

令和6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6年 10月7日(月)～11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

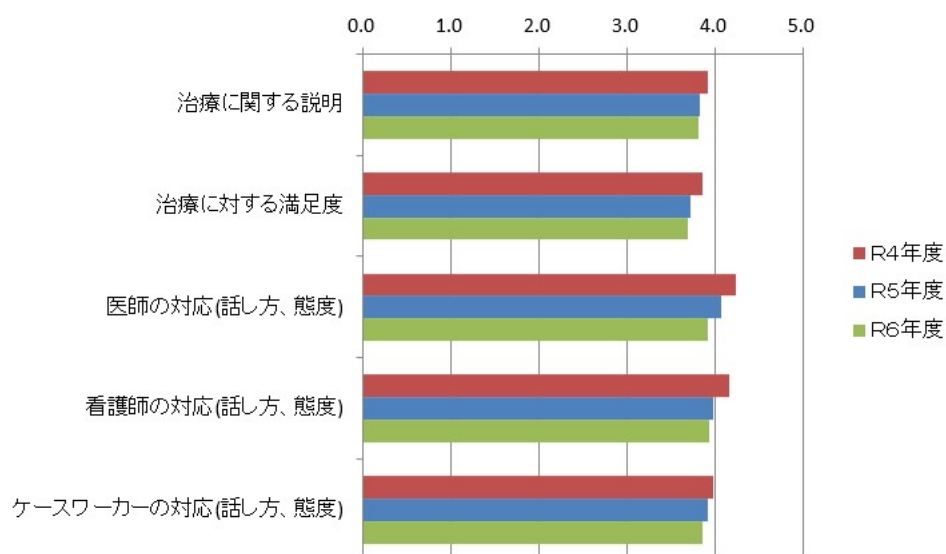
260件（前回・令和5年度 230件）

5 結果

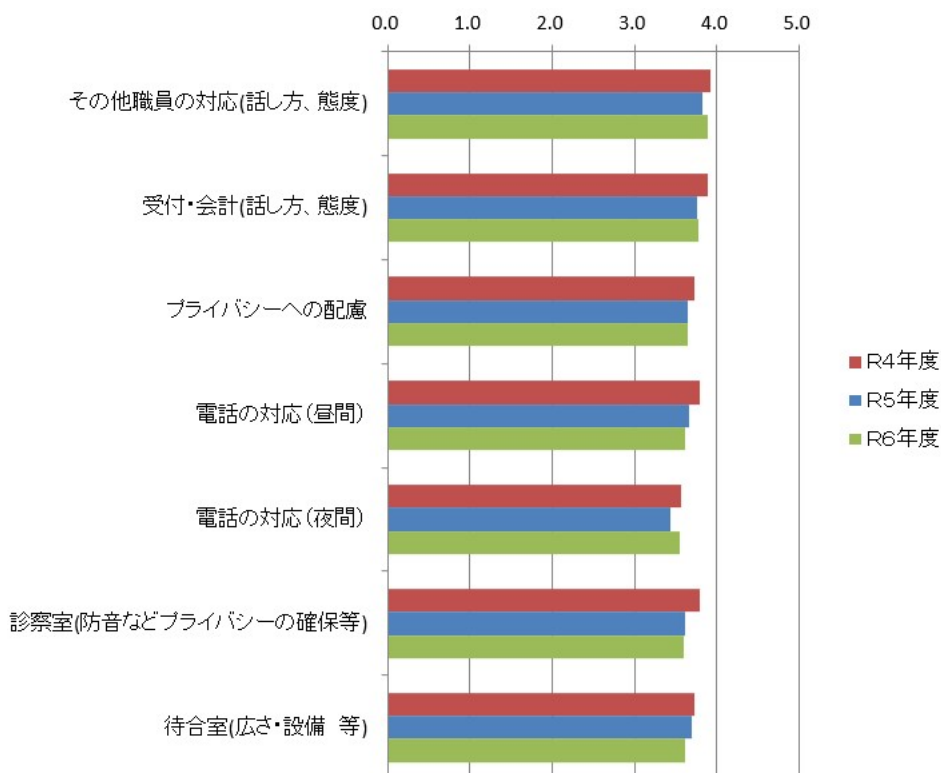
項 目	令和6年度	令和5年度
100点満点での評価	77.0点	77.6点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	51.3分	46.5分
診察終了から会計までの待ち時間	30.9分	33.1分

