

みささ

2020.7

vol.44

安心ディスタンス!

/ 私たちは手の届く心の届く場所にいます \

特集

患者さんが心から安心できる病院へ

～ 医療サービス向上委員会の取り組み ～

スタッフを通して知る
三朝温泉病院の『今』

作業療法士・
院内デイケアチームリーダー
松本 生

misasa's NEWS

- 新型コロナウイルス感染症への対応について
- フロア案内シールを導入
～ 改善提案制度の取り組み～ 他

この味が好き!

夏の香りずし

患者さんが心から 安心できる病院へ

～医療サービス向上委員会の取り組み～

医療機関も患者さんに選ばれる時代になった今、病院選びの基準とは何なのでしょう。

立地、専門性、設備、技術、評判など、さまざまな理由があると思いますが、「接遇」もその重要な要素のひとつです。当院でも接遇力向上のため『医療サービス向上委員会』を設置しており、今号ではその取り組み内容をご紹介します。

1

患者満足度向上活動 患者さんの満足度を確認、改善の指針作成

退院アンケート

全ての入院患者さんに対し、退院時にアンケートを実施しています。週に1度、アンケート結果を多職種で検討の上、各部署へ周知し、病院全体で改善に向けて取り組みます。



外来満足度調査

年に一度、外来患者さんを対象に実施しています。調査結果から問題点や改善できる箇所を検討し、満足度向上に繋げています。

▼ 飲食スペースの確保



飲食スペースを設置予定です。待ち時間目安を表示をしました。
(外来スタッフ作成)

▼ 待ち時間の表示



2

マニュアル作成 「安心できる病院」の基準をマニュアル化

身だしなみ基準の作成

患者さまに気持ちよく接してもらえるよう、服装などの身だしなみを徹底するため、基準となるマニュアルを作成しています。服装や髪型などの要素はもちろんのこと、笑顔やあいさつの心がけも大切にしています。

マスク着用時も常に笑顔で！

長い髪はまとめ肩にかからないようにすること

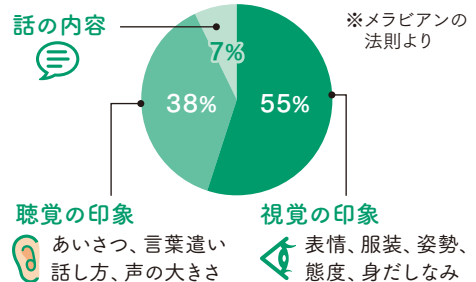


白く汚れのない靴を履くこと



／ 第一印象は5秒で決まると言われています ／

★ 初対面の人物を認識する割合は…



MISASA ONSEN HOSPITAL



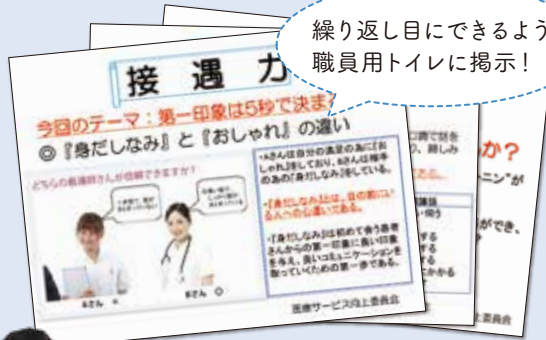
3

啓発活動

スタッフの意識向上のための啓発活動

「接遇力」の発行

2か月に一度のペースで発行し、接遇に関する“気づき”を啓発しています。



繰り返し目にできるように職員用トイレに掲示！



「接遇力」には、日々の生活で大切だと感じたことを書いています。小さな活動ですが、個々の接遇力を見つめるきっかけ、患者さんに喜ばれるサービスに繋がればと思います。

ニュースレターを発行

全職員へ向け、医療サービス向上委員会の活動内容をお知らせしたり、メッセージを発信する「ホスピタリティレター」を、定期的に発行しています。



研修の実施

全職員を対象に接遇のプロによる研修会を企画したり、新採用者研修で接遇の講師を担当しました。



4

ラウンド

院内環境やスタッフの身だしなみをチェック

療養環境や、職員の身だしなみに 関する見回り(ラウンド)

