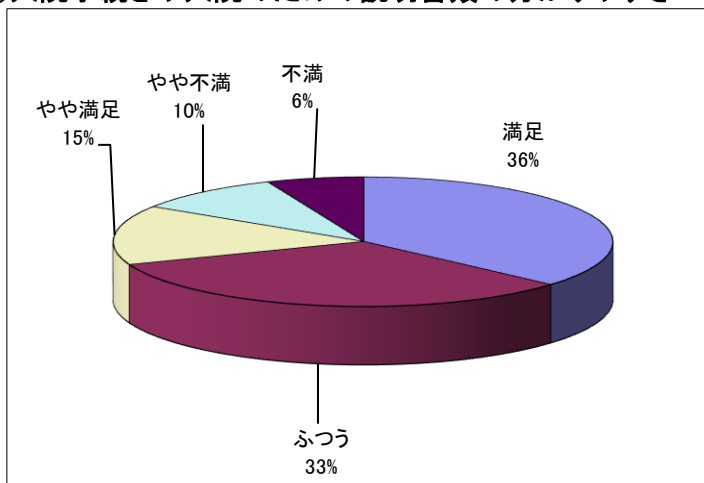


# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 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

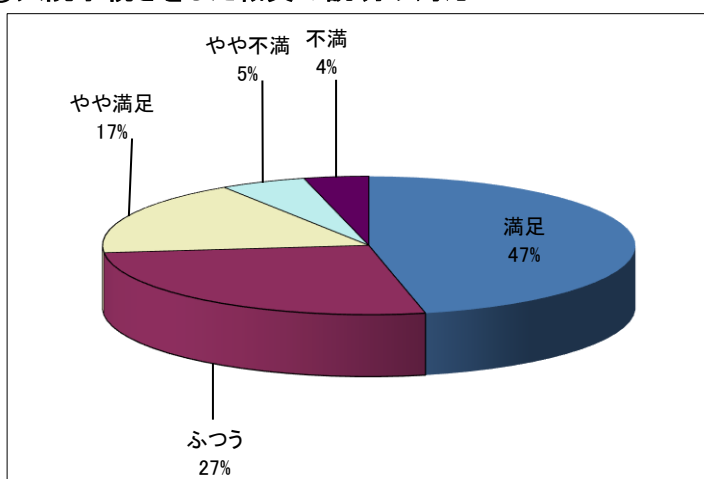


**ご意見の内容**

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、前年度を1%上回る、51%の評価となりました。一方、「不満」及び「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る16%の評価となりました。総合的には、まだまだ改善されていないものと認識しております。

今回の評価に基づき、入院手続きや入院のための説明書類の内容を再確認し、契約様式の更なる見直しを図り、患者さんやご家族に分かりやすい内容にまいります。

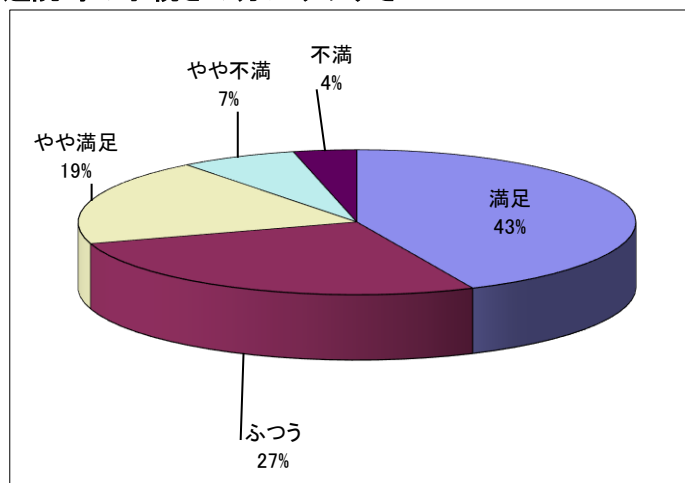
#### ②入院手続きをした職員の説明や対応



**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%上回る9%のご評価となっております。入院手続きをした職員の対応は、まだまだ不十分であると認識しています。今回の評価結果を真摯に受け止め、一人ひとりの職員の説明、対応を振り返ると共に、患者さんやご家族にとって分かりやすい説明に努めるよう改善してまいります。

#### ③退院時の手続きの分かりやすさ

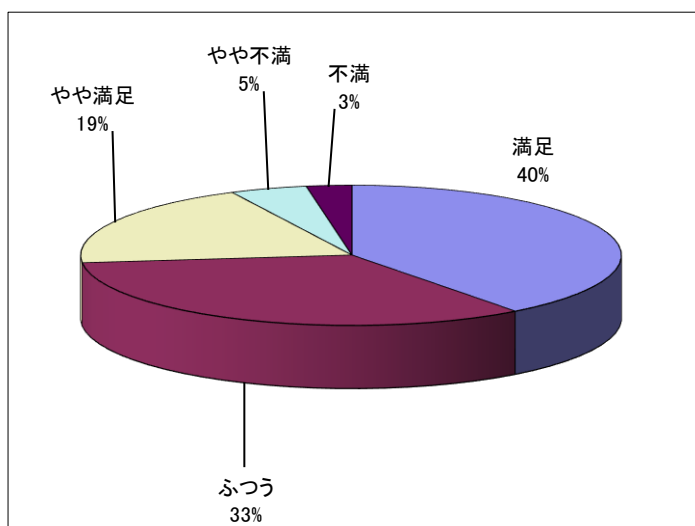


**ご意見の内容**

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1%下回る62%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4%上回る11%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、分かりやすくす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

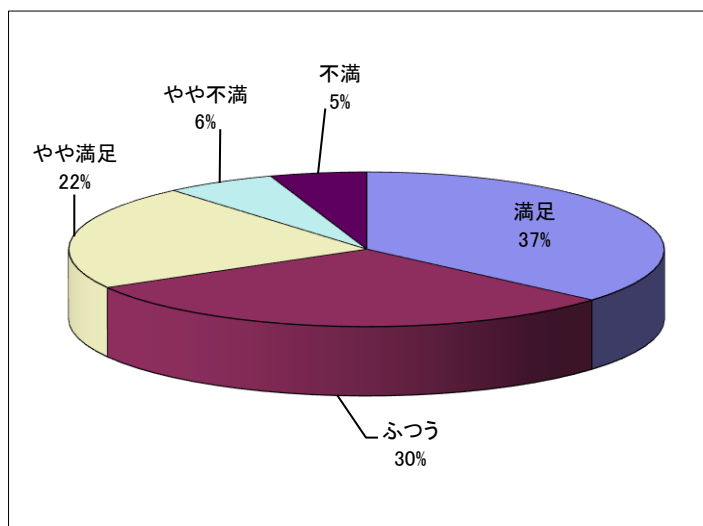
### ④請求書や領収書の明細の分かりやすさ



#### 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59%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1%下回る8%のご評価を頂きました。前年度と比較して、不満度は1%低下していますが、総合的な満足度は改善しているとは言えないと認識しています。請求書や領収書の様式や配布方法などについて、改善点を検証し継続して見直しを行なってまいります。

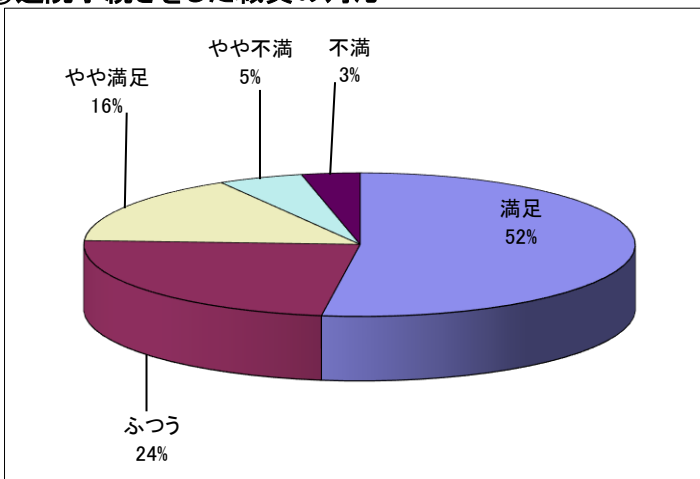
### ⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度



#### 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、前年度と同じ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と同様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

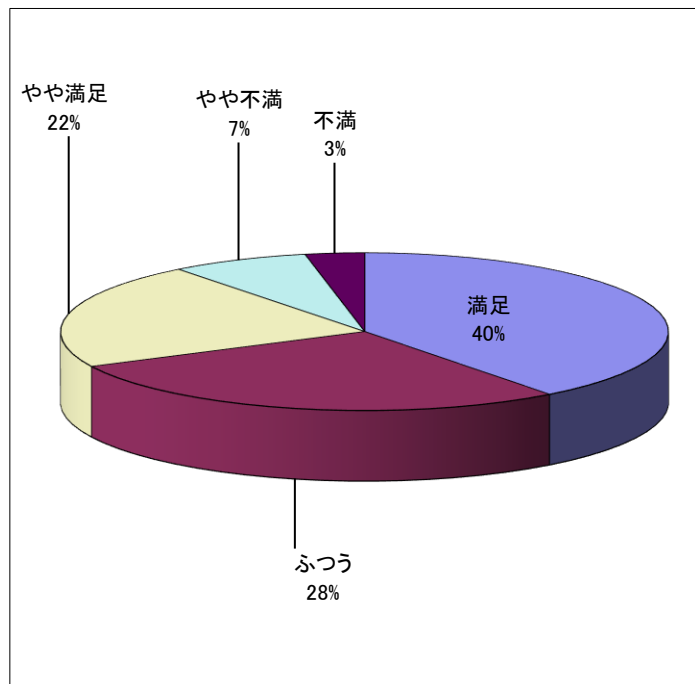


#### ご意見の内容

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%下回る68%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る8%のご評価をいただきました。前年度に比較し満足度が下回っているご意見を真摯に受け止め、職員の対応につきまして更にご満足して頂けるよう、今後も適切な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、前年と同様の62%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、前年度より2%上回る10%のご評価をいただきました。総合的には改善されていないとの評価と認識しています。どちらかと言うと退院時の評価が低下していると思います。退院手続きをした職員の説明対応については、入院や退院時の説明は大変重要なことと認識していますが、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再度指導する必要があると考えています。特に、不満と思われる方が10%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たいと考えています。

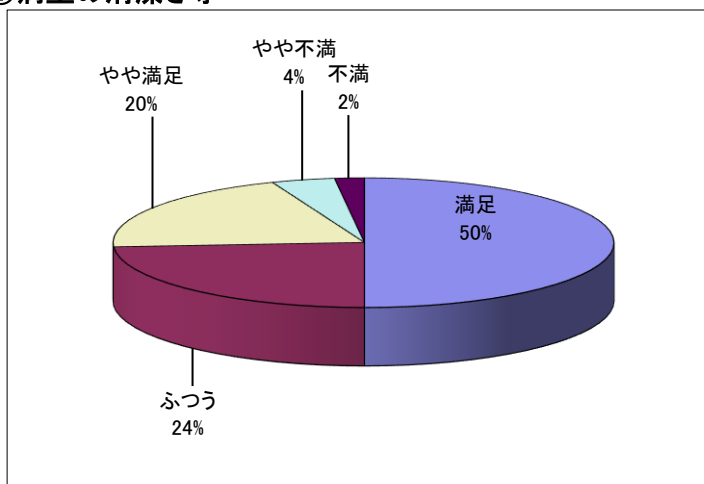
### ⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
入院	入院時の手続き説明とその内容確認が一番大切な事項ですがもう少し簡素化できないでしょうか	入院手続きの書類につきましては、部数も多く、患者さんやご家族にはご負担のことと察します。一方で、入院手続き書類は、入院及び今後の療養生活に必要な重要な書類です。簡潔明瞭にご説明し、効率的な手続きに努めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしく申し上げます。
	金銭管理システムの利用方法がわかりづらい。閉鎖病棟における売店等での購入方法、売店へ連れて行ってもらえるのかどうか、代理購入のみか等。	大変、ご心配とご不安を与え、申し訳ありませんでした。今後は、患者さんご家族にとって、分かりやすい説明を心がけると共に説明では不十分な点を気軽にご質問いただけるようお声を掛けたり、工夫してまいります。
	スタッフの皆様とてもお忙しい中、質問や頼み事を皆さんで情報を共有されていて、ちゃんと応えて下さり感動です。	お褒めのお言葉ありがとうございます。このような温かいお言葉は、職員にとって何よりの励みになります。今後も引き続き患者さんやご家族のご期待にお応えできるよう努めてまいります。
退院	退院時、病棟に行くようにと事前に確認していたが、当日に受付に行ってお待ち時間があり段取りがスムーズでなかったと感じました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後は、ご負担をおかけしないよう、また時間をかけないように注意し努めてまいります。
	退院後利用できる制度の活用など、こちらが調べ申し出てから教えて頂きましたが、病院側から案内するべきだと思いました。	退院後には不安、心配があると思います。各職種で連携して退院後も安心して治療、地域生活が送れるようしっかり情報提供してまいります。
その他	素晴らしい全て行き届いた手順でした。この度初めて精神科にお世話になり絶対になくはない病院だと思いました。お世話になりました。	励ましのお言葉ありがとうございます。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

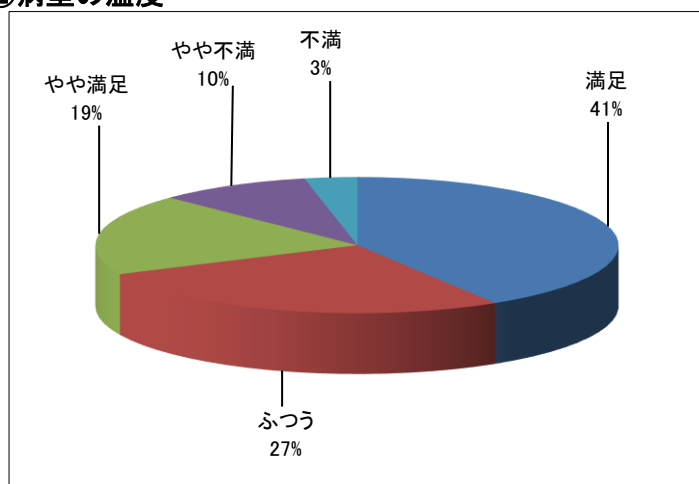
### ①病室の清潔さ等



#### 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」「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る70%のご評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」を合わせた評価は前年度より1%上回るご評価をいただきました。具体的なお意見としては、よいご意見もいただいておりますが、「壁のシミが気になった」「トイレ・洗面台の汚れ」等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。

