

とびっきりの『Smile』から顧客の満足へ

北里ライフサービス株式会社 取締役／北里東病院 事務長 原田 毅

平成26年3月25日開催の臨時株主総会において、取締役(非常勤)に選任され、4月1日付にて就任させていただくことになりました。北里研究所の関連法人である北里ライフサービス(KLS)の役員の一員として、これまでの経験を生かし、微力ではございますが寄与してまいりたいと思います。

私と当社との関わりは、KLSの前身である北里サービス代行時代に遡ります。当時の小原社長から経理をみてくれないかと上司を通じ依頼がありました。当時も清掃、保険、人材派遣、印刷、工事など、ほぼ現在と変わらぬ事業が展開されておりました。当社は法人税等納める株式会社であるので、当然、全体の損益は過去から把握されておりました。しかしながら、事業別損益を表すものがなく、事業別に売上と費用を対応させた損益がまったく分からず、ある意味でどんぶり勘定で、適正な経営判断ができる状況ではありませんでした。そこで当時の経理担当と給与担当と一緒に、事業別損益計算書を作成しました。これにより事業別の損益が分かり、間接部門である事務部(当時は本社)のコストも原価にのせることができるようになりました。もちろん北里研究所との契約においては、すべてを当社側の都合でできるわけではありませんが、少なくとも契約の一つが当社利益にどのように反映してくるかを把握できるツールにはなったと思います。このように経理としては、あって当たり前のようなものがなかった時

がありました。また、現在では清掃マニュアルも整備されていますが、当時はそれも作成途中の段階でした。

このように当社設立から36年が経過していますが、その歴史の中でここ数十年で、やっと経営的にも業務的にも、当たり前なのが当たり前になったといえます。そしてその後、それらを皆さんの手により洗練し、今日に至っているものと思います。ただし、それらに限らず色々なものが時代の変化とともに陳腐化し、現状とマッチしなくなることがあります。ですから、現場の状況変化に傾注し、また意見を反映させながら、常に見直していくことが肝要ですので、よろしく願いいたします。

当社は、基本的に良質な人的サービスを提供することを中心に成り立っています。それは業務本来の質を担保し、向上させることはいうまでもありませんが、顧客に対し、KLS独自の付加価値を加えてサービスを提供することが、当社成長の鍵だと思います。『提供できる付加価値』とは何でしょう。それは結果として顧客を満足させることです。小さな改善でもよいです。一緒に考えましょう。そしてやれることから実践しましょう。

最後に、本年度からユニフォームが新しくなった部門がありますが、特に清掃部門のユニフォームは、オレンジ色がとても明るく感じます。ぜひ、それに負けないとびっきりの『Smile』で、明るい職場を皆で作っていきましょう。



