

2018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、
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
- 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、当院を薦めたいと思うか
- P26 … XI. 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】2019年3月8日(木)
【入院】2019年3月1日(木)～2019年3月14日(水)

◇回答者の概要

- ・ 回答者数…【外来】 462名 <配布枚数 542枚 回答率 85.2%>
【入院】 99名 <配布枚数 111枚 回答率 89.2%>

表1 性別(全体)

	回答者数	構成比(%)
男性	249	55.2%
女性	199	44.1%
不明	3	0.7%
全体	451	100.0%

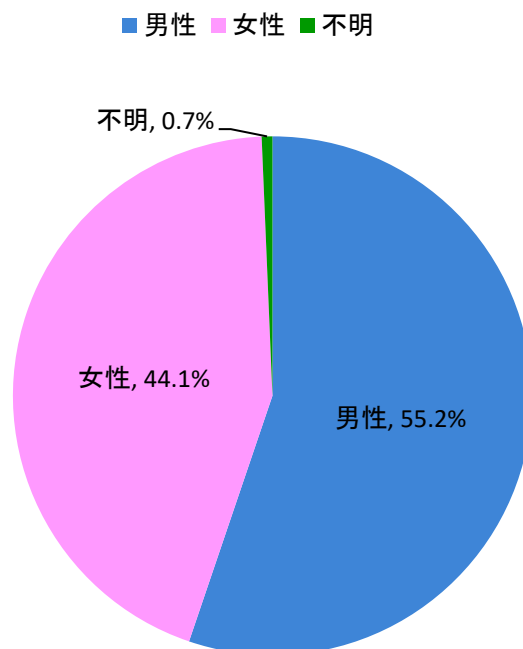


表2 性別・年代別（全体）

	回答者数	構成比(%)
男性 9才以下	2	0.4%
女性 9才以下	2	0.4%
男性 10代	5	1.1%
女性 10代	4	0.9%
男性 20代	2	0.4%
女性 20代	2	0.4%
男性 30代	4	0.9%
女性 30代	7	1.6%
男性 40代	9	2.0%
女性 40代	13	2.9%
男性 50代	31	6.9%
女性 50代	19	4.2%
男性 60代	59	13.1%
女性 60代	54	12.0%
男性 70代	93	20.6%
女性 70代	69	15.3%
男性 80才以上	42	9.3%
女性 80才以上	26	5.8%
不明	8	1.8%
全体	451	100.0%

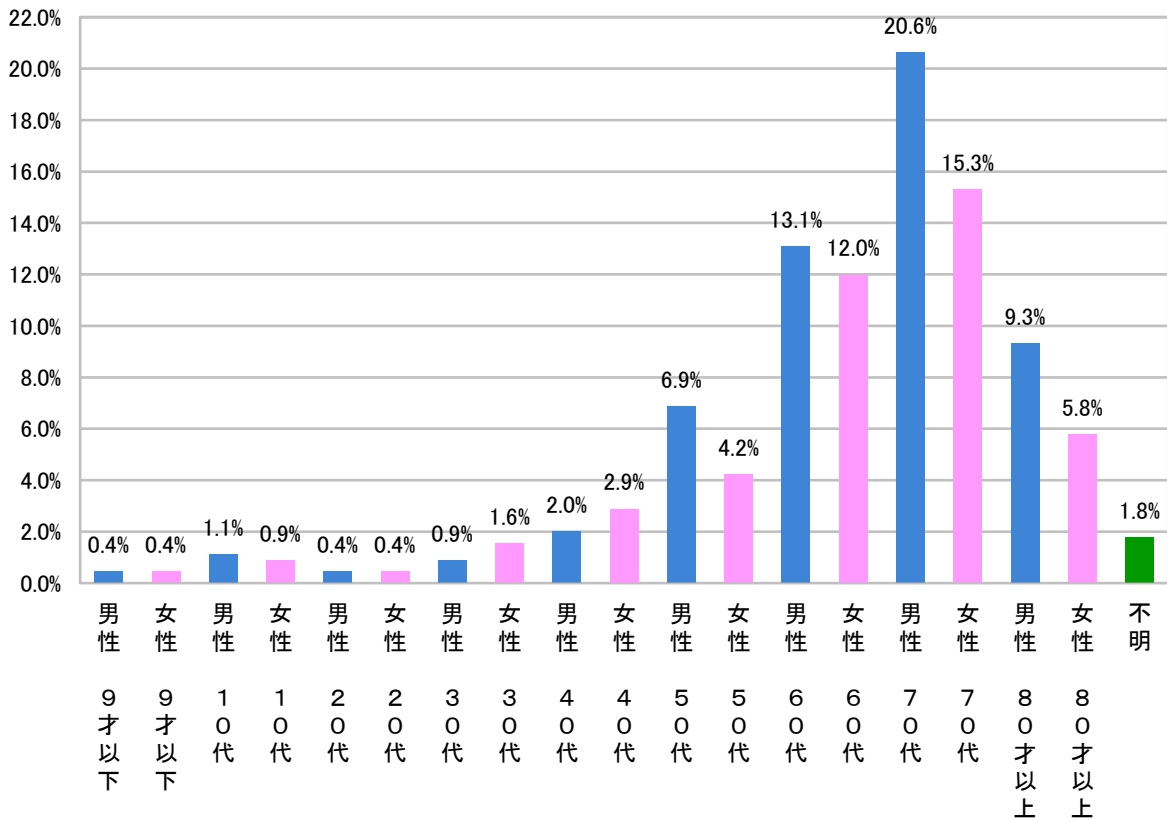


表3 病棟別（入院）

	回答者数	構成比(%)
A2病棟	15	16.3%
A3病棟	9	9.8%
A4病棟	25	27.2%
A5病棟	13	14.1%
B2病棟	11	12.0%
B3病棟	12	13.0%
C3病棟	7	7.6%
全体	92	100.0%

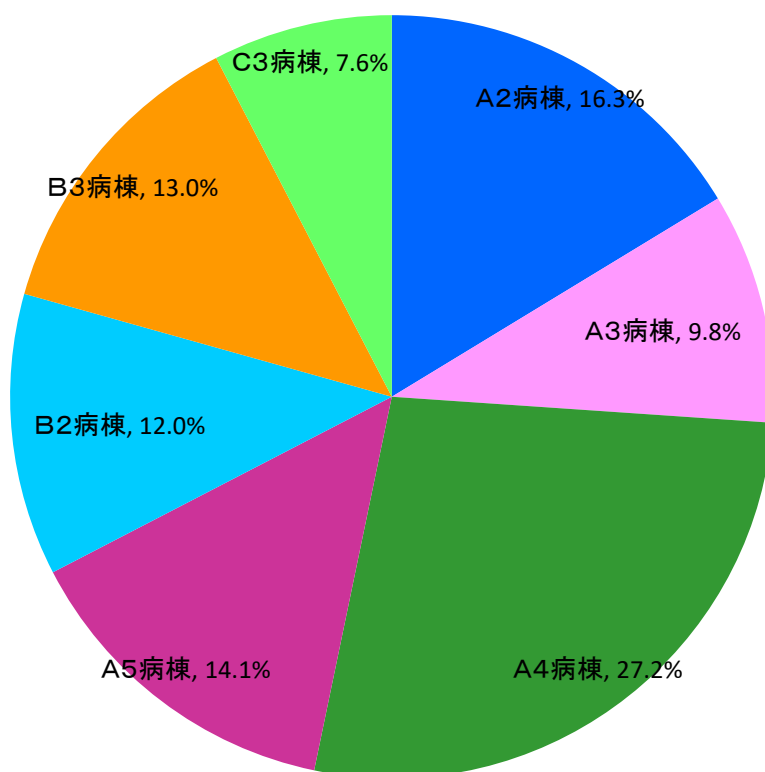


表4 受診回数（外来）

	回答者数	構成比(%)
初回受診	2	0.6%
2回目以降の受診	340	95.5%
不明	14	3.9%
全体	356	100.0%

表5 受付方法（外来）

	回答者数	構成比(%)
予約あり	327	91.9%
予約なし(当日受付)	15	4.2%
不明	14	3.9%
全体	356	100.0%

表6 来院手段（外来）

	回答者数	構成比(%)
徒歩	16	4.9%
自転車	9	2.7%
自家用車	258	78.7%
バイク	1	0.3%
バス	33	10.1%
タクシー	10	3.0%
その他	1	0.3%
全体	328	100.0%

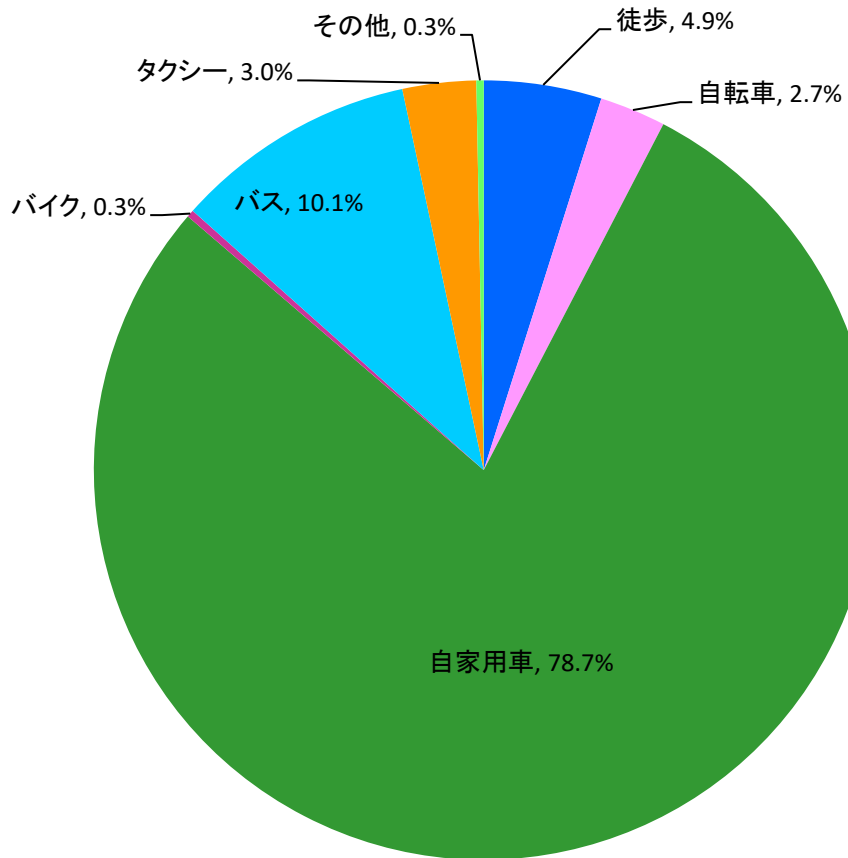


表7 診療科別（外来）

	回答者数	構成比(%)
総合内科	18	5.1%
腎臓内科	28	7.9%
消化器内科	21	5.9%
内分泌・代謝	13	3.7%
小児科	9	2.5%
循環器科	38	10.7%
動脈硬化外来	2	0.6%
整形外科	16	4.5%
外科	4	1.1%
眼科	27	7.6%
乳腺外科	4	1.1%
神経内科	0	0.0%
泌尿器科	15	4.2%
脳神経外科	3	0.8%
リハビリ科	9	2.5%
形成外科	1	0.3%
耳鼻咽喉科	3	0.8%
緩和医療科	0	0.0%
内視鏡センター	1	0.3%
放射線治療	4	1.1%
呼吸器内科	0	0.0%
呼吸器外科	0	0.0%
専門外来	0	0.0%
皮膚科	1	0.3%
和漢診療科	0	0.0%
メンタルヘルス科	0	0.0%
血管外科	1	0.3%
リウマチ膠原病	6	1.7%
健診後外来	6	1.7%
がん看護相談	0	0.0%
乳腺看護	0	0.0%
生活習慣病センター	2	0.6%
CKD看護外来	1	0.3%
ストーマ外来	1	0.3%
透析センター	43	12.1%
栄養相談	1	0.3%
その他	8	2.2%
不明	70	19.7%
全体	356	100.0%

