

# 「ありがとう」を伝えた日

福山リハビリテーション病院勤務 池永修子さん

Vol.102

# Coucou

サマンサジヤパン社内報[コウコウ]



Samánsa Japan  
サマンサジヤパン株式会社

**Samánsa Japan**  
サマンサジヤパン株式会社

本社 〒745-0845 岡南市河東町2-36 PHONE(0834)32-1188 FAX(0834)31-5956  
福岡・別府・山口・徳山・若国・広島・福山・岡山・松山・神戸・鈴鹿・三河・長野・諏訪・神奈川・浜松・テクノサービス  
<http://www.samansa.co.jp> Email [info@samansa.co.jp](mailto:info@samansa.co.jp)

株式会社  
みらい・ジャパン

〒750-0066 下関市東大和町2丁目13番1号  
TEL(083)267-6161 FAX(083)267-6163  
<http://www.mirai-japan.jp/>

昨年の暮れ、父が誤嚥性肺炎を繰り返した後に寝たきりになりました。退院後は介護施設に入所することが決まった。入院中は面会制限があつたものの、家族が1日1名のみ面会が可能。しかし施設では全く面会も叶わない。これが最後になるのでは…と思いつながら面会に行くこととした。

父は痩せ細り小さな身体。認知症も進んでいて、家族の認識も不安定だった。正直、決していい父親とは言えなかつた。自分勝手で自由なこの人に家族は振り回されて…。ただと年をとり認知症が進んでいく中でも帰省する度に嬉しく迎えてくれる。その笑顔はたまらなく優しい。

分かつっていた。父は昔から家族が嫌いなわけではなく困らせることもなかつたんだ。ただ、自分の衝動が抑えられないだけだったのだと。

手を握り「誰かわかる?」小さな声で「…わからん」名前を教えても首を傾げ「わからんのぉ」

「娘よ」「そうか」「まあいいわ。お父ちゃん元気でいいよ。そしたらまた会いにいけるから」父は笑う。「いっぱい働いてきたなあ」笑つてうなづく。

「いっぱい働いて、いっぱい遊んだなあ」と笑う…

「もう私、大変だったよ。…でも楽しいこともしてくれたね。なんだか少し心が軽くなつた気がしている。

施設では全く面会も叶わない。これが最後になるのでは…と思いつながら面会に行くこととした。

族が嫌いなわけではなく困らせることもなかつたんだ。ただ、自分の衝動が抑えられないだけだったのだと。

手を握り「誰かわかる?」小さな声で「…わからん」名前を教えても首を傾げ「わからんのぉ」

これまで何があつても父を責めたことはなかつたけど、育ててもらったことに感謝を伝えたこともなかつた。

「ありがとう」がどう伝わったのかは分からぬけど、「今」だから言えた。昔の関係では決して言えない言葉。伝えなければずっと後悔が残るだろう。

「もう私、大変だったよ。…でも楽しいこともしてくれたね。なんだか少し心が軽くなつた気がしている。



れて、キャンプもして」何度も頷く。

「楽しかったよ。ありがとうなあ」なんだか嬉しそうだ。

「本当に今までありがとうございます」私の話をしつかり聞いている。

限られた時間が終わり病室を後にした。



Instagram



SAMANSAJAPAN.OFFICIAL

ホームページTOP



Coucou

マンサの人づくりは親孝行の実践から始まります。その親孝行の「孝行」をCOUCOUとローマ字にしました。フランス語では「クー」と読み、親しい間柄で「こんにちは!」や「やっぱー」という使い方をします。

Samánsa Japan  
サマンサジヤパン株式会社  
No.102 2022年1月発行

バックナンバー

# 新年あけましておめでとうございます。

新型コロナウイルスとの闘いも  
三年目を迎えるましたが、従業員  
の皆様の責任感・使命感による  
多大なる協力のお陰で、無事に  
新しい年を迎える事が出来まし  
た。心から御礼申し上げます。

オミクロン株の発生など、なか  
なか終息宣言とはなりません。  
しかし、今年の干支は「壬寅  
(みずのえとら)」です。「壬寅」は

冬が厳しいほど、春の芽吹きは  
生命力に溢れ、華々しく生まれ  
る年。

2022年は、60年ぶりに壬寅  
(みずのえとら)に当たることか  
ら、大変な勢いを持つ年になる  
と予想されます。もともと、寅  
年は勢いのある年になるとされ  
ていますが、これに壬(みずの  
え)の自由奔放、創造力の高まり

