

当院では、入院患者様へのサービス向上を目指し、より一層信頼される病院となるため、皆様から貴重な御意見をお伺いし、今後の参考とするために、アンケート調査を実施いたしました。

アンケート結果を集計しましたので、その結果を御報告させていただきます。ご協力いただいた皆様には、感謝申し上げます。

アンケート実施期間

平成19年10月1日～10月15日

	男	女	無記入	合計
人数	107	116	8	231

アンケート結果より、**満足度**と**不満足度**の割合を出してみました。

入院患者様がもっとも不満に感じている項目は、「**情報提供について**」でした。

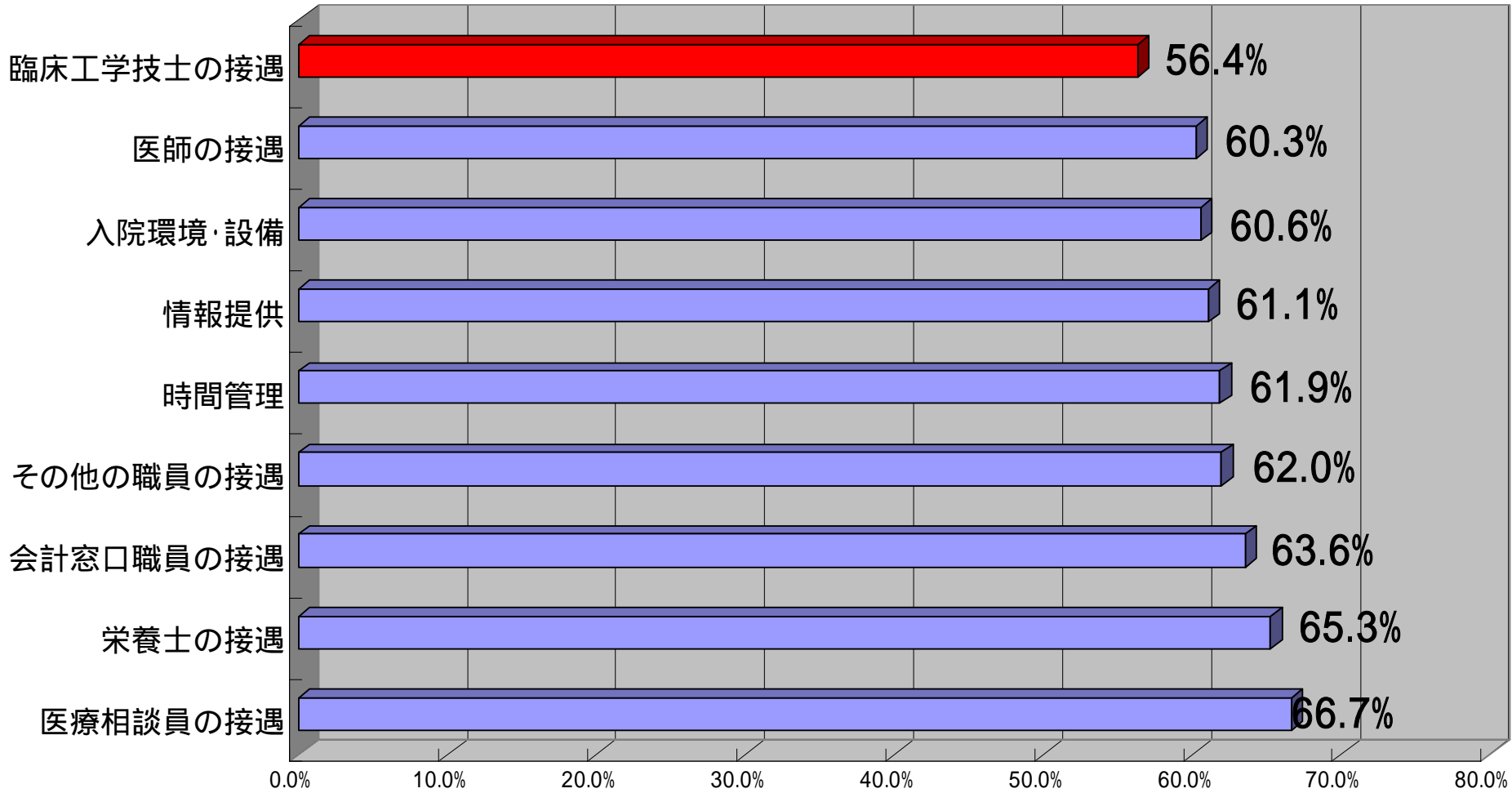
割合は、**7.5%**と他の項目に比べ、やや高い数値でした。また、**満足度**をみても**61.1%**と低く、**3分の1の方が**満足していないという結果でした。

