

思いやりと優しさのある、良質で安全な医療を提供いたします。

# HOKUTO TIMES

社会医療法人北斗会 大洲中央病院広報誌「ホクトタイムス」

No.

66  
2021/7



「思いやりと優しさ」の理念を基に  
患者サービスの向上に取り組んでいます

Zoom Up!  
OzuCentral Hospital



【当院における患者サービス向上への取り組み】

当院は「思いやり」と「優しさ」を病院の理念に掲げ、接遇を含む様々な患者サービスの向上に取り組んでいます。接遇という言葉には、「遇(もてなす)」という文字が含まれており、接遇とは「おもてなしの心」や「思いやりの心」を持って相手に接することを意味すると言われています。特に医療現場における接遇では、身だしなみや言葉遣いだけでなく、痛みや辛さ、不安、緊張といった負の状態にある患者さんやご家族の気持ちに寄り添って、気配りや心遣いをすることが求められます。

平成25年の新病院完成時には、病院長が「ハード面(建物)は整ったので、これからはソフト面(職員)の充実を図る」との方針を打ち出し、新しくなった病院に相応しい患者サービ

スを目指して取り組みを加速してまいりました。

今号は、当院の患者サービスの向上への取り組みをご紹介します。

## 患者さんのお気持ちに寄り添い、 患者さんの立場になって考える 患者サービスを目指しています。

### <気持ちよく挨拶を交わすことから>

当院では、管理者研修をきっかけに院内全体で、まず患者さんやご家族だけでなく来院される皆さん及び職員間でも気持ちよく挨拶を交わすことから始めました。気持ちの良い挨拶は、患者さんやご家族の方々に優しさを届けることができ、信頼関係の構築にも繋がります。「おはよ

うございます」「こんにちは」「ご苦労さまです」「お疲れさまです」等の挨拶が定着するにつれて、来訪された方々から、とても気持ちが良いとの評価を頂戴することが多くなりました。

### <職員研修>

当院では、病院の理念に沿った医療環境を提供するために、まず新規採用者に対して、院外講師による接遇研修を行い、接遇の基本を学んでもらいます。患者さんの命を預かる医療現場では、言葉遣いや挨拶、身だしなみなど社会人として備えるべきマナーに加えて、痛みや不安を抱えた患者さんのお気持ちに寄り添った声掛けや、個々の患者さんに合わせたコミュニケーションが図れることが重要です。コミュニケーション



来院された患者さんやご家族に対して  
笑顔でのコミュニケーションを心掛けています

Zoom Up!  
OozuchuoHospital



【患者さんとのコミュニケーション】

ン能力や接遇性の向上に関する研修も院内外で  
適宜受講できるようにしています。

<接遇向上への取り組み>

病院全体の取り組みとして、平成20年度より  
患者サービス及び病院サービスの機能向上を目  
指し、サービス改善委員会を立ち上げ、快適な  
医療環境の提供に取り組んでまいりました。2ヶ  
月毎に患者サービスに関する目標をポスターに  
して、患者さんに明示すると共に、管理者や委員  
が朝礼や病棟会等でスタッフに周知するよう  
にしています。



朝礼でのスタッフへの周知

各部門の取り組みの中で、病院の顔ともいえる  
事務部では、接遇に関する自己目標を定めて名  
札に表示、患者さんやご家族に明示することで、  
常に意識して対応できるようにしています。自己  
目標の多くは、笑顔や言葉遣いに関することで

が、特にマスク着用下では表情が分かりにくい  
ため、「事務的で冷たい印象」にならないよう  
に、より一層笑顔での対応を心掛けています。また、  
検査を担当する部署では、患者さんへの丁寧な  
説明を行うようにしています。特に初めての検査  
では、多くの患者さんが不安を抱いていらっし  
やいますので、コミュニケーションを取りながら、患  
者さんの理解度に合わせて分かりやすく説明す  
るようにしています。「以前は分かりにくかったけど、  
今回は良く分かった」などのお言葉を頂戴したこ  
ともありました。

