

# 令和元年10月に実施させていただきました 『外来接遇アンケート』の結果について

昨年度まで、『外来接遇アンケート』は

- ① (株)ニチイ学館が行う患者満足度調査
- ② コミュニケーション向上委員会外来接遇調査

をそれぞれ実施してまいりました。

しかし、調査する内容が重複していたため、ご協力いただく患者様や市民の皆様に、ご負担をおかけしておりました。今回から調査を一本化させていただきました。

『外来接遇アンケート』の結果がまとまりましたのでご報告させていただきます。

青森市民病院 コミュニケーション向上推進委員会

# 接遇アンケート結果

## ■令和元年10月実施

【スポット型】令和元年10月23日～10月29日

配布枚数 1,000 枚

回収枚数 1,000 枚

合計回収率 100 %

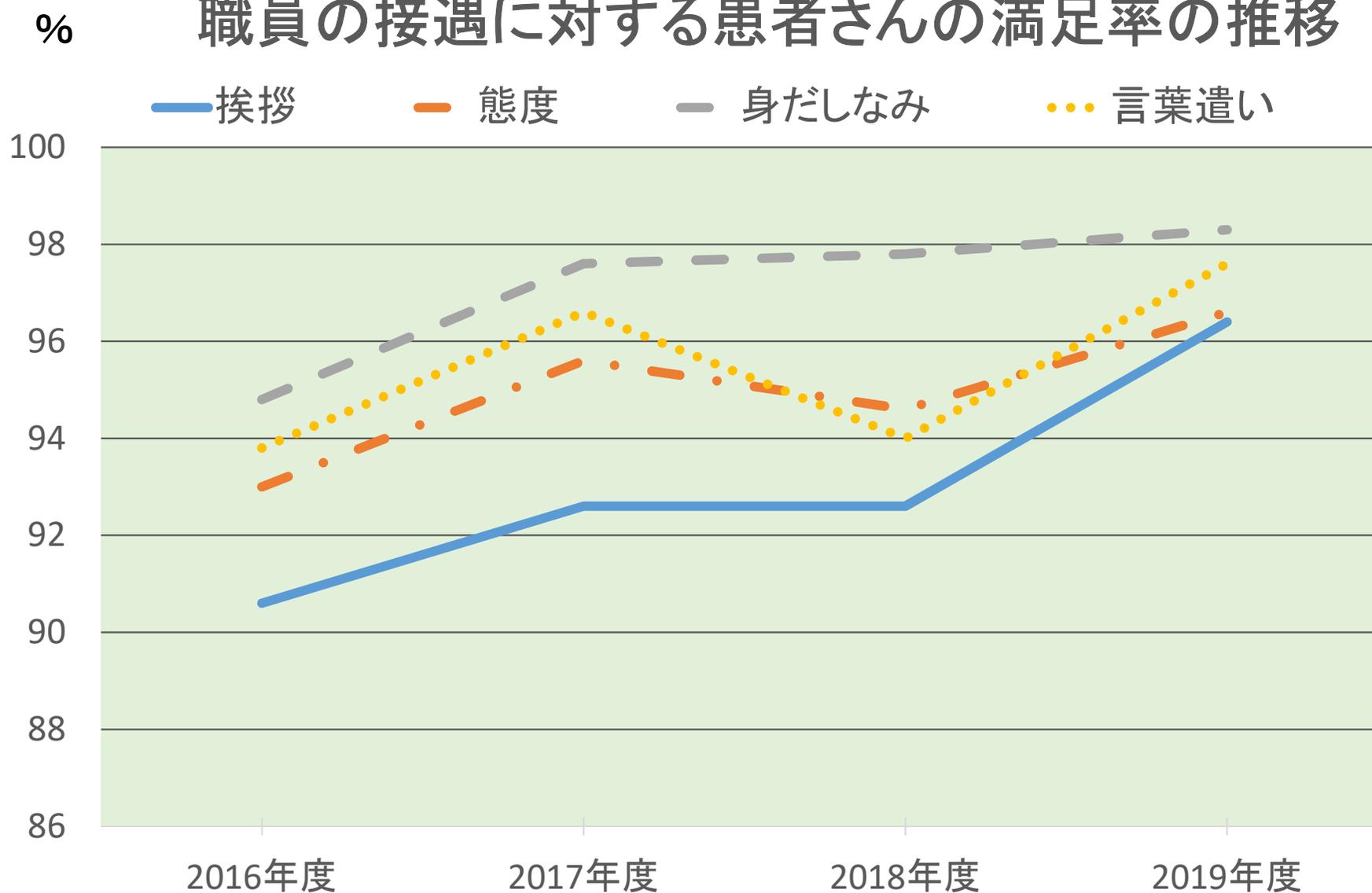
設 問 1. 挨拶 2. 態度 3. 身だしなみ 4. 言葉遣い

評 価 「非常に満足」「満足」「やや不満」「不満」の4段階評価とし、  
「非常に満足」「満足」と回答された割合を「満足率」としました。

# 接遇に関する設問

1. あいさつはいかがでしたか？（明るい、笑顔、「先駆けて」あいさつ等）
2. 対応はいかがでしたか？（親切、丁寧、迅速等）
3. 服装・身だしなみはいかがでしたか？（清潔、不快感を与えない等）
4. 言葉遣いはいかがでしたか？

