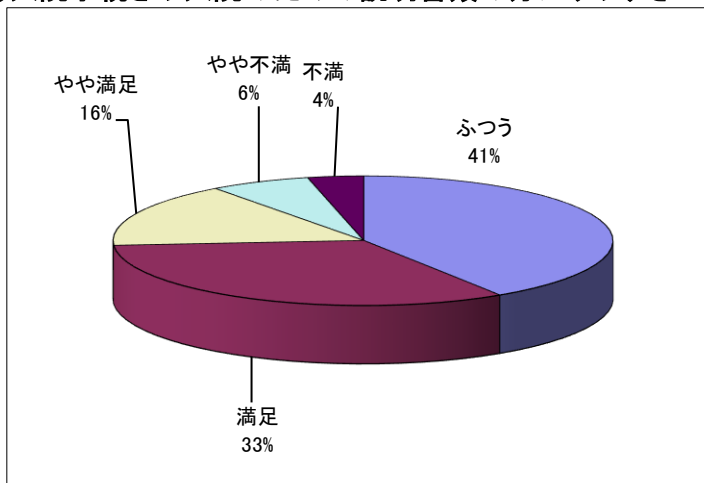


# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 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

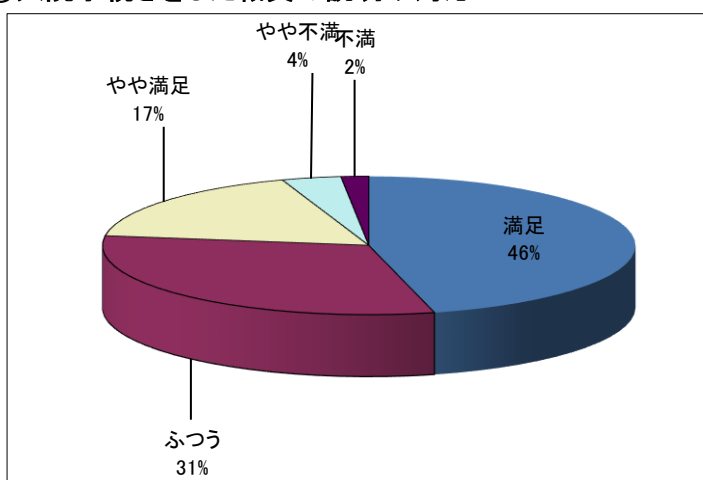
#### ①入院手続きや入院のための説明書類の分かりやすさ



**ご意見の内容**

入院手続きや入院のための説明書類に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じで、49%の評価となりました。また、「不満」及び「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る10%の評価となっており、前年度からはやや改善したとの評価をいただきました。しかし、約半数の方が満足されていない評価結果を真摯に受け止め、改善の必要性を認識しています。今後も入院手続きにかかる説明及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分かりやすい内容にしていまいります。

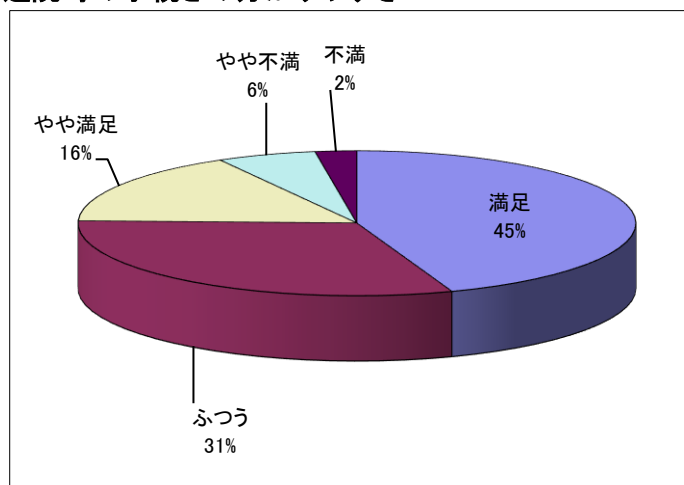
#### ②入院手続きをした職員の説明や対応



**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63%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3%下回る6%のご評価となっており、患者さんの満足度は、前年度よりやや改善したとのご評価をいただきました。しかし、更なる改善の必要性も認識しており、今後も職員による説明について、更に患者さんやご家族にとって分かりやすくなるように、継続して指導し改善してまいります。

#### ③退院時の手続きの分かりやすさ

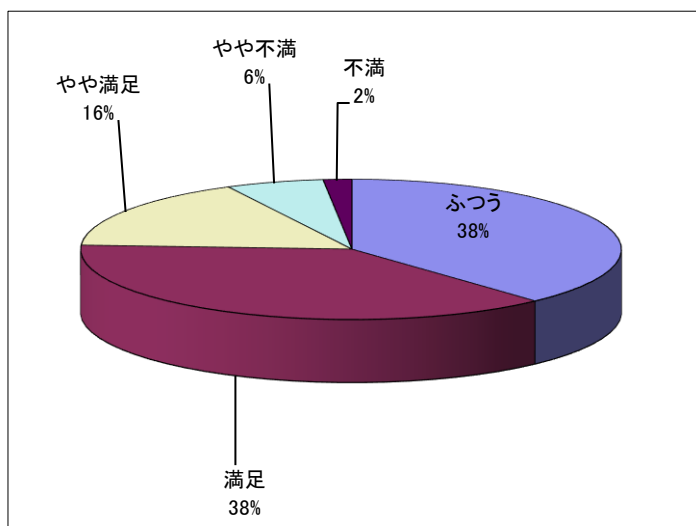


**ご意見の内容**

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2%下回る61%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1%下回る8%の評価となりました。前年度から改善していないとの評価結果を真摯に受け止め、改善の必要性を強く認識しています。今後退院時の手続きについて病棟や受付の手続き方法などを再度検証し、患者さんやご家族にとって、分かりやすくなるように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

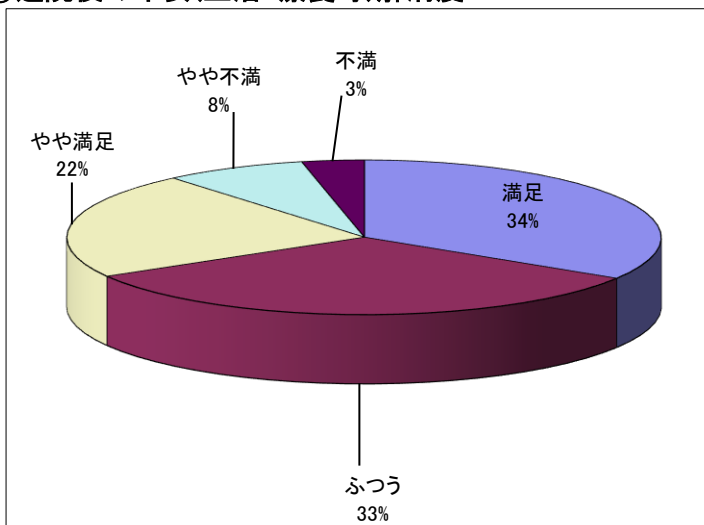
### ④請求書や領収書の明細の分かりやすさ



#### 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、前年度と同じ54%の評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年を4%下回る8%のご評価を頂きました。前年度と比較して、「不満」および「やや不満」が改善しているため、全体としてはやや改善しているとの評価結果ではありますが、「満足」および「やや満足」の評価が更に高まるよう、請求書や領収書の様式や配布方法などについて、引き続き改善点を検証し、継続して見直しをしております。

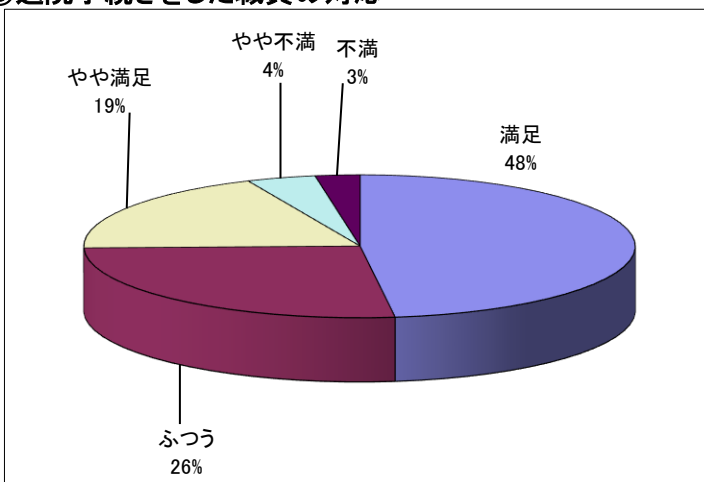
### ⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度



#### 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2%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」を合わせて、前年度を2%下回る11%のご評価をいただきました。満足度については前年度より上回っているとの評価をいただきましたが、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るとともに、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

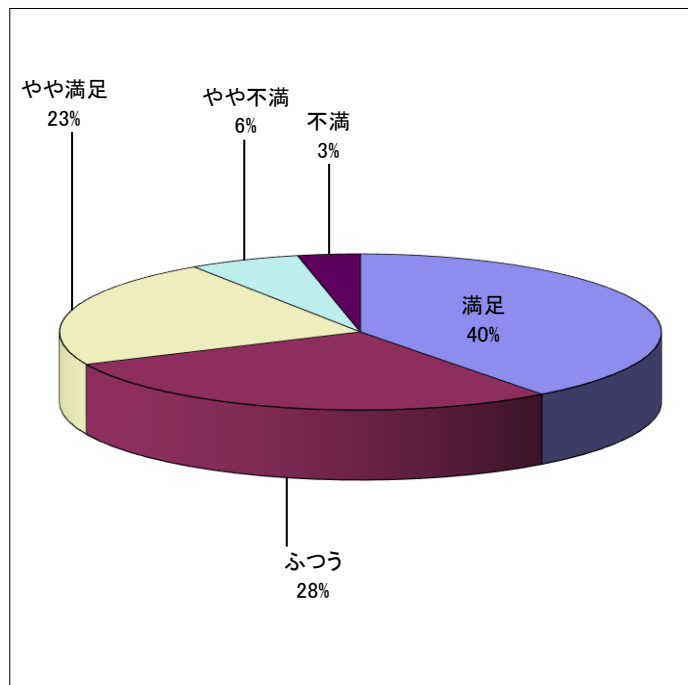


#### ご意見の内容

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1%上回る67%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7%のご評価をいただきました。前年度に比較し満足度が上回っているご意見に甘んじることなく、職員の対応につきまして更にご満足して頂けるよう、今後も対応と説明ができ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

総合的な入院手続きや退院手続きの満足度は、「満足」および「やや満足」をあわせて、前年より2%上回る63%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、前年度と変わらず9%のご評価をいただきました。入院手続きや、入院のため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対応については、対応部署が変更した事によって、患者さんやご家族に分かりやすく丁寧な説明をするよう指導してきたことが、評価されたものと認識しています。但し、まだ不満と思われる方もおられますので、引き続き患者さんやご家族にとって、わかりやすい説明などの対応や書類に改善してまいりますと考えています。

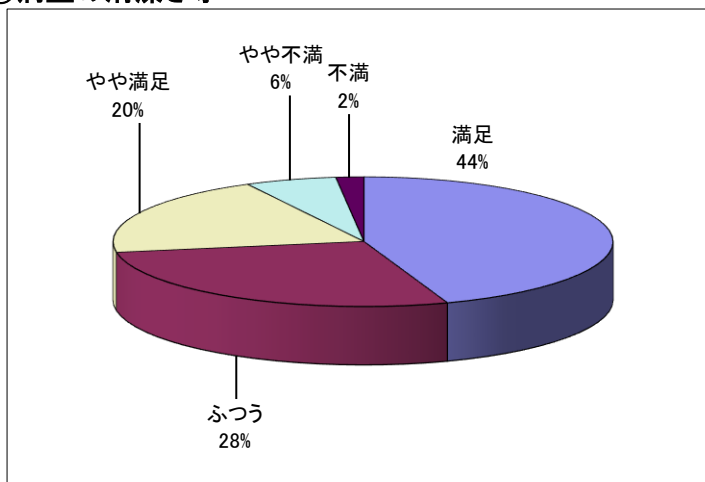
### ⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	入院時の説明が長く、体調が悪い人にはしんどい。	入院時は患者さんの体調がすぐれない場合や、ご家族の方が時間が取れない場合もあると思います。このような場合は、ご遠慮なくスタッフに申し出してください。また入院手続きの書類については、記入していただく箇所が多くあり、御面倒をおかけしています。今後、書類の様式変更を検討して、お手数をおかけないようにしたいと考えています。
	入院するような精神状態の患者に対して、手続きの書類の量の多さや説明の難しさは困る。	
	入院時の手続きの時、少し手間取った。私にとって説明が少しわかりにくかったので、不安になることもありました。	
	一般の病院とは違い、裁判所に保護者手続きをする党の入院時の説明がわかりずらかったです。退院時は、クリアでした。	
入院	入院手続きの書類の書き方も、丁寧に教えていただき助かりました。	今後も患者さんのご家族の方にも、分りやすい説明を心掛けてまいります。
退院	退院時の手続き、支払い方法が分かりにくい。	ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。今後は、事前の説明きちんとさせていただき、また時間をかけないようにして、皆様にご負担をおかけしないよう努力してまいります。
	退院前に、時間等の説明をして欲しかった。	
	職員どおしの連携が出来ていないと思う。	
その他	時間がかかりすぎる	
その他	退院時には、優しい対応や言葉かけをしてもらい救われた。	励ましのお言葉ありがとうございました。今後も入院して良かったと思っただけ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

## 2. 病室について

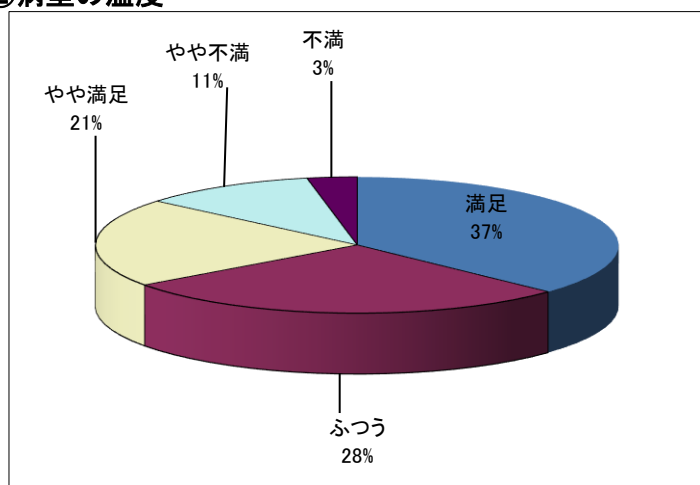
### ①病室の清潔さ等



#### 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5%下回る64%の厳しい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より2%下回るご評価をいただきました。殺風景、緑が少ないなどのご意見もいただいております。改善の必要性を認識しています。今年度は、更に心配りに努めさせていただき、患者さんが入院中の生活空間に満足していただけるようスタッフ全員で改善を図ってまいります。

