

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

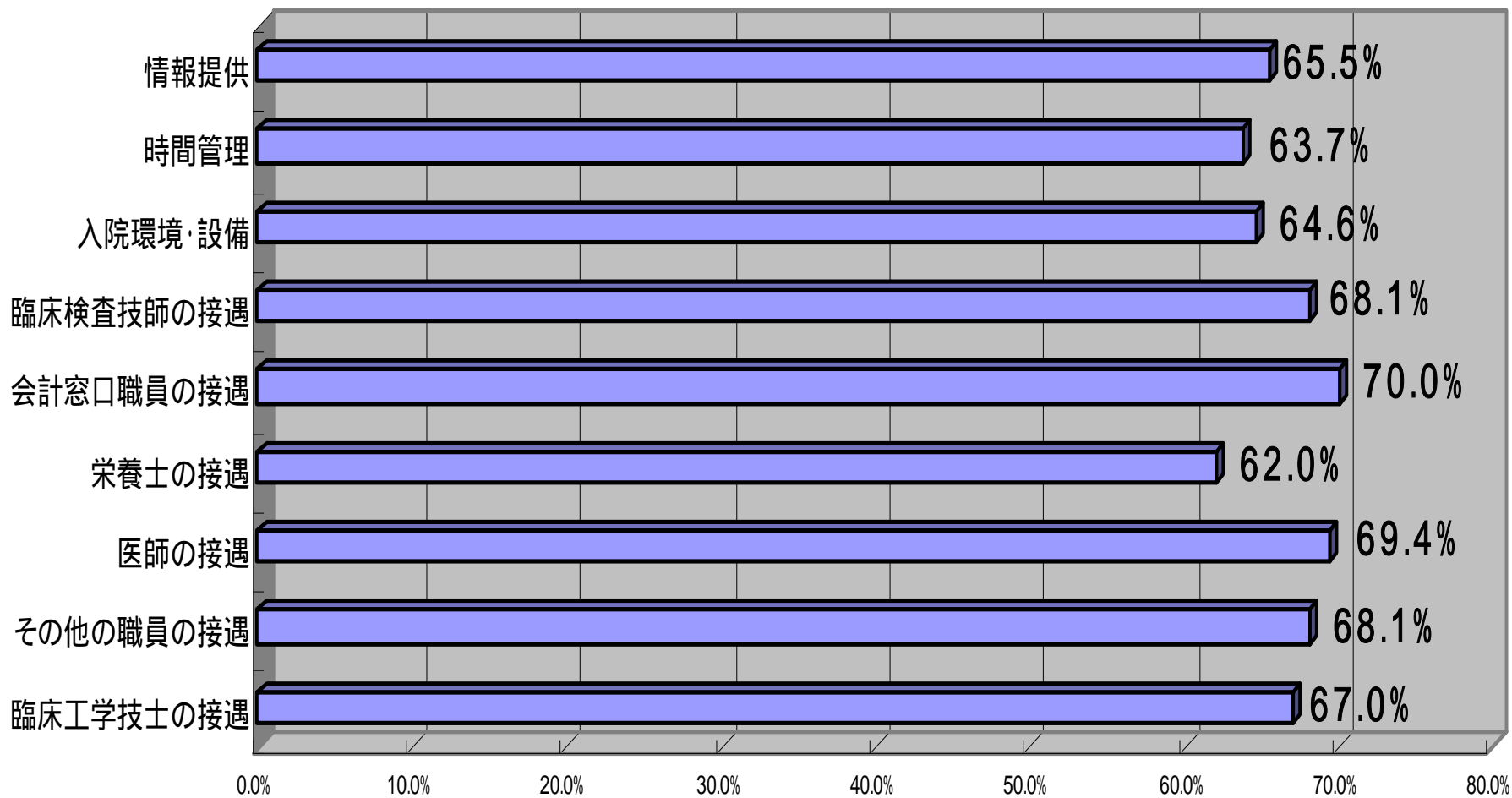
平成20年5月13日～5月26日

	男	女	無記入	合計
人数	105	128	6	239

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、「**入院環境・設備**」でした。割合は、**7.4%**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**64.6%**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。

