

今年も病院の正面玄関に立つと、吐く息が白い季節がやってきました。業務のために玄関前に立つていると「今朝は寒いね」「寒い中今日もご苦労さま」「今日は寒いから気を付けてね」ご利用者様やスタッフの皆さんからたくさんのお声掛けをいただきます。心のこもった言葉を聞いたその瞬間、とても暖かな空気に包まれて寒さを一時忘れず、私を温めてくれることは他にもあります。寒い中での業務に大変助けられているグッズがあります。それは会社で用意してくださったヒーターベストです。このヒーターベストが来た日からどれだけ助けられたかわかりません。このヒーターベストに感激した私は、同じヒーター

ターベストを両親に二着ずつプレゼントしました。充電器を購入し、使用方法の説明をして一緒に試しました。着てみた母が、「背中がポカポカでとてもいいよ。」と喜んでくれました。着用してくれている父に「着てくれてるんだね。」と声を掛けると父は、「あったかいからいつも着ているよ。」と言ってヒーターベストをポンポンとたたき、笑顔を見せてくれました。

父、母、私、3人でお揃いのヒーターベストを着てお互いを感じながら私は毎日業務にあたっています。街中に様々な種類のヒーターベストが溢れています。このヒーターベストは私にとって特別あたったかいヒーターベストになりました。

## Coucou

**サ** マンサジャパンのづくりは親孝行の実践から始まります。その親孝行の「孝行」をCOUCOUとローマ字にしました。フランス語では「ククー」と読み、親しい間柄で「こんにちは!」や「やっほー」という使い方をします。

バックナンバー



SAMANSAJAPAN.OFFICIAL

# Coucou

サマンサ グループ 社内報 [コウコウ]



Samansa HLDGS

Samansa Japan

サマンサジャパン株式会社

本社 〒745-0845 周南市河東町2-36 PHONE (0834) 32-1188 FAX (0834) 31-5956  
 福岡・別府・山口・徳山・岩国・広島・福山・岡山・神戸・鈴鹿・春日井・三河・長野・諏訪・神奈川・浜松・テイクサービス  
<http://www.samansa.co.jp> Email [info@samansa.co.jp](mailto:info@samansa.co.jp)

MIRAI JAPAN

株式会社みらいジャパン

〒50-0066 下関市東大和町2丁目13番1号  
 TEL (083) 267-6161 FAX (083) 267-6163  
<http://www.mirai-japan.jp/>

サマンサグループ

Samansa HLDGS  
 Samansa Japan  
 MIRAI JAPAN

02

第31回 **SQCパフォーマンスコンテスト** 開会挨拶 大林 昭弘 代表取締役専務

04

**発表サークル一覧／特別発表**

- 【最優秀賞】 新人さんも重要メンバーに! 新人による新人の為のSQC 鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所
- 【優秀賞】 護一まもる一 サマンサ・セーフティアテンダーの道を私たちが創る 岡山営業所・神戸営業所
- 【感動賞】 もっとお役に立ちたい ご利用者様に寄り添いたくて 岩国営業所・広島営業所・テクノサービス部・営業部

07

ファッションショー **Color サマンサファッションショー** お客様の輝く未来をサマンサにおまかせあれ! 鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所

08

講評  
 広島県厚生農業協同組合連合会 **広島総合病院** 副院長 兼 看護部長 藤本 七津美 様  
 長野県厚生農業協同組合連合会 南長野医療センター **篠ノ井総合病院** 統括院長 宮下 俊彦 様  
 三重県厚生農業協同組合連合会 **鈴鹿中央総合病院** 事務部長 稲垣 憲一 様  
 社会医療法人財団慈泉会 **相澤病院** 副院長看護担当看護部部长 伊藤 紀子 様

10

導入サービス  
 コンシェルジュ **広島県厚生農業協同組合連合会 広島総合病院 様**  
 藤本 七津美 副院長兼看護部長 / 川上 多聞 事業局長 / 奥田 晋介 医事課長

12

導入サービス  
 ナースエイド **社会医療法人財団 互恵会 大船中央病院 様**  
 神保 健志 総務部長 / 堀 千代美 看護部長 / 斎藤 芳裕 施設管理課長 / 松永 亜弥 看護補助主任

14

導入サービス  
 セーフティーアテンダー **公益財団法人 大原記念 倉敷中央医療機構 倉敷中央病院 様**  
 事務長付特命担当 大田 幹夫 様

16

導入サービス  
 コンシェルジュ **国立大学法人 三重大学医学部附属病院 様**  
 副病院長 兼 看護部長 福永 稚子 様

18

人間力 **経営理念を実現するために学び続けます** 人間力を向上し、新たな付加価値を生み出し、人として一歩先の未来に踏み出す

16

みらいジャパン **みらいジャパン方針説明会** 全従業員の方角を同じに!!

