

— 総 括 —

今年度の患者満足度調査を全体的に見て、前回の調査よりもプラスのご意見が多く、不満の声が少ないのが印象的でした。皆様の日々のご努力の成果ではないでしょうか。皆さまも振り返り・検証をしていただきたいと思います。

また、貴院の選ばれている理由は「自宅に近い」「かかりつけである」が多く、単なるリピーターではなく パートナーシップを築いていらっしゃると感じました。「職員の対応が良い」も選定理由として多かった項目でした。自由意見欄にも「気持ちよく受診している」「よく診てくださる」「丁寧・親切」等、皆さまの励みになるような、お褒めの言葉も沢山ありました。

個別項目も、『大変良い&良い』数値が多くを占めていますので、対応面に関して満足されています。ただ、若干、外来・透析の患者さまはシビアに評価されており、数値と自由意見欄に現れています。スタッフの方の大声や笑い声、個人情報の洩れにつながる対応は配慮しなければなりません。患者さまも様々で状況によって感じ方が違うとは思いますが、接遇面に関するご指摘がありますので、改善を図って頂きたいと思います。なお、ご家族の方の評価は高く出ていました。強い信頼関係をととても感じます。

施設・環境面については、構造上難しい内容もありますが、すぐに改善できるものも見受けられましたので、改善に向けて動いていただければと思います。そして、患者様に対して、アンケートの結果・返答をすることも大事ですので、掲示やホームページへの掲載も検討して頂きたいと思います。

総合満足度は、全病院平均が79.3%（前年74.0%）、外来平均68.1%（前年71.6%）、病棟平均

91.1%（前年71.6%）、透析は91.4%（前年79.4%）です。かなりのポイントアップになっています。更なる満足度向上に向けて取り組みをしていってください。回答者数も2割アップでしたので、協力度も増しています。いい傾向ではないでしょうか。

満足度向上を図るうえで、今回詳細に調査した「待ち時間」の短縮・改善は大きな要素です。ほぼ30分までにはなっているようですが、長い方ですと120分・180分ともなっています。意見欄にも「2時間待った時、いっさい声かけがなかった」「会計も待ち時間は短くしてほしい」「診察後の血液検査の待ち時間が長すぎ」とありました。業務の効率化・改善によって少しでも短縮ができないか、検討してみてください。併せて、皆さまの声かけにより『待てる時間』になります。やはり接遇面でのフォローが、患者様の満足度を高めると思いますので、今後も委員会を中心に、接遇活動を盛り上げていって頂きたいと思います。

これからも、地域に密着され、患者さまや地域の方々に、親しまれ、信頼される病院づくりを継続していってください。この満足度調査が皆さまの一助となれば幸いです。

株式会社よんやく 営業開発室