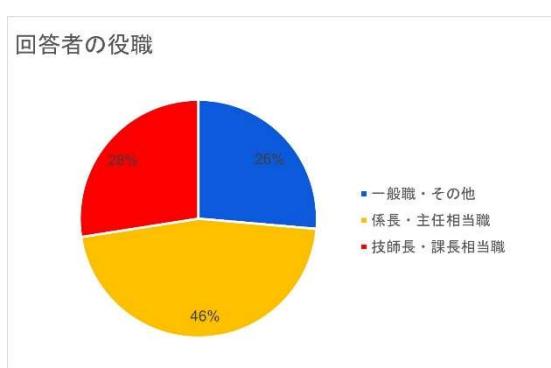
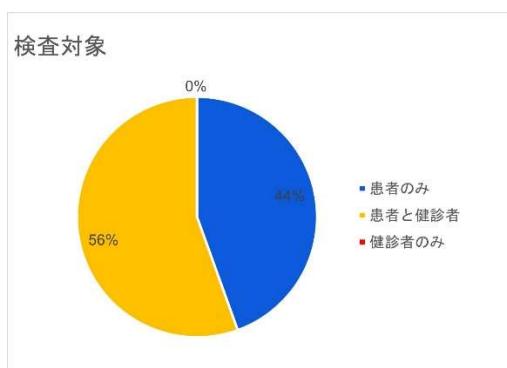


代議員対象接遇意識調査について(安全委員会)

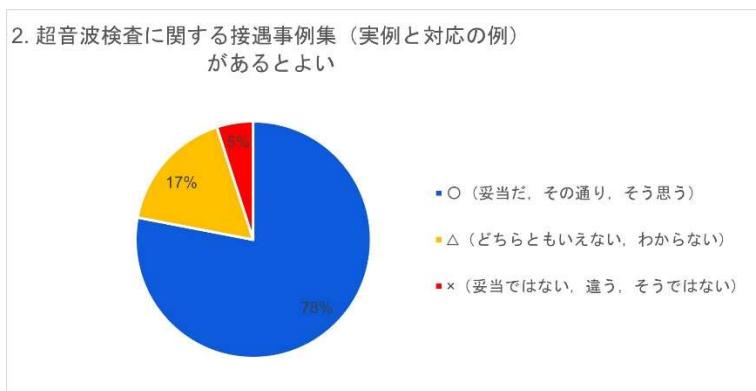
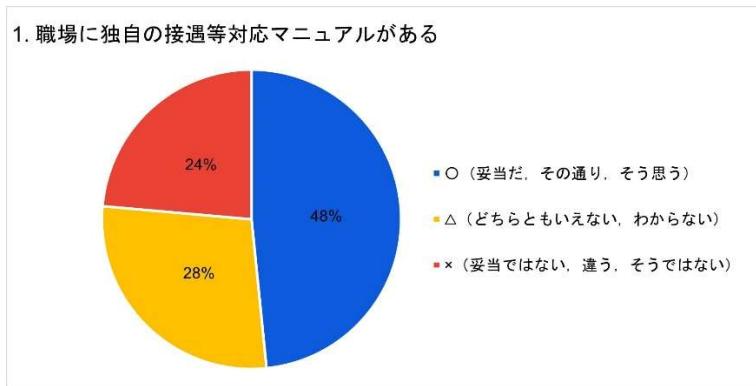
代議員各位

このたび安全委員会では接遇マニュアル作成にあたり、現状の接遇意識を調査目的に代議員を対象としたアンケートを Google フォームにて 2021 年 3 月 15 日～24 日の 10 日間の回答期間を設け実施しました。設問については、接遇全般に関する項目 16 問、患者(受診者)対応に関する項目 29 問、接遇アドバイザーからの項目 5 問を加えた合計 50 問としました。

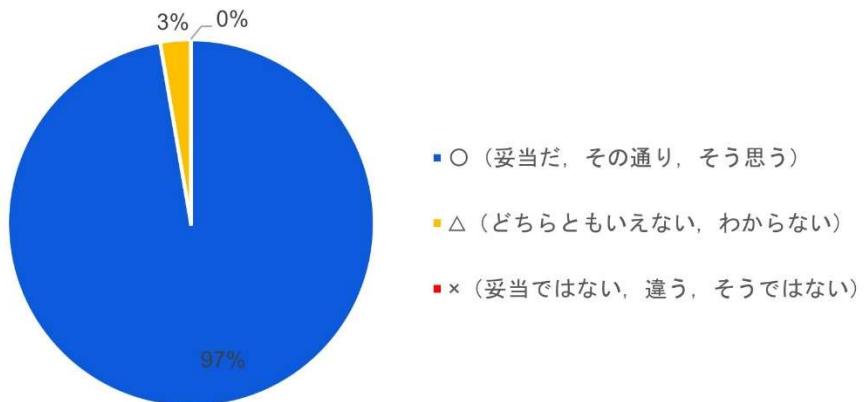
以下にアンケート結果と委員会による総評を加え報告致します。



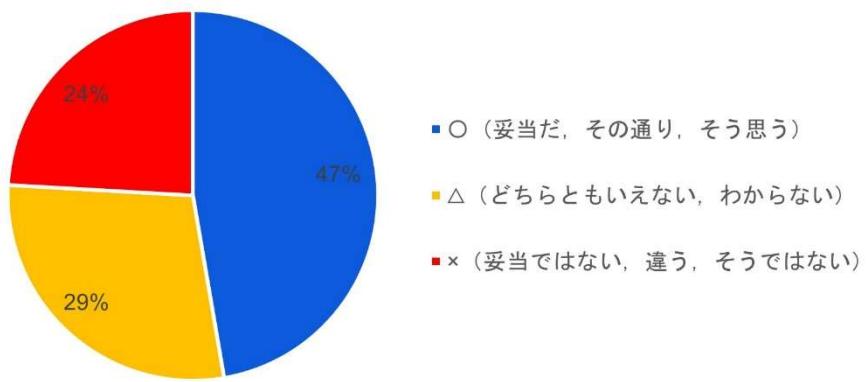
接遇全般に関する設問 (1～16, 16 問)



