



済生会富山病院報



ゆうしょう
夕照（裏磐梯）

臨床検査科 山本富夫

目次



理念・基本方針	2
患者さんの権利宣言	3
「外来患者さんの待ち時間調査」結果について	4～6
「患者さん満足度調査」結果について	7～10
看護師の二交替勤務について	11

「赤ちゃんがほしい!と願うあなたへ」開催	12～13
初めてのヨガ～体のリセット～	14
新規採用職員紹介	15
コンビニエンスストア開店のお知らせ	16



社会福祉法人 富山県済生会支部
富山県済生会
富山県済生会富山病院

理念

患者さん本位の心温まる
すぐれた医療の提供

基本方針

1. 地域中核病院として、地域に密着した信頼される患者さん本位の医療の提供に努めます。
2. 済生会精神に基づく保健・医療・福祉の総合的なサービスを目指します。
3. 医療水準の向上に努め、良質で安全な医療を提供します。
4. 患者さんの権利を尊重し、心温まる医療の提供に努めます。
5. 効率的で安定した経営基盤の確立に努めます。

患者さんの権利宣言

本院では“患者さん本位の心温まるすぐれた医療の提供”を基本理念に、患者の皆さまと協同して最良の医療を提供できるよう以下の権利を尊重します。

1 個人としてその人格を尊重される権利

患者さんはひとりの人間として、その人格・価値観などが尊重される権利があります。

2 質の高い医療を公平に受ける権利

患者さんは、適切で質の高い医療を、公平に継続して受ける権利があります。

3 十分な情報を知り、説明を受ける権利

患者さんはご自身が受けている医療について知る権利や診療情報の開示を求める権利があります。また、その内容や危険性、他の方法の有無と長所・短所などについて、患者さんが分かる言葉で、十分に理解できるまで説明（インフォームドコンセント）を受ける権利があります。



4 選択の自由と自己決定する権利

患者さんは、病院や医師を自由に選択し変更する権利と他の医師の意見（セカンドオピニオン）を求める権利があります。また、分かりやすい説明を受け十分納得された上で、ご自身が検査や医療を選択する権利、あるいは拒否する権利があります。

5 プライバシーが守られる権利

患者さんは、ご自身に関する個人の情報やプライバシーが守られる権利があります。

患者さんには、私たちが良質で安全かつ効率的な医療の提供を実践するために、次のことをお願いします。

- ・ご自身の自覚症状、病歴や服薬歴などをできるだけ正確に伝えて下さい。
- ・診療、療養中におけるご自身の希望を遠慮せずに伝えて下さい。
- ・他の患者さんの診療や職員の業務に支障をきたすことがある場合には、ご協力をお願いすることがあります。



平成21年度 「外来患者さんの待ち時間調査」結果について

済生会富山病院 診療部長

風間 泰蔵

情報管理室

川部 泰臣

沖崎 伸介

当院は、「患者さん本位の心温まるすぐれた医療の提供」を理念として、皆様にご満足いただける医療をめざして日々診療にあたっています。

このたび、平成21年7月13日(月)より17日(金)の5日間にわたり、平成21年度の外來通院患者さんの待ち時間調査を行いました。ここで、その結果の概要をご報告させていただきます。

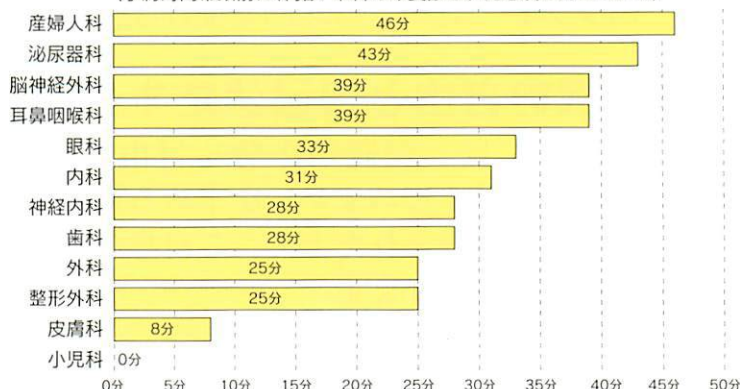
①調査患者数

7月13日から17日の間の延べ患者数は、初診328名(昨年179名)、再診2,048名(昨年1,831名)の合計2,376名(昨年2,010名)で、昨年の調査時に比べ、かなり多い結果となりました。病院の患者数には、さまざまな原因で週による多い少ないが見られます。今年は、混雑する週に調査を行ったことになりました。

②ひとつの科だけにかかっておられる患者さんが再診された場合の、 予約時間から診察までに要した時間

予約時間前にかかれた方で、予約時間から診察開始までに要した時間を見えています。つまりこれが30分以上ということは、予約時間帯より遅い診察になったことを示しています。昨年の調査では、30分以上の科が2つ(一昨年は7つ)しかなく非常に良好な結果でしたが、今年は6つに増加してしまいました。

図1.予約時間から診察までに要した時間
(予約時間帯以前に、再診・単科のみ受診された患者さんについて)



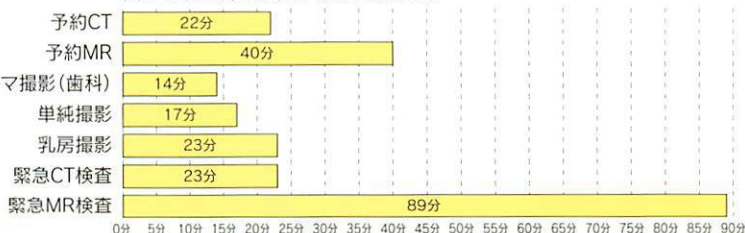
③至急の血液検査または尿検査に要した時間

感染症検査が最も長く58分(昨年58分、以下カッコ内はすべて昨年)。以下、生化学を含む採血32分(32分)、糖尿病関連検査15分(18分)、凝固系検査19分(20分)、尿検査9分(14分)、血算血液像4分(6分)の順でした。

