

草津病院「患者さん満足度アンケート」 目次

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

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

I. 概要

1. 主旨

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

2. 対象者

外来患者さんおよび退院患者さん

3. 実施時期

(1) 外来患者さん

2015年11月1日(日曜日)～2015年11月13日(金曜日)

(2) 退院患者さん

2014年11月1日(土曜日)～2015年10月31日(土曜日)

4. 配布数および回収率

区分	外来患者さんアンケート	退院患者さんアンケート
対象者	期間中外来通院された全先	期間中退院された全先
配布総数	1,350	1,344
回収数	1,050	411
回収率	77.8%	30.6%

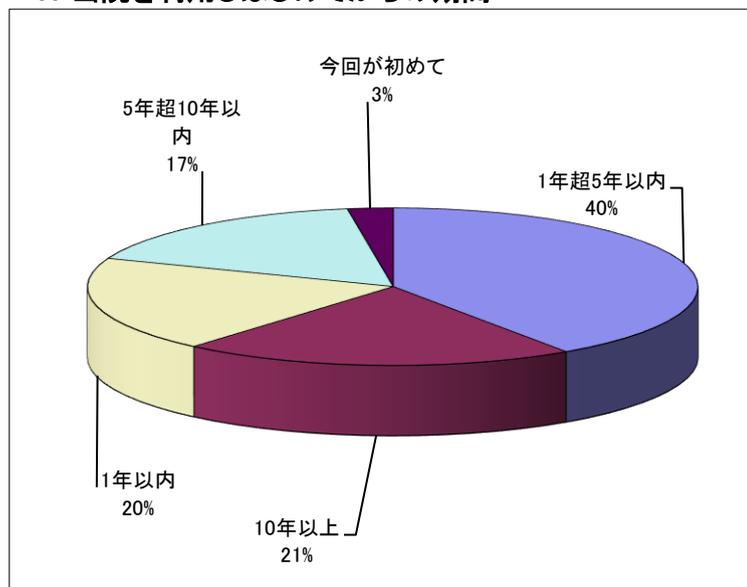
5. 主な質問内容

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

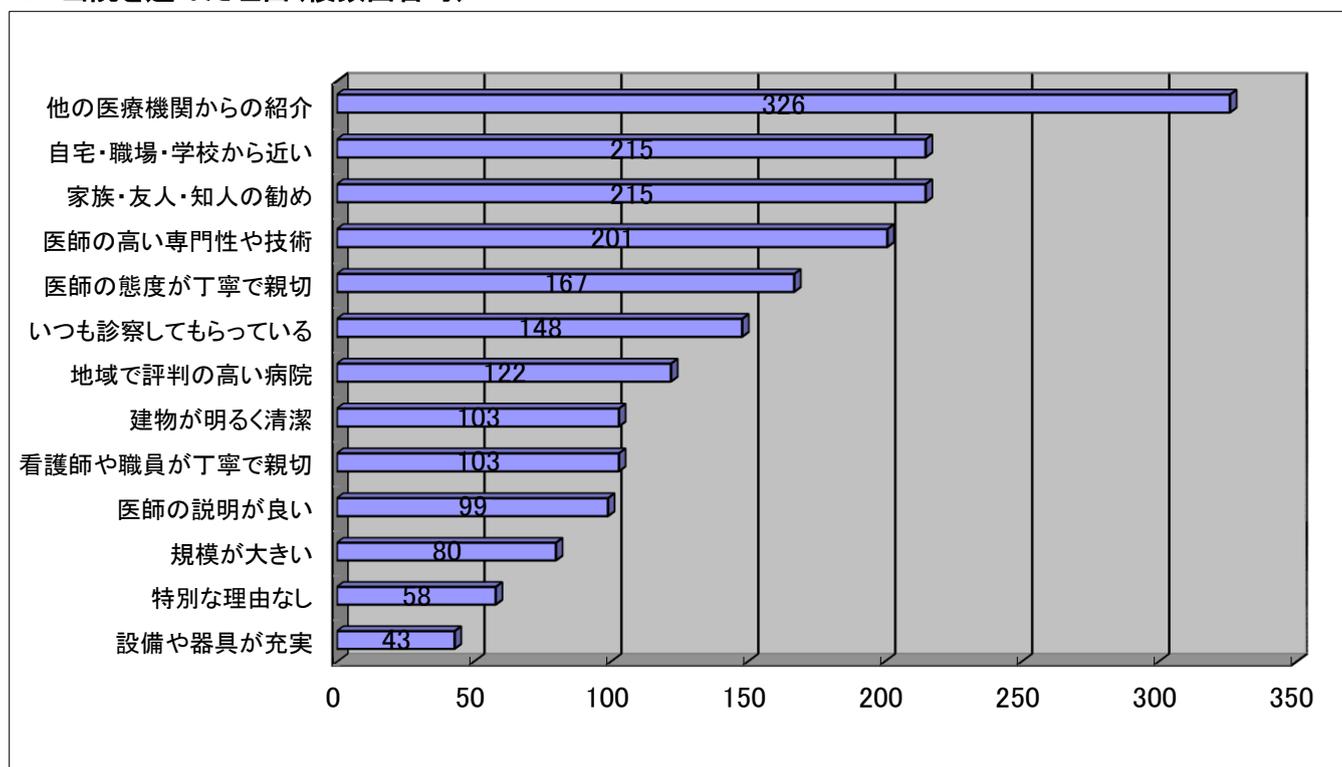
1. 当院を利用しはじめてからの期間



ご意見の内容

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さんは前年より2%減少し、1年を超えて当院をご利用いただいている患者さんは75%と前年比2%増加しています。特に5年を超えて長期間ご利用いただいている患者さんも前年比1%増加し38%と多く、当院に通院継続していただいている患者さんは増加していると考えます。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各職種で連携して活動しております。また、地域に帰られた後の生活にかかる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ただけでき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

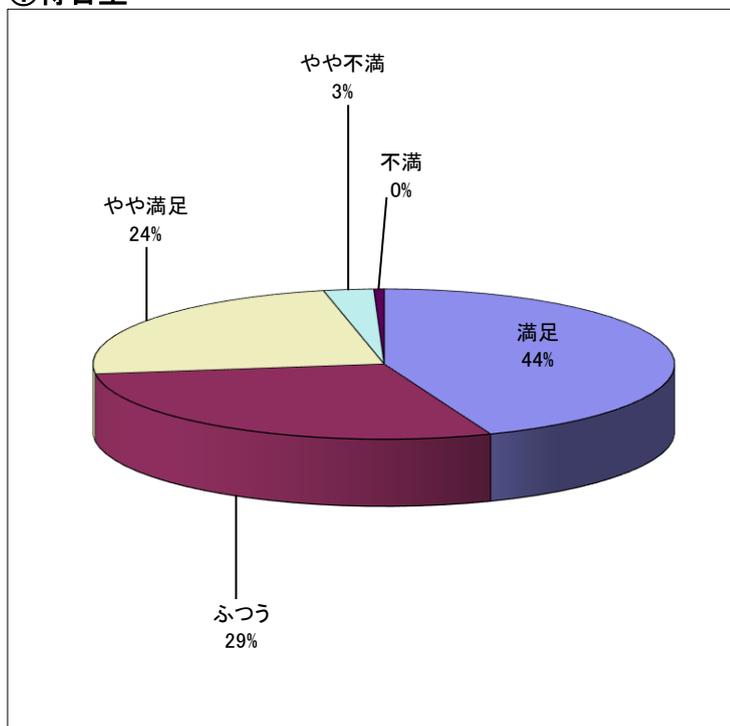
当院を選ばれた理由では、「他の医療機関からの紹介」の割合は前年度と同水準で最も多いことや、「医師の高い専門性や技術」も選択理由の上位にあることから、他の医療機関や患者さんからも当院の医療について評価いただいている結果と考えています。

また、「家族・友人・知人の勧め」、「地域で評判の高い病院」、「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、地域の皆さまからの評価も向上しているものと受け止めており、通院の利便性も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

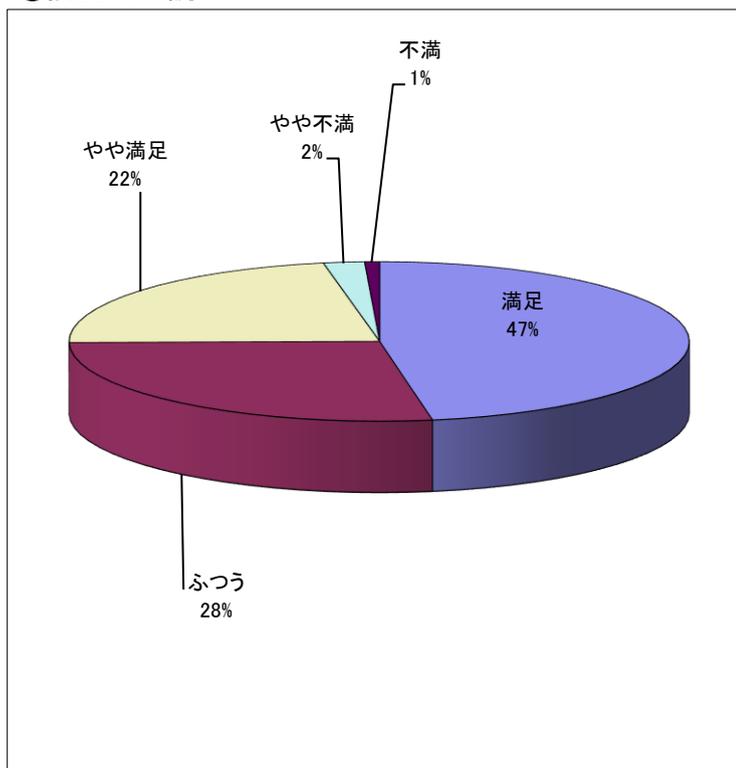


ご意見の内容

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3%上回る68%の評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」とされた方は3%と1%下回る、前年と比較しやや改善した評価となりましたが、全体としてまだ改善の余地がある評価であると受け止め、対応策について今後も検討を継続する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。2015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は9.7分(前年度調査10.7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

