第 10 回　TQC大会

【日時】平成 28 年　2 月 26 日（金）午後 5 時 30 分～

【場所】講堂　　【出席者】116名

【テーマ】患者さんの笑顔を引き出そう～Patient oriented performance～

※事前に２階会議室前廊下にパネル展示と YHIS 上で掲示した内容について審議。各自第３位までを投票し、集計は１位３点、２位２点、３位１点で総得点の順位を決定。上位５位の活動を TQC 大会にて口演する。

■プログラム

【座長】太田垣　秀子（外来看護部）・森本　俊介（人事会計課）

【演題】（パネル・口演）

1	おもてなしの六配り　“笑顔の花を咲かせましょう♪”	【検査・ME】おもてな seeds	484 点
2	待ち時間に“ほっと”一息増加運動	【画像診断科】微笑みがえし	436 点
3	スマイルスケールアップ　～カラオケ大会を実施して～	【2 病棟】スマイルプリキュア	389 点
4	職員の笑顔が利用者の笑顔につながる vol.2	【老健】スマイル老健 2015	353 点
5	拘束解除で笑顔アップ！？	【10 病棟】笑顔を増やし隊	335 点

【演題】（パネルのみ）

1	みんなで笑顔	【4病棟】ニコニコナース株式会社
2	ゆとりを持って患者さんに接しよう	【5病棟】スマイル工場
3	快適な室温調整と掛物調整による患者満足度UP	【6病棟】患者の笑顔を引き出し隊
4	笑顔でON	【7病棟】ニコニコ7（セブン）
5	笑顔の声かけで患者さんを笑顔に！	【8病棟】三代目うっかり8べえ
6	私たちの笑顔で患者さんを笑顔にしよう	【9病棟】9chan
7	患者さんを笑顔にするにはまず自分から～笑顔の質の向上を目指そう！～	【11病棟】笑顔咲かせ隊
8	手術終了後ホッとした笑顔が見られる	【手術室】スマイルイレブン　いい気分♪
9	腸管洗浄剤を飲みやすく！	【薬剤科】飲んでスッキリ！大腸検査支援隊
10	目指せ！　1単位1笑い（笑顔）	【中央リハ】（笑）リハビリテーション
11	「おいしい」を増やそう　～行事食における患者満足度の向上～	【栄養管理科】チーム・デリシャス
12	満足の笑顔を増やそう	【外来看護部】スマイルシャワー
13	相手にとって気後の良い電話対応　～声に笑顔をのせて～	【地域医療課】声が“あったかいんだからぁ～♪”
14	自分たちから笑顔になろう	【医事課】笑顔の花を咲かせ隊
15	訪問時間の電話連絡について	【南但訪問】チームたんとんとん

おもてなしの六配り

～ 笑顔の花を咲かせましょう♪ ～

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

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

接遇の仕方で笑顔が引き出せる！？

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）

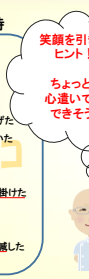
現状把握

“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声を掛けた
- 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

笑顔を引き出すヒント！？

ちょっとした心遣いで改善できそう・・・



“不満顔”が見られる時

- 採血・穿刺のミス
- 痛いことを何回もされる
- 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、ぼっとかれる
- 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

目標設定と活動計画

設定根拠：より多くの笑顔の花を咲かせる！

何を：笑顔の割合　$\frac{\text{笑顔}}{\text{笑顔＋不満顔}} \times 100\ (\%)$

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							
活動計画	田野						計画	
現状把握（攻め所の明確化）	中屋						実施	
目標設定	林							
方策の立案	上田							
成功シナリオの追求と実施	花井							
効果の確認	武村							
標準化と管理の定着	中島							
反省と今後の課題	花井							

活動期間：2015年7月～2016年1月

攻め所の検討

		ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所
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	（ねぎらいの）声掛けをする 説明を行う 検査場所の確保 人員確保
	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	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	分りやすく説明するための研修 患者さんの視点で説明 可能な範囲で詳しく説明
	苦痛	ない	感じる時がある	伴う検査がある	軽減する工夫 手技の上達 声掛けをする
	接遇	患者さんから笑顔を引き出す	不満顔の時がある	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）

方策の立案

攻め所（着眼点）		実現性	緊急性	期待効果
待ち時間	ねぎらいの声掛けをする	◎	◎	○
	説明を行う	○	○	
	検査場所の確保	△	△	
	人員確保	△	△	
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）	◎	◎	◎

接遇がPOINT！！

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

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。

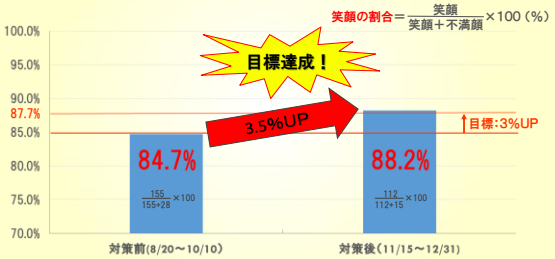
手配り ： 患者さんが不便にされていたら、手を差し伸べましょう。

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。

効果確認①【有形効果の把握】

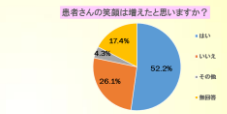
笑顔の割合＝ 笑顔 / 笑顔＋不満顔 ×100（%）



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。

・患者さんの笑顔を意識するきっかけとなった。

・不満顔になる前に説明する等の考えるきっかけになった。

・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せた。

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

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、一人一人のちょっとした心遣い（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（もてなす気持ち）を忘れず患者さんに接し、笑顔の花を咲かせていきたい。

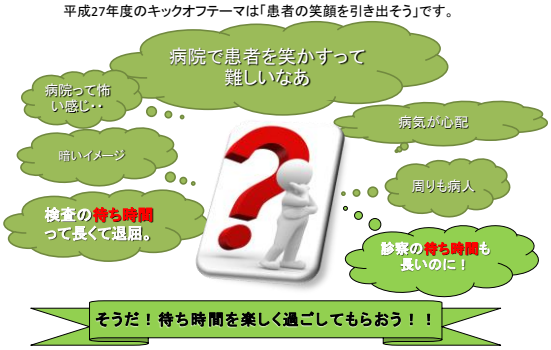
待ち時間に“ほっと“一息増加運動

サークル名：微笑みがえし

画像診断科　○上仲彰洋　小西　祥太　村尾友和　西垣　裕

テーマ選定

平成27年度のキックオフテーマは「患者の笑顔を引き出そう」です。



目標設定

とにかく！

検査待ちで“ほっと”一息50%UP！

検査待ち時間に“ほっこり”とてもらおう

活動計画

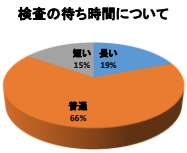
平成27年8月～平成27年12月

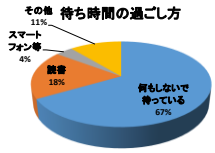
・活動内容	・担当	・8月	・9月	・10月	・11月	・12月
テーマ選定	全員	⇒				
方策の立案	小西 村尾	⇒	⇒			
方策の実施	西垣 村尾			⇒	⇒	
効果の確認	上仲				⇒	⇒
標準化と管理の定着	西垣 上仲				⇒	⇒

⇒ 計画
⇒ 実施

現状把握

待ち時間に関するアンケートを実施（回収率100%）

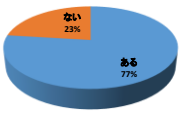


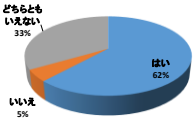


・待ち時間が長いと感じている方は思ったほど多くなかった。
・ただ待っているだけの手持ちぶたで過ごしている方が多い。

現状把握2

ポスターに関するアンケートを実施（回収率100%）





・画像診断科の各待合には病状や検査内容についてのポスターを掲示している。
・これらについてアンケートを行ったところ多くの方が目を通しており、そのうちの約60%以上の方が役に立つ内容だったと答えている。

対策の立案と実施

患者に笑顔を

	効果	実現性	採決	実施
ポスター制作	◎	◎	採用	待合室にポスターを掲げる
笑顔であいさつ	◎	◎		昨年のTQCに引き続き継続中
積極的に接遇	○	△		
端末機器を用いての検査説明	◎	×		端末のセキュリティを考えると不可
笑顔になるアイテムの掲示	○	△		度が過ぎると逆効果

成功へのシナリオ

もともと画像診断科の角待合では検査内容や病気・症状等の解説ポスターを作製して掲示している。

このポスターを閲覧している患者やその家族が結構いる。

では、長い間の検査待ち時間という閉塞感から少しでも開放されるように"ほっと"一息つける内容のポスターを作製してはどうだろう？

ポスター作製

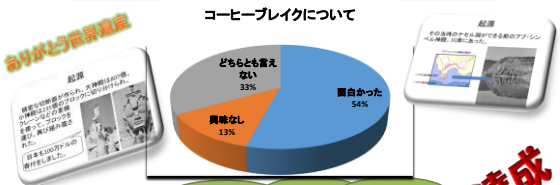
・待ち時間に少しでもほっこりとしてもらうため従来の内容とは異なるポスターを作製。
・内容は毎年部署内でプレゼンテーションしている「お題」から厳選。
・検査時間が比較的長いRI室に啓示。

今旬な「世界遺産」を厳選しました。

RI検査待合室

効果の確認

ポスターについてのアンケート結果（回収率100%）



「面白かった」と答えてくれた方は54%
「興味なし」と答えた方は13%
「どちらとも言えない」と答えた方は33%

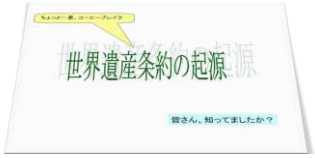
祝！目標達成

標準化と管理の定着

	何を	何故	何時	何処で	誰が	どうする
標準化	**患者の笑顔**	気持ち良く検査を受ける	定期的に	**画像診断科**	**スタッフ全員**	**運動に参画**
管理	待ち時間の楽しみ	職場環境維持	定期的に	**画像診断科**	**TQCメンバー**	見直す
定着	ポスターの掲示	形骸化の防止	常に	**画像診断科**	**TQCメンバー**	掲げる

まとめ

・平成27年度TQCテーマ「患者の笑顔を増やそう」に沿って待ち時間にほっこりするようなポスターを作成して楽しんでもらえるように活動した結果、目標は達成できた。
・しかしながら「楽しめなかった」という意見もあり今後ポスターの内容も検討課題となった。
・今後RI室の待合だけでなく各検査室の待合にも掲示して内容も随時更新していきたいと考える



スマイルスケールアップ

～カラオケ大会を実施して～

2病棟

サークル名 『スマイルプリキュア』

小林 ゆかり

吉谷 通子

活動計画

計画 → 実施 → 2015年7月～2016年1月

	担当	7月	8月	9月	10～11月	12月	1月
テーマ選定 活動計画	小林 吉谷						
現状把握	小林 吉谷						
目標設定	小林 吉谷						
要因の解析	小林 吉谷						
対策の立案	小林 吉谷						
対策実施	全員						
効果確認	小林 吉谷						
標準化と 管理の定着	小林 吉谷						
反省と 今後の課題	小林 吉谷						
発表準備 と発表	瀧本 小林 吉谷						

テーマの選定の理由

H27年度 キックオフテーマ
「患者さんの笑顔を引き出そう
～Patient oriented performance～」

●スタッフにどのようにすれば患者さんの笑顔を引き出せるかアンケートを実施。「笑顔で接する・声かけをする」「家人・本人へ頑張りを伝える」などの回答が多かったが、これらは普段より全スタッフが心がけていることである。
そこで「患者さんの趣味を取り入れる」ことに注目した。

●2病棟のホール班の活動として、毎年カラオケ大会を実施している。
その活動が患者さんの笑顔を引き出しているのではないかと考え、この活動に取り組んだ。

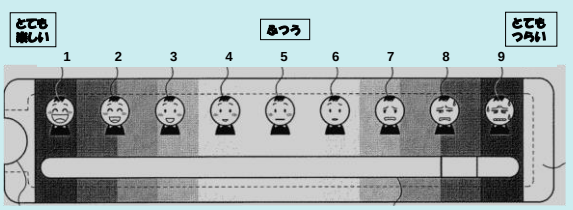
方策の立案

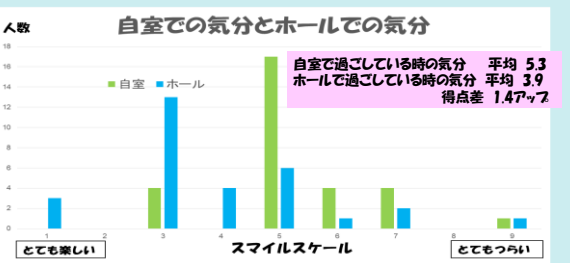
攻めどころ	方策案	期待効果	現実性	評価	順位
コミュニケーション	笑顔で接する、声をかける	○	○	10	1
	メッセージを書く	○	△	6	4
	家人・本人へ頑張りを伝える	○	○	10	1
	患者さんの趣味を取り入れる	○	○	8	3
	スタッフ・患者さんと作品を完成させる	○	△	4	8
管理	人員確保	○	△	6	4
	業務形態の確立	○	△	6	4
スタッフの精神面	心のゆとり	○	△	6	4

◎:5点 ○:3点 △:1点

現状把握(患者アンケートの実施)

スマイルスケールを使用して、自室で過ごしている時と
ホールで過ごしている時の気分を点数化





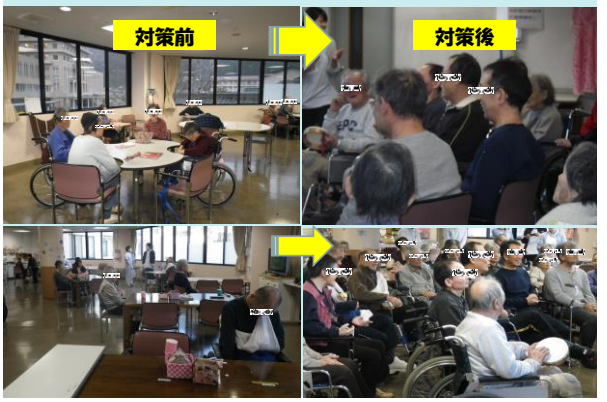
目標

患者さんのスマイルスケールが
カラオケ後2ポイントアップする

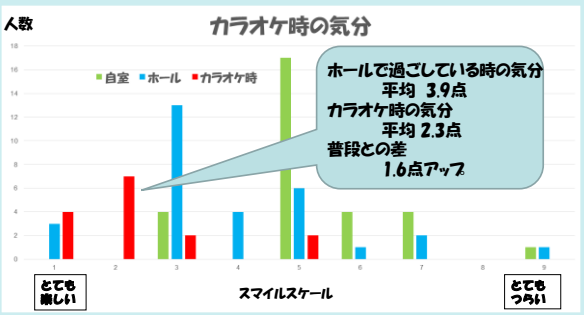
現状把握(患者聞き取り調査)

