

患者満足度調査（令和 5 年度実施分）結果後の対応内容について

令和 5 年度の患者満足度調査の実施につきましては、多くの県立病院の利用者様にご協力頂きまして誠にありがとうございました。
調査の結果に基づき、各病院において改善と対策に取り組んできました。そのうち、多く寄せられた意見に対する取り組みについて一部抜粋してご紹介します。
たくさんの貴重なご意見をいただき、関係部署で検討しながら改善活動を重ねており、今年度の調査結果にも反映されております。
今年度の調査においても評価の低い項目については再度検討し、今後もより良い医療を提供できるよう見直し改善に努めてまいります。

ご意見（抜粋）

職員接遇

- ・忙しそうで話しかけにくい雰囲気がある。
- ・態度が冷たく感じる。口調が強く高圧的な人がある。
- ・早口で説明され聞き取れない時がある。

待ち時間等

- ・予約をしているのに待ち時間が長く疲れる。
- ・長時間待たされる場合、なぜ時間がかかるのか話して欲しい。
- ・診察までの順番をわかりやすいように表示して欲しい。
- ・ナースコールをしても応答がない時があった。

サービス面

- ・病院食の分量・味付けを工夫して欲しい。
肉が硬く、飲み込みづらい。

取組・改善

職員接遇

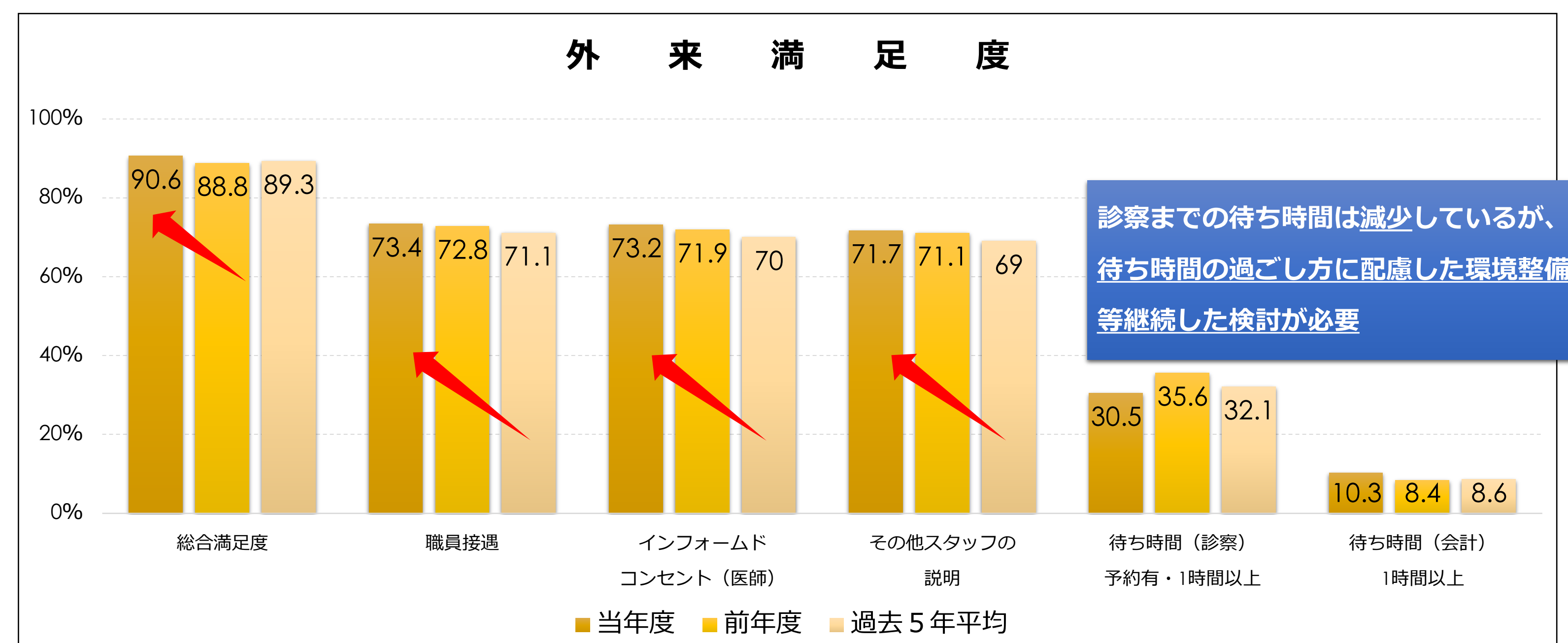