Illustration: K.Ishiwata

北里大学病院本館

平成26年5月7日 ついに大学病院本館がオープンしました



Kitasato
University
Hospital

広くて、綺麗で、明るい、素晴らしい病院になりました。

色々な点で、今までと違ってありますが、

学校法人北里研究所の相模原における『顔』であることは変わりません。

北里研究所の関連企業である当社にとっても重要な、私たちが支えるべき対象です。

私たちの仕事は、どの職種であっても北里研究所の下支えとなるものです。

「この新しい大学病院本館は私たちが動かしている」という気持ちで、
地域・社会への貢献を念頭において、毎日の業務に勤しみましょう。

北里大学病院のホームページの案内図をご覧ください
<http://www.kitasato-u.ac.jp/khp/index.html>

FloorGuide 本館 フロアガイド

14F	特別個室			<p>大学病院本館の各フロアは、次のようになっています</p> <p>7～14階：入院病棟</p> <p>6階：産科病棟、小児病棟など、レストラン、コンビニエンスストア</p> <p>5階：機械室</p> <p>4階：総合手術センター、麻酔科、MEセンター、救命救急病棟、IVRセンターなど</p> <p>1～3階：一般の外来など</p> <p>地下1階：放射線治療科、核医学、栄養部など</p>
13F	W 病棟	E 病棟		
12F				
11F				
10F				
9F				
8F				
7F				
6F	産科病棟 MFICU 分娩室	小児病棟 NICU GCU PICU PHCU	北里学級 リハビリテーション レストラン コンビニ	
5F	機械室			
4F	総合手術センター 麻酔科 ME 部	中央滅菌材料センター	救命救急病棟 EICU GICU IVR センター	連絡通路
3F	眼科 乳腺・甲状腺外科 泌尿器科 皮膚科	産科 婦人科 歯科 小児総合外来 精神神経科 遺伝診療部	内視鏡センター 血液浄化センター 病院病理部 臨床講義室	連絡通路
2F	耳鼻咽喉科 頭蓋部外科 内科専門外来	外科総合外来 スキンケア外来 中央採血 生理検査	集学的がん診療センター 再生医療センター 移植医療支援室 輸血部 臨床検査部 抗がん薬調製室	連絡通路
1F	内科総合外来 整形外科 医事課総合カウンター	形成外科・美容外科 放射線総合受付 入院受付 トータルサポートセンター お薬カウンター	救急外来 救命救急・災害医療センター CT・MRI 受付 防災センター カフェ けやきサロン	連絡通路
B1F	放射線治療科 核医学	薬剤管理室 霊安室	栄養部	連絡通路

今まで既存棟にあったもののうち、 新病院の場所が分かりにくいものをご紹介します

銀行のATM

ご存知とは思いますが、以前のバス停前にあったATM3台は使えなくなりました。新病院では、本館地下1階の、エスカレーター脇に2台あります。以前と同様、三菱東京UFJ銀行のATMです。

テレビカードの精算機

入院されていた患者様から尋ねられることがあると思います。1階の中央通りから、かけ橋通りに行く角の、飲み物の自動販売機の横にあります。

シャトルバス乗り場

外来の正面玄関を出て、左手にあります。

郵便ポスト

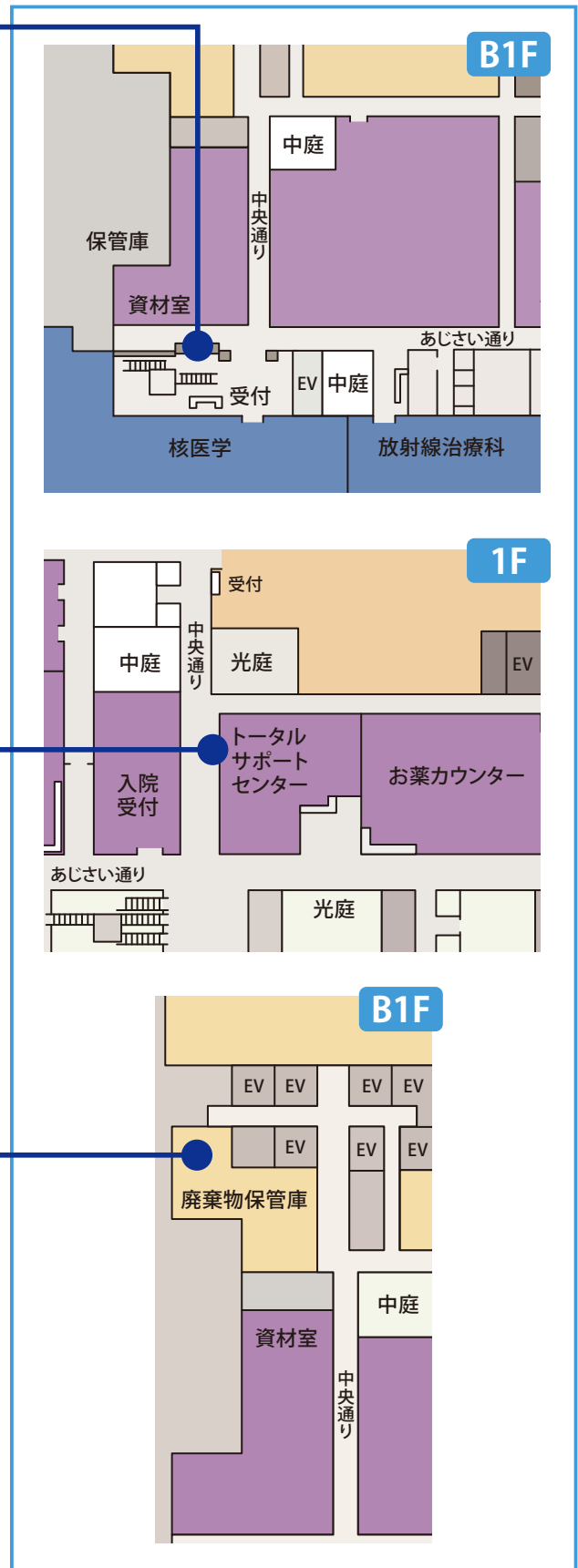
既存棟には地下1階にありましたが、新病院の中には設置されていません。改修工事中の1号館入口横にあるポストをご利用下さい。

