

当院における窓口として役割を見直す ～接遇アンケートで得たこと～

はじめに

当院の1日外来患者数は9人程度である。

精神科・心療内科をはじめ、みどり苑入所者、当院退院後の訪問リハビリ、皮膚科・眼科・福岡東医療センターの整形外科・神経内科の往診などの窓口としての役割を担っている。

入院患者数は1日5人前後であり外来看護師2～3人で対応している。入院時では予定時間通り来られない方がほとんどで、重なる時は気持ちに余裕がなくなる。当院の外来患者は長期間受診している方が多い。来院した時最初に接する看護師であるため、外来での対応には安心感を持てる心地良いことを心掛ける必要がある。

目的

外来時において患者が安心感を持っていただけるよう心掛けるため、現状を把握し対策を立て改善を図ることを目的とした。

方法

期間は2025年05月～12月まで。

外来または入院患者・家族に対してアンケート調査を行った。

現状把握するためのアンケート1回目を実施。

対策後のアンケート2回目を実施。

内容は「挨拶」「言葉使い」「表情・態度」「雰囲気」「説明の仕方」「身だしなみ」についての6項目、回答は5選択式とした。ご意見については自由記入とした。前後のアンケート集計し比較検討した。

結果・考察

前後回収アンケート票120部、後アンケートは2部有効票から除外した。

1回目アンケート結果から、「表情・態度」「雰囲気」「説明の仕方」の3項目に対して「普通」「あまりよくない」との回答があった。「職員からの声掛けを多くする」を対策とした。

2回目アンケート結果から、「大変良い」が増え、「あまりよくない」が減少した。

ご意見は29件あり、感謝を示すものがほとんどであったが、ネガティブなご意見もあり、外来以外のもも含まれていた。待ち時間についてなどの声掛けを行ったことが結果につながったと思われる。

結論

安心感を持てる外来にするために、現状を把握し対策をたて取り組んだ結果、改善傾向があると示唆された。