

草津病院「患者さん満足度アンケート」 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. 外来患者さんアンケート	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	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

2012年11月1日(木曜日)～2012年11月16日(金曜日)

(2) 退院患者さん

2011年11月1日(火曜日)～2012年10月31日(水曜日)

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	1,427	1,287
回収数	1,005	405
回収率	70.4%	31.5%

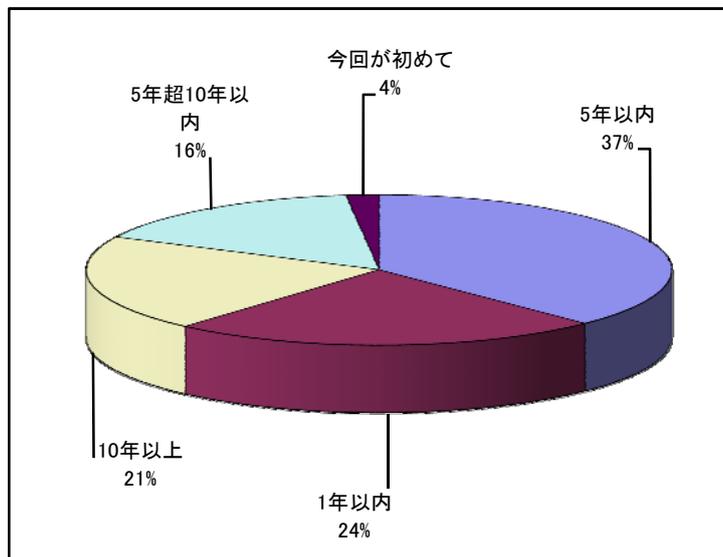
5. 主な質問内容

	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

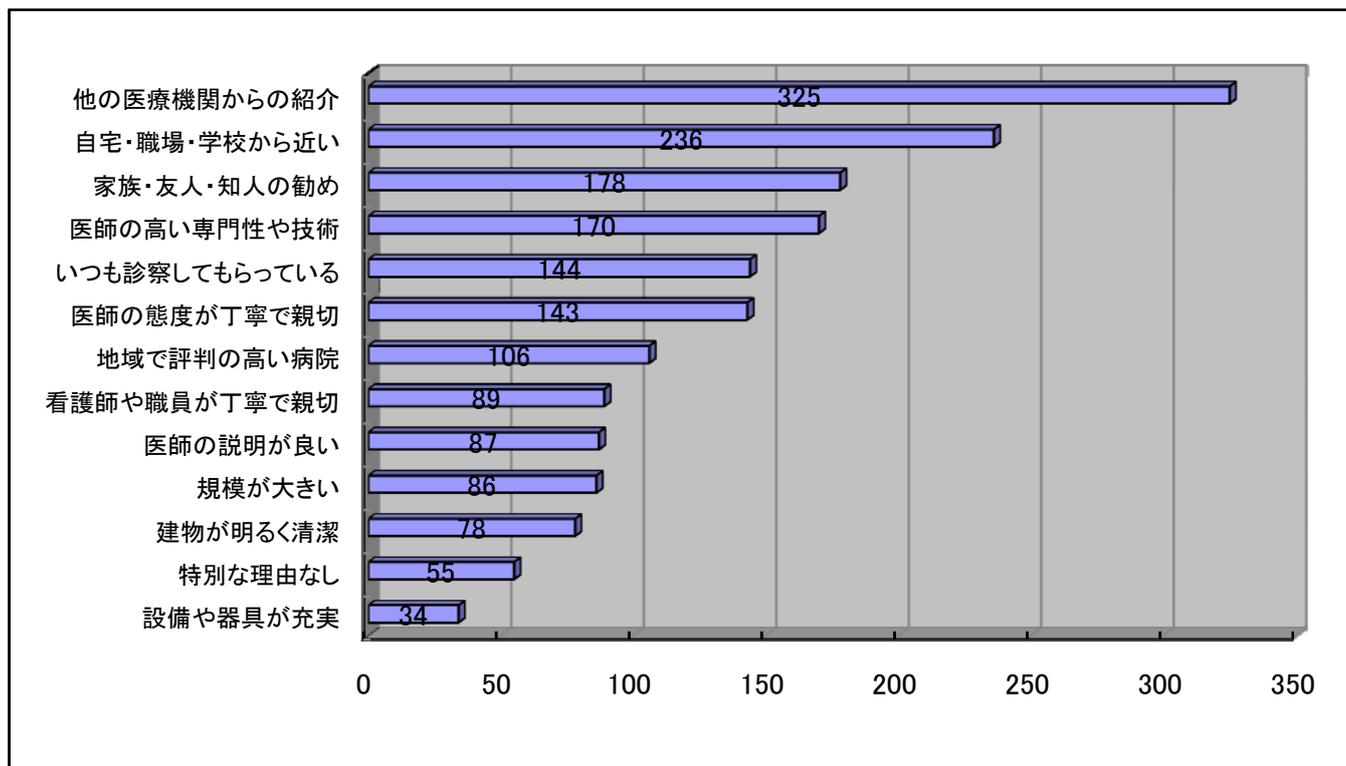


ご意見の内容

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前年度より5%上回り、28%を占めています。5年以内の患者さんおよび5年超10年以内の患者さんの構成比は前年度と同様でした。10年以上の患者さんは前年度より4%下回っています。

当院は、救急・急性期治療による早期退院を志向しています。一方で、退院患者さんのサポートに努めることで、退院後に通院していただくようになったことが、初診後1年以内の患者さんが増加した要因の一つと考えます。

2. 当院を選んだ理由(複数回答可)



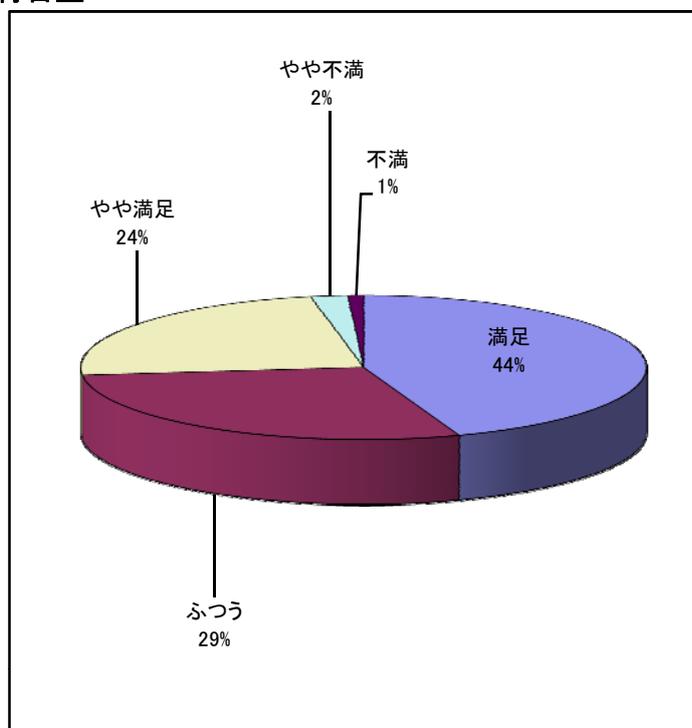
ご意見の内容

当院の選考理由は、「他の医療機関からの紹介」、「自宅・職場・学校から近い」、「家族・友人・知人の勧め」、「医師の高い専門性や技術」、「いつも診察してもらっている」、の順となっています。前年度とほぼ同様の結果となっていますが、「他の医療機関からの紹介」が増加していることから、他の病院からは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。今後、患者さんにもより一層評価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

3. 当院の施設や設備について

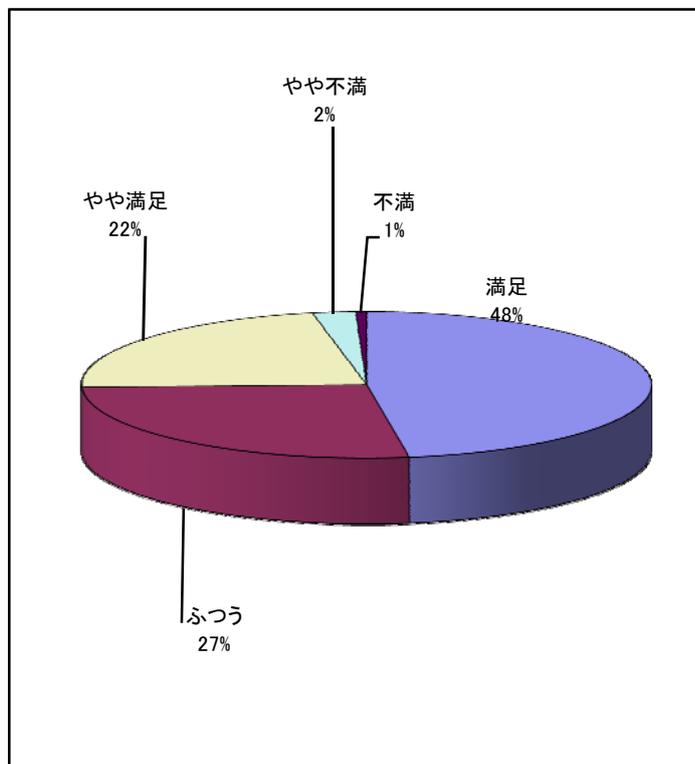
①待合室



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1%高い68%の評価でした。しかし、「満足」とされた方は前年比4%減少している状況を真摯に受け止め、対応策について検討すべき課題と考えています。外来に来ていただく患者さんは増加しているのに対して、待合室の広さや設備は変わっておらず、こうした結果になったものと考えます。待合室の環境整備は、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。こうしたことから、将来を見越し、また過ごしやすい環境の外来待合室の整備など抜本的な設備更改に向けた検討を開始しており、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

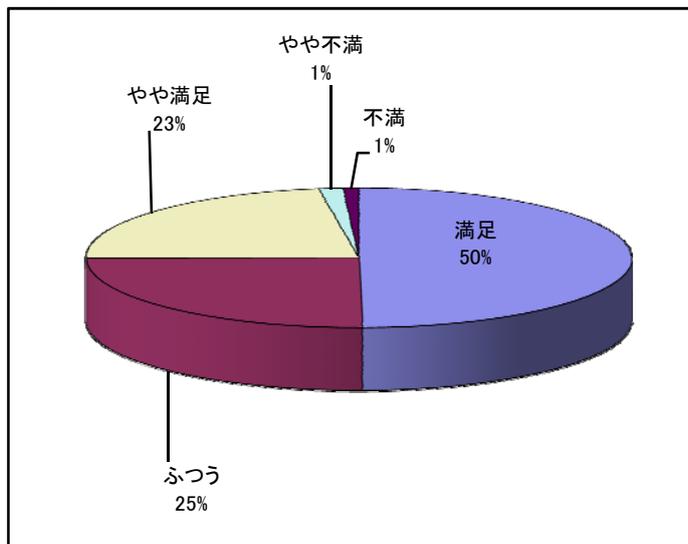


ご意見の内容

空調に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて70%で、前年度の68%を2%上回っています。また「不満」および「やや不満」も3%と前年度の4%を下回っており、前年度に比較してやや改善しているとの評価となっています。なお、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充分配慮していき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

