

医療スタッフアンケート結果を活用した業務改善と顧客満足度向上への取り組み

◎加藤 千春¹⁾、寺島 みさき¹⁾、大澤 道子¹⁾、星 雅人²⁾
藤田医科大学病院¹⁾、藤田医科大学²⁾

【はじめに】当検査部の顧客満足度向上委員会では病院医療スタッフを顧客と捉え、毎年医療スタッフアンケートを実施している。アンケート結果から得られた結果は顧客満足向上を目的とした業務改善の貴重な情報源となっており、年々評価は向上している。特に2022年度から2023年度の取り組みではアンケート結果が大きく改善されたため、当検査部の医療スタッフアンケートの活動と結果の活用方法を報告する。

【方法】毎年アンケート実施期間は約1ヶ月程度とし、病院の全職員を対象にGoogleフォームにて実施した。質問内容は11の各検査室における「対面接遇」と「電話対応」、「臨床検査部に求めること」を主とし、回答方法は“とても良い”“良い”“どちらでもない”“悪い”“とても悪い”の5択とした。

【結果】2022年度アンケートでは、検査インフォメーションが最も悪い評価となり“悪い”“とても悪い”の合計が、「対面接遇」で16件（平均2.7件）、「電話対応」では11件（平均1.9件）であった。原因として検査インフォメ

ーションが多重業務である事、また特殊な問い合わせが多いため以前は検査技師歴の長い技師が担当していたが、若手技師も担当するようになった事、煩雑な業務に対するマニュアルがない事が挙げられた。改善策として「人員配置の見直し」「若手技師の教育」「マニュアル作成による技師間の対応格差の是正」「電話対応の接遇勉強会」等を実行した。2023年度のアンケート結果では“悪い”“とても悪い”の合計は「対面接遇」で4件（平均0.9件）、「電話対応」で3件（平均0.5件）と大きく改善した。

【まとめ】医療スタッフアンケートから顧客要求や接遇の期待値を把握することで、客観的な評価による自身の見直しができ、翌年度のアンケートでは改善活動の評価を得ることができる。この活動を継続することにより、常に顧客要求に応え、より質の高いサービスを提供することができた。今後も良好なチーム医療のため他職種と連携し、業務効率化や患者を含めた顧客満足度向上に繋がる改善を継続したい。

藤田医科大学病院臨床検査部 0562-93-2305