新病院の事務所 環境施設部

環境施設部の事務所は、新病院の地下1階にあります。ここに行くには、セキュリティカードが必要です。清掃や食器洗浄などを管轄しています。

病院内の事務所 人材部

人材部の事務所は、移動していません。既存棟の、元輸血センターの向かい側です。なお、来年の1月には、1号館に移る予定です。



Column ここが変わった! 新病院

ここが変わった! その①

セキュリティカード

入室制限のあるエリアには、『セキュリティカード』を持った方しか入れなくなりました。カードを持っていても、許可されていないカードでは入れない場所もあります。現在お持ちのカードで、万一作業の担当場所に入れないことがあった場合は、すぐに事務所までご連絡下さい。



ここが変わった! その②

外来受診の手順

受診の手続きは、機械化がさらに進みました。来院された患者様は、1Fの『受付機』に診察券を入れると印刷される案内に、当日の受付番号が表示されます。

各診療科では、『外待合』でお待ちいただき、表示板に受付番号が表示されたら『中待合』に移動、さらに診察室横の表示板に指示がでたら『診察室』へ入る、という流れになります。

なお、従来受付窓口で行っていた健康保険証の確認は、各診療科ではなく、1Fの総合カウンターで行うようになりました。

ここが変わった! その③

外来受診の予約

受診の予約をする方法も変更となりました。従来は各診療科へ電話していただいていたのですが、新病院では『電話予約センター(電話番号:042-778-8855)』という、予約専用のセクションへ電話していただく方式になっています。

外来に来られた患者様が新しい方法に慣れるまで、各階に案内係を配置していますが、作業されている方も質問を受けるかもしれませんので、心の準備をお願いします。

なお、質問されて答えられないことは、必ず周囲の職員に確認するなど、きちんとした対応をお願いします。

ここが変わった! その④

清掃作業の方法

新病院の清掃は、使用する道具も含めて新しい方法で行っています。『ウェットモップ』を使い、以前の方法に比べて、効率よくきれいにでき、除菌効果も高い方法です。

道具を運ぶ『カート』も新しくなりました。必要な道具一式を収納して、楽に移動できます。



ファミリーマート 北里大学病院店

既存棟 地下1Fにて
24時間営業中!!

