

松和会接遇委員会
シンボルマーク

接遇委員会の取り組みと実践

温かくやさしい笑顔とあいさつ

医療法人 松和会 門司松ヶ江病院 接遇委員会

信頼され、やさしい笑顔で応えます

精神科医療は近年大きな進歩をとげ、うつ病などは世間一般の方からも理解をいただけるようになりました。一方、まだまだ偏見的な捉え方をされる方もおられます。そうした世間体を気にしながら、ある意味途方に暮れ、切羽詰まった状態での相談や来院される方もおられます。時として会社から最後の切り札として、入院を余儀なくされて訪れる方もおられます。患者様ご本人はもちろん、そのご家族のお気持ちも察すると、その胸中の不安は計り知れない物があると思います。不安を抱えられた方々に安心を与えるのは「やさしい笑顔」ではないでしょうか。

嫌が悪そう」とみられ、「私、何か悪いことしたかな」「居心地が悪い」など、自分の意図しないものを相手に感じさせてしまいません。そんな時、やさしい笑顔は、温かく、明るく、好意的に受け取っていただけます。

このことを基本に院内の接遇を目指し、来院される全ての方に安心と信頼されるやさしい笑顔を目指す接遇委員会をスタートしました。

温かく優しい心を伝えます

職員にとっては、当たり前と思われる病気への知識も患者様やご家族にとっては、そうではありません。例えば丁寧な言葉でも心がこもっていないければ、冷たく感じますし、ほんのささいな何気ない言葉が相手を傷つけることもあります。やはり患者様との信

頼関係を築くにも、相手の温さが行き来してこそ信頼関係が生まれるのではないかと思います。職員であると同時に、人間として、心の中の温かくやさしいものを患者様に伝えなければなりません。患者様、ご家族はここまで自分に寄り添ってくれるスタッフだからこそ、病気を治していこうと思っただけなのだと思えます。

自己評価に基づき目標を設定しています

このような接遇のあり方を職員全員が念頭に置き、委員会での活動を行っています。取り組み内容としては、各部署ごとに職員個々が自己評価をしたうえで、毎月の目標を決め次月に評価と反省をして、委員会を発表していきます。このように毎月の繰り返しのよって、それぞれの職員の意識に変化が芽生えてきています。笑顔

と丁寧な言葉は、信頼と安心の基本であり、医療職にとって欠かせないものだと感じています。患者様に信頼をいただき良い医療を提供できるよう、職員全員で取り組んでまいります。

取り組み内容

1. 自己チェックシートによる評価を、2ヶ月に1回実施しました。各部署で集計を行い、それぞれ目標を設定しました。
2. 患者様、ご家族、業者を対象に接遇アンケートを実施。(8月1日～31日) 集計結果を各部署に配付しました。
3. 今後について

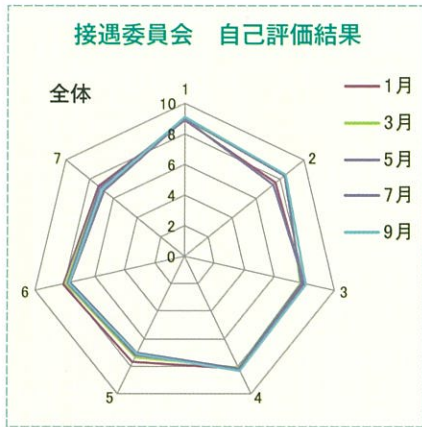
電話対応の勉強会を実施します。

接遇評価

丁寧な挨拶と温かな笑顔で一日を始めましょう

あいさつは全てのコミュニケーションといわれます。気持ちのこもった丁寧な挨拶は人間関係の基本です。朝初めての出会いの一言がその日の気分を左右します。病室での一言の挨拶でその日の体調を察知できます。あいさつは多くの言葉より大切なことだと思います。職員の明るいあいさつは温かな笑顔と共に一日の始まりのプレゼントとして取り組んでいます。

