

グループの強みを生かし、グループ全員でつくる、 “質向上スパイラル”

桜十字グループは約9,000名が働くグループへと大きく成長しました。
私たちにとっての財産は、病院事業・予防事業・高齢者事業などヘルスケア分野を中心に多岐にわたる事業を展開している多くの仲間がいることです。そして、各現場には、地域に選ばれる病院・施設・事業所になるために積み重ねてきた、たくさんの努力と工夫があります。

私たちCQ推進部は、この優良事例発見ラウンドを通じて、皆さんがこれまでに蓄積してきた努力と工夫を全グループに発信することで、質向上のスパイラルを作っていきたいと考えています。

1つの病院だけでゼロベースから考えるのではなく、グループの強みを生かし、仲間たちの知恵と工夫から、さらに良いものへと進化・改善させていく。このスパイラルが、私たち桜十字グループを日本一のグループへと押し上げてくれるはずです。



CQレポート

Vol.1

花畑病院（久留米市）

135床 回復期リハビリテーション53床
医療療養52床
障害者施設等一般30床

実施日時 2024年7月10日

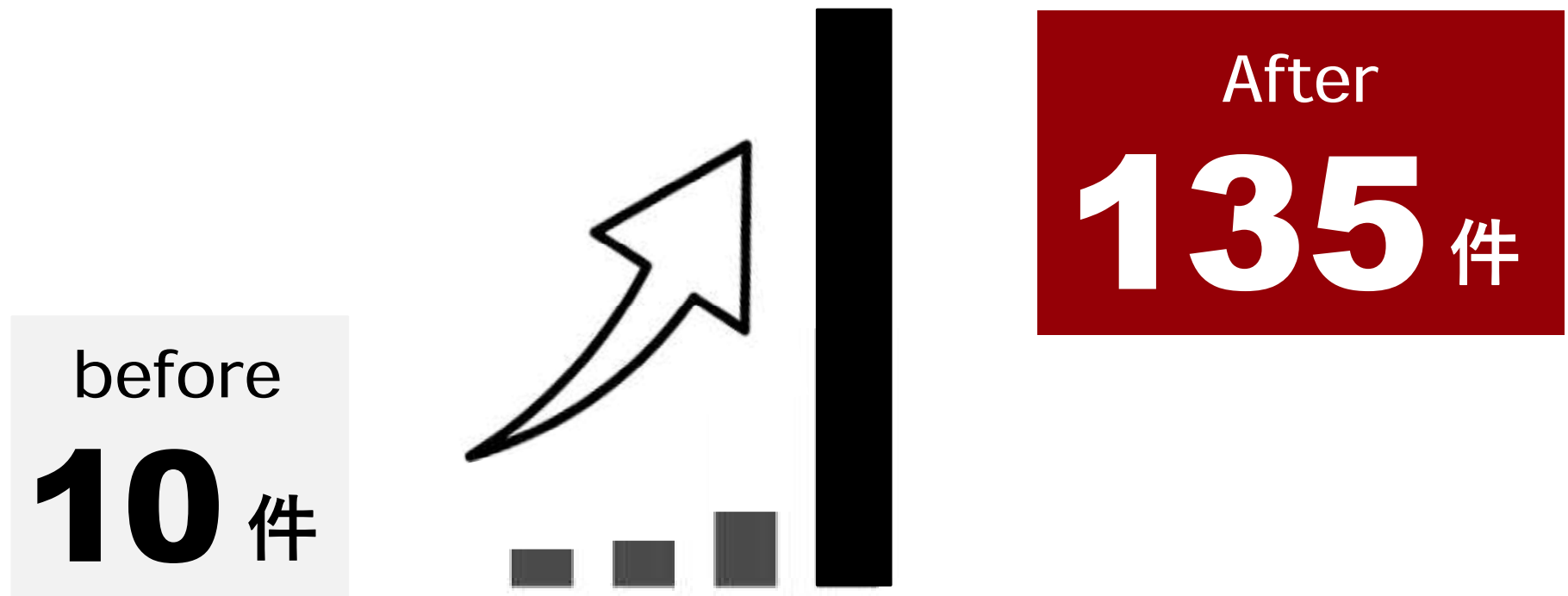
花畑病院対応 猪野事務長
 田中看護副部長
 野口事務長補佐



Contents

- 01** “ご不満の声”を引き出し、患者さま満足UP！
- 02** 紹介元病院（急性期病院）への入院前訪問
- 03** 採用を強化するために“みんな”で行う見学者対応
- 04** “みんな”で行う環境改善で一枚岩の組織づくり
- 05** 花畑病院の“good practice” 「栄養科」
- 06** ラウンド後の意見交換

患者さま声シートの件数／年間



「患者さま満足委員会」発足

01 “ご不満の声”を引き出し、患者さま満足UP!