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）

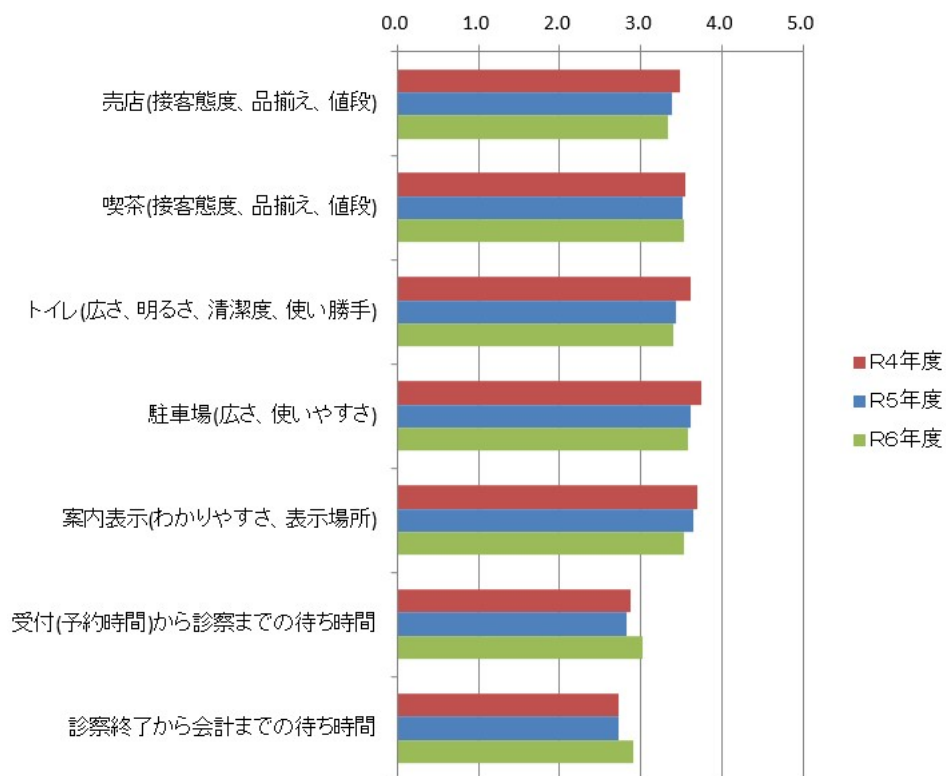
○医療サービスへの評価



○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) 診察終了から会計までの待ち時間

- ・事務の態度が悪い 何しろ遅い
- ・まちじかんが長いので早くしてもらいたいです。まあまちじかんをへらすことはつごうじょうできないと思いますのでしょうがないと思いました。薬局+診察で2時間以上行くのでそこだけ少しストレスになってる感じです
- ・待ち時間をどうにかして欲しい特に診察後

(回答案)

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。

2) 受付から診察までの待ち時間

- ・外来の待ち時間が長い。あとどのくらい待つのか？順番がわかると安心できます。

(回答案)

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。なるべく患者様をお待たせすることの無いようにして参ります。

※待ち時間（どちらか不明）

- ・もう少し回転率が上がると良いなと思いました。

(回答保留)

先の2設問で回答になっていると思われる。

3) 医療サービス・接遇について

- ・会計の人の態度が悪い時がある。
- ・会計の人の態度が悪くなく不安になった。忙しいのはわかるけど優しくしてほしい
- ・受付の態度が悪く、以前とても嫌な思いをしてから接するのがすごく苦痛で通院するのが億劫になります。できれば、受付や会計の際に接したくないので、ちがう方に変えて頂きたいです。

(回答案)

不快な思いやご心配をおかけして、大変申し訳ありません。こと細かな対応を心がけます。

お気づきの点などは、お近くのスタッフへお申し出いただけると幸いです。

- ・精神科スタッフの皆さん、これからも患者さんへの変わらずの対応をお願いします。
- ・さらなる向上を期待しています。
- ・田村先生にお世話になってます。先生が優しく親切なので、うれしいです。
- ・とても親切に対応していただいていると思う。以前自分の診察日を誤って忘れてしまった時、病院から電話をいただき、その日に時間を設けて頂き診察していただいたことがあります。他の病院ではこのような事はないと思うのでとても感謝しています（富田先生）

(回答案)

ご意見ありがとうございます。引き続き接遇向上に努めます。

・病気の線引きの問題があるのですが、もっと気軽に相談できる場であって欲しい。カウンセリングの部内を設けて欲しい。

(回答案)

ご意見ありがとうございます。カウンセリングについては、担当医へご相談ください。

4) 担当医について

・薬を5日分を1カ月処方されたり、違う薬になっていて、説明がなかったり、予約時間が違っていたり、問い合わせる事が多い。

(回答案)

ご心配をおかけしたり、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

ご不満な点などありましたら、看護師または患者相談窓口（医療福祉課または GRM）へお申し出ください。

・先生が親身になって診てくれるので診察の日が楽しみです。先生が変わらなければもっといいな、と思います。

(回答案)

ご意見ありがとうございます。勤務医の異動は避けられないものがあります。

しかし、治療については後任の医師に十分引き継いでおりますので、不安に思うことは医師にお伝えいただき、安心して受診してください。

また、医療福祉課は様々な相談に応じていますので、不安な事などありましたら声を掛けてください。

・医師とのコミュニケーションが取れない

(回答案)

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。いただいた意見を元に職員の接遇が向上するよう適切な指導を行います。

5) 院内設備、環境について

・きゅうそく入院したくてもちゅうちょしてしまう。本当につらいとき休める事ができない。理由としては普通の個室がないため。入院しないでがんばるのもつかれてしまう。普通の個室を作ってほしい

・病院の中が広くなると良い。(愛知県医科大学病院や藤田医科大学病院みたいになるといいと思う。) トイレがきれいになると良い。

・呼び出しの音声聞こえない時がありました。

(回答案)

ご意見ありがとうございます。将来改修の際、検討いたします。

6) その他院内の運用について

・私はこの病院は若い時からお世話になっており他の病院にかかった事はありません。今の先生にも感謝しておりますが。1つ以前お世話になった先生にも事じょうがあって、お礼を言いたいです。

(回答案)

ご丁寧なお言葉をありがとうございます。このご意見を院内で共有いたします。

7) 病院以外に寄せられたご意見

- ・売店のほかにコンビニが入ってほしい
- ・売店の値段が高すぎる。世間並みの値段にしてほしい。入院患者はしかたなく買っているのだから、あこぎな商売はやめてほしい
- ・売店のパン等が前の手作りに戻るとありがたいです。

(回答案)

ご意見ありがとうございます。ご意見は売店、喫茶店へ繋がります。

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止め、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、おねがいいたします。

＜サービス向上委員会＞