

# ほほえみ



医療法人杏仁会 松尾内科病院  
http://mihara-matuhpn.or.jp  
患者サービス向上委員会活動誌  
発行日：平成 28 年 3 月 10 日  
発行元：患者サービス向上委員会

vol.84

患者サービス向上委員会は、病院施設の利用者様にご満足のいただける医療・福祉サービスの提供に努めています

1月・2月・3月接遇課題 品位ある接遇・身だしなみ ~相手を大切に作る~

## ~マニュアルを活用しての接遇改善の取組みと成果~

患者サービス向上委員会・研修会担当 山本圭子

患者サービス向上委員会では年1回、接遇に関する発表会を実施しています。今回は委員会にて作成した『美しい言葉遣いと態度』マニュアルをどう活用し、接遇改善に取組み、成果が得られたかを各部署に発表していただきました。(1部署または複数部署にて行い全11発表)

標語の作成・唱和、日常対応の見直し、アンケートによる現状の見直しが主な内容でしたが、ロールプレイング(動画)も取り入れ大変わかり易い発表でした。僅差での受賞となりましたが、結果は以下の通りです。



平成 28 年度 接遇改善の取組み 表彰

平成 28 年度 接遇改善の取組み 表彰			
院長賞	第2病棟	医事課・薬剤科	検査科・内視鏡科
春田副院長賞	第2病棟	松尾副院長賞	検査科・内視鏡科
看護部長賞	栄養科	事務局長賞	外来・サービス推進課

着目ポイントにも部署・職種によって違いがあり、他部署の取組み・考え方を知るよい機会となりました。また地域の方々と日々接する中、実際の現場では丁寧語のみでの対応では難しい場合もありますが、こうした取組みの中で「方言」等も上手に用い、節度ある温かい対応ができればと考えます。

研修会を継続して行っていくことで、『接遇』『相手を思いやる』意識の向上につながるかと信じ委員も活動していますので、今後も職員の皆様のご協力をお願い致します。



「美しい言葉遣いと態度」のマニュアル活用の意図と成果

医事課 松林



私達は毎日沢山の患者さんと対応し、一日中患者さんから見られている場所で仕事をしています。そのため、言葉遣いにはかなり気を使いながら感情をコントロールして、窓口や電話の対応をしています。毎朝朝礼でマニュアルを唱和し、全員で言葉の意識付けから一日がはじまります。またマニュアルの中から週間課題を選んで言葉遣いに気をつけています。今回の発表を良い機会に「美しい態度」という少し漠然とした目標を、具体的にどんな事があるのか、みんなで反省も兼ねて話し合いました。患者対応の細かい部分で、気をつけた方が良かったり、日頃から患者対応に高い意識をもって、取り組んでいることがよくわかりました。

患者さんによっては、理不尽に罵倒され、冷静に耳を傾けて対応しても対応が悪いとクレームを言われる事もあります。その後、見ていた他の患者さんから「よく顔に出さずに我慢強く対応してるね。」とか「すごいねえ、頑張ってるね。」とか言われるので少し救われる思いです。

最近患者さんから、「笑顔が良い」、「優しい」など言って頂くので励みになっています。これからも患者さんだけでなく職員間でも、敬意の気持ちを忘れず対応して行きたいと思えます。



第2病棟

江内谷



2病棟では、「美しい言葉遣いと態度」マニュアルを毎朝1項目ずつ唱和を行いました。2016年1月にご意見箱に苦情が寄せられ、病棟としてどのように取り組むべきか検討し「常に美しい言葉遣いを意識する、仕事に私語をしない、松尾内科病院の一員として責任を持ち業務に集中する」等の振り返りを行いました。唱和を継続し、1月末にアンケート調査を実施、「美しい言葉遣いを実践できたか」の問いに対して「よくできた、ほほえみ」が約半数をしめていました。

今後もマニュアルを活用し唱和を継続、スタッフ全員が自然に美しい言葉遣いが出来るよう努力していきます。

外来診療棟・サービス推進課

林

今回外来・サービス推進課で「美しい言葉づかいと態度」という接遇課題に対して取り組んだ内容は、①「美しい言葉づかいと態度」マニュアルの周知・徹底・朝礼で唱和、②朝礼・外来会議で注意喚起、③パソコン伝言板へ接遇課題を表示、以上3点です。結果、マニュアルの周知徹底ができ一人一人が意識を持つことができました。

今後もスタッフ一同、「美しい言葉づかいと態度」で患者さんが安心できる接遇を心がけていきたいと思えます。



検査科・内視鏡科

杉野



生理検査業務において患者さんに対する言葉遣いが気になった場面がありました。そこで「美しい言葉遣いと態度」マニュアルを活用し、朝のミーティング時に唱和をするようにしました。その結果、患者さんへの言葉遣いだけでなく、職員間の言葉遣いも意識することが出来ました。また、コミュニケーションの向上にも寄与し、患者さんへの的確な言葉で伝えることで安心・安楽なサービスの提供ができるようになりました。

栄養科

鐘ヶ江

私たち栄養科は日々患者さんに安心・安全でおいしい食事の提供を心がけています。しかし調理業務担当職員は直接患者さんに接することはあまり多くありません。今回は患者さんや来院された方々に、院内案内等尋ねられた時の受け答えが適切に出来るようにと思い取り組みました。お食事では患者さんから直接お声を頂いていませんが、笑顔を見せてくださったり、優しいお言葉を頂いたり、お手紙を頂き、職員もより頑張ろうという気持ちが持てました。現在も様々な取り組みを続けています。



接遇改善の取り組み発表会

「美しい言葉遣いと態度」マニュアルを活用して

2016.2.10

接遇改善の取り組み発表会

「美しい言葉遣いと態度」マニュアルを活用して

2016.2.10

## 5Sの取り組み

### 三恵苑リハビリ科



無駄な空間が広がる。。

上から上から詰め込んで下にはもはや何があるか分からない。

棚に置けない牛乳パックが山積み。。

**整理**：明らかに不要物を処分しました。

**整頓**：同じ種類の物をカゴにまとめたり、使用頻度の高い物を取りやすい位置に置いたりしました。

空間ができるほどすっきりしました



### 外来診療棟・サービス推進課

〔対象場所〕処置室  
スタッフファイル・伝票類などの整理

〔問題点〕

- 整理整頓されておらず、見た目も悪い
- 使用するときにすぐに見つけられない為、無駄な時間がかかり業務に支障がでている

〔改善後〕

- 看護師ファイル・細胞診の伝票・血糖貸し出し表・各チェック表にそれぞれインデックスを作成
- 総合検査案内・CF チェック・血沈はファイル立てを変えて見えやすく配置

