

● 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)、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。

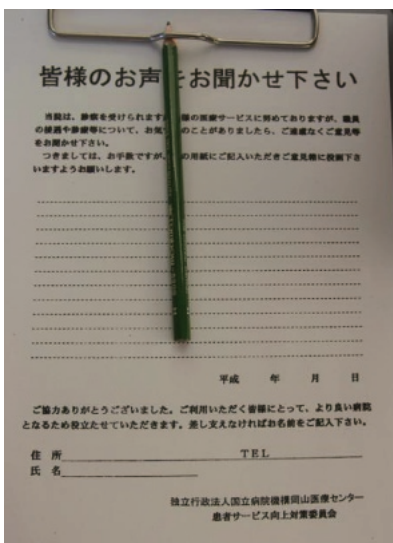
● 活動内容の詳細



“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。

◎ 主に病棟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	性別	患者さまとの関係	患者さまご本人	ご親類	その他
			1	2	3

2. 今回患者さまが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. 各職員との対応はどうか。

	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	満足	満足できなかった
1	2	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

毎月第2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19名)。

- ① 病棟のものは病棟師長、外来のものは医事専門職が回収。回収された投書用紙は、副看護部長室に一旦集められ、副看護部長が内容を適宜検討。
- 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2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2年度ご意見箱に寄せられた代表的なご意見】

- ① 医師に関するご意見 診察時の接遇などへのクレーム ……物言い、名前を間違えて言う、イライラしてキーボードをたたく、コロナ下なのでちゃんとマスクをしてほしい、など
- ② 病棟におけるご意見 看護師の接遇などへのクレーム ……名札が裏向きになっている、名前を名乗らない愛想がない、次の説明があるか、待ち時間がどれくらいかなど連絡間違いがある、スタッフによって対応の差がある、忙しくてイライラした対応をされる、言いつばなし、聞きっぱなしで不快だった、返事がなく感じが悪い、名前を間違えられても謝罪がなかった、など
- ③ 外来受診時におけるご意見 受付の接遇などへのクレーム ……そっけない、態度が横柄、売店レジ前で大声で話している、など 待ち時間などへのクレーム ……待ち時間が長すぎる、手際が悪いのか人が少ないのか受付で時間がかかる、など
- ④ 事務に対するご意見 掃除に関するクレーム ……掃除が不十分、トイレの汚物入れが汚れている、外来者用自転車置き場の掃除をしてほしい、など 駐車場に関するクレーム ……駐車場の白線が薄くなっているので駐車に困る、など 設備やサービスに関するクレーム ……洋式トイレに蓋をしてほしい、待合椅子などソーシャルディスタンスを取れるようにしてほしい、2階血圧計傍にも荷物置きを設置してほしい、シャワー室にシャンプーを置く台を付けてほしい、など 窓口等における接遇に関するクレーム ……朝の受付の誘導時に声を出してしてほしい、自動精算機の金額読み上げを止めてほしい、退院時精算後、病棟の階まで支払証明を持参することが大変、など

【対応について】

- ① 接遇については、研修や職場長による指導などを通じ、接遇向上へより一層力を入れていく所存です。
- ② 待ち時間について、朝の職員配置の見直しや、業務手順の見直し、採血での受付番号の自動発券機の導入など改善を図っているところです。今後も待ち時間が短縮されるよう方策を検

討してまいります。

- ③ 掃除について、院内感染対策にも配慮しながら、適宜、病院職員と委託事業者と協力しながら清掃できるよう徹底してまいります。
- ④ 駐車場について、状況を鑑みながら修繕を図っていく予定です。
- ⑤ 設備やサービスについて、対策を検討し、医療安全対策や院内感染対策に配慮しながら出来ることは対応してまいります。

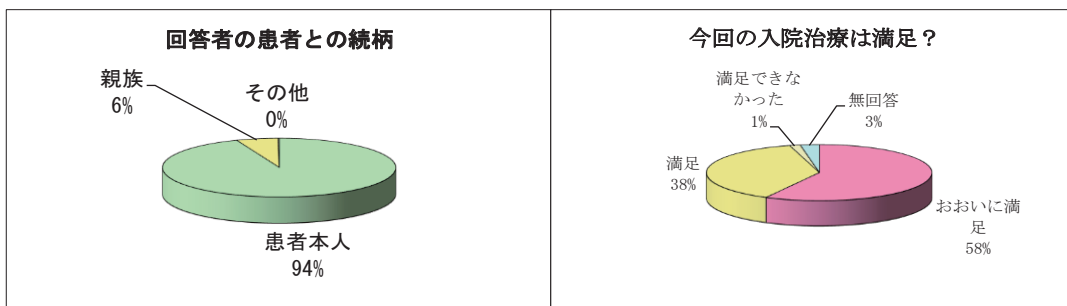
入院患者さまへのアンケート集計

患者サービス推進室

対象期間 R02.04.01 ~ R03.03.31

総回収数 992 枚（期間中退院患者数 14,131 人、回収率 7.0 %）

回答者 平均年齢 58.74 歳



入院患者さまアンケート集計

