

患者サービス推進室

室長 市川 孝治(副統括診療部長)

● 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)、2024 年度は毎月第 4 水曜日に開催の「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 6 年度)

室長は副統括診療部長、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



各“ご意見箱”の傍りに配備



入院時に配布

● 活動状況

2024年度は毎月第4水曜日の午後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4水曜日の午後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6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

- ・・・初めての長期入院で、初めてのカテーテル検査でとても不安でしたが先生方の親切丁寧な説明と対応で安心する事が出来ました。看護師の皆様は(看護師の友人から聞いていたよりも)激務で大変そうでしたが、嫌な顔一つせずに対応して頂き素晴らしいと思いました。意見するとすれば、同室の高齢の方達が携帯で通話する(病室で)、大声で独り言を言う、夜中の4時前までテレビを見ているといった事がありました。スタッフがその現場に居ても看過しているのがどうかと思いました。

② 待ち時間に対するご意見

- ・・・入退院の待ち時間が長すぎると思います。入院する人は疲れてくたくたの様子で、退院する人は早く帰りたくても帰れません。もう少しスムーズにこなして欲しいです。

【対応について】

- ① お褒めのお言葉誠に有難うございます。無事にカテーテル検査が終わられて良かったです。
引き続き、患者様にとって検査や入院生活が少しでも快適なものになるよう、スタッフ一同努力してまいります。今回ご意見を頂戴しました同室の患者様に関する事では、ご不快な思いをされたとのこと大変申し訳ございません。いただいたご意見をスタッフで共有し、同様の状況を確認した際にはお声がけするように対応してまいります。また、看護師が気づいていないような場合には遠慮なくご報告いただければ幸いです。
- ② この度はご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。入退院時の待ち時間が長く、患者さんやご家族にご負担をおかけしていること、心よりお詫び申し上げます。退院される方々が早く帰ることができるように努めることはもちろん、入院される方の待ち時間を削減し、負担なく手続きをすすめられるように速やかな対応を心がけてまいります。

入院患者さまへのアンケート集計（対象期間 R06.04.01 ～R07.03.31）

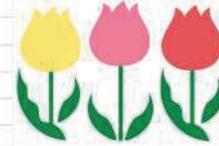
入院患者さまへのアンケート集計

患者サービス推進室

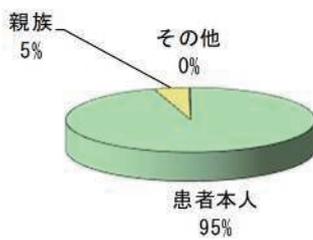
対象期間 R06.04.01 ～ R07.03.31

総回収数 568 枚（期間中退院患者数 15,219 人、回収率 3.7 %）

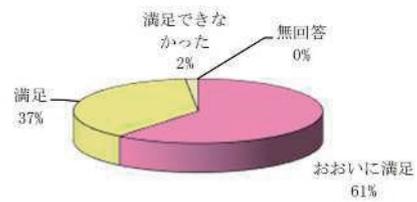
回答者 平均年齢 55 歳



回答者の患者との続柄



今回の入院治療は満足？



入院患者さまアンケート集計

