



社会保険
二本松病院

二本松市成田町1-553

TEL 0243-23-1231

FAX 0243-23-5086

http://www.shaho-nihonmatsu.com

発行責任者:院内外報編集部



病院における患者（利用者）満足度を考える

社会保険二本松病院 サービス向上委員会

泌尿器科部長 松岡久光

一日と暖かくなり、そろそろ桜の便りも聞かれる今日この頃です。本日は「病院のサービス」について私たちが日頃考えていることをお話しします。

最近テレビのコマーシャルを見ていると多くの環境問題や二酸化炭素削減を取り上げています。スポンサー企業が環境に配慮する姿勢を示し、その企業のイメージをあげるのが目的です。もちろん環境問題は非常に重要ですからそれを各企業が広報するのは非常に大切なことです。

もし病院でテレビコマーシャルを放映するとしたらどんな内容がいいでしょうか？「上手な医者がいる。高度の医療設備を持っている。全ての職員が優しい。外来や病室がきれいななどいろいろなことが考えられます。コマーシャルですからその目的は利用者（患者およびその家族）が病院の良い点を理解した上で利用してもらうということです。皆様方は当病院にどんな良い所を感じ、何を期待しているのでしょうか。

一般に「病院のサービス」というと次の4つのことを指します。1. 医療の質を高め

る（高度な知識・技術で病気を早く安全に治す）。2. 建物や設備の充実（清潔で使いやすい病室、高度な医療機器など）。3. 病院職員の接遇（言葉遣い・身だしなみ）や待ち時間の少なさ。4. 地域での予防活動や講演会および広報活動など。これらのことは病院業務のほぼ全てのことなので一朝一夕に改善していくものではありませんが、私たち病院職員はいつもこれらのことを考えて勉強しています。各診療科医師・看護師・コメディカルはそれぞれ自分たちが地域において何を期待され常に目標を持って知識や技術の習得に励みます。事務職員はそれを理解して病院の運営を円滑にしています。それを統括する管理職は大いなるビジョンを持って患者満足度の向上や病院の発展を図っています。

患者様は当然ですが身体的に、心理的にあるいは社会的に様々な問題を抱えています。私たちはこれらを少しでも解決してお役に立てるようにがんばって行きたいと考えています。すべての病気が治って皆元気になってくれればそれに越したことはありません。しかし現実にはなかなか難しい面も多くあり、中

には薬石効なく不幸な転機となる方もおられます。当病院では来年度の病院方針の第1番目として「患者満足度の向上」を院長方針として掲げています。私たちは何が病院職員として求められているのか、どうすれば病に悩んでいる患者様の満足度が向上するのか考えていきます。その一つとして、現在入院患者様には一人ひとりに受け持ち看護師がついています。病気のこと、退院後の留意点など心配なことがあれば遠慮なく聞いてください。多くのことが解決できると思います。特に看護部はこのことに大変力を入れているので必ずや力になれると信じています。

昨今の医療情勢は厳しいものがありあまり明るい話題はありませんが、私たち病院職員は病気で苦しんでいる人に何をできるか？なぜ病院に勤めているのか？を常に考えて仕事に従事していきます。皆様方も何か不都合なことやご意見がありましたら是非ともご連絡ください。私たちも皆様方も目指すところ（患者満足度の向上）は同じだと思っていますのでよろしくお願いいたします。

退職にあたって



老健副施設長
高野 弘 一

社会保険二本松病院が開設された翌年、昭和三十九年三月に採用され、この三月就業規則の定めにより定年退職を迎えました。

採用されたこの年は東京オリンピックが開かれた年で、初めての職員旅行は、山形の蔵王温泉への一泊二日の旅でした。二日目のその帰り道、十月十日はこのオリンピックの開会式で、赤湯のブトウ園に寄ったところ、集合時間になっても誰れもバスに戻ってこないため、幹事の医事課長から呼びかけるよう指示され、迎えにゆくも開会式を見ている先輩達は、新人の私の言う事など聞いてくれるはずは無く、予定時間を大巾に遅れ帰院したことを懐かしく思い出されます。

採用された三月の一ヶ月は検査室で一日中試験管洗い、四月から翌年三月までの一年間は薬局で朝から夕まで薬包みに明け暮れ、四十年四月に医事課に配属された。以後、間に七年庶務課も経験したが、大半は医事業務にあたった。手書きレセ時代からコンピュータレセまで、点数表とのニラメッコの毎日であった。四十一年と一ヶ月お世話になりました。

