

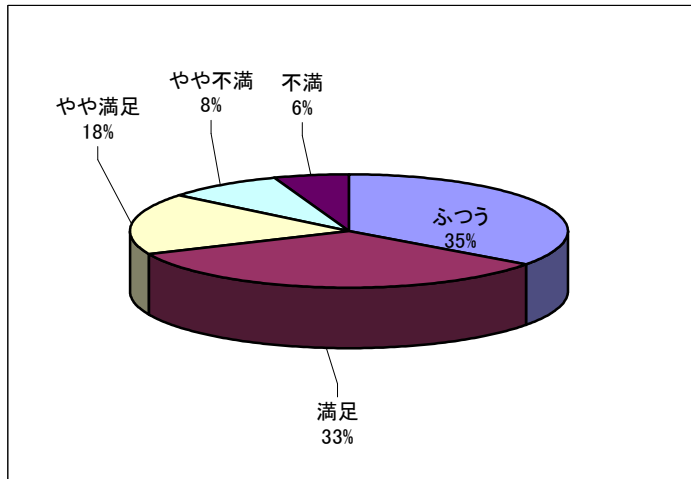
# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 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

(藤田課長)

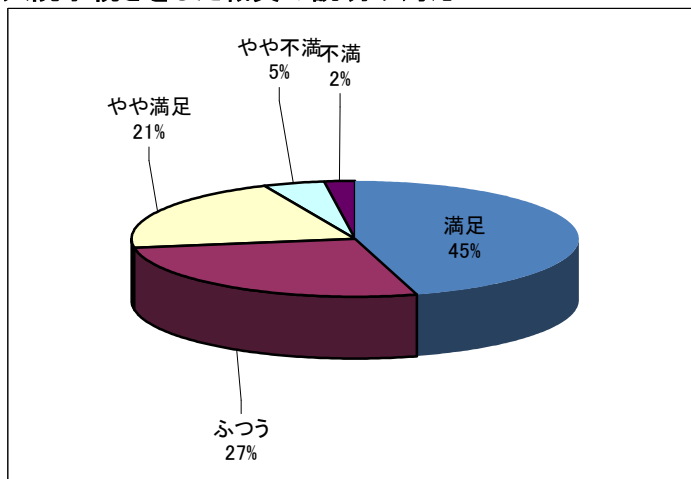


**ご意見の内容**

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5%下回る51%のご評価をいただきました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%上回るご評価をいただいております。入院の手続きにかかる満足度は低下したものと受け止めています。医療・福祉サービス等の説明様式の見直しを行い、患者さんにより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

(藤田課長)

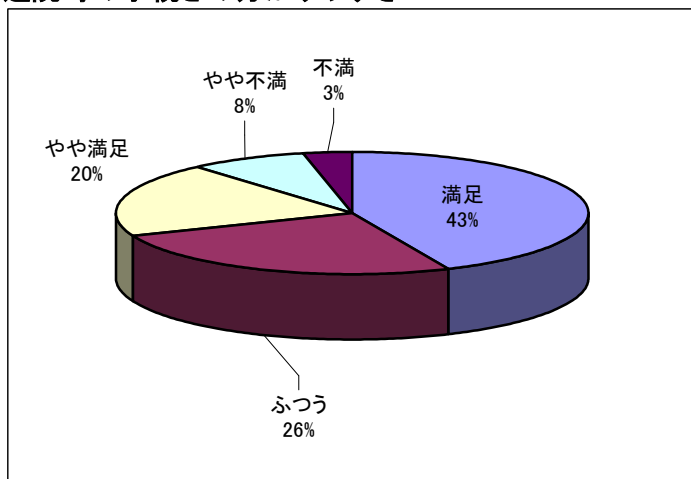


**ご意見の内容**

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4%上回る66%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ7%のご評価をいただき、入院手続きをした職員の説明や対応に関する満足度は上昇したと受け止めています。契約書等の見直しを行う中、前年度以上のご評価をいただき、患者さんのご理解に感謝しております。

#### ③退院時の手続きの分かりやすさ

(越智課長・田々野課長代理)

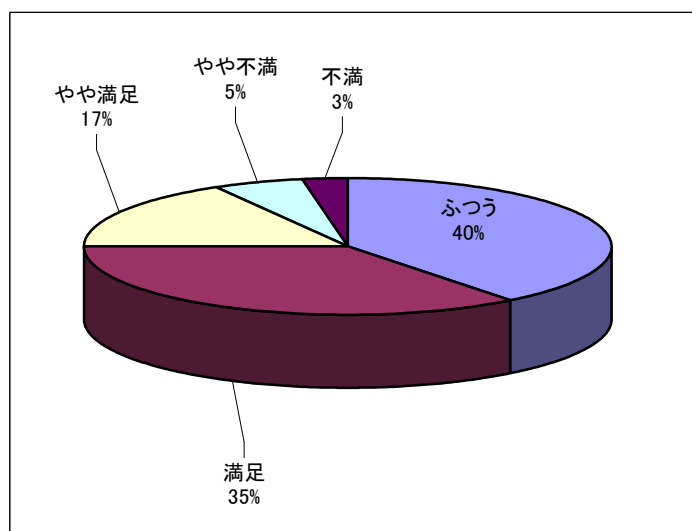


**ご意見の内容**

退院時の手続きの分かりやすさに関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を5%上回る63%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合せて前年度より1%上回る11%のご評価をいただきました。全体として満足度は少し向上したものと受け止めています。今後も退院時の手続きの分かりやすさにつき、さらに改善を進めて高いご評価をいただけるよう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請求書や領収書の明細の分かりやすさ

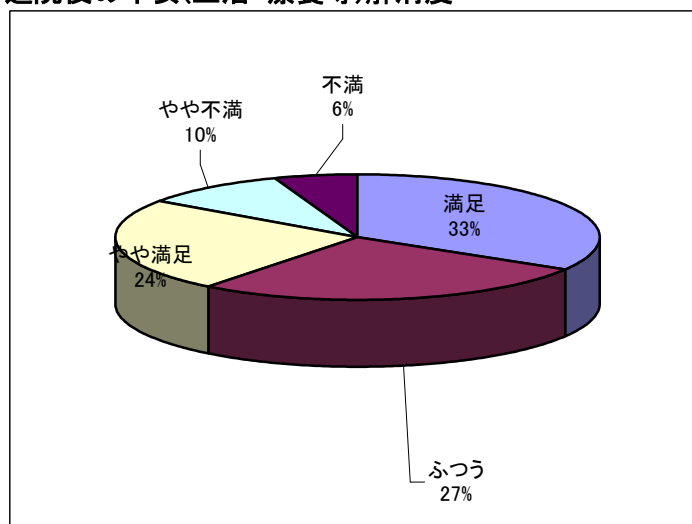


(越智課長)

#### 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、前年度を7%下回る52%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、前年を2%下回る8%となりました。請求書等に関してご不満に思われる患者さんはやや減少しましたが、ご満足いただけた患者さんが減少したことを踏まえ、来年度は請求書や領収書につき、より分かりやすい明細表示となるよう改善をまいります。

### ⑤退院後の不安(生活・療養等)解消度

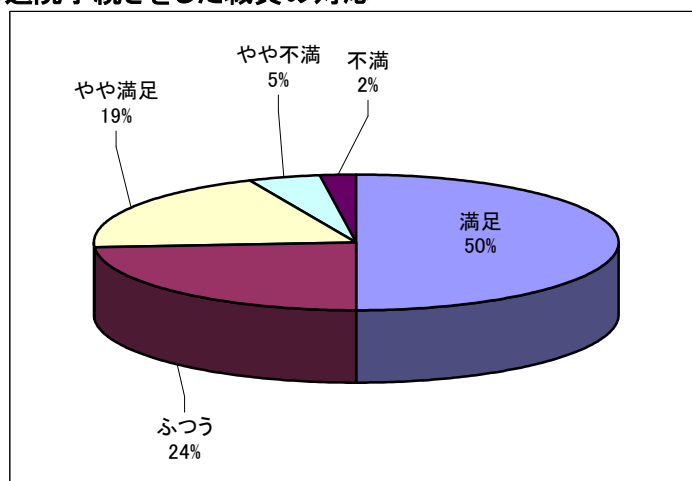


(田々野課長代理)

#### 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」および「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。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る15%のご評価をいただきました。今年度は、前年度より患者さんのご評価は向上したものと受け止めています。引き続き退院後のリハビリテーション体制等の充実を図り、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



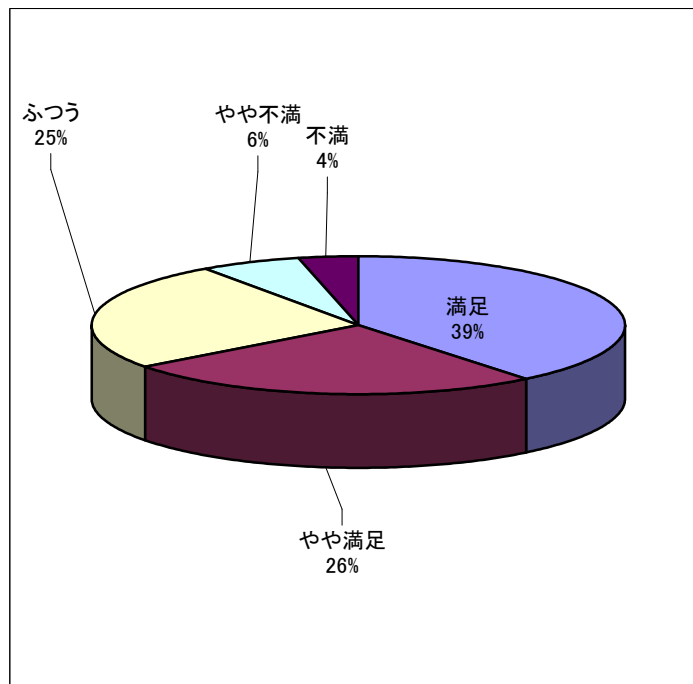
(越智課長・田々野課長代理)

#### 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3%上回る69%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を2%下回る7%のご評価をいただきました。患者さんの満足度はやや向上したものと受け止めています。来年度も、引き続き職員の対応につき、患者さんにご満足いただけるものとな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

### ⑦総合的にみた入院や退院手続きへの満足度



(田々野課長代理)

ご意見の内容
<p>総合的に見た入院や退院手続きへの患者さんの満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を2%上回る65%のご評価をいただきました。また「不満」及び「やや不満」を合わせて前年度と変わらず10%のご評価をいただきました。入院時の書類がやや複雑と感じられる方が増えたことにより、患者さんによって評価が分かれたものと思われます。</p> <p>患者さんの権利をお守りし、安心して治療をしていただくため、分かりやすい説明を尽くす努力をまいります。</p>

### ⑧入院や退院手続きに関する主なご意見等

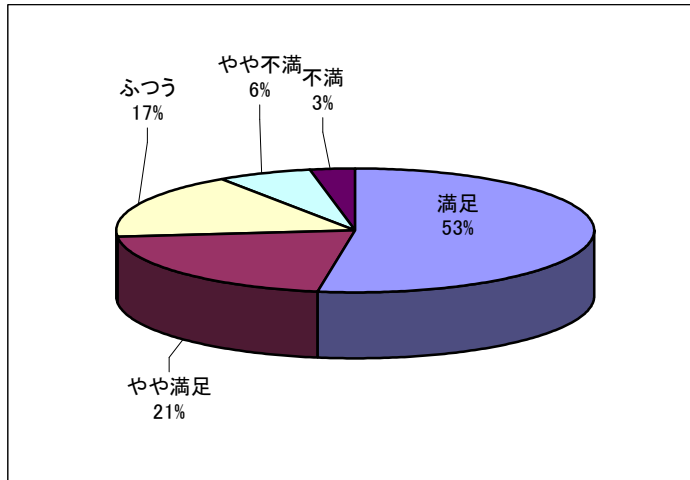
(越智課長・田々野課長代理)

区分	ご意見の内容	回答
入院	書類等の手続きは、患者が自分の部屋に落ち着いてからにしてほしいと思う。	入院時の患者さんの病状等に配慮しながら、患者さんの状況に沿った対応を心がけてまいります。入院時の手続き等の説明は、時間短縮をこころ掛け、患者さんのご負担にならないように配慮をしておりますが、入院手続き上、どうしても省略できない説明事項がございます。患者さんおよびご家族のご理解をよろしく願いいたします。その一方で、説明不足がありましたこと、おわび申し上げます。
	入院時の説明について、しんどくて入院するのにたて続けに説明されて疲れた。	
	入院時の説明が長すぎる。 入院の書類の多さにうんざりした。	
	保証人の印鑑がいることを事前に知りたかった。 入院時に行われた病棟内の説明がわからなければ聞いてください」という言葉だった。	
	病棟と事務間で意思の疎通が少ないところがある。	
退院	銀行引き落としの手続きをして入院したのに退院時にいきなり現金払いを要求された。	入院費等のお支払い方法の説明に不足があり、申し訳ありませんでした。十分な説明を尽くすとともに、患者さん等の要求に迅速にお応えできるよう努めてまいります。
	退院時の手続きがとてもしっかりいらだった。	
	退院時に診断書が間に合わなかった。	
その他	親切な対応でした。	励ましのお言葉もいただいています。患者さんのニーズにお応えできるよう、引き続き努力してまいります。
	職員の方がとても親切でした。	

# 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

## 2. 病室について

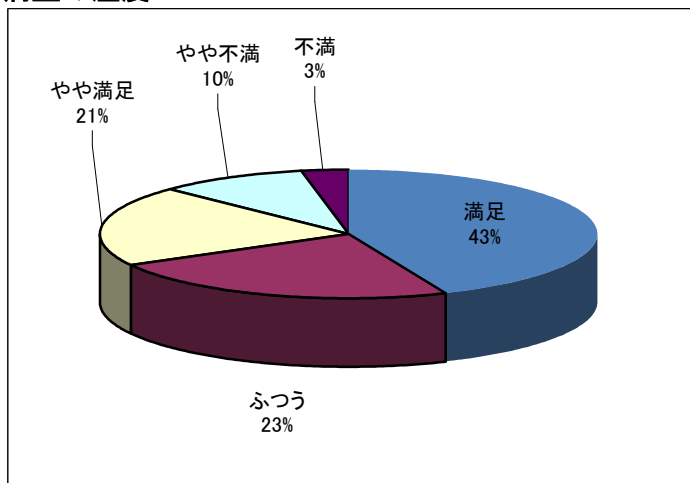
### ①病室の清潔さ等



(永井課長)

ご意見の内容
<p>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6%上回る73%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2%上回る10%のご評価をいただいでご評価が分されました。今年度は南館を中心に病棟内を改装いたしました、外観のみでなく、患者さんが入院中の生活空間が満足していただけるようスタッフ全員で改善を図ります。</p>

