

桜十字病院の進化改善

ハッピースパイラルを回す
4つの柱

病床数：630床

回復期リハビリテーション病棟 60床
地域包括ケア病棟 45床
障害者施設等一般病棟 163床
特殊疾患病棟 60床
医療療養病棟 277床
緩和ケア病棟 25床

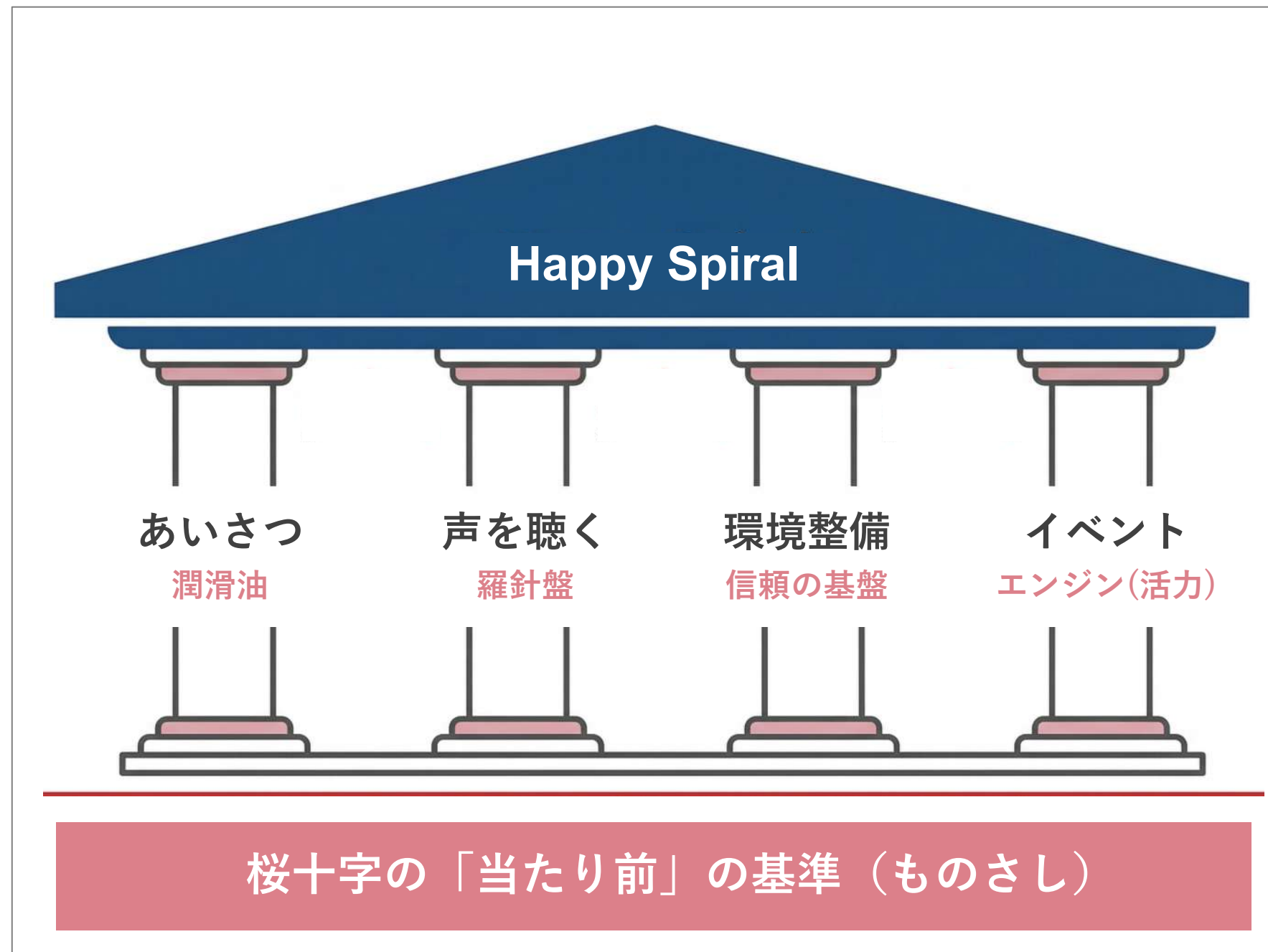
医療法人桜十字

熊本市南区御幸木部1丁目1番1号

2026年2月 ※肩書等は取材当時



「あいさつ」「声を聴く」「環境整備」「イベント」 “当たり前”の徹底がハッピースパイラルを実現する!!



