

天心会だより

患者満足度調査

小阪病院では、顧客満足と接遇マナーの向上を図るために「サービス向上委員会」を設けています。

今号では、この一年で実施しました満足度アンケート調査の結果をご報告いたします。

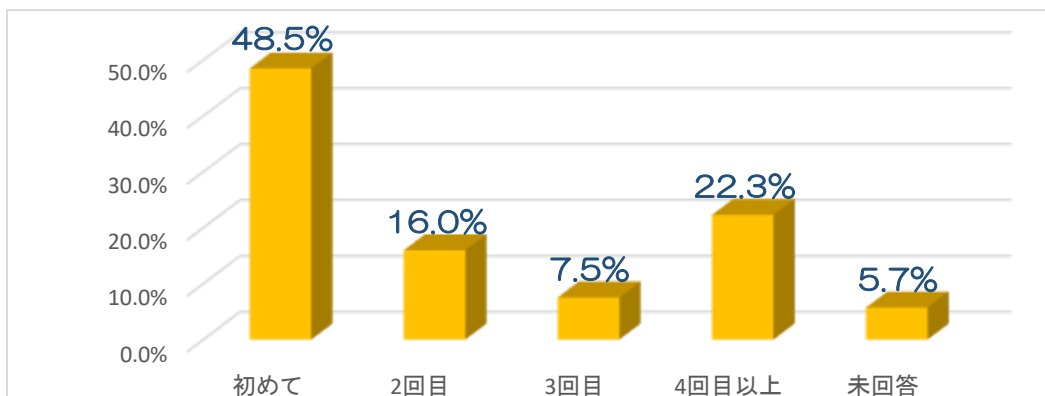
アンケートの内容と結果

アンケート内容<入院>

1. 当院の入院は何回目ですか？
初めて 2回目 3回目 4回目以上 未回答
2. 1)以下の職員の対応はいかがですか？
医師 看護師 看護助手 相談員 栄養士 作業療法士 薬剤師
検査技師 心理士 事務
 - 2) プライバシーは守られていますか？
 - 3) 病棟の雰囲気はいかがですか？
 - 4) 医師からの病気や治療についての説明に満足されていますか？
 - 5) 活動療法に満足していますか？
 - 6) 院内の案内・説明表示は分かりやすいですか？
3. 当院を選んでいただいた理由は何ですか？
自宅から近い 知人からの紹介 他の病院施設よりの紹介
外観がきれい 職員の対応が良い ホームページを見て その他
4. 当院の清掃についてはいかがですか？
病室 風呂 トイレ 共有スペース
5. 下記に関する満足度はいかがですか？
入院案内 食事 処置 退院案内
6. ホームページはいかがですか？
7. 当院の総合評価をお聞かせください
8. その他気づいた事があればお聞かせください
9. スタッフへのメッセージをお願いいたします

※評点 5：満足 4:ほぼ満足 3:ふつう 2:やや不満 1:不満 0:わからない

1. 当院の入院は何回目ですか？



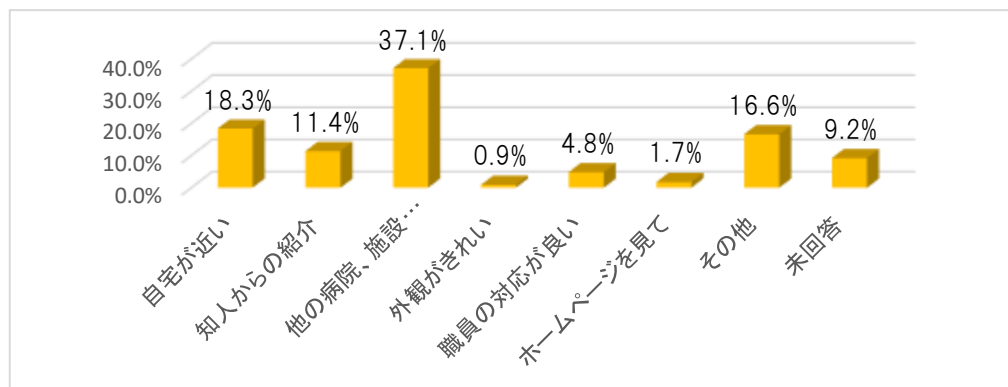
2 1) 職員の対応はいかがですか？

	医師	看護師	看護助手	PSW	栄養士	OT	薬剤師	検査技師	心理士	事務
満足	63.0%	59.3%	56.3%	53.3%	39.2%	38.9%	33.1%	35.2%	27.4%	46.7%
ほぼ満足	23.5%	29.8%	29.8%	25.6%	23.5%	18.1%	17.2%	19.3%	14.8%	21.1%
やや不満	5.7%	3.9%	3.6%	4.8%	4.8%	2.1%	3.0%	2.4%	1.5%	2.7%
不満	2.7%	2.4%	1.2%	1.8%	3.3%	1.5%	2.1%	1.8%	2.4%	1.8%
わからない	4.2%	3.3%	5.7%	9.9%	19.6%	25.6%	31.9%	28.3%	38.0%	17.8%
未回答	0.9%	1.2%	3.3%	4.5%	9.6%	13.9%	12.7%	13.0%	16.0%	9.9%

