

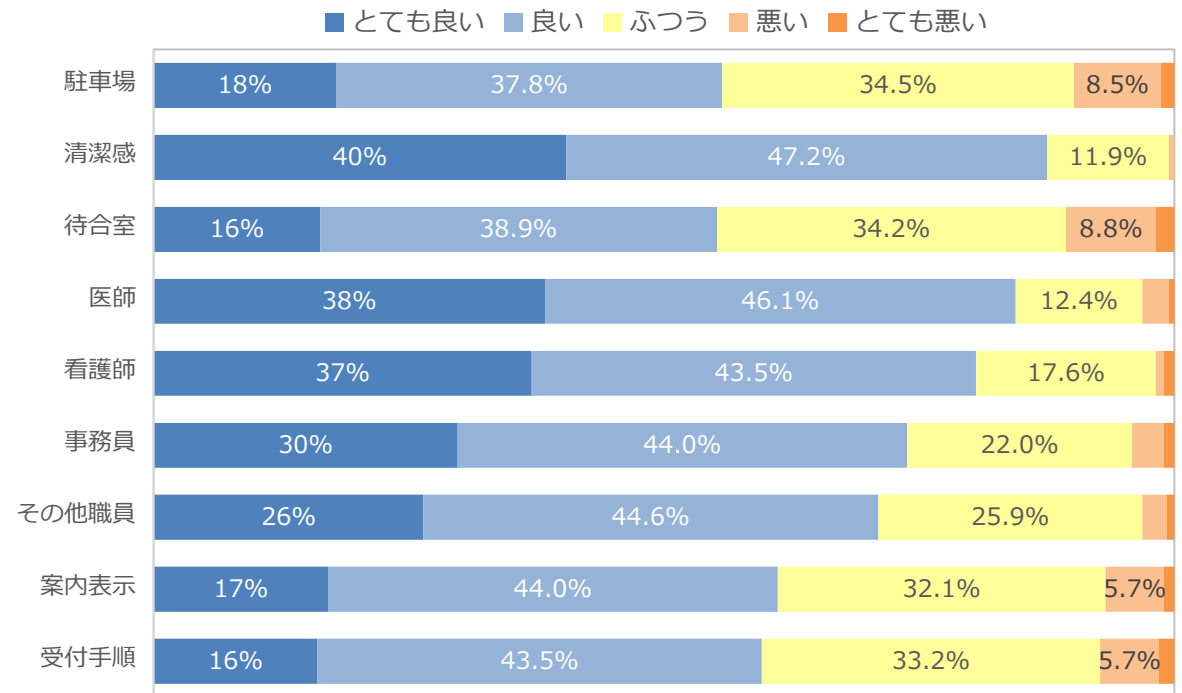
患者サービス向上委員会

令和6年度外来患者満足度調査のご報告

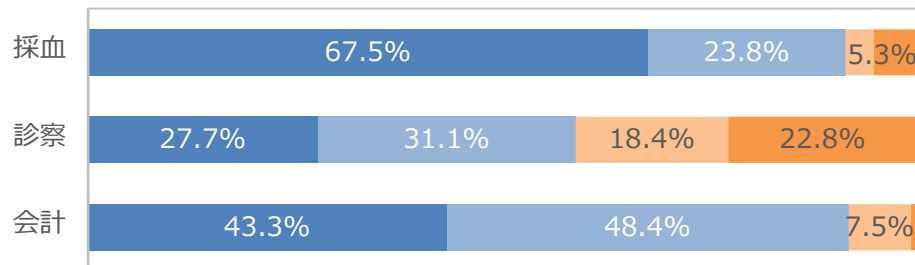
患者サービス向上委員会では、本年度8月に外来患者満足度調査を実施し、386件の回答をいただきました。ご協力頂いた皆さまありがとうございました。集計結果についてご報告いたします。

清潔感については、とても良い評価をいただくことができました。接遇面では、医師、看護師で80%以上が良いという評価、事務員、その他職員においても概ね良い評価をいただくことができました。自由意見では、接遇対応等において改善が必要な場面があると貴重なご意見をいただきました。真摯に受け止め接遇改善に取り組んでまいります。待合室、駐車場においては、改善が必要だと感じております。

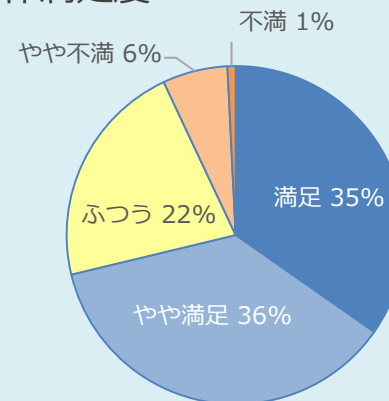
また、診察・会計の待ち時間が長い傾向にありました。当病院の病床数を基準とした外来患者数は標準より“約1.5倍”多いという現状があります。混雑緩和のためには、症状が安定した患者さんに必要に応じてかかりつけ医等にご紹介する必要があるという課題が見つかりました。



待ち時間 ■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 45分以内 ■ 1時間以上



全体満足度




全体としては70%以上の方々から良い評価をいただくことができました。意見ご要望があった項目については改善に努め、評価を高めたいけるよう取り組んでまいります。

今後の取り組みについて、次のページをご覧ください。

患者サービス向上委員会

患者さんやご家族からの貴重なご意見に対し、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
受付事務員の対応・接遇について	定期的に接遇教育と意識改革に取り組み、相互チェックを行うことで、受付事務員の接遇能力差をなくし、患者さんに寄り添った対応ができるように努めてまいります。
検査説明で1時間以上待たされた	検査説明の混雑時には、可能な限り他診療科スタッフで補完します。
身体障害者用の駐車スペースをもう少し増やしてほしい	2025年度に着工する別館建設事業に伴い、身体障害者用駐車場の増設と走行導線や表示の見直しを行います。
採血が困難な患者さんの対応について	採血困難の申告カードを設置し、患者さんから事前に申し出て貰うことで可能な限り経験豊富な職員が対応するようにしました。 また、血管が見つからない方用に静脈可視化装置を設置しました。
患者が電話をしても職員が声を掛けない	電話使用可能エリアの表示を採血室内に掲示するようにし、それ以外のエリアにて電話を使用している方には、お声を掛けるよう職員にも周知しました。
会計を早くしてほしい 待合室が混雑していて座れない 呼び出し端末を導入してほしい	当院では、個人のスマートフォンで診察呼び出し機能や医療費の後払い機能をご利用できる医療情報管理アプリ「NOBORI」を導入しています。ぜひご活用ください。 詳しくは当院のホームページの【医療情報管理アプリ「NOBORI」(ノボリ)のご案内】をご参照ください。  【医療情報管理アプリ「NOBORI」(ノボリ)のご案内】 ←こちらのQRコードからリンクへ飛べます。

ご意見の中には感謝のお言葉も多数頂きました。スタッフ一同大変励みになっております。今後も皆さまのご期待に応えられるよう努めてまいります。