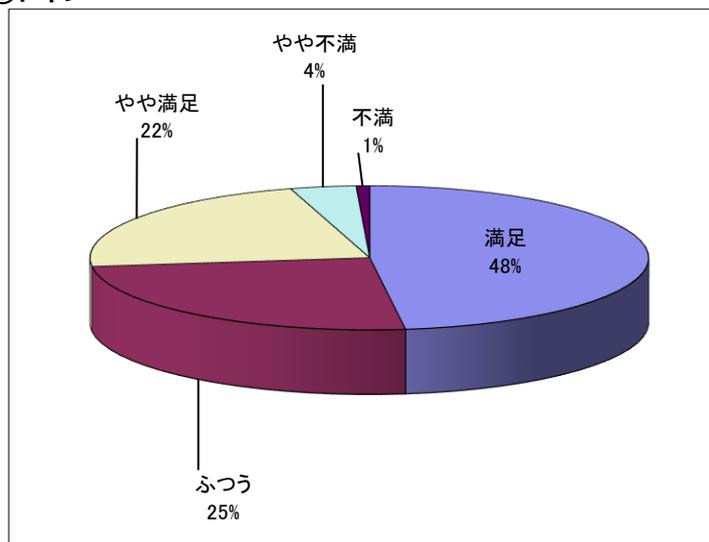
空調に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて69%で前年度の67%を2%上回りました。また「不満」「やや不満」を合わせると3%と前年度と同じでした。しかし、一昨年度に比較すると満足度は低下しており、この事を真摯に受け止め引き続き改善に向けた対応を行う必要性を認識しております。

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、診察や会計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

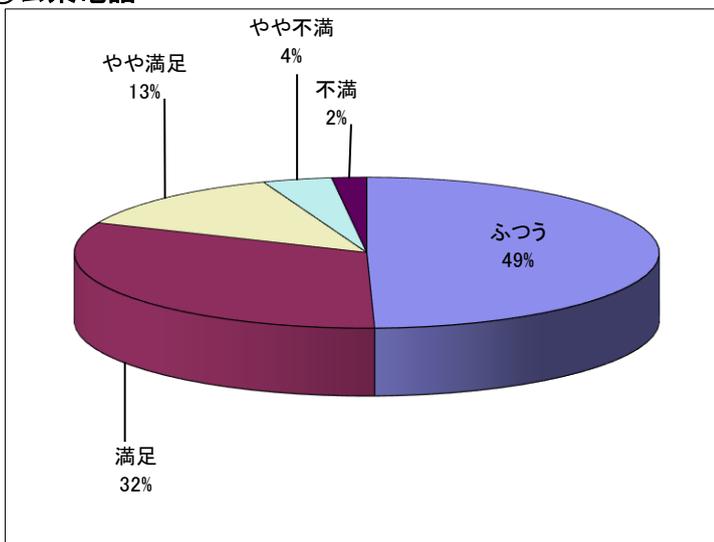
③トイレ



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1%上回る70%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5%と、前年度を1%上回る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についての水準は比較的には高いものの、概ね前年並みの評価であり前年度から改善されていないとの評価であると認識しています。この結果を真摯に受け止め、今後、より一層、清掃や整備などに注力して衛生管理に努めることで、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。

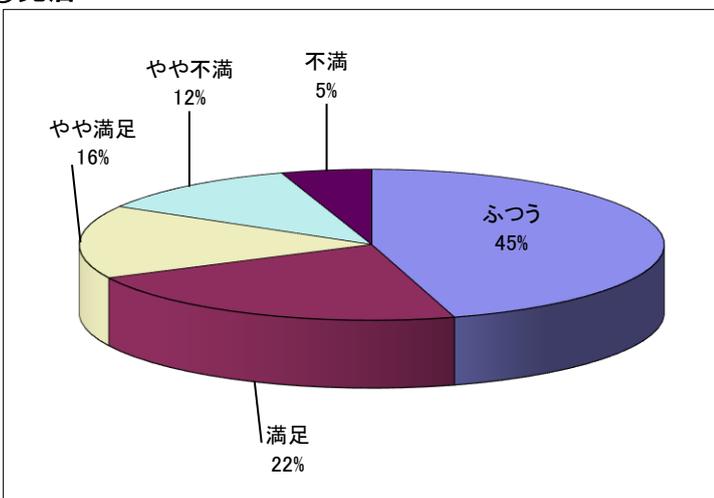
④公衆電話



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2%上回る45%の評価となりました。しかし、「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であると考えています。このことから、今後も、皆さまのご意見を参考にしながら、病院私設の公衆電話の設置についても検討したいと考えています。

⑤売店

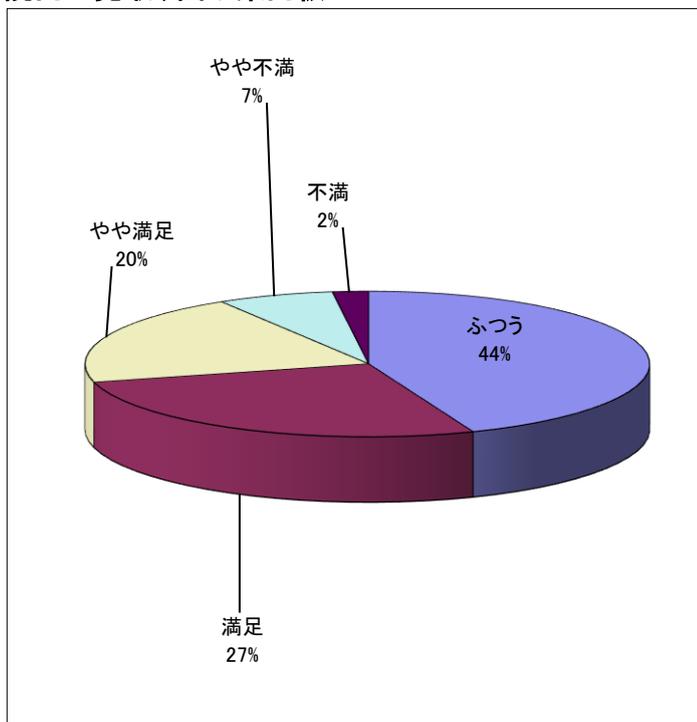


ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る38%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、前年度と同様の17%と、売店に関する満足度は前年比では向上しているものの、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、売店運営者とも折衝を進めていますが、まだまだ十分ではなく、継続して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



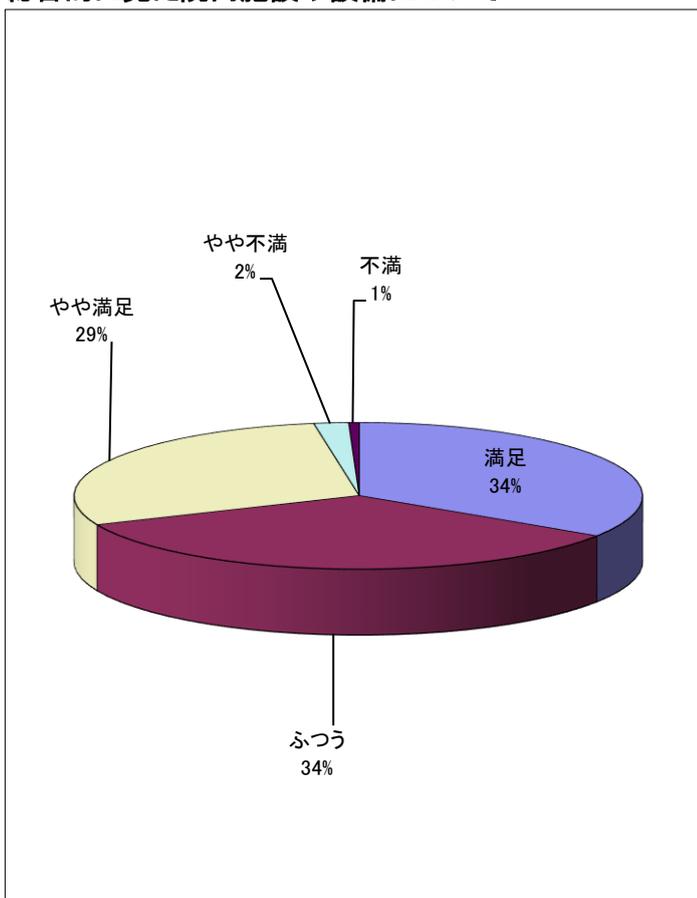
ご意見の内容

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3%上回る47%となり、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る9%の評価をいただきました。

前年度に比較しますと、満足度は向上していますが、満足度の水準としては未だに50%を下回って低水準で推移していることや不満に思われている方が約1割近くであ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。

当院の特徴として、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

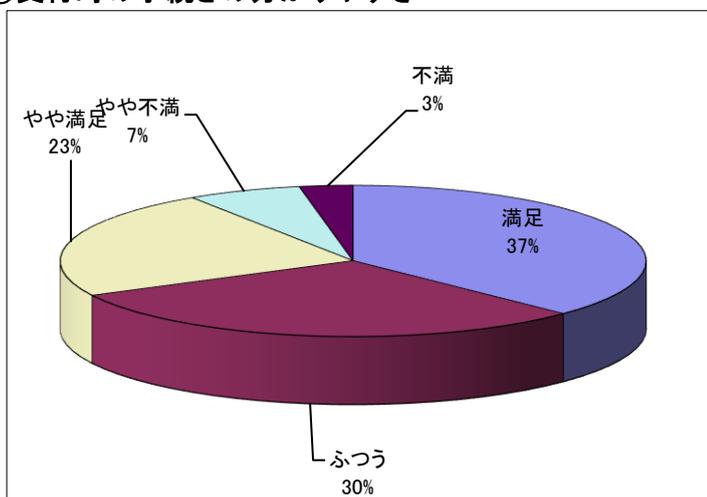
総合的にみた院内施設や設備に関する満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る63%のご評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度を2%下回る3%の評価となりました。総合的な院内施設に関する満足度は、前年比では向上しました。なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が38%である「売店」、45%の「公衆電話」、47%の「院内の見取り図や案内板」につきまして、前年度比較では満足度は向上していますが、依然として患者さんの満足度が50%を下回っており、改善が充分でないと反省するとともに、患者さんの視点に立った改善が必要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、売店職員の対応や品揃えや営業時間などの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

