

名和内科・巣南リハビリセンター 広報誌「清」^{さや}

S YA

2020 SEPTEMBER Vol.1 創刊号



岐阜清流病院 広報誌「清」^{さや}

S YA

2020 SEPTEMBER Vol.1 創刊号



広報誌名
SAYA

「広報誌」創刊にあたり、職員の皆さんに誌名を公募し100以上の中から選びました。「清」と書いて「さや=SAYA」と読みます。岐阜の清らかな山や川をイメージし、水がさやさやと流れる様子を表す言葉で、誰からも親しまれやすい名称にしました。患者さんをはじめ、地域の皆さんに向けて清光会の魅力を発信していきます。

広報誌名
SAYA

「広報誌」創刊にあたり、職員の皆さんに誌名を公募し100以上の中から選びました。「清」と書いて「さや=SAYA」と読みます。岐阜の清らかな山や川をイメージし、水がさやさやと流れる様子を表す言葉で、誰からも親しまれやすい名称にしました。患者さんをはじめ、地域の皆さんに向けて清光会の魅力を発信していきます。

対談の様子は動画でも
ご覧いただけます



この状況だからこそ
お客様の声に耳を傾けたおもてなしを。

今年創業160年を迎える岐阜を代表する老舗旅館十八楼と2018年4月に開業したばかりの岐阜清流病院。未曾有のコロナ禍の中、最も影響を受けた2つの業界トップが安定経営とおもてなしについて対談いたしました。

——コロナウイルス感染症の影響は？

伊藤 今回のコロナ禍では、当館も4月6日から2カ月半の間完全休館いたしました。これは戦時中に十八楼が軍に接収されて以来のことと、お客様や従業員のいない閑散とした館内を見て大変つらく悲しい思いをいたしました。今ようやく営業を

再開しましたけれど、未だアクセルを踏める状況ではなく、状況を見ながら恐る恐る営業しております。

名和 そうですね。本来ならアクセルを全開にしたいところでしょうけど、今はまだ難しい状況ですね。

伊藤 しばらくは、このコロナ禍とも付き合いながら一番良い形を模索していく、With コロナの対応が必要かと思えます。

名和 なるほど。病院において一番影響を受けているのはやはり患者さんです。特に、緩和ケアの患者さんとそのご家族にとっては、面会制限によって、かけがえない時間をご家族で一緒に過ごせないという大変な現状

があります。これについては、本当に申し訳なく、心苦しい思いをしながら感染症対策を講じています。



——未曾有の事態に備えながら、安定的なサービスを提供するには？

伊藤 当館は「変わらないために変わり続ける」姿勢で時代の変化に対応してきました。これは創業以来大切に行っている当館の方針です。例えば、誰もが潤った高度成長期は「旅行をする」と「自体がニーズの中心でしたので、当館も「観光ホテル」として質よりも大勢のお客様に宿泊していただくことを一番に考えていた時代でした。当時は、男性の団

体客が客層の中心であり、これはこれで時代に合わせようとした対応の結果だったと思います。ところがバブル後のデフレ期を経て、お客様のニーズが変化し、本物の価値や独自性が求められる時代となりました。そこで、その当時入社した私は歴史やまちづくりとの調和を重視したブランディングを

始め、「老舗旅館」としての設えやおもてなしを整えてきたという経緯があります。このように、お客様の立場に立ち、日々細やかに変化しながら、誠実に行動する姿勢というものを脈々と受け継いできたことが今日の当館につながっていると思います。

特集

医療 × 観光

それぞれのおもてなし。

の積み重ねが必要だと考えています。

名和 医療業界も同じですね。私が医者になった頃は病院の先生というだけで許されていた部分があり、医療界がそれに浸かっていた部分がありました。でも、やはりそれはおかしいと考えています。一方で、患者様というのあまりにも表面的だと思ふんです。我々は、時に厳しいことも言うし、言いにくいことも伝えなければならぬ中で、何でも言い合える「二番親しいパートナー」でありたいと思っています。そこで今回、岐阜清流病院を開設した時に考えたのが「おもてなしのころ」です。如何に

してこちらの精一杯の「想い」を患者さんに伝えることができるか、それを一番大事にしています。

——お客様目線のおもてなしとは？

伊藤 お客様の想いに対する感度を上げ、お客様が仰る前に、先を見越してお手伝いさせていただき、それがおもてなしだと考えています。コロナ禍の中で、お客様が思い切ったサービスを受けない、我々も思い切ったサービスできない部分があり、ぎこちない関係に陥りやすい状況です。こういう時こそお客様の声に耳を傾けようということに従業員にも伝えていきます。

