



名城病院のホスピタリティ

国家公務員共済組合連合会 事務部長

落合逸男

今年の8月、総合医療フェア2014 in 東海のセミナーに行き、JSパートナー株式会社 代表取締役 福島文二郎先生の講演『最高の顧客経験を提供するために～ディズニーのホスピタリティ～』を拝聴してまいりました。

福島先生は、顧客満足度の向上で大成功を収めるディズニーの人材育成を手がけた方で、今では各企業から講演依頼が引きも切らないという顧客満足度向上のカリスマ的存在の方です。そこで講演の内容を掻い摘んでお話しします。

「東京ディズニーランドでは全職員の9割がアルバイトにもかかわらず、すべてのお客様に最高の感動が生まれている。また、来場回数が2回以上のリピーターの

お客様は、全体の98%を占めている。その理由は、如何にスタッフ自身が働きがいを感じ、業績や能力(職務満足)を向上させ、お客様に満足を与えることが出来るか」に集約されるそうです。

ディズニーのホスピタリティは、ひと言でいえば、「相手に対する主体的な思いやり」であり、お客様を満足させるという一生懸命さだそうです。それはスキルを持ち、行動して初めて相手に通じるものです。

職員全員が顧客(患者様)に対して「おもいやり」「おもてなし」の心で接してこそ、次回も『受診したい』『相談に行きたい』とリピーターに繋がっていくと思います。患者様の満足度は私達の満足

度でもあります。自己研鑽し更なるスキルアップへの励みにもなります。

当院へのミッション・理念は、「より良い医療をより安全に提供する」です。

院長は、職員にことあるごとに当院の目標を「愛知県下で信頼できる病院のトップクラスにランクされる病院にすること」と明言され、すべての職員に自身を高めるために自己研鑽をするように話しております。病院全体では「おもいやり」「おもてなし」を重要視し、接遇研修を年2回ほど行い、あいさつ、笑顔、言葉遣い、態度、身だしなみ等様々な角度から学んでいます。

私たちの取り組みはまだ十分とは言えませんが、患者様の要望に応えるべく、さらに努力を続けていこうと思います。

皆さんはどのように感じておられますか、お気軽にお声や投書等でご意見をお聞かせ下さい。

処方箋ってなんですか？

医療機関で診察を受けた後、患者様へ発行されるのが処方箋です。「処方箋」とは、医師が患者様の病気の治療に必要な薬の種類や量、服用法が記載された書類です。患者様の薬物治療を行う上で重要な役割を担っています。

有効期限は

発行日・日曜
祝日を含めて

4日間

処方箋の有効期限は、発行日を含めて4日間(日曜日や祝日を含む)です。

有効期限を過ぎると、調剤薬局では受付できなくなり、医療機関で再発行をしてもらうことになります。

再発行は、健康保険が適用されないため、費用は全額自己負担。処方箋を受け取ったら、早目に調剤薬局に持っていきましょう。

心臓のアイソトープ検査（心筋シンチグラフィー）

「心筋シンチグラフィー」とは、微量の放射線を出す物質を含んだ薬（放射性医薬品）を注射し、心臓の筋肉に集まった薬から出される放射線の信号を専用の装置（ガンマカメラ）で撮影する検査です。

CT検査やMRI検査は主に臓器や組織の形態を調べるのに対して、シンチグラフィーでは形態に加えて機能・代謝状態を評価することが可能です。

心筋シンチグラフィーでは心臓の血流異常、心筋代謝・心臓交感神経の状態などを評価します。心筋シンチグラフィーは、カテーテル検査や心臓CTと異なり、造影剤を使用することなしに検査ができるため、腎臓の機能が悪い方や造影剤アレルギー

ギーがある人でも安心して検査が受けられます。

心筋シンチグラフィーには安静にして撮像する方法（安静心筋シンチグラフィー）と、運動や薬によって心臓に負荷をかけ、血流の少ない場所をよりわかりやすくする方法（負荷心筋シンチグラフィー）があります。

検査方法は病気の種類や検査目的によって選択されます。いずれも検査に伴う入院は必要なく外来で行うことが可能です。検査に使用された薬は数日間ですべて消えてしまうため、この検査により人体が受ける放射線の量は、胃のレントゲン（胃透視）やCT検査と同じくらいです。



今年1月に更新した GE 社製の核医学診断用装置 [Discovery NM630]

