

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. 外来患者さまアンケート	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まの構成	20 ページ
14. 総合評価点	20 ページ
III. 入院患者さまアンケート	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まの構成	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まの満足度をより高くするために、当院に対する患者さまのお考えやご意見について、外来患者さまと退院患者さまを対象として「患者さま満足度アンケート」を実施しました。

2. 対象者

外来患者さまおよび退院患者さま

3. 実施時期

(1) 外来患者さま

2014年11月1日(土曜日)～2014年11月17日(月曜日)

(2) 退院患者さま

2013年11月1日(金曜日)～2014年10月31日(金曜日)

4. 配布数および回収率

区分	外来患者さまアンケート	退院患者さまアンケート
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	1,371	1,311
回収数	1,046	426
回収率	76.3%	32.5%

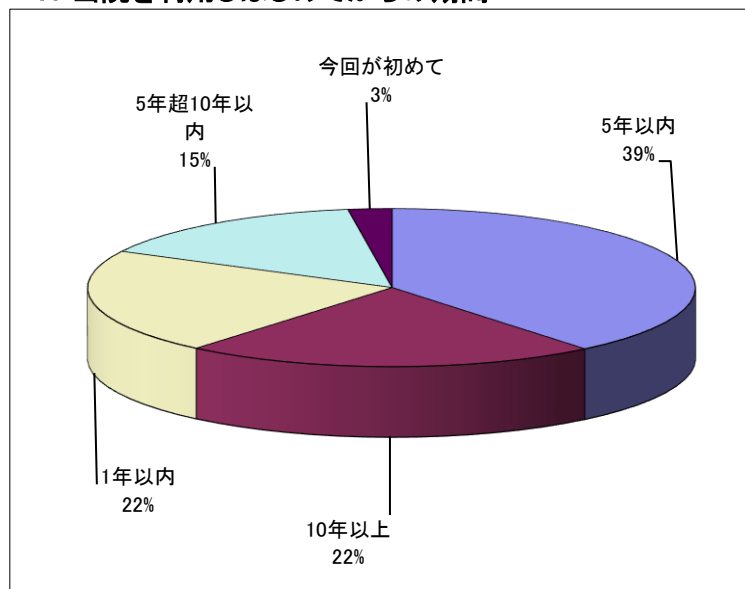
5. 主な質問内容

	外患者さまアンケート	入院患者さまアンケート
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	患者さまご自身について	当院に対する総合的な満足度について
問14	総合評価	患者さまご自身について
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. 外来患者さまアンケート

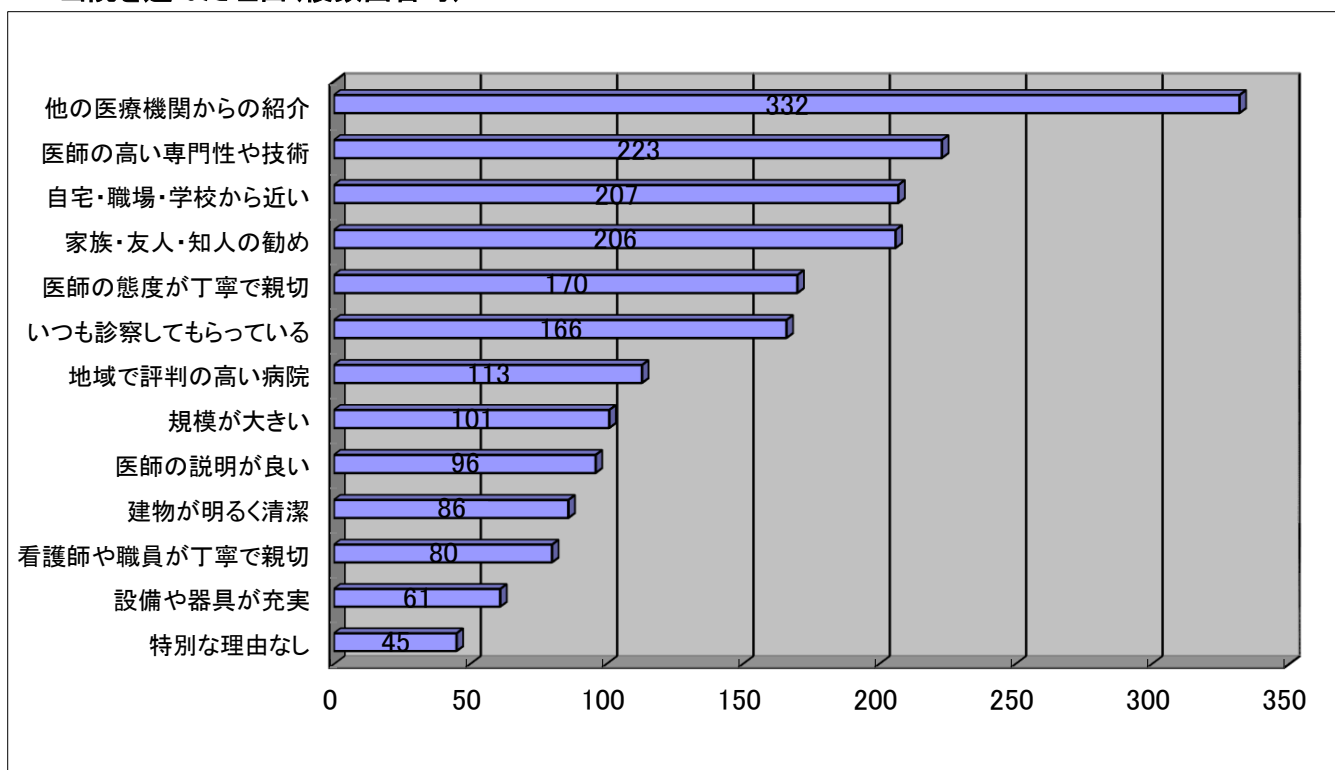
1. 当院を利用しはじめてからの期間



ご意見の内容

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さんは22%、10年以上通院の患者さんも22%と共に前年度と同数となっています。また、今回が初めての患者さんの構成比も前年度と同数で、当院を利用し始めてからの期間には大きな変化は見られないという結果となりました。当院は、救急・急性期治療に取り組む中で、早期に地域生活に帰って頂く事を目指しております。また、地域に帰られた後の生活のサポートも積極的に行っており、そのような支援体制が、継続して当院を利用をして頂いている要因であると考えます。今後も当院を利用していただけるよう努力してまいります。

2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



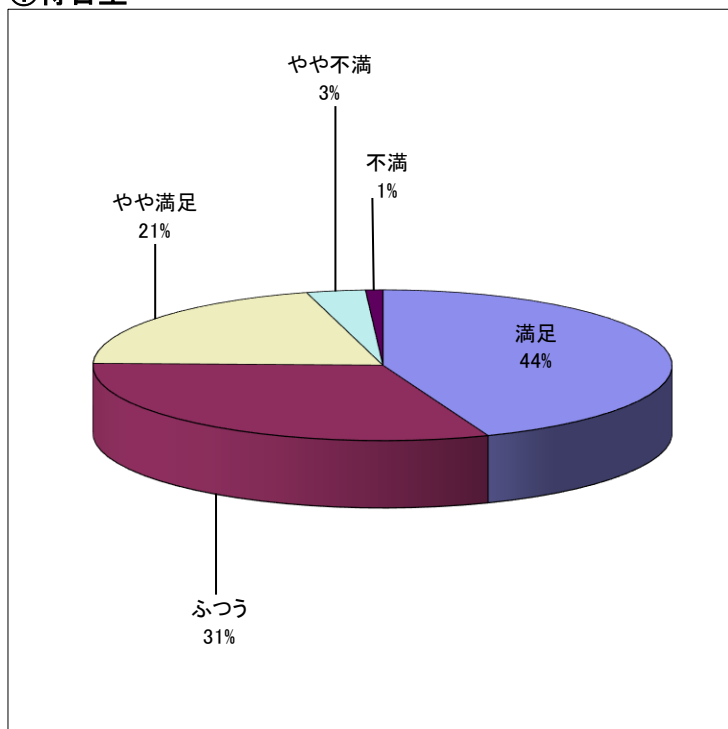
ご意見の内容

当院を選ばれた理由は、「他の医療機関からの紹介」が増加していることから、他の医療機関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。また、「医師の高い専門性や技術」、「医師の態度が丁寧で新設」、「自宅・職場・学校から近い」についても前年度より増加がみられ、医療の質の高さや医師への期待が当院を選択していただく動機であるとともに、通院の利便性が、継続して治療を受ける為には必要な要素となっているものと考えます。

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

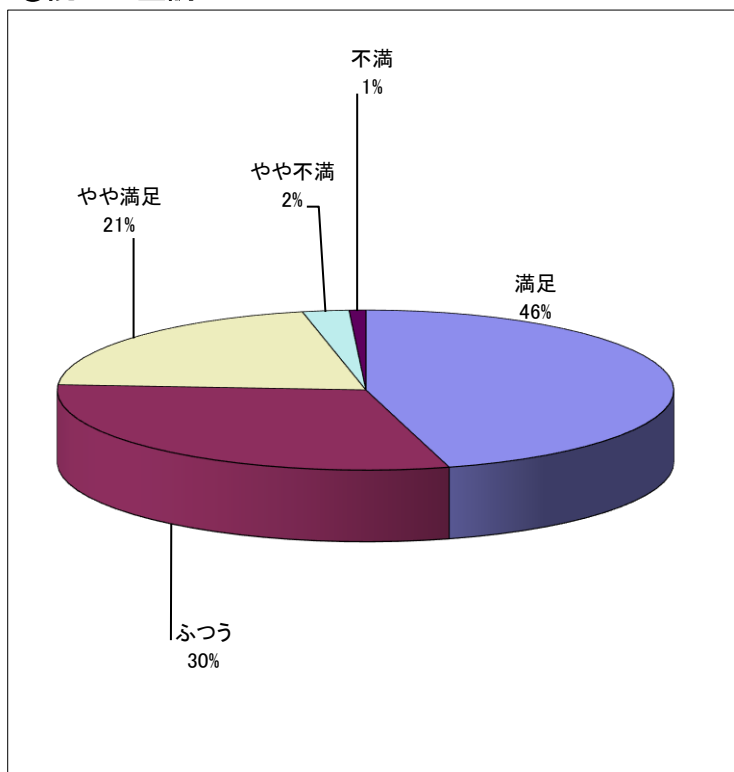
①待合室



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6%下回る65%の評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」とされた方4%と前年と同様の評価となり、全体として厳しい評価をいただいた事を真摯に受け止め、対応策について、より一層検討すべきと考えています。待合室の環境や設備については、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。2014年10月に実施した「待ち時間調査」では、外来の平均待ち時間が29分となっています。待合室の環境整備や室温の調整等が、患者さんが体感される待ち時間の短縮につながると認識しております。今後、更に環境整備に留意して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

