

## 平成27年度厚生連医療アンケート 実施改善方針の報告について

当院では、病院利用者並びに地域住民の皆さまにご協力をいただきました『平成27年度厚生連医療アンケート』の結果に基づき、下記の項目について、重点的に取り組んでまいります。

### 記

1 アンケート結果から 抽出・整理した 要改善・実施事項	2 担当部署 および 検討機関	3 具体的対策 (実施回数・参加者数など数値的な目標)
① 食事に対する評価の改善について	栄養科 栄養管理委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適温での食事提供を行うため温冷配膳車を導入する。</li> <li>・毎月1回、「旬の彩り御膳」(季節の料理を提供)に取り組む。アンケートを毎回実施し、患者意見を取り入れ、改善に努める。</li> <li>・新メニューの検討を行い、同じメニューの繰り返しを避ける。</li> <li>・高い評価の病院との比較検討を実施する。</li> </ul>
② 施設・アメニティーの改善 プライバシーの確保について	管理部 引越・後利用検討部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さんの利便性、安全面を考慮し、新たに駐車場地確保、舗装整備を行う。</li> <li>・売店(コンビニ)の整備</li> <li>・食堂、談話・休憩スペースの整備検討を行う。</li> <li>・プライバシーへの配慮の為、相談室、説明(IC)室、カンファレンスルームの整備を行う。</li> </ul>
③ 外来待ち時間が長いことについて	診療部(各科) 看護部(外来) 医療情報管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各診療科で待合室の状況をこまめに把握、声掛け等を行う。</li> <li>・受診患者が多い場合、待合イスが不足するので定期的に巡回し用意する。</li> <li>・ネット環境の整備、情報提供・図書スペース等の整備を検討する。</li> <li>・番号案内表示システム、呼び出しシステム等の導入を検討する。</li> </ul>
④ 接遇改善について (職員の対応に対する評価の改善)	接遇改善委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修会への全職員参加を必須とする。</li> <li>・定期的な接遇チェックラウンド(内部・外部)</li> <li>・接遇に対する意見の情報共有化</li> </ul>

以上

※本件に関しまして、不明な点等ありましたら、企画管理課までお問い合わせください。