

草津病院「患者さん満足度アンケート」 目次

I. 概要

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

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

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

2011年11月1日(火曜日)～2011年11月17日(木曜日)

(2) 退院患者さん

2010年11月1日(月曜日)～2011年10月31日(月曜日)

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	1,284	1,243
回収数	1,028	371
回収率	80.1%	29.8%

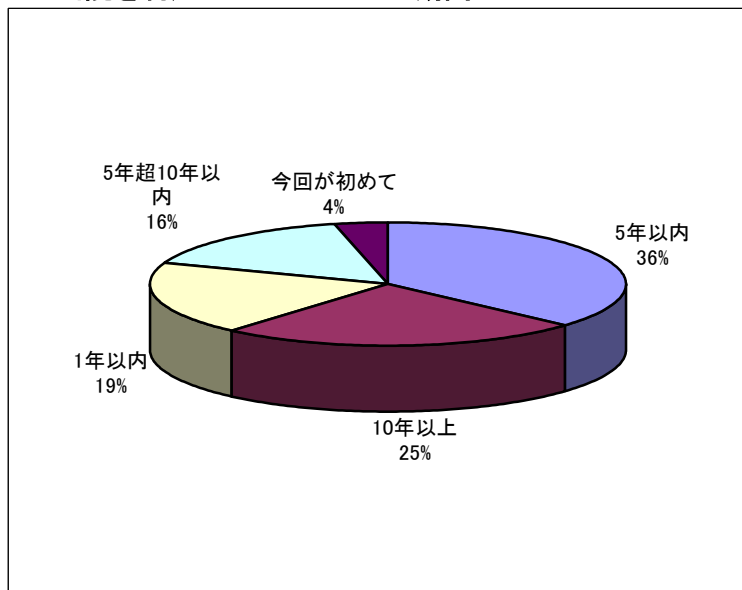
5. 主な質問内容

	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	患者さんご自身について
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

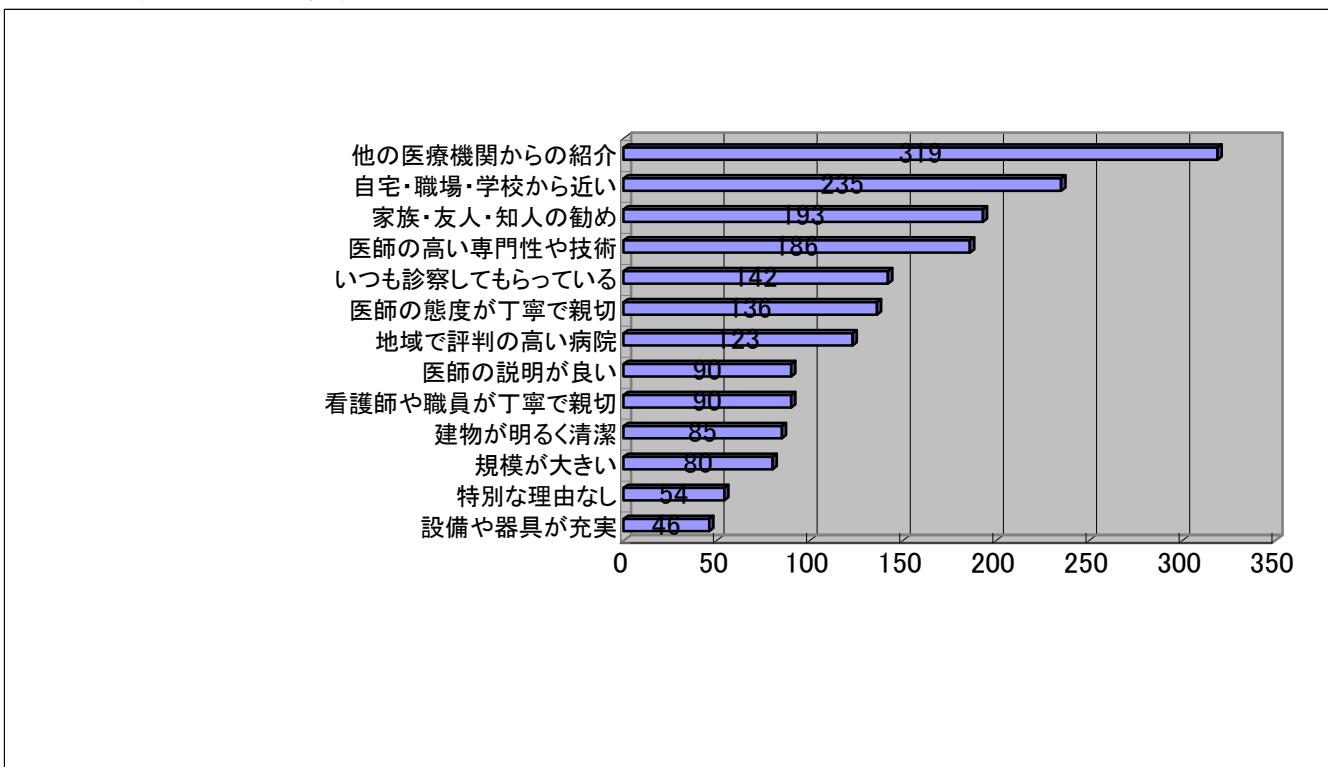


ご意見の内容

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さまの構成比は前年度同様23%を占めています。5年以内の患者さんが1%減少した一方で10年以上の長期通院患者さんの構成比は1%上昇しています。

当院では、救急・急性期治療による早期退院を志向しています。また、地域で安心した生活が送れるように退院後のサポートとに力を入れていることが、長期通院患者さんの増加の一因で
ま
ると考えています。なお、初めて当院に来られた患者さんの構成比は前年度と変わりません。

2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



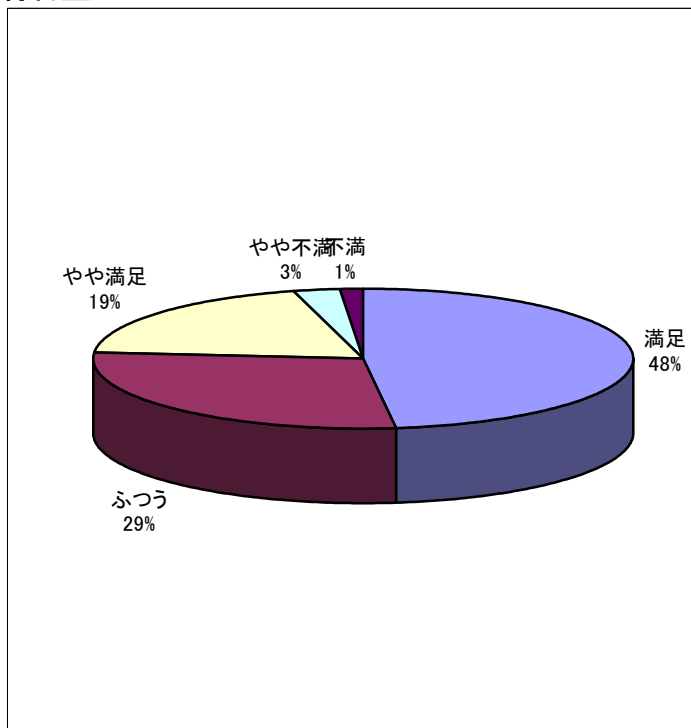
ご意見の内容

当院の選考理由は、「他の医療機関からの紹介」、「自宅・職場・学校から近い」、「家族・友人・知人の勧め」、「医師の高い専門性や技術」、「いつも診察してもらっている」の順となっています。前年度とほぼ同様の結果となっていますが、「いつも診察してもらっている」が前年度に比較し増加していることから、当院を継続的に利用される患者さんが増加していると考えています。

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

3. 当院の施設や設備について

① 待合室



ご意見の内容

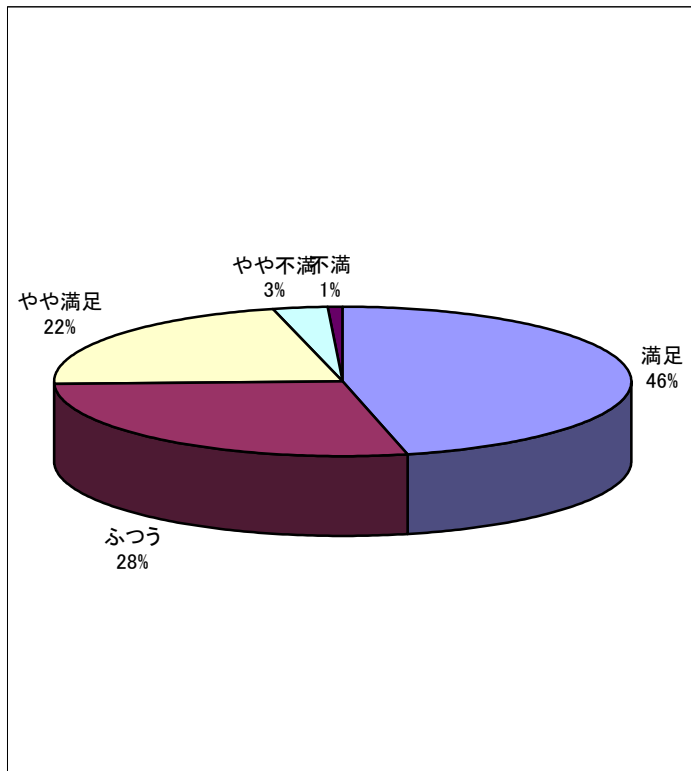
待合室に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より2%高い67%のご評価でした。

特に、「満足」を選択された患者さんは、前年度から5%上昇しており、待合室にかかる満足度はやや改善されたものと考えております。

また、2011年10月に実施した「待ち時間調査」では、外来での平均待ち時間が31分となっています。

待合室の環境整備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、お子様連れでご来院の患者さんのためにキッズルームの設置を検討する等、患者さんの満足度向上に向けて取り組んでまいります。

② 院内の空調



ご意見の内容

院内の空調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、前年度と同じ68%のご評価でした。また、「不満」および「やや不満」も前年度と同じ4%でした。

