

はまゆう会看護部接遇推進委員会の取り組み

医療法人財団はまゆう会新王子病院

○富永富枝 横田千夏 渡辺千代子 瀬川賀世子 箆島明彦 田中孝夫

【目的】

当院では、なれ合いからくる接遇意識の低さが懸念されていた。接遇意識改善のため、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ってきた。今回、その結果を検討し今後の課題を明らかにする。

【方法】

取り組みとして①看護部接遇推進委員会を毎月開催。②接遇関連を題材とした月刊誌の発行。③有名人の名言と接遇標語や医療安全標語の掲示。評価として年 2 回接遇マナーチェック評価（自己評価と当人に通知されていない当院の職員による他者評価）と、7 年経過した今回、スタッフ自身の接遇意識を知るためのアンケートを実施した。

【結果】

接遇マナーチェック総合得点の推移では、他者評価の上昇がみられた。アンケートでは、93%のスタッフに接遇意識の向上がみられた。

【考察】

接遇推進委員会の取り組みにより、スタッフの接遇意識は向上したと考える。客観的評価として患者視点での評価も必要である。

【結語】

今後は患者視点の評価を行い、他部門を含めた病院全体での接遇推進に取り組んでいきたい。