	自室で過ごしている時	ホールで過ごしている時
肯定的意見（スケール 1～5）	話しやすい人がいる 1人でテレビを見てのんびり出来る 1番リラックスして、気を遣わない 気分が自由になる	人と話が出来る、悩みが解決できる 過屈が解消できる、気分転換になる 人物観察、人を見るのが楽しい 自分の意思で動ける リハビリの成果が確認できる ホールで親しくなることで、廊下でも声を掛け合える 食事をしたりお茶を飲んだり出来る
どちらでもない	普通 痛みもなく過ごせているから普通 テレビを見ているだけで可もなく不可もなく 理由がない	部屋でもホールでの話し相手がいない 部屋でもホールでも一緒 何も理由がない
否定的意見（スケール 5～9）	病気をしていてつらい 自由がない、構をされる。 しようと思うことができない 1人でいてもテレビを見るしかない 同室者が怖い 孤独 時間が長く、遅く感じてつらい	身体が動かないので楽しくない ホールに行っても1人のことがある 時には他患者の様な態度を見かけることがある 過屈、長く居たくない 失語で話が出来ない ホールに行っても笑えない、だまっている

対策・実施



効果確認



普段との差は、1.6点アップにて目標の2点アップには達成せず！

効果確認(患者聞き取り調査)

肯定的意見	◆ 歌うのは苦手だが、聞くのは楽しかった ◆ お酒が入ってなくても歌えるのが良い ◆ ホールで話せる人が以前より増えた ◆ 病心な人の沈みがちな気分が晴れた ◆ 楽しかった。自分も歌いたかった ◆ みんな生き生きとしていた。予想外の楽しさがあった ◆ 気が晴れる。今は声が出ないけど楽しかった ◆ カラオケは初めてだったがとても良かった ◆ 歌は分からなかったけど、調子を取ったりして楽しかった ◆ 聞いているのが楽しい ◆ 歌が好き。カラオケが好き ◆ 和気あいあいとして盛り上がった
どちらでもない	◆ いつもと変わらない
否定的意見	◆ もっと長い時間してほしかった ◆ カラオケが好きではない。声が出ない

標準化と管理の定着

	何を	なぜ	いつ	どこで	誰が	どうする
標準化	カラオケ大会を	患者さんの笑顔のため	年に2回	ホールで	スタッフ全員で	実施する
管理	カラオケ大会を	患者さんの笑顔のため	年に2回	スタッフルームで	ホール班が	計画する

反省と今後の課題

◆カラオケが好きな人についてはスケールでの評価は高かったが、時間が限られていたことに満足が得られなかった。

◆カラオケが苦手な人でも楽しめる工夫が必要。

◆カラオケ大会を実施して、参加率は８５％と高かったが、カラオケ大会に参加していない患者さんへの働きかけができなかった。

◆今回はカラオケ大会という一時的な働きかけであったため、患者さんの笑顔を継続して引き出すための取り組みも必要である。

職員の笑顔が
利用者の笑顔につながるVol.2

老人保健施設
サークル名：スマイル老健2015
○松岡美弥子　廣瀬和幸　成田竜也
中村和成　田村多美子　日野照彦

活動計画

	担当	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	全員	→									
活動計画	全員	→	→	→							
攻め所と目標の設定	全員		→	→	→						
方策の立案	全員			→	→	→					
対策の実施	全員						→	→	→		
効果確認	全員								→	→	
反省と今後の課題	全員										→

テーマ選定の理由

平成27年度　キックオフテーマ
「患者さんの笑顔を引き出そう」

老人保健施設利用者の笑顔を引き出すには？

昨年度老人保健施設TQC活動は
「職員の笑顔が利用者の笑顔につながる」をテーマに取り組んだ
その活動を活かし今回のテーマは

引き続き
「職員の笑顔が利用者の笑顔につながる」
に決定!!

方策の立案

攻め所	方策案	期待効果	コスト	実現性	評点	順位
業務改善	個別で関われる時間を多く持つ	○	○	×	11	3
	集団レクを充実させる	△	△	△	9	5
	趣味の活動を充実させる	○	△	×	9	5
職員個人	笑顔の練習	△	○	△	11	3
	感情コントロールの練習	△	○	×	9	5
	1日3回承認内容を伝える	○	○	△	13	2
	スマイルフォルダを作成	**○**	**○**	**○**	**15**	**1**
	飲み会を開く	△	×	△	7	8

○:5点　△:3点　×:1点

現状把握（アンケートの実施）

Q.笑顔で仕事ができないのはどのようなときですか？
- 職員同士の悪口を聞いたとき
- 機嫌の悪い職員がいるとき
- 上司から注意を受けて落ち込んでいるとき
- 一生懸命仕事をしているのに、他の職員から否定的なことを言われたとき

↓

仕事に対するモチベーションが低下

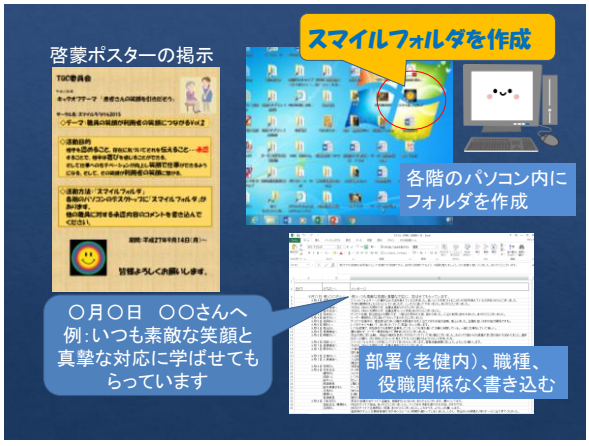
↓

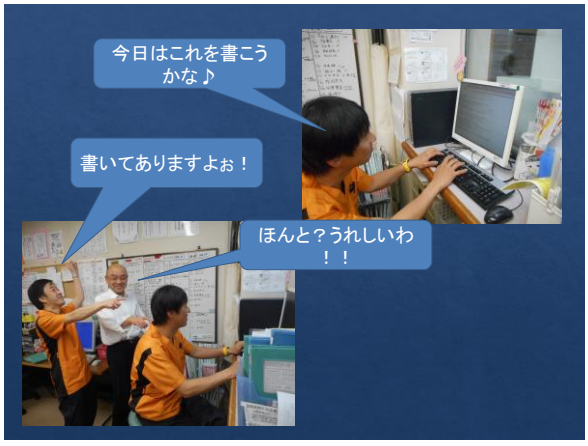
笑顔の喪失

成功へのシナリオ

◆各フロアにあるパソコンを利用して承認活動を行う
承認とは・・・
　相手を認めること　存在に気付いてそれを伝えること
承認することで相手は喜びを感じることができる
そして仕事に対するモチベーションが向上し笑顔で仕事ができるようになる。

目標：職員が笑顔で仕事が行え、利用者の笑顔につながる





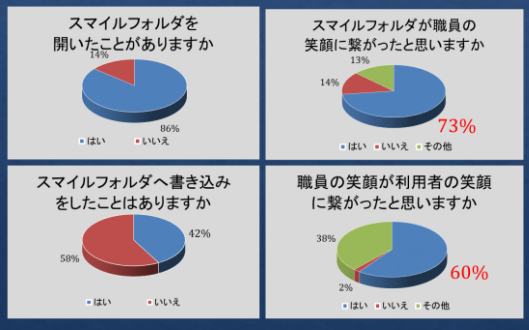
効果の確認

スマイルフォルダ

入力件数128件　（9月14日～11月19日）

アンケート　回収率86%

効果の確認



標準化と管理の定着

	何を	何故	何時	何処で	誰が	どうする
標準化	スマイルフォルダ	モチベーションの向上	いつでも	各フロアパソコン	全員	読み書きする
管理	スマイルフォルダ	有意義な活用とするため	いつでも	各フロアパソコン	TQC委員	チェックする

反省と今後の課題

- パソコンの得意不得意によってフォルダへの書き込みや閲覧に個人差があり興味を持ちにくい職員もいた。
- フォルダに書き込むことで、他の職員も承認内容を確認することができ良い点を共有する事ができた。承認してもらえて、さらに頑張ろうと思った。口では直接伝えにくいことも、書き込むことで伝えやすかった。という意見もあり、有意義な活動となった。
- 承認され気持ちよく仕事ができ、利用者の前でも笑顔が増えた。
- TQC活動終了後も承認活動を継続し、職員の笑顔・モチベーションの向上を図ることができるかが課題となる。

拘束解除で笑顔アップ!?

笑顔を増やし隊
10病棟TQC委員会
〇田中しのぶ
飯野裕美子
齋藤一憲

1　テーマの選定理由

当病棟では療養病棟であるが、点滴のルート・胃管チューブ等挿入中の患者様も入院しており、認知症の患者様が半数以上を占める。点滴ルート・胃管チューブ自己抜去、転倒・転落等認知症による事故が起こる可能性があるため、予防的にミトン・オーバーテーブルロック・車椅子乗車中の安定君等の拘束を使用している事が多い。認知症の為、拘束に対し訴えのない患者様もいるが、患者様によっては拘束に対し悲しそうな顔をしたり、外そうとする患者様もいる。

そこで、今回『患者様の笑顔を引き出そう』とのテーマにあたり、拘束を少しでも解除することで、患者様の笑顔が引き出せるのではないかとこのテーマに取り組むことにした。

2　活動期間

平成27年6月1日～平成27年12月31日

3　現状調査

入院中の患者様のミトン・オーバーテーブルロック・安定君等の拘束時間を日勤帯のみ調査する。

4　目標設定

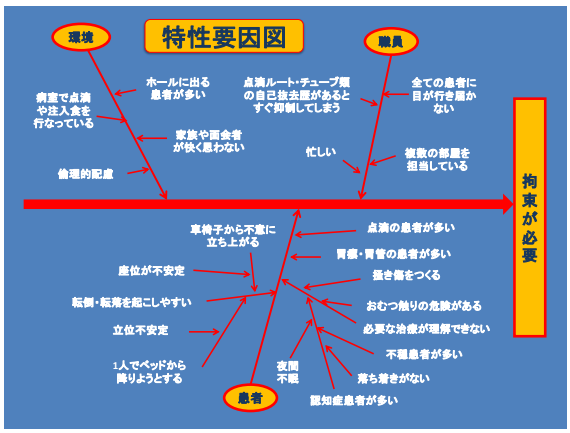
スタッフアンケートより拘束解除により笑顔が見られたとの回答が50%ある

5　原因分析

特性要因図を作成し原因分析を行なった。

①認知症の為、必要な治療が理解できない。

②複数の部屋持ちをしているため、全ての患者様に目が行き届かない。



6　対策実施

1．平日の日勤帯で、部屋持ちスタッフが主体となり、事故のない範囲でミトンやオーバーテーブルロック等の解除を行なう。

（例）

①検温時にミトンを外し、可能であればそのまま様子を見る。

②日中、車椅子散歩を行なう。

③家人面会時には、オーバーテーブルロック解除・ミトンを外す。

6　対策実施

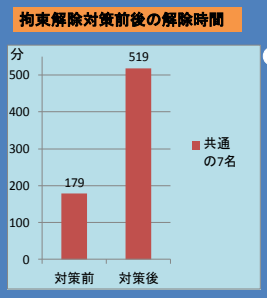
2. 昼食時から昼食後、ホールで食事摂取する患者様の拘束解除を行なう。

①11時45分～13時まで車椅子乗車中の安定君を外した状態でホールで過ごし、食後はベッド上で食事摂取する患者様も含め、レクレーションを行なう。

＊レクレーションの内容は、新聞の読み合わせ・なぞなぞ・歌を歌うなど

＊早く自室に戻りたい患者様は、無理せず自室に戻って頂く

7　効果・確認



●対策前後で共通の7名だけを見ても拘束解除時間は2.8倍に増加している。

7　効果・確認

●スタッフへのアンケートより

1. 拘束解除をすることで患者様・家族の方から何か言葉をもらいましたか？

「はい」:8名、「いいえ」:17名

「はい」と答えられた方へ

誰からどのような言葉でしたか？

＊患者3名:窮屈だったからうれしい

笑顔で「外してくれるんか？」

ミトンを外した手を見て笑っていた

7　効果・確認

＊家族6名:座ることに対し「たまにはええな」

ベルトを外してもらえるのがうれしかった

そのような気持ちがありがたい

楽しい会をして頂いてうれしい

2. 拘束解除をすることで患者様の笑顔を見ることができましたか？

「はい」:13名、「いいえ」:11名、無回答:1名

＊25名中13名・・・52%が「はい」

目標達成

8　歯止め

1. 身体拘束は可能な限り解除できるようにスタッフに啓蒙していく。

2. 個々に見合った拘束解除を行ない、患者様への苦痛を最小限にしていく。

9　反省と今後の課題

今回、主に昼食時の拘束解除に取り組み、拘束解除時間帯にレクレーションを行ない、患者様の刺激にもなり良かったと思える。

しかし、車椅子座位の時間が長くなるなど、精神的な拘束も考えられ、もっと個々に見合った拘束解除をしていくことも視野に入れなければならない。

今後は、個別性も取り入れた拘束解除を検討し、患者様の笑顔を少しでも引き出せるように取り組んでいきたい。

みんなで笑顔

サークル名：ニコニコナース株式会社
4病棟　坂本　恵子　　川崎　優子

テーマ選定の理由

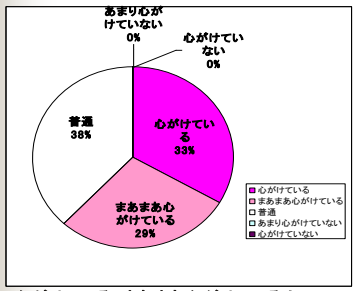
- 患者さんの笑顔を引き出すためには、まずは、看護師である私たちの笑顔が、患者さんの笑顔に繋がると考えた。