2 2) ~6)

	プライバシーは守られていますか？	病棟の雰囲気	医師からの病気や治療についての説明	活動療法	院内の案内・説明表示
満足	50.7%	38.0%	49.8%	34.9%	46.3%
ほぼ満足	37.6%	43.7%	35.4%	26.2%	40.6%
やや不満	4.8%	13.5%	7.4%	4.8%	6.1%
不満	3.5%	0.9%	3.1%	3.1%	1.3%
わからない	3.1%	2.6%	3.1%	26.2%	4.4%
未回答	0.4%	1.3%	1.3%	4.8%	1.3%

3 当院を選んでいただいた理由は何ですか

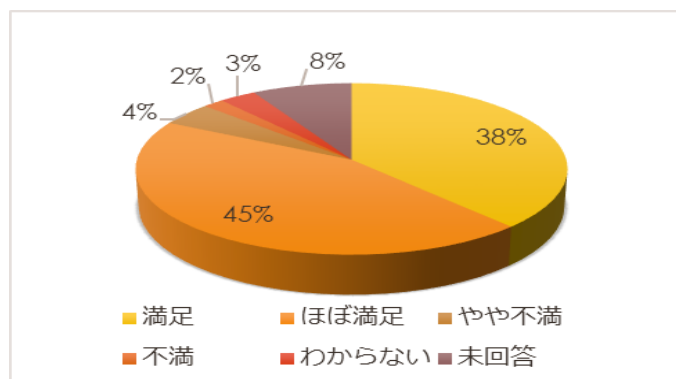
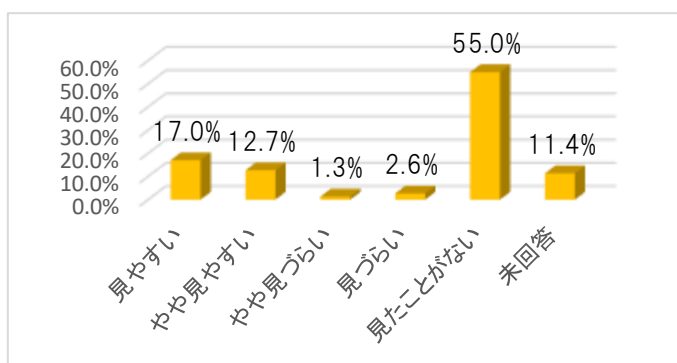


4 清掃について 5 各満足度

	4. 清掃について				5. 各満足度			
	病室	風呂	トイレ	共有スペース	入院案内	食事	処置	退院案内
満足	66.4%	57.6%	58.1%	60.3%	54.6%	46.7%	51.1%	52.4%
ほぼ満足	24.5%	21.0%	24.5%	25.8%	33.2%	34.5%	30.6%	32.8%
やや不満	3.5%	4.4%	6.1%	4.4%	2.6%	10.0%	3.1%	2.2%
不満	0.4%	0.0%	0.4%	0.9%	0.9%	1.7%	1.7%	1.3%
わからない	2.2%	8.7%	4.8%	2.6%	5.2%	3.5%	8.7%	7.9%
未回答	3.1%	8.3%	6.1%	6.1%	3.5%	3.5%	4.8%	3.5%

