

曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
第 1 診察室	午前	松尾晃樹	松尾晃樹	松尾恵輔	松尾晃樹	松尾恵輔
	午後	松尾恵輔			午後休診	松尾恵輔
第 2 診察室	午前	松尾恵輔	春田祐郎	春田祐郎	松尾泰治	松尾恵輔
	午後	春田祐郎 (甲状腺)			午後休診	松尾晃樹
第 3 診察室	午前	清家圭介	清家圭介	平松万尚	宮川美子	小松万寿美
	午後	平松万尚	保田智之 (宮川美子)	平松万尚	午後休診	小松万寿美 ②④ (平松万尚) ①③⑤ (松尾泰治)
第 4 診察室	午前			松尾泰治		春田祐郎
	午後					
内視鏡センター (内視鏡室)	午前	松尾泰治	佐野村洋次	松尾晃樹	松尾恵輔	平松万尚
	午後	平松万尚 松尾泰治	佐野村洋次	宮川美子	午後休診	平松万尚
リハビリ室	午後			関 聰介		

休診日 日・祝日・木曜日午後
 受付時間 午前 8 時 30 分～正午・午後 2 時 30 分～5 時
 (木曜日は午後休診です。)
 診察予約 診察の予約を受け付けています。
 (平日 午前 8 時 30 分～午後 4 時 30 分まで)
 平日予約専用電話 (フリーダイヤル) 0120-33-5638 も
 ご利用ください。

編集後記
 将棋の中学生棋士藤井四段が歴代更新の 29 連勝の偉業を成し遂げたことは、明るい話題となった。粗さの中にしっかりと力を持っている、従来の考え方を覆す新たな一手に、新時代の到来を感じた。どの分野においても変化しなければいけない時は必ず訪れる。新しい息吹とチャレンジを、未来を創る喜びに繋げていきたい。(H.O)

●交通のご案内…JR 三原駅・三原港から徒歩 5 分 JR 三原駅—三原港経由無料シャトルバスを運行中。詳しくは受付にお尋ね下さい。
 ○駐車場 35 台完備



松尾内科病院広報誌
 平成29(2017)年8月号

医療法人 杏仁会
松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1
 TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658
 http://www.mihara-matuohp.or.jp

- 退任のご挨拶…………… 1
- 入院患者満足度調査の結果…………… 2
- 外来患者満足度調査など…………… 3
- 外来診療のご案内…………… 4

退任のご挨拶



医療法人 杏仁会 会長
 松尾内科病院 名誉院長
松尾 恵輔

このたび、杏仁会理事長、松尾内科病院院長を退任いたしました。
 在任中は、公私にわたり格別のご厚情を賜り感謝しております。
 皆様に支えられ松尾内科病院とその関連グループを運営したのは昭和 52 年 7 月からでした。開業以来早いもので、本年で丁度 40 年になりました。次世代にバトンタッチする善き機会と思い決断しました。
 元気に働いた歳月でしたが、その時その時に最善のプランを実行できたのも、皆様のご支援とご教示があったからこそと感謝の念に堪えません。
 今後は、若い松尾晃樹理事長・院長を中心に、一層地域に貢献できる病院・施設を目指して、職員は全員で頑張ってください。私は、これからは立場を替えて、新理事長・院長を支えて杏仁会の発展に尽力する所存です。
 引き続きよろしくお願ひし、退任の挨拶とさせていただきます。有難うございました。

医療法人 杏仁会の理念

医療法人杏仁会は、愛と勇気と英知を持って、地域のみなさまに信頼される質のよい医療と介護を提供し、地域社会の一員として責任をはたし貢献します。

- 1 誠実な医療と介護福祉を行います。
- 2 確実な知識と技術を大切にします。
- 3 堅実な経営を行います。

松尾内科病院の基本方針

- 1 私達は、患者さんの権利を尊重し、信頼と満足が得られる医療サービスを提供します。
- 2 私達は、内科専門病院として、地域との密接な連携を保ち、科学的で、質の高い医療サービスを提供します。
- 3 私達は、安心・安全かつ効率的で公正な医療を行います。
- 4 私達は、情報を開示し、説明と同意に基づく医療を行います。
- 5 私達は、確実な知識と技術の向上を図り、人材の育成・確保に努めます。
- 6 私達は、健全な経営を行い、安心して働ける職場をつくります。



昭和 52 年 7 月 開設時



くらしに密着した総合地域医療をめざして



ご挨拶



きらりと光る
病院を
目指します

医療法人 杏仁会 理事長
松尾内科病院 院長
松尾 晃樹

日本は超高齢社会に突入し、病院に求められている役割も時代とともに変化しております。当院もどのように地域の医療や看護、介護に貢献できるのかを見極め、迅速に対応して行かなければなりません。地域に必要とされる、きらりと光る病院を目指し進んでいきたいと思ひます。また、医療制度がどのように変わっても基本理念である「愛と勇気と英知を持って、地域のみなさんに信頼される質のよい医療と介護を提供し、地域社会の一員として責任を果たし貢献します。」を常に心におき自己研鑽と人材の育成を進めていきます。

