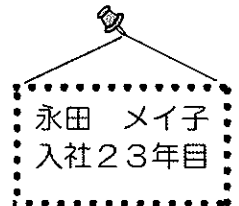
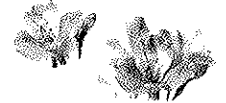


TEL 095-825-1132
FAX 095-827-3658
E-mail info@nagatakaikai.co.jp
URL <http://www.nagatakaikai.co.jp/>

社内紹介コーナー

〔 今月号でご紹介する社員は、永田メイ子です。 〕

社会保険労務士、総務の責任者として仕事を始めて10年余りが経ちました。初心を忘れず、若い社員に囲まれて楽しく仕事に日々精進したいと思っています。



社員よりのコメント

- 小野：社会保険労務士、総務部長、女性社員の取りまとめ役、主婦と一人で何役もの役割をスマートにこなしておられます。どんなに忙しい時も、いつも笑顔絶やさず、優しく接して下さる、非の打ちどころのないスーパーレディです。
- 池松：勉強熱心で、向上心の強いとても頼れる社会保険労務士です。普段は、自分から笑顔で挨拶してくれるとても気さくな方で、社内を明るい空気にしてれています。これからも変わらないメイ子さんでいて下さい。
- 中川：メイ子さんはいつもはつらつとされていて、名前の季節のように、初夏の若々しく颯爽とした感じの、そしてこよなく植物を愛する素敵な方です。
「！（しまった！）」という時の、にっこり悠然と微笑むあの笑顔は天下無敵です。

セミナーのご報告



6月8日弊社セミナー室において、「正しい姿勢と歩き方研修」を開催しました。

講師には、HANAスポーツクラブ代表の森崎充子さんにお越しいただき、実際に身体を動かしながら立ち方、歩き方、座り方、メンタルについて学びました。

森崎さんの笑顔と明るい口ぶりで、最初は緊張されていた皆様も、すぐに笑顔が出てきて、約2時間の研修中、終始楽しい雰囲気を受講されていました。

お忙しい中、ご参加いただきました皆様方、ありがとうございました。



診療所における「受付」の位置づけとは

受付は医療機関の第一印象を決める存在

受付は「クリニックの顔」であり、来院から診療費の支払い、いわば、はじめと終わりに関わる重要なポジションです。

そのため、受付を担当するスタッフは、接遇やマナー、所作などについて高いレベルを身に付けることを求められます。

受付・事務スタッフの対応で不快な思いをすると、初めて来院した患者が、二度と来院しないかもしれません。受付・事務スタッフの育成は、減患対策につながるという認識を持つことが重要です。

(1) 患者アンケートで患者の思いを知る

受付・事務スタッフの対応をチェックして、望ましい人材育成に展開するためには、「患者アンケート」あるいは「患者満足度調査」の結果を活用します。

実際には、下記のように患者への説明、言葉遣い、気配り等について設問を準備し、来院した患者に記入してもらう方法で実施するのが一般的です。

◆患者満足度調査 ～設問項目の例～

- 受付時の手続対応
 - 例) 丁寧でわかりやすく説明していましたか?
- 担当職員の言葉遣い・所作
 - 例) 不快な言葉遣いがありましたか?
- 待ち時間に関する問い合わせへの対応
 - 例) 待ち時間の長さに関して気遣いが感じられましたか?
- 会計に関する説明内容
 - 例) 領収明細書について説明がありましたか?
- 見送りの言葉
 - 例) お帰りの際に、「お大事に」という声掛けがありましたか?



患者が来院した際は必ず、受付・会計窓口との接点があります。そして、診療や会計を待つ間に、待合スペースで比較的長い時間を過ごします。

そのため、受付・会計事務を担当するスタッフは、患者と接する時間や機会が多いうえに、院内での言動がよく見られているのです。アンケート結果を集計し、患者からどう見られているのか、どこに問題があるのか課題を整理しましょう。

(2) 患者の評価にみる受付の位置づけ

患者は、受付や会計を担当する職員には、店舗等でサービスを受けるときと同様、顧客として丁寧に接してもらいたいという希望を持っており、また一般的な接遇スキルを備えているはずという期待を抱いています。

その点で、受付・事務対応スタッフは、院内の他職種に比べて厳しく評価される傾向にあります。一方で、改善への取り組みによって大きく評価が変わる部署でもあります。受付の重要性を認識したうえで、自院の受付対応レベルを向上させることが、患者満足度アップにとって有効な取り組みだといえます。

◆患者が満足を感じる対応の姿勢

穏やかな笑顔

丁寧に
正しい言葉遣い

スムーズな対応