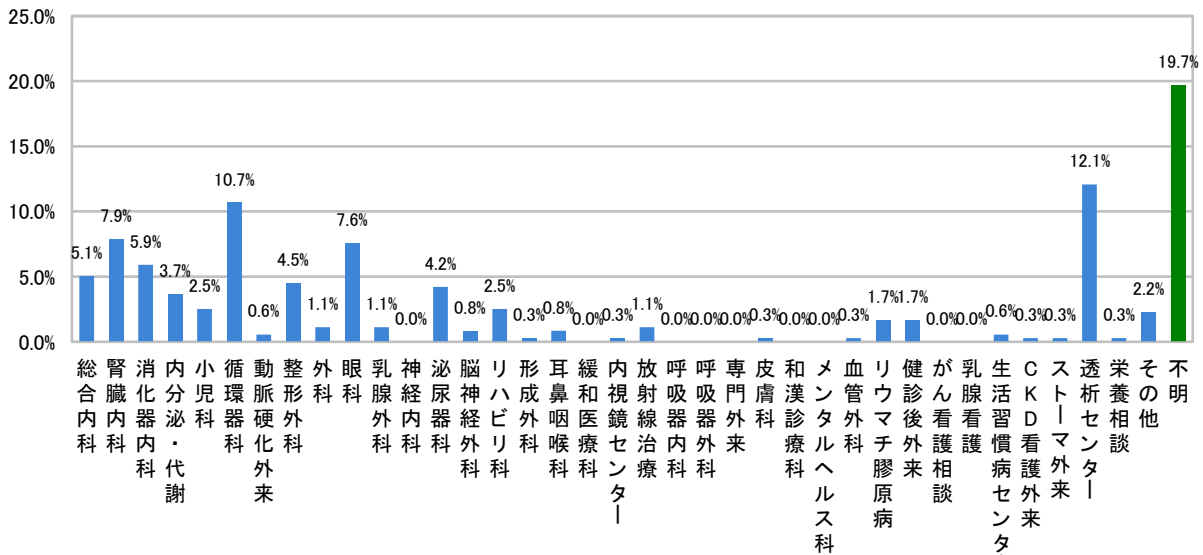
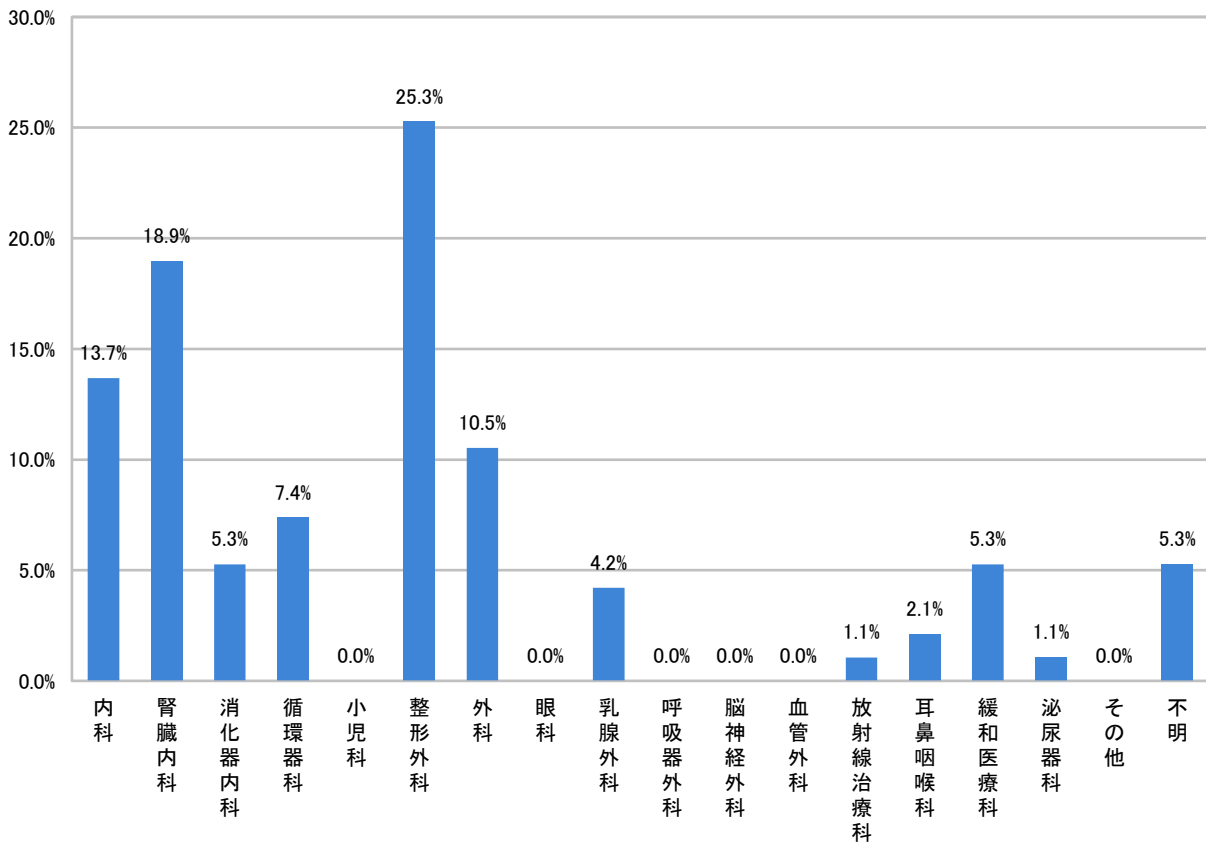


表8 診療科別（入院）

	回答者数	構成比(%)
内科	13	13.7%
腎臓内科	18	18.9%
消化器内科	5	5.3%
循環器科	7	7.4%
小児科	0	0.0%
整形外科	24	25.3%
外科	10	10.5%
眼科	0	0.0%
乳腺外科	4	4.2%
呼吸器外科	0	0.0%
脳神経外科	0	0.0%
血管外科	0	0.0%
放射線治療科	1	1.1%
耳鼻咽喉科	2	2.1%
緩和医療科	5	5.3%
泌尿器科	1	1.1%
その他	0	0.0%
不明	5	5.3%
全体	95	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)

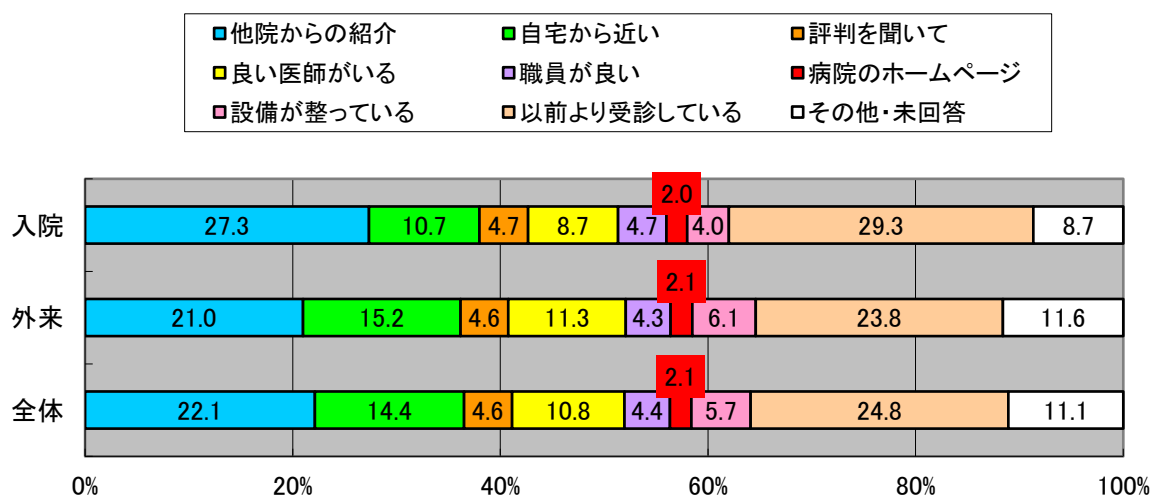
I. 来院の理由について

◆「以前より受診」が最多変わらず。「他院からの紹介」は外来が増加

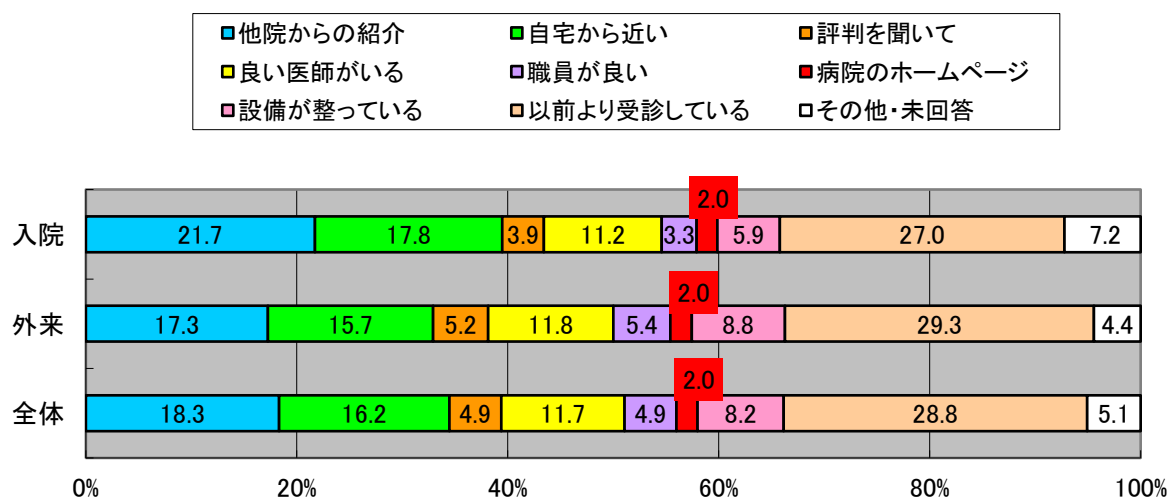
○来院理由については、「以前より受診している」が最も多く、昨年の調査と大きな変化は見られなかった。「他院からの紹介」では外来が17.9%から21.0%に増加しているが、入院は27.4%から27.3%と僅かではあるが減少している。

例年割合としては最も低かった「病院のホームページ」は、昨年から入院・外来共に増加しており、特に入院は0.8%から2.0%まで増加している。

□ 来院理由:2017年度



□ 来院理由:2018年度



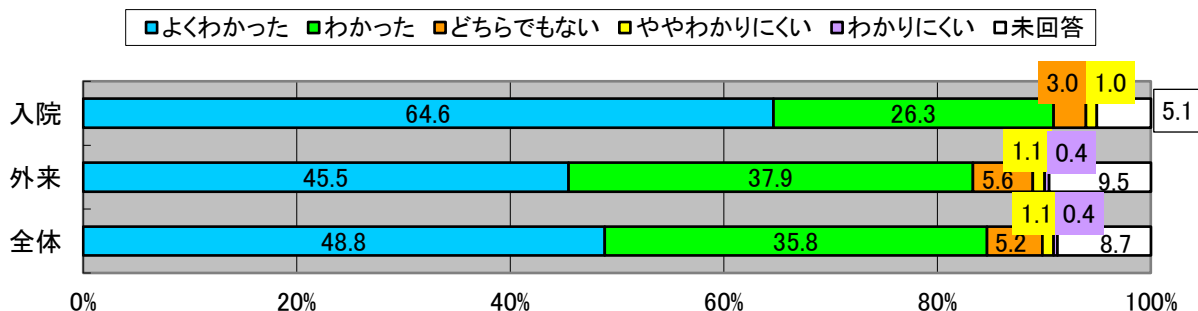
Ⅱ. 医師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

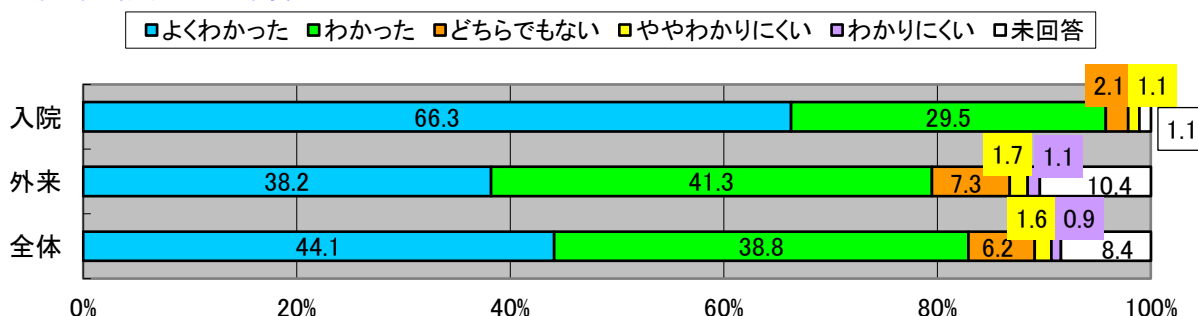
◆医師の説明は評価が上がり、態度は評価を下げる。肯定的回答は9割を下回る

○医師の説明の「よくわかった」「わかった」の肯定的回答は全体と外来が前年よりも評価を上げているが、入院は評価を下げている。医師の態度の「とても良かった」「良かった」の肯定的回答は前年より全体で減少しているが、否定的回答は少なく外来の「やや悪い」が0.4%のみとなっている。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否定的回答が0件となった。