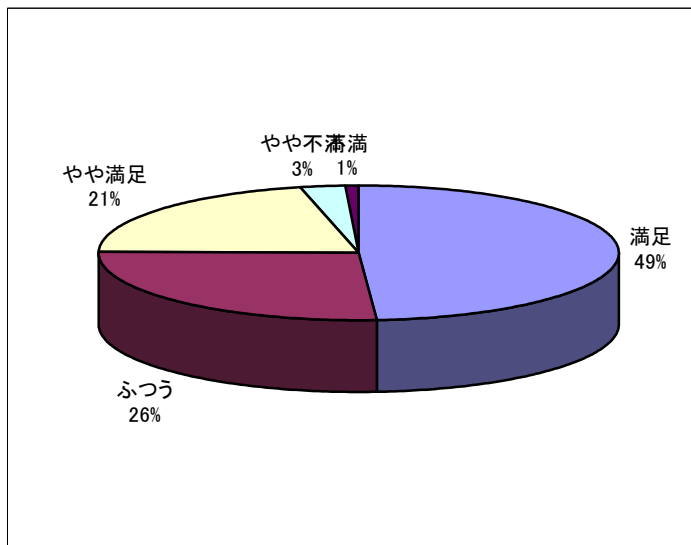
室温に関しましては、当院の空調設定温度は、夏期26℃、冬期22℃に設定していますが、診察をお待ちになる患者さんの快適性を損なうものではないと考えています。

なお、当院では、地球温暖化防止に積極的に取り組んでいます。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ています。

昨今、電力を中心としたエネルギー問題が注目される中、こうした取り組みへのご理解もお願いいたします。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

③トイレ



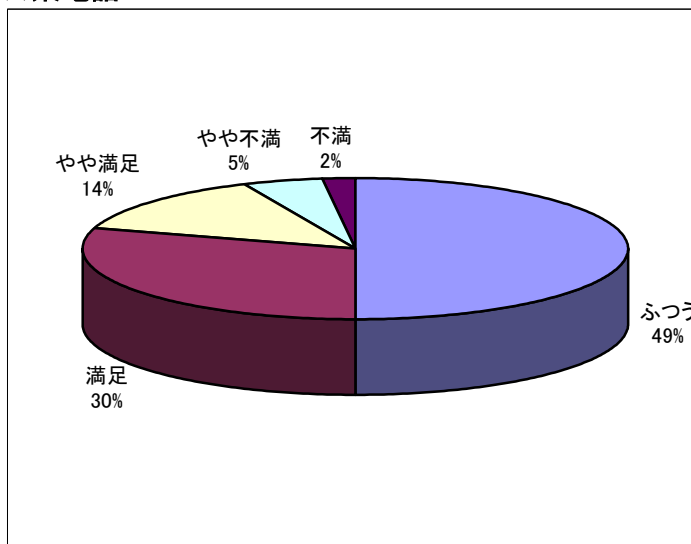
ご意見の内容

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」とご評価いただきました患者さんは、4%おられ、2010年度と同じでした。

トイレに関する満足度は前年並みと受け止めています。

今後とも一層の衛生管理に努めると同時に、ウォシュレット式トイレの増設も行い、患者さんの快適性向上を図ってまいります。

④公衆電話

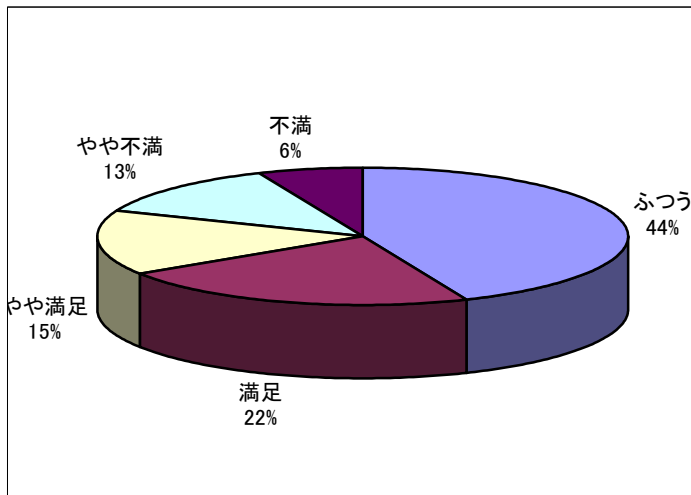


ご意見の内容

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%下回る43%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ7%の厳しいご評価となり、公衆電話に関する満足度は高くないと受けとめております。

最近では、携帯電話が普及したため、NTTが使用頻度が低い公衆電話を撤去するようになっており、病院私設の公衆電話の設置も検討いたします。

⑤売店



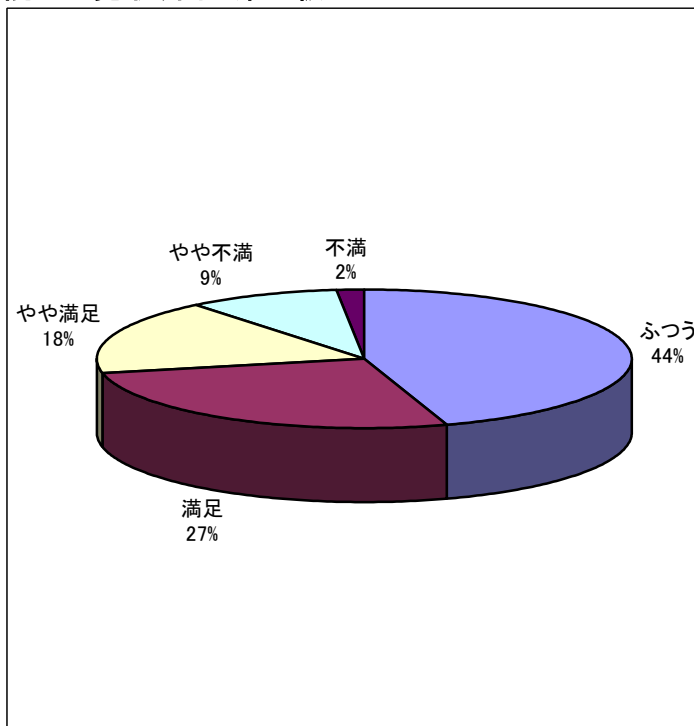
ご意見の内容

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、前年度と同じ、37%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る19%の厳しいご評価となり、売店に関する満足度は減少したと受け止めています。

現在、売店の営業時間の拡大等を売店業者と折衝を進めており、早期に実現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



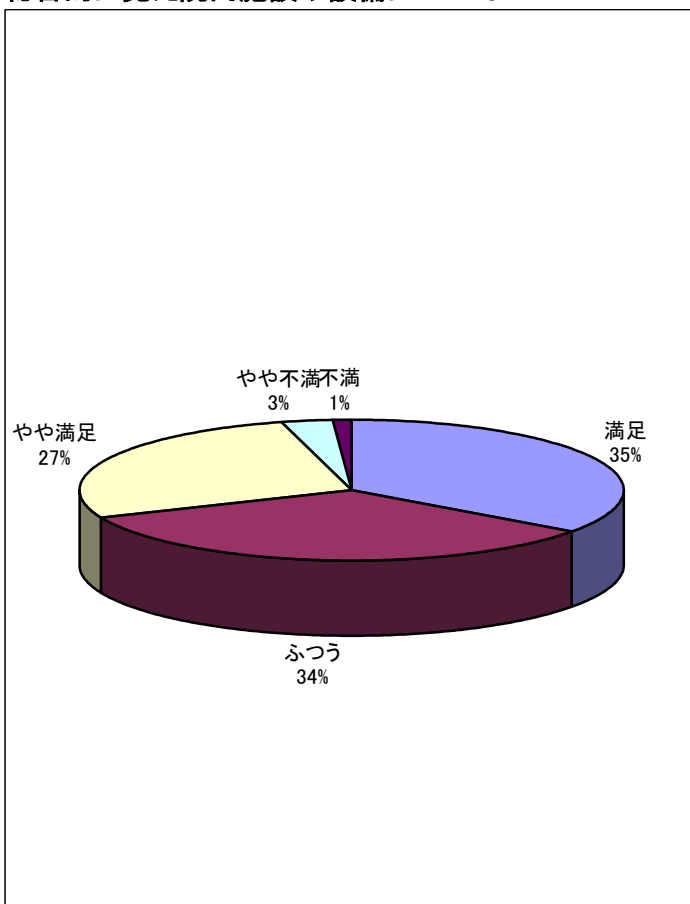
ご意見の内容

院内の見取り図や案内板に関する患者さんの満足度は「満足」および「やや満足」合わせて前年度を1%下回る44%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る11%のご評価となっており、院内の見取り図や案内板に対する満足度は、高くないと認識しています。

当院内外の施設の名称変更や配置の変更に対して、案内版等に部分修正が発生したことが、患者さんにとっての視認性が十分となっていない要因であると考えています。

初めて当院に来られる患者さんにもわかりやすい見取り図や、案内版の改善に取り組んでまいります。

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%下回る62%のご評価に止まりました。

一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度と同じ4%のご評価となりました。総合的な院内施設に関する満足度は、やや減少したと受け止めています。

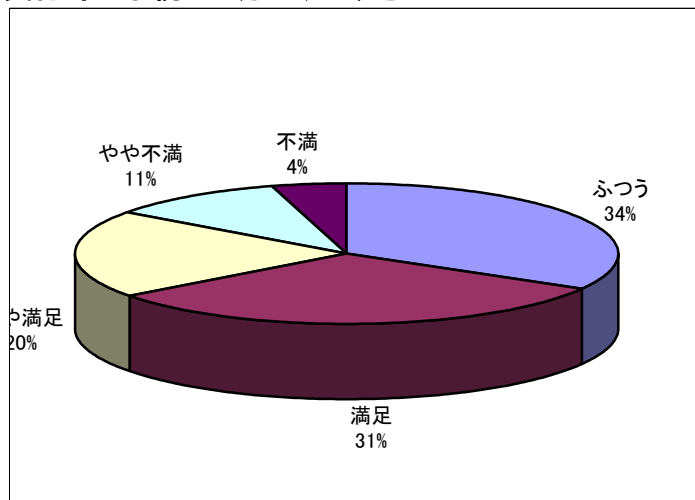
なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が37%である「売店」、43%の「公衆電話」、44%の「院内の見取り図や案内板」につきましては、前年度に続いて患者さんの満足度が50%を下回っており、患者さんの視点に立った改善が必要であると認識しています。

特に満足度の水準が低い「売店」につきましては、患者さんからのご要望の声をいただいている営業日・営業時間の拡充を売店業者に要請し、実現し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