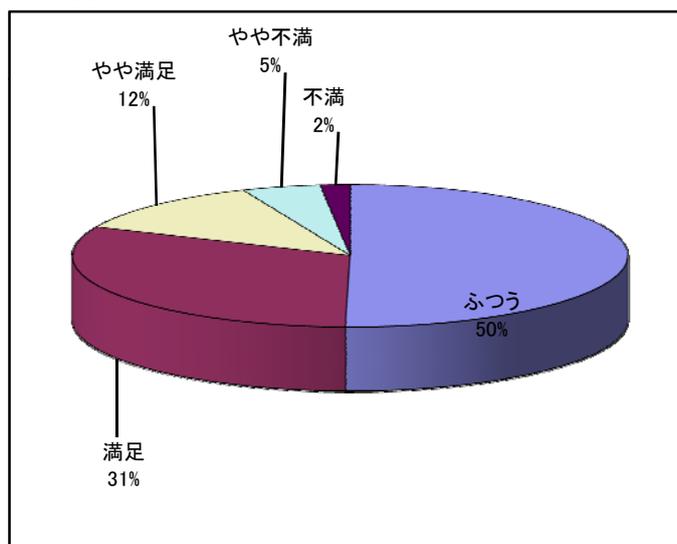


ご意見の内容

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3%上回る73%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」についても、前年度を2%下回る評価をいただきました。

この結果からは、トイレに関する満足度は、やや改善していると受け止めています。しかし、この評価で満足することなく、さらに改善するよう、今後とも、一層の清掃や整備などを行い衛生管理に努めて、患者さんの快適性の向上を図ってまいります。

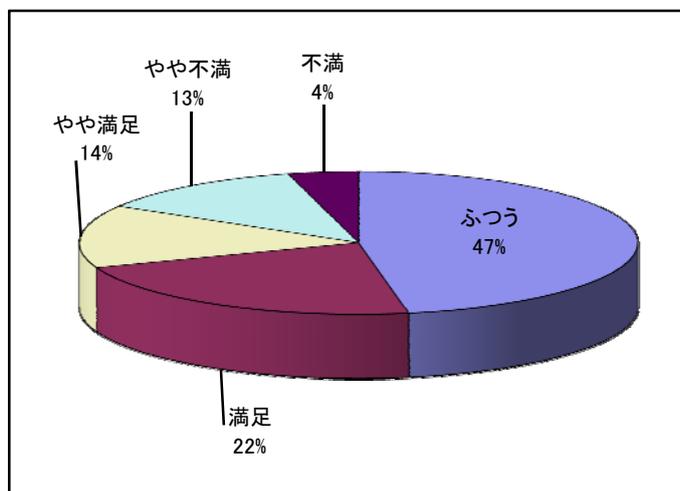
④公衆電話



ご意見の内容

公衆電話に関する患者さんの満足度は、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度と同様の43%の評価に止まりました。また、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度と同じ7%と、昨年に続き厳しい評価となり、公衆電話に関する満足度は高くない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おり、病院私設の公衆電話の設置も検討する必要があると考えています。

⑤売店



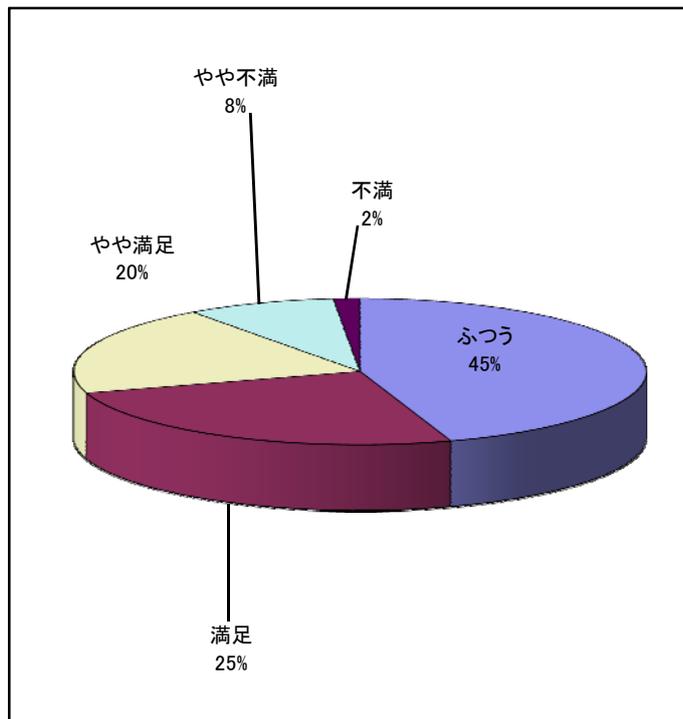
ご意見の内容

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36%と1%低下しました。また、「不満」および「やや不満」については前年度を2%下回り、売店に関する満足度は低いと考えています。

売店に関しては、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、売店業者とも折衝を進めて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

⑥院内の見取り図や案内板



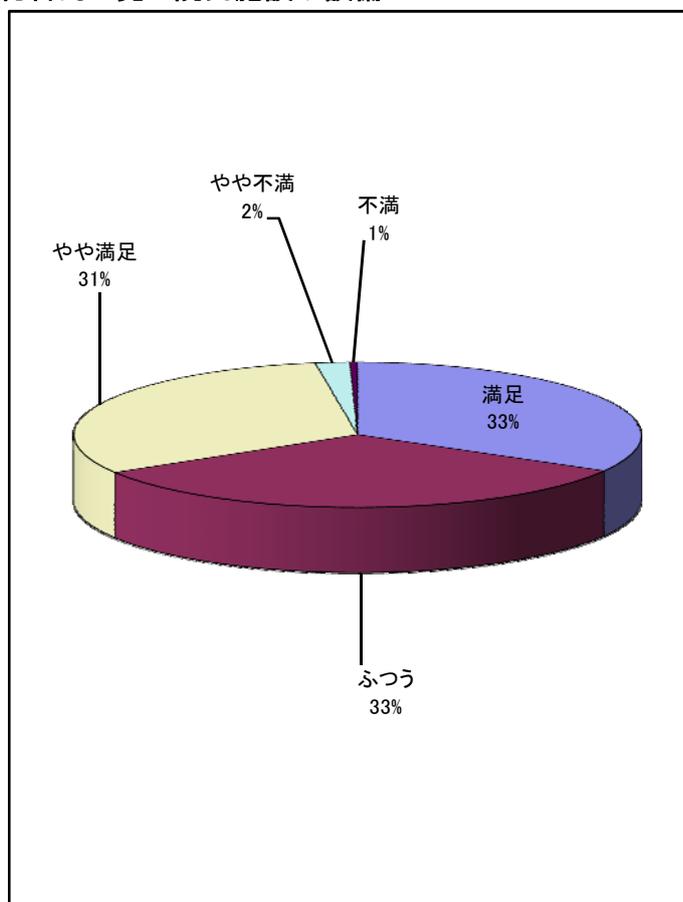
ご意見の内容

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%上回る45%となり、「不満」および「やや不満」を合わせて、前年度を1%下回る10%の評価となりました。

前年度に比較すると、やや改善しているとの評価ではありますが、満足度の水準としては50%を下回っていることを真摯に受け止め、継続して見直しを行っていきます。

外来での1年以内の患者さんが増加している実態なども踏まえ、初めて当院へ来られる患者さんにも分かりやすい案内版や院内見取り図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2%上回る64%のご評価をいただきました。一方で、「不満」および「やや不満」を合わせますと、前年度1%下回る3%のご評価となりました。

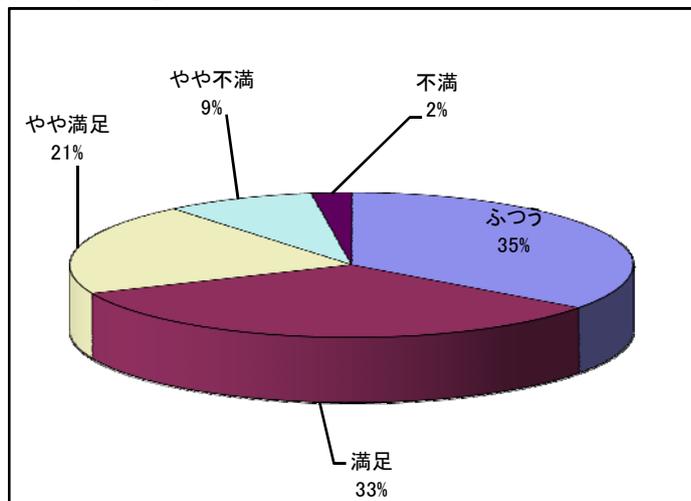
総合的な院内施設に関する満足度は、少し向上したと受け止めています。なお、項目別にみると、「満足」および「やや満足」の合計が36%である「売店」、43%の「公衆電話」、45%の「院内の見取り図や案内板」につきましては、前年度に続いて患者さんの満足度が50%を下回っており、患者さんの視点に立った改善が必要であると認識しています。

特に満足度の水準が低い「売店」につきましては、患者さんからのご要望の声をいただいている営業時間など改善事項があると考えており、売店業者とも折衝を進めて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

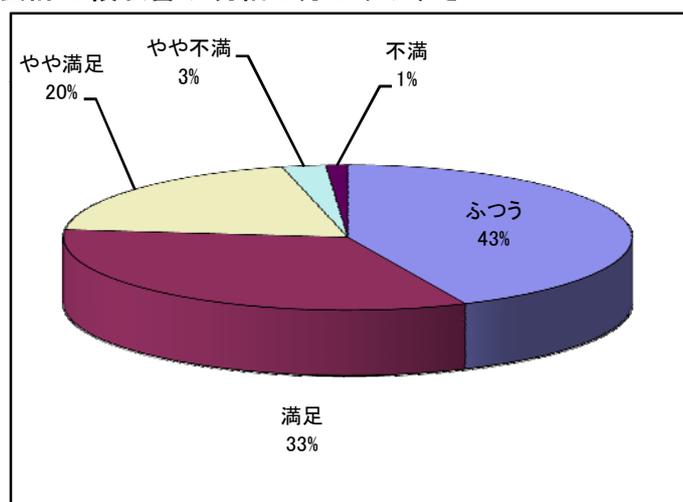
①受付時の手続きの分かりやすさ



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2%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」は前年度を4%下回る評価をいただいております。若くはありますが、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向上しています。今後も引き続き、丁寧な説明が出来るよう努力してまいります。

