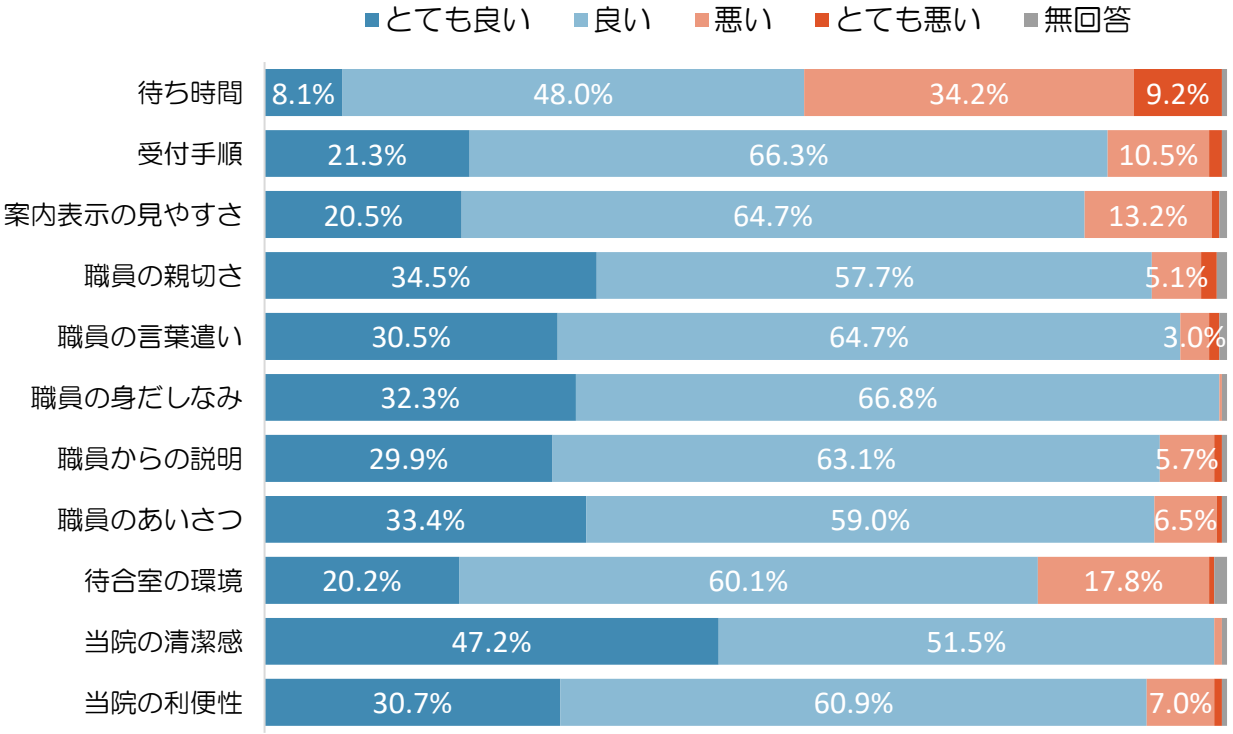
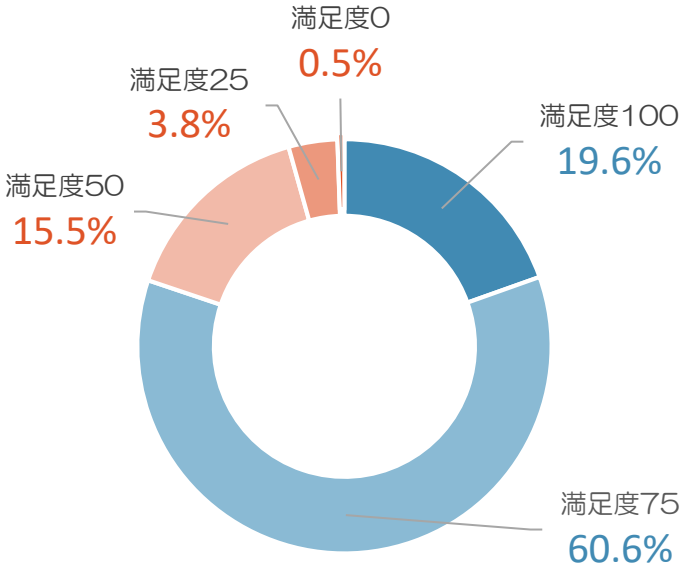
患者サービス向上委員会からのご報告

昨年９月４日から９月 15 日の 10 日間、外来を受診された患者さんを対象に満足度調査を行いました。
ご協力頂いた皆さまありがとうございました。結果についてご報告いたします。

令和５年度外来満足度調査集計結果 ＜回答件数：371 件＞



質問 12. 当院の満足度はどのくらいですか？



満足度 75 以上はおよそ 80%、
満足度 50 以下がおよそ 20%でした。

不満(赤色系)が多い項目は、待ち時間 43.4%、次点で待合室の環境 18.3%でした。
満足(青色系)が多い項目は、職員の身だしなみ 99.1%、当院の清潔感 98.7%でした。

Shin-Oyama City Hospital
地方独立行政法人 新小山市民病院

今後の取り組みについて、裏面に続きます。

患者サービス向上委員会からのご報告

≪2023 年度外来満足度調査結果について≫

患者さんやご家族からの貴重なご意見に対し、関係部署で改善策および、今後の取り組みについて検討した結果を報告します。

ご 意 見	回　答
①　採血の待ち時間をもう少し短縮してほしい	①　採血ブースが増設できるように、採血カートの購入と、人員配置のスキームを目指します。
②　感じの良い人と悪い人の差が大きい	②　職員を対象に接遇教育を行い、気持ちの良い応対ができるように改善していきます。
③　・待ち時間が長く不満に感じる ・診察の進捗状況を定期的に患者・家族に伝えてほしい	③　診察室ごとに遅延表示を掲示します。外来看護師は、目配り・気配り・心配りを行います。
④　駐車場不足	④　2024 年以降、駐車場活用の工夫、患者用駐車スペースの増加、走行導線や表示の見直しを行います。
⑤　外来呼び出し端末	⑤　2024 年以降、個人のスマホを活用したアプリを導入し、人間ドック結果や外来患者呼び出し機能、クレジット後支払い機能を順次追加し、患者の利便性向上を図ります。
⑥　トイレの快適使用	⑥　ゴミ箱回収の回数を増加、個人ファイル入れの位置を変更、試行的に臨床検査室前の男子トイレに荷物掛けのフックを設置します。
⑦　人間ドックの申し込みをウェブサイト以外で行いたい ⑧　人間ドックを受けたいが、抽選と聞いた。	⑦　公平さの観点より、申込み時間制限、来院の手順、FAX の誤送信、電話の混線等を考慮し、当センターでは今後もウェブサイトのみの申込みとさせていただきます。 ⑧　利用者の内訳は、小山市、近隣市町村の国民健康保険、後期高齢者保健との契約の他、多くの企業や団体、共済等の健康保険組合と契約しています。予約を無制限に受け入れることが困難な状況から、昨年より抽選とさせていただいております。

患者さんにとってより良い病院を目指して

職員全員で取り組んでいきます