

# AGIH Brief AKIMOTO HOSPITAL letter

秋本病院ブリーフレター

'05 JUL. Vol. 31

■患者さまアンケート結果 ————— p.1～3

—あなたの声を、お聞かせください—  
患者さまの視点にたつた病院づくりを

■院内活動レポート ————— p.4

学びの姿勢を大切に  
看護部研修会報告

■栄養を考える ————— p.4

「薬膳」のはなし

■千一夜医話 ————— p.5

「キズを消毒」VS「キズに消毒？」  
—変わる、キズの対処法—

■くすりの話 ————— p.6

秋本病院でも「医薬分業」が始まります

■スタッフの横顔 ————— p.6

看護師 高田 玲子・堂原 利恵

## essay

### こころと体に優しいスタイル

■巻頭エッセイ

「夏は暑いほど上等な夏。冬は寒いほど上等な冬」というのは、小学校の校長先生の口ぐせだった。大人になった今も覚えているのだから、よほど印象的だったのだろう。しかし、そう悠長に構えておれないのが最近の暑さ。地球温暖化の影響か、年々、夏の暑さがつらくなる気がする。

そんな中、脚光をあびているのが、ノーネクタイ・ノー上着のいわゆる「クールビズ・スタイル」だ。環境保護の観点からエアコンの設定温度28℃をめざす環境省の提唱で始まったものだが、ネクタイと上着を脱げば、体感温度で2℃も差が出るというから、効果も十分に期待できる。環境にもビジネスマンの健康にも優しい合理的なスタイルとして、普及してほしいと思う。

さて、合理的で快適なワーキングスタイルといえば、医療の世界も例外ではない。以前は白衣やナース帽が当然だった病院も、患者さまにとって威圧感がなく、医療従事者にとって動きやすいユニフォームに少しずつ移行している。ちなみに当院では、スヌーピーなどの楽しいイラスト入りのTシャツにパンツを合わせたユニフォームを採用。アメリカでは主流のスタイルだが、日本ではなじみが少なく、初めての患者さまに驚かれたこともある。

しかし徐々に、「明るいムードで、気軽に相談できる感じ」「子どもが、病院に行くのを嫌がらなくなった」などの声が増えているのも事実。

これまでにない、“こころと体に優しい”ワーキングスタイルとしてなじんでいただければ、嬉しい限りです。



# 患者さまの ご意見が病院をつくります



医療法人AGIH

秋本病院 患者さまアンケート

日本医療機能評価機構認定病院

# あなたの声を、お聞かせください。

秋本病院は、患者さまの意見を真摯に受け止め  
さらに信頼される医療機関をめざします。

秋本病院では、患者さまに対するアンケート調査を定期的に実施し、病院運営の指針としています。新病院に移転して3ヵ月目となる今回の調査では、200名を超える患者さまにご協力いただくことができました。すべてが貴重な患者さまの声をもとに、秋本病院の“今”を検証します。