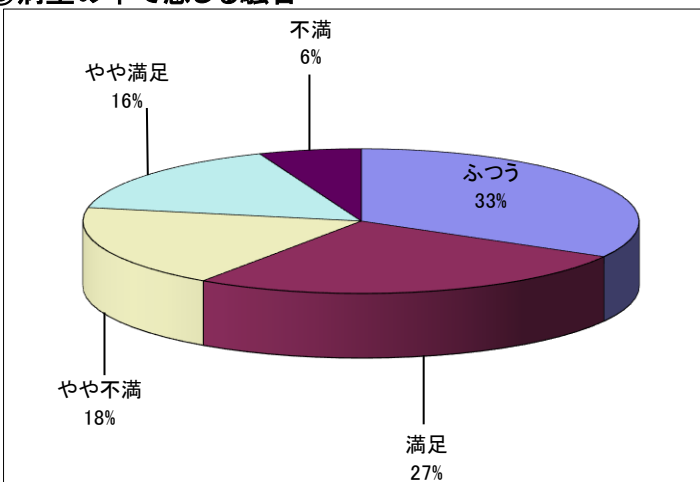
### ②病室の温度



#### 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、前年度同様の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1%上回る14%の評価をいただきました。前年同様「寒かった」というご意見が多くありました。また、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す。ただ、換気後に窓が空けっ放しだったというご意見がありましたので、換気後の環境調整に注意を徹底してまいります。

### ③病室の中で感じる騒音

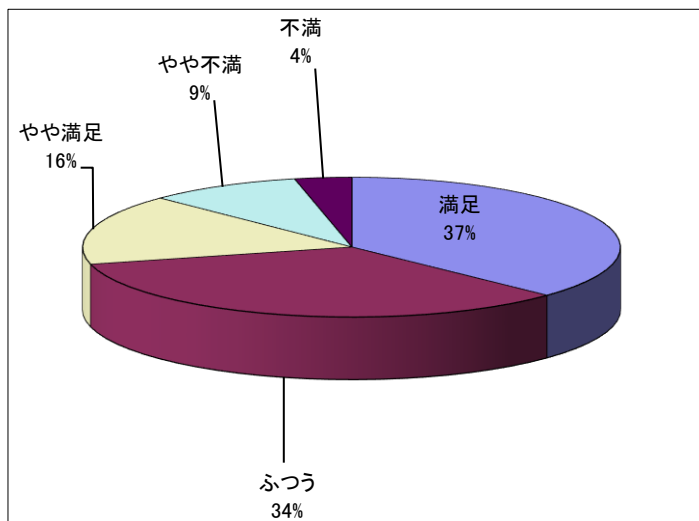


#### ご意見の内容

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」を合わせて前年度より1%上回る45%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の26%のご評価をいただきました。病棟によって騒音の種類は異なりますが、空調関係の騒音、隔離室の騒音、JRの列車音など課題点が残っていると考えます。実態について検証を行い、今後も引き続き改善に向けた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

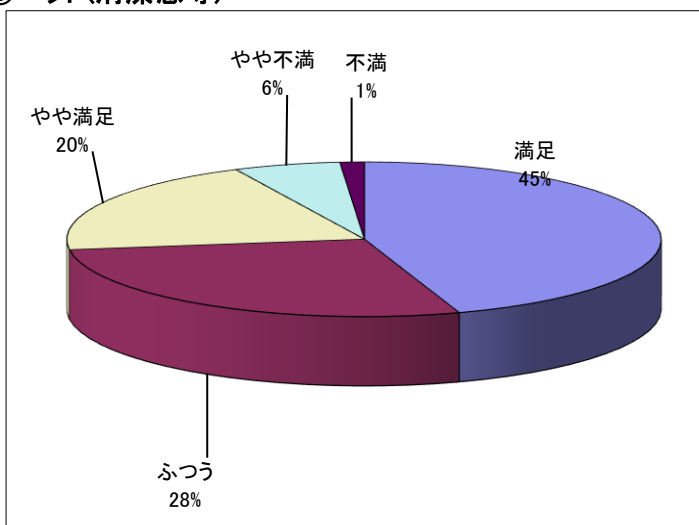
### ④病室の中であなたが使える空間



#### 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2%下回る55%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は前年度同様の13%のご評価をいただきました。畳部屋での収納スペースが少ない、畳部屋が狭い、隣とのベッド間隔が狭い、個室空間が殺風景というご意見をいただいております。今後の増改築を行う際に、患者さんのご意見として大切に取り入れてまいります。

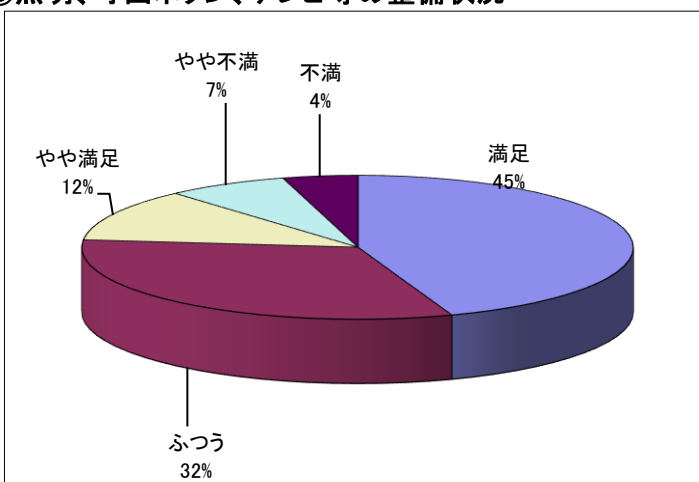
### ⑤ベッド(清潔感等)



#### 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、前年度と同様の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1%下回る9%のご評価をいただきました。尿の臭いがした、ベッドに髪の毛が落ちていた、というご意見がありました。週1回のシーツ交換が適切に行っていたというご意見もありましたが、現状を検証して更に快適な生活環境を整えるように努めてまいります。

### ⑥照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況

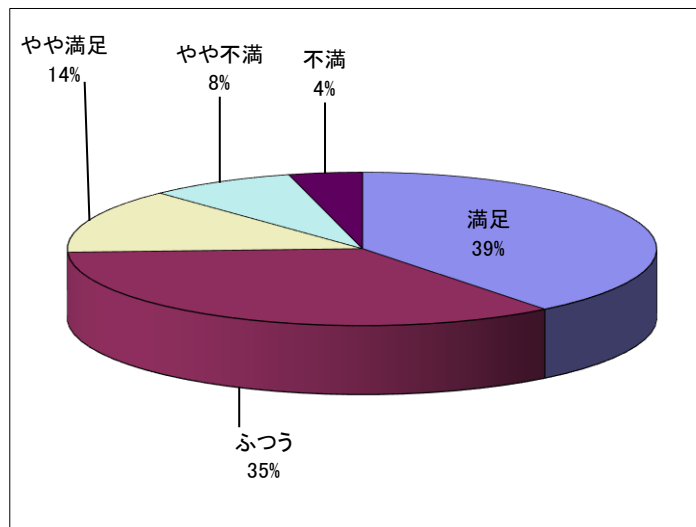


#### ご意見の内容

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3%下回る57%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%上回る11%の評価をいただきました。照明の不具合やナースコールの設置等に関してのご意見をいただいております。これらの事項についても早急に点検し対応するように各部署に徹底してまいります。

## 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

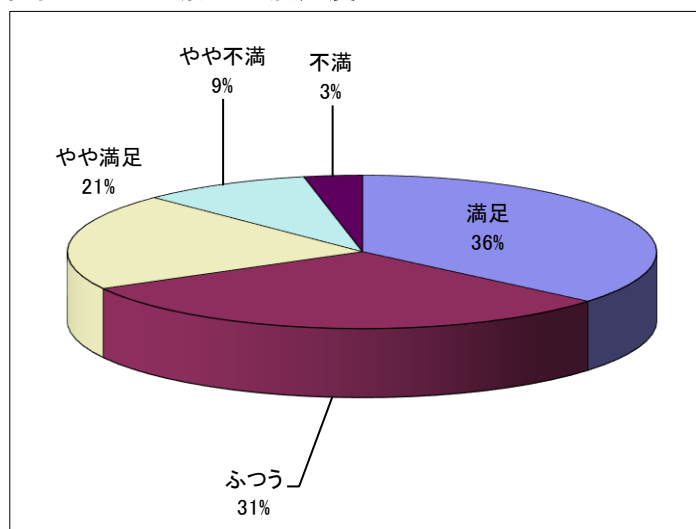
### ⑦プライバシー



#### 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」を合わせて前年度より4%下回る53%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4%下回る12%の評価をいただきました。病棟スタッフから、他の患者さんへの配慮をいただくよう努めます。特に多床室においては、仕切りカーテンなどの使用について患者さんへの説明を十分に行っていきます。

### 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3%下回る56%の評価をいただきました。「やや不満」及び「不満」は合わせて前年度より1%下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。今回いただいた結果を真摯に受け止め、患者さんのご意見を参考に今後の改善に注力していききたいと思います。

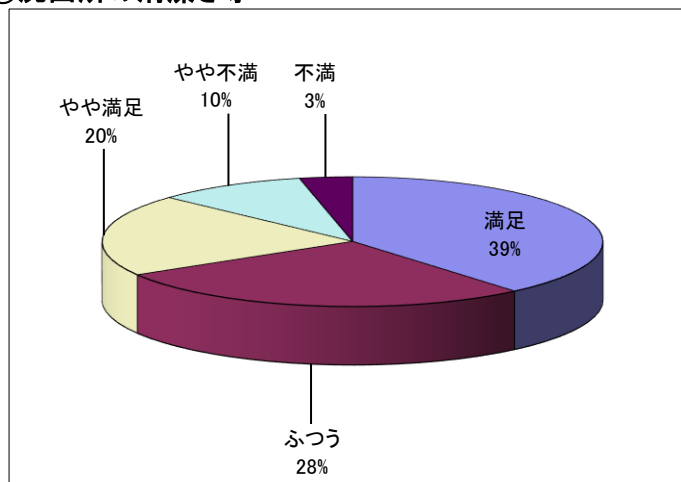
### ⑨病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	騒々しくゆっくりとした療養に適しない	病棟内での騒音に関しては、騒音の状況や原因について確認し、改善するための検討を継続して行ってまいります。
	病室の外がうるさい	
	JR、広電の騒音が気になる。	
温度湿度	夏はクーラーが効きすぎる	当院のマニュアルにおける適正温度に設定することと、職員が状況を把握し、患者さんのご意見をききながら温度調整や湿度調整をしてまいります。
	冬の湿度が低い	
テレビ	部屋にテレビがあればいい。	部屋のテレビは病棟の機能にもとづき設置しています。テレビが部屋に無い場合は、ホール等に設置しているテレビをご覧いただきたくお願いします。

## 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. 院内の設備・備品について

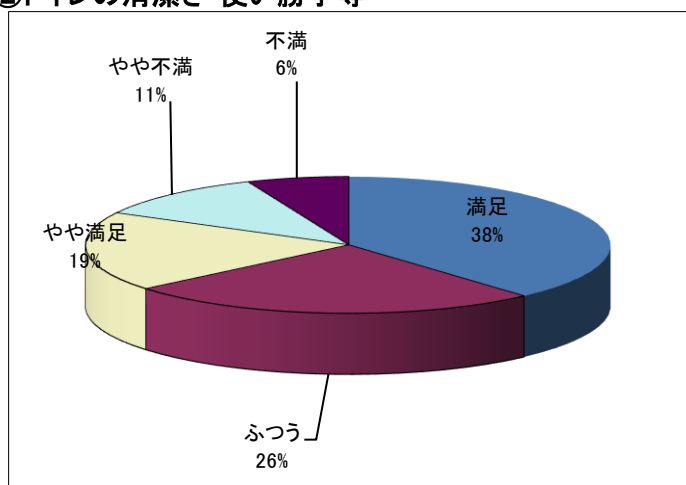
#### ①洗面所の清潔さ等



#### 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4%下回る59%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5%上回る13%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。今回の厳しい評価を真摯に受け止め、常に清潔を心がけ、環境整備に努めて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。

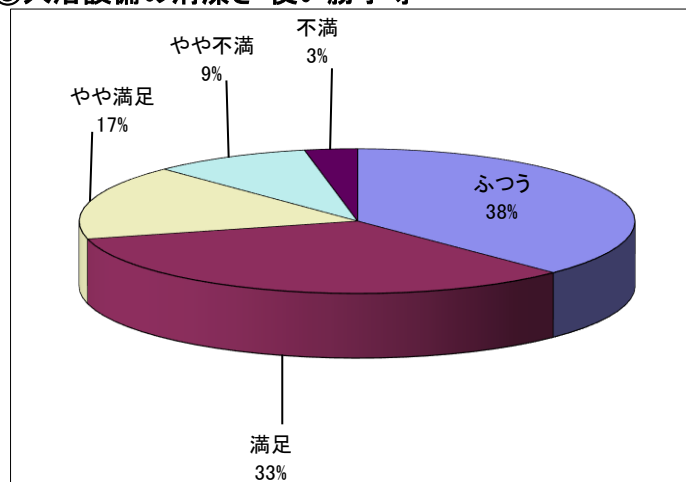
#### ②トイレの清潔さ・使い勝手等



#### 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5%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」を合わせて5%上回る17%のご評価をいただきました。大変厳しい評価であり反省しております。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、常に清潔にすべき場所と考えております。快適に使用していただけるよう、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

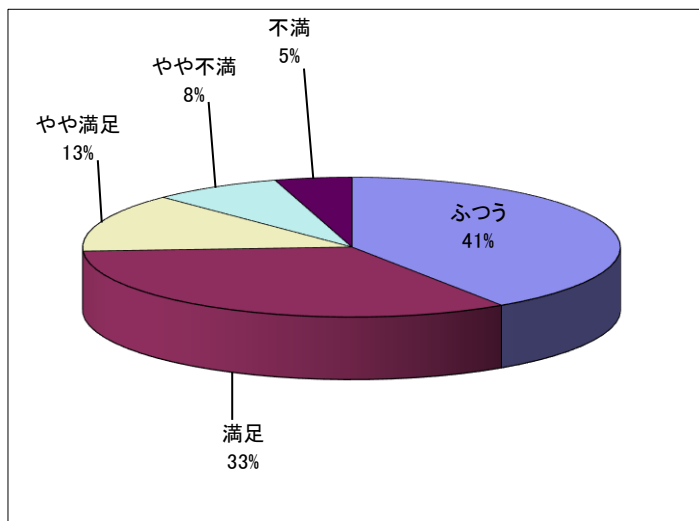


#### ご意見の内容

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7%下回る50%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12%のご評価をいただきました。今回の評価では満足度は大幅に低下したことを真摯に受け止めております。改善すべきところを再度検証し、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

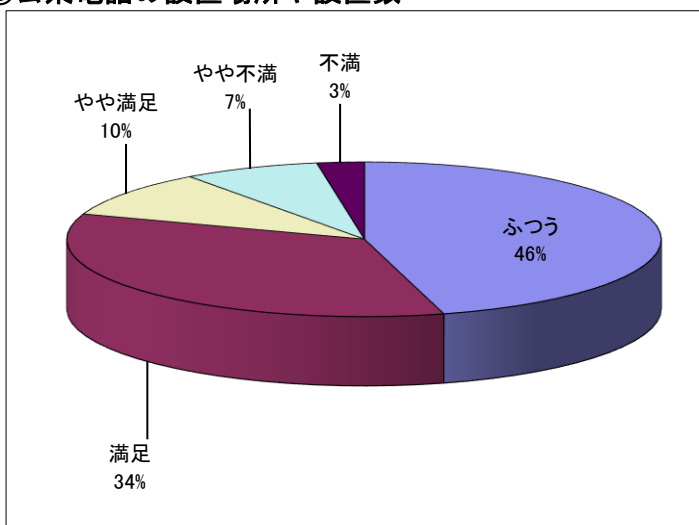
### ④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス



