

2026 年 5 月

2025（令和 7）年度患者満足度調査結果の対応（案）

JCHO 東京新宿メディカルセンター

2025 年 10 月に JCHO 本部の指示および規程により実施しました。患者満足度調査結果を受けたその結果を患者・医療者パートナーシップ委員会等で検討し、下記の改善を実施しました。

1. 患者さんや家族への説明に関する工夫

新入職員のオリエンテーションに認知症サポーター養成講座を組み込み、2025 年度は 95 名が認知症サポーターの証であるオレンジリングを取得しました。これにより、院内で困っている方に誰もが声をかけることができる体制を整えております。

2. 外来待ち時間を改善するための取り組み

可能な患者さんには事前採血案内や、人員配置の工夫を行いました。

3. Web 予約システムの開始

電話での予約が取りづらいという意見があったことから、Web 予約システムを開始して、脊椎脊髄外科から始め、今後順次拡大していきます。

4. Wifi 導入

入院中に Wifi を使用したい要望が多かったため、入院レンタルセット申込の方が利用できるようにしました。

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参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。

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、今後も日々努力をして参ります。