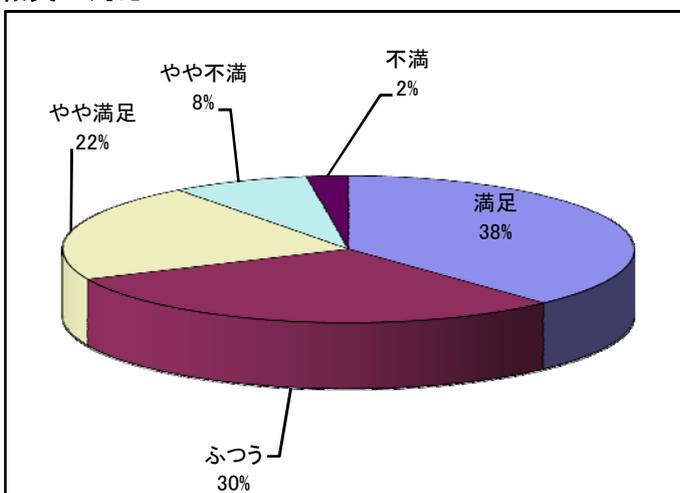
②会計の領収書や明細の分かりやすさ



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1%上回る53%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」も前年度を2%下回る評価で、若くはありますが、会計の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向上しています。今後も、引き続き明細書の書式等について更に検証し、より分かりやすい書式となるよう努力してまいります。

③職員の対応

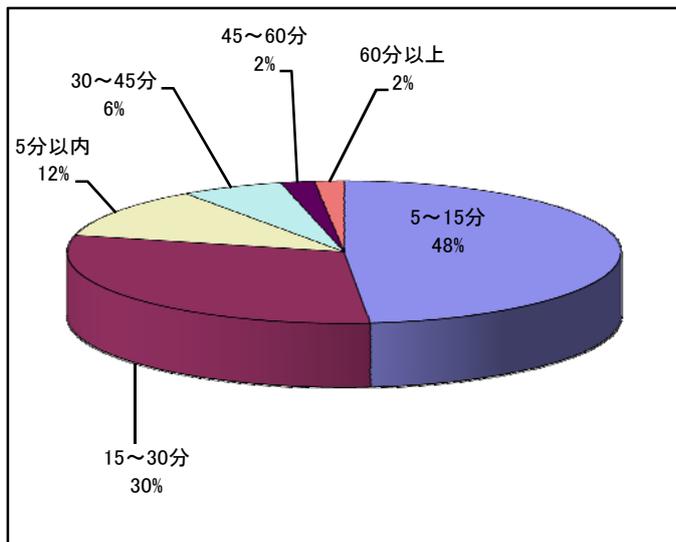


ご意見の内容

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2%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」については10%と前年度と同じ評価でした。職員の対応にかかわる患者さんの満足度はわずかながら向上しております。しかし、職員の対応向上については、まだまだ改善の余地はあると考えており、今後も引き続きスタッフ教育に努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

④会計のための待ち時間

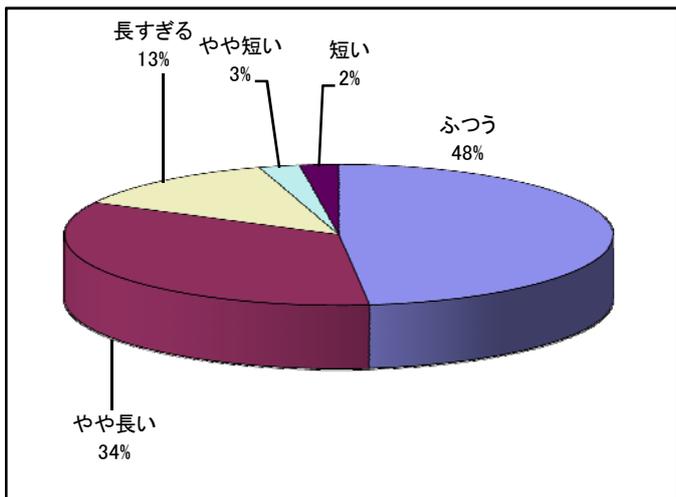


ご意見の内容

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10%上回る60%のご評価をいただき、待ち時間短縮に対しては、前年度を上回る評価をいただいたものと考えます。

しかし、15分以上お待たせている患者さんが、40%となっている現状を踏まえ、待ち時間に対する更なる努力は必要であると考えます。特に、患者さんの混雑時の待ち時間短縮への対応を引き続き検討し改善に努めてまいります。

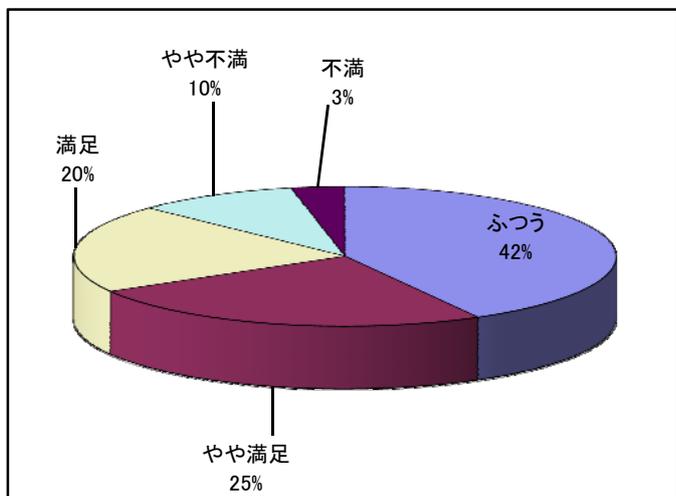
⑤待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する患者さんの感想は、「短い」および「やや短い」を合わせて、前年を2%上回る5%の評価をいただきました。また、「長すぎる」および「やや長すぎる」を合わせて47%と前年を11%下回るご評価をいただきました。しかし、約半数の患者さんは、待ち時間が長いと感じられており、ご迷惑をおかけしていることを真摯に受け止め、今後も受付・会計にかかわる職員全員で待ち時間短縮に取り組んでまいります。

⑥受付・会計の全体的な感想



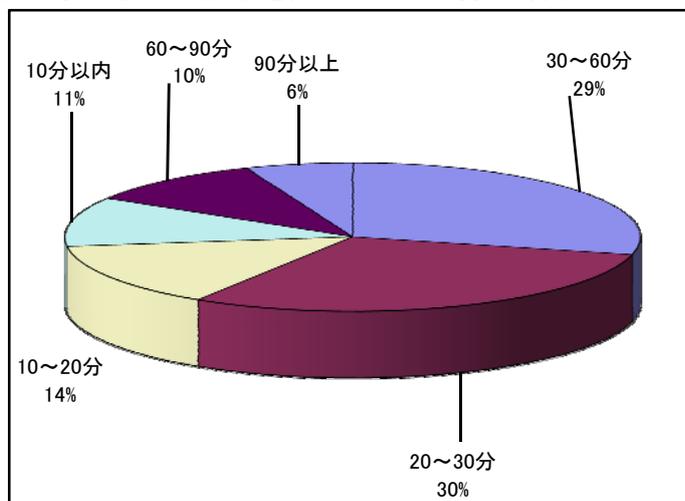
ご意見の内容

受付・会計全般に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%上回る45%の評価をいただきました。更に「不満」および「やや不満」は、前年度を5%下回る13%のご評価をいただき、改善しているとの評価をいただきました。しかし、満足されている患者さんがまだ半数以下である現状は問題があり、現状を真摯に受け止め、診察終了後の待ち時間が少しでも短縮できるよう、スタッフ教育等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

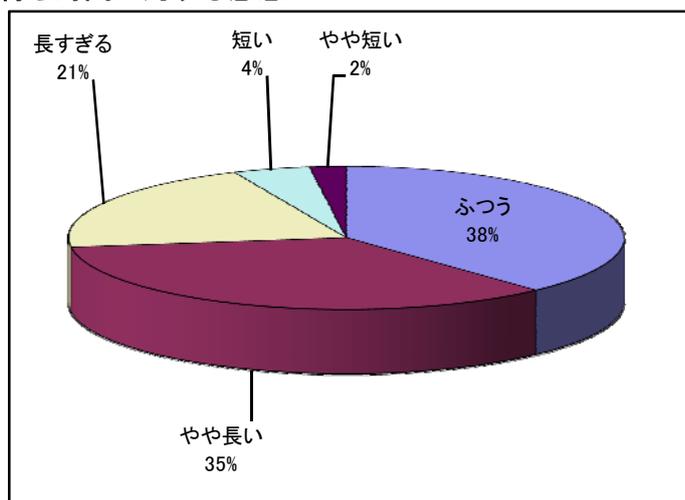
① 受付終了後から診察を受けるまでの待ち時間



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につきましては、「10分以内」と「10分以上20分以内」を合わせ、前年度を3%上回るご評価をいただきました。更に、「20分以上30分以内」と「30分以上60分以内」を合わせて59%と前年に比べ3%上回っています。「60分以上90分以内」と「90分以上」を合わせて前年度より1%下回る16%のご評価をいただきました。若干ではありますが、患者さんの待ち時間が短縮化されており、今後も努力してまいります。