桜十字病院は「あいさつ」「声を聴く」「環境整備」「イベント」を患者さま満足の共通の基準（ものさし）にして、それを誰も真似できないレベルまで「徹底」してきました。

この当たり前の徹底が、患者さま、地域社会、そして職員のすべてが共に幸せになる桜十字の理念「ハッピースパイラル」を実現する推進力になっています。今回のレポートでは、この“当たり前”をどうやって徹底してきたのかを紐解きます。

あいさつ

ハッピースパイラルの「潤滑油」

心をつなぐ最初の一歩

挨拶の考え方

「患者さまを主語に置く」を徹底する！！



桜十字病院の新入職時のオリエンテーションで最初に学ぶのは、挨拶の「順序」です。職員同士の前にはまず患者さまにご挨拶をする。

例えば、車椅子を押している職員とすれ違う際、まず患者さまと目を合わせて挨拶します。職員同士が先だと、目の前にいる患者さまは一瞬置き去りにされたような寂しさを感じます。「常に患者さまを主語に置く」こと。この当たり前の徹底こそが、患者さまに安心感を与えます。

総合案内で患者さまを迎える、船本さんは挨拶のプロフェッショナル。
「来院された方に元気を出していただけるような明るい対応を、常に心がけています」

挨拶を推進する方法

満足バッジの活用で**当事者意識**を持つ！



「ケアに入る前の挨拶」は、プロとして当たり前。しかし、業務の忙しさに追われると後回しになったり言葉づかいが乱れたりしがちではないでしょうか。

本館5階病棟では、満足バッジを着用した職員が持ち回りで、その日の「声かけリーダー」となり、挨拶や職員間の言葉遣いをチェックします。

バッジをつけることで挨拶を意識し、「私がやらねば」と当事者意識をもって挨拶を推進することができます。

「この病棟で良かったって言ってもらえるようなケアをしていきたい」と話す、本館5階病棟の長野師長と満足委員の江川さん

挨拶の効果

患者さま満足の“質の向上”につなげる!!



患者さまにとって、病室は「家」リハビリ室は「お出かけ先」です。患者さまが病室を出る際に同行スタッフが「行ってきます」戻った際に「帰りました」と声をかけ、周囲のスタッフは「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」と応えます。単調になりがちな入院生活ですが、挨拶があることで、生活にメリハリが生まれます。

また、この声掛けはリスクマネジメントとしても重要な役割を担っています。「誰がリハビリに向かったか」を病棟の全体で共有する(信号を出す)ことで、離院や転倒を未然に防ぐことに役立っています。

患者さまは緊張してリハ室に入られます。挨拶に歓迎(お出迎え)の気持ちを込めることで患者さまの緊張も和らぎます。

リハビリテーション部 松本 副部長

新人時代の「当たり前」が消えていく課題

以前から感じていた課題の一つに、「挨拶の減少」があります。桜十字病院では入職して最初に「挨拶」について学びます。入職直後の研修期間中、新人スタッフたちは本当にしっかりと挨拶ができています。しかし、いざ現場に出て制服を着始めると、徐々にその挨拶が減っていったという課題がありました。なぜ、できなくなってしまうのか。それは現場の環境や雰囲気にあります。

先輩が率先して「挨拶の土壌」を作る

この状況を変えるためには、まずは私たち先輩が率先して挨拶を続け、挨拶が自然に行われる「土壌」を作っていく必要があります。「挨拶をするのが当たり前で、逆に挨拶をしない人が浮いてしまう(目立ってしまう)ような環境(風土)」を、まずはリハ部から作っていきたいと取り組んでいます。



