

令和4年度 院内サービス向上のためのアンケート（外来）実施結果

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4年 10月3日(月)～7日(金)

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

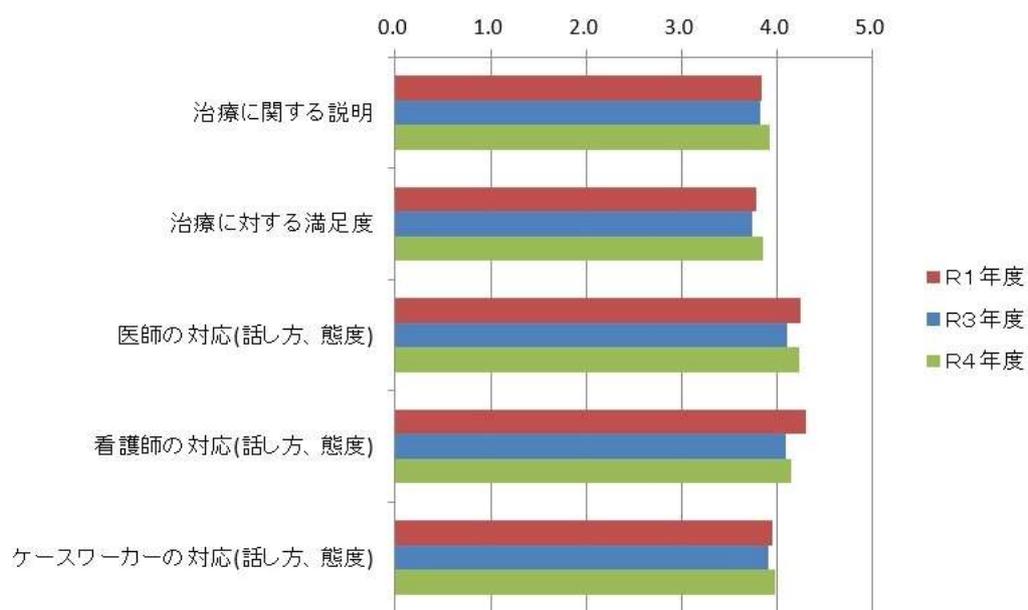
275件（前回・令和3年度 269件）

5 結果

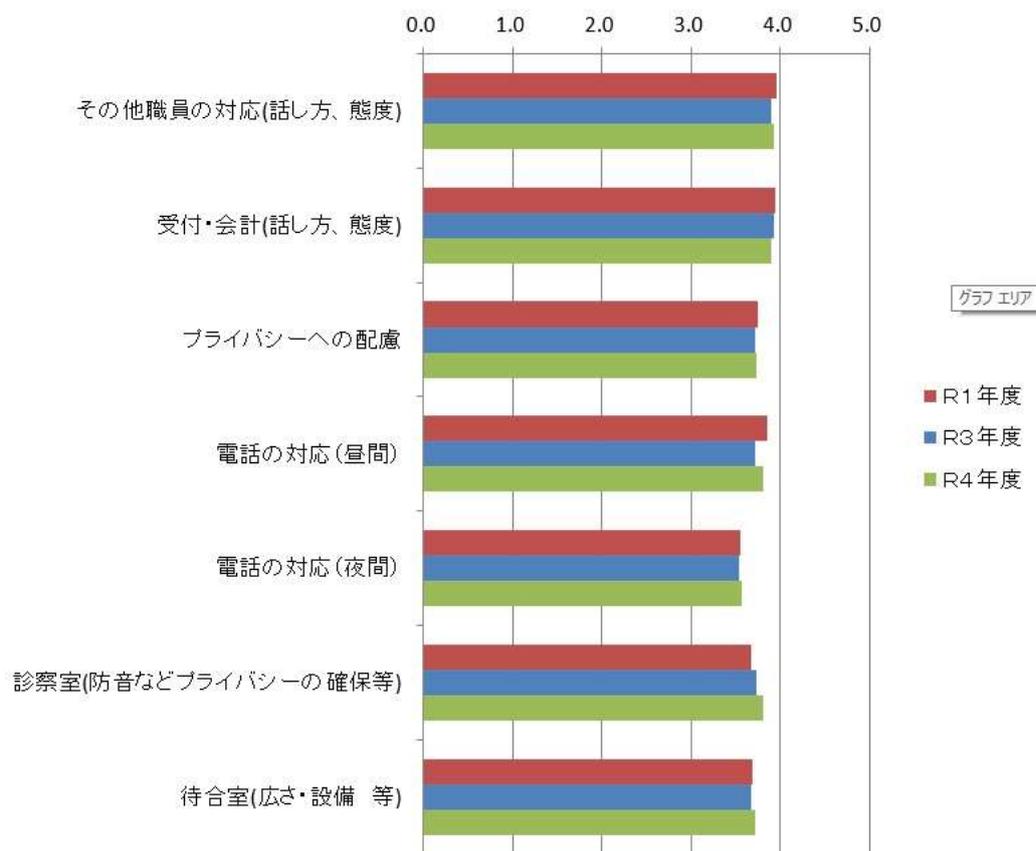
項目	令和4年度	令和3年度
100点満点での評価	79.5点	78.3点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	44.0分	39.4分
診察終了から会計までの待ち時間	38.0分	30.1分

