

♡とよ.たち 美肌通信 ♡

vol.22 5月号



5月号の表紙は、絵を描くのが大好きな7才の女の子が描いてくれました。趣味はダンス。色々な曲に合わせて踊るのが好きだそうです。

素敵なダンスを見てみたいですね。  
これからも是非続けていって下さい。



豊郷 Tachikawa Clinic

たちかわ皮ふ科クリニック\*

今月は2月の1ヶ月間に行ったアンケートの結果について報告させていただきます。

#### 感謝

お忙しい中アンケートにご協力いただきまして大変ありがとうございました。

豊郷たちかわ皮ふ科クリニックは患者様の声に傾聴しアンケート結果を全力で考え、できる事は変化させ改善しようと、スタッフ一丸となりクリニックを運営して参ります。

～平成24年2月 アンケート結果と当院での対応～

Q：患者様のご意見 A：当院での回答

Q1. 混んでいて駐車場に入れないことがある。誘導看板があるとうれしいです。

A1. ご不便をおかけいたしました大変申し訳ございませんでした。かねてから探しておりました職員駐車場が今年6月から確保できる予定です。よって今まで職員駐車場として使用させていただいておりましたスペースが空くこととなりますので駐車場の混雑緩和になるものと思っております。また、隣接するプラザ薬局の駐車場も当院の患者様が使用可能ですので、引き続きお使いいただきますようお願い申し上げます。

~~~~~

Q2. うつる病気の患者様と受付を別にしてほしい。

A2. 伝染する病気の方への対応：当院での対処法としましては、

- 1) 来院時ご家族の方に受付をしていただき、車の中や場合によっては自宅で待機していただいております。
- 2) 順番が近づいたら速やかに電話連絡し待合室で待たずに診療室へお通しいたします。
- 3) 診察終了後はスムーズにお車にお戻りいただいております。

尚、受付を別にすることは建物の構造上現状では大変困難であり、上記対応でご理解いただければ幸いです。

しかし、患者様にもご理解いただきたい事があります。それはエビデンス（医学的

根拠)に基づいて真に隔離が必要か否かという事です。つまり患者様へのパフォーマンスとしての隔離であってはいけないという事です。飛沫感染(空気や唾液によって感染するもの)や診療待ち程度の短時間でも接触することで感染が予想されるものだけを隔離すると言うことです。通常皮膚疾患では、ごくごく稀な疾患を除いては概ね水痘、麻疹、風疹などの感染力が強いもの、及び疥癬などがそれに相当すると考えます。

例えば水痘は比較的高熱になりにくく、初期では全身倦怠感が少なく皮疹が先行するため皮膚科を受診することが多い特徴があります。水痘が予想される患者様は前述の様に車内等でお待ち頂いております。一方麻疹や風疹などは高熱を伴いやすく明らかに全身疲労感が強いことから小児科を受診することが多いはずで、インフルエンザに至っては言うまでもなく内科、小児科が圧倒的です。すなわち私が申し上げたいことは、医院やクリニック規模の皮膚科において確実に隔離が必要な疾患は、ごくごくまれであることを、ご理解いただきたいと思っております。確かに大病院と異なり医院やクリニックでは風評を恐れるばかりより過激に反応している可能性は否定できません。しかし行っている医師もまた「医学的にここまで本当に必要だろうか?」と思っ

ていることもあると私は思うのです。テレビやネットに代表されるメディアで報道された医学情報の中にもかなりの間違いがあります。残念なことに私共の様な町医者やがどんなに努力しても、みのもんたやビートたけしの番組にはかなわないのです。例えば私の恩師はメディア取材の中で自分のコメントの前後がカットされコメントが操作された経緯がある事から、バラエティー番組に準ずる医学情報番組の出演を嫌ったものです。くれぐれも患者様におかれましてはイメージにとらわれることなく、正確な情報を取捨選択いただければ幸いに存じます。

