

※平成22年1月～2月実施

※満足度の算定方法 非常に満足=5点・やや満足=4点・普通=3点・やや不満=2点・非常に不満=1点とし、その平均点を求めた

■病棟調査結果 (調査票回収数: 133)

1 入退院について	満足度平均点
①入院時にお渡しした「入院のしおり」や入院生活に関する説明は、いかがでしたか?	3.7
②受付職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	4.0
③入院費の請求書(領収書)の明細は、わかりやすかったですか?	3.6
2 施設・入院生活に関して	
①トイレや洗面所は、清潔で使いやすかったですか?	3.5
②病棟や病室の温度調節は、いかがでしたか?	3.7
③病棟や病室の清掃は、いまとどいてましたか?	3.9
④病棟や病室内の静かさは、いかがでしたか?	3.5
⑤病室の設備(テレビ、ロッカー、カーテン等)は、いかがでしたか?	3.7
⑥入浴された方にお尋ねします。	
a 入浴設備は、いかがでしたか?	3.5
b 一日おきの入浴で満足されましたか?	3.6
⑦売店は、いかがでしたか?	3.3
⑧食堂、喫茶は、いかがでしたか?	3.1
⑨家族等の面会時間は、いかがでしたか?	3.4
⑩消灯、起床時間は、いかがでしたか?	3.6
3 食事について	
①食事のメニューは、いかがでしたか?	3.5
②食事の味及び温度は、適切でしたか?	3.3
③夕食の配膳時間は、いかがでしたか?	3.6
4 医師について	
①医師の回診時間(回診時刻、診察時間)は、いかがでしたか?	3.8
②病状に対して、適切に対応してましたか?	4.0
③医師による治療経過や手術内容などの説明は、納得できましたか?	4.1
④担当医に信頼感が持てましたか?	4.2
⑤患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	4.0
⑥医師から看護職員への連絡は、取れていましたか?	4.1
⑦医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.2
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	4.1
⑨退院後に関する説明に満足されましたか?	3.9
5 看護職員について	
①話しやすい雰囲気をもっていましたか?	4.1
②患者さまが頼んだことに対して、確実に対応しましたか?	4.2
③患者さまのさまざまな悩みや相談に対する対応は、いかがでしたか?	4.2

④看護職員の説明に納得がいきましたか?	4.1
⑤看護職員同士の連絡は、取れていましたか?	4.0
⑥看護職員から医師への連絡は、取れていましたか?	4.1
⑦看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	4.2
⑧患者さまのプライバシーの保護に関しては、いかがでしたか?	4.1
⑨ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間は、いかがでしたか?	4.1
⑩採血を受けられた方にお尋ねします。	
看護職員の採血の技術は、いかがでしたか?	4.0
⑪看護職員の介助で身体を移動された方にお尋ねします。	
その時の手際のよさは、いかがでしたか?	4.1
⑫シーツ交換を受けられた方にお尋ねします。	
シーツが汚れたとき、すぐに交換しましたか?	4.0
⑬看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋ねします。	
その時の拭き方やお湯の温度は、いかがでしたか?	4.1
⑭寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋ねします。	
その時の手際のよさは、いかがでしたか?	4.2
⑮排泄時の介助を受けられた方にお尋ねします。	
その時の介助は、手早く確実にできていましたか?	4.2

6 その他の職員に関して

①薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。	
a お薬の飲み方や効能などについての説明に納得されましたか?	4.1
b 薬剤師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	4.1
②画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査に関する説明は、十分でしたか?	4.0
b 技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがでしたか?	4.0
③生理機能検査(心電図、肺機能等)を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査に関する説明は、十分でしたか?	3.8
b 職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
④栄養指導を受けられた方にお尋ねします。	
a 栄養士の説明に納得されましたか?	4.0
b 栄養士の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	3.9
⑤地域医療室で退院後の相談などを受けられた方にお尋ねします。	
a 相談内容に対しての説明に満足されましたか?	4.1
b 職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは、いかがでしたか?	4.1

7 全般的なことに関して

①当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。	
掲載してある内容は、いかがでしたか?	3.7
②当院の利用に満足していただけましたか?	4.0
③当院を他の方に紹介したいと思われませんか?	3.9

結果から

アンケートの結果の点数から、トイレ・売店・食堂などの施設に対する評価、待ち時間に対する評価及び食事に関する評価が特に低い結果となりました。更に、アンケートの中で特に多かったコメントは以下の内容でした。

- ①施設の老朽化・木製なトイレへの不満
- ②接遇態度に対する不満
- ③診察待ち時間が長すぎること及びその対応に対する不満

一方、今回のコメントの中には、病院職員に対するお褒めの言葉や、看護師へのお気遣いの言葉などをいただき、職員の励みになっております。

今回、当院の評価が点数として出ましたが、来院される方々は、総合的に当院についてまだまだ満足していただけていない結果であったと思います。

新病院の建設を控え、病院経営を取り巻く医療環境は以前厳しい状況ではありますが、今回の結果を真摯に受け止め、よりよい医療・看護を提供し、来院される方々に満足していただける病院となるよう一つ一つ改善してまいります。そして今後も、中東遠地区の中核病院として、「愛365日」の精神で病院職員一同、より一層の努力を進めてまいります。

最後になりますが、アンケートにご協力いただいたみなさま、誠にありがとうございます。