

合同お誕生日会&忘年会 2015



11月12月生まれのお合同お誕生日会&忘年会ということで、12月5日(土)元町にあるちよっとお洒落なイタリアンレストラン・アルポルトで催しました。「おもてなしの心」を大切に、一皿一皿心を込めて提供して下さるといふだけのことあって、どの料理も本当に美味しかった。

11月12月生まれのスタッフを可愛いプレートとハッピーバースデーの歌でお祝いです。

お料理を堪能した後は、恒例のゲーム大会で久しぶりに盛り上がりました。

赤・青・黄色の3チームに分かれ、素敵な景品をゲットするため4つのゲームに挑みます。

1つ目の“叩いてかぶってジャンケンポン”の対戦ゲームで掴みはばっちり。みんなの目が真剣(笑)。叩かれて、頭の部分がバネで飛ぶと大はしゃぎ。

2つ目は、声変わりヘリウムガス・ゲーム。これを吸うとアヒルのような声高になるので、誰の声か解りにくい。3人の男連中のうち院長が、何番目に話したかを当てるのですが、意外と2チームも正解(苦笑)。

3つ目は、“ペーパータワー”というゲーム。目標は、出来るだけ高いタワーを作ること。使えるものは、A4コピー用紙50枚だけ。作戦タイム5分、建設タイム5分で用意ドン。みんなしゃがみ込んでひそひそ話。用紙を折ったり、丸めたりしながら、上へ積み上げていきます。何と2チームが同じ高さで、女性の身長くらいありました。実はこのゲーム、遊びながら①リーダーシップの大切さ、②コミュニケーションの大切さ、③話をすることの重要性、④相手のことを聴くことの大切さ、⑤目標・達成のためのイメージの共有が重要であることなどを学び、気付くためのワークでした。

4つ目は、本格的な早押しボタンを使ったクイズ。ボタンを押すとピンポンと音が鳴り、黄色いランプが付きます。昔に流行ったクイズヘキサゴンから出題。珍解答が続出(笑)。パソコンとプロジェクターまで持ち込んで、間違い探しまでやったり。

優勝は、早押しクイズでぶっちぎりの強さを見せつけた青チーム。おめでとうございます。

会の締めは、勤続10年の診療助手・奈良と勤続20年の受付・河野への記念品贈呈。河野には、兵庫県医師会から永年勤続の表彰状を頂きました。お二人には、未熟な院長を長年支えて頂き、感謝、感謝です。本当にありがとうございます。



1ページ目「クイズ」の答え:①頑固一徹(がんこいつつ) ②七転八起(しちてんはつき) ③一世一代(いっせいいちだい) ④千古不朽(せんこふきゅう) ⑤海千山千(うみせんやません)

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

2016
冬
vol.19



院長ごあいさつ



院長 梶川大介

あけましておめでとうございます。

師走は、羽生結弦選手に目が釘付け。NHK杯で自身が出した322.40点という驚異的な記録をわずか2週間後のグランプリファイナルであっさり破ってしまったのです。

それも330.43点で世界最高得点を更新し、世界に衝撃を与えました。

フィギアスケートど素人の私が見ても、あのしなやかな滑り、キレッキレのジャンプ、完璧な着氷には唖らされるばかり。凄い!!さすが!!素敵!!素晴らしい!!

羽生選手は、他の追従を許さない異次元の滑りで”絶対王者”になったんですね。

自信をもって演技が出来るように、1日1日悔いが残らないように、本当に血のにじむような

努力や練習を重ねてこられた姿に頭が下がる思いです。氷上の演技は、彼の生き様そのもの。

本気で挑むその姿に心打たれ、みんな一生懸命に応援したくなります。

今年もどんな感動を与えてくれるのか今からワクワクです。テレビのインタビューで「勝ち負けにこだわるのではなく、さらなる高みを目指す」とコメントされていました。

「さらなる高みを目指す!!」自分としっかり向き合い、いつも上のステージを目指してチャレンジしていく羽生選手は、アスリートとしても、人としても本当に素晴らしい。

羽生選手は、まだ21歳。院長56歳のオッサンですが、2016年“ちょっぴり”高みを目指すことに致します。今からでも遅くない?!(苦笑)2016年が、皆さまにとって笑顔で幸せに満ちた年になりますように♪♪

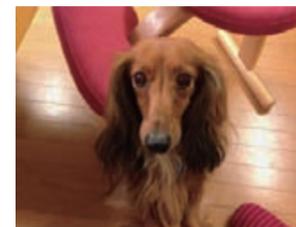
【クイズ】 次の□の中に漢数字を入れて四文字熟語を完成して下さい。

答えは4ページ目の下にあります(西山)

- ① 頑固□徹 ヒント:とてもかたくなで一度思い込んだらどうしても自分の考えを曲げないようす
- ② □転□起 ヒント:何度倒されてもそのたびに屈せず起き上がること
- ③ □世□代 ヒント:人間の一生のうちで一度限り。一生の中で仕納めとして立派な芸などを演じること
- ④ □古□朽 ヒント:永遠に滅びないこと
- ⑤ 海□山□ ヒント:一筋縄ではいかない経験豊富でしたたかなやり方。またはそのような人をさす。

コラム数珠つなぎ

今回は、受付・杉山がお届けします!



