

## 患者さんから寄せられた意見と環境改善

"トイレ（個室の中）に受診票入れがあるといい  
と思います。置き場がなくて...国立のトイレは  
あります。"



トイレ（個室）に受診票入れを設置

入り口のアルコール全てペダルが良い。



オートディスペンサー導入

**【R4年度患者満足度調査結果より改善検討】**

## 患者さんから寄せられた意見と環境改善

体調が優れない中で長時間待つのが辛い時があります。横になれる所があると助かります。
治療時間(抗がん剤等)が長くなる場合、付添者が休けい部屋があれば助かります。院内をウロウロするのも限りがあります。
長い待ち時間を過ごす場所が欲しい。
待ち時間が長いので、時間をつぶせる場所がもっとあるとよい。院内で、血糖値を計ったり、インスリンの自己注射ができるスペースがあるとうれしい。
待ち時間に自分はいいいけど、横になって待てる場所があればいいと思う。
待ち時間中につぶせる場所が欲しい。
待ち時間が長くて疲れる時があるので気軽に横になれる場所があると嬉しい。

## 院内掲示

## 院内掲示

院内歩行の右側通行を徹底させてほしい!
車の精算機が廊下の途中にあつて人が込んで通行しにくい。
受付入口と会計付近が混雑して通行しにくい時が多い。
人の歩行導線をもっと分かり易くしてはどうでしょうか?
通路に通りにくい場所が所々あるので危険に思うことがある。
通路の安全で確保して欲しい。患者の並び方が自由すぎて、通路まではみだして歩行者が歩きづらい状況がある。
通路を左側通行にはっきりして欲しい(車椅子の為)

【R4年度患者満足度調査結果より改善検討】

## 患者さんから寄せられた意見と環境改善

- ・ 7:30に開扉なので外で待っている時、ベンチが少なく長時間立って待たなくてはならないので足が悪いので相当きつい。
- ・ 朝、行っている所のベンチをもっと増やしてほしい。



ベンチを3台増設

- ・ 待合室のイスが足りなく座れない事が多い。立って待つことは可能だが、起立性低血圧でふらつく日もあり、倒れないか不安を感じる事がある。
- ・ 待合室のイスが少ない。
- ・ 診察室前のイスが足りない。病気できているので座らせて欲しい。



予約が多い日の前日に診療科に応じて椅子を増やせるようスタッキングチェアを購入し適宜配置

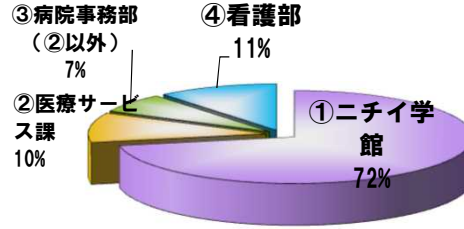
**【R4年度患者満足度調査結果より改善検討】**

## R5.7.11「クレーム対応の基本」アンケート集計結果（概略）

研修出席者	194
アンケート回答者	164
アンケート回答率	84.5%

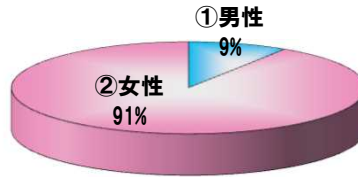
### Q1:所属

区分	人数	割合
①ニチイ学館	118	72.0%
②医療サービス課	17	10.4%
③病院事務部（②以外）	11	6.7%
④看護部	18	11.0%
計	164	100.0%



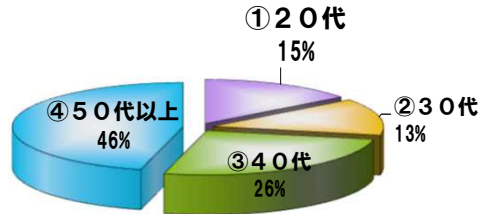
### Q2:性別

区分	人数	割合
①男性	15	9.1%
②女性	149	90.9%
計	164	100.0%



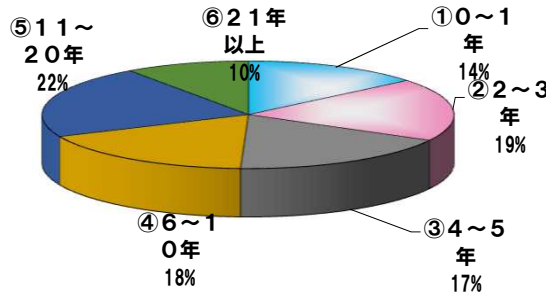
### Q3:年齢

区分	人数	割合
①20代	24	14.7%
②30代	22	13.5%
③40代	42	25.8%
④50代以上	75	46.0%
計	163	100.0%



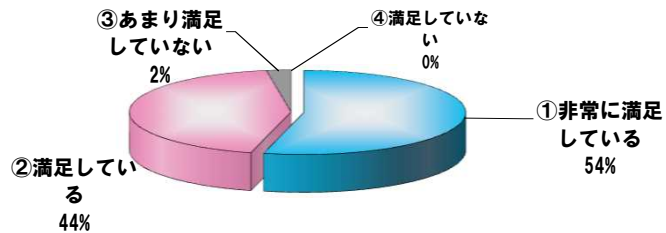
### Q4:本院勤務年数

区分	人数	割合
①0～1年	23	14.02%
②2～3年	31	18.90%
③4～5年	29	17.68%
④6～10年	29	17.68%
⑤11～20年	36	21.95%
⑥21年以上	16	9.76%
計	164	100.00%



### Q5:研修内容について

区分	人数	割合
①非常に満足している	88	53.99%
②満足している	71	43.56%
③あまり満足していない	4	2.45%
④満足していない	0	0.00%
計	163	100.00%



### Q6:研修で得られた内容が今後の患者対応等に役立ちますか

区分	人数	割合
①非常に役立つ	97	59.51%
②役に立つ	56	34.36%
③ある程度役に立つ	10	6.13%
④あまり役に立たない	0	0.00%
計	163	100.00%

