

接遇講演会開催

「クレームは貴重な意見」

11月12日開催されたCS委員会主催による接遇講演会。今回は、クレームに関する対応をテーマに、講師の岩下宣子先生から講演頂いた。で、左記に講演要旨を掲載した。

クレームに対する心構え

1クレームを恐れない！

2クレームは、あなたの人格攻撃ではない

3クレーム対応の原点は誠意

4クレーム対応能力が、売れない時代の売秘訣

「クレームに本気で対処してくれた」

「クレームを大切にしてくれて」

「誠心誠意対応してくれた」など顧客満足が大切。

クレーム発生原因
1接客対応、サービスに関する

クレーム発生原因

1接客対応、サービスに関する

2安く買いたい(経済的欲求)

3自分を大切にしてくれる人や店から求めたい(心理的欲求)

4よい品質の物を手に入れた(機能品質欲求)

5迅速に対応する

6「すぐに来てくれた」「すぐにおしてくれた」等、この「すぐ」がポイント。迅速さこそ、具体的な対応技術の最も基本であり、大切。

7お客様を知り、お客様の立ち場で考える

8おかれた立場の違いで、考え方や物の見方は180度変わる。「自分が客であつたら」と発想を変え、お客様の怒りや言葉の真意を知るように心がけなければならぬ。

9お客様の言い分を聞き、クレームの心理や原因を知る

10お客様に与えた損害・危害は金品で補う

11クレームをなめるな 感情的になるな

126分かりやすいクレーム発生原因や処理の説明をする

137言い訳と聞こえる説明はしない

148相手のプライドを守る肯定表現を用いる

159お客様に与えた損害・危害は金品で補う

1610クレームをなめるな 感情的になるな

176分かりやすいクレーム発生原因や処理の説明をする

187言い訳と聞こえる説明はしない

198相手のプライドを守る肯定表現を用いる

209お客様に与えた損害・危害は金品で補う

2110クレームをなめるな 感情的になるな

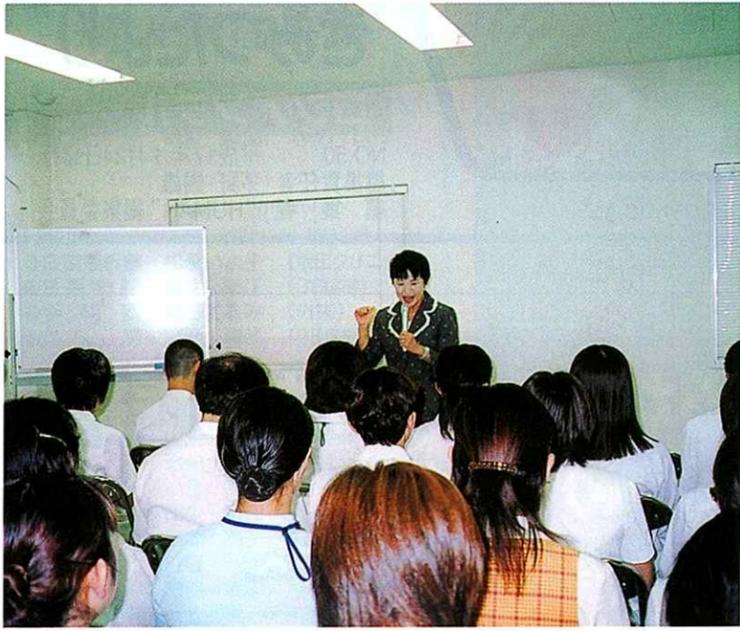
226分かりやすいクレーム発生原因や処理の説明をする

237言い訳と聞こえる説明はしない

248相手のプライドを守る肯定表現を用いる

259お客様に与えた損害・危害は金品で補う

2610クレームをなめるな 感情的になるな



「あなたは私にとって精一杯の努力をしてくれている」「誠心誠意、馬鹿にしないで対応してくれ」という誠実で真摯な態度や話し方がなければ、クレームの抜本的な解決はできない。

「すぐに来てくれた」「すぐにおしてくれた」等、この「すぐ」がポイント。迅速さこそ、具体的な対応技術の最も基本であり、大切。お客様を知り、お客様の立ち場で考える。おかれた立場の違いで、考え方や物の見方は180度変わる。「自分が客であつたら」と発想を変え、お客様の怒りや言葉の真意を知るように心がけなければならぬ。