名和 相手が思っていることを想像して、言われる前に実践する。これはサービスの真髄ですね。医療を受けるにあたり、不満や希望があったとしても遠慮して言えない方も多いと思います。そういう方々に対して、こちらがどれくらい察して差し上げられるかという点は医療でも同じだと思います。



伊藤 おもてなしには、頭で考えるおもてなしと、心で動くおもてなしがあると考えています。

やはり、経営者が頭ごなしに指示するだけでは従業員は動きづらいですね。ですから、おもてなしをすることで、会社の売上や利益があがり、それがみんなの処遇に直結し、改善されていくんだよということを率直に伝えています。これが頭で考えるおもてなしです。もう一つは、お客様に喜んでいただくことが自分たちの喜びになると、一つの自己実現にあると思います。マニュアル通りにサービスをやるのではなく、主体的に取り組むことで、お客様の生の

声モチベーションになり、自然とやりがいにつながっていく。これが心で動くおもてなしです。

名和 なるほど。職員満足というのは私もまったくそういうものだと思います。一生懸命サービスをして、そこで反応があつて、自分の存在価値を確かめられることが喜びになる。結局は自分の幸せにつながっていくことを一緒に働くみんなに知ってもらうことがとても重要ですね。そのことが顧客満足度を高める近道です。もちろんトップが言うこととやることが違っていると話になりませんが、私も率先して行動したいと考えています。

患者さんにとって
一番親しいパートナーでありたい。



PROFILE

医療法人清光会
なわ たかひで
名和 隆英 理事長

平成9年岐阜県立岐阜高等学校卒。平成16年岐阜大学医学部卒。平成18年4月岐阜大学医学部附属病院循環器内科入局。平成18年6月医療法人清光会理事長に就任。岐阜大学医学部附属病院循環器内科臨床講師を経て、平成30年4月岐阜清流病院開設。

PROFILE

株式会社十八楼 女将
いとう ともこ
伊藤 知子 さん

平成5年岐阜県立岐阜高等学校卒。平成9年日本女子大学卒。同年家業の十八楼へ入社。長良川温泉若女将会会長、岐阜市教育委員等を務める。12歳長女、7歳の双子男子の母。子育てマガジン「まま・こっ」として子育てコラム連載中。令和2年4月に十八楼館内にて学習塾「川原町子屋」をオープン。

TEAM SEIKOUKAI

清光会グループで活躍中のスタッフを紹介します！



**「見える喜び」を最大限に引き出し「見えない不自由さ」を最小限に抑えたい
そして、患者さんの生活の質の維持・向上に貢献したい**

眼科を訪れた全ての患者さんが前向きな気持ちで病と向き合っていけるよう、誠意を持って診療にあたらせていただきます

●視覚の果たす役割

人間は情報の約8割を視覚から得ていると言われてい
ます。昨今はその媒体としてパソコンやスマートフォンなど
の割合が増え、益々眼を酷使する時代となり、視覚の果た
す役割は増すばかりです。そのような時代だからこそ、生
涯に渡って視機能を保つ事は生活の質(QOL:Quality of
Life)を維持する為にもとても大切な事だと考えます。

●眼の病気について

近年の医学の進歩は目覚ましく、眼科においても様々な
病気の病態解明が進み、それに加え、眼科機器や手術の進
歩により更に診断や治療の幅が広がっています。同時に、
予防にも目が向けられるようになり、予防により病気の発
症時期を遅らせ、進行を抑える事で、いかに患者さんの通
院や治療費の負担を抑え、生涯を通してより良い視機能
を維持していくかという事が課題となっています。

例えば、日常診療で多く見られる緑内障では、最新の機
器を使用すれば、まだ視野狭窄(見える範囲が狭くなるこ
と)が始まる前の超早期の緑内障を診断し(前視野緑内
障)、早い段階から治療介入していく事が可能となりつつ
あります。また、食生活の欧米化や高齢化社会に伴い、近

年増加傾向にある加齢黄斑変性症では、眼底検査で前駆
病変を見つける事で、進行予防の為の生活指導(食生活、
禁煙、遮光)やサプリメント内服をお勧めする事も可能と
なってきました。

逆に眼科を受診する時期が遅れ、進行した状態で発見さ
れると、たとえ懸命に治療をしたとしても手遅れとなり、場
合によっては失明に至ってしまう事もあります。

治療方法が増えている時代だからこそ、早期発見に大き
な意味があります。

眼科を受診し今のご自身の眼の状態を知ることは、この
先10年後、20年後の見え方を維持する上で、大変重要な
事であると考えます。

一度眼科を受診し、ご自身の眼の状態を知っておきま
しょう。

●岐阜清流病院 眼科について

当院では、最新の検査・治療機器を数多く取り揃えて
おります。外来診療は専門を絞らず全般的に行い、より高
度な治療が必要な疾患に対しては専門病院をご紹介させ
ていただきます。また、手術に関しては白内障手術、各種
レーザー治療を行います。まずはお気軽にお越し下さい。

