

平成22年度 患者満足度 アンケート調査の結果報告

アンケートの趣旨

当院では、地域のリハビリテーション基幹病院として病院利用者のニーズに応えるため、リハビリテーション医療サービスに努めております。

病院利用者の皆さまが、当院に対してどのような評価や要望をお持ちになっているかを調査し、今後さらにきめ細やかなサービスを提供し満足していただける病院とするために、アンケート調査を実施いたしました。

今回の結果を参考にしてより良い医療サービスの提供を心がけるとともに利用しやすい病院作りに努めてまいります。

患者サービス向上推進委員会

外来編

アンケートの方法

平成 22 年 10 月の 3 日間、当院の外来受診された患者さまを対象に実施しました。病院受付窓口で直接アンケート用紙を配布し、待ち時間を利用して自由にご記入いただき当日に回収する形式をとりました。

アンケート回収の内訳

アンケートにご協力いただいた総数 68 名

年齢別	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
割合	2%	4%	6%	12%	31%	23%	22%

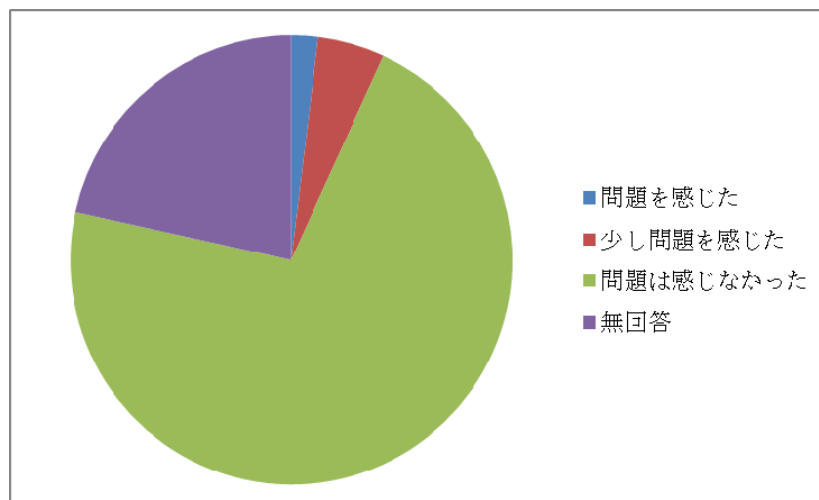
アンケートの評価

1 職員について

職員については、診療を通じてのコミュニケーションに対する評価を調査しました(単位: %)

● 診療全般について

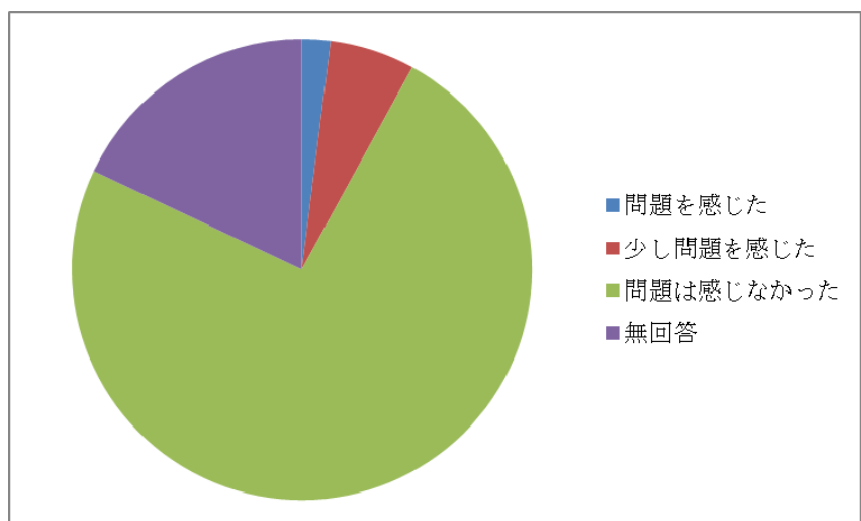
治療・看護・検査内容・リハビリ訓練の説明や病状に対する気づかいに関して



	医師	看護	セラピスト	技師・ 薬剤師	全体
問題を感じた	6 %	2 %	2 %	0 %	3 %
少し問題を感じた	17 %	7 %	0 %	10 %	9 %
問題は感じなかった	75 %	76 %	41 %	66 %	65 %
無回答	2 %	15 %	57 %	24 %	23 %

