

昨年に引き続き第2回『ふれあいフェア』を 6月5日(木)に開催致しました

受付；西山



当日、嘶家さん2名を迎えて当院待合室でのイベントを行いました。会場は溢れるくらいの方にお越し頂き熱気に包まれていました。そんな中初めて今回このイベントを担当させて頂きました。しかも院長の急な予定で、当日の始まりの挨拶を受付スタッフ河野が行うことになり数日前からのドキドキ感は半端なく傍にいて伝わってきました。そんな中イベントが始まりました。



「梶川眼科のこと知ってまっかクイズ！」

当院のことを面白くクイズにして、患者様に三択から答えて頂くコーナーです。例えば、院長の体重や名前、年齢などのクイズでしたが、皆様真剣に考えて下さいました。クイズ最高得点の2名様にはなんと景品が！！(笑)皆様、院長のことや梶川眼科のことに詳しくなられたのでは！

「院長の健康教室」

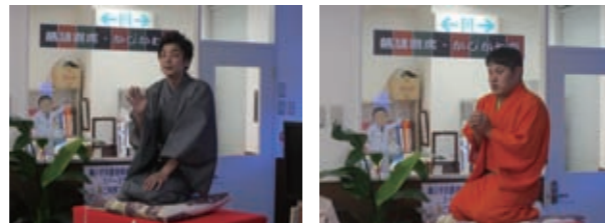
院長による、最近話題の加齢黄斑変性についての講演です。昨年に続き2回目ということもあり、緊張そして真剣にご参加頂いた患者様に語りかけるように話しをしており、そして患者様も院長のお話を真剣に聞いて下さいました。皆様には本当に感謝しております。

加齢黄斑変性とは、モノを見るときに重要なはたらきをする黄斑（おうはん）という組織が、加齢とともにダメージを受けて変化し、①ゆがんで見える(変視症)、②中心部が見えにくい(中心暗点)、③ぼやけて見える(視力低下)などの症状を引き起こす病気のこと。加齢黄斑変性とよく似た他の眼の病気もありますので、早い段階に眼科で正しい診断を受けることが大切です。

「かじかわ亭」

昨年に引き続き今回も桂あおばさん・月亭太遊さんをお招きし落語会を行いました。

- ①桂あおばさん・・・お話しの中のうどん屋さんでうどんをすすめる音が本当に食べているかと思うくらい上手に話に引き込まれそうになりました。
- ②月亭太遊さん・・・寒い寒い極寒の場所での話しで会場が笑顔になる話しでした。皆様の笑いの渦で会場が終始湧いていました(*^_^*)



■イベント担当より一言

先日は、第2回「ふれあいフェア」にご参加頂き有難うございました。2人共このような企画をするのは初めてのことで何から手を付けて良いのか手探りの状態でしたが、2人で何度も話し合いこの会を無事に終えることが出来ました。これも大空のように広い心をお持ちの皆様方、そしてスタッフの方々のお蔭だと心より感謝しております。また、不慣れなことで行き届きの点が多々ございましたこと、心よりお詫び申し上げます。暑さも日ごとに増していますが体調を崩さぬようお元気で過ごしてくださいませ。

受付：河野・西山

親切・丁寧・笑顔がモットー

梶川眼科医院 情報誌 (年4回季刊発行)

瞳きらきら通信

TEL 078-732-0091 兵庫県神戸市須磨区前池町3-4-1

2014
夏
vol.13



院長ごあいさつ



院長 梶川大介

本年6月5日(木)に患者さんとの交流イベント“第2回ふれあいフェア”を開催いたしました。なんと！院長の勘違いで、この日に学校健診とスケジュールが重複していたとは(汗)。

イベント内容の順序を急ぎ調整し、①患者さん参加型のクイズコーナー、②院長の健康講座、③寄席に変更。このため司会進行役も、本来ならば院長がすべきところを受付・河野にお願いすることに。

クイズコーナーの冒頭「梶川眼科のこと知ってまっか?!」で掴みはばっちり。会場から大きな笑いを誘っていました。

最後のクイズが終わってもまだ院長は戻らず、スタッフ一同ひやひやモード。健康講座の開始時間に滑り込みセーフの状況で、何とか講演に間に合いホッと一安心。加齢黄斑変性のことをお話しさせて頂きましたが、ちょっと専門的すぎたかも？

寄席“かじかわ亭”は、昨年に引き続き桂あおばさんと月亭太遊さんに出演して頂き、落語で笑って、みんなと一緒に楽しい時間を過ごさせて頂きました。感謝、感謝。

イベント担当の河野と西山、色々とお疲れさま&ありがとうございました。また、当日の運営に協力して下さいましたスタッフのみんな、感謝、感謝です。

コラム数珠つなぎ



今回は、受付・平松がお届けします！

突然ですが、皆さんは当院に着くまでに、あるいはお帰りの際に必ず寄る場所がありますか？

例えば、お店や他の病院などです。初めて板宿を訪れたとき「病院と美容院が多すぎる!」とびっくりしたことを覚えています。いつか自分の足でそれぞれの軒数を数えてみよう・・・と考えていますが(^_^)。

