

# 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

2010年11月1日(月曜日)～2010年11月25日(木曜日)

(2) 退院患者さん

2010年3月1日(月曜日)～2010年10月31日(日曜日)

### 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	1,100	823
回収数	1,038	241
回収率	94.4%	29.3%

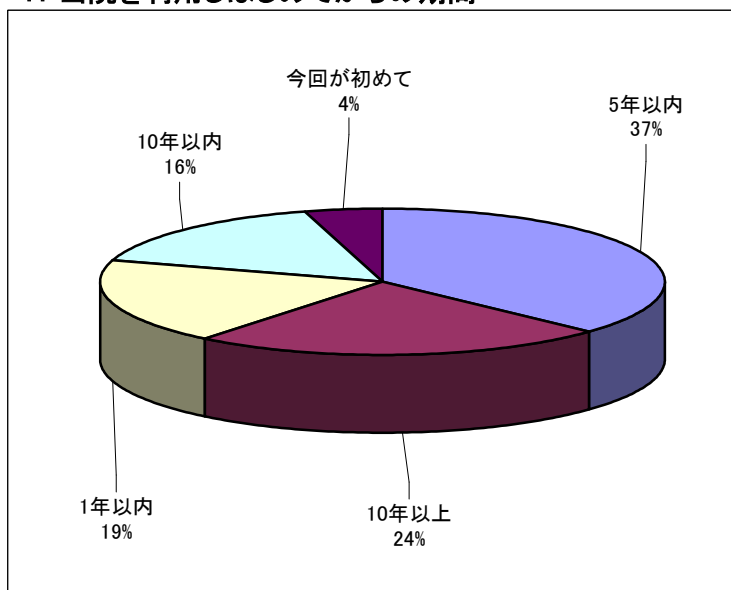
### 5. 主な質問内容

	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



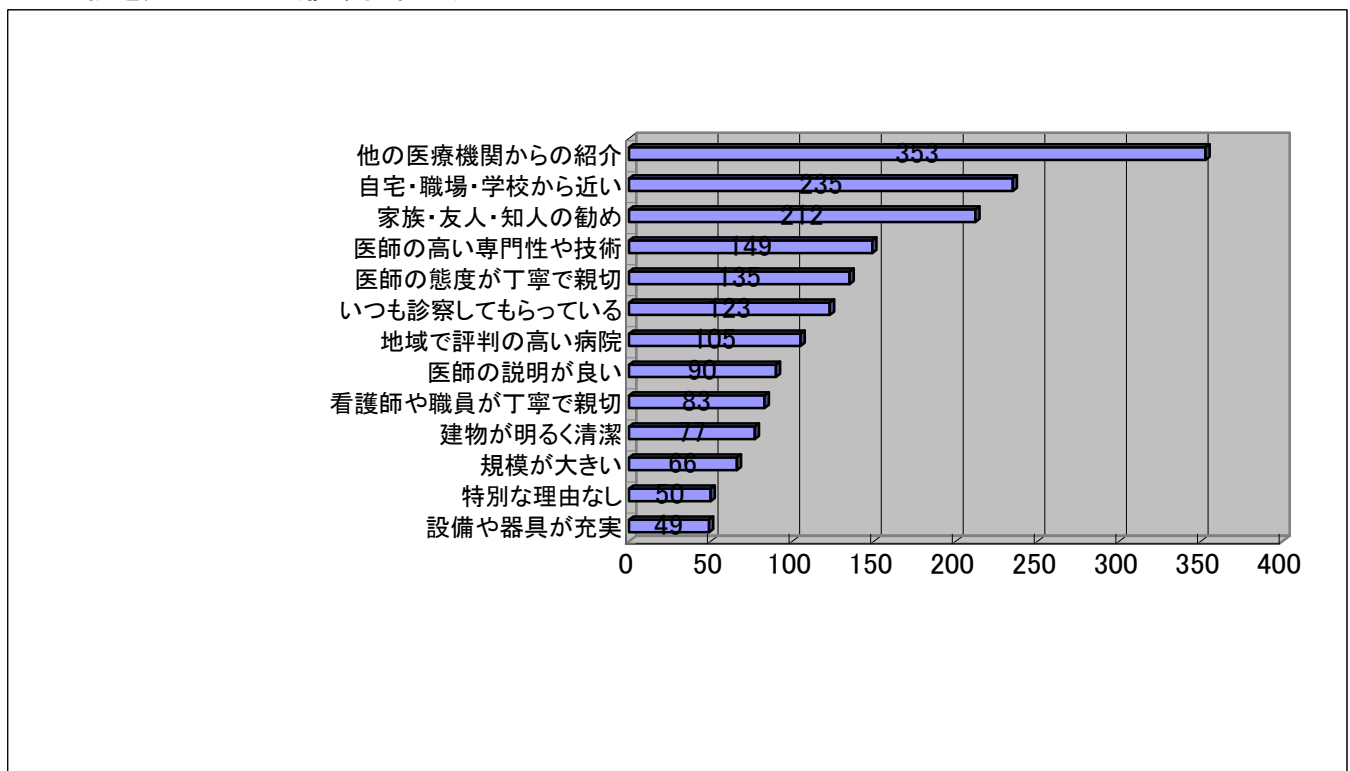
**ご意見の内容**

外来患者さんのうち、当院初診後1年以内の患者さんの構成比は19%となり、前年度から5%減少した一方で、10年以上の長期通院患者さんの構成比が5%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。従いまして、当院の退院患者さんの内、地域での生活を送ることができる患者さんが増加していることが、長期通院患者さんの構成比が増加した一因であると考えています。

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**

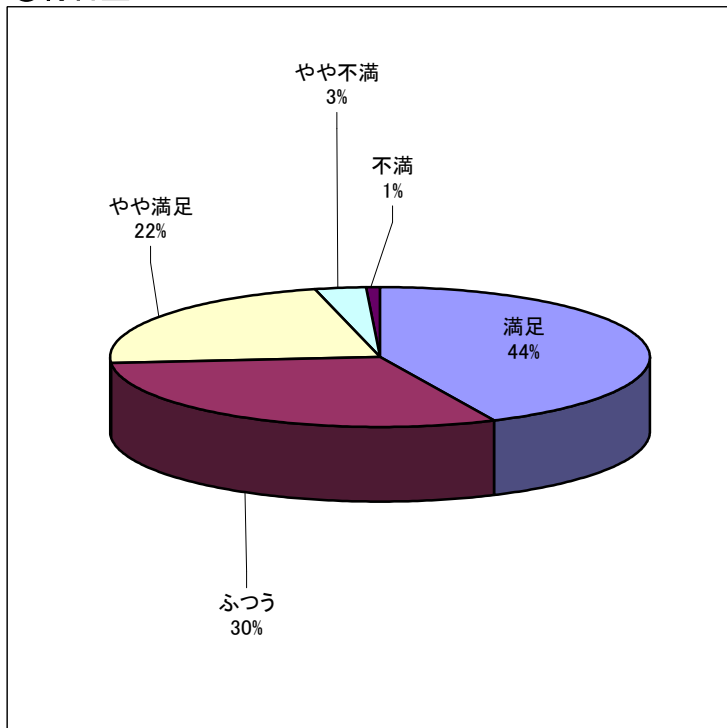
当院の選定理由は、「他の医療機関からの紹介」、「自宅・職場・学校から近い」、「家族・友人・知人の勧め」、「医師の高い専門性や技術」、「医師の態度が丁寧で親切」が続いており、前年度とほぼ同様の傾向となりました。

「他の医療機関からの紹介」や「家族・友人・知人の勧め」を除き、患者さんご本人の意思で当院を選択される場合は、自宅・職場・学校等からの距離に続き、医師への期待が大きな動機となっています。

# 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

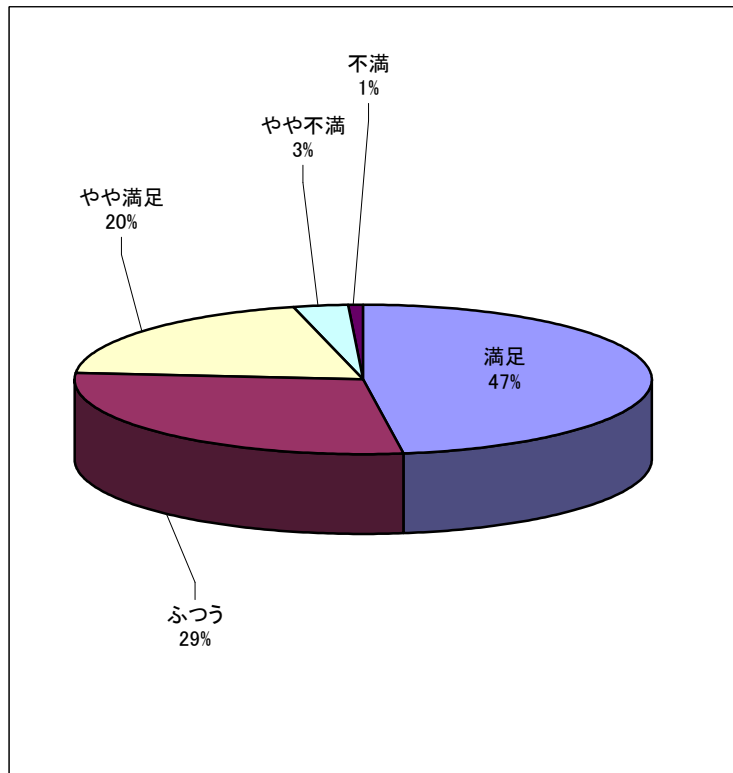
### ①待合室



**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5%低い65%のご評価に止まりました。特に、「満足」を選択された患者さんは、前年度から8%も低下しており、待合室にかかる満足度は大きく減少しました。満足度が減少した原因といたしましては、診察等にかかる待ち時間が長くなったことが、患者さんにとって「居心地が悪い」というご評価につながったものと考えております。2010年9月の電子カルテの導入時期は、待ち時間が長くなりました。現在では、午前・午後に分けて点検を行い、改善が必要となった場合には速やかに対応する態勢で望んでいます。

### ②院内の空調

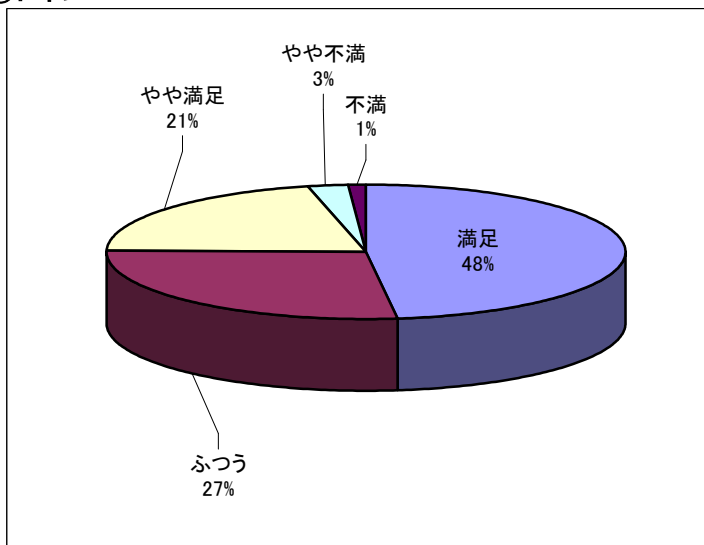


**ご意見の内容**

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、前年度を1%下回る68%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」も前年度を1%上回る4%のご評価となり、満足度はやや減少しました。空調に関しましては、前年度より僅かながら低いご評価となりましたが、当院では2009年度にチームマイナス6%に参加し、夏期はクールビズ、冬期はウォームビズを実施して、地球環境に優しい病院を目指しています。こうした活動を患者さんにご理解いただきますよう努めてまいります。なお、室温に関しましては、夏期は26℃、冬期を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犠牲にするものではないと考えています。