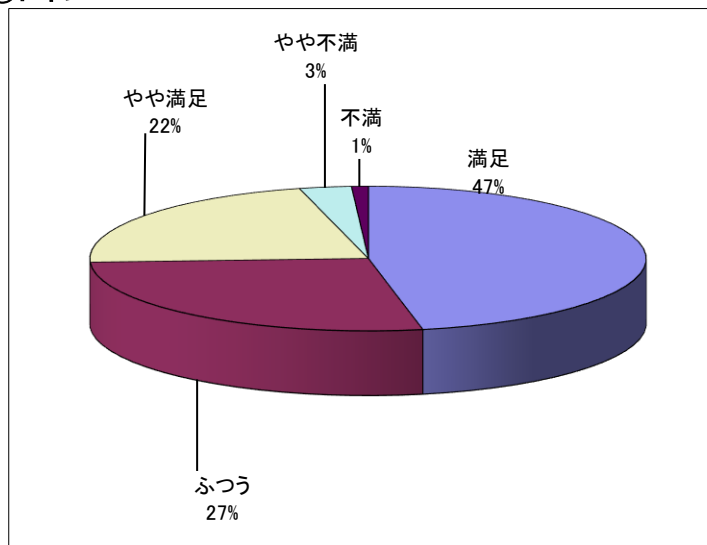


ご意見の内容

空調に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて67%で、前年度の73%を6%下回っています。また「不満」「やや不満」も3%と前年度と同じであり、前年度までは2年連続して改善していましたが、今回は厳しい評価をいただきました。この事を真摯に受け止め対応する必要性を認識しております。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、今後はさらに室温などの状況を把握して適切な対応を行ってまいり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

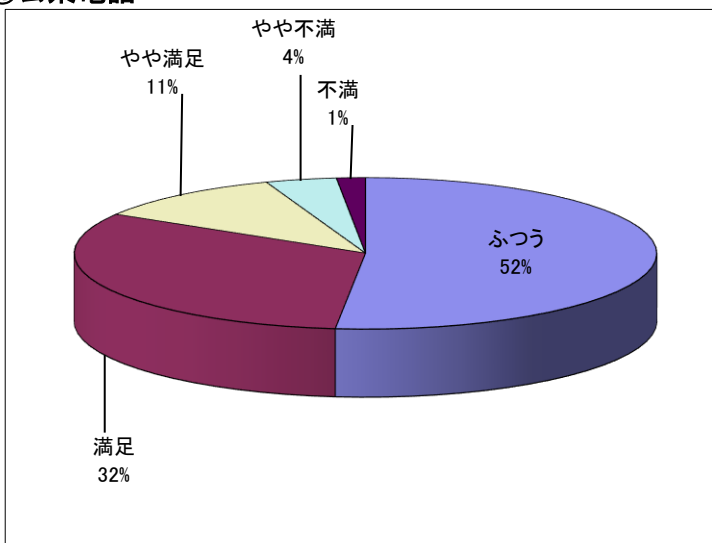
③トイレ



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2%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」については4%と、前年度と同様の評価をいただきました。この結果からは、外来や受付の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。

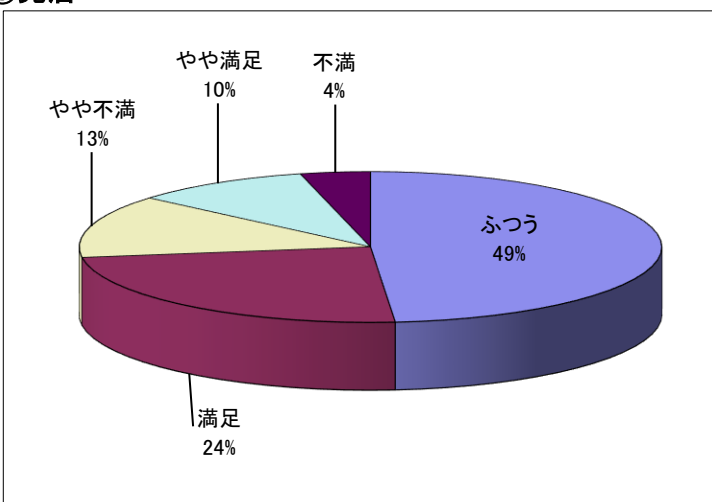
④公衆電話



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%下回る43%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

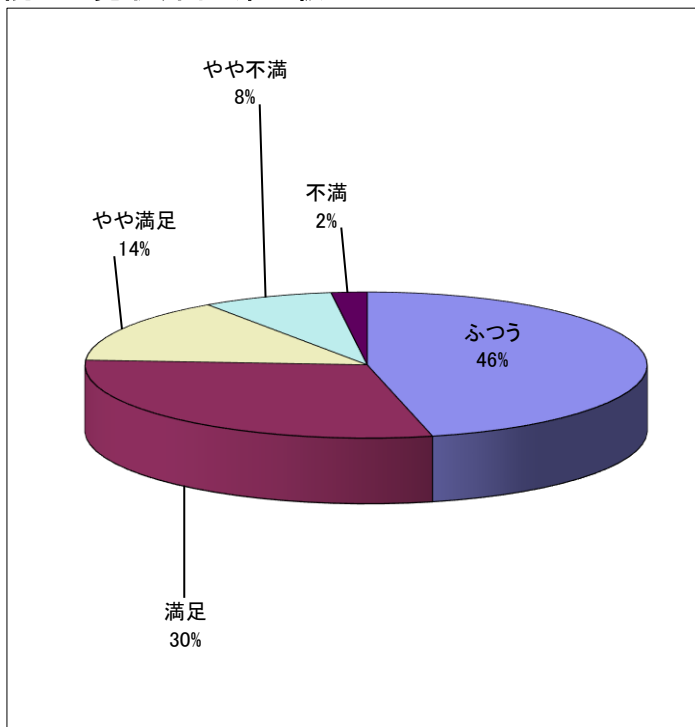


ご意見の内容

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5%下回る34%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%上回る17%と、売店に関する満足度は低下しており、また、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、売店運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



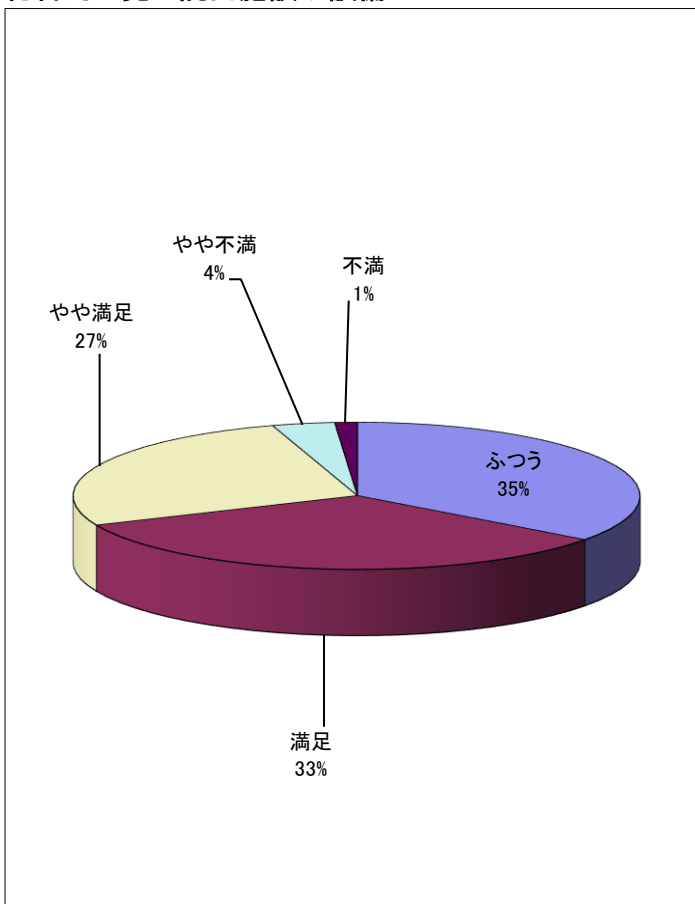
ご意見の内容

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5%下回る44%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、満足度は低下し厳しい評価をいただき、また、満足度の水準としては、50%を下回って推移していることを真摯に受け止め、今後も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、外来での新規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実施してまいります。

⑦総合的に見た院内施設や設備について



ご意見の内容

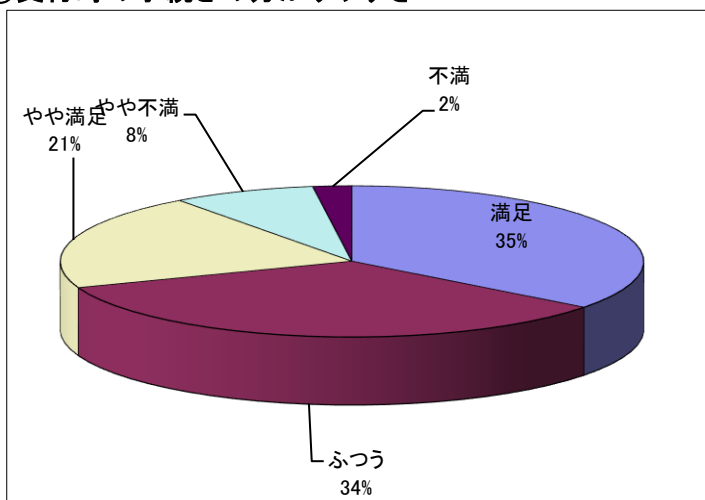
総合的にみた院内施設や設備に関する満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る60%のご評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度を1%上回る5%の評価となりました。総合的な院内施設に関する満足度は、前年比で低下したと真摯に受け止めています。なお、項目別にみると、「売店」、43%の「公衆電話」、44%の「院内の見取り図や案内板」につきましては、前年度に続いて患者さんの満足度が50%を下回っており、患者さんの視点に立った改善が必要であると認識しています。

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、品揃え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