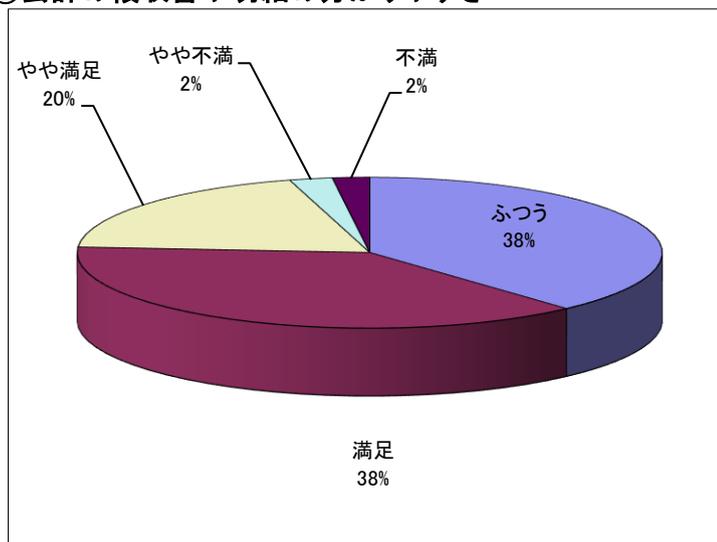
①受付時の手続きの分かりやすさ



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60%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%と前年度と同じ評価をいただいております。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性を認識しており、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。

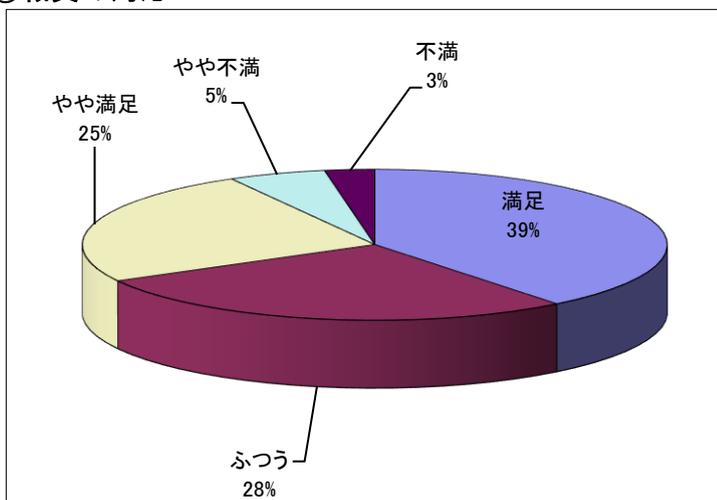
②会計の領収書や明細の分かりやすさ



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5%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」も前年度を1%上回る評価ですが、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、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

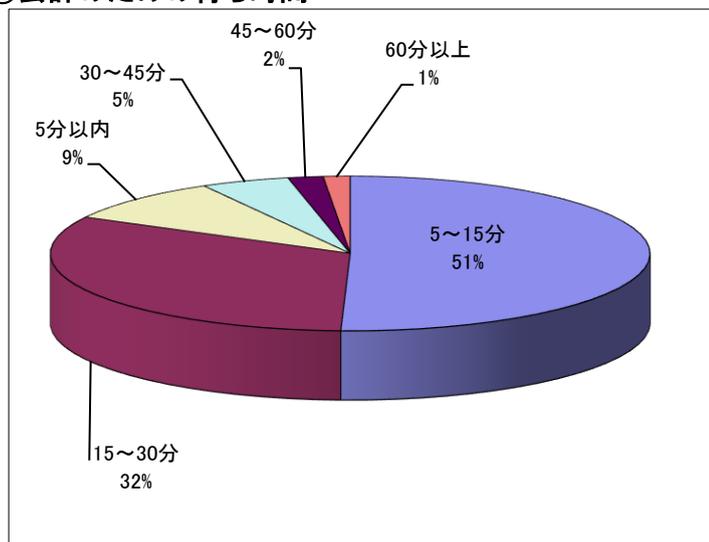


ご意見の内容

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6%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」については8%と前年度を1%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、今後も職員の受付等で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

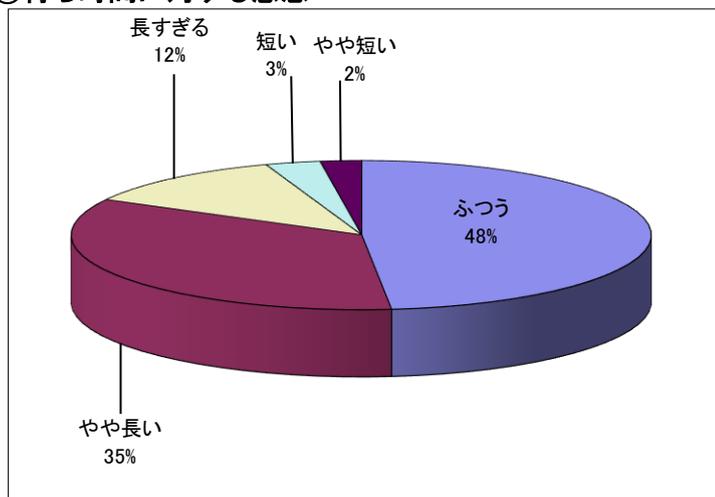
④会計のための待ち時間



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、前年を2%上回る60%の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、40%となり、前年から比較して2%下回る評価を頂き、待ち時間の時間短縮は改善されつつあります。しかし、待ち時間短縮は受付での強い要望と認識しており、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考えています。特に、患者さんの混雑時の待ち時間短縮が課題であり、混雑時への対応を引き続き検討し改善に努めてまいります。

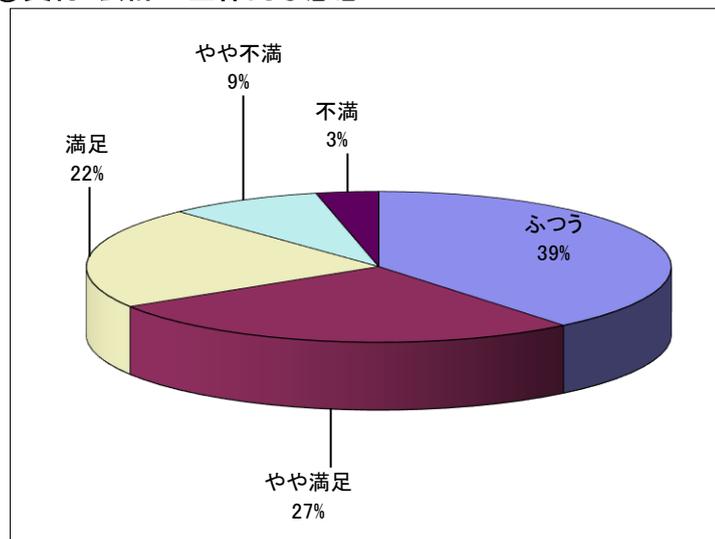
⑤待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する患者さんの感想は、「短い」「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」「やや長すぎる」を合わせて47%と前年を2%上回る厳しい評価をいただきました。今年度においても半数の患者さんは、待ち時間自体は短縮してしているとの回答でしたが、待ち時間への関心は強く現状ではまだ長いと感じられておられる事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



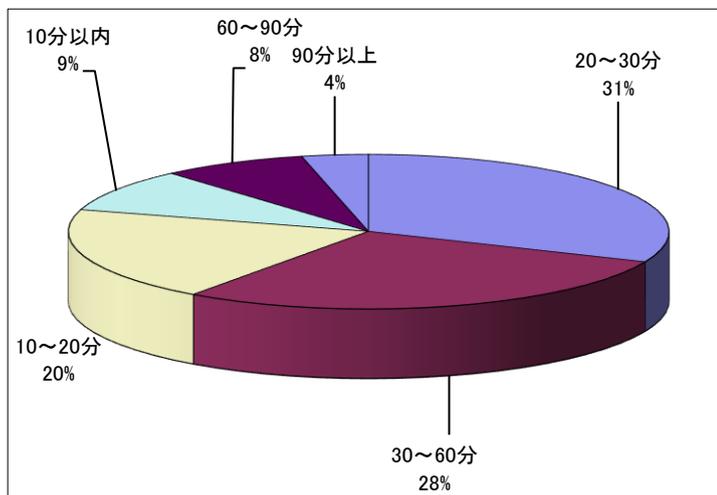
ご意見の内容

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、前年度を6%上回る49%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1%低下し12%の評価となりました。前年度から比較して、改善しているとの評価をいただきました。しかし、ふつうを含め半数以上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

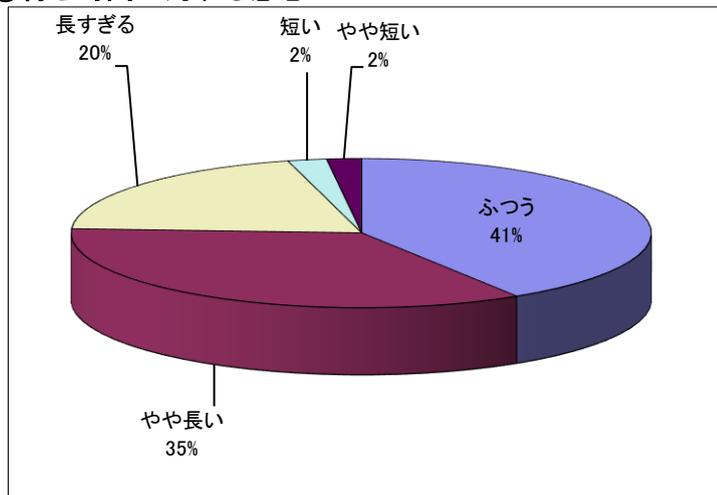
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



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」を合わせて前年度を下回る29%のご評価で、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせると59%と前年度を3%上回り、「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせると前年度と同じ12%のご評価となりました。1時間以上お待たせしている患者さんの割合は変わっていないものの全体的に待ち時間は長いと認識しています。特に、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。

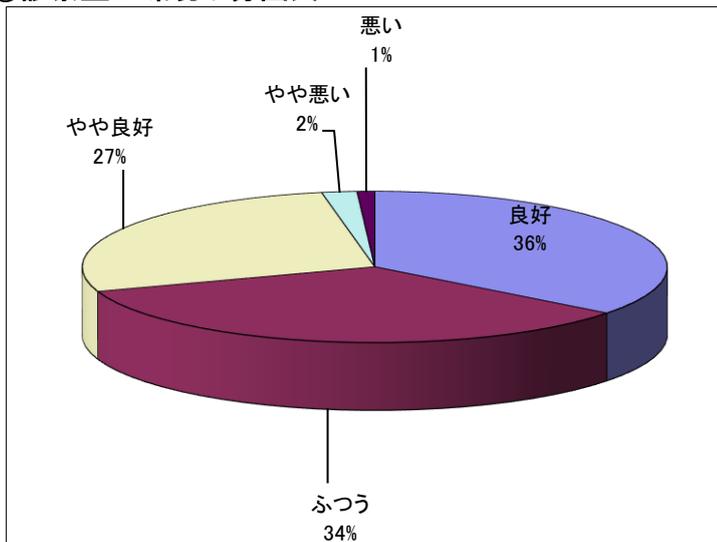
② 待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する感想は、前年度と比較すると「短い」「やや短い」が4%と前年度より4%減少、「ふつう」も2%減少しました。一方、「長すぎる」「やや長い」が前年度を6%上回る55%となり、全体的に厳しいご評価であることを真摯に受け止めています。5.の①で頂いた評価結果と照らし合わせても、30分以上の待ち時間は患者さんにとっては長いと感じられ、苦痛であると考えます。今後は、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