## 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

### ③トイレ

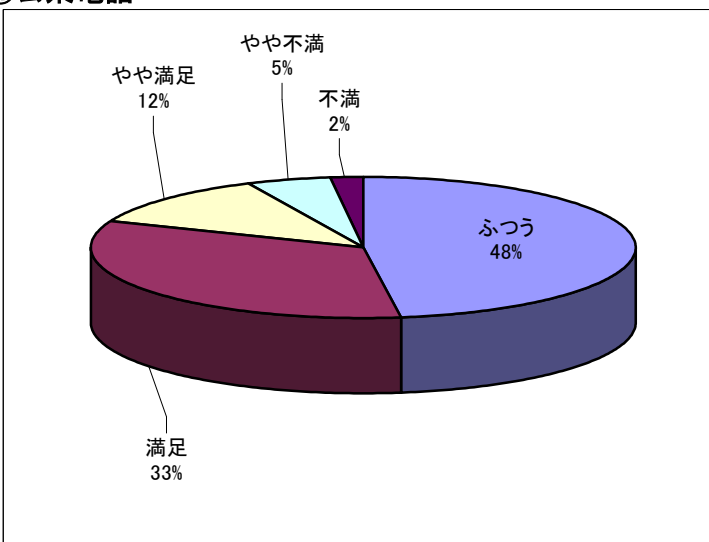


#### ご意見の内容

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%下回る69%のご評価に止まりました。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も前年度を1%下回るご評価となり、トイレに関する満足度は前年並みと受け止めています。

トイレの清潔感は大切であると考えており、今後とも一層の衛生管理に努めると同時に、来年度はウォシュレット式トイレの導入に向けた検討も開始したいと考えています。

### ④公衆電話

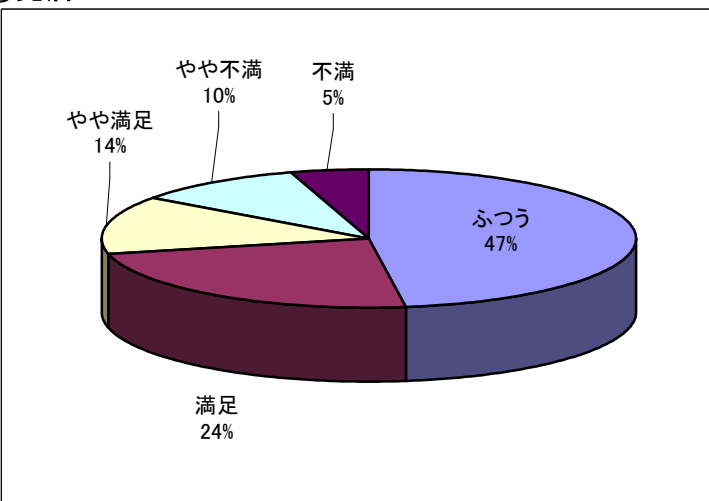


#### ご意見の内容

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3%下回る45%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7%の厳しいご評価となり、公衆電話に関する満足度は大きく減少しました。

最近では、携帯電話の普及による公衆電話の使用頻度低下を理由とした公衆電話の撤去問題もあり、携帯電話の使用範囲拡大も視野に入れた検討も必要であると認識しています。

### ⑤売店



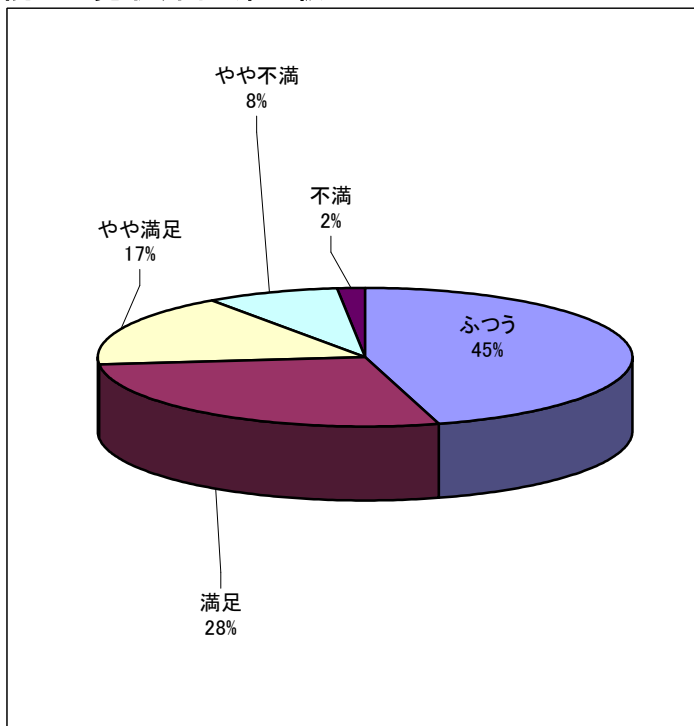
#### ご意見の内容

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2%下回る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1%上回る15%の厳しいご評価となり、売店に関する満足度は大きく減少したと受け止めています。

前年度から取り組んでおります売店の営業時間や取扱品目等の検討を更に進め、スピード感をもって具体化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

### ⑥院内の見取り図や案内板



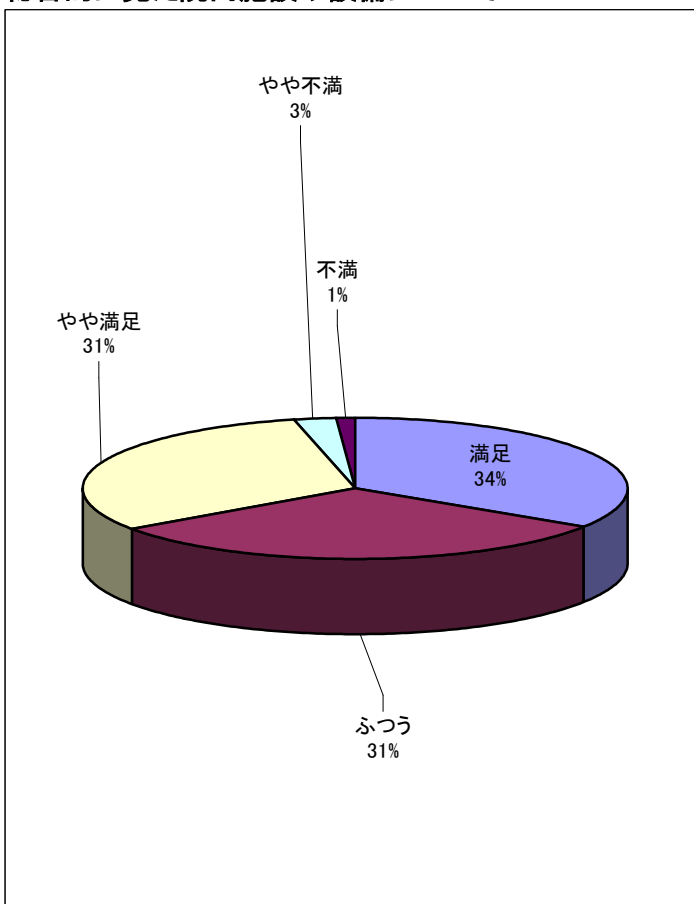
#### ご意見の内容

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4%下回る45%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10%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、大きく減少しました。

今年度は、「レインボー訪問看護ステーション」が「訪問看護ステーションこころれ草津」と名称を変えて病院敷地内に移転しましたが、案内板等の部分修正に止まったことも、満足度が低下した原因と考えています。

来年度は、案内板等の抜本的な見直しについて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

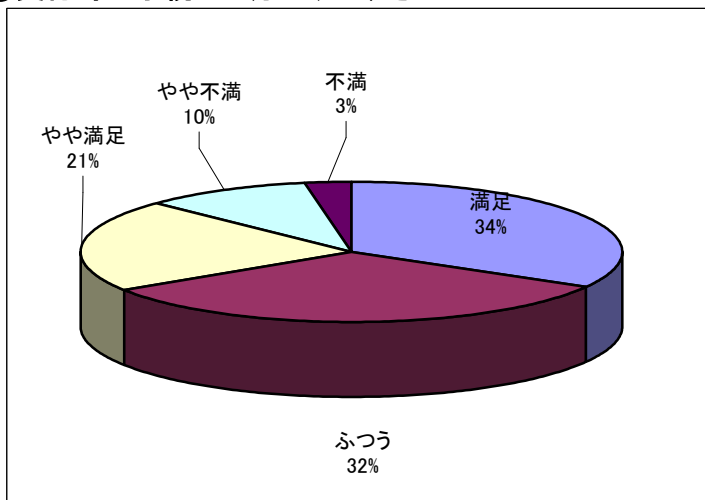
総合的にみた院内施設や設備に関する満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る65%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%上回る4%のご評価となり、総合的な院内施設に関する満足度は、やや減少したと受け止めています。

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」、45%の「公衆電話」、45%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、従来以上のスピード感をもって改善する必要があると認識しています。今回のご評価を振り返りますと、院内設備に関する改善が職員の目線であったことを真摯に受け止め、患者さん満足度アンケートでいただきましたご意見やご要望を詳細に検討し、患者さんの視点に立った改善を進めてまいります。

# 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. 受付・会計窓口での手続きや対応について

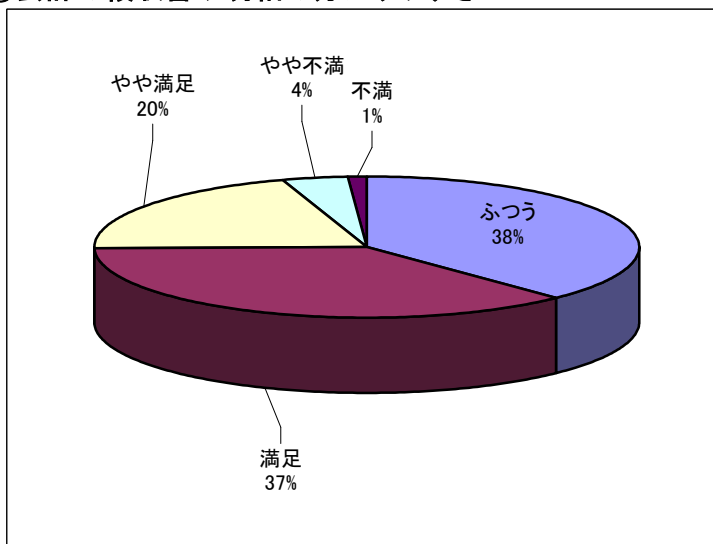
### ①受付時の手続きの分かりやすさ



#### 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5%下回る55%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6%上回る厳しいご評価いただいております。受付手続きにかかる満足度は大きく減少しました。今年度は、電子カルテを導入しましたが、受付手続きにおいて患者さんに大変ご迷惑をおかけした結果であると真摯に受け止めています。