などの性質が加わることで、そ  
の勢いは最大限にまで伸びきる  
と予想できます。基礎固めに費  
やされた丑年の後を勇猛果敢に  
チャレンジし、最大限の飛躍を実  
現する年にしていきます。

『苦しみがあれば、そのあとに  
は必ず喜びがやってくる』多くの  
苦しみを経験したあとには、必

ず大きな喜びがやってきます。  
困難や逆境のなかにいるとき、  
それが、飛躍のチャンスなのです。ビ  
ンチをチャンスに変えていきます。

今年も全従業員で企業理念を  
共有実践し、いろんなことにト  
ライして、この新しい年が、より  
素晴らしい年になりますよう心  
より祈念致して、新年のご挨拶  
とさせて頂きます。

## 令和四年の新春を迎え、謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。

サマンサジャパン株式会社  
代表取締役社長  
**小野 晃**

- 02 医療法人 裕徳会 よこはま港南台地域包括ケア病院様  
専務理事経営統括本部 部長 神谷 亮吉様 看護部長 玉手 尚子様 事務次長 藤岡 耕一様  
ずっと一緒に歩んできたチームの一員として
- 04 Samansa STAFF INTERVIEW 医療法人 裕徳会 よこはま港南台地域包括ケア病院  
武廣 由香さん／岩田 多美恵さん／白川 利枝さん／椿 淳子さん
- 06 長野県厚生農業協同組合連合会 北信総合病院様  
医事課 課長 外谷 真之様 健康管理部 健康管理課 課長 山崎 勝様  
一つひとつの行動に地域を大事にしてくれている姿勢を感じます
- 08 Samansa STAFF INTERVIEW 長野県厚生農業協同組合連合会 北信総合病院  
現場責任者 澤田 未沙都さん 警備 高柳 正志さん 健康管理センター 上野 則子さん 受付 清野 茜さん
- 10 岡谷市民病院様  
看護部長 林 文子様 医療安全管理部 副部長 今井 敦子様  
挨拶や接遇といえばサマンサさん
- 12 Samansa STAFF INTERVIEW 岡谷市民病院  
久保田 菜津美さん／三原 二三代さん／小野 めぐみさん／北村 美紀子さん  
高林 里沙さん／増澤 菜生さん／今井 好美さん／矢澤 歩さん／山田 麗子さん  
増沢 真千子さん／征矢 紀子さん／花岡 由香里さん
- 14 株式会社 みらいジャパン コロナに負けるな！一緒に乗り越えよう!!  
下関市民病院 受付 藤山 由紀子さん／松平 美也子さん 海峡メッセ下関 清掃 石本 康恵さん／西村 由紀枝さん  
下関市民会館 清掃 奥迫 由子さん／電話交換 三輪 恵さん
- 16 Samansa Knowledge 企画部  
日本の文化 和食
- 17 Samansa Knowledge 業務部  
安全・衛生のポイントについてシリーズ 第2回 感染防止 … ①

よ、こはま港南台地域包括ケア病院様

コロナ禍の中での  
開院となりましたが、  
開院が決定してから  
現在に至るまでの  
状況をお教えください

この病院を建築する段階で

コロナウイルス感染症が拡大

し、このまま開院するべきなのか、というところから考えなければなりませんでした。在宅復帰に向けて患者様を支援する施設や病院が求められていること、同窓の患者用病院(也成)

を周辺の急性期病院や地域の人たちとの関わりの中で再認識でき開院を決めました。何より心強かつたのは職員が一人も怖くならないことなく開院に向けて一丸となってくれたことです。

に迅速な決断が必要です。病院としてその時々の状況に直ちに対応出来るよう体制を整え、今後はさらに進化させていきたいと思つています。その一つとして、医療的ケアが必要な赤ちゃんが

的な支援が受けられる環境を整えること、また障害がある方へ医療と介護、両方の支援が出来よう進めていきたいと考えて

が多くの活躍しています。

導入した経緯について  
お教えください

当院はどのような環境でも明るい未来を創造できるよう日々創意工夫しています。ゲーム機を設置したり、クリスマスにはイルミネーションを飾ったり、患者さま一人一人の目線に立ち、日々新しいエッセンスを取り入れています。そういう点も踏まえて他社と比較した時に、サマンサさんの理念やサービス内容に惹かれ業務をお願いすることにしました。接遇は当院のスタッフも見習いたいくらい良くて、今もその高い水準を維持してくれているので非常に満足しています。

看護部長  
玉手尚子様



事務次長 藤岡耕一様



すつと

ずっと一緒に歩んできたチームの一員として

どちらの要望に迅速に対応してくれますし、壁紙が少し剥がれているなどの、普段気づかないこともすぐに連絡をしてくれます。コロナ病棟を開設するときに掃除方法も教えていただき感謝しています。

