



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.104 ほほえみ

サービス推進課

外来患者満足度調査

秋期の外来患者満足度調査を実施しました。

春と秋の年2回実施していましたが、コロナ禍の影響を鑑み、今年度は10月に1回の実施とさせていただきます。

アンケートの1～20までの設問で「満足」の回答が60%～70%を占めており、「どちらかという満足」の回答と合わせると90%以上の高い評価をいただいています。

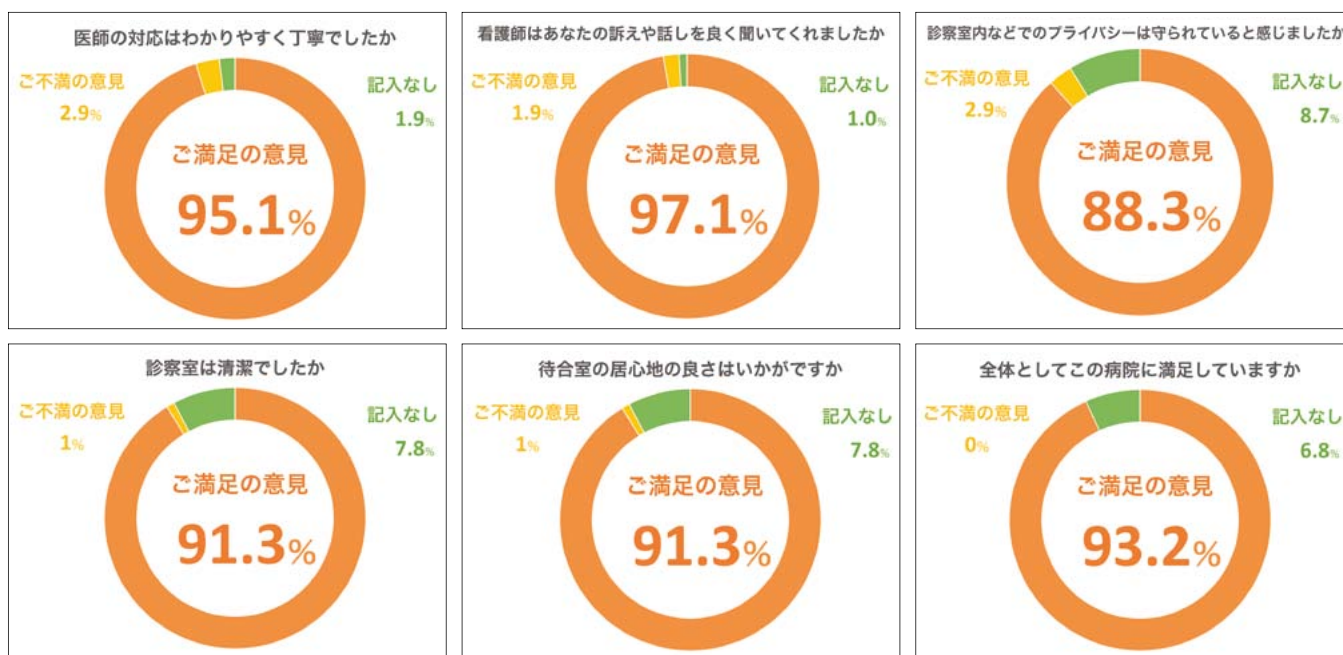
しかし、待ち時間についてはここ数年の満足度は低く、来院から診察開始までの待ち時間が「満足」との回答が14%、診察終了から会計までの待

ち時間においては、「満足」と回答が27%でした。この結果を改善する為には、医師をはじめ、スタッフ一人ひとりが待ち時間短縮に向けての意識を持ち取り組む必要があります。

今回の調査結果を真摯に受けとめ、今後もより多くの患者さんに「来てよかった!」とだけ思っただけの病院を目指して取り組んでいきたいと思ひます。

調査期間：2021/10/25～2021/10/29

調査対象：103件（有効回答数）



接遇ポスター紹介

当院では各部門による接遇ポスターの作成・掲示により、スタッフの接遇に対する啓蒙活動を行っています。今年度は上半期・下半期の2回に分けて作成・掲示しています。来院の際には各部門の力作のポスターを是非ご覧ください。

2021年度下半期のテーマである「相手の気持ちに寄り添う声かけ・対応をします」のポスターをピックアップしてご紹介します。



入院患者満足度調査の結果を受けて

第3病棟師長

入院患者満足度調査において、病院全体の満足度は88.9%と高い評価を頂きました。「皆さん一生懸命されているのでありがたいと思います」、「いつもお世話になっております。これからもよろしくをお願いします」という温かいコメントも頂き、とても励みになっています。今回の満足度調査の10項目のアンケートの中から下記の6項目をピックアップしてご紹介していますが、アンケートに

ご記入いただきました患者さんから、入院生活において「食事の味がおいしかった」「病室の環境がよかった」と高い評価をいただきました。より一層、地域のみなさまに信頼される質のよい医療を提供し、地域社会に貢献できるよう今後も努めていきたいと思ひます。

調査期間：2021/10/25～2021/10/30

調査対象：10件（有効回答数）



「医療機関のホスピタリティマネジメント」

～覆面調査でわかる接遇ポイント研修を終えて～

訪問看護ステーションかもめ所長

コロナ禍の影響より、対面研修ではなくオンラインでの「医療機関のホスピタリティマネジメント」の研修会を実施しました。

覆面調査での事例を交えながら、ホスピタリティは相手を思いやる気持ちであり、ホスピタリティあふれる接遇の基本は、「N・H・K」である事を学びました。N・H・Kは、N=ニコニコ（表情）、H=ハキハキ（言葉）、K=キビキビ（態度）です。第一印象は6～30秒で決まり、3年続くそうです。笑顔は周りの人を幸せにしてくれる副作用の無い薬です。

相手を思いやる気持ちを大切に、安心出来る笑顔を忘れずに、接遇の向上に繋げて行きたいと思ひます。

