

2021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、
事務、
清掃員、売店店員、レストラン店員の対
応
- P16 … V. 施設・設備・サービスについて
- P21 … VI. 待ち時間について
- P22 … VII. 医療費の明細・計算について不明な点
はあるか
- P23 … VIII. 外来会計窓口モニターによる待ち時間
ストレス軽減
効果について
- P24 … IX. この病院について総合的にどう思うか
- P25 … X. あなたの大切な方々に、当院を薦めた

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
- ・ 調査時期…【外来】2022年3月10日(木)
【入院】2022年3月7日(月)～2022年3月22日(火)

◇回答者の概要

- ・回答者数…【外来】 291名 <配布枚数 463枚 回答率 62.9%>
【入院】 89名 <配布枚数 108枚 回答率 82.4%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	217	54.4%
女性	178	44.6%
不明	4	1.0%
全体	399	100.0%

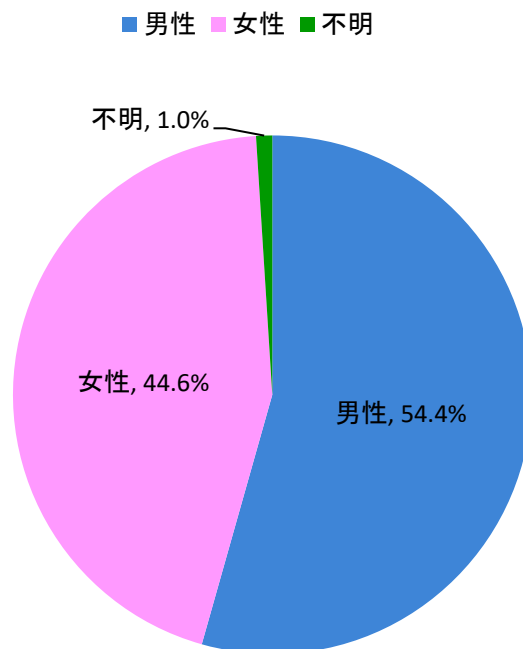


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	1	0.3%
女性 9才以下	2	0.5%
男性 10代	1	0.3%
女性 10代	4	1.0%
男性 20代	1	0.3%
女性 20代	2	0.5%
男性 30代	3	0.8%
女性 30代	0	0.0%
男性 40代	11	2.8%
女性 40代	12	3.0%
男性 50代	33	8.3%
女性 50代	25	6.3%
男性 60代	50	12.5%
女性 60代	36	9.0%
男性 70代	78	19.5%
女性 70代	60	15.0%
男性 80才以上	38	9.5%
女性 80才以上	32	8.0%
不明	10	2.5%
全体	399	100.0%

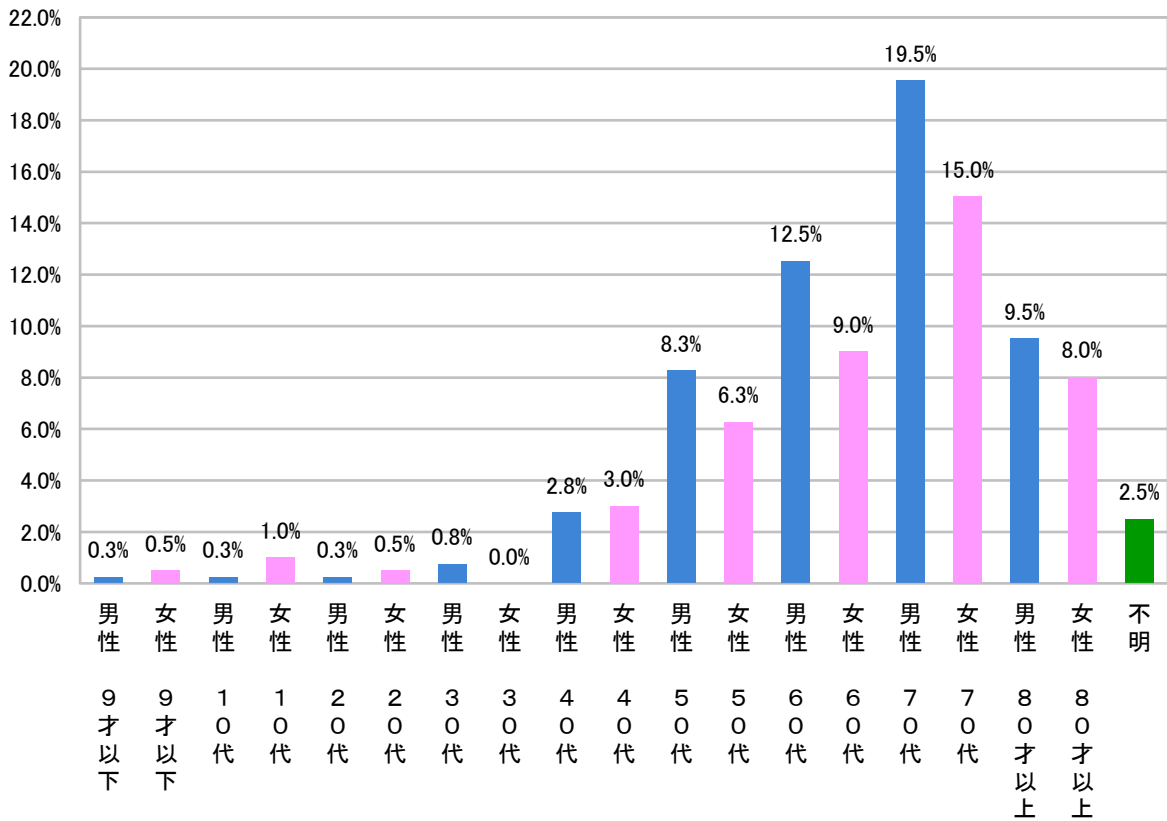


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	11	12.9%
A3病棟	9	10.6%
A4病棟	6	7.1%
A5病棟	4	4.7%
B2病棟	14	16.5%
B3病棟	11	12.9%
B4病棟	4	4.7%
B5病棟	26	30.6%
全体	85	100.0%

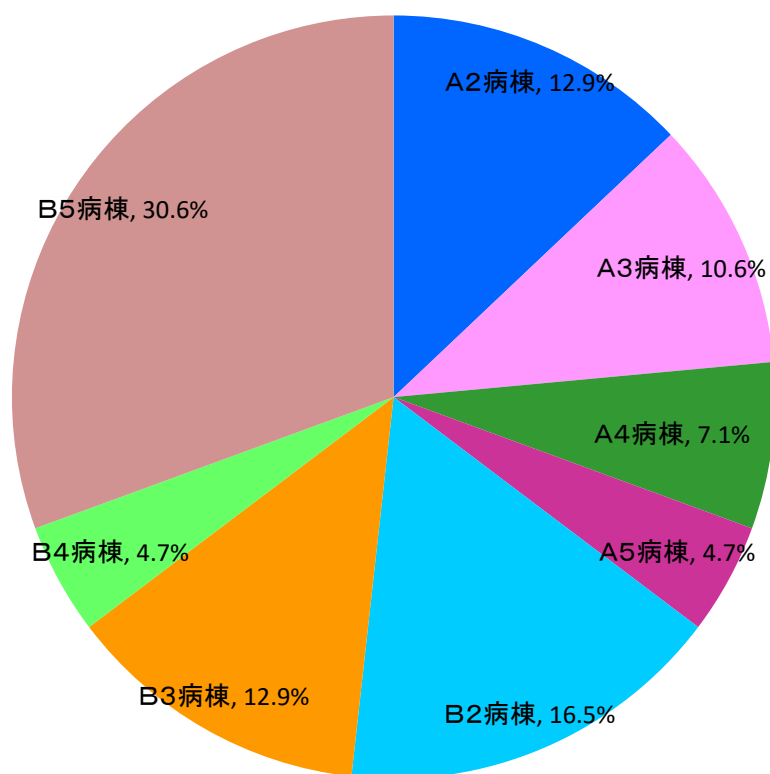


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	9	2.9%
2回目以降の受診	280	90.3%
不明	21	6.8%
全体	310	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	288	92.9%
予約なし(当日受付)	11	3.5%
不明	11	3.5%
全体	310	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	8	2.7%
自転車	9	3.1%
自家用車	243	82.9%
バイク	3	1.0%
バス	22	7.5%
タクシー	7	2.4%
その他	1	0.3%
全体	293	100.0%

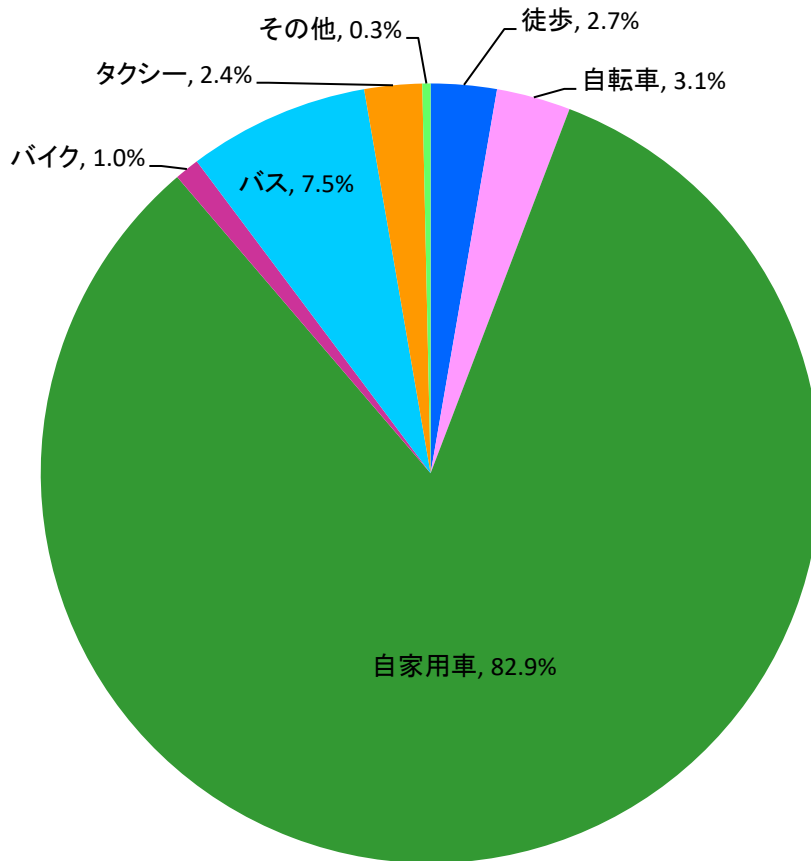


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	13	4.2%
腎臓内科	24	7.7%
消化器内科	20	6.5%
内分泌・代謝	14	4.5%
小児科	2	0.6%
循環器科	14	4.5%
動脈硬化外来	0	0.0%
整形外科	34	11.0%
外科	12	3.9%
眼科	29	9.4%
乳腺外科	9	2.9%
神経内科	1	0.3%
泌尿器科	21	6.8%
脳神経外科	0	0.0%
リハビリ科	7	2.3%
形成外科	3	1.0%
耳鼻咽喉科	0	0.0%
緩和医療科	0	0.0%
内視鏡センター	0	0.0%
放射線治療	7	2.3%
呼吸器内科	10	3.2%
呼吸器外科	7	2.3%
専門外来	0	0.0%
皮膚科	0	0.0%
和漢診療科	0	0.0%
血管外科	1	0.3%
リウマチ膠原病	0	0.0%
健診後外来	0	0.0%
栄養相談	1	0.3%
化学療法	0	0.0%
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%
透析センター	40	12.9%
その他	2	0.6%
不明	39	12.6%
全体	310	100.0%