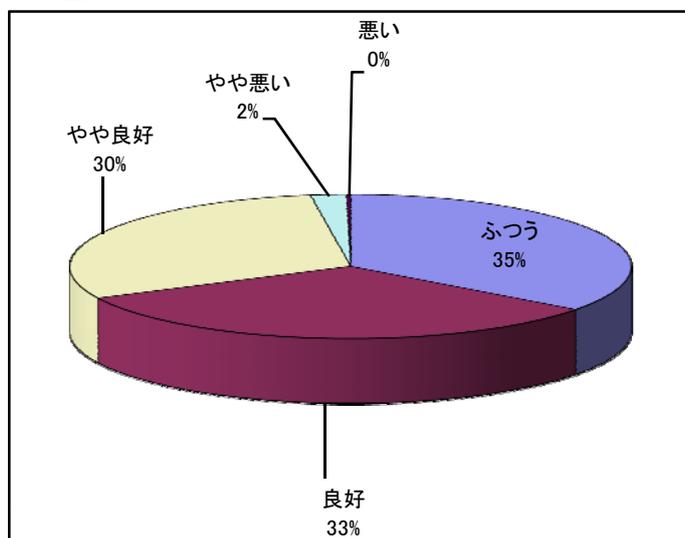
② 待ち時間に対する感想



ご意見の内容

待ち時間に対する感想につきましては、ほぼ前年度と同様の結果にとどまっております。「短い」「やや短い」が2%減少し、その分、「ふつう」が2%増加しました。また、「長すぎる」「やや長い」が前年度同様の56%となり、引き続き厳しいご評価であると受け止めております。患者さんにとって待ち時間が長いのは苦痛であると考えます。今後も体感的な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

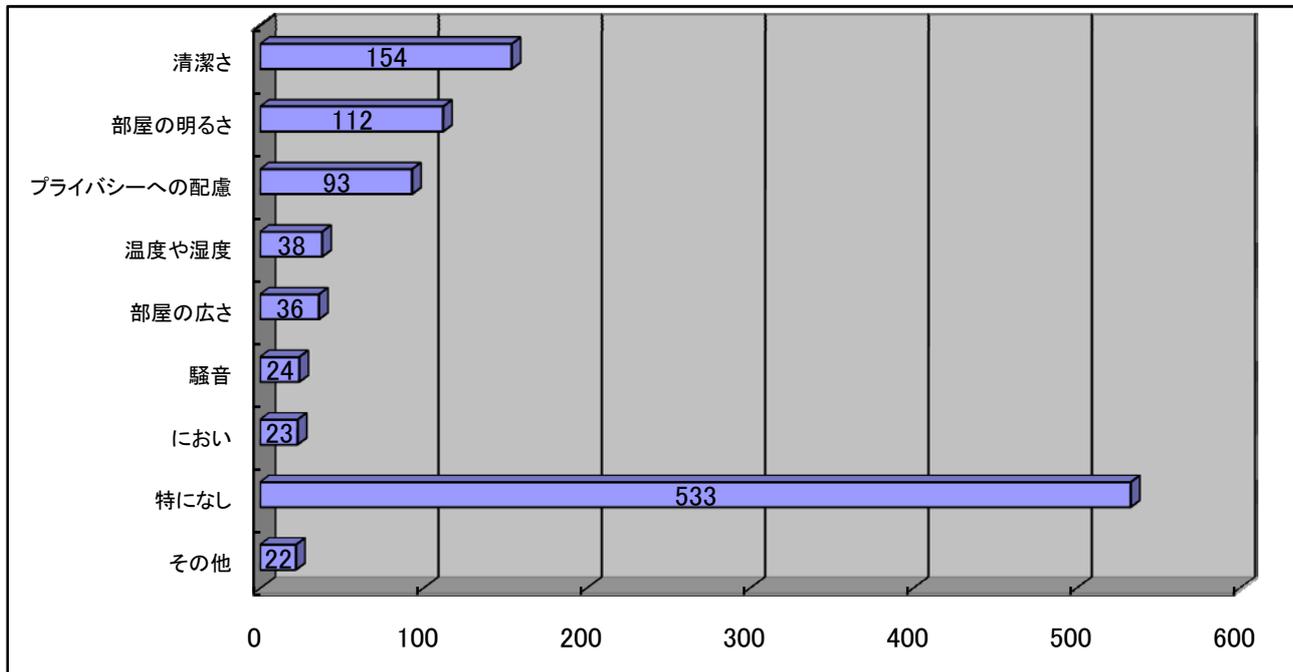


ご意見の内容

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、前年度を1%上回る63%のご評価をいただきました。また、「悪い」および「やや悪い」を合わせて前年度と同じ2%のご評価となりました。現在行っております、1日2回、9項目の環境チェックを今後も継続実施し、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づくり、衛生管理、プライバシーの確保に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

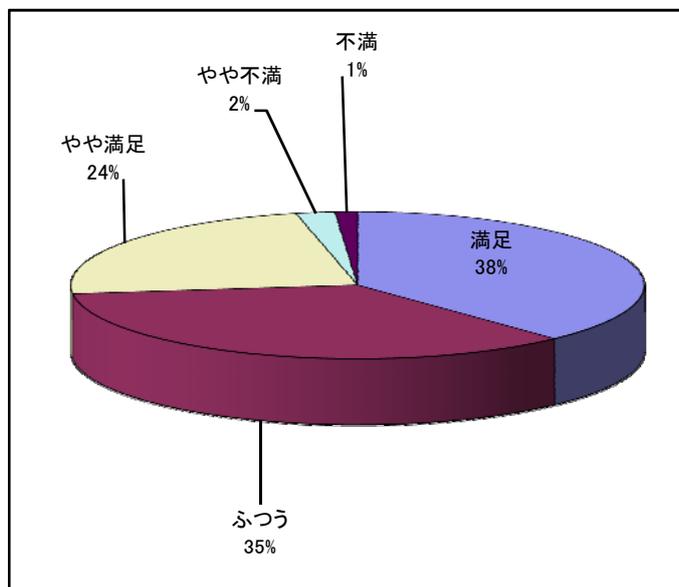
④診察室で気になったこと(複数回答可)



ご意見の内容

診察室で気になったことにつきましては、ほぼ前年度同様の順位の傾向となりました。「清潔さ」「部屋の明るさ」「プライバシーへの配慮」について前年度に比べて若干ではありますが、ご指摘が減少したことは、患者さんへの不快感の減少につながっていると受け止めております。今後も、引き続き快適な環境の整備に努めてまいります。

⑤看護師の対応



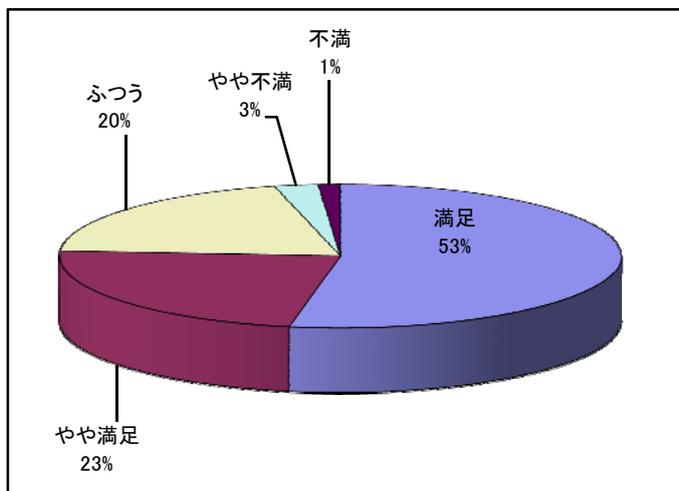
ご意見の内容

看護師の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度同様の62%のご評価となりました。また、「不満」および「やや不満」も前年度同様の3%と大変厳しいご評価をいただきました。今年度は、患者さんの診察待ち時間に対する配慮や接遇の向上について注力してまいりましたが、結果的には、残念ながら患者さんのご評価をいただける対応ができませんでした。看護師の接遇等の教育を強化する他、患者さんの増加に対応するため、マンパワーの強化等の対策を講じたいと思います。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

⑥担当した医師について

○信頼性

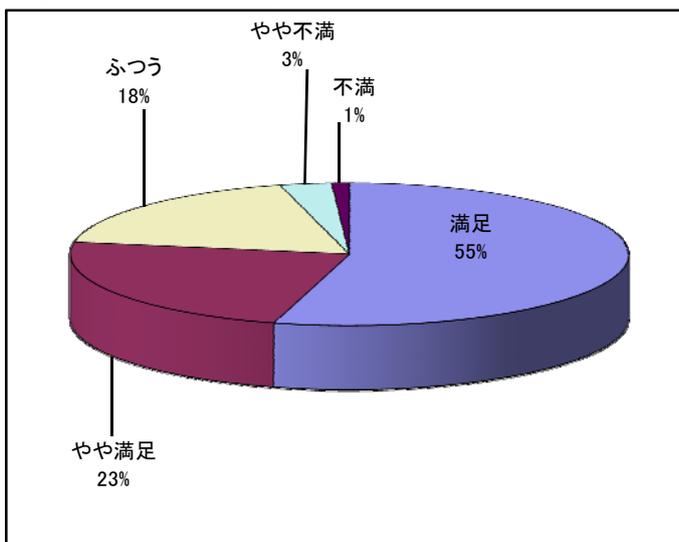


ご意見の内容

担当医師の信頼性につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を2%下回る76%のご評価をいただきました。また、「不満」および「やや不満」は前年度を1%下回る4%となりました。

全体的な評価としては、満足度はほぼ横ばいと受け止めています。今後も、一人ひとりの患者さんのニーズに答えながら、より一層の信頼を得られるような診療に努めてまいります。

○親切・ていねいな対応

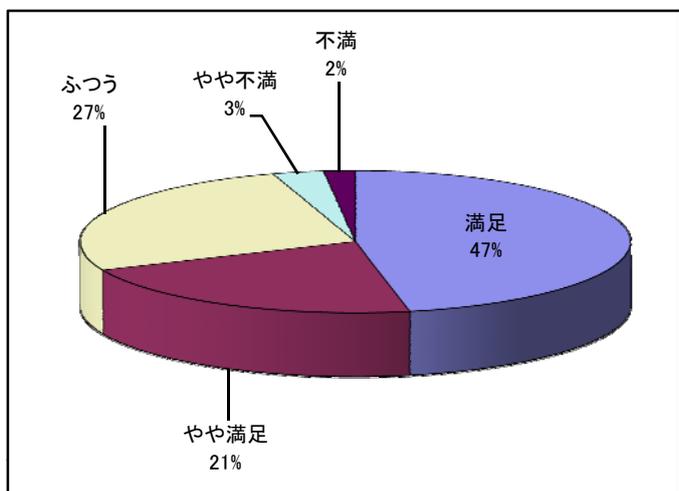


ご意見の内容

親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて78%のご評価をいただき、前年度と同等でありました。また、「不満」および「やや不満」も前年度と同じ4%となり、満足度は前年度と同様の水準であったと受け止めています。

親切・ていねいな対応に関する患者さんの満足度と信頼性が同等率の割合であることから、患者さんの医師への信頼の尺度の一つが親切・ていねいな対応であることが伺え、今後とも精進してまいります。

