



まほろは

病院の理念

生命と人権を尊重し、良質かつ適切な医療を行います

第109号

2010年8月
発行

「平成21年度全国患者満足度調査結果」からみた当院の課題

このたび、平成21年11月に実施された「患者満足度」の結果が通知されました。これは全国の国立病院機構の病院を中心に、毎年一回（入院は1か月間、外来は連続する2日間）実施される調査（アンケート）の結果を解析したものです。結果からは、当院には、入院でも外来でも、取り組むべきいくつかの課題があることが分かりました。

入院については、当院の全体（114項目）の平均は、5点満点（たいへん良い5～たいへん悪い1）で4.36でした。この値は決して低くはないのですが、全国と同規模病院の平均が4.45ですので、当院はもっと努力が必要です。そこで、改善に取り組む課題を明確にするために、特に評価の低い項目をピックアップしてみました。

表1. 入院患者満足度評価4.0未満の項目

大項目	中項目	小項目
入院時	入院の手続き	・どのくらい費用がかかるか、わからず入院（3.62）
	入院生活の説明	・食事が選択できることを教えてくれなかった（3.91）
入院中の環境	病棟のトイレや浴室	・トイレや浴室が汚い、不潔、臭い（3.86） ・トイレや浴室が狭い（3.81） ・洋式、車椅子用、ウォシュレットなどが少ない（3.86）
	病室内の環境	・病室が狭い、隣のベッドとの距離が狭い（3.64） ・病室内の明るさや温度が適切でない（3.84） ・携帯やインターネットが使えず不便（3.55）
	病棟の設備や環境	・売店が使いにくい（3.90） ・インテリアが不十分（3.97）

表1から、来年完成予定の新病棟建設である程度解消できる項目を除外すると、我々が早急に対応すべき課題は、1）医療費の説明、2）入院時の詳しい説明、3）トイレ・浴室の清掃、4）売店や食堂の充実であると思われます。

一方、外来ですが、当院は全体（90項目）の平均が、同じく5点満点で3.99でした。全国と同規模病院の平均が4.02ですので、ここでも当院はもっと努力が必要です。

表2. 外来患者満足度評価3.6未満の項目

大項目	中項目	小項目
診察前	この病院は不便	・駐車場が狭すぎる（3.62）
	診察までの待ち時間	・予約したのに待たされた（2.85） ・どのくらい待つのか知りたかった（2.92）
	待合室の環境	・待合室が狭い（3.22） ・椅子が少ない（3.30） ・換気が悪い、または冷房が効かない（3.59） ・診察室内が見えたり、会話が聞こえる（3.53）
診察・治療・検査・リハビリテーション	今日受けた検査	・検査の待ち時間が長い（3.58）
病棟の環境	病棟のその他の設備や環境	病気等を本やビデオで調べる場所がない（3.57）

表2から、外来の課題は待ち時間と待ち環境の整備であることは明白です。待ち時間問題については平成20年度に取り組みましたが、残念ながらあまり効果はありませんでした。新たな取り組みが必要です。一方、待ち環境については待合室の整備や情報プラザの充実が求められます。

このような問題を踏まえて当院の医療サービス向上委員会は入院と外来、それぞれの課題に取り組むワーキンググループを立ち上げました。ここで具体的な対策を検討し、委員全員で、そして当院職員全員で患者さまの満足度アップに取り組めます。どうぞ皆さま、ご意見やご提案がありましたら私たちにお知らせください。

経営企画室長 加藤 久弥、臨床研究部長 泉井 亮

市民講座『医療費の話』 — あなたのお支払はこうになります —

今回（6月）の市民講座は、株式会社ニチイ学館青森支店病院課 扇野美喜子課長のお話でした。最近医療費の改定や明細書の発行など医療費に関する動きがあり、また、患者さまから医療費について話を聞きたいとの要望が高まっていることを受けてのご講演でした。

