

初台リハビリテーション病院

第4回 区西南部地域リハビリテーション講演会

5月18日(木)成城ホールにて第4回 区西南部地域リハビリテーション講演会が開催されました。講師には茨城県立健康プラザの大田仁史先生を迎え【地域包括ケアシステムと「包括的」リハビリテーション】について講演をいただきました。207名と大変多くの方にご参加をいただき、会場からは「概念だけでなく”おもい”と共にあるケアが必要」「終末期のリハの重要性・必要性」について等、大変参考になったとのこと意見を頂戴しました。



船橋市立リハビリテーション病院

保育室の避難訓練を実施しました

当院には職員のお子さん達をお預かりする院内保育室があります。昨今の世界情勢を受け、「他国からミサイルが発射されたら」を想定し保育室の避難訓練を行ないました。お子さん達を保育士さんがてきぱきと誘導していました。何が起きるかわからないこの世の中です。備えあれば憂いなしの精神で、施設内でどのようなトラブルが起きる可能性があるのかを考え、対応を検討し続けていきたいと思ひます。



船橋市リハビリセンター

通所リハビリ『歩こう会』

センターでは、現在通所リハの火曜の午後枠で『歩こう会』を行っております。3ヶ月毎にテーマを決めて今回は“生活範囲の拡大にむけて楽しく外出ができるきっかけづくり”をもとに『歩こう会』を行いました。利用者さまに大変好評で先日は電車で谷津のバラ園まで外出してきました。7月からは『いきいき脳活教室』を行う予定です。今後もリハビリセンターならではのより良いリハビリを提供できるよう取り組んでいきます！



在宅総合ケアセンター元浅草

センターの外観が変わりました

これまでは袖看板しかなく、外観からは一般診療をしている診療所とわかりづかったセンターも6月に看板をリニューアルしてサービス案内が見やすく、わかりやすくなりました。青と白を中心としたカラーで爽やかな仕上がりになっています。初めてご来院いただく患者さまにはもちろんのこと、地域の皆さまに知ってもらえる機会が増えることで診療所としての存在をよりアピールしていきたいと思ひます。



在宅総合ケアセンター成城

地域リハビリテーション支援センター連携施設の活動開始

本年度より当センターは、東京都から区西南部地域リハビリテーション支援センターの連携施設の指定を受けました。この事業は、リハビリの提供体制の強化や、リハビリをもっと活用して頂く為の情報や知識の普及などを目的として行うものであり、当センターは世田谷区内においてこの事業を運営していきます。まずは7月14日にケアマネジャー、介護職を対象に「安全・安楽移乗介助研修会(応用編)」を開催する予定です。



祭事参加で地域との繋がりを大切に

毎年9月22日～23日に初台商店街で、『初台阿波踊り』が開催されます！昭和45年から始まった歴史あるお祭りで、参加者も1200人を超えているそうです。当院でも5年程前から、近隣病院の院長先生にお声かけいただき毎年スタッフが数名参加、団体ごとにおそろいの衣装を着て踊りながら商店街を練り歩きます。スタッフは、ほとんどが初心者なので見よう見真似ですが、列の両側には観客の方も大勢おり不思議と踊っているうちに楽しくなっています。観客の中には当院のサービスをご利用の方もいらっしゃり声をかけて頂きました。地域で盛り上がる、夏の終わりの一大イベントです。今年もぜひ参加をしたいと考えています！



初台

毎年10月に、医療・介護の専門職が地域の人々とふれあいながらご自身の健康に対する意識向上を目的として、『祖師谷ふるさとフェスティバル』にファークロス薬局成城様と合同で参加しています。昨年開催日は天候にも恵まれ4～5歳の子供から90歳台の高齢者まで100名以上(うち半数は70歳以上)の方々にご来場頂きました。握力や血管年齢測定は日頃実施する機会が少ないので、ご自身の健康に関心を持つきっかけになった方も多かったと思ひます。また、測定しながら薬・健康・生活に関する相談なども受け、専門職と関わる事で普段から感じているちょっとした不安な事が解消された方も多くいらっしゃったのではないのでしょうか。今後も地域との繋がりを大切に、医療や介護予防などを通じて皆さまの健康増進に役立っていきたくと思ひます。



成城

今年も、台東区の診療所周辺で大切にされているお祭り『鳥越祭』が、6月10日(土)～6月11日(日)の日程で開催されました。鳥越祭は1350年もの歴史がある、鳥越神社の例大祭です。たいとう診療所では今年も20名以上のボランティアが参加し、町会の御神輿、また都内最大級の「千貫神輿」(重さ約4トン!)を担ぎ、地域で脈々と受け継がれる伝統を、文字通り体感することができました。また、町会の役割として御神輿が安全に進むように、交通整理や警護の重要な役割を担うことができました。利用者の方々にもスタッフの勇姿(?)を見ていただき、お祭・御神輿を話題に談笑する姿も多く見られました。今後も地域密着の診療所として、邁進して参ります！



元浅草

↑ 接遇推進本部のご紹介

文責：接遇推進本部 小林由紀子（リハケア局長）

医療法人社団輝生会は創立から15年を迎えました。開設時から5つの理念（下図）を掲げ、中でも1番目の「人間の尊厳の保持」を最重要課題として、様々な機会に職員全員へ伝達し、現在に至っております。職員数も1200名余となり、この重要課題の継続とさらなる向上は永遠のテーマと考えています。

