

# 東山だより

医療法人社団 東山会  
Touzan-kai

2017.8.1

Vol.29

調布東山病院の **消化器チーム** / **消化器内科・外科**



ご自由にお持ちください♪



特集

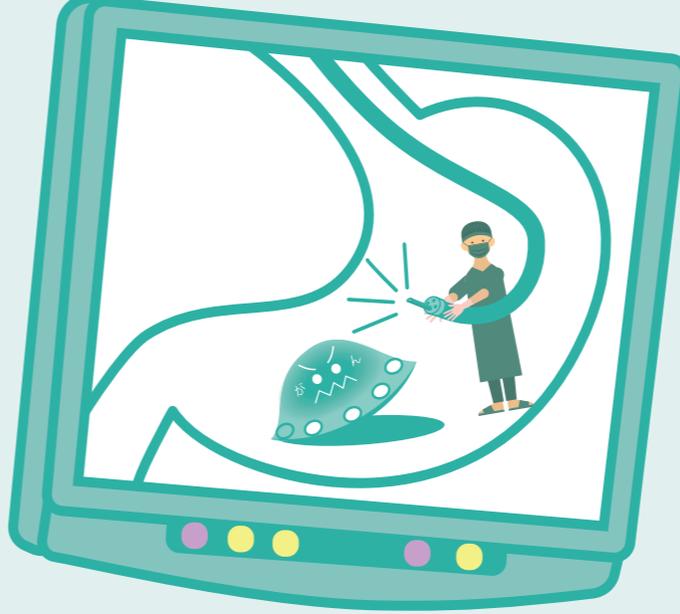
内視鏡の手術

ESD

イー エス ティー

# 内視鏡の手術

# E S D



## おなかを切らずに がんと戦う

そもそも内視鏡って何ですか？

内視鏡とは、太さ1cmほどの細長い管の先端に、小型レンズを内蔵した医療機器です。

どのように使うの？

胃や腸など消化管の内部を観察したり、治療するために使います。観察・治療する場所によって口や鼻、肛門から内視鏡の管をからだの中に入れます。



胃カメラと同じなの？

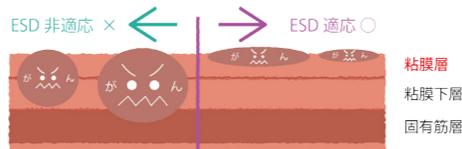
上部（食道・胃・十二指腸）の内視鏡検査のことを、「胃カメラ」と言われることもあります。胃カメラは、からだの中で撮影した写真を後から現像してチェックします。そこから進化したのが内視鏡で、からだの中をテレビモニターに生中継で映し出します。そのため内視鏡はより精密な検査、またお腹の中を見ながら治療（手術）もできるのです。

## ESDって？

内視鏡の先端から細い電気メスを出して、胃や腸などにできた腫瘍を少しずつはぎ取る手術法です。ESDの正式名称は「Endoscopic submucosal dissection」。日本語では、「内視鏡的粘膜下層剥離術」といいます。

## どんな人がESDを うけるの？

早期がんの方が対象です。早期がんとは、がんが胃や腸の粘膜の表面にとどまっている（リンパ節転移の可能性がほとんどない）ものです。当院では現在、胃の早期がんに対して、ESDを行うことができます。

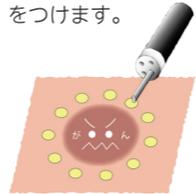


## 外科手術ではなく、 ESDで手術するメリットは？

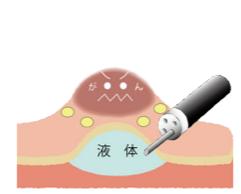
お腹を切らないため入院期間（1週間前後）が短く、からだへの負担が少ないことなど、多くのメリットがあります。また、従来の内視鏡手術EMRよりもサイズが大きな腫瘍もはぎ取ることができるのがESDのメリットです。ただしESDの結果、がんが進行していることがわかった場合は、さらに外科手術が必要となります。

## ESDの手順

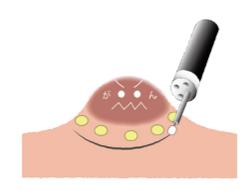
①内視鏡を胃の中に入れ、切り取る範囲の目印をつけます。



②粘膜下層に薬を注入して、がんを浮かせます。



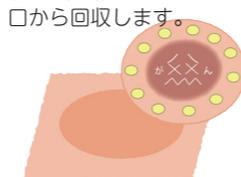
③目印の周囲の粘膜を、電気メスで切ります。



④がんの部分を少しずつ慎重にはぎ取ります。



⑤はぎ取ったがんは病理検査（★）に出すため、口から回収します。



⑥はぎ取った後の胃の表面に、止血処置をします。



（★）病理検査……はぎ取ったがんの組織を顕微鏡で調べ、がんが完全に治ったか判断をします。

## ESD治療の流れ

前日	入院
当日	朝から絶食
	点滴開始 治療 (ESD)
翌日	採血 レントゲン撮影
食事	翌日から出血がなければ流動食開始。1日毎に身のあるご飯へ戻していきます。
約一週間後	退院