活動期間・現状把握

- 活動期間
  平成27年7月～平成27年12月
- 現状把握
  スタッフに、笑顔に関するアンケートを実施

患者さんに対する笑顔について、スタッフの事前調査結果

普段、患者さんと笑顔で接することを心がけていますか？



心がけている　まあまあ心がけている人は・・・ 62%

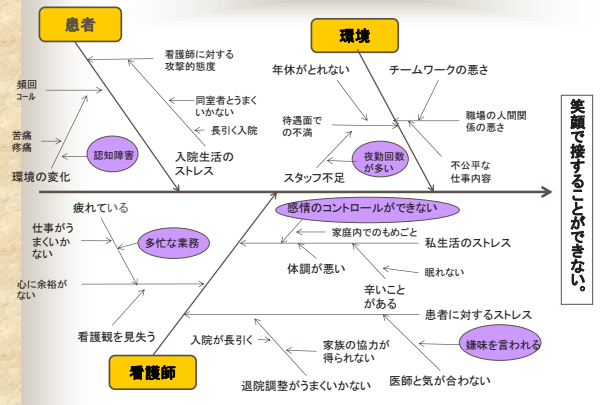
笑顔で接する事ができないのはどんな時ですか？

- 頻回コール
- 業務多忙
- 余裕がない
- 夜勤で疲れている
- 苦手な患者さん

目標設定

- 笑顔を心がけている、まぁ、心がけているスタッフが、現状の62%→80%へアップする。

特性要因図



対策の立案（系統図）

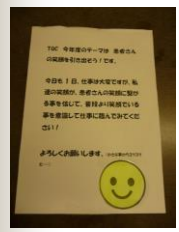
目的	1次手段	2次手段	実現性	コスト	効果
スタッフが笑顔でいるためには	看護師の笑顔に対する意識を高める	毎朝、笑顔で患者さんに接することができるよう声を掛け合う。	◎	◎	○
		ニコニコマークを見えるところに掲示し、意識付けをする。	◎	◎	○
	看護師が笑顔で居られるような環境を整える。	有給休暇を充実させる。	×	×	○
		看護師を増員する	×	×	◎
		夜勤回数の軽減	×	×	◎
		師長が面談し、個々の思いを聴く	◎	○	○
		人間関係のよい職場作り	○	○	◎
		スタッフ間の交流会を持つ	○	○	○

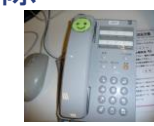
対策の立案

接遇委員と共同で活動を行った

- 笑顔で1日、過ごせるように、毎朝、委員が中心となり、声かけを行った。
- 笑顔を忘れないように、電話の受話器、控え室、鏡の前、トイレの中ドア、センターテーブルなど、目に付くところに、蛍光色のニコニコマークを貼った。
- 委員を中心に、お互いに声を掛け合い、笑顔で対応しているか、声を掛け合った。

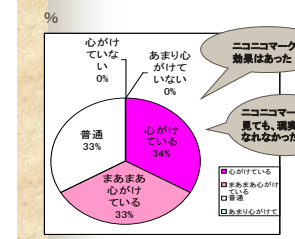
対策の実際

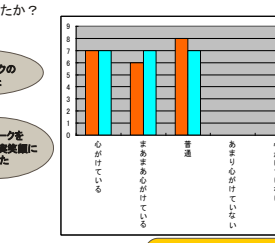




効果確認

活動中、普段より笑顔で接することができましたか？





普通の人が、1人心がけただけ

62 %から67 %へやや増加

歯止め

- 笑顔で1日過ごせるように、毎朝　委員が中心となり、声をかけたことは、全スタッフにできていないが、ある程度　意識付けが出来、有効である。
- ニコニコマークを貼ったことも、癒される、笑顔を意識できる、ずっと貼っておいて欲しいなどのスタッフの意見もあり、ある程度、有効である。

反省と今後の課題

- 今回　大変難しいテーマで　どうやって活動していくか、大変苦慮した。

結局、日々やっていること、当たり前のような活動にしか至らなかったが、“笑顔でいよう”という気持ちの芽生えにはつながったと考える。

今後も、定期的に、このような活動を続けることで、スタッフの笑顔に対する意識づけを行い、患者さんの笑顔につながる取り組みを行っていきたい。

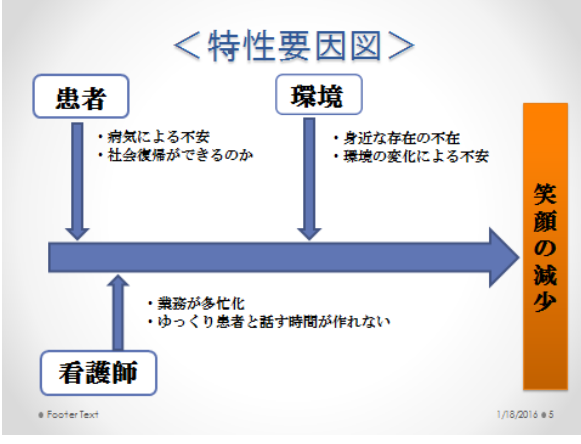
5病棟TQCテーマ
「ゆとりを持って患者に接する」

～ゆとりを持って関わり、患者の話を聞こう～

グループ:5病棟　スマイル工場
メンバー:○松下　寛之・太田垣　有岐

Ⅰテーマ選定の理由

- 入院している患者は様々な不安を抱えている。不安を抱く患者は笑顔の表出も少なくなりがちとなる。
- 不安の軽減に努めることで患者の笑顔を引き出すことが考えられるが、5病棟では急性期病棟であることから、手術前後の看護や患者の観察、看護業務の多忙化から患者のそばに寄り添いゆっくり話を聞く時間が少なくなっている傾向にある。
- これらのことから、患者の話を聞き不安の表出、説明・指導をすることで患者の笑顔を引き出すことに繋がると考え、患者にゆとりを持って接することを実施し、その結果からさらに改善策を検討していきたいと考えていきたいと思う。



Ⅱ．原因検索

- ① 不安を抱える環境
- ② 看護師が忙しそうでゆっくり話すことができない
- ③ 身近な存在の不在

看護師がゆっくり話が出来る存在として、患者に寄り添える関わりが必要

Ⅲ．活動方法

- ①期間:平成25年10月10日～平成25年12月15日
- ②評価方法:
- ・CS委員会の8～9月、10～11月分の退院患者アンケート結果より看護師への5段階評価を比較し評価。
- ・病棟看護師から実施後アンケートを取り、意識して関われたかを評価していく。
- ③実施内容:
- ・ナースステーション（手洗い場・スタッフ用エレベーターホール）にTQCサークルの活動目標を掲示
- ・スタッフへ活動内容の呼びかけ

Ⅳ．目標設定

- CS委員会のアンケート結果で5病棟の看護師の5段階評価のうち「5」評価が10％増加できる。
- スタッフの50％が目標を意識して行動に移すことができる。

Ⅴ. 実施・評価

＜病棟看護師へのアンケート結果＞

	目標は意識できていたか	気を配り患者と接することが出来ていたか	多忙な業務でも患者にゆとりを持って接していた
はい	10人	25人	10人
いいえ	15人	0人	15人

＜その他の意見＞
・時間にゆとりがあれば関わる時間を持つようにしていた。
・多忙な中でも、表情や眼差し、仕草など気を配り患者に忙しさや話しかけにくいといった感じを抱かせないように句を配っている。

＜退院患者のアンケート結果＞

月＼評価	5	4	3	2	1
8月	26人	35人	1人	0人	0人
9月	10人	26人	0人	1人	0人
10月	25人	24人	0人	1人	0人
11月	16人	32人	1人	1人	0人

＜意見＞
10月は担当外の方に話したらめんどくさそうに「伝えます」と言ったきりの人がいたという意見があった。
11月は以前の対応に比べると数段よくなっている、気を配ってもらい気持ち良く過ごすことができた。

Ⅵ. 考察

* 病棟スタッフのアンケートの結果からTQCの活動とは関係なく、看護師は常日頃から患者に気を配って対応するように努めていることが分かる。しかし、業務が多忙となると優先すべきことを行っていくため、ゆとりを持って関わりたいという思いはありながら出来ていないことが考えられる。
* 病棟スタッフへの意識付けは目標を達成出来ていなかったため十分ではなかったが、看護師としての役割から常に患者に気を配っているため、意識付けはそれほど必要ではないと考える。看護師がゆとりを持って患者に関わるためには、多忙化している業務内容を改善し患者と関わる時間を作れる環境を整えていく必要があると考える。

* 退院患者のアンケート結果からは8・9月の「5」評価の平均が34％に対し、10・11月の平均は41％とやや増加はしたが目標達成には至らなかった。病棟では患者数や業務の内容は常に変化しており、患者も常に変化するため同一患者で評価が出来ると改善点などは検討しやすくなると考える。
* 11月のアンケートの意見では、おそらく繰り返し入院している患者の意見より以前と比べ対応がよくなったという意見があった。初回入院の患者は比較するところはないが、以前に入院された方から見て看護師の対応の改善には評価を得られた。
* 10月でのアンケート結果での意見よりめんどくさそうな対応があったと指摘があり、患者へは雰囲気や仕草で伝わることが分かる。忙しさなどを伝わらないように表情や仕草、言葉使いに注意した接し方が必要であると考える。

Ⅶ. 今後の課題

- 看護師がゆとりを持って患者の話を聞ける環境を作る　ために、多忙化する業務内容の改善に努めていく必要がある。
- 患者は看護師の表情や仕草、言葉使いや話し方で雰囲気が伝わることがあり、多忙な中でも忙しさなどが伝わらないような接客技術も必要であると考える。

＊ テーマ

快適な室温調整と掛物調整による患者満足度UP

＜サークル名＞　患者の笑顔を引き出し隊

6病棟　　佐藤　智子

前田　恵美

＊テーマ設定の理由

7月に入り、入院患者から部屋が暑いとの苦情が聞かれるようになった。

療養環境における室温や掛け物の調整は、入院患者の苦痛を軽減し、快適に過ごす上で必要不可欠なことである。

看護師に直接訴えてくる患者がいる中で、実際には苦痛に感じていても、自ら訴えない患者もいるのではないかと感じた。

そこで・・・

室温や掛け物の調整を、看護師サイドで積極的に声掛けして対応することで、患者の満足度（＝笑顔 ☺ ）につながると考えた。

＊活動計画

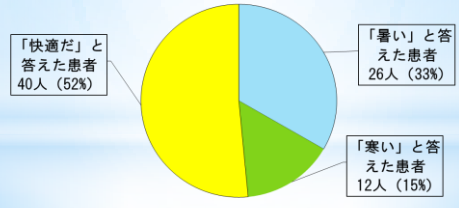
活動内容	活動期間と活動計画
テーマ設定	6月末まで
現状把握と目標設定	7/11～5日間の調査期間中、訴えができる患者への聞き取り調査 7/11～25　看護師へのアンケート調査
目標達成に向けた対策の立案と実施	8月 毎朝の全体ミーティング時に接遇目標の読み上げ　「暑い夏です。室温に注意しましょう！」 8/14～8/27　日勤時、室温調査シートを用い、受け持ち部屋の訴えが可能な入院患者に対し、室温調整・掛物調整を実施し、不快を除去し満足度をUPする。
効果の確認	活動実施中の患者の室温への満足度の変化 活動実施後、看護師アンケートによる意識の変化
標準化と管理の定着	9月以降　活動を通じて、看護師の意識の変化・向上を評価し今後の業務の定着へ

＊調査結果

【患者の聞き取り調査】

対象：7/11～5日間の調査期間中、訴えが可能な患者
総数78人

質問内容：病室の室温は快適ですか



【職員アンケート調査　No. 1】

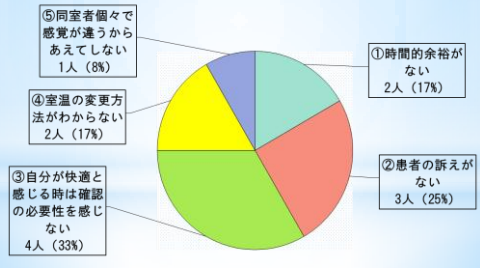
対象：6病棟看護師12人中

質問内容	回答	人数（人）	割合（%）
受け持ち部屋の室温を意識するか	意識する 患者の訴えがあればする しない	9 2 1	75 17 8
意識すると回答した人に その場合室温を確認するか	いつもする 自分が不快に感じた時のみ確認する 訴えがあった時のみする	0 9 0	0 100 0
患者に不快か確認し室温調整するか	いつも患者に確認してする 訴えがあった時か自分が不快に感じた時にする 訴えがあった時のみする	0 9 3	0 75 25
室温確認や調整方法を知っているか	知っている 知らない	10 2	83 17
室温調整は大事であると思うか	思う	12	100
自分にとって快適な室温は、患者にとっても快適であると思うか	思う 思わない	4 8	33 67

【職員アンケート調査　No.2】

対象：6病棟の看護師12人

質問内容：室温調整の大切さを理解しているが実際に出来ていない理由



＊目標設定

☆　室温に関する患者さんの不快感を解消する

現状　7.4人/日の不快の訴え

↓

目標　０人

期限　8月26日

＊対策の検討

No	攻め所	対策
1	室温の確認と調整方法がわからない	操作手順を明記し、操作パネルの横に貼付する
2	環境調整が患者看護に重要であることの啓蒙活動実施	8月1か月間の接遇目標のテーマとして、毎朝深夜からの申し送り時に読み合わせる ﾃｰﾏ「暑い夏です 室温に注意しましょう！」
3	室温確認と調整を義務化する	対策期間中、調査シートに下記記載の義務付け ①担当部屋の室温と設定温度（10時・14時） ②患者の不快感の有無（10時・14時・16時） ③看護師自身の不快感の有無（10時） ④設定温度変更時の温度及び掛物調節時の内容 記載の義務化で、室温の確認作業が業務の１つとして日常化する

