



患者サービス向上委員会活動誌

医療法人 杏仁会  
松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1  
TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658  
<http://www.mihara-matuohp.or.jp>

活動誌 1月号 vol.102  
ほほえみ

## 年頭挨拶



松尾内科病院  
院長 松尾 晃樹

明けましておめでとうございます。皆様と元気に新年を迎えることができたことを大変うれしく思います。

昨年を振り返ってみると、中国武漢から発生した新型コロナウイルス感染症が、瞬く間に世界に拡散し、これまでに経験したことのない大流行に直面することになりました。そして、日本のみならず世界を取り巻く政治や経済等に大きな影響を与えました。

医療・福祉においても外来受診やサービスの利用控え、利用制限により、各事業所は大きな影響を受けることになりました。また、患者さんや利用者さんとそのご家族、職員や関係各所の皆様には、感染対策による大きなご苦労とご迷惑をお掛けいたしました。皆が一丸となり、知恵を絞り、対策を行い、多くのご協力のおかげで、無事新年を迎えることができたこと心より御礼を申し上げます。

まだまだ完全な終息が見えない中であります

が、スタンダードプリコーションを徹底し、入院、入所されておられる方々や職員間での感染が起こらないよう努めていきたいと思っております。

ポストコロナの世界は、これまでとは変容し、今までの常識が非常識になると言われています。発熱患者さんの外来受診方法をみても、全く新しい対応をしなければならなくなりました。入院患者さんや入所利用者さんには、ご家族の面会に関して、タブレットを用いたリモート面会やドア越しの面会方式にさせていただき、ご不便をお掛けして大変心苦しい状況下にあります。

我々、医療・介護従事者は、仕事に対し高いプロ意識を持って仕事を行っていますが、皆様の協力なしに新型コロナウイルス感染症の脅威に打ち勝つことはできないと考えています。スタンダードプリコーションの徹底、三密の回避、マスクの着用やうがい、そして手指消毒の徹底をよろしくお願いいたします。

歴史を振り返って見ても、パンデミックには必ず終息する時が訪れます。明けない夜はないという言葉を信じ、前向きに取り組んでいきたいと思っています。

一方、ワクチンの開発等が進む中、僅かながら明るい兆しがあります。ウイルスに対して新しい治療等も進んでいくことと思っております。

失われた日常の大切さを知る一年でありましたが、以前の日常が取り戻せるよう、またこの一年が皆様にとってより良い一年になるよう心よりお祈りして、新年の挨拶とさせていただきます。

本年もどうぞよろしくお願いいたします。

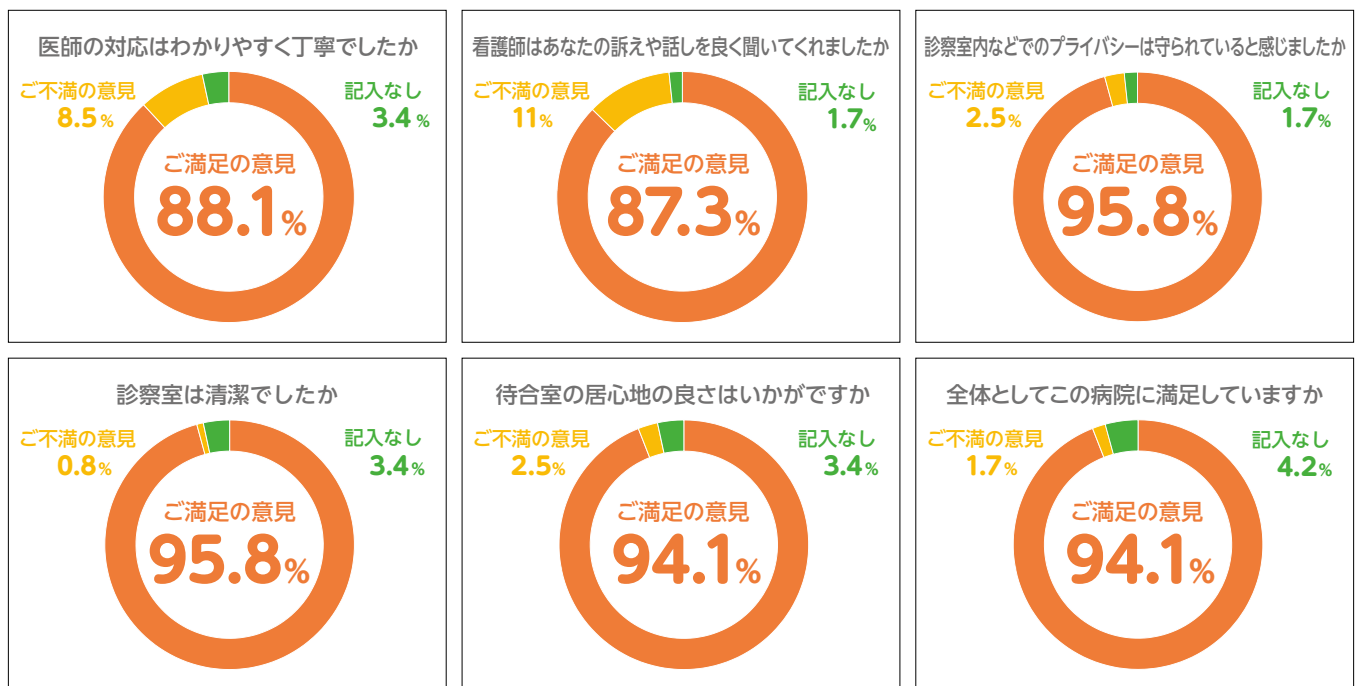
## 外来患者満足度調査の結果を受けて

調査期間：2020/10/19(月)～2020/10/24(土)  
調査対象：118名(回答人数)

病院全体の満足度は94%(2019年度満足度92%)と高い評価が得られています。予約から診察までの待ち時間に対する満足度は、67%(2019

年度満足度62%)と低く、患者さんからのご意見もあり、外来における永遠の課題とも言えます。

今後も待ち時間改善に向けた工夫など、満足度向上に取り組むよう努めていきたいと思ひます。



## 接遇パトロールを実施して

患者サービス向上委員会では、職員一人ひとりの接遇の向上と課題を把握するため、委員2名で各担当部署(計12部署)の接遇パトロールを行っています。今回は6月にパトロールを実施しました。

チェック項目は、①身だしなみ ②言葉遣い ③勤務中の私語 ④挨拶 ⑤態度・表情 ⑥アイコンタクト ⑦こちらから先に挨拶 ⑧優しい対応 ⑨各部署・同僚に対する接遇 ⑩行動指針・マニュアル・接遇課題の周知についての10項目についてです。

接遇パトロールの結果は、各部署にフィードバック

し改善に向けた取り組みを働きかけています。今後も、接遇維持・向上を目指し活動していきたいと思ひます。