~~~~~

**Q3.** 混んでいるのは仕方ないかもしれないが診療がせわしない感じだった。

**A3.** 不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ありませんでした。

気持ちが少し急いでいたのかもしれません。お言葉を決して忘れず丁寧な診療になる様最善を尽くしてまいりますのでどうぞ宜しくお願いいたします。

また一方で私の考えを申し上げさせていただきたいと思っております。診療中私が心掛けている事の一つに、より多くの情報を患者様に提供したいという気持ちでいるということです。具体的には外用や内服以外に症状の改善の一助として、日々の生活の中で見直して頂くことで症状の緩和が見込める事があると言う事です。その為に少々早口になったり、より迅速な行動を取らざるを得ないことがあります。

今のところ当クリニックに医師は私一人のみです。午前中 60~80 人 午後は 70~120

人の患者様を午前中 4 時間午後 4 時間半の時間内に診察する為には一人当たり数分で終わらなければならない、そのため当クリニックでは院長指示の元訓練された看護師に日常生活での注意事項やアドバイス等を代弁させております。

それでもゆったりとした診察をと言う事になると、おのずと患者様にご提供する情報が少なくなってしまう事になり私の本意ではなくなります。また当クリニックでは説明時間の短縮のためにオリジナルのプリントを作成しております。

この事は患者様の中にもご存知の方が多くいらっしゃるかと存じます。

~~~~~

**Q4.** 予約システムの導入を希望。時間予約ではなく順番予約システムの導入を検討されてはいかがでしょうか？

とても感じがよいと思い通院しておりますが、待ち時間が長いと困るのが本音です。

**A4.** 予約システムについては開院と同時に一度導入しました。しかしその後中止した経験があります。それ以降も各メーカーの予約システムを吟味してまいりましたがいずれも当院の患者数や特徴を十分網羅するシステムに出会っていないのが現状です一例を挙げると、時間の予約でなく、順番予約であった場合、午前中の外来をどのタイミングで終了したらよいか、1 日の外来患者様の人数を何人まで予約可能とすれば良いか、又電話対応が増えることが予想され、対応に時間がとられ診療への支障の心配等さまざまな課題があります。

更には診療科による違いもあるのです。皮ふ科は全身を診察させていただくことも多く、一人の患者様にかかる診療時間が長い科の一つであり、時間の予測がつきにくい事は間違いありません。ご不便をおかけいたしますがどうぞご理解の程宜しくお願い申し上げます。

しかしながら、また予約システムに関しては今後も情報収集を怠らず、当院に適切なシステムがあれば前向きに検討して参りたいと思っておりますのでどうぞ宜しく願い申し上げます。

~~~~~

**Q5.** 診療代が安く助かる。と言うご意見がある一方で他の病院に比べて治療費が高い。と言うご意見もありました。

**A5.** 保険診療において当院では行った処置、検査以外の診療代を請求する事は今までも、これからも誓って「ない」事を宣言させていただきます。医療費の診療報酬はその診療（処置）行為毎に厚生労働省より定められており、当院でもそれに従って診療代を算出したしております。少しでも疑問を感じにられましたら、説明させていただきます。

きますのでお気軽に受付までお声掛け下さいます様お願い申し上げます。

~~~~~

- Q6. 受付の声が小さく聞こえづらい。待合室に通す時に大きく分かりやすく呼んでほしい。  
A6. 大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。マイクを設置し状況を見て使用するよう  
にしております。場所によって（トイレ、キッズルームなど）声の通りにくい場所も  
あるかと思いますのでご不安な点がございましたら、受付までお声掛けいただけます  
と大変ありがたいです。