患者さまの声シートを導入したが件数が増えない！ 件数を増やすために、花畑病院では2023年度に満足委員会を立ち上げ、「ご不満の声」を「改善」につなげることで、患者さま満足へとつなげている。



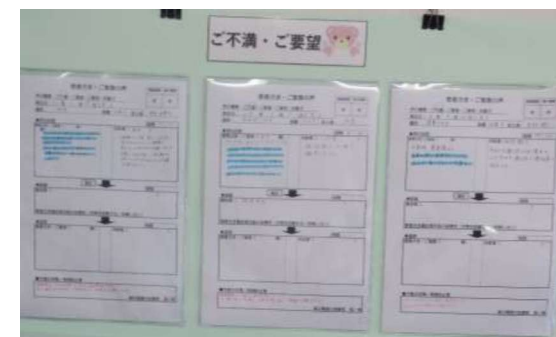
患者さま満足委員会の発足

患者さまの声シートの導入だけでは件数は上がらなかった。そこで、副看護部長を中心に、多職種が参加する満足委員会を立ち上げた。満足委員会は月一開催。専用ポストも各フロアに設置した。

患者さま・ご家族の声		実施確認	後日確認
声の種類: ご不満・ご要望・ご意見・お喜び			
誕生日: 6年5月16日(木)			
場所: 食事フロア		部署: 日曜日	記入者:
◆声の内容		時間 17:30	
患者さま・ご家族(様)	対応者()		
夕食時、長居様より 食事の時に使用するコップが 清潔で新しいものに交換してほしい	今までは週1日ハイター漂白して いたのを週2日増やす事で 対応した。		

「ご不満の声」を積極的に！

委員会で「ご不満の声」を積極的に拾っていこうと呼び掛け！当初は、不満の声をネガティブにとらえ、職員からは「書きづらい」などの意見もあったが、「不満の声」から「改善」へとつながる事例が生まれ、職員の意識も変化した。



集めた声の「見える化」

職員に意識してもらうために、職員の更衣室や、休憩室のある4階フロアに患者さまの声を掲示して、「見える化」をしている。

患者さまの言外の希望を引き出し 患者サービス向上へ

病院に寄せられる「患者さまの声」は、満足委員会発足前は年10件ほどでした。

満足委員会で、ご不満の声を積極的に拾っていかうと呼び掛けた結果、年135件へと大幅に増加。うち「ご不満の声」は約4割を占めます。

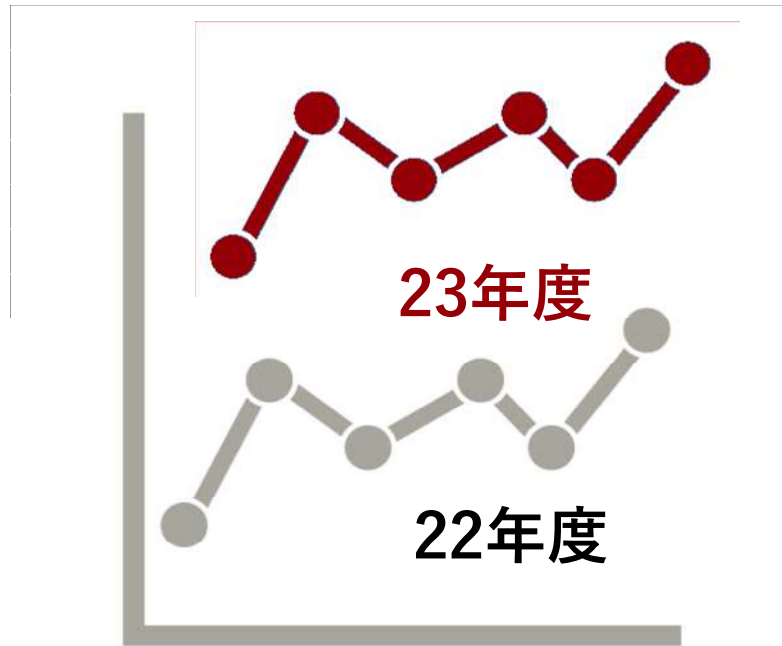
ご不満の声の中には、耳を塞ぎたくなるものもあります。しかし、その声は、私たちに改善の余地があるからこそいただけているものであり、解決できた時の患者さまのお喜びの声は、格段に嬉しいものです。