定期的に院内を見回り、改善できる箇所を見つけます。見落としがちな小さな気づきを改善していくことで、病院全体の雰囲気をより良くし、スタッフの意識を変えていくことを目的としています。

サービス向上へ向け、小さなこともチェック！

例 名札を美しく！



汚れたネームケースは交換し、胸元へ付けることを徹底。

例 掲示物の貼り付け



斜めに貼り付けてあるものや、劣化した掲示物を直しています。

今回は療養環境の整備についてチェック！



Wi-Fi環境の表示もきちんとできています！



2020年度第1回目ラウンドの様子



車椅子の患者さんも使いやすいようペーパータオルの設置位置は低めに！



案内表示は明確！オッケーです！

これからも、『気持ちの良い接遇ができる三朝温泉病院』を目指して活動していきます！



スタッフを通して知る 三朝温泉病院の『今』



作業療法士・
院内デイケアチームリーダー

まつもと しょう
松本 生

患者さんの穏やかな入院生活を サポートする『院内デイケア』

～少しでも安心できる入院生活を過ごしていただくために～

患者さんの穏やかな入院生活をサポートしている、院内デイケア担当者たち。そのリーダーである松本作業療法士に、仕事内容について伺いました。

— 三朝温泉病院の院内デイケアとはどんなものですか

日々落ち着いて入院生活が送れるようになる事を目的に発足した集団活動です。体操やレクリエーションなどを行い離床意欲を促し日中の活動量を増やして生活リズムが整えられるよう介入しています。活動は平日1時間行い、月に一回は季節を味わうことが出来る簡単な調理やクリスマス会、七夕などを行っています。

— 心にのこった場面はありますか

院内デイケアがコロナウイルスの影響で一時的に開催困難となり、参加患者さんから「集まりはないの?」と声をかけられました。院内デイケアは継続的に決まった参加者・スタッフとのなじみの関係を形成し、安心して過ごせる場所を提供することもねらいのひとつであり、その言葉を聞いた時とてもやりがいを感じました。

— ねらいとして達成できた瞬間ですね

参加患者さんを見ると、楽しんでいただける方が多く見られます。そしてそれぞれが個性を発揮し、場を盛り上げてくださいます。病棟でなかなか落ち着いて過ごせなかった方も院内デイケアに参加して少しずつ入院生活に慣れてこられた様子がうかがえました。参加者の個性を周囲のスタッフに伝えることで、理解が深まりより良い対応に繋がっているように感じます。

— リーダーとしての今後の抱負など教えてください

抱負というより課題になりますが、参加者個々の変化を追っていき病棟スタッフと情報を共有し、病棟からの意見とデイケアの在り方を常に融合させて運営していきたいです。

2017年6月院内デイケア発足時より院内デイケアチームリーダーを務める。現在レクリエーションインストラクター研修受講中。リーダーを務めるようになってからは、季節の話題や時事、面白いことなど、院内デイケア参加者に喜んでもらうネタ探しを常に気にかけている。

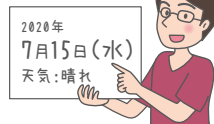
院内デイケアとは

入院生活は治療や療養に必要不可欠な一方で、普段と異なる生活リズムによりストレスが生じやすく、不眠や情緒の不安定、一時的な認知面の低下などを招く恐れがあります。1日のうち数時間でもベッドを離れ、穏やかな入院生活を過ごしていただくために、様々な行事・催し物(体操・ゲーム・趣味的活動など)に患者さんが参加することを『院内デイケア』と呼んでいます。

■ 院内デイケア1回のセッションの内容

14:00	14:15	14:30	15:00
司会者のトーク	主に理学療法士による体操	曜日ごとのプログラム	

日付の確認や時事の話題を話します。



月曜日：ゲームや運動などのレクリエーション

水曜日：お茶会(温かい飲み物とお菓子)

金曜日：創作活動(手工芸など)

火・木曜日：内容は日替わり(歌、動画鑑賞、散歩、アロマテラピー、等)



ひなまつりには、イチゴのお雛様スイーツ作りを楽しみました!



