

草津病院「患者さん満足度アンケート」 目次

I. 概要	1 ページ
1. 主旨	1 ページ
2. 対象者	1 ページ
3. 実施時期	1 ページ
4. 配布数および回収率	1 ページ
5. 主な質問内容	1 ページ
II. 外来患者さんアンケート	2 ページ
1. 当院を利用しはじめてからの期間	2 ページ
2. 当院を選んだ理由	2 ページ
3. 当院の施設や設備について	3 ページ
4. 受付・会計窓口での手続きや対応について	6 ページ
5. 診察にかかる待ち時間や看護師・医師等の対応について	8 ページ
6. 薬剤師等の対応について	12 ページ
7. 精神保健福祉士の対応について	13 ページ
8. 心理カウンセリングについて	14 ページ
9. 訪問看護ステーションについて	15 ページ
10. 精神科デイケア・デイナイトケアについて	16 ページ
11. 当院に望むこと	17 ページ
12. 当院全体についての患者さまへの質問	18 ページ
13. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成	20 ページ
14. 総合評価点	20 ページ
III. 入院患者さんアンケート	21 ページ
1. 入院や退院手続きについて	21 ページ
2. 病室について	24 ページ
3. 院内の施設・備品について	27 ページ
4. 食事について	30 ページ
5. 担当医師について	33 ページ
6. 看護師について	36 ページ
7. 介護者について	39 ページ
8. 薬剤師について	42 ページ
9. 精神保健福祉士について	43 ページ
10. 心理カウンセリングについて	44 ページ
11. OT(作業療法)について	45 ページ
12. 訪問者(家族や見舞客)への対応について	46 ページ
13. 当病院に対する総合的な満足度について	48 ページ
14. アンケートに回答いただいた患者さんの構成	50 ページ
15. 総合評価点	50 ページ

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

I. 概要

1. 主旨

草津病院は、「良質」「公正」な医療サービスを提供し、常に人に優しく、広く地域に信頼される病院を目指すことを基本理念に掲げています。当院を選んでいただきました患者さんの満足度をより高くするために、当院に対する患者さんのお考えやご意見について、外来患者さんと退院患者さんを対象として「患者さん満足度アンケート」を実施しました。

2. 対象者

外来患者さんおよび退院患者さん

3. 実施時期

(1) 外来患者さん

2013年11月1日(金曜日)～2013年11月19日(火曜日)

(2) 退院患者さん

2012年11月1日(木曜日)～2013年10月31日(木曜日)

4. 配布数および回収率

区分	外来患者さんアンケート	退院患者さんアンケート
対象者	期間中外来通院された全先	期間中退院された全先
配布総数	1,520	1,380
回収数	1,040	436
回収率	68.4%	31.6%

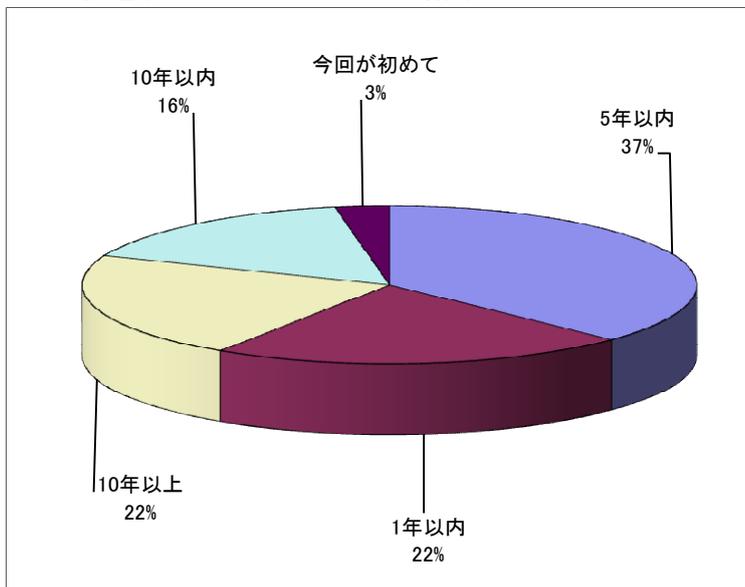
5. 主な質問内容

	外患者さんアンケート	入院患者さんアンケート
問1	当院の利用開始時期について	入院・退院の手続きについて
問2	当院の選定理由について	病室について
問3	当院の施設や設備について	院内の設備・備品について
問4	受付・会計窓口での対応等について	入院中の食事について
問5	待ち時間や看護師・医師等の対応について	担当医師について
問6	薬剤師等の対応について	看護師について
問7	精神保健福祉士の対応について	介護者について
問8	心理カウンセリングについて	薬剤師について
問9	訪問看護ステーションについて	精神保健福祉士について
問10	精神科デイケア・デイナイトケアについて	心理カウンセリングについて
問11	当院に対する要望について	OT(作業療法)について
問12	当院全体について	ご家族やお見舞いの方への対応について
問13	患者さんご自身について	当院に対する総合的な満足度について
問14	総合評価	患者さんご自身について
問15		総合評価

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

Ⅱ. 外来患者さんアンケート

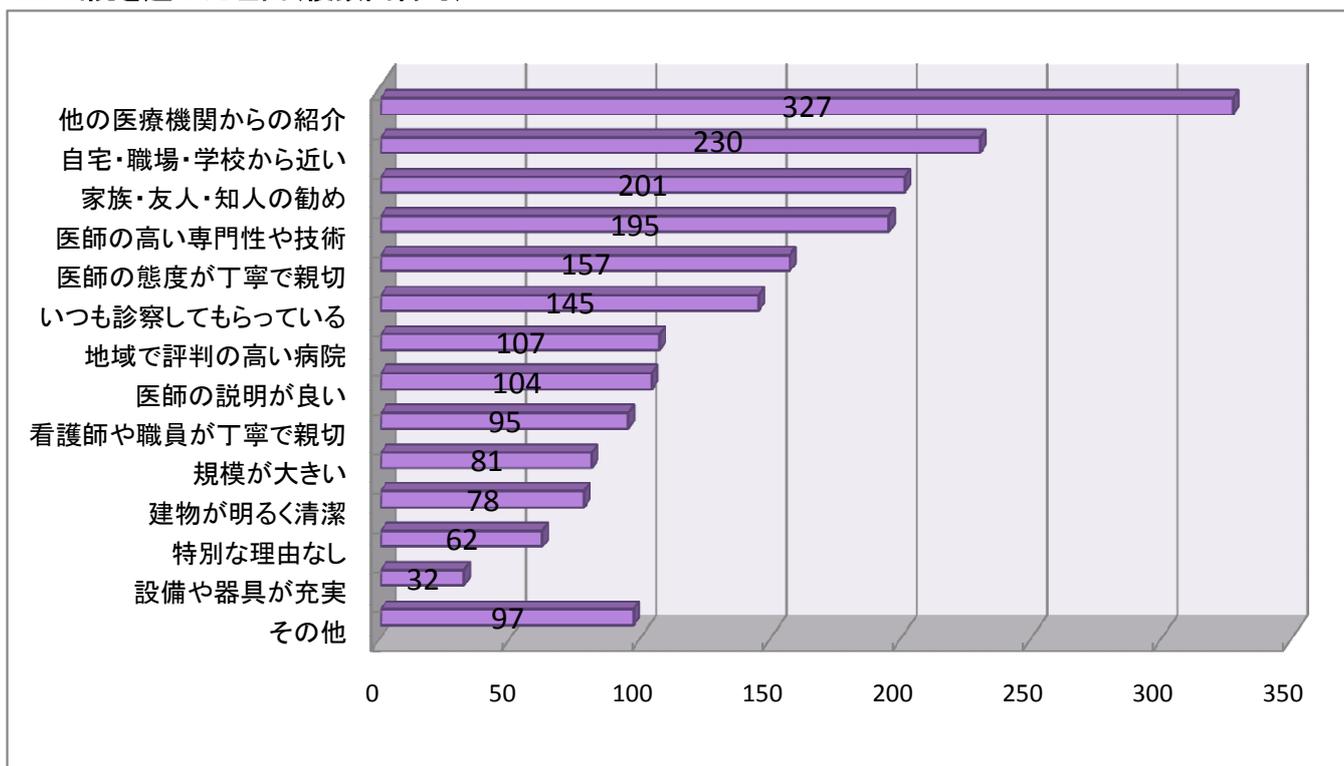
1. 当院を利用しはじめてからの期間



ご意見の内容

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さんの構成比は22%と前年度を2%下回りました。一方で、10年以上通院の患者さんの構成比は、前年比1%増加しています。当院は、救急・急性期治療に取り組む中で、他の医療機関からの紹介による外来診察も積極的に受け入れております。そのような患者さんが当院での診察治療後、再度紹介先の医療機関に通院されるケースも増加し、1年以内の患者さんの構成比が減少したものと考えます。また、地域で安心した生活が送れるようにサポートを継続していることが、長期の通院患者さんが増加している一因であると考えます。

2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



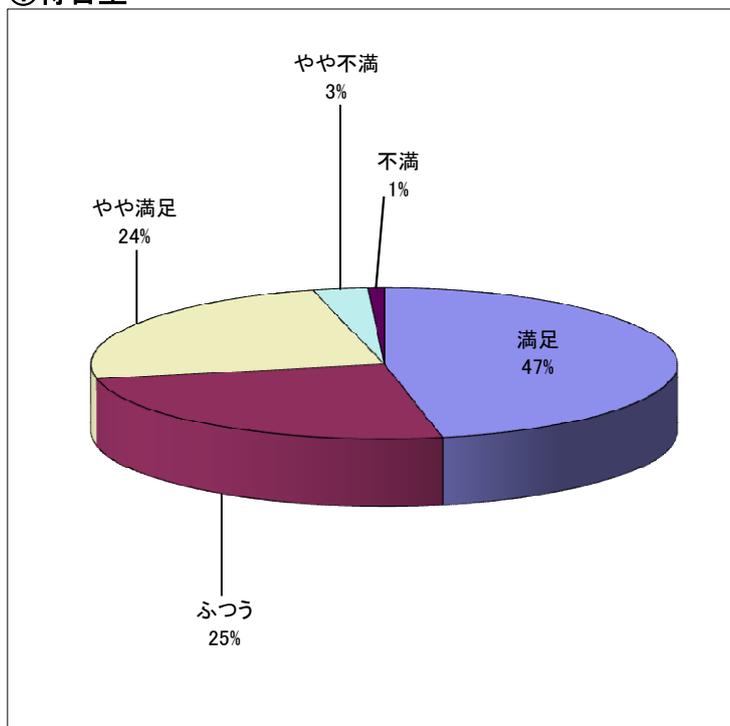
ご意見の内容

当院の選定理由は、「他の医療機関からの紹介」、「自宅・職場・学校から近い」、「家族・友人・知人の勧め」、「医師の高い専門性や技術」の順と、前年度とほぼ同様結果となっています。「他の医療機関からの紹介」が増加していることから、他の病院から当院の医療について評価いただいている結果と考えています。「医師の高い専門性や技術」、「医師の態度が丁寧で親切」についても前年度より増加が見られ、通院の利便性に加え、医療の質の高さや医師への期待が、当院を選択いただいた動機となっていると考えます。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

