

当院における窓口としての役割を見直す
～ 接遇アンケートで得たこと～



北九州古賀病院

北九州古賀病院 院内研究発表会 COI開示

演題発表内容に関連し、開示すべきCOI関係にある
企業などはありません。

【はじめに】 当院の1日の外来患者数

外来患者数 約9人程度 (数人～20数人と振り幅が大きい)

入院患者数 約5人程度

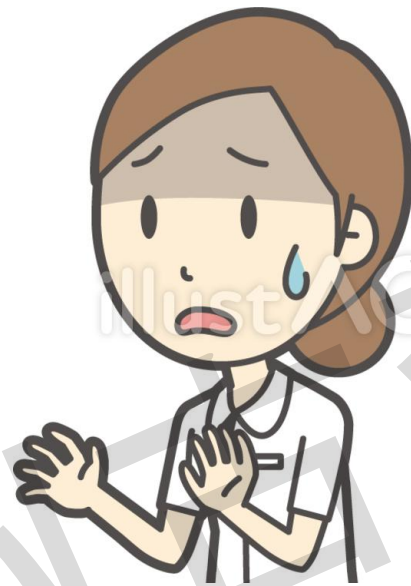
外来
内科
精神科
心療内科

みどり苑入所者
(当院かかりつけ医)
訪問リハビリテーション

往診
皮膚科(よしき皮膚科)
眼科(えんどう眼科)
福岡東医療センター
(整形外科・神経内科)



予定時間が遅れ
重なってしまう



気持ち的に余裕が
ない



安心感を持ってもら
うには・・・

【目的】

外来時に、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て改善を図る。

【 期間・方法 】

期間：令和7年5月 ～ 12月まで

対象：外来または入院患者および家族

方法：アンケート調査のお願い

- ①現状把握するためのアンケート1回目を6月に実施
- ②対策後のアンケート2回目を10月に実施
- ③その後、アンケート前後を集計比較した。

アンケート内容

設問1) あいさつの印象はどうですか

設問2) 言葉遣いは丁寧でわかりやすいですか

設問3) 表情や態度はどうですか

設問4) 声をかけやすい雰囲気を作っていますか

設問5) 質問に対して返答はわかりやすく説明していますか

設問6) 身だしなみは良いですか

※ご意見は自由記述とした

選択回答

①大変良い ②良い ③普通 ④あまりよくない ⑤よくない

【結果】

1回目 120枚回収結果より

	1	2	3	4	5
設問1	57	53	10	0	0
設問2	55	53	12	0	0
設問3	48	56	15	1	0
設問4	48	50	21	1	0
設問5	52	50	17	1	0
設問6	53	54	13	0	0

設問1「挨拶」 設問2「言葉使い」 設問3「表情・態度」 設問4「雰囲気」 設問5「説明の仕方」 設問6「身だしなみ」

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、あまり良くないと感じている患者家族がいる

対策

- ①入院患者家族に待ち時間や検査の進行状況など必ず一言声かける
- ②外来患者には体調の変化などなかったか声掛けする
- ③待ち時間を伝える
- ④自己研鑽 学研e-ランニング あいさつからはじまる接遇マナー視聴
- ⑤10月は声掛けすることをポスター掲示し意識して実践した

