

草津病院「患者さま満足度アンケート」 目次

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

草津病院「患者さま満足度アンケート」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まの満足度をより高くするために、当院に対する患者さまのお考えやご意見について、外来患者さまと退院患者さまを対象として「患者さま満足度アンケート」を実施しました。

2. 対象者

外来患者さまおよび退院患者さま

3. 実施時期

(1) 外来患者さま

2009年11月2日(月曜日)～2009年11月27日(金曜日)

(2) 退院患者さま

2009年11月2日(月曜日)～2010年2月27日(土曜日)

4. 配布数および回収率

区分	外来患者さまアンケート	退院患者さまアンケート
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	1,150	348
回収数	1,095	125
回収率	95.2%	35.9%

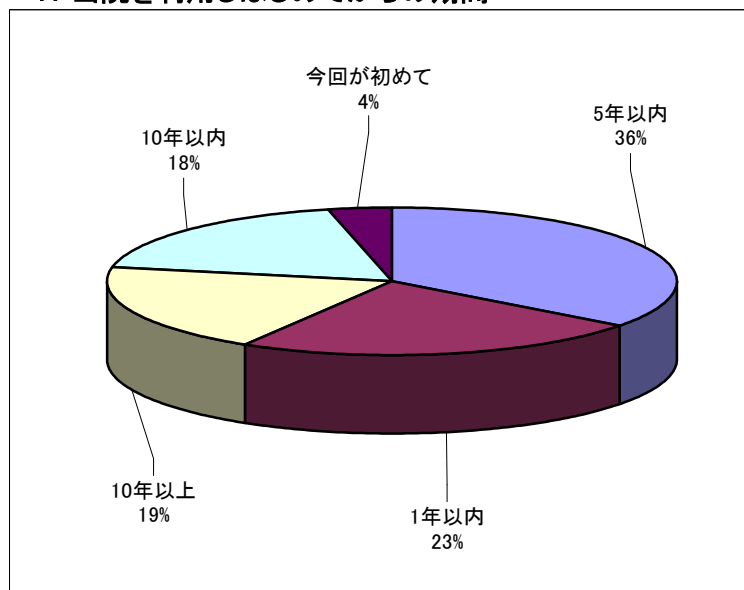
5. 主な質問内容

	外患者さまアンケート	入院患者さまアンケート
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「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

Ⅱ. 外来患者さまアンケート

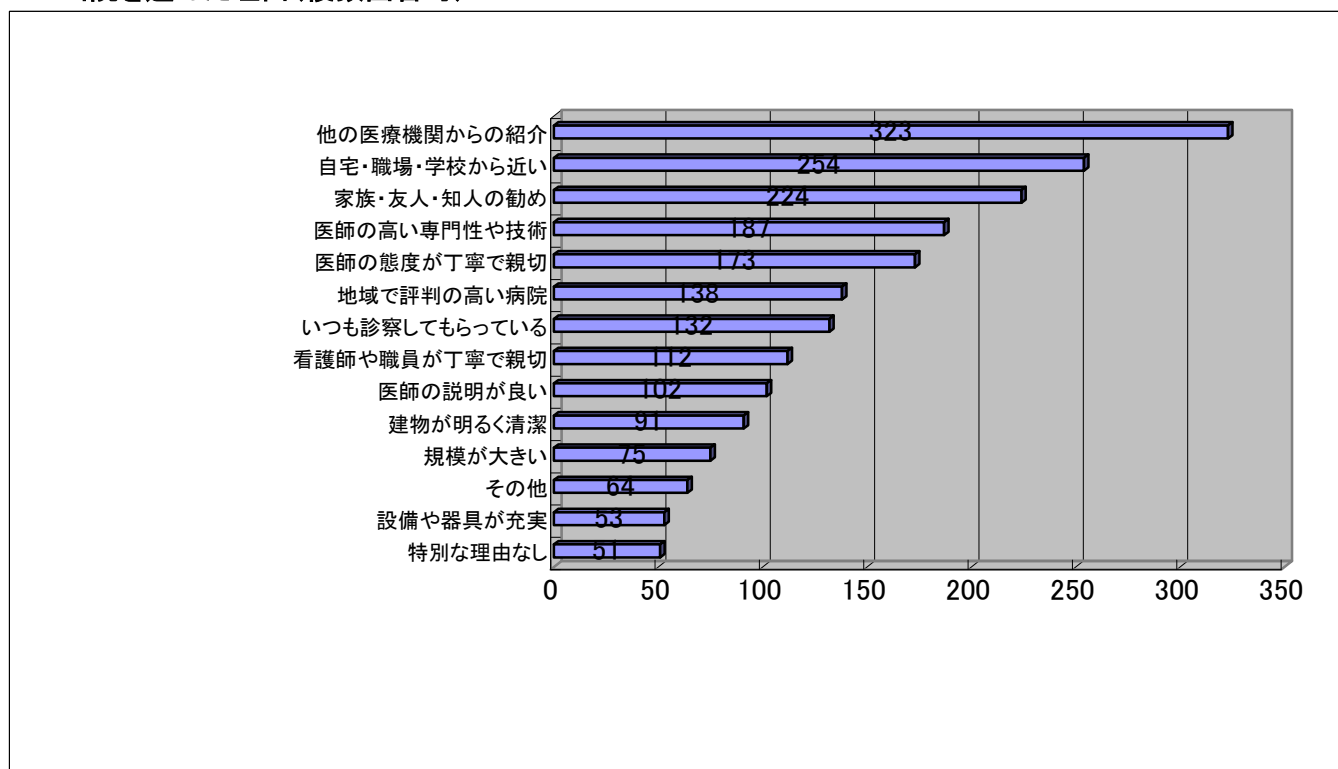
1. 当院を利用しはじめてからの期間



ご意見の内容

今年度から、当院を利用しはじめてからの期間について項目を設けさせていただきましたが、外来患者さまのうち、当院初診後5年以内の患者さまが63%を占めておられる結果となりました。比較的通院歴の短い患者さまの構成比が高い理由は、当院をお選びいただいた理由と関係があると考えています。特に、「家族・友人・知人の勧め」(第3位)、「地域で評判の高い病院」(第5位)のとおり、地域に信頼される病院を目指す当院の取り組みをご評価いただいた結果と考えています。

2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



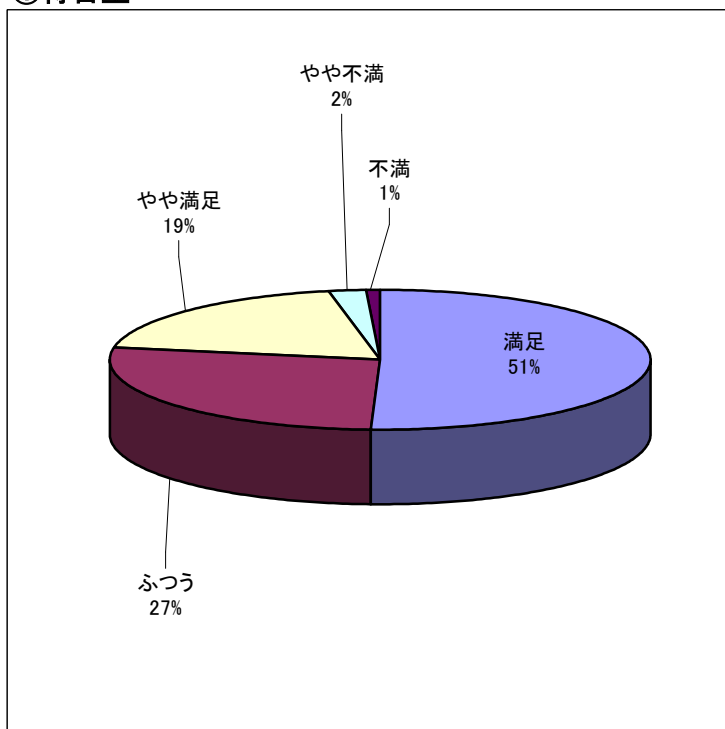
ご意見の内容

当院を選んだ理由に関する項目につきましても、今年度から新たに設けさせていただきました。選定理由につきましては、「他の医療機関からの紹介」が最も多く、「自宅・職場・学校から近い」、「家族・知人の勧め」が続いています。「医師の専門性や技術」、「医師の態度が丁寧で親切」も比較的多くの患者さまが当院の選定理由にあげておられます。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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



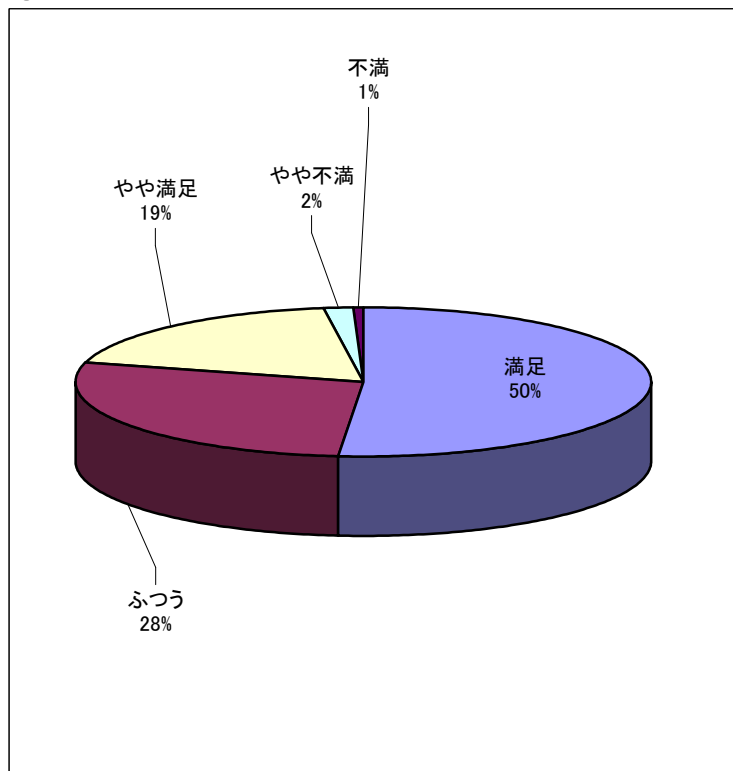
ご意見の内容

待合室に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて70%のご評価をいただいています。

前年度は、「フロアの照明・冷暖房・椅子等の設備の整備」についてお聞きしており、「非常に良い」と「良い」の合計で74%のご評価をいただきました。単純比較はできませんが、待合室に関する満足度は4%低下しています。

また、2009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30分となっています。待合室の環境整備が「体感待ち時間」の短縮につながると認識しており、お待ちいただく目安を表示する等、患者さま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

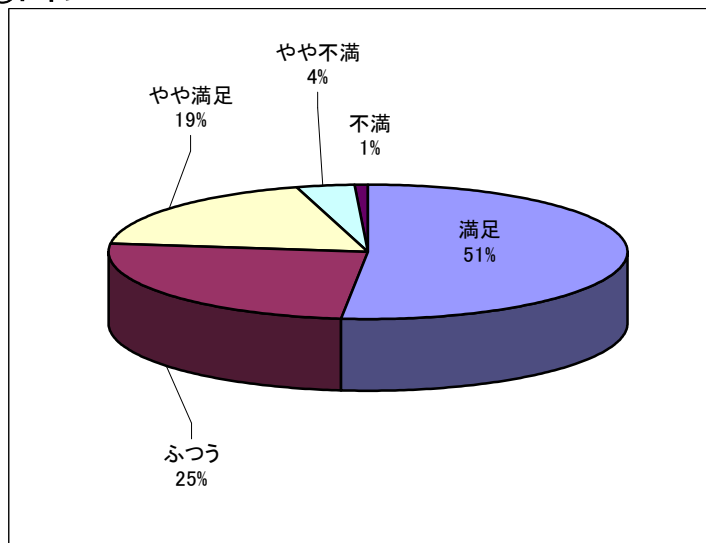
院内の空調に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて69%のご評価をいただきました。待合室にかかる満足度は70%であり、空調の快適性は待合室の患者さま満足度とほぼ同じ評価をいただいています。

