

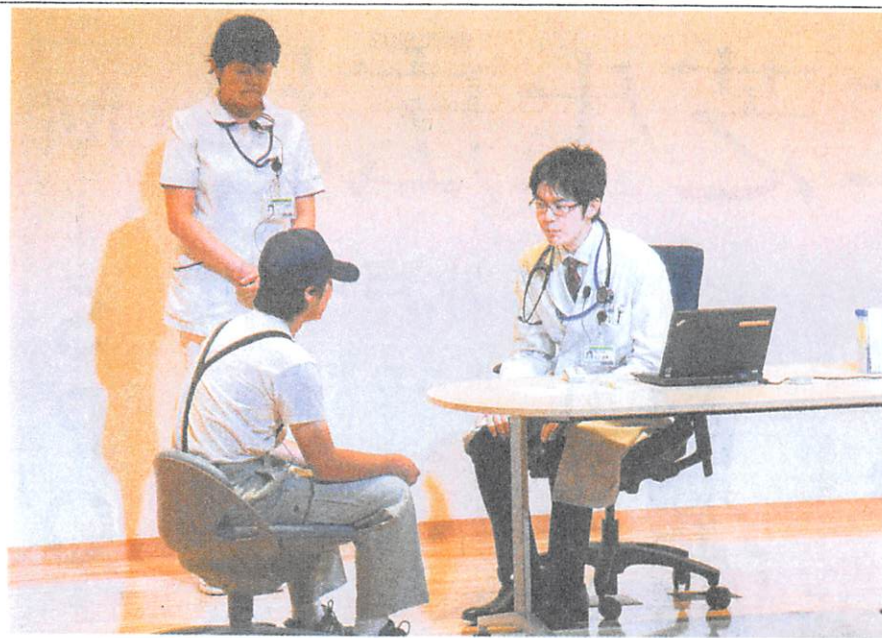
「接遇大賞」を受賞

医師や職員、研修重ねる

土浦協同病院

接遇マナーの優れた病院や介護施設に贈られる「第3回日総研・接遇大賞」を、土浦市おおつ野の土浦協同病院が受賞した。医師をはじめ全職員向けの接遇のロールプレイング研修などを繰り返し行ったことが評価された。同病院では「診療室内での接遇こそが一番重要と考えた。実践した取り組みが評価され、励みになる」と話している。

同病院は厚生連傘下の病院の接遇向上の一環で、2015年6月に接遇委員会を院内に立ち上げた。対象は全職種。同病院は800床あり、1日の入院患者は690人、外来患者は2180人と規模が大きい。職員は医師約240人を含め1640人いる。



まず患者や家族からの投書を受け付け、「患者さまの声」として内容を検討。院内に掲示したほか、職員用通路には苦情を含めた内容を掲示し啓発を行っている。研修で最も力を入れたのが、医師の接遇だ。接遇委の委員長を務める滝口典聡副院長は「投書でも医師に対して厳しい声がある。言葉遣いや身だしなみ一つでも、医師の接遇によって患者の見方も変わる」と指摘する。

研修では、実際の投書例を基に、医師と患者が話す場面を演じるロールプレイングを行った。滝口副院長らが、横柄な言葉遣いで態度が悪い医師と、丁寧に柔らかな印象の医師を演じ、医師に見せた。医師自

土浦協同病院が行ったロールプレイング研修の様子＝土浦市おおつ野

身が客観的に診察の様子を見て患者目線になり、共感力を養うのが目的だ。ほかに看護師や技術、事務職員向けも実施した。医師の研修参加は7割となり、実践を重ねた結果、投書でも苦情が減り、接遇の良さを褒める声が増えたという。

研修の担当会社、ライブリー（つくば市）の山下郁子社長は「これまで医師の接遇はタブー視されてきた。これだけの規模の病院で実践でき、接遇が大事と思う職員も増えた。患者さんが幸せな気分になることは病院にとってメリットが多い」と強調。滝口副院長は「運動をこつこつ繰り返すことで、意識を変えられれば」と期待する。今後はマニュアル作成を目指し、県内の他の厚生連病院への広がりも見据えている。

（綿引正雄）