

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 10 月に JCHO 本部の指示および規程により実施した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

これまで接遇についてのご意見を多くいただきしていました。そのため、毎年 4 月に受講できる院内全スタッフを対象とした接遇研修を実施しており、2024 年度は 99% の受講率となりました。院内約 30 か所に設置している投書箱のご意見を 1 か月に 2 回、回収・集計していますが、接遇への苦情は減少傾向でした。

2. 面会時間

コロナのために制限していた面会時間については、改善の要望が多かったため、2024 年度より土日の面会が可能となりました。

3. 外来待ち時間

待ち時間についてのご意見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有効活用できるよう検討を重ねております。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とのご意見もありました。

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、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