

## 30 患者満足度調査 3 年目の報告

看護部 富岡佳代 井草良子 木内玲子 安済ノブ  
西川民子 川村のぶ子 田村玉美 横田美恵子

### 1. はじめに

看護部はより良い看護サービスの提供を目指し、平成 18 年度より患者満足度調査を開始し、結果を基に患者サービスの改善に努めてきた。その 3 年間の取り組みと結果を報告する。

### 2. 調査時期と方法

平成 18 年 9 月期 (以下 1 回目とする)      平成 19 年 9 月期 (以下 2 回目とする)  
平成 19 年 2 月期 (以下 3 回目とする)      平成 20 年 9 月期 (以下 4 回目とする)  
入院中の患者を対象に自記式質問紙票による調査

### 3. 結果

- ①アンケート回収率：1 回目 72%      2 回目 71.7%      3 回目 61.8%      4 回目 81%
- ②「看護師が行う入院生活の説明はわかりやすかったか」「看護師の対応」「受け持ち看護師について」は「満足」「やや満足」という評価が 3 回目から 90%以上であった。
- ③「看護助手の対応」は「満足」「やや満足」が 3 回目までは 80%台であったが、今回 94%に上がった。
- ④「ナースコールの対応」は「迅速に対応」「まあまあ迅速」が 77~80%台であった。
- ⑤「看護師の対応で気分を害したことはなかった」は、2 回目まで 60%台であったが、3 回目以降は 74%である。気分を害した事があるは、14~24%であった。
- ⑥各項目の自由記載欄は、1 回目は 115 件、2 回目は 172 件、3 回目は 113 件、4 回目は 132 件の記載があった。看護師への意見は、「語調がきつい」「頭ごなしな言い方」「強制的」などは毎回、「看護師によってやり方が違う」は 4 回の調査中 3 回あった。看護助手に対しては、件数は少ないが「素っ気ない対応」「おしゃべりばかり」などが上がった。お褒めの言葉として、看護師へは「よく説明してくれる」「話をよく聞いてもらった」の言葉は毎回聞かれた。看護助手に対しても「親切・丁寧」「惜しみなくよく働く」などの声があった。

### 4. 考察

「看護師が行う入院生活の説明」「看護師の対応」「受け持ち看護師について」が 90%以上の患者から、「満足」「まあまあ満足」の評価を得ているのは、一人ひとりの看護師が日々の看護の中でサービスの向上を目指してきたためと考える。また、「看護助手の対応」について満足度が上がったのは看護助手教育の成果といえよう。「ナースコールの対応」については、迅速な対応に努めてはいるが、業務の重なりや現状の人員配置の中で苦慮しているところであり、患者へはより細やかな説明をしていく必要がある。看護師の対応で 14~24%あった「気分を害したことがある」の項目には「否定的」「怒り口調」という意見があった。毎回の調査で上がっている「頭ごなしな言い方」に結びつくものであり、看護師は話し方で不快にさせることや、相手の立場に立つことを再度認識すべきと考える。患者はあらゆる場面において看護師の対応を厳しく評価しており、患者の立場にたった振り返りが求められる。「看護師によってやり方が違う」という意見には、具体的な方法での取り組みが必要であると考え。意見やお褒めの言葉に上げられた接遇については、今後も継続して研鑽する必要がある。