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）

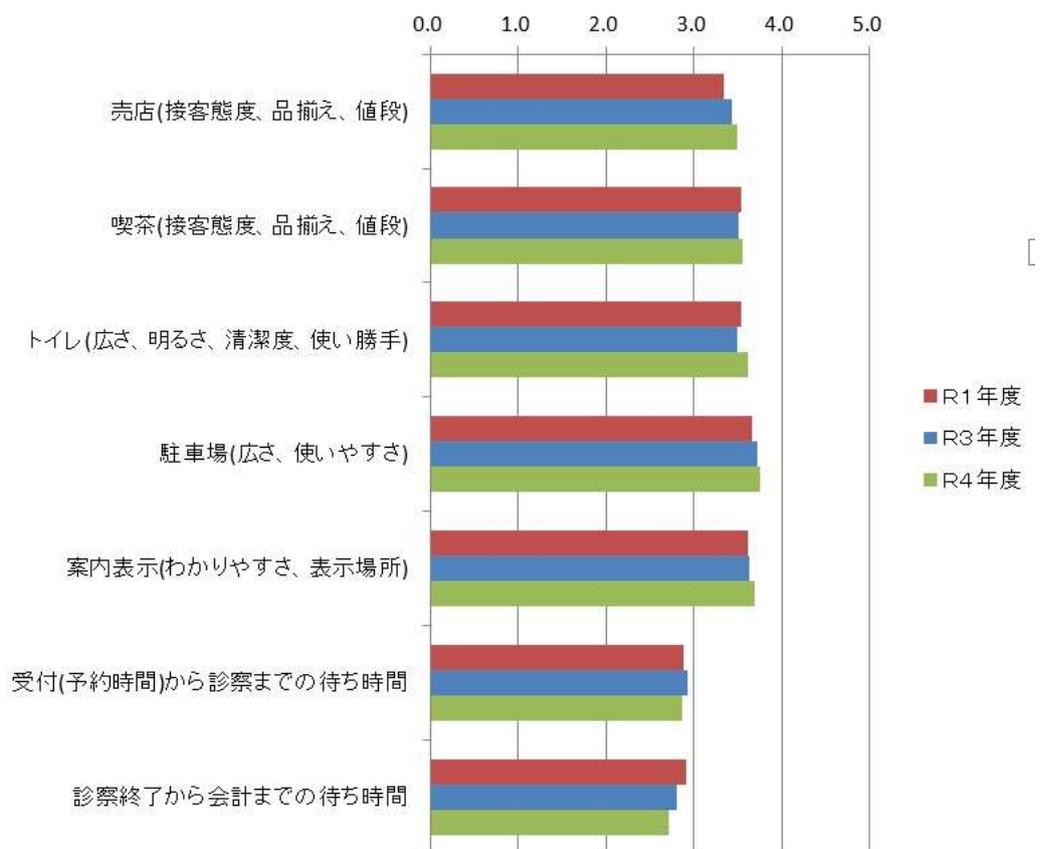
○医療サービスへの評価



○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) 呼び出しについて

- 呼び出しの音が聞きとりづらい。もっと大きな音か、わかるように電光掲示板などを出してほしい
- 院内呼び出し放送の音量が小さい
- 医師の呼び出しの音量が極端に凹凸、容易に改善出来るのにそのまま。