我が家のアイドルをご紹介したいと思います。

愛犬のミニチュアダックスで、名前は「テン」といいます。

おやつとお散歩が大好きな6才の男の子です。

テンはとても寒がりです、今のような寒い季節は、丸くなって寝てばかり。お留守番中もずっと寝ているようで、私が仕事から帰ってくると、寝ぼけまなこで迎えてくれます(*^_^*)

夕方、子どもたちが帰ってきてリビングでくつろいでいると、すかさず膝の上へ…。体重が5kg以上もあるので娘は「足がしびれる～」と言いながらうれしそうに乗せてあげています。

家ではおとなしいテンですが、お散歩が大好きで、夕方になると早くお散歩に行きたくてソワソワしています。町内をぐるっと一周、お友達わんちゃんに挨拶しながら、毎日のお散歩タイムを楽しんでいます。



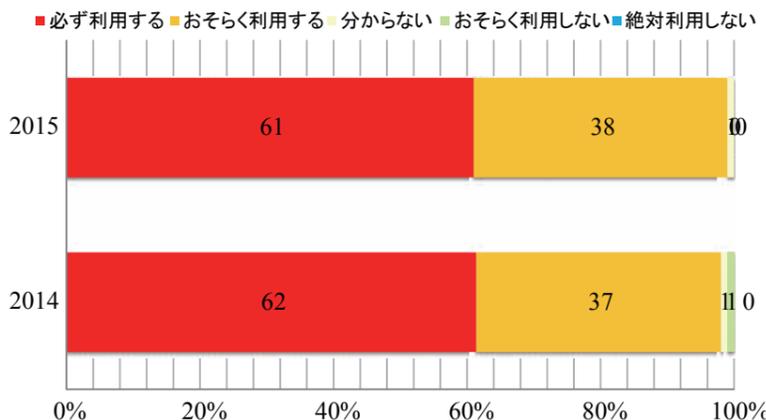
第6回患者アンケート結果報告

平成27年7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138名)にご協力を頂きまして誠にありがとうございます。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」「おそらく利用する」を合わせた回答は昨年と同じく99%でした。



患者様からのコメント (一部抜粋)

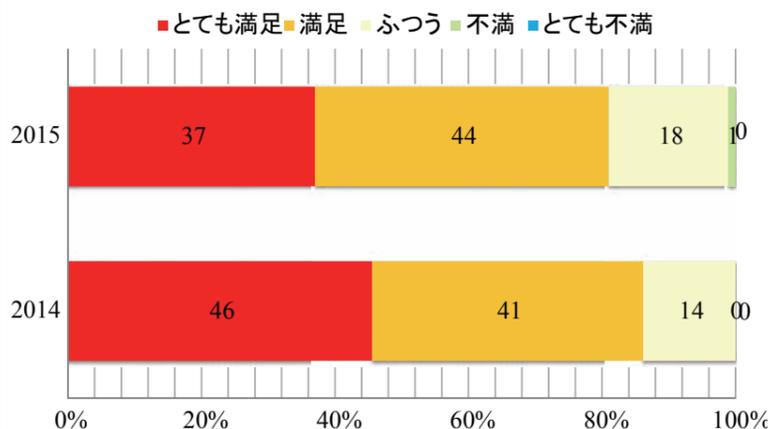
※近くにある。お父様の代からお世話になっており信用があります。
 ※娘と孫の3人がお世話になっています。足が悪くあまり歩けないので、初めはバス停の近くなので梶川さんに行きました。また、孫の目やにが心配で薬がなくなると受診します。
 ※色々なところに心配りができていて気持ちが良い事。50年以上前から診て頂いて、私の頭の中では眼科=梶川さんとなっている事。医院の場所もありがたい。

● “チーム梶川” の今年目標

当院を「必ず利用する」と思ってもらえる患者様の割合70%をクリアするため、親切・丁寧・笑顔をもっとにさらなるチームワークに磨きをかけ、患者様のお役に立ちます。

看護師・診療助手の応対

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、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ついては各々81%・81%・82%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