あと、大浴場があり、その排水溝から「上から未だ臭いが気にならつもそのままにしていたら、サマンサさんから「なんとかしたいんです」と言つていただいたのは嬉しかつたですね。この先30年、40年と綺麗に使い続けていたいので、当たり前のことプラスαを言つてもらえるととても助かります。洗面台周りなども掃除していただいていますが、水栓がいつ見ても当たり前のように

私たちにはチームで仕事をする  
文化があるので、その中に  
も非常にスマーズに溶け込んで  
くれています。「サマンサさん」と  
いう名称で呼んでいても、開設か  
らずっと一緒に歩んできたチー  
ムの一員として、同じ病院の職員  
みたいな感覚はありますね。

接遇も挨拶も変わらず高いレベルを維持してくれて、病院の顔になつてゐると思つています。ピカピカの水栓のこともそうですが、「当たり前」つて当たり前にやないんです。そういうことを高いレベルでしていただけるのが一番嬉しいです。以前、小野代表が当院に来られたことがあるのですが、代表の想いがスタッフの皆さんに浸透しているところが組織として素晴らしいと感心します。

令和3年5月、医療・看護・介護を提供するための病院として「よこはま港南台地域包括ケア病院」が開院されました。転院患者様のが入れ、外来や在宅療養中の患者様の急変などにも迅速に対応し、「自宅での療養を継続・再開できる様に支援されています。きめ細かい気配りと安心した治療を提供する病院で、サマンサジャパンはどのようにお役に立っているのか、専務理事経営統括本部部長神谷亮吉様・看護部長の玉手尚子様・事務次長の藤岡耕一様にお話を伺いました。



The image shows the exterior of the Minamisuna Community Care Hospital. The building is a modern, three-story structure with a white facade and large windows. The entrance is located on the ground floor, and there are several parking spaces in front of the building. The sky is blue with some clouds.



岩田 多美恵  
さん

利用者様も職員様も徐々に増えていくにつれて、「ちょっとここやってもらえたたら」と頼まれることが増えました。誰かに頼られるとやりがいを感じますし、ご利用者様に「ありがとう」と言われるのが一番嬉しいですね。綺麗な病院の維持と、みなさんが安心して過ごせるような環境づくりを常に思っています。



人の役に立つ仕事をしたいと思っていたので、お部屋の掃除の後「いつもありがとうございます」と声をかけていただくと、とてもやりがいを感じます。清掃の仕事は初めてなので、最初は段取りなどを覚えたりするのが大変でした。このまま綺麗な病院を維持していくけるように仲間と一緒に頑張っていきたいです。

白川 利枝  
さん

武廣 由香  
さん

日々、患者様が「ありがとうございます」と言ってくださるのが嬉しくて、励みになっています。仕事は最初、慣れていないので苦労しましたが、慣れてくると自分のペースでできるのでやりがいも出てきて、続けて良かったと思っています。これからはさらに頼られるような存在になりたいです。



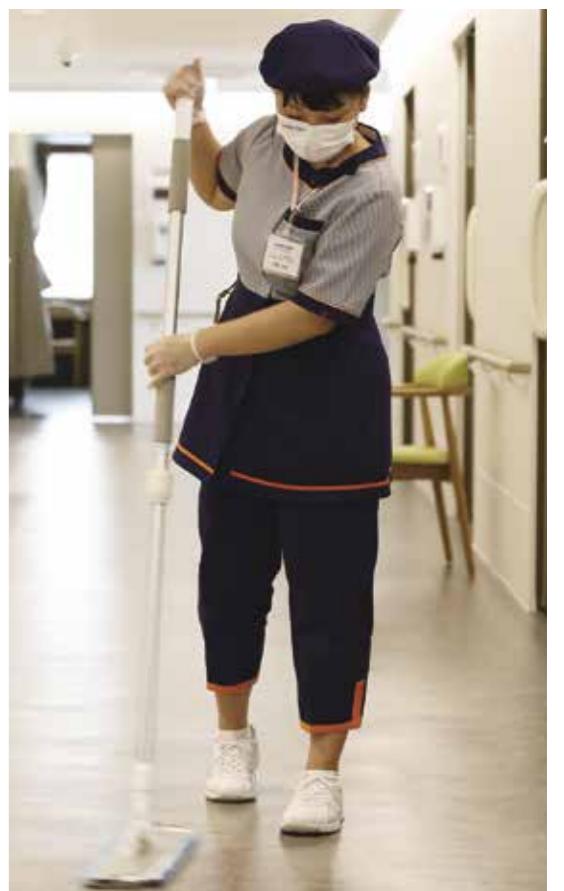
ちょうど新型コロナウイルスが拡大していた時に、人の助けになればとこの仕事を始めました。最初は大変だと感じることもありましたが、仲間に励まされたり、色々教えていただいたら、少しずつ自信も出てきました。ご利用者様や病院様に喜んでいただけるような丁寧な掃除を常に心がけて参ります。

