

Bグループ

接遇マナー・

クレーム対応能力向上

2024年6月19日

名越、小松、大塚、飯泉

# 実施内容

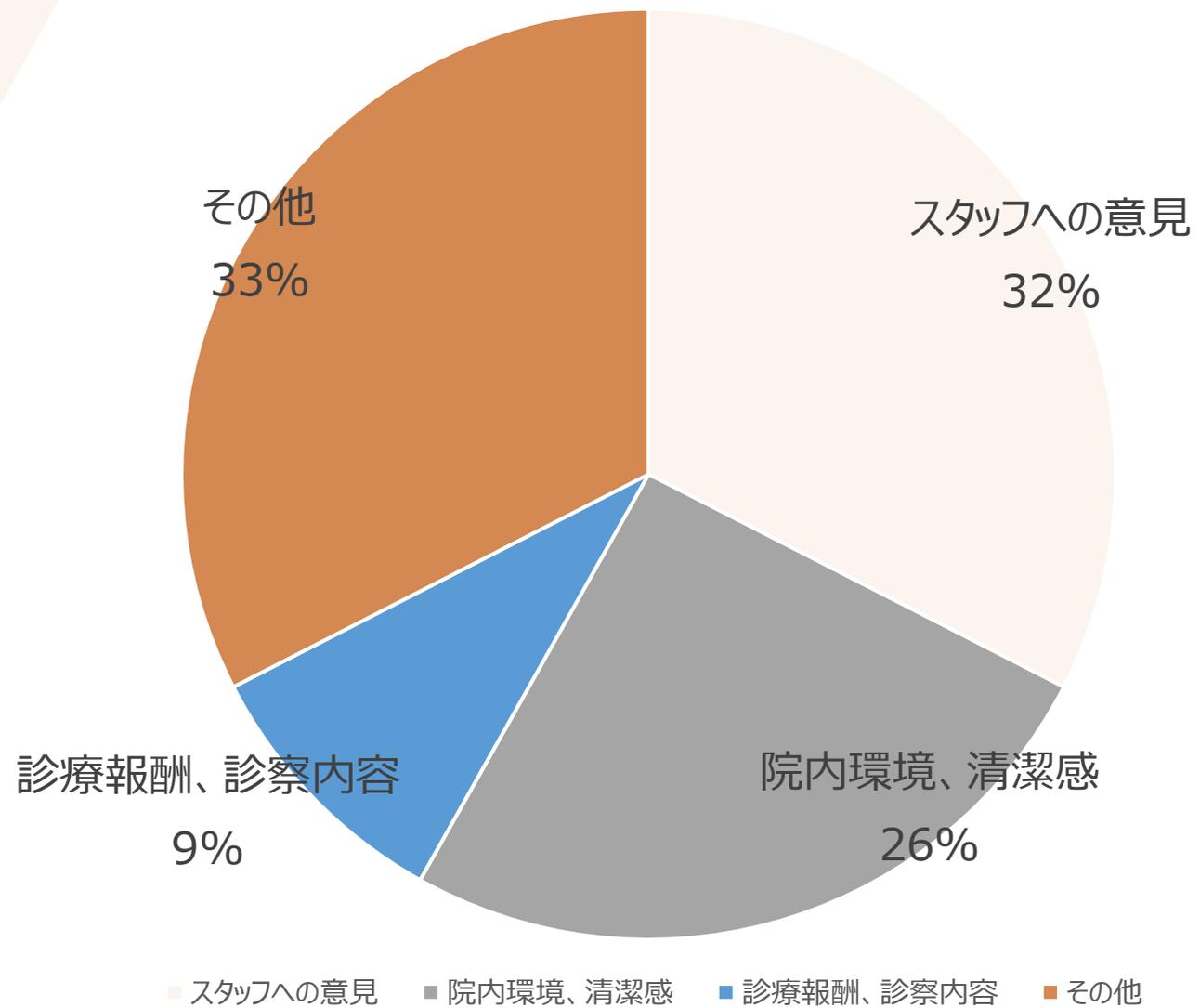
## ◇Google口コミ、Googleウェブアンケート

2週間に一度口コミ内容の確認

## ◇意見抽出と、お返事の掲出

- ・受付や診察中にあがった患者様からのお声、ご意見箱、口コミから課題を抽出する
  - ・ご意見への対応内容を掲出する
- まずアンケート内に“掲出することがある”などの断り文を入れ、患者様の子承を得ることが必要か？
- QRコードを作成してアンケート結果を見れるようにする？

## 患者様からのお声



## スタッフへの意見

- ・受付が忙しそうで冷たい印象
- ・優しく的確に対応してくれてうれしい
- ・手際よく丁寧で満足

## 院内環境、清潔感

- ・カルテやレントゲンなど個人情報が開きっぱなし、置きっぱなし。厳重に管理してほしい
- ・発熱外来：イスを増やしてほしい／ほかの人との距離が近いのが気になる
- ・受付と会計がわかりやすくなった
- ・混雑している印象

## 診療報酬、診察内容など

- ・特になし（6/14現在）

## その他

- ・トイレを増やしてほしい
- ・駐車場があるといい 等

# 主な内容

# 改善提案

## 発熱外来での対応

- ・待ち時間が長くなってしまうことがあるため、早めの問診票回収、外出の有無確認などを引き続き行う。
- ・発熱外来の患者がいる場合は20分タイマーのタイミングで1階に降りて患者の整理、外出の確認を行う。
- ・患者様の不安解消のためにも、発熱外来での診察前・後の流れを説明する

## 接遇、応対

- ・以前に開催された講習会等の資料を、新入社員や講習会未参加の社員へ配布し、接遇やクレーム対応への知識を共有する

## 改善が難しいご意見

- ・トイレを増やしてほしい→場所をわかりやすく掲示する、混雑時は処置室のお手洗いへのご案内など
- ・駐車場があるといい→ほのぼのさんと提携があることを周知する。用紙があるなら配布させてもらう？

# 今後の活動計画

- ◇Google口コミ、Googleウェブアンケート  
2週間に一度口コミ内容の確認
- ◇Googleウェブアンケートの回答をスライドショーに掲示  
or回答をQRコードにして読み込み式での掲示
- ◇クレームや患者様からのご意見を全体LINEや朝礼で共有

A series of thin, light brown lines forming an abstract, overlapping geometric pattern on the left side of the page. The lines create various polygons and intersecting shapes, extending from the top-left towards the center.

ありがとうございました