前回の調査と比較しても改善がみられず、早急な対応が望まれると考えます。

次のページより、満足度と不満足度のグラフを表示しますので、御覧下さい。

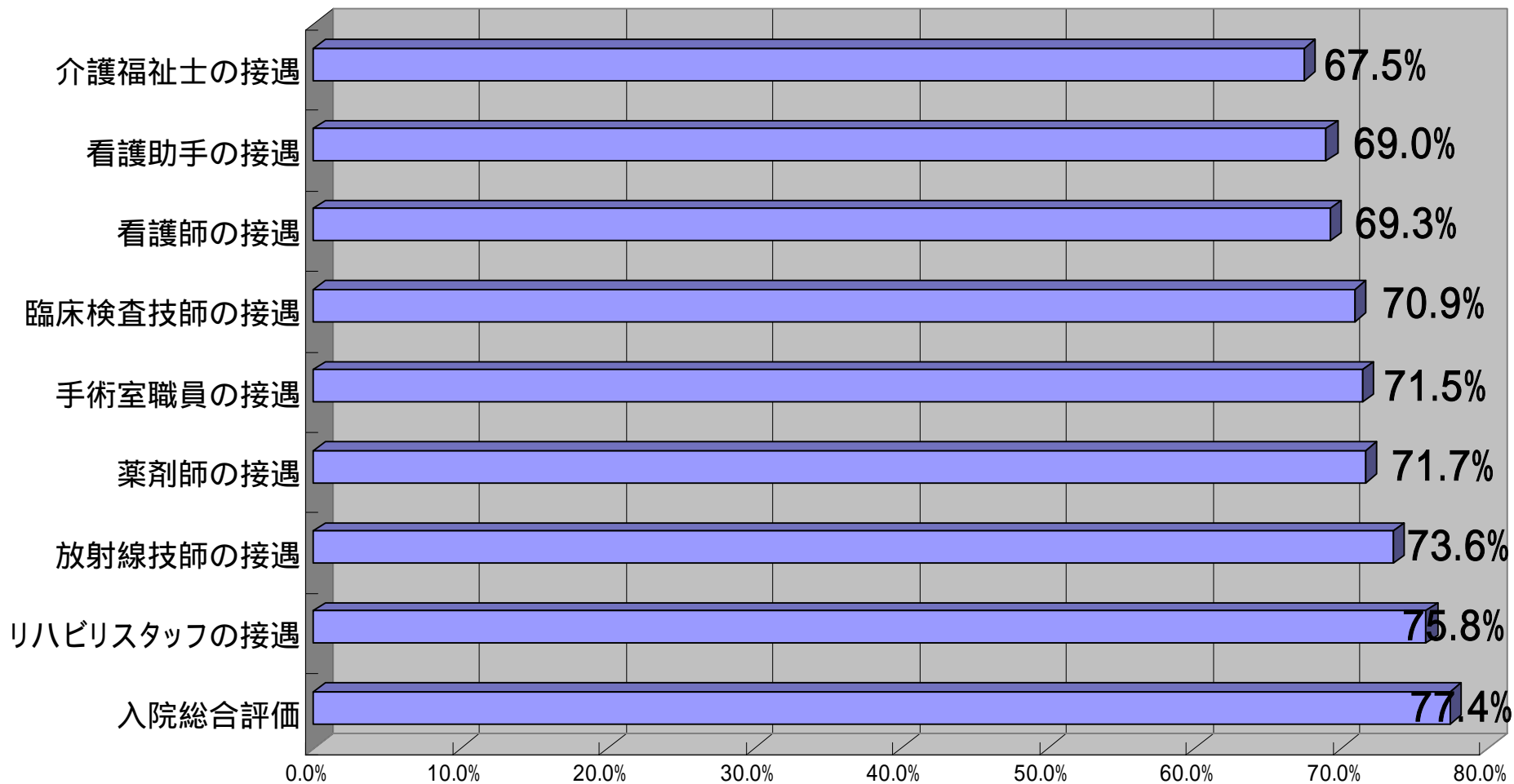
満足度 = 満足 + やや満足 不満足度 = 不満 + やや不満 の割合

入院患者様 満足度



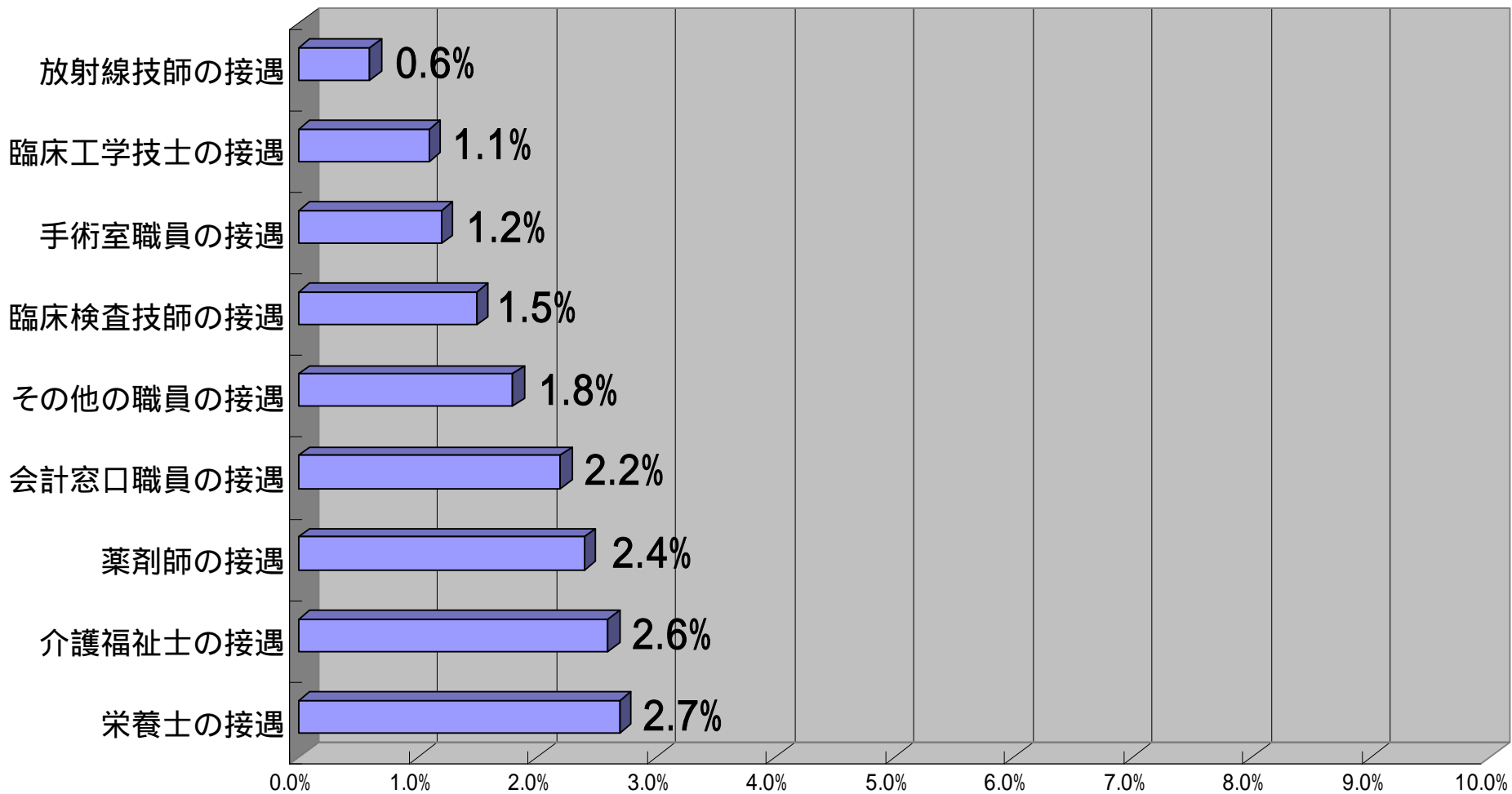
満足度 = 満足+やや満足の割合

入院患者様 満足度



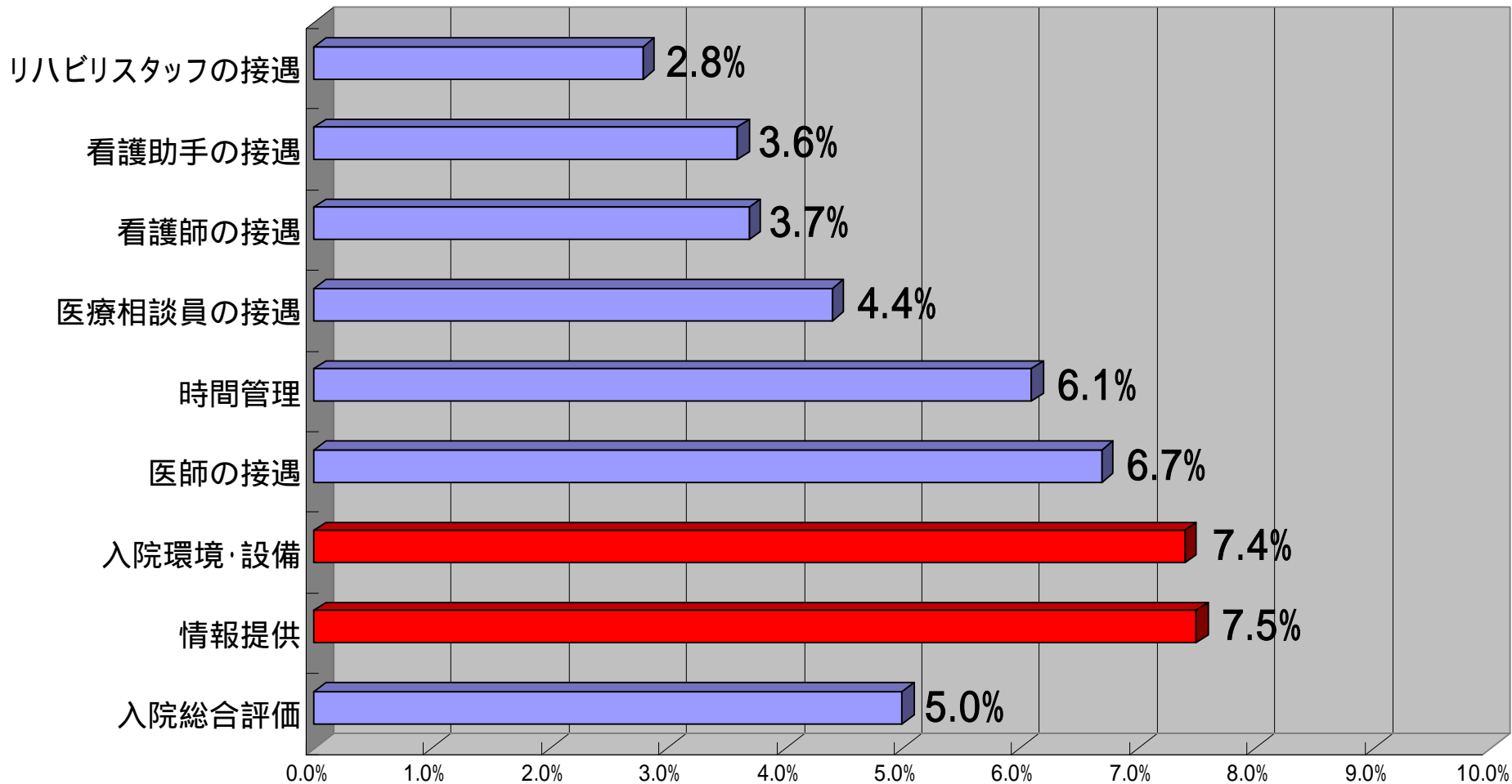
満足度 = 満足+やや満足の割合

入院患者様 不満足度



満足度 = 満足+やや満足の割合

入院患者様 不満足度

