

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」 目次

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

2016年11月1日(火曜日)～2016年12月3日(土曜日)

(2) 退院患者さん

2015年11月1日(金曜日)～2016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	1,431	1,392
回収数	1,020	385
回収率	71.3%	27.7%

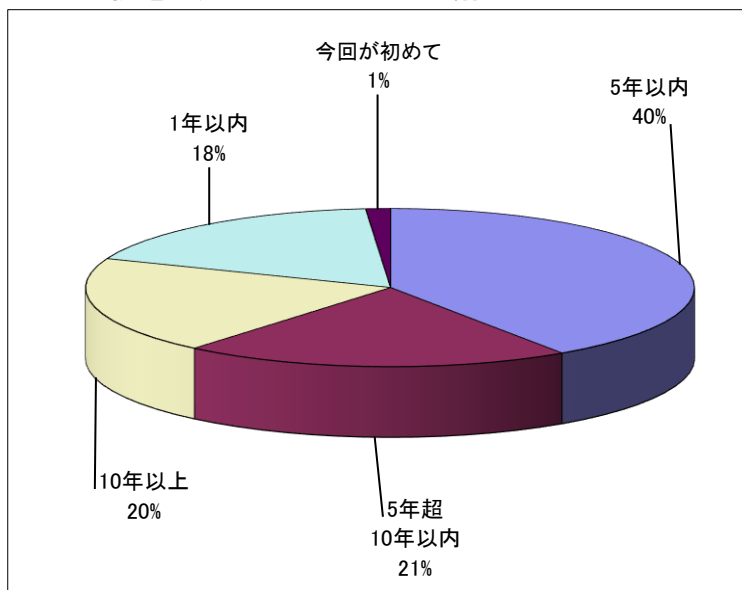
### 5. 主な質問内容

	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	患者さまご自身について	当院に対する総合的な満足度について
問14	総合評価	患者さまご自身について
問15		総合評価

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## II. 外来患者さんアンケート

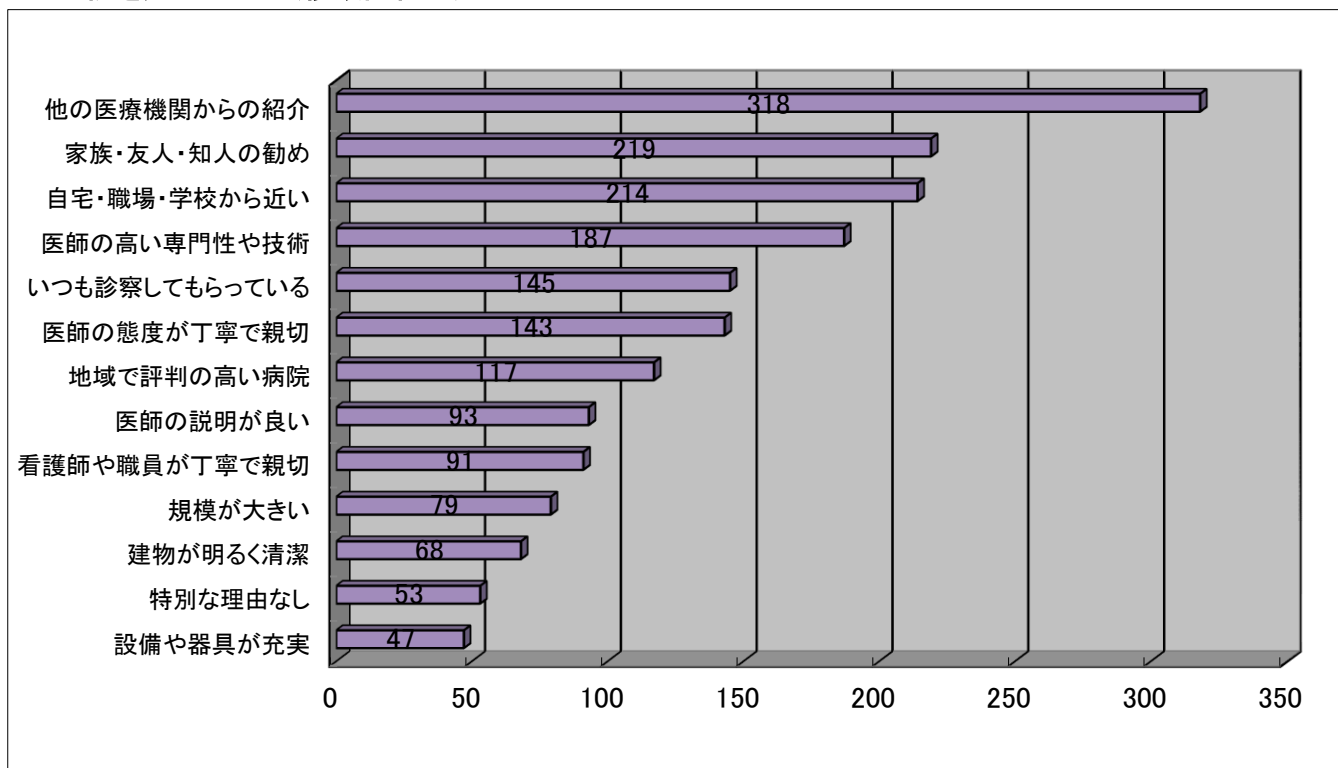
### 1. 当院を利用しはじめてからの期間



**ご意見の内容**

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さんの構成比は18%と前年度を2%下回りました。また、10年以上通院の患者さんの構成比も、前年比1%減少しています。当院は、救急・急性期治療に取り組む中で、他の医療機関からの紹介による外来診察も積極的に受け、当院での治療後、再度紹介先の医療機関での治療を継続していただくなど病院間の連携も進んできています。また、5年を超えて長期間ご利用いただいている患者さんが前年比4%増加し21%となりました。地域で安心した生活が送れるように支援体制を継続していることが、長期の通院患者さんが増加している一因であると考えます。今後も当院を利用しただけできるよう努力してまいります。

### 2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



**ご意見の内容**

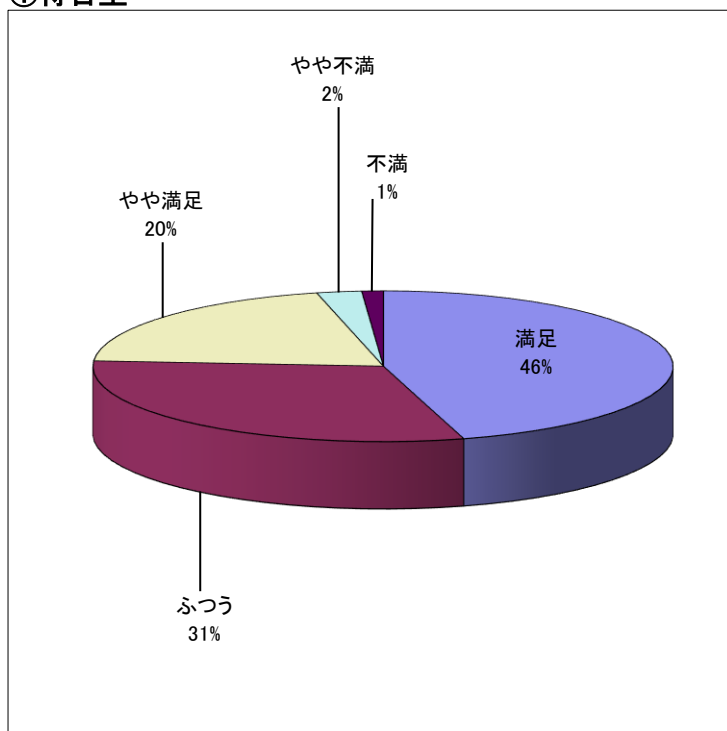
当院を選ばれた理由では、前年度と同様に「他の医療機関からの紹介」の割合が最も多く、「医師の高い専門性や技術」も選択理由の上位にあることから、他の医療機関や患者さんから引き続き、当院の医療について評価いただいている結果と考えています。

また、「家族・友人・知人の勧め」については前年度より増加がみられ、「自宅・職場・学校から近い」「いつも診察してもらっている」なども上位にあり、地域の皆さまからの評価も向上しているものと受け止めており、また、通院の利便性の良さも継続して治療を受ける為には必要な要素となっているものと考えます。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### 3. 当院の施設や設備について

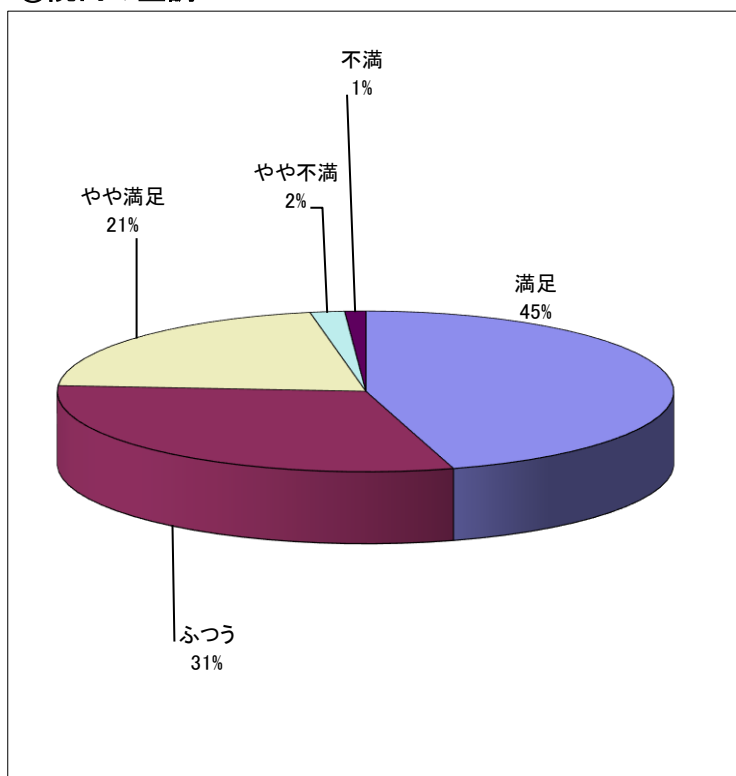
#### ①待合室



#### ご意見の内容

待合室に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る66%の評価をいただきました。また、「不満」「やや不満」とされた方は3%と前年度と同じ評価結果でした、以上から、前年と比較し満足度は低下したとの評価結果となりました。この結果を真摯に受け止め、改善すべき事項への積極的な対応など、対応策について今後も検討し実行する事を継続する必要性を認識しています。待合室の環境や設備については、受診される患者さんにとって、重要な課題であると考えています。2016年10月に実施した「外来待ち時間調査」では、外来の平均待ち時間は29.2分(前年度調査30.8分)となっています。待合室の環境整備や室温の調整等が、患者さんが体感される待ち時間の短縮にもつながると認識しております。今後、更に外来の環境整備に留意して患者さんの満足度向上に取り組んでまいります。