**本**

年が皆様方にとってより輝かしい年になることを祈念致します。本年の干支は乙巳(き)のとみ、多くの人にとって成長と結実の時期となる年と言われています。昨年(元旦)に発生した能登半島地震といった衝撃的な出来事で幕を開け、日本中が元旦を祝うどころか大きな心配と不安でのスタートとなりました。そして、その後も地震や豪雨などの自然災害、猛暑が相次ぎ、夏という季節が異常に長く感じられました。間違いなく地球は温暖化に向かっていくと確信できる出来事が続きました。また、内閣総理大臣の交替、次期アメリカ大統領の選挙があり政治の動向にも注目が集まりました。10月に行われた衆議院選挙では与党が過半数割れし、以前から問題視されていた103万円の壁の議論もやっと始まりました。国民の声が反映される政治の第一歩と感じます。

さて、サマンサジャパンの大きな喜びとしては11月に開催した第31回SQCパフォーマンスコンテストです。従来のやり方をガラッと変え

**謹んで新春のお喜びを申し上げます**



サマンサジャパン株式会社  
代表取締役専務  
**大林 昭弘**

て、全社員の知恵と思いを集結させて実行することが出来ました。前日のお迎えから交流会、当日の発表から終了までの全てをコンテストの発表と位置付けてやり切れたことで、将来に向けて新しいサマンサの第一歩を踏み出したと感じています。接遇力を高めたいお客様からのご要望に応じて導入が飛躍的に進んだ「コンシェルジュ」のさらなる進化した姿や、サービス業から進化した新しい警備スタイルの「セーフティーアテンダー」も披露することが出来ました。

このように私たちがサマンサの形を徹底的に磨き上げているのは、常にお客様にとって絶対に必要とされる存在であり続けたい一念です。私たちはご契約いただいているお客さまと、そこを利用されるお客様へ真に価値あるサービスの提供をし続け、信頼をいただき社員一同が一丸となつてさらなる進化へと努力してまいります。

新しい年が皆様にとって素晴らしい、そして躍進の年となりますよう願ひまして新年のご挨拶とさせていただきます。

**2023年9月1日、SDGs宣言しました!**

当社は、『二つのお客様の幸福と繁栄』という企業理念のもと、事業活動を通じて「持続可能な開発目標(SDGs)の達成に貢献し、地域課題の解決および、持続可能な社会の実現に努めてまいります。







第31回

# SQCパフォーマンスコンテスト

## PROGRAM

コチラから動画で  
開会式の様子を  
確認出来ます→



- 10:30 開会式 挨拶／ご来賓紹介
- 10:45 発表 ① **新人さんも重要メンバーに!** 新人による新人の為のSQC  
鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所
- 発表 ② **もっとお役に立ちたい** ご利用者様に寄り添いたくて  
岩国営業所・広島営業所・テクノサービス部・営業部
- 発表 ③ **もっと、ご利用者様に寄り添いたい** 想いと活動は営業所を越えて  
福岡支社・山口営業所・徳山営業所・みらいジャパン
- 13:00 発表 ④ **火災発生!** その時あなたは  
神奈川営業所・長野営業所
- 発表 ⑤ **護一まもる一** サマンサ・セーフティアテンダーの道を私たちが創る  
岡山営業所・神戸営業所
- 13:50 特別発表 **「サマンサらしさ」の追求** ナースエイド流「おもてなしの心」の表し方  
長野営業所 篠ノ井総合病院ナースエイド
- 14:30 ファッションショー **Color サマンサファッションショー**  
鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所
- 15:00 表彰式 表彰  
閉会式 謝辞



開会挨拶 代表取締役専務 大林 昭弘



会場の様子

挨拶で大林昭弘専務はサマンサジャパンが取り組むSQC活動について説明。マンガ「魔法のホウキでおもてなし」にSQC活動の原点が記されていることにもふれ、31回目となるSQCパフォーマンスコンテストは始まりました。「おもてなしの心」を随所にちりばめたこのコンテスト。きっとお客様様の心にも届いたはずですよ。



司会  
広島営業所  
林由香(左)  
春山つぐみ(右)

