

新しい医療文化の創造

信頼でつなぐ
*You&I**Doctors' Attention*

ドクターズアテンション 関西版・首都圏版

Art Gallery



2013年 制作 80号P 145×97cm

山湖清暁 一富山県・黒部ダム—

中部山岳地帯の奥深く黒部川上流を堰き止め、関西電力が社運をかけて建設した黒部ダムは、我が国を代表するダムであり、映画「黒部の太陽」、NHKドキュメンタリー「プロジェクトX～挑戦者達」、或いは吉村昭の小説「高熱隧道」で余りにも有名なところです。過去に4-5回訪れていますが、最近では高熱隧道の見学と、立山登山の帰りに立ち寄り、ダムのほとりで山小屋を守っておられる「ロッジくろよん」の佐伯ご夫婦に度々お世話になりました。静かな早朝の湖畔でスケッチし、数々の思い出を基に描いたのがこの絵です。春から秋まで多くの観光客が訪れていますが、何時行っても大自然の素晴らしさに圧倒されます。



大西脳神経外科病院附属
明石駅前クリニック
たおもと かつし
院長 埴本 勝司

病院／職員を守る「DFS」をご存じですか？ 医療従事者のクレーム対策と危機管理に 新しい選択を

株式会社ウィ・キャン 代表取締役 濱川博招



私どもが進めております「DFS」は、「医療従事者をモンスターペイシエントから護る」ためのサービスです。ディフェンス・フォース・サービス(DFS)と呼んでおりますが、初めは「医療従事者からの電話サポート相談サービス」でした。まずは、東京都医師会のA会員様を中心に、「患者が大声出している」「診察するのも怖いのに、また来院する」「患者から、ストーリーカーされている」「どのように対応したらよいかわからない」といったご相談を受けています。また、メールでのアドバイスも実施しております。

「DFS」のもう一つのサービスとして、「迷惑転送電話サービス」がございます。患者や家族だけでなく一般の人から直接入る電話の対応をしております。電話の中には職員が対応しなければならぬ事だけでなく、脅しやとりこめのない話を延々としてくる人がいます。特に悪意に満ちた電話を受ける職員は非常に疲弊します。コロナ禍になってからは、コロナやワクチンに関すること、あるいは医師会に対する苦情やクレームなども増え、病院単体、まして個人の職員では対応できないことも多く含まれています。丁寧に対応しなければならぬのです。が、受電には時間がかかり業務に支障がでたりするだけでなく、対応の仕方によっては大きなクレームになることもあります。例えば実際に起こったことですが、会員の先生から「相談があり、医師会には直接患者と名乗る人から、当該病院のクレームが入ったことがあります。医師会とクリニック、そして私共と情報を共有し対策を検討したこともします。事前に情報を共有していれば、不測の事態が起きないで済んだかもしれない、不幸な事件もありました。医師会とクリニックと私どもの3者で話し合い、

対策を練って、医師会の弁護士にも加わってもらい、何通りかのケースを想定して臨めば状況は変わってきます。一般のクリニックや中小の病院では専門の担当者は置いていないことが多いので、私どもがお役に立てると思います。東京都医師会様とは2018年から会員が安心して診療にあたるための事業として採用していただいています。今年の4月には横浜市医師会でのサービスの採用が決まりました。

「迷惑転送電話サービス」については一般の医療機関だけでなく医師会やグループ病院の本部で利用していただいています。色んな情報が現場で止まらずに病院幹部に届くというメリットもあります。

また4月からインターネットクチコミ対策も新しいサービスとして加わりました。病院との提携もさせていただいています。上尾中央総合病院では20年間、取引をさせていただいていて、クレームの研修をしたり、よろず相談所を院内で開設したり、クレーム対策委員会の外部委員をさせていただいたりしています。他にも関西の方でもいくつかの病院で同様の提携をさせていただいています。

研修会は、看護師さんを対象にしたものなど、昨年でも延べ1000人くらいの方々に受けていただいています。

3月3日(13:30~16:30)には設立20周年の節目に「Wi・キャン患者対応塾 特別無料セミナー(ZOOM限定)看護師の働きやすい職場づくりのために」と題して、多くの医療機関の方と意思を共有するために、セミナーを開催し、約100名の方のご参加を頂きました。講師には、真野俊樹先生(今後の医療経営に求められるもの・人手不足の時代に、坂本が先生をお招きしました。私は「患者家族からのクレームと離職の関係」の調査報告をしました。

DFS(ディフェンス・フォース・サービス)とは…

■電話サポートサービス
電話、メールを利用して相談ができます。

会員の先生、所属している医療機関の方ならばどなたでも相談可能です。ディフェンス・フォース・サー(コンサルタント)が訪問して職員の方と一緒に患者対応することも可能です。(別途有料)