椿 淳子  
さん

医療法人 裕徳会  
よこはま港南台地域包括ケア病院様で  
清掃業務が始まって半年。  
業務開始当初から現在までの想い、  
そしてこれから目標をお聞きしました。



岩田 多美恵  
さん



長野県厚生農業協同組合連合会  
北信総合病院様

医事課課長 外谷真之様

「地域住民のみなさんとともに信頼され満足できる保健・医療・福祉の実現」を目標に掲げ、地域の二一

ズに対応した活動を積極的に展開している長野県厚生農業協同組合連合会 北信総合病院様。北信医療圏の基幹病院として充実した医療機能を有し、地域の急性期医療を担っています。



外觀



健康管理部 健康管理課 課長 山崎勝様



コンシェルジュ・受付の印象はいかがですか？

病院への評価は第一印象となる窗口で決まります。昔と違つて今は病院もサービス業の側面があり、患者様への対応や接遇には力を入れなければなりません。当院は地元の方が多く来院されます。サマンサさんは形式通りの接遇ではなく、この地域に合わせた親しみやすい言葉遣いや臨機応変な対応で大変助かっています。

かな中にも清潔感があり、対応も良い」と患者様から評価をいただいています。病院が明るくなつたように感じますね。

健康管理センターでは受付、受診者のご案内、健診予約の電話応対などをお願ひしております。一つ一つの業務に真摯に取り組んでいただいています。サマンサさんに業務をお願いする以前は

一つひとつの行動に地域を大事にしてくれている姿勢を感じます

男性職員が受付に立つこともある  
り、受診者から「ちょっと話しづ  
らい」と聞いたこともあります  
た。今ではより親しみのもてる  
受付になりましたし、寄せられ  
る苦情も減りました。本当に一  
所懸命やつていただいています。  
リピーターの獲得には接遇力も  
重要で、実際期待していた通り、  
リピーターが増えてきて、これ  
もサマンサさんのお陰だと実感  
しています。

電話交換もやより丁寧な対応  
がある中での業務は負担も多い、  
患者様や職員から様々な要求  
がありますか？

サマンサジヤパンに  
何かご要望は  
ありますか？

正面玄関の歩道でお年寄りに優  
しく手を貸していました、車いす  
の移動を手伝つていただきたり、  
一つひとつ行動に地域を感じて  
にしてくれている姿勢を感じて  
います。

最後に  
スタッフに向けて  
メッセージを  
いただけますか

電話が印象深いですね。患者様は不安を感じながら病院へ電話されるとと思うのですが、お互いに顔が見えない中、一言目の言葉のトーンや、電話口の相手が状況や症状などを話しやすくする応対は目に見えない気遣いを感じます。

電話が多くなる朝の混雑時でもしつかり対応されています。

警備の方は困っている患者様に声を掛け、助けてくれています。トラブル対応もお願いしてい

と思いますし、来院者や人間ドックの受診者も増えていて、いつの間にか仕事が増えてしまってい

るというのが現状です。言いたい事が言える職場環境にするためにも、サマンサンからも意見をもらいたいどんどん相談をして欲しいと思っています。スタッフの方に長く働き続けていただきためにも改善できることには取り組んでいきたいので、どんなことで

も言つてください。

皆さんの頑張りは充分伝わっています。私たちはその想いに応えなければいけないと思っていきますので、お互いにスキルアップしながら同じ気持ちで患者様へ良いサービスを提供していきましょう。引き続き宜しくお願ひします。

4年、北信総合病院様で警備員をしています。この仕事を初めてでしたがお客様やサマンサの仲間との関係も良く、また、自分の時間も上手く調整できるので働きやすいです。長野での暮らしも便利で住みやすいです。

業務中に掃除をしている時など、ご利用者様から声をかけていただいたら、見てくださっているんだと、ありがとうございます。今後も仕事と自身の生活を両立させながら働き続けたいです。

