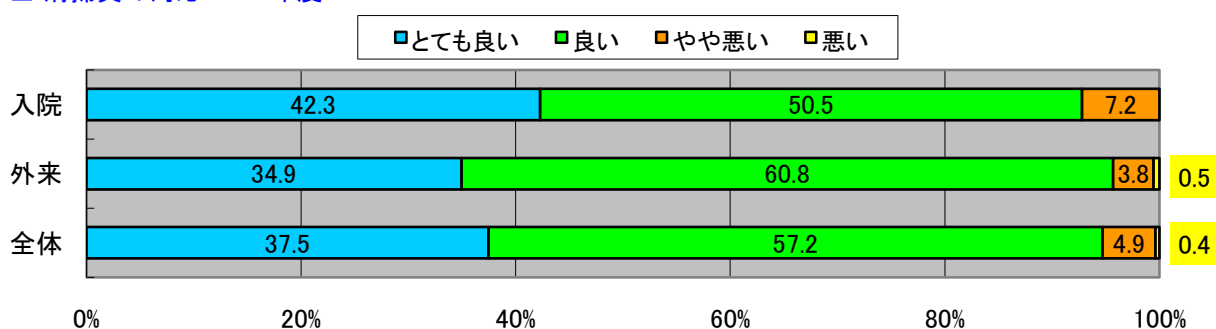
□ 事務の対応:2015年度



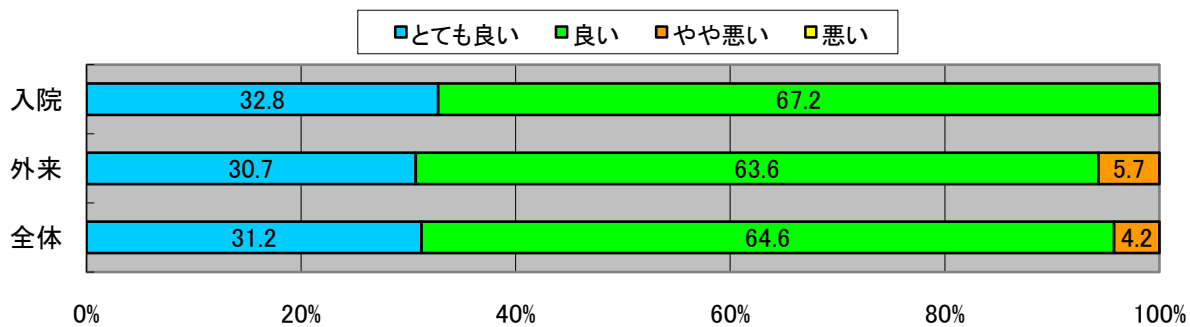
□ 清掃員の対応:2014年度



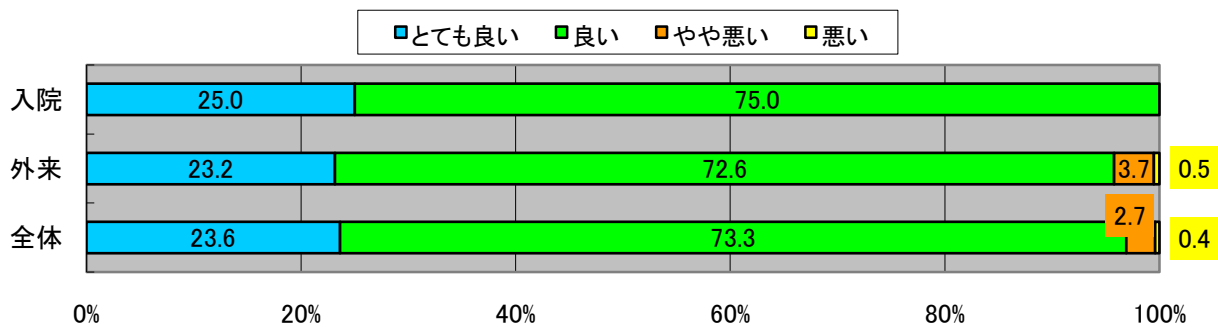
□ 清掃員の対応:2015年度



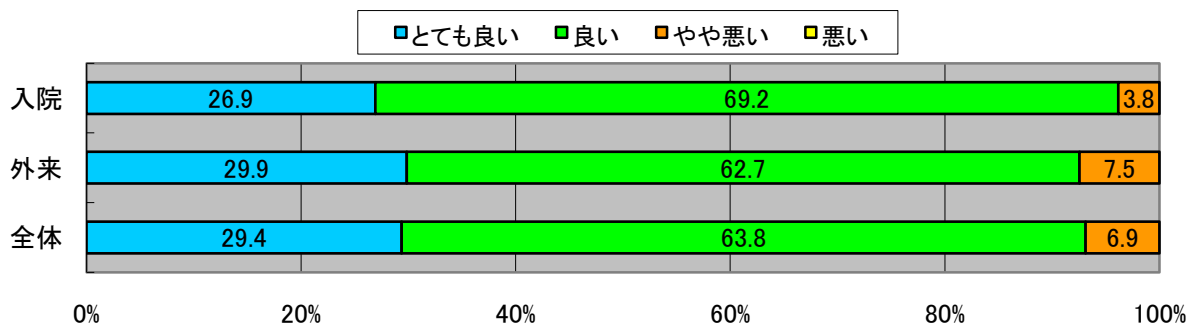
□ 売店店員の対応:2014年度



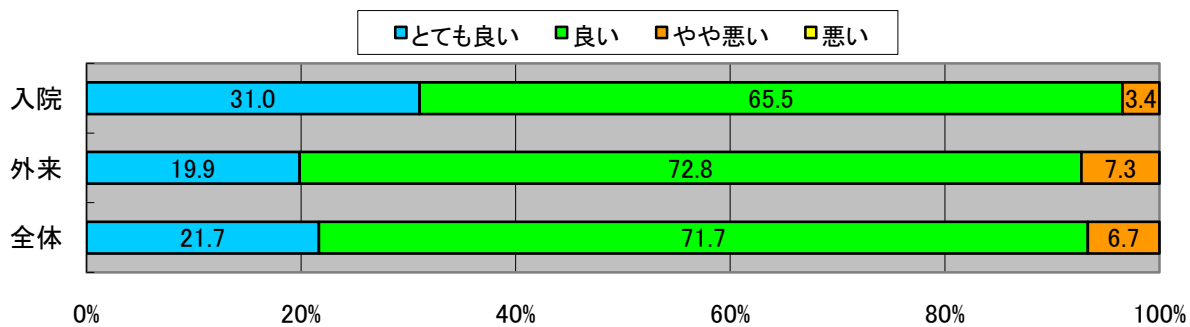
□ 売店店員の対応:2015年度



□ レストラン店員の対応:2014年度



□ レストラン店員の対応:2015年度



V. 施設・設備・サービスについて

1. 全体、外来、入院別

◆さくらプラザの評価が最も改善、入院の手続き・説明は肯定的回答のみ

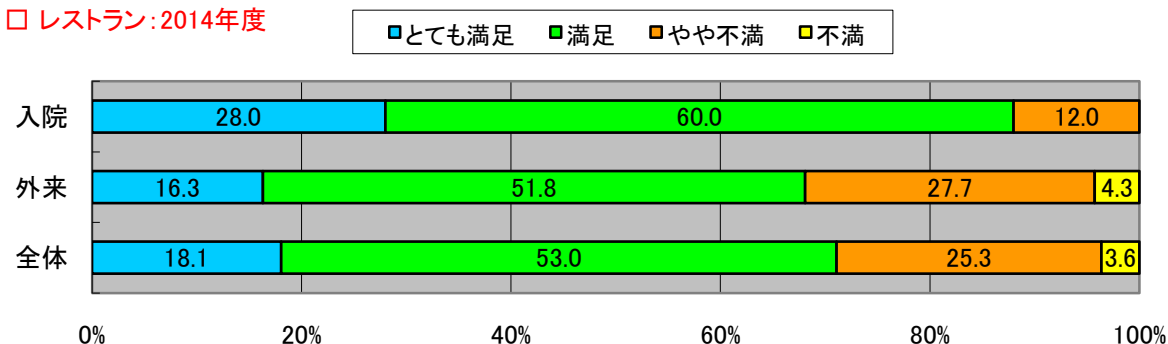
○レストランの入院は評価を落としているが、外来の評価は上がり、全体として評価は上がっている。
また、さくらプラザの肯定的回答は昨年の81.9%から85.1%となり、最も前年からの評価が上がった。