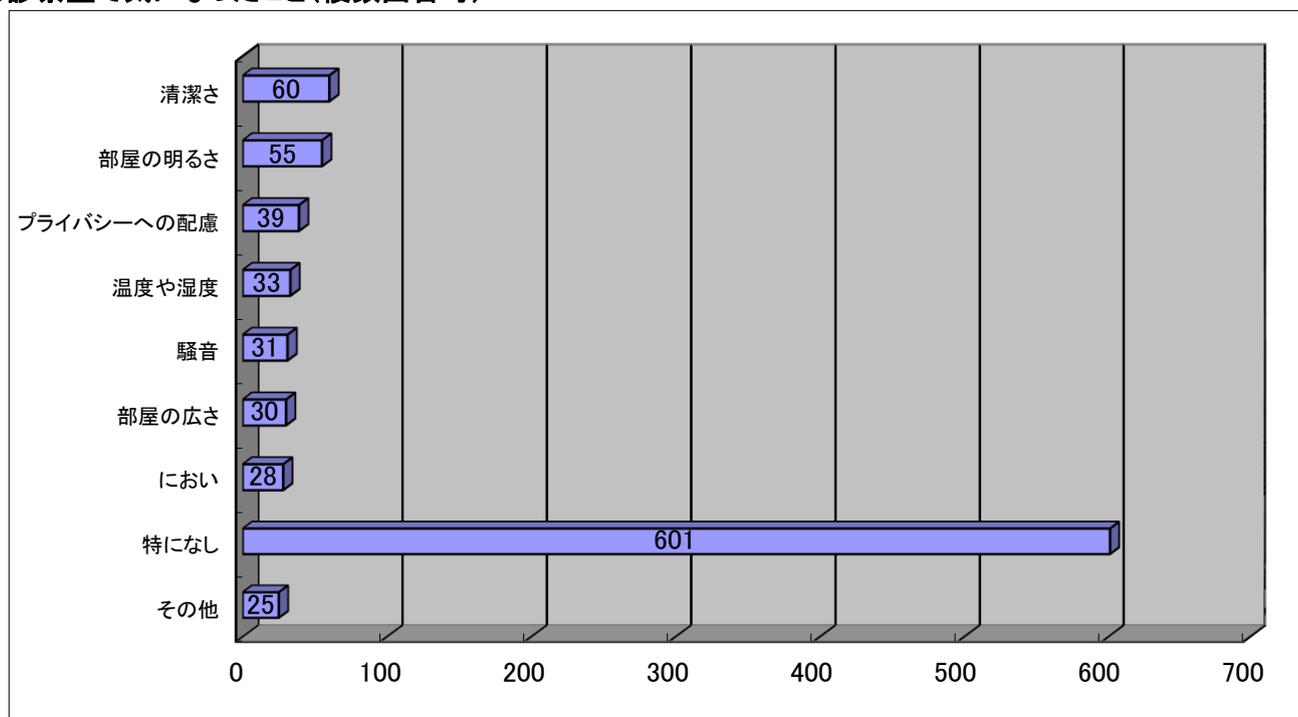


ご意見の内容

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、前年度と同様の63%のご評価をいただきました。また、「ふつう」は前年度を1%下回る34%のご評価をいただきました。一方で「悪い」および「やや悪い」を合わせると前年度を1%上回る3%のご評価となり、総合的にみると患者さんの評価水準も低くまた低下したと認識しております。現在、診察室のクロスの張替を検討しております。今後も診察室の清潔さ、温度や湿度の管理、照明、プライバシーの確保、騒音対策などの改善について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)

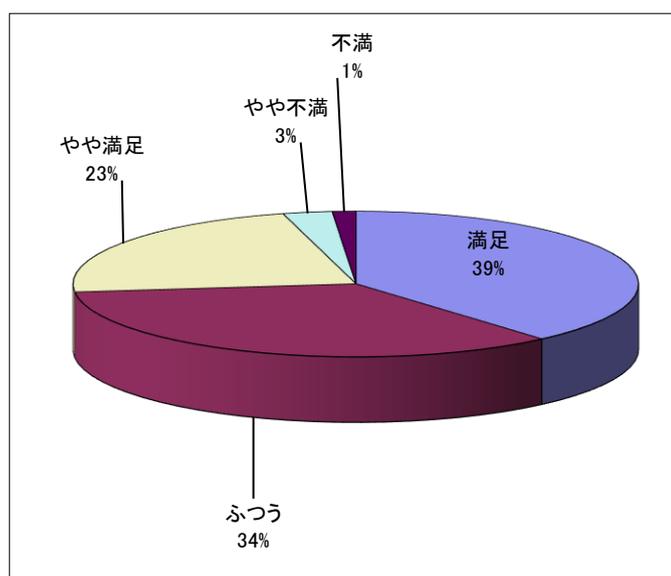


ご意見の内容

診察室で気になったことにつきましては、ご指摘件数は昨年よりかなり減少しましたがご指摘の順位はほぼ前年度と同様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、改善に注力する必要性を認識しています。一方で「騒音」のご指摘件数が増えており、ホールのテレビの音や患者さんの声等が診察室に聞こえるというご意見もいただいておりますので、待合ホールでの環境にも配慮していきたいと考えています。

⑤看護師の対応



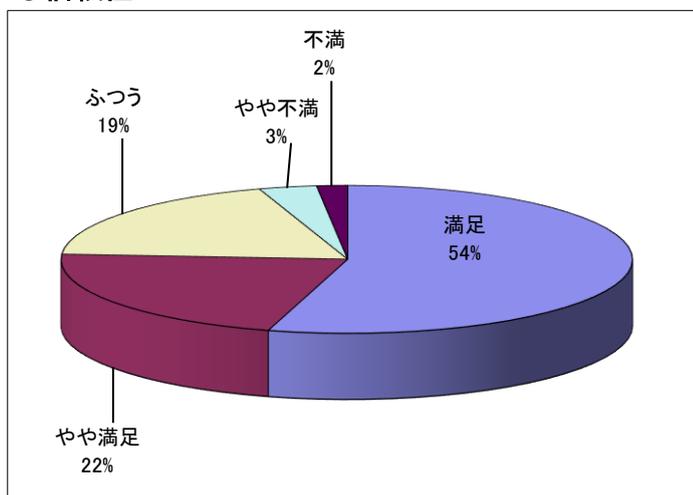
ご意見の内容

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1%上回る62%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は4%と前年度同様であり、総合的には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きたことが、患者さんのご評価をいただけたと考えています。しかし、ふつうを含めて満足されていない方は38%と看護師の対応としては十分ではなく、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に満足して頂けるように看護師の接遇を強化するなどして、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

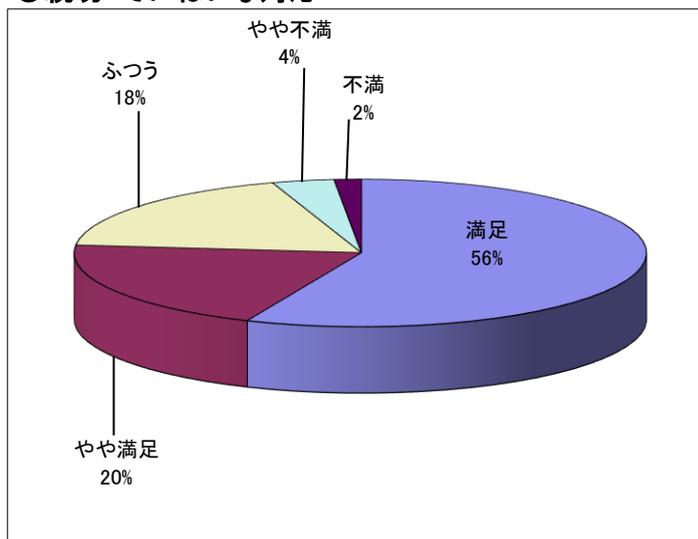


ご意見の内容

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。

信頼性に対する評価結果では、満足、やや満足を足す76%となり、ふつうが19%ととなっています。昨年度に比べ満足がやや減少、満足・ふつうがやや増加です。一方で、5%の人が不満、やや不満と答えており、ふつうは満足に、不満をゼロに近づけることが、患者さまが良くなる病院への一歩となると考えていますので、今後も努力していきたいと思っています。

○親切・ていねいな対応

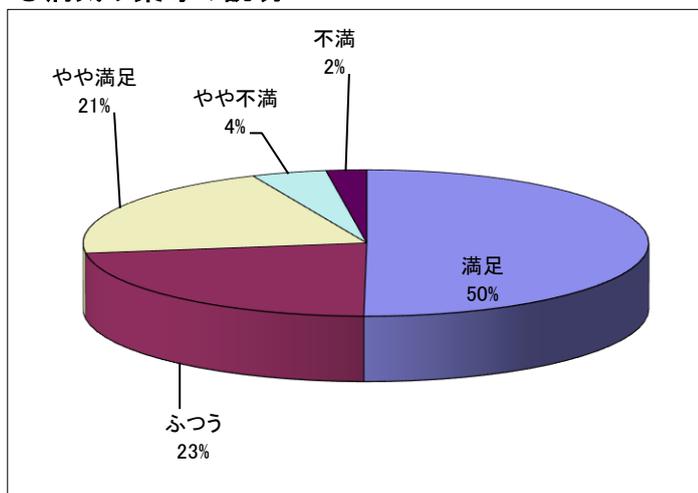


ご意見の内容

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、つい手短になりがちであり、何度も根気良く行うことができなくなります。

評価結果では76%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6%でした。昨年度より満足・やや満足を減少し、不満・やや不満が増加している事を真摯に受け止めて改善の必要性を認識しています。今後、より一層親切ていねいな対応ができるよう心がけたいと考えています。