# ESDのご案内

がんの発見から治療まで。消化器内科医が患者さまに寄り添います。



平山 慈子・調布東山病院 消化器内科医師。武蔵野赤十字病院で初期研修・後期研修を行った後、都内の大学病院で内視鏡検査・手術の腕をみがく。専門は胃や腸の病気。

## 皆

さま、こんにちは。調布東山病院でESDを担当している消化器内科の平山慈子です。私の考えているESDの一番のメリットは、やはりお体への負担が少ない治療であることだと思います。全身麻酔も不要で、お腹を開ける必要もなく、平均1週間くらいの入院で早期がんの治療ができます。調布市は、健康意識の高い方が多く、70代、80代でも定期的に内視鏡検査を受けている方がたくさんいらっしゃいますが、それに伴い、ご高齢の方でがんが見つかることも増えてきています。

## 医

師としてのESDの醍醐味は、がんの発見から治療までを内科医でありながら自分でできる点にあります。昔はがんが見つかったら外科の先生にお願いして手術してもらうというのが一般的でしたが、今は内視鏡機器や技術の進歩により早期のうちにごんを発見できるようにになりました。早期がんの患者さまは、ほとんど何も症状がないことが多いので、元気に入院されてきます。私としては、できるだけ安全に治療を行い、来た時と同じように元気に退

院してもらうことを目指して、日々治療にのぞんでいます。

## 現

在、調布東山病院では早期胃がんに対してESDを行っています。近い将来、大腸がんに対してもESDを行えるよう、現在体制を整えているところです。近年は、大腸がんの罹患率・死亡率ともに増えてきており、治療を必要とされる皆さまのお役に立てるようにしていきたいと考えています。

## こ

こまで、ESDのメリットについて書いてきましたが、ESDでがんを治すためには早期がんの段階で見つける必要があります。そのためにはやはり内視鏡検査が必須になります。当院では、できるだけ辛いくない内視鏡をモットーに、声かけの工夫、丁寧な内視鏡操作、鎮静剤の使用など、皆さまが内視鏡検査を受けやすいよう心がけていますので、胃腸の不調を感じている方、定期的な内視鏡をすすめられている方、胃がん・大腸がんが心配な方などいらっしやいましたら、ぜひご相談ください。

## 内視鏡看護師

# ESDを支える

患者さまが安心・安全・安楽に内視鏡検査・治療を受けられるように。



## 内視鏡看護師のお仕事

ESDも含めた内視鏡の検査や治療中、医師とあうんの呼吸で処置を行うのが内視鏡の看護師です。すばやく的確に検査や治療が進むよう、常に先を読んだ準備や対応を行っています。

## ESD時の看護内容は？

患者さまに安心してESDを受けていただくために次のような看護を提供しています。

**ESDの前日**  
患者さまの病室へ訪問しお話をしっかりとかがいます。そして、不安や負担が軽減できるようにお一人おひとりに合った看護計画をたてて、提供します。

**ESD時**  
患者さまが安全・安楽に手術を受けられるよう、全身管理を行います。全身状態の観察や薬剤投与、処置の介助、合併症の予防、患者さまへの声かけなど、担当の看護師3名で役割分担をして看護にあたります。

## 終わった後

内視鏡の看護師みんなで「カンファレンス」という話し合いの場を設け、看護を振り返っています。そして、よりよい看護の提供につなげています。

## 内視鏡技師免許を取得しました！

今年3月、2名の看護師が「内視鏡技師免許」を取得。当院の免許保有者は10名となりました！

この資格は、指導医のもとで内視鏡業務に2年間携わり、機器の講習や各種研究会・学会に参加、さらに医学講座を20時間受講して受験資格を得られます。こうして、広く深い知識を身につけることで、よりスムーズな内視鏡の看護、リスクの早期発見につとめています。

内視鏡を通して地域の皆さまの健康を守るお手伝いができるよう、勉強や研究をつつじてまいります。

内視鏡について不安や疑問はお気軽にお話しください。



撮影：返田常広（呼吸器内科）、宇佐見住代（秘書室）

大切なのは病気の予防と早期発見！

早めに受診 定期的な健診を

胃がもたれる、お腹が痛い、血便が出るなど**症状**がある方

早めに医療機関で**受診**しましょう。

調布東山病院 外来受診 予約電話番号  
→ 042-481-5558 (月～土・9時～16時30分)

症状はないけれど、**検査**をご希望の方

人間ドック・健康診断を受けましょう。

調布東山病院 ドック・健診センターで、内視鏡検査を受けられます。

相談・お問い合わせ  
→ 042-481-5515 (月～土・9時～16時30分)

# 東山 3スタイル

このコーナーでは、旬の食材を使った  
様々なスタイルの  
メニューを紹介します！

## 旬の食材 そうめん・ひやむぎ



めん類は麺のみで食事を済ませて

しまい、栄養のバランスが悪く  
なりがちです。今回は、主食・  
主菜・副菜=炭水化物・タンパ  
ク質・野菜のそろった献立をご  
提案します！



## 今回は「バランス麺3スタイル」です。

### スタイル1 ~ 中華風 ~ **ピリ辛豆乳麺**



\* 豚肉の代わりに茹でたササミ1本またはゴマ油で炒めた鶏ひき肉60gを入れてもOK!!