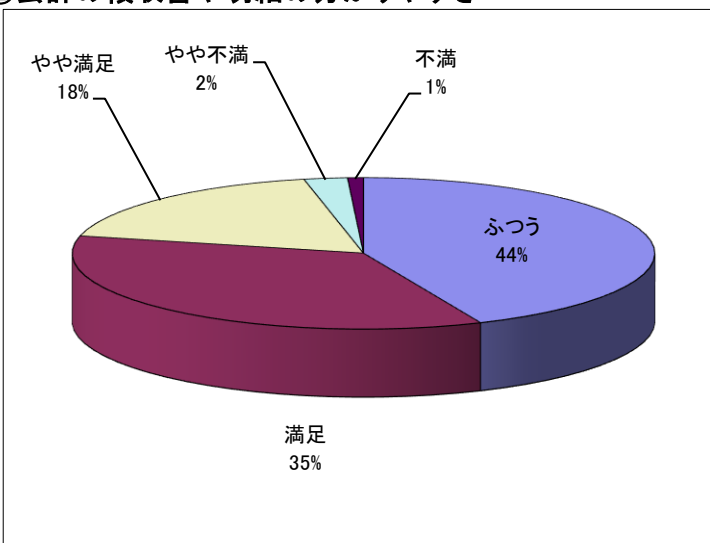
①受付時の手続きの分かりやすさ



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4%上回る56%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は10%と前年度を6%下回る評価をいただいております。受付時の手続きの分かりやすさにかかわる患者さんの満足度は向上しています。受け付け時の手続きについては、今後も更に改善する必要を認識しており、受付職員の指導を行い、分かりやす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。

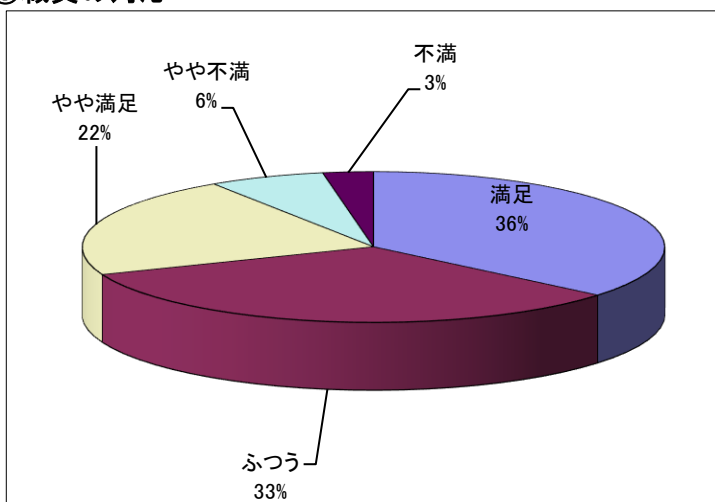
②会計の領収書や明細の分かりやすさ



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%上回る53%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2%下回る評価で、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、若干ではありますが向上しています。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、今後も継続して検証し、より分かりやすい書式となるよう工夫してまいります。

③職員の対応

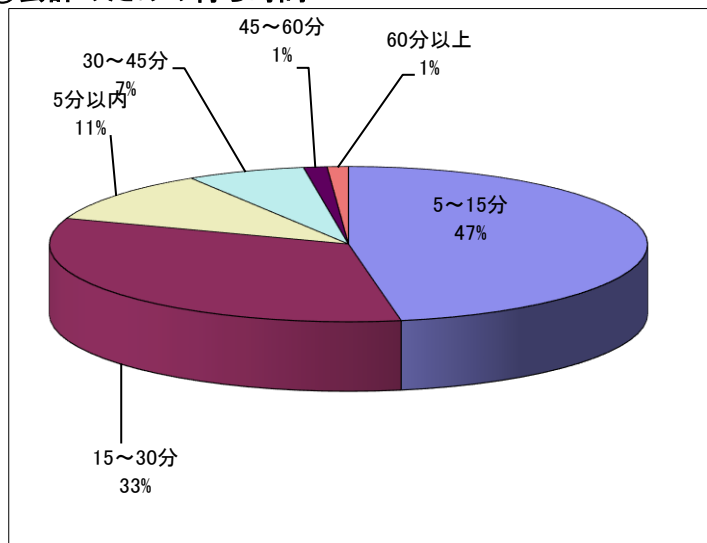


ご意見の内容

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2%上回る58%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9%と前年度を3%下回る評価をいただきました。職員の対応向上についてはやや改善しているとの評価をいただきました。しかし、まだまだ改善の余地はあると考えており、今後も職員の対応向上についての指導を引き続き行い、今後もさらに改善す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

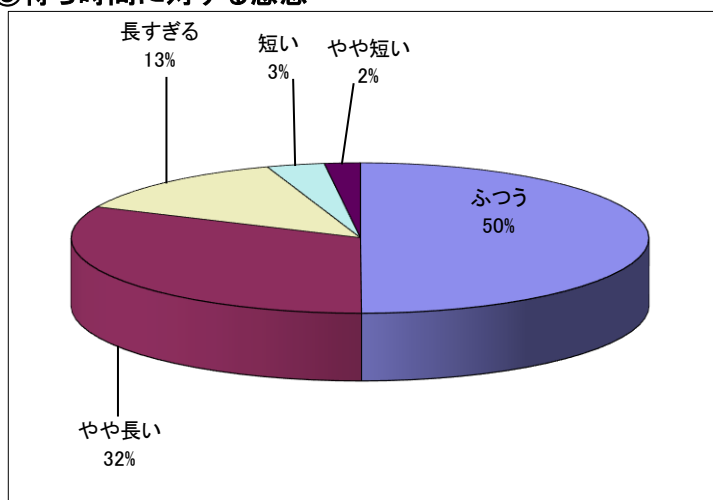
④会計のための待ち時間



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」を合わせると、前年度と同じ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も、前年と同じ評価である42%となり、前年同様の評価であり、改善していないとの厳しいご評価となりました。こうした現状を踏まえ、待ち時間短縮のための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。

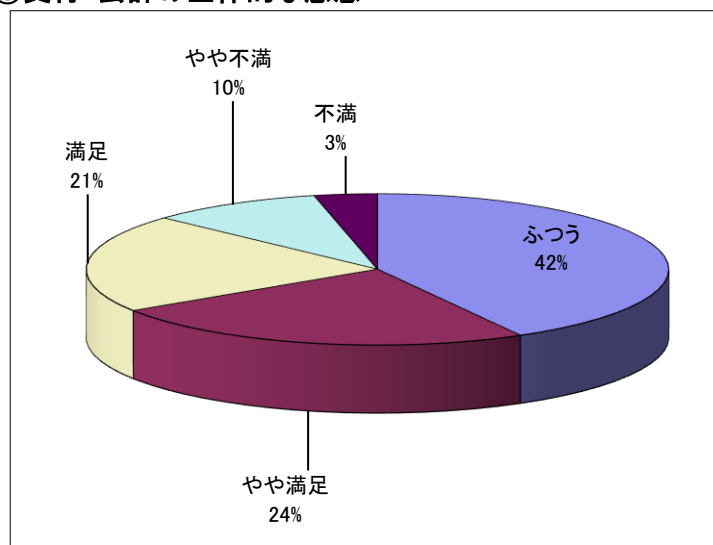
⑤待ち時間に対する感想



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45%と前年を3%下回るご評価をいただきました。やや改善したとの評価ではありますが、今年度においても約半数に近い患者さんは、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る必要を認識しました。今後も受付や会計にかかわる待ち時間について、職員全員で改善に取り組んでまいります。

⑥受付・会計の全体的な感想



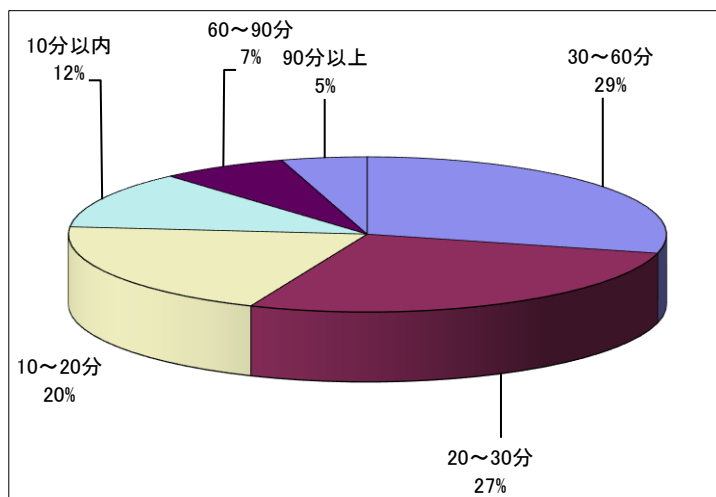
ご意見の内容

受付や会計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43%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度比で2%低下し13%の評価となりました。前年度からは、若干ではありますが改善しているとの評価をいただきました。しかし、半数以下の患者さんが満足されていない現状を真摯に受け止め、改善の必要性を認識しています。受付や会計の待ち時間や受付時の対応について、患者さんの満足度が改善するよう、職員教育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

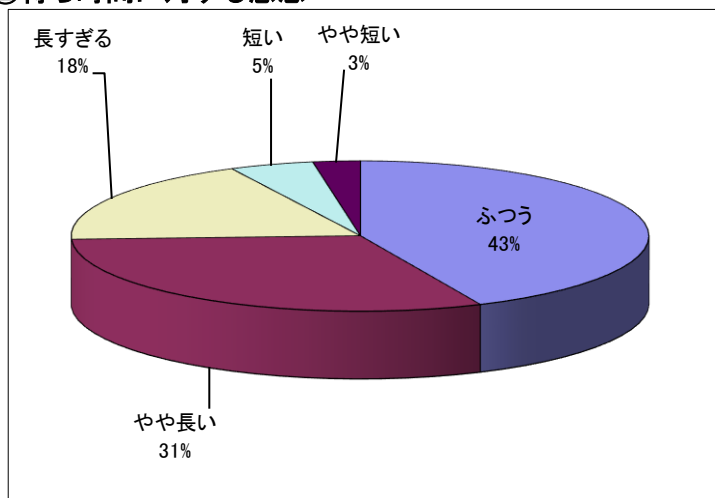
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



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は、「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせ、前年度と同じ32%のご評価をいただきましたが、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせて56%と前年に比べ1%下回り、「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせて前年度より1%上回る12%のご評価となりました。長時間お待たせしている患者さんが12%と高く、長時間お待たせしている患者さんについて検証し、待ち時間が少しでも短縮化されるように、今後も努力してまいります。