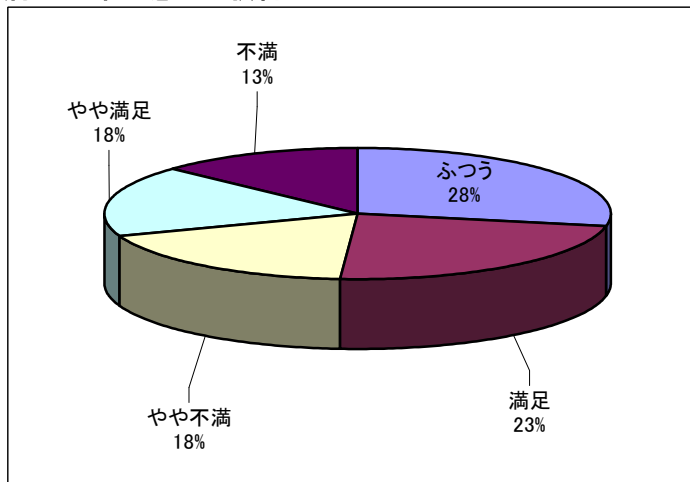
### ②病室の温度



(永井課長)

ご意見の内容
<p>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、前年度を3%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」を合わせたご評価も前年度を2%下回る13%のご評価をいただきました。当院では夏は26℃、冬は22℃に標準設定しており、特に今年度は東北地震の影響で節電を患者さんにもご協力いただきありがとうございました。</p>

### ③病室の中で感じる騒音

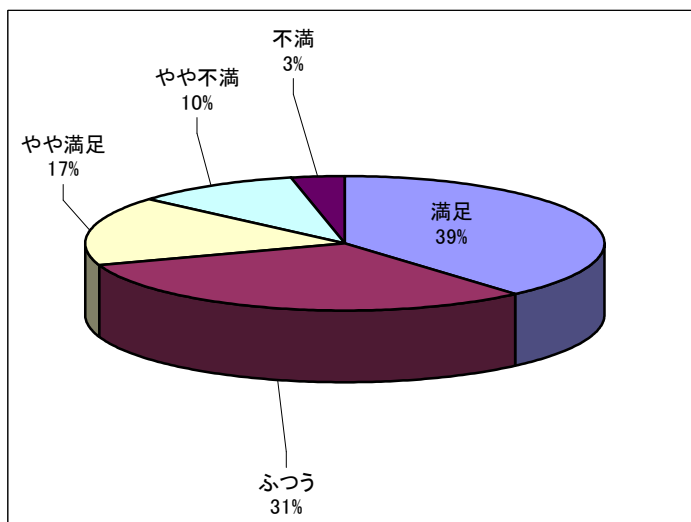


(永井課長)

ご意見の内容
<p>病室の中での騒音に関する患者さんの満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を2%下回る41%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、前年度を1%下回る31%のご評価をいただきました。以前からの課題である電車の通過音ですが、当院はJR新井口駅に近接しており、利便性が良い反面、電車の騒音が避けられない課題です。改善の検討を続けます。</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

### ④病室の中であなたが使える空間

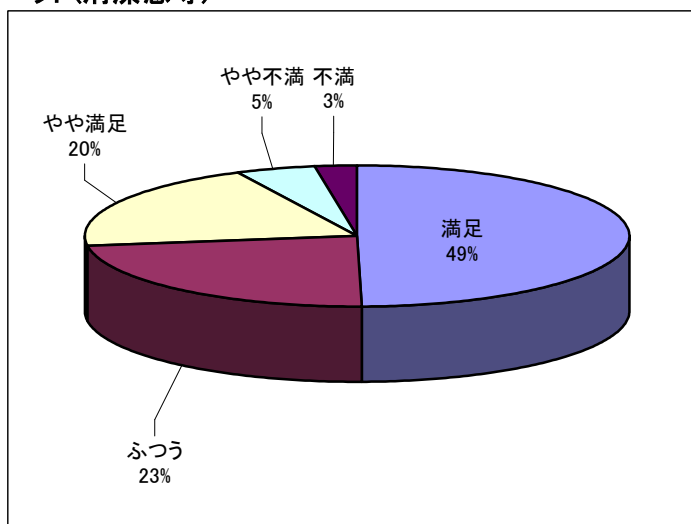


(永井課長)

#### 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、前年度同様56%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせたご評価も前年度と同様13%のご評価をいただき満足度の低下はないものの、増加もないご評価でした。病室内で圧迫感を感じる、畳の部屋よりベッドの方がプライバシーがある。というご意見もいただいております。今後病棟の大規模な増改築検討の際、患者さんのご意見として大切にまいります。

### ⑤ベッド(清潔感等)

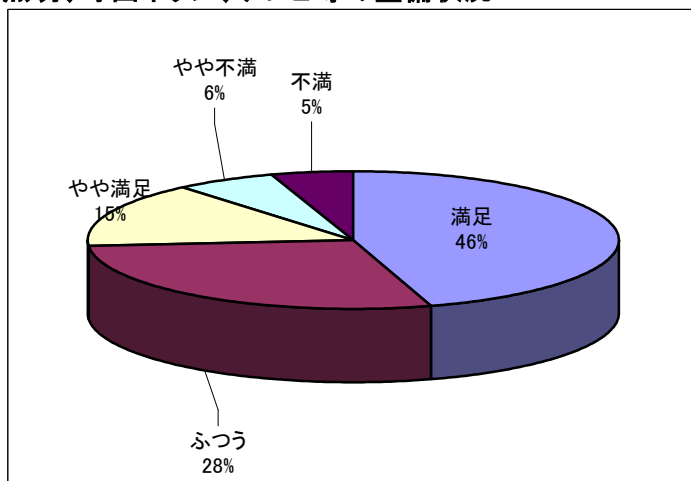


(永井課長)

#### ご意見の内容

ベッドの清潔感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7%上回る70%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%上回る7%のご評価をいただきました。ベッド等の清潔感に関する満足度は増加したと考えますが、シーツ交換が1日のみであったという意見もありました。原則週1回のシーツ交換を行っておりますが、患者さんからの申し出により臨機な対応を行っております。

### ⑥照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況



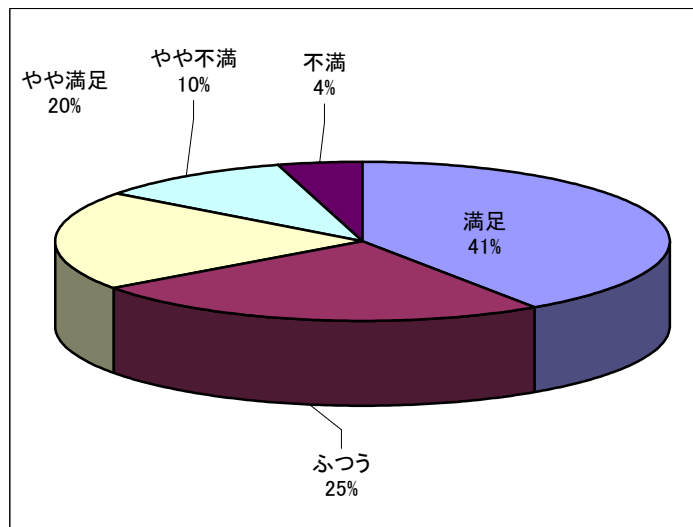
(沖田課長)

#### ご意見の内容

照明、呼出ボタン、テレビ等の整備状況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4%下回る60%のご評価をいただきました。また、「不満」及び「やや不満」は前年度と変わらず11%のご評価をいただきました。今年度はこれまで以上に患者さんのご意見を参考にさせていただき、改善点に早期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

### ⑦プライバシー

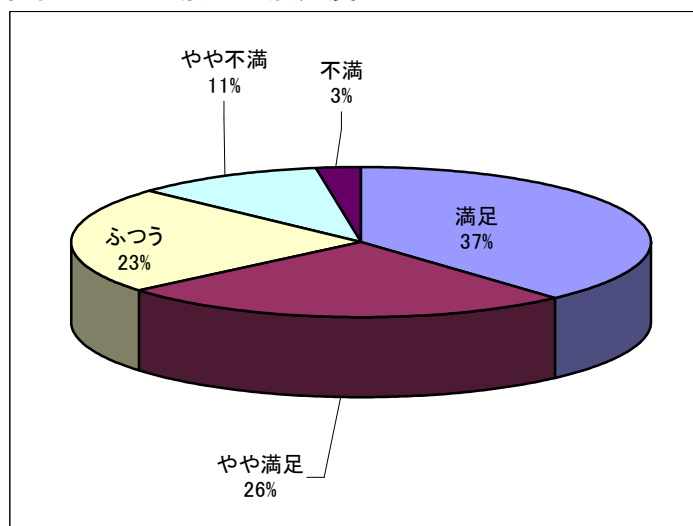


(沖田課長)

#### 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」及び「やや満足」を合わせて前年度を4%上回る61%のご評価をいただきました。一方、「やや不満」及び「不満」を合わせて前年度を2%下回る14%のご評価をいただきました。多床室でのカーテンの活用や話し声・物音などには、患者さんにお互いご配慮をいただき、ご協力を得られるよう十分な説明をしております。

### ⑧総合的にみた病室の満足度



(沖田課長)

#### ご意見の内容

病室に関する患者さんの総合的な満足度は、「満足」及び「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る64%のご評価をいただきました。しかし「不満」及び「やや不満」をあわせて前年度を2%上回る13%のご評価をいただきました。他床室での物音・話し声が気になるなど、昨年度と同様のご意見が散見されます。今後も、検討課題として早期に改善できるよう努めてまいります。

### ⑨病室に関する主なご意見等

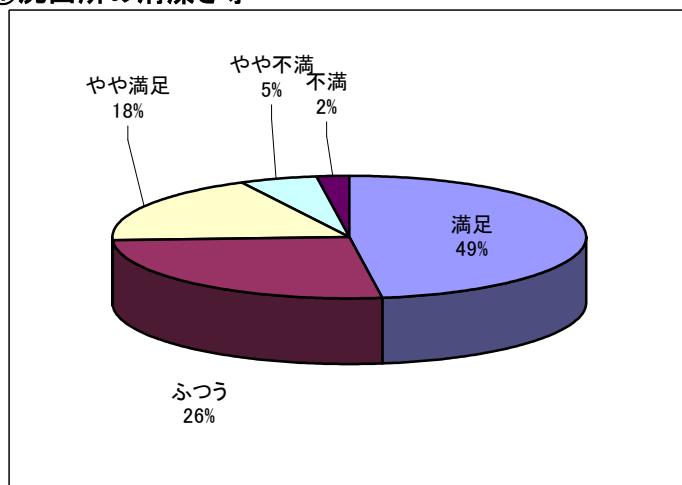
(沖田課長)

区分	ご意見の内容	回答
音	電車音が気になる。	電車音についてのご意見は例年のように多くいただいております。今後も防音対策について検討課題として取り組んでまいります。
	水が流れるような音がする。	
	電話の話し声、激しい物音、空調の音が気になる。	
温度 湿度	寒すぎる。	温度・湿度に関しましては、毎日担当者が病棟内をチェックして、適切な環境を維持してまいります。
	窓を大きく開けたい。	
テレビ	音がうるさい。ひびく。	病棟スタッフにお声掛けいただければ、対応させていただきます。BS放送は、現在視聴できます。
	BS放送が見たい。	

# 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

## 3. 院内の設備・備品について

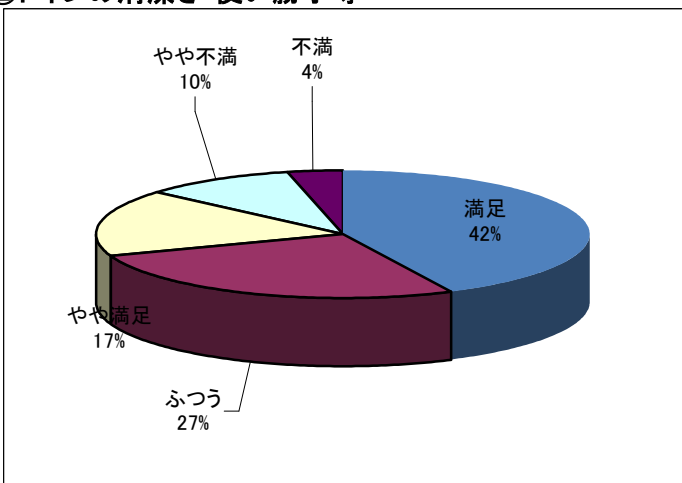
### ①洗面所の清潔さ等



#### 看護部

ご意見の内容
洗面所の清潔さに関する満足度は「満足」及び「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」及び「やや不満」を合わせて前年度を5%下回る7%のご評価をいただきました。洗面所は患者さんが毎日お使いになる場所であり、常に清潔にしておかないといけない場所と考えております。引き続き清潔を心がけ、環境整備に努めてまいります。

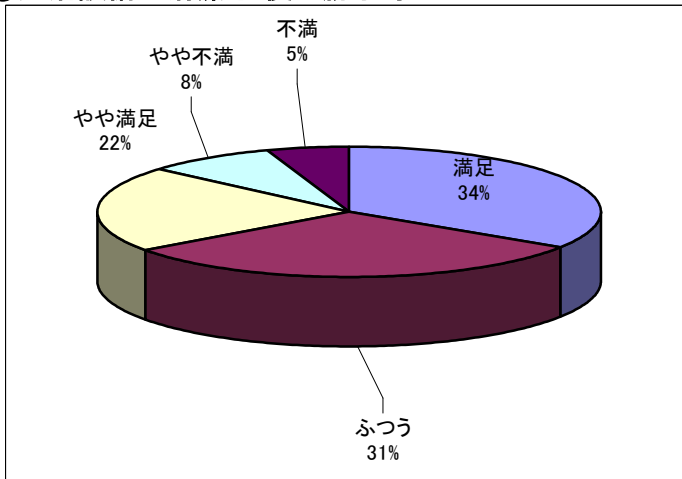
### ②トイレの清潔さ・使い勝手等



#### 看護部

ご意見の内容
トイレの清潔さ・使い勝手への満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を1%下回る60%のご評価をいただきました。一方「不満」及び「やや不満」を合わせて前年度を2%下回る14%のご評価をいただき、患者さんによって評価が分かれる結果となりました。今年度はウォシュレットの増設、ペーパーホルダー2個付きの設置を行いました。今後もより一層の清潔を心がけ、快適に使用していただけるよう努力してまいります。

### ③入浴設備の清潔さ・使い勝手等

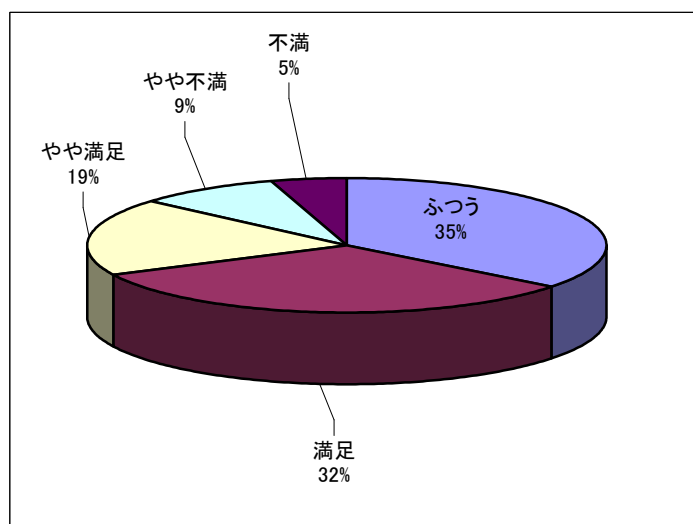


#### 看護部

ご意見の内容
入浴設備の清潔さ・使い勝手に関する満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を1%下回る56%のご評価をいただきました。また「不満」及び「やや不満」を合わせ前年度を1%下回る13%のご評価をいただきました。患者さんにより評価が分かれる結果となりました。今後も、より安全・快適に使用していただける入浴環境の改善に、取り組んでまいりたいと思います。

