患者サービス推進室

室長　太田　康介（副統括診療部長）
（現室長　市川　孝治）

● 活動目的

患者サービス推進室は 2007 年に患者サービスの一環として設立されました。活動目的は当院の患者サービスの現状の把握、問題点・改善方策の検討です。具体的には、

① “ご意見箱”を各病棟のダイニングルーム、外来総合案内に設置し、定期的に室員が回収

② “ご意見箱”に記載されている「皆様の声」の内容を吟味し、緊急度を判断しながら（至急対応の要するものはその都度各部署へ対応依頼）、2023 年度は毎月第 3 もしくは第 4 木曜日に開催の「患者サービス向上推進対策会議」で内容を検討

③病院としての対応が必要なものは“幹部会議”に患者の要望と検討内容を報告・提出

の 3 点です。

また、入院患者さんにアンケート調査（記名/無記名は不問）を実施し、患者さんからの“生の声”に接しながら、指摘された問題点等を検討し、対策等を立案しています。

● 構成メンバー（令和 5 年度）

室長は統括診療部長、副室長は事務専門職とし、各部門からの室員（診療部、看護部、放射線、理学療法など）にて構成されていました。

● 活動内容の詳細

“ご意見箱”を各外来ブースや病棟に設置

“アンケート回収ボックス”は病棟に設置

皆様のお声をお聞かせ下さい

当院は、診療を受けられます[illegible]様の医療サービスに努めておりますが、職員の接遇や診療等について、お気[illegible]のことがありましたら、ご遠慮なくご意見等をお聞かせ下さい。

つきましては、お手数ですが[illegible]の用紙にご記入いただきご意見箱に投函下さいますようお願いします。

平成　年　月　日

ご協力ありがとうございました。ご利用いただく皆様にとって、より良い病院となるため役立たせていただきます。差し支えなければお名前をご記入下さい。

住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿TEL＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

独立行政法人国立病院機構岡山医療センター
患者サービス向上対策委員会

各“ご意見箱”の傍らに配備

入院患者さまへのアンケート

みなさまのご意見をもとに、当院のサービスを改善いたします。ぜひ、アンケートにご協力下さい。

◎ 主に職員の対応についてお聞きいたします。退院時に各病棟または２階総合案内の意見箱にご投入下さい。◎

1．アンケートにご回答いただく方についてお答えください。

年齢	歳	患者さまとのご関係	ご本人 1	ご家族 2	その他 3

2．今回患者さまがご入院された病棟はどちらですか。

5A・5B・6A・6B・7A・7B・8A・8B・9A・9B・10A・10B・西2・西4・西5

3．各職員の対応はどうでしたか。

	良い	ふつう	悪い	わからない
医師	1	2	3	4
看護師	1	2	3	4
検査技師	1	2	3	4
放射線技師	1	2	3	4
薬剤師	1	2	3	4
理学療法士	1	2	3	4
栄養士	1	2	3	4
事務職員	1	2	3	4
病棟助手	1	2	3	4
掃除	1	2	3	4

4．今回の入院治療は、ご満足いただけましたでしょうか。

おおいに満足 1	満足 2	満足できなかった 3

ご協力ありがとうございました。
退院時に各病棟または２階総合案内の意見箱にご投入下さい。

岡山医療センター患者サービス推進室

入院時に配布

● 活動状況

2023 年度は毎月第 3 もしくは第 4 木曜日の午後 4 時から、事前に回収した「皆様の声」について、メンバー全員で内容を分析し、改善に向けて検討を行っています（室員は 15 名）。

① 病棟・外来に設置している回収箱に寄せられたご意見を医事係が回収。回収された投書用紙は、医事課で集計。

② 急ぐ案件については、対応部署の責任者にその都度連絡。対応部署の判断が難しい時は、副院長に連絡し対応を検討。

③ 急がない案件については、毎月の定例会議（第 3 もしくは第 4 木曜日の午後 4 時より）で内容等を検討。

④ “ご意見箱”のご意見への返事は、必要に応じて専門職を中心に作成し、2F の専用掲示板に掲示。更に、“ご意見箱”で述べられた我々職員に対する問題点・注意点は、適宜院内情報用 Web に載せ、職員の接遇の改善を企図。

⑤ 入院患者アンケートを実施。指摘された問題点を検討し対策を立案。

⑥ その他、患者サービスにつながる事案を逐次対応し、必要に応じて院内ラウンドや院外の視察等の実施。

● 調査結果

【令和 5 年度ご意見箱に寄せられた代表的なご意見】

① 職員に関するご意見

・・・深夜、腹部激痛で救急車を呼んだものの幾つもの病院を断られ、助けていただいた病院が国立病院でした。病院に着いた時の安堵感は忘れられません。担当の先生や病棟の看護師さんの真摯な対応のおかげで楽しい入院生活を送ることができ、パワーも頂きました。病院は医療従事者の方々の健康を守っていただきたくお願い申し上げます。大変、お世話になりありがとうございました。

② 車椅子用トイレに関するご意見

・・・以前にも意見したのですが、3F 検尿室の女子トイレに設置しているファイル入れが酷い状態です。2F とか 3F の外来トイレにあるものはしっかりついているのにどうしてでしょうか。あれでは無い方がマシです。