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おり、特に入院の手続き・説明は肯定的回答のみとなった。

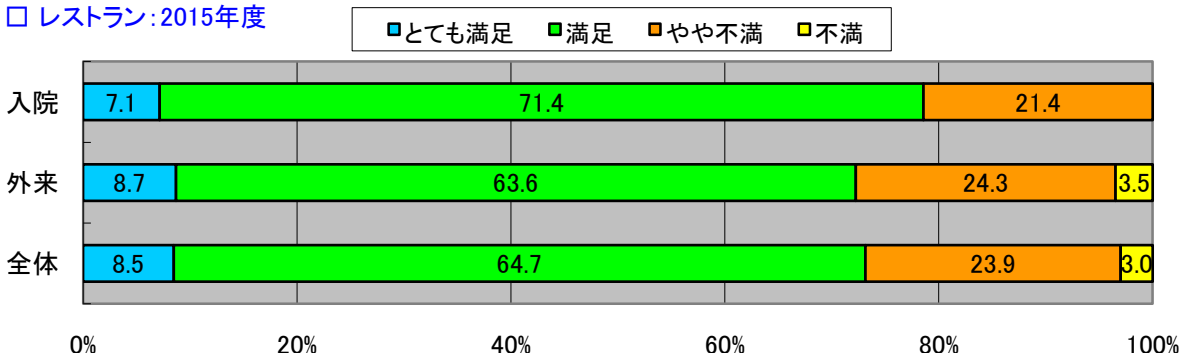
駐車場についての項目は昨年の傾向と異なり、全て評価は下がっている。

駐車場の数、駐車場から入口までの距離の肯定的回答については、共に約8%の減少となった。

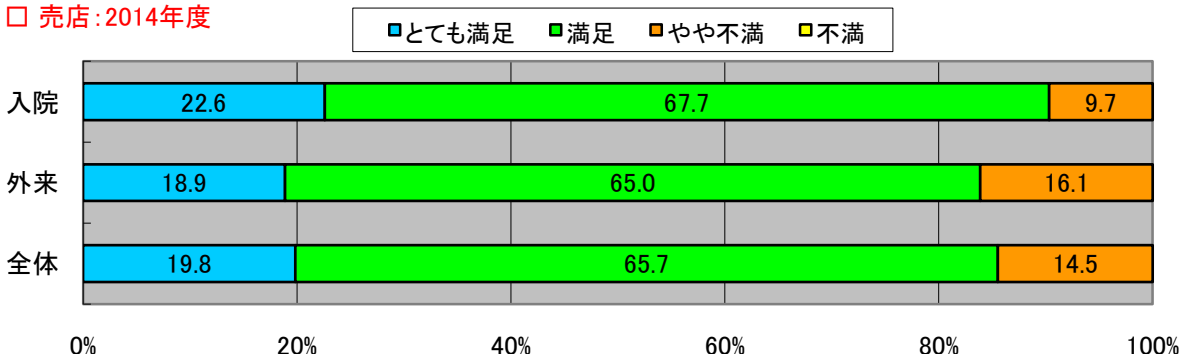
□ レストラン:2014年度



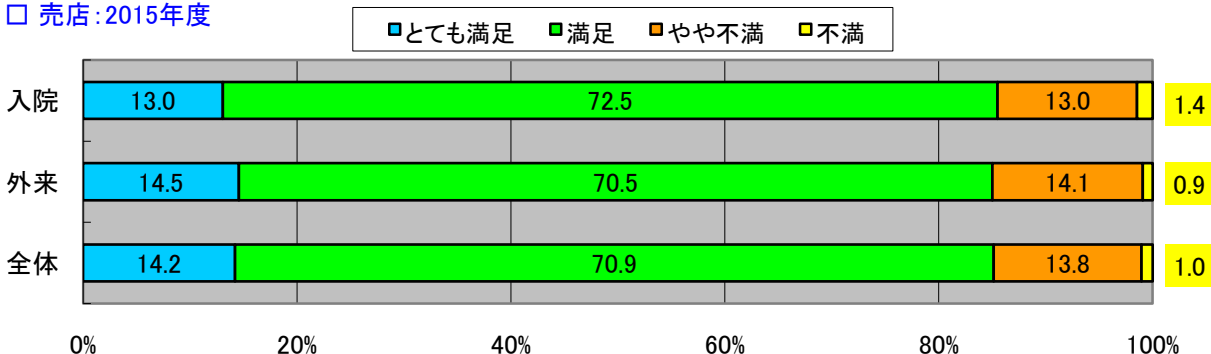
□ レストラン:2015年度



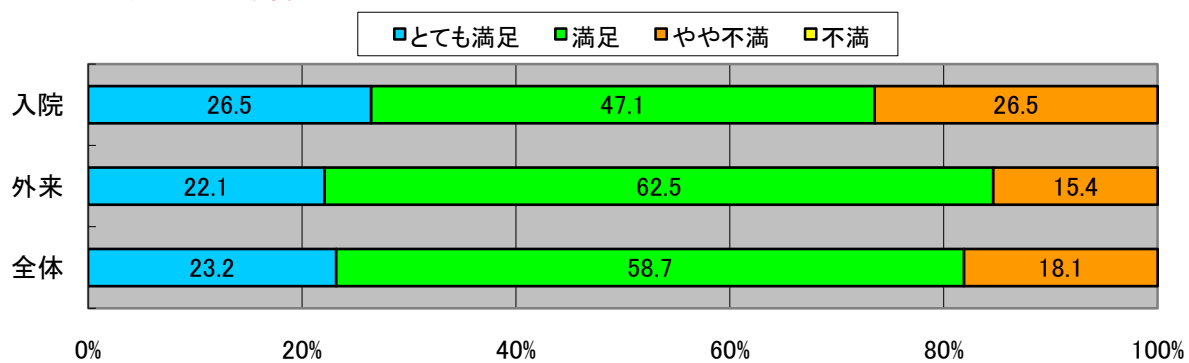
□ 売店:2014年度



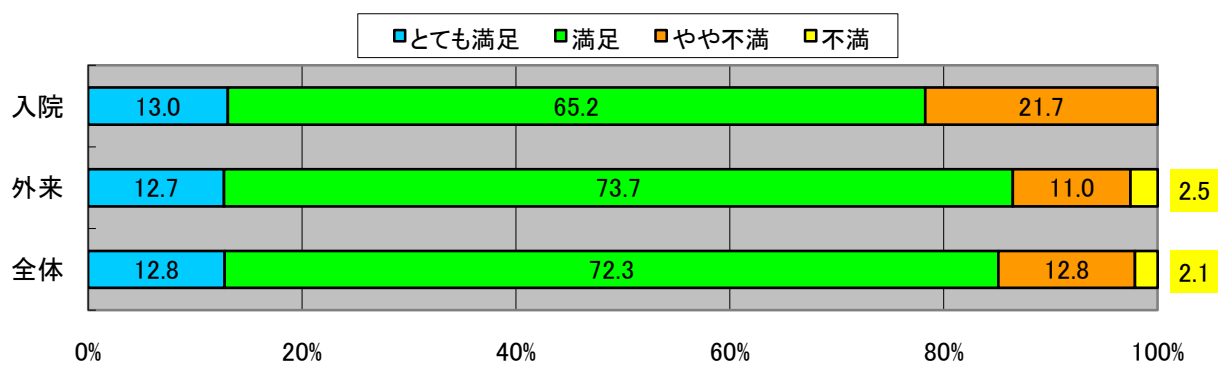