＊効果の確認

☆室温調査シートを記入し、日勤看護師が受け持ち患者の訴えに対応

※室温調整実施後も室温が改善されなかった為不快感解消されず　原因不明

		8/14	8/16	8/17	8/18	8/19	8/20	8/21	8/22	8/23	8/25	8/27
対象患者総数(人)		13	15	15	15	18	15	15	14	14	13	20
10時	寒暑の訴え者数(人)	1	2	1	0	0	6	0	2	2	2	3（高熱者1人）
	室温設定変更	実施	実施				実施		実施	実施	実施	実施
	掛け物調整			実施			実施			実施		実施
14時	寒暑の訴え者数(人)	1	0	2	0	2	1	0	0	0	0	1 高熱者
	室温設定変更			実施			実施					
	掛け物調整	実施				実施						実施
16時	寒暑の訴え者数(人)	0	0	0	0	0	1※	0	0	0	0	0

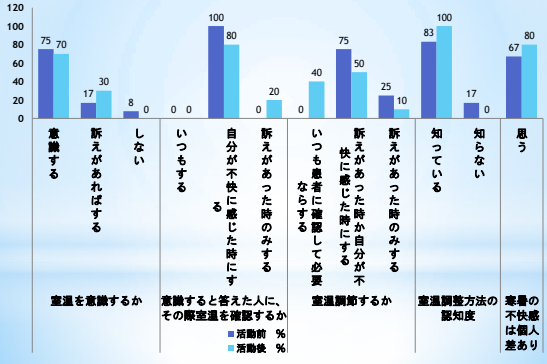
＊効果の確認

対策実施終了後、看護師の認識の変化　(9/1アンケート実施)

対象：6病棟看護師10人中

質問内容	回答	人数(人)	割合(%)
受け持ち部屋の室温を意識するか	意識する 訴えがあればする しない	7 3 0	70 30 0
意識すると回答した人にその場合室温を確認するか	いつもする 自分が不快に感じた時にする 訴えがあった時のみする	0 8 2	0 80 20
患者に不快か確認し室温調整するか	いつもしている 訴えがあった時か自分が不快に感じた時にする 訴えがあった時のみする	4 5 1	40 50 10
自分にとって快適な室温は患者にとっても快適であると思うか	思う 思わない	2 8	20 80

＊効果の確認（活動前後の看護師アンケート）



＊反省と今後の課題

◎活動期間中の8月25日までに、患者さんの不快感をほぼ100%解消することができた

目標達成！

＊ 歯止め

- 朝の検温の際、受け持ち患者に必ず室温確認をする
- 環境調整を看護業務の1つとしてとらえ義務化する

＊今後の課題

- 毎日の意識づけと、室温調査シートを記入し、業務の義務化を図ることで、患者の不快感を解消することが出来たが、チェック機能が働かないと快適と感じる体感温度には個人差があると分かっていても室温調整・掛物調整の実施率は下がる。

- 患者の不快感を聞き出し、必要時室温調整や掛物調整をする作業が日常化するためには、一過性ではない継続した取り組みが必要。

☺笑顔でON☺

～私達の笑顔で患者さんの笑顔をスイッチON～

『サークル名』
ニコニコ7（セブン）
今北麻衣子、上山多恵

テーマ選定の理由

- 平成27年度TQCキックオフテーマ
  「患者さんの笑顔を引き出そう」

今年度のテーマを受けて、患者さんの笑顔を引き出すには、私達が笑顔で接することが大切と言う原点に立ち返ることが必要と考え取り組みを行った。

活動期間

- 平成27年6月～12月
- 調査期間：平成27年11月～12月

活動計画

活動項目	担当	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
テーマ選定	全員	→						
現状把握	今北		→	→	→	→	→	
要因分析	上山						→	→
対策実施	今北						→	→
反省 まとめ	全員							→

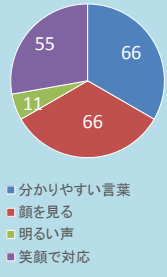
現状把握

- 活動前後で退院時に看護師の接遇アンケートを実施
- アンケート内容（5段階評価）

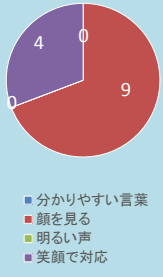
① 専門用語を避け、患者様にとって分かり易い言葉で話していますか？
② 患者様の顔を見て話していますか？
③ 明るい声で対応出来ていますか？
④ 笑顔であいさつしていますか？

≪活動前アンケート結果≫

患者へ



スタッフへ

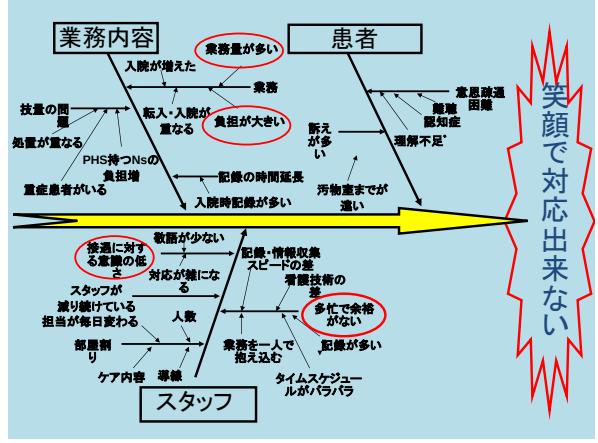


【患者からの意見】
- スタッフで個人差がある
- 看護師の顔を見ると安心できる
- 少し声が大きすぎる

【看護師からの意見】
- 忙しかったり疲れていると笑顔も少なくなってしまう
- 年齢に合わせた言葉を使って説明し理解度を確認できている

目標設定

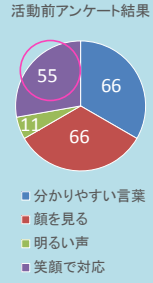
- 笑顔であいさつしているアンケート結果が80%へ増加する

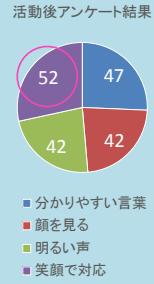


活動内容

- ポスターの掲示をして職員への働きかけ
- 朝のミーティングで職員への呼びかけ

≪活動前後アンケート結果≫
対象人数：前18名、後18名





結果

- 忙しくなると笑顔で接することが出来てない。
- 対策中も、それを改善するような結果には至らなかった。
- 笑顔で患者に接したという思いはスタッフ全員が持っておりそれは患者に伝わっていることが分かった。
- 明るい声で接していることが分かった。

歯止め

- 患者だけでなくスタッフ間も笑顔であいさつをしていく
- 明るい声で接することは継続していく

合言葉は

≪☺多忙な時こそ笑顔のスイッチON☺≫

反省と今後の課題

対策実施前後の患者へのアンケート結果では明るい声で対応できているところのみ増加した。それ以外は減少してしまい、意識はしていても多忙や業務への負担が大きく意識の継続が維持できていない。

今後、笑顔で対応を継続できるように啓蒙を続け、接遇向上に努めて行きたい。

笑顔の声かけで
患者さんを笑顔に！

＜サーケル名＞三代目うっかり8べぇ
〇中村　佳奈子　　嶋田友貴

1･テーマ選定の理由

- キックオフテーマ

患者さんの笑顔を引き出そう

患者さんの笑顔を引き出すには、まずは
自分達から笑顔で挨拶を！と考えた。

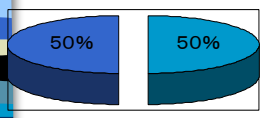
2.活動計画

	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定 担当：中村･嶋田	→					
現状把握 担当：中村･嶋田		→				
目標設定 担当：中村･嶋田		→				
対策検討 担当：中村･嶋田		→	→			
対策実施 担当：中村･嶋田			→	→		
効果確認 担当：中村･嶋田					→	

3：現状把握（アンケートより）

処置時に笑顔で声かけが出来ているか？部屋持ちの挨拶が出来ているか？

挨拶はしているけど、笑顔は…



対象スタッフ41名

回収率83%

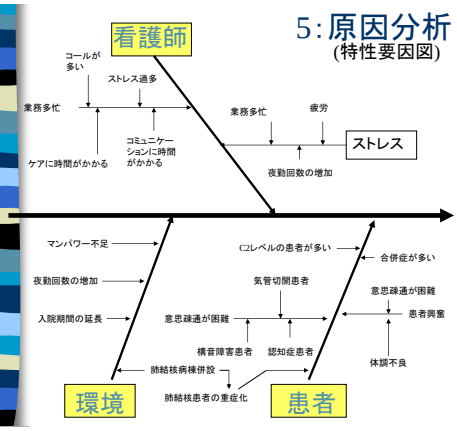
処置と処置の間の声かけが抜けてしまう…

4：目標設定

対策後のアンケートで
笑顔で声かけ･挨拶が出来ている　が

70％以上となる

5：原因分析
(特性要因図)



笑顔で挨拶･声かけができていない

6:対策の立案と実施

攻めどころ	対策案	具体策
ストレス過多	心を和ませるような工夫をしながら啓蒙をする	可愛いイラストの入ったポスターを掲示する。

笑顔で挨拶・声かけするために

※ポスター

笑顔であいさつができていますか？

- ・忙しい時でも声かけができていますか？
- ・処置と処置の間にも声かけができていますか？
- ・処置をしながらの声かけになっていませんか？
- ・馴れ馴れしい言葉遣いになっていませんか？

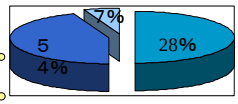
8F　TQC委員

7:効果確認

処置時に笑顔で声かけが出来ているか？部屋持ちの挨拶が出来ているか？

鏡を見て笑顔じゃないことに気付いた…

温かいポスターがあったので、以前より意識できた



対象スタッフ39名

回収率72%

- できている
- 不十分
- その他

対策後のアンケートで
笑顔で声かけ･挨拶が出来ている

28%

目標達成できず

8:歯止め

1:今後もポスター掲示を継続し
笑顔で挨拶を心がける

2:手洗い時に鏡で自分の顔を見ることで
笑顔を意識する

8:反省と今後の課題

【良かった点】

・自己の接遇を振り返る機会となり、笑顔で挨拶をすることへの意識付けとなった。

【悪かった点】

・業務多忙時は笑顔を忘れてしまうとの意見が多く見られた。より笑顔を意識するためにお互いに声を掛け合うなど、働きかけをし合うべきであった。

・私達の活動に対する患者側の反応(患者の笑顔の有無)はどうであったのか、患者にアンケートをとるなど工夫が必要であった。

【今後の課題】

今後も接遇委員をはじめ病棟メンバーとともに、患者さんの笑顔を引き出せるように、笑顔で声かけ、挨拶を心がける。

「看護師の笑顔で患者の笑顔を引き出そう」

ｻｰｸﾙ名 ９chan's

ｻｰｸﾙﾒﾝﾊﾞｰ

・森本英子

・田村理沙子

１．テーマの選定理由

９病棟は急性期病棟であり、患者さんの入退院が多く、十分に患者さんと関われないと感じている。また、患者さんと接する時マスクを着用していることが多く、看護師の表情は伝わりにくい。

業務に追われていると、患者さんに接する態度が丁寧でなかったり、笑顔で接する事が出来ない事がある。そういう対応は患者さんを不快な思いにさせてしまう。忙しい時こそ、笑顔で患者さんと接することが大切だと考える。

そのため、患者さんとのコミュニケーションの取り方を見直し、対策を立案・実施することで、看護師１人１人が笑顔に対する意識を高め、笑顔で接することで患者さんの笑顔を引き出せることを目標として今年度のTQC活動に取り組んだ。

２．現状把握と目標設定

現状	問題点（改善の対策）	目標
検査、入院、不穏の患者さんなど対応に追われ、十分に患者さんに関われない時がある	・患者さんは、入院生活や病状に対して不安を感じている ・患者さんへの対応が、業務的になっている	①忙しい時こそ患者さんの言動に注意しながら、精神状態の観察を行う ②不安や恐怖に感じていることがあれば、寄り添い患者さんの思いを傾聴する
マスクをしていて表情がわかりにくい	・感染予防のためマスクを着用しており、目しか出ていないので、表情が伝わりにくい	・業務の始めは、しっかりと患者さんと目線を合わせ、笑顔であいさつする ・笑顔を心がけて、口調や雰囲気にも注意し、コミュニケーションをはかる
忙しいと緊張感が増強し、表情が硬くなってしまう	・忙しいことでスタッフ間の声かけが少なく、緊張感が高まり、スタッフの笑顔が減少し、患者に影響してくる	・スタッフ間での声かけを行い、仕事がしやすく、明るい雰囲気を作る

３．活動計画

項目（何を）	時期（いつまでに）	方法（どのような）
テーマの選定	４～７月	・TQCテーマから師長・主任・TQCメンバーで相談し、病棟の問題点をテーマ化
現状把握、目標設定	５～７月	・アンケートを配布し、データー収集
要因の解析	７～８月	・アンケート結果･収集データから3Mに層別した特性要因図を用いて要因を解析し、対策の立案
対策の検討、実施	９～１０月	・対策を元にポスター作製・展示し、朝、声かけを行い、周知徹底し、実施する
効果の確認	１１月	・アンケートを配布し、データー収集。
標準化と管理の定義	１１月	・病棟スタッフの意見・アンケートで効果確認、問題点を修正し、継続していく
反省と今後の課題	１１月	病棟スタッフの意見を確認し、次期活動に役立てる

４．要因の解析

看護師

・時間に追われている
・患者さんの病状しか見ていない
・笑顔を忘れてしまう
・イライラしたまま患者の対応をする
・コミュニケーションの取り方が症状観察に偏り、精神面への声かけが少なくなっている。
・疲労感
・１人１人にかかわる時間が少ない
・業務的な対応となる

