

# 患者サービス委員会について

副院長（患者サービス委員長） **とくだ かずひこ** 得田 和彦



## 患者サービス委員会の目的



ブラックジャックという漫画をご存知でしょうか。手塚治虫氏の作品で、天才外科医があらゆる難病を一人で治してゆく作品です。これに憧れて外科医になった医師も多かったと思います。誰もできないことをたった一人で成し遂げる、まさにヒーローです。

しかし、高度に発達した現代の医療ではありえない話です。医師が一人で治療を行うということはありません。世界中の専門医が研究を重ね、繋がり、最も適した診断法・治療法が提示されています。当然、労災病院内の医師も世界と繋がっています。そして、労災病院の医師全員がすべての患者さんの治療にかかわっています。もちろん医師だけで治療を行っているわけではありません。看護師は、身の回りの看護や投薬・採血などを行っています。薬剤師は、投薬の種類や量が適切であるか、相互作用がないかなどの検証を行い、最も適した投薬が行われる様に努力しています。歩行訓練や嚥下訓練などは理学療法士・作業療法士・言語療法士が行い、正確な検査結果ときれいな画像は、検査技師と放射線技師によるもので、最適な食事内容を決めるのは栄養士です。また、他病院や社会全体との連携をとるのは医療ソーシャルワーカーで、病院の骨格を担うのは事務職員です。即ち、労災病院の職員全員が手を取り合い、大きな輪を作り、質の高い医療を提供し続けています。いわゆる『チーム医療』です。

しかし、これだけでは満足できる医療サービスとは言えません。この大きな輪の中に患者さんにも入ってもらう必要があります。これで本当の「チーム医療」が完成します。

具体的には、患者サービス委員会を立ち上げ、患者さんと職員からのサービス改善のためのご意見を収集し対策を練り、また職員に対する接遇に関する教育や研修を実施しています。

皆様の貴重な意見を教えてください。不満、要望、アイディアなど何でも構いません。そして、チーム全員が満足できる病院を作り上げましょう。



クリスマスツリー飾りつけ等も患者サービス委員会で行っています。

発行：独立行政法人労働者健康安全機構 富山ろうさい病院 地域医療連携室

富山ろうさい病院だよりは、当院ホームページ（URL <https://www.toyamah.johas.go.jp/dayori/>）にも掲載しています。

【お問い合わせ先】TEL(0765)-22-1280（病院代表）

E-mail [chiiki2@toyamah.johas.go.jp](mailto:chiiki2@toyamah.johas.go.jp)



バックナンバーはこちらの

QRコードからも確認できます。

## 患者満足度調査の結果について

総務課長

しらさき あきら  
白崎 祥

令和4年度の患者満足度調査は、入院調査を9月27日～10月24日に、外来調査を10月4日と7日に実施いたしました。その結果は以下のとおりとなります。

### ・全 体（満足度 81.0%）

← 満 足 度 →

| 区分     | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 計     |
|--------|------|------|---------|------|-----|-------|
| 回答数（件） | 95   | 126  | 42      | 6    | 4   | 273   |
| 構成比（%） | 34.8 | 46.2 | 15.4    | 2.2  | 1.5 | 100.0 |

### ・入 院（満足度 92.4%）

← 満 足 度 →

| 区分     | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 計     |
|--------|------|------|---------|------|-----|-------|
| 回答数（件） | 64   | 57   | 10      | 0    | 0   | 131   |
| 構成比（%） | 48.9 | 43.5 | 7.6     | 0.0  | 0.0 | 100.0 |

### ・外 来（満足度 70.4%）

← 満 足 度 →

| 区分     | 満足   | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 計     |
|--------|------|------|---------|------|-----|-------|
| 回答数（件） | 31   | 69   | 32      | 6    | 4   | 142   |
| 構成比（%） | 21.8 | 48.6 | 22.5    | 4.2  | 2.8 | 100.0 |

全国にある労災病院グループの平均と比較して、入院（全国平均：92.3%）は良い水準を維持することができましたが、外来（全国平均：80.2%）は残念ながら大きく評価を下げてしまいました。

外来では特に「診療サービス面」と「接遇面」で低い評価をいただいております。自由記述欄でも「口調がキツイ」「無愛想」「態度が悪い」等、厳しいお言葉をいただきました。この結果を真摯に受け止め、具体的な改善計画を立てて取り組んでまいりたいと思います。