□ 売店:2015年度



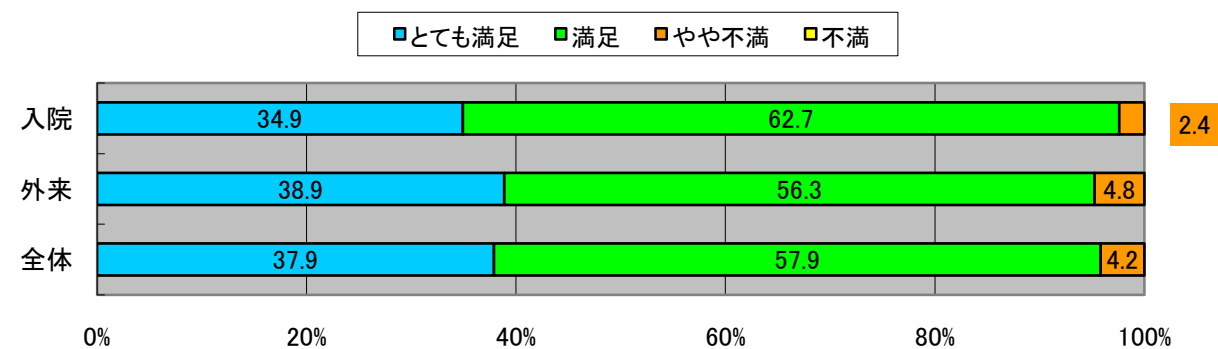
□ さくらプラザ:2014年度



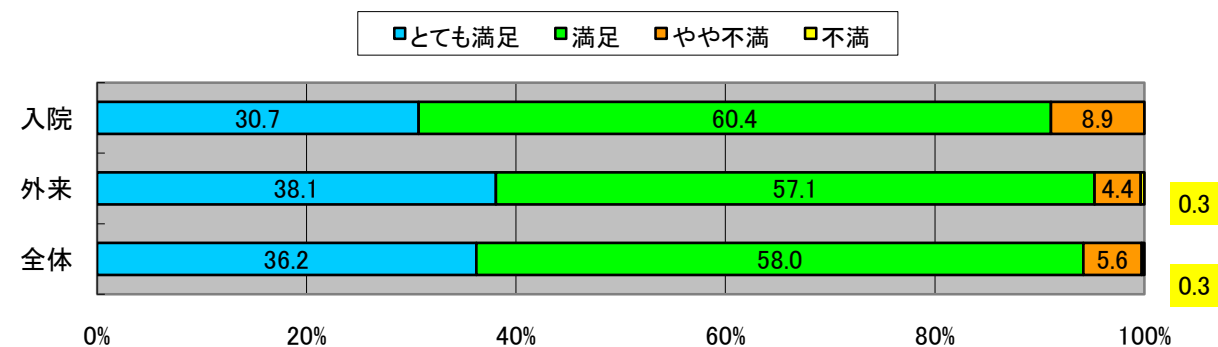
□ さくらプラザ:2015年度



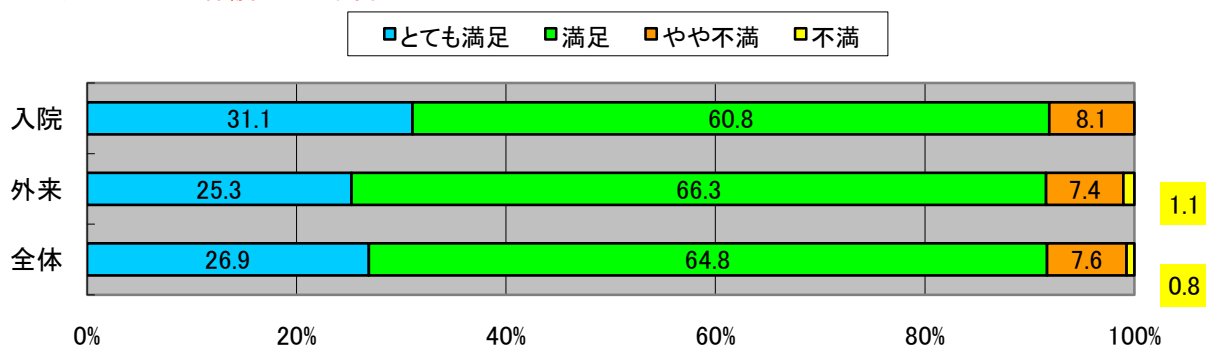
□ 院内の清掃:2014年度



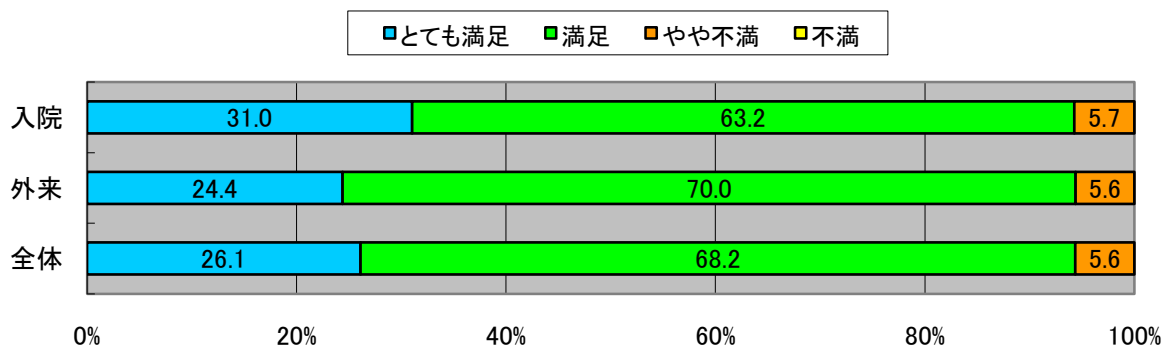
□ 院内の清掃:2015年度



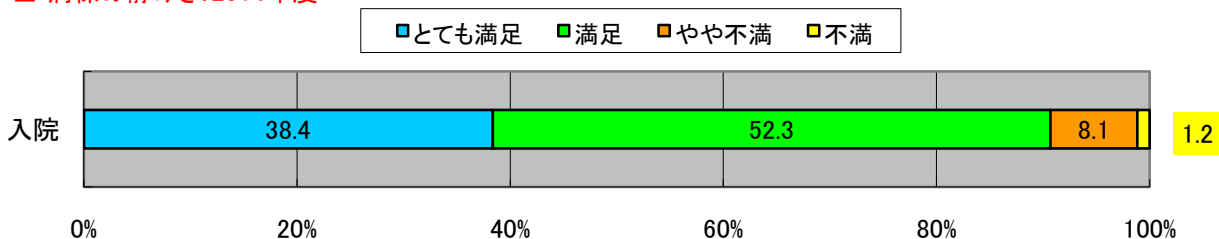
□ プライバシーの保護:2014年度



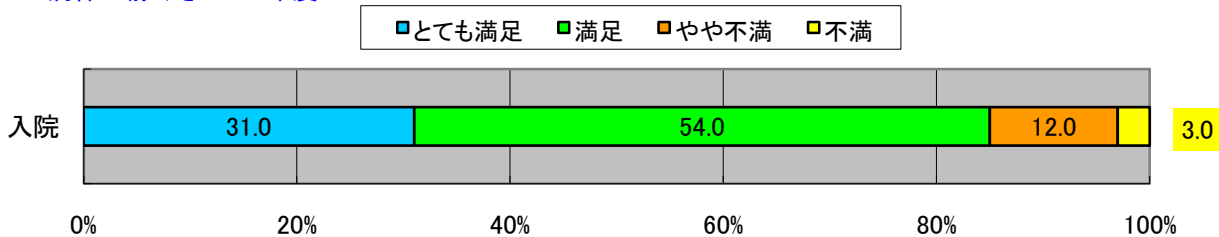
□ プライバシーの保護:2015年度



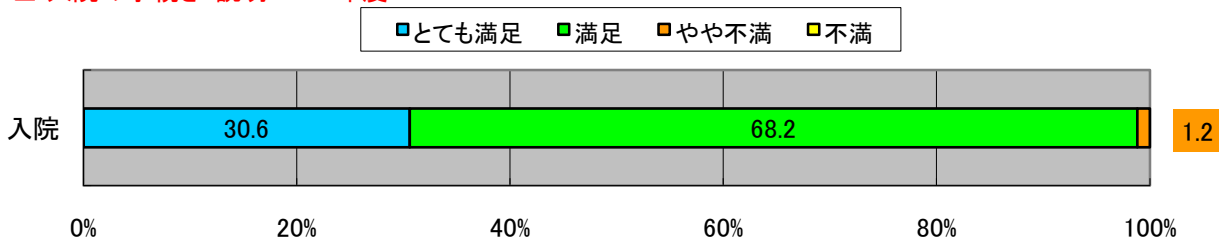
