

第5回ふれあいフェア開催

平成29年10月5日(木)午後から患者さんとの交流イベントを開催いたしました。

イベント内容は、恒例の(1)院長の健康講座、(2)患者さん参加型のクイズコーナー、
(3)かじかわ亭寄席の3部構成です。

健康講座は、「悲しくもないのに目がウルウル～もしかして流涙症かも～」これから寒くなり、冷たい風が当たって目がウルウルする方も増えるかも。

受付スタッフによるクイズは、「サプリメントのこと知ってまっか?!」で、ルテインとアントシアニンのクイズを出題。のっけから患者さんの笑いを誘い、掘りもOK。

難問を出題したつもりが、全問正解の方がなんと3名もあられてびっくり!!ジャンケンの末、お二人の方が景品を見事にゲット。おめでとうございます。

寄席では、5年連続で皆勤賞・当院のお笑い顧問「桂あおば」ちゃんと初出演の「月亭方氣」くんが、笑いの福をいっぱい届けてくださりました。

2時間と言う限られた時間ではありましたが、皆さんと一緒に楽しく、学べて良かったです。

当日参加して下さった方々、イベント担当の河野さんと西山さん、運営に協力して下さったスタッフ、皆さんに感謝、感謝です。

《参加して下さった方のお声》

* 普段なかなか笑う事がない生活ですが、久しぶりに笑って、帰りは気分も爽快でした。

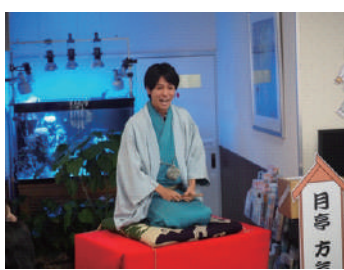
* スタッフの皆様がとても感じ良く、親切にして頂き有り難く思っております。

クイズもとても楽しく参加しています。

* 梶川眼科の皆様的心遣い、笑顔、楽しいイベントに一日がなごみました。

初めて参加させて頂きましたが、とても楽しい時間を過ごす事ができ嬉しく思っています。

* 先生も看護婦さんも参加している人々も和気あいあいとしてとてもいい雰囲気で良かったです。



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

2018

冬

vol.27



院長ごあいさつ



院長 梶川大介

新年あけましておめでとうございます。早いもので今年、当院は開業55周年を迎え、私が先代院長である父の医院を継承して25年となります。

節目の年をどんな年にするか色々と思いを巡らせていましたが、当院の理念である「心のこもった眼科医療を目指す」とはそもそもどういうことかを今一度メンバーとしっかり向き合うことに致しました。その思いのきっかけとなったのは、元ディズニーランド・チーフマネージャーさんとの偶然?必然?の出逢いです。その方からキャストが生き生き働く様子、ホスピタリティ溢れるサービスの原点、おもてなしのことなどを教えて頂き、めっちゃ感激!無理を承知で、当院のような小さな規模の職場でも研修をして頂けるのか訊ねたところ快諾を頂きました(嬉)。

今年は1年を通してディズニー経営のあり方やホスピタリティを学ぶプロジェクトを立ち上げ、“チーム梶川”の成長に繋げることでさらに患者さんに喜んで頂き、そしてお役にたてるよう精進して参ります。最後になりましたが、2018年が皆様にとって笑顔で幸せに満ちた年となることを祈念して、新年のご挨拶とさせていただきます。



昨年8月から新たに1名の方が、チーム梶川の一員になりました。どうぞ皆様、温かく見守って下さい。それでは、今回もアンケートと似顔絵で紹介をさせていただきます。

看護師・高山さん

Q)動物に例えると→トラ(わが子を慈しむところ。仲間を大切にするとこ)

Q)好きな言葉は→感謝

Q)最近一カ月で楽しかった事は→新しいお店で友人とランチ

Q)梶川眼科の印象は→スタッフの皆さんがとても仲良し

Q)仕事をする上で意識していることは→仲間との信頼関係を築く

Q)最後に患者様へ一言→雰囲気の良い医院なので安心してご来院下さい

新

人

紹

介

コラム数珠つなぎ

今回は、受付・河野がお届けします!