#### ②院内の空調

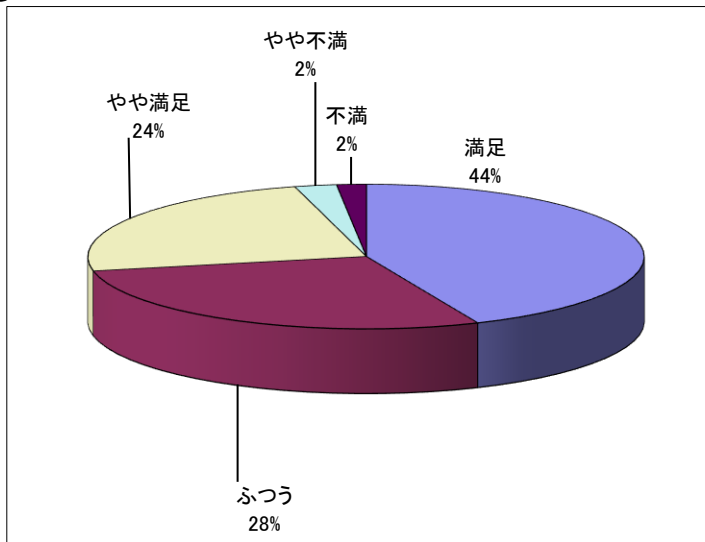


#### ご意見の内容

空調に関する患者さんの満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて66%で前年度の69%を3%下回りました。また「不満」「やや不満」を合わせると3%と前年度と同じ評価でした。前年より満足度は低下しており、この事を真摯に受け止め、原因を究明し改善に向けた対応を行う必要性を認識しております。当院の室温設定温度は、夏期26℃、冬期22℃を設定していますが、診察や会計をお待ちになる患者さんの快適性を損なう事がないよう、今後はさらに室温などの状況を把握し適切な対応を行ってまいりたいと考えています。また、当院では、地球温暖化防止についても積極的に取り組んでおり、2009年度からチームマイナス6%に参加し、クールビズやウォームビズも実施し、昨今、電力を中心としたエネルギー問題が注目されるなか、こうした取り組みについてもご理解をお願いします。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

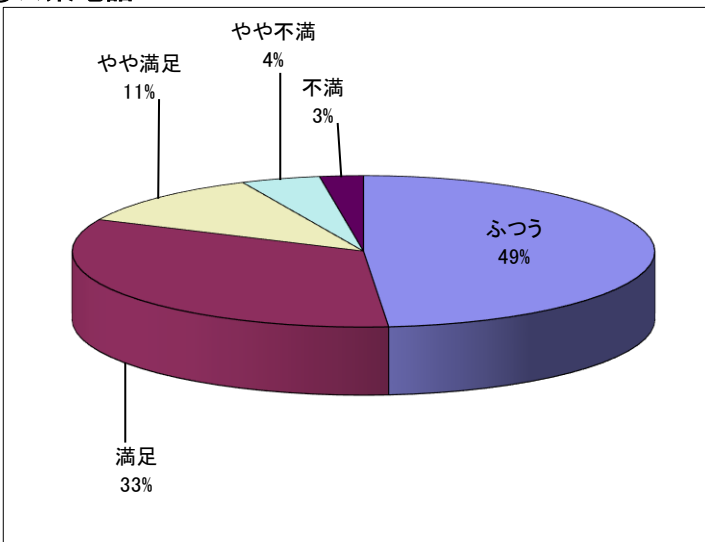
### ③トイレ



#### ご意見の内容

トイレに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%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」については4%と、前年度を1%上回る評価をいただきました。この結果からは、外来や受付のトイレに関する満足度についての水準は比較的には高いものの、やや前年を下回る評価であり前年度から改善されていないとの評価であると認識しています。この結果を真摯に受け止め、今後、より一層、清掃や整備などに注力して衛生管理に努めることで、患者さんの快適性の向上を図っていく必要があると考えています。

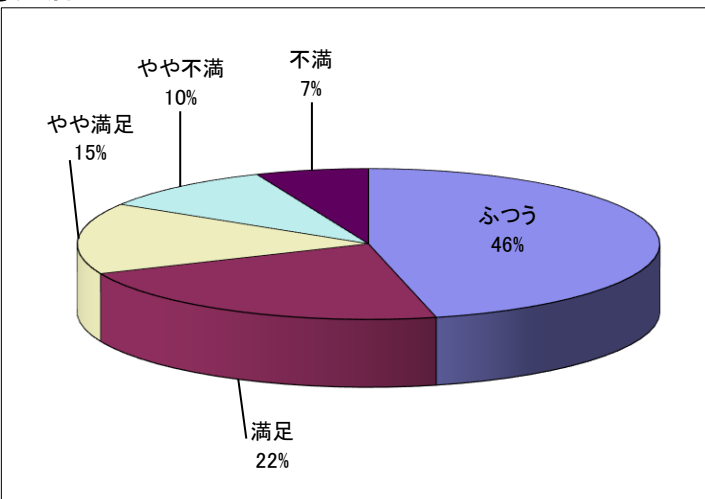
### ④公衆電話



#### ご意見の内容

公衆電話に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る44%の評価となりました。また、「満足」および「やや満足」を合わせた、満足度は依然50%を下回っており、ここ数年の公衆電話に関する満足度は低下傾向にあると受け止めています。最近では、携帯電話が普及したため、使用頻度の低い公衆電話が撤去されるようになっていくことが要因であると考えています。このことから、今後も、皆さまのご意見を参考にしながら、病院私設の公衆電話の設置についても検討したいと考えています。

### ⑤売店

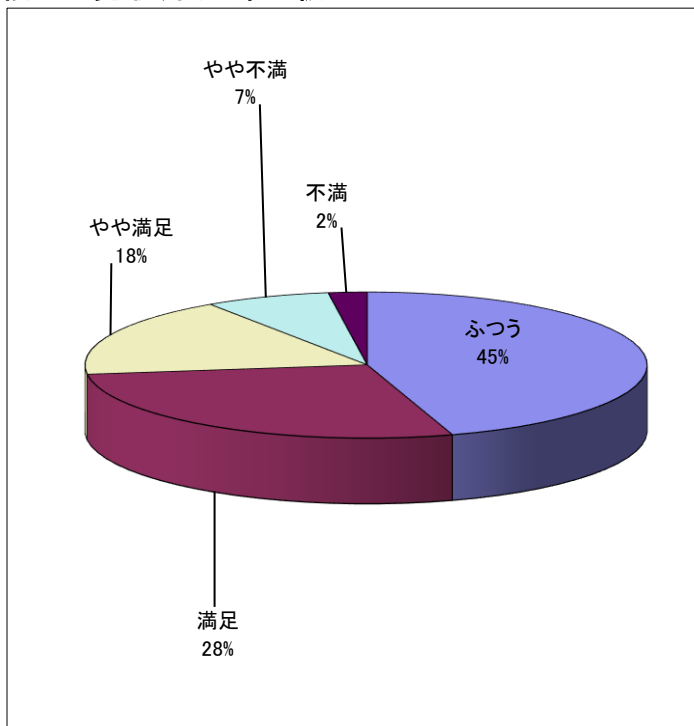


#### ご意見の内容

売店に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る37%の評価となりました。また、「不満」および「やや不満」については、前年度と同様の17%と、売店に関する満足度は前年比では低下しており、また、満足度の水準は低く厳しい評価が続いていると認識しています。売店職員の対応、品揃え、営業時間など改善事項があると考えており、売店運営者とも協力して売店職員の指導などを行っていますが、まだまだ十分ではなく、継続して改善を図る必要があると考えています。

## 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

### ⑥院内の見取り図や案内板

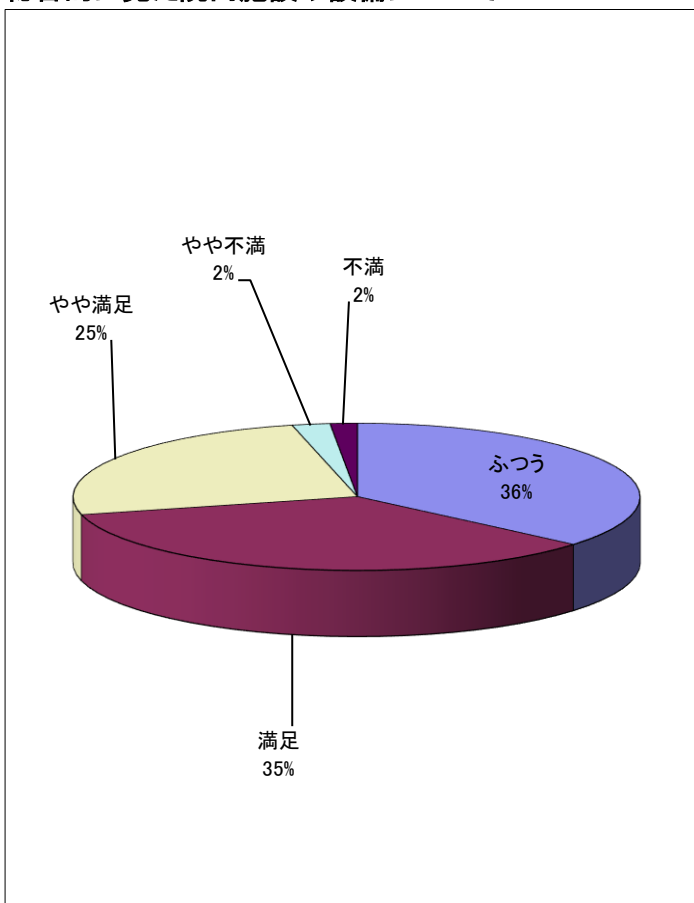


#### ご意見の内容

院内の見取り図や案内版に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年を1%下回る46%となり、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同水準の9%の評価をいただきました。前年度に比較しますと、満足度はやや低下しており、満足度の水準自体も50%を下回って低水準で推移していることや不満に思われている方が約1割近くであることを真摯に受け止め、今後、より一層継続的に見直しを行っていく必要があると考えています。

当院の特徴として、広い敷地内に別れて病棟や施設等の建物が建っている病院であることや、外来や入院での新規の患者さんが増加している実態なども踏まえ、今後も、初めて当院へ来られる患者さんやご家族の方などにも、分かりやすい案内版や院内の見取り図の設置を実施してまいります。

### ⑦総合的に見た院内施設や設備について



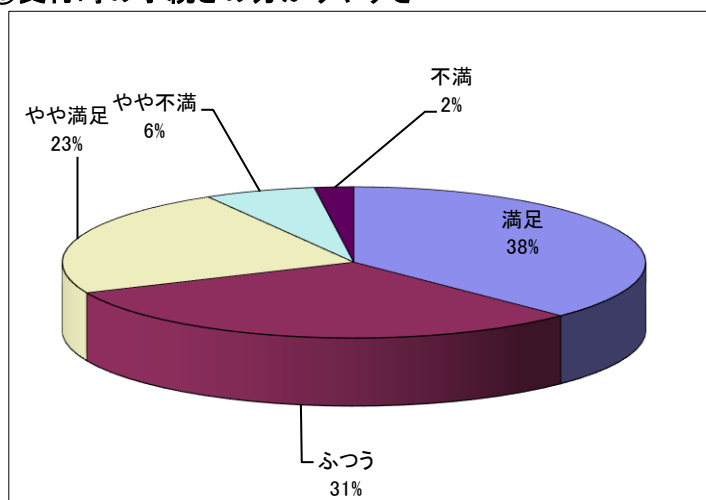
#### ご意見の内容

総合的にみた院内施設や設備に関する満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る60%の評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度を1%上回る4%の評価となりました。総合的な院内施設に関する満足度は、前年比では低下しました。なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が、37%である「売店」、44%の「公衆電話」、46%の「院内の見取り図や案内板」につきまして、前年度比較では満足度は低下してまいりましたが、依然として患者さんの満足度が50%を下回っており、改善が充分でないと反省するとともに、患者さんの視点に立った改善が必要であると認識しています。特に満足度の水準が低い「売店」につきましては、患者さんからのご要望の声をいただいています、売店職員の対応や品揃えや営業時間などの改善事項があると考えており、売店業者とも継続して接遇対応の指導を進めていくなど、早期に改善を図りたいと考えています。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### 4. 受付・会計窓口での手続きや対応について