調査実施日：2005年3月4日～14日

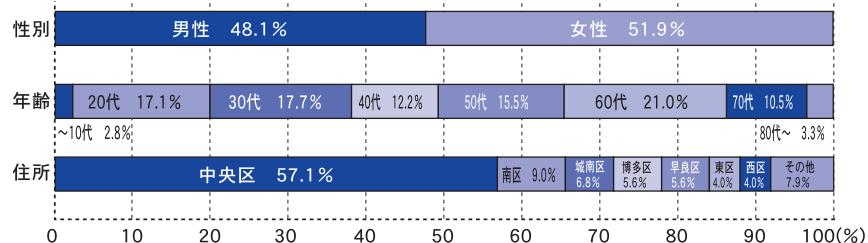
調査対象者：外来患者189名

入院患者 28名



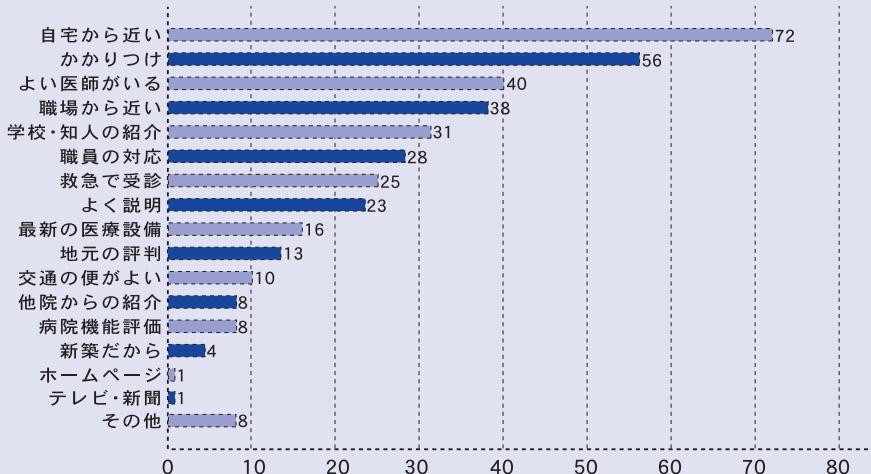
## ■ 外来患者さまアンケート

### 患者さま プロフィール



### Q1

秋本病院を選んだ理由は？(複数回答)

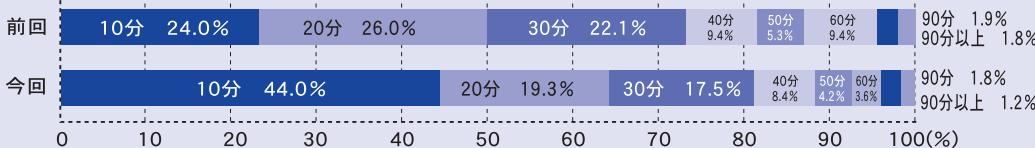


警固周辺の患者さまにも、  
西通り時代の患者さまにも。

当然ながら、「自宅から近い」「職場から近い」という理由が多くあげられました。警固へ移転したことでの病院周辺にお住まいの方やお勤めの方が新たに来院されているのでしょうか。一方で「かかりつけ」が2位であることから、以前からの患者さまがひき続き来院されている様子もうかがえます。「よい医師がいる」「職員の対応」は、まさにスタッフの力あってこそその評価。さらに多くの患者さまに認めていただけるような充実した医療サービスを追求したいものです。

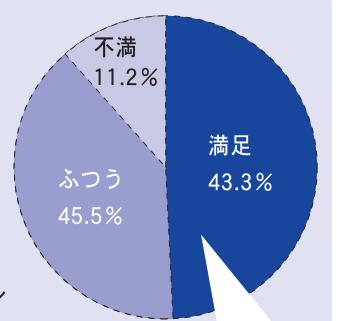
### Q2

待ち時間と満足度は？



「10分以内」が4割を超え、満足度も大幅アップ。

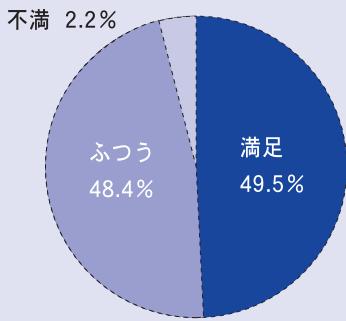
4割強の患者さまが待ち時間「10分以内」、さらに8割を超える患者さまが「30分以内」という結果となり、電子カルテ等の新システムが軌道にのり始めたことがわかります。前回の結果と比べても大幅な時間短縮となっており、患者さまの満足度アップにつながっています。ただし、「不満」と思われる患者さまがまだ1割ほどいらっしゃいますので、今後とも待ち時間への配慮を心がけたいところです。