## 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

### ④ロッカーや貴重品の一時預かりサービス

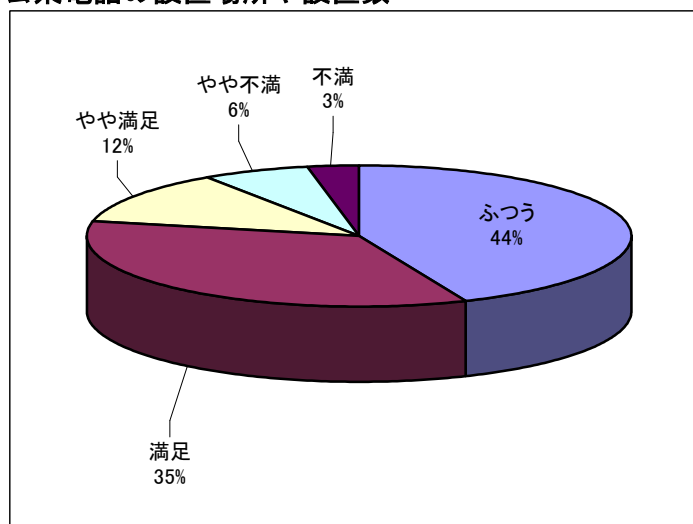


(相原課長)

#### 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」を合わせて、前年度を3%下回る50%のご評価でした。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を6%上回り、満足度は減少しました。当院入院中は患者さんの貴重品を紛失等防止のためお預かりしており、その出入れの手続きが面倒、とのご意見を頂いています。患者さんの貴重品の扱いにつき、厳密な手順を踏んでいることのご理解をお願いいたします。

### ⑤公衆電話の設置場所や設置数

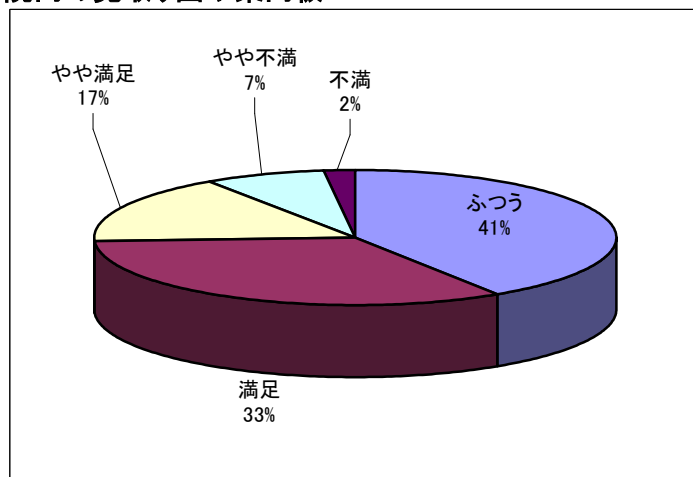


(相原課長)

#### 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」を合わせて、前年度を3%下回る47%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%下回る9%のご評価をいただきました。携帯電話の普及とともに、使用頻度の低い公衆電話が撤去される傾向にあり、当院においても、携帯電話の使用範囲拡大等を引き続き検討いたします。

### ⑥院内の見取り図や案内板



(相原課長)

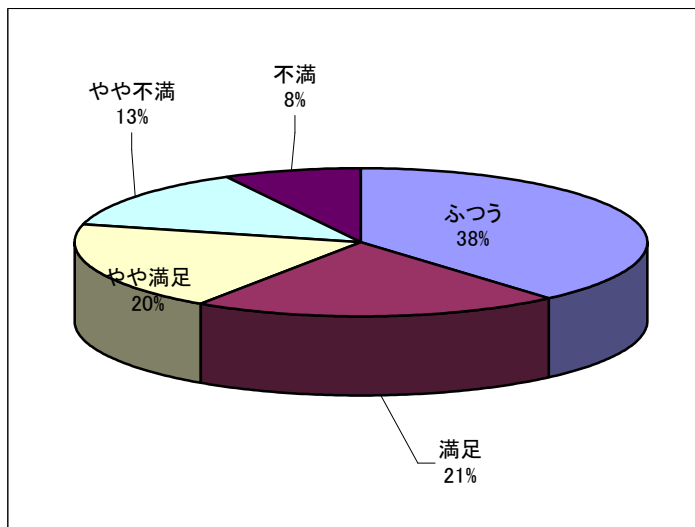
#### ご意見の内容

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」を合わせて、前年度を4%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2%下回る9%となり、満足度はほぼ変化がなかったと考えています。今後も、患者さんおよびご家族の方等により分かり易い案内板を作成する等、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



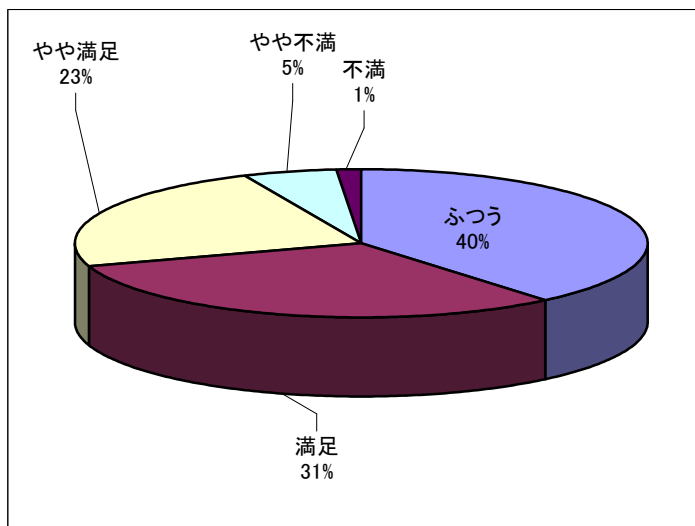
(相原課長)

#### 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41%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21%となり、ご評価が分かれました。

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。

### ⑧総合的にみた設備・備品の満足度



(相原課長)

#### 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」合わせて、前年度を1%上回る54%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%下回っており、満足度はやや増加しました。

患者さんの療養環境の整備・向上のため、今後も患者さんのご意見を拝聴して、設備・備品の充実・改善を進めてまいります。

### ⑨院内の設備・備品に関する主なご意見等

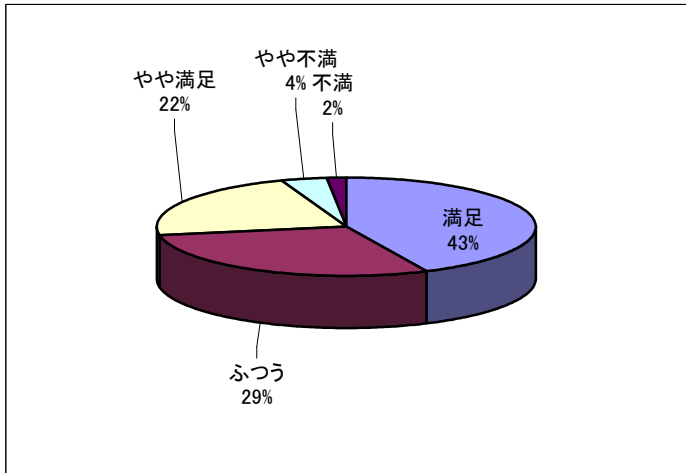
(相原課長)

区分	ご意見の内容	回答
トイレ	ウォシュレットのトイレを増やしてほしい。	院内トイレは、順次、ウォシュレットにすることを予定しており、工事を進めています。ウォシュレットを設置しております個室には、案内表示をしておりますので、ご利用ください。
売店	営業時間が短いので長くしてほしい。	売店の営業時間の拡大を売店の業者と折衝を進めており、早期に実現を図ります。
入浴設備	お風呂場が寒い。	脱衣場のヒーターを早めに入れ、浴室内の温度管理をいたします。

# 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

## 4. 食事について

### ①料理の温度



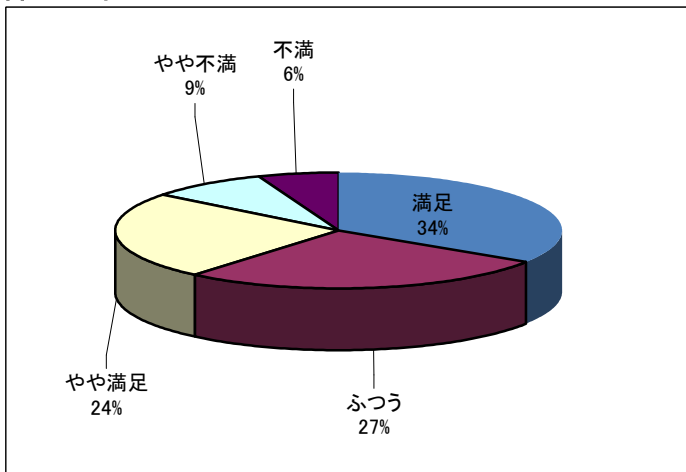
(松本課長)

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」および「やや満足」をあわせて、前年度を5%上回る65%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」についても前年度から1%減少しており、満足度は増加しました。

1週間に数回は、汁物など1品増やせるように努めています。今後も汁物なども取り入れながら、温かいメニューとサラダなど冷たいメニューとをバランスよく取り入れていきます。

### ②料理の味

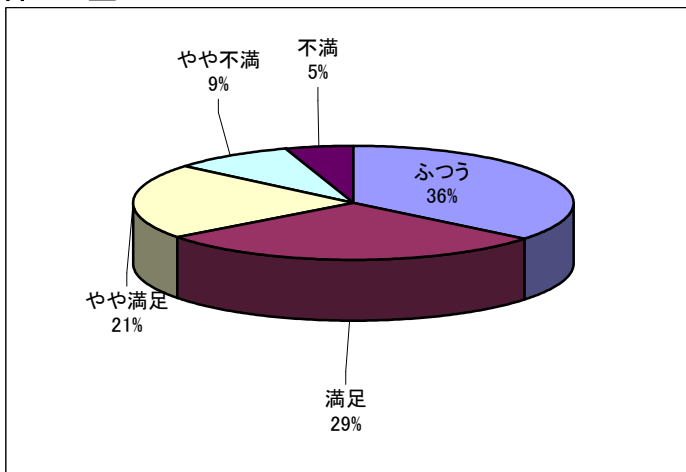


(松本課長)

ご意見の内容

料理の味については、今年度は標準化に力を入れていきました。患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」をあわせて前年度を6%上回り58%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」をあわせて前年度と変わらず15%のご評価でした。魚の塩焼き料理等、患者さんからご要望があった、小袋のしょうゆを病棟に常備して、患者さんの嗜好に合わせられるよう工夫いたしました。

### ③料理の量



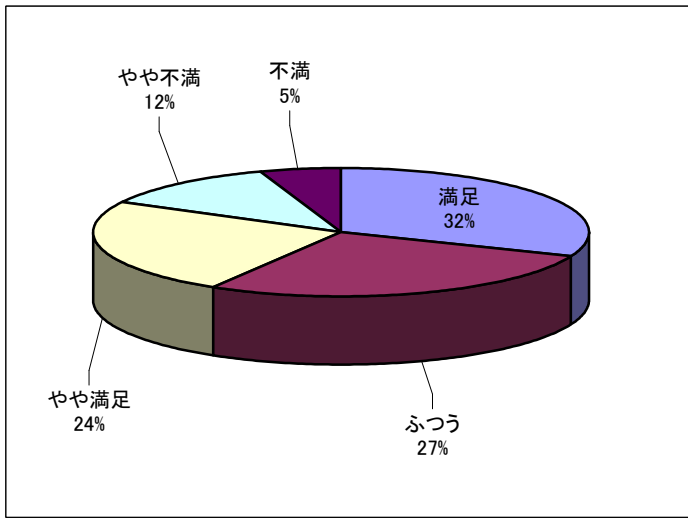
(松本課長)

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、前年度を4%上回る50%のご評価をいただきました。一方、「不満」「やや不満」を合わせて前年度と同様14%のご評価をいただきました。朝食に生野菜を取り入れて欲しい、低カロリー食材を使ってボリュームのある食事が欲しい、等のご希望等をいただいております。来年度は料理の量についても更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メニュー

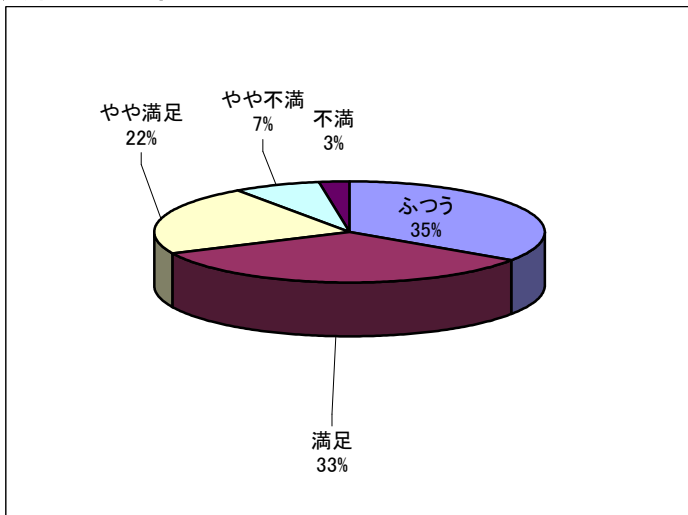


(松本課長)

**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」および「やや満足」を合わせて、前年度を6%上回る55%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて前年度より1%下回る17%のご評価をいただきました。毎月の献立では、うなぎの蒲焼、巣ごもり卵、手づくりコロッケなどに加え、ピザトーストやジャージャー麺など嗜好性の高いメニューも好評頂いています。これからも安全でおいしい食事の提供に努力してまいります。

## ⑤食事の時間帯

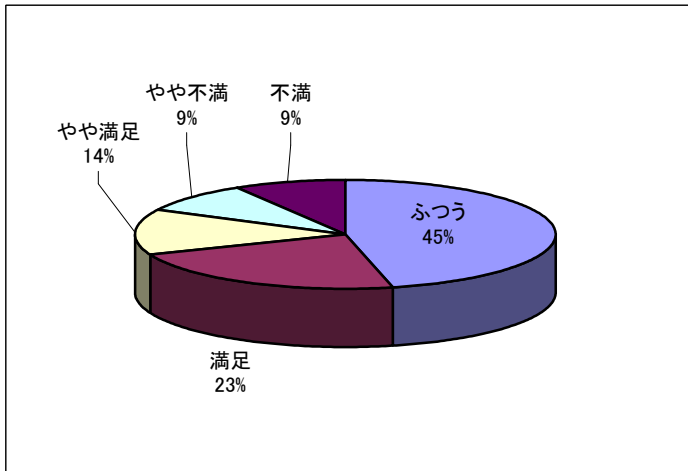


(松本課長)

**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」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%上回る55%のご評価をいただきました。また「不満」および「やや不満」を合わせて2009年度13%、2010年度では9%、2011年度では11%と、生活時間の個人差が生じてきて、朝食時間がもう少し早ければ、昼食時間がもう少し遅ければなどのご意見をいただいておりますが、集団生活であることのご理解もいただいておりますことに深く感謝いたします。