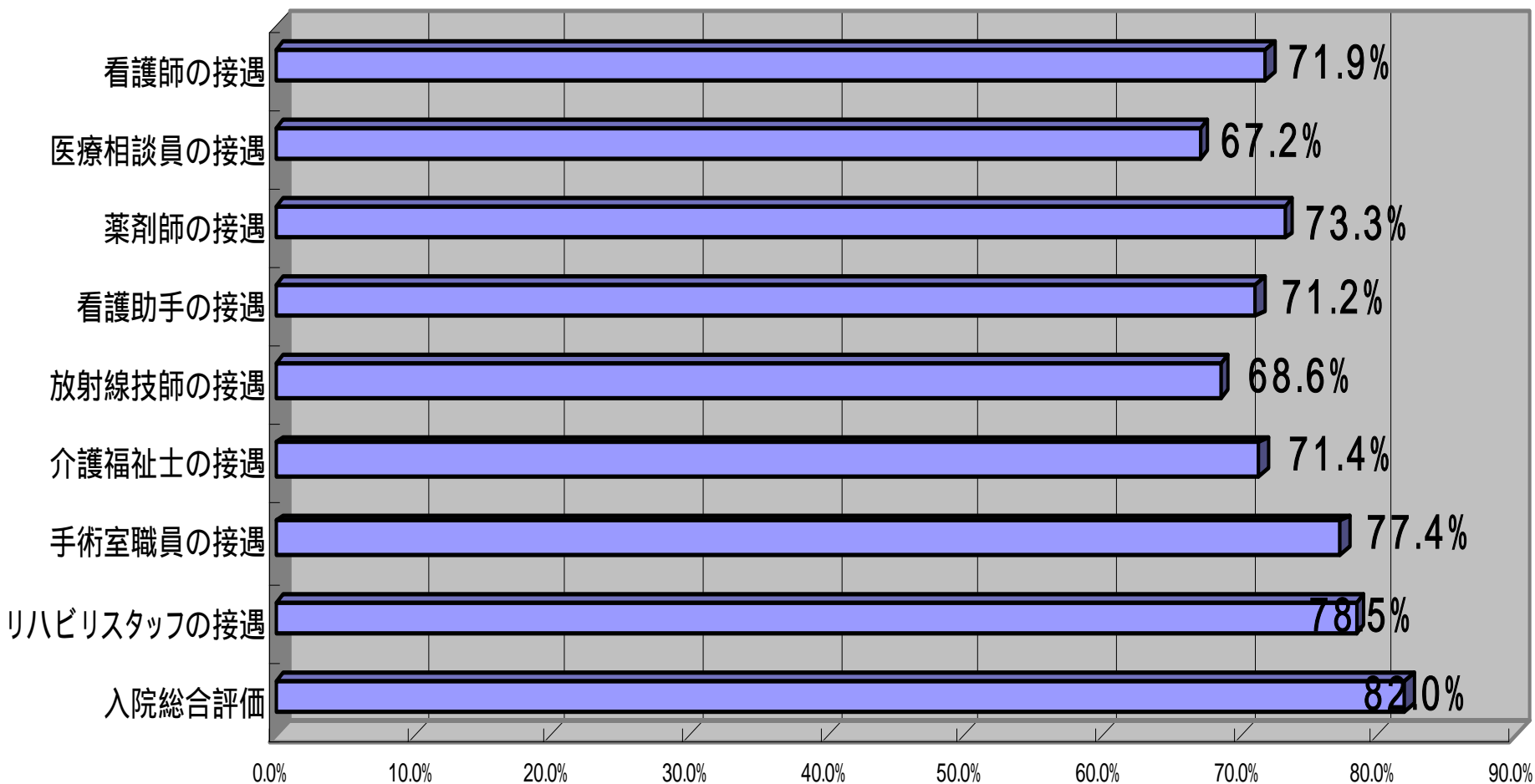
満足度 = 満足 + やや満足 不満足度 = 不満 + やや不満 の割合

入院患者様満足度



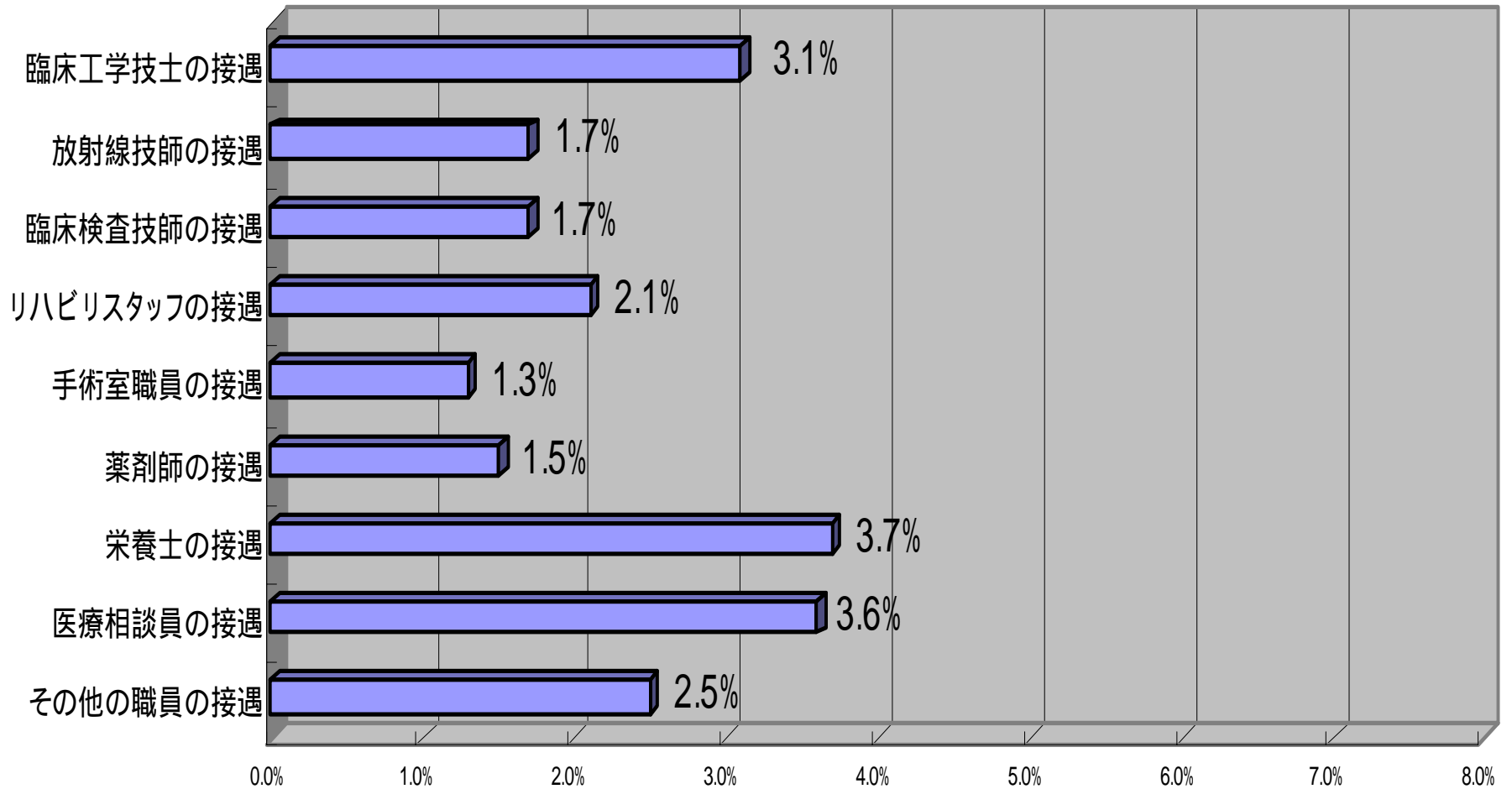
満足度 = 満足+やや満足の割合

入院患者様満足度



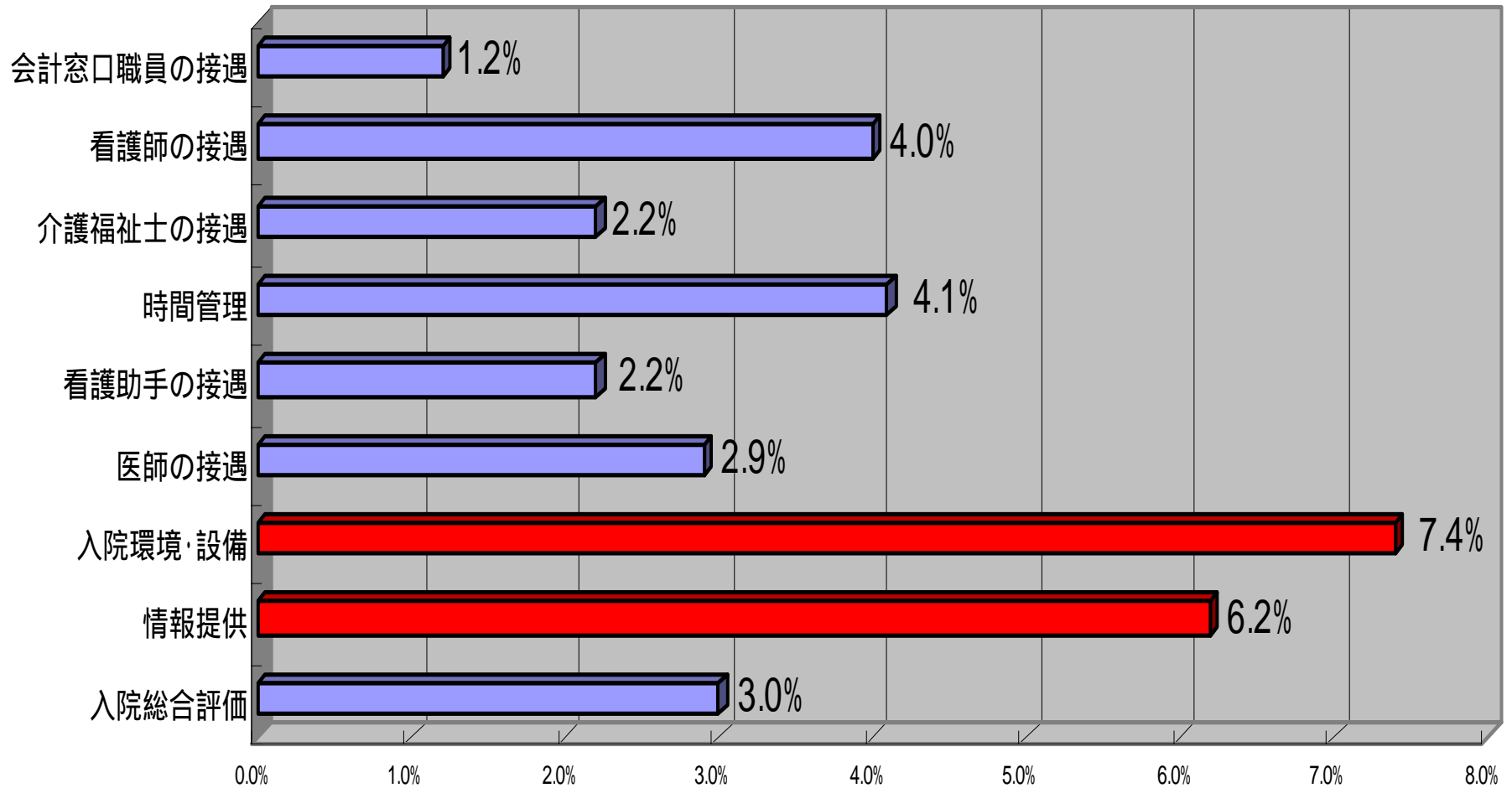
満足度 = 満足+やや満足の割合

入院患者様不満足度



不満足度 = 不満+やや不満の割合

入院患者様不満足度

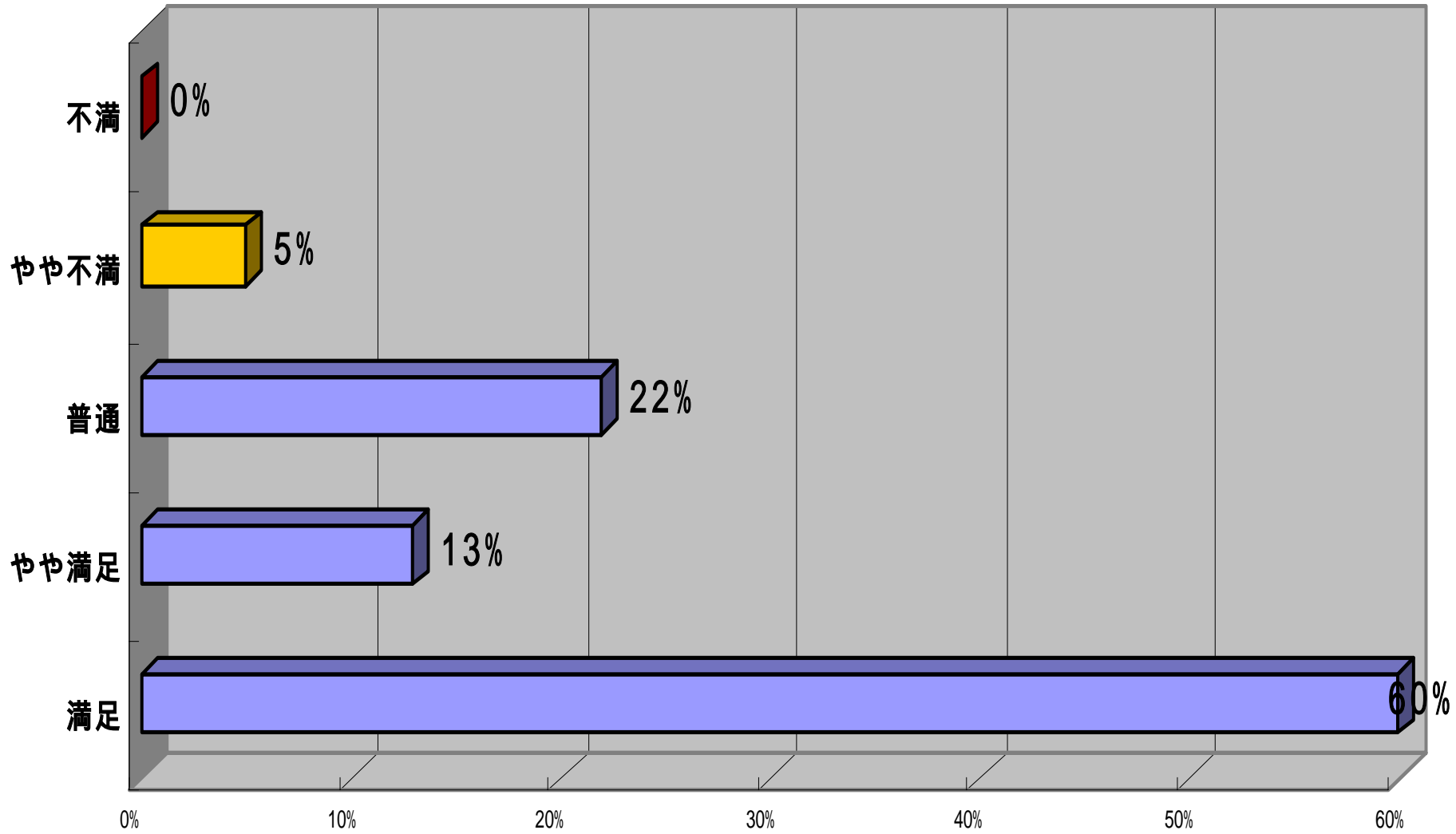


不満足度 = 不満+やや不満の割合

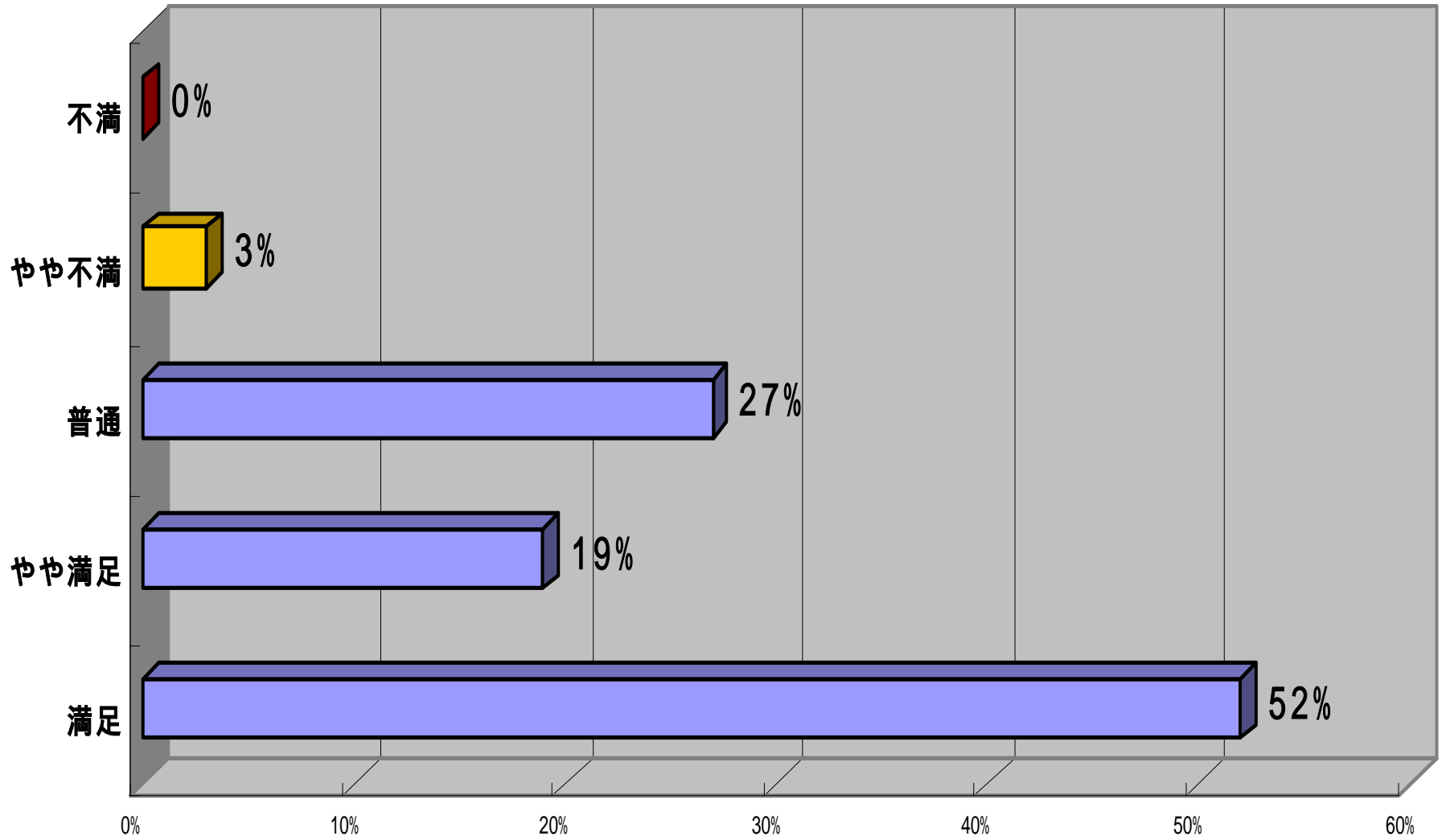
入院環境・設備について、項目別

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	60%	13%	22%	5%	0%	73%
病室の快適性	52%	19%	27%	3%	0%	70%
トイレ・洗面台の使い易さ	47%	17%	28%	7%	2%	64%
入浴設備（機能・回数・時間）	54%	17%	23%	4%	2%	71%
食事（味・量・温かさ）	37%	20%	31%	9%	3%	57%
売店（商品の種類）	42%	18%	32%	7%	1%	60%
レストラン（メニュー・味）	36%	23%	30%	8%	3%	59%
プライバシーの配慮	47%	17%	31%	4%	1%	64%
平均	46.9%	17.8%	28.0%	5.8%	1.6%	64.6%