○病気や薬等の説明

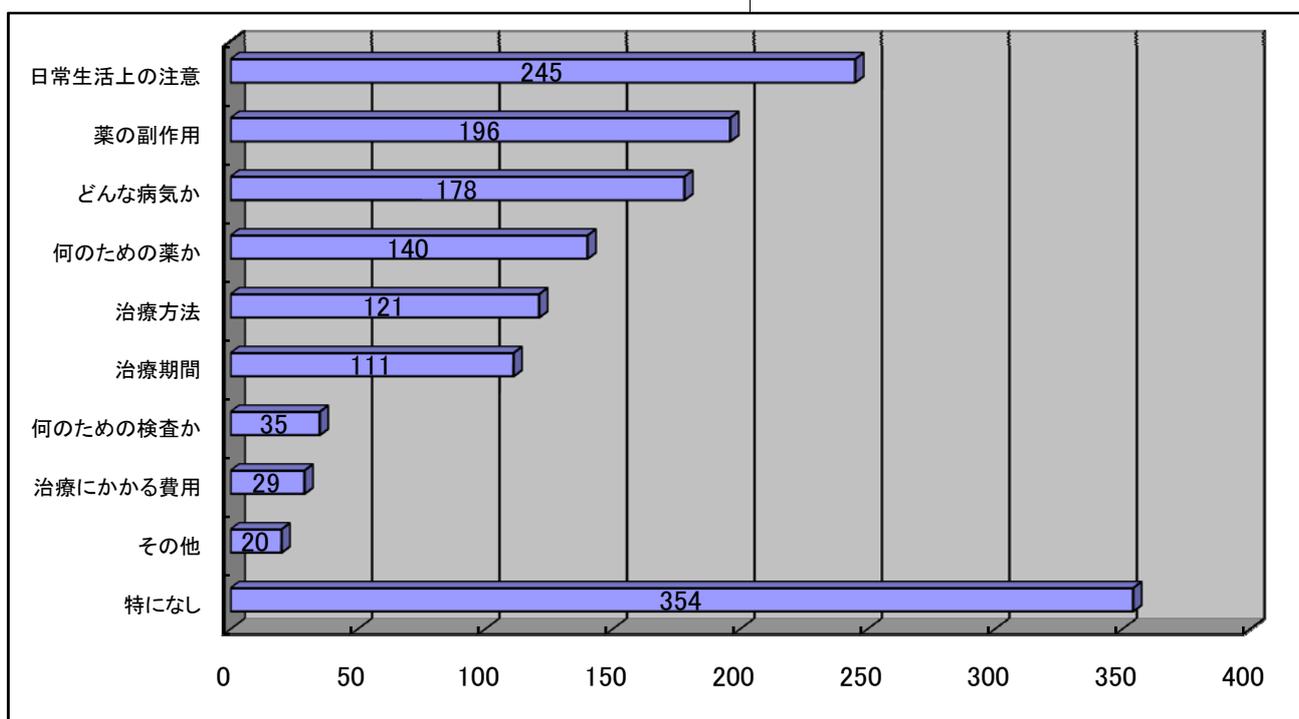


ご意見の内容

病気や薬等の説明に関する患者さんの満足度につきまして、「満足」と「やや満足」で昨年度と比べ2%下回る68%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、前年同様に「日常生活上の注意」と「薬の副作用」について多くの患者さんからご意見をいただいています。お薬について不明な点がございましたら、ご説明を致しますので、医師へご相談ください。

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

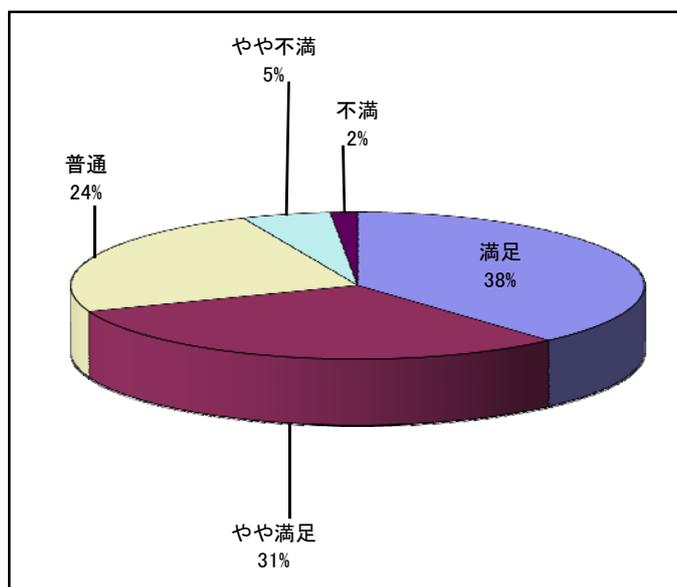
⑦診察の時に医師からもっと説明して欲しかったこと(複数回答可)



ご意見の内容

上位3項目「日常生活上の注意」、「薬の副作用」、「どんな病気か」は、前年度と同じ順序・傾向になっています。次の3項目は、昨年は「治療期間」、「治療方法」、「何のための薬か」であり、一部順序の変動を認めました。上位6項目に関して、治療指針・内容について、患者さんへより多くの説明が出来ますように重視してまいります。

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2%上回る69%のご評価でした。一方、「不満」および「やや不満」は7%であり、こちらも前年度を1%上回っており、診察にかかる満足度は、前年度とほぼ同水準であったと受け止めています。

医師の診察にあたっては、最新の医療技術を逐次取り入れながら、患者さん・ご家族に対して治療内容等の説明を行ってまいります。その上で、患者さん・ご家族に信頼と同意を得て、治療協力をいただけるよう、今後も努めてまいります。

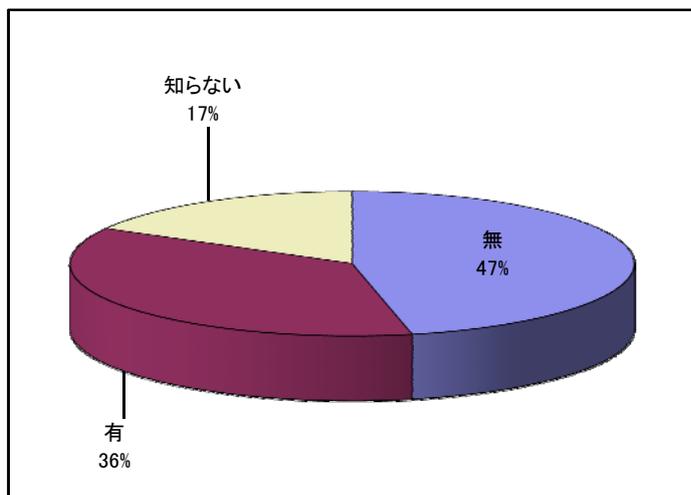
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

6. 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

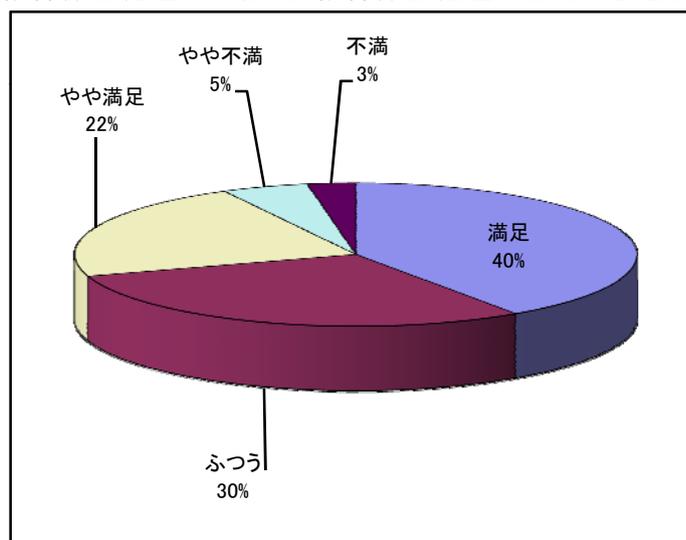


ご意見の内容

精神保健福祉士の利用経験がある患者さんは36%に止まり、前年度より3%下回るご評価となりました。また、精神保健福祉士を「知らない」と回答された患者さんは17%と前年度と同様のご評価となりました。

これらのご評価から、精神保健福祉士の認知度の向上をさらに図る必要があると認識しています。患者さんへの支援内容やご利用方法等、掲示物などの工夫も試み、満足度の向上を図ってまいります。

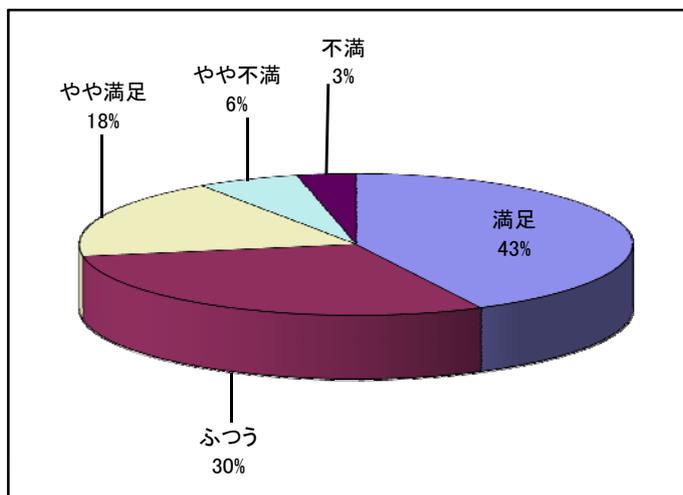
②精神保健福祉士の説明(精神保健福祉士を利用した方のみ)



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、前年度を4%下回る62%のご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」は、前年度を1%下回っているものの、総合的に見ると満足度は低下したと認識しています。近年、医療や福祉制度の変化が著しく、制度の活用について患者さんにより分かりやすい対応が必要であると認識しています。スタッフ全員レベルアップとともに、親切・丁寧な対応で患者さんの満足度向上を図ってまいります。

③精神保健福祉士の対応(精神保健福祉士を利用した方のみ)



