

Smile Hospital Projectに参加しませんか

宝田祐樹 本村直紀 宮田依里 西原優二
田中俊夫 白沢由美子 仙崎英人

大阪府済生会中津病院 Smile Hospital Projectコアメンバー

平成27年9月に患者さんおよび職員、関係者（ステークホルダー）が幸せになる病院を目指し、職員誰もが参加でき活動できる場を創る「Smile Hospital Project」（略称：SHP）を立ち上げました。

平成27年度の重点推進課題として川嶋院長より病院の収益に直接関係する「紹介患者さんを含む外来・入院患者数の増」、組織活性化と職員成長と定着に関する「職員・部署間のコミュニケーション推進」、「みんなが幸せになる病院」という目標が掲げられました。その中で、患者さんも巻き込んだ「みんなが幸せになる病院」を実現化すべく、人材開発係で検討を重ねていました。

そんな中、待遇に関するISO報告書が提出されました。内容は「平成26年度の苦情クレームの内40%が待遇の問題であり、待遇対策をしていればこのような数値にならなかった。また担当する部署も不明で対策がなされていない。早急に待遇委員会の再開が不可欠。」というものでした。

この内容を見て、「よし待遇委員会の再開と待遇研修を検討しよう！」とは、一切思いませんでした。

まず、待遇委員会があった当時の苦情クレーム内での待遇関係での割合が不明であり、待遇委員会が消失したために苦情クレームが増えたのかが判断できません。また、もし再開したとしても、自主的に集まった委員会メンバーとはなかなかならず、対策や研修の実施をしても有意義な効果はせず、「みんなが幸せになる病院」に繋がらないのではないかと考えられたからです。

そこで、「みんなが幸せになるために、いかに有意義に職員の皆さんにモチベーション高く、行動してもらおうか？」を検討しました。この「行動」というのは、患者さんはもちろんの事、地域の方々、職員や当院に関わる業者等のすべてステークホルダーに対して中津

医療福祉センターの職員としての「行動」です。

結果、「職員自らが気づき、行動できる環境」が必要ではないかと思い、またこれで組織が活性化するはずであると考え、そのような環境を職員が作り、それを実行できる場としてSHPの設置を提案しました。

SHPコアメンバーの設置

様々な視点で、組織横断的に実施できるプロジェクトとしたかった為に、当プロジェクトの目標に情熱を持ち検討・実施・実現に協力できるコアメンバーを最初に選定しました。まず、活動目標を明確にしかつ共有できるようにするため、コアメンバーとして7名（仙崎副院長、白沢看護副部長、本村さん（リハビリテーション技術部）、西原副長（総務課）、宮田さん（医事入院診療課）、田中さん（人事課）、宝田（人事課））を選出し、事務局を人事課人材開発係としました。

運用は、まずコアメンバーで活動の企画検討を行い、ISO事務局を経て院内の品質保証会議にて承認後に実行するという流れとしました。当プロジェクト内で実施する活動の参加メンバーは、モチベーション高く実施し、効果的な活動とするため、この活動に共感できる職員の自主的な手上げ方式とし、各部署上司からの指示による強制参加は認めない事としました。

あいさつ活動のはじまり

活動を開始する際には、受診案内を統括されている外来の古川師長、総合受付付近で活動をしていただいているボランティアの皆さんをコーディネートしている松尾ボランティアコーディネーターにアドバイスをいただき、活動内容の検討・調整を行いました。

その結果、最初の活動として2015年10月より毎朝9時から10時までの1時間北棟の2箇所の玄関付近で「あいさつ活動」を開始しました。患者（利用者）さん、関係者および職員同士のコミュニケーション活性化と、あいさつをする事で患者（利用者）さんとの距

離を縮め、スムーズに目的の場所へご案内出来るように対応・誘導をし、患者（利用者）さんのストレスを少しでも軽減できるようにする事を目標としました。

更に、初めて活動する方でもすぐ活動できるように、基本姿勢とよく聞かれる事項をまとめた「あいさつ活動ガイド」というものを作成しました。あえて「マニュアル」とせず、人との対応は状況によって変わり、臨機応変に対応をしていただくために「ガイド」としました。

基本姿勢

- ・ 臨機応変な挨拶をしましょう！（相手の表情・状態くみとった挨拶）
- ・ 利用者、患者さん、職員等関係なく、皆さんに平等に挨拶をしましょう！
- ・ 活動者同士および職員の立ち話（世間話）は避けましょう！
- ・ 活動時以外でも挨拶を積極的に！

そして、日々の活動後には当日の活動メンバーで10分程度振り返りを行い、感想や困った事、改善すべき点等を活動記録として残し、メンバー間の認識の共有を図ることとしました。

あいさつ活動の状況

日々4名のメンバーで、北棟正面玄関に2名とロータリー側2名に分かれ、「あいさつ活動中」という腕章を着用し実施しています。活動時間は基本的に9時から10時までの1時間としていますが、業務の都合で30分の活動でも歓迎して実施していただいております。

