

ハミング



No.84
2019.3.29

基本理念

本院は診療・教育・研究を遂行する大学病院としての使命を有し、また患者さんの人権を尊重した先進的医療を行うとともに、次代を担う国際的な医療人を育成する。



主な記事

●患者満足度調査 …………… 2	●科学で解き明かす栄養 Evidence-based Nutrition …… 6
●リハビリテーション科教授のごあいさつ …………… 4	●ベストサービス賞 …………… 7
●防災訓練に参加して …………… 5	●ご意見箱からの声 …………… 7
●放射線部初の実動訓練に携わって …………… 5	●電話番号表・編集後記 …………… 8

平成30年度患者満足度調査結果のご報告

環境整備・サービス小委員会 委員長 伊藤 寿満子

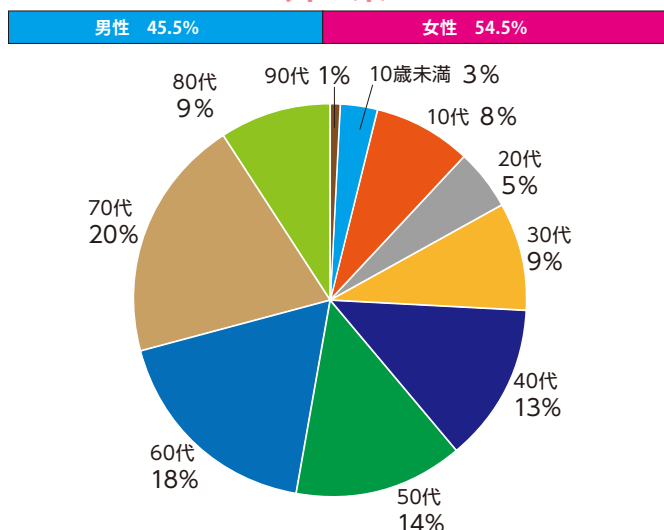
本院では、毎年「患者満足度調査」を実施しています。ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様には心より感謝申し上げます。ここに調査結果の概要を報告させていただきます。皆様からいただいた多くのご意見を参考に、医療サービスの改善及び質の向上のために今後も努力することで、より一層、期待に応えられる病院づくりを目指したいと考えています。

調査の概要

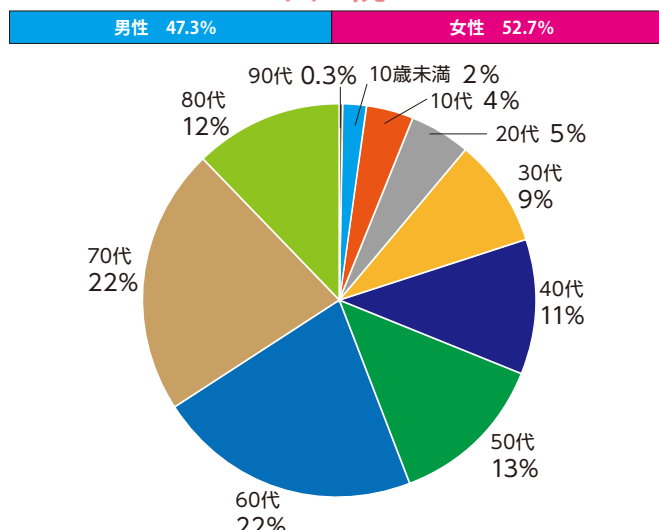
外来 平成30年7月25日（水）、26日（木）に来院された患者さん対象（回収数801枚）