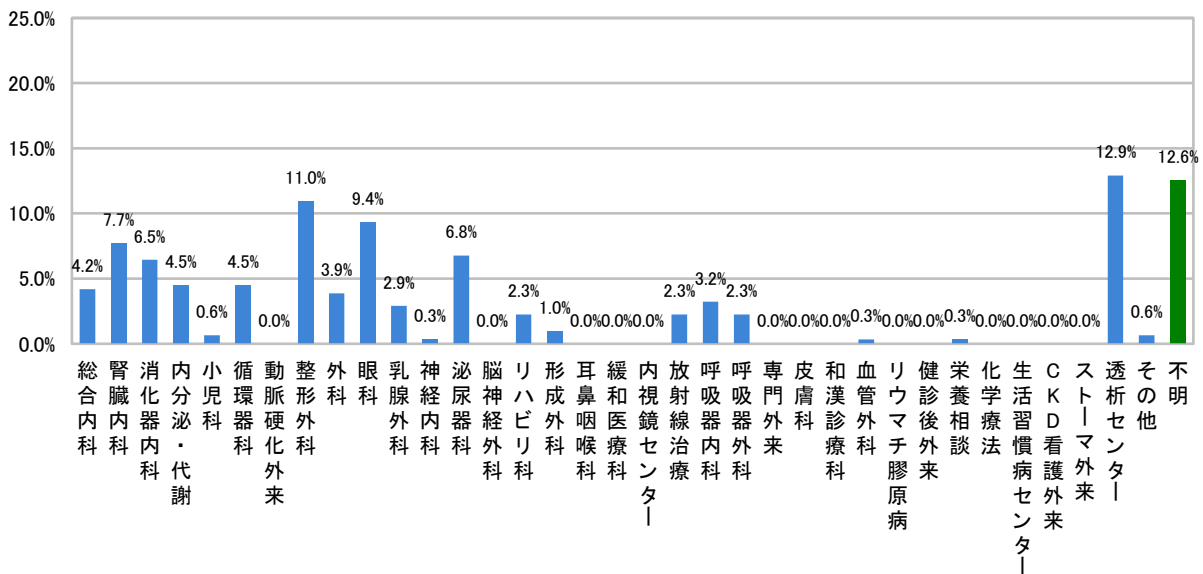
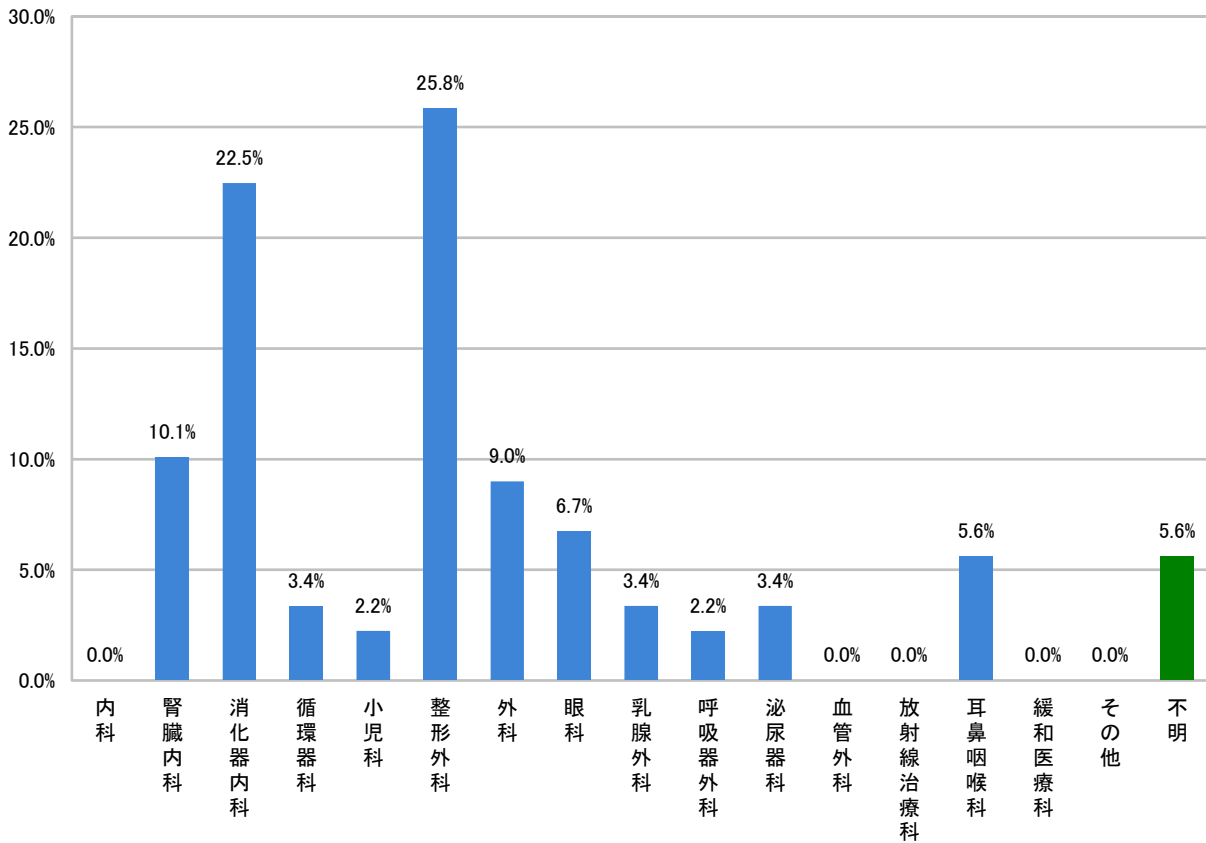


表8 診療科別（入院）

	回答者数	構成比(%)
内科	0	0.0%
腎臓内科	9	10.1%
消化器内科	20	22.5%
循環器科	3	3.4%
小児科	2	2.2%
整形外科	23	25.8%
外科	8	9.0%
眼科	6	6.7%
乳腺外科	3	3.4%
呼吸器外科	2	2.2%
泌尿器科	3	3.4%
血管外科	0	0.0%
放射線治療科	0	0.0%
耳鼻咽喉科	5	5.6%
緩和医療科	0	0.0%
その他	0	0.0%
不明	5	5.6%
全体	89	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)

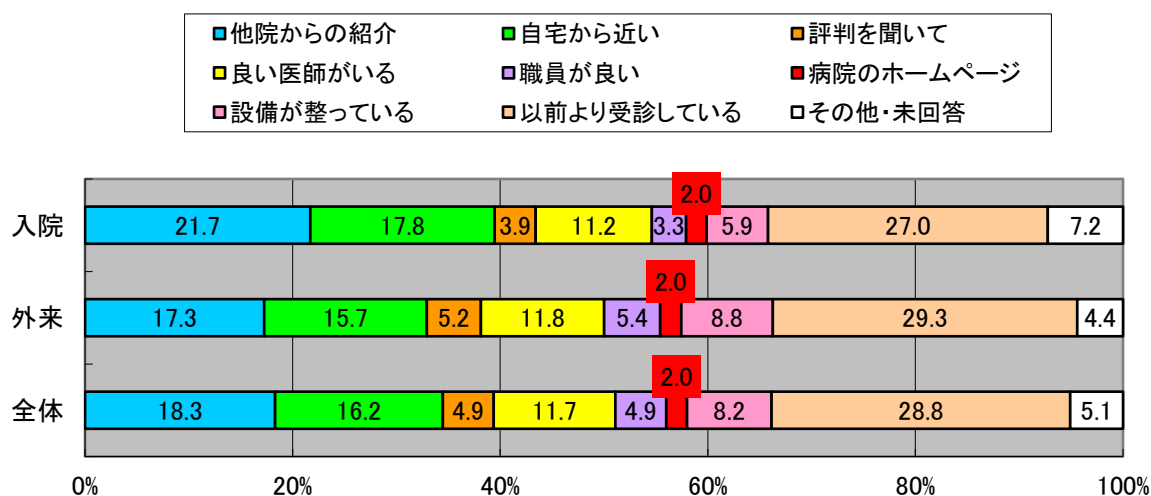
I. 来院の理由について

◆「以前より受診」が最多変わらず。「職員が良い」は入院・外来共に増加

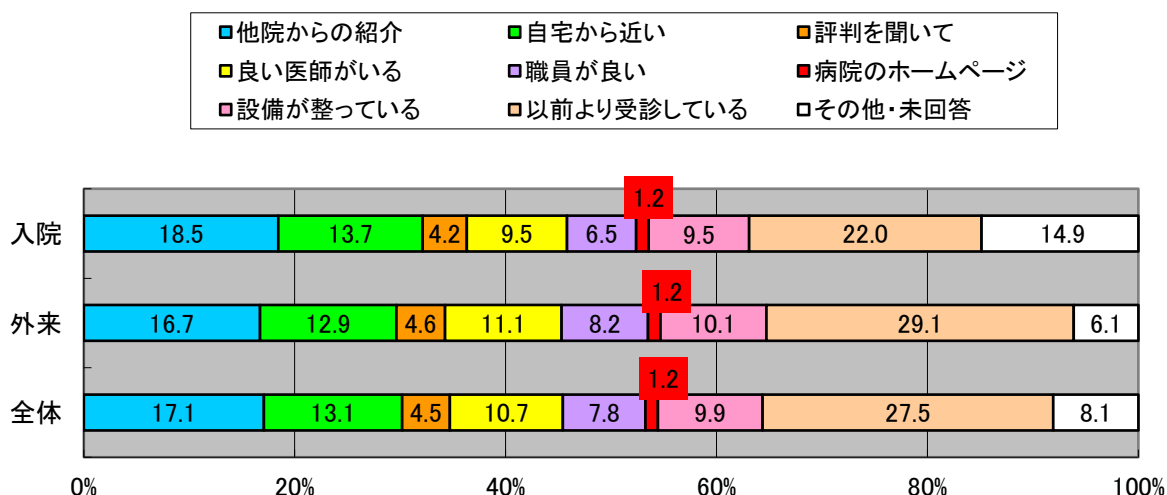
○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、前回の調査と大きな変化は見られなかった。「他院からの紹介」では入院は17.8%から13.7%、外来は15.7%から12.9%と減少している。

反対に、「職員が良い」については入院・外来ともに増加しており、「設備が整っている」については外来が増加している。

□ 来院理由:2018年度



□ 来院理由:2021年度



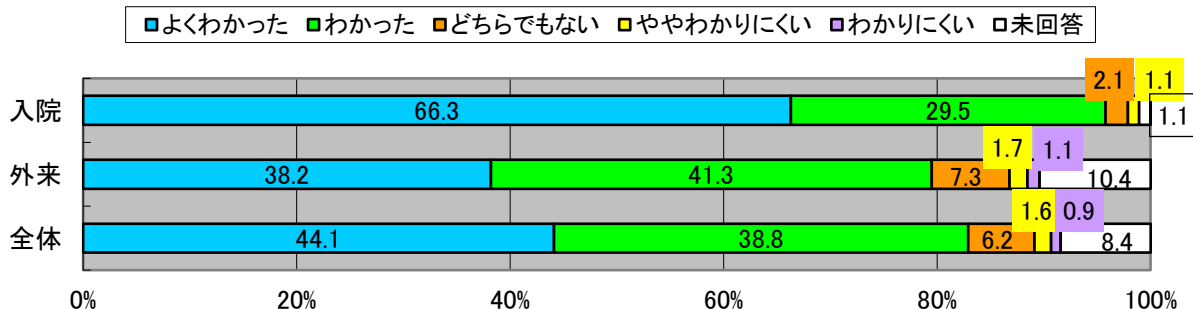
Ⅱ. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

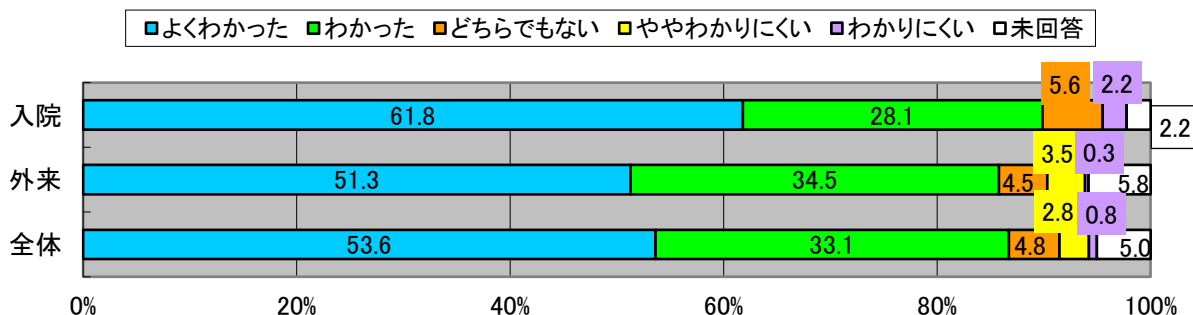
◆医師の説明・態度は外来は評価が上がり、入院は評価が下がった。

○医師の説明の「よくわかった」「わかった」の肯定的回答は全体と外来が前回よりも増加しているが、入院は減少している。医師の態度の「とても良かった」「良かった」の肯定的回答についても全体と外来が前回より増加しており、入院は減少している。
否定的回答は少なく外来の「やや悪い」「悪い」が1.3%のみとなっている。入院については否定的回答が0件であった。

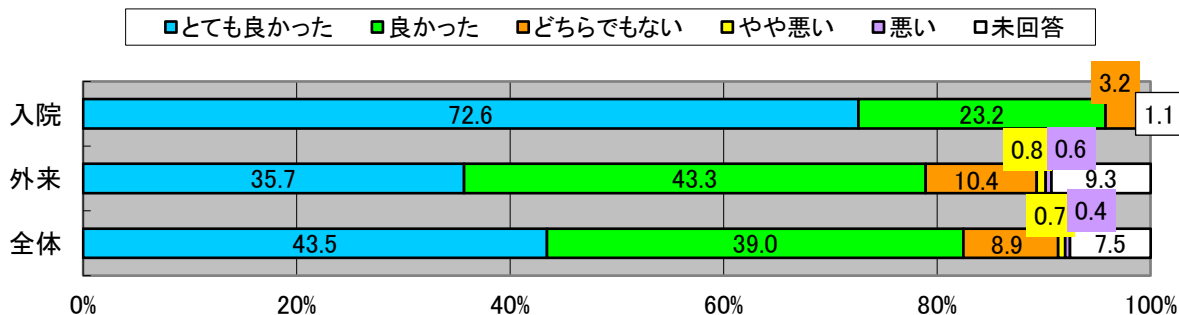
□ 医師の説明: 2018年度



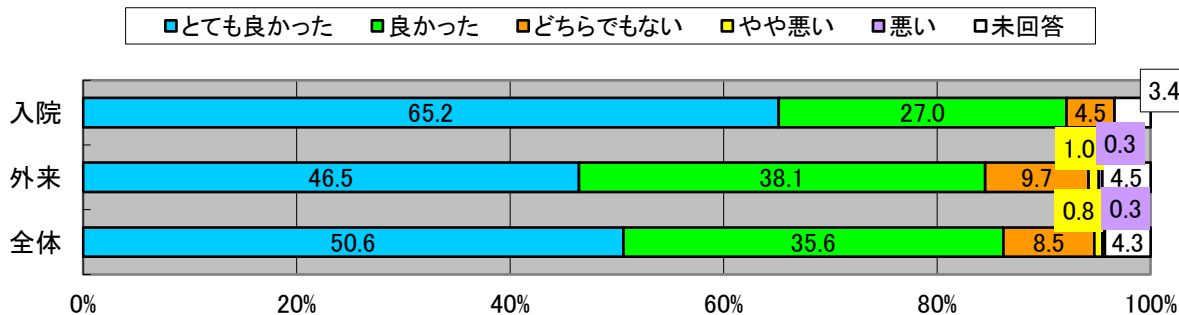
□ 医師の説明: 2021年度



□ 医師の態度: 2018年度



□ 医師の態度: 2021年度



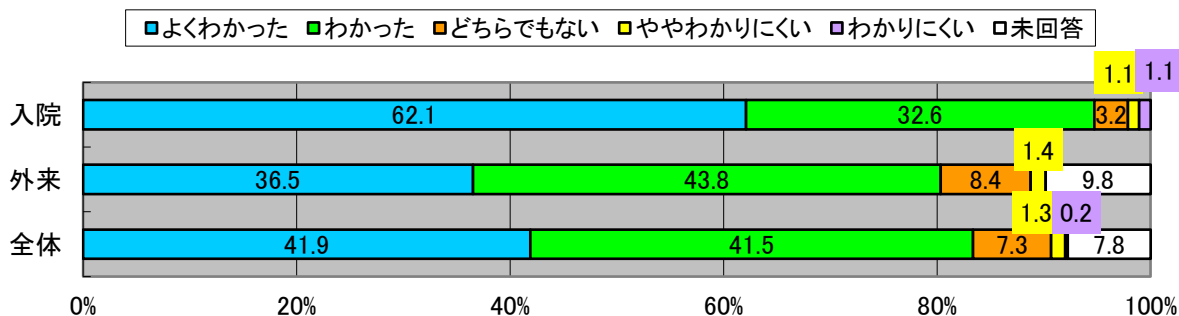
Ⅲ. 看護師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