2003年4月の19.7%  
から大幅アップ！

**Q3**

治療・説明の満足度は？



**現状に甘んじず、さらなる満足度の追求を。**

半数近くが「大変満足」「ふつう」で「不満」が2.2%ですので、新病院に対する評価としては高評価といえるでしょう。とはいえ、診療行為とそれに附随する説明は患者さま対応の基本ですから、すべての患者さまに「大変満足」と答えていただけるようなホスピタリティあふれる対応をさらに徹底させて参ります。

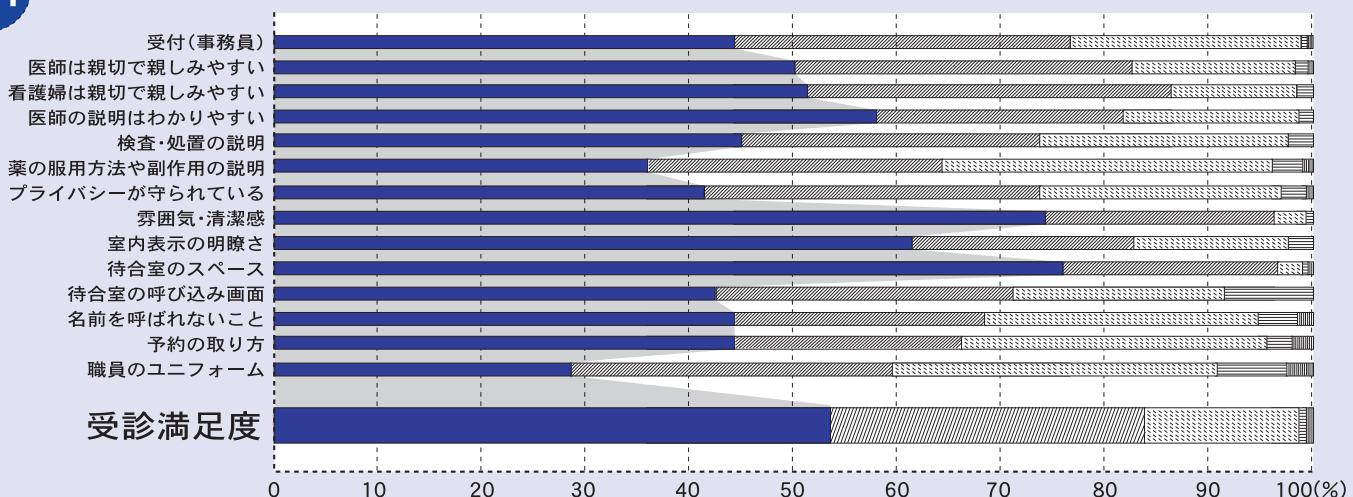
**全体的に高評価。****新サービスの浸透が、今後の課題。**

患者さまの8割強が受診満足度「4」「5」という評価をいただきました。特にポイントが高かったのは、「待合室のスペース」「雰囲気・清潔感」「室内表示の明瞭さ」。明るく広々としたロビーや、機能性とホスピタリティを両立させた診療室など格段によくなった外来環境が結果に反映されました。また、「医師・看護士・受付(事務)の対応」という基本的な対応は、前回の調査と比べても高評価となりました。「待合室の呼び込み画面」「名前を呼ばれない」「職員の新ユニフォーム」などの新しい試みは、その意図を伝えていくことが理解につながる部分といえそうです。

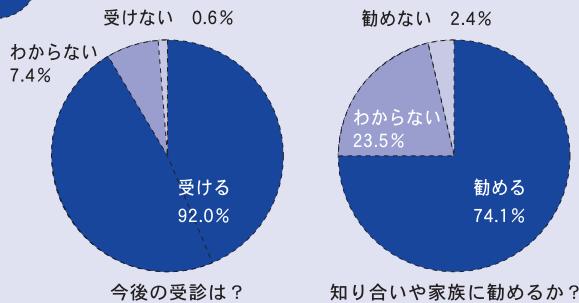
**Q4**

病院の対応や施設を5段階評価すると？

■5 ■4 ■3 ■2 ■1

**Q5**

今後の秋本病院の利用は？



**病院への評価が、受診の意向にも反映。**

ご本人については「受診する」が9割強、知り合いや家族についても4人に3人が「勧める」との回答をいただき、当院に対する高評価が今後の意向に直結する結果となりました。