## ⑥栄養士による栄養指導



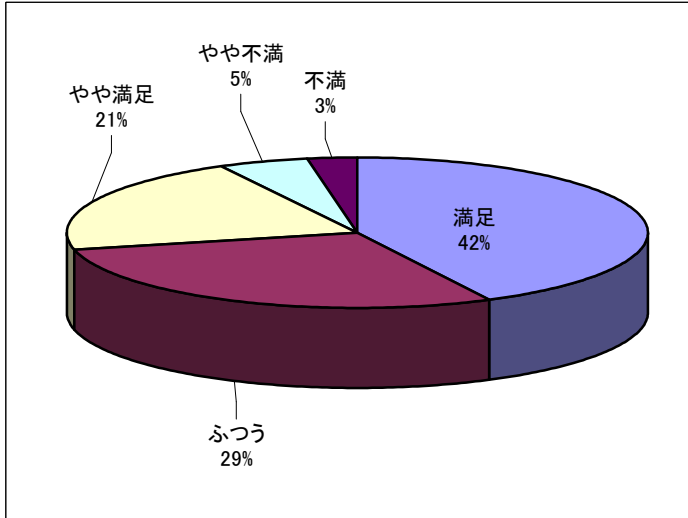
(松本課長)

**ご意見の内容**

栄養指導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36%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせ前年度より2%増えて18%と、多くの方には満足いただけていない現状がわかりました。これを真摯に受け止め2011年度後半からは、積極的な集団指導とできるだけ病棟で栄養相談をお受けできるよう見直しを行います。

# 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

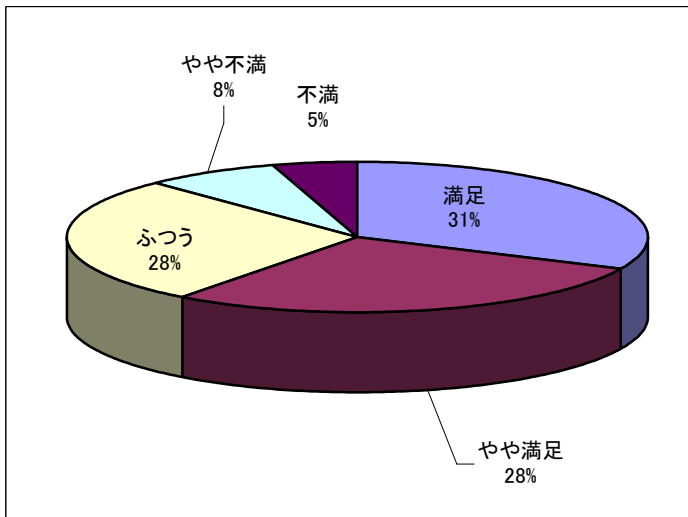
## ⑦食事を運んだ職員の態度



(松本課長)

ご意見の内容
<p>食事を運びした職員に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る63%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2%上回る8%のご評価をいただきました。全体的に評価が下がっています。食事を運びするタイミングや食事内容の把握などを図り、スタッフの一層の接客向上を図ってまいります。</p>

## ⑧総合的にみた食事の満足度



(松本課長)

ご意見の内容
<p>総合的にみた食事の満足度は、「満足」および「やや満足」合わせて、前年度を7%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」合わせて、前年度1%下回る12%で、満足度は8ポイントアップしました。前年度の課題であった朝食のメニュー改善や新メニューを増やす取り組みの評価をいただけたのかとスタッフ一同大変嬉しく思います。</p>

## ⑨食事に関する主なご意見等

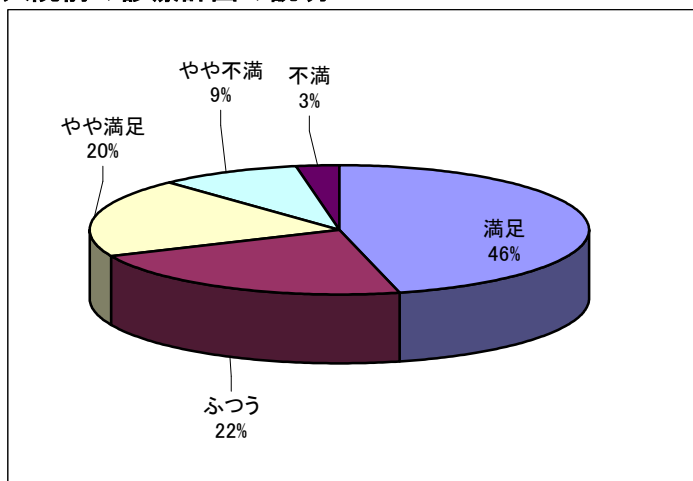
(松本課長)

区分	ご意見の内容	回答
要望	<p>朝食に野菜がもう少し欲しかった(1病棟)</p> <p>もう1品つけてほしい(3病棟)</p> <p>朝食の希望(パンor米飯)を事前に聞いてほしい(7病棟)</p> <p>吸い物と漬物を付けて欲しい(8病棟)</p>	<p>料理の分量についての要望を多くいただきましたので、1日のカロリー・塩分摂取内で汁物や漬物、カロリーの低い和え物、サラダなどの副菜を考えていきたいと思えます。</p>
不満	<p>ノロウイルス発生にて朝食がパンに変更になったのには理解できませんでした。手抜きにしか思えなつた。(1病棟)</p>	<p>厨房の安全衛生を徹底する過程でご迷惑をお掛けいたしました。検討課題といたします。</p>
その他	<p>とてもおいしくいただきました。ご飯の量もすぐに調整して下さい、うれしかったです。(3病棟)</p>	<p>ご飯の分量は変更可能です。医師・看護師にご相談ください。</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

## 5. 担当医師について

### ①入院前の診療計画の説明

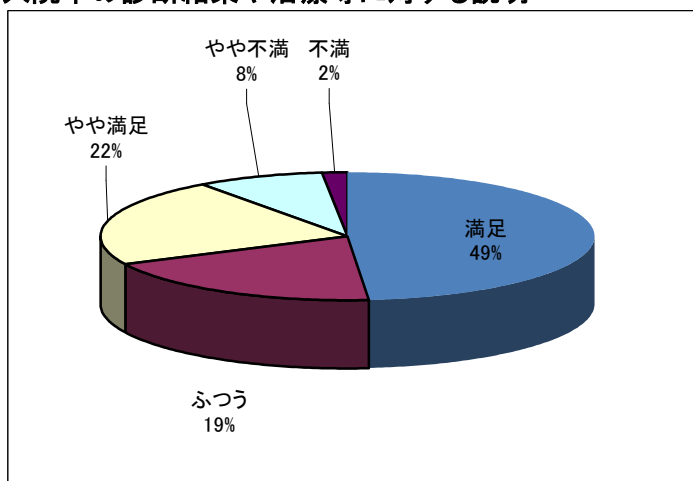


(十河医師)

**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」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る66%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る12%のご評価となっておりますが、満足度はやや増加したと考えています。引き続き、入院前の患者さんの不安が少しでも解消されますよう、診療計画を説明してまいります。

### ②入院中の診断結果や治療等に対する説明

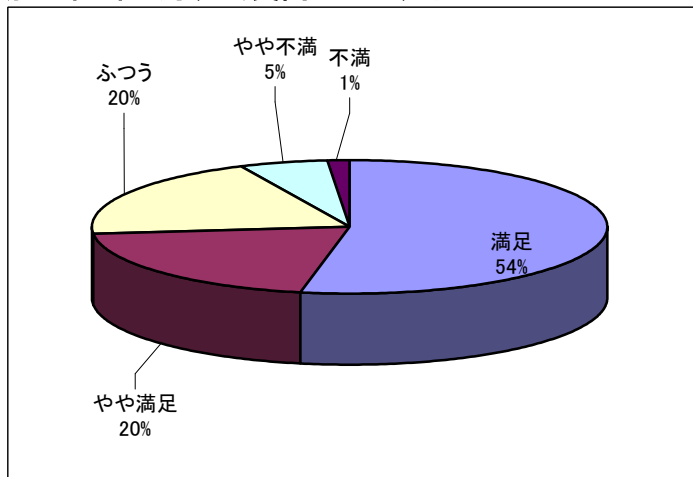


(十河医師)

**ご意見の内容**

入院中の診断結果や治療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%上回る71%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を2%上回る10%のご評価をいただいております。患者さんにより評価が分かれてきました。また入院前の説明に対して、入院中の説明に関する満足度は5%上回っており、入院後に満足度が増加する傾向があります。

### ③(担当医師に対する)質問のしやすさ



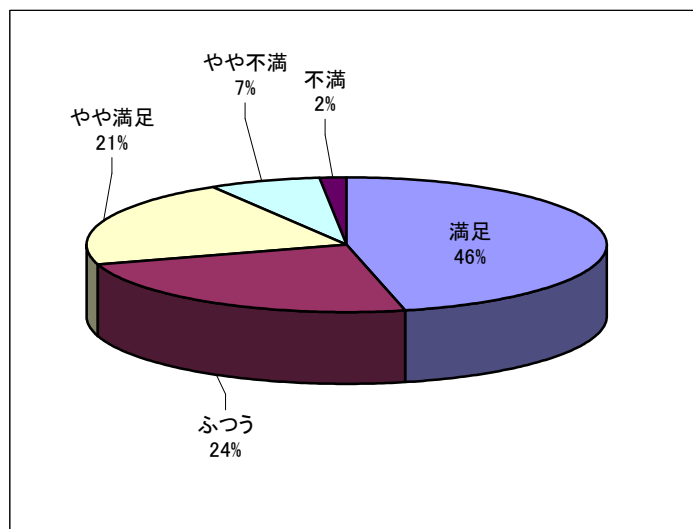
(十河医師)

**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、前年度を2%上回る73%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る7%のご評価となり、満足度はやや増加したと考えています。なお、本設問の満足度は、70%の水準を維持しており、今後とも、ご不安に感じられたこと等は、遠慮なくお尋ねいただきますようお願いいたします。

## 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

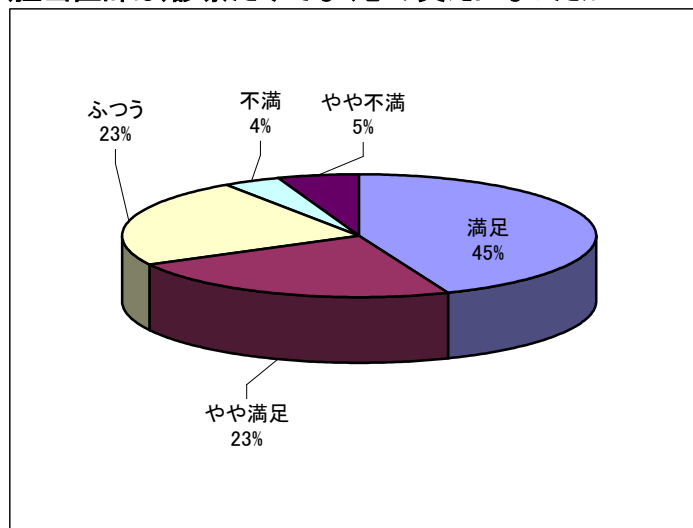
### ④ 家族に対する説明



(十河医師)

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、前年度を1%下回る67%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%上回る9%のご評価をいただいております。医師の説明に対してご不満と感じられたご家族が増加したと考えられます。今後より一層ご家族の方々へ分かりやすい説明に努めてまいりますので、ご不明な点などございましたら、担当医師に遠慮なくご相談いただきたいと思います。

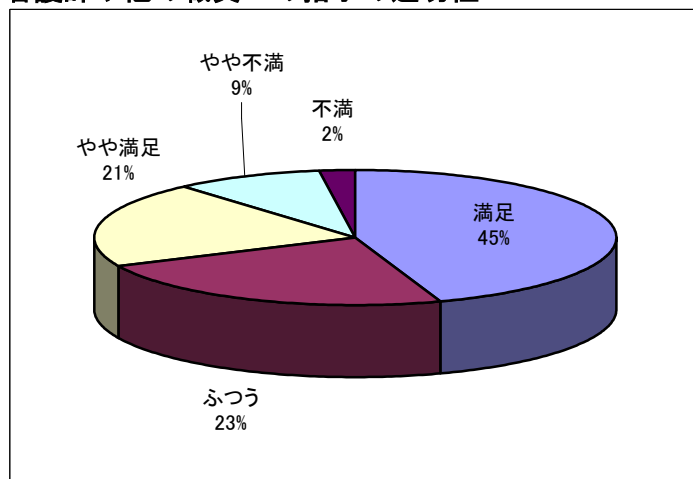
### ⑤ 担当医師は診察だけでなく心の支えになったか



(十河医師)

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、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」を合わせて、前年度を3%下回る10%のご評価をいただいております。満足度は増加したと考えています。本設問は、今年度の重点改善項目として取り組んだ項目です。今後も患者さんの医師に対する期待が拡大していることを再度認識し、診療等を行ってまいります。

### ⑥ 看護師や他の職員への指示の適切性

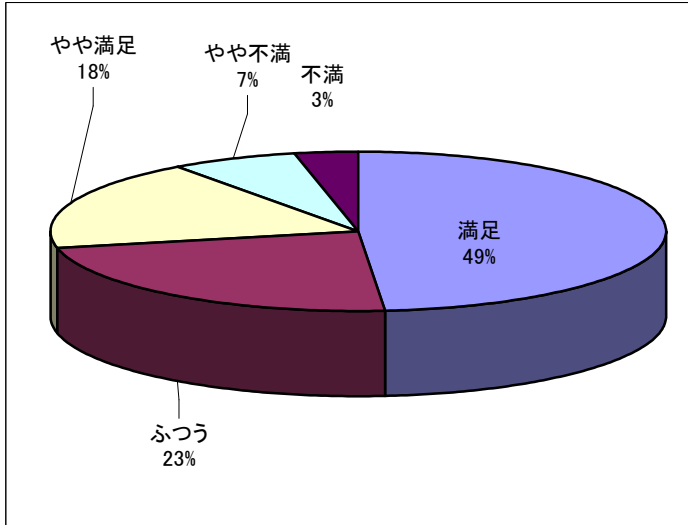


(十河医師)

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、前年度を1%上回る66%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、前年度を1%下回るご評価をいただいております。満足度はやや増加しました。今後も、指示する医師と指示を受ける看護師やその他の職員ともども、連携が十分であったか検証し、問題点を洗い出し、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

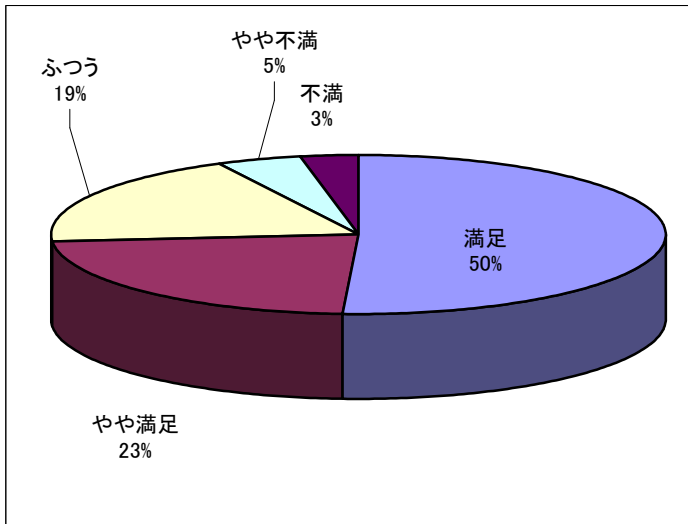
## ⑦患者に十分な注意を払っていたか



(十河医師)

