

初台リハビリテーション病院

### 毎年恒例の納涼祭、大盛況でした

8/23(日)、当院の1階、2階フロアには、金魚すくい、ダーツ、やきそば、かき氷等各病棟チームによる出店が並びました。2階の訓練室では盆踊りが行われ、御神輿も繰出し、今年の納涼祭も大変盛り上がりました。患者さま、ご家族さまから「楽しかった」とのお声をいただき、皆さまの笑顔が大変印象的でした。納涼祭は今後も行っていく予定ですので、今回いらっしゃる事ができなかった方は是非来年度お越し下さい。お待ちしております!



船橋市立リハビリテーション病院

### 千葉県回復期リハ連携の会、全県大会を来年度開催いたします

第5回千葉県回復期リハビリテーション連携の会全県大会に参加してきました(9/27開催)。千葉県内の回復期病院が51病院ありますが、そのうちの48病院が加盟している団体です。その中から各職種に分かれて、部会があります。部会では様々な発表があり、当院のスタッフも多く発表に加わっていました!県内の回復期病棟を持つ病院は年々増加しており、参加者も前回より100名ほど増え600名ほどだったそうです。来年度はどれだけ参加者が増えてくるか?予想しながら、来年度も立派な大会にしていきたいと思えます!



船橋市リハビリセンター

### 船橋市リハビリセンター運営委員会にて高い評価を受けました

船橋市の指定管理者として診療所を開設し1年が経過しました。このたび、「船橋市リハビリセンター運営委員会」が開催され、開設後はじめてとなる事業報告を行い、船橋市民の方にもその内容が公開されました。構成委員から、リハビリの評価指標について高いレベルで目標が達成され、質の高いリハビリテーションが実施されていると評価された他、利用者満足度においては、取り組みや職員の対応が共に評価され、利用者さまの増加に繋がっていると高い評価を受けました。今後も地域に根差した在宅拠点として活動し、利用者さまにより高い満足感を得ていただけるよう、取り組みを実施して参ります。 ※事業報告は船橋市ホームページに掲載されています。

在宅総合ケアセンター元浅草

### ひまわりプロジェクトに参加して～被災地に笑顔をお届けよう～

通所リハビリテーションでは「ひまわりプロジェクト」に参加し、今年の6月に種まきをしてひまわりの苗を育ててきました。活動中にみんなで育てたひまわりの苗は宮城県名取市美田園(みたその)、閑上(ゆりあげ)地区に運ばれ、現地のボランティアによって植樹されました。8月の開花時期にスタッフが現地を訪問した際には津波の被害にあった地域に立派な花を咲かせていました。「ひまわりプロジェクト」では被災地の緑化支援・コミュニティ形成を応援しています。



在宅総合ケアセンター成城

### 第17回「祖師谷ふるさとフェスティバル」に出店します

毎年、小田急線祖師ヶ谷大蔵駅周辺で開催されているイベントで、当センターも地域との交流を目的として昨年度より参加しております。「ヘルスケアチェック」と銘打って、血圧測定・握力・片足バランスなどを実施し、基礎的な体力の確認と健康への意識づけを促すためのサービスを提供し、多くの方にご利用いただきました。本年度は、「成城ファーマシー祖師谷店様」(隣接の薬局)と協業して参加することとなりました。更に良いサービスが提供できるよう頑張ります。



## 輝生会 地域包括ケア推進プロジェクト

超高齢化社会到来に向け、厚生労働省が主導となり地域包括ケアシステム構築が推し進められています。“疾病を抱えても、自宅等の住み慣れた生活の場で療養し、自分らしい生活を続ける”、そのためには、地域の医療・介護関係機関が連携して、包括的かつ継続的な在宅医療・介護の提供を行うことが必要です。

輝生会では、本部・地域包括ケア推進部が中心となり、患者さま、ご家族の皆さま、そして地域の皆さまと「顔の見える関係」を築き、連携を深める活動を行っています。その一環として、今回から地域包括ケアに関連する記事を毎号お届けいたします。

### 訪問リハスタッフのOJT教育

訪問リハビリテーション(以下、訪問リハとします)というのは、病気やけがや老化などにより、閉じこもりになったり、家での生活に何らかの問題がある方に対して、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が家や施設を訪問し、評価・機能訓練・日常生活活動練習・環境調整・助言指導・精神的支援等を実施することで、生活の自立や主体性のある、その人らしい生活の再建へ向けた支援を実施します。

当法人において、訪問リハは初台リハビリテーション病院、船橋市立リハビリテーション病院、在宅総合ケアセンター成城、在宅総合ケアセンター元浅草、船橋市リハビリセンターの5つの拠点で実施しています。訪問リハに従事するスタッフは理学療法士42名、作業療法士30名、言語聴覚士12名の合計84名です。

当法人では開設当初からスタッフ教育に力を入れており、入院、外来、通所といった院内スタッフの教育に関してはOJT(On the Job Training)によってある程度の効果を上げてきたと考えています。しかし、訪問リハの場合はスタッフが1人でご自宅に伺いサービスを提供することが基本となっているため、これ