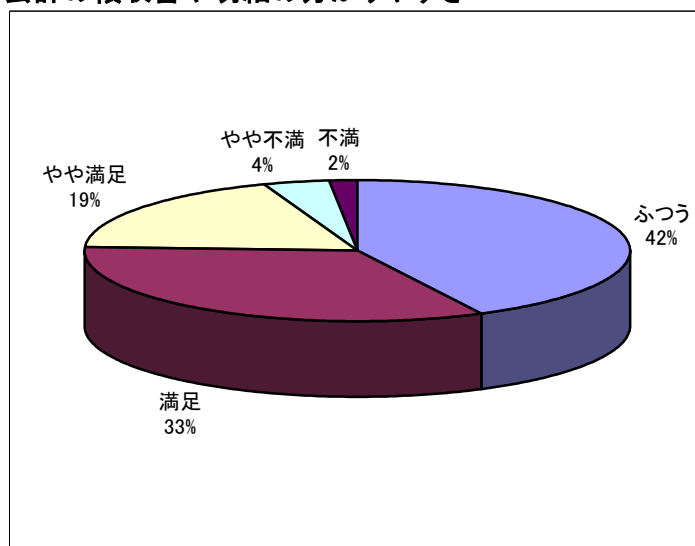
① 受付時の手続きの分かりやすさ



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3%下回る52%のご評価に止まりました。更に「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る厳しいご評価をいただいております。今回のアンケート結果を真摯に受け止め、患者さまに分かりやすく、丁寧な説明が出来るよう努めてまいります。

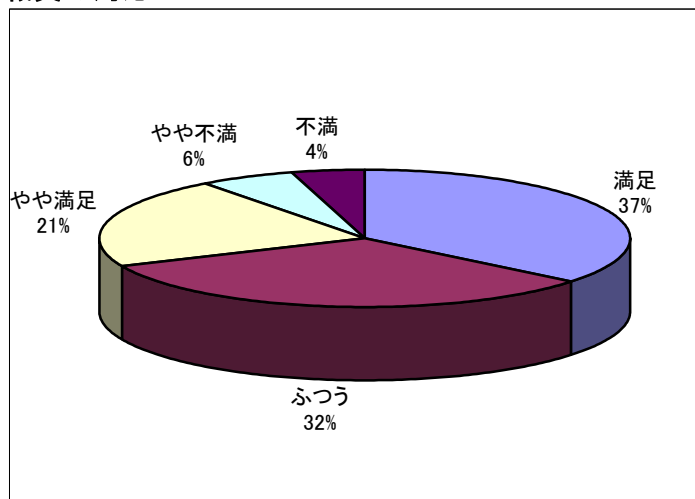
② 会計の領収書や明細の分かりやすさ



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、前年度を5%下回る52%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る6%の厳しいご評価をいただきました。今回のアンケート結果を真摯に受け止め、明細書等の書式に問題がないかを検証し、より患者さんにわかりやすく、丁寧な説明が出来るよう努めてまいります。

③ 職員の対応

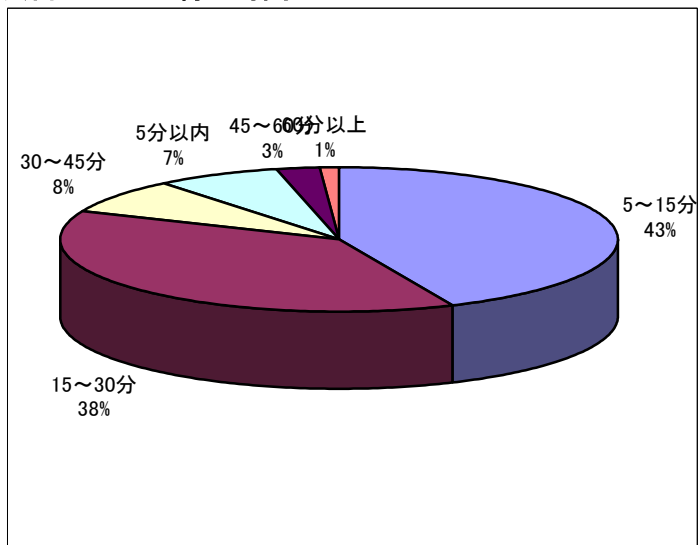


ご意見の内容

職員の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4%下回る58%のご評価に止まりました。更に「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%上回る厳しいご評価をいただいております。今年度から当該業務を外部委託したことに伴い、スタッフに不慣れな点がありましたことが原因の一つと考えています。スタッフ教育の徹底を図ります。

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

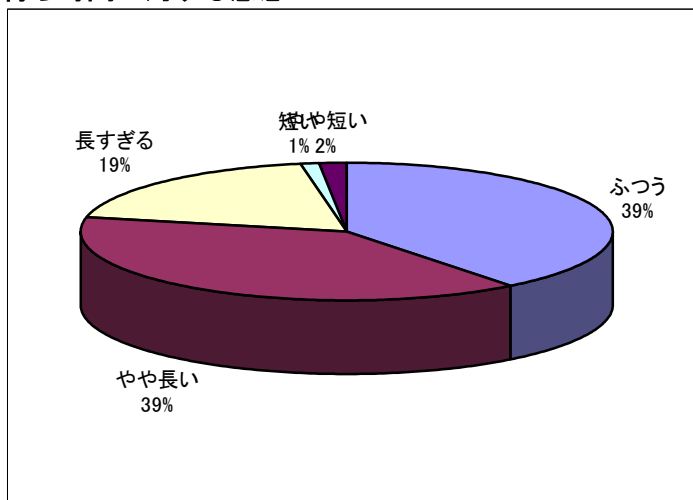


ご意見の内容

会計の為の待ち時間は「5分以内」と「5分以上15分以内」を合わせて前年度を9%下回る50%に止まり、会計の待ち時間に係る満足度は大きく減少しました。原因の一つとして、今年度より、受付・会計該業を外部委託したことにより、業務移行上、スタッフに不慣れな点がありましたことが考えられます。

早急に担当スタッフの業務習熟を図るほか、混雑時にはスタッフを増員するなどして、患者さんの待ち時間短縮に努めてまいります。

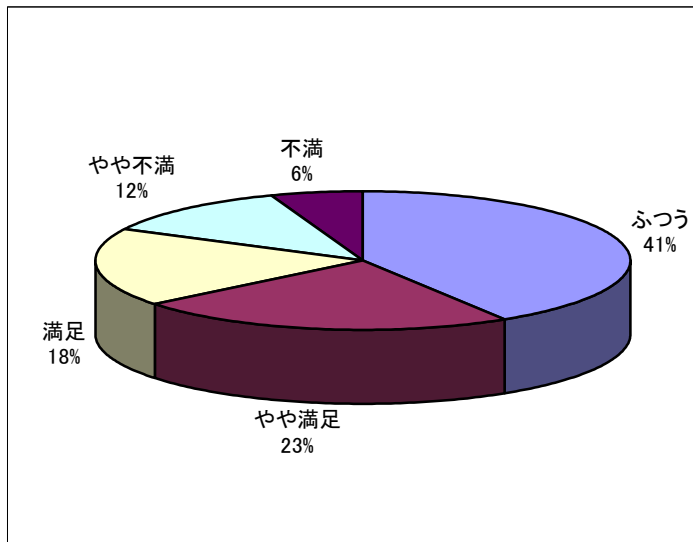
⑤待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する患者さんの感想は、「短い」および「やや短い」を合わせて、前年を2%下回る3%に止まりました。更に、「長すぎる」および「やや長すぎる」を合わせて、前年を9%も上回る58%のご評価でした。患者さんには大変ご迷惑をおかけしたと反省しております。半数以上の患者さまが、待ち時間が長いと感じられている事実を真摯に受け止め、受付・会計に関わる職員全員で待ち時間短縮に取り組んでまいります。

⑥受付・会計の全体的な感想



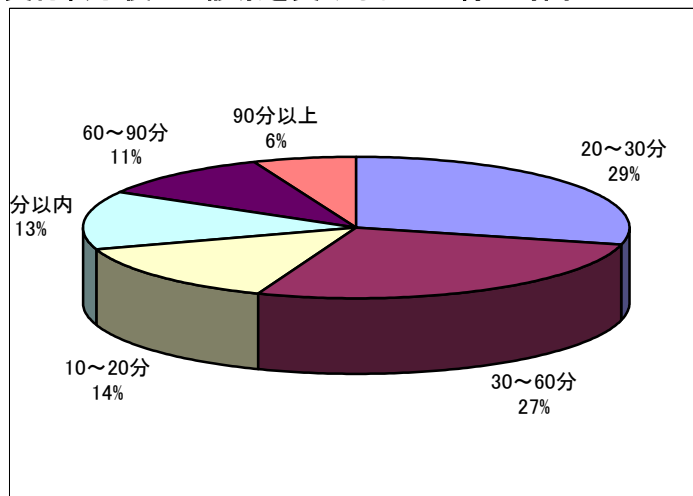
ご意見の内容

受付・会計全般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」で前年度6%を下回る41%のご評価に止まりました。更に「不満」および「やや不満」は、前年度を4%上回る18%の大変厳しいご評価となっており、満足度が著しく減少したと反省しています。診察が終了後の時間は、患者さんにとって長く感じられる時間であることを受付・会計に関わる職員全員が理解し、患者さんの視点で待ち時間短縮の具体策を講じてまいります。

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

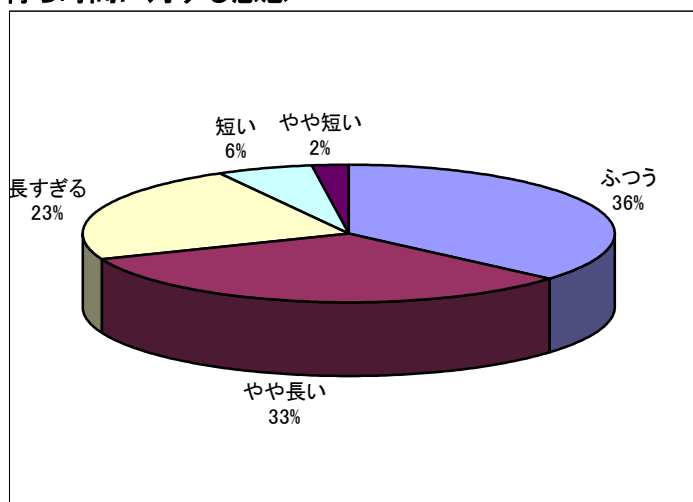
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



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につきましては、「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせて、前年度を4%下回る27%のご評価に止まりました。更に、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせて56%と前年に比べ5%増加しています。「60分以上90分以内」および「90分以上」を合わせて、前年度を1%下回る17%のご評価となる等、待ち時間にかかる患者さんの満足度が大きく減少しました。