④放射線科の受付から検査終了まで

予約CTは昨年より待ち時間の減少がありました。そのほかの緊急検査などは、外來の混雑を反映してか、やや長くなったものが多い結果でした。

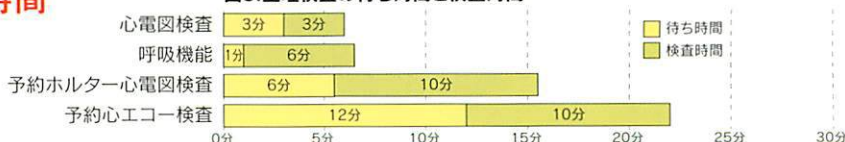
図2.放射線科の受付から検査終了まで



⑤生理検査の待ち時間と検査時間

ほぼ昨年並みという結果でした。

図3.生理検査の待ち時間と検査時間



⑥内視鏡検査の待ち時間と検査時間

腹部エコー検査の待ち時間は、5分弱で昨年より短い結果でした。胃カメラは、ほぼ昨年並みという結果でした。



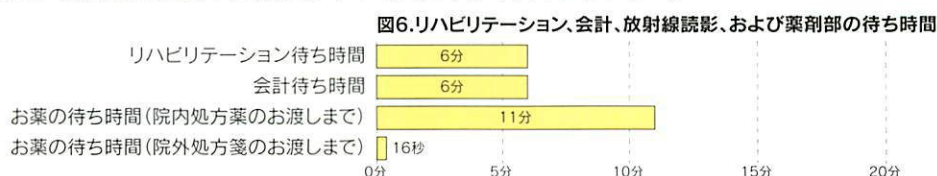
⑦中央処置室各処置の待ち時間と所要時間

中央処置室での待ち時間は昨年とほぼ同じという結果でした。



⑧リハビリテーション、会計および薬剤部の待ち時間

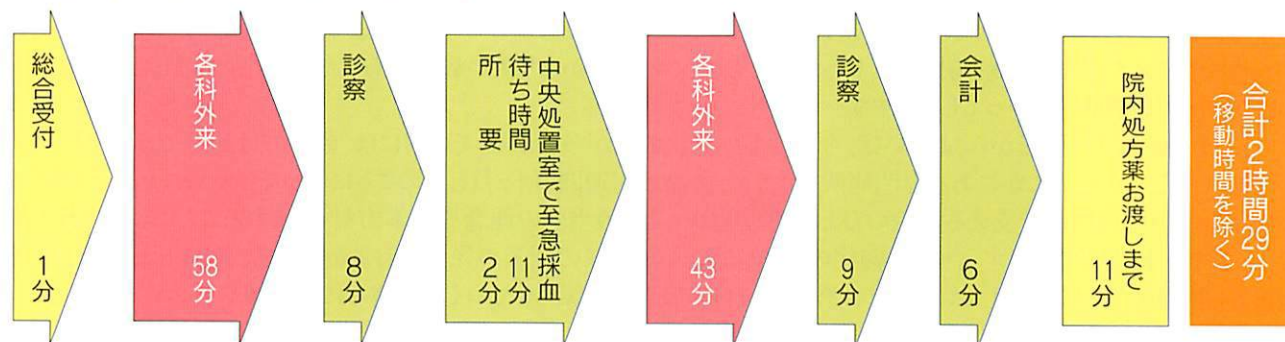
リハビリテーションは、昨年にくらべやや長くなりました。会計と院外処方箋のお渡しまでの待ち時間は、昨年より短くなっていましたが、院内処方箋のお渡しまでの時間は、やや長くなりました。



⑨まとめ (1)

今回の調査で得られたデータから、初診でひとつの科を受診された場合の、各部署での待ち時間は図のようになります。全滞在時間2時間29分 (昨年2時間18分)と昨年より長くなりました。

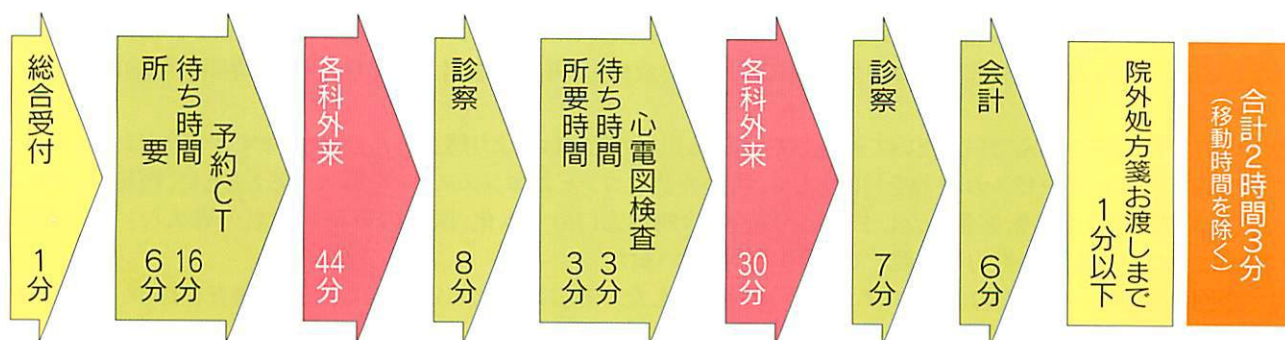
図7.まとめ (1) 例・初診でひとつの科を受診された場合



⑩まとめ (2)

