



ひかりの都

リハビリテーション西播磨病院だより

発行・編集

兵庫県社会福祉事業団

リハビリテーションセンター西播磨病院

〒679-5165

兵庫県たつの市新宮町光都1丁目7番1号

TEL (0791)58-1050

FAX (0791)58-1071

平成23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23年11月の7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 95名

年齢別	割合
30歳未満	3%
30歳代	4%
40歳代	7%
50歳代	13%
60歳代	19%
70歳代	31%
80歳代以上	23%

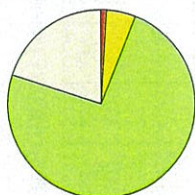
アンケートの評価

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や生活支援に関して



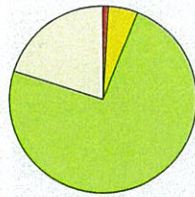
■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題を感じなかった
□ 無回答

	医師	看護	セラピスト	技師・薬剤師	全体
大いに問題を感じた	2%	2%	0%	0%	1%
少し問題を感じた	6%	4%	6%	3%	5%
問題を感じなかった	86%	89%	49%	73%	74%
無回答	6%	5%	45%	24%	20%

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が、全体で6%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



■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

	医 師	看 護	セラピスト	技師・薬剤師	事務職	全 体
大いに問題を感じた	2%	2%	0%	0%	1%	1%
少し問題を感じた	11%	6%	3%	2%	3%	5%
問題は感じなかった	78%	85%	49%	73%	85%	74%
無 回 答	9%	7%	48%	25%	11%	20%

接遇に関して何らかの問題を感じた方が全体で6%でした。接遇に関する内容としては、①励ましや言葉かけ、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。

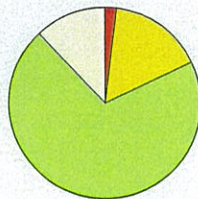
2 施設・設備など

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

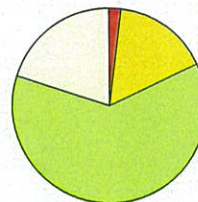


■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

病院利用者の18%の方が、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



■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

全体で18%の方が、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が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うとの意見もありました。

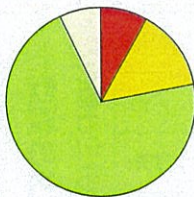
入院編

アンケートの方法

平成23年11月の7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。

● 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



■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

	医 師	看 護	セラピスト	技師・薬剤師	全 体
大いに問題を感じた	15%	10%	5%	3%	8%
少し問題を感じた	12%	26%	13%	6%	14%
問題は感じなかった	68%	62%	77%	82%	71%
無 回 答	5%	8%	5%	9%	7%

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:%)

1 職員について

アンケートの評価

年 齢 別	割 合
30歳未満	2%
30歳代	0%
40歳代	6%
50歳代	16%
60歳代	23%
70歳代	45%
80歳代以上	8%

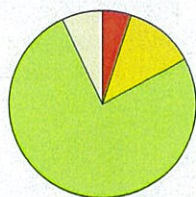
アンケートにご協力いただいた総数 61名

アンケート回収の内訳

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が全体で17%でみられました。内容としては、①励ましや言葉

● 接遇態度について

言葉使い・みだしなみ・態度について



■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

	医 師	看 護	セラピスト	技師・薬剤師	全 体
大いに問題を感じた	5%	10%	3%	3%	5%
少し問題を感じた	15%	16%	15%	0%	12%
問題は感じなかった	74%	67%	79%	84%	76%
無 回 答	6%	7%	3%	13%	7%

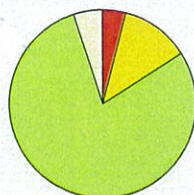
それぞれの部門において治療に関する説明やその丁寧さにおいてなんらかの問題を感じておられる方が全体の22%でみられました。病棟業務のなかでの病状・検査などの説明・診療・リハビリ内容やケアにおいての不満足さが影響していると考えられます。各部門内および部門間の連携不足を指摘する意見もみられ、真摯に受け止めたいと考えます。



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。

● 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



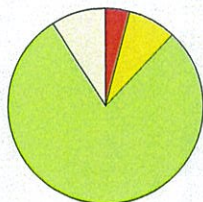
■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

