

令和元年度 院内サービス向上のためのアンケート結果

1 目的

当院に対する患者さんの満足度を把握するためのアンケート調査を実施し、病院のサービス向上に役立てます。

2 実施期間

令和元年12月9日～13日

3 実施対象

実施期間に外来受診した患者様及びそのご家族

4 件数

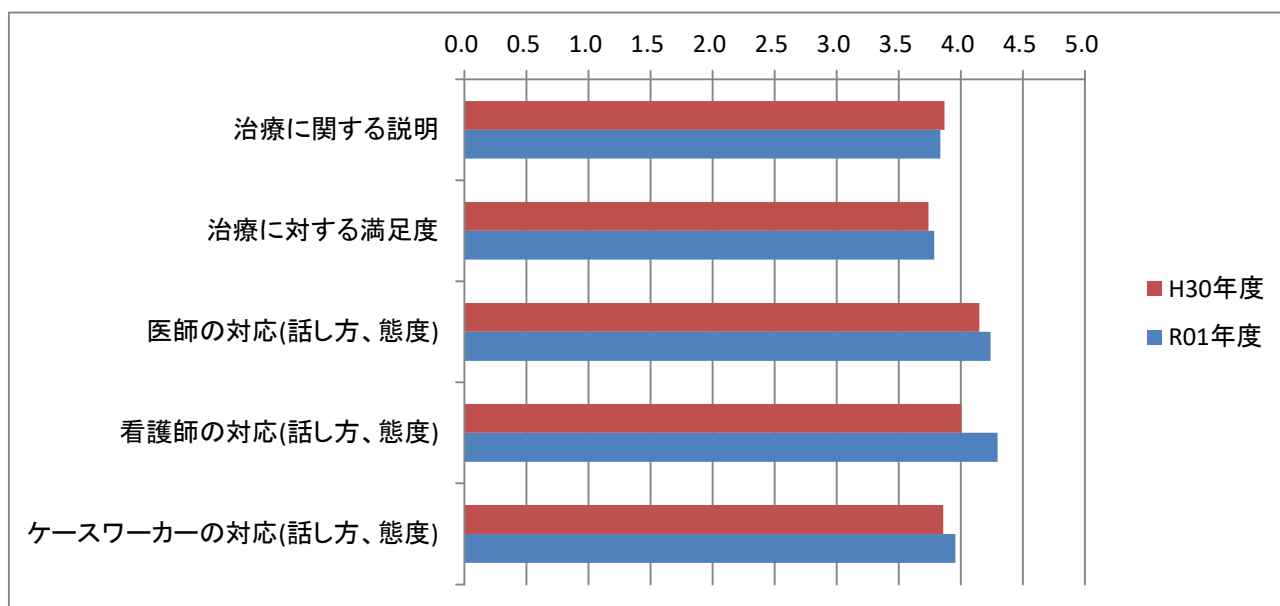