- ① しゃぶしゃぶ用豚肉 60g を茹で、冷水で冷やしザルに上げておく。
- ② 水菜 30g を 5 cm幅に切る。万能ねぎ 2本を小口切りに。ミョウガ 1個を千切りに。
- ③ そうめんまたはひやむぎ 100g を時間通り茹で、冷水で冷やし、水を切る。
- ④ 調整豆乳 100ml、麺つゆ(ストレート)100ml、すりごま大さじ 1/2 を混ぜて豆乳つゆを作る。
- ⑤ 器に麺を盛り付け、水菜、豚肉をのせたら、ミョウガ・万能ねぎをちらし、豆乳つゆをかけて、お好みでラー油をかけて完成。

### スタイル2 ~ イタリアン ~ **カッペリーニ**



\* 酸味が強めが好きの方はレモン汁を増やしてもOK。生ハムが苦手な方は、ハム2枚かつナ40gで代用してください。

- ① トマト大 1/2 個を 1 cm角に刻む。生ハム 2~3 枚を 1cm幅の短冊に切る。万能ねぎ 2本を小口切りに。
- ② そうめんまたはひやむぎ 100g を時間通り茹で、冷水で冷やし、水を切る。
- ③ 麺つゆ(ストレート)100mlにオリーブオイル大さじ 1/2、レモン汁小さじ 2 を混ぜ、汁をつくっておく。
- ④ 器に麺を盛り付け、トマト、生ハム、万能ねぎの順に盛り付け、パルメザンチーズ大さじ 1 とお好みで黒胡椒をかけ、完成。

### スタイル3 ~ 韓国風 ~ **冷麺**



- ① きゅうり 1/4 本は千切りにする。もやし 60g を茹でて冷水にさらし、水を切る。
- ② ゆで卵 1 個は 12 分茹で、水で冷やし、殻を剥き、半分にカットする。
- ③ そうめんまたはひやむぎ 100 g を時間通り茹で、冷水で冷やし、水を切る。
- ④ 水 150cc、鶏がらスープ大さじ 1、しょうゆ大さじ 1/4、レモン汁大さじ 1/2、酢大さじ 1 と 1/2、おろし生姜少々、みりん大さじ 1/2 を合わせスープを作る。
- ⑤ 器に麺を盛り付け、きゅうり・もやし・キムチ 50g・ゆで卵をのせ、お好みでいりごまをかけて完成。

\* 上に乗せる野菜はトマトや水菜をのせても美味しいです。

## 教えて医療ソーシャルワーカー 医療のこと、介護のこと

その5

### 『在宅医療』

皆さんは「2025年問題」という言葉をご存知ですか？  
あとわずか8年で団塊の世代が75歳以上となり、日本国民の5人に1人が75歳以上、3人に1人が65歳以上と、かつて人類が経験したこともない超高齢社会を迎えます。これが「2025年問題」です。  
そこで最も対応に迫られるのが医療と介護です。国は8年後を見据えた基盤作りをはじめていますが、その一つが今回取り上げる「在宅医療」です。

高齢化に伴い、慢性的な病気や複数の病気を抱えながら療養される方が増えます。そのため、病気を「治す」治療だけでなく、「生活を支える医療」がとて重要になってきます。その生活を支える医療が「在宅医療」であり、病気を抱えながらも住み慣れたご自宅で安心して療養生活を送れるよう、その充実化が求められています。  
では、「在宅医療」とはどういうものでしょうか。ざっくりお伝えすると、体の機能が低下し、通院が困難となった患者さ

まのご自宅へ医師や看護師が訪問し、ご自宅で医療を提供することです。先日旅立たれた小林麻央さんも最期をご自宅と、在宅医療を選択されたお一人でした。  
皆さんがお住まいの地域でも、医師や看護師などが自宅へ訪問し医療を提供する体制があります。通院が大変になつてきた方や、できるだけご自宅で療養生活を送りたいとお考えの方は主治医や看護師、ソーシャルワーカーまでご相談ください。

今回は…… 今回のテーマ「在宅医療」の続きで「訪問診療」についてももう少し詳しくご案内させていただきます。

## 2025年問題

### キーポイントは「在宅医療」



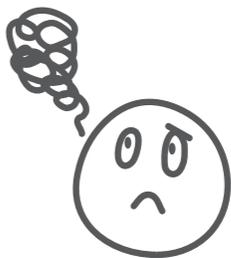
医療ソーシャルワーカーに相談されたい方は……  
**調布東山病院の受付へお声がけください。**  
●相談料は無料です。  
●秘密は守りますので、安心してご相談ください。  
地域連携室ソーシャルワーカー 芦田・鈴木