これからも小さな声も拾い、患者さま満足へと、繋がる取り組みを行っていききたいと思います！



田中千鶴 副看護部長

紹介元病院からの相談件数



1.3 倍

紹介元病院（急性期病院）への入院前訪問

02 紹介元病院（急性期病院）への入院前訪問

どうすれば、患者さまと紹介元病院（急性期病院）に信頼され、選ばれる病院になるか、を検討。入院前に患者さまの不安を解消することで安心して転院してきてもらえるように、入院前訪問を実施。その結果、患者さまの不安を解消するだけでなく、紹介元病院の信頼獲得にもつながっている。

01

紹介元病院からの 転院が決定

回復期リハビリテーション
病棟の紹介患者を増やすには
どうすればよいかを検討。

月の紹介予定入院約20件
対象病院の訪問率100%

02

理学療法士が 紹介元病院を訪問

原則：理学療法士の堀内さん
（事務局）が訪問を担当。
患者さまの状態や状況に応じて
ソーシャルとNsが訪問し、より
詳細な状況把握をしている。

03

患者さまご家族の 不安を解消

入院前に患者さまと顔の
見える関係をつくることで、
患者さまの不安を解消。
患者さまの信頼もup!

04

リハ・病棟とも 情報共有

入院前訪問で得た情報は、
リハビリや病棟とも共有。
患者さまの受け入れ体制を
整えることに役立っている。

患者さまと急性期病院からの 信頼を獲得し、病床稼働向上へ

入院前訪問の目的は、①患者さま・ご家族の不安を取り除くこと ②急性期病院から信頼されることです。

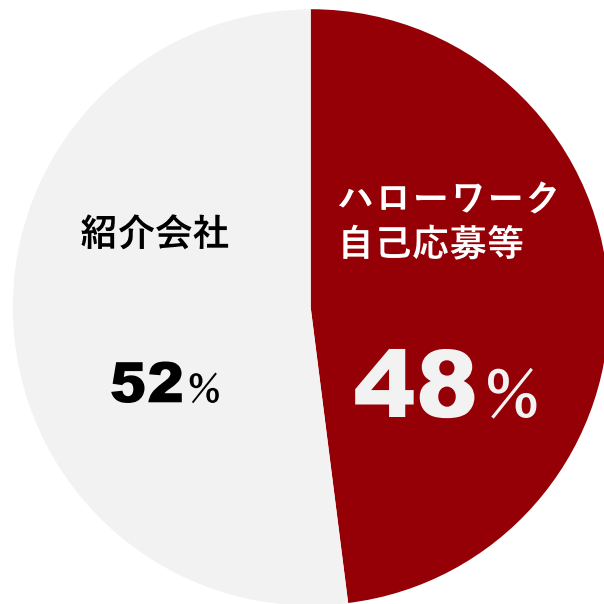
患者さまは、療養環境やどんな医師が担当してくれるのかが気になるようです。入院前に話を伺うことで、自分のことを大切に考えてくれるという感覚を持ち、信頼関係が深まっていると感じています。

紹介元となる急性期病院からも「患者さま情報をしっかり把握してくれるので安心」と好評です。最初は、回復期リハビリテーション病棟だけの取り組みでしたが、現在は療養病棟、障害者病棟にも活動を広げています。

A portrait of a middle-aged man with short dark hair, smiling. He is wearing a white button-down shirt. The background is a blurred hospital ward.