ご意見の内容

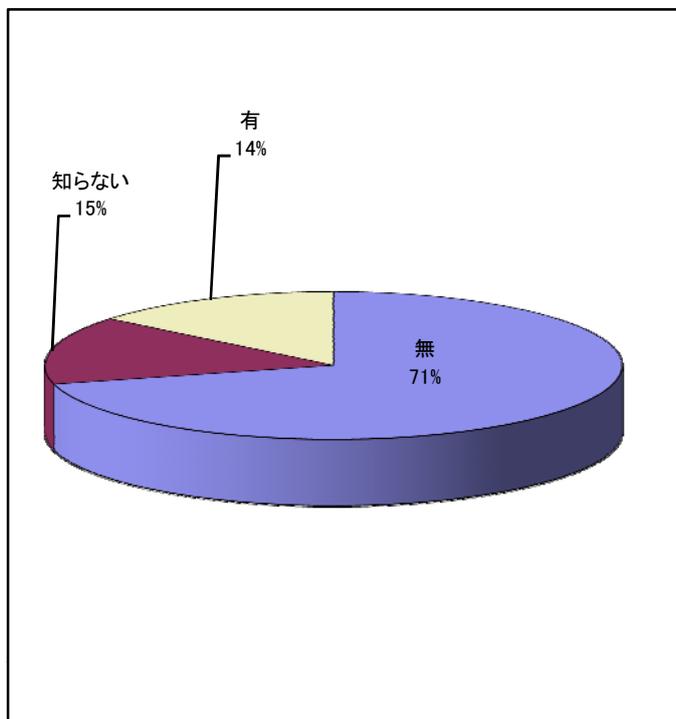
精神保健福祉士の対応につきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を4%下回る61%のご評価となりました。一方、「不満」および「やや不満」は、前年度と同様のご評価となっており、総合的に見ると満足度は低下したと認識しています。

患者さんのよりよい生活の獲得と満足度の向上のため、ご希望にそった医療・福祉制度の活用をご提案し、満足度の向上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

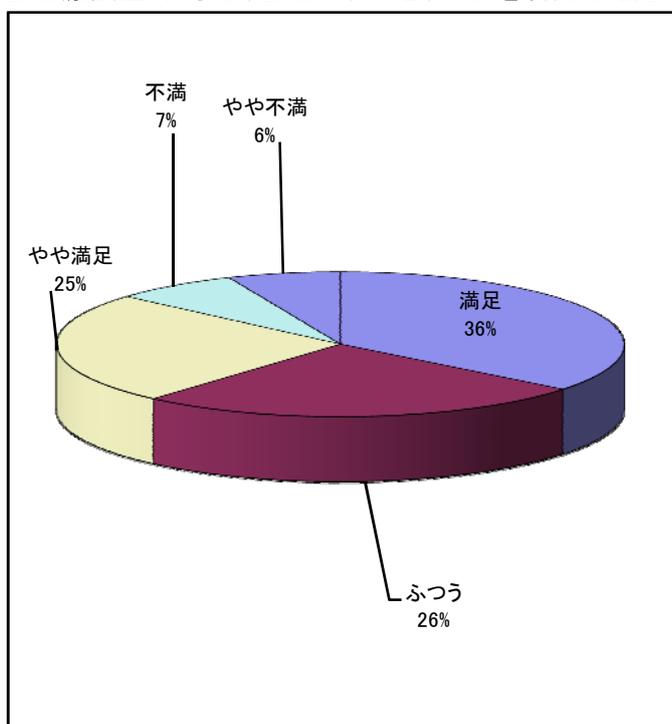


ご意見の内容

心理カウンセリングの利用経験に関しましては、「有る」とご回答いただきました患者さんは、前年と同様の14%でした。また、「無い」とご回答いただいた患者さんの71%、「知らない」とご回答いただいた患者さんの15%も、前年度と同様の数値でした。

上記のご評価から、心理カウンセリングの認知度はまだ十分ではないと認識しております。心理カウンセリングの利用方法や相談の仕方などについて、患者さんへの情報提供を積極的におこない、カウンセリングを必要とされている患者さんが、カウンセリングの機会をより多く得られるように、実施方法についても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関する患者さんの満足度につきましては、61%の患者さんから「満足」と「やや満足」のご評価をいただき、前年度と同じ数値でした。

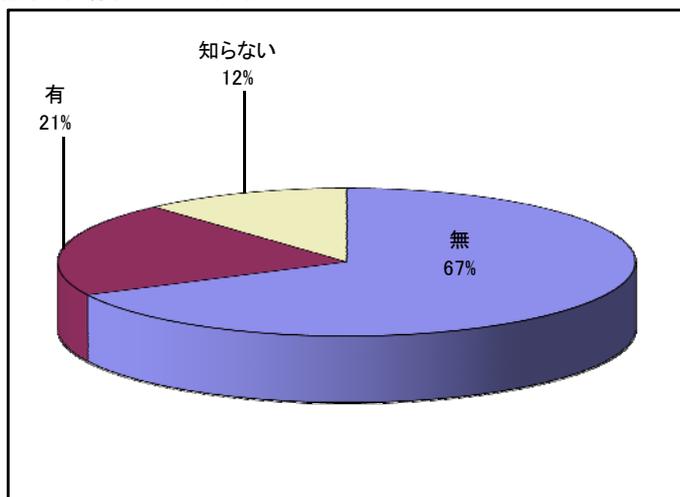
また、「不満」および「やや不満」とご評価いただきました患者さんは13%であり、こちらも前年度と同じ数値でした。

上記のとおり、心理療法士の対応に対する患者さんの満足度は変化していません。カウンセリングの進め方に関する患者さんの疑問には、心理療法士から丁寧にご説明をさせていただき、患者さんとより良い信頼関係を築けるように努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

9. 訪問看護ステーションについて

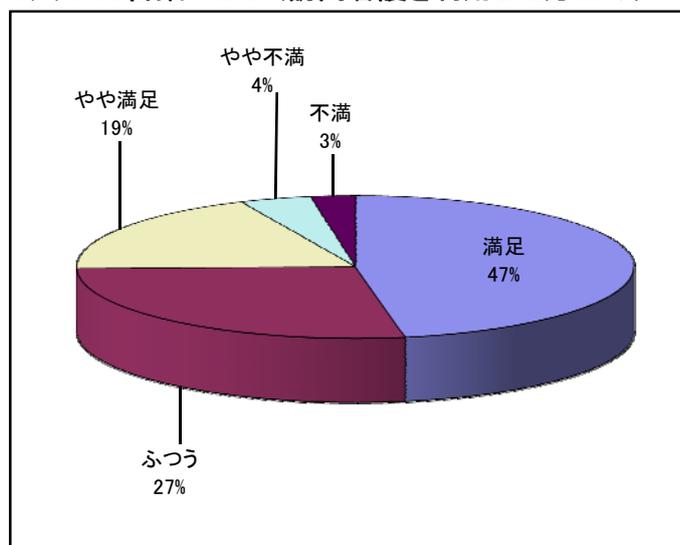
①訪問看護の利用経験



ご意見の内容

訪問看護の利用経験がある患者さんは21%、訪問看護ステーションを知らない患者さんは12%でした。これは前年度と比べ利用経験がある方は3%増加、知らない方は前年度と同様の数値でした。
これは、訪問看護を認知いただいている患者さんのご利用いただく割合が増加してきたものと受け止めています。
今後も地域における患者さんの在宅医療を推進してまいります。

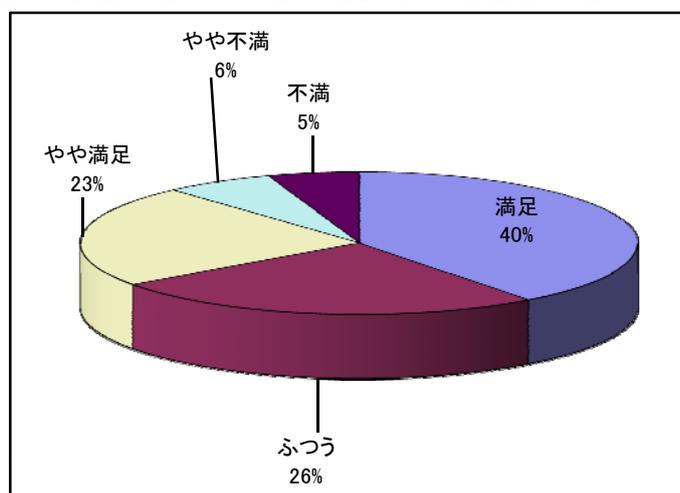
②スタッフの言葉づかい(訪問看護を利用した方のみ)



ご意見の内容

訪問看護ステーションのスタッフの言葉づかいにつきましては、「満足」および「やや満足」を合わせて、前年度を5%下回る66%のご評価をいただきました。「不満」および「やや不満」を合わせると前年度と同様7%となり、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受け止めています。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)



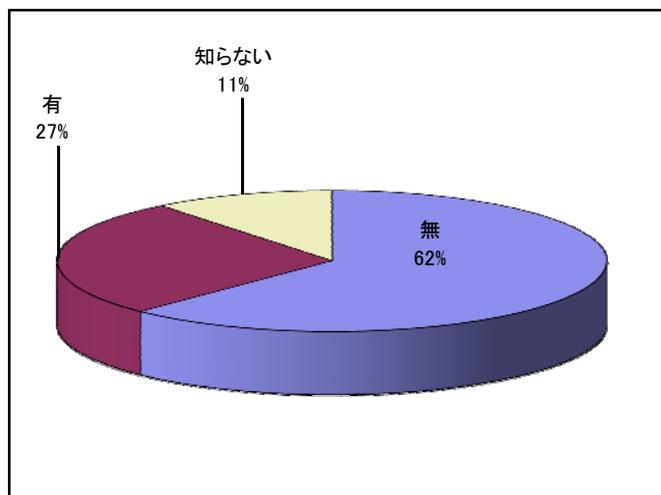
ご意見の内容

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%下回る63%のご評価をいただき、また「不満」および「やや不満」を合わせると前年度を1%上回る11%というご評価をいただきました。患者さんのご意向に沿った計画を策定し、ケアを実践するよう努力しておりますが、ご満足いただけていない患者さんが10%以上おられる状況を真摯に受け止め、訪問看護の充実を目指してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

10. 精神科デイケア・デイナイトケアについて

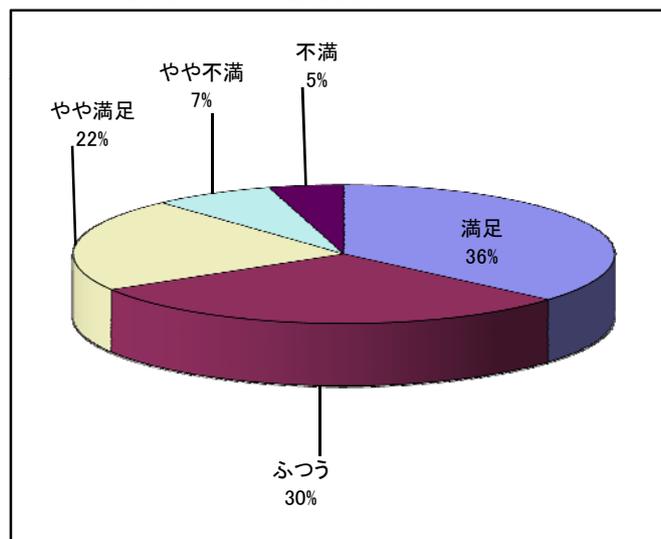
①精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験