新任医師の紹介
はじめまして。小生は濱野慶朋と申します。当院では腎臓内科を担当しております。大学を卒業後、東京女子医科大学腎臓内科、静岡県立総合病院などで研修いたしました。その後、順天堂大学で病理部に勤務し、大学病院内で依頼があると、病理解剖を行ってその死因等を検討する業務に携わりました。これらの研修で、個々のケースにつき、臨床の立場からいわば表の判断を、病理の立場から裏の判断をする機会に恵まれたことが、現在の仕事に役立っているように思います。また、その間に、多少の医学研究にも従事することができ、現在検査会社にオーダーしている検査がどんなものであるのか、実際の精度がどの程度であるのか、似たような手技を自身で行ったおかげで、ある程度理解することができるようになりました。これから地域医療に従事することとなり、これまで得た知識を生かして、若輩ながら励んで参りたいと思っております。どうぞ宜しくお願い申し上げます。

クリスマス会



今年2階病棟と矢後医師ガールズがコーラスを披露
ボランティアさんからの手作りプレゼントを手に嬉しいひととき
病室にサンタ登場 思わずビククリ、ニッコリ
附属保育所の子供達の元気なおうたとおゆうぎ

クローズアップスタッフ

Produced by M.TANI



このコーナーは、患者様の役に立つ工夫をしている職員をクローズアップして紹介していきます。今回は、玄々堂君津病院附属保育所の児玉所長に、お話を頂きました。(うちの子も、いつもいつもお世話になっています。)

- Q1、保育所の開所時間は？
A：月曜日から土曜日、第1・3・5日曜日の、6時50分から20時30分です。しかし、お母さんの勤務時間に合わせて22時30分から23時まで、預かる時もあります。
- Q2、子供達と一日、どのようなことをして過ごしていますか。
A：天気の良い午前中は、散歩に行っています。周辺の公園が主な行き先です。公園では、鬼ごっこなどで楽しんでいます。固定遊具(滑り台・ブランコなど)で遊ぶときは、怪我をしないよう子供達から目を離さず注意しています。
- Q3、子供達を預かる中で、どんなことに気を付けていますか。
A：やはり、安全性を重視しています。子供の人数に応じて先生の調整をしています。子供達は、現在56名です。年齢別に、部屋を分けたりして子供達に充分、目が行き届くようにしています。子供達との関わりでは、自由保育という形をとっています。先取りしない、子供の力を見守りながら、引き出す援助を心がけています。
- Q4、子供達は(うちの子も)オールシーズン裸足で過ごしていますが、どのような意味があるのですか。
A：保育所では、室内が床張りなので靴下をはいていたら滑って危険が伴います。でも理由はそれだけではありません。
- 子供達の、あふれるエネルギーを発散させる遊びを保障する上からも裸足を推奨していきたいと思っています。といっても、体調の悪いときなど配慮は必要となりますので、声をかけてお知らせ下さい。足は、人間の姿勢や運動など動きの土台です。親指は、突き出た大脳ともいわれ、裸足は第二の心臓といわれる足裏を直接刺激が出来ます。靴下をはいていたら、乳・幼児の足の感覚や運動の発達を妨げてしまいます。『子育てのみちすじ』より
- Q5、最近、新しく始めた事があるようですね。
A：栄養士さんが午前中(土曜日は午後まで)来て子供達の、栄養面についてのフォローをしてくれています。土曜日は、手作りおやつを子供達の為に用意してくれます。月1回、4~5歳を対象に、一緒におやつ作りを楽しんでいます。みんなその日がくるのを心待ちにしています。又、週3回看護師さんが勤務しています。怪我や急な発熱時に的確な処置をしてくれるので私達も安心してます。
- Q6、最後に今後の抱負、教えてください。
A：患者様のために頑張っていっしょにお母様方の支えとなり、子供の成長を共に喜び合える保育所作りを目指していきたいと思っております。

第32回 千葉県透析研究会

～東葉クリニックと共催で新たな歩みを～



私が、2004年第32回千葉県透析研究会の当番世話人に指名されたのが一昨年の11月でした。東葉クリニック山下淳一先生と一緒にこの大役をやらせていただくことになり、その後一年、透析研究会の会長である千葉社会保険病院の室谷先生のアドバイスを受けながら、私と三浦技士長そして東葉

2004年千葉県透析研究会をふり返って

第32回 千葉県透析研究会 当番世話人 診療部長 大崎 慎一

クリニクのスタッフで準備を重ねました。夜に仕事が終わってから千葉でミーティングを繰り返して、前日には透析室や事務所属の病院スタッフで会場の準備を行い、11月28日(日)に当日を迎えたのでした。

