

岩 美 病 院

外来ご利用者様 アンケート集計結果



2011年7月発行

岩美病院サービス向上委員会

「岩美病院御利用者様アンケート(外来編)集計結果について」

サービス向上委員会が平成22年8月に実施した「岩美病院御利用者様アンケート(外来編)」の集計結果を報告します。

このアンケートは岩美病院を利用される患者様・付き添いの方を対象として患者様からご意見をお聞きすることで、今後のお客様への接遇とサービスの向上を図り、より良いサービスの提供ができるよう実施しました。

***実施期間:平成22年8月23日(月)~27日(金)**

午前9時~午前11時まで

***実施場所:外来診察 ひまわりホール周辺**

***対象者:岩美病院を受診された患者様及び付き添いのご家族**

***回収枚数:298人**

(実施期間中の外来患者の総数は1,258人で回収率は23.6%)

はじめに

平成22年8月に実施いたしました「岩美病院御利用者様アンケート(外来編)」の集計が大変遅くなりましたことをお詫び申し上げます。

また、アンケート期間中には受診時の大変慌ただしい時間帯に、患者様にはアンケートの趣旨にご理解、ご協力をいただきまして誠にありがとうございました。

岩美病院の委員会活動の一つに「サービス向上委員会」があります。この委員会は病院を利用される患者様や地域の皆様が満足と安心を得られるように院内の体制の整備を行い、サービスの向上を目的として活動しています。皆様がお気づきのことがありましたらどんな小さな事でもお知らせください。

安心して岩美病院をご利用していただけるよう職員一同サービスの向上に努めます。



サービス向上委員会

岩美病院御利用様アンケート(外来編)

◎ ご利用の皆様により良いサービスを提供するためのアンケートにご協力ください。

実施機関:平成22年8月23日(月)～8月27日(金)

#各質問の該当するものに○を付けてください。()内にはご意見をお願いいたします。

①…よい ②…ふつう ③…わるい

*年 齢 [20才未満・20才～39才・40才～64才・65才～79才・80才以上]

*性 別 [男性・女性]

*受診科 [内科・外科・整形外科・小児科・歯科・眼科・その他(検査・ドック・付き添いの方・薬のみ)

1. 電話対応はいかがでしたか。 よい・ふつう・わるい

(ご意見:)

2. 受付について

・受付はスムーズにできましたか。 よい・ふつう・わるい

(ご意見:)

3. 職員のあいさつはいかがでしたか。

医 師	よい	ふつう	わるい
外来看護師	よい	ふつう	わるい
薬 局	よい	ふつう	わるい
受付・会計	よい	ふつう	わるい
リハビリ、放射線、心電図	よい	ふつう	わるい

(ご意見:)

4. 職員の態度はどうでしたか。

医 師	よい	ふつう	わるい
外来看護師	よい	ふつう	わるい
薬 局	よい	ふつう	わるい
受付・会計	よい	ふつう	わるい
リハビリ、放射線、心電図	よい	ふつう	わるい

(ご意見:)

5. 説明はわかりやすかったですか。

医 師	よい	ふつう	わるい
外来看護師	よい	ふつう	わるい
薬 局	よい	ふつう	わるい
受付・会計	よい	ふつう	わるい
リハビリ、放射線、心電図	よい	ふつう	わるい

(ご意見:)

6. 職員の言葉づかいはいかがでしたか。

医 師	よい	ふつう	わるい
外来看護師	よい	ふつう	わるい
薬 局	よい	ふつう	わるい
受付・会計	よい	ふつう	わるい
リハビリ、放射線、心電図	よい	ふつう	わるい

(ご意見:)

7. 外来診療について

・待ち時間はいかがでしたか。 ○ △ ×

①予約のある方

* 30分未満

* 30分以上

②予約のない方 (初診)

* 適当であった

* 長く感じた(待ち時間 分)

(ご意見:)

8. 病院全体の評価について

・次回も当院を受診したいと思われませんか。 ・はい ・いいえ(ご意見:)

・当院を家族・知人に薦めたいですか。 ・はい ・いいえ(ご意見:)

・ひまわりホールについて。 ○ △ × (ご意見:)

・院内の清掃について ○ △ × (ご意見:)