□ 病棟の静けさ:2014年度



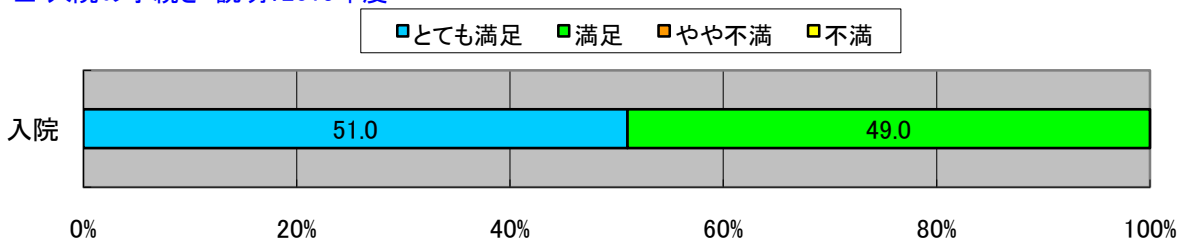
□ 病棟の静けさ:2015年度



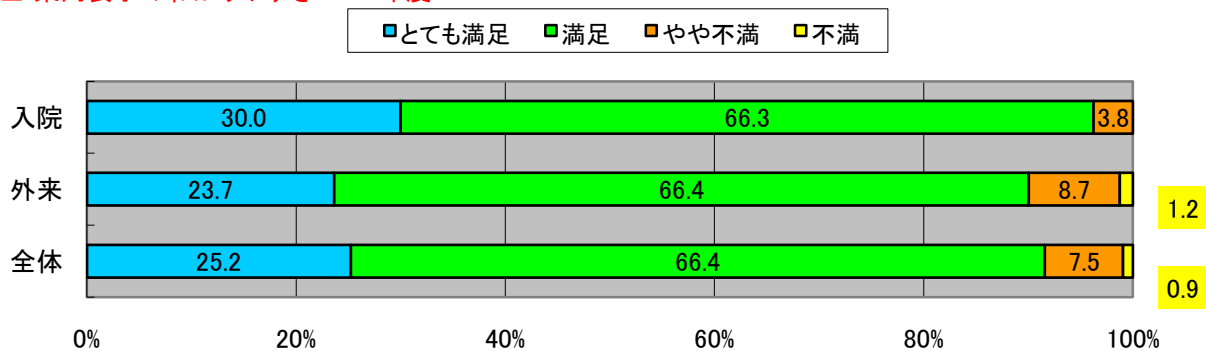
□ 入院の手続き・説明:2014年度



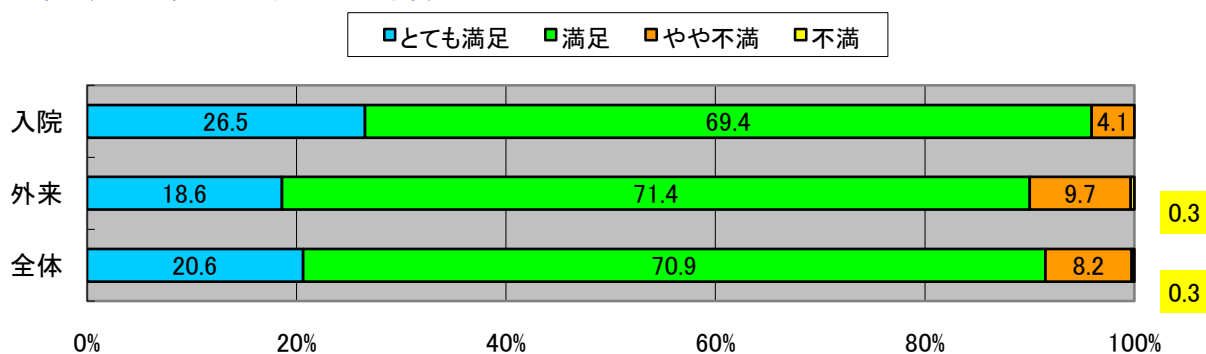
□ 入院の手続き・説明:2015年度



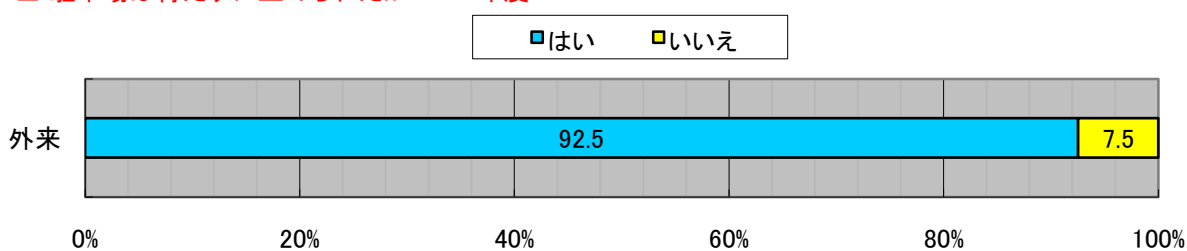
□ 案内表示のわかりやすさ:2014年度



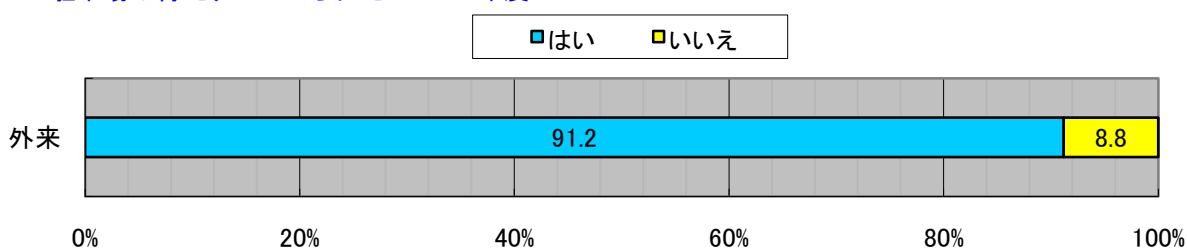
□ 案内表示のわかりやすさ:2015年度



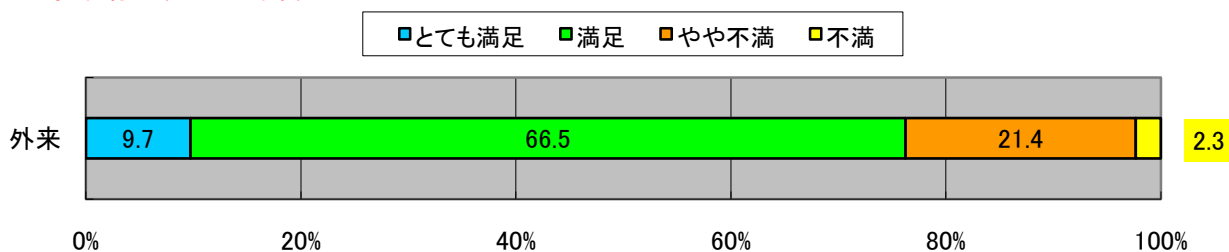
□ 駐車場は待たずに止められたか:2014年度



