

# サービス向上に貢献できる 「フロアマネジャー」を目指して

～患者満足度調査の結果から～

医療法人真生会 真生会富山病院

PTS推進室 フロアマネジャー 齋藤美世

病院でもサービスが重視されるようになり、コンシェルジュを配置する病院が増えて  
います。他院に先駆けて「フロアマネジャー」を配置した当院ですが、一部の患者から  
はその役割が明確に認識されていない現状がありました。そこで、サービス向上に貢献  
できるフロアマネジャーを目指して新たな取り組みを行い、患者満足度の変化を外来満  
足度調査で確認しましたので、報告します。

## 背景

当院は、午前は月曜日から土曜日まで外  
来診療を行っています。夕方は、月・水・  
金曜日のみですが、16時から19時まで診療  
受付をしています。「夕方に診療があるか  
ら、受診しやすい」という声が多く、99床  
の病院としては、外来患者数が1日1,000人  
を超える日もあるほど多いことが特色のひ  
とつです。

外来患者に対応するために配置されてい  
るのが、フロアマネジャーです。フロアマ

ネジャーはPTS推進室に所属しています。

PTSはPatient Satisfactionの略で、患者  
満足向上のための接客教育とトレーニング  
を受け、患者サービスを専属で行う部署で  
す。フロアマネジャーは平成9年から配置  
されています。当時はベテラン看護師1人  
のみでしたが、病院の拡張に伴い人員が増  
え、現在はベテランの看護師2人を含む9  
人が在籍しています（写真1）。

日常的には次のような業務を行っていま  
す。

- ①外来患者への受付方法案内
- ②車いす患者の移送
- ③受診科相談
- ④クレーム対応
- ⑤各種案内
- ⑥手話・英語対応

## 病院概要

**名称** 医療法人真生会 真生会富山病院  
**所在地** 富山県射水市下若89-10  
**病床数** 一般99床  
**電話** 0766-52-2156（代表）  
**H P** <http://www.shinseikai.jp/>

当院の外来受付は、受付機を導入してい  
ます。高齢の患者も多く、機械の操作が不  
慣れなため、フロアマネジャーがサポート  
しています。クレーム対応では、外来で苦  
情が発生した際、対応する役割があります。  
各種案内は、フロアマネジャー各自がPHS  
を持ち、各科から検査室・処置室への案内  
など、必要時に連絡が入るオンコール体制  
をとっています。

その他にも次のような仕事があります。

- ①職員教育
  - ・新人職員研修（年3回）の企画・運営
  - ・職員が院内で適切な言葉遣  
いを学ぶ「言葉の教室」（毎  
月）の運営 など
- ②院内作品展の開催（毎月）
- ③中学生、高校生の職場体験  
受け入れ対応（年4回）

毎年4月に行われる新人職  
員研修・フレッシュセミナー  
は病院理念や職員信条を新入  
職員に浸透させる重要な機会  
であり、職種にかかわらず、  
すべての新入職員が参加対象  
です。理念を体現できる職員  
となるための基礎を学ぶ研修  
の企画・運営をPTS推進室が  
担当しています。

## 平成26年外来満足度調査

平成9年のフロアマネジャ  
ー配置以来、患者満足度アッ  
プにどのくらい貢献している  
か、数値的に調査したことは



写真1 PTS推進室に所属するフロアマネ  
ジャー（撮影時は2人が産休中）

【施設、設備】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや満足	不満
駐車場	5	4	3	2	1
案内表示(看板など)	5	4	3	2	1
待合の過ごしやすさ(広さ、イス、空調など)	5	4	3	2	1
テレビ(場所、台数、チャンネルなど)	5	4	3	2	1
診察の番号表示	5	4	3	2	1
患者図書室、小児図書室	5	4	3	2	1
自動販売機(場所、台数など)	5	4	3	2	1
レストラン、売店	5	4	3	2	1
院内の清掃	5	4	3	2	1
トイレ	5	4	3	2	1

○施設、設備に対するご要望がありましたら、お書きください。

【スタッフの挨拶、言葉遣い、態度】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや満足	不満
医師	5	4	3	2	1
看護師、看護助手	5	4	3	2	1
総合受付、会計、問診受付	5	4	3	2	1
フロアマネジャー	5	4	3	2	1
各科受付	5	4	3	2	1
検査技師(採血、エコー、心電図検査)	5	4	3	2	1
放射線技師(レントゲン、CT、MRI)	5	4	3	2	1
視能訓練士(眼科検査)	5	4	3	2	1
リハビリスタッフ	5	4	3	2	1
薬剤師	5	4	3	2	1

○スタッフの対応に対するご要望がありましたら、お書きください。

【その他】	満足	ほぼ満足	ふつう	やや満足	不満
医師の診察 (わかりやすさ、長さ、相談のしやすさなど)	5	4	3	2	1
スタッフの説明	5	4	3	2	1
受付方法の分かりやすさ	5	4	3	2	1
スタッフの身だしなみ	5	4	3	2	1

