

# たかの橋通信

医療法人社団 仁鷹会 たかの橋中央病院 広報委員会

第6巻 第3号

2012年 1月 10日 発行

## 理念

- ・ 良質で心温まる医療
- ・ 奉仕の精神
- ・ 研鑽と謙虚

## 基本方針

- ・ 患者さまの権利を守ることを第一とする
- ・ 患者さまとのコミュニケーションを大切にする
- ・ 常に医療倫理の元に行動する
- ・ 医療安全管理の基本を怠らない
- ・ 良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記する



## 新年挨拶



医療法人社団 仁鷹会  
理事長 林 鷹治

新年明けましておめでとうございます。

皆様にとって本年が良い年となるよう、心よりお祈りいたします。さて、昨年は東日本大震災という未曾有の災害や豪雨に見舞われ、海外でも各地で災害が発生し、日本人を含め多数の方が犠牲となりました。まずは亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げます。そして被災された方には心からお見舞い申し上げます。現在の日本は復興を目指す中、増税案や原発事故問題・年金支給年齢引き上げ案など私たちの生活への不安が加速し、さらにTPP問題は今後の生活や医療にもさまざまな影響を与えることと思っております。

当院でもこの震災に伴い、「医療機関として個人として何かもっと出来ることはないか」、「この地域に起こったとき、私たちはどうすべきか」を、考え続けてまいります。

また、今年行われる診療報酬・介護報酬の同時改定でのポイントとされる一般病院・救急病院・介護施設のあり方や連携の重要性を念頭に、地域の医療機関と連携をさらに進めていく中で当院の「医療と介護が提供できる特徴」を活かし、地域の方々に満足していただけるよう、私をはじめ職員が一丸となり研鑽し努力してまいります。

本年もよろしく願い申し上げます。

明けましておめでとうございます

年頭に当たりご挨拶申し上げます。今年一年がどうぞ良い年でありますように祈念しております。今年は辰年、昇り竜という縁起の良い年で竜にあやかって今年こそ全てが上向きになる事を願って止みません。

最悪の事態を招いた昨年の東日本大震災で認識された多くの課題を踏まえ災害医療の在り方を考える等、私達に課せられた内容は山積しております。又今後の高齢化社会など医療情勢の激しい変化の時代に適合し組織安定化を図る事が今迄信頼して医療を受けて下さった患者さまへの感謝であり、むしろ信頼に応えていくべきだと改めて考えております。私達の提供する医療、看護が患者さまのニーズに適したものであり、求められる医療であるようより前向きなビジョンを描いていきたい所です。そのためには仁鷹会スタッフが一丸となりお互いが尊敬し合える関係を構築すべきだと切に思います。

皆様方のご健勝と益々のご発展を祈念して年頭の挨拶とさせていただきます



看護部長  
長谷川 和子



# たかの橋通信

## 平成23年度 外来患者さまアンケート調査結果

当院では、平成23年8月1日～8月13日の期間、各外来患者さまを対象に貴重なご意見を伺い、当院の提供する医療サービスなどが適切であるかを検討するためにアンケートを実施しました。その結果、以下のような厳しいご意見もいただきましたので、今回は回答、対策も含めて一部紹介させていただきます。

### 《病院全体、受付に対するご意見》

- ・各職員に笑顔が少ない。もう少し笑顔で対応してほしい。特に会計の職員。
- ・挨拶があまりできていないと感じています。(声掛け)
- ・良い意味でゆったり、ゆっくりしていると思います。電話予約時も親切に対応して頂きました。
- ・接遇は大変良い、よく指導されていると思う。
- ・命令口調。「ありがとう」「少し待って下さい」がない。
- ・会計時、カルテを見ているにもかかわらず名前を読み間違えられました。ちゃんと確認して下さい。
- ・一年ぶりの来院でしたが、受付の対応がちょっと良くなった感じがします。もう少し笑顔があればもっと良い印象を与えられるのではないかと思います。
- ・総合受付の職員が上から目線。領収書名前呼びすて！



### 《回答、対策》

口調が命令口調に感じられ、不快感を与えたこととお詫び申し上げます。今後は、常に患者さまが目の前にいらっしゃるという意識を持って行動いたします。

お名前を読み間違いに関しては、医療現場では事故につながる可能性もあります。患者さまにご迷惑をおかけすることも多いため、お名前をお呼びする前に再度確認する等、間違いのないように努力して参ります。

領収書の名前が呼び捨てになっているというご意見については、すぐにお名前の欄に敬称を付けさせていただきました。いつも笑顔で患者さまの立場に立ち、皆さまに少しでも気持ちよく当院を利用していただけよう日々努力して参ります。

### 《待ち時間に対するご意見》

- ・診察の待ち時間が長い。
- ・複数科受診する場合、採血など待ち時間が長いのでその時間を利用できれば効率的ではないでしょうか。

### 《回答、対策》

患者さまが受付をされ総合受付より診療録(カルテ)が各科に届くまでに時間を要します。限られたスタッフで安全・確実に実施するために多忙な時にはお待たせしてご迷惑をお掛けしている事も事実です。今後安全・確実に行うことは勿論の事、今以上に迅速に行えるよう改善し、少しでも待ち時間軽減のため努力をいたします。

### 《設備に対するご意見》

- ・トイレ:汚れてはいないが、臭いがして不快感があります。せまくて窮屈。洋式便座が少ない。ウォシュレットを設置して欲しい。
- ・駐車場:職員の対応に個人差がある。車の出入りに時間がかかりすぎる。少なくても使えない。
- ・駐輪場:いつも一杯で止めにくい。