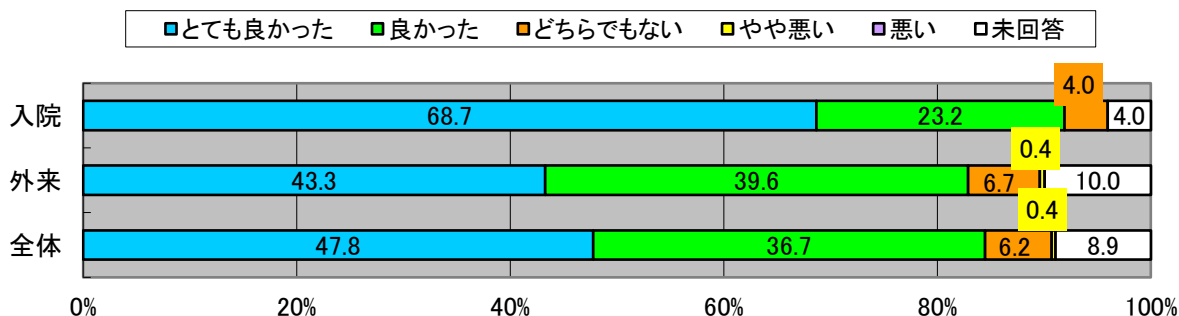
□ 医師の説明: 2017年度



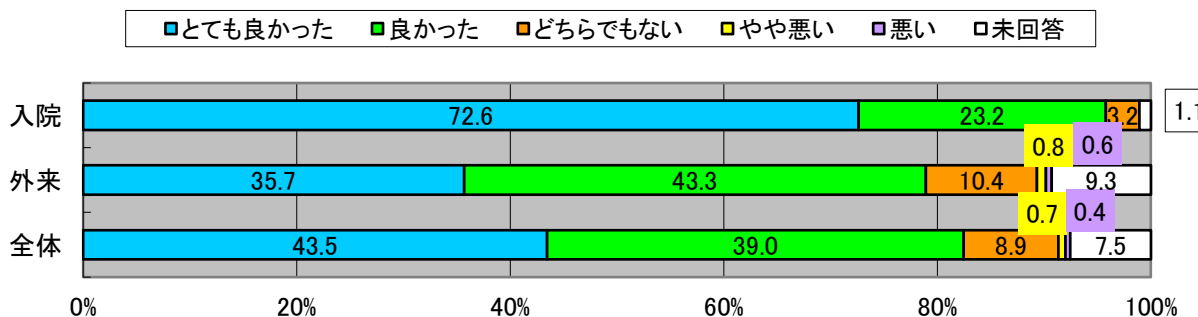
□ 医師の説明: 2018年度



□ 医師の態度: 2017年度



□ 医師の態度: 2018年度



Ⅲ. 看護師の説明、態度について

1. 全体、外来、入院別

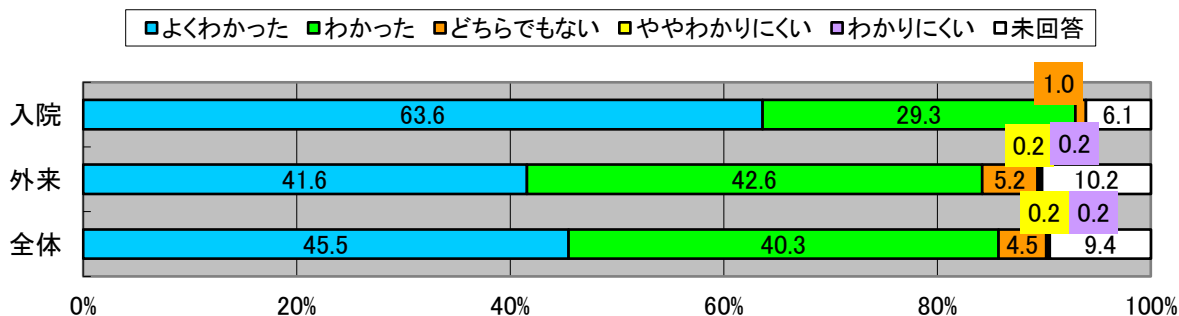
◆看護師の説明は評価が上がり、態度は評価を下げる。肯定的回答は9割を下回る

○看護師の説明は肯定的回答が全体で前年と比べ増加したが9割を下回っており、態度については昨年よりも肯定的回答はさらに減少している。

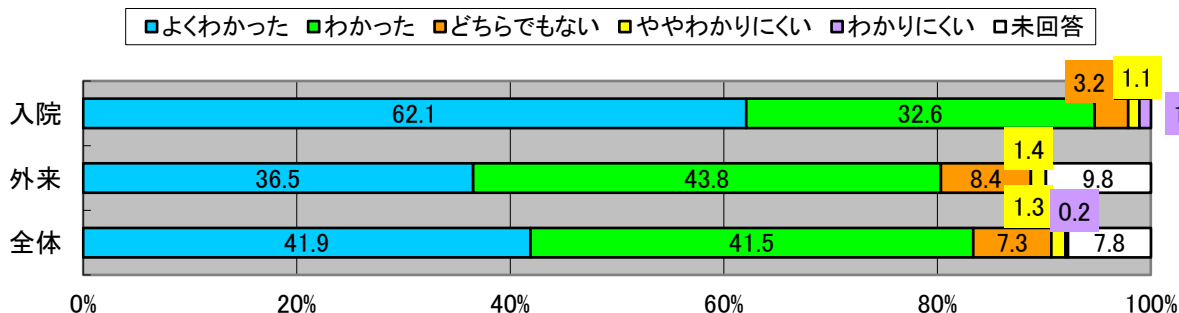
入院と外来を比較すると入院の評価のほうが例年通り高く、看護師の説明・態度共に最高評価が高くなっている。

また入院の看護師の説明については昨年と異なり、否定的回答は0件となった。

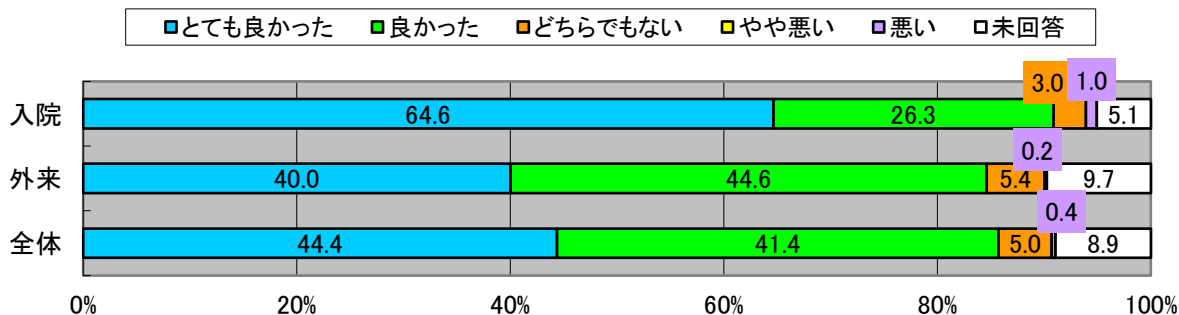
□ 看護師の説明:2017年度



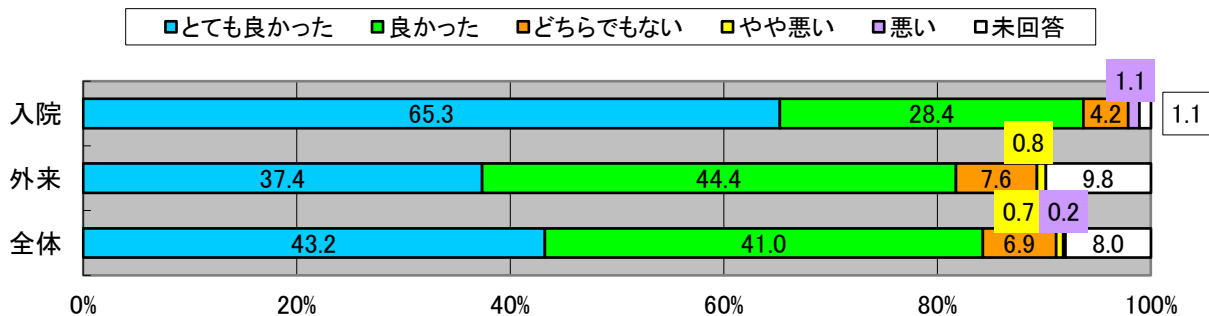
□ 看護師の説明:2018年度



□ 看護師の態度:2017年度



□ 看護師の態度:2018年度



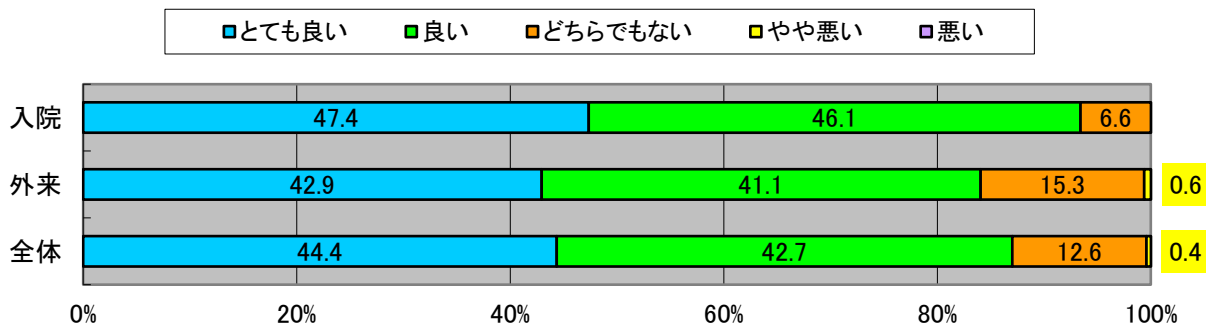
IV. 栄養士、薬剤師、臨床検査技師、放射線技師、視能訓練士、リハビリ療法士、相談員、事務、清掃員、売店店員、レストラン店員の対応

1. 全体、外来、入院別

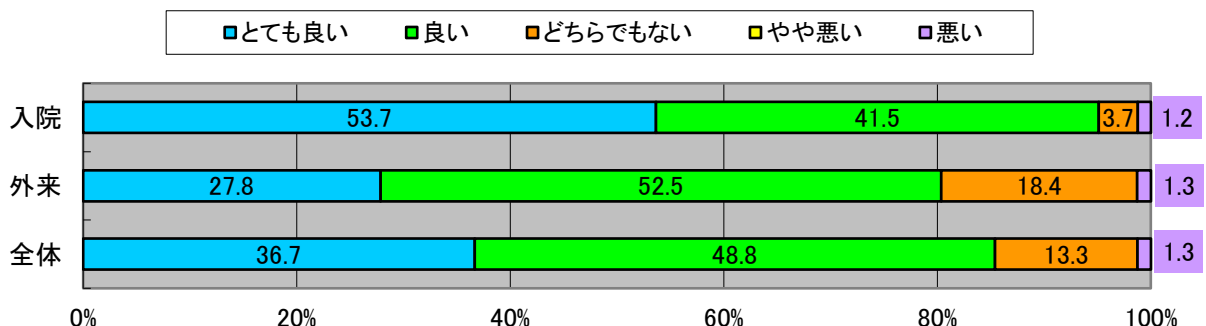
◆対応の良さは入院が5職種で肯定的回答9割以上、全体と外来は全職種で9割を下回る

○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、入院は栄養士、薬剤師、リハビリ療法士、相談員、清掃員は肯定的回答が9割以上となった。全体・外来は選択肢どちらでもないが追加されたことにより、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薬剤師であり入院の否定的回答が0件となった。一方、最も全体の肯定的回答が少ない職種は視能訓練士となり、「どちらでもない」が多くなっている。