#### 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4%下回る47%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12%の評価で、前年度に比較して厳しい評価をいただきました。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手続きであることをご理解いただきたくお願いいたします。

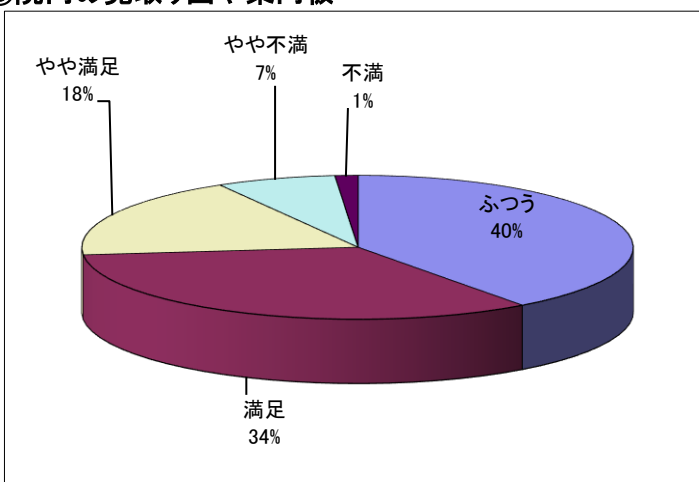
### ⑤公衆電話の設置場所や設置数



#### 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4%下回る44%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1%下回る10%の評価でしたが、満足度は50%以下でもあり、大変厳しい評価であったと認識しています。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や、病院私設電話の設置を検討したいと考えています。

### ⑥院内の見取り図や案内板



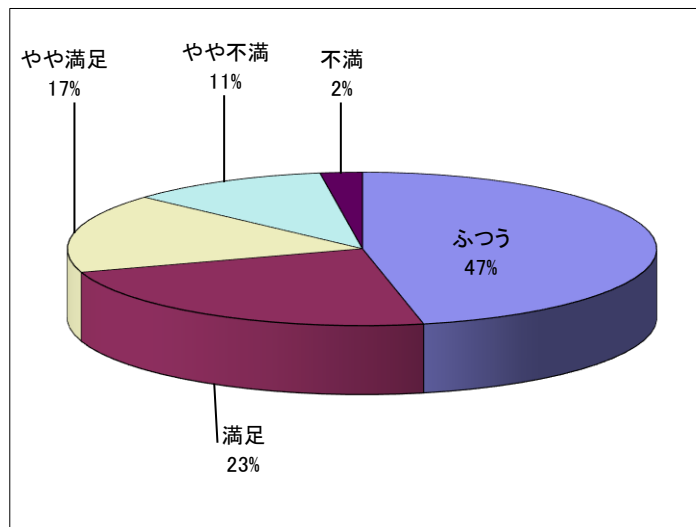
#### ご意見の内容

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、前年度を1%上回る52%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8%と、やや改善していると評価いただいています。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

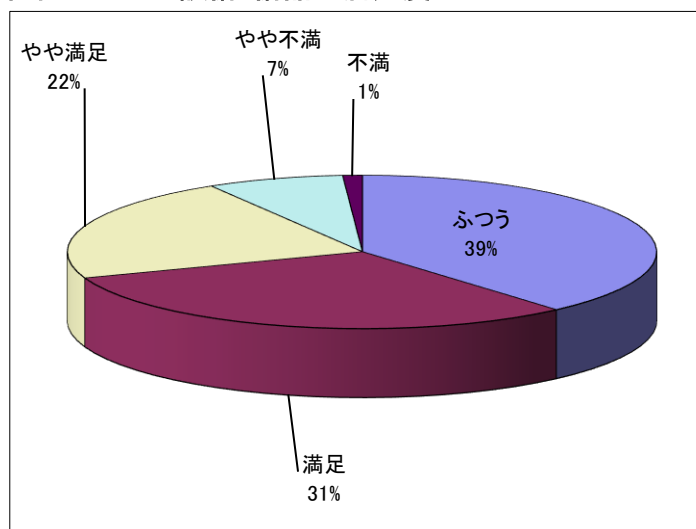


#### ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせると、前年度を3%下回る40%の評価でした。また「不満」「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る13%の評価となっており、不満度は減少しましたが、満足度は低下し50%以下と低い水準であり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、前年度と同様の53%の評価でした。また「不満」および「やや不満」についても、前年度と同様の8%の評価をいただきました。

総合的な満足度は50%を上回り、前年度と同様の評価でいたが、一昨年度に比較し評価は低下しており、水準としても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。

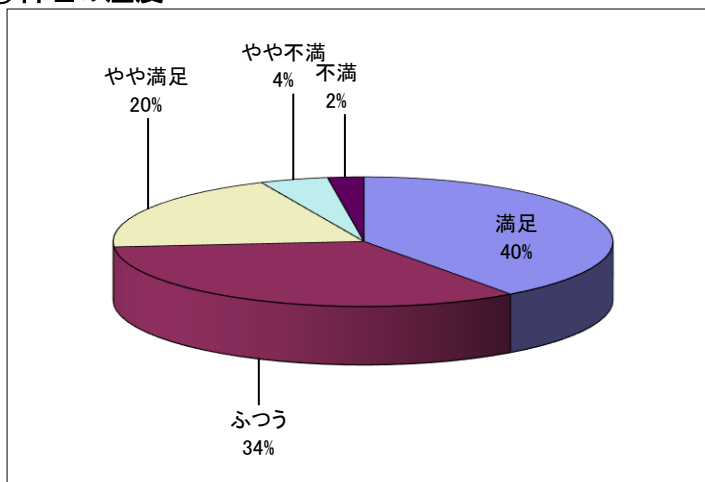
### ⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウォシュレットを増やしてほしい</li> <li>・清潔感がない</li> <li>・黄ばみなどはとれないものだろうか</li> <li>・便座がぬれていた。</li> </ul>	ウォシュレットの設置に関するご要望を多く頂きましたので、今後も増設を検討していきます。なお、清潔に気持ちよく使っていただけるよう患者様のご協力もお願いします。
売店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセスが悪い</li> <li>・品物が少ない</li> </ul>	患者さんのご意見を集約し、引き続き運営業者と協議してまいります。
入浴設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好きな時間に入浴したかった</li> <li>・湯量が少なく全身入浴できない</li> </ul>	入院施設の為、他の患者さんとの相談や協調した対応が不可欠であり、ご協力いただきたくお願いします。

## 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

### 4. 食事について

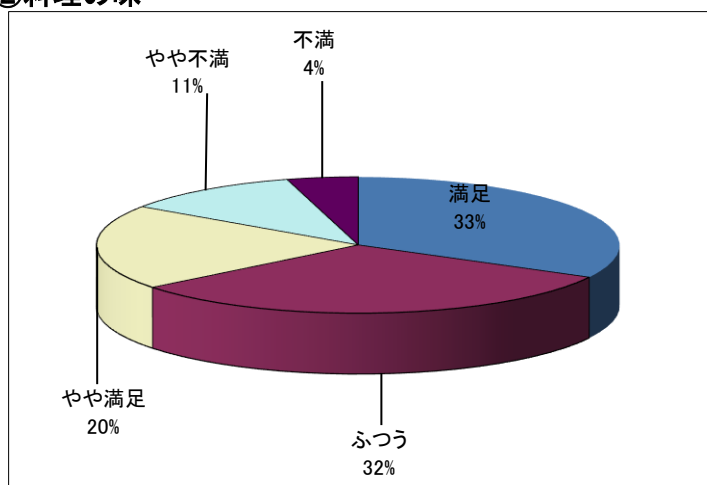
#### ①料理の温度



#### 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59%から60%となり、「不満」「やや不満」は合わせて9%から6%と減少し、総合的な評価は向上しました。温冷配膳車での配食が普通～満足と考えられる患者さんがほとんどであると考えられます。朝食のサラダや漬物は冷たく、みそ汁や一品は温かく提供することから新しい今日がスタートした事をお知らせして、1日の食事を楽しみにして頂けるようにしたいと思います。

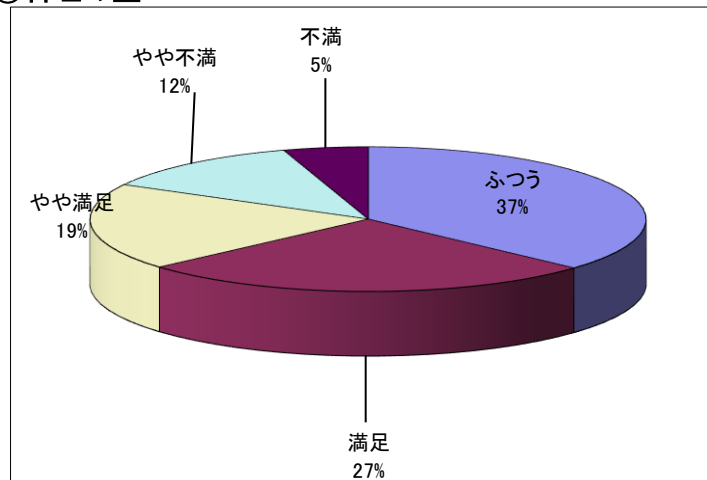
#### ②料理の味



#### 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」を合わせて昨年度同様、53%でした。「不満」「やや不満」を合わせた数が昨年度の18%から15%へ減少したため、普通が3%アップしました。患者さんの嗜好により、同じ味付けでも辛く感じたり、物足りないと感じるご意見もあり、また治療食提供患者さんからは薄味でも美味しく食べれたので、体重減少の成果もあったとのご意見を頂きました。今後も、食事の満足度が向上するよう努力します。

#### ③料理の量

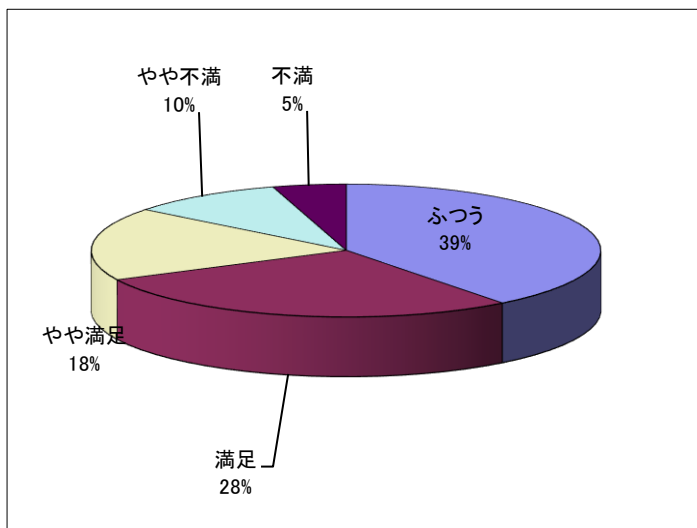


#### ご意見の内容

料理の量に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて44%から46%と2%上昇しました。料理によって、分量の差が大きく感じるなどのご意見を頂きましたが、嗜好調査、残菜調査を重ねながら、分量調整を図ってきています。米飯分量の格差も出てきており、ご飯小盛のかたも増えていますが、特大盛でもお腹が空く等の声もあり、入院患者さんの年齢の幅と共に必要エネルギー量の幅が増えている状況にあります。

## 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

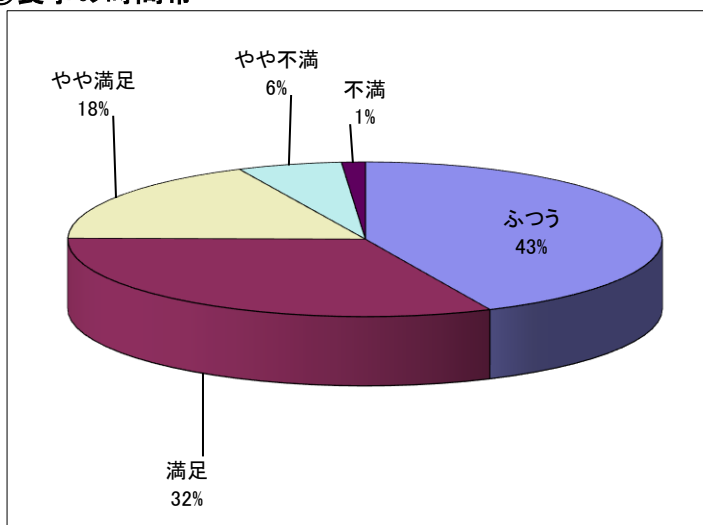
### ④メニュー



#### 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、昨年度の46%と同率で変わりありませんでした。「不満」「やや不満」が21%から15%へ減った事は嬉しい事ですが、その分は普通が33%から39%となっています。患者さんのご意見からは、やや洋食が多く、ラーメンなど麺類は高齢のかたには難しいのでは？という意見や魚料理が多すぎるので、もっと肉料理を増やして欲しいなどは若い方からのご意見があり、年齢によるリクエスト食の幅も増えてきたように感じます。

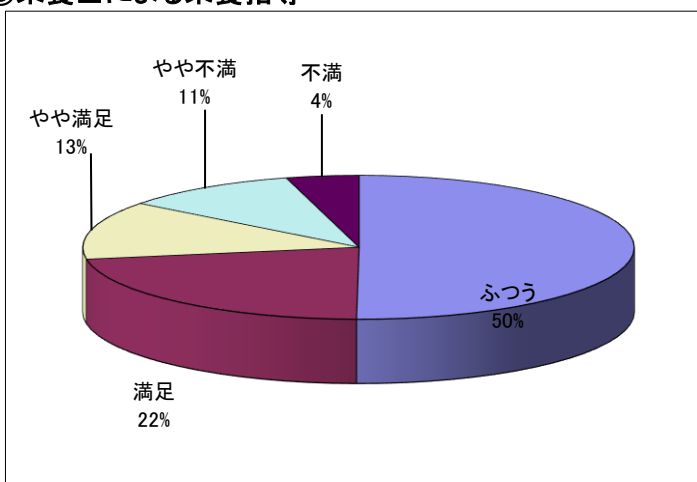
### ⑤食事の時間帯



#### 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49%から50%と1%上がり、「不満」「やや不満」は7%とかわりありませんでした。夕食配膳が18時のため朝食時間の希望を8時からもっと早くして欲しいとご意見を頂きました。朝食準備を朝5時過ぎから行っており米飯、カゴ食、パン食の希望対応を行っていますので、どうしても現在の時間になります。入院生活で食事を楽しみに待って下さって、誠にありがとうございます。食事が遅れることがないようにスタッフ一同これからも力を合わせていきます。

