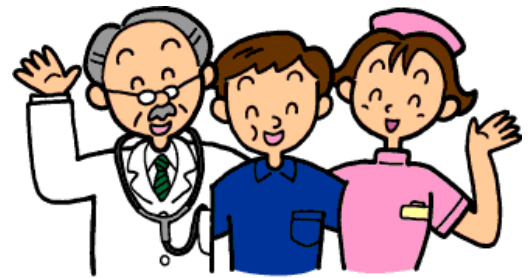


## 患者満足度調査の結果報告

「稲沢市民病院」サービス委員会



### 【調査の時期】

- 入院患者:7月13日(水)～15日(金) 回収数 88人
- 外来患者:7月14日(木)、15日(金) 回収数 484人

### 【調査の目的】

入院患者さんには、その満足度に大きく影響を与える職員の接遇、病室の居住性を中心とした建築的項目について、評価・問題点を抽出して改善項目を明らかにし、今後の病棟運営や施設計画の基礎資料とすることを目的としています。

外来患者さんには、職員の接遇や各部署での待ち時間、病院施設に対する満足度について、評価・問題点の抽出を行い、更に当院に対する改善項目を把握し、今後のより良い運営計画や施設計画の基礎資料とすることを目的としています。

### ★入院患者さんの満足度調査の結果

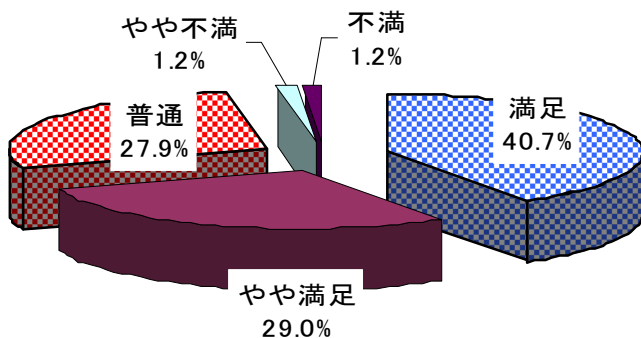
入院患者の本院に対する総合的評価について回答を求めたところ、本院全体の感じ方については満足(「満足」「やや満足」の合計)とした回答が69.7%となりました。

また、診療内容に対しては「満足」「やや満足」の合計で69.7%となっています。これは平成22年度調査(72.1%)と比べてると、減少となっています。

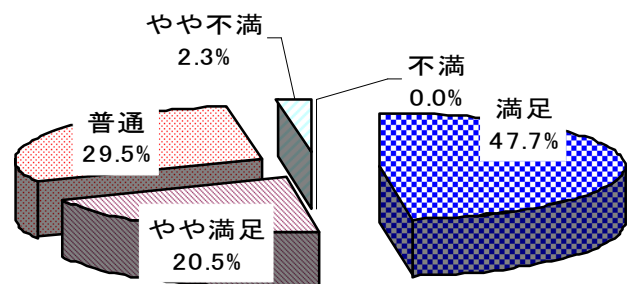
今後も本院を利用したいかについては、81.0%が「利用したいと思う」と回答しています。しかし、その一方で、友人や知人に「紹介したい」と回答しているのは52.8%にとどまっています。

最後に、本院を100点満点で評価を求めたところ、70～90点台に集中しており、平均点は「83.7点」となっています。平成22年度調査では「80.2点」であり、昨年度の評価より3.5ポイント高い結果となりました。