あらゆる専門の病院が近くにあるのはとても心強いですよね。また家族や友人と楽しめるお店や、ごはんのメニューに悩んだときに助けてくれるお総菜屋さんもあります。時には自分へのご褒美やちょっとした手土産に嬉しい和菓子やケーキ屋さんなどなど。

病院へ行くとなると少し気持ちが重くなる場合があります。そんなときはいつもの道を一本変えて、気になっていた場所を覗いてみると楽しい気持ちになれるかもしれませんよ。

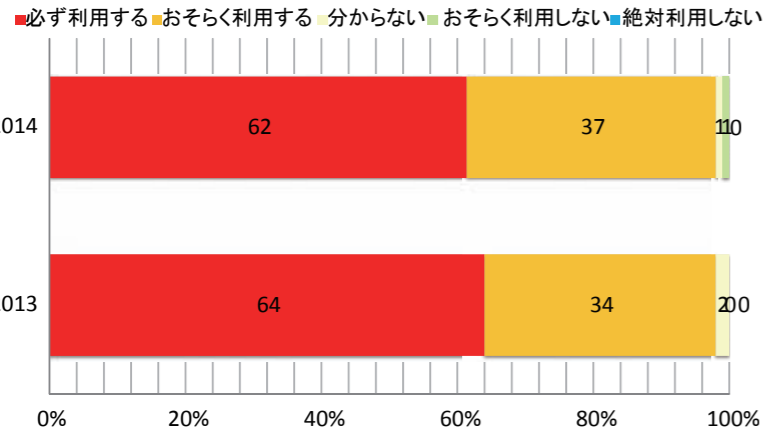
第5回患者アンケートのご報告

今年も平成26年2月～3月に患者様の満足度向上を目的としたアンケート調査を行いました。多くの方(無作為に抽出させて頂いた患者様300名のうち回答者134名)にご協力を頂きまして誠に有難うございます。アンケート結果を集計しましたので、その主なものについてご報告を致します。

当院への再来意識

～また何かありましたら私どもの医院に来て頂けますか?～

「必ず利用する」という回答は、昨年の64%から62%と若干減り、「必ず利用する」「おそらく利用する」を併せた回答も昨年98%、今年99%とほぼ同じでした。「おそらく利用しない」という回答が1人あったのが非常に残念です。

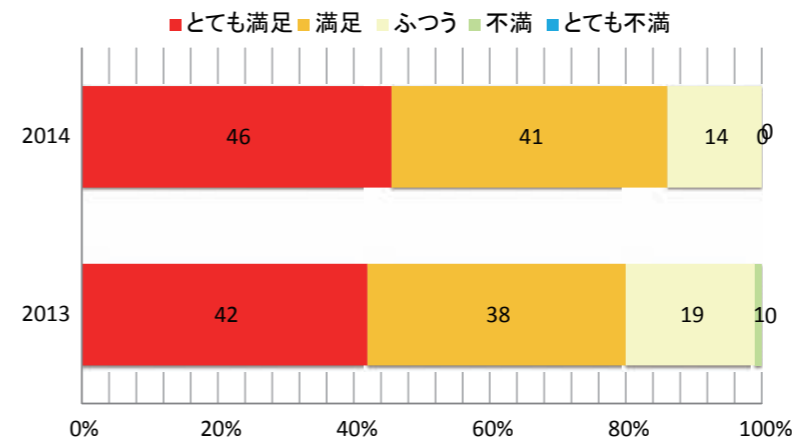


●“チーム梶川”の今年度の目標
「おそらく利用する」ではなく「必ず利用する」と患者様に思ってもらえるよう親切・丁寧・笑顔をもっとに新たな取り組みにも挑戦し、より良い医院作りを目指します。

看護師・診療助手の対応

「とても満足」という回答が、昨年の42%から46%と少し上回り、一方「とても満足」「満足」を併せた回答は昨年の80%から87%と上回りました。

看護師・診療助手の課題を具体的な対応について訊ねたところ、①笑顔・挨拶・言葉遣い、②話しやすい雰囲気 ③検査誘導や処置の安心感については、各々88%、84%、86%の方から満足を得ています。



●看護師・診療助手の今年度の目標
①患者様の不安が和らぐように、笑顔と心のこもった対応で、安心して来院頂ける医院作りに努めます。
②梶川眼科を選んで良かったと思ってもらえるように、親切で丁寧な満足度の高い医院を目指します。

