

はまゆう会における接遇の取り組みと今後の課題  
(スタッフへの意識調査を試みて)

医療法人財団はまゆう会新王子病院

○ 渡辺美智子 天岡真由美 富永富枝 渡辺千代子 箆島明彦 瀬川賀世子  
田中孝夫

はじめに

当院では、平成21年より接遇推進委員会を立ち上げ、看護部を中心に活動を行なっている。毎月の委員会と共に、スタッフへ向けた接遇マナーチェックや、接遇関連を題材とした月刊誌の発行、接遇標語の日めくりカレンダー、医療安全標語の掲示など、フィッシュ活動に取り組んでいる。接遇推進委員会の取り組み報告と共に、スタッフの意識を知るために、アンケートを行なったので報告する。

目的

接遇推進委員会の取り組み報告と共に、スタッフの意識の変化を知り、今後の課題を検討する。

方法

はまゆう会看護師 71名へアンケート調査

結果

接遇の意識変化では、かなり向上、やや向上を合わせると 93%のスタッフに意識の向上がみられた。複数回答で、①すれ違う人には自ら進んで挨拶をするようになった、②患者の尊厳を考えた言葉遣いをするようになったの2項目を選んだスタッフが70%以上であった。アンケートの自由記載でも、前向きな意見がほとんどであった。

考察

当院で行なっている接遇推進委員会の取り組みは、スタッフの接遇が向上するきっかけとなったと考える。

結語

今後は、看護部だけでなく、病院全体で接遇推進を図っていく必要がある。