6 ホームページはいかがですか？

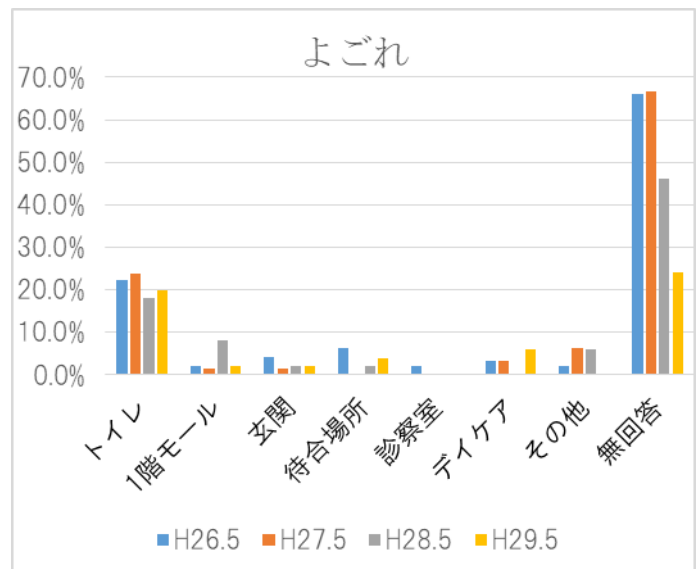
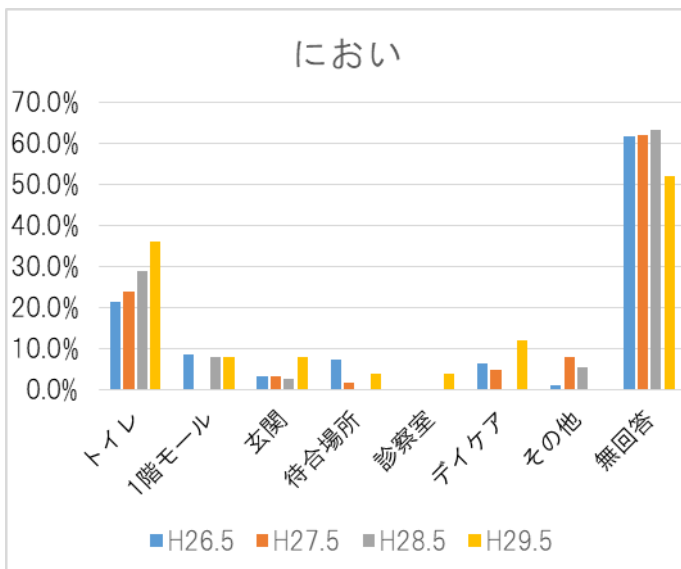
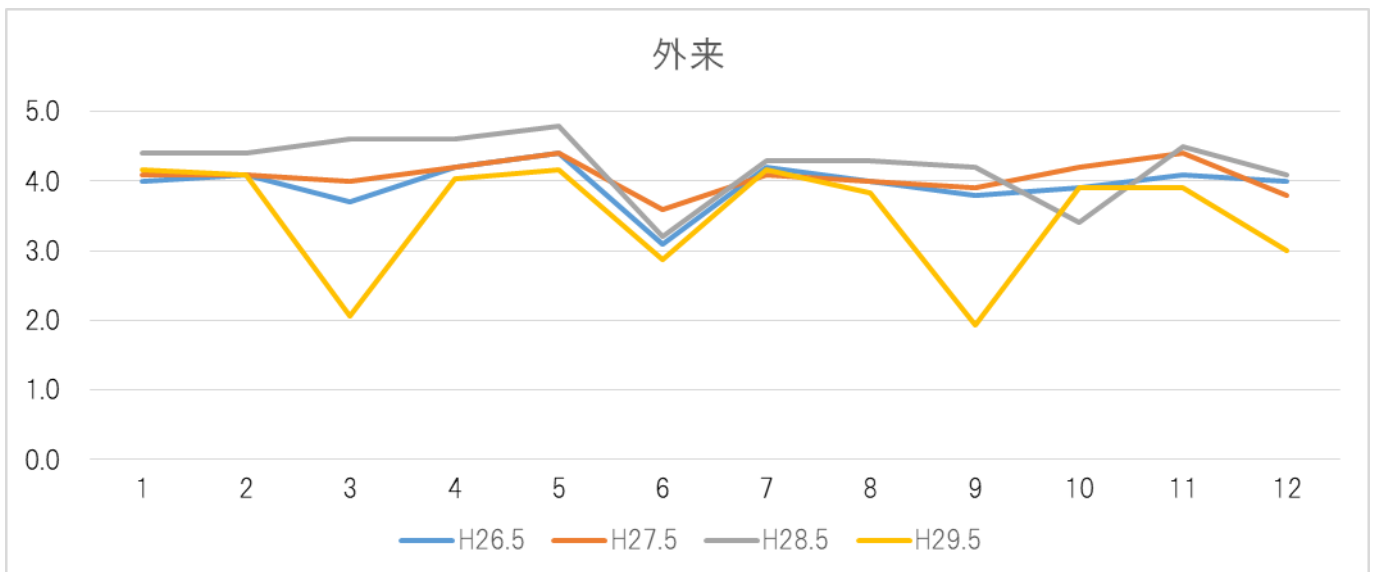
7 総合評価



アンケート内容《外来》

- 1) 事務受付や電話対応はいかがですか？
- 2) 外来職員の対応はいかがですか？
- 3) デイケア職員の対応はいかがですか？
- 4) 職員の言葉づかいや態度はいかがですか？
- 5) 職員は清潔感ある身だしなみですか？
- 6) 待ち時間の長さはいかがですか？
- 7) プライバシーは守られていますか？
- 8) 病気や治療についての説明に満足されていますか？
- 9) デイケアは満足されていますか？
- 10) 院内の案内・説明表示は分かりやすいですか？
- 11) 院内の清掃は行き届いていますか？
 気になる場所はどこですか？
 におい トイレ 浴室 病室 共有スペース その他
 汚れ トイレ 浴室 病室 共有スペース その他
- 12) 当院のホームページの内容は十分でしたか？