ご意見の内容

精神科デイケア・デイナイトケアの利用経験に関しましては、「有る」と回答いただきました患者さんは27%に止まっており、「知らない」と回答いただきました患者さんも11%おられます。前年度と比べ、利用経験「有り」の回答が2%上回り、「知らない」との回答が1%下回っており若干の変化が見られておりますが、まだ十分に認知されているとはいえないと認識しています。更に広報活動を強化し、外来治療の充実を図ってまいります。

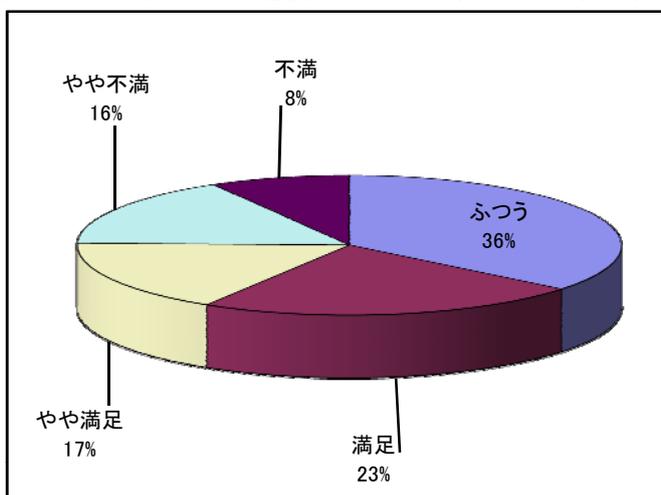
②スタッフの言葉づかい(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)



ご意見の内容

スタッフの言葉づかいに関する患者さんの満足度につきましては、58%の患者さんから「満足」や「やや満足」のご評価をいただきました。また、前年度と比べ、「満足」との回答が8%下回っており、厳しいご評価であったと受け止めています。一方、「不満」「やや不満」との回答は、前年度より1%下回り、12%となっております。この結果を真摯に受け止め、接遇の向上に向けて、スタッフ一人一人に対して一層の指導教育を行ってまいります。

③実施プログラムの満足度(精神科デイケア・デイナイトケアを利用した方のみ)

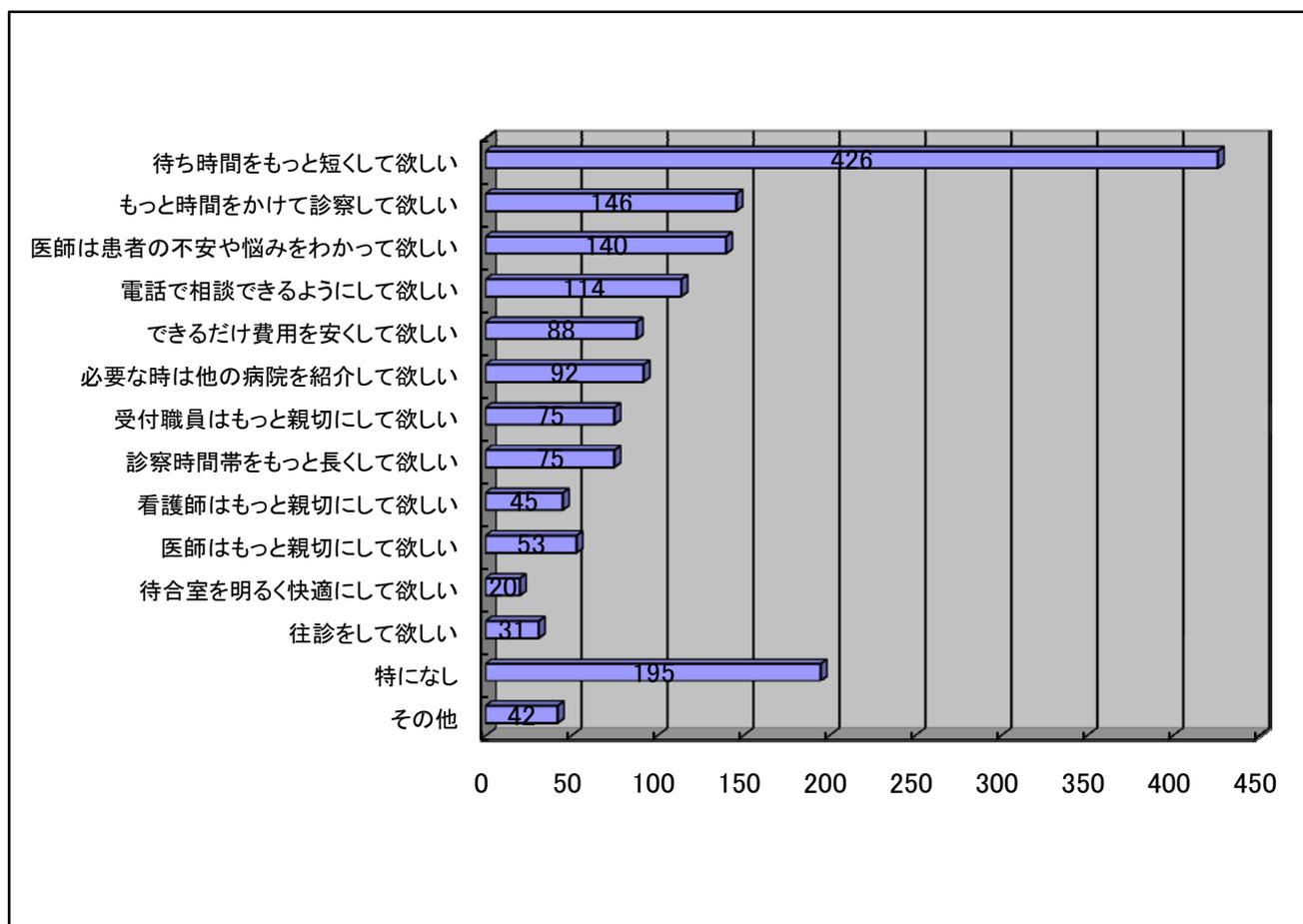


ご意見の内容

実施プログラムに関する患者さんの満足度につきましては、40%の患者さんから「満足」および「やや満足」とご評価いただきました。一方で、「不満」「やや不満」と回答いただきました患者さんが24%おられ、前年度よりも5%下回っておりますが、まだまだ改善の必要性を感じております。デイケア・デイナイトケアは重要なリハビリテーションであり、適正性・効果・バランスを熟考した魅力あるプログラム作りを行ってまいります。

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

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」というご要望を最も多くいただいております。

待ち時間の短縮へのご要望は、全体のご要望に占める割合が前年度と比較して1%下回ることに止まり、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、改善の余地はまだ多いと認識しております。

次に「もっと時間をかけて診察してほしい」「医師は患者の不安や悩みをわかってほしい」というご要望が、合わせて前年度を1%上回り、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ってまいりました。今後もさらなる医師の増員を検討しております。

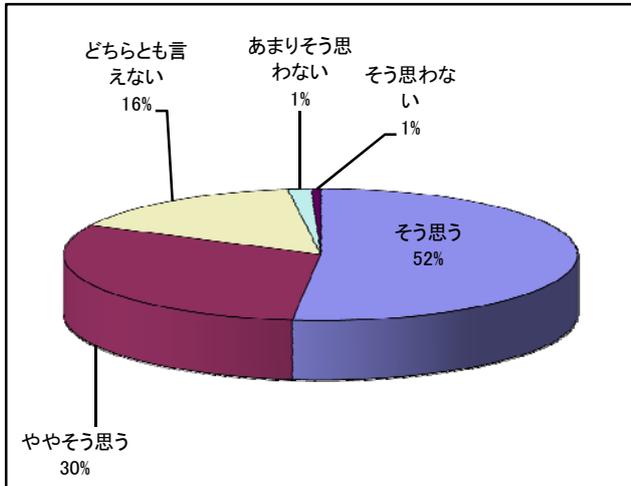
しかしながら、一人一人の患者さんの診察時間をしっかり取るということは、同時に、患者さんの待ち時間も長くなってしまうということでもあります。このこともご承知おきいただき、ご理解をたまわりたいと存じます。

また、患者さんが受けられる治療内容について、ご不明な点、ご確認したい点などがございましたら、ご遠慮なく当院のスタッフにおたずねください。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

12. 当院全体についての患者さんへの質問

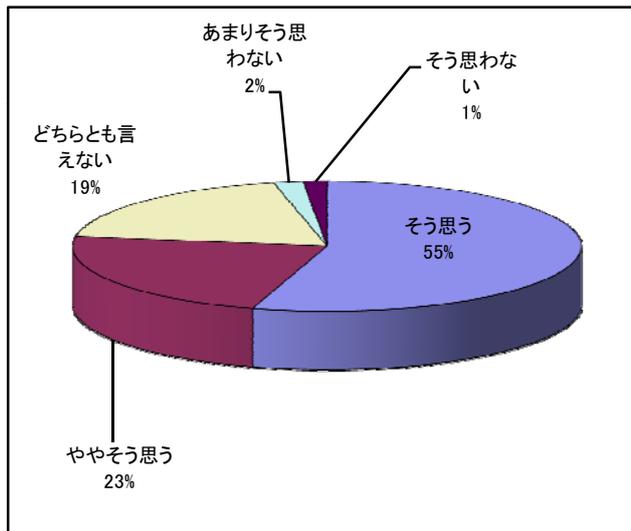
① 当院を利用して良かったですか？



ご意見の内容

当院を利用して良かったかについてお聞きし結果、前年度同様82%の患者さんから肯定的なご回答をいただきました。設問2でお聞きした当院をお選びになった理由は、前年同様「他の医療機関からの紹介」が23%と上位を占めておりますが、「医師の高い専門性や技術」を理由として上げていただいた患者さんが前年度同様に10%を占めております。今後より質の高い医療サービスの提供に努めてまいります。