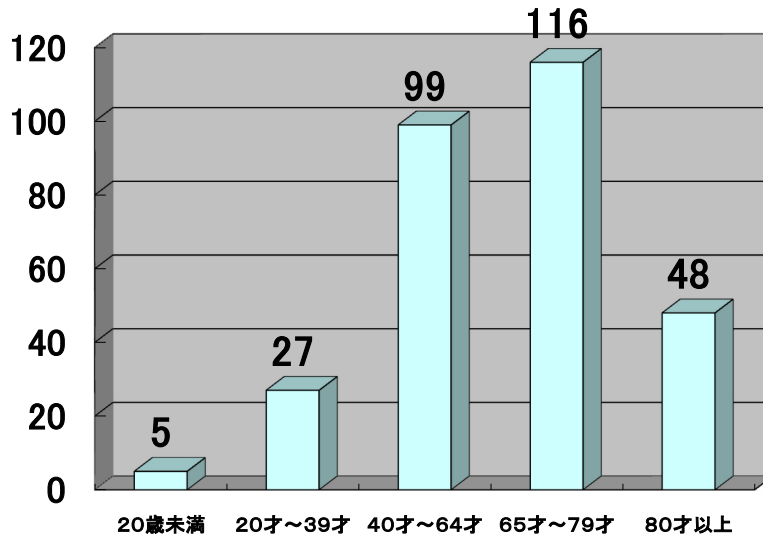
9. その他、お気づきの点がございましたらお聞かせください。

* お忙しい中、アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

サービス向上委員会

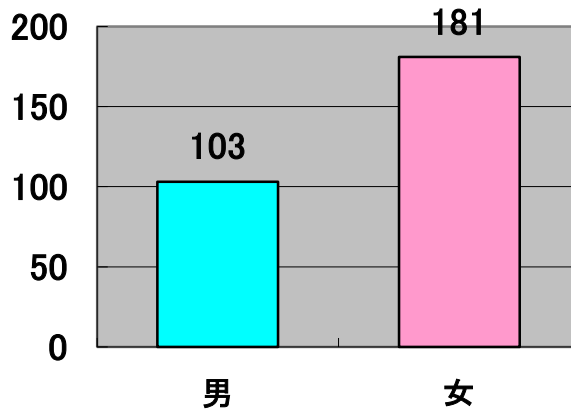
岩美病院御利用様アンケート集計結果

* 年 齢



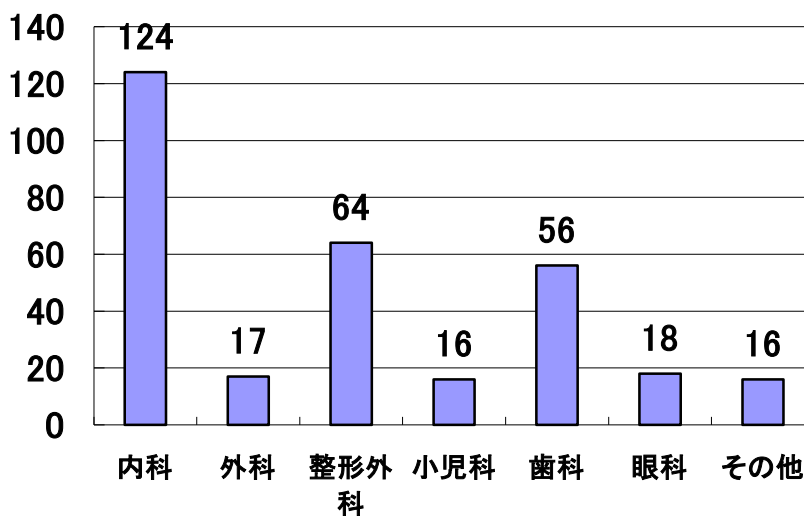
20歳未満	5人
20才~39才	27人
40才~64才	99人
65才~79才	116人
80才以上	48人

* 性 別



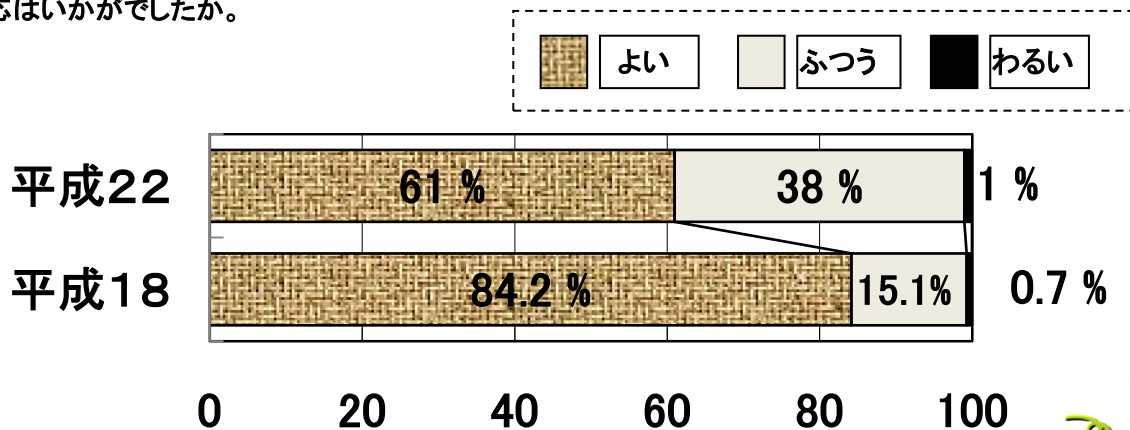
男性	103人
女性	181人

* 受診科 [内科 ・ 外科 ・ 整形外科 ・ 小児科 ・ 歯科 ・ 眼科 その他(検査・ドック・付き添いの方・薬のみ)



・内科	124人
・外科	17人
・整形外科	64人
・小児科	16人
・歯科	56人
・眼科	18人
・その他 (付き添い、透析他)	16人

1. 電話対応はいかがでしたか。



【ご意見】

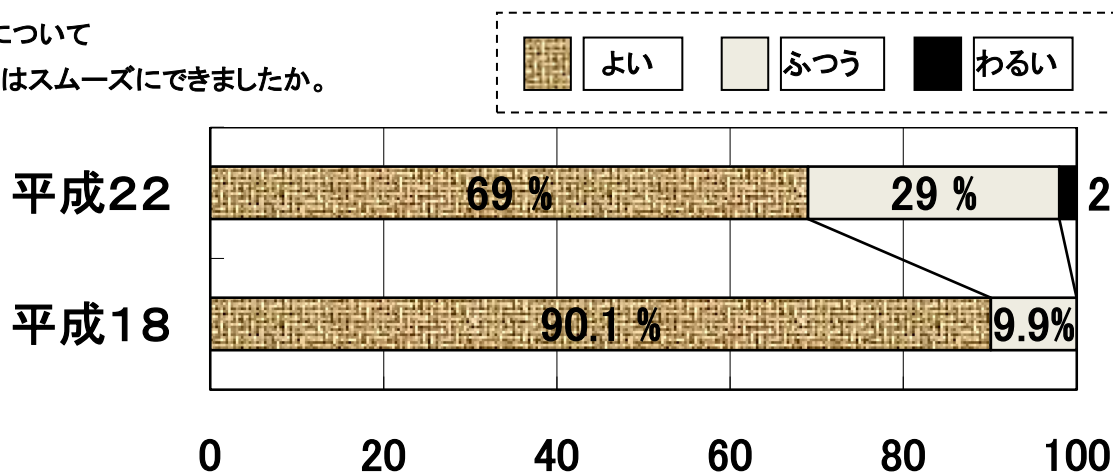
- * 丁寧でわかりやすいです。
- * 夜間受付の人はもう少しやさしく言ってほしいです。本当にだめです。

【集計結果】

電話対応は「よい」と答えられた方が61%、「ふつう」が38%の結果となり、「よい」と答えた方が平成18年より23ポイント減っています。ご意見の中には丁寧でわかりやすいと、良いご意見もありましたが、夜間受付の対応に不満を抱いている方もありました。