### ⑥栄養士による栄養指導

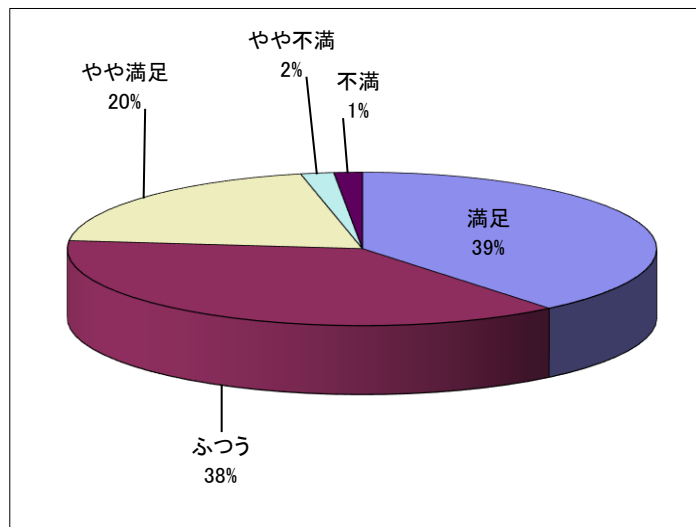


#### ご意見の内容

栄養士による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に行うオープン形式の栄養教室があります。「満足」「やや満足」合わせて昨年度の36%から35%と減少しました。栄養指導に力を入れてきたつもりですが、まだまだ不足していると考えます。不満は増えおらず、「普通」と考えられる患者さんが多いことがわかりました。件数のみではなく、中身の濃い役に立つ指導ができるように精進します。

## 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

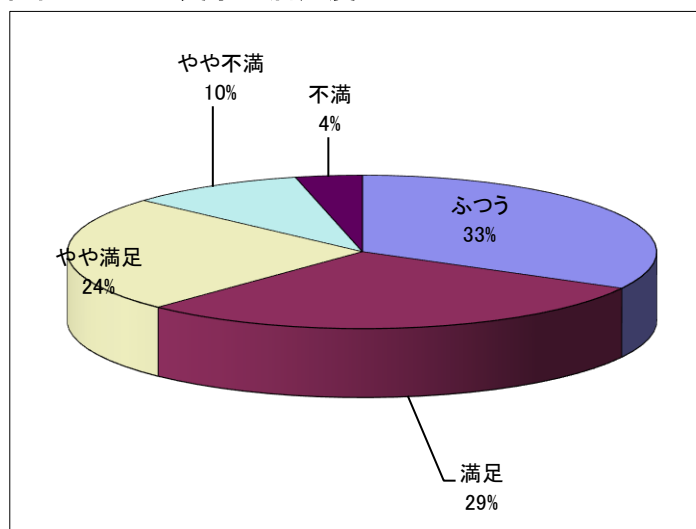
### ⑦食事を運んだ職員の態度



#### 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」を合わせて昨年度の62%から59%へ下がりました。患者さんがご自分の名前を食札をみて捜されている病棟もあったり、お名前を呼ぶ病棟もあったりと、患者さんのニーズや希望と少しずれているのかもしれませんが、名前を呼ばれるのが、苦痛だったと言われた患者さんのご意見もありました。食事のお渡しも患者さんとの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客向上を図っていきたいと思います。

### ⑧総合的にみた食事の満足度



#### ご意見の内容

総合的に食事の満足度は「満足」「やや満足」を合わせて、53%と昨年度と変わりありませんでした。「不満」「やや不満」を合わせると15%から14%と1%の減少です。食材料の高騰が続く中、より新鮮でよりよい食材を選択できるよう業者さんの選択と美味しく出来あがる調理技術、盛付けなどすべてのことに気を抜かないよう、今後、更に取り組んでいきたいと思えます。入院生活での食事が患者さんのご回復の一助になるよう努力してまいります。

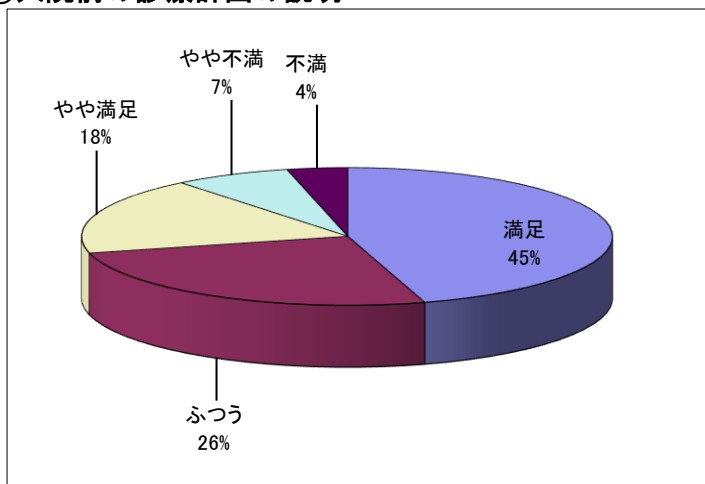
### ⑨食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	焼き魚ばかりですね、煮魚も食べたかったです。もう少し栄養学の話しが聞きたかった。朝に野菜が少なかった、全体的な味付けはよかった。麺類と小ご飯は炭水化物が多すぎ、一考願います。	和風、洋風の焼き魚の回数と煮魚の回数は確かに、煮魚の回数が少ない為、今後検討致します。朝のサラダについては、ご意見を頂き野菜メインのサラダの回数も増えています。麺類のときのご飯も再度検討してみます。
不満	ノロウィルスの時の食事はひどかった。朝食に変化が欲しかった(玉子のオムツが多すぎる)	昨年度のノロウィルス感染予防の時の備蓄食品提供時の事だと思います。ご迷惑をお掛けしました。今後は十分な説明が行えるようにします。
その他	とても美味しかったです。メニュー豊富で楽しめました。朝食の食パンが美味しかった。	喫食する温度で味わいも変わってきますので、温度管理についても今後も配慮したいと思います。貴重なご意見をありがとうございます。

# 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

## 5. 担当医師について

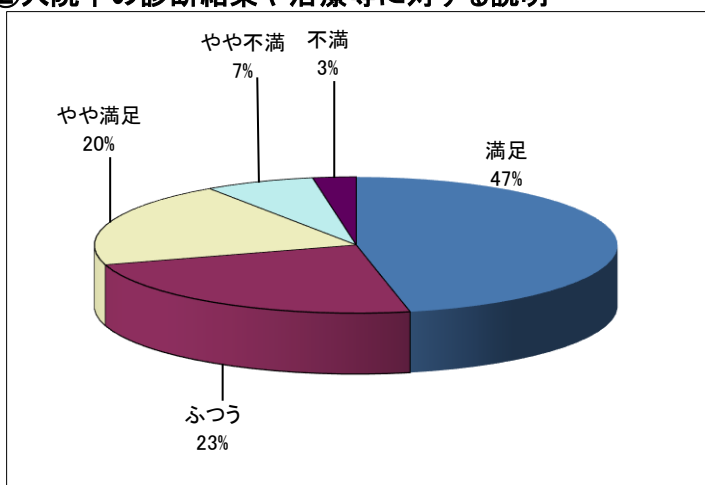
### ①入院前の診療計画の説明



#### 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」「やや満足」を合わせると63%で、昨年度からは4%改善いたしました。一方、「不満」「やや不満」は11%ありました。まだまだ不十分であることが伺えます。他のアンケート結果からも、患者さまは、病気がいつ頃どのように良くなるのかなど、具体的な見通しに関心が高いことから、十分に今後についての説明が聞きたいという気持ちの現われと思います。患者さまのニーズを説明に反映していけるよう努力してまいります。

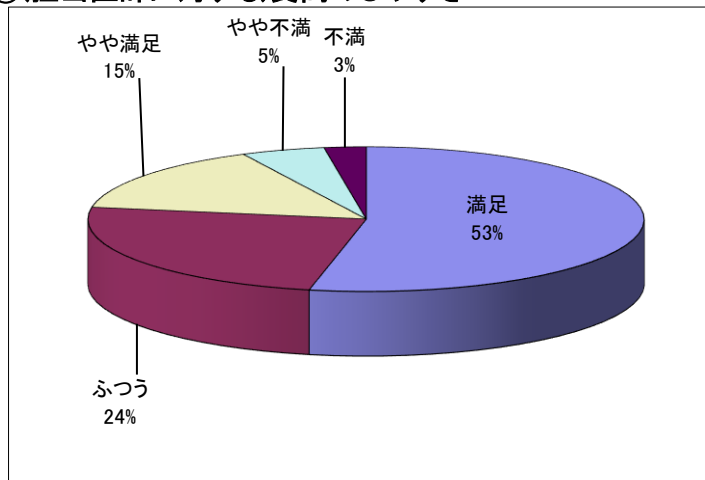
### ②入院中の診断結果や治療等に対する説明



#### 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」を合わせると67%、「不満」および「やや不満」を合わせると、10%と、やはり入院前の心療計画と同様、不十分であることがわかります。昨年度と比べて余り改善がありません。医師側からしてみれば、「一度説明したから大丈夫」ということがあるのかもしれませんが。何度でも説明する心構えが必要と考え、今後努力してまいります。

### ③(担当医師に対する)質問のしやすさ

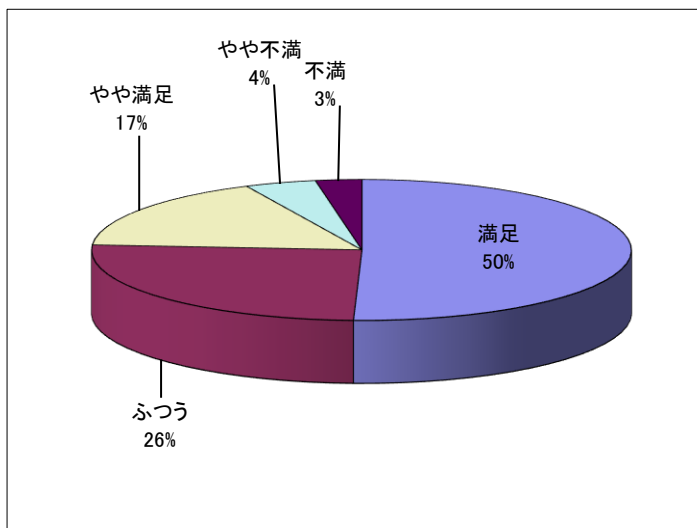


#### ご意見の内容

医師に対する質問のしやすさに関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて68%、「不満」および「やや不満」は、8%のご評価となり、昨年度からほとんど改善が見られていないといった評価をいただきました。他のアンケートの結果から、「診察回数が少ない」という声が多数挙げられており、質問しやすい雰囲気を作ることはもちろんのこと、診察回数を増やすよう医師側が努力することも必要であることが伺え、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

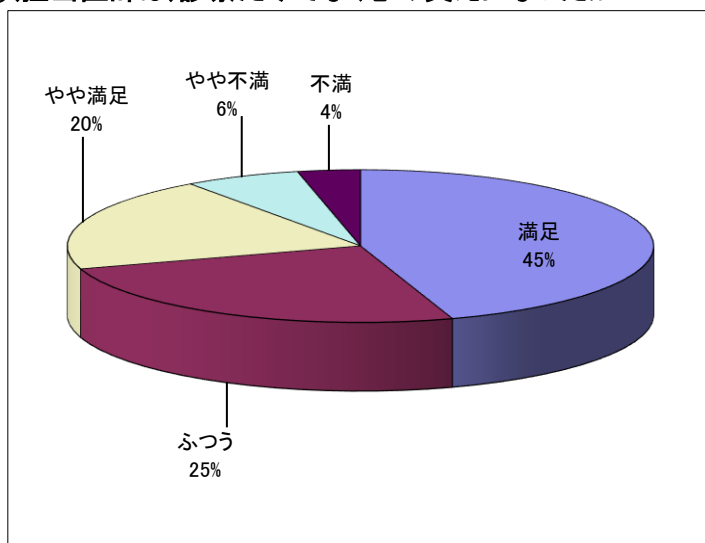
### ④ 家族に対する説明



#### 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67%、一方で、「不満」および「やや不満」を合わせると7%と、昨年度と比較するとはわずかに改善しています。患者さまご本人の治療に集中するあまり、ご家族への説明がおろそかになってしまいうことが良くあります。いつもいらっしゃる患者さま本人と違い、ご家族はお会いする機会が少ないためもあります。ご家族の方から主治医との面談予約を取っていただくことが、一番確実な方法となります。ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

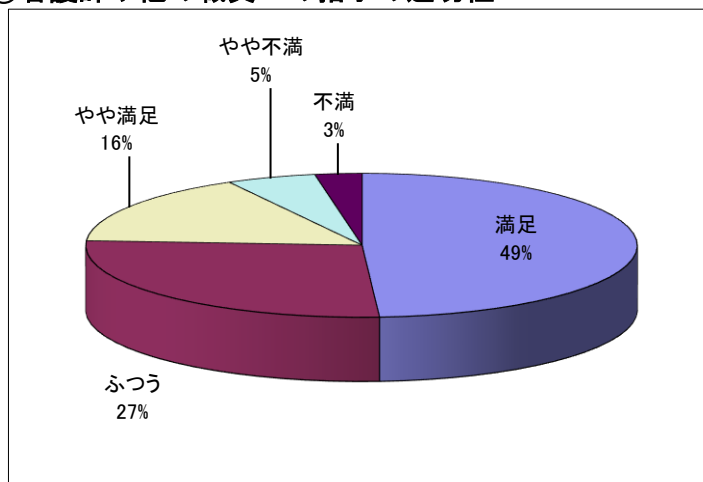
### ⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか



#### 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65%と、昨年度からはやや改善が見られましたがあまり高くはありません。「不満」および「やや不満」を合わせて10%あり、こちらもあまり改善がないとの評価になりました。症状が改善し退院できるようになる、という結果が一番大事であることはもちろんですが、患者さまが、その後にも治療を継続され、結果、再燃を防げるためには、患者様からの信頼感を得ることが重要となります。今後もさらに努力していきたいと考えます。

### ⑥ 看護師や他の職員への指示の適切性

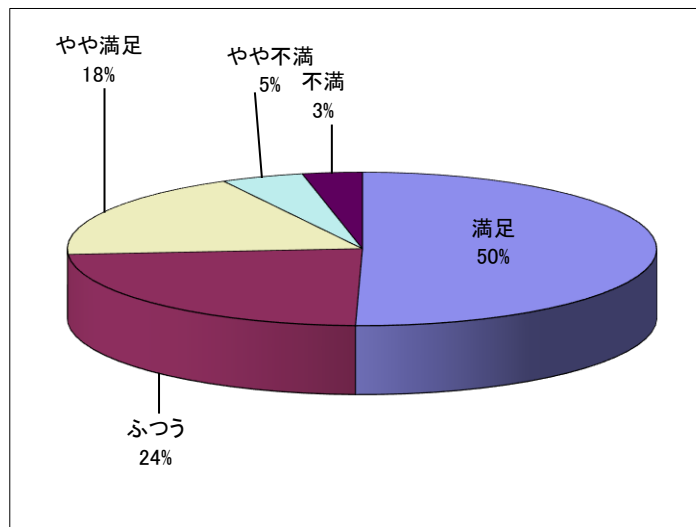


#### ご意見の内容

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65%、「不満」および「やや不満」については8%と、昨年度比べてほとんど改善がありませんでした。他のアンケートからも、「人によって説明が異なる」、との指摘が見られており、患者さまに混乱を与えたことをお詫びしつつ、スタッフとの間で理解が異ならないよう、今後も引き続き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