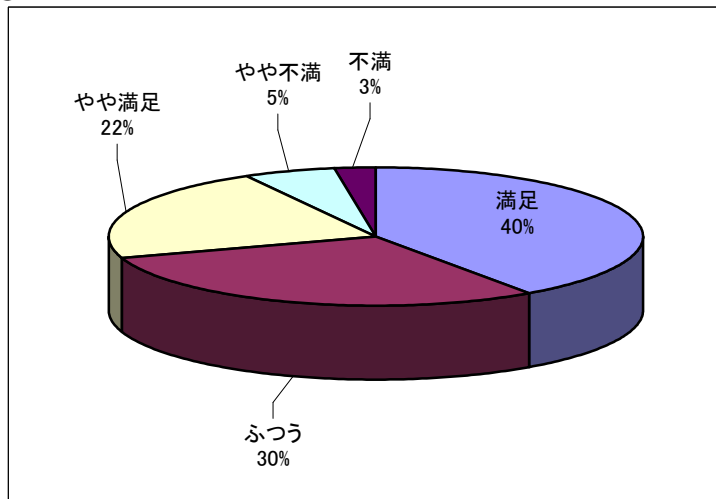
### ②会計の領収書や明細の分かりやすさ



#### 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4%下回る57%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3%上回る5%の厳しいご評価をいただき、会計の領収書等にかかる満足度は大きく減少しました。電子カルテの導入等に伴い、領収書や明細等の書式を大きく変更したことが、患者さんに大きな負担となった結果と受け止めています。

### ③職員の対応

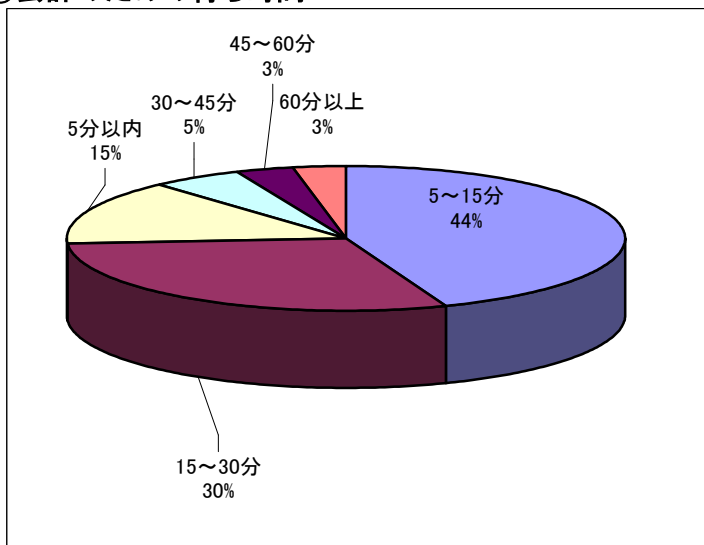


#### ご意見の内容

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62%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%上回るご評価をいただいております。今年度はマナー委員会を選定して接遇対応の教育を行ってまいりましたが、効果が認められず、より徹底する必要があると認識しています。

## 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



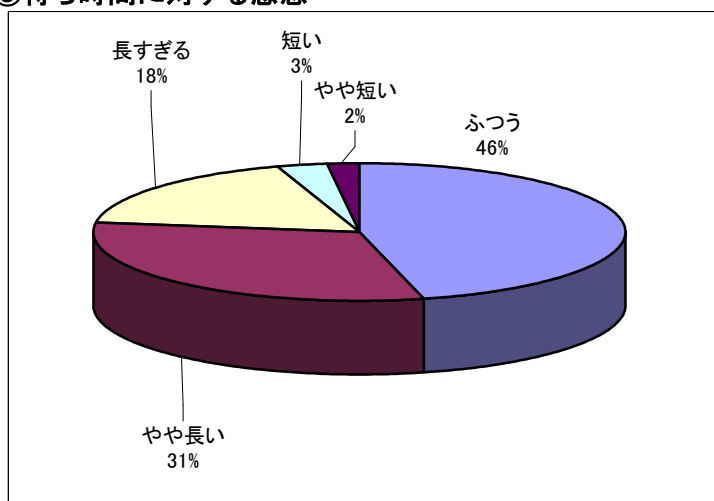
#### ご意見の内容

会計のための待ち時間は、「5分以内」と「5分以上15分以内」を合わせて、前年度を14%も下回る59%に止まり、会計のための待ち時間にかかる満足度は大きく減少しました。

この最も大きな原因は、電子カルテの導入に際して、職員の操作ミスが多く発生したことにあると認識しています。

当院といたしましても、待ち時間短縮を喫緊の課題と認識しており、次年度は患者さんに満足度の高いサービスを提供したいと考えています。

### ⑤待ち時間に対する感想

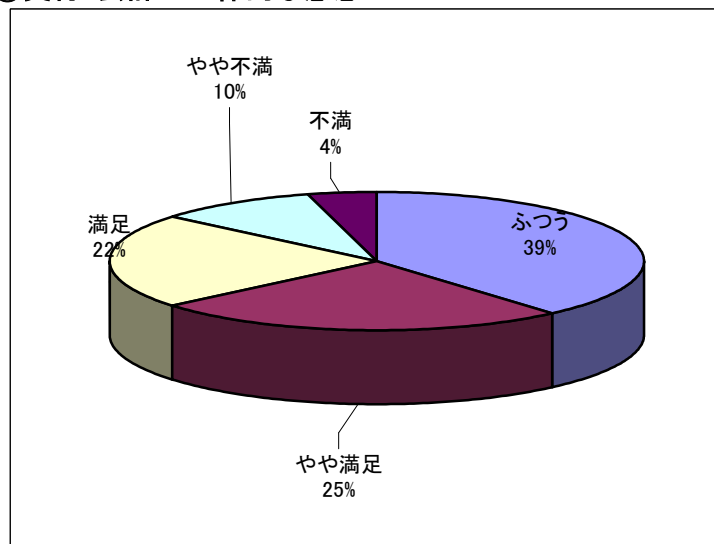


#### ご意見の内容

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、前年度を5%下回る5%に止まりました。更に、「長すぎる」および「やや長い」を合わせて、前年度を13%も上回る49%に及んでおり、今年度は患者さんに大変ご迷惑をおかけしたと反省しています。

約半数の患者さんが、待ち時間を長いと感じられている事実を真摯に捉え、全員で待ち時間の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」で前年度を5%下回る47%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6%上回る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。

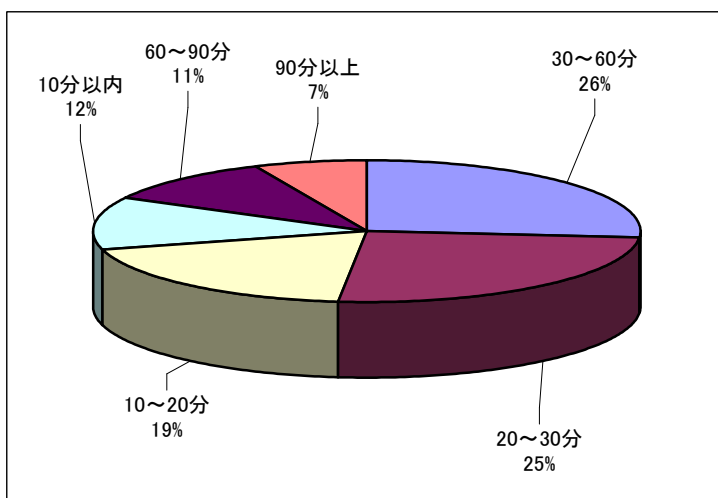
診察が終了した後の時間は、患者さんにとって長く感じられる時間であることを受付・会計に携わる職員全員が理解し、患者さんの視点から待ち時間短縮の具体策を検討してまいります。



## 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

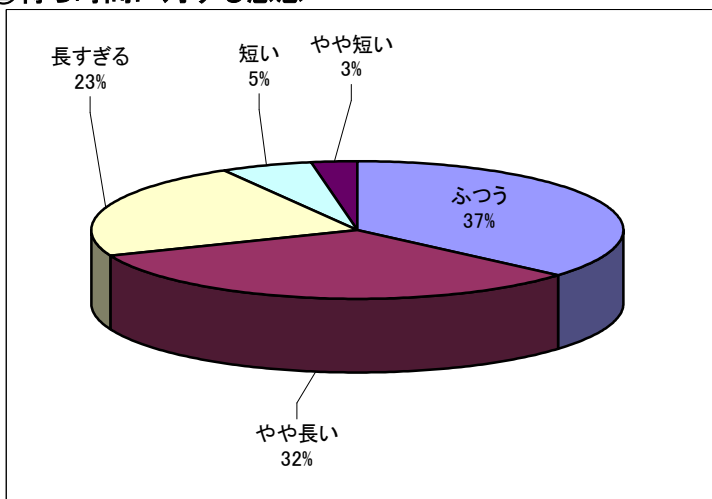
#### ① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



#### 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7%下回る31%のご評価に止まりました。更に、「60分以上90分以内」および「90分以上」を合わせて、前年度を2%上回る18%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。来年度は、電子カルテ本来の機能を駆使して、待ち時間の短縮を実現します。

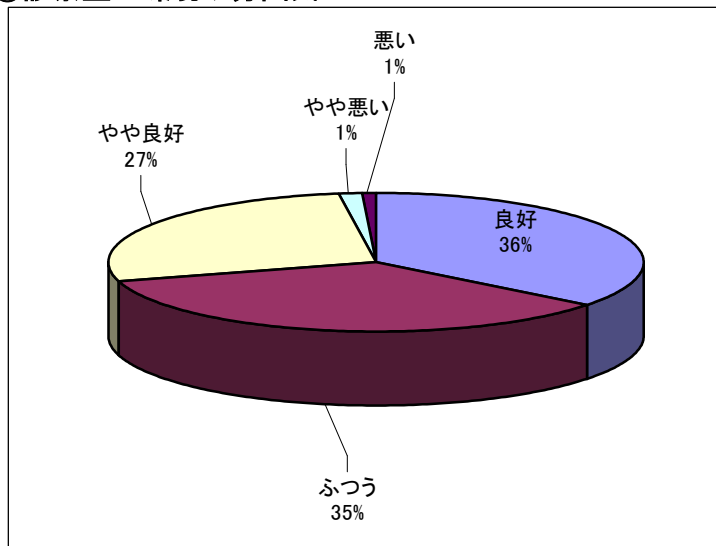
#### ② 待ち時間に対する感想



#### 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」および「やや短い」を合わせて、前年度を3%下回る8%のご評価に止まりました。更に、「長すぎる」および「やや長い」を合わせて、前年度を10%上回る大変厳しいご評価をいただきました。患者さんには、診察、会計、薬の3か所でお待ちいただいております。それぞれの部門で待ち時間短縮を実現する必要があります。2011年4月から薬の院外処方を実施する等、改善に着手します。