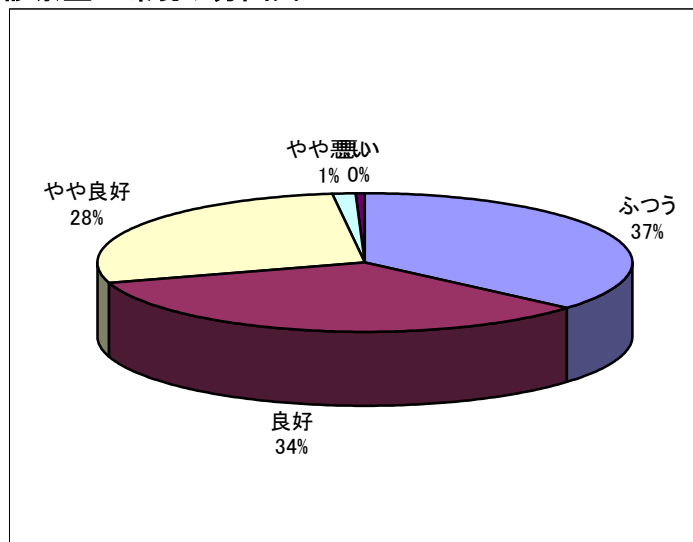
② 待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する感想につきましては、すべてのご評価で、前年度と同数値となりました。「短い」「やや短い」を合わせて8%、「長すぎる」「やや長い」を合わせて56%となり、引き続き厳しいご評価でした。今年度より、外来の患者さんにお渡しする薬が院外処方となりましたが、待ち時間に対する感想のご評価にはつながっておりません。他の改善策に取り組んでまいります。

③ 診察室の環境や雰囲気

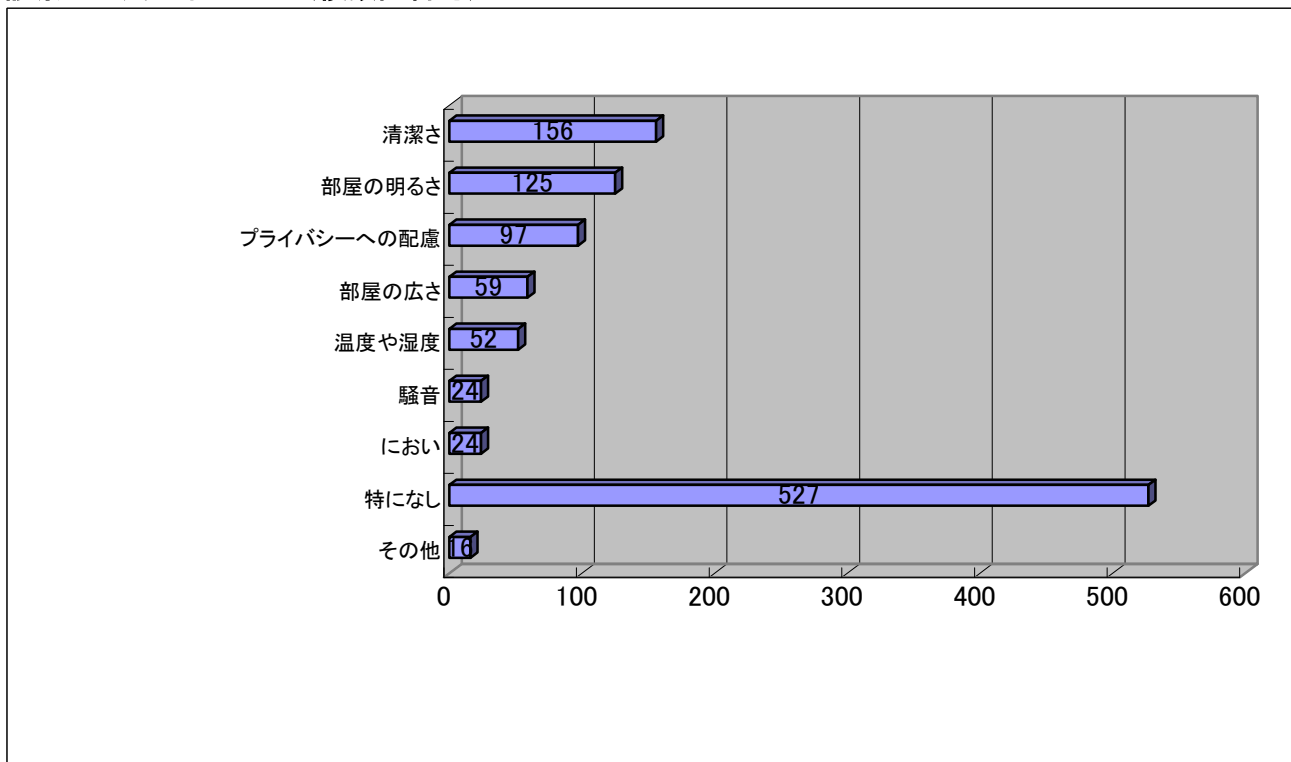


ご意見の内容

診察室の環境や雰囲気につきましては、「良好」および「やや良好」を合わせて、前年度を1%下回る62%のご評価に止まりました。また「悪い」および「やや悪い」を合わせて前年度と同じ2%のご評価いただきました。現在行っております、1日2回、9項目の環境チェックを継続し、患者さんにお待ちいただく時間が長くお感じにならないような空間作り、衛生管理、プライバシーの確保等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

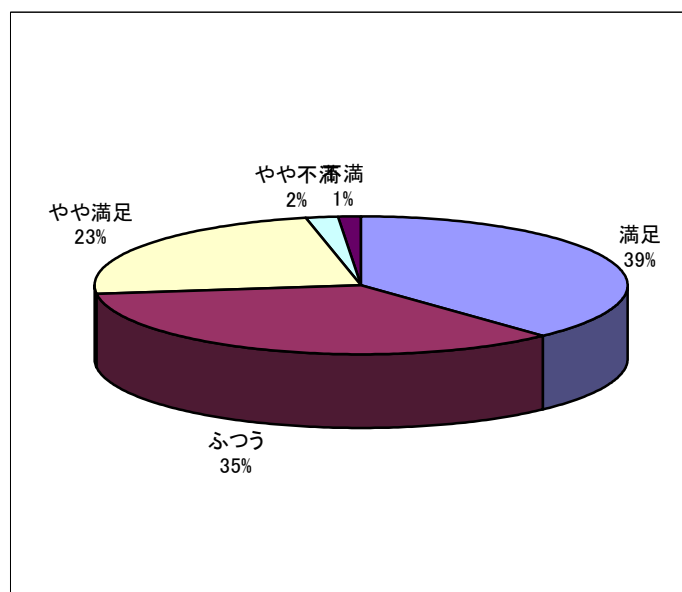
④診察室で気になったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察室で気になったことにつきましては、前年度と同じ項目の順位と傾向になりました。「清潔さ」「部屋の明るさ」「プライバシーへの配慮」についての、前年度に比べて各1%弱ご指摘が減少したことは、患者さんへの不快感の減少につながっていると受け止めております。今後も、快適な環境の整備に努めてまいります。

⑤看護師の対応



ご意見の内容

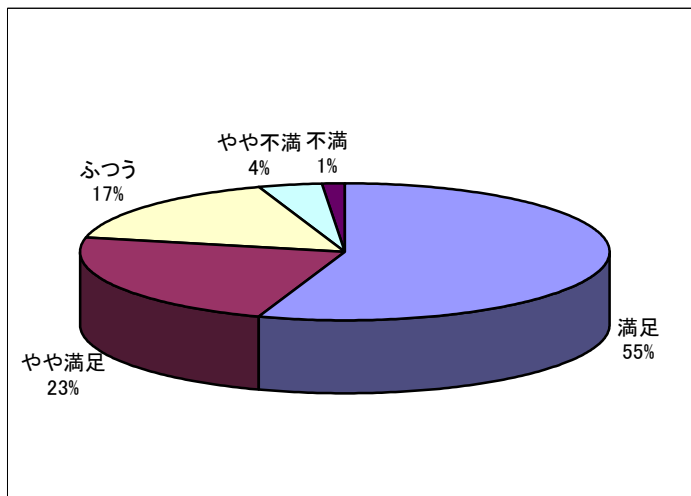
看護師の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%も下回るご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る大変厳しいご評価をいただきました。

今年度は、患者さんの診察待ち時間に対する配慮や接遇の向上について注力してまいりましたが、患者さんのご評価をいただくことができませんでした。看護師の接遇等の教育を強化する他、患者さんの増加に対応するため、マンパワーの強化等の対策を講じたいと思います。

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担当した医師について

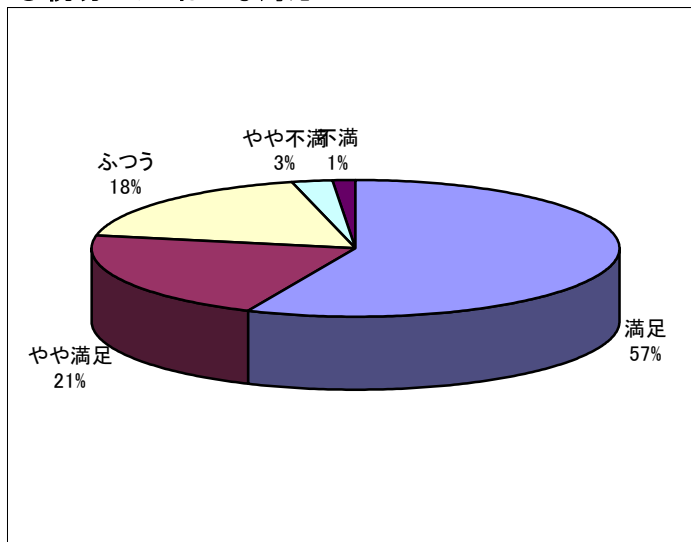
○信頼性



ご意見の内容

担当医師の信頼性につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る78%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度を1%上回る5%となり、評価が分かれることとなりましたが、全体としては、満足度はやや上昇したものと受け止めています。電子カルテの導入期が落ち着いたことも一因と考えています。今後も、患者さんの信頼を得られるような診療に努めてまいります。

