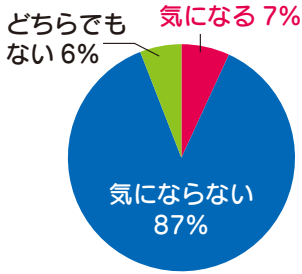




## 外来患者さま・ご家族さまの声

当院では、「接遇リーダーセミナー」という研修を通して職員の接遇向上に向けて活動しております。その中で、平成26年4月から8月の期間に、院内パトロールを実施し、患者さま・ご家族のご意見を伺いました。今回は調査結果とご意見に対する対応についてご報告いたします。

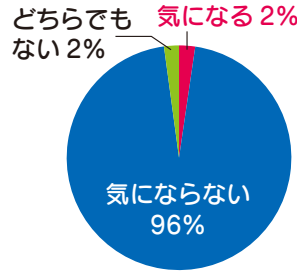
### Q1. 職員の「身だしなみ」で気になることはありますか？



#### 対策

当院では、「身だしなみチェックリスト」を作成し、服装・髪型・顔・手もと・足もと等について、職員同士で身だしなみの確認を行っています。今後も接遇リーダーが主導で、スタッフの身だしなみ確認の強化を心掛けます。

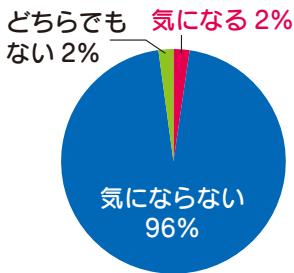
### Q2. 職員の「説明」で気になることはありますか？



#### 対策

当院では、患者さまへの説明の際、なるべく専門用語を避け、「分かりやすさ」への配慮をするよう心掛けています。また患者さまからのお問い合わせについては、曖昧な言葉を避け、具体的な回答ができるよう心掛けています。

### Q3. 職員の「言葉遣い」で気になることはありますか？



#### 対策

当院では、礼儀の言葉として「はいおあしすよ※」の周知を職員へ徹底しています。

※は：はい  
い：いかがですか  
お：恐れ入ります  
あ：ありがとうございます  
し：失礼いたします  
す：すみませんが（クッション言葉）  
よ：よろしいですか 等

職員の身だしなみ・説明・言葉遣いについて、「気になることがある」と返答された方は少数でしたが、私たちは、「気にならない」という回答が100%になることを目指し、今後も接遇リーダーの活動を続けていきます。



院内パトロールのインタビュー調査にご協力頂き、誠にありがとうございました。今回、患者さま・ご家族さまから個々に寄せられたご意見に対して、改善に向けた活動を実施し、職員の接遇改善を図っていきたくと考えております。

## 薬やくすりの立つ！のあれこれ



昨今、薬を服用したことによって眠気を催し、交通事故に至ってしまった事例が問題視されています。このような事故は怪我を負った人も、事故を起こしたドライバーも一生悔やみきれないことでしょう。

薬の添付文書には『眠気を催すことがあるので、本剤投与中の患者には自動車の運転等、危険を伴う機械の操作には従事させないよう十分注意すること。』等と記載されているものがあります。また、眠気以外にも、運転に不都合が生じる薬もあります。運転者自身はその薬の特性を知り、正常な運転が出来る状態を確保したうえで運転することが大切です。ご自分の服用している薬や病気について、十分理解されてい

### FILE.3

#### 自動車運転と薬について



ると思います。もう一度お薬の説明書などを確認の上、薬は正しく服用していただくようお願いします。不安がある場合には、医師・薬剤師に相談しましょう。

ご自分で調べてみようという方は  
医薬品医療機器情報提供ホームページ

[http://www.info.pmda.go.jp/medsqa/hanashi\\_q3.html](http://www.info.pmda.go.jp/medsqa/hanashi_q3.html)

が参考になります。

「くすりの使用中に車の運転をしていいかどうか・・・？」

- 一般用医薬品の場合
  - 医療用医薬品の場合
- が、検索できます