患者さんの笑顔が減少する

・感染予防のため、マスクをつけていて表情がわかりにくい

環境

・入退院が多い
・認知症や不穏患者が多い
・検査・処置が多い
・ナースコールが多い

患者

・認知症や不穏患者が多い
・寝たきり患者が多い
・検査・処置が介助
・看護師に気を使って、気になることが伝えれない
・不安がある

5．対策の検討、実施

●アンケートの実施
・病棟スタッフに対して
①どうすれば、笑顔が増える挨拶ができるかのｱﾝｹｰﾄ実施
●笑顔を意識するためのポスター制作
・ｱﾝｹｰﾄの結果より、５項目の目標をあげる
①訪室時、笑顔であいさつと今日の担当であることを伝える
②寝たきりの患者さんに対して目線を合わせるように笑顔であいさつする
③忙しい時こそ丁寧な対応を心掛けている
④鏡を見て、自分の表情を確認し、笑顔での対応を意識している
⑤職員が笑顔で過ごせるように職員同士で呼びかけをする
●ポスター設置前に上記５項目に対し、現状のスタッフの意識の程度を把握するためにアンケートを実施。
●ポスター設置し、朝の呼びかけを行う
➡平成27年10月よりポスター展示、声かけを行っていく

6．効果の確認

●アンケート実施
・職員に対し、活動前と同じアンケートを実施。

(1：出来ていない 2：だいたい出来ている 3：出来ている の3段階評価)
①訪室時、笑顔であいさつと今日の担当であることを伝える
②寝たきりの患者さんに対して目線を合わせるように笑顔であいさつする
③忙しい時こそ丁寧な対応を心掛けている
④鏡を見て、自分の表情を確認し、笑顔での対応を意識している
⑤職員が笑顔で過ごせるように職員同士で呼びかけをする

●アンケート結果（対象33名）

☆目標①:達成　☆目標②:達成　☆目標③:達成　☆目標④:達成　☆目標⑤:達成

内容＼評価	1			2			3		
	実施前	実施後	増減	実施前	実施後	増減	実施前	実施後	増減
①	2	1	−1	19	15	−4	12	18	+6
②	2	3	−1	23	16	−7	9	15	+6
③	11	4	−7	20	24	+4	3	6	+3
④	20	13	−7	14	20	+6	0	1	+1
⑤	14	12	−2	16	17	+1	4	5	+1

・活動中に感じた意見

・自分自身で心掛けることで多忙な業務の中でも穏やかに働くことができた
・優しい口調で話したり丁寧な対応をすると患者から笑顔がみられたり反応がよかった。
・患者さんからも挨拶してくれることが多いので反応があったと思う。
・寝たきりの患者さんに対して目線を合わせて、笑顔で挨拶すると笑顔で答えてもらえることがあった。
・患者さんではないですが、委託業者の方が最近9病棟スタッフがよく挨拶をしてくださって気持ちよく働けると言われた

7．標準化と管理の定着

管理項目	なぜ	いつ	どこ	だれが	どのように
患者に笑顔で対応するについて	TQC活動終了後、笑顔で挨拶を行うよう意識の継続。 ｽﾀｯﾌ間で声かけを行い、働きやすい雰囲気を作っていく	勤務中	9病棟	スタッフ	TQC活動終了後後もポスター設置を継続し、意識付けを行う。

8．反省と今後の課題

今年度は患者さんの笑顔を引き出そうというテーマでTQC活動を行った。ｱﾝｹｰﾄの結果より、私たち看護師が笑顔で接することで、患者さんの笑顔を引き出すことができたと考えられる。また、笑顔で仕事をすることで職員間の関係もよくなり、他の職種も気持ちよく働ける環境となった。

今後も、忙しいなかでも業務的態度にならずに患者さんの目をみて笑顔で挨拶、会話できるよう関わることで、患者さんに笑顔で過ごしてもらえることが大切である。引き続きポスターを設置し、スタッフ間で声かけを行い、よりよい環境を作っていけることが課題である。

患者さんを笑顔にするにはまず自分から

～笑顔の質の向上をめざそう！～

11病棟　サークル名：笑顔咲かせ隊
渡邉恵美　田中好美

テーマ選定理由

今年度のテーマ：患者さんの笑顔を引き出そう

緩和ケア病棟で患者さんに残された時間の中で患者さんを笑顔にするために行われていること

①苦痛緩和

②患者さんの意思を尊重したケア

③QOLの向上→音楽療法・季節の行事・誕生日のお祝い・散歩・飲酒・喫煙
外出・外泊・家族やペットと過ごす時間など

そのうえさらに患者さんを笑顔にできるのはどんな場面？→日々の生活の中

そのためにできることって？私たちの武器は？・・・→自分自身の笑顔！

より素敵な笑顔を提供することで患者さんや家族も笑顔になっていただけるのではないか

現状把握

自分自身の笑顔についての意識調査を行った

- 患者さん･ご家族と接する時笑顔を意識していますか：はい（14名）
- 笑顔になるとき意識していることがありますか：ある（8名）
  それはどんなことですか：自然な笑顔（1）本当の笑顔（1）
  口角を上げる（2）その他（5）
- 自分の笑顔に自信がありますか
  ある（1名）ない（4名）どちらでもない（11名）
- 自分の笑顔は患者さんの笑顔を引き出せていると思いますか
  思う･普通･少し思う（13名）あまり思わない（3）

活動計画

活動内容	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマの選定	→	→	→	→	→			
対策立案					→	→		
対策実施							→	
効果確認								→
反省と今後の課題								→

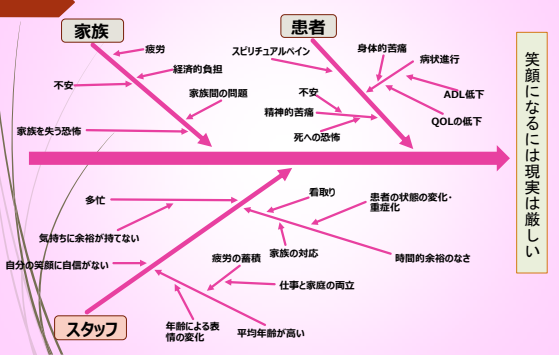
目標設定

・笑顔の基本を知り、表情筋を鍛えることで明るい笑顔を手に入れる

・さらに自分の笑顔に自信がもてるようになる。

・基本を意識した笑顔が作れるようになる

原因分析



対策と実施

・「顔ヨガ」を利用した表情筋のトレーニングを実施。
テキストを作成しスタッフに配布、各自で1日3～4分、２０日間実施

＜　顔ヨガとは　＞
顔の表情筋を鍛えストレッチする「顔のヨガ」「表情筋トレーニング」です。
顔の表情筋を鍛えることで、小顔・若顔・しあわせ顔（表情美人）を目指すものです。

対策と実施

・実施を促すためのポスター掲示。適宜交換する
・鏡のある場所に「笑顔の基本」のポスター掲示

トイレに貼ったポスター
排泄中でも実施できます

鏡の前で笑顔を作る練習

・施行前後のスタッフの顔の写真撮影

効果確認

・患者さん・家族と接する時以前よりも笑顔を意識するようになりましたか
　なった・少しなった：13名　　あまりならなかった：2名

・笑顔になるとき意識していることはありますか
　ある：9名　　ない：5名　　無回答：1名

それはどんなことですか：顔の体操
口角を上げ歯を見せる
目を大きく開け口元に気を付ける
仕事の前にポスターの笑顔を真似て気持ちを切りかえる

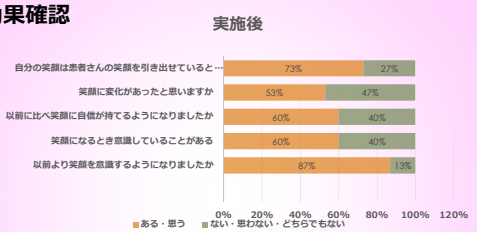
・笑顔に変化があったと思いますか
　思う・少し思う：8名

どんな変化ですか：意識するようになった
良い意味での顔の筋肉の違和感
鏡の前で笑顔の練習をするようになった
意識して鏡を見るようになった

・以前に比べ笑顔に自信が持てるようになりましたか
　なった・少しなった：9名

・今のあなたの笑顔は患者さんや家族の笑顔を引き出せていると思いますか
　思う・少し思う：11名

効果確認



「顔ヨガ」を実施して
・50%が笑顔の変化を実感できるようになった
・73%が以前に比べ自分の笑顔に自信が持てるようになった
・87%が以前よりも笑顔を意識するようになった
・アンケートから以前は笑顔に対する意識が漠然としていたが、「顔ヨガ」実施後は、笑顔を作るための方法や自分自身の笑顔を具体的に意識するようになったことが分かった。

反省と今後の課題

・厳しい現実の中で笑顔になるには、意識して笑顔を作ることが必要

・笑顔になる方法を身に付けることが大切

・今後も笑顔の質の向上を目指して、意識した笑顔作りを継続していく

平成27年度TQC活動

手術室テーマ

手術終了後ホットした笑顔が見られる

手術室TQC委員

足立　好美

小椋　貴文

1.テーマ選定理由

患者は未知の世界

怖い所寒い所

膨大な不安と緊張抱いている

- 手術前から手術中から手術後一連の関わり
- 手術終了時のホットした笑顔に繋がる
- 患者・看護師共にいい気分で終えることが出来る。引いては

❀患者の不安軽減に繋がる

❀手術室看護師の質の向上

❀笑顔が見られたら看護師のモチベーションUPでいい気分❤❤❤

2.活動計画

	担当	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	全員	→						
活動計画	足立、小椋	→	→					
攻め所	全員	→	→					
目標設定	足立、小椋	→	→					
方策の立案	足立、小椋	→	→					
実施	全員	→	→	→	→	→		
効果確認	足立、小椋					→	→	
標準化と管理の定着	全員					→	→	→
反省と今後の課題	足立、小椋					→	→	→
発表準備	足立、小椋						→	→

3.活動期間

平成27年7月22日～平成27年12月10まで

全身麻酔
脊椎麻酔
局所麻酔

→

手術室に入室する
すべての患者の表情を
フェイススケールで評価する。

4.現状把握

・手術を受ける患者は、膨大な不安と緊張抱いている。

・全身麻酔・脊椎麻酔での手術では、術前・術後訪問を行っている。

・術前訪問を行い不安の軽減に努めるが、手術室は未知の環境であり患者にとっては計り知れない不安や緊張が強い。

・患者からよく聞かれる言葉「手術室というのは寒い・冷たいイメージがある。」ため、怖いイメージを抱かせる。

・局所麻酔での手術では、予定手術日に初めて入る環境となるため不安・緊張が強い。

5.攻め所

	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所
患者	安心して手術が受けられる。	不安・緊張が強く、強張った表情で入室されている。	言い知れぬ不安が取り除けない。 未知の環境。	不安・緊張を軽減するための看護師の存在。
看護師	笑顔で迎えられ、少しでも不安・緊張がない状態で手術が受けられるよう支援する。	入室・退室時は笑顔声かけを行えているが、術中は声かけができていないことがある。	手術・麻酔の種類により声かけができない。	麻酔別に声かけ・タッチングの方法を考慮する。 術前・術後の評価。 全ての入室時はマスクを外し笑顔で患者を迎える。 患者の状態でコミュニケーション方法を考慮する。
環境	リラックスのできる環境設定。 落ち着ける室温・音楽・その他の騒音・不安要素の除去。	業務により様々であり、音楽・室温の設定が統一されてできていない。 室温は医師により様々。	手術・麻酔・医師により音楽・室温は様々である。 音楽を患者に聞いていない。	患者・麻酔別に応じた手術室環境を整える。

6.目標・方策立案

目標:**手術終了後ホットした笑顔が見られる**

方策立案:

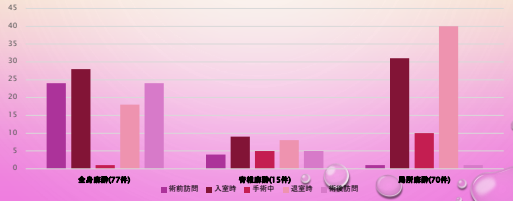
・麻酔別にフェイススケール(5段階)を用いた笑顔の評価。

・局麻or脊麻(セデーション：あり・なし)or 全麻(術前訪問：あり・なし)
・フェイススケール
術前訪問時(　　)　入室時(　　)　手術中(　　)　退室時(　　)　術後訪問時(　　)

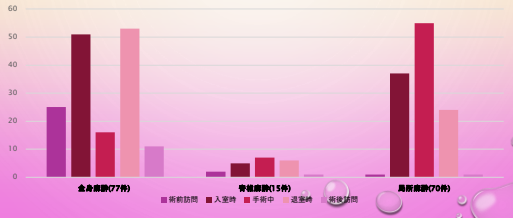
・看護師サイドの関わり (コミュニケーション方法、留意したこと、良かった点、悪かった点等)
・患者さんの状況・言動など(訪問時、手術中など)
・自由記載
最終評価(フェイススケール0・1以下、また手術前・中・後の状況を踏まえて)
・患者さんがいい気分で手術を終えることが出来たか？(看護師サイドの判断で)　Yes　or　No
・看護師自身もいい気分で手術を終了することができたか？　Yes　or　No

7.効果確認

フェイススケール　0・1



フェイススケール　2・3・4・5



最終評価：
フェイススケール０・１以下、また手術前・中・後の状況を踏まえて看護師サイドの判断で評価を行う。

患者さんがいい気分で手術を終えることが出来たか？

	YES	NO
全身麻酔	54件	19件
脊椎麻酔	13件	2件
局所麻酔	56件	14件

看護師自身もいい気分で手術を終了することができたか？

	YES	NO
全身麻酔	59件	17件
脊椎麻酔	13件	2件
局所麻酔	56件	14件

評価

YES:全・脊・局　患者側123件　看護師128件	NO:全・脊・局　患者側35件　看護師33件
・声かけ、タッチング。 ・術前訪問、術後訪問の施行。 ・腹臥位での手術であり、体位固定時声かけを行い安楽であることを確認した。 ・意識下での手術中の会話、また傍に寄り添い頻回に声かけ。 ・難聴の患者への声のトーンなどの配慮。 ・認知症患者への相手のペースに合わせた声かけ、処置ごとの説明・声かけ。 ・バルンカテーテル挿入時の倫理的配慮。 ・安楽な体位への配慮。	・術直後の疼痛。 ・疾患による予後への不安。 ・術後の創部の状況が気になったため。 ・術前訪問で体位の説明を行っていたが、実際やってみると難しいようで患者に戸惑いを与えてしまった。 ・常に無表情であり、少しでも感情を引き出せるように努力したが、手術時間が短かったこともあり患者との関わりが乏しくなってしまった。 ・脊椎麻酔で気分不良になった。 ・手術時間の延長。 ・退院、患者の状態により評価できないこともあった。