それぞれの部門において治療に関する説明やその丁寧さにおいてなんらかの問題を感じておられる方々が、全体で 12%みられました。外来業務という限られた時間のなかでの対応で信頼関係を築くことの困難さや、病状・検査などの説明および診療時間といった診療面での不満足さが影響していると考えられます。

● 接遇態度について 言葉使い・みだしなみ・態度について



	医師	看護	セラピスト	技師・ 薬剤師	事務職	全体
問題を感じた	6 %	0 %	0 %	2 %	2 %	2 %
少し問題を感じた	9 %	12 %	2 %	4 %	9 %	7 %
問題は感じなかった	81 %	74 %	40 %	68 %	76 %	68 %
無回答	4 %	14 %	58 %	26 %	13 %	23 %

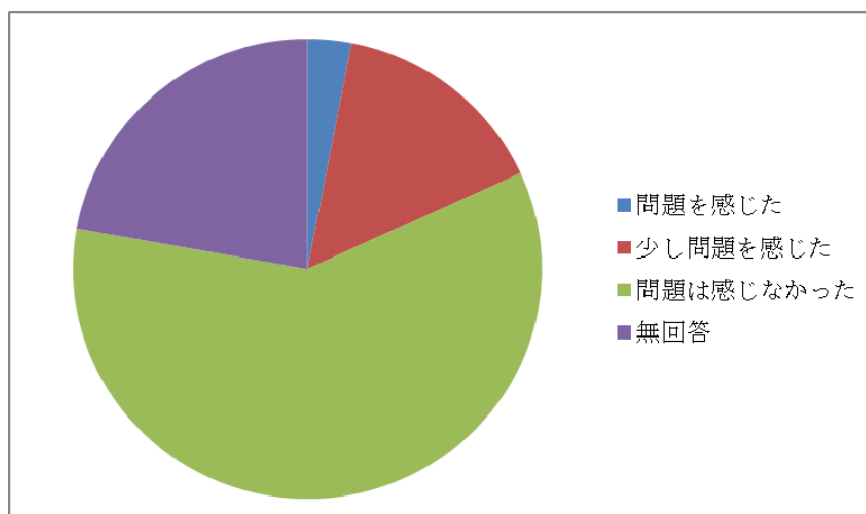
接遇に関して何らかの問題を感じた方々が全体で 9%でした。接遇に関する内容としては、①励ましや言葉がけ、②言葉使い、③身だしなみの順にスタッフへのねぎらいの意見がありました。

2 施設・設備など病院内情報や環境について

施設・設備については、病院内の環境作りに対する評価を調査しました(単位: %)

●病院内設備および病院情報全般について

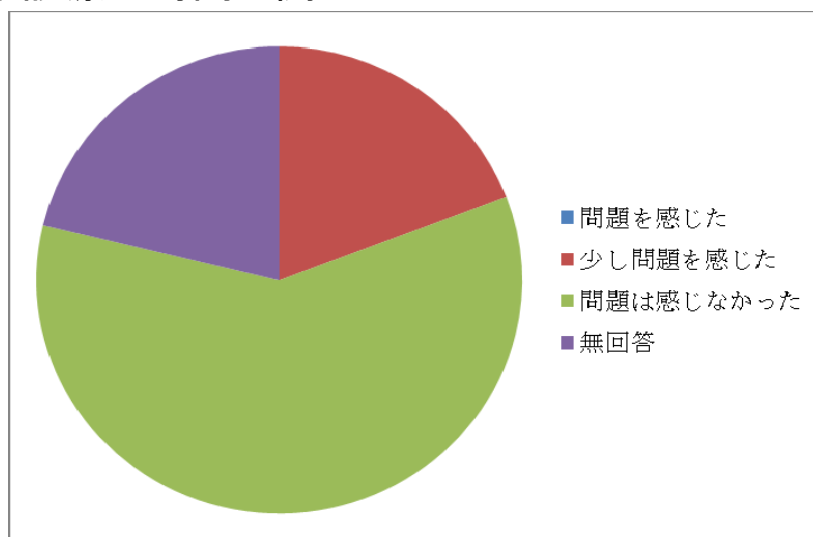
病院内受付や待合室・トイレなどアメニティや掲示物について



病院利用者の 15%の方々が、病院機能に関してのわかりやすさについてなんらかの問題を感じておられる一方で、ゆったりとした病院のアメニティに快適性を感じておられる意見もありました。

●診療日および診療時間の設定について

外来診療の時間に関して



全体で 20%の方々が、何らかの問題点を感じておられ、その内訳は、時間帯によっては医師や看護師の少ないとの意見や診療日と患者さまの生活サイクルがあわないとの意見もありました。