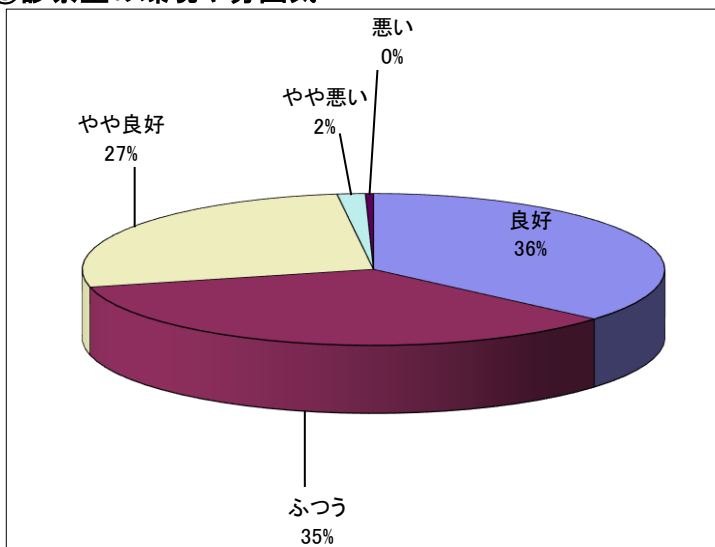
② 待ち時間に対する感想



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」が前年度と同じ合わせて8%、「ふつう」が1%増加しました。また、「長すぎる」「やや長い」が前年度を1%下回る49%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。患者さんにとっては、待ち時間が長いこと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

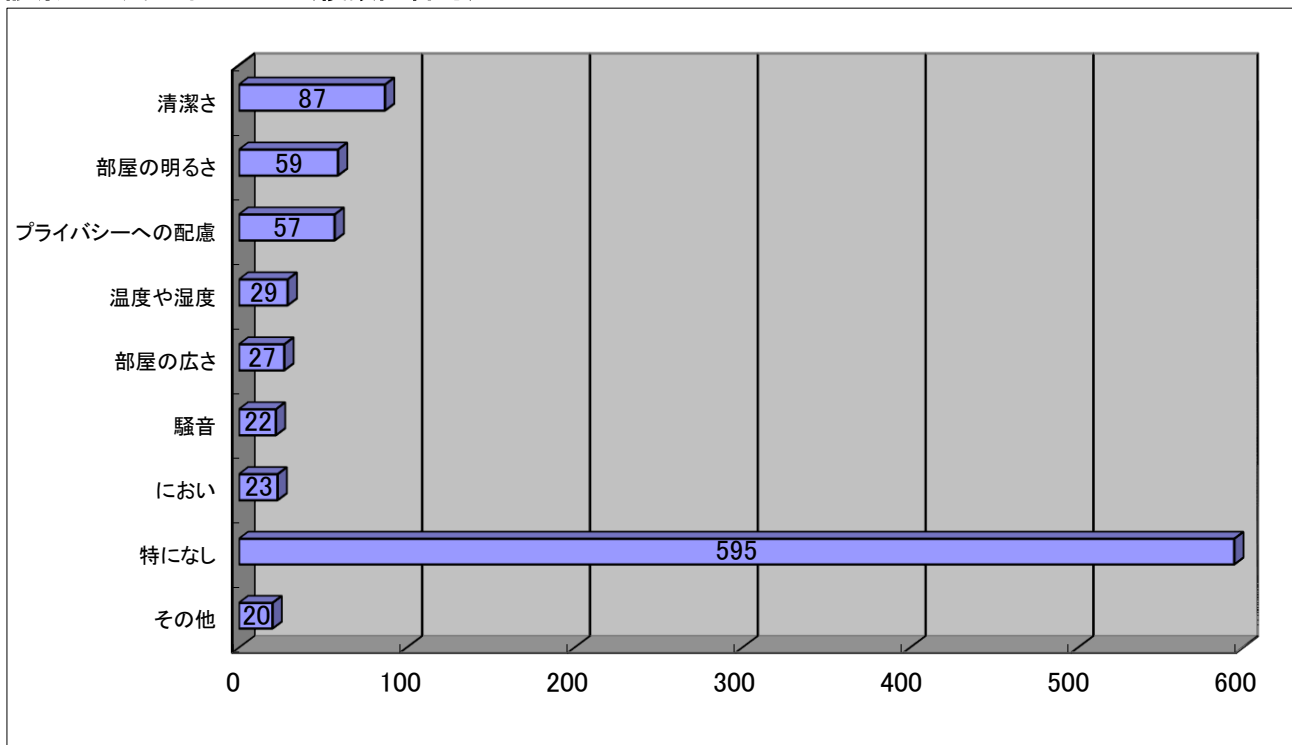


ご意見の内容

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%下回る63%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、患者さんの評価はやや低下したと認識しております。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

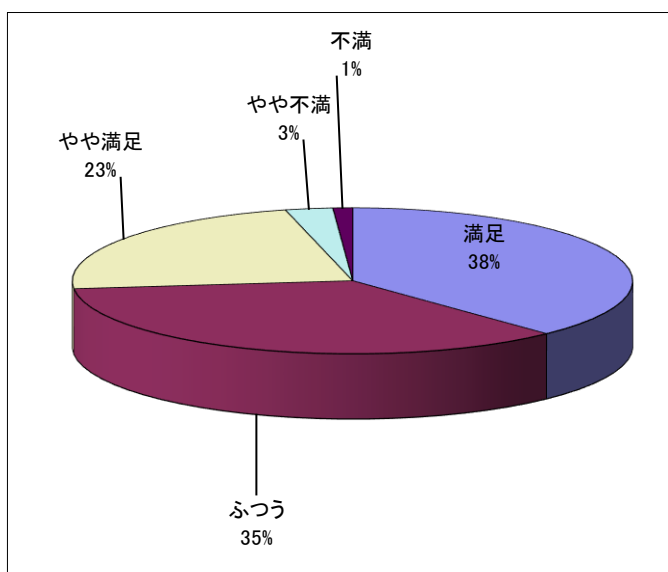
④診察室で気になったこと(複数回答可)



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ますが、ご指摘件数はかなり減少したと受け止めております。今年度は、外来処置室前に個人情報保護目的でスピーチプライバシーシステムの導入を致しました、その結果のご評価がいただけたと思っております。今後、患者さんに不快感のないよう、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



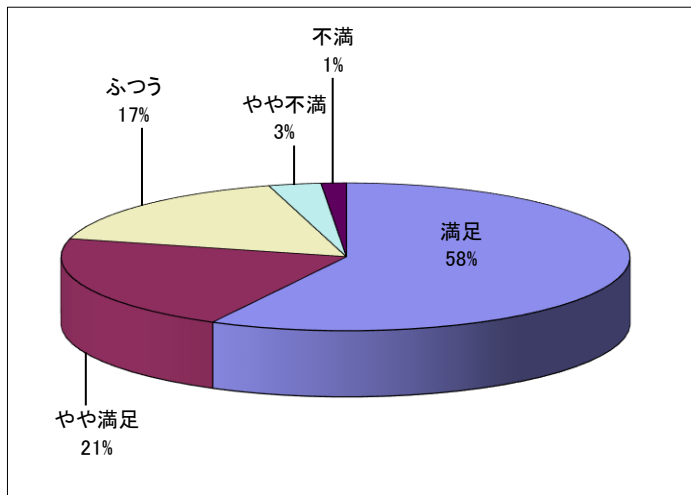
ご意見の内容

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2%上回る61%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度同様4%と、やや改善したとの評価をいただきました。接遇の向上について職員全員で注力してまいりましたが、患者さんのご評価をいただけたと考えています。しかし、待ち時間などの対応に関しても十分でなかったこともあり、改善すべき事項はまだあると認識しています。今後も更に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

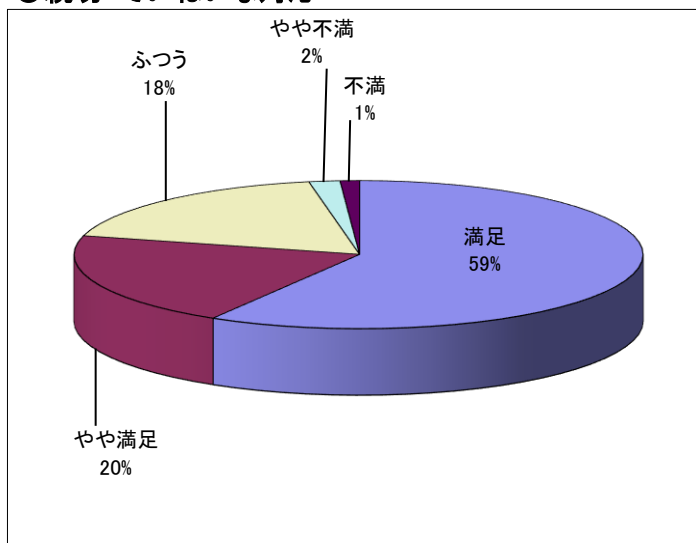


ご意見の内容

担当した医師に対する信頼性は治療効果に大きく影響します。不信感が強い場合、治療効果がなかなか上がりません。そのため信頼性はとても大事です。

集計結果では、満足、やや満足を足す79%となり、ふつうが17%ととなっています。一方で、4%の人が不満、やや不満と答え、ふつうは満足に、不満をゼロに近づけることが、患者さまがみんな良くなる病院への一歩となりますので、今後も努力していきたいと思ひます。

○親切・ていねいな対応

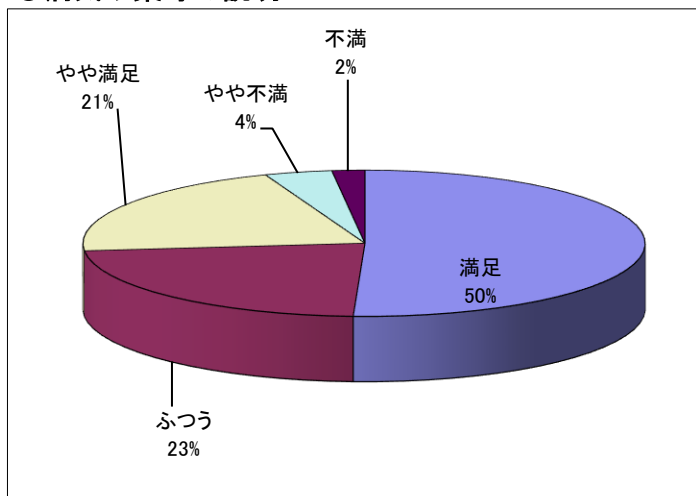


ご意見の内容

親切・ていねいな対応は精神医療の基本です。患者さんは不安で落ち着かないことが多く、また調子が悪いと説明がなかなか頭に入らないものです。説明する側も時間の無さから、つい手短になり、何度も根気良く行うことができなくなります。

