

瀬戸内市立瀬戸内市民病院だより

# さんさん広場

## 第 117 号

《編集・発行》

瀬戸内市民病院広報委員会

瀬戸内市邑久町山田庄 845-1

TEL (0869) 22-1234

FAX (0869) 22-3296

URL <http://www.city.setouchi.lg.jp>



《理念》 市民に安らぎと幸せを届ける病院を目指します。



**「馬頭星雲」** オリオン座の三ツ星の一番左にある星のすぐ下にある暗黒星雲です。見た目の通り馬頭星雲と呼ばれています。電離した水素ガスが赤く輝き、その前にある塵が背景の赤い光を遮って馬の首の形に暗黒星雲として見えています。宇宙には不思議な光景がたくさんありますね。距離 1500 光年。口径 25cm 反射望遠鏡。2020 年 11 月 22 日、岡山市東区西大寺で撮影。(病院事業管理者 三河内弘)

## 目次

- 写真 「馬頭星雲」 ……1
- 接遇委員会発一ウイズコロナ・アフター…2  
コロナを意識した接遇を一令和2年度  
「患者さまへのアンケート」結果の  
概要報告
- 駐車場花壇にシバザクラ・パンジー ……3
- 2年目看護師による「看護観」の発表会 ……4  
を終えて
- なるほど!!健康教室「シニア世代に知っ ……5  
てほしい帯状疱疹の現在〈その2〉」
- 「ヤクルト愛の車いす」1台が贈呈され…6  
ました
- 漫筆「見たり・言ったり・聞いたり」(2)…6
- わたしたちはモデルナースです。 ……7  
どうぞよろしくお願ひします。
- 職員紹介コーナー『庭』 ……8
- 接遇委員会発 5代目モデルナースに ……8  
エールを!
- 編集委員のちょっと一服~オリーブの木の下で~ ……8

接遇委員会発

—ウイズコロナ・アフターコロナを意識した接遇を—

令和2年度「患者さまへのアンケート」結果の概要報告

接遇委員会は、今年も患者さんやご家族のご理解とご協力のもと、患者満足度調査として「患者さまへのアンケート」を実施しました。この結果の概要については12月22（火）の病院運営会議で報告、院内全職員に周知するとともに、感染防止の観点から院内での常設をやめ、今年度から「外来アンケート」「入院アンケート」及び「入院アンケート結果について」としてホームページで公表しています。

それでは、今回の概要についてご報告します。まず、入院については8月1日から31日までに退院された患者さん、外来については9月29日（火）から10月1日（木）までの3日間において受診された患者さんを対象に実施させていただきました。

このアンケートは平成27年度から毎年実施していますが、第6回目となる今年度も接遇委員会の活動の一環として実施しました。

《アンケート内容》

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の現状を踏まえ、外来に関してはアンケート用紙の設問項目を見直し、より必要なものに特化した内容としたうえで用紙サイズもA4版の表裏2ページの範囲内としました。

調査事項は、外来では受診された診療科、当院を選ばれた理由の他、案内や看板、昨

《調査方法》

入院に関しては従来どおり患者さんの入院時等に病棟職員から説明しアンケート用紙を手渡ししましたが、外来に関しては従来と異なり、今回感染予防の観点から、アンケート設問項目の特化的見直し、他の説明員を設けず、所定の場所での自由記載方式としました。期間も従来の実質5日間から3日間と短縮して実施しました。

【回収数の状況】

★外来アンケート  
回収数 22枚（対象者数の4.1%）

★入院アンケート  
回収数 106枚（同49.1%）

今回は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しながら手探りの実施であったため、外来の回収率が昨年度の25.2%から4.1%と激減。この状況を踏まえ、今後は有効なアンケートの実施とはどのような実施とすべきか等、非接触の時代における望ましい方法を検討していく必要があると考えています。

