

瀬戸内市立瀬戸内市民病院だより

さんさん広場

第129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。



「あなたを振り向かせたい」 総合案内から受付・会計窓口方向に向けてシャッターを切りました。総合案内のカウンターには7種の花（チューリップ、菜の花、キンギョソウ、ストック、スターチス、クリスマスローズ、ネコヤナギ）が大ぶりの備前焼の花入に一同に会し、最大限の美しさを表現し「あなたを振り向かせたい」と呼び掛けているようです。※7面に関連記事（経営企画室次長 馬場洋一）

目次

- 写真「あなたを振り向かせたい」 …1
- 令和4年度「患者さまアンケート」結果…2
（概要報告）
- 西病棟回りハカフェあるばむ …3
- 『「朝礼かわら版」でみる瀬戸内市民病…3
院のあゆみ』発刊
- 特集「リハビリテーション」における作…4,5
業療法とは
- 第7代モデルナースに委嘱状 …5

- 令和5年「新春書初め展」開催 …6
- 編集長雑感「新しい酒は新しい革袋に …6
盛れ」
- 漫筆「見たり・言ったり・聞いたり」(14) …7
- シリーズ眼科の検査 (7) …7
- 総合案内を飾る季節の花（春の訪れ編）…7
- 職員紹介コーナー『庭』 …8
- 速報「訪問看護ステーション開設」 …8
- 編集委員のちょっと一服～オリーブの木の …8
下で～

接遇委員会発

令和4年度「患者さまアンケート」結果(概要報告)

接遇委員会は、今年度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。

【調査実施日】

入院については8月中旬に退院された患者さん、外来については12月14日(水)から同月27日(火)までの10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。

【設問の内容】

中止している外来の「リハビリ」を「健診」に変更した他は、昨年度実施した設問項目で実施させていただきました。

外来では受診された診療科、当院を選ばれた理由、案内や看板表示、廊下や階段の安全と歩きやすさ、待合室の椅子の配置等の設備や環境、職員の接遇、プライバシーへの配慮等、並びに総合評価。入院では、入院目的、入院期間、施設・

設備、清掃や臭気等の環境、職員の接遇、プライバシーへの配慮等、並びに総合評価。

【回収数の状況】

★外来アンケート 枚(対象者数)	回収数 12 0.7%
★入院アンケート 枚(同48.3%)	回収数 42

【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50.0%で対前年度比プラス5.5P(ポイント)。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89.7%で対前年度比マイナス1.6Pと昨年度を若干下回る評価を頂戴しました。

ただし、外来については回収数が12枚と少ないうえに、回答のない診療科もあることから、比較検討に用いる場合は「参考」ととめることが妥当と判断しました。しかし、アンケートにご協力いただいた個々の方々の

評価とご意見は、調査と再評価を行うとともに、今後の改善活動に向けて参考にしていきたいと考えています。特に受付から診療まで、診療から会計まで、病院に入ってから出るまでの各段階の待ち時間のいずれもが、不満が満足を超えており、改めて経時的調査等の必要を感じました。

以上、外来回収数が極めて少ないことから、次に掲げる「接遇ポイントの動向」では「入院」を中心に報告させていただきます。

(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(%)」で算出される数値を満足度ポイント(P)と称して、個々のアンケート設問項目について前年度との比較検討を行っています。

入院における満足度ポイントの対前年度比較において、施設・設備面では全8項目のうち「売店や自動販売機の設置」など6項目においてマイナス評価となりましたが、前回1位の「病棟や病室内の清掃」はマイナス評価ながらも、満足度92.7Pと高評価を維持

し全体2位。「トイレ・浴室・洗面所の清掃」はプラス7.4Pの95.2Pで全項目のトップ評価となりました。接遇面では、全9部門のうち3部門でプラス評価、5部門ではマイナス評価「症状・治療に関する説明」では、全8部門のうち3部門でプラス評価、5部門ではマイナス評価となりました。緊張感をもった適切な接遇、患者さんの理解がすすむような説明を心がけていくことが重要と感じました。