2. 受付について

- ・ 受付はスムーズにできましたか。



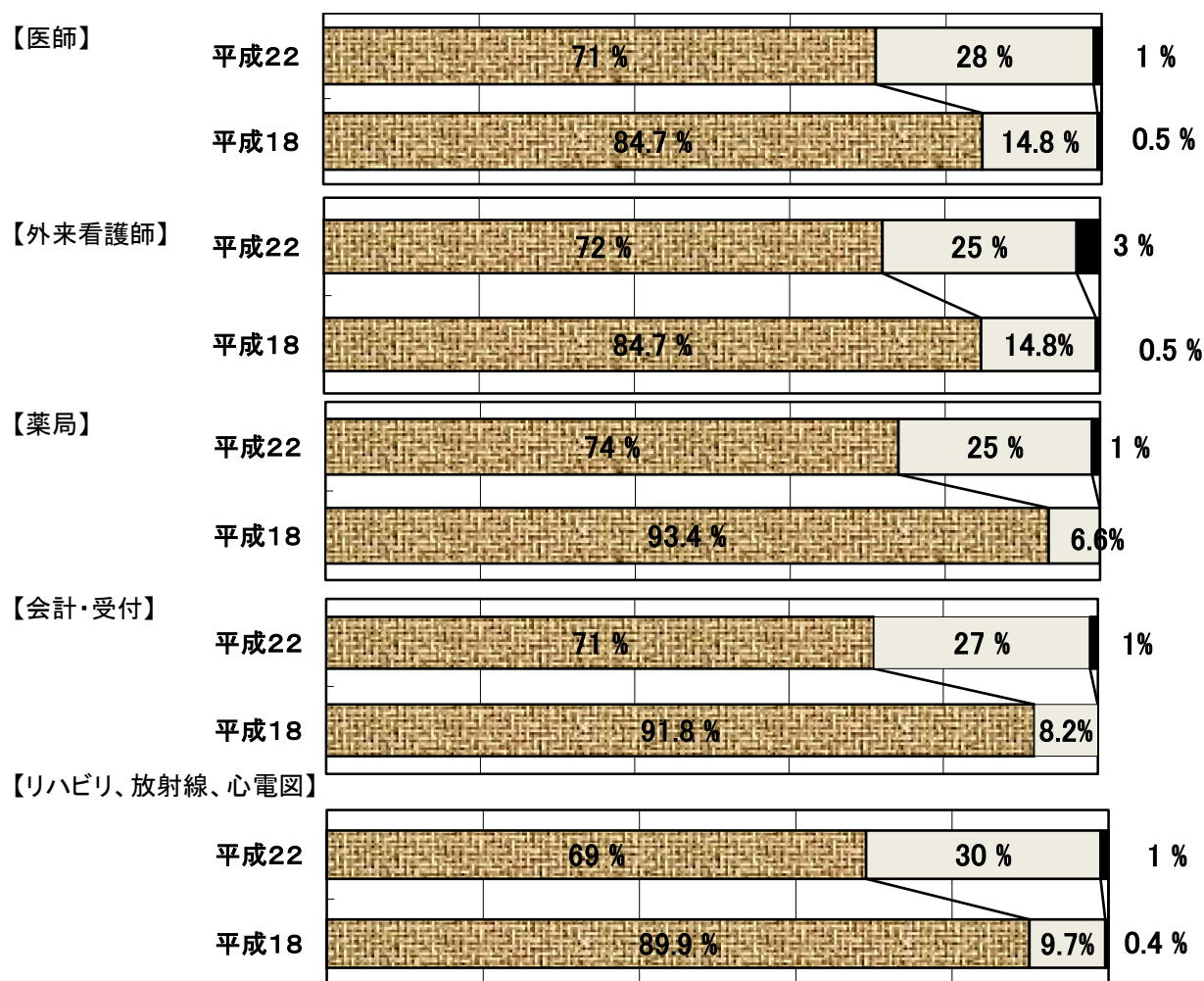
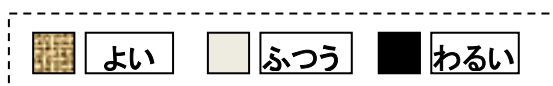
【ご意見】

- * 人数が少なかったなので、大変スムーズにできました。
- * 今回で小児科2度目ですが、初診の時、受付の人の対応は良かった様に思います。
- * 看護師さんが丁寧に教えてくれた。 * 2ヶ所に回された。
- * 職員の写真が出ていないことがある。

【集計結果】

受付については、「受付がスムーズにできましたか」の質問には「よい」と回答された方が69%、「ふつう」と答えられた方が29%あり、「良い」と答えられた方が平成18年より21ポイント下がっています。ご意見では初診の時の、受付の対応がよかった、看護師さんが丁寧に教えてくれたなどの良いご意見がありましたが、反対に受付に職員の写真が出ていなかったとのご指摘もありました。

3. 職員のあいさつはいかがでしたか。



【集計結果】

アンケートは各部署別に回答をしていただきました。その結果各部署ともが職員のあいさつは良いとの回答を得たのは70%前後でした。

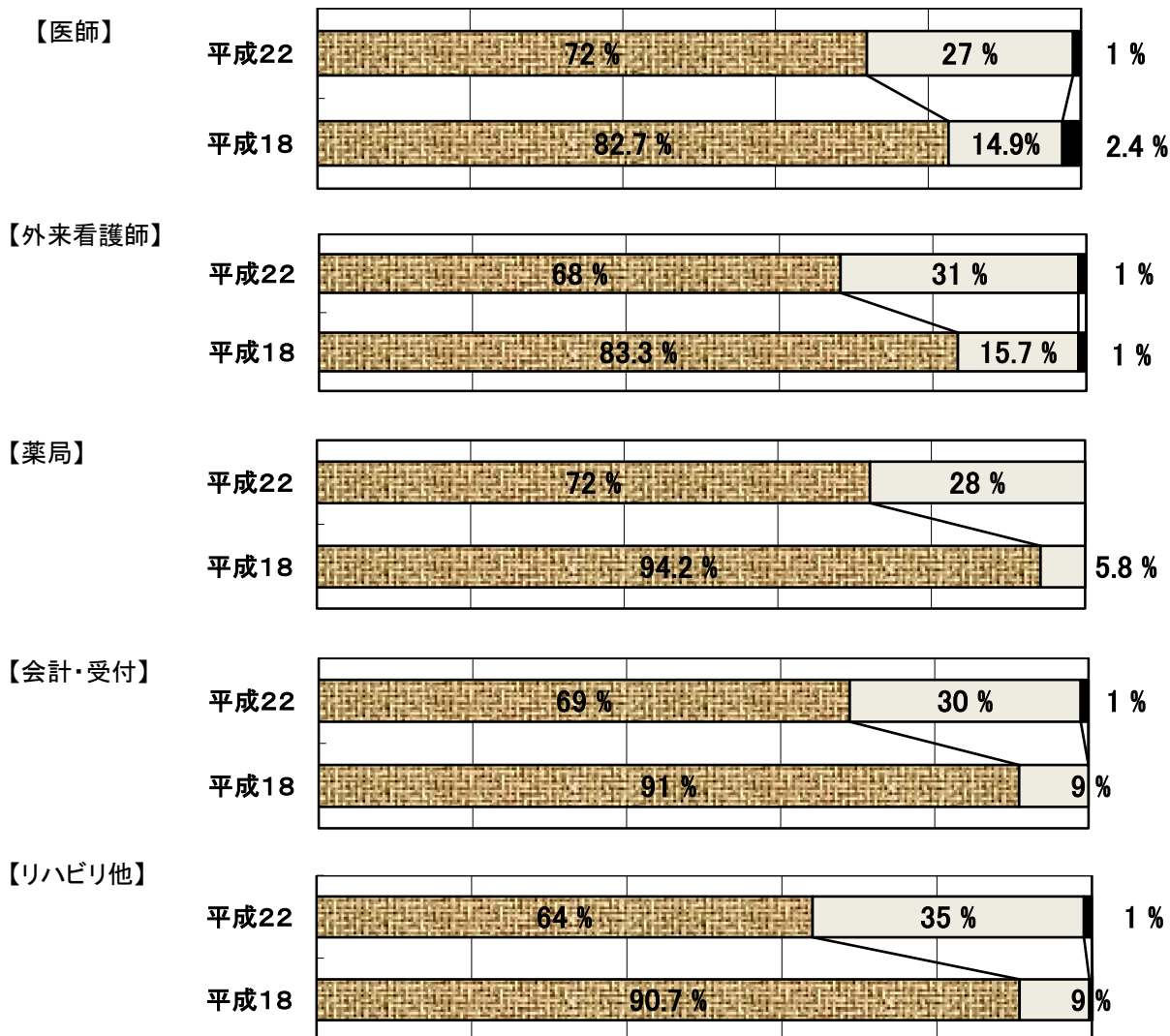
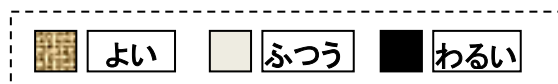
部門ごとの前回との比較では医師のあいさつが「よい」と答えた方が71%と平成18年よりも、13ポイント程度低くなっています。

