

患者満足度調査（令和6年度実施分）結果後の対応内容について

令和6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。
- ・ 挨拶が少ない。対応が冷たく、話しかけにくい。
- ・ 専門用語は分りづらいので、一般的な言葉で説明をしてほしい。

待ち時間等

- ・ 予約時間に来ても待ち時間が長く感じられる。
- ・ 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。

サービス面

- ・ 同じ食材が続いて出ることがあり、もう少し工夫してほしい。
- ・ 味噌汁の味が薄く、出汁の旨味をもっと出してほしい。
- ・ 車椅子の待機場所を増やしてほしい。

取組・改善

職員接遇

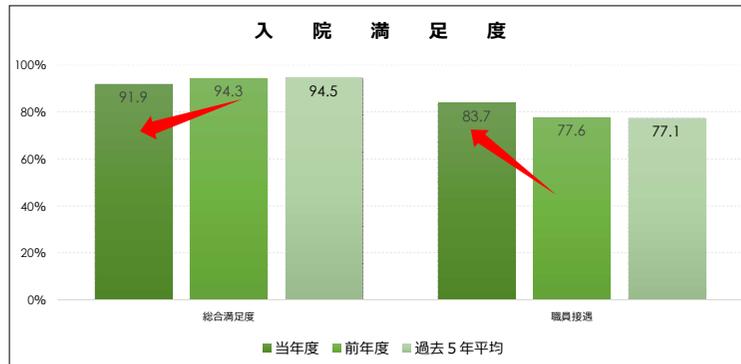
- ・ 各部門において現状把握と調査の実施を行い、院内会議や掲示等で院内全体で情報共有を行いました。ふれあいボスの投函内容及び回答についても院内で共有を図り、接遇意識の向上に努めております。
- ・ 接遇研修会の開催、チェックリストを活用し自己・他者評価を行い、接遇・マナーの向上に取り組んでいます。医療局では接遇指導者養成を行い、接遇の知識及び技術の習得を図り、各病院において研修会を実施しております。
- ・ 検査治療の説明書類等を見直しし、また、説明内容の理解度を確認しながら、分かりやすい説明を行うよう努めます。

待ち時間等

- ・ 予約の調整や、予約枠の見直しを行いました。
- ・ 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おります。
- ・ 番号札使用や、表示を大きく見やすいものに変更するよう対応していきます。

サービス面

- ・ 献立内容について、食材や献立の重複がないことを確認し、また、年2回実施している食事満足度調査結果の意見を反映するよう努めております。
- ・ 出汁の検討を行い、種類を変更しました。
- ・ 待合室のレイアウト変更を行い、座席数を増やしました。



- ※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2年度から令和6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の。
- ※4 令和7年度よりインターネット回線を利用したWeb調査の併用を行っていること。