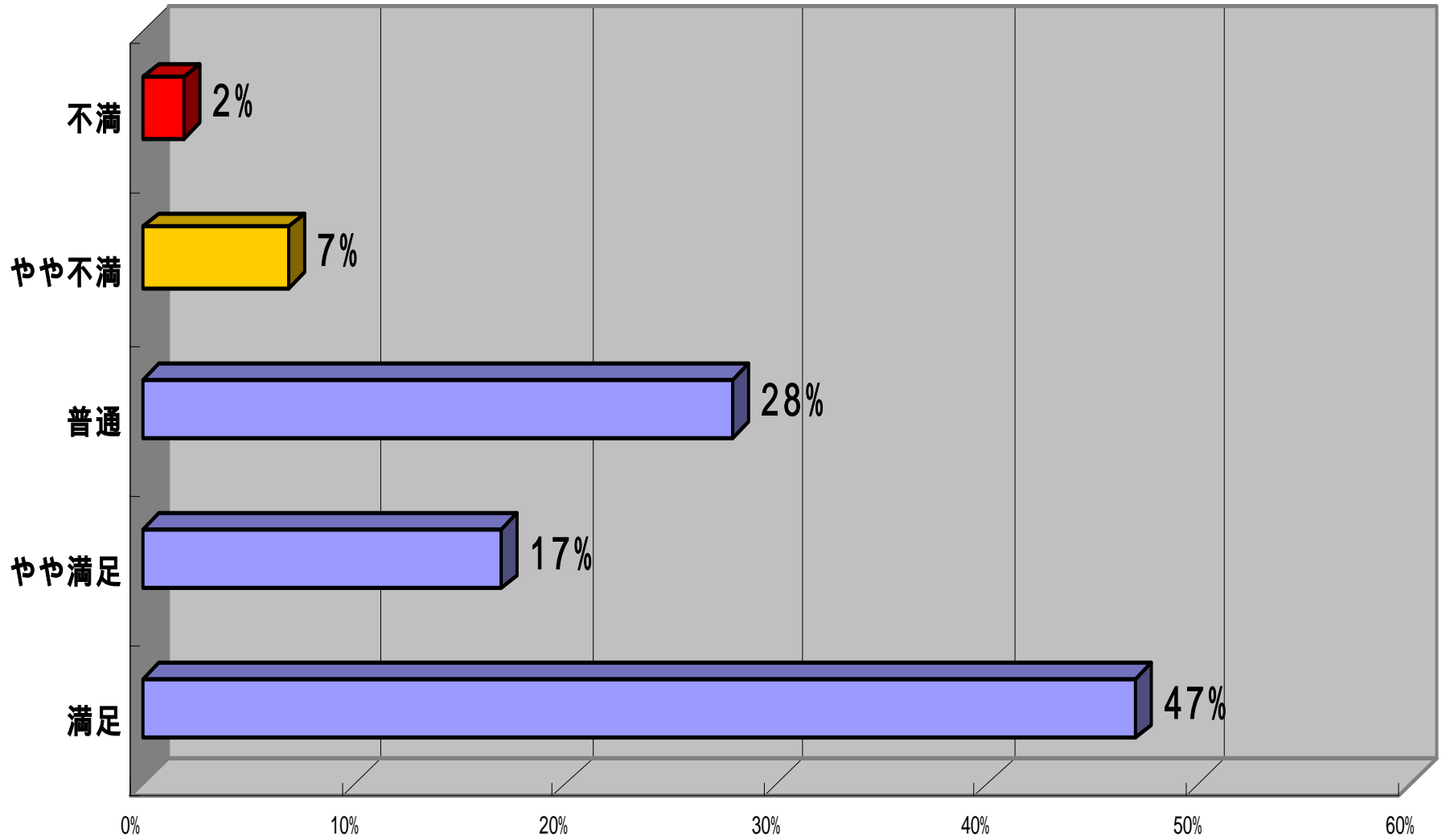
院内の清掃状況



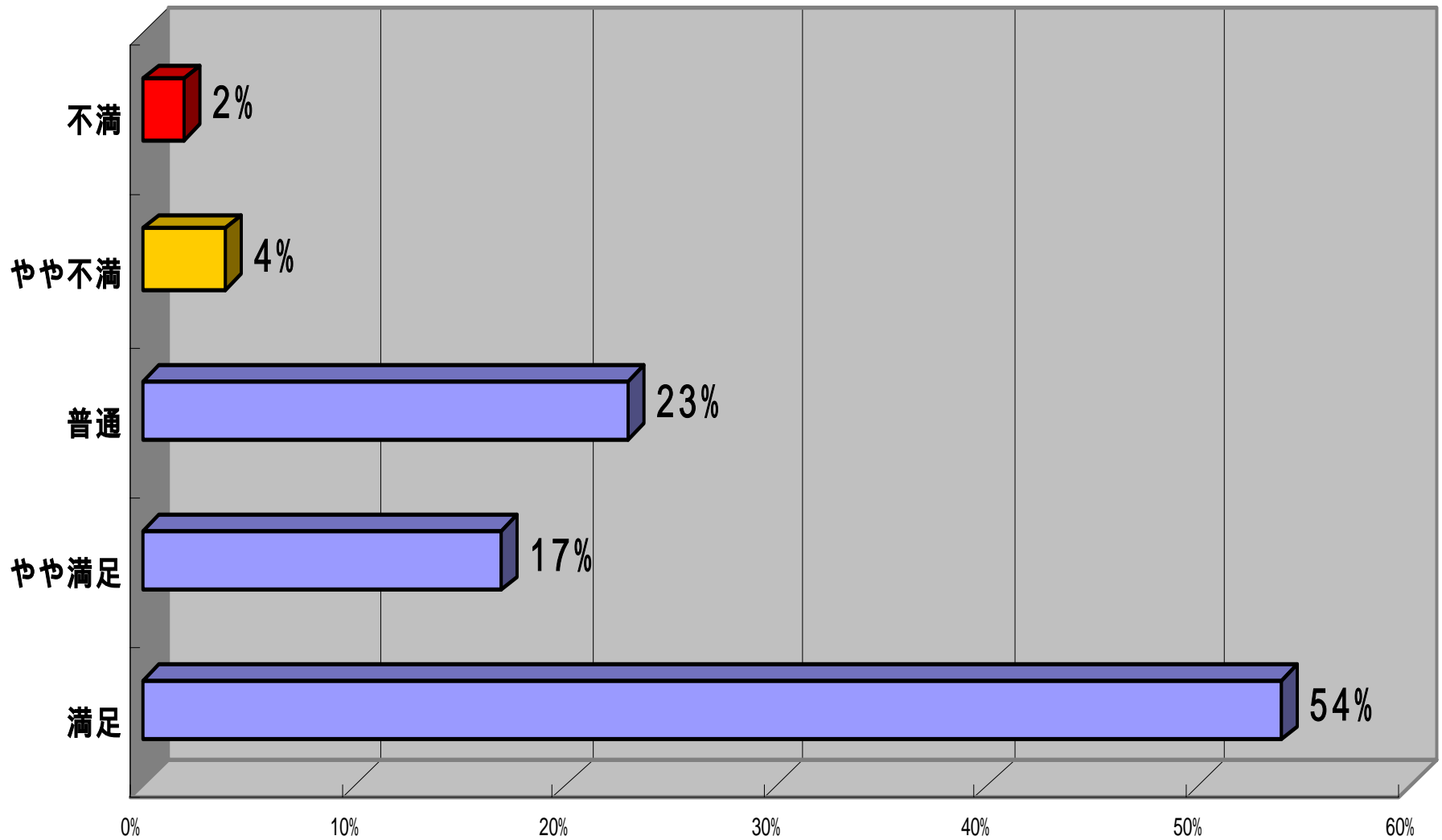
病室の快適性



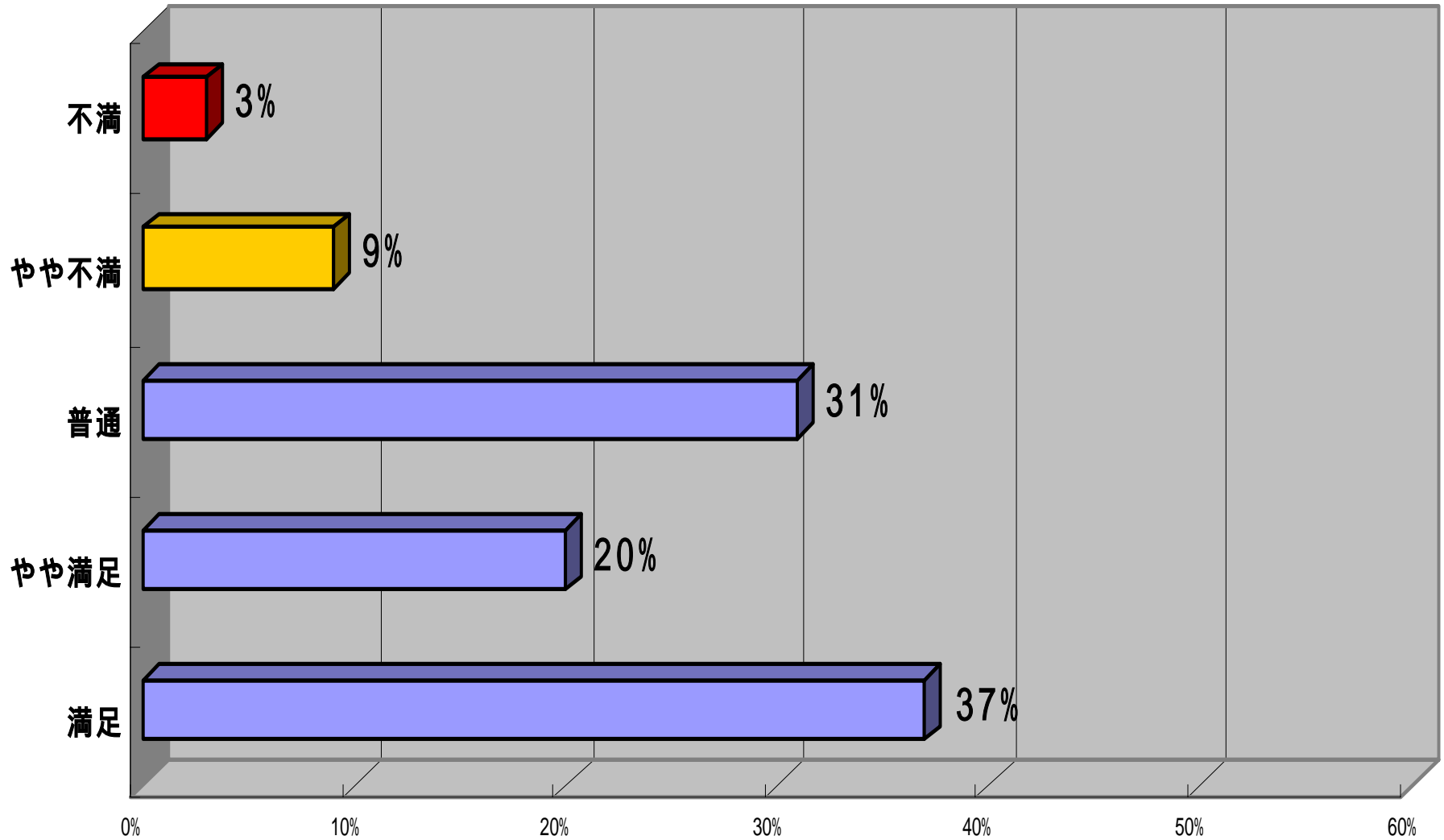