3. 当院の施設や設備について

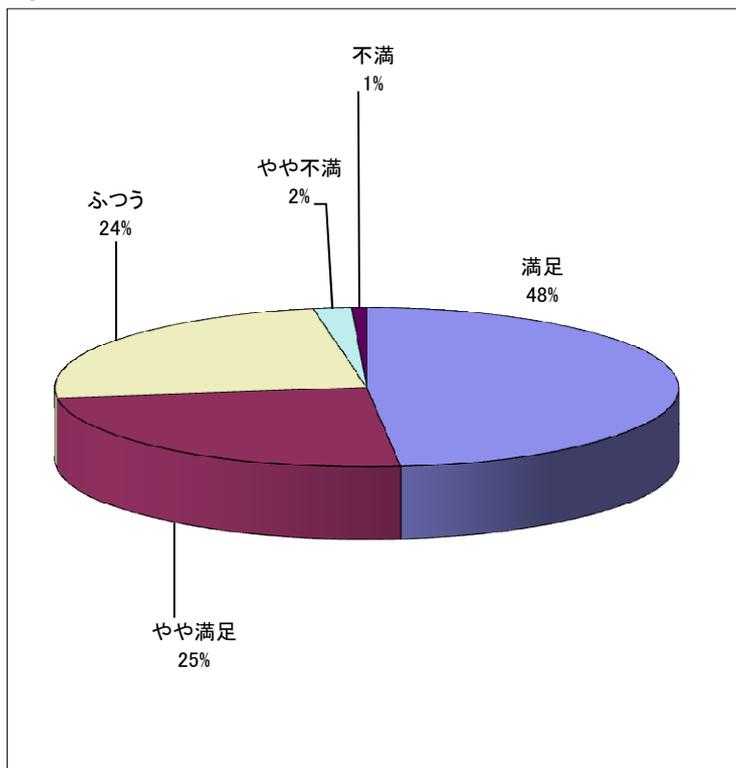
①待合室



ご意見の内容

待合室に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る71%の評価をいただきました。しかし、「不満」「やや不満」とされた方は前年比1%増加している状況を受け止め、対応策を検討すべき課題と考えています。外来に来ていただく患者さんは増加しているのに対して、待合室の広さや設備は変わっておらず、こうした結果になったものと考えます。待合室の環境整備は、受診される患者さんにとって、重要な課題であると考えています。こうしたことから、将来を見越し、また過ごしやすい環境の外来待合室の整備など抜本的な設備更改に向けた検討を開始しており、患者さんの満足度向上に取り組んでまいります。

②院内の空調

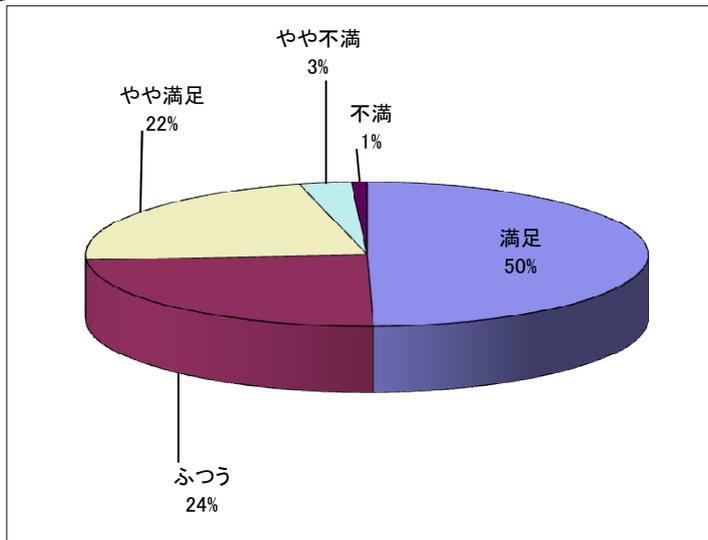


ご意見の内容

空調に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて73%で、前年度の70%を3%上回っています。また「不満」および「やや不満」も3%と前年度と同じであり、2年続いてやや改善しているとの評価をいただいています。当院の室温設定温度は、夏期26℃、冬期22℃を設定していますが、診察をお待ちになる患者さんの快適性を損なう事がないよう、今後も充分配慮していきたいと考えています。また、当院では、地球温暖化防止についても積極的に取り組んでおり、2009年度からチームマイナス6%に参加し、クールビズやウォームビズも実施し、昨今、電力を中心としたエネルギー問題が注目されるなか、こうした取り組みについてもご理解をお願いします。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

③トイレ



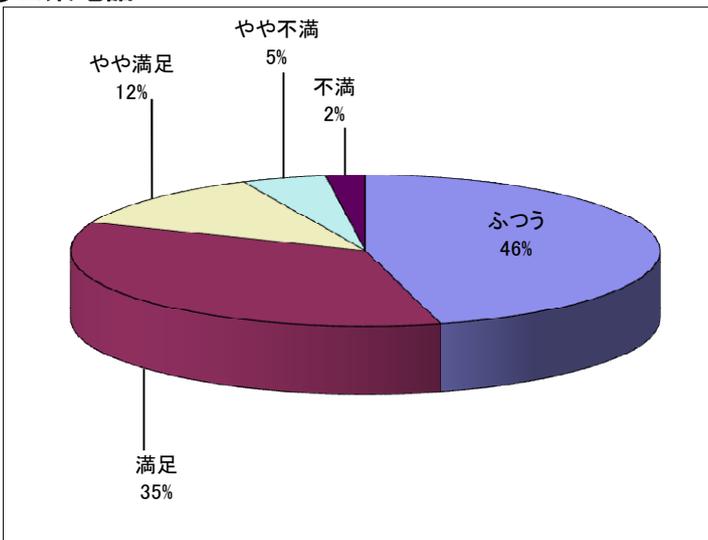
ご意見の内容

トイレに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る72%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」についても、前年度を2%上回る評価をいただきました。

この結果からは、トイレに関する満足度は、低下していると受け止めています。

この結果を真摯に受け止め、今後、より一層の清掃や整備などを行い衛生管理に努めて、患者さんの快適性の向上を図っていく必要があると考えています。

④公衆電話



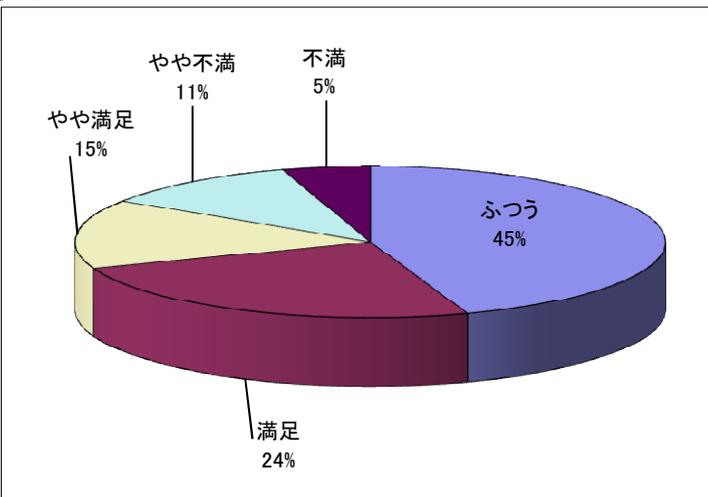
ご意見の内容

公衆電話に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る47%の評価となりました。「満足」および「やや満足」を合わせた、満足度は依然50%を下回っており、公衆電話に関する満足度は高くないと受け止めています。

最近では、携帯電話が普及したため、使用頻度の低い公衆電話が撤去されるようになっていくことが要因と考えています。

このことから、今後も、皆さまのご意見を参考にして、病院私設の公衆電話の設置について検討したいと考えています。

⑤売店



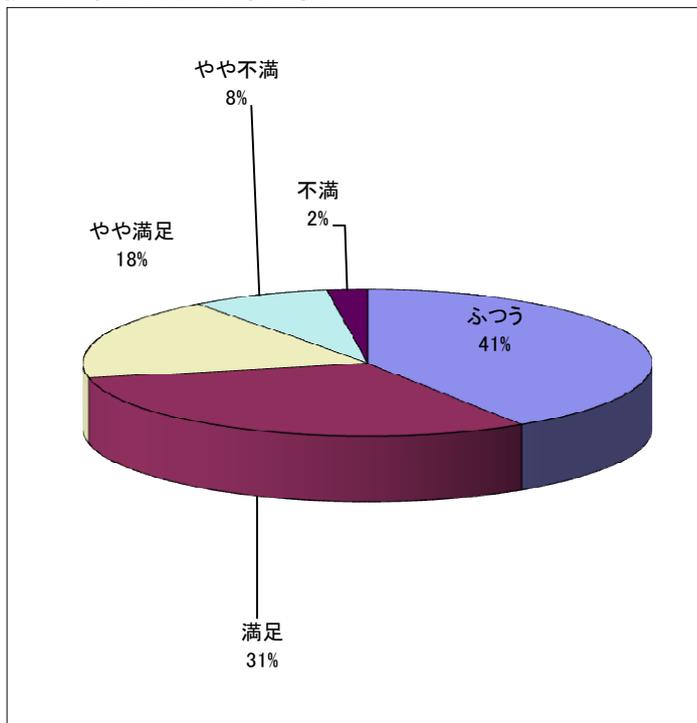
ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る39%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」については、前年度を1%下回る16%と、売店に関する満足度は改善したとは言え、満足度は低く厳しい評価が続いていると認識しています。

売店職員の対応、品揃え、営業時間など改善事項があると考えており、売店業者とも折衝を進めていますが、まだまだ十分ではなく、早期に改善を図りたいと考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

⑥院内の見取り図や案内板



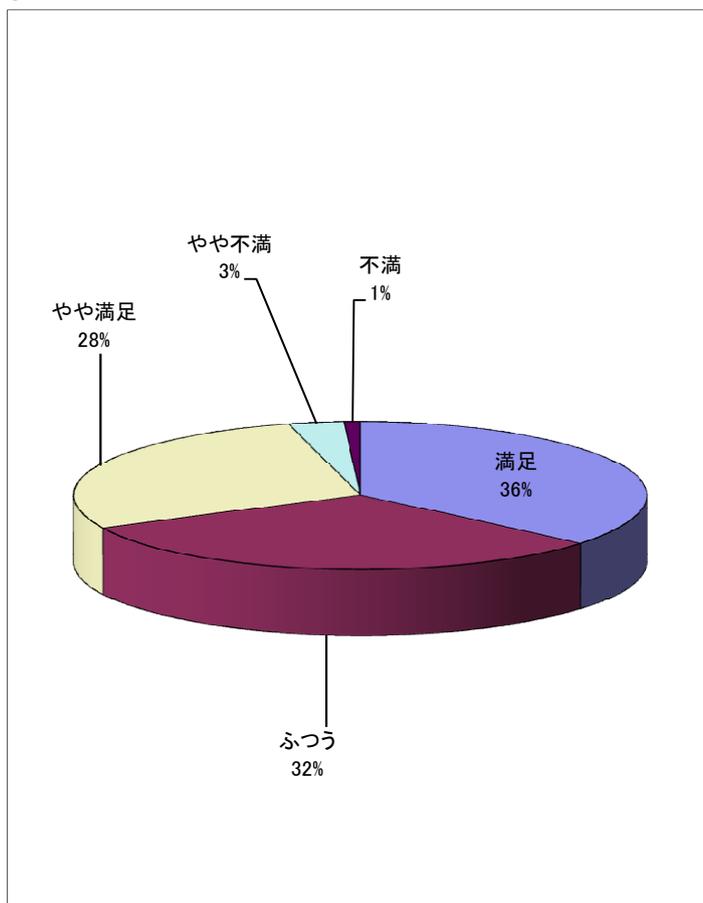
ご意見の内容

院内の見取り図や案内版に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年を4%上回る49%となり、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ10%の評価をいただきました。

前年度に比較しますと、やや改善しているとの評価ではありますが、満足度の水準としては、未だ50%を下回っていることを真摯に受け止め、継続して見直しを行っていく必要があると考えています。

広い敷地内に別れて建物がある病院であることや、外来での1年以内の患者さんが増加している実態なども踏まえ、今後も、初めて当院へ来られる患者さんやご家族の方などにも、分かりやすい案内版や院内の見取り図の設置を検討してまいります。

