



長野市民病院
Nagano Municipal Hospital

長野市民病院広報誌

増刊号

平成20年9月1日

あした元気になあれ

長野市民病院
の理念

1. 命のいとおしさを大切に、人間味あふれる医療を提供します
2. 医療水準の向上に努め、高度で良質、安全な医療を提供します
3. 個人の人權と意思を尊重し、情報の開示、説明と同意を基本とする医療を提供します
4. 地域の保健、医療、福祉機関等との機能分担に配慮し、円滑な連携を図ります

地域がん診療連携拠点病院

病院機能評価認定病院

臨床研修病院

外来診療の受付方法等の変更について

本年9月1日より、初診の場合は他医療機関等からの紹介と予約を、再診の場合も予約を原則とさせていただきます（一部診療科※1を除きます）。つきましては、外来診療の受付方法等を以下の通り変更いたします。ご不便をおかけいたしますが、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

※1 一部診療科……小児科、形成外科、脳神経外科、皮膚科、耳鼻いんこう科及び婦人科の不妊症の方

長野市民病院では、皆さまのご要望にお応えして本年4月より救急重症病床の集約を含む100床の増床事業を完了するとともに、長野市医師会と協働で「急病センター」を開設、24時間365日、市民の安全をサポートする体制をスタートさせました。この結果、外来患者数が大幅に増加しております。しかしながら全国的な医師・看護師不足により医療スタッフの増員が予定通り進まないため医療スタッフの超過勤務や休日出勤で対応しておりますが、医師・看護師の疲弊は限界に達しつつあります。また診察待ち時間が長くなるばかりか、予定された手術や入院診療にも影響がはじめています。このままでは、がんなどの重篤な患者さまや緊急対応が必要な救急患者さまに対し十分な診療ができない事態も心配されますのでやむを得ず今回の変更に至ったものです。

1. 「かかりつけ医」について

(1) 家族全員が日ごろからかかることのできる「かかりつけ医」を持ちましょう。

診療所の先生方はもともと病院での勤務経験をお持ちです。もし、専門的治療や入院治療等が必要であれば、症状に適した病院等を紹介していただけます。当院でもご相談いただければ適切な診療所等をご紹介します。

(2) 初診の際は必ず「かかりつけ医」の紹介状を持参、事前に予約するようにしましょう。

紹介状があれば優先的に診療予約ができるうえに、来院前にカルテなどの診療準備ができますので、待ち時間の短縮にもなります。

2. 病院での受付方法について

(1) 紹介状をお持ちの方の受付方法

- ① 当院の診察券をお持ちの方……診察券と紹介状を『紹介患者専用フォルダー』に入れ、「紹介状・相談」窓口（1番）にご提出ください。
- ② 当院の診察券をお持ちでない方……「初めての方診察申込用紙」をご記入のうえ、紹介状と一緒に『紹介患者専用フォルダー』に入れ、「紹介状・相談」窓口にご提出ください。

(2) 再診予約をされている方の受付方法

診察券を自動再来受付機にお入れください。予約内容が画面に表示されますので、確認ボタンにふれてください。

本日の受付番号です。患者さまごとの各科共通番号になります。受付の順番を示すものではありませんので、ご注意ください。

本日の予約時間帯の開始時刻です（10:00～10:30の予約の場合、10:00となります）。但し、目安の時間であり、遅れることがありますので、ご承知おきください。

ID 999999999 氏名 南民 太郎 様

本日の受付内容です。よろしければ、確認ボタンにふれてください。

診療科	医師名	内容	時間
内科	長野	診察	10:00～10:45

中止

もどる

確認

受付終了後に出力された受付票は会計のときまでお手元にお持ちください。

- 保険証、氏名、住所等に変更のある方は自動再来受付機で受付後「各種手続」窓口（3番）にお越しください。
 - 診療終了後、外来基本票ファイルを総合受付「診療がお済みの方」窓口（6・7番）にお出しください。その際に保険証等を当月未提出の場合にはあわせてご提出ください。
- ※ ご不明な点がありましたら総合案内の係員にお尋ねください。