### 高柳正志さん

警備



### 上野則子さん

健康管理センター

サマンサジヤパンの想いとズレがないように

長野県厚生農業協同組合連合会

北信総合病院

Samansa  
STAFF  
INTERVIEW

### 清野茜さん

受付



友人からの紹介でこの仕事を知りました。全く知識がない状態からのスタートで、ご利用者様や職員様、サマンサの先輩方に迷惑をかけてしまうのではないかと不安もありました。しかし、今ではサマンサの先輩や仲間と協力しながら、少しづつ成長させてもらっています。これからは病院や医療事業のことをもっと勉強し、ご利用者様のために何ができるかを考え、業務をしていきたいです。

現場責任者 澤田未沙都さん

北信総合病院様で働くようになつて10年になります。最初は受付のサイトマネージャーとして勤務していましたが、健康管理センターや電話交換と業務が増えしていく中で現場責任者になりました。

スタッフの仲間はすごく雰囲気が良くて、私が指示しなくても積極的に意見を出し合ってくれます。ただ、どうしても人数が多くなれば意見がバラバラになる事があるので、その時はサマ

ンサジヤパンの想いとズレがない

ように皆で納得のいく終着点を見つけるよう心がけています。

業務にプレッシャーを感じて悩む時期もあったのですが、サマンサジヤパンとしてご利用者様のためになることは何か」という想いは貫いてきた自信があります。

職員様から「ありがとう」と言つていただきことも嬉しいですし、ご利用者様からの信頼を得て

「サマンサさん」と憶えてもらうことにやりがいを感じています。

ご来院されるたびに何気ない一

声をかけていたいたり、親しみをもって接してくれたり、私たちを頼りにしてこられるご利用者様も増えてきました。アット

ホームな雰囲気でこの病院に来て本当に良かった”と思うご利用者様をもっと増やしていきたい

です。今では業務も増えて、サマンサジヤパンの仲間も多くなりました。スタッフ間で連携を取り

タツフからも”この病院で働けて良かった”と思えるように、しっかりフォローしながら、働きやすい環境を整えていきます。

これからも素敵な仲間が増え

# 岡谷市民病院様

医療安全管理部 副部長  
今井 敦子 様

ブロック受付と  
クラーク業務がスタートして  
3年半が経過しましたが、  
スタッフや業務の様子は  
いかがでしょうか。

林看護部長・挨拶や接遇と言え  
ばサマンサさん。私たち職員が参  
考にさせていただくことがたく  
さんあります。看護師も見習わ  
なきゃいけないねという話をして  
います。

外来の患者さんや病棟に入院  
されている患者さんからのお褒  
めの言葉だったり、お叱りだった  
り、たくさんのご意見をいただき  
ます。その中でお褒めの言葉  
には必ずサマンサさんが出てき  
ます。

病棟クラーク業務は、カウン  
ターの正面にスタッフさんがい  
らっしゃるので、最初に患者さん  
やご家族から声を掛けられるの  
が彼女たちです。いつも笑顔でと  
ても良い印象を与えてくださつ  
ていますので、すごく評判が良い  
です。良い雰囲気を作つていただ  
け、おかげさまで病院のイメー  
ジがすごく上がっています。

今井副部長・コンシェルジュから  
始まって、サマンサさんはいろん  
な変化をしていくんです。信頼



“思いやり”を基本理念に掲げ、心  
温まるサービスと、地域の人々に  
親しまれる病院を目指す岡谷市  
民病院様。サマンサジャパンでは、  
平成29年4月コンシェルジュ業務の  
導入をきっかけに、外来ブロック受  
付業務、病棟クラーク業務のお手  
伝いをしています。

今回は、平成30年4月からス  
タートした外来ブロック受付業務、  
病棟クラーク業務について、看護  
部長林文子様、医療安全管理部  
副部長今井敦子様にお話を伺い  
ました。



## 挨拶や接遇といえばサマンサさん

当社の  
スタッフに向けて  
今後の期待とエールを  
お願いできますでしょうか。

林看護部長・本当に良くやつて  
くださっています。外来師長から  
も発熱の聞き取りもきちんと  
対応してくださっていて、職員に  
しっかりとつないでくださっています。  
本当によくやつてもらっています  
ので、問題もないですし、あり  
がたいです」と聞いています。

たの方方が参考にさせていただ  
くこともありますし、逆に、難  
しいお願ひをさせていただくこ  
とのあります。それにも「出来  
る限りの対応はします」と快く  
仰つて下さるので、私たちのほう  
が助けられているところが多い  
です。これからもよろしくお願ひ致  
します。