【総合的な評価】

外来における総合評価3項目の代表的項目である「当院を受

診してよかったと思う」の満足度は66.7%で対前年度比プラス1.3P。入院における総合評価5項目の代表的項目である「全体としてこの病院に満足している（当院に入院してよかった）」の満足度は90.2%で対前年度比プラス6.3Pと、いずれも昨年度を上回る満足度を得ることができました。ただし、外来については回収率が低いうえに、回答の得られない診療科もあつたことから、評価に関して浮かれることなく「参考」ととどめることが妥当と判断しています。

【満足度ポイントの動向】

当接遇委員会では、満足度（%）—不満足度（%）  
＝満足度ポイント（P）と称して、個々のアンケート設問項目について指数化して対前年度比較をしています。

この中で、昨年度調査開始以来初めて不満が満足を大きく上回り、満足度ポイントがマイナス<sup>18.2</sup>Pとなった「外来の施設・設備」の項目中「駐車場の安全と利用のしやすさ」は、本年3月駐車場整備工事が完了、満足度ポイントはプラス<sup>38.9</sup>Pまで実に<sup>57.1</sup>Pも上昇しました。しかし、全体的にはまだ低い満足度ポイントとなつています。継続して安全面への配慮や外構による景観への配慮にも努めていることから、今後の上昇が期待できます。同じく昨年度外来で満足度ポイントがマイナスとなつていた「待ち時間について」は、内訳の小項目「受付から診療まで」がマイナス<sup>5.7</sup>Pから今年度プ

ラス<sup>52.9</sup>Pに、同「診療から会計清算まで」がマイナス<sup>2.5</sup>Pから今年度プラス<sup>38.9</sup>Pに、同「病院に入ってから出るまで」がマイナス<sup>7.8</sup>Pからプラス<sup>38.9</sup>Pと小項目の全てで大幅改善しています。しかし、いずれも外来患者数の多い月曜日を含んでいないこともあつて、引き続き課題として位置付けてまいります。入院における満足度ポイントは、施設・設備面では全8項目のうち7項目において上昇、「案内・看板表示」の1項目のみが、わずかながら低下しました。その他、接遇、プライバシーの配慮に関しては軒並み大幅な改善が見られています。

なお、本アンケートで自由記載の「当院の改善すべき点」、「当院のよい点」、「その他お気づき

の点」も各種会議で報告、業務の参考とさせていただきます。お待ちしております。

今後も引き続き「待ち時間」「短縮や「接遇」力向上のみでなく、説明力や技術力の向上にも努力すべきと考えています。

また、新型コロナウイルス禍における接遇のポイントとは何かを考えると、ウイズコロナ以降の非接触の時代こそ丁寧なコミュニケーションが求められるのではないかと思います。今後も、職員全体で患者さんへのサービス向上に努めていかなければならないと考えています。  
(接遇委員会 委員長(内科医長) 加原健治)

## 駐車場花壇にシバザクラ・パンジー

▼正面玄関前の駐車場を取り囲むように土と緑のスペースがあります。これまで殺風景だったこの空間に瀬戸内市民病院駐車場緑化整備としてシバザクラとパンジーを植え込みました。整備事業を受託されたみなさんが冬真つただ中の12月から土壌改良や灌水作業を行い、

で目を楽しませてくれています。▼シバザクラが満開になるころには、パンジーの多様な色彩と相まって、素晴らしい色のハーモニーを醸し出してくれることでしょう。また、花壇の一部にはつつじも植えています。▼なお、これら鑑賞には車両の通行に十分お気を付けくださいますようお願いいたします。

(事務局主幹 那須孝志)

1月から花壇にシバザクラとパンジーを植え込み、2月にほぼ完成しました。▼シバザクラは122㎡のスペースに約3千660ポット、パンジーは19㎡のスペースに約540ポットを植え込んでいます。開花が4月以降となるシバザクラはまだ地下でエネルギーを蓄えているところですが、冬を挟んで開花時期の長いパンジーはすでに力強く根付き、赤、黄、青、紫、オレンジなど様々な色