入院 平成30年7月23日（月）～27日（金）に入院している患者さん対象（回収数367枚）

外来



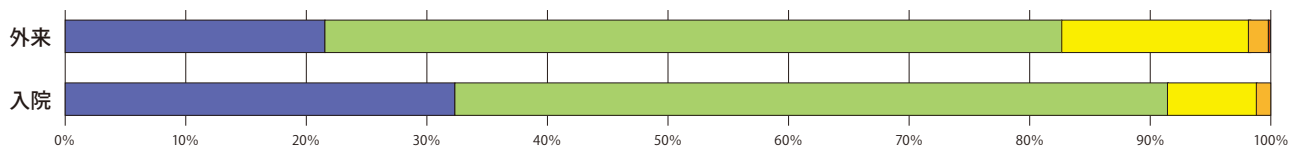
入院



調査結果

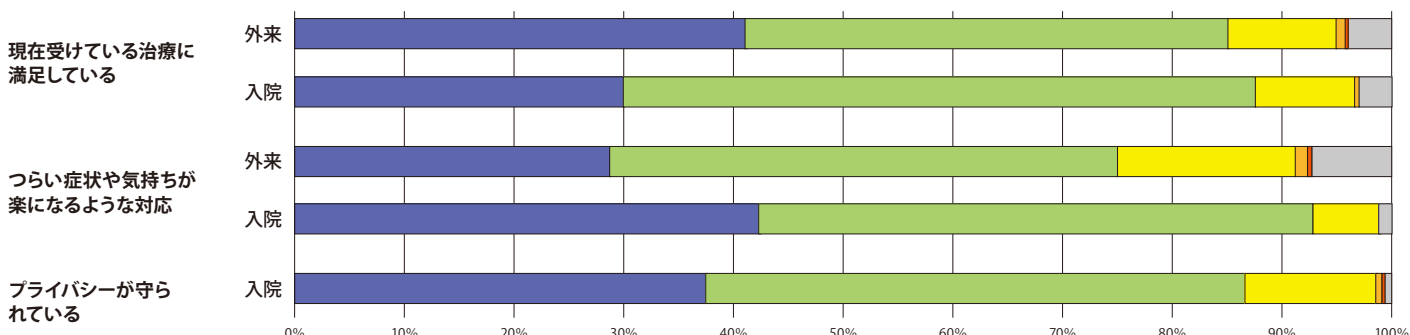
1. 総合評価（全体としてこの病院に関する感想）

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満 ■ 非常に不満



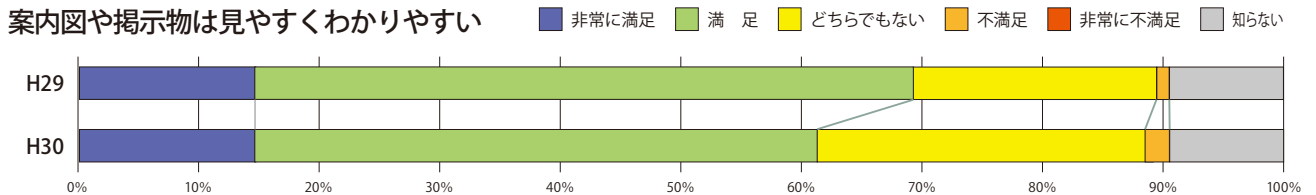
2. 個別の感想

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



3. 病院内の案内図等について

案内図や掲示物は見やすくわかりやすい



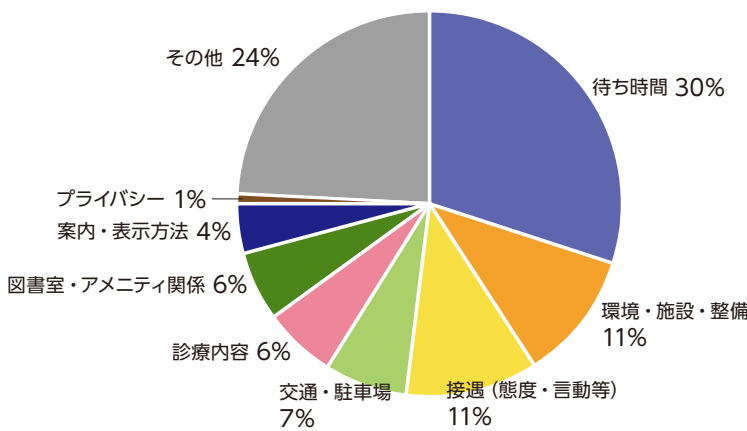
昨年 (H29) に比べ案内図等のわかりやすさの満足度が下がっています。平成30年4月に南病棟がオープンしたことによる要因が大きいと推察されます。案内表示をわかりやすくすることは改善課題の一つです。



