

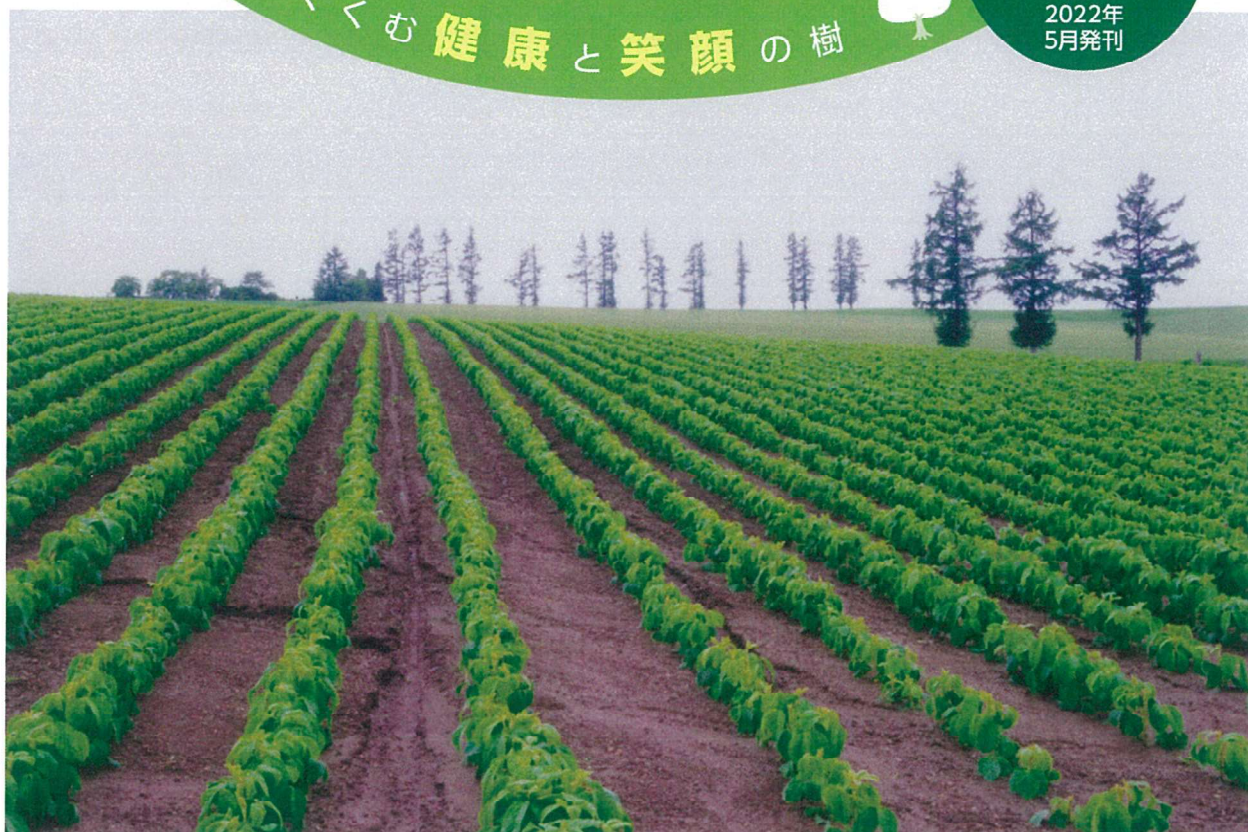
くすのき だより

心

ではぐくむ健康と笑顔の樹

VOL.
36

2022年
5月発刊



撮影場所／北海道美瑛町(写真／内山 弘道)

世界的な危機の中で 看護部長就任のご挨拶

富山県済生会富山病院
院長 堀江 幸男

富山県済生会富山病院
看護部長 瀬山 尚子

トピックス

- 市民公開講座(動画配信)「いくつになっても心臓リハビリ」のご案内
- 患者さん満足度調査の結果
- 新任自己紹介
- 無料・低額診療事業について



社会福祉法人 富山県済生会支部
富山県済生会

富山県済生会富山病院
<http://www.saiseikai-toyama.jp/> hospital@saiseikai-toyama.jp

T931-8533 富山市楠木33番地1
TEL 076(437)1111 FAX 076(437)1122
医療福祉支援センター
TEL 076(437)1120 FAX 076(437)1131