○その他、ご要望がありましたら、お書きください。

ご協力、ありがとうございました！



写真2 外来満足度調査の調査票

ありませんでした。そこで、従来から行っていた外来満足度調査で平成26年より、スタッフの対応の満足度を尋ねる項目に「フロアマネジャー」を追加し、満足度を調査することにしました(写真2)。

調査期間：平成26年8月11日(月)、12日(火)(※12日は午前の一部のみ)

回収枚数：681枚

アンケートの項目：●待ち時間の満足度、●施設・設備の満足度、●スタッフの対応についての満足度(医師、看護スタッフ、総合受付・会計、フロアマネジャー、各科受付、検査技師、放射線技師、視能訓練士、リハビリスタッフ、薬剤師)、●その他(身だしなみ、医師の診察、スタッフの説明、受付方法)

評価の方法：「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階評価で行いました。「満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」としています。

結果：スタッフの対応の中で最も満足度が高かったのは、医師、看護スタッフ(同率で75%)でした。フロアマネジャーに対する満足度は、総合受付・会計スタッフと同率の69%で第3位と、70%を切る結果でした。

自由記載欄には感謝の言葉がある一方、「フロアマネジャーの存在がよく分からない。声掛けくらいならいい。何をすべきか、明確にすべき」と、大変厳しいご意見をいただきました。患者さんの中には、私たちのサポートを必要とされない方もいらっしゃいます。それらの方にも「フロアマネジャーは何かあったときにサポートを



写真3 平成27年2月からはアイセンターにも配置

してくれる」と受け入れられ、安心感を与え、頼りになる存在になるため、もっと高い評価を目指すべきではないか、と新たな取り組みを始めることにしました。

### アイセンター(眼科)への配置

フロアマネジャーは受付機のある総合受付と、患者さんの多い内科に配置していました。アイセンターも内科と同様に外来患者数が多く、待ち時間が2~3時間に及ぶこともあり、苦情も多く挙がっていました。そこで、平成27年2月よりアイセンターにも午前中に1人配置しました。検査を待つ患者さんに声をかけ、待ち時間を案内するなど、不安を軽減することが主な役割です。

フロアマネジャーが配置される前は、検査の呼び込みをする視能訓練士に待ち時間を尋ねる患者さんが多く、検査が中断して余計に待ち時間が長くなっていました。フロアマネジャーの配置により、待ち時間の短縮と待つ不安の軽減につなげることができました(写真3)。

### 看護相談の開始

2人のベテラン看護師(写真4)が在籍していることは、大きな強みです。これまでも総合待合の専用デスクを中心に患者さんの相談に乗っていましたが、もっと多くの方が気軽に相談できるよう、専用デスクに「相談窓口」の看板を出しました。また、待合掲示板やホームページでもアピールし、積極的に相談を受けるようにしました。

これにより今まで以上に相談件数が増え、相談内容の幅も広がりました。なかには他部署と連携が必要な相談もあり、スムーズに連携し、問題の早期解決につなげる窓口として重要な役割を果たしています。

### 紹介ポスター

「役割が明確でない」とのご指摘に対して仕事内容を明記したポスターを作成し、「こんなときはフロアマネジャーに声をおかけください!」と発信しました。ポスターは、正面玄関や各科待合の掲示板に掲示しました(写真5)。

### 折り紙

折り紙は、「お子さんが、待ち時間を退屈せずに過ごせるように」と、フロアマネジャーの1人が提案したことから始まった取り組みです。アニメキャラクターの折り紙作品を分担してつくっていききました。取り組みを始めてから折り紙の輪が患者さんや職員にどんどん広がっていききました。患者さんからは、和紙でつくった可愛らしい人形やリハビリを兼ねた作品などが提供さ



写真4 専用デスクに「相談窓口」の看板を設置

こんなときは、ご来院、お問い合わせ!

## フロアマネジャーに声をおかけください!

- ・受付方法が分からない
- ・何科を受診すればよいか
- ・車イスの介助を頼みたい
- ・待ち時間が知りたい
- ・とにかく話を聞いてもらいたい など 各種ご案内

分からないことがあれば、私たちにお聞きください!

おもに総合受付と内科受付の前に立っているスタッフが、**フロアマネジャー**です。お気軽に声をおかけください。

看護師の相談窓口 (午前のみ)

写真5 ポスターでフロアマネジャー業務を紹介

れ、折り紙が好きな職員からも作品が寄せられました。さらに、当院の清掃を担当する外部業者のスタッフも梅雨にはカタツムリ、秋は栗など、季節感あふれる作品を提供してくれました。