ご意見の内容
<p>医師の患者さんに対する十分な注意に関する満足度は、「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。また、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度と同じ10%のご評価となっており、満足度は僅かに増加したと考えています。</p> <p>しかし、10%の患者さんから、ご不満の声があった事実を真摯に捉え、改善を図ってまいります。</p>

## ⑧総合的にみた担当医師への満足度



(十河医師)

ご意見の内容
<p>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、前年度同様であり73%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度より1%上回る8%のご評価となっており、総合的にみると満足度は昨年と同等であると受け止めています。今回、多くの患者さんから、好意的なご意見をいただきました。ありがとうございます。</p>

## ⑨担当医師に関する主なご意見等

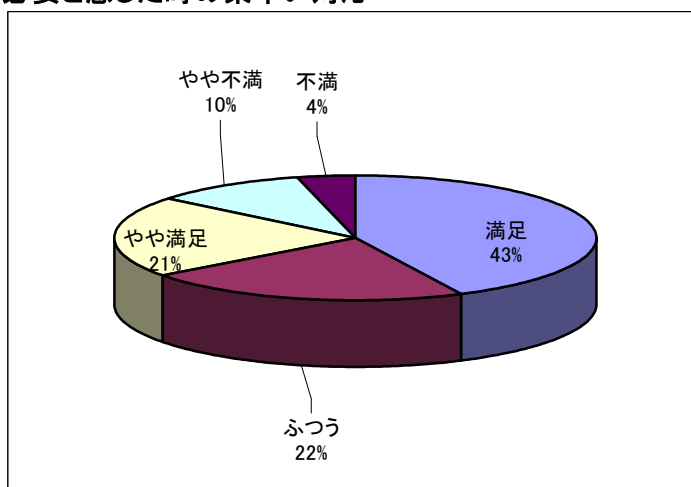
(十河医師)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	医師と看護師の連携がうまくいっていない。	医師に関するご不満は、回診の時間が不明なこと、診察時間が短いなどが多くありました。今後は、電子カルテによる情報の共有化と迅速化を進め、改善を図りたいと思います。
	回診がいつなのかわかりづらい。	
	もう少し主治医と話ができる時間がほしい。	
励ましの 言葉	医師から家族への説明が少なく、不満でした。	前年度を上回る多くの患者さんから、励ましの言葉をいただき、感謝しております。今後とも、患者さんとの対話等を大切にして、より信頼関係を深めてまいりたいと思います。
	気持ちよく退院を迎えられた。	
	主治医は親切で丁寧でした。	
	担当医の説明が毎回解りやすいです。	
	〇〇先生、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

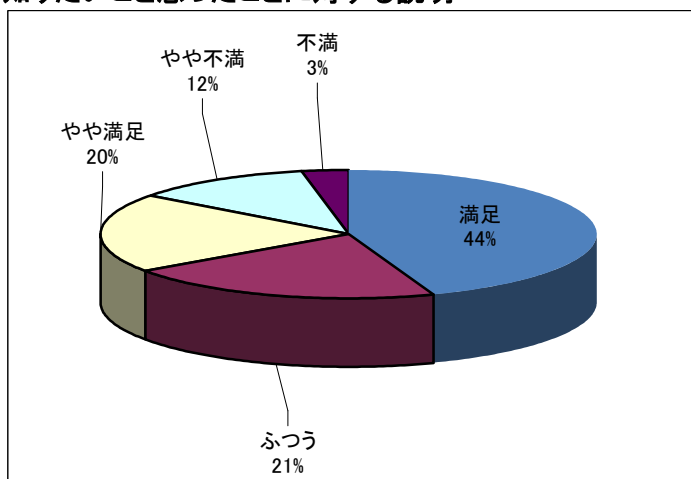


(岡崎課長)

**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」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%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%下回る14%のご評価をいただき、「前年度に比べやや改善できたと考えます。今年度は各病棟で患者さん・ご家族からの要望に迅速な対応が出来るよう対策を立てて実践してまいりました。今後も継続して努力してまいります。

### ②知りたいこと思ったことに対する説明

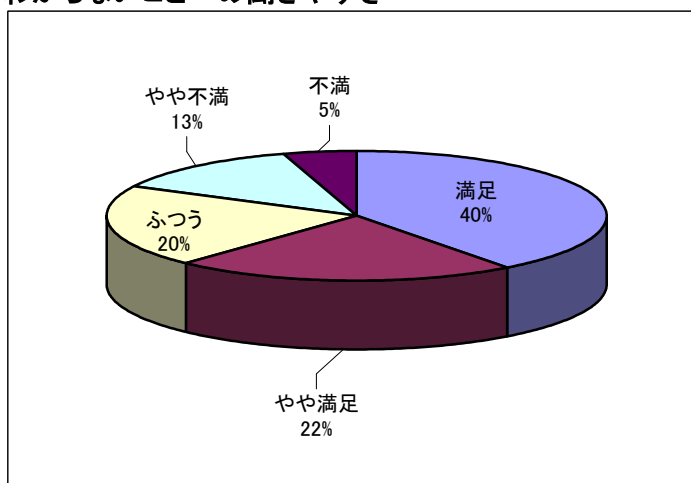


(岡崎課長)

**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」および「やや満足」を合わせると、前年度を1%上回る64%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を3%上回る15%のご評価をいただき、患者さんにより評価が分かれる結果となりました。入院時には一度にたくさんの事を説明する事になりますが、その後のフォローにも努め、看護師から声をかけさせていただきます。

### ③わからないことへの聞きやすさ



(岡崎課長)

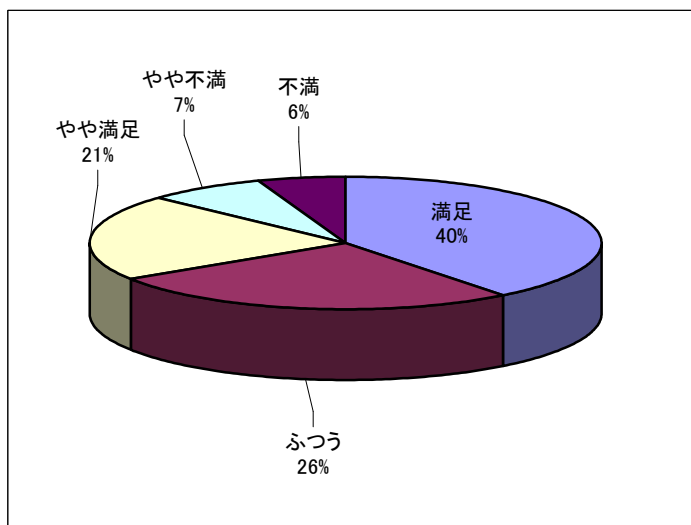
**ご意見の内容**

分からないことへの聞き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1%減の62%のご評価をいただきました。しかし、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を4%上回り18%のご評価をいただき、満足度は減少したと受け止めております。「忙しそうで声をかけにくい」「他の人に話してくれと言われた」等のご意見をいただき反省しております。いつでも話しかけられやすい態度に努めます。



## 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

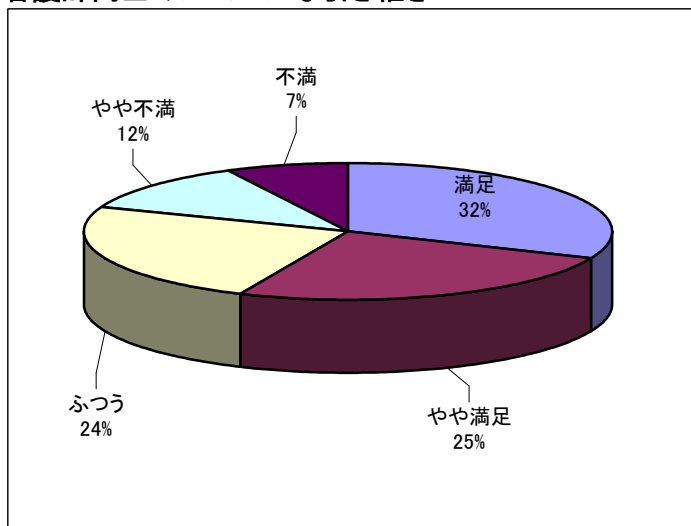


(岡崎課長)

#### ご意見の内容

看護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、前年度より1%上回る61%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせたご評価についても、前年度を1%下回り満足度はやや改善したと考えます。今年度は担当看護師が患者さんと定期的に面接する時間を設け関係作りに努めてまいりました。しかし看護師の態度や声かけに対する不満の声もいただきました。全ての看護スタッフが患者さんの心の支えになれよう努めます

### ⑤看護師同士のスムーズな引き継ぎ

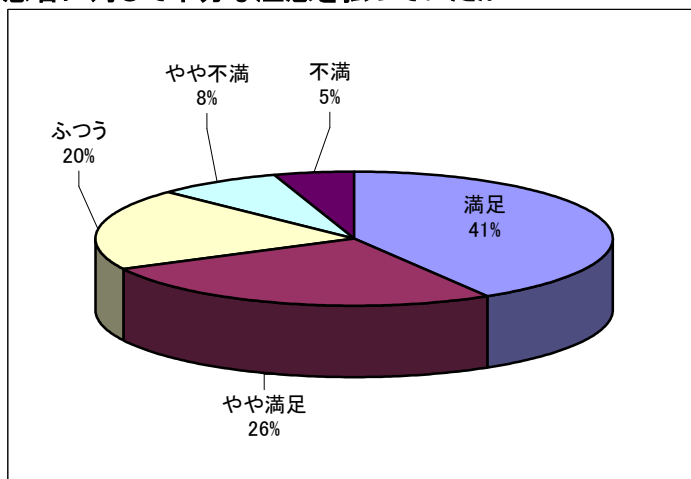


(石作課長)

#### 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」と「やや満足」を合わせて、前年度より7%上回っている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1%増加しているというご評価をいただきました。昨年度より改善しているというご評価をいただきましたが、「引き継ぎがされていない」「同じことを何度も聞かれた」「看護師によって対応が違う」等のご意見もありました。これらを真摯に受け止め、更に改善を図りたいと思います。

### ⑥患者に対して十分な注意を払っていたか



(石作課長)

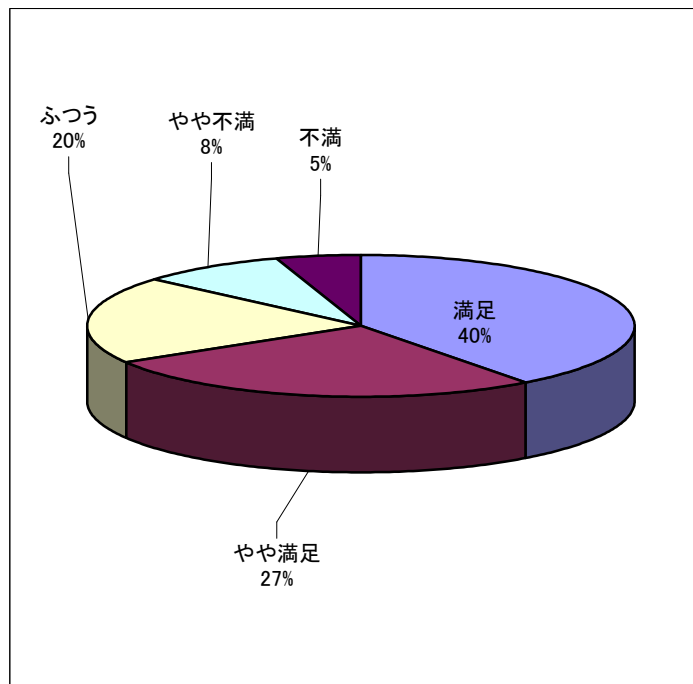
#### ご意見の内容

患者さんに対する十分な注意に関する満足度は「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を10%上回る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%上回るご評価となりました。前年度のご意見や助言をもとに改善に努め満足度が回復いたしました。一方で「忙しそう」「話しかけにくい」というご意見も多数いただきました。より一層患者さんとの接点を拡大してまいります。

## 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総合的にみた看護師への満足度

(石作課長)



#### 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5%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1%下回る13%というご評価となり、満足度は、昨年度より改善され一昨年度と同等のレベルまで回復したという結果になりました。看護師に関する各設問では、全ての項目で満足度は前年度を上回りました。しかし、不満に関しては必ずしも十分に改善したとはいえない結果となりました。更なる信頼を得るよう努めてまいります。

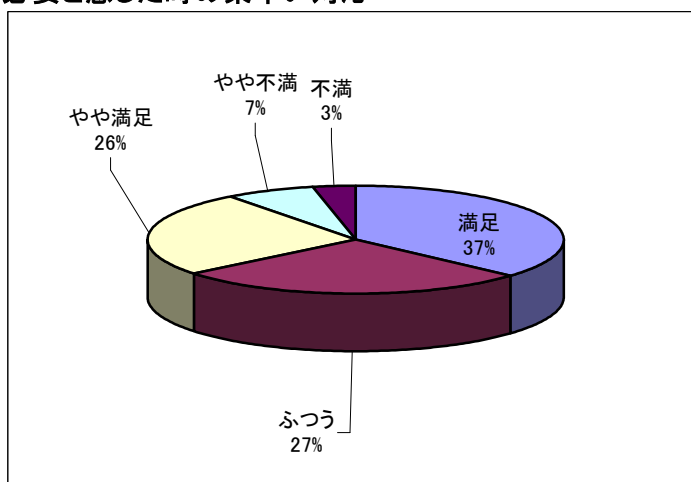
### ⑧看護師に関する主なご意見等 (石作課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	態度や表情、言葉遣いが悪い。 いつも忙しそうで用件を言いにくい。(パソコン前) いつもナースステーション内にいる。 「後で」「別の職員に」と相手にしてもらえない。 すぐに対応してもらえない。 いつもナースステーション内にいる。 同じ事を何度も聞かれる。言われる。 看護師によって対応が違う。伝達が不足。 異動が多く担当がわからない。 人手不足。	昨年度同様に、態度や言葉遣いが悪い、忙しそうで声をかけにくい、引き継ぎが不十分、迅速に対応してもらえない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、いまだに接遇が不十分であることを痛感し、一同深く反省しております。また、当院の院是である「和顔愛語」を常に念頭におき、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	笑顔、優しい態度で親切に接してくれた。 親身になって相談や話し相手になってくれた。 よく説明をし、一緒に考えてくれた。 ナースから話しかけてもらった。 疲れた顔もせず、テキパキと対応してくれた。 家族も元気をもらった。	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

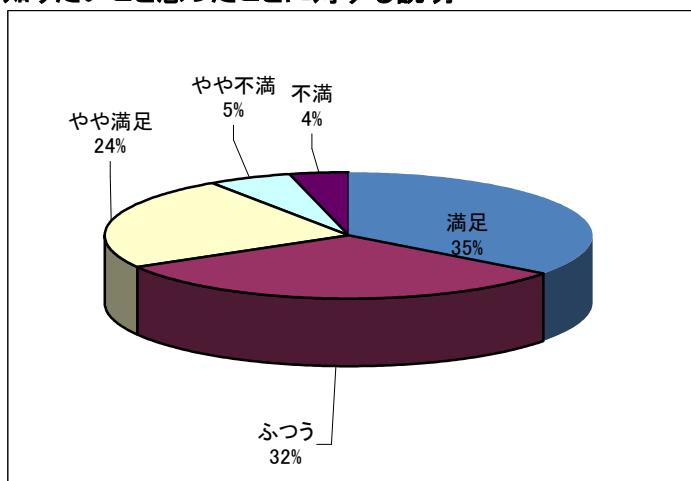


(古本課長)

