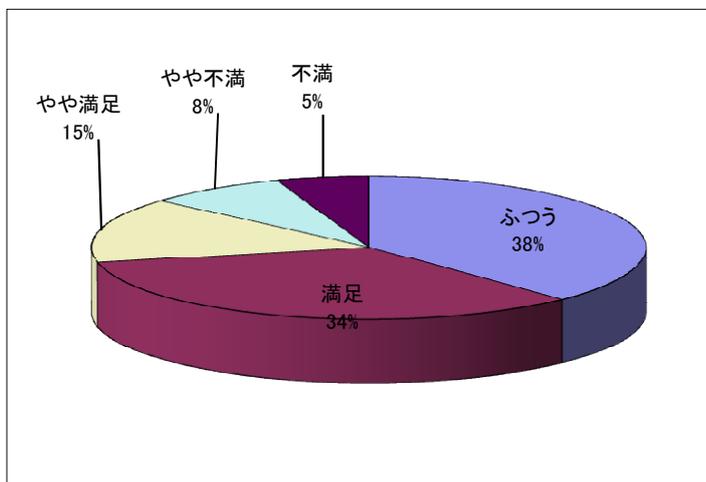


草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

Ⅲ. 入院患者さんアンケート

1. 入院や退院手続きについて

①入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ

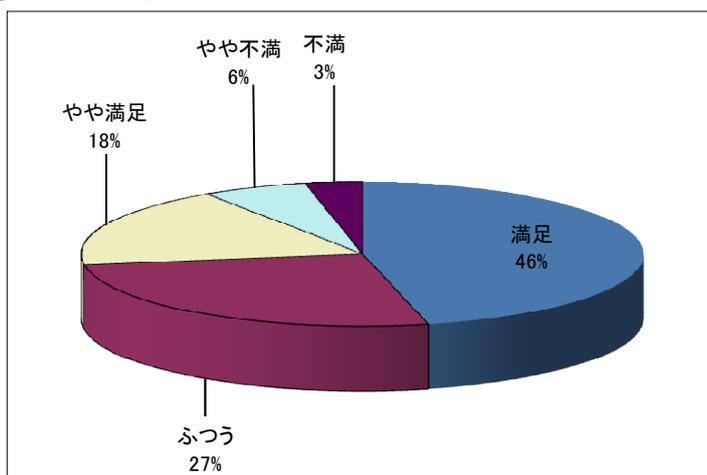


ご意見の内容

入院手続きや入院の為の説明書類に係る満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%上回る49%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る13%のご評価となっており、満足度はやや改善されたものと認識しています。

今後も、入院手続きに係る説明および契約様式の見直しを図り、患者さんやご家族の皆さまにわかりやすい内容にまいります。

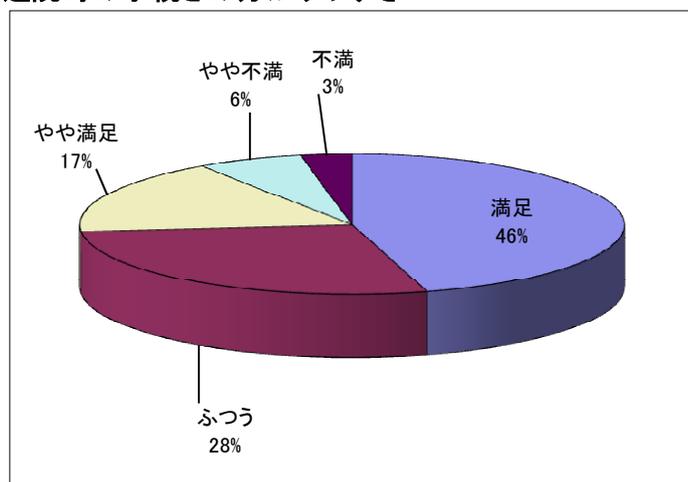
②入院手続きをした職員の説明や対応



ご意見の内容

入院手続きをした職員の説明や対応に係る満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を2%上回る64%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る9%のご評価となっており、満足度はやや改善されたものと認識しています。スタッフによる説明が、患者さんやご家族にとって分かりやすくなるように、さらに指導教育して改善してまいります。

③退院時の手続きの分かりやすさ

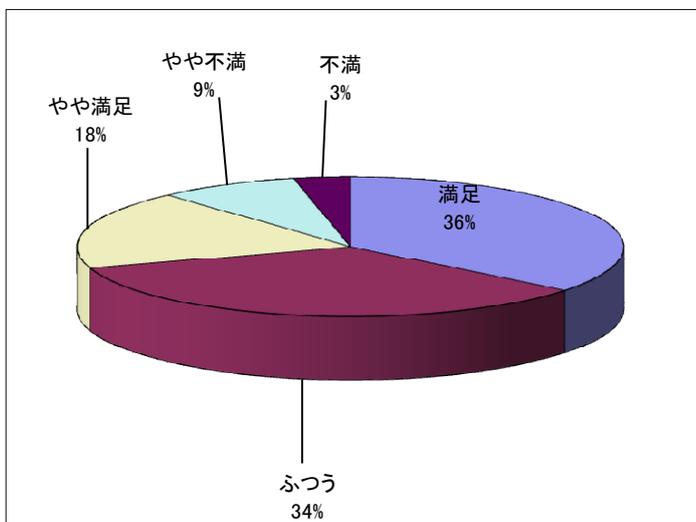


ご意見の内容

退院手続きをした職員の説明や対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を5%上回る63%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る9%の評価をいただきました。患者さんの満足度は前年度より改善したとの評価をいただきました。今後も、退院時の手続きの改善を継続して行い、より高い評価をいただけるよう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請求書や領収書の明細の分かりやすさ

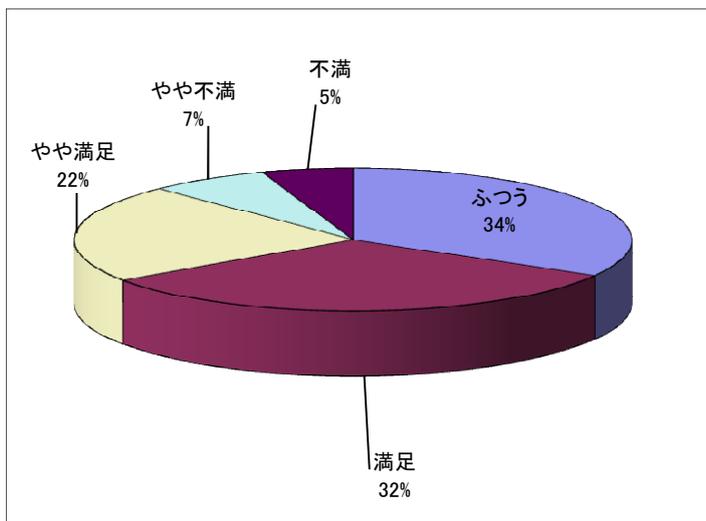


ご意見の内容

請求書や領収書の明細の分かりやすさに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る54%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ12%の評価をいただきました。

請求書や領収書の様式については、全面的に改正しましたが、改善の余地はありと考えています。行政により一定の様式が決められており、自由に変更できない部分もありますが、可能な部分については見直しをおこない、分かりやすい書式に変更してまいります。

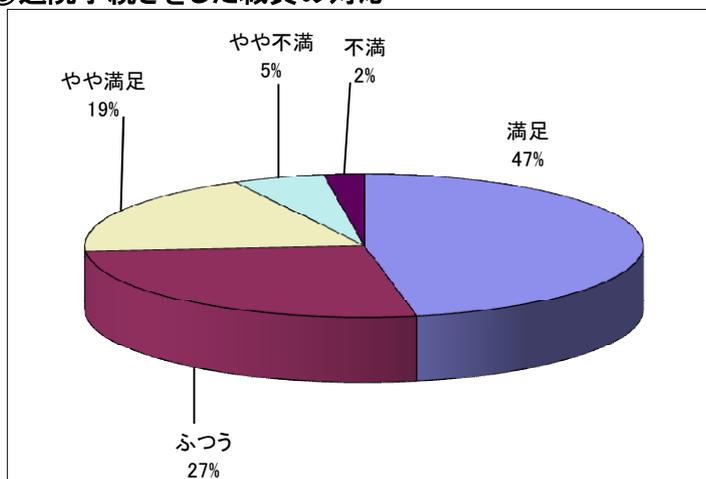
⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度



ご意見の内容

退院後の不安解消度に関する満足度は「満足度」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る54%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と変わらず13%のご評価をいただきました。満足度が前年度より下回っていることを受け止め、引き続き、退院後の不安解消の為、入院中からの支援体制を整え、退院後のサポート体制の充実を図り、患者さんの退院後の不安解消に万全の態勢で臨んでまいります。

⑥退院手続きをした職員の対応

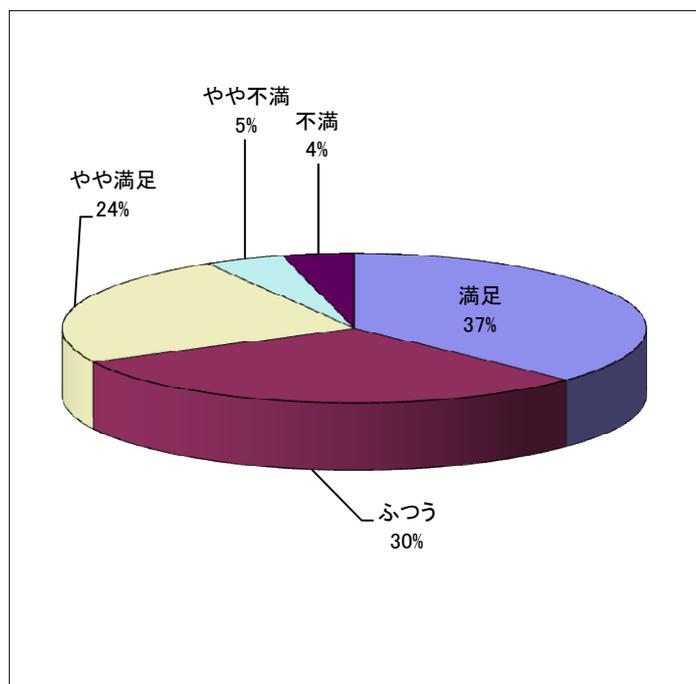


ご意見の内容

退院手続きをした職員の説明や対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%下回る66%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る7%のご評価をいただきました。前年度に比較し大きく低下したご意見を真摯に受け止め、職員の対応につきましてご満足して頂ける対応と説明をしていけるよう指導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

⑦総合的にみた入院や退院手続きへの満足度



ご意見の内容

入院手続きや退院手続きに係る患者さんの総合的な満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」についても合わせて、前年度と同じ9%のご評価をいただきました。入院手続きや入院の為の説明書類の分かりやすさや、入院手続きをした職員の説明や対応については、院内での対応部署が変更になったことで、患者さんにわかりやすく丁寧な説明が、ご評価いただけたものと認識しています。書類関係につきましては今後も改善していき、引続き患者さんやご家族の皆さんにとって分かりやすい内容に改善してまいります。

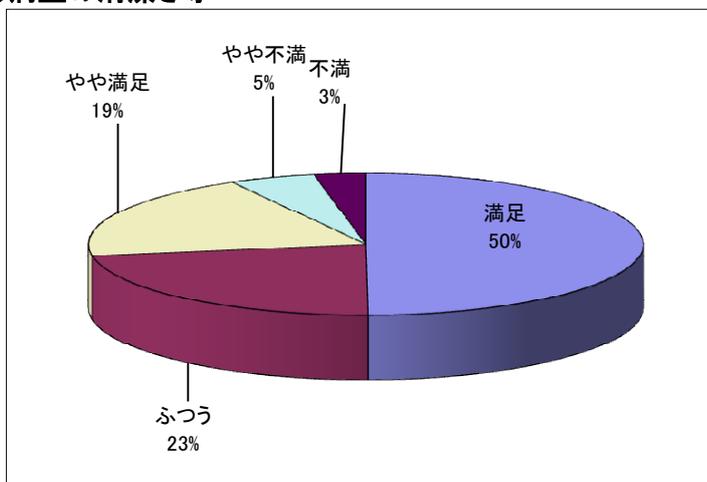
⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	入院時の手続きで、サインするところがあまりに多く、しんどい状態で記入するにはきつい作業でした。もう少し、簡略化できるのではないのでしょうか、検討ください。	入院手続きの書類については、記入いただく箇所が多くありますが、今後、患者さんやご家族の皆さまにとって、より分かりやすい書類への見直しを図っていきたいと思います。なお、当日ご記入が必要なものと、後日ご記入いただいても良いものもありますので、体調が悪い時などは、お気軽にお申し出いただければ、後日あらためて記入いただきに病棟にお伺いいたします。
	入院時の書類が多く大変煩わしかった。丁寧に説明をしてもらってどうにか手続したが、結果として入院するまでに大変に長い時間を費やすことになってしまった。	ご迷惑をおかけいたしました。患者さんが安心して入院生活を送れるよう、入院時のオリエンテーションで説明漏れがないよう努めてまいります。
	入院時に、食事やお風呂、洗面所など、どのようにしたらよいか、もっとしっかりと説明してほしい。また、入院後質問してもなかなか対応してもらえないこともあった。	今後、患者さんが少しでも穏やかな気持ちで過ごしていただけるよう、努力してまいります。
	急な体調不良で入院をお願いしたにもかかわらず、病棟の人は笑顔で親切に迎えていただき、とても感謝しています。	大変ご迷惑をおかけいたしました。今後はご迷惑をおかけしないように、事前にきちんと説明させて頂くように努めてまいります。また患者さんに、ご負担にならないような手続などについて配慮するよう心掛けてまいります。
退院	退院時に病棟、1階とそれぞれ時間がかかった。	大変ご迷惑をおかけいたしました。今後はご迷惑をおかけしないように、事前にきちんと説明させて頂くように努めてまいります。また患者さんに、ご負担にならないような手続などについて配慮するよう心掛けてまいります。
	請求書の項目に意味不明な項目があった。	
	入院費について事前に知らせてほしい。	
その他	退院手続きの要領がよくわからなかった。	励ましのお言葉ありがとうございました。今後も患者さんのニーズにお応えできるよう、職員一同努力してまいります。
	大変お世話になり有難うございました。職員のみなさんはとても親切でよかったです。	

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

2. 病室について

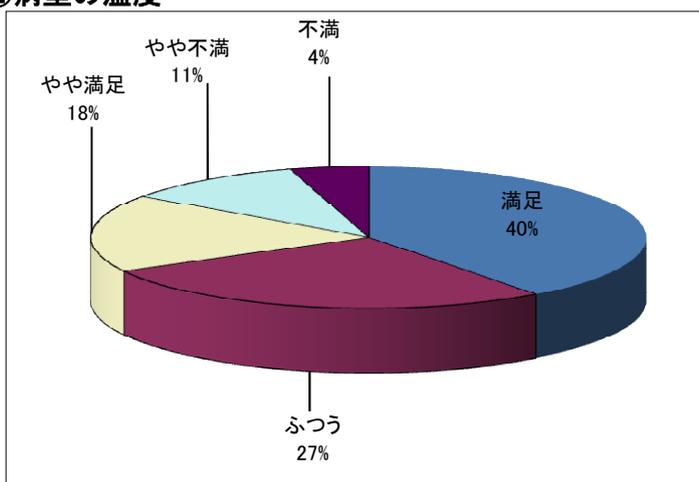
①病室の清潔さ等



ご意見の内容

病室の清潔さ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2%下回る69%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度同様8%のご評価をいただき、清掃不足などのご意見もいただいております。今後も、患者さんが入院中の生活に満足していただけるよう、スタッフ全員で更に心配りに努めていき改善を図ってまいります。