何よりのお言葉、  
ありがとうございます。  
大変励みになりました。  
一層精進して参りますので、  
今後ともよろしくお願ひ致します。

看護部長  
林 文子 様

できる会社です。特に接遇教育  
は本当にすごいなと思います。  
業務が始まつた時に職員からサマ  
ンサさんに移籍したスタッフも、  
もう“サマンサさん”になつてい  
て、すごいなあと思つて。この教  
育が病院でできるのかと言われ  
ます。

できる会社です。特に接遇教育  
は本当にすごいなと思います。  
業務が始まつた時に職員からサマ  
ンサさんに移籍したスタッフも、  
もう“サマンサさん”になつてい  
て、すごいなあと思つて。この教  
育が病院でできるのかと言われ  
ます。

ると微妙なところです。

サマンサさんの教育に対する  
ポリシーが、職員まで波及してく  
れるといいなと思つています。彼  
女たちがいきいきと業務をして  
くださつて、本当に良い縁だつ  
たと思っています。



今までに要望以上の  
ことをしてくれています。これ  
からも元気で、仲間の輪を作つて  
いつて欲しいです。うまくバラン  
スとりつつ、長く継続していい結  
果をつくつていくことが大事かな  
と 思います。

この場を借りて、一緒に成長

させさせていただいて、本当にありが  
たいとお伝えしたいです。

この場を借りて、一緒に成長  
させていただいて、本当にありが  
たいとお伝えしたいです。

ご 利用者様と直接言葉を交わしたり、接したりする事が多く「ありがとう」と言っていた大く一言が嬉しく、この仕事をして良かったなと思います。マスクがある為、目線を合わせ、少しゆっくり話すように毎日心がけています。笑顔で、目配り、気配りができるよう、視野を広く積極的にお声かけをし、ご利用者様のお手伝いができたらと思います。

花岡由香里さん

## 安心して過ごせるような環境づくりを

以前の仕事が生かせることと、人と接する事が好きなので、やりがいがあります。ご利用者様と看護師さんを大切なお客様と思い、馴れが出ないよう心がけています。働ける事の喜びを感じ、日々過ごしていきたいです。自分の欠点なども見直し、仕事を通じ良い人生になるように思っています。

三原二三代さん



ご利用者様からの「ありがとう」助かったよなど、温かい言葉を頂いた時、そして一緒に働く職場の人たちの力になれた時に心から嬉しく思います。看護師さんと連携し、ご利用者様に優しく丁寧に対応できるよう心がけています。言葉遣いや姿勢、心の在り方など、仕事に全力で取り組むことが、仕事を通じて今後の人生を必ず豊かにしてくれると思っています。

小野めぐみさん



矢澤歩さん  
ご利用者様からの「ありがとう」がやりがいとなっています。問診をする時に、表情も気を付けて、お待たせした時には「お待たせして申し訳ございません」を心で伝えるようにしています。全体の流れを早く覚え、何を優先すべきかの判断が出来るように、周りの状況を把握して対応出来るようにしたいです。

## 自身の知識が増え、意識の向上に繋がっています

ご利用者様が帰られる際に言って下さる「ありがとうございます」の言葉や、お手伝いをした時の笑顔を見た時に「良かったな」と思います。笑顔での対応や丁寧な言葉遣い、分かりやすい説明、また他ブロックと連携し、ご利用者様がスムーズに診察に臨めるように心がけています。

今井好美さん

毎日仕事に行くのが楽しいです。ご利用者様に気持ち良い対応をしてもらつた感じで、言葉遣い、作法など細かなところまで気を付けています。仲間とコミュニケーションをとり、良いサービスが出来るようにしたいです。ご利用者様が何を必要とされているか、忙しい中でも気配り、目配りをして、いち早く気付けるよう努力していきます。

お客様のお役に立てた時や、ご利用者様からの「ありがとうございます」は、とても嬉しい、もっと頑張ろうと思える瞬間です。目配り、気配り、心配りを心がけ、ご利用者様からの信号を見落とさないように常にアンテナを張るようにしています。看護師さんとの連携を密にし、ご利用者様にとって快適な受診環境を整えることが出来るようにしていきます！



岡谷市民病院

## Samansa STAFF INTERVIEW

### 外来ブロック受付



ご利用者様、職員様との信頼関係が築けていると実感がわき、それが自信に繋がっています。ご利用者様にはゆっくり丁寧に優しく笑顔で、言葉遣いに気を付け、看護師さんとは連携を密にし、外来がスムーズに回るよう心がけています。今後も経験を生かしつつ、ハツラツを忘れない様に対応していきます。



