

# おもてなしの六配り

～笑顔の花を咲かせよう～



## チーム名:おもてな Seeds

- 検査科・臨床工学科  
 ○花井健裕 中島純子 武村努  
 林靖子 中屋めぐみ 上田恵美  
 田野美保 林常夫



検査科・臨床工学科

# テーマ選定の理由

H27年度 TQCキックオフテーマ

「患者さんの笑顔を引き出そう ～Patient oriented performance～」



どんな時に“笑顔”“不満顔”がみられるのだろう(実態は...?)

現状把握

集計・分析

接遇の仕方では笑顔を引き出せる!?  
 接遇の基本(もてなす気持ち)

テーマ決定!

おもてなしの意識(おもてなしの六配り)

検査科・臨床工学科

# 現状把握

## “笑顔”が見られる時

- すぐに検査ができた
- 検査結果が良かった
- 採血が上手くできた
- 知り合いだった
- 患者さんの不満・世間話を聞いてあげた
- エコーのゼリーを温かいタオルで拭いた
- 検査が上手にできたと言葉を掛けた
- 不安な時に声を掛けて、安心した
- 辛い検査の時に「がんばって」と声を掛けた
- 検査結果の説明をした
- 具体的な検査待ち時間の案内
- 検査時の腰痛・膝痛などの苦痛を軽減した
- 行先など困ってる時に案内した

## “不満顔”が見られる時

- 採血・穿刺のミス
- 痛いことを何度もされる
- 何か聞きたそうだけど聞きにくそう
- 順番が分からない
- 検査の時間が長い
- 職員がいないところで、ほっとかれる
- 行先が分からず、迷っている
- 待ち時間が長い
- 説明があいまい、上手くできなかった
- 十分な説明がされていない
- 待ち時間が分らない
- 検査前の不安
- 検査結果についての不安



検査科・臨床工学科

# 目標設定と活動計画

設定目標: より多くの笑顔の花を咲かせる!

何を: 笑顔の割合

$$\frac{\text{笑顔}}{\text{笑顔} + \text{不満顔}} \times 100 (\%)$$

いつまでに: 12月末までに

どうする: 活動前よりも3%UPさせる!

活動内容	責任者	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	全員	[Progress bar]						
活動計画	田野	[Progress bar]						
現状把握(改め所の明確化)	中屋	[Progress bar]						
目標設定	林	[Progress bar]						
方策の立案	上田	[Progress bar]						
成功シナリオの追求と実施	花井	[Progress bar]						
効果の確認	武村	[Progress bar]						
標準化と管理の定着	中島	[Progress bar]						
反省と今後の課題	花井	[Progress bar]						

活動期間: 2015年7月～2016年1月

検査科・臨床工学科

# 改め所の検討

	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	改め所
特性	笑顔の割合 3%UP	84.7%	3%UP	
特性を実現させるために	待ち時間	短い	長い時がある	検査が込み合う 機器の不足やトラブル 検査場所の不足 人手不足
	説明	納得される	納得されない時がある 不安にさせる時がある	(ねがいの)声掛けをする 説明を行う 検査場所の確保 人員確保
	苦痛	ない	感じる時がある	知識経験不足 上手く説明できない 説明の範囲が限られる
	接遇	患者さんから 笑顔を引き出す	不満顔の時がある	軽減する工夫 手技の上達 声掛けをする
			おもてなしの気持ち不足 接遇の基本が不足	おもてなしの六配り (目配り・耳配り・声配り・手配り・気配り・心配り)

検査科・臨床工学科

# 方策の立案

	改め所(着眼点)	実現性	緊急性	期待効果
待ち時間	ねがいの声掛けをする	◎	◎	○
	説明を行う	○	○	
	検査場所の確保	△	△	
検査説明	分かりやすく説明するための研修	○	△	○
	患者さん視点で説明	◎	◎	
	可能な範囲で詳しく説明	△	×	
苦痛	軽減する工夫	△	△	○
	手技の上達	◎	△	
	声掛けをする	◎	◎	
接遇	おもてなしの六配り (目配り・耳配り・声配り・手配り・気配り・心配り)	◎	◎	◎