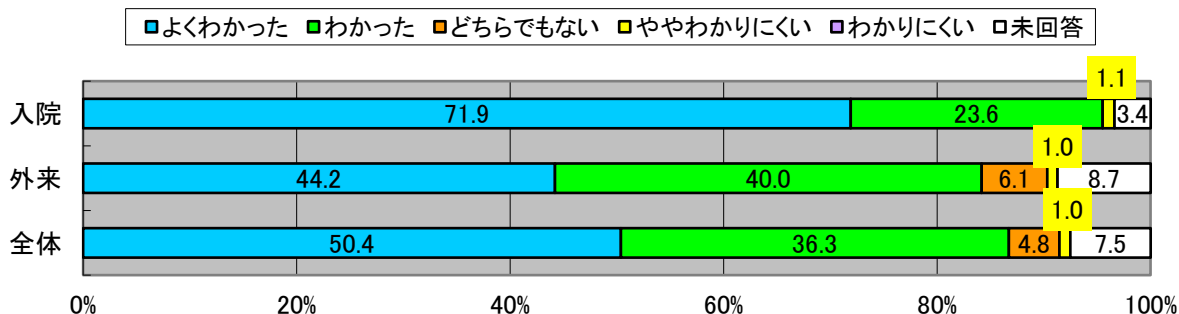
◆看護師の説明・態度は共に評価が上がっている。

○看護師の説明・態度共に肯定的回答が全体で前回と比べ増加している。
 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、看護師の説明・態度共に最高評価が高くなっている。
 また入院の看護師の説明については前回同様、否定的回答は0件となった。

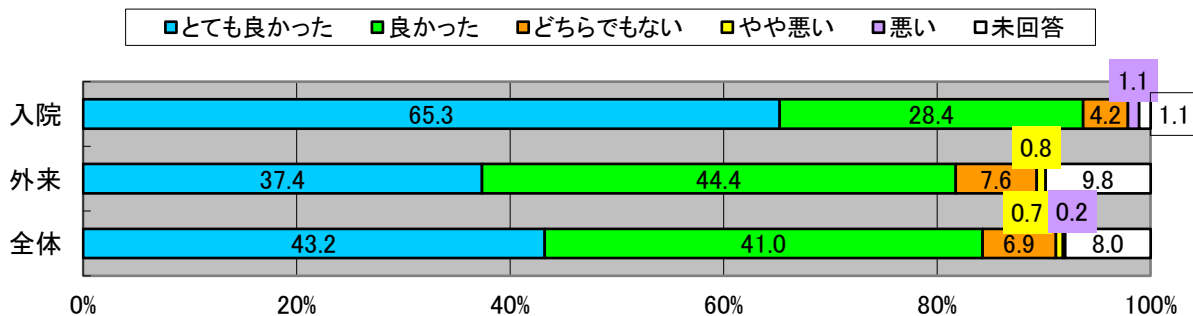
□ 看護師の説明:2018年度



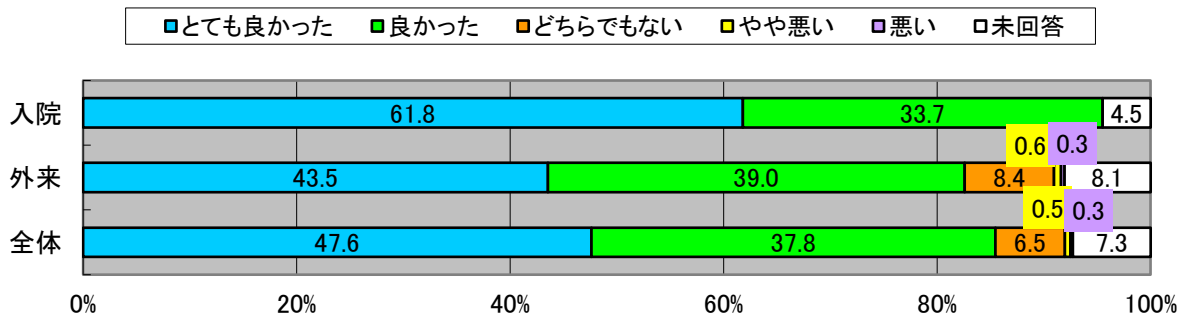
□ 看護師の説明:2021年度



□ 看護師の態度:2018年度



□ 看護師の態度:2021年度



IV. 患者支援センター、栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、視能訓練士、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

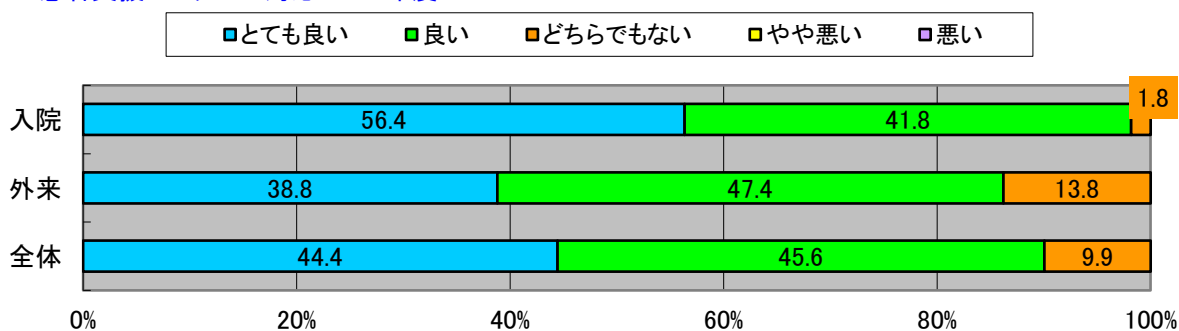
1. 全体、外来、入院別

◆対応の良さは入院が8職種で肯定的回答9割以上、全体と外来はほぼ全職種で9割を下回る

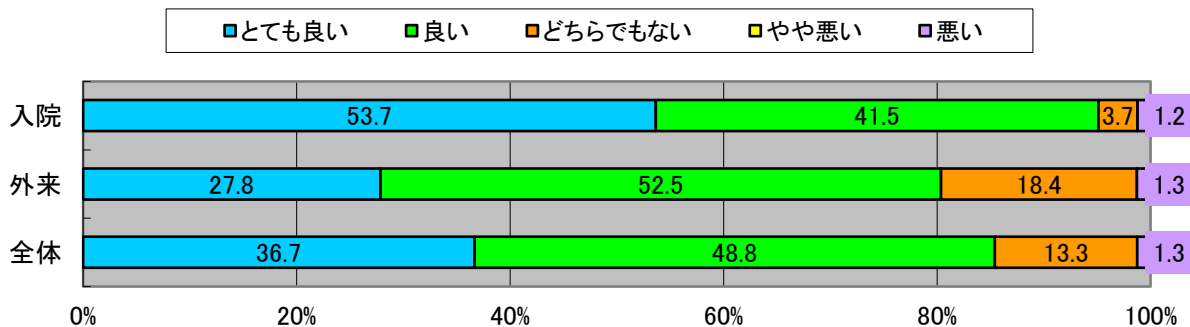
○回答者により該当しない項目があり、職種によって回答率のばらつきがあるが、入院は患者支援センター、栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、リハビリ療法士、事務員、清掃員、レストラン店員は肯定的回答が9割以上となった。全体・外来はほぼ全ての職種で肯定的回答が9割を下回ってしまった。

最も全体の肯定的回答が多かった職種は今回新たに追加した患者支援センターであった。一方、最も全体の肯定的回答が少ない職種は前回同様視能訓練士だが、「どちらでもない」は減少しており肯定的回答が増加している。

