



(LCO =ローコストオペレーション)



第 2 回十和田 LCO 講演会 開催報告

業務課施設管理係 竹内 雅紀

テーマ「病院の医療材料マネジメント」

■開催日：2018 年 1 月 19 日（金）

■講師：東京女子医科大学付属 成人医学センター所長  
特任教授 上塚 芳郎 氏



業務課施設管理係竹内です。去年実施した第 1 回公演に引き続き企画立案させていただきました。

今回の講演には講師として、東京女子医科大学付属成人医学センター所長の上塚芳郎特任教授をお招きしました。上塚氏は同大学にて循環器内科に加え、医療・病院管理学の教授職を長年お勤めされ、今年 4 月に上記センターの所長に就任なさいました。

医療・病院管理学とは、医療経済・社会保障、医療安全など、医療問題に関する学問を通じ、病院経営や医療の質向上を図ることを目的のひとつとした分野であり、東京女子医科大学においても研究が始まって 15 年程度と、比較的若い分野となっているそうです。上塚教授はその研究に最初期より参加されており、本分野における第一人者と言っても過言では無い実績をお持ちの方です。事業管理者をはじめ当院医師の方にもご参加いただき、交流を持っていただく契機にもなり、大変有意義な講演になったと考えております。上塚教授のように実績をお持ちの方からご講演いただくイベントは、院内における経営改善行為そのものを慣習化するためのスタートラインです。去年の講演会より確実に進んでいる意識改革について、病院に携わる院内外全ての皆様からより一層のご理解とご協力をいただけますよう、何卒よろしくお願いたします。

医療・病院管理学とは、医療経済・社会保障、医療



2 時間近くの講演を通し、コストマネジメントの先進的な事例について何うことができ、また、地域における自治体病院連携など活路を見出すための方策について示唆いただきました。質疑応答では院外より参加の方も含め熱心な質問が相次ぎました。有意義なお話ありがとうございました。



## 「思いやりと信頼のコミュニケーション ～挨拶はコミュニケーションの第一歩です～」



- 開催日：2018年1月17日（水）
- 講師：(株)セミナー東北 鎌田 昌子 氏
- 参加人数 299名



平成30年1月17日に講堂にて、例年行っている全職員を対象とした接遇研修会を開催しました。

講師に(株)セミナー東北の鎌田昌子氏をお招きし、医療従事者として最低限身につけたい仕事上のルールや、患者満足度を左右する第一印象の重要性などのお話をいただきました。特に、医療現場における円滑な意思疎通を可能とするためには人間関係を良好に保つことが重要で、「この人だと話しやすそうだ」と思わせるように相手の自尊感情をケアする必要がある。そのために挨拶や共感、相手に正対して話しかけるといった、普段私達が多忙を理由におろそかにしがちな行為の必要性について強調されていました。また、発声練習や参加者同士による書類の手渡しの実演も行われ、一部笑いも含みながらの研修会となりました。さらに、診察予約と実際の診察開始時間が遅れることを例にしたお話では、同じ時間を待たせる事態でも、事前に待ち時間の目安を伝えておく場合と、伝えずにいつ呼ばれるか分からない場合では全く相手の捉え方が違うとの指摘に、深く頷く参加者の姿が多くみられました。当日参加できなかった方に対しては、当日の研修会の様子を撮影したDVD上映会などを予定していますので、今後も継続的な受講についてご理解とご協力をお願いします。



ハキハキした発声が接客の基本。先生について発声練習をしました。あ、え、い、ではじまり…びや、びえ、び、びゆ…後半は悪戦苦闘。



カルテを渡す時も心をこめて、慣れている動作も接遇の面から再確認しました。



## 院内BLS講習会が 開催されました。

1月23日（火）事務局を対象に一次救命処置（BLS）講習会が開催されました。仁和主任看護師と中野渡主任看護師の指導の下、数班に分かれ心肺蘇生法及びAEDの操作を学びました。



### 院内で発見！いいものご紹介

ネコにライオンにイノシシ、キリンにイルカまで!!  
ちょっとすごい折り紙の動物たちを4東病棟受付で発見!

一枚の紙から生み出されたリアルな出来栄は、もはやアート作品です。作者は以前入院していた患者様とのこと。退院後も時々増やしてくださっているそうです。

通りかかった際はぜひご覧ください♪



## 外来担当医表

※随時更新しておりますので、下記のURLからのご確認をお願いします。