③ 書類に関するご意見

・・・ろくに説明もなく何時間も待ってやっと来たかと思えば書類をもってきて「今書いてください」と。待っている間にできたことなら最初に説明してくだされればと思いました。お忙しいのは十分承知していますが、せめて説明することはできたのではないでしょうか。

【対応について】

① ありがとうございます。
これからも安心・安全に入院生活を過ごしていただけるよう努力してまいります。

② ご意見、有難うございます。
不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご意見を受けて 3 月にファイルの張替えを行いました。

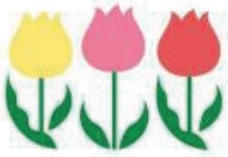
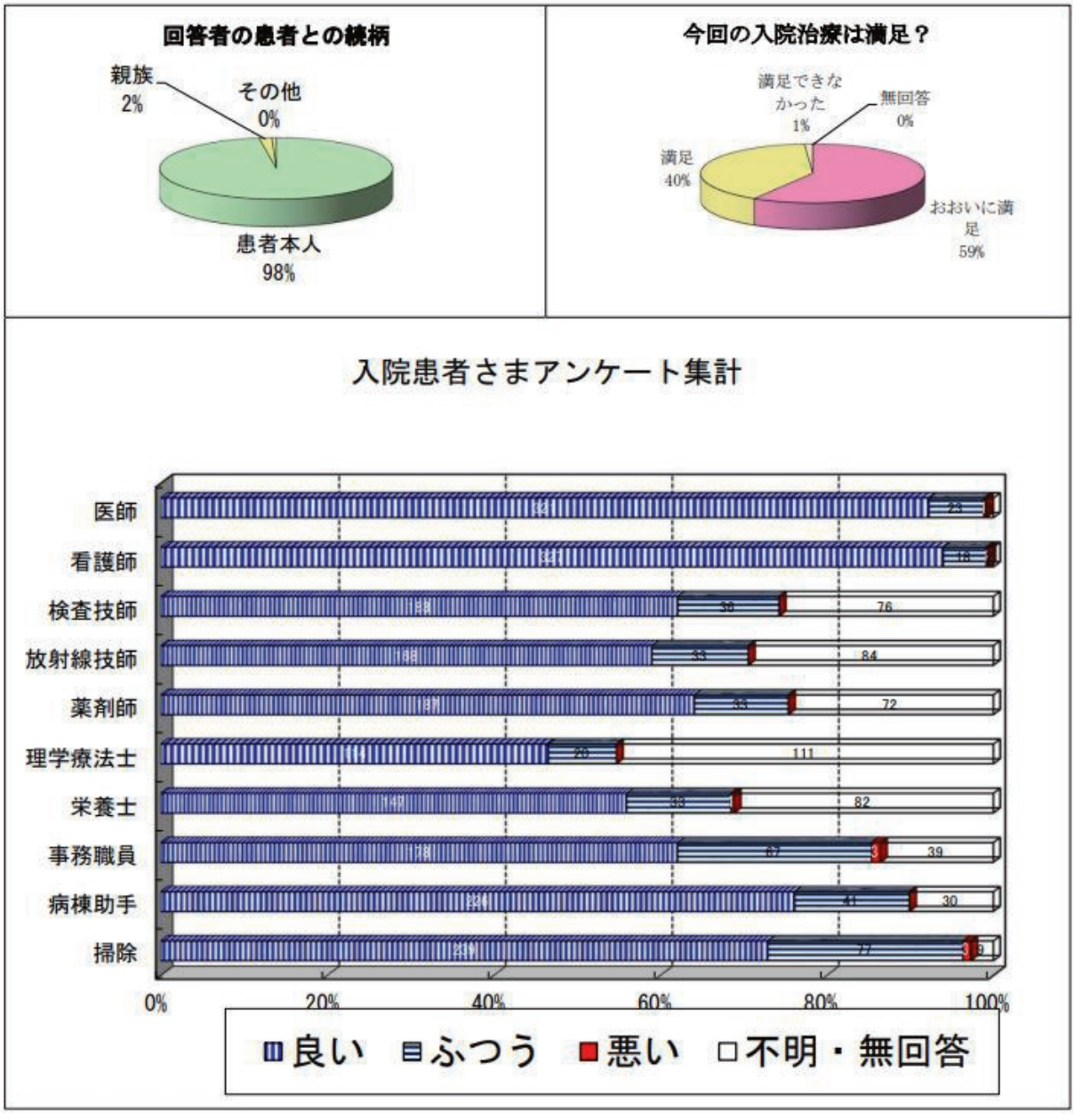
③ ご指摘ありがとうございます。
説明や書類記入に関しまして丁寧に行い、待ち時間が発生するときはおおよその時間をお伝えするようにしていきます。

入院患者さまへのアンケート集計（ 対象期間 R05.04.01 ～R06. 03.31 ）

入院患者さまへのアンケート集計

患者サービス推進室

対象期間　R05. 04. 01　～ R06. 03. 31

総回収数　351 枚（期間中退院患者数　11,560 人、回収率 3.0 %）

回 答 者　平均年齢　53. 43 歳