● 新型コロナウイルス感染症への対応について

5月25日(月)に緊急事態宣言が解除され、鳥取県でも段階的に外出自粛や休業要請が解除されましたが、感染拡大を防ぐ取り組みとして、引き続き正面玄関にて来院者全員の検温・体調確認、入院患者さんへの原則面会禁止、外部業者の来院制限などの感染防止対策を行なっています。ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。今後の取り組みの変更については、随時ホームページにてお知らせします。



POINT

「新しい生活様式」と熱中症対策

※参考：厚生労働省 令和2年度の熱中症予防行動のポイント(リーフレット)

1人ひとりが感染防止対策としてソーシャルディスタンス、マスクの着用、手洗いや3密を避けるなどの対策を取り入れた生活様式を実践することが求められています。それと合わせて熱中症対策も必要な時期となりました。

適宜マスクをはずしましょう！こまめに水分補給を心がけましょう！

- 屋外で人と十分な距離(少なくとも2m以上)が確保できる場合には、マスクをはずすようにしましょう。
- マスクを着用する場合には、強い負荷の作業や運動は避け、のどが乾いていなくても **こまめに水分補給**を心がけましょう。また、**周囲の人との距離を十分にとれる場所で、マスクを一時的にはずして休憩することも必要です。**



暑さを避けましょう！

- 涼しい服装で過ごしましょう。また、暑い日や時間帯は無理をしないようにしましょう。
- 新型コロナウイルス対策のためには、冷房時でも窓開放や換気扇によって換気を行う必要があります。換気により室内温度が高くなりがちなので、**エアコンの温度設定を下げる**などの調整をしましょう。



日頃から健康管理に気を付けましょう！

- 「新しい生活様式」では、毎朝など、定時の体温測定、健康チェックをお願いしています。これらは、熱中症予防にも有効です。平熱を知っておくことで、発熱に早く気づくこともできます。日ごろからご自身の身体を知り、健康管理に気をつけましょう。また、体調が悪いと感じた時は、無理せず自宅で静養するようにしましょう。



● フロア案内シールを導入 ～改善提案制度の取り組み～

当院には、職員が業務に関する創意工夫を提案する『改善提案制度』というものがあります。「検査やリハビリに行く際に患者さんが迷わないように、「フロア案内シール」を導入してはどうか」との提案があり、写真のようなシールを貼りました。廊下も明るくなった印象で、患者さんだけでなく職員からも「分かりやすくなった」と好評です。これからも業務に関する様々な改善をしていき、地域から信頼される病院を目指していきます。

● マスクを寄付していただきました

全国的にマスク不足が報道され、当院でも医療用マスクの入荷見込みがなかなか立たない状況が続いていました。そんな5月中旬ごろ、「いつもお世話になっているので…」と、匿名で段ボールに入ったマスクを玄関にいた職員に渡し、すぐに帰られた方がありました。突然の出来事で十分なお礼をお伝えすることができませんでした。この場を借りてお礼申し上げます。本当にありがとうございました。大切に使用させていただきたいと思います。



この味が好き！

患者さんに人気の給食レシピです♪

当院のおススメ給食メニューをご紹介します。
栄養バランスのとれた食事をご家庭でも！今回の
テーマ

酢&香味野菜でさっぱり夏ごはん 夏の香りずし



■ 材料 (4人分)

米	3合	みょうが	3個
きゅうり	1本〜2本	いりごま	大さじ2
卵	2個	刻みのり	少々
かにむき身(カニスティックでも可)	80g	④ 酢	大さじ4
青じそ	10枚	砂糖	大さじ1.5
		塩	小さじ1.5

