

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いただける医療・福祉サービスの提供に努めています



鈴木 孝 講師

## 「7つの習慣」研修会に参加して

松尾泰治 内科部長



ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社の鈴木孝先生による研修会に参加しました。「7つの習慣」の著者コヴィー氏は、人格は習慣により形作られるものと説かれています。長期的に、継続的に期待通りの良い結果を生み出すものは強い人格であり、この人格を変えるものがパラダイム変換(見方の変化)です。見方や考え方をえることで行動は変わり、行動が変わることで結果が変わることになります。

見方を変える方法として「インサイドアウト」を意識することをあげています。最初に自分の内面を変化させ、それを外面に影響させる考えです。天気が悪いのでやる気がでない、やる気が出ないのは天気のせいでは自分には悪くないと、原因を外面のせいにしても好転することはありません。その時々感情や環境に影響を受ける反応的な人になるよりも、天気が悪くても新しい傘が使えるからうれしいといった周りの環境に左右されない、主体的な人を目指す(自分の天気を持つ)事をあげていました。

また、「関心の輪」よりも「影響の輪」の中で考える事も重要な方法です。明日の天気に関心があっても、私たちが影響を与える事はありません。自分の力が及ばない事柄(関心の輪)よりも、力が及ぶ事柄(影響の輪)でものごとを考え、自ら行動を起こす(主体性を発揮)することが大切であると言われていました。

今回で6回目の講演になりますが、話の切り口も新鮮で、感嘆する内容でした。物事でつまづいたとき、その原因を外に探してしまいがちです。そんな時に今回の講演を思いだして頂くと、見方を変え、行動につなげ、良い結果に変えてゆく糸口となると思います。

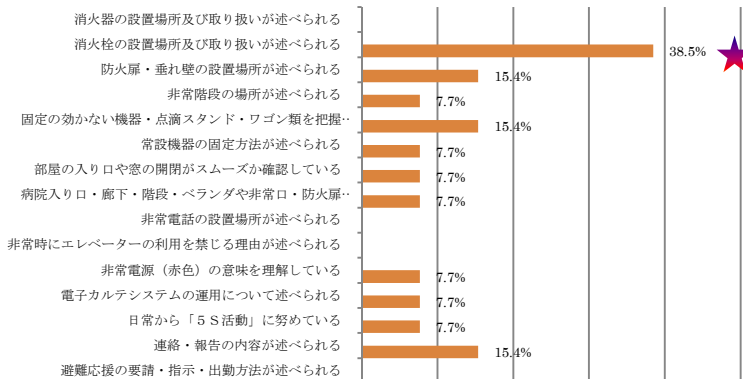


研修風景

## 環境ラウンド(災害対策)より

今、日本各地で大規模災害が発生しています。4月の熊本地震、10月の鳥取地震、そして近いうちに起こりうるであろうといわれている東南海トラフ、首都直下といった地震にも備えが必要です。

### 環境ラウンド改善率 (平成28年7月と10月の比較より)



災害はいつ、どこで発生するかわかりません。環境ラウンドでは、災害対策として非常設備の設置場所・使用方法など、15の項目が把握出来ているかラウンドを行いました。7月の初回実施時には、答えられない項目が多かったですが、10月の二回目の実施時には、11の項目で理解度が向上しています。

日頃の備え、意識付けがとっさの判断をより確実なものにしていきます。今後も継続した災害への取り組みを実施していきます。

## 接遇ポスター

### 相手を幸せにする接遇



＜栄養部門＞

3ヶ月ごとに各部署で作成される接遇ポスター。15部門が作成しているポスターの中から委員投票で表彰を行っています。得票数の多い部署に順位付けを行い公表。また、年1回開催予定の接遇研修会において、年間の優秀部門の表彰を行っています。どの部門も力作揃いです。ポスターのテーマは、3ヶ月ごとの接遇課題に沿った内容のものを作成し、啓発を促しています。

### 相手を幸せにする接遇



＜リハビリ部門＞

## 接遇パトロール

5月・7月・10月・12月・2月 第3金曜日

10月実施の接遇パトロールでは、100点中満点の部署が8部署、90点以上が3部署、50点以下が1部署と、概ね達成できている部署が多かったですが、「接遇課題」の周知ができていない部署が見受けられました。

事前にパトロール日時を連絡して巡回している為、身だしなみや服装の項目は、十分出来ている結果となりましたが、マニュアルや接遇課題の周知に関しては、保管場所・掲示場所の周知が行われていないなどの課題が挙がってきました。また、患者さんへの接遇だけではなく、対職員の接遇課題も浮上してきており、今後はこの課題にも重点的に取り組んでいく必要があります。継続した接遇パトロールの取り組みを通して、職員1人1人の患者接遇の向上・改善につなげていければと思っています。

接遇パトロール10項目(各項目を10段階評価)

1	服装や身だしなみが、きちんできている。(※特に靴に注意)
2	正しい言葉遣いができている。(尊敬語 謙譲語 丁寧語)
3	勤務中、私語をしていない。
4	笑顔で、感しの良い、敬意を表す挨拶ができている。
5	「忙しい」という気持ちや、態度や表情にでない。
6	対応時は、相手の顔を見て話している。(アイコンタクト)
7	自分のほうから先に明るく挨拶ができている。
8	感情的にならず、優しい対応をしている。
9	他部署及び、同僚に対しても不快な接遇をしていない(例：あいさつをしない、座ったままで対応など)
10	行動指針及び、接遇向上マニュアル、「接遇課題」の内容が周知できている

各部署の結果と改善項目

対応時は相手の目を見て座ったままの対応をしないよう指導した。	接遇マニュアルを再度確認するよう周知した。
接遇マニュアルは最新版に更新し、どこにあるかを周知徹底した。	掲示のあるポスターの裏にも接遇課題を書き、目につきやすく意識付けした。
ホワイトボードへ「接遇課題」を表示し周知した。	対応時はアイコンタクトするように指導を行った。
「接遇課題」の周知が不十分の為、毎日唱和し、周知徹底した。	現在は接遇課題を唱和している。
朝礼にて敬意を表す挨拶の再確認を行った。	行動指針・接遇向上マニュアル・接遇課題は回覧して周知させた。

## 5S活動

### 第3病棟 検体放置の改善



＜改善例＞

定期的に検体が提出されているか確認し、検査科へスムーズに提出できるよう時間確認票を作成

### 第2病棟 患者薬剤の分別管理



＜改善例＞

ランダム管理を、部屋番号順に並べて分別管理