

少々時期はずれましたが、取り敢えずは、明けましておめでとうございます。

今年度麦の穂第一号では、患者満足度について考えてみます。厚生白書による職業分類では、医療はサービス業と位置づけられています。

当院の開設時よりの基本理念の柱の一つに、「患者サービスに徹する」ということをうたっています。当院が、一九八六年七月開設以来、一貫してこの事に取り組んできましたが、年々、スタッフの数の増加、質の向上、教育などにより、少しづつ着実に向上去行っていると考えられます。それでもなお、患者さんからの苦情は後を絶ちません。医療を供給する側の我々が患者サービスをしているつもりでも、供給

## 患者満足度について

院長 荒木 攻

を受ける側の患者さん達は一体、どのように感じているのかを知る必要があります。

各国別患者満足度をまとめた別表をみていただきたいと思います。欧米との比較において、日本では本当に満足を感じているのはたった12%の人達であります。ギリス39%、アメリカ55%、カナダ60%、イギリス24%、ドイツ45%と比較し、大きな差が認められます。患者さんが満足できない医療は良い医療ではないことは明らかです。患者さんが満足するには、正しい診断による適切な治療が行われることが大前提です。その上に患者さんへの接遇、アメーティの改善などがあると思います。

麦の穂

1998. 第12号  
荒木脳神経外科病院  
新聞委員会発行  
責任者：荒木 攻

日本の医療がどれだけ低価格かといふこと、設備投資をするのとりはでてきません。

治療にあたることが宿命となり、医療の質を高めたり、患者さんとの十分なインフォームド・コンセントをとるための時間が少ないことも事実です。又、このような状況下ではアメーティの改善などに設備投資をするのとりはでてきません。

今、高齢化社会での老人医療費の増加、高度先進医療による医療費の伸びなどにより、年々健康保険財政は悪化の一途をたどっていますが、これだけの低医療費政策の中、悪化というのは悪化ではなく、国民の税金よりなる国家予算の配分が間違っているとしか言い様がありません。景気回復の目処もなく、税収のおちている今こそ、正しい予算配分をしてもらいたいものです。

ともかくも、アメリカと日本では医療事情は異なるものの、患者満足度を向上させるためには、アメリカは参考に倣するものと思われます。

尚、本稿の一部に、二月七日、ハワイ医師会・広島県医師会学術交流会での、福原広島県医師会会长の御講演の一部を引用させてもらいました。



私は今年55歳。

職員一致団結して、

GO! GO!

荒木 攻

待てば海路の日和あり。

こんな一年に、なりそうです。

荒木 晶子

今年こそ 年内10kg ダイエット  
K・A

眼は見えず、足腰弱り、老の犬、  
長生きせよと、返事なし。  
話しかけども、返事なし。

石田 千鶴

YOUTH(青春)とは  
心の持ち方を示す  
私の好きな言葉の一つです。正規  
井上

がんばる。

奥山 栄生

健康が一番。 鎌田 律子

今の時間を大切に仕事を徹し  
明日に夢と希望をもつて  
生きよう。

O

今年は少しでもねむそうな顔を  
なさいたいです。 岡崎 淳子

仕事やプライベートな事など  
充実した一年で

M・K

失敗を、ものもせずもう一步。  
でもリスとらかも。

神島 貴美子

今年こそ、元氣で  
霧雨気に流されない、自分を  
持ち続けていきたいと思う。

坂田 路子

今年こそ、自由だ遊べる  
一人暮らし

今年こそ、輝ける年になりますように  
(若く!!元気に)

桜井 真弥

今年こそ、正月明けは、  
過ごしたいものです。

沖野 加代子

今年は、何か新しい事を  
始めてみようかな。

稻富 亜希子

元気にがんばりうと思つ。

風邪ひかぬ。

國貞 啓介

今年は料理のレパートリーを  
増やす!!

上田 万基子

平和が一番!!  
でも、変化も欲しいよね。

「変わらなきや」 横本 恵子

イキロ  
51

人にやさしく、自分に厳しく。  
心のゆとりと時間のゆとりを。

充実した一年をすごしたいです。  
よろしく 又保 三千代

失った物を捗さず、  
残された物を生きそう。  
自指せ心のバハビリ!!