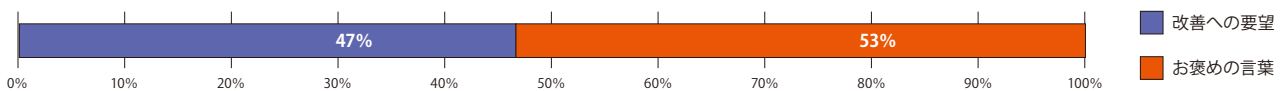
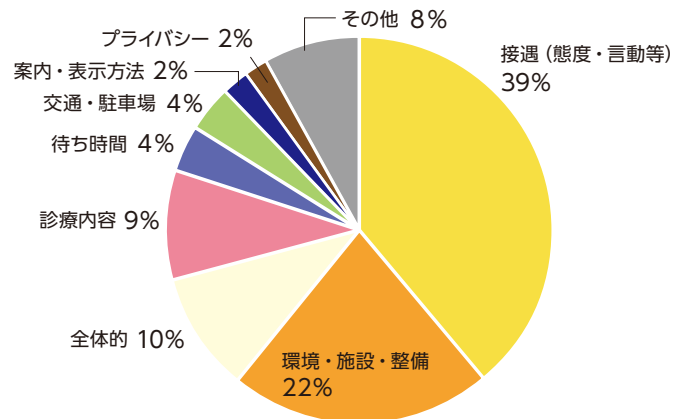
4. 自由記述について

外来の調査では、304件のご意見をいただきました。

改善への要望



お褒めの言葉



改善への要望 (一部抜粋)

- 待ち時間が長い
- 冷房が強い。冷え過ぎる
- 診察で説明が不十分
- イートインスペースがほしい
- 待合での会話のプライバシーが保たれていない

お褒めの言葉 (一部抜粋)

- 困っていると職員の方が声をかけてくれた
- 医師が親切で心配事もわかり易く説明してくれた
- 清潔できれい。明るく広い
- 高度の技術によって命を助けられた
- 駐車場が常に駐車できる

5. 結果全体について

全体的に満足度の高い評価をいただいておりますが、今後は、ご意見としていただくことの多い「外来待ち時間の改善」と「案内表示のわかりやすさ」、「プライバシーの保護」に重点を置き、より一層患者さんに満足していただけるよう取り組んでいきたいと考えております。ご意見をもとに平成30年度に取り組んだ改善策の一例をご紹介します。

ご意見と改善ポイント

1) 「会計までの待ち時間が長い」

対策の一環として、11月から「診療費あと払いサービス」を導入しました。すでに多くの患者さんにご利用いただいています。

2) 「遠方からの入院のため付添いもなく、タオルのレンタルをしてほしい」

2019年4月から、入院セット(衣類・タオル類)のレンタルを開始する予定です。



- 外来保険診療に関する会計が対象
- 受診当日、現金による支払い不要
- 支払方法は口座振替や電話料金合算等
- 詳しくは7番窓口にお尋ねいただくか、備付けのパンフレットをご覧ください

リハビリテーション科教授のごあいさつ

リハビリテーション科 堀内 博志



2018年9月1日付けで、信州大学医学部附属病院リハビリテーション科の科長・教授を拝命いたしました、堀内博志です。私は1992年に信州大学医学部を卒業し、整形外科学教室に入局致しました。1年間の大学研修の後、4年間長野県内の関連病院に勤務し1997年から2006年

まで信州大学で、大学院を経て助手、講師を務めました。整形外科領域では、下肢関節外科の診療に従事するとともに、リハビリテーション医学・医療に興味を持ち、日本リハビリテーション学会認定臨床医、専門医および指導医を取得しております。2006年10月からは長野松代総合病院で整形外科部長およびリハビリテーション部長として勤務して参りました。この度、信州大学附属病院に勤務する機会を頂戴したことを光栄に感じており、信州大学および長野県のリハビリテーション医療に貢献できるよう努力する所存です。