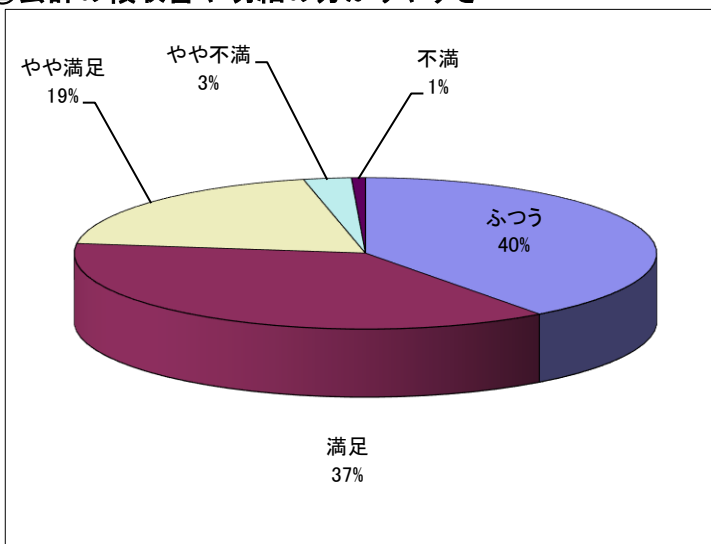
#### ①受付時の手続きの分かりやすさ



#### ご意見の内容

受付時の手続きの分かりやすさにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る61%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度と比較して2%改善して、8%の評価をいただきました。受付時の手続きの分かりやすさにかかわる患者さんの満足度は前年度に比べて若干ですが向上しています。受け付け時の手続きについては、今後も改善する必要を認識しており、受付職員の指導を行い、分りやすく丁寧な説明ができる受付窓口となるよう努力してまいります。

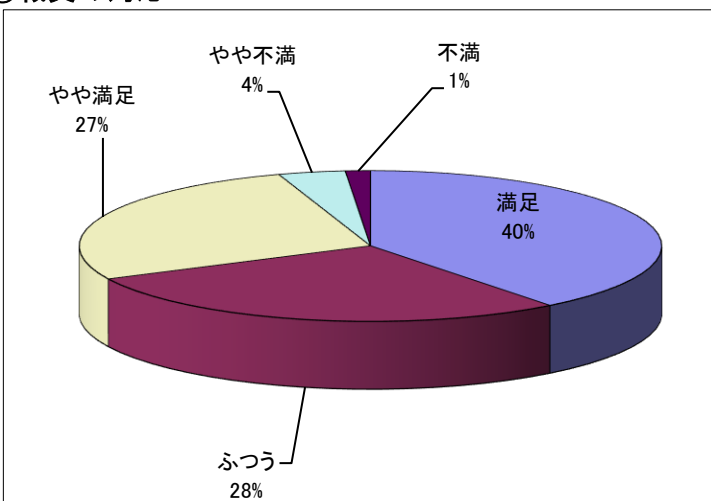
#### ②会計の領収書や明細の分かりやすさ



#### ご意見の内容

会計の領収書や明細書の分かりやすさにつきましては、「満足」及び「やや満足」を合わせて前年度を2%低下して56%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」も前年度と同じ4%の評価を頂きました。領収書や明細書の分かりやすさにかかわる患者さんの満足度は、低下しています。領収書や明細書の書式等については、行政が定めた一定の規程がありますが、より分かりやすい書式となるよう工夫すると共に、お渡しする時に簡単に説明する等の対応についても検討してまいります。

#### ③職員の対応

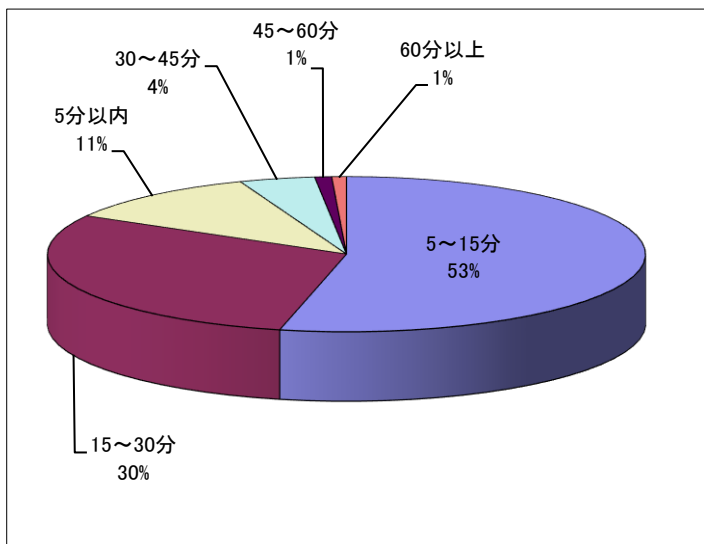


#### ご意見の内容

職員の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を3%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」については5%と前年度を3%低下した評価をいただきました。職員の対応については、改善しているとの評価をいただきました。しかし、まだまだ改善の余地はあると考えており、今後も職員の受付等での対応向上についての指導をおこない、さらに改善するよう努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

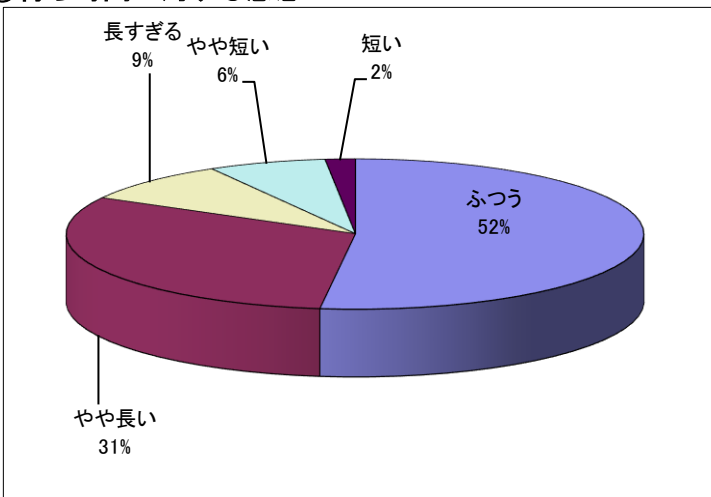
### ④会計のための待ち時間



#### ご意見の内容

会計のための待ち時間は、「5分以内」と「5分以上15分以内」を合わせると、前年を4%上回る64%の評価をいただきました。また、15分以上お待たせている患者さんも、36%となり、前年から比較して4%改善していると評価を頂き、待ち時間の時間短縮は改善されつつあります。しかし、待ち時間短縮は受付での強い要望と認識しており、業務フローの改善等の更なる努力が必要であると考えています。特に、患者さんの混雑時の待ち時間短縮が課題であり、混雑時への対応を引き続き検討し改善に努めてまいります。

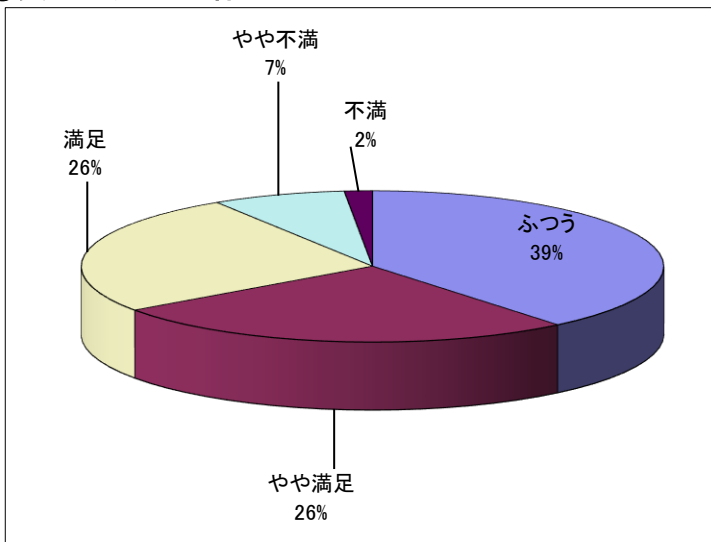
### ⑤待ち時間に対する感想



#### ご意見の内容

待ち時間に対する患者さんの感想は、「短い」「やや短い」を合わせて、前年度を3%上回る8%の評価をいただき、「長すぎる」「やや長すぎる」を合わせて40%と前年を10%改善しているとの評価をいただきました。待ち時間に対する満足度は13%改善しているとの回答でしたが、待ち時間への関心は強く、現状ではまだ半数近くの患者さんは、長いと感じられておられる事を真摯に受け止めて改善に取り組む必要性を認識しています。今後も受付や会計にかかる待ち時間について、すべての受付職員で改善に取り組んでまいります。

### ⑥受付・会計の全体的な感想



#### ご意見の内容

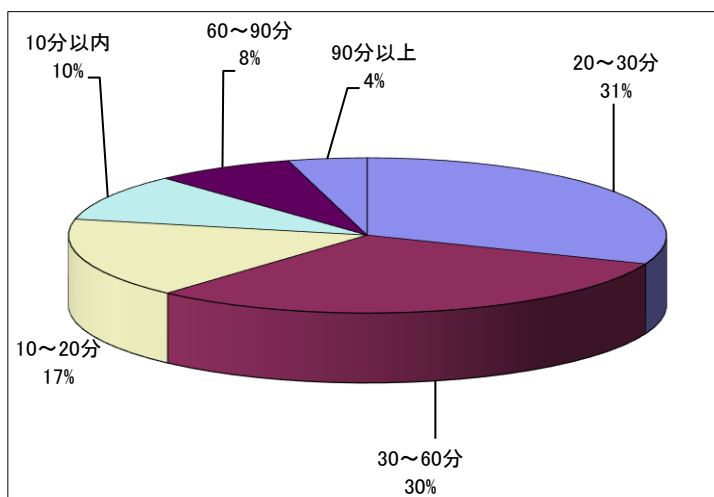
受付や会計に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る52%の評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度比で3%低下し9%の評価となりました。前年度から比較して、改善しているとの評価をいただきました。しかし、ふつうを含め半数以上の患者さんが満足されていない現状を真摯に受け止め、改善の必要性を認識しています。受付や会計の待ち時間や受付時の対応について、患者さんの満足度が改善するよう、職員教育を含めた具体策を実施してまいります。



## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### 5. 診察にかかる待ち時間や看護師・医師等の対応について

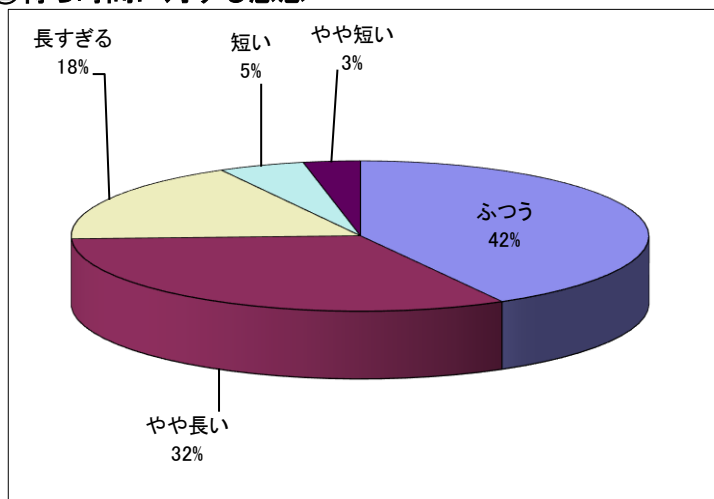
#### ① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



#### ご意見の内容

受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間は、「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせて前年度を下回る27%のご評価で、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせると61%と前年度を2%上回り、「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせると前年度と同じ12%のご評価となりました。1時間以上お待たせしている患者さんの割合は変わっていないものの全体的に待ち時間は長いと認識しています。特に、長時間お待たせしている患者さんについて検証し、待ち時間が少しでも短縮化されるよう今後も努力してまいります。