## 何を優先すべきかの判断が出来るように！

## いち早く気付けるよう努力したい！

ご利用者様からのお礼や、スムーズにご案内ができた時、また工夫して業務改善を提案できることにやりがいを感じます。明るい声での挨拶や丁寧な対応を常に心がけ、皆が同じように業務に入れるようにしていきます。そして忙しくても丁寧な対応を忘れず業務をしていきます。

征矢紀子さん

ご利用者様が安心して、スムーズに受診していただける様なお手伝いができることにやりがいを感じています。ご利用者様に気持ち良く満足していただけるよう、笑顔で、初心を忘れずに頑張りたいと思います。

増澤真千子さん

色々な科に入る事で知らなかった医療用語を覚える事ができ、自身の知識が増え、意識の向上に繋がっています。Samansaのイメージを壊さぬよう丁寧な言葉遣い、所作に気を付けています。仲間にお世話になっている分、私にもできる事があれば協力していきたいです。お客様には慣れがでぬよう、気持ちを引き締めて業務を行っていきたいです。

ご利用者様がお元気に帰れる姿を見ると私も元気をいただきます。ご利用者様に対して不快な行動や言動がなかつたか、毎日振り返るようになります。色んな方がいらっしゃるので、対応に正解や完璧がないのがこの仕事の難しいところですが、今の自分に満足せず、言葉遣いや対応に気を付けながらスキルアップしていきたいです。



**患** 者様に不快感や不安を与えないよう、態度や言葉使いに気を付けています。自分自身が感染者にならないように、基本を忠実に行う意識を常に頭において日々の生活を送り、情報収集に注目する様になりました。

診察が終わって帰られる際に「ありがとうございます」と声を掛けて頂くとき、来院時の険しい顔がやわらいだ表情に変わられたとき、嬉しくもあり「良かったなあ」と感じています。

下関市民病院 受付

松平 美也子さん

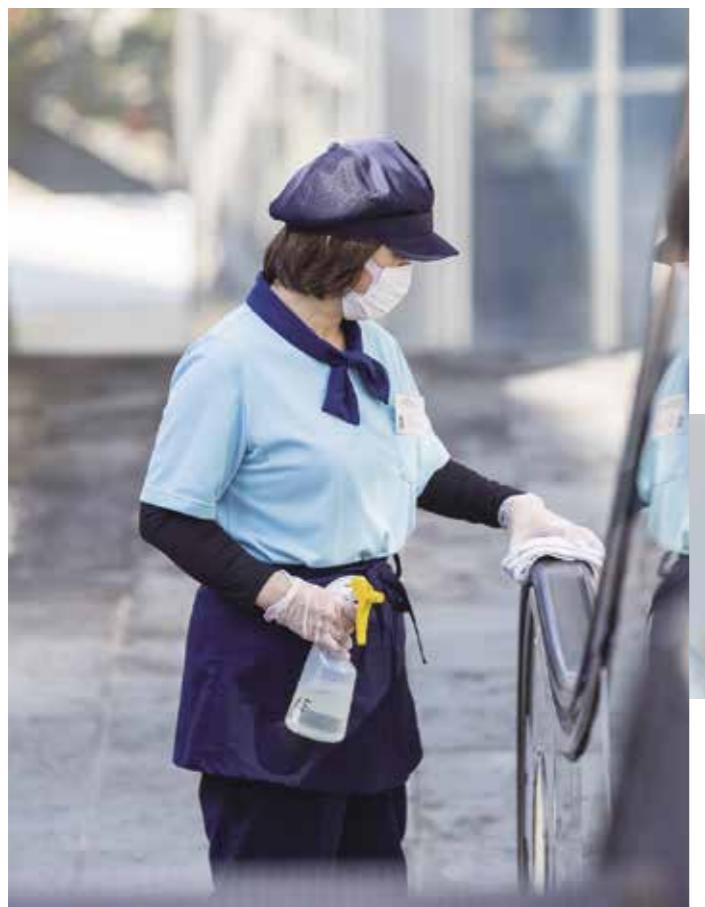


**患** 者様に安心していただるために、病院が実施している感染対策を徹底し、笑顔での確な対応を心がけています。自分が感染しない様に、手洗い・うがい・手指消毒・人が多い所に行かないなどを家族みんなで実践し、それが生活に根付いて当たり前になりました。

スタッフとして当たり前のことをしただけなのに患者様から「優しくしてくれてありがとう」と言って頂いたり、深々とおじきをして頂いたりしました。「あなたたちの方は信用している」と病院の職員の方に言って頂いた時は働く励みになりました。