「プライバシーへの配慮」ではマイナス2.7Pとなりました。

なお、入院・外来ともに自由記載欄の「当院の改善するべき点」等、に関しては、すでに幹部会議や病院運営会議で報告しており、業務改善の参考とさせていただきます。本アンケート結果の詳細は冊子にまとめ、ホームページに掲載、並びに1階受付待合、同診察待合、2階各談話コーナーにも常設しています。ご覧いただければ幸いです。本年度もご協力いただきありがとうございます。

(接遇委員会委員長

(内科医長) 加原健治)

西病棟 回りハカフェあるばむ

「春」を迎えに行きましょう!



節分豆まき
1月25日(水曜日)



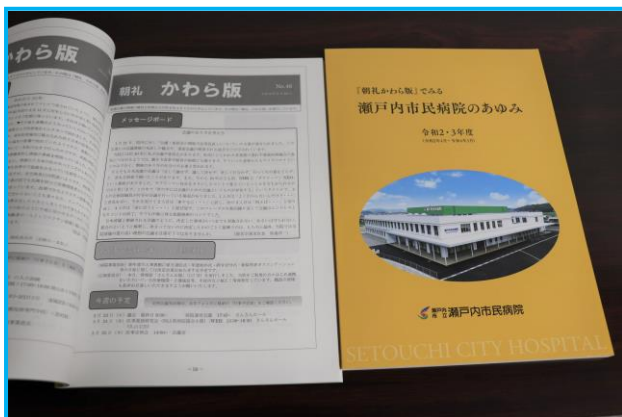
ひな祭り
2月22日(水曜日)



『「朝礼かわら版」でみる瀬戸内市民病院の
あゆみ』発刊

3月1日、職員向け冊子『「朝礼かわら版」でみる瀬戸内市民病院のあゆみ』（A4版白黒160頁）を発行しました。旧病院の頃から毎週火曜日の8時15分から最大15分間「朝礼」が開かれていました。この朝礼は、集合方式であることから職場間・職員間の相互理解そして情報共有という観点においても有意義なイベントでした。ところが、令和2年度に至り新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、集合方式から書面での開催となりました。この書面が今まで継続発行されている「朝礼かわら版」です。今回、令和2～3年度分の「朝礼かわら版」に「病院年報」の要素を取り入れ、病院歳時記として、且つ「ミニ年報」としても活用できる冊子として編纂しました。

今後は更に医療関係資料の充実等により、平成28年度版以来の正式年報発行の域にまで高めることができると考えています。（経営企画室 次長 馬場洋一）



特集「リハビリテーション」における作業療法とは

リハビリテーション科 作業療法士 木村真穂



写真1



作業療法士 木村真穂

「作業療法士とはどんな仕事ををするのですか?」「作業療法士とはどんな治療をするのですか?」などと、耳にすることがあります。今回は本誌面をお借りし、そのような疑問にお答えさせていただきます。

当院では複数の診療科が患者さまの疾患に対応すべく、日々業務に励んでいます。その中で、入院時から退院後の生活動作を見据えて患者さまお一人おひとりと関わらせていただくリハビリテーション科があります。リハビリテーション科所属の職種としては医師を除くと、当院では理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の3職種で構成されています。それぞれが医師の指示の下、運動器疾患・脳血管疾患・心大血管疾患・呼吸器疾患等を有する患者さまに対し、CT画像やMRI画像、その他の検査データはもとより、チーム医療を通じて得られた情報、及び患者さまやご家族から聴取した内容（治療に有益と考えらる情報）等を参考にしながら、最も相応しい治療プログラムを提供していきます。

各療法の主な特徴として、理学療法とは、筋肉や関節を動かす、立つ、座る、歩く等基本的な動作の維持・回復を中心に取り組みます。言語聴覚療法とは、言葉や食べる機能の障がい等の回復に取り組みます。そして作業療法とは、食事の摂取や身体移動、更衣や排泄などADL（日常生活動作）に含まれる訓練を行います。その後、掃除や買い物、家事などのIADL（手段的日常生活動作）の向上に努め、自分らしさを取り戻していただくことを目標に関わっていきます。

