

## 18 平成 19 年度患者満足度調査の結果報告

看護部 富岡佳代 安濟ノブ 田村玉美

### 1. はじめに

看護部では、患者満足度調査を実施し、調査結果をもとに改善すべき課題について対応することで、より良い看護サービスの提供を目指している。今年度の患者満足度調査の結果を報告する。

### 2. 調査期間

平成 19 年 9 月 24 日～9 月 28 日

### 3. 調査対象

調査期間に入院中の患者

### 4. 調査方法

無記名（代理人の記入を含む）記述式、回収方法はボックスへの投函による。

### 5. 結果

アンケート配布数：145 部 回収数：104 部 （回収率 71.7%）

看護師が行う入院生活の説明(図 1)は、「とてもわかりやすかった」「わかりやすかった」が、86.5%であった。ナースコールの対応(図 2)は、「迅速に対応していた」「まあまあ迅速に対応していた」が 76.9%であった。看護師の対応(図 3)については、「大変満足している」「まあまあ満足」が 88.5%であった。看護師の対応で気分を害したり、やる気を損ねたことがあるか(図 4)については、「気分を害したことはなかった」が 66.3%であった。看護師の対応でよかった体験(図 5)については、「あった」56.7%であった。受け持ち看護師について(図 6)は「十分に役にたっていた」「まあまあ役にたっていた」89.4%であった。看護助手の対応(図 8)については、「大変満足」「まあまあ満足」が 84.6%であった。患者が意見を伝える手段(図 9)については、「直接看護師に話す」が 52.9%、「意見箱があればよい」26%であった。

また、アンケートの各項目に、自由に意見を書いてもらう欄を設けたところ、172 件の記載があった(図 10)。記述内容を概観し、「苦情」49 件、「要望」3 件、「意見」42 件、「お褒めの言葉」78 件に分類した。その内容を見ると、苦情では「会話がなない」「笑顔がない」「ちょっと待ってと待たされる」「態度が悪い」などであった。要望では「土日のリハビリをして欲しい」「できるだけ足を運びリハビリをして欲しい」などであった。意見では「看護師に無礼をさせすぎ」「看護にレベル差がある」「看護師不足」などであった。お褒めの言葉では「週 3 回入浴できてうれしい」「トイレが臭わずきれい」「優しく接してくれる」などであった。

### 6. 考察

看護部では、昨年度の満足度調査や業者による満足度調査の結果から課題を抽出し、日々の業務の中でサービス向上のために取り組んできた。今回の結果では、看護師・看護助手の対応は 80%以上の患者から「大変満足」「まあまあ満足」の評価を得、お褒めの言葉も 78 件だった。このことは、一人一人の看護師の取り組みの結果と言えよう。しかし、苦情が 49 件あり、接遇に関する記載が多かったことが、今後の課題である。

患者満足度調査アンケート結果