わずかながら「表情・態度」「雰囲気」改善・「大変良い」が増加

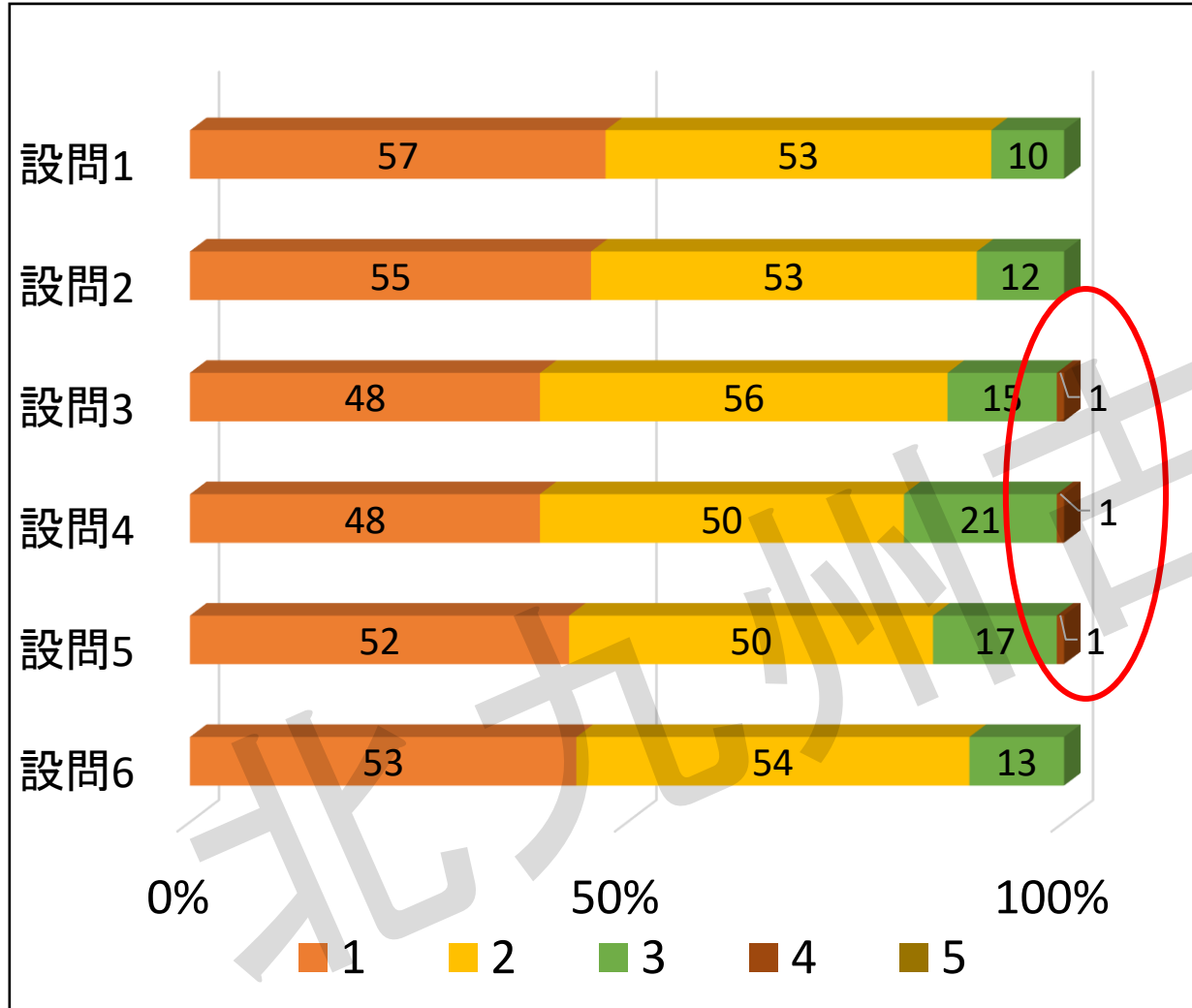


図1 1回目アンケート結果

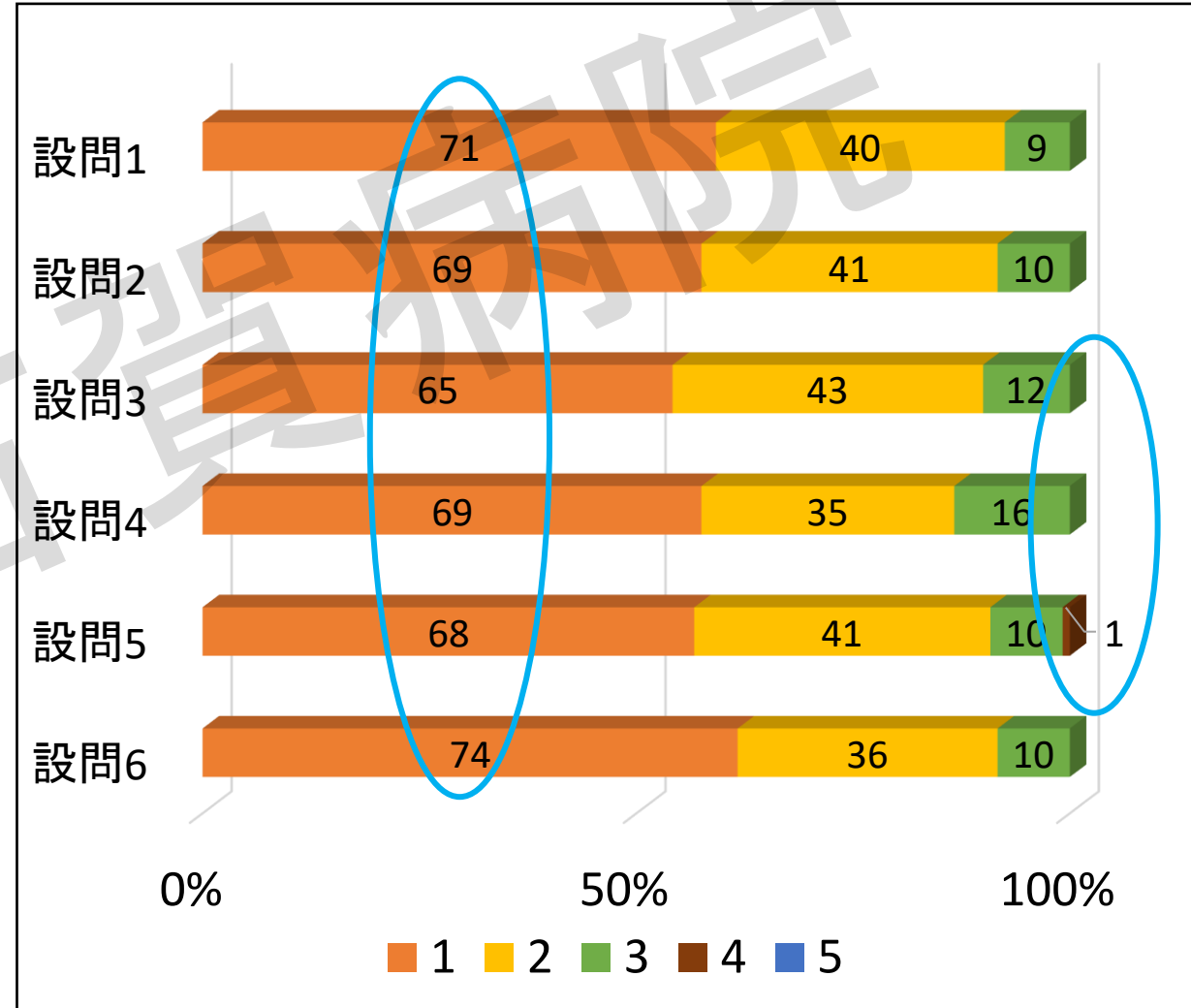


図2 2回目アンケート結果

【まとめ・考察】

- わずかながらに「表情・態度」「雰囲気」では改善がみられた。
- 全体的に「大変良い」が増え、「あまり良くない」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、外来以外のものも含まれていた。

外来看護師側から、待ち時間や検査の進行について声かけを行ったことが結果に繋がったと考えられる。

【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声掛けなど意識して取り
組んだ結果、改善傾向があったと示唆された。



ご清聴ありがとうございました。



謝辞

今回アンケート調査にご協力いただきました患者様、ご家族様に感謝申し上げます。

《参考文献》

- 1) 明円美幸, 船山信江, 沢田明美ほか: 外来患者の待ち時間に関する実態調査許容待ち時間と待てる理由, 日本看護学会論文集33回看護管理: 140-142, 2003
- 2) 徳永誠, 渡邊進, 中根惟武: 待ち時間と満足度を組み合わせた外来患者調査, 日本医療マネジメント学会雑誌 7 (2): 324-328, 2006