我が国は少子高齢化が進み社会構造が大きく変化しています。そのなかで、リハビリテーション医療は、今後ますます重要性が増してくると考えられています。リハビリテーション医療は、脳血管障害、神経疾患、運動器疾患、循環器疾患、内部障害（消化器や腎臓疾患など）、小児疾患およびがんなど信州大学附属病院で診療を行っている、ほぼすべての分野に関わりを持っています。さらに、慢性疾患のみならず集中治療や救急医療においても患者さ

んの早期回復にリハビリ療法が重要な役割を担っていると考えています。このように各診療科での治療をサポートするのが、リハビリテーション科医および療法士の使命と認識し診療しています。私たちは高度かつ先進的な医療を行っている信州大学附属病院にふさわしい、最新のリハビリテーション医療を提供していく組織でありたいと思っています。ロボットを使用した訓練や再生医療と併用するいわゆる再生リハビリテーション医療にも、今後は取り組んでいくつもりです。また、介護や施設を含めたリハビリテーションにおける医療安全や大規模災害リハビリテーション支援など、社会的分野での貢献も期待されていると認識しています。さらに、私の専門分野のひとつである運動器リハビリテーションにおいては、フレイルやロコモティブシンドロームを対象として、新しい観点での診療・研究を行ってきます。

リハビリテーション科は日本専門医機構の基本19領域に含まれており、信州大学は長野県唯一のリハビリテーション科専門研修プログラムの基幹施設になっています。専門性の高い研修指導を行い、専攻医を獲得・育成し、県内で不足しているリハビリテーション医を充足させることも私たちの使命です。私の赴任後、早速1名のリハビリテーション科専攻医の応募があり来年度から専門研修を開始します。リハビリテーション科医を増やし、個々に専門分野をもって最新のリハビリテーション医療を提供したいと思っています。そして、大学病院ならではの研究成果を信州大学附属病院から発信することを目指しています。皆さまには、ご指導やご支援をお願いすると思いますが、今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。



防災訓練に参加して

放射線部 村山 寛朗

9月の防災訓練に参加しました。前回参加したのは10年程前だったので、久しぶりの参加でした。以前と比べて大きく変わったのは、傷病者が情報の札をぶら下げていないという点でした。実際に問いかけ、反応を見ながら、必要に応じて放射線の検査に来ていました。放射線の検査は“放射線部の装置は稼動可能”“院内PACSは稼動不可”の想定で行われました。外来の様子



の分からない、いづれくらいの数の傷病者がくるのか分からない中、検査室に来た様子を見ながら、また付き添いのスタッフから情報を収集して対応していたので、通常の検査よりも時間がかかりました。手書きのオーダーは、読みにくかった



り、多少内容が違ったりと普段では起こりにくいエラーもいくつかありました。実際の災害を想定した内容の変化を肌で感じました。また、対応中に大規模な余震の発生もあり、災害対応時には、誰が情報を収集するのか等の細かいところまで決めていない事に気づきました。訓練を通じて、想定外を体験できた事は非常に意義のあるものでした。今後も想定外を体験できるような訓練を実施し、実際の災害時に病院が機能するような練習が各スタッフに必要だと感じました。

放射線部初の実動訓練に携わって

災害対策準備室委員 新井 克哉

今回、訓練コントローラー（運営側）として参加させていただきました。放射線部からは3名の方に参加をしていただきました。院内マニュアル、部内マニュアル等には書き込まれていない行動や対応があり、今後の検討課題を洗い出すことができました。

今後も起こりうる災害に対し、部員の皆様と協力して「災害に強い放射線部」を目標に取り組んでいきたいと思っております。



科学で解き明かす栄養 Evidence-based Nutrition

管理栄養士 高岡 友哉

第9回 病院給食への質問を科学で 答える～トランス脂肪酸～

当院では入院中に提供する主食をご飯類、パン、うどん（4～9月限定でそうめん）の中から選択できます。そのうち食パンを選んだ場合、ジャムとマーガリンを提供できます。最近、マーガリンはトランス脂肪酸を含んでいるが食べても大丈夫なのか、とご意見をいただきました。そこで今回は日本人とトランス脂肪酸の問題を考えてみます。