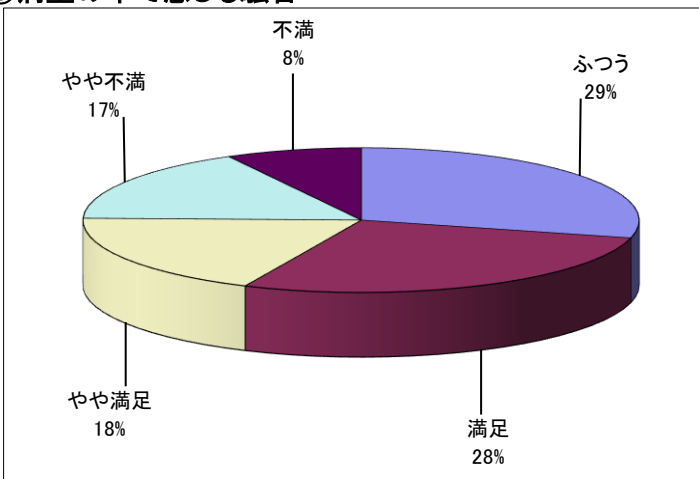
### ②病室の温度



#### 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」「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。また、「不満」「やや不満」を合わせた評価も前年度を3%下回る13%の評価をいただきました。前年同様「寒かった」「エアコンがききすぎている」というご意見が多くありました。温度設定が中央管理で一人一人のご希望に添えないこともあります。当院ではエコ推進の一貫で冷房は26℃暖房は22℃設定にしておりますのでご協力お願いいたします。

### ③病室の中で感じる騒音

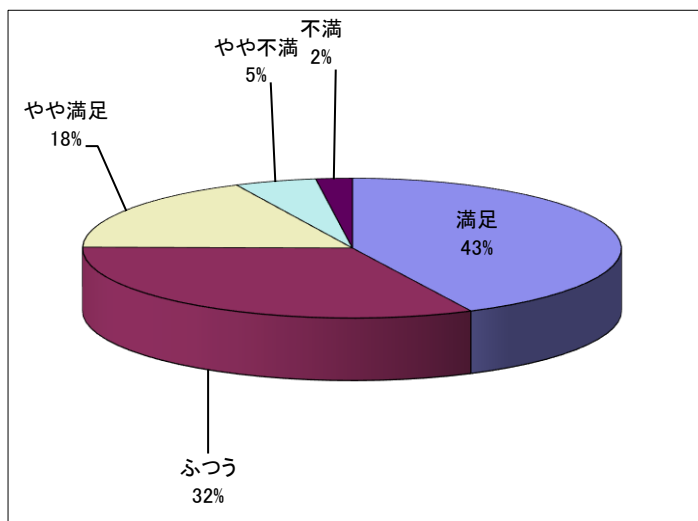


#### ご意見の内容

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より1%下回る25%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、壁が薄く隣室の騒音、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。騒音にかかる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

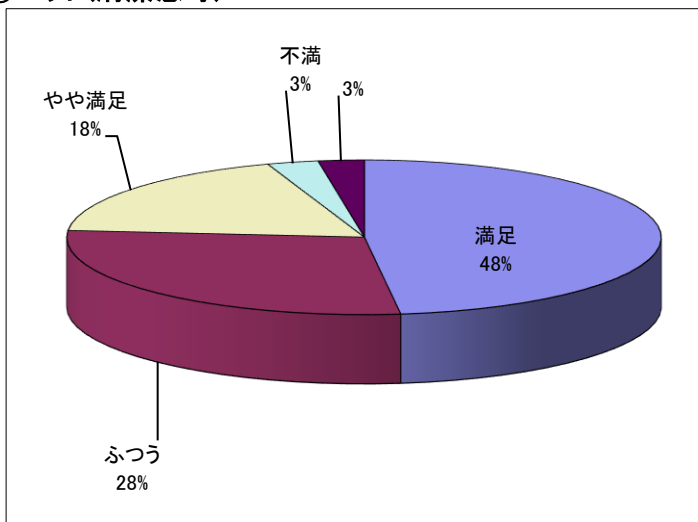
### ④病室の中であなたが使える空間



#### 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3%上回る61%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価は前年度より1%上回る7%のご評価をいただきました。総合的にはやや改善したとの評価を頂いたと認識していますが、まだ、充分な水準とは受け止めていません。具体的なお意見としては大部屋での個人スペース等に関して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。

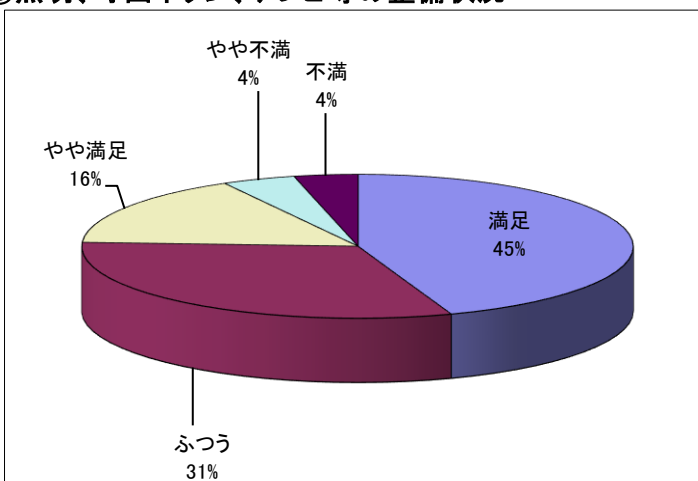
### ⑤ベッド(清潔感等)



#### 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、前年度より1%下回る66%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前年度と同様で6%のご評価をいただきました。ベッドの清潔感に関する満足度は、前年とほぼ同水準かやや低下したと受け止めています。ベッドに関しては具体的なお意見をいただいておりますが、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



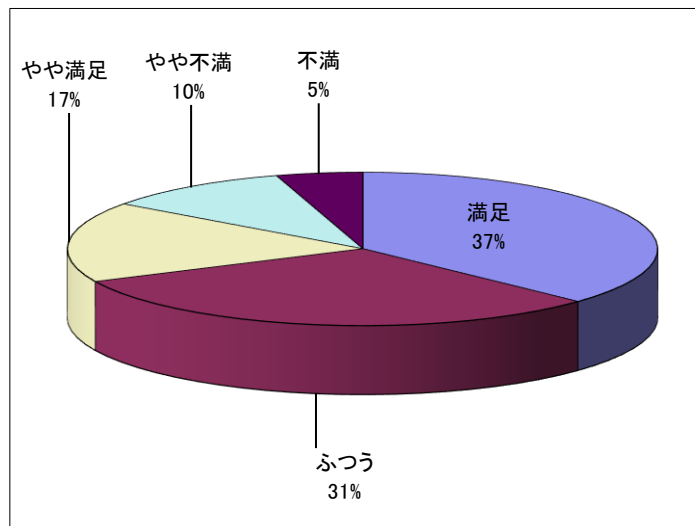
#### ご意見の内容

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」「やや満足」を合わせて前年度より3%下回る61%の評価をいただき、また「不満」「やや不満」は前年度と同様の8%の評価をいただきました。満足度の水準は低下しており、この結果からは今後さらに改善する必要性を認識しています。大部屋での呼出ボタンやテレビにつきましては、設備上の問題もありますが、適時改善対応を行う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

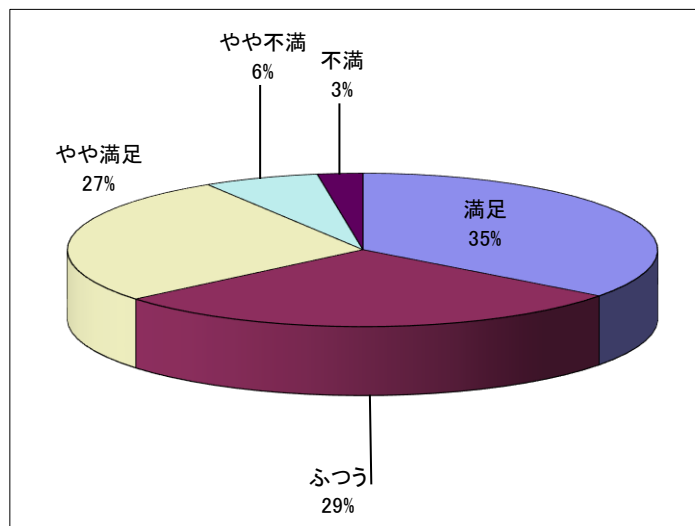
### ⑦プライバシー



#### 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」および「やや満足」を合わせて54%と前年度より5%下回る評価をいただきました。また「やや不満」および「不満」を合わせて15%と前年度より2%上回るという評価をいただきました。総合的には満足度は低下しているとの評価をいただいたと受け止めています。スタッフの巡室時の対応や多床室での同室患者さんへの説明などについて検討、改善に努めていき安心して入院生活がおくれるようにしていきたいと考えています。

### 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ましては、「満足」および「やや満足」を合わせて62%と前年度を1%下回る評価をいただきました。「やや不満」および「不満」は合わせて9%と前年度より1%下回る評価でした。総合的には前年度とほぼ同様の評価を頂いたと認識しています。病室の環境につきましても、患者さんやご家族の方などから数多くのご意見をいただいております。このご意見を参考にして個別に改善について検討しながら、従来以上により具体的に改善に取り組んでいきます。

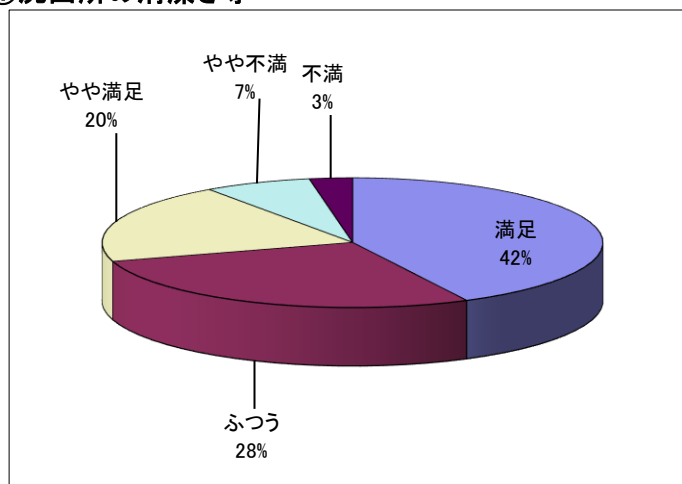
### ⑨病室に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
音	室外機の音大きい	空調機器の点検を行っていくことと多床室においては適宜患者様に説明注意をしていきます。防音機能につきましては今後設備担当と検討していきたいと考えています。
	防音機能について	
	同室者の話し声	
温度湿度	クーラーが効きすぎている	今後、従来以上に、各病棟の詰所において常時、適切な温度、湿度管理の対応に勤めてまいります。
	乾燥していた	
	温度調節が自室でできたらよい	
テレビ	テレビが無かった、不満です。	病棟によってはテレビの設置がない病棟もあります。また、テレビについては主治医や病棟管理者と病状等を総合的に考慮して検討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

### 3. 院内の設備・備品について

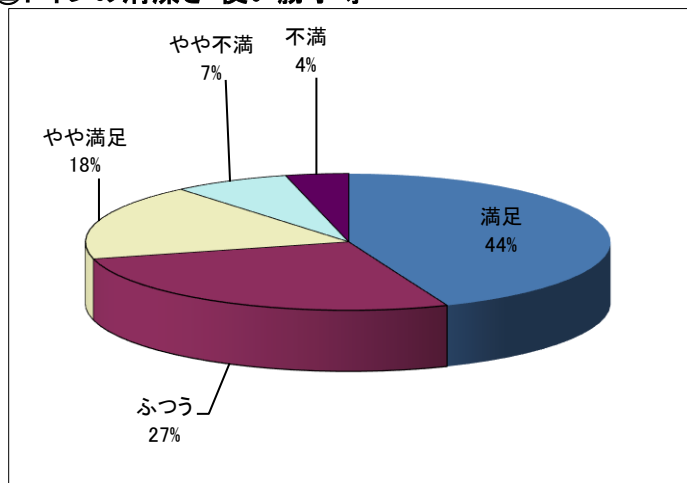
#### ①洗面所の清潔さ等



#### 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、前年度と同様に62%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を4%上回る15%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。

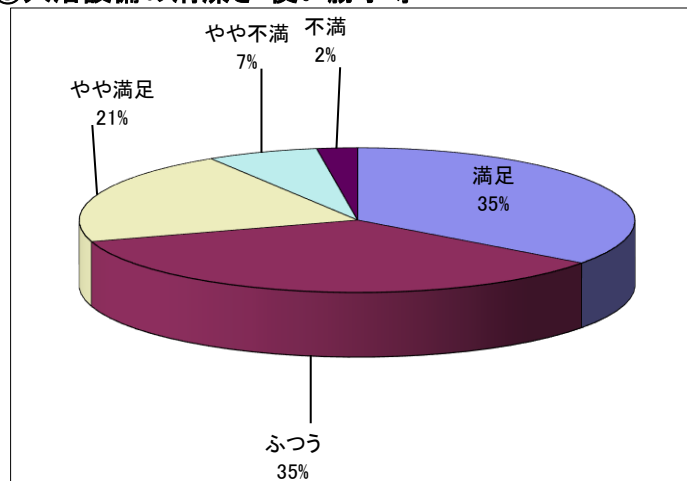
#### ②トイレの清潔さ・使い勝手等



#### 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」を合わせて前年度と同様の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3%下回る11%のご評価をいただきました。今回厳しい評価をいただきました。今後も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、今後もなお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

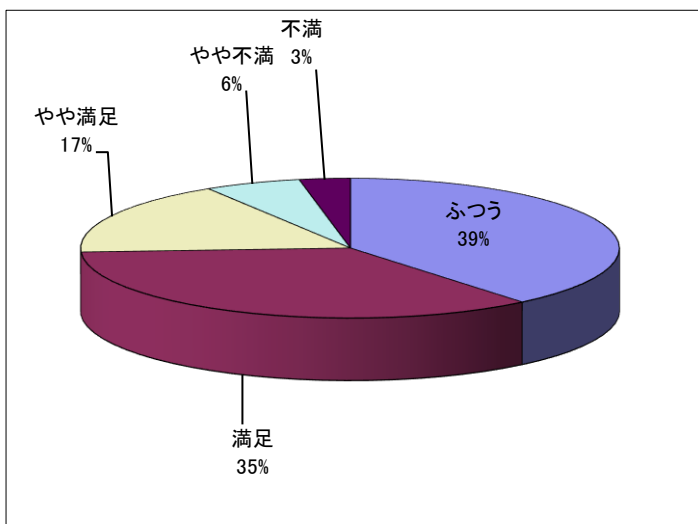


#### ご意見の内容

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3%下回る56%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を1%下回る9%のご評価をいただきました。今回の評価では満足度は前年度より厳しい評価を頂きました。今後も真摯に受け止め、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