孫という名の宝物。

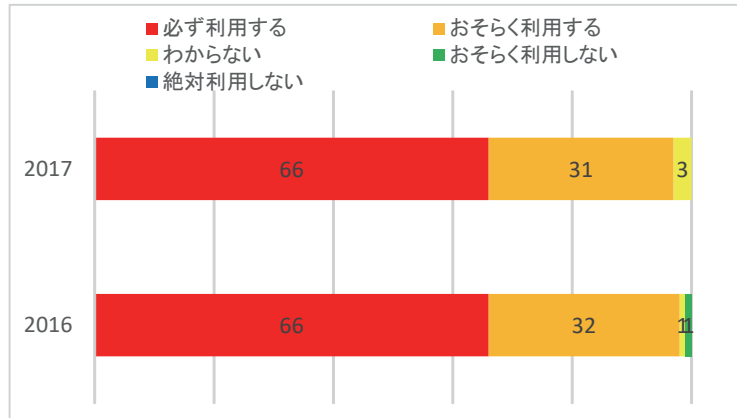
私には、2歳と昨年11月に生まれた女の子の孫が2人います。孫が生まれるまでは、「孫は別格で、本当に愛しいわ」という話を良く伺っていましたが、少し大げさな感じを受けていました。しかし、いざ孫が生まれまると、自分の子供もこんなに抱きしめたことがないくらい愛しくメチャクチャに可愛がっています。2歳の孫などは、出会うと遠くからでも、なりふりかまわず、一生懸命、駆けてきて、バァーバ、バァーバと、とても慕ってくれて、とんでもなく抱きしめてしまいます。この2人の孫をよくぞ私に授けてくださり、2人が元気になっていることに感謝し、2人の日々の成長に感動しております。この授かりものを大切な宝物として大事にしていきたいと思っています。さて、皆さんの宝物は何ですか?

第8回患者アンケート結果報告

平成29年10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。
来院された患者様300名の方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？

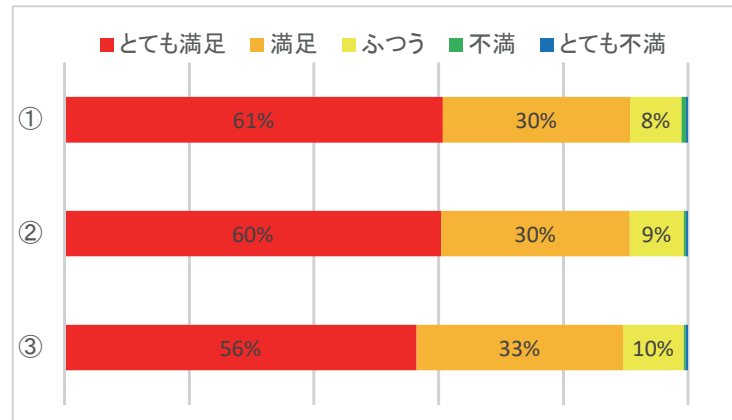


「ぜひ来たい」という回答は、去年の66%と同じでした。「たぶん来る」「ぜひ来たい」を併せた回答は昨年98%で今年度は97%とほぼ横ばい状態でした。

● “チーム梶川”の今年の目標

ディズニープロジェクトを通じてホスピタリティー溢れるサービスを理解し、患者様の満足度を創出する大切な要素を学び、“チーム梶川”の成長に繋がると共に患者様のお役にたてるようになる。

医師の診断や治療・説明



問) 医師の課題を具体的な対応に訊ねたところ
①説明の解り易さ、②話を聴くこと、
③治療方針に関して
各々91%・90%・89%の方から満足を得てます。

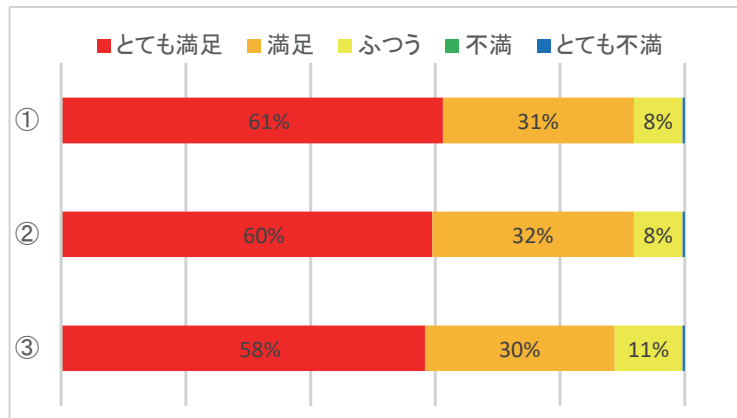
● 院長の今年度の目標

「とても満足」と思ってもらえる患者様のポイントを10%増やす。
(1)耳の遠い患者さんや高齢の患者さんに対してより一層ゆっくり、解りやすく病状説明をする。
(2)患者さんが仰ることに共感しながら、しっかり傾聴する

