

# 必達！！仕事人 ～ 篠ノ井総合病院

業種：ナースエイド

勤務地：篠ノ井総合病院

サークル名：必達！！仕事人

テーマ：サマンサらしさの追求。

お客さまのファン作りのお手伝いができる私たちになりたい

## 【対策1】

- ・ 毎日、全病棟で実施できること
- ・ 今までの業務の延長線上であること
- ・ ご利用様のお近くに伺えること

この3点を満たす業務でルールを決め、ベッド周りの環境整備を行う。

ルール：

- ①必ずお名前をお呼びして実施する
- ②可能な限り会話するよう心がける
- ③履物を揃えて終了する

①お名前をお呼びする



〇〇さん、  
ベッド周りの  
拭き掃除させて  
いただきますね

②可能な限り会話  
するよう心がける



今日は  
水戸黄門  
見なくて  
いいの？

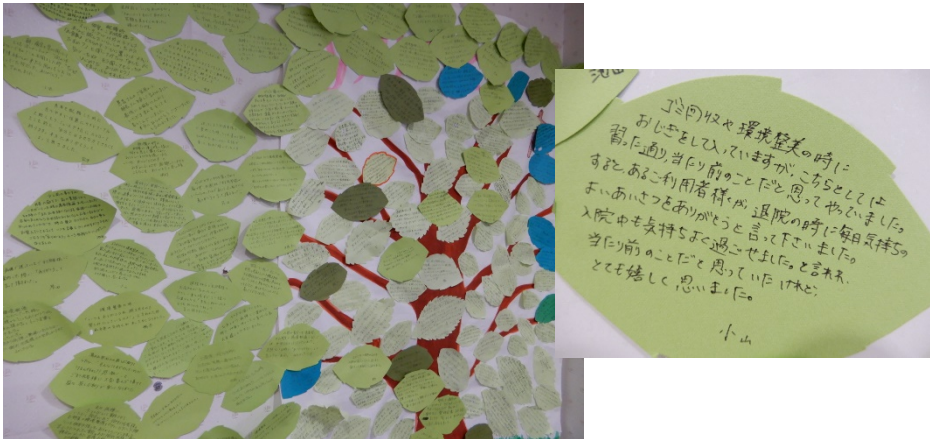
### ③履物を揃えて終了



#### 【対策2】

ご利用者さまに喜んでいただいたサービスを紙に記入し、貼りだす。

書かれたサービスを参考にして喜んでいただいた場合は別の色の紙に記入する。



個人の専売特許だった「ありがとう」が全スタッフのサービスになった！

#### 【結果】

【1】は継続的にルールとして定着することができた。

【2】は、「当たり前業務に心をこめることがおもてなしだと理解できた」「皆のサービスを読むことで、「おもてなしの心」が具体的になった」「ご利用者さまに積極的に声をかけられるようになった」など、おもてなしが実践しやすくなる、自分や自分の仕事に自信が持てるなどの効果を発揮。