

■ カスタマーコンタクトセンター

はじめに

当窓口は 2005 年より、専任担当職員が常勤し対応している。そして、2017 年度より、今までの患者サポートセンターから新しい体制でカスタマーコンタクトセンターとして再スタートをした。

1. 2021 年度の目標及び方針

- ① 財務の視点：患者サポート体制の充実
- ② 顧客の視点：患者・家族支援体制の調整と対話促進
- ③ 内部プロセスの視点：他職種連携の強化
- ④ 学習と成長の視点：医療安全又は患者支援に関する内容の研修参加

2. 2020 年度評価

①患者サポート体制の充実化

結果：患者支援にかかわるカンファレンスを年間 50 回実施。

②患者家族からの相談などの一次対応

結果：患者・家族から発信される要望・争点を正確に記録し、回答事案 100%達成。

③相談・苦情事例の分析・情報共有

結果：当該部署へ相談後の経過と結果のフィードバック並びに情報共有する事が出来た。

④教育

結果：教育資源の有効活用とし、コロナ禍で院内の研修に参加、目標値は達成。

3. カスタマーコンタクトセンターの業務紹介

スタッフ数 3名 柚木正哉、後藤裕子、寺下智美

① 苦情・ご意見・問い合わせ対応業務

亀田メディカルセンター並びに関連事業所を利用され感じられた患者さまやご家族のご意見、ご提案、苦情、疑問などの声をお聞きし、ご利用される皆様方の満足・サービスの向上のために適切に対応する窓口機能である。電話・面談・Eメール・手紙などで頂いたご意見を当該部署にフィードバックし、医療の質向上と病院として管理運用の改善に努めている。特に、診療（医師）、看護師に関する苦情・疑問は、担当医師、診療部長、医療安全、看護部などと連携し対処している。

② 退院患者さまのアンケートのコンタクト対応業務

現在、14 病棟の退院患者さまに医事課職員の協力を得て、アンケートを実施している。退院後コンタクト可能な患者さまに当センターよりご意見を求め、サービスの改善・新たなサービスへ繋げるよう努めている。そして、当センターで収集した患者さま・ご家族からの感謝・感動のご意見の中から特に大きな感動を与えた職員と、職員として働く喜びをもたらした部署を選考し、Customer Voice AWARDS 2020 と称し、表彰式を実施した。

③ 患者支援にかかわる取り組み評価のカンファレンス開催
週に1回程度、事案内容により当該部署責任者と患者・家族支援にかかわる取り組みの評価カンファレンスを開催している。

④ カスタマーコンタクトセンターサポート委員会開催
事案の共有並びに退院患者さまの感動の声を、関係部署のサポート委員の皆様へ報告すると共に、ご意見とアドバイスを頂く事を目的とし、月に1度委員会を開催している。

4. 実績 2020年度苦情総件数 798件

表1:

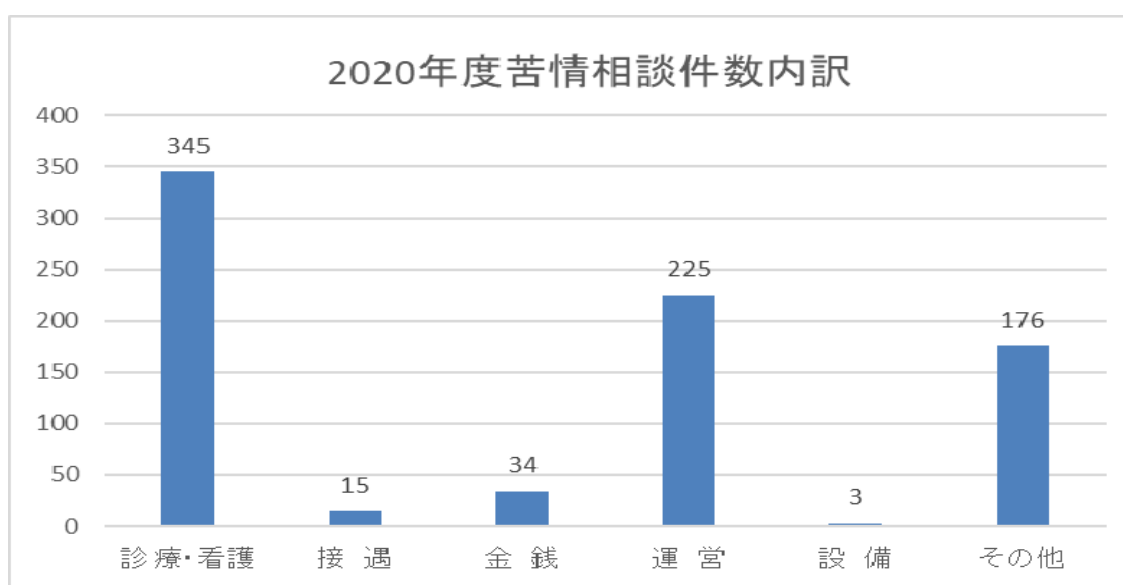


表2:

2020年度 退院時アンケート実績

	年間実績
アンケート回収数	2,395
電話コンタクト承諾者数	1,268
電話コンタクト成功数	1,089
アンケート回収率	
回収率	21.3%
電話コンタクト率	
コンタクト率	85.9%