### ⑦患者に十分な注意を払っていたか

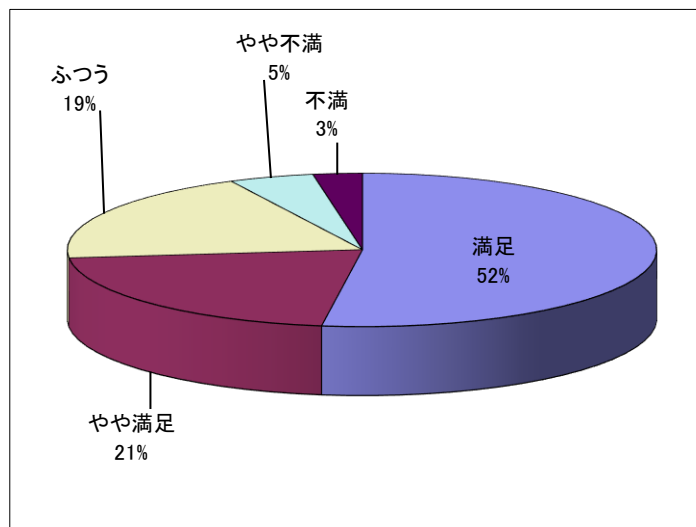


#### ご意見の内容

医師の患者さまに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」を合わせて68%で、昨年度からは6%の改善が見られます。また、「不満」「やや不満」を合わせると8%で昨年度と同様でした。

「自分の事をちゃんと見ている」と思っていただけのこと、上から目線で一方的という印象を与えないこと、患者さまが思っただけでうまくいえない・調子が悪いのでなかなか理解できないことに対する配慮、などが重要になってくると思います。努力していきたいと思えます。

### 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71%と、昨年度より3%ですが改善いたしました。しかし、一方では、「不満」および「やや不満」を合わせると8%で、昨年度と比べるとこちらは逆に4%評価は低下いたしました。

この項目はすべてに対する総合評価です。不満、やや不満がゼロになることが目標です。すべての患者さまに満足して帰っていただけるよう、今後、更に努力してまいります。

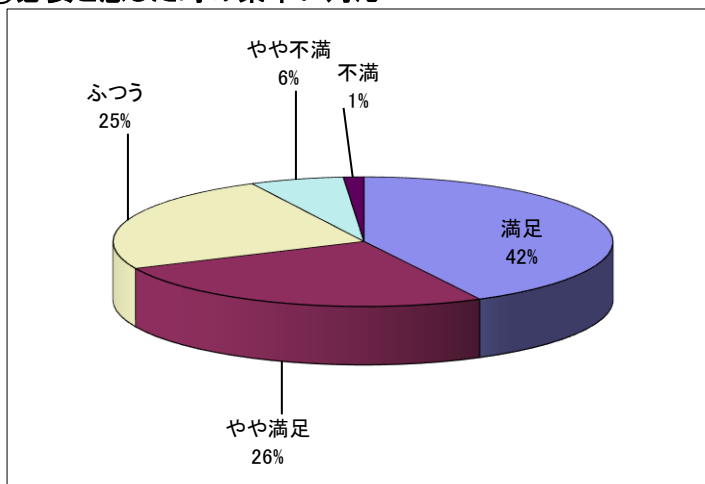
### ⑨担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	診察回数が少ない。 自分のほうの意見も聞いてほしい。一方的。 医師によって意見が違う。連携がうまく行っていない その都度の検査結果の説明が無い。	昨年と同様、診察回数・時間に関するご意見が最も多くなっています。また、患者さまの状況に応じて工夫してほしいことや、連携、検査結果の説明が無いことなど、例年指摘される事が無くなる様、反省しなければなりません。
励ましの言葉	各医師に対する、感謝、お褒めの言葉を多数いただきました。ありがとうございました。	励ましの言葉も多数寄せていただき、大変感謝しております。これからもこれをはげみに、がんばっていききたいと思います。まことにありがとうございました。

# 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

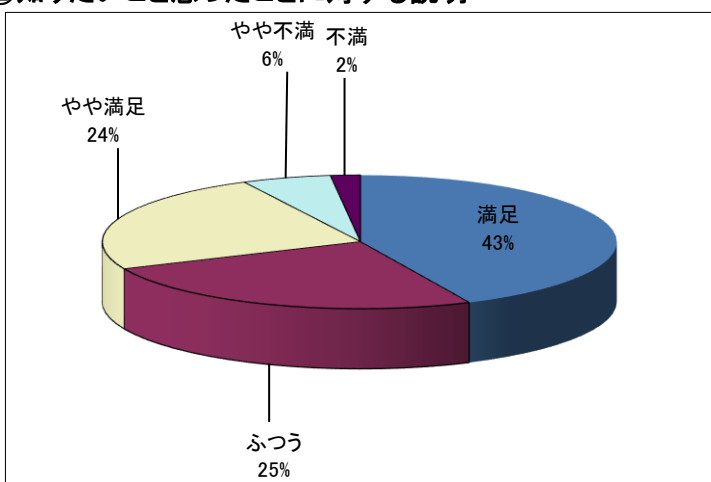
### ①必要と感じた時の素早い対応



#### 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」「やや満足」を合わせて68%と、前年度を5%上回るご評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」を合わせたご評価は前年度より6%下回り、前年度と比較して評価は上がったと考えます。「困った時すぐ対応してもらった」「すみやかにてきぱきと対処していた」というお褒めの言葉もいただきましたが、「もっと素早く対応して欲しい」等厳しいご意見もいただいております。常に患者さんの立場に立って行動できるよう、今後も努めてまいります。

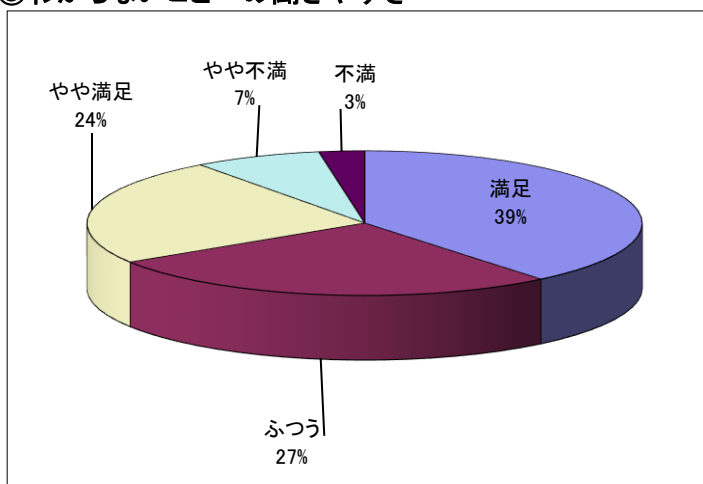
### ②知りたいこと思ったことに対する説明



#### 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」「やや満足」を合わせると67%と、前年度を3%上回る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より4%下回る8%のご評価となり、満足度は前年度より上がったと考えます。「いつも丁寧に答えてもらい助かった」等のお褒めのご意見も頂きましたが、一方では「後日説明しますと言われ、結局説明がなかった」というご意見も頂いております。引き続き患者さんへ迅速で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



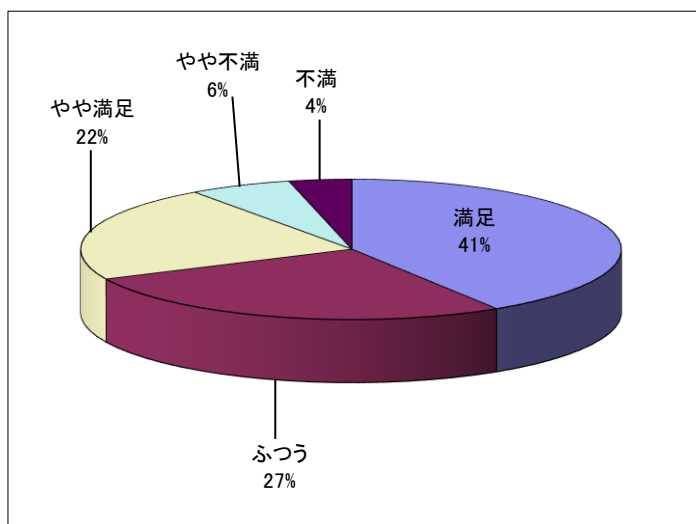
#### ご意見の内容

わからないことへの聞きやすさに関する満足度は、「満足」「やや満足」を合わせ、前年度を2%上回る63%のご評価をいただき、「不満」「やや不満」を合わせると前年度を2%下回る10%のご評価となりました。満足度は前年度と比べやや上がったと考えます。しかしご意見では「聞きにくい雰囲気」「入院中の状態を誰も教えてくれない」「忙しそうで声が掛けにくい」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、患者さんがいつでも話しかけ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

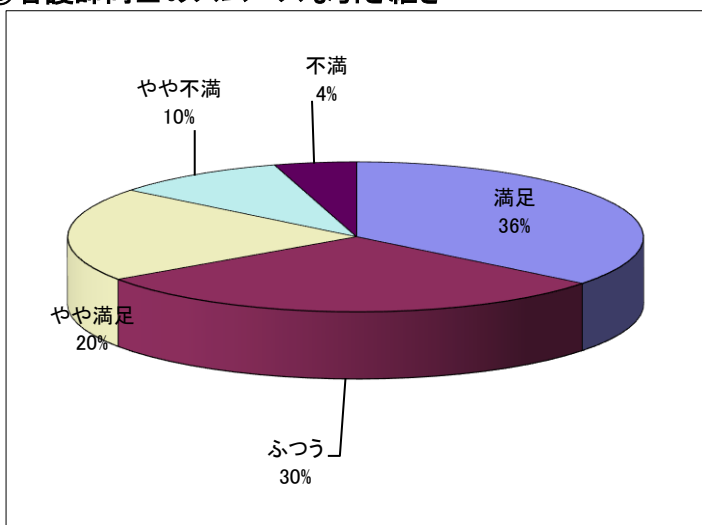
### ④(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



#### 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5%上回る63%のご評価をいただき、「不満」「やや不満」を合わせ、前年度を3%下回る評価をいただき、満足度は改善したと考えます。「とても親切で安心出来た」「症状・体調を良く気にかけてくれた」「とても良く相談に乗ってくれた」というご意見も頂きましたが、一方で「態度が悪い」「事務的な態度だった」「看護師により対応の差があった」という厳しいご意見も頂きました。これらのご意見を真摯に受け止め、態度や対応の仕方など改善に努めてまいります。

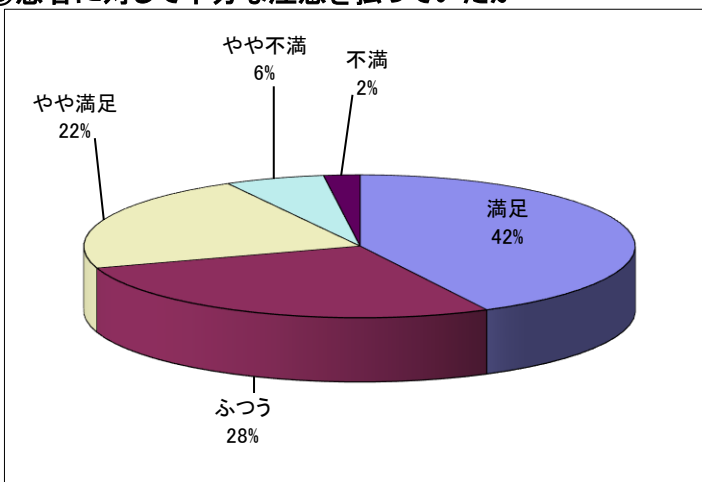
### ⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ



#### 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%上回る56%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4%上回る14%というご評価をいただき、昨年度より改善しているとの評価結果となりました。「正しく引き継ぎされていなかった」「引き継ぎがうまくいかず不愉快だった」「同じことを何度も聞かれた」等のご意見もありました。これらのご意見を真摯に受け止め、今後も更に改善を図ってまいりたいと思います。

### ⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

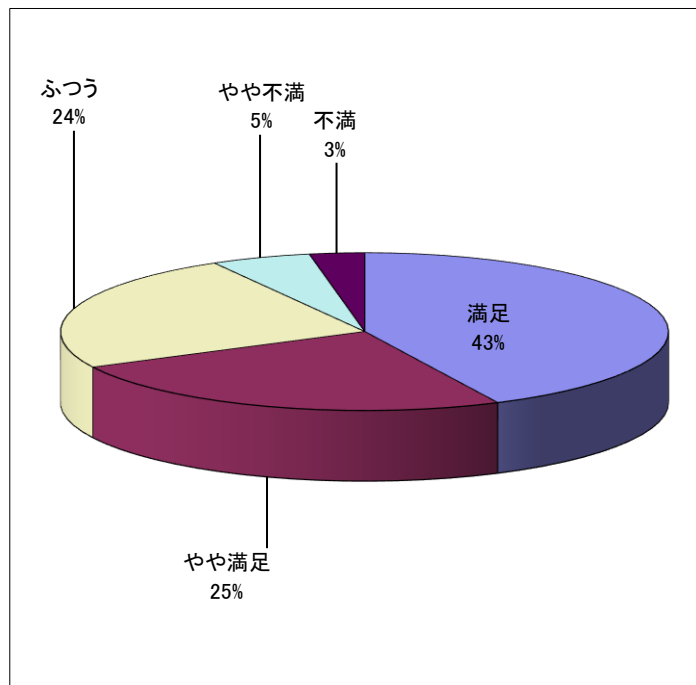


#### ご意見の内容

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6%上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5%下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%上回る67%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4%上回る8%というご評価となり、総合的に看護師に関する満足度は改善傾向にあるという結果となりました。

今後も、更に看護師に関する満足度が向上するよう、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継続して努力をしております。

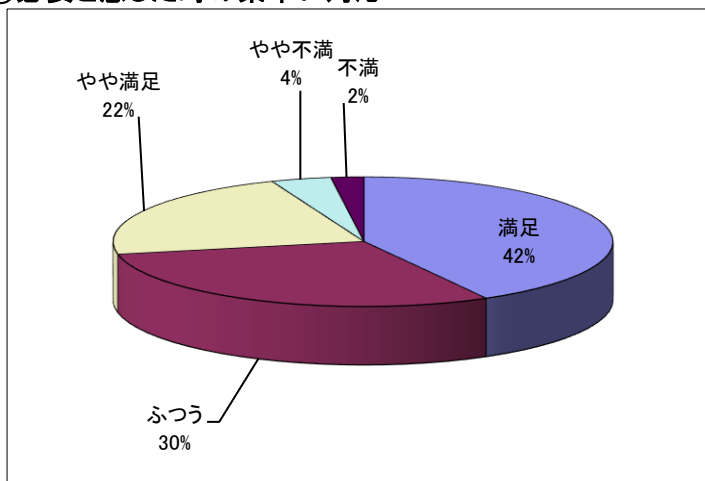
### ⑧看護師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	看護師により対応が違う 看護能力、技術の差が大きい 担当看護師が誰かわからない プライバシーへの配慮が足りない もっと素早く対応してほしい 聞きにくい態度や雰囲気がある 経験の浅い看護師が多いと不安だった 事務的、横柄な態度だった いつも怒っている人がいる	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	皆さん大変やさしく、親切にしてくれた いつも丁寧に答えて頂きありがとうございました 家族の性格まで把握されていておどろいた 率直に答えて頂きありがとうございました 退院後のことまでアドバイスをもらった 聞くという基本姿勢が常にみられた	励ましの言葉も沢山いただき、ありがとうございました。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