**改善します！**

ご不便をおかけしております。ただ、8月1日からスタートする「院外処方」に伴い、受付で投薬をお待ちいただくことがなくなりますので、イス不足も解消されるはずです。どうぞご理解ください。

企画室長

医療ソーシャルワーカー・社会福祉士 内田 浩穎

**Q6**

お気づきの点やご要望など(一部抜粋)

- ・待合室がリラックスできる(69歳・女性)
- ・受付のイスがない。(43歳・男性)
- ・職員の対応が、天神西通りの時より非常に良くなった。(65歳・男性)
- ・ユニフォームが、病院らしくなくてアットホームでよい。(?歳・女性)
- ・名前を呼ばれないのはよいが、呼び込み画面の音が鳴る度に頭を上げてチェックするのが落ち着かない。一長一短という感じ。(36歳・女性)
- ・状況や措置など大変わかりやすい説明をいただきました。今後ともお世話になります。(32歳・男性)

**改善します！**

当院では、患者さまの個人情報保護の観点から、お名前の呼び出しを止め、受付時にお渡しした番号札のナンバーを掲示板に表示しております。患者さまがお気づきでない場合はナンバーの呼び出しましておりますので、どうぞ安心してお待ちください。

総務課長 高木 保江

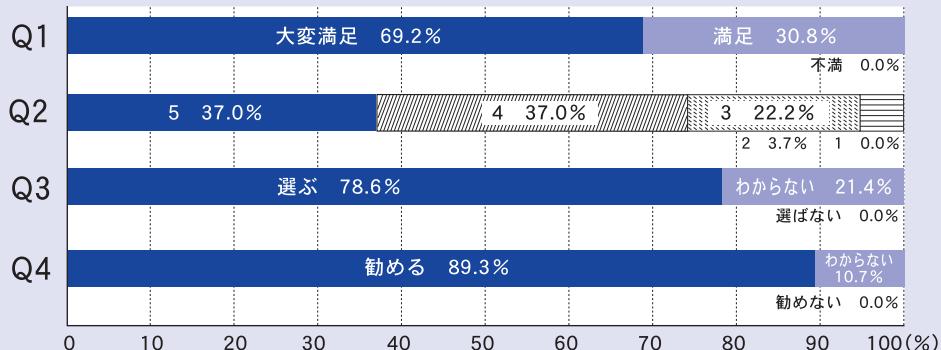
# ■入院患者さまアンケート

Q1 治療や説明の満足度は？

Q2 当院の満足度を5段階評価すると？

Q3 今後もし入院する場合、秋本病院を選びますか？

Q4 当院を知り合いや家族に勧めますか？



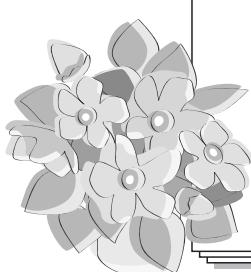
「不満」「入院しない」「勧めない」等の否定的な回答が見られなかったことは、スタッフの励みとなる結果となりました。

この度は、院内アンケートへのご協力誠にありがとうございました。ご回答頂きました皆さんには、この場をお借りして心よりお礼申し上げます。今後も定期的なアンケートを行い、より良いサービスの向上に努めてまいります。次回のアンケート調査にも、ぜひご協力くださいますようよろしくお願い申し上げます。

## 患者さまアンケートを振り返って

総体的にみて、まずはまずの評価を患者さまからいただくことができ、新病院の滑り出しとしては合格点ではないかと胸をなでおろしています。ただし、一部には対応の悪さを指摘するアンケートもありますので、さらに“患者さまサービスの行き届いた秋本病院”というイメージが浸透するよう、スタッフ一同、それぞれの部署での努力を徹底したいと思います。