お客様からご好評をいただいている、サマンサジャパンの代名詞ともいえる「SQCパフォーマンスコンテスト」。11月8日、山口県周南市のホテルサンルート徳山で全国各地の営業所から集ったスタッフたちが、お客様のための日々の改善活動を、気持ちのこもった発表とパフォーマンスで披露しました。

SQCパフォーマンスコンテストではお越しいただくお客様を「おもてなしの心」でお迎えしています。開催前日には本社社屋でお客様同士が交流できる意見交換会を開き、その後の食事会では瀬戸内海で育まれた「食」をお楽しみいただきました。当日の駐車場はサマンサ警備が安全を確保し、会場入口ではコンシェルジュがお客様をお迎えました。



感動賞  
岩国営業所・広島営業所・テクノサービス部・営業部



優秀賞  
岡山営業所・神戸営業所



最優秀賞  
鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所

第二会場



会場の様子







④ 神奈川営業所・長野営業所

火災発生！  
その時あなたは



新人さんも  
重要メンバーに！  
新人による  
新人のためのSOC



【発表サークル一覧】



① 鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所



⑤ 岡山営業所・神戸営業所

護—まもる—  
サマンサ・  
セーフィアテンダーの道を  
私たちが創る



もっと、  
お役に立ちたい  
ご利用者様に  
寄り添いたくて



② 岩国営業所・広島営業所・テクノサービス部・営業部



←こちらから動画で  
エンドロールを確認出来ます

【特別発表】



長野営業所 篠ノ井総合病院ナースエイド

「サマンサらしさ」の追求  
「おもてなしの心」の表し方  
ナースエイド流



もっと、  
ご利用者様に  
寄り添いたい  
想いと活動は  
営業所を越えて



③ 福岡支社・山口営業所・徳山営業所・みらいジャパン







↑コチラから  
動画でショーを  
確認出来ます

# Color

サマンサファッションショー

鈴鹿営業所 / 春日井営業所 / 三河営業所

**お客様の輝く未来を  
サマンサにおまかせあれ！**

サマンサジャパンといえば  
オリジナルユニフォーム。  
お客様の特徵に合わせて作られた  
色鮮やかなユニフォームは、  
見る人の気持ちも明るくします。

**今**年のテーマは「Color」。GREEN、  
RED、BLUE、BLACK、WHITE、  
BROWNと、各テーマに沿ったユニフォー  
ムを纏って颯爽とランウェイを歩くサマン  
サスタッフが会場を盛り上げました。



**【最優秀賞】**  
鈴鹿営業所・春日井営業所・三河営業所  
新人さんも  
重要メンバーに！  
新人による  
新人の為にSQC

**S**QC活動は性別・業  
種・社歴に関係なく、  
全てのスタッフが取り組むもの。  
「自分たちももっと成長したい」、  
「チームの一員に早くになりたい！」  
と考えた新人スタッフがチームの一員  
となるために、先輩とのボタンのかけ  
違いをSQC活動で解決していく様子を  
紹介しました。どこの組織にも起こり  
得る課題への対策は高く評価されまし  
た。

コチラから動画で  
表彰式の様子を確認出来ます→



**【優秀賞】**  
岡山営業所・神戸営業所  
護—まもる—  
サマンサ・  
セーフティエンダーの道を  
私たちが創る

**サ**マンサジャパンの新しい  
業務「セーフティア  
ンダー」。SQC活動を通して  
目指すべき姿を明確にして、  
お客様を護る警備員として  
日々成長していく姿を発表  
しました。パフォーマンス中には  
倉敷中央病院附属予防医療  
プラザの後藤泉課長から導  
入後の感想についてお言葉  
をいただく場面もありました。



岩国営業所・広島営業所・テクノサービス部 営業部  
もっとお役に立ちたい  
ご利用者様に  
寄り添いたくて

**ご**利用者様からの多種  
多様なお声かけに自信  
を持って対応したい、も  
っとご利用者に寄り添  
いたいという想いから、  
コンシェルジュのあり  
たい姿を目指してSQC  
に取り組みました。「お  
もてなしの心は、自分  
たちの心にしかない」、  
形のないものを届ける  
コンシェルジュのある  
べき姿を示しました。





広島県厚生農業協同組合連合会

## 広島総合病院

副院長兼看護部長 藤本七津美様



「今回が初めてなのですが皆さんのスター性とパフォーマンスも素晴らしいと思っただけです。このコンテストまでに複数の事業所の方が時間を作って、完成度を上げてくれたことに頭が下がります。今年度からサマンサさんにご協力いただいておりますが、今では当たり前風景になっていいます。これからも患者さんのために一緒に協力してやっていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします」

