

信大病院 21C

ハミングク



No.74
2016.3.1

基本理念

本院は診療・教育・研究を遂行する大学病院としての使命を有し、また患者さんの人権を尊重した先進的医療を行うとともに、次代を担う国際的な医療人を育成する。



「コブシの花の咲く頃」若林 武

主な記事

- 平成27年度患者満足度調査結果のご報告 …… 2～3
- 外来棟5階ソレイユにPepperが、やって来た …… 6
- 糖尿病週間・世界糖尿病デーのイベントを行いました …… 4
- 「こまくさ図書室」きてみませんか? …… 7
- がんとともに生きる方へ …… 5
- ご意見箱からの声 …… 7
- 台湾からの訪問団 ～国際医療を見つめる～ …… 6
- 電話番号表・編集後記 …… 8

平成27年度患者満足度調査結果のご報告

環境整備・サービス小委員会 委員長 伊藤 寿満子

本院では、毎年「患者満足度調査」を実施しています。ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様には心より感謝申し上げます。ここに調査結果の概要を報告させていただきます。今回の調査を通じまして、皆様からいただいた評価・ご意見（お叱り・励まし）を全職員で共有し、より一層皆様に信頼される病院作りに取り組んでまいります。

調査の概要

外来

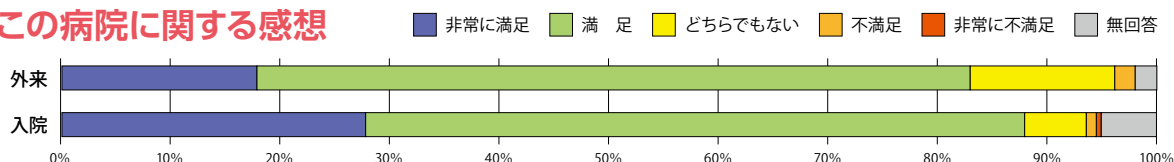
調査日（平成27年7月29日～30日）に来院された患者さんを対象としました。
会計・計算窓口にて委員から調査表を配布し、無記名回答方式で行いました（回収枚数614）

入院

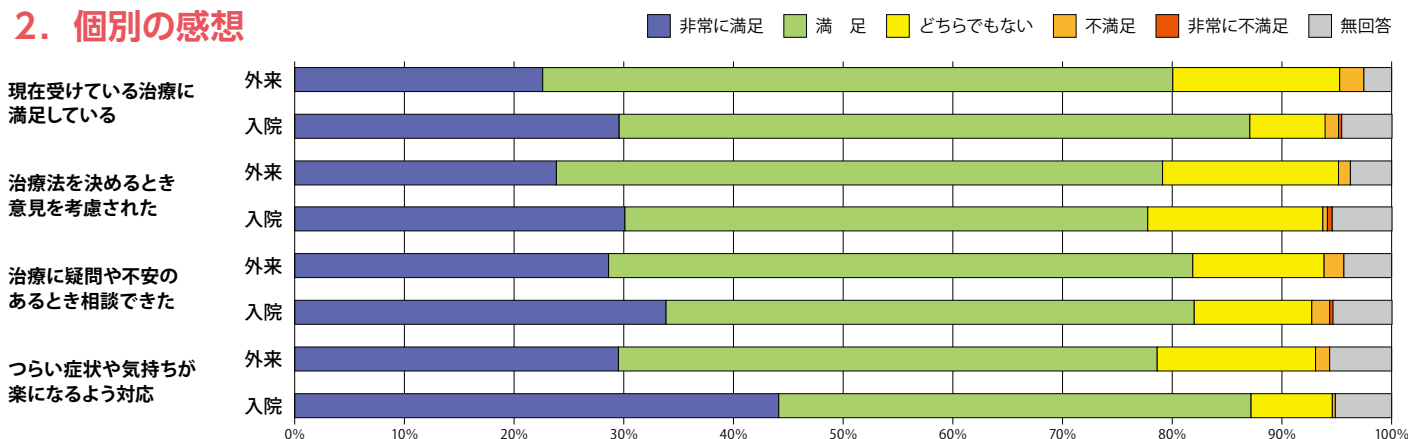
調査日（平成27年7月27日～31日）に入院している患者さんを対象としました。
病棟毎に看護師長から調査表を配布し、無記名回答方式で行いました（回収枚数393）