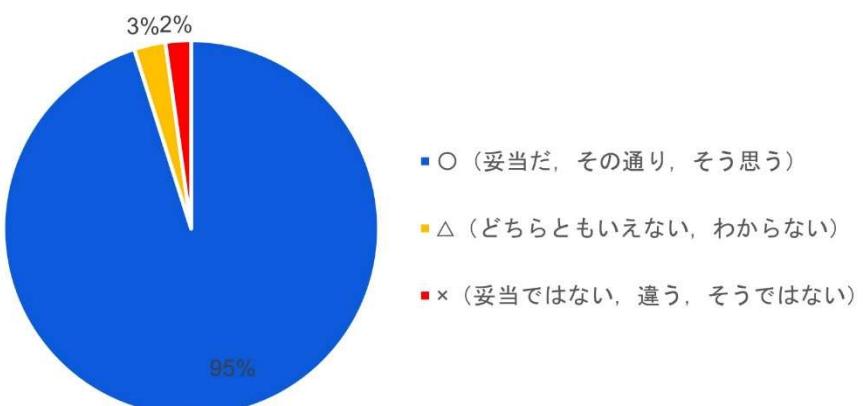
3. 新人や研修生に接遇研修は必要である



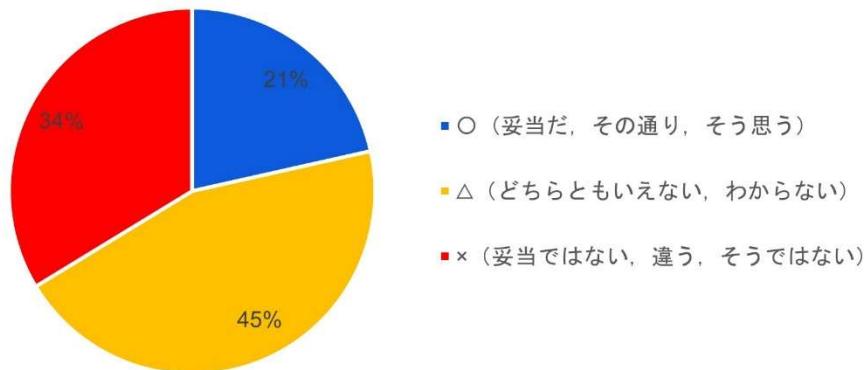
4. 職場において定期的に接遇の研修会が開かれている



5. 超音波検査に接遇の概念は必要不可欠である



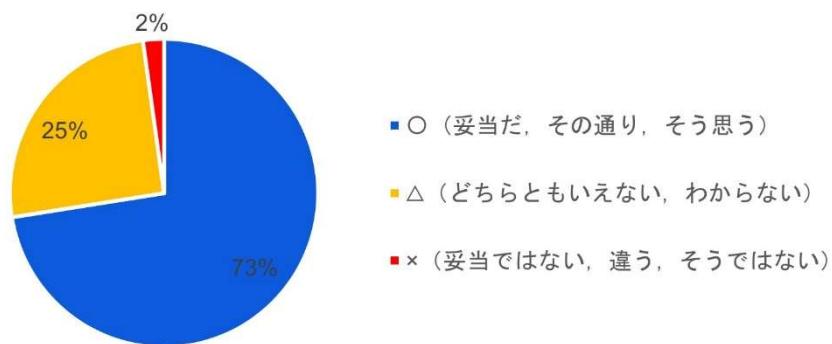
6. 接遇マニュアルの見直しを定期的に行っている



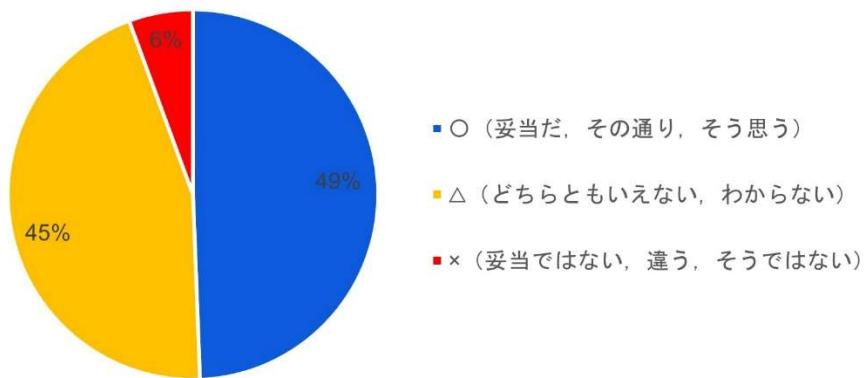
7. 接遇に関する事例報告は発生したら隨時行っている
(ヒヤリハットなど)



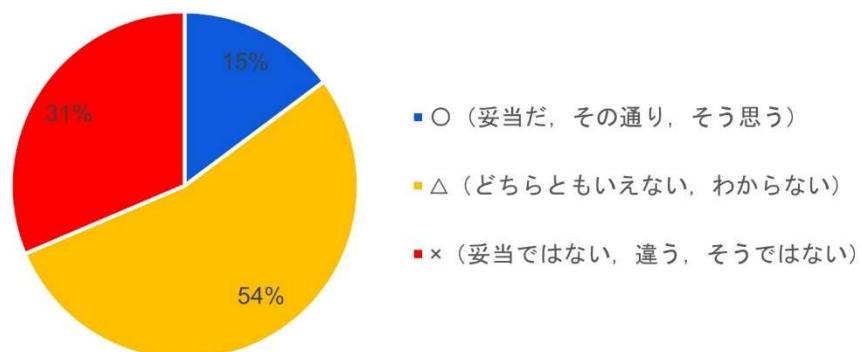
8. 超音波検査という患者と長い時間接する検査の性質上,
学会からの接遇事例（トラブル対応マニュアルなど）
があると良い



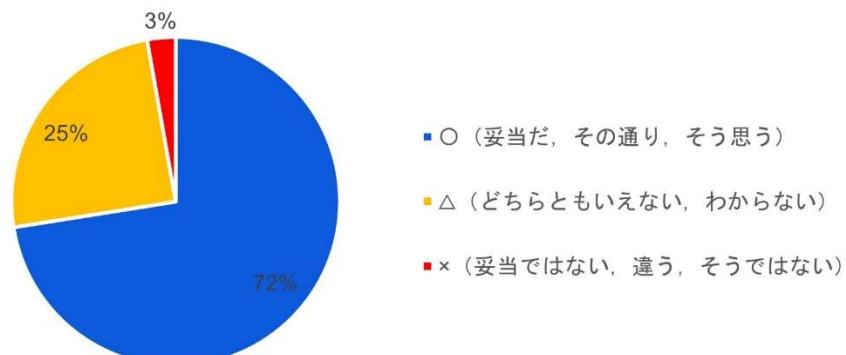
9. 職場での接遇研修は日常検査においても役立っている



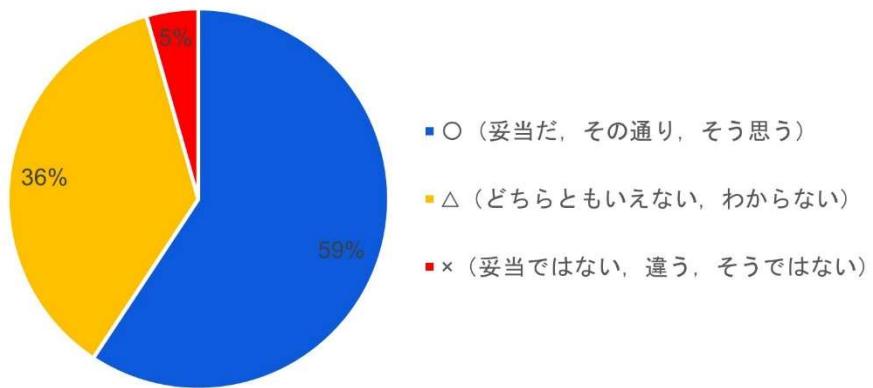
10. 職場で研修は受けているので、接遇より大切なのは
検査に対する臨床知識の方である