### 入院に対する本院の満足度



### 診療内容に対する満足度

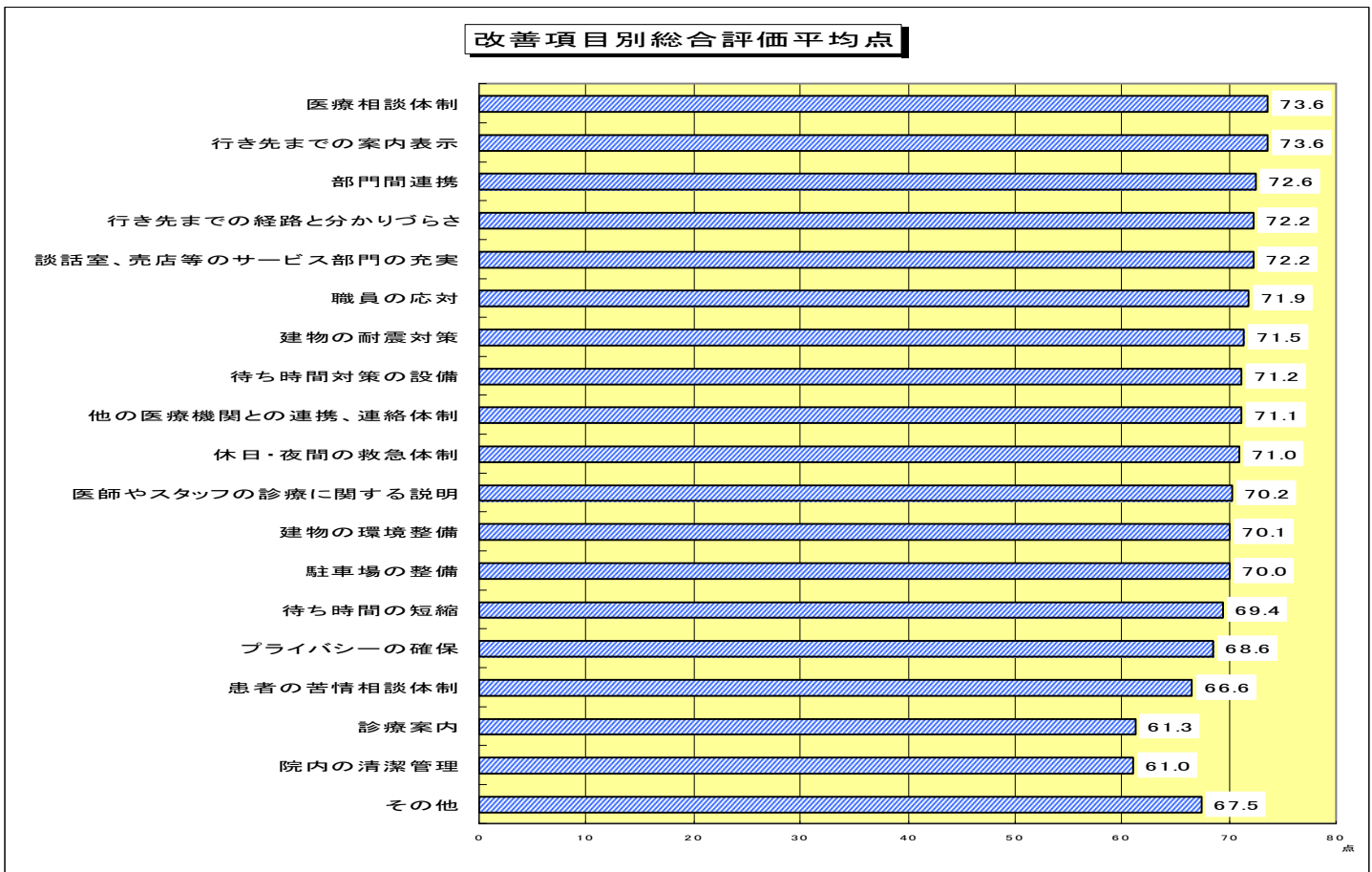


## ★外来患者さんの満足度調査の結果

- ① 当院の受診状況として「定期的に通院している」とする割合が 65.3%となり、昨年度より 5%近く下がっています。このためいくつかの項目において、平成 22 年度調査に比べて改善が見られないと推測されます。
- ② 60 歳代～80 歳代の高齢者の割合が高まっていますが、平成 22 年度調査から回答者数が 152 人増加したことに留意する必要があります。
- ③ 本院を利用する理由としては、利便性や総合病院であることを挙げています。
- ④ 待ち時間については、「診察室前」での待ち時間が長いと感じる割合が高くなっています。
- ⑤ 建築的な問題では、全体として老朽化を指摘する割合が高く、項目別ではトイレ、診察室待合、会計前待合の広さが問題であると指摘する割合が高くなっています。
- ⑥ プライバシーについては、「診察室の会話が外に漏れる」と回答した割合が 83%を超えており、建物の構造的な問題も指摘されています。