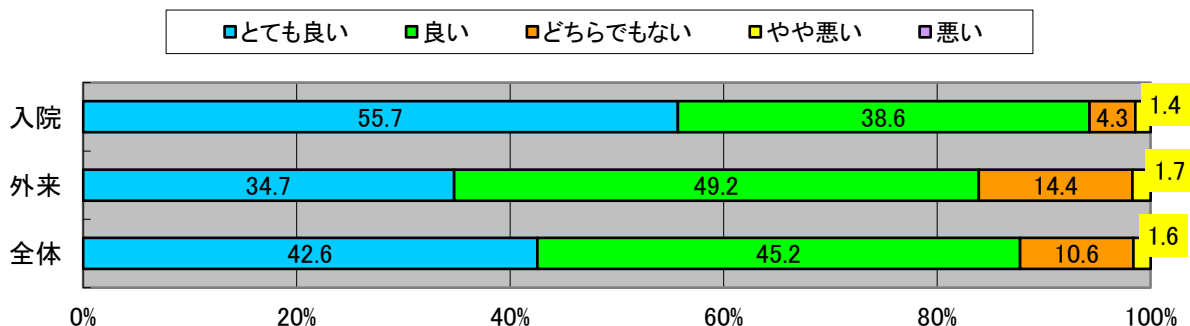
□ 患者支援センターの対応:2021年度



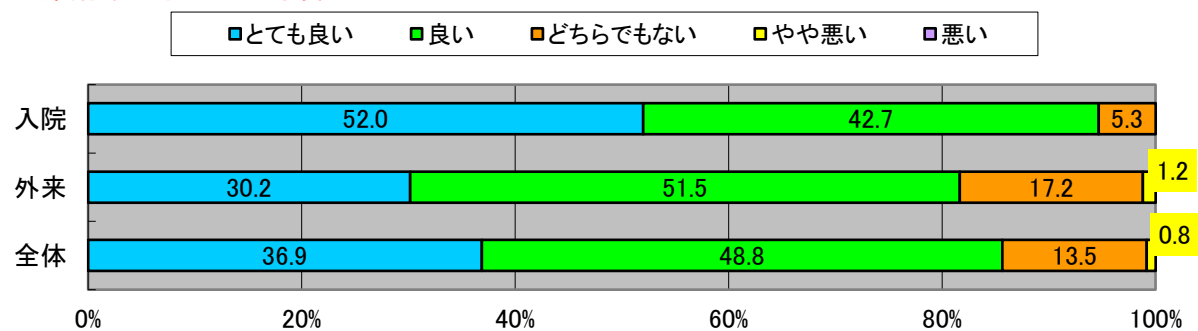
□ 栄養士の対応:2018年度



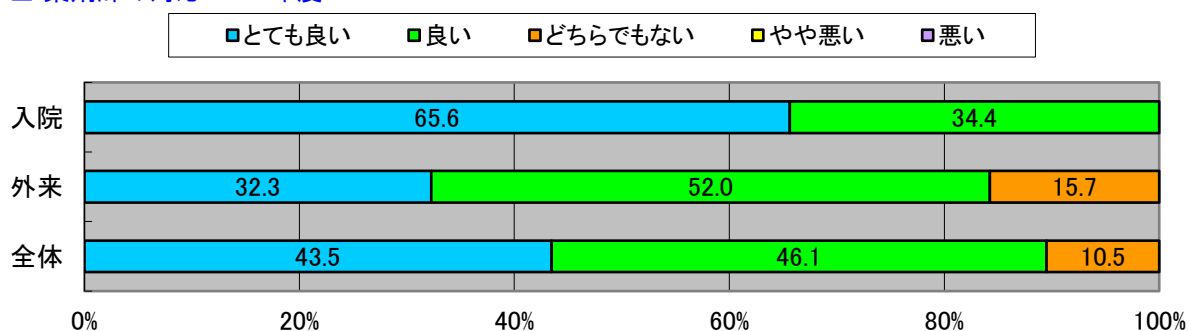
□ 栄養士の対応:2021年度



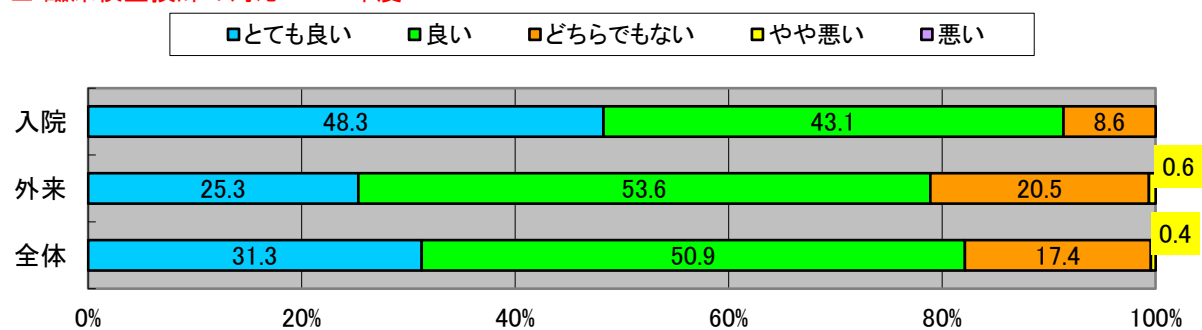
□ 薬剤師の対応:2018年度



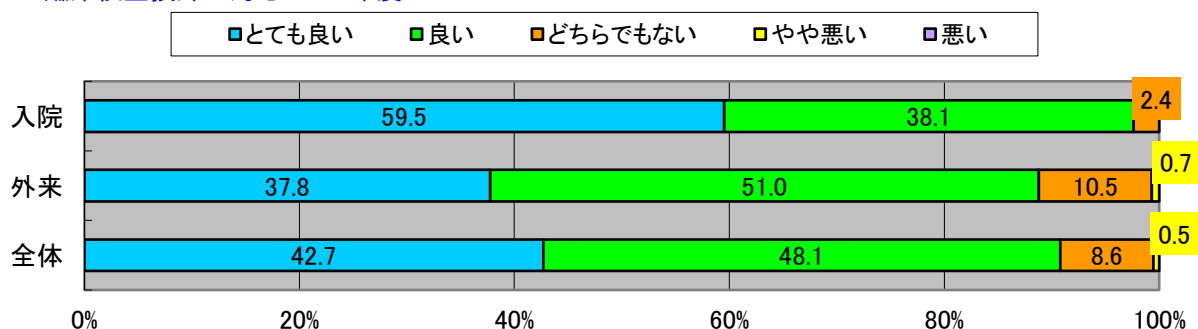
□ 薬剤師の対応:2021年度



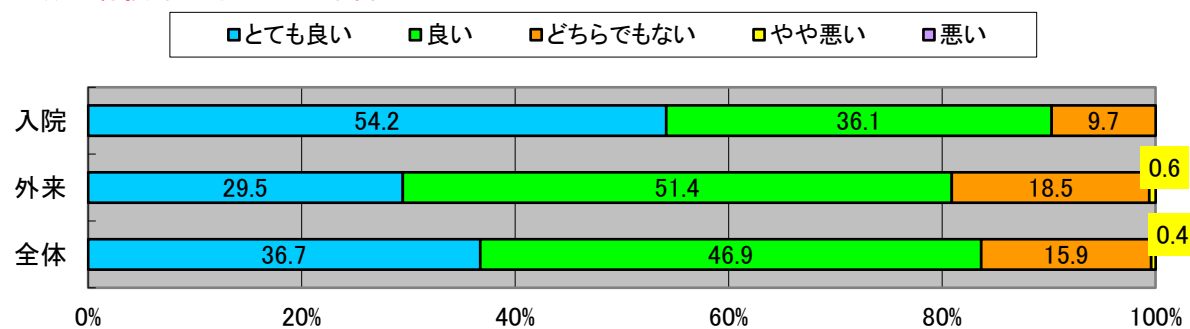
□ 臨床検査技師の対応:2018年度



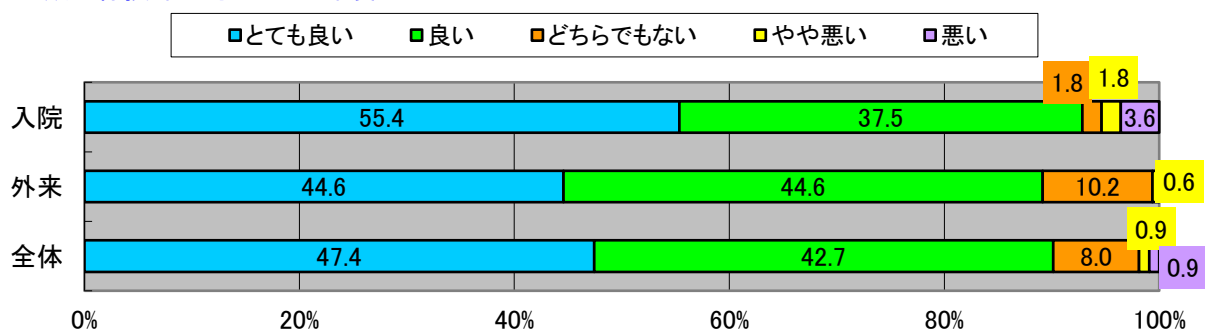
□ 臨床検査技師の対応:2021年度



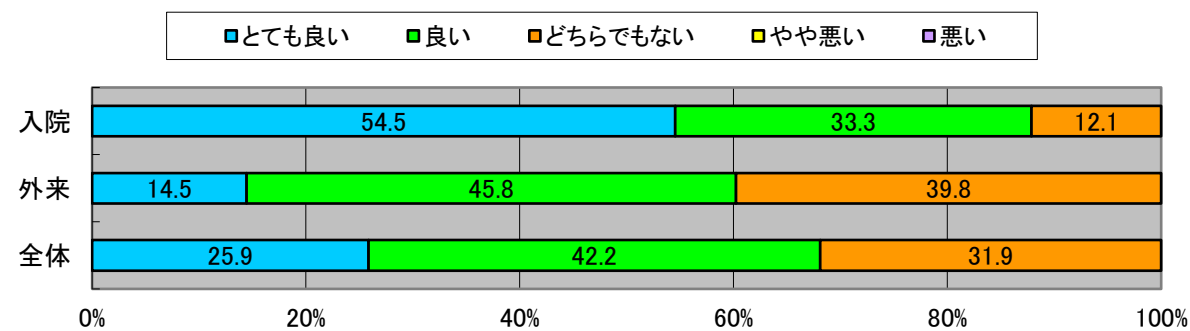
□ 放射線技師の対応:2018年度



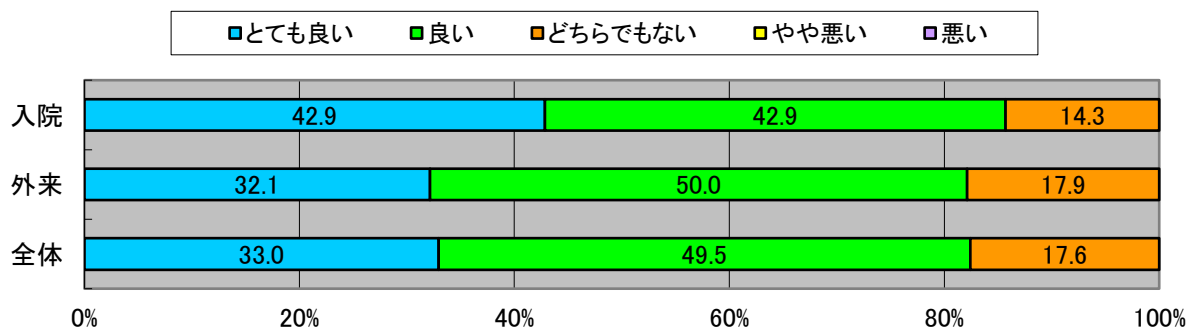
□ 放射線技師の対応:2021年度



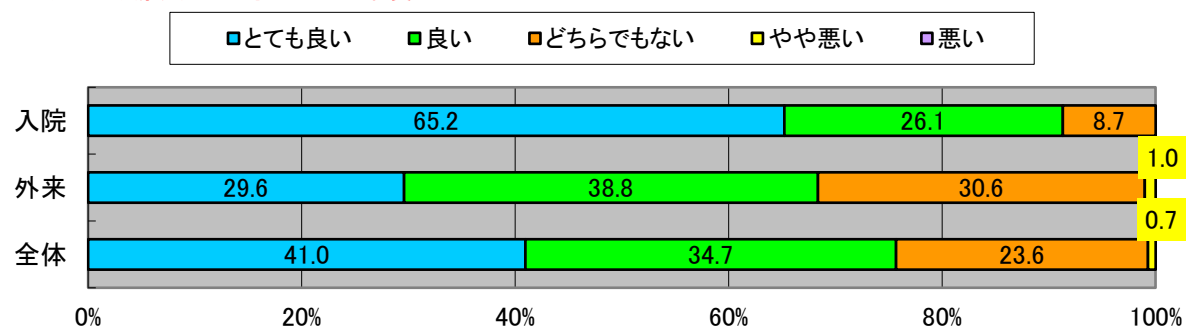
□ 視能訓練士(眼科検査員)の対応:2018年度



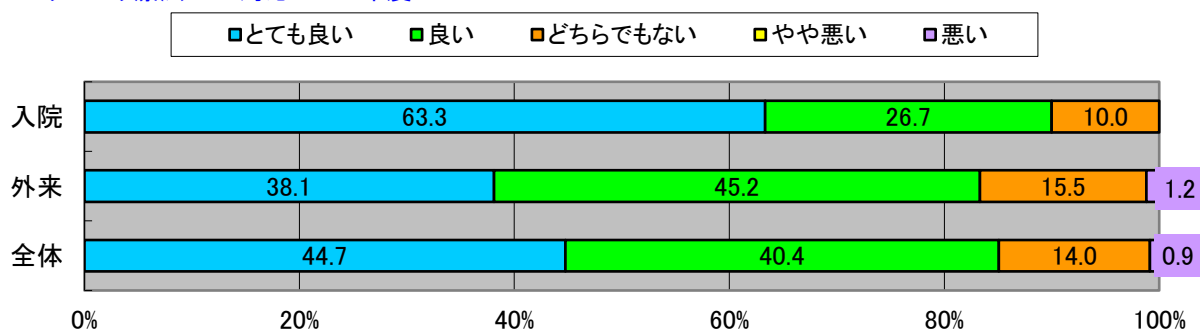
□ 視能訓練士(眼科検査員)の対応:2021年度



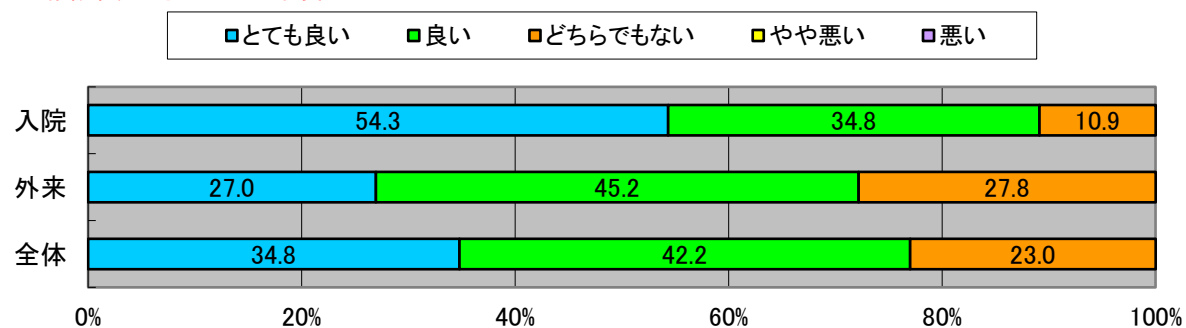
□ リハビリ療法士の対応:2018年度



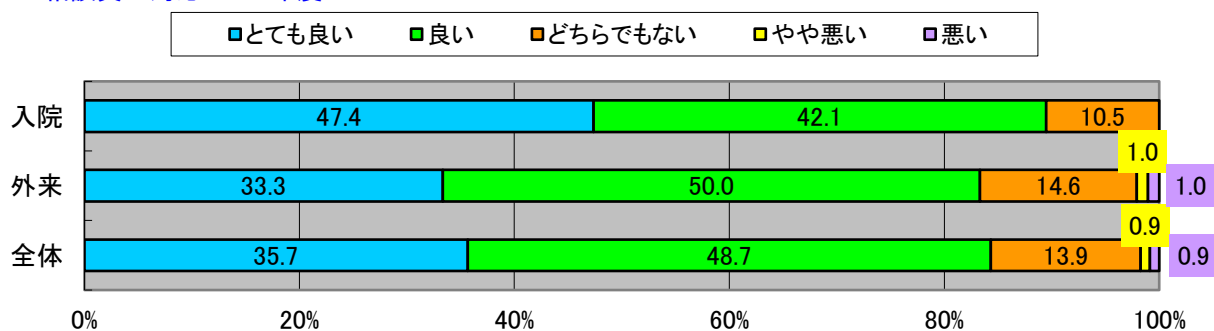
□ リハビリ療法士の対応:2021年度