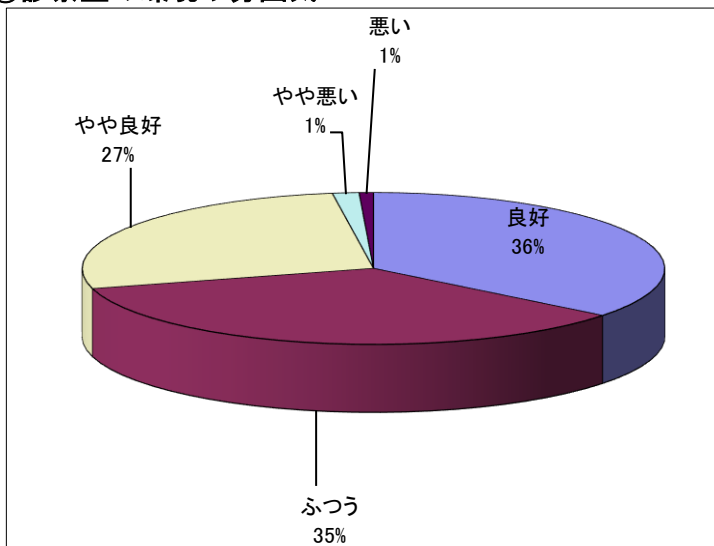
#### ② 待ち時間に対する感想



#### ご意見の内容

待ち時間に対する感想は、前年度と比較すると「短い」「やや短い」が8%と前年度より4%増加、「ふつう」も1%減少しました。一方、「長すぎる」「やや長い」は合わせて52%と前年度を3%下回ったものの、全体的には半数以上の方が長いと感じておられ、厳しい評価を頂いたと受け止めています。5.の①で頂いた評価結果と照らし合わせても、30分以上の待ち時間は患者さんにとっては長いと感じられ、苦痛であると考えます。今後は、待ち時間が少しでも短く感じられるような工夫をするなど、一層の改善策に取り組んでまいります。

#### ③ 診察室の環境や雰囲気

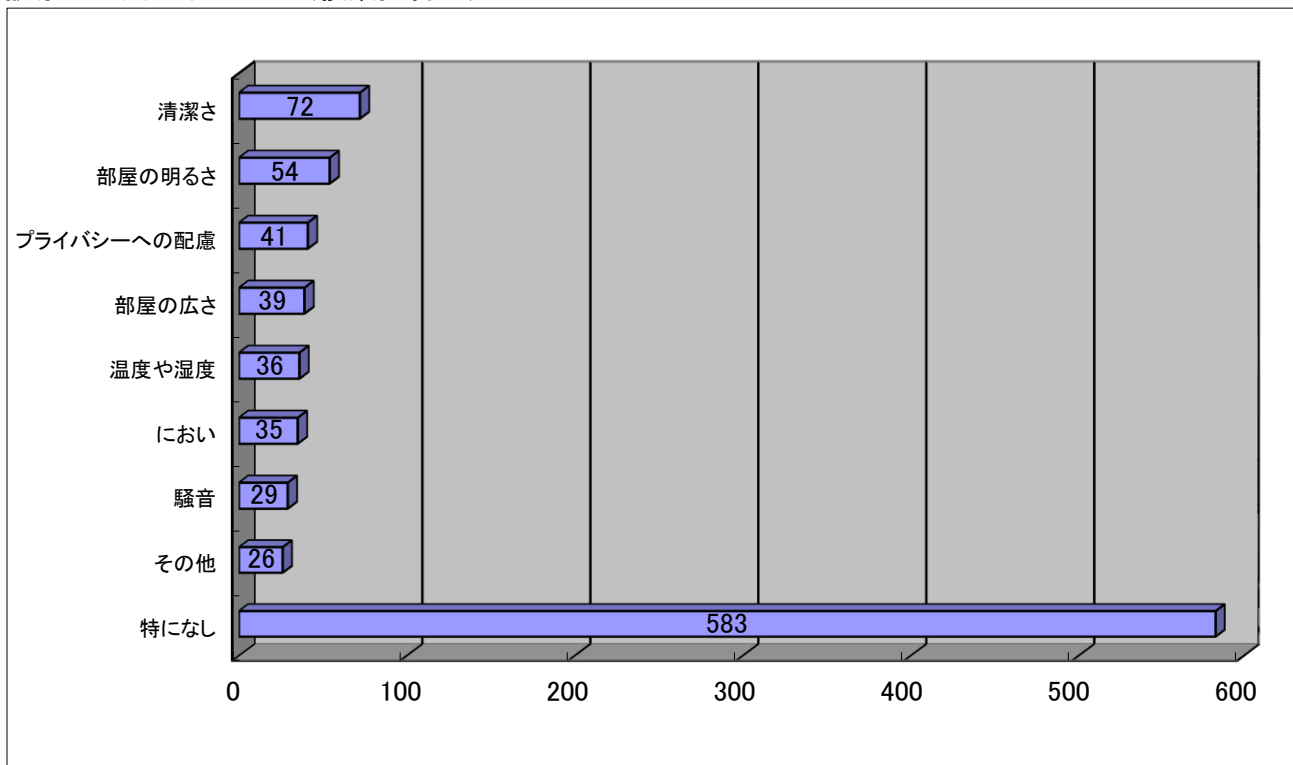


#### ご意見の内容

診察室の環境や雰囲気につきましては、「良好」および「やや良好」を合わせて、前年度と同様の63%のご評価をいただきました。また、「ふつう」は前年度を1%上回る35%のご評価をいただきました。一方で「悪い」および「やや悪い」を合わせると前年度を1%下回る2%のご評価となり、総合的な評価は昨年度とほぼ同様の結果となりました。昨年度は、診察室と外来ホールのクロスの張替を行って全体的に明るい雰囲気になりました。今後も診察室の清潔さ、温度や湿度の管理、照明、プライバシーの確保、騒音対策などの改善についてより一層努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

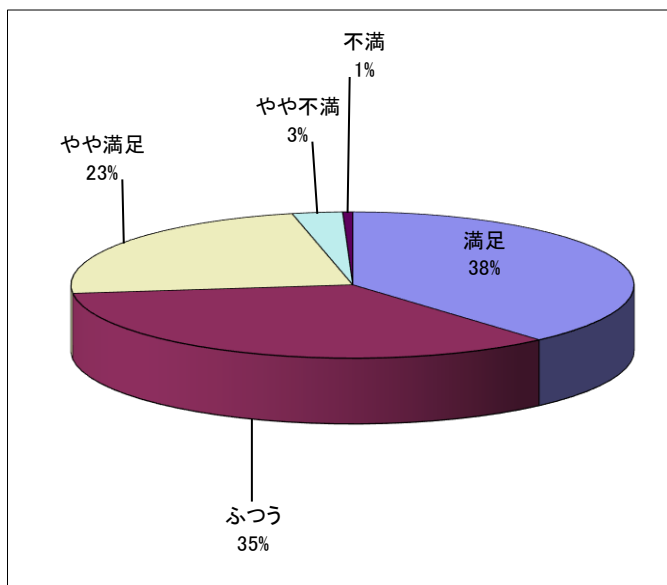
### ④診察室で気になったこと(複数回答可)



#### ご意見の内容

診察室で気になったことにつきましては、ご指摘件数は昨年より増えており、順位も昨年と同様「清潔さ」「部屋の明るさ」「プライバシーへの配慮」が上位となっており、より一層改善に注力する必要性を認識しています。特に「清潔さ」と「部屋の広さ」のご指摘件数が増えており、今後、診察室の整理整頓、椅子の配置などにもより一層配慮して行きたいと考えています。

### ⑤看護師の対応



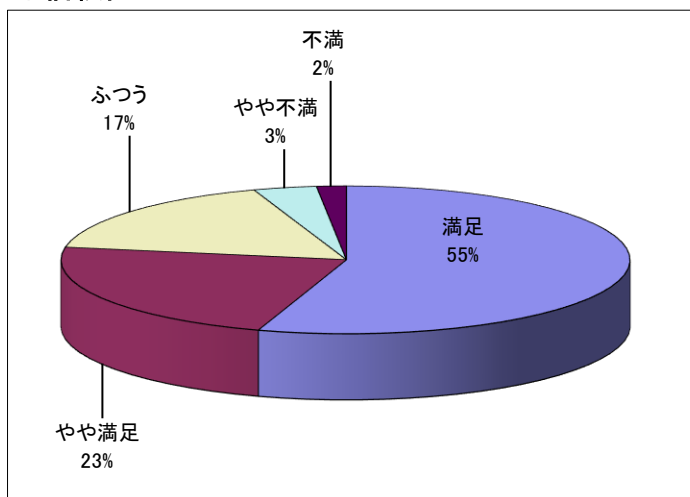
#### ご意見の内容

看護師の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る61%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は4%と前年度同様であり、総合的には昨年度と同様の評価をいただいたと認識しています。接遇の向上について昨年度より接遇のスローガンを決めて毎朝唱和するようにしてまいりましたが、「ふつう」を含めて満足されていない方が39%おられることから看護師の対応としては十分ではなく、改善すべき事項はまだあると認識しています。今後も更に患者さんに満足して頂けるように看護師の接遇などについての指導を強化するなどして、より一層の改善に努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### ⑥担当した医師について

#### ○信頼性

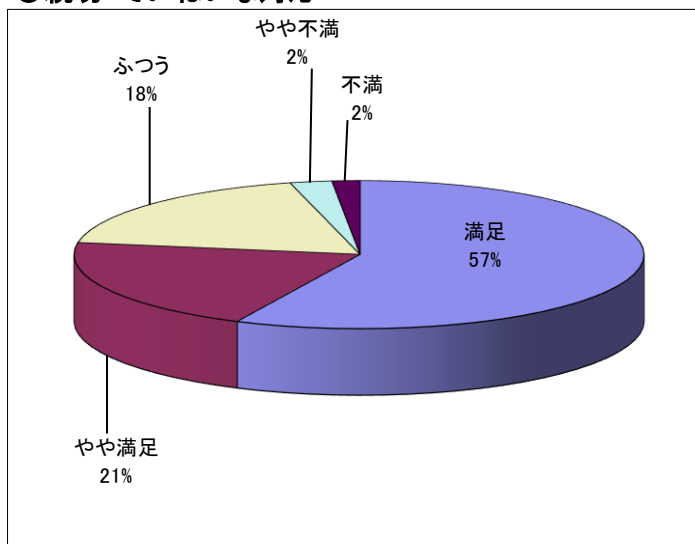


#### ご意見の内容

担当した医師に対する信頼性は治療効果に大きく影響します。不信感が強い場合、治療効果がなかなか上がりません。そのため信頼性はとても大事です。

信頼性に対する評価結果では、満足、やや満足を足す78%となり、ふつうが17%ととなっています。昨年度に比べ満足・やや満足をやや増加です。一方で、5%の人が不満、やや不満と答えており、ふつうは満足に、不満をゼロに近づけることが、患者さまが良くなる病院への一歩となると考えていますので、今後も努力していきたいと思っております。

#### ○親切・ていねいな対応

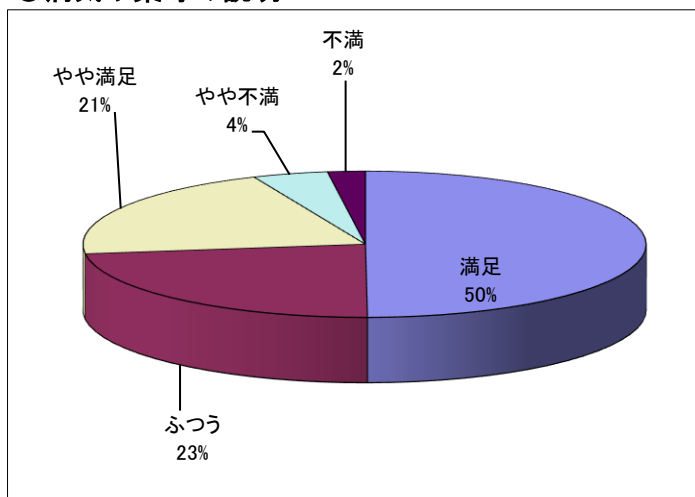


#### ご意見の内容

親切・ていねいな対応は精神医療の基本です。患者さんは不安で落ち着かないことが多く、また調子が悪いと説明がなかなか頭に入らないものです。説明する側も時間の無さから、つい手短になりがちであり、何度も根気よく行うことができなくなります。