検査科・臨床工学科

## 成功シナリオの実施①

### STEP1

笑顔・不満顔の実態調査

笑顔にかかわる要素を分析  
ポイント：待ち時間、検査説明、苦痛、**接遇**

### STEP2

接遇に対する見直し

**スタッフへのアピール**

- ・ポスター作成
- ・朝礼で啓蒙活動



検査科・臨床工学科

## 成功シナリオの実施②

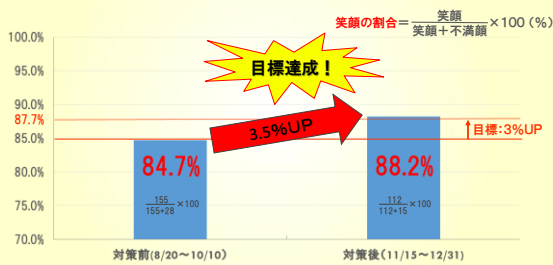
目立ちやすく意識を高める！ → **ポスター作成**



- 目配り：表情や周囲をよく観察しましょう。
- 耳配り：患者さんの声に耳を傾けましょう。
- 声配り：声掛けを積極的に行いましょう。
- 手配り：患者さんが不便にされていたら、手を差し伸べましょう。
- 気配り：患者さんの立場や心理を察知してあげましょう。
- 心配り：患者さんの心理を察し、気づかい、思いやりの心を持ちましょう。

検査科・臨床工学科

## 効果確認①【有形効果の把握】

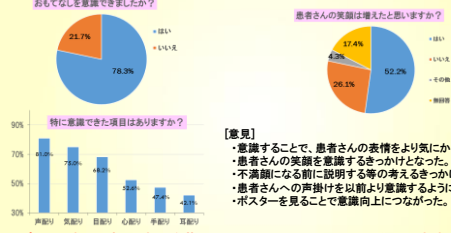


検査科・臨床工学科

## 効果確認②【無形効果の把握】

～対策後のアンケートより～

アンケート回収率:100%



### 【意見】

- ・意識することで、患者さんの表情をより気にかけるようになった。
- ・患者さんの笑顔を増やすきっかけとなった。
- ・不満顔になる前に説明する等の考えのきっかけとなった。
- ・患者さんへの声掛けを以前より意識するようになった。
- ・ポスターを見ることで意識向上につながった。

- ・ポスター掲示・朝礼時の啓蒙活動により、スタッフのおもてなしの意識が高まった。
- ・意識向上でより多く患者さんの笑顔を引き出した。

検査科・臨床工学科

## 標準化と管理の定着

	何を	何故	何時	どこで	誰が	どうする
標準化	接遇“六配り”	患者さんの笑顔を引き出すため	常に	あらゆる場所	全員	実行する
教育	接遇“六配り”	周知徹底	定期的	朝礼の場で	メンバー	ポスターを読み上げ、意識づける
管理	“六配り”の意識	現状把握のため	定期的	ME・検査科で	リーダー	アンケート調査で効果確認
	ミーティング	より多くの患者さんの笑顔を引き出すため	必要時	スタッフルーム	全員	開催する

検査科・臨床工学科

## 反省と今後の課題

- 🌟 今回の活動を通し、患者さんの笑顔を引き出すのは決して難しい事ではなく、一人一人のちよとした心遣い(おもてなしの意識)で可能に出来ることがわかった。
- 🌟 但し、接遇面だけでは解決が出来ない事(待ち時間、病状説明など)もあり、他部署との連携や協力が必要と思われる。
- 🌟 今後も接遇の基本(もてなし気持ち)を忘れず患者さんに接し、笑顔の花を咲かせていきたい。



検査科・臨床工学科