前年度と比べてご質問の内容が変わっているため、単純比較はできませんが、前年度の満足度が74%であったことを真摯に捉え、低下した原因を分析して、改善に取り組んでまいります。

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年度には、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。空調につきましては、患者さまの快適性を最優先に考えていますが、こうした取り組みへのご理解もお願いします。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

③トイレ



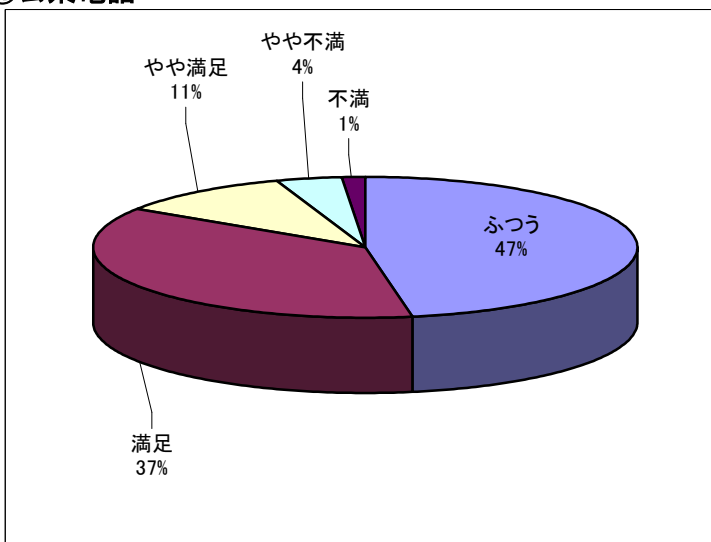
ご意見の内容

トイレに関する満足度は、今年度から設定させていただきました。患者さまの満足度は「満足」と「やや満足」を合わせて70%のご評価をいただきました。

しかし、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さまも5%おられます。

2009年度は、前年度比で10%を超える患者さまに通院していただきました。トイレも従来以上の清掃や整備が必要と考えており、今後とも一層の衛生管理に努めてまいります。

④公衆電話



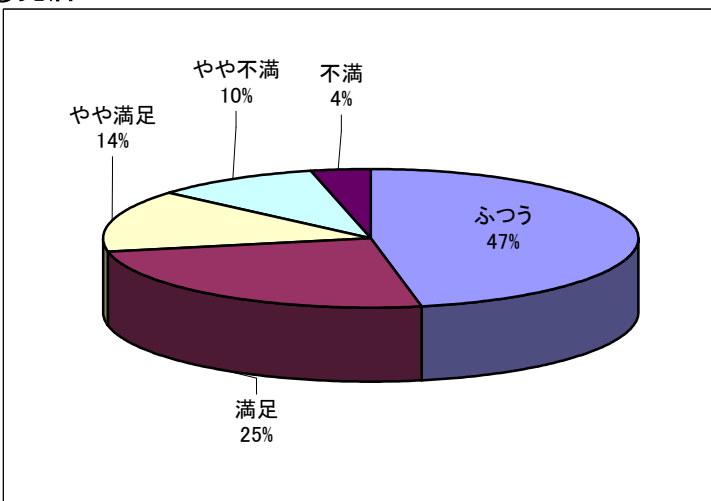
ご意見の内容

公衆電話に関する満足度は、今年度から設定させていただきました。患者さまの満足度は「満足」と「やや満足」を合わせて48%のご評価をいただきました。

最近、携帯電話の普及により、公衆電話の使用頻度が低くなっているため、一部の公衆電話がNTTから回収された経緯があります。

今回、公衆電話に関して5%の患者さまから「不満」および「やや不満」とご評価いただいております。今後の設置・廃止等の参考とします。

⑤売店



ご意見の内容

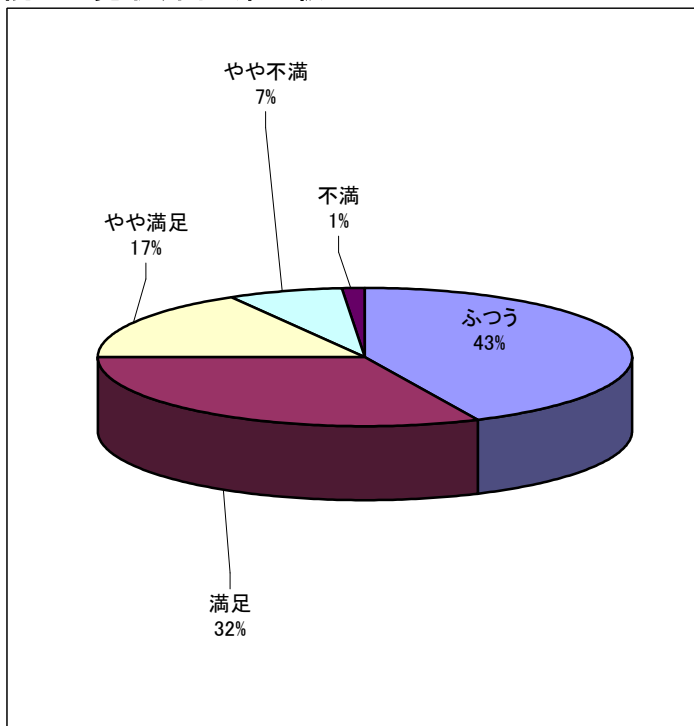
売店に関する満足度は、今年度から設定させていただきました。患者さまの満足度は「満足」と「やや満足」を合わせて39%のご評価をいただきました。

一方、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さまは14%もおられます。

こうした患者さまのご評価を真摯に捉え、売店の営業時間や取扱品目等について、今後、検討してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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

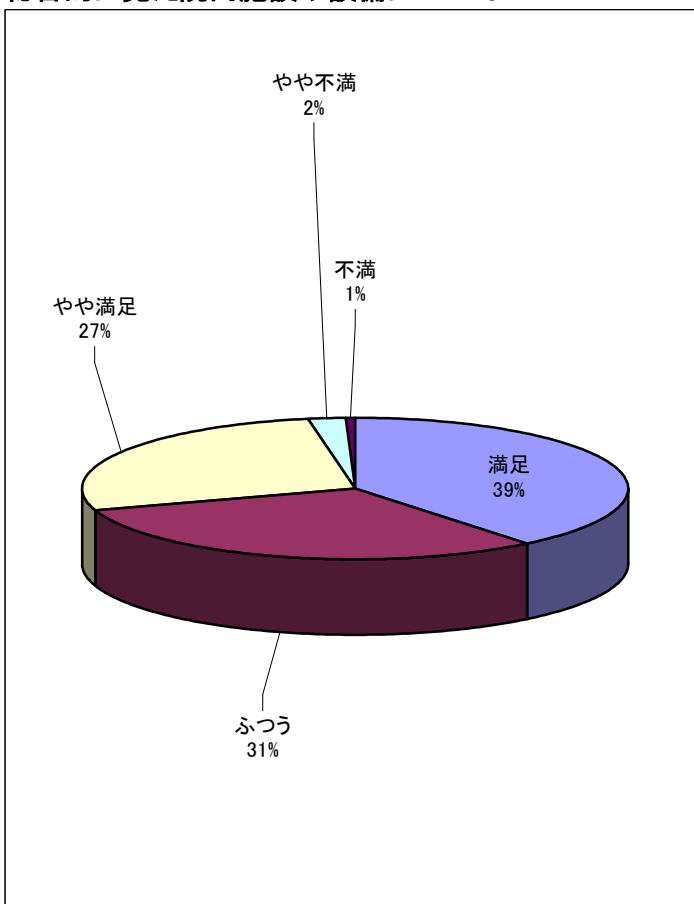
院内の見取り図や案内板に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」で49%のご評価に止まっています。

前年度は、院内・院外の案内図の設置場所や内容についてお聞きしましたが、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」の合計で50%のご評価をいただいております。今年度は前年度とほぼ変わらないご評価をいただきました。

院内の見取り図や案内板に関する患者さまの満足度が50%に満たないというご評価を真摯に捉え、見直しに着手したいと考えています。

当院通院5年以内の患者さまが多く、外来患者さまも増えている実態を踏まえ、より分かりやすい案内板の設置を検討してまいります。

⑦総合的に見た院内施設や設備について



ご意見の内容

総合的に見た院内施設や設備に関する満足度につきましては、66%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。

一方、「不満」および「やや不満」のご評価は3%に止まっており、概ね好意的なご評価であったと判断しています。

なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が39%である「売店」、48%の「公衆電話」、49%の「院内の見取り図や案内板」につきましては、患者さまの満足度が50%を下回っており、患者さまの視点に立った改善が必要であると認識しています。

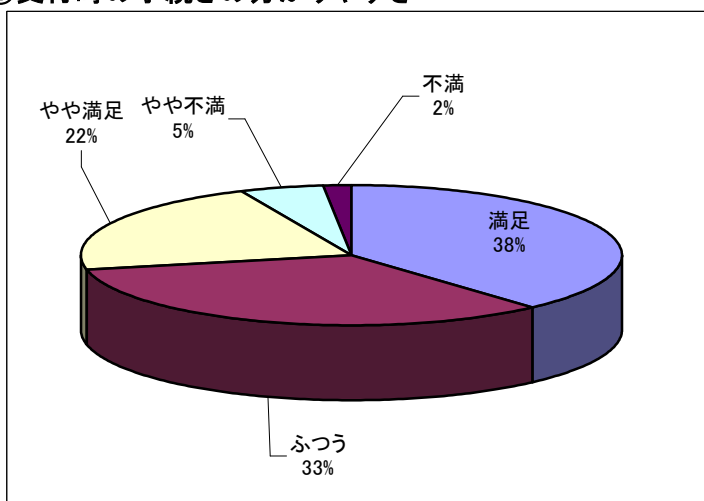
外来患者さまの満足度が50%に満たない項目は、入院患者さまの満足度におきましても、「売店」で43%、「公衆電話」で46%、「院内の見取り図や案内板」で47%と低くなっています。

皆さま方からのご意見をいただきました課題につきまして、逐次取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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