扇野さんのお話は「医療費の仕組み」と「医療費の支払の仕組み」で構成されており、特に支払いについてはいくつかの例を用いた解説でした。支払額は、加入している健

康保険の種類、年齢、経済状態（年収）によって異なります。そのため、自分がどの区分に該当するか知っておく必要があります。さて、皆さんご存知ですか。医療費の支払には自己負担限度額があり、これを超過して支払うことはありませんし、すでに支払った場合は返納されます（高額療養費制度）。しかし、この制度を利用するには、加入している健康保険に申請しなければなりません。入院などで慌てているときには、手続きする余裕もないことがしばしばですが、大丈夫、後でゆっくりと申請してもよいとのことでした。

今回は、医療費について、我々病院職員はもとより市民の皆様も十分に理解し、正しく請求すること、ご不満なくお支払いいただくことを目指す取り組みの第1弾です。これからも、医療費とその支払について、さまざまな角度から解説してもらおう機会を持ちたいと思います。どうぞご期待ください。

臨床研究部長 泉井 亮

願い事

今年も、様々な願い事の書かれた七夕飾りが外来ホールを彩った。

短冊に書いた願いを叶えてくれるのは織姫だと以前なんかで読んだことがある。

「おばあちゃんの病気が治りますように・・・」織姫も一年ぶりに彦星と再会するのに入念な化粧をするから忙しいんだけど、この願いは片方の付けまつげを付けるのを後回しにしてでも、きっと叶えてくれると思う。「子供たちが健康でありますように・・・」これも彦星に事前にメールで事情を話して、逢うのを2、3時間待ってもらい、叶えてくれると思う。「犬になりたい・・・」うう～ん・・・気持ちはわかる。

「彼女ができますように・・・」おそらく・・・構ってる暇はないと思う。「万馬券が当たりますように・・・」万馬券が・・・ここまで読んで完全に無視す

ると思う。それにしても、ここんとこ記録的なゲリラ豪雨が続く。天の川が土石流で氾濫したら彦星も織姫も逢う場所がわからなくなるから、「これ以上環境を悪くしないで・・・」と織姫は天の川のほとりで短冊に書いているかもしれない。

庶務係長 高橋 卓雄



治療食の裏話 ～個別対応編～

弘前病院では、冷やし中華やうなぎ丼などの期間限定献立や特別メニューを提供し、好評を博しております。しかし、日々の業務は、サービス重視のそれだけではありません。疾患別はもちろんですが、キザミ食やミキサー食、アレルギーなどの安全性、治療的要素を重視した個別対応食もあります。

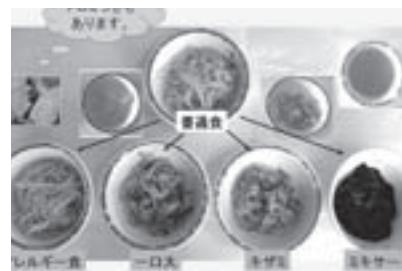
今回は、その具体例を紹介させていただきます。

例えば、普通食では“バンサンスー（中華風和え物）”この献立を、以下のようにアレンジしていきます。

- ・術後食は、量を普通食の半分にする
- ・瓜アレルギーの献立は、『キュウリを除いた』のものにする
- ・一口大食は、『1 cm 角』に切る
- ・キザミ食は、『0.5 cm 角』に切る
- ・ミキサー食は、ほうれん草を『裏ごし』したもの

にする。などなど・・・

食種は多種多様にあることから、献立の展開も幅広くなります。従って、決められた時間内で効率良く調理する為、“出来るだけ同じ食材を使用した献立”を検討しなければなりません。また、“料理の品数が同じになる様に”ということも工夫しております。最後に、治療食、特に個別対応食は、栄養士・調理師・調理員のチームワークや、病棟との連携がとても重要です。これからも、栄養管理室一同、頑張ります!!