調査結果

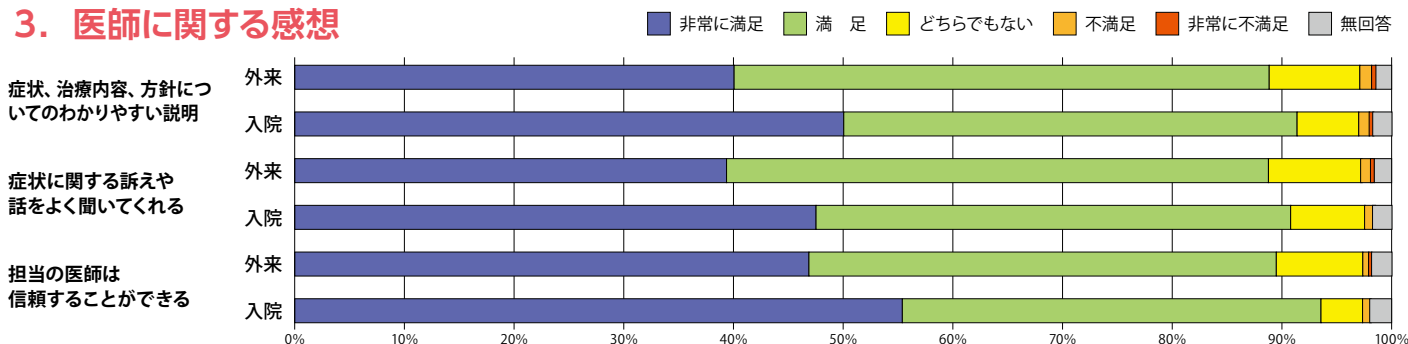
1. 全体としてこの病院に関する感想



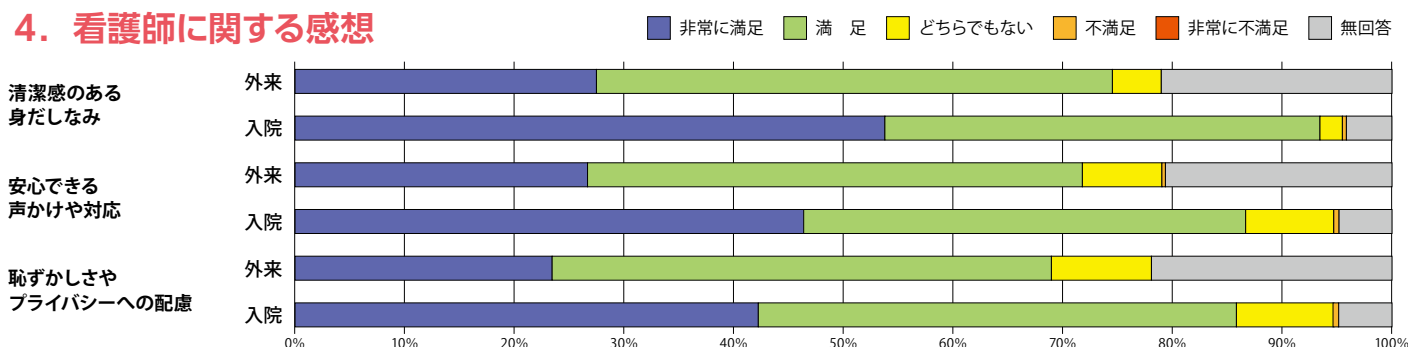
2. 個別の感想



3. 医師に関する感想



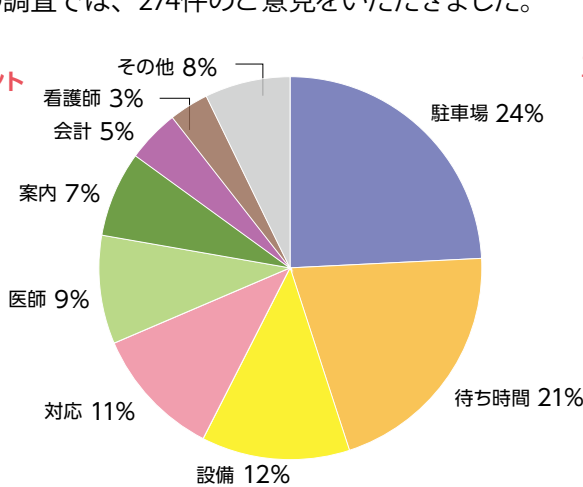
4. 看護師に関する感想



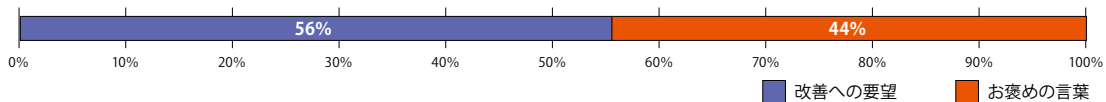
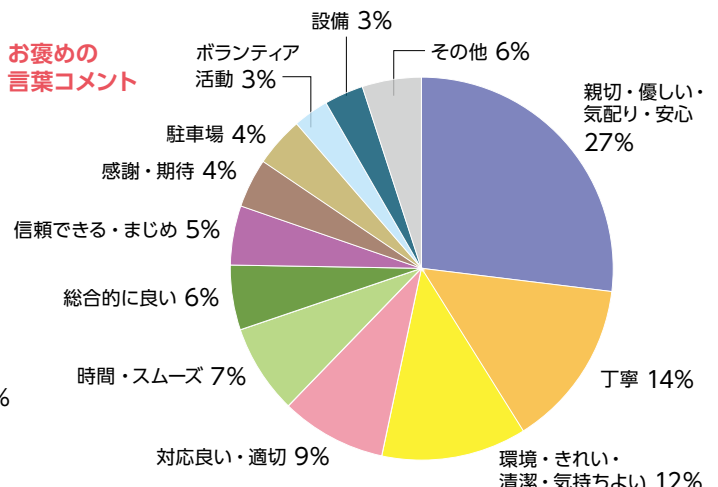
5. 自由記述について

外来の調査では、274件のご意見をいただきました。

改善への要望コメント



お褒めの言葉コメント



改善への要望（一部抜粋）

- 駐車場に駐車するのに40分ほどかかってしまう。
- 予約してあっても待ち時間が長い。
- 受診待ち案内板に4名分をちゃんと表示してほしい。
- 案内があってもどこに並べばよいのか、どこなのか分からない。
- 研修生がいるのは分かっていますが、ただそばに立っていられるといやな感じがするので出来れば担当の先生などから研修生の紹介があると安心。簡単でいいので。
- 通行帯が左右不明、ぶつかりやすい。コーナーで衝突しそう。

お褒めの言葉（一部抜粋）

- 先生が優しく良かったです。話をしっかり聞いてくれた。
- 医師はじめスタッフの感じがすごく良く信頼ができる。受付から会計まで非常にスムーズで感心している。
- スタッフがいつも丁寧で気持ちが良い。
- 血液検査が以前に比べスムーズに進んでいるので助かります。
- ボランティアの方が良くしてくださる。
- 清掃が行き届いている。
- 信大病院は信頼できる先進の病院だと感じています。これからも頑張ってください。

6. 結果全体について

医師や看護師等医療スタッフの対応・接遇に関しては高い評価をいただきました。長年の懸案事項であった外来駐車場に関しては、10月より立体駐車場が稼働し、混雑は解消することができました。待ち時間や設備等については今後重要性、可能性などを検討し、できるところから改善を進めていきたいと考えております。