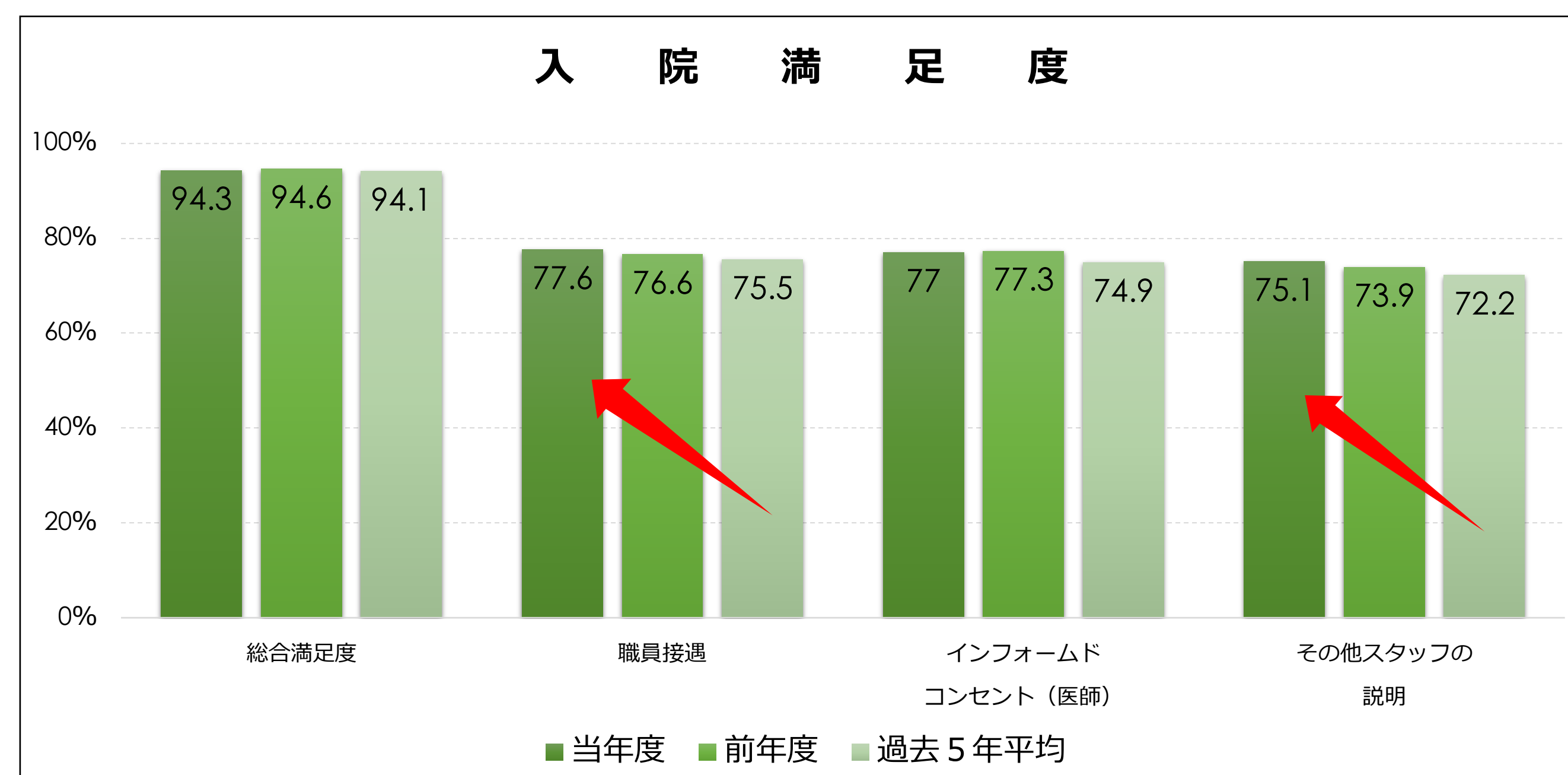
- ・各部門において現状把握と調査の実施を行い、院内会議や掲示等で院内全体で情報共有を行いました。
ふれあいポストの投函内容及び回答についても院内で共有を図り、接遇意識の向上に努めております。
- ・接遇研修会の開催、チェックリストを活用し自己・他者評価を行い、接遇・マナーの向上に取り組んでいます。
医療局では接遇指導者養成を行い、接遇の知識及び技術の習得を図り、各病院において研修会を実施しております。

待ち時間等

- ・患者待ち番号表示の利用拡充を行いました。（待合室モニタの増設、Web参照環境の整備）
- ・混雑時の応援人員体制の見直しやナースコール対応時間のデータ分析等「待ち時間」短縮に向け取り組んでいます。
- ・パンフレットや説明文書等の見直しを適宜行っております。

サービス面

- ・献立メニューの見直し
『食べたい料理』として要望の多いメニューを特別メニューに組み込む等バリエーションを増やしています。
- ・管理栄養士による適切な食事形態の選択・提案を行っています。



- ※ 1 「満足・やや満足」の割合であること。
※ 2 過去 5 年平均は、令和元年度から令和 5 年度の平均値であること。
※ 3 新型コロナウイルス感染症の影響等により、令和 2 年度（入院・外来）及び令和 3 年度（入院）、令和 4 年度（入院）は調査を中止したもの。