集計結果では79%の方が満足・やや満足と答えられました。ふつうが18%、不満・やや不満が3%でした。昨年度より満足・やや満足を2%減少しており、今後、より親切ていねいな対応を心がけたいと思ひます。

○病気や薬等の説明



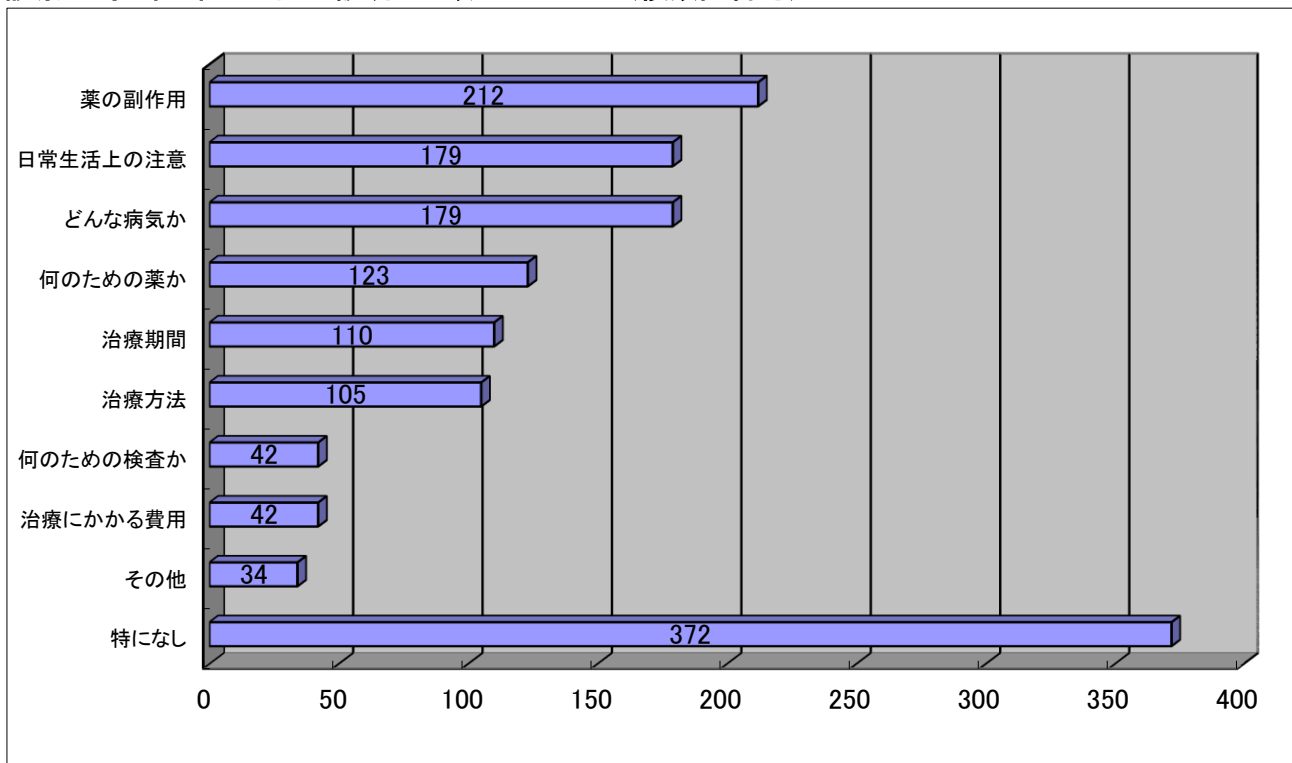
ご意見の内容

病気や薬等の説明となりますと、満足・やや満足の合計が71%にまで下がり、満足だけだと50%まで下がるのが特徴です。

病気になって不安な時期での病名の告知が、かならずしもご本人にとって良い事でない場合があることや、副作用をいたずらにたくさん聞かされると飲むのが怖くなってしまふことに対する配慮もあります。患者さんの状況に応じて、適切に、分かりやすい、満足してもらえ説明を心がけていきたいと思ひます。

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

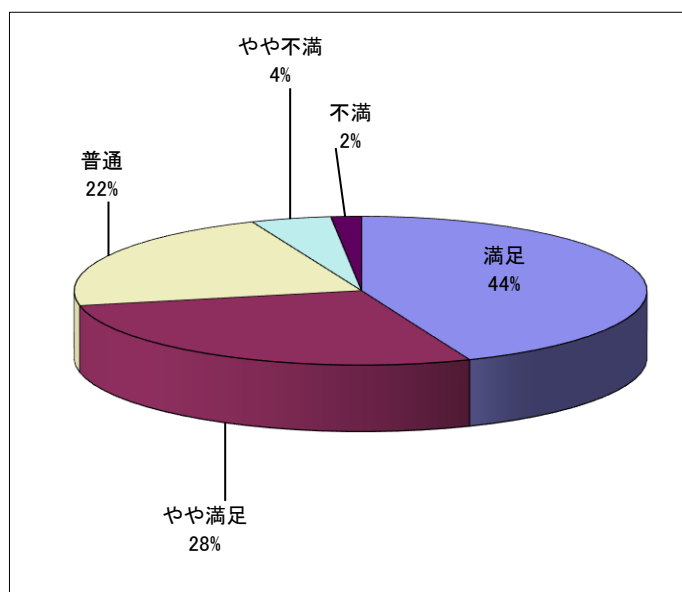
⑦ 診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察のとき医師からもっと説明してほしかったことに関しましては、薬の副作用についてや、病気のことを説明してほしいことが毎年多いようです。留意していきたいと思います。その他には、日常生活上の注意点や、治療期間、治療方法、検査の意味など、患者さまの積極的に治療に関わって行きたいというお気持ちが伺え、今後も医師・スタッフ・患者さまがひとつになって治療に取り組んでいければと思います。

⑧ 診察にかかる全体的な感想



ご意見の内容

診察についての全体的な感想につきましては、満足は前年に比して2%増加いたしました。やや満足は逆に2%減少しております。不満・やや不満は6%と変わらず、全体として昨年度からあまり改善できていないことが分かります。患者さんが増えるとその分お一人当たりの診察時間が減り、待ち時間も長くなっていくことが、不満の原因になりやすいと考えます。患者さんの評価を踏まえ、短い時間の中でもご満足のいく診察ができるよう、来年度は数字の上で明らかな改善が見られるよう、医師一同、更にごんばっていきたいと思います。

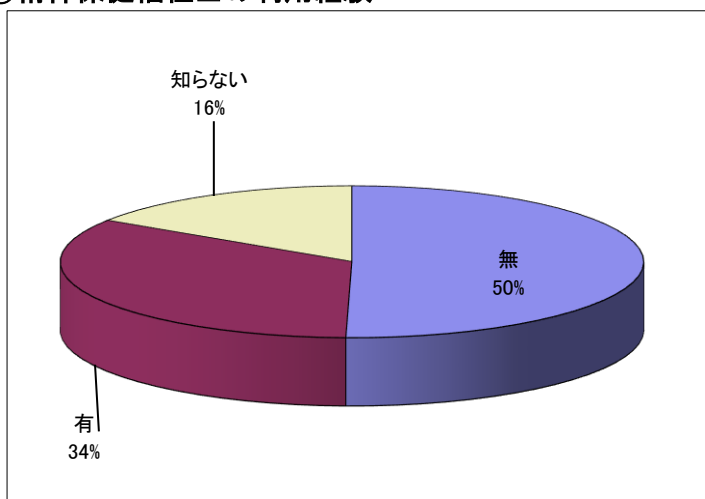
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

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

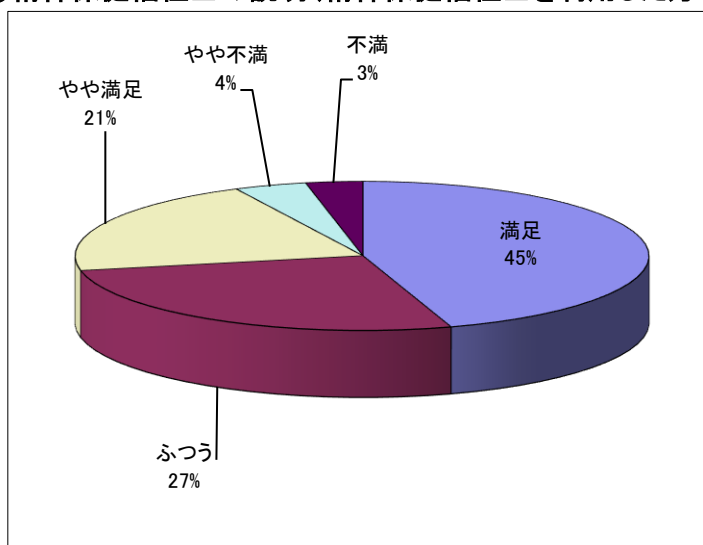
①精神保健福祉士の利用経験



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34%となり、前年度より3%下回るご評価となり、また、精神保健福祉士の「利用経験がない」患者さんは50%、または「知らない」と回答された患者さんは16%となり、前年度と同様、利用経験のある患者さんを大幅に上回る、低いご評価となりました。これらのご評価から、精神保健福祉士の利用や認知度の向上のため更なる努力が必要であると認識しています。具体的な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ながら、引き続き満足度の向上を図ってまいります。

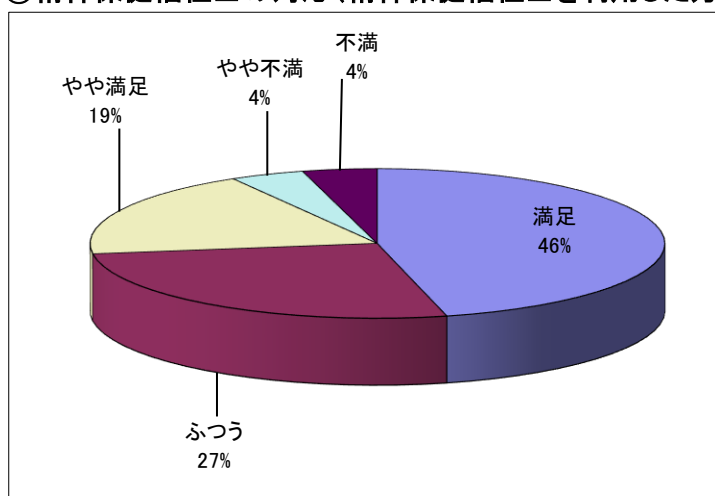
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