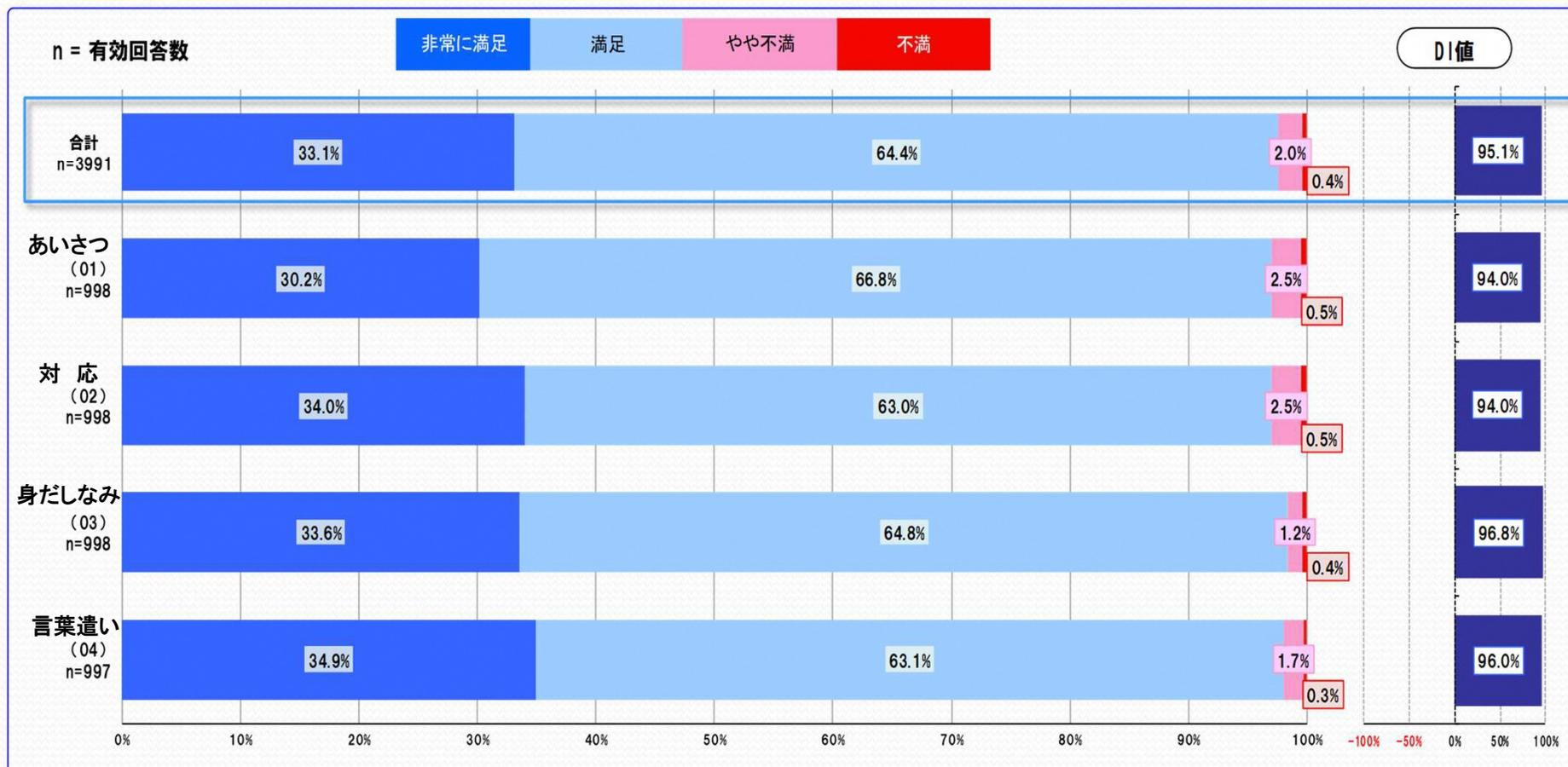
# 職員の接遇に対する患者さんの満足率の推移



満足率の定義: 2016年～2018年度までは「そう思う」「ややそう思う」と回答された割合  
2019年度は「非常に満足」「満足」と回答された割合です

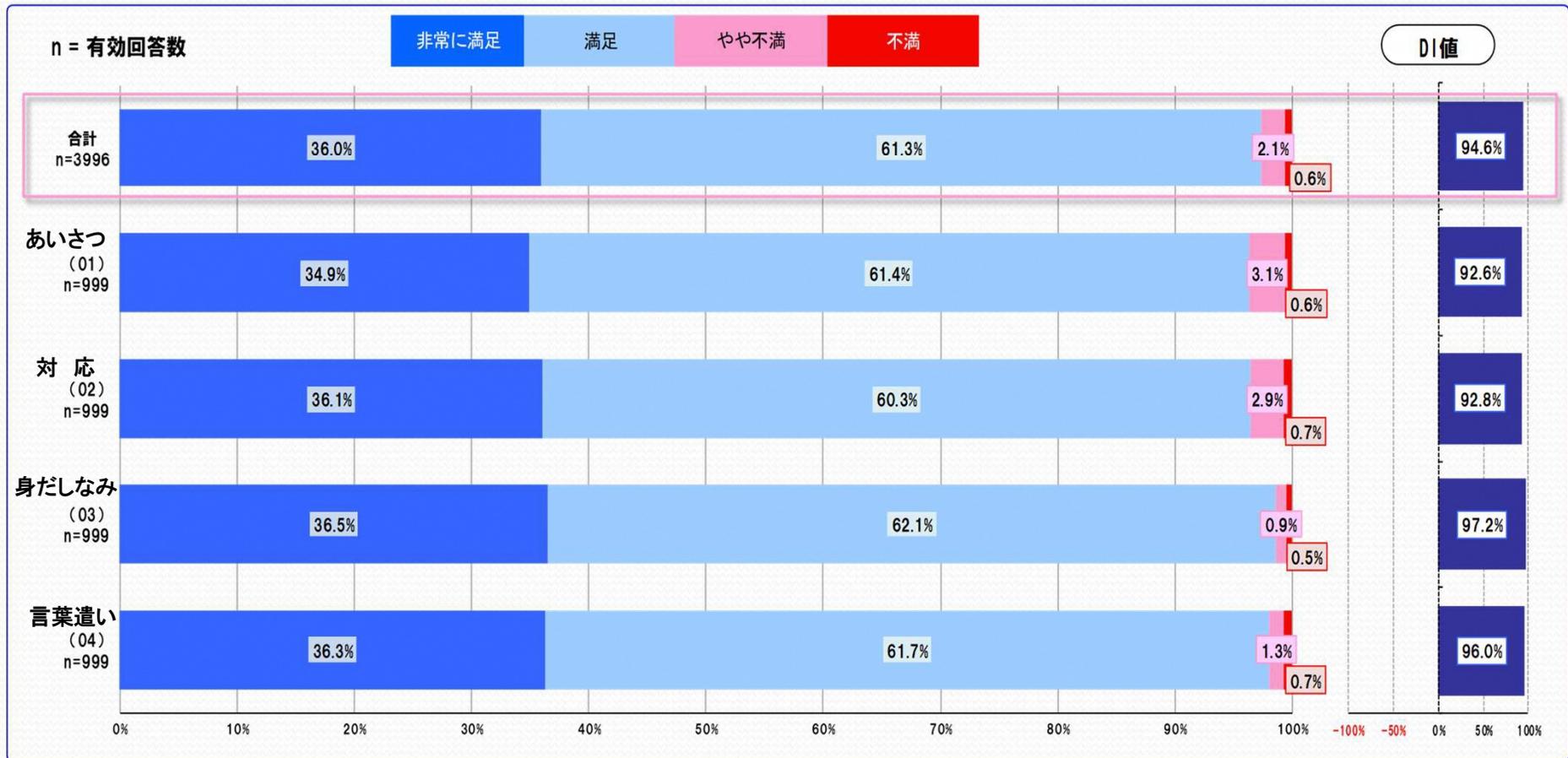
# 医師

3. 医師		前回差異
満足率 前回	97.6%	-



# 看護師

4. 看護師		前回差異
満足率	97.3%	-
前回	-	-

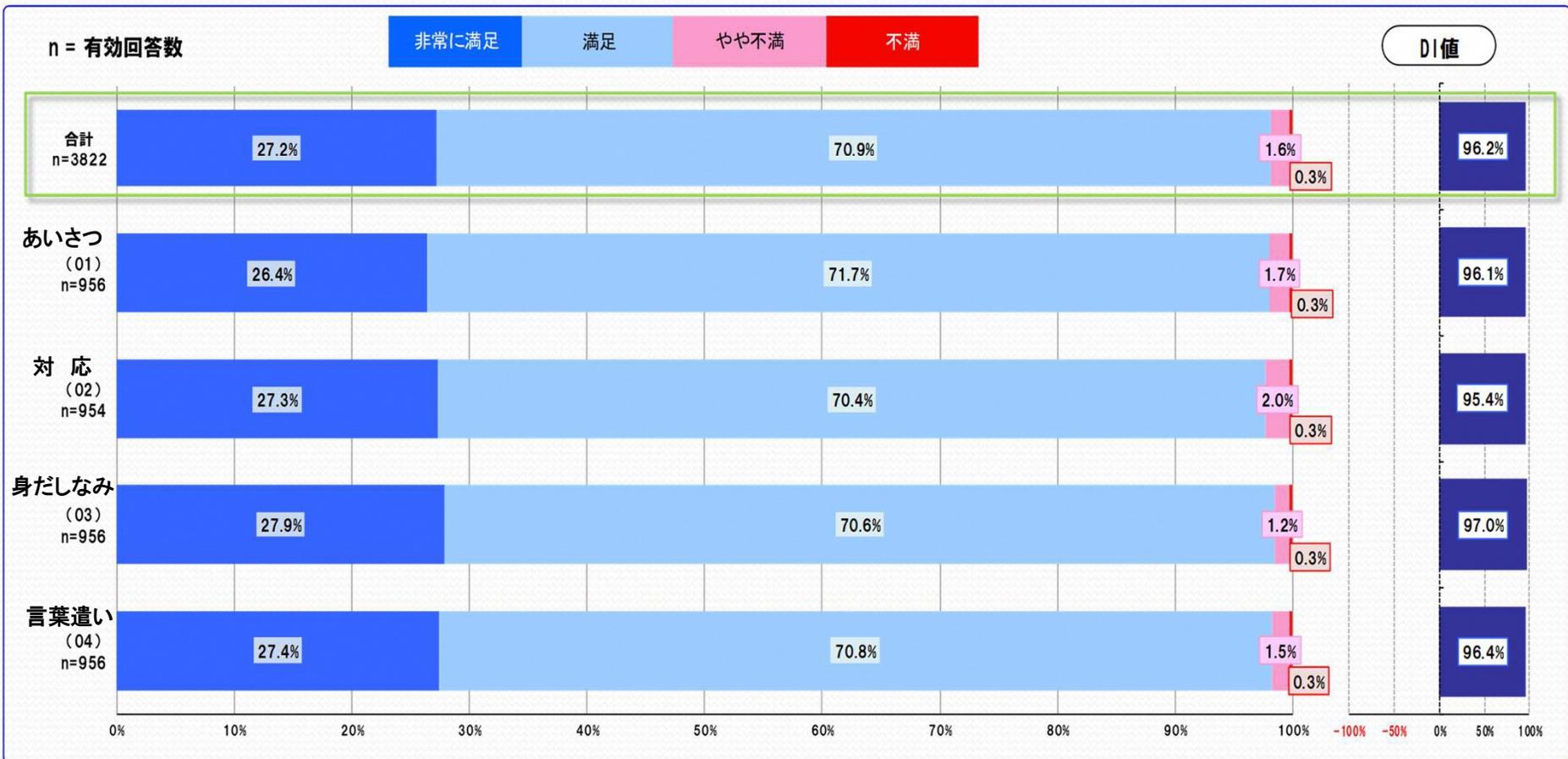


# 検査・放射線・薬剤・リハビリ職員

5. 検査・放射線・薬剤・リハビリ職員

前回差異

満足率 98.1%  
前回 -



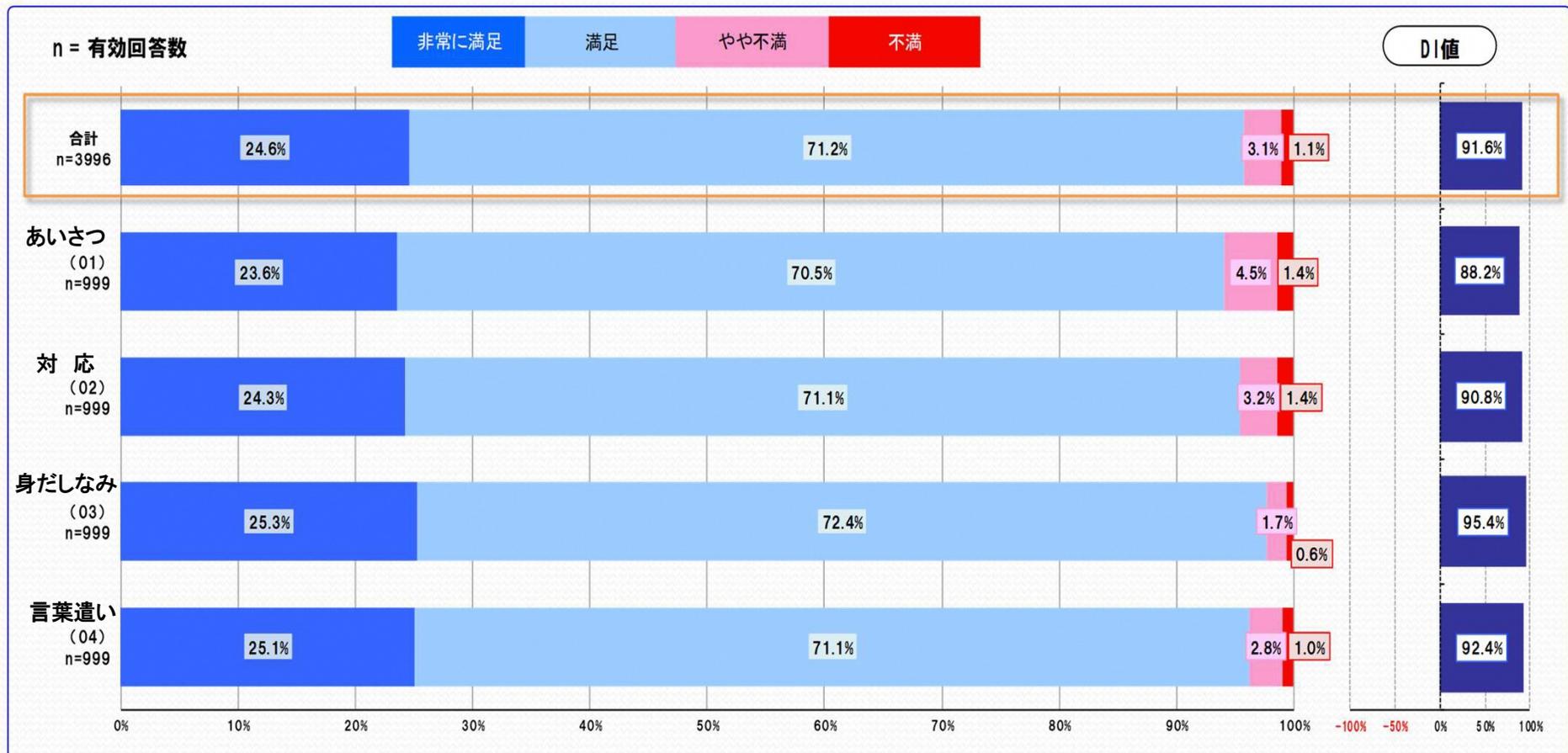
# 窓口・警備員・駐車場・清掃職員

6. 窓口・警備員・駐車場・清掃職員

前回差異

満足率 95.8%  
前回 -

-



