

# Carna

アルシエクリニック  
広報誌 カルナ

10 October  
2023

No.12

医療法人社団哺育会アルシエクリニック発行

## 質の高い接遇で選ばれるクリニックをめざして

アルシエクリニック 看護科コンサルジュ 森田美緒

「顧客サービスを本気で行う」これが今年度のアルシエクリニックのモットーです。

近年、医療はサービスと定義されており、品質向上のため病院においても接遇が求められています。職員全員が接遇マナーについて学び、遵守できるように働きかけるチームとして、一般職員を中心とした多職種のチーム「マナ会」を立ち上げました。接遇において大事なことの1つに「笑顔の対応」があげられます。そのためマナ会では、全職員が笑顔で対応できるようビジョンを明確にし、共有するために2つの目標を掲げました。

### ●目標1

#### 受診者様にもスタッフにも笑顔で接する

新型コロナウイルスの感染対策で常時マスクをしているため、顔の表情が分かりにくいと言われていますが、マスクをしていても笑顔かどうかは分かります。マスクの下でも、にっこり笑顔にすると自然に目は三日月型になり、優しい目つきになります。この「マスクごしの笑顔」の取り組みにより、受診者様より、にこやかに気持ちが良いとお声も直接頂いており、受診者様だけでなく、スタッフ間でも笑顔を絶やさずお互いを思い合うことで働きやすい職場環境を実現することを目指しています。

### ●目標2

#### アンケートを活用したサービスの向上

顧客満足アンケートから受診者様のニーズを理解することに尽力しています。受診後のアンケートでは、笑顔で温かい対応で安心できる等のお褒めの言葉も多く頂いておりますが、接遇面に対し厳しい意見もあります。すぐ取り組めることから改善に努め「みなさまの声」として、ご意見に対して改善した内容をお答えするという形でインフォメーションへ掲示しております。

マナ会を発足し5ヶ月あまりですが、活動を進めていく中で、全職員を対象とした院長主催によるディズニー接遇マナー勉強会の開催や、接遇伝達講習会など研修会を積極的に行う事で、皆が接遇について意識するようになってきました。慌ただしい中でも、丁寧にゆっくりとご案内をするなどスタッフ間で改善も見られ、チーム力も増していると感じます。色々と手探りで取り組んでいますが、マナ会はフラットに話し合い、意見を交換できる場となることを目指しています。そして、マナ会メンバーはもちろん、全職員へ発信し他人事ではなく自分の事として捉え、目標に取り組んでいけるようにマナ会の活動を継続していきたいと思っております。



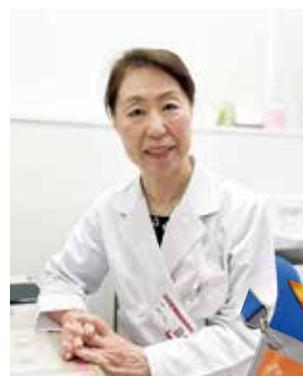
## ■ 当院の医師紹介 ■

# 世界マスターズ水泳選手権2023九州大会に出場！

毎週木曜日の内科診察担当の吉川千晶医師(非常勤)は、9歳の頃から水泳をはじめ、10歳で全国大会年齢別自由形で優勝し、医学生時代に東日本医科学生体育大会で出した記録(バタフライ)は18年間記録保持者という経歴の持ち主です。

5年前から水泳に復帰し、今年の公式大会で世界マスターズ参加標準記録を見事にクリア。今大会の背泳50mでは21位(年齢グループ別)の成績を収めました。

今回の世界マスターズ水泳大会参加で、世界は一つということとスポーツを楽しむ幸せを実感できたそうです。



吉川千晶 医師



1日30分の水泳を週5日でこなす吉川医師のBMIは20.2、体型評価も適正、栄養評価(タンパク質量、ミネラル量、体脂肪量)は全て良好、InBody点数は77/100点です。みなさんも当院のInBodyでご自身の体成分分析をしてみませんか。



## ご存じですか？ブレスト・アウェアネス

ブレスト・アウェアネスとは、  
乳房を意識する生活習慣のことです

乳がんは自分で見つけることのできる数少ないがんのひとつです。日頃のブレストチェックをつづけるうちに自分の乳房の普段の状態がわかり、変化を早く見つけられるようになります。その為にも、日ごろのブレストチェックをはじめましょう！

## ブレスト・アウェアネスの4つのポイント

1. 自分の乳房の状態を知る
2. 乳房の変化に気を付ける
3. 変化に気づいたらすぐに医師に相談する
4. 40歳になったら2年に1回乳がん検診を受ける



## 健診結果が **要精査・要治療** なら 必ず医療機関の受診をしましょう

健康診断は、まだ自覚症状がない段階で潜在している病気やリスクを早期発見することを目的としています。健診結果を受け取ってそのままにせず、必ず目を通し、異常があれば医療機関を受診しましょう。

当院では、協会けんぽの生活習慣病予防健診を受診された方を対象に「未治療者に対する当日の受診勧奨(0次勧奨)」を行っています。

### ～ 対象基準 ～

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| 血 圧 | 収縮時 180mmHg以上<br>拡張時 110mmHg以上       |
| 血糖値 | 空腹時 160mg/dl以上<br>HbA1c(NGSP値)8.4%以上 |
| 脂 質 | LDLコレステロール<br>180mg/dl以上             |

## 編集後記

当院では健診後にアンケートのご協力をお願いしております。みなさまからのご指摘やご意見に対応するツールとして今後とも続けて参ります。早くアンケートに対応していただき、ありがとうございます。



広報誌「カルナ」

## 医療法人社団 阿部会 アルシエクリニック

〒330-0854 さいたま市大宮区桜木町 2-1-1

ドック・健診予約 **048-640-6561**

(電話対応時間 月～金曜 8:30～17:00 / 土曜 8:30～12:00)

外来診察予約 **048-788-2489**

(電話対応時間 金曜 8:30～17:00)