世界的な危機の中で



院長 堀江 幸男

連日報道されているロシアによるウクライナ侵攻の映像に、だれもが心を痛めています。力による領土の拡張は、国際秩序を破壊し、世界に分断と対立を引き起こします。米中の地経学的な対立や台湾海峡有事が危惧されている現状において、私たちも危機意識を高めることが大切です。

さて、コロナ・パンデミックは今を生きる世界中の人が経験している非常事態であり、現代人の生き方や価値観を変え、生きる術の方向転換をも促しています。オミクロン株の感染拡大による第6波は収束しつつありますが(4月21日現在)、新型コロナとの戦いは、なお続くと思われます。第7波が来るのか、どの程度になるか、だれも正確に予想できません。その中で済生会富山病院は、新型コロナ感染症患者の受入れ体制を整備し、協力医療機関から重点医療機関への転換を図るなど、最悪の事態を想定して危機感をもって準備しています。

当院は医療の公益性と効率的な経営を両立させながら、急変時の対応を含む、在宅患者や高齢者などへの支援の充実をこれまで行ってきました。

これからも、誰一人排除されず、互いに助け合う地域社会の形成と、地域住民の健康や生活の向上のために努力を重ねていきます。ご協力、ご助言をよろしくお願いいたします。

看護部長就任のご挨拶



看護部長 瀬山 尚子

この度、4月より看護部長に就任いたしました。当病院にきて2年目での大役に身が引き締まる思いです。済生会では、3つの目標を掲げています。1つ目に、生活困窮者を済(すく)うこと、2つ目に、医療で地域の生(いのち)を守ること、3つ目に医療と福祉、会を挙げて切れ目のないサービスを提供することです。多様性を認め、誰一人とりこぼすことなく社会に参画できるインクルージョンの実現をめざし取り組んでいます。この目標に向け、看護部においても、患者さん・ご家族に最大限関心を寄せ、患者さん・ご家族のサインに自ら気づくことのできる看護師育成に努めています。

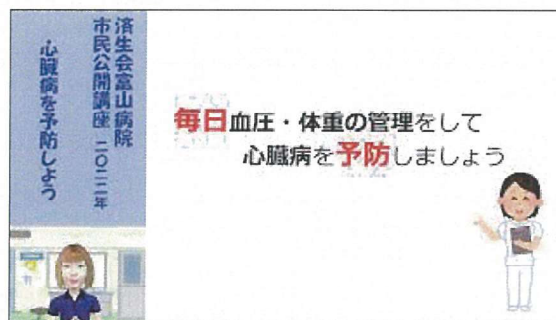
現在は、コロナ禍にあり人と人との交流が阻まれ、なかなか相手との距離感が縮まらないことに加え、高齢化がより一層進み、認知症を有する患者さんも増える一方です。直接、相手と目と目をみて話し合えば理解し合えたであろうことが、電話で伝えることしかできないコロナ禍の中、ちょっとした掛け違いでトラブルになることも否めません。業務の効率化を追い求める現在のAI、情報革命時代において、今後はいよいよ人間力が大事になってくると考えます。人間力を磨き、地域の皆様に満足していただける看護部をめざし、一步一步前に進んでいきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

市民公開講座(動画配信)

「いくつになっても心臓リハビリ」のご案内

心臓・血管の病気は一度発症し、治療を行っても再発予防のために生涯を通して、ご自身での健康管理や医療従事者からのサポートが必要になってきます。当院では、再発予防などを目的としたプログラムとして「心臓リハビリテーション(心臓リハビリ)」を行っています。今回、心臓リハビリチームのメンバーが患者さんに気をつけていただきたい事などをテーマに、9つの動画を用意しました。5分程度で見ていただける動画もありますので、是非お気軽にご視聴ください。

また、心臓リハビリに興味を持たれた方は当院2階・心臓リハビリ室までお越しください。



配信内容

講演(約40分)

「いくつになっても心臓リハビリ」

心臓リハビリテーション指導士 小中 亮介



ミニ講演(約5分)