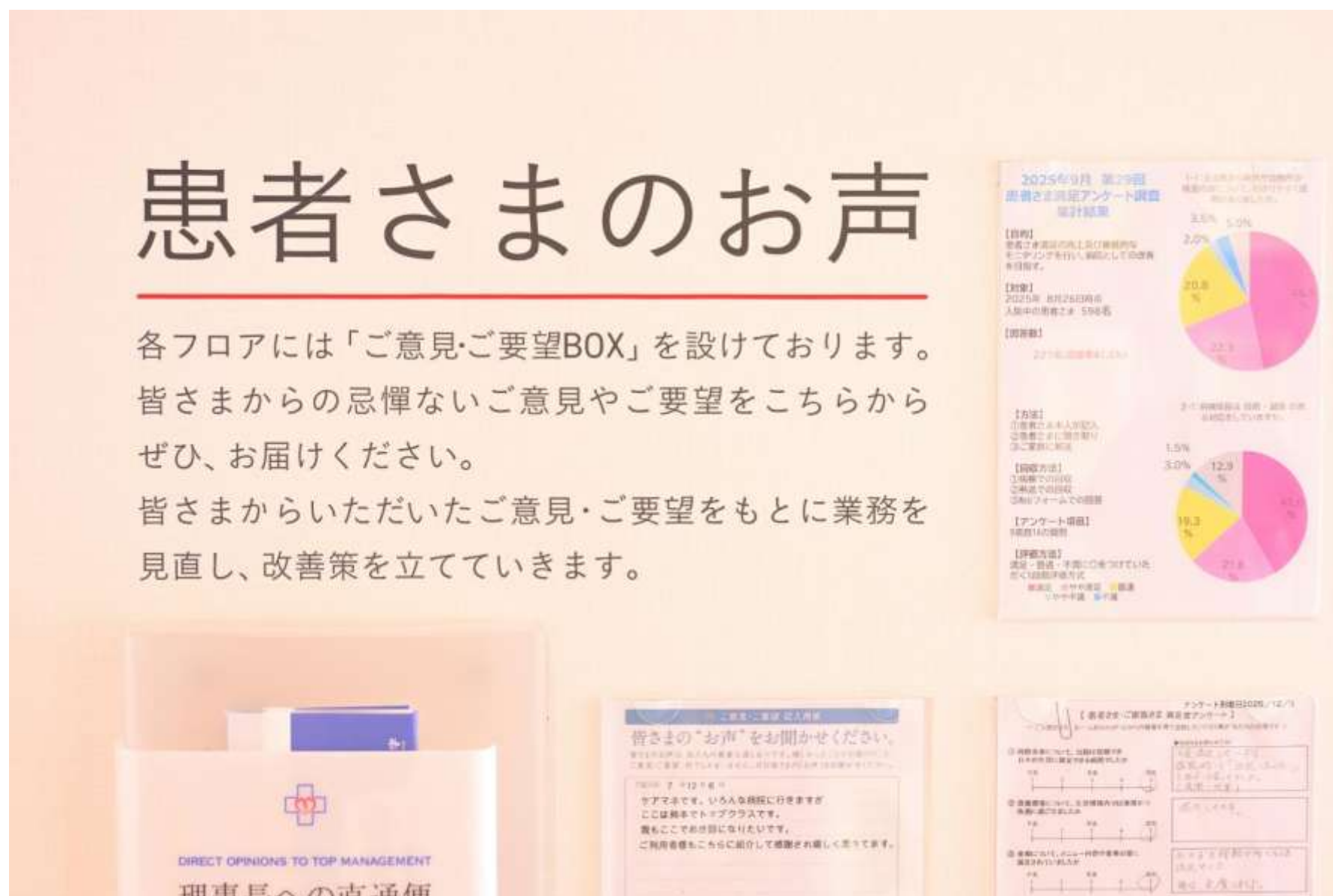
声を聴く

ハッピースパイラルの「羅針盤(コンパス)」

「患者さまの声」は宝

「桜十字でよかった」信頼を獲得する仕組み

患者さまの声を改善につなげる



なぜ、患者さまの声を大切にするのか？

それは、患者さまの声が宝だからです。患者さまの声には、改善のヒントが詰まっています。患者さまに「桜十字でよかった」と心から感じていただけるように、患者さまの声を宝にして、信頼を獲得するための仕組みがあります。

