

平成29・30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

平成29年10月2日～6日、平成30年10月1日～5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

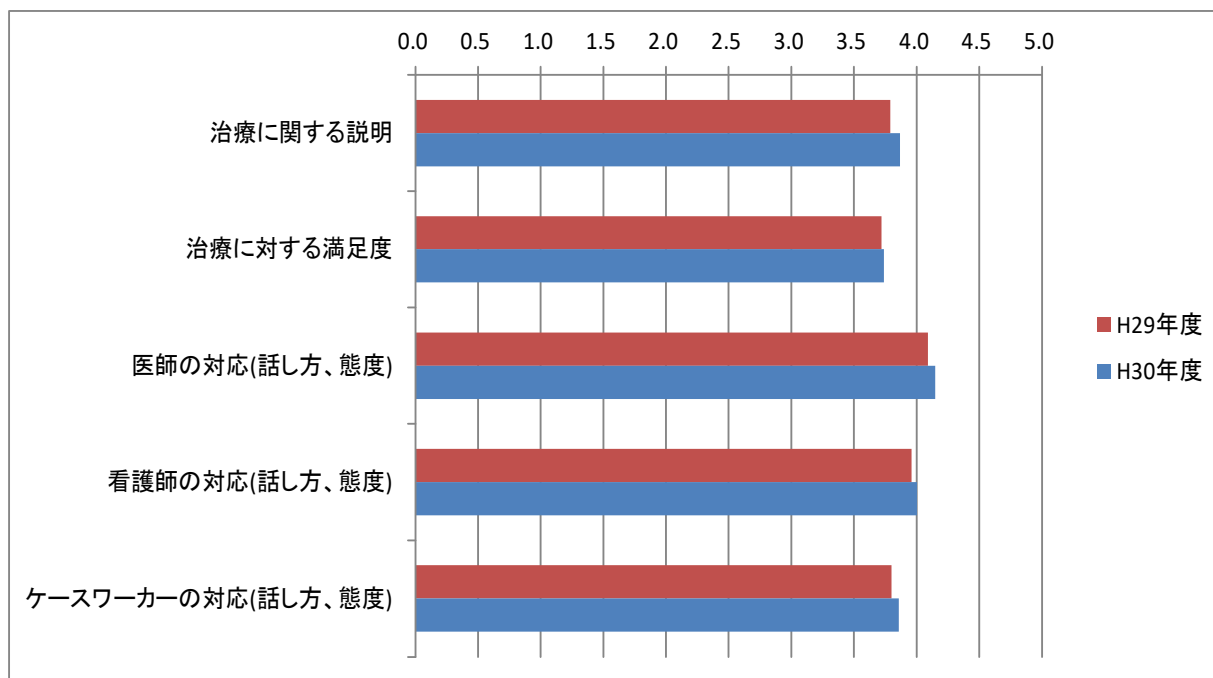
平成29年度 269件、平成30年度 242件

5 結果

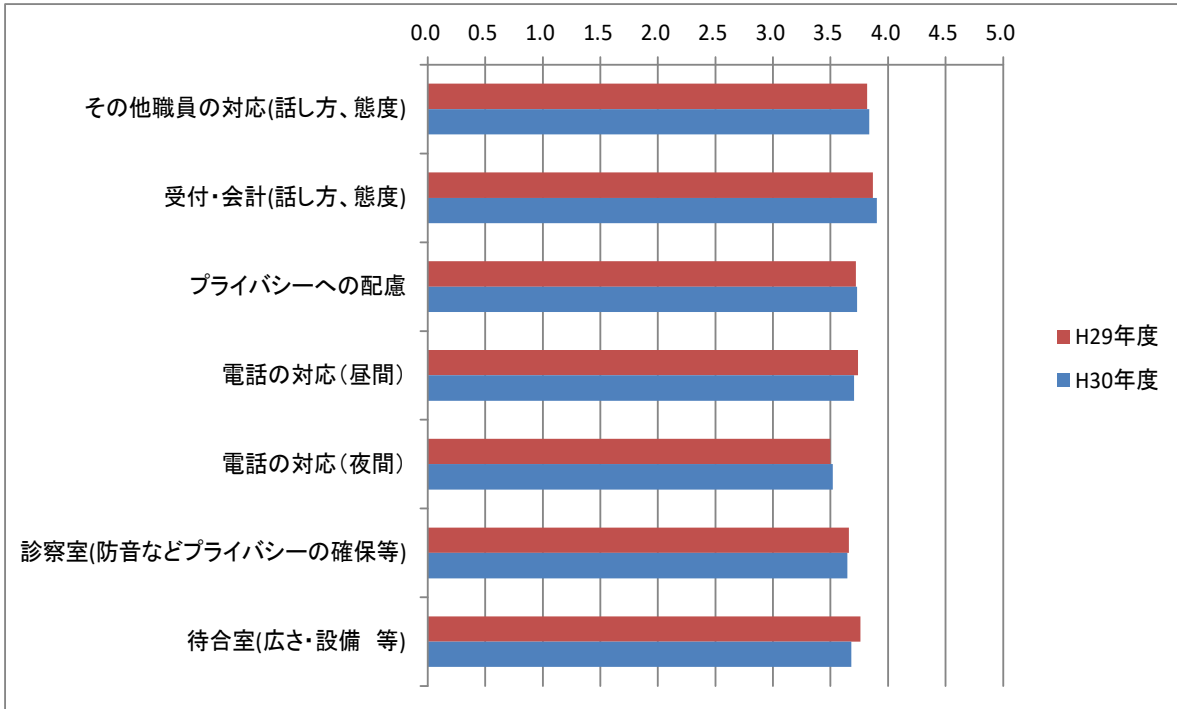
項目	平成30年度	平成29年度
100点満点での評価	80.7点	79.1点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	39.5分	43.4分
診察終了から会計までの待ち時間	26.9分	34.6分