#### ③ 診察室の環境や雰囲気

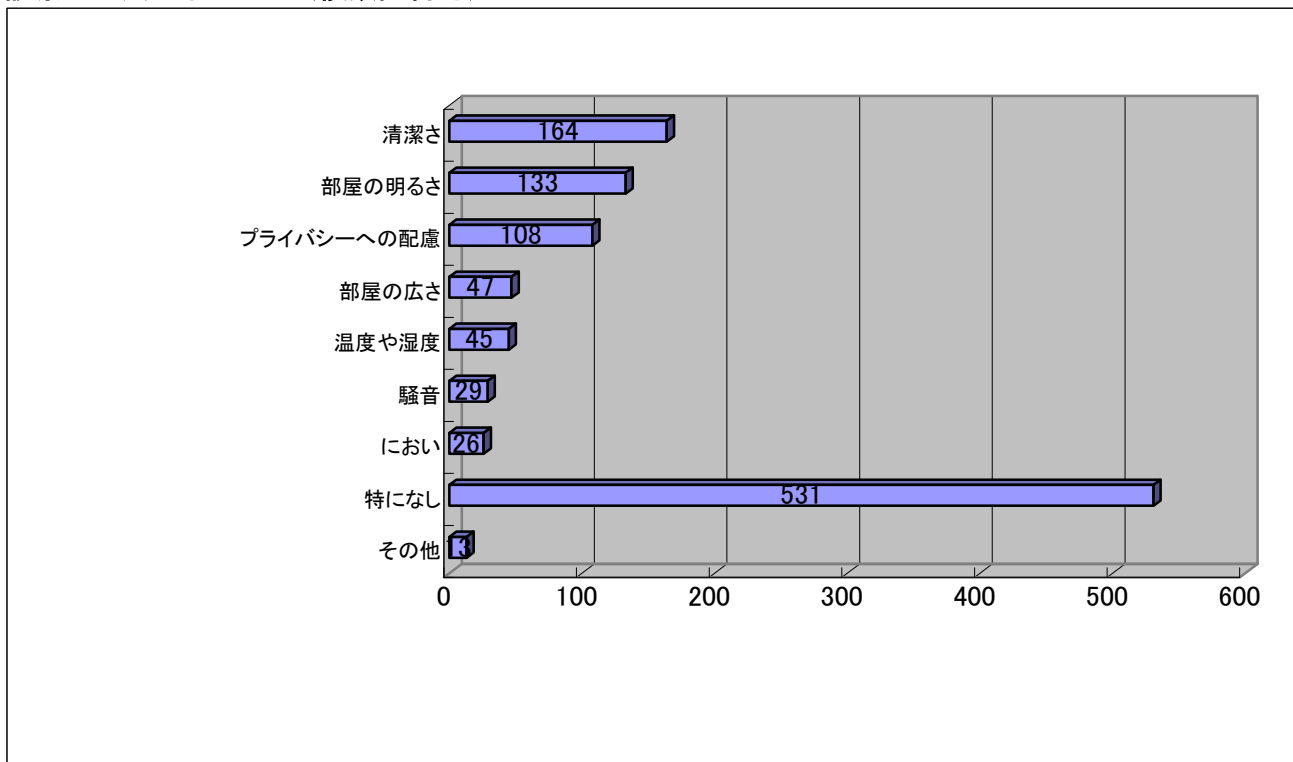


#### ご意見の内容

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63%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、前年度を1%上回るご評価となり、診察室の環境等にかかる満足度は減少したと受け止めています。現在、1日2回、9項目の環境チェックを実施しておりますが、患者さんの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や衛生管理、プライバシー等の配慮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

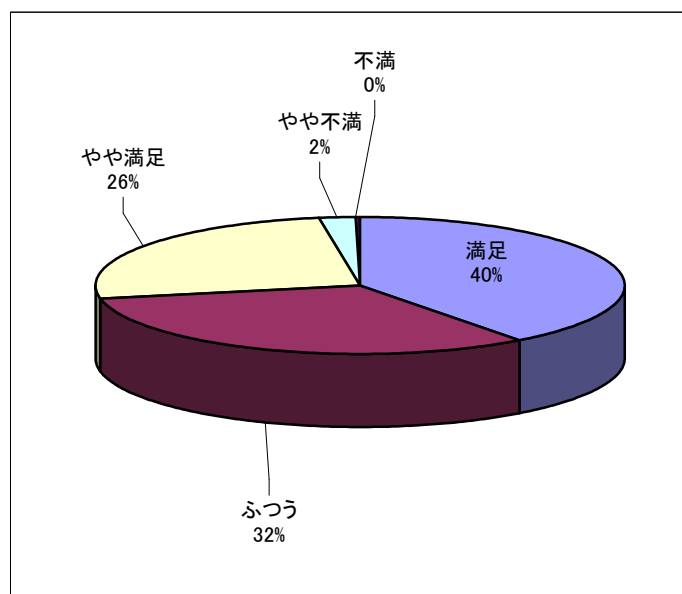
### ④診察室で気になったこと(複数回答可)



#### ご意見の内容

診察室で気になった事は前年度と同様の順位となりました。本項目は複数回答ですが、「特になし」を選択されました割合は48%と前年度を2%上回っていることから、診察室で気になる部分は減少したと認識しています。しかし、今年度は、電子カルテ導入に伴い、パソコンが気になったという意見も散見されました。

### ⑤看護師の対応



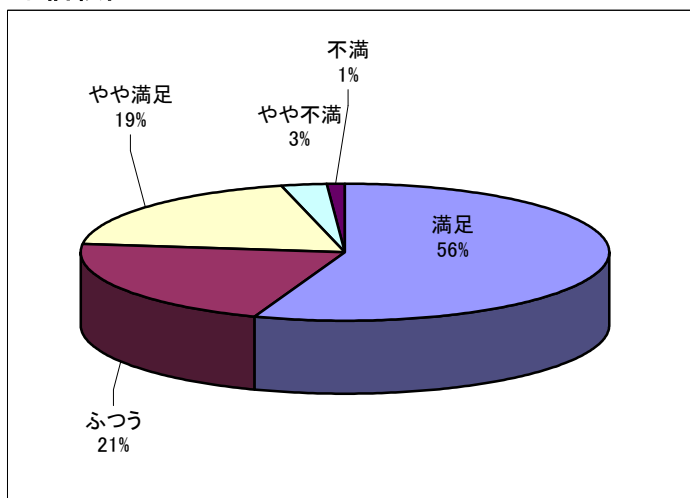
#### ご意見の内容

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%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」を合わせて、前年度を1%下回るご評価となり、看護師の対応にかかる満足度は、やや増加したと受け止めています。今年度は、電子カルテの導入を主因として、各項目とも患者さん満足度が低下傾向にある中、外来看護師にかかるご評価が前年度並みを維持できましたことは、電子カルテ導入時の影響を最小限に止めた結果と認識しています。

## 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

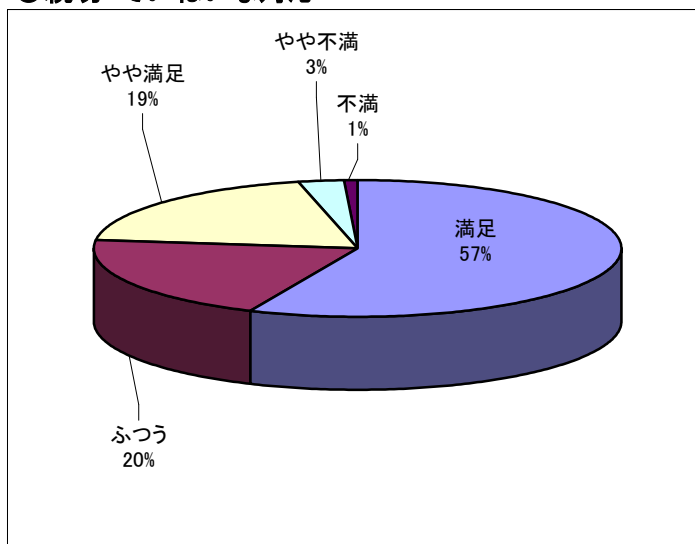
#### ○信頼性



#### 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%下回る75%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度と同じ4%となり、満足度はやや低下したものと受け止めています。電子カルテ導入初期は、患者さんにもご迷惑をおかけしましたが、次第に電子カルテの機能を効果的に利用できるようになり、今後は、より高品質な医療の提供ができると考えています。

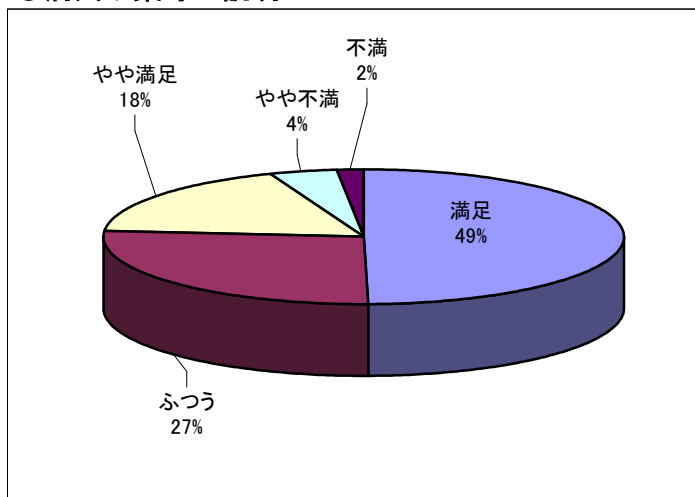
#### ○親切・ていねいな対応



#### 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76%のご評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」は前年度と同じ4%となり、満足度はやや低下したものと受け止めています。今年度は、親切・ていねいな対応にかかるご評価と信頼性にかかるご評価が、ほぼ同一の構成比と趨勢を示しており、患者さんの医師に対する信頼という尺度の一つが、親切・ていねいな対応にあるという結果が伺えます。

