

## ● 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。

## ● 構成メンバー(令和 3 年度)

	氏名	職名		氏名	職名
室長	太田 徹哉	統括診療部長	副室長	宮部 恵子	副看護部長
副室長	和田 吉弘	事務専門職	室員	齊藤 崇	感染症内科医長
室員	古城 真秀子	小児科医長	室員	濱田 のぞみ	外来師長
室員	溝内 育子	地域医療連携室師長	室員	竹山 知志	副薬剤部長
室員	須賀 貴仁	副診療放射線技師長	室員	小田 十姉美	副臨床検査技師長
室員	阿部 直美	言語聴覚士	室員	宮内 京佐	地域医療連携室係長
室員	陶守 優	庶務係長	室員	岡村 修平	契約係長
室員	和田 紘加	医事係			

## ● 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ちに、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。

○ 主に職員へ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階総合病棟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	ご家族	その他
			1	2	3

2. 今回患者さまがご入院された病棟はどちらですか。

0A・0B・0A・0B・7A・7B・8A・8B・9A・9B・10A・10B・西2・西4・西5
--

3. 各職員の対応はどうか。

	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階総合病棟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課

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3年度ご意見箱に寄せられた代表的なご意見】

### ①面会制限に関するご意見

・・・お世話になっております。

院内感染対策はとても大切であります。出来れば5分でも簡易面会が出来ればなどと希望致します。家族の顔を見るだけでも安心できます。

### ②診療時における待ち時間に関するご意見

・・・本日8時30分からMRI予約となっておりますが、受付が8時30分では検査時間と同じで予約時間より遅れます。受付時間と検査時間が同じなのはちょっとおかしいのでは。

・・・3Fの受付の待ち時間が長すぎる。もう少し早くできないですか。

### ③駐車場に関するご意見

・・・入院患者の家族は駐車料金がかからないようにして欲しい。

そうでなくても大変なのだから。

・・・身障者用の駐車場を増やしてほしい。

【対応について】

- ① 面会制限についてはコロナの感染状況も見極めながら、緩和することも視野に、院内で検討中です。今しばらくお待ちください。
- ② 受付時間と検査時間が同じ時間で表記されている場合ですが受付を済ました後に検査へ向かっていただいで差し支えありません。  
 頂いたご意見を踏まえまして院内各署の協力を得ながら、次回外来予約のみの患者さんは診察後会計に直接行っていただく等、少しずつ対応を進め効果が出ているところです。また長い待ち時間の場合、外来スタッフまでお声がけください。当院スタッフからもお声がけいたします。
- ③ 2階「総合案内」（時間外は時間外受付）では付き添いのご家族の方に対し、入院の日や退院の日の送迎、及び手術の日や症状説明等のため病院からの依頼により来院した日について駐車料金の無料の手続きを行っています。駐車券の無料化のためには駐車券への確認印が必要です。病棟ナースステーションに申し出て確認印を受けた後、総合案内へお立ち寄り下さい。障害者用の駐車場は十分なスペースを確保しておりますが、日によって外来の患者様が多く、駐車したいタイミングに空いておらず、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。  
 現状駐車場をこれ以上拡張することは難しく、障害者用のスペースに岡山県の「ほっとパーキングおかやま」駐車場利用証をご利用されている方が、駐車利用できるよう見回りを実施しているところです。ご理解のほどよろしくお願ひします。

入院患者さまへのアンケート集計（対象期間 R03.04.01 ～R04.03.31）

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 R03.04.01 ～ R04.03.31  
 総回収数 729 枚（期間中退院患者数 13,978 人、回収率 5.2 %）  
 回答者 平均年齢 56.84 歳

