



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 4月号 vol.113 ほほえみ

## 接遇テーマ 2026年度 4月～9月「大丈夫?」その一言が救う声

### 外来患者満足度調査

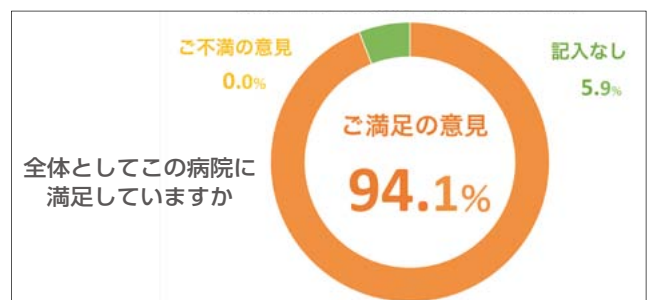
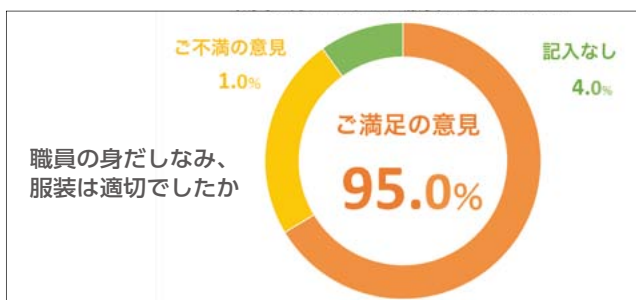
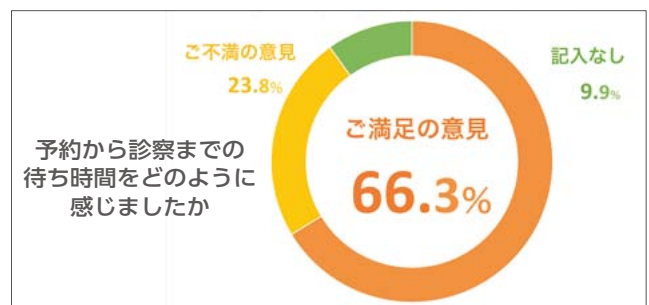
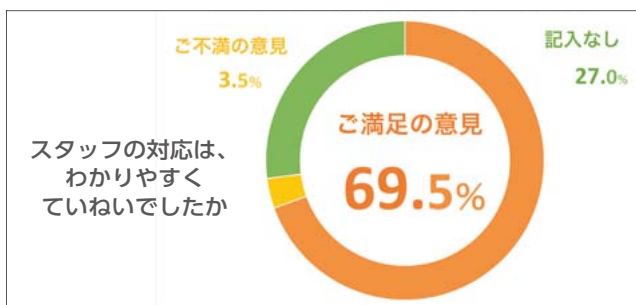
期 間：2025年10月20日～10月25日  
配布数：100枚  
回収数：100枚 （回収率100%）

当院では、外来患者さんのご意見を伺う機会として年に1回「患者満足度調査」を実施させていただいております。今年度も実施期間中に外来受診された皆さんにアンケート用紙による回答をお願いしました。たくさんの方にご協力をいただきありがとうございました。

アンケートは、各職種別職員の対応、職員の身だしなみ、待ち時間、施設内の環境など20項目について回答していただきました。

身だしなみについては、「満足」「どちらかといえは満足」を合わせて95%と高い評価でした。職種別の対応は、すべての職種において「不満」と回答された方は0%であったものの、「どちらかといえは不満」と回答された方は、低い職種は0%、高い職種は15%となり職種間で差がみられました。より多くの患者さんと対応する職種においては、より一層丁寧な対応が求められていると考えられます。

また、病院全体の評価は、「満足」「どちらかといえは満足」の合計割合が94%と高い評価をいただきました。当院に「来院して良かった」と感じていただけるように、今後も努めていきたいと思えます。



## 「医療スタッフとしての接遇マナー」研修を受けて

令和8年2月18日「医療スタッフとしての接遇マナー」の研修を行いました。

その中で印象に残ったことは「よい対応サービスかどうか（接遇の評価）は、相手が決める」ということです。基本の応対マナー、専門知識や技術が提供されたとしても、心がそこになれば冷たいと評価されます。私たちの日々の何気ない言動が患者さん、利用者さんに大きな影響を与えていることを実感しました。相手の立場に立って考える姿勢をもち、忙しい業務の中でも、思いやりのある対応を心がけることが、医療の質の向上につながると思いました。

また、接遇の基本項目の挨拶、表情、身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いが重要になります。自分自身を振り返り、常に誠実な対応を心がけたいと思います。



### ピックアップポスター！

(年間半期 2025/10～2026/3月掲示分より)

当院の患者サービス向上委員会では、接遇への意識を高める啓蒙活動として、全部署による「接遇ポスター」の作成・掲示を行っています。年二回、委員会メンバーによる厳正な投票を実施しており、順位を競い合いながら切磋琢磨して接遇の質向上に努めています。各部署、趣向を凝らしたポスターが揃い、見応えのあるものばかりです。

今回はその中から、2025年下半期に高い評価を得た上位作品をご紹介します。

これらの活動を通じ、患者様に選ばれる、笑顔あふれる病院づくりを今後も推進してまいります。院内のあちこちに彩りを添えるポスターを通じて、私たちの接遇への取り組みを感じて頂ければ幸いです。ぜひ、温かな視点でご覧ください。

1位



▲医事課

2位



▲内視鏡科

3位



▲三恵苑総合事務所