#### ご意見の内容

必要と感じられたときの素早い対応に関する患者さんの満足度は「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を2%上回る63%のご評価をいただきました。しかし「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を4%を上回るご評価となり、満足度がやや減少したと受け止めております。今年度は「満足」を選択された患者さんが37%であり、前年度1%減でした。機敏な対応の徹底を図り、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

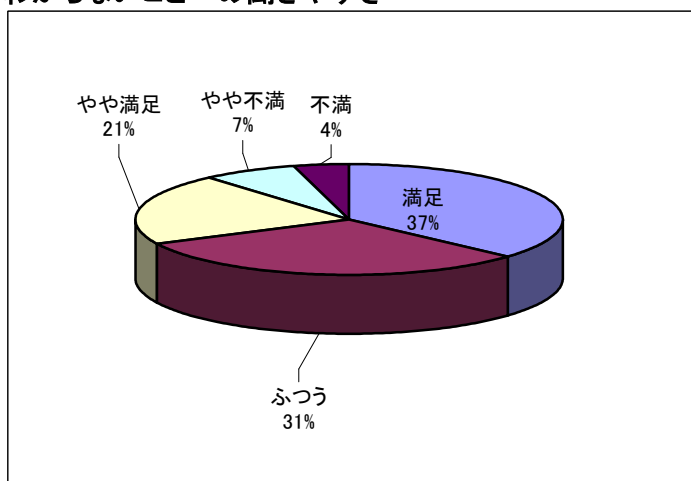


(古本課長)

#### 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」および「やや満足」を合わせて前年度を3%を上回る59%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3%上回っており、満足度は評価が分かれました。介護者は、患者さんの一番身近な存在です。患者さんからの様々なご質問に対して、的確にお答えできるよう今後とも努力してまいります。

### ③わからないことへの聞きやすさ



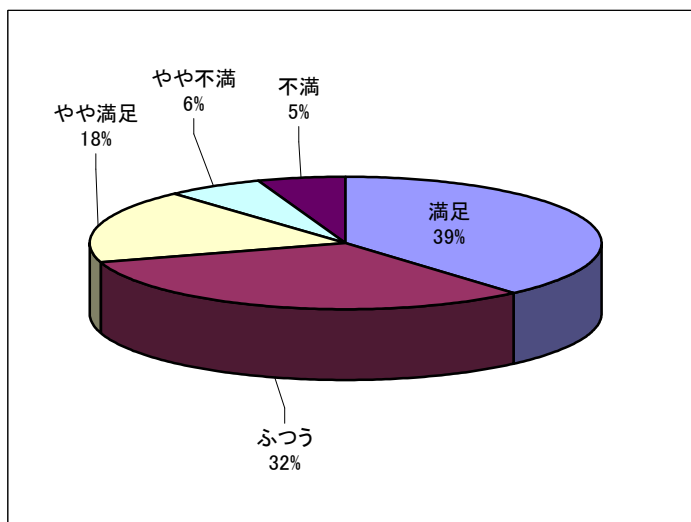
(古本課長)

#### 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2%上回る58%の評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせると前年を4%下回るご評価をいただいております。満足度は前年度からやや減少しました。患者さんが、最も身近な介護者に対して、気軽に色々なことをお聞きできる雰囲気を作ってまいります。

## 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(介護者は)病気だけでなく心の支えになったか

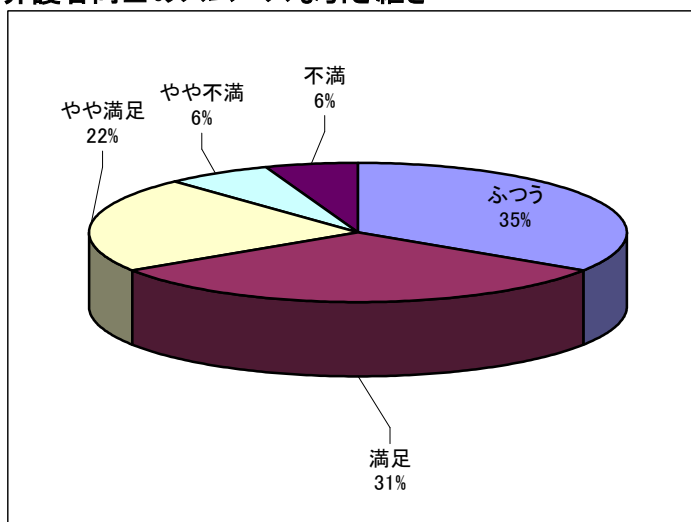


(古本課長)

#### ご意見の内容

介護者の心の支えに関する満足度は「満足」および「やや満足」と合わせて前年度を2%上回る57%のご評価をいただきました。一方「不満」および「やや不満」を合わせて前年度を3%上回っており、患者さんによりご評価は分かれましました。また前年度より不満度は上昇しており、看護師ともども患者さんの「心の支え」となり信頼を取り戻せるよう、看護・介護の基本を見直して満足していただけるようさらに努力していくことが必要であると思っております。

### ⑤介護者同士のスムーズな引き継ぎ

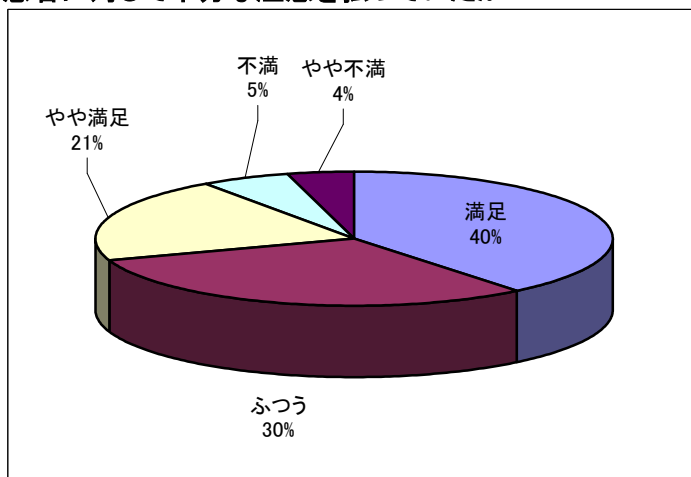


(金本課長)

#### ご意見の内容

介護者同士のスムーズな引継ぎに関する満足度は、「満足」「やや満足」と合わせて54%と前年度を2%上回るご評価をいただきました。一方、「不満」と「やや不満」とを合わせると、前年度を4%上回る12%と増加しておりこの設問に対する満足度は低下したと受け止めています。看護師の同設問のご評価が前年度比で大きく改善した一方で、介護者のご評価が伸びなかったことを踏まえ、介護者同士の引継ぎの問題を調査して改善を図りたいと思います。

### ⑥患者に対して十分な注意を払っていたか



(金本課長)

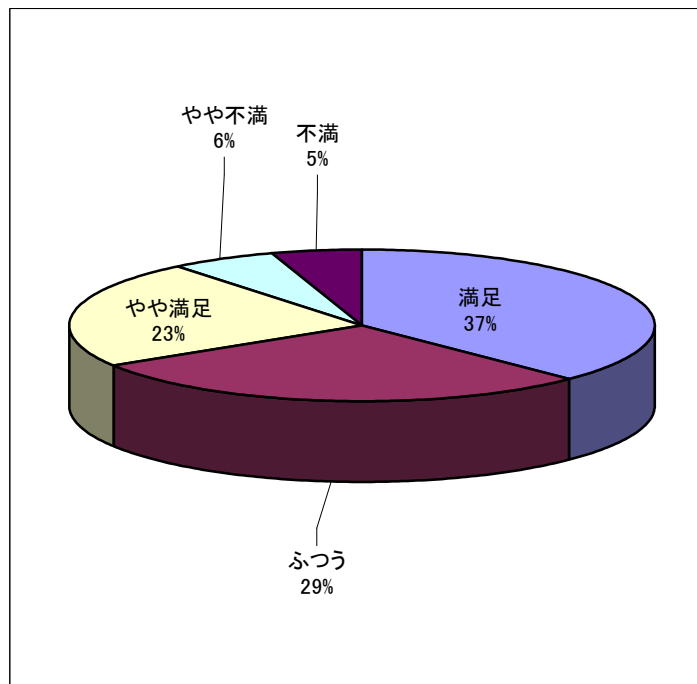
#### ご意見の内容

患者に対して十分な注意を払っていたに関して、満足度は「満足」「やや満足」と合わせて60%と前年より3%高いご評価をいただきました。一方、「不満」と「やや不満」を合わせると、前年度を4%上回る10%と増加しておりこの設問に対する満足度のご評価は分かれましました。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総合的にみた介護者への満足度

(金本課長)



#### ご意見の内容

総合的にみた介護者への満足度は、「満足」及び「やや満足」をあわせて、前年度を4%上回る60%のご評価をいただきました。しかし、「不満」及び「やや不満」を合わせて前年度より5%上回る11%のご評価をいただき、評価が分かれる結果となりました。

入院中の日常生活においては、介護者と患者さんとの接点は多く、患者さんにとって、介護者は最も身近な存在です。

介護者の満足度向上に向けて、業務の見直し、教育等の充実を図ってまいります。

### ⑧介護者に関する主なご意見等

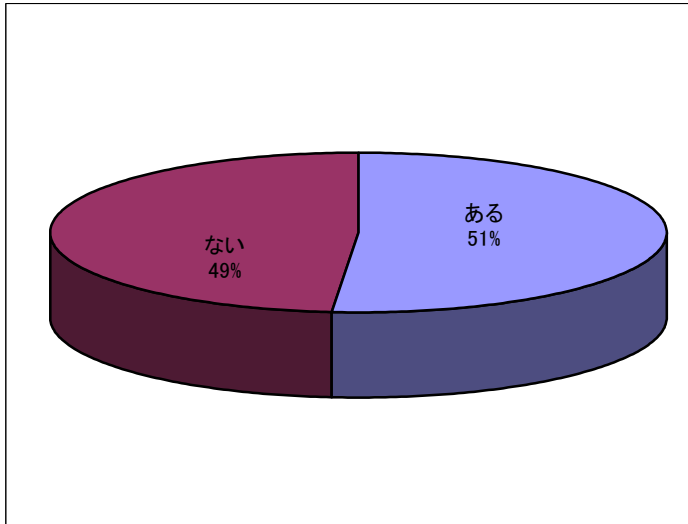
(金本課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<p>待たされることが多く、気分の晴れることがなかった。</p> <p>親切さに欠けている。</p> <p>もっと病気のことをわかって欲しい。</p> <p>ケアワーカーは私語が多い。プライベートな話や職員間の話は聞きたくない。</p> <p>本人がうまく伝えられず、家族が言えばしてくれた。</p>	<p>介護者について、お気づきの点、ご希望など貴重なご意見をいただきました。介護者の資質の向上に関する教育や、業務における優先順位の把握などの指導を深め、信頼を築いていきたいと思えます。また、介護者は誰かわからないというご意見がありました。見えやすい位置に名札を付けるなど、皆様から介護者の役割をご理解いただけます様努力してまいります。</p>
励ましの言葉	<p>介護者さんの笑顔や明るさに、ずいぶん支えられた。</p> <p>一人一人の患者さんの観察が行き届いていた。</p> <p>優しくてきぱきと対応されていた。</p> <p>すごく気を使ってくれて、心の中から安心できた。</p>	<p>日々の患者さんのお世話の中で、介護者に対して多くの励ましや感謝のお言葉をいただきました。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、行き届いた心配りと対応ができるように努めてまいります。</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

## 8. 薬剤師について

### ① 薬剤師からの薬の説明の有無



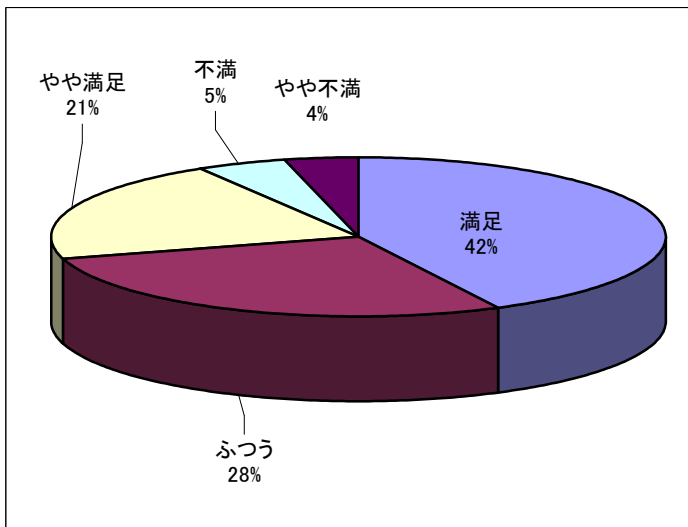
(別所副主任)

**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は、前年度を4%上回る49%の患者さんから、「説明を受けていない」とご指摘いただきました。

薬剤師の業務は、調剤のみでなく、安心して内服いただけるように、薬の説明をすることは重要な業務であると認識しております。なるべく多くの患者さんに薬の説明をすることができるよう改善し、努めてまいります。

### ② 薬剤師から受けた薬の説明内容



(別所副主任)

**ご意見の内容**

薬剤師から受けた薬の説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同様である63%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を3%上回る9%のご評価となっています。患者さんに満足して納得して服薬していただけるよう、薬に関する説明回数の増加と併せて、説明内容に関する満足度も改善するよう努めてまいります。

### ③ 薬剤師に関する主なご意見等

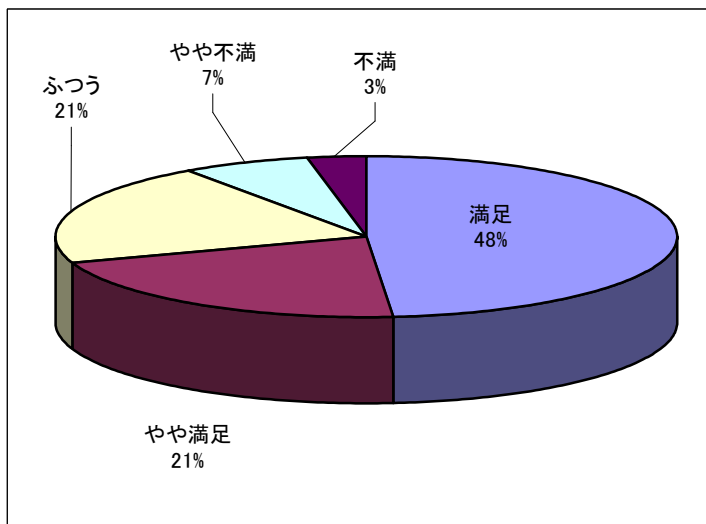
(別所副主任)