再診でひとつの科を受診された場合の各部署での待ち時間は図のようになり、全滞在時間は、2時間3分でした。仮に予約CTと心電図検査がある方と、設定してみました。やはり全滞在時間の半分は、診療科の待ち時間に占められることになっていましたが、昨年の2時間23分より約20分の短縮が、達成されました。

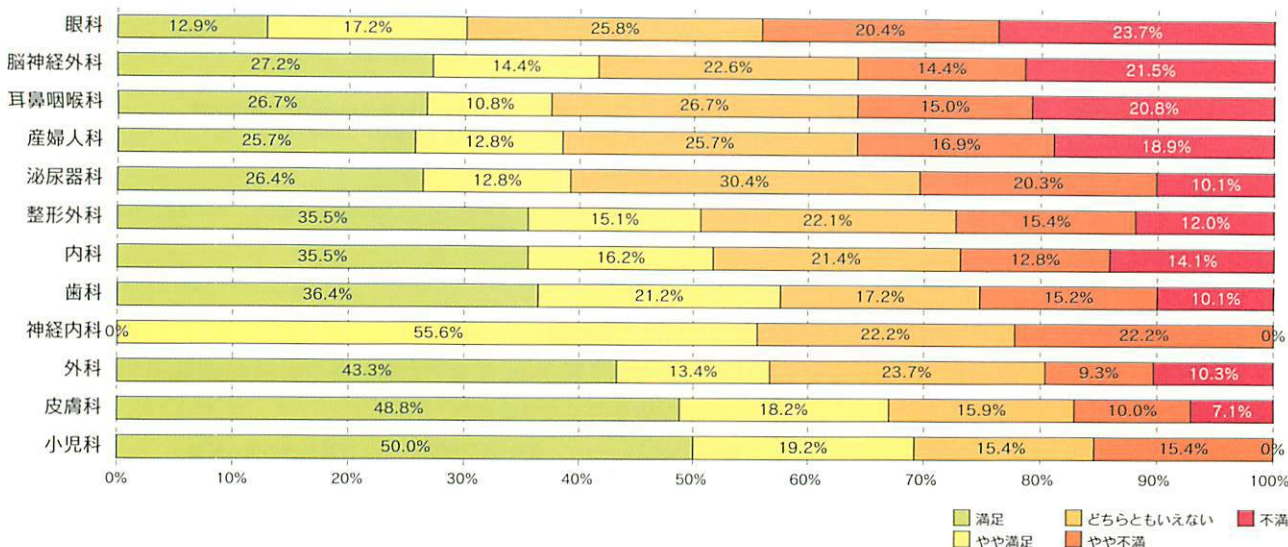
図8.まとめ (2) 例・再診でひとつの科を受診された場合



⑪待ち時間に対する満足度〈各科別〉

これは各科別の満足度を示したものです。不満とやや不満を足したものが多い科の順に並べてあります。

図9.待ち時間に対する満足度〈各科別〉



⑫具体的にいただいたご意見

たくさんの方の具体的な有用なご意見をいただきました。しかし、目立つのは、やはり、何のための予約制なのか、というご意見でした。確かに、現在の当院の予約制は、診療科に関する限り、ほとんど予約制の意味をなしていません。すなわち、予約時間通りに診察を始められる患者さんの数は、残念ながら少数であるのが現状です。

予約の時間設定は、医師の能力により、決められた時間内に診察治療できる患者さんの数をもとにして決めています。つまり、それより多い数の患者さんから予約の申し込みがあった場合には、最悪の場合、お断りしないと予約時間を守れない事態になる可能性があります。

また、毎日、いろいろな症状を訴えて、新しくやってくる患者さんたちがいらっしゃいます。一応その方たちの診察に要する時間も考えた上での予約時間にはなっていますが、その方がかなり重い病状であったり、診断が難しい場合にはどうしても余分に時間がかかってしまいます。

もし、予約がもう一杯だから、あるいは、今日は重い病状の方が多いため、その日には、他の方は診察できません、ということになってしまうと、どこかにある専門病院のように、診察は何週間、何ヶ月も先のことになってしまうということになり、これは富山の地域医療を支える病院のひとつでありたい、と願う当院の理念や基本方針と、ずれることになる恐れがあるとわれわれは考えています。やはり、軽症の方は、なるべくお近くの開業の先生におまかせする、あるいは、診察日と診察日の間隔をなるべく伸ばしていくなどの努力で、1日の患者数を減らしていくこと、さらには医師やスタッフの数および質の一層の充実をはかることが、今当院にできることであろうと考えています。

⑬結論

(1) 各診療科での待ち時間は、いくつかの科を除いて昨年に比べて長くなってしまいました。やはり外来を受診される患者さんが多い週に、調査を行ったことが主な原因と思われます。とはいえ、各診療科の待ち時間に対する満足度は、12診療科のうち7診療科で、昨年より不満とやや不満を併せた割合が増加しており、さらに各職員の反省と自覚を促して参りたいと思います。

また当院では、今年より医療業務の効率化、確実化、そして安全性の強化を目的として、電子カルテシステムを稼働いたしました。従来の病院各部門での受付業務などが簡素化されたことや、レントゲンフィルムを作成するという業務がなくなったことなどが、各部署での待ち時間に好影響を及ぼし、再診の患者さんの病院滞在時間の短縮につながっています。