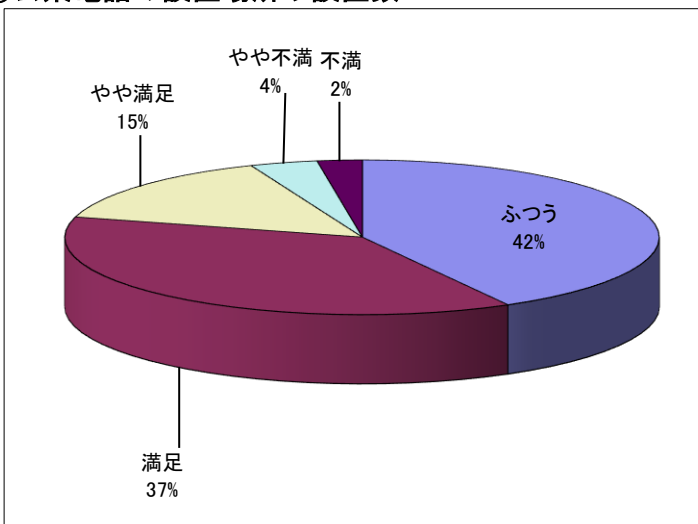
### ④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス



#### 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3%下回る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9%の評価で、結果として総合的な満足度は前年度と同等の評価をいただきました。しかし、不満と感じた方が9%もあることは真摯に受け止めなくてはならないと認識しています。ロッカーについては今後の検討課題として適時対応したいと考えます。なお、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。

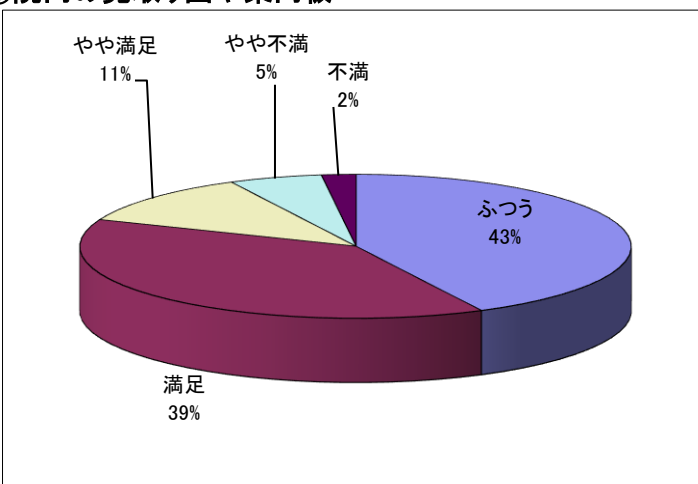
### ⑤公衆電話の設置場所や設置数



#### ご意見の内容

公衆電話の設置場所や設置数に関する満足度は、「満足」「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」「やや不満」も合わせて、前年度を3%下回る6%の評価でした。評価自体は前年度を上回りましたが、満足度は50%を下まわっており、今年度も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も今後検討したいと考えています。

### ⑥院内の見取り図や案内板



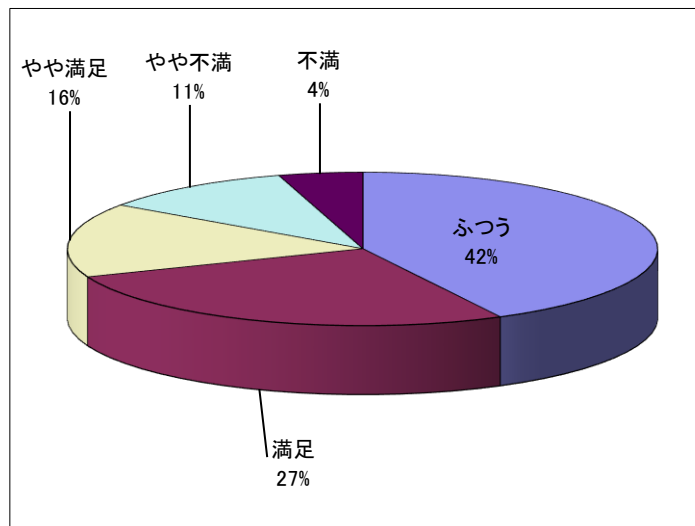
#### ご意見の内容

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7%下回る50%の評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同様の7%となり、満足度は大きく低下したとの評価をいただいております。この結果は真摯に反省する水準と認識しています。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て、患者さんおよびご家族の方など、来院される皆さまに、より一層分かりやすい見取り図や案内版を作成し設置するなど、引き続き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

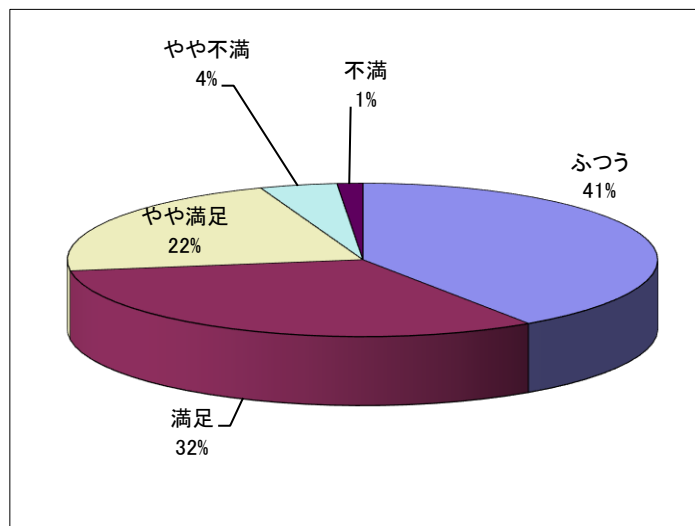
### ⑦売店



#### 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2%下回る43%の評価でした。また「不満」「やや不満」を合わせて、前年度と同じ15%の評価となっており、満足度は低下し、満足度は50%以下と低い水準であり、極めて問題がある水準と考えており改善に取り組んでいく必要性を認識しています。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、売店業者と協調して指導や要望を取り入れるようにしながら、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、前年度と比較し5%下回る54%の評価でした。また「不満」および「やや不満」については、前年度を3%下回る5%の評価をいただきました。総合的な満足度は50%を下回り、前年度と比較すると改善していないとの評価をいただきました。この評価結果を真摯に受け止め、より一層の改善を行う必要のある評価であったと認識しています。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。

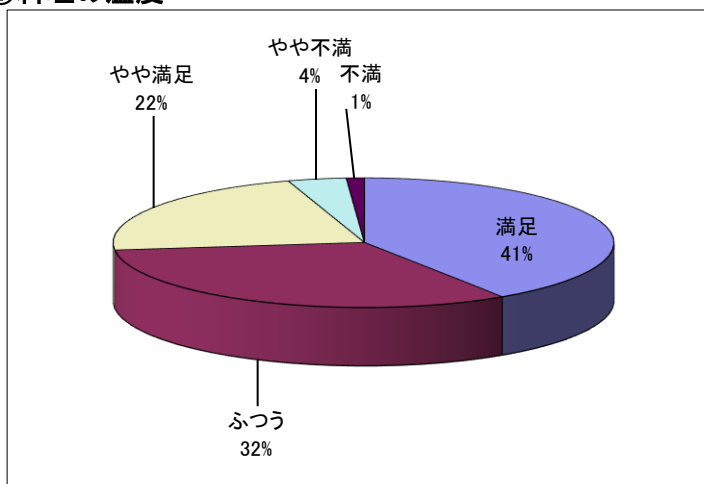
### ⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	トイレトーパーやタオルペーパーの補充がされてない時が多々あり困ることがあった。 トイレはいつも清潔であってほしい、掃除が不十分だと感じました。	大変ご迷惑をおかけしました。トイレトーパーやタオルペーパーについては、これまで以上に点検頻度をあげたいと考えています。また、トイレの掃除もより丁寧に行うよう清掃業者にも要請し、職員も気が付いたら、清掃業者に都度依頼するようにします。
売店	売店の品揃えが少ない。 売店が遠くにしかないのが困る。	品揃えについては、引き続き運営者と協議してまいりたいと考えています。距離の問題は検討課題と認識していますが、当面は病院敷地が広いことも要因としてあるためご理解ください。
その他	ロッカーが傾いていたのを言ったら、総務の人が来られたが、何もしてもらえなかった。	大変ご迷惑をおかけしました。特段の問題はないと認識したのだと思いますが、配慮不足であったと考えます。今後は適切に対応します。

# 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

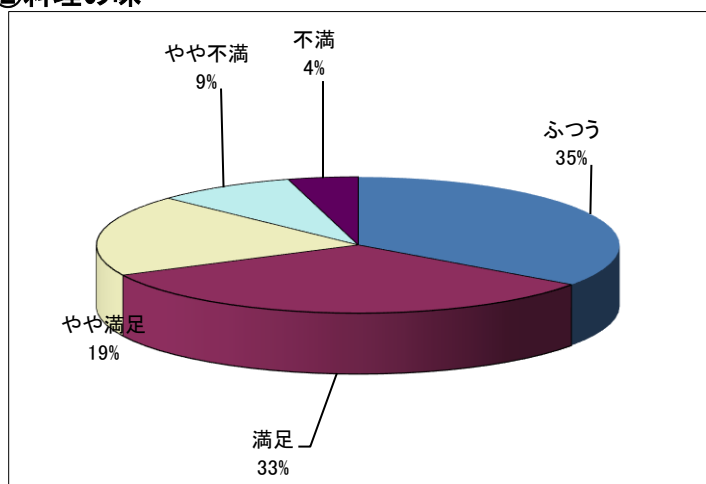
### ①料理の温度



#### ご意見の内容

料理の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62%から63%となり、「不満」「やや不満」を合わせて7%から5%となり、総合的な評価は、55%から58%と3%向上しました。味噌汁などの汁物は温かく、サラダなどは冷たくて工夫があつて、美味しかったというご意見を頂きましたので、今後も1食の中で温かい食事と冷たい食事との温度差変化も楽しんで頂けるように今後とも調整を図っていきます。

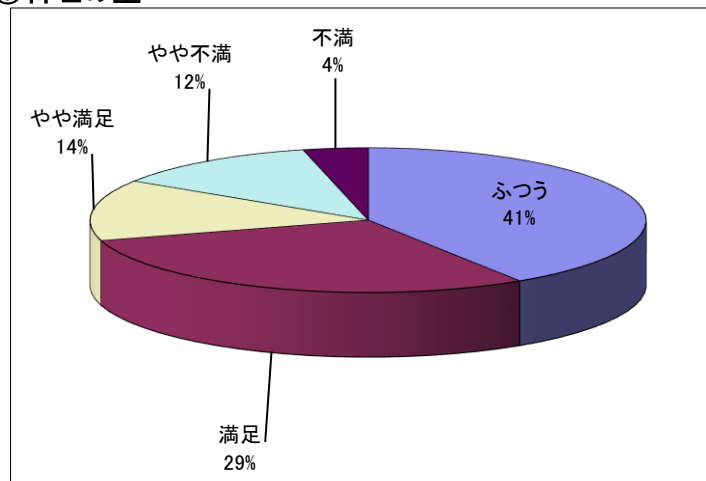
### ②料理の味



#### 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、51%から52%でした。「不満」「やや不満」を合わせて昨年度15%から13%でした。満足度は36%から39%へ3%アップしています。最近魚の味付けが美味しくなったとのご意見も伺う事が増えてきました。味の評価は入院前の食事の味付けなどの影響が大きいと感じました。治療食患者さんからは薄味だけど美味しく感じるとのご意見を頂き嬉しく思っています。今後も、入院中の食事を美味しいと思ってくれるように、さらに精進してまいりたいと考えています。

### ③料理の量

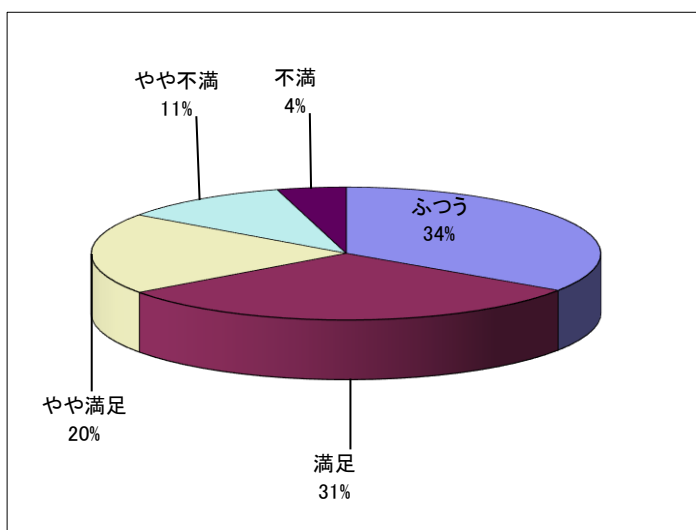


#### ご意見の内容

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42%から43%と昨年に比べて1%増加しました。「不満」「やや不満」を合わせて14%から16%で、満足度は28%から27%やや低下しました。おかずの量が多いと感じるご意見や反対にもう少し量を増やして欲しいとの意見もあり、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。特に、野菜料理に対する分量の感受性は嗜好性が大きく出ている傾向がある事が分かりましたので、今後の参考にします。

## 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

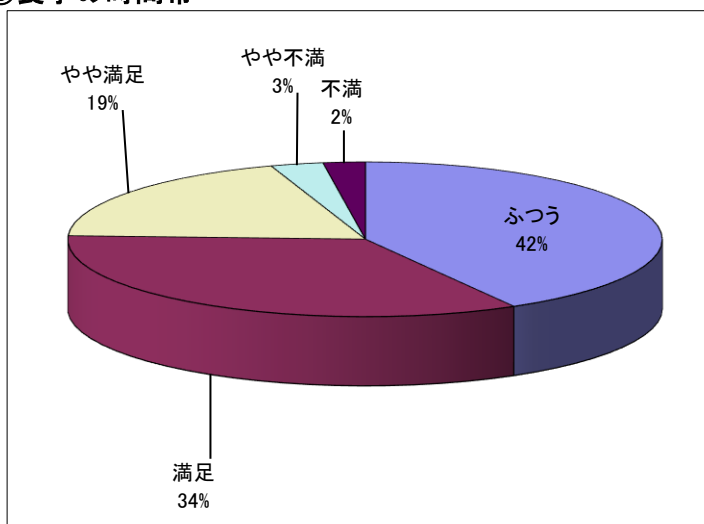
### ④メニュー



#### 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47%から51%と増加しました。「不満」「やや不満」昨年度同様15%で総合的な満足度は36%で4%アップしました。満足度の水準はまだ充分ではなく、患者さんの年齢層の幅もひろがってきていますので、嗜好性のメニュー提供と定番料理の提供とメリハリを出しながら工夫を行ってきています。病棟の患者さんご意見箱で頂くご意見も参考にしながら肉や魚料理の調理法、メニューについては今後も改善や工夫を行っていきたくと考えています。

