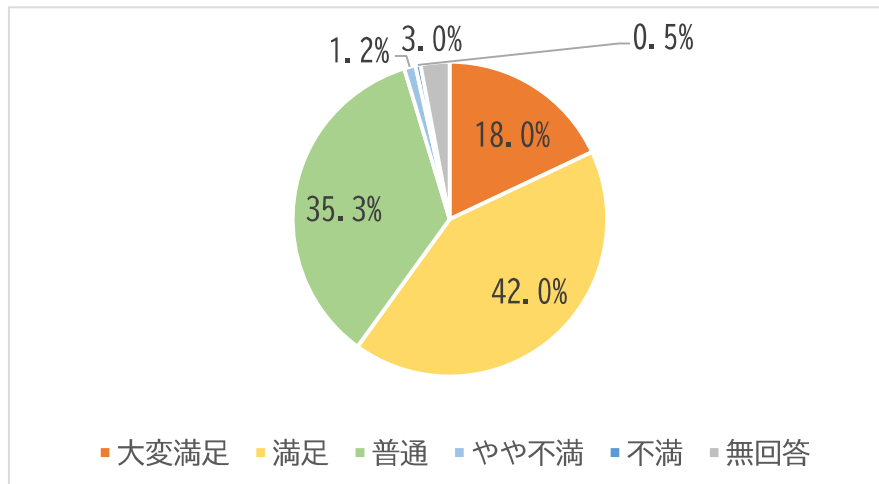


◇ 事務の接遇

(言葉遣いや態度、質問のしやすさなど)



○ 調査結果を踏まえて

令和5年度に実施した外来患者満足度調査の総合満足度は69.9ポイントと昨年度から2.0ポイント減少した(昨年度71.9ポイント)結果となりました。昨年度と比較すると、最も増加した項目は「医師@信頼・安心できる知識や技術」が2.1ポイント増の77.5ポイントで、最も減少した項目は「診療・予約時間への配慮」が6.5ポイント減の38.8ポイントでした。「医師@信頼・安心できる知識や技術」については、地域がん診療連携拠点病院として行ってきた高度ながん診療、総合周産期母子医療センター、第二種感染症指定医療機関ならびに質の高い生活習慣病医療への評価が現れたのではないかと思います。一方、「診療・予約時間への配慮」については、長年当院の課題となっており、他院と比べても低水準となっている「診察待ち時間」や「会計待ち時間」が影響したと考えられます。「診察待ち時間」については、現在導入しております外来診察案内表示システムの更なる活用や病棟外来委員会で改善に向けた協議を行い、患者さんの診察待ち時間の心理的ストレスの軽減に取り組んで参ります。「会計待ち時間」については、平均待ち時間14～15分を維持しておりますが、混雑時には15分以上お待たせする時間帯がありましたので、計算担当者を増員するなど、引き続き改善に向けて取り組んで参ります。

施設については、構造上、すぐに対応が難しい場合もございますが、その状況下でも患者さんが安心して待つことができるよう、日々の清掃や運用を工夫して、少しでも改善できるよう取り組んで参ります。

直接の医療サービスにあたる項目については、当院の基本理念である「わたくしたちは公共的使命を自覚し心のこもった最高最良の医療を提供します」に向けて、医療スキルならびに接遇の向上を行い、更なる研鑽に励みたいと思います。

病棟・外来委員会では、今回のアンケート調査結果やご意見を踏まえて、患者満足度の向上に努めて参ります。最後に、アンケートのご回答にご協力いただきました皆さま方には、心から御礼申し上げます。