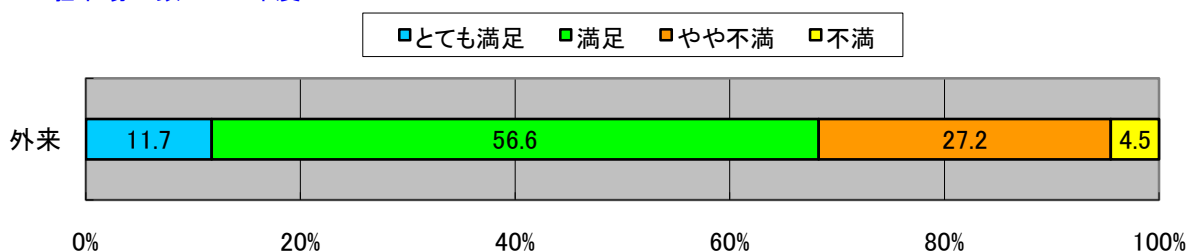
□ 駐車場は待たずに止められたか:2015年度



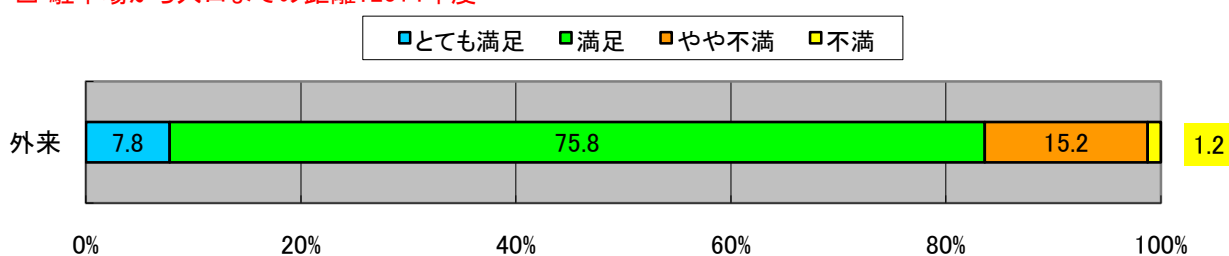
□ 駐車場の数: 2014年度



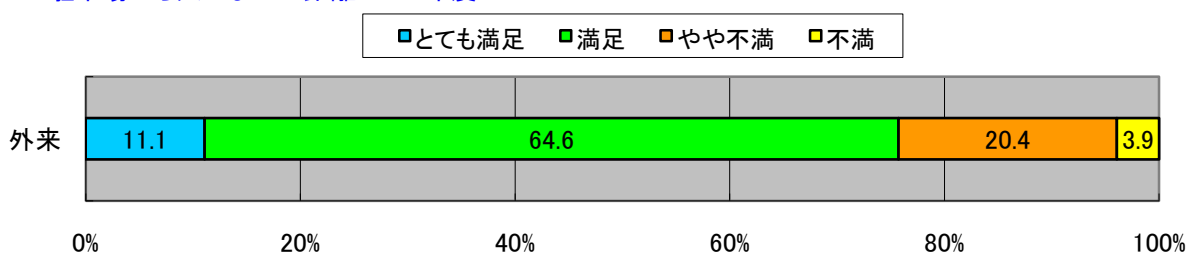
□ 駐車場の数: 2015年度



□ 駐車場から入口までの距離: 2014年度



□ 駐車場から入口までの距離: 2015年度

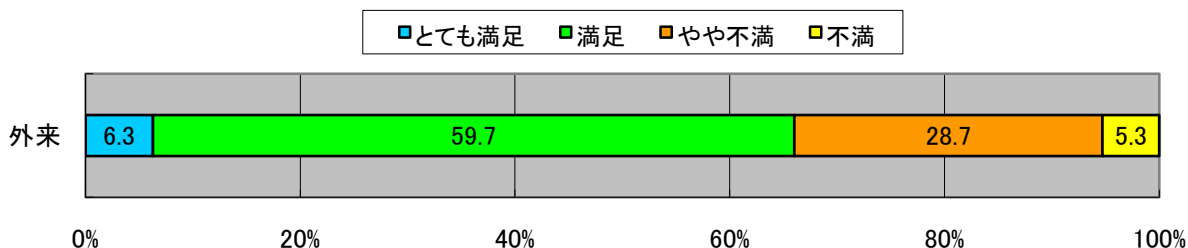


VI. 待ち時間について

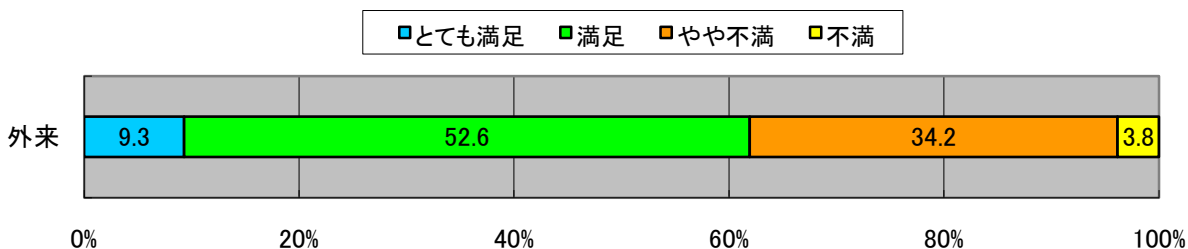
◆ 診察受付から診察までの待ち時間は「やや不満」「不満」が3割超えのまま