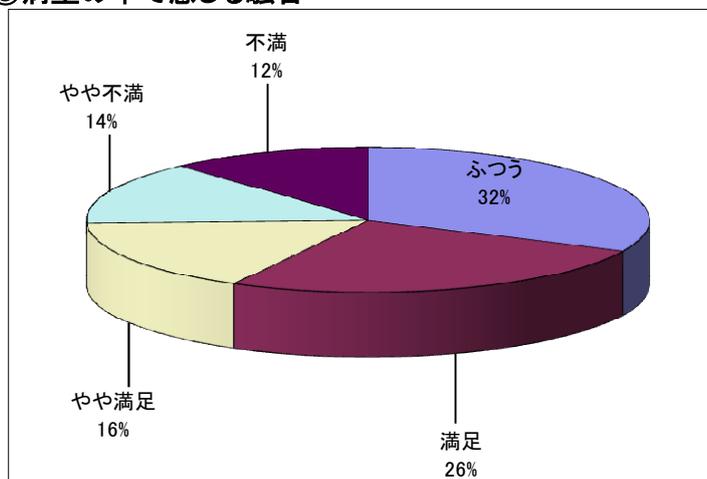
②病室の温度



ご意見の内容

病室の温度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5%下回る58%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度を3%上回る15%の評価をいただき、総合的には満足度は低下しています。今年度は、「寒かった」というご意見が多くありましたが、冬は22℃の標準設定の中で、感染防止のための換気を行う際には、ご協力いただきありがとうございました。

③病室の中で感じる騒音

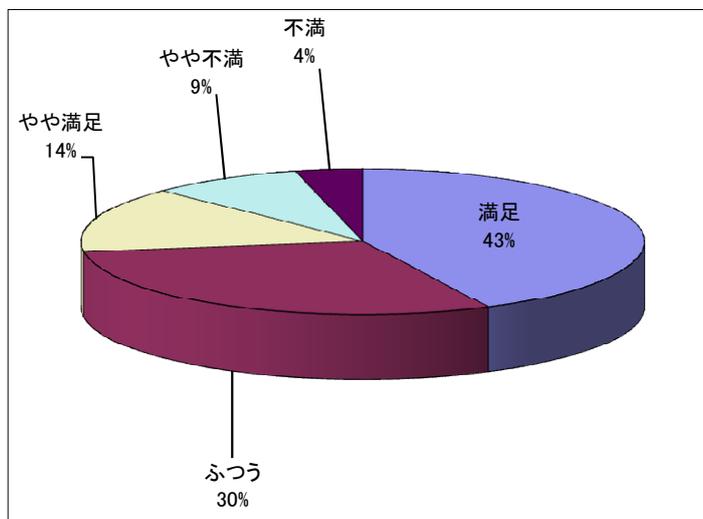


ご意見の内容

病室の中で感じる騒音に関する患者さんの満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度と同様の44%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせた評価は前年度を2%下回る26%のご評価をいただきました。騒音対策については、エアコンの換気音、隔離室の騒音、JRの列車音などまだ課題点が残っていると考え、引き続き改善の検討を続けてまいります。

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

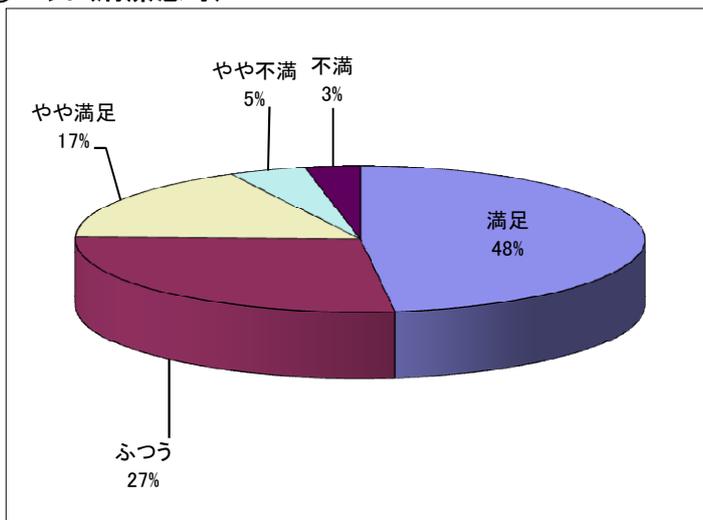
④病室の中であなたが使える空間



ご意見の内容

病室内の空間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、前年度より3%下回る57%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」合わせたご評価は前年度を1%上回る13%のご評価をいただいております、前年度を下回る評価でした。畳部屋での個人スペースが狭い、ベッドをカーテンで仕切っているが狭く改善してほしい、というご意見をいただいております、今後病棟の増改築を行う場合に、患者さんのご意見として大切にして取り入れてまいります。

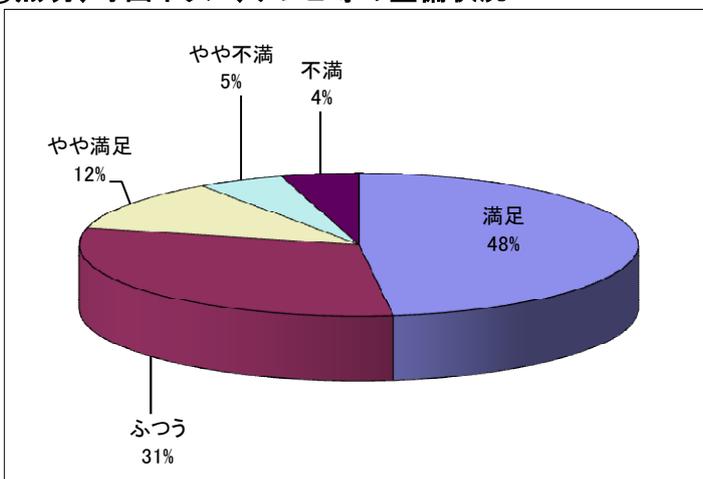
⑤ベッド(清潔感等)



ご意見の内容

ベッドの清潔感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2%下回る65%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は2%上回る8%のご評価をいただきました。布団1枚では寒かった、マットレスの硬さが合わなかった、週1回はシーツ交換してほしいというご意見がありました。週1回のシーツ交換時に、汚染や弾力のなくなった布団も交換しておりますが、患者さんからの申し出により臨機な対応を行っております。

⑥照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況

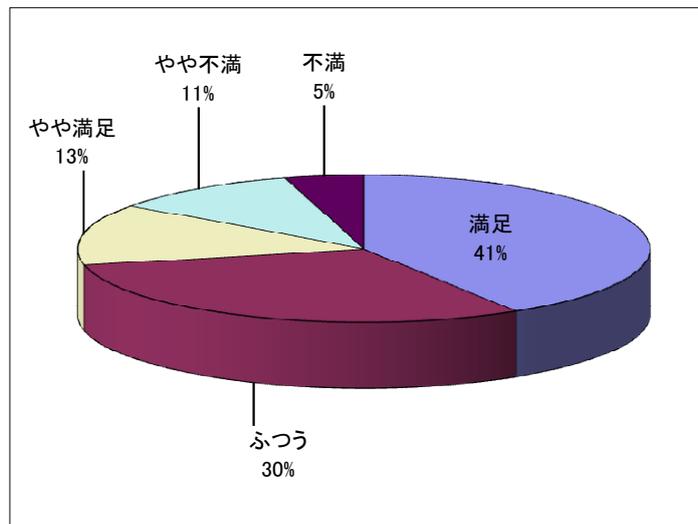


ご意見の内容

照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況等に関する患者さんの満足度は、「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度より2%下回る60%の評価をいただきました。また「不満」及び「やや不満」は前年度を2%下回る9%の評価をいただきました。今後も、患者さんのご意見を参考にさせていただき、常に時間に応じた照明の調整やホールのテレビの音量などに注意をしてくなど、改善事項に取り組んでまいります。

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

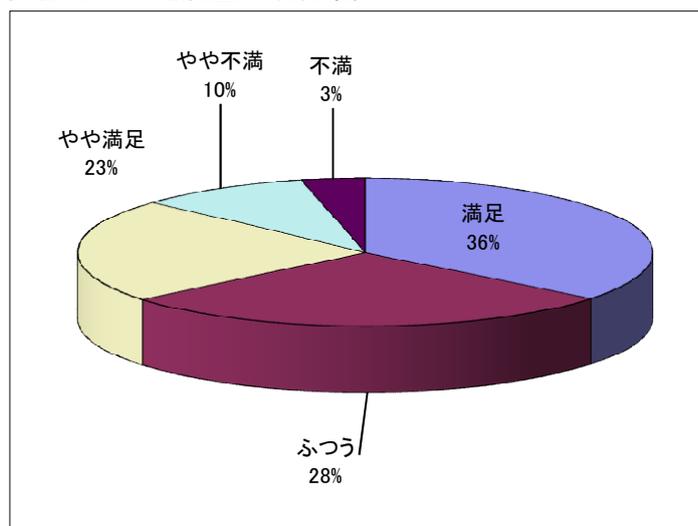
⑦プライバシー



ご意見の内容

プライバシーの確保に関する患者さんの満足度は「満足」と「やや満足」を合わせて前年度を4%下回る54%の評価をいただきました。また「やや不満」及び「不満」を合わせて前年度より2%上回る16%の評価をいただきました。多床室においては、病棟スタッフから患者さんに対して、他の患者さんへのご配慮をいただくよう努めます。また、仕切りカーテンのご活用についてもお願いしてまいります。

⑧総合的にみた病室の満足度



ご意見の内容

総合的にみた病室の満足度に関しては、「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度より5%下回る59%の評価をいただきました。また「やや不満」及び「不満」を合わせて前年度より2%上回る評価をいただきました。総合的に前年度より満足度が下回る結果をいただきましたことを真摯に受け止め、患者さんのご意見を参考に検討課題として改善に取り組んでいきたいと思っております。

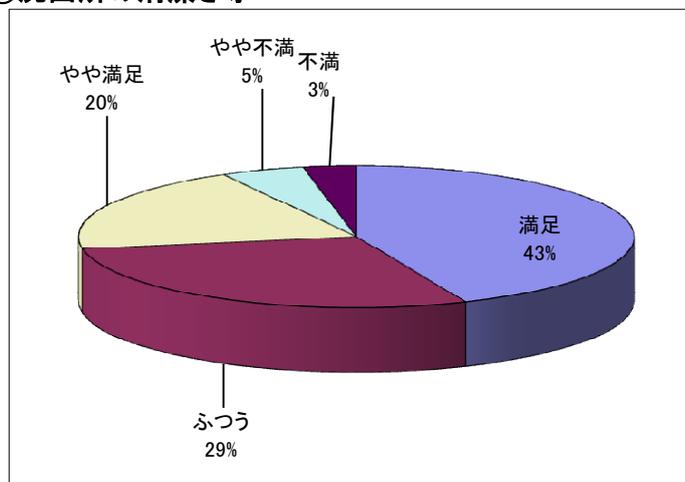
⑨病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	エアコンの騒音がする。	空調機の点検は定期的に行い、改善するよう検討し実施します。また、ロッカー音や病室や廊下の話声については患者さんのご協力をお願いしてまいります。
	ロッカーの金属音が気になる。	
	病室や廊下での話声がうるさい。	
温度 湿度	エアコンの温度設定を適切に。	温度、湿度については、今後も職員がチェックして、適切な環境を提供できるように努力してまいります。
	室内が乾燥している。	
テレビ	リモコンが十分機能していない時がある。	リモコンやテレビの音量については、職員が定期的に点検しますが、お気づきの時は遠慮なく相談ください。
	音がうるさい時がある。	

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. 院内の設備・備品について

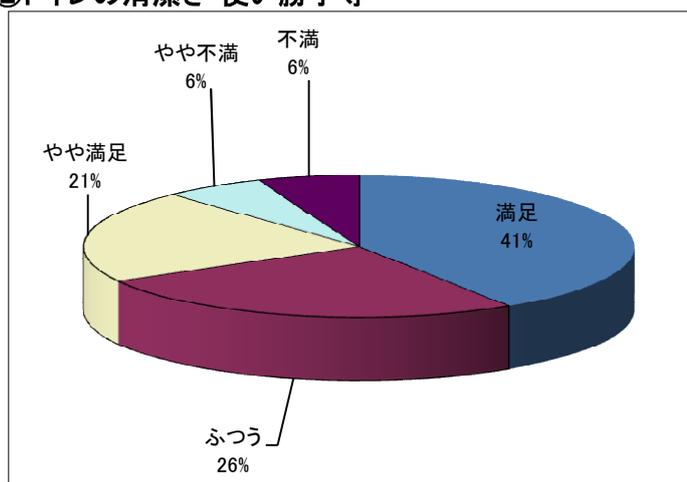
①洗面所の清潔さ等



ご意見の内容

洗面所の清潔さ等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2%下回る63%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を4%下回る8%のご評価をいただきました。洗面所は常に清潔を保っていただかなければならない場所だと認識しています。患者さんの評価を真摯に受け止め、常に清潔をこころがけ、環境整備に努め、日々気持ちよく使用して頂けるように取り組んでまいります。

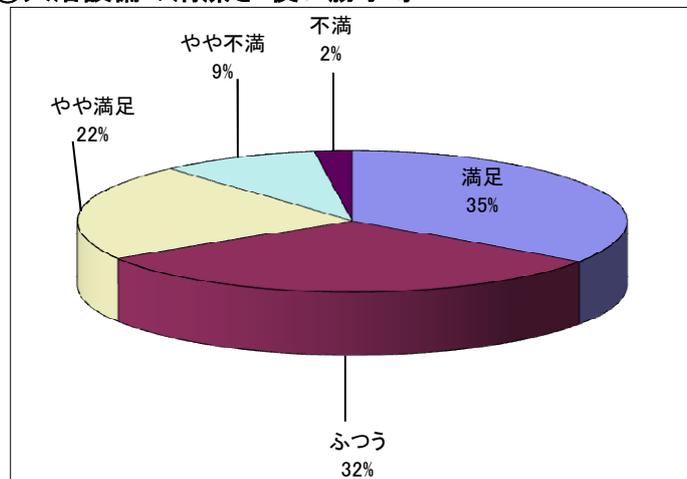
②トイレの清潔さ・使い勝手等



ご意見の内容

トイレの清潔さ・使い勝手等への満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度より1%上回る62%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて4%下回る12%のご評価をいただきました。洗面所同様トイレも毎日患者さんが使用される場所であり、常に清潔にしておかないといけない場所と考えております。快適に使用していただけるよう、今後もより一層環境整備に取り組んでまいります。

③入浴設備の清潔さ・使い勝手等

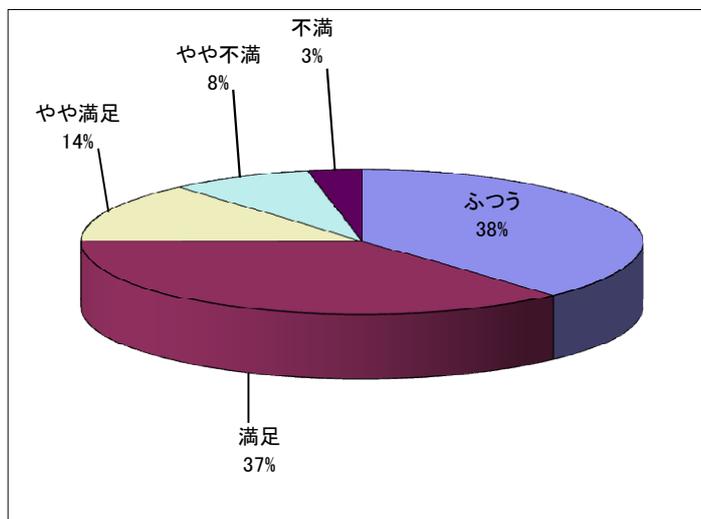


ご意見の内容

入浴設備の清潔さ・使い勝手等に関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を6%上回る57%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を6%下回る11%のご評価をいただきました。満足度は大幅に向上したと受け止めておりますが、まだまだ改善すべきところはあると認識しています。今後より一層患者さんが安全で快適に使用して頂けるよう改善に取り組んでまいります。