(2) 日頃より、当院を選んでいただいて通院してくださる患者さんには心より感謝いたしております。当院では、この9月より、さらなる患者サービスの改善を目的として、病院売場にコンビニエンスストアを導入するとともに、医療社会事業課(医療相談室)を移転拡張いたしました。今後も、診断書窓口の一本化、医師の業務補助者の導入など、待ち時間短縮につながる改善の努力を継続してまいりたいと思います。

(3) 今回は、調査へのご協力まことにありがとうございました。当院は、今後も定期的に同様の調査を行い、よりよい病院を目指してまいります。今後ともなにとぞよろしくお願い申し上げます。

平成21年度 「患者さん満足度調査」結果について

済生会富山病院 医療安全管理者 谷川 静子

当院は、日頃より医療サービスの質の向上を目指して改善に取り組んでおります。そのために定期的に患者さんからのご意見をいただく「患者さん満足度調査」を実施いたしております。平成21年は、平成21年3月より4月にかけて、外来、入院に分けてアンケート調査をさせていただきました。このたびその結果がおおむねまとまりましたのでご報告いたします。ご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

1.患者さん満足度調査の結果〈外来部門〉

平成21年3月11日より3月13日までの3日間に、外来患者さんに、昨年と同じく、次の表に示す各項目についてアンケートによるご評価をいただきました。

まず施設面におきましては、全般的に、昨年よりも良いご評価をいただくことができました。唯一、「売店、食堂、自動販売機」の項目のみが、昨年と同じく、あまり高くないご評価でした。当院では、以前よりこの部分の改善を優先課題としてきましたので、本アンケート調査後に、①夜間入り口付近に、軽食の自動販売機を設置したこと、②従来の売店を、コンビニエンスストアとして一新し、品揃えを充実するとともに、営業時間についても、8時から19時までに延長するなど、ご利用いただきやすい環境の整備を行ったこと、③自販機コーナーを広くし、コンビニの向かいにスペースを広げて移転したこと、などの対策を採らせていただきました。また、次回に、これらの改善に対してのご評価をいただければ、と考えております。

接遇面におきましては、これも昨年同様、だいたい良いご評価をいただくことができました。しかし、今後もより一層の改善を目指して努力してまいりたいと思います。

診察サービス面では、これも、おおむね昨年並みのご評価となりました。昨年並みということは、つまり、「診察待ち時間」「診察時間」、および「診察後の支払いまでの待ち時間」など、診療の時間に関する項目へのご不満があいかわらず高いということです。引き続き、外来診察体制の強化と、地域の他病院との連携を深めるなどの努力で、ご不満の解消に努めてまいりたいと思います。

また、当院では、平成21年1月より、電子カルテシステムに移行いたしました。本アンケート調査の時期が、この移行の直後であったこともあり、職員に、操作に不慣れな点などがあって、ご迷惑をおかけいたしました。それに対するご不満が、本調査の結果に影響したところもあるようです。現在は、ほぼ操作にも慣れ、本来の電子カルテの目的である、より円滑な外来診療の進行が、達成されつつあるものと考えております。



調査期間

平成21年3月11日(水)～3月13日(金)

回答者数

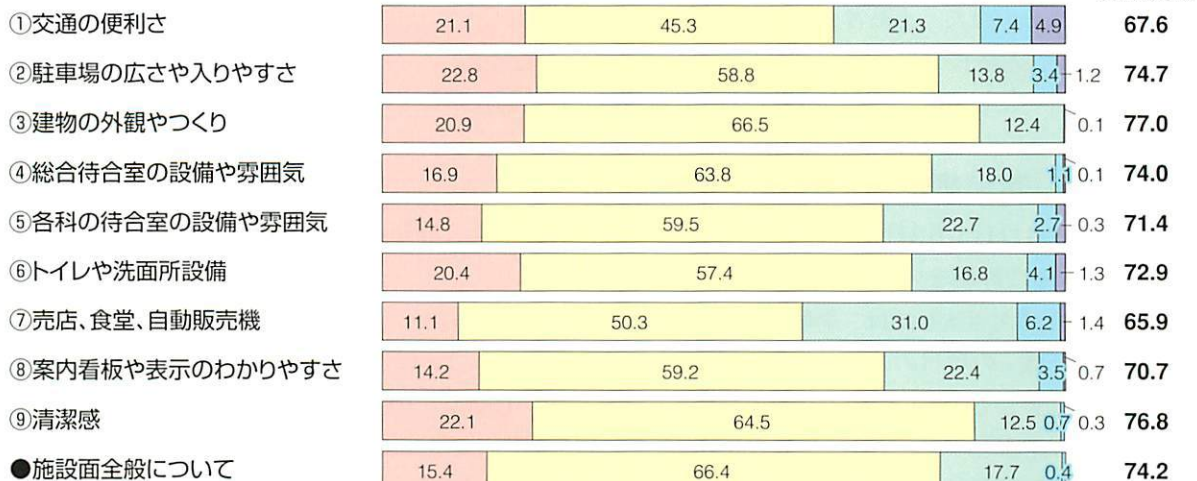
751人

(%)