~~~~~

- Q7. 看護師によっては声が小さく聞きづらい。  
A7. 大変申し訳ございませんでした。よりわかりやすく適切な音声でお話ができる様再指  
導させていただきました。

~~~~~

- Q8. 午後の受付の時できれば 14 時 40 分に開いてほしい。  
午後の受付終了時間を 19 時にしていただけると助かる。  
A8. 受付時間（開始、終了）に関しまして大変ご不便をおかけしまして申し訳ございませ  
ん。  
午前・午後の受付開始時間：8 時 30 分  
午後の自動ドア開錠時間：平日 14 時 50 分土曜日 13 時 50 分とさせていただいており  
ます。  
受付終了時間に関しては 午前：11 時 30 分 平日午後：18 時 30 分 土曜日午後：  
17 時となっております。  
大変申し訳ございませんが受付時間を変更する予定は今のところございません。  
理由としましては、診療は私一人では行えない為スタッフの協力が必要となってきま  
す。  
私もスタッフも人間ですので休み時間がないと元気に働くことができないと考えて  
おります。しかし一般の会社同様、昼休みの時間といえども全て休息にあてているの  
ではありませんし、スムーズな診察には念入りの準備が必要になってまいります。  
その準備をしっかりと整え、気持ち良く患者様を迎えられるように心と体、物理的な  
準備を怠らない様今の受付時間に決めさせていただいています事をご理解いただけ  
ますと幸いです。

Q9. キッズスペースの「小さなお子様のみご使用ください」の表示が気になる。

A9. ご指摘ありがとうございます。キッズスペースが限られている為、全てのお子様にご利用頂く事は困難だと考えております。よって小さなお子様（小学生低学年くらいまででしょうか？）を優先してご利用いただけると大変ありがたく存じます。

~~~~~

Q10. 暖房が強すぎる。

朝の来院時（8時半～9時）肌寒かった。

受付が外で待合室が空かなくて2回寒い思いをしたことがあった。

A10. 不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。空調の温度に関しては年齢層がさまざまで体感温度の違いがあり難しいところですが、不快に思われましたらその都度調整してまいりますので、ぜひともお声掛け下さいます様宜しくお願いいたします。又、待合室にはブランケットの用意がありますのでどうぞご使用いただければ幸いです。

尚、午前午後の自動ドアの開錠時間はA8で申した通り決めておりますので参考になさって下さいます様お願いいたします。

~~~~~

Q11. 職員の名前を把握していないのでアンケートを書くのは難しい。

A11. ご指摘ありがとうございます。お言葉の通りだと思います。

当院へ初めて来院いただきました患者様だから感じていただける良い点、悪い点も是非お伺いさせていただきたく、全ての患者様にアンケートをお願いした次第です。ご不明であれば職員の評価は除き、清掃や貴重なご意見など記入していただけますでしょうか？

一生の中で出会える人の人数は決まっております。であれば当院へ来院いただける患者様との出会い時間を大切にすることは『生の声』が必要だと感じております。どうぞ宜しくお願いいたします。

~~~~~

Q12. 子供用のビデオを流してくれるとありがたい。

A12. 大変申し訳ございません。テレビが1台しかない現状では難しいと思っております。お子様にとっても待ち時間は大変退屈な時間になってしまう事と痛感しております。

ほかの患者様同様待ち時間を短縮できるよう頑張りますのでどうぞご理解いただければありがたく存じます。

~~~~~

Q13. 時々名前を間違えて呼ぶことがあるので正しい名前と呼んでほしい。

A13. 全くもって大変申し訳ございませんでした。

間違えることがないように十分注意してまいります。

~~~~~

Q14. トイレの床も雪の影響で濡れていました。天気が悪い時にこまめにチェックしてみたいかがでしょうか？

A14. 不快な思いをさせて申し訳ございません。見回りは天候にかかわらず職員が1時間に1度程度行っております。スタッフ一同一生懸命仕事をしております。但し常時掃除専門の職員は居ない為、細かい点でご迷惑をお掛けする事があった際は、ぜひお声をかけていただけませんか？笑顔で対応いたします。

~~~~~

Q15. キッズスペースに小さい椅子を1、2個置いてみてはいかがでしょうか？本を読んでいる子と電車遊びの子が混み合って喧嘩の原因になるのでは？

A15. お母様目線でのご意見ありがとうございます。やわらかい椅子を設置してみました。使用感など感想いただけますと嬉しいです。少しでも待ち時間が楽しいものがありますようにまた、待ち時間短縮についてこれからも、努力してまいります。

