



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 10月号 vol.106

# ほほえみ

## 接遇テーマ 4～9月「届けよう やさしい言葉とあふれる笑顔」

### 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定期的に接遇パトロールを実施し、身だしなみや話し方、態度など10項目を評価しています。去年まではパトロールに対応した職員のみを評価していましたが、対応していない職員の状態が不明なため、今年から所属長が前もって各部署の状態を点数にし、パトロール評価点と合わせることで現実に近い評価にすることができました。パトロール結果は「服装や身だしなみが医療従事者として適切である」は91%と高い点数でしたが「行動指針・接遇目標の内容が周知できている」が39%と低い点数でした。この結果は各部署にフィードバックし、特に

低い項目は改善するよう取り組んでいます。相手に不快な思いをさせていないか、笑顔であるか、患者や家族との良好なコミュニケーションをとるため、より良い接遇ができるように考えていきたいと思えます。



### ピックアップポスター

患者サービス向上委員会では、各部門の委員会担当者がスタッフの接遇啓発の為、年2回の接遇テーマに沿った内容の接遇啓発ポスターを作成し、各々の部門に掲示しています。

年間上半期 4～9月掲示分より

毎回どの部門も力作揃いで、年2回の製作に合わせてポスター投票を行い、ランキング発表を行っています。今回はその中から3点をご紹介します。



▲薬剤科



▲三恵苑事務所



▲3病棟

ご来院の際は、ぜひご覧になって下さい。



## 医事課における接遇

私たち医事課・受付は患者さんと一番最初に対面で会話し、病院の第一印象を左右する重要な部署と考えています。患者さんに気持ち良く安心して受診して頂けるように、毎朝医事課朝礼で接遇の基本となる「挨拶・笑顔」「言葉遣い」「対応の姿勢」「身だしなみ」の唱和やチェックを継続して取り組んでいます。

コロナ感染が始まってからは、マスクで顔の半分以上が隠れ、声もこもり、受付はビニールやついでで仕切られ、以前より患者さんに声が通りにくくなっています。その為、私達はいつもより

大きな声でゆっくりと、笑顔が見えにくい分声のトーンを少し上げて、明るく優しい対応をするよう心がけています。患者さんが「声をかけやすい」「質問しやすい」ように、相手の立場にたって思いやりを忘れずこれからも接遇に取り組んで行きたいと思えます。



## 身だしなみチェック(5月実施)

患者サービス向上委員会では、年2回全職員対象に「身だしなみチェック」を行っています。チェック項目は、髪・化粧・服装・手・靴・アクセサリです。身だしなみを整えることは病院の印象を良くし信頼関係にも係わります。また、身だしなみを清潔に保つことは医療従事者として感染防止を含む安全確保のために不可欠な事柄です。

しかし、身だしなみは主観的でなく、客観性に判断されるものであるため本人が気づかないこともあり得ます。定期的にチェックを行うことで各自への意識づけを行い、チェック時のみでなく常に全職員がそれぞれの職種に適した清潔感のある身だしなみが身につくように、今後も継続していきたいと思えます。

身だしなみチェック結果