# リハビリ科から こんにちは

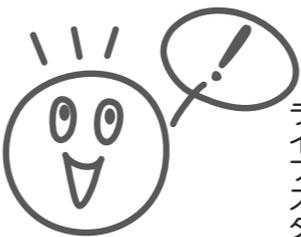


## リハビリテーションって 何をやるの？

「入院して病気が治ったけど、ずっと寝ていたら足腰が弱って歩けなくなっちゃった。歩けないので自宅に帰るのが不安……」。



こんな入院中の**身体機能の低下**（廃用症候群）を予防・改善するのが、当院のリハビリ科の役割のひとつです。リハビリ医の指示のもと、ご病気の状態に配慮しながら**入院治療中**も積極的にからだを動かしていただいています。



その他にも、普段の生活状況やこれまでのライフスタイルをふまえ、生活面での工夫や環境の改善（家に手すりなどの福祉用具を設置するアドバイス）など、あらゆる手段を用いて「**その人らしい生活**」への復帰を目指すのがリハビリテーションです。

今号から、リハビリ科の取り組みを少しずつご紹介します。ちょっとした空き時間でできるリハビリ「**ちょこリハ**」と併せてご覧ください！

### どんな人がリハビリを受けられるの？

調布東山病院に入院中で、身体機能の低下の予防・改善が必要な方にリハビリを提供しています。

退院してからも、ご自宅への訪問リハビリ・外来通院でのリハビリをご希望の方は……



介護度や病気・怪我の発症からの期間によって受けられるリハビリが異なります。まずは主治医かケアマネジャーにご相談ください。

ちょっとした空き時間に、  
自分で簡単にできるリハビリをご紹介します



## 足首上下運動

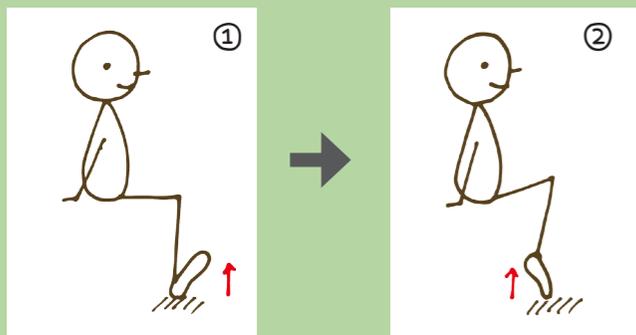
あしくびじょうげうんどう

その場でできる  
自分でできる♪



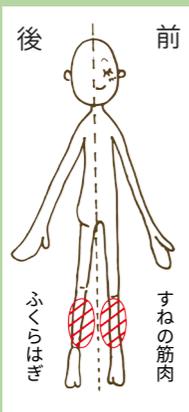
紹介するのは …… 訪問リハビリ\*柴田安紀子（絵・文）

**やり方** つま先、かかとを交互に挙げます。



### なににどう効くの？

足首の上下運動をすることで足の循環を改善できます。循環を改善することでむくみ予防のほか、歩く前にふくらはぎ・すねの筋肉に適度な刺激を与えることができます。



### リハビリいろは 作業療法

作業療法では、基本的な動作能力の向上を図りながら、日常生活につながる実用的な動作（食事・着替え・トイレ・入浴などの動作）や、家事などの応用的な動作の練習を行います。

また、様々な疾患で手や腕の機能が低下した場合は、手芸や軽作業を行いながら機能の改善を図ります。

身体機能面にアプローチするだけでなく、精神面への働きかけも行い、生活の質の向上を図ります。

### 当院のひと工夫

#### 作業療法 + 菜園

#### — 植物の成長を愛でながらリハビリを

より日常生活に近い環境で基本的な動作の練習ができるように、リハビリ室横のウッドデッキで野菜を栽培しています。ハサミを使って野菜を収穫したり、包丁で実を切り料理の練習をしたりと、身体機能の改善を目



▶ 実ったきゅうりを収穫

指す作業療法に菜園は大活躍。また、野菜の成長や色や匂いを五感で楽しむことで、精神の向上にも役立っています。



▶ ゴーヤの葉と花を使って紙皿の作品をつくりました

正解は、ゴーヤ（にが瓜）でした！



▶ 収穫したきゅうりで包丁の練習

▶ 4年前から菜園を始めた竹内裕美リハビリ科長。今年もゴーヤ、ナス、モロヘイヤ、朝顔を栽培。ゴーヤや朝顔をツルは窓に這わせグリーンカーテンに。患者さまやスタッフに涼を感じさせてくれます！

かわいらしい  
蕾から……

元気な黄色い  
お花が咲きました！

# 調布消防署

# 救急活動

# 訓練

行って参りました！

はじめに

年々増えつづける地域からの救急要請に 대응するため、調布東山病院は昨年8月から「救急病院」となりました。この1年で、救急車受け入れ件数は1.6倍の998件に増加しています（2016年度）。当院では、持てる力でたくさんの方々の皆さまに対応できるよう、多方面での取り組みを行っています。