1. トランス脂肪酸の摂取基準

世界保健機関（WHO）はトランス脂肪酸のエネルギーに占める割合（%En）を1%より減らすことを推奨しています¹⁾。一方、健康な人が健康の保持・増進、生活習慣病の予防のためにどの栄養素をどのくらい食べれば良いかを示した「日本人の食事摂取基準（2015年版）」ではその記述はあるものの基準値を設けていません²⁾。

2. 日本人は習慣的にトランス脂肪酸をどのくらい摂取しているのか

過去の報告を調べると日本人の平均トランス脂肪酸摂取量は0.03～0.90%Enと報告されています³⁻⁹⁾。その中で詳細に摂取量の推定がなされた研究では、1日の平均摂取量は女性0.8%En、男性0.7%Enと報告しています（図1）。この研究に参加した人のうちWHOの基準を超えていたのは女性24%、男性6%でした。次に、トランス脂肪酸摂取源を見ましましょう（図2）。男女で摂取源が異なるため注意する食品群が違います。

3. 森をみる目を養いたい

日本人の習慣的なトランス脂肪酸摂取量はWHOの推奨を下回っている可能性があります。しかしながら、推奨を超えて摂取している人も存在しています。女性では菓子類、男性ではマヨネーズやドレッシングなどの油脂類を好む人は過剰摂取の注意が必要です。さて、当院の給食ではトランス脂肪酸摂取源となるものの提供量が少なく、マーガリンを摂取しても問題にならないとぼくは考えています。

木を見て森を見ずという諺があります。ぼくたちは

特定の食品や栄養素ばかり着目し、食生活全体を考えられない状況に陥りがちです。特定の食品や栄養素に囚われることなく全体を捉えられる感覚を身につけて豊かな食生活を楽しみましょう。

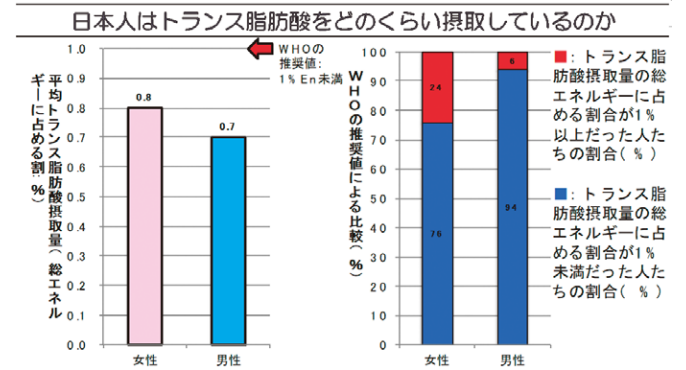


図1 日本人の平均トランス脂肪酸摂取量 (%En) (参考文献5)

日本の4地域：大阪、沖縄、長野、鳥取で行われた研究。各地域で30～69歳の健康な女性119名、男性106名を対象に実施。食事評価は非連続の4日間半秤量食事記録法を四季（2002年11月～12月[秋]、2003年2月[冬]、2003年5月[春]、2003年8～9月[夏]）で実施（16日間分）。各季節の食事記録は平日3日、休日1日とした。

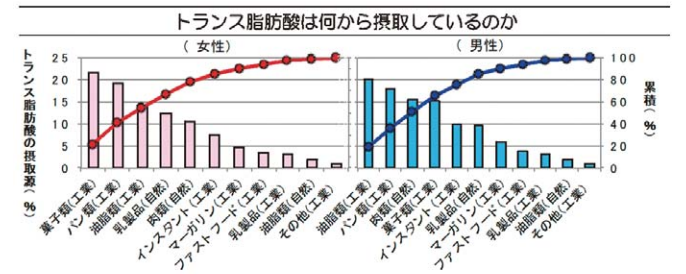


図2 日本人のトランス脂肪酸摂取源 (参考文献5)