⑦総合的に見た院内施設や設備について



ご意見の内容

総合的にみた院内施設や設備に関する満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ64%のご評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度を1%上回る4%の評価となりました。

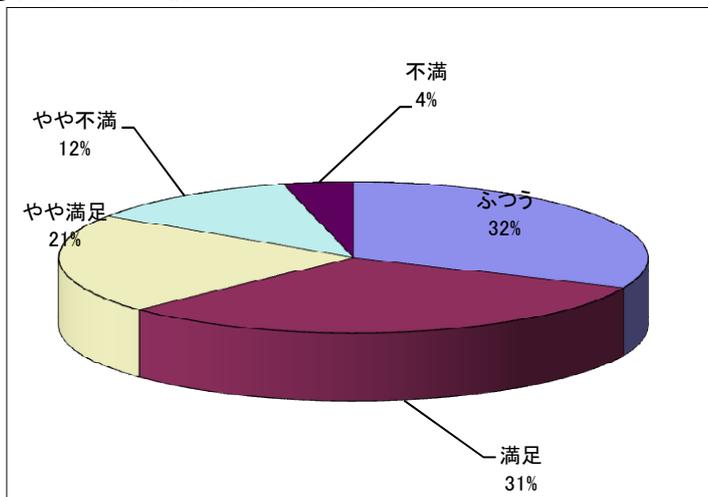
総合的な院内施設に関する満足度は、少し低下したと受け止めています。なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が39%である「売店」、47%の「公衆電話」、49%の「院内の見取り図や案内板」につきましては、前年度に続いて患者さんの満足度が50%を下回っており、患者さんの視点に立った改善が必要であると認識しています。

特に満足度の水準が低い「売店」につきましては、患者さんからのご要望の声をいただいています、営業時間など改善事項があると考えており、売店業者とも継続して折衝を進めていき、早期に改善を図りたいと考えています。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

4. 受付・会計窓口での手続きや対応について

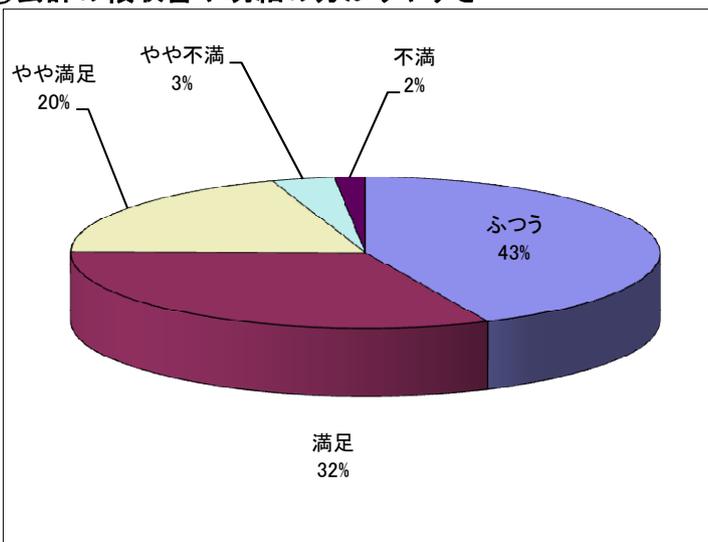
①受付時の手続きの分かりやすさ



ご意見の内容

受付時の手続きの分かりやすさにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る52%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は16%と前年度を5%下回る評価をいただいております。今回のご評価を真摯に受け止め、受付職員の指導を強化して、解り易く丁寧な説明ができる受付窓口となるよう努力してまいります。

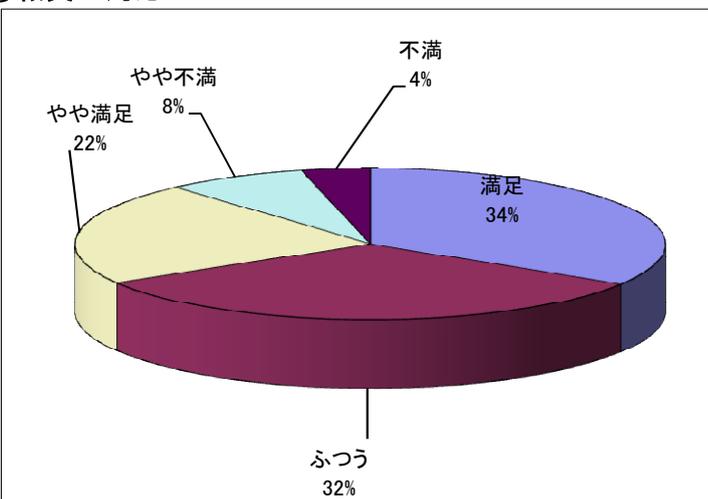
②会計の領収書や明細の分かりやすさ



ご意見の内容

会計の領収書や明細書の分かりやすさにつきましては、「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を1%下回る52%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」も前年度を1%上回る評価で、会計の領収書や明細書の分かりやすさにかかわる患者さんの満足度は低下しています。領収書や明細書の書式等については、行政が定めた一定の規程がありますが、今後、更に検証し、より分かりやすい書式となるよう努力してまいります。

③職員の対応

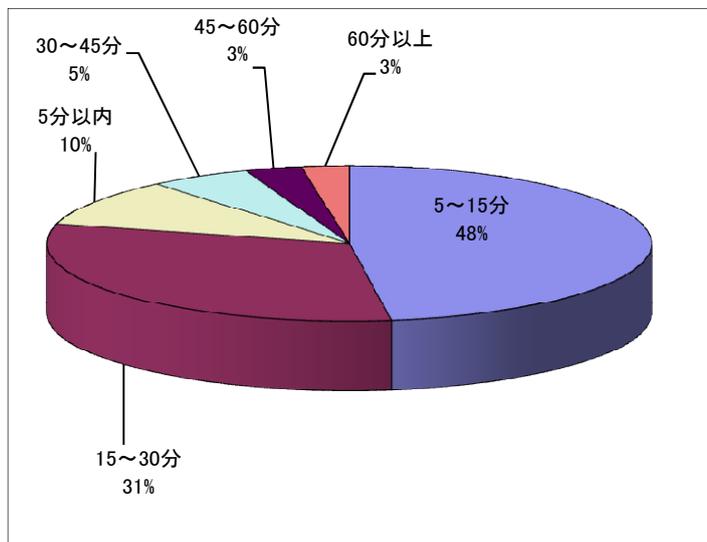


ご意見の内容

職員の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を4%下回る56%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」については12%と前年度を2%上回る厳しい評価でした。職員の対応向上についてはまだまだ改善の余地はありと考えており、指導不足を痛感しております。今回の、職員の対応についての患者さんの評価を真摯に受け止め、職員の対応向上についての指導を強化し改善に努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

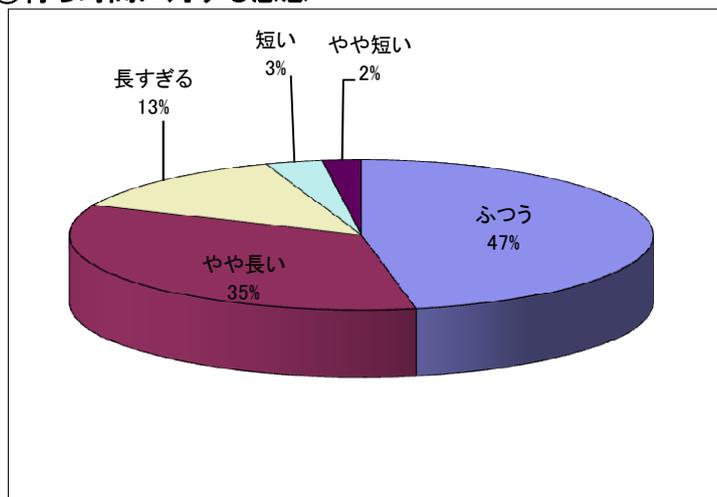
④会計のための待ち時間



ご意見の内容

会計のための待ち時間は、「5分以内」と「5分以上15分以内」を合わせて、前年度を2%下回る58%のご評価をいただきました。また、15分以上お待たせている患者さんが、前年比2%増加し42%となり、厳しいご評価となりました。こうした現状を踏まえ、待ち時間に関する業務フローの改善等の更なる努力が必要であると認識しています。特に、患者さんの混雑時の待ち時間短縮への対応を引き続き検討し改善に努めてまいります。

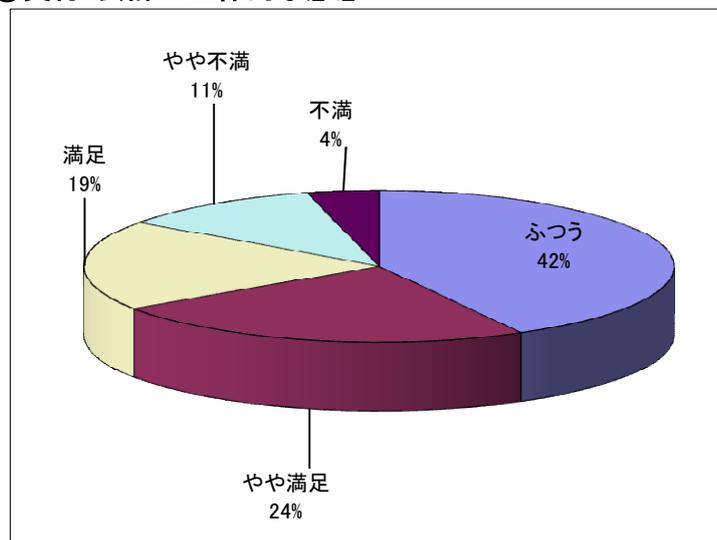
⑤待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する患者さんの感想は、「短い」および「やや短い」を合わせて、前年度と同様5%の評価をいただき、「長すぎる」および「やや長い」を合わせて48%と前年を1%上回るご評価をいただきました。約半数の患者さんは、待ち時間が長いと感じられており、ご迷惑をおかけしていることを真摯に受け止め、今後も受付・会計にかかわる職員全員で待ち時間短縮に取り組んでまいります。

⑥受付・会計の全体的な感想



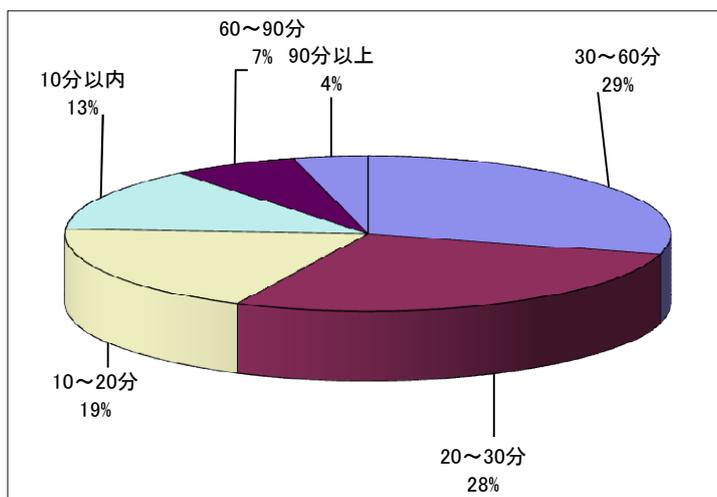
ご意見の内容

受付・会計全般に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」および「やや満足」合わせて、前年度を2%下回る43%の評価をいただきました。更に「不満」および「やや不満」は、前年度を2%上回る15%のご評価をいただきました。満足されている患者さんが前年度より減少しており、また半数以下である現状は問題があると認識しており、診察終了後の待ち時間が少しでも短縮できるよう、スタッフ教育等を含めた具体策を実施してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