川口 まつ美

患者さんの幸福を第一に考え、  
そして自分自身の幸福を考える。

S.

倉舗 和子

毎日元気で過ごしますよ。

大西 千春

今年こそ、のど強くして  
やキをとめ

栗田 厚狭子

今年、元氣で  
頑張りますように!!

近藤 知代子

今年も、「年

今年こそ、

今年も、「年

今年も、「年

今年こそ、

# 今年はどんな年？

職員のみなさまに『寅年』にあたっての  
思いを聞きました。ご協力ありがとうございました。



今年こそは減量するぞ。



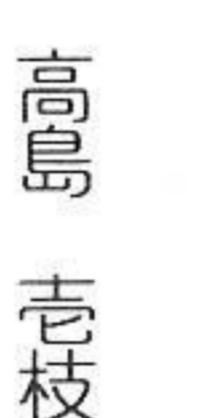
新聞委員

そうです 私は 地黒です……  
アチョー！ H・S

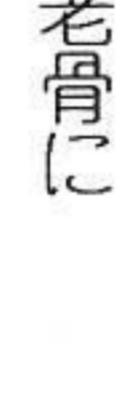
98年は、趣味なり勉強なり、  
何か新しい事に  
挑戦したいです。 住原 由美子



今年こそ 楽しい生活  
はじまるゾ 高島 壱枝



今年も一年、老体いや老骨に



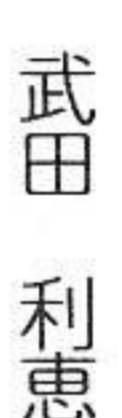
△チ打って  
頑張りませ…… 竹島 千浪



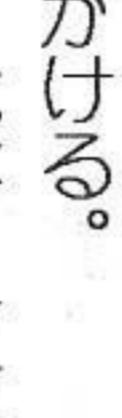
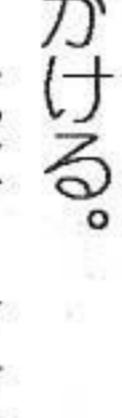
一日一日を大切にし、



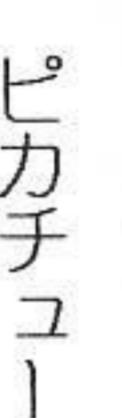
十分なケアを  
提供したい。



身近の人の喜ぶ事を心がける。



私もしく…… ピカチュウ



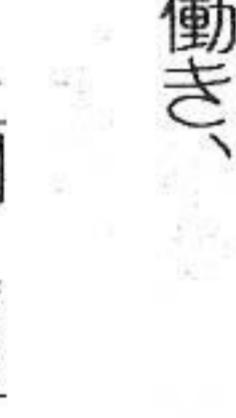
今年こそ 幸せいっぱい



つかみとる 田原 奈美



今年も、健康で、よく働き、  
よく遊び、家庭円満。

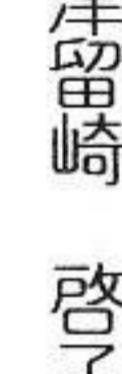


土岡 輩子

すべてに負けず 前進あるのみ



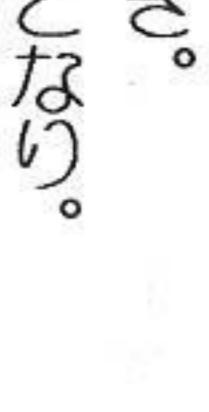
津留崎 啓子



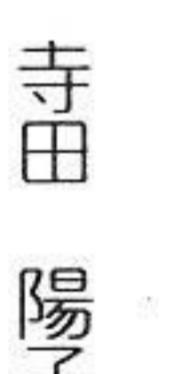
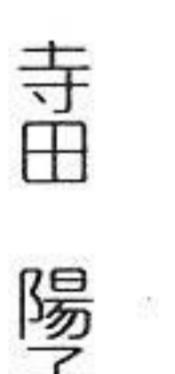
若葉マーク

