

医療サービス向上のためのアンケート

今年6月下旬から8月にかけて、当病院の医療サービス向上のため、入院患者さんのご家族を対象にアンケート調査を実施しました。当院の『医療』『看護』『事務対応』『施設』に関して、ご家族の満足度を把握するためです。183名のご家族に調査票を送付して、78件の回答をいただきました（回収率43%）。おもな内容をご紹介します。

●医療に関して

- ①医師の対応…満足・やや満足：80% 普通：17% やや不満・不満：2%
- ②治療や薬の説明…満足・やや満足：67% 普通：23% やや不満・不満：2%
- ③不安・要望への対応…満足・やや満足：70% 普通：22% やや不満・不満：2%

●看護に関して

- ①看護師の対応…満足・やや満足：79% 普通：15% やや不満・不満：3%
- ②不安・要望への対応…満足・やや満足：74% 普通：21% やや不満・不満：2%
- ③接遇・態度…満足・やや満足：75% 普通：19% やや不満・不満：3%

●事務対応に関して

- ①受付・会計の対応…満足・やや満足：84% 普通：15% やや不満・不満：0%
- ②接遇・態度…満足・やや満足：81% 普通：19% やや不満・不満：0%
- ③気になる私語…満足・やや満足：65% 普通：31% やや不満・不満：0%

●施設に関して

- ①院内の清掃…満足・やや満足：82% 普通：17% やや不満・不満：0%
- ②掲示や案内の分かりやすさ…満足・やや満足：68% 普通：24% やや不満・不満：1%

●自由記述欄に寄せられたコメント

- ・『緊急時にも関わらず、先生のご説明は優しさに溢れ、従事者の方々のお仕事ぶりには頭の下がる思いでした。受付の方も患者のみならず、家族にもお気遣いいただいている事が伝わってきました。感謝の日々です』（60～70代・女性）
- ・『看護師の方々の対応の良さは、いつも感謝いたしております』（40～50代・男性）
- ・『いつも先生には心身共に助けていただいています。看護師さんにも丁寧に対応していただき、相談員さんにも色々相談させていただいております』（60～70代）

以上のような結果となりました。概ね好評をいただいておりますが、医療の面では『治療や薬の説明』、看護では『不安・要望への対応』、事務対応では『気になる私語』、施設面では『掲示物や案内の分かりやすさ』が課題となっていることもうかがえました。これを参考に、よりよい医療・看護サービスの提供にいっそう努めていきたいと思っております。ご協力をいただき、誠にありがとうございました。