

## 当院のCS活動の取り組みとトピックス（平成20年4月～）

### 1. 21年度の目標又は検討事項

前年度に引き続き、接遇に重点を置いて取り組んでいく。

「接遇向上推進プロジェクトチーム」で接遇本を作成し、活用方法について検討する。

接遇向上の定着化を図るため、CS委員会で接遇教育を行う。

### 2. 20年度の評価

病院機能評価の結果より問題点を抽出し、年度目標を「接遇」として取り組んだ。

接遇向上の定着化を図るため、「接遇向上推進プロジェクト」を立ち上げた。

患者様及び職員間での氏名の呼び方に関するアンケートを行ない、病院内における患者呼称についての基本姿勢を確立し、職員の意識を高めた。

退院患者様アンケートのご意見より、死亡退院時に使用する東口玄関の環境整備について、CS委員会マネージャー部会で検討し、改修工事を行った。

CS委員会サブマネ部会で「接遇対応について」討議を行い、できていること・できなかったこと・自分がやるべきことを、はっきり意識づけすることが出来た。

CS委員会で、今回初めて接遇に対してロールプレイを行ない、サブマネ部会で委員の意識を高めた。

リハビリ部会で、新人や部下への接遇等の教育指導を行ない、職員間でのきめ細かい配慮が出来るようになった。

「接遇向上推進プロジェクト」で作成している「おもてなしの心」の編集方針をサブマネ部会で説明し、編集後の活用について了解を得た。

第6次お客様満足度調査・第9次インスペクションを行い、今回初めて経営会議に報告した。

管理者の立場から、「あなたが“気づく”もの」をテーマに議論し、マネジメントについて学んだ。

### 3. CS委員会構成

#### \* マネージャー部会：

藤田委員長、荒井理事長、守山看護部長、小副川事務長、星野本部長、木内副看護部長、長谷川副事務長、および各部署のマネージャー(所属長・管理職)、三輪コンサルタント、瀬戸山カウンセラー、事務局 SSD

#### \* サブマネージャー部会

藤田委員長、荒井理事長、守山看護部長、小副川事務長、星野本部長、木内副看護部長、長谷川副事務長、および各部署のマネージャーに次ぐ立場のスタッフ、三輪コンサルタント、瀬戸山カウンセラー、事務局 SSD

#### \* リハビリテーション部会

藤田委員長、荒井理事長、守山看護部長、小副川事務長、星野本部長、木内副看護部長、長谷川副事務長、曾根部長、松本係長、木村係長、米沢主任、菅原主任、荻部主任、中西主任およびリハビリテーション部よりメンバー選出、三輪コンサルタント、瀬戸山カウンセラー、事務局 SSD

### 4. CS委員会年間の開催日及び内容

平成20年4月8日：マネージャー部会

- ・ 第8時インスペクション結果報告

- ・ 患者様及び職員間での「氏名の呼び方に関するアンケート」調査結果・報告
  - ・ 相互討議:「退院患者様アンケート」のご意見より、死亡退院時の患者様の搬送経路について
- 平成 20 年 5 月 20 日:サブマネージャー部会
- ・ 2008 年度 CS 活動方針
  - ・ 相互討議:私の職場における「接客対応」の現状を考える
- 平成 20 年 6 月 10 日:サブマネージャー部会
- ・ 第 108 回 CS 委員会(5/20)の振り返り
  - ・ 相互討議:「接客向上」に関し自分は管理者としてどのように関わるべきか
- 平成 20 年 7 月 9 日:サブマネージャー部会
- ・ 接客に関するロールプレイ
  - ・ 相互討議:ロールプレイを通じての意見交換
- 平成 20 年 8 月 12 日:リハビリテーション部会
- ・ リハビリテーション部の考える CS とは
  - ・ 相互討議:航空会社のチェックインカウンターの VTR を見ての気づき
- 平成 20 年 10 月 14 日:サブマネージャー部会
- ・ 接客マニュアルの編集方針と中間報告
  - ・ 相互討議:接客マニュアルの活かし方について
- 平成 20 年 12 月 9 日:マネージャー部会
- ・ 東口玄関の環境整備のための改修状況について報告
  - ・ 「モラルサーベイから見た職場風土」報告
  - ・ 相互討議:あなたが“気づく”もの
- 平成 21 年 2 月 10 日:リハビリテーション部会
- ・ 前回の振り返り
  - ・ 相互討議:航空会社の VTR を見ての気づき

## 5. 年間の決定事項

「病院内における患者呼称について」

2008 年 3 月 31 日:三役承認

2008 年 4 月 8 日:経営会議承認

患者に対する呼称についての基本姿勢

1. 当院では原則として姓を「・・・様」と呼称する。
2. 病棟は「・・・さん」とする。
3. その他、例外的に患者固有の呼び方(名前、愛称、ちゃん)が望ましい場合は、本人及び家族承諾を得るものとする。その場合は、病棟全体で統一した呼称とする。

CS 委員会を隔月(偶数月)開催となる。

## 6. その他

(1)接客向上推進プロジェクトの取り組み

平成 20 年 4 月 10 日

- ・接客マニュアル見直し検討プロジェクト実行委員会立ち上げに関して三役承認

平成 20 年 4 月 21 日

・プロジェクトメンバー選出

(2) 接遇向上推進プロジェクトメンバー構成

医事課: 泉課長、総務課: 山本係長、リハビリテーション部: 菅原係長、看護部: 桑原係長、看護部: 松尾係長、看護部: 木下係長、看護部: 染谷係長、リハビリテーション部: ささべ係長、栄養科: 切石係長、薬剤科: 針谷主任、施設管理室: 横山主任、総合相談室: 大川文乃、放射線: 後藤康生

(3) 接遇向上推進プロジェクト年間開催日

平成 20 年 4 月 8 日

・病院内における患者呼称について経営会議承認

平成 20 年 4 月 10 日

・接遇マニュアル見直し検討プロジェクト実行委員会立ち上げに関して三役承認

平成 20 年 4 月 21 日

・プロジェクトメンバー選出

平成 20 年 5 月 7 日: 第 1 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・今後の方針
- ・プロジェクトチームの目的および任務
- ・既存の接遇マニュアルの確認
- ・活動スケジュール

平成 20 年 6 月 4 日: 第 2 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・活動スケジュールについて
- ・接遇マニュアル改訂について
- ・マニュアルの内容について各グループでの検討

平成 20 年 7 月 2 日: 第 3 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・接遇マニュアル改訂進捗状況

平成 20 年 8 月 6 日: 第 4 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・マニュアル骨子について
- ・各グループより報告

平成 20 年 9 月 3 日: 第 5 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・接遇向上推進プロジェクト立ち上げの経緯
- ・中間報告

平成 20 年 10 月 1 日

・CS 委員会での報告内容の検討

平成 20 年 11 月 5 日: 第 7 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・ビデオ映写
- ・作業場の取り決め・作業分担・編集方針・作業日程

平成 20 年 12 月 3 日: 第 8 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・各グループより進捗状況

平成 21 年 2 月 4 日: 第 9 回 接遇向上推進プロジェクト

- ・各グループ代表者より進捗状況