年老いた父とのけんかは、  
もうすまい。

老化現象、嫌な響き。  
写真撮るたび証拠となり。



今年こそ親孝行を、  
しなくては…… 寺田 陽子



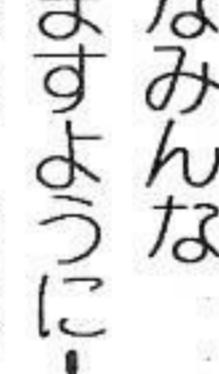
今年こそ 180を



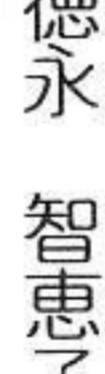
マスターするゾ 土居 綾子



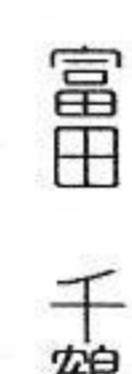
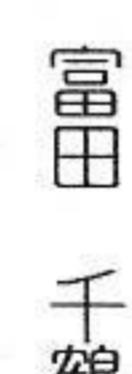
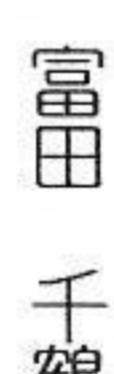
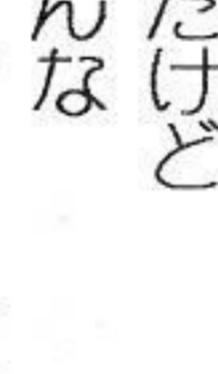
家族、友、そしてみんなみんな  
健康で明るい年でありますように！



