

## 病院長挨拶



### 着々と“信頼され、愛される病院”に

神鳥谷の地に、新小山市民病院が開院して4か月が過ぎました。現在、本院の外来患者さんは、1日に600名程度です。しかし、特に混雑する火曜日は900名に達することもあります。長年の課題であった駐車スペースの問題は、新病院ではかなり改善しました。また、当初、診察室の表にある待ち受け画面に実際の診察の順番と違う番号が表示されるような運用法であったために、皆様には大変ご迷惑をおかけしました。現在は、システムを変更して、皆様にご納得のいくかたちで呼び出しを行うよう変更しています。しかしながら、診察の待ち時間が長いという問題自体は、まだまだ解決しておりません。病院の外来患者の最適人数は、病床数の1.5倍と言われていますので、本院は300床×1.5=450人となり、やはり「かかりつけ医」と病院の二人主治医制にして、通常の診察は「かかりつけ医」で行い、病院における1日の患者数を減らすのが根本的な解決法です。

この4月からは、本院の医師数は4名増加しましたが、うち婦人科と皮膚科に常勤医が1名ずつ着任しましたので、本院の診療がさらに充実します。新病院に開設した脳卒中センターには、毎日のごとく脳卒中の患者さんが緊急入院しています。同じく救命のためには時間を争う心筋梗塞の緊急カテーテル治療もほぼ毎日実施している状況です。さらに、心臓の手術も開始され、既に3名の患者さんが順調な経過を辿って、手術後1~2週間程度で退院されています。

新小山市民病院は、着々と“信頼され、愛される病院”になるべく、これからも努力してまいります。



平成28年6月

新小山市民病院 理事長・病院長 島田和幸



## 病院の周辺を散策してみよう！

たくさんの自然を感じ、リフレッシュしましょう

小山市 地域医療推進室 係長 大橋 雅子

新小山市民病院の東側と南側に位置する「小山思いの森」は、小山市が進める「緑の健康づくりの森整備事業」の一環として、様々な世代の人々が安心して健康づくりに取り組めるよう整備された公園です。

この思いの森は、クヌギやカバノキ等の既存樹林を活用し、緑溢れる安らぎの空間をコンセプトとしており、広さ約8.6haの敷地の中には、総延長約2.2km（東側広場：外周約1.2km、内周約0.5km、南側広場：約0.6km）のウォーキングコースを設け、小鳥のさえずりと森林浴を楽しみながら散策することができます。



また、新小山市民病院東側道路の歩道沿いには、小山市の花である「思川桜」が、28名の里親により植樹されるとともに、新小山市民病院の記念樹も開院記念として植樹されております。

この思川桜は、昭和29（1954）年、小山市東島田の思川を眼下に望む丘の上にある日本聖公会小山研修所（小山修道院）の庭において、春秋二季咲き桜として名高い十月桜の実生から発見された小山市原産の桜です。ソメイヨシノとサトザクラ（八重桜）の中間頃に開花し、6~10片の紅色を帯びた美しい花弁の花を咲かせ、見る人の目を楽しませてくれます。

ご来院された皆様、緑に囲まれたこの思いの森で、ゆっくりひと休みしてはいかがでしょうか。



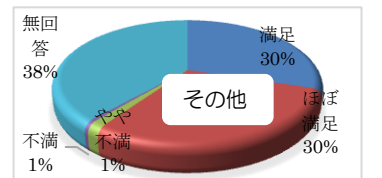
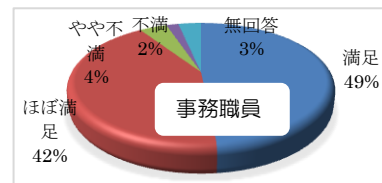
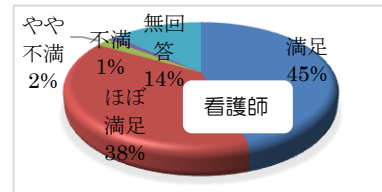
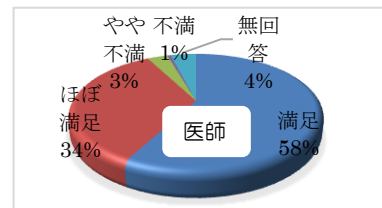