○病気や薬等の説明

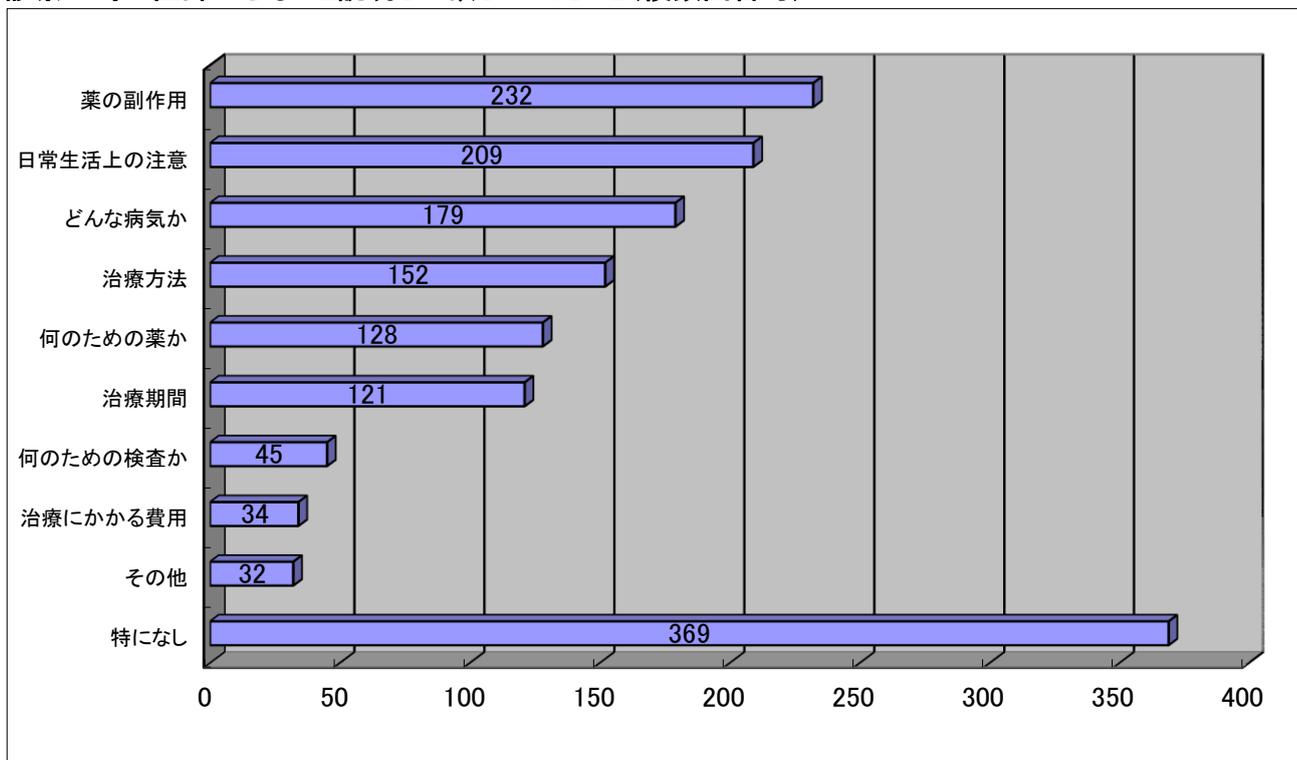


ご意見の内容

病気や薬等の説明では、満足・やや満足の合計は前年度と同様の71%で、不満・やや不満の合計は6%で前年度と同様の評価を頂きました。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、満足してもらえる説明を心がけていきたいと思っています。

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

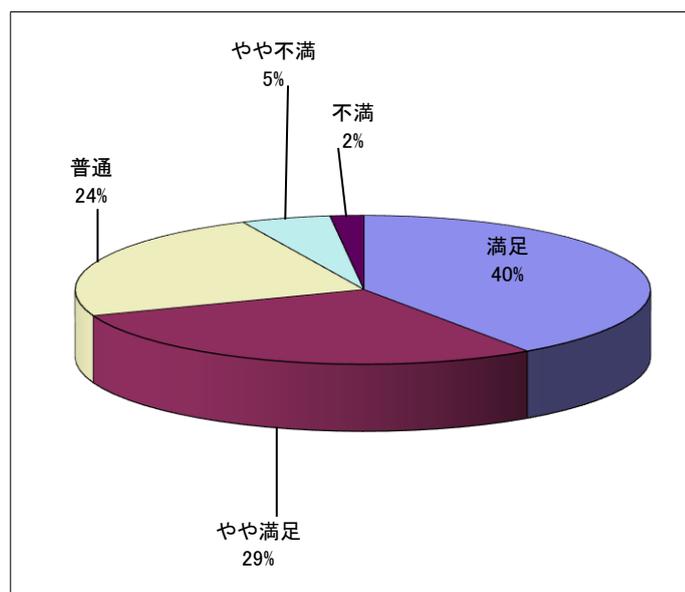
⑦診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



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予想通り上位に来ていますが、日常生活上の注意点が意外と上位に来ています。これは単に薬で治すということだけでなく、薬以外でも治療に取り組んで行きたいという患者さんやご家族さまのニーズの変化とも考えられます。このようなニーズの変化にもお応えして行けるよう努力してまいります。

⑧診察にかかる全体的な感想



ご意見の内容

診察についての全体的な感想につきましては、満足・やや満足は前年に比して3%減少し69%となりました。不満・やや不満は7%と前年比1%減少し、全体として前年度からやや悪化が見られます。外来での待ち時間の長さ、それに対する診察時間の短さに対して今まで同様ご不満のお言葉をいただいております。患者さんが多い時には、待ち時間が増加しお一人あたりの診察時間が短くなることがあり、ご不満に思われる要因になっていると考えます。しかし、患者さんからの評価を真摯に受けとめ、待ち時間をできるだけ短く、また限られた時間の中でご満足のいく診察ができるよう、引き続き努力していきたいと思います。

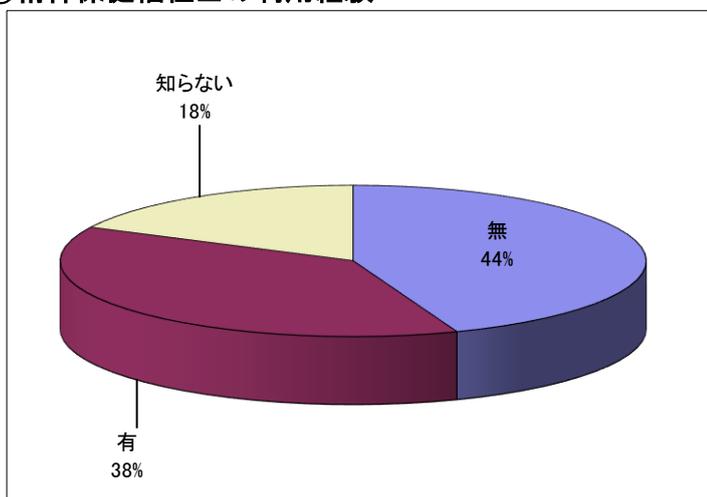
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

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

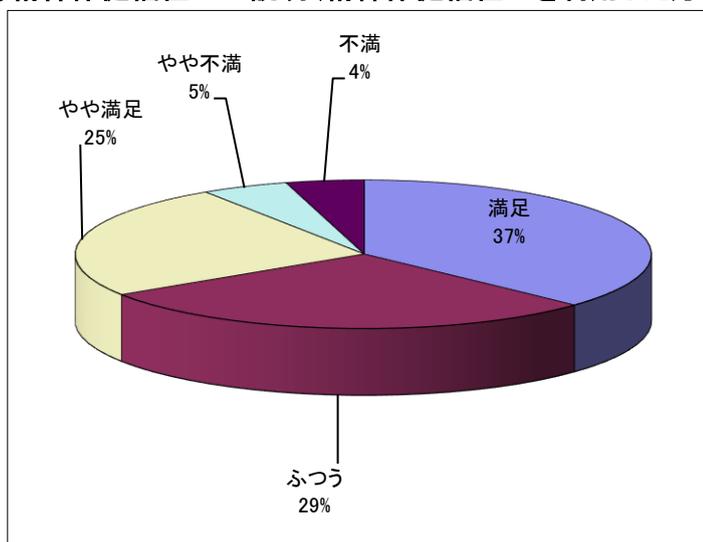
①精神保健福祉士の利用経験



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38%と前年度を4%上回り、また、精神保健福祉士の「利用経験がない」患者さんは44%、「知らない」と回答された患者さんは18%と前年を4%下回る結果となりました。精神保健福祉士の認知や利用状況は、少し増加傾向にあります。精神保健福祉士の認知や利用状況は、少し増加傾向にありますが、全体的には、まだまだ不十分であると認識しております。精神保健福祉士の利用や認知度の向上のために、患者さんへの具体的な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。

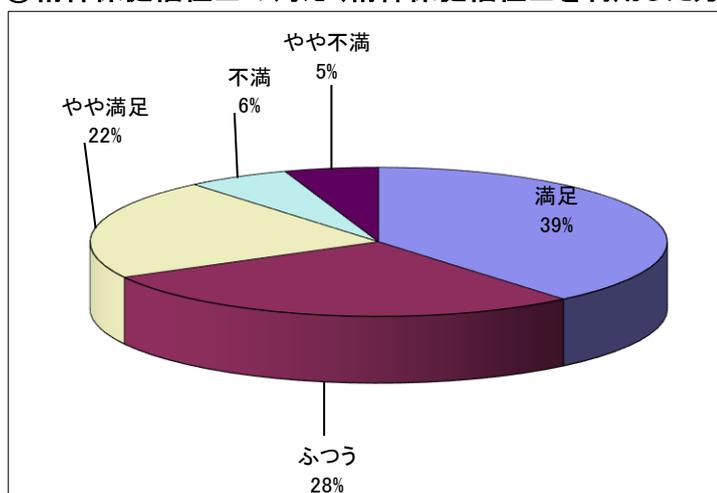
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



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62%となり、前年度を4%下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%上回っております。医療や介護に関する公的制度等は、詳細で複雑な内容ほど、分かり易くかつ丁寧な説明が求められます。今一度、各種制度の伝え方、説明方法を振り返り、必要な情報を懇切、丁寧に提供していきたいと思っております。併せて、スタッフ一人ひとりの伝達能力の向上に努め、患者さんの満足度の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)