(3) 予約をされていない方の受付方法

受診の際には予約していただくことを原則とさせていただきますが、当面の間は紹介状をお持ちでなかったり、予約がなくても予約に空きがあれば、受診できます。その際の受付方法等は以下の通りとなります。
 なお、紹介状をお持ちの方、予約の方の診察が優先となりますので予約のない方の待ち時間は長くなります。
 あらかじめ、ご承知おきください。

●当院を初めて受診される方

「かかりつけ医」の紹介状がありませんと電話等でのご予約はとれませんので、来院いただき、「初めての方診察申込用紙」にご記入のうえ、受付番号付フォルダーに入れ、「初めての方・入院の方」窓口（２番）にご提出ください。

●医師より次回受診の指示があった方

前回受診時に予約しなかった方で、担当医師より、受診の指示がある場合にはご予約をおとりいただけます。
 受診希望日前になるべく早く電話予約（平日 13:00～16:00／Tel.026-295-1149）のうえ、ご来院ください。

●初めての科の受診を希望される方、医師より次回受診の指示がなかった方

電話等でのご予約はとれませんので、来院いただき、自動再来受付機にて受付を行ってください。当日の予約枠に空きがあり受付が完了しましたら、診察券と受付票を受け取り、受診科受付に診察券をお出しください。
 受付票には予約時間が印字されますが、目安であり、必ずしも時間通りには診察が進まないことがありますのでご承知おきください。

希望する受診科を選んでください。

ID 99999999 氏名 市民 太郎 様

受診される科にふれてください。

内 科	神経内科	小児科	外 科
呼吸器科	整形外科	形成外科	脳神経外科
婦人科	眼科	耳鼻科	皮膚科
泌尿器科	リハビリ科	放射線科	歯科口腔科

中止 確定

→

希望する受診内容を選んでください。

ID 99999999 氏名 市民 太郎 様

内 科 の診療内容です
希望される診療内容にふれてください。

診 察	与 薬

中止 確定

3. 受付終了後から診察まで

自動再来受付機または総合受付にて受付を済まされた方は、受診科受付に診察券等を提出し、外待合室にてお待ちください。お待ちいただいている間、各科の外来表示盤に現在診察中の方の予約時間が表示されますので、およその診察の進み具合がわかります。
 右は第 1 外来の表示例です。時間は現在診察中の方の予約時間帯です。
 その下の番号は中待合室にお入りいただく方の番号です（番号が出ない場合があります）。

第 1 外来の例

内 科		現在診察中の時間帯です
室名	担 当 医	下記番号の方は中待ちへ
1 診 長野		10:00～10:30 2 45 48
2 診 群馬		9:00～9:30 1 17 21

4. 診察終了後から会計まで

- ① 診察終了後・・・外来基本票ファイルを総合受付「診療がお済みの方」窓口にお出しください。
 その際に保険証等を当月未提出の場合にはあわせてご提出ください。
- ② 会計・・・外来基本票ファイルをご提出後、会計表示盤にご自分の受付番号（受付票に印字された番号）が表示されましたら、お支払いができます。「会計」窓口（8・9・10番）または自動入金機（自動再来受付機横）にてお支払いください。「会計」窓口をご利用の場合は係員に診察券をご提出ください。
 なお、自動入金機では診察当日の外来診療費のみ利用可能です。ご利用しやすい方法をお選びいただき、お支払いください。但し、会計表示盤の数字が緑色の方は自動入金機によるお支払いはできませんので、「会計」窓口をご利用ください。