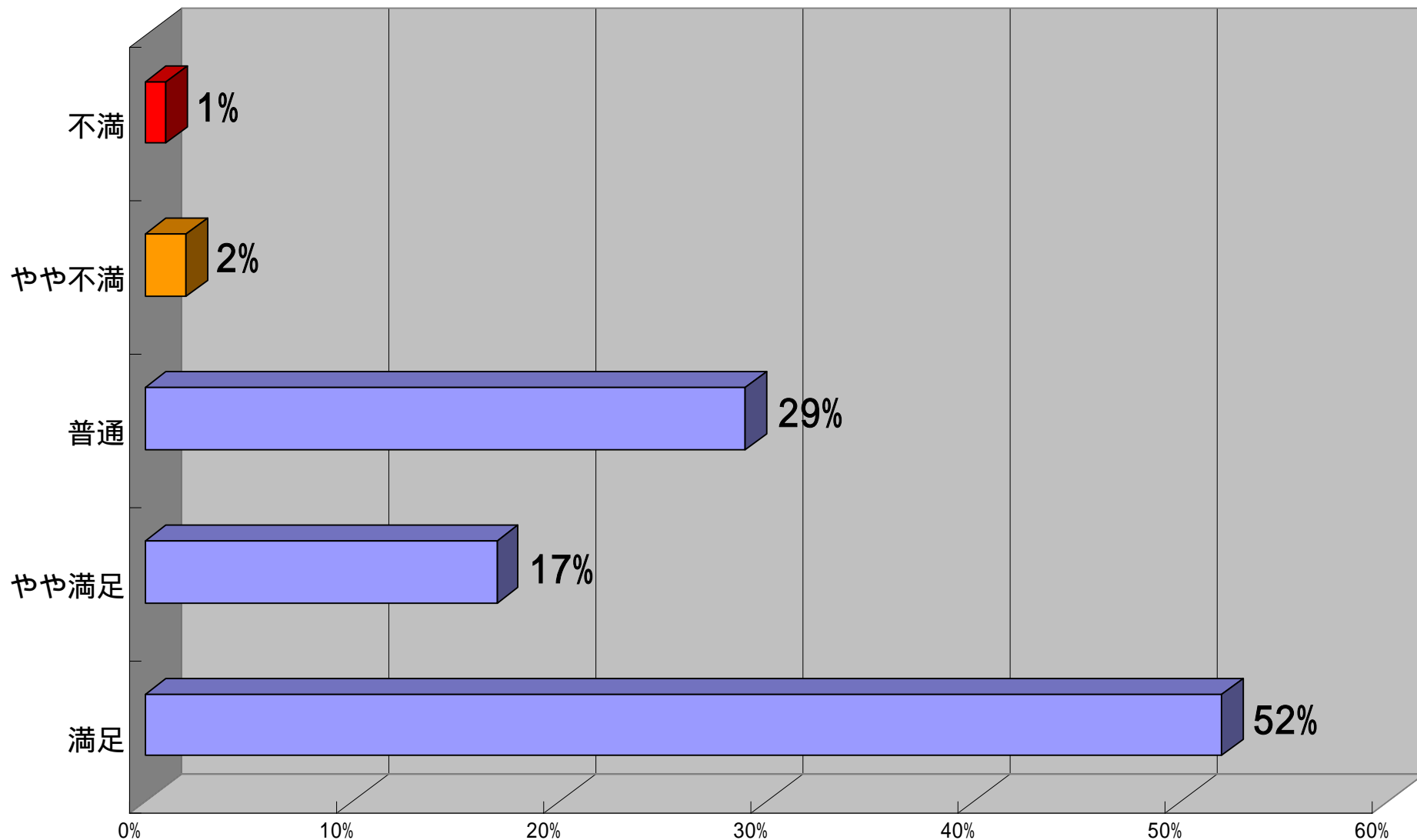


満足度 = 満足+やや満足の割合

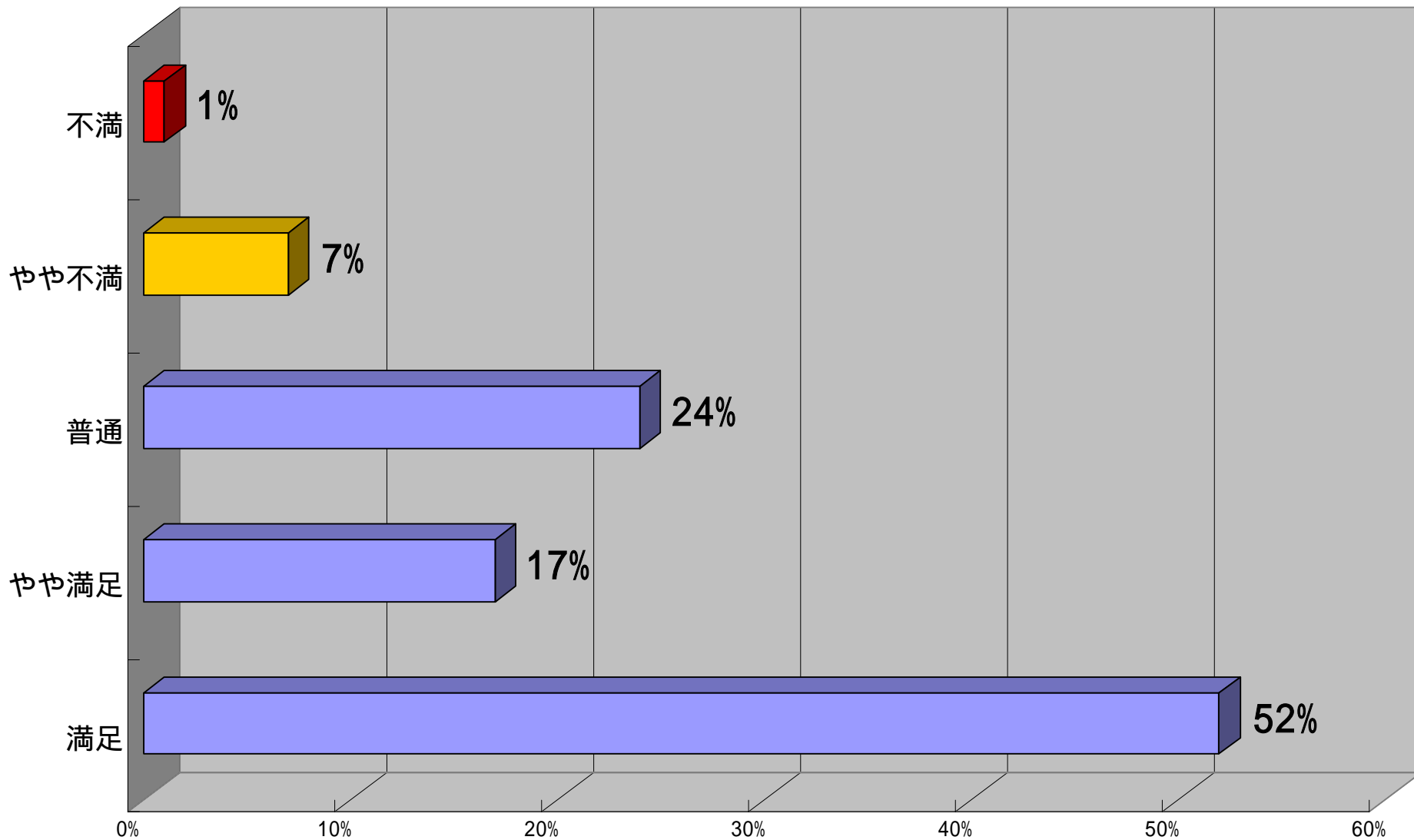
情報提供について、項目別

割合	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	満足度
入院案内書配布・生活説明	52%	17%	29%	2%	1%	68%
医師による治療・手術内容説明	52%	17%	24%	7%	1%	69%
看護計画の説明	47%	19%	27%	5%	1%	67%
退院後生活指導	43%	14%	35%	7%	1%	57%
避難方法の説明	29%	15%	43%	5%	8%	44%
平均	44.5%	16.6%	31.4%	5.2%	2.3%	61.1%