徳永 智恵子



寅年で 私の丑は過ぎたけど  
気持ちはいつも 年おんな



いつも笑顔を忘れずに  
健康に気をつけ  
頑張っていきたいです。 中 八栄



K. M. Revolution 野村 勝彦

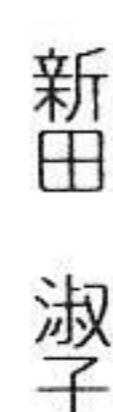
二十歳の名言



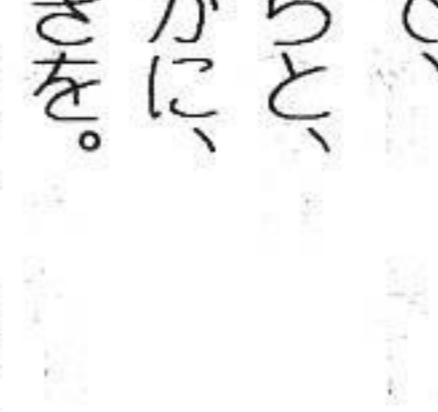
自分自身に  
責任の持てる  
大人になりたい



新田 淑子

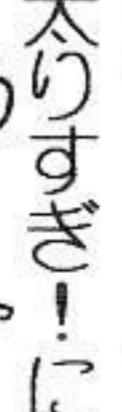


春のように穏やかで、  
夏のようにきらきらと、  
秋のようにさわやかに、  
冬のような落ち着きを。



濱本 珠代

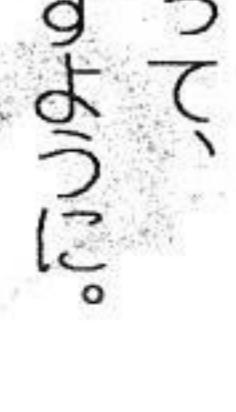
食べすぎ！飲みすぎ！太りすぎ！に  
注意！？



一番私が 注意！？



世界がもっと平和になって、  
みんなが幸せになりますように。



野島 啓子



今年こそ減らそう  
ゼイ肉とストレス。



原田 達子

今年こそ車を買つゾ！



女らしくなるわ～♡ 山田 花子

今年は、いいことたくさんありますように！

山本 貞美

健康と 幸せ願う 初日の出

原田 宏美

三田村 静香

新鮮で旨いものは

ベトナムが日本より

ずっと戻まれているようです。

平本 道昭

今年はおいしい物を

たくさん食べたい。



藤原 由美子

今年も、仕事と家庭、両立して  
がんばります。よろしくお願い  
します。

藤田 悅子

Back to the basic,  
big tomorrow!  
くまのプーさん

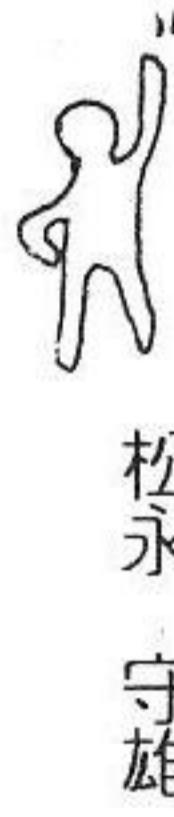
今年こそ、偏食やめて  
健康に気を配ろう。K・M

やっと厄明け。  
ますます元気に過ごしたい。



正木 ゆみ子

今年も健康でがんばるつ。



松永 守雄

技術を熟練し患者さんにとって  
安全で心地よいものを  
提供できる様努めたい。

福島 由美子

今年一年、病に倒れることなく、  
すゞせます様に!! 松本 順子

M・M

20年以上一緒に住む「チョボちゃん」  
「チーちゃん」というかわいい娘が  
います。その内の一人が2年前から  
体を悪くし、毎日薬を飲んでいます。

『走る!!』『吠える!!』  
『攻める!!』

今年は『トフ』になります。

丸山 かずき

まだ大丈夫だと思いとても  
嬉しいのですが……：

一日、一日をがんばって

生きてほしいです。 藤田 千代美

今年こそ、何ことにも、  
完璧に近い仕事ができれば

溝手 寛苗

親に迷惑をかけないよう、  
しようと願います。 不動 裕子

もつとしっかりして、  
頑張っていこうと思います。  
前 久美子



藤原 宏美

今年は、いいこと  
たくさんありますように！

三田村 静香

私達は便利、快適さばかりを追う  
日々の暮らしに慣れて何か  
大切なものを忘れているようです。

二村 安枝

まずは、新しい職場に  
心身共に慣れるよう努力して

いきたいです。 棕田 桂子

今年こそ!! 体にいい事を何が一つ、  
続けて行きたいと思います。

村上 真由美

健康に気をつけて、  
寅年を生きたい。 村下 喜久江

(一寸キザですが) 日に新たなり、  
日々新たなり、亦々日に新たなり

安原 弘明

責任を持って仕事をして、  
楽しく充実した  
一年にしたいです。 吉武 京子

湯井 祐江

いつでも元気にがんばるぞ!!  
今年は、風邪をひかないよう体に  
注意していきたいと思います。  
山本 百合江



短い期間だけど、一生懸命勉強し、  
働く。 渡辺 正博

深夜の廊下 大きな寝言に  
しおり足 渡辺 洋子

このたび、新たな超音波診断装置、(TOSHIBA SSA-260A)が我々診療の補助手段として加わることになりました。

## 一知つ得、超音波

## 新しい 超音波診断装置導入に あたって

野村 勝彦

従来の装置でも充分可能であつての非いをやでた形態的観察に加えて今回の装置が必要となる循環器を担当させていただいている私にとりましては御尽力、御好意には深く感謝しております。現況におきまして、循環器領域では、従来のMモード工コーグラード断層工コーグラード法、連続波ドプラーグラード法が既にルーチン検査となってきております。以下に簡単にこれらの方の特色を述べます。

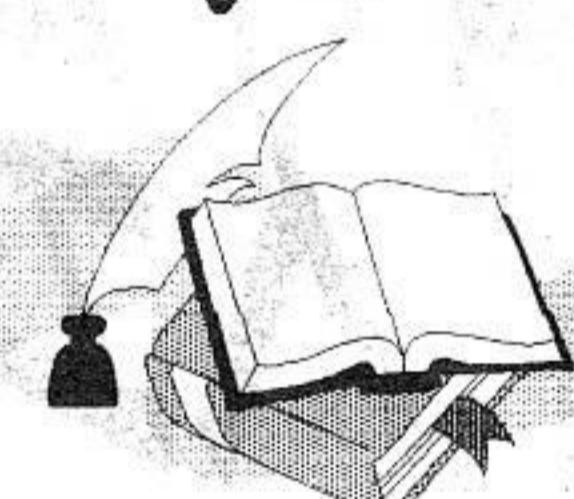
つまり、今回の装置の導入により、以上の評価が詳細に行なえることになつたわけです。これらのことには、より詳細な機能的側面の評価が必要とする循環器を担当させていただいている私にとりましては、非常に喜ばしいことであり、病院御尽力、御好意には深く感謝しております。現況におきまして、循環器領域では、従来のMモード工コーグラード断層工コーグラード法、連続波ドプラーグラード法が既にルーチン検査あるということは、常に念頭におえています。