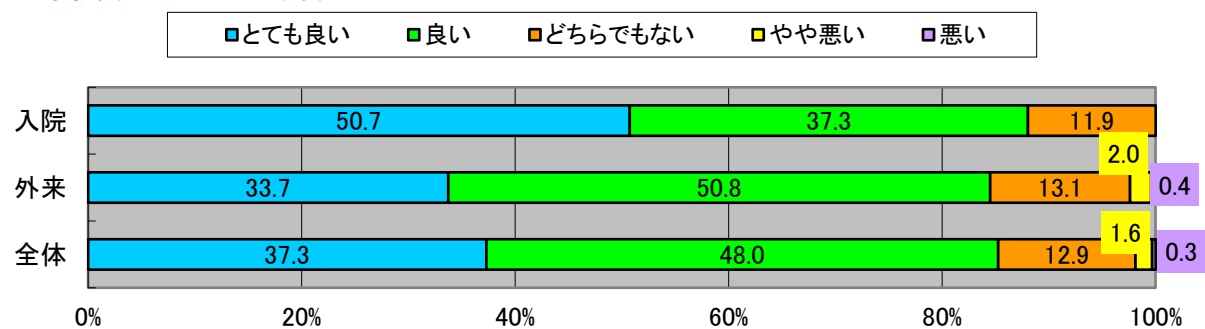
□ 相談員の対応:2018年度



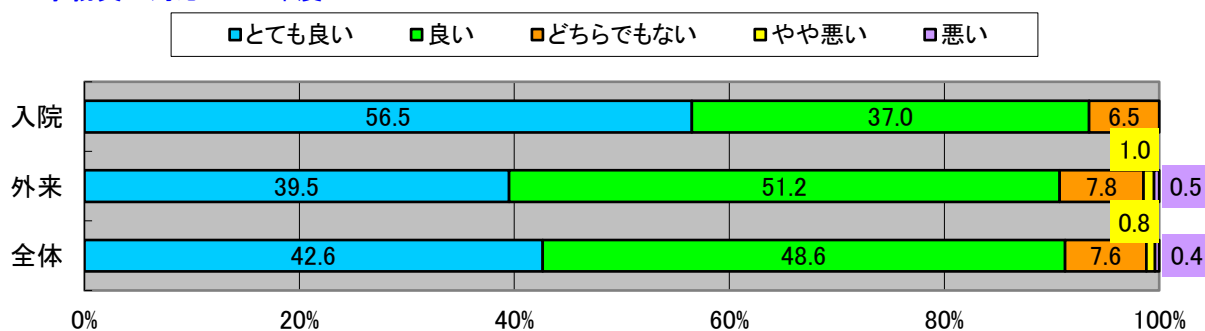
□ 相談員の対応:2021年度



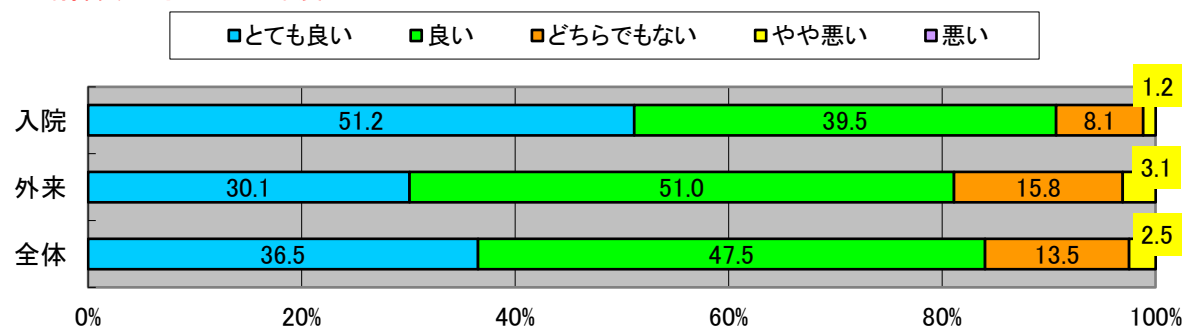
□ 事務員の対応:2018年度



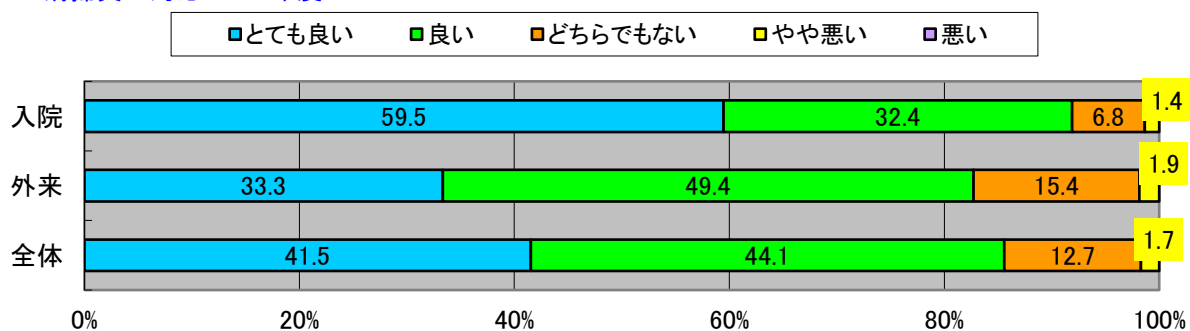
□ 事務員の対応:2021年度



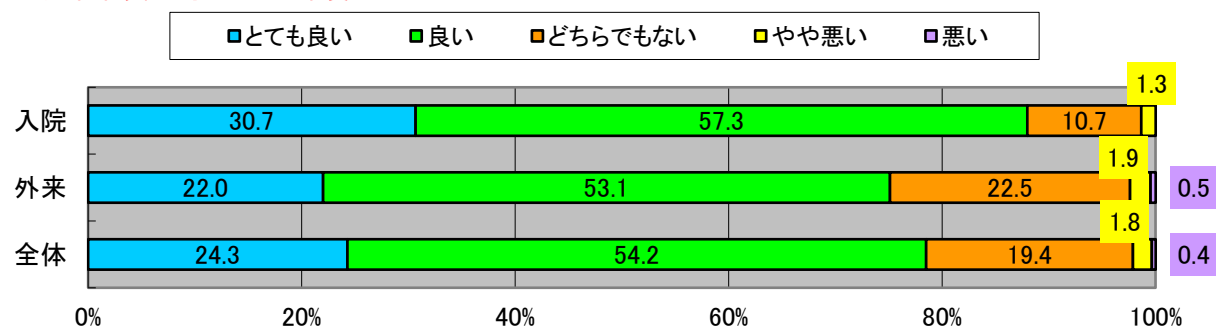
□ 清掃員の対応:2018年度



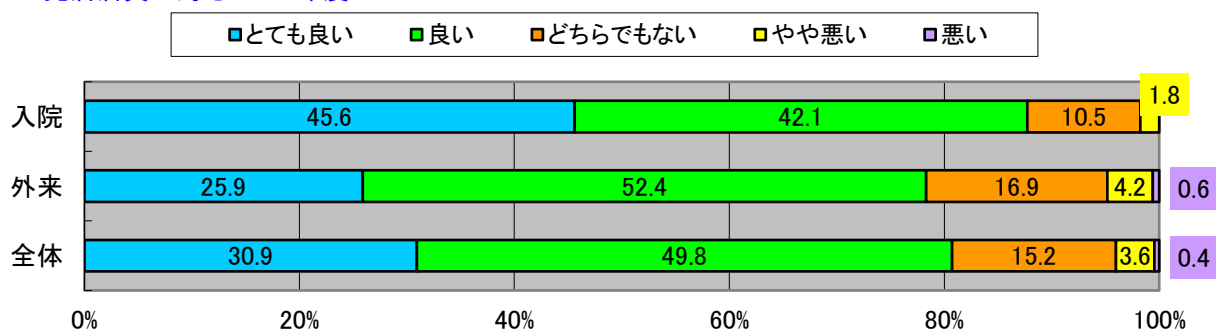
□ 清掃員の対応:2021年度



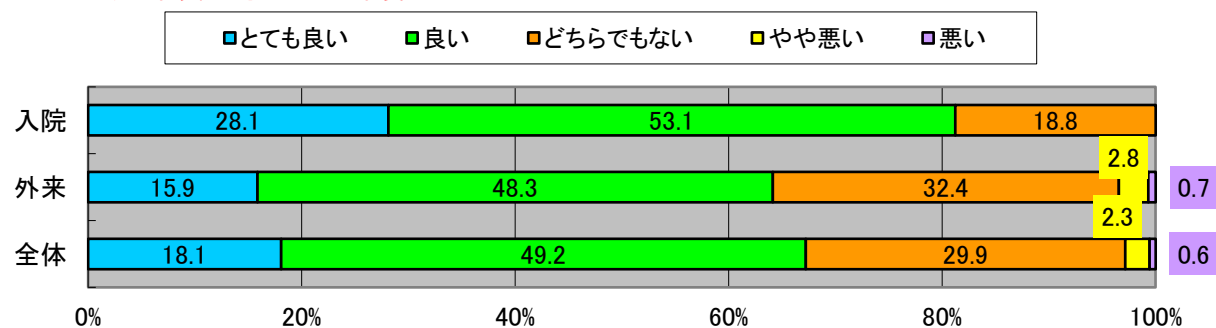
□ 売店店員の対応:2018年度



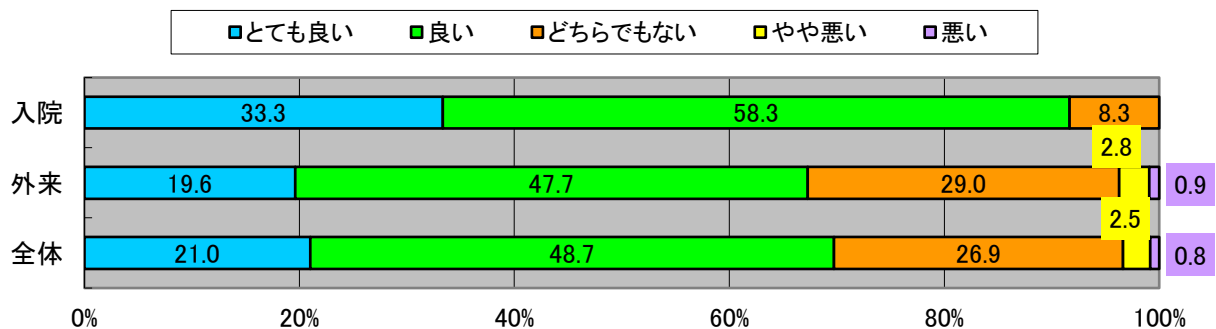
□ 売店店員の対応:2021年度



□ レストラン店員の対応:2018年度



□ レストラン店員の対応:2021年度



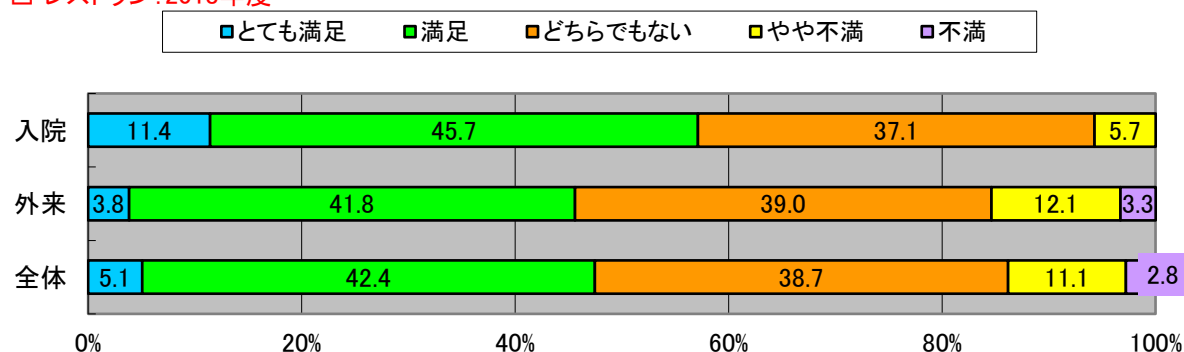
V. 施設・設備・サービスについて

1. 全体、外来、入院別

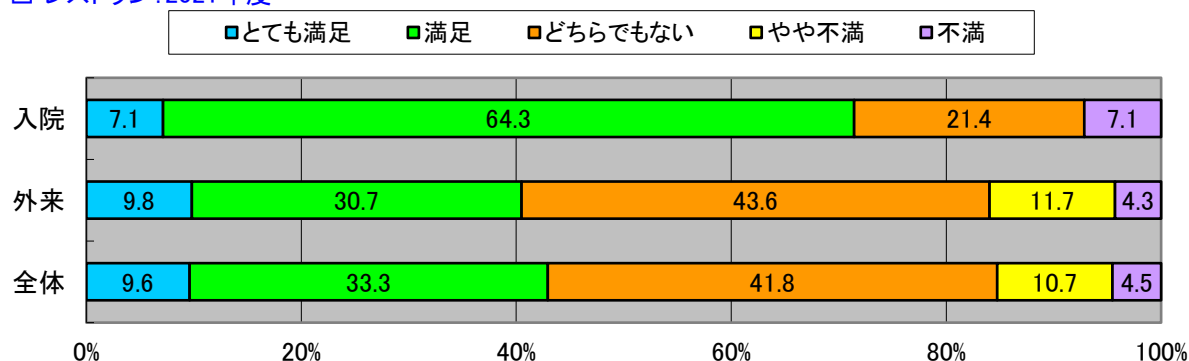
◆入院の手続き・説明の評価が最も高い一方でわかりにくいという意見も若干みられた

○レストラン・売店・理容サービスについて、全体の評価が下がっている。理容サービスについては、コロナ渦ということもありサービスを休止したため、それが影響していると考えられる。さくらプラザ(患者図書館)についても利用停止しているが、設問から除外し忘れてしまっていたため回答がされたようである。