5. 診察にかかる待ち時間や看護師・医師等の対応について

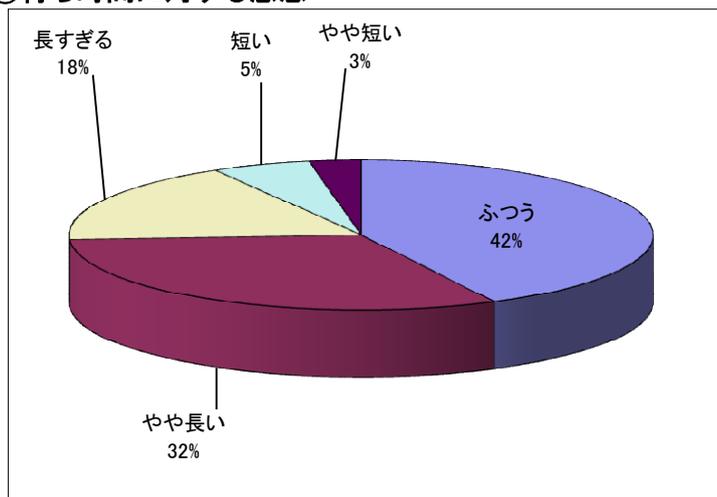
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



ご意見の内容

受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間につきましては、「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせ、前年度を7%上回るご評価をいただきました。更に、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせて57%と前年に比べ2%下回っています。「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせて前年度より5%下回る11%のご評価をいただきました。若干ではありますが、患者さんの待ち時間は短縮化されており、今後も努力してまいります。

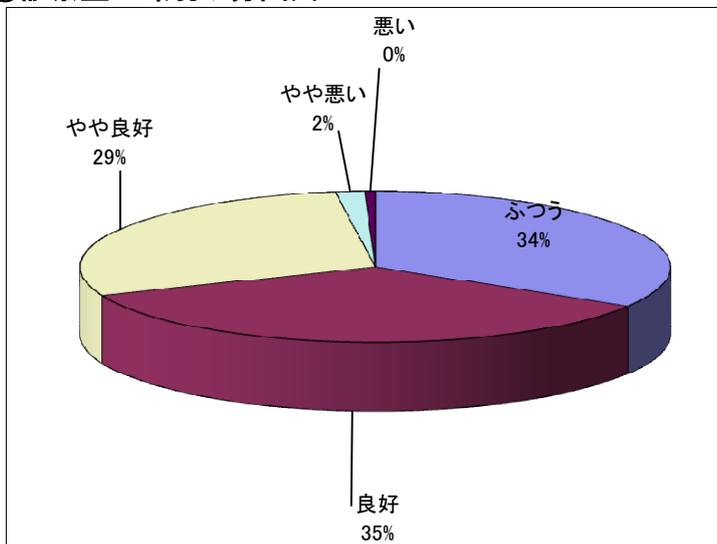
② 待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する感想は、ほぼ前年度と同様の結果にとどまっております。「短い」「やや短い」が2%増加し、「ふつう」が4%増加しました。また、「長すぎる」「やや長い」が前年度を6%下回る50%となりましたが、引き続き厳しいご評価であると受け止めております。患者さんにとって待ち時間が長いのは苦痛であると考えます。今後も、待ち時間が少しでも短く感じられるような工夫をするなど、一層の改善策に取り組んでまいります。

③ 診察室の環境や雰囲気

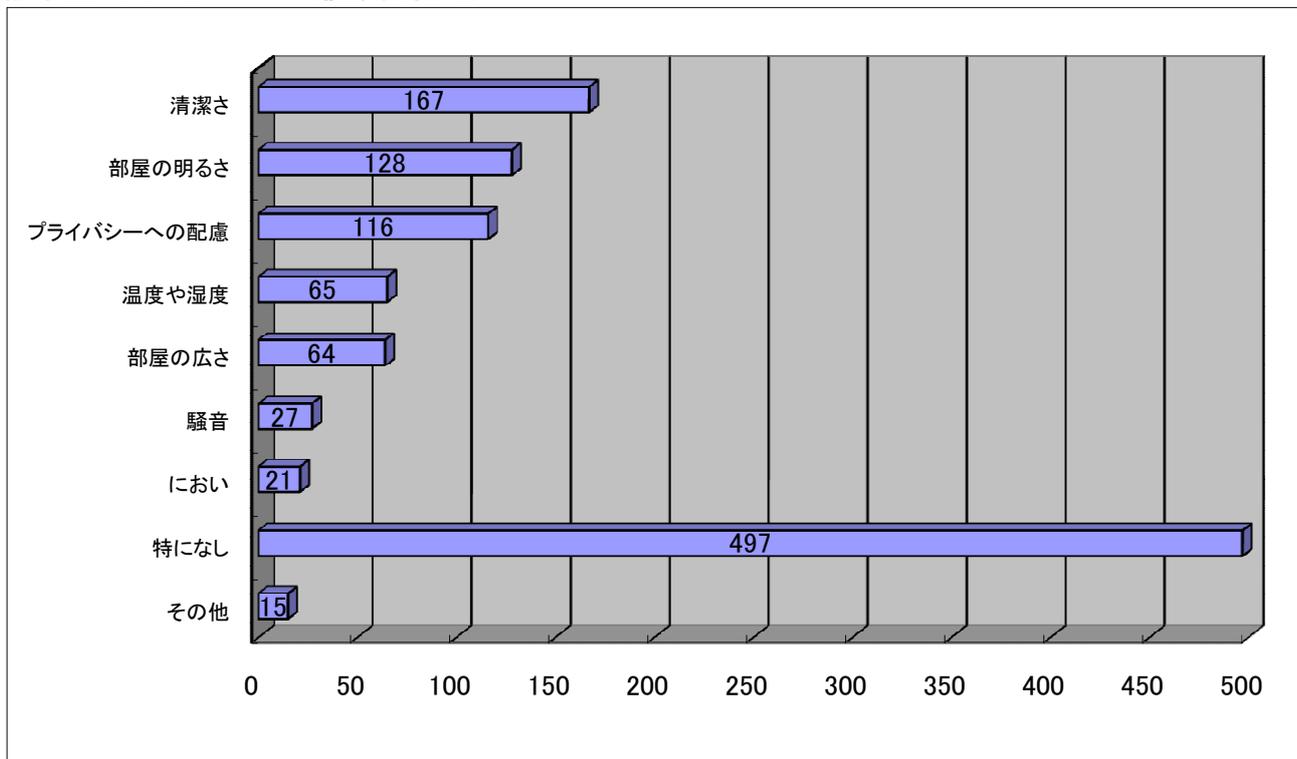


ご意見の内容

診察室の環境や雰囲気につきましては、「良好」および「やや良好」を合わせて、前年度を1%上回る64%のご評価をいただきました。また、「悪い」および「やや悪い」を合わせて前年度と同じ2%のご評価となりました。現在行っております、1日2回、9項目の環境チェックを今後も継続実施し、患者さんのお待ちいただく時間が長くお感じにならないような空間づくり、衛生管理、プライバシーの確保により一層努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

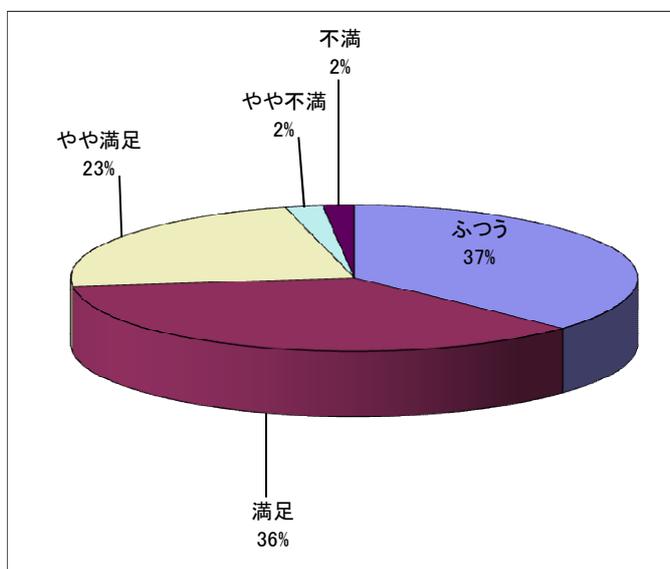
④診察室で気になったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察室で気になったことにつきましては、ほぼ前年度と同様の順位の傾向となりました。「清潔さ」「部屋の明るさ」「プライバシーの配慮」が上位となっており、ご指摘件数も増加しています。今後、患者さんに不快感のないよう、リラックスして診察を受けて頂けるよう、診察室の環境改善について、より一層努めていきたいと考えています。

⑤看護師の対応



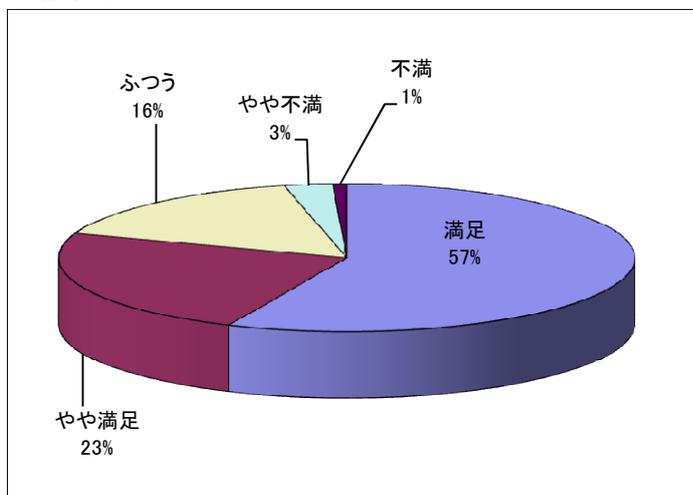
ご意見の内容

看護師の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る59%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度より1%増加し、大変厳しいご評価をいただきました。接遇の向上について注力していましたが、残念ながら患者さんのご評価をいただける対応ができていない結果となっています。また、待ち時間などの対応に関しても十分でなかったことも要因として考えています。今後、患者さんの信頼を得られるよう、看護師の接遇等の指導を強化するなど、より一層の改善に努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

⑥担当した医師について

○信頼性

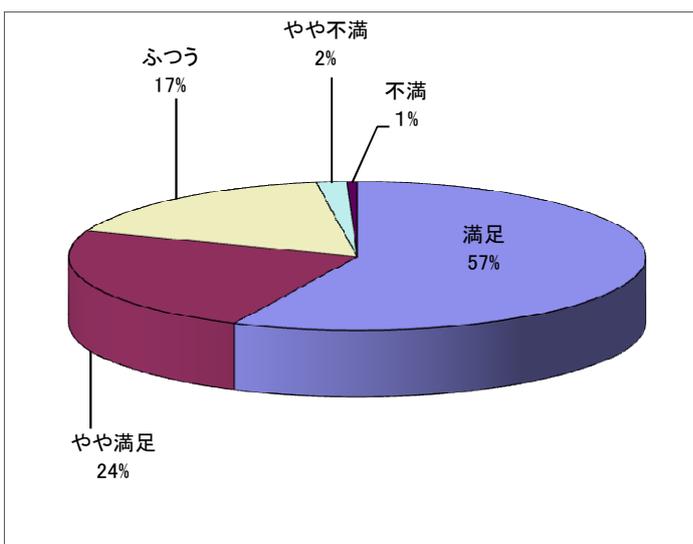


ご意見の内容

担当医師の信頼性につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る80%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度と同等の4%となりました。

今年度の満足度は、前年度をやや上回る評価をいただいたと受け止めています。今後はより一層、一人ひとりの患者さんのニーズに丁寧に答えながら、より内容のしっかりした信頼を得られるような診療に努めてまいります。