8.反省と今後の課題

※自分の関わりを再認識することが出来た。
※術後訪問への意識が高まった。
※今まで以上に笑顔で患者を迎えるよう意識するようになった。
※手術中の患者の状況、麻酔状況を配慮した声かけ、タッチングを意識するようになった。

※今後も手術を受ける患者が不安を少なく受けられるよう継続していくこと、看護の質の向上を今後の課題としたい。

腸管洗浄剤を飲みやすく

患者さんの笑顔を引き出すために

飲んでスッキリ大腸検査　支援隊

上坂　津崎　松下　三谷

テーマの選定

「患者の笑顔を引き出す」というテーマに対し、言葉遣いや服装のチェック、指導内容の改善、待ち時間対策等の意見が上がった。

調剤室業務で、患者さんと接する機会の多いのは、服薬指導であり、件数・時間とも最も多い「大腸内視鏡検査」を取り上げ、患者さんが検査を行うに当たり、問題なく行えているのか、また困難な点はどこかを、アンケート調査し服薬指導の改善を考えることにした。

服薬指導の改善を行い、より良い指導を行うことは、患者の笑顔につながると考えこのテーマについて行うこととする。

大腸検査の概要

薬局では胃腸科、内科で行われる、大腸内視鏡検査の前処置について、患者用のパンフレットを用いて説明をしている。

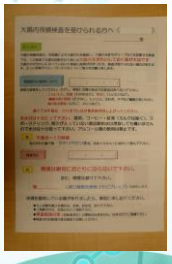
説明内容は以下のとおりである。

- 前々日・前日の緩下剤の服用
- 検査食の作り方や摂食時の注意、水分摂取の必要性
- 腸管洗浄剤溶解方法と服用時の注意
- 当日朝の常用薬服用について
- 排便回数の記録のお願い

大腸内視鏡検査の説明書

大腸内視鏡検査を受けられる方へ

写真のようなパンフレット（一例）を用いて説明している



活動計画

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	→	→	→					
アンケート						→		
目標の設定							⇨	
対策実施							⇨	
歯止め								⇨

現状把握　アンケートの結果　1

質問内容	はい	いいえ	はいの回答率
説明書のとうりに、前日までの下剤・食事が、問題なく行うことができましたか？	90	3	96.7%
下剤（マグコロール、ムーベン、モビプレップ）の溶解は問題なく行うことが出来ましたか？	92	1	98.9%
下剤（マグコロール、ムーベン、モビプレップ）の服用は問題なく行うことが出来ましたか？	90	3	96.7%
排便回数は記録出来ましたか？	91	2	97.8%
常用薬（中止を含め）は、指示どおり服用出来ましたか？	92	1	98.9%
その他、検査の準備中困ったことはありませんでしたか？	89	4	95.7%

配布　100枚
回収　93枚
回収率　93%

現状把握　アンケートの結果　2

説明した内容の中で出来なかった事は、以下のようなものでした

・前日、水分をあまり多く撮らなかった。　4件
・当日、腸管洗浄剤が飲めなかった。　3件
（味がきつい、量が多すぎる、嘔吐した）
・排便回数を記入し忘れた。　2件
・前々日、前日の下剤を服用し忘れた。　3件
・腸管洗浄剤の溶解がうまく出来なかった。　1件
・当日朝指示された、常用薬を服用出来なかった。　1件

方策の立案

◎ 3点　○ 2点　△ 1点

	攻めどころ	方策案	シナリオ案	処置	重要性	効果	実現性	評価
①	前日水分をあまり多くとらなかった。	水分を十分に取る	水分の必要性を理解してもらう	目的・量・どんな飲み物がよいかを説明する	○	○	○	6点
			水分を摂れる環境を作ってもらう	塩水分を摂れる場所を作る	○	○	△	5点
				水分を摂れる状況（水を飲める時間的余裕がある）をつくる	○	○	△	5点
②	当日、腸管洗浄剤が飲めなかった	腸管洗浄剤を飲むのを楽にする	量を少なくする	可能かメーカーに問い合わせる	◎	◎	△	7点
			味を良くする	可能かメーカーに問い合わせる	◎	◎	△	7点
			嘔吐・気分不良に対する配慮をする	可能かメーカーに問い合わせる	◎	◎	△	7点
③	排便回数を記入し忘れた	排便回数を記入してもらう	排便回数を報告してもらう意味を理解してもらう	排便回数を報告して欲しい理由を伝える	△	○	○	5点
			患者さんが排便回数を書き忘れない工夫	説明用紙に記入欄を作る	△	○	○	5点
④	前々日、前日の下剤を服用し忘れた	下剤を飲むのを忘れない	忘れないで下剤を飲んでもらう	検査日が近づくと、再度説明用紙を読み直してもらうよう伝える	○	○	○	6点
⑤	腸管洗浄剤の溶解がうまく出来なかった	腸管洗浄剤を説明書の通り溶解する	説明用紙にしたがって腸管洗浄剤を溶解してもらう 実演する	検査日が近づくと、再度説明用紙を読み直してもらうよう伝える うまく溶解できるポイントを伝える	する◎	○	○	7点
⑥	当日指示された、常用薬を服用出来なかった	常用薬で指示されたものを確実に飲む	患者さんに薬を忘れないよう服用してもらう	説明用紙や薬袋に、当日朝服用する薬剤名や、注意点を記入する	◎	○	○	7点

出来なかった件数も多く、評価の高い　②　について調査をすることにした

目標の設定と対策実施

ほとんどの患者さんでは大腸内視鏡検査は問題なく出来ていた。

大腸内視鏡検査の説明内容の中で、出来なかった事に対し、対策案を考え、評価を行った。

その中で最も効果があると思われる　②「腸管洗浄剤を飲むのを楽にする」ため、味、量の変更が可能かを調査した。

腸管洗浄剤の味・量に対する対策

ムーベン
　味　　レモン風味味の塩水（等張液製剤）
　味への対策　　薬効が減弱するので、口直しに他のものを撮るのは不可
　量への対策　　便がきれいになったらその時点で終了可能

マグコロールP
　味　　ポカリスエットに似ている
　味への対策　　飴玉1～2粒程度なら口直しに摂取可能
　量への対策　　原則、最後まで服用してもらう

モビプレップ
　味　　梅ジュース風（高張液製剤）
　味への対策　　脱水予防のためにも水分摂取必須。水やお茶で口直し可能
　量への対策　　便がきれいになったらその時点で終了可能。

目標の設定、対策実施、効果の確認

腸管洗浄剤は等張の電解質液を大量に摂取することにより水分が腸内に滞留し、下痢を起こす。また継続的に投与することで、腸管内の固形物を流出させ洗浄する経口薬剤である。

味

マグコロールPパウチ、ムーベン、モビプレップ共、以前のものに比べ味がつけられ、飲み易い工夫がされている。またムーベン、モビプレップについては浸透圧、電解質濃度に変化を起こす為、他成分や香料の混合は禁止されている。

量

腸管内の洗浄、脱水予防の水分摂取が目的であるので、予定通りの服用が原則であるが便がきれいになれば、終了可能となっている。

味、量の変更は、本来の薬剤の効果に影響する恐れがあり安易に変更は出来ないと思われる。

まとめ

ほとんどの患者さんで、パンフレットの説明通り検査の前処置は出来ていた。これは薬局以外にも胃腸科、内科、内視鏡室の看護師の説明や確認がされているためと思われる。

「腸管洗浄剤を楽に服用してもらう」ことを最も重要と考え、量・味の変更が可能かを調査したが、有効な対策は無かった。このため今回はスケジュールも遅れ、有効な対策の選定や目標設定、効果確認まで至らなかった。

唯アンケートや調査した内容から説明後の患者さんの状況が分かり、説明内容の軽重が分かった。これらをふまえ、説明方法を再考し、日々の指導に生かしたい。

第10回TQC大会

(笑)リハ

目指せ！ 1単位 1笑い(笑顔)

サークル名：(笑)リハビリテーション
部署：中央リハビリテーション科
○井上 宗　栗田 博樹
北村 佳子　今川 隆太
上垣 好　中島 麻記子

テーマ選定

(笑)リハ

2015年度のキックオフテーマ

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

科内委員会で
「笑いながらリハビリできたらええなぁ～」
と、言うことで

【目指せ！ 一単位 一笑い(笑顔)】 に決定！

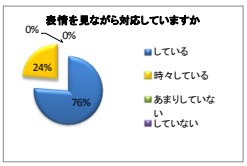
【選定理由】

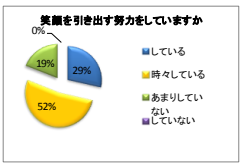
今回は、患者様の笑顔を引き出すために何が出来るのかを委員みんなで考えました。リハビリは楽しいものばかりではありません、時に痛みに耐え、大変な努力をし、その結果、機能を改善させていきます。そのなかに、今後もその病気と闘っていかれる方もいます。リハビリを好きになってもらう、しんどい時こそ笑顔を忘れずに、そんな気持ちで考えました。また、笑いには癒しの効果もあると聞きます。その力を信じ取り組みました。

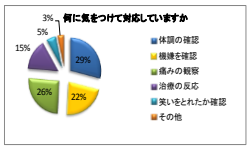
現状把握

(笑)リハ

【取り組み前の意識調査 10/1～10/9】





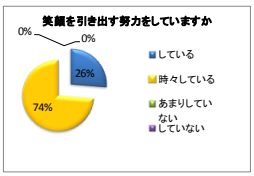


※リハビリを行う際は、患者様の表情を見ながら行うように対応しているが、その目的は、あくまで体調や機嫌、治療に関係する内容であった。
但し、人間関係を築くための笑顔を引き出す努力はスタッフの8割が行っている状況であった。

現状調査

(笑)リハ

【取り組み開始後の調査 10/13～10/31】



（現状）
1日平均 16.2 単位
8.0 笑い

≪対応している時に注意していることはなんですか？≫

- あいさつをする
- ほめる
- 自分も笑顔に
- 患者の好きな話をひろげる
- 良くなっていることを伝える
- なるべく否定しない
- 患者の話を傾聴する

≪笑いを取るのに困ったことはなんですか？≫

- 信頼関係を築けない
- 抑うつ状態
- 会話不足
- 傾眠傾向または意識障害がある
- 認知症の進行より意思疎通が図れない
- 難聴が強い
- 疼痛が強く、笑えない
- 仮面様顔貌や表情筋筋力低下により笑顔を作れない
- 予後が悪い

攻め所と目標設定

(笑)リハ

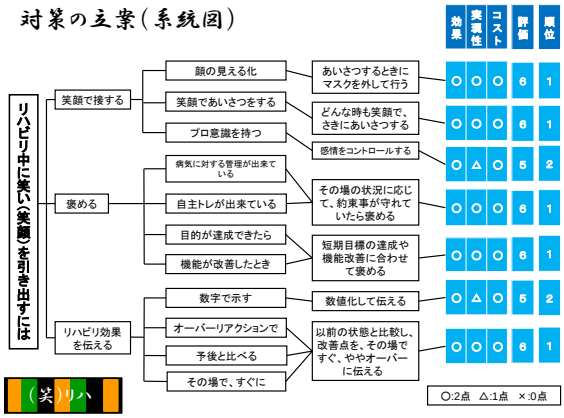
特性項目	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻め所	期待効果
一日当たり単位数	18単位で18笑いをとる	16単位 8笑い	-2単位 -10笑い	16.5単位を目標に10笑いとる	
リハ	全ての患者に笑い(笑顔)を引き出す	意識障害や機能低下により意思疎通が図れない患者様がいる	半数は笑い(笑顔)が引き出せない	リハスタッフのコミュニケーション能力を高める プロ意識をもち笑顔で対応する	△ ○
患者	全ての患者がリハビリ中に笑い(笑顔)を引き出す	意思表出や身体機能、性格により全ての方が笑える訳ではない	患者様によって笑え(笑顔になれ)ない、場合がある	患者様を選定できないため計画を立てて攻められない	×
方法	20分内に1回笑い(笑顔を)引き出す	20分以内に1回笑い(笑顔)を引き出せないことがある	笑い(笑顔)を引き出すためにリハビリをしていない	笑い(笑顔)を引き出す方法を検討しそれを実行する	○
環境	笑い(笑顔)を引き出せるようにしっかり関わる	少なくとも20分は関われる	すぐに笑い(笑顔)を引き出せない	時間の延長を図っても笑い(笑顔)を引き出せない場合が多い	×

活動計画の作成

(笑)リハ

内容	担当	2015年				2016年
月		4-9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	メンバー全員	→				
現状把握	今川 中島 北村 上垣		→			
方策の立案	栗田 井上		→			
目標設定	西田 井上 栗田 北村		→			
対策実施及び成功シナリオの追究	メンバー全員		→			
効果確認	今川 中島 北村 上垣			→		
標準化と管理の定着	メンバー全員				→	
今後の反省と課題	メンバー全員				→	

対策の立案（系統図）



成功シナリオの追求と対策の実施

（笑）リハ

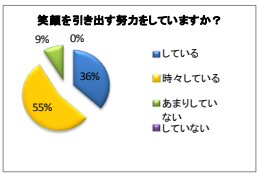
方策	シナリオ案			期待効果	障害・悪影響	処置	前提条件	総合判定
1）表情を見せる	マスクを外して挨拶をする		a）笑顔で笑顔を引き出す	1笑い	（なし）	－	意識障害なし	採用
2）プロ意識を持つ	自分の感情をコントロールし常に笑顔で対応する		b）笑顔で笑顔を引き出す	1笑い	（なし）	－		採用
3）褒める	褒め方の工夫	客観的評価を加えて褒める	C）リハビリ効果で笑顔を引き出す	2笑い	長時間実施で患者様の疲労に注意	－	意思疎通可能	採用
		目標や約束事が守れたら褒める	d）リハビリ効果で笑顔を引き出すとともに信頼関係を築く					
		笑顔の引き出し方を引き出し方の上手な先輩に教えてもらう	e）笑顔の引き出し方の統一化					

