

# たかの橋通信

医療法人社団 仁鷹会 たかの橋中央病院

第9巻 第3号  
2015年 3月 10日 発行

## 理念

- ・ 良質で心温まる医療
- ・ 奉仕の精神
- ・ 研鑽と謙虚

## 基本方針

- ・ 患者さまの権利を守ることを第一とする
- ・ 患者さまとのコミュニケーションを大切にする
- ・ 常に医療倫理の元に行動する
- ・ 医療安全管理の基本を怠らない
- ・ 良い接遇は良い医療を生み出すことを銘記す



## 新しい年をむかえて

新年明けましておめでとうございます。

本年も皆様方がお変わりなく幸せになれる年でありますように心からお祈りいたします。

さて、昨年の大きな出来事といえば、8月20日に広島市北部で大規模土砂災害があったことです。職員・並びに御家族、ご友人など、身近な方々にも影響があったかと思われ、心からの哀悼を表します。スピーディーな復興が望まれます。10月には長野県の御獄山が噴火し、戦後最大の被害が出てしまい災害の多い一年であったように思います。

また、4月1日から消費税が5%から8%に増税され、生活保護法も改正されたことで家庭にも大きな影響が出たことと思います。

しかし、世間を賑わす明るい話題やニュースもありました。6月には、富岡製糸工場と絹産業遺産群の世界遺産登録が決定し、10月には青色LEDを開発した赤崎勇様、天野浩様、中村修二様の3人がノーベル物理学賞を受賞されました。そして、何より2020年には東京でのオリンピック開催が決まり、日本全体が今後の発展に大きな希望を抱いています。

当院は、特徴ある診療科を持つ病院としてその使命を果たすべく、患者さまを中心に考え、地域医療機関や福祉機関との連携を保ち、皆さまの健康をお守りするため、スタッフ一同精一杯努力し、充実した病院を目指します。

現在、ノロウイルスやインフルエンザによる健康被害が発生しやすい時期でございますので、予防対策の徹底が重要となって参ります。

これからもあらゆる事に対して、地域の方々に満足していただける医療や介護を目指し職員一丸となり今年も取り組んで参ります。本年も宜しくお願い申し上げます。



医療法人社団 仁鷹会  
理事長 林 鷹治



新年明けましておめでとうございます。

本年が皆様にとって、幸多き年となりますよう願っております。

私こと、一月一日付けで、看護部長を拝命いたしました。前看護部長と変わらずご指導ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

近年、医療の状況は、患者様にとっても病院にとっても厳しさを増しております。そういう中で、当院では患者・家族様からご意見を聞かせていただくため、「ご意見箱」を設置しております。忌憚のないご意見をいただき、改善すべきは改善し、少しでも皆様の満足度を高められるよう努めてまいります。たかの橋中央病院は、地域の病院として皆様に頼りにされる病院であり続けるために、職員一丸となり、努力を続けてまいります。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。



看護部長 川崎 妙子

# たかの橋通信

## たかの橋中央病院 外来患者さまの満足度調査(アンケート結果から)

外来通院中の患者さまに、アンケート用紙に記入していただく方法で、満足度の調査をおこないました。

### 接遇について

	満足	普通	不満	無回答
医師	69%	27%	1%	3%
看護師	74%	22%	0	4%
受付	54%	30%	2%	14%

接遇面では、医師、看護師、コメディカル、事務の各職種間に大きな差はなく、概ね満足という結果でした。今後も、接遇研修などを行い、患者さまに満足していただけるように努めてまいります。

### 待ち時間

	短い	普通	長い	無回答
診察の待ち時間	7%	56%	28%	9%
採血・検査の待ち時間	9%	51%	8%	29%
会計の待ち時間	20%	58%	10%	14%

診察・検査・会計などの待ち時間について、長いと感じておられる患者さまが多い結果となっています。診察の進行状況や、予測される待ち時間などをお知らせするなど知恵を出し合い工夫することで、少しでも満足度をあげられるように努めます。

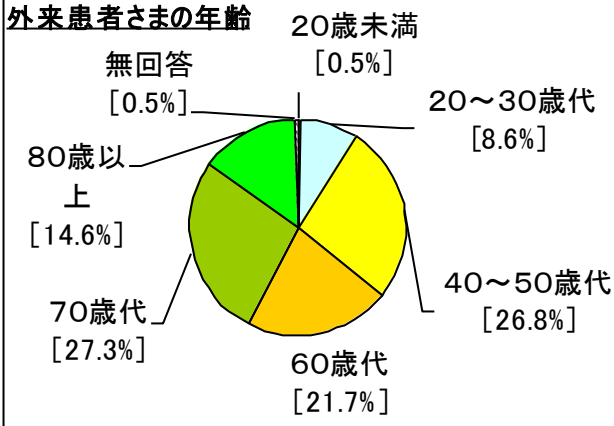
### 設備面について

	満足	普通	不満	無回答
清掃	50%	42%	1%	7%
車椅子の利用者に対する配慮	13%	35%	1%	51%
トイレ・エレベーターなどの設備	29%	54%	7%	11%
案内標示	31%	57%	3%	10%

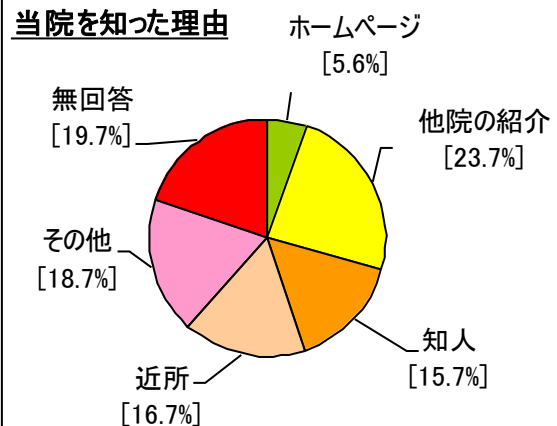
設備面について、車椅子を使用されている方への配慮や、トイレ・エレベーターなどの設備に不満と感じている方が多く、施設が古いこともあり、改善がもためられるところです。患者さまにご不自由をおかけしていますが、お手伝いできる場所はさせていただきますので、遠慮なく職員へ声をかけていただきますようお願いいたします。

「親切にしてもらっている」「全体的に快適です」といったうれしい評価もいただいています。

### 外来患者さまの年齢



### 当院を知った理由



アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。

アンケートを通して皆様方のご意見を聞かせていただき、少しでも満足していただけるように努力してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

## 編集後記

一年で一番寒い時期をむかえ体調管理の難しいことと思います。でも、この時期を乗り越えれば、季節は春！桜の季節です。春の足音に耳をすましながら、寒い毎日を乗り切りましょう！

川崎 上杉