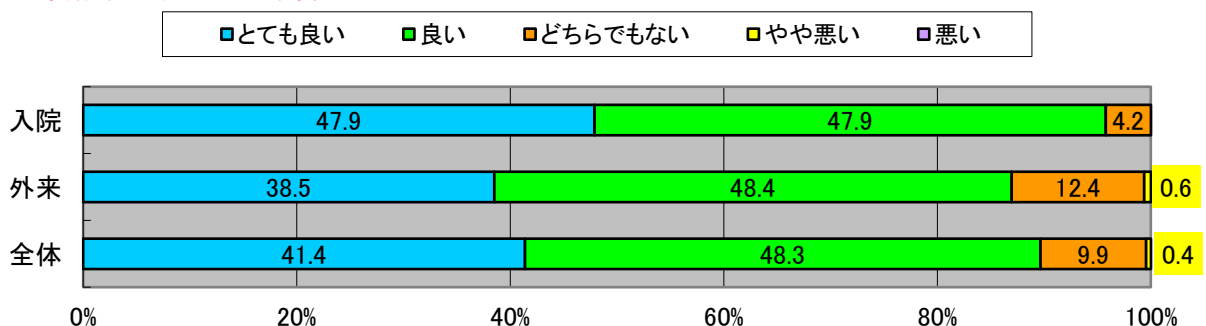
□ 栄養士の対応:2017年度



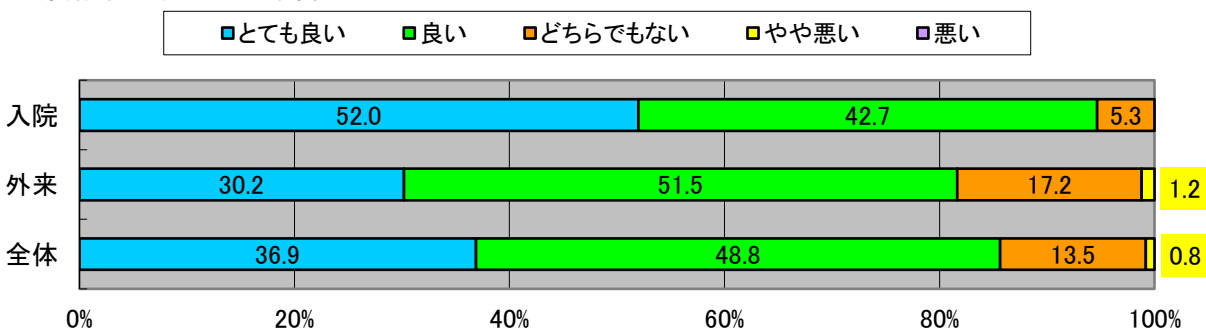
□ 栄養士の対応:2018年度



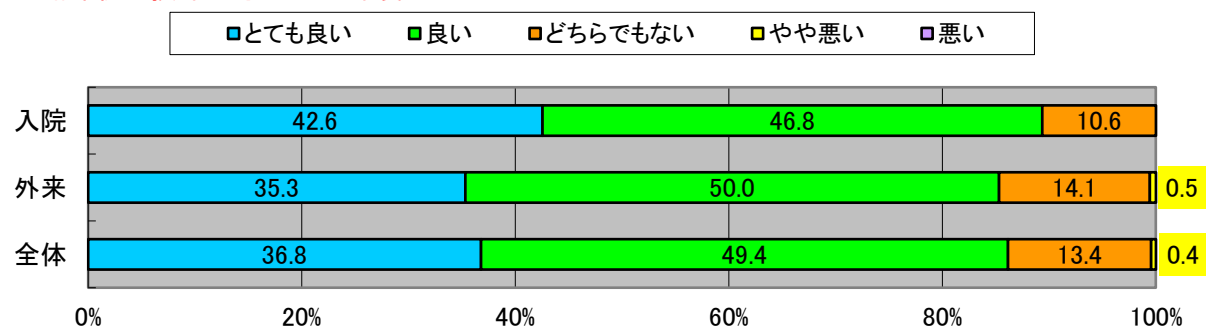
□ 薬剤師の対応:2017年度



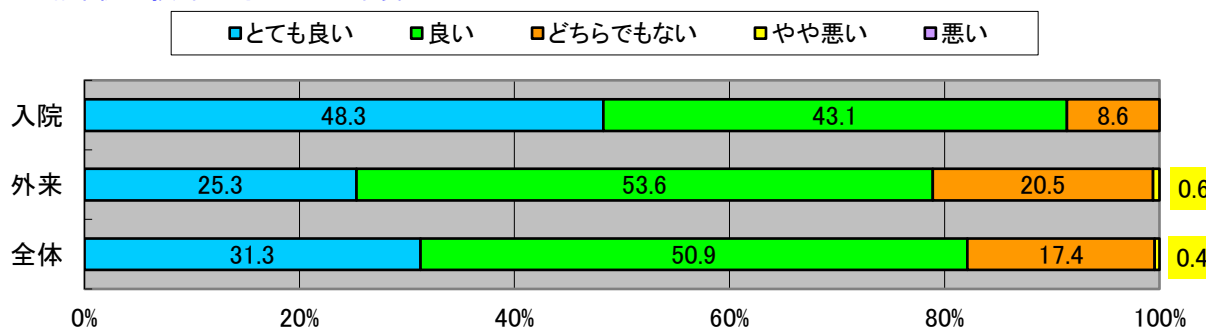
□ 薬剤師の対応:2018年度



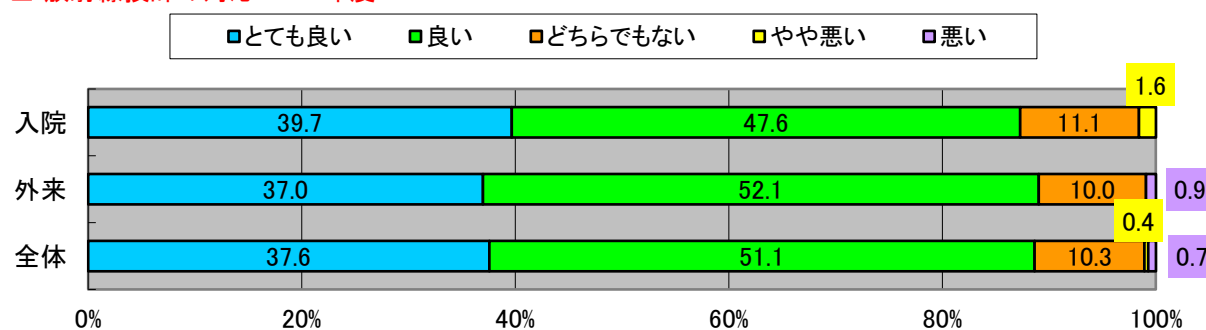
□ 臨床検査技師の対応:2017年度



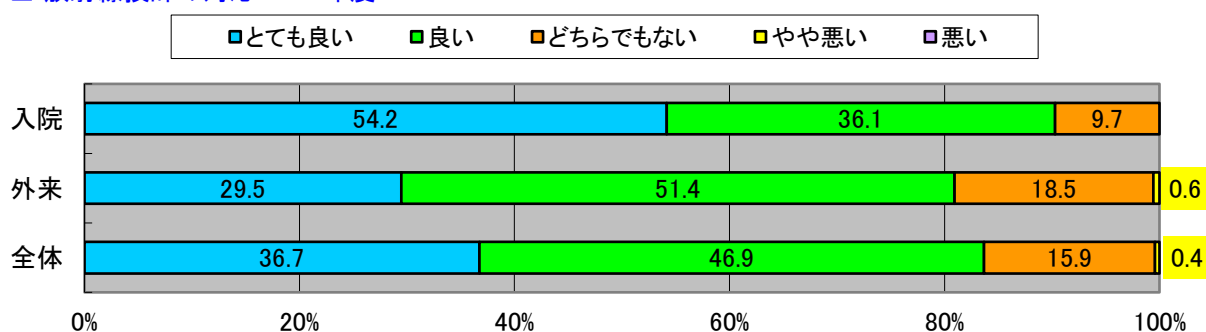
□ 臨床検査技師の対応:2018年度



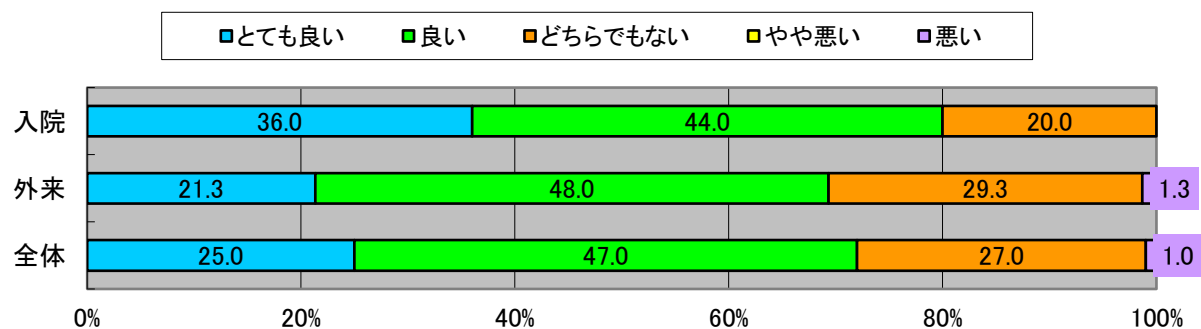
□ 放射線技師の対応:2017年度



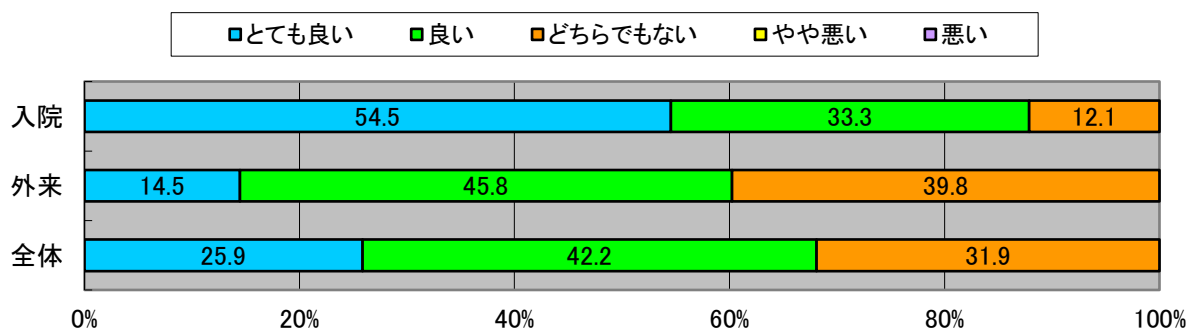
□ 放射線技師の対応:2018年度



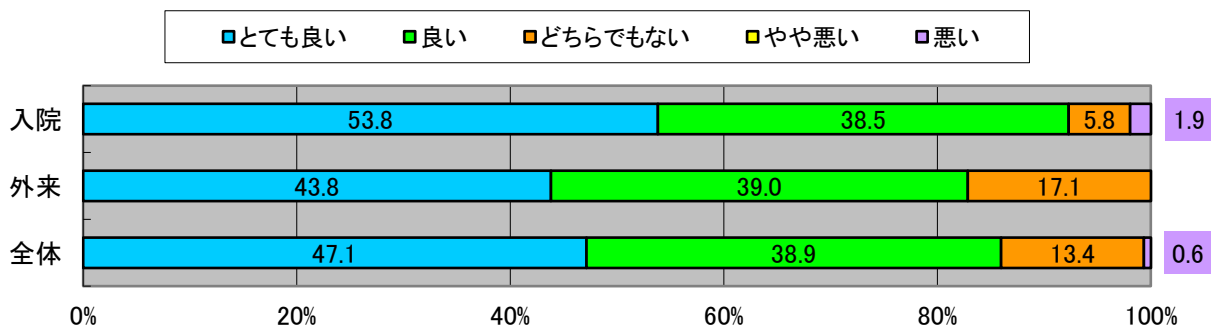
□ 視能訓練士の対応:2017年度



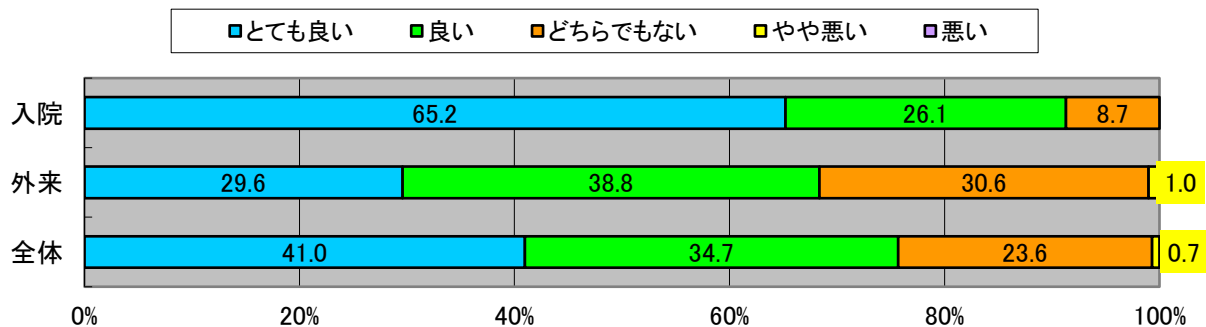
□ 視能訓練士の対応:2018年度



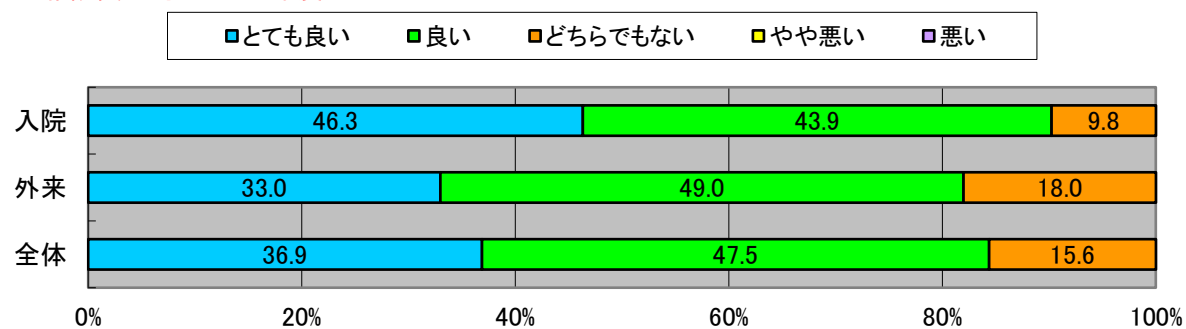
□ リハビリ療法士の対応:2017年度



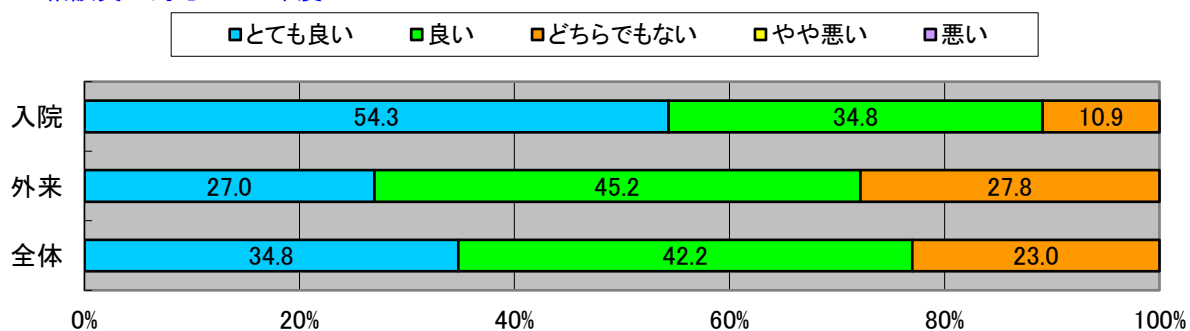
□ リハビリ療法士の対応:2018年度



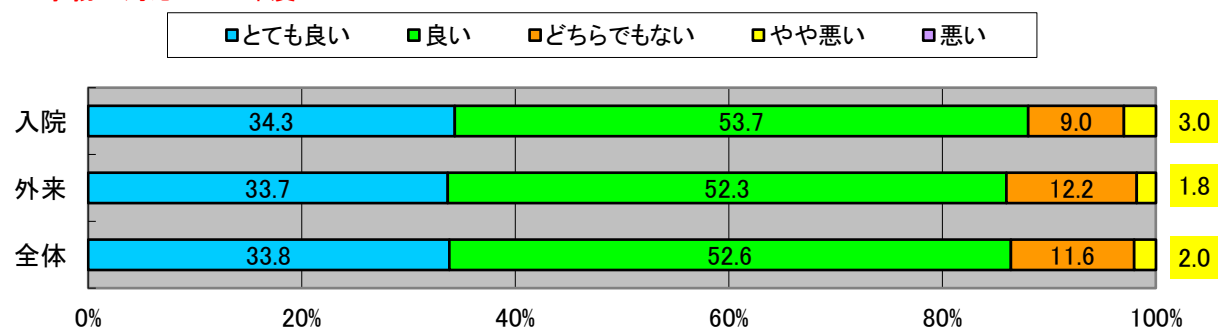
□ 相談員の対応:2017年度