栄養士 沢谷 里江

DPC準備病院に登録して

当院は、7月からDPC準備病院に登録となりました。厚生労働省保険局医療課による「平成22年度DPC導入の影響評価に係る調査」が7月より開始されますが、当院も準備病院として参加してまいります。今後2年間、厚生労働省のDPCに関する調査に参加し一定の基準を満たした後、DPC対象病院としてDPC制度の適用が認められます。

平成21年9月にDPC対策委員会を立ち上げ、全職員を対象とした外部講師による説明会の開催、今年5月からは試行の実施等準備病院へ向けて取り組んできたところです。今般、DPC準備病院となり、平成24年度からDPC対象病院に移行する予定です。

「DPCとは？」と聞かれると口ごもってしまう方も多いと思います。DPCとは、診断群（病名）分類を意味しますが、診断群（病名）分類を用いた「包括支払制度」全体のことを指すのが一般的です。従来の出来高払いとは、使われた医療資源などの積み重ねを患者さまに支払ってもらう方法で、包括払いは使った医療資源に関係なく疾病ごとに決められた金額が支払われる方法です。包括払いにした方が医療費が抑えられるのは誰の目から見ても明らかです。また、DPC導入病院は診療情報を厚生労働省に提出しなければなりません。診療情報から各医療機関の医療の質やかかったコストなどの比較が可能となり、医療の質の向上、標準化につながります。

DPCの分類は、まず傷病名をひとつだけ選ぶことから始まります。傷病名は医療資源をもっとも投入したものと定義されており、主治医が決定します。その後、手術の有無や投薬の処置の有無などと順を追っていくと最後に診断群分類のどれかに該当します。

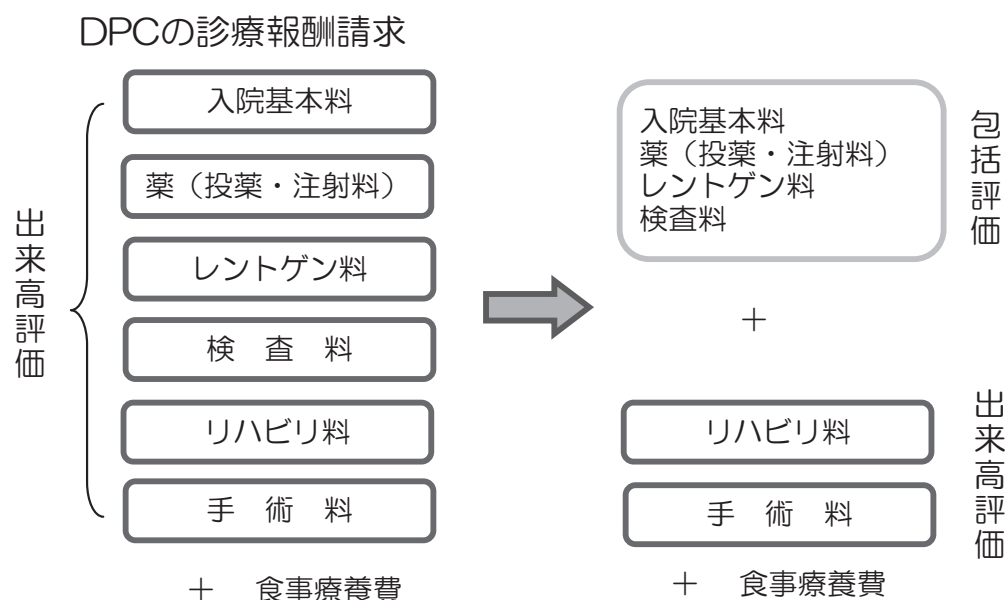
厚生労働省は病院の機能分化を推し進めており、DPCもこの機能分化に大きな役割を果たしています。DPCは急性期病院で導入しなければ意味がない仕組みになっていて、しかも、急性期病院として生き残っていくためにはDPCを導入しなければならない施策が厚生労働省より次々と打ち出されています。

当院は既定の路線としてまずはDPC準備病院として登録したのですから、正確なデータ提出に取り組み、職員一同DPC対象病院を目指していきます。そして、その取組は、当院の理念「生命と人権を尊重し、良質かつ適切な医療を行います」につながるのです。なお、DPCに関する疑問等お問い合わせは、診療情報管理室までお願いします。

診療情報管理士 齋藤 文子、経営企画室長 加藤 久弥

包括評価による額

$$\boxed{\text{診断群分類ごとの1日当たり点数}} \times \boxed{\text{医療機関別係数}} \times \boxed{\text{入院日数}} \times 10\text{円}$$