院長 秋本 亮一



秋本病院では、定期的なアンケート調査以外に「ご意見箱」を設置して、患者さまのご意見やご要望を病院運営にとりいれています。お気付きの点やお叱りの言葉などどんなことでも結構ですので、お気軽にお聞かせください。



# 秋本病院院内活動レポート

## —学びの姿勢を大切に— 看護部研修会報告



当院が大名より警固に移転して、半年が過ぎました。「内視鏡センター」「健診センター」の設立や電子カルテの導入に伴い、看護記録も大きく変わりました。しばらくの間は、スタッフ一同、毎日遅くまで入力業務に追われていました。しかし、現在は業務にも慣れ、患者さまに「安全・安心・安楽」な療養環境を提供できるよう、日々努力しているところです。

看護の質の向上には日々の積み重ねが何より重要です。看護部では、5月から6月にかけて3回の研修会を実施しました。これらの研修の成果は通常の看護業務で実践され、介護の質に反映しています。これからも、「学びの姿勢」で定期的な研修会を実施していきたいと思います。



### ■第1回 5月26日(木)

#### ◎院内感染予防策について

- ・医療機関に必要とされる感染管理に基づいてガイドラインを確認する
- ・E B M※に基づいて、根拠のない慣習を改める

※EBM: EBMはEvidence-Based Medicineの頭文字を取ったもので、日本語では、"根拠に基づく医療"と訳されています。簡単にいうと、現在利用可能な最も信頼できる情報を踏まえて目の前の患者さんにとって最善の治療を行う、ということです。つまりEBMとは医療を円滑に行うための道具であり、行動指針なのです。



### ■第2回 6月10日(金)

#### ◎医療の安全について

- ・医療事故を防止するための管理システムを構築する
- ・5 W 1 H(いつ・どこで・誰が・何を・何のために、どのように)を常に意識すること
- ◎褥創対策
- ・電子カルテによる褥創予防と治療対策の周知徹底をはかる
- ・予防対策4項目を再チェックする



### ■第3回 6月15日(水)

#### ◎手術室オリエンテーション

- ・実際に手術室で説明を受けながら、スタッフの注意事項を再確認する
- ・手術スタッフとして間接介助が行えるように実技訓練を行う



これから暑さも本番です。美味しい健康保持増進効果に優れた薬膳料理を、日々の暮らしに取り入れて、夏バテ知らずの毎日を送りませんか？

例えば、咳やのどの痛みにはキンカンの甘露煮や黒豆を煮たものが症状をやわらげてくれます。また、それぞれの汁を熱い湯で溶いて飲むと、身体があたたまります。また、初夏の代表的な果物であるびわには血液をさらさらにするアミグダリンやコレステロールの上昇を抑えるポリフェノールが豊富に含まれ、健康維持に役立ちます。

「薬膳」とは、中医学理論のもとに中藥（中医学で用いる薬物の総称で、いわゆる漢方薬のこと）と食物を配合し、調理加工したものです。色・香り・味・形のすべてに優れ、病気の予防と治療に効果がある食療食品や料理の総称とされています。

最近、あらためて注目されている「薬膳料理」。でも、何となく固いイメージをお持ちの方も多いようです。そこで今回は、「薬膳」の意味や効能についてお話ししたいと思います。

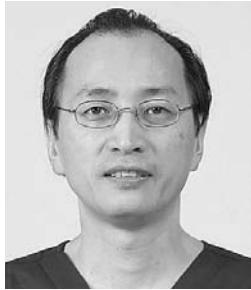
## \*「薬膳」のはなし\*



# 栄養を考える



栄養課長  
管理栄養士  
**島本 洋子**  
しまもと ようこ



# 「キズを消毒」vs「キズに消毒？」

— 変わる、キズの対処法 —

千一夜医話

院長  
秋本 亮一

などのことが明らかになり、キズの処置は大きく変わりました。

- キズに消毒液をつけるのは、かえってキズの治りを悪くする(バイキンを殺す薬は、治ろうとするキズの正常な細胞をも傷害するから)。
- 抗生物質の軟膏はキズの耐性菌(葉に強いバイキン)を増やすだけ。
- キズは乾かすより、湿潤環境の方が早く治る。