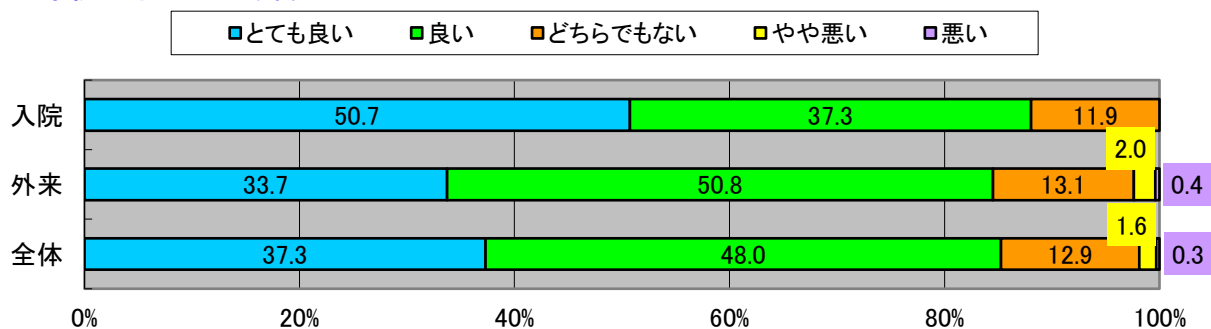
□ 相談員の対応:2018年度



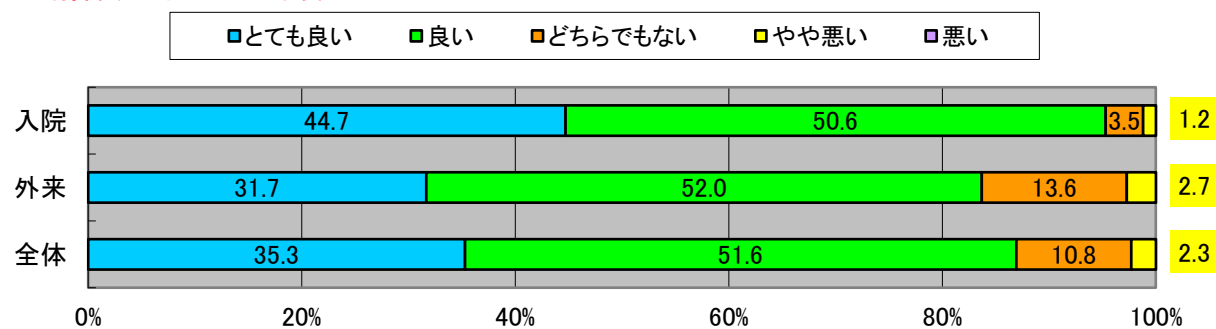
□ 事務の対応:2017年度



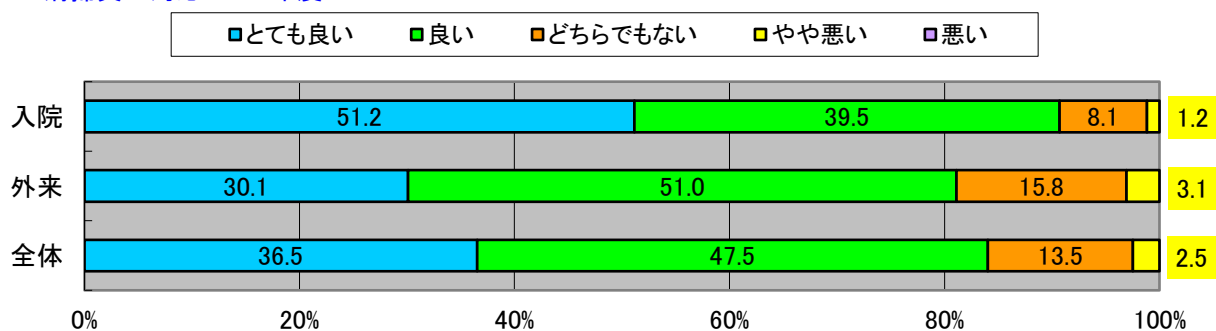
□ 事務の対応:2018年度



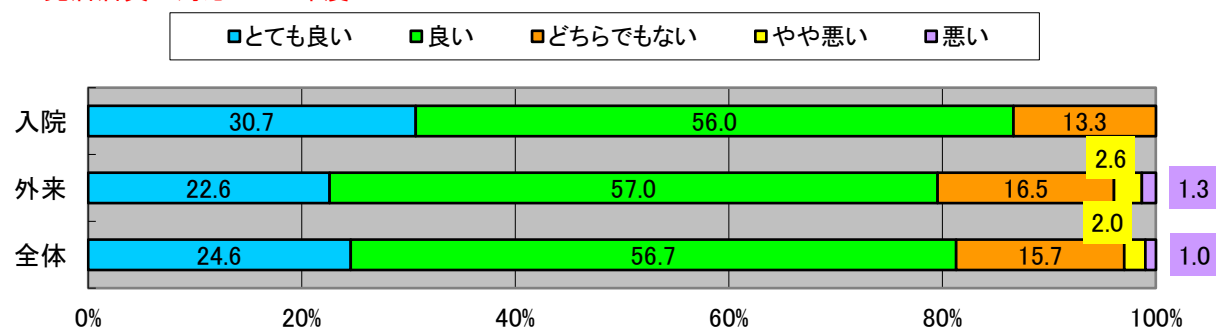
□ 清掃員の対応:2017年度



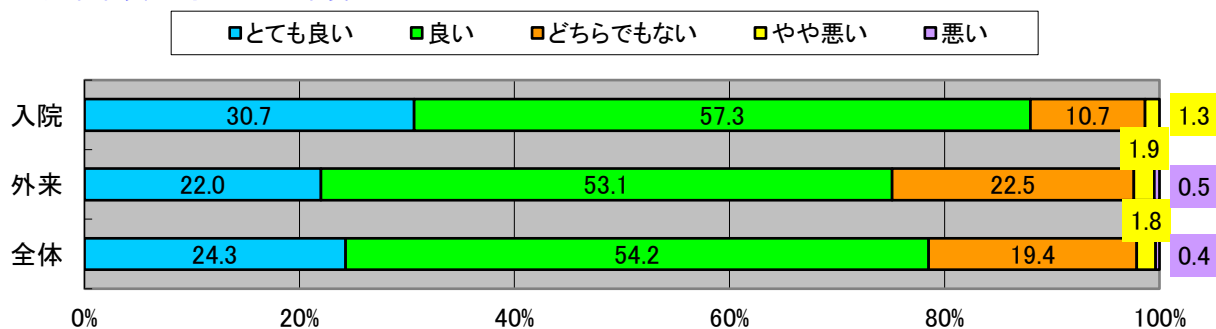
□ 清掃員の対応:2018年度



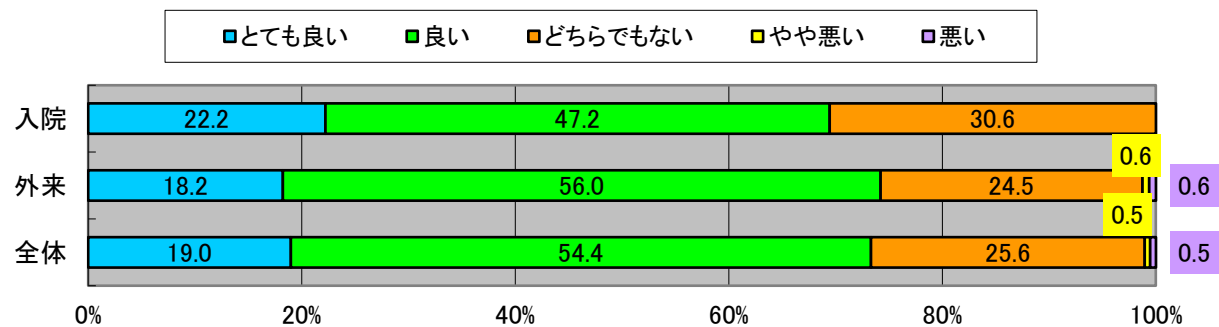
□ 売店店員の対応:2017年度



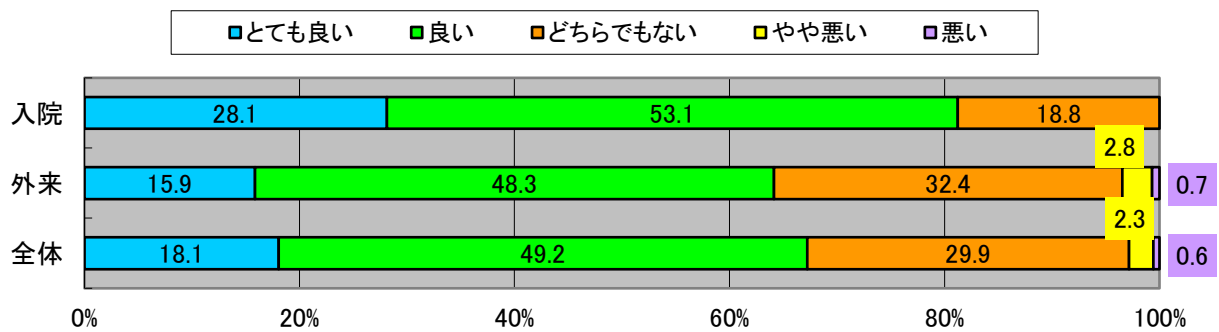
□ 売店店員の対応:2018年度



□ レストラン店員の対応:2017年度



□ レストラン店員の対応:2018年度



V. 施設・設備・サービスについて

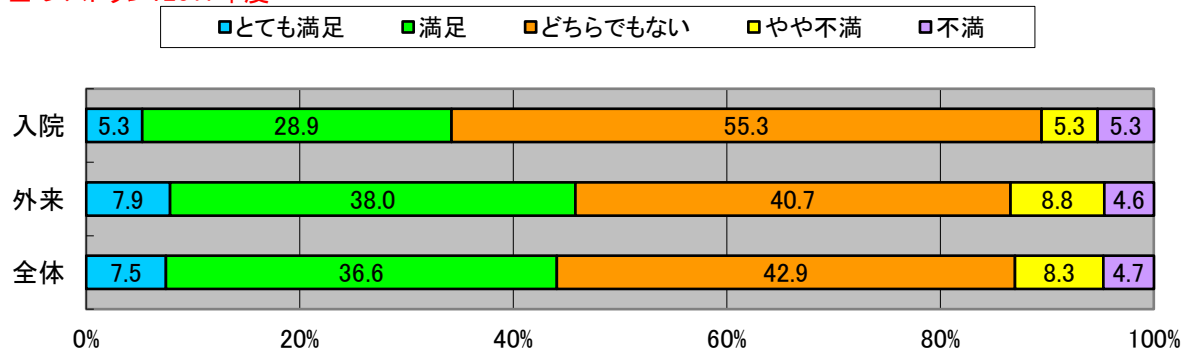
1. 全体、外来、入院別

◆院内の清掃の評価が最も高く、肯定的回答は9割近く

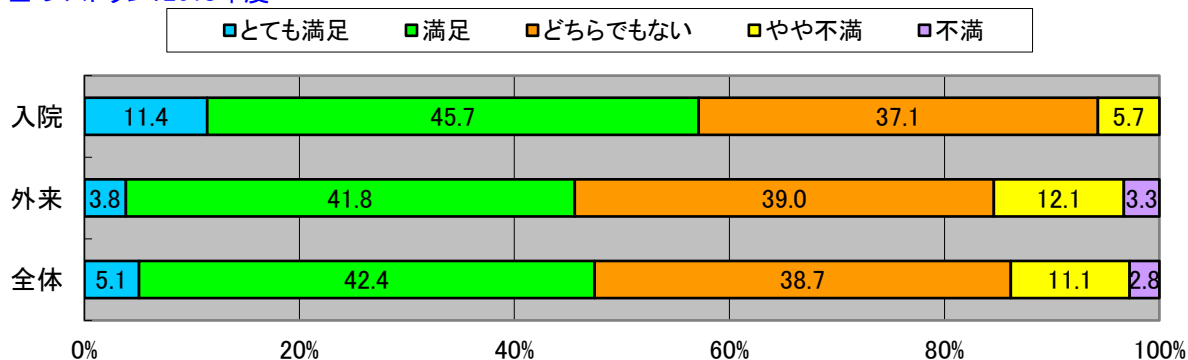
○レストランは今年度から追加された「どちらでもない」が入院で5割を超えており、昨年の傾向と異なり外来の肯定的回答の方が多くなっている。また、さくらプラザの入院については昨年同様に否定的回答が0件となっている。

院内の清掃は最も高評価となっており肯定的回答は9割近くとなっている。次いで入院の手続き・説明、案内表示のわかりやすさ、病棟の静けさ、プライバシーの保護の順に全体の肯定的回答が多く、高評価となっている。

