

## 38 平成 22 年度患者満足度調査結果からの取り組み

患者サービス向上委員会 田嶋千秋、堤 美穂、廣川愛美、茅根孝雄、井上美紀  
澁屋康則、三輪まり枝、西山秀樹、田村玉美

### 1. はじめに

平成 22 年度患者満足度調査において、53.1%の患者が外来待ち時間が長いことに対して不満を示し、61.4%の患者が待ち時間中のサービスが充実していないと回答するなど、外来待ち時間に関する不満が他の項目と比較し多かった。具体的には図書の実装を要望する意見があった。今回調査で得られた要望の中から外来における待ち時間の患者サービスの向上を目的として図書を充実し、『はなみずき文庫』を設置したのでここに報告する。

### 2. 調査概要

当院利用者の期待と要望を把握、当院で提供する医療サービスの課題等を明らかにしサービスの改善につなげることを目的として、平成 23 年 2 月 4 日(金)～2 月 10 日(木)に受診した外来患者および同期間に入院していた入院患者全員を対象として患者満足度調査を実施し、結果については患者サービス向上委員会主催で研修会を行った。

結果はすべて 5 段階評価を得点化し、その平均点をみるとどの項目も 3 点を超えており、おおむね満足していると読み取ることができた。しかし、その中で満足度が低かった項目は、外来では①待ち時間中のサービスの充実度②診療までの待ち時間の長さ③食堂や売店の利用しやすさ④HP の外来担当や休診等のお知らせの適切さ⑤駐車場の利用しやすさであった。入院では、①食堂や売店の利用しやすさ②必要な情報が職員間で伝わっていない③訓練や面接の回数・時間④医師の説明が分かりにくかった⑤見舞客や家族との面会時間であった。ここで明らかになった課題は、外来・入院に共通するのが食堂や売店に関すること、外来に特徴的なものは待ち時間と駐車場、入院に特徴的なものは職員間の情報伝達であった。

### 3. 取り組み

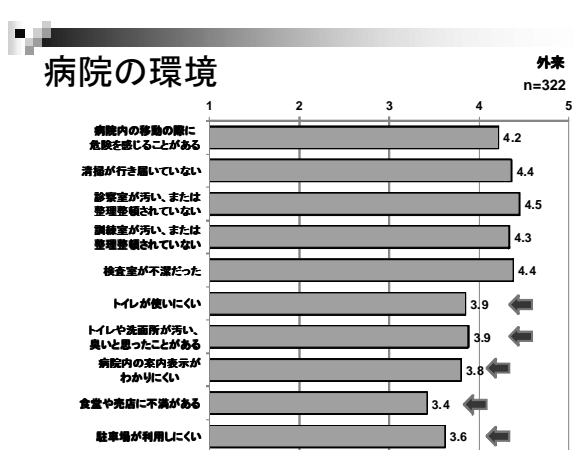
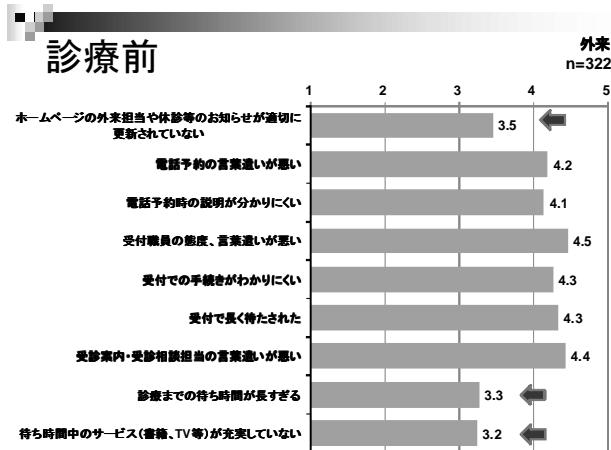
病院部長会議の承認を得て、外来待合に『はなみずき文庫』を設置し、図書の充実を図った。栄養相談室(旧眼科)に書棚とテーブルを設置し、待ち時間にくつろぎながら図書を閲覧できる図書コーナーを開設した。書籍は寄付による書籍を活用し、古くなったものや落丁のある物は、看護助手が廃棄し、書棚に収まる範囲とした。なおそれに伴って感染対策としては、速乾性手指消毒剤を設置し、手洗いの励行を促すポスターを貼付した。教育的な映像を流してほしいという要望については、高次脳機能障害や糖尿病に関する DVD を放映することとした。

また、患者満足度調査の継続と定型化に向けて、調査票の一部見直しを行い今年度実施する帳票を作成した。

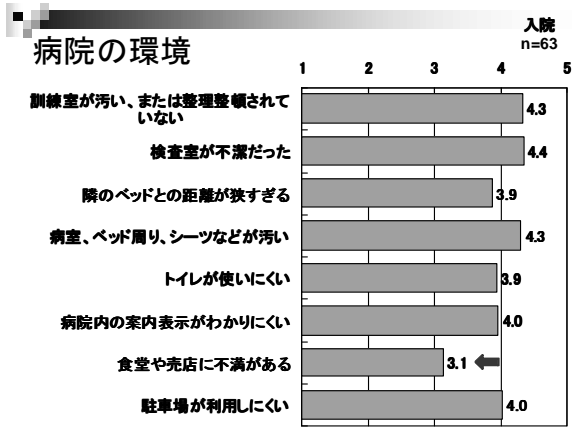
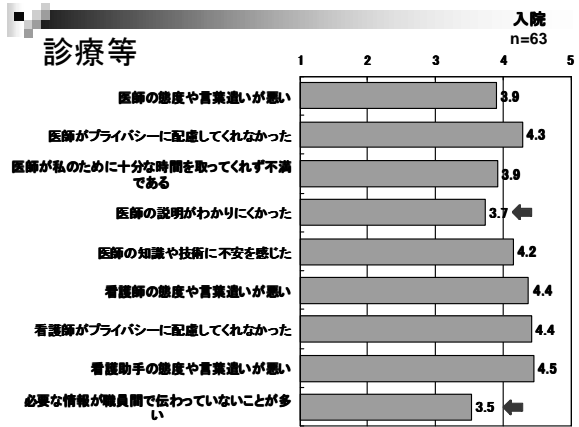
### 4. まとめ及び今後の課題

患者の要望は年々多様化し権利意識も向上している。食堂や売店などハード面への要望については新棟の計画に活かしていく。建て替えまではまだ数年有り、現状においても当然のことながら改善に努めていく必要がある。また、職種間の情報伝達に関しての不満は多職種間での情報をいかに共有していくのか課題として残る。今後は、定型化した調査票により得られた結果について継続した調査を行ない、サービス向上のために役立てていきたい。

<外来患者で満足度が低かった項目>



<入院患者で満足度が低かった項目>



はなみずき文庫

