



# うきうき 子どもックル

季刊 第18号



2012.1.31発行

## 患者満足度調査・アンケート結果

サービス向上委員会では年に一度、患者満足度調査を行っています。

例年、『受付から診察まで』についての質問「診察までの待ち時間の負担感」、「待ち時間に対する職員の気遣い」に満足度が低いという結果がでていましたが、今回も同様の結果となりました。今後、評価をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。

お忙しい中、アンケートにご協力頂き、感謝致します。お寄せ頂いたご意見を参考に、特に長時間の待ち時間の問題を調査し、サービスの向上に努めたいと思います。

サービス向上委員会 吉田 郁子

ホームページの「情報提供の内容について」も高い評価をいただくことができていません。この広報もご覧いただけるようにしたり、細かい点は改善を試みていますが、なかなかニーズの把握が難しい状況です。今後、医療記事などを掲載するなどの検討もしておりますが、ご希望の情報があれば職員にお伝えいただくようお願いいたします。

広報・図書委員会 齋藤哲哉

## 日本ハムファイターズ 稲葉選手 来所

平成23年12月21日 当センターのクリスマス会に、日本ハムファイターズの稲葉選手がきてくれました。職員といっしょにプレゼントを配ってくれたり、ユニフォームをきているお友達にはサインもしてくれました。みんなで楽しい時を過ごすことができました。ありがとうございました。



実施期間：平成23年 6月13日～6月28日

番号点数 点数表示：当ではまる番号を満足度レベルに読み替えて点数化した。

①	5	わかりやすい・しやすい・丁寧・満足・負担に感じない
②	4	まあまあわかりやすい・まあまあしやすい・やや丁寧・やや満足・余り負担に感じない
③	3	どちらともいえない
④	2	ややわかりにくい・ややにくい・やや不満・負担に感じる
⑤	1	わかりにくい・しにくい・不満・負担が大きい

当センターを利用されてどのような感じを受けられましたか。

外来患者様対象 質問項目	回収枚数	304枚	平均点数	満足度レベル					回答実人数計
				5	4	3	2	1	
(1) 受付から診察までの事についておたずねします。									
① 受付職員の言葉遣いや対応について	4.64	204	80	14	0	0	0	298	
② 診察までの待ち時間の負担感について	4.05	120	97	51	26	1	1	295	
③ 待ち時間に対する職員の気遣いについて	3.59	85	56	105	37	9	0	292	
(2) 診療の場面についておたずねします。									
① 医師の診療に関する説明について	4.50	155	70	21	4	0	0	250	
② 医師への質問や相談について	4.53	163	66	16	7	0	0	252	
③ 医師の言葉遣いや対応について	4.66	188	45	17	1	1	0	252	
④ 看護師への質問や相談について	4.39	135	76	28	3	2	0	244	
⑤ 看護師の言葉や対応について	4.49	147	72	25	1	0	0	245	
⑥ 保育士の言葉遣いや対応について	4.22	83	42	42	2	0	0	169	
(3) リハビリテーションについておたずねします。(現在リハビリテーションを受けられている方のみ)									
① リハビリテーションの内容について	4.30	57	51	15	1	1	1	125	
② 訓練士(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)の言葉遣いや対応について	4.54	86	27	11	3	0	0	127	
③ 待ち時間に対する職員の気遣いについて	3.90	42	32	40	1	4	0	119	
(4) 検査の場面についておたずねします。									
① 検査担当者の検査に関する説明について	4.52	106	54	12	2	0	0	174	
② 検査担当者の言葉遣いや対応について	4.47	94	61	13	1	0	0	169	
③ 検査までの待ち時間の負担感について	4.27	80	41	17	7	3	0	148	
(5) 会計についておたずねします。									
① 会計担当者の言葉遣いや対応について	4.54	170	79	23	0	0	0	272	
② 会計までの待ち時間の負担感について	4.66	185	69	8	2	0	0	264	
(6) 相談の場面についておたずねします。(相談を利用された方のみ)									
① 相談内容の説明について	4.30	72	28	14	3	5	0	122	
② 相談を担当した職員の言葉遣いや対応について	4.40	80	22	13	3	4	0	122	
(7) 外来の施設環境についておたずねします。									
① 院内施設の案内表示について	4.32	126	99	21	10	1	0	257	
(8) 当センターのホームページをごらんになった方におたずねします。									
① 情報提供の内容について	3.75	19	27	36	2	0	0	84	