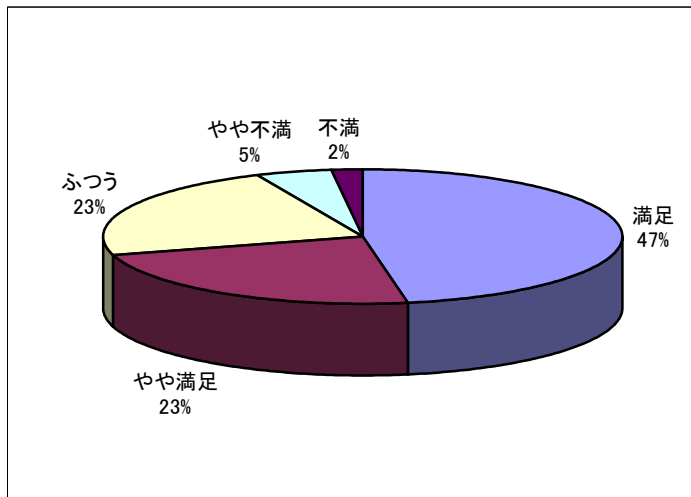
○親切・ていねいな対応



ご意見の内容

親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて78%のご評価をいただき、前年度を2%上回りました。いっています。また、「不満」および「やや不満」は前年度と同じ4%となり、満足度はやや上昇したものと受け止めています。親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度と信頼性がほぼ同じ構成比であることから、患者さんの医師に対する信頼の尺度の一つが親切・ていねいな対応であることが伺えます。

○病気や薬等の説明

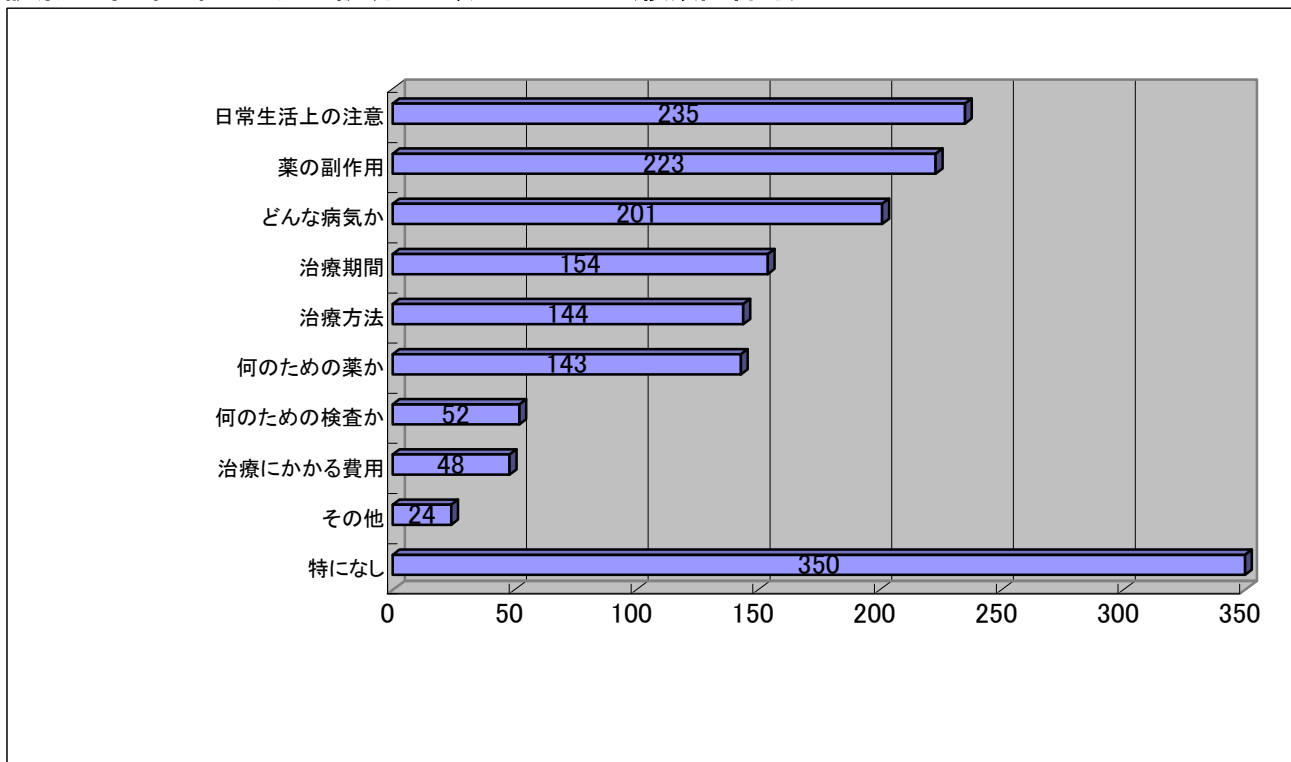


ご意見の内容

病気や薬等の説明に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」で昨年度と比べ2%高い70%のご評価をいただきました。次項目で「診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと」に関してお聞きしていますが、「日常生活上の注意」と「薬の副作用」について多くの患者さんからご意見をいただいています。こうした患者さんのご意見を真摯に受け止め、説明に尽くしてまいります。

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

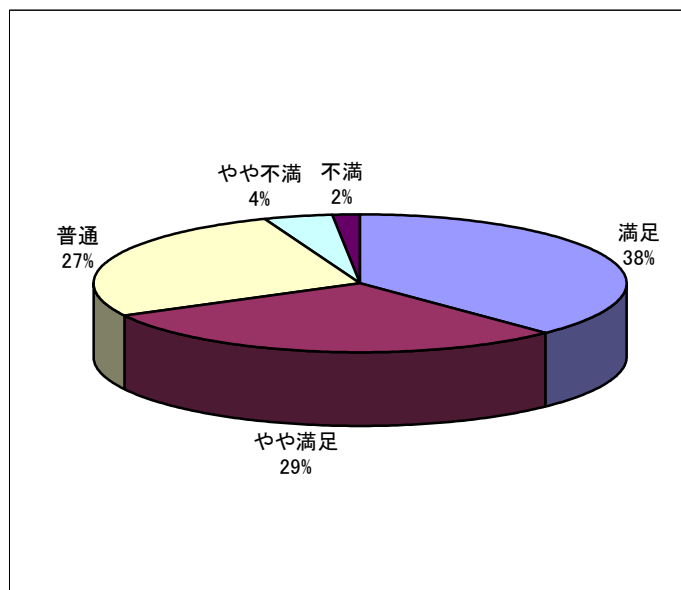
⑦ 診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



ご意見の内容

上位3項目「日常生活上の注意」、「薬の副作用」、「どんな病気か」は、前年度と同じ順序・傾向になっています。次の3項目は、昨年は「治療方法」、「何のための薬か」、「治療期間」であり、一部順序の変化が見られますが、同じ上位6項目に関して、患者さんから「もっと説明してほしい」というご意見をいただきました。

⑧ 診察にかかる全体的な感想



ご意見の内容

診察にかかる全体的な感想につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る67%のご評価でした。一方、「不満」「やや不満」は6%であり、こちらも前年度を1%下回っており、診察にかかる満足度は、前年度と同水準であったと受け止めています。

医師の診察にあたっては、最新の医療技術に基づき、患者さん・ご家族へ治療内容等説明を尽くしてまいります。その上で、患者さん・ご家族に信頼と同意を得て、治療協力をいただけるよう、今後も努めてまいります。

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

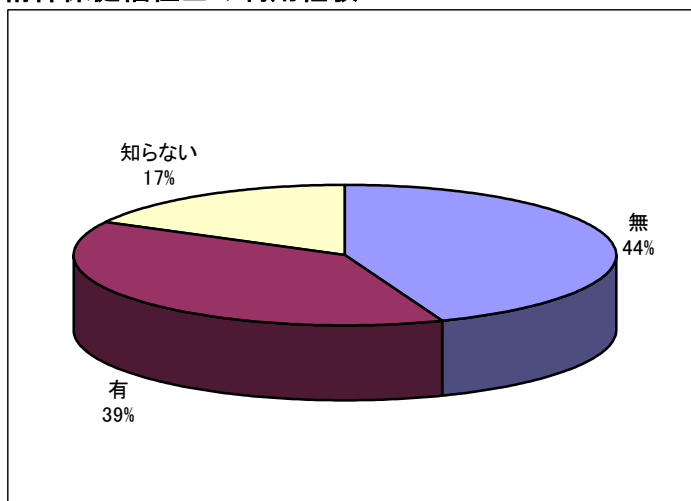
6. 薬剤師等の対応について

(2011年4月1日以降、当院外来薬局は院外薬局へ移行したため、本設問はなくなりました。)

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

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

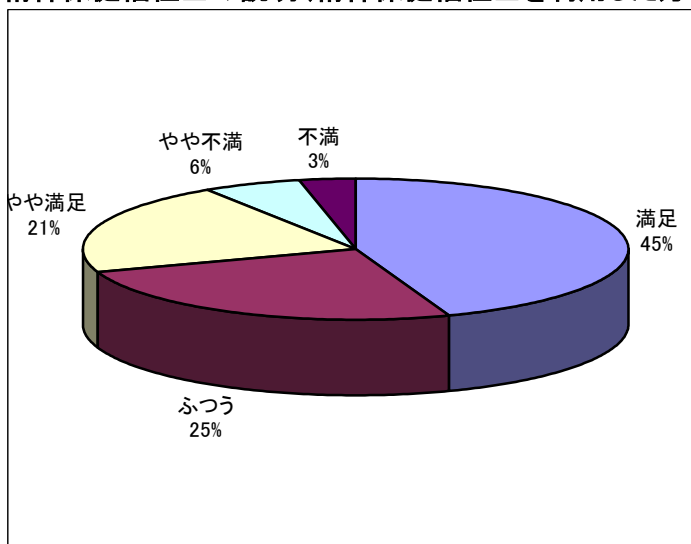


ご意見の内容

精神保健福祉士の利用経験がある患者さんは39%に止まり、前年度と同様の結果となりました。また、精神保健福祉士を「知らない」と回答されました患者さんも17%と前年度と同様の結果となりました。

当院における精神保健福祉士の認知度の向上をさらに図る必要があると認識しています。また、積極的なご利用までしていただけるよう、広報および相談態勢を確保してまいります。