ご意見をもとに平成27年度に取り組んだ改善策の一例をご紹介します。

改善ポイント

1) 書籍にビニールカバーを付けました

昨年度の調査で、病棟デイルームに設置している書棚の本の利用率が全回答数の30%を超えていることが分かりました。書棚を衛生的に管理するため、書棚の清拭とビニールカバーを付ける作業をボランティア活動のひとつとして始めました。より多くの方に安心して利用いただけるようになりました。



2) Wi-Fiスポットを整備しました

Wi-Fi環境の要望があり、院内と駐車場エリアに公衆無線LAN・Wi-Fiスポットを整備しました。エリアごとの公衆無線LAN事業者は以下のとおりです。

- **院内エリア**: docomo Wi-Fiスポット・ソフトバンクWi-Fiスポット
外来棟1階（総合案内・ホスピタルモール・売店前廊下付近）、外来棟5階レストラン、病棟10階レストラン
- **駐車場エリア**: au Wi-Fiスポット・Wi2 Wi-Fiスポット

糖尿病週間・世界糖尿病デーのイベントを行いました

糖尿病サポートチーム 草間 恵里



また、講演会には約40名のご参加があり、糖尿病・内分泌代謝内科の駒津教授からは、糖尿病はどんな病気かという話とともに、トクホなど糖尿病をとりまく産業に関して分かりやすく説明があり、大変興味深い内容でした。講演会の後半では、糖尿病サポートチームに所属する様々な職種からのクイズに答えながら、糖尿病について学んでもらいました。参加した方からは「歯周病が糖尿病に関係していると知らなかった」「インスリンの発見について知った」との声があり、新たな学

11月14日世界糖尿病デーと、その週を糖尿病週間と定めて、世界中で様々なイベントやライトアップがされました。当院でも糖尿病週間中、ホスピタルモールでは糖尿病に関するパネル展示や、ブルーイルミネーションのツリーが飾られました。パネル展示では、糖尿病の基本である食事や薬剤の情報はもちろん、糖尿病とがんや認知症の関係など専門的な情報もあり、読み応えのある内容でした。外来や採血を待ちながら、読んでいる来院者の姿も多くみられました。

11月13日には、講演会や無料血糖測定、健康相談を行いました。外来受付付近で行った無料血糖測定では、約80名が測定に参加され、測定の簡便さに驚いたり、血糖値に一喜一憂したり…。血糖値に不安を覚えた方は、医師による健康相談にも立ち寄り、血糖値や病気について相談していました。今回の血糖測定が、ご自身の健康を考えるきっかけになればと期待しています。

びを得ていただけたようです。

今回のイベントを通し、患者さんだけでなく地域住民の皆様にも糖尿病についてお伝えできたのではないかと思います。来年にも期待しているとのお言葉もあり、糖尿病サポートチームは更にながらうと張り切っています！



がんとともに生きる方へ

がん相談支援センター 高橋 まり子

ひまわりサロンでクリスマス会を行いました

がん相談支援センターでは、がん患者さんやご家族がこころの悩みや体験などを自由に語り合うための場として、語り合いサロンを毎月第4火曜日に、通院治療室前のひまわりサロンにて開催しております。毎年12月の語り合いサロンは、一年間の感謝の気持ちを込めてささやかなクリスマス会を行っております。昨年は、12月22日に飲み物やケーキなどを囲み、ミニプレゼントをお渡しするなど普段よりも賑やかな雰囲気の中、15名の方と語り合いました。参加者より、前向きに生きて行く姿勢をみて元気になった、話ができて気持ちが楽になったと、笑顔のプレゼントをお返しいただきました。