長野県厚生農業協同組合連合会 南長野医療センター

## 篠ノ井総合病院

統括院長 宮下俊彦様



「当院は開院して57年になります。初代の院長は、「院長・事務長が率先して職員に奉仕して医療を盛り立て、全ての医療人はベッドサイドに行け」と説きました。サマンサさんには我々ができないところを補っていただけて本当に感謝しております。今日は素晴らしいパフォーマンス、華々しいファッションショーを見させていただきました。災害対応にセキュリティ、医療の質、患者様の安全まで、しっかりやっていたいていううえでの笑顔だということです。サマンサさんのこれからのご発展を祈っております」

「我々も10年ほどQC活動をしていますが、7つ道具や歯止めといった手法にこだわって、これほど没入することはありませんでした。違いはやはり皆様の本気度が伝わってきたことです。その裏にある熱量みたいなものや、片手間でできない練習量を感じる事ができました。常日頃からサマンサさんは教育が上手だなと思っただけですが、今日はその部分にも触れさせていただいたと思っております」



事務部長 稲垣憲一様

三重県厚生農業協同組合連合会

## 鈴鹿中央総合病院

副院長看護担当看護部部长 伊藤紀子様

社会医療法人財団慈泉会

## 相澤病院



「皆さんが本当にモチベーション高く取り組んでいてすごく感銘を受けました。依頼されたことをマニュアル通り実施するのではなく私事として捉え、自分たちにできることを改善することが重要なのだと思います。私たちでは気付かないこともたくさんあるので、皆さんの気づきを共有していただけたら嬉しいです。ぜひ、私たちと一緒に、夢と情熱を持って一緒にチャレンジしていただけたらと思います」





2024年6月の  
新棟完成に伴って、  
新たに導入いただいた  
コンシェルジュ業務について、  
藤本七津美 副院長兼看護部長、  
川上多聞 事業局長、  
奥田晋介 医事課長  
にお話を伺いました。

## 広島県厚生農業協同組合連合会 広島総合病院様

導入サービス

コンシェルジュ

### 病院のブランディングを担う

瀬戸内海に面した広島県廿日市市に位置する、広島西医療圏最大の中核病院「J A 広島総合病院」様は531床を有する地域医療支援病院として、救急医療、がん医療などに取り組み、地域の医療を支えていらっしゃいます。



### 導入してみても 評価はいかがでしょう？

コンシェルジュさんは患者様が混乱しないよう、とても丁寧にサポートしてくれています。初日にも関わらず自然に院内を案内している姿が衝撃的で、どのような研修をすればそうなるのか不思議に思ったのを覚えています。そして、業務改善に向けて提案してくれることにも大変驚きました。現場目線ですぐに課題に気付いて、次の改善に繋がられるので大変助かっています。



事業局長 川上 多聞 様

左から 広島営業所 山本 課長 /  
医事課長 奥田 晋介 様 / 事業局長 川上 多聞 様 /  
副院長 兼 看護部長 藤本 七津美 様 / 広島営業所 白波瀬 さん



### ユニフォームが好評だと お聞きしました

すごく素敵です。病院のカラーを想像しながら選んだユニフォームをしつかり着こなしていて、崩れることがありません。病院という異

検査エリアでの案内もとてもスムーズで、今の新しい外来体制がスタートして成り立っているのは、コンシェルジュさんのおかげだと思っています。患者様にとって話しやすい存在のようで、コンシェルジュさんからだけでなく、患者様からもお声かけをされている場面をよく見かけます。

### 今後の期待について お教えいただけますか？

質な空間の中でも本当に馴染んでいます。院内の雰囲気も明るくなり、患者様からのイメージも変わると思うのでユニフォーム選びは重要なのだと思います。  
思っている以上のことを日々実践してくれています。これからも継続していただいて、改善提案やご意見なども出してもらい、より良くしていくために引き続き協力してもらえると助かります。

導入当初は新しい体制の混乱防

### コンシェルジュ業務を 導入した経緯を お教えください

サマンサさんについては、2022年に山口県で開かれた日本農村医学会学術総会のランチオンセミナーで動画を拝見し、他病院での活躍も伝わってきました。

2024年6月に新棟が完成。外来診療の大幅な体制変更に伴って、新たな病院の姿を地域に示す象徴的な存在があればと考えたと、さらに、新たに導入する再来受付機や自動精算機の案内スタッフが必要になったタイミングとも重なっていました。