入院編

アンケートの方法

平成 22 年 10 月の 3 日間、当院に入院中の患者さまを対象に実施しました。各病棟ごとに直接アンケート用紙を配布し、上記期間内で自由にご記入いただき、病棟に設置したボックスで回収する形式をとりました。

アンケートにご協力いただいた総数 59 名

年齢別	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
割合	2%	4%	6%	18%	31%	25%	14%

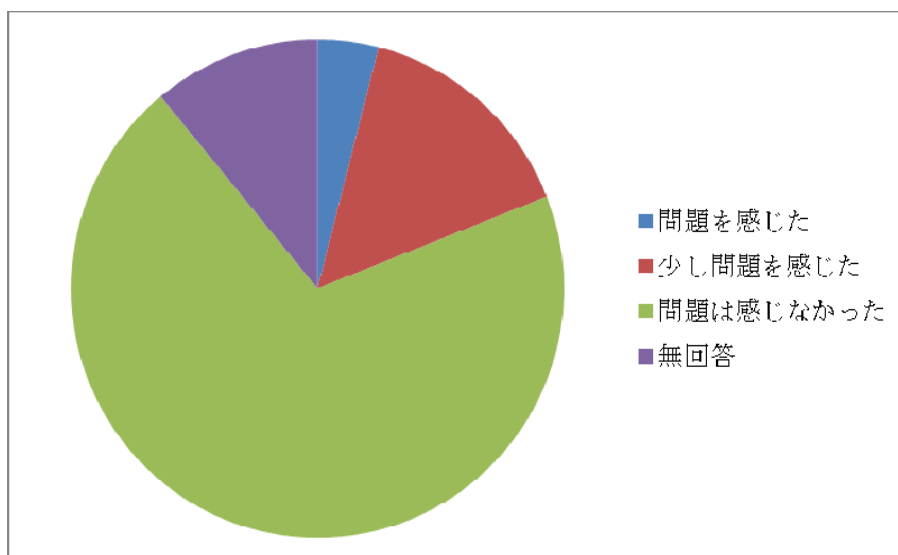
アンケートの評価

1 職員について

職員については、診療を通じてのコミュニケーションに対する評価を調査しました(単位: %)

● 診療全般について

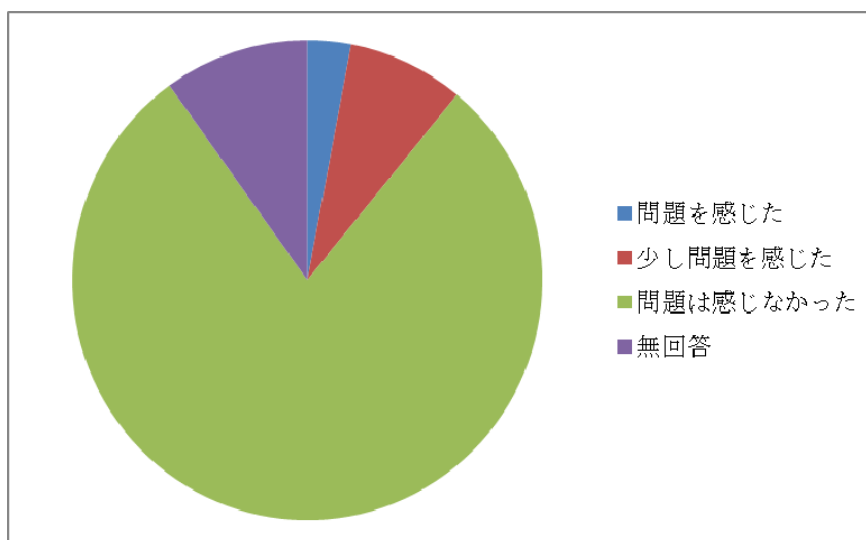
治療・看護・検査内容の説明や病状に対する気づかいに関して



	医師	看護	セラピスト	技師・ 薬剤師	全体
問題を感じた	15 %	10 %	8 %	2 %	9 %
少し問題を感じた	24 %	20 %	11 %	8 %	16 %
問題は感じなかった	56 %	59 %	69 %	75 %	65 %
無回答	5 %	11 %	12 %	15 %	10 %

それぞれの部門において治療に関する説明やその丁寧さにおいてなんらかの問題を感じておられる方々が全体の 25%でみられました。病棟業務のなかでの病状・検査などの説明・診療・リハビリ内容やケアにおいての不満足さが影響していると考えられます。各部門内および部門間での連携不足を指摘する意見もみられ、真摯に受け止めたいと考えます。

