

特集

いま求められる 現場の 業務改革

事例 7

当院のCS・接遇委員会の取り組み

～病院MAP、thank youカード、体験型接遇研修～

医療法人社団英明会 大西脳神経外科病院

臨床検査室（臨床検査技師兼臨床工学技士）副主任

池田紘二

病院とは、疾病や疾患に対し医療を提供する場所です。より良い医療を提供するためには、患者さまとの信頼関係なくしては成り立たず、接遇も大切な要素の1つです。

当院では、来院される外来患者さまや入院されている患者さまに最高の医療のおもてなしを提供できるよう、スタッフ一同一丸となって顧客満足度（Customer Satisfaction：以下、CS）の向上に取り組んでいます。

CS・接遇委員会は、当院が開院した2001年から活動を開始し、毎年さまざまな活動を行っています。これまでに行った取り組みは、

- ・外来/入院アンケート
- ・電話対応時の言葉遣い問題集
- ・敬語のテスト
- ・接遇の自己評価/他者評価
- ・朝礼時、接遇の基本の言葉を唱和
- ・身だしなみラウンド評価
- ・病院内のさわやかさんは誰だ投票

などがあります。今回は、2016年度に取り組んだ3つの新たな取り組みを紹介します。

病院MAP

作成のきっかけは、「よく患者が道に迷っている」というスタッフからの意見でした。病院に限らず、誰もが

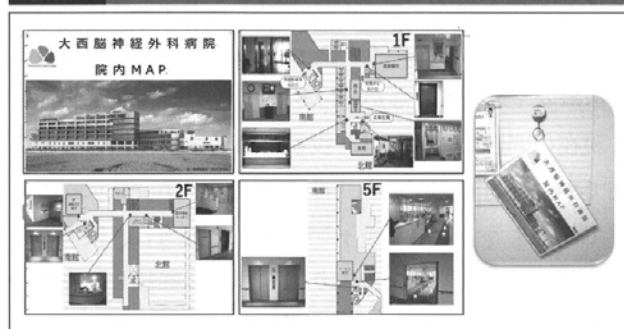
初めて訪れた場所は道に迷いやすいものです。廊下にフロアの見取り図等の掲示がありますが全員がそれを見るわけではありませんし、検査の注意点等を記載した用紙にも検査場所を示していますが、分かりやすいものではありませんでした。

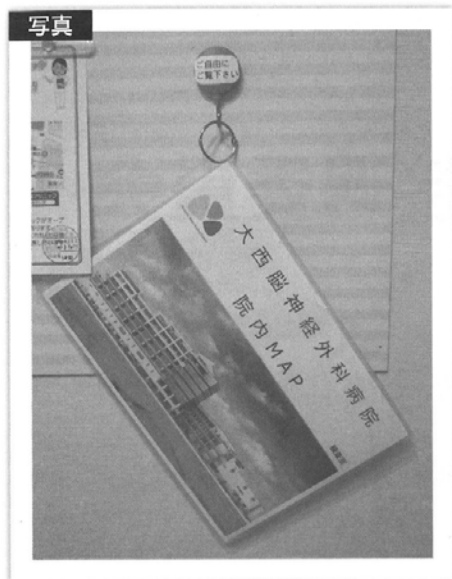
そこで、CS・接遇委員会が「誰でもパッと見て分かりやすい病院MAP」を作成することにしました。写真を多く掲載し分かりやすくしたり、ファイルに挟むことでいつでも内容が変更できるように工夫しました（図表1）。

病院スタッフが道案内をする際に使用していますが、患者さまの理解度が上がっただけでなく、案内を行う側も説明が容易になり説明時間の短縮にもつながっています。

特に道案内を行う機会の多い外来や受付では重宝されています。

図表1 病院MAP





また、患者さまが自由に見られるよう待合に病院MAPを吊り下げています（写真）。診察や検査の待ち時間に、多くの患者さまが手に取って見られているため、今後は病院の見取り図以外の情報も発信していこうと企画しており、病院の隠れた穴場（屋上庭園や院内の絵画）をご紹介するページを追加していく予定です。

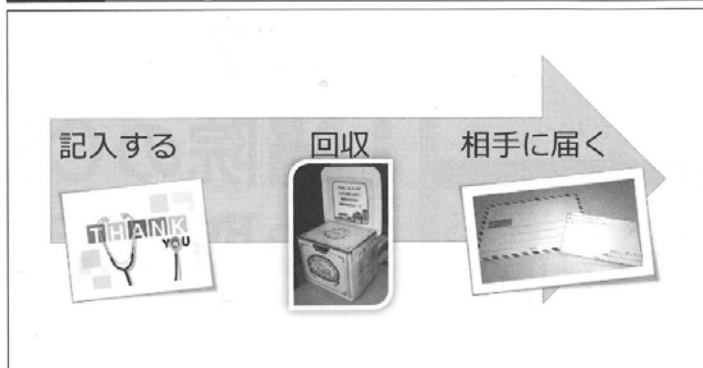
thank you カード

thank you カードは、職員同士のコミュニケーションツール、仕事のモチベーションアップを期待し導入しました。用意したものはメッセージカードと投稿箱だけで、比較的簡単に開始することができました（図表2）。

運用開始と同時にたくさんの投函があり、1カ月に70枚回収した月もありました。thank you カードをもらうと、仕事のモチベーションが上がると同時に、職員同士の絆が深まってきていることを実感します。同じ部署内の先輩・後輩のつながりだけでなく、他部署や、清掃業者さんへの感謝など、職種を超えた交流ができるため、病院全体でのコミュニケーションとなり、業務の円滑化や医療安全等にもつながる取り組みだと思えます。