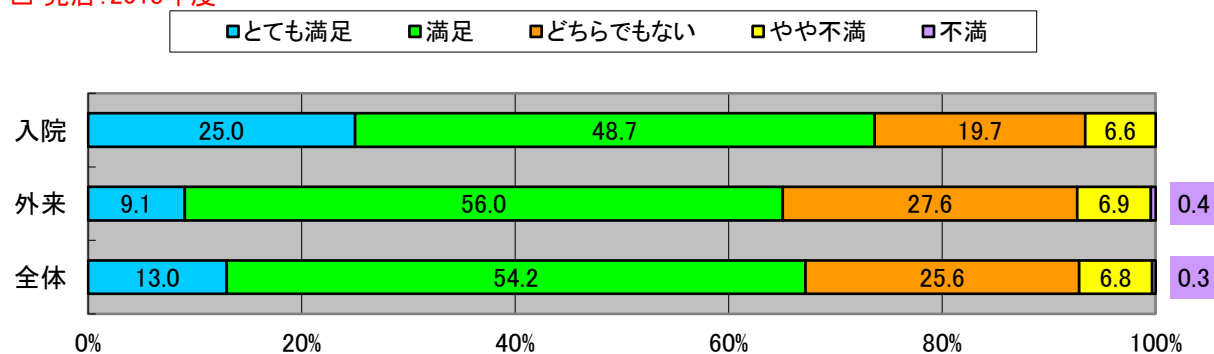
□ レストラン:2018年度



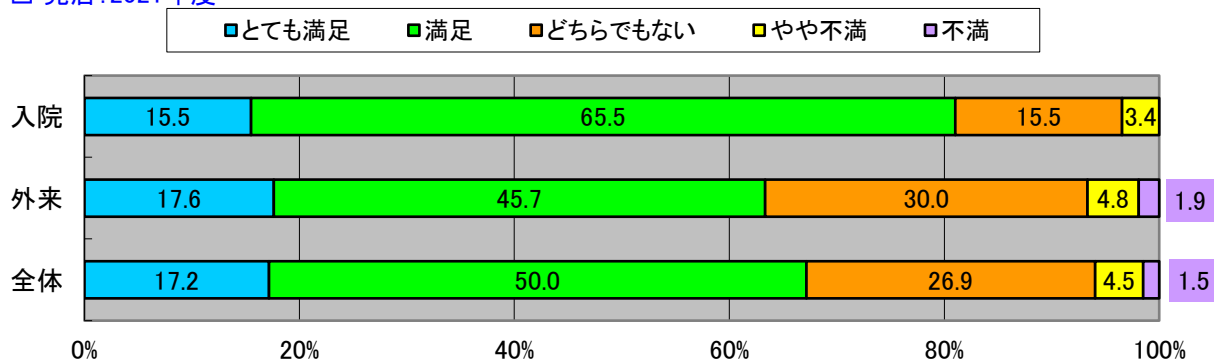
□ レストラン:2021年度



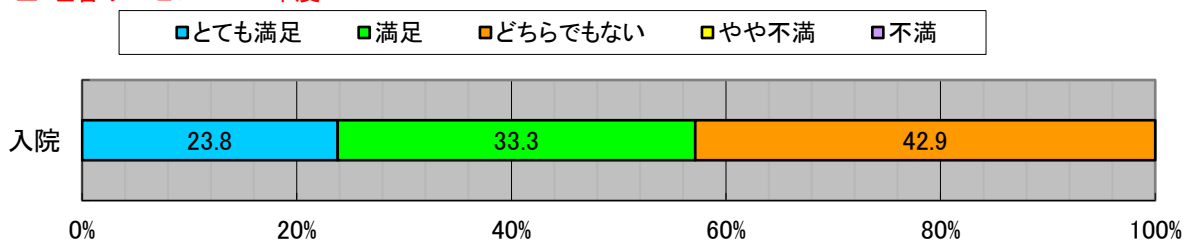
□ 売店:2018年度



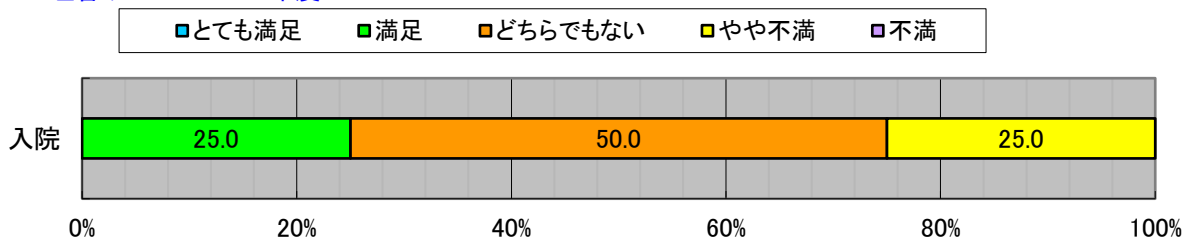
□ 売店:2021年度



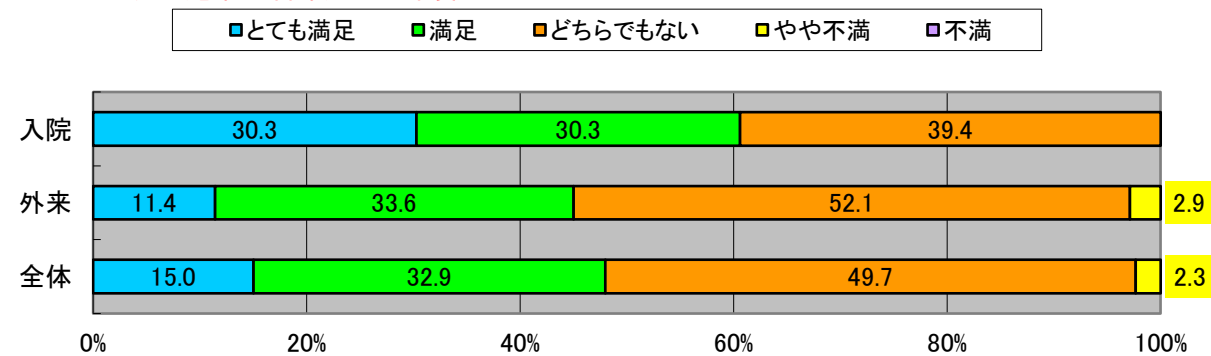
□ 理容サービス:2018年度



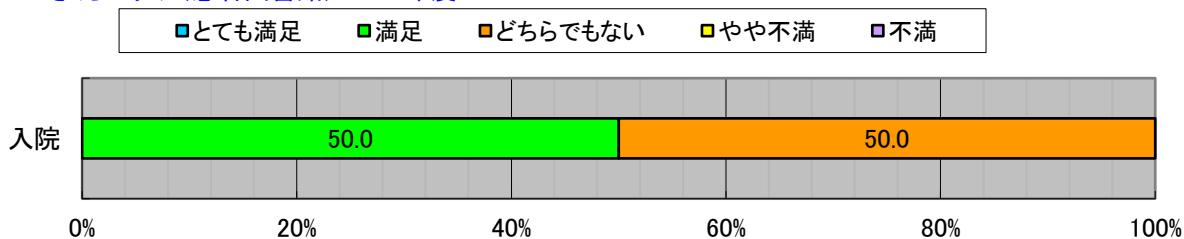
□ 理容サービス:2021年度



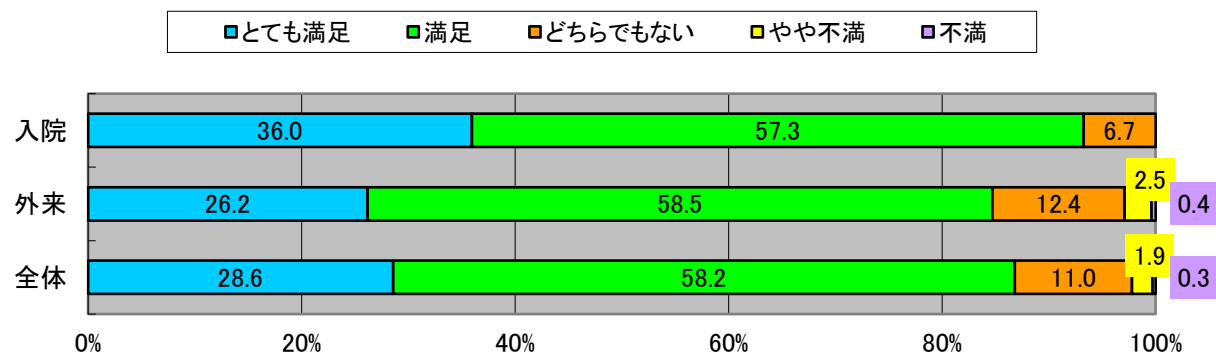
□ さくらプラザ(患者図書館):2018年度



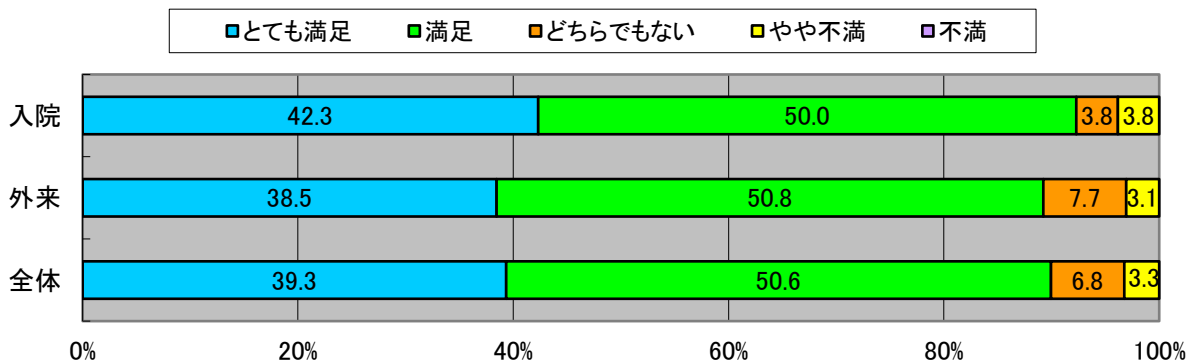
□ さくらプラザ(患者図書館):2021年度



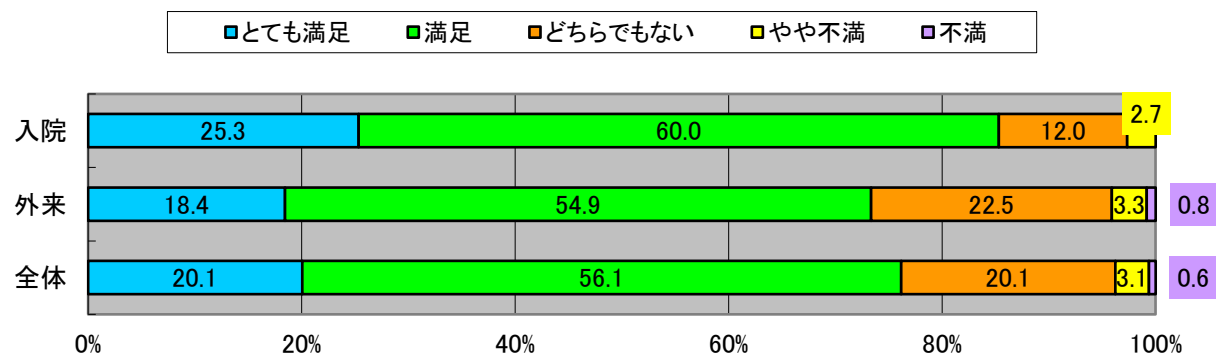
□ 院内の清掃:2018年度



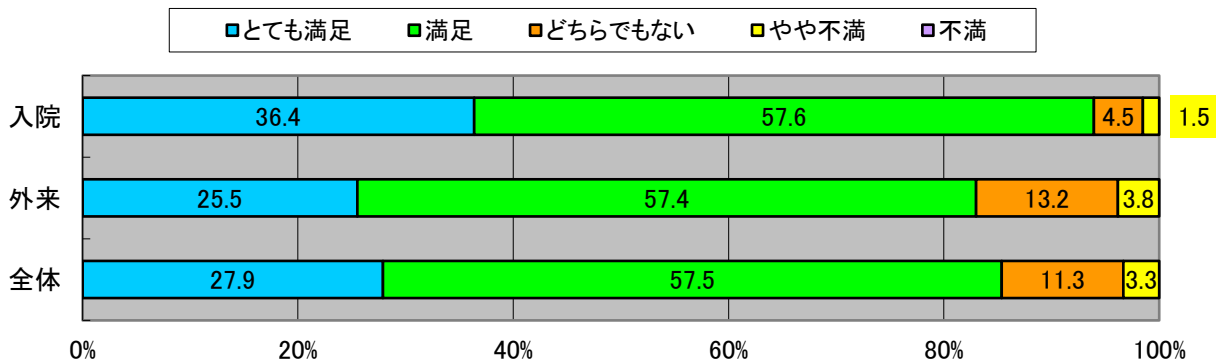
□ 院内の清掃:2021年度



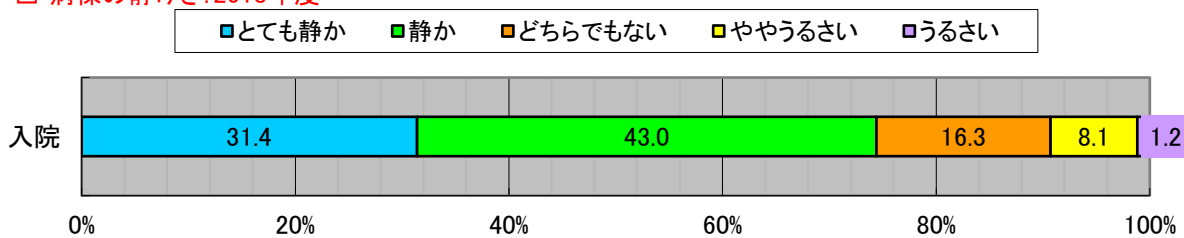
□ プライバシーの保護:2018年度



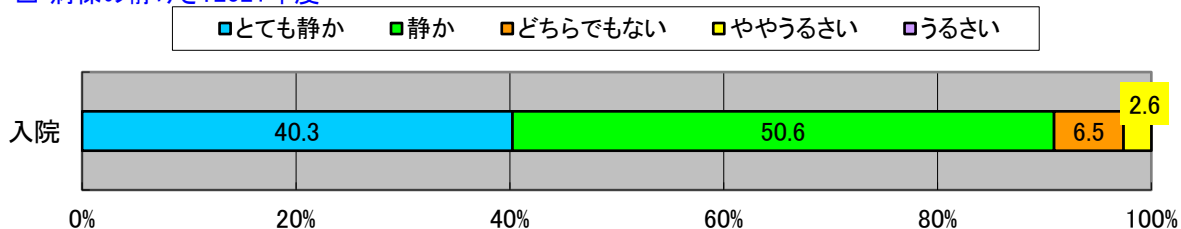
□ プライバシーの保護:2021年度



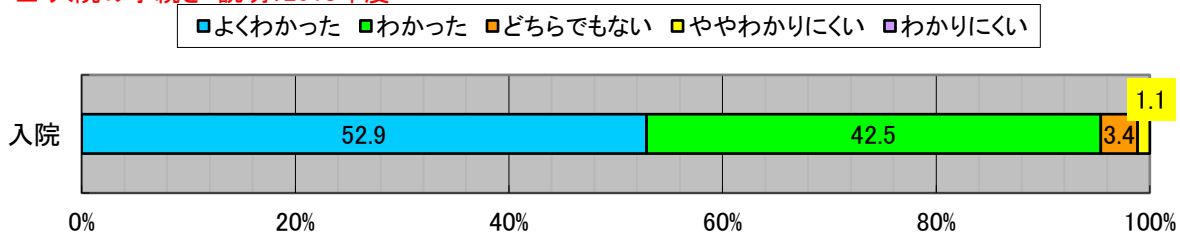
□ 病棟の静けさ:2018年度



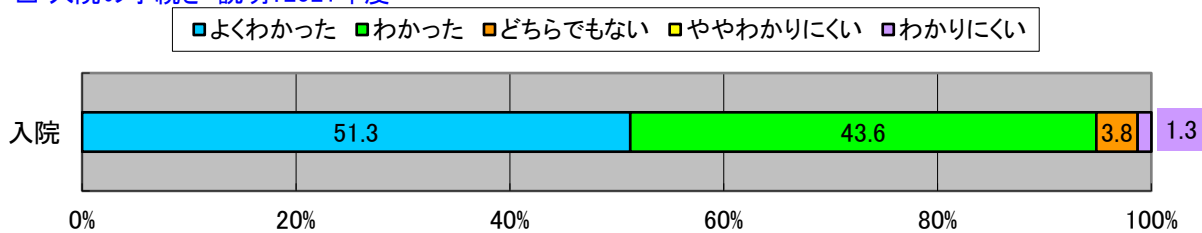
□ 病棟の静けさ:2021年度



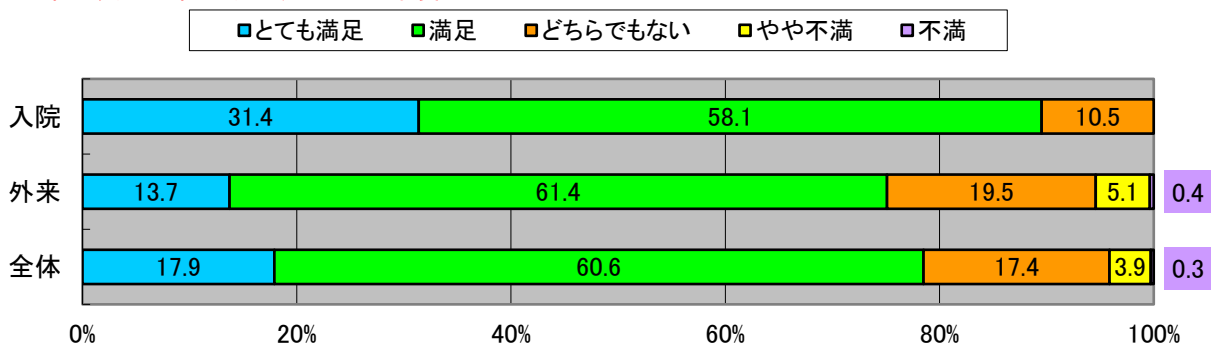
□ 入院の手続き・説明:2018年度



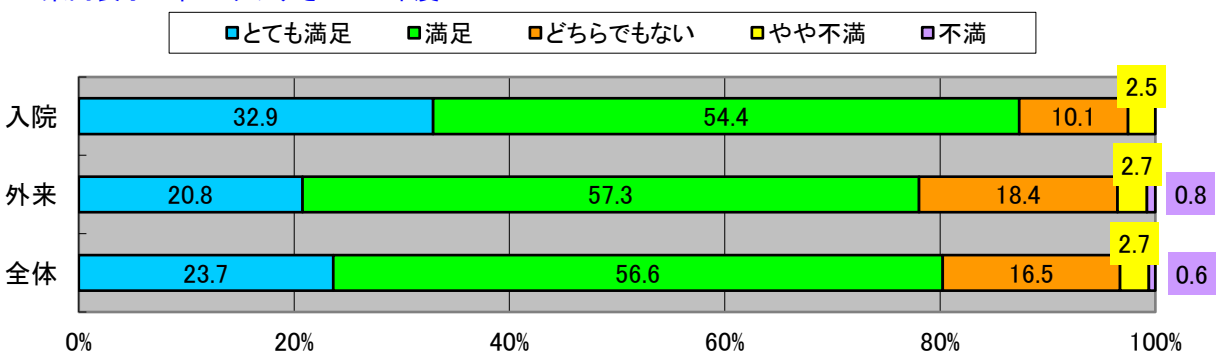