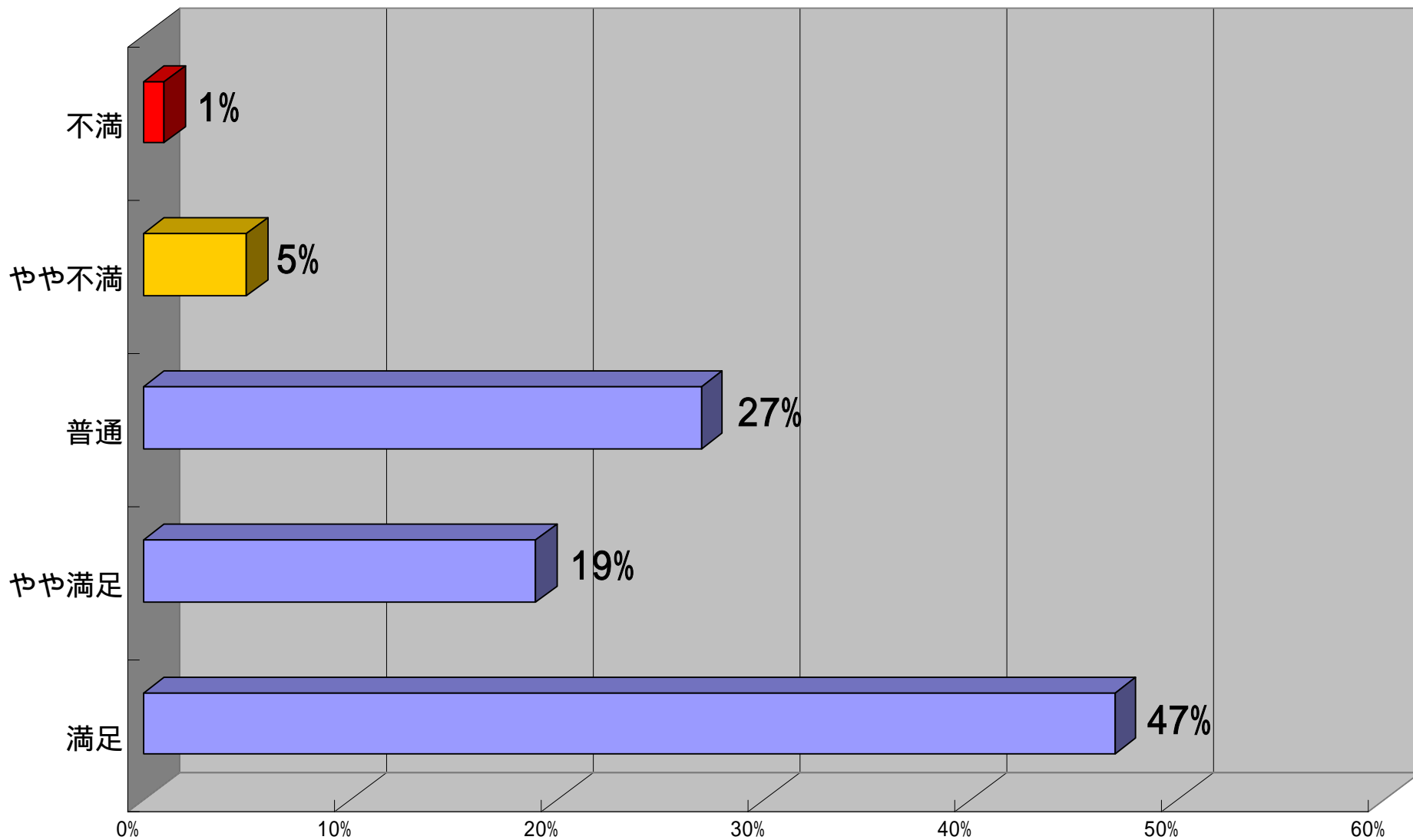
入院案内書配布、生活説明



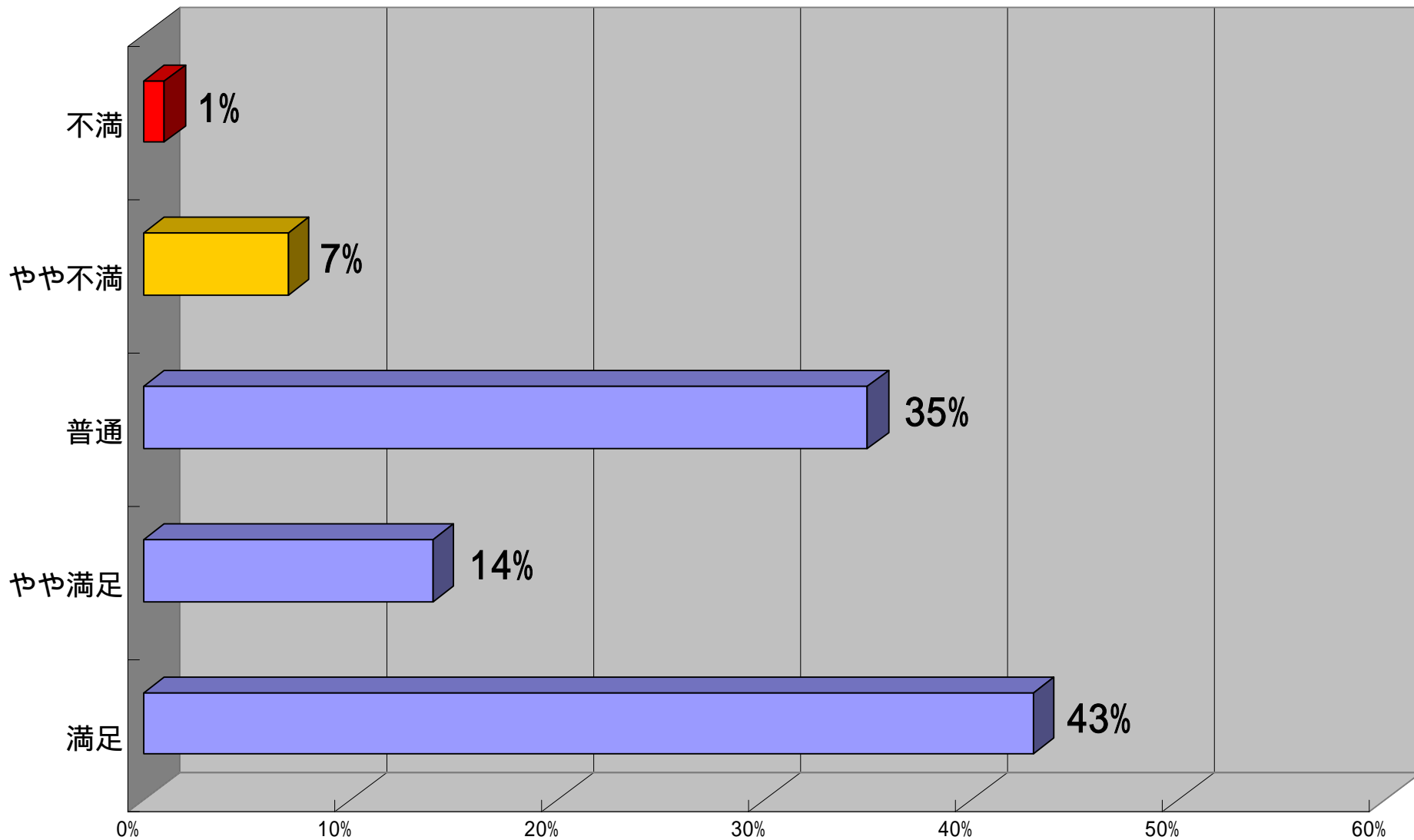
医師による治療、手術内容説明



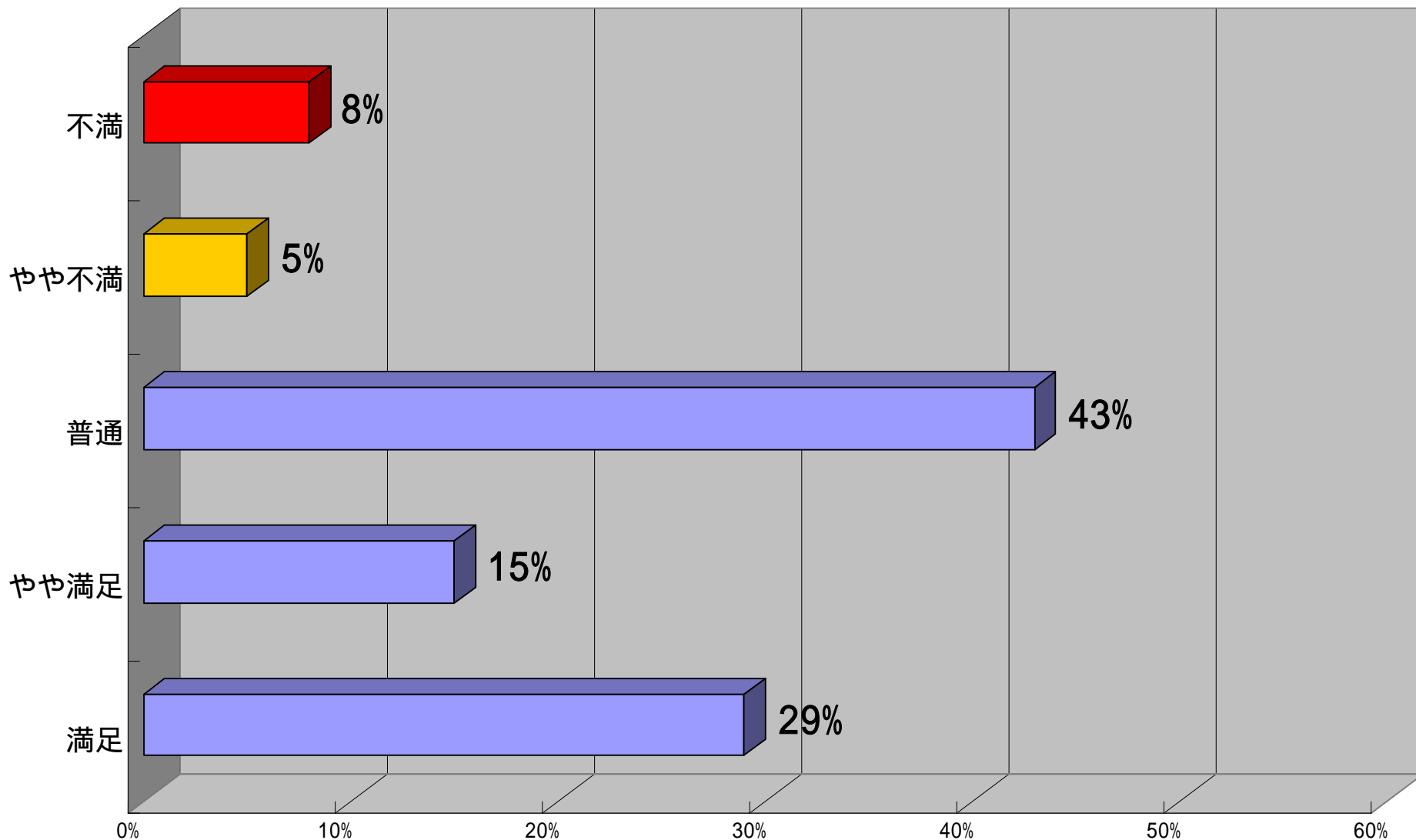
看護計画の説明



退院後生活指導



非難方法の説明



不満足度の最も高い「情報提供について」の設問を、項目ごとに見てみると、「避難方法の説明」について、13.0%の方が不満を感じていました。

また満足度をみても44.0%と、低い数値でした。

前回のアンケート結果（満足度28%、不満足度18%）と比較すると、満足度、不満足度ともに改善が見られますが、その他の項目と比較すると、引き続き改善のための努力が必要と考えられます。