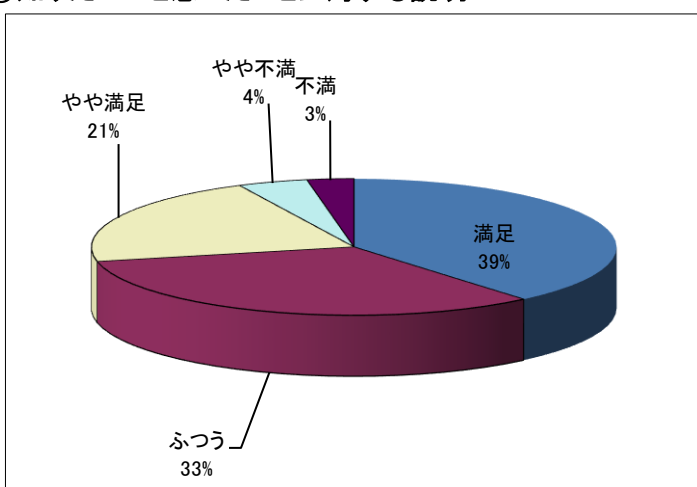
### ①必要と感じた時の素早い対応



#### 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」および「やや満足」を合わせて前年度を5%上回る64%のご評価をいただき「不満」および「やや不満」を合わせて6%のご評価をいただきました。前年度より4%の減少となっております。今年度は「満足」を選択された患者さんは42%と2%上回るご評価をいただいております。今後とも、機敏な対応について徹底を図り、満足していただけるよう努めてまいります。

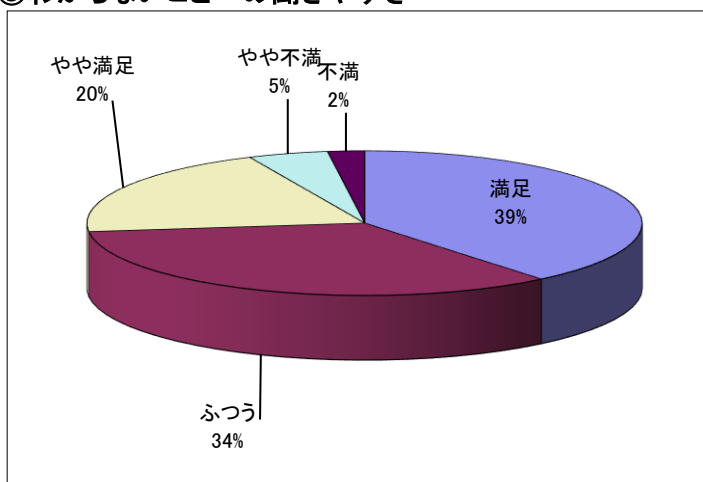
### ②知りたいこと思ったことに対する説明



#### 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患者さんの満足度は「満足」「やや満足」を合わせて前年度を5%上回る60%のご評価をいただき「不満」および「やや不満」を合わせて7%のご評価をいただきました。前年度より5%の減少となっております。満足度はやや向上したと受け止めています。介護者は患者さんのいちばん身近な存在です。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でき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

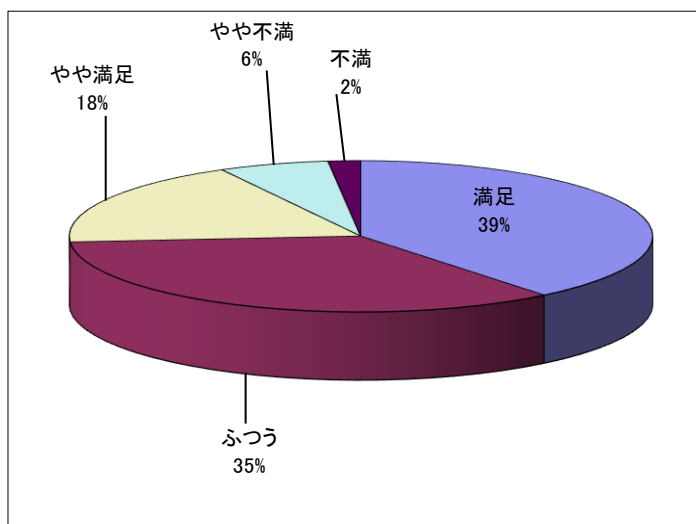


#### ご意見の内容

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%上回る59%のご評価をいただき「不満」および「やや不満」を合わせて7%のご評価をいただきました。前年度より5%の減少となっております。満足度はやや向上したと受け止めています。今後とも患者さんが最も身近な介護者に対して、更に気軽に色々な事をお聞きできる雰囲気作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

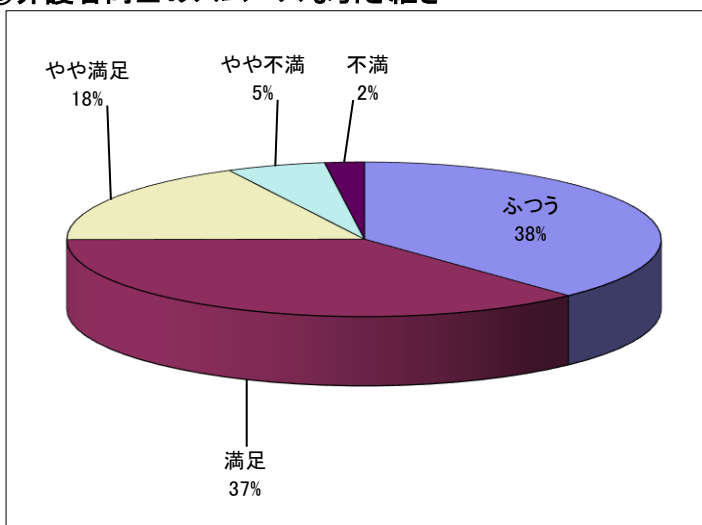
### ④(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか



#### 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8%のご評価をいただきました。前年度より5%の減少となっております。前年度より満足度はやや向上したと受け止めています。今後とも看護師と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・介護に関する質の向上を目指し、努力してまいります。

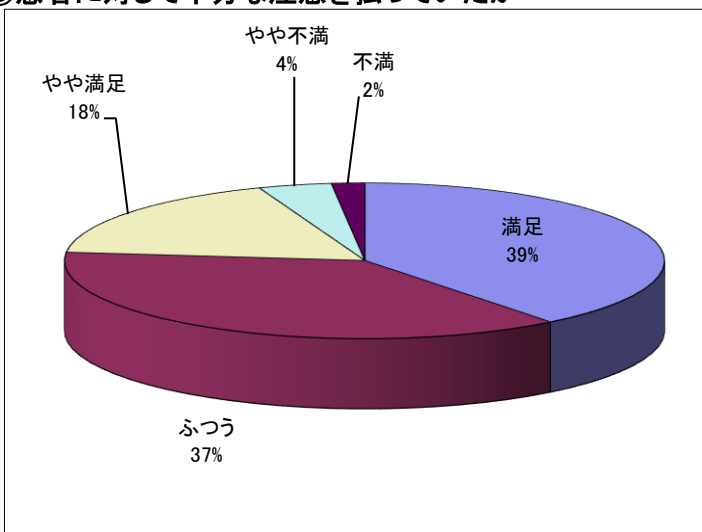
### ⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ



#### 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55%と前年より6%上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7%下回る7%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前年度よりやや向上したと受け止めています。今後も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について周知徹底し、確実に引き継ぎが行えるように努力することにより満足度が向上するように努力いたします。

### ⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

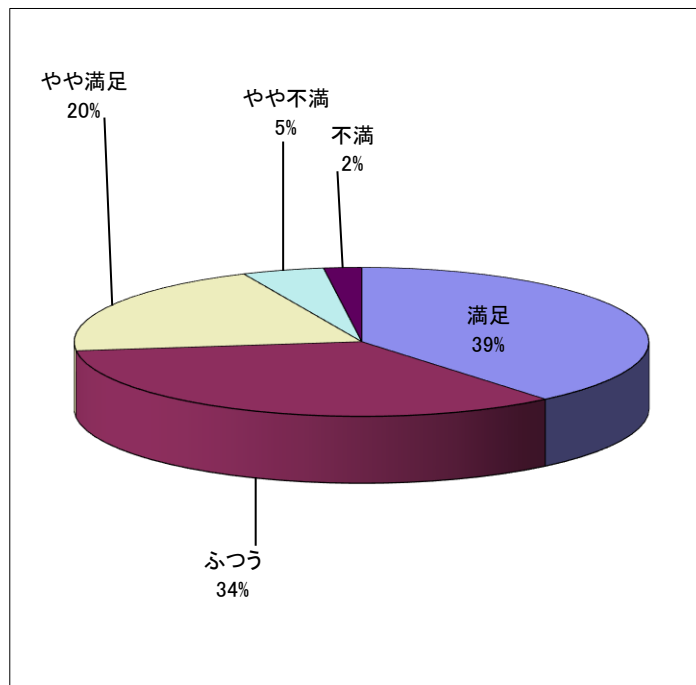


#### ご意見の内容

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」および「やや満足」と合わせて57%と前年と同じ評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」は前年度より4%下回りましたが、患者さんの満足度は前年と比べほぼ同等の評価をいただいたと考えます。患者さんから「丁寧に聞いてくれた」と言われる一方で、「忙しそうで声をかけづらい」「もっと親切にしてほしい」と言うご意見もいただきました。患者さんに十分な注意を払うことは介護者の大きな役割であることを今一度認識し、一層の改善を図って参ります。

## 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39%で、「やや満足」は1%上回る20%のご評価をいただきました。また、「不満」が前年度より3%下回る2%で、「やや不満」が前年度と同じ5%のご評価をいただきました。以上の評価結果から、満足と感じられた患者さんは前年度と同水準であり、不満であると感じられた患者さんはやや減少したと受け止めております。

患者さんにとって、介護者は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。介護者の知識や技術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。

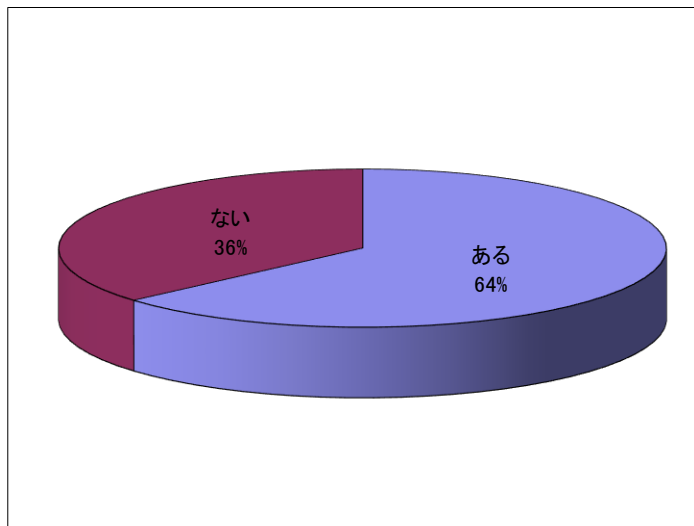
### ⑧介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	皆せかせか働いていて、声をかけづらい。 患者が「ありがとう」と言ったら言葉を返してほしい。 親切にしてほしい。 気の小さい人は聞きにくいので、話しやすいように心掛けてほしい。	介護者について、お気付きの点やご希望など貴重なご意見をいただきました。 介護者の役割について自ら認識を深めること、また、細やかな心配りや対応ができますよう資質の向上に向けた教育の充実を図っていきたいと思います。 今後とも、介護者の満足度向上に向けて、一層の努力をしてまいります。
励ましの言葉	皆さん、細やかに接して頂き感謝している。 介護者の動き方は十二分であった。 はつらつと対応して下さり、気持ち良かった。 介護拒否をしていたが、最後まで介護して頂いた。	日々患者さんと接する介護者に対し、多くの励ましや感謝のお言葉をいただき本当にありがとうございました。 これからも患者さんの側に寄り添い、患者さんとの信頼関係を深めて日々の生活をサポートさせていただ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

## 8. 薬剤師について

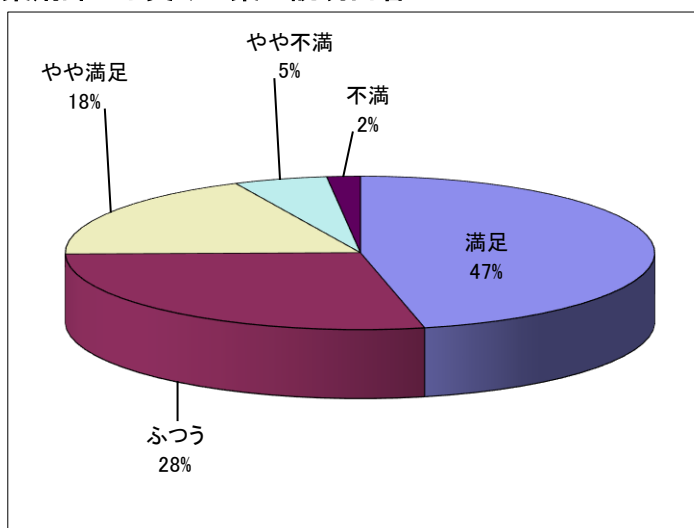
### ① 薬剤師からの薬の説明の有無



**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、64%の患者さんから「説明があった」とご回答を頂き、前年度より3%下回る結果となりました。当院では、患者さんに安心してお薬を服用して頂くために、薬剤師が病棟に出向き、患者さんご本人にお薬の内容、副作用等について説明をしております。しかし、全ての患者さんに説明に伺っていない現状が続いていると言えます。なるべく多くの患者さんにお薬の情報提供を行い、疑問にお答えできるよう今後一層努力し、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、65%の患者さんから「満足」および「やや満足」とご回答を頂き、前年度の63%を2%上回る結果となりました。薬に関する内容は難しい表現になりやすいため、専門用語を使わず、誰が聞いても分かりやすいような言葉で説明するように留意しております。また、患者さんの気持ちに寄り添い、不安や疑問を話していただけるような対応を心がけております。今後はもっとご満足いただけるようにより一層努力いたします。