トイレ・洗面台の使いやすさ



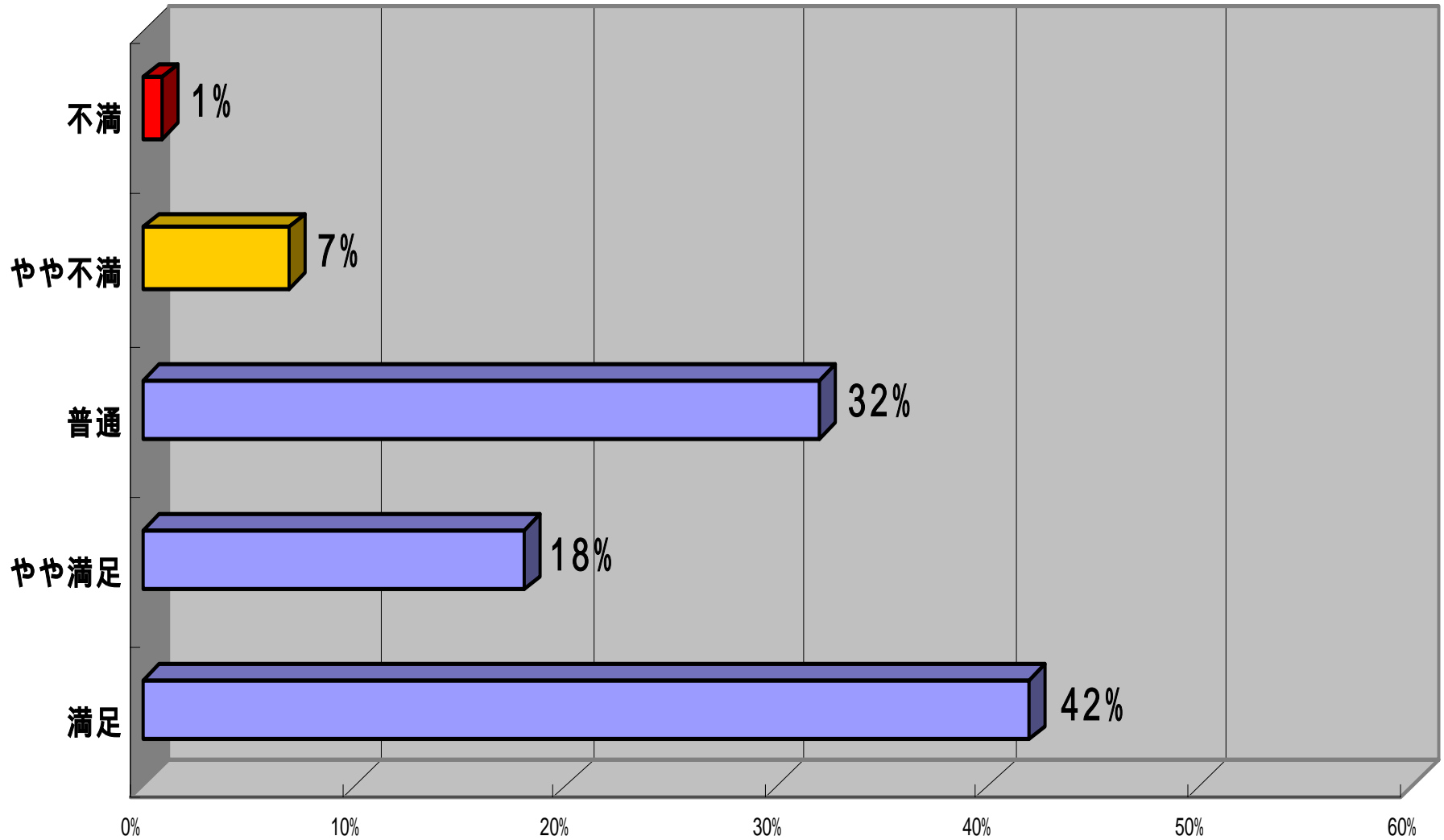
入浴設備 (機能・回数・時間)



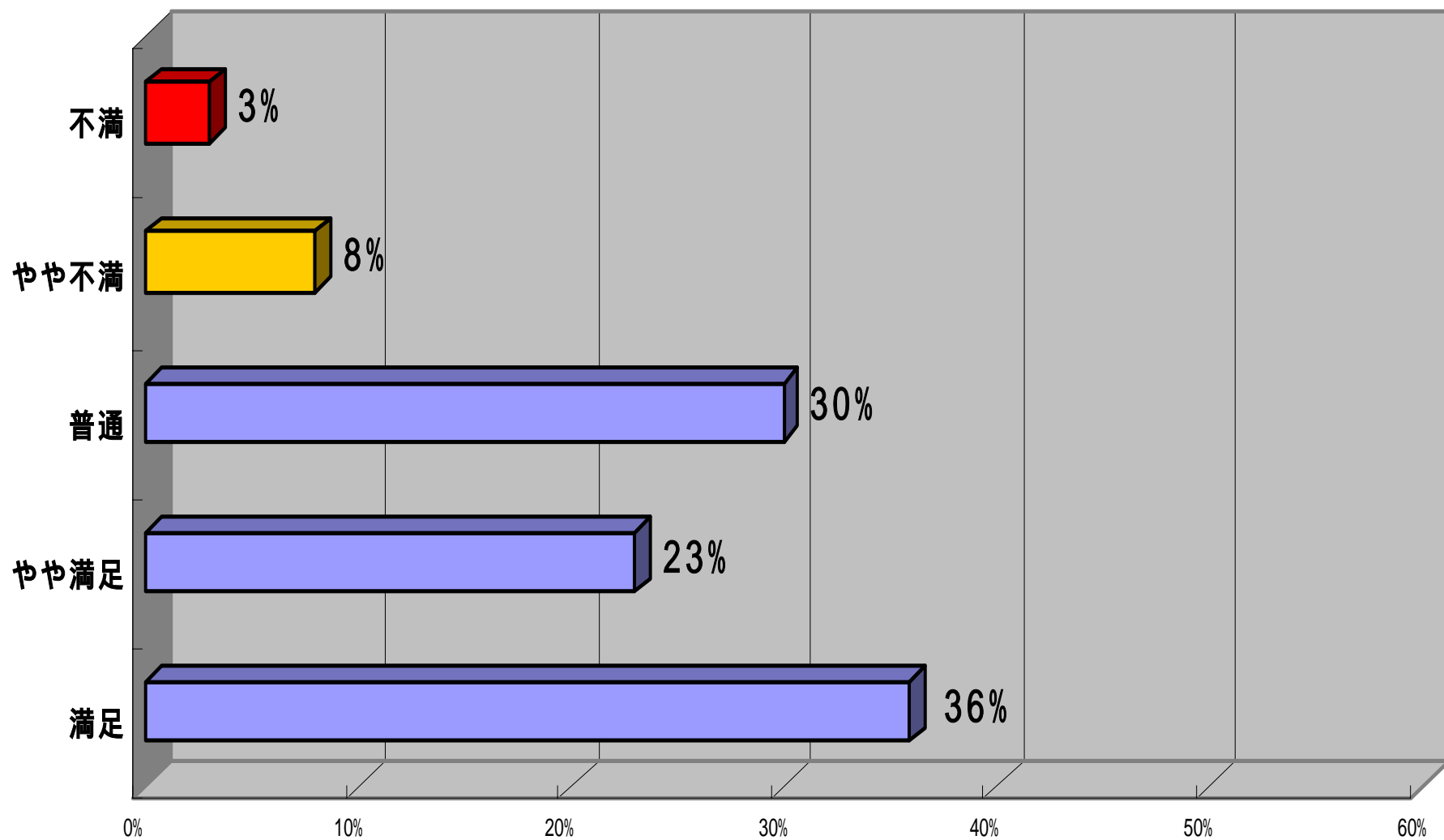
食事(味・量・温かさ)