その一方で、「市民に寄り添い、温かく迎え入れてくれる感が有難いです」等のお言葉も頂戴しており、スタッフ一同、とても励みになっております。ありがとうございました。

令和5年4月からは角谷新院長の下、気持ちも新たに医療サービスを提供してまいります。今年度も秋ごろに患者満足度調査を実施する予定ですので、調査のご協力をよろしくお願いいたします。

富山ろうさい病院では、毎月、魚津市ケーブルテレビ「NICE-TV」による行政番組「まちかど魚津」に、各診療科の医師が出演し、最新の医療情報を提供しています。

放送日程：5月1日～5月15日

放送時間：①午前7時 ②午後1時 ③午後5時 ④午後10時

「タイトル未定」（出演者）リウマチ・膠原病内科 小野瀬 崇文 医師



過去の放送はこちらのQRコードからも確認できます。



NICE-TV まちかど魚津

富山労災病院からのお知らせ



【過去の放送はこちらから】

URL <https://www.toyamah.johas.go.jp/movie/index.html/>

## 患者サービス委員会について

総務課庶務係

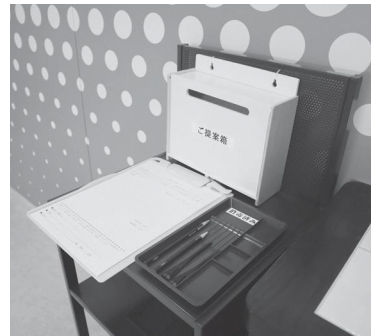
いがり 猪狩 あずさ

当院では患者満足度向上のため、患者サービス委員会を設置しています。患者サービス委員会においては、季節の行事や患者サービスの調査についての活動を行っています。

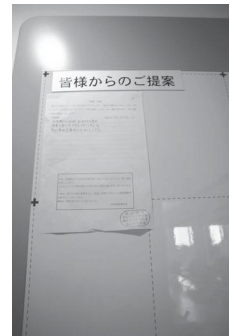
委員会は医師・看護師・各部署の代表者等で構成されており、当院における医療、患者さんへのサービスの充実を図り、患者さんの満足度はもちろん、職員自身のモラルを高めることを目的としています。

委員会の主な活動内容は以下の通りです。

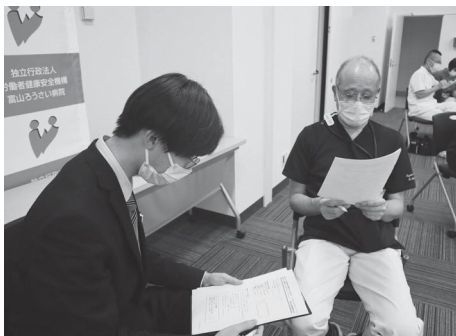
- ・患者さんからの投書（ご意見・ご要望）に対応し、必要時対策を検討しています。ご意見箱は外来（1、2階）2箇所・各病棟デイルーム3箇所の計5箇所に設置しています。また、頂いた貴重なご意見についての回答は1階医事課横の掲示板にて掲示を行っております。
- ・投書や患者満足度調査（年1回実施）結果に基づく患者サービスの分析・検討を行い、サービス向上に努めています。



投書箱



投書に対する  
回答掲示



- ・年1回の院内研修として接遇研修を実施しています。今年度は職員のつながりを目的とした研修会を行いました。

⇨ 令和5年3月3日に実施した「マナーセミナー」の様子

- ・患者さんやご家族に季節感を感じていただけるようにコンサート及び飾りつけ等の季節行事活動を行っています。

今後も患者さん・家族から選ばれる病院となるよう日々努力していきます。また、いただいた貴重なご意見、満足度調査の結果から現状の把握・改善策の検討を行い、接遇向上に努め、より良い病院づくりの努力を行っていきますので、今後ともよろしくお願いします。



ニューイヤー  
コンサートの放送

＜健康診断の結果、「精密検査必要」と言われた方の受診予約（電話等）を受け付けています＞  
待ち時間が少なく、スムーズに受診できます。特にお仕事をされている方、多忙な方はどうぞ地域医療連携室（下記）にご連絡ください。

電話 0765-22-1354（平日9：00～16：00）

FAX 0120-935-631

当院では24時間救急患者様の受け入れを行っております。症状を自覚した時は、我慢をせず、速やかな受診をお勧めします。

発熱等の症状のある方は、まずは電話で連絡をお願いします。

電話 0765-22-1280（病院代表）



变更箇所：青字