外来看護師部門でも今回、あいさつがよいと答えられた方が72%で平成18年よりも約13ポイント下がっています。その分、医師と同じく「ふつう」と答えられた方が増えています。また、悪いと答えられた方が3%で298人中9人おられました。

また、薬局部門、会計・受付部門、リハビリ・放射線・心電図などの医療技術部門では前回「よい」と答えられた方が90%前後あったものが今回20~30ポイントも下がり、医師や看護師と同じ70%前後となっています。

受付・薬局の窓口は平成16年に新病院になり窓口が開放的になったことで環境的にも好印象を与え、その結果当時は「よい」との回答が多かったと思われます。

4. 職員の態度はいかがでしたか。



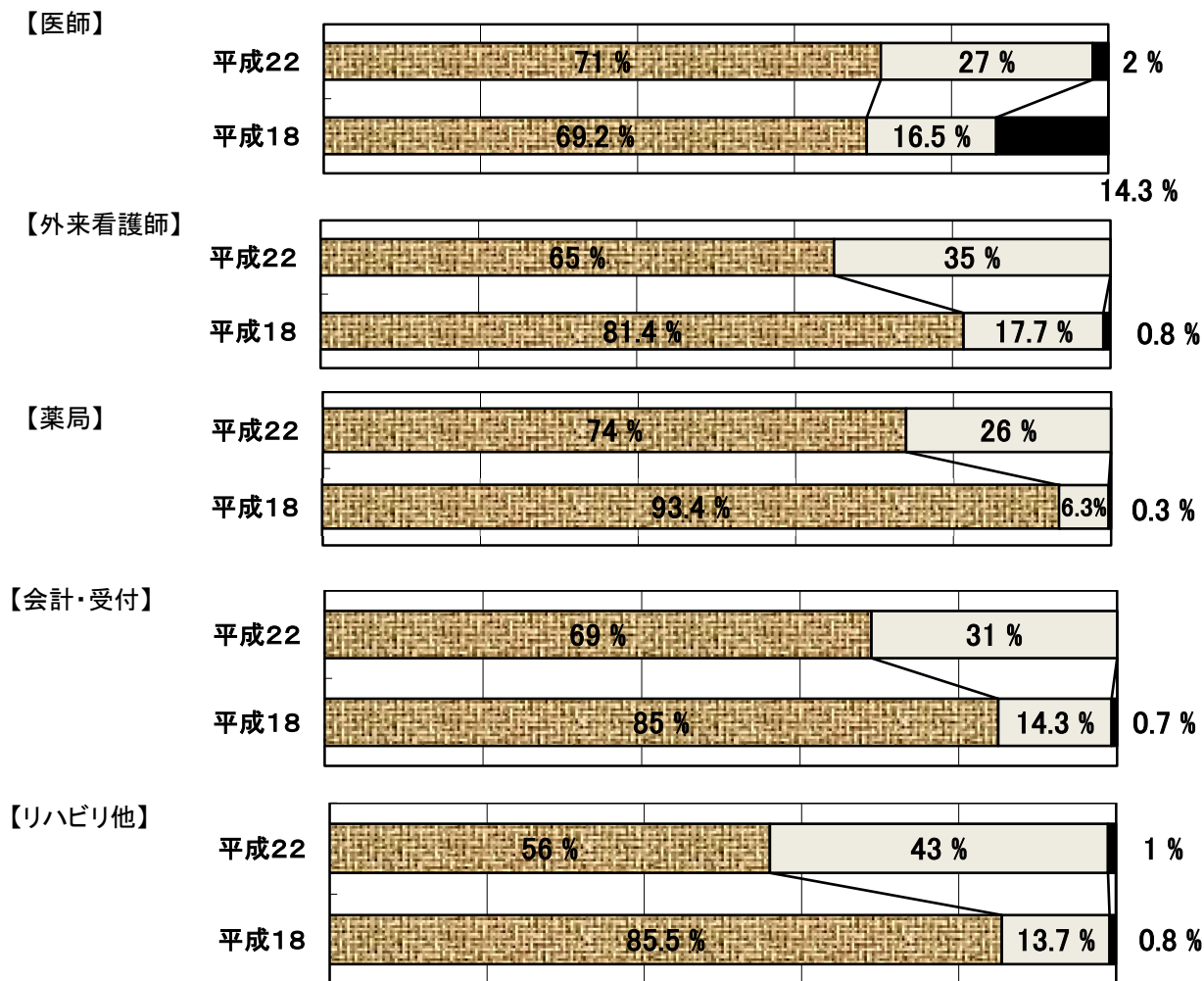
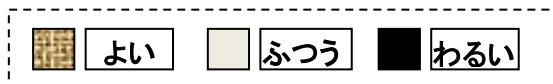
【ご意見】

- * 大変良くわかる様に説明いただきました。
- * 内科は良い、リハビリは特によい。(明るく楽しい)

【集計結果】

「職員の態度はいかがでしたか？」の質問では、全体で見ると70%前後の方が良いと答えられており、部門別に平成18年のアンケート結果と比較すると、先ほどの「職員のあいさつ」同様に前回よりも10～20ポイント程度少なくなっています。

5. 説明はわかりやすかったですか。



【ご意見】

- * とても丁寧でもったいない。
- * 大変良くわかりました。
- * 耳が悪いので聞きづらい。
- * 親切 (2人)
- * あまり良くない医師がいる。(2人)
- * 私自身耳が悪いのでもう少し声を大きくしてくれれば…。何度も聞きなおすのに悪い気がして…。