千葉県透析研究会は、千葉県における透析医療の発展のために各医療機関が意見交換を行う場として年一回開催されています。今回は第32回になり、透析の地方会としては長い歴史のある研究会で、毎年千葉県下の有力施設からたくさんの演題が出され活発なディスカッションが行われています。地方の透析研究会としての規模も全国で大阪について2番目で、内容も維持透析を中心に体外循環技術から臓器不全の外科手術、さらに医療経済、看護そして在宅医療ま

聖浩臨床工学技士が座長を務めた。また、桐谷早苗、山口曜、長谷川知美、川上崇志の各臨床工学技士が演者として発表した。

第三会場では、臨床研究・他の部で濱野慶朋内科医長が座長を務め、三木克幸医師、長谷川誠医局長が発表した。また、モニタリング・他の部で藤平雅紀、高橋初の各臨床工学技士が発表した。

一般演題では看護師、臨床工学技士、MSW、事務そして医師からそれぞれ興味深い演題が出され活発な討論がなされました。当院からも複数の演題が出され、この分野で千葉県をリードする病院の一つであることを再認識しました。そして何よりも、各会場において当院と東葉クリニックのスタッフが手際よく会場を運営し、まったく手落ちなく1000人規模の会が行われたことに感動し、スタッフを誇りに思った瞬間でもありました。

当日は、武部院長を初めとして副院長および各部の部長の方々も応援に駆けつけていただき、スタッフや演者がどれ程心強かつたか知れませんが、私個人は、小さな雑用と会場廻りであり議論に参加できなかつたことが残念でしたが、この会が成功できたのも玄々堂3施設が全面的に協力してくださったうえに、当院および東葉クリニックの会場スタッフが素晴らしい活躍してくれてきたことによるものであると心より感謝しております。



会場となった海外職業訓練協会(OVTA) 洗浄・消毒の部で平野

千葉県透析研究会(会長・室谷典義)は、その前身である千葉透析懇談会を経て今回で32回目の開催となった。参加人数は1000人を超え、地方会としても大規模な会に発展してきた。その様な中で、今年は幹事病院として、東葉クリニック並びに当院が運営全般を担当した。

演題発表は、各職種別研究項目ごとに3会場で行われた。

第一会場は、主に看護師による発表が中心となり、看護技術の部で岡崎陽子師長が座長を務めた。また、演者として野田百合子看護師が透析時間を利用して行ったりハビリテーションがADL(日常生活動作)低下防止に有用であったことを発表した。

特別講演では、大崎慎一診療部長が座長を務め、東京女子医科大学腎臓病総合医療センター外科教授 寺岡慧先生をお招きし「世界の腎移植とわが国の腎移植の現況」をご講演頂いた。

第二会場は主に臨床工学技士による発表で、洗浄・消毒の部で平野



研究の成果を預かるスライド受付係



緊張する研究発表 「質問はなにかな…」

新潟県中越地震 被災地の ボランティアに参加して

3B病棟 鈴木光



11月5日から1週間、千葉県看護協会災害救護として新潟県川口町に行ってきました。震度6を超える震災から1週間経過し尚も余震が続き、風邪が蔓延しており不眠・疲労を訴える方が多くいました。避難所は物も揃っておらず、ある物で工夫したり、自分達で何が出来るかを考え見つけていく毎日でした。この1週間では、助け合うことの温かさ、普段当たり前のようにある水や生活出来る事のありがたさを実感し、たくさんの方の事を学ばせて頂きました。

新潟が、1日も早く復興し、安心した生活を取り戻せるよう心からお祈りしています。



うと気付いていきましたが、なぜ口も動かさず声が出るのだろうと不思議に思っていました。それから約20年、私の通っていた保育園に、腹話術をしてくれた恩師が再び赴任してきたことをきっかけに、母と同級生だった事から連絡をとり、腹話術を習い始めました。

腹話術の練習は発声練習からです。腹筋を使い、頭のつむじから声を出す感じで声を出します。これを「頭音(とうおん)」と言います。口を少し開いた状態で声を出します。次に台本に沿って人形との会話を練習していきます。発声練習では上手く声が出せても、いざ人形を持つと上手く声が出せなくなってしまう。人形の声、動き、自分の声を交互にやらなければならなく、人形との間も考えなければなりません。間のとり方、人形と自分の動きには幾つものパターンがあります。自分が話している時に、人形の口を動かしてしまいうる事もあり、思うようにならない事も沢山あります。また腹話術は人形とのやりとりだけでなく、見ている人

「けんちゃん」「ナア二」あのね「うん」。私達の腹話術はこんな人形とのやりとりから始まります。けんちゃんとはあくまでも基本台本上の名前であり、私の相方はもっぱら「だいちちゃん」です。人形にこうはなしかけながら、話を進めていきます。