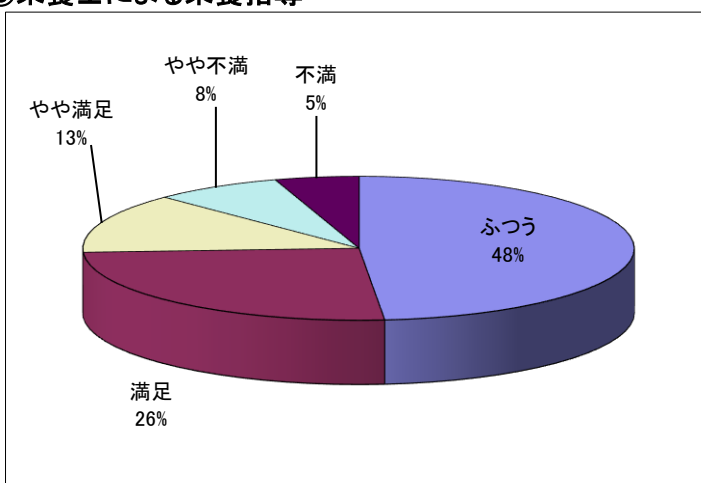
### ⑤食事の時間帯



#### 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50%から53%へ「不満」「やや不満」は6%から5%と減少しています。総合的な評価は48%と4%アップしました。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多く頂きました。朝食準備を朝5時過ぎから行っており米飯、カコ食、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

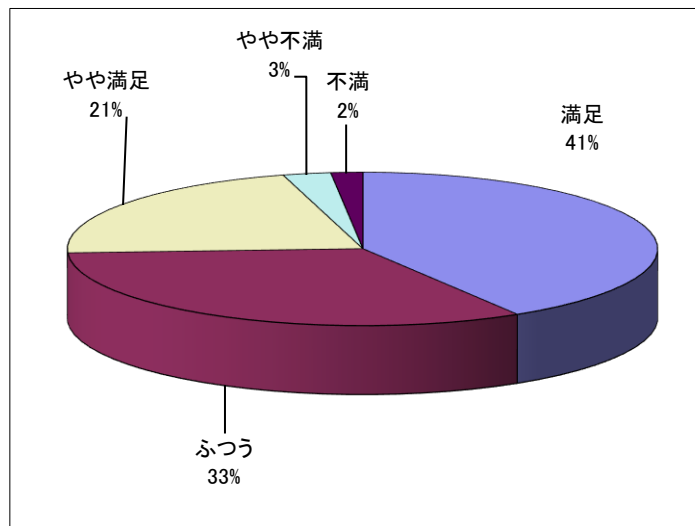


#### ご意見の内容

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39%と評価頂きました。「不満」「やや不満」は昨年度15%から13%でした。総合評価では5%アップしました。病棟で栄養士と合う機会がなかった患者さんもしらっしゃり、病棟へ出向く時間の調整を行う事から改善していきたくと思います。また件数のみではなく、退院後の食生活に役に立つ指導ができるように努力して参ります。

## 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

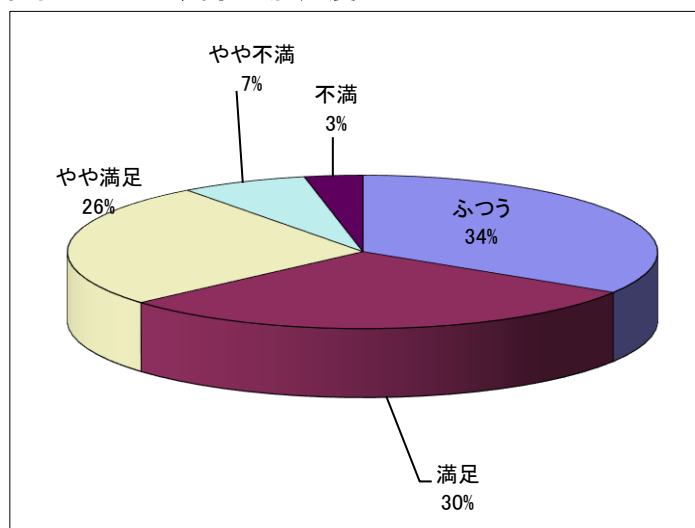
### ⑦食事を運んだ職員の態度



#### 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様62%で、「不満」「やや不満」を合わせて6%から5%へ減少、総合的な満足度は1%アップとなりました。食事を運んだり、介助するスタッフの態度のついても、食事の良し悪しがかわってくる事がありますので、今後とも病棟スタッフの協力を頂きながら、適切な食事の提供を行っていきたくと思います。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、今後スタッフのより一層の接遇向上を図っていきたくと思います。

### 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%から56%でした。「不満」「やや不満」を合わせると11%から10%と1%の減少しました。総合的には満足度は4%アップしています。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調理する調理技術、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くと思います。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栄養課一同、より一層努力して参ります。

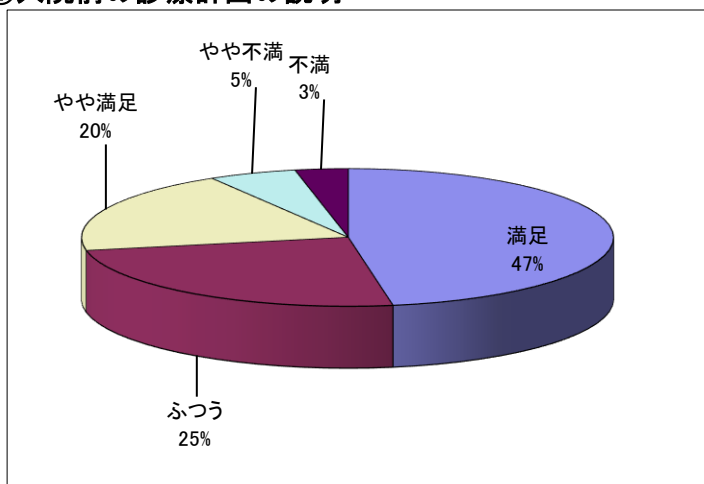
### ⑨食事に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
要望	頂ける食事はとても美味しかったのですが、もう少し野菜が多ければ嬉しかったです。 料理の味付けが薄いのは健康上の理由ですか？ 朝食は少し分量が少ない、午前7時からを希望。	味付けについては、減塩の理解も深まってきていますが、魚料理や肉料理についてはいろいろなご意見を頂きます。入院前の食習慣や嗜好によるものも多く、できる範囲のものは対応をさせて頂いていますが、限界もありますので、個別に伺って理解を得ている場合もあります。
不満	味付けがワンパターンで単調になりがち ご飯がかりかりに茶碗にくっついていることが多い。	主菜と副菜の味付けのバランスも考えて調理しています。メニューについても今後も検討を重ねていきます。
その他	NST活動も患者中心で対応されており、食事の改善を前向きに取り組んでいらっしゃいました。	NST(栄養サポートチーム)があり、患者さん中心の食事提供をチーム医療で行っていきたくと考えます。

# 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

## 5. 担当医師について

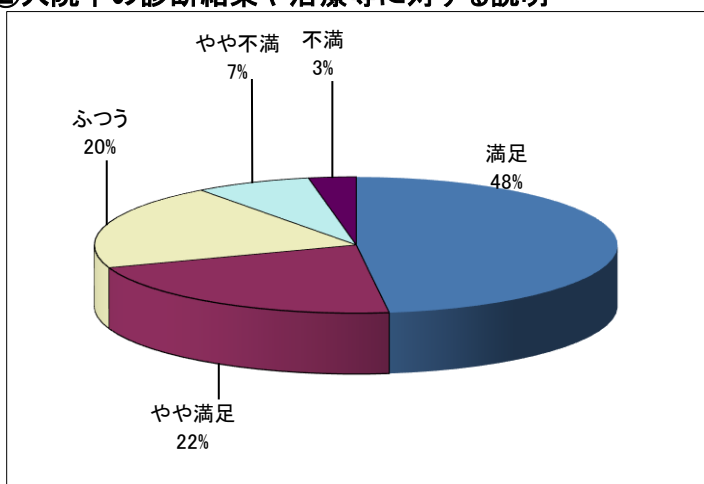
### ①入院前の診療計画の説明



#### 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67%で、昨年度からは2%改善いたしました。一方、「不満」「やや不満」は8%ありました。3年連続で満足度の改善傾向は見られます。患者さんの病気がいつ頃どのように良くなるのかなど、具体的な見通しに対する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ニーズを、今後もさらに診察時の説明に反映していけるよう努力してまいります。

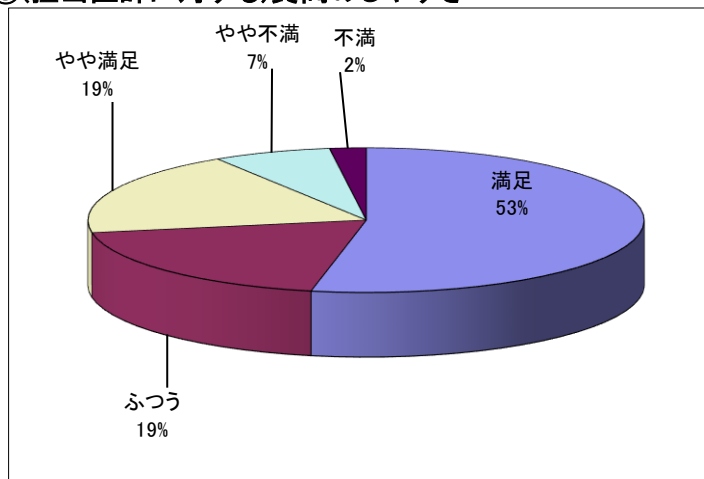
### ②入院中の診断結果や治療等に対する説明



#### 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70%と前年度に比較し2%増加し、「不満」および「やや不満」を合わせると10%と、3%増加し、総合的に前年度と比べて大きな変化はありませんが、不満・やや不満の増加を重く受け止め、今後のさらなる改善の必要性を認識しています。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



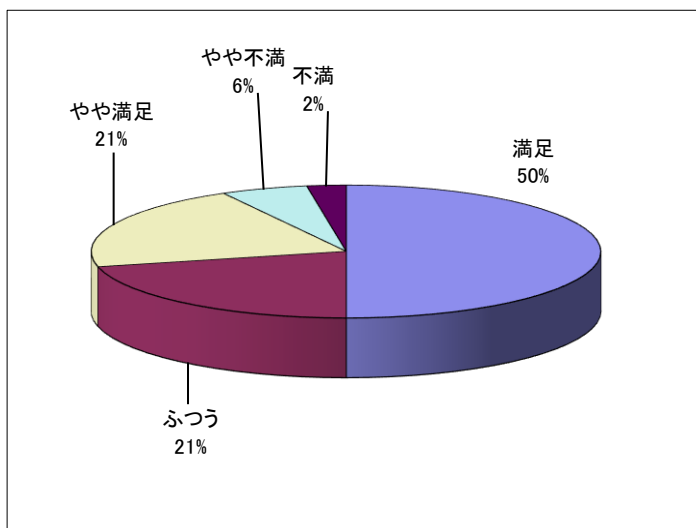
#### ご意見の内容

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78%、「不満」および「やや不満」は、9%のご評価となり、前年度と比べ満足の評価を多くいただきました。しかし、一方不満の評価も微増しており、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

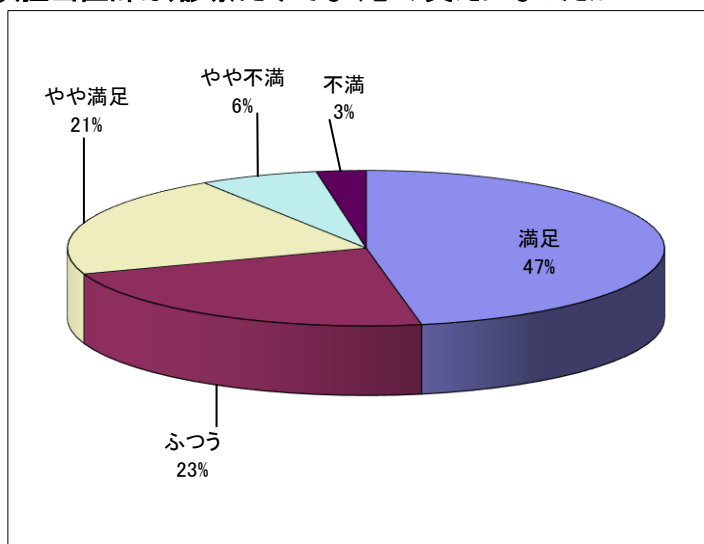
### ④ 家族に対する説明



#### 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71%、一方で、「不満」および「やや不満」を合わせると8%と、総合的には前年度と比較すると、わずかに改善しています。患者さん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うことが良くあります。いつもいらっしゃる患者さん本人と違い、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ひ申し上げます。

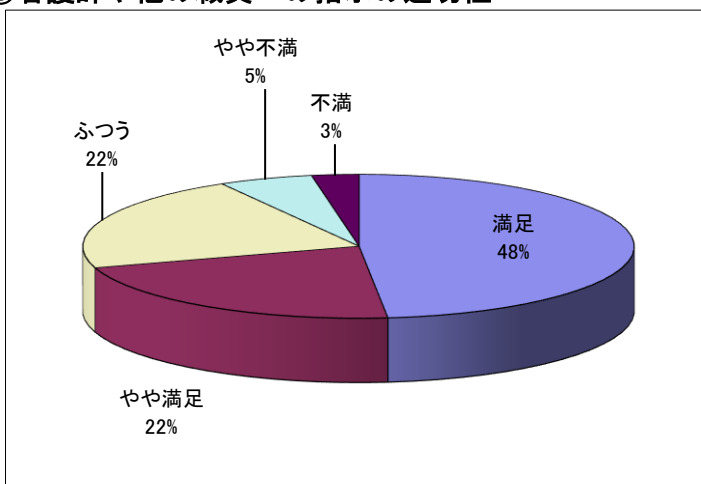
### ⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか



#### 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68%と、前年度からはやや改善が見られましたが、満足度の水準としては充分ではありません。また、「不満」および「やや不満」を合わせて9%あり、やや改善が見られる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、患者さんが、その後も治療を継続され、結果、再燃を防げるためには、患者さん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