ここで私が関わらせていただいている大腿骨頸部骨折（太ももの骨のくびれて細くなっている部分の骨折）や転子部骨折（くびれの下の出っ張った部分の骨折）を有する患者さまへのリハビリ内容を紹介させていただきます。これらの疾患は一般的には運動器疾患の範疇に整理されていますが、転倒実績や重い骨粗鬆症を有する場合は、仮に転倒がなくてもちょっとした物に当たただけで生じる股関節の疾患でもあります。これらの疾患の場合、手術方法として骨接合術（器具で折れた部



写真2



写真3

椅子への移乗時やトイレを利用する時など、かけてよい重さの範囲内で行えるように手すりの使用方法などについて反復した訓練を行います。動きに制限のある場合は何かへ乗り移る時や更衣・入浴等を行う場合、痛みや脱臼の防止を目的に禁忌となる股関節屈曲・内転・内旋（手術した部分を曲げ過ぎたり、内側にひねる動きをしない）などの認識を促していきます。例えば更衣では、手術した足の動かしてもよい方向を促しながらズボンや靴下、靴の着脱方法を実際に行います（写真1）。入浴で

は浴槽への出入りの際、手術した足の動かしてよい方向を確認しながら、出入りの訓練を行っていきます（写真2）。
脳血管疾患では後遺症として手や足に麻痺を生じている場合があります。このような場合、麻痺を補う動作の獲得を図りながら、でき得る動作を増やしていきます。必要に応じて物を掴むときに使用するリーチャー（長めの柄）や靴下を履く時に使用できる「ソックスエイド」（写真3）等自助具の使用も検討していきます。心大血管疾患では心拍数の変化や、患者さんが感じた印象を元に呼吸の困難感を確認しながら生活動作の訓練を行っていきます。また、今年度は当科訓練室に調理器具を設置するなど訓練環境の充実についても徐々に進めているところです。
当作業療法も、他の職種と情報共有を図りつつ提供させていただいているその人に相応しい治療プログラム、つまり、それぞれの患者さまにマッチした機能の維持や回復動作を習得していただくことで、患者さまご自身が退院後の生活場面を一層想像していただきやすくなります。そして、患者さまが少しでも豊かな日々を過ごしていただけるよう、日常必要な動作の習得の他、自宅における手すりの設置等、環境調整の提案も行っています。

接遇委員会発

第7代モデルナースに委嘱状



写真1

接遇委員会は昨年12月、令和5年を担当する第7代モデルナースを選出し、1月4日（水）12時45分から会議室において、委員長である加原健治内科医長から委嘱状と刺繍されたMN（モデルナース）ワッペン（写真1）が授与されました（写真2）。このモデルナースは新人看護師や後輩看護師、実習生等にロールモデルとしての存在を示すことを主目的とした当院独自の「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、Smile（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年間で、それぞれの職場において使命感をもつて接遇の模範となるべく活動を続けてまいります。なにとぞ激励とともに温かいご声援をお願いします。

【第7代モデルナース】

北病棟 高原伸枝（継続） 東病棟 藤井恵水 西病棟 平岡真弓 外来 平井舞子

（接遇委員会）



写真2

レクリエーション委員会発

令和5年「新春書初め展」開催

令和5年新春にレクリエーション委員会主催の書初め展を開催しました。当委員会は職員の親睦と能率増進計画の推進を目的として設立されたもので、コロナ禍以前は毎年ボーリング大会や四季のお茶会など積極的に開催していました。ところが、コロナ禍以降全く活動できないまま約3年が経過してしまいました。当委員会では、昨年末、何か印象に残る斬新な親睦方法は無いだろうかとの協議した結果、「令和5年新春書き初め展」が浮上。早速に具体的な企画に取組みました。作品募集を発表すると、うれしいことに40名の職員から80点もの作品がエントリーされました。

