

## 平成 19 年度患者様満足度調査結果報告

実施日：平成 19 年 7 月 17 日（月）～ 7 月 21 日（金）

実施方法：外来

- 1) 各科外来より調査表を配布し、調査表の記載を確認の上回収した。
- 2) 外来ロビーにおいて待合ロビーの患者様へ聞き取り調査を行う。

：入院

- 1) 調査用紙を入院患者様全員及び調査期間中の新規入院患者様全員に配布し最終日に調査表を回収する。

評価：各項目につき 5 段階評価（満足・ほぼ満足・どちらでもない・やや不満・不満）無回答はそのまま集計した。

結果概要：各質問項目の 5 段階評価を集計し、全回答数における割合を%で表示する。

### 1) 外 来

満 足	:	28.9%
ほぼ満足	:	24.1%
どちらでもない	:	13.1%
やや不満	:	2.9%
不 満	:	0.5%

### 2) 病 棟

満 足	:	47.0%
ほぼ満足	:	26.4%
どちらでもない	:	10.3%
やや不満	:	2.6%
不 満	:	0.9%

## 調査結果内容分析

### 1、 不満の内容について（やや不満＋不満と回答された項目について）

#### 1) 外 来 （5名以上）

① 医師の言葉遣い・態度	5名	3.0%
② 院内の案内標示	6名	3.7%
③ 病院の清潔感	9名	5.6%
④ トイレの清潔感	14名	8.6%
⑤ 診察の待ち時間	25名	15.4%
⑥ 検査の待ち時間	8名	4.9%
⑦ 会計の待ち時間	24名	14.8%

不満と回答された数は少ないが、院内の環境に対する不満が多く、次に診察や会計の待ち時間、医師の言葉遣い・態度に対し不満があった。

#### 2) 入 院 （5名以上）

①医師と看護師にそれぞれ同じことを 伝えなければならないことがありましたか。	5名	6.5%
②食事の味はいかがですか。	8名	10.4%
③食事（副菜）の盛りつけ・配分はいかが ですか。	6名	7.8%
④食事の時間帯（配膳時間）いかがですか。	6名	7.8%
⑤食器はいかがですか。	6名	7.8%
⑥病室・廊下の清潔さはいかがですか。	7名	9.1%
⑦病棟・病室の明るさはいかがですか。	5名	6.5%
⑧病棟・病室での臭いの不快感はありませんか。	6名	7.8%
⑨病棟・病室での騒音による不快感はありませんか。	6名	7.8%
⑩病棟のトイレの清潔感はいかがですか。	10名	13.0%

※病棟のトイレの清潔感に対する不満が多く、次いで病室・廊下の清潔感に対する不満等の療養環境に対する不満が多く食事に対する不満・医師、看護師へ同じことを伝えなければならないことがある不満がみられた。

## 2、各部署における満足度について

### 1) 外 来

- ・職員の言葉遣い・態度について不満の解答はないが、やや不満は、医師が最も多く、5名、リハビリ療法士、受付職員が2名、看護師が1名あった。
- ・診察に関する説明についての不満は、医師に対して、やや不満と回答が3名あった。
- ・設備についてはやや不満の回答が27名、不満の回答が2名あり、トイレの清潔度が最も多く、やや不満が12名、不満が2名あった。病院内の清潔度にやや不満の回答が9名、案内表示にやや不満が6名の回答があった。
- ・プライバシーは守られていたかに対しては、7名の不満があった。  
診察室に対して、不満4名、処置室、検査室、放射線室に対し、それぞれ1名の不満回答があった。

外来待ち時間についてはやや不満、不満と回答が最も多く、やや不満43名（やや不満回答の全件中48.3%）不満13名（同じく81.3%）回答があった。

診察待ち時間に対して、不満25名。検査待ち時間やや不満6名、不満2名。会計待ち時間不満23名の回答であった。

### 3) 入 院

※入院については、安心して療養できますか。の質問に対して100%の回答があり、「どちらでもない」が5.2%の回答で、「やや不満・不満」の回答が、3.9%の回答を得た。

以下各部署についての解答をまとめて報告する。

医 師：態度・言葉遣い・やさしさについては不満の回答が1名あった。

入院時の説明納得に対して、不満が2名あった。

入院中、病気や手術の説明について、不満、の回答が3名あった。

入院中治療経過・検査結果の説明納得に対してはどちらでもない6名、無回答2名あるものの、不満の回答はなかった。

治療方法・経過について納得はどちらでもない8名、無回答3名、不満回答は無い。

薬剤科：薬剤科においては、満足・ほぼ満足と言う回答であったが、2項目とも不満、やや不満と答えた方がそれぞれ1名づついた。

看護部：それぞれの項目の看護師がいることで、安心して治療や検査が受けられる項目以外、ほぼすべてに不満・やや不満の回答があり

医師と看護師にそれぞれ同じことを伝えなければならないことがあったことに対し、不満5名と最も多かった。

ほとんどの回答者の方が、満足・ほぼ満足の回答が得られた。

看護補助者・病棟クランクについては言葉遣い、やさしさ、気配りが不満3名の回答があった。

検査科：検査科においても、満足・ほぼ満足の回答があり、態度・言葉遣い、やさしさと検査内容の説明に不満を感じられる1名の回答があり、安心して受けられたに不満と2名回答があった。

放射線：態度・言葉遣い、やさしさに不満と回答が1名で、内容説明、安心して撮影を受けられたに対しては不満の回答はなかった。

リハビリ：接遇の面で不満の回答があり、訓練の内容説明に対し不満、の回答が4名あった。

医療事務：満足度は高く、不満の回答はないものの、どちらでもないとする回答が、6～7名あった。

食 事：食事の味、量、盛り付け、時間帯、保温、食器について、不満の回答があった。（施設の次に不満の割合が高い。）

医療相談：満足度は高いが説明について4名の方がどちらでもないの回答があった。

施 設：療養環境の面での不満があり、清潔、温度、臭い、騒音、明るさ等すべての項目で不満の回答があった。（不満の回答割合が最も多かった。）

### 3、まとめ

1) 外来、入院とも院内の清潔感に対して平成18年度よりは減少しているが不満と回答した方の割合が高く院内の清掃状況、壁の掲示物の取り扱い等の見直しを行い、再度、改善が必要と思われる。

また、外来・病棟ともにトイレの清潔感・臭いに対する「不満」がみられ、院内の清潔感の悪さが露呈されており、清掃の回数、時間帯の改善が必要である。

2) 外来・入院とも説明に関する「不満」が昨年同様見受けられる。「何度も同じことを伝えなければならない」との項目が毎年のように不満が上がるので職員間の情報伝達、連携について再度確認が必要とおもわれる。

3) 入院中の患者様からは食事に関する不満の回答があり、食事の味、盛り付け配分、配膳時間、食器に対して8名～6名不満回答が得られた。

平成17年に栄養給食科より改善計画を行ったが、今回の調査結果からは、改善したと伺われないため、再度検討が必要である。