## 自由記載 あいさつについて

○ 受付の方や職員の方に名前を呼ばれる時など、笑顔で呼ばれて気持ちが良いので、続けてほしいです。

△ 以前入院した時、病棟看護師の挨拶が少なかった。



## 自由記載 対応について(1)

- たくさん患者さんがいらっしゃる中、いつも丁寧に診察・対応していただいて、安心して子供を見て頂いています。ありがとうございます。
- 毎日放射線治療をしている者ですが、私の予定に合わせた治療計画を立てていただき、大変感謝・満足しております。スタッフの方々も毎日笑顔で対応してくれて、元気をいただいております。
- いつも不安を沢山抱えて貴院に来るのですが、毎回本当に優しく丁寧に接してもらい、  
**帰宅する頃には安心して心が満たされます。**  
貴院の全ての皆様に感謝です。
- 以前に比べると、皆さん親切にしてくれていると感じています。

## 自由記載 対応について(2)

- 初めてでしたが、駐車場の人から病院まで皆さん親切で、安心して受診出来ました。
- △ 母の付き添いで来院することがあります。その際、付き添いの私に向かって説明して下さる先生がいるんですが、母に対して話をして欲しいです。
- △ 救急で何度か連れてきたことがあるが、対応してくれた先生が最悪だった。  
パソコンだけ打ち、まともに診てくれなかった。
- △ 入院時において、看護師の仲間内での私語が気にかかることが多い。

## 自由記載 対応について(3)

△ 看護師はとても忙しそうで、声をかけづらい。

△ 駐車場の方の対応にすごい不快感を持ったことがあった。言葉遣いと、女だと思つての上から目線の言い方。寒い中での仕事なので大変だと思いますが、こちらも病人です。

△ 保護者です。初診で受付した時、皮膚科を案内してくれましたが、娘は高熱でフラフラしていたのに、すごいスピードで歩いて案内されて、娘はついていくのに必死でした。

忙しいのはわかりますが、配慮が足りないと思いました。

## 自由記載 言葉遣いについて

- △ 診察時、医師が早口で聞き取れないことがあるため、ゆっくりと説明してほしい。
- △ 会計時に細かいお金が用意できなくて一万円札だけで会計すると、ある一部の人「細かい金額もないんですか？」と必ず言うのがとても不快です。そもそもあったら出しています。いちいち聞かないでほしいです。