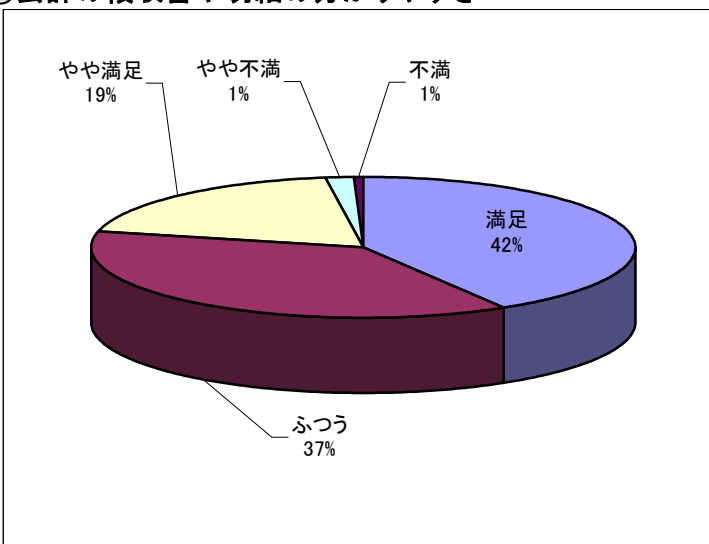
①受付時の手続きの分かりやすさ



ご意見の内容

受付手続きの分かりやすさにつきましては、60%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。
逆に、「不満」および「やや不満」というご評価をいただいた患者さまも7%おられます。
前年度は、同じ項目がありませんので単純に比較できませんが、受付の「説明のていねいさ」の不満足度(話しにくいというご評価)は10%であり、やや改善したと認識しています。

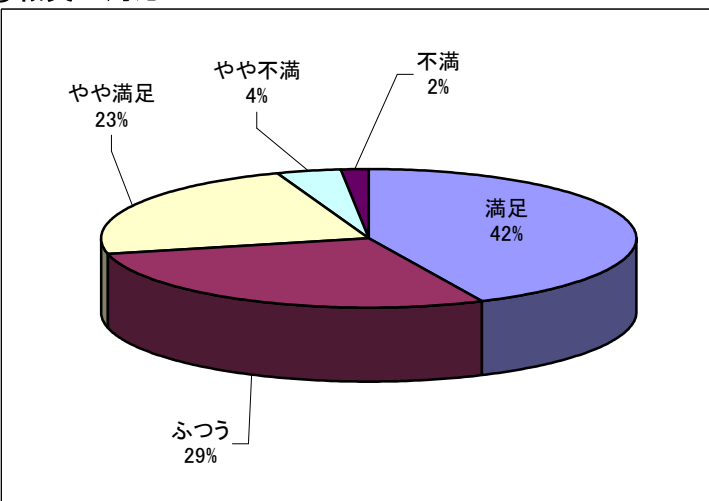
②会計の領収書や明細の分かりやすさ



ご意見の内容

会計の領収書や明細の分かりやすさに関する患者さまの満足度につきまして、今年度初めてお聞きしましたが、「満足」と「やや満足」を合わせて、61%の患者さまからご評価をいただきました。
明細書の取り扱いにつきましては、2010年4月から厚生労働省から医療機関に対して、患者さまに診療内容を詳細に記したものを発行することが義務付けられました。こうした流れを受け、当院でもより分かりやすい会計表示に努めます。

③職員の対応

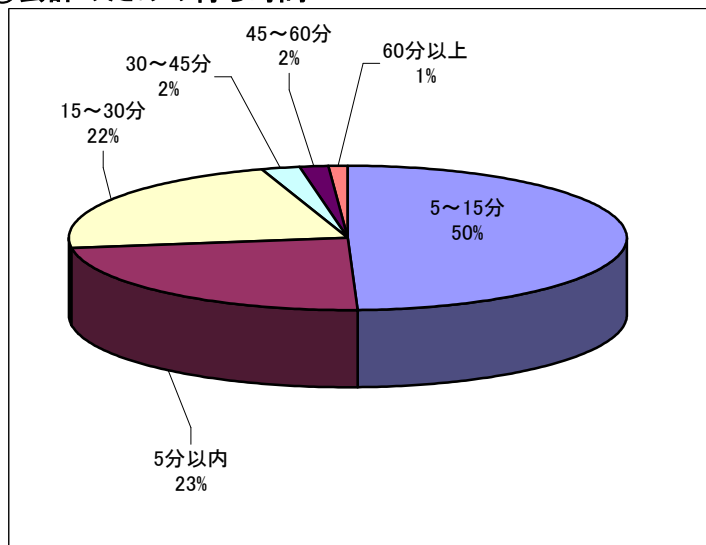


ご意見の内容

職員の対応に関する患者さまの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて66%のご評価をいただきました。昨年度は、「職員の対応(電話等)は親切だと思われませんか」についてお聞きしており、「非常に親切」と「親切」を合わせて44%のご評価をいただいています。
職員の対応に関しましては、改善傾向にあると考えていますが、今後とも職員の接客教育を重ね、更なる笑顔の対応に努めてまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

④会計のための待ち時間

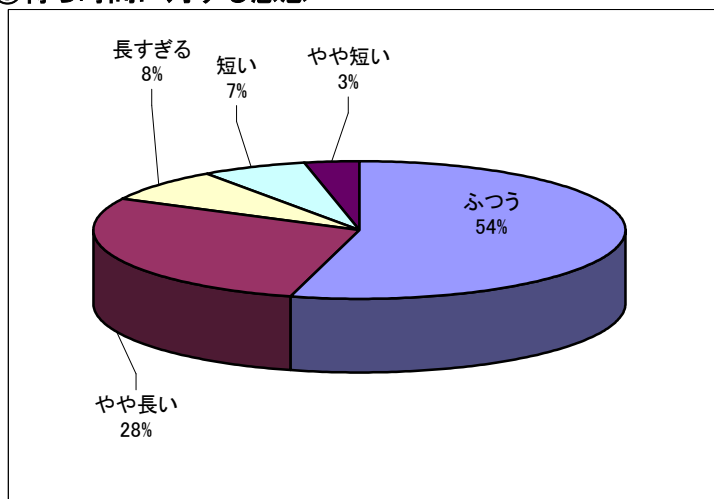


ご意見の内容

会計のための待ち時間は、「5分以内」が23%、「5分以上15分以内」が50%であり、待ち時間15分以内が全体の73%という結果でした。前年度の設問には、具体的な時間に関する項目を設定しておらず、単純な比較はできませんが、今回のアンケートで待ち時間「30分以上」が5%という結果を真摯に捉え、改善をはかってまいります。

なお、2009年10月に実施した待ち時間調査では会計のための待ち時間は平均3分でした。

⑤待ち時間に対する感想

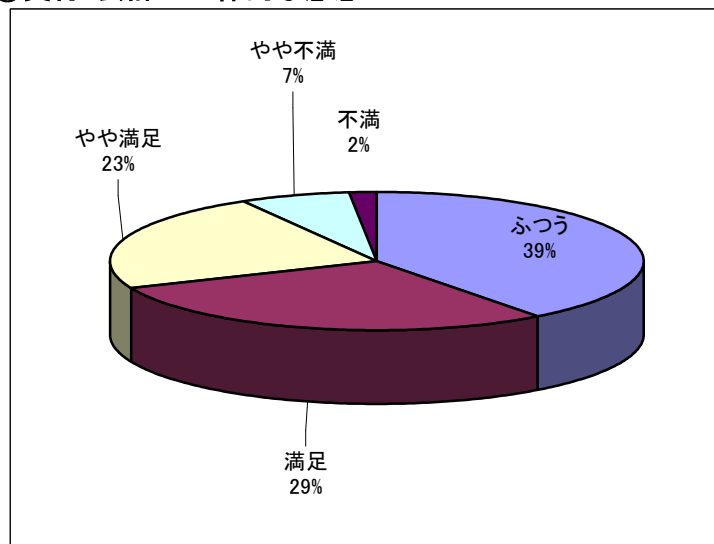


ご意見の内容

待ち時間に対する患者さまの感想は、「短い」と「やや短い」で10%でしたが、「長すぎる」と「やや長い」と感じられておられる患者さまは36%に及んでいることが分かりました。

昨年度は「診察終了後、お支払までの待ち時間は適当だと思われますか」の設問に対して、「長い」と「仕方ない」を合わせて63%のご評価をいただいています。待ち時間の短縮について、喫緊の課題と認識して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

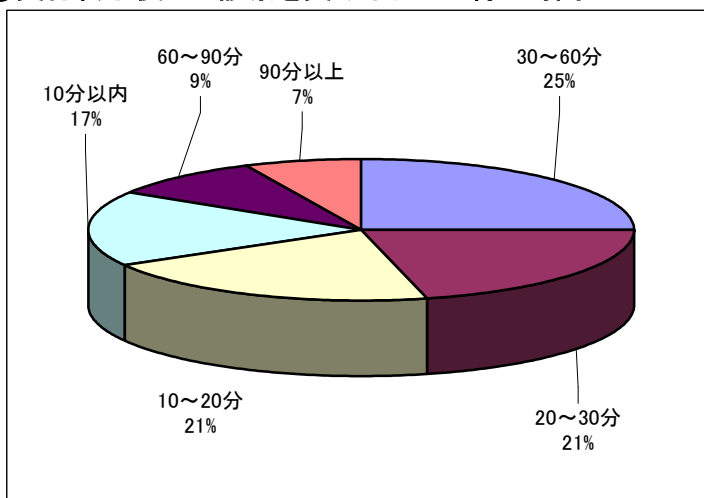
受付・会計全般に関する患者さまの満足度につきまして、今年度初めてご評価いただきましたが、「満足」と「やや満足」で52%のご評価をいただきました反面、「不満」と「やや不満」で8%のご評価をいただきました。

受付・会計全般にかかる満足度が、職員の対応にかかる満足度より14%低い原因は、前項の待ち時間に対する満足度が低いことが要因と考えています。今夏に導入予定の電子カルテ等により、待ち時間短縮に取り組んでまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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

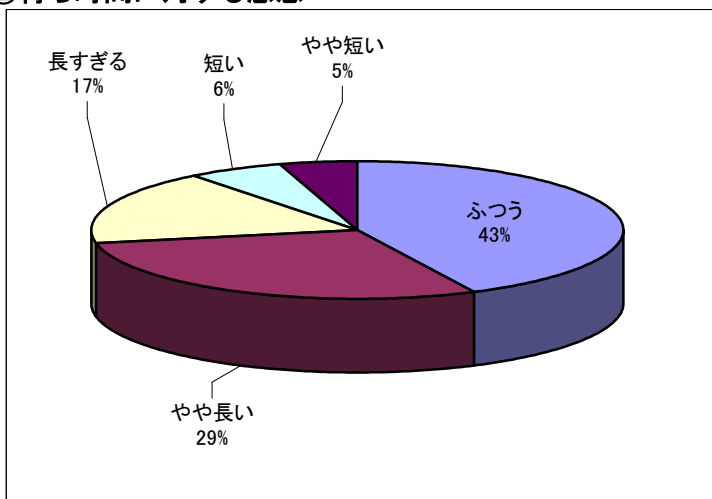
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



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かかる満足度につきまして、今年度はじめてお聞きしました。結果は「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせて38%に止まっている半面、「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせると16%の患者さまがおられます。患者さまの待ち時間短縮のため、当院でも受付順番制と予約制の両方を併用しながら、一層待ち時間の短縮に取り組んでまいります。