## 2年目看護師による「看護観」の発表会を終えて

2月17日(水) 17時30分からさんさんホールにおいて、看護観の発表会を行いました。

今年にはコロナ禍で院内研究発表会が中止となったため、看護局のみの発表会となりました。参加者は発表者、北病棟の吉國砂紀、大住恵里佳、岡優希奈の看護師3名と各部署の看護師長、主任・プリセプター看護師等27名が参加しました。発表時間は10分、質疑応答は5分でした。3名は発表前からかなり緊張していましたが、先輩の質問にも堂々と答えており、この経験はこれから働くうえで、大きな自信につながるかと信じています。その後、プリセプターから3名のプリセプターに対するエールで涙する場面もありました。お互いの苦労や思いや

り・労りを感じ取れた場面でした。三河内管理者にも参加していただき、看護局に対し盛大なエールをいただきました。発表に当たり論文のまとめやパワーポイントの作成等北病棟の看護師長をはじめプリセプターや主任看護師の指導は大変だったと思いますが、おかげで無事発表会を終えることができました。参加者からはとても良い会だったとの声が聞かれ大変嬉しく思いました。

卒後2年目の締めくくりとして、業務に流されないために、今までの看護実践を振り返り、看護観を明確にしてほしいとの思いで毎年発表会を行っていただきます。看護観は個人によって異なり、そのときの立場や状況によ



て変化するものですが、看護倫理を規範とする看護観は看護実践を行う上で、最も基本となる大切な考え方です。今後、看護師経験を重ねることで、看護観を深め、患者さんに優しい思いやりのある看護が提供できる看護師になってほしいと思います。



岡看護師



大住看護師



- ① 発表テーマ：「個別性やニーズに応じた看護の提供」  
～その人らしさを大切にするチーム内での情報共有～

発表者：大住 恵里佳

- ② 発表テーマ：「認知症患者に対する声かけの大切さ」  
～ADLが低下した患者との関わりで学んだこと～

発表者：岡 優希奈

- ③ 発表テーマ：「患者から学んだ寄り添う看護とは」  
～ストーマ患者の排泄への精神的苦痛を考える～

発表者：吉國 砂紀



吉國看護師

なるほど!! 健康教室

「シニア世代に知ってほしい帯状疱疹の現在<その2>」 薬剂科長 森一徳

今回の「なるほど!!健康教室」では、2回にわたり「シニア世代に知ってほしい帯状疱疹の現在(いま)」をお伝えしています。前号(1月号)では、帯状疱疹の病態等について説明いたしました。今号では治療薬とワクチンについてご説明いたします。

帯状疱疹の治療は抗ヘルペスウイルス薬を中心に行います。これらの薬剤はウイルスの増殖を抑え、急性の痛みや炎症などの症状が治まるまでの期間を短縮します。

帯状疱疹は発症から受診までに時間がかかると治りが遅くなったり、帯状疱疹後神経痛というピリピリする痛みが長期間続いたりします。

帯状疱疹を発症する危険因子として加齢は切り離せるものではなく、日本において50代から発症率が高くなります。また、50代・60代・70代と高齢となるほど

発症率は増加し、80歳までに約3人に1人が帯状疱疹になると言われています。

帯状疱疹の発症だけでなく、帯状疱疹後神経痛の発症リスクも加齢とともに増加します。実際に帯状疱疹を発症した患者の約7割は50代以上ですが、我々日本人の成人およそ9割は帯状疱疹ウイルスを保有していると考えられています。

おそらく体内の神経節にこのウイルスが潜んでいるが、できるなら帯状疱疹の発症を予防したい。そう考える方には、50歳以上を対象にした帯状疱疹ワクチンの「シングリックス」があります。このシングリックスは、ウイルスの表面タンパクの一部を抗原とした組み換えサブユニットワクチンです。弱毒化されたウイルス