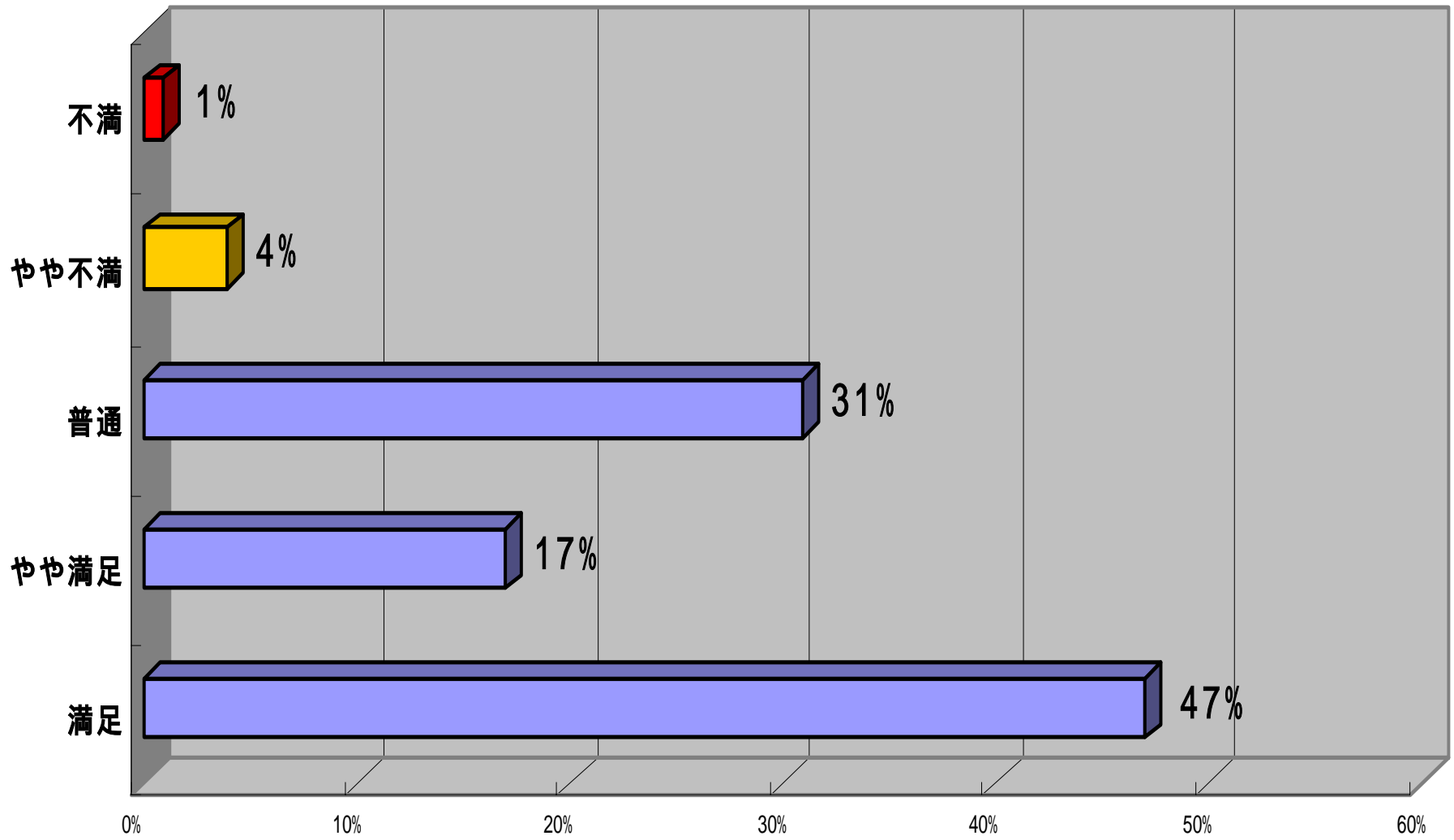
売店(商品の種類)



レストラン(メニュー・味)



プライバシーの配慮



不満足度の最も高い「入院環境・設備」の設問を、項目ごとに見てみると、「食事（味・量・あたたかさ）」について、12.0%の方が不満を感じていました。また満足度をみても57%と、低い数値でした。前回のアンケート結果（満足度51%、不満足度10%）と比較すると、満足度、不満足度ともに改善が見られません。食事も、入院治療の一環ではありますが、同時に患者様の、数少ない楽しみでもあります。味付けや好みは、患者様によりさまざま、難しい点ではありますが、すこしでも満足していただけるよう、改善の努力が必要と考えます。

次いで、2番目に不満足度の値が高かったのは、「情報提供」についてでした。不満足度は6.2%でした。（前回調査7.5%）

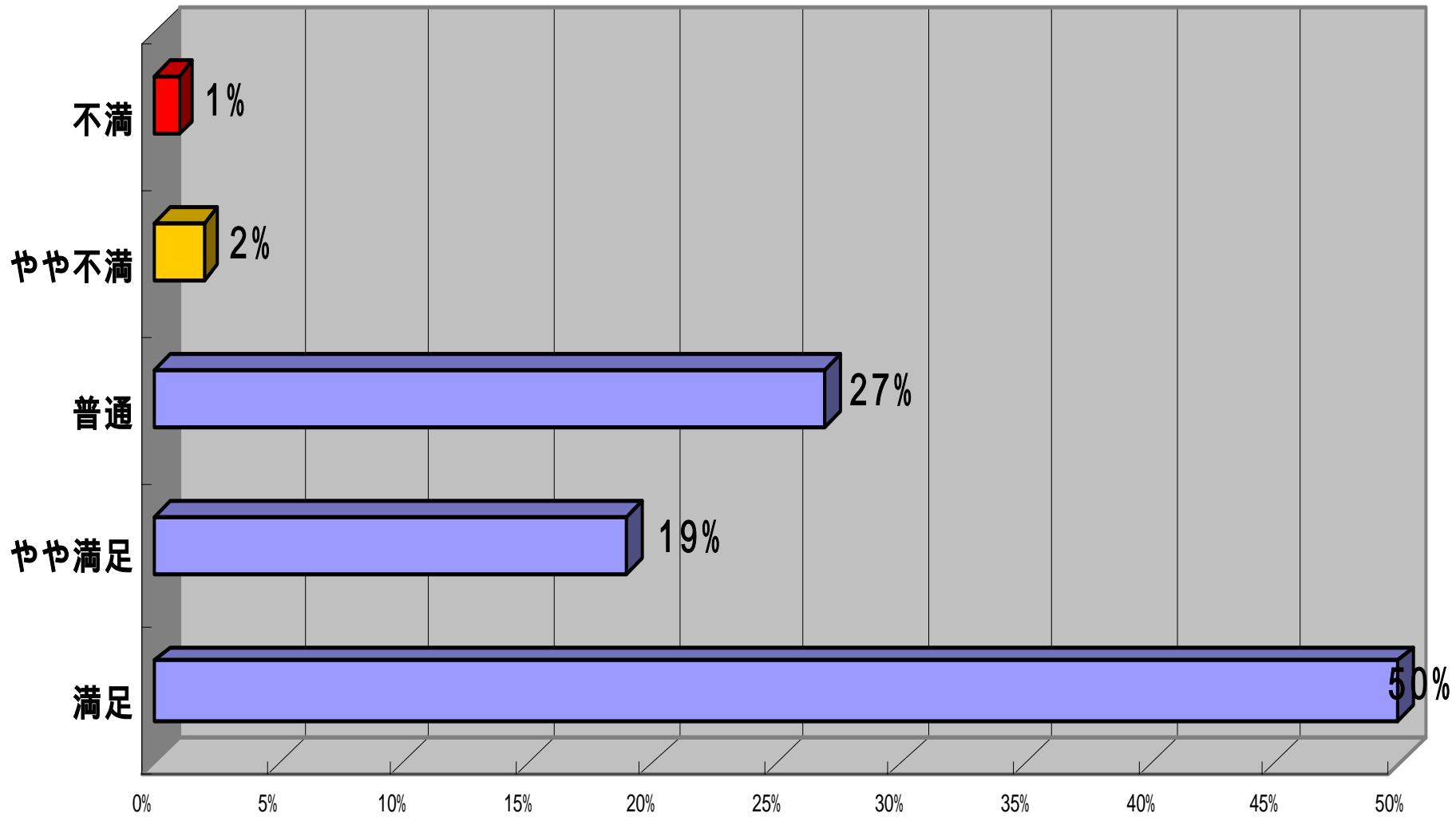
今回の調査で不満足度が1番と2番の設問は、前回調査でも2番と1番の設問であり、やはりこの2つの項目が、入院患者様満足度向上のために、最優先で改善すべき項目であると考えられます。また、毎回の調査で不満足度の高い「避難方法の説明」について、今回のアンケート前に病棟にて啓蒙を行ないましたが、やはり不満足度は高く、患者様がどのような点について不満を感じられるのか、検討する必要があると考えられます。