までOJTが十分に出来ていませんでした。そこで今年4月から訪問リハのOJTを開始することになりました。

訪問リハのOJTについて簡単にご紹介します。地域包括ケア推進部のメンバーが訪問リハのスタッフに同行し、6領域24項目からなるチェックシートにてチェックをします。この項目については東京都の訪問看護のチェックリストを参考にして、教育研修局在宅部門とともに検討し作成しました。

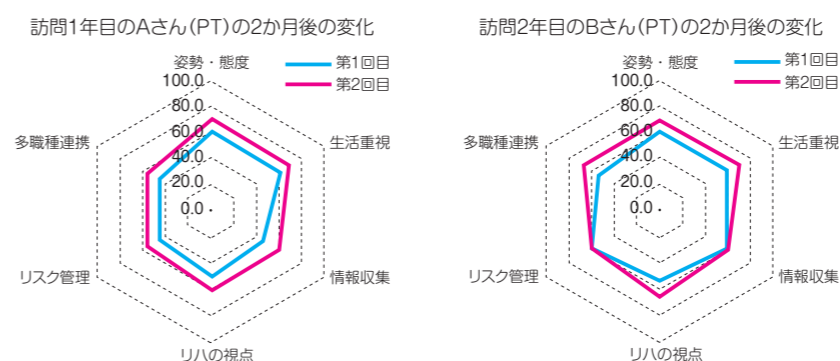
6領域というのは、①基本的態度と接遇(5項目)、②生活を見る視点(3項目)、③情報収集・説明責任(4項目)、④訪問リハの基本的視点(4項目)、⑤リスク管理(4項目)、⑥多職種連携(4項目)となっています。スタッフ一人ひとりの訪問リハ中の様子を観察し、チェックシートに記載し、スタッフ本人へフィードバックします。さらにその内容を文章化して上司(チームマネージャーやチーフ)にも回覧します。9月末で84名のスタッフ全てのOJTが一巡し、10月からは二巡目に入りました。指導後のスタッフの視点の変化なども確認できており、今後の経過も追ってきたいと考えます。

文責/地域包括ケア推進部 副部長 伊藤 隆夫

### 訪問終了後、スタッフへのフィードバック



### 6領域の評価結果



季刊情報誌「輝net」 編集・発行 医療法人社団 輝生会 本部/〒110-0015 東京都台東区東上野1-28-9 5F <http://www.kiseikai-reha.com>

初台リハビリテーション病院 〒151-0071 東京都渋谷区本町3-53-3 TEL.03-5365-8500 <http://www.hatsudai-reha.or.jp>  
 船橋市立リハビリテーション病院 〒273-0866 千葉県船橋市夏見台4-26-1 TEL.047-439-1200 <http://www.funabashi-reha.com>  
 船橋市リハビリセンター 〒274-0822 千葉県船橋市飯山満町2-519-3 TEL.047-468-2001 <http://www.funabashi-rehacen.com>  
 在宅総合ケアセンター元浅草 〒111-0041 東京都台東区元浅草1-6-17 TEL.03-5828-8031 <http://www.motoasakusa-reha.com>  
 在宅総合ケアセンター成城 〒157-0072 東京都世田谷区祖師谷3-8-7 TEL.03-5429-2292 <http://www.seijo-reha.com>

本誌へのご意見ご要望はメールにてお寄せください。 [contact@kiseikai-reha.com](mailto:contact@kiseikai-reha.com)

### 基本理念と方針

- 「人間の尊厳」の保持
- 「主体性・自己決定権」の尊重
- 「地域リハビリテーション」の推進
- 「ノーマライゼーション」の実現
- 「情報」の開示

### 患者さまの権利

- 人権を尊重される権利
- 最善の医療を受ける権利
- 自らの意思で選択・決定する権利
- プライバシーの保護を求める権利
- 自分の診療の情報や記録を知り、求める権利



# 輝生会サービス向上委員会の取り組み

当法人では、各病院・施設においてサービス向上委員会を設置し、患者さま・ご家族の皆さまに質の高い医療に加えて、質の高いサービスをご提供できるよう、日々励んでおります。今回はその取り組みをご紹介します。

## 初台リハビリテーション病院

患者さま及びご家族の皆さまに対するサービス向上を目的に、院内の環境整備から食事・掲示物・パンフレット類と、サービス全般に関わる検討を行っています。また、満足度調査の実施・集計と院内設置の「ご意見箱」への回答と具体的な改善対策を行っております。

「ご意見」では、感謝・お褒めの声もいただきますが、残念ながら苦言・提言も多くいただきます。しかし、サービス業で「お客さまの声にはアイデアが隠れている」と言われる通り、いただいた「ご意見」が、具体的な改善に繋がっています。

例えば、1階廊下の絵画の高さですが、手すりとの距離が近く、手すりを利用される方から、肘が当たるとのご指摘があり、15cmほど絵画を上方に移動しました。

2階エスカレーター横に付き添いの方の待機エリアを設けたのも、2階訓練室が入院・外来の利用者さまで溢れていたことと、付き添いのご家族さまが訓練室内を横切りするという、苦言をいただいたことがきっかけでした。