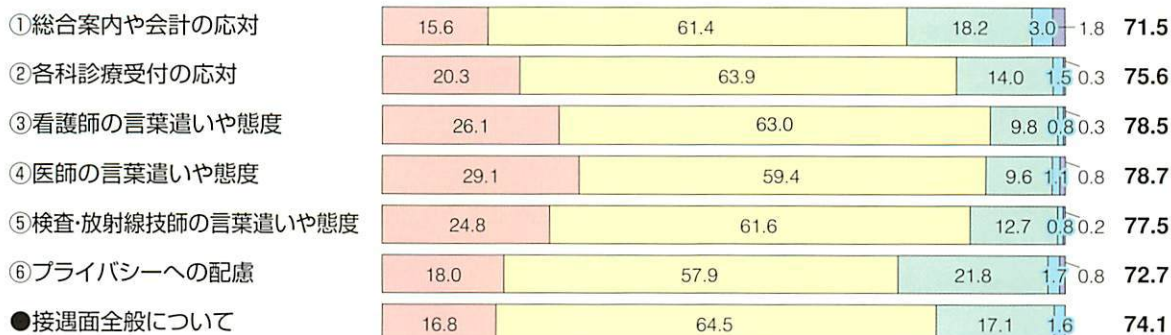
凡例

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、
どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

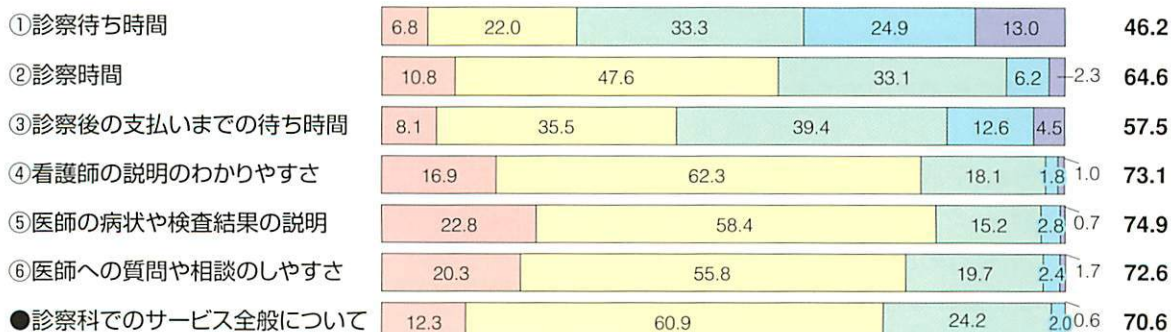
施設面



接遇面



診察サービス面



2.患者さんの満足度調査の結果〈入院部門〉

平成21年3月から4月の間に、退院される患者さんから、下記項目に関するアンケートでのご評価をいただきました。

まず、当院への入院を選択された理由としては、「良い医師がいる」がもっとも多く、次いで「医療施設や設備が良いから」、「救急受け入れ」の順でした。

また、満足度につきましては、院内施設面、病室環境面、接遇面、及び診察面に分けてみますと、いずれも昨年とほぼ同様のご評価で比較的良好な結果と考えました。ただ、細かい項目を見た場合、「看護師の採血や介助の手際の良さ」が昨年より若干ですが、満足の度合いが低下していました。これも、電子カルテの導入が若干影響したのかもしれませんが、看護師の技術指導や教育をさらに充実させ、ご満足いただけるケアを提供できるよう一層の努力をしたいと思います。

調査期間

平成21年3月1日～4月30日の間に
アンケート票を配布。

回答者数

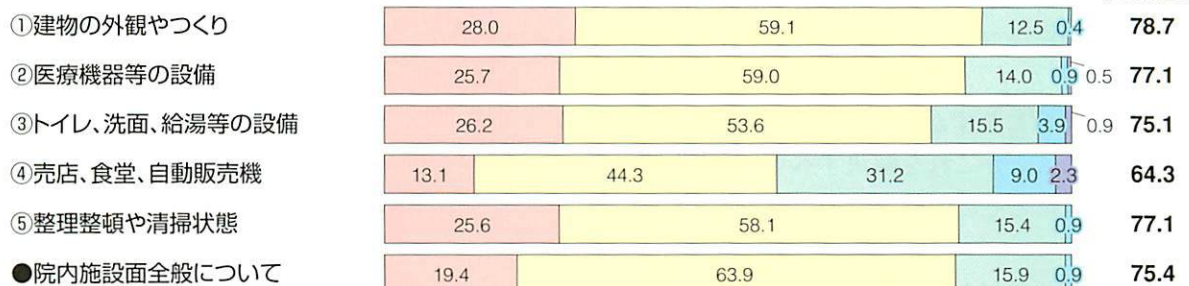
244人

凡例

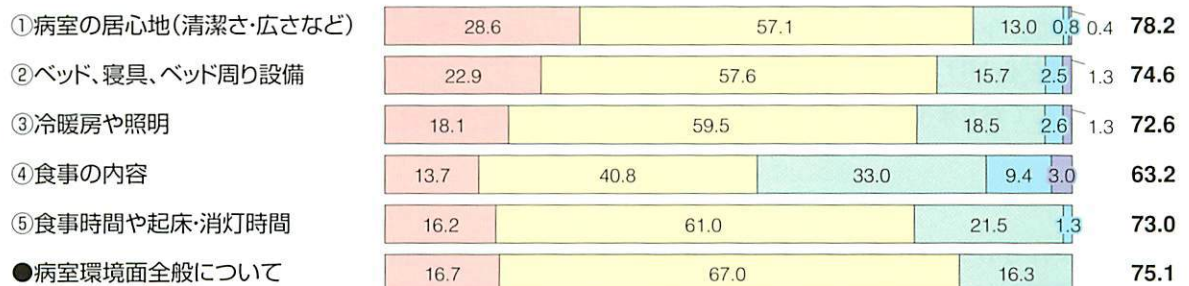
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、
どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

(%)