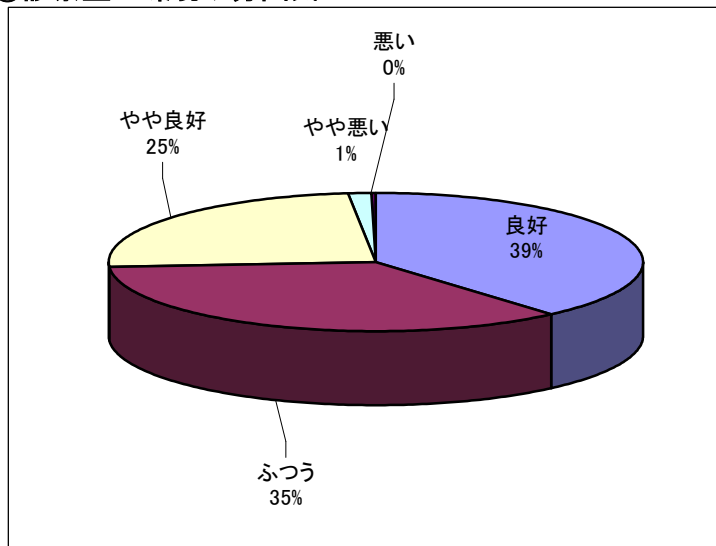
② 待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する感想につきましては、「短い」と「やや短い」を合わせても11%に止まっております。一方、「長すぎる」と「やや長い」を合わせると46%に及んでおり、改善が必要であると認識しています。また、待ち時間「10分以上30分以内」の構成比と「ふつう」と感じておられる患者さまの構成比は拮抗しており、30分を超えると患者さまは「長い」と感じられることが分かりました。

③ 診察室の環境や雰囲気

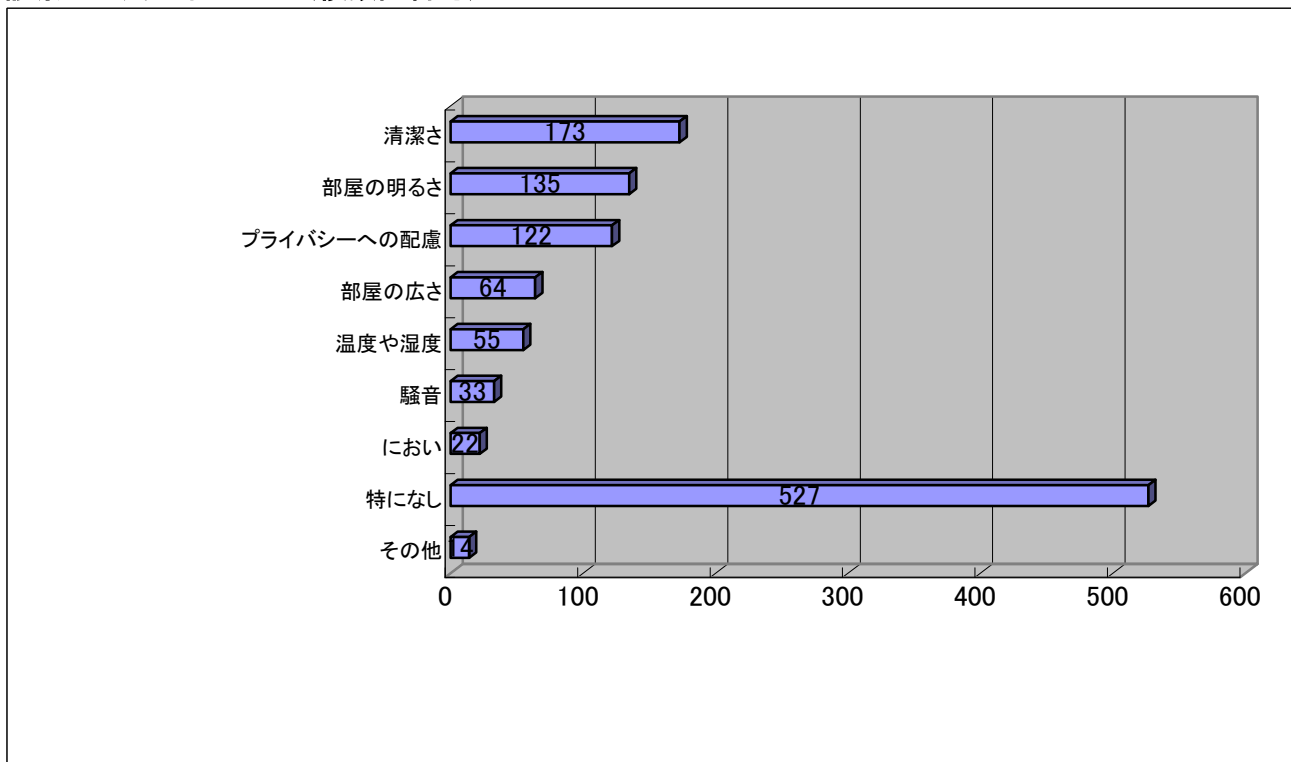


ご意見の内容

診察室の環境や雰囲気に関する患者さまの満足度につきましては、今年度初めてお聞きしましたが、「良好」と「やや良好」を合わせて64%のご評価をいただきました。一方、「悪い」と「やや悪い」は1%に止まり、診察室の環境や雰囲気はご評価いただいていると認識しています。今後とも患者さまが過ごしやすいような空間作りや衛生管理、プライバシーへの配慮等、環境整備に努めてまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

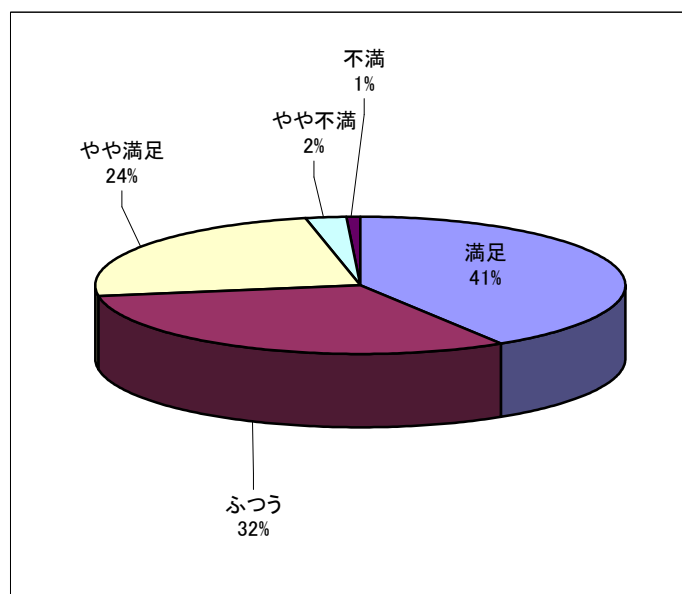
④診察室で気になったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察室で気になったことに関する項目は今年度初めてお聞きしました。複数回答のため、構成比は表示していませんが、「清潔さ」、「部屋の明るさ」、「プライバシーへの配慮」について、患者さまのご要望が多くありました。患者さまのご意見を踏まえ、より満足していただける診察室の実現について検討してまいります。

⑤看護師の対応



ご意見の内容

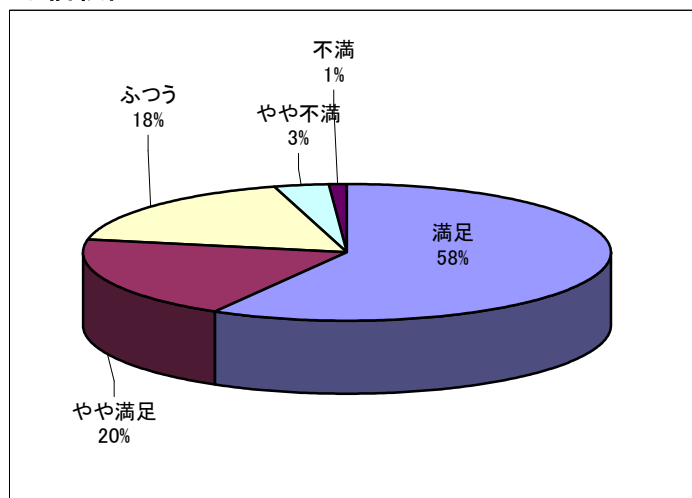
看護師の対応に関する満足度につきまして、今年度初めてお聞きしましたが、「満足」と「やや満足」を合わせて65%のご評価をいただきました。

外来患者さまの受診は年々増加しており、外来看護師も業務改善を図りながら、サービスの低下を招かないように、日々研鑽してまいります。また、外来患者さまのご要望が高い「待ち時間の短縮」につきましても、予約状況を分かりやすく表示できるようなシステムを検討し、患者さまの体感待ち時間の改善を図ってまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

⑥担当した医師について

○信頼性

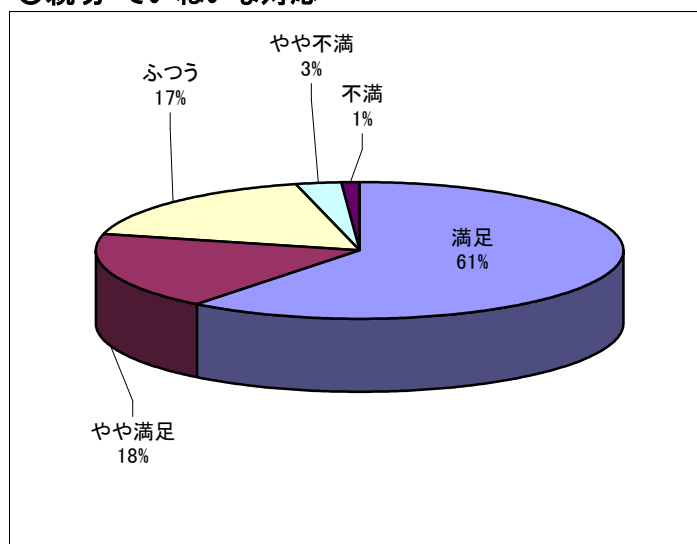


ご意見の内容

担当医師についての信頼性に関する満足度につきまして、今年度初めてお聞きしましたが、「満足」と「やや満足」で78%のご評価をいただきました。

入院患者さまには、「総合的にみた担当医師への満足度」をお聞きしていますが、「満足」と「やや満足」で68%のご評価をいただいています。今後とも、気軽に医師に対してご質問等をしていただきたいと思います。

○親切・ていねいな対応



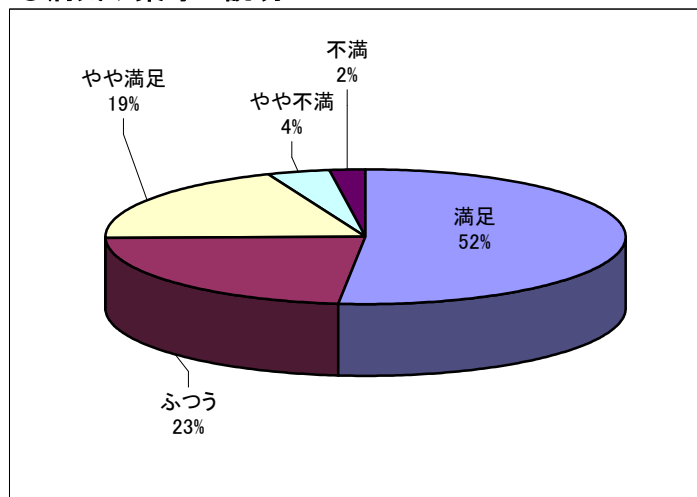
ご意見の内容

親切・ていねいな対応に関する患者さまの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて79%のご評価をいただいています。

前年度は「医師の説明は丁寧で分かりやすいですか」とお聞きし、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」の合計で71%のご評価をいただいております。