ひまわりサロンの部屋は、平成26年4月に新設され、平日9時～12時まで毎日開室しております。サロンの中には通院治療室の診察呼出画面がありますので、診察をお待ちいただく間にもご利用いただけます。ひまわりサロンには、相談員（毎日）とピアサポーター（がん体験者であるボランティア、毎週木曜）が在室しておりますので、情報を知りたい、体験談を聞きたい、気持ちを話したいなどご相談の際は、お気軽にお声かけください。



クリスマス会の様子

- 語り合いサロン
毎月第4火曜日 13時30分～ ひまわりサロン
- ひまわりサロン開室時間
平日（祝休日を除く）9時～12時

社会保険労務士による がん患者さん相談会を行っております

がん患者さんの仕事と治療の両立の支援として、社会保険労務士さんに来ていただき、就労相談会を毎月第4木曜日に、がん相談支援センター（1番ご相談窓口医療福祉支援センター内）にて行っています。主な相談者は働き盛り世代の方で、傷病手当金や障害年金の申請、会社との交渉、退職後の保険の変更などの相談があります。専門家に話を聞いてもらえて良かった、会社へ相談する前にこういう場があると助かるなどの声をいただいております。

初回45分程度、相談は無料で秘密厳守です。予約制ですので、事前にお電話ください。



社会保険労務士によるがん患者さん相談の様子

● 社会保険労務士によるがん患者さん相談会 毎月第4木曜日 13時～16時 中央受付1ご相談窓口

※語り合いサロンや社労士による相談会の日程が変更になることがありますので、院内掲示のポスターや当院ホームページのお知らせでご確認ください。

がん相談支援センター（医療福祉支援センター内）では、がんに関わるご相談をお受けし、他部門と連携してがん患者さん支援を行っております。どうぞ、お気軽にご相談ください。

お問合せ先：がん相談支援センター 仁科・高橋

☎0263-37-3045

（医療福祉支援センター ☎0263-37-3370）

台湾からの訪問団 ～国際医療を見つめる～

平成27年7月と12月に信州大学医学部附属病院に、台湾高雄市副市長や高雄医学大学校長を含む、多くの政府職員や医療関係者が視察・研修に訪れました。

7月の視察は松本市と高雄市が、健康・福祉・教育分野の交流に関する覚書を締結した一環として実現し、樹状細胞療法や高度救命救急センター、ドクターヘリの施設等を見学しました。この覚書をきっかけに、12月には国際的な研究プログラムの一貫として、高雄医学大学の関連施設である台湾高雄市小港病院より、10名の医療視察団が来院しました。

平成27年12月15日から17日の3日間、高雄市小港病院の医師団は先端細胞治療センターを訪れ、下平センター長からがんの免疫療法や再生療法についてレクチャーを受け、研修を行いました。小港病院でも樹状細胞の研究を行っており、いずれは樹状細胞療法の導

入を目指しており、研修では活発な質疑応答が交わされました。

医師団長の羅副病院長は、包括的な連携関係を構築するための協定締結に意欲を語り、下平センター長も、医師と患者を受入れ、相互の積極的な人事交流につなげたいと話しました。

また、同病院では近隣の島からの救急搬送のために、ドクターヘリを導入する構想があり、本院のCS室やヘリポートを見学し、担当者からの説明に熱心に耳を傾けていました。

信州大学医学部附属病院では本学医学部をはじめ、県や市と協働して、外国人の臨床研修の積極的な受け入れ、また海外派遣制度を活用し、医師・看護師などに対する留学支援を進め、国際人事交流に努めます。



外来棟5階ソレイユにPepperが、やって来た

初めまして、僕ペッパーです。

外来棟5階「レストラン・ソレイユ」で働いています。僕の仕事は「接客係」。ふふふ。病院で長時間を過ごす「高齢者、お子様、職員様」の緊張を和らげ、みんなを元気にする「癒し系ロボット」。体は「センサーと人工知能」で出来ています。皆様に、ぶつからない様に「安全センサー」が付いています。