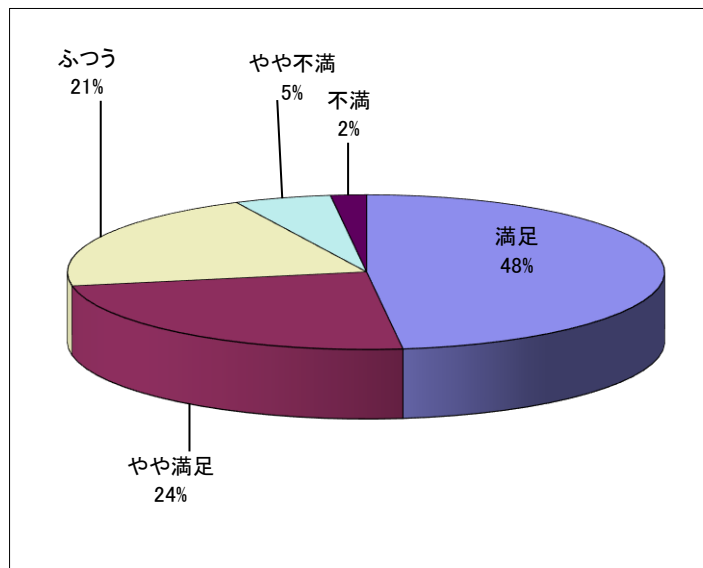


#### ご意見の内容

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6%改善し70%の評価をいただき、「不満」および「やや不満」については8%と、前年度と比べると改善しているとの評価をいただきました。しかし、他のアンケートからも、ちゃんと指示が伝わっていないとの指摘がよく見られており、患者さんに混乱を与えたこととお詫びしつつ、スタッフとの間で理解が異ならないよう、今後もさらに重視して改善をしていく項目と思ひ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

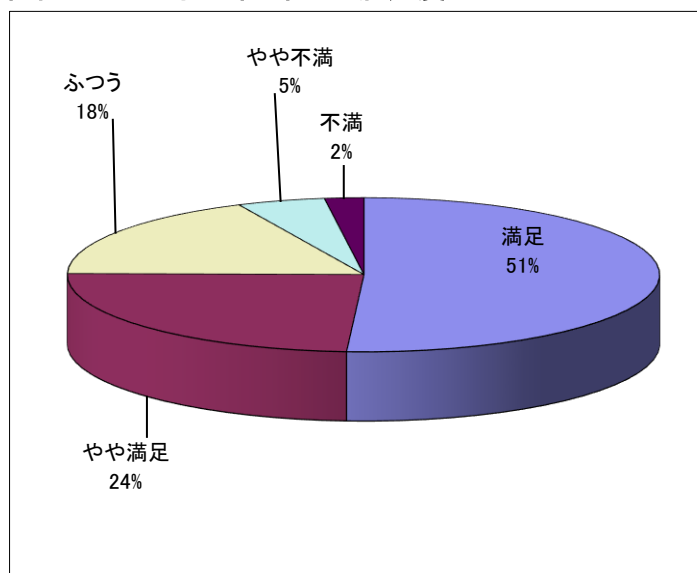
### ⑦患者に十分な注意を払っていたか



#### ご意見の内容

医師の患者さん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72%で、昨年度からは7%の増加が見られます。また、「不満」「やや不満」を合わせると7%で全年度に比較し2%低下しており、この結果からは改善しているとの評価を頂きました。しかし、診察回数の少なさ、一回の診察時間の短さも影響が大きいと思われます。患者さんが思っただけでもうまくいえない、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。今後、改善するよう努力していきたいと思っております。

### 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74%と、前年度比で2%増加しました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると7%で、昨年度と比べると、2%評価は低下しており、総合的にはやや改善しているとの評価であったと思います。しかし、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。すべての患者さんに満足して帰っていただけるよう、今後も患者さんの声を良く聞き、更に改善の努力をしてまいります。

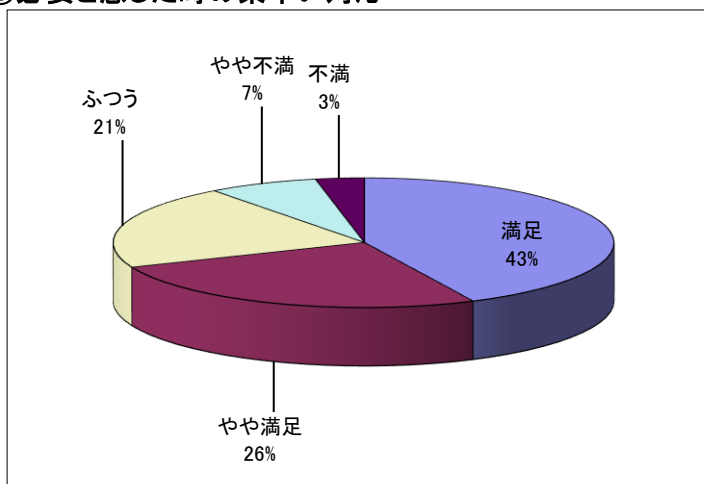
### ⑨担当医師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	もっと、解りやすく説明してほしい。 院内の連携があまり取れてないように感じました。 週1回の診察は少ないと思います。	診察・説明の機会(家族に対するものも含む)の少なさ、スタッフどおしの情報伝達の悪さが毎回指摘されます。重点的に改善していくべきテーマと感じております
励ましの言葉	「親切にして頂きありがとうございました。」「体調に配慮していただき助かりました」など、沢山のお褒めの言葉をいただいております。	たくさんのお褒めの言葉ありがとうございました。お言葉をはげみにこれからもがんばってまいります

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 6. 看護師について

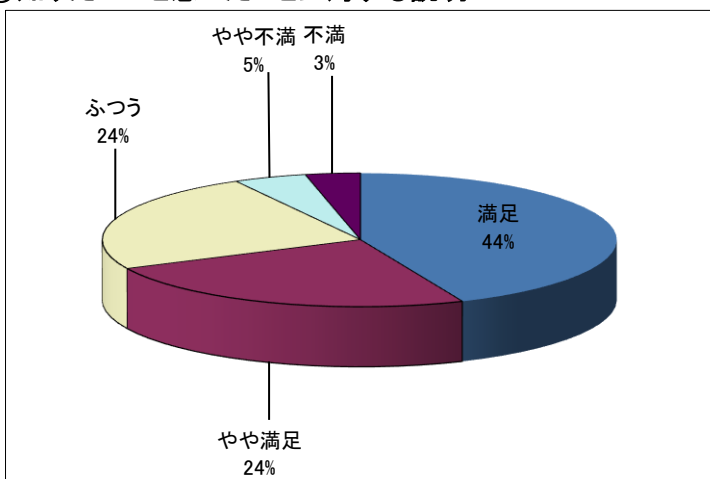
### ①必要と感じた時の素早い対応



#### 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69%と前年度を1%上回るご評価をいただきました。「不満」「やや不満」を合わせたご評価は9%で前年度とより1%評価が上回りました。総合的には前年度と比較して同様の評価と考えます。「ナースコールで複数の看護師さんから声をかけてもらえてうれしかった。」という言葉もいただきましたが、一方で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たって行動できるよう、今後も努めてまいります。

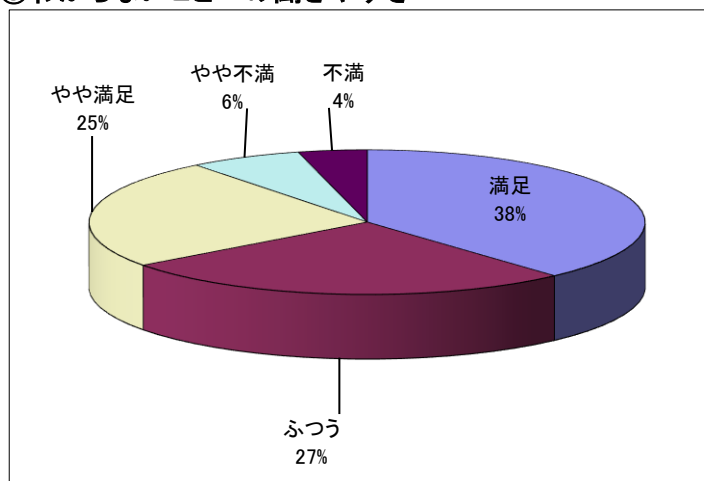
### ②知りたいこと思ったことに対する説明



#### ご意見の内容

知りたいと思ったことに対する説明については、「満足」「やや満足」を合わせると68%と前年度を1%上回るご評価をいただきました。しかし「不満」「やや不満」を合わせたご評価は8%で前年度と比べるとこちらは1%評価が上回りました。前年度と比較して評価は下回ったと考えます。「親切に教えてくれた」などのお褒めのご意見を頂きましたが、一方では、看護師の対応などについて厳しいご意見もいただいております。患者さんからのご質問に対して迅速に対応し信頼していただけるよう今後も努めてまいります。

### ③わからないことへの聞きやすさ

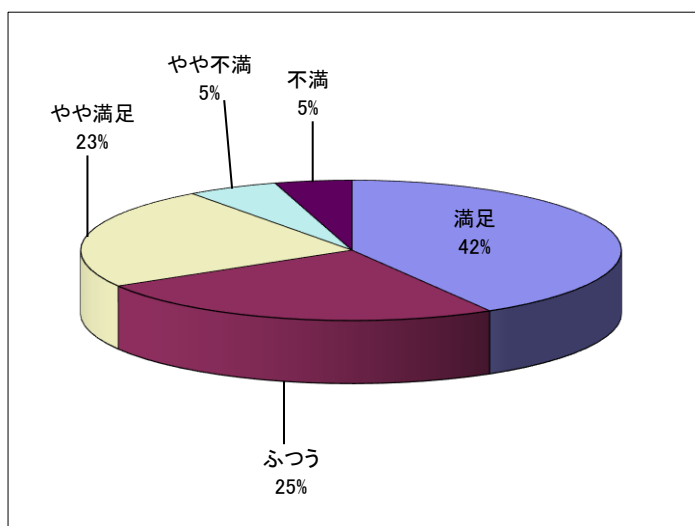


#### ご意見の内容

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」を合わせて63%と前年度を1%下回るご評価をいただきました。一方「不満」「やや不満」を合わせたご評価は9%と前年度を1%下回るご評価をいただきましたが、前年度と比較して評価は下回ったと考えます。「聞きやすく親身だった」というご意見の一方で、「とても忙しいので声をかけづらかった。」などの厳しいご意見もいただいております。ゆとりを持った業務姿勢や、患者さんからのご質問を待つのではなく職員から声かけするなど、改善に努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

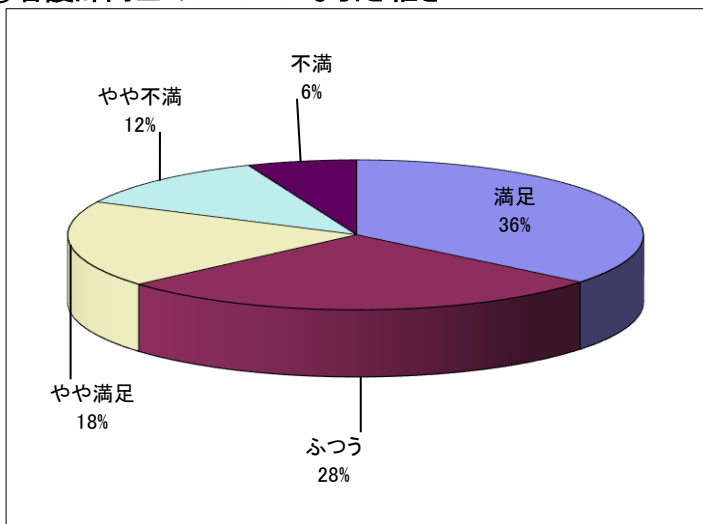
### ④(看護師は)病気だけでなく心の支えになったか



#### 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%上回る65%のご評価をいただき、「不満」「やや不満」を合わせ、前年度同様の10%の評価をいただき、前年度と比較して満足度は上がったと考えます。「やさしい対応の方が多い」「いつも笑顔で対応して頂き心の支えになりました」というご意見も頂きましたが、一方で「声をかけにくい看護師さんがいました」「言葉や態度がきついひともいて嫌な思いをした」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、今後、患者さんへの態度や対応の仕方など更に改善に努めてまいります。

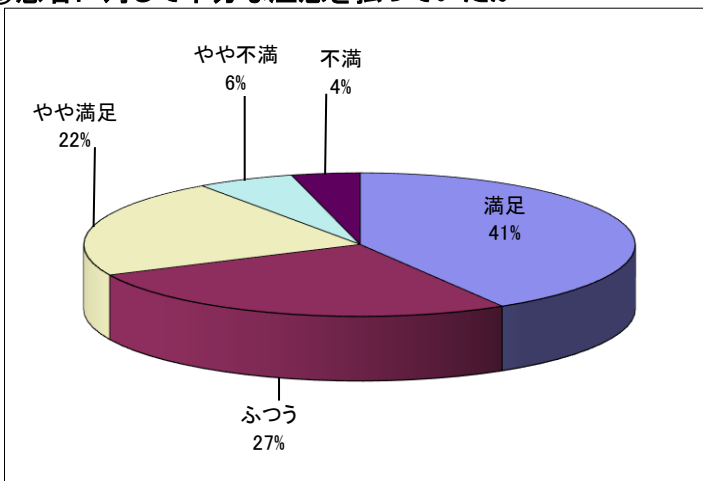
### ⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ



#### 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」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る54%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5%下回る18%というご評価をいただき、昨年度より満足度が下がったと受け止めております。「用紙1枚書くのに全然違う。ひきつぎもできていない」「病棟間の取次が不十分」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