#### ○病気や薬等の説明

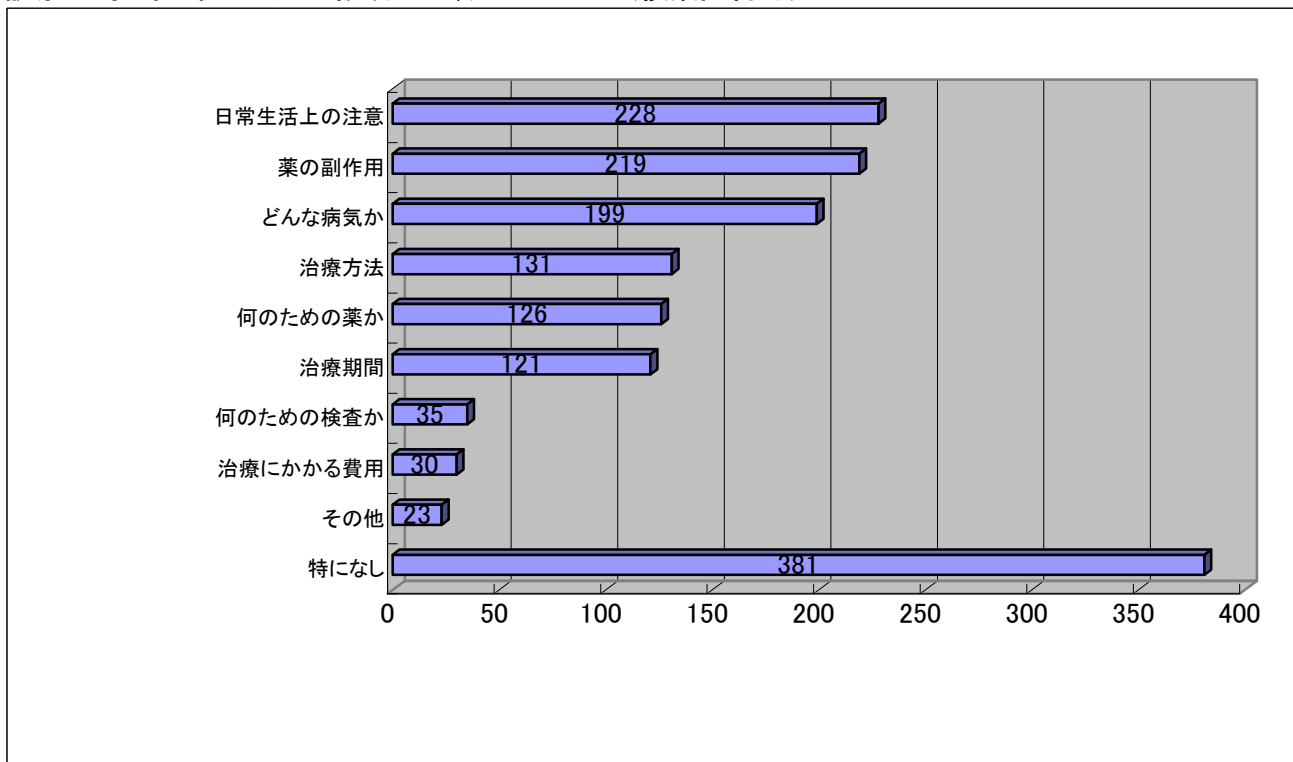


#### ご意見の内容

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68%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」は前年度を1%下回っており、満足度はやや減少したと受け止めています。なお、診察時に医師からもっと説明して欲しかった項目で「特になし」の選択率は前年度、今年度とも25%に止まっており、患者さんが真剣に自分の病気と向かい合っておられることが伺えます。

## 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

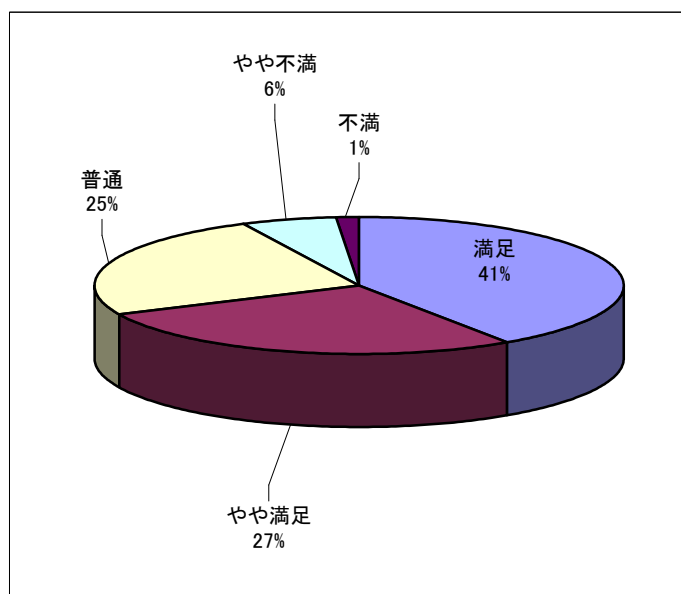
### ⑦ 診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



#### ご意見の内容

診察時に医師からもっと説明して欲しい上位項目は、前年度および今年度とも「日常生活上の注意」、「薬の副作用」、「どんな病気か」の順でした。上位3項目の構成比につきましても、前年度および今年度とも43%であり、患者さんがもっと説明して欲しいと思われる項目につきましては、概ね変わりがないという結果となりました。

### ⑧ 診察にかかる全体的な感想



#### ご意見の内容

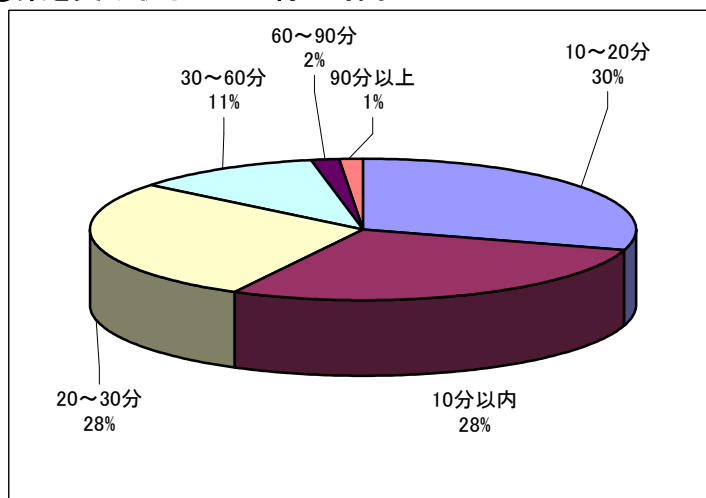
診察にかかる全体的な感想につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%下回る68%のご評価に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」も、前年度を1%上回っており、診察にかかる満足度は、やや減少したと受け止めています。

今年度は電子カルテを導入しました。診察部門は電子カルテの影響を最も強く受けるため、患者さんの満足度低下を懸念しておりましたが、前年度との乖離は1%であり、患者さんへの影響を最小限に止めたと認識しています。

# 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. 薬剤師等の対応について

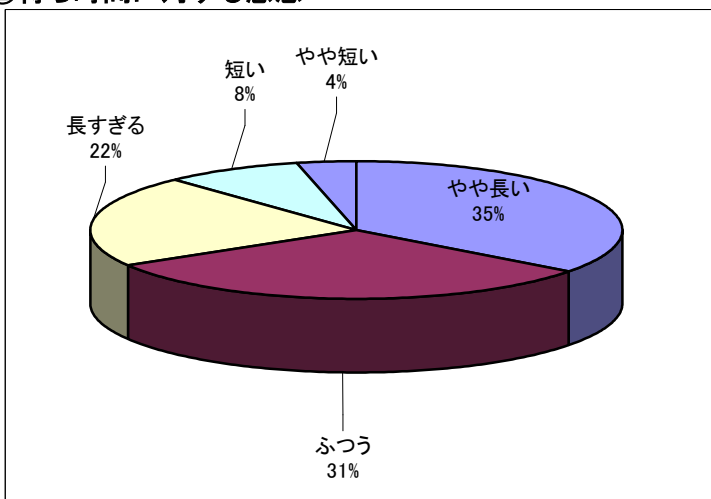
### ①薬を受け取るための待ち時間



#### 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、「20分以内」に薬を受け取られた患者さんの構成比が前年度よりも5%低下し58%に止まりました。一方、「60分以上」お待ちいただきました患者さんの構成比は前年度より1%増加の3%となっており、満足度は低下したと認識しています。当院では、待ち時間の短縮を喫緊の課題と捉えており、2011年4月より薬の院外処方を実施する等、抜本的な改善を行う予定にしています。

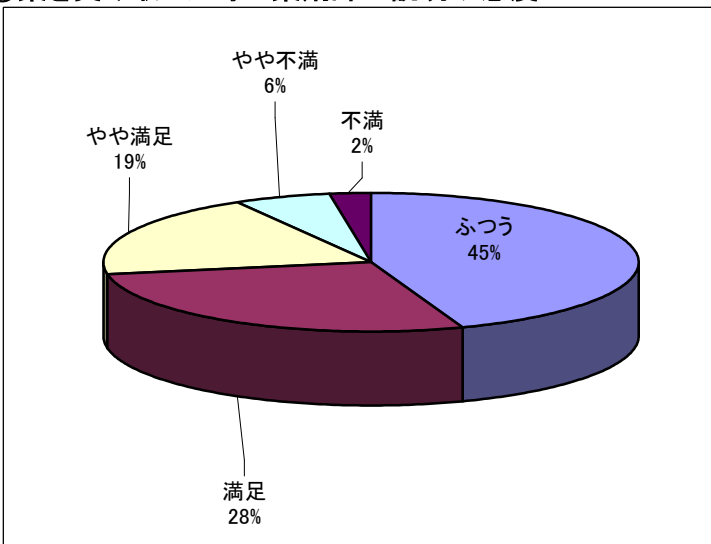
### ②待ち時間に対する感想



#### ご意見の内容

待ち時間に対する感想につきましては、「短い」および「やや短い」を合わせて、前年度を3%上回る12%のご評価をいただきました。一方、「長い」および「やや長い」を合わせて、前年度を11%上回る57%となり、更に「ふつう」は前年度から14%も低下しています。電子カルテの導入等があったとはいえ、今回の結果は、薬にかかる待ち時間について、患者さんの満足度が大きく減少したと認識しています。

### ③薬を受け取った時の薬剤師の説明や態度



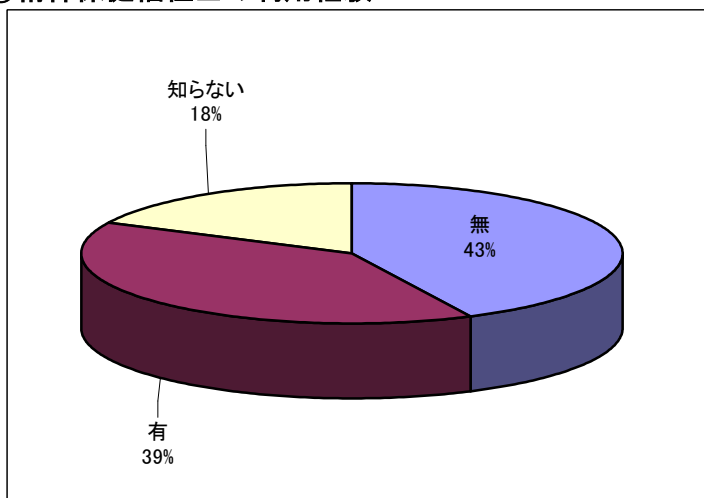
#### ご意見の内容

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」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%上回る47%のご評価をいただいています。一方、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を4%上回る8%のご評価をいただき、満足度はやや減少しました。前年度のアンケートでは、薬剤師の説明や態度について改善傾向が認められていましたが、今年度はやや悪化しており、当該要因を分析し、改善に向けて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. 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