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

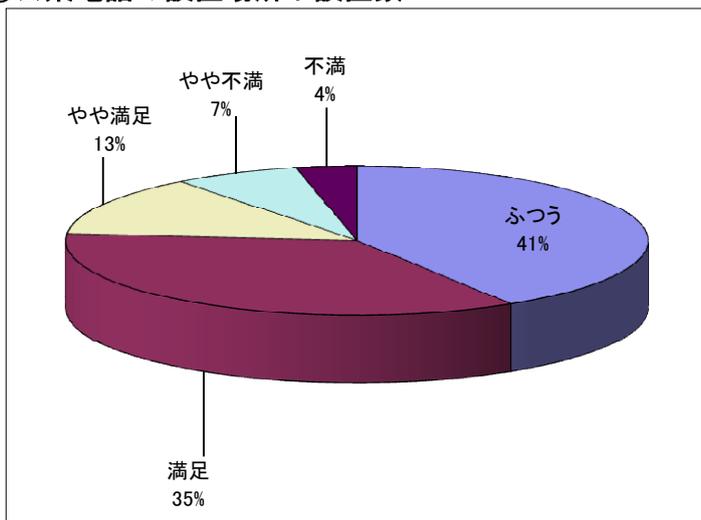
④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス



ご意見の内容

ロッカーや貴重品の一時預かりサービスに関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度を1%上回る51%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る11%の評価で、前年度より若干良い評価となっています。しかし、ロッカーが狭く使いにくい、貴重品の手続きが面倒との意見も頂いています。ロッカーについては今後の検討課題と受け止めています。貴重品は責任をもって管理させて頂く必要性を考えてのサービスであることをご理解いただきたくお願いいたします。

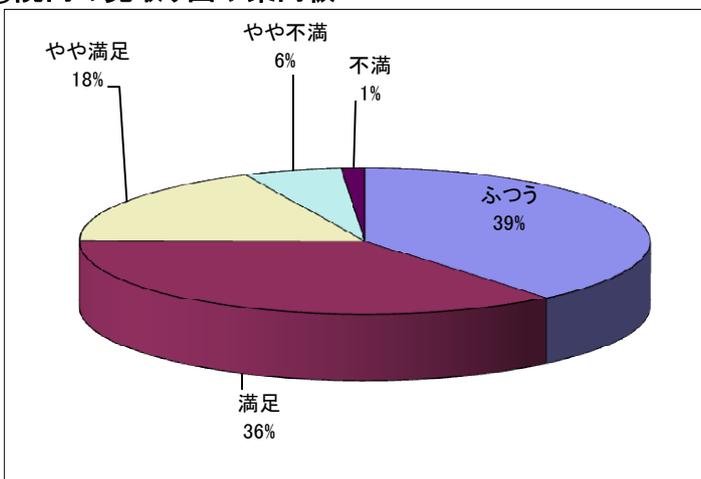
⑤公衆電話の設置場所や設置数



ご意見の内容

公衆電話の設置場所や設置数に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度を1%下回る48%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」も合わせて、前年度を2%下回る11%の評価でしたが、満足度は50%以下でもあり問題があると認識しています。公衆電話の数が少ないとの意見を頂いておりますが、携帯電話の普及とともに使用頻度の低い公衆電話は撤去される傾向にあります。したがって、当院においても携帯電話の使用範囲の拡大を検討いたします。

⑥院内の見取り図や案内板

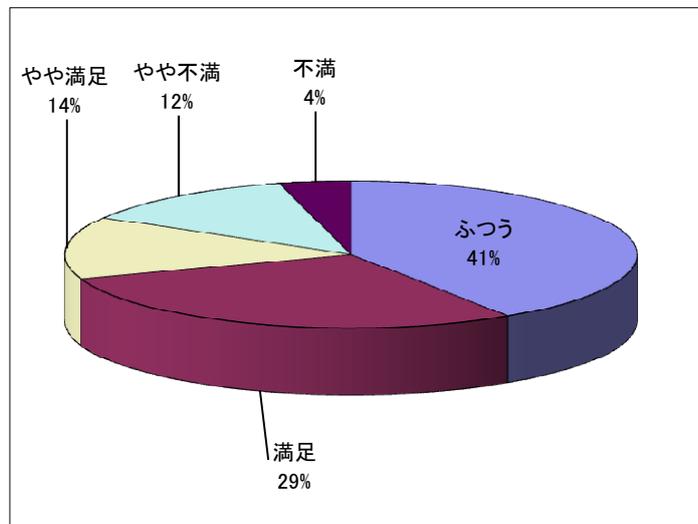


ご意見の内容

院内の見取り図や案内板に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度と同じ51%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ11%の評価をいただいています。当院は広い敷地にあり、加えて病棟が別れていること等も考慮し、患者さんおよびご家族の方など、来院される皆さまに、より分かりやすい見取り図や案内版を作成するなど、今後も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

⑦売店

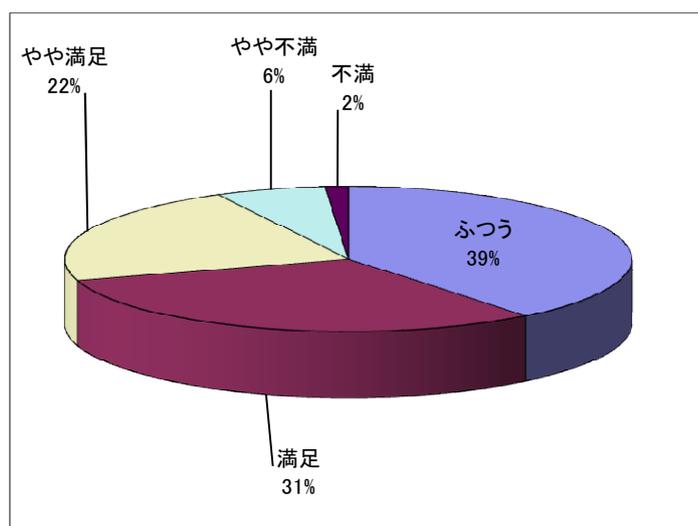


ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度を2%上回る43%の評価でした。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る16%の評価となっており、前年度からは改善してはいるものの、まだ問題があるものと考えています。

この評価を真摯に受け止めて、引き続き売店職員の対応や品揃えおよび営業時間の拡大等について、売店業者と折衝を進めながら、可能なことから改善に取り組んでまいります。

⑧総合的にみた設備・備品の満足度



ご意見の内容

総合的にみた設備・備品の満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度を3%下回る53%の評価でした。また「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る8%の評価をいただきました。

総合的な満足度は50%を上回っていますが、前年度より低下しており、厳しい評価であったと認識しており、まだまだ改善すべき事項は多くあると考えています。

今後も患者さんの貴重なご意見を基に、よりよい環境整備に努めてまいります。

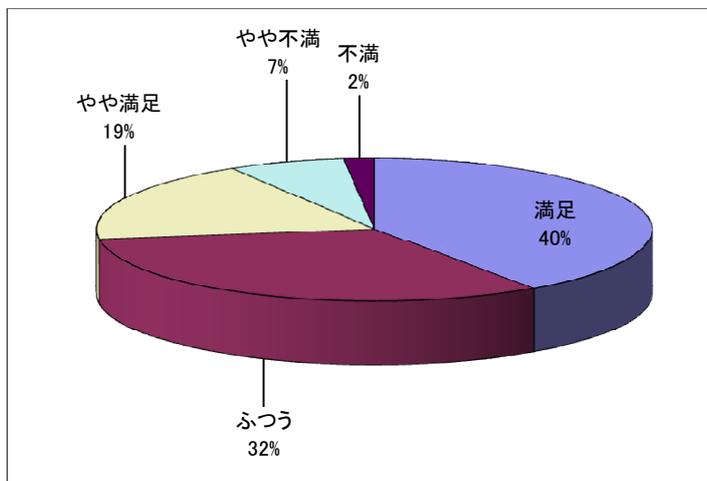
⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	もう少しトイレを清潔にしてほしい。	トイレの清掃には気を配っていますが、気持ちよく使用していただくために、今後、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まいります。
売店	売店の品揃えが少ない。	売店のスペースの問題もありますが、売店の業者との折衝を進めて改善いたします。
入浴設備	お風呂が広く寒かった。	脱衣場のヒーターを早めに入れて、寒くないよう、浴室内の温度管理をしております。

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. 食事について

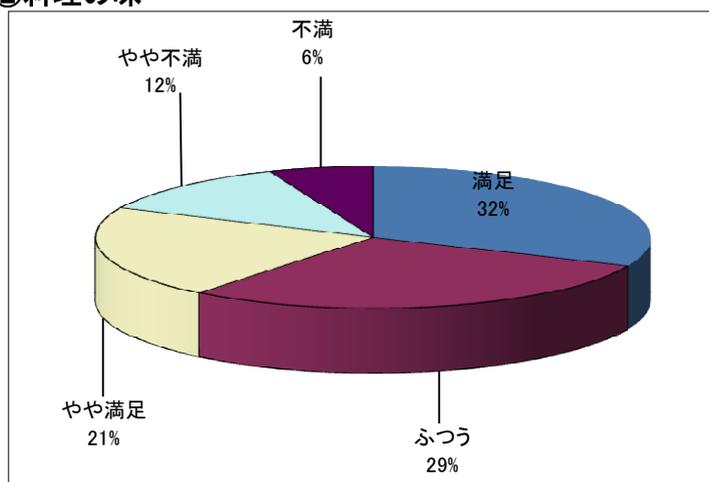
①料理の温度



ご意見の内容

料理温度に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、昨年度60%から59%へ1%低下しており、「不満」「やや不満」は合わせて9%と前年度と同じ評価をいただきました。患者さんのご意見から、温かい汁物や冷たい果物やデザートを喜ばれるご意見を頂いています。温冷配膳車での配食ですので、これからも患者さんに少しでも喜んでいただけるよう、温かいものは温かく、冷たい料理は冷たい状態で提供してまいります。

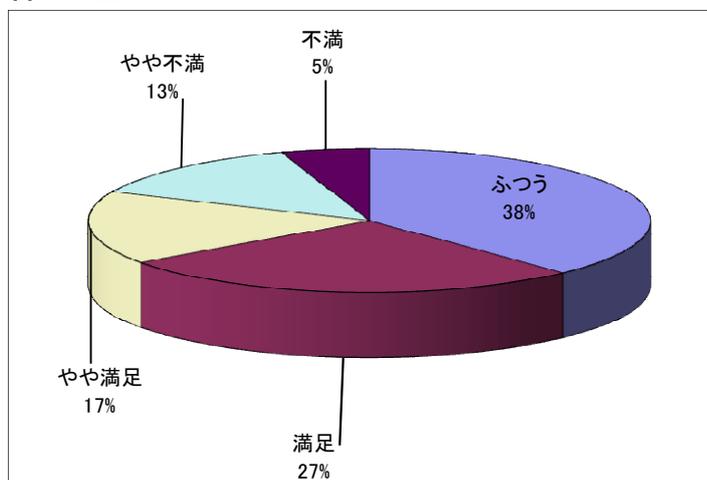
②料理の味



ご意見の内容

料理の味に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、昨年度は51%から今年度は53%へ2%増加しました。「不満」「やや不満」については、18%と前年度と同様の評価をいただきました。同じ料理でも、辛いとの意見をいただいたり、味が薄いとの意見もあり、嗜好性が分かれています。治療食患者さんからは、薄味だけど美味しいとの嬉しい意見を伺う事があり、このような意見を励みに改善努力をしていきたいと思っています。

③料理の量

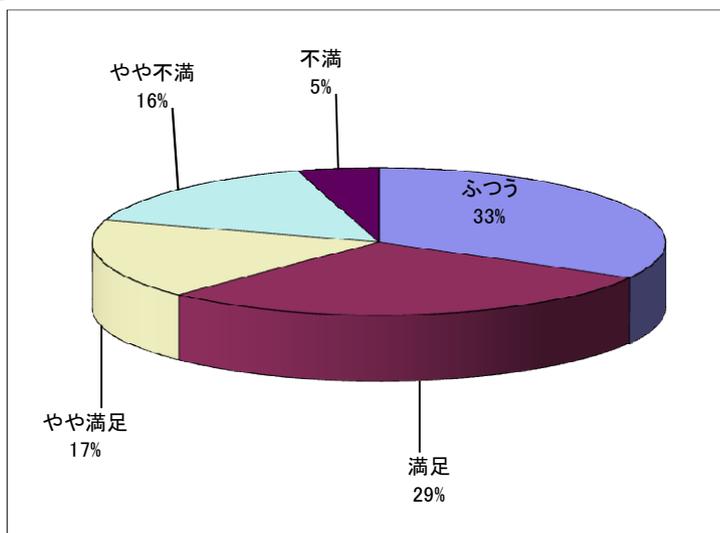


ご意見の内容

料理の量に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、昨年度は46%、今年度は44%と2011年度からも更に下がっています。男性にはおかずの量が少し少なかったなどや、間食が目立つので食事の量を増やす方がよいとの意見があげられていました。また、肉類やデザート、つけものなどの分量を増やしてほしいとの要望がありました。日常生活に合わせた食事と比べ、入院時の活動状況を考慮してカロリー計算した献立となっているためであると考えます。

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

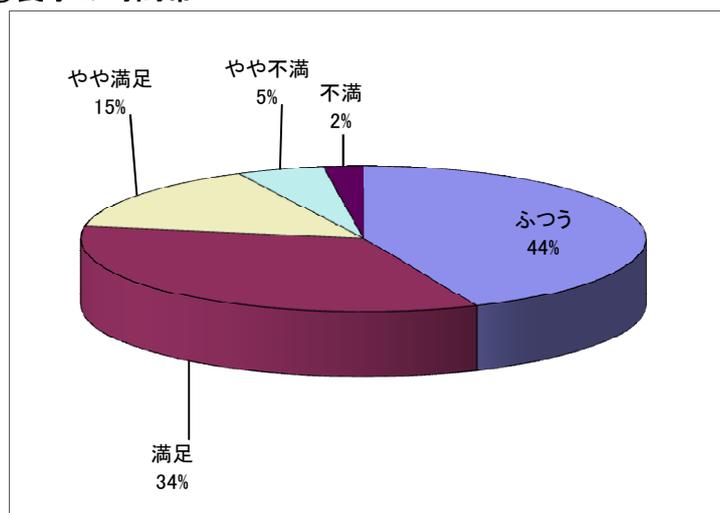
④メニュー



ご意見の内容

メニューに関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度の50%から46%と低下し、「不満」「やや不満」は、前年度を2%上回る21%となりました。魚料理が調理法により臭いが強すぎて食べたくない時があったことや、肉料理のメイン料理をもう少し増やしてほしいなどの意見や、副菜の食感が軟らかすぎて美味しくないなどのご意見があり、嗜好性が高まっていると考えます。これからも、より安全でおいしい食事の提供に一層努力してまいります。

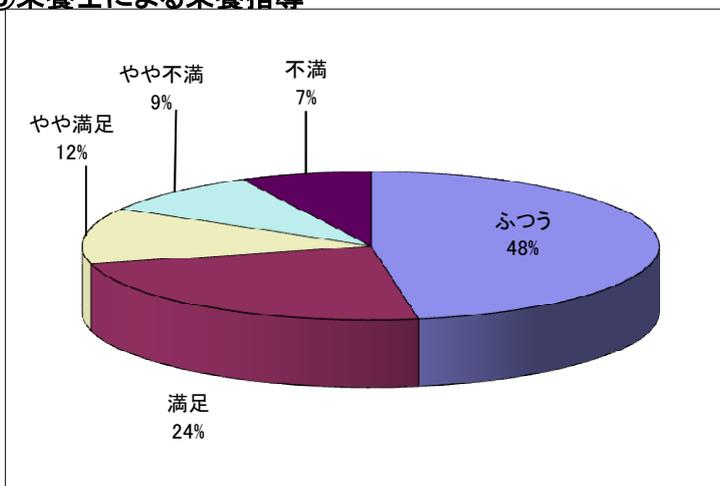
⑤食事の時間帯



ご意見の内容

食事の時間帯に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて昨年度53%から49%と低下しました。食事を食べたい時間は、生活習慣の違いによる個人差があり入院生活による不自由さが生じます。「不満」「やや不満」は昨年度同様の7%でした。「ふつう」が40%から44%と増加しており、多くの方は集団生活での食事についてご理解頂いて下さっている事に感謝申し上げます。これからも食事時間が遅れることがないように、スタッフ一同頑張っております。