- △ 患者を呼び出す音声が高すぎることについて、以前にお願いしましたが、依然として改善されていない。
- △ 女性の薬剤師に薬で一時間以上待っているのどのくらいかかるか聞いたら、聞いている途中で「まだです！」と怒り口調で言われた。

## 今回のアンケート結果について

- 前年度までと比較して、満足率は緩やかに上昇しています。
- 服装・身だしなみに関するご意見がひとつも見られず、満足率も高かったことから、職員のレベルが向上しているのご評価いただいたと考えられます。
- 言葉遣い、対応についてのご意見をみると、患者様は職員のちょっとした対応をととても良く見ていると感じられます。しかし、忙しいだろうと考えて遠慮している方もいらっしゃいます。気持ちよく受診していただけるよう、さらにプロ意識を持って接していくことが必要だと考えられます。



## アンケートご協力ありがとうございました

- 今回のアンケートでは、まだまだ改善しなければならない課題が多く寄せられておりました。当院、コミュニケーション向上推進委員会で協議・検討し、改善を図りたいと思います。
- 皆様から頂いた貴重なご意見をもとに、今後も、安全で良質な医療の提供と、皆様に信頼される病院を目指し、スタッフ一同努めてまいります。
- ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。

# 第5回(2019)日総研 接遇大賞を受賞

主催:一般社団法人 看護&介護ひとづくり協会

青森市民病院 コミュニケーション向上推進委員会

受賞理由:“接遇の6原則”など忙しい現場でも使いやすいシンプルなツールで、よい接遇を浸透させている。

特色:コミュニケーション向上が接遇改善と位置づけ、“ひとづくり”と“ものづくり”の両面で委員会活動を行ってきた。よい接遇というものを、独自の“接遇の6原則”に具体化して誰にでも分かりやすいものにし、これに則った研修や評価を続けている。“ものづくり”は、現場で使いやすい指標・ツールであることに注力している。現場事例を報告するヒアリングシートは、グッドポイント、チャレンジポイント、リクエストポイントという単純な3段階で分析・評価。様々な取り組みは、結果を数値で検証し、可視化・共有しているのは素晴らしい。