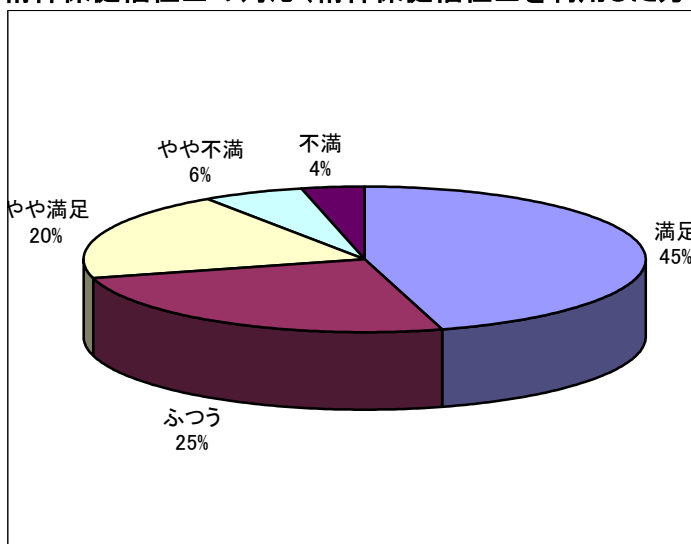
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



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、前年度を1%上回る66%のご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」は、前年度を2%上回っており、総合的に見ると満足度は低下したと認識しています。医療や福祉環境は毎年のように変化しており、制度の活用について患者さんにより分かりやすい対応が必要であると認識しています。スタッフ全員をレベルアップし、親切・丁寧な対応で患者さんの満足度向上を図ってまいります。

③精神保健福祉士の対応(精神保健福祉士を利用した方のみ)



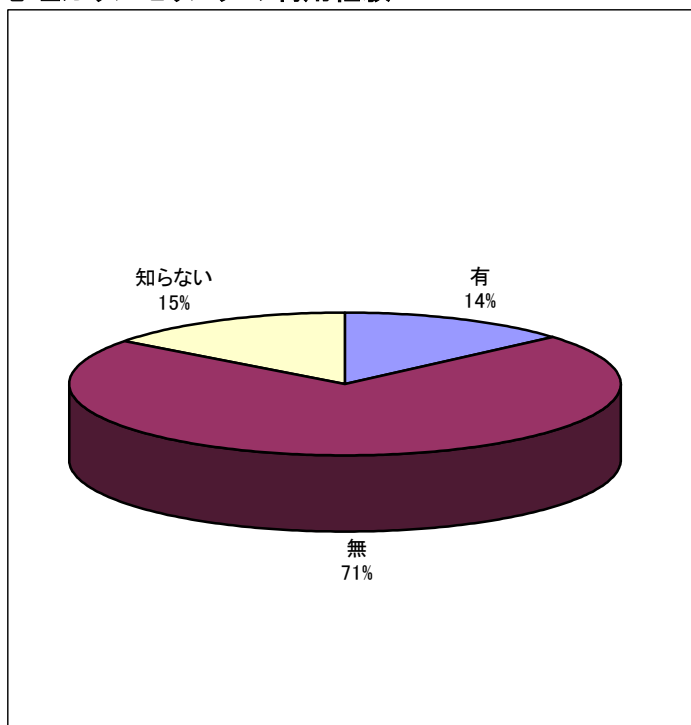
ご意見の内容

精神保健福祉士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る65%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」は前年度を2%上回る結果となっており、前年並みのご評価をいただいたと認識しております。医療・福祉サービス等の最新情報は、患者さんにとって大変重要です。個別のニーズに合わせた、情報提供やサービス調整を行い、患者さんの満足度の向上を図ってまいります。

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

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



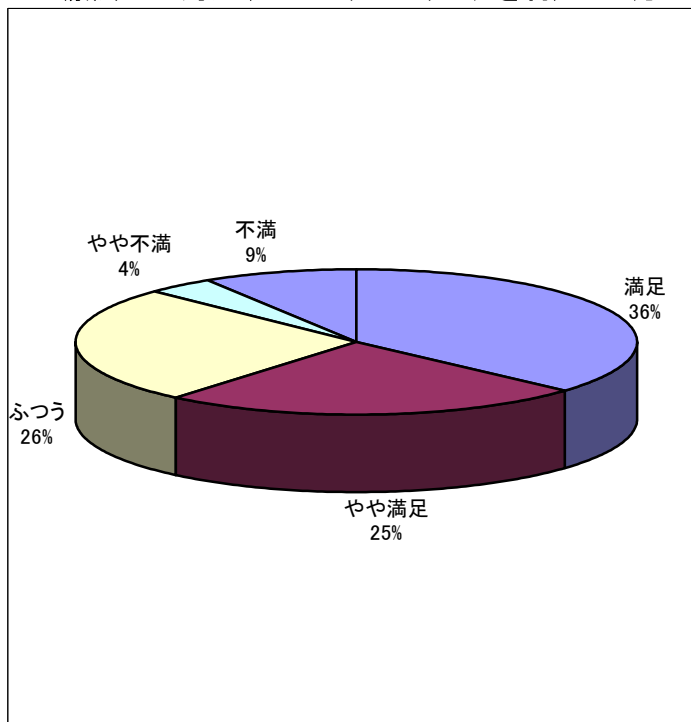
ご意見の内容

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14%でした。これは前年度と同様の結果となっております。

また、「知らない」とご回答いただきました患者は、前年度より2%減って15%でした。心理カウンセリングの認知度は少し向上してきているものの、まだ十分ではないと認識しています。

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おこない、より多くの患者さんがカウンセリングの機会を得られるように、実施方法についても改善してまいります。

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、61%の患者さんから「満足」と「やや満足」のご評価をいただきました。前年度は58%の患者さんから「満足している」とご評価いただいております。今年度は3%改善しています。

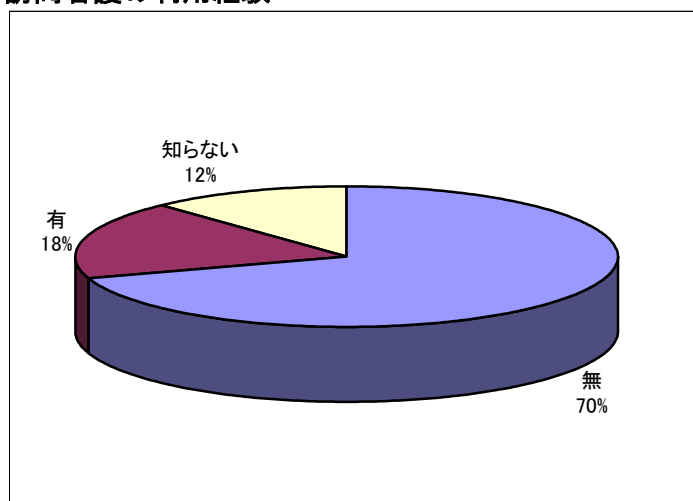
また、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さんは13%でした。これは前年度に比べると、8%減少しており、心理療法の対応に対する患者さんの満足度は向上したと受け止めています。

特に、カウンセリングの進め方に関する患者さんの疑問には、丁寧にご説明をさせていただき、患者さんより良い信頼関係を築けるよう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

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

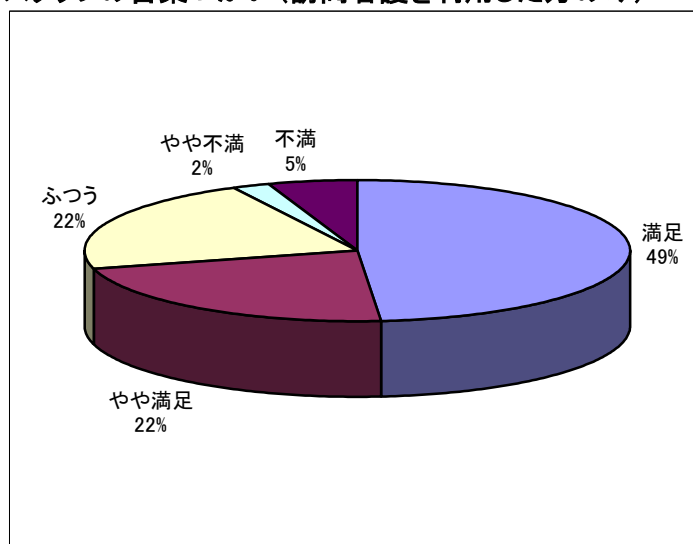


ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは18%、訪問看護ステーションを知らない患者さんは12%でした。これは、前年度と比べ利用経験がある方は2%増加、知らない方は2%減少という結果をいただきました。

これは、訪問看護の認知度が上がるにつれて、ご利用いただく患者さんも増加してきたものと受け止めています。今後も、地域における患者さんの在宅医療を推進してまいります。

②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)

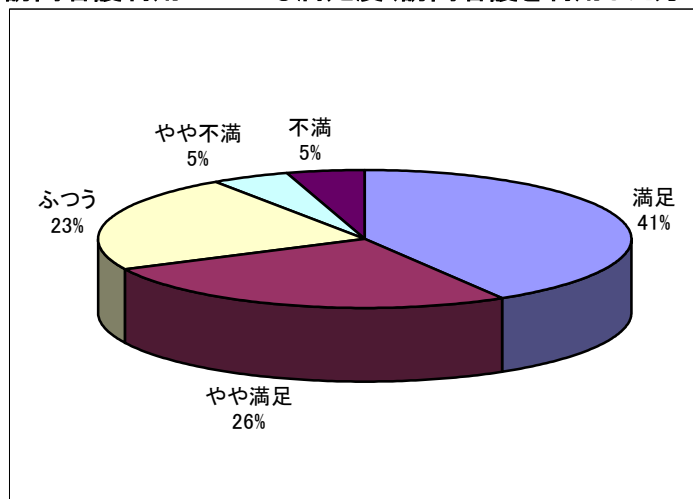


ご意見の内容

訪問看護ステーションのスタッフの言葉づかいにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る71%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を2%上回る7%となり、満足度は前年度並みと受け止めています。

今年度も訪問看護部門からマナー推進委員を選定し、接遇の改善に取り組みました。訪問看護は相対での治療となりますので、スタッフと患者さんとの信頼関係が大切であると認識しています。