(内科医師)

- ① 断層工コーグラード法 心臓内構造物の動態をリアルタイムに観察できる。
- ② Mモード工コーグラード法 各心腔径、血管径、心室壁厚の測定などの評価ができる。
- ③ 力ラードグローエコーグラード法 心内構造物の動態と同時に血流動態が明瞭に可視でき弁逆流、心内短絡の定性的定量的診断が可能である。
- ④ パルスドープラーグラード法 血流方向と速度、層流、乱流などの血流性状を診断する。
- ⑤ 連続波ドープラーグラード法 弁狭窄などの高速流の最高流速の計測が可能である。簡易ベルトトイの式により狭窄部前後の圧差が算出できる。

いろいろ

## 一知つとくと納得



ヨンの取り方の具体的な事柄をあげてみたいと思います。周囲の者が失語症患者さんの障害を理解し、お互いの意志を分かり合う努力が必要だと思われます。皆さんも今後の参考にしていただければと思います。

二、短い言葉でゆつくりと話しかける。理解されない時は、別の言いまわしをして話すようにする。

三、抑揚や表情をつけて話しかける。必要であればジェスチャーを加えたり、实物、文字等を提示してみる。

一回で理解されない時は、もう一度繰り返すか、別の言いまわしをしてみる。一つの事柄が理解された事を確かめて、次の事柄に進むようにする。

話す事が難しい患者さんに対しては「はい」「いいえ」で答えられるようになります。患者さんが話そうとした時は、十分に時間を与え、ゆっくり聞いてあげる。

患者さんがうまく反応出来た時は、喜めたり、一緒に喜んだりして励ます。

以上、主なものあげてみました。

家族の協力、私達の働きかけ、対応の仕方により、患者さんの心理的負担や入院生活の苦痛も軽減されるのではないかと思います。

いかがでしょうか。皆さんも言葉を失った方の気持ちになつて、何か一つでも実行してみてください。

失語症患者さんとの  
かかわり方

今日は、失語症患者さんとのコミュニケーションを理解し、お互いの意志を分かり合う努力が必要だと思われます。皆さんも今後の参考にしていただければと思います。

二、短い言葉でゆつくりと話しかける。理解されない時は、別の言いまわしをして話すようにする。

三、抑揚や表情をつけて話しかける。必要であればジェスチャーを加えたり、实物、文字等を提示してみる。

一回で理解されない時は、もう一度繰り返すか、別の言いまわしをしてみる。一つの事柄が理解された事を確かめて、次の事柄に進むようにする。

話す事が難しい患者さんに対しては「はい」「いいえ」で答えられるようになります。患者さんが話そうとした時は、十分に時間を与え、ゆっくり聞いてあげる。

患者さんがうまく反応出来た時は、喜めたり、一緒に喜んだりして励ます。

以上、主なものあげてみました。

家族の協力、私達の働きかけ、対応の仕方により、患者さんの心理的負担や入院生活の苦痛も軽減されるのではないかと思います。

いかがでしょうか。皆さんも言葉を失った方の気持ちになつて、何か一つでも実行してみてください。

失語症患者さんとの  
かかわり方

一知つ得、コミュニケーション  
麦の穂第九号で『言語療法の役割』を掲載しましたが、その続編です。



三田村 静香



今年の忘年会は、幹事として参  
加しました。最初は幹事なんて何  
するん？私で大丈夫？と思って不  
安でした。

でもそんな事は言つてられない  
くらいすぐに話し合いが始まりま  
した。どうすればスムーズに進行  
できるか色々話し合い、ゲームな  
どの計画をしました。