ケガをしたら、キズを消毒して軟膏をつけ清潔なガーゼを当てる。そして毎日、ガーゼを付け替えること。私たちは長い間、漫然とこうした処置を繰り返していました。しかし、最近キズの処置が変わってきたことにお気づきの方も多いと思います。

\* \* \*

■ キズの処置

個々の処置は、キズの様子によつていろいろ違いますが、ここでは道路で転んで膝小僧を擦り剥いた場合の話をします。

つまり、キズは最初によく洗浄すれば（消毒ではありませんよ！）化膿しませんし、キズが化膿する確率も、毎日ガーゼ交換した場合よりもしなかつた場合の方が低いことがわかつてきました。さらに傷痕も、以前のやり方よりずっと目立ちにくくなりました。

キズには泥が入っているので、水道水でよく洗います。  
泥が取れないときは、局所麻酔をしてブラシなどで掻き出します。

出血は清潔なガーゼで圧迫して止めます。

出血が止まつたら(多くの場合は翌日)、被覆剤でキズを覆います。被覆剤にはさまざまな種類があり、キズによつて使い分けます。

キズの様子を見ながら、被覆剤を時々交換します。



▲被覆剤

薬屋さんに行くと、今でも黄色い粉のスプレーや抗生物質の軟膏を勧められたりします。もちろん、タバコの葉やアロエをつけるのも処置法としては有害無益です。今後は、まずキズを水道の水でよく洗い、清潔なガーゼやハンカチでキズを圧迫して外科医を受診してくださいね。



# くすりの話

## Medicine Information

秋本病院でも  
「医薬分業」が始まります。



薬局長・薬剤師

中村 恭子

なかむら きょうこ

皆さん、どこかで「医薬分業」という言葉を耳にしたことはありませんか？医薬分業とは、医師及び薬剤師がそれぞれの専門性を発揮することにより、よりよい医療サービスを目指すもので、具体的には、病院で“処方箋(院外処方箋)”をもらい、その処方箋に基づいて町の保険薬局で薬を調剤する方式のことをいいます。

保険薬局では、薬剤師が個人の体質(アレルギーなど)や今まで服用した薬の状況などの記録(薬歴)をもとにして、処方箋に書かれている薬の量や飲み合わせ等を確認のうえ調剤し、薬をわたす際には、薬の正しい服用方法、留意点などについて、わかりやすく説明します。

そこで、患者さま一人ひとりに“かかりつけ薬局”をもっていただくことで、複数医療機関での多科受診(同一期間内に複数の診療科にかかること)による薬の重複投与や相互作用のチェックができ、より一層安全に薬を服用していただくことができるのです。

厚生労働省においても、医薬分業の推進に取り組んでおり、福岡県の医薬分業率は平成15年で59.1% (全国平均51.6%)と分業が進んできています。そこで当院でも8月より院外処方箋を発行することとなりました。ご不明な点がありましたらご相談ください。

## 頼りがいバツグン、入院患者さまの強～い味方です。



### STAFF PROFILE

看護師

高田 玲子

たかだ れいこ

小柄でキュートな高田さん。一見おとなしそうに見えますが、実はしっかり者で責任感バツグン、頼りがいのあるナースなのです。さてさて、そんな彼女がこよなく愛するのは、あのB'z！カラオケでも歌ってしまうほど、しかもなかなかの歌声といえば、ファンぶりが伝わってくるでしょう…？ 好きな男性のタイプもB'zの稻葉さんみたいな人かどうかは、本人に聞いてみてください。もう一つ、彼女がはまっているのは、「三国志」。共通項は何かな～？