【集計結果】

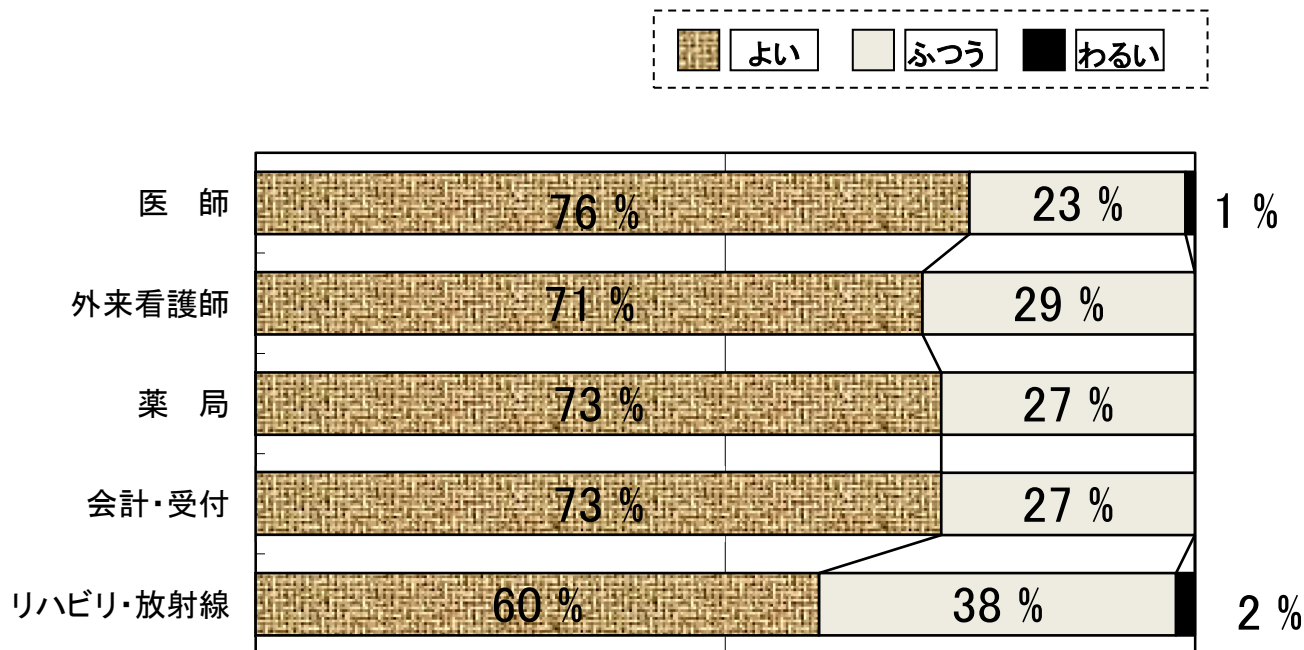
この質問ではよいと答えた方が薬局で74%と一番多くリハビリ・放射線の医療技術部門が56%と少ない結果となっています。

平成18年実施のアンケート結果との比較では医師については「よい」は変わりなかったですが、14%あった「わるい」が2%に減ったことは一定の評価をいただいたようです。しかし、286人中5人(2%)の方が医師の説明がわかりにくいと感じておられます。

ご意見としては親切、良い、とても丁寧でもったいないなどの良い意見を書かれた方が5人おられましたが、反対に「私自身耳が悪いので、もう少し声を大きくしてほしい、あまり良くない医師がいるなど厳しいご意見もありました。



6. 職員の言葉づかいはいかがでしたか。



【ご意見】

- * 呼称の「様」は少々丁寧すぎ、「さん」が良い。
- * 初診の医師は簡単に済みます。
- * 親切丁寧で大変良かった。
- * 親切（2人）

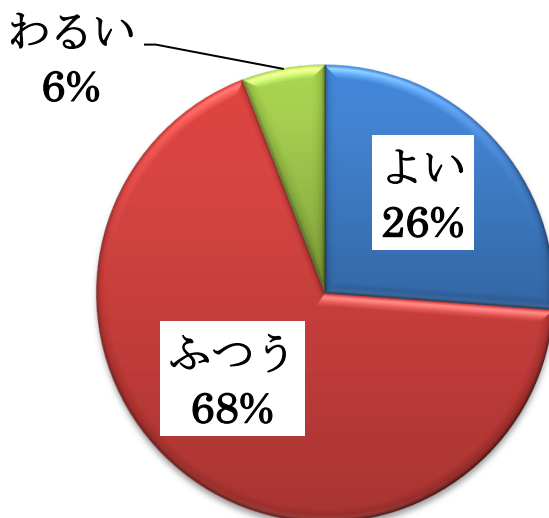
【集計結果】

この質問以降は平成18年にはなかった設問です。全体には7割の「よい」と3割の「ふつう」ですが、リハビリ・放射線は他の部署より「ふつう」と「悪い」の割合が多くなっています。説明や言葉づかいについてリハビリ、放射線部門は低い評価でした。

医師に関しては「よい」が70%と他部署より若干良いようですが、266人中3人(1%)の方から悪いとの評価を受けました。

7. 外来診療について

・待ち時間はいかがでしたか。



【ご意見】

- * 予約なのですが、待ち時間が長いように思います。診察内容によっては仕方ないですが…。
- * 初診の場合、止むを得ないかなと思います。
- * 検査があるので早めに来ている。
- * スムーズに行っている。
- * その時によって異なる時がある。
- * いつも1時間以上待たされる。
- * 長い時もある。
- * 予約時間より大幅に遅れるときは何らかの方法で周知してほしい。
- * 予約より1時間以上待った。
- * 来院者が少なかったので何とも言えない。
- * 順番が遅い
- * 眼科が長い(朝早く来ないといけない)
- * 待ち時間の長いことも時々あった。
- * 今日は早かったけど、長い時が多々ある。
- * 小児科は良いが、内科の待ち時間が長くて困る。
- * 待ち時間を分ける様にしたらなあーと思う。
- * 予約の時は良い。
- * 血液検査があったため(30分以上待った)
- * (初診の時)予約の方の間に入れていただきあまり待つことがなくありがたかった。
- * 簡単にすましてしまう。検査も行われなかったし、血圧も測らなかった。
- * 予約でないので仕方ない。 * 長く感じたことは無い。
- * 時として遅い時があった。(2人) * その日によって多少違いがある。
- * 7月、6月は2時間くらい待ちました。
- * 今日は早かったです。普段は1時間くらい待ちます。
- * 年寄りなのでわかっていても待ち時間が長いと疲れる。

① 予約のある方

* 30分未満 92人 /144人中(63. 9%)

* 30分以上 52人/144人中(36. 1%)

② 予約のない方(初診)

* 適当であった 59人/79人中(74. 7%)

* 長く感じた 20人/79人中(25. 3%)

(待ち時間)

○ 1. 5時間 1人

○ 80分以上 1人

○ 1時間 4人

○ 40分 2人

○ 4時間 1人(車で8:30着 受付26番目でした)