⑥栄養士による栄養指導

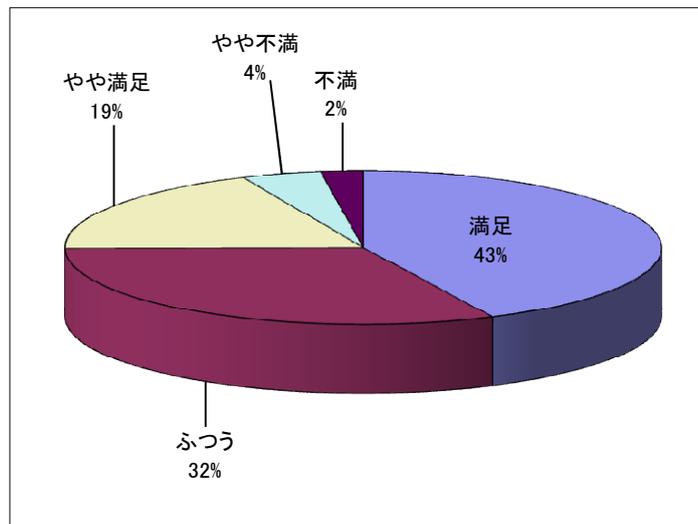


ご意見の内容

栄養指導については、医師の診断のもと指示箋を頂いて行う指導と生活習慣病予防のためのオープン形式の栄養教室があります。「満足」「やや満足」は前年度を1%上回る36%でした、「不満」「やや不満」は前年度を2%下回る16%となり、満足度はやや低下しています。今後は患者さんへのお知らせ告知と、必要な方には医師から指示を受け栄養指導件数を増やしていきたいと思っております。

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

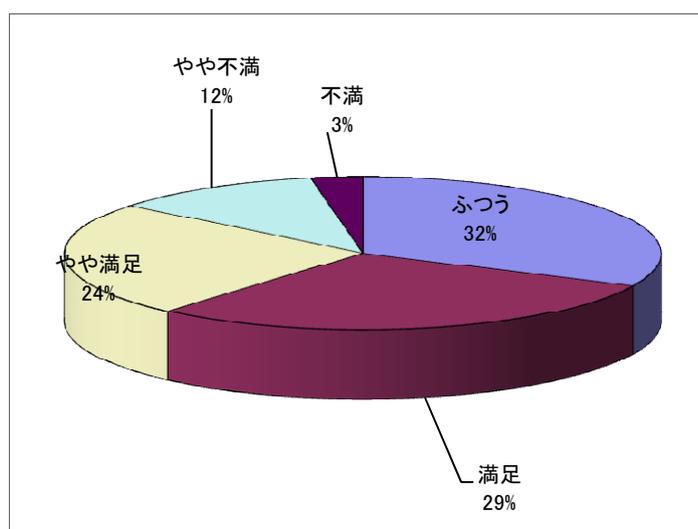
⑦食事を運んだ職員の態度



ご意見の内容

食事を運んだ職員に関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて昨年度同の62%の評価で、「不満」「やや不満」については、昨年度を1%上回る6%の評価をいただきました。多くの患者さんから、名前を呼ばれて食事を受け取る事を望まれているとのご意見をいただいています。食事のお渡しも、大切なコミュニケーションとしてとらえて、スタッフの一層の接遇向上を図っていききたいと思います。

⑧総合的にみた食事の満足度



ご意見の内容

総合的にみた食事の満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて前年度から3% 2011年度から2012年度は10%減少して50%でした。2013年度は53%まで戻すことができました。しかし、「不満」「やや不満」が12%から15%と3%も増加しました。安心の食事提供と、身体にも良く美味しいものを目標に調理しています。これからも1食1食を丁寧に作って、患者さんのご回復の一助になるよう努力して参ります。

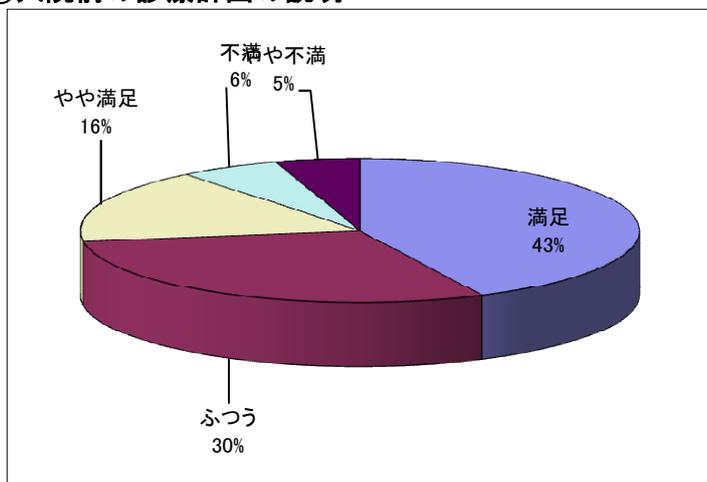
⑨食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	もう少し汁物や果物を出したり、夕食を増やしてほしい。 また、食べられないものがあるため希望を取り入れてほしい。 ほうじ茶がほしい、煎茶は夜眠れなくなる。	患者さんからの食事のリクエストの献立反映や分量調整を毎月の定例会議で行っています。アレルギーについては、慎重に対応していますので、職員や医師にもご相談下さい。ほうじ茶については、今後検討してまいります。
不満	形態がなんであれ食事(口にする以上)は美味しいと感じないと意味がない	ソフト食など嚥下対応食の事と思います、栄養価食べやすさと同様に美味しさの追求についても心がけます
その他	カロリー制限食だったので、魚や野菜中心のメニューであったが、とても美味しかった	ありがとうございます。今後も喜んでいただけるよう、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

5. 担当医師について

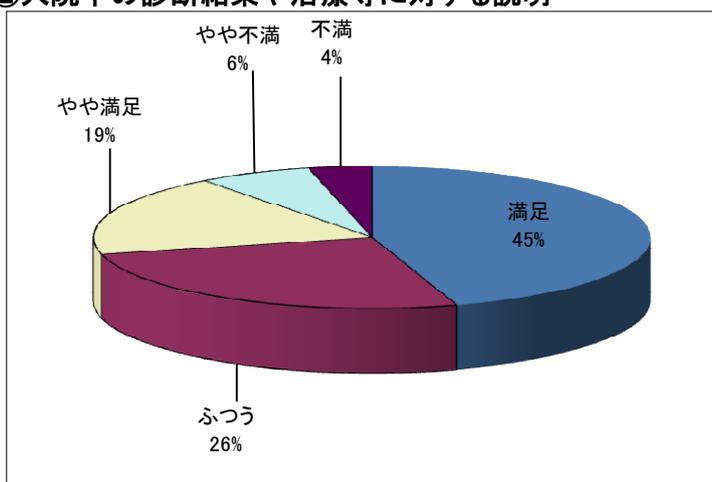
①入院前の診療計画の説明



ご意見の内容

入院前の診療計画の説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る60%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る11%のご評価をいただき、前年度に続き、今年度も満足度は低下する結果となりました。この評価を真摯に受け止め、入院前の患者さんの不安が少しでも解消されていくように、診療計画を設計し十分な説明をいたします。

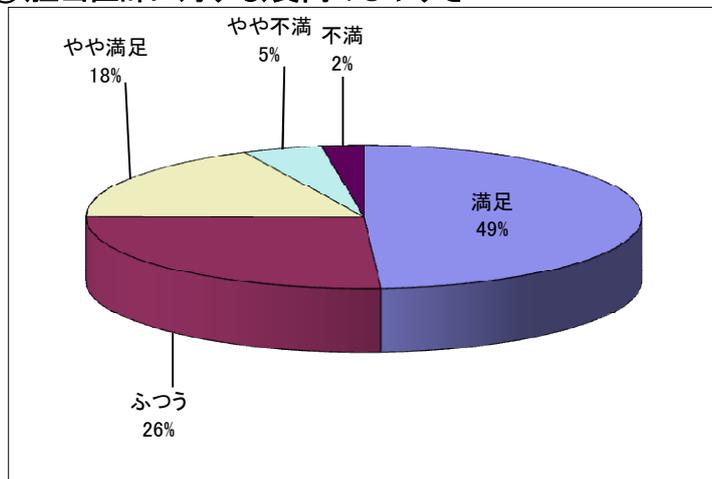
②入院中の診断結果や治療等に対する説明



ご意見の内容

入院中の診断結果や治療等に対する説明についての満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%下回る%69のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%上回る10%のご評価をいただいております、患者さんの評価は低下しました。また入院前の説明と比較すると、入院中の説明に関する満足度は9%上回っており、入院後に満足度が増加する傾向が前年同様に認められる結果となりました。

③(担当医師に対する)質問のしやすさ

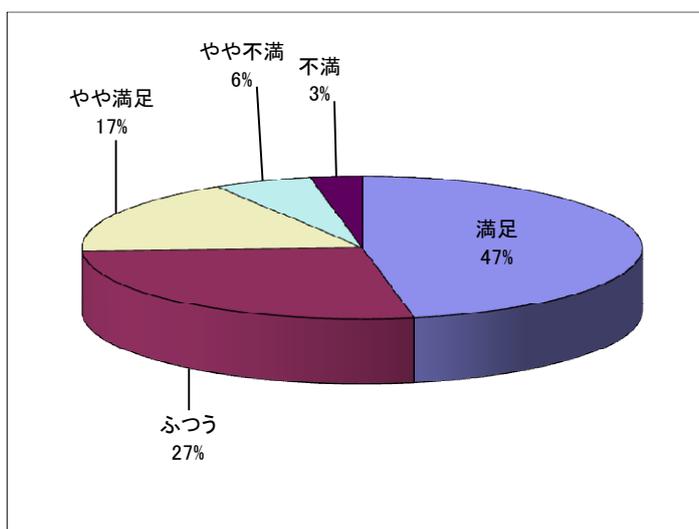


ご意見の内容

医師に対する質問のしやすさに関する満足度は「満足」「やや満足」を合わせて、前年度を7%下回る67%のご評価をいただきました。一方、「不満」「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る7%のご評価となり、総合的には満足度は前年度から低下しました。なお、本設問の満足度は70%の水準を毎年維持していましたが、今年度は下回る結果となりました。医師も聞きやすい雰囲気づくりに努めますので、お気づきになられたことなどは、ご遠慮なくお尋ねいただきますようお願いいたします。

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

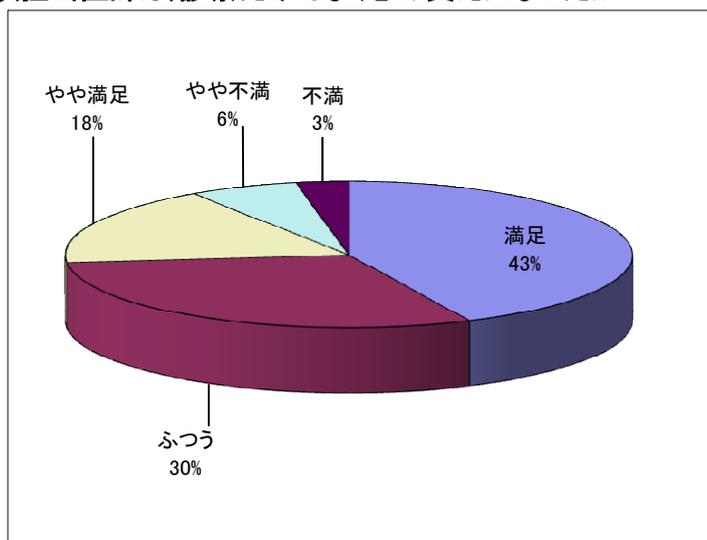
④ 家族に対する説明



ご意見の内容

ご家族の方に対する説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る64%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る9%のご評価をいただいております。担当医師の説明に対する満足度について、ご家族の方の評価は分かれる結果となりました。ご家族への説明については、より分かりやすくご説明するよう努めてまいります。それでも不明な点がありましたら担当医師に遠慮なくお申し出ください。

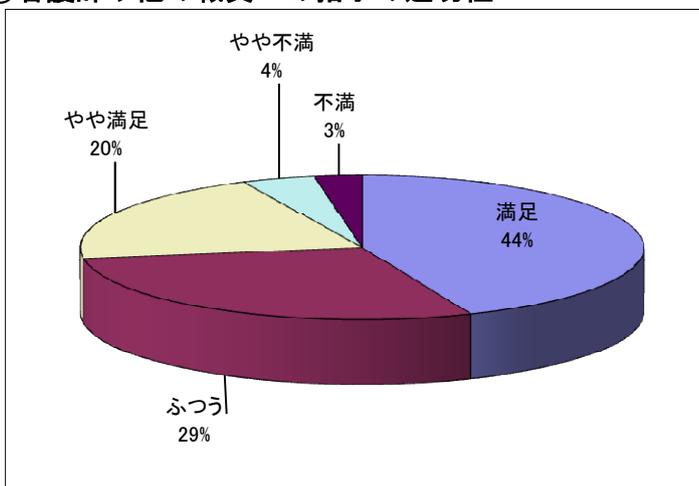
⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

担当医師の心の支えに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を7%下回る61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ9%のご評価をいただいております。満足度は前年に比べて低下したと考えております。この結果を真摯に受けとめて、患者さんの医師に対する期待が従来以上に拡大していることを意識しながら、今後より一層の努力をして、患者さんの心の支えとなり得るように精進して診療を行ってまいります。

⑥ 看護師や他の職員への指示の適切性

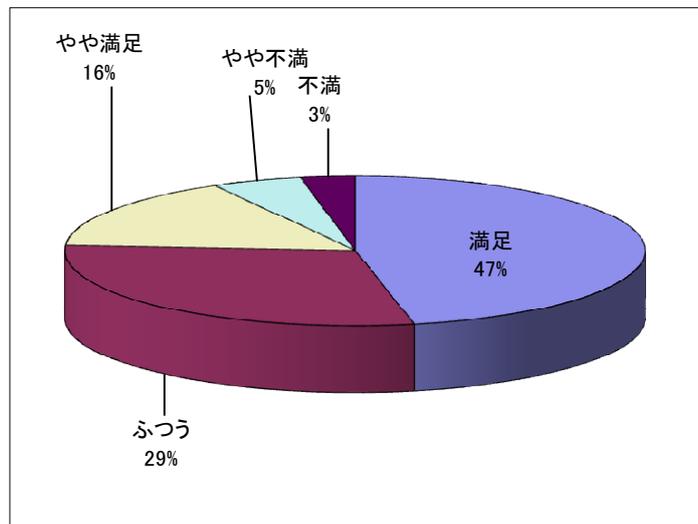


ご意見の内容

看護師や他の職員に対する指示の適切性に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と比べて2%低下し64%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、前年度比べて4%減少し7%のご評価を頂き、満足度についての評価は分かれる結果となりました。今年度も病院内での医師と各職員の連携について改善できるよう努めておりますが、さらに院内の連携が深まるように、指示等の連携状況について検証を行い改善してまいります。

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

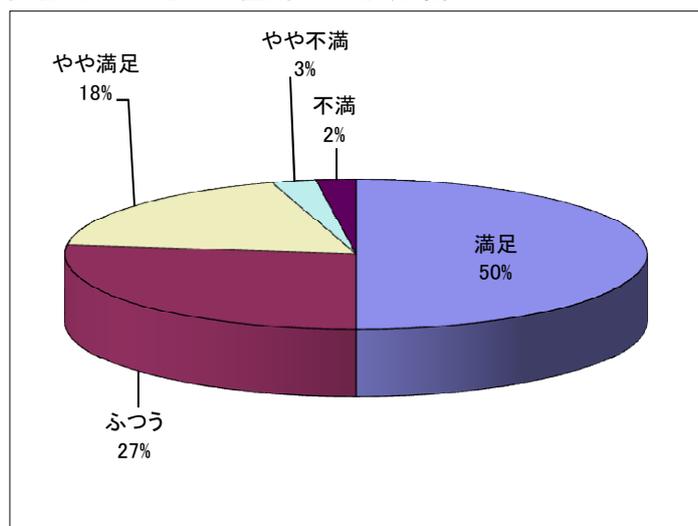
⑦患者に十分な注意を払っていたか



ご意見の内容

医師の患者さんに対する十分な注意に関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る62%のご評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」を合わせると前年度を4%減少して8%とのご評価となっており、満足度についての評価は分かれる結果となりました。医師の数が増え、診察において一人当たりの患者さんへかけられる時間が増加しましたが、まだ不十分であると認識しています。今後も適宜、医師の増員を検討し同様の問題の改善を図ってまいります。