紹介者・となりのトトロ

外来勤務の堂原さんは最近、フィギュアスケートのオリンピック銀メダリスト・伊藤みどりに似ていると外来患者さまに評判です。正看護師になるため勉強中ですが、仕事と学校の両立は大変らしく、テストの度に大騒ぎ。しかし、忙しくても笑顔を絶やさず頑張る姿には、いつも感心させられます。どんな仕事も積極的に引き受け、最後まできちんとやり遂げる堂原さん。理事長のはりの助手も務めるなど、頼もしく、今後が楽しみな存在です。

紹介者・ダイエット仲間その1



看護師

堂原 利恵

どうはら りえ

### STAFF PROFILE

## STAFF PROFILE

## スタッフの横顔

スタッフだけが知っている職員の素顔(?)を紹介するこのコーナー。今日は看護師ふたりの登場です。さて、どんな話が聞けるかな？

その笑顔が最高！これからも明るく元気な女性でいてね。

# 当院からのお知らせ

## ■ 8月1日より院外処方がスタートします

秋本病院では、8月1日より「院外処方」をスタートします。患者さまが、医師が発行する処方せんを保険薬局に持参して薬を受け取る方法で、外来患者さまの待ち時間減の効果が期待できます。複数の医療機関から薬をもらっている方にとっては、1ヵ所の保険薬局で薬を受け取ることで飲み合わせなどの説明を受けられるというメリットもあります。

※詳しくは、「くすりの話」(P.6)をご覧ください。

## ■ 「開放型病院」の準備を進めています

現在、開放型病院の実施に向けて、地域の医療機関との連携を進めています。詳細は、決まり次第お伝えします。

## ■ 外来患者さまへ駐車場のご案内

お車で来院の外来患者さまは、当院北西側の立体駐車場(O.P.Sパーキング)をご利用ください。その際は、駐車場受付に当院受診の旨お知らせください。診察後、当院受付で駐車券をお渡しいたします。これにより1時間の割り引きとなります。

玄関前のピロティは、救急車通路、障害者用駐車場、物品の搬入路となりますので駐車はご遠慮ください。

ホームページもご覧ください。

当院の最新情報はホームページで随時更新しています。ぜひ、ご覧ください。



[www.akimoto-hospital.jp](http://www.akimoto-hospital.jp)

## ■ 地震被害による復旧工事が完了しました

福岡県西方沖地震被害により、当院でも施設・設備にかなりの被害を受けました。復旧工事は無事に完了しましたので、どうぞ安心ください。また、多くの方から温かい励ましの声をいただきましたことに改めて感謝申し上げます。

## ■ メディアでの紹介が続いています

2005年1月の開院以来、地元テレビ番組や新聞紙上で当院を紹介していただく機会が増えました。西日本新聞の記事は当院のホームページからもダウンロードできますので、よろしければご覧ください。

## ● TVQ「九州経済NOW」1月15日(土)放送

## ● KBC「アサデス」2月22日(火)放送

● NHK「情報ワイド福岡いちばん星」4月22日(金)放送

● 西日本新聞「親しみやすさ最重視 患者本位・アートな病院」6月2日(土)夕刊掲載

医療法人AGIH  
**秋本病院**  
日本医療機能評価機構認定病院  
消化器内視鏡センター・健診センター



### 診療科目

外科(消化器外科)・内科・胃腸科・肛門科・整形外科・脳神経外科・放射線科・心臓血管外科

### 主な検査機器

超音波診断装置・上部・下部消化管内視鏡(電子スコープ)  
CT診断装置・X線透視装置



### 認定・登録

日本医療機能評価機構認定病院・日本外科学会外科専門医制度修練連絡施設・福岡市ミニドック実施医療機関・福岡市胃がん検診精密検査実施医療機関・福岡市大腸がん検診精密検査実施医療機関・福岡市肝臓がん検診精密検査実施医療機関・乳がん検診実施医療機関・肺がん検診実施医療機関・救急告示病院・災害指定医療機関・生活保護法指定医療機関・日本相撲協会指定病院