以前から社内報やパンフレットでコンシェルジュ業務のことは知っていましたが、あらためてサマンサさんの質の高い接遇や教育体制についてもご説明いただき、導入を決断しました。

副院長 兼 看護部長 藤本 七津美 様



止がメインの役割でしたが、本当のホテルのコンシェルジュのような対応で、『広島総合病院は他の病院とは違う』と思っていただけのような病院のブランディングにも期待しています。



医事課長 奥田 晋介 様



# 導入サービス

## ナースエイド

2024年7月に  
導入いただいた  
ナースエイドの業務について、  
神保健志総務部長、  
堀千代美看護部長、  
齋藤芳裕施設管理課長、  
松永亜弥看護補助主任  
にお話を伺いました。

**タスクシフト・  
タスクシェアでより良い  
環境づくりを**

1952年に三菱電機  
の診療所として開設し、  
現在では乳腺センター、  
放射線治療センター、  
消化器・IBDセンターなど  
を備える247床の地域の中核  
病院へと発展した「大船中央  
病院」様。専門分野にも強み  
を持ち、市民病院が無い神奈  
川県鎌倉市の地域医療を担  
つていらっしゃいます。コ  
ロナ禍においても、地域の  
ためにと県内でも先んじて  
行動し、地域から厚い信頼  
が寄せられています。

### 社会医療法人財団 互恵会 大船中央病院 様

左から総務部長 神保健志様 / 神奈川営業所 清水課長 / 神奈川営業所 サイトマネージャー 福原可奈子さん / 看護部長 堀千代美様 / 看護補助主任 松永亜弥様 / 施設管理課長 齋藤芳裕様



**実際に導入して  
病院にどのような変化が  
ありましたか？**

サマンサジャパンを導入した7月以降、  
看護師、看護補助者、ナースエイド、  
それぞれの役割が明確となり、業務の移譲や協働は進んでいます。

清掃業務や物品補充、リネン交換など多くの業務をサマンサさんに担  
うていただいているので、看護補助  
者は患者様の入浴介助や、体を拭い  
て清潔を保つなどの直接的なケア  
ができるようになりました。やら  
なければならぬと分かっていて  
も、忙しくて手が回らなかつたジレン  
マが解消されて、看護補助者のモチ

総務部長 神保健志様



ベーションも変わりました。

病棟を管理する師長からは看護  
師にも余裕ができて、ベッドサイ  
ドで仕事ができるようになったと  
報告を受けています。あとは、やは



スタッフコメント  
ナースエイド

重山 唯菜 さん

皆さん良い方ばかりで、  
いつもお世話になって  
います。もっと『誰かの  
ため』に働けるよう  
なっていきたいです。

熊澤 希美 さん

患者様に『ありがとう』と  
お声がけいただけると  
思わずこちらがお礼を言  
いたくなります。スペシャ  
リストになれるように頑  
張ります。



**今後の  
サマンサジャパンに  
期待することをお  
教えいただけますか？**

病院の色に染まるように、あ  
えて未経験の方を集めていただ  
くと聞いています。経験上の慣  
れが無いからこそ、仕事が丁寧  
を積み重ね、スピードがついて  
くれば、すごく強い戦力にな  
っていくのではと期待してい  
ます。スタッフの教育に自信を  
持ち、教育を後回しにしない  
今のスタイルをこれからも  
維持していただきたいです。

私たちの大命題は患者様の満  
足。より連携を深めてタスクシ  
フト、タスクシェアしながらさら  
に良くしていきたいです。

**サマンサジャパンとの  
取引を始めたきっかけ  
についてお教えください**

元々は清掃のご提案をいただ  
いたことが始まりです。当時、サ  
マンサの寺岡さんと清水さんのお  
二人に何度も足を運んでいただき、  
清掃業務について相談に乗って  
いただきました。その際に、サ  
マンサさんは社員教育に非常に  
力を入れていらっしゃると感じ、  
清掃に限らず、何かご縁があれば  
是非お願いしたいと思ってい  
ました。

その後も定期的に訪問してい  
ただく中で、看護師と看護補助  
者の業務分担がうまくいかず、  
負担軽減が図れていないこと  
もあって、パンフレットに載  
っていたナースエイドの業務  
について相談しました。非常  
に前向きに検討していただき、  
今回導入させていただきました。