⑧総合的にみた担当医師への満足度



ご意見の内容

総合的にみた医師に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より3%下回り68%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度より5%減少して4%のご評価となっており、総合的にも評価が分かれる結果となりました。診療には十分に注意を払いながら行っておりますが、患者さんの満足度の向上には充分ではなかったと考えます。また、今回も多くのお客様から、好意的なご意見もいただいております、誠にありがとうございます。

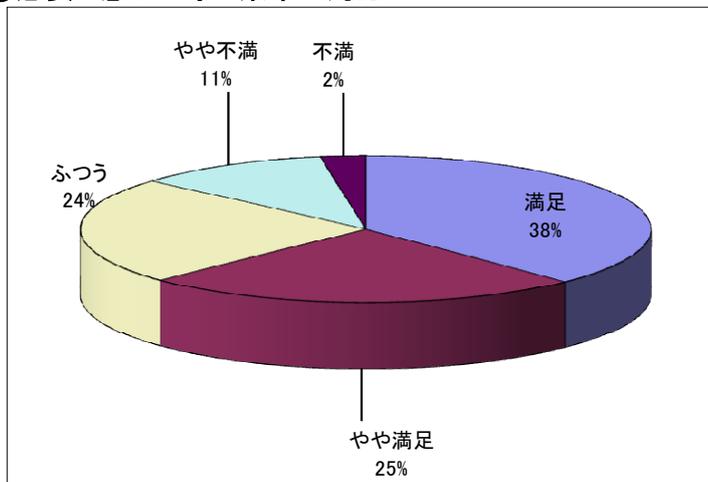
⑨担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	診察時間を長くして欲しい。 回診の回数をが少ない。 医師が忙しすぎて面接時間が取りにくかった。 もう少し治療の説明を解りやすくして欲しい。	医師に関するご不満は診察時間が短いこと、家族への説明が少ないこと、医師からの説明が分かりづらいなど多くありました。今後は、医師が患者さんに、より真摯に向き合い治療を行っていくことなどを念頭に置いてまいります。
励ましの言葉	患者の心に寄り添い、親身に診察してくれました。 面談の度に真剣に向き合ってくれていると感じます。 再スタートに向かい努力して参ります。 〇〇先生に大変にお世話になりました。	前年度同様に多くの患者さんから、励ましの言葉をいただき、感謝しております。今後も、患者さんと対話などを通じて、より理解が深まり信頼関係を構築できるよう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. 看護師について

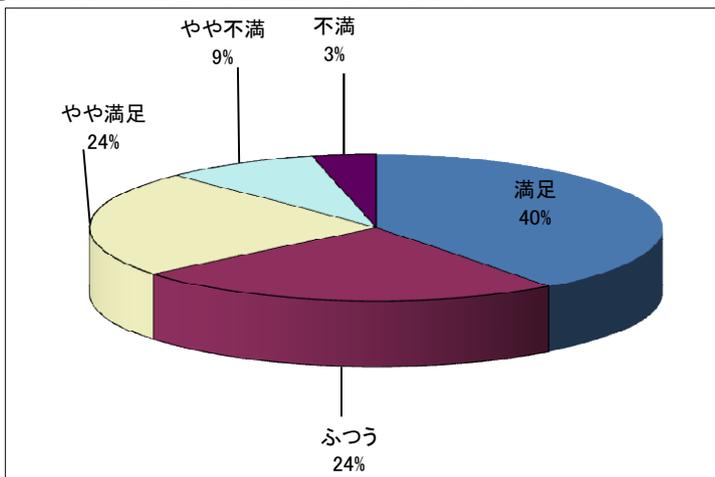
①必要と感じた時の素早い対応



ご意見の内容

看護師の素早い対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて63%と、前年度より5%下回るご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を2%上回る13%のご評価となり、前年度に比べ評価は下がったと考えます。「苦しい時の対応が迅速でない」「ちょっと待ってが多い」「きついとき薬をもらいに行っても詰所に誰もいない」等厳しいご意見をいただきました。常に患者さんの立場に立って行動できるよう、改善に努めてまいります。

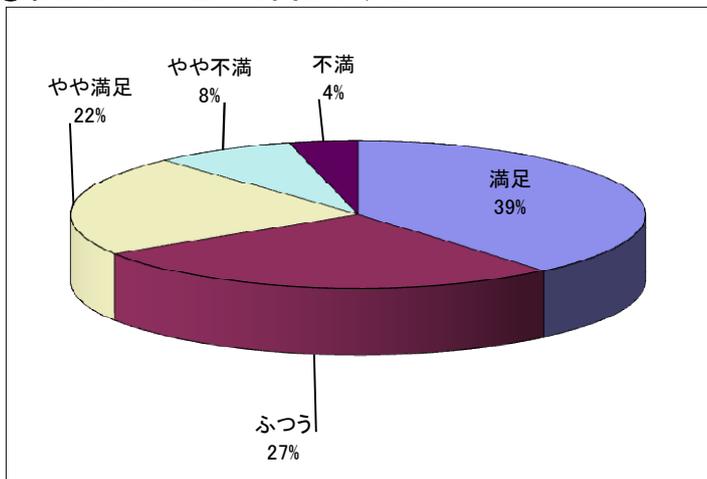
②知りたいこと思ったことに対する説明



ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明の満足度は「満足」および「やや満足」を合わせると、前年度を1%下回る64%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度と同じ12%のご評価をいただき、満足度は前年度とほぼ同じと考えます。「丁寧にわかりやすく説明してもらえた」「本人の状況の変化をその都度連絡してもらった」等のご意見も頂き、引き続き患者さんへの説明の際には、出来るだけ文書を用いて分かりやすい説明を心がけてまいります。

③わからないことへの聞きやすさ

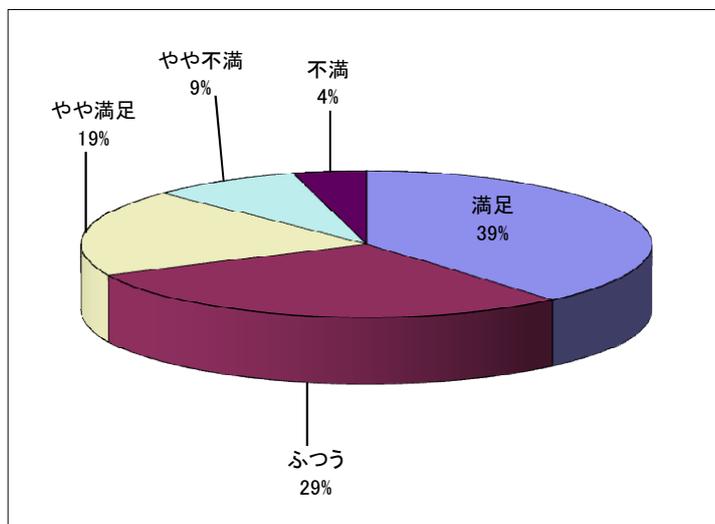


ご意見の内容

分からないことへの聞きやすさに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を1%下回る12%のご評価をいただき、満足度は前年度とほぼ同じと考えます。依然として「全く話をきいてくれない」「聞きやすい人と聞きにくい人がいる」とのご意見をいただいておりますので、周囲への気配りを行い、どのスタッフでもいつでも話しかけられやすい雰囲気作り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

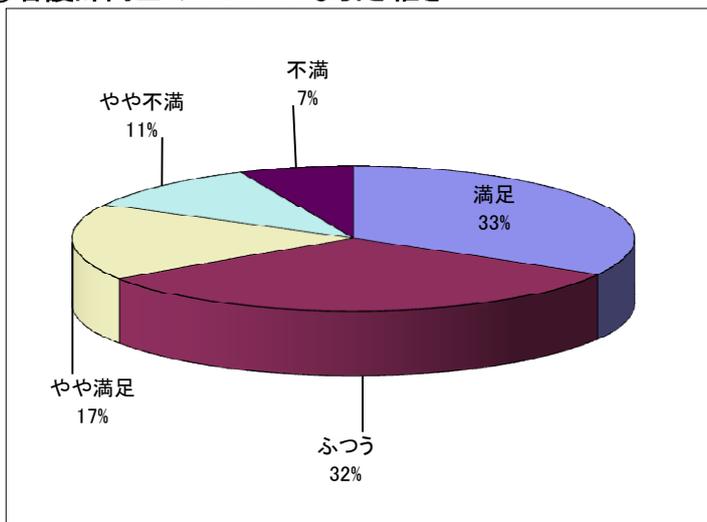
④(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

看護師の心の支えに関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る58%のご評価をいただきました。「不満」「やや不満」を合わせたご評価についても、前年度を1%上回る評価をいただき満足度は前年度と比べ下がったと考えます。「よく声をかけてもらった」「気持ちが和んだ」というご意見も頂きましたが、一方では、「患者の身になって思いやりのある対応を」「面倒くさそう」という厳しいご意見も頂きました。担当看護師をはじめ、全職員が心の支えになれるよう、態度や対応の仕方など改善に努めてまいります。

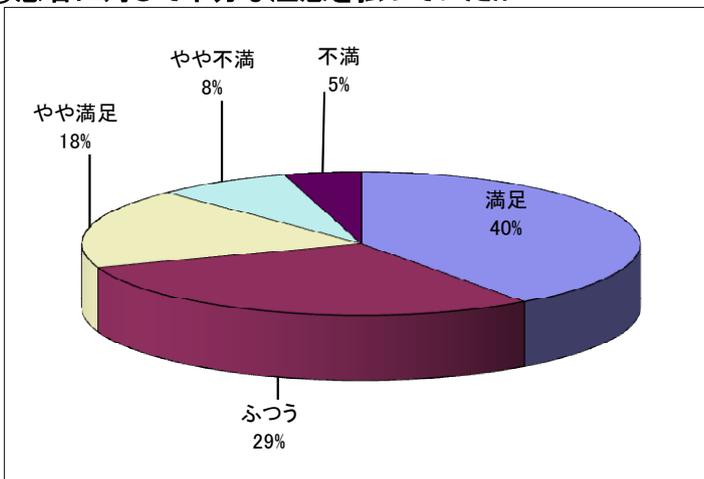
⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ



ご意見の内容

看護師間の引き継ぎに関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度を6%下回る50%というご評価をいただきました。また、「不満」と「やや不満」を合わせると、前年度より2%上回る18%というご評価をいただき、昨年度より低下しているとの結果となりました。「勤務交代時の引き継ぎが全くできていない」「なぜ引き継ぎが上手くいかないのか」「看護師同士の情報共有ができていない」等のご意見もありました。これらを真摯に受け止め、更に改善を図りたいと思います。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

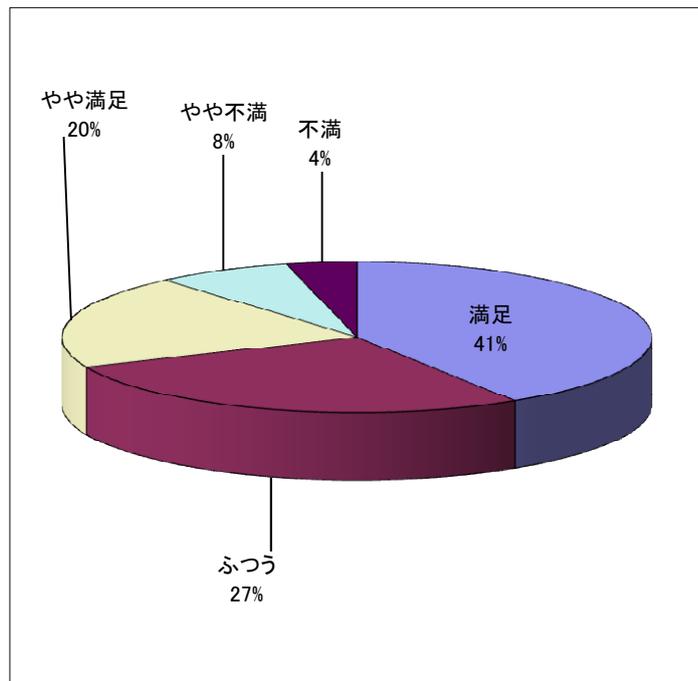


ご意見の内容

患者さんに対する十分な注意に関する満足度は「満足」「やや満足」を合わせて、前年度を5%下回るご評価をいただきました。一方、「不満」「やや不満」を合わせると前年度を2%上回るご評価となりました。皆様のご意見や助言をもとに改善に努めてまいりましたが、昨年度と同様に「忙しそう」「話しかけにくい」というご意見を多数いただきました。職員一人一人が自己研鑽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

⑦総合的にみた看護師への満足度



ご意見の内容

総合的にみた看護師に関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%下回る61%というご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を3%上回る12%というご評価となり、やや厳しい評価をいただき、総合的に看護師に関する満足度は低下したという結果となりました。

今後は、看護師に関する満足度が向上するように、今まで以上にスタッフに対しての指導を強化すると共に、職員一人一人が自己研鑽を積んで、患者さんに支持していただけるよう更なる努力をまいります。

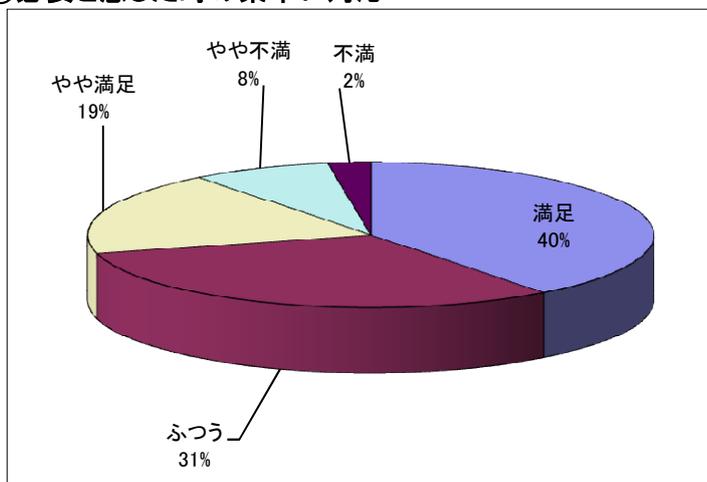
⑧看護師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	職員間の情報共有、引き継ぎができていない 看護師が少なく、いつも忙しそう 人によっては、態度や対応が悪い 思いやりのある対応をして欲しい 対応が遅い もう少し笑顔でいてほしい 事務的な対応で、自分で判断できない 担当看護師以外は何をしているのかわからない ちょっとまってが多い	昨年度同様に、態度が悪い、忙しそうで声をかけにくい、看護師によって差が大きい、迅速に対応してもらえない、勉強不足、といったご指摘を多くいただきました。 そのことにより、看護サービスを提供するという専門的職種にありながら、いまだに接遇能力が不十分であることを痛感し、職員一同深く反省しております。 また、思いやりのあるやさしい看護を提供できるように、更なる改善への取り組みを開始いたします。引き続きご指摘や助言を賜りますようお願いいたします。
励ましの 言葉	素晴らしいチームプレイに感謝感激です 独りである時話題をくださり気持ちが和みました 看護師が親切でやさしい とてもよくして下さいました。有難うございました 変化をその都度連絡して頂きありがとうございます 話しやすく親切で良かったです	励ましの言葉も沢山いただき、ありがとうございます。患者さんと多くの時間を過ごす看護師にとって、このような言葉をいただけることが、何よりも力となり向上心へと繋がっております。患者さんを支える側にありながら、実は支えられているということを受け止め、今後も職員一人一人が自己研鑽を積んで、更に喜んでいただけるよう努力を続けてまいります。