改善してからは、ご家族さまからパンフレット類もゆっくりと閲覧できますと好評です。

「ご意見」に耳を傾け対処することは、患者密着型、患者参加型の医療サービスと考え、今後もサービス向上に努めていきたいと考えております。



▲絵画の位置を修正



▲待機エリアを設置

文責/リハケア部長 大川 智恵子

## 船橋市立リハビリテーション病院

今年度は、①院内の環境整備・調整 ②ご意見箱への回答文書作成・ご指摘内容の改善 ③患者満足度調査・分析 ④毎週のコンサート開催 ⑤接遇係りと連携した接遇向上への取り組み、の5つを掲げて活動しております。

年度初めには、当院が力を入れているお食事を、より一層患者さまに楽しみにしていただけるよう、写真入りのメニュー表を作成しました。患者さまからは「わかりやすくなった」「毎朝見るのが楽しみだよ」と評価をいただいております。以前は字を羅列した物でしたが、写真を取り入れることで

視覚的に刺激され、より一層当院の特徴であるお食事を楽しみにして下さる患者さまが増えたと感じております。

また、ご意見箱に院内の掲示について「初めての来院時にエレベーターや病室がどこにあるのかわからない」と複数のご指摘がありました。今後、掲示板を大きくしてわかりやすいように改善をしていく予定です。

現在、サービス向上委員は9名で活動しています。今後も少しの気づきも見逃さず、患者さま・ご家族さまへのサービスがより一層向上するように活動を続けてまいります。



文責/リハケア部長 川田 理恵



▲今までのメニュー表示

▲改善後のメニュー表示

向上ポイント

## 在宅総合ケアセンター元浅草

当センターのサービス向上委員会では、来院される全ての方が気持ちよくご利用いただけるようにサービスの質向上を目指して活動しています。

具体的な取り組みとしては、①接遇風土の醸成と接遇目標やスローガンの作成 ②院内における環境整備(絵画・生花・置物等)に関する選定や配置等 ③食事に関するメニューや食器等に関わること ④「ご意見箱」に関する回答のとりまとめや対応等 ⑤患者満足度調査等(外来待ち時間調査・退院時調査等)の実施 ⑥院内掲示物(案内板・掲示板・スタッフボード等)の管理 ⑦院内パンフレットや配布リーフレットの作成等があげられます。

委員会のメンバーは、センター長、サポート部1名、環境整備委員長1名、地域支援室1名、栄養部1名、オブザー



▲雨の日用貸し出しタオル



バーとして接遇推進本部より2名の、計7名で構成されています。

医療と介護のサービスをご満足いただける形で提供できるよう、職員一人ひとりがマナー・接遇の向上に努めるとともに、おもてなしの心を大切にして運営して参ります。

文責/サポート部マネジャー 高橋 友彦

## 在宅総合ケアセンター成城

当センターでは、利用される方へのサービスの質を、医療・介護とは別の視点から向上させることを目的として、毎月1回サービス向上委員会を開催しております。

メンバーは、センター長・副センター長を始めとする管理職、及び輝生会本部の本委員会担当で、ご意見箱への投書に対する対応、接遇向上のための活動、環境の整備などを行っています。接遇向上のための取り組みとしては、毎週行っているセンター全体朝礼、月に1回実施している接遇ラウンドにより、身だしなみ・振る舞い・言葉遣いなどの確認と、スタッフの接遇への意識付け



を継続的に行っております。

また、絵画・装飾品・季節の展示品・植栽管理などの環境整備も行っています。医療・介護サービスを提供する施設として適切な物品の配置と在庫管理は、小さな施設であるからこそ目の行き届き易さがある反面、収納スペースの問題や人手不足の問題など難しさもあります。

今後も様々な考え方や方法を学び、参考にして、多くの方に安心して快適にご利用いただける施設を目指して積極的に取り組んでまいります。

文責/サポート部マネジャー 佐藤 渉

## 船橋市リハビリセンター

当センターのサービス向上委員会メンバーは、センター長はじめ、4名で構成されており、月1回の委員会開催とセンター内の接遇ラウンドを行っています。

さらに、毎週火曜日の朝礼にて、職員間の接遇意識の向上と共有を目的として「『わたしたちの約束』(輝生会の接遇ルールブック)の読み合わせ」と「身だしなみチェック」に力を入れている所です。

「『わたしたちの約束』の読み合わせ」においては、輝生会の接遇のポイントやルールを再度確認し、忙しい日々の業務の中でも自然に振舞うことができるよう、全職員が身体にしみ込ませる思いで取り組んでおります。そんな努力の



▲接遇ルールブックの読み合わせ

▲制服をチェックする様子

表れでしょうか!?利用して下さる方からは、「気持ちが良いね」というお言葉をいただくことができています。

当センターはリニューアルオープンから1年が経過したところで、まだまだ発展途上にあります。さらなる発展のためにも「質の高い接遇の実践」を目指し活動していきます。

文責/副センター長 江尻 和貴