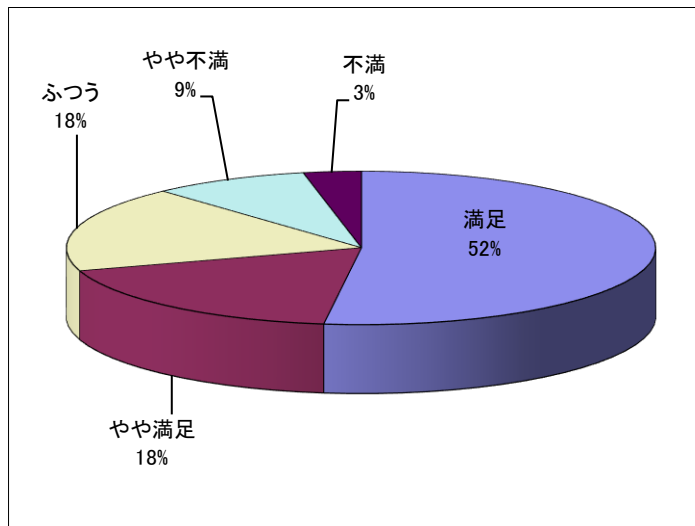
### ③ 薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	もうちょっと素人にわかりやすく説明してほしい。 薬の説明書を持って来るのが遅かったと思います。 薬の説明が不足でした。 薬の説明が長すぎて、疲れる。	薬剤師の説明の遅さ、説明不足、説明内容のわかりにくさ、また薬剤師の対応方法や接遇など多くのご意見を頂き、ありがとうございます。ご意見を真摯に受け止め、迅速に説明を行なうよう病棟薬剤師の配置を検討いたします。また知識向上と接遇改善に努めてまいります。
励ましの 言葉	本当にいつもお世話になりまして、心より感謝しております。分かりにくかった新薬の事を何度となく質問しましたが、いねいに答えてくれて良かったと思う。 良く説明して下さり安心して飲むことが出来た。	薬剤師に対する励ましや感謝のお言葉をたくさん頂き、本当にありがとうございます。このような言葉を頂けることが、薬剤師の向上心につながります。これからも専門知識の向上に努め、患者さんに安心してお薬の治療を受けて頂けるよう、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

## 9. 精神保健福祉士について

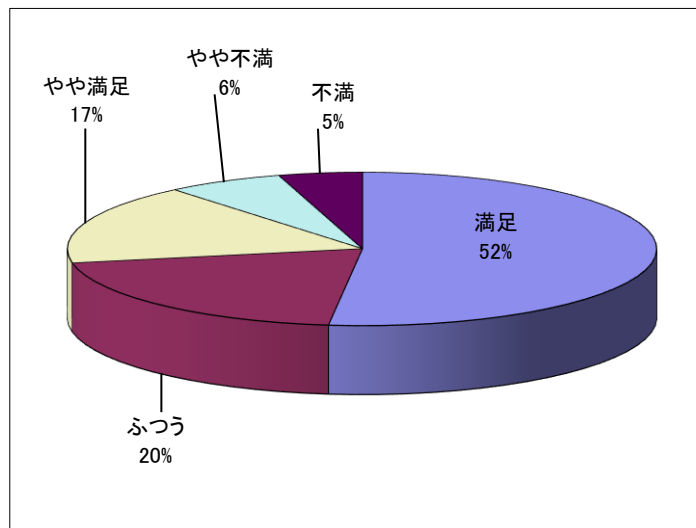
### ①精神保健福祉士の説明



#### ご意見の内容

精神保健福祉士の説明については、「満足」および「やや満足」を合わせて70%となり、前年度を4%下回るご評価となり、また、「不満」および「やや不満」を合わせると12%となり、前年度を6%上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低下したものと認識しています。患者さんやご家族にとって、入院中の療養生活や医療費等の費用面に関すること、退院後の在宅生活等で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69%となり、前年度を7%下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11%のご評価となっており、前年度より5%上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低下したものと認識しています。患者さんおよびご家族の退院後の生活のため、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精神保健福祉士の対応の充実に努めてまいります。

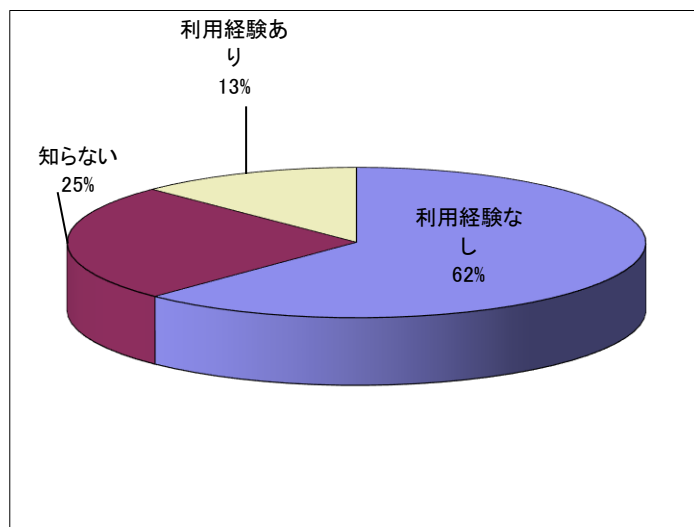
### ③精神保健福祉士に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	忙しそうでなかなか話ができなかった。 冷静さは必要だが、態度に冷たさを感じる。 ほとんど会話することなく退院した。 主治医との連携が不十分。	昨年度に引き続き、「忙しそうで声を掛けづらい」、「親切、丁寧な対応にも不十分」、「わかりやすく説明してほしい」などのご意見が寄せられました。面接による相談対応力の向上や人員の適性配置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	入院中、退院時に大変お世話になりました。 PSWの存在は、職場復帰の際に大きかった。 優しく話しやすい。 親しみやすい。	多くの励ましのお言葉をいただき、これらのような温かいお言葉は、精神保健福祉士にとって何よりの励みになっております。今後も引き続き患者さんやご家族のご期待にお応えしながら、励ましのお言葉がいただけますよう、より一層の努力で対応してまいります。

## 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

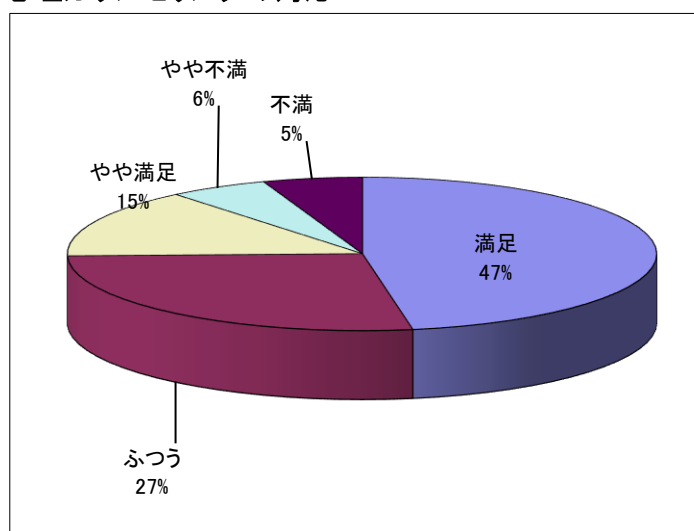


#### ご意見の内容

心理カウンセリングの利用について、前年度を1%上回る13%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87%と多くおられる結果について、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」「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る62%のご評価をいただきました。一方で「不満」「やや不満」は、前年度に比べて1%上回り11%の評価となっております。総合的にみて、心理カウンセリングに対する満足度は改善傾向にあり、今後も、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

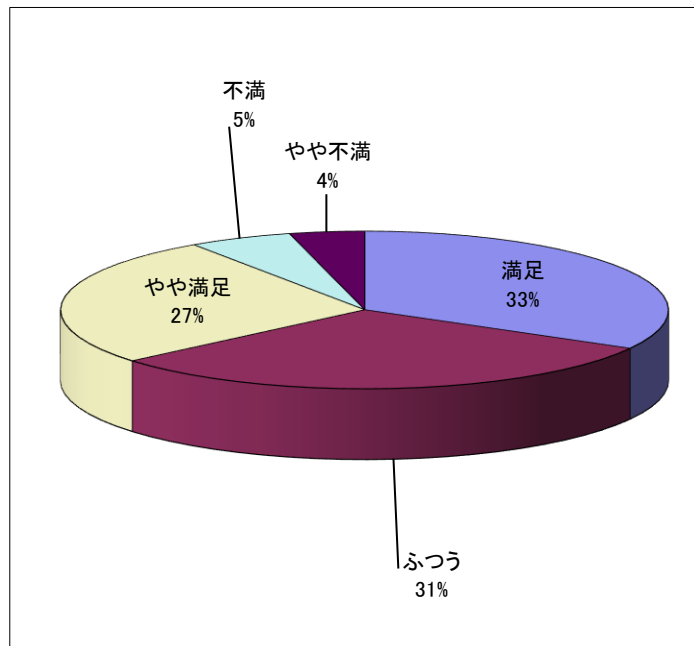
区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	存在について説明があれば良かったです。 院内の掲示版等に情報を貼って欲しい。 心理検査の時間が長く、苦痛であった。 心理検査の結果について十分な説明がなかった。	「心理カウンセリング」の存在を知らないといった声が多く聞かれました。心理カウンセリングについての周知不足を認識し、周知の方法等改善する必要を認識しています。なお、心理カウンセリングをご希望の方は、担当医師にご相談していただきたいと思います。
励ましの 言葉	心理カウンセリングを受けてみたいです。 心理カウンセリングの担当者がとても親切だった。 心理カウンセリングは何度受けても良い。 医師や看護師以外に安心して話せる。	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5%上回る60%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」の回答も3%下回り9%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おります。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。

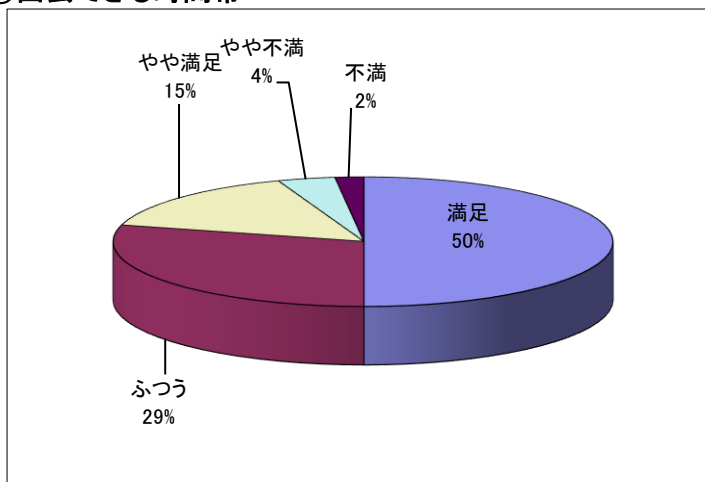
#### ②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	エンジョイと日曜日のカラオケを増やして欲しい。 心のリフレッシュに特化したプログラムが欲しい。 スタッフが経験不足。 もっとOTの時間を増やして欲しい。	作業療法(OT)プログラムのメニューを増やして欲しいとのご意見を複数いただきました。物理的な問題もありますが、患者さんの希望や期待に応える魅力あるプログラム作りに積極的に取り組みたいと思います。
励ましの 言葉	勉強になり、楽しかった。感謝しています。 一生懸命に関わってもらい、感謝している。 OTの時間が楽しみでした。癒されました。 今のままでいいと思います。	多くの励ましや、お礼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けると何よりも力になり、向上心に繋がります。今後とも、患者さんの希望にお応えすることができるよう、職員一同、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

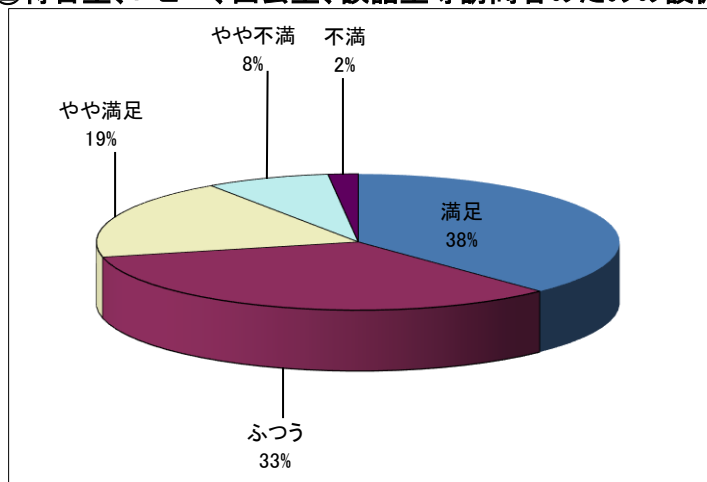
#### ①面会できる時間帯



#### 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、前年度より1%上回る評価をいただき、また「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度とより2%下回る6%のご評価となっており、満足度は若干低下いたしました。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くよう努めます。

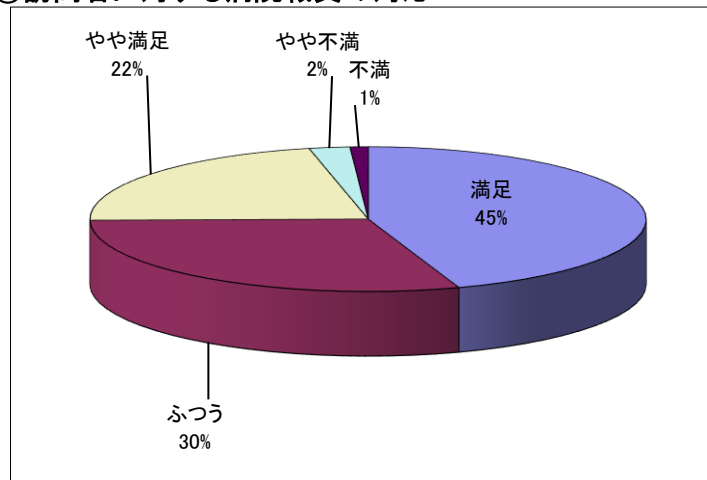
#### ②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



#### 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57%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」は前年度同様の評価をいただきました。家族の方などにとって、面会スペースは大変重要であると認識しております。今回いただきましたご意見等を踏まえて、今後、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

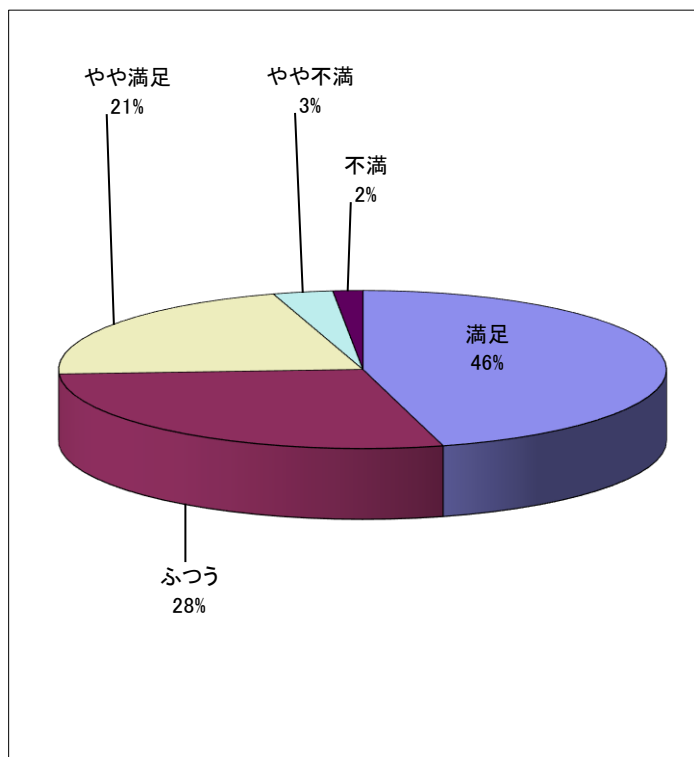


#### ご意見の内容

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2%上回る67%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、前年度の4%から3%の評価となっており、満足度は向上したと考えています。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、職員全員が今後も細かな配慮や迅速な対応が行えるよう、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4%上回る67%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5%の評価をいただきました。総合的な満足度は向上したとの評価をいただきました。しかし、お見舞いにお越しになるご家族の方などの、不満と思われている割合が5%ある事を真摯に受け止めております。今後、面会場所等の設備面の見直し、職員の細かな配慮や接遇対応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。