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

7. 介護者について

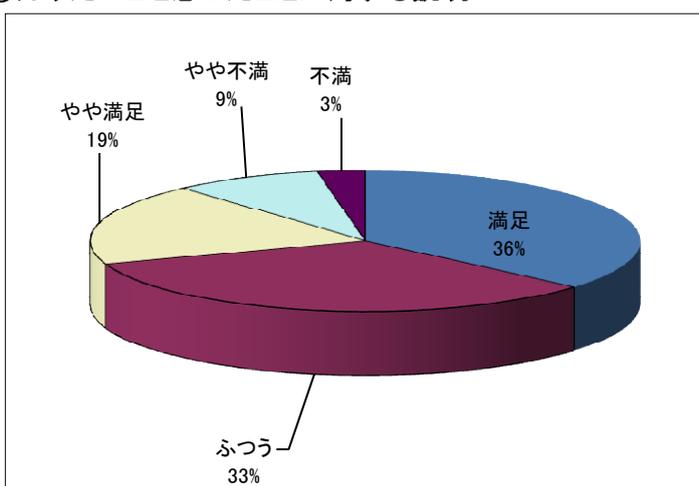
①必要と感じた時の素早い対応



ご意見の内容

必要と感じられた時の素早い対応に関する患者さんの満足度は「満足」「やや満足」を合わせて前年度を2%下回る59%のご評価をいただき、「不満」および「やや不満」を合わせて前年度より4%の上回る10%のご評価をいただきました。「満足」を選択された患者さんは40%と前年度を2%下回るご評価をいただいたことを真摯に受け止め、今後は、必要と感じられた時に迅速に対応できるよう徹底を図り、満足していただけるよう努めてまいります。

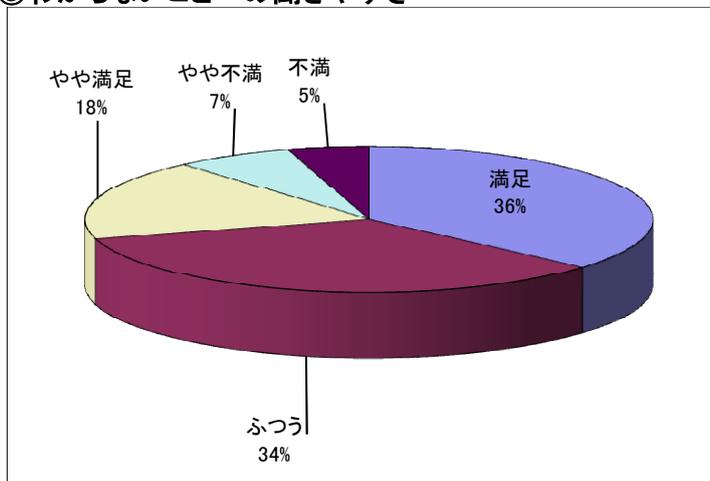
②知りたいこと思ったことに対する説明



ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明に関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて55%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より4%下回っております。また、「不満」「やや不満」は前年度を5%上回っており、満足度はやや低下したと受け止めています。介護者は、患者さんにとって一番身近な存在です。患者さんからの様々なご質問に対して的確で迅速にお応えし、信頼していただけるよう今後とも努めてまいります。

③わからないことへの聞きやすさ

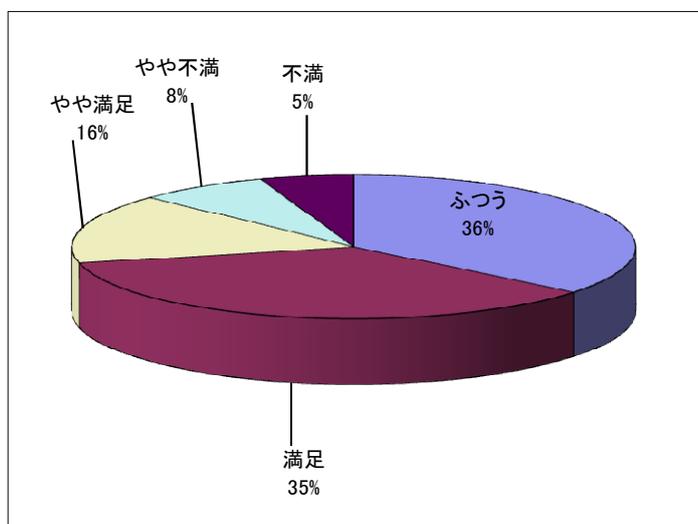


ご意見の内容

介護者に対する質問のしやすさに関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて54%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より4%下回っております。また、「不満」「やや不満」は前年度を4%上回っており、満足度はやや低下したと受け止めています。今後は患者さんが、もっとも身近である介護者に対してわからないことを気軽にまた些細なことでも遠慮なく聞いていただける雰囲気づくりに取り組んでまいります。

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

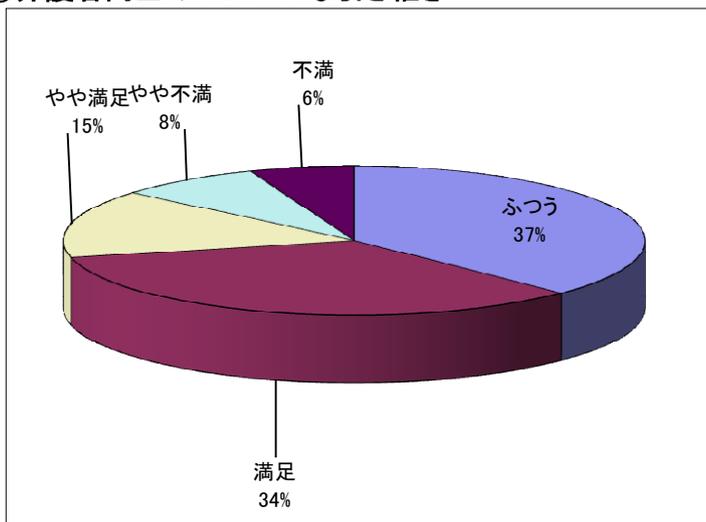
④(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか



ご意見の内容

介護者の病気だけでなく心の支え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51%のご評価をいただき、そのうち「満足」を選択された患者さんは前年度より5%減のご評価をいただき、また、「不満」および「やや不満」は前年度を4%上回るご評価となっております。前年度より満足度はやや低下したことを真摯に受けとめ、今後とも看護師もども心の支えとなり信頼していただけるよう、また看護・介護の質の向上を目指し、努力してまいります。

⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ

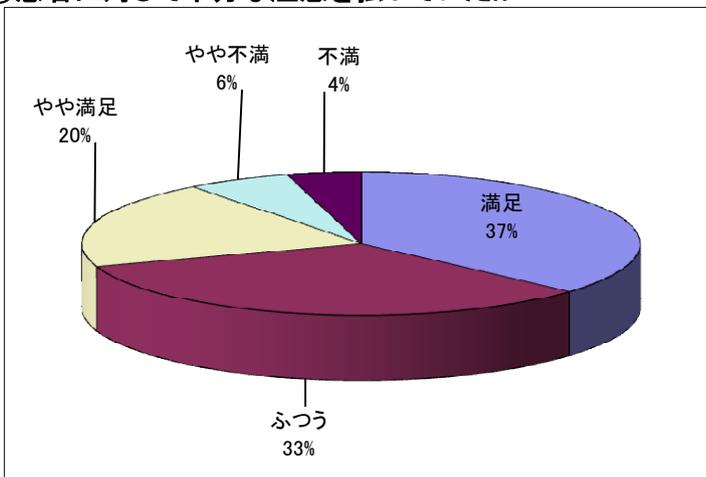


ご意見の内容

介護者同士のスムーズな引き継ぎに関する満足度は、「満足」「やや満足」と合わせて52%と前年より2%下回る評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」は前年度より6%上回る14%の評価をいただきました。介護者同士のスムーズな引き継ぎに対する満足度は低下したと受け止めています。

この結果を真摯に受け止め、今後は介護者同士の引き継ぎがスムーズに行えるようシステムを周知徹底し、確実に引き継ぎが行えるように努力し満足度が向上するようにいたします。

⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

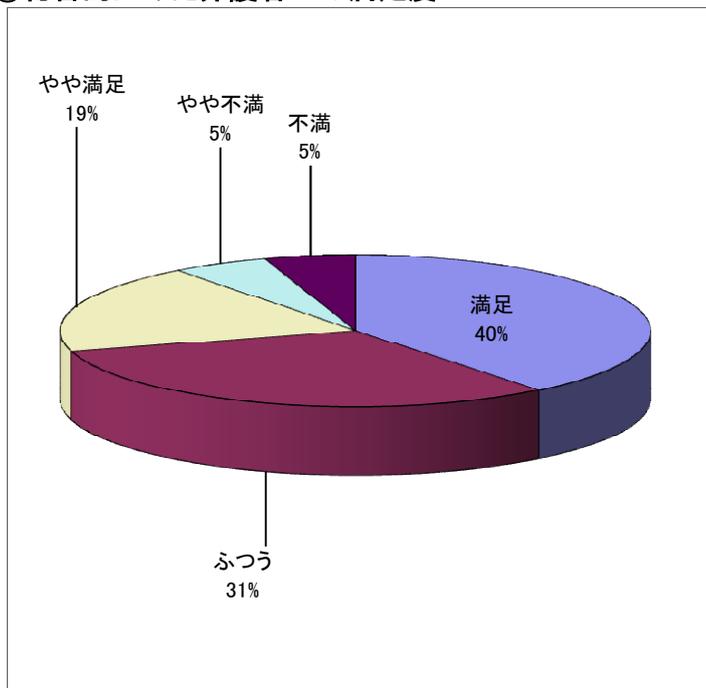


ご意見の内容

患者に対して十分な注意を払っていたかに関する満足度は、「満足」「やや満足」と合わせて57%と前年より2%下回る評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」は前年度より2%下回りました。患者さんの満足度は前年と比べやや低下したと考えます。患者さんから「よく声をかけてくれた」と言われる一方で、「忙しいので声をかけにくい」「もっと説明してほしい」と言うご意見もいただきました。今年度は介護者全員で患者さんに対して心こもった接点の拡大を図って行きたいと思っております。

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

⑦総合的にみた介護者への満足度



ご意見の内容

総合的にみた介護者への満足度は、「満足」が前年度より1%下回る40%で、「やや満足」は1%上回る19%のご評価をいただきました。また、「不満」が前年度より3%上回り、「やや不満」が1%下回りました。以上の評価から、満足と感じられた患者さんは前年度と同水準で、不満と感じられた患者さんが増加したと受け止めています。介護者は、患者さんの日常生活を支援する一番身近な存在で大変重要な役割を担っていると考えています。患者さんの満足度向上にむけて知識や技術のみならず対応力の向上を含めた教育等の充実を図り、満足度の向上に向けて努力してまいります。

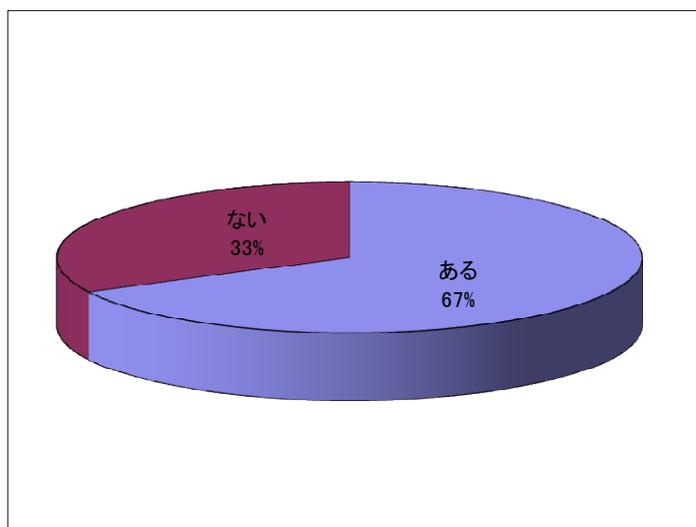
⑧介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	よく気が付く人とそうでない人がいた。 殆ど声をかけられなかった。 患者さんが多いので仕方ないが、トイレの介助が頼みにくかった。 看護師も介護士も無表情に近く、明るさも少ない。 人によって話を聞いてくれない人がいた。	介護者に対するお気付きの点やご意見をいただき、ありがとうございます。介護者によって接遇や気配りに差があったり、業務の優先順位の把握が不十分であったりしたことが考えられます。 今後も、介護者の資質の向上のため教育の充実を図り、皆様の信頼を得られるよう努力してまいります。
励ましの言葉	声をかけてもらい、心強かった。 何もできない状態で、お世話になりっぱなしだった。 笑顔で応対して下さり、心が和んだ。 患者の事を大切に思っているのが分かった。	患者さんの身の回りのお世話の中で、介護者に対する励ましや感謝の言葉を沢山いただき本当にありがとうございました。 今後も、患者さんの側に寄り添い、行き届いた心配りと対応ができ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

8. 薬剤師について

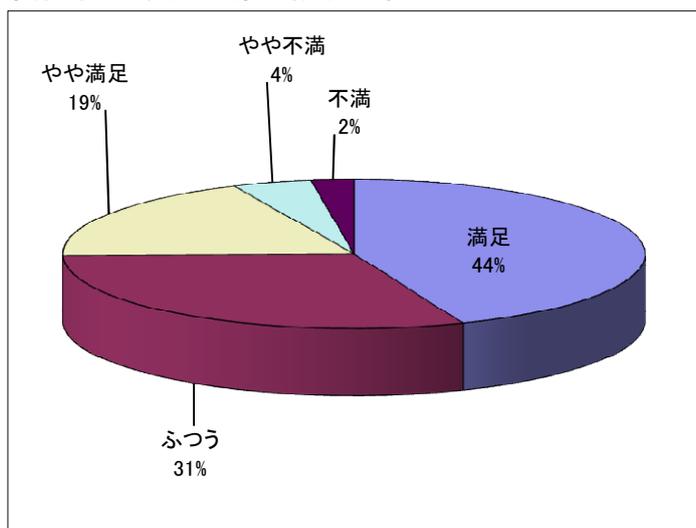
① 薬剤師からの薬の説明の有無



ご意見の内容

薬剤師からの薬の説明の有無に関しまして、昨年より4%上回る67%の患者さんから、「説明があった」とご回答頂きました。しかし、まだ全ての患者さんに、現在使われている薬についての説明が行き渡っていない現状がございます。草津病院では、入院中の患者さん皆さんに、薬剤師による薬の説明を実施したいと考えております。なるべく多くの患者さんのお薬についての情報提供を行い、疑問や質問にもしっかりと答えられるよう、今後より一層努力し改善してまいります。

② 薬剤師から受けた薬の説明内容



ご意見の内容

薬剤師から受けた薬の説明内容に関する満足度に関しまして、「満足」および「やや満足」と回答された患者さんは、前年度の65%より2%下回る63%のご評価を頂きました。「不満」および「やや不満」と回答された患者さんは6%と、前年度と同じご評価となり、全体として薬剤師の説明内容にご満足頂けなかった患者さんがおられる状況です。薬効や副作用及び服薬の意義などを分かりやすい言葉でお伝えするだけでなく、患者さんの気持ちに寄り添った対応でお話ができるよう、より一層心がけてまいります。

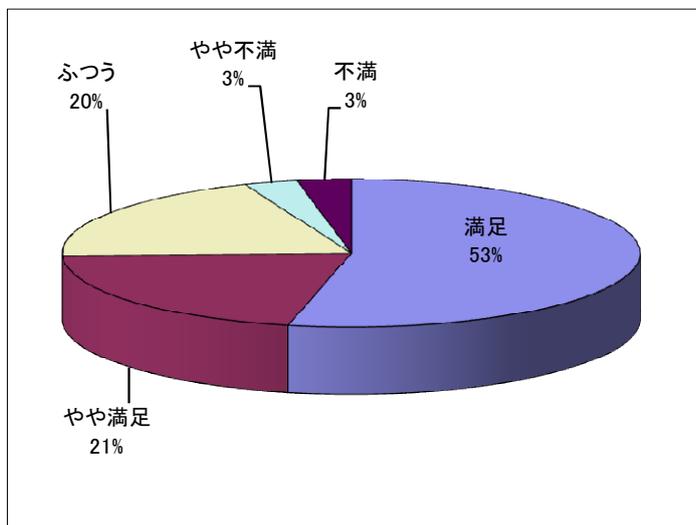
③ 薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	もう少し、頻繁に病棟に来て頂きたいと思いました。薬の変更あるたびに、説明しにきてほしかった。なぜ薬剤師からの薬の説明がなかったのか、不信に思います。	薬剤師からの説明のタイミングの遅さ、頻度の少なさについて、ご意見を頂いております。また説明がないというご意見も頂きました。毎日、服薬をされている患者さんが、納得・安心して服薬頂けるよう、薬剤師が病棟に行く時間やタイミングを考えて改善してまいります。
励ましの言葉	詳しい資料を用意していただきました。副作用について、聞いてくださったのもよかったです。今の時代ネットで検索すれば済むことだが、病棟の閉鎖空間に居ると専門家のひと言がうれしい。	多くの励ましと感謝のお言葉を頂き、ありがとうございました。なるべく多くの情報を直接お伝えしようとしている薬剤師にとって、このような言葉は何より励みになります。今後なるべく分かりやすい内容で説明するよう、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. 精神保健福祉士について