次のページから、「情報提供」の項目ごとに、グラフを作成しました。それぞれの項目についての満足度、不満足度について御確認ください。

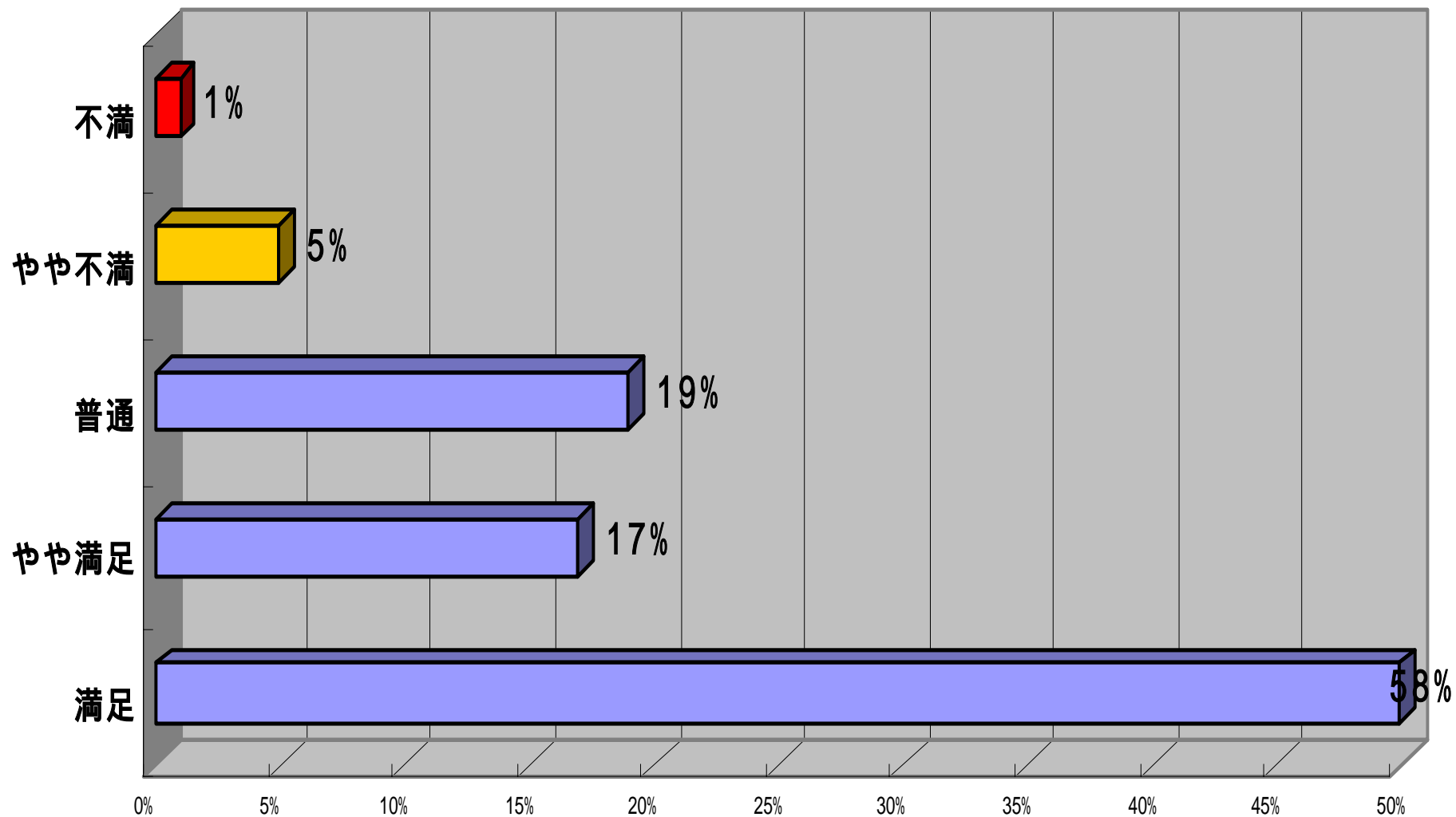
情報提供について項目別

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	50%	19%	27%	2%	1%	69%
医師による治療・手術内容説明	58%	17%	19%	5%	1%	76%
看護計画の説明	50%	20%	25%	4%	0%	71%
退院後生活指導	47%	17%	35%	1%	1%	63%
避難方法の説明	38%	11%	36%	9%	6%	49%
平均	48.7%	16.9%	28.3%	4.4%	1.8%	65.5%