平成十七年四月からサンビュ二本松へ転勤となり四年間と短い期間でしたが、人生の先輩方と一緒に行動することが、

によって、得難い教訓を得ました。先輩達を意識しての行動では無いと思われるが、そのひと時ひと時を精一杯楽しんでおり、その一瞬がすべてであるということを知り、いずれ自分にも来るであろう老いを考えられる日々でした。

四十五年一ヶ月の間には数えきれない思い出があるが、今、思うことは「人は生かされている」とつくづく思う。人は一人では生きられない。周りの人々の助けを受け社会にて生活をしていると言うことである。私も振り返って見れば、良き上司、指導してくれた先輩、共に歩んできた同僚、そして支えてくれた後輩達、只々感謝のみである。

先日、某飲み会の席で現在の心境を問われた私はちよつと強がり「長い刑期を終え出所を目前にした気分である」と応えた。しかし、本当のところは複雑な気持ちである。

人生八十年のなかでのこの四十五年は半分以上である。自分の人生イコール病院であり老健である。

三十年勤続の表彰を受けた時の謝辞で「二本松病院の職員であることを誇りに思う、安定した職場で、家族を守り、職務に専念できる環境である」と述べたが、退職を目前とした現在も同じ思いである。

現在、社会保険病院の置かれた立場は大変厳しく不安定な状況であるが、この地域には無くてはならない病院・施設であることは周知の事実です。どうぞ今後

とも良い医療・良い看護・介護を続けてください。
皆様のご多幸をお祈りすると共に、長い間大変お世話になりました。



老健総務課長
斎藤 勝 廣

病院に勤務した昭和四十二年は、ジャッキー吉川とブルー・コメッツ「ブルー・シャトウ」が日本レコード大賞や「帰ってきたヨッパライ」フォーククルセダース、流行語として「ボイン」「マイカー族」など流行った年でした。十月に二本松病院医事課に勤務してから、四十一年六ヶ月間定年まで同じ職場に努めたと我ながら感心しています。医事課に二十五年六ヶ月努めた後、平成五年四月一日に健康管理センターそして平成九年四月一日に老健「サンビュ二本松」に異動して十二年間になりました。それぞれの課に思い出はありますが、病院では医師不足の時代・再建指定病院の時がありました。医事ではコンピュータ導入時期毎日毎日遅くまで準備に取り組みコンピュータのことは何一つ分からないので、番号入力で計算出来るので自分なりに危機感をもって、点数表解釈の勉強を最初からやり直すことを目標に上げたこと。健管では神戸地震の日に夜、郡山まで謝りに行ったことや、健診で福島県内の道路を通って市町村の位置が分かったこと。そして老健は、最初の頃は事務屋といつても庶務・経理の経験が無かったために、文章の取り扱い等苦労しました



看護師
伊藤 スミ子

三十五年前、胸をふくらませ就職。郡山から二本松まで電車通勤が出来るとワクワクした頃を懐かしく思います。あれから月日が経つのは早いもので、他人事のように思っていた定年という言葉が、我が身に迫っている事に戸惑いを感じています。

振り返れば楽しかった！辛かった！悩んだ！などなど、色々なことが走馬灯の様に頭の中を駆け巡り、目頭が熱くなってきました。三十五年の長期間、病棟勤務（夜勤一筋？）だけで終る事、大病もせ



看護補助員
丹野 令子

ず今まで頑張ってきたのは家族がいたから。夫の存在、協力なしでは働く事が出来なかったと思います。子供が小さい頃、夫も夜勤があった為、自分の勤務表と照らし合わせ勤務交替をして頂き、なるべく自分達で子供を見られるよう調節しました。夫は私が夜勤時、よく子供に夜泣きされ一人はおんぶ、一人は抱き、一人は手をつなぎ、麓山公園を散歩し大変だった事を後で聞かされました。今はすっかり成長した子供達に、私は我がまま言い放題で甘えています。

退職後は、今まで苦勞をかけた夫、子供達に精一杯尽くしていきたいと思っています。又、今までやりたくてもやらなかった事、規則正しい生活（食事時間、睡眠）、旅行、手芸、料理、盆栽などなどたくさんたくさん思いきり挑戦していこうと思っています。

最後に、院長先生初め、皆様には大変お世話になり感謝の気持ちで一杯です。本当にありがとうございます。今後の病院の御発展と皆様様の御健康を心よりお祈り申し上げます。

平成二年四月より、看護補助員として、二本松病院十九年間勤務し、無事定年退職の日を迎えることができましたのは、院長先生、諸先輩、職場の皆様のご指導の賜物と心から感謝申し上げます。

