

■ 接遇委員会

定例委員会 毎月第1金曜日 14:30~15:30

H20年度委員会目標は、前年度に引き続き、「接遇の基本、あいさつ・ことばづかい・接し方を身に付ける」とした。

定例委員会では、司会・議事録担当は輪番で行い、議題は前月書記が準備した。その他に、例年どおりの新卒者対象接遇研修会の開催やあいさつ運動キャンペーン（8~10月）、患者対象の満足度調査、職員対象の院内研修会（2回）、および2月にはほくやく野村先生に参加いただき、委員による事例検討会を行った。

1. 各部署の接遇状況と接遇活動

定例委員会では、部署ごとの接遇状況および患者さんからの意見・クレームなどの報告を行った。

2. あいさつキャンペーン

前年度の「あいさつ推進運動」の評価を行った際、一年ではまだ成果が不十分であるとの意見が多数を占めたため、今年度も継続して企画、活動を行った。前年度の反省を踏まえ、①他部署の職員に対して評価を行う事、②カードは投票箱に投票してもらう事、③うけとったカード一枚につきポイントシールを一枚配布する形式をとるという3つの点を変更したが、特に問題なく職員への周知徹底は可能であった。

キャンペーン期間中の全投票率は43%と前年度を下回り、その成果も客観的に評価することは困難であった。ただ、昨年と異なり、特定の人物に高い評価が与えられたという結果を見る限り、その人をモデルにして、病院全体のレベルアップをはかることが可能と考えられる。

来年度も継続する予定であるが、まず投票率をあげる事（＝キャンペーンをやっていることを意識してもらうこと）が第一の目標に掲げられる。

3. 患者満足度調査

病棟は10月22日~10月28日の期間に入院していた患者さん（家族の記載も可）に実施。

5階：配布18、回収11（回収率72.7%） 6階：配布29、回収13（回収率44.8%）

7階：配布17、回収11（回収率64.7%） 8階：配布19、回収17（回収率89.5%）

9階：配布5、回収4（回収率80%） 透析：配布110、回収57（回収率51.8%）

外来は11月に実施。配布98、回収98（回収率100%）

集計結果は別紙参照。

4. 接遇委員の事例検討

例年では年2回程度、委員のスキルアップのためにほくやくの野村先生にきていただき、院内での事例をもちより検討会を行っていた。今年度は月1回の委員会での話し合い事項が多く、検討会を開くまでの余裕がなかったため、今年は時間的余裕ももてた2月に検討会を1回だけ行った。

検討事例は、生理検査での待ち時間へのクレームについてであった。検討会への参加が初めての委員が多く、最初はなかなか意見がでてこなかったが、徐々に活発な意見交換が交わされるようになり、何種類かの改善案がだされた。それらについて、生理検査室で、具体的に改善をはかっていくこととなった。

5. 接遇研修

- 新人職員接遇研修 6月10日 13:30~16:30 18名参加

講師：(株)ほくやく 野村麻美子先生にて実施

「接遇の意味と必要性」を考え、接遇の基本、電話対応や患者対応場面のロールプレイングを行った。

- 全職員対象接遇研修「クレーム対応~院内で実際に起きた事例から考える」 5月8日 17:30~18:30

講師：(株)ほくやく 野村麻美子先生

「クレーム」が発生する原因とそれを言う相手の心理状態、また言われた場合の基本的な対応、さらには、クレームは非常に有益な情報ツールであり、改善点を明確にし活用すべきものであることを、スライドを使いながら学んだ。その上で、当院で発生した具体的なクレームに対してのベストな対応を、その場で職員同士が話し合い、発表するという形式にした。

- ・接遇講演会「院内暴力について」 11月26日 17:30~18:30

講師：石田 和男先生

最近メディアでとりあげられるようになった院内暴力についての講演をしていただいた。クレームと同様、やはりきっかけは些細な事からであり、医療者側の初期対応のまずさ、不手際等が相手の負の感情を増幅させ、暴力にまで発展しがちであるということ学んだ。初期対応が重要である事、手に負えなくなるようであれば助けをよぶこと、警察への通報を躊躇してはならないこと（そのためには、ある程度の院内のとりきめを作っておくのがベスト）であることが重要であるが、なによりも接遇をよりよくすることで、患者さんの不安や緊張を和らげ、さらには不快な感情をクレームまで発展させないという意味では最初の防波堤になることを再認識した。

以上、平成20年度の活動報告とする。新しい試みとして、院内研修会の講師を外部に依頼してみたが、継続するか否かについては要検討課題である。次年度も接遇の基本に立ち返り、部署内だけではなく、また部署間の交流を活発にしていけるよう、あいさつキャンペーンも盛り上げていきたい。

文責 渡邊奈々恵