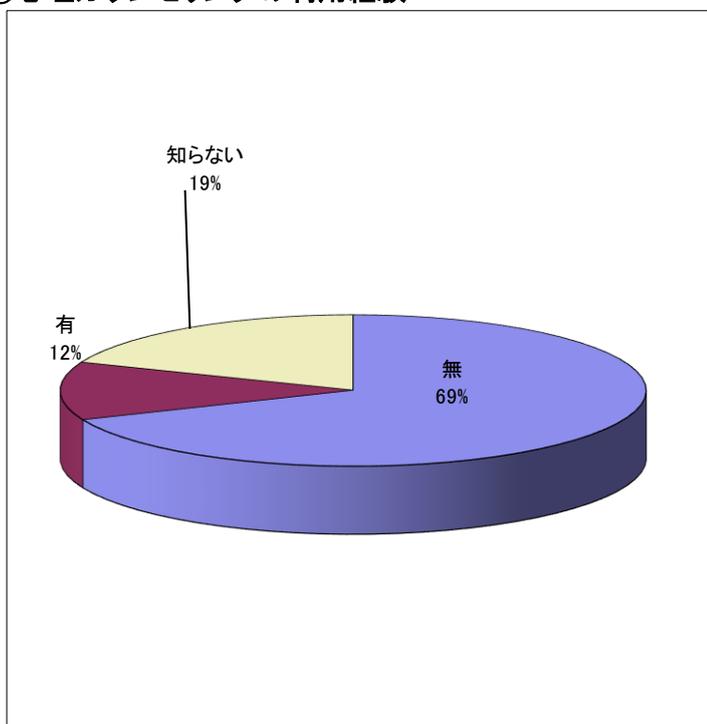
ご意見の内容

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4%下回る、61%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度を3%上回る、11%のご評価となっております。満足度が低下した結果を真摯に受け止め、その要因を分析すると共に、患者さんのより良い生活の実現や今後の希望に添えるよう、各種制度、サービスの活用について積極的にご提案していきたいと考えます。また、今後さらに対応力および満足度の向上に向けてスタッフ全員で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

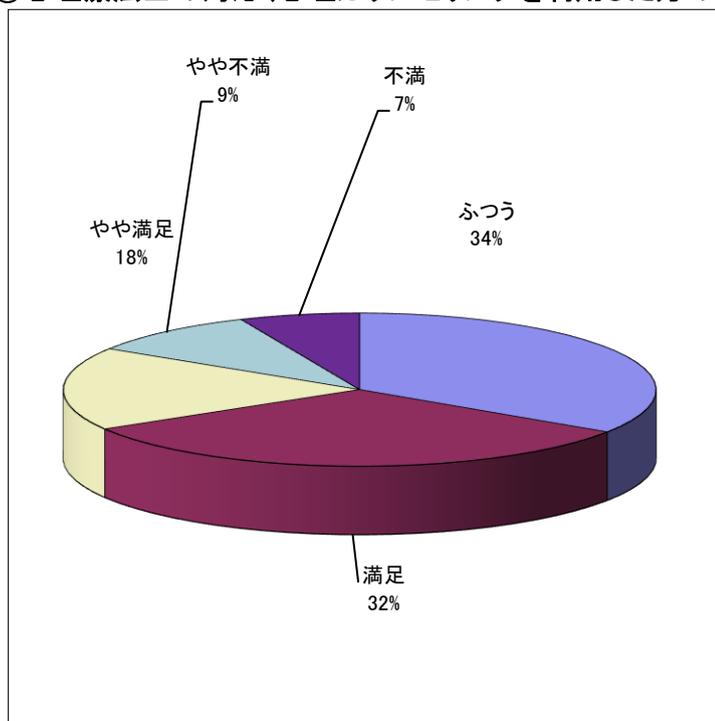
①心理カウンセリングの利用経験



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、4%減少し12%でした。また「無い」とご回答いただいた患者さんは昨年度と変わらず69%となり、「知らない」とご回答いただいた患者さんは4%増加し19%となりました。今回の結果から、心理カウンセリングの認知度は前年度よりも低下しているというご評価となりました。当法人における心理カウンセリングの認知度はまだまだ低く十分ではなく、改善していく必要性を認識しています。そのために、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ともに、実施方法についても改善を行っていくことで、カウンセリングを必要とされてる患者さんが、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）



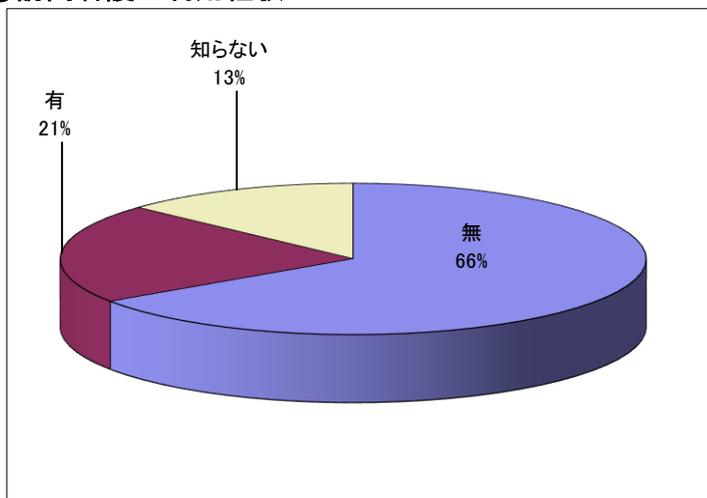
ご意見の内容

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、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より9%下回る50%のご評価をいただきました。また、「不満」及び「やや不満」については前年度より1%増加した16%のご評価をいただきました。「ふつう」に関しましては前年度よりも8%増加した34%のご評価をいただきました。今回の結果からは心理カウンセリングの満足度は低下しておりました。今回の結果を真摯に受け止め、その要因を分析し、改善にむけて努力してまいります。一人一人の患者さんの気持ちに寄り添いながら、また患者さんの疑問もしっかりと確認し、心理療法士からも丁寧に説明させていただき、患者さんより良い信頼関係・治療関係を築けるように、より一層努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

9. 訪問看護ステーションについて

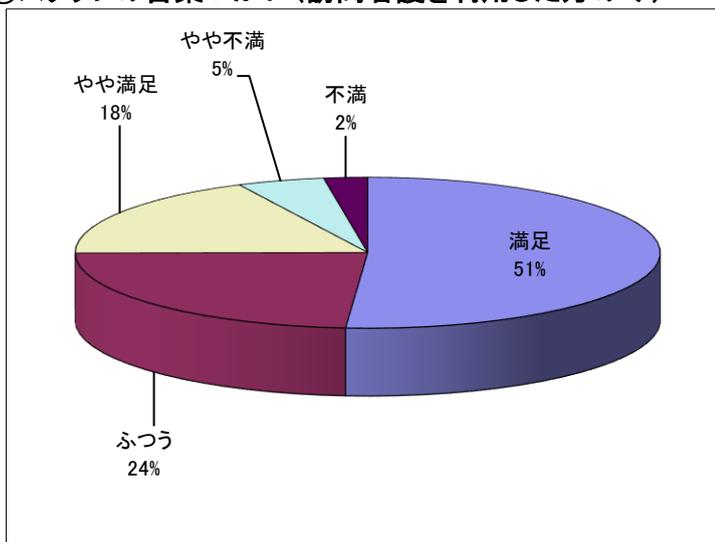
①訪問看護の利用経験



ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは、前年度より3%上回る21%で、訪問看護自体を知らない患者さんは、前年度より2%上回る13%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。

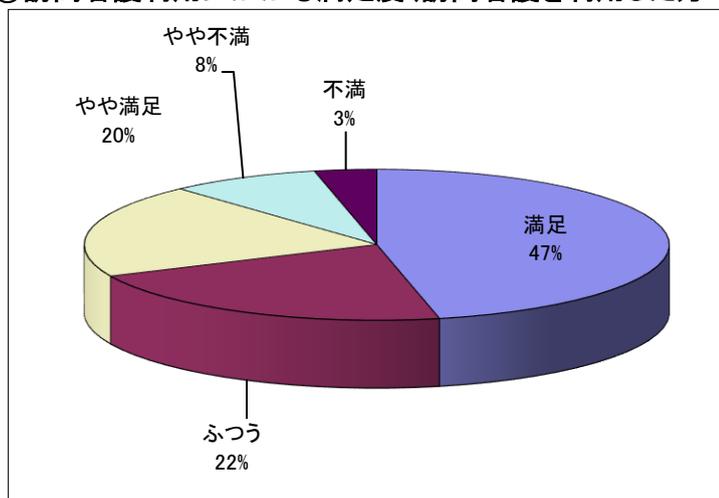
②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



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、前年度と同様で69%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせると前年度より2%上回る7%で、総合的には満足度は低下していると認識しています。この結果を真摯に受取り、今後、スタッフの言葉づかいに対する意識の見直しを図っていく必要性が高いと考えています。患者さんに信頼していただけるスタッフであるように、今後も接遇の改善に努めてまいります。

③訪問看護利用にかかる満足度(訪問看護を利用した方のみ)



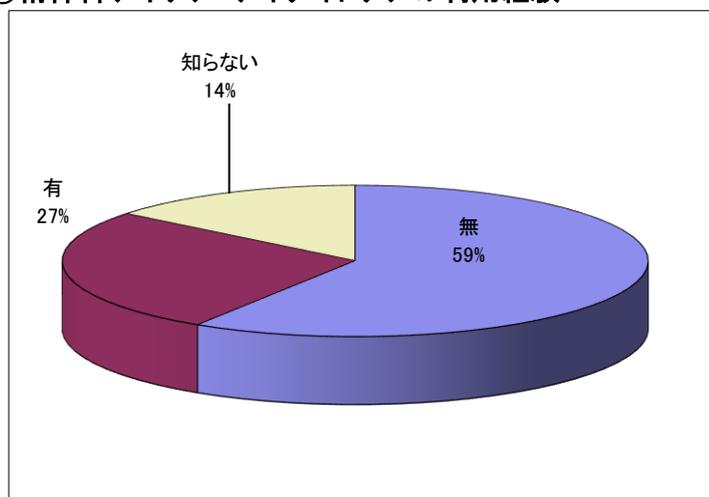
ご意見の内容

訪問看護利用にかかる満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を3%上回る67%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度より3%上回る11%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

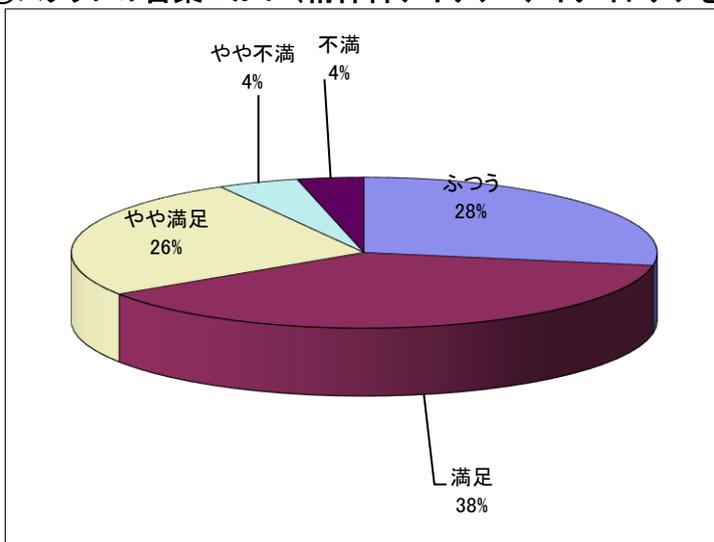
①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