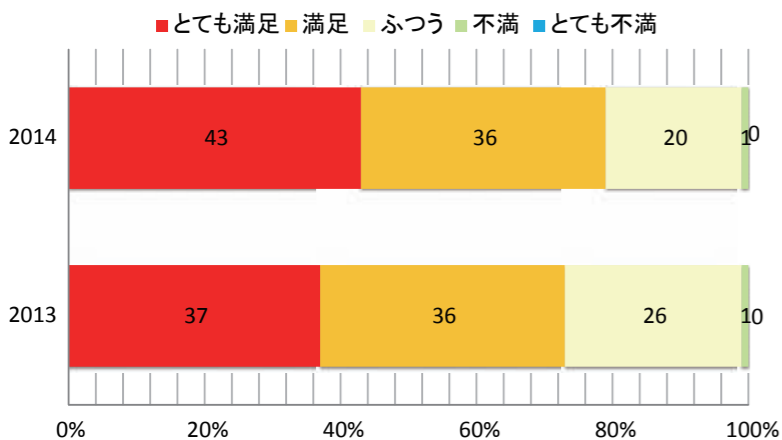
患者様からのコメント(一部抜粋)

※いつもテキパキと誘導してくれるので、安心できます!
※明るく優しく対応して頂いています。他の患者さんへの対応を見ているだけでも気持ちが良いです。
※目配りや気配りができており、困っている時にはすぐに声をかけて頂き、嬉しく安心しました。
※皆さん、シャキッとされているのにツンとした感じがなく、いつも親しみやすい笑顔で接して下さいます。
※とても怖がりな私ですので、検査にも不安があります。「初めての事は心配ですものね…」とこちらの気持ちを気にかけてくださり、落ち着きました。

受付の対応

「とても満足」という回答が、昨年の37%から43%と上回り、「とても満足」「満足」を併せた回答も昨年の73%から79%と上回りました。

受付の課題を具体的な対応について訊ねたところ、①笑顔・挨拶・言葉遣い、②私語や雑談、③気持ちの良いお見送りについては、各々90%、61%、85%の方から満足を得ています。



患者様からのコメント(一部抜粋)

※いつも明るい笑顔で爽やかな対応で感じが良いので、こちら笑顔で帰ります。
※結膜炎にかかった時、受付スタッフの方が私の目の充血を見てすぐに気付いてくださり、素早く奥の椅子に案内して下さったのが嬉しかったです。
※とても親切に接して下さって、初めて受診した時には不安がありましたが、優しく説明して下さいました。
※梶川眼科の玄関には、明るさがいっぱいです。みんなよく動きます。動く人に不誠実な人はいません。
※とても丁寧に対応して頂いて気持ちいいです。礼儀や気遣いなど徹底しているなあと感じます。

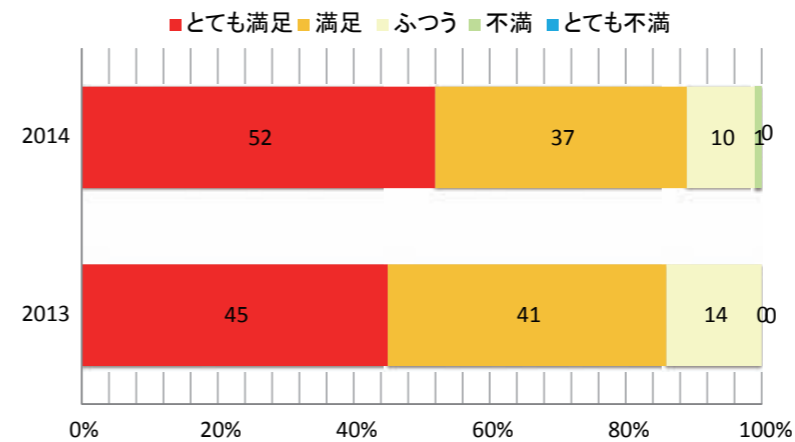
●受付の今年度の目標

- ①私語・雑談・笑い声など「皆で注意し合える職場の環境を作る」
- ②「親のように子のように思いやりあふれる受付創り!!」

医師の診断や治療・説明

「とても満足」という回答が、昨年の45%から52%と上回り、「とても満足」「満足」を併せた回答も昨年の86%から89%とほんのわずかに上回りました。

院長の課題を具体的な対応について訊ねたところ、①説明の解り易さ、②話を聴くこと、③治療方針については、各々91%、90%、86%の方から満足を得ています。



●院長の今年度の目標
いつも目の前にいる相手の立場・気持ちに立った見方ができ、思いやりのある言葉掛けや行動をとるよう努める。

患者様からのコメント(一部抜粋)

※おそらく小学生の頃からお世話になっています。テキパキと診察→わかりやすい説明をいつも頼りにしています。ありがとうございます!
※丁寧に伝えてくださるし、気になる点はないかなどちょっとした事も相談しやすい優しい雰囲気なので、安心できます。
※説明が丁寧でモニターでの説明もあり、とてもよく理解できました。
※どのような質問に対してもしっかり聞いてくださり、ありがたく思っています。年のせいでしょうか、話を聞いてくださる事が一番嬉しく、安心できます。

最後に

今回も患者さんからお褒めの言葉や感謝の言葉をいっぱい頂き、本当にありがとうございました。“チーム梶川”にとって元気の源となります。一方、少なからず患者さんからのご要望や苦情もありました。その生の声にしっかりと向き合い、少しでも患者さんのお役に立てるよう“チーム梶川”一丸となって頑張ってお参りますので今後とも宜しくお願い申し上げます。