○親切・ていねいな対応

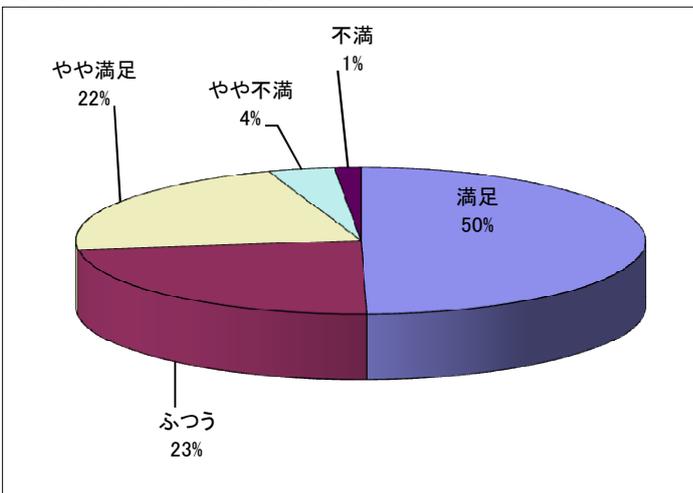


ご意見の内容

親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて81%と、前年度よりも3%増加しています。また、「不満」および「やや不満」は前年度と比較し1%減少の3%となり、満足度は前年度と比較して改善しております。

親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度と信頼性がともに80%を超えており、高い評価となっています。患者さんの医師への信頼の尺度の一つが親切・ていねいな対応でありますので、今後とも精進してまいります。

○病気や薬等の説明

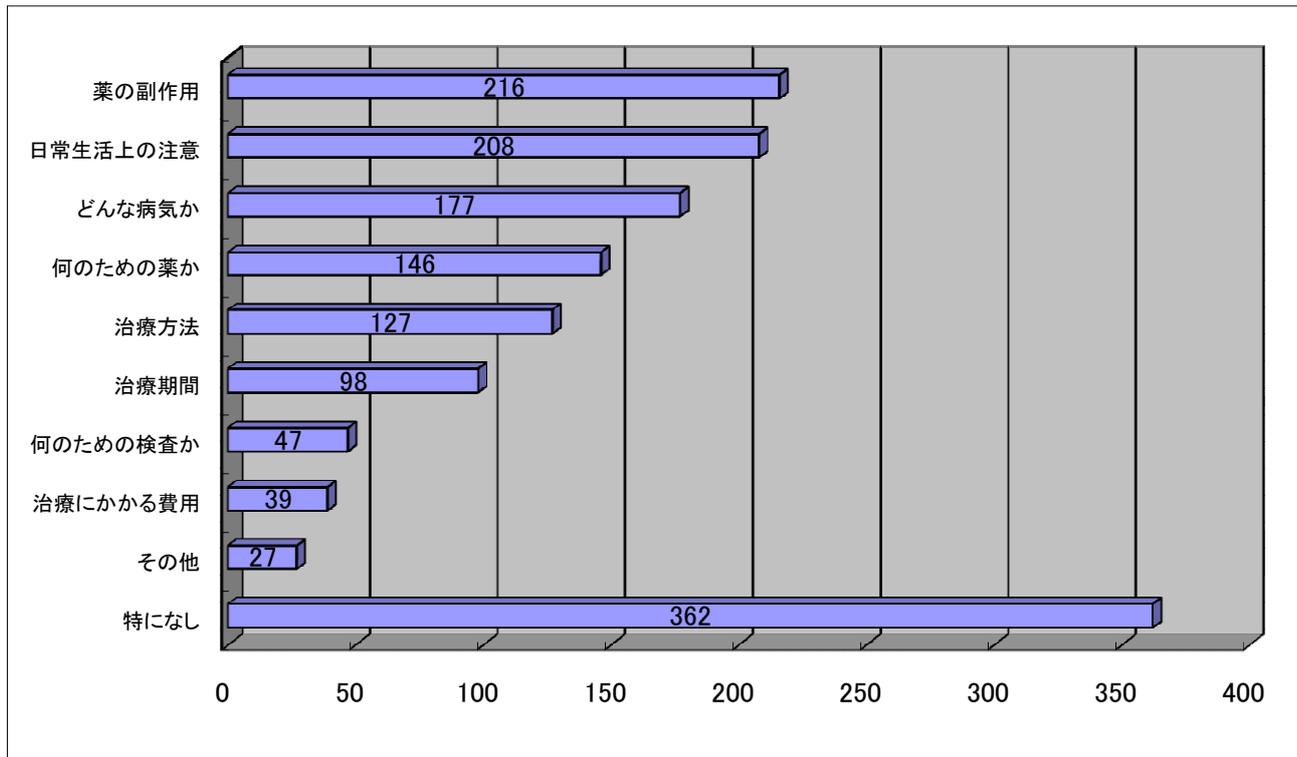


ご意見の内容

病気や薬等の説明に関する患者さんの満足度につきまして、「満足」と「やや満足」で昨年度と比べ5%上回る73%のご評価をいただきました。次項目で「診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと」に関してお聞きしていますが、前年同様に「薬の副作用」と「日常生活上の注意」について多くの患者さんからご意見をいただいています。お薬について不明な点がございましたら、ご説明を致しますので、医師へご相談ください。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

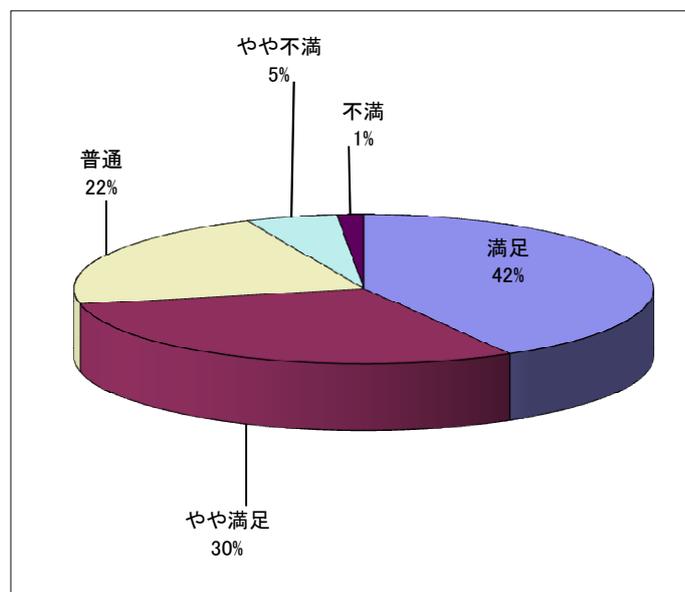
⑦診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



ご意見の内容

上位3項目「薬の副作用」、「日常生活上の注意」、「どんな病気か」は、前年度と同じ順序・傾向になっています。次の3項目についても、昨年同様に「何のための薬か」、「治療方法」、「治療期間」であり、治療内容について大きな関心があることが伺えます。上位6項目に関して、治療指針・内容について、患者さんに解り易く説明が出来ますように取り組んでまいります。

⑧診察にかかる全体的な感想



ご意見の内容

診察にかかる全体的な感想につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る72%のご評価でした。一方、「不満」および「やや不満」は4%であり、こちらも前年度を3%減少しており、診察にかかる満足度は、前年度に比べて改善傾向にあると受け止めています。

医師の診察にあたっては、最新の医療技術を逐次取り入れながら、患者さんやご家族に対して治療内容等の説明を行ってまいります。その上で、患者さんおよびご家族の方々に信頼と同意を得て、治療協力をいただけるよう、今後も努めたいと考えています。

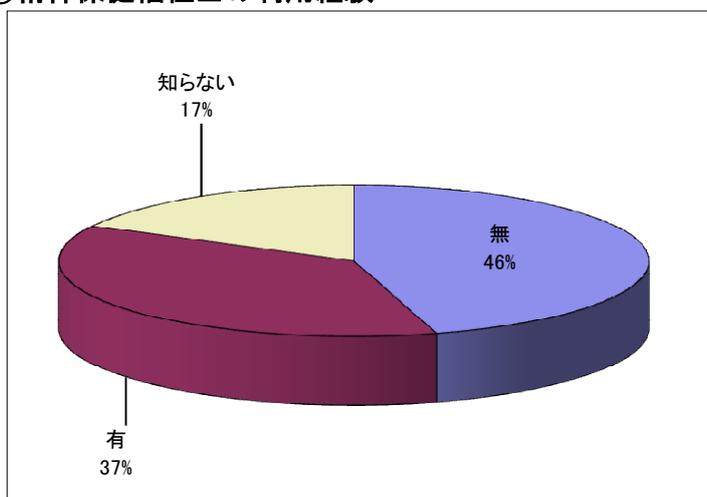
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

6. 2011年4月1日以降、院外薬局へ変更のため、該当ありません。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

7. 精神保健福祉士の対応について

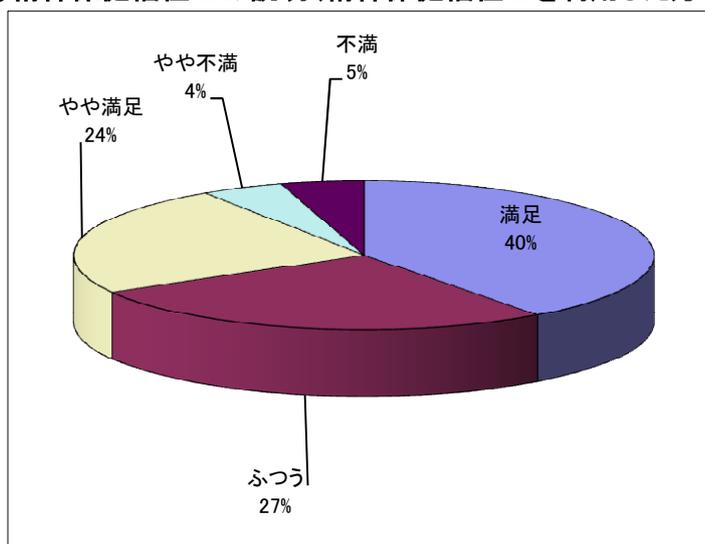
①精神保健福祉士の利用経験



ご意見の内容

精神保健福祉士の利用経験がある患者さんは37%となり、前年度より1%上回るご評価となりました。また、精神保健福祉士を「知らない」と回答された患者さんは17%と、前年度と同様の低いご評価となりました。これらのご評価から、精神保健福祉士の認知度の向上をさらに図る必要があると認識しています。患者さんへの支援内容やご利用方法等、掲示物などの工夫も試み、満足度の向上を図ってまいります。

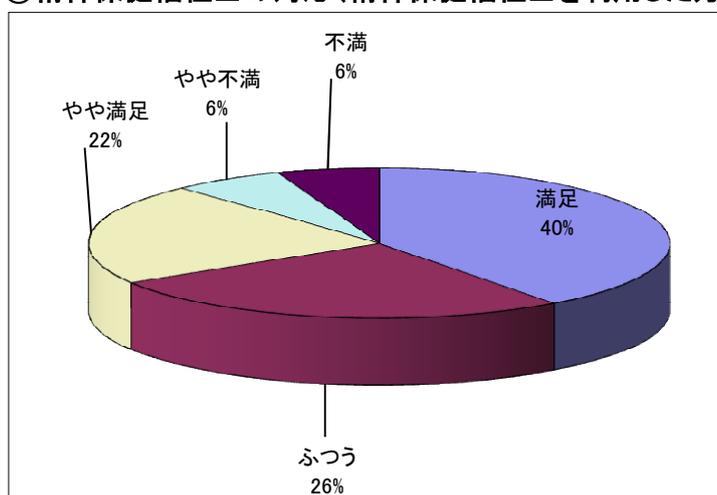
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