- ①医師による「運動しましょう!」
- ②看護師による「心臓病を予防しよう」
- ③薬剤師による「新しい心臓病のお薬」
- ④管理栄養士による「塩分を控える工夫」
- ⑤理学療法士による「有酸素運動・レジスタンス運動」
- ⑥管理栄養士による「食事をバランスよく食べるポイント」
- ⑦臨床検査技師による「心筋梗塞とは～病態～治療まで～」
- ⑧メディカルソーシャルワーカー・医事課職員による「心臓病で入院したらいくらかかるの?」

視聴方法

右記QRコードから視聴、または病院ホームページからご覧いただけます

済生会富山 市民公開講座

検索

※視聴の際にかかる通信料などの費用は各自のご負担になります。
※動画配信期間は当初3月末までの予定でしたが、好評につき延長しております。



患者さん満足度調査の結果

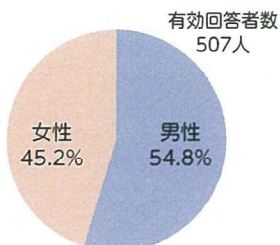
外来部門

令和3年12月6日～12月8日実施 回答者数594人

1 回答者の性別・年齢

前回の調査同様、当院では男性の比率が高く、全国の他の病院と異なる傾向を示していました。

また、平均年齢は全国平均に比べ8.5歳高く、高齢化が先行している富山県、そして将来の日本を示していると思われます。



2 診察待ち時間

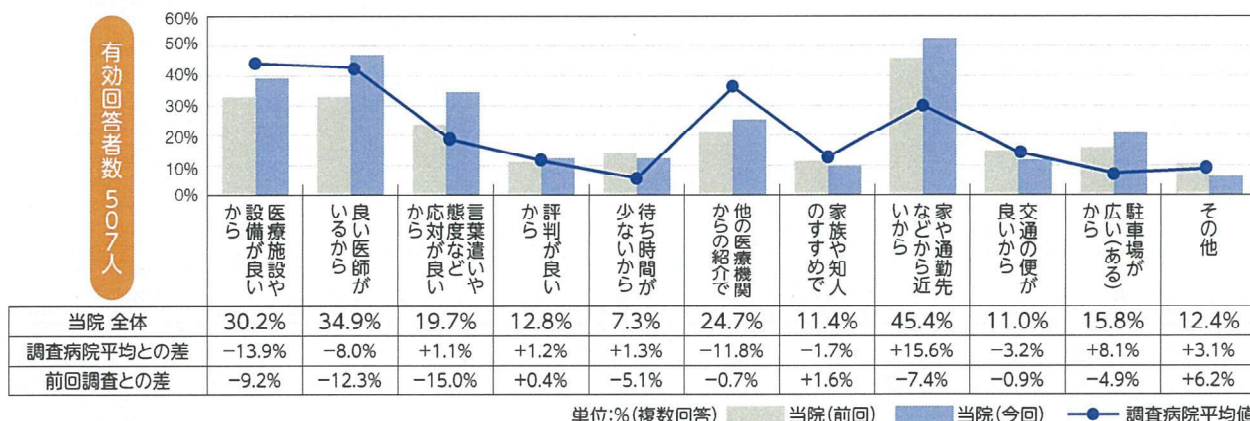
(受付から診察までの待ち時間)

予約の有り無しともに、待ち時間の延長が認められました。前回はコロナ禍での受診控えもあり、前々回よりも待ち時間は短縮しておりましたが、ウィズコロナとなり外来受診者が回復しつつあるなかで、感染対策を行いながらの診療となったため待ち時間が延長しております。引き続き、待ち時間短縮に努めてまいります。

	当院(今回)	当院(前回)
平均待ち時間	58.5分	43.9分
予約あり	57.7分	42.5分
予約なし	64.6分	54.3分

3 当院の選択理由

他の病院と比較して、当院は「家や勤務先から近い」「駐車場の広い」病院として評価を受けていました。一方で、施設・設備や医師が良い、他からの紹介では低い評価でした。施設・設備を今後充実させ、良い医師の存在を周知し、他施設から紹介されるよう努力を重ねてまいります。