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

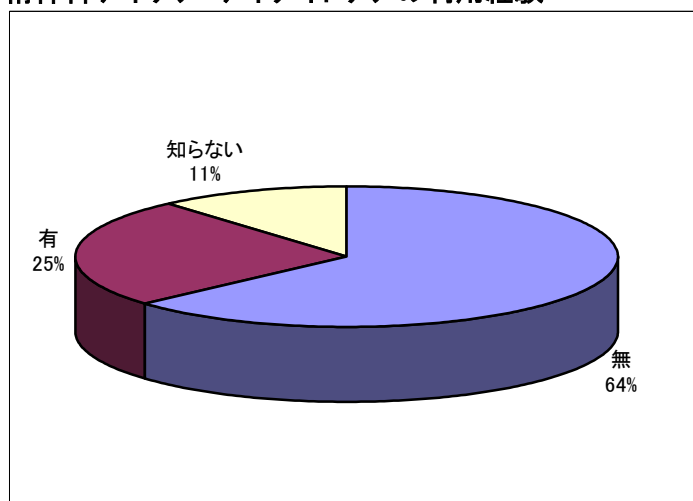
訪問看護利用にかかる満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る67%のご評価をいただきましたが、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度と同じ10%という結果に止まりました。

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おりますが、ご満足いただけていない患者さんがおられる状況を真摯に捉え、訪問看護の内容充実を目指してまいります。

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

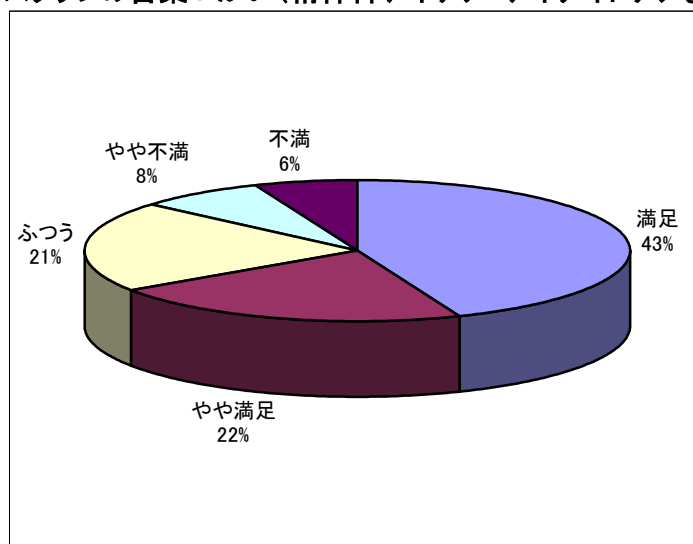
①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



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まは25%に止まっており、「知らない」と回答いただきました患者さんも12%おられます。前年度と比べ、利用経験「有り」の回答が2%増加、「知らない」との回答が1%減少と若干の変化が見られておりますが、まだ十分に認知されているとはいえないと認識しています。更に広報活動を強化し、外来治療の充実を図ってまいります。

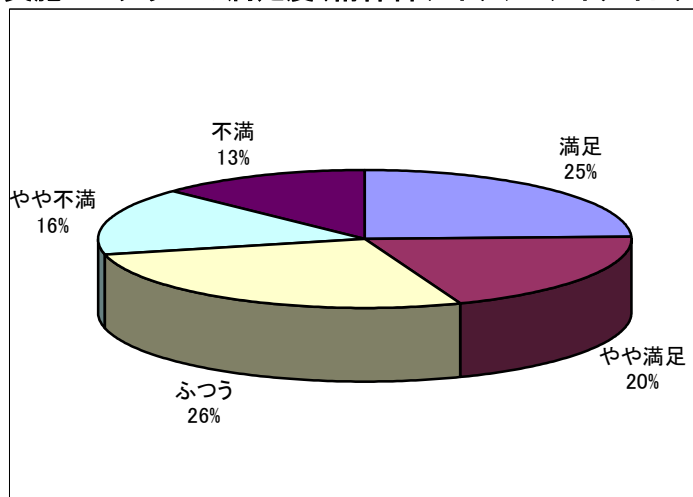
②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関する患者さんの満足度につきましては、66%の患者さんから「満足」や「やや満足」のご評価いただきました。前年度と比べ、「満足」との回答が6%上回っており少しずつ改善状況にあると認識しております。しかしながら、「不満」や「やや不満」とご評価いただきました患者さんも13%おいでになります。患者さんからの不満足の声を真摯に受け止め、接遇教育等、より一層のスタッフ教育を行ってまいります。

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)

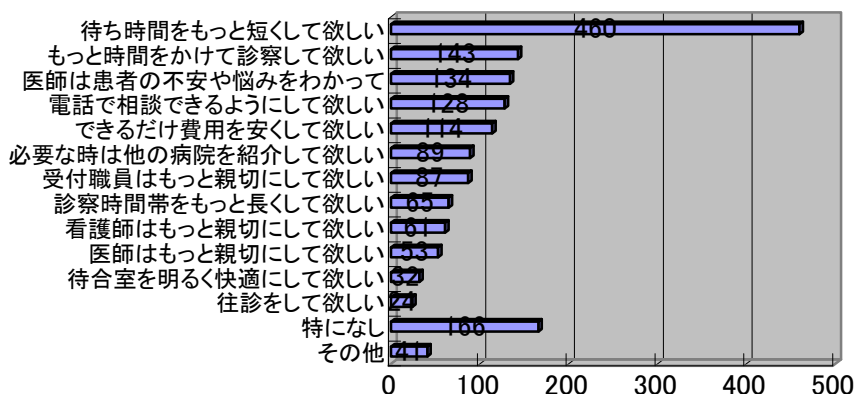


ご意見の内容

実施プログラムに関する患者さんの満足度につきましては、44%の患者さんから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。一方で、「不満」「やや不満」と回答いただきました患者さまが29%おられ、前年度よりも4%増加しました。当院では、患者さんのデイケア・デイナイトケア参加を重要なリハビリと位置付けています。今後も、適正・効果・バランスを熟考した魅力あるプログラムを提供してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

11. 当院に望むこと(複数回答可)



ご意見の内容

当院へのご要望のうち、前年度と同様、「待ち時間をもっと短くしてほしい」というご要望を多くいただきました。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、前年度と比較して3%減少しており、2010年9月に導入いたしました電子カルテの運用が軌道に乗りつつあることにより、若干の改善につながったものと考えています。しかし、全体のご要望のうちの29%を占めており、改善の余地はまだ多いと認識しています。

待ち時間の短縮の対策として、2011年4月から、外来の薬剤処方を院外薬局へ変更し、患者さんが、病院で薬の出来上がりを待つことなく、患者さんの都合のよい場所にある薬局で、都合のよいときに薬を受け取ることが可能になりました。また、その薬局で安価なジェネリック薬品にすることも依頼できるようになりました。

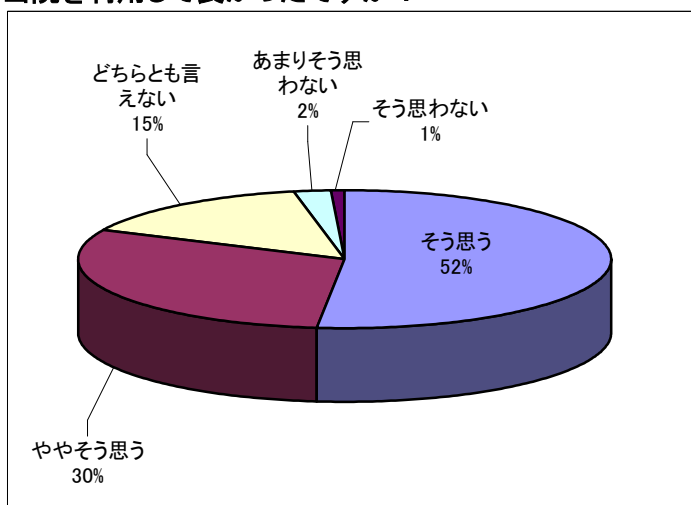
ただ、時には最寄の院外薬局と当院の連絡が手間取ることがあり、患者さんにご迷惑をおかけすることがありましたので、今後は最寄りの院外薬局ともスムーズな連携を図り、患者さんの利便性の向上を図ってまいります。

そのほかに増えたご要望としては、「できるだけ費用を安くして欲しい」というご要望が、全体のご要望のうち、前年度5%から7%に増加しました。ご存じのとおり、わが国の医療保険制度における診療報酬は、薬品費を含めすべて国が定めたものとなっています。上記に記述しましたとおり、院外薬局で処方される薬品費用は、ジェネリック薬品等を指定することにより費用を安くできることがありますので、当該院外薬局でご相談ください。また、患者さまが受けられる治療内容につきご不明な点がありましたら、ご遠慮なく当院スタッフにおたずねください。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

12. 当院全体についての患者さんへの質問

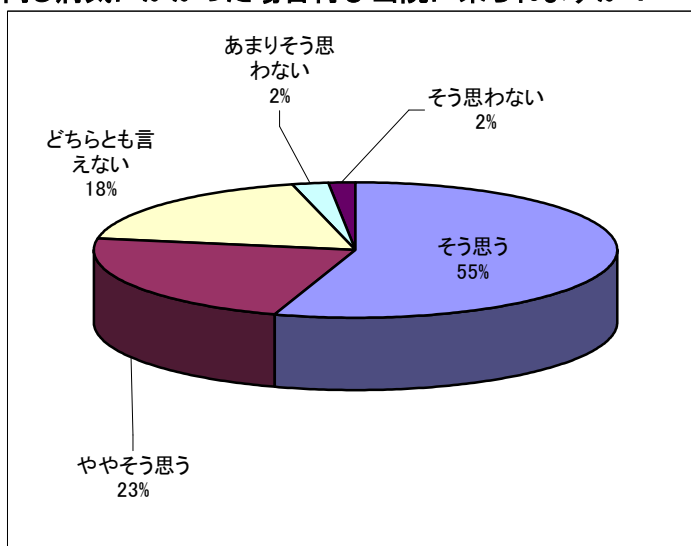
① 当院を利用して良かったですか？



ご意見の内容

当院を利用してよかったかについてお聞きした結果、前年度同様82%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。設問2でお聞きした当院をお選びになった理由では、前年同様「他の医療機関からの紹介」が18%と上位を占めておりますが、「医師の高い専門性や技術」を理由として上げていただいた患者さんが10%を占め、前年度より1%増加しました。今後ともより質の高い医療サービスの提供に努めてまいります。