<受診をスムーズにするために>

病院では、駐車場探しにお困りのことがあるか  
と思いますが、当院では、少しでもスムーズに受  
診して頂くために、診察時には2名の警備員を



車椅子の整理整頓

配置しています。玄関前と第一駐車場付近での  
誘導ですが、ベテランですので高齢の方や車  
いすの必要な方々のお車を把握して、玄関近く  
にご案内、必要時は車いすの準備をお手伝いし、  
患者さんやご家族からとても喜ばれています。ま  
た、必要時に車いすがすぐ使用できるように、外  
来担当者が診察終了後に故障やタイヤの空気漏  
れがないか確認するとともに、施設管理の職員も  
定期的な安全点検と清掃を行っています。

ご意見箱や患者満足度調査で、  
患者さんのご意見をお聞きしています。

このように当院では、来院される全ての方々に  
少しでも快適に過ごして頂けるように、患者サー  
ビスの向上に取り組んできました。しかし、患者  
サービスは病院が一方向的に提供すれば良いもの  
ではなく、利用される皆さんのご意見やご感想を  
伺って、適切な対応であったかの評価が必要で  
す。そこで、当院でもご意見箱の設置と年1回の  
患者満足度調査を行っています。

ご意見箱は、外来及び全病棟に設置して月2  
回開封しています。頂戴したご意見は、当該部  
署で振り返りを行い、速やかに改善策を講じると  
共に、改善状況などの返答は、2ヶ月毎にまとめ  
て院内の掲示版にて報告しています。お褒めの  
言葉は、職員一同とても励みになっています。ま

た、患者満足度調査では、診療面や接遇性、施設面、当院に対するご意見等を頂き、医療の質をはかる重要な指標の一つとしています。中には厳しいご指摘もありますが、全てのご意見を真摯に受け止めて、自分達の行動を振り返るきっかけとし、よりよい病院づくりに活用させていただいています。



ご意見箱

当院の患者サービス改善に向けた取り組みは、不十分な点多々ありますので、今後も皆さまのご意見やご要望を頂戴しながら、住民の皆さまに選んで頂ける病院を目指して、職員一同努力を積み重ねてまいります。今後ともどうぞよろしくお願いたします。

## 大洲中央病院 新入職員紹介

2021年度に7名の新入職員が当院スタッフとして仲間入りしました。

【質問事項】…①出身地②趣味・特技・最近ハマっていること③今一番欲しいもの④好きな食べ物⑤目標・抱負



作業療法士  
井上 翔太  
Inoue Shota

①愛媛県八幡浜市②釣りをすること③財布・テレビ④スイカ・パスタ⑤尊敬される作業療法士を目指して日々努力していきたいと思っています。

リハビリ科



作業療法士  
竹内 心  
Takeuchi Shin

①愛媛県松野町②野球③人をダメにするソファ④ブドウ⑤早く仕事を覚え、皆さんに信頼されるような作業療法士を目指します。

リハビリ科



管理栄養士  
山本 志穂  
Yamamoto Shiho

①愛媛県松山市②体を動かすこと、パン屋さん巡り③ソファ④餃子⑤患者さんを第一に、信頼される管理栄養士になれるよう頑張ります。

栄養科



看護師  
児玉 旬  
Kodama Jun

①愛媛県松山市②動画を見ること、音楽を聴くこと③新しいノートパソコン④チョコレート⑤患者さんの療養生活を支えられるよう、知識・技術の習得に努めています。

看護科 東館3階



作業療法士  
澤田 明李  
Sawada Akari

①愛媛県大洲市②音楽鑑賞、ドラマ観賞③アロマ④オムライス⑤先輩方から多くの事を学び、患者さんに信頼して頂けるようリハビリを提供します。

リハビリ科



薬剤師  
大藤 舞子  
Daito Maiko

①愛媛県大洲市②音楽鑑賞③キャットタワー④桃⑤患者さんに信頼される薬剤師となれるよう頑張ります。

薬剤科



看護師  
田中 麻里  
Tanaka Mari

①愛媛県今治市②趣味はお菓子作り。特技はすぐ眠れること。時短料理作りにはまっている③美味しい店と美容室の情報④ナス・牛タン・アイス⑤1日でも早く業務を覚え、自立できる看護技術を増やしていきたいです。

看護科 東館2階

## 冷しゃぶそうめん

からだに効く

レシピ

Point!