院長の許可をいただき、即席ギャラリーに転用した職員通用口付近の廊下の壁に全作品を掲示しました。掲示期間は1月11日（水）～22日（日）までの12日間とし、期間前半は作品の鑑賞。中盤は、職員に投票用紙を準備し、応募者名を伏せて掲示してある作品の中から気に入った作品番号を記入し投票していただきました。

投票の結果は、特選、金賞、銀賞、院長賞などの入選者を速報で公表する形で発表。ささやかながら景品を贈呈しました。



今回のイベントには多くの職員に関心を持っていただいたこと、コロナ禍ですと院内に漂っていた閉塞感を打破できたこと、職員間・部署間の垣根を超えた交流ができたこと等、いいことづくめの開催だったと総括しています。この書き初め展の更なる発展と、更に楽しいイベントを提供できればと考えているところです。ご協力に対し厚く御礼申し上げます。

（レク委員長 放射線科長
赤木耕平）

編集長雑感

「新しい酒は新しい革袋に盛れ」



経営企画室次長 馬場洋一

意見交換をバックボーンとして作成してまいりました。編集理念としては露出度を高め、透明度を上げて病院内の状況を発信するということを念頭に、できるだけ多くの方にご覧いただき、そしてご理解をいただくツールとしての役割を果たしてきました。新病院になったことを契機に名称も「さざなみ」から「さんさん広場」に変更し、読者のご意見も踏まえ、横書きから縦書きを原則としました。お蔭さまで、この間皆様からの激励やご感想を励みに少しずつ改善しながら発行を重ねることができましたこと、まず御礼申し上げます。この度、退職により本誌から離れることとなりましたが、「新しい酒は新しい革袋に盛れ」という外国由来の故事もあります。5月号以降は次代の編集委員会が新たな編集方針により、読者の皆様に最新のトピックスを発信してまいりますので、引き続き「さんさん広場」にご声援いただきますよう、お願い申し上げます。

（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」(14)

これは、某県にある医療機関の担当者から聞いた話です。皆さんも健診を受診する際、健保組合や自治体の制度を利用して受診したことはありませんか？今回はそれにまつわる話です。組合健保の補助が利用できると勘違いした予約担当者は、「健保組合の補助が利用できるので支払額は〇〇円です。」と案内。しかし、数カ月後に健保組合から「加入条件を確認したところ補助対象外」との連絡があった。調べてみると、電話記録もない上に当時の予約対応者も退職している。しかも医療機関は実費は支払ってもらうべき、との方針。▼担当者は不安を抱えながら利用者にお詫びの言葉と共に補助対象外のため費用を全額支払っていただけないか、と電話したところ、「金額は事前に確認した。額が増えるのなら受けなかった。」「保険証の確認は何のためか。」等とご立腹。もちろん主張である。困った担当者は何か打開策はないか必死に考え、仮に市の補助制度が利用できれば全額とまではいかないが自己負担額が半額に抑えられると思いつき、遅まきながら市に交渉、「可能」との回答を得た。これを代替案として利用者に伝えたところ、数日後「その金額を支払う」「あなたは担当ではなかったのに、迷惑をかけすまなかった」と言われたそうです。▼医療機関側の不備には触れず、むしろ「迷惑をかけた」とまで言われた担当者の対応とはどのようなものであったろうか。一片の説明や苦労ではなかったはず、誠意をもって誠実に向き合った結果ではなかったか。この担当者の対応はピンチを凌いだのみならず、利用者を医療機関のファンとして獲得したものと直感しました。

「ピンチをチャンスに」はビジネス用語としてよく耳にしますが、私の経験から一旦ピンチに陥った事柄がチャンスに転ずることなど容易ではなかったはず。それだけにこの話は私に大きな感銘を与えてくれました。ピンチをチャンスに換えられるのは誠意と誠実な態度だけかもしれないと、改めて感じた次第です。(経営企画室次長 馬場洋二)

シリーズ眼科の検査(7)