○待ち時間不明 11人

【集計結果】

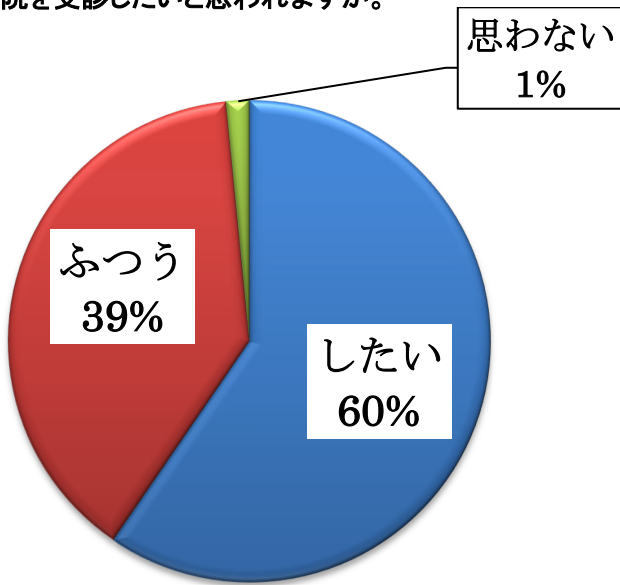
外来診療についてですが、まず待ち時間はいかがでしたか？の質問には良いと答えた方が45人で26%、ふつうと答えた方が117人で68%、悪いと感じた方は10人で6%でした。その中で予約のある方については待ち時間が30分未満の方は144人中92人(63. 9%)、30分以上待たされた方は52人(36. 1%)でした。

また、予約のない方は待ち時間が「適当であった」と感じられた方が79人中59人(74. 7%)、長く感じた方は79人中20人(25. 3%)で1時間以上待たれた方が6人おられました。

ご意見としては、「予約なのに待ち時間が長いように感じる」「予約時間より大幅に遅れるときは何らかの方法で周知してほしい」「眼科が長い」「小児科は良いが、内科の待ち時間が長くて困る」「年寄りなのでわかっても待ち時間が長いと疲れる」などのご意見がありました。また、初診の方は初診だから止むを得ないとの気持ちがあるが、予約の方は予約時間が示されているのに、遅れることに不満があり何らかの形で遅れている状況を伝える事の検討が必要だと思われます。

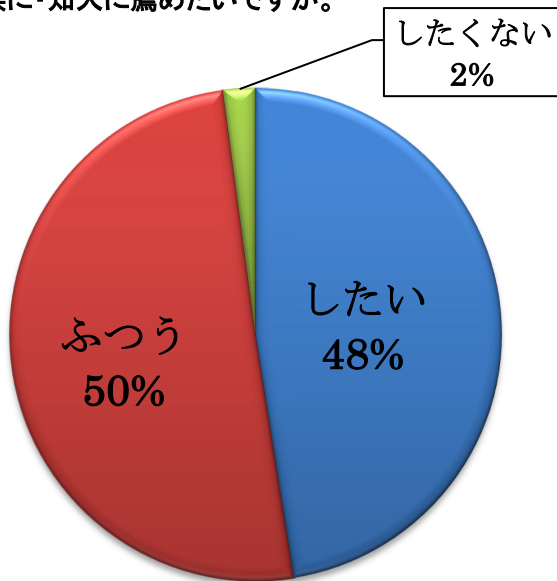
8. 病院全体の評価について

・次回も当院を受診したいと思われますか。



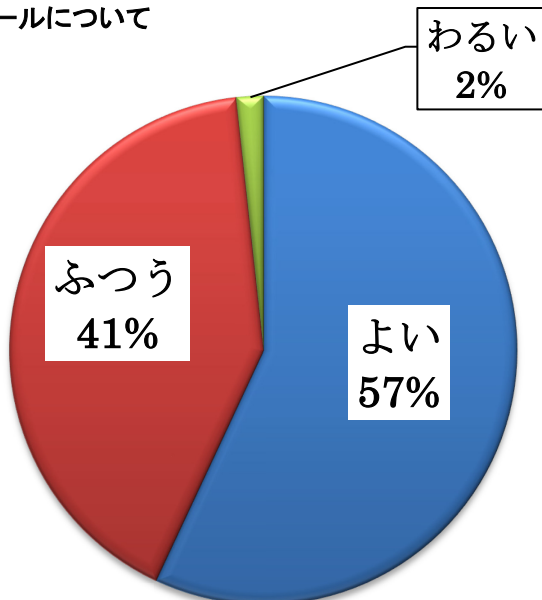
- * 受診したい。
- * 近くでよいとおもいます。
- * 近いから受診したい。(5人)
- * 受診したい科がなければ他へ。
- * 近いから。
- * 近くなので。
- * 近いので来院します。
- * 近いし便利が良い。
- * 病状により中央病院に行く。
- * 病名次第です
- * 近くて長年のつきあいだから。
- * 中央病院にかかっている。(付添)

・当院を家族に・知人に薦めたいですか。



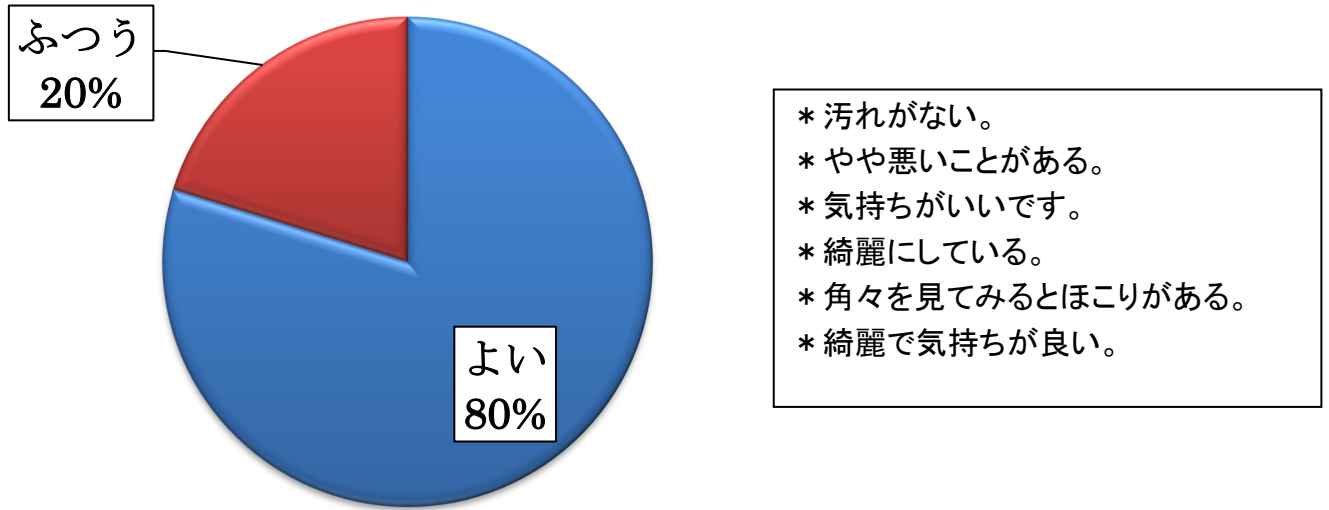
- * 受診したい。
- * 母が受診していて簡単な処置なら OK
- * 勧めてない。
- * 近いので勧めている。(3人)
- * スタッフの対応も良いし周りの人にも勧めたい。
- * 兵庫県北部の知人にすすめたいが、迷惑とか聞きますが？