4 施設面満足度

他施設に比べて、施設面では高評価をいただきました。車社会の富山県では重要な駐車場の広さや入りやすさは特に高評価でした。冬季の積雪対応など課題も多く、今後も課題解決に取り組みます。

	(有効回答者数)	当院(今回)					インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
交通の便利さ	(570人)	16.8	48.2	24.4	7.9	-2.6	67.2	+1.2	+0.7
駐車場の広さや入りやすさ	(572人)	15.4	50.5	22.9	9.1	-2.1	67.0	+10.0	-4.2
建物の外観やつくり	(573人)	12.6	59.9	26.4	1.0	-0.2	70.9	+5.2	-0.5
総合待合室の設備や雰囲気	(580人)	11.9	62.1	22.9	2.8	-0.3	70.6	+1.4	+0.1
各科の待合室の設備や雰囲気	(582人)	10.8	57.4	27.8	3.6	-0.3	68.7	+1.1	+0.5
トイレや洗面所設備	(583人)	11.5	55.7	25.6	6.5	-0.7	67.7	+0.7	-0.9
売店、食堂、自動販売機	(539人)	7.6	46.8	39.5	5.4	-0.7	63.8	+1.2	-0.3
案内看板や表示のわかりやすさ	(578人)	9.5	60.7	26.5	2.8	-0.5	69.0	+1.9	+1.1
清潔感	(577人)	15.8	60.8	21.8	1.2	0.3	72.6	+2.7	-1.5
施設面全般について	(574人)	10.8	63.9	24.0	1.0	-0.2	71.0	+3.1	+0.1

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

当院は、患者さんやご家族にとって満足度の高い医療サービスの提供を心がけています。このため、今後のサービス改善を図ることを目的に、定期的に患者さんの満足度調査をしております。

このたび、令和3年度の調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

調査は、外来は3日間、入院は2ヶ月間、アンケート用紙を配布し、ご回答いただいた結果を外部機関が集計し、当院の前回調査結果および同内容のアンケートを実施した他の調査病院平均※との比較も検討いたしました。

※「他の調査病院平均」とは、当院が分析を依頼している調査研究機関がデータを有する病院【外来部門：全国の125病院（公立病院50病院、公的病院34病院、医療法人等41病院、）平均病床数405床、平均外来患者数788人/日、平均科目数20科、平均職員数645人】、【入院部門：全国の100病院（公立病院42病院、公的病院26病院、医療法人等32病院、）平均病床数420床、平均外来患者数790人/日、平均科目数20.6科、平均職員数679人】と比較しています。

5 接遇面満足度

これらは他施設と同等の評価でした。他施設に比べややマイナスであったのは「プライバシーへの配慮」でした。個人を特定出来ない番号での案内を行っています。高齢で聴力に問題の有る方が増え、「大声で名前を呼ぶ」ことも増えています。バランスを取りながら改善に努めてまいります。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
総合案内や会計の応対	(587人)	19.8	63.9	13.6	75.1	+1.4	-0.8
各科診療受け付けの応対	(586人)	23.5	63.8	11.1	77.3	+2.2	+0.3
看護師の言葉使いや態度	(588人)	26.4	65.0	7.8	79.2	+1.5	+0.7
医師の言葉使いや態度	(587人)	29.8	59.5	9.0	79.3	+0.7	-0.2
検査・放射線技師の言葉使いや態度	(542人)	23.4	65.5	10.9	78.0	+1.9	+1.0
プライバシーへの配慮	(569人)	17.2	61.7	17.9	73.1	-0.6	+1.0
接遇面全般について	(575人)	19.0	65.7	14.8	75.8	+1.6	+1.3

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

6 診察・サービス面満足度

他施設に比べ、診察後支払いまでの待ち時間が高評価でした。待ち時間短縮に取り組んだ事務部門の成果です。診察待ち時間も高評価でしたが、これらと診察時間はいずれも前回よりも評価が下がっており、今後も引き続き時間短縮に取り組む必要があります。

