

# 患者さんの身になって考える

## ～職員の状態やマナーに関する当院の取り組み～

川崎病院では、患者さんに対する職員の対応の向上に向けた取り組みとして、院内に接遇教育委員会を設け、いろいろな角度から検討を行い、改善に取り組んでいます。

接遇教育委員会では、平成15年度中に院内投書箱等を通じて患者さんや御家族からいただいた、職員の接遇に関する投書約90件の中からピックアップしたいくつかの事例を基に、院内の各部門で病院職員としての接遇のあり方を話し合いました。

### 接遇に関する職場カンファレンス

目的 市民からの接遇に対する投書について、職場全体で共有し取り組むことにより、医療サービスに於ける接遇の向上を図る。

目標 1) 患者さんからの投書の状況を把握し、職場で情報を共有化することができる。  
2) 全職場での職場討議により、接遇の意識の向上と、接遇実践につなげることができる。

1. 討議期間：平成16年5月24日～平成16年6月11日(3週間)  
2. 対象：川崎市立病院に勤務する職員全員(委託職員含む)

### 【御意見1】

病院行きのバスの中での職員の会話が気になった。

#### [職員の声]

- ・ 仕事を離れても職業の特性、公務員としての立場を忘れてはいけない。
- ・ 職員同士で注意し合い、声を掛け合う。

### 【御意見2】

受付の対応がつつけんどん。  
職員同士の私語も気になった。



#### [職員の声]

- ・ 受付は病院の顔、忙しくても、誠意ある対応をします。
- ・ 患者さんの言葉に耳を傾け、視線を向けると共に気持ちも向き合うことが大切です。
- ・ 医療者側は色々な人に同じ事を説明するかもしれないが、その人は初めてであることを念頭におき対応する。
- ・ 職員は、勤務中、私語は慎む。

### 【御意見3】

手術の説明を丁寧に2回家族にいただきました。嫌な顔ひとつせずに引き受けてくださいました。

#### [職員の声]

- ・ このような声をいただけるように努めてまいります。
- ・ 患者さんにわかりやすく、納得できるインフォームドコンセントをめざします。

インフォームド・コンセント=患者さん御自身の病気や治療について、分かりやすく、また十分な説明を受け、納得して医療を受けること

### 【御意見4】

先生方、看護師さん達の気配りが行き届いており、清掃もきれいで快適な入院生活を送れました。

#### [職員の声]

- ・ すべての患者さんからこう言われるように、ベストをつくしたいと思います。
- ・ 誉めていただいたことを誇りに思い、仕事にも誇りを持って頑張っていこうと思います。



今回の結果を基に、これからも患者さんに対する職員の接遇の向上につとめ、患者さんの側に身をおいた医療をさらに進めていきたいと考えております。

## 編集後記

紫陽花が色鮮やかに咲き誇る季節から、ひまわりが力強く天を仰ぐ季節になろうとしています。

ようやく、今年度に入って最初の「くすの木」第3号をお届けできることとなりました。

この季節、体調をととも崩しやすく、暑さによる熱射病や水分が不足したために起こる脱水症、食欲の減退から引き起こる胃腸炎、食中毒などいろいろな病気が潜んでいます。楽しく夏を乗り切るために、暴飲・暴食を避け、疲れをためない工夫をしていきましょう。(広報委員会)



川崎市立川崎病院シンボルツリー

# くすの木

平成16年6月28日発行(第3号) 発行責任者: 添田 真郷 編集: 広報委員会  
事務局: 川崎市立川崎病院庶務課 川崎市川崎区新川通12-1 電話044-233-5521  
<http://www.city.kawasaki.jp/35/35kawasyo/home/home.htm>

## 川崎市立川崎病院の基本理念

川崎市立川崎病院は、自治体病院として、市民に最善の医療を提供し、地域の皆様の健康と福祉の向上に貢献することを目指し、その目的のために職員の和とたゆまぬ研究心をもって、次のことを実践してまいります。

- 1 「病気」ではなく「病人」を診る患者さん中心の医療
- 2 地域の基幹病院として、質の高い医療を提供
- 3 健全な経営基盤の確立

## 「鳥の目と蟻の目」を持って ～副院長就任のごあいさつ～

副院長・看護部長  
篠原 弘子

この度、平成16年4月1日付で副院長・看護部長兼務を拝命致しました。

看護職が副院長職に就くということは、当院としては初めてのことです。このことは、ここ川崎病院で、過去から現在を通して、これまで活躍して来られた多くの看護職の、日々の看護実践の実績が、川崎病院の医療の中で評価された結果であると同時に、今後の看護部への更なる期待であると受け止めております。

看護職は院内の多くの部門や職種と広く連携して業務を行っている職種であり、それだけに私達が日々実践する看護が、患者さんや御家族の満足、さらには川崎病院の医療全体の評価にも大きく影響していると言えます。

今後は、看護職としての特性を生かして病院全体の運営を捉え、また、一方で病院全体の方針から看護部の問題を考えていくといった、いわゆる『鳥の目と蟻の目』を持って判断し行動していくことが、重要な役割となるのではないかと考えております。未熟で微力ではありますが、皆様の御指導や御協力を得ながら努力して参りたいと思います。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

# 川崎病院のボランティア活動について

川崎病院ボランティア推進委員会

川崎病院では、「ボランティア推進委員会」が院内ボランティア活動のサポートを行っています。この委員会は、ボランティアの方を積極的に受け入れることによって患者サービスの充実・向上および市民との交流を推進することを目的に、平成15年度に発足しました。

