

## 患者サービス委員会 通信

院内掲示用

患者サービス委員会は、外来受診や入院生活をより良くするために、活動しています。

### 主な活動

患者満足度調査（入院、外来）、外来待ち時間調査

季節の飾りつけ

エチケットリーダー活動推進：挨拶運動、身だしなみチェック、接遇セミナー

院内改善提案

## 患者満足度調査(2023年度)

調査へのご協力、ありがとうございました。結果の一部をご報告します。

### 全体的な印象について

### 不満や不安に感じたこと、改善してほしいこと

<入院> 職員の接遇・対応についてのご意見を多くいただきました。

- 一部の職員の私語や大声での会話が気になった。
- 対応が冷たい・怖い・不機嫌な職員がいた。
- 職員が馴れ馴れしい対応だった。
- 早口で聞き取りにくかった。
- ナースコールへの対応が遅かった。
- 大部屋での夜間テレビを注意するなどルールを徹底してほしい。
- カーテンやテーブルをもとの位置に戻してほしい。
- 職員間の連絡不足を感じた。

<外来> 環境、接遇・対応へのご意見が多くありました。

- 待合で座る場所が足りない。
- 案内表がわかりにくい。
- 飲食スペースがほしい。
- 空調が寒い。
- 待ち時間が長い。
- [接遇]入院へのご意見と同様

- 待合の混雑時には、場所や密接具合に応じて、椅子を出して対応していますが、工事中のため困難な場所があります。
- 感染対策のため、現在は飲食スペースがありません。
- 具体的なご指摘を受けた案内表は見直しをしています。

ご理解ご協力をお願い申し上げます。

### ご意見箱 設置場所

全病棟

1階の病棟用エレベーター前

総合案内（玄関）

皆さんの声をお聞かせください。

### 季節の飾り付け

### クリスマス

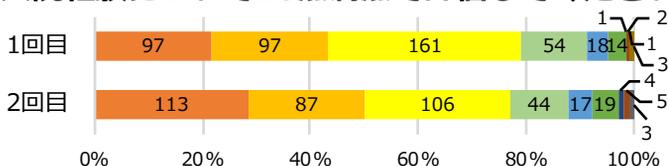
紙コップを組み合わせで作った"雪だるま"です。クリスマスツリーとともに売店の前に飾りました。

制作者：  
食養部 荒井淳子



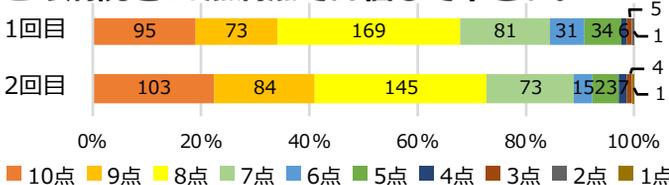
### 入院アンケート

入院経験について10点満点で評価してください。



### 外来アンケート

この病院を10点満点で評価して下さい。



8点以上の評価は、入院では約80%、外来では約70%とおおむね高い評価でした。

接遇へのご要望は真摯に受け止めております。今年度は職員への接遇セミナーを複数回実施し、職員同士での接遇チェックを毎月実施しました。今後も職員全員の接遇向上をめざし、職員教育を充実していきます。