

■カスタマーリレーション室

1. 2018年度の目標及び方針

基本方針『全ての人に心を込めて、最高の笑顔で、目配り・気配り・心配りを！』のもと、以下の目標を立て、「接遇向上」と「業務効率化」に取り組む。また、接遇委員会・業務改善委員会・リスクマネジメント委員会により、積極的な活動を行い、患者さま・ご家族・来院される全ての方に信頼されるインフォメーション・コンシェルジュとしての体制を強化する。

1. 積極的にカウンターの外に出て声を掛け、臨機応変に個々にあった対応を致しましょう。
2. 常に相手の立場で考え思いやりのある言動で、良好なコミュニケーションを築きましょう。
3. 広い視野で物事を考え、現状に満足せずより高い向上心を持ちましょう。
4. 5Sを意識し環境を整え、事故の軽減と業務効率化を図りましょう。

2. 2017年度の目標評価

目標『全ての人に心を込めて、最高の笑顔で目配り・気配り・心配りを！』のもと、目の前の方だけでなく、全ての方にアイコンタクトやお声掛けの心配りをし、各委員会活動により個人が意識を持ち、来院される方へきめ細やかな対応が出来た。更にカウンターの外に積極的に出る事により、広い視野で心に寄り添う事の出来るインフォメーション・コンシェルジュを目指す。