来年1月に一号館へ移転します

北里らしさを大切に。

お客様の“ファミリー(家族)のひとり”のような存在を目指して。

私たちはホスピタリティあふれる行動を通じてお客様に『気軽にこころの豊かさ』を提案し、快適で楽しさあふれる生活に貢献します。

あなたと、コンビニ。

FamilyMart



News

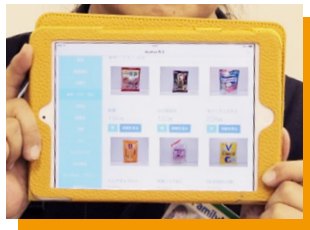
出張販売場所のご案内

旧社員食堂(きらら)にて、出張販売をさせていただいております。これからも変わらぬご愛顧をよろしくお願ひします。

Topics

ベッドからiPadで商品注文

6月から各ベッドに設置されているiPadで商品のご注文が出来るようになりました。配達時間(3部制) 9時~15時~18時~



Information

土用の丑の日 夏ギフト 予約受付中!!

北里大学病院店限定!! 土用の丑の日商品を予約していただいたお客様に全品10%オフ&お茶1本をプレゼントします。お気軽にスタッフにお申し出下さい。!



FAMIMA CAFÉ ~新しい美味しさをつくる魔法のシロップ登場!~

大人気の『FAMIMA 挽きたてコーヒー』に、フレーバーシロップが登場しました。バニラ、ティラミス、メープルなどなど…いつものコーヒーが本格フレーバー・ラテに変身! ぜひ一度お試しください



Special Ticket 1杯無料スペシャルチケット

ファミリーマート北里大学病院店 限定!
本券を切り取りお持ちいただいた方に、新製品カフェフラッペを1杯無料プレゼント。この機会にどうぞお試しください。

※お一人さま一枚につき1回とさせていただきます
※有効期限:2014年8月末



新しい仲間が増えました!!

平成26年6月から、相模原キャンパス駐車場管理、面会受付・パンチング業務、自動精算機管理業務、コンシェルジュ業務を、当社が受託しました。

これに伴い、当社に移籍された方がいらっしゃいます。23名の新しい仲間をご紹介します。

一度にこんなに沢山の方が仲間になるのは、めずらしい事です。

なお、移籍された方以外に、受託を期に新採用された方もいらっしゃいますので、あわせてよろしくお願ひします。

駐車場管理

腰越利男さん	石井慎也さん	関 宏美さん
二見美祈さん	阿部高德さん	李 克城さん
深澤綾馬さん	高石 麻美子さん	

面会・パンチング、自動精算機管理、コンシェルジュ

宮下陽子さん	今井 真由美さん	水越成子さん
小野 小夜子さん	及川真琴さん	加藤治美さん
川井 久美子さん	清水 さとみさん	渋谷美子さん
石井貞恵さん	谷口 美江子さん	外谷朝日さん
新倉陽子さん	星 香織さん	渡邊真奈さん

私の故郷

ふるさとの山々 岩手県 盛岡

松岡久子 環境施設部 環境一課

南部藩の城下町として栄えた盛岡が私の故郷です。

町名なども、材木町、紺屋町、鉈屋町と時代が忍ばれる町名が点在しています。

盛岡と言えば、南部せんべい・冷麺・ジャージャー麺等は発祥の地。食べたお椀の数を競い合う『わんこそば』全国大会も毎年盛んに行われています。盛岡に行かれた時は、是非挑戦し

てみてください。

私は岩手山(南部富士)、八幡平、早池峰山、栗駒連峰にほど近いところで育ち、随分山歩きをしました。四季折々の自然の美しさ厳しさも体験しました。楚々とした高山植物の花々が目に焼き付いています。

日々の生活の中で、山登りした時のガンバリと植物への思いやりが今の私の基盤になっています。

WATASHI no FURUSATO

“ふるさとの山に向かいて言うことなし
ふるさとの山はありがたきかな”
郷土の詩人 石川啄木



平成26年度

ライフスマイル編集委員 メンバーから一言

山田愛美 人材部人材一課
初めまして。病棟クラークの山田愛美です。これからみなさんに『ライフスマイル』をもっともっと楽しみにしてもらえるように頑張ります。よろしくお願ひします。

天野公子 環境施設部 環境二課
編集委員の皆様と、ワイワイ楽しく誌面作りをしていきたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひします。