あつという間に忘年会の日になり  
ました。院長先生の話から始まり、  
職員表彰、ゲームへと進んでいきま  
した。私の役割はゲームの司会をす  
る事でした。緊張しててちゃんと  
打ち合わせしていたのに、迷つてしま  
う事がよくありました。

でもゲームに参加してくれた方々  
がその場を盛りあげてくれたり、同  
じ幹事の人達の助けもあり、なんと  
か進行することができました。

先生方のハゲガツラ姿など病院で  
は見る事ができないような職員の方  
の一面も見れて、なんとか盛りあが  
り、無事に忘年会を終了する事がで  
きました。ご協力ありがとうございました。

(3F 看護婦)



## クリスマス会

古米 可陽子

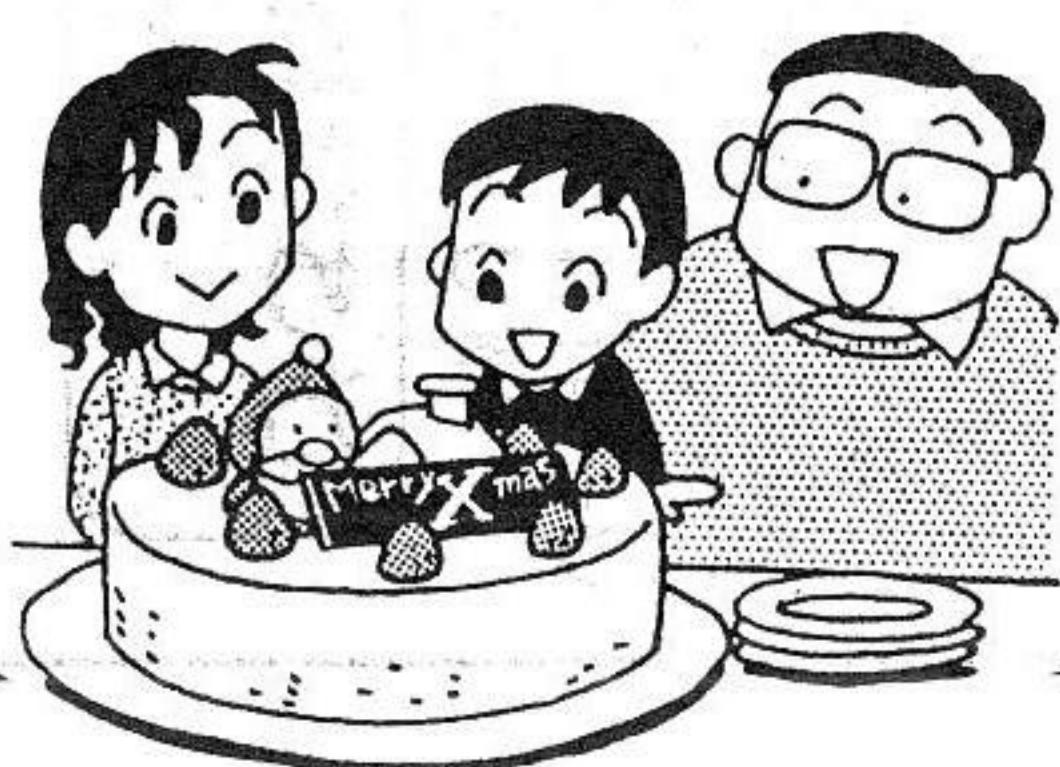


12月22日の夜は、5時から7時まで、みんな樂  
しく、次から次から劇、歌が出て、笑いました。  
思い切り笑いました。とてもたのしい2時間を過  
ごせた事を、うれしく思います。

そして、母に聞いた坂田先生が、ベッド  
の中の寝ていた私にリハビリをしにきてく  
れた事は、うれしかつたです。

そして、クリスマス  
会に参加してちゃんと  
言えたり、立つ事も出  
来たのは、私にとって  
すばらしい事です。

でも来年は、家の方  
で子供達とクリスマス  
ができるようがんばり  
たいと思います。



(4F 入院患者)