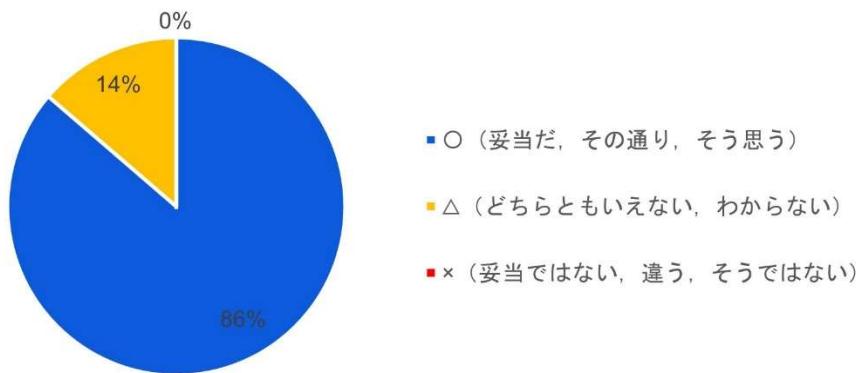
11. 本会で作成する接遇マニュアルがあれば検査室に常備
あるいは手元におきたい



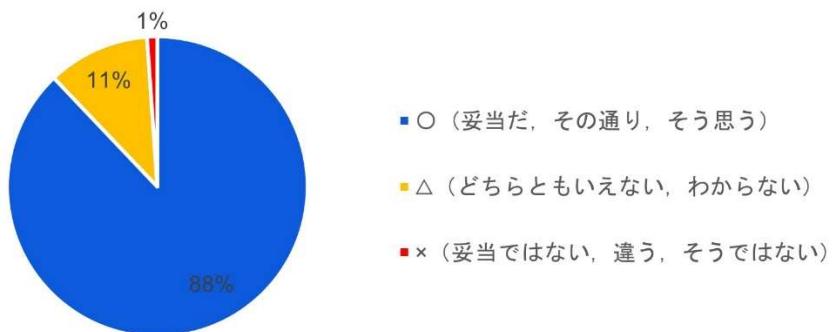
12. 勤務中の私語は慎んでいる



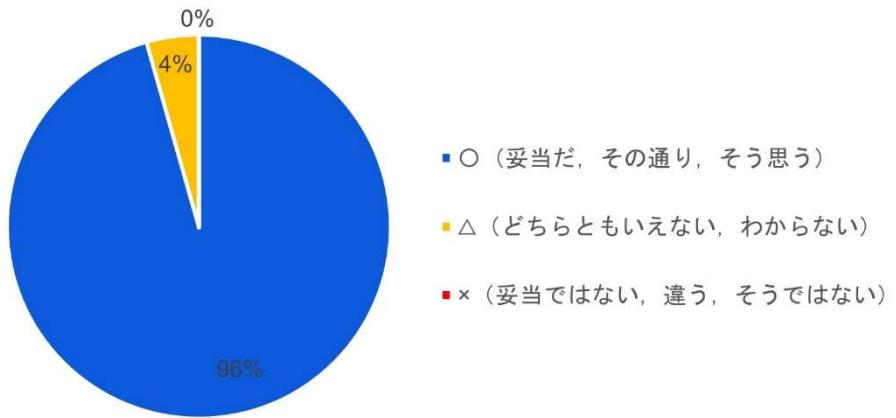
13. 上司および同僚間の会話, 電話応対等は良識ある会話を心掛けている



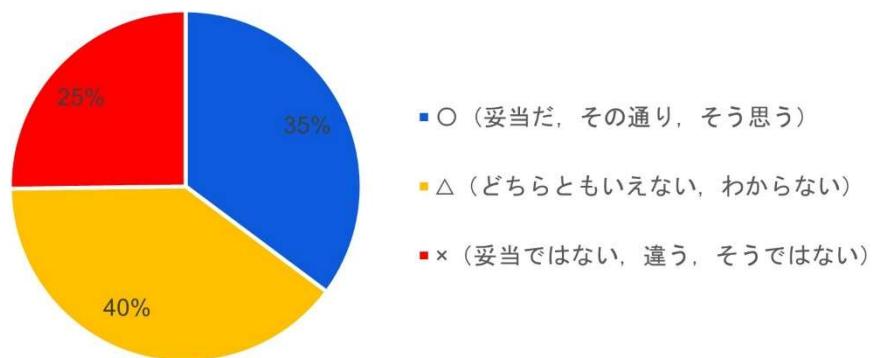
14. 白衣は汚れのないもの, 履物は足先を覆うもので歩行時に音のしないものを準備し, いずれも清潔感のあるものを着用している



