

2024年度患者満足度調査の結果と2025年度取り組みについて

当院では、患者さまにより良い医療サービスを提供するため、定期的に「患者満足度調査」を実施しております。このたびの調査では、多くの貴重なご意見・ご要望をいただき、誠にありがとうございました。皆さまからの声を真摯に受け止め、以下のような改善策を講じることといたしました。今後も、患者さまの声に耳を傾け、より安心・安全で満足いただける医療を提供できるよう努めてまいります。引き続き、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

神戸徳洲会病院 病院長

医局

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	プライバシーへの配慮	面談時には説明室を確保するなどして環境への配慮を努めます
入院	退院後ケアへの理解	退院前の面談時に不安や困っていることがないか確認します。

看護部

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	病棟の環境（夜間の静けさ）	夜間は病室の扉を閉めるよう配慮します。 モニター音・アラーム音に迅速に対応し、職員の声の大きさや足音に気をつける事を共通認識事項とします。
入院	疼痛コントロール	NRS評価（痛みの評価）を行い疼痛緩和ができるよう医師と連携、または看護ケアを行います。
入院	プライバシーへの配慮	面談（IC）時には説明室を確保するなどして環境に配慮します。 視覚的なプライバシーが守れるよう大部屋はカーテン、個室は扉を閉めるなど対応をします。
入院	退院後ケアへの理解	退院時に在宅に必要な医療・介護等、ご家族様へ指導と医療連携を行い安心して生活が送れるよう支援致します。 退院約1週間後の電話訪問を継続し、患者さまやご家族の要望があれば適切に対応していきます。

外来運営委員会

入院/外来	カテゴリー	対策
外来	待ち時間	わかる範囲で所要時間をお伝えします。患者さんと接するときには「お待たせしました」と一言添えます。

外来

入院/外来	カテゴリー	対策
外来	施設・設備・アメニティー	資材・施設管理・アイワサービス（清掃）との連携を図り、安全で快適な環境作りに努めます

広報委員会

	カテゴリー	対策
外来	施設・設備・アメニティー	カテゴリ分けをして、情報を分かりやすく掲示します。 掲示印を押し、掲示期間を決めて掲示します。

事務（医事課・医師事務）

入院/外来	カテゴリー	対策
外来	事務職員の対応	忙しい時ほど丁寧に相手の目を見て正しい敬語で対応を行います
外来	事務職員の対応	まずは自分が理解し、正しい言葉使いで、難しい単語は使用せず快く分かりやすい説明を行います

栄養科

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	食事	誤配膳の防止とともに、食器の清潔感を上げ、トレイ上の整理を行うことで提供時の見た目を改善し、献立の見直しにて主食(全粥)の提供量見直し(多すぎて食べられない)や、行事食・お祝い膳の内容充実を図ります。
外来	職員の対応	待ち時間を減らすため、関係部署と連携を行います。

薬剤部

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	疼痛コントロール	入院中の痛みコントロールについて、多職種で共有し、コントロールが不十分であれば、薬剤の追加変更が必要か検討します。
入院	退院後ケアへの理解	退院日までに、病室にお伺いして退院後に服用するお薬の説明を行います。

リハビリテーション科

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	退院後ケアへの理解	ご本人またはご家族の要望を必ず確認します。
入院	プライバシーへの配慮	検査を行う際は、必要に応じてカーテンを仕切るか個室での対応を行います

放射線科

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	プライバシーへの配慮	第三者に内容が聞こえないよう検査室または前室で説明を行います。患者同士がすれ違わないような動線の配慮をします。ジェンダーに合わせた検査を適切に行います。

検査科

入院/外来	カテゴリー	対策
入院	プライバシーへの配慮	生理検査室はカーテンでブースを仕切るため、生理検査室内でのプライバシーに関する話を控えるようにします。 採血室は1人ずつ入室することでプライバシーを配慮します。

カスタマーサービス委員会

入院/外来	カテゴリー	対策
入院/外来	接遇全般	毎月接遇に関する目標を掲げ、院内で周知します。