区分	ご意見の内容	回答
不満要望	入院したのに一度も説明に来なかった。 1回しか会えなかった。説明回数に不満がある。決まった曜日に、説明に来ているとは知らなかった。 もっとしっかり説明を受けたい。	多くの患者さんから薬の説明がないこと、不十分であるのご指摘をいただきました。患者さんが薬に対して不安に感じられたり疑問に思われることに対し、薬剤師は説明を確実に十分行う必要があると考えています。説明回数、内容の充実ともに改善を図ってまいります。
励ましの言葉	分かりやすく、納得のいくまで説明をしてくれた。 薬についていろいろなことを聞けて良かった。 副作用や効能を詳しく教えてくださった。	多くの励ましのお言葉もいただき、ありがとうございました。患者さんご自身が納得して服薬していただけるよう、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

## 9. 精神保健福祉士について

### ①精神保健福祉士の説明

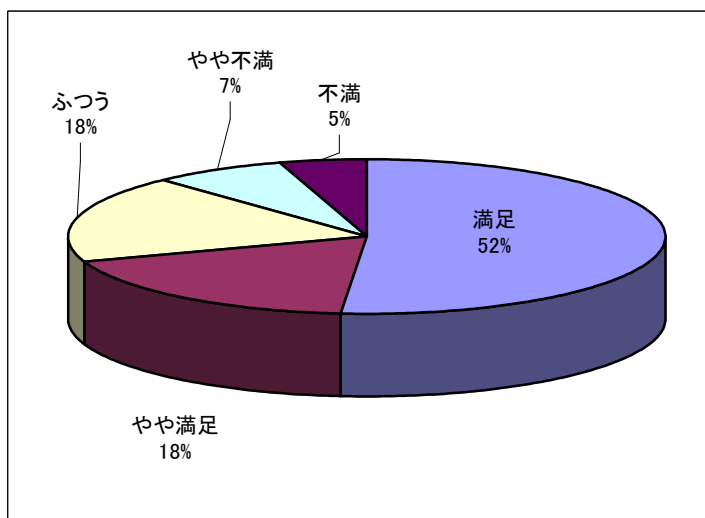


(藤田課長)

#### ご意見の内容

精神保健福祉士の説明に関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る70%に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、10%のご評価となっており、満足度は前年度から減少したと受け止めています。なお、本設問の回答率は52%に止まっており、患者さんとの接点を拡大していく為、より一層の業務改善を図ってまいります。

### ②精神保健福祉士の対応



(藤田課長)

#### ご意見の内容

精神保健福祉士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4%下回る69%に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を5%上回る13%のご評価となっており、満足度は前年度から減少したと受け止めています。患者さんの心理情緒面に十分配慮した対応や医療・福祉制度等の紹介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

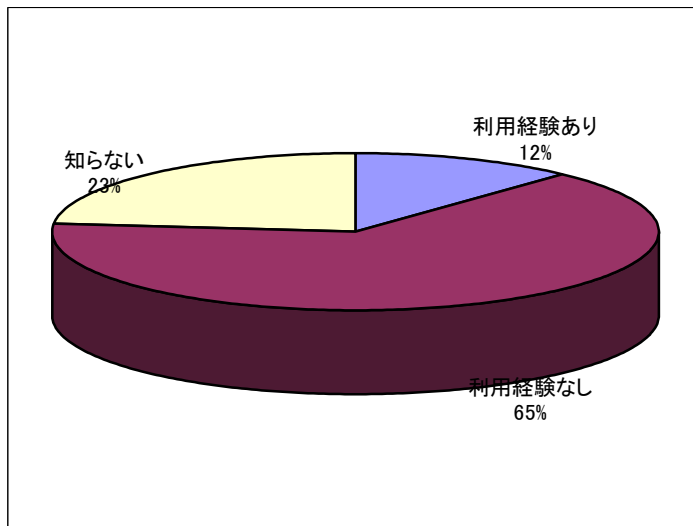
(藤田課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	どういう存在なのか、よく分からなかった。 忙しそうでなかなか話ができませんでした。 素早い対応とは言い難い。	入院や退院後の生活について相談対応する立場の精神保健福祉士について、患者さんにとって「存在がわかりにくい」「忙しそう」とお感じになられたのは、早急な改善対策が必要と認識しています。利用方法の周知とスタッフのレベルアップを図ってまいります。
	入院時は手続きに時間がかかりすぎる。	
励ましの 言葉	心のこもった対応でとても良くいただきました。 ありがたい存在です。心強いです。 ソーシャルワーカーの助けを受けてよかったです。 入院・退院の手続きすべてに満足しています。	励ましのお言葉も多くいただきました。患者さんの信頼に応えるよう、一層の努力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

## 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

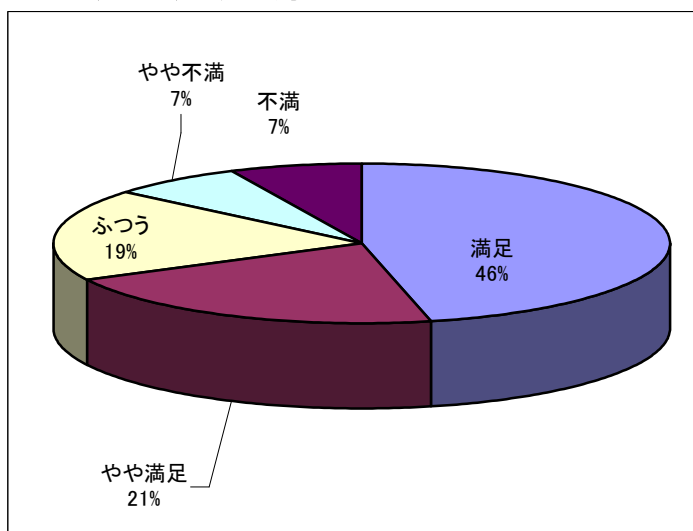


(池口課長)

#### ご意見の内容

心理カウンセリングの利用につきましては、前年度を2%上回る12%の患者さんに「利用経験あり」とご回答いただきました。「利用経験なし」または「知らない」とご回答いただいた方がまだ9割近くいらっしゃるという結果について、今後も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の方は担当医師にご相談ください。

### ②心理カウンセリングの対応



(池口課長)

#### 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」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%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、前年度を4%下回る14%のご評価となり、満足度は増加したと受け止めています。今後も一層患者さんにより満足していただける対応ができるよう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

(池口課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	カウンセリングを受けたかった。 カウンセリングの存在や受けるシステムを知らなかった。 ストレスケア病棟に常駐して欲しい。	心理カウンセリングについて、もっと周知を図るように努めてまいります。
励ましの 言葉	ゆったりとした、心地よいペースで対応してもらった。 病気についてよく理解できるようになった。	患者さんからの励ましのお言葉をいただきまして、ありがとうございます。 今後とも、患者さんのお力になれるよう努力してまいります。

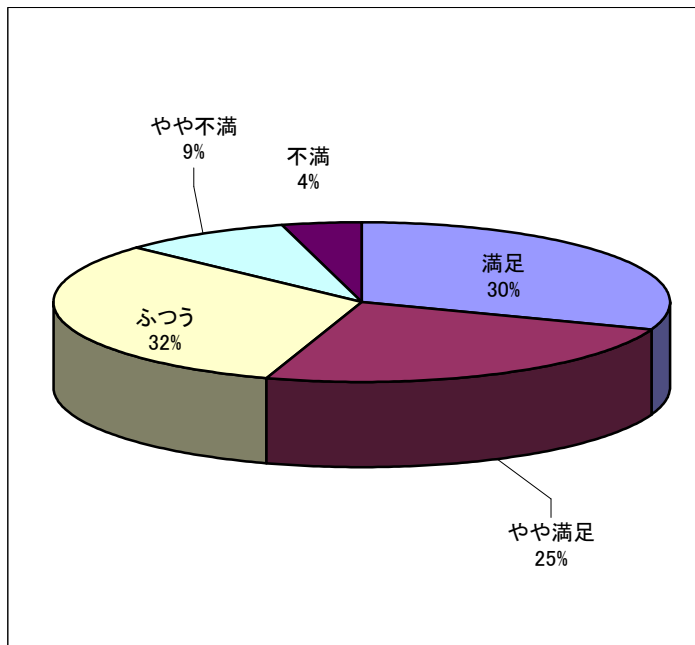


# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 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

(池口課長)



ご意見の内容
<p>OT(作業療法)プログラムに関する満足度は、「満足」及び「やや満足」を合わせて、前年度と同じの55%の評価をいただきました。</p> <p>一方で、「不満」および「やや不満」との回答は、前年度を2%上回る13%となっております。</p> <p>今回の結果を真摯に受け止め、今後は患者さんの回復促進に対応した魅力あるプログラム内容を提供してまいります。</p>

### ②作業療法のプログラムに関する主なご意見等

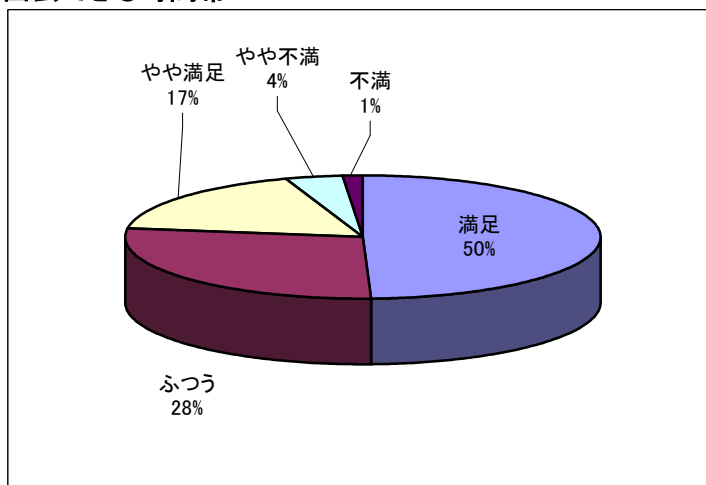
(池口課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	<p>創作活動を増やして欲しい。</p> <p>OTの時間掲示だけではなく、内容掲示をして欲しい。</p> <p>内容がワンパターン。</p>	<p>ご意見ありがとうございます</p> <p>皆様のご意見を参考にして、治療効果が高いとともに、魅力のあるプログラムを企画して、実施してまいります。</p>
励ましの 言葉	<p>他院と比べプログラムは充実していると思う。</p> <p>作業療法士の方の親切さや、頑張りが伝わってきた。</p> <p>心理的な面でも助かった。</p>	<p>多くの励ましの言葉をいただきありがとうございます</p> <p>今後とも患者さんのご希望や信頼にお応えすることができるよう、今まで以上に努力してまいります。</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

## 12. 訪問者(家族や見舞客)への対応について

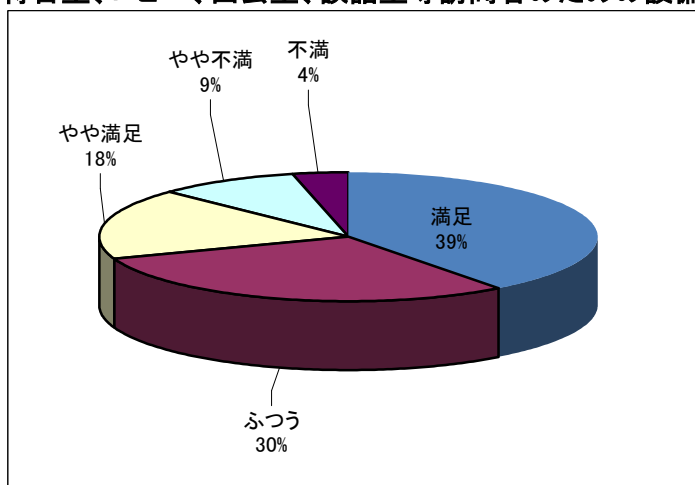
### ①面会できる時間帯



(追中課長)

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、前年度を3%上回る66%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度と同様の6%のご評価となっており、満足度はやや向上いたしました。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が比較的行きあたり、ご了承いただけたものと考えます。

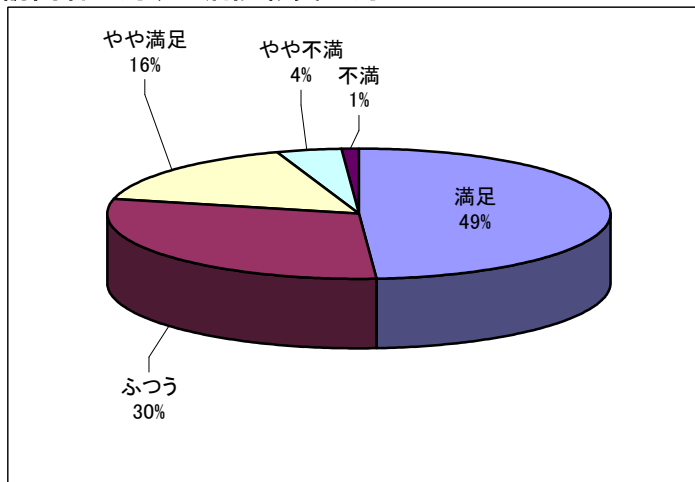
### ②待合室、ロビー、面会室、談話室等訪問者のための設備



(追中課長)

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2%上回る58%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、前年度を1%下回る12%のご評価をいただきました。今後も満足度向上に努めてまいりたいと思います。面会スペースは重要であると認識しており、今回いただきましたご意見等を踏まえてより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



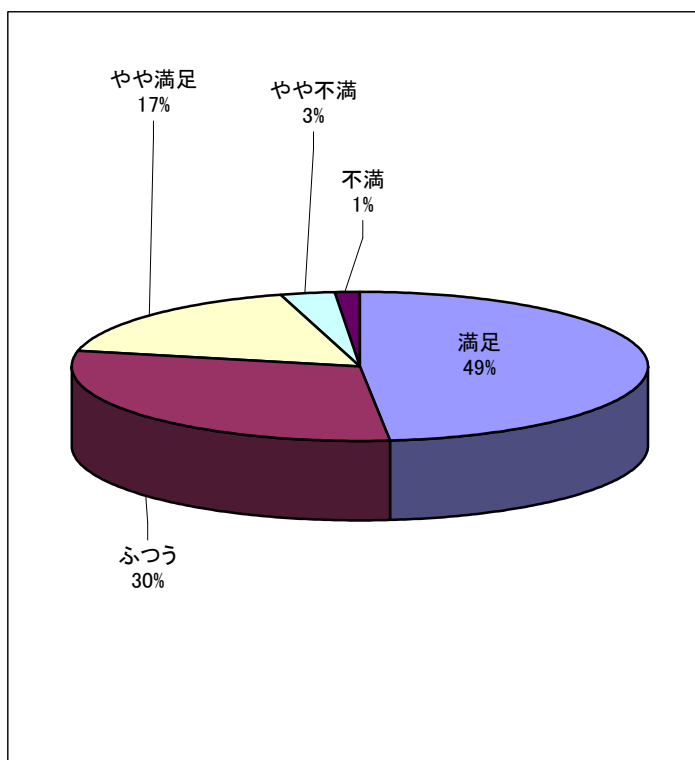
(追中課長)

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」を合わせて、前年度を2%上回る5%のご評価となり、満足度は若干減少したと受け止めています。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、細かな配慮や迅速な対応が行え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総合的にみた訪問者への対応に関する満足度

(追中課長)



ご意見の内容
<p>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」を合わせて、前年度を2%上回る5%のご評価となりました。満足度はやや減少したと認識しています。当院といたしましては、お見舞いにお越しになるご家族の方々の満足度が、65%に止まっていることを重く捉え、設備や職員の接遇対応等について、より一層の改善を行ってまいりたいと考えています。</p>