会計表示盤

下記会計番号の方の計算が出来ました。			
1	3	5	7
9	10	13	15
19	25	26	31
65	96	101	111
お手持ちの受付票の			

計算ができあがった方の番号です。
 表示されたら、お支払いができます。
 「会計」窓口か自動入金機にてお支払いください。

自動入金機



上記に関わらず、緊急の場合には診療いたします。

腫瘍精神科とは



腫瘍精神科
高橋 陽

「サイコオンコロジー（精神腫瘍学）」とはがんが患者さんやご家族に及ぼす心理的・精神的影響と心理的・精神的状態ががんの進行に及ぼす影響を研究する学問（前向きな考えができないから、あるいは、性格や落ち込みやつらい出来事であるというものは、がんが進行するということとは全く証明されていません）です。「腫瘍精神科」とは簡単に言えば、がん患者さんやご家族の心のケアを通じて患者さんが自分らしくがんを取り組めるように援助する診療科になります。いわゆる「精神科」ではありません。

がん患者さんの2割から4割が適応障害（不安な気持ちや軽い気分落ち込み）やうつ病（比較的重い気分の落ち込み）を経験すると言われています。これらの症状はそれだけでつらいのみでなく、自分らしく生活していく支障となったりがんの治療を受ける意欲をなくしてしまったりするなどが、がん治療の妨げになってしまふことがあります。具体的には以下のような症状があります。

- ・ 気分の落ち込みがずっと続く
- ・ 今まで楽しめていたこと（趣味や家族・友人との会話など）が楽しめなくなる
- ・ 食欲がない
- ・ 夜眠れない（寝つきが悪い、途中で目が覚める）
- ・ じつとしていられない、あるいは、考えが浮かばない
- ・ 疲れやすい、気力がでない
- ・ 常に自分のことを責めてしまう、あるいは、他人の重荷になっていると常に考えてしまう
- ・ 集中できない、あるいは、優柔不断で物事を決められない
- ・ 消えてなくなってしまうと思う
- ・ 不安で考えたくないのに嫌なことを考えてしまう

最後に簡単に自己紹介をさせていただきます。私は信州大学卒業後、地元で内科研修をしておりましたが、がん治療現場で患者さんの気持ちの落ち込みや不安が見逃されていることがあり、それが治療の支障になっているのを目の当たりにし、国立がんセンターで腫瘍精神科のトレーニングを積みまし。北信の環境の良さや人の温かさが忘れられず、縁あって長野市民病院に赴任して参りました。まだまだ若輩者ではありますが、皆様にも少しでもお役に立てますよう努力致しますので宜しくお願い致します。

「緩和ケアチーム」



外科科長
高田 学

この数年で、社会では緩和ケアの概念がずいぶん変わりました。癌が進行してもう手がつけられない、死を待つばかりの患者さんに施すイメージから、すべての「やまいで」づらい「こと」がある患者さんへの助けをする、ことが本質となってきました。

我々長野市民病院の緩和ケアチームの目的はつぎの二つです。
①「つらい」を緩和してあげたい。
②「これからの人生に必要な情報提供をしたい」。

「つらい」も個人ごと多種多様で、また同じ患者さんでも日により感じることとは違います。肉体的な痛みや倦怠感、行動力の低下、栄養の問題、精神への負担、経済的負担、社会へ迷惑をかける負い目、自分がはたして社会で何をしていたのか存在価値への懐疑などなど。

すべてを解決できるとは思いませんが、病院の中の多職種が受け止めて額を突き合わせて相談する場所があればいいと考えました。

がんという病気はたとえ医学的に早期であっても、「死」を連想する恐怖があります。治療を信じながらも再発への不安はどこかにつきまといまふ。また医療の世界は不確実なぐせに情報量は多く、知らないことが次から次へと説明されてしまふ。時には「患者さんの意志を尊重して」何かを決定しなければならぬ場面もあります。もし残された人生が短いと考えられたら、私（外科医）であっても冷静に判断できるか自信がありません。

