

# 病院だからこそ充実させたい接遇は スタッフの高い意識が支える

## 茅ヶ崎徳洲会総合病院



緑豊かで閑静な住宅地にある茅ヶ崎徳洲会総合病院(左)。ご来院の皆様にご満足と信頼をしていただけるよう、医療サービスを提供している(右)。

病気やケガを治すのが病院の役目で、高度な医療技術がありさえすればいいという考えが通用したのは昔のこと。今は病院も「サービス業の一つ」であり、利用者に気持ちよく過ごしてもらうことが大切という考えが主流になっています。ベッド数419床の茅ヶ崎徳洲会総合病院では、対応の品質向上を目指し、組織的として「もしもし検定」に取り組んでいます。

### 一般外来1日1,000人超の大規模な総合病院

茅ヶ崎徳洲会総合病院は、1980年に開院し、急病・救急医療を中心に発展してきました。いまでは内科、外科をはじめ16診療部科・1室・1センターがある総合病院として、地域医療の中核を担うまでに成長しています。

医療・事務を合わせたスタッフは総勢820名。入院病棟のベッドは419床あり、平均在院は12日と比較的短期間の入退院が多いのが特徴です。外来部門は一般外来、予約専門外来、救急外来があり、一般外来は1日1,000名超、救急車受け入れは年5,000件超。外部からの電話着信は、1日に1,000コール超という規模です。



事務部長  
すみだ としたか  
**住田敏孝**さん

24時間、スタッフも交替で働いているため、一斉研修は難しいのですが、うまく軌道に乗せられました。



総務課主任  
しおざき ふみひこ  
**塩崎文彦**さん

あえて若い人に受講を勧めました。好奇心が強く、先生にぶつかっていくという感じで受講していました。



医事課  
とみた くみこ  
**富田久美子**さん

せっかく取れた「もしもし検定」の資格ですから、しっかり維持してお客様に貢献していきたいです。



医事課  
よこやま めぐみ  
**横山愛美**さん

以前は、電話を取るのが苦手だった私ですが、今では自信が付き、昇級を目指したいと思っています。



臨床教育部  
うじい えまりな  
**氏家麻里奈**さん

身近にいる研修医に接遇について教えていけるように、私自身、スキルを高めていかなければと感じています。

開院32年となった現在、JR辻堂駅前への再開発地に新しい病院を建設中。2012年10月には「湘南藤沢徳洲会病院」と名称も変わり、新しく生まれ変わる予定です。

### 新病院への移行に 合わせ組織的に 接遇品質向上に着手

一般的に病院は、医療の技術的な高度化には努めても、接遇という点では難点が指摘されてきました。ともすると冷たい、事務的と受け取れかねない対応をしていたのです。

しかし同院では、「生命だけは平等だ」という徳洲会の理念のもと、真心のこもった患者対応に努めてきました。2011年からは、いっそうの対応の品質向上を目指し、病院を挙げて「もしもし検定」への取り組みを始めています。

この理由を、住田敏孝事務部長は「職員の接遇が不十分だと患者様が離れかねないという危機感は常にありました。建物や設備が新しくなる機会に、研修体制を充実させたのです」と説明します。

同院では、代表番号に掛かってくる電話は「交換」と呼ばれる3名の専門職員が対応。これを超える着信

を医事課スタッフが受けています。専門職員の1人で、個人的に「もしもし検定」受験経験があるスタッフの1人、林景子さんからの情報もあり、新しい研修制度を決めたというわけです。

病院は忙しく、講習や試験で出掛ける時間も作りにくい。その点、講師の先生が病院へ出張してきてくれて、試験も院内で受けられるなど、取り入れやすい点も決め手になったようです。

### 事務スタッフだけでなく 看護スタッフへも広げる

2011年度は6月、10月、2月と講習会を実施。各月とも夜間に3時間の講習を5回行い、翌7月、11月、3月に検定試験を行いました。なお、「もしもし検定」はオフィス向けですが、今回は講師と相談し病院向けにアレンジされた独自のテキストを使用しています。

試験については、例えば3級の場合、7月に15名、11月に19名、3月には14名とコンスタントにスタッフ・社員が受験。受講・受験したのは、会計などで患者との接点がある医事課と、ドクターの秘書として製薬会社などの窓口となる臨床教育部のスタッフなどです。

「電話への苦手意識を払拭できました」(医事課 富田久美子さん)、「学校ではテキストだけで名刺交換を学んだのですが、実際に講習でやってみて要領が分かりました」(医事

課 横山愛美さん)、「先輩から教わった対応を改めて確認でき、自信になりました」(臨床教育部 氏家麻里奈さん)などの感想が若手職員から挙がり、成果は上々でした。

「日中は忙しく互いのコミュニケーションは最小限の連絡になりがちですが、講習をきっかけに、部課を超えて質問し合ったり、講師や先輩に相談したりする様子が見られました。いい刺激になったと思います」と総務課の塩崎文彦主任も手応えを感じています。

### 意見箱のクレームが減り お褒めの言葉が増えた

同院では今後、身に付けた接遇や電話対応の技術の維持を図るため、振り返り研修を半年に1度ほどの頻度で行う予定です。また、事務スタッフの講習・試験が一巡したら、患者との接点が多い看護師や技師といった医療スタッフ、さらにはドクターにも受講を広げていきたい、と考えています。スキルの維持という縦軸と、コメディカルスタッフ(医師・看護師以外の医療従事者)への拡大という横軸で、さらなる接遇品質の向上に取り組む計画です。

同院はこれまで、サービス向上委員会の活動など、それぞれの部門がCS向上のために努力をしてきました。そこに今回の「もしもし検定」による



病院の電話受付の専門部署「交換」の3名  
(左から、原口薫さん、山崎里香さん、林景子さん)



新設予定の「湘南藤沢徳洲会病院」完成予想図

講習が加わりました。「病院はサービスが命。患者の声を集める意見箱の中身は、かつては8割がクレームということもあったのですが、今は半分に減っています。逆にその大半がお褒めの言葉になりました」と住田氏。接遇改善によるCS向上の手応えを確実に感じているようです。

### お話をお聞きして

大病院ではありますが、サービス向上の委員会活動、部課を超えたコミュニケーションなど風通しのよい雰囲気が感じられました。

- 患者第一主義 ★★★★★
- チームワーク ★★★★★
- 部門を越えた組織力 ★★★★★

### 病院概要

**茅ヶ崎徳洲会総合病院**  
(2012年10月より湘南藤沢徳洲会病院に変更)  
病院長：亀井徹正  
所在地：〒253-0052 神奈川県茅ヶ崎市幸町14-1  
開院：1980年6月  
事業内容：総合病院  
従業員数：820名