平成10年2月10日

# 私のおすめ

田原 奈美

私は普段からあまり本を読んだりするほうではないのですが、一度だけ自分から「読みたい」と思つて読んだ本があります。中学生のときダーラル・キースの「アルジャーノンに花束を」というのを読みました。けつこう有名なので色々な雑誌などで紹介されているし、映画にもなっているので知っている方も多いと思います。



簡単なあらすじを書くと、主人公はチャーリーという見かけは普通の男の子なんだけど、このチャーリーの知能は幼稚園児ぐらいしかありません。だから手術をしてチャーリーは人並み以上の知能を持つようになるのだけど、心の中はまだまだ子供だったチャーリーにとつて、急に分かり出した世の中の汚い出来事、考え方など、傷つくことでいっぱいだった。

そんなチャーリーが唯一、心を開いたのが、実験動物の“アルジャーノン”というネズミでした。最後にはアルジャーノンは死んで、チャーリーもだんだん元の知能にもどり、ラストは「アルジャーノンのお墓に花束をそえてやつて下さい。」とチャーリーは旅立つてきます。

こんな説明では全然理解できない人が多いと思いますが、機会があれば読んでみて下さい。この本を読んで私は、やっぱり子供から見た大人の世界って汚いものなんだ、何も知らないいい子供でいられる時期が一番幸せなんだろうなと思った。映画の方も本とは少し違うけどなかなか良いです。



(看護学生)

3月中旬 看護学生卒業、  
新入生歓迎祝い  
二年間頑張った看護学生の卒業を祝い、又、新入生を紹介する場です。

4月初旬 お花見  
美しい桜の下で酒をくみかわし、職員間の親睦をはかり、お客様との交流をはかる場です。

10月中旬 職員旅行  
旅行委員が職員の意見をまとめ、旅行を計画していきます。昨年も大変好評で、旅行する機会の少ない職員

12月中旬 クリスマス会  
職員、患者さんのだしきもので、入院生活の中での楽しい一時を過ごしてもらいます。毎年職員のだしきものに苦労しているようで今年こそ早くしましょう。

(事務長)

## アリハーベリー

★中沢 和美 (理学療法士)

『今まで福岡にいたのですが、地元広島に戻つてきました。

まだまだ広島弁に戻らなくて戸惑うことが多いのですが、

よろしくお願いします。』

★山本 明子 (看護学生)

『12月より4F病棟へ勤務させて頂くことになりました。山本です。臨床経験がないので、何もわかりませんが一生懸命頑張りますので三ヶ月間よろしくお願いします。』

★棕田 桂子 (3F看護婦)

『はじめまして、棕田(むくだ)です。四季が丘よりはるばる通勤し

ております。

性格は、おっとり派ですが、物事にあまりこだわらないタイプです。半日勤務です。

よろしくお願いします。』

## 年間スケジュール

事務長だより

渡辺 正博

☆一年間の主な行事の紹介をします。

3月中旬 看護学生卒業、  
新入生歓迎祝い  
二年間頑張った看護学生の卒業を祝い、又、新入生を紹介する場です。

4月初旬 お花見  
美しい桜の下で酒をくみかわし、職員間の親睦をはかり、お客様との交流をはかる場です。

12月初旬 忘年会  
一年間の労をねぎらうもので、毎年参加人数が多く、ゲーム、歌などで楽しい数時間過ごします。2年間同じ会場でしていますので、どこかよい場所があれば連絡下さい。

★入糸会  
新入生を紹介する場です。

★棕田 桂子 (3F看護婦)

『はじめまして、棕田(むくだ)です。四季が丘よりはるばる通勤し

★山本 明子 (看護学生)