15. 爪、頭髪等身体の清潔を保っている

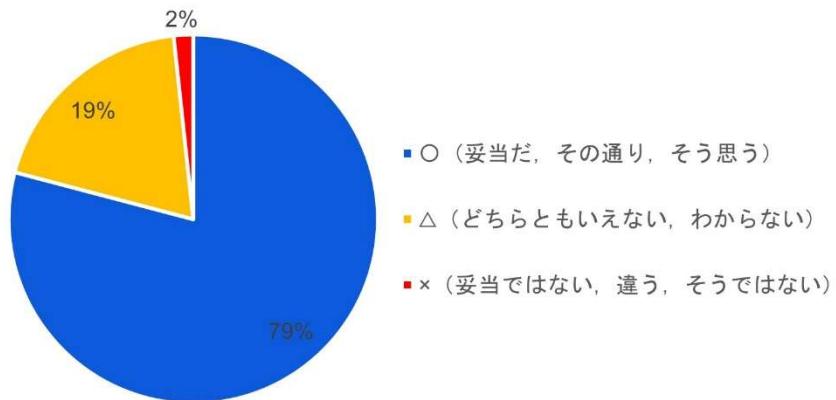


16. 髮型やヒゲの有無などの身だしなみは、他人に不快感
を与えなければ個人の自由でよい

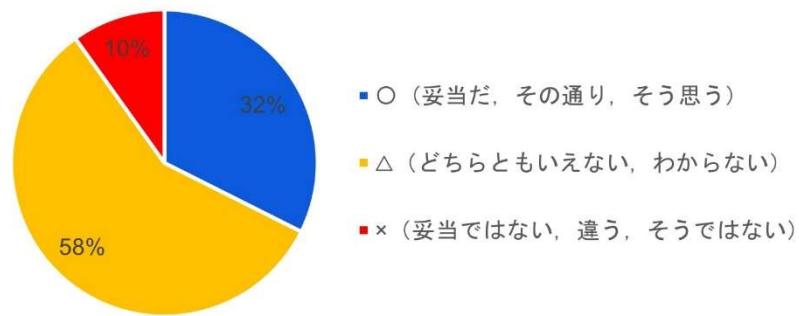


患者（受診者）対応に関する設問（17～45、29問）

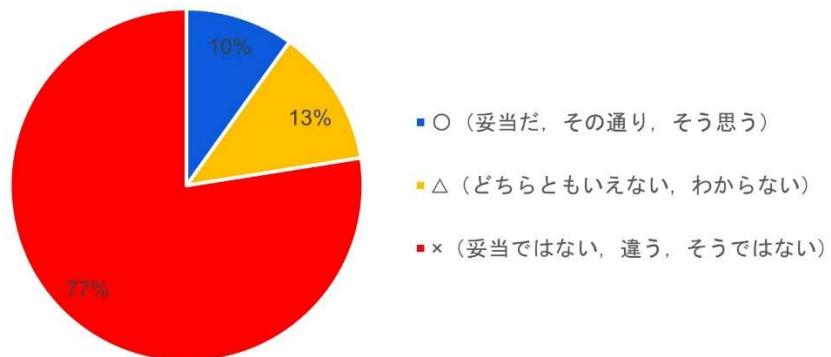
17. 患者確認時には患者の顔を見ながら話している



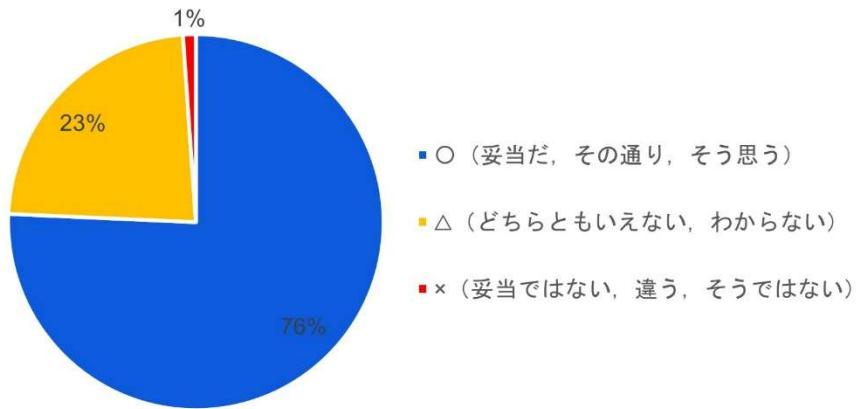
18. 検査中に患者が痛み・苦痛を訴えた場合は、程度にかかわらず、すぐに検査を中止し担当医師の判断を仰いでいる



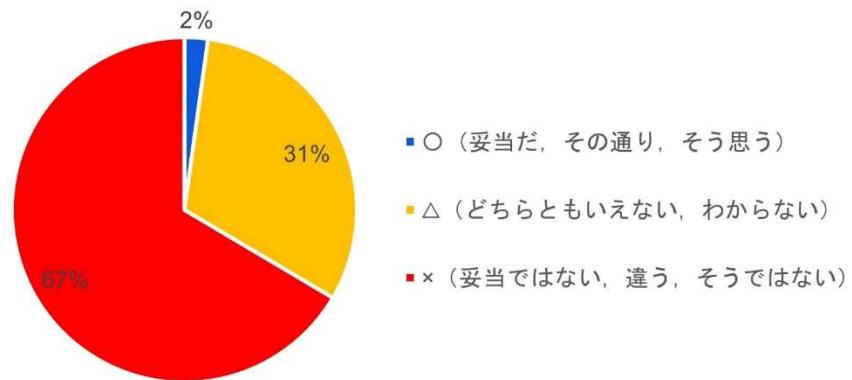
19. 患者とのトラブルを経験したことがない



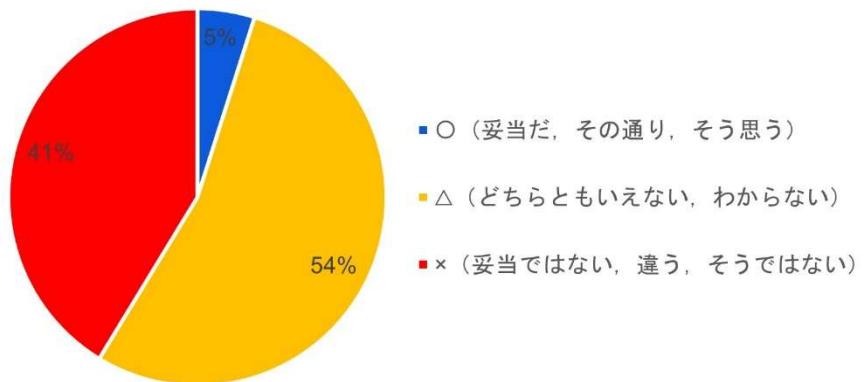
20. 患者とのトラブル時に役立つマニュアルがあると良い



21. 患者対応が検査者によって異なってもよいので
マニュアルは不要だ



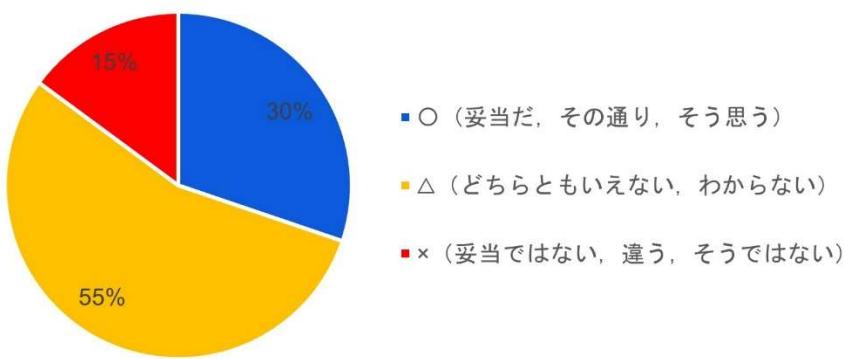
22. 患者とのトラブル時には検査者自身で対応する



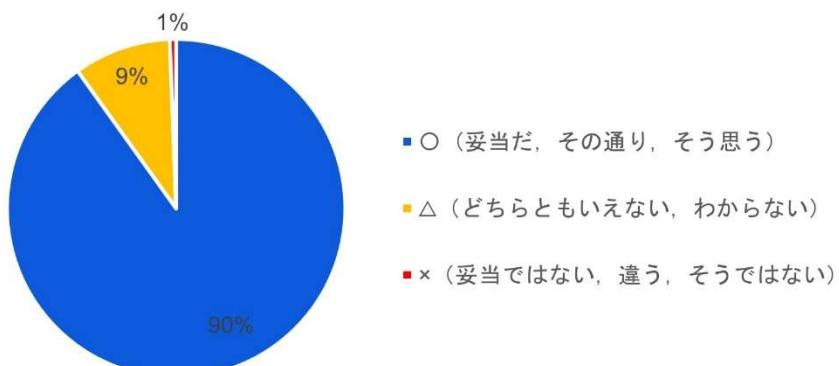
23. 患者とのトラブル時はとにかく上司（あるいは担当者
がいれば担当者）を呼んで対応してもらう



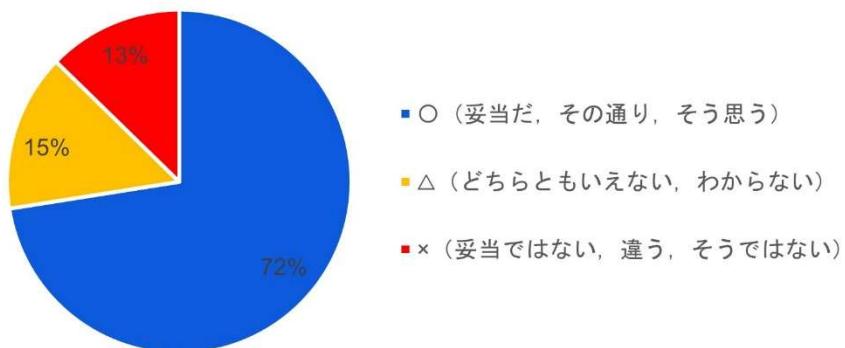
24. 患者とのトラブル時は検者自身で対応したのち,
上長へ事後報告する



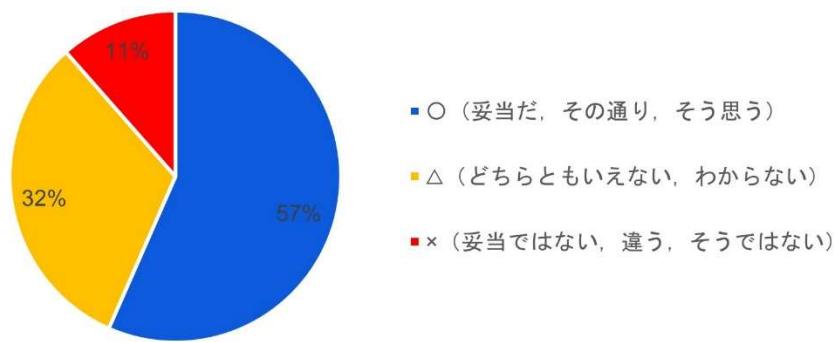
25. 患者とのトラブル時, 検者自身での対応が困難なとき
すぐに責任者への取次ぎを行っている