入院前訪問を担当
PTの堀内厚希さん(事務局)

紹介料不要の看護師採用



約 **5** 割

2018年～2023年の統計より

採用を強化するために“みんな”で行う見学者対応

03 採用を強化するために“みんな”で行う見学者対応

花畑病院では採用力を強化するために、採用担当スタッフがハローワークと関係性を構築。見学者を増やして応募につなげるために、見学の即日対応や、採用担当者のみならず看護部やリハ部が一丸となって見学対応を担うなど、現場を巻き込んだ見学者の体制づくりを進め、成果を上げている。

01

見学者を増やすためにハローワークを活用。見学の即日対応も。

地元のハローワークとの連携。窓口スタッフから気軽に電話がかかってくる関係性を構築。即日対応もしている。

02

現場スタッフを巻き込んだ見学者の受け入れ体制を構築。

見学者に実際に働くイメージをもってもらうために、看護部長や病棟師長に見学者の対応を依頼し、直接、触れ合ってもらっている。

03

見学者の感想を現場スタッフにもフィードバック！見学者ウェルカムの雰囲気づくり。

見学者の受け入れは、現場にとっては負担になることも。気持ちよく対応してもらえるように見学者の感想をフィードバックしている。

見学者（求職者）の9割が応募へ

採用担当になって最初に考えたのは、花畑の魅力は何か？ということです。設備も建物も古いし…。でも、花畑に愛着を持っているスタッフが多くて居心地がいい！それだ！と。まずは花畑に来てもらい、病院の雰囲気を感じてもらい、どんな人が働いているのかを体感してもらうことで、魅力を伝えたいと考えました。

そこで、見学者を増やすためにハローワークとの関係構築に努めました。幸い、病院とハロワ間は車で3分の距離。ハロワの窓口スタッフから「今から見学に行きたい人がいる」と連絡があれば、「30分後で見学対応可能です」とスピード感を持って、即、見学を受けました。

最初は、病棟スタッフも、見学対応を「めんどくさい」と嫌がっていましたが、見学者の感想をフィードバックすることで積極的に見学者とかかわってくれるようになりました。

今では見学者の約9割が応募につながっています。見学から半年後に「あの時、見学に伺った者ですが…」と応募の連絡をもらったことも。採用担当冥利に尽きます。



採用担当の西本真美さん

04 “みんな”で行う環境改善で一枚岩の組織づくり

花畑病院には「みんなでやる！」という雰囲気がある。花壇の手入れや建物の修繕、課題解決もみんなで取り組む。職員ひとり一人が「私たちの病院」という意識を持つことで、一枚岩の組織づくりへとつながっている。