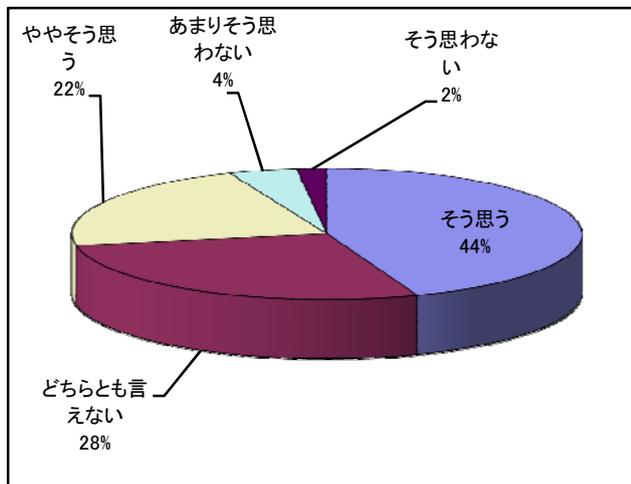
② 同じ病気にかかった場合再び当院に来られますか？



ご意見の内容

当院の選択についてお聞きした結果、昨年同様に78%の患者さんから肯定的なご評価をいただきました。設問2の中で、患者さんご自身で当院をお選びになった理由として「自宅・職場・学校から近い」が最も多く、この結果は、当院が患者さんにとって身近な存在の病院に近づいていると思っております。今後も、地域の患者さん、ご家族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せんか？

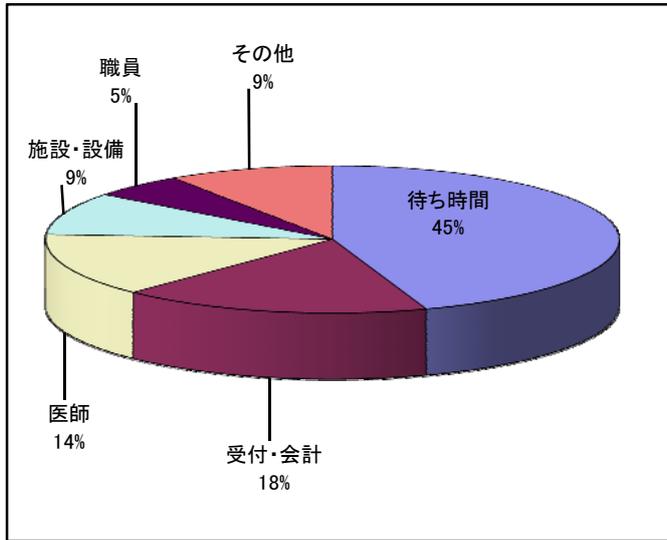


ご意見の内容

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2%上回る66%の患者さんから、肯定的なご評価をいただきました。3人に2人の割合の患者さんからこのようなご評価を受けたことをありがたいと存じます。これからも、患者さんに安心して来院していただけるように努力してまいります。

草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

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御意見のうち、45%が「待ち時間」に関するご意見で、前年度より4%増加しております。また、次に多いご意見の「受付・会計」は前年度より7%減少しております。受付・会計に関してご評価いただいたというよりも、待ち時間に関するご要望が増加したものと受け止めております。今後も、待ち時間の短縮に引き続き取り組むとともに、受付・会計業務の改善にも積極的に取り組んでまいります。

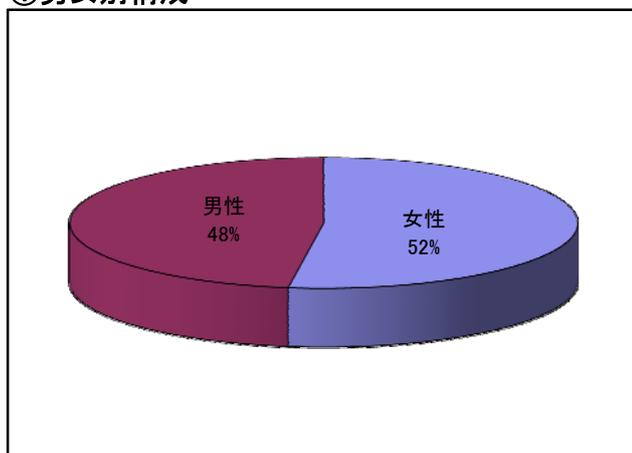
○ 待ち時間以外のご意見

分類	ご意見の内容	回答
施設・設備	たばこを吸う場所があれば良いと思う。	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。
	売店の場所が遠い。良くない。	当院の敷地が広い中で、売店が一か所という問題があります。今後の検討課題とさせていただきます。
医師	時間をゆっくりとってほしい。話をもっと聞いてほしい。	待ち時間のないような診察に心がけていますが、患者さんの状態によって、診察時間が長引く場合もあることはご理解ください。なお、診察については、満足度の改善を図りたいと考えています。
受付・会計	忙しいのはわかるけど、もう少しきばきしてほしい。対応が不親切な時がある。	受付・会計業務を外注化して不慣れなスタッフが多くご迷惑をおかけしています。スタッフ教育を徹底して、患者さんに満足していただけるような対応を心掛けてまいります。
職員	対応が良くない職員がいる。	当院の職員に関するご意見の多くは、接客対応に関するご意見でした。接客教育につきましては重点的に取り組んでおりますが、ご評価をいただくには至っておりませんので、指導・教育を継続し、質の向上を図ってまいります。
	看護師の話の仕方が悪い。	
	挨拶してほしい。	
その他	連携、初めての人への説明(受診時間、予約が必要かなど)が不足しているように感じた。このような対応に不信感を感じた。	初めて受診いただく患者さんへのご説明に、行き届かない点があり、まことに申し訳ありませんでした。初めてご説明させていただく際には、特に丁寧にご説明するよう、スタッフの指導を徹底いたします。
	(診察待ちで)呼ばれる時、聞こえにくいので、前の(ように)看護師さんが呼んでくれる方が良かった。	待ち時間の短縮化を図るため、2012年8月より担当医師がマイクでお呼び出ししておりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。聞き取りづらい等のご意見がある場合は、スタッフにお申し付けください。

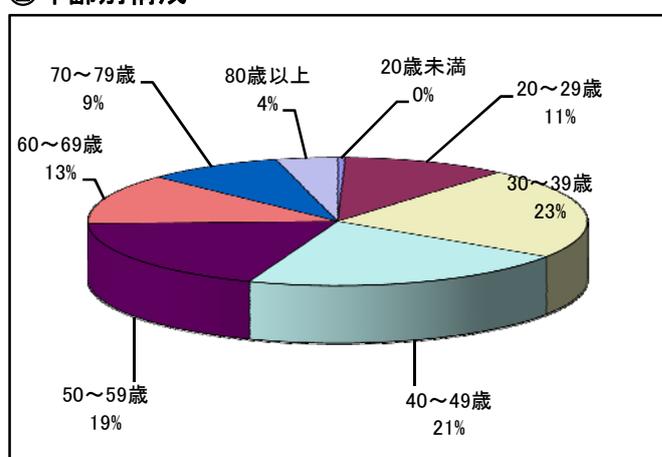
草津病院「患者さん満足度アンケート」の実施結果について

13. アンケートにご回答いただいた患者さんの構成

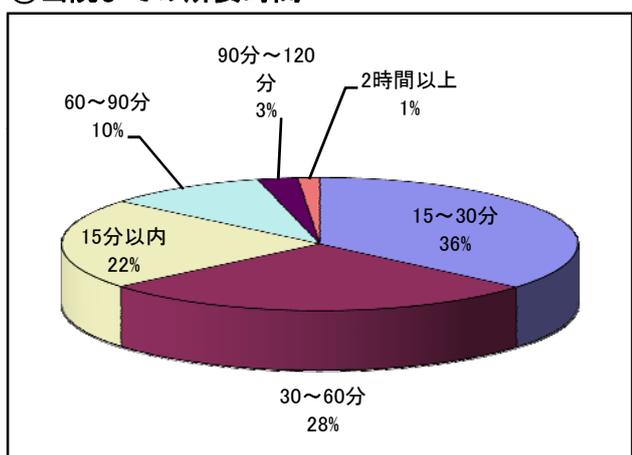
①男女別構成



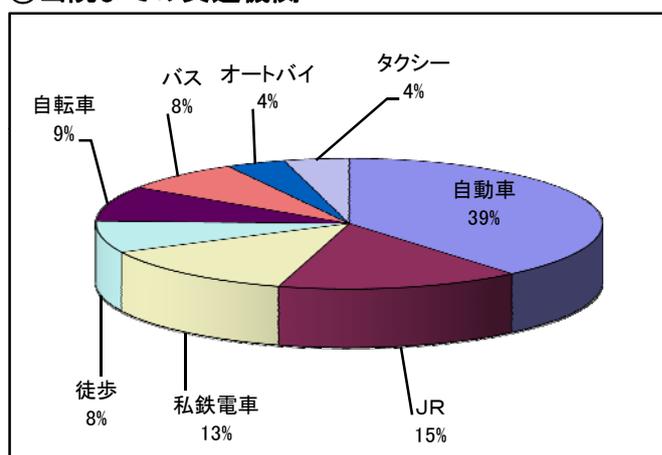
②年齢別構成



③当院までの所要時間



④当院までの交通機関

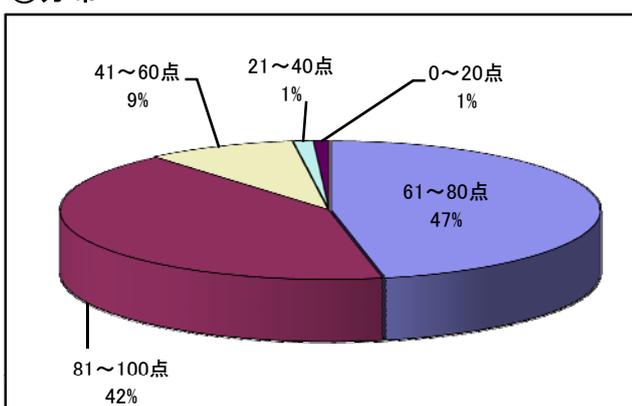


14. 総合評価点

①平均点

79.7点
(前年比+0.5点)

②分布



いただきましたご評価について

前年度の総合評価は、79.2点をいただいており、今年度は0.5点上回る結果となりました。

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3%増加し、42%、61~80点が3%減少して47%のご評価をいただきました。前年度に比べて、高いご評価が増加したことが、全体として満足度の向上につながったものと受け止めております。

しかしながら、特に受付や外来などの待ち時間など、業務対応について改善の余地がまだ多くあると認識しており、今後もこれらの課題に対して改善に取り組み、満足度の向上に向けて努力をしてまいります。