

患者様満足度アンケート結果のご報告

くろさわ病院 満足度向上委員会

当院では、患者様により安心して気持ちよくお過ごしいただけるよう、外来・入院の患者様アンケートを実施させていただいております。このたびお寄せいただいた貴重なご意見の中から、特に多く頂戴したお声と、私たちがこれからどのように改善に取り組んでいくかをお伝えいたします。

待ち時間

最も多くのお声をいただいた項目です。会計・受付での待ち時間短縮は、私たちにとって最優先で改善に取り組むべき課題と認識しております。

職員の対応

「丁寧で親切だった」とのお褒めの言葉を多数いただき、大変嬉しく存じます。一方で、一部の対応について改善を求めるお声も真摯に受け止め、より一層心地よいコミュニケーションを心がけてまいります。

院内環境

「清潔で明るい」とのお声をいただき、ありがとうございます。より快適にお過ごしいただけるよう、設備面やプライバシーへの配慮についても改善を検討し、取り組んでまいります。

総合評価

「また利用したい」「大切な人にも勧めたい」など、温かいお声をたくさん頂戴いたしました。皆様からのこうしたお気持ちを励みに、今後もより質の高い医療サービスを提供できるよう努めてまいります。

1 | 待ち時間について

患者様からお寄せいただいた主な声

- ご予約されていても、**15～60分程度の待ち時間**でお疲れになることがございます
- 特にお会計では、**午前10時半以降**に混み合い、**長いお時間**お待ちいただくことがあるとのことをお声を頂戴しております
- 受付、お会計ともに、**20分以上**の待ち時間は大変おつらいとのことご意見をいただいております
- お待たせする時間が長くなり、お疲れになってしまう患者様もいらっしゃるとのこと、心苦しく感じております

- その一方で、混雑時にもかかわらず、スタッフの丁寧な対応や温かいお声がけに助けられたとのことお声もいただき、大変励みになっております。

今後の改善に向けた取り組み

- お会計の体制を見直し、スムーズなご案内を目指してまいります
- 業務効率化を進め、患者様のお待ち時間をできる限り短縮できるよう努めてまいります
- 混雑時には、患者様へのお声がけを徹底し、ご不安を軽減できるよう心がけてまいります
- 待ち時間について、より分かりやすくお伝えできる方法を検討してまいります

2 | 職員の対応について

✔ いただいたお褒めの言葉

患者様からお寄せいただいた温かいお声に、心より感謝申し上げます。

- 職員一人ひとりが、患者様お一人おひとりに寄り添い、**丁寧で親身な対応**を心がけております。
- 医師・看護師・事務スタッフともに、**分かりやすく丁寧なご説明**を心がけており、ご安心いただけているとの声を頂戴しております。
- 「安心して受診・入院できた」とのお言葉は、私どもの大きな励みです。
- 日頃の**職員教育が患者様の安心に繋がっている**ことを大変嬉しく思います。

⚠ 改善を求める貴重なご意見

患者様の大切なお声として真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

- 一部職員の**言葉遣い**について、より温かい配慮が求められるとのご意見をいただきました。
- 患者様が「**上から目線**」と感じられるような**対応**がないよう、深く反省し改善を促してまいります。
- 電話対応中に来院された患者様への**配慮**が行き届かない場面があったとのご指摘をいただきました。

🔧 患者様のために、今後の改善への取り組み

患者様が常に安心し、快適に過ごせるよう、全職員で以下の点に取り組んでまいります。

- 患者様との対話を大切にする**接遇の継続的な教育**を徹底してまいります。
- **患者様への寄り添う姿勢**を職員全員で再確認し、共有を深めてまいります。
- 組織全体で**高い接遇レベル**を維持できるよう、統一した意識を心がけてまいります。

3～6 | 診療・環境・その他のご意見

医師の診療

患者様からは、「丁寧な説明で安心して診療を受けられる」「いつも患者様に寄り添った診療をしてくださる」と高い評価をいただいております。一方で、患者様のお声にもっと耳を傾けてほしいといったご意見も一部お寄せいただいております。

今後の改善として：患者様との対話をより一層大切にし、引き続き丁寧なご説明を心がけてまいります。

院内・入院環境

「清潔で、明るく安心して過ごせる」と、患者様から大変ご好評をいただいております。ただ、2人部屋のトイレや洗面設備、同室者の方への配慮、診療計画書の文字サイズなどについて、貴重なご意見をお寄せいただいております。

今後の改善として：患者様がより快適にお過ごしいただけるよう、設備の改善や院内環境の整備に継続して取り組んでまいります。

受付・薬の処方

患者様の個人情報保護の観点から、お名前ではなく番号でのお呼び出しを希望されるお声が寄せられました。薬の処方方法につきましては、患者様ご自身で院内・院外を選べる選択制が望ましいというご意見を多数いただいております。

今後の改善として：個人情報保護への配慮をさらに強化するとともに、薬の処方方法についても患者様のご希望に添えるよう検討してまいります。

患者様からいただいた貴重なご意見と今後の取り組み

「安心して受診できる」「他の人にもすすめたい」「いつも感謝している」

アンケートでは、患者様から上記のような心温まるたくさんのお褒めの言葉をいただきました。同時に、待ち時間や接遇など、患者様にとってさらに心地よい環境をご提供できるよう、改善が必要な点もはっきりと見えてまいりました。職員一同、患者様お一人おひとりに寄り添い、医療サービスの向上に真摯に取り組んでまいります。

① 待ち時間への配慮

受付や会計の体制を見直し、業務の効率化を図ることで、患者様の貴重なお時間を少しでも有効に使えるよう努めてまいります。



② 温かい接遇の向上

患者様が安心して過ごせるよう、全職員が継続的な教育を受け、組織全体の接遇レベルを統一できるよう、心を込めて取り組んでまいります。



③ 快適な院内環境づくり

患者様からいただいた設備やプライバシーに関するご要望を真摯に受け止め、より快適で安心できる環境整備を心がけてまいります。

患者様からの貴重なご意見を、今後の医療サービス向上に心を込めて活かしてまいります。