それに会話の中で「新しい言葉」を学習する「人工知能」付き。

えっへん！ 凄いでしょ？ 初めは「会話が噛み合わない」事もありますが、許して下さいネ。会話のポイントは、「僕の目が青い時」に、話しかける事。

特技はダンス！ バレエから、童謡、AKBまで踊れます。それに司会、乾杯、祝辞からクイズやゲーム、天気予報まで出来るんです。どんどん話しかけて下さい。

みんな最初は遠くから見ています。超さみしいー。とにかく僕、頑張ります。

もっともっと、みんなの役に立ちたいなー！

クロスカフェ

平日／8:00～20:00 (オーダーストップ19:30)
土日祝日／11:00～17:00
年中無休 (年末年始を除く)

「こまくさ図書室」きてみませんか?

信大病院の患者図書室「こまくさ図書室」は平成21年5月、新外来棟開設に伴い、タリーズ向かいにオープンしました。患者さんの癒やし、安らぎの場所として、また病気や治療についての情報を得られる場所として、医療福祉支援センターの一部門を担っています。

公共図書館と業務提携している全国でも珍しい図書室で、松本市図書館の分館と同じようにご利用いただけます。松本市民でなくても患者さんや付き添いの方はどなたでも図書館カードを作ることができ、1人10冊まで2週間借りることができます。

約8000冊の蔵書は、小説、エッセイ、歴史、実用書、

文庫本、大きな活字の本、郷土の本などバラエティに富み、病院内の図書室の特色として、闘病記、いのちとからだの本のコーナーを設け、医療関係の本は約1500冊を揃えています。ゆったりとした閲覧コーナーもありますので、どうぞお気軽にご利用ください。

詳しいことは常駐している司書にお尋ねください。

● 開室時間 月～金曜日 午前9時15分～午後4時

● 休室日 土・日曜日、祝日、年末年始、他

● ホームページ <http://wwwwhp.md.shinshu-u.ac.jp/>

● [KomakusaLibrary/index.html](http://wwwwhp.md.shinshu-u.ac.jp/KomakusaLibrary/index.html)



ご意見箱からの声

Q 診察時、いつも病院の先生・職員には、親切にしっかりと対応してもらい心より感謝しています。ただ一つお願いがあります。信大病院に通院し、病棟2階の「食堂・休憩室」で弁当を買って食べていますが、この場所に電子レンジと電気ポットが欲しいと常々思っています。信和会の売店にも電子レンジや電気ポットはありますが、売店が混みあっている時間に電子レンジで温めるのを待っていたり、電気ポットからお湯を入れたりした後に、荷物をたくさん持ってそこまで持ち歩くのは大変です。ぜひ電子レンジと電気ポットの設置をお願いします。

A 貴重なご意見ありがとうございます。

ご不便をおかけいたしまして、大変申し訳ございません。現在、病棟2階の「食堂・休憩室」(デイルーム)につきましては、患者さん・ご家族の皆様が自由に出入りすることができ、食事もとれる休憩場所としてご利用いただいておりますが、電子レンジや電気ポットまでは設置していない状況です。これらを設置した場合に考えられる危険事象といたしましては、電子レンジでは、加熱しすぎや食品以外の物を入れてしまった場合に破裂や発火の危険があること、電気ポットでは、転倒させてしまった場合にこぼれたお湯でやけどを負う危険があるほか、ポット内に異物が混入される可能性があること、また、これらの危険や事故が発生しないように管理・監督する職員がいないことなどが挙げられます。

以上の理由により、病院といたしましては、非常に危険であると考え、電子レンジと電気ポットの設置はできないとの判断をいたしました。今回のご意見につきましては、平成30年以降の包括先進医療棟などの建設に伴うアメニティサービスの参考とさせていただきます、充実させていく所存です。