○ 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38.0%となり、昨年より評価を落としている。また昨年と比べると全ての設問において肯定的回答が低下しており、さらに検査受付から検査開始までの待ち時間のみは最高評価の回答が低下している。

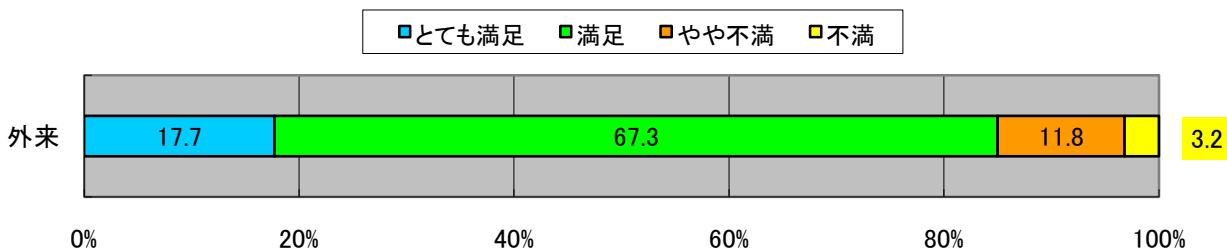
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2014年度



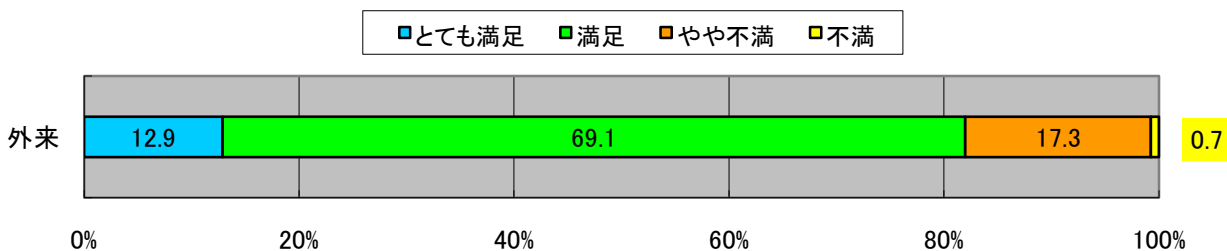
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2015年度



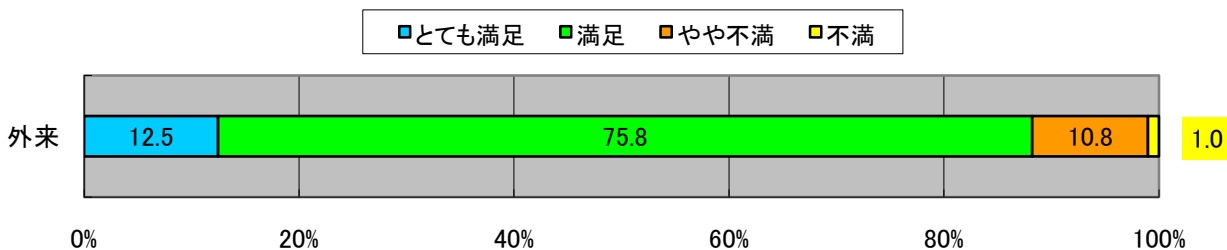
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2014年度