~~~~~

Q16. 待ち時間が短くなると良いです。

A16. 院長をはじめスタッフ一同待ち時間短縮については、常に心に思い努力いたしております。

より一層患者様のお心に沿うよう努力いたしてまいります。

Q17. 美容に関してたくさんの方が取り入れられていて興味を示すものばかりです。  
できれば脱毛も取り入れてほしいです。

A17. 美容皮膚科に興味を持っていただきまして大変ありがとうございます。まず、脱毛に関しては開院当初から医療機関専用の脱毛機を用いて行っております。昨今エステと医療機関で行える脱毛の違いが取りざたされておりますが、簡単に申し上げますと法律の問題で毛根にダメージを加えてはいけないのがエステの機械、毛根にダメージを加えてよい機器が医療機関の機器と位置づけられております。この事実からエステでは一時的な減毛効果しかないことがお分かりいただけると思います。当クリニックで取り扱っております機器は大変優れておりまして、毛根へ安全かつ確実に、また痛みが少なくダメージを与えることができる機器です。私（院長）も髭、腕の脱毛を実際行っております。よろしかったらご覧ください。

そのほか患者様のさまざまなニーズ：しみ、しわ、ニキビ、たるみ等さまざまなコースをご用意しております。カウンセリング、相談等お気軽にスタッフ、院長までお声掛け下さいますようお願い申し上げます。

~~~~~

Q18. 診察前に時計があると良いです（子供が言っています）

A18. 待合室東側の壁に壁掛け時計が設置してあります。また診療室1、2にも照明付の壁掛け時計を、処置室南側にも壁掛け時計を設置してありますのでご覧になっていただけますと幸いです。

~~~~~

《当院診察での貴重なご意見・ご感想など》

<患>：患者様 <院>：院長

1.

<患>：いつもあたたかい対応に感謝しております。安心して受診できます。気持ちよくかけられる病院です。

これからも宜しく願いいたします。（同様多数のご意見有）

<院>：本当にありがとうございます。人は一人では生きていけません。

私一人では今の診療を提供することは困難だと思っております。まだまだ完成していませんが、現状の診察ができるのは、私を支えてくれる豊郷たちかわ皮膚科クリニックのスタッフが居てくれるからだ感謝しております。

これからも、豊郷たちかわ皮ふ科クリニック独自の心のこもった医療サービスを追求し、進化し続けるクリニックをスタッフ総出で創って参ります。

~~~~~  
2.

<患>：制服が変わったのですね。感じが良くて素敵です。CAの様ですね。

<院>：ありがとうございます。少しでも患者様への威圧感を減らし、喜んでいただける様にと以前から構想に入れておりました、今年2月から一斉にリニューアルさせていただきました。

スタッフも声をかけていただくことが多くとてもうれしい(^\_^)~との事です。  
制服に負けず素敵なクリニックだね、と言って頂けるようがんばって参ります。

~~~~~  
3.