### 《回答、対策》

当院は開設して20年が経過し、ご指摘の通り、建物等含めた設備面が老朽化しております。予算化と時間が掛かる事項がございますが、病室やトイレの改修(ウォシュレットも含めて)等、今後検討して参りたいと思います。

駐車場の職員の対応につきましては、上司を通じて指導し、周知徹底をはかって参ります。また、駐車場のご利用につきましては当院の駐車場が立体駐車場であることや、朝の早い時間に利用者が集中することなどから、入出庫に時間を要しているようです。お急ぎの方や立体駐車場対応不可のハイルーフ車等の方は、実費ではございますが、近隣の100円パークをご利用くださいますようお願い致します。駐輪場につきましても、都市部ということもこれ以上スペースの確保が困難な状況です。ご了承下さい。

この結果を真摯に受け止め、皆さまに気持ちよく当院を利用して頂けるよう、職員一同日々努力して参ります。ご協力ありがとうございました。

## 患者さまから寄せられたご意見Q&A

ご意見	回答および改善策
リハビリ用のベッドに靴べらを置いて欲しい。靴を脱いであがるのだから履くときの配慮をして下さい。	現在、2ベッドに1つ靴べらを置いて対応させて頂いております。
リハビリ用の枕カバーがないので不衛生に感じます。枕カバーを用意して、その都度換えて頂きたい。	現在、使い捨てタイプの枕シートを使用させて頂いております。
泌尿器科の待合室の椅子が足りなくて(人数が多い為)廊下で立っている人がたくさんいます。具合が悪くて来ているので、状況に合わせて折りたたみ椅子等用意して下さい。沢山の看護師の方(受付の方も)が行き来しておられるので気付いていると思います。	待合場所のスペース、椅子の確保は当院の現状では難しいと言わざるを得ません。もし上記のような事でお困りになった折は、ご面倒ですが、各診療科の受付に一声掛けて頂けたらと思います。その都度臨機応変に対応させて頂きたいと思います。
駐車場でアンテナの取り外しが体調によっては難しいときがある。駐車場の係りの方に外してもらえると助かる。	車の部品に関する事で、駐車場係りの判断で行う事はばかれますので、ご希望の方は係りへその旨をお申し付け下さい。対応させて頂きます。

皆様、貴重なご意見ありがとうございます。これは、皆様から寄せられたご意見の一部です。そのほかのご意見、回答および改善策は、定期的に院内に掲示しております。また、お気づきの点等がございましたら、各階に意見箱が設置しておりますので、ご意見をお願いします。

## 接遇研修会を終えて

平成23年10月27日に病院接遇研修の一環として、講師に接遇インストラクターの平儀野真紀先生を迎え、接遇に関する合同研修会が行われました。当院では年に一度、このような接遇研修会を開催しております。日常の業務で成果が現れていれば幸いなのですが……。

私達は常々、病院での接遇において一般的な接客業と同じような事をして、成果が伴わないと考えています。例として“〇〇さん”という表現から、“〇〇さま”という表現を使う事が全国的に広がっていた時期があったのですが、これは実際に呼ばれる側の方からも、「丁寧でよい」、逆に「よそよそしい」、「ひどく他人行儀な感じがする」など賛否両論がありました。現在では多くの病院で“〇〇さん”という呼称が一般的に使われているようです。

上記のような事からも、病院に求められる接遇の中に「親しみ易さ」は外せない要素だと思います。しかし、「親しみ易さ」=「なれなれしさ」と勘違いしてる職員をたまに見かけます。患者さまに対する行為も「礼儀」を忘れてしまえば、それは「失礼」な行為でしかありません。接遇研修会に参加しただけで満足するのではなく、それをどの様に患者さまに還元していくか、一人ひとりが考えて行動していく、そんな病院になっていくように努力していきたいと思っております。



## たかの橋ふれあい祭りが開催されました



平成23年10月29日(土)第1回『たかの橋ふれあい祭り』が開催されました。陽だまりでは毎年恒例の夏祭りを行っていましたが、今年はたかの橋中央病院と合同で仁鷹会としてのお祭りを開催することになりました。初めてのことでしたので準備の段階からなかなか話が進まないこともありました。他の病院で行っているお祭りに参加し担当の方にアドバイスを頂いたり、たかの橋商店街はじめ国泰寺周辺の学校や広島市社会福祉協議会の方にもご協力を頂きました。

病院のほうでは、「健康チェック・健康相談」、「リハビリスタッフによる腰痛予防体操」、「車椅子の試乗体験」などのブースを設置し来場者に体験して頂きました。その他にもレントゲン写真の展示・手づくりブーケ体験・バザー・千田学区児童が作成した灯籠の展示も皆様に喜ばれました。陽だまりの8階では民謡協会の方々による踊りの披露、『ポンポコ座』の方々には、会場全体が響くような迫力のある力強い太鼓演奏を披露していただき来場者の方は手拍子をされ楽しまれていました。職員によるソーラン節も観客の方々のかけ声のおかげで大変な盛り上がりとなりました♪屋台会場では、たかの橋商店街からうどん・おはぎ・野菜・果物・ジュース・ビールの販売、その他にもおでん・チキンスティック・フランクフルトなどを販売し、数が足りないというハプニングがあるほど大好評でした！！

普段とは違う雰囲気の中で、利用者さま・患者さま・ご家族さま・来場者の方の笑顔も多く見られ、思い出深いお祭りになったのではないのでしょうか。来年以降も『たかの橋ふれあい祭り』を続けていけるよう職員一丸となって努力していきたいと思っております。最後に、このたびご協力頂いた皆様に感謝いたします。



### 編集後記

鍋料理がおいしい季節です。温かい料理をしっかりと食べて心も身体も温かくし風邪を引かないよう気をつけましょう。  
福利厚生・広報委員会 佛圓・塚田