	(有効回答者数)				インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
診察待ち時間	(584人)	6.3	29.6	36.3	52.4	+2.0	-5.4
診察時間	(583人)	10.8	46.0	35.7	64.9	+0.3	-3.9
診療後の支払いまでの待ち時間	(578人)	9.9	51.9	32.4	66.3	+6.7	-6.8
看護師の説明のわかりやすさ	(581人)	15.5	67.5	16.0	74.4	-0.1	-0.9
医師の病状や検査結果の説明	(584人)	20.7	60.8	15.9	74.9	-0.7	-1.3
医師への質問や相談のしやすさ	(585人)	21.7	57.4	17.3	74.3	-0.8	-0.7
診察科でのサービス全般について	(574人)	15.0	62.9	20.9	72.9	-0.1	+0.6

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

7 全体満足度

全体満足度は前回よりも、低下していました。ウィズコロナでも皆様に満足できる診療を目指して、引き続き改善に努めてまいります。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)
前回 (197人)	44.2	46.7	8.1	1.0 0.0	83.5
今回 (576人)	41.3	49.7	7.5	1.4 0.2	82.6

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

8 紹介・推薦意向

他の医療機関に比べても、前回調査に比べても、当院を「是非紹介したい」方が減少していました。引き続き患者さん・地域の要望に沿うように医療水準を向上させ、施設・サービスを充実させて、紹介・推薦したくなる病院となるよう努力を続けてまいります。

	(有効回答者数:558人)			
当院(前回)	29.4	64.4	5.7	-0.5
当院(今回)	25.1(-6.0)	67.4(+6.4)	7.5	-0.0
調査病院平均	31.1	61.0	7.1	-0.8

是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない

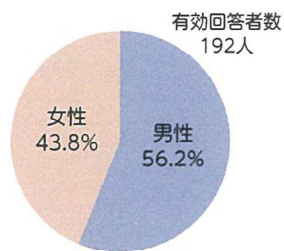
単位: % () 内、調査病院平均との差

入院部門

令和3年11月15日～令和4年1月28日実施 回答者数212人

1 回答者の性別・年齢

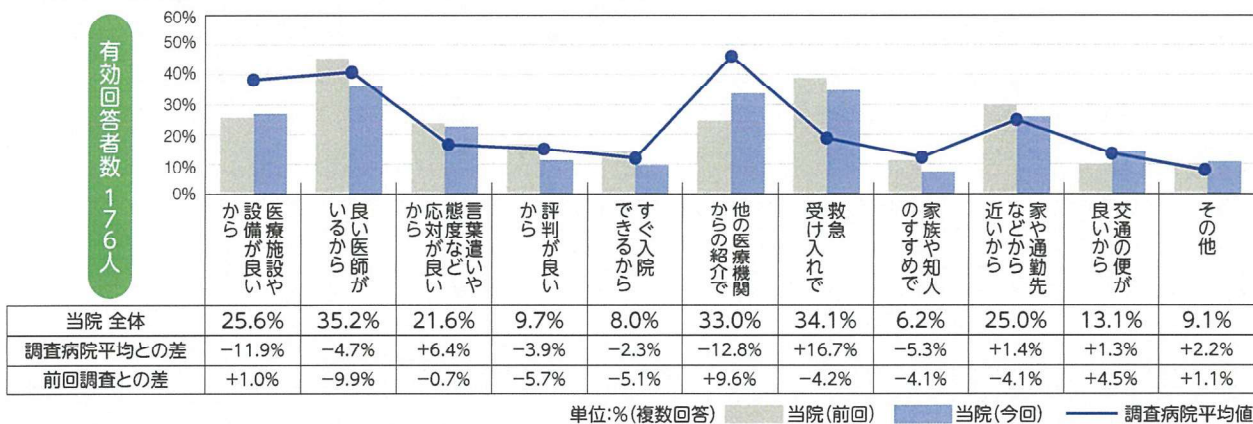
前回調査よりは全国に近づいていますが、今回の調査も男性の比率が女性を上回っていました。年齢も他施設に比べ8.6歳高く、富山県の高齢化を反映し、未来の日本を示していると思われます。



2 当院の選択理由

他施設に比べ当院は、「救急での受け入れ」が多く、「医療施設や設備の良さ」、「他施設からの紹介」が少ない結果でした。地域医療を重視している点が皆様から重視されていると思われます。

