

■木戸 みみ・はな・のどクリニック様

(見学の感想)

本日は貴重な見学ツアーに招待いただきありがとうございました！

院内の雰囲気や院長先生の講演、スタッフさんのプレゼンテーションどれも興味深く、1度も眠くなることなく楽しく見たり聞いたりすることができました。

本日おうち内科クリニックさんに初めて行きましたが、また行きたいと思わせてくれる工夫が沢山あり、当院でも取り入れられそうなことがたくさんあり非常に勉強になりました。

本日のためにたくさん練習や、準備本当にありがとうございました！

とても楽しい1日になりました。

またお会いできる日を楽しみにしております。

(実践したいこと)

院内掲示の見直し、検査や薬の料金表の作成

(見学の感想)

本日は、本当に大感動&スペシャルな見学会を企画していただき、ありがとうございました。日々の小さな心がけや、同僚を認めて良いところを承認するということを積み重ねて、素晴らしいチームワークを築かれたことに感動しました。仕事に自己の成長に楽しみながら全力で取り組んでおられる、大河内先生、事務長さま、リーダーやスタッフの方々、人として素敵な存在だと感じ入りました。

これからも日本のクリニックを牽引するリーダークリニックであり続けてください。

皆様のご健康とご発展を、心よりお祈りしています。

(実践したいこと)

スタッフに対する福利厚生の見直しと、サンクスカードや自己紹介カードなどを取り入れてみたいです。

(見学の感想)

・患者様に対する寄り添いがすごいと感じました。患者様が検査する病院を間違えて来院してしまった際にスタッフが車で検査を受ける病院に行ったこと、来院しなくなった患者様を心配して、電話をかけたことなど、普通に考えるとスルーしてしまうところではあるけれど、患者様の気持ちになって考え行動していることに感動しました。

・インフルエンザ治療薬一覧や軟膏一覧表があることで診察室内での時間が短縮し良いなと思いました。

(実践したいこと)

・耳が遠い方や聴覚障害の方にもしもしホンや聴覚障害者用ポケットークを導入してより良いスムーズに診察が進むと良いなと思いました。

・自己紹介カード、ありがとうカード、長所カードで先生、スタッフとのコミュニケーションを取る。

・インフルエンザ治療薬一覧、軟膏・検査一覧表を作成する。

■楽クリニック様

(見学の感想)

患者様のことを第一に考えた、一流ホテルのようなサービスに非常に感銘を受けました。

(実践したいこと)

スタッフの自己紹介カード、いいことカード、利用者の方の誕生日サプライズ

(見学の感想)

院長のみならず、スタッフの皆さんが毎日遅くまで準備して頂いた結果 すばらしい会になったと思います。

(実践したいこと)

福利厚生、スタッフ家族への配慮、まずはスタッフを感動させる。全ては院長が覚悟してがんばった結果と感じました、私も今以上に張り切っている背中を見せる。

(見学の感想)

見学前からおおうち内科クリニックスタッフの接遇はすごいんだろうなと思い参加させていただきましたが、想像以上でした。

スタッフの皆さんが、とてもイキイキと動かれていて、見ているだけでこちらも自然と笑顔になり、前向きな気持ちになりました。

発表も素晴らしく、帰りの車中で一緒に行ったスタッフとほめ達の話で盛り上がり、スタッフも早速勉強したいと話してくれて、とても嬉しかったです。

クリニックの設備なども、患者さんの動きや利便性を最優先に、惜しみなく費用をかけられている印象を持ちました。

(実践したいこと)

設備についていくつか直ぐに導入したい物がありましたので、院長に相談中です。

スタッフの自己紹介表や福利厚生の取り組みについてもすぐ実践したいと思います。

当院は今、患者さんの待ち時間短縮の為、WEB問診導入や業務内容の見直しをスタッフ全員で取り組んでいます。診察前の残薬確認メモなど、すぐ実践させていただきたいと思っています。

■医療法人 hi-mex 様

(見学の感想)

一致団結した皆さんのお姿をみて、刺激をもらいました。初心に戻った気持ちです。私自身も患者さんへのおもてなしが大切だと思っていて、患者さんと対等に接することを心がけています。対等になることで深い人と人の繋がりが生まれると思っています。また明日から頑張ろうと思いました。

(実践したいこと)

待ち時間の軽減策で、再入室するまでに患者さんのニーズを拾うことを取り入れたいなと思いました。

(見学の感想)

コロナ禍に入職したこともあり、このようなセミナーに初めて参加させて頂きました。ネットで見ると単純に凄いなと思っていましたが院長先生始めスタッフの方々のお話などを聞いてとてもパワーを感じ、自分自身のエネルギーになりました。ありがとうございました。

(実践したいこと)

まずは検査類の目安の費用を記載したシートを作成し患者さんが不安なく検査まで受けていただけるようにしたいと思いました。また出来る時に出来ることをやると言う事も実践していきたいと思いました。

(見学の感想)

