

令和3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3年 10月4日(月)～8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

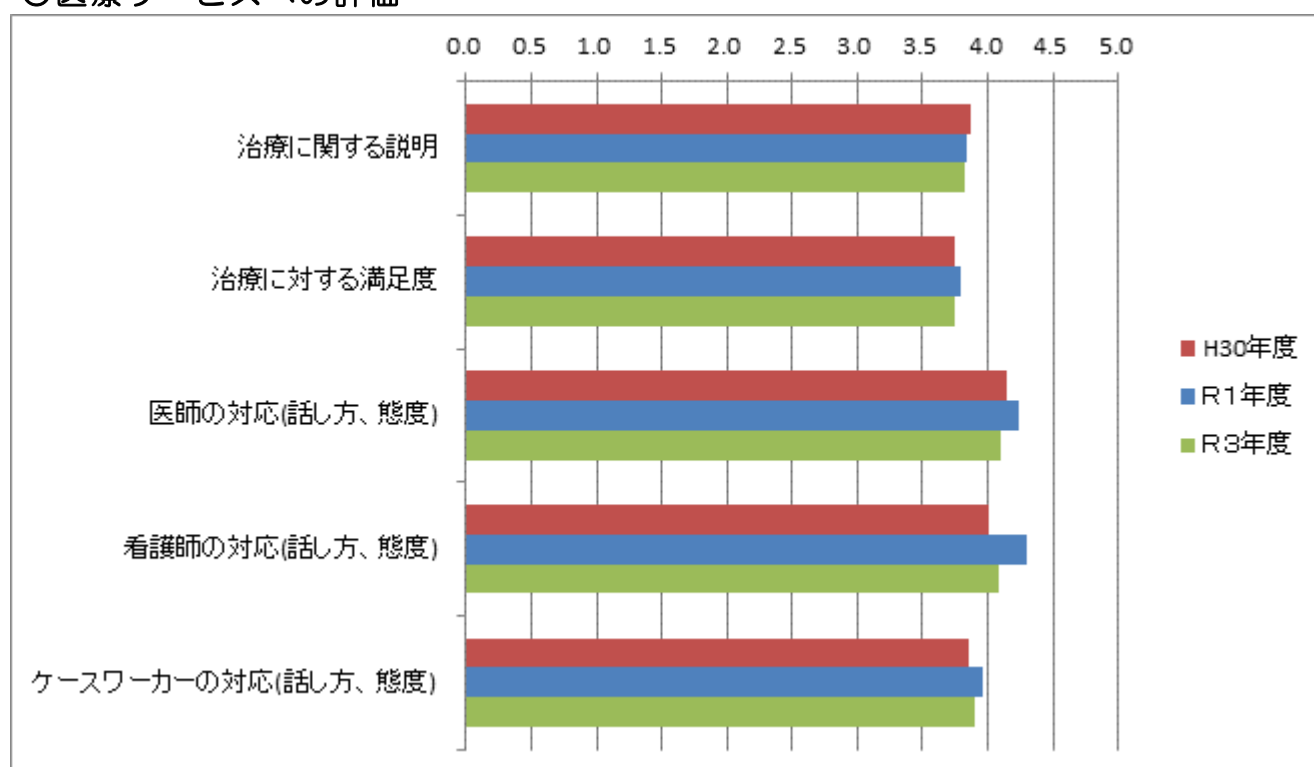
269件（前回・令和元年度 246件）