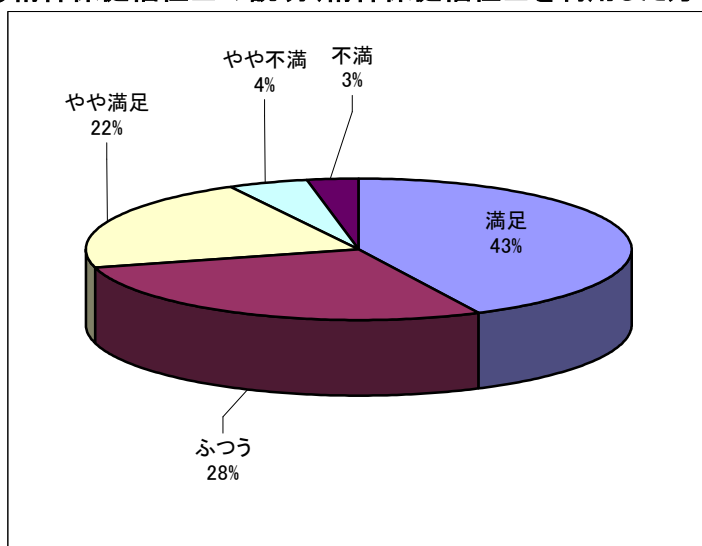


#### ご意見の内容

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、前年度を2%下回る結果となりました。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は、前年度を1%下回り、18%となりました。

今年度は、精神保健福祉士の認知度はやや上昇したものの、積極的な利用には至っていないことが判明しました。今後は、精神保健福祉士にお気軽に相談できる態勢を構築してまいります。

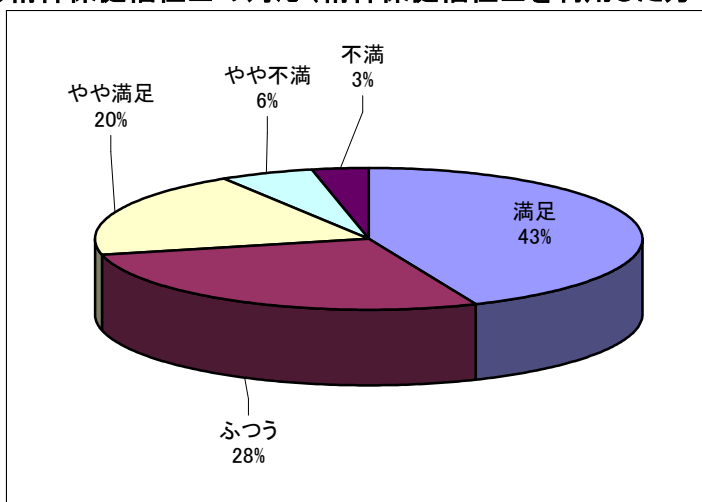
### ②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



#### 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%下回る65%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」も、前年度を1%下回っており、精神保健福祉士の説明につきましては、前年並みのご評価をいただいたと考えています。当院では、電子カルテの導入を契機として、患者さんとの契約書式の見直しを行いました。契約書式をはじめ、ご不明な点がありましたら、ご遠慮なく精神保健福祉士にお聞きください。

### 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

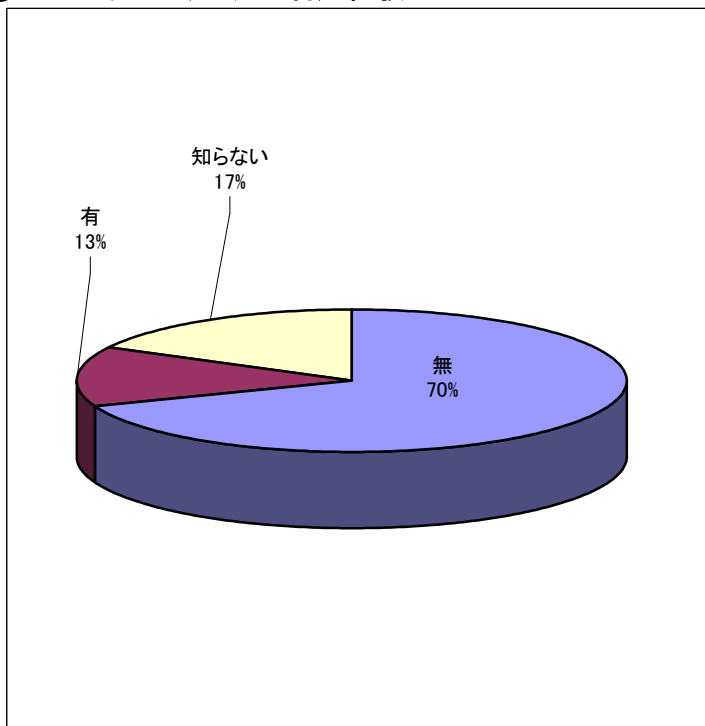
精神保健福祉士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を3%下回る64%のご評価に止まりました。一方、「不満」および「やや不満」は前年度と同じ8%のご評価となり、精神保健福祉士の対応にかかる満足度は、やや減少したと受け止めています。

社会資源の活用は、患者さんにとって大切な情報であり、親切かつ丁寧な対応を指導し、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



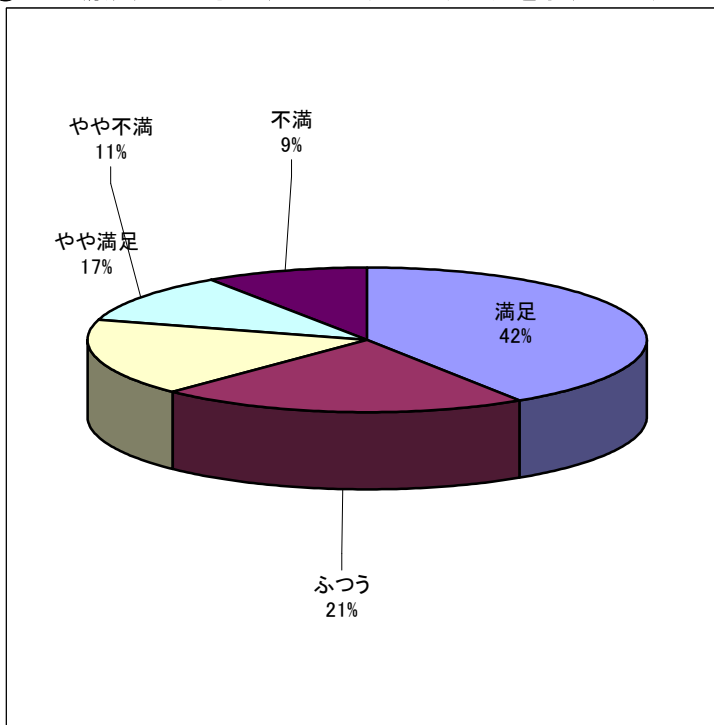
ご意見の内容

心理カウンセリングの利用経験がある患者さんは14%に止まり、前年度を2%下回る結果となりました。一方、心理カウンセリングを「知らない」と回答されました患者さんは、前年度を2%上回る17%となり、心理カウンセリングの認知度は、やや低下傾向にあると認識しています。

こうした患者さんのご評価を受け、カウンセリングがどのような問題解決に対して、どのように役立っていくことができるのか、患者さんに多くの情報を提供する等、工夫してまいります。

また、カウンセリングを受けてみたいという患者さんのご要望に対して、より多くの患者さんがその機会を得られるように、実施方法について改善を図ってまいります。

### 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

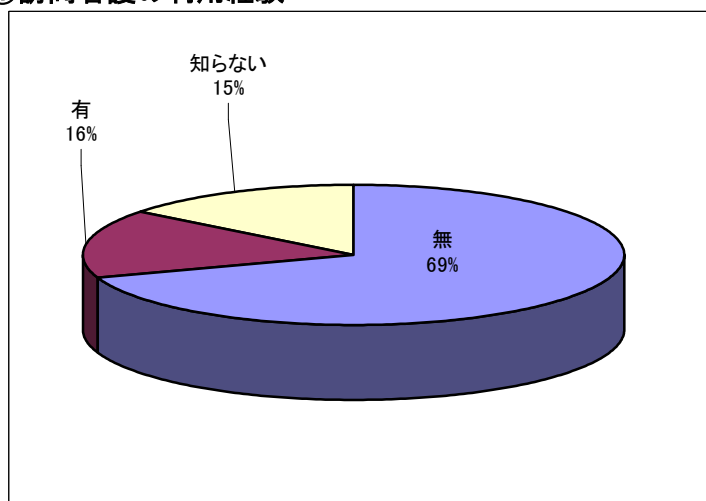
心理療法士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を1%上回る58%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」につきましては、前年度より4%上回っており、心理療法士の対応につきましては、患者さんによってご評価が分かれる結果となっています。こうした点につきましては、今後の課題として取り組んでまいります。

なお、カウンセリングにおいて、患者さんが期待されておられる解決、カウンセリングの進め方に対する疑問などにつきましては、カウンセリングを進めていく上で、とても大切なことですので、患者さんと共に、丁寧に話し合い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

## 9. 訪問看護ステーションについて

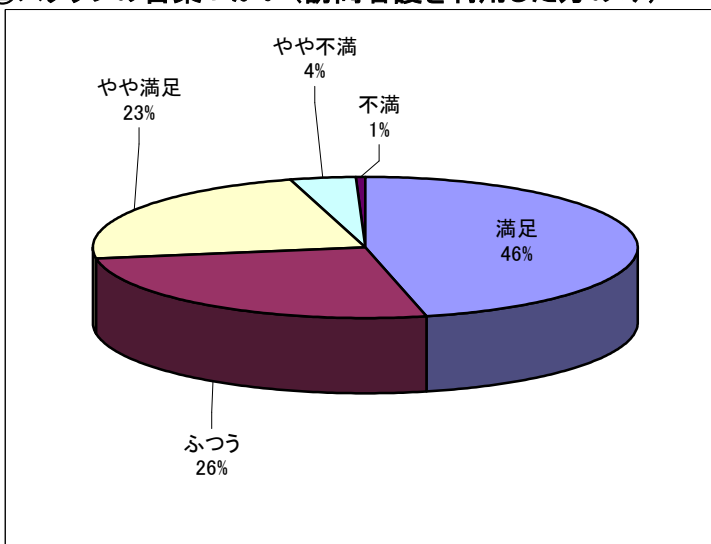
### ①訪問看護の利用経験



#### ご意見の内容

訪問看護の利用経験のある患者さんは16%、訪問看護ステーションを知らない患者さんは14%で前年度と全く同じ結果となりました。今年度は「レインボー」を「こころ一れ草津」と名称変更のうえ草津病院内に移設し、新たに「こころ一れ廿日市」を新設、既設の古市と合わせて3事業所となりました。今後も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。

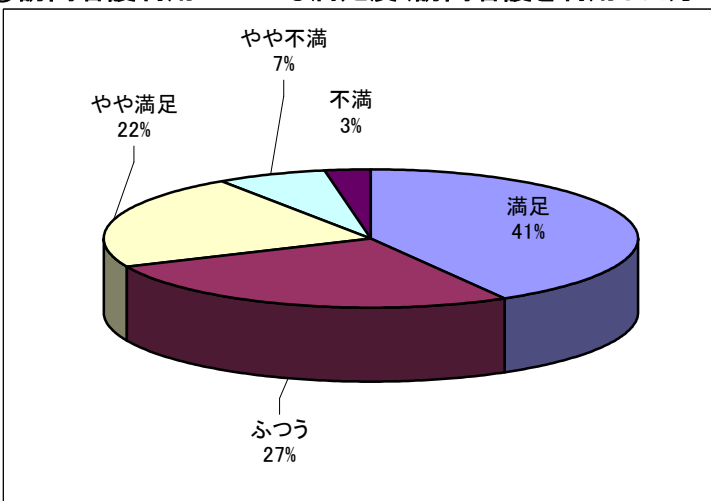
### ②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