ご意見の内容

精神保健福祉士の説明につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、64%となり、前年度より2%上回るご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」は、前年度を1%上回っており、総合的に見ると満足度に大きな変化はないと認識しています。今後も医療・福祉制度の活用について、患者さんにより分かりやすい対応が必要であると認識しており、スタッフ全員のレベルアップとともに、親切、丁寧な対応で患者さんの満足度向上を図ってまいります。

③精神保健福祉士の対応(精神保健福祉士を利用した方のみ)



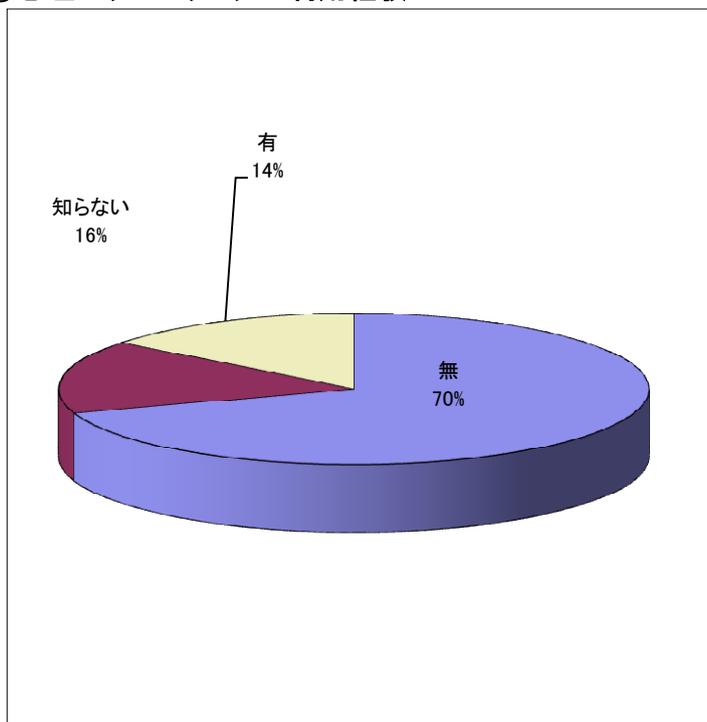
ご意見の内容

精神保健福祉士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る62%のご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」は、前年度を3%上回る12%のご評価となっており、総合的に見ると満足度は低下したと認識しています。患者さんのより良い生活の確保と満足度の向上のため、これまで以上に、ご希望にそった医療・福祉制度の活用について積極的にご提案し、満足度の向上に努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

8. 心理カウンセリングについて

①心理カウンセリングの利用経験

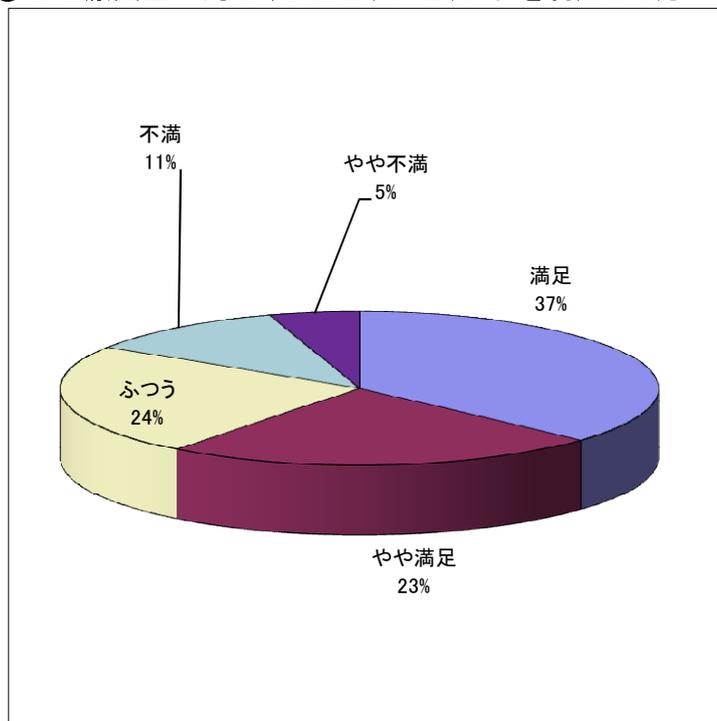


ご意見の内容

心理カウンセリングの利用経験に関しましては、「有る」とご回答いただきました患者さんは、前年と同様の14%でした。また、「無い」とご回答いただいた患者さんは1%減少し70%となり、「知らない」とご回答いただいた患者さんは1%増加し16%となりました。

上記のご評価から、心理カウンセリングの認知度はまだ十分ではないと認識しております。心理カウンセリングの利用方法や相談の仕方などについて、患者さんへの情報提供を積極的に行うと共に、実施方法についても改善を行うことで、カウンセリングを必要とされている患者さんが、心理カウンセリングを受ける機会をより多く得られるように努めてまいります。

②心理療法士の対応(心理カウンセリングを利用した方のみ)



ご意見の内容

心理療法士の対応に関する患者さんの満足度につきましては、前年度より1%減少し、60%の患者さんから「満足」及び「やや満足」のご評価をいただきました。

一方で、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さんは前年度より3%増加し、16%となっております。

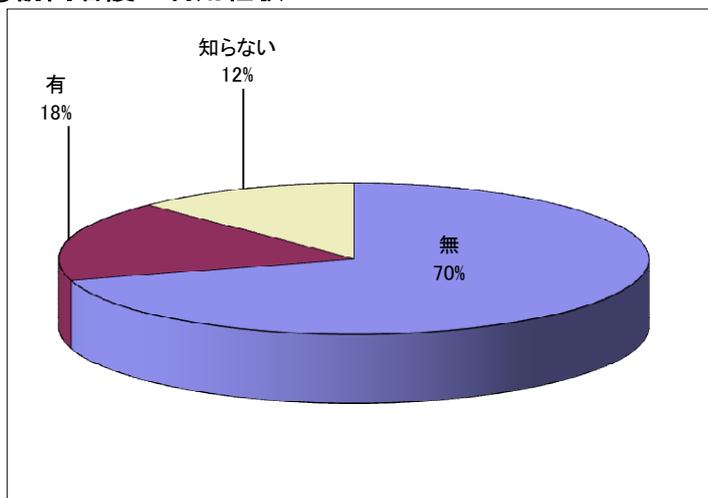
心理療法士の対応について、総合的に満足度は低下したものと認識しております。

心理カウンセリングに関しての進めかたなどについて、患者さんの疑問を良く聞きながら、心理療法士から丁寧にご説明をさせていただき、患者さんとより良い信頼関係を築けるように、より一層努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

9. 訪問看護ステーションについて

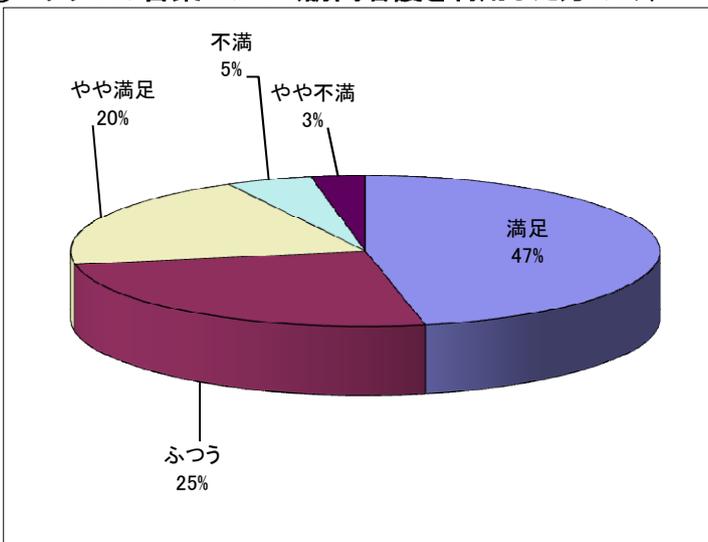
①訪問看護の利用経験



ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは、前年度より3%減少の18%で、訪問看護自体を知らない患者さんは前年度と同じ12%でした。この結果から、前年度から訪問看護の認知度は上がっておらず、また、当法人の訪問看護に対する認知度はまだ低く、患者さんへの情報提供などをおこない、訪問看護を必要とされている患者さんが利用できるような努め、今後も地域における患者さんの在宅医療を積極的に援助し推進してまいります。

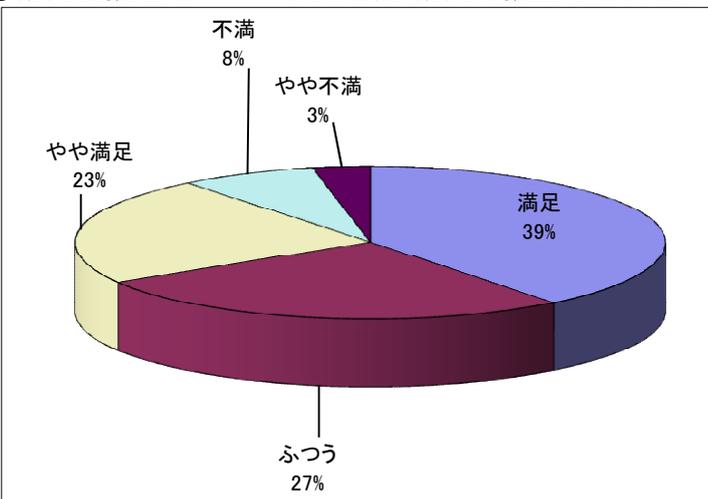
②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



ご意見の内容

訪問看護ステーションのスタッフの言葉づかいにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る67%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせると前年度より1%増加の8%となっており、今後スタッフの言葉づかいに対する意識の見直しを図っていく必要性が高いと受け止めています。患者さんに信頼していただけるスタッフであるように、今後も接遇の改善に努めてまいります。

③訪問看護利用にかかる満足度(訪問看護を利用した方のみ)



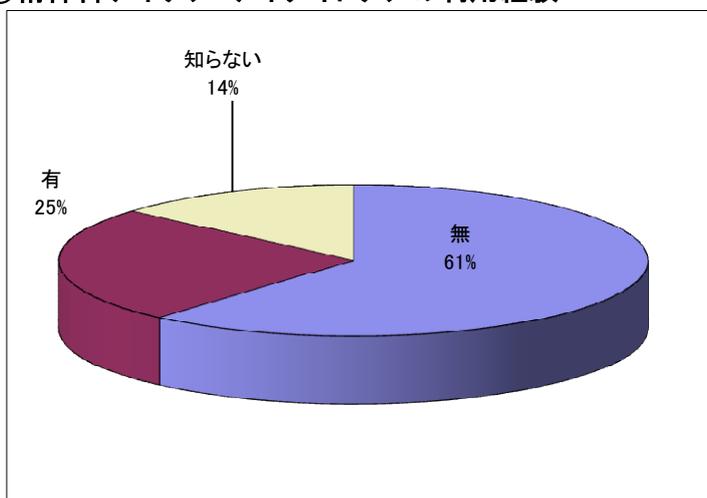
ご意見の内容

訪問看護利用にかかる満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を1%下回る62%のご評価をいただき、また「不満」および「やや不満」を合わせると前年度同様の11%というご評価をいただきました。患者さんのご意向に沿った計画を策定しケアを実践するよう努力しておりますが、ご満足いただけていない患者さんが10%以上おられる状況を真摯に受け止め、訪問看護の内容を見直し充実させるよう努めてまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