接遇意識の向上を目的として2ヶ月に1回、全職員を対象として接遇チェックシートを用いて自己評価(○=2点、△=1点、×=0点)を実施しています。それぞれ記入し期日までに各部署の接遇委員に提出します。各部署の接遇委員はそれぞれの項目(挨拶、言葉遣い、表情態度動作、電話対応、身だしなみ)の小計点と回答人数を確認し平均点を算出します。さらに平均点をレーダーグラフで見やすいように各項目を10点満点となるようにしています。



※「小計÷人数÷各項目の満点×10」の計算式で出した値がグラフのデータに反映されています。また、自己チェック提出時に「今月の反省」「今後の目標」の欄にも記入してもらいそれぞれの部署で、問題点の情報共有、より具体的な目標の設定に活用しています。

接遇チェックシート		偶数月の1日締切	
はい=○(2点) 時々=△(1点) いいえ=×(0点)		所属	名前
「自分からすすんで挨拶」を心がけていますか。		全職員対象に作成していますので、当てはまらない職員は空欄でも結構です。	
挨拶	笑顔で挨拶ができていますか。	身だしなみ	
	他部署の職員と挨拶ができていますか。	目にかかっていますか。	
小計	相手の目を見て挨拶ができていますか。	自然なカラーですか。	
	面会者・出入りしている業者に対しても挨拶ができていますか。	ふけはできていませんか。清潔ですか。	
言葉遣い(話し方)	専門用語は避け、分かりやすい言葉で話していますか。	制服にかかっていますか。	
	相手の顔を見て話していますか。	ひげは、伸びていませんか。	
小計	明るい声で話すように心がけていますか。	化粧は自然ですか。	
	ゆっくりと話すように心がけていますか。	ピアスはしていませんか。	
言葉遣い(聞き方)	クッション言葉を使っていますか。	爪は伸びていませんか。	
	その場にあった話し方や音量を心がけていますか。	手に覚え書きを書いていますか。	
小計	相手への先入観を持たずに聞きますか。	マニキュアの色は無色透明ですか。	
	相手の目を見て聞きますか。	直接処遇の業務中は、時計と指輪は外していますか。	
表情・態度・動作	途中でさえずらず、最後まで聞くようにしていますか。	小計	
	相手が話しやすい状況を作る配慮ができていますか。	清潔ですか。(シミやほころび、ボタンのゆるみ)	
小計	必要に応じてメモを取る習慣がっていますか。	ナースキャップはきれいですか。	
	忙しくても、手を止めて相手の話を聞きますか。	キャップピンは1個ですか。	
表情・態度・動作	笑顔で対応ができていますか。	名札は所定の位置に付けていますか。	
	「ありがとうございます」を積極的に使っていますか。	ソックスは、白ですか。	
小計	患者様の視線を意識していますか。	ストッキングは自然な色ですか。	
	忙しくても、普段と同じ対応ができていますか。	ユニホーム着用時は、適切な下着を着用していますか。	
小計	患者様の立場を想像しながら応対していますか。	汚れていませんか。	
	返事・うなずきをしっかり行なっていますか。	破れていませんか。	
小計	言葉をかけられた時、視線を合わせて対応していますか。	かかとを踏みつけていませんか。	
	「忙しい」という気持ちを態度や表情に出さないように心がけていますか。	香水やオーデコロンがきつくなりませんか。	
小計	エレベーターの昇降時、患者様や来訪者を優先していますか。	喫煙者は、ヤニの臭いがしていませんか。	
	背筋を伸ばして歩いていますか。	小計	
小計	できるだけ相手を持たさないようにしていますか。	今月の反省	
	何度も「保留」に持たせないようにしていますか。	今後の目標	
小計	できるだけ親切に、信頼を損ねないように対応していますか。		
	部署、名前を告げていますか。		
小計	用件を聞き、復唱をして確認をしていますか。		
	取り次ぐ場合は確実、丁寧にしていますか。		
小計	病院名、名前を告げていますか。		
	相手がはっきり聞き取れるように話していますか。		