

緯からみても職員の自主的な総意でできたことは大変意義深いものだと思っています。

**吉良さん**/名古屋記念病院で働いている全職員が患者さんに対する接遇改善、そして職員間での接遇改善に取り組むのだという意識を持つことは大切なことだと思っています。

**Q.**この接遇改善チームは、患者さんに対する接遇改善のための実働部隊と言えますね。構成メンバーは。

**渡邊さん**/メンバーは研修教育委員会の中から医師、医療安全管理部、看護部、臨床工学部、事務部の5人です。

**Q.**各部署からのスタッフで構成されていますが、一般的にいったこうしたチームの構成は、医師や看護師が中心になっているケースが多いと思います。その点名古屋記念病院の場合は少し異なっていますね。

**伊奈さん**/それが名古屋記念病院にできた接遇改善チームの大きな特徴です。こうした異種部門のメンバーで構成されていることによって多面的な角度から患者さんに対する接遇改善の効果が上がると期待しています。



**香田さん**/患者さんに対する接遇改善の意識を職員全員が持つことで、良い意味で各職場に緊張感を生むと思っています。

**天木さん**/患者さんに対する接遇改善は医療にとって不可欠なものだと思っているので、接遇改善チームとしては、前向きに取り組んでいきたいと思っています。

**Q.**皆さんの話を聞いていると患者さんの接遇改善に取り組む強い思いを感じます。実際にどんな形で取り組んでいますか。

**吉良さん**/私たちが今行っていることは、そ

んなに難しいことはありません。「形だけのマナーではなく、気持ちが大事だ」ということを基本に取り組んでいます。

**渡邊さん**/患者さんの肉体的・精神的な「痛みや、つらさ、悩み」などを真剣に理解し、「疑問や不安、不平や不満」といった声にも真剣に耳を傾けて「聴く」といったことなどを周知徹底しています。

**香田さん**/私の課は、事務部の中でも患者さんとひんぱんに顔を合わせる部門で、事務手続きや処理の対応の仕方が病院の評価にもつながりかねません。このため、服装や髪の流れ、私語の厳禁、笑顔での対応、はっきりとした口調で伝え、テキパキとした行動をするといったことに取り組んでいます。



**天木さん**/私は医療機器などを扱う臨床工学部にいますが、私自身を含めてスタッフは、患者さんの病室を訪ねて医療機器をセットする場

合は、ただ機器をセットするだけではなく、その機器の機能や、効果などについて分かりやすく積極的に説明することを心がけています。そうすることで、患者さんに安心感を与えることになり、納得されています。

**伊奈さん**/医師については患者さんの目線で、医学用語を分かりやすい言葉にして病状の説明を伝えるなど患者さんサイドに立った医療に取り組んでいます。



各部署を見回り、接遇改善の取り組みを視察します。

**Q.**成果は上がっていますか。

**渡邊さん**/全職員の接遇改善に対する取り組み方が良い方向に向かっていると思っています。

**吉良さん**/医療は検査して、治療するだけではなく、患者さんに対する接遇改善が大事だという意識が芽生えてきているという実感は得ています。

**香田さん**/患者さんから「事務処理がテキパキとしている」とか「説明も分かりやすく、明るくなった」といった声が寄せられており、成果は上がっていると思います。

**天木さん**/ベッドサイドで患者さんと話す機会が増えたことで、患者さんとの意思の疎通がうまくいっていると思っています。また、医師をはじめ、他の部署の職員間と言葉を交わし合うことが多くなり、接遇改善を前向きに取り組むようになっていきます。

**伊奈さん**/接遇改善の向上は、患者さんのQOL(生活の質)の向上にもつながるので、さらなる接遇改善の充実に取り組みたいと思います。