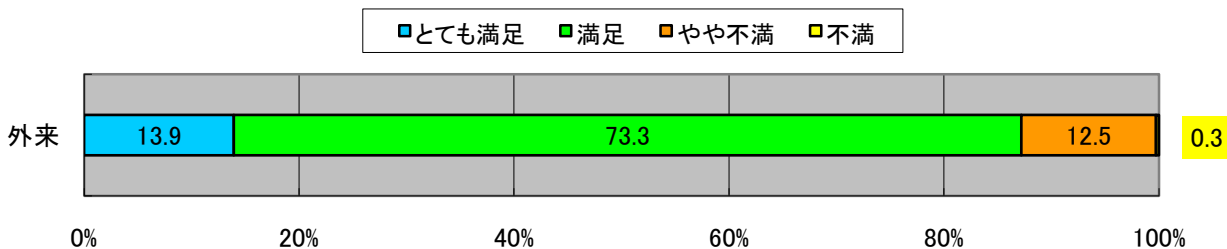
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2015年度



□ 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



□ 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:2015年度

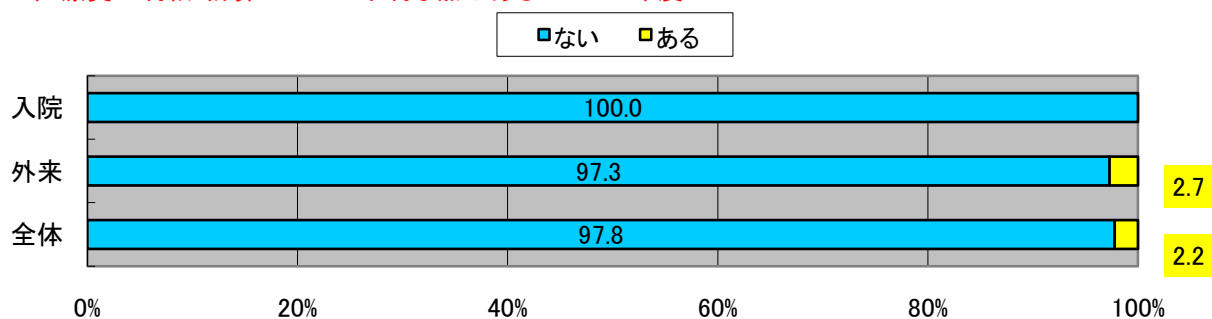


VII. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

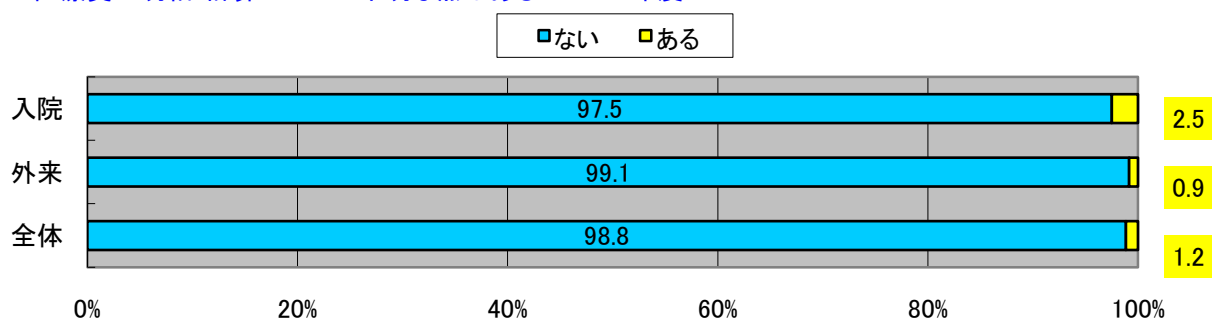
1. 全体、外来、入院別

○全体で5名が不明な点があると回答し、不明な点はないの割合は昨年より減少している。
また、昨年の傾向と異なり入院よりも外来の方が不明な点はないとの回答割合が多くなっている。

□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2014年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2015年度

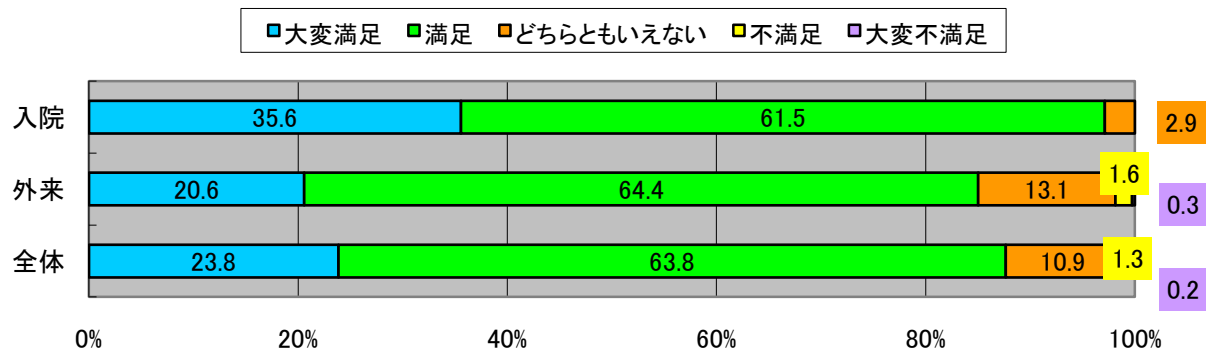


Ⅷ. この病院について総合的にどう思うか

1. 全体、外来、入院別

○全体で肯定的回答が9割近くの87.6%と高い評価となった。特に入院は評価が高く、97.1%が満足と回答し、どちらともいえないは3件のみ、否定的回答については0件となった。

□ この病院について総合的にどう思うか：2015年度

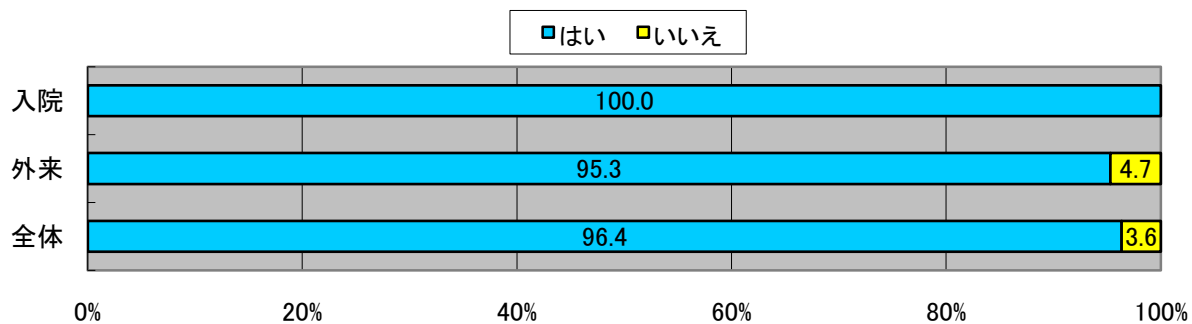


Ⅸ. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか

1. 全体、外来、入院別

○入院は薦めたくないとの回答は0件となり回答者の全てが当院を薦めたいという高い評価となった。
外来についても薦めたくないの回答は17件となり、9割以上の回答者は薦めたいと回答している。