246件（前年度 242件）

5 結果

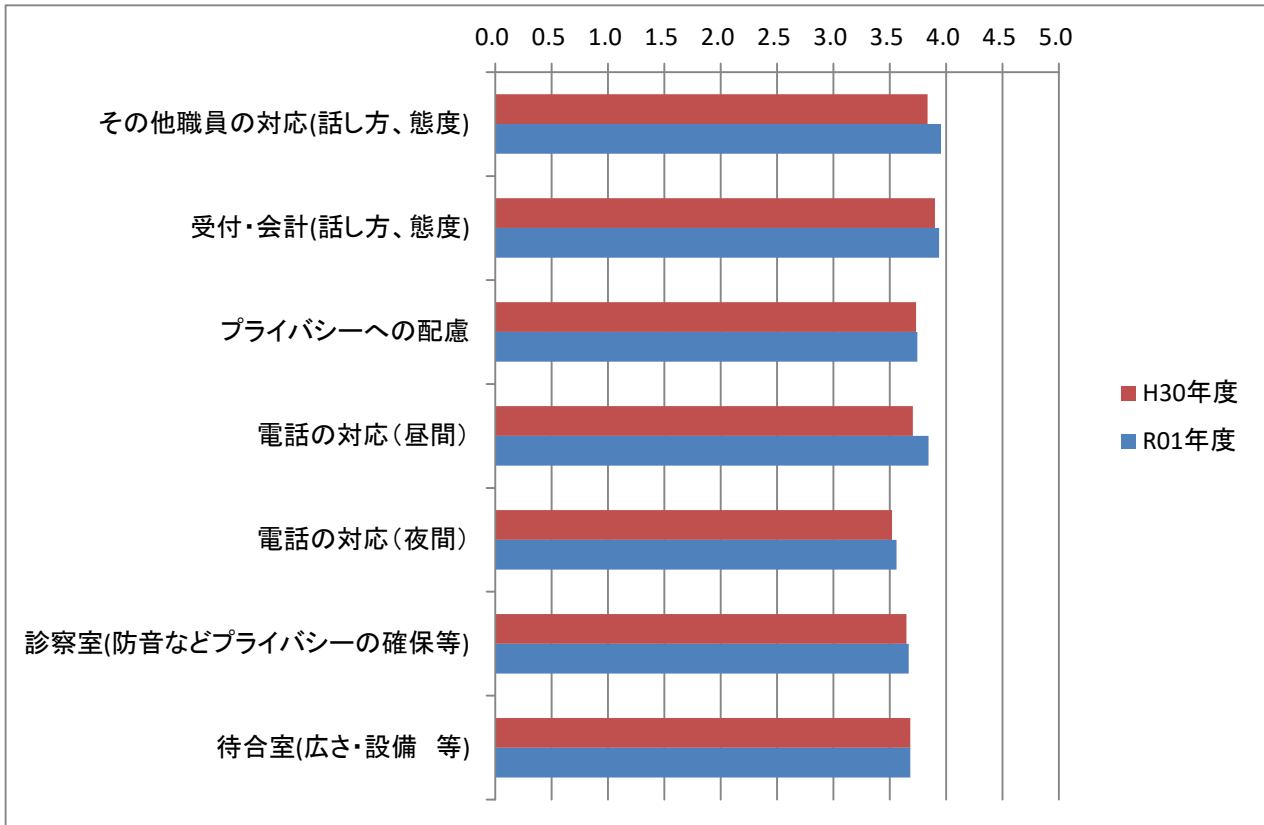
項目	令和元年度	前年度
100点満点での評価	81.8点	80.7点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	40.3分	39.5分
診察終了から会計までの待ち時間	29.7分	26.9分