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27%であり、昨年度より3パーセント上昇しています。しかしまだまだデイケア・デイナイトケアの認知度や利用率は低いと認識しています。今後も、患者さんへ積極的な情報提供のみならず、体験利用や説明会等の広報活動を積極的に行なうことで、デイケア・デイナイトケアの認知度を高めて、利用したいと思っただけよう努めてまいります。

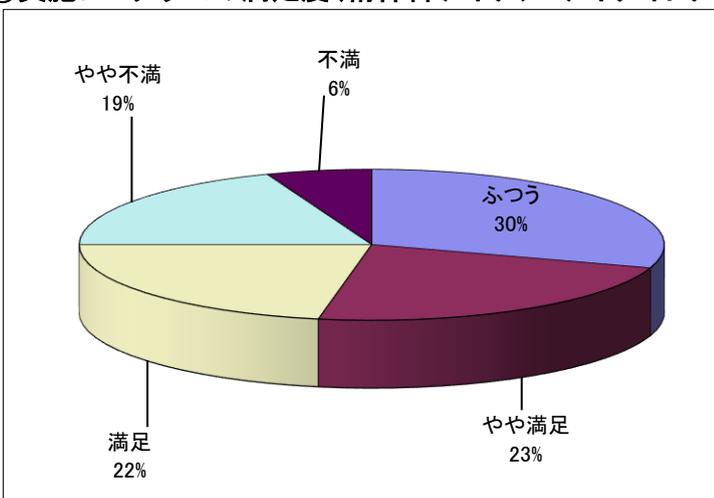
②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関する満足度につきましては、前年度より8%上昇し、64%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6%減少し8%の評価となりました。スタッフの接客に対する満足度は改善しましたが、不満と感じている方もまだ8%もおられることを真摯に受け止める必要があると認識しています。不満に思われている要因を分析し、スタッフ一人一人に対する一層の指導教育を行い、ご利用いただく方の満足度の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)

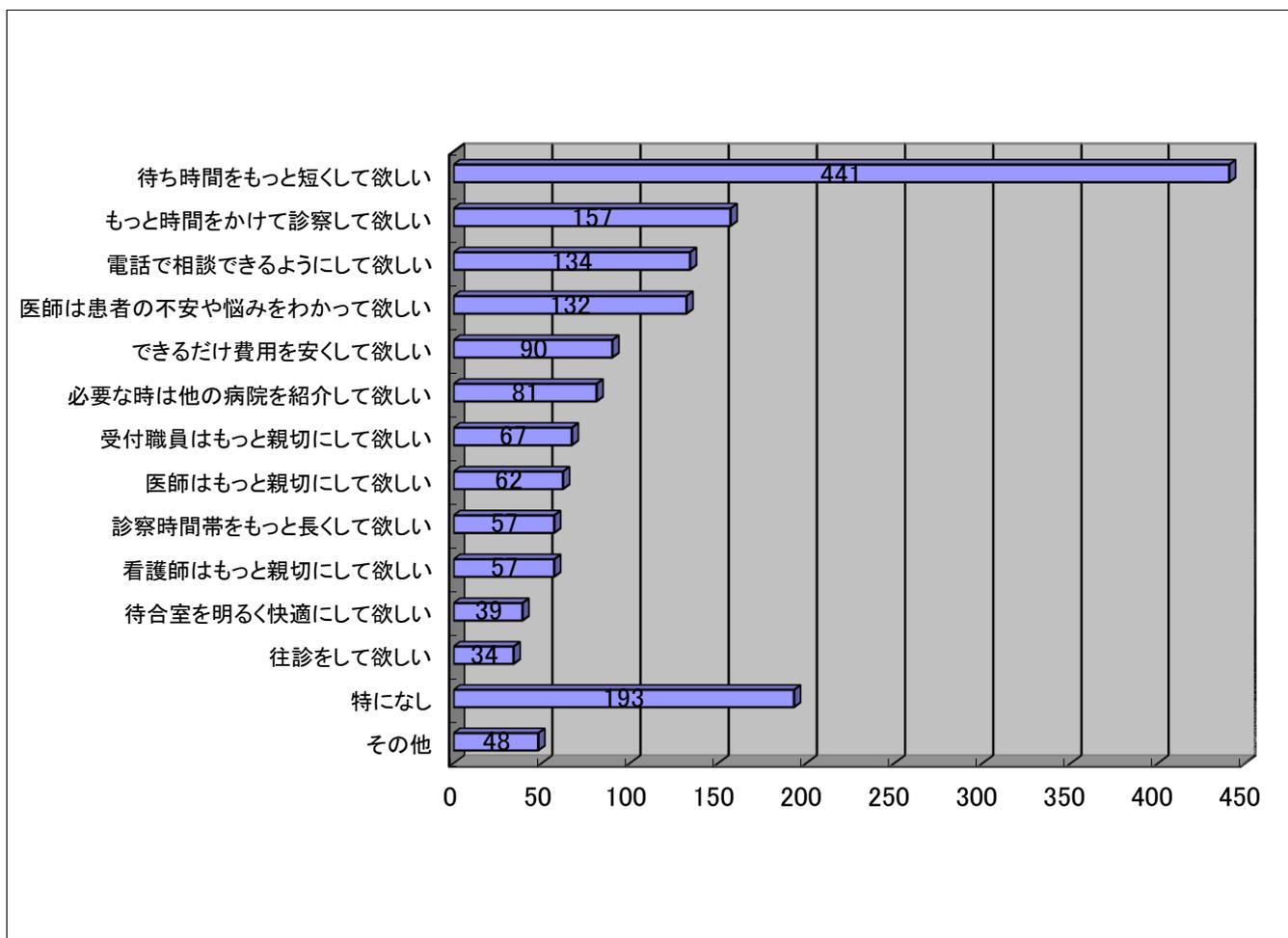


ご意見の内容

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4%増加し45%の患者さんから「満足」「やや満足」はとご評価いただき、「不満」「やや不満」と評価された方は2%増加し17%となりました。満足度は依然として5割以下であり低水準にあると真摯に受け止めています。デイケア・デイナイトケアは患者さんにとっては、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、バランスなどを考慮し、今後さらに魅力あるプログラム作りを実施していき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

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り最も多くいただいております。

外来および会計の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、「もっと時間をかけて診察してほしい」「電話で相談できるようにしてほしい」というご要望が、合わせて前年度とほぼ同様の全体の18%を占める結果となりました。患者さんのお話を十分にお聞きできる診療体制作りの一つとして、当院では、年々医師の増員を図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。また、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。

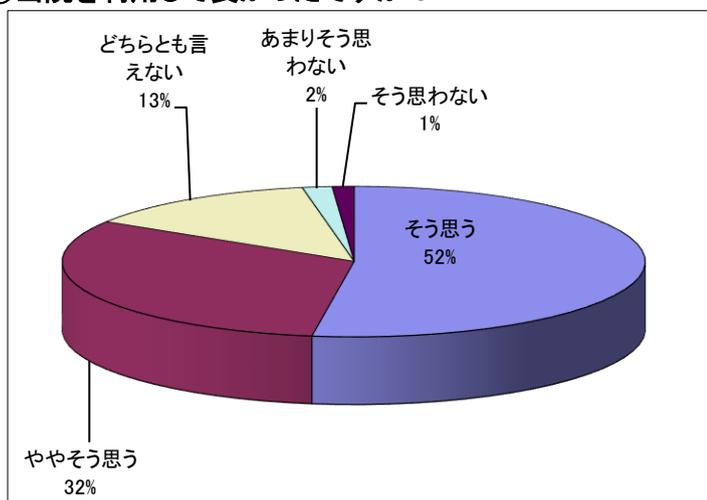
しかしながら、外来の患者さんも年々増加していることもあり、一人一人の患者さんの診察時間をしっかり取るということは、同時に、患者さんの待ち時間も長くなってしまいうことでもあります。このこともご承知おきいただき、ご理解をいただきたいと存じます。

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いただきたく思います。

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

12. 当院全体についての患者さんへの質問

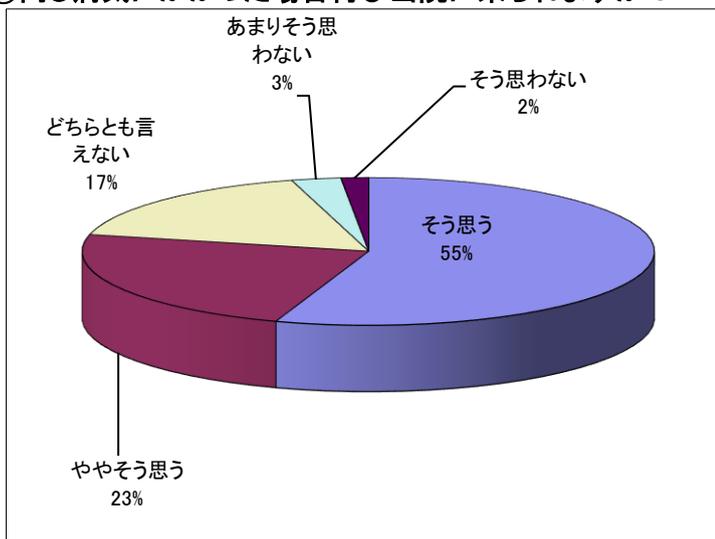
①当院を利用して良かったですか？



ご意見の内容

当院を利用して良かったかについてお聞きした結果、前年度を1%上回る84%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。お聞きしたご意見で、当院をお選びになった理由については、「他の医療機関やケアマネからの紹介」と「救急でみてもらった」が上位で、続いて「医師の評判」や「当院の専門性」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ていただける患者さんが増えるよう努めてまいります。