次いで、2番目に不満足度の値が高かったのは、「入院環境、設備」についてでした。不満足度7.4%でした。（前回調査6.8%）

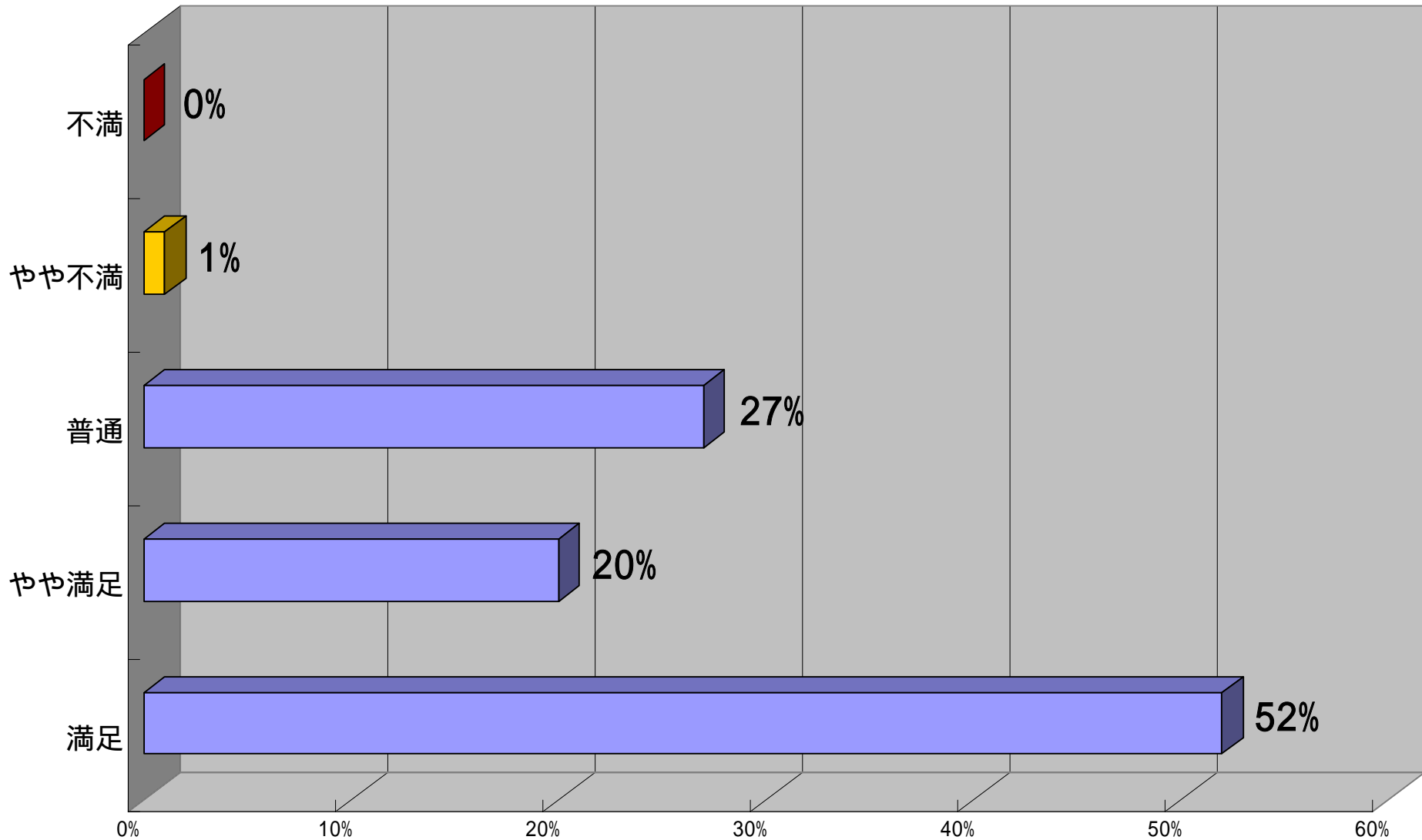
今回の調査で不満足度が1番と2番の設問は、前回調査でも2番と1番の設問であり、この2つの項目が、入院患者様満足度向上のために、最優先で改善すべき項目であると考えられます。

次のページから、「入院環境、設備」の項目ごとに、グラフを作成しました。「院内の清掃状況」、「病室の快適性」、「トイレ・洗面台のつかいやすさ」、「入浴設備（機能・回数・時間）」、「食事（味・量・温かさ）」、「売店（商品の種類）」、「レストラン（メニュー、味）」、「プライバシーの配慮」について、それぞれの満足度、不満足度について御確認ください。

