

趣味イキイキ楽々♪

当院患者様であるヒロヨシさん(書画名)から日本画のお話しをお聞き致しました。日本画を始められたきっかけは、石川県で反物や漆塗り・九谷焼の絵のお勉強をされていてその後、芸術学校へ行かれたことがきっかけになったとのこと。

ヒロヨシさんは60年程前に大手商社に入社され、社員寮に入りながら元町の絵画教室へ毎日のように通われていたとのこと。たくさんの先生に学び、ヒロヨシさんも阪神淡路大震災がおこるまでの10年間で60名位の生徒さんに教えられていたそうです。現在では、お車でスケッチに行き、常に本物を感じながら描いてイキイキとされている姿はとてもかっこよく素敵でした。最近描かれた絵画を見せて頂きました。唐く綺麗で立体感がある小鳥が描かれていて、今にも飛び出して羽ばたいて行きそうな絵画です。ヒロヨシさんの鞆の中にはたくさんの葉書サイズの絵画が入っています。その一つ一つが丁寧に鮮明なタッチで描かれていました。上手に描ければ楽しいとお話しを嬉しそうにされていました。一度見た顔は覚えていて描けると言っていたヒロヨシさんに私も画いてほしいなと思いました。少しのお時間でしたがお話しをお聞きでき嬉しくかったです。有難うございました。(インタビュアー:受付・西山)



ふれあいフェアを開催しました。

平成25年6月6日(木) 午後2時から当院待合室にて、50周年記念イベントの一環として“ふれあいフェア”を催しました。

(1)院長の健康教室:

「もし、あなたが緑内障と言われたら?—自分の目は自分で守る」というタイトルで、スライドをふんだんに使って解りやすく説明させて頂きました(苦笑)。患者さんの前で講演なんて何年ぶり?ハラハラドキドキ。

(2)クイズで学ぶQ & A:

患者さんから日頃よく受ける質問をクイズ形式にした患者さん参加型のコーナー。全問正解の方が大勢おられ、賞品を巡って院長とのジャンケン大会は白熱致しました。

(3)かじかわ亭:

机にお雛さんの毛氈を巻き、急ぎょ高座をセッティング(笑)。『月亭太遊』さんは、月亭一門の秘密兵器。笑いとお歌を愛する心優しき怪物(ディズニー映画のシュレック似?)。会場が眼科医院ならではのオモシロ眼科落語でした。『桂あおば』さんは、師匠・桂ざこばの末っ子弟子。落語会きってのイケメン(小池徹平似?)。みんなが、人情落語にホロリとさせられました。



今回初めての患者さんとの交流会ですが、①患者さんに感謝の気持ちを伝える。②教育啓蒙を行う。③患者さんとのコミュニケーションを密に図り、益々当院のファンになって頂く。④楽しい時間を一緒に過ごすということを意識して企画をしました。院長も、スタッフも、患者さんもみんなの最幸の笑顔をついて見られたことは、主催者としてこの上ない喜びです。本イベントに関わって下さった皆さま、本当にありがとうございました。

《イベント担当者から一言》



●看護師・米田

今回のイベントに参加して下さったみなさま、本当にありがとうございました。当初は内容も日程も何もかもが決まらず困惑していたところ、○×クイズを提案してくれたり、会場の装飾や当日の手伝いを申し出てくれたりと、たくさんのスタッフに助けられての開催でした。至らない点もあったかと思いますが、みなさまの笑顔があふれる会となり本当に良かったです。

●看護師・高谷

当院でのイベントは初めての試みで、私自身イベントなど全く企画した事もなく、参加して下さる方々が楽しんで頂けるかとても不安でした。しかし、当日はとても盛り上がり、最後は落語家さんの楽しいお話でとても良いイベントになり、皆さんの笑顔が見られてとても嬉しかったです。ふれあいフェアに来て下さった方々、応募して下さった方々本当にありがとうございました。

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

2013

夏
vol.9



院長ごあいさつ

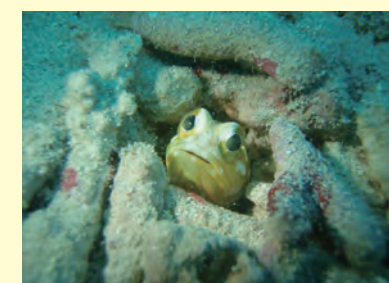
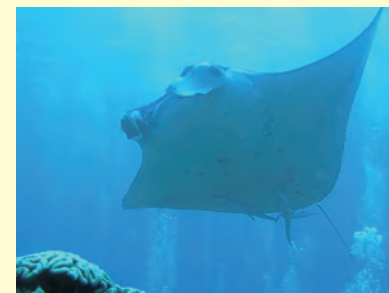
今年の4月上旬、50周年記念グッズの一つとして海中風景のクリアファイルをお渡しさせて頂いたところ、「あの写真は、先生が撮られたんですか?」という質問を何人かの患者さんから受けました。実は、下手っぴながらも私が撮ったものです(苦笑)。

大学生最後の夏休み、サイパンで生まれて初めてボンベを背負い、レギュレーターをくわえて海中散歩をエンジョイ。眼科医となつてからは、さすがに仕事が忙しくダイビングどころではありません。5年ほど経ってやっとPADIの認定カードを取得し、晴れてダイバーの仲間入り。



院長 梶川大介

「自分が潜った海の素晴らしさを思い出として残しておきたい!!」ということで水中写真を撮りました。マイブームの石垣島の海は、サンゴ礁が飛びっきり綺麗です。他にも、ダイバー憧れの的であるマンタ(オニイトマキエイ)も高い確率で見られ、可愛い魚・エビ・カニ・ウミウシなど小さな生き物もいっぱい。私の大好きな海です。魚たちの顔にも色んな表情があり、怒ってる顔・嬉しそうな顔・寂しそうな顔・イキイキした顔など。今回のクリアファイルでその様子が、少しでも伝わればと思います。



7月15日は「海の日」。

海の恩恵に感謝するとともに、海洋国日本の繁栄を願うという主旨があるそうです。

コラム数珠つなぎ



今回は、診療助手・折口がお届けします!