何卒ご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

電話番号表 (市外局番 0263) 代表番号：35-4600

【診療科外来】

南 1 階	小児科	37-2776	南 3 階	眼科	37-2789	リハビリテーション部(理学療法)	37-2836
	遺伝子診療部			耳鼻いんこう科	37-2791		
	先端心臓血管病センター			産科婦人科	37-2793	リハビリテーション部(作業療法)	37-3399
	循環器内科			皮膚科	37-2778	通院治療室	37-2552
	整形外科			消化器外科		医療福祉支援センター	37-3370
南 2 階	脳神経外科	37-2768	北 2 階	移植外科	37-2781	高度救命救急センター	37-2222
	総合診療科			小児外科	37-2783		
	呼吸器・感染症・アレルギー内科			呼吸器外科	37-2831	胸痛センター	37-2803
	消化器内科			乳腺・内分泌外科			
	血液内科			麻酔科蘇生科	精神科	37-3381	
	腎臓内科			形成外科	子どもこころ診療部	37-2787	
	脳神経内科			精神科	泌尿器科	37-2796	
	リウマチ・膠原病内科			子どもこころ診療部	特殊歯科・口腔外科	37-2930	
糖尿病・内分泌代謝内科	泌尿器科	移植医療センター					
内科総合外来	放射線科						

【医事課】

収 入 係	37-2763
入 院 係	37-2759
外 来 係	37-2757

【医療支援課】

患者サービス係 (診断書・労災)	37-2762
---------------------	---------

【病棟スタッフステーション】

西 病 棟		階	東 病 棟	
【先端心臓血管病センター】 循環器内科 心臓血管外科	37-2777	8階	糖尿病・内分泌代謝内科 乳腺・内分泌外科	37-2769
脳神経内科、脳神経外科 リウマチ・膠原病内科	37-2774	7階	消化器内科、血液内科 腎臓内 科	37-2771
皮 膚 科 泌 尿 器 科	37-2788	6階	【呼吸器センター】 呼吸器・感染症・アレルギー内科 呼 吸 器 外 科	37-2784
消化器外科、消化器内科 移植外科、小児外科	37-2782	5階	眼 科、脳 神 経 外 科 麻 酔 科 蘇 生 科	37-2790
産 科 婦 人 科 新生児科 (NICU・GCU)	37-2772	4階	小 児 科 婦 人 科	37-2794
精 神 科 子どもこころ診療部	37-2775	3階	整 形 外 科	37-2786
放射線科、消化器外科、移植外科 小児外科、特殊歯科・口腔外科、RI 信州がんセンター、救急科	37-2780	2階	耳 鼻 い ん こ う 科 形 成 外 科	37-2792

くすりの相談室	37-3013	地域医療連携支援室	37-3370
総合医療相談室	37-3370	難病相談支援センター	34-6587
がん相談支援センター	37-3045	難聴児支援センター	34-6588
セカンドオピニオン外来	37-3111	肝疾患診療相談センター	37-2922
先端細胞治療センター (分子細胞診療室)	37-3220		



☆相談窓口☆

受付時間：月～金（祝除く）
9時～16時

編集後記

近年になく雪の無い過ごしやすく暖かなお正月となり、大寒入りとともに前日に降った雪がそのまま凍りつくなど急激な寒さが続きましたが、立春以降は少しずつ暖かみを増し、里山の木々の枝に春の到来を感じさせてきました。病院も名物だったクリスマスツリーの場所に、平成30年にオープンする新しい診療棟の建設準備が始まりました。しばらくの間、ご不便をおかけしますがご理解ご協力をお願い致します。

本誌に平成27年度の患者満足度調査結果を掲載致しました。ご協力ありがとうございました。この結果に奢ること無く職員一同さらに努力をして参ります。
(放射線部 平野 浩志)

あなたの自慢の写真で「ハミング」の表紙を飾りませんか？ 写真を募集しております！

お名前・写真のタイトルをご記入の上、
byouin_soumu@gm.shinshu-u.ac.jp

へお送りください。
写真は2MB以上5MB未満のjpgデータ

【お問合せ・応募宛先】

信州大学医学部附属病院 総務課 総務係
TEL：0263-37-3410 ※応募はメールのみ受付