#### 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69%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1%上回る5%となり、満足度は前年度並みと受け止めています。今年度は、訪問看護部門からもマナー委員を選定し接客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、スタッフと利用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

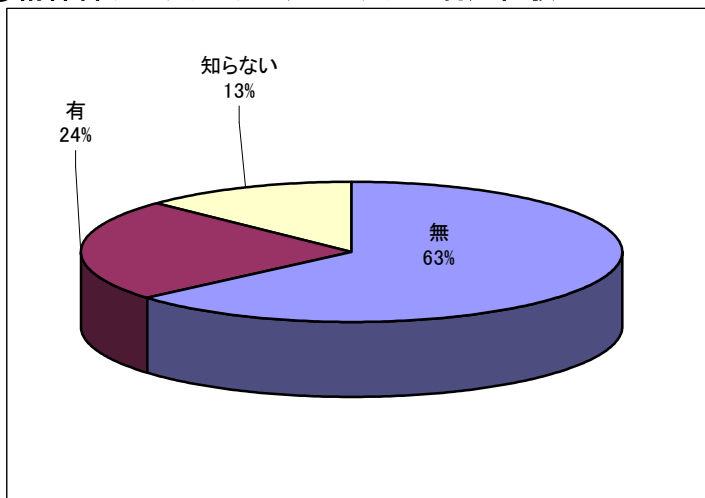
訪問看護利用にかかる満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同じ63%のご評価をいただきましたが、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を1%上回る10%となり、満足度はやや低下しました。利用者さんのご意向にそった計画を策定し、ケアを実施しておりますが、利用者さんの満足度が向上しなかったことを真摯に捉え、より満足度の高い訪問看護を目指します。



# 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

## 10. 精神科デイケア・デイナイトケアについて

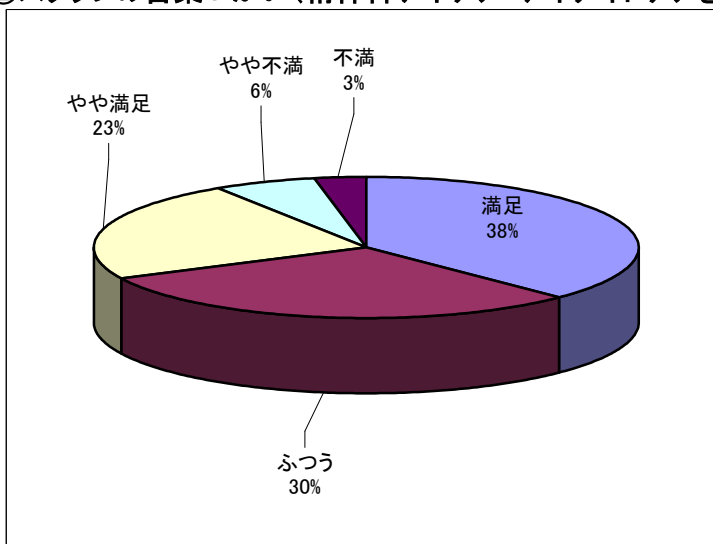
### ①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



#### ご意見の内容

精神科デイケア等の利用経験がある患者さんは23%となり、前年度を1%上回る結果となりました。一方、精神科デイケア等を「知らない」と回答いただきました患者さんは、前年度を1%上回る13%となり、精神科デイケア等につきましては、利用経験者が僅かに増加したものの、認知度は僅かに低下したことになります。入院期間の短期化に伴い、デイケア等の外来治療の役割が重要となっていることを周知してまいります。

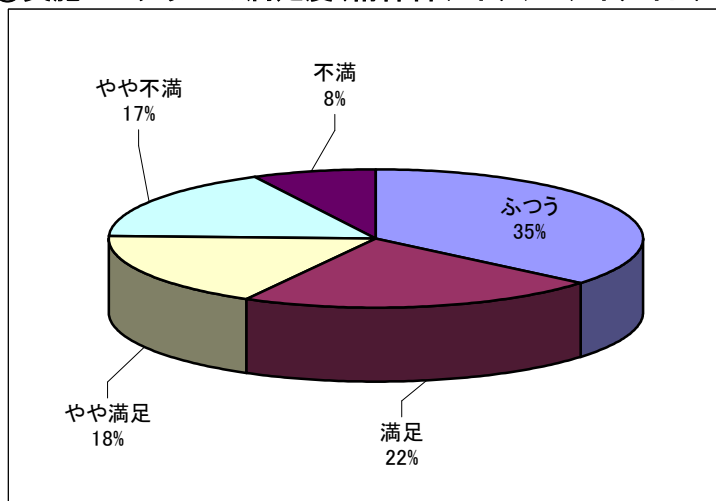
### ②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



#### ご意見の内容

精神科デイケア等スタッフの言葉づかいに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて前年度と同じ61%のご評価をいただきました。一方、「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を1%下回る9%となり、満足度は僅かながら向上したと受け止めています。しかし、前年度から「満足」のご評価が5%減少し「やや満足」が5%増加したことを真摯に捉え、スタッフの接客対応につきましては、より質の高い教育、指導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)

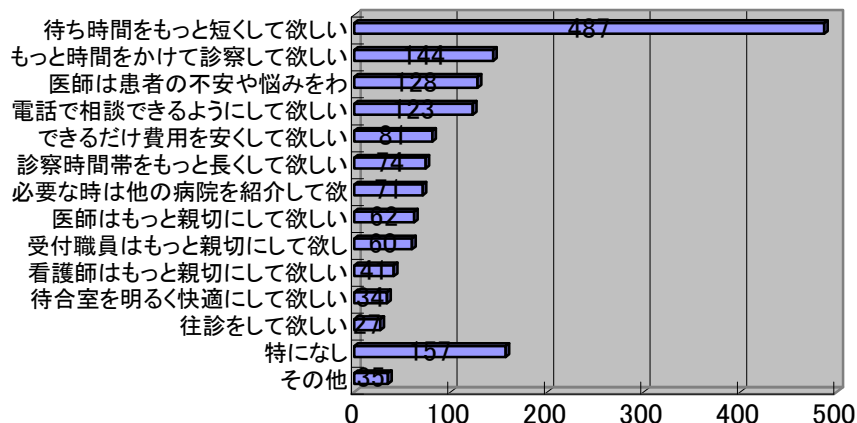


#### ご意見の内容

実施プログラムに関する満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を8%下回る39%に止まりました。更に、「不満」および「やや不満」を合わせると、前年度を1%上回る25%のご評価となっており、プログラムに関する満足度は、大きく減少したと受け止めています。こうした結果を真摯に捉え、早急に患者さんの意向やニーズの把握に努め、プログラム内容を再検討してまいります。

# 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。特に、今年度は、待ち時間の短縮が全体のご要望のうち32%を占めており、前年度から5%も増加しています。前年度から増加した理由につきましては、2010年9月に導入いたしました電子カルテの習熟度が十分でなかったことがあると認識しており、この場を借りまして、患者さんや関係者の皆さまに深くお詫び申し上げます。

なお、待ち時間の短縮につきましては、今年度が5%増加したとはいえ、前年度もご要望全体の3割程度いただいております。当院といたしましても抜本的な対策を検討してまいりました。

一つは、お薬の院外処方の実施です。当院の近辺には調剤薬局がないため、誘致するとしても場所もないため、患者さんの利便性を考え多角的に検討を重ねてまいりました結果、2011年4月1日からお薬の院外処方を実施することが可能となりました。院外処方の実施に伴い、患者さんの待ち時間は大幅に短縮できるものと考えています。

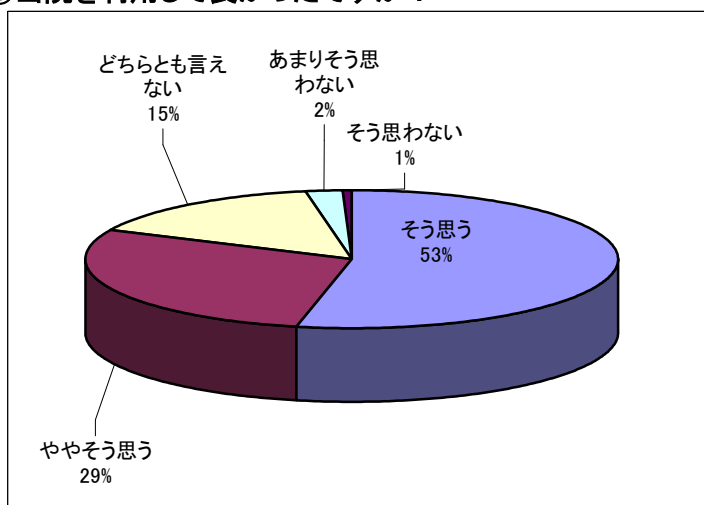
二つ目は、電子カルテの導入です。導入初期には、操作に不慣れであり、患者さんに大変ご迷惑をおかけいたしました。今後は電子化による部門連携等のメリットを十分活かし、患者さんの待ち時間短縮を実現してまいります。

この他、患者さんから受付での異臭にかかるご意見を多くいただきました。これにつきましては、空気洗浄機の設置により改善を図ってまいりました。今後とも、患者さんからいただきましたご意見やご要望につきましては、優先順位を決めて鋭意改善に取り組んでまいります。

# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 12. 当院全体についての患者さんへの質問

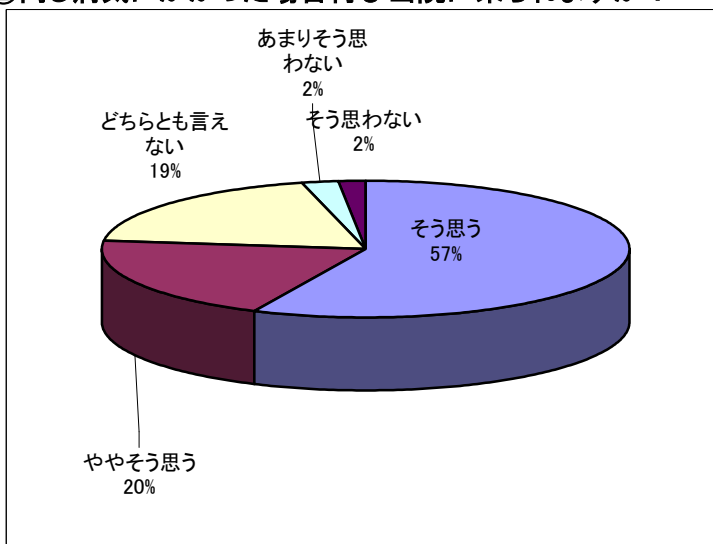
### ① 当院を利用して良かったですか？



#### ご意見の内容

当院を利用して良かったかについてお聞きした結果、82%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3%低下しました。設問2でお聞きした当院をお選びになった理由では「他院からの紹介」が20%を占めており、精神科救急医療施設としての当院の役割は果たせていると考えます。しかし、「当院を利用して良かった」と感じられた患者さんが前年度を下回った事実は重く謙虚に反省したいと考えています。