今年度は前年度から8%満足度が上昇したと認識しています。今後とも、さらに患者さまの満足度を高めていくように努めてまいります。

○病気や薬等の説明



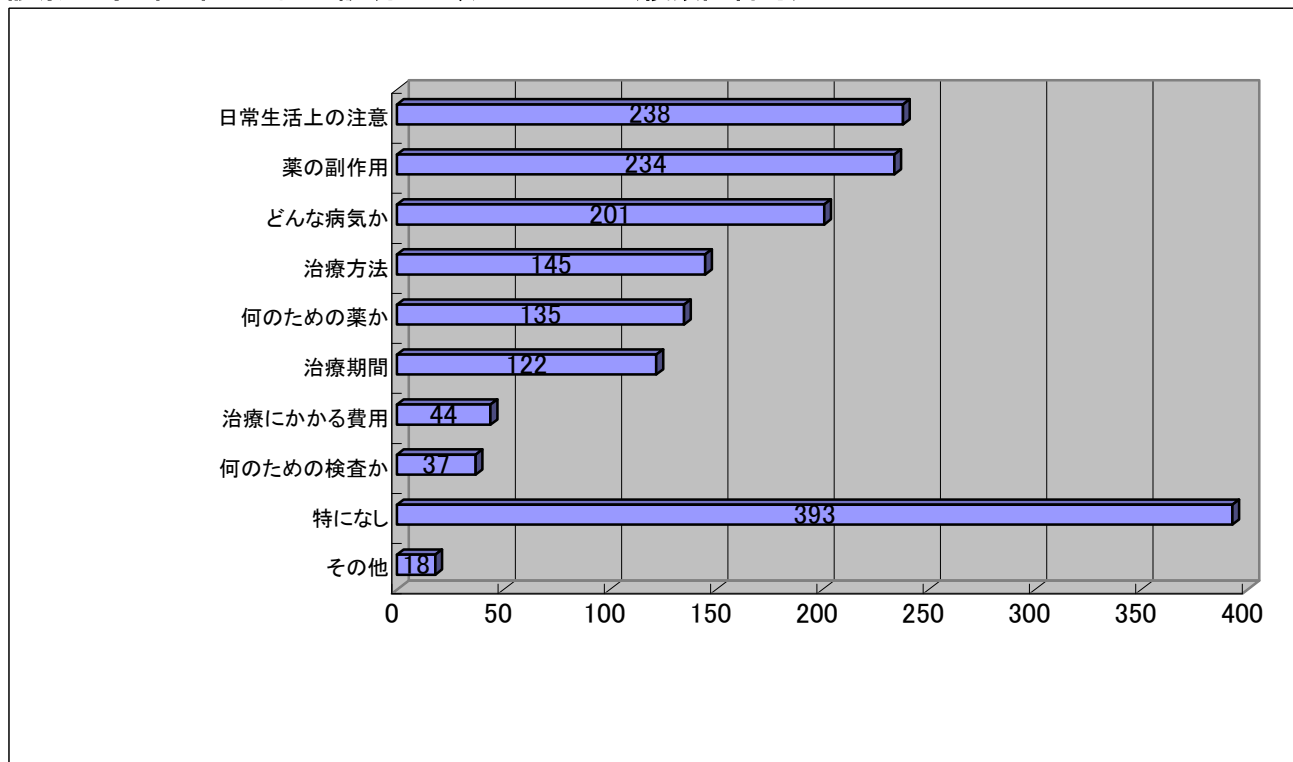
ご意見の内容

病気や薬等の説明に関する患者さまの満足度につきまして、今年度初めてお聞きしましたが、「満足」と「やや満足」で71%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、「薬の副作用」について最も多くの患者さまからご意見をいただいています。こうしたご意見を真摯に受け止め、対応してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

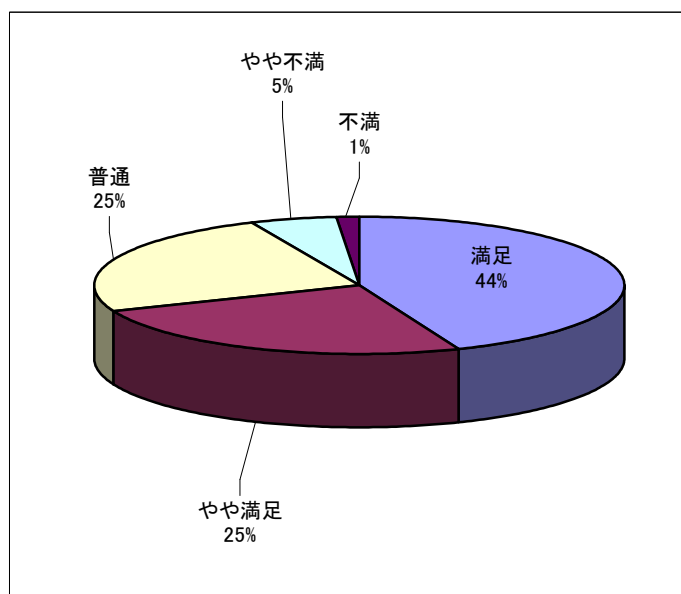
⑦診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察の時に医師からもっと説明してほしいことに関する項目は今年度初めてお聞きしました。最も多かった項目は「薬の副作用」でしたが、「治療方法」、「治療期間」および「何のための薬か」につきましても、多くの患者さまから「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



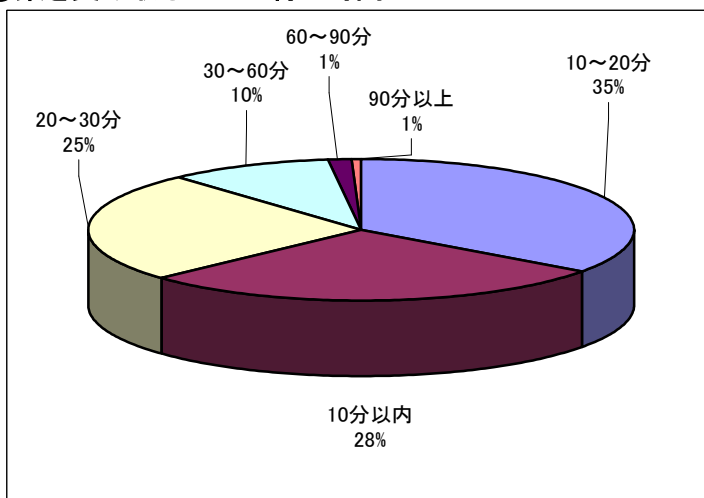
ご意見の内容

今年度から、診察にかかる全体的な感想をお聞きしていますが、患者さまの69%から「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。患者さまの満足度は、「総合的にみた院内施設や設備」が66%、「受付・会計」が52%であり、後項の「薬剤師等の対応」、「精神保健福祉士の対応」、「心理カウンセリング」等を含めましても、最も高いご評価をいただきました。今後とも、環境整備と併せて、医師や外来看護師等の細やかな対応を行い、より満足度の高い医療を提供してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

6. 薬剤師等の対応について

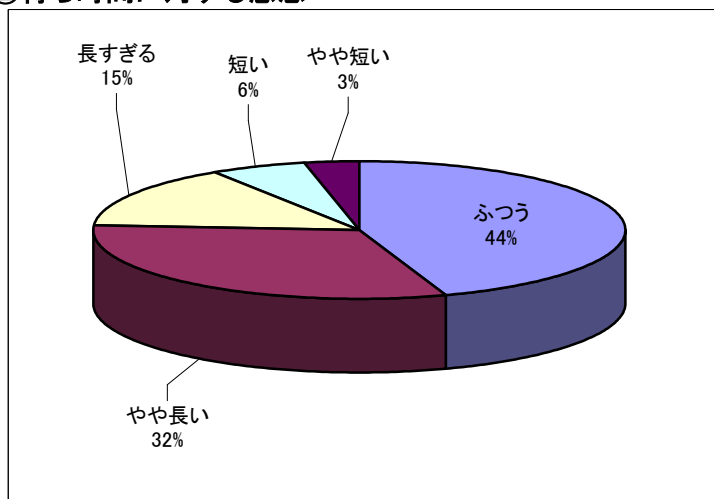
①薬を受け取るための待ち時間



ご意見の内容

薬を受け取るための待ち時間につきましては、今年度初めてお聞きしました。63%の患者さまは「20分以内」に薬を受け取っておられますが、「60分以上」お待ちのお患者さまも2%おられ、平均は概ね20分となりました。2009年4月と10月に実施いたしました薬局の待ち時間調査によりますと、4月が平均12分、10月が平均15分となっており、アンケートを実施した11月はやや長くなっています。

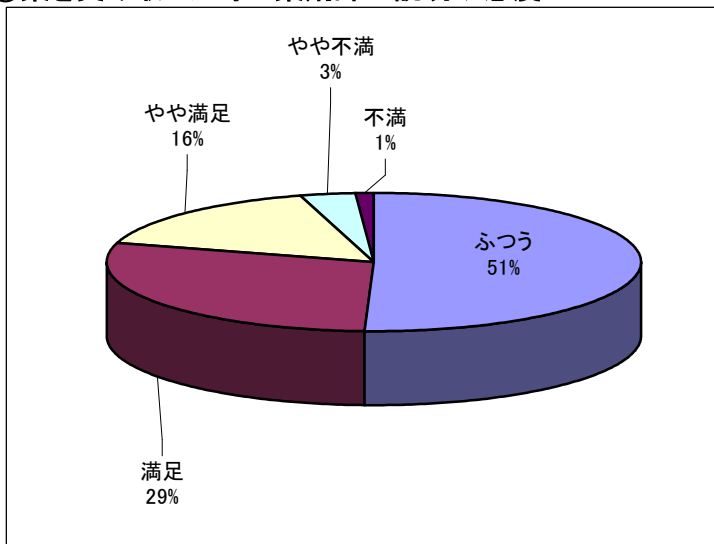
②待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する患者さまの満足度につきましては、「短い」、「やや短い」および「ふつう」を合わせても54%に止まっています。前年度は「薬を受け取るまでの待ち時間は適当だと思えますか」とお聞きし、59%の患者さまから「適当」とご評価いただきました。現在、お薬番号の掲示方法について、システム改良を検討していますが、今後とも待ち時間の短縮に取り組んでまいります。

③薬を受け取った時の薬剤師の説明や態度



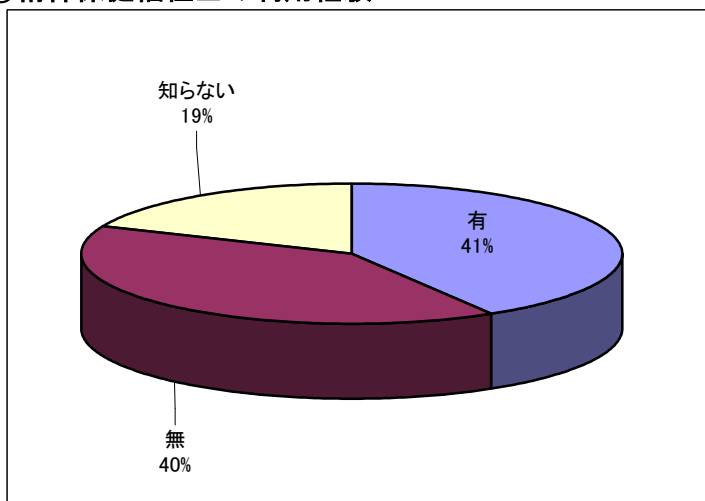
ご意見の内容

薬を受け取った時の薬剤師の説明や態度の満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて45%のご評価をいただいています。なお、前年度は「薬の内容の説明は丁寧で分かりやすいと思えますか」とお聞きし、「非常に分かりやすい」と「分かりやすい」を合わせても39%のご評価に止まっています。単純比較はできませんが、薬剤師の説明や態度につきましては、やや改善傾向にあると認識しています。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