評価結果では78%の方が満足・やや満足と答えられました。ふつうが18%、不満・やや不満が4%でした。昨年度より満足・やや満足をやや増加し、不満・やや不満が減少していますが、今後のさらなる改善の必要性を認識しています。今後、より一層親切ていねいな対応ができるよう心がけたいと考えています。

#### ○病気や薬等の説明

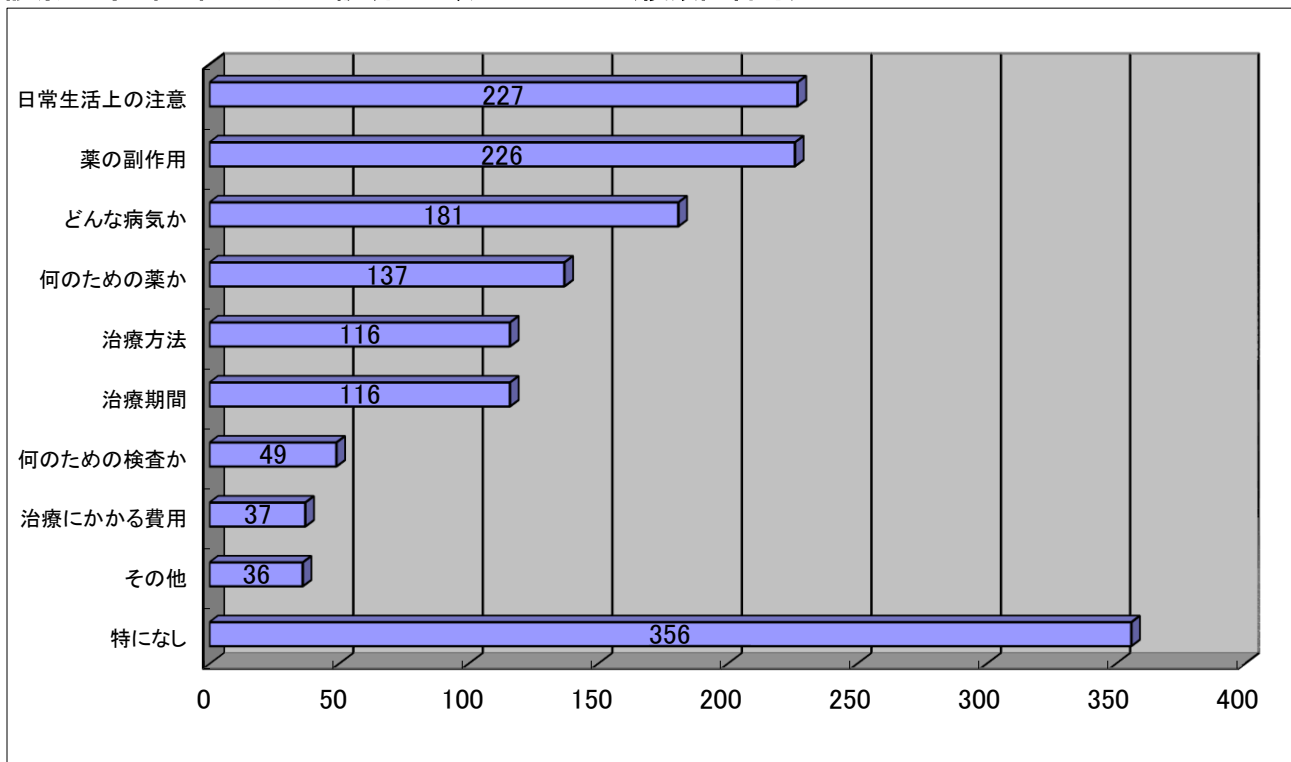


#### ご意見の内容

病気や薬等の説明では、満足・やや満足の合計は前年度よりやや増加の73%で、不満・やや不満の合計は6%で前年度と同様の評価を頂きました。病気になって不安な時期での病名の告知が、かならずしもご本人にとって良い事でない場合があることや、副作用をいたずらにたくさん聞かされると飲むのが怖くなってしまうことに対する配慮もあります。今後は患者さんの状況に応じて、よい一層、適切で分かりやすい説明で、少しでも満足してもらえる説明を心がけ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

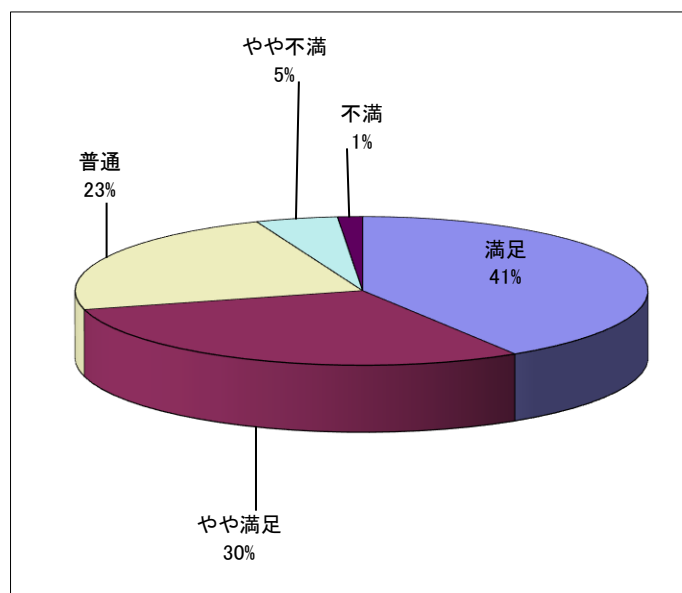
### ⑦診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



#### ご意見の内容

診察のとき医師からもっと説明してほしかったことに関しましては、薬の副作用についてや、病気のことを説明してほしいことが予想通り上位に来ていますが、日常生活上の注意点が意外と上位に来ています。これは単に薬で治すということだけでなく、薬以外でも治療に取り組んで行きたいという患者さんやご家族さまのニーズの変化とも考えられます。このようなニーズの変化にもお応えして行けるよう努力してまいります。

### ⑧診察にかかる全体的な感想



#### ご意見の内容

診察についての全体的な感想につきましては、満足・やや満足は前年に比して2%増加し71%となりました。不満・やや不満も6%と前年比1%減少し、全体として前年度からは改善の傾向が見られます。外来での待ち時間の長さ、それに対する診察時間の短さに対して今まで同様ご不満のお言葉をいただいております。患者さんが多い時には、待ち時間が増加しお一人あたりの診察時間が短くなることもあり、ご不満に思われる要因になっていると考えます。しかし、患者さんからの評価を真摯に受けとめ、待ち時間をできるだけ短く、また限られた時間の中でご満足のいく診察ができるよう、引き続き努力していきたく思います。

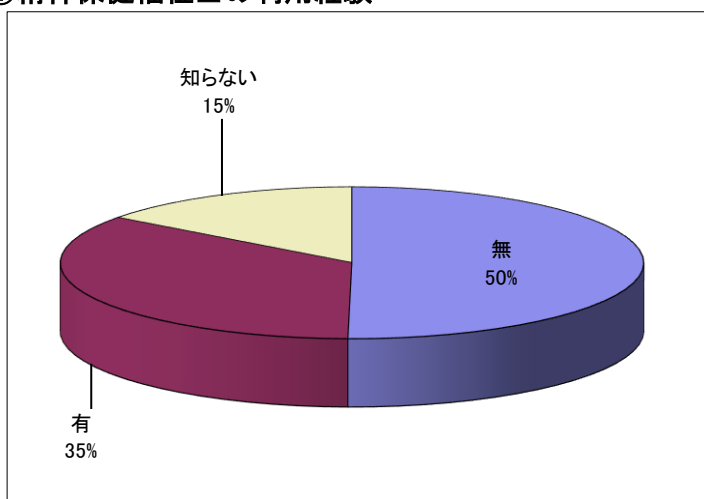
## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

6. 2011年4月1日以降、院外薬局へ変更のため、該当ありません。

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 7. 精神保健福祉士の対応について

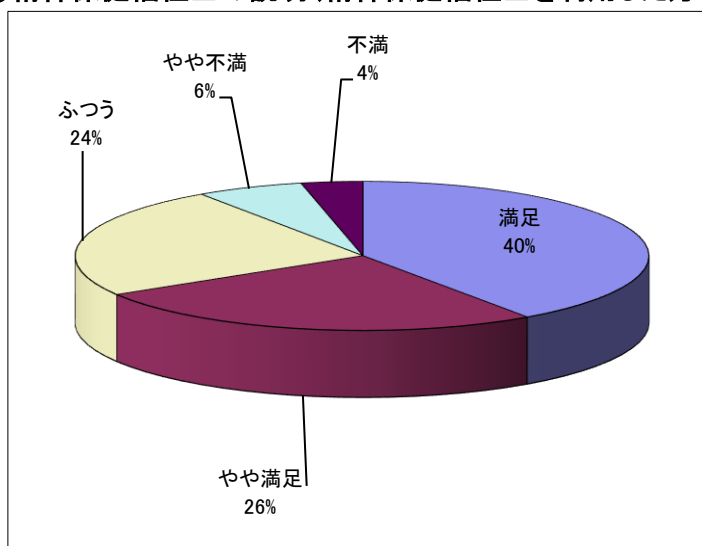
### ①精神保健福祉士の利用経験



#### ご意見の内容

精神保健福祉士の利用経験がある患者さんは35%と前年度を3%下回り、また、精神保健福祉士の「利用経験がない」患者さんは50%と6%上回り、知らないと回答された患者さんは15%おられました。精神保健福祉士の認知や利用状況は、全体的に、まだまだ不十分であると認識しております。精神保健福祉士の利用や認知度の向上のため、患者さんへの具体的な支援内容やご利用方法等、掲示物なども工夫し、引き続き満足度の向上を図ってまいります。

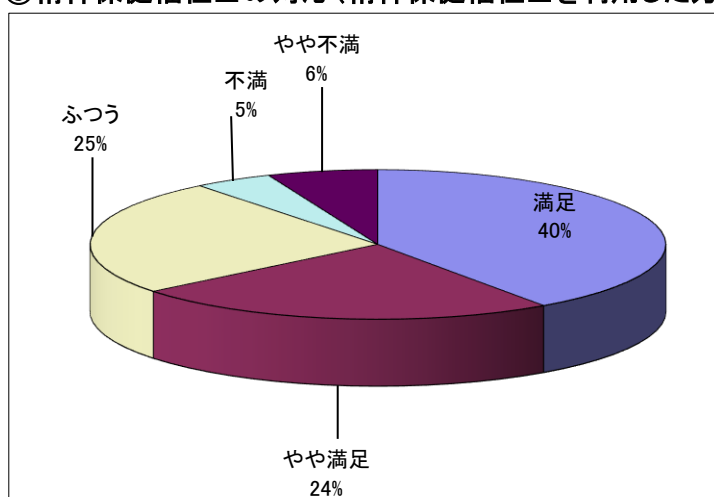
### ②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



#### ご意見の内容

精神保健福祉士の説明につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて65%となり、前年度を3%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10%、前年度を1%上回るご評価となりました。医療や介護に関する公的制度等は、詳細で複雑な内容ほど、分かり易くかつ丁寧な説明が求められます。常に各種制度の伝え方、説明方法を振り返り、必要な情報を懇切、丁寧に提供していきたいと思っております。併せて、スタッフ一人ひとりの伝達能力の向上に努め、患者さんの満足度の向上を図ってまいります。