□ 入院の手続き・説明:2021年度



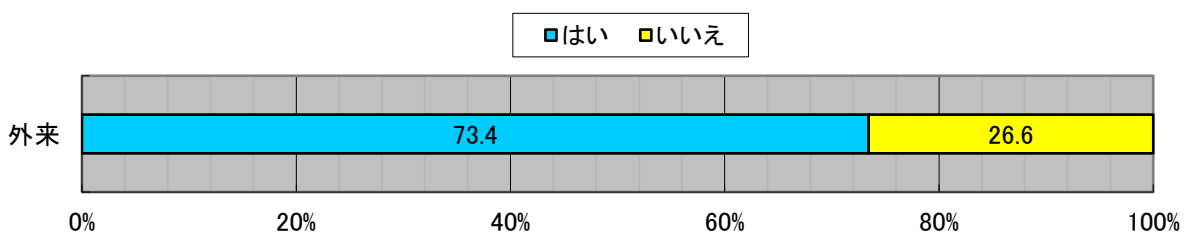
□ 案内表示のわかりやすさ:2018年度



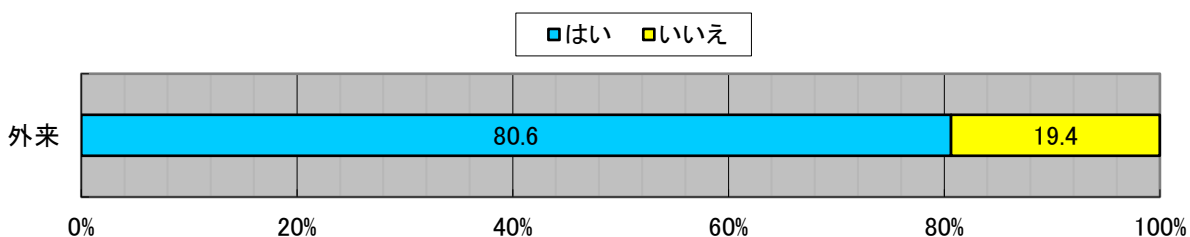
□ 案内表示のわかりやすさ:2021年度



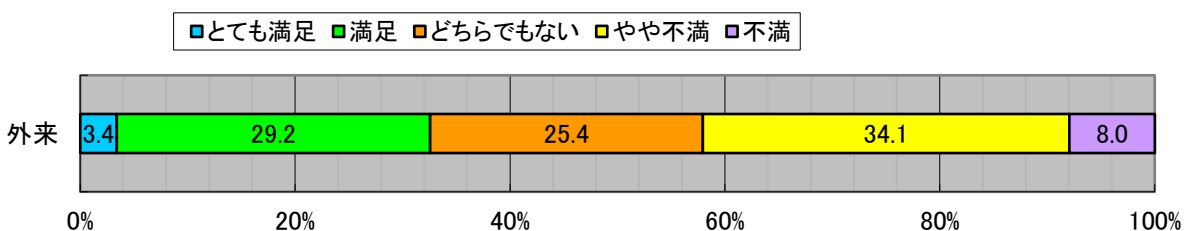
□ 駐車場は待たずに止められたか:2018年度



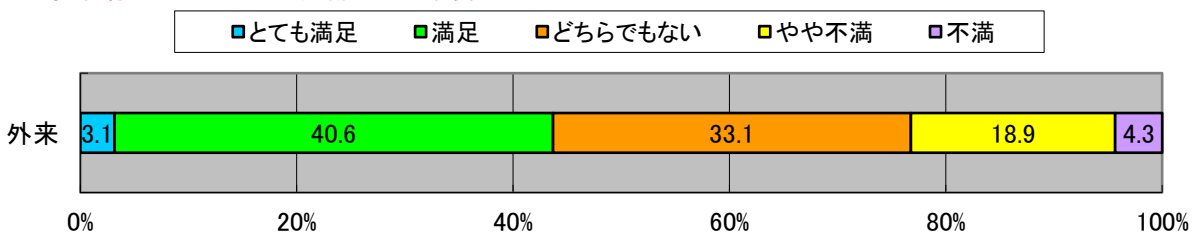
□ 駐車場は待たずに止められたか:2021年度



□ 駐車場の数:2018年度



□ 駐車場から入口までの距離:2018年度

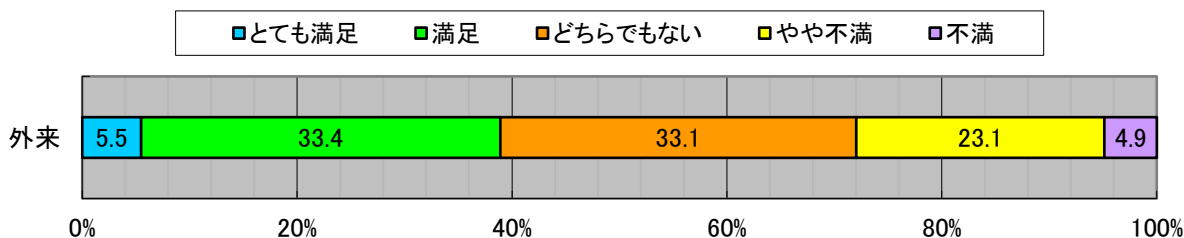


VI. 待ち時間について

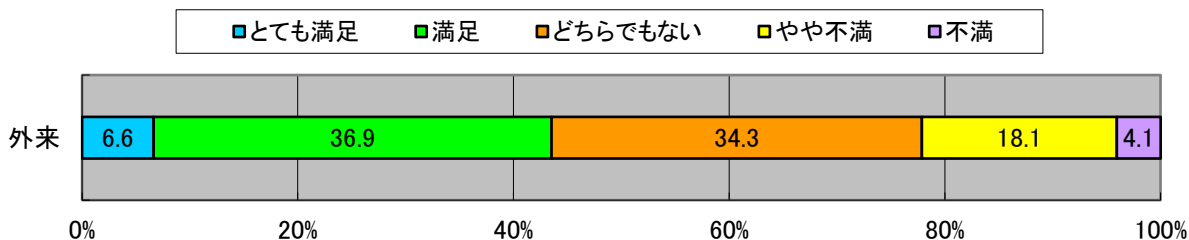
◆ 診察までの待ち時間の否定的評価3割下回る。検査開始までの待ち時間が最も高評価

○ 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22.2%となり、前回の28%より減少している。検査受付から検査開始までの待ち時間については否定的回答が12.1%と前回の10.9%から増加している。

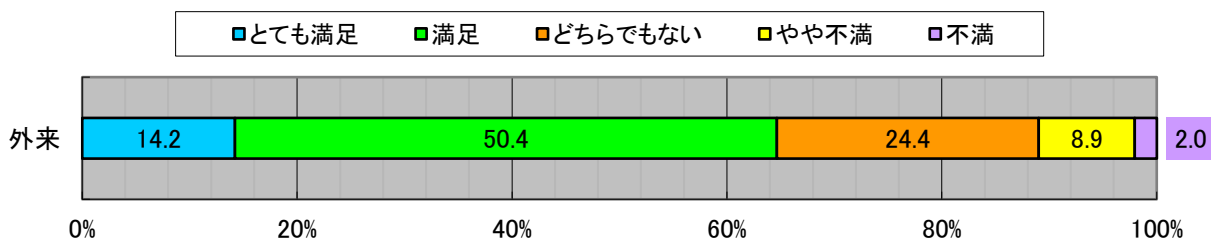
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2018年度



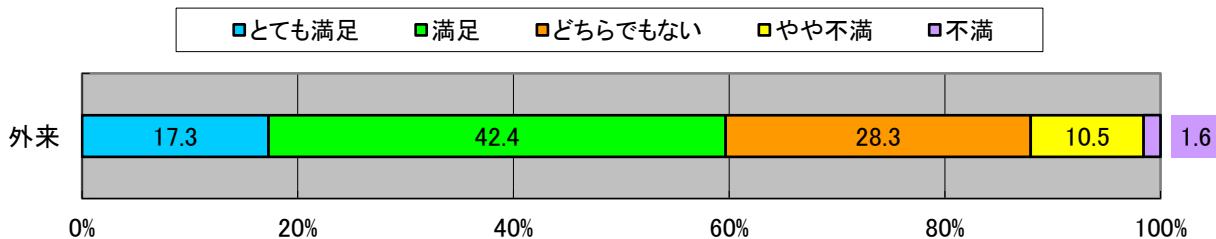
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2021年度



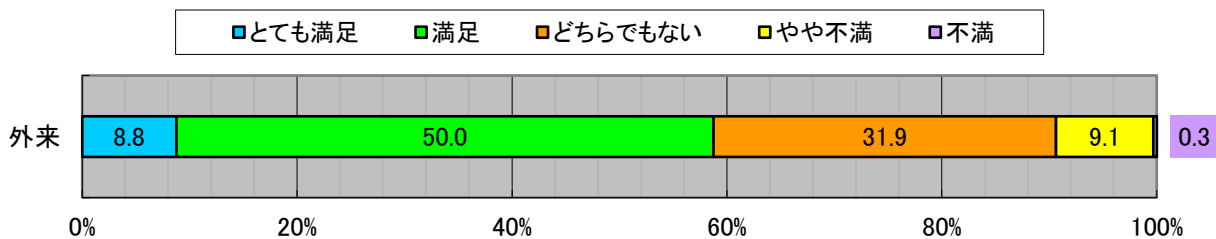
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2018年度