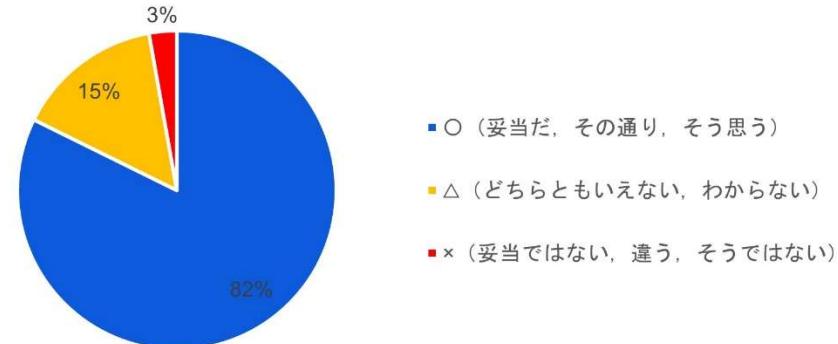
26. 超音波検査時に患者から結果に関する質問をされ返答に困るケースを経験する



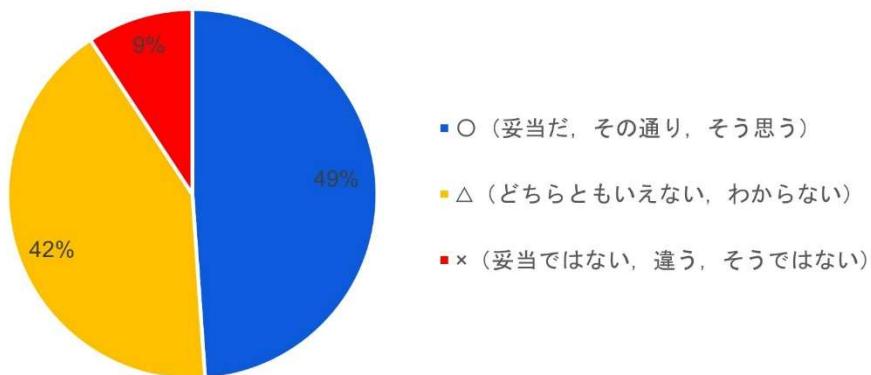
27. 患者に結果を教えてほしいと言われた際の対応は院内(施設内)で統一されている



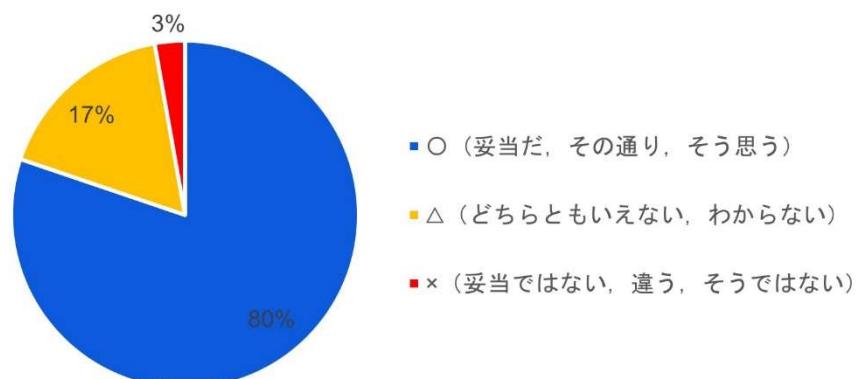
28. 受診者から前回所見との比較を求められた場合、全てのケースで最終診断は医師のほうで行うと答える



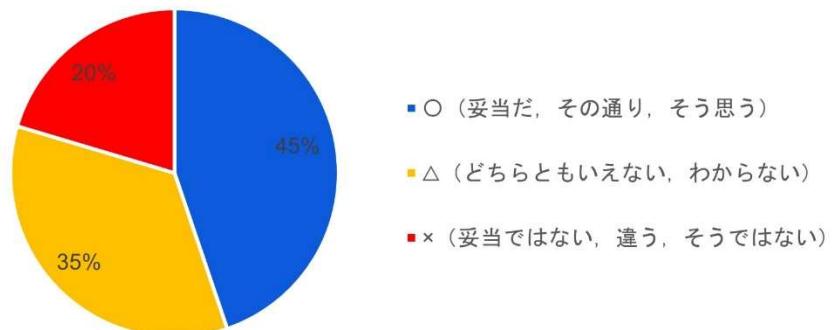
29. 検査中受診者からの質問にはわかる範囲で答える



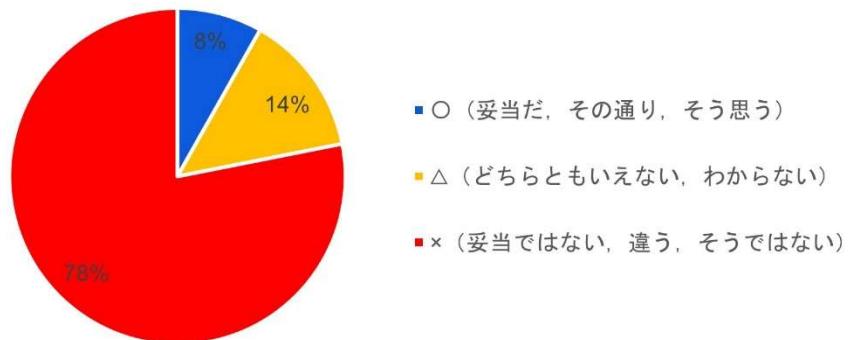
30. 結果を聞かれた時は結果の善し悪しに関わらず、
主治医に聞くように促す



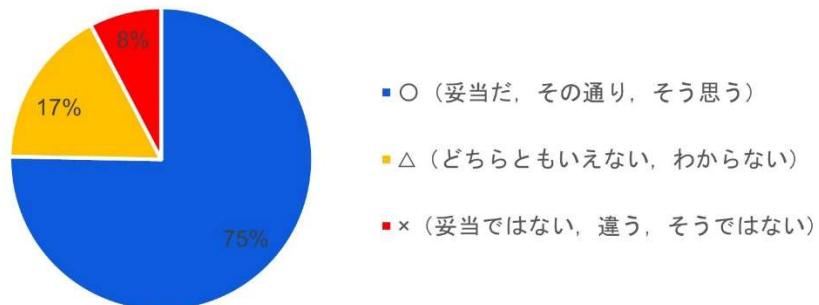
31. 超音波検査時のダブルチェックについて患者から
クレームを受けることがある