# 平成27年度 外来満足度調査

平成27年2月25日(木)、26日(金)外来受診された患者さんを対象に満足度調査を実施しました。25日は配布数250枚 回収220枚(回収率88.0%)26日は配布数280枚 回収233枚(回収率83.2%)でした。2日間の結果をまとめてご報告します。

## 【職員の対応について】

- ① **医師**…「態度・言葉遣い・身だしなみ」の満足度が高かったが、「症状に関する訴えや話をよく聞いてくれたか」「治療や検査・質問に対する説明」で、満足度が低かった。「良く説明してくれた」というご意見もあったが、「求めないと説明がない」「忙しいのかあまり聞いてもらえない」「声が小さくて早口」などのご意見があった。
- ② **看護師**…「態度・言葉遣い・身だしなみ」の満足度が一番高かった。しかし「待ち時間の説明や、体調・診察に対する気配り」では、3.1%がやや不満、2.9%が不満と回答した。ご意見では「丁寧な説明で良かった」というご意見もあったが、「待ってくださりだけで予測がつかなかった」「対応が悪い」「言葉遣いが悪い」などのご意見があった。
- ③ **事務職員**…「態度・言葉遣い・身だしなみ」の満足度が一番高かった。しかし「案内がわかりやすかったか」では2.4%「説明は丁寧だったか」では2%が不満と回答した。ご意見では、「冷たい態度で対応」「言葉が文章でなく単語のみ」「待ち時間の説明がない。ただ場所の前で待っているのみ」などのご意見があった。
- ④ **その他の職員**…「態度・言葉遣い・身だしなみ」「説明はていねいか」ともに満足度は同程度だった。「検査を受けに来た時の態度が嫌だった」「採血の血が飛び散り不安を感じた」「患者がいないところで私語をしていた」などのご意見があった。



## 【待ち時間について】

「待ち時間が長いと感じた」のは、「外来での受付から診察まで」の回答が30.3%で一番多かった。次いで多かったのが「検査から再診察の時間」で7.3%であり、「特に長いと感じなかった」が16.1%だった。

ご意見では、「予約の時間にきたのに、来た順番に診察しているように感じた。早く来たほうが良いのか」「診察の順番がなかなか進まない」「紹介状がないと時間がかかるので改善してほしい」「診察時間9時になったらすぐに診察してほしい」「会計がいつも待たされる」などのご意見があった。

今回は、職員の対応・待ち時間についての項目についてまとめた。この他にも、院内の施設や駐車場についてなど多くのご意見をいただきました。今後、さらに詳しくまとめ公表する予定です。

接遇や待ち時間については、院内の幹部会議、外来委員会また患者サービス向上委員会等で検討しています。今回のご意見を基にさらに改善できるよう検討を重ねていきたいと考えています。



## 情報ラウンジの上手な使い方

患者支援センター 医療相談室 室長 多賀谷 邦子

患者支援センターの一角に情報ラウンジが設けてあります。ここには医療と健康に関するいろいろな掲示物があります。壁沿いには、当院と連携をしている病院・クリニックの情報カードがあります。当院での治療が一段落し、病院・クリニックへ移る際に参考にしていただくほか、自分のかかりたい専門医を探したり病院の特徴を調べたりするのに役に立ちます。

情報カードはご自由にお持ち帰りください。

また、医療・介護・福祉に関する情報のパンフレット・リーフレットも設置してあります。がんに関する情報や認知症に関すること、禁煙外来の相談先、栃木県や小山市からのお知らせ、民間救急車、介護施設、発達障害児支援施設のご案内などです。「持ち出し禁止」の注意書きがないものは、ご自由にお取りください。他にも、院内での販売はしていませんが、高血圧の名医である島田和幸病院長が監修した雑誌も数冊掲示しています。ぜひご覧になってください。



毎週水曜日 午前10:30～12:30 には、**脳卒中リハビリテーション認定看護師による脳卒中ミニ講演会**が行われています。認定看護師のほかにも薬剤部や栄養管理室、リハビリテーション部門の職員も協力して講話を行っています。当日案内も出ますので、ご興味のある方はぜひお立ち寄りください。

今後さらに情報ラウンジの内容を充実させたいと思っています。

ご意見やご提案をお待ちしております。ぜひ患者支援センター職員にお声かけください。