看護補助員という職種につき、事務職から治療中の患者様との、関わり合い

講演会よりおぼろげに

「新型インフルエンザ感染対策」

ICT委員会
小島 信 嘉

二月二十四日に某メーカーより感染専門の講師をお迎えし、「新型インフルエンザ」についての基礎講演をいただきました。近年、マスコミでも取り上げられているように、「新型インフルエンザ」のパンデミックが心配されています。「新型インフルエンザ」は、鳥のインフルエンザが変異のように断定できていません。そのため、外来患者さんに「新型インフルエンザ」の可能性がある場合は、病院玄関の前の段階で診断を確定し、受け入れ体制が完備している施設に搬送することが、感染を防ぐ第一の方法となりますが、現実的にはかなり難しいといわざるを得ません。当院での最善の対応は、SARSと同じスタイルが求められることとなります。高熱と咳があり、海外から帰国したばかりであれば、その可能性のあるものとして対応する必要があります。当院では総合案内で玄関脇の談話室へご案内し、連絡を受けた医療従事者は、外来や医事課窓口に準備してある防護用具で臨むこととなります。マスクはN95、ガウン、手袋、キャップで全身を覆う必要があります。患者さんには、サージカルマスクを着用していただきます。間違ってもN95マスクをつけさせてはいけません。密閉度が高いため、くしゃみをする、マスクと顔の間から勢いよくウイルスが飛散することがわかっているからです。いずれにせよ、机上の対応だけでは不十分であり、感染対策は、防災訓練と同じように職員一人一人が体で覚える必要があるようです。

院内ミニ学会のお知らせ

開催日 平成21年3月26日(木)
時間 17時00分より
場所 老健レクリエーションルーム
主催 学術委員会

最優秀演題発表には、第47回社会保険医学会への参加が認められます。

開催は平成21年11月12・13日、長崎県長崎市になります。

外来担当医変更のお知らせ

内科(水曜日)
 浅井 淳 先生
 ↓
 六角 英 理 先生
呼吸器科(火曜日)
 石井 妙 子 先生
 ↓
 齋藤 香 恵 先生
外科(金曜日)
 良元 紳 浩 先生
 ↓
 阿部 宣 子 先生

栄養課より

~~~~~ ためしてししぴ! ~~~~~

## 豚玉ねぎ丼

玉ねぎと豚バラ肉にこつてり味をつけたボリューム丼です。お試しください。



### \*材料 4人分

豚バラ薄切り肉 …… 400g 紅しょうが …… 適量  
 玉ねぎ …… 2個 A { 砂糖 …… 小さじ4  
 温かいご飯 …… 4人分 { 酒・みりん・しょうゆ …… 各大さじ3  
 サラダ油 …… 適量

### \*作り方

- ①玉ねぎは縦半分に切り、縦に幅1cmに切る。フライパンにサラダ油適量を入れ中火で熱し、豚肉を一枚ずつ広げながら並べ、両面をカリッとするまで焼きつける。
- ②余分な脂を取り、玉ねぎを加えて炒め合わせる。玉ねぎがしんなりしたらAを加えて、味をからめる。
- ③丼にご飯を盛り、豚肉と玉ねぎを汁ごとのせ、最後に紅しょうがを添えて出来上がり。



二十年度の目標  
**笑顔・親切・真心**  
 今月の目標  
**挨拶を 笑顔で交わす**  
**明るい職場**  
 猪岐 隆夫



## わが家のアイドル

僕の名前は千口、4歳の雑種犬です。大好きなのは散歩とドライブ(写真もドライブ中)。散歩の時に、「お父さん(携帯のCM)が来た」と言われても僕には何のことだか判りません。でも、朝夕の散歩は楽しみにしています。僕には最近ストレスが溜まってきています。ご主人が車を交換したため、ドライブに連れて行ってくれません。ドライブに出かけて、思いっきり走ったりボールを追いかけて遊びたいです。

ザンビユ総務課長 齋藤 勝廣



## 庶務だより

育児休業復帰 (2/1付)

助産師(三階病棟へ) 桑野 多恵

退職 (2/28付)

看護師 三津岡喜代子

退職 (3/31付)

外科医師 良元 紳浩

健康管理センター管理部長

庶務課長 遊佐 義一(定年)

看護師 猪岐 隆夫(定年)

看護師 伊藤スミ子(定年)

調理師 尾形 敏一(定年)

看護師 栗原 文子

老健副施設長 高野 弘一(定年)

老健総務課長 齋藤 勝廣(定年)

採用 (3/1付)

看護師 渡辺 静江

パート看護師 三津岡喜代

## 編集後記

この春、長男が大学生となり一人暮らしをすることになりました。勿論心配でなりません。しかしもつと心配なのは、四年後の就職！  
 皆さん！百年に一度の大不況と言われてはいる今ですが、明るい未来を信じて乗り切っていきましょう！(S・Y記)

