

● 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 4 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



各“ご意見箱”の傍りに配備



入院時に配布

● 活動状況

毎月第3火曜日の午後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16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火曜日の午後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4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
 - ・・・「また来るね、また来ます。」という優しい言葉に励まされた二週間でした。痛かったけど痛いといえば「どこですか」と声をかけて下さり本当にナースはナイチンゲールですね。リハビリの先生には足を気遣い、私の痛い声も聞き入れてくれました。家に帰ってもしっかりと頑張ります。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
 - ・・・車椅子用のトイレの所に手を洗った後にペーパーとゴミ箱がありません。普通のトイレはあるのに車椅子用のトイレにないのはおかしいと思います。
- ③ 書類に関するご意見
 - ・・・身元引受人や支払保証人など日曜、祭日は書類を受け取りしないと言うが今の時期、高齢化時代、保証人が必ず日曜、祭日以外にいるという保証は無いと思います。私の様に子供と離れて暮らしていて急に入院するとなると尚更です。どうかなるべく便利になる様をお願いいたします。

【対応について】

- ① 「また、来ます」という言葉が患者さんの安心につながる。声かけが看護の一つであることを再認識できました。また、励まされたという言葉に、感謝いたします。このような声かけができるスタッフがいることを誇りに思います。まねるべき点は浸透できるようにしてまいります。私達医療者は、何かあればナースコールを押して下さいと言いがちです。何かなくても、きてくれる、来てもらえるそんな環境が必要と考えることができました。貴重なご意見ありがとうございました。
- ② ご意見、有難うございました。
ご迷惑をおかけしました。現地を確認し、ペーパータオルを設置させていただきました。よろしく願いいたします。
- ③ ご意見、有難うございました。
休日や祝日における入院申込書(身元引受人兼診療費等支払保証書)の受領についての事と思いますが、2階の時間外受付(救急外来キャッシュコーナー付近にございます)で行っておりますのでご利用ください。
よろしく願いいたします。

入院患者さまへのアンケート集計（対象期間 R04.04.01 ～R05.03.31）

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 R04.04.01 ～ R05.03.31

総回収数 623 枚（期間中退院患者数 14,073 人、回収率 4.4 %）

回答者 平均年齢 55.4 歳

