

「おもてなし委員会」

藤本病院では安心・快適に来院いただけるようスタッフによる「おもてなし委員会」を組織。

患者様とご家族様の満足度向上のために接遇研修や院内環境の美化などに取り組んでいます。

今回はそんなおもてなし委員会委員長を務める脳神経内科の石田麻里子先生と、副委員長である米田香代子看護師に集ってもらい、委員会の活動について話してもらいました。



心に癒しになるように多くの絵画を飾っています。

まずは、お二人の普段のお仕事について教えてください。

- 石 田 内科・脳神経内科領域の医師として主に認知症・脳卒中後遺症関連の診察などを担当しています。介護に必要な認知機能の評価を行い、生活支援アドバイスするのも仕事の一つです。
- 米 田 所属しているのは地域連携課という地域のクリニック様からの患者様のご紹介窓口、および患者様の退院支援の他、医療従事者を含む地域の方々からのご相談全般の窓口になっている部署です。私はこの部署初の看護師として、長年の経験を生かし、さまざまなケースに対応しています。

おもてなし委員会の活動を一言で表現すると？

- 石 田 **患者様とご家族様の満足度向上のための活動をする組織です。**病院を利用される方が、来院されて身体面のみならず精神面でも安楽を得られるような、そんな病院作りはできないかと日々考え、実行しています。

具体的にはこういった活動をしているのでしょうか？

- 米 田 例えば2020年度は院内環境の美化に取り組みました。委員会で院内を巡回し、古い備品の買い替えや、故障しているものの修理を提案するなど、患者様やご家族様が気持ちよく利用いただけるような環境を整えていきました。
- 石 田 入院患者様に季節を感じていただくために、時季ごとの院内の飾り付けはおもてなし委員会の発案です。新型コロナウイルス感染症の影響で、ご家族様と会えない患者様が多く、病院の外の情報に全く触れられない方も少なくありませんでした。そのためお花見や七夕、ハロウィンやクリスマスと季節のイベントに応じて、院内を飾り付けしたんです。

米 田 おもてなし委員会はそうした季節ごとの飾り付けグッズをストックしていて、シーズンが変わるごとに模様替えをしているんです。

石 田 藤本病院の施設内には絵が飾られていますが、あれは絵画同好会に所属するスタッフが描いたものです。実は私も所属していて、院内のあちこちに飾っていただいています。おもてなし委員会では、この絵も季節ごとに移動をしています。

他にはどんな活動をしていますか？

- 石 田 患者様への接遇の向上を図るため、院内で研修を実施することもあります。
- 米 田 「病院での接遇とは？」といった基礎的なことから勉強しなおしたり、現在の状況に合わせて「マスクを着用している状態での接遇」をテーマに研修を開いたり、内容はさまざまです。

「マスクを着用している状態での接遇」のポイントはどのようなところにありましたか？

- 石 田 患者様からは私たちの表情が読み取りにくいので、不安を感じるケースが増えると考えられます。そのため**研修では言葉のトーンや目の表情を駆使して患者様に安心していただくための方法を学んだりしました。**名札に顔写真を入れているのも、その一環です。
- 米 田 あとは2021年3月から始まったオンライン面会も、おもてなし委員会が発案したものです。当院では新型コロナウイルス感染症の感染予防のために、長らく面会禁止措置を取っており、これまでは携帯電話などでの通話でしかご家族様とコミュニケーションを取っていただけませんでした。それを今回、**ご家族様のスマートフォンやタブレットと病院側の端末を使って顔を見ながらオンラインで面会していただける仕組みを整えました。**
- 石 田 病気はもとより、新型コロナウイルス感染症などで不安や孤独を感じている方はたくさんいらっしゃると思います。私たちおもてなし委員会は、そうした方々を少しでも癒すことも重要視しています。

藤本病院からのお知らせ

●Facebookの情報を随時更新しています。



「いいね」や「コメント」
をお願いします。



●苦情・相談窓口の開設

疑問や質問などもお問い合わせ下さい。
毎週：月～金 時間：9時～17時
①携帯番号 080-5560-8122
②藤本病院（代）072-824-1212
担当者：貝原

●Instagram随時更新しています。



外来妊婦健診や入院生活、食事や産後ケアの紹介をしていきたいと思います～日々更新していきますので、気になったらフォローしてくださいね♡



QRコードまたは
インスタで検索！

藤本病院 産婦人科



●オンライン面会.....

オンライン面会が可能になりました。詳しくはスタッフにお尋ねいただくか、病院ホームページの「お知らせ」をご確認ください。



●フジフェス

2021年度の開催は、コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました。



※写真は以前の様子です。