

# わかぎ

平成25年9月号

<http://www.hospital-oyama.jp/>

〒323-0028

栃木県小山市若木町1-1-5

☎0285-21-3800 (代表)

## 病院長挨拶



### 新病院づくりのスタート

平成27年秋の完成を目指して、現在、新病院の設計作業が進行しています。いくつかの病院を見学しましたが、新病院の特徴は、何といても緑溢れる、その素晴らしい環境にあることを実感しました。最大限その利点を生かしながら、患者の皆様や職員の双方にとって使い勝手の良い、“癒しの空間”を創造できたらと考えています。

市立から民間へ、地方独立行政法人に経営形態を変えた理由の一つは、言うまでもなく「職員の意識改革」です。サービスに対する意識、コストに対する意識、職員同士の連携プレー（チーム医療）に対する意識、これらを改革することが第一歩と考え、全職員が様々な取り組みをしています。定期的に患者の皆様の「満足度調査」を実施させていただいておりますが、多くの方がそれに答えていただき、誠にありがとうございます。職員の待遇に対して、以前より良くなったというお褒めの言葉を頂くことがある一方、医師や看護師間の連絡が十分でないなど、貴重なご指摘を受けて、大変参考になっています。

9月15日には、「新しい地域医療の実践」というテーマで、自治医科大学が主催する全国的な集会在東京で開催されます。そこでは小山市の医療をモデルとして、市民や専門家の人たちが新市民病院の今後のあり方も含め、小山市の医療に対して、様々なご意見、ご示唆を頂けることになっています。ご興味のある方は、是非ご参加ください。また10月20日には、第2回の「新市民病院ふれあい祭り」を病院内で催します。こちらの方は、お子さんにも楽しんでいただける企画を用意しています。ご家族揃って、ご来場下さい。今後とも、新市民病院をよろしくお願い申し上げます。

平成25年9月



新小山市民病院 理事長・病院長 島田和幸



## 速報！新小山市民病院！！

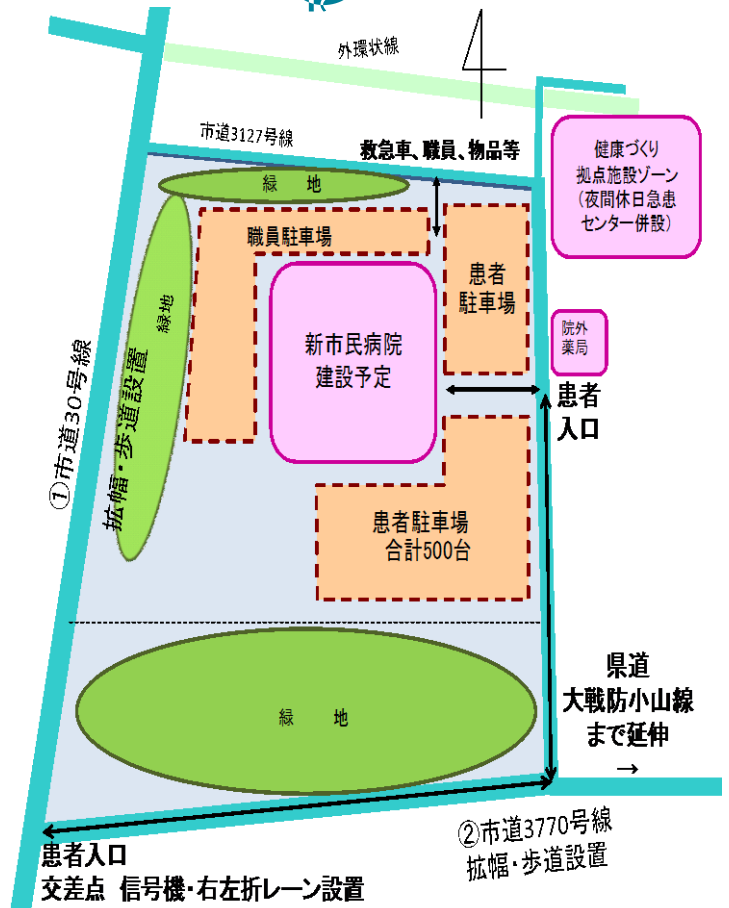
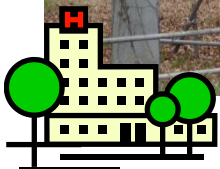


新病院の建設地として、大字神鳥谷のKDDI・NTT東日本所有地を購入しました。建設地は、城南地区の南東に位置し、交通の利便性と緑豊かな自然環境を併せ持った理想的な医療環境を備えています。

### ☆整備スケジュール☆

25年7月～27年9月 実施設計・建設工事

28年1月 オープン予定



# 患者サービス委員会の活動報告

## 満足度調査のご協力 いつもありがとうございます。

患者サービス向上委員会は、新小山市民病院を利用される患者さん・ご家族の皆さんや職員からサービス改善のためのご意見をいただき、また職員に対する接遇に関する教育・研修を実施することにより、患者さんへのサービスの向上を図る目的で活動しています。

今年度は、次のような計画を立て、活発に活動しています。

1. 退院する患者さんを対象に満足度調査を行い、接遇改善に役立てる
2. 各職場で接遇の目標を立て実践し、取り組みを発表する
3. 接遇研修の実施
4. あいさつ運動  
(病院幹部職員・患者サービス向上委員会・各部署所属長がグループとなり、始業前の約30分、患者さんや職員にあいさつをする)
5. キャッチコピーの提示  
(接遇に関する7項目のキャッチコピーの中から選択し、名札に貼り実践する。  
例：私はいつも笑顔で対応します。等)

満足度調査は、病棟ごとに毎月集計した結果を全部署に公表し、改善計画を立て接遇の改善に努めています。各職場の接遇の目標は、統一テーマを「声を掛けあおう」として、意識・言葉づかい・行動の3つの項目の目標を立て実践しているところです。接遇研修は、5月に実施し、176名が出席しました。院内研修としては歴代1位の出席数であり、職員の接遇に対する意識の向上を感じました。あいさつ運動は、6月に実施しました。あいさつをする側・される側それぞれが清々しさを感じ、改めてあいさつが大切であることに気づきました。今後、9月・12月・2月にも実施する予定です。キャッチコピーは、すべての職員が名札に貼って、実践に努めています。

今後も職員一同、病院においてになるすべての方に気持ち良く過ごしていただけるよう、接遇の改善に努めていきたいと思っています。



あいさつ運動



病院長も  
率先して  
「おはようございます。」



接遇研修の一コマ



患者サービス  
向上委員会  
委員長  
五十嵐医師



患者サービス  
向上委員会のメンバー



研修会講師  
(元ANAのCA)  
を囲んで