私と腹話術の出会いには、保育園時代まで遡ります。保育園の恩師がお遊戯会などでよく腹話術をやってくれました。子供心にも人形でなく、人間が喋っているのだから

も視野に入れる事も忘れてはなりません。

腹話術を披露する場として、老人ホームや地域の行事などがあります。まだ一人で行う事よりも、何人かで一緒に行う事がほとんどです。腹話術を見ている方がみなさん笑顔で、時には手を叩いて笑ってくださる方もいます。中には遠方に住んでいるお孫さんを思い出し、涙される方もいました。そんな方々を見ると、「もっと上手くなるように頑張ろう」と練習の活力になります。腹話術を始めて最初に教わった事は、腹話術の基本は「一人に笑いを与える」という事です。腹話術を見て、笑ってもらえるようにしてはなりません。今は人に笑いを与える事よりも、人形を動かす声を出す事に一杯で、台本通りにしか出来ませんが、いつか一人でも多くの人に笑いを与えられるようになりたいと思います。「笑う門に福来たる」のことわざのように、私の腹話術を見てくれた人が心から笑い、そして笑う事で幸福が訪れる。そんな腹話術が出来たらと思います。と言いつつ、今は、もっぱら5ヶ月になる友人の子供に腹話術を見せてあげようと、成長を楽しみにしている私です。

人事往来

【役職変更】

- 病棟医長 長谷川 誠 11月1日付
●内科医長 濱野 慶朋 12月1日付

【異動】

- 2階透析室 松永いよ子 (坂田クリニック)
●2階病棟 朝生 知江 (3B病棟)
●手術室 柴田てるみ (外来)
●外 隈元 淑美 (2B病棟)

【新入職員】

- 看護師 山口 明美 10月4日~
町田 洋子 10月18日~
小倉 由美 10月18日~
田中 康代 10月18日~
宮本 朋子 10月20日~
近藤 一宏 11月24日~
粕谷 憲子 1月1日~
●ナースエイド 足立美由紀 10月5日~
山上 政紀 11月22日~
鈴木真理子 12月1日~
石野 美衣 12月1日~
立石 人見 12月13日~
猪谷記代美 1月1日~
●管理栄養士 圓山 晴美 10月25日~
●検査室助手 高木 麻紀 12月6日~

結婚・出産

【結婚】

- 平成16年 10月 齊藤 英子 (戸倉)
11月 小池美沙緒 (茂森)
12月 立石 知美 (長谷川)

【出産】

- 平成16年 9月 茂田 昌子 (涼花)
10月 梅澤 理枝 (義人)
10月 石橋和加子 (明、眸)
※10月2日~1月1日の届出分



病院小旅行に参加して

検査科 高梨 法子

今回のメインはデイズニールアンバサダーホテルでの食事会でした。しかし、舞浜IIデイズニールランドの私にとって、こ

着きました。後二人でめでたくビンゴ。可愛い賞品をいただき、最後には秘密のスポットでの花火を楽しみ、

たが、メインのアトラクションを制覇し、いざ今回の目玉のキャッスルショーへ。と思いきや途中で止となり、頑張ってゲットした鑑賞券もただの紙切れとなってしまいました。

我が家の自慢料理
簡単にできる
秋田の名物料理です。この料理のポイントはずみサモダシ(ナラタケ)というキノコを入れることです。少し



坂田クリニック看護師 野田百合子さん

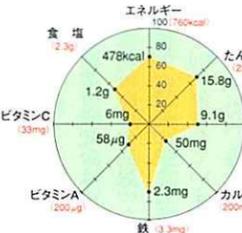
きりたんぼ鍋

- 材料(10人分)
・きりたんぼ 20本
・鶏ガラ 1束
・比内地鶏(もも肉) 500g
・しらたき 1袋(大袋)
・ゴボウ 1本
・キノコ(マイタケ) 1パック
・キノコ(サモダシ) 2缶
・ネギ 2本
・せり 1束



【作り方】

- ①大きめの鍋に水と鶏ガラを入れ、十分に煮込んでダシをとる。
②一口大よりやや小さめに切ったもも肉を鍋に入れ、アクをこまめにとる。
③しらたき、マイタケを食べやすい大きさに切り、サモダシとともに鍋に入れ、煮立ったらお酒をドボドボ入れる。
④ささがきにして水にさらしたゴボウをいれ、しょう油で味付けする。
⑤鍋からタレのみ取り出し、別の鍋に入れて火にかける。
⑥これにしょう油を少々加え、具の鍋より少々濃いめの味にする。
⑦きりたんぼは、1本を手で3等分に折って鍋に入れ、一煮立ちさせる。
⑧きりたんぼだけを取り出して器に盛り、上に具をのせる。その上に2cmくらいに切ったせり、細かく切ったネギを乗せる。
⑨具の入ったなべのつゆを上からかける。