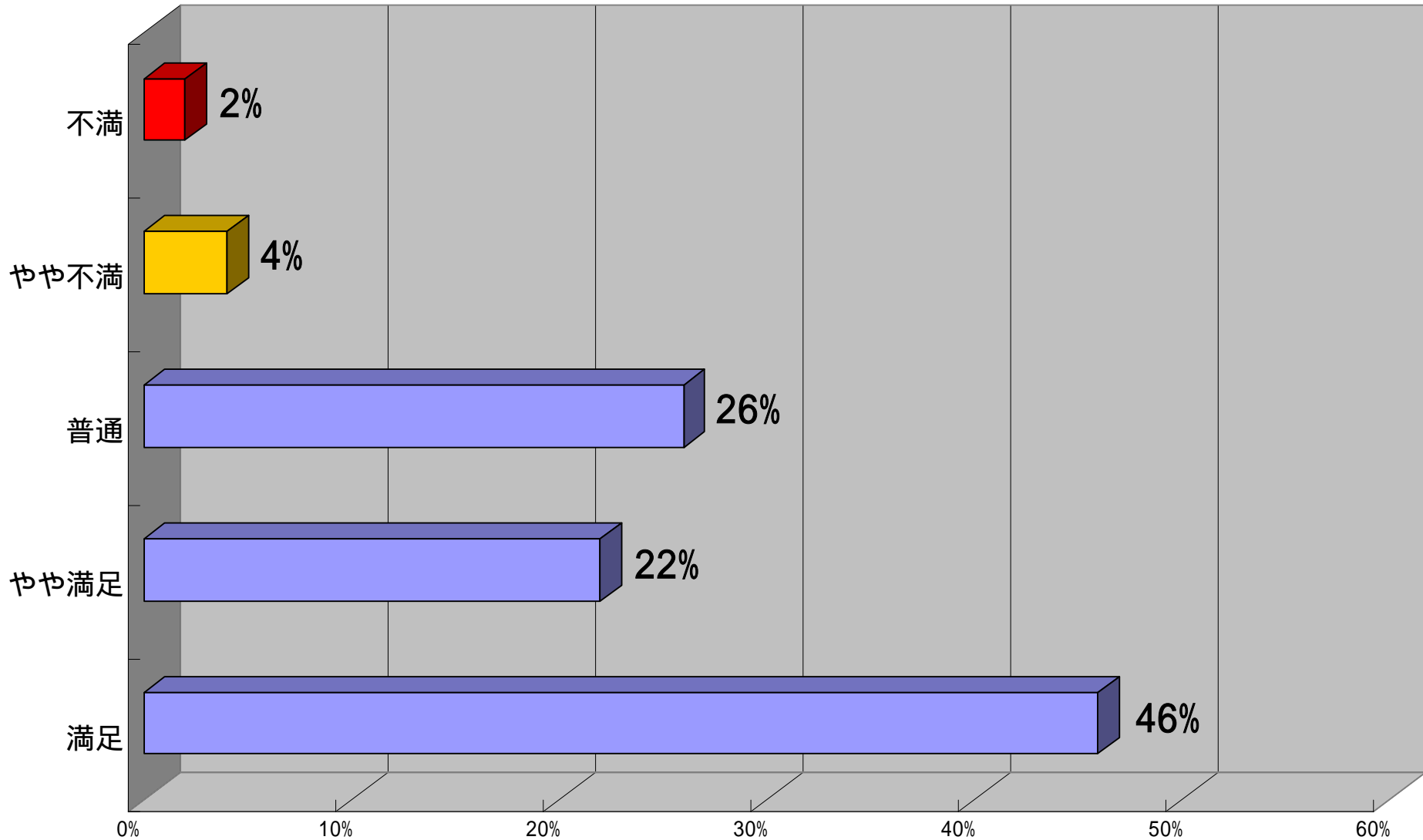
入院環境・設備について項目別

割合	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	満足度
院内の清掃状況	52%	20%	27%	1%	0%	71%
病室の快適性	46%	22%	26%	4%	2%	68%
トイレ・洗面台の使い易さ	41%	18%	32%	8%	1%	59%
入浴設備（機能・回数・時間）	45%	22%	24%	8%	2%	66%
食事（味・量・温かさ）	35%	16%	41%	8%	2%	50%
売店（商品の種類）	36%	17%	38%	8%	1%	53%
レストラン（メニュー・味）	34%	22%	35%	7%	3%	55%
プライバシーの配慮	42%	19%	34%	3%	0%	62%
平均	41.2%	19.4%	32.0%	5.9%	1.5%	60.6%