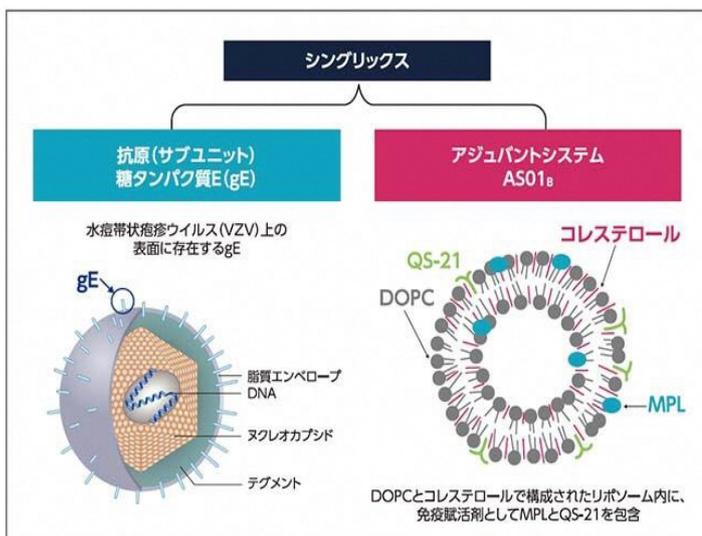
や細菌を直接接種する生ワクチンとは異なり、免疫の低下している患者にも使用できることが特徴です。

ほとんどのワクチンが皮下注射するのに対し、シングリックスの接種は2回筋肉内注射します。通常は1回目の接種から2か月後に2回目の接種を行います。1回目の接種から2か月を超えた場合は、6か月後までに2回目の接種を行うことで、同等の免疫応答を得ることができ

ます。免疫原性は9年間観察されており、9年後の細胞性免疫応答は接種前の3.4倍超、体液性免疫応答は接種前の7.4倍超に及びます。

従来の水痘ワクチンである『乾燥弱毒生水痘ワクチン』も同じウイルスを標的としており、小児の水痘予防に加え、50歳以上の帯状疱疹の予防に適応があります。自己負担額が小さいものの、有効率はシングリックスのほうが高いようです。シングリックス

の有効率が約90%であるのに対し、弱毒生水痘ワクチンの有効率は約50~60%に留まります。また、ワクチンの有効期間も約5年と言われており、帯状疱疹の発症リスクが高くなるころには効果が低下してしまっている可能性もあります。当院でもシングリックスを接種することが可能です。シニア世代の健康維持にお役立ていただければ幸いです。



## 「ヤクルト愛の車いす」1台が贈呈されました

1月21日（木）、岡山ヤクルト販売（株）から当院に「ヤクルト愛の車いす」1台が寄贈されました。県下のヤクルト販売株式会社3社（岡山ヤクルト販売（株）、岡山県西部ヤクルト販売（株）、津山ヤクルト販売（株））によるチャリティセールが昨年11月1日から1か月間実施されました。この収益金により購入された車いす100台が、岡山県社会福祉協議会を通じ県内の医療機関や福祉施設等に寄贈されました。当院にもそのうちの1台が贈呈されました。

当日の贈呈式には、岡山ヤクルト販売（株）ヤクルト邑久センターの香山マネージャーと三宅販売員のお二人が寄贈に立ち会われ、竹内院長がこれを受領。お礼の言葉とともに「外来に配置し、患者さんの移動等車いすを必要と

される皆様方に広くご利用していただきます。」と挨拶がありました。寄贈いただいた車いすは、マツナガ社製のアルミで軽量ながらもしっかりと作りした椅子で、かつ取り回しがしやすい車いすです。患者さんをはじめ車いすを必要とされる方にとって大切なパートナーとしての活躍が期待されます。

（広報委員会委員長（経営企画室次長） 馬場洋一）



## 漫筆「見たり・言ったり・聞いたり」(2)

2月27日の朝刊に、国家公務員倫理法に基づく倫理規程に違反し、官僚の大量処分が掲載されました。これを見たときに、まだ読み終えていない文庫本「西郷南洲遺訓」の、とある部分を思い出して引っぱり出してみました。▼遺訓30番目にある「命もいらず、名もいらず、官位も金もいらぬ人は、始末に困るもの也。この始末に困る人ならでは、艱難を共にして国家の大業は成し得られぬなり。」とありました。そして、ベストセラー「国家の品格」の著者 藤原正彦氏は自身の著書の中でその部分を引用し、「出でよ、「始末に困る人」と結んでいます。▼つまり、公務において大きな志を持って、世のため人のために尽くせることができ、人は、官位も金も関心のない気骨のある人でないと成し得ないと言っているのです。しかし、これは高級官僚だけの話でもなく、公の組織に身を置く人はおおよそこういう倫理観と公平感、そして潔さを持ち合わせた人でなければならぬこととは言うまでもありません。この記事を読んで改めてそのように感じました。