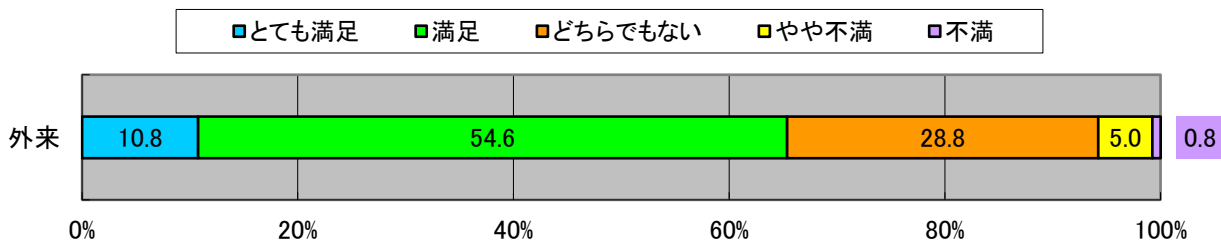
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2021年度



□ 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:2018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:2021年度

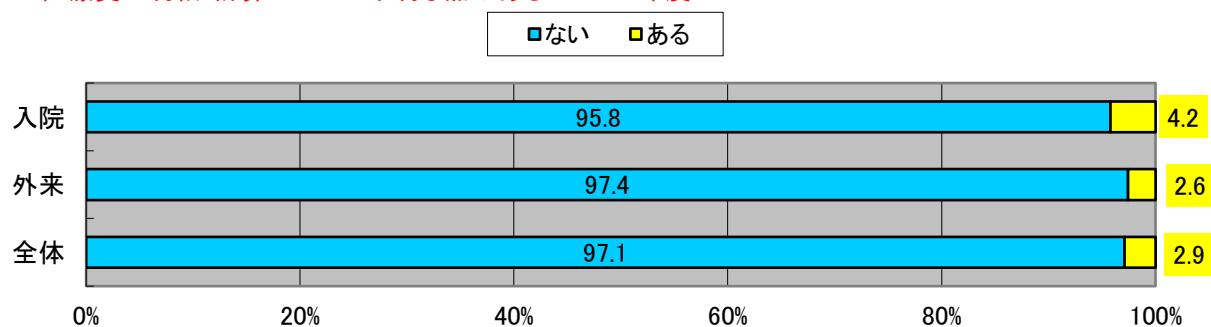


Ⅶ. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

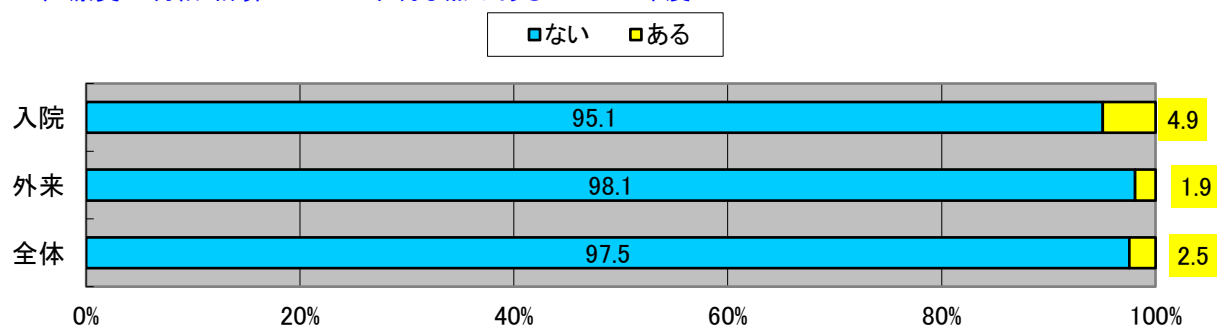
1. 全体、外来、入院別

○全体で8名が不明な点があると回答し、不明な点はない割合は前回と比べて入院は増加し、外来は減少した。
また、前回の傾向と同様に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：2018年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか：2021年度

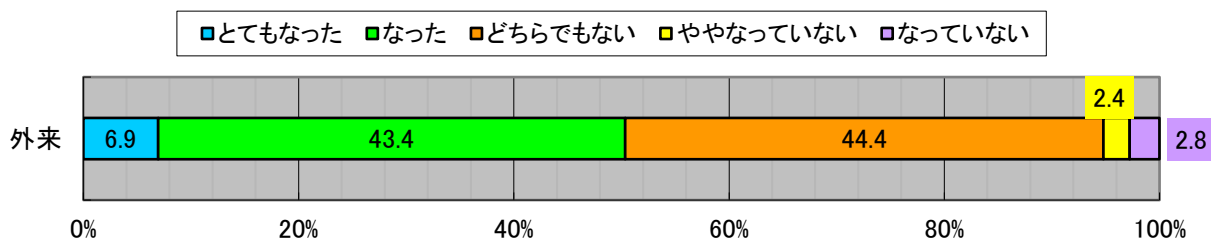


Ⅷ. 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について

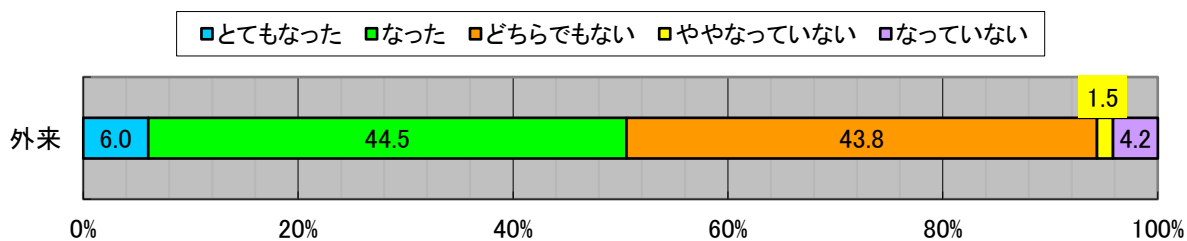
1. 外来

○全体で肯定的回答が50.5%となっており、半数以上は待ち時間ストレス軽減効果になっているとの回答になった。

□ 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について：2018年度



□ 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について：2021年度

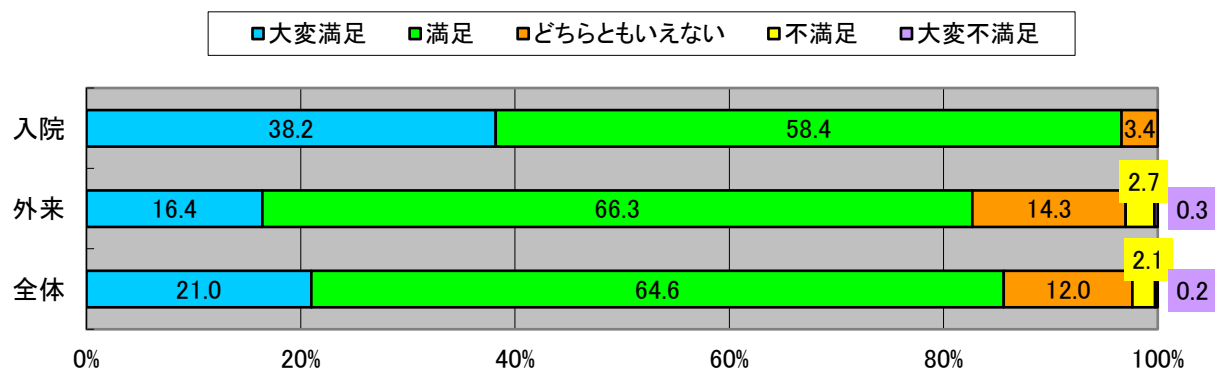


Ⅸ. この病院について総合的にどう思うか

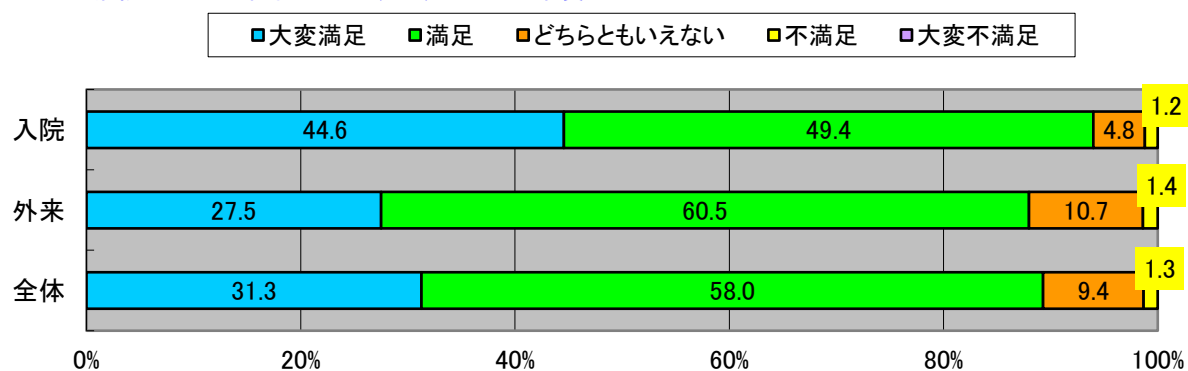
1. 全体、外来、入院別

○全体の肯定的回答は前回の85.6%から89.3%となり、9割に近い評価となった。また外来は否定的回答が減少したが、入院は僅かに増加している。

□ この病院について総合的にどう思うか：2018年度



□ この病院について総合的にどう思うか：2021年度

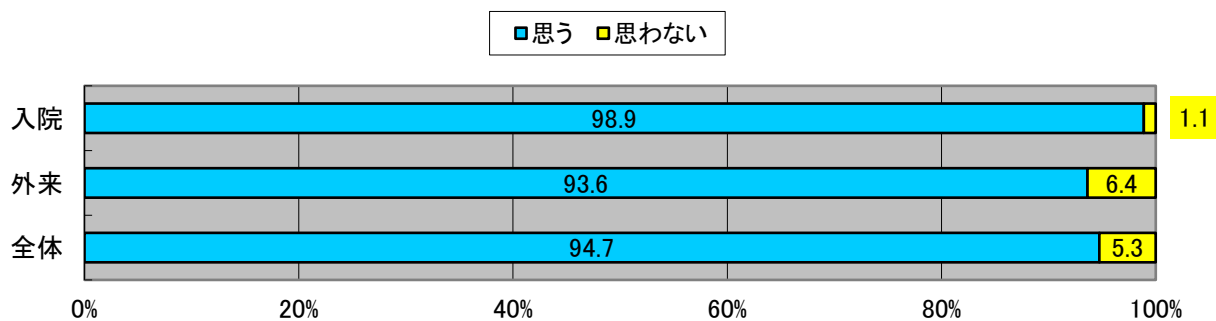


X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか

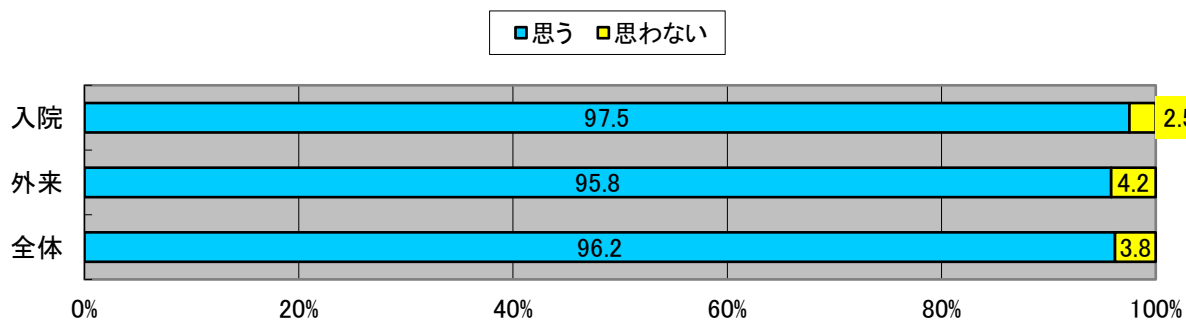
1. 全体、外来、入院別

○全体の当院を薦めたいと思う割合は前回の94.7%から96.2%になり評価は高くなっている。

□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2018年度



□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2021年度

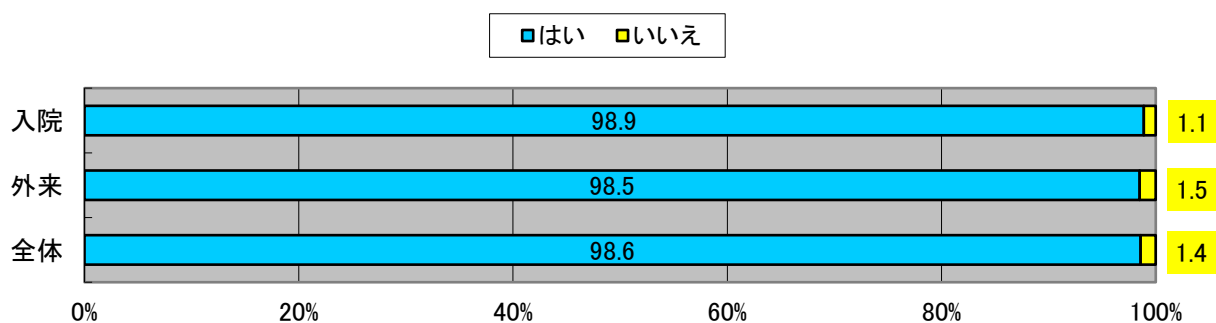


XI. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. 全体、外来、入院別

○入院・外来共にまた利用したくないの全体回答は前回より減少し、入院は0件、外来は5件となった。

□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2018年度



□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2021年度