7. 精神保健福祉士の対応について

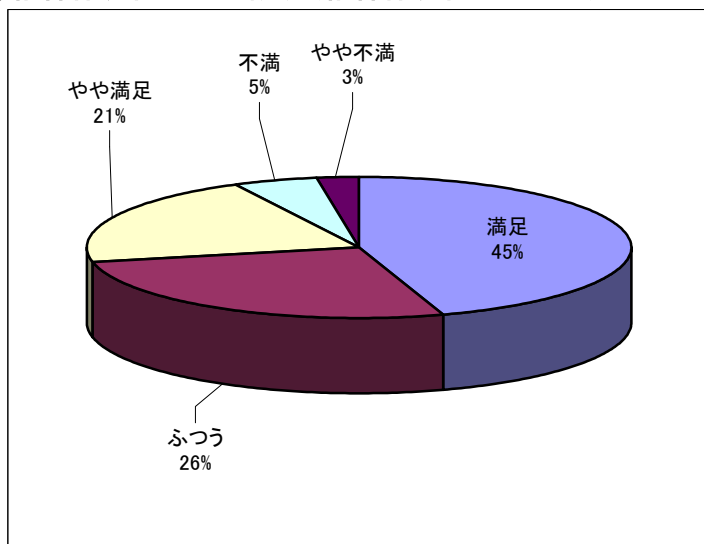
①精神保健福祉士の利用経験



ご意見の内容

精神保健福祉士の利用経験に関してましては、利用経験が有る方が41%に止まっており、知らない方も19%おいでになりました。前年度は「ケースワーカーを利用されたことがありますか」とお聞きし、「はい」が61%、「存在を知らない」と回答された患者さまが17%に止まっています。今年度は、利用経験および認知度とも前年度を下回っていますので、精神保健福祉士をよりアピールしてまいります。

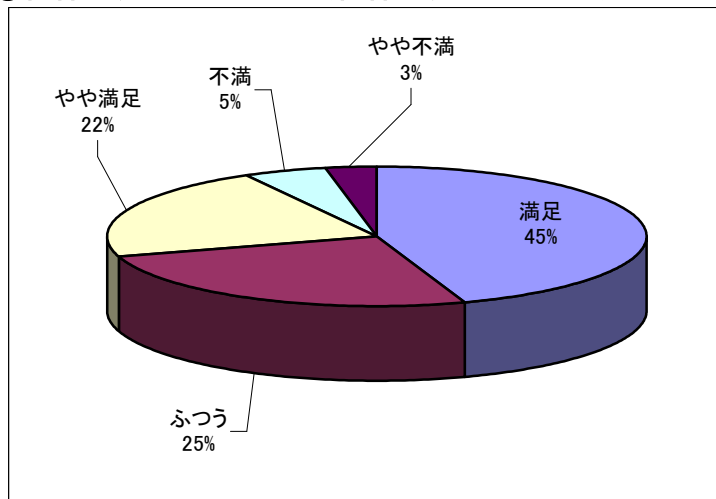
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



ご意見の内容

精神保健福祉士の説明に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて66%のご評価をいただきました。前年度は「ケースワーカーの分かりやすい質問」についてお聞きし、67%の患者さまから「している」とご評価いただいていますので、今年度も前年度と同水準のご評価と認識しています。年々煩雑化する入退院手続きや社会資源の活用等は、患者さまにとって大切な情報であり、今後とも、より分かりやすい説明を励行します。

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)



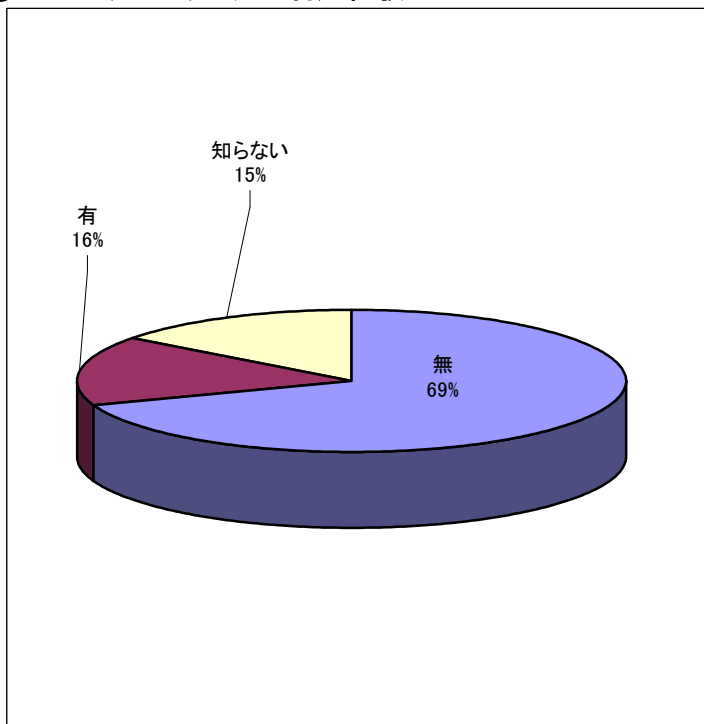
ご意見の内容

精神保健福祉士の対応に関する患者さまの満足度は、「満足」と「やや満足」を合わせて67%のご評価をいただきました。前年度は、精神保健福祉士の対応について「満足」とご評価いただきました患者さまは32%に止まっております。前年度とは、回答者数も相違しており、単純比較はできませんが、精神保健福祉士の対応に関する患者さまの満足度はやや向上していると認識しています。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

8. 心理カウンセリングについて

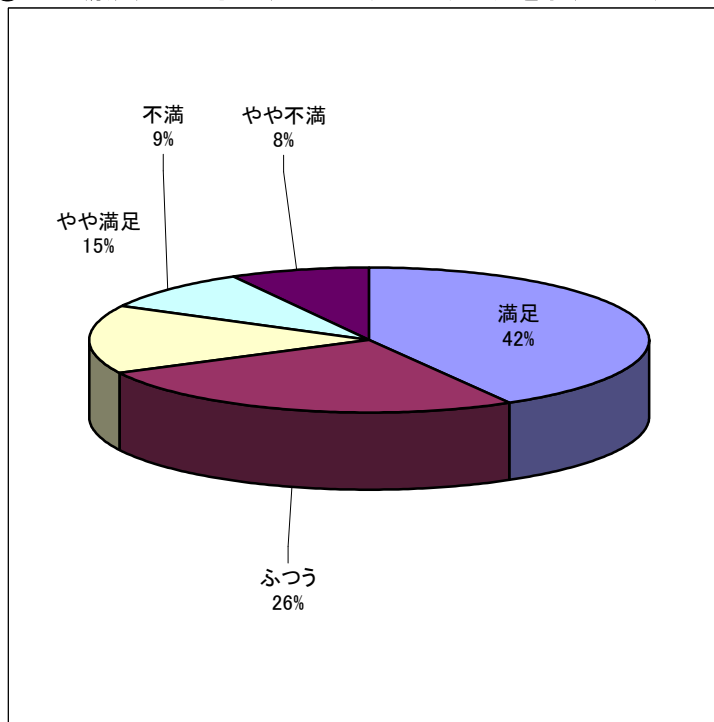
①心理カウンセリングの利用経験



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」と回答いただきました患者さまが16%に止まり、「無」および「知らない」と回答いただきました患者さまが84%に及びました。前年度は、「心理カウンセリング利用の有無」をお聞きし、33%の患者さまから「ある」と回答いただきました。心理カウンセリングの利用経験に関しましては前年度を大きく下回る結果となったことを真摯に捉え、カウンセリングの内容や実施方法等について、患者さまへの情報発信等多角度から工夫します。また、2009年度はカウンセリングの待機患者さまがおいでになりましたが、今年度は大きく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)



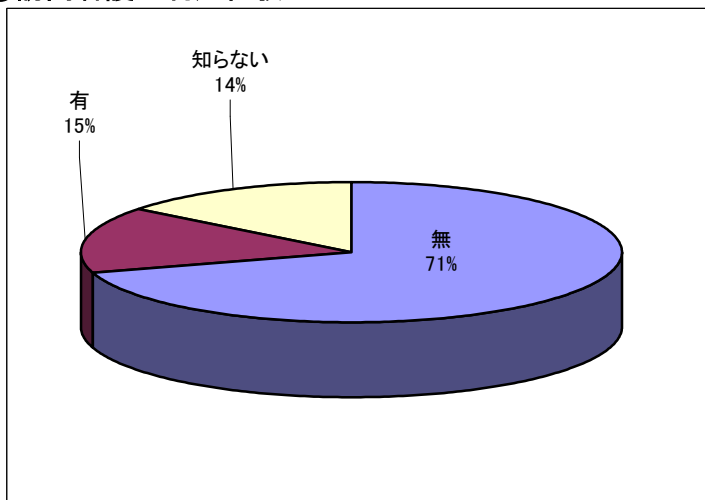
ご意見の内容

心理療法士の対応に関する患者さまの満足度につきましては、57%の患者さまから「満足」と「やや満足」のご評価をいただきました。前年度は、心理カウンセリングの対応について50%の患者さまから「満足している」とご評価いただいております。今年度は7%改善しています。ただし、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さまも17%おいでになり、今後の課題と考えています。特に、カウンセリングの特性上、心理療法士に対するご不満は、治療過程に生じる重要な心理状態であり、患者さまのケアを通して信頼関係を十分に築くことができるよう、スタッフ一同心がけてまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

9. 訪問看護ステーションについて

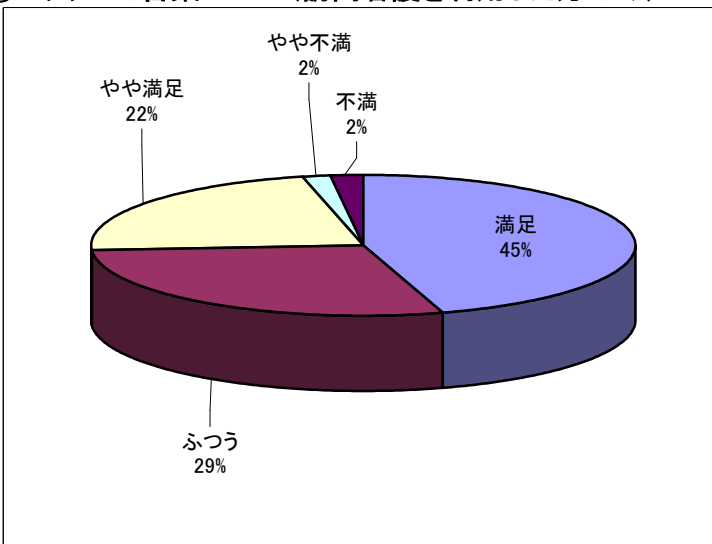
①訪問看護の利用経験



ご意見の内容

訪問看護ステーションの利用経験に関する満足度は今年度から設定させていただきました。訪問看護の利用経験がある患者さまは、16%に止まっており、訪問看護ステーションを知らない患者さまも14%おいでになりました。訪問看護は、在宅リハビリテーションにおいて重要な役割を担っており、今後は、入院時と退院時に行うオリエンテーションにおいて、ご利用の意義や内容についてご説明いたします。