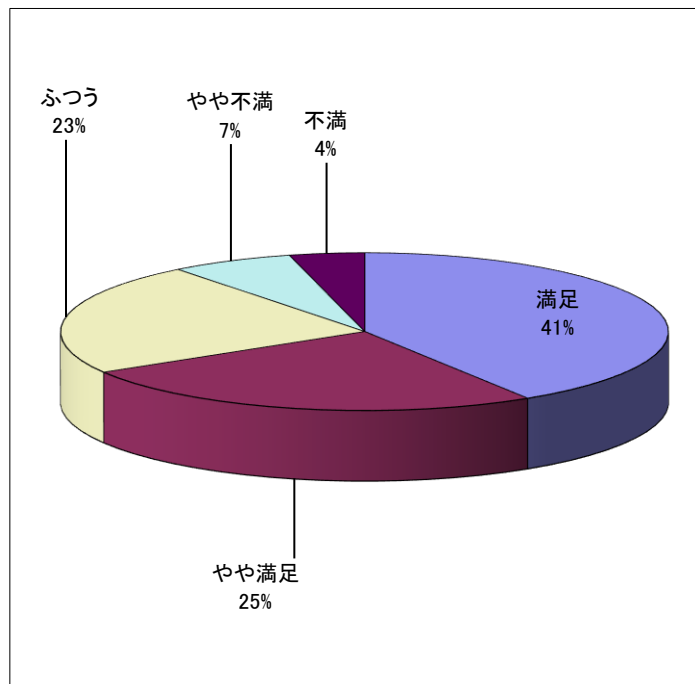


#### ご意見の内容

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3%上回る評価をいただき、「不満」「やや不満」を合わせると前年度と同等評価となりました。総合的にはやや改善できたという評価を頂きました。これも皆様のご意見や助言のもとに改善に努めた結果と考えております。しかし、「お忙しいので」「若い看護師がついたので説明不足で不満ばかり」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を行い満足度向上に努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### 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への満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る66%というご評価をいただきました。しかし、「不満」「やや不満」を合わせると、前年度を5%上回る11%というご評価となっており、総合的には満足の上昇度より不満の上昇度が高く、この評価結果からは、看護師に対する満足度は低下していると認識しております。今後もさらに看護師に対する満足度が向上しますよう指導を強化いたします。また、一人ひとりの看護師が専門職としての自覚を持ち自己研鑽に励み、患者さんに支持していただけるよう努力して参りたいと思います。

### ⑧看護師に関する主なご意見等

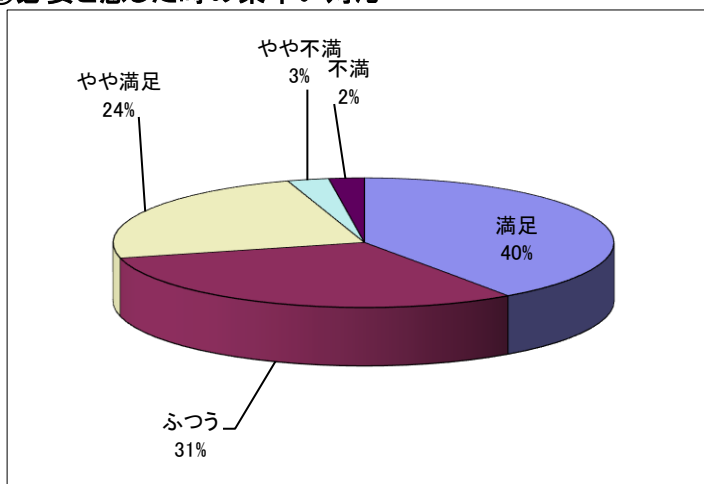
区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<p>「ちょっと待って」「あ、忘れてた」が多すぎる。報連相が成されていない。</p> <p>何人かの看護師さんは常にマスクを着けてらして、お顔が見れなかったのは少し残念でした。</p> <p>引継ぎは人によって対応が違ったので一貫してほしかった。</p> <p>人手不足からかとても忙しそうで声をかけ辛かった。</p> <p>私語が多く、不快な場面が多かった。</p> <p>声をかけにくい看護師さんがいました。</p> <p>もう少し優しく接してほしい。</p>	<p>昨年度同様に、「連携ができていない」、「マスクで距離を感じる」、「対応が一貫していない」、「忙しそうで声をかけにくい」、「態度が悪い」、「優しさが感じられない」などといったご指摘をいただきました。</p> <p>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更に痛感し、職員一同深く反省しております。</p> <p>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継続いたします。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。</p>
励ましの 言葉	<p>大変良く親切にしてくださいました。</p> <p>看護師のみなさんは、とても優しくかったです。</p> <p>病棟の看護師はどなたも素晴らしく、家族にもていねいに説明をして下さりとてもあり難かったです。看護師さんがいなかったら入院中不安でどうしようもなかったです。</p> <p>大変なお仕事なのにいつも笑顔で対応して下さり心の支えになりました。本当に有難う御座いました。</p>	<p>励ましのお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、やりがい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み、更に喜んでいただけるよう努力を続けてまいります。</p>



# 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

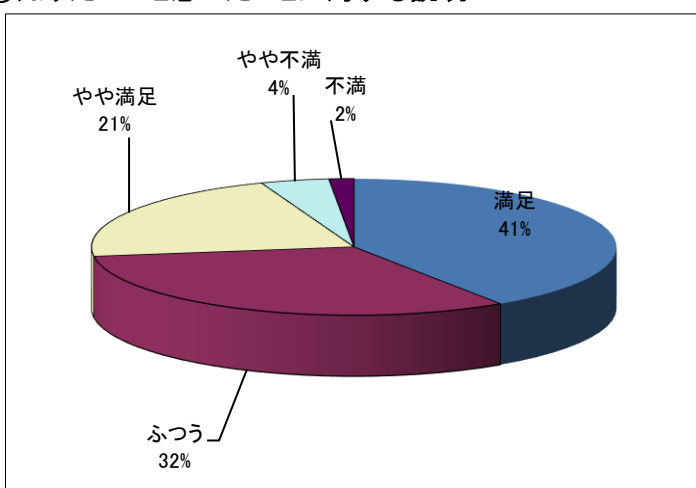
### ①必要と感じた時の素早い対応



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ました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を1%減少のご評価をいただきました。満足度は前年度より5%上昇しており、総合的には改善傾向にあるという結果となりました。今後ともさらに機敏な対応ができるよう指導を徹底し、満足度が向上するよう努めてまいります。

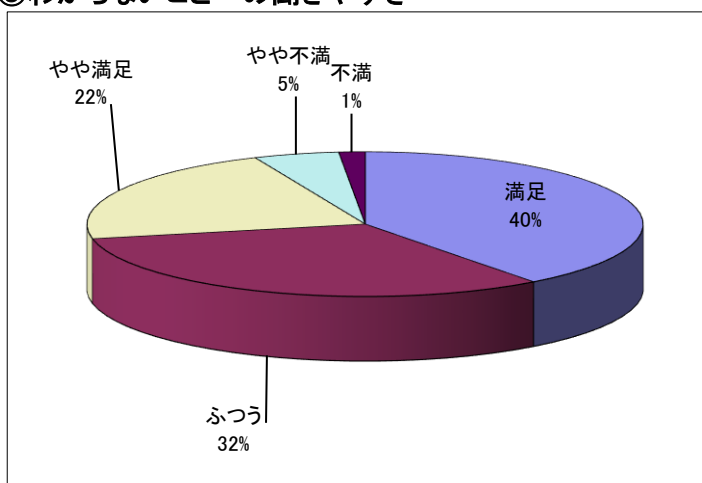
### ②知りたいこと思ったことに対する説明



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6%上回る62%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」を合わせて前年度と同じ6%のご評価をいただきました。この結果から満足度はやや改善していると認識しています。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指導し、改善に努めてまいります。

### ③わからないことへの聞きやすさ

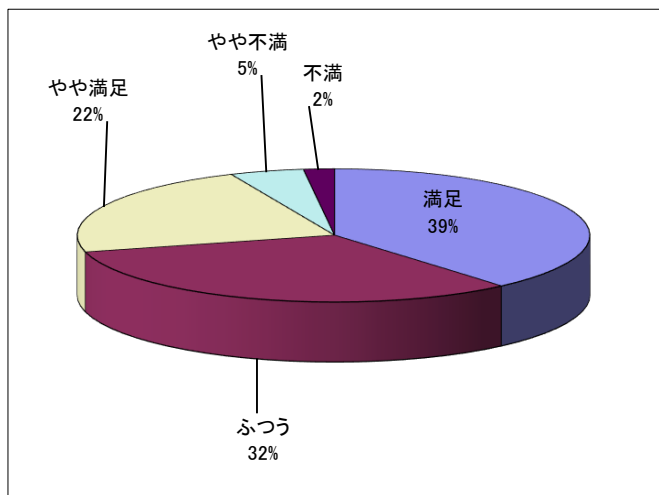


ご意見の内容

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」「やや満足」を合わせて前年度を8%上回る62%のご評価をいただき、また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度と同じ6%のご評価をいただきました。今回の評価では満足度はやや向上したと受け止めています。今後とも患者さんに最も身近な介護者が、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むよう指導を強化していき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

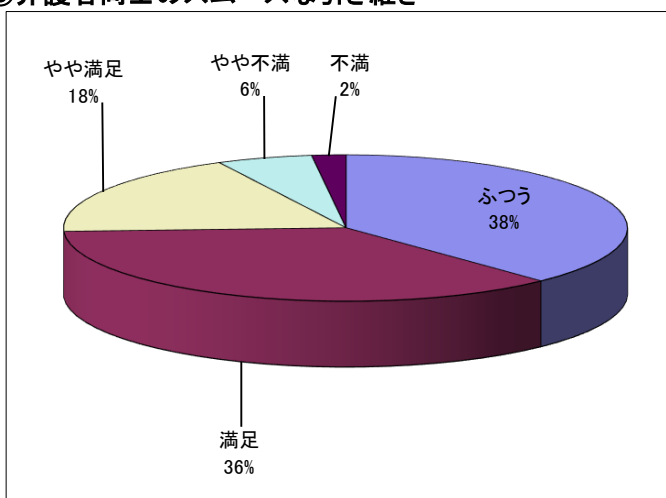
### ④(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか



#### 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61%と前年度に比べ7%上回る評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて前年度より2%減少し7%のご評価をいただきました。患者さんから「いつも笑顔で声かけてもらい元気をもらえた」などのお声を頂きました。看護師と子ども心の支えとなり信頼していただけよう、また看護・介護に関する質の向上を目指し、今後さらに努力してまいります

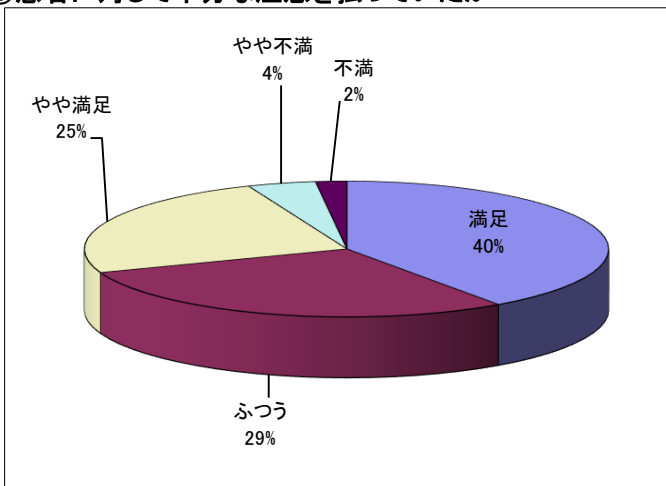
### ⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ



#### 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54%と前年より3%上回る評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」は前年度と同様の8%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の水準はやや向上し、患者さんに適した対応が出来ていると認識しております。今後も、さらに介護者同士の引き継ぎがスムーズに行えるよう職員間の連携の強化に努め、確実に引き継ぎが行えるように努力して参ります。

### ⑥患者に対して十分な注意を払っていたか

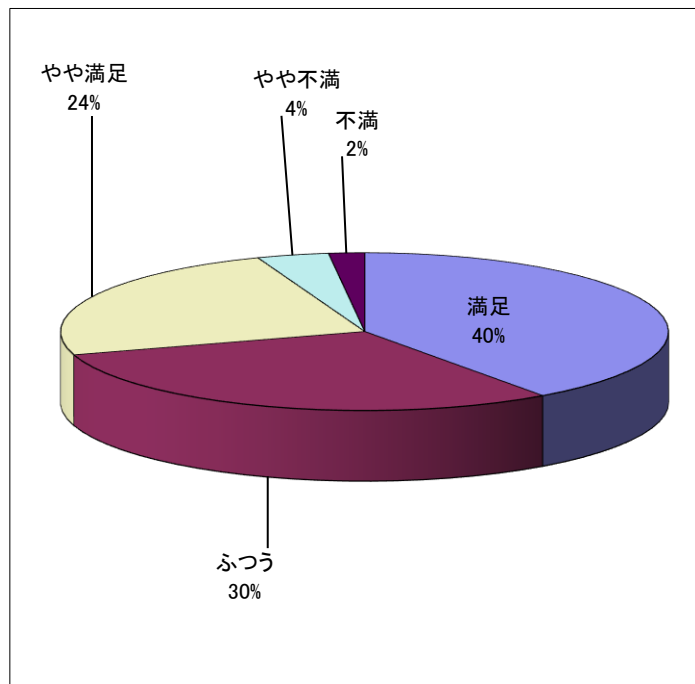


#### ご意見の内容

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65%と前年と同様の評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」も6%と前年と同様の評価でした。この結果より、患者さんの満足度は前年と同様の評価をいただいたと考え、より一層の知識や介護技術の向上に取り組んで行かなければと強く感じています。患者さんから「何度お願いしても忘れられた」と言うご意見もいただきました。患者さんの立場に立って物事を考え、細やかな配慮ができるよう、改善に向けて一層努力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」および「やや満足」前年度より12%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」は前年度より1%上回る6%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よりも大幅に増加し、一方不満であると感じられた患者さんも増加したと受け止めております。満足と感じられた患者さんがおられる一方、不満と感じられた患者さんの意見を尊重しながら業務の改善や接遇の強化を図っていかねばと強く認識しています。

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。介護者の接遇を含め、知識や介護技術の教育を通して資質の向上を図るよう努力してまいります。

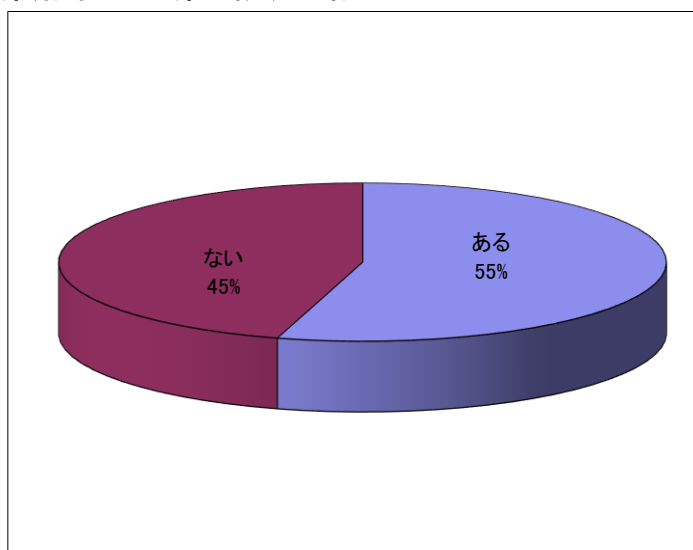
### ⑧介護者に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	介護者が誰か解らなかった。 患者に対して対応が単純であった。 何度お願いしても忘れられた。 車いすを要求してもないといわれそれっきりでした。	介護者についてのお気づきの点や、ご意見を頂き、ありがとうございました。介護者の役割について自ら認識を深めるとともに、細やかな対応ができるよう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。今後も迅速で思いやりのある対応を心がけ、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	忙しい場面での頼み事も、笑顔で対応してもらい、明るく声をかけて頂きありがとうございました。 髭を剃って頂いたり、尿臭もなく安心して入院できる入院生活を過ごさせて頂きました。	日々患者さんと接する介助者に対し、多くの励ましや感謝のお言葉を頂き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、日々の生活をサポート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