豚肉に含まれるビタミンB1は糖質の代謝を促します。

大洲中央病院栄養科

### ■材料 (2人分)

そうめん	150g
豚肉 (しゃぶしゃぶ用薄切り)	100g
卵	1個
オクラ	3本
パプリカ (黄)	1/4個
トマト	小1個
みょうが	1/2個
塩	少々
砂糖	小さじ1
めんつゆ (ストレート)	120ml

### ■作り方

- ①豚肉、オクラをゆでて冷水で冷やし、水分を切る。オクラの粗熱がとれたら小口切りにする。パプリカは薄くスライスする。トマトは縦半分に切ってスライスする。みょうがは千切りにする。
- ②卵に塩、砂糖を加え切るように良く混ぜる。たまご焼き器を火にかけて薄く油をひき、薄焼き卵を作る。粗熱が取れたら細切りにして錦糸卵にする。
- ③そうめんをゆでて冷水で冷やし、ざるに上げて水分を切る。
- ④皿にそうめん、豚肉、錦糸卵、オクラ、パプリカ、トマト、みょうがを盛り付ける。



院内美術館

32



『アニバーサリーII』  
カシニョール 作

## 女性の内面の陰陽を優雅で魅力的に表現する

今回ご紹介するのは、2Fリハビリスタッフステーション受付にある、エレガントな女性像を描く個性的な作風で、ポリシヨイ・バレエ団の衣裳と舞台装置を手掛けるなど、新しい分野にも精力的に取り組む、カシニョールの『アニバーサリーII』。柔らかな描写と、気品高くそして官能的に描かれた女性の仕草や表情が、とても印象的。



カシニョール / 1935年パリ生まれ / ジャン・スヴェルビに師事。1969年東京・三越百貨店にて個展。1970年アメリカ、ウォーリー・フィンレー画廊にて個展。

次号は青木乃里子「薔薇」をご紹介します。

## 動画を用いたリハビリ状況の説明を始めました

当院では入院患者さんのリハビリ状況はカンファレンスでご説明したり、ご家族のご面会時にリハビリを見学して頂いたりすることで、日常生活動作の改善状況をお伝えしてきました。しかし、新型コロナウイルス感染症の流行で面会が今までのように出来なくなり、ご家族が入院患者さんの詳しい状態を把握する事が困難になっていました。この状況を改善するために、4月からタブレット端末で患者さんのリハビリ状況や日常生活の様子を撮影し、ご家族への書類の説明時に動画をお見せする取り組みを開始しました。書類だけの説明に比べて、患者さんの現在の状況がよく分かるとお声を頂いており、中には「他の家族にも見せたい」と動画を自分のスマートフォンで録画されるご家族もいらっしゃいました。コロナ禍で様々な制約はありますが、今後も工夫をしながら、患者さんやご家族の皆様により良い支援が行えるよう努力してまいります。



リハビリテーション科 作業療法士 神本 瞳

## 救急救命士病院実習を受け入れています

当院では、毎年数名の救急救命士の実習を受け入れています。救急隊員は、救急救命士としての業務を開始するにあたり、救急救命士法第2条第1項に規定されている救急救命処置が、救急活動現場において傷病者に対して迅速且つ的確に実践されるよう能力の向上を図り、救急医療の現状を理解すると共に、実習を通して医師・看護師との信頼関係を築くことを目的として病院実習を行います。今年も4月8日～6月4日の間、3名の実習生を受け入れました。実習期間中は、外来などの救急部門や病棟などで実習を行い、傷病者にどのような検査や処置を行って、どのような診断がなされ、入院後にはどのようなケアが行われるかを、様々な実習を通して学んで貰いました。

当院は週3日の救急対応を行っています。今後も、救急隊と病院の連携を深め、傷病者の詳細な情報提供に基づいた迅速かつ適切な救急対応を目指してまいります。



外来師長 瀧本 美穂

## 花の植え替えを行いました

6月24日に、病院周辺に設置しているプランターの花の植え替えを行いました。当日は晴天に恵まれ、多くの部署から職員が参加して、お互いに交流を深めながら楽しく作業を行いました。