患者様からのコメント（一部抜粋）

- * 診療科目を問わずに、あらゆる病院の中で安心・信頼できる病院です。スタッフも笑顔で迎えて頂きました。
- * いつも親切に丁寧に話して下さいるので安心していきます。先生の的確な説明のおかげで自分がどうすれば良いか解ります。
- * 今までにいろんな病院・クリニックに行きましたが、先生をはじめスタッフの皆様、笑顔で親切で一番良い病院だなと思いました。
- * 何年か前に利用した時、症状がすぐ良くなった。以来、この病院を信頼している。須磨区に住んでいる間は、この病院を利用し続けます。
- * 病院内の明るい雰囲気に感謝です。患者に対する心遣いは他の病院にはないものがあり満足しております。
- * 患者様に喜んで頂きたい、満足して頂きたい、接客の姿にいつも感心しています。リーダーの意思がスタッフ全員にいきわたり統一された職場だと思います。
- * スタッフの方々の笑顔がとても気持ち良いです。こちらまで笑顔になってきます。先生も親身になって話を聞いて下さるのでありがたいです。

受付の対応



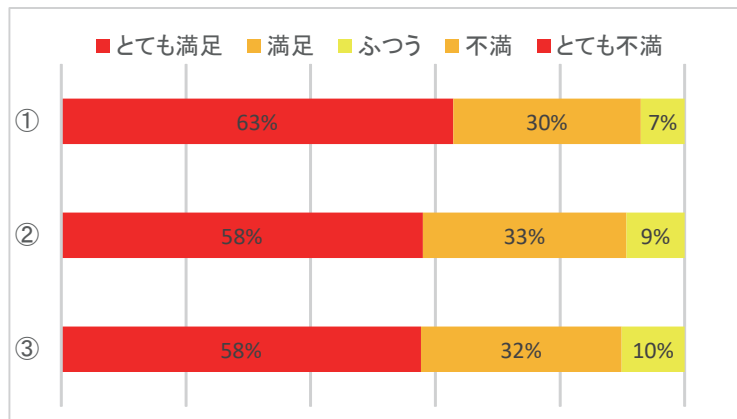
問) 受付の課題の具体的な対応について訊ねたところ

- ①笑顔・挨拶・言葉遣い、②話しやすい雰囲気、
③気持ちの良いお見送りに関して
各々92%・92%・88%の方から満足を得てます。

● 受付の今年度の目標

- (1)患者様満足度アンケートの結果が58%だったラストアイコンタクトを60%以上にするために、患者様のお見送りを出来るだけ心がける。
(2)患者様満足度の%が上がり%を維持するために、引き続き笑顔・親切・丁寧に対応する。
(3)常に「目配り・気配り・心配り」を念頭におき、患者様にお声かけと待合室まで保険証のお返しをする

看護師・診療助手の対応



問) 看護師・診療助手の課題を具体的な対応に訊ねたところ

- ①笑顔・挨拶・言葉遣い、②話しやすい雰囲気、
③検査指導や処置の安心感に関して
各々93%・91%・90%の方から満足を得てます。

● 看護師・診療助手の今年度の目標

- 《診療助手の今年度の目標》
(1)強固なチームワークと、笑顔の多い親しみやすい医院を目指します。
(2)常にスキルアップを目指し、正確な検査と、最高の対応に心がけます
《看護師の今年度の目標》
笑顔で患者様に寄り添い、丁寧な説明や対応に心がけます

最後に

今年度の患者様アンケートでは昨年までの患者様に郵送によるアンケートから、手渡しによるアンケートの実施に変更し300名の方にご協力いただきまして、本当にありがとうございました。
今回のアンケート結果をこれからの梶川眼科に活かせるよう、各部署ごとにとまとめて今年度に繋げていく予定です。
今後ともなにかお気づきの点などがあればお聞かせいただければと存じます。
今後ともなにとぞよろしくお願い申し上げます。(受付・西山)

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”のメンバーも院長もモチベーションが上がります。
少数でしたが、患者さんから叱咤激励のお声もありました。その声にしっかりと向き合い、患者さんに喜んで頂けるよう、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参ります。
(院長・梶川)