

2025 年 4 月

2024（令和 6）年度患者満足度調査結果の対応

JCHO 東京新宿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・医療者パートナーシップ委員会等で下記の改善を実施しました。

1. 接遇

接遇についてのコメントが多かったことからスタッフが毎年 4 月に受講できる接遇研修を実施しているが、2024 年度は 99%の受講率となった。投書箱のご意見を毎月確認しているが、接遇への苦情は減少傾向であった。

2. 面会時間

2024 年度より土日の面会が可能となった。ただ面会窓口が複雑であったため一本化し、スムーズに面会受付を実施できるようになった。

3. 外来待ち時間

待ち時間についてのコメントが多かったことから、デジタルサイネージを 3 台に増設し待ち時間を長く感じない工夫をしているが、2024 年度からエキセントリック体操（座ったままできる筋伸展体操）を放映することで、可能な方は体を動かしながら健康的に待ち時間が過ごせるようになった。

当院といたしましては、快適な院内環境の実現に向け、今回の調査結果を全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応して、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。

また、引き続き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及び提供する医療の質の向上を図り、職員一人一人のレベルアップに努めてまいります。

今後につきましても、全ての患者さんにご満足いただき、地域から愛される病院となるよう、日々努力をしてまいります