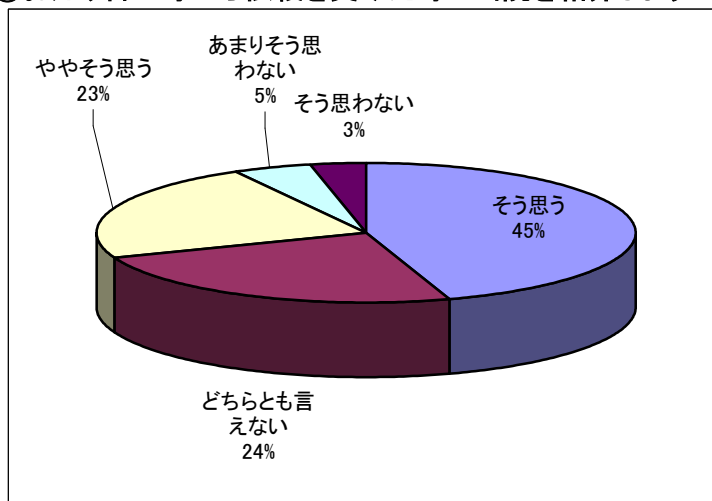
### ② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



#### ご意見の内容

当院の選択についてお聞きした結果、77%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2%低下しています。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は「自宅・学校・職場等から近い」が最も多く、当院は患者さんにとって身近な病院でなければならないと考えています。こうした背景から、同じ病気にかかった場合の当院選択度が前年度を下回った事実は重く、早急な改善が必要であると考えています。

### 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？

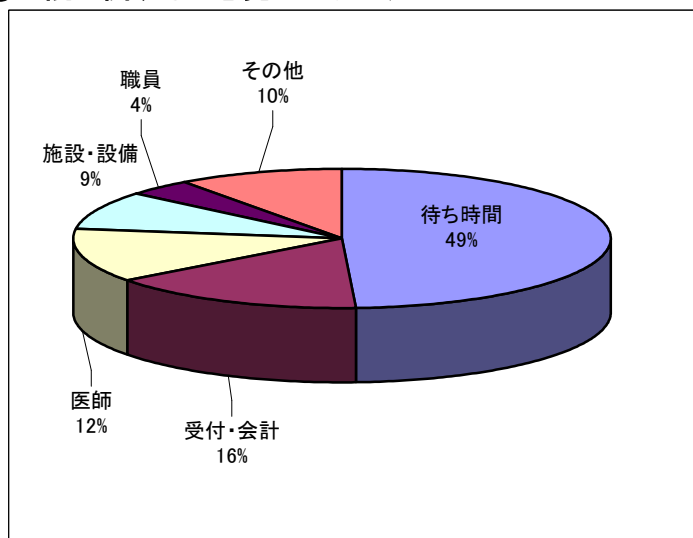


#### ご意見の内容

お知り合いから依頼を受けた場合の当院紹介についてお聞きした結果、68%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1%低下しました。また、否定的なご回答をいただきました患者さんも前年度を1%上回っています。前設問の「当院の利用」や「同じ病気にかかった場合の当院への受診」と同様、僅かながら当院に対する肯定的なご意見が減少していることを真摯に捉え、改善してまいります。

## 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

### ④ 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、49%が待ち時間に関するご意見であり、前年度から4%増加しました。設問11においても、待ち時間の短縮がすべてのご意見のうち32%を占めており、重ねてお詫び申し上げます。

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。患者さんにとって、診察終了後の待ち時間は長く感じられるものであることを再認識し、来年度は、特に「受付・会計」の待ち時間短縮に具体的に取り組んでまいります。

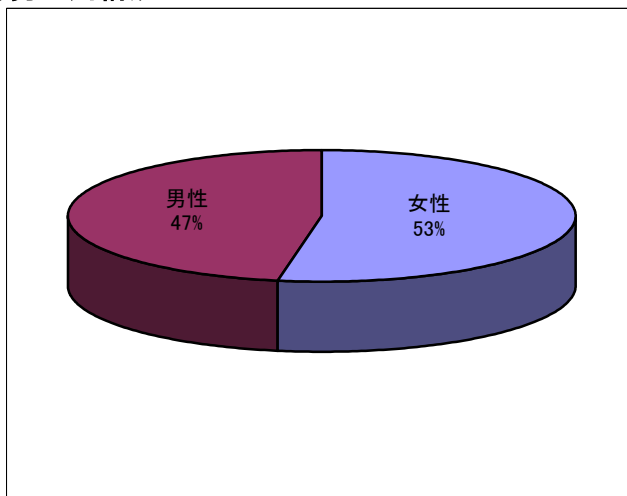
### ○ 待ち時間以外のご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	診察までどの程度時間がかかるのか、わかるようにしてほしい。	診察室ごとの掲示板の導入について、現在検討しています。具体的な実施までは、職員がお声をかける等の対応を行いますのでご了承ください。
	外来から売店が遠い、食堂がほしい。	外来近辺での食堂等の設置は、スペース的に困難と考えますが、代替策を検討してまいります。
医師	もう少し話を聞いてほしい。	この他にも、何かアドバイスがほしいというご意見等も頂きました。医師は患者さんとしっかり向きあって診療しておりますので遠慮なくお話しください。
受付・会計	受付の職員同士の連携がなされていない。	電子カルテの導入に伴い、習熟度が十分でなかったことが患者さんのご不信に繋がったものと考えています。電子化の目的は、情報の共有化による連携にあり、本来の機能活用に注力します。
職員	ソーシャルワーカーが早口でわかりにくい。	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。接遇教育に注力していますが、患者さんのご評価をいただくに至っておりませんので、指導・教育をより強化します。
	訪問看護師が時間にルーズである。	
	対応が今イチで無愛想な人が多い。	
	職員の対応が冷たい時がある。	
その他	薬の待ち時間を短くしてください。	2011年4月から院外処方を実施する予定です。
	デイケア終了後、受付に行列ができる	デイケアは、開始時刻と終了時刻が決まっておりますので、当該時間帯にはご指摘の状況となりますので、4月1日から運用方法を変更いたします。
	判断力が減退している患者に次々と書類にサインさせるのはどうかと思う。	原則として、治療は患者さんとの契約が基本となり、契約を締結することで安心して治療をお受けになることに繋がります。更に、契約は患者さんの権利を守ることにありますのでご理解ください。

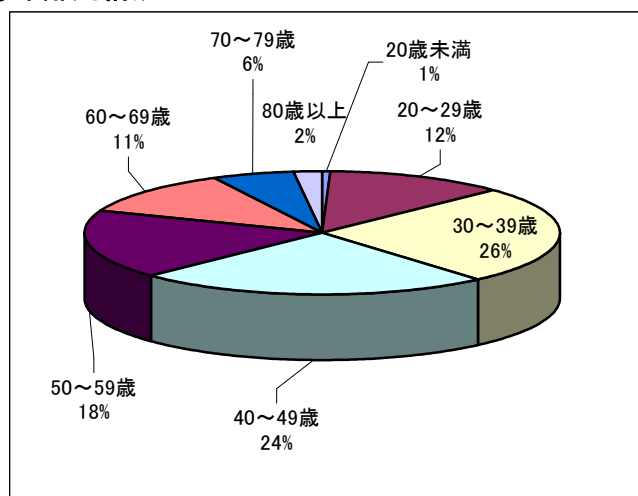
# 草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

## 13. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

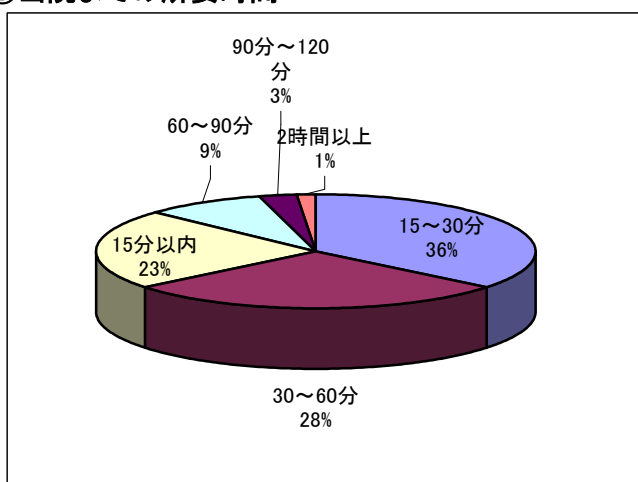
### ①男女別構成



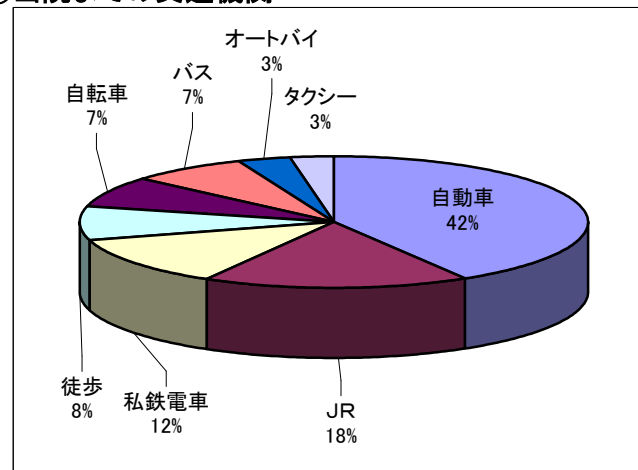
### ②年齢別構成



### ③当院までの所要時間



### ④当院までの交通機関

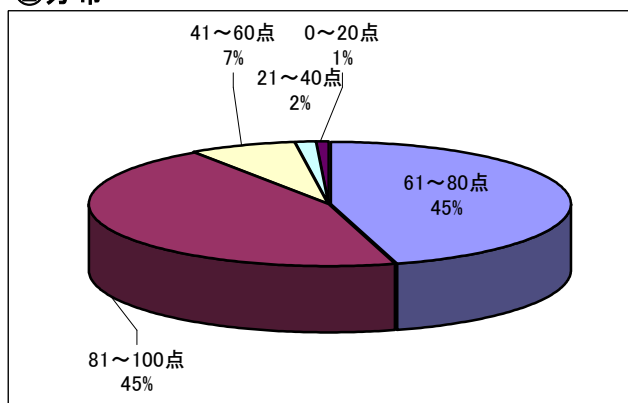


## 14. 総合評価点

### ①平均点

79.8点  
(前年比▲2.5点)

### ②分布



### 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、82.3点をいただいております。今年度は2.5点下回った結果となりました。総合評価が前年度を下回った事実につきましては、真摯に受け止めて、職員一同改善に努めてまいり所存です。なお、今年度の評価得点別の構成比は、前年度とまったく同様の結果となっており、患者さん全体のご評価が少しづつ低下したと受け止めています。この原因は、薬局および受付・会計の待ち時間にあると認識しており、喫緊に改善すべき来年度の課題も明らかになりました。その他にも、職員の接客対応にかかるご不満も多く、接客教育の見直しも喫緊の課題であると認識しています。