



接遇テーマ 4～9月「第一印象は笑顔とあいさつ」

外来満足度調査

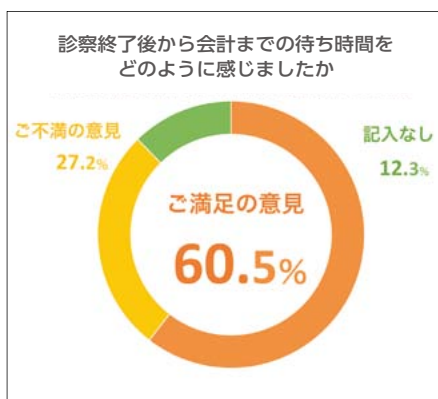
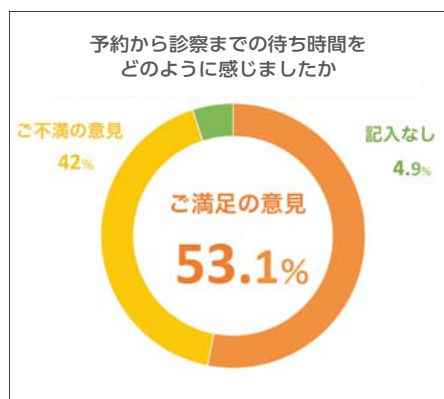
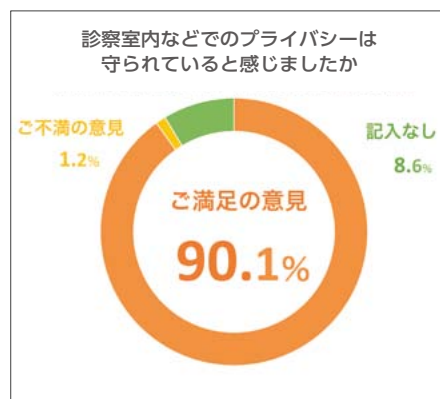
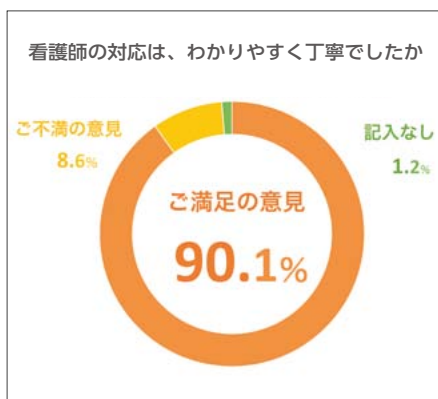
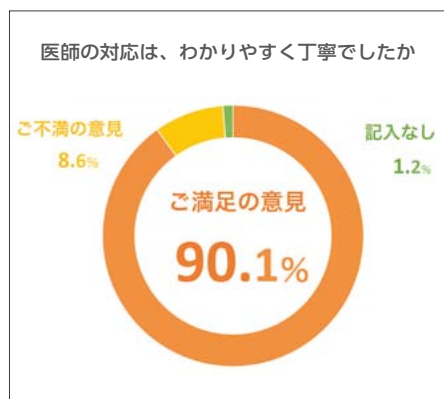
今年度の外来満足度調査を実施いたしました。
調査を実施するにあたり、今までは調査期間に来院された患者さんから無作為に調査票をお配りし協力していただける方のご意見を集計していましたが、今回は60歳代までの方を中心とし80名から回答をいただきました。

待ち時間の項目において「予約から診察まで」の回答は「満足」と「どちらかというと満足」併せて53%、「診察終了後から会計まで」では併せて61%となり、前年度に比べ両方とも満足度が13%低下しました。また、「待ち時間が長い」「予約時

間が守られない」等のご意見がありました。ただだいたご意見を真摯に受け止め、待ち時間の改善に向けて多職種で対策を検討していきたいと考えています。

病院全体の満足度は94%と前年度より1%の上昇となりました。当院の外来に長期間にわたり受診していただいている患者さんも多く、信頼をいただいていることに感謝し、さらに地域の皆さまに貢献できるよう努めていきたいと思えます。

調査期間：2022/10/24(月)～2022/10/27(木)
調査対象：80名(回答人数) ご意見7名



接遇マナー研修を受講して

令和5年1月18日、株式会社MMS 菊池みよこ先生による接遇マナー研修を行いました。Web研修でしたが、参加人数も多く接遇マナーへの関心が高いことを感じました。

患者さんが医療スタッフの態度に対して不快に感じた具体例に「口調が冷たい」「話し方が不明瞭」が挙がっていたアンケートの結果から、心身共に不調がある患者さんに温かく接してほしいと感じていることが示唆されていました。

接遇の基本は患者さんの気持ちに寄り添い、敬意をもって対応することです。目配り、気配り、心配りの3点はいずれも医療スタッフに必要な行動

であります。

今回の研修会が各々の言葉や態度を見直す機会となりました。

マスクで表情が見えにくいことを日頃から念頭に置き、自身の表情や声の明るさに注意を払い、患者さんの動作や表情にも気をつけ行動することで、患者さんが安心でき、「この病院に来てよかった」、「この人に関わってもらってよかった」と思っただけの良い接遇につながるのではないのでしょうか。研修での学びを活かし、今後の接遇向上に努めていきたいと思っております。

ピックアップポスター

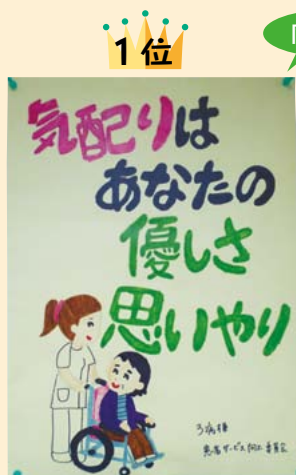
患者サービス向上委員会では職員の接遇啓発の一環として、期間毎に決めたテーマに沿ってポスター作成を行っています。

今回のテーマには、依然として新型コロナウイルス感染拡大防止のため、マスクやフェイスシールドを着用する機会が多く、表情が相手に

2022年度下半期

伝わりにくい状況下でも“相手への気配りや思いをしっかりと伝えることができるように”という思いが込められています。各々の部署で、見えやすい場所に掲示していますので是非一度ご覧下さい。

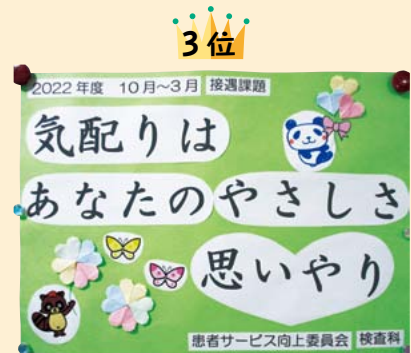
今回はその中から3点をご紹介します。



▲3病棟



▲薬剤科



▲検査科

ご来院の際は、ぜひご覧になって下さい。