院内施設面



病室環境面



接遇面



診療サービス面

①看護師の説明のわかりやすさ	33.8	52.6	13.2	0.4	79.9
②看護師の採血や介助の手際よさ	34.8	51.3	11.7	2.2	79.7
③医師への質問や相談のしやすさ	35.0	47.7	14.8	2.1	78.7
④医師の病状や検査結果の説明	37.8	48.3	12.2	1.7	80.5
⑤医師の病状に対する処置の適切さ	36.5	53.0	9.1	1.3	81.2
●診療サービス面全般について	28.3	59.1	11.7	0.9	78.7

インデックス
(100点満点)

3.患者さんから具体的にいただいたご意見につきまして

外来部門

具体的にいただいたご意見の中で、もっとも多いのは、やはり今年も、待ち時間に関するものでした。当院では、毎年、外来待ち時間の調査も行っていますが、確かに予約時間が守られていない場合も多く、申し訳なく思っております。職員が、ひとりひとりの患者さんに対して、ミスのない、丁寧な診察を心がけようとするのは当然のことです。しかし、そうすると、現在の、多くの患者さんを、予約時間を守って、素早く診察するのは、非常にむずかしくなっているのです。現在、当院では、なんとかこれを解決すべく、対策を練っております。なにとぞご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

この他には、受付などの職員の対応が悪いというご意見を複数いただきました。具体的な部署のご指摘もありましたので、今後、つねに笑顔を忘れないで、丁寧確実な対応を心がけるよう、職員全員にもう一度確認したいと考えております。



入院部門

忙しさや疲れもあってか、ついぞんざいな対応になってしまった職員へのご指摘、あるいは、トイレやデイルームの清掃の問題など、有益なご意見を多数いただきました。是非、今後の改善につなげたいと思います。また、逆に、職員に対する感謝のご意見も多くいただき、非常にうれしく思っております。今後も、より快適な入院生活を目指して努力してまいりますので、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

4.終わりに

当院では、今後も同様の調査を定期的に行い、その結果を元に不断の改善の努力を行っていく所存です。今後とも、ご協力、御指導のほどよろしくお願い申し上げます。

看護師の二交替勤務について

済生会富山病院 6階病棟 看護師長 町野 直美

6階病棟は、整形外科と泌尿器科の混合病棟で、半数以上の患者さんは手術を受け、リハビリ目的で入院しておられます。

当院の3交替勤務は①8時半～17時半②16時から翌日の午前1時③午前0時半から同日9時半までとなっています。午前0時半からの勤務者は日勤の勤務を追えた後一旦自宅に帰り再度出勤してくるという勤務体制で、月に3回～5回しています。

3交替をしている看護師から「夜勤が辛い」、「仕事の疲れがとれない」といったような意見が聞かれ業務改善をしてきましたが、なかなか夜勤の負担軽減には繋がりませんでした。そこで看護部長より2交替は人間の休息と活動のリズム（サーカディアンリズム）への影響が3交替よりも少ないと言われているので、試行的にしてみてもどうかという話があり、スタッフに聞いたところ約半数から試行してみても良いという意見が聞かれ、7、8、9月の3か月間実際にやってみることにしました。

2交替の勤務時間は①8時半から17時半②17時から翌朝9時と夜勤時間が16時間と長くなりますが、交替で2時間の仮眠を取ることができます。拘束時間が長いため、看護師の疲れが増すことにより、医療安全の観点から患者さんの安全をおびやかすということがないように、業務整理には日々取り組んでいるところです。

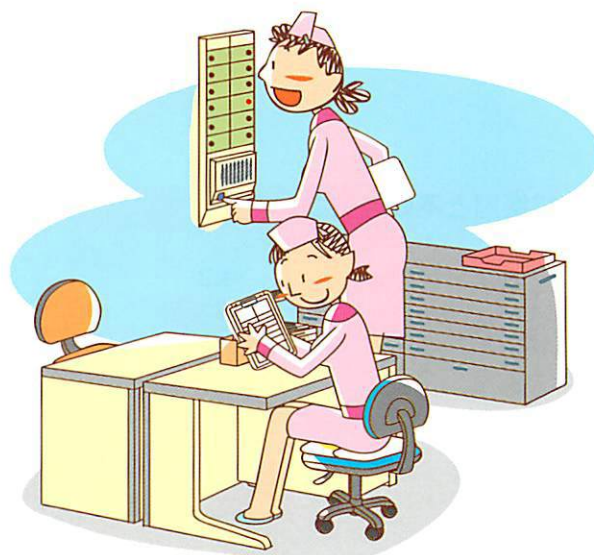
2交替をするにあたってのスタッフのメリットとしては「夜間の通勤がない」、「夜勤の翌日が休みなので疲れを引きずらない」という事が挙げられ、患者さんにとっては夜から朝まで同じ看護師が受け持ちのため安心できるということも考えられ、2交替の

試行に踏み切りました。

実際に2交替を導入して患者さんからは「夜に看護師に伝えたことが次の日にきちんと伝わっているか心配だったが、朝まで同じ看護師が居るので安心できる」という声が聞かれました。

スタッフからは「夜中の引き継ぎが無いので余裕を持って仕事ができる」、「夜勤の次の日が必ず休みなので疲れが取れる」などの意見が聞かれ全員が2交替を継続したいということで、10月からは正式に導入となりました。

