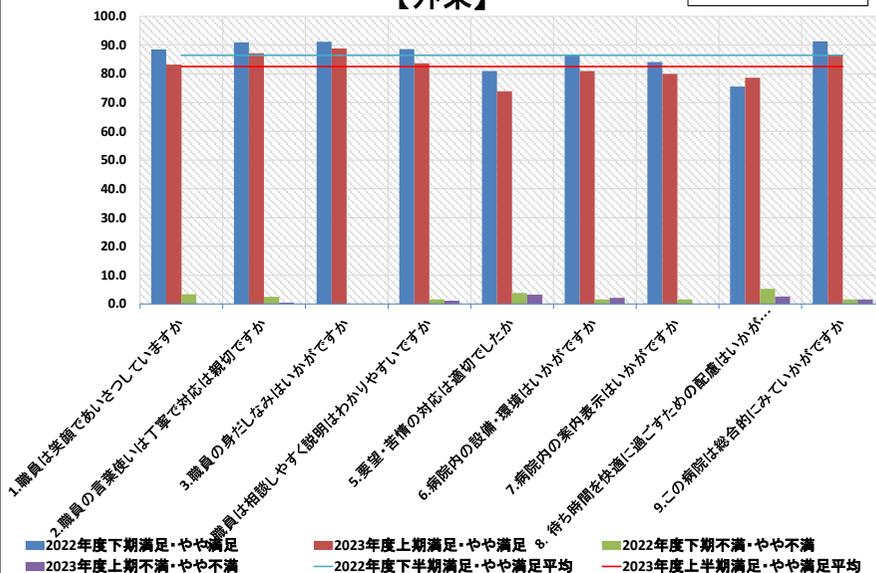


## 【外来】

アンケート回答数・・・191



### 改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み

5.要望・苦情の対応について、待ち時間が長いについて  
Wi-Fiや雑誌、無料お茶の提供、診察待ちの工夫など待つことの苦痛に焦点をあてて取り組んでいます。

### 今後の方針

待ち時間を快適に過ごすための配慮は、上昇されている。5.要望・苦情の対応については、満足度が下期より低下見られるも不満度が一定である。よって、掲示場所を固定して①期間(1カ月毎)②開示が必要な内容はありませんでしたと提示していきたいと思えます。自分の意見が汲み取られ、検討・回答された事で患者様・家族として大事にされているという喜びと満足につながると考えられます。

### 改善が必要な項目

今回のアンケートの結果、下記の点が特に改善が必要な点としてとらえ、改善に向けて取り組みます。

これまでの取り組み

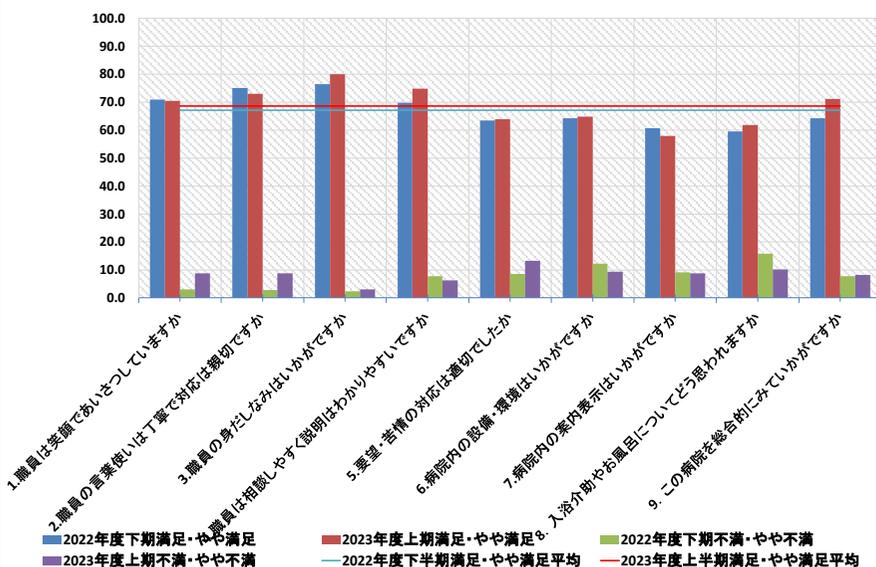
<外来・入院>1~4.接遇に関する項目について、全職員を対象とした接遇研修を意識の向上を図っていきます。

### 今後の方針

接遇意識と実行力の向上を図る為、教育委員会と連携し接遇研修5回シリーズで実施していましたが、今年度は予定していません。よって、職員の言葉使いの不満が上昇されているので、研修の他に部署単位で継続できる接遇の取り組みを模索していきます。また、QC活動(部署のサービス・質を発展させる取り組み)も継続し活動の活性化を図っていきます。

## 【入院】

アンケート回答数・・・159



### <その他、ご意見・ご質問への回答>