下のグラフは、改善項目を指摘した患者群の総合評価点の平均点を示しており、各項目の点数が低いほど総合評価点を低くしていることとなります。

外来患者さんの改善項目別総合評価平均点では、「院内の清潔管理」が 61.0 点で最も低く、「診療案内」が 61.3 点、「患者の苦情相談体制」が 66.6 点、「プライバシーの確保」が 68.6 点「待ち時間の短縮」が 69.4 点の順となっており、これらの項目について改善を進める必要があります。



※この調査の詳細については、病院ホームページ  
(URL <http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>)  
でご覧いただけます。

大変お忙しい中、本調査に御協力をいただきました  
皆様、ありがとうございました。

### 稲沢市民病院の基本理念

地域の皆様に親しまれ信頼される病院をめざします。

### 基本方針

1. 患者さん主体の医療を行います。
2. 地域の基幹病院として、急性期医療の充実に努めます。
3. 地域医療機関と連携し、地域医療の充実に努めます。
4. 安全で質の高い医療を提供します。
5. 職員の教育・研修を行い、医療の質の向上に努めます。

# NSTからのおたより

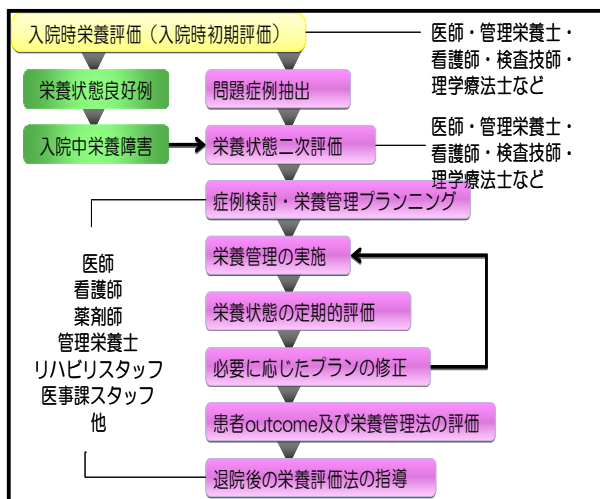
～栄養は全ての医療の基本です～



みなさん、NSTという言葉を知っていますか？

NST はご存知ない方でも“**栄養**”という言葉はきっとよくご存知でしょう。

N は Nutrition=**栄養**、S は Support=**サポート**、T は team=**チーム**の略で、続けて読みますと「**栄養サポートチーム**」となります。栄養は全ての医療の基本です。入院中の患者さんはその疾患に応じて様々な治療がなされていますが、どのような優れた治療であっても栄養管理がなされていないならば その効果は十分に発揮できません。NST は、それぞれの患者さんに応じて適切に栄養管理を実施できるように、医師、看護師、薬剤師、管理栄養士、臨床検査技師などの多職種で、**栄養サポート**を実施するチームです。



稲沢市民病院では、2004年4月からNST活動を行ってきました。現在は、当院に入院された患者さん全てに対して、管理栄養士・看護師が栄養状態の初期評価を行っています。対象となる患者さんは、血液検査で栄養に関する値（アルブミンなど）が低く、栄養状態に問題のある患者さんです。また、ご希望のあった入院患者さんも対象となります。**飲み込みにくい患者さんの食事形態や、胃ろう・経管栄養の相談**にも対応させていただきます。

NSTの主な活動を具体的に並べますと、

- 1) 入院患者さんの栄養管理の評価を行います
- 2) 詳細な栄養管理が必要かどうかを判定します
- 3) チームで毎週患者さんのお部屋に伺います。  
栄養についての回診と、評価を行います
- 4) 適切な栄養管理を検討し、それが実施されているかをチェックします
- 5) 栄養不良に伴う合併症の予防・早期発見を行います
- 6) 栄養管理に関する疑問に答えます
- 7) 早期退院や社会復帰に向けて、生活の質の向上を目指します