フットケアが大切！！

全国に30万人とも言われる慢性維持透析患者さんが毎日透析治療を受けています。

平成13年より名城病院透析室は20床で稼働しておりますが入院を必要とする方が増加しています。その多くは糖尿病性腎症による透析導入患者さんです。

透析患者さんは糖尿病や心疾患、循環障害を伴う合併症を伴っている人が多く、特に循環障害による下肢トラブル（特に足の指）が大きな疾患を引き起す原因となります。

当院では透析患者さんの「足」



に注目をし、6年ほど前から「フットケア」を行っています。フットケアは日本糖尿病療養指導士（CDEJ）看護師と共に足の観察やお手入れ方法を指導しています。

下肢トラブルの早期発見と重症化予防を目指しフットケア班を立ち上げ活動中です。

透析を行っている患者は自分の「足」に関心が行かず、壊死を引き起こし切断に至った事例があり、患者さんが自己観察できるように、「看護師と共に観察を行って行きましょう」と言う



活動から始まりました。

透析患者さんの多くはトラブルについての情報不足であることが分かったため、当院の維持透析患者45名を対象に観察のポイントを中心に、患者さんに合わせたスケジュールで指導を行っています。

今後は、患者さんがトラブルを抱えず、日常生活を快適に送るために自ら、

- ①注意を払うことができる
- ②観察ができる
- ③相談ができる
- ④予防ができる

を目指し看護を行って参ります。



泌尿器科

泌尿器科部長

加藤

誠

前立腺癌の PSA 検診

前立腺癌は、欧米諸国では非常に多く見られ、アメリカでは男性の癌で罹患数第1位、死亡数第2位であり、日本では泌尿器科癌の第1位で、最も増えている癌の一つで、2020年には男性の癌にかかる順位で2位に予想されています。

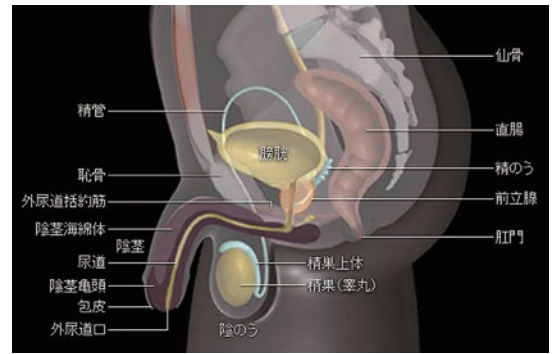
前立腺癌の増加には、高齢化・食生活の欧米化・診断法の進歩（PSA検査^{*}の普及）が関係しています。

前立腺癌は高齢男性に多く、進行が比較的ゆっくりで、初期には無症状のことが多く、進行すると前立腺肥大と同じく排尿症状が出現し、さらに進むと転移をきたし、転移による症状があらわれます（骨転移による腰痛、四肢の痛みなど）。早期発見・早期治療が重要です。

前立腺癌は、住民検診・人間ドックのPSA検査、排尿症状や転移による症状などによる受診がきっかけとなり発見されます。

PSA検診で前立腺癌死亡率が減るといふ検討もあれば、減らないという検討もあり、各学会による勧告も異なりますが、米国泌尿器科学会では、55～69歳の男性においては、利益・不利益を説明した上で、本人の価値観や希望を考慮して検診をすすめています。

日本泌尿器科学会では、信頼性の高い臨床研究で、PSA検査を基盤とした前立腺癌検診により、進行癌・転移癌の罹患率が低下し、前立腺癌死亡率が低下



することが証明されていますが、検診受診から癌発見/治療までの過程で、診断・治療に伴う合併症、過剰診療、過剰治療の可能性はあります。検診の利点と欠点を十分に理解した上で受けることが重要との考え方です。50歳を過ぎたら、一度はPSA検査を受けられることをすすめます。

※ PSA検査は採血のみの検査で、血液中にある前立腺に特異なタンパク質の一種「PSA」の値を測定します。前立腺癌の可能性のある人を見つける検査の中でもっとも精度が高く、簡単に受けることができます。

薬剤部

ジェネリック医薬品について

最近では「ジェネリック医薬品」という言葉は広く世間に浸透し、みなさんも一度は耳にしたことがあると思います。

ジェネリック医薬品（後発医薬品）とは、先発医薬品（新薬）の独占的販売期間（特許期間及び有効性・安全性を検証する再審査期間）が終了した後に販売される、先発医薬品と同じ有効成分で効能・効果、用法・用量が原則同一であり、先発医薬品に比べて低価格な医薬品のことです。