■ 作り方

- ④を合わせ、細く切ったみょうがをさっとゆでて④につけておく。炊いた御飯に混ぜ酢飯を作る。
- きゅうりは薄く輪切りにし、塩水につけてしんなりしたら水気をしぼる。青じそは細く切る、かに身はほぐす。
- 卵は焼き、1センチ角に切る。
- 1と2とごまを混ぜ器に盛り、3を散らし刻みのりを上にのせる。

MEMO

青じそとみょうがで食欲増進！

蒸し暑い日でも酢で味付けした料理ならさっぱりといただけます。
又青じそやみょうがなど香りの強い野菜は食欲を更に刺激してくれる
お助け食材です。時短料理にもなりますので是非お試しください。

★青じその効用：抗菌作用があり粘膜の保護、食中毒予防効果あり。

★みょうがの効用：カリウムが含まれているので体内の水分調整、
むくみ予防や血液サラサラにする働きあり。

＼ 栄養管理室のサービス向上として /

給食では毎月1回、松花弁当を提供しております。
病室でも季節を感じられたり、少しでも笑顔
が出ることを願い、
季節の花やメッセージカードを添えてお
届けしています。



拝啓、読者のみなさまへ ～事務部長からのメッセージ～



開院20周年を迎えて

三朝温泉病院 事務部長 系原 博史

当院は令和2年3月1日に鳥取県中部医師会立三朝温泉病院となって20年の節目を迎えることができました。これはひとえに地域の皆様、三朝町、鳥取県、医師会の皆様のご指導とご支援のおかげであると心より感謝申し上げます。そして、何より今日ここまで患者さんに向き合ってきた職員、給食、清掃等の外注業者の方々、ボランティアスタッフが力を合わせ、繋いだ結果だと思っています。この20年を振り返りみなさんと喜びと感謝を共にしようと、3月1日に記念式典の開催を計画しておりましたが、中止せざるを得なかったのが本当に残念でなりません。

先日発行された中部医師会報に、元中部医師会長の伊藤文利先生が寄稿された当院が中部医師会へ譲渡されるまでの経緯を拝読いたしました。本当に厳しい道程を経て生まれた鳥取県中部医師会立三朝温泉病院であったことを知るとともに、この歴史とご尽力いただきました先生方の想いをこれからの10年、20年先に繋げていく責任の重さを実感しているところです。

新型コロナウイルス感染症により自粛や中止を求められ、今までは当たり前だと思っていたことがそうではなかったことに気づかされたことも多くあります。これからの私たちに大切なことは、できないことを不満に思うのではなく今までのことに感謝をして、これから先のこと、今できることを考えること、変わることを恐れず行動して行くことだと思います。

これからも皆で力を合わせ、今できることを全力で一歩ずつ着実に歩んで行きましょう。



誌上発表／学会発表／講演

誌上発表

令和2年1月～6月

掲 載 紙	表 題	著 者
鳥取県医師会報 抄録集 VOL.780号 2020年	著しい速さで回復した糖尿病性自律神経症の1例	竹田晴彦 他
鳥取県医師会報 抄録集 VOL.780号 2020年	心房細動における高感度CRPの動向	竹田晴彦 他
鳥取県医師会報 抄録集 VOL.780号 2020年	SGLT2阻害剤についての検討(第1報) ～ SGLT2阻害剤はインスリン分泌能、 インスリン抵抗性に対して如何なる効果を及ぼすか～	竹田晴彦 他

学会発表

令和2年1月～6月

演 題	学 会 名	年月日	開催地	演 者
6ヵ月健診時の母親の腰痛と産前産後に実施したセルフケアの関係性	第38回鳥取県母性衛生学会	1月23日	米子市	大丸利沙
災害に備えるために診療放射線技師としてできること ～平成28年熊本地震の被災経験から～ 演者：下之坊 俊明(熊本大学病院 医療技術部 診療放射線技術部門)	第23回鳥取県CIテクノロジー フォーラム	2月1日	米子市	(座長)津川大樹
作業参加の促進に至った事例を作業療法士の接し方で分析してみた ～意図的関係モデルを用いることでセンスや相性で終わらせない～	第4回湘南OTWEB学会	2月1日	WEB上	松本周三
自信を喪失していた事例を前向きにさせたOTRとの報告会	第4回湘南OTWEB学会	2月1日	WEB上	松本周三

