



おぐらリハ便り

11月号 Vol.1

〒 893-0014 鹿児島県鹿屋市笠之原町 7318 番地 1

TEL 0994-31-1218 FAX 0994-31-1288

ホームページアドレス <http://www.ogureha.jp/>

発行:おぐらリハビリテーション病院

外来診療案内 Ambulatory care guide

診療科	診療時間	月	火	水	木	金	土
リハビリ テーション科	9:00～12:00			野元	重信	堀ノ内	
	14:00～16:00			野元			
内科	9:30～12:00	高尾	高尾		高尾	高尾	
心療内科	9:00～12:00		添嶋	村永		濱田	濱田
	14:00～17:00			村永		濱田	(第1、第2、第3 の午前中のみ)

※完全予約制となっております。

※お薬希望の方も各診療科の受付時間までにお越しください。

※心療内科の初診を希望される方は必ず外来の看護師までお知らせください。

※ご予約日に都合が悪くなられた場合は電話で結構ですので、必ずご連絡ください。

→ (0994 - 31 - 1218) にお問い合わせください

接遇研修 ～「患者さんに支持される病院を目指して」～Manner&Communication

医療法人恒心会では7月以降「患者さんに支持される病院を目指して」というテーマで3回接遇研修会を開きました。接遇研修会を開催するに当たり、鹿児島市内より福岡かつよ先生をお招きし、たくさんの事を教えていただきました。

研修会では職員同士で自己紹介あったり、グループで話し合いその後発表したりと、常にワーク形式の中で自分の立場を再認識し、小倉記念病院が目指す接遇(マナー)を全員で考え構築していくことを目的としています。その中で先月は、接遇(マナー)の5原則を学びました。5原則とは、表情、挨拶、態度、身だしなみ、言葉遣いということです。私たち社会人としての基本中の基本ですが、やはりこのバランスがとても大事だとのことでした。また、福岡先生には、月に2回ほど現

場に入っただき、普段職員が気づかないことなどを直接指導していただいております。受付での対応の仕方、会計でのお金の渡し方、廊下での挨拶の仕方など事細かな点までも指導していただけるのでとても勉強になります。この3ヶ月で職員の対応はどうでしょうか?患者さんに常に気配りはされてますでしょうか?言葉遣いに変化が現われておりますでしょうか?接遇研修会はこれからも年間を通して行います。1年後にはおぐらリハビリテーション病院に行く気持ちがいいと言われるよう努力してまいります。そのためにも患者さんからのご意見が私どもの大切な宝です。どうかたくさんのご意見をお聞かせください。安心、安全な医療を目指し、これからも常に努力していきたいと考えております。

家族会のお知らせ

日時:11月27日(土)
15:00～16:30
場所:1F リハビリ室

テーマ
家族のための家リハ
～自宅のできる
リハビリテーション～



福岡かつよ先生のプロフィール

ラ・ポール株式会社代表取締役

接遇インストラクター
プロトコールジャパン(佛認定講師)
米国NLP協会認定トレーナーアソシエイト
日本報連相センター会員
国立大学法人化の矢体育大学非常勤講師

PHOTO



▲自分たちが考える接遇についてのイメージをまとめることにより気づきを引き出すグループワーク



▲接遇に対するイメージを具体化したイラストです。感謝・奉仕・反省・素直・謙虚を表現しました。

南九州医療福祉研究会にて、介護保険施行以前より介護職にかかわる人材養成研修、在宅ケア実務者研修の企画運営、鹿児島県重症難病医療ネットワーク連絡協議会事務局に携わる。医療・介護施設向け接遇マナー研修・コミュニケーション研修をはじめ、企業におけるビジネスマナー研修、社員研修を実施。現場に活かす接遇「人と人が豊かに繋がる」を目指し、「みて・聴いて・共に感じる」心にしみこんでいくセミナーを自らの経験をふまえ、豊かな人生を創る気づきのセミナーと現場実践コンサルティングに力を入れています。