### ③精神保健福祉士の対応(精神保健福祉士を利用した方のみ)



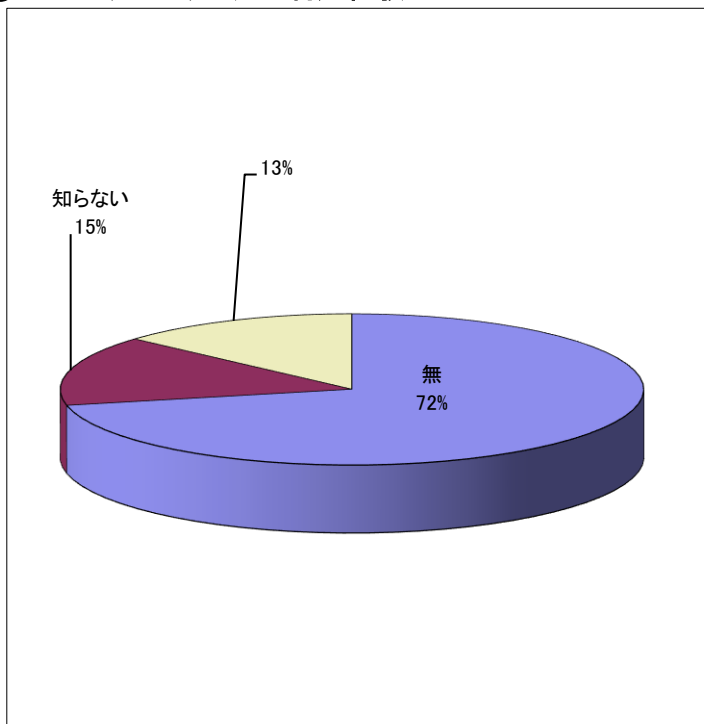
#### ご意見の内容

精神保健福祉士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%上回る、64%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度と変わらぬ11%のご評価となっております。満足度は少し向上しておりますが、まだまだ不十分であると認識しております。患者さんのより良い生活の実現や今後の希望に添えるよう、各種制度、サービスの活用について積極的にご提案していけ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. 心理カウンセリングについて

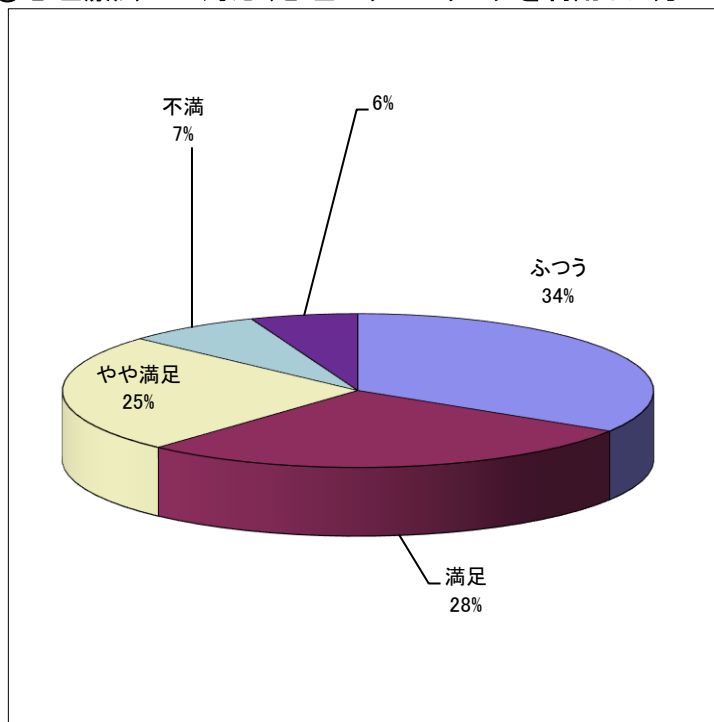
#### ①心理カウンセリングの利用経験



#### 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、「有る」とご回答いただきました患者さんは、前年度より1%増加し13%でした。また「無い」とご回答いただいた患者さんは3%増加し72%でした。「知らない」とご回答いただきました患者さんは4%減少し15%でした。今回の結果から、心理カウンセリングの認知度は前年度よりも上昇したという結果になりました。また、心理カウンセリングをご利用された方もやや増加したという結果となりました。引き続き、心理カウンセリングのご利用方法や相談の仕方などについて、患者さんへの情報提供を積極的に行ってまいります。またカウンセリングの実施方法についても改善をはかっていきたいと考えております。カウンセリングを必要とされている患者さんが、心理カウンセリングを受ける機会がより多く得られるように努めてまいります。

#### ②心理療法士の対応(心理カウンセリングを利用した方のみ)



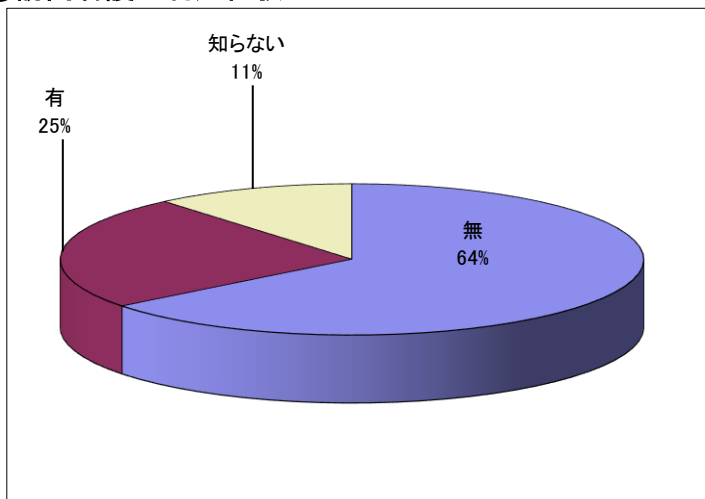
#### ご意見の内容

心理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、前年度より1%増加し13%でした。また「無い」とご回答いただいた患者さんは3%増加し72%でした。「知らない」とご回答いただきました患者さんは4%減少し15%でした。今回の結果から、心理カウンセリングの認知度は前年度よりも上昇したという結果になりました。また、心理カウンセリングをご利用された方もやや増加したという結果となりました。引き続き、心理カウンセリングのご利用方法や相談の仕方などについて、患者さんへの情報提供を積極的に行ってまいります。またカウンセリングの実施方法についても改善をはかっていきたいと考えております。カウンセリングを必要とされている患者さんが、心理カウンセリングを受ける機会がより多く得られ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

## 9. 訪問看護ステーションについて

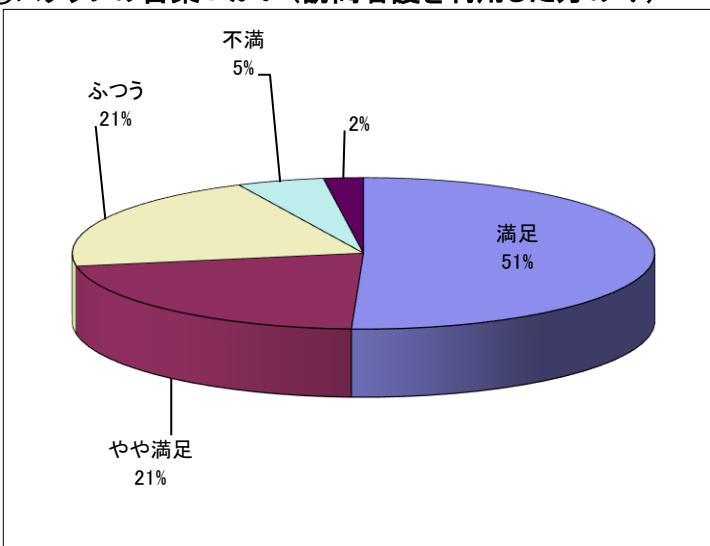
### ①訪問看護の利用経験



#### ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは、前年度より4%上回る25%で、訪問看護自体を知らない患者さんは、前年度より2%上回る11%でした。この結果から、前年度から訪問看護の認知度はわずかに上がってきております。しかし、当法人の訪問看護に対する認知度はまだまだ低いと認識しています。引き続き、患者さんへの情報提供を積極的におこない、訪問看護を必要とされている患者さんが利用できるよう努め、今後も地域における患者さんの在宅医療を積極的に援助し推進してまいります。

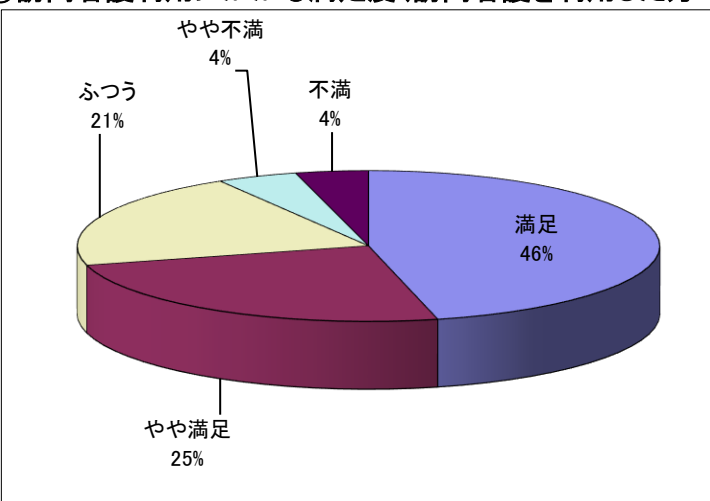
### ②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



#### ご意見の内容

訪問看護ステーションのスタッフの言葉づかいにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度より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より1%上回る8%で、総合的には満足度は上がっていないと認識しています。この結果を真摯に受け止め、今後、スタッフの言葉づかいに対する意識の見直しを図っていく必要性が高いと考えています。患者さんに信頼していただけるスタッフであるように、今後も接遇の改善に努めてまいります。

### ③訪問看護利用にかかる満足度(訪問看護を利用した方のみ)



#### ご意見の内容

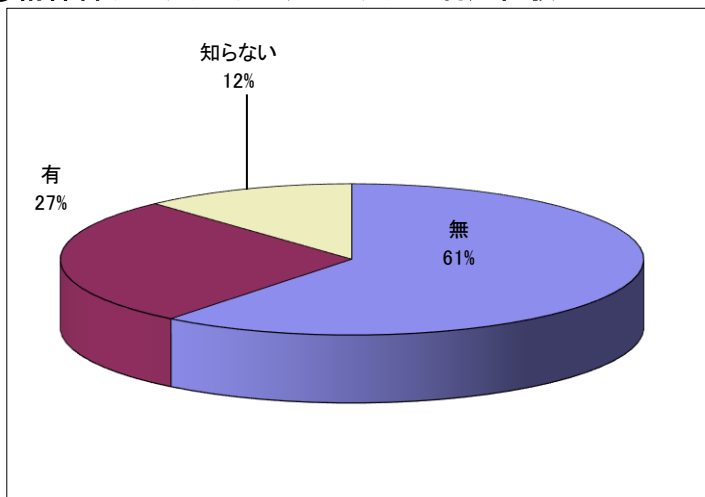
訪問看護利用にかかる満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度を4%上回る71%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度より3%上回る8%というご評価をいただきました。しかしながら、患者様にとってより良い訪問看護の提供は、現状ではまだ不十分と受け止めております。スタッフの質の向上を図るとともに、患者さんのご意向に沿った計画を策定し、ケアを実践するよう努力してまいります。



# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 10. 精神科デイケア・デイナイトケアについて

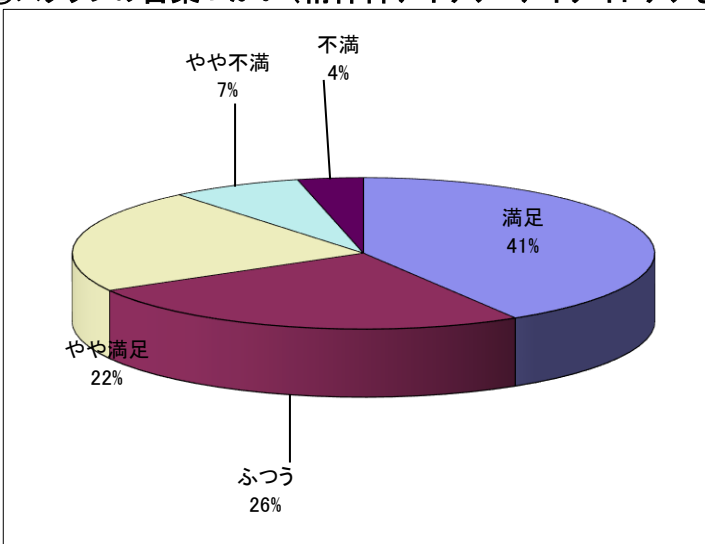
### ①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