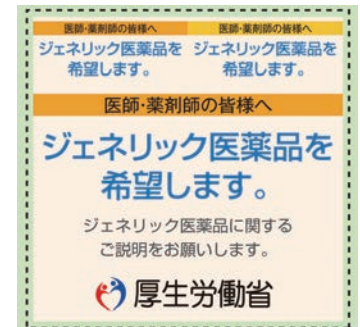


欧米では、薬は有効成分の一般名（generic name）で処方されることが多いため、日本でも「ジェネリック医薬品」と呼ぶようになりました。

近年、超高齢化社会を迎え、医療費の高騰が国家財政を圧迫しています。

医療の質を落とさずに医療費を削減する一つの方法として、価格が安いジェネリック医薬品の使用が厚生労働省を中心に政府によって推進されています。平成26年度の診療報酬改定では一定以上のジェネリック医薬品使用率を維持することが盛り込まれました。

価格が安いという経済的メリットだけが注目されがちな



ジェネリック医薬品ですが、最近では、先発医薬品よりも飲みやすくなるよう大きさや味さらには水なしでも服用できるよう改良がなされたもの、品質面の改善によって保存性が向上したものなど、利便性や安全性を考慮した製品が発売されています。

これらのことを考慮したうえで、当院においても随時ジェネリック医薬品への切り替えを進めていきます。皆様のご理解のほど宜しくお願いします。

患者さん



入院患者様からお便りをいただきました。

意見 朝電話をしているときにお金を落としてしまい、拾おうとしてゆっくりと体を動かそうとしていると、職員の方が気付いて「大丈夫ですか？」と声をかけて下さり、本当に心遣いがとても嬉しかったです。

困っているとき、ちょっとした気遣いがとても心にやさしく響いて、やすらかな気持ちになりました。入院しているとちょっとした言葉で傷ついてしまい、落ち込んでしまいます。

笑顔で優しくしていただくと、ほんのりした気分になり病気もフツンでしまいます。

本当にいつも優しい言葉と笑顔でとても癒されます。

病人はとてもわがままなもので、いつもイライラしていますので、ちょっとしたことで気分がめいり落ち込んで怒りっぽくなります。

皆様も毎日毎日たいへんですが、どうか体をこわさないでお仕事してください。

ほんとうにありがとう。

回答 温かいお言葉、誠にありがとうございます。

該当の職員に限らず、全ての職員が励みになることと思います。

いただきましたご意見に思い上がることなく、常に患者様の立場になって行動できる職員となれるよう努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。

私たちが一緒に働きませんか？

常勤看護師 募集!!

看護師・助産師免許取得または取得予定の方、ぜひ一度病院見学にお越しください。
詳しくはホームページ 又は 052-201-5311
人事担当 岡島まで



編集集



日本人は、勤勉だと改めてそう思うことがありました。西欧人と仕事を共にする機会に恵まれ、夏休みの思い出について雑談していました。彼らは、一か月間のバカンスを楽しんだそうです。その期間もさることながら、携帯電話にすら出ないと言う徹底ぶりに驚きました。彼らの休暇の概念は、文字通り完全に OFF なのです。爽やかな秋を迎え、お出かけする日も増えることでしょう。日本人には、良くも悪くも控えめがお似合いのようです。

後記

名城病院診療等のご案内

ホームページはこちら <http://www.meijohosp.jp>

診療科目

内科・循環器科・小児科(小児循環器)
外科・整形外科・心血管外科・脳神経外科
皮膚科・泌尿器科・産婦人科・眼科
歯科口腔外科・神経内科

診察受付時間

[新患受付] 午前 8:30 ~ 11:30 まで
[再来受付] 午前 8:00 ~ 11:30 まで

面会時間

[一般] 午後 0:30 ~ 8:00 まで
[新生児] 午後 0:30 ~ 8:00 まで (授乳時間を除く)
[ICU] 午後 0:30 ~ 4:30 まで
(家族のみ) 午後 5:00 ~ 8:00 まで

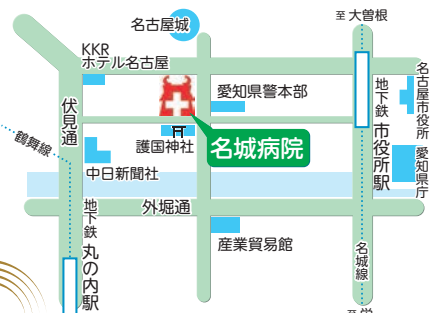
診療案内

[休診日] 土曜日・日曜日・祝日
年末年始(12月29日~1月3日)

所在地

〒460-0001 名古屋市中区三の丸1-3-1
TEL (052) 201-5311 FAX (052) 201-5318

お問合せは、
・ 午後の診療等、詳しくは、医事課まで (内線 2132)
・ 病診連携に関しては、病診連携室まで (内線 2151)
医療機関の方へ
・ 医療福祉に関しては、医療福祉相談室まで (内線 5105)



名城病院は、病院機能評価の認定を受け、よりよい医療を提供できるよう努力しています。