貴重な体験ができました。本当にありがとうございます！当医院でも取り入れる事ができそうな取り組みやシステムがあったので、是非参考にさせて頂きたいと思います。待ち時間を苦痛と感じさせない工夫や短時間の診察でも満足度が高い診療の工夫などなど、医院全体で取り組んでいる所が本当にすごいと感じました。スタッフひとりひとりに対しての心配りや愛情がうかがえて、それがスタッフが育つ秘訣なのかなあとも感じました。当医院でも、自分で考えて自主的に行動できる、熱意のあるスタッフが育つよう、今日の経験を活かしたいと思います。目の前の患者さんひとりひとりを笑顔にする、基本に立ち返って日々業務にあたりたいと思います。貴重な経験をありがとうございました！

(実践したいこと)

まだ具体的ではないですが、待ち時間短縮のための取り組みを何か当医院でもできそうな事を考えたいと思います。スタッフに対して、ありがとうときちんと言葉にして伝えようと思います。何か楽しいイベントを通して、スタッフ間の関わりを深めたいと思います。

(見学の感想)

凄く素敵な取り組みや、院内環境で沢山の宝物が散らされたクリニックでした。

患者さんが満足されるよう、日々工夫されており、その上で行う姿勢を、すべて良しと思い自分の行動を選択できるスタッフのマインドを短期間で高く育てる環境作り、良いと思う行動を同じにする。その部分を育てることの困難さを知っているからこそ、短期間で作る点は大きく見習っていきたい。

明日からの人材育成に繋げていきたいと思いました！

セミナーを聞き、スタッフの方のそれぞれの想いは、私も通過してきたことで共感できる点も多く、私もがんばろうとワクワクした気持ちです。

今日までたくさんの準備にお時間使っていただいて、本当にありがとうございました！！

(実践したいこと)

新人スタッフが、安心して信頼でいる環境で働ける為のスタッフ紹介カードの作成

診察時間短縮の為の取り組み、当院で何かできるか？検討したい

患者さんの、受付から診察までの情報共有カードの使用を検討したい

同じ方向を、持つこと。当院では理念を個人が自分なりも解釈して持つ事が出来ている状況作り。それによって患者さんのためにできること、選ぶべき行動にそれぞれがオクケーを、出せる状況を作りたい

■まつだ内科様

(見学の感想)

大感動ツアー！ありがとうございました。

準備のことを想像するだけで本当に頭が下がります。このようなご縁を頂きありがとうございました。

(実践したいこと)

まずは、スタッフを愛すること。

そしてもっと患者さんに大感動してもらえる

クリニックに成長することです。具体的には、

スタッフと一緒に他院見学をする、レストラン カシータにおもてなしを学びに行く。オフザジョブトレーニングを取り入れてクリニックの肉体改造をしたいと考えています。

(見学の感想)

本日は期待を上回る、今まで味わった事のない大感動の機会をありがとうございました。まず、大河内院長の理念が入職2年未満のスタッフに迄、確実に行き届いている事に驚きました。

そして、スタッフの助け合い精神や目の前の患者さん/同僚/ゲストと全力で向き合ってい

る姿が印象的でした。日々の診療だけでも大変な中、本日の為にどれだけの練習や準備を重ねて下さったか想像するだけで感動しました。

(実践したいこと)

1. 新人スタッフのご両親への手紙
2. 目標設定の見直し(毎月達成度を可視化)
3. 新入職員の理解度テストの見直し
4. 見学会の実施

(見学の感想)

サプライズの嵐。感動でした。

各所にいらっしゃるスタッフさんの説明の細やかさ、ツアー・グループを率いてくださった北原さん、入り口の似顔絵やメッセージ、挙げるとキリがないですが、全てに感動でした。ガチャガチャ、ポケットク mini、診療や薬のメニュー（金額）表など取り入れたいことも沢山持ち帰らせていただきました！

惜しみなく取り組みやその方法まで発信して下さる姿勢に終始脱帽でした。

(実践したいこと)

最近、小さいお子様連れが多いので、ガチャガチャは導入したいなと思いました。

あと G6PD 検査は外注で時間もかかっていたので、迅速検査ができる機械も購入予定です！（早速先生に相談しました）

■横濱おなか診療所様

(見学の感想)

本日は本当にありがとうございました。これまで経験した事のない見学会でした。何より院長先生をはじめ、スタッフの方々皆さんのおもてなしの心に感動しました。日々忙しい業務の中でこんなにポジティブに楽しく働かれている事が素晴らしいと思います。スタッフ間の強い絆が核となると、クリニックはこんなにも大きなパワーを生み出すのですね！

(実践したいこと)

職員のモチベーションアップに繋がる仕組み作りを少しずつでも始めて見たいと思います。ほめ達講習はとても興味深いと感じました。

■樹のひかり形成外科・皮ふ科様

(見学の感想)

今回はとても有意義な会を準備していただきありがとうございました。人に何かを与えてもらった1日はとても温かく患者様が感動してリピートする意味がわかった気がしました。私も目の前の人を温かく出来るような看護をしたいと思いました。

(実践したいこと)

明日から自己紹介カードと残薬カードの導入を早速したいと思います。また、スタッフの心のあり方も一緒に考えていける機会を作りたいと思いました。

(見学の感想)