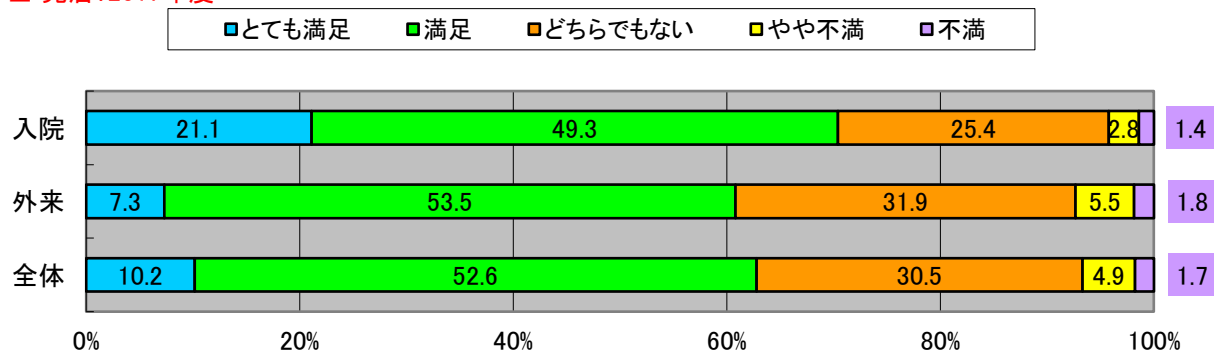
□ レストラン:2017年度



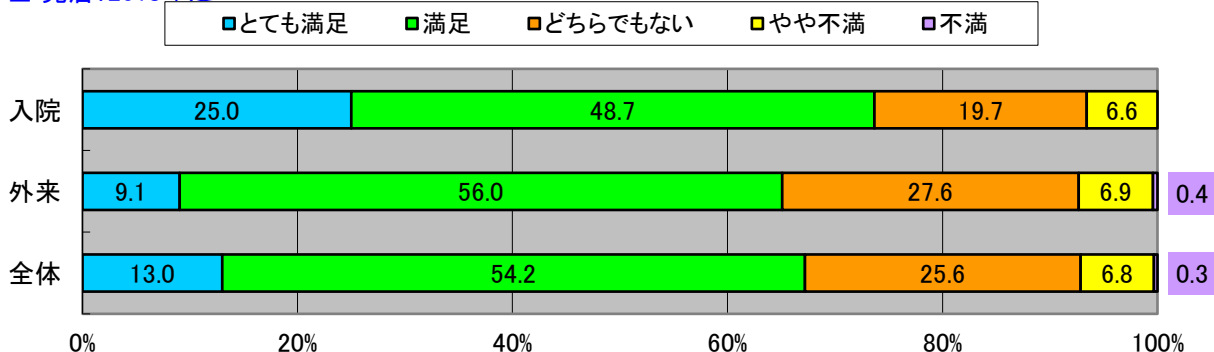
□ レストラン:2018年度



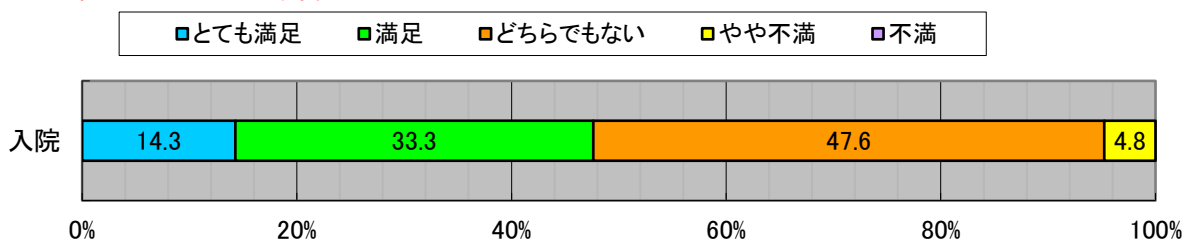
□ 売店:2017年度



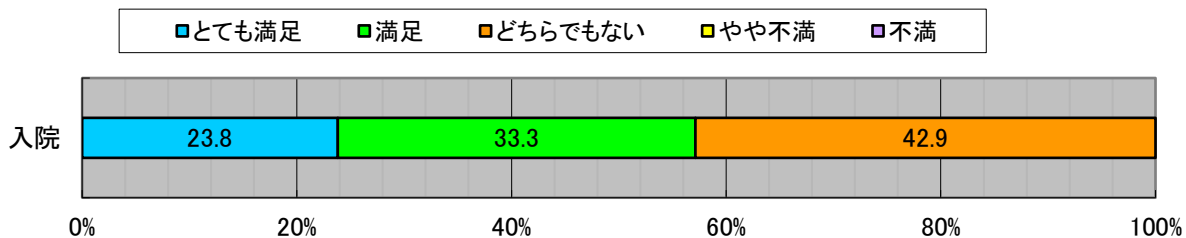
□ 売店:2018年度



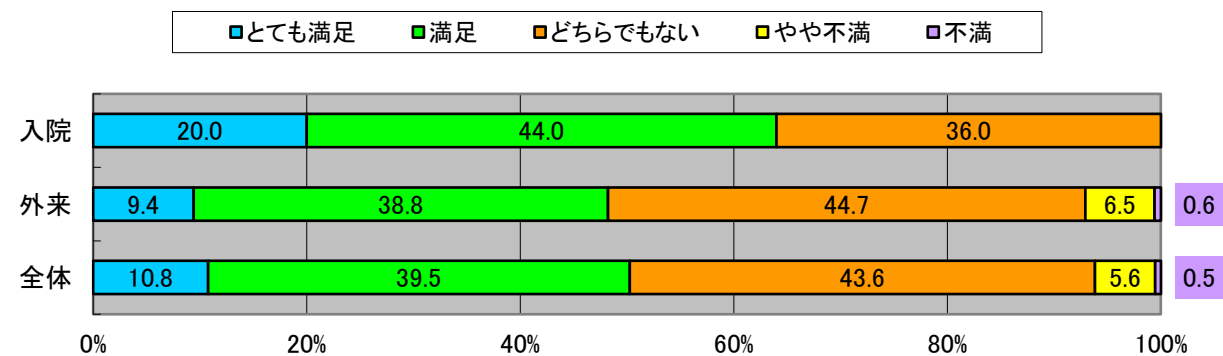
□ 理容サービス:2017年度



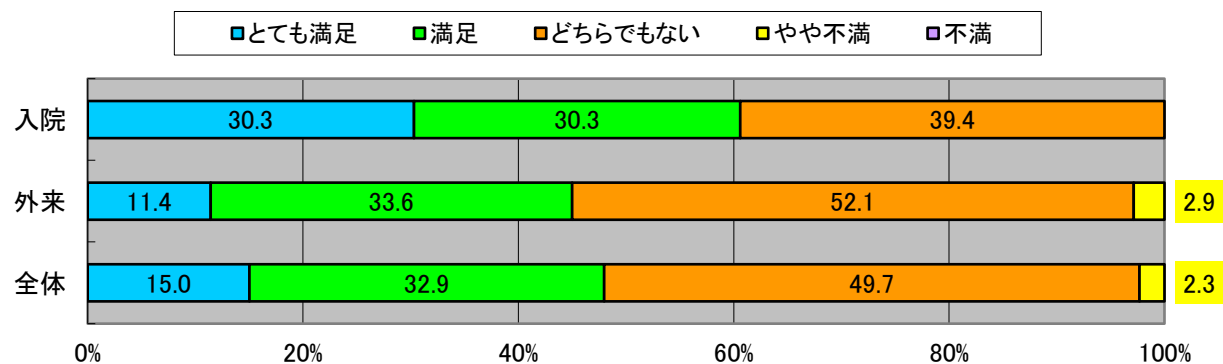
□ 理容サービス:2018年度



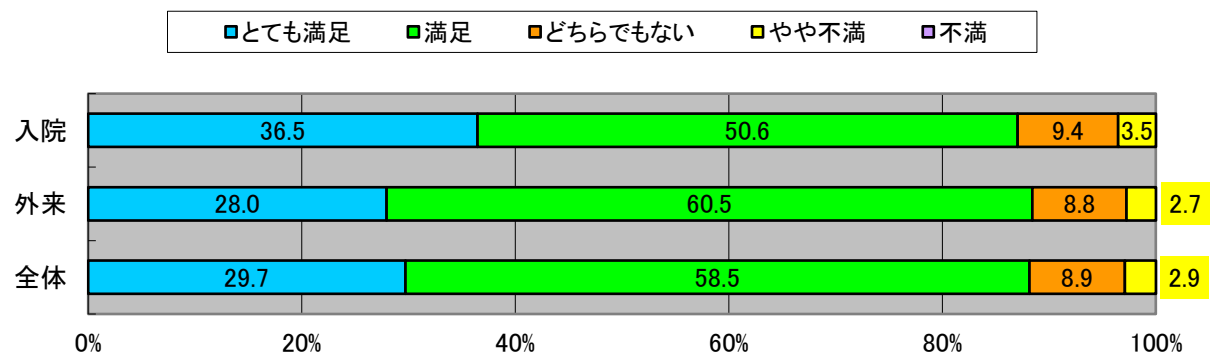
□ さくらプラザ:2017年度



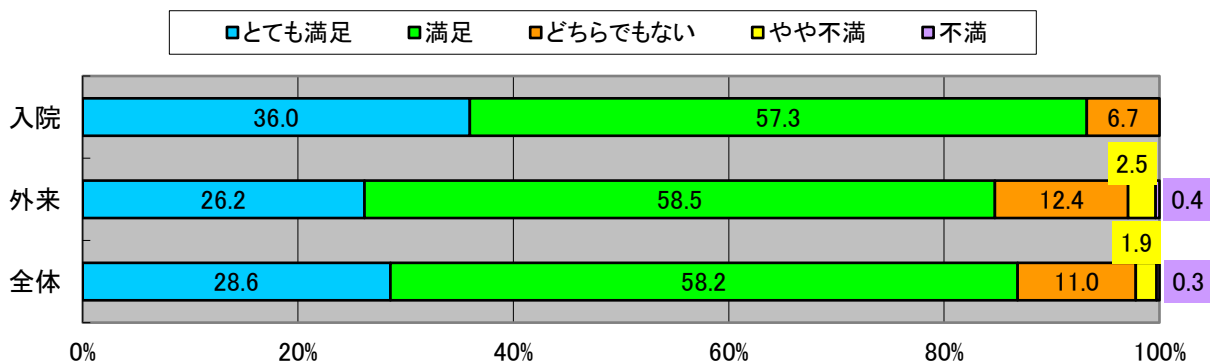
□ さくらプラザ:2018年度



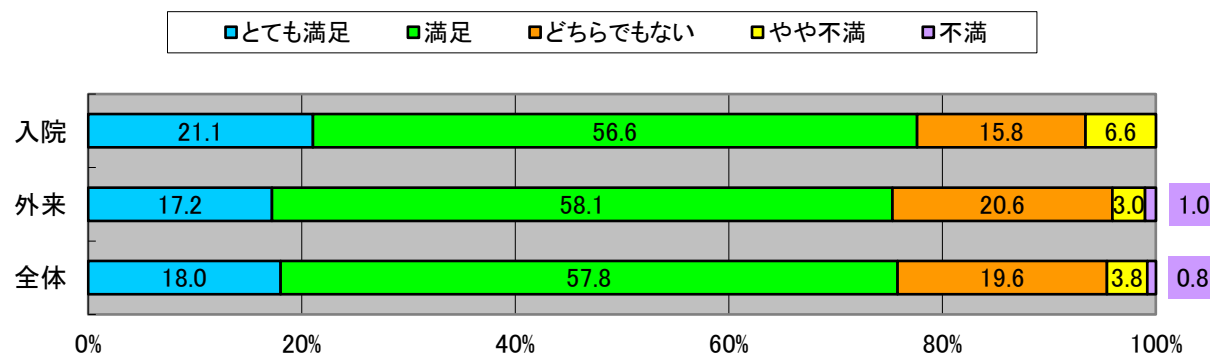
□ 院内の清掃:2017年度



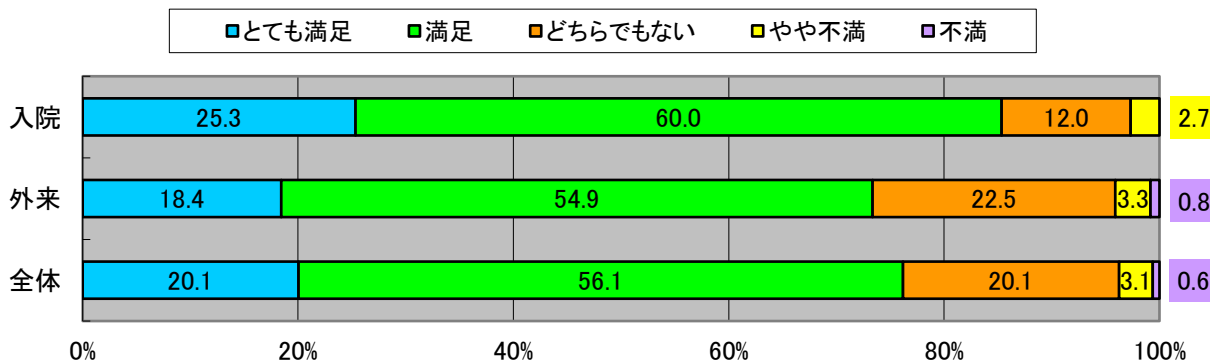
□ 院内の清掃:2018年度



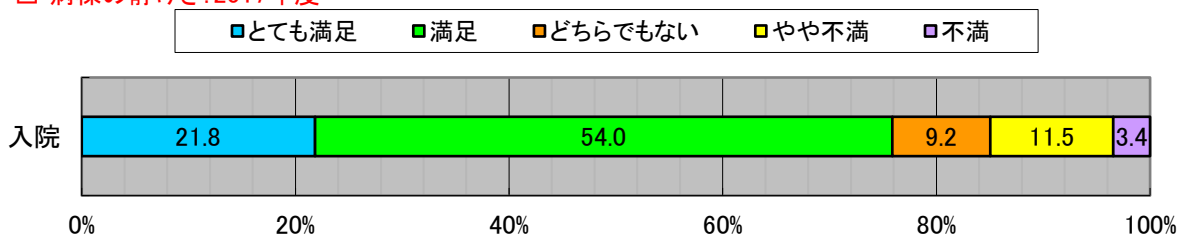
□ プライバシーの保護:2017年度



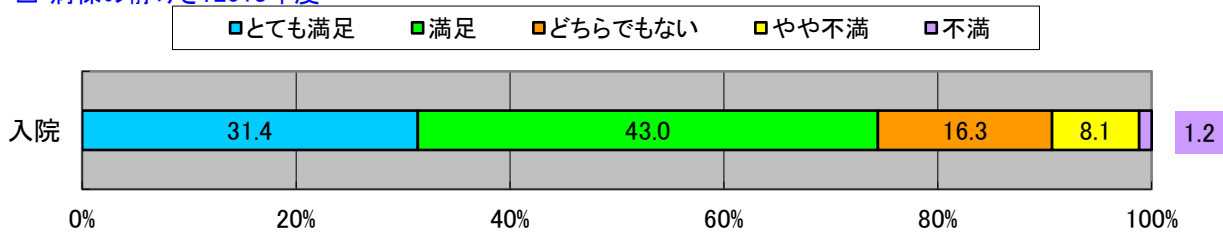
□ プライバシーの保護:2018年度



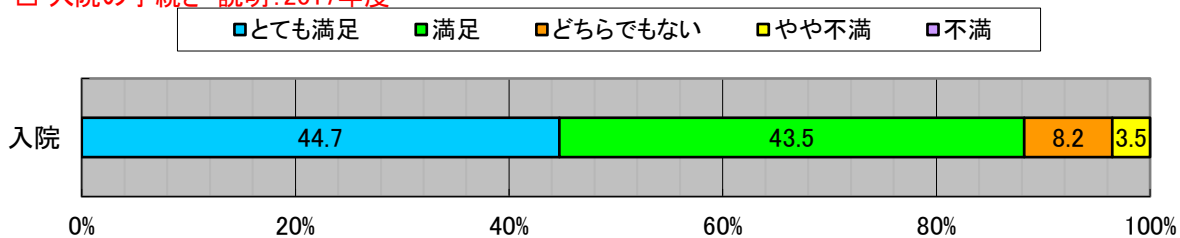
□ 病棟の静けさ:2017年度



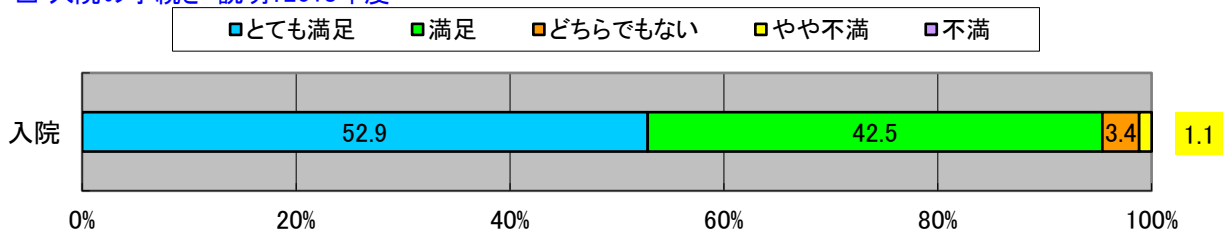
□ 病棟の静けさ:2018年度



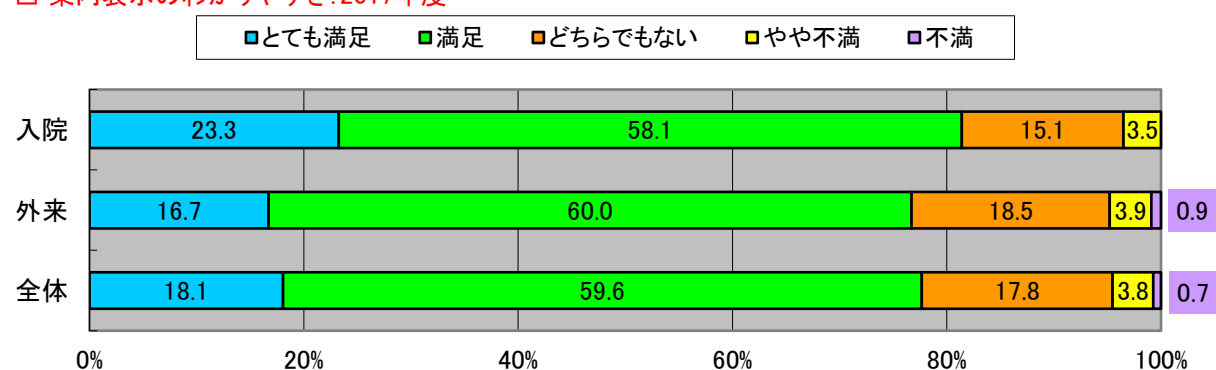
□ 入院の手続き・説明:2017年度



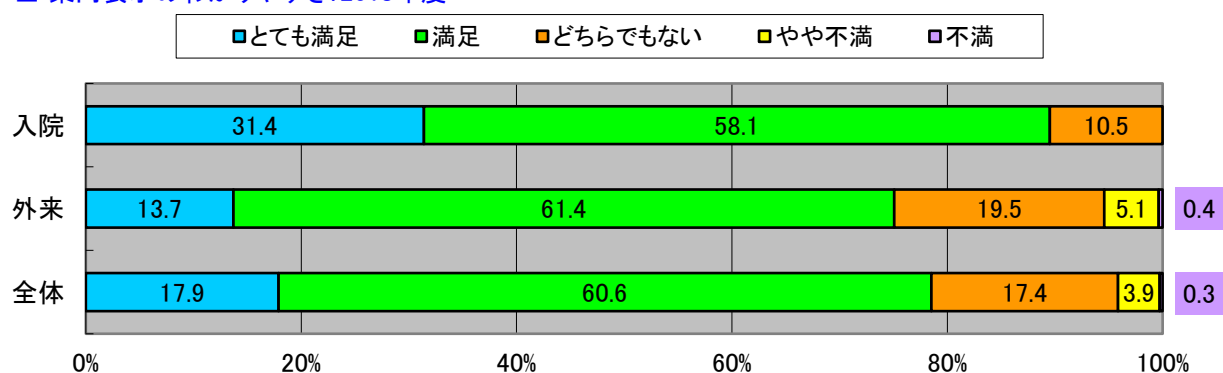
□ 入院の手続き・説明:2018年度



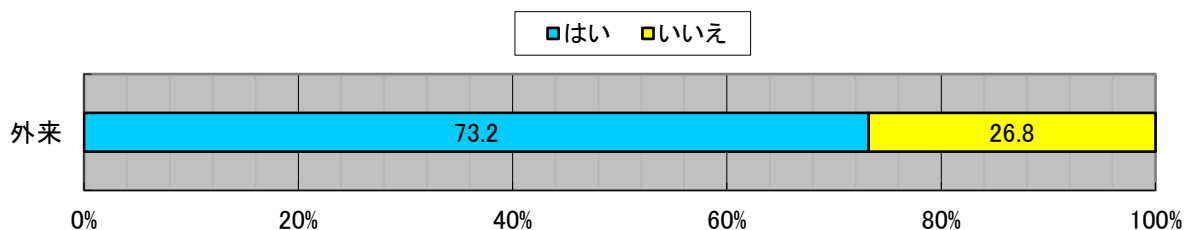
