

# 接遇委員会の現状と未来

小川 祐 幸

キーワード：接遇向上；患者アンケート；接遇改善策等の調査、研究

(雲南市立病院医学雑誌 2019; 16(1): 151-152)

## 活動概要

接遇委員会は、平成29年5月1日に次のことを目的として設置された。活動内容は、①接遇向上のための改善策等の調査、研究、実施及び評価に関すること。②接遇向上のための職員研修に関すること。③患者さんの苦情等への対応の実施に関することである。また、委員会は診療局1人、看護部3人、医療技術部2人、事務部6人、健康管理センター2人、ふれあいセンター1人の計15人の委員をもって組織されている。

## これまでの活動

これまでの委員会として行ってきた主な活動は、職員に対する研修会であり、外部から講師を招いて、職員の接遇に対する意識の向上と患者への接遇方法を

学んできた(図1)。しかしながら、平成29年2月と平成31年1月に患者アンケートを行った際には、いずれも、職員の言葉づかいや態度に対する苦情の意見が多くみられた。これまで研修してきたことが全職員に身につけていないこと、浸透していないことが明らかになった。

## 今後に向けて

このことから、今後は、如何に多くの職員に対して、接遇に対する意識を向上させられるか、きちんと実践が出来るように誘導できるか、がカギと思われる。委員会としては、職員の接遇向上を目指し、また患者さんよりお褒めの言葉をいただけるよう、対策の立案と実践を押し進めていかなければならないと考える。



図1 移転前旧東棟4階大会議室での接遇研修会

雲南市立病院接遇委員会、同事務部総務課

著者連絡先：小川祐幸 雲南市立病院事務部総務課〔〒699-1221 雲南市大東町飯田96-1〕

E-mail: hospital-soumu@city.unnan.shimane.jp

接遇委員会

Present status and future perspective of the committee  
for improving hospitality in Unnan City Hospital.

Hiroyuki Ogawa

---

Committee for improving hospitality, Division of general affairs, Unnan City Hospital  
Correspondence: Hiroyuki Ogawa, Division of general affairs, Unnan City Hospital [96-1 Daito-cho Iida, Unnan, Shimane  
699-1221, JAPAN]  
Telephone: 0854-47-7500 / Fax: 0854-47-7501  
E-mail: hospital-soumu@city.unnan.shimane.jp