施設管理課長 齋藤芳裕様







### 安全安心な院内環境の確保を

岡山県倉敷市にある  
全国有数の観光地「美  
観地区」で1172床  
を有し、高度急性期医  
療を担う倉敷中央病院  
様。地域の基幹病院と  
して医療を提供すると  
ともに、院内各所には  
数々の美術品を飾り、  
来院者をお迎えしてい  
ます。

事務長付特命担当 大田 幹夫様

### なぜ サマンサジャパンを 選ばれたのでしょうか？

業務を休むことなく、常時フォ  
ローしていただけるところを考えた  
時、一番に思いついたのがサマンサさ  
んでした。すでに受付業務などで実  
績があり、院内での評価が高いこと  
もあって、サマンサさんをお願いする  
ことにしました。

この度、  
職場の安全安心な  
環境の確保として  
新たな職種  
「セーフティアテンダー」を導入。  
その役割や評価について  
事務長付特命担当 大田 幹夫様  
にお話を伺いました。

## 倉敷中央病院様

公益財団法人 大原記念 倉敷中央医療機構

### 導入サービス

## セーフティ アテンダー



### セーフティ アテンダーとは どのような 職種でしょうか？

当院では患者様だけではなく、職  
員にも安全安心な院内環境の確保  
を目指しています。来院される患者  
様やそのご家族は当然ですが、病院  
の中で勤務する職員も安心して仕  
事ができる環境でなければ、患者様  
に安全な医療を提供できません。  
医療機関全般に通じることだと  
思いますが、女性が多い職場では、  
安心して仕事をしておうと思  
うと、様々な場面での配慮が必要に  
なってきます。更衣室や休憩室、ト  
イレなどはその一例として安全に利  
用できるような場所としていかな  
ければなりません。そこで職員から  
の要望があり、女性の専用エリアに  
出入りできる専門のスタッフを置く  
ことにしました。



### 導入後の 評価はいかがですか？

盗難などの事件事故が起きてい  
ないことが一番の実績と言えるので  
はないでしょうか。セーフティアテン  
ダーを導入させていただいてから、  
そういった被害は起こっていません。

必ずしも数字で計れることだけ  
が成果ではありません。安全安心  
な環境が生まれて、事件事故が全  
く起きていない、このことが何より  
の成果だと思っています。対応も明  
るく、親しみやすく、動きも良いと  
職員からの評価も好評です。



### 今後、サマンサジャパンに 期待することは？

今、当院ではセーフティアテン  
ダーの取り組みが安全安心にスト  
リートに結びついています。附属の  
人間ドックや健診に対応する予防  
医療プラザでは女性だけを対象に  
したレディースデーを設けており、  
そちらでも巡回していただき大変  
助かっています。法人の関連施設に  
は看護学校や保育園もあって、現  
場からはさらに拡げて欲しいとい  
う声が上がっています。  
安全安心について関心を持たな  
い医療機関は無いと思います。当  
院だけではなく、他の医療機関に  
もセーフティアテンダーを拡げて欲  
しいですね。



# 導入サービス コンシェルジュ

コンシェルジュと  
共にある医療サービス



三重県唯一の「特定機能病院」として医療を提供する三重大学医学部附属病院様。コンシェルジュ業務を導入いただき1年が経過しました。

日々、多くのご利用者様に相對する彼女たちの「働き」に対して届いた温かいご意見。コンシェルジュを導入いただいた経緯、ご利用者様からのご意見について、副病院長兼看護部長 福永 稚子 様にお話を伺いました。

国立大学法人

## 三重大学医学部附属病院 様

コンシェルジュを  
導入した理由について  
お教えください。

当院には1日に1500〜1800人ほどの外来患者さんが来られるので、病院の職員だけでは十分なお案内ができないという課題がありました。そこを助けていただきたいと思い、コンシェルジュサービスの導入に至りました。



### お褒めの言葉を いただきました

**受** 診の際ゆっくり階段を登っていると、コンシェルジュのAさんが「大丈夫ですか？何かお手伝いできることはありますか？」と優しく声をかけて下さり、「ゆっくりでいいですからね。」と手助けして下さいたり、受診票を見て到着確認までして頂いたりで、本当に心強く助かっています。それに何度かお世話になっ

ている為、お互いお顔を覚えることができ、前回の受診時は「また元気にお会いできてよかったです」と言っていたとき、心から心配して頂いていることが伝わり、本当に嬉しかったです。