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、66%となり、前年度に引き続き2%上回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は、前年度を2%下回っており、総合的に見ると患者さんの満足度はやや向上したものと認識しています。今後も医療に関する公的援助制度や障害福祉サービス、介護保険サービス等の各種福祉制度の活用などについて、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ます。今後も、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)



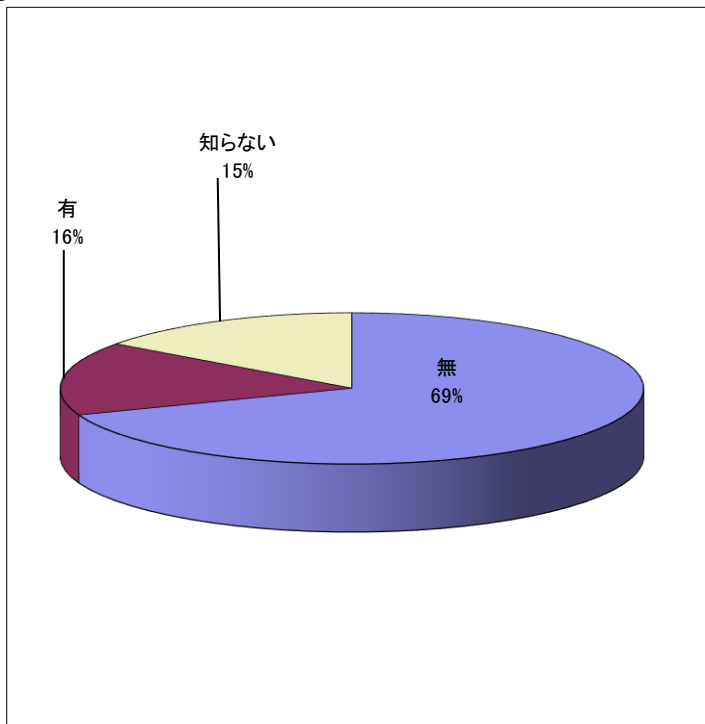
ご意見の内容

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3%上回る65%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度を4%下回る8%のご評価となっており、総合的に見ると患者さんの満足度はやや向上したものと認識しています。患者さんのより良い生活のための支援と更なる満足度の向上のため、医療に関する公的援助制度や障害福祉サービス、介護保険サービス等の各種福祉制度の活用について積極的にご提案し、満足度の向上に引き続き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

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

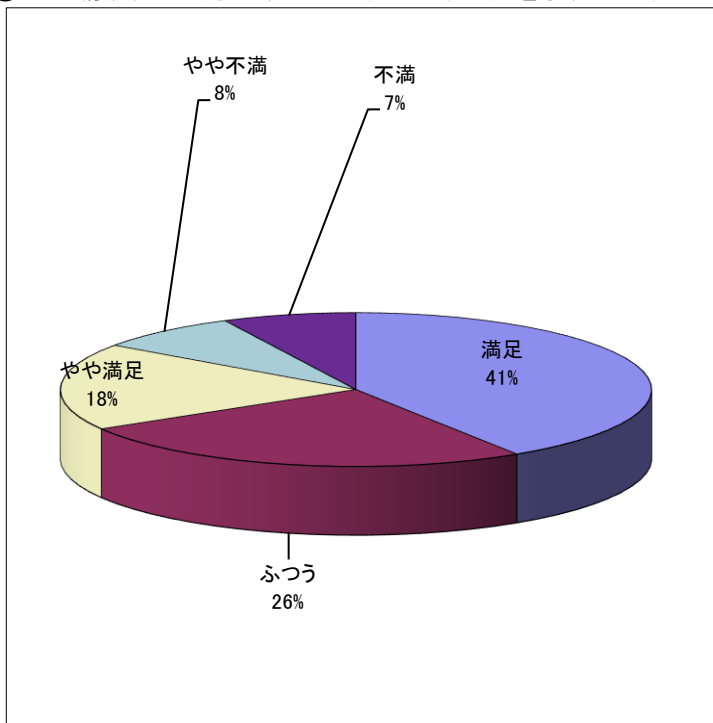


ご意見の内容

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、2%増加し16%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69%となり、「知らない」とご回答いただいた患者さんは1%減少し15%となりました。

今回のご評価から、心理カウンセリングの認知度は、改善傾向にはありますが、まだまだ十分ではなく、改善の必要性を認識しています。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、59%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。

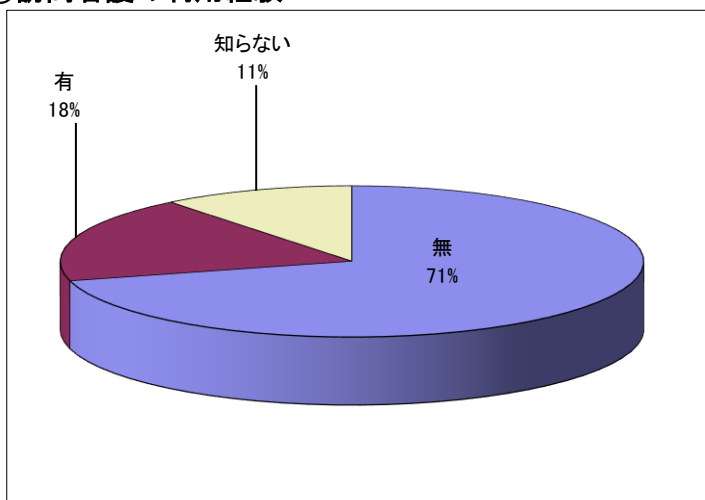
一方で、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さんも前年度より1%減少し、15%となっております。

心理療法士の対応については、前年度ほぼ変わらない評価と認識しておりますが、まだ十分な水準には至っていないと認識しています。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

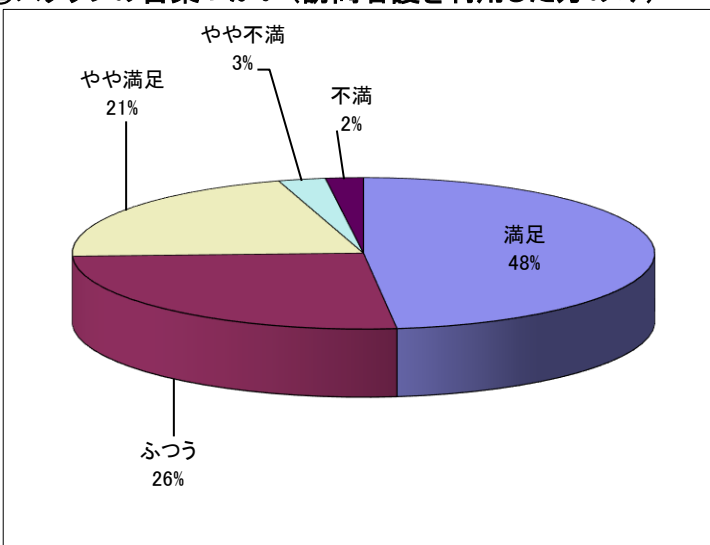
①訪問看護の利用経験



ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは、前年度と同様の18%で、訪問看護自体を知らない患者さんは前年度より1%減り11%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まだ低いと認識しています。引き続き、患者さんへの情報提供を積極的におこない、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。

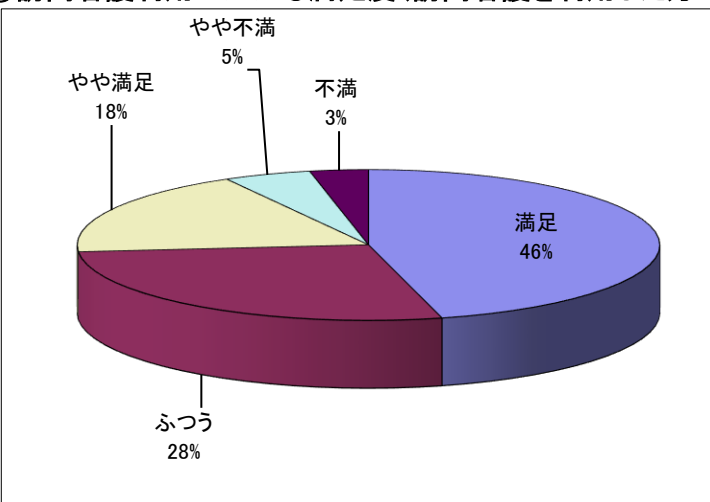
②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



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2%上回る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より3%下回る5%のご評価をいただきました。今回の評価の結果では、全体的改善しているのご評価をいただいたと考えます。しかし、この評価に甘んじることなく、今後も、スタッフの言葉づかいに対する意識の強化を図り、更に患者さんに信頼していただけるように、より一層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)



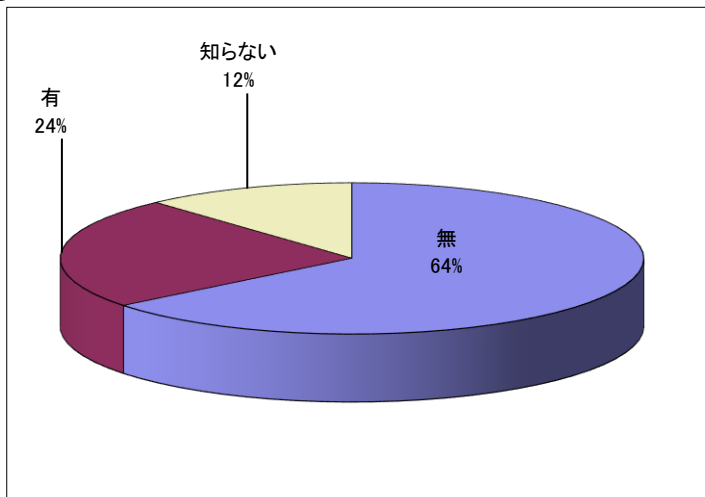
ご意見の内容

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11%下回る51%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3%減少の8%というご評価をいただきました。この結果より、患者様にとってより良い訪問看護の提供は現状ではまだ不十分と受け止めております。スタッフの質の向上ををを図るとともに、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