今後も業務の見直しを随時行い、患者さんが安心して入院生活を送れる病棟作りをしていきたいと思っています。



講演会「赤ちゃんがほしい!と願うあなたへ」開催

主催:済生会富山病院 不妊患者さんを支援する「さくらんぼの会」

後援:富山県 場所:研修ホール 9月26日(土) 10:00~11:40

産婦人科外来 主任助産師・不妊カウンセラー 加藤 智恵子

9月26日(土)不妊に悩むカップルを対象に、講演会「赤ちゃんがほしい!と願うあなたへ」を開催しました。通院中の不妊患者さんから、夫の協力がなかなか得られない、夫にも不妊について知って欲しい、ほかにもいろいろ知りたい、土曜日だと夫も参加してくれると思うetc、という要望に沿ったかたちで今回の講演会を企画・実施しました。



プログラム

産婦人科:結城浩良先生……………[妊娠について・不妊の検査と治療について]

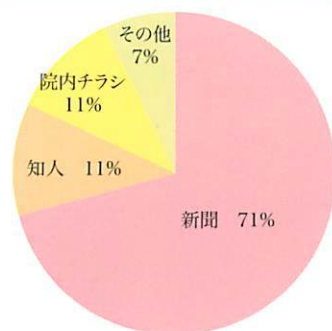
泌尿器科:風間泰蔵先生……………[男性不妊について・検査と治療について]

助産師・不妊カウンセラー:加藤智恵子…[不妊カウンセラーの役割その他]

当日は夫婦8組、妻のみ10名、夫のみ2名、妻と夫の母同伴1組、
息子夫婦が不妊の母1名、合計31名の参加がありました。

講演会を何で知ったかについて

情報源	人数
新聞	20
知人	3
院内チラシ	3
その他	2
合計	28



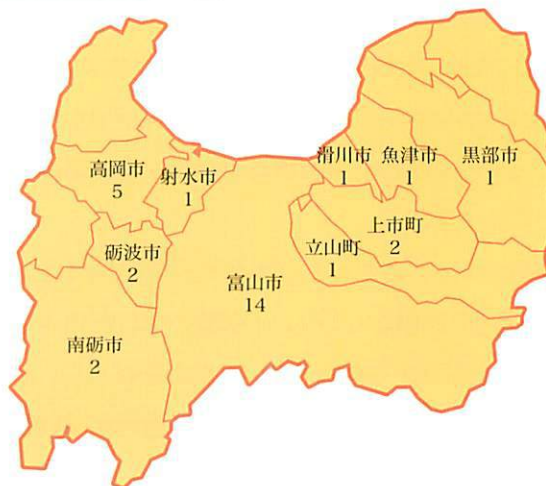
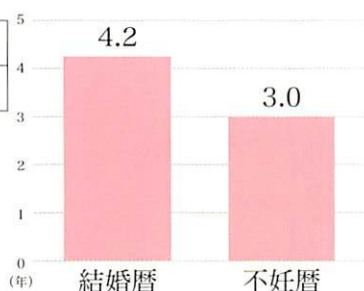
来場者の居住地について

富山市	14	立山町	1
高岡市	5	滑川市	1
砺波市	2	魚津市	1
黒部市	2	射水市	1
上市町	2	合計	31
南砺市	2		

(ほぼ県内全域から参加している。)

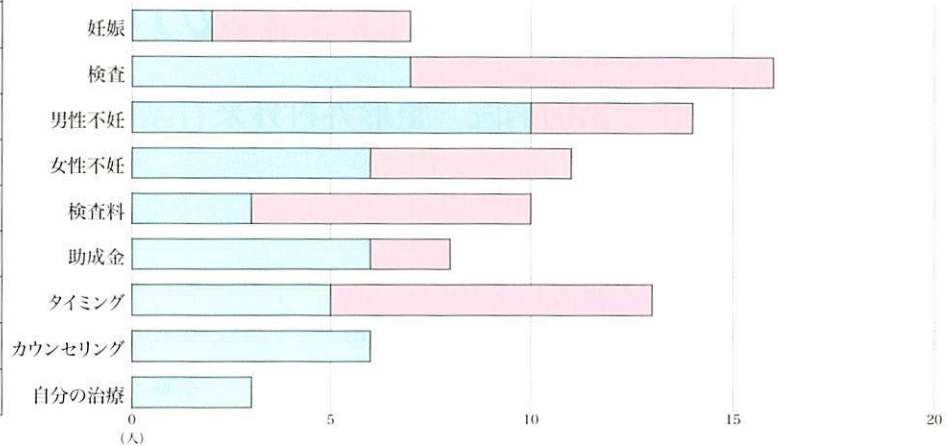
結婚暦と不妊暦について

結婚暦	4.2
不妊暦	3.0



今日知りたかった事について

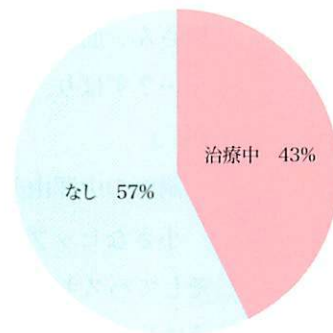
夫婦	男性	女性
妊娠	2	5
検査	7	9
男性不妊	10	4
女性不妊	6	5
検査料	3	7
助成金	6	2
タイミング	5	8
カウンセリング	0	6
自分の治療	0	3



