

平均得点の低い上位3項目について

No	内容	具体意見	改善内容	完了日
1	食事内容 (4.08点/5点)	野菜の食感がよくない、味が薄い 有料でも良いので、食事の選択肢を広げて欲しい	ご意見は栄養科で共有し、検食時に留意するとともに、品質管理を徹底いたしました。ただ、病院食は治療食のため、有料無料問わず選択肢を広げる予定は今のところありません。	令和5年 2月
2	案内表示や掲示物 (4.18点/5点)	入院前の説明をもう少し詳細にして欲しい また、入院案内を詳しく記載したものを病室において欲しい	ご意見を参考にさせていただき、入院前面談の配布物に説明を加えさせていただきました。	令和5年 2月
3	精神的なケア (4.38点/5点)	夜間時の看護師が少なく、対応にも時間を要している	病棟の看護体制は7対1を堅持し、患者様には緊急度に合わせた対応しておりますが、ご意見を看護部で共有し、業務改善に活用させていただきました。	令和5年 2月

個別意見について

No	具体意見	改善内容	完了日
4	腕のバーコードの所に患者の部屋番号を入れられないのか？	患者様の病室を変更させていただくことがありますので、ご不便をおかけしますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。	
5	個室料金を取るなら冷蔵庫などは無料にして欲しい	室料を抑えるための工夫を図っておりますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。	
6	手話ができる人が欲しい	筆談や電子パッド等を活用し対応しております。手話のできる職員の配置については今後の参考とさせていただきます。	
7	ロッカーにハンガーがないのであれば、その旨事前説明が必要では？	ご意見を受け、患者支援センターで検討し、入院前の説明内容に加えさせていただきました。	令和5年 2月
8	夜間照明がなく不便だ	全室個室のため部屋全体の調光での対応としています。ご意見は今後の参考とさせていただきます。	
9	トイレの清掃が追いついていない	ご意見を清掃業者に伝え、改善を図りました。	令和5年 2月

令和4年度(12月)実施外来患者満足度調査 報告

平均得点の低い上位3項目について

No	内容	具体意見	改善内容	完了日
10	診察までの待ち時間 (3.13点/5点)	診察予約時間を厳守して欲しい 診察までの時間表示をして欲しい	診療予約における患者様1人当たりの診察時間を平均的に捉えて予約をお受けしております。初診の患者様は必然的に診察時間が長くなるといった傾向があるため、お待ちいただく必要があります。	
11	会計手続き (3.39点/5点)	会計の時間がかかりすぎる	会計時の待ち時間を解消するため、クレジットカードによる医療費後払いサービスである「待たずにラクーだ」を導入しており、この利用を呼びかけています。	
12	診察時間 (3.66点/5点)	採血やCTなど、検査を一度にして欲しい (採血→診察→CT→診察など、時間が長い)	不要な検査を行わないためにも、患者様の検査結果によって次の検査の必要性を判断しています。また、全患者様に不要な検査を行いますと、さらに待ち時間が長くなります。	

個別意見について

No	具体意見	改善内容	完了日
13	会計の事務員の待遇がよくない	ご意見は医事課で共有し、業務改善に活用させていただきました。	令和5年 6月
14	コンビニ・カフェを充実して欲しい	市民の飲食店設置の要望により、カフェに参入させていただきました。なお、カフェの取扱い物品の充実につきましては、カフェの事業者に伝えさせていただきました。	令和5年 2月
15	送迎バスの本数を増やして欲しい	バス運行に関するこれ以上の拡充は、運転手を追加して配置する必要があり、コストが格段にあがるため、増便することはできないとの回答を川西市から得ていると掲示済み。	
16	駐車場が遠く、雨天時に困る	当センターの建設に当たっては、土地を有効活用する観点から、近接する既存の駐車場をご利用いただくことといたしました。幸いにも、最も近い駐車場が満車になることもなく、患者様にはセンターに比較的近い場所に駐車していただいています。	
17	診療待合、会計待合の椅子が少ない	ご意見を受け、椅子を追加いたしました。	令和5年 2月
18	JCBカードを使用できるようにして欲しい	ご意見を受け、令和5年6月からJCBカードと提携し、使用できるようにいたしました。	令和5年 6月
19	何人もの人が物を落としていたので、受付機の前にバッグなどを置く台があれば良い	ご意見を受け、受付機の前に台を設置いたしました。	令和5年 12月