▼少なくとも「始末に負えない人」とだけは言われたいようにしたいものです。

（経営企画室次長 馬場洋一）

接遇委員会選考

わたしたちは**モデルナース**です  
どうぞよろしくお願ひします。

北病棟



北病棟は、一般急性期の疾患で必要な入院治療を受けていただくための病棟です。(50床)

岩野麻衣子 (いわの まいこ)

あたたかい手・あたたかい笑顔で、患者さんに安心感をもっただけの看護を目指します。

東病棟



東病棟は、急性期治療を終え在宅に至るまでの療養や、急性増悪の治療に対応するための地域包括ケア病棟です。(30床)

川部 桃 (かわべ もも)

専門職として自覚と責任を持ち、患者さん・家族の方が安心できる思いやりのある看護を提供します。

西病棟



西病棟は、寝たきり防止と家庭復帰を目的としたリハビリを集中的に行う回復期リハビリテーション病棟です。(30床)

中山順子 (なかやま じゅんこ)

いつも笑顔で、優しさと思いやりが伝わる看護を心がけて頑張ります。

外 来



外来部門は、内科・外科・眼科など14の診療科における日常診療の他、初期救急、夜間・休日の急患にも対応しています。

鳥越未希 (とりごえ みき)

患者さん・ご家族が安心して治療が受けられるよう、思いやりを忘れず、患者さんの立場に立った看護が提供できるよう頑張ります。

職員紹介 『庭』  
コーナー



看護師 おか ゆき希 岡 優希奈

北病棟看護師の岡優希奈です。当院に入職してもうすぐ3年になります。1年目を地域包括ケア病棟で過ごし、2年目で急性期一般病棟へ異動となりました。まだまだできないことも多く、先輩方には毎日たくさんの迷惑をかけていますが、ひとつひとつのことを確実に身につけていけるよう頑張っています。2月17日には看護観の発表を行わせていただきました。原稿の作成にはプリセプターの先輩をはじめとする主任さん、師長さんからたくさんのアドバイスをいただき、日ごろの患者さんとの関わり方について振り返ることができました。4月からは3年目になりますが、初心を忘れず日々の業務に取り組み、先輩から多くのことを吸収して、できることを増やしていけるよう頑張りたいと思います。

★★ 次号の「庭」★★

北病棟看護師の岩野麻衣子さんです。ご期待ください。

接遇委員会発

5代目モデルナースにエールを！

接遇委員会は、令和3年の5代目モデルナースを選出し、1月6日(水)13時45分から会議室において、接遇委員会委員長である加原健治内科医長から委嘱状とMN(モデルナース)ワッペンが授与されました。このモデルナースは新人看護師や後輩等看護師、学生にロールモデルを示すことを主目的とした「モデルナース制度」(平成28年10月1日から実施)によるものです。

委員会では推薦基準として、主にスマイル+5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)の6S活動が推進できる3年以上の経験をもつ看護師の中から、外来及び各病棟から1名ずつ、あわせて4名を選出しています。モデルナースは今年1月から12月までの1年間、現在コロナ禍の最中

にありますが、それぞれの職場において使命感をもって接遇の模範となるべく活動を続けてまいります。モデルナースに対しなにとぞ温かいエールをお願いいたします。(7面に関連記事)

【5代目モデルナース】

- ▼北病棟 岩野麻衣子
- ▼東病棟 川部 桃
- ▼西病棟 中山順子
- ▼外来 鳥越未希



編集委員の

ちよっと一服 ~オリーブの木の下で~



我が家には、飼って17年になるペットの犬がいます。子供と共に成長してきた犬ですが、人間でいうと98歳、目や耳が悪くなり寝ている時間が増えてきました。

子供も成人した今、私の癒しの大切な存在です。

その犬と1日でも長く一緒に過ごせるように願っています。(O)