患者さんとその家族、また職員も含め、一人でも多くの人に笑顔があふれる病院を作っていきたいと考えており、これからも皆様の御協力よろしくお願ひいたします。

外来患者満足度調査を終えて

外来では5月と10月の年2回、外来患者満足度調査を実施しています。全体としては当院に満足・どちらかといえば満足している患者さんは92%と毎年高い評価をキープしています。

しかし、予約から診察までの待ち時間に対して、不満・どちらかといえば不満が32%、診察終了から会計までの待ち時間に対しては、39%と低い評価がありました。ご意見にたくさん待ち時間について書かれていた事からも、外来での一番の課題は待ち時間の短縮であると痛感しております

そこで外来では、今年度のQC活動を「待ち時間短縮に向けて」として、現在検討中で、対策立案、実践から評価・発表につなげていく予定です。

また、待ち時間の長さを感じさせないためには、やはり接客が重要となります。笑顔で対応することはもちろんですが、細やかな声かけや気遣いにも気をつけながら、より患者さんに満足していただけるように取り組んでいきたいと思ひます。

外来看護副主任

接客講演を終えて

平成29年6月6日に開催された池庄司看護部長の「患者・家族・職員間の接客向上を目指して」という接客講演は、大事な内容がすべてギュッと詰め込まれておりました。特にドキッとしたのが、「嫌な気分になった挨拶とは」の内容の中に、無視、無愛想な表情だっ

たりテンションの低い声、ため息、「疲れた」とか「きついね」というような言葉等があり、日常的に各部署でもあるのではないかと反省させられました。確かにこれらは相手を傷つけたり、不快にしたり、まわりの人間のやる気を一気に無くす言葉（態度）だと思ひます。また、患者さんがそのような現場を見る事があれば、病院への不信感にも繋がっていくと思ひます。講演に参加して自らを振り返り、すぐにでも出来ることから正していこうと思ひました。これからもこのような講演会に積極的に参加して、職員全員が同じ方向を向いて接客向上を目指していければと思ひます。

医事課副主任

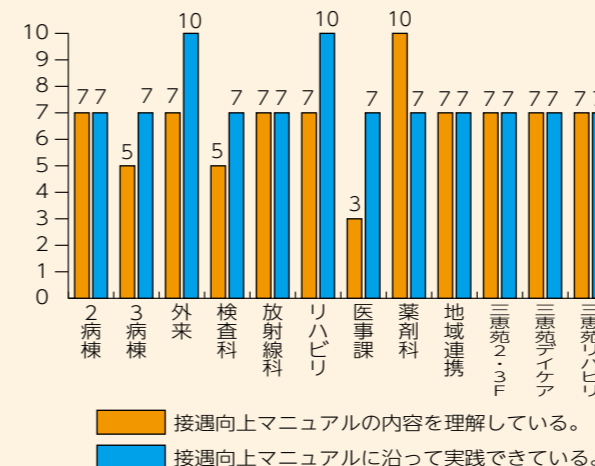
接客パトロールの紹介

平成29年5月実施の接客パトロールは、従来の接客パトロール項目とは別に

接客向上マニュアルの内容を理解している。
接客向上マニュアルに沿って実践できている。

上記2点の項目に重点を置いて、新人職員を中心にパトロールしました。両項目が7点以上は9部署、5点以上は2部署、3点以上は1部署でした。全体的に、接客向上マニュアルを大体理解しているという自己評価されていても、「マニュアルの内容を1つだけ言ってみてください」という質問にはほとんどの人が答えられないという結果でした。

マニュアルを覚えるのは難しいですが、各部署でマニュアル唱和などの実践をされているので、接客改善につながっていければと思ひます。



平成29年5月、入院患者満足度調査の結果より

当院では、年2回（5月・10月）入院患者満足度調査を実施し、患者さんからのご意見を収集・分析し、より良い医療サービス提供のための質改善活動につなげています。質問は全20項目で、医師をはじめ看護師等医療従事者の接客対応、身だしなみ、食事内容、掲示物の見やすさ、療養環境などです。

一般病棟入院患者の構成は、80歳以上の方が約8割、男女比では7割が女性患者で、内科専門病院として心がけていることは、患者さんにとって分かりやすい説明です。今回の満足度調査において、約1割程度の方から「どちらかという不満」という回答がありました。この結果を受け、私たちの説明が自分本位になってはいなかったか、業務優先となっていたのではないかと、日々の場面で個々の職員が振り返りを行いました。

全体の患者満足度は、90%と高値でしたが、現状に自己満足することなく、一人でも多くの患者さんに「この病院に入院して良かった」と感じて頂ける医療サービスが提供できるよう今後も努力を重ねていきたいと思ひます。

〈患者サービス向上委員会〉

～新人紹介～

7月より地域医療連携室に配属になりました看護師の澤です。新しい場なので、分からないことがたくさんありますが頑張ります。ご指導よろしくお願ひします。