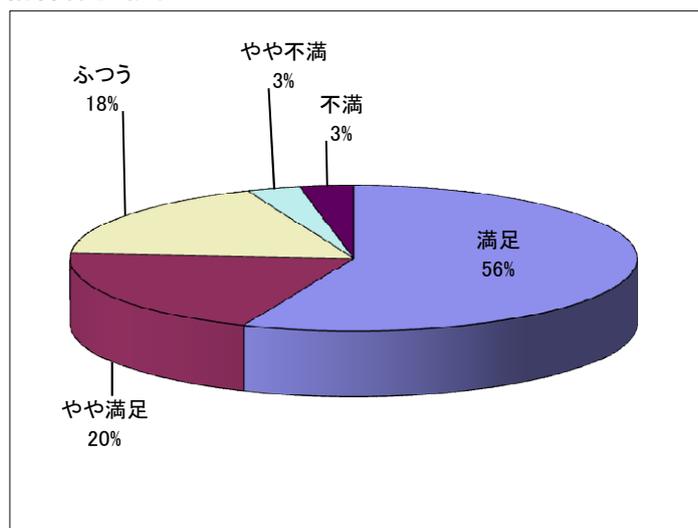
①精神保健福祉士の説明



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74%となり、前年度を10%上回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、6%となり、前年度より4%下回る結果となりました。このような結果から満足度は総合的に向上したものと認識してします。入院は、患者さんやご家族にとって、治療や入院中の生活や退院後の事など様々な不安がおりであると認識しており、引き続き、親切で丁寧な説明に努めてまいります。

②精神保健福祉士の対応



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76%となり、前年度を13%上回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、6%のご評価となっており、前年度より6%下回る結果となりました。このような結果から満足度は総合的に向上したものと認識しています。患者さんの退院後の生活のため、医療・福祉制度の紹介など精神保健福祉士の対応の充実に引き続き努めてまいります。

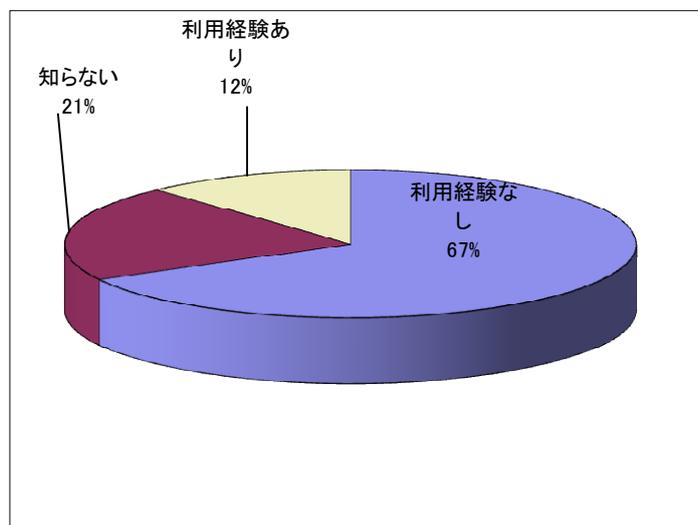
③精神保健福祉士に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	忙しいのかなかなか合ってもらえない。 もう少し関わってほしいです。 ゆっくり話しができなかった点が残念です。 不在の時が多かった。	精神保健福祉士について、「忙しそうで声を掛けづらい」「十分に時間を確保してもらえない」などのご意見が多く寄せられており、相談対応力の向上や人員の確保など、早急な改善対策が必要であると認識しています。
励ましの言葉	親切、丁寧な対応でよかったです。 温かく、誠実な対応に感謝しています。 とてもよかったです。安心できました。 素早く対応してくださった。	患者さんやご家族の方から多くの励ましのお言葉をいただきありがとうございました。 今後も引き続き患者さんやご家族の皆さんの信頼にお応えすることができますよう、これまで以上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

10. 心理カウンセリングについて

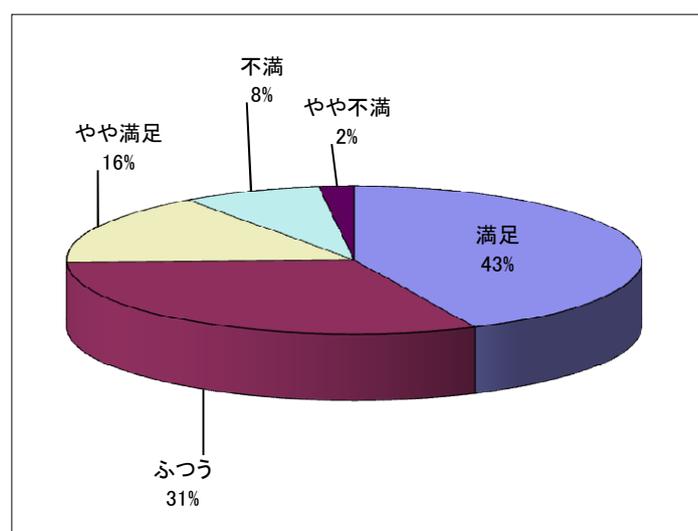
①心理カウンセリングの利用



ご意見の内容

心理カウンセリングの利用について、前年度を1%下回る12%の患者さんに、「利用経験あり」とご評価をいただきました。「利用経験なし」または「知らない」とご回答いただいた方が88%と、多くいらっしゃるという結果について、今後、より一層心理カウンセリングの周知に努力する必要があると認識しています。心理カウンセリングをご希望される方は、担当医師にご相談していただきたいと思います。

②心理カウンセリングの対応



ご意見の内容

心理カウンセリングの対応に関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%下回る59%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」は、前年度に比べて6%上回り10%の評価となっております。総合的に見て、心理カウンセリングに対する満足度は低下していると認識しております。今後、早急に要因を分析し、患者さんに満足していただけるカウンセリングができるよう、細やかな配慮に努力してまいります。

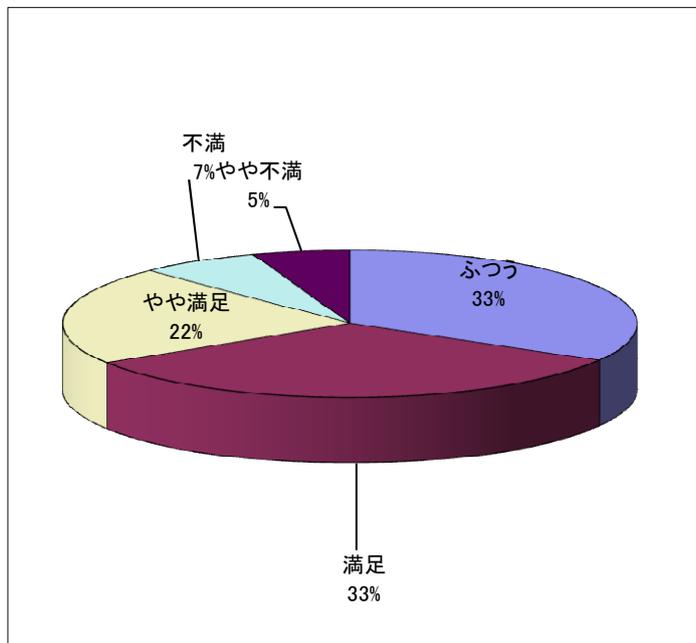
③心理カウンセリングに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	心理カウンセリングの存在を知らませんでした。カウンセリングがあったら、受けてみたかった。カウンセリングを受けたかったが受けられなかった。患者をひっぱっている力が欲しい。	「心理カウンセリング」の存在を知らないといった声が多く聞かれました。心理カウンセリングについての周知不足を認識し、周知の方法等改善する必要性を認識しています。なお、心理カウンセリングをご希望の方は、担当医師にご相談していただきたいと思います。
励ましの言葉	臨床心理士の存在が自分にはとても有難かった。一生懸命にやっておられました。違う見方、考え方、気付きが得られた。	多くの励ましのお言葉をいただきありがとうございました。患者さん自らが自己をコントロールされるようになり、今後いきいきとした生活を送られるようになる事が私たちの何よりの喜びです。これからも、患者さんのお役に立てるよう、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

11. OT(作業療法)について

①作業療法のプログラムに対する満足度



ご意見の内容

OT(作業療法)のプログラムに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る55%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」との回答は、前年度より1%下回り12%をいただいています。総合的には、作業療法のプログラムに関する満足度は、前年度と比較して、少し改善したものと受け止めていますが、まだまだ改善の余地はあると認識しています。今後も引き続き、患者さん一人ひとりに役立ち満足していただけるよう、魅力あるプログラム作りに努めてまいります。

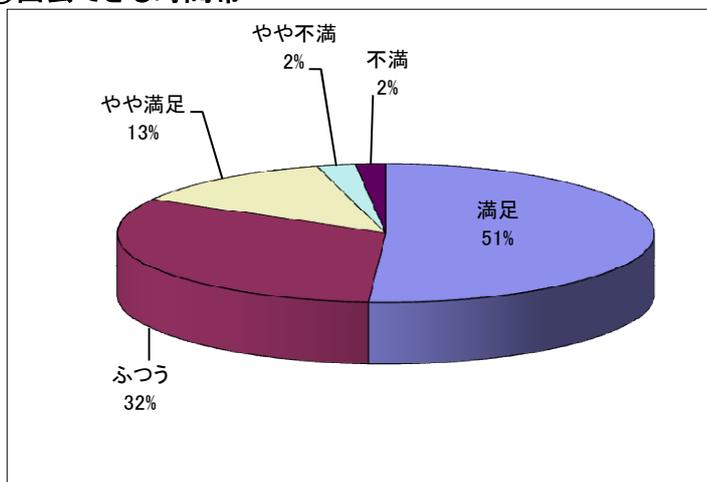
②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	午前、午後に分けず1日通してやってもらいたい。 エンジョイや体育館OTを増やしてほしい。 病棟内だけのOTがあっても良いのでは。 他病棟と一緒にコーラスをしたが違和感があった。	作業療法(OT)プログラムの開催頻度が少ない、メニューを増やして欲しいとの声を多く頂きました。環境的な課題による制約もありますが、治療効果が高いとともに、魅力あるプログラムを企画し、患者さんの期待に応えられるよう具体的に検討してまいります。
励ましの 言葉	色々な療法があり、いつも楽しみでした。 グループで話し合えたことはとてもよかったです。 そら豆教室で自分と向きあえることができた。 体を動かす療法がよかった(アロマの教室)	患者さんから多くの励ましや、喜びのお言葉をいただき、ありがとうございました。このようなお言葉をいただくと、何よりも力になり向上心に繋がっております。今後とも、患者さんの希望にお応えすることができますよう、職員一同で今まで以上の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

12. 訪問者(家族や見舞客)への対応について

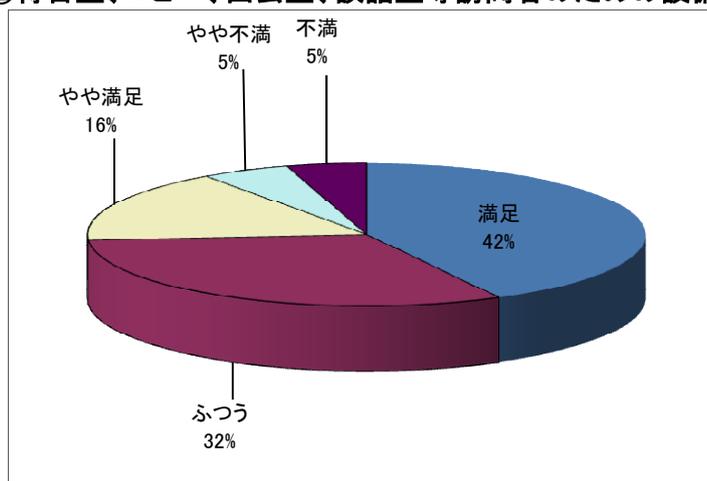
①面会できる時間帯



ご意見の内容

面会できる時間帯に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度同様のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度とより2%下回る4%のご評価となっており、満足度は若干向上いたしました。当院における面会時間は、前年度と変更しておりませんので、患者さんやご家族の方々への事前の説明に心がけご理解をいただきたいと思っております。

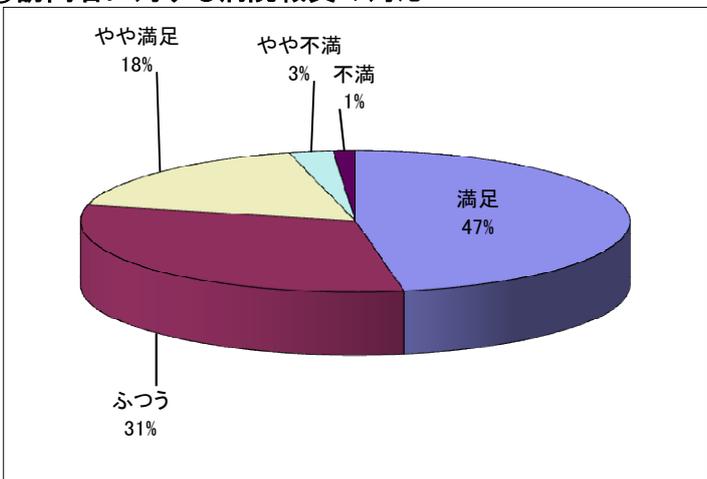
②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



ご意見の内容

ご家族の方やお見舞いに来られた方の面談設備に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る58%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を7%上回る18%のご評価をいただきました。家族の方などにとって、面会スペースは重要であると認識しており、今回いただきましたご意見等を踏まえて、改善を検討してまいります。

③訪問者に対する病院職員の対応

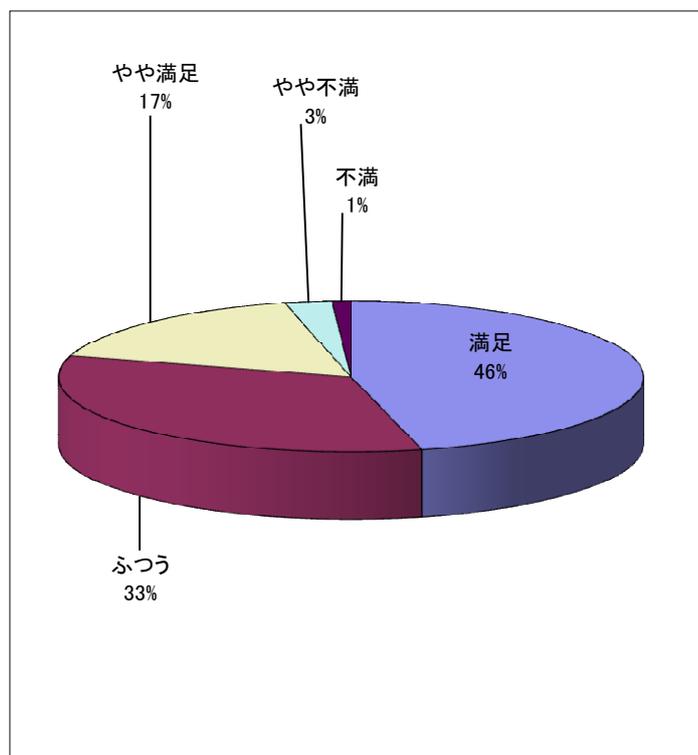


ご意見の内容

家族の方やお見舞いに来られた方に対する職員の対応に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る65%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る4%のご評価となっており、満足度はやや低下していると受け止めています。ご家族の方々には、様々な思いで来院されることを理解し、細かな配慮や迅速な対応が行えるよう、今後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総合的にみた訪問者への対応に関する満足度