□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2015年度

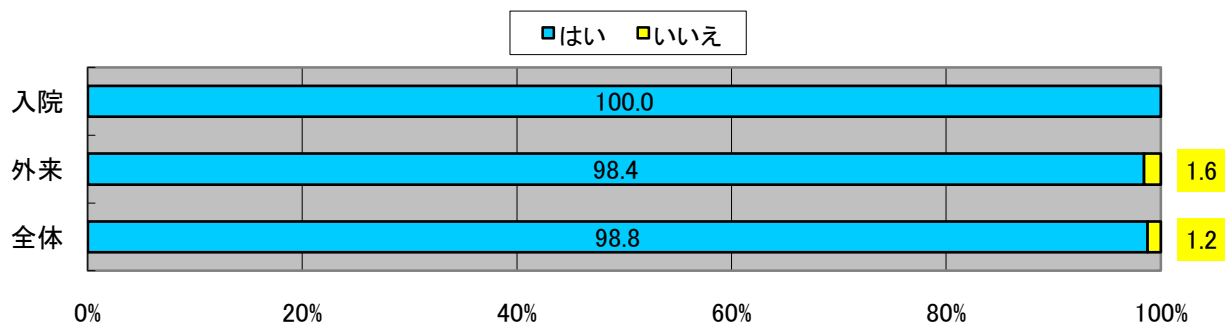


X. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

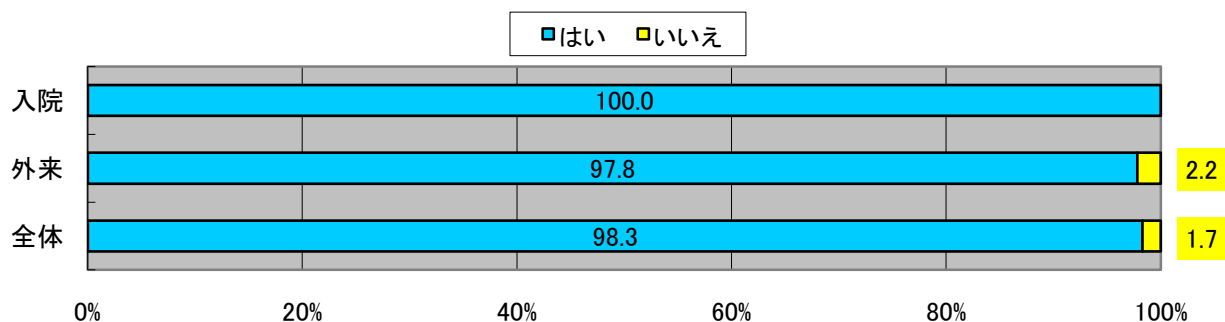
1. 全体、外来、入院別

○外来は8名がまた利用したくないと回答し昨年より増加したが、入院は昨年同様に0件となった。
内訳は、外来で男性60代2名、70代1名、80歳以上1名、女性は50代2名、無回答2名となった。

□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2014年度



□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2015年度



病院満足度調査（外来）

当院についてのご意見をお聞かせ下さい

《お願い》

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。

《ご説明》

アンケート結果は病院サービスの改善に役立てることのみに使用いたします。その他の目的には使用致しません。

アンケートは無記名ですので、一人ひとりの患者さまが特定されることはございません。

あてはまる□枠内に、チェック（✓）を入れてお答えください。

（付き添いの方に記入していただいても構いません）

〔1〕患者さまについて、当てはまる□枠内にチェック（✓）を入れ、年齢は数字をご記入ください

【 性別 】 男 女

【 年齢 】 () 歳

【 受診回数 】 本日が初めて 2回目以降の受診

【 受付方法 】 予約あり 当日受付（予約なし）

【 来院手段 】

徒歩 自転車 自家用車 バイク

バス タクシー その他

〔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□枠内にチェック(✓)を入れてください

栄養士	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
薬剤師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
臨床検査技師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
放射線技師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
リハビリ療法士	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
相談員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
事務	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
清掃員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
売店店員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
レストラン店員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い

〔7〕施設・設備・サービスについて、当てはまる□枠内にチェック(✓)を入れてください

レストラン	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
売店	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
さくらプラザ(患者図書室)	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
院内の清掃	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
プライバシーの保護	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
案内表示のわかりやすさ	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	はい	<input type="checkbox"/>	いいえ
------------------	--------------------------	----	--------------------------	-----

駐車場の数	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
駐車場から入り口までの距離	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満

病院満足度調査（入院）

当院についてのご意見をお聞かせ下さい

〈お願い〉

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。

〈ご説明〉

アンケート結果は病院サービスの改善に役立てることのみに使用いたします。その他の目的には使用致しません。

アンケートは無記名ですので、一人ひとりの患者さまが特定されることはございません。

あてはまる□枠内に、チェック（✓）を入れてお答えください。

（付き添いの方に記入していただいても構いません）

〔1〕患者さまについて、当てはまる□枠内にチェック（✓）を入れ、年齢は数字をご記入ください

【 性別 】 男 女

【 年齢 】 () 歳

〔2〕今回の入院病棟1つにチェック（✓）を入れてください

A2 病棟

A3 病棟

A4 病棟

A5 病棟

B2 病棟

B3 病棟

C3 病棟

〔7〕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□枠内にチェック(✓)を入れてください

栄養士	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
薬剤師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
臨床検査技師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
放射線技師	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
リハビリ療法士	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
相談員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
事務	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
清掃員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
売店店員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い
レストラン店員	<input type="checkbox"/>	とても良い	<input type="checkbox"/>	良い	<input type="checkbox"/>	やや悪い	<input type="checkbox"/>	悪い

〔8〕施設・設備・サービスについて、当てはまる□枠内にチェック(✓)を入れてください

レストラン	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
売店	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
さくらプラザ (患者図書室)	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
院内の清掃	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
プライバシーの保護	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	不満
病棟の静けさ	<input type="checkbox"/>	とても静か	<input type="checkbox"/>	静か	<input type="checkbox"/>	ややうるさい	<input type="checkbox"/>	うるさい
入院の手続き・説明	<input type="checkbox"/>	よくわかった	<input type="checkbox"/>	わかった	<input type="checkbox"/>	ややわかりにくい	<input type="checkbox"/>	わかりにくい
案内表示のわかりやす さ	<input type="checkbox"/>	とても満足	<input type="checkbox"/>	満足	<input type="checkbox"/>	やや不満	<input type="checkbox"/>	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()