今回植え替えた花は、ポチュラカです。ポチュラカは南アメリカ原産の草木で、世界の熱帯地域から温帯地域の広範囲に生息しています。開花時期は夏から秋で、花言葉は「いつも元気」です。暑さや乾燥に強く、夏の炎天下でも可愛らしい花を次々に咲かせることに由来していると言われております。当院に来院された皆さまや職員が、この花の元気を貰って、これからの暑い夏を乗り切っていけるよう思いを込めて植え替えました。これから大きく育て、来院された皆さまの癒しになるように、たくさんの色とりどりの花を咲かせてくれることを願っています。



互助会 松田 恵子

## 外来診療医師一覧表

診療科目	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	土曜	日曜
内科	1診	近藤 賢之	休診日	大久保啓二	大久保啓二	近藤 賢之	大久保啓二
	2診	岡本 傳男		岡本 傳男	井上 明子	岡本 傳男	岡本 傳男
	3診	井上 明子		井上 明子	近藤 賢之	大久保啓二	愛大 医師
	4診	浅川 建史		清家 愛理	清家 愛理	愛大 医師	浅川 建史
外科	1診	森岡 徹	休診日	森岡 徹	森岡 徹	森岡 徹	森岡 徹
	2診	満谷 臨		満谷 臨	満谷 臨	満谷 臨	満谷 臨
整形外科	1診	栗田 英明		栗田 英明	栗田 英明	愛大 医師	藤澤 圭史
	2診						栗田 英明
泌尿器科		清水 公治		清水 公治	清水 公治	清水 公治	清水 公治
脳神経外科	1診(新患)	西原 潤		西原 潤	西川 真弘	重川 誠二 末廣 諭 (隔週)	橋本 尚樹(第1) 戸田 茂樹(第2-4)
	2診(再診)	西川 真弘		西川 真弘	西原 潤		西原 潤
形成外科						森 秀樹(第1-3-5) 泉本真美子(第2-4)	

受付時間 午前8時00分～午前11時30分

診療開始時間 午前9時00分～  
担当医師は緊急手術などで変更する場合がありますので、事前にお問い合わせください。  
(休診になる場合あり)休診日(7～10月) 救急診療のみ…7月23日(金)、8月8日(日)  
休診日…火曜、水曜、7月22日(木)、9月20日(月)、9月23日(休)お見舞い・面会時間 午後1時00分～午後5時30分  
(新型コロナウイルス感染予防のため変更になる可能性がありますので、事前にお問い合わせください。)

## ◎大洲・喜多地区の一週間の救急当番

- 金～日曜日…大洲中央病院  
(日は18:00まで)
- 日曜日…市立八幡浜総合病院(18:00～)
- 月曜日…市立大洲病院
- 火曜日…市立大洲病院
- 水曜日…加戸病院(昼)、  
喜多医師会病院(夜)
- 木曜日…大洲記念病院(昼)、  
市立八幡浜総合病院(夜)

## 編集後記

7月に入り梅雨明けを待たずとなり、暑い夏がそこまで来ています。そして今年の夏は待ちに待った東京オリンピックが開催されます。コロナ禍の中、いろんな制約を受けての開催だけに、ここは一丸となって選手を応援し一緒に暑い夏にしたいものです。

また、3年前の7月は西日本豪雨災害で、その夏が非常に過酷だった記憶が今に蘇ります。それでも今こうして大洲市は何とか復興し前進できたことは、まさしく一丸となった証だと思います。早く安全な日常に戻ることを祈りながら、素敵な夏の思い出をつくりたいと思います。

発行/社会医療法人 北斗会 大洲中央病院  
編集/広報委員会寺尾 光司(事務部長・理事) /  
京河 雅史(放射線科長) / 竹岡 照枝(看護師長)  
道休 由佳里(看護師長) /  
木村 優志(リハビリテーション科) /  
大西 修平(リハビリテーション科) /  
藤岡 真里子(栄養科) / 黒田 部(医事課主任) /  
丸尾 宏美(総務課)社会医療法人 北斗会  
**大洲中央病院**