そのなかでも、**地域を支えるさまざまな機関**といかに顔の見える**連携**ができるかは、救急診療の（医療全体にとってもですが）大切なポイントです。そこで、東山会の理事長と地域連携室スタッフが、**救急現場の生の姿**を知るため、救急車の要請があった時いち早く現場に駆けつけてくれる消防署の皆さんの訓練を見学してきました！

見学した人  
小川聡子理事長  
地域連携室  
岡本真知



見学したのは  
6月16日開催  
調布消防署  
救急活動訓練



訓練スタート！



ピシッと整列する姿がかっこいいです！

「自宅で男性が食事中に苦しみだし、倒れるのを妻が目撃、呼びかけに反応しないため救急要請」という想定で訓練がスタート。消防署には救急隊と消防隊がいて、救急要請には通常、救急隊が出動します。しかしすぐ要請に対応できる救急隊がない時などは、消防隊にも同時に出動指令を出し、消防隊が現場に先に向かいます。これを「PA連携（※）」といいます。



（※）PA連携……「Pumper = 消防車」と「Ambulance = 救急車」の略です。

救急車との連携で、  
傷病者の命をつなぎます。

まずは救急隊が出先から家族に電話し、状況確認や心臓マッサージなどを指導します。

消防隊が先に現場に到着し、救命活動開始。その約2分後、救急隊が到着し、消防隊と協力しながら救命活動を行い、同時に搬送先を決めます。実は救急救命士には種類があります。特定の**薬剤**が使える救命士、特定の**器材**が使える救命士などです。どんな救命士かにより、搬送までに行なう処置も変わるといふことですね。

訓練を見学してみても

小川理事長：救急車が病院に到着するまでに、救急・消防の方々がどれだけ傷病者の命を救うために真剣勝負をされているかがわかりました。調布東山病院一同も地域の救急チームの一員として、より多くの救急要請に応えられるよう努力していきます。

岡本：訓練といえど現場さながらの緊張感があり、救急は1分1秒を争う現場であると感じました。だからこそ、傷病者と救急隊の貴重な時間のために、救急車は本当に必要とする方に利用されなくてはなりません。救急とは何か、救急隊の皆さんが現場でどのように頑張っているのかなど、地域にもっと伝えていきたいと思いました。

搬送の際も、  
消防車の力を発揮！



傷病者を救急車に乗せ、搬送先の病院へ出発。この際、現場が階段や狭い通路などでストレッチャー（※）での移動が難しいときには、消防車のはしごを使用することもありますが、消防隊と救急隊が協力すると、こんなメリットもあるのです。

ここまでの一連の流れを20分という短時間でを行い、アツという間に訓練は終了しました。



実際は救急車で救急病院へ搬送。ここから当院の出番です。



救急車を呼んでいいものか迷ったら！ まずは「# 7119」に電話をしましょう！

（※）ストレッチャー……車輪のきの担架のこと

# 東山会 活動日記

6月4日

桜ヶ丘東山クリニック 調理実習

調布たづくりにて、透析患者さま向け料理教室を開催しました。  
メニューは『アジの南蛮漬け・インゲンの香味炒め・すいか』。管理栄養士が透析治療を考慮してつくったレシピをもとに、普段は目分量の調味料や食材もきちんと計量して調理しました。



「こんな量で味がつくかな?」「いつも食べている量と違う!」など声が飛び交い、45分ほどで完成。栄養士による果物に含まれるカリウムのミニ講義を受けながらおいしく会食しました。

6月24日 地域連携室主催  
運動療法教室 ヒーリングヨガ

運動のキッカケづくりのため、地域連携室では月に1回患者さま向けの運動療法教室を開催しています。6月は、ヨガインストラクター2級の資



格を持つ当院医事課職員が講師をとめ、イスをつかったヨガで心もからだもほぐしました。なかなか運動をする機会のない方は、ぜひ一度当院の運動療法教室にご参加ください。

7月11日  
第12回

調布医療連携カンファレンス



地域の医療機関の先生方をお招きして年に2回開催する調布医療連携カンファレンス。今回は、当院リハビリテーション科大熊るり医師が「摂食嚥下障害のリハビリテーション」最新まで□から食べるために」をテーマに講演しました。今後も地域の医療機関が一丸となり患者さまの健康を支えていくよう、地域の先生方をお招きした講演会を開催してまいります。

この他にもたくさんの方の活動に取り組んでいます。東山会のブログで紹介していますので、ぜひ遊びにきてください!

山田隆 Dr. の  
季節の植物図鑑 Vol. 6



ホタルブクロ

キキョウ科の多年草。日本各地の山野で見られる。茎は直立し、高さは30cm~80cm、種子のほか、地下のつる枝でも繁殖する。花期は6月~7月、花冠は長さ4~5cm、釣り鐘型で先端は5裂し下向きに開く。色は淡紅紫色か白色。



文・撮影/山田隆(リウマチ科)

東山会  
これからの  
イベント

みなさまのご参加をお待ちしています!