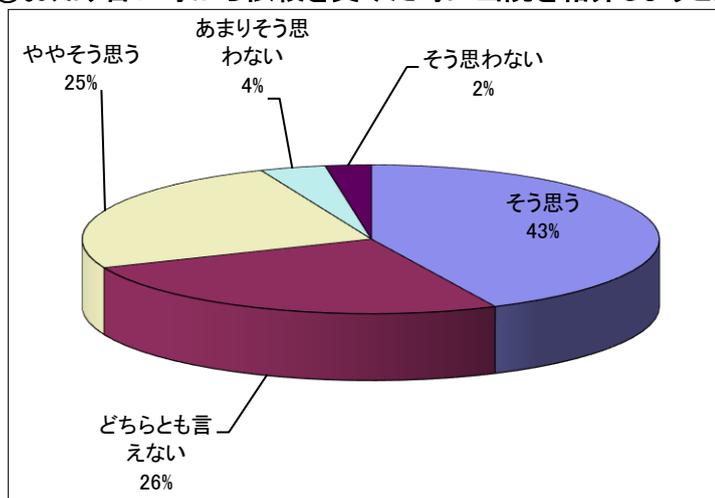
②同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



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、昨年度とほぼ同じ78%の患者さんから肯定的なご評価をいただきました。ご意見の中で、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」「救急受診」に続き、「家族・友人・知人の勧め」「医師の高い専門性や技術」「交通の便が良い」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？

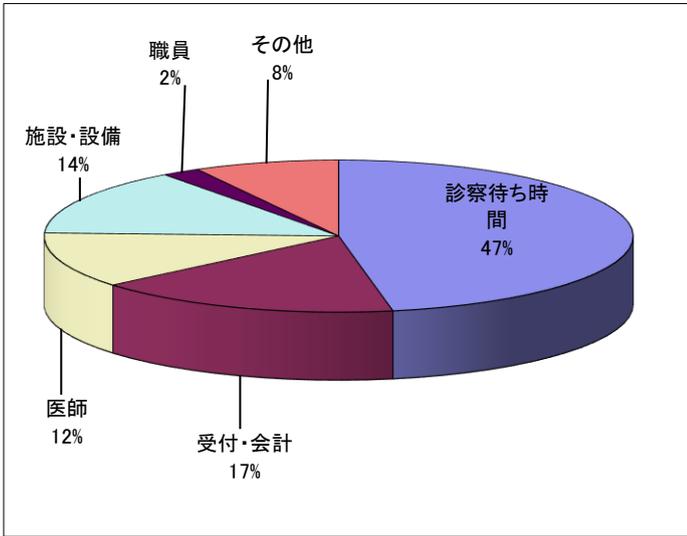


ご意見の内容

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、前年度と同じ68%の患者さんから、肯定的なご評価をいただきました。しかし「そう思わない」「あまり思わない」が6%もあり、「どちらとも言えない」は26%であることから、今後患者さんの信頼を得るためのより一層の努力が必要と考えます。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 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ご意見のうち、47%が「待ち時間」に関するご意見であり、前年度より3%増加し、次に多いご意見の「受付・会計」は23%と前年度より同じ水準となりました。しかし、診察の待ち時間と受付・会計に関してのご意見が60%を超えており、今後も引き続き、外来での対応の改善や受付・会計に関する業務の改善に取り組むとともに、待ち時間の短縮については今後の重点改善項目として取り組んでまいります。

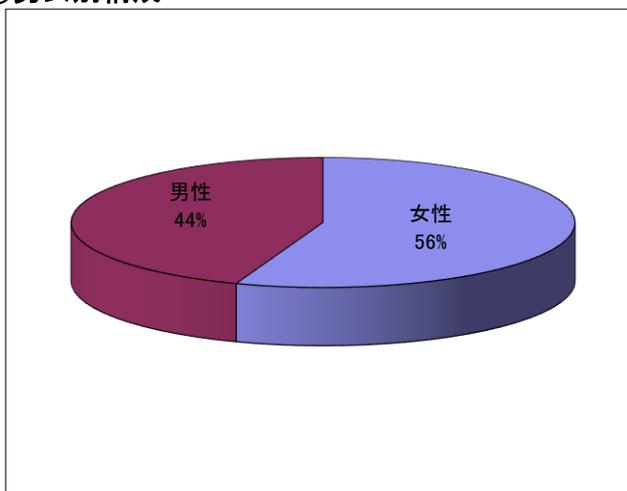
○ 待ち時間以外の主なご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	駐車場をもっと広くしてほしい、車が多くて駐車できないのはつらい。もう少し詰めて駐車すれば留めれると思う時がある。	外来患者さんが増加されて、集中する時等に混雑します。病院としても対応すべき課題と認識しています。ただ、ご意見にもあるように、駐車間隔もお考えいただければと思います。
	病院内に喫煙できる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いますのでご理解ください。
医師	診察の時にもう少し話を聞いてほしい。	患者さんが多い時に、診察時間が制約され充分お話を聞けていなかったと思い、なるべく聞く事にも時間をとるようにしたいと思います。
受付・会計	心理の時だけ、お会計に30分ぐらいもしくはそれ以上待つことがよくあるので、どうかしてほしい。今日は待ちませんでしたけど・・・。	心理検査終了後、臨床心理士から受付に連絡をするようにして、会計待ち時間を短縮させるよう対策を講じました。
職員	もう少しやさしく対応してほしい。	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。今後も皆様に満足していただけるよう指導・教育を継続し、質の向上を図ってまいります。
	指導ならわかるが感情的に言葉をなげるのはどうか。	
	もっとてきぱきしてほしい。	
その他	駐車場がいっぱいで止められない時がある。車椅子利用で屋上の入口に止めていたら職員にだなられた。配りさがなさすぎる。	病棟改修工事期間は、屋上駐車場が手狭になりご迷惑をおかけいたしました。また車いす利用者の駐車場については、南館屋上に設置を検討しています。
	外来が多い時は外来待合の椅子も少なく狭苦しいのでどうかしてください。	予約の多い日や時間帯で、外来待合室が患者さんで一杯になり窮屈にお感じになることがあります。そのような時には簡易イスも用意しますが、レントゲン室の前にも椅子が設置してありますのでご利用ください。また、お待ちいただいている間の体感的な部分の改善に努めてまいります。

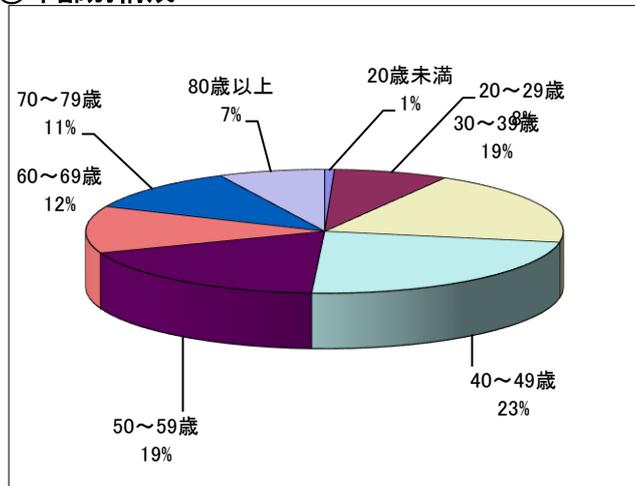
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

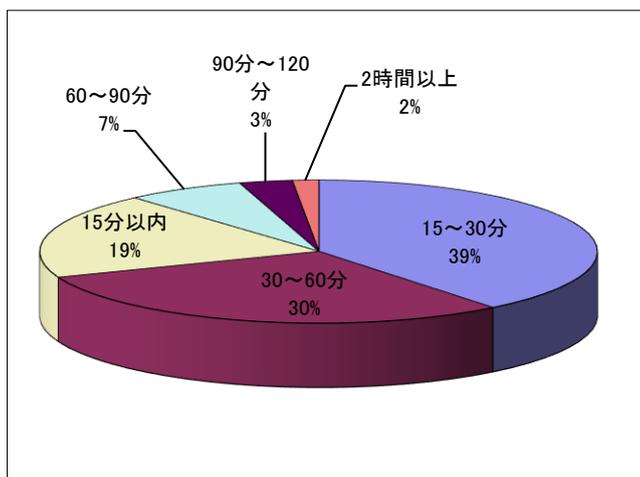
①男女別構成



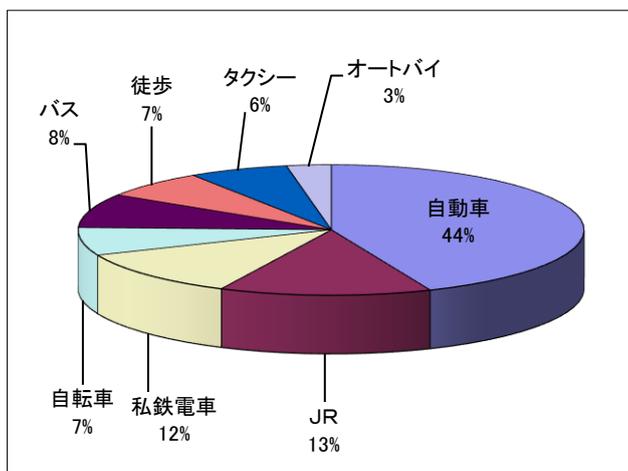
②年齢別構成



③当院までの所要時間



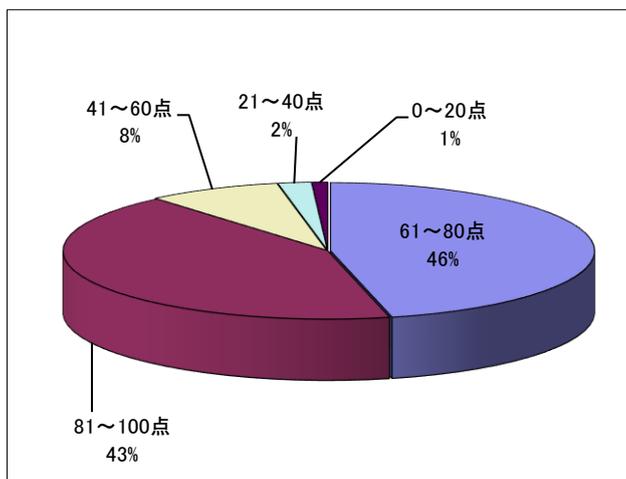
④当院までの交通機関



14. 総合評価点

①平均点

79.9点
(前年比-0.7点)



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は、80.6点をいただいております。今年度は0.7点下回る79.9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点が前年より2%減少し43%、61~80点が1%増加して45%のご評価となり、前年度よりやや厳しいご評価をいただいたと考えております。医師をはじめとした各職種への満足度も前年度よりやや低下しており、受付や外来などの待ち時間などにつきましても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、改善に取り組む満足度の向上に向けて努力をしてまいります。