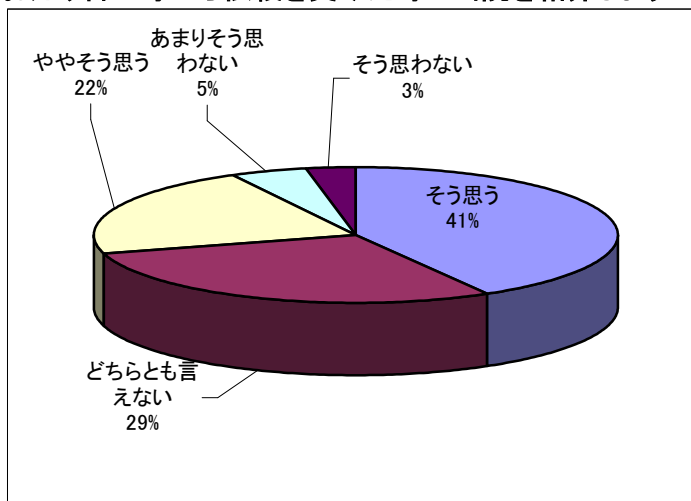
② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



ご意見の内容

当院の選択についてお聞きした結果、昨年度より1%増加の78%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。設問2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「自宅・職場・学校から近い」が最も多く、この結果は当院が、患者さんにとって身近な存在の病院であり、そのことに応えていかなければならないものと思っております。今後も、地域の患者さん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？

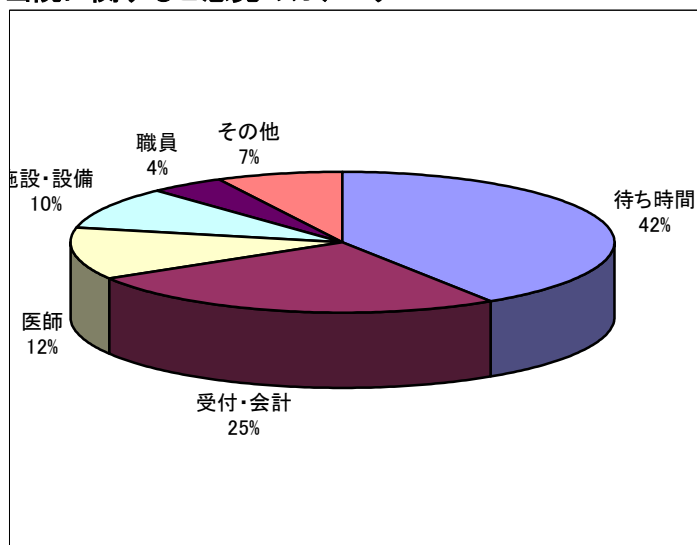


ご意見の内容

お知り合いからの依頼を受けた場合の当院紹介についてお聞きした結果、64%の患者さんから肯定的なご回答をいただきましたが、前年度より4%も下回る結果となりました。また、否定的なご回答をいただきました患者さんは、前年度を1%下回る7%という結果となり、当院に対する肯定的なご意見が減少していると受け止めております。こうした事実を真摯に捉え、改善を図ってまいります。

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

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、41%が「待ち時間」に関するご意見でしたが、前年度より8%減少しました。一方、次に多いご意見は、「受付・会計」であり、前年度より9%増加しました。これは、待ち時間に関してご評価をいただいたというよりも、受付・会計に対するご要望等が増加したものと受け止めております。待ち時間の短縮に引き続き取り組むとともに、受付・会計業務に対する早急な改善にも取り組んでまいります。

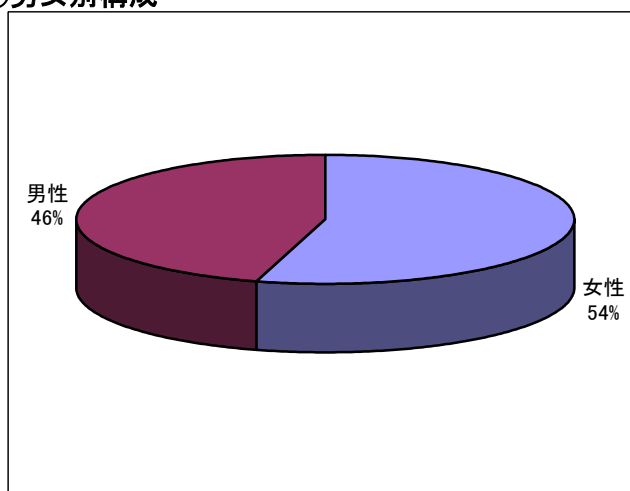
○ 待ち時間以外のご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	待合室が、寒い。匂いがこもっていることがある。	外気温が特に低い時などは、エアコンの温度調整をいたします。また、匂いの解消には、空気清浄機を設置いたしました。
	駐車場のスペースが足りない。	病院車両を他の場所に移す等して、患者さんが駐車されるスペースを確保いたしました。
医師	医師の担当曜日を増やして欲しい。ゆっくり話がしたい。	医師によっては担当曜日を増やすのが難しい場合がございますが、時間をかけてお話しされたい時には、ご遠慮なく医師にご相談下さい。
受付・会計	受付での説明が不明瞭だったり、わからないことを聞いても待たされる。	受付・会計のスタッフが不慣れなことがあり、ご迷惑をおかけいたしました。担当者への教育を充実させ、業務習熟を図ってまいります。
職員	対応が良くない職員がいる。	当院の職員に関するご意見は、患者さんへの接遇対応に関するご意見が多くありました。接遇教育につきましては病院全体で取り組んでおりますが、ご評価をいただくまでにはいたっておりません。今後も指導・教育を継続して、質の向上を図ってまいります。
	忙しいのはわかるが、対応を丁寧にしてほしい。	
	患者の身になって対応してほしい。	
その他	薬を院内処方のままにしてほしかった。院外に行くのが面倒。	当院で薬の出来上がりを待つことなく、都合のよい場所にある薬局で、都合のよい時刻に薬を受け取ることが可能にもなりましたことをお楽しみいただき、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
	診察をすべて予約制にしてほしい。	外来患者さんの人数が多く、完全予約制を行うことは大変難しい状況です。医師によっては予約を実施しておりますのでご相談いただければ、その都度対応させていただきます。

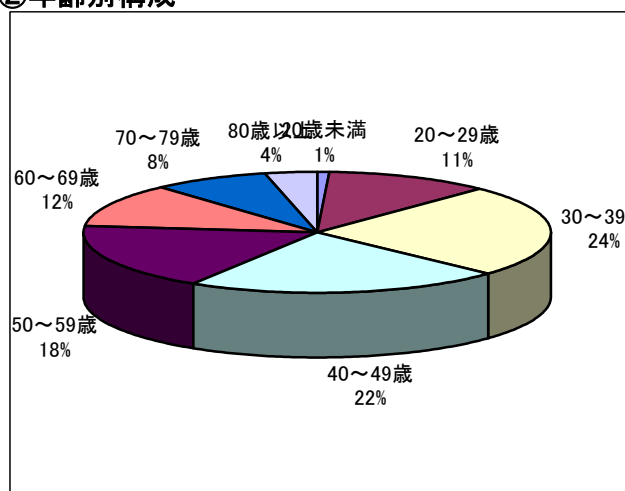
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

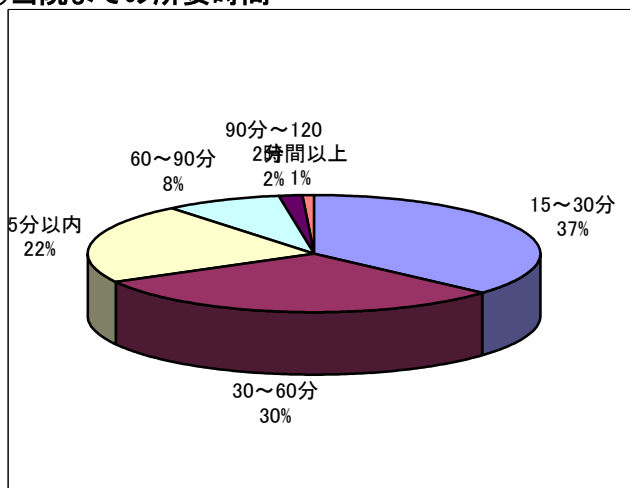
①男女別構成



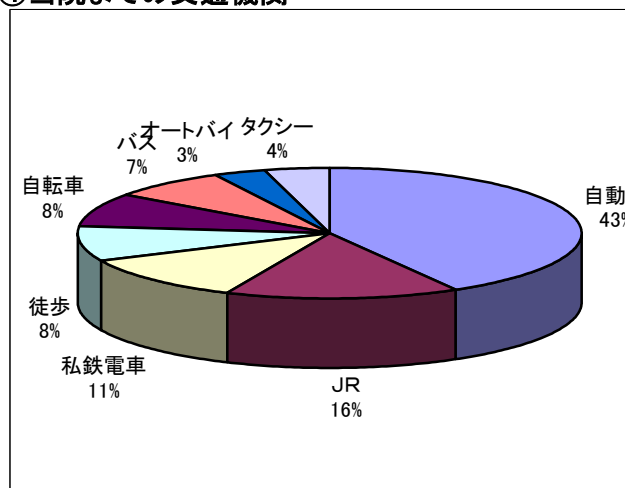
②年齢別構成



③当院までの所要時間



④当院までの交通機関

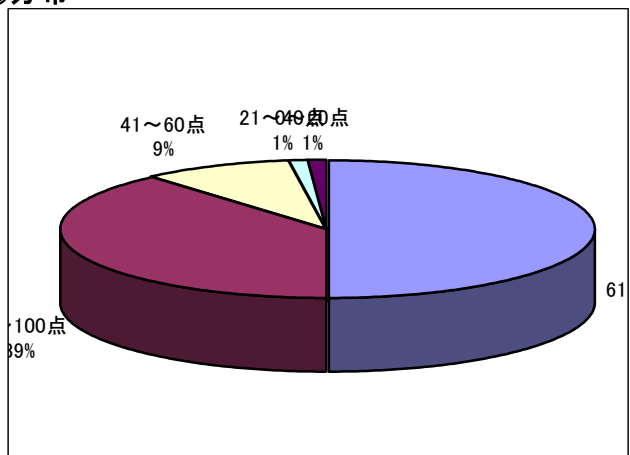


14. 総合評価点

①平均点

79.2点
(前年比▲0.6点)

②分布



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は、79.8点をいただいており、今年度は0.6点下回る結果となりました。
総合評価がわずかでも前年度を下回った結果につきましては、真摯に受け止め、職員一同改善に努めてまいります。なお、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6%減少して、61~80点が5%増加しました。高いご評価が大きく減少したことがうかがえました。この原因は、受付・会計の待ち時間を含む業務の対応状況にあると認識しており、今後改善に取り組んでまいります。また、薬を院外処方いたしましたことに対し、ご理解に引き続き努めてまいります。