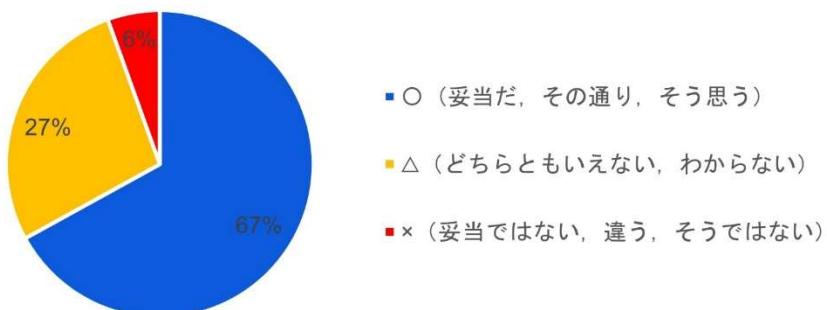
32. 新人教育の研修の際、ダブルチェックを行うことを前提としていることがあらかじめ予約説明書に記載されている



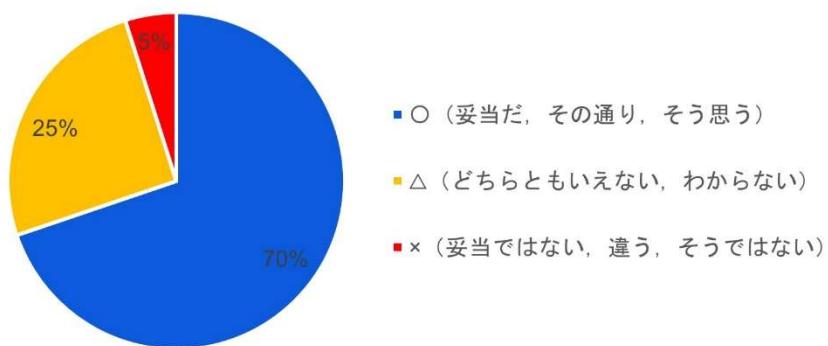
33. 初心者が検査時に「見落とししない様にダブルチェックをさせていただいております。」などを伝えて患者に対し検査時間がかかることへの配慮をしている



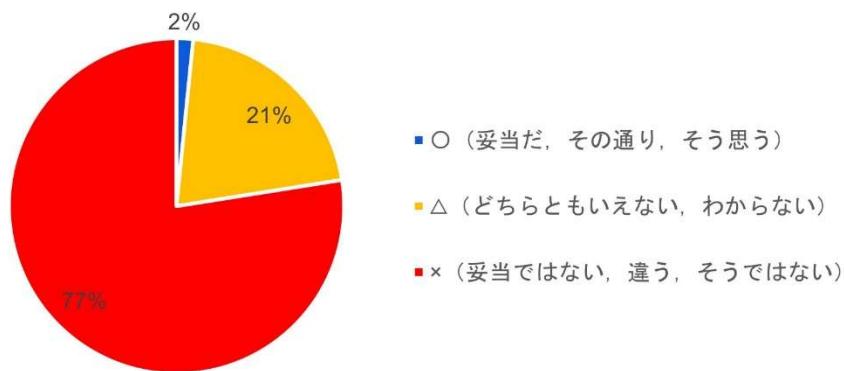
34. 受診者からのパワーハラスメントと受け取れるような対応を受けた場合、事務方と連携し依頼元（診療科、健保組合など）に申し入れをすることが出来る



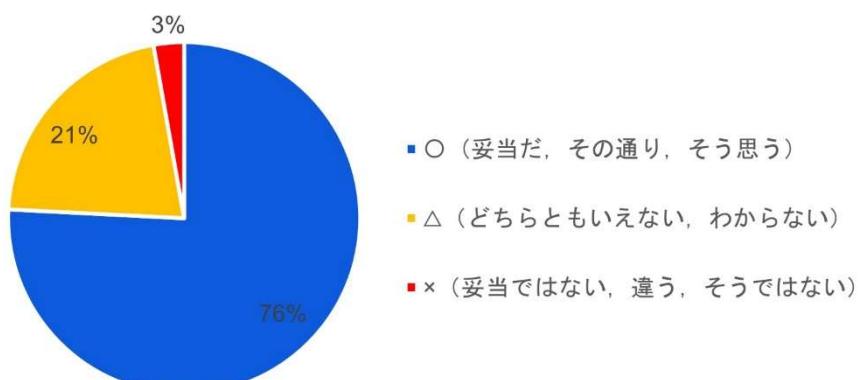
35. 受診者からセクシャルハラスメントを受けた場合、すぐに上司に報告をして検査を中断することが出来る



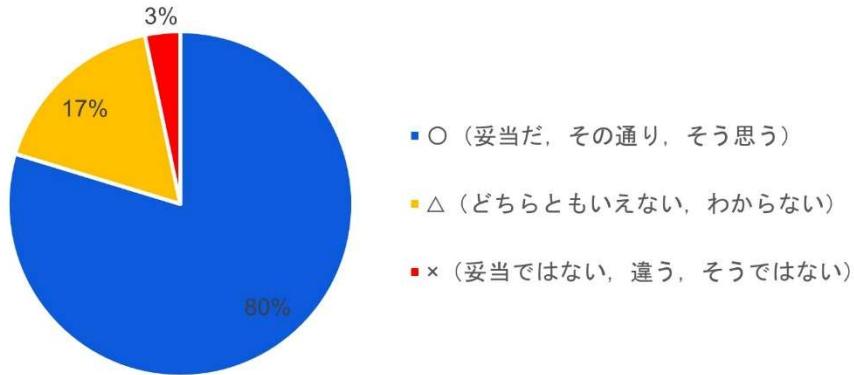
36. 患者からのセクシャルハラスメント行為があった場合は我慢する



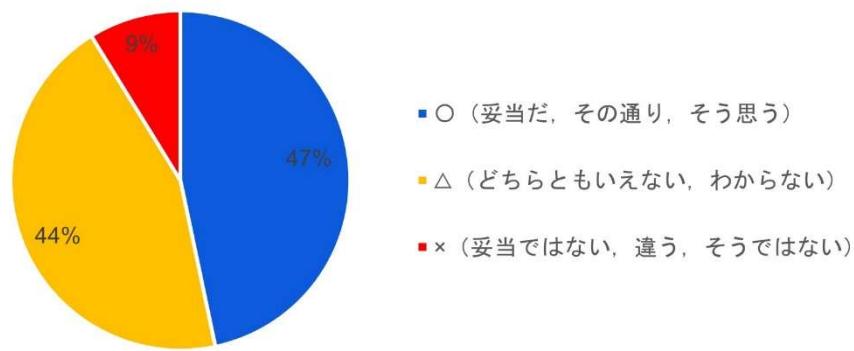
37. 受診者には検査前にどのような検査を行うのか、何がわかるのかを簡単に説明してから検査を行っている