<NST 回診風景>

といった事を、多職種のチームでさせていただきます。

**栄養状態が気になる時には 是非 スタッフにお声をかけてください**

# 稲沢市民病院 診療担当医師一覧表

平成23年10月1日現在

診療科名	時間区分	診察区分	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	備考
O1 内科	午前	1診	野村 〈内分泌〉	中嶋 〈内分泌〉	中嶋 〈内分泌〉	草田 〈内分泌〉	野村 〈内分泌〉	
		2診	鈴木 〈循環器〉	福井 〈循環器〉	小林 〈循環器〉	鈴木 〈循環器〉	小林 〈循環器〉	
		3診	坂田 〈消化器〉	神田 〈消化器〉	坂田 〈消化器〉	栗木 〈消化器〉	栗木 〈消化器〉	
		5診	川澄 〈腎臓〉	新田 〈腎臓〉	草田 〈内分泌〉	神田 〈消化器〉	河辺 〈消化器〉	
		6診	柴田 〈内分泌〉	河辺 〈消化器〉	吉田 〈神経〉	柴田 〈内分泌〉	青山 〈呼吸器〉	水曜の吉田 医師診察は 8診を利用
		7診 フリー	重松	草田 (1・3・5週) 柴田 (2・4週)	野村 (1・3・5週) 鈴木 (2・4週)	中嶋 (1・3・5週) 小林 (2・4週)	広瀬	
		8診 フリー	福井 (1・3・5週) 神田 (2・4週)	栗木	広瀬	坂田 (1・3・5週) 河辺 (2・4週)	福井	水曜の広瀬 医師診察は 6診を利用
		特診	—	奥山 〈内分泌〉	奥山 〈内分泌〉	—	—	
	午後	予約診	野村〈内分泌〉 岡村〈呼吸器〉	栗木〈消化器〉 後藤・小山〈血液〉 〈甲状腺外来〉	草田〈内分泌〉 福井〈循環器〉 重松〈一般〉 (1・3・5週)	野村〈肥満・加齢〉 (1・3週)	野村〈内分泌〉 重松〈一般〉	火曜午後の 血液内科は 1・3・5週が 後藤医師 2・4週が 小山医師
O2 小児科	午前	1診 2診	種田 —	種田 —	種田 成瀬	種田 —	種田 —	
	午後	予約診	種田	種田	種田	種田	種田	
O3 外科	午前	1診 2診	久納 安藤	尾上 加藤	山口 吉田	久納 吉田	加藤 藤上	
	午後		—	久納〈乳腺外来〉	加藤	尾上〈乳腺外来〉	加藤	
O4 整形外科	午前		夏目	荒井	寺部	佐々	新城	
	午後		—	—	—	—	—	
O9 脳神経外科	午前		—	中島	—	山田	—	
O8 皮膚科	午前	1診 2診	(正木) 武市	正木 武市	正木 武市	正木 武市	(正木) 武市	
	午後	予約診	武市	—	(正木)	—	秋山(第1金)	
11 泌尿器科	午前		傍島	加藤	傍島	加藤	傍島	
	午後	予約診	傍島	—	傍島	—	—	
O5 産婦人科	午前		廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬	
	午後		—	廣瀬	—	廣瀬	—	
O7 眼科	午前	1診 2診	山下 高菜	山下 伊島	山下 高菜	山下 高菜	山下 —	
			—	—	—	—	—	
O6 耳鼻咽喉科	午前	初診・フリー診 予約診	岩田 八木	西尾 岩田	岩田 八木	佐野 八木	八木 岩田	
	午後	予約診	〈予約学生診〉	—	〈いびき外来〉 (1・3週) 〈補聴器外来〉 (2・4週)	—	—	
O10 歯科口腔外科	午前	初診 再診	佐野 日下	日下 佐野	石橋 佐野	石橋 日下	佐野 石橋	

\*各診療科のご案内や外来のご案内については、病院のホームページでご覧いただけます。(URL <http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>)



稲沢市民病院ニュース 第26号

発行元 稲沢市民病院 〒492-8510

発行日 平成23年10月1日

稲沢市御供所町1-1

\*ご意見をお待ちしています

電話

0587(32)2111

ファックス

0587(32)2151

電子メール

hospital@city.inazawa.aichi.jp

(発行部数 500部)