5 結果

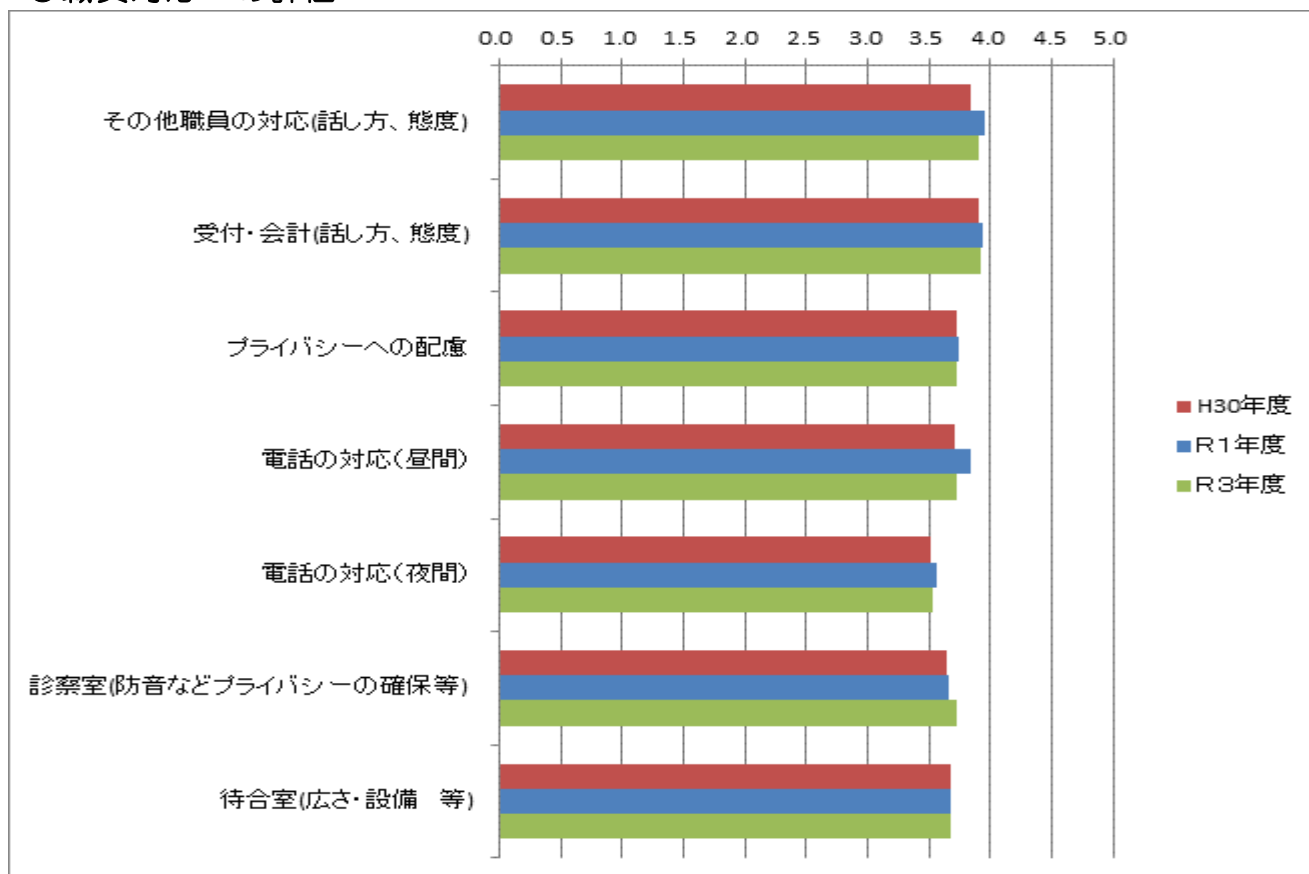
項目	令和3年度	令和元年度
100点満点での評価	78.3点	81.8点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	39.4分	40.3分
診察終了から会計までの待ち時間	30.1分	29.7分