● 接遇態度について 言葉使い・みだしなみ・態度について

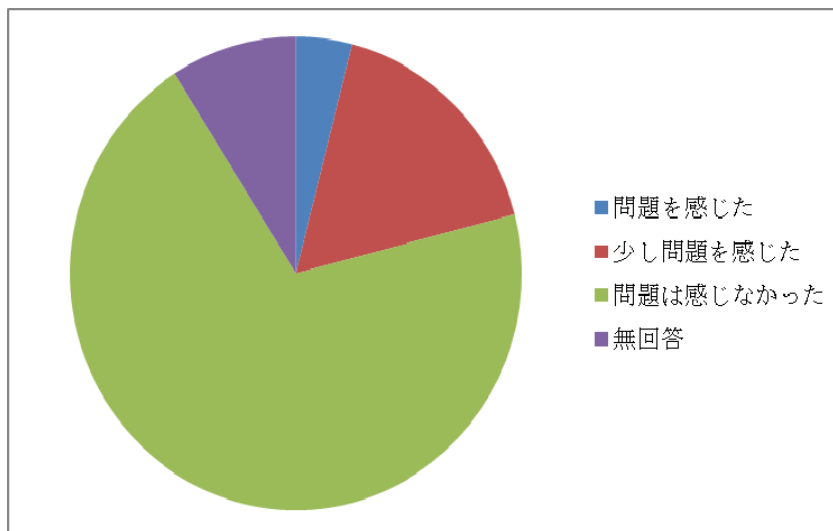


	医師	看護	セラピスト	技師・ 薬剤師	全体
問題を感じた	11 %	8 %	10 %	2 %	8 %
少し問題を感じた	10 %	22 %	4 %	4 %	10 %
問題は感じなかった	73 %	61 %	75 %	75 %	71 %
無回答	6 %	9 %	11 %	19 %	11 %

接遇に関して何らかの問題を感じられたと感じておられる方々が全体で 18%でみられました。内容としては、①励ましや言葉がけ、②言葉使い、③身だしなみの順に意見がありました。

● 職員に対する信頼感について

診療に携わる各部門の職員に対しての信頼感について



	医師	看護	セラピスト	技師・薬剤師	全体
多いに問題を感じた	10 %	8 %	10 %	3 %	8 %
少し問題を感じた	12 %	15 %	8 %	2 %	9 %
問題は感じなかった	68 %	70 %	75 %	78 %	73 %
無回答	10 %	7 %	7 %	17 %	10 %

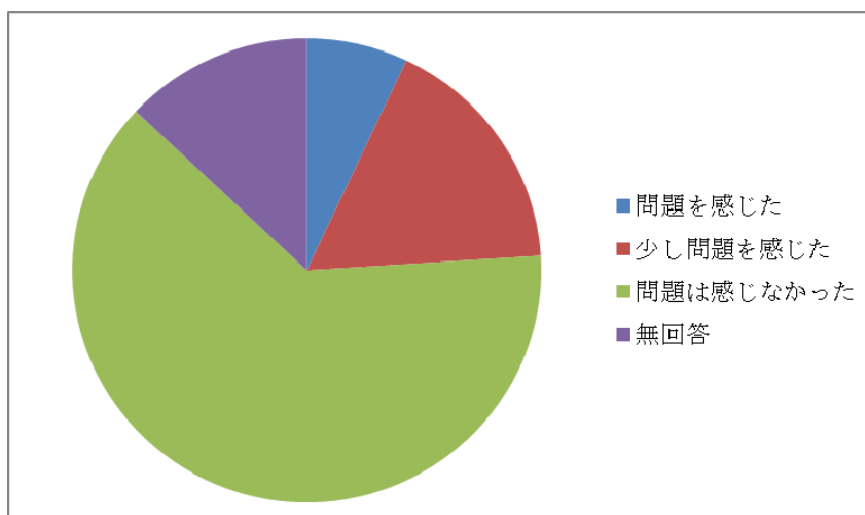
信頼感において問題を感じた方々の内容をみると①診察や看護・リハビリ訓練内容の説明不足、②要望に対する迅速な対応不足、③チーム医療としての連携不足などの意見がありました。

2 施設・設備など病院内情報や環境について

施設・設備については、病院内の環境作りに対する評価を調査しました(単位: %)