【ふるさと紹介】— 秋田県仁賀保町 —

私の生まれた「仁賀保町」は秋田県沿岸南部に位置する、海と山に囲まれた長閑で素晴らしい田舎町です。平成17年10月1日に隣接する金浦町、象潟町と合併して「にかほ市」となりましたが、いつでも優しく迎えてくれる風景は何も変わらない素晴らしい町です。

みなさんは秋田県と聞いて何を思い浮かべますか？

竿灯、なまはげ、比内地鶏、稲庭うどん、きりたんぼ、花火、かまくら、曲げわっぱ、樺細工、いぶりがっこ、武家屋敷、この中のもの全てが当てはまらない町「仁賀保町」！

ではなにがあるのか？？？

世界規模の企業「TDK」発祥の地であり、地元の半分以上の人がTDK関連（下請け含む）で働いていると言われていています。オリンピック等で「TDK」のロゴをゼッケン等で目にするとなんとなく誇らしい気持ちになるのは地元の企業だからでしょうか？数年前には企業野球で優勝（東北勢で初）したこともあり、スポーツ好きの方ならご存じかもしれませんね。

そして酒好きなら知ってるでしょう。さっぱりと飲

みやすい日本酒「飛良泉（ひらいずみ）」は仁賀保町のお酒です。吟醸酒、大吟醸、山廃吟醸、等々種類もたくさんあります。今では全国どこでも手に入るようになっているはずなので、是非一度ご賞味ください。同じ「にかほ市」として少し「金浦町」と「象潟町」のことにも触れたいと思います。「金浦町」は、白瀬中尉が生まれた町で、2月になるとタラ祭りで盛り上がります。

「象潟町」は、松島と並び、芭蕉の目的景勝地の一つだったとも言われ、「～松島は笑うが如く、象潟はうらむがごとし～」という言葉と、「象潟や雨に西施（せいし）がねぶの花」という句を残しています。

近年全国的に有名になったネイガーの生みの親の出身地でもあります。そして、「金浦町」のジムを拠点とし頑張っているネイガーは私の自慢できる同級生の一人です。

簡単に説明してきましたが、少しでも興味が沸いた方！ 続きはWEBで！！

契約係 三浦 守

躍動!! 華麗!! — 第11回よさこい津軽 —

去る6月27日（日）、時折雨に降られたものの、すっかり初夏の人気イベントとなった「第11回よさこい津軽」が開催されました。

今年は、29チーム860人程が参加し、津軽や県内各地は勿論のこと、遠くは北海道枝幸町や福島県郡山市からの参加もありました。中でも、6月9日（水）～13日（日）の5日間に渡り、北海道で行われた「YOSAKOIソーラン」で大賞を受賞した「夢想漣えさし」（北海道枝幸町）の力強い演舞と、地元弘前でも特に人気が高く、今年12月の新幹線青森開業・「青森力結集」をテーマとした「AOMORI花嵐桜組」の華やかな演舞は、会場土手町沿道に集まった観衆の眼を釘付けにしていました。

また、新しい企画として、参加団体による「よっちょれ教室」あり、弘前城

築城400年祭の凛々しい（？）キャラクター「たか丸くん」の演舞参加あり、例年とは違った楽しみも盛りだくさん。本当にあっという間の1日でした。

来年もぜひ、タイムスケジュール&マップを握りしめ、見所を逃さずに楽しみたいと思います。

入院係 工藤 真淑



今月の川柳

★【川柳募集】 あなたの川柳をお待ちしています。

給食の 薄味なつかし 外来日

(T・K)

サッカーの ゴールに我も はげまされ

(A型)

※掲載作品は広報誌編集委員会で選出したものです。

お知らせ

※毎月、第4水曜日地域医療研修センターにおいて、当院職員による市民講座を開催しております。参加は自由ですので、ぜひ参加下さい。

次回は、9月22日（水）午後5時40分からの予定です。

◆ 患者相談窓口

『患者相談室』のMSW（メディカルソーシャルワーカー）が対応していますので、お気軽にお尋ね下さい。

発行元 **独立行政法人国立病院機構弘前病院**
Hirosaki National Hospital
責任者 臨床研究部長 泉井 亮

〒036-8545 弘前市大字富野町1番地
TEL0172-32-4311 FAX0172-33-8614
ホームページ <http://www.hosp.go.jp/~hirosaki/>