下関市民病院 受付

藤山 由紀子さん



**現** 場のスタッフが誰も感染することなく、力を合わせてここまで来られたことにとても感謝しています。多くの人が出入りする場所なので、消毒作業を念入りにすることで感染防止に努めたいと思います。

清掃作業で感染を防ぐことが重要だと思うので、今まで以上に細かく拭いて、掃除・消毒することで自身の感染にも気を付けています。消毒作業をしている時に「ありがとうございます」の言葉をかけて頂き嬉しかったです。

海峡メッセ下関 清掃

西村 由紀枝さん



新

型コロナウイルス感染症は、私たちの業務や生活に様々な影響を与えました。日々変化する

情勢の中でも、お客様からいただく温かいお言葉に励まされな

がら、仕事への意識をさらに高

めるみらいジャパン。

最前線で勤務するスタッフは

どのような想いでこのコロナ禍を乗り越えているのか。その想いを共有します。

古宮株式会社 感動創造企業  
株式会社 みらいジャパン



**患** 者様・ご家族様の気持ちに寄り添えるよう心のこもった対応に取り組んでいます。「コロナで忙しい中、ありがとうございます」、「コロナで大変でしょう。本当にお疲れ様」、コロナ禍で電話の件数も増えたときに温かい言葉をかけていただき嬉しかったです。

コロナで生活は一変しました。両親が入院しており、コロナ禍で面会が出来ず寂しいです。入院患者様もそのご家族様も、とても寂しい思いをされていると思います。早くコロナが終息して、みんなが自由に笑顔で会えるような元の生活に戻って欲しいと願っています。

下関市民病院 電話交換

三輪 恵さん



コロナ禍でも仕事を続けられることは幸せだと思います。私たちからコロナ感染者を出すわけにはいかないので、自分だけではなく施設の方・施設のご利用者様の事を考えて清掃するようにしています。

今まで通り丁寧に清掃することを前提に、さらにコロナに感染しない・させないということを心がけるようになりました。

下関市民会館 清掃

奥迫 由子さん



## 安全・衛生のポイントについて 手指衛生の徹底

### エタノール消毒…

建物や施設、病院等に入ることに実施します。



消毒薬約3mlを手のひらに取ります。  
※ポンプを1回押すと霧状に約3ml出ます。



最初に両手の指先に消毒薬をすり込みます。



次に手のひらにすり込みます。



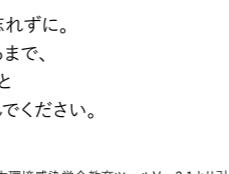
手の甲にもすり込んでください。



指の間にも。



親指にもすり込みます。



手首も忘れない。乾燥するまで、しっかりとすり込んでください。

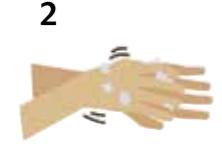
※出典：日本環境感染学会教育ツールVer.3.1より引用

### 手洗い…

目に見える汚れや、明らかに汚れているものに接触した際に実施します。



流水で手を濡らした後石けんをつけ、手のひらをしっかりとこります。



手の甲は伸ばすようにこります。



指先・爪の間を念入りにこります。



指の間もていねいに。



親指をねじり洗います。



手首も忘れない。乾燥するまで、しっかりとすり込んでください。

### 手指衛生のタイミング

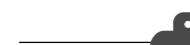
手指衛生を実施する理想のタイミングは、「何かに触れるとき」「何かに触った後」ということになります。

以下のようなときには、こまめに実施しましょう。



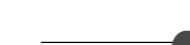
場所を移動した時

次の病室に移動、トイレ清掃実施後等



道具を変える時

モップの交換等



汚れているものを触った時

目に見える汚れがある場合には必ず手洗い

担当：業務部

担当：企画部

## シリーズ 第2回 感染防止 ……①

今回は、業務での安全・衛生について、主に病院業務での感染防止のポイントとして、手指衛生について再確認します。



本には四季があります。春夏秋冬それぞれ季節の特徴があり、古来より食にも季節感を取り入れる文化があります。山や海、川、里など自然の美しさや季節の移ろいなどの情緒を、食にも表わします。

「和食」は、2013年ユネスコ世界無形文化遺産に登録されました。登録申請の概要は次のようになっています。

●新鮮で多様な食材とその持味の尊重  
●栄養バランスに優れた健康的な食生活  
●自然の美しさや季節の移ろいの表現  
●年中行事との密接な関わり  
●「自然の尊重」という日本人の精神を体现した食に関する「社会的慣習」によって登録が決定されました。

## 日本の文化 和食



「和食」は、ピーカク時の半分以下の消費量はピーカク時に比べて少ない。日本の文化である「和食」に誇りを持ち、健康的に食事を頂きたいものです。



担当：企画部