医師や医療技術のレベルの向上に努め、引き続き選ばれる病院となるよう努力を重ねてまいります。



3 院内施設面満足度

全国の他施設、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。今後も院内施設の充実に努めてまいります。

	(有効回答者数)	インデックス (100点満点)	調査病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	(199人)	18.6 60.3 18.1	3.0	+2.2
医療機器等の設備	(190人)	26.3 57.4 15.8	0.5	+0.8
トイレ、洗面、給湯等の設備	(201人)	23.4 44.8 24.4	6.5	+0.2
売店、食堂、自動販売機	(188人)	15.4 47.9 30.9	5.3	+2.5
整理整頓や清掃状態	(203人)	25.1 59.6 12.3	2.5	0.0
院内施設面全般について	(194人)	20.1 58.8 19.6	1.5	+1.3

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

4 病室環境面満足度

全国の他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。病室等の照明LED化には一定の理解をいただけているようです。今後も病室環境の改善に努めてまいります。

	(有効回答者数)	インデックス (100点満点)	調査病院平均との差	前回調査との差
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	(205人)	28.8 55.6 14.1	1.0	+2.9
ベッド、寝具、ベッド周り設備	(201人)	26.9 53.2 15.9	3.0	+1.9
冷暖房や照明	(204人)	24.5 55.9 16.7	2.9	+4.3
食事の内容	(205人)	10.7 45.9 29.8	11.2	-1.8
食事時間や起床・消灯時間	(200人)	17.0 58.0 23.5	1.5	+0.5
病室環境面全般について	(199人)	17.6 59.3 21.1	1.5	-0.2

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)

*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

5 接遇面満足度

全国の他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。定期的に行っている接遇研修やプライバシー講習を通じて、今後も接遇の満足度向上を目指してまいります。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
事務職員の言葉使いや態度	(205人)	31.7	55.6	11.2	79.4	-1.5	-1.8
看護師の言葉使いや態度	(209人)	41.6	47.8	9.6	82.5	-0.9	+0.7
医師の言葉使いや態度	(209人)	43.1	47.4	7.7	82.8	-1.5	0.0
検査・放射線技師の言葉使いや態度	(199人)	37.7	52.8	9.5	82.0	0.0	+0.4
プライバシーへの配慮	(200人)	32.0	51.0	16.0	78.5	+1.3	+1.3
入院前、退院後の生活に対する支援・助言	(193人)	29.5	53.9	16.1	78.1		+1.5
接遇面全般について	(195人)	27.2	58.5	13.8	78.1	-0.9	+0.5

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

6 診療面満足度

全国の他病院、前回調査と比べて、大きな差は認められませんでした。これに甘んじることなく、診療サービス面の満足度を向上するように今後も努力を続けてまいります。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
看護師の説明のわかりやすさ	(206人)	38.8	50.0	10.7	81.8	+0.6	+2.2
看護師の採血や介助の手際よさ	(205人)	38.0	49.3	10.2	80.7	+0.4	+1.2
医師への質問や相談のしやすさ	(206人)	39.8	47.6	10.7	81.3	+1.0	+2.5
医師の病状や検査結果の説明	(204人)	42.6	43.6	11.8	81.6	+0.6	+2.3
医師の病状に対する処置の適切さ	(201人)	41.8	46.8	10.9	82.5	+0.7	+1.1
診療サービス面全般について	(203人)	32.5	53.7	13.3	79.6	+0.1	+1.6

非常に満足 満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

7 全体満足度

前回に比べ、満足と答えて方が増えていますが、そうでない方も増えていました。引き続きすべての方に満足いただけるように職員一同努力を重ねてまいります。

(有効回答者数)					インデックス (100点満点)
前回 (194人)	52.6	40.2	7.2	-0.4 -0.0	86.3
今回 (204人)	55.4	36.3	7.8	0.0 0.5	86.6

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満 (%)
*インデックスは、満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

8 紹介・推薦意向

全国の他病院、前回調査と比べて、紹介・推薦を「是非したい」人が減少し、「まあしたい」へとトーンダウンしています。すべての方が紹介・推薦を「是非したい」と思えるように、職員一同引き続き努力を重ねてまいります。