鈴木由美 人材部 人材一課
面白くてためになる情報をお届けできるように頑張ります。

藤本順一 営業部
編集委員が新メンバーへと交代し、また新たな気持ちで誌面を作っていければと思ひます。原稿を書いてみたい、載せてほしいという方がいらっしゃいましたら是非ご一報下さい。

中條 恵 営業部
新たなメンバーと楽しく解りやすい広報誌『ライフスマイル』を作りたいと思ひます。皆さん楽しみにしててください。

中村 浩 事務部
事務局の中村です。6月からの新業務に関連して、30名以上の従業員の方々をお迎えしましたので、新編集委員の皆さんと更に楽しい誌面作りを目指します。

相馬健一 事務部
こんにちは事務局の相馬です。皆さんが読みたくなる、ついつい読んでしまう『ライフスマイル』を作れるように頑張りますので、よろしくお願ひします。



What do you do in your free time ?

乗るのも見るのも

藤本 順一 営業部

趣味が多様化する時代ですが、車が趣味という方はまだまだ多いと思います。私も欲しい車、乗りたい車が色々あるのですが、先立つものが無いので雑誌を見て我慢するしかありません。

そんな日々のストレスを解消してくれるのが、サーキットでのレース観戦です。幸運な事に、関東近辺には富士スピードウェイがありますので、それ程遠出をしなくとも本格的なレースを生で見る事が出来ます。

富士スピードウェイは東名高速御殿場インターから30分ほどでアクセスで

き、富士山を望む広大な敷地内は自然に囲まれ、車にあまり興味が無い方でも楽しめると思います。世

界規模のF1やGT選手権は非常に混みますが、耐久レースなどは観客も少なく、テントを貼ってキャンプ気分でレースを見る、なんてことも可能。のんびり観戦できるのでお勧めです。

『サーキット体験』と称し、併設のミ



ニサーキットを貸し出し車両で走行できるイベントなどもありますので、皆様も是非足を運んでみてはいかがでしょうか。

ただ2点だけ、エンジンの爆音と不安定な天気にはご注意ください。

Information

事務部からのお知らせ



1 株主総会 無事終了

平成26年6月11日(水)、定例の株主総会が開催され、平成25年度の実績を株主の皆様にご報告いたしました。厳しい数字となりましたが、総会は無事終了いたしました。

2 宮崎社長 KMSの代表取締役を兼任

宮崎社長が、当社同様の北里研究所関連会社である北里メディカルサービス株式会社の代表取締役も兼任されることになりました。

ご存知とは思いますが、北里メディカルサービス株式会社とは、近年親しくお付き合いをさせていただいております。

今回の事で、さらにお付き合いが深まると思います

ので、今までご存じなかった方も、北里メディカルサービス株式会社の名前は覚えておいて下さい。

3 提案をお寄せ下さい! ～今年も提案制度は続行中です～

平成26年の第一期提案は、現在内容を検討中です。7月中には審査結果を公表いたします。

現在は第二期(5月～8月)の受付期間中です。普段の仕事で、何かひらめいたら、是非ご提案下さい。

みんなの工夫がよい環境を作ります。

4 ナイスプレーの 推薦をお願いします

昨年度から始まった、『ナイスプレー賞』続行中です。ちょっと見かけたナイスプレー、是非推薦してください。待ってますよ～。

Life Smile 編集後記

『ライフスマイル』4回目の夏がやってきました。東北大地震の年に発行を始めました。日本全国に新しい風が吹く中、この『ライフスマイル』も北里ライフサービス株式会社に新しい風を送ることができたでしょうか。発行のたびに反省しきりではありませんが、なんとか4回目の夏を迎えることができたことを、大変ありがたく思っております。たくさんの声を集め、できる限り長く続けていきたいと思っています。取材・寄稿のお声が掛かった際には、ご協力をよろしく願います。ライフスマイル編集長 永山乃丸