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）

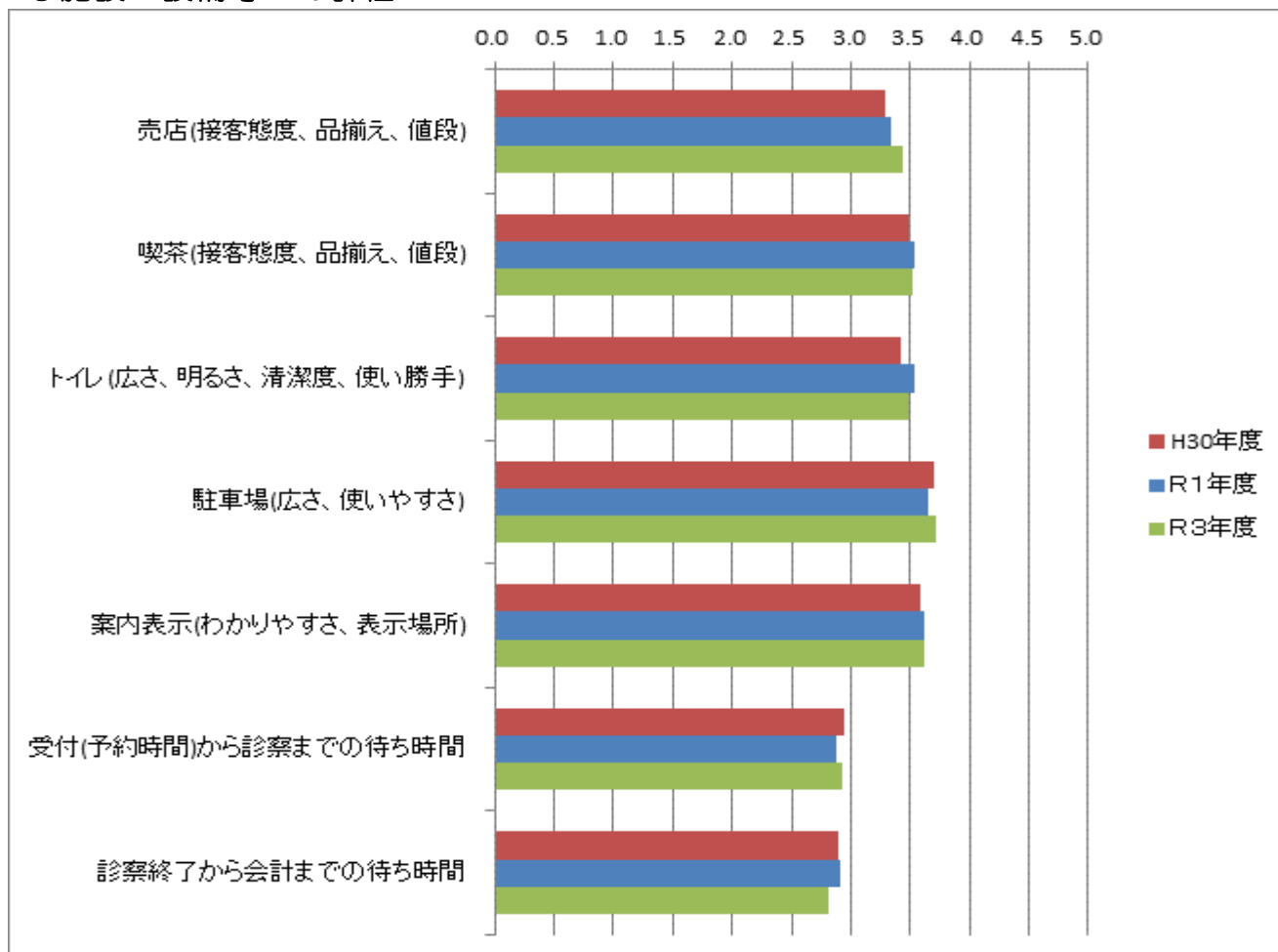
○医療サービスへの評価



○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。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。少しでも待ち時間を短縮するため、今後とも業務改善に取り組んでまいります。

(2) ・名前で呼ばれると知っている人がいると分かってしまう。
・名前をマイクでよぶのは個人情報のこともあり抵抗を感じる。

(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支障がある方はあらかじめお申し出ください。

(3) 診察まで、あと何人かが分かるとよいと思う。

(回答)

順番が気になる際は、外来看護師または受付にお声掛けください。

(4) ・薬局が待たされるのがつらいです。待合室もせまく、なんとかならないでしょうか。
・薬局を多くしてほしい。1時間は待つのでつらい。

(回答)

調剤薬局にはご意見があったことを伝えます。

処方せんをFAXで送付しておき時間をおいてから薬を受け取りに行く方法もありますし、薬の種類にもよりますが別の薬局で受け取ることもできますので、行きやすい薬局で御相談ください。なお、自立支援医療制度を利用している方が薬局を変える際は、事前に市町村役場にお問い合わせください。

(5) 受診するのがとてもむずかしい。何度か、いろんな方にお願いしたのですが、なかなか受けてもらえなかった。

(回答)

初診の枠は今年度は決まっているため、なかなか予約が取りづらい状況ですが、来年度については増枠について検討したいと思います。

(6) ・面会ができない時の不安や困り事をどう対応していけるのかを、家族もどうすれば良いかを考えていければと思います。本人も不安ですが会えない家族も心配が増します。

・コロナの影響で面会ができなくなってしまっている。

(回答)

当院では、群馬県のコロナ対応ガイドラインに合わせた面会方法とさせていただいています。面会の御要望にお応えするため、事前予約制でのオンライン面会の試行を始めましたので、御希望の際はソーシャルワーカーに御相談ください。

(7) ・診察時間が短い。医師以外に患者が安心して話せるカウンセラーがいてくれるとよい。

・カウンセリングを受けられる十分な時間が欲しいと思います。医師だけでは時間がなく薬のみの話なので、家族の大変さなども含めて、カウンセリング専門分野はないのでしょうか？

(回答)

当院でのカウンセリングは予約制で、回数や話し合う内容をあらかじめ決めてから行っております。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、バランス思考講座など、様々なプログラムを準備しております。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ので、御希望の方は医師に御相談ください。なお、プログラム前には心理検査を行う場合もありますので、御了承ください。

また、生活の上でのお困り事については、患者相談窓口（医療福祉課）にお申し出ください。

(8) 思いやり駐車場を増やしてほしいです。

(回答)

思いやり駐車場が満車の際は、受付に御相談ください。

(9) 洋式便器の数を増やしてほしい。

(回答)

一部の和式便器の洋式への改修を検討いたします。

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>