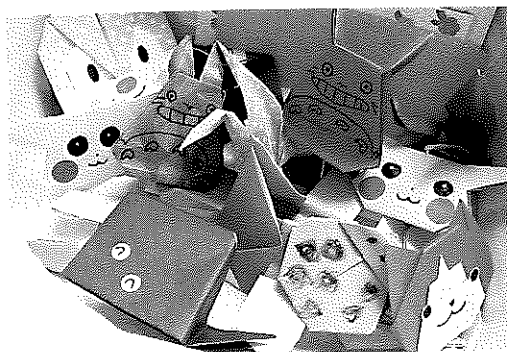


写真6 フロアマネジャーの提案で始まった折り紙

折り紙を差し出すとぐずっていたお子さんも表情がパッと明るくなり、「真生会に行けば折り紙をもらえる」と楽しみにされているようです。専用デスクに設置している「折り紙のかご」には、朝はいっぱい作品が、外来終了時には空に近い状態で大人気です。お子さんだけでなく、年配の方が「孫にやりたいから、もらっていい?」と持っていくこともよくあります。お子さんに喜んでもらおうと始まった取り組みでしたが、幅広い年代の患者さんと職員と交流を深めることができました(写真6)。

### 平成27年外来満足度調査

調査期間：平成27年8月10日(月)

回収枚数：560枚

アンケートの項目と評価の方法は、平成26年と同じ内容で実施しました。

結果：今回の調査では、すべての職種の満足度が昨年よりもアップしていました。

第1位は看護スタッフで78%、第2位が医師で77%、第3位が総合受付・会計スタッフで72%、そして第4位がフロアマネジャーで71%でした。順位は昨年よりひと

つ下がりましたが、満足度自体はわずかですが上昇していました。

また、自由記載欄には次のようなご意見が記載されていました。

- ・分からないときにすぐに対応してくれるフロアマネジャーさんには、大助かりしています。ありがとうございます。
- ・フロアでの対応は良い。
- ・話しかける前に気づいてくれる。正面入り口に立っている女性たち、かなりGood。

### その他の成果

#### 部署の使命を明文化

取り組みを行うなかで部署の使命を明文化し、各自がフロアマネジャーの役割をはっきり認識することができました。

#### 【PTS推進室の使命】

- ・病院の顔・象徴として、フロアを明るく温かな雰囲気にしていくこと
- ・診療を受けられるまでに、患者の不安や苦しみをできるだけ取り除くこと
- ・診療を受けられた後、安心・満足してお帰りにされるか見届けること
- ・スタッフが安心し、いきいきと業務に専念できるようサポートすること

#### 病院機能評価でS評価

平成28年に再受審した病院機能評価で、「2.2.1 来院した患者が円滑に診察を受けることができる」の項目においてS評価をいただきました。結果報告書には、看護師2人を含むフロアマネジャーが20時まで配置され、診療案内・手話対応・外国語対応

が行われていることが評価できるとのコメントがあり、フロアマネジャーにも一定の評価をいただいたと確認できました。

### 今後の課題

#### 病院のフロント(最前線、病院の顔)としての機能強化

フロアマネジャーは毎日多くの患者さんと接し、いろいろな質問・相談を受けます。病気や検査、医療費、近隣の病院のことなど、問い合わせはさまざまです。適切な情報提供ができるよう、情報を集約・整理・把握していることが求められます。まずは一番多い「何科を受診すればよいか」という相談に応えられるよう、各自が対応した事例を会合で共有し、ベテラン看護師などからアドバイスをもらいながら知識の向上に努めています。

#### 手話ができるスタッフの育成

フロアマネジャーの中に全国手話検定2級の資格を持ち、手話奉仕員養成講座を修了したスタッフがあります。外来には聴覚に障害のある患者さんも来院されるため、受付から診察・検査・会計まで、手話でサポートしています。院内独自の制度「コミュニケーションマイスター」の第1号にも認定され、地元の新聞で紹介されました。ホームページでも手話のできるスタッフがいることを案内しています。

その結果、口コミで評判が広まり、対応の機会が増えています。他のフロアマネジャーも対応できるよう、手話マイスターのフロアマネジャーを講師として、院内で

勉強会を開催しています。多職種のスタッフも参加し、楽しく学んでいます。各自、手話の検定試験にもチャレンジしています。

#### 外国人患者のサポート

当院が位置する富山県射水市は、外国人住民数が富山市、高岡市に次いで3番目に多く、人口に占める外国人の割合は県内で最も高くなっています(平成28年1月1日現在)\*。

当院にも毎日、多くの外国人患者が来院しています。「日本語は少し話せるが、読み書きが難しい」という方への日本語でのサポート(受付、問診票記入など)は、どのスタッフも日常的に行っています。フロアマネジャーの中には英語が比較的話せるスタッフもおり、場合によっては診察や検査・健診などで、英語対応を行うことがあります。フロアマネジャー全員が英語対応できるよう、日本語と英語を併記した問診票を作成しました。外国人患者にも質の高いサポートができるように、体制を充実させていきたいと思っています。

「フロアマネジャーがいるから安心」と、患者さんからも職員からも頼りにされる存在を目指し、これからも成長していきたいと思っています。

#### 【参考】

\*富山県ホームページ 富山県内における外国人住民数(平成28(2016)年1月現在)  
[http://www.pref.toyama.jp/cms\\_sec/1402/kj00011384.html](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1402/kj00011384.html)