その他の個別項目については次のとおりです。（各5点満点での評価）

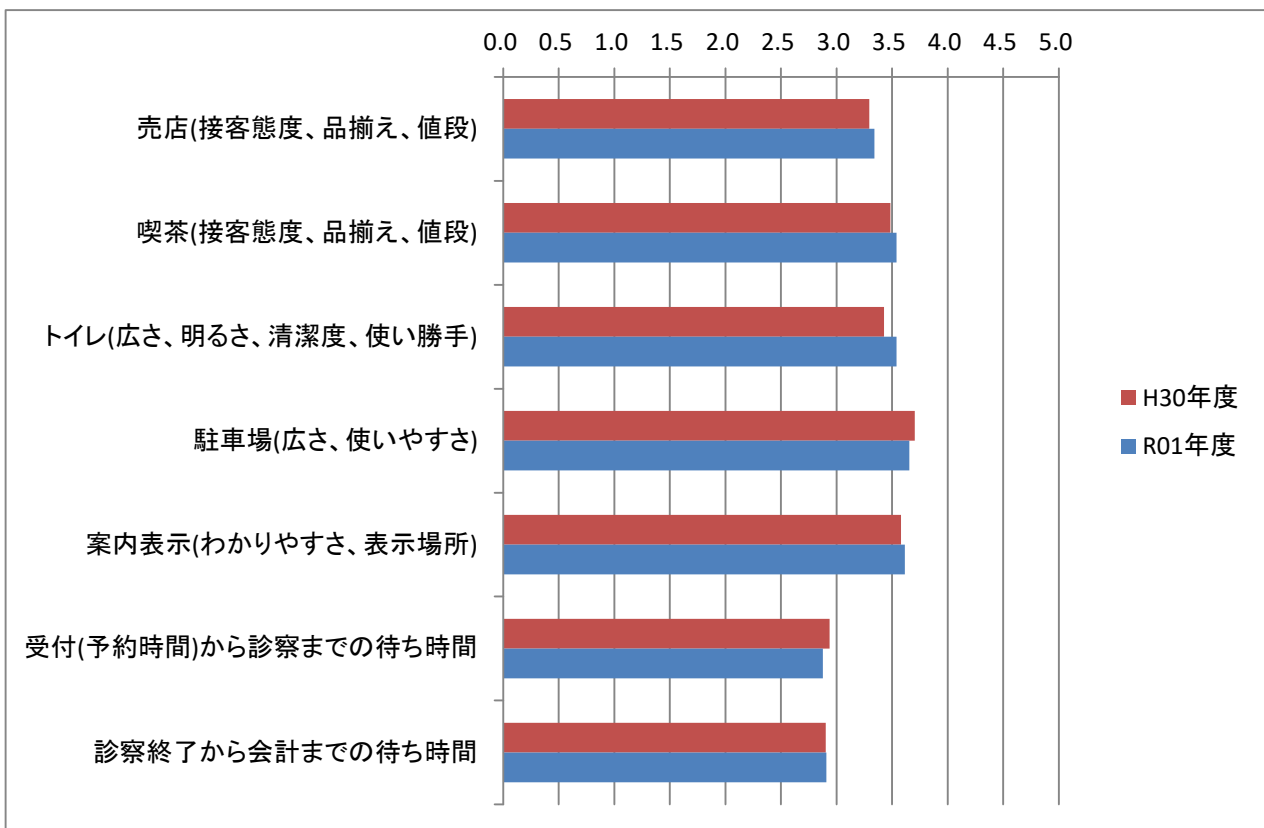
○医療サービスへの評価



○職員対応への評価



○施設・設備等への評価



6 皆様からいただいた御意見

(1) 待ち時間が長い。

(回答)

お待たせして申し訳ありませんでした。当日の患者様の人数や診察の状況、また診察終了後に検査や処方薬等について医師への内容確認を要するため、診察や会計をお待たせしてしまうことがあります。会計で30分以上お待ちの場合は、窓口へお声がけください。引き続き、待ち時間の短縮に取り組んでまいります。

(2) お水やお茶をサービスしてほしい。

(回答)

お茶の御用意はありませんが、売店横に冷水機がありますので、そちらをご利用ください。

(3) 薬の説明をもっとよくして欲しい。

(回答)

患者様に分かりやすい説明を心掛けておりますが、お聞きになりたいことがありましたら、遠慮なく医師または薬剤師におたずねください。

(4) 面会の際の場所をもう少しプライバシーに配慮していただきたいです。

(回答)

面会のスペースが狭く、ご不便をお掛けしております。面会場所の移設や改修は困難ですが、ついたての増設等の対策を検討してまいります。

(5) 木の手入れが美しいと思う。

(回答)

ありがとうございます。心地よい環境が治療に役立つと考え、当院は緑豊かな病院となっています。皆様に気持ちよく散策などを楽しんでいただけるよう、維持管理してまいります。

(6) 先生も良くしてくださる。案内もわかりやすい。態度が優しく、先生、受付、ワーカーさん、みんな信頼できる。

(回答)

ありがとうございます。職員の励みになります。皆様の信頼に答えるため、引き続きサービス向上に努めてまいります。



7 令和元年度に実施したサービス向上への取り組み

皆様からいただいたご意見などを踏まえ、令和元年度は、以下のような取り組みを行いました。

(1) 医療通訳サービスなどの導入

日本語を話せない外国人の患者様に対応するため、電話医療通訳サービスを導入しました。あわせて、双方向のAI音声翻訳機も導入しました。



(2) 駐車場区画線、道路標示の改修

見えにくくなっていた駐車場区画、道路標示の白線を引き直し、構内の安全確保を図りました。

(3) 外来待合メモ用紙の設置

医師に伝えたいことを待ち時間の間にまとめる等にご利用いただくために、外来待合室にメモ用紙を設置しました。



8 終わりに

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。

寄せられたご意見を真摯に受けとめ、皆様から選ばれる病院となるよう、サービス向上に努めてまいります。

引き続き、意見箱等により忌憚のないご意見をお寄せくださいますよう、お願いいたします。

<サービス向上委員会>