凄い組織だと思いました。大河内先生自身も規格外の凄さですが、スタッフさん達の仕事への情熱や職場愛が素晴らしいと思います！

(実践したいこと)

取り扱い説明書

保険診療の料金表

ポケットクミニの導入

軟膏写真表

水分の補給ペットボトル

正社員時の長所カード

1.3ヶ月のテスト

患者様への誕生日プレゼント

確定拠出年金

(見学の感想)

みなさんが患者さま、スタッフのために出来ることを率先をして行動していることが本当に素晴らしく、自己啓発も凄く、たくさんさんの刺激と、サプライズを頂き、心があたたかくなりました。

(実践したいこと)

自己紹介カード。薬剤見本表。点滴効果、製剤早見表などの作成。

感謝の気持ちをたくさん伝えること。

TY精神。

■ぼよぼよクリニック様

(見学の感想)

大大大大感動でしたっ！

コロナのせいにして出来ないのは仕方ないと腐っていた私は、まだまだやれることはある！と目の覚めた思いです。

そして、初対面なのに全くそう感じさせないおうち内科の皆さまのおもてなしに身も心も充実感に溢れております。

受付(荷物預かり)の時に名前を呼んでいただきびっくり！

さらにあんなに素敵なウェルカムボード、今まで見たことありません！

丁寧でわかりやすい施設説明、時間管理、心に響く講演、心のこもったサプライズ、思い出しただけで涙が出ます。

皆さま、本当にありがとうございました!!そして、お疲れ様でした。

行ってよかったと心から感じてます。

何度でも言わせてください、ありがとうございました!

(実践したいこと)

離乳食サンプルの導入、近隣マップ(子どもが安心して遊べる場)、職場の意識改善、患者様との関わり(イベントの復活)などです。

(見学の感想)

次から次へおもてなしの大洪水で溺れてしまう感覚でした。皆さんの熱い思いを受け取って、本当に大感動を体験させて頂きました。島根へ帰る間にも頂いたメッセージを見て再び感動したり…

余韻もすごいんです!大感謝です。ありがとうございました!

(実践したいこと)

ほめ達になる。長所しか言わない人になる。私が2m飛べるノミになって、その姿をキャストに見せる。個人目標とサンクスカードの見える化をする。目の前にいる方へ今できることをできるだけする。大感動チャレンジをする。ぽよぽよで行っているファーストについて、もっと特別なものにする。

■大川眼科様

(見学の感想)

たくさんの患者さんに短い診察時間で満足して帰っていただくためのシステムが良く考えられており、それを担うスタッフの皆さんが自発的に構築していること、目の前の人を喜ばせようとするマインドが風土として根付いている事に感銘を受けました。

(実践したいこと)

1番感銘を受けたのは、感動を与える側になるためには、まずは自分が感動体験をする事という、大河内先生のお言葉だったので、当院のスタッフにもそのような体験をさせてあげたいです。

あとは、やはり外に出て他院や他の会社を見学することは大事だなとあらためて感じたので、そういう機会を作りたいと思います。

■医療法人潤優会様

(見学の感想)

おうち内科クリニックさんのおもてなしの心に圧倒されました!

患者様に何度も来たいと思ってもらえるようなクリニックづくり、そのためのスタッフさんの団結力とてもいいなと感じました。私もこんな職場で働きたい!と思えるほど素敵で、この見学会で学んだことを活かして、実践していきたいです。

(実践したいこと)

自分に限界を決めずに前向きに取り組む。

おもてなしの心を大切に患者様に寄り添った対応をする。

感謝などは必ず伝える。

■ひたち野ファミリークリニック様

(見学の感想)

最初から最後までたくさんのおもてなしに、驚きばかりでした。

皆さんの相手を思いやる心にとっても感動し、交流会が終わったあとから、私自身も誰かに喜んでもらいたいという思いが強くなりました。

ありがとうございました。

(実践したいこと)

TY精神で何でもとりあえずやってみる！を実践していきたいです。

■医療法人虹心会 たなベクリニック産科婦人科様

(見学の感想)

院内に色々な情報があり、自分が患者側の立場で考えると嬉しい感じた。

また、患者様に不満、不安、不便をかけない取り組みがなされてスタッフ一人一人のホスピタリティの高さを感じた。

(実践したいこと)

◇美容点滴

◇新人スタッフへの長所を伝える

◇院長先生の似顔絵コンテスト

◇新人スタッフへの自己ピアール

(見学の感想)

患者様目線での対応や、スタッフ全員が患者様のために全力でサポートされているなど、とても素敵なクリニックだと感じました！

また、自費診療の高濃度ビタミン注射やサプリなど、産婦人科としてとても興味深い部分がありました！

ありがとうございました！

(実践したいこと)

高濃度ビタミン注射とサプリ導入したいです！

■かわぞえ医院様

(見学の感想)

大変参考になりました。ありがとうございました。

(実践したいこと)

診察の効率化、受付の効率化、自費診療、スタッフの評価、福利厚生、など、参考になりました。

■半城土とみやすクリニック様

(見学の感想)

感動ではなく大感動です。

(実践したいこと)

ホスピタリティ改善、業務効率化