



接客マナー・ クレーム対応能力向上

2024年9月18日
名越、小松、大塚

実施計画

◆ 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

◆ 意見抽出と対策、改善

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
課題から問題点や原因を見つけ、改善策を見つける

実施状況

- ◆ WEBアンケートのチェック

6月 ⇨ 8件 7月 ⇨ 3件

- ◆ Google口コミのチェック

6月から ⇨ +14件増

- ◆ 口コミを受けて掲示物の作成

スタッフへの意見

- ・優しくて親身になってくれる
- ・受付目の前で立っていても平気でパソコン
- ・待つ覚悟だったがスタッフが優しく声をかけてくれた
- ・事務的だが冷たい印象はなく客を捌くことに長けている印象

院内環境、清潔感

- ・検尿時の処置室のトイレの衛生面が気になる

診療報酬、診察内容など

- ・診察室に呼ばれて入ったが先生が来るまで数分かかった
すぐに来ないなら診察室で待っていたかった

アンケートの主な内容 (7月~9月分)

前回までの口コミ・アンケートを受けての対応

◆意見◆

- ①トイレの数を増やしてほしい
- ②駐車場があるといい
- ③朝礼時受付に誰もいないのはどうなのか？
- ④発熱外来での待ち時間が長い 誰もいない

◆対応◆

- ①場所がわかりやすくなるようご案内POPの掲示
- ②ほのぼの薬局の提携駐車場のご案内徹底 POP掲示
- ③朝礼中のPOP作成 & 混雑時は受付にスタッフ一人残って対応
- ④看護師や技師が常駐 ⇨ キャンセルは大幅に減少した

今回の口コミ・アンケートを受けての対応

◆ 意見 ◆

- ・受付の目の前で待っていても平気で待たされる

原因：マイナ保険証・WEB問診等の電子化によるPC作業の増加

療養計画書のカルテ入力、予約システム変更による作業増加

⇒ 患者一人に対し、以前より倍以上の時間がかかっており

次の方をお呼びするまでに時間がかかる

◆ 対応 ◆

- ・受付にかかわるメイン・サブスタッフの業務の明確な線引きを行う
- ・受付サブが待機列を解消させることに集中して尽力する
- ・どうしてもお待たせしてしまう状況が発生した場合は一度手を止めて「少々お待ちください」と丁寧にお断りを入れる

実施状況

クリニックに対するご意見、ご提案

医師の方、看護師さんがとても親身になってくれてうれしかったです。

2階の受付の方々は忙しそうにしていて冷たい印象でした。

検診をしている看護師さんが優しく話しかけながらやってくれたので安心して受けられました。

9時になると朝礼をされるみたいですが、受付に誰もいなくなるのはどうなのでしょう？
電話も9時からだから鳴ってるみたいだし、患者さんも来てずっと受付待っています。

受付をし、発熱外来に回された後、問診票を回収に来るまで、待ち時間も分からずずっと放置は体調不良の身には辛いです。
せめてどのくらいかかるのか知りたいです。

掃除をきちんとされていないみたいです。
給水器も黒カビがあり、空気清浄機にもホコリが、ありました。また今日は受付が開いてすぐにもかかわらず、紙のゴミが椅子にありました。



自分の受信前後の患者のデータや、レントゲンやカルテなどの個人情報置きっぱなし。

見えている事が多いため、嚴重に取り扱って欲しい。

発熱外来について、他の人との距離が近すぎる。長時間待つため、かなり気になりました。

発熱外来は座れるところがもう少し多いと助かります。

動線が分かりづらい、通路が狭い。

先生の頑張りはずいごいです。まして長時間診療は、患者側からすると、安心感があり助かります。

先生の対応が良いのも評判がよく、スタッフも親身なので安心して通院しています。

検尿する際に利用しましたが、トイレトペーパーのホルダーの上に水滴と、床にも水滴があり、トイレトペーパーの取った紙もそのままでした。

混雑している印象。

予約時間ギリギリに来たのですが、わざわざ受付の方が、「お待たせて申し訳ありません。あと〇分程でお呼びします」と言ってくださり、とても丁寧だと思いました。そのあとすぐに診察していただきました。
診察も紙を見ながら気をつける事などを教えていただき、家でも読み返せたので助かりました。

◆ アンケート回答の掲示

・回答画面をうまく印刷することが
仕様上不可能だったため、
文章はそのままにして
頂いたご意見を掲示しています。

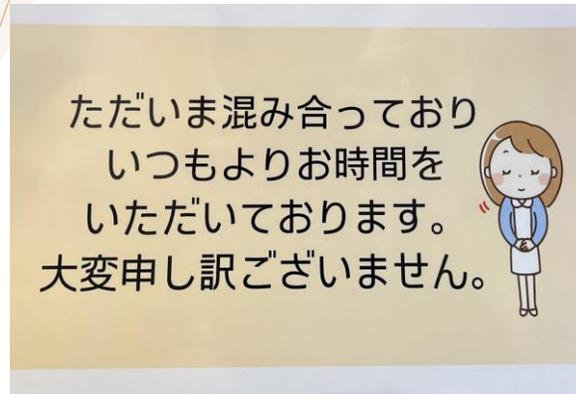
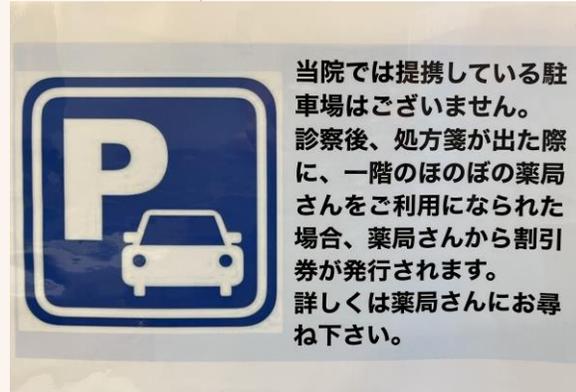
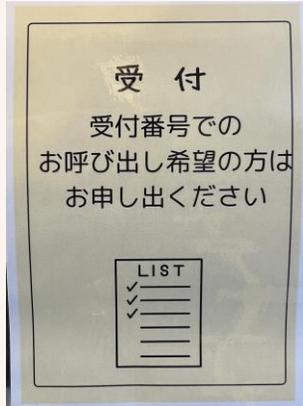
たくさんのご意見ありがとうございました。



実施状況

◆ 各種掲示物の作成

- ・待合時間が伸びた時に掲示するPOP
- ・連携駐車場のお知らせ
- ・お手洗い場所案内POP
- ・名前ではなく番号で呼ばれたい方用
ご案内POP



今後の課題



#受付までの待ち時間

受付までの待ち時間に対し
番号札を配布するなどして
席でお待ちいただくシステムを作るか？



#WEBアンケートの 回答率低下

8月以降WEBフォームでの回答0
掲示方法を変えるか？
(予約システムの案内用紙にQR載せる等)



#予約システムの活用

よりシステムをうまく利用して
院内での待ち時間軽減を期待
患者満足度の向上へ繋げる



ありがとうございました