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）

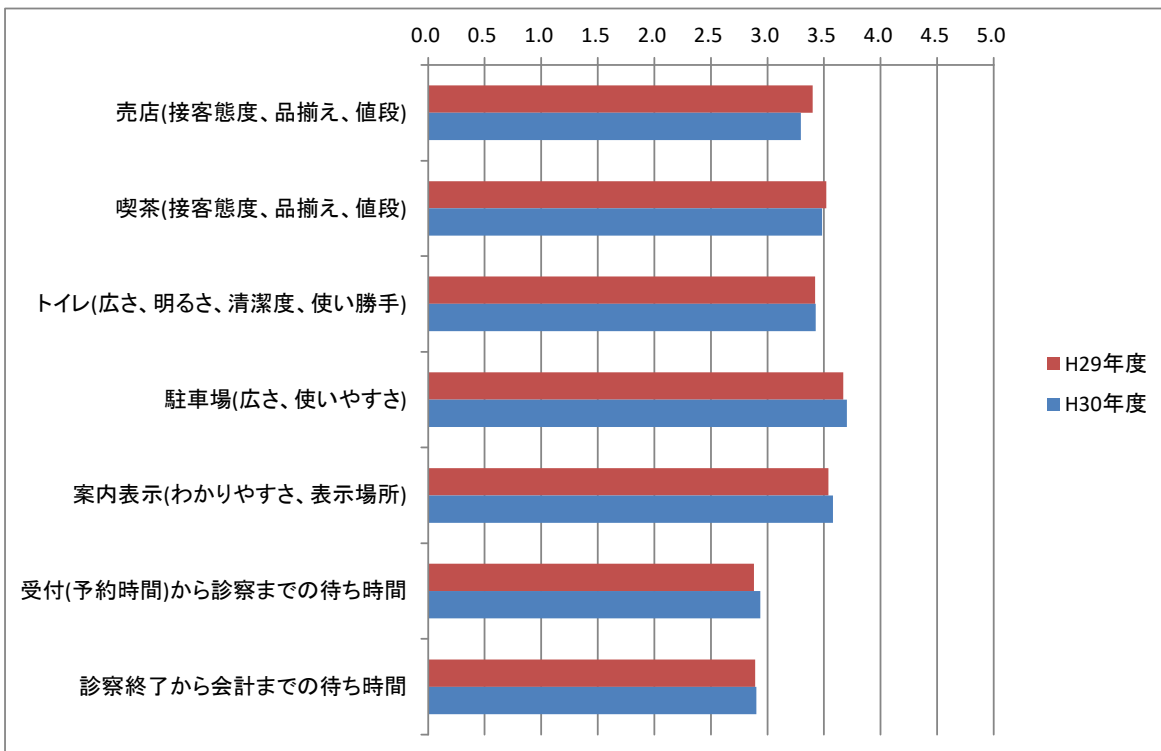
○医療サービスへの評価



○職員対応への評価



○施設・設備等への評価



6 平成30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、平成30年度は、以下のような取り組みを行いました。

①会計待ち時間の短縮

会計の入力や窓口業務を、担当以外の職員でも対応できるようにし、待ち時間の短縮を図りました。

②外来待合室に高齢者用のイスを設置

座面が高く、立ち座りがしやすいイスを外来待合室に新設しました。



③トイレにペーパータオルを設置

利便性と衛生面の向上のため、すべてのトイレにペーパータオルを設置しました。



④冷水機の改修

老朽化のため使用できなくなっていた冷水機を更新しました。



⑤歩道の改修

段差の解消、ひび割れたタイルの補修などを行いました。



7 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。

特に、待ち時間については、個別の点数でも評価が低く自由意見でも厳しい声が寄せられています。そのため、栄養相談コーナーの設置や診察予約時間の柔軟な設定、会計窓口前のモニターを使った情報発信、待ち時間の過ごし方の提案など、患者様のご意見に沿った取り組みを行ってまいります。

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るようお願いいたします。

<サービス向上委員会>