#### ご意見の内容

精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験に関しましては、「有る」と回答いただきました患者さんは昨年同様27%でした。「無い」と回答いただきました患者さんは61%であり、「知らない」と回答いただいた患者さんは12%でした。今回の結果を受け、まだまだデイケア・デイナイトケアの認知度や利用率は低いと認識しております。今後も、患者さんへの情報提供や体験利用、広報活動のみならず、ご家族への接点も積極的に持つことでデイケア・デイナイトケアの認知度を高めて、利用したいと思っただけよう努めてまいります。

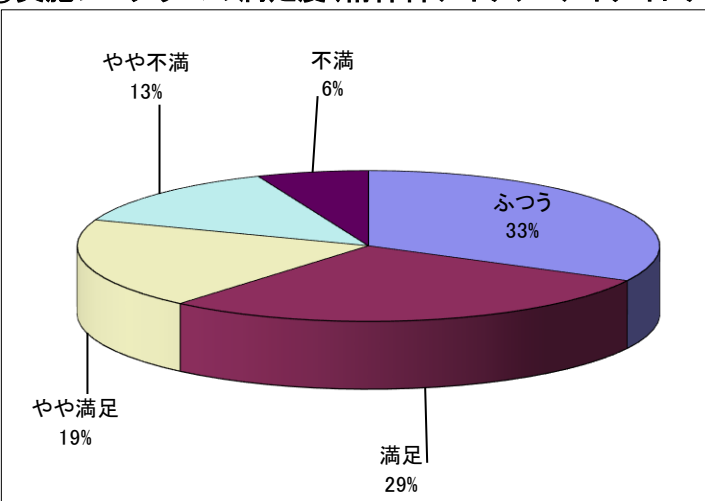
### ②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



#### ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関しましては、63%の患者さんから「満足」「やや満足」とご評価いただき、11%の患者さんから「不満」「やや不満」とご評価いただきました。満足度は昨年と比較して4%の減少でした。スタッフの接客に対して不満と感じている方が11%もおられることを真摯に受け止める必要があると認識しています。不満に思われている要因を分析し、スタッフ一人一人に対する一層の指導教育を行い、ご利用いただく方の満足度の向上に努めてまいります。

### ③実施プログラムの満足度(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)

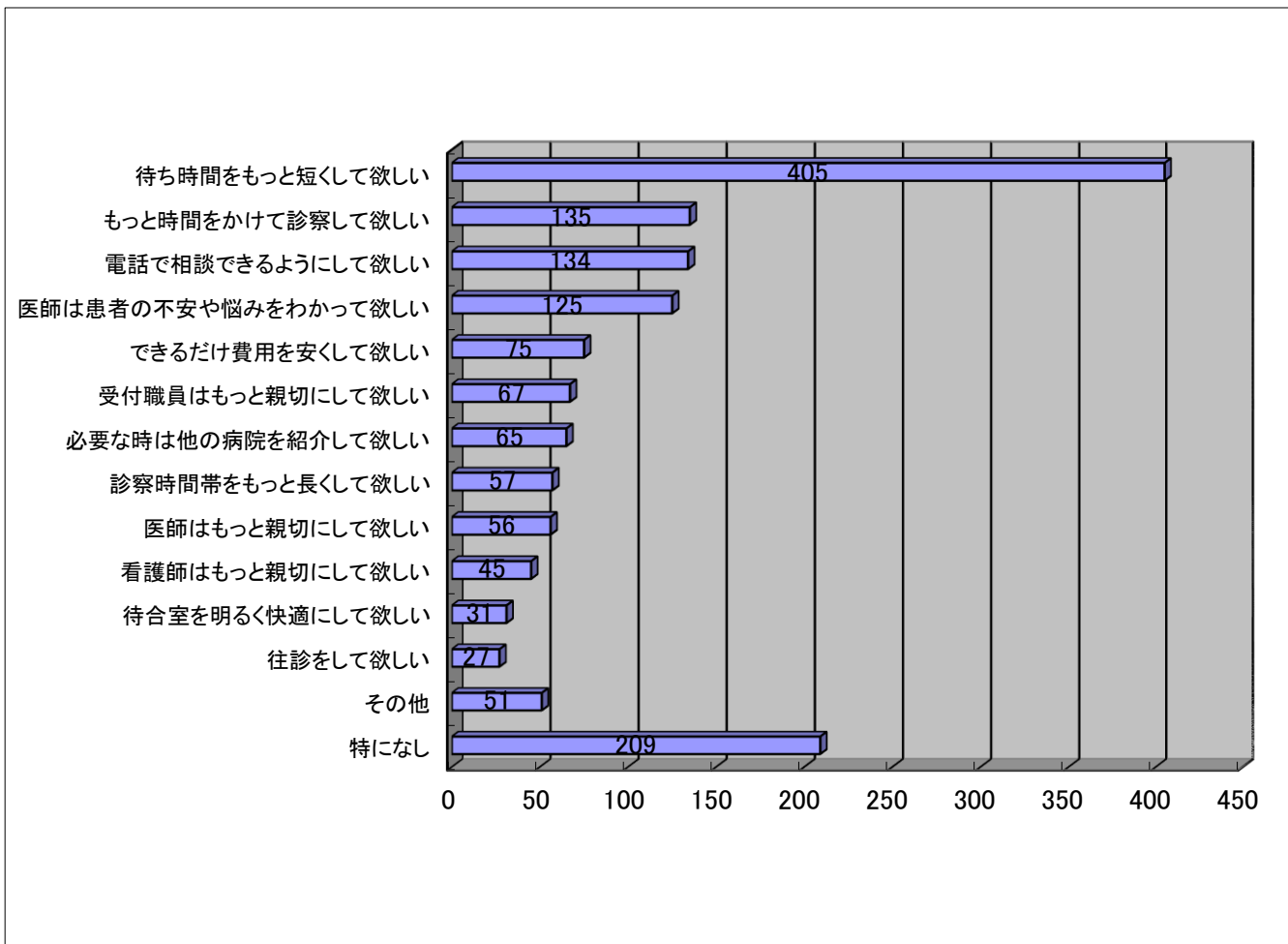


#### ご意見の内容

実施プログラムに関する満足度につきましては、前年度より3%増加し、48%の患者さんから「満足」「やや満足」と評価していただき、「不満」「やや不満」と評価された方は6%低下しておりました。しかし、全体的な満足度としては5割以下であることに変わりなく、低水準にあると受け止めています。患者さんおよびご家族に対して適切な支援を実施していくために、ニーズや適正性、効果などに基づいてスタッフとともにプログラムの改善に努め、魅力的なプログラム作りを実施していきたいと考えております。

## 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

### 11. 当院に望むこと(複数回答可)



### ご意見の内容

当院に対してのご要望のうち、「待ち時間をもっと短くしてほしい」というご要望が、前年度と同様に他のご要望を大きく上回り最も多くいただいております。外来および会計の待ち時間の短縮へのご要望は、全体のご要望に占める割合は前年度は28%で今年度も同水準の27%を占めています。待ち時間の短縮は、患者さんの多くが望まれていることとして受け止め、体感的な待ち時間も含め改善の余地はまだ多いと考えており、今後も職員全員が当院の重要課題と認識して改善に取り組みたいと考えています。

次に多い要望としては、「もっと時間をかけて診察してほしい」「電話で相談できるようにして欲しい」というご要望が、合わせて前年度とほぼ同様の全体の18%を占める結果となりました。患者さんのお話を十分にお聞きできる診療体制作りの一つとして、当院では、年々医師の増員を図るよう努力してまいりましたが、今後も継続して医師や看護師の増員を図ってまいります。また、電話でのご相談につきましては、相談内容について適切な部署にお繋ぎし可能な限り行うようにしていますが、病状などに関しましては電話でお答えできない事も多いため、医師の診察を受けていただきたく思います。

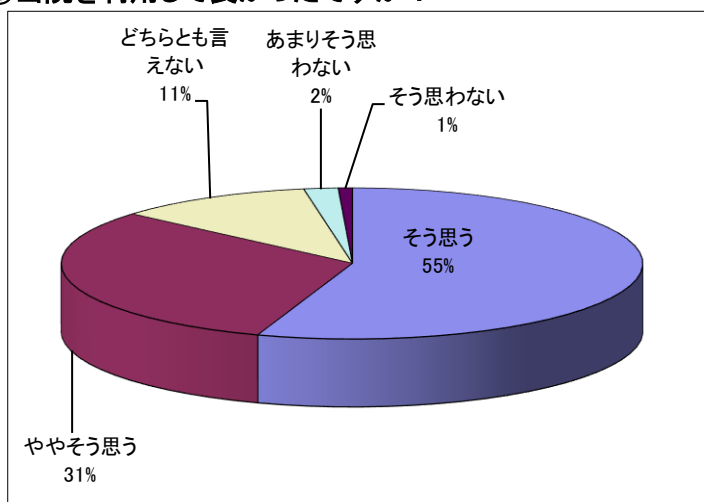
しかしながら、外来の患者さんも年々増加していることもあり、一人一人の患者さんの診察時間をしっかり取るということは、同時に、患者さんの待ち時間も長くなってしまいうということでもあります。このことにつきましてもご承知いただき、ご理解をいただきたく存じます。

また、患者さんが受けられる治療内容などについて、ご不明な点、ご確認したい点などがございましたら、いつでもご遠慮なく当院のスタッフ又は担当医師におたずねいただきたく思います。

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 12. 当院全体についての患者さまへの質問

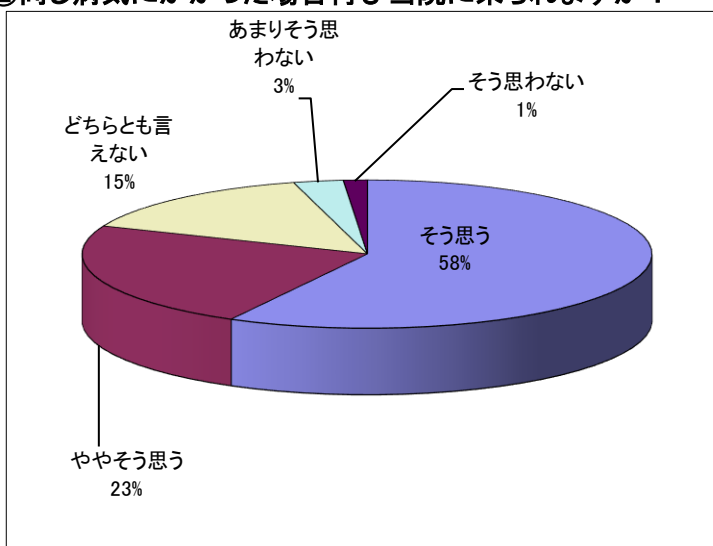
### ① 当院を利用して良かったですか？



**ご意見の内容**

当院を利用して良かったかについてお聞きした結果、前年度を2%上回る86%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。お聞きしたご意見で、当院をお選びになった理由については、「救急でみてもらった」、「他の医療機関やケアマネからの紹介」とが上位で、続いて「当院の専門性」や「ネットをみて選んだ」を理由として上げていただきました。今後も、病院職員全員でより質の高い医療サービスの提供を行い、当院を利用して良かったと思っただけの患者さんが増えるよう努めてまいります。