(回答)

ご不便をおかけして申し訳ありません。ゆっくり、聞き取りやすくなるよう配慮し、発声するよう職員に周知いたします。

(2) 診察終了から会計までの待ち時間

- 会計の待ち時間が異様に長い時がある(30分以上)
- 受付の会計が遅すぎる

ほか同意見4

(回答)

お待たせして申し訳ありません。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。引き続き待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。なお、会計で30分以上お待ちの際は窓口にお声がけください。

(3) 受付から診察までの待ち時間

- 病院に来てから診察までの時間が1時間ちょっと待つが、ほかはよいと思う。

(回答)

お待たせして申し訳ありませんでした。診察を始めるにあたり、事前の準備や確認等でお時間をいただくことがあります。なるべく患者さんをお待たせすることの無いようにしてまいります。

(4) 庭はちょっときたない。外のつうろもわるい。

(回答)

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。除草、清掃等に配慮いたします。

(5) 患者を名前で何度も確認するのは違和感がある。受付番号で呼んで近くで名前の確認をすればどうか。

(回答)

当院では患者取り違えなどの医療事故防止のため、フルネームでお呼びしています。お名前をお呼びすることについて支障がある方はあらかじめお申し出ください。

(6) 診察時間

- しんさつ時間が短すぎるので自分が思ってる事が伝えられず終わってしまう。ゆっくり聞いてもらいたいです。
- 先生がもう少しゆっくり話を聞いてくれたらいいと思います。
- (患者さんの利用に対して) 先生がおいそがしい様子で待ち時間が長いと感じます。

(回答)

適切な診療時間での診察を心掛けておりますが、不愉快な思いをさせてしまったことを、お詫びいたします。

お気づきのことがありましたら、外来受付にお申し出ください。確認の上、お返事させていただきます。

(7) 調子の悪い時に前もって先生の話しておきたいことを電話しても先生につないでくれない

(回答)

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。医師は外来や病棟診療で電話に 응 じることができない場合がありますので、気になる症状があれば外来看護師へお電話ください。

(8) いつも使っているクレジットカードなのに、名前が記載されていないとの事で使用を断られて不愉快だった

(回答)

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。最近、クレジットカードの不正利用が増加傾向にあり、クレジット会社からも基本的項目チェックの依頼が来ているところでの措置でした。今後はより詳しく説明させていただきます。

(9) カウンセリングに対する要望

- カウンセラーは必要だと思う！！
- カウンセリングを充実させてほしい

(回答)

カウンセリングのご要望ありがとうございます。

当院でのカウンセリングでは、目的や回数をあらかじめ話し合ってから開始しています。カウンセリングの他、疾病教育プログラムや、怒りのコントロールトレーニング、マイナス思考になりがちな人対象のバランス思考講座など、様々なプログラムを行っています。メニューについては外来診察室にご用意してあります。

これらのプログラムが患者さんに適切かどうかは医師が判断しております。

ご希望の方はお気軽にご相談してください。

(9) 診察室前のトイレが、ひとつ、和式なのが気になります。

(回答)

和式の需要もあるため、待合のトイレは和式と洋式一つずつとなっています。薬剤室前と売店横のトイレにも洋式がありますので御利用ください。

(10) 診察室で、隣の診察の話している声が気になることがある。診察室の奥のスタッフが通る廊下で診察中にスタッフが行き来して気になる。そのため、プライバシーについて配慮してほしい。

(ほか同意見1)

(回答) 不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。個々の診察室でプライバシーを保つよう、スタッフの往来等に配慮いたします。

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。

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>