☆電話相談サービスの特徴としては、①病院の規模や診療科に関わりなく提供できる ②女性院長や医師から相談が多く、女性職員にやさしい ③相談スタッフは、警察OBで医療機関や、ホテル、流通産業で接客経験のある豊富な経験を持つ人たちが中心 ④院内の職員間のトラブル(ハラスメント)・悪影響を及ぼす職員の取り扱いもアドバイスができる。

インターネットクチコミ対応サービス(2022年度新規サービス「DFSロボット君」)

Googleに書き込まれるクチコミを早期に感知することが可能です。早期発見しクチコミを適切に対処することで、予期せぬネット攻撃に対しての対策強化をします。酷評の書き込み削除・誹謗中傷への書き込み対応も可能です。(別途有料)

迷惑転送電話サービス

異常な患者が病院で不満を感じた時に、当該医療機関だけでなく医師会や公的機関に電話をかけてくる場合があります。

従来はその不満を聴くことが主でしたが、経験豊富なディフェンス・フォースサーが、かかってきた電話の異常性を察知し報告することにより、大きな事件や事故を未然に防ぐ可能性があります。

◆株式会社ウィ・キャン 〒105-0004 東京都港区新橋6-9-2 新橋第一ビル本館7階 TEL 03-6432-0080 <http://www.wcan.co.jp>
一般労働者派遣事業許可番号:派13-040635 有料職業紹介事業許可番号:13-ユ-300018

清掃・警備・設備管理の総合建物管理 建物管理は個別委託から一括委託へ

石井創堅株式会社代表取締役社長 石井郁宏



設備管理業務の基本姿勢

確かな技術力と知識で「快適な環境・安全」を確保します。

- ①お客様と緊密なコミュニケーション
- ②設備・清掃・警備・受付が一体となつて対応
- ③トラブル・事故等への迅速な対応

警備業務の基本姿勢

「安全」と「安心」を提供します。徹底した基本教育と現場に即した実地指導。

- ①人と車両の出入り管理・誘導
- ②不審者・不審物の発見・対応
- ③防災センター等でのモニター監視
- ④立哨・巡回

常にお客様のご要望に真摯に対応するのが弊社のモットーです。

夜間・休日受付業務の基本姿勢

- ①「現場(職場)が我が家」という発想が不可欠
- ②安心して業務を任せられるスタッフの育成
- ③総合ビルメンテナンス業の経験を活かした独自のノウハウ(設備業務や警備業務の一定知識が不可欠)

現在、地球規模で、環境に対する高度なケアとやさしさが求められています。弊社もその流れを受け止め、「ひと」と「環境」にやさしい現場清掃資材を導入・使用しています。

今まで会社として40年以上の歴史を歩んできた中で、苦勞や難題を乗り越えた経験が、「下請け・外注を介さず、私達自身がすべてのお客様と直接に接し仕事をさせていただく」という弊社の経営方針となりました。「今まで以上に」お客様本位の石井創堅株式

清掃業務の基本姿勢

「安心・安全」の最優先です。①清潔・衛生的である現場 ②人材育成と教育・指導の徹底 ③感染制御・院内感染防止 ④品質の担保・保証とインスペクションの定期的な実施

- ⑤現場では黒子に徹する

会社として職務を果たしてまいります。

●事業概要

建築物総合管理業務・建築物の清掃・環境管理業務・警備・保安・夜間受付業務・建築設備の管理・点検・修繕業務・植栽管理業務(剪定・薬剤散布)・ホテルのルームメイキング業務・マット類のレンタル、清掃用品の販売

管理実績 〓 病院

若葉会 豊中若葉病院
若葉会 堺若葉会病院
若葉会 淀川若葉会病院
若葉会 六甲病院
盛和会 本田病院
奈良県済生会 御所病院
成和会 北大阪ほうせんか病院
成和会 ほうせんか病院
大阪府済生会 野江病院
大阪府済生会 泉尾病院
若葉会 川崎田園都市病院
徳洲会 皆野病院
徳洲会 羽生総合病院
若葉会 九州鉄道記念病院
等々。

管理実績 〓 介護施設

若葉会 介護老人保健施設 わかば
介護付有料老人ホーム シーハーツ柏の葉
野江特別養護老人ホーム 城東園
特別養護老人ホーム 加古川さくら園、等々。

◆石井創堅 株式会社 【本社】〒535-0002 大阪府大阪市旭区大宮2-17-30
【大阪本部】〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町3-2-8 岩田東急ビル6階 TEL:06-6954-6458(代) FAX:06-6954-6447
【東京支店】〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2丁目10番地 TEL:03-6811-0843