菓子類(工業由来):クッキー、ビスケット、イーストドーナツ、パイ、タルト、ケーキ、和菓子、ポテトチップス、クラッカー、スナック菓子、チョコレートを含む; パン類(工業由来):パン(白、全粒、ライ麦、フランス)、デニッシュ、ペーストリー、ケーキドーナツを含む; 油脂類(自然由来):バター、ラード、牛脂を含む; 油脂類(工業由来):マヨネーズ、サラダレッシング、植物油を含む; インスタント(工業由来):インスタント調理ソース(カレールウ、シチュールウ)、レトルト食品(レトルトカレー、レトルトシチュー、レトルト中華ソース)、冷凍食品、インスタントスープ(顆粒スープ、固形フイヨン、インスタントヌードル(カップヌードル)); 乳製品(自然由来):牛乳、チーズ、ヨーグルト、アイスクリーム、乳酸菌飲料を含む; 乳製品(工業由来):コヒーブルレッシュ、クリームینگパウダー、部分水素化クリーム、部分水素化ホイップクリームを含む; 肉類(自然由来):牛肉、豚肉、鶏肉、ソーセージ、ハム、内臓を含む; マーガリン(工業由来):ソフトマーガリン、ショートニング、ファットスプレッドを含む; ファーストフード(工業由来):フライドポテト、ハンバーガー、チキンバーガー、フィッシュバーガー、フライドチキンを含む; その他(工業由来):魚製品(魚のすり身)、穀類製品(コーンフレーク)、豆腐製品(油揚げ、厚揚げなど)、卵製品(オムレツ)を含む。

(文責:高岡友哉)

■ 参考文献

1. WHO. Guidelines: Saturated fatty acid and trans-fatty acid intake for adults and children. World Health Organization, Geneva; 2018
2. 厚生労働省. 「日本人の食事摂取基準（2015年版）」策定検討会報告書. 2014
3. Okami Y, et al. Circ J. 2018;83:147-55.
4. Takeuchi H, et al. Asia Pac J Clin Nutr. 2018;27:797-803.
5. Yamada M, et al. J Epidemiol. 2010;20:119-27.
6. Kawabata T, et al. J Nutr Sci Vitaminol (Tokyo). 2010;56:164-70.
7. Yamada M, et al. Asia Pac J Clin Nutr. 2009;18:359-71.
8. Zhou BF, et al. J Hum Hypertens. 2003;17:623-30.
9. Kromhout D, et al. Prev Med. 1995;24:308-15.

信州大学病院 ベストサービス賞

環境整備・サービス小委員会 委員長 伊藤 寿満子



「ベストサービス賞」とは、信大病院目標に謳われている「心の通い合う医療」、「命の尊さと痛みの分かる医療人」として「お手本」となるような態度・行動を行っている職員を、共に働く病院職員からの投票で選出し、病院として表彰するものです。

第1回目の今年は、2,000名を超える医師、看護師、病院職員、そして外部委託職員らが直接投票し、240名の職員が選出され、上位3名を表彰者に決定しました。

表彰式は、平成30年12月21日に病院長室で行われ、本田病院長から賞状と、日頃の模範的な業務姿勢や他者に対する質の良い接遇に対し、ねぎらいの言葉がかけられました。表彰された3名の職員からは、仕事に対するモチベーションの向上につながるとのコメントをいただきました。また表彰者を出した部署からも、



部署としても喜ばしい出来事で表彰を歓迎するという感想をいただきました。

表彰者は次の皆さんです。おめでとうございます。

- ★ 高度救命救急センター看護師（副看護師長）・新井雅子さん
- ★ 放射線部技師・山後沙樹さん
- ★ 外来看護師・柳原智子さん

ご意見箱からの声

Q “医学部生の病院実習にご協力をお願いいたします”という院内電子掲示板を見ました。“学生が外来や病棟における診療を見学すること、医療チームの一員として診療の一部に参加することもあるが、その際には担当医又は指導者が事前に説明してあなたの意向を確認して尊重する……”と記載されていました。しかし、診療の際に担当医師以外の方が同席していたことがありましたが、何の説明も挨拶もありませんでした。医学生の方に協力したい気持ちはありますが、知らない方に見られているのは不快でした。

A 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

当院は大学病院として次代の医療人を育成する責務があり医学生の病院実習を行っております。ご意見をいただき、あらためて、学生が同席する場合はきちんとした説明を行うよう全診療科及び学生に周知いたしました。