<患>：今まで通院した中で一番いい病院だと感じております。

院長先生がとても話しやすく来やすいです。院長先生が怖くなく安心して診てもらえた。

皆さんとても親切でハキハキしていて親切でした。

皆さんが親切で病院に行くのが楽しみになりました。

<院>：本当にうれしいお言葉ありがとうございます。さらなるやる気が湧いてまいりました。

より一層患者様が、楽しく来院下さいます様心がけてまいります。

~~~~~  
4.

<患>：子供たちに優しく安心してかかれる病院。

親以上に子供たちがたちかわ皮ふ科が大好きで病院嫌いを克服できた事がうれしい。

高速道路を使っても30分以上かかりますが本当にたちかわ先生の所まで来て良かった！といつも思います。丁寧な診察、子供目線で接してくれる先生に感謝です。

子供が小さいですがいやな顔をせず親切にしてくださり助かっています。

<院>：来院いただける患者様のお子様成長されたり、妊娠中のお母様が「先生！産まれました～」と赤ちゃんを連れてきて下さると本当にうれしくなります。私にも

3人の子供が居ますが、クリニックに来てくださるお子様にも自分の子供を治療する気持ちで治療に当たり、それを支える不安な親御様の気持ちも同じ親として理解しているつもりでおりますので、親御様との信頼関係をとても大切に考えています。子供は宝です。将来を担うお子様がかゆみや痛みで「皮膚を感じる生活」から離れることが出来、心も体も健やかに成長できるお手伝いをさせていただければと考えています。病院が怖くない、少しでも楽しい場所になれる様これからも頑張っまいります。

高速道路を使用して長い距離を来院いただいている。本当にありがたく、来院される時間と帰宅されるまでの時間を考えても感謝の気持ちでいっぱいです。ご近所であっても遠方であっても当院に来院いただける患者様に開院当初から申し上げている「行ってみようか」から『来てよかった』に、思いが変化していただけるようなクリニック創りを気を引き締めて、常に進めてまいりますので、どうぞよろしく願いいたします。

~~~~~

5.

<患>：待ち時間は長いが清潔感のある病院で、ドリンク、雑誌等があり少くらい待たされても気にならない。院長、スタッフの対応の良さでカバーできる。いつも先生は忙しく走り回り職員の方も忙しそうです。でもすごく対応がよく先生もきちんと丁寧に診てくださり、待ち時間がかかっても遠くからでもまた来たくなる病院です。

<院>：ありがとうございます。より一層患者様に喜ばれるクリニックにしてまいります。お気付きの点がございましたら、ご指導宜しく願いいたします。

~~~~~

6.

<患>：受付で順番を記入してから外出しても良いことを知り、混んでいるときにはそれを使うようにしている。受付を先にして、外出し戻ってからは30分程度で呼んでいただけるので助かる。

<院>：患者様のお待ちになる時間をなるべく少なくしようと、常に考えております。待ち時間短縮に、良いご意見がございましたらご指導下さいます様お願いいたします。

7.

<患> : 1)とよ・たち美肌通信で先生、皆さんに感動、笑顔を頂きました。イラスト、文章も上手く、手書記の文字でとても親しみやすく楽しみです。

2)アンケートをとったり、美肌通信を発行したり、他の病院と全然違いスタッフの方々に親しみのもてる素敵な病院だと思います。

3)とよ・たち美肌通信を初めて頂いた時はびっくりして「何の意味があるのか」と思いましたが、読んでみると病院の方々とお近づきになれた気がして安心感も増します。

<院> : お褒めのお言葉、アドバイスを頂き本当にありがとうございます。

この『とよ・たち美肌通信』は開院以来続けております。去年の11月からは、なんと！「とよ・たち」の表紙を患者様に描いていただけるようになり、本当に大変うれしく思っております。

豊郷たちかわ皮膚科クリニックスタッフ一同感謝しております。

少しでも豊郷たちかわ皮膚科の事、私、スタッフの事をお伝えすべく、一人一人自筆でより患者様にとって身近な存在になれるように、診療のお役にたてるように、との思いで毎月発行させていただいております。読んで何か気持ちがよくなった、そんな素敵な“気”をお伝えできるよう頑張ります!(^^)!

~~~~~

8.

<患> : 美肌通信の製本の御意見です。

1) 今までの綴じ方はページを広げにくかったりホッチキス針で字がかくれてしまったり、読みづらいと思ったことがあります。綴じ方を変えたらどうでしょうか？真ん中を閉じたら読みやすくきれいにできると思っています。

2) 患者様から：「ナカトジータ」と言う、『紙を折らずに真ん中の部分を閉じることができる文具』を教えてくださいアンケートと共にアンケートボックスに入れてくださいました。

3) 別の患者様からは同じようにクリニックへ「とよ・たち」の綴じ方、書き方について郵送でアドバイスをいただきました。

<院> : 綴じ方についてですが、現状では事務スタッフがすべてのとよ・たち 1000 部以上を印刷、製本しているため今以上の手間を取らせることが難しいのが現状です。

(自宅へ持ち帰り作成してくれています) 気を付けて綴じてまいりますので、

この点に関しましては今のところ現状でご理解いただけますと幸いです。

これからも皆様に愛される「とよ・たち」でありつづける為にスタッフ共に心を込めて執筆活動！？頑張ります(^ー^)

9.