『5Sを意識し環境を整え、事故の軽減と業務効率化』について、委員会活動により整理整頓の意識が高まったが、継続して業務効率化を目指す。

3. 業務紹介

1) 本部業務

①庶務業務（勤怠・物品管理等）、予算管理や病院見学業務 ②プラネットサポートセンター業務

2) 院内サービス業務

①クリニックサービス業務（パブリックサービス業務）②病院サービス業務（インフォメーション業務・コンシェルジュ業務・サービスセンター業務）

3) カスタマーソリューション業務

①マーケティング業務 ②診療科サポート業務

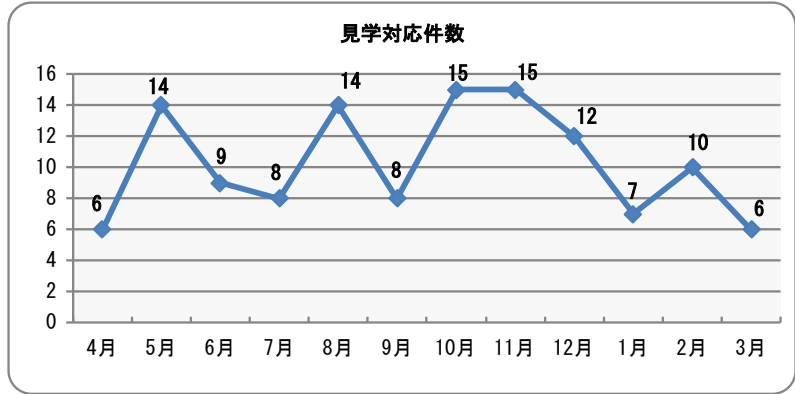
4. 年間活動内容と実績

1) 本部業務実績

①病院見学業務

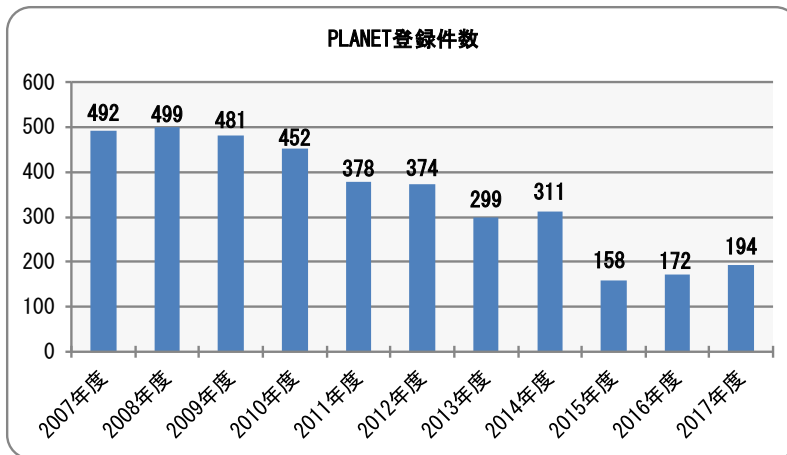
【見学対応件数】 124件（カスタマーリレーション室受付のみ）

月	件数	人数
4月	6	32
5月	14	178
6月	9	119
7月	8	73
8月	14	219
9月	8	155
10月	15	258
11月	15	282
12月	12	91
1月	7	57
2月	10	56
3月	6	67
計	124	1587

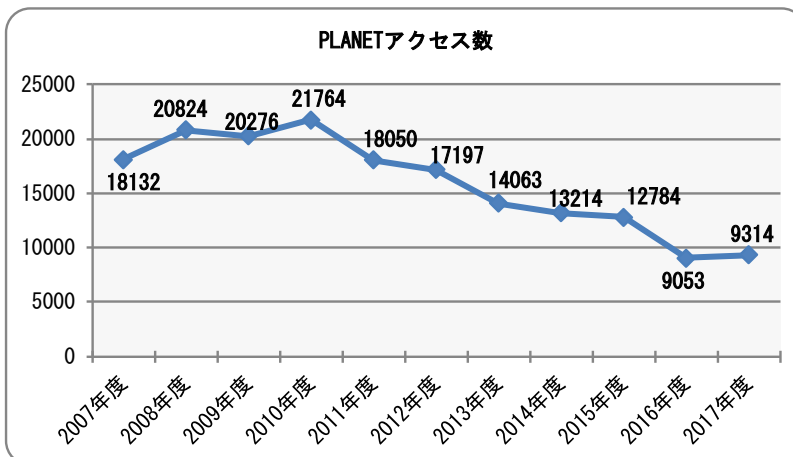


②PLANET 業務

【登録件数】



【アクセス数】



2) 院内サービス業務実績

①クリニックサービス業務

患者さまの受診を手助けするパブリックサービスを提供している。広い目配りが出来るように玄関だけでなく、エスカレーターやエレベーター付近にもスタッフを配置し、業務改善に努めた。

②病院サービス業務

来院者のサポートや入院患者さまへの療養環境の生活サービスを提供している。さまざまなご要望に応える為あらゆる手段を探り、固定概念にとらわれないチャレンジ精神を忘れず、日々患者さま満足度の向上を目指している。

