

## 令和 6 年度 患者満足度調査について

当院では、公益社団法人日本医療機能評価機構の患者満足度調査を使用し、入院と外来の患者さんにご意見を頂いております。この調査結果をもとに、医療サービスの改善及び質の向上のために努力することで、より一層の期待に応えられる病院づくりを目指したいと考えています。

調査方法と結果につきましては、以下の表・グラフをご参照ください。

### 〈外来患者さんからのご意見〉

#### 1. 待ち時間について

診療、会計、処方薬の待ち時間が長いことについて、多くのご意見を頂きました。又、待ち時間が長くなることで駐車場料金がかかることについてもご意見を頂戴しました。

当院としても重要なことと認識しており様々な対策を講じております。

#### 2. 採血検査について

2024 年 3 月 1 日より、「診療予約時間にあわせた採血時間指定制度」を導入し、適正な時間に採血を実施することで、診療前の待ち時間短縮を目指してまいりました。導入から半年が経過し、新システムの効果を検証したところ、検査のみの患者さんが早い時間に集中する傾向がみられました。9 時・10 時台の混雑緩和に向けてポスター掲示等を行っておりますが、引き続き改善に取り組んで参ります。

また、11 月 27 日より通院支援アプリにて「採血検査待ち状況確認サービス」を開始しております。

#### 3. 診療、会計、処方薬について

- ・診察・会計・処方薬については、通院支援アプリ（コンシェルジ）で待ち状況を確認することが出来ます。診察の順番が近づくと、通知いたします。
- ・「らくらく会計」を導入し、会計の待ち時間を短縮できるように努めております。
- ・処方薬については、依然として待ち時間の短縮が難しい状況が続いております。当院は原則として院内処方ですが、患者さんのご希望に応じて院外処方も可能ですので、ご活用ください。

### 〈入院患者さんからのご意見〉

入院患者さんからは、病室のトイレや洗面台の使いにくさ、窓の清掃状況など、設備面に関するご意見多くいただいております。現在の病院は建設から 50 年を迎え、施設の老朽化が進んでおりますが、患者さんがお困りにならないよう調整や修理を行っております。また、2025 年 11 月には泉ヶ丘の新病院へ移転予定となっております。新病院では、より良い環境で医療を提供できるよう準備を進めてまいりますので、ご理解のほど宜しくお願いいたします。

職員の対応について、感謝のお言葉もたくさんいただいております。一方で、改善すべき点についてのご指摘も頂戴しました。

これからも、ご意見を真摯に受け止め、気付いていない点の改善とより良い対応ができるよう、日々研鑽に努めて参ります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

院内サービス向上委員会