10. 精神科デイケア・デイナイトケアについて

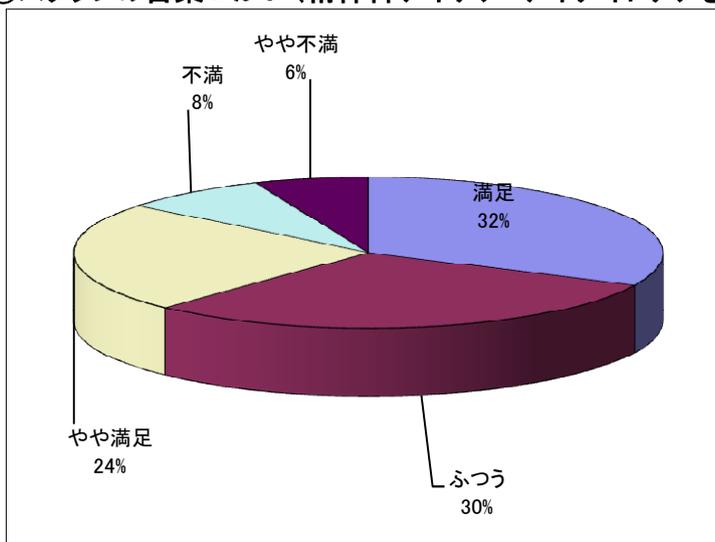
①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



ご意見の内容

精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験に関しましては、「有る」と回答いただきました患者さんは25%に止まっており、「知らない」と回答いただきました患者さんも14%おられます。前年度と比べ、利用経験「有り」の回答が1%下回り、「知らない」との回答が3%上回っており、まだ十分に認知されている状況とはいえないと認識しています。今後更に、情報提供や広報活動を積極的に行うことで利用率を引き上げて外来治療の充実を図ってまいります。

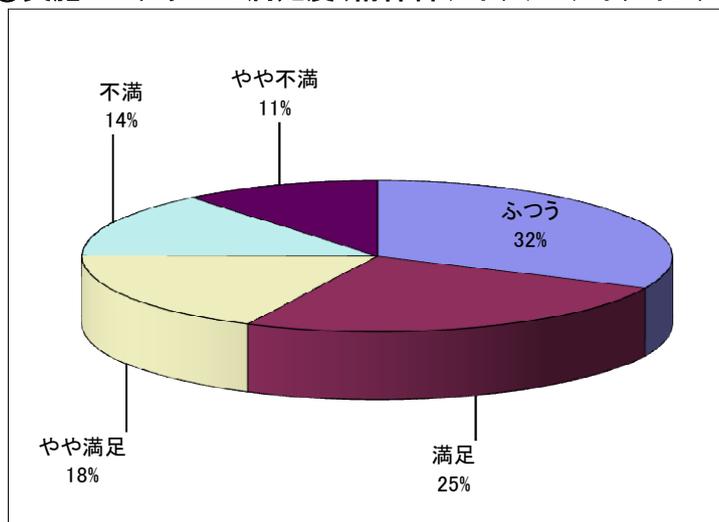
②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関する患者さんの満足度につきましては、56%の患者さんから「満足」や「やや満足」のご評価をいただきました。前年度と比べ、「満足」との回答が2%下回っており、また、「不満」「やや不満」との回答は前年度を2%上回る14%となっており、大変厳しいご評価をいただきました。このご評価を真摯に受け止め、実態と要因を分析し、接遇の向上に向けて、スタッフ一人一人に対して一層の指導教育を行い、利用者の方の満足度向上に努めてまいります。

③実施プログラムの満足度(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)

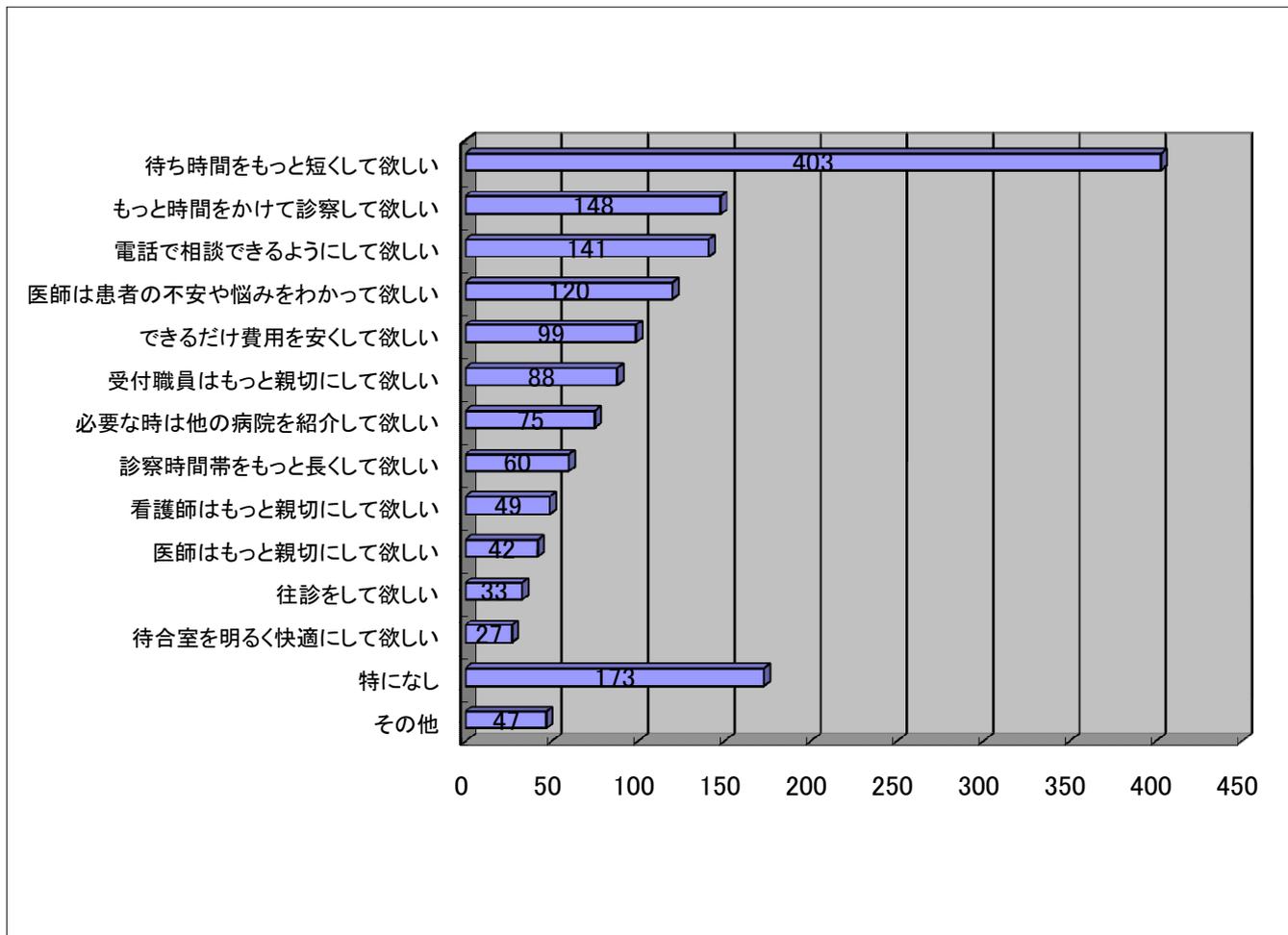


ご意見の内容

実施プログラムに関する患者さんの満足度につきましては、43%の患者さんから「満足」および「やや満足」とご評価いただき、前年度よりも3%上回っており、「不満」「やや不満」は前年同様34%の評価を頂きました。満足度は50%には至っておらず、まだまだ改善の必要性を感じております。また、デイケアやデイナイトケアは、重要なリハビリテーションであり、適正性、効果、バランスなどを熟考した、より魅力あるプログラム作りを今後も引き続き行ってまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

11. 当院に望むこと(複数回答可)



ご意見の内容

当院に対してのご要望のうち、「待ち時間をもっと短くしてほしい」というご要望が、前年度と同様に他のご要望を大きく上回って最も多くいただいております。

待ち時間の短縮へのご要望は、全体のご要望に占める割合が前年度と比較して1%上回り、27%を占めています。待ち時間の短縮は、患者さんの多くが望まれていることとして受け止め、改善の余地はまだ多いと考えており、今後も重要課題と認識して取り組みます。

次の要望としては、「もっと時間をかけて診察してほしい」「医師は患者の不安や悩みをわかってほしい」というご要望が、合わせて前年度を1%上回り、全体の19%を占める結果となりました。患者さんのお話を十分にお聞きできる診療体制作りの一つとして、当院では、年々医師の増員を図っております。

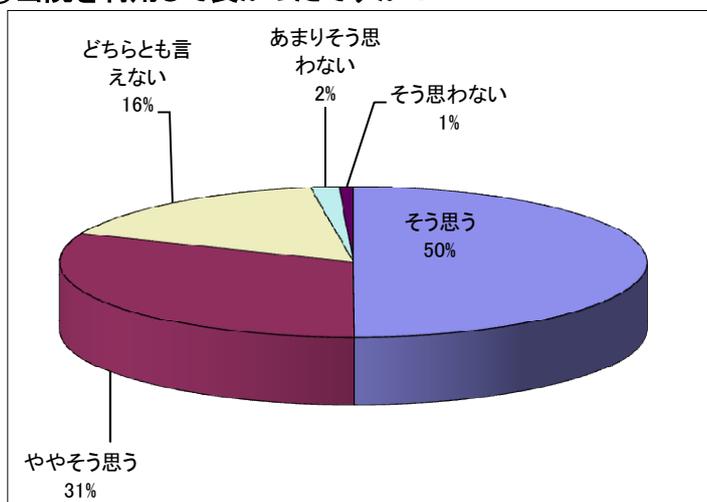
しかしながら、一人一人の患者さんの診察時間をしっかり取るということは、同時に、患者さんの待ち時間も長くなってしまふということでもあります。このこともご承知おきいただき、ご理解をたまわりたいと存じます。

また、患者さんが受けられる治療内容について、ご不明な点、ご確認したい点などがございましたら、ご遠慮なく当院のスタッフにおたずねください。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

12. 当院全体についての患者さまへの質問

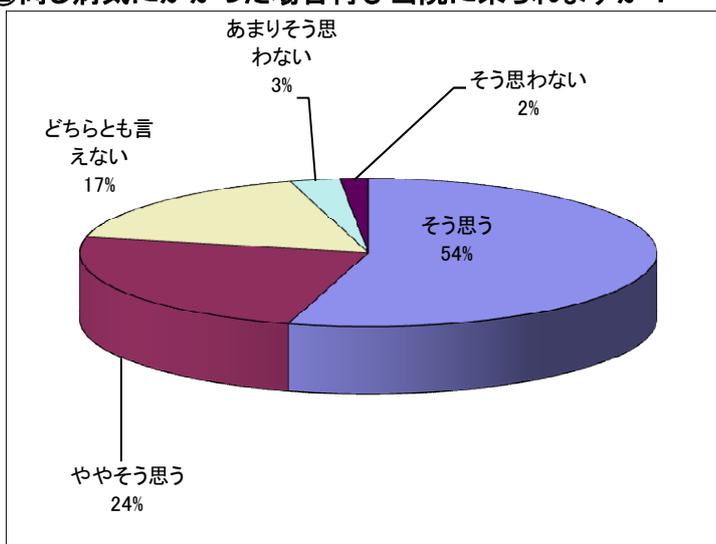
① 当院を利用して良かったですか？



ご意見の内容

当院を利用して良かったかについてお聞きした結果、前年度を1%下回る81%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。設問2でお聞きした当院をお選びになった理由は、前年同様「他の医療機関からの紹介」が18%と最上位となっておりますが、「医師の高い専門性や技術」を理由として上げていただいた患者さんは、前年度より1%増加し11%を占めております。今後もより質の高い医療サービスの提供に努めてまいります。