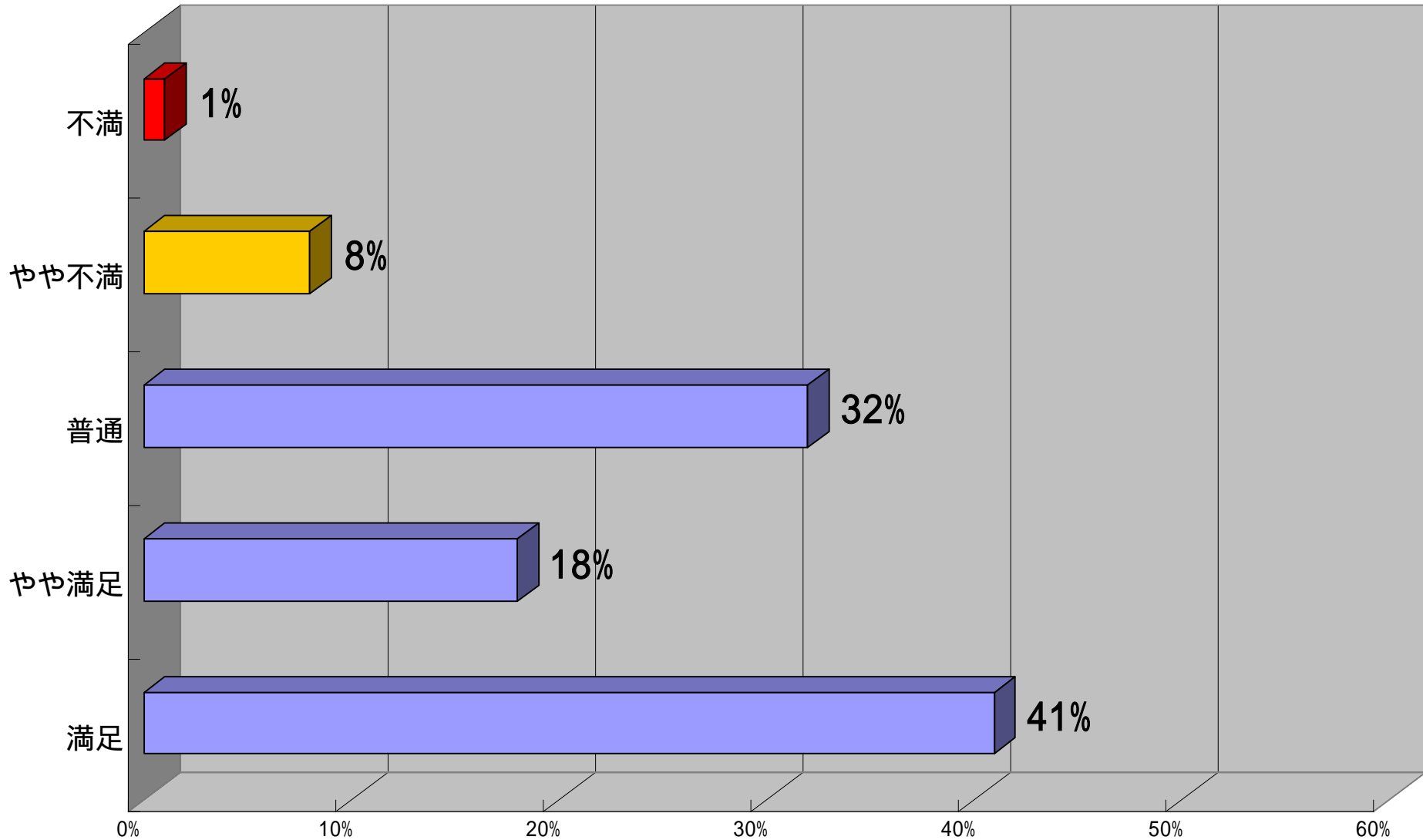
院内の清掃状況



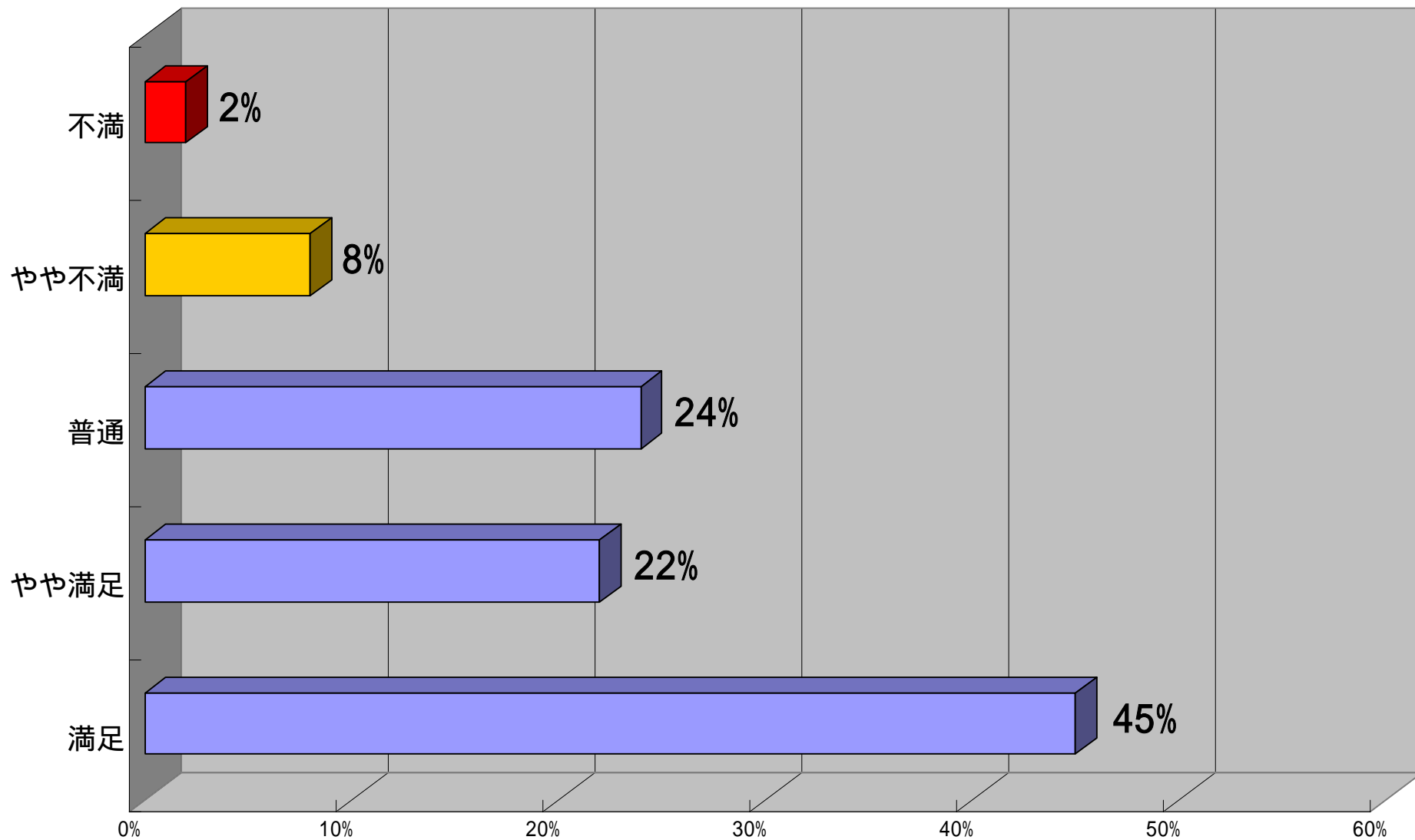
病室の快適性



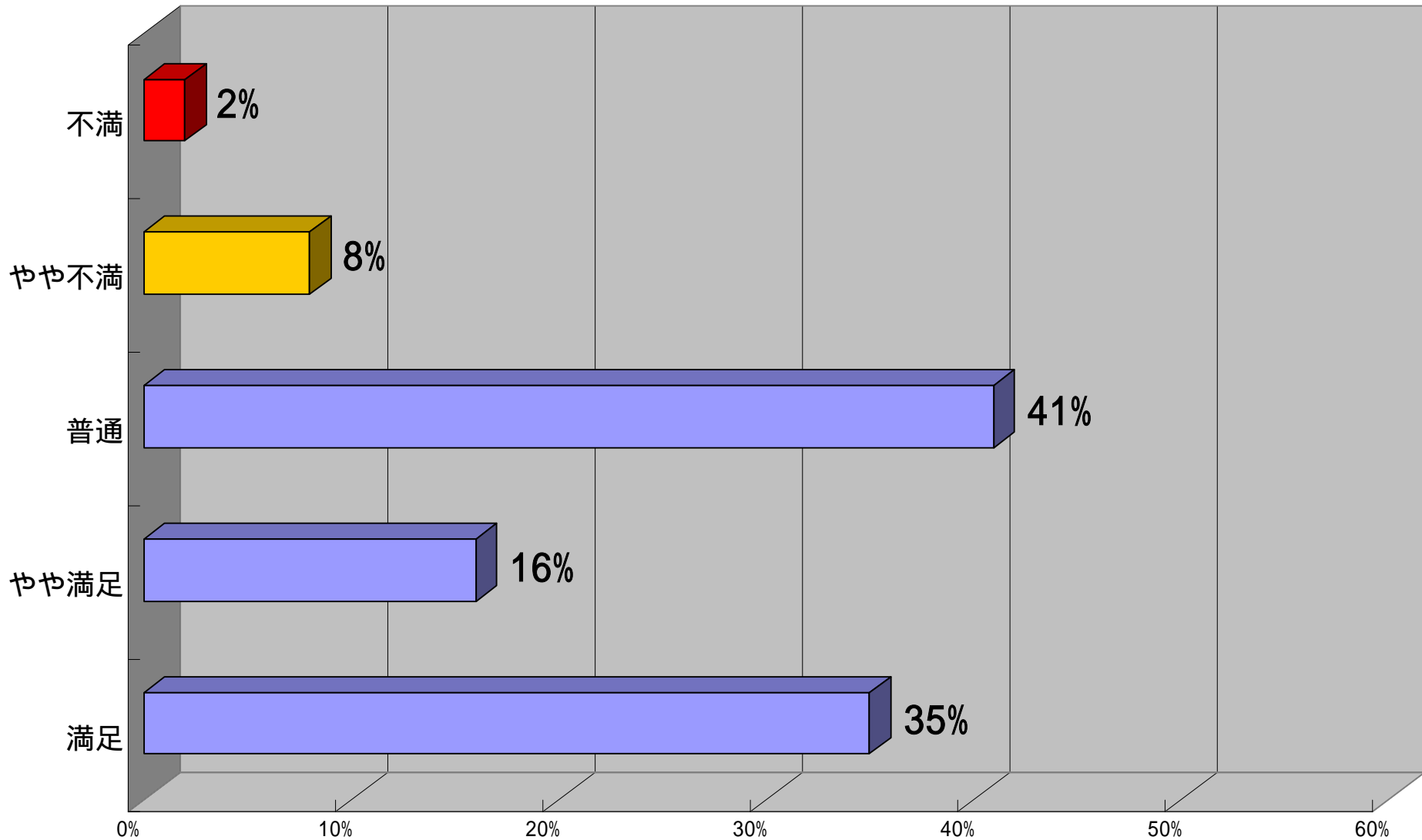
トイレ・洗面台の使い易さ



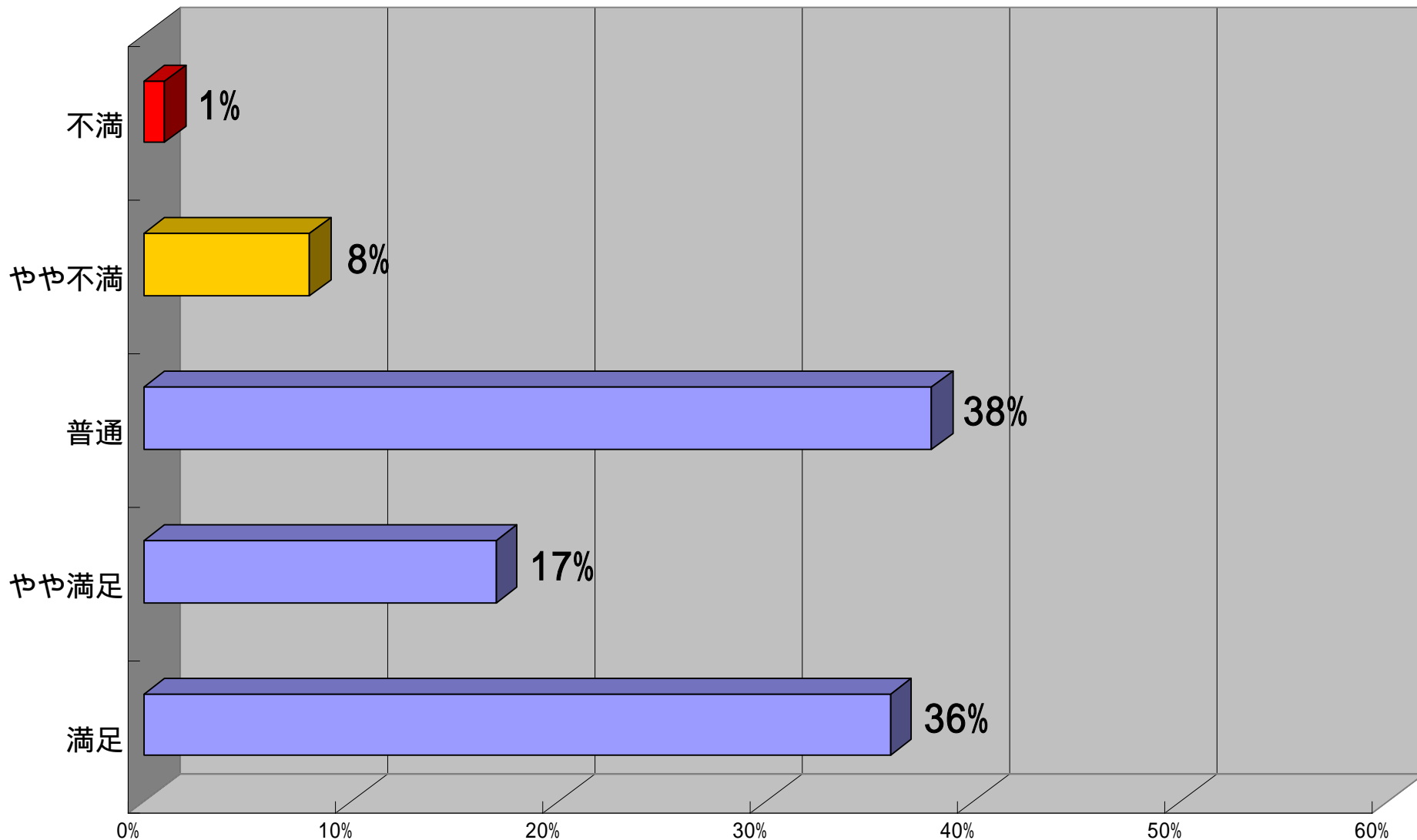
入浴設備 (機能・回数・時間)