<患>：ブランケットの用意、雨の日はタオルの準備があり、かなり気が利いていると思いました。

<院>：お褒めのお言葉大変ありがとうございます。クリニック開院以来続けてきたことを喜んでいただけて大変うれしく思っております。患者様が何を必要とされているか、診療はもちろんそれ以外のところでも目配り気配り心配りを忘れずにスタッフ一同がんばってまいります。

~~~~~

10.

<患>：男の方の看護師さんがとても感じが良かった。  
子供が白石さんのファンです。

<看護師：白石>：病院やクリニックなどの医療機関は子供たちにとってとても怖いところだと思います。

そういった思いを少しでも払拭したいと考え親しみやすいキャラクターを目指していますので喜んでいただけると仕事への励みになります！ありがとうございます。アンケート結果をまとめた院長のページに登場できて誇らしいです。( < ( ) > 文責：白石)

~~~~~

11.

<患>：この病院は私の命の恩人です。皮膚だけじゃなく、心も救っていただきました。これから先、あたたかな場所であってください。

<院>：この病院をやっていて本当に良かった!!!と思わせていただけるようなうれしいお言葉ありがとうございます。私自身も来院いただける患者様、スタッフにパワーを頂いて今日まで頑張ってきました。今日一日を大切に今日お会いできる方共有できる時間この瞬間を大切に、この地で労働できる事に感謝し頑張りますので宜しく願いいたします。

## 職員信条 1

「医療とは、患者様ありき」「患者様がいないところに我々の存在はない」  
私達はこの事を決して忘れません。

『職員心得第 1 条』に掲げているこの言葉を決して忘れることなく、私達を必要として  
くださる患者様がいてくださる限り、持てる力の限りを尽くして日々の努力を惜しまず  
改善！改善！と変化し続けてまいります。

### 《院長の独り言》

3.11 の東日本大震災から 1 年 2 か月が経ちました。石巻の赤十字病院へ実際に出向いた  
私の友人の話：トイレが使用できずビニール袋に何人もの排泄物をためなければいけな  
かった。

悪臭が鼻を突き刺すようにひどかった。親も兄弟も居ない子供が一人寒さに震え大人用の  
ランニングを引きずって歩いていた。地獄絵図の様だった、、とっておりました。

ここがたまたま海のない栃木県宇都宮市だったから津波もなく、私を含め多くの方々が  
今は震災前の生活を送られている事と思います。

この事実は本当に幸せなことだということを決して忘れてはいけないと思うのです。

又私は震災の後から今日を全力で生きて行こうと強く思うようになりました。

今日と同じように明日はやってこないかもしれない、そんな気持ちで今この時間を過ごし  
ていけば自ずと道は開けるように思うのです。自分一人の力は微力かもしれませんが自分  
の存在意義を求めて精一杯今日を走り抜いてまいりたいと思っております。