□ 案内表示のわかりやすさ:2017年度



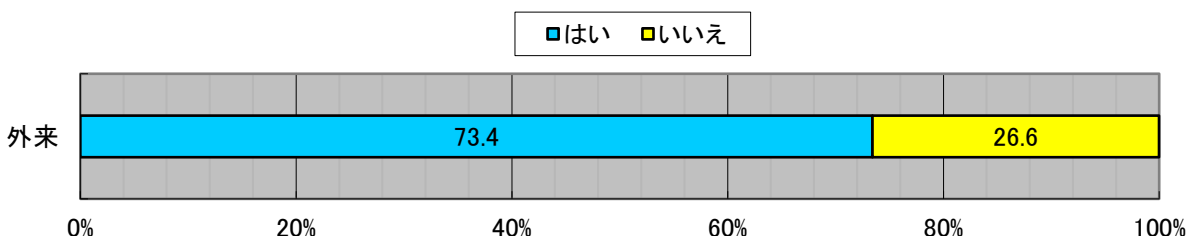
□ 案内表示のわかりやすさ:2018年度



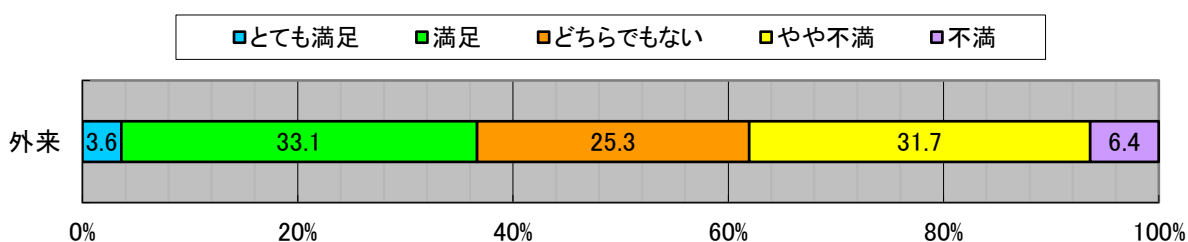
□ 駐車場は待たずに止められたか:2017年度



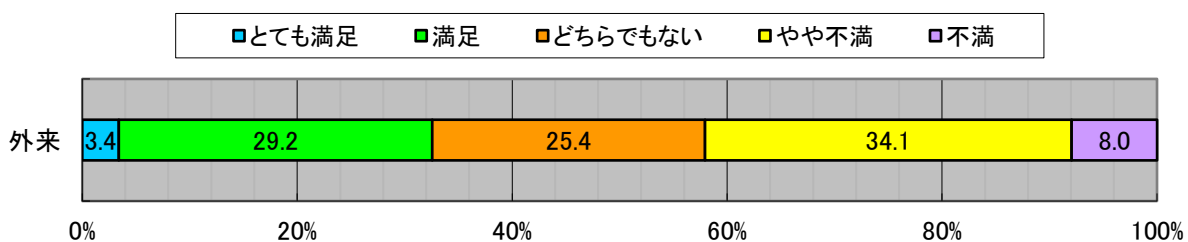
□ 駐車場は待たずに止められたか:2018年度



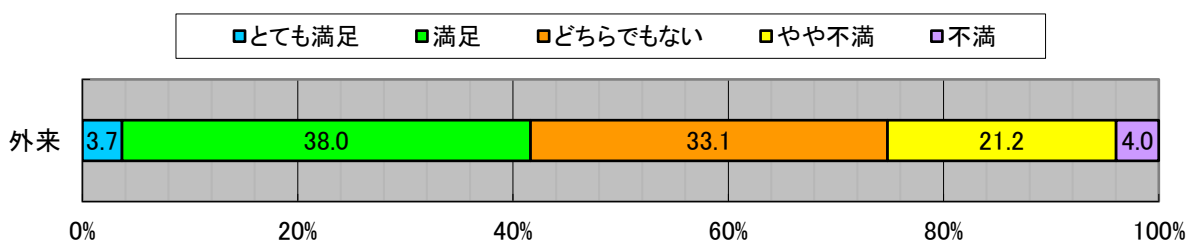
□ 駐車場の数:2017年度



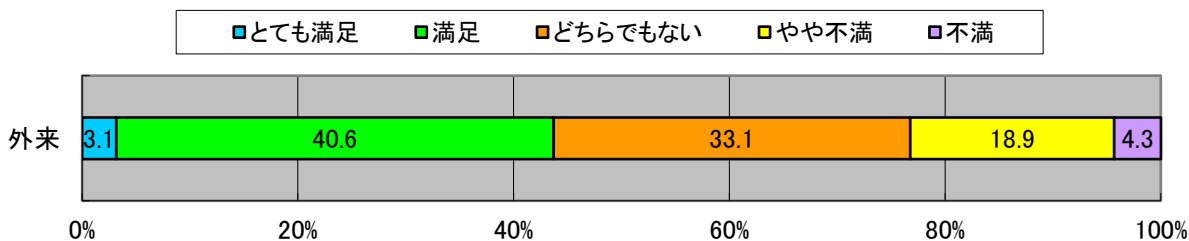
□ 駐車場の数:2018年度



□ 駐車場から入口までの距離:2017年度



□ 駐車場から入口までの距離:2018年度

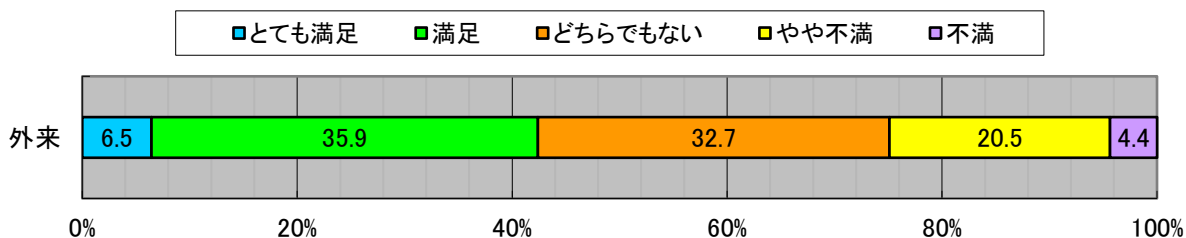


VI. 待ち時間について

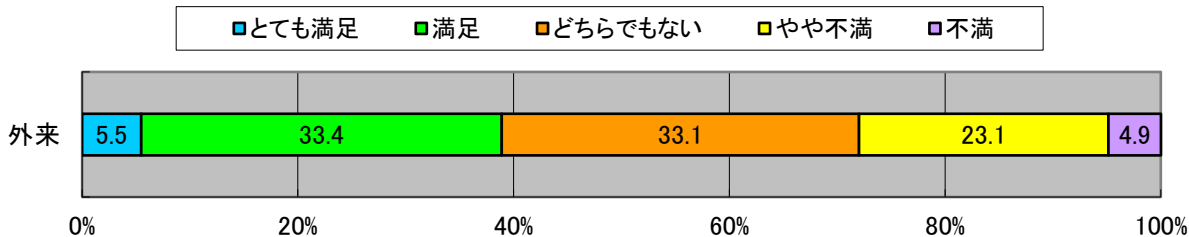
◆ 診察までの待ち時間の否定的評価3割下回る。検査開始までの待ち時間が最も高評価

○ 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24.9%となり、昨年の32.2%よりさらに減少しており評価を上げている。また昨年の傾向と異なり、検査受付から検査開始までの待ち時間が他に比べてとても満足、肯定的回答ともに最も高い割合となっている。

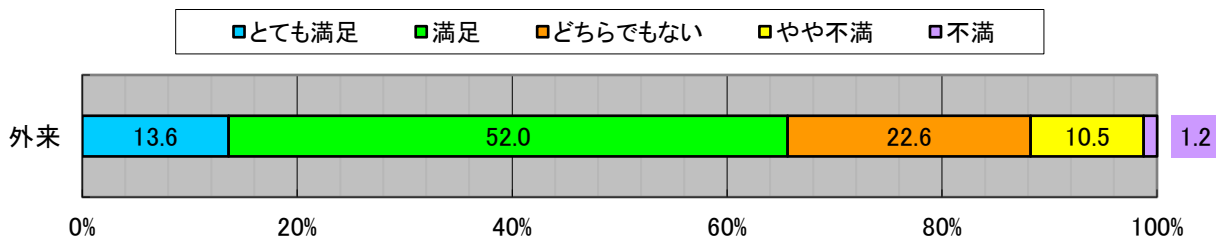
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2017年度



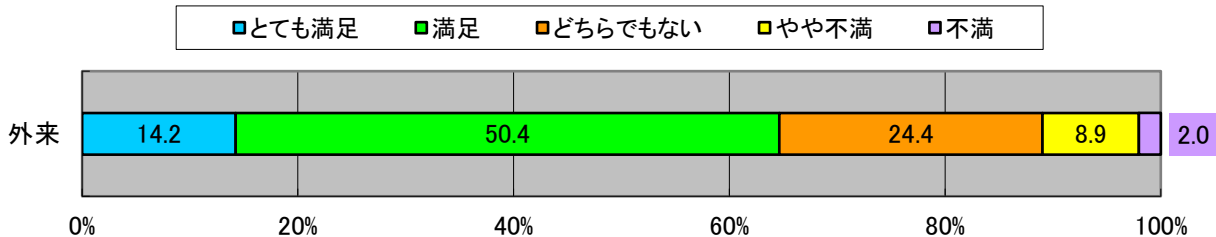
□ 診察受付から診療までの待ち時間について:2018年度



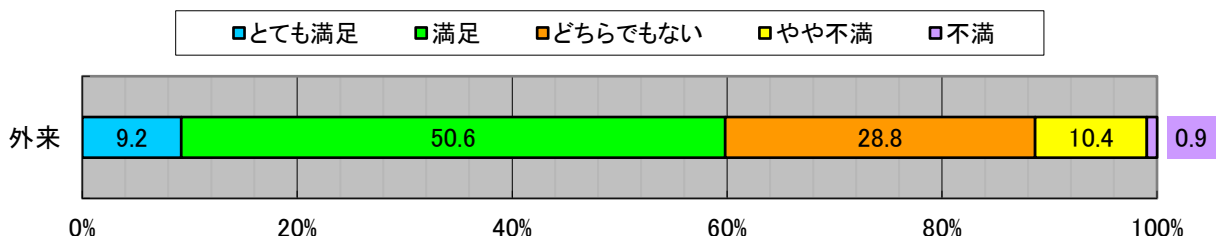
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2017年度