子供の頃から物を作ったり、絵を描いたりする事が上手くないのですが、大好きでした。今もトールペイント、インテリアシルクフラワー、アクセサリー作りに熱中しています。作品を作ったり、描いたりしている時は、いかにバランス良く、上手くでき上がるだけを考えるので、すごく集中できます。そんな時は、イヤな事もよいな事も考えないので、私にとってストレス発散・解消になります。

でき上がった作品を娘の部屋に並べて(娘の部屋は結婚して居ないので空部屋です)眺めながら次の作品の事を考える時は、自然と笑顔になっています。



第4回患者アンケートのご報告

今年も平成25年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142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61%から64%、「必ず利用する」「おそらく利用する」を併せた回答も昨年の96%から98%とわずかに上回りました。

Year	必ず利用する	おそらく利用する	分からない	おそらく利用しない	絶対利用しない
2013	64	34	2	0	0
2012	61	35	2	1	1

“チーム梶川”の今年の目標

「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・診療助手の応対

「とても満足」という回答が、昨年の38%から42%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83%から80%と少し下回りました。看護師・診療助手の課題を具体的な応対について訊ねたところ、笑顔・挨拶・言葉遣い及び安心感の項目は、8割以上の方から満足を得ました。

Year	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満
2013	42	38	19	0	0
2012	38	45	17	0	0

患者様からのコメント（一部抜粋）

※ テキパキと優しく対応してくださるので安心感があります。
※ 知識のない私たちの簡単な質問にも丁寧に答えて頂いて、感謝しております。
※ 年配の患者さんへの心配りしている姿を拝見すると、見ていて気持ちいいです。
※ 看護師さんたちの明るい声で医院の雰囲気明るくなっているので、診察を受ける我々も助かっています。
※ 丁寧に接して頂き、車椅子の私も安心していきます。ありがとうございます。

診療助手の今年の目標

患者様に安心して通院して頂けるように、いつも笑顔で丁寧な応対を心掛けます。

看護師の今年の目標

※ 患者様が安全で安心して医療を受けて頂けるよう努めます。
※ 患者様の不安や疑問が解消出来るよう気持ちに寄り添った関わりを心掛けます。

受付の応対

「とても満足」という回答が、昨年の39%から37%とわずかに下回り、「とても満足」「満足」を併せた回答も昨年の86%から73%と下回りました。受付の課題を具体的な応対について訊ねたところ、笑顔・挨拶・言葉遣いの項目は、9割以上もの方から満足を得ました。

Year	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満
2013	37	36	26	0	0
2012	39	47	13	0	0

患者様からのコメント（一部抜粋）

※ 挨拶・言葉遣い・いつも変わらぬ笑顔で感心しております。
※ 朝迷って来た気持ちが、受付で「どうですか」と明るい話に心が安らぎます。
※ わかりやすく丁寧で、いつも気持ちが良いです。
※ いつも、気持ちの良い挨拶ありがとうございます。入口から和やかな雰囲気で子どもも安心して通院できています。
※ 優しい笑顔と口調で接して頂き、ありがとうございます。お陰で穏やかな気持ちで待ち時間が過ぎていきます。

受付の今年の目標

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常に「目配り・気配り・心配り」を念頭において患者様にお声掛けをする。

医師の診断や治療・説明

「とても満足」という回答が、昨年の43%から45%、「とても満足」「満足」を併せた回答も昨年の84%から86%とほんのわずか上回りました。院長の課題を具体的な応対について訊ねたところ、説明の解り易さ・話を聴くこと・治療方針の項目は、8割以上の方から満足を得ました。

Year	とても満足	満足	ふつう	不満	とても不満
2013	45	41	14	0	0
2012	43	41	15	0	0

患者様からのコメント（一部抜粋）

※ にこやかに優しく接して頂けるお陰で、不安感も持たず病状も話しやすく質問にもお答え頂けるので、助かっています。
※ 笑顔で接して頂いて心強いです。安心感も持てます。
※ 先生に診察して頂くと安心してホッとしています。
※ 穏やかでわかりやすく丁寧な診察に満足しています。
※ 「何か質問はありますか？」と訊いてくださるので、質問しやすい。

院長の今年の目標

傾聴する。患者さんが話したいこと、伝えたいことを受容的・共感的な態度で真摯に聴く。

最後に

自由記入欄のコメントを拝見しても患者さんからの褒め、感謝、喜びの言葉がいっぱい連なっていました。本当にありがたいこと。こちらこそ患者さんからいっぱいの元気を頂き、モチベーションが上がりました。一方、患者さんからのご要望や苦情は、各部署ともに少なからずあります。患者さんの生の声の中に“チーム梶川”の成長課題やヒントが、隠されています。それをどう深読みするか?!ネガティブ・ポジティブの如何に関わらずコメントをして下さった患者様の思いにきっちりと応えたいと考えています。