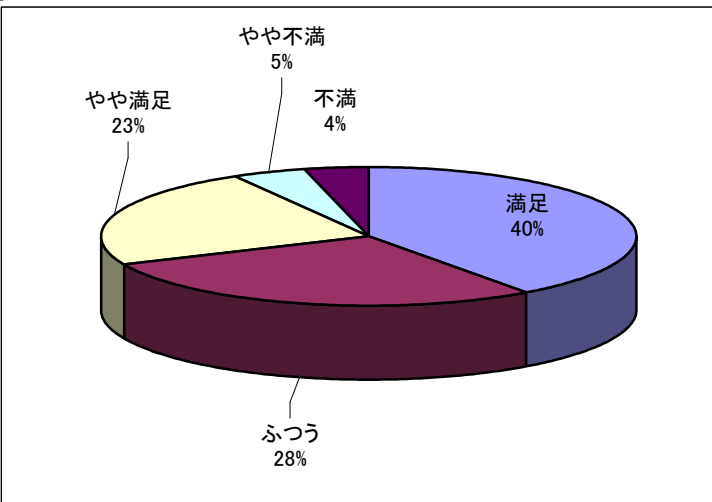
②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



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関する満足度は今年度から設定させていただきました。67%の利用者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきましたが、「不満」や「やや不満」とご評価いただきました利用者さまも4%おいでになります。訪問看護は相対での治療となりますので、利用者さまとスタッフの信頼関係は重要と考えておりスタッフの接遇等をより教育してまいります。

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)



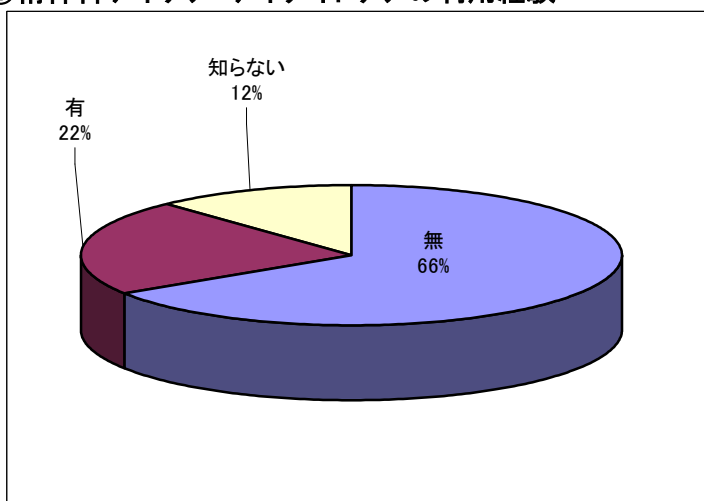
ご意見の内容

訪問看護利用にかかる満足度は、今年度から設定させていただきました。63%の利用者さまから「満足」および「やや満足」のご評価をいただきましたが、「不満」や「やや不満」とご評価いただきました利用者さまも9%おいでになります。利用者さまのご意向に沿った看護計画を策定するとともに、ご利用者さまからの相談やご要望をお聞きすることができるよう努力してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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

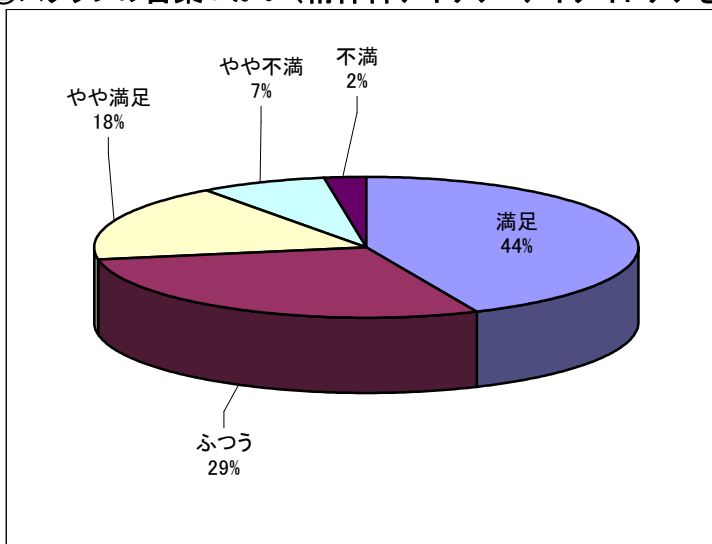
①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



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が22%に止まっており、「知らない」と回答いただきました患者さまも12%おいでになります。前年度は、29%の患者さまが「利用したことがある」と回答いただいております、今年度は前年度を7%下回る結果となりました。今後は、デイケアおよびデイナイトケアの広報活動を強化し外来治療の充実を図ってまいります。

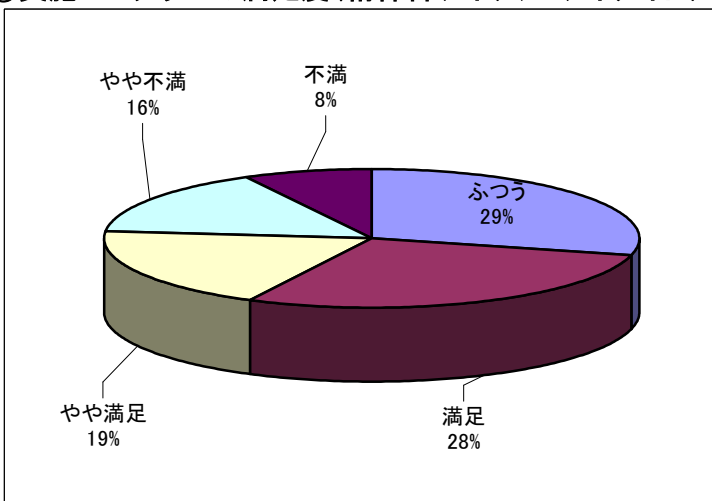
②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関する患者さまの満足度につきましては、61%の患者さまから「満足」や「やや満足」のご評価いただきました。前年度はスタッフの言葉づかいや応対に対して「良い」とご評価いただきました患者さまは55%に止まっており、今年度はやや改善したと認識しています。しかし、「不満」や「やや不満」とご評価いただきました患者さまも10%おいでになり、引き続き接遇等の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)

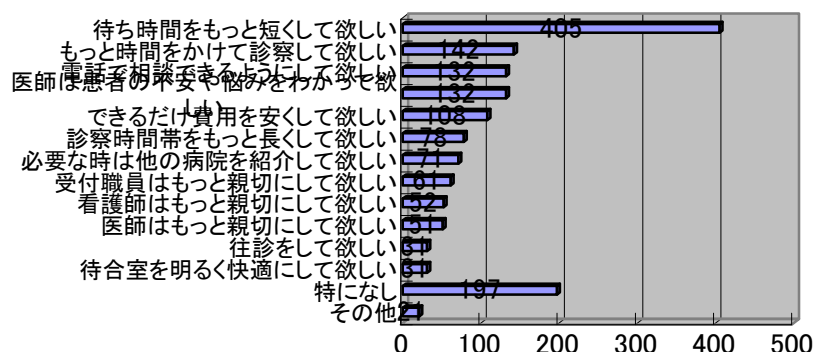


ご意見の内容

実施プログラムに関する患者さまの満足度につきましては、47%の患者さまから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。前年度は「満足」とご評価いただきました患者さまは27%に止まっており、プログラムに関する満足度は、改善傾向にあると認識しています。当院では、デイケア・デイナイトケアへの参加を重要なリハビリと位置付けており、今後も魅力あるプログラムを提供してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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、待ち時間の短縮を望まれるご意見が31%と多く、患者さまからいただきましたご意見でも待ち時間に関するものが半数近くを占めており、待ち時間の短縮が当院における喫緊の課題と認識しています。待ち時間の短縮につきましては、今夏、導入を予定している電子カルテシステムを利用する等、外来、受付、薬局の各部門において鋭意取り組んでまいります。

また、快適な待合室等、空間に対するご要望も多くいただいており、ハード・ソフトの両面から患者さまの満足度を高める努力を行ってまいります。

この他、多くいただきました患者さまのご要望として、医師の診察時間や診察時間帯の長期化がありました。当院では、患者さまに必要な診察時間を短縮することはありません。また、薬の副作用等につきましても、ご不安な点は、担当医師や薬剤師等スタッフに遠慮なくお聞きください。

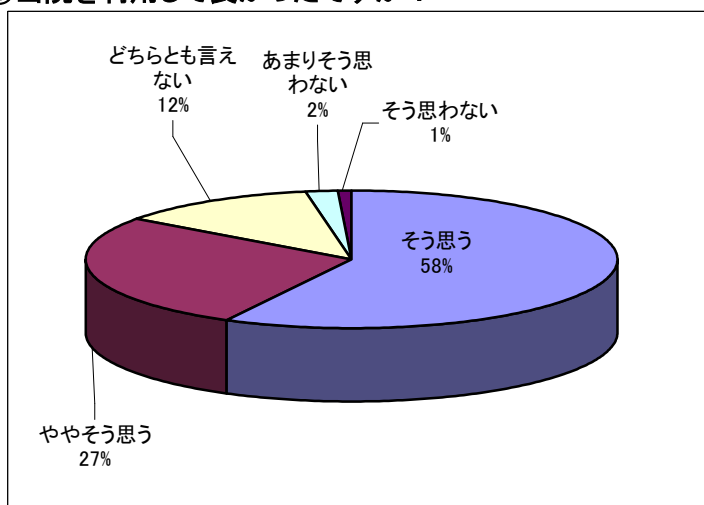
ただし、患者さまからの電話でのご相談に関しましては、内容や緊急度によって対応させていただいておりますので、ご了承くださいたいと存じます。

今回、いただきましたご意見の中に、職員による挨拶の返礼不備等、接遇についてのご意見が少なからずありました。平素より患者さまに対する接遇応対を指導していますが、今回いただきましたご意見を踏まえ、更なる指導が必要であると認識しています。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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？

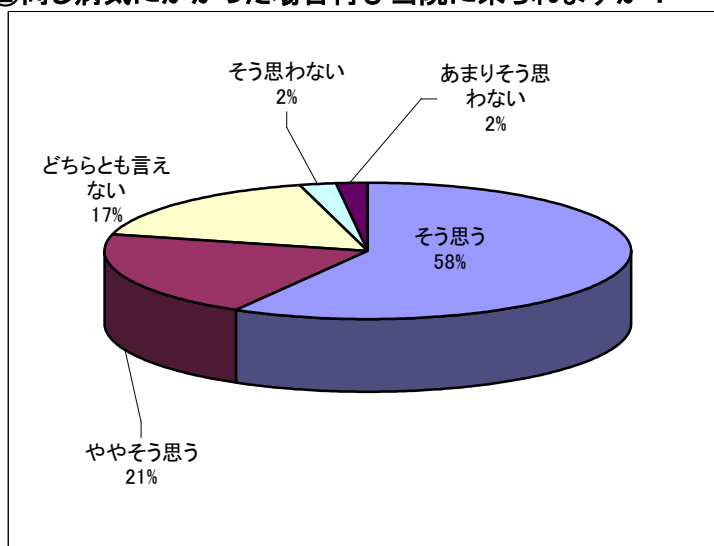


ご意見の内容

当院を利用した是非につきましては、今年度から新たに設定させていただきました。当院を利用して良かったかについてお聞きした結果、85%の患者さまから肯定的な回答をいただきました。