赤字:成人男性1食分(1日分の1/3量)の所要量
黒字:このメニューの栄養量

ぬめりがある。この鍋には欠かせない具材です。また、比内地鶏はむね肉ではなくもも肉をつかいます。最後にきりたんぼは鍋を別にして温めるとつゆが濁らずに済みます。試してみてください。

ワンポイントアドバイス
副菜としてもう一品、豆腐を利用したほうれん草の白和えなどをプラスすると不足しているカルシウム、ビタミン類を摂ることが出来ます。また、デザートとして果物をプラスするとビタミンCも摂れてよいでしょう。

【食材の効能】
せり 春の七草のひとつであるせりには、βカロチン・カリウム・鉄分などが多く含まれています。また、独特の香りの成分(ミリスチン・カンフェン)には、体をあたため冷えを改善したり、発汗・解毒・解熱作用があり、風邪の予防にもよいといわれています。

編集後記
なんだか、ばたばた、ばたばたして。あばらばら(あばらばら)
あ、温泉に入りたい。(とら)
やめなさい、バイキソア(すぬ)
最近、眠くて眠くて仕方ない。なせ、人間に冬眠の期間が無いんだらう。冬眠のある熊が羨ましい。(颯々)
◆玄々堂で2回目の年女を迎え新年の餅つきをしました。12年前とは違い、体力の衰えと体脂肪が気になる今日この頃です。(M・K)
◆今年は一気にタイエット!(ぶうすけ)

サブタイトルは"ロシアンブルー"
ロシアンシヨートヘア
今回は、ネコ愛好家の間で人気が高いロシアンシヨートヘアです。ロシアンシヨートヘアの原産地は北極圏の近くで、他のどの品種よりも北の生まれです。起源は謎に包まれています。起原は謎に包まれているようですが、ロシアン産のネコという証拠が幾つも残っています。この高貴な品種は、とてもやわらかいピロロドの様な被毛をもっています。もともとの毛色はブルーで、現在でもブルーのものが圧倒的に多いです。しかし最近では、オーストラリアやニュージーランドのブリーダーがつくりだした純白や真っ黒の変種のほうに人気が集まっています。ロシアンシヨートヘアの二層の被毛は独特のもので、毛が密生していて非常にツヤがあり、アザラシの毛の様に立っています。性格は、素直でおとなしく、特にスウェーデンとニュージーランドで、ペットとして人気が高いです。

健保テニス大会
コンソレトーナメント優勝
11月7日 ウェルサンピア千葉において、第6回千葉県医療健保テニス大会が開催され、当院からは男子6名女子6名がダブルスを組んでの参加となった。前日までの台風の影響での悪天候が心配されたが、当日は気温もまあまあ、スポーツするにはちょうど良い天気であった。試合は4ゲーム先取のノーアドバンテージ制、セルフジャッジにて行われた。結果は、団体戦(男子ダブルス・女子ダブルス・ミックスダブルス)でコンソレトーナメント優勝!!
来年度の活躍を一致団結しての解散となった。

当院は一人一人の患者さまを大切に、良質で安心なぬくもりのある医療を提供いたします
玄々堂君津病院の理念
方針
【良質な医療を患者さまに】
1.総合診療(患者さまを全体として見る)を中心に、専門診療(高度な専門的医学知識・技術)を取り入れて良質な医療を提供いたします
2.多様な医療を準備し、一人ひとりの患者さまのニーズに応じた医療を提供いたします
3.職員はおのおその専門分野の知識と技術の向上に努めます
【安心なぬくもりのある医療を患者さまに】
4.医の倫理を守り、患者さまの権利を尊重いたします
5.インフォームドコンセント(説明と同意)を徹底させ、信頼と協力に基づいた医療を行います
6.安全対策・感染対策を十分に行い、アメニティにも配慮いたします
7.病院・クリニック・訪問看護ステーション・ヘルパーステーションが一体となって健診・医療・看護・介護サービスに取り組みます
平成17年1月1日

Table with columns for days of the week (月, 火, 水, 木, 金, 土) and rows for different medical services (午前一般, 午後一般, 夜間外来, etc.) listing the attending physicians and their specialties.

*予約診療に関する事項は、毎月月初めに発行されますので予めご確認ください。
*外来担当医師診療予定は、毎月月初めに発行されます。詳しくはそちらを御覧下さい。(診療予定表は、受付・総合案内等に用意してあります。)