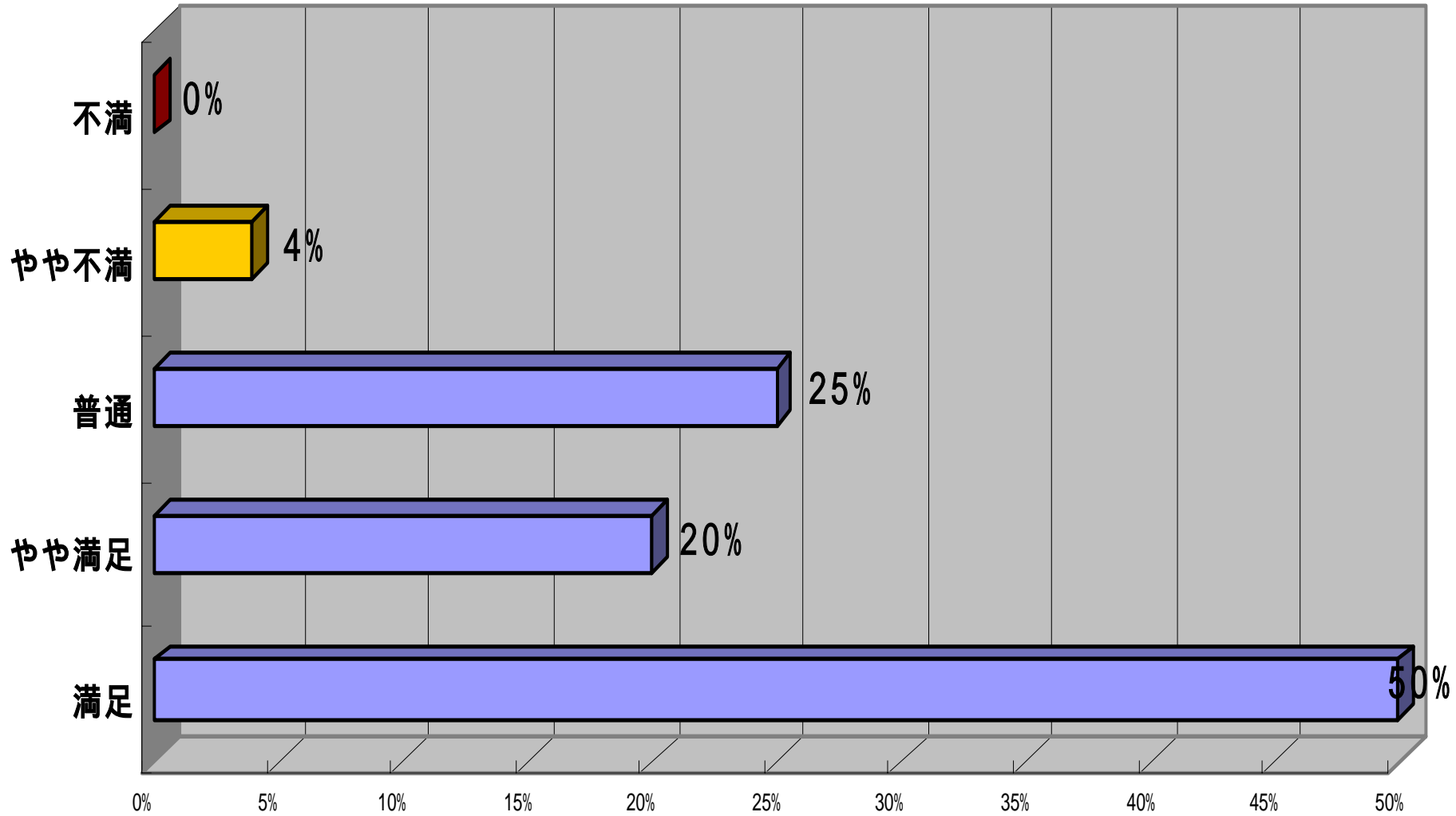
入院案内書配布・生活説明



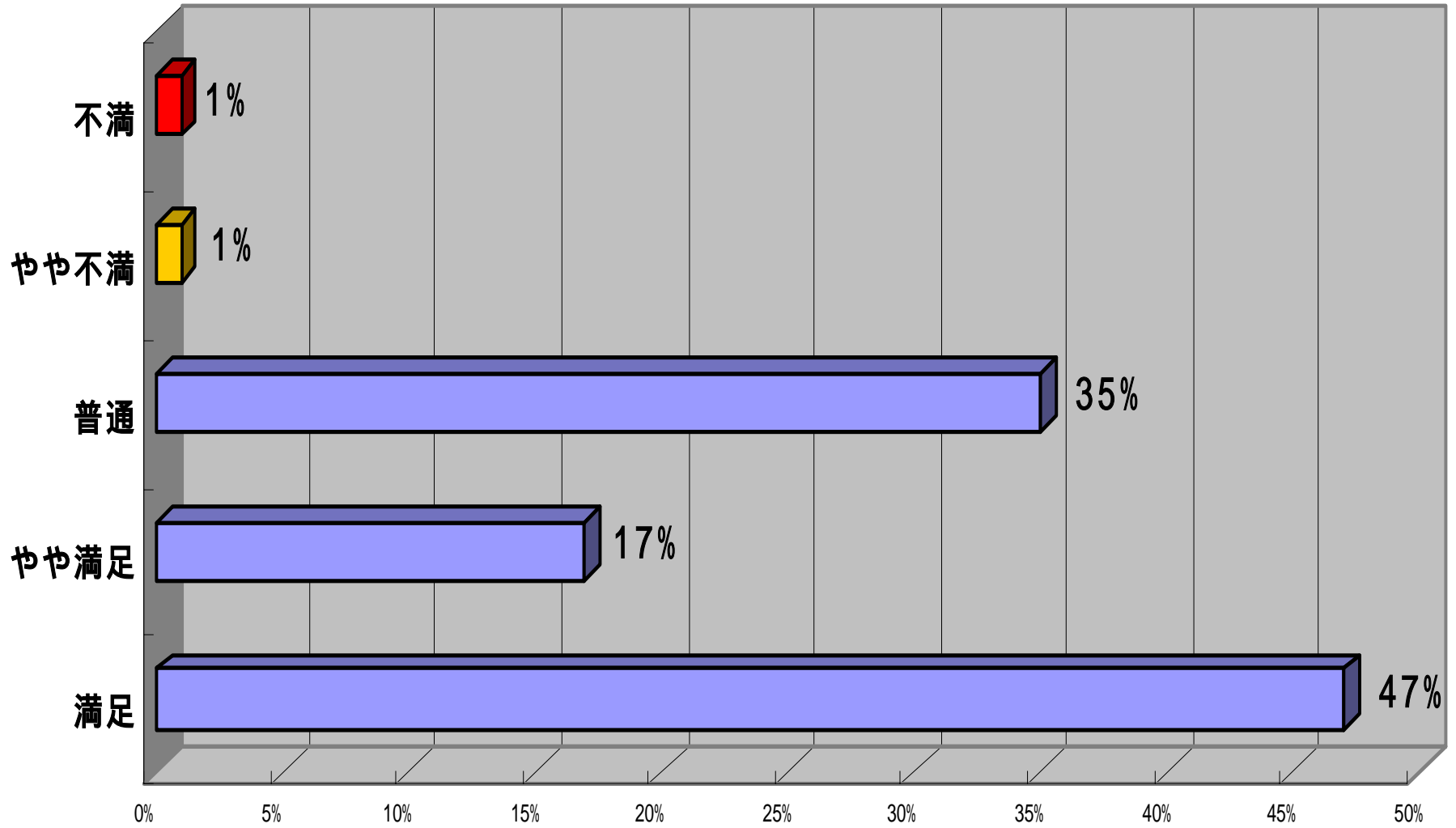
医師による治療・手術内容説明



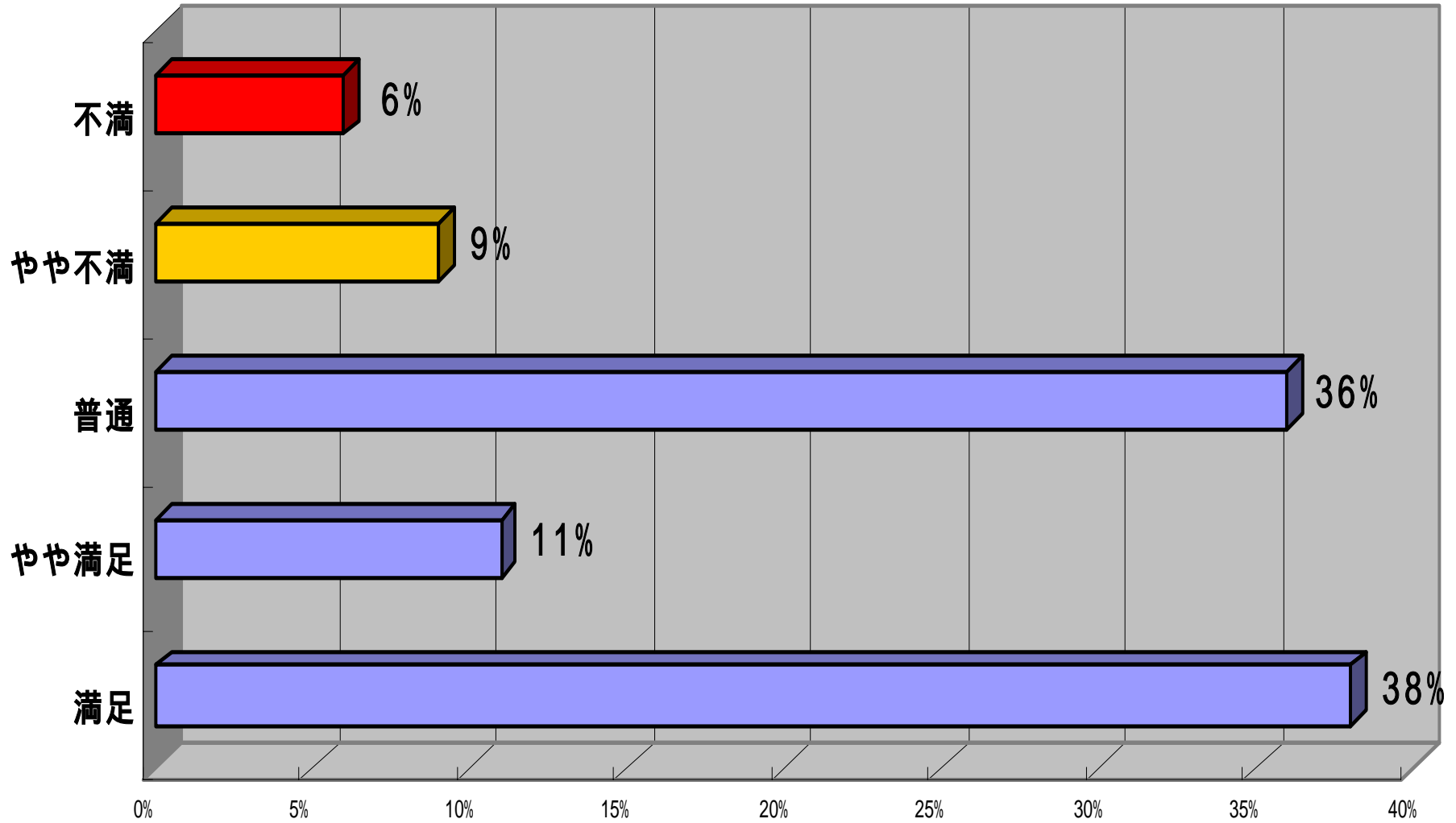
看護計画の説明



退院後生活指導



避難方法の説明



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。患者様がどのような理由で、不満足を感じているのか、アンケートでいただいた、患者様の貴重なご意見等を参考に、病院全体として取り組んでいかなければならないと思います。

今後も「入院環境・設備」、「情報提供」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20年6月 北斗病院 安心満足ユニット