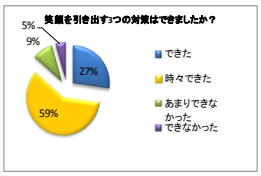
【対策案】
①マスクを外して、笑顔で挨拶する
②プロ意識を持って、笑顔で対応する
③客観的評価を加えて患者様を褒める

効果確認及び効果判定

（笑）リハ

【対策後の調査　11/9～11/27】





（目標）
1日平均　16.5 単位
8.0 笑い

（結果）
1日平均　17.8 単位
7.1 笑い

※ここ数年のTQCの取り組みにて、単位数の増加を図る努力を継続しているため、目標単位数は達成できているが、笑いをとることに関しては、目標数値に届かなかった。
原因としてはｽﾀｯﾌのｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力の差や患者様側の様々な阻害因子が関与していると考える。

標準化と管理の定着

（笑）リハ

	いつ	誰が	どこで	何を	どうする	なぜ
標準化	毎日のリハ開始時に	リハスタッフ	院内	プロ意識を持って笑顔で接するために	マスクを外して笑顔で挨拶をする	良好な人間関係を築きリハ意欲を引き出すため
標準化	適宜	リハスタッフ	院内	リハビリ意欲を高め、単位数の増加に努めるために	客観的評価を加えて患者様を褒める	患者様のリハ意欲を引きだすため
管理	状況に応じて	TQC委員及び役職者が	院内	目標単位を目指しながら、笑い（笑顔）を引き出す努力を行うように	状況に応じて啓蒙する	プロ意識を持って、単位の取得だけでなく良好な関係を築くため

＊結果としてこの活動がクレーム対応につながり、医療事故の防止につながると考える

平成27年度

栄養管理科　TQC活動

「おいしい」を増やそう

～行事食における患者満足度の向上～

チーム・デリシャス

◎池田哲也　三方慎平　村上征則

和田優　　上田千鶴

Ⅰ.問題点の洗い出し

病院食に対するイメージ…

ひと昔前は、悪いイメージしかなかった(-_-;)

ここ数年は…

世間一般で「病院食でもおいしい」という
イメージが浸透しつつある…が…

「本当に八鹿病院の患者さんに満足してもらえとるんだろうか」
(?_?)…

ということで、過去1年分の患者様へのアンケートを見直してみました。

結果

- **味の満足度はそこそこあるようだ(^0^)**
- **見た目や盛り付けの満足度も良くなっているようだ(^0^)(^0^)**
- **"ソフト食"や"やわらか食"の見た目の綺麗さも評価は上がってきているようだ(^0^)(^0^)(^0^)**
- **全体的な地味さが少し目立つようだ(T_T)**

Ⅱ.問題点の絞り込み

改善可能と思われる点を、食種ごとに分析してみました。
十分な改善の余地があるものを◎、そうでないものを△

問題項目	味付け	見た目 盛付け	他 器・食欲等	予想効果
一般食	○	○	△	○
ソフト食	◎	○	△	○
やわらか食	◎	◎	○	◎
緩和ケア・ケモ食	○	○	△	○
産後食	◎	○	○	◎
行事食	◎	◎	○	◎

Ⅲ.テーマの選定

緩和ケア・ケモ食に関して…献立にない食事を即時対応で提供しているために、調理師のスキルが試される。
麺類などの味の統一を図っており、現在は大きな問題もなく現状維持で良いと思われる。

産後食に関して…今年の春から新メニューと選択メニューをとりいれた。
季節や喫食状況を基に新メニューの開発に取り組んでいる。

行事食に関して…季節ごとの食事内容やデザートを工夫しているが、コストの面や作業効率などの点で、現状でいっぱいの状態。
しかし、献立の工夫や盛り付けの点ではまだまだ改善の余地は十分にあると思われる。

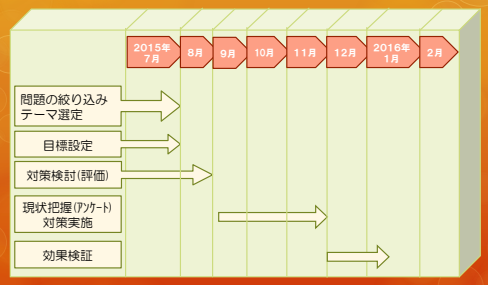
行事食の満足度を向上させるために→何をすればよいか？

《テーマ》
行事食における、患者満足度の向上!!

Ⅲ.目標の設定

現状の把握のために患者様へのアンケートを行う。
アンケート結果より、
「おいしい」「よかった」という答えが
80%を達成する。

Ⅳ.活動計画



Ⅴ.攻め所選定シート

ありたい姿		現在の姿	ギャップ	予想効果	実現性
献立について	華やかに見える献立	普段とあまり変わらない	料理そのものを変えられないか	○	○
	色鮮やかで豪華に見える献立	赤や緑といった目立つ彩りが少ない	食材を変更できないか	◎	◎
	見てすぐに献立内容がわかる	献立内容と食材の切り方がマッチしないことがある	食材の切り方を考えられていない	◎	◎
味付けについて	美味しいと思える味付	メリハリのないことがある	味付が不十分	◎	◎
盛り付けについて	豪華さの感じられる献立	色合いや食材の配置が雑になっている事がある	付け合せや全体の色合いを意識して盛れていない	◎	○
	食器やトレーがきれいに整えられている	汁や具材がこぼれていることがある	盛付け・配食共に時間に追われているために雑になる	◎	◎
	今日は行事食だとすぐにわかる	メッセージカードが、食器の下になっていたり、せっかくのごちそうが逆を向いている	配膳チェック時に食器をきれいに配置できていない	◎	◎
チェック体制について	患者と同じように美味しいと思える食事	調理者が美味しいと思っても、味のばらつきや見た目の悪さがある	調理者が検食をしていては、チェックの意味がない	◎	◎

Ⅵ.対策の設定

誰が	何を	いつ	どこで	方法
献立担当者	献立の再検討・食材の吟味	8～10月	事務所で	再検討する
調理担当者	美味しい食事を作る 調理手順の見直し・均一化	9～11月	加熱調理場	味付には 特に注意する
盛り付け担当者	きれいに盛り付ける 色合い、量にも注意して	9～11月	盛り付け場	時間をかけて 盛り付ける
検食担当者	検食・結果の発表	9～11月	調理室	担当者を現場から栄養士に変えた
各配膳担当者	トレーの配置をきれいに並べる 行事食カードを見えるように置く	9～11月	配膳車プール	誤配チェックだけでなく、綺麗に見せること

美味しく調理する・きれいに盛り付けることは、全てが当然のことではあるが、今一度全員で確認しながら作業を行う事とした。

Ⅶ.効果確認（アンケート結果）

期間：9月～11月（各月１回の行事食日）
対象：2～10病棟（一般食・やわらか食のみ）
　　米飯・軟飯食患者
　各病棟１回づつの実施

項目	人数	割合
①本日の食事はどうでしたか		
a.よかった（おいしかった）	66	77%
b.まあまあ	12	14%
c.普段と変わらない	8	9%
②メッセージカードについて		
a.よかった（うれしかった）	62	72%
b.どちらでもよい	18	21%
c.いらない	6	7%
③見た目はどうですか		
a.普段より豪華だった	62	72%
b.まあまあ	20	23%
c.普段と変わらない	4	5%
④行事食についてどう思われますか		
a.楽しみだ	70	81%
b.どちらでもよい	16	19%
c.特にいらない	0	0%

①食事について
　77%がおいしかったと答えた。
　まずまずの結果ではないかと思う。
　しかし目標には達しなかった。

②メッセージカードについて
　72%がよかったと答えた。
　良い結果だと思われる。

③食事の見た目について
　普段の食事より豪華に思えたのが72%だった。
　味飯・散らし寿司や、有頭エビ、ハンバーグなど
　少しばかりごちそうを用意したが、
　結果は伸びなかった。

④行事食について
　月１～２回の行事食について聞いてみた
　楽しみにしていると回答したのが80%を超えた。
　やはり退屈な入院生活には欠かせない物である
　事がわかった。また、そのような声を多く聞く
　ことが出来た。いらないは０%であった。

他、多くの意見も頂いた。

実際の行事食

Ⅷ.管理と標準化

・チェック体制を改めて見直すことで改善点も見えてきた。
　具体的には、味の付け方・焼き方等を数人で見直し、
　味のばらつきを軽減してきた。
・盛り付け・配食の担当も非常に忙しいが、効率よく動ける
　ようにその都度担当者で話し合いをしながら業務を進めた。
・細かい点を見直し、今後の業務に反映していきたい。

Ⅸ.まとめ

　患者様からは一定の満足を得られていると思われるが、アンケート結果のみで評価すれば、「おいしい」「見た目が良い」が80%を下回り、目標は達成できなかった。要因としては、全体的な献立のバランス(組合せ)が悪かったのではないかと思われる。また、年齢層によって嗜好が違ってくることなども要因の一つと思われる。

　今後も季節に応じた特色のある特別献立として、満足度をあげられるように努力していきたい。

満足の笑顔を増やそう

サークル名：スマイルシャワー
外来看護部　：太田垣 秀子
築山 徳子
朝日 英美

テーマ選定の理由

- 平成27年度キックオフテーマ
  「患者さんの笑顔を引きだそう」
- テーマの選定について外来看護師に事前調査し、活動の難易度から取り組みやすいものを選定した。
- 事前調査結果

	はい	いいえ	どちらでもない	不明(未回答含む)
患者さんに笑顔で挨拶していますか？	88%	12%	0%	0%
患者さんに話を十分聞けていますか？	65%	30%	5%	0%
自分の対応に患者さんは満足されたと思いますか？	49%	32%	19%	0%
対応後患者さんに笑顔は見られましたか？	79%	3%	9%	9%

- 「満足の笑顔を増やそう」を目標にした。
- 活動期間　　H27.9.24～H27.12.14

活動計画

項目	主担当	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
テーマ選定	全員							
活動計画	TQC委員							
攻めどころと目標の設定	TQC委員							
方策の立案	全員							
成功のシナリオの追求と実施	全員							
効果の確認	TQC委員							
標準化と管理の定着	TQC委員							
反省と今後の課題	TQC委員							

現状把握

- 外来看護師に調査票を配布し、患者さんへの対応についてアンケート調査した。（回収率　96%）

「自分の対応後に患者さんに笑顔が見られたか」
はい　　平均79%

目標設定・対策の検討

	ありたい姿	現在の姿	ギャップ	攻めどころ	方策
特性	対応後の笑顔が100%見られる	対応後の笑顔が79%である	21%の患者さんが対応後に笑顔になっていない		
表情	挨拶を常に笑顔でしている	挨拶をするとき常に笑顔ではない	笑顔で挨拶できていないときがある	挨拶するときには笑顔になる	ポスター掲示 日々の声かけ
態度	十分に話しを聞いて満足が得られる	忙しいとき会話は必要最小限である	患者さんが納得されてないときがある	満足されるまで十分に話を聞く	ポスター掲示 日々の声かけ
	心がこもった姿勢で話しが聞けている	忙しいとき親身になって話を聞いていない	話を聞く体制が十分に確保できない	目線の高さを合わせて丁寧に話を聞く	ポスター掲示 日々の声かけ
意識	常に心の余裕を持っている	忙しいとき心の余裕が無くなる	患者さんに満足していただけないときがある	深呼吸して落ち着く 満足していただけるまで話を聞く	ポスター掲示 日々の声かけ
	対応時は常に笑顔でいる	忙しいとき笑顔ではない	笑顔でないときがある	深呼吸して落ち着く	ポスター掲示 日々の声かけ

目標設定

「受診後の笑顔が100%みられる」

対策実施

1.ポスター掲示
　「笑顔で挨拶」「笑顔は心の余裕から」
　「目線の高さ 合わせて心も合わせられ」
2.外来集会時にグループワークをして
　意識統一･向上を図る
3.外来ミーティング時に声かけ（毎週）

効果確認（アンケート実施　回収率　91%）

「対応後に患者さんの笑顔が見られる」
９８％

１００％の目標達成できず

	はい	いいえ	どちらでもない	不明(未回答含む)
患者さんに笑顔で挨拶するようになりましたか？	98%	2%	0%	0%
患者さんに話を十分聞くようにしていますか？	98%	2%	0%	0%
自分の対応に患者さんは満足されたと思いますか？	52%	8%	26%	2%
対応後患者さんに笑顔は見られましたか？	98%	2%	0%	0%

標準化と管理の定着

	何故	誰が	いつ	どこで	何を	どうする
標準化	患者さんに笑顔になってもらうため	スタッフ全員	対応時	その場で	あいさつを	笑顔でする
	患者さんに満足していただけるため	スタッフ全員	会話時に	その場で	対応を	目の高さを合わせて丁寧に話しをする
	心に余裕を持つため	スタッフ全員	常に	その場で	気持ちを	深呼吸して落ち着かせる
研修	意識統一向上を図る、対策方法再確認	スタッフ全員	10月外来集会時	会議室	対策実施内容	意見交換する
	継続するため	TQC委員	毎朝 外来集会時11/12月	各部署 会議室	意識の継続	声かけする
管理	意識付のため	TQC委員	日々、破損時	各部署で	ポスター(3種)を	掲示 張り替え

反省と今後の課題

- テーマ設定までに時間がかかり、活動開始が遅れた。
- 対策方法を外来集会でスタッフ全員で考えてもらい、グループワークによって意見交換したことで、意識統一も図れた。
- 目標達成はできなかったが、アンケート結果からも看護師の意識の向上につながった。
- 効果確認のアンケート結果から、看護師の中には、満足されたという実感や自信のない状態があることが伺える。看護の仕事においては永遠のテーマであるが、常に100%で患者さんの心に寄り添って笑顔になっていただける努力を今後も続けて生きたい。

TQC活動

相手にとって気持ちの良い

電話対応

～声に笑顔をのせて～

サークル名：声が“あったかいんだからぁ～♪”