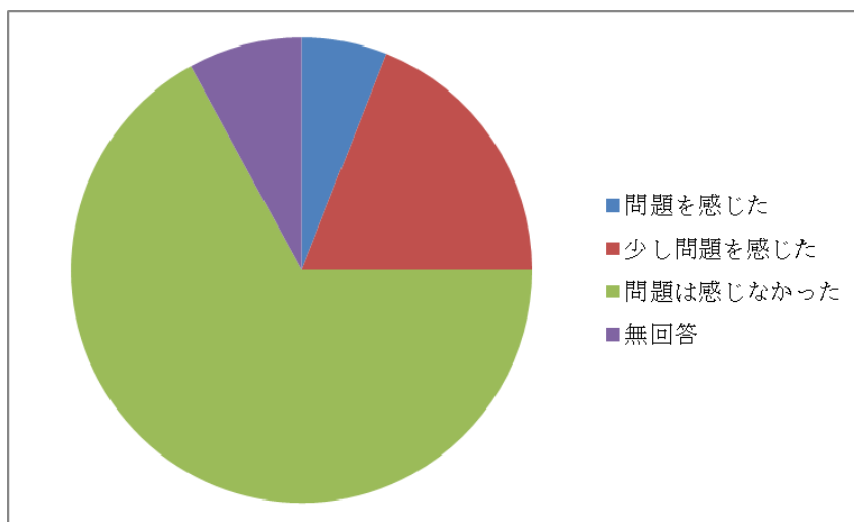
● 病院内設備全般について

病棟や病室など療養生活における快適性について



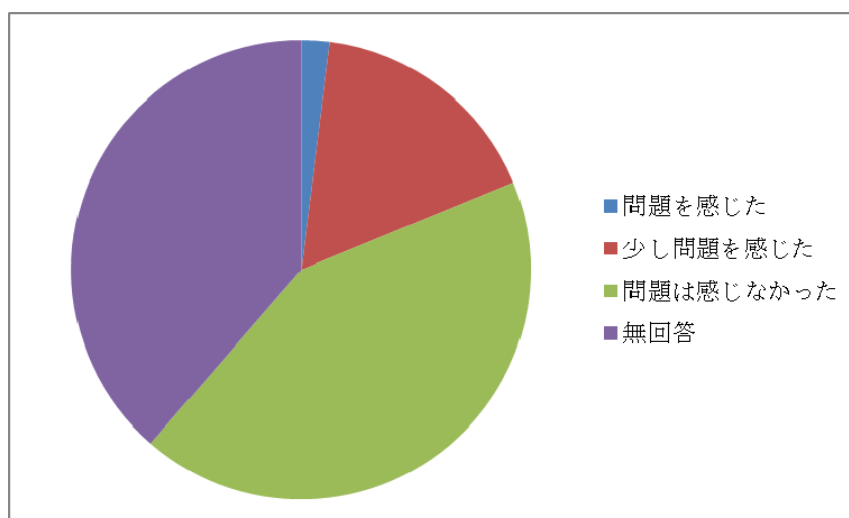
全体で24%の方々が、病室・病棟の快適性において①明るさ、②清潔感、③空調、④ベッドの位置などの要望の順でなんらかの問題を感じておられる結果でした。患者サービス向上推進委員会でも院内アメニティの充実とともに快適性の改善に努めたいと考えております。

● 病棟談話室・トイレや売店など病院内施設の快適性について 病棟内の談話室・トイレ・デイルーム(食堂)や売店など



全体で25%の方々が、何らかの問題点を感じておられました。問題点としてトイレの快適さと清潔感が最も多く、売店の充実に対しての意見もみられました。サービス向上委員会でも院内アメニティの充実とともに快適性の改善に努めたいと考えています。

● 退院後の療養生活に対する支援について 退院後の社会生活を送るにあたっての情報提供や相談について



なんらかの問題を感じられた方々が18%でした。その最も多い内容としては、退院後生活に対する支援の方法や内容に関する説明と医療・介護サービスの紹介など情報に関するものが見られました。

総評

今回のアンケート調査の結果、十分満足に行く結果には達していないものの平均的な評価を得ることができたと感じています。しかしながら、1)チーム医療としての診療内容に関する説明不足や連携不足、2)職員の接遇、3)病室空調やトイレなど院内設備、4)院内アメニティなどといった点で病院利用者の皆さまからの要望に応えきれていない点も多いことがわかりました。

病院利用者の皆さまのなかには「医療機関のサービスはこんなものだろう」といった「納得型」の「見えない否定評価」も見受けられました。そういった影に潜む病院利用者の考えや意見を抽出することがアンケートの大きな目的のひとつと考えます。

こうした「患者満足度アンケート調査」の結果を病院職員一同が真摯に受け止めて、今後「患者サービス向上推進委員会」をはじめ病院全体で検討してまいります。

アンケートへのご協力ありがとうございました。