

## 双方向のコミュニケーション ②ホスピタリティ

ホスピタリティという言葉をご存知でしょうか。日本語では「もてなし」と訳されます。病院のあり方として、一方向のサービス（奉仕）ではなく、患者さんが何を求めているかを把握し、的確にお応えすることが大切と考えています。評価の高いホテルのロビーで感じるような心地よさを、病院においても提供したいのです。コミュニケーションとは、双方向のやり取りを意味する言葉。皆さまと心を紡ぎ合わせるための取り組みをお話しします。

### ●医療ホスピタリティ推進委員会

筆者が委員長となり、患者サービス向上委員会から改称しました。患者さんや病院にお越しの皆さまと、私たちは同じ目線でありたいからです。意見箱にいただいたご意見を多職種で検討してお答えしたり、さまざまな形で病院環境の改善に取り組んだり、より良い病院づくりを目指しています。

### ●患者満足度

当院では、定期的に患者さんの満足度調査を行っています。外来における調査を統計学的に分析したところ、総合満足度に強く関連するのは、医師の評価、病院環境です。医師の評価が病院そのものの評価を決めるということ、これは真摯に受け止めるべき結果ととらえています。ここへ来て良かった、そう思っただけの病院でなくてはならないのですから。

### ●病院環境

患者さんが病院に足を踏み入れた時、さらに言えば病院の敷地内に入られた時、その環境を調べておきたいと考えています。まず駐車場はゲート類が古くなってきましたので改善を計画中です。草木の植え込みは職員が定期的に草刈りを行って美化に努めています。正面玄関の花は、近隣と協力して季節ごとに目を癒すよう工夫しています。病院内の環境も、気づいた点は速やかな補修や改修を行っています。皆さまにご意見をいただくことで、きっとより良い工夫ができるでしょう。

### ●病院コンシェルジュ

病院に来られた方が迷うことのないよう、正面玄関に総合受付を設置予定です。患者さんはなんらかの症状を持って病院を訪れ、また事務上の手続きに手間取ることもありますから、案内係や相談係を兼ねた病院コンシェルジュと呼ばれるスタッフを配置したいと考えています。

## ●院内の安全

病院内を移動される患者さんは、歩行が不十分であったり、車椅子に乗られていたり、場合によってはストレッチャー（移動用寝台）で担送されていることもあります。廊下の幅などは建築基準法、医療法に定められた構造になっていますが、曲がり角には危険が隠れています。そこでもっとも狭い角にカーブミラーを取り付けました。ぶつかって転倒すれば、頭部打撲や骨折の危険もありますので、少しでも安全に通行していただければ幸いです。

## ●意見箱

外来や各病棟には意見箱を設置してあります。できるだけ速やかに対応できるよう、関係部署に返答を求め、医療ホスピタリティ推進委員会で検討し、その結果を掲示しています。多くのご意見をいただくことが病院の向上につながり、患者さんや地域のためになりますので、ぜひよろしく願いいたします。また、相談支援センターや医療福祉相談について、病院ホームページに各種相談窓口を載せてありますので、そちらもご覧ください。

<https://www.kosei-hospital.kiryu.gunma.jp>

【副院長兼皮膚科診療部長 岡田 克之】