8月26日  
土曜日

14時~15時  
運動療法教室  
ヒーリングヨガ

穏やかな音楽とアロマの香りで癒されながら、からだをしっかりとほぐします。毎回大人気の、当院医事課職員が講師をつとめるヨガ教室です。  
会場/調布東山病院7階会議室  
参加費/無料  
申し込み/地域連携室  
(042-481-5044)

10月21日  
土曜日

14時~15時  
第93回とうごん  
生活習慣病教室

今回は『高脂血症(脂質異常症)の最新治療/食事療法と薬物療法』がテーマです。加藤泰一(医師)「糖尿病内分泌内科・当院非常勤」が皆さまに分かりやすく、最新の治療についてお話をします。ご参加をお待ちしています。  
会場/調布東山病院7階会議室  
参加費/無料(予約は不要です)  
問合せ/総務課  
(042-481-5513)

10月29日  
日曜日

8時30分~12時  
第4回東山会  
災害訓練

市役所、医師会、歯科医師会、薬剤師会、東京都柔道接骨師会と合同の災害訓練を開催いたします。今年度は慈恵第三病院と青木病院と同日開催です。災害時の地域の連携をより具体的に想定した訓練となります。

傷病者役ボランティアを募集しています!

災害訓練の際、傷病者役をお願いできる方を募集しています。もし自分や家族が地震によってけがをした時、病院ではどのような災害時の体制で対応をするのか体験していただけます。興味のある方は、お問い合わせください。



▲昨年の災害訓練でのボランティアの方向けオリエンテーション

11月14日~19日  
月~土曜日

日没~21時まで  
世界糖尿病デー  
ブルーライトアップ

11月14日は「世界糖尿病デー」です。糖尿病の予防や継続治療の重要性を伝えるこの日のモチーフカラーであるブルーの光で、調布東山病院をライトアップします。また、19日(日)には当院でイベントを予定。詳細は決まり次第、お知らせします。

7月2日  
きたみんがモチーフのTシャツが完成しました!

7月2日に開催された昭和記念公園のトライアスロン大会に、当院の透析センター看護部3名からなるトライアスロンチーム「ArdenMade」が出場しました。応援に駆けつけた仲間がそろいで着用したのがきたみんをモチーフとしたTシャツです! カッコいいデザインに大喜びのきたみんです。



▲背中にはきたみんの足跡があらわれています

今後の予定!  
8月27日(日)  
第26回調布観光フェスティバル  
きたみんが参加します!

8月26~27日(土・日)に調布市役所前庭広場で催される「調布観光フェスティバル」。きたみんは27日(日)13時半頃からステージで開催のキャラクターグリーティングに参加します! 地域の皆さまとの交流を楽しみにしています。



▶昨年の様子。子どもたちと旗揚げゲームをしました!

@kitamin1031 ツイッターでもっと詳しいきたみんの活動を紹介しています!

6月29日  
ひだまりサロン「自主トレたんぽぽ」さんでの講演

ひだまりサロン「自主トレたんぽぽ」さんは、地域の方々が自由に参加し椅子に座ってできる体操を行っているサロンです。毎週木曜日の10時～11時30分に、富士見地域福祉センターで開催されています。運動の他にも様々な講演が開催されており、6月29日には、当院の訪問看護師が「暑くなる前の熱中症対策」をテーマにお話をしました。講演後には、血圧測定と健康相談を行い、参加者の皆さまと楽しい時間を過ごすことができました。



参加者は39名。質問タイムには、熱中症の実体験談をお話くださった方も。



当院のケアマネジャーも血圧測定と健康相談を担当しました。

7月20日  
調布市主催  
ヘルスアップ教室

昨年につづき、熊谷真義医師（糖尿病内分泌内科）が調布市内の小学校4・5・6年生とその保護者を対象に「生活習慣病」教室の先生をつとめました。「Dr.くまがいにつづけ！生活習慣病を学ん

で子どもドクターになろう」と銘打ち、クイズを盛り込んだ講義やカードを使ったゲームで生活習慣病について学びました。最後は児童たちに「子ども医師免許証」を授与。子どもドクターとなった児童たちに、家族の健康を守ってもらう約束をしました。開催日は一学期の終了日。これから夏休みを迎える児童に、自由研究にぴったりの学びをプレゼントして、会は終了しました。



病名を一人一文字ずつ答えるクイズでは、みんなが力をあわせて全問正解しました。すごい！



オリジナルゲームでからだをめいっぱい動かししました。

10月21日(土)  
「ちょうふ地域見守り訓練」  
参加者を募集しています！

昨年10月、多摩川地区で行われた「地域見守り訓練」が今年も開催されます。この訓練は、「認知症の方が行方不明になった」という想定で、認知症の高齢者に扮した方を探すというものです。まちの中で、「自宅に帰れない」「どこに行くつもりだった

気になる！  
調布東山病院のお隣について

9月29日(金)、工事が続いていた調布駅周辺に「トリエ京王調布」がついにオープン！「調布らしい、ちよっとステキな生活」をコンセプトに、全3館が開店します。当院のお隣の館には、シネマコンプレックス「イオンシネマシアタス調布」が入店。病院周辺が華やかに生まれ変わりそうです。