現在登録されているボランティアの方は15名で、小児科病棟での絵本の読み聞かせや遊びの相手、一般病棟での食事のお世話、患者図書「つつじ文庫」の整理など、それぞれが熱心に病院内で活動されています。

## 【ボランティアの方を募集しています】

現在、特に外来患者さんの案内やお世話をしていただく、外来案内ボランティアの方を募集しています。

条件は、ヘルパー3級以上を取得している方です。

その他のさまざまなボランティア活動をしていただける方も募集しています。

人とお話をすることが好きな方、お世話をするのが好きな方、ボランティア活動に関心のある方の参加をお待ちしています。詳しくは担当までご連絡ください。

[連絡先] 川崎市立川崎病院ボランティア推進委員会  
(担当) ボランティアコーディネーター 勝瀬 眞喜子(12N病棟)  
電話(044)233-5521(内線)3361



## ボランティアさんの活動日誌から

「Kちゃんが、前回の活動から帰る時には、見送りに来てくれた。成長がよくわかり、嬉しかった。」  
「絵本を読むと泣いていた子供達も泣き止み、絵本の世界に入ってくれました。やはり、絵本の力ってすごいと思います。」

# 川崎病院の 部門紹介

## 医療相談室

医療相談室では、入院や通院に伴って生じるご心配について、社会福祉の立場から問題解決のためのお手伝いをいたします。

例えば「医療費の支払いや経済的なことで困っている」「利用できる制度や社会福祉・介護保険サービスについて知りたい」「在宅療養に不安がある」「療養型病院等の紹介」「病気や障害、将来のことで心配がある」等の相談がある方は、1階の医療相談室にお気軽においでください。おいでになれない場合はお電話でも結構です。

また、相談内容については、ソーシャルワーカーがプライバシーに配慮して対応しておりますので、ご安心ください。

(医事課医療相談室 MSW小島真紀子)

## 心臓血管外科

平成15年5月に心臓血管外科スタッフが交代し、この間、新たな診療体制を整えて参りました。慶応大学心臓血管外科より上田が、国療晴嵐荘病院循環器センターより黒坂が赴任し、昨年より勤務の岡本とともにこれまでの経験を生かして、質の高い冠動脈バイパス手術、僧房弁及び大動脈基部形成術、胸部大動脈手術等を中心に、地域医療に可能な限り貢献していきたくと存じます。

(心臓血管外科部長 上田敏彦)



川崎病院の情報や診療科・専門外来などについては、当院のホームページでご案内しております。

ホームページでは、その他にも新しい情報や皆様の健康に役立つ情報をお届けしていますので、ぜひ!アクセスしてください。

<http://www.city.kawasaki.jp/35/35kawasyo/home/home.htm>

# 季節の one point 夏の紫外線対策

「くすの木」では、健康にちょっと役立つ“ワンポイントアドバイス”をお届けします。今回は、いよいよ近づいてきた“夏”の「紫外線対策」について、皮膚科の原藤玲先生に伺いました。

7月・8月は1年のうちで紫外線の量がピークとなる時期です。正しい知識を持って、適切な紫外線対策を行いましょう。

紫外線は、波長の長い順にUVA、UVB、UVCに分けられます。UVCは通常、大気層で吸収され地表には届きません。一方、波長の長いUVAは窓ガラスも通過しますので、室内でも注意が必要になります。

紫外線の皮膚への影響として、よく知られる日焼け(サンバーン)のほか、光老化と呼ばれる皮膚の老化(シミ、シワ)、免疫力の低下から感染症にかかりやすくなること(単純疱疹など)に加え、皮膚癌(有棘細胞癌など)の発生をおこしやすくなるなどが挙げられます。このような影響から皮膚を守るためには、予防が大切になります。

- 具体的には、
- 帽子をかぶる
  - 日傘を使う
  - 日陰を利用する
  - 紫外線の強い時刻(正午前後)の外出を控える
  - サングラスを利用する(紫外線は眼にも影響を与えます)
  - 長袖や襟のついた服を着る(濃い色の衣服のほうが良い)
  - 手袋(車や自転車を運転する時など)を利用する
  - 日焼け止めクリームを使う
- などがあります。いろいろ試してみてください。日焼け止めクリームは、汗などをかくと効果が落ちるので適宜塗りなおしが必要です。また、人によっては日焼け止めクリームにかぶれることがありますので、かぶれやすい人は無香料・無着色などの刺激の少ないものを選んだり、腕の内側に試し塗りをしてみたり、自分に合うものをさがす工夫をしてください。

テレビで見た!? 川崎病院

最近テレビドラマなどで川崎病院の映像を見たことはありませんか? 当院では平成14年度より、川崎市が進めている【ロケ地川崎推進事業】に協力しております。これは、映画やテレビドラマのロケーション場所に市庁舎や市のさまざまな施設を提供し、映像を通して川崎の魅力とイメージを全国に発信し、イメージアップをはかっていくというものです。

当院では、夜間・土日を利用して、テレビドラマ「白い巨塔」をはじめとするさまざまなドラマ・映画などの撮影に協力し、回数は70回を超えました。今後も患者様及び病院の迷惑にならないよう、注意して撮影に協力してまいりますので、よろしくご理解のほど、お願いいたします。



**ロケやっています**