病院の顔 玄関や花壇をきれいに

週1回17時から10分間、職員みんなで花壇の手入れをしている。花の植え替えも美花隊を中心にみんなで行う。12月にはイルミネーションの飾りつけも行っている。



建物が古いからこそ 自分たちの手で

すべての職員が通るタイムカードのすぐ横に修繕ボードを設置。気づいた不具合は気づいた人が直接、修繕依頼を書き込む。修理の進捗も一目で確認できる！



現場に近い事務局

看護本部、リハビリ、地域連携室、居宅、事務局がワンフロアに顔をそろえる。課題があれば、すぐに共有されて、みんなで解決へ！

04 “みんな”で行う環境改善で一枚岩の組織づくり（病院の顔）

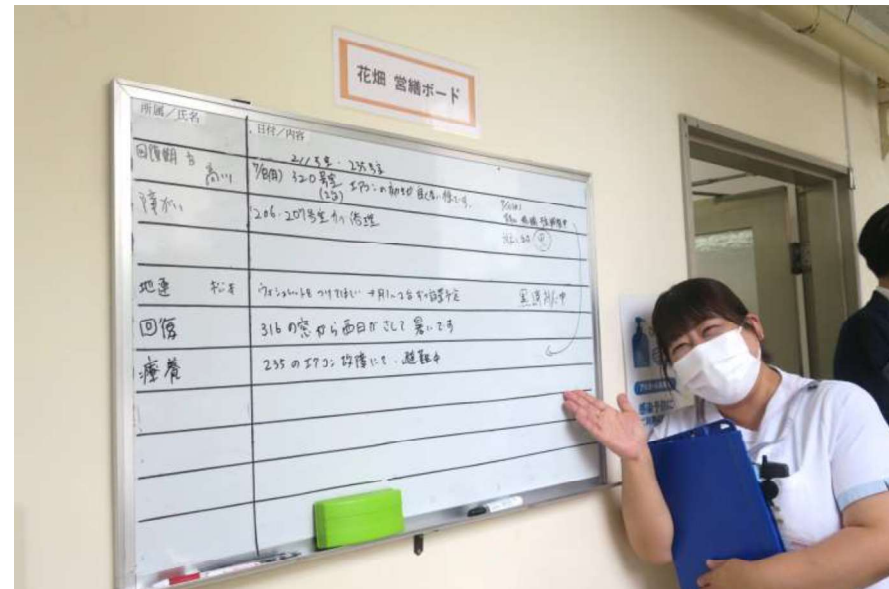
地域からも親しまれる病院へ！職員にとっても自慢の病院に！

花壇づくりも花壇の手入れも職員みんなで！地域の人からも「きれいね」と声をかけられるように！



04 “みんな”で行う環境改善で一枚岩の組織づくり（修繕）

建物が古くても、自分たちでできることは自分たちで修繕しよう！と看護部長と事務長が、率先して動くことで、職員が「私たちの病院」を意識し、病院への愛着につながっている。



すべての職員が通るタイムカードのすぐ横に修繕ボードを設置。気づいた不具合は気づいた人が直接、修繕依頼を書き込む。

04 “みんな”で行う環境改善で一枚岩の組織づくり（事務局）

看護本部、リハビリ、地域連携室、居宅、事務局がワンフロアに顔をそろえる。
課題があれば、すぐに共有されて、 みんなで解決へ！



みんなが病院のことを“気に掛ける” ようになり、一体感へ

以前は、個人個人で仕事をしていた感じ。責任も個人。それが事務局ができて相談し合うようになり、みんなで動くようになりました。

自分自身、一番の変化は「気づけるようになった」ことだと思います。

以前なら「水が出なくなった」と現場からのSOSがあっても「担当者が動くだろう」と他人事でした。

みんなが病院のことを「気に掛ける」ようになり、一人ひとりが人ごとにせず自分ごととして「気づける」ようになったことで、一体感が生まれたと感じています。



地域連携室の杉山康室長

05 | 花畑病院の“Good Practice” 「栄養科」

花畑病院の栄養科では、患者さまと顔の見える関係づくりを心掛け、病棟ラウンドはもちろん、回診や入院カンファにも参加している。お食事の内容も五感で楽しめるように工夫している。



委託業者と“共働”し、 患者さまファーストの食事を提供！

患者さまファーストの視点を委託業者のスタッフとも共有。
コストをかけずにお食事の内容を改善しているほか、ミキサー食も盛り付け方などを工夫している。



患者さまに季節を感じていただけるように！

各病棟に掲示されるメニューには、必ず季節の小話を添える工夫をしている。患者さまとのコミュニケーションにも役立っている。

患者さまにワクワクした気持ちで
お食事を楽しんでいただきたいです！！



管理栄養士の志垣さんと野田さん

06 | ラウンド後の意見交換



意見交換の様子



事前Mtgで花畑の魅力をあらためて議論

花畑病院では、優良事例紹介シートにもとに、看護部や事務局スタッフとミーティングを開催。花畑病院の魅力について意見を出し合い、記入シートを作成した。



花畑の取り組みを振り返るきっかけに

ラウンド後も、猪野事務長からは「改めて自分たちの病院での取り組みを振り返る良い機会となった」との感想をいただいた。



病院建替えに向けサービスの質向上が課題

花畑病院は新病院建替えという大きなチャレンジを控えている。新病院のハードに見合うようサービスの質向上が今後の課題という意見が出た。

アンケートご協力をお願い

今後の活動に役立てるために、アンケートへのご回答をお願いいたします。
また、花畑病院の皆さんへのメッセージも寄せていただけると嬉しいです。



お問い合わせについて

今回ご紹介した事例についてのお問い合わせは、花畑病院の野口事務長補佐へ。
レポートについてのご意見ご要望も、お聞かせください。

CQチーム

中川 朋子（なかがわ ともこ）

メールアドレス：t.nakagawa@sakurajyuji.jp

松枝 留美（まつえだ るみ）

メールアドレス：r.matsueda@sakurajyuji.jp

花畑病院

事務長補佐

野口 恭一（のぐち きょういち）

メールアドレス：k.noguchi@sakurajyuji.jp