特に、ご家族さま用宿泊施設の管理体制を整え、遠方から来院される方への提供がより可能となった。

部内では業務チェックリストを活用しスタッフの質の向上に努め、毎月の全体ミーティングで業務の問題点や変更事項の報告を行い、業務改善に努めた。

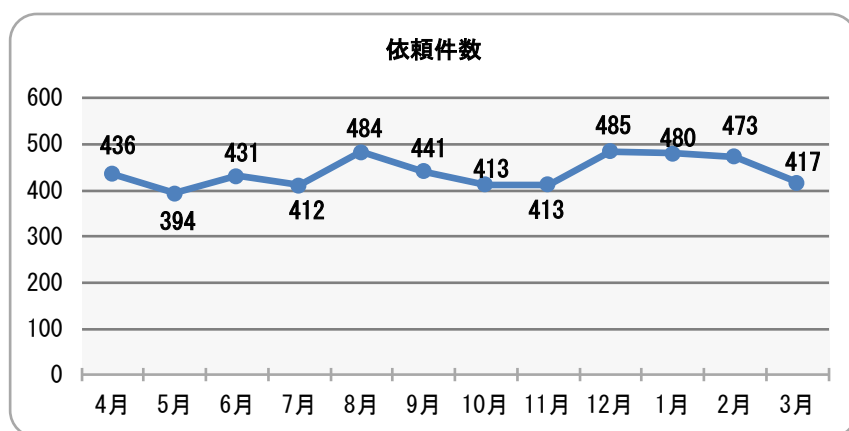
【入院患者さまサービス依頼件数】

全 5279 件

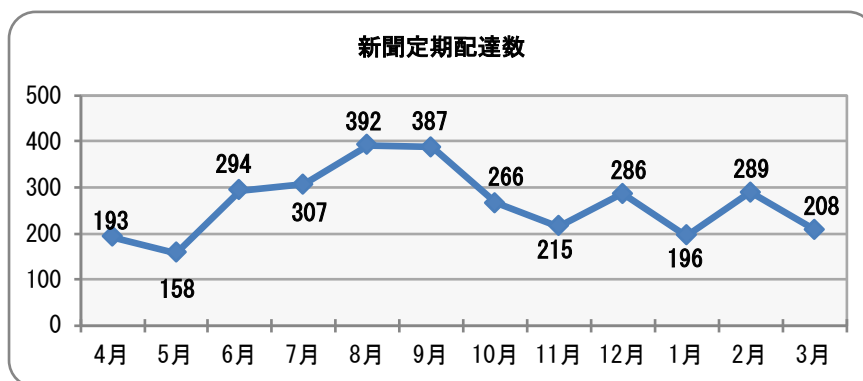
A・B・E棟 2951 件

Kタワー2328 件(内TEL依頼件数 2222 件:95.4%、ベッドサイド端末依頼件数 106 件:4.5%)

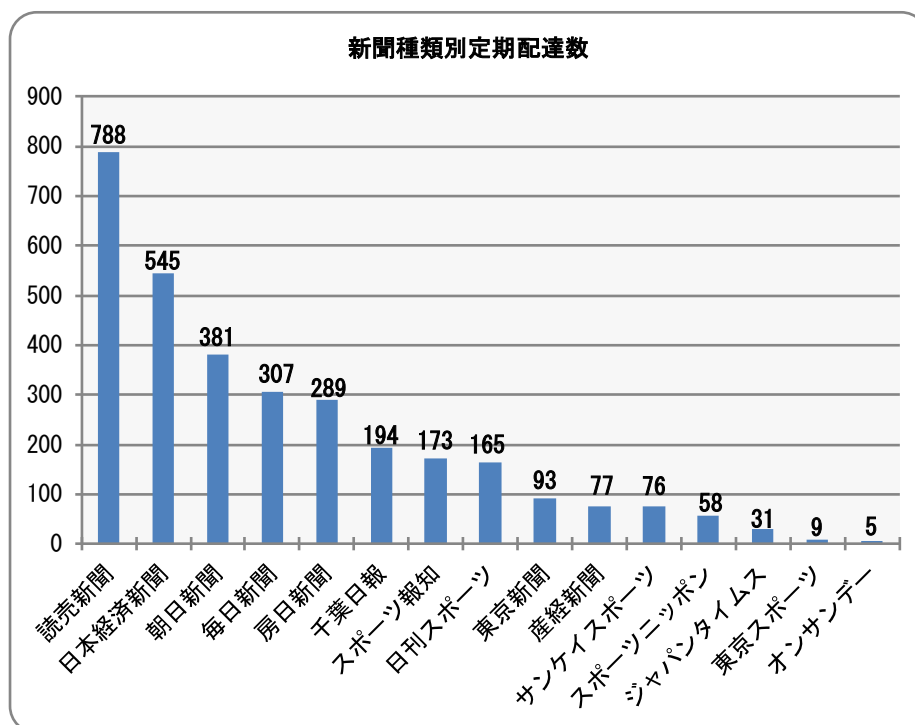
月	2017年										2018年			合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
院内買物	291	217	246	248	306	289	285	250	325	330	291	259	3337	
院外買物	6	9	1	9	6	6	9	15	8	1	6	15	91	
TV・床頭台・修理	30	25	21	25	20	17	19	23	24	16	23	23	266	
新聞(定期配達)	4	6	6	5	12	12	6	7	9	8	7	11	93	
ランドリー	63	79	91	72	78	62	52	66	67	64	100	59	853	
マッサージ	4	0	1	1	0	4	0	0	0	0	2	1	13	
ハレオ・FH	7	10	16	12	22	11	3	6	11	7	9	12	126	
研修C・他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
宅急便	1	4	8	2	4	6	1	6	4	2	2	4	44	
両替	14	27	29	25	23	21	21	19	25	30	21	23	278	
その他	16	16	12	13	13	13	17	21	12	22	12	10	177	
計	436	394	431	412	484	441	413	413	485	480	473	417	5279	