### ⑤訪問者への対応に関する主なご意見等

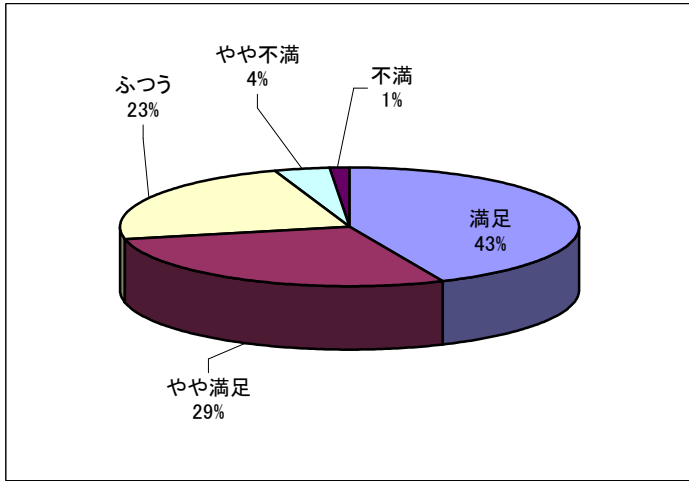
(追中課長)

区分	ご意見の内容	回答
不満 要望	面会室をもっと広くするなり、よくした方が良い。	面会室の充実やプライバシーに関するご意見
	プライバシーが守れる面会室、談話室があれば良い。	ご要望を良く頂きます。更なる面会スペースの
	面会室がせまくて、暑かった。	確保を検討してまいります。また、スタッフにも面
	笑顔で迎えて下さるとこちらもホットしますがその反対の時忙しさもあると思いますが不満もあります。	会者の視点での接遇対応を指導し、ご要望に に沿える様に取り組んでまいります。
励ましの 言葉	いつ面会にいつでも笑顔で声掛けをしてくれ、即答して下さいるので、不安もなく満足しています。	多くの励ましの言葉をいただき、ありがとうございます。
	サービス業の視点で見てもレベルが高いと思いました。	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

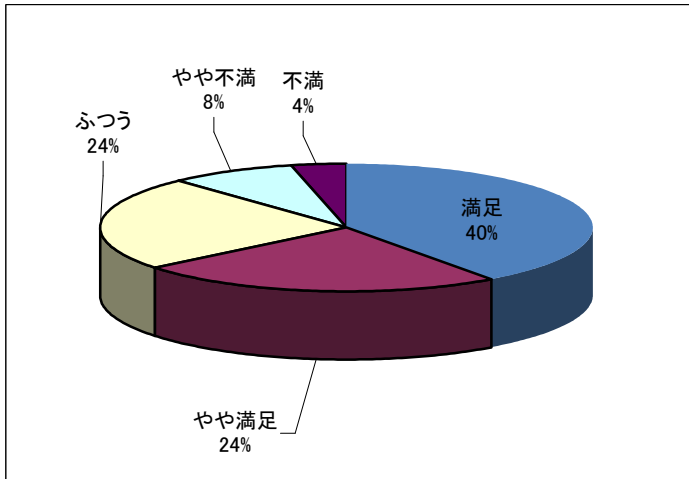


(菟場看護部長代理)

**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2%上回る72%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3%下回る5%となっており、満足度は増加したと喜んでおります。しかし、外来患者さんの満足度は82%に及んでおり、入院患者さんに対しても、外来患者さんと同等以上の満足度を提供できますよう努力してまいります。

### ② 今回の入院生活にかかる満足度

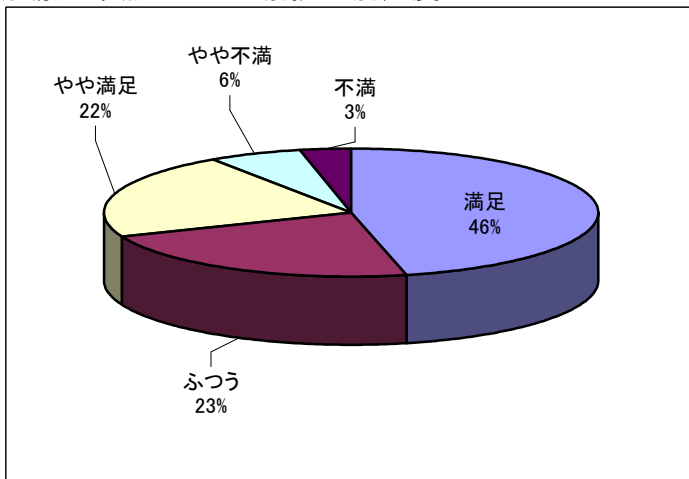


(菟場看護部長代理)

**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」を合わせて、前年度を2%下回る64%の結果となりました。「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を3%下回る12%との評価を頂きましたが、満足度は前年をやや下回ったと受け止めています。今年度は、トイレをウォッシュレットに変更するなど、患者さんのご意見を重視して取り組んでまいりましたが効果が顕在化しておらず引き続き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



(菟場看護部長代理)

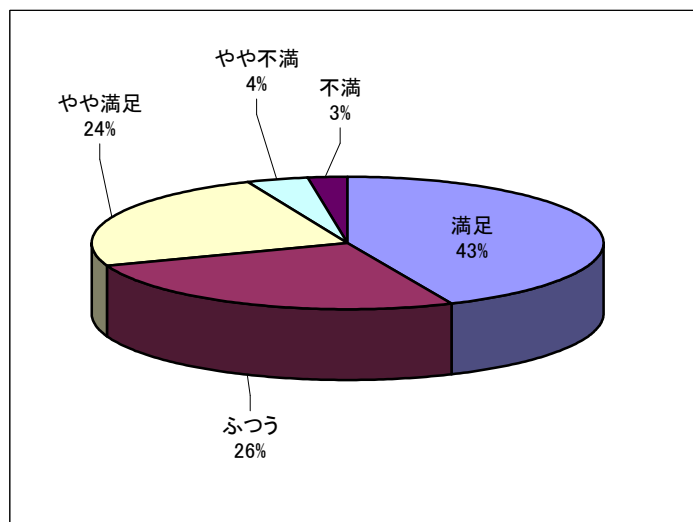
**ご意見の内容**

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5%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」を合わせて、前年度を2%下回る9%となっており、満足度は増加しました。治療の観点からの満足度は、当院の質と職員全員に関する満足度向上が条件ですが、今年度も一部職種で前年度を下回る結果となっており、全職種で評価が向上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

### ④薬の管理や転倒・転落の予防管理等安全面の満足度

(菟場看護部長代理)

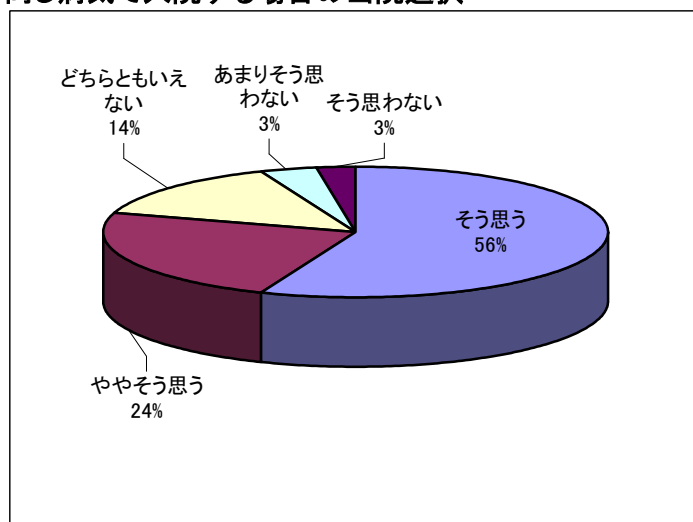


#### ご意見の内容

薬の管理や転倒・転落の予防等安全管理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2%下回る67%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、前年度を2%上回る7%のご評価となり、満足度は低下したと考えています。当院は医療安全に対して、全職員で取り組んでおり、転倒・転落の予防管理、事故・ニアミスの事例分析等による医療事故防止に注力しておりますが、まだまだ努力を重ねる必要を感じております。

### ⑤同じ病気で入院する場合の当院選択

(菟場看護部長代理)

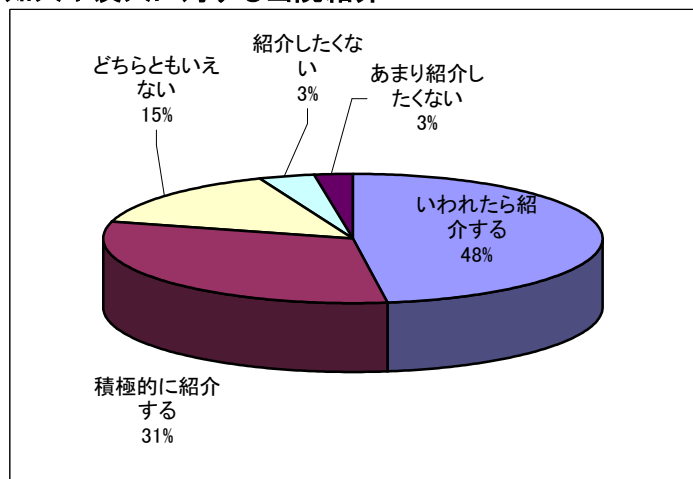


#### ご意見の内容

同じ病気で入院する場合の当院選択につきましては、前年度を5%上回る80%の患者さんから、「そう思う」および「ややそう思う」とご回答いただきました。また、「そう思わない」および「あまりそう思わない」とご回答いただきました患者さんは、前年度を4%下回る6%となりました。当院で治療をお受けになった患者さんが、再び治療を受ける必要に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

(菟場看護部長代理)



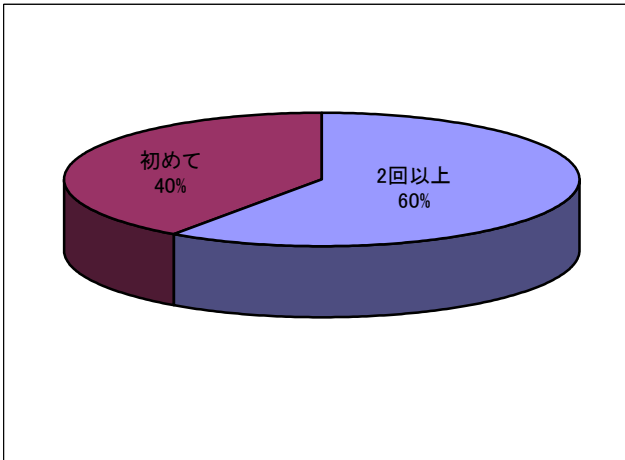
#### ご意見の内容

知人や友人に対する当院紹介につきましては、前年度1%増の79%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」とご回答いただきました。一方「紹介したくない」および「あまり紹介したくない」とご回答頂きました患者さんは、前年を1%上回る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。

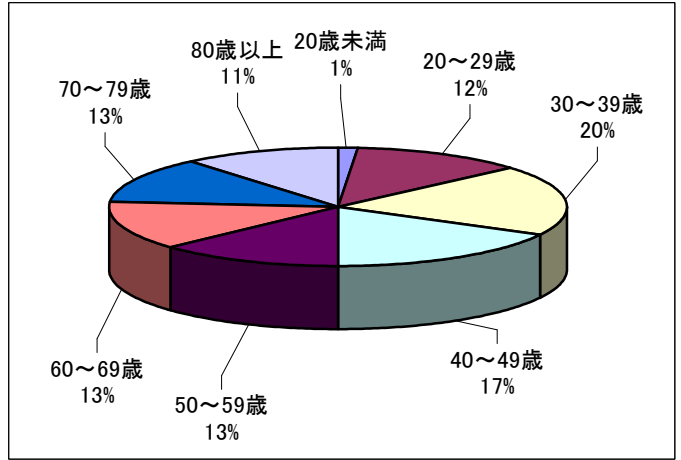
# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 14. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

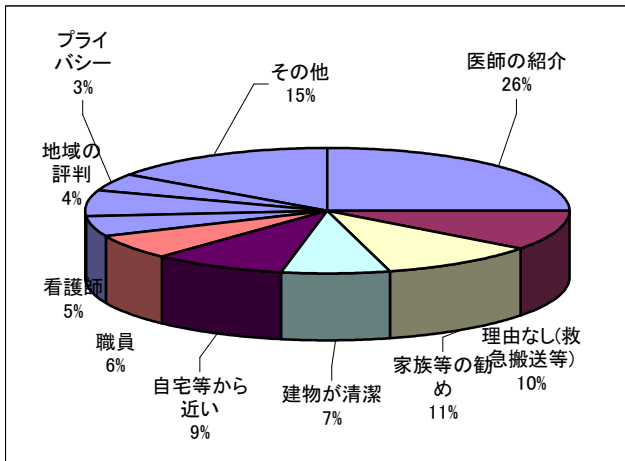
### ① 当院への入院



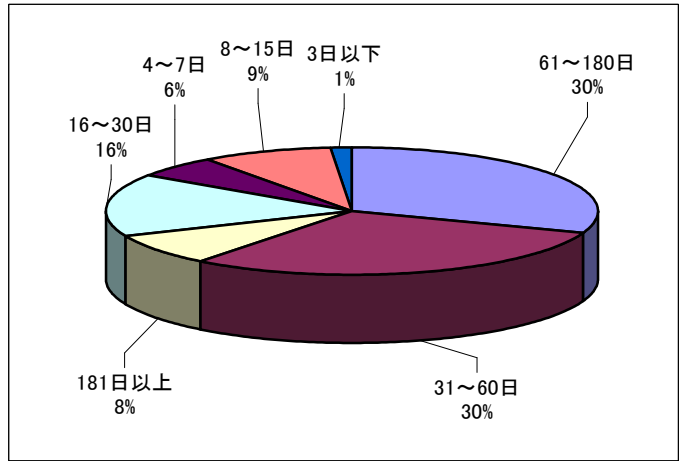
### ② 年齢別構成



### ③ 当病院の選択理由



### ④ 今回の入院期間

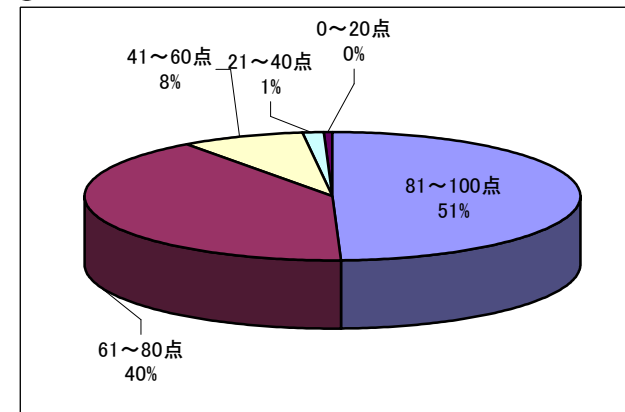


## 15. 総合評価点

### ① 平均点

81.9点  
(前年比+4.1点)

### ② 分布



(菟場看護部長代理)

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、77.8点とのご評価でしたが、今年度は4.1点上回った81.9点のご評価をいただくことができました。

前年度満足度が大きく減少していた看護師の満足度を始めとして殆どの職種で満足度の向上が見られました。これは前年度の評価を真摯に受け止め、信頼の回復を目指した結果ではありますが、この結果に満足することなく、今後より一層患者さんに満足していただけるよう多方面よりアプローチを行い、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。