介護老人保健施設 巣南リハビリセンターの入所者さん
の介護を担当しています。

仕事の内容は排泄・入浴・食事・ベッドから車椅子への乗
り降り等の支援や、レクリエーションで危険がない見守り
等を行っています。また、移動や立ち上がり時には、どのよう
にしたら良いか、アドバイスが出来るようにしています。

この仕事に就こうと思ったきっかけは、祖父が病気の後
遺症で手に麻痺が残ってしまい、私が更衣などの手伝いを
行っていく中で介護士のような仕事に興味を持ち、巣南リ
ハビリセンターへ入職しました。



最初は、介護の経験
や知識が全くありませ
んでしたが、仕事を通
して多くの方と関わら
せていただいたり、先
輩達からの支えもあつ
て、様々な支援方法を
学ぶことが出来まし
た。入職3年がたつ
た頃に国家資格であ
る介護福祉士の資格

を取る事にチャレンジし、仕事と勉強の両立、入職してからの
経験を活かし無事に合格することができました。

入職したての頃は、1日の業務をこなすことだけで精一
杯で、あまり他の事を考える事が出来ていませんでした
が、7年目に入った今では、コミュニケーションを図る事や、
入所者さんが出来ない事を出来るようにするにはどうした
らよいか、一人ひとりのことを考えていく時間が楽しく
思えるようになりました。

最近の中で一番うれしかった事は、ベッド上での生活
だった方がリハビリを頑張った結果、手引き歩行などで歩
けるようになった事です。その方と出来るようになったこと
を一緒に喜ぶことができました。

介護をするという事は、排泄・入浴・食事等の様々な支
援をしなければならずとても大変ですが、私は同じ介護士や
他職種のスタッフと連携をし、皆さんの元気な姿を見られ
る事がとても楽しいです。

今後もさらに多くの事を学び、入所者さん一人ひとりの
ことを考え、「あなたに会えてよかった」と言って頂ける
ように、(より良いケアを提供できるよう)日々努力してい
きます。

これからも皆さんの「笑顔」を力に頑張っていきます！

岐阜清流病院に関するニュースをお届けします！

2020年4月

ラジオ番組「ゆっこ学園 月曜なのに金パーソン！」に職員が毎週出演！

2020年4月より岐阜清流病院の様々な職種の職員が毎週番組に出演しています(後半5分程度)。業務に関わる専門分野の話からプライベートなど、様々な話をしています。ぜひ聴いてください！

放送日時：ぎふちゃん 毎週月曜日 17:57～18:30



2020年7月

キッチン「まち香」OPEN!

2020年7月より病院敷地内に食堂をオープンしました。病院を利用される方に毎日食べてもらえるよう、バランスの良い食事をお届けします。バリエーション豊富で丼物、麺類、定食などご用意しております。また、数量限定で手作りのフルーツサンドも販売しておりますので、コーヒー(無料サービス)と一緒に楽しみ下さい。



2020年8月

岐阜清流病院 SNS開始!

2019年8月よりLINE、2020年8月よりFacebookを開始いたしました。病院の様々な様子や情報をお届けし「病院の見える化」を図ります! 身近に感じる不安を「安心」に変えるツールとしてご利用いただければと思います。

Facebook



LINE



2020年9月

ホームページリニューアルOPEN!

2020年9月より岐阜清流病院のホームページをリニューアルオープンいたしました。スマートフォンやタブレットでも快適な閲覧が可能となり、見やすく便利にご利用いただけるようになりました。このホームページを通して、これからも地域に根ざしたサービス・最新情報を配信していきます。



名和内科・巣南リハビリセンターに関するニュースをお届けします！

7月～11月

フェスタでの健康チェック

毎年各地域のフェスタなどで健康チェックブースを出店しています。血圧・筋肉量などの各種測定や医師による健康相談を通じて、地域の皆さんの健康づくりを応援しています。



年間通して随時(令和元年度実績 77回)

地域活動への専門職派遣

医師・看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・管理栄養士・歯科衛生士・介護福祉士などが地域サロンや介護予防教室等に訪問して、リハビリや介護技術、健康体操等を広くお伝えしています。



年 4 回

名和内科の健康教室

地域の皆さんを対象に、医療に関する教室を定期的実施しています。「生活習慣病を予防するにはどうすればよいか」など、今日から使える医療の知識をお伝えすることを目指しています。



随時(予約制)

オンライン面会

新型コロナウイルス感染防止対策のため、面会を制限させて頂いています。ご利用者さんやご家族に少しでも安心していただけるよう、オンライン面会を導入しています。面会時間の制限等ありますが、ぜひご利用下さい。