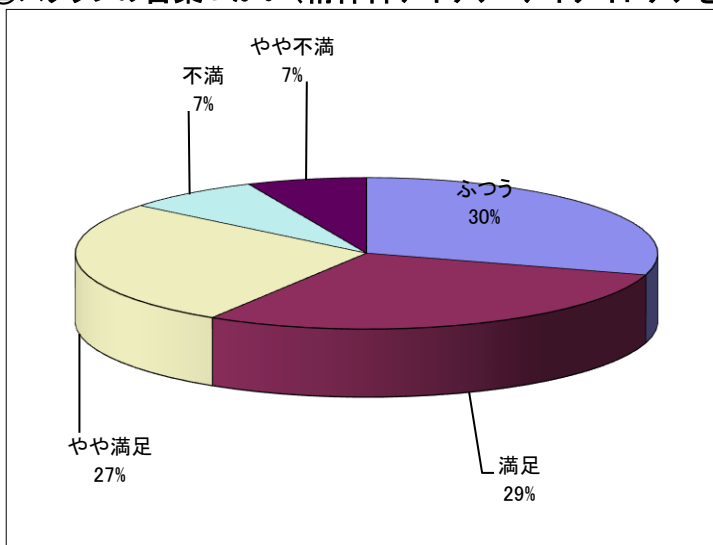


ご意見の内容

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24%であり、「知らない」と回答いただきました患者さんも12%おられます。前年度と比べ、利用経験「有り」の回答が1%減少し、「知らない」との回答も1%下がっています。今後、患者さんへ積極的な情報提供や広報活動を行うことで、デイケア・デイナイトケアの認知を高めて参りたいと思います。

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)

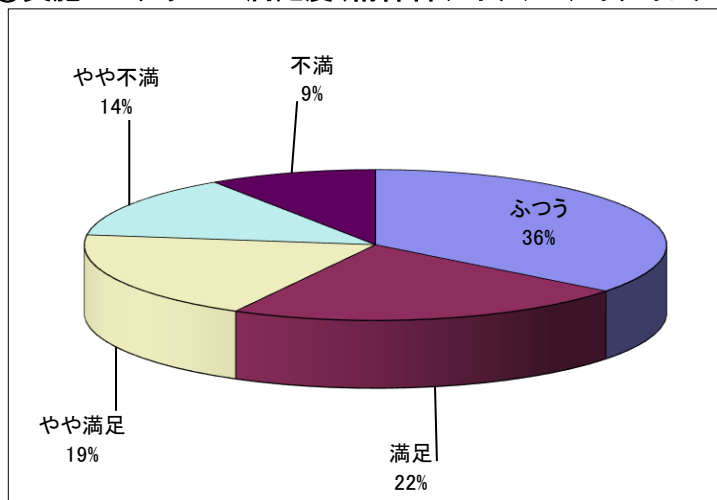
(池口課長)



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、前年と同様の56%の患者さんから「満足」および「やや満足」のご評価をいただくにとどまっております。「不満」および「やや不満」との回答も前年同様14%となっております。改善が見られませんでした今回の結果を真摯に受け止め、その要因を分析し、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)

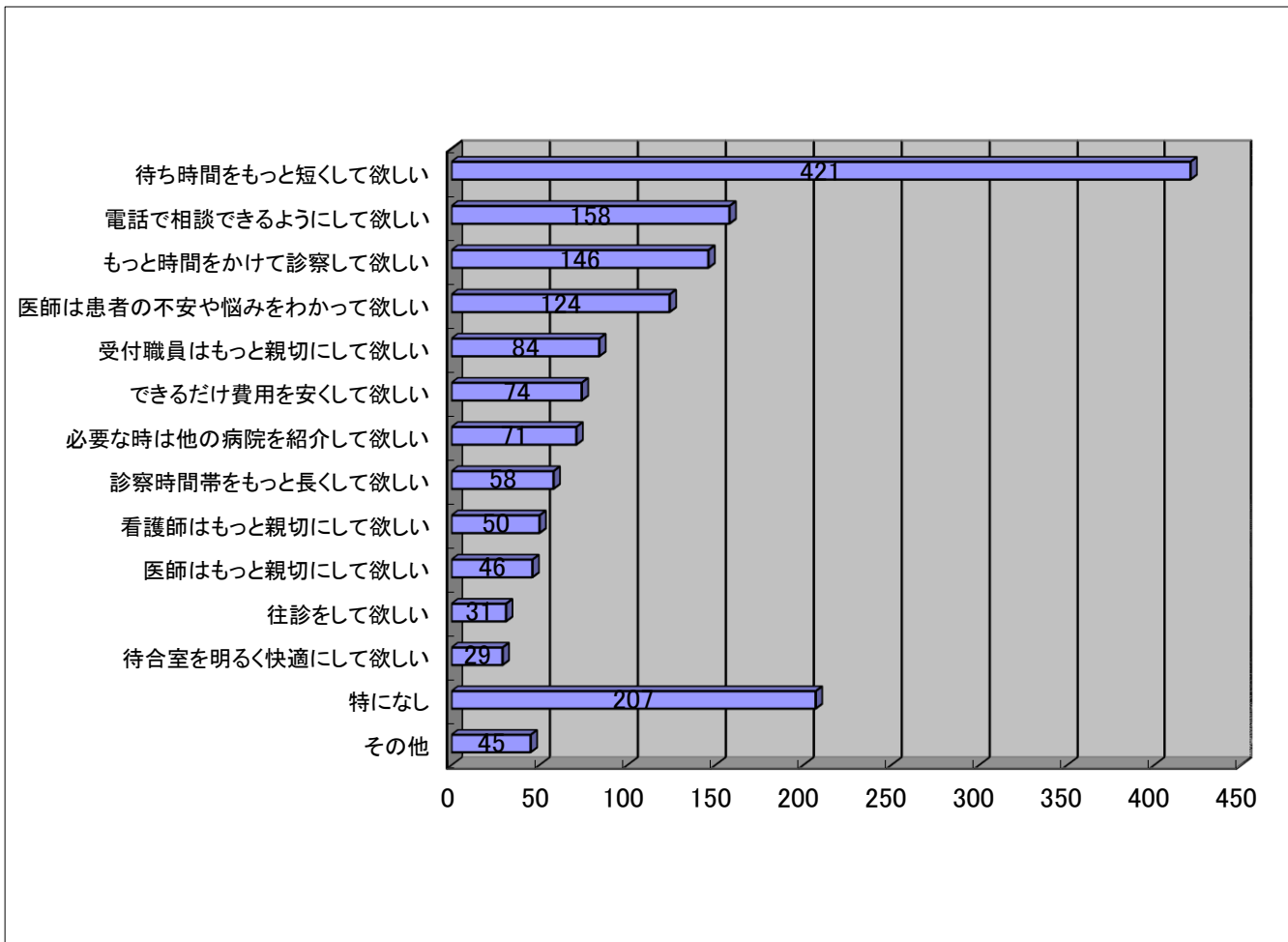


ご意見の内容

実施プログラムに関する満足度につきましては、前年度より2%減少し41%の患者さんから「満足」「やや満足」とご評価いただき、「不満」「やや不満」も2%減少し23%の評価を頂きました。前年度と大きな変化はなく、「ふつう」とのご評価が4%増加しております。デイケアやデイナイトケアは患者さんにとっても、重要なリハビリテーションの場であり、適正性、ニーズ、効果、バランスなどを熟考し、より魅力あるプログラム作り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

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同様の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、今後も職員全員が当院の重要課題と認識して改善に取り組みたいと考えています。

次の要望としては、「電話で相談できるようにして欲しい」「もっと時間をかけて診察してほしい」というご要望が、合わせて前年度をと同様に、全体の19%を占める結果となりました。電話でのご相談につきましては、相談内容について適切な部署にお繋ぎし可能な限り行うようにしていますが、病状などに関しましては電話でお答えできないため、医師の診察を受けていただきたく思います。また、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るよう努力してまいりましたが、今後も継続して医師や看護師の増員を図ってまいります。

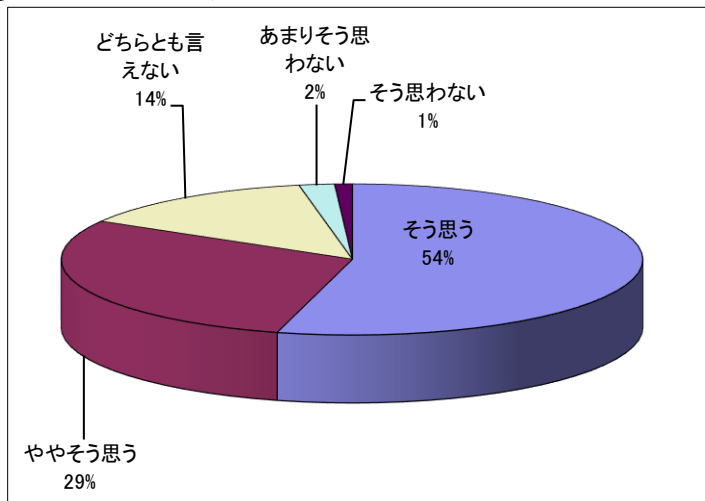
しかしながら、外来の患者さんも年々増加していることもあり、一人一人の患者さんの診察時間をしっかり取るということは、同時に、患者さんの待ち時間も長くなってしまいうということでもあります。このこともご承知おきいただき、ご理解をたまわりたいと存じます。

また、患者さんが受けられる治療内容などについて、ご不明な点、ご確認したい点などがございましたら、いつでも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

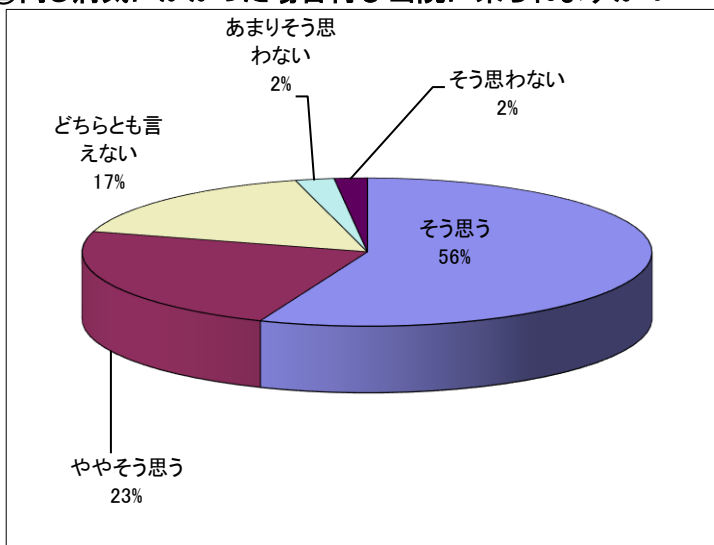
① 当院を利用して良かったですか？



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2%上回る83%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については、前年同様に「他の医療機関からの紹介」が最上位で、続いて「医師の高い専門性や技術」を理由として上げていただきました。今後も、病院職員全員でより質の高い医療サービスの提供を行い、当院を利用して良かったと思っただけの患者さんが増えるよう努めてまいります。