声を聴く仕組み

声を宝にする仕組み

声を「見える化」して共有する仕組み

「声を聴く」仕組み

患者さまの声をあげることを徹底する！



現場の「聴く力」

各部署の「リンクスタッフ(満足委員)」が患者さまの声を拾い上げ、現場の温度感のある声を大切にしています。



お客さま満足室 (理事長)直通便

経営層へ直接想いを届けられるお客さま満足室(理事長)直通便BOXを設置。風通しの良さを仕組み化しています。



退院後のアンケート

入院中は本音と言えない方も多いため、退院から約2週間後に郵送で調査を行い、率直なご意見を収集しています。



患者さま満足調査 (年2回)

入院患者さまを対象に年に2回実施。各職種や部署ごとの満足度を数値化し定量的に分析しています。

「声を宝に」する仕組み

確認→議論→現場へのフィードバックを徹底する！

スピーディーな現場確認
患者さまへの対応



ご不満や要望の声は即、現場に足を運び事実を確認。患者さまご家族の声に直接耳を傾けることもあります。

意見集約・議論の場
患者さま満足委員会



院長、事務長、看護部長をはじめ各部署長が参加しています。アンケートやリンクスタッフ(満足委員)から上がった声を一括して集約し議論する中心機関です。

病棟師長への共有と
現場へのフィードバック



委員会での決定事項は師長会などで共有され、行動指針として現場に落とし込みを行います。各病棟のリンクスタッフ(満足委員)は実戦部隊として日々の活動につなげています。

「見える化」して共有する仕組み

自分事として認知できるように声の共有を徹底する



患者さまの声は、お喜びの声だけではなく、ご不満の声・要望も可能な限り掲示して、患者さま・ご家族、そして職員にフィードバックします。内容によっては職員休憩室にも掲示し、全職員が自分事として認知できるように、声を受け止め、改善につなげる姿勢が信頼獲得につながっています。

実際のご家族の声です。

「どこも委員会とは名前だけで終わってるけど、ここはさすがですね。院内に張っている掲示物を見てもいいことばかりじゃなく、改善していることも載せていて正直な病院だと思いました」

リンクスタッフを統括する 緒方 師長

声を出しやすい「環境づくり」

クレームやご意見をいただいた際、最も重要なのは「教えてくれてありがとうございます」という感謝の姿勢。ご不満の声は病院を良くするための「宝」であり、その声を寄せてくれたこと自体をポジティブに受け止める文化を大切にしています。患者さまからの声が集まりにくい時期もありましたが、毎月スタッフ同士に「ご意見シートがどこにあるか分かりますか？」と声を掛け合ったり、いつでも記入できるようにペンを置くなど、患者さまの声を多く聞くことができるような工夫をしています。

クレームを「1人で抱え込ませない」組織体制

クレームを受けた際、職員が1人で抱え込んで疲弊しないよう、組織全体で対応する仕組みが桜十字の強みです。寄せられた声は「満足委員会」を通じて病院のトップで共有・検討し、病院としてしっかりとお答えを返す体制が整っているため、現場の職員も安心して患者さまの声に向き合うことができます。

環境整備

ハッピースパイラルの土台(信頼の基盤)

「 $100 - 1 = 0$ 」

「たまたま」は言い訳にならない、 一瞬の不潔さが、桜十字の信頼を損なう



「掃除をする前だったから汚れていた」という言い訳は、通用しません。

たった一瞬・一箇所の汚れが、患者さまやご家族の信頼をゼロにしてしまいます。今日来られた方にとって、その一瞬が「桜十字のすべて」です。

いつ、誰が見ても清潔な状態を維持する。この緊張感を職員で共有し、磨き上げられた床や手入れされた花壇を通して、「ここなら任せられる」という安心感を届けています。

美しく手入れされた花や観葉植物。
車いすを利用している患者さまの目線に合わせて、置かれています。

「どうすれば？」判断に迷ったときは 「自分の家だったら」と常に問いかける



「清掃は単なる作業ではなく、患者さまの命と尊厳を守り、家族を安心させる医療の一部である」。この信念が、桜十字の環境整備の根底に流れています。

「清掃スタッフがいるからゴミを拾わなくていい」ではなく、気づいた人がその場で動く「おせっかい」な文化。それが、桜十字の強みになっています。「自分の家だったらどうするか」を常に問いかけるようにします。