	医 師	看 護	セラピスト	技師・薬剤師	全 体
大いに問題を感じた	5%	5%	3%	3%	4%
少し問題を感じた	13%	20%	13%	0%	12%
問題は感じなかった	79%	67%	82%	87%	79%
無 回 答	3%	8%	2%	10%	5%

がけ、②言葉使い、③身だしなみの順に意見がありました。

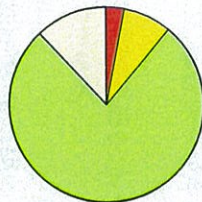
● 病院受付・リハビリ受付・会計職員について

入院時の説明手順やリハビリ受けでの説明について



■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

接遇態度について

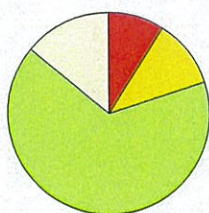


■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

全体で19%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

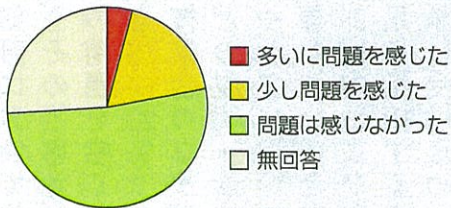


■ 大いに問題を感じた
■ 少し問題を感じた
■ 問題は感じなかった
□ 無回答

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:%)

● 退院後の療養生活に対する支援について

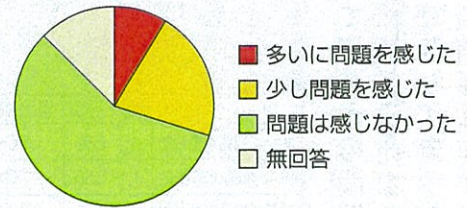
退院後の社会生活を送るにあたっての情報提供や相談について



全体で31%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。

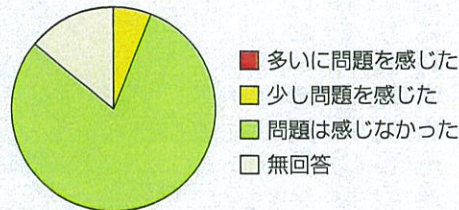
● 病棟談話室・トイレや売店など病院内施設の快適性について

病棟内の談話室・トイレ・デイルーム(食堂)や売店など



なんらかの問題を感じられた方々が21%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。

● 施設内の案内表示について



施設内の案内表示については、なんらかの問題を感じられた方々が5%で概ね良好な結果でした。

病院・職員に対する

ねざらについてのご意見

- 雰囲気や環境もよく、とても親切でいいですよ。
- 明るく気持ちよい。
- 今まで入院・通院した病院の中では、対応のよい病院だと感じています。

病院・職員に対する

要望に関するご意見

- 本人側にたつて話をして相談につて下さった事うれしかったです。
- 全般を通して快適なりハビリ生活ができています。関係者の皆さんに、感謝申し上げます。
- これからの人生に前向きに対応していける自信をつけて頂きました。
- BGMが感じよくリラックスできます。
- 名前を覚えていて頂いて気持ちがいい。

- 先生の定期的な診断(診察)がもう少しほしいです。
- 信頼しているがゆえに安心度のある診察を期待します。
- 検査結果の説明がない事がある。
- 診察待ち時間・会計に時間が掛かりすぎる。
- 前院からの連携不足・申し送りに問題あるように思う。
- 予約時間にずれがある。
- 診療科目・診療日共に増やしていただきたい。
- 「すこし待つて」の時間がかかりすぎることがある。
- 個々のリハビリ回復状況にあわせて入院期間の設定を。
- 患者家族の心をききつける言葉に注意してほしい。
- 挨拶をしても、しない人がいる。
- 上から目線で物を言ってくる職員が気になる。
- ゆっくりすぎ、もつと早くテキパキと。
- 優しすぎ、時にはもつと厳しくリハビリを。
- 売店が日曜日、土曜日(半日)閉まる。

総 評

- 室内の気密性(すきま風)が気になる。
- 洗濯室乾燥機が使いにくい。
- ライブラリーの新聞の種類が少ない気がします。

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す。

【表紙の門松について】

黒部園芸療法士が飾り付けを行いました。

