



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.112
ほほえみ

接遇テーマ 10～3月「相手を思いやる態度・丁寧な言葉遣い」

接遇パトロール(6月実施)

患者サービス向上委員会では、職員の接遇対応を改善するために年2回松尾内科病院及び三恵苑、訪問看護ステーションかもめの全部署をまわり接遇パトロールを実施しています。

今回7月に実施したパトロールでは、患者さん・他部署の職員に対して正しい言葉遣いができているかを重点に行いました。職員からは、「忙しい時に早口になってしまうので、そういう時こそ落ち着いてゆっくりと話すように意識している」という声や、「忙しさを外に出さないよう一拍おいて対応するようにしている」という声がありました。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」、「相手のプライバシーに配慮することができる」については9.6点(10点満点)と高い点数となりましたが、「忙しい」という気持ちが、態度や表情にでていない」については8.0点と低い点数でした。しかし、前回2月に実施した時には7.1点でしたので、0.9点ほど上がって

います。結果を踏まえ、改善できるように対策を立て実施すると共に、信頼できる職員がいる病院と感じていただけるよう、今後もパトロールを定期的実施し、更なる接遇改善に取り組んでいきたいと思ひます。



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(5月、11月実施)全職員を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・香り、服装、手、靴、アクセサリーの6項目です。

5月のチェックでは、「靴が汚れていない」の項目が98.4%と一番低い結果でした。各所属長からの指導により改善できるよう取り組んでいます。

職員の身だしなみは患者さんやご家族、訪れる方々の印象として残り、病院全体のイメージ

に繋がります。また、医療従事者として身だしなみを保つことは、感染防止や安全対策においても大切なことです。定期的にチェックを行うことにより、職員一人ひとりが身だしなみに対する意識を高く持ち、全ての職員が清潔感のある身だしなみが身につくよう今後も継続していききたいと思ひます。



所属長調査(2025/3実施分)の結果をうけて

患者サービス向上委員会では、「接遇ポスター」「接遇改善パトロール」「身だしなみチェック」「研修会」等、一年間の活動を通して改善効果があったかを評価します。その一部をご紹介します。

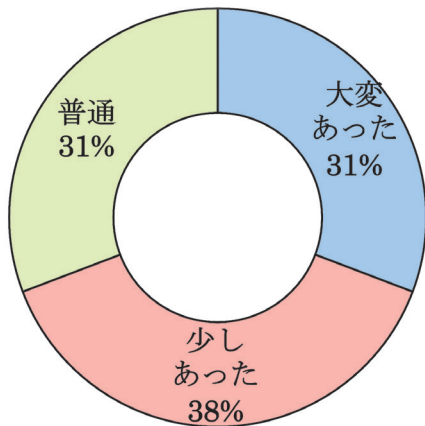
令和6年度より「環境チェック」という活動を始めました。患者さんにも職員にとっても、院内を安全で快適な状態に改善・保持するための活動です。掲示物が剥がれていないか、清掃は適切に行われているかなど、各部署とその周辺の環境をチェックシートに基づき定期的に評価しています。「普段気づけていない所が気づけた」「定期的なチェックは必要」「清掃しようという意識に変

わった」との声があり、7割の所属長に「改善効果があった(ある)」と評価されました。

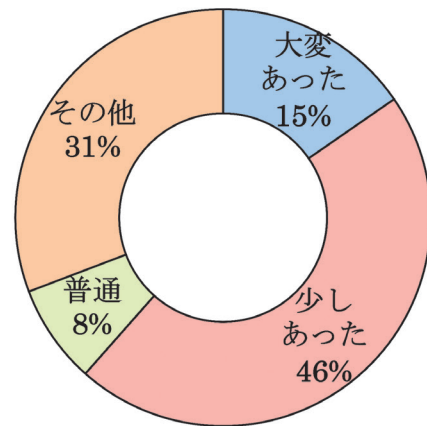
2月には「医療機関の接遇マナー研修」を行いました。親しみやすさは友達言葉ではなく、言い方や表情で表すことが必要です。また、感じの良い話し方をするには、適切な「言葉選び」と「言い方」が大切であると学びました。職員からも「自分の対応を振り返るきっかけになる」「言葉遣いの見直しができる」との声をいただきました。

各活動を通じて、「気遣い、心遣い」できる病院、「ここに来て良かった」と思える病院となれるよう、今後とも取り組んでまいります。

環境チェックによる改善評価



研修会の効果



ピックアップポスター！(年間半期 2025/4～2025/9月掲示分より)

当院では、各部署にて接遇ポスターの作成・掲示をおこない、接遇に対するスタッフの意識向上・啓蒙活動を行っています。患者サービス向上委員会において年に2回(上半期と下半期)、委員会のメンバーでポスター投票を行い、ランキング形式で発表をしています。各部署、それぞれ趣向を凝らしたポスターとなっていますので、皆さま是非ご覧ください。

今回は2025年度上半期の得票数が多かったポスターをピックアップしてご紹介いたします。

2025年度 上半期の接遇ポスター 上位3点