※評点 5：満足 4:ほぼ満足 3:ふつう 2:やや不満 1:不満 0:わからない



コメント（一部抜粋）

- ・主治医にはほんとお世話になりました。出会ったおかげで前向きになりました。
- ・規則が厳しい。
- ・OTの人達の仕事って奥が深くで大変だと思った。
- ・患者に対する対応が看護師によってバラバラ（丁寧な人もいれば、そうでない人）
- ・トイレに手すりがほしい
- ・ウォシュレットを増やしてほしい
- ・入院前、不安なことばかりでホームページを見ました。わかりやすく丁寧でした。
- ・病棟がもう少し静かであれば良いと思いました。しんどい時は困りました。
- ・自宅に帰れば一人ですので、少し心配です。
- ・タバコが吸えないのでイライラが強くなるかたが多いようです。
- ・トイレの施錠時の表示が見えにくい。トイレの電気をつけっぱなしにされている患者がいる。
- ・日常的に悩み事などを相談できる人（ケアワーカー、心理士など）が欲しい。
- ・伝達、連携が少なくなっている気がします。
- ・はじめてこの病院にきたのですが、患者さんがうるさくて、マナーが悪い人がいました。スタッフさんも大変ですね。
- ・皆様に親切にして頂きまして、帯分お世話になり、ありがとうございました。感謝しています。いろいろごめんなさい。最初の1ヶ月は自分でもあまりわかりません。
- ・若い看護師ばかりで力仕事も、なんなくこなせるような、頼もしいかぎりでした。細かい所にも気を配っていただきました。

振り返り

今回、満足程度を示す指標だけでなく、コメントをいただけるようアンケート様式を修正いたしました。頂いたコメントを検討し、今後も満足度を向上していただけるよう取り組んでいきたいと考えております。

— 社会福祉法人 天心会 法人理念 —

人間が人間らしい生活を過ごせることに貢献する

小阪病院

住 所 〒577-0809 東大阪市永和2-7-30
電 話 06-6722-5151
F A X 06-6722-5121
U R L <http://www.kosaka-ten.or.jp>
E-mail tenshinkai@kosaka-ten.or.jp

病 床 数 537床
診療科目 精神科、神経科、内科
病棟種別 精神科急性期病棟 1病棟 60床
精神科療養病棟 3病棟 180床
認知症治療病棟 2病棟 117床
精神一般病棟 3病棟 180床
教育指定 厚生省指定臨床研修病院(協力型)
外部機能評価 財団法人医療機能評価機構認定
その他 無料低額診療施設（第二種社会福祉事業）

— 小阪病院 基本方針 —

- 相手を尊重する姿勢を貫き、病者の立場に立って、最良の医療を提供する。
- 医学、看護学、薬学などに基づいた学問体系に立脚したヒューマンサービスを提供する。
- 精神科急性期医療から在宅医療までの総合的な精神科医療サービスを担う。
- 病者中心の快適で家庭的で安心できる治療環境を提供する。
- 組織的（チーム）医療を推進する。

外来診察受付時間

受付時間	月	火	水	木	金	土
9:00-11:30	○	○	○	○	○	○
17:00-19:30	○			○		

診察は予約制となっています。初診の方も事前にご予約いただきますようお願いいたします。

救護施設 フローラ

住 所 〒577-0809 東大阪市永和2-7-30
電 話 06-6722-4716
F A X 06-6722-4762
U R L <http://www.flora-ten.jp>
入所定員 90名

小阪病院看護専門学校

住 所 〒577-0809 東大阪市永和2-7-30
電 話 06-6722-5006
F A X 06-6722-1901
1学年定員 50名
修業年限 3年

特別養護老人ホーム ヴェルディ八戸ノ里

住 所 〒577-0803 東大阪市下小阪4-7-36
電 話 06-6727-0030
F A X 06-6727-0730
定 員 92名
併設事業 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護事業
通所介護 介護予防通所介護事業(デイサービスセンターもえぎ)
訪問介護 介護予防訪問介護事業(ヘルパーステーションおりいぶ)
居宅介護支援事業(ケアプランセンターヴェルディ)
地域包括支援センター(ヴェルディ八戸ノ里)

訪問看護ステーション クローバー

住 所 〒577-0809 東大阪市永和2-7-30
Tel & FAX 06-6726-3775

地域生活支援センター ふう

住 所 〒577-0809 東大阪市永和2-6-33
電 話 06-6722-5531
F A X 06-6722-5532

グループホーム フォレスト

定 員 27名 5か所運営