## 8. 薬剤師について

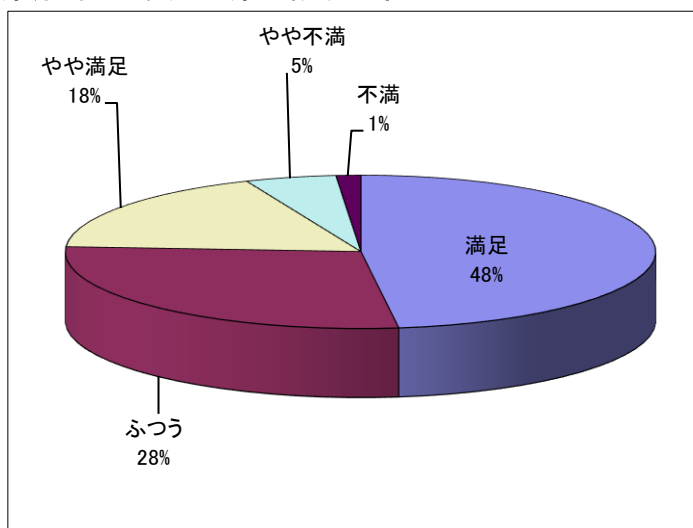
### ① 薬剤師からの薬の説明の有無



**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、55%の患者さんから「説明があった」とご回答を頂きましたが、前年度より10%下回る結果となってしまいました。薬剤師の人員変更等の要因にて、今まで頻回に薬剤師が訪問していた患者さんへの説明が一部出来なくなっていた病棟がありました。その対応といたしまして、現在では日時を決めて、お薬相談窓口を病棟内に設置し、薬剤師に気軽にお声かけ頂けるような工夫をしています。今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんにはより安心・安全に薬物治療が受けていただけるよう、更に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**

薬剤師からの薬の説明内容に関する満足度は、66%の方から「満足」「やや満足」とご回答を頂き、前年度の72%を6%下回る結果となってしまいました。また「不満」「やや不満」とご回答された患者さんは6%で、前年度の4%よりも増加しています。アンケートの中では、お薬が変更された時の説明や内容、回数が不十分といったご意見がありました。現在もすべての患者さんに説明に何うことは難しい状況ですが、お薬が変更された際の不安や疑問にお答えできるよう、今回のご意見をしっかりと受け止め、改善に努めます。

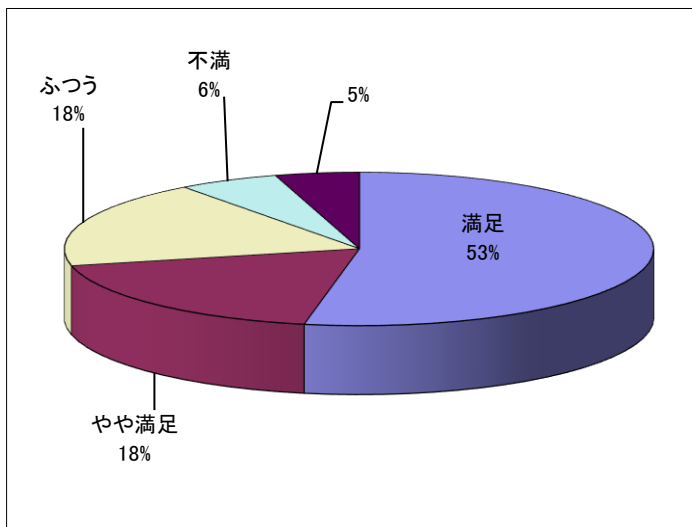
### ③ 薬剤師に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	相部屋でのベッドサイドでの患者さんとの対話はプライバシー侵害にもなり本人も気分良くないです。薬が変わるたびにきちんと説明してほしい。薬の副作用や注意点などを聞きたい。	相部屋での患者さんへの薬に関するお話は、患者さんご本人のご許可を得るようにしておりますが、まだ配慮が不十分であったと考えております。ご指摘ありがとうございます。またお薬の基本情報、変更点などをしっかり説明するよう努めてまいります。
励ましの 言葉	とても分かりやすくていねいな説明でした。何でも聞きやすく対応もよかったです。不安をとりのぞいてくださいました。丁寧にくわしく説明を受け大変満足し安心しました。	薬剤師に対する励ましや感謝のお言葉をたくさん頂き、ありがとうございました。何の薬なのか、副作用も分からないままお薬を服用されることはとても不安なことだと思います。そのようなことがないよう、これからも薬剤師は薬学知識の向上に努め、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

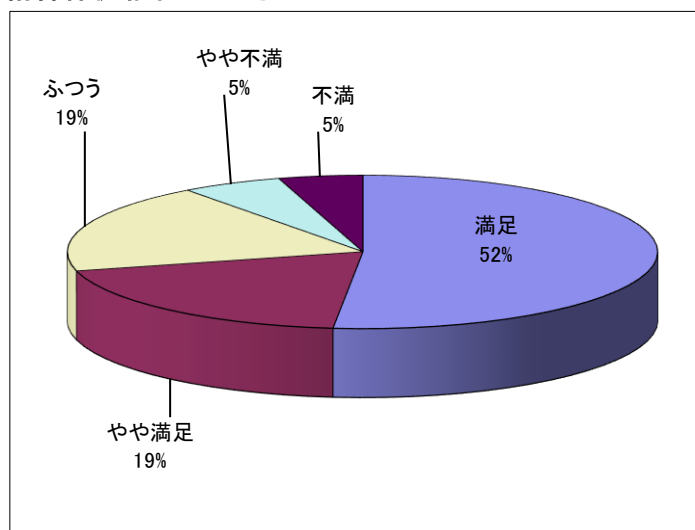
### ①精神保健福祉士の説明



#### 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71%となり、前年度を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、合わせて11%となり、前年度を3%上回る結果となりました。満足度が向上した一方で、不満足も増加していることから、精神保健福祉士全体では、まだまだばらつきがあると認識しております。患者さんやご家族は、入院中の療養生活、医療費の経済的負担、退院後の生活等、様々な不安を抱えておられます。今後も、懇切丁寧で分かりやすい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71%となり、前年度を2%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10%となり、前年度と変わらぬ評価となりました。総合的には満足度は少し向上しましたが、引き続き適切で臨機応変な対応力を高める必要があると認識しております。患者さんやご家族の退院後の生活のため、医療に関する公的制度や障害福祉サービス、介護保険サービス等の各種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

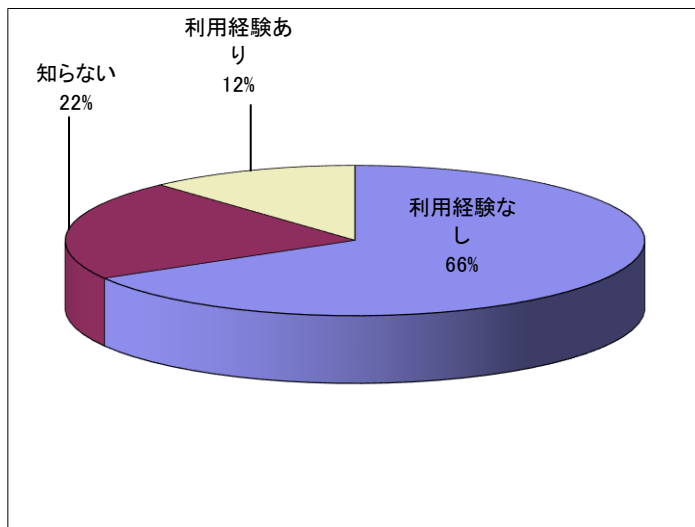
区分	ご意見の内容	回答
不満要望	広島市外のサービスの知識が不足していた。 人によって、対応の質に差がある。 忙しそうで、必要な事も聞けず話せなかった。 説明内容は適切であったが、事務的に感じた。	「もっと早い段階より、話がしたかった」、「説明は理解できたが、事務的に感じられた」などのご意見が寄せられました。分かりやすい適切な説明と併せて、柔らかい表情や優しい言葉遣いなど、常に意識しながら満足していただける対応に努めます。
励ましの言葉	説明が丁寧で分かりやすかった。 何回も相談いただき、ありがとうございました。 施設の見学に同行してくれ助かった。 親切に対応してもらった。	多くの励ましや温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。こ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

## 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

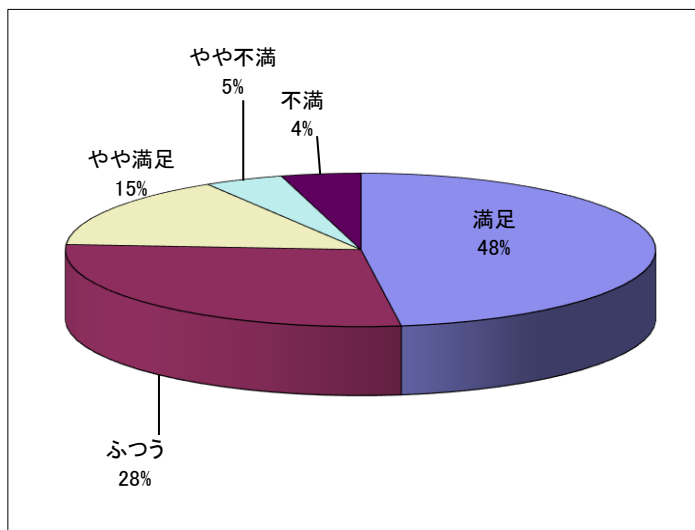


#### ご意見の内容

心理カウンセリングの利用については、前年度と同様の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。また「利用経験なし」は前年度より5%増加した66%のご評価をいただきました。「知らない」とご回答いただいた方は前年度より5%減少した22%のご評価をいただきました。

今回の結果からはカウンセリングの認知度はやや増加したというご評価をいただきました。今後もより多くの方に周知できるように努めていくとともに、多くの方にカウンセリングを提供できるように努めてまいります。

### 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満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて、前年度より4%減少した63%のご評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」を合わせて前年度より2%減少した9%のご評価をいただきました。総合的に心理カウンセリングの満足度は減少したというご評価でした。この結果を真摯に受けとめ改善に努めてまいります。患者さんの気持ちに向き合い、より丁寧な確認や細やかな配慮に注意いたします。患者さんのニーズに合ったカウンセリングが行えるように努力してまいります。

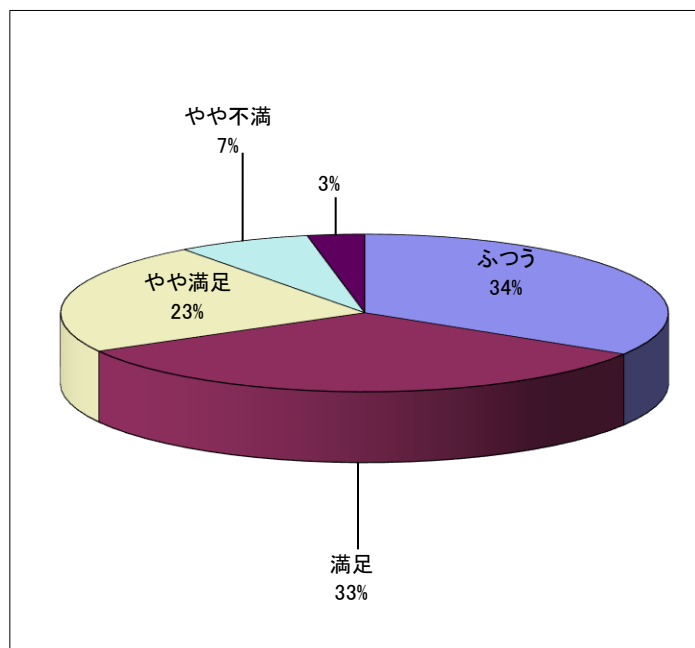
### ③心理カウンセリングに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	特になし 必要性がわからない 他病院で、カウンセリングの先生のことばに反応して悪くなった。	(カウンセリングを実施していない患者さんからのご意見が多く含まれておりました。)当院において左記のような事態が起こらないように、適切な心理カウンセリングに努めてまいります。またカウンセリングについてわかりやすい説明を十分に行ってまいりたいと思います。
励ましの 言葉	完璧です 特になし 感謝しています 楽しい時間で好きでした	(カウンセリングを実施していない患者さんからのご意見が多く含まれておりました。)患者さんが抱えている気持ちを振り返ることで、自己理解を進められ、いきいきとした生活を送られるようになる事が何よりの喜びです。これからもお役にたてるよう、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3%下回り56%の評価をいただきました。「不満」および「やや不満」の回答は前年度と変わらず10%の評価をいただきました。総合的に、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下回り、また満足度の水準も低水準にあると認識しています。この結果を真摯に受け止めて、今後、患者さんのご意見や要望を聞きながら一人一人に役立ち満足していただけるよう、更に魅力あるプログラム作りに努めてまいります。

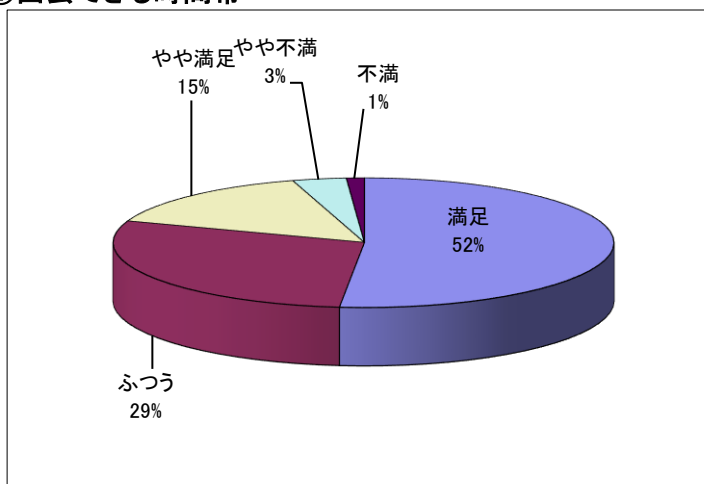
#### ②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	マンネリ化、他にもプログラムがあれば良い。 状態や退院後の生活に合わせた内容が欲しい。 プログラムの時間を伸ばして欲しい。 プログラム場所の工夫が欲しい。	作業療法(OT)のメニューに変化が欲しい、生活に役立つメニューが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、今後も患者さんのご希望や期待に応える魅力あるプログラムづくりに積極的に取り組みたいと思います。
励ましの 言葉	いろいろなメニューがあり、楽しかった。 気力・体力低下の予防、回復の手助けになった。 心が休まった、気持ちが和らいだ、 担当の方が話をしてくださり嬉しかった。	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。今後とも、これまで以上に患者さんのご希望にお応えすることができまよう、職員一同更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