通院は辛いですが、またAさんにお会いできるのかな？と思うと少し前向きな気持ちになれそうです。



導入して  
1年経ちますが  
評価はいかがでしたでしょうか？

本当に助けていただいています。一言で「案内」と言っても、どこをどのように行けば良いのか、コンシェルジュさんが案内してくださることによって、患者さんは無駄な距離を歩くことがなくなり、負担を和らげてくれます。

当院ではご意見箱で広く意見を集める取り組みをしていますが、コンシェルジュさんには言えないことが患者さんにはあるようです。患者さんからいただいたご意見を参考にして、病院の改善に繋げているので大変ありがたいです。

副病院長兼看護部長 福永 稚子 様



### 院内の他部署からの 反応はいかがでしたか？

医師が廊下で困っている患者さんを見かけた時、「忙しいけど、ほっとけない」と声をかけようとする、すかさずコンシェルジュさんが動いてくださるので、すごく助かっている、と

聞いています。これまで自分たちが対応していた部分を、コンシェルジュさんが対応してくださるので、専門職はより仕事に専念できるようになっています。患者さんのお手伝いをしていたのですが、医療職も助けられているのだと思います。

### コンシェルジュスタッフに 向けて一言いただけますか？

患者さんから「こんなにたくさん患者さんがいる中で、私のことを覚えていてくれてとても嬉しかった」というご意見をいただきました。とても素晴らしいことで、我々もそうありたいと思います。そのような声をいただくことのできる方々に、これからも力を貸してもらいたいです。



【体験を通して 行動様式を学びスキルを磨く研修】



テクノサービス部「接客・ビジネスマナー研修」



警備部「警備基本動作及び護身術研修」の様子はこちらから動画で確認できます。



警備部「警備基本動作及び護身術研修」

人間力（人として魅力的に生きる力）



経営理念を実現するために学び続けます

～人間力を向上し、新たな付加価値を生み出し、人として一歩先の未来に踏み出す～

\*【冰山モデル】下図は、人の外面（見える世界）と内面（見えない世界）を氷山に例えて表現したものです



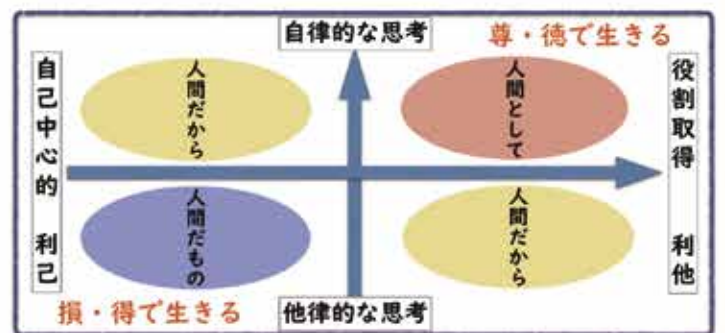
【道徳を核として 自己の生き方について考え深める人間力向上研修】

あなたの人生を「明るく豊かな人生」にするのはあなた自身です。～主体性～

【まずもって大切なことは、自分自身が主体となって物事に対峙すること】



【私たちの判断・行動の基盤となる道徳性（よりよく生きようとする人格的特性）】



【道徳性の発達（心の成長）に目を向け、自分の心の有り様を見つめる】  
自分はどちらの「そん・とく」で生きているか。自分自身に問い続ける

人間力向上研修では、日々の生活に立ち止まり、道徳という視点から自己の生き方を見つめていきます。他律的で自己中心の自分の心の弱さやいろいろな人の立場に立って自律的に考え行動しようとする心の強さに目を向け、よりよい生き方を追求していきます。

今期、警備部及びテクノサービス部において、経営理念実現に向けた、「豊かな人間づくり」の研修に力を入れていきます。

警備基本動作や護身術訓練、礼儀マナーや接客研修等、行動様式を具体的に学ぶ研修に加え、利他的で自律的な行動を支える「心の豊かさ」を求め、自己を見つめ自己の生き方についての考えを深める「人間力向上研修（心の教育）」を展開しています。

