

2025 年 8 月

2024 年度 患者満足度調査結果の対応

JCHO 東京山手メディカルセンター

2024 年度の患者満足度調査結果を受けまして、当院では患者サービス・接遇委員会等で下記の改善を実施しました。

1. 接遇

接遇については、職員全体の意識を高めることを目的に、毎年 5 月ごろに全職員を対象に外部講師を招いて接遇研修を行っている。新入職員も医療従事者としての接遇について理解できる内容としている。職員全員が改めて接遇について考える機会となっている。

2. 施設・設備

施設・設備の老朽化に伴い、浴室やトイレ等に対する満足度が低いため、患者さんに快適に使用していただけるよう順次改装を進め、清掃を強化する等、改善に努めている。

3. 面会時間

コロナ禍で面会を制限していたが、2024 年度は午後 2 時から午後 6 時までの 4 時間のうち、最大 2 名まで 30 分を限度に面会を実施している。一方で、患者さんから面会時間延長の要望が寄せられているため、今後の動向を見ながら対応について検討する。

4. 外来待ち時間

待ち時間について満足されている患者さんは全体の 3 割にも満たない。当院では、病院外来アプリを導入し、院外でも待ち時間がわかる取組みを行っているため、この啓発をさらに強化していきたい。また、外来診療運営委員会において、毎月医師毎の待ち時間を共有して改善に努めている。

当院としましては、安全で快適な療養環境を目指しており、今回の調査結果をもとに患者さんの視点からサービスの見直しを行い、同じ要望をいただくことのないよう改善を図って参ります。また医療サービスの本質である病状や治療等に関する説明の充実や、職員全体のレベルアップを図り、医療の質の向上に努めて参ります。

今後も地域の皆さまから親しまれるような病院を目指し、全ての患者さんにご満足いただけるよう日々努力して参ります。