## 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

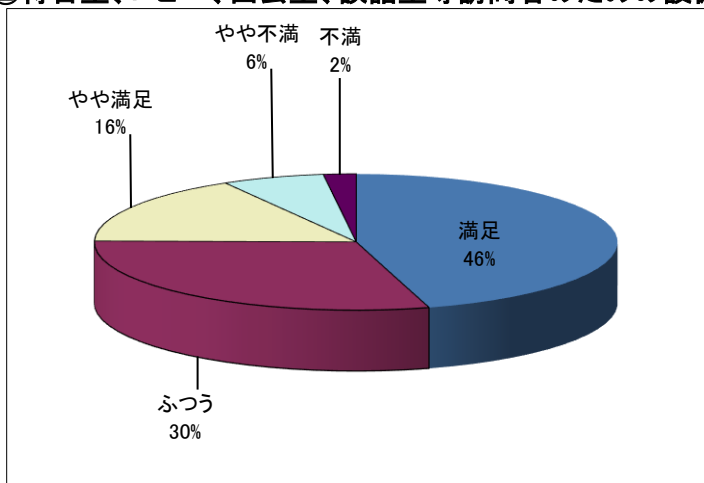


**ご意見の内容**

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3%下回る67%の評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度同様4%の評価を頂き、総合的な満足度は低下したと認識しています。

当院における面会時間は、前年度と変更しておりませんが、引き続き患者さんやご家族の方々への事前の十分な説明に心がけご理解をいただくよう努めてまいります。

### ②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備

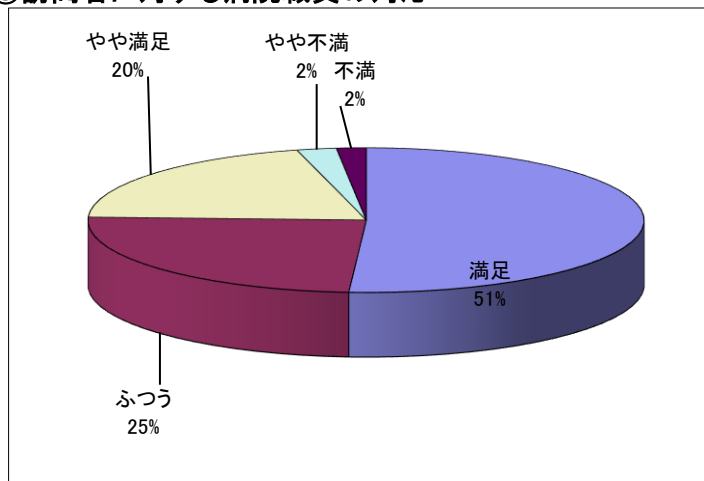


**ご意見の内容**

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3%下回る62%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」は2%下回る8%の評価を頂きましたが、総合的な満足度は低下していると思います。

面会に来られる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、今後もさらに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

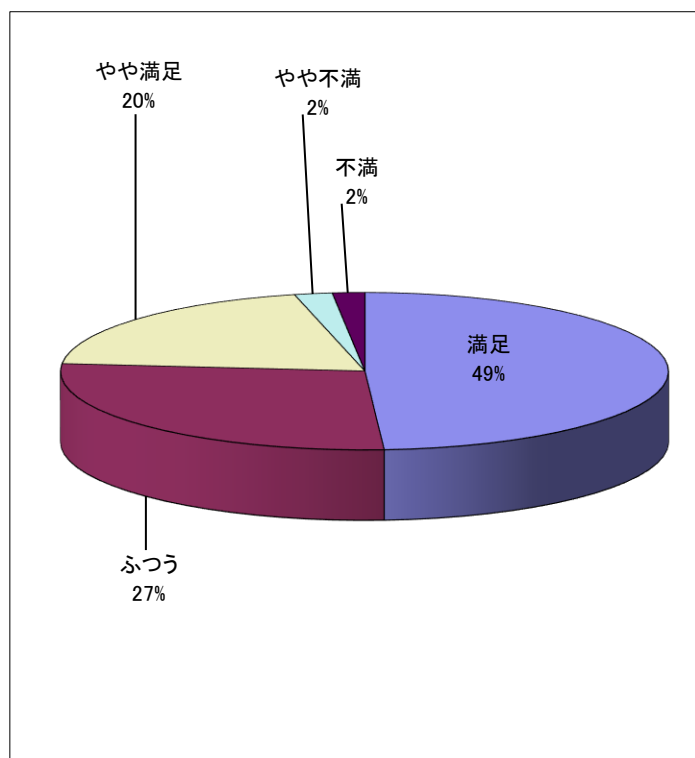


**ご意見の内容**

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%上回る71%のご評価をいただきました。一方で「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度同様4%の評価となっております。今後も評価が向上するように職員全員がご家族の方々には様々な思いでお見舞いなどで来院されることをよく理解し、今後さらに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、前年度同様69%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた評価も、前年度同様4%となっております。総合的には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、不満とされている割合が4%ある事を真摯に受け止めております。今後も引き続き、面会場所等の設備面の見直し、職員の細かな配慮や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。

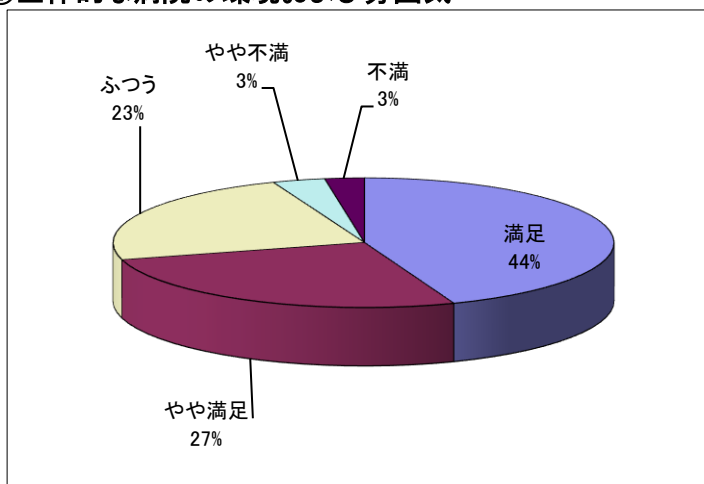
### ⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	根本的には満足。患者の中には面会の無い人もいるので、面会室を病棟外に設けるなどの方法はないか？ インターホンを鳴らしても返事がない。	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、スタッフにも面会に来られる方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。
	わざわざ面会室の鍵を開けて面会するより、個室に机と椅子を備えて面会したい。	
励ましの言葉	いつも気がるに温かく声をかけて頂き、気持ちよく毎日面会に来させていただきました。 良かった。看護師さんがその日の様子を話してくれた。	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

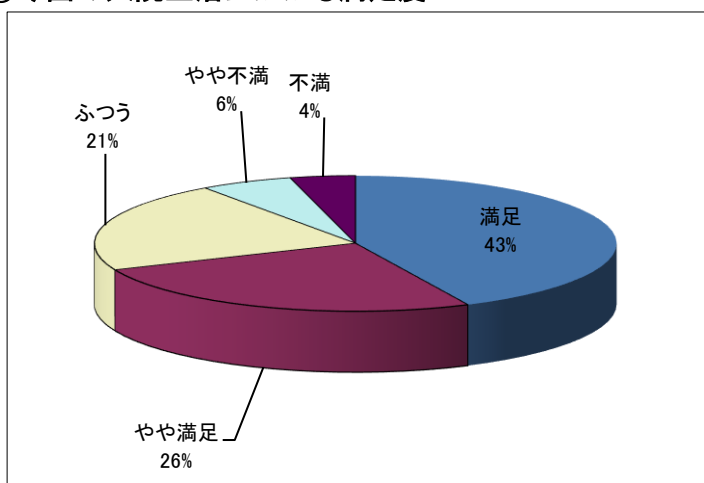
#### ① 全体的な病院の環境および雰囲気



#### 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」を合わせて前年度と同じ71%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた結果は前年度を1%上回る6%となっており、満足度はやや低下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86%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着実に改善に取り組んでまいります。

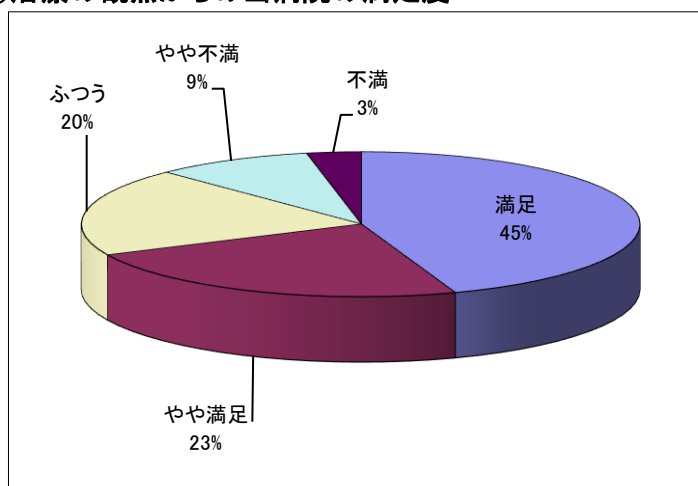
#### ② 今回の入院生活にかかる満足度



#### 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2%上回る69%の結果となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせた結果は、前年度と同等10%となっており、満足度はやや向上したと考えております。今年度は、生活環境の満足度、介護者への満足度向上が見られましたが、薬剤師をはじめとした職員の対応にはまだ課題があると認識しています。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



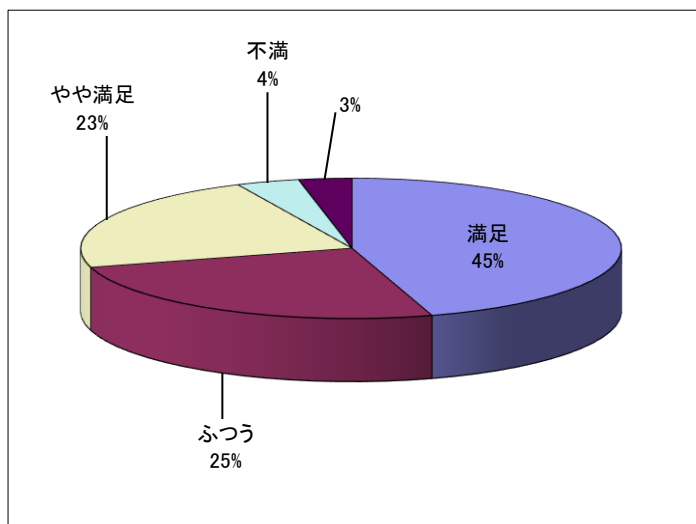
#### ご意見の内容

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、前年度を1%上回る68%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、前年度を2%上回る11%となっており、満足度は低下したと考えております。治療の観点からの満足度は、当院の全職員に対する満足度が向上することが条件と考えます。今年度は一部職種で満足度は向上しておりますが、多くの職種については前年同様の水準か、またはやや低下しておりますので、今後も全職員でより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

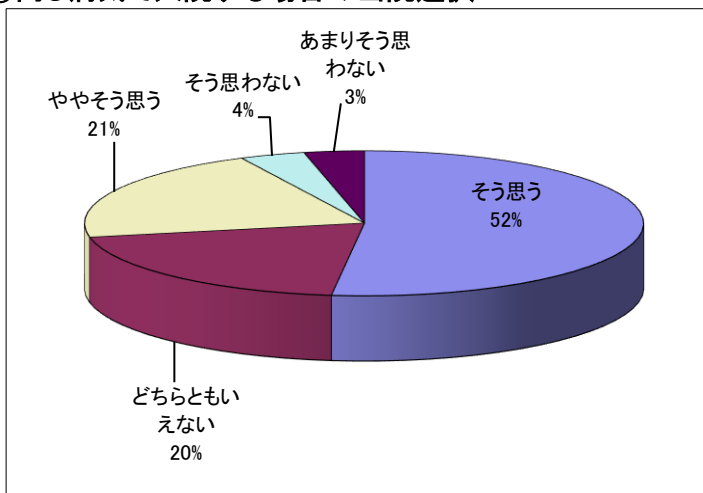
### ④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度



#### 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%上回る68%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度より1%減少し7%のご評価となり、満足度はやや増加したと考えております。安心した入院生活には、安全、安心な医療、療養環境の提供は重要と考え、様々な事例や報告を分析し、全職員で医療事故防止に重点を置き、取り組んでおりますが、今後も一層の努力をしていく所存です。

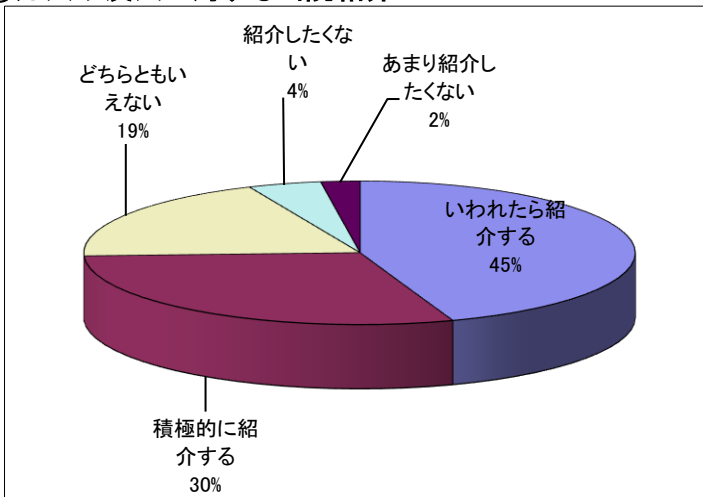
### ⑤同じ病気で入院する場合の当院選択



#### 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」、「ややそう思う」とご回答いただきました。一方で、「そう思わない」、「あまりそう思わない」は前年度を1%下回る7%となりました。当院を選択しないという患者さんがやや増加しております。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%になる事を目指し、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%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、前年度と同様の6%おいでになりました。今後も選ばれる病院となれるように、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し行くことが今後の課題と考えます。