市民病院では患者さんを中心として、看護師（外来―入院―訪問）、ソーシャルワーカー、リハビリ担当、栄養士、薬剤師、医師（腫瘍精神科含む）、事務などが、主治医と連携できる緩和ケアチームを作りました。まだ理想と現実（看護師不足）のはざままで苦しんでいます。がん患者さん側になった先輩たちから学んで進歩していきます。長野市内、外の医療機関、各施設、ボランティア、患者さんの立場に立っている人、いずれは立つ人、すべての連携を大事にして時間的、空間的な医療の連続性をつくり上げていきたいと思っています。

入院患者さま「満足度調査」結果報告書

外来・病棟運営委員会

当院の外来・病棟運営委員会では、7月1日(火)から7月31日(木)までの1ヶ月間に退院された入院患者さまを対象に、「満足度調査」を実施いたしました。ご回答いただきましたアンケートの数は191枚(回収率30.0%)で、調査結果は次のとおりでした。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

医師について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
1. 治療には満足していますか?	153	13	24	0	0	1
2. 回診や診察には満足していますか?	142	14	27	2	1	5
3. 医師から受けた説明には満足していますか?	144	19	21	2	1	4
4. 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか?	151	12	22	0	2	4
5. 患者さまのご質問に対し、親切で明確に答えましたか?	145	16	23	1	3	3

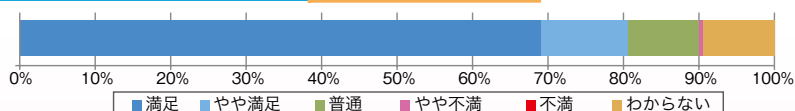
看護師について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
6. 看護の技術には満足していますか?	145	23	20	2	0	1
7. 患者さまのご相談に対し、親切に対応しましたか?	148	22	15	3	0	3
8. 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがでしたか?	156	16	17	1	0	1

その他の職員について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
9. 看護助手の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	136	15	28	0	0	12
10. 事務員の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	115	15	37	2	2	20
11. 事務員は患者さまの質問に対し、親切で明確に答えましたか?	110	16	35	3	1	26
12. 薬剤師の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	125	19	21	0	0	26
13. 検査技師の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	126	17	22	0	0	26
14. 放射線技師の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	114	15	23	0	0	39
15. 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	90	9	22	0	0	70
16. 栄養士の言葉づかいや身だしなみ、対応はいかがでしたか?	107	10	26	0	0	48

病院施設について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
17. 室温、空調などは適切でしたか?	107	26	43	7	1	7
18. 手洗いや洗面所は清潔で使いやすかったですか?	124	27	33	2	2	3
19. 浴室は清潔で使いやすかったですか?	94	13	35	2	1	46
20. ベッド周囲の備品(テレビ、ロッカー、カーテン)には満足でしたか?	111	24	39	4	2	11
21. ラウンジ・デイコーナー等は清潔で使いやすかったですか?	99	24	39	1	0	28
22. プライバシーは配慮されましたか?	109	19	46	3	0	14
23. 売店(院内ローソン)の品揃え、スタッフ等には満足でしたか?	63	21	54	14	2	37

食事について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
24. 入院中の食事には満足いただけましたか?	75	34	48	19	5	10

全般	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
25. 当院の医療水準には満足していますか?	132	22	18	1	0	18
26. 今回入院されて点数をつけるとすると100点満点で何点ですか?	90.6		点(平均)			



【総 評】

総じて満足度は高い傾向(90.6/100点)にあり、回答された患者さまの多くは当院の医療水準や接遇、施設面に概ね満足いただけたと様子でした。一方、ご不満のワースト3は、食事(12.6%)、売店(8.4%)、室温空調(4.2%)でした。

なお、前回調査時に不満度ワースト3であった食事、室温空調、手洗洗面所の不清潔は、不満の割合が以下のとおり改善されました。食事(16.3%⇒12.6%)、室温空調(12.2%⇒4.2%)、手洗不清潔(12.2%⇒2.1%)

当院は、今後も患者さまからのご意見をもとに、患者さまの満足度向上に一層努めて参ります。