入院患者様対象 質問項目	回収枚数	79枚 (全病棟)	平均点数	満足度レベル					回答実人数計
				5	4	3	2	1	
(1) 診療の場面についておたずねします。									
① 医師の診療に関する説明について	4.38	45	23	7	1	2	0	78	
② 医師への質問や相談について	4.38	47	22	5	3	2	0	79	
③ 医師の言葉遣いや対応について	4.59	57	14	4	2	1	0	78	
④ 看護師への質問や相談について	4.27	43	22	6	5	2	0	78	
⑤ 看護師の言葉や対応について	4.28	46	16	10	4	2	0	78	
⑥ 保育士の言葉遣いや対応について	4.43	37	13	11	0	0	0	61	
(2) リハビリテーションについておたずねします。(現在リハビリテーションを受けられている方のみ)									
① リハビリテーションの内容について	4.10	20	11	7	3	1	0	42	
② 訓練士(理学療法士・作業療法士・言語聴覚士)の言葉遣いや対応について	4.57	34	8	3	2	0	0	47	
(3) 検査の場面についておたずねします。									
① 検査担当者の検査に関する説明について	4.23	36	18	13	2	1	0	70	
② 検査担当者の言葉遣いや対応について	4.50	45	11	9	0	1	0	66	
③ 検査までの待ち時間の負担感について	4.12	26	24	13	1	1	0	65	
(4) 相談の場面についておたずねします。(相談を利用された方のみ)									
① 相談内容の説明について	4.37	28	17	5	2	0	0	52	
② 相談を担当した職員の言葉遣いや対応について	4.38	32	15	2	2	2	0	53	
(5) 入院の施設環境についておたずねします。									
① 院内施設の案内表示について	4.33	38	26	9	2	0	0	75	
② 病棟・病室の清掃について	4.33	49	12	12	4	1	0	78	
③ 病室の設備(テレビ・カーテン等)について	4.05	36	16	16	8	0	0	76	
(6) 当センターのホームページをごらんになった方におたずねします。									
① 情報提供の内容について	3.94	11	8	11	1	0	0	31	

## 職員紹介

平成 23 年度に日本看護協会の認定看護師となった、職員を紹介します。



新生児集中ケア認定看護師  
NICU副看護師長 阿部昭子

私が活動する範囲はNICUが中心ですが、まだ、認定看護師の教育機関で学んできたことの半分も活かせず、毎日が右往左往している状態です。現在の新生児医療は『後遺症なき生存』を目指し、早期からの成長・発達支援が重視されているため、療育部門を兼ね備えたコドモックルの役割は非常に大きいといえます。この病院を必要とする新生児のためにも、スタッフとともに充実した新生児看護が提供できるよう、一歩ずつ進んでいきたいと思いをします。



皮膚・排泄ケア認定看護師  
手術棟看護師長 石川靖子

私は2011年に皮膚・排泄ケア認定看護師の資格を取得した石川靖子です。スキンケアを共通の基盤として「創傷（褥瘡や瘻孔）」「ストーマ（人工肛門、人工膀胱）」「失禁」に対するケアを行います。具体的には次の4つのケアの実践と指導を行います。

- 1) 病棟では褥瘡発生の予防と早期治癒を目指したケア
- 2) 失禁やストーマ造設によるケア方法や日常生活に必要なケア
- 3) 健常な皮膚でいるための予防ケア
- 4) 健康を害した皮膚と皮膚障害のリスクの高い脆弱な皮膚に対して健康を取り戻すことを目的としたケア

外来では家庭での日常生活で皮膚ケアに対しての疑問に答え、よりよい日常生活ができるようなケア方法の提供ができるように努めています。スキンケアに関しての疑問がありましたら、気軽にご質問してください。患者様の日常生活がよりよいものになるように努力したいと思いをします。

## 行事食

大晦日の夕食は、1年を締めくくる最後の食事です。色彩り良く、豪華に！ どれから食べようかと迷うような、そんなワクワクした気持ちで食事をしてもらいたいと考えました。子ども達の好きな、エビフライを取り入れ、若鶏の2食巻き、かに茶巾を盛り込み、ボリューム感を出しました。バランスも考え、サラダもきちんと食べましたか。

主食は、年越しそばを出したかったのですが、そばアレルギーの問題もあり、食べやすい細巻きとし、かっぱ巻きと玉子巻きの2色を盛り合わせました。汁物は、上品に、細巻きと相性の良い、すまし汁。

そして、最後の楽しみとなるのが、口取り代わりにデザートです!! いちごのケーキを2切れ。先に食べても、後で食べても結構です。また、ケーキには干し柿を盛り合わせました。普段の献立には使われない素材です。ちょっと大人の味、挑戦しましたか？ 残さず食べて、新しい年を迎えてもらえたいと思いをします。

元旦の朝食は、おせち料理をイメージしました。お膳の上で、少しでもお正月気分を味わって頂きたく、おせち料理の定番メニューを取り入れられました。「日の出蒲鉾」は紅白蒲鉾の代わりで、祝儀用として欠かせないもので、日の出の部分チーズになっており、普段食べる蒲鉾とは一味違います。「昆布巻き」の「こんぶ」は「よろこぶ」の語呂合わせから、おめでたい食材とされています。今年昆布巻きはニシン入りです。「栗きんとん」のきんとん(金団)には、財宝と言う意味があります。「伊達巻き」の「伊達」の由来は、華やかさ、派手さを表す言葉で、華やかで洒落た玉子料理ということで、おせち料理になったようです。「黒豆」は、皆が今年も一年、マメに(元氣)に過ごせますように、マメに働けますようにとの意味があります。それぞれに、意味のある、おせち料理。知った上で食べると、また、味わい方も違って来るかも知れません。朝食のため、大晦日ほどのボリューム感はありませんが、しっかり出汁を取った雑煮汁(誤嚥の恐れがあるため、残念ながらお餅は入っていません)を添えて、お召し上がりいただきました。

(株)富士産業 受託責任者 野澤 藍香



〒006-0041 札幌市手稲区金山1条1丁目240番6

北海道立子ども総合医療・療育センター

(コドモックル) Tel. 011-691-5696