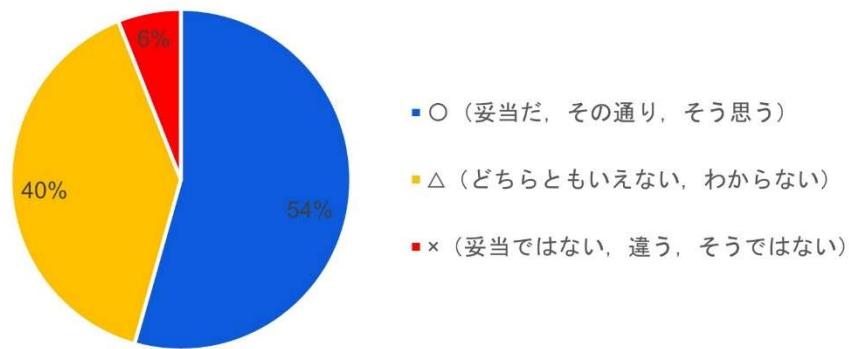
38. 前回所見確認のため席を離れる際には、なぜ席を離れるかを説明している



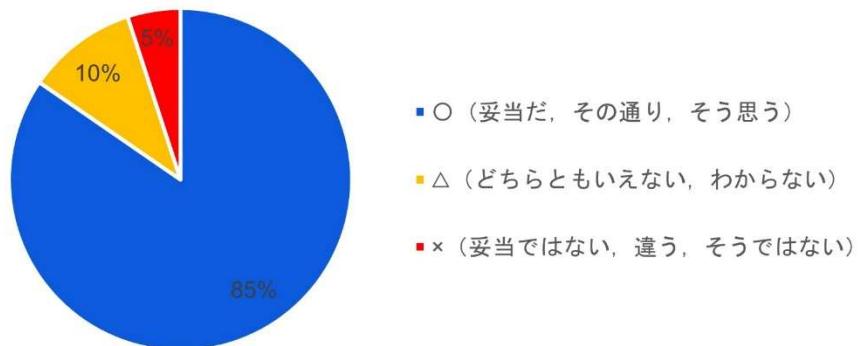
39. 検査中、こちらの問いかけに応じず無言の受診者がいる場合もマニュアルに沿った説明を行う



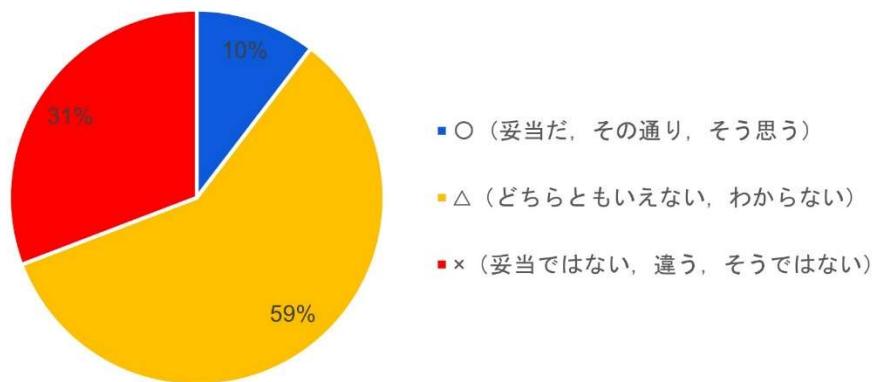
40. 患者移乗の際の転倒などのアクシデントは環境整備を含め対策されており、防げている



41. 患者の急変時の対応は、救急力ート配備など環境整備も含め確立している



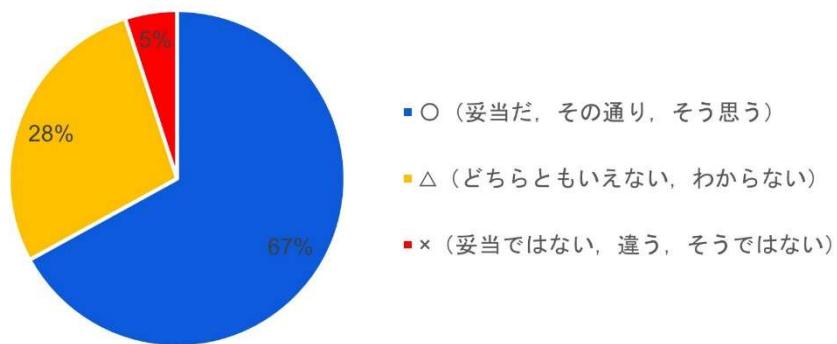
42. 女性患者は女性に必ず対応させるべきである



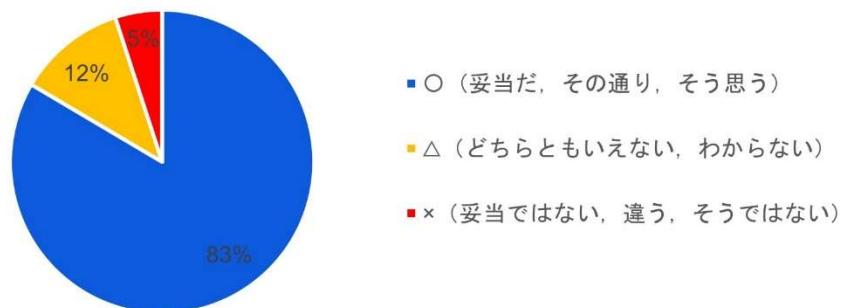
43. 待ち時間の状況を細やかにアナウンスしている



44. 待合室の様子に気を配り、容態が悪い患者には早めに声をかけるなど配慮している

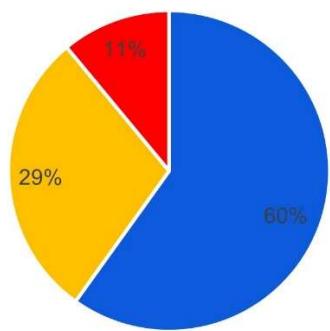


45. 感染症のある患者に対し、必要に応じエプロン、マスク、手袋、ゴーグル、フェイスガード等を着用するが、他の患者との差別的な対応はしていない



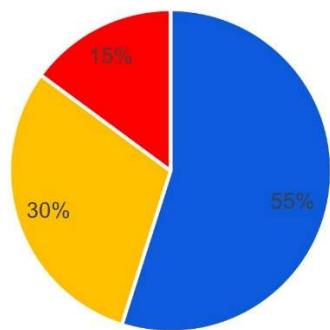
接遇アドバイザーからの設問（46～50、5問）

46. 院内及び部門内にて具体的な事例の検討・共有を行う
機会がある



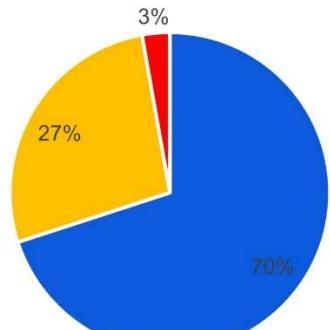
- ○ (妥当だ, その通り, そう思う)
- △ (どちらともいえない, わからない)
- × (妥当ではない, 違う, そうではない)