不妊治療の有無について

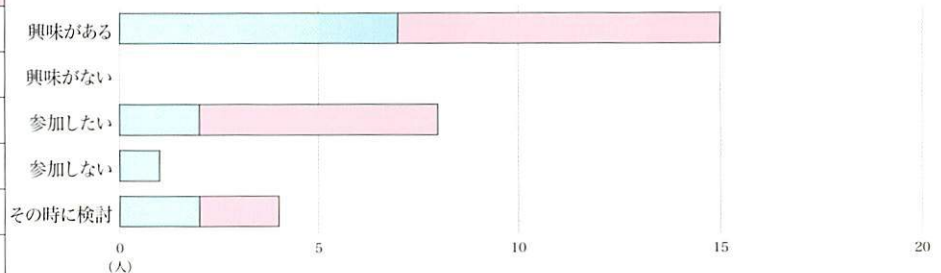
治療中	12
なし	16

治療中の方の平均期間は
1.2年間であった



公開講座について

理解度	男性	女性
興味がある	7	8
興味がない	0	0
参加したい	2	6
参加しない	1	0
その時に検討	2	2
計	14	16



ほとんどのの方が新聞を見て、県内ほぼ全域からの参加がありました。

「不妊」と言うデリケートな内容のため質問は事前受付け(e-mail、FAX、電話等で)にし、講演会当日にお答えしました。

当日は、質問用紙に記入してもらい、スタッフが回収し、演者に渡し答える形式とし、個人が特定できないようにプライバシーに配慮しました。先生方は、質問には丁寧にご対応おられ、皆さんも真剣にきいておられました。

これから治療を考えるカップル、現在治療中のカップルそれぞれが、悩みや疑問を抱えておられることが、あらためてわかりました。講演会終了後はほとんどの方から、感謝の言葉がありました。私も今回の講演会を機に、多くのカップルに赤ちゃんが授かるように心から祈願しました。



初めてのヨガ～体のリセット～

済生会富山病院 整形外科外来看護師 森 英愛

今年の4月から、院内のある職員の思いつき(?)から、ひとつの部が始まりました。『ヨガ部』。滑らかなイメージをもつネーミングとは裏腹に、2日後には毎回、筋肉痛に襲われる、ハードな部活動です。ハリウッドセレブであるマドンナや女優のメグ・ライアンもアンチエイジングに実践している『パワー・ヨガ』。ずばり、わが部は筋力トレーニング要素を取り入れたpowerヨガ部です。ヨガの基本は、『呼吸』と聞きます。『丹田呼吸(腹式呼吸)』。へその辺りのつぼを、丹田というのですが意識をそこに集中し、深く、意識して呼吸をする。ついでに丹田や骨盤、脊柱を1本の糸でつられているように姿勢を意識する。この動作が、自分の日常がアンバランスであることを治してくれるような……。

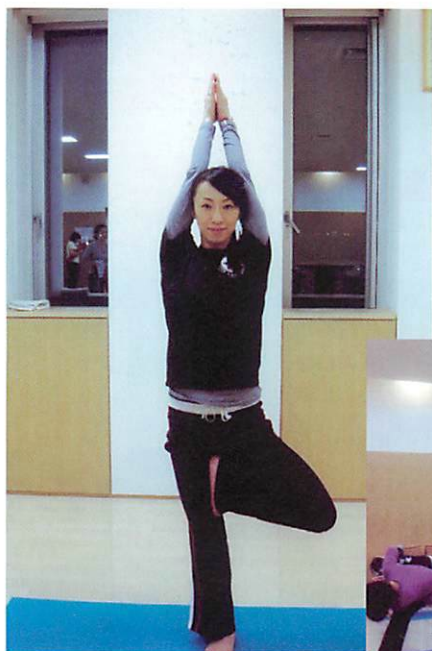
題にも書きましたが、身体も心もリセットされている気がします。

木曜・第2、第4土曜日に活動し、現在部員は20名程です。日によって人数はまちまちですが、会長である看護部長をはじめ、視能訓練士・薬剤師・栄養士・事務職員等と多彩なメンバーが並びます。皆さん、筋肉痛と友達になるヨガの何がよいのか……?ずばり、それは……聞くまでもなく、『先生が。』

講師の中澤由美子先生。

小さなヒップに小さな顔。長い黒髪に大きな眼。そしてハスキーな声。ありえないポーズを流れるようにとる姿は自然と惹きつけられます。

先生のようなパーフェクトbodyを目指し、今日もレッスンに励むヨガ初心者たちです。



お知らせ

コンビニエンスストアが オープンしました！

済生会富山病院 総務課主事 土田 裕子

9月28日、当院1階に午前8時から午後7時まで年中無休で営業するコンビニエンスストア「生活彩家」がオープンしました。従来の売店を拡張し、約2倍の広さとなった売り場には、食品や雑誌に加え、肌着や紙おむつなど病院利用者に配慮した商品を充実させました。「店内が明るく、見やすくなった」、「公共料金の支払いや切手類の販売、宅配便の発送にも対応してもらえ、大変便利になった」と歓迎する声が、患者さんや職員から多く寄せられています。また、コンビニエンスストアの向かいには自販機コーナーを設け、自由に食事ができるよう椅子やテーブルも配置されており、患者さんのくつろぎの場として好評を得ています。



ぜひご来店
ください

済生会富山病院報

発行者
富山県済生会富山病院
院長 利波 紀久

【編集委員会】

石 崎 宗 一	郎	表 寺 朱 美	風 間 泰 蔵
加 藤 智	代	坂 田 亜 由	佐 々 木 正
清 水 快	下 司 洋	二 谷 立	関 岡 綾
西 川 和	山 本 富	堀 田 裕	子
南 沢 宏			

〒931-8533 富山市楠木33番地1 TEL(076)437-1111(代)FAX(076)437-1122

ホームページアドレス <http://www.saiseikai-toyama.jp/>

メールアドレス saiseikai-soumu@gaea.ocn.ne.jp