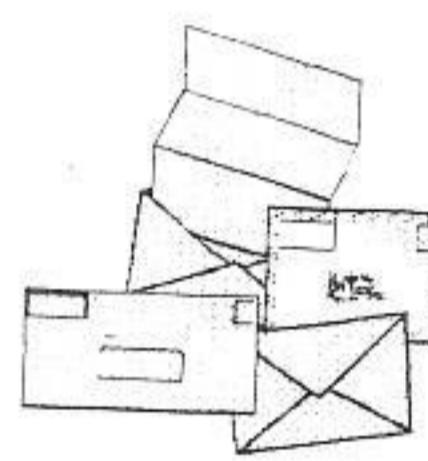
『12月より4F病棟へ勤務させて頂くことになりました。山本です。臨床経験がないので、何もわかりませんが一生懸命頑張りますので三ヶ月間よろしくお願いします。』

★棕田 桂子 (3F看護婦)

『はじめまして、棕田(むくだ)です。四季が丘よりはるばる通勤し

# お答えします！

当院では、1階に投票箱を設置し、皆様からの質問や疑問、ご要望など、無記名で投票をいただいています。投票に対するは、従来も正すべきところは正してまいりましたが、広く皆様に知っていたらいいことができませんでした。今回より、麦の穂に投票に対する回答欄を設けてお答えしていくたいと思います。



**Q.** 看護婦詰所をガラス張りにして仕切っては？

**A.** 当院はナイチングール病棟を採用しています。

これは、看護の原点、原型であり、常に患者さんの中に医療関係者がいて看護をしていきます。

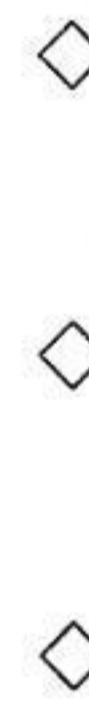
仕切りがないのが特徴で、患者さんとより多くのコミュニケーションをはかることが出来、患者さんに少しでも安心して療養して頂くためのものです。開院時行政へ幾度となく足を運び、ナイチンゲール病棟の良い特徴を熱意をもって訴え、許可を受けています。

## みなさまからのお声

### お待ちしています

**Q.** トイレにウォシュレットを取り付けてほしい。

**A.** 個室については、提案どおりに対応します。一般トイレについては種々検討した結果、採用いたしかねます。



**Q.** 人が死を迎える場合個室に移動する等の方法はないのでしょうか？

**A.** 現在、当院の構造上、個室への移動は無理があります。患者さんの死を迎えるにあたり、職員が厳粛な態度でもって対応していきたいと思います。



**Q.** 病室が汚い。

**A.** 職員による環境整備を充実していく。壁の汚れ等の目立つ所から順次改修していく予定とします。



(文筆 事務長)

**Q.** 編集後記

室への移動は無理があります。患者さんの死を迎えるにあたり、職員が厳粛な態度でもって対応していきたいと思います。

**A.** 暖冬・多雨・みんな異常気象? どんな春になるかな? A・A やはり冬は寒かった。 T X 2

毎朝、寒くて布団がらな誰か、私をスキーに連れてって。 いもこ

昨年は、年中スベッてばかりだった。この冬もすべりに行こう。 M・S

早く雪が降りますように… K

スノボは危ないと指摘され、少々臆病になつている初心者の私。 夢子

今年も元気でかわいい Ryoichi

Ryoichi の妻 応援しようと!

**M** C T W I S T ! K・N Ryoichi の妻 笑う門には福来たる Y

**S** 正木

冬なのに暖かいのはうれしいが雪が降らないのはこまる。 スキー子 M カービングは来年と心に決めたとたん、見事に大雪です。ぐやじく

## 伝言板

《勉強会のお知らせ》

### "頭部CT"

#### 画像診断について

とき 毎週月曜日 17時30分  
とじふ 5階食堂にて  
講師を長尾先生にお願いし、1月26日から、勉強会を始めています。

第1回は、CT診断のための解剖学について、第2回は、異常CTについてでした。

職員の方はどなたでも参加できます。  
(看護部教育委員会)

H9.12.3 看護婦 岡田 節子  
H9.12.20 看護婦 吉川 恵美

◆◆退職者のお知らせ◆◆  
蝶々夫人

とき 2月21日(土)

開演 18時30分~

とき 2月22日(日)

開演 14時00分~

アステールプラザ 大ホール  
一般 4,300円(前売 4,000円)  
学生 3,800円(前売 3,500円)  
(若宮)