広島県西部地域における精神科拠点病院として、患者さまから一定のご評価をいただいたものと認識しており、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？

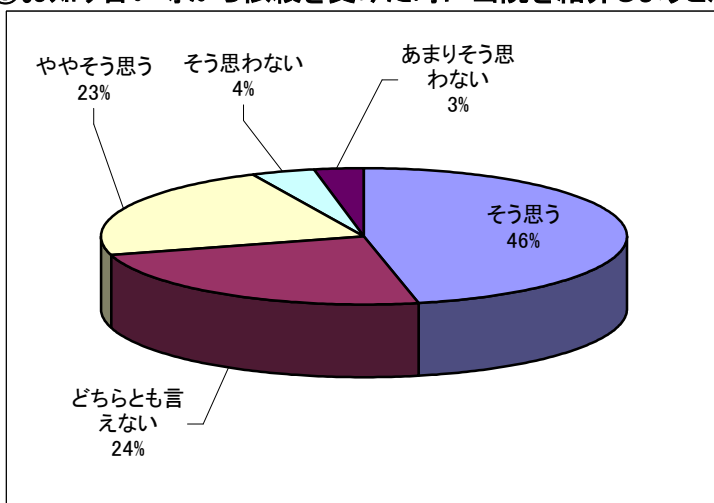


ご意見の内容

同じ病気にかかった場合の当院選択につきましては今年度新たに設定させていただきました。当院の選択についてお聞きした結果、79%の患者さまから肯定的な回答をいただきました。

Ⅱ-2において「当院を選んだ理由」についてお聞きした際、多くの患者さまから「医師や看護師の態度が丁寧で親切」とご評価いただきました。今回のご評価に恥じないよう、今後とも医療スタッフをはじめ職員一同、患者さまに選んでいただける病院を目指し研鑽してまいります。

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

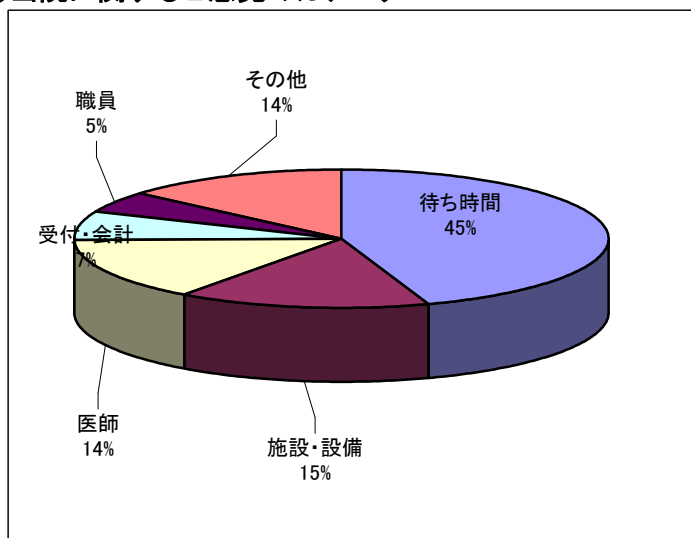
お知り合いから依頼を受けた場合の当院紹介につきましては、今年度から新たに設定させていただきました。

当院紹介についてお聞きした結果、69%の患者さまから肯定的な回答をいただきました。

上記項目に記していますが、多くの患者さまから医師や看護師等に対する高い満足度をいただいていることが今回のご評価につながっていると認識し、より一層研鑽してまいります。

草津病院「患者さま満足度アンケート」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

患者さまからいただきましたご意見のうち、45%が待ち時間に関するご意見でした。

具体的には、診察、薬、会計の待ち時間が長いというご意見が圧倒的多数を占めています。

前年度は会計と薬の待ち時間について、長いと感じられた患者さまの比率は29%でしたが、今年度は診察待ち時間を含めて43%の患者さまが長いと感じられておられます。

今夏、導入を予定している電子カルテシステム等により、待ち時間短縮に取り組んでまいります。

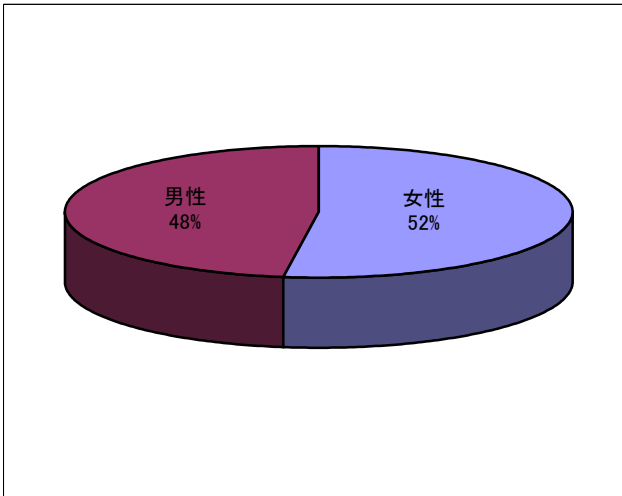
○ 待ち時間以外の主なご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	たばこを吸わせて欲しい (施設・設備に対するご意見の20%を占有)	たばこの煙は、お吸いにならない周囲の人にも害があります。このため、引き続き禁煙とさせて頂きますので、ご了承ください。
	診察時間帯を長くして欲しい	診察時間帯は現行どおりとしますが、待ち時間の短縮等で、患者さまの満足度を改善します。
医師	もう少し話を聞いて欲しい	このほかにも、話やすい雰囲気が欲しいというご意見等も頂きました。もう少し医師とお話をされたい時は、ご遠慮せずにお話してください。
受付・会計	受付がうまく起動していない	今年度のアンケートでも、6%の患者さまが受付・会計職員の対応を不満またはやや不満と感じておられます。こうしたご意見を真摯に受け止め患者さまの視点に立った接遇対応を指導します。
職員	・看護師に挨拶をしても返して貰えなかった	当院の職員に関するご意見の多くは、接遇対応に関するご意見でした。
	・体調不良を訴えたが、何もして貰えなかった	
	・薬剤師の対応が悪い	
	・接客がなっていない	
その他	ジェネリックを使って欲しい	ご意見を踏まえ、今後検討を進めてまいります。
	フルネームで呼ばないで欲しい	誤診リスク回避のためフルネームで呼ばせていただいていたのですが、2010年度から患者さまのご意見を踏まえ、番号制に変更しました。
	予約制にして欲しい	一部の医師については予約制を導入しています。しかし、予約制にも一長一短があり、完全予約制への移行は困難と考えており、待ち時間の短縮は別な方法で実現してまいります。

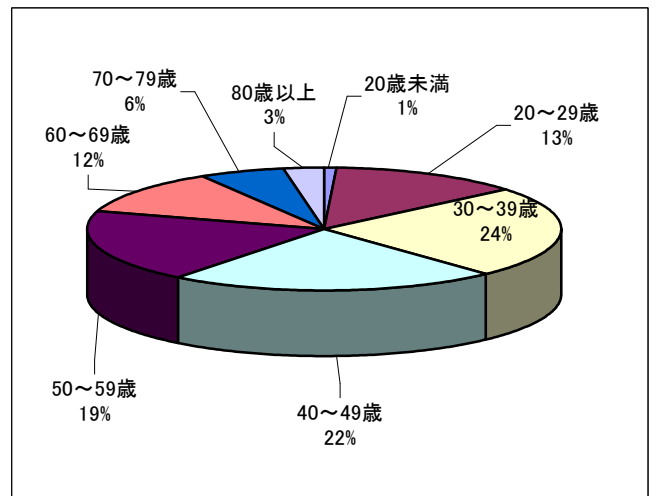
草津病院「患者さま満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さまの構成

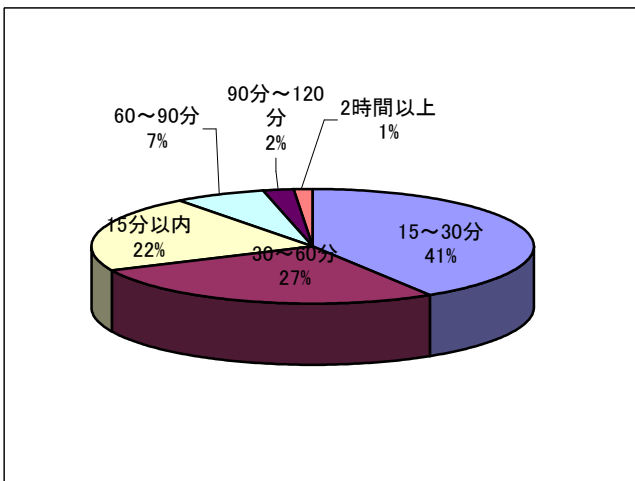
①男女別構成



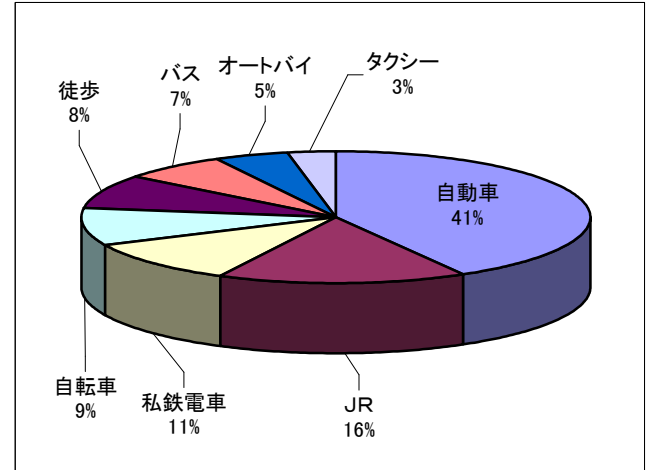
②年齢別構成



③当院までの所要時間



④当院までの交通機関

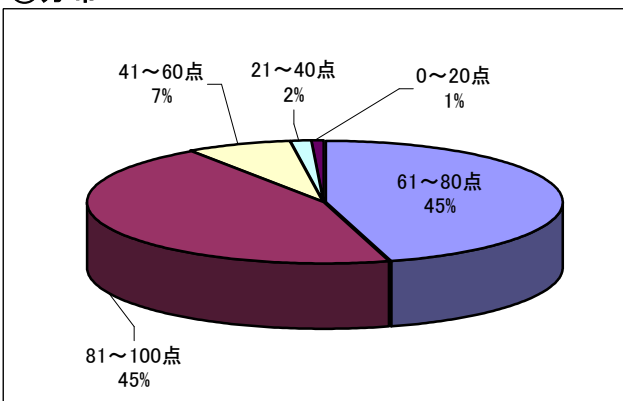


14. 総合評価点

①平均点

82.3点
(前年比▲3.2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85.5点を頂いており、前年度とアンケートは内容が大きく変わっているとはいえ、総合評価が3.2点下回った結果については、真摯に受け止めて、職員一同改善に努めてまいる所存です。特に、80点以上の評価を頂いている患者さまが全体の45%おられる一方で、40点未満の評価を頂きました患者さまも全体の3%もおられ、患者さまの満足度を改善する努力は従来にまして必要であると認識しています。特に、全体を通じて不満またはやや不満というご評価が多かった職員の接遇対応や待ち時間の改善につきましては、喫緊の課題として取組んでまいります。