「映画のまち調布」を体現するランドマークがお隣にオープンするなんて嬉しいワウ！きたみんなもさっそく映画を観に行きたいワウ～♪



▼ムギイカ焼き。  
▲オコゼ、イサキ、ウニ、ボタンエビなど刺身の盛り合わせ(3人前)



▲アナゴと茶そばの海苔巻き  
寿司はゆず胡椒をつけて



その時々には食べたい料理を味わえます。

魚料理が中心とはいえ、若いお客さんも多いことから鴨などの肉、またリクエストがあればピザも焼くというご主人。自家製の梅酒やポン酢もぜひ味わいたい逸品です。

近所の方はもちろん、狛江、下北沢、代々木上原時代のお客さんも通うのは、ご主人の温かい笑顔と美味しい料理に会えるから。カウンターに並んだお客さん同士のおしゃべりも楽しく、食と酒がまた進みます。

旬の魚 調布野菜処 もりとく

- 調布市国領町 5-72-1  
(京王線布田駅徒歩1分)
- 営業時間 / 17時～23時
- 定休日 / 月曜日
- 電話 / 042 - 444 - 1388



あっ！調布にこんなところが

調布の野菜と新鮮魚介を楽しめる隠れ家

もりとく

一人でふらりと、はたまた気心が知れた仲間と美味しい肴と酒を求めて訪れたいのが京王線布田駅から徒歩1分の「もりとく」です。店内はカウンター8席のみ。壁にかけられた黒板には、ボタンエビ刺身、新子酢メ、水茄子サラダ……と、その日オススメの新鮮な魚介や野菜を使った料理がずらりと並びます。

ご主人の高橋さんは、39年前に狛江市で店を開いてから下北沢、代々木上原とまちを移り、2014年に布田駅前にもりとくを開店。以前から調布には野菜を仕入れに訪れており、調布産の美味しい野菜に惹かれたのがこの地を選んだ理由のひとつのことです。魚の仕入れはバイクで築地へ。暑い夏にはオコゼなど夏魚の刺身、火照ったカラダを落ち着かせてくれる冷たい茶碗蒸しと、いつ来ても四季折々、



# まちの中の東山会

きたみんカーが  
調布・喜多見のまちを  
今日も元気に走っています！



喜多見東山クリニック  
(人工透析) 送迎車



調布東山病院 社用車

医療法人社団 東山会

**調布東山病院**  
Chofu Touzan Hospital

診療予約  
042-481-5558

ドック・健康診断  
042-481-5515

**喜多見東山クリニック**  
KITAMI TOUZAN CLINIC

03-5761-2311

**桜ヶ丘東山クリニック**  
SAKURAGAOKA TOUZAN CLINIC

042-338-3855

## ～皆さまの投稿をお待ちしています～

本誌をご覧になったご意見・ご感想をお寄せください。

### ●募集内容

①本誌の感想 ②日々の楽しみや最近嬉しかったこと

●投稿方法 ①・②を記載した紙(書式は問いません)に、年齢・性別をご記入いただき、調布東山病院に設置している“ご意見箱”にご投函ください。

※ご投稿いただいた内容は、広報誌に掲載させていただくことがあります。

**編集後記** いよいよ本格的な夏を迎えましたが、気象庁の長期予報では今年は例年より暑い夏になるそうです。クーラーの定着で昔に比べればずいぶん過ごしやすくなりましたが、それでも厳しい……。こまめな給水、扇風機も使いながら、無事にこの夏を乗り切りたいものです。

編集 / 発行

医療法人社団東山会 経営企画部広報課

TEL: 042-481-5583 FAX: 042-481-5535



前回までの東山だよりに、昨年7月の患者さま満足度アンケートのご意見を掲載してまいりましたが、ご覧いただけましたでしょうか。

今回は、2016年度に皆さまから寄せられた『聞いてよ私の声』(ご意見箱)のご意見を掲載させていただきます。

改善  
例  
&  
回答

【病院の体制等に関するご意見】  
担当：病院幹部

●今の時期はマスク頒布をお願いできると嬉しいです。(3月)

**A** 通常、マスクはご自身でご準備いただくこととしておりますが、昨シーズンは、インフルエンザの流行が例年より多かったことを受け、外来エリアではマスクを配布いたしました。健診でお越しいただいた方は、外来とフロアが異なるため配布は致しませんでした。

●胃カメラの予約前の内科診療は、一般の診療とは別個にすべからざる。

**A** 検診として任意でお受けになる場合は、一般の診療は行っておりません。外来でお受けになる場合は、通常の診察をお受けいただけるから、医師の指示により実施するという取り決めになっております。大変申し訳ございませんが、胃カメラのために、別途診療枠を設けることはできかねます。ご理解願います。

●婦人科もあるともっと通いやすいと思えました。

**A** 当院で対応できない診療科につきましては、地域の医療機関と連携して対応してまいります。必要に応じ、当院より適切な医療機関をご案内させていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