講 演

令和2年1月～6月

演 題	講演会名	講演日	講演場所	講演者
少年野球における身体の特徴とトレーニング	小鴨・西郷野球スポーツ少年団講演会	1月12日	西郷小学校	山根隆治
糖尿病診療ガイドライン2019を踏まえた 運動療法について	Diabetes Symposium in 鳥取	1月17日	とりぎん文化会館	山口洋司
骨粗しょう症を知って骨折予防	北栄町骨粗鬆症予防講演会	1月25日	大栄健康増進センター	森脇健太、吉川朋子
糖尿病とフレイル・サルコペニア	三朝町食生活改善推進事業 「糖尿病予防学習会」	1月30日	三朝町総合文化ホール	森 倫子、山口洋司、 津田淑子
ポジショニングについて	職員研修会	2月8日	米子市りんどうの郷	山根隆治
腰痛予防&転倒防止トレーニング	週間体操ラドン特別講演	2月13日	三朝町ふれあい会館	山根隆治
整理体操の必要性	三朝野球スポーツ少年団講演会	2月13日	三朝町	山根隆治
骨粗しょう症を知って骨折予防	骨粗鬆症予防講演会	2月17日	三朝町 高勢地区公民館	森脇健太
アスリートのための食トレ 自分の身体を知り、ケアの仕方を学ぶ	倉吉ボーイズ選手・保護者・ 指導者講演会	2月24日	倉吉市	山根隆治
腰痛予防&転倒防止トレーニング	週間体操ラドン特別講演	3月4日	三朝町竹田公民館	山根隆治
今からでも大丈夫！産前産後ケアのための準備	三朝町ウェルカムBabyクラス	3月4日	子育て支援センター	平 朱、加藤瑞希
ポジショニング実技編	職員研修会	3月14日	米子市りんどうの郷	山根隆治

外来診察案内 受付時間 午前8:30～午前11:00

外来予約専用TEL 0858-43-2476 [受付 平日12:00～17:00]

診療科名		月	火	水	木	金
内科	一診	竹田	塩	光延	松田(午前)	塩
	二診	松田	高田(10時～)	—	平野	石飛
	三診	芦田	藤井(午前) 芦田(午後)	芦田(午前) 藤井(午後)	芦田(午後)	—
	神経内科診察室	—	—	竹田(午前)	—	—
リハビリテーション科		担当医	担当医	担当医	担当医	担当医
整形外科・ リウマチ科	一診	森尾	深田	森尾	石井	深田
	二診	石井	藤原	藤原	森脇	リウマチ外来
	三診	福嶋	—	福嶋	—	森脇(午前)
	神経内科診察室	—	—	—	—	骨粗しょう症外来(14～16時)
神経内科	一診	—	—	—	—	瀧川(午前)※注
ドック		—	—	人間ドック(塩)	人間ドック(竹田)	脳ドック(瀧川)
					腰痛ドック(藤原)	

※注 現在、神経内科の診察は再診の方のみとなっており、初診の受付は行なっていません。

令和2年7月1日～

公益社団法人 鳥取県中部医師会立
三朝温泉病院

三朝温泉病院 公式Facebookページ



日常の出来事から診療に関するお知らせまで、随時更新しています。

インスタグラムは@misasahosp



病院理念 安全、安心で良質な医療を提供し、常に地域から信頼される病院

〒682-0197 鳥取県東伯郡三朝町山田690 TEL：(0858)43-1321 FAX：(0858)43-2732

E-mail：ishikai@hosp.misasa.tottori.jp URL：http://www.hosp.misasa.tottori.jp/ 外来受付：午前8:30～午前11:00