【新聞定期配達数】



【新聞種類別定期配達数】

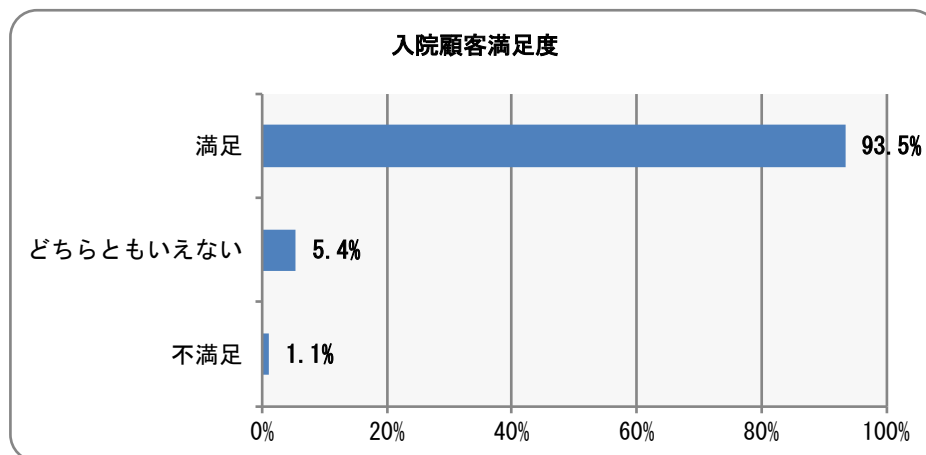


3) カスタマーソリューション業務実績

①マーケティング業務

診療圏分析として、患者数や診療圏の動向を知るため、新規患者数、外来患者数、入院患者数の動向分析、来院者の分布分析、新規事業の進捗分析を行った。また、顧客満足度調査では入院患者さまを対象としたアンケート調査（年1回11月目安）を行った。その結果を分析し、病院全体会議にて報告し、各部署の今後の対応をまとめ提出した。

【顧客満足度調査】



②診療科サポート業務

診療科からの見学依頼や講演会、市民フォーラム等のサポートを行った。

4) その他の関連業務実績

①ボランティアコンサート・イベント開催

入院患者さま及びご家族さまその他を対象に、Kタワー1階ロビーにてコンサートやイベントを開催している。開催頻度や対象者について制限はない。コンサートの演奏曲目はクラシックが中心となっているが、特に制限はせず患者さまに喜んでいただける曲目を演奏して頂いている。今年度コンサート・イベントの開催は11回（2017/5/13癒しの映画音楽、6/17Early summer Concert、7/1楽音コンサート、8/26歌とピアノのサマータイムコンサート、9/30ベルスオーノコーラスアンサンブル、10/14「kokoro」Happy Music!!、11/14ピアノロビーコンサート、12/9職員クリスマスコンサート、2018/2/10おかずocalフォークコンサート、3/10SPRING WIND CONCERT、3/27ホスピタルクラウン）

- ②市民フォーラムテーマ「白血病と言われたら・・・」講師：木村晋也先生 2017/6/3 Kタワー13階ホライゾンホールにて61名参加

文責：吉田 綾子