環境整備でも多くの海外人材が活躍。患者さまの安全を最優先に「気持ちよく過ごせる環境にしたい」とプロ意識をもって日々の業務に取り組んでいます。

イベント

ハッピースパイラルの「エンジン(動力源)」

感動が明日への活力

患者さまへ届ける 「季節感」と「生きる喜び」



コロナ禍での面会制限などが落ち着き、ご家族が普通に面会に来られる「日常」に戻していくために、イベントの復活は重要でした。

入院生活の中では、外の空気や季節の移ろいを感じる事が難しくなります。例えば、秋祭りの「馬追い」のラッパや太鼓の活気ある音は、外出が難しい高齢の患者さまにとって秋の訪れを感じる大きな楽しみとなります。

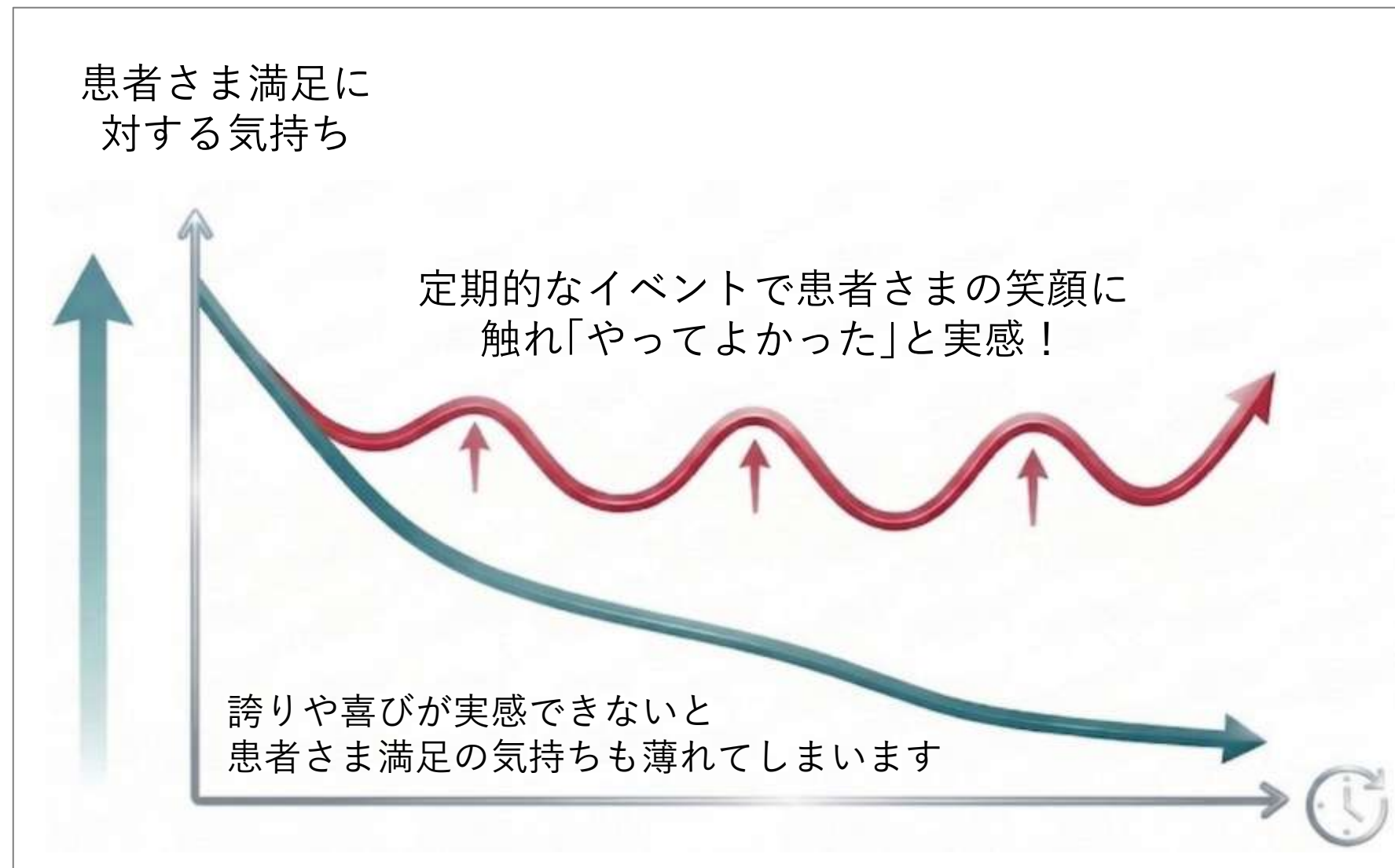
新しい世代へ 「桜十字のDNA」を継承する体験



コロナ禍を経て5年ぶりに夏祭りが復活しました。職員の約半数が入れ替わり、かつてのイベントや「桜十字らしさ」を知らないスタッフが多い中、組織の「一体感」を再構築する重要なプロジェクトでした。

全職員でイベントを作り上げるプロセスそのものが、「患者さまのために、ここまでやる」という桜十字の文化(DNA)を受け継いでいくための絶好の機会となりました。

「大変さ」の先にある、 最高の報酬と明日への活力



通常業務の合間を縫ってのイベント準備は、スタッフにとって決して楽なものではありません。

しかし「患者さまのために」という合言葉で結束し、本番で患者さまの笑顔や喜ぶ姿を見た瞬間に、これまでの苦労が「やってよかった」という誇りや喜びに変わります。この体験こそが、私たちのやりがいであり、明日からの仕事に向き合う活力へと繋がっています。

変化のない日常だけでは時間の経過とともに職員の「患者さま満足」への気持ちも薄れてしまいます。イベントを通じて、患者さまの笑顔に触れた瞬間、「やってよかった」と感じることで明日への活力につながります。

古垣 事務長

現場主導で再燃した「桜十字」の一体感