・ひまわりホールについて



- * 清潔でとても良い。
- * 室温が今日は暑い。(2人)
- * 本日は室温が暑いように感じた。
- * 今日は少し暑い。(2人)
- * 地元(浜坂病院)より明るい感じが良い。
- * 照明が暗く感じる。
- * 少し音楽でもいれたら。
- * 少し広すぎる。
- * 待ち時間に本を読める明るい場所があれば。(ホールの一部で良いから)
- * もう少し涼しくしてほしい。
- * 照明が暗くて読書ができない。
- * ホールは広いがイスが少ない。
- * 暗く感じました。
- * 受付付近の温度は日差しで暑い。

・院内の清掃について



【集計結果】

今回のアンケートでの追加項目とした「病院全体の評価について」ですが、「次回も当院を受診したいと思われますか」の質問に「受診したい」と答えられた方が262人中156人、全体の60%で、受診したいと答えられた方の多くは「近くて便利がいいから」などの理由で受診を希望される方が多かったです。

次に「当院をご家族・知人に薦めたいですか」の質問では48%、約半分の方がご家族・知人は薦めたいと答えています。ご意見としては「近いから勧めている」「スタッフの対応も良いし周りの方にも勧めたい」などのご意見がありました。

次のひまわりホールについては237人中135人、全体の57%の方が良いと答えられました。

また、清潔でとても良いとのご意見もありましたが、昨年の夏は猛暑で暑かったためか室温が暑いとのご意見が9人、照明が暗く感じる、暗くて本が読みづらいなどのご意見が4人あり今後の検討課題となりました。

最後に院内の清掃については277人中221人、全体の80%の方が良いとの回答をいただきました。「汚れがない、^{きれい}綺麗にしている」「^{きれい}綺麗で気持ちが良い」などのご意見をいただきました。

9. 「その他お気づきの点がございましたらお聞かせください。」のご意見と回答

【医 局】

- 採血を早くしてほしい。
- 気セリの先生が自分と合わず医者を変えた。近い病院だから通いたいけど。
- いつも通院しているとやさしい先生が、久しぶりに受診すると怒る。性格なので仕方ないので他病院に通院している。
- 医師により自分の意見を主張することがあり、こちらの言うことを受けとめようとしないう方がいる。
- 社会人としてふさわしくない態度の先生がおられます。車がないので仕方なく通院していますが悲しい思いです。
- リハビリのみの場合：診察は10日に一回位で即リハビリに行くことができると、時間のロスが少ないのですが？

【回 答】

ご意見ありがとうございます。私たち医師の配慮の足りない言葉や態度が、患者さまに不快な思いを与えたりつらい思いをさせたりしたことをお詫び致します。大変申し訳ありませんでした。私たち岩美病院医局員は常日頃から患者さまの目線に立った医療を行うよう心がけています。単に病気のみでなく、患者さまの暮らしや生活にも気配りした治療・介護を目標としています。今後は今まで以上に相手の立場に立った対応ができるようさらなる修養を積んでまいります。

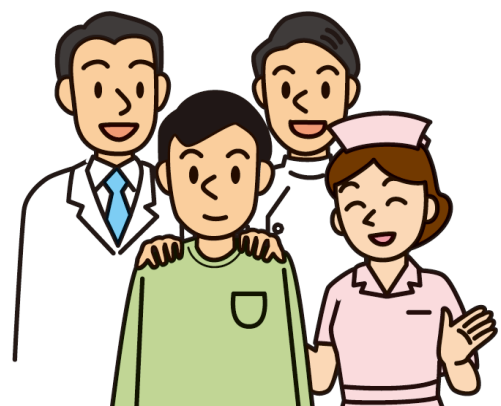
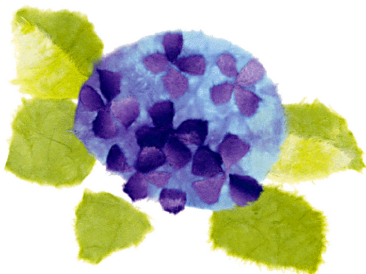
リハビリ時の毎回の診察についてですが、これは厚生労働省が定めた規則によるものであり、リハビリのたびに受診して頂かなくてはならないことになっています。スタッフも診察順番などなるべく待ち時間が短縮できるよう工夫しておりますが、今後さらに細かい気配り目配りをするよう致します。

「地域医療の崩壊」などとマスコミなどでも報じられておりますように、現在の地域医療は様々な問題を抱えており、その大きな要因の一つに医師不足があります。私たち岩美病院の医師数も十分とは言えず厳しい状況が続いておりますが、プロフェッショナルとしていかに患者さまへの医療サービスを維持するかの努力を重ねております。しかしながら今後はいっそうの研鑽を積んでいかなばならないと再認識を致しました。

アンケートにご協力頂きありがとうございます。また貴重なご意見をありがとうございます。今後もお気づきのことがありましたら「ご意見箱」等ご利用頂き、ご指摘下さい。

よりよい岩美病院・より住みやすい岩美町の町づくりのため、今後ともご支援よろしくお願い致します。

《医局員一同》



【看護部】

○看護師の私語、行動が悪い。

【回答】

今回の外来アンケートでは、おおむねよい評価をいただきました。良かったところは今後も継続できるように努力をしていきます。

ご意見の中に「私語が多い」「態度が悪い」ということが「ご利用者様がそばにいらっしゃる安心・安全・満足を感じてもらいたい」という気配り目配りが足りなかったようです。お互いに注意しながらより良いサービスを提供できるように努力をしていきます。

○**先生にかかろうと思ったが予約が一杯で2~3ヶ月待ちと看護師に断られた。

【回答】

当院の内科外来は予約がない方を診察する「初診外来」と再診の患者さま用の予約外来があります。内科再診はすべて予約制をとっており、急患の患者さまの場合は予約なしで受診できる初診外来を利用して頂いています。予約外来は大変混み合っている曜日もあり、主治医が診察等をして状態を把握してから状況に応じて次の診察日を決めるようにしていますので、患者さまの希望や看護師の判断だけで申し入れに対応できないことがあります。今回のような場合は初診の患者さま、または予約外の患者さまと思われまますので、なるべく初診外来を受診頂くようお願いしています。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 <<看護部長>>

【事務部】

○耳鼻科が開設されたら、ありがたいです。

○耳鼻科があつたらいいと思う。

○眼科、皮膚科の回数を増やしてほしい。

○眼科日が多いとよい。

○各科の受診できる曜日・時間等がもう少し解りやすい方が良くと思う。

○皮膚科の回数を増やしてほしい。

【回答】

ご意見ありがとうございます。病院として、患者様また住民の方々のニーズに応えるよう診療体制の充実に取り組んでおります。大学等関係医療機関に支援を求めたり、またホームページ等に掲載したりして医師確保に努めております。しかしながら全国的な医師不足で、現状は困難をきたしております。今後も継続して努力してまいりますので、ご理解、ご協力お願いいたします。