(Q) 視野検査とは？

(A) 視野検査とは、まっすぐ前を見ている時の見える範囲を調べる検査です。主に緑内障の診断や経過をみるために行いますが、視神経や網膜などの目の病気だけでなく、脳梗塞などの脳の病気を発見することもあります。検査は片眼ずつ行います。大きな半球状の器械をのぞいて、光が見えたらボタンを押すという検査ですが、光はラ

ンダムにどこに出るかわかりません。視線を動かすと正確に検査ができたため、五十分間まっすぐ中心だけを見続けなさいといけません。また、出てくる光の明るさが一定ではなく、見えたのか錯覚なのか分かりにくく、神経を使い、かなり疲れる検査です。緑内障初期の視野欠損は、自覚症状はほとんどありません。健診で指摘されたり、気になる方は早めに眼科を受診して下さい。(視能訓練士 高下隆恵)

総合案内を飾る季節の花(春の訪れ編)



立春を迎え、総合案内にも賑やかな春の訪れを感じる季節となりました。ここに飾られる花は、専任の総合案内 丹生香久子看護師が自宅から持参、あるいは当院を訪問される方々が届けてくださったお花や実物、葉物などをアレンジし一定周期で飾っています。今回は春にふさわしい7種類のお花を集合させて下さっています。早春の花、晩春の花、春から初夏にかけての花、などそれぞれ少しずつ見ごろは異なるものの、この時期に同時に開花している奇跡の取り合わせ、名付けて「春の七宝(しっぽう)」です。どうぞお楽しみください。

※表紙に関連記事 (広報委員会)

職員紹介「庭」コーナー



まさおか あさとも
事務員(主査) 正岡 彰朝

事務局主査(診療情報管理士)の正岡彰朝です。本誌「さんさん広場」では主に編集業務を担当させていただいています。平成20年当院に採用され現在に至っています。

皆様は「朝」という漢字の構成をご存じだと思いますが、十月十日と書きます。まさしく私は、十月十日の朝に生まれました。父が、姓名判断の本を見ながら一所懸命考えてくれた大切な名前です。

小中高及び大学ではバドミントン部でしたが、現在はほとんどプレーすることはなくなりました。そのかわり休日には、ランニングをしたり、サッカークラブに入っている小学生の息子や甥っ子達とサッカーなどで楽しく遊んでいます。元気に生活できることに感謝しつつ、これからも一日一日を大切にしていけたらと思っています。

★★ 次号の「庭」★★

臨床検査技師の田村美紀さんです。ご期待ください。

速報「訪問看護ステーション開設」

3月1日付で当院内に「瀬戸内市訪問看護ステーション」を開設いたしました。「住み慣れた場所です。いつでも生活できるような支えます」という訪問看護ステーションの理念を柱に、看護師3人体制(写真左下)で臨みます。運営の方針は「要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自律した日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能の回復を目指す」というものです。訪問看護の内容としては、療養上のお世話、医師の指示になる医療処置、床ずれ予防・処置、ターミナルケアへの介護支援・相談、病状の観察、医療機器の調整、生活リハビリテーションなどです。

サービス地域は瀬戸内市で、運営時間は平日の8時30分～17時15分としますが、緊急時は対応させていただきます。

まだ緒に就いたばかりですが、これから実績を積むなかで自己

研鑽を重ね、利用者のニーズに合わせられるよう、丁寧に対応していきたいと考えています。また機会を得て適宜本紙等で取り組みの状況を発信して参りたいと考えています。今後ともご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

(訪問看護ステーション管理者 片山園子)

※左から川島由紀看護師、片山園子管理者、吉國砂紀看護師



編集委員の

ちょっと一服



～オリーブの木の下で～

4年に一度開催されるWBC(野球の世界大会)が3月に開幕します。

今年はメジャーリーグで活躍している選手も選出されるということで、二刀流で有名な大谷翔平選手が日本代表としてプレーする姿を見られるようです。また備前市出身の山本由伸選手も選出されています。

2009年以來の優勝を期待して侍ジャパンを応援しましょう！(Y)