(有効回答者数:198人)				
当院(前回)	41.9	55.5	2.6	0.0
当院(今回)	38.4(-10.8)	57.6(+11.7)	3.5	0.5
調査病院平均	49.2	45.9	4.2	0.7

是非したい まあしたい あまりしたくない 全くしたくない
単位: % () 内、調査病院平均との差

おわりに

コロナ禍での調査にご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。コロナ対策として、発熱・感冒症状がある場合の外来来院制限、入院患者の面会禁止など患者さんにもご負担を強いたこととお詫び申し上げますとともに、ご理解をいただけますようお願い申し上げます。今回得られた皆様の声を、職員一同肝に銘じて、引き続きすべての方に満足いただけるような病院作りを目指してまいります。ありがとうございました。

済生会富山病院では 無料・低額診療事業を実施しています



無料・低額診療事業とは、医療費を

減額

免除

できる
制度です。



生計困難な方が経済的理由により、必要な医療を受ける機会を制限されることのないよう、
無料・低額な料金で治療を受けていただく制度です。

例えば

このような時にご相談ください

- 病気や障害、失業などで収入がなくなり、医療費の支払いが困難な方
- 「医療費が払えない」と、治療を受けずに悩んでいる方

利用方法

利用にあたっては、一定の条件がありますので、まずは患者相談窓口へ
ご相談ください。お問い合わせはお電話でもお受けいたします。

相談窓口

患者相談窓口
(1階エントランスホール3番)
TEL 076-437-1111(代)
月～金 8:30～17:30

毎月第2火曜日に
無料・低額診療
相談会を実施しています

場所:患者相談窓口 時間:9:00～12:00

相談は
無料です



社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 富山県済生会
富山県済生会富山病院

ミッション(使命)

患者さん本位の心温まるすぐれた医療の
提供

ビジョン(将来像)

- ・ 地域住民の健康寿命の延伸
- ・ 健康障害を抱える人々の生活の質の向上
- ・ 働きがいのある職場環境の形成

バリュー(価値観)

- ・ 医療の質向上をめざすこと
- ・ 地域に貢献すること
- ・ 自己研鑽と育成に努めること
- ・ 健全経営をめざすこと

患者さんの権利と責務

私たちは、医療行為が患者さんと医療者との信頼関係の上に成り立つものであり、医療は患者さん中心であることを深く認識して、ここに「患者さんの権利と責務」を定めます。

患者さんの権利

- ・ 個人としてその人格を尊重される権利
- ・ 質の高い医療を公平に受ける権利
- ・ 十分な情報を知り、説明を受ける権利
- ・ 選択の自由と自己決定する権利
- ・ プライバシーが守られる権利

患者さんの責務

- ・ 自身の情報を正しく提供する責務
- ・ 診療行為に協力する責務
- ・ 療養に専念する責務
- ・ マナーや規則を守る責務
- ・ 医療費を支払う責務

行動指針

どのように考え、どのように
行動するかの基本となる方針

- | | |
|------|-----------------------|
| 私たちは | 患者さんの立場にたって行動します |
| 私たちは | 患者さんの権利を尊重します |
| 私たちは | 信頼される医療を提供します |
| 私たちは | 生活困窮者を支援します |
| 私たちは | 働きやすさとやりがいのある職場をめざします |
| 私たちは | 同心協力の心を大切にします |
| 私たちは | 法令・規則を遵守します |
| 私たちは | 自己研鑽に努めます |
| 私たちは | 次代を担う医療人を育てます |
| 私たちは | 安定した事業の運営をめざします |

済生会富山病院報
くすのきだより

発行者

富山県済生会富山病院
院長 堀江 幸男

編集委員会

久保道也
上田周平
前田伸明
和田温子
林 紗也

風間 泰蔵

山崎真美子
千代理絵
姉崎正起子
高柳敦子

黒原直美

西川知良
佐々木正詞
吉村英士
本谷あてね

令和3年度 ご寄付のお礼

石黒 重男 様

とやまアルペン乳業株式会社 様

貴重なご厚志ありがとうございました。