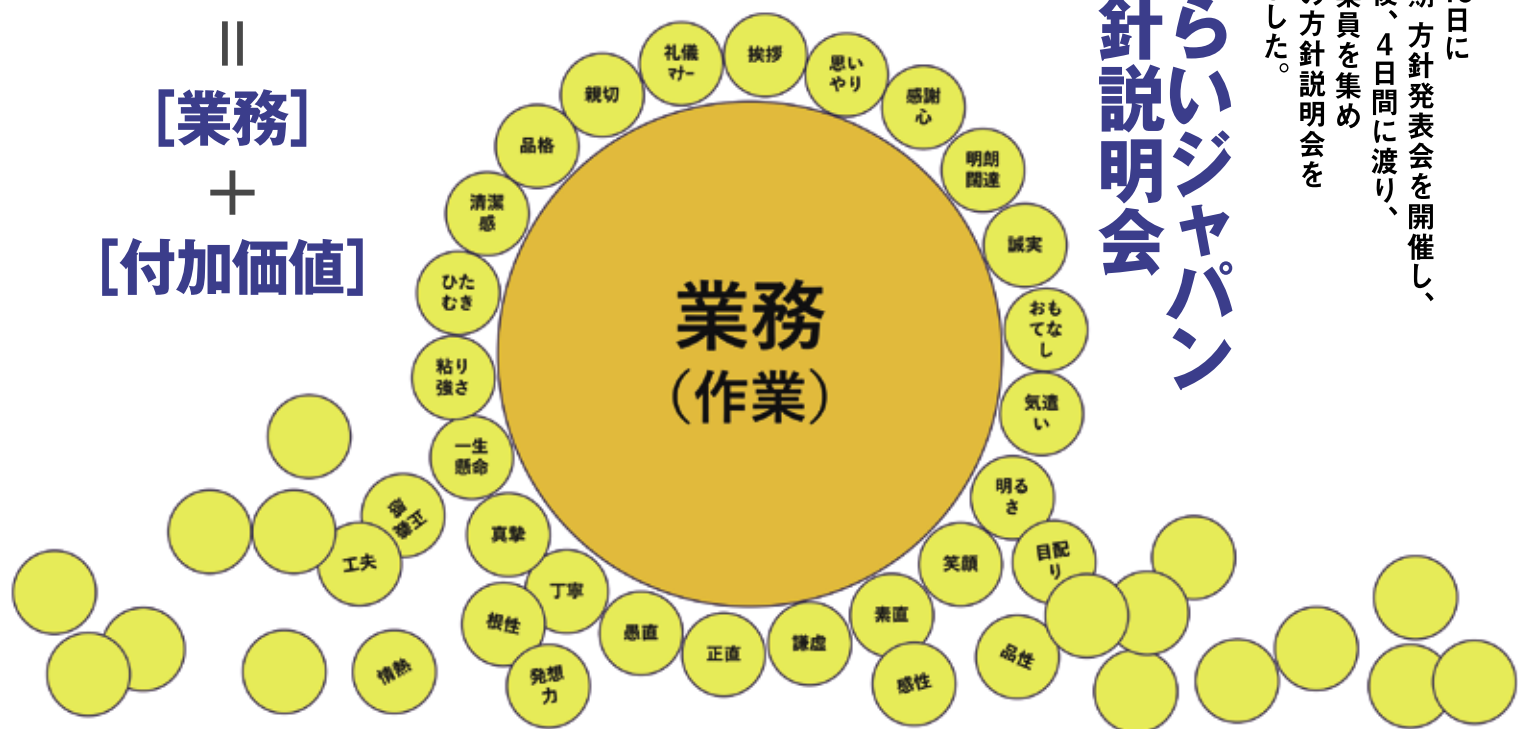
形をよりよく整えることで心もよりよく整う（※1）。そして、自らの心を見つめ心をよりよく整えることで形も一層よりよく整える（※2）。

形から心へ、そして、心から形へ。二つの方向性の研修をバランスよく展開していくことで、人としての魅力は高まり、人は人として豊かに成長していきます。



9月13日に  
第16期方針発表会を開催し、  
その後、4日間に渡り、  
全従業員を集め  
今期の方針説明会を  
行いました。

## みらいジャパン 方針説明会



**MIRAI JAPAN**  
株式会社みらいジャパン

### 人間力向上

我社は理念経営をしていきます。  
**出発点は  
親孝行です。**

感謝の心、  
礼儀マナー、親孝行、  
**そして  
今期からは  
「人間力向上」**  
の教育を合わせて、  
勝ち残る会社にしていきます。



小野英輔 会長

方針説明会



## 全従業員の向かう方向を同じに!!

企業理念の実践こそが経営理念の実現に繋がる!

- 全従業員が我が社の向かう方向を認識し、企業理念を徹底して理解する
- MOC活動で、ただひたすらお客様の為になることを考えて実行する
- 提供業務に付加価値をつけ、ご利用者様・ご契約者様に大満足を頂く

この3つが大切だと熱く方針を説明しました。