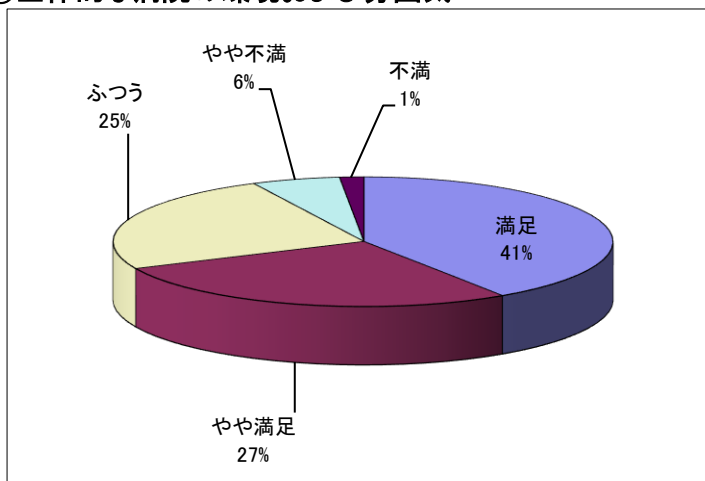
### ⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	面会室が狭く1つしかなく、プライバシーが守れなかった。 面会室が少なく、話をする場所がない 日常のこまごまとした出来事の報告があるとうれしい。聞けば答えるという形式は変えるべき。	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、スタッフにも面会に来られる方の視点での接遇対応を指導し、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	笑顔で気持ちの良い対応です。 患者の様子などわかり安く教えて下さるのでとても安心できました。 手際よく看護師の方の対応が良かった	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。 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

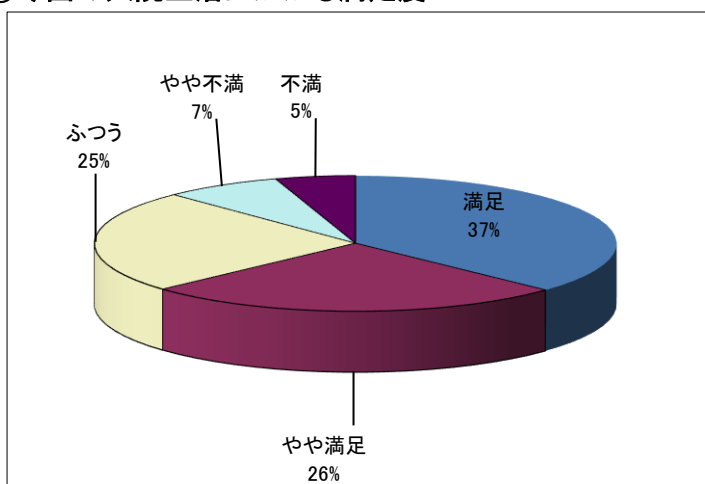
#### ① 全体的な病院の環境および雰囲気



#### 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%上回る68%のご評価を頂きました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた結果も前年度を2%下回る7%となっており、満足度はやや向上したと考えております。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83%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、今後も皆様のご意見を伺いながら改善に取り組んでまいります。

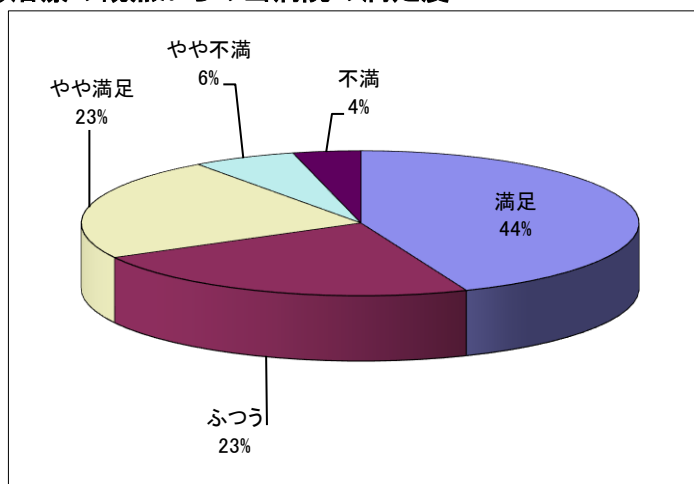
#### ② 今回の入院生活にかかる満足度



#### 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」を合わせますと、前年度を1%上回る63%の結果となりました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度と同じ12%となっており、満足度は前年度から向上せず、同水準に止まったと受け止めております。今年度は、訪問者への対応についての満足度は改善いたしましたが、環境面、施設面の満足度の向上はみられませんでした。今後も患者さんが安心して入院生活を送れるよう、より一層、改善に取り組んでまいります。

#### ③ 治療の観点からの当病院の満足度

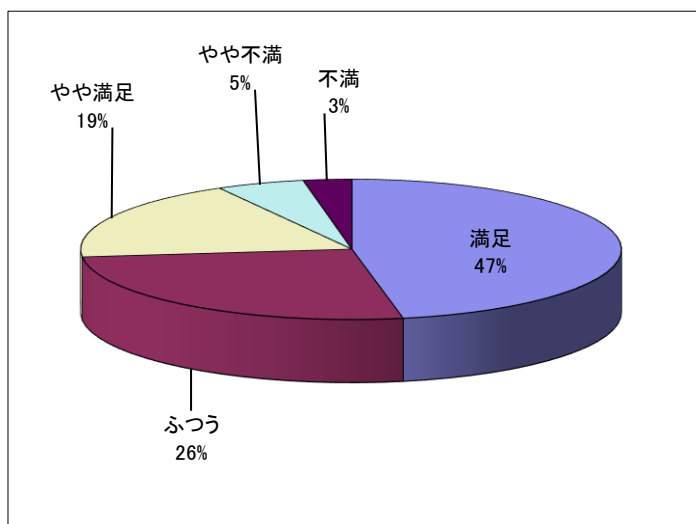


#### ご意見の内容

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2%上回り67%の評価をいただきました。「不満」および「やや不満」については、前年度と同じ11%となっており、満足度は前年度と比較してやや向上したと考えております。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向上することが条件と考えますが、今年度は一部職種で前年度を下回る結果となっております。今後も全職員で評価が向上するよう取り組んでいく所存です。

## 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

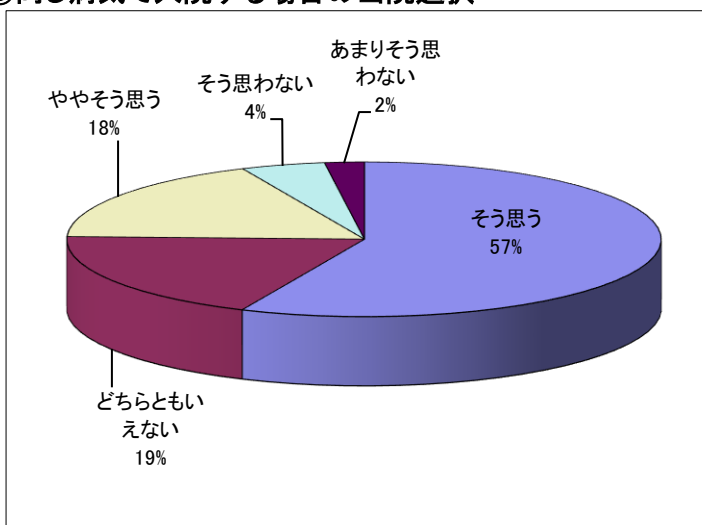
### ④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度



#### 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1%下回る66%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る8%のご評価となり、満足度はやや低下したものと考えております。安心した入院生活には、医療安全管理は重要と考え、事例や病棟からの報告を分析し、医療事故防止に重点を置き、全職員で事故防止に取り組んでおりますが、今後も一層の努力の必要性を感じております。

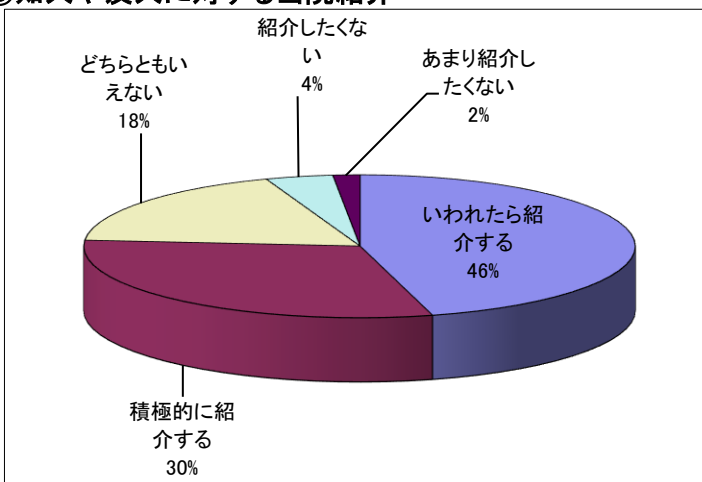
### ⑤同じ病気で入院する場合の当院選択



#### 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2%上回る75%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3%下回る6%となり、当院を選択したいという患者さんがやや増加しております。全職員の日々の努力の結果が、当院を選択したい方の増加に繋がったと受け止め、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、患者さんのご意見を基に職員一同で努力してまいります。

### ⑥知人や友人に対する当院紹介



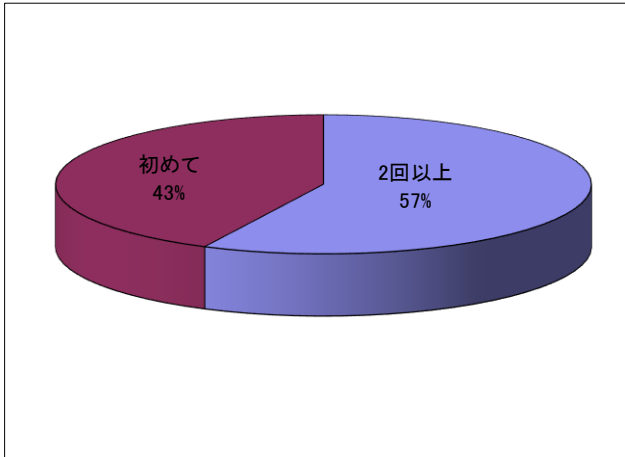
#### ご意見の内容

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1%上回る76%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%下回る6%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。

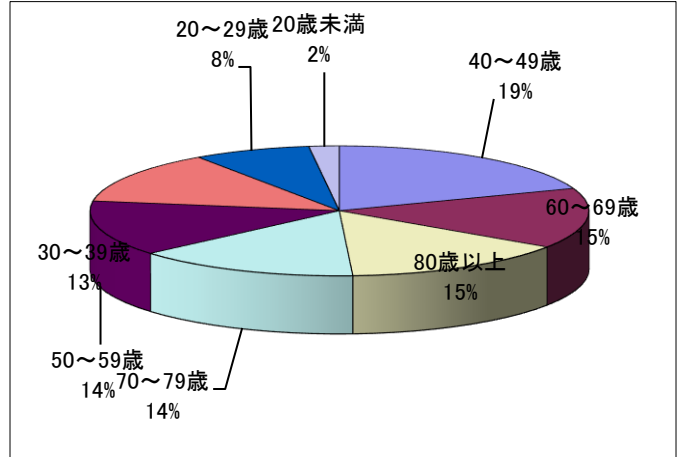
# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 14. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

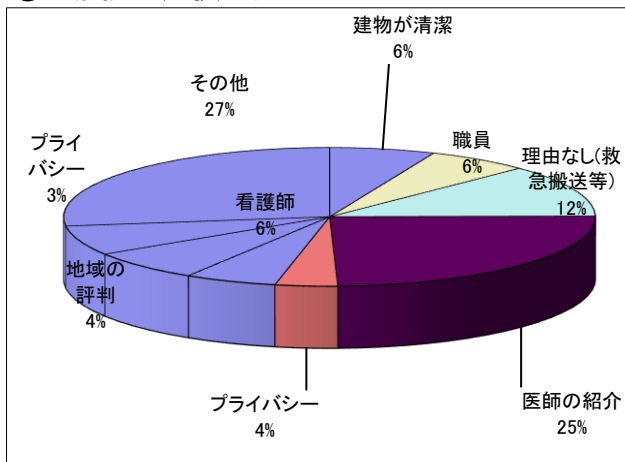
### ① 当院への入院



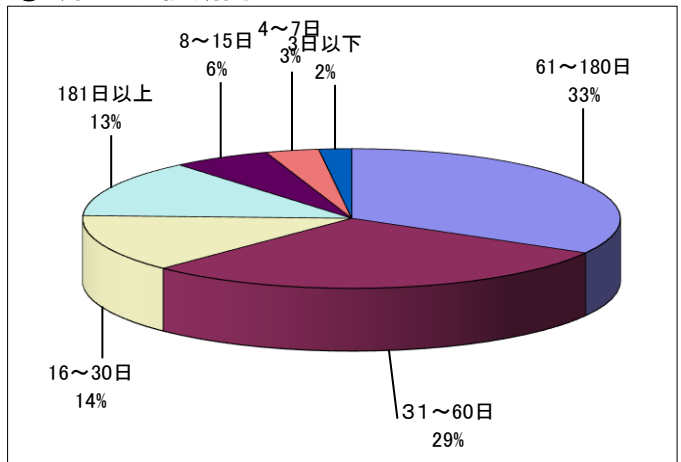
### ② 年齢別構成



### ③ 当病院の選択理由



### ④ 今回の入院期間

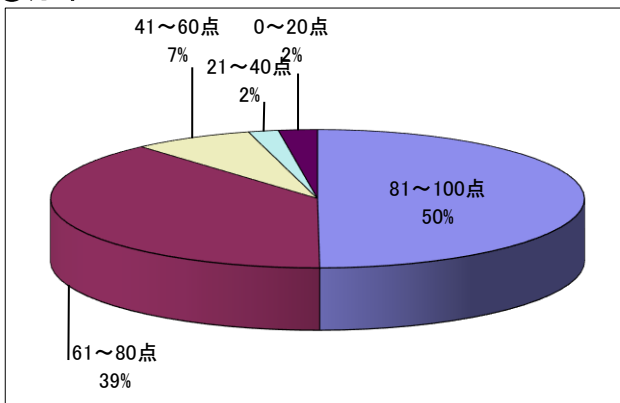


## 15. 総合評価点

### ① 平均点

80.7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81.0点とのご評価でしたが、今年度は0.3点下回る80.7点のご評価に止まりました。今年度は、担当医師、看護師などへの満足度が向上いたしました。精神保健福祉士などの一部の職種の満足度が低下しております。また、作業療法の満足度は改善しましたが、食事面、施設面、環境面の満足度は前年と同等のご評価でした。この結果を真摯に受け止め、不十分な事項につきましては重点課題として認識し改善に取り組みます。各職種共に、より患者さんに満足していただけるよう、接遇をはじめとした職員の指導についても継続し、より質の高いサービスの提供を目指して、研鑽を積み重ね、職員一同取り組んでいく所存です。