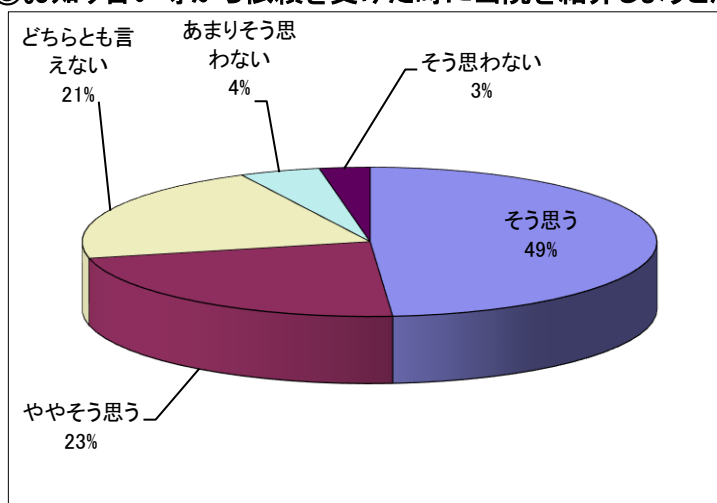
### ② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



**ご意見の内容**

当院を再度選択していただけるか、についてお聞きした結果、昨年度を3%上回る81%の患者さんから肯定的なご評価をいただきました。ご意見の中で、患者さんご自身で当院をお選びになった理由として「他の医療機関からの紹介」「救急受診」に続き、「家族・友人・知人の勧め」「医師の高い専門性や技術」「必要時入院出来る」が多く、この結果は、当院が患者さんにとって身近で信頼性の高い病院に近づいている結果と思っております。今後も、より多くの患者さんやご家族の方に安心して来院していただけるように努めてまいります。

### ③ お知り合い等から依頼を受けた時に当院を紹介しようと思われますか？

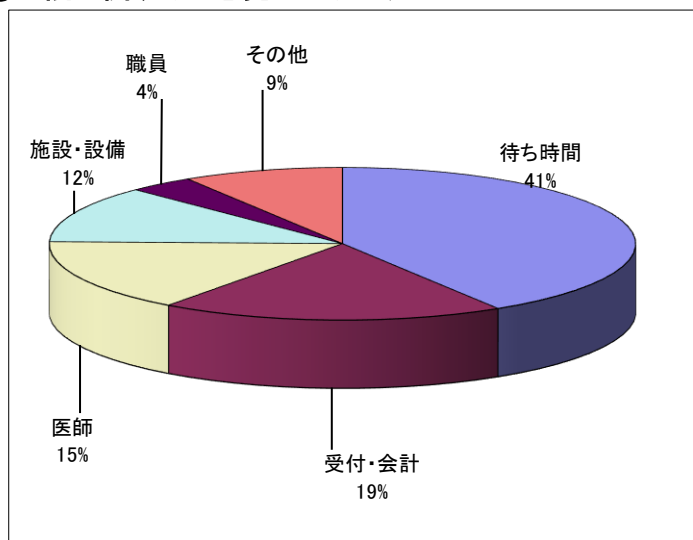


**ご意見の内容**

お知り合い等から依頼を受けた場合、「当院をご紹介いただけるか」についておたずねした結果、「そう思う」「ややそう思う」を合わせて、前年度を4%上回る72%の患者さんから、肯定的なご評価をいただきました。しかし「そう思わない」「あまり思わない」が昨年度より1%上回り7%、「どちらとも言えない」は21%であることから、今後患者さんの信頼を得るためのより一層の努力が必要と考えます。これからも、より多くの患者さんに安心して来院していただけるよう、職員全員で努めてまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### ④ 当院に関するご意見のカテゴリー



#### ご意見の内容

患者さんからいただきましたご意見のうち、41%が「待ち時間」に関するご意見であり、前年度より6%減少し、次に多いご意見の「受付・会計」は19%と前年度より4%減少しました。しかし、診察の待ち時間と受付・会計に関してのご意見が60%になっており、減少したとは言え、今後も引き続き外来での対応の改善や受付・会計に関する接遇や業務の改善に取り組むとともに、外来および受付での待ち時間の短縮は喫緊の課題と受け止めており、今後の重点改善項目として取り組んでまいります。

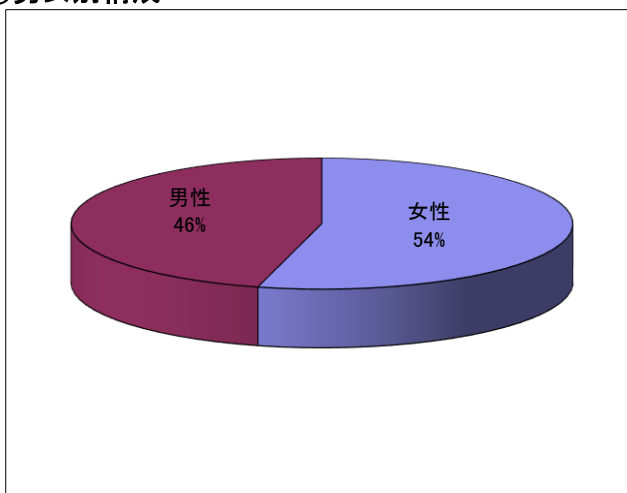
### ○ 待ち時間以外のご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	駐車場は入りにくいし狭く思う。停め方もまちまちなのもっと駐車できるよう工夫したらと思う。多い時は停めれないで遅れそうになる。	外来患者さんが、集中する日時等に混雑して停めれなくなる事があります。病院としても対応すべき課題と認識しています。しかし、駐車される間隔もお考えいただければと思います。
	病院内に喫煙できる場所がないのはとても辛い。病院の何処かに煙草を吸える場所があってもいいのではと思う。	病院は健康の回復を目的としています。こうしたことから、院内は全面禁煙とさせていただいておりますのでご理解ください。
医師	診察の時にもう少し話を聞いてほしい。	患者さんが多い時に、診察時間が制約され充分お話を聞けていなかったと思い、なるべく聞く事にも時間をとるようにしたいと思います。
受付・会計	入院費用について(保険限度額適用認定証の説明等)詳しく教えて頂きたいと思いました。	この度は、ご迷惑をおかけいたしました。今後は、入院手続きの際に、すべての患者さんに限度額適用認定証について説明するように改善しました。また、入院費用の説明用紙にも記載しておりますので、ご確認下さい。
職員	悪かった事、ミスした事にもスマセンもなく、ミスも多い。1人1人が余裕がなさすぎる。笑顔も少ない。	当院の職員に対するご意見の多くは、接遇対応に関するご意見でした。接遇教育につきましては今年度も重点的に取り組んであります。今後も皆様に満足していただけるよう指導・教育を継続し、質の向上を図ってまいります。
	入院中、看護師さんがもっとやさしくしてくれればと思った。	
その他	駐車場がいっぱいで止められない時がある。車椅子利用で屋上の入口に止めていたら職員に注意された。心配りがなさすぎる。	病棟改修工事期間は、屋上駐車場が手狭になりご迷惑をおかけいたしました。また車いす利用者の駐車場については、南館屋上に設置を検討しています。
	外来が多い時は外来待合の椅子も少なく狭苦しいのでどうかしてください。	予約の多い日や時間帯で、外来待合室が患者さんで一杯になり窮屈にお感じになることがあると思います。そのような時には簡易イスも用意しますが、レントゲン室の前にも椅子が設置してありますのでご利用ください。また、お待ちいただいている間の体感的な部分の改善に努めてまいります。

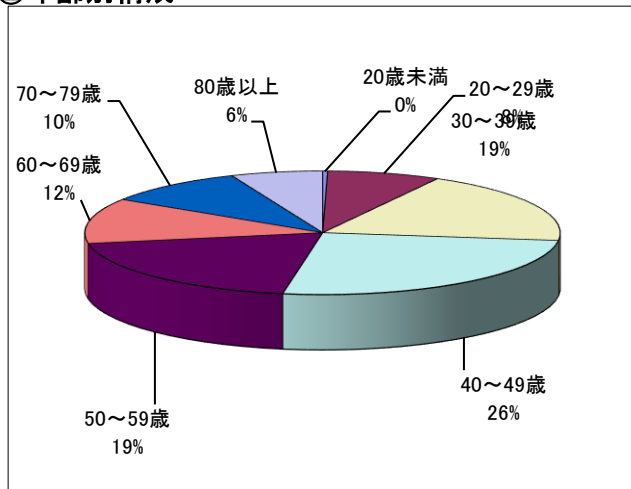
# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 13. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

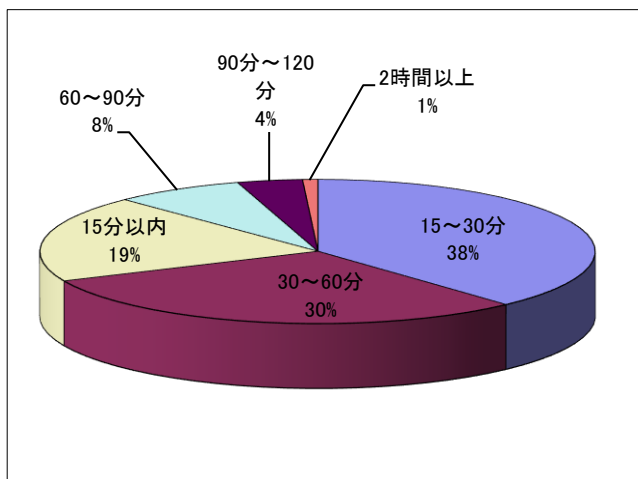
### ①男女別構成



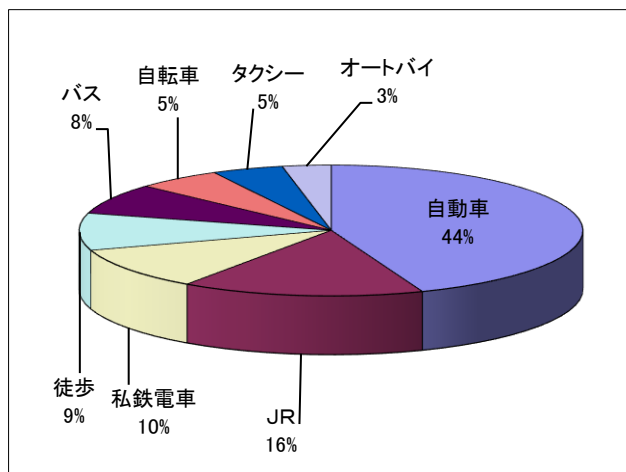
### ②年齢別構成



### ③当院までの所要時間



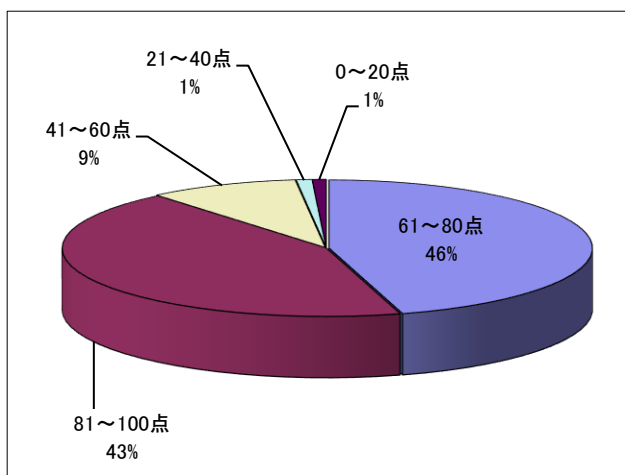
### ④当院までの交通機関



## 14. 総合評価点

### ①平均点

80.2点  
(前年比+0.3点)



### いただきましたご評価について

今年度の総合評価は、前年度を0.3点上回る80.2点という結果をいただきました。

今年度の評価得点別の構成比は、前年度と比較し81~100点が前年と同じ43%、61~80点が1%増加して46%のご評価となり、前年度よりやや良いご評価をいただいたと考えております。

外来の設備についての満足度は前年度よりやや低下しており、受付や外来などの待ち時間などにつきましてもまだ改善の余地が多くあると認識しており、今後もこれらの課題に対して検証しつつ、改善に取り組み満足度の向上に向けて努力をしてまいります。