○ 地域医療課 田中成之
岡本繁子
長谷川千夏

テーマ選定の理由

平成27年度キックオフテーマ「患者さんの笑顔を引きだそう」

地域医療課テーマ

相手にとって気持ちの良い

電話対応

～声に笑顔をのせて～

地域医療課は、患者さん･ご家族･他機関との電話対応を行うことが多い。電話は直接顔を合わせない対応だけに、より細かい配慮が要求されることから、活動により、日々の電話対応を見直し、改善し、お互いが気持ちのよい対応ができるようにする。

現状把握

- 方法･･アンケートによる調査（回収率 100%）
- 対象者：地域医療課メンバーの内、主に地域医療課内で業務を行う9名
- アンケート期間：H27年7月28日～H27年7月31日

意識できていないランキング Worst3

目標設定・活動計画

活動目標

意識のできていない項目、Worst3を **全員** が意識できるようになる

活動計画	担　当	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	TQC委員								
現状把握と目標設定	全　員 TQC委員								
原因分析	TQC委員								
対策立案	TQC委員								
対策実施	全　員								
効果確認	TQC委員								

特性要因図

スタッフ

- 多忙であり気持ちにゆとりがない
- どのようなことを意識すればよいか分からない
- 表情（笑顔）が意識できていない
- 間（ま）に対する意識がない
- 抑揚を意識できていない

急いでいる等、気持ちにゆとりがない
感情的になっている（不安･混乱･怒り等）
難聴があり、聞こえにくい

患者･家族･関係機関

電話対応改善の必要性をスタッフが感じている

原因分析

特性要因図より原因分析を行い、以下を重要要因とした

重 要 要 因

- 表情（笑顔）が意識できていない
- 間（ま）に対する意識がない
- 抑揚を意識できていない

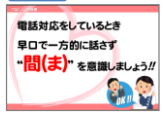
対策実施

- 重要要因に対するポスターを掲示し、
  毎日朝礼で全員で読み合わせる

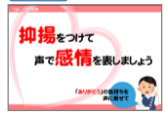
月替わり目標

9月・10月

11月



12月



- 各電話機に掲示（11月～）
  「受話器を取る前
  ニコニコニコ 3回笑顔で」

効果確認

- 方法・・アンケート（内容は前回同様）による調査（回収率 100%）
- 対象者：地域医療課メンバーの内、主に地域医療課内で業務を行う9名
- アンケート期間：H27年12月25日～H27年12月28日

各項目意識できる人数は増加したが、全員（9名）が意識できるまでには至らず

項　目	対策前	対策後	比　較
表情（笑顔）を意識していることが多い	5名	8名	３名増 ↑
間（ま）を意識していることが多い	5名	7名	２名増 ↑
抑揚を意識していることが多い	4名	7名	３名増 ↑
聞きやすいスピードを意識していることが多い	8名	9名	１名増
声のトーンを意識していることが多い	8名	9名	１名増
丁寧な言葉遣いを意識していることが多い	8名	9名	１名増

効果確認

■ アンケート自由記述

- 毎月目標を変えて読み合わせることで、以前より意識するようになりました
- 多コールのあとで電話に出る場合「お待たせしました地域医療課〇〇です」と言ったら感じがよいでしょうか？
- 時々注意不足で（電話をしていることに気付かず）笑い声が気になることがある
  個人情報だらけなので、声のトーンは意識し続ける必要があると思う
- 担当外のことになると自信のなさから、声に不安が伝わってしまう
  全てを網羅できないが、臨機応変に対応していきたい
- ポスター掲示と特に毎朝の唱和は効果的なので今後も続行していきたいですね
- 急いでいることが多いですが、心のゆとりがもてるようになりたいです

反省と今後の課題

効　果	■ 電話対応改善に対する意識の向上が図れた ■ 月替わりで強化項目を設定することが効果的であったと思われる
反　省	■ 目標達成までの結果には至らなかった
課　題	■ 今回の活動期間で終了するのではなく、今後も意識改善活動を継続していく方法を検討していく

自分たちから笑顔になろう

医事課 ： サークル名　笑顔の花を咲かせ隊

森垣　千春、梁瀬　俊彦、吉井　深雪、
吉田　知佳子、吉谷　美春

テーマの選定理由

27年度のキックオフテーマ
「患者さんの笑顔を引き出そう」

テーマの選定について

患者さんに笑顔になっていただくために取り組むべき要素は医療面、施設面等多岐にわたると考えられる。取り組みやすさから接遇面からのアプローチを考え、まず、積極的に自分たちから笑顔で対応することが患者さんの笑顔につながると考えテーマの選定を行った。

現状把握

アンケート調査実施　(2015年8月)

笑顔での対応が
「できている」、「ほぼできている」と回答　約9割
「あまりできていない」と回答　約1割

Q　笑顔で対応できない理由はなんですか？

A　①　忙しくて余裕がないから
　　②　笑顔を意識していないから
　　③　自信を持って対応できないから
　　等々

攻めどころ選定シート

〈「笑顔で対応」を向上させるには〉

特性項目	ありたい姿	現在の姿	攻めどころ	評価項目	採否
職員	笑顔を意識して対応する	意識していない	意識向上の啓蒙活動	◎	決定
業務環境	・適正な業務量で仕事をする。 ・業務への理解を深める。	忙しくて余裕がない	・業務量の適正化 ・スタッフの増員 ・マニュアルの作成	△	

対策の検討と実施

攻めどころ	対　策	担当者
患者さんに対し笑顔で対応する	ポスターによる啓蒙活動	TQC委員全員
	個人チェック票の配付	

対策実施機関：2015年9月～11月

効果確認

アンケート調査実施

Q　笑顔で対応できているか？

	【活動前】		【活動後】	
A	①いつもできている	14%	①いつもできている	5%
	②ほぼできている	77%	②ほぼできている	81%
	③あまりできていない	9%	③あまりできていない	14%
	④できていない	0%	④できていない	0%

自己評価は
残念ながら低下

Q　周りの職員は笑顔で対応できているか？

	【活動前】		【活動後】	
A	①いつもできている	11%	①いつもできている	11%
	②ほぼできている	77%	②ほぼできている	78%
	③あまりできていない	9%	③あまりできていない	11%
	④できていない	2%	④できていない	0%

他者評価は
ほぼ横ばい

標準化と管理の定着

誰が	いつ	何を	どうする
TQC委員が	随時	笑顔での対応を	声掛けしていく
		ポスターを	掲示する

反省と今後の課題

〈効果〉 現状維持

〈反省〉 目標達成ができなかった

〈課題〉 対策を継続していく

時間通りに訪問するために　～遅くなったら心配するんです～

チームたんとんとん　（南但訪問看護センター）
○大西さつき　清水由美子　阿部純志　宮本直樹　西垣美奈子

1.テーマ選定理由

- 例年行っている利用者向け満足度調査で、利用者から事前に連絡した訪問時間に遅れたことがあるという回答が毎年みられた。
- 訪問看護Ⅰ－2（30分未満）の利用者に訪問（到着）時間を9時～9時30分と伝えたところ、9時に到着して9時30分に訪問終了と理解し、9時20分頃にまだ到着していないと問い合わせの連絡があった。
- 実際、訪問時間に遅れたときに本人や家族から、「来てもらえないと思った」、「何かあったかと心配した」と話があり、ストレスや心配をかけることがある。

連絡した時間通りに訪問が出来ることを目的とした。

2・活動期間

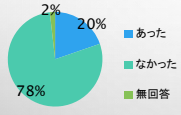
	9月	10月	11月	12月	1月
テーマ選定	→				
活動前アンケート	→				
要因分析		→			
目標設定		→			
TQC活動		→	→	→	
活動後アンケート				→	
まとめ					→

3.現状把握

- 平成27年9月現在訪問中の利用者427名、訪問スタッフに訪問時間の遅れに関するアンケート調査を実施。

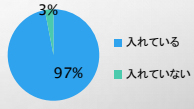
利用者向けアンケート（回収率65%、279/427名）

連絡のあった時間より遅れたと感じたことがあったか？



スタッフ向けアンケート（回収率100%、33/33名）

訪問時間に遅れる時に電話連絡を入れているか？

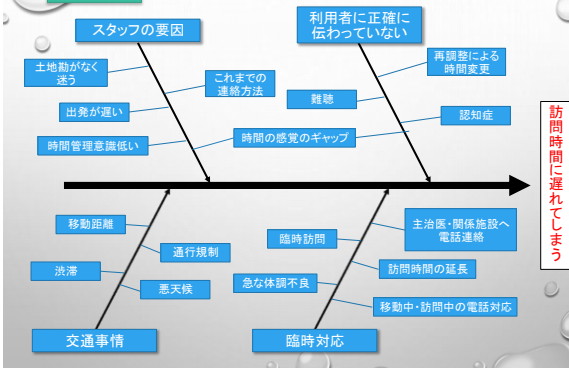


- アンケートの結果、約2割の利用者が訪問時間の遅れを感じていた。
- 訪問スタッフ33名のうち32名が遅れる時は利用者に連絡していると回答。

➡ 遅れるときには連絡を入れているのにも関らず、実際は遅れたと感じている利用者が2割ほどいる。
スタッフが遅れていないつもりでも、利用者は遅れたと感じている･･･？

訪問スタッフと利用者の間に「訪問時間の遅れ」の認識にギャップが存在

4.原因分析



5.目標設定

活動後の効果確認のアンケートで
訪問時間に「遅れた」と回答した利用者の割合が0%となる

6.攻めどころの検討

訪問時間を幅を持たせて連絡することで、職員が訪問時間に「遅れる」と感じる時間が曖昧になりやすい。また、利用者は幅の一番早い時間に来ると思っていることも考えられる。

連絡する時間に幅を持たせないよう統一

原因分析で「交通事情」・「臨時対応」に属する項目は避けようがなく、時間に遅れることそのものを解消することは困難。

遅れる場合には利用者に連絡をする

➡ 上記2点をポイントに対策を立案。

7.対策と実施

対策：電話連絡や遅れたときの対応について下記のように基準を作成し、詰所会での啓蒙、ポスター掲示を行った。

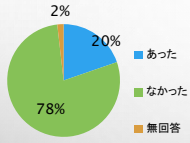
訪問時間の連絡は、●時～●時半と幅を持たせず●時頃と伝える

1. 会議などで時間のズレが予測される際には、訪問時間の連絡時に遅れそうな理由と遅れるなら改めて連絡をさせて頂く旨を伝える。
2. トラブルなどでやむをえず伝えた時間よりも15分以上遅れそうな時にも必ず連絡する。
3. リーダーもこのような時間の連絡が行えるように訪問時間の調整に努める。
4. メンバーも今まで以上に訪問時間を意識して訪問する。

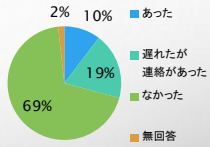
8.効果確認①

利用者アンケートの比較：訪問時間に遅れたと感じたことはあったか？

活動前



活動後
（回収率339/548、61%）



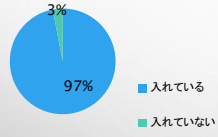
訪問時間に「遅れたことがあった」と回答した利用者の割合
活動前20%⇒活動後10%

➡
- 目標未達成
- 「遅れたが連絡があった」の回答が19%と「遅れた」の倍近くあり、今回の取り組みによって「遅れた件数」を減らすことが出来た

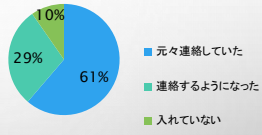
8.効果確認②

職員アンケートの比較①：訪問時間に遅れる時に連絡を入れているか？

活動前



活動後
（回収率31/31、100%）



活動前はほぼ全員が、「遅れる際に連絡をしていた」と回答していたが、活動後に「連絡するようになった」と回答

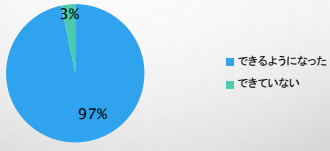
➡ 幅を持たせずに時間を伝えることで、連絡する時間が分かりやすくなった。
また、遅れるときに連絡を入れる基準を作成したことで、これまで連絡していなかった場合もしっかりと連絡が出来るようになった。

※活動後の「連絡を入れていない」は遅れることが活動期間中に無かったと回答

8.効果確認③

職員アンケートの結果②

TQC活動を始めてから、訪問に遅れない為に時間管理について意識できるようになったか？（回収率31/31、100%）



31名中30名が時間管理を意識するようになったと回答。

➡ 訪問に遅れないため、そのための詰所からの出発時間や滞在時間などの時間管理をしっかりするという意識付けができた。

※「できていない」の1名はもともと意識していたと回答。

9.結果

訪問時間に「遅れた」と回答した利用者の割合は20%→10%に減少。

目標未達成
ただし、一定の効果は得られた

また、当初連絡した時間に間に合わなかったが「電話連絡があった」と回答した利用者の割合が約20%と多くみられていた。

今回の取り組みを通じて、時間を意識して訪問するスタッフは増加、スタッフの時間管理の意識の向上へとつながった。

TQC活動による効果

10.歯止め

- 今後も定期的に利用者に訪問の遅れについて確認していく。
  - ➡ 毎年（8～9月）行っているアンケートでの確認を実施
- 幅を持たせない訪問時間の連絡を継続する
- スタッフの時間管理の意識向上・定着を図っていく
  - ➡ 毎月の詰所会を利用した声掛けやポスター掲示の実施
  - 余裕を持った訪問調整の実施
- 臨時対応・交通事情などで、間に合わないときは必ず連絡する。
  - ➡ 各自、必要時に連絡できるよう携帯電話の所持を徹底

11.考察

- 目標は達成できなかったが、訪問時間に遅れたと感じる利用者の割合が減少した。訪問時間に間に合わなくても、そのことを連絡することで利用者のストレスや不安の軽減ができ、安心感に繋がったと考える。
- 訪問時間に遅れないためのスタッフの時間管理への意識が向上した。時間通りに訪問するだけでなく、ワークライフバランスの面でも有益であったと考える。
- 活動開始から、活動後の調査までの期間が短く、スタッフへの意識付けが出来ている間の評価であった。今後この取り組みを継続し、定着させていくことが課題。

訪問という業務の特性上、臨時訪問や交通事情などさまざまな要因で予定通りに訪問が行えないことは避けようがないが、今回の活動を継続することで訪問時間に遅れることを0に近づけることは可能と思われる。今後も継続して取り組み、利用者にとって安心して訪問を利用できるようにしていきたい。