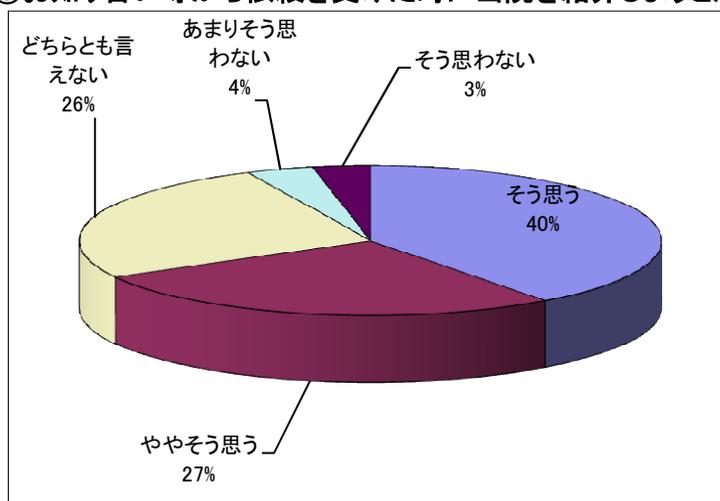
② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



ご意見の内容

当院を再度選択していただけるか、についてお聞きした結果、昨年と同じ78%の患者さんから肯定的なご評価をいただきました。設問2の中で、患者さんご自身で当院をお選びになった理由として「他の医療機関からの紹介」に続き、「自宅・職場・学校から近い」「家族・友人・知人の勧め」「医師の高い専門性や技術」が多く、この結果は、当院が患者さんにとって身近で信頼性の高い病院に近づいている結果と思っております。今後も、患者さんやご家族の方に安心して来院していただけるように努めてまいります。

③ お知り合い等から依頼を受けた時に当院を紹介しようと思われますか？

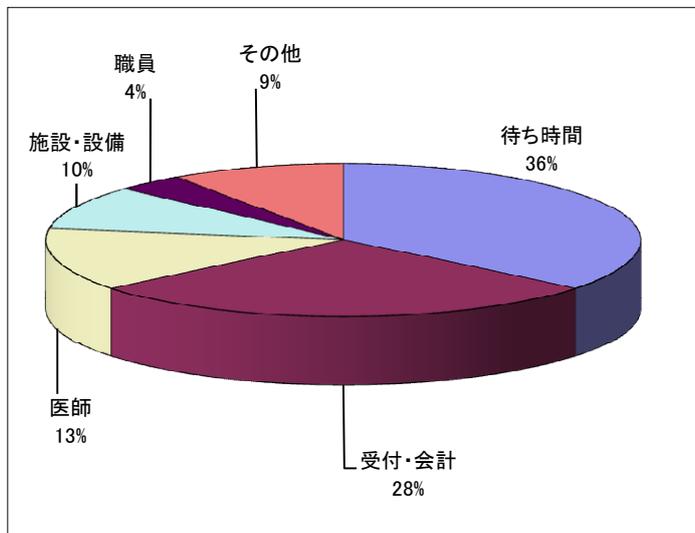


ご意見の内容

お知り合い等から依頼を受けた場合、「当院をご紹介いただけるか」についておたずねした結果、「そう思う」「ややそう思う」を合わせて、前年度を1%上回る67%の患者さんから、肯定的なご評価をいただきました。お聞きした方の3人に2人の割合の患者さんからこのようなご評価を受けたことは、大変ありがたいことと思っております。これからも、患者さんに安心して来院していただけるよう、さらに努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

④ 当院に関するご意見のカテゴリー



ご意見の内容

患者さんからいただきました御意見のうち、36%が「待ち時間」に関するご意見で、前年度より9%減少しております。しかし、次に多いご意見の「受付・会計」は28%と前年度より10%増加しております。待ち時間に関してご評価いただいたというよりも、受付・会計に関するご要望が増加したものと受け止めております。今後も、受付・会計に関する業務の改善に取り組むとともに、待ち時間の短縮にも引き続き取り組んでまいります。

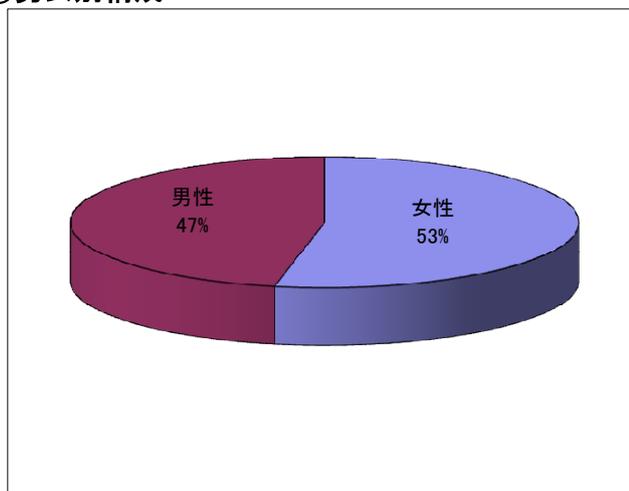
○ 待ち時間以外のご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	たばこを吸う場所があれば良いと思う。	病院は健康の回復を目的としています。こうしたことから、院内は全面禁煙とさせていただいておりますのでご理解ください。
	売店の場所が遠い。良くない。	当院の敷地が広い中で、売店が一か所という問題があります。今後の検討課題とさせていただきたいと考えています。
医師	時間をゆっくりとってほしい。話をもっと聞いてほしい。	出来るだけ待ち時間が短くなるよう診察を心がけていますが、患者さんの状態により診察時間が長引く場合があり、状態に応じては十分な時間をとることができないことをご理解ください。
受付・会計	忙しいのはわかるけど、もう少しきばきしてほしい。対応が不親切な時がある。	受付および会計業務を外注化した後、不慣れたスタッフが多くご迷惑をおかけしています。今後、このようなご指摘のないよう、これまで以上にスタッフ教育を徹底して、患者さんに満足していただけるような対応を心掛けてまいります。
職員	対応が良くない職員がいる。	当院の職員に対するご意見の多くは、接客対応に関するご意見でした。接客教育につきましては、病院全体で取り組んでおりますが、ご評価を頂くまでには至っておりません。今後も指導・教育をより強化します。
	看護師の話の仕方が悪い。	
	挨拶してほしい。	
その他	初めて受診する時の説明(受診時間、予約が必要かなど)が不足しているように感じた。このような対応には不信感を感じるので改善を望む。	初めて受診いただく患者さんへのご説明に、行き届かない点があり、まことに申し訳ありませんでした。初めてご説明させていただく際には、特に丁寧にご説明するよう、スタッフの指導を徹底いたします。
	外来で、呼ばれる時に聞こえにくいので、前の看護師さんが呼んでくれる方が良かった。	患者さんの待ち時間短縮の為の対策の一つとして、マイクでの呼び出しを導入いたしました。患者さんにご不便をおかけして申し訳ございませんが、聞き取りにくい時があれば、お気軽に外来スタッフにお申し付けください。

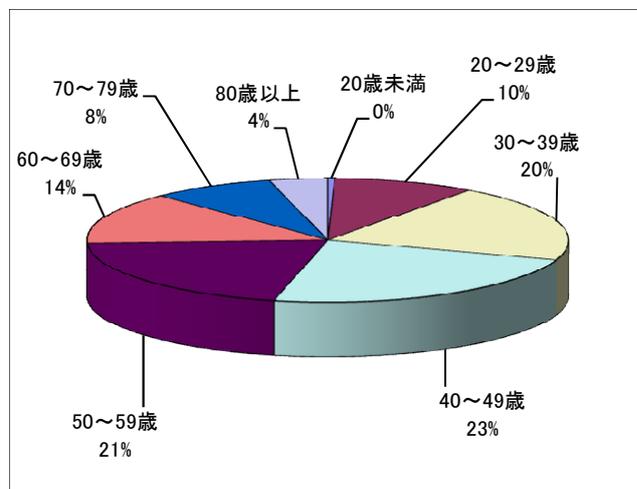
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

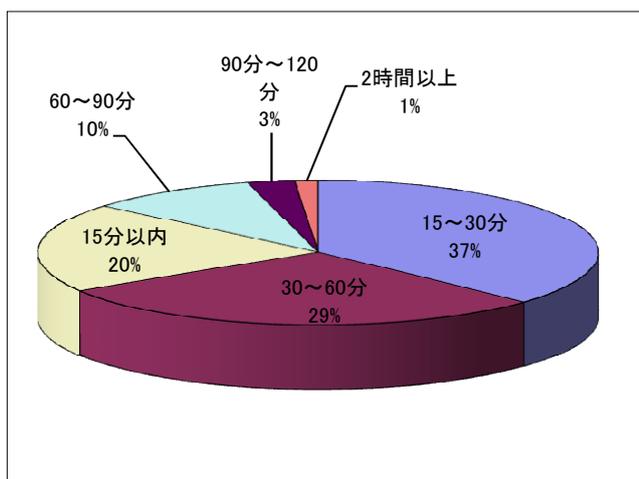
①男女別構成



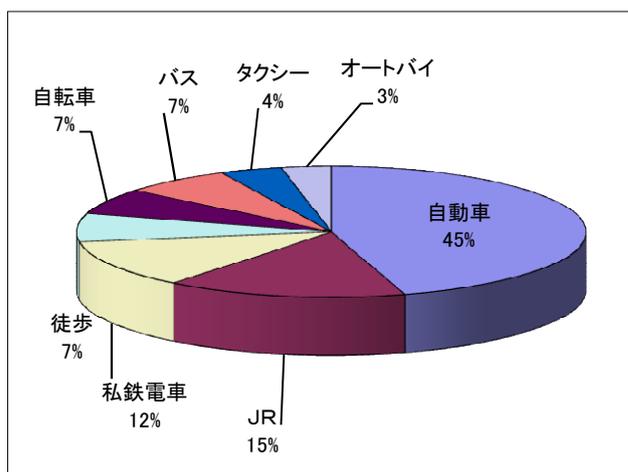
②年齢別構成



③当院までの所要時間



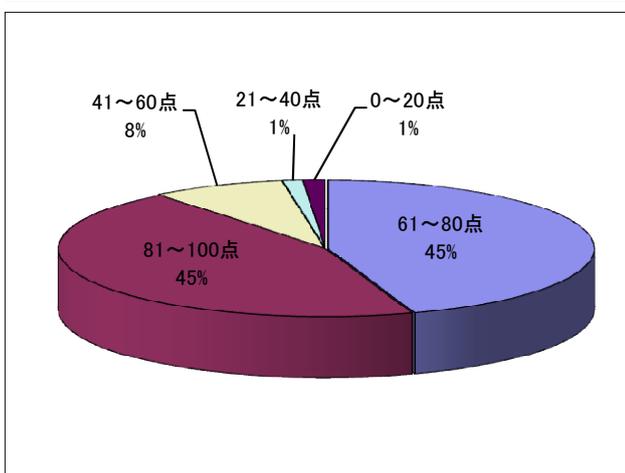
④当院までの交通機関



14. 総合評価点

①平均点

80.2点
(前年比+0.5点)



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は、79.7点をいただいております。今年度は0.5点上回る80.2点という結果となりました。今年度の評価得点別の構成比は、前年度と比較し、81~100点が3%増加し45%、61~80点が2%減少して45%のご評価をいただきました。前年度に比べて、高い評価項目が増加したことが、全体として満足度の向上につながったものと受け止めております。しかしながら、受付や外来などの待ち時間など、業務対応について改善の余地がまだ多くあると認識しており、今後もこれらの課題に対して改善に取り組み、満足度の向上に向けて努力をしてまいります。