●インフルエンザ予防接種を診察に来た後にできないでしょうか。

**A** 当院のインフルエンザ予防接種は、安全に実施するため、通常の診察時間帯と分けて実施しております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

●以前医師が変わり、今回また変わることに、とても不安です。医師との信頼関係はとても大切だと思いますが関係がで

る前に変わってしまった、病院に対しても信用が持てません。もっと患者の気持ちを分かっているほしいです。

**A** 医師の異動につきましては、派遣元の大学やそれぞれの事情もあることをご理解願います。皆さまにはご迷惑をおかけし、申し訳ございません。

●熊本への義捐金は募らないのか？(4月20日のご意見)

**A** 病院から水・食料・経管栄養をお送りしました。義捐金につきましては、大手機関や銀行の募金、ふるさと納税等でお願いたします。

【待ち時間に関するご意見】  
担当：待ち時間対策  
ワーキンググループ

●予約時間から30分以上待たせるのは、予約制が機能していないことの証である。

●もっと早くしてもらいたいです。

●予約したにもかかわらず、予約時間から1時間30分も待たせるのは、予約システムが機能していない。善処せよ。

●予約の時間が大幅に遅くなり、体調の悪いときは本当につらい



です。せめて30分以内にできらばと願っています。  
待ち時間長すぎます。  
待ち時間につきましては、様々な対策をとってまいりましたが、依然として長くお待たせしているのが実情です。現段階では、今以上の対策は困難な状況で、皆さまにはご迷惑をおかけしておりますが、ご理解いただけますようお願いいたします。また、受診者数は増える一方であり、更に待ち時間が長くなることを考えられます。風邪や急がない症状の場合、安定した病状の方は、近隣のクリニックへおかりいただくことをご検討いただければ幸いです。

【診療部に関するご意見】  
担当：医局

鎮静剤を希望したが、痛かったので先生に聞いてみたら「鎮静剤は使用していない」と言われた。検査が始まる前に、使わないという説明はなかった。  
鎮痛剤を希望された場合でも、その時の担当医の判断で使用しないことがございます。説明が足りず、申し訳ございませんでした。  
これといった科でなく、全身の症状を聞いてくれ、相談できるところがほしいです。年を取るとあちこちにいろんな痛みとか出ます。全体を診て考えてくれるところ

【外来看護師に関するご意見】  
担当：外来  
採血の時のことですが、他の看護師は手袋をしていましたが、ある看護師は左手だけ手袋をしていませんでした。また、その左手で消毒した後に刺入部(刺す予定の)を触り、その後、消毒せず針を刺しました。感染に対する意識が低いなどと思いました。早急に感染に対する研修や講義をして改善をお願いいたします。  
血液採取の場合、きちんと丁寧に、感染防止を心がけ、消毒、注射針挿入時は指に触れないなど気をつけていただきたいと思います。申し訳ございませんでした。部署内で指導いたしました。  
外来で診断を受けるまでの時間が苦痛でした（6時間）。緊急の場合の細かい配慮が欲しかった。苦痛を与えてしまいました。申し訳ございませんでした。いただいたご意見を関係者で共有いたしました。病状に応じた気配りをするよう努めてまいります。  
家使用の注射針を回収するシステムに切り替えてください。  
自己注射用の針は、処方を受けられている調剤薬局が回収することになっております。ご面倒でも、調剤薬局へお持ちいただくよう、お願い申し上げます。

があったらいいのですが。  
当院では、一般内科で総合的な診察を行っております。予約がない場合もおかかりいただくことができますので、ご利用ください。  
医師の呼び出しの間隔をあげて欲しい。急いでいるのか？犬が吠えている感じに聞こえる。マイクフォンの調整をしては？ 医師の声は人それぞれだが、こもって聞こえたり、キーンという声で聞こえたりする。  
不快に感じる場合がございます。私たち、恐れ入りますが近くの職員にお知らせいただければ幸いです。その都度対応してまいります。

検診時、パソコンだけ見ないで患者の顔色を見たり、触診してほしい。専門用語を早口で言われても理解できないことが多い。多くの患者さんを診ているため忙しいとは思いますが、もう少し向き合って頂ければありがたいと思います。  
医師の態度があまりにも高圧的であり、症状説明もなく、やむを得ず他院に転院します。もう少し親切にしてほしい。  
医師の対応が気になられた際は、お手数ですが、他の職員にお知らせいただるか、ご意見箱にお入れいただけると幸いです。その都度指導し、態度を改めるよう努めてまいります。

車椅子の下部フレームの汚れあり。きれいにお願います。  
毎日、必ず拭き掃除を行っておりますが、お気づきの際には、お手数ですが近くの職員にお声がけいただけると助かります。  
2回目の問診票と問診室の問診は必要なのは？ 初回かかった時に記入したことを症状が変わらないのに再記入し、また問診室で問診するということは不必要だと思う。医師に話せば良いことである。  
お手数をおかけし、申し訳ございません。前回と症状が変わらないと記載されていても、問診を行うことで