良質な医療の提供に努めてまいりますので、今後とも学生の病院実習にご理解とご協力をお願いいたします。

電話番号表 (市外局番 0263) 代表番号：35-4600

【診療科外来】

南 1 階	小児科	37-2776	南 3 階	眼科	37-2789	リハビリテーション部(理学療法)	37-2836
	遺伝子医療研究センター			耳鼻いんこう科	37-2791		
	先端心臓血管病センター			産科婦人科	37-2793	リハビリテーション部(作業療法)	37-3399
	循環器内科			皮膚科	37-2778		
	整形外科			消化器外科		37-2781	医療福祉支援センター
	脳神経外科			移植外科	37-2783		
総合診療科	小児外科	37-2831	胸痛センター	37-2803			
南 2 階	呼吸器・感染症・アレルギー内科				37-2768	北 2 階	呼吸器外科
	消化器内科	乳腺・内分泌外科	37-2786				
	血液内科	形成外科	37-2846	移植医療センター			37-2930
	腎臓内科	精神科	37-3381				
	脳神経内科	子どもこころ診療部	37-2787				
	リウマチ・膠原病内科	泌尿器科	37-2796				
糖尿病・内分泌代謝内科	特殊歯科・口腔外科						
放射線科							

【医事課】

収 入 係	37-2763
入 院 係	37-2759
外 来 係	37-2757

【医療支援課】

患者サービス係 (診断書・労災)	37-2762
---------------------	---------

【病棟スタッフステーション】

西病棟		階	東病棟	
【先端心臓血管病センター】 循環器内科 心臓血管外科	37-2777	8階	糖尿病・内分泌代謝内科 乳腺・内分泌外科	37-2769
脳神経内科、脳神経外科 リウマチ・膠原病内科	37-2774	7階	消化器内科、血液内科 腎臓内科	37-2771
皮膚科 泌尿器科	37-2788	6階	【呼吸器センター】 呼吸器・感染症・アレルギー内科 呼吸器外科	37-2784
消化器外科、消化器内科 移植外科、小児外科	37-2782	5階	眼科、脳神経外科 麻酔科蘇生科	37-2790
産科婦人科 新生児科(NICU・GCU)	37-2772	4階	小児科 婦人科	37-2794
精神科 子どもこころ診療部	37-2775	3階	整形外科	37-2786
放射線科、消化器外科、移植外科 小児外科、特殊歯科・口腔外科、RI 信州がんセンター、救急科	37-2780	2階	耳鼻いんこう科 形成外科	37-2792

くすりの相談室	37-3013	地域医療連携支援室	37-3370
総合医療相談室	37-3370	難病相談支援センター	34-6587
がん相談支援センター	37-3045	難聴児支援センター	34-6588
セカンドオピニオン外来	37-3111	肝疾患診療相談センター	37-2922
先端細胞治療センター (分子細胞診療室)	37-3220		



☆相談窓口☆

受付時間：月～金（祝除く）
9時～16時

編集後記

表紙を飾る桜のように春の足音が聴こえ過ぎやすい季節がそまできています。松本山雅FCはJ1でスタートし、4月には新しい元号の発表など様々な事の始まりがあります。

記事に目を向けると、当院でもリハビリテーション科に新たなリーダーをお迎えし、長野で基幹となって貢献いただけることが確信できます。一方、患者さんへの満足度調査では大変嬉しいご評価、心通う痛みのわかるスタッフのベストサービス賞の受賞など、高度で先進的な医療技術にとどまらない信大病院が持つ潜在的価値を見える化する取り組みも紹介されています。災害対策や栄養豆知識も紹介しています。

これからも信大病院は、期待に応え頼りにされる医療機関でありつづけることに励みます。

(放射線部 谷口正洋)

あなたの自慢の写真で「ハミング」の表紙を飾りませんか？ 写真を募集しております！

お名前・写真のタイトルをご記入の上、
byouin_soumu@gm.shinshu-u.ac.jp
へお送りください。

写真は2MB以上5MB未満のjpgデータ

【お問合せ・応募宛先】

信州大学医学部附属病院 総務課 総務係
TEL：0263-37-3410 ※応募はメールのみ受付