今日出会える方とのご縁に感謝しながら、この豊郷の地からエネルギー発信し続けるクリ  
ニックである様努力し続けます。

最後に宇都宮市在住 100 歳の詩人「柴田 トヨ」さんの詩を記します。

柴田トヨ「被災者の皆様に」

ああ なんとということでしょう

テレビを見ながら唯（ただ）手をあわすばかりです

皆様の心の中には今も余震がきて

傷痕（きずあと）がさらに深くなっていると思います

その傷痕に薬を塗ってあげたい

人間誰しもの気持ちです

私もできることはないだろうか？考えます

もうすぐ百歳になる私

天国に行く日も近いでしょう

その時は 日射（ひざ）しとなり

そよ風になって皆様を応援します

これから辛い日々が続くでしょうが

朝はかならず やってきます

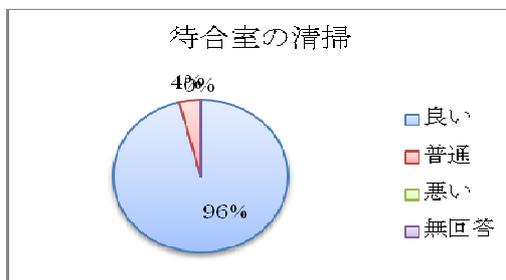
くじけないで！

豊郷たちかわ皮ふ科クリニック 院長 刀川

\*清掃は行き届いていますか？\*

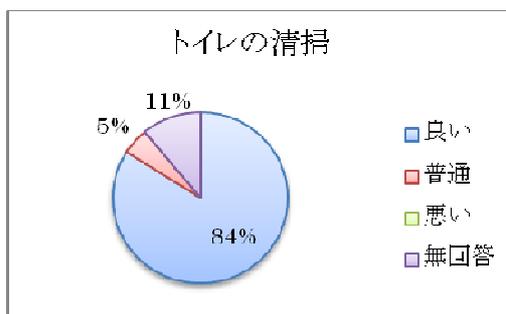
《待合室》

良 い：96%  
普 通：4%  
悪 い：0%  
無回答：0%



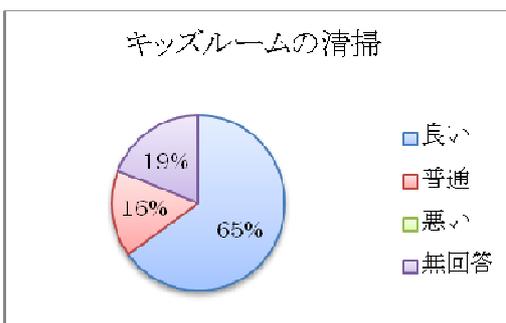
《トイレ》

良 い：84%  
普 通：5%  
悪 い：0%  
無回答：11%



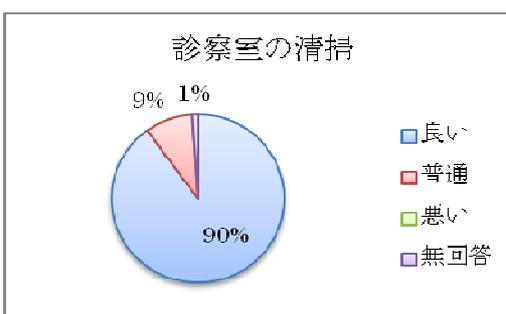
《キッズルーム》

良 い：65%  
普 通：16%  
悪 い：0%  
無回答：19%



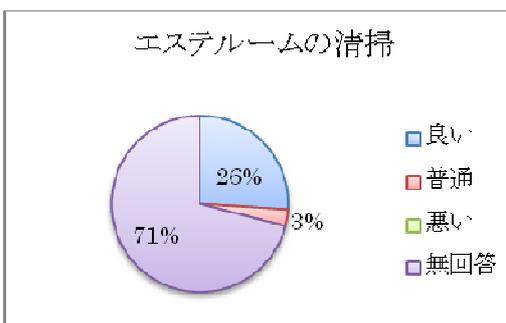
《診察室》

良 い：90%  
普 通：9%  
悪 い：0%  
無回答：1%



《エステルーム》

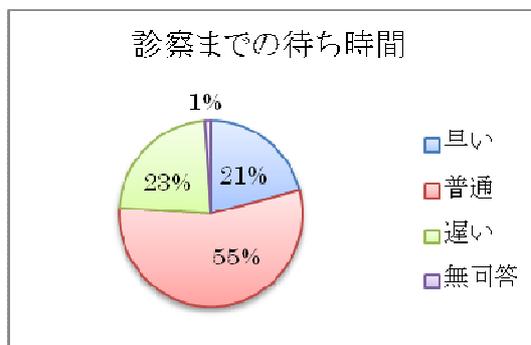
良 い：26%  
普 通：3%  
悪 い：0%  
無回答：71%



\*待ち時間について\*

《診療までの待ち時間》

早 い：21%  
普 通：55%  
遅 い：23%  
無回答：1%



《会計までの待ち時間》

早 い：65%  
普 通：33%  
遅 い：2%  
無回答：0%