47. 接遇委員会など、患者への関わり、院内の組織風土を
高めるしきみはある



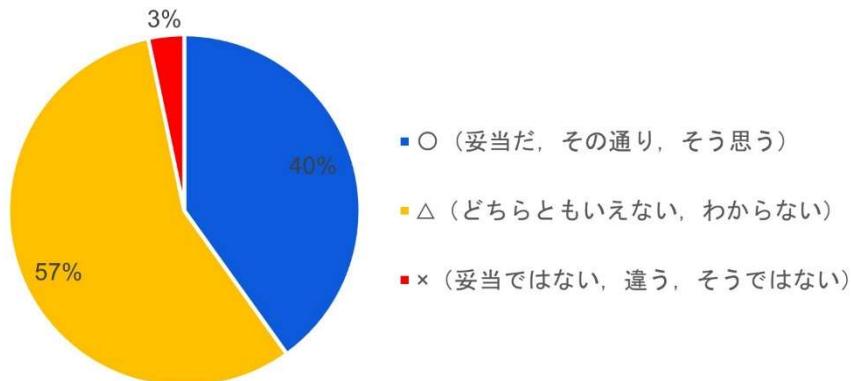
- ○ (妥当だ, その通り, そう思う)
- △ (どちらともいえない, わからない)
- × (妥当ではない, 違う, そうではない)

48. ミスや不手際などを責めることがなく次のステップと
して前向きにとらえている

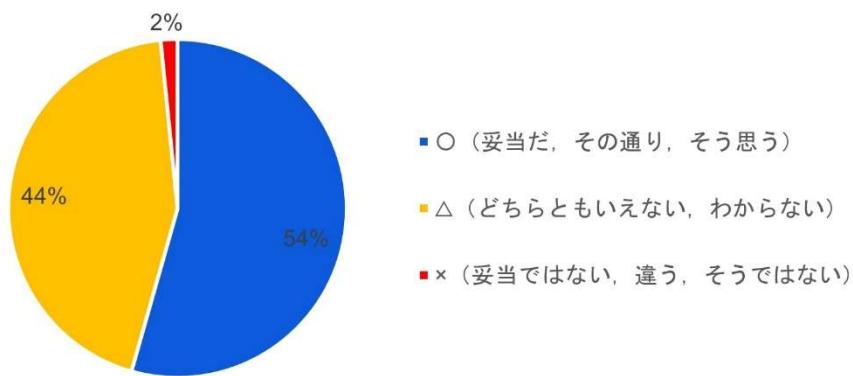


- ○ (妥当だ, その通り, そう思う)
- △ (どちらともいえない, わからない)
- × (妥当ではない, 違う, そうではない)

49. 心理的安全性（誰でも意見しやすい環境）が保たれている



50. 対患者において「ありがとう」と言っていただける
真摯な対応が常にできている



安全委員会による総評として、まずはその回答率(88%)にお礼を申し上げたいと思います。
業務多忙の中において、数多くの代議員の方々にご協力頂いたことが一目瞭然でありました。
設問は検査対象者から始まり、半数以上が患者と健診者の両者を対象としていることが明らかとなりました。接遇全般に関する 16 の設問にて接遇の重要性が認識されていると共に具体的な接遇事例を求めていることが明らかとなりました。後半 29 の設問では患者(受診者)対応について問う内容でしたが、80%弱の割合で患者(受診者)とのトラブルを経験していることが判明し、その際に役立つマニュアルを求める割合もほぼ同率の結果となりました。最終 5 問は接遇アドバイザー(株式会社 C-plan 小佐野美智子 氏)からの内容で職場環境等について問う内容でした。概ね回答結果より解釈に迷いのない項目は除外し、意見の分かれる内容および興味ある設問項目について

委員会内で検討しました。以下に検討結果を述べたいと思います。

なお、一部の設問についての対応策として、委員会メンバーの施設で実際に実施されている具体例も注釈として提示しましたので今後の診療の参考になれば幸いです。

設問 1. 職場に独自の接遇等対応マニュアルがある

およそ半数ほどの施設でマニュアルが存在し、接遇が重要視されていることが示唆されますが、機能評価受審の為に準備されたことも考えられました。

設問 4. 職場において定期的に接遇の研修会が開かれている

定期開催施設が想定以上に存在していました。採用時や医療安全啓発の一環で開催されていることが推察されます。

設問 6. 接遇マニュアルの見直しを定期的に行っている

定期的ということではなく、何らかの問題意識が生じたタイミングで見直しを図っているのかと推察されます。

設問 10. 職場で研修は受けているので、接遇より大切なのは検査に対する臨床知識の方である

接遇も臨床知識も同等に重要であるという認識がある一方、健診では接遇重視の土壌がある意見もありました。

設問 16. 髪型やヒゲの有無などの身だしなみは、他人に不快感を与えなければ個人の自由で良い

時代の変遷とともに解釈も流動的となります。清潔感は必須との意見が多く出ました。

設問 18. 検査中に患者が痛み・苦痛を訴えた場合には、程度にかかわらず、すぐに検査を中止し担当医師の判断を仰いでいる

対象が患者と健診者でも異なりますが、概ね9割が判断を仰いでいる様です。

設問 22～24. 広く患者トラブルとして解釈して検討しました

患者(受診者)との1対1対応が基本であるので、検査自身で初期対応することが第一選択となる場合が多い様ですが、対処しきれない場合などは上司あるいは施設によっては専門担当者が対応することもある様です。様々な内容により対応は変わってきますが、事後報告は必須と考えられます。

設問 27. 患者に結果を教えてほしいと言われた際の対応は院内(施設内)で統一されている

患者さんの不安払拭を念頭に、正式には医師からの説明になることを前提として変化の有無程

度にのみ言及している現状がある様です.

設問 29. 検査中受診者からの質問にはわかる範囲で答える

設問 27. と同様の解釈です.

設問 31. 超音波検査時のダブルチェックについて患者からクレームを受けることがある

新人が検査を行う場合の事前説明は必須であり、検査結果によりダブルチェックが必要になった場合は必要性の説明を行う。いずれの場合も必ず患者の同意を得てから実施する様です。

設問 40. 患者移乗の際の転倒などのアクシデントは環境整備を含め対策されており、防げている

患者さんが独歩可能か？が一つのポイントとなるようですが、2人移乗を徹底している施設もあります。

設問 43. 待ち時間の状況を細やかにアナウンスしている

待ち時間に配慮している施設が殆どであり、電光表示施設においても適宜案内をすることによりクレームを予防している様です。

設問 49. 心理的安全性(誰でも意見しやすい環境)が保たれている

検討委員が役職者となる為、時代背景もあるのか苦労されている様です。総じて言えることは、風通しの良い職場環境を整備しているということです。

設問 50. 対患者において「ありがとう」と言っていただける真摯な対応が常にできている

医療人としての基本姿勢で対応していて自然とそういった声を頂けるといった内容から、対応そのもの或は検査内容に対するものなど様々な印象を受ける様です。調査結果からも9割以上が同様と考えられます。

今回の調査により代議員施設の接遇状況を把握することが可能となりました。概ね患者(受診者)さんに対し、施設状況に応じた接遇は問題なく実施できているようです。様々な問題がある環境においても常に患者(受診者)を第一に考えた超音波検査に今後も取り組んで行けるよう、参考となる接遇マニュアル作成を進めてまいります。

安全委員会

浅野幸宏、南里和秀、秋葉恵美子、片岡容子、合木祐美子、武山 茂、田中裕章、森 貞浩、綿貫 裕