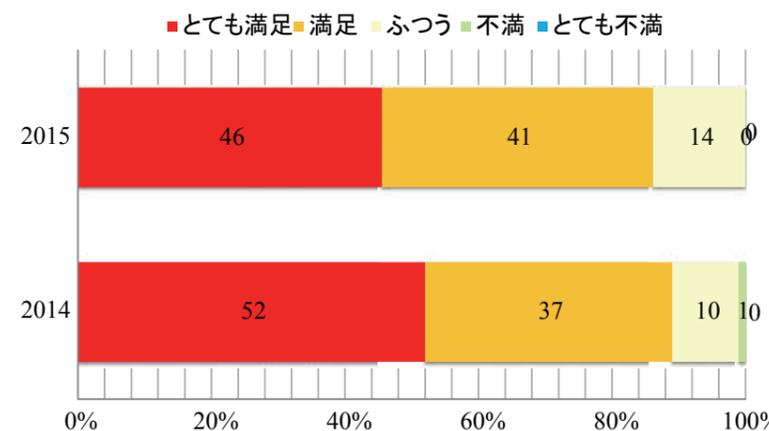
- ①「やっぱり梶川を選んで良かった!」と思ってもらえるように、親切で丁寧な笑顔の溢れる医院を目指します。
- ②ご指導頂いた点を課題にし、お褒め頂いた事を糧にして新体制2年目はスキルアップに努めます。

患者様からのコメント (一部抜粋)

※スタッフ全員が明るい声で話し合っているの、来院者も明るい気持ちで診察を受けられる。
 ※忙しい中でも一人一人に目を合わせて細かい対応をして頂いているのを感じ、見る事ができて安心します。
 ※いつも親切に笑顔で応対して下さるので、感じが良いです。
 ※わかりやすくハキハキと言われるので、安心して診てもらっています。
 ※テキパキとされていていいと思います。
 ※ピンクの洋服で和やかにホッとした気持ちになります。頑張ってください。

医師の診断や治療・説明

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87%・88%85%の方から満足を得ています。



● 院長の今年度の目標

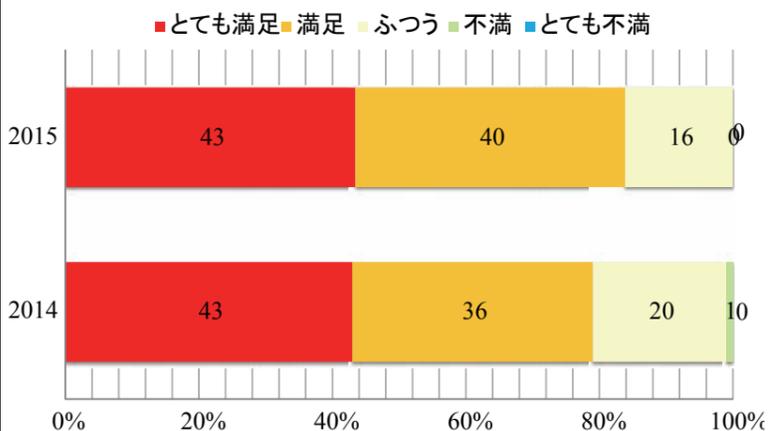
「とても満足」と思ってもらえる患者様の割合70%を目指す。そのために①ゆっくり、丁寧、患者様の状況に応じた病状説明する、②患者様の仰ることにしっかりと耳を傾ける、③画像や模型を使いながら治療のこと・予後・次回受診のことを伝える。

患者様からのコメント (一部抜粋)

※丁寧な言葉遣いとわかりやすい説明で、患者の立場で教えてくださる姿勢が素晴らしいと思います。
 ※知らない事を丁寧に説明してくれるので、自分の状態がよくわかって頼りになり安心です。
 ※20年から30年ほど昔から通院しておりますが、少しも変わらず明るい先生です。安心しております。
 ※私は2ヶ月に一度診察にお伺いしていますが、何かと相談しても快く応対して下さい安心してます。
 ※待合室の掲示物を読ませて頂くと、先生の人柄がよくわかり、親近感を感じられます。

受付の応対

受付の課題の具体的な応対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ついては各々85%・85%・81%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)

※いつも丁寧に对应しておられると思います。皆様の笑顔が素敵です。
 ※丁寧な言葉遣いで私たちの立場を考えて話して下さい、ホッとします。
 ※いつもお見送りの時、笑顔で声をかけて下さって嬉しくなります。ありがとうございます。
 ※他院に比べ、ずば抜けて感じの良い受付だと思います。
 ※感じのいい方が長く勤務されているので安心だし、対応もすごくいい

● 受付の今年度の目標

- ①患者満足度のパーセンテージが上がってこないのをふまえ患者様へのプラスαのお声掛けを増やす。
- ②受付・会計担当のスタッフは常に患者様の視線を意識し待機の姿勢で働く。

最後に

毎回、患者さんからお褒めや感謝の言葉をいっぱい頂き、メンバーのおかげで本当に嬉しい限りです。一方、患者様にご迷惑をおかけした案件も少なからずありました。その生の声をプラス受信し、次に活かしていきたいと思えます。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。