ご意見の内容

ご家族の方やお見舞いに来られた方への対応に関する総合的な満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る63%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度より1%下回る4%の評価をいただきました。お見舞いにお越しになるご家族の方などの満足度が63%に止まりまた前年度からも低下していることを真摯に受け止めております。今後、設備の見直しや職員の接遇応対等の指導を強化するなど、より一層の改善に向けた対応を行ってまいりたいと考えております。

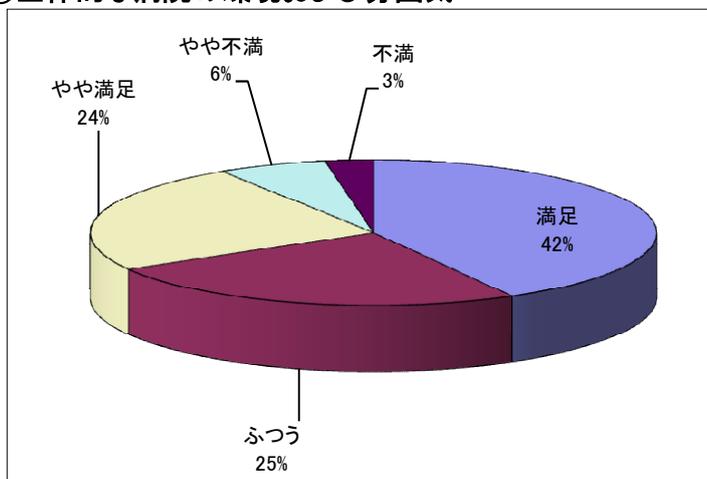
⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	面会室が混んでいることが多く、プライバシーの問題があるように思う。 面会室が狭い もう一か所面会室があったほうがよかった 他の入院者がのぞきに来るのをどかさうともしない。	面会室の充実やプライバシーに関するご意見、ご要望を多くいただいております。さらなる面会スペースの確保を検討してまいります。また、スタッフにも面会者の視点での接遇応対を指導し、ご要望にお応えできる様に取り組んでまいります。
励ましの言葉	大変に気持ちの良い設備と対応に、面会に行くのがいつも楽しみでした。 いつも笑顔でむかえてくれました。	多くの励ましの言葉をいただき、ありがとうございました。今後とも患者さんやご家族の信頼に応えることができるよう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

13. 当病院に対する総合的な満足度について

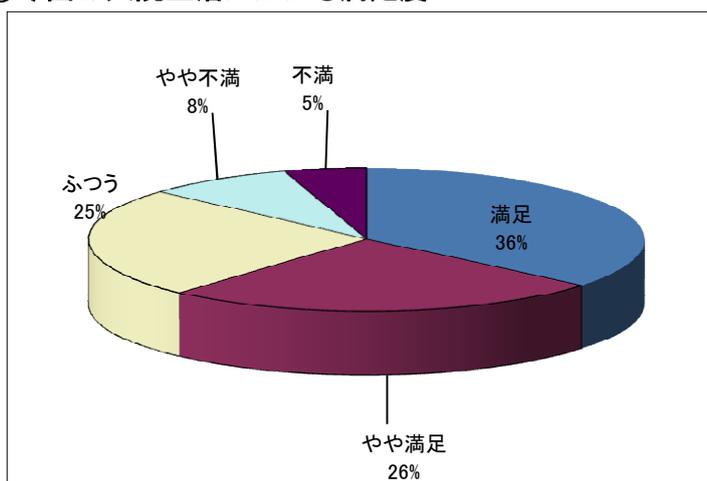
① 全体的な病院の環境および雰囲気



ご意見の内容

全体的な当院の環境および雰囲気に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を4%下回る66%の結果となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた結果も前年度を2%上回る9%となっており、満足度は低下しました。外来患者さんが当院を利用して良かったという満足性は81%であり、入院患者さんへも外来患者さんと同等以上の満足が提供できるように、満足度低下の要因を分析し、改善に取り組んでまいります。

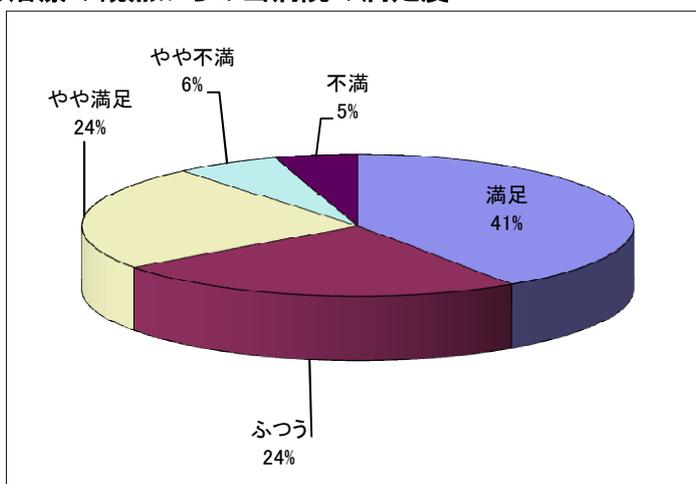
② 今回の入院生活にかかる満足度



ご意見の内容

今回の入院に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より5%下回る62%の結果となりました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を3%上回る13%となっており、満足度は低下いたしました。今年度は、食事面の満足度は改善いたしましたが、環境面、施設面の満足度の低下がみられましたので改善の努力をいたします。また、訪問者への対応についても指導が必要と受け止めております。

③ 治療の観点からの当病院の満足度

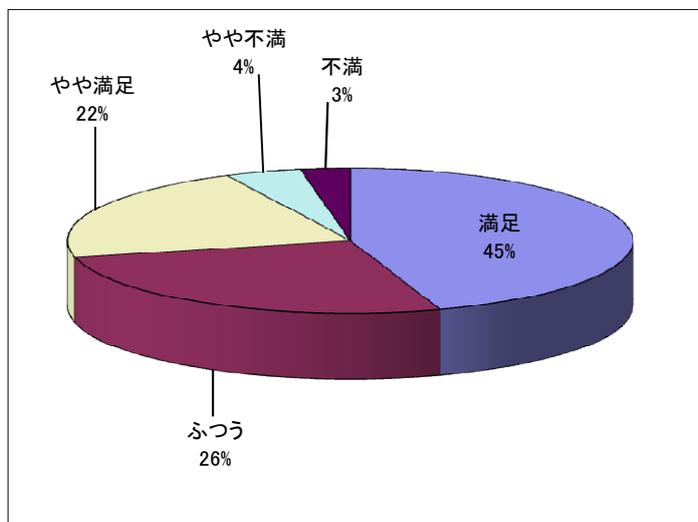


ご意見の内容

治療の観点からの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より4%下回る65%の評価となりました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を3%上回る11%となっており、満足度は低下したと受け止めております。治療の観点からの満足度は、当院の職員全員に対する満足度が影響すると考えています。今年度は多くの職種で前年度を下回る結果となったことが、要因と考えており、全職員で改善に取り組んでまいります。

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

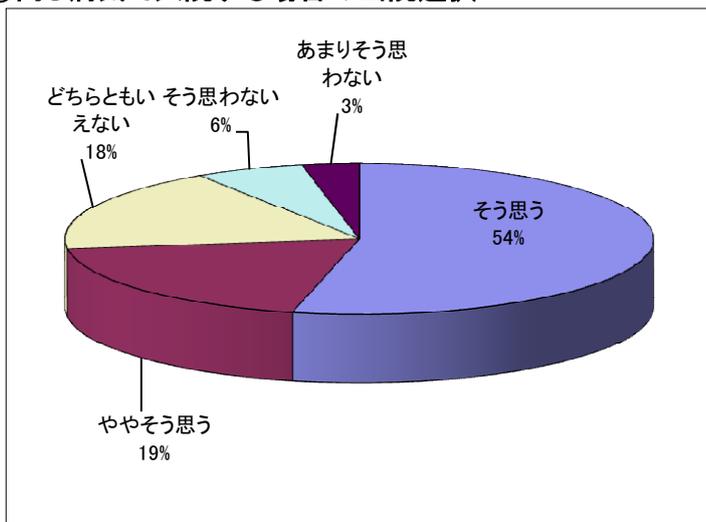
④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度



ご意見の内容

薬の管理や転倒・転落予防等の安全面の満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る67%のご評価を頂きました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る7%のご評価となり、満足度はやや向上したものと考えております。当院は、安全管理に対して、全職員で取り組んでおり、今年度は薬の管理に注力しました。併せて、事例分析による医療事故防止に注力した点が、評価に繋がったと考えていますが、今後更に努力をしております。

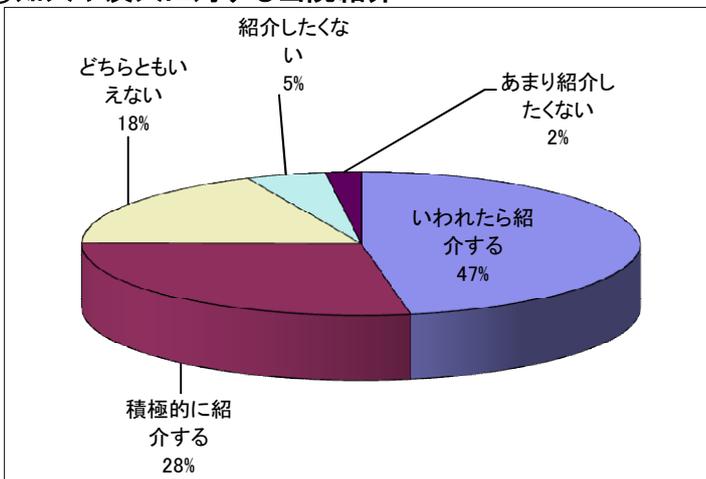
⑤同じ病気で入院する場合の当院選択



ご意見の内容

同じ病気で入院する場合の当院選択については、前年度を4%下回る73%の患者さんから、「そう思う」および「ややそう思う」とご回答いただき、「そう思わない」および「あまりそう思わない」は前年度を2%上回る9%となり、当院を選択しないという患者さんがやや増加しています。こうした結果を真摯に受け止めて改善する必要性を認識しています。再び治療を受ける必要とならないことが最善ですが、そうした事態になった場合の当院の選択率が100%となるよう職員一同で努力をしております。

⑥知人や友人に対する当院紹介



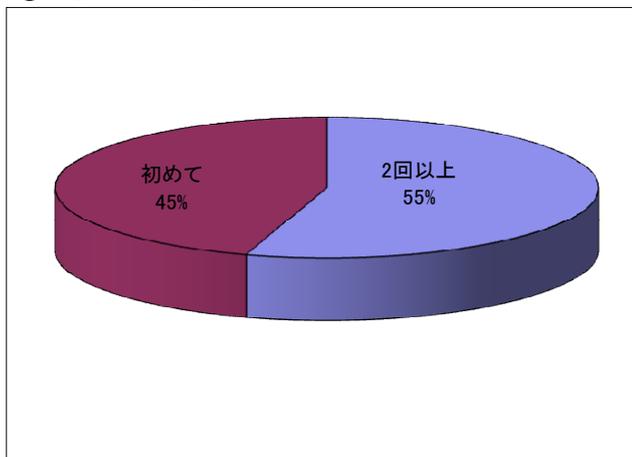
ご意見の内容

知人や友人に対する当院紹介につきましては、前年度より4%下回る75%の患者さんから、「いわれたら紹介する」および「積極的に紹介する」とご回答を頂きました。また、「紹介したくない」および「あまり紹介したくない」とご回答いただいた患者さんは、前年度を1%上回る7%おいでになりました。患者さんに信頼していただける病院を目指すと同時に、患者さんにより高い満足度を提供することが今後の課題と考え対応をしております。

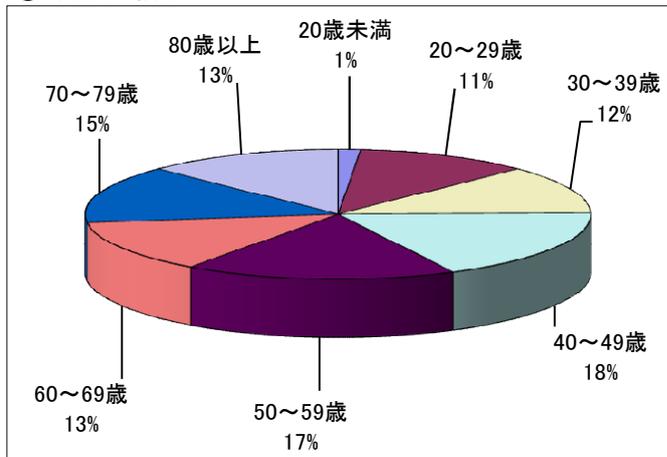
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

14. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

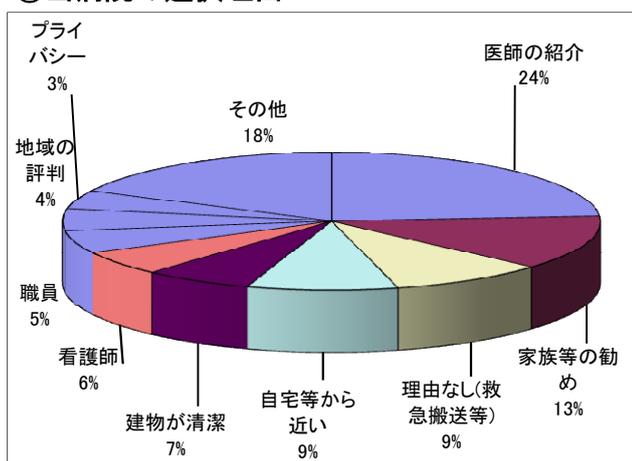
① 当院への入院



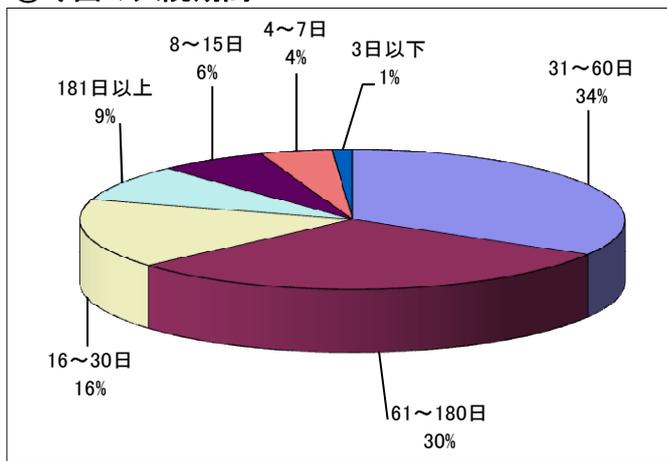
② 年齢別構成



③ 当病院の選択理由



④ 今回の入院期間

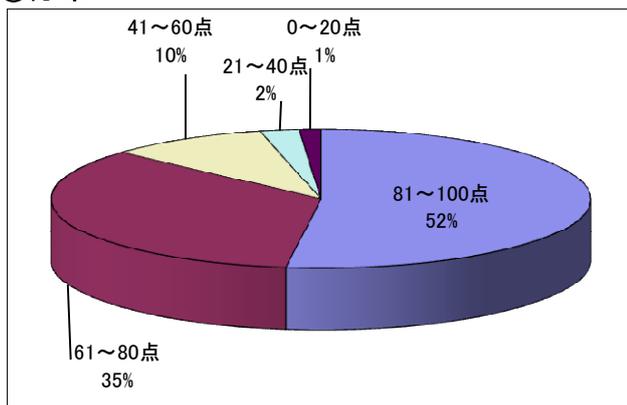


15. 総合評価点

① 平均点

81.0点
(前年比▲0.3点)

② 分布



いただきましたご評価について

同じ設問であった前年度の総合評価は81.3点とのご評価でしたが、今年度は0.3点下回る81.0点のご評価に止まりました。今年度は、精神保健福祉士、一部職種への満足度が向上いたしました。医師、看護師をはじめとして多くの職種の満足度が低下しております。また、食事面の満足度は改善しましたが、施設面、環境面の満足度の低下が見られます。この結果を真摯に受け止め、より質の高いサービスの提供を目指して、患者さんの満足度が不十分な事項につきましては喫緊の課題として認識し重点的に改善に取り組み、接遇をはじめとした職員の指導についてもより強化し、患者さんの信頼向上に取り組みます。