現在の問題点としては、投稿枚数が減少傾向にあることです。打開策としては、「日頃の感謝を thank you カードで伝えよう」というキャンペーンを企画し、投稿を促そうとしています。この取り組みは長く継続し、当院の文化として定着させることが重要だと考えています。

図表2 thank you カード



図表3 接遇研修の案内

院内接遇研修

**最初の5秒で
接遇力UP**

2016年10月25日（火）
17:45~18:45
英明ホール
企画・運営：接遇CS委員会

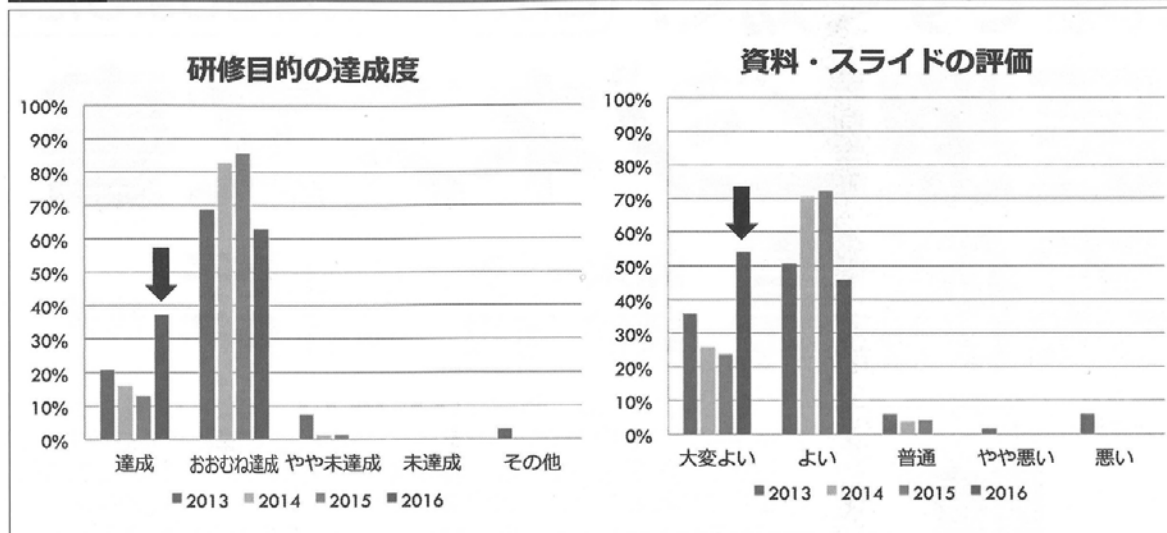
体験型研修会です！
携帯電話（スマホ）、持参！
（写真撮影、録音機能をご準備ください）

体験型の接遇研修

院内研修会は平日の業務終了後（17:45～18:45）に開催しています。当日参加できなかったスタッフには、後日（2日間）ランチョンセミナー（昼休憩時、会議室でご飯を食べながら、研修の際に記録したビデオを見ることができる）形式を設けているのが当院の特徴で、1人でも多くの職員が受講できるような取り組みを行っています。

講師は、以前日本航空（JAL）の客室乗務員として働いていた秘書課の職員に担当してもらいました（この職員の接遇は日頃から素晴らしく、彼女のおかげで病院内の接遇意識が高まりました）。

図表4 研修 アンケート結果



今回の研修テーマは「始めの5秒で接遇力UP」です(図表3)。短時間の研修会で成果を上げるために内容を絞り、かつ受講者1人ひとりに体験してもらうことが重要だと考え、体験型の接遇研修を企画し、研修会の事前案内にはスマホを持参してもらうように呼びかけました。

研修会は、初めの5秒で印象が決まると言われているメラビアン法則を紹介し、患者さまに会った初めの5秒間のトレーニングを行いました。

初めに表情のトレーニングです。笑顔をつくる時は、奥歯まで見せること。そして目も同時に笑うこと。受講者には、笑顔をつくりスマホで自撮りし、できているかの確認を行ってもらいました。

次に声、「笑声(えごえ)」のトレーニングです。笑声とは、話し手の笑顔が見える声のことです。話す声の高さは、ドレミファソの「ソ」の音を意識すること。受講者には、おはようございますなどのあいさつを中心に発声してもらいました。これもスマホで自分の声を録音し、できているかの確認を行いました。

研修の最後にもう一度、「明日から全員で初めの5秒を意識し、これからも接遇の素晴らしい病院を目指していきましょう」と、目標を再確認し、研修会を終えました。

研修会後のアンケート結果では、例年の接遇研修に比べ、研修目的の達成度、資料スライドの評価とも高い結果となり、受講者の満足度は高かったと思われ(図表4)。

まとめ

「良い接遇を行うことで患者さまとの信頼関係を築き、より良い医療を提供する」

最高の医療のおもてなしの第1歩目として、全職員の接遇がより良いものになるよう、CS・接遇委員会が先頭に立ち、これからも工夫を凝らしたさまざまな取り組みを企画していきたいと思えます。M



病院概要

病院名：医療法人社団英明会 大脳神経外科病院

所在地：兵庫県明石市大久保町江井島 1661-1

電話：078-938-1238

病床数：153床(急性期122床、回復期31床)