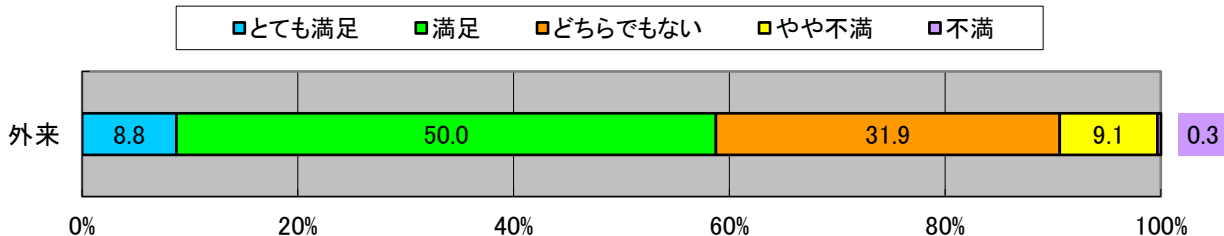
□ 検査受付から検査開始までの待ち時間について:2018年度



□ 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:2017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

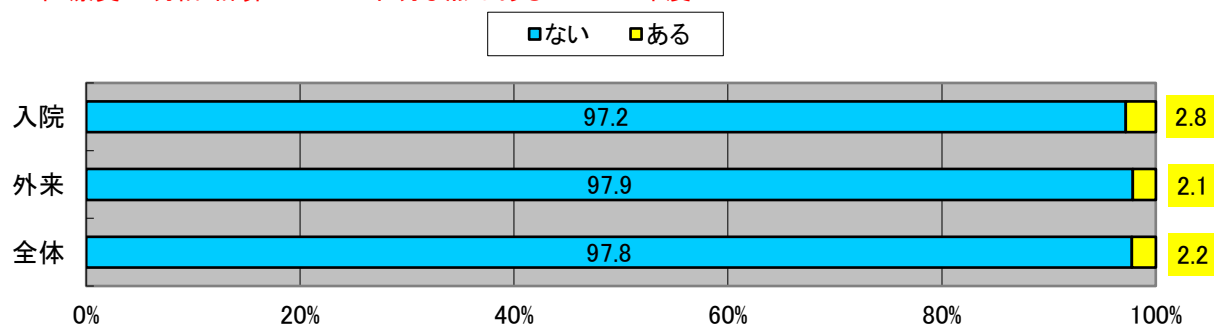


Ⅶ. 医療費の明細・計算について不明な点はあるか

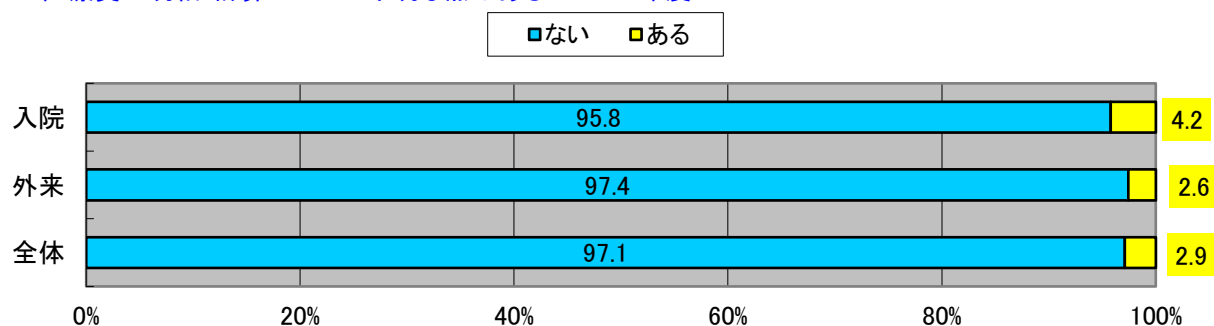
1. 全体、外来、入院別

○全体で11名が不明な点があると回答し、不明な点はない割合は昨年と比べて入院は増加し、外来は減少した。
また、昨年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:2017年度



□ 医療費の明細・計算について不明な点はあるか:2018年度

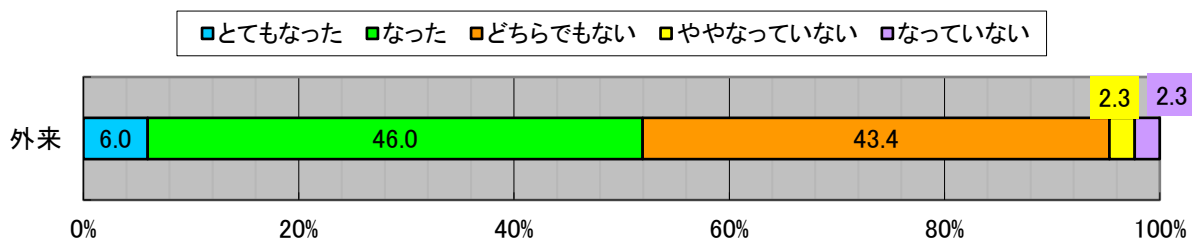


Ⅷ. 外来会計窓口モニターによる待ち時間ストレス軽減効果について

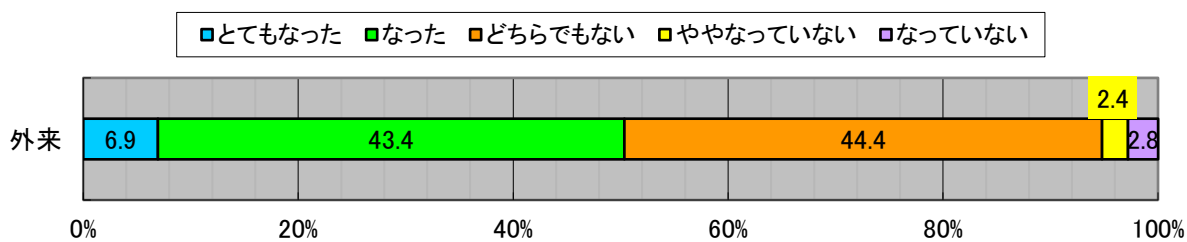
1. 外来

○全体で肯定的回答が52.0%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：2017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：2018年度

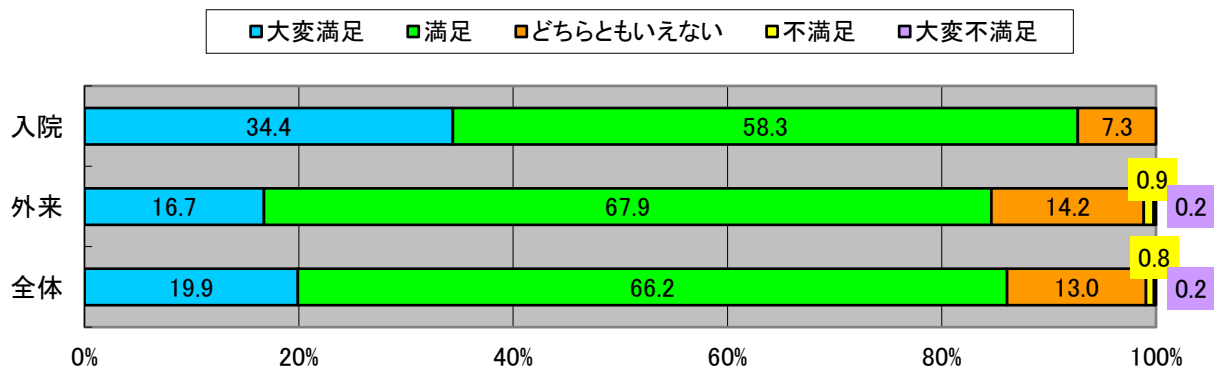


Ⅸ. この病院について総合的にどう思うか

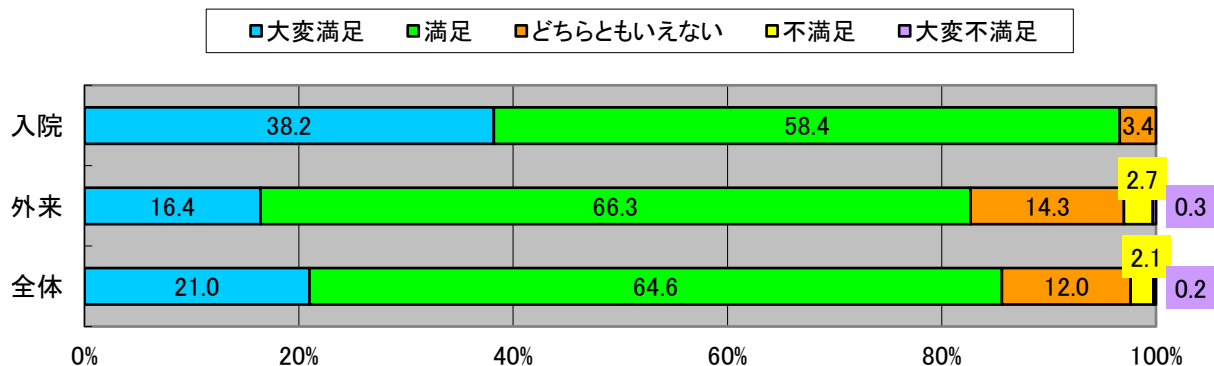
1. 全体、外来、入院別

○全体の肯定的回答は昨年の90.1%から86.1%となり、昨年と異なり9割を下回る評価となった。また昨年からは評価を落としているが入院は92.7%が満足と回答しており、高い割合となっている。

□ この病院について総合的にどう思うか:2017年度



□ この病院について総合的にどう思うか:2018年度

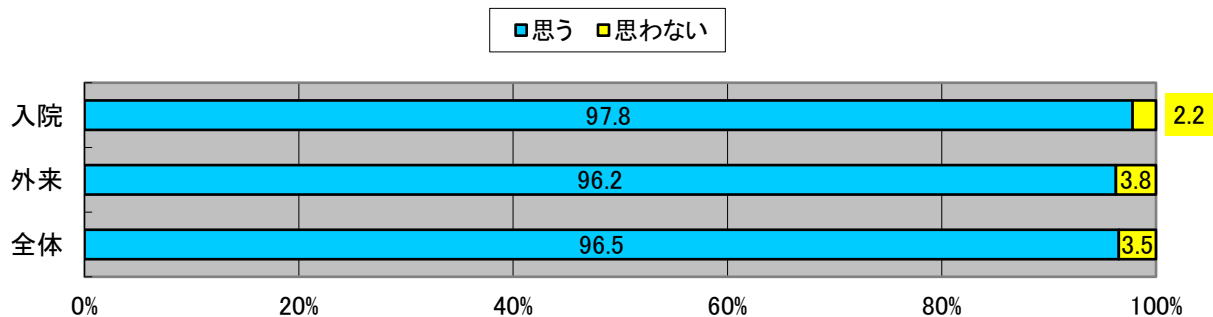


X. あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか

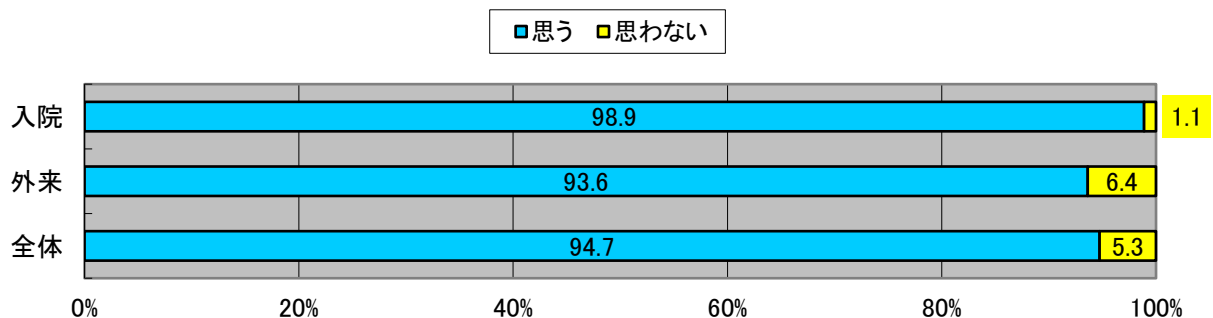
1. 全体、外来、入院別

○全体の当院を薦めたいと思う割合は昨年の94.9%から96.5%になり評価は高くなっており、入院・外来についても共に昨年よ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：2017年度



□ あなたの大切な方々に、当院を薦めたいと思うか：2018年度

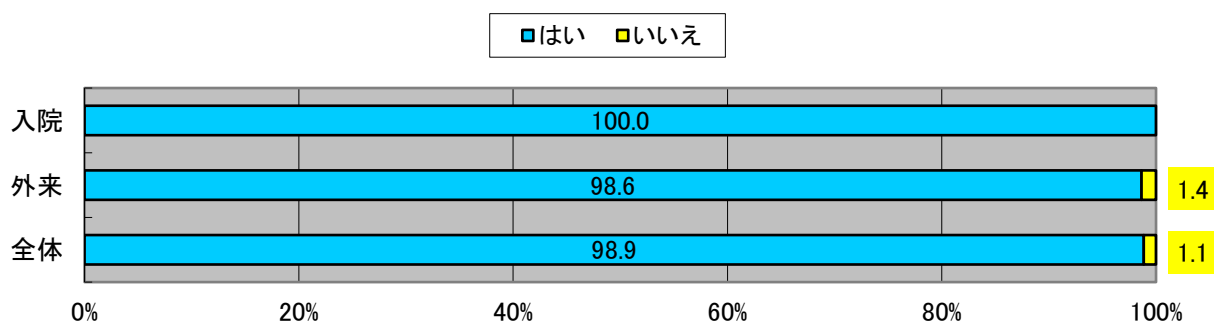


XI. また聖隷佐倉市民病院を利用したいか

1. 全体、外来、入院別

○入院・外来共にまた利用したくないの回答は昨年より減少し、入院は0件、外来は6件となった。
外来6件の内訳は、男性40代1名、70代1名、80歳以上1名、女性は50代1名、70代1名、となった。

□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2017年度



□ また聖隷佐倉市民病院を利用したいか：2018年度