○時間外受付に一人やる気の無い奴がいる。

○個人病院はもっと可愛くしてくれるし、送迎があるから良い。

【回答】

接遇に関しましては、職員に対して常日頃より病院を利用される方々の立場に立った接遇を心がけるように取り組んでおります。また、研修会等も毎年行っておりますが、まだ、至らないところがあるようです。今後も努力していきますので、お気づきのことがありましたらご意見等をいただきたいと思います。

また、送迎に関しましては制約等があり対応できませんが公共交通機関等が病院経由になっておりますのでご利用ください。

○駐車場が狭いので、車の駐車にこまる時がある。

【回 答】

大変ご迷惑をおかけしております。現状では、駐車場を拡張することは困難ですが、駐車場は、病院前だけではなく、病院周辺にも駐車場がありますのでご利用ください。

また、すこやかセンターでの各事業が重ならないように、担当課と調整し患者様の駐車スペースが確保できるよう努力しております。

○予約時間をできるだけ実施していただき、町営バスの利用が可能になるよう配慮してほしい。

○待ち時間がせめて30分以内をお願いします。

【回 答】

待ち時間につきましては、出来るだけ患者様に長時間お待たせすることなく、予約時間の調整を行うなど努力しておりますが、救急患者様の対応や患者様の容態により診察時間が延びることもあります。スタッフも長時間お待たせしている患者様には声かけをするなど気をつけております。このような時バスに乗遅れたりして大変ご迷惑をおかけしておりますが、ご理解とご協力お願いいたします。

○呼ぶとき「さま」でなく「さん」が良い。

○今は馴れましたが、呼び出しの際〇〇様が丁寧すぎて違和感を憶えましたが、一般的に〇〇さんでもいいのではないかと考えてます。

○患者に様をつけて呼ぶのが気持ち悪い。もっと病気になれと言われているような。病気になってくれてありがとうと言われているような気がする。

【回 答】

「さま」に関しては、他にもいろいろとご意見をいただいておりますが、当院では病院といえどもサービス業であるという考えのもと「さま」を使っております。いろいろと検討いたしまして、今後も患者様が不快な気持ちにならないよう心がけながら「さま」「さん」をその場にあった対応で使用していきたいと思っておりますので、ご理解とご協力お願いいたします。

○初めてきたのですが、自動販売機や売店の案内が少なく困りました。

【回 答】

自販機・売店等の案内、また診療時間・受診日につきましては院内の掲示板等でご案内しておりますが、わからないときには遠慮なく職員にお尋ねください。

《事務長》



《その他のご意見》

- ・細かく次は何をしますと説明しながらの治療で安心できました。良い時はほめていただいたのはうれしく、次の励みになります。
- ・落ち着いた感じで良いです。
- ・いつも早い対応でとても助かります。
- ・浜坂から来ましたが、とてもよい感じがしました。
- ・全体的に良いです。
- ・朝待合所でまっている間、通られる職員さんが気持ちの良いあいさつをしていただき嬉しく感じました。
- ・病院を良くしようとする姿勢がよく伝わってきます。院内の雰囲気よく、あたたかい感じを受けます。対応も良くとてもいい印象を持っています。
- ・清潔で環境が明るく整然と整っている。
- ・清掃の職員の方も丁寧にあいさつしてくれ良い。前よりみんなあいさつができるようになった。
- ・あいさつが徹底されていて気持ちが良いと感じました。
- ・病院が近いのでいつも助かります。
- ・仕事で岩美に来ましたが安心して診療できました。
- ・玄関の花は心がいやされる。
- ・見舞いに来院。清潔で良い。(中央病院にかかっている)
- ・私は歯科に良くお世話になりますが、全員の方が親切です。気持ちがいいです。
- ・現状で良い。
- ・近くによい病院があるので利用したいです。
- ・他の病院と同じです。
- ・いつも明るいあいさつがあれば心地よい。(外来患者)
- ・みなさん親切でありがたい。
- ・大変良い病院です。友達にも行くように言っております。
- ・^{きれい}綺麗で、職員の対応も良く、次回も受診したいと思います。



《 総 評 》

今日、少子高齢化の進展、疾病の複雑化、医療技術の高度化など時代の変遷とともに医療を取り巻く環境も急速に変化多様化しています。そのような中であって岩美病院は町立病院として、また、町内唯一の入院設備を持った医療機関として町民の皆様の健康と命を守るという大変重要な責務と役割を担っています。全職員がこのような使命感をもち、日ごろより良質な医療サービスの提供に取り組んでいます。このサービスとは、「質の高い医療技術」のサービスというだけでなく、提供にいたる「方法や在り方」も、当然、サービスという面では重要な意味をもっています。岩美病院は公営企業であり、その基本とするところは、民間企業となんら変わりません。サービスの提供による対価で経営や運営が成り立っています。受診される患者様が不安を解消し、いかに気持ちよく受診できるかは、この「提供の方法や在り方」にも左右されます。その代表的なものが、「接遇」であり、「システム」であります。これらについて患者様の目線や受診する立場で行われているかどうか、日ごろより意見箱や入院アンケートを行ってお聞きしているところであります。今まで多くの大変貴重なご意見等をいただき感謝いたしております。

この度、サービス向上委員会が、接遇などサービス提供の在り方等についてアンケートを行いました。得られた結果は、病院の運営に役立たせていただく考えであります。アンケートにお答えいただきました皆様にお礼申し上げます。

前は新病院開院から落ち着いた平成18年でありましたが、5年の歳月の経過とともに、サービスの質はどうなったのか、患者様はどう感じておられるのか、それら比較しやすいよう同じ項目で行いました。

結果としては、大変興味深い数字を得ることとなりました。今回、「よい」という回答の割合が減り、「ふつう」という回答の割合が増えたことです。一概に結論付けることはできませんが、これを見る限り、患者様のサービス需要に職員が追いついていないように思われます。私たちが決して手を抜いているわけではありませんが、患者様の様々なサービス需要の進捗が職員の取組みの速度を上回っている結果となっております。

また、アンケートと併せ、日ごろ聞けない率直な意見等を沢山お聞きすることができました。真摯に受け止め、反省すべきことが多々ありました。早々に改善改革に取り組んでいるところであります。

医療技術は日進月歩で進んでいますが、それを提供する周りの私たちのサービスも同じように進歩・進展していく必要があります。今まで以上に研鑽を重ね、町民の皆様の負託にしっかりと応えていく考えであります。

岩美病院は町民皆様の病院であります。町民皆様が病院に関心を持っていた

だき、支援していただきますようお願いいたします。

岩美病院 事業管理者 平井 和憲