北棟正面玄関での活動は、「おはようございます」の声掛けや、初めて来院された方の初診受付への案内、面会者の方の面会受付場所への案内が主となっています。

北棟ロータリー側では、タクシーや自家用車で来院される方への対応で、「おはようございます」の声掛けはもちろんのこと、ご高齢の方や小さなお子様連れの方が多く、乗降介助や荷物を下ろす事も行っています。平日の活動時間内にタクシーは、約20台が来院されます。タクシーや自家用車が到着次第、すぐさま車に近寄り、声かけと迅速な介助を行う事で、降車に時間がかかることによるロータリー内での車の混雑も活動当初より緩和されてきました。

ロータリー側では、入院される方が大きな荷物を持って来院されることも有り、荷物を持って入院受付まで

同行したりもしています。そのため、荷物運搬のためのワゴン導入並びに運用方法を検討中です。

患者（利用者）さんは活動当初はビックリされていましたが、現在では「ありがとう！」や「本当に助かります！」など好評を得ているようです。活動中は利用者の方からねぎらいのお言葉はもちろんですが、クレームもお聞きする事があります。普段直接患者さんに関わっていない職員もこの様な言葉を直接聞お聞きする事により、患者さんがどのように思われているのか等を気づける場にもなっています。



北棟玄関付近での活動風景



北棟ロータリー側玄関付近での活動風景



到着した車への声かけ・介助風景

車椅子操作方法・介助の講習会の実施

自家用車やタクシーで来院される方々には、車椅子が必要な方が多くみられ、車椅子への移乗を介助することもしばしばあります。そのため、あいさつ活動を行っている時にメンバーより「車椅子の操作方法が分からない」や「介助に不安がある」等の感想ができました。

そこでコアメンバーの一人の本村さん（理学療法士）に相談したところ、車椅子の操作および介助の講習会の実施の提案をいただき、他のリハビリテーション技術部スタッフにも協力をいただいて二日間に分けて講習会を実施しました。

二日間合わせて30名の活動メンバーが、講習会に自主的に参加しました。講習内容は、基本的な車椅子の仕組みや操作方法をスライドを用いての講義を受け、その後ペアとなって一人が車椅子の乗車、もう一人が車椅子を操作することを実機を用いて行いました。結果、車いすに乗る人の気持ちが理解でき、車椅子の操作法や車椅子自体に対する理解を深めることができました。また、同時に受講者とリハビリテーション技術部スタッフが関わった事によって、お互いの業務について少しではありますが、理解や気づきの場にもなっていました。

あいさつ活動から改善に

日々の活動後の振り返りや、記録、活動メンバーの声が改善に繋がった事例があります。北棟玄関付近の掲示物です。当初は、玄関の扉に複数の掲示物がバラバラに掲示されていました。この点について、活動メンバーの多数の方から改善要望の声があがりました。そのことを察知した総務課のコアメンバーが迅速に対応し、掲示物を一箇所に整理し、病院が患者（利用者）さんにお伝えしたいことをまとめる

事ができました。

一箇所にまとめて掲示することで、患者（利用者）さんも立ち止まって確認されている方が増えてきましたし、見栄えも良くなったと思います。

あいさつ活動の今後

今後も無期限に実施する予定ですが、活動時間や活動内容を広めていこうと思っております。活動者は現在約50名ですが、目標は職員の1割の方が活動に1回でも参加していただく事です。やはり1回でも活動していただくと、普段と違った目線となり、気づくものが一つでもでてくると思います。

また、ロータリーの混雑や職員のモラル、院内の接遇、北棟1階の2か所の出入口付近の案内や介助の必要性等、あいさつ活動から見えてきた課題もあります。

患者さんや関係者の方々は私たち職員の振る舞いを見ておられます。

このような課題に職員一人一人が気づき、意識し自発的に行動することによって、様々な活動の重要性の理解や各種研修を受講する意識が変わってくると思います。それは「病院が変わる」「病院を変える」きっかけになると思います。「みんなが幸せになる病院」になるためにも、この「あいさつ活動」は継続して実施していきます。職員の皆様のご参加をメンバー一同お待ちしております！どうしても業務の都合であいさつ活動に参加できない方もいらっしゃると思いますが、普段から患者さん、職員、業者の方等関係する全ての皆さんに「あいさつ」を心がけて頂くことで環境がちょっとでも良い方向に変わると思いますので、是非積極的にあいさつをしましょう！

Smile Hospital Projectの今後

当プロジェクトは始まったばかりであり、現在継続中のあいさつ活動、済生会学会総会掲示用のモザイク



北棟玄関付近での講習風景①



北棟玄関付近での講習風景②

アート作成とプロジェクト活動の数はまだ少ないですが、活動を通して、SHPの職員認知も広がりつつあります。

トップダウンで活動するのではなく、職員自ら考え、自発的に集まり、組織横断的な活動を活発に実施することによって、職員の意識改革が起こり、職場環境が活性化し、よりよい医療福祉の提供、地域への貢献に繋がるのではないかと考えています。

職員の皆様、今後とも当プロジェクトに積極的に加わっていただき、「みんなが幸せになる病院」を一緒に創りましょう！また「こんな活動は始めれば良いと思う！」という新たな活動提案も大歓迎です。

最後に当プロジェクトを実施するにあたり、コアメンバーの皆さん、各活動にご参加いただいているメンバーの皆さん、関係者の皆様にこの場をお借りし感謝申し上げますとともに、今後の活動にもご協力をいただきますよう宜しくお願い申し上げます。