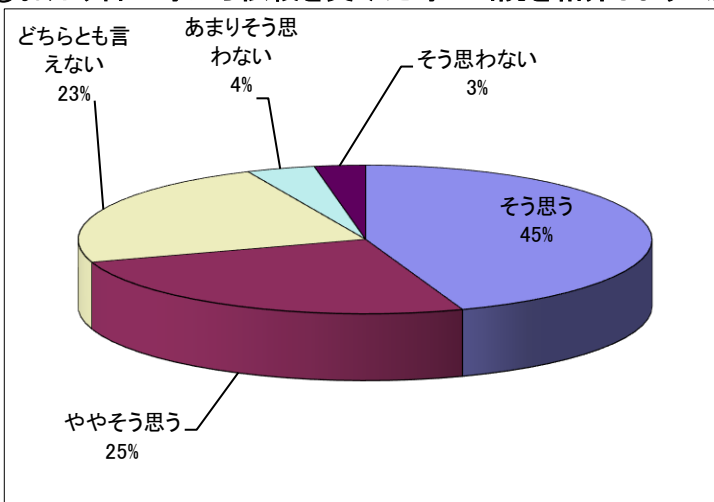
② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



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、より多くの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？

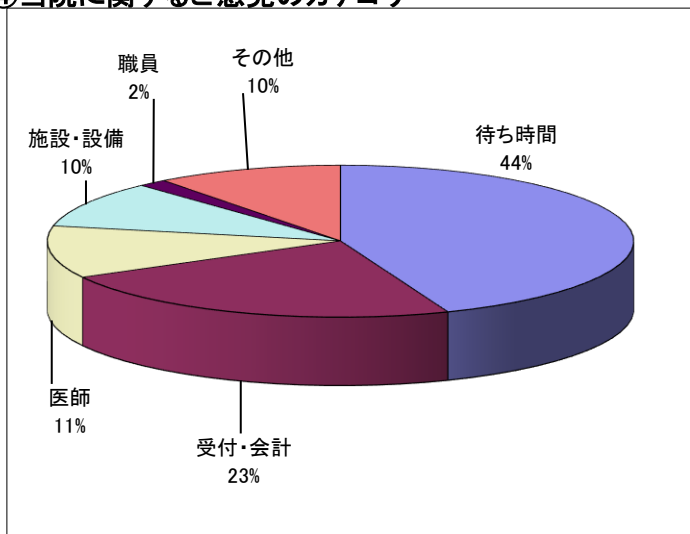


ご意見の内容

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68%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、より多くの患者さんに安心して来院していただけるよう、職員全員で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、44%が「待ち時間」に関するご意見で、前年度より8%増加し、次に多いご意見の「受付・会計」は23%と前年度より5%減少しております。しかし、待ち時間と受付・会計に関してのご意見が60%を超えており、引き続き今後も、外来対応の改善や受付・会計に関する業務の改善に取り組むとともに、待ち時間の短縮は重点改善項目として取り組んでまいります。

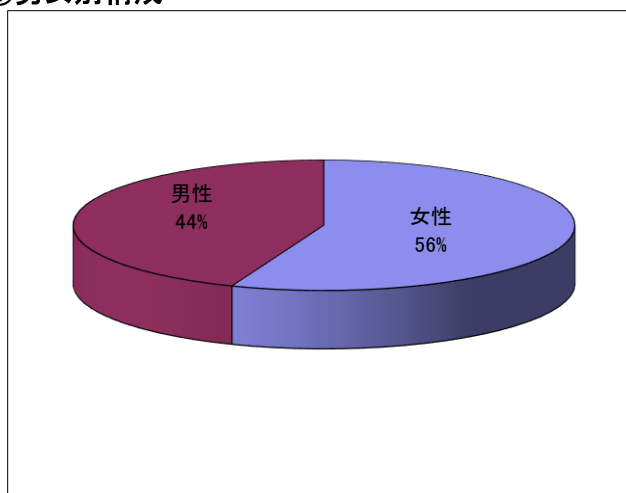
○待ち時間以外の主なご意見

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。	話しをじっくりお聞きすることで治療効果は上がります。医師もそうしたいのですが、予約の組み方によっては難しいことがあります。希望される方は、予約時間について相談されるのも良いと思います。
受付・会計	精神科の病院なので、仕方ないかもしれませんが、受付の方の口調が少きついな時があるので、もう少しやさしくしていただけるとありがたいです。	不快な思いをさせて、申し訳ございませんでした。不慣れた職員を配置せざるを得なかったといった要因もありますが、受付スタッフの接客教育を徹底して、患者さんに満足して頂けるような対応ができるよう、心掛けてまいります。また、業務フローの改善や、システム化による改善にも積極的に取り組み改善してまいります。
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重点的に取り組んでありますが、ご評価をいただくには至っておりませんので、指導・教育を継続し、質の向上を図ってまいります。
	看護師の話の仕方が悪い。	
	挨拶してほしい。	
その他	雑誌類の充実を望みます。待合室にティーン雑誌を置いてほしい。ファッション雑誌等20代が読む雑誌を置いてください。	雑誌類は各種取り揃えていますが、多くの患者さんからのご要望をお聞きしながら、可能な限り充実をしております。
	NOと呼ばれた時にすぐいないと判断されて次の人にされた、もう一度呼んでほしい。	マイクの呼び出しについて、看護師も注意払っておりますが、お聞きとりにくい時や、席を離れていて呼ばれたか分らなかつたりした場合などには、遠慮なく、外来師にお申し出ください。

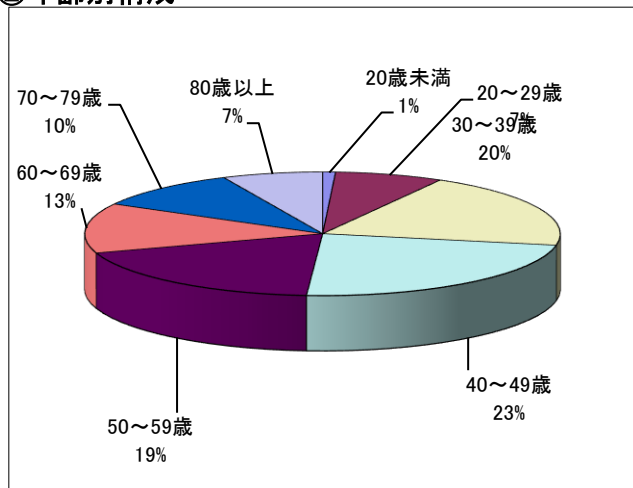
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

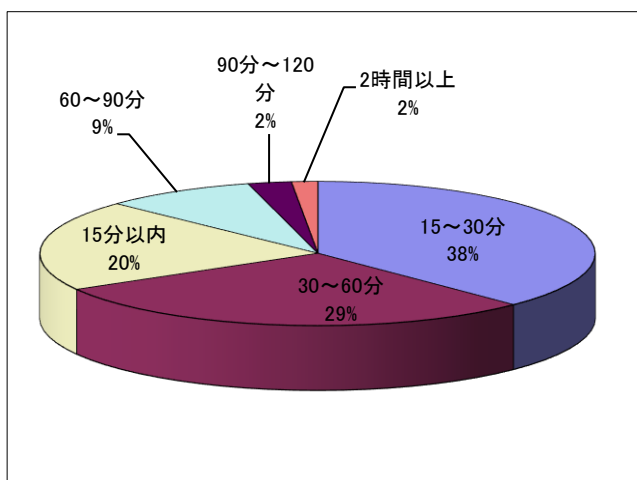
①男女別構成



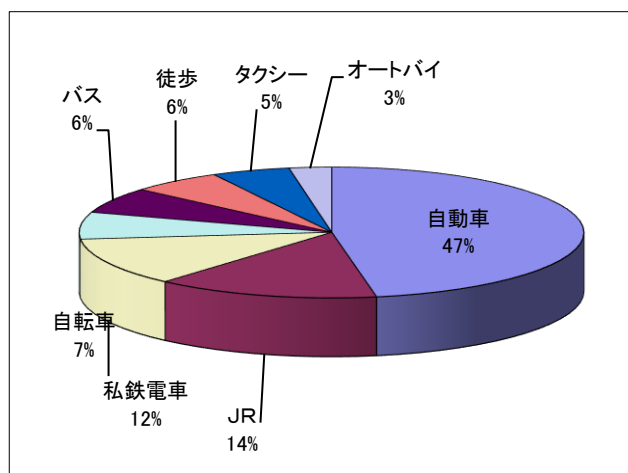
②年齢別構成



③当院までの所要時間



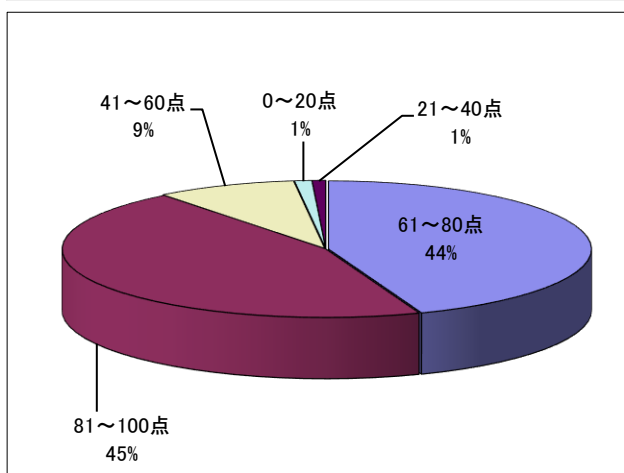
④当院までの交通機関



14. 総合評価点

①平均点

80.6点
(前年比+0.4点)



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は、80.2点をいただいております。今年度は0.4点上回る80.6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点が前年度と同じ45%、61~80点が1%減少して44%のご評価となり、前年度とほぼ同等のご評価をいただいたと考えております。

しかしながら、受付や外来などの待ち時間など、徐々に短縮し改善したとの評価をいただいておりますが、まだ改善の余地が多くあると認識しており、今後もこれらの課題に対して検証しつつ、改善に取り組み満足度の向上に向けて努力をまいります。