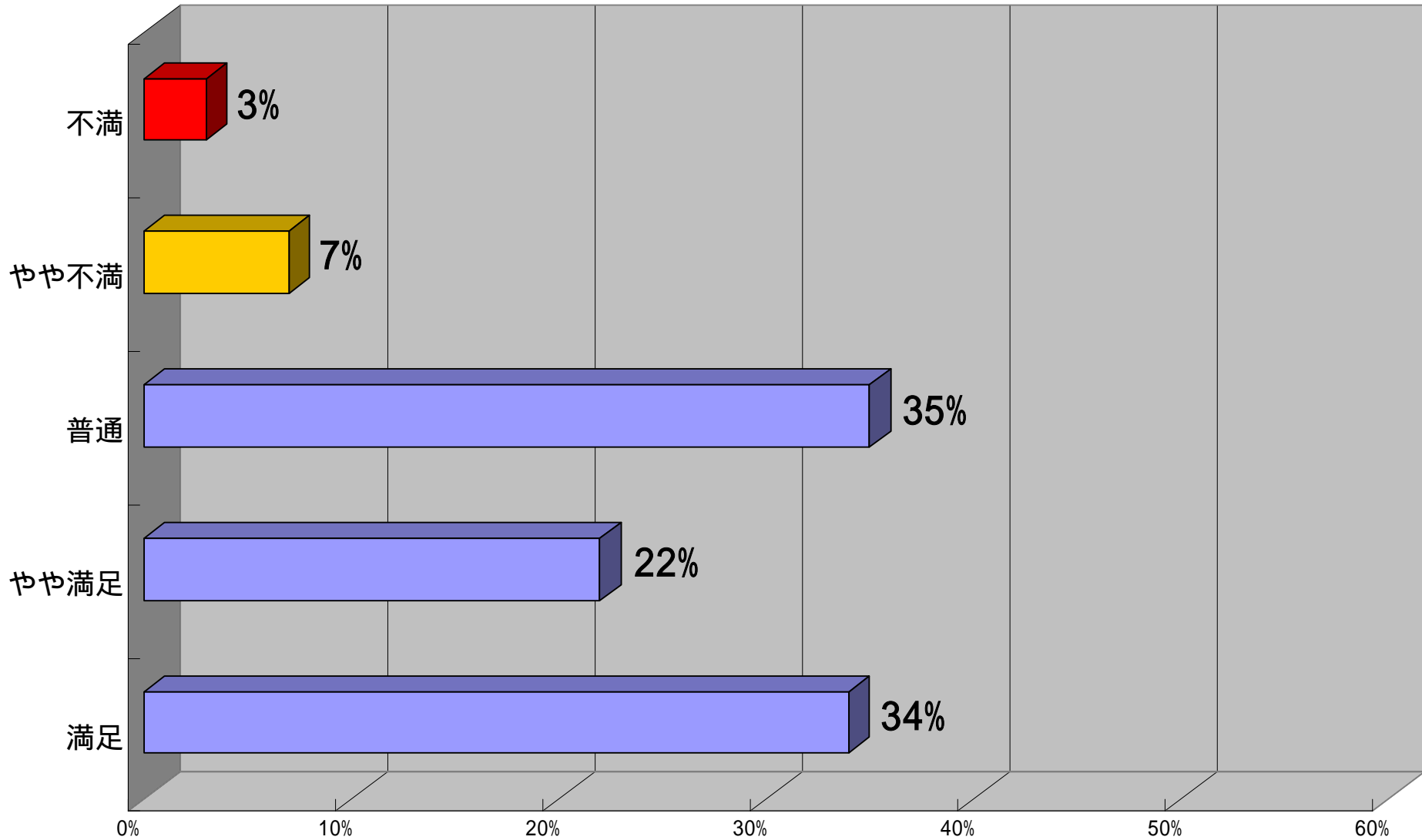
食事(味・量・温かさ)



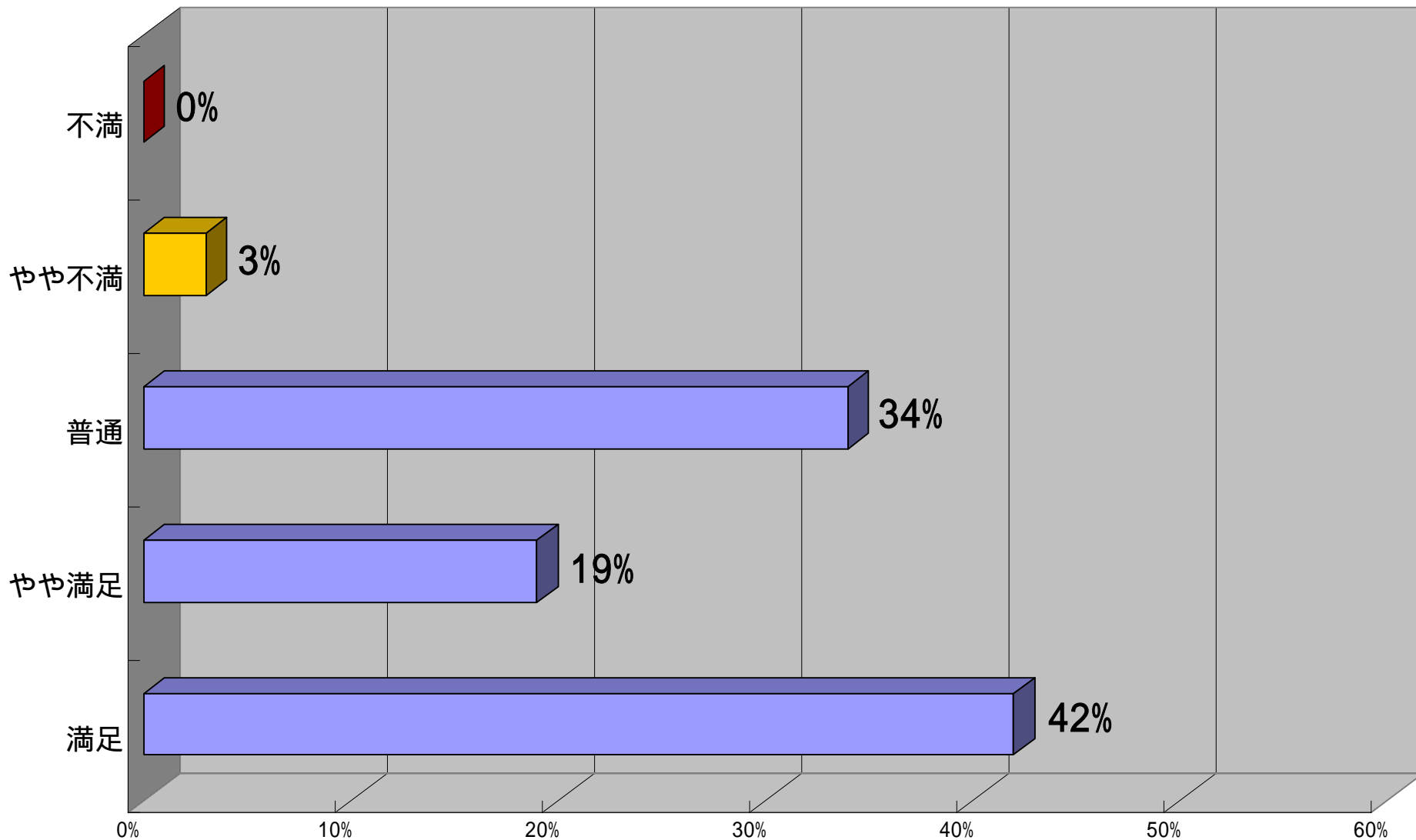
売店(商品の種類)



レストラン(メニュー・味)



プライバシーの配慮



今回、アンケート回答により、以上のような問題点が明らかとなりました。前回のアンケート調査と比較してみても、満足度に改善はみられますが、依然として患者様の不満足度と、その項目に変化がなく、すべての患者様並びに家族の方への、きめ細かな対応・サービスがもとめられると考えられます。

今後も「情報提供」、「入院環境・設備」の項目は、患者様満足度向上のための最重要課題ととらえ、業務改善に努めてまいりたいと思います。また、アンケートにご協力いただいた皆様方、誠にありがとうございました。

平成19年11月 北斗病院 安心満足ユニット