医療法人の基本理念と方針

- 「人間の尊厳」の保持
- 「主体性・自己決定権」の尊重
- 「地域リハビリテーション」の推進
- 「ノーマライゼーション」の実現
- 「情報」の開示

「人を大事にする」…大変当たり前のことです。しかし、どのような状況下にあっても相手の方を人として尊重することは、決して簡単ではないと痛感しています。確かな実践について、あらためて文化や風土の醸成の大切さ、それ以上に難しさを実感しながら日々を過ごしております。このことから3年前、石川理事長より接遇推進本部の設置と活動の使命を受けました。

接遇推進本部は、法人5拠点全体に向けて、一貫した「接遇」に関する課題の整理と解決、さらに向上の発信を中心に以下の活動を行っております。

I 会議の開催

医療サービスの提供の場では、全てが人を介して展開されます。疾患や障がい背景があっても関わる対象は「人」であり、根本はその人の「生活」、もっと大きく捉えると「生命」や「人生」への関わりになります。法人5拠点で展開しているリハ・ケアサービスについて、様々なご意見やご提案を寄せてもらい、タイムリーに適切に対応させていただくための話し合いの場（接遇推進本部会議）を設け、小さなことにも丁寧に対応することをモットーに情報を共有し、法人全体に向けて発信を行っています。

II 年間キャッチコピーと月間目標ポスター作成・配布

接遇年間キャッチコピーを決め、毎月の接遇月間目標ポスターを作成、全拠点スタッフ向けに配布・掲示を行って

います。昨年は「接遇で伝えます。輝生会マインド」でした。今年は職員から公募し、「いつでも、自然に、当たり前！」に決定しました。掲示してある月間目標を一日一回読み上げ、意識の中に定着・浸透することを期待しています。



接遇月間目標を毎月更新し、全拠点でスタッフの目につく場所に掲示しています。

III サービス向上委員会への参加

すべての拠点にて「サービス向上委員会」が開催されています。委員会では、接遇関連のみでなく、アメニティを含む施設環境整備やいただいた「ご意見」への対応、外来やご入院の患者さまからのアンケート結果の集計・具体的改善策の検討や広報を実施し、安全や快適を考慮した話し合いを積極的に展開していますが、情報収集や改善の取り組み支援を目的に、この委員会に参加をしています。

IV 接遇マニュアル「わたしたちの約束」の周知・改定

輝生会には「わたしたちの約束」と呼んでいる接遇のマニュアルがあり、全職員が保持しています。

接遇の大切さについての理事長の石川のメッセージ、

1. 内勤職員の一日の流れ
2. 6つの接遇ルール
3. 訪問時の接遇ルール

の3章で構成されています。

今年度は制服の全面リニューアルがあり、その内容を中心とした改訂版を4月に配布しました。職員に、個人レベルから全職種や部門の研修、現場のチーム内の連絡会、さらに施設全体での夕礼の場など、あらゆる機会を利用して周知を図り、必要な確認や振り返りを行っています。

輝生会接遇「接遇の大切さについて」

医療法人社団輝生会は「人間の尊厳の保持」を5つの理念の最初に掲げています。つまり、皆さんは「一人一人の尊厳が認められ、個人が輝いて生きていけるように人権を尊重します」という理念を最も上位に位置づけている法人のスタッフであります。

どのような人であっても、ひとりひとりの人間として見れば何ら変わりはなく本質は同じです。能力の違いなどは枝葉末節の話であり、人として上下があるわけではありません。そこにはひとりひとりに与えられた個性があるだけ、と考えますと、どのような人に対しても等しく丁寧に接することが当たり前のこととなります。ところが、忙しい時、心に余裕がない時でも、相手を一人の人間として尊重し、大切な存在であると認めて、常に、丁寧に、思いやりをもって接することは、簡単なことではありません。

リハビリテーション医療を推進するために、皆さんは高度な知識・技術を追求しようと努力されていることと思います。しかし、それと同時に、患者さま利用者さま、さらには働く仲間への接遇も大切であることを忘れないでください。輝生会で働く皆さんには、「人間の尊厳の保持」を掲げた輝生会の理念の実現のために質の高い接遇の実践をお願いします。皆さん自身が輝くこと、そして、誇りをもって、さらに良い接遇を目指していただきたいと期待しています。

医療法人社団輝生会 理事長 石川誠

「接遇」に完成や終了はないと思います。今後も継続した課題として向上に努力を重ねてまいります。ご意見やご提案がございましたら、接遇推進本部までお寄せください。どうぞよろしくお願いいたします。

接 遇 推 進 委 員 会 の メ ン バ ー



新ユニフォーム

輝生会の制服がリニューアルされました

4月より、制服上衣が従来のカラーシャツから、紺地のポロシャツタイプの新しい制服へ変更になりました。デザインは、前立てがブルーとピンクのオリジナルタイプ2種類とグリーンラインが特徴の合計3種です。パンツは既に昨年11月より変更となりましたので、4月からの上衣がリニューアルしたことで新制服のスタイルが完成形となりました。

新しい制服のコンセプトとして、輝生会らしい明るく若々しい雰囲気、全員で着用して美しくみえるデザイン、品がありきちんとしている印象などを重視いたしました。加えて、リハビリテーションやケアの際の動きやすさ、頻回なクリーニングに耐え清潔を保てる素材なども意識をしています。

輝生会はチーム医療を大切にするために、医師等も白衣を着用せず、全職種が同一ユニフォームを着用いたします。

また、名札の貼付位置が左袖から左胸になったことから、患者さま、利用者さまからは見やすくなったことと思います。職種によって、名札のカラーが異なっております。

なお、管理職は氏名の背景が黄色になっています。何か気になることがございましたら、お気軽にお声かけください。

新しいユニフォームとなり、職員一同、気持ちも新たに、より良いチーム医療に取り組んで参りたいと思います。

文責：本部人事制服リニューアルチーム

名札はココ!!