夏祭りの復活において、私たちが大切にしたのは「現場主導」の体制でした。看護部、コメディカル、事務局による混成チームに「自分たちで何ができるか」を委ねたのです。当初はノウハウを持つスタッフの減少を不安視する声もありましたが、いざ始まってみれば現場から次々とアイデアが溢れました。当初は担当外だった在宅部門からも「手伝いたい」と声が上がったことは、大きな喜びでした。

「意図」を伝え、次世代へマインドを継承

組織の規模拡大に伴い、かつてのような「阿吽の呼吸」だけでは意思疎通が難しくなっているのも事実です。だからこそ、これからの事務局には、物事の「意図(Why)」を丁寧に伝え、現場の想いを汲み取る「通訳」としての役割が求められています。「まずやってみる」という桜十字らしいマインドを、イベントや日々の業務を通じて新しい仲間たちへと伝承していく。そうした地道な積み重ねこそが、地域から選ばれ続ける病院づくりに繋がると信じています。



「ご家族との面会」は患者さまの一番の喜び 病院にくる“きっかけ”を提供するイベントの役割



イベントは、非日常を体験するだけではなく、ご家族や地域の方が病院に足を運んでいただくための、楽しい“仕掛け”でもあります。

桜十字のイルミネーションは、「患者さまの一番の喜びは何か」という問いから生まれました。コロナ禍でご家族に会えない日々が長く続いた辛さ。ようやくご家族に会えたときの患者さまの飛び切りの笑顔が印象に残っている人も多いのではないのでしょうか。

桜十字のイルミネーションはご家族や地域の皆さまとの接点をつくるきっかけになり、楽しい仕掛けでもあります。

次の100年も、選ばれ続ける場所であるために

創業から20年、桜十字病院が積み重ねてきたのは「当たり前徹底」でした。

時代や医療の形が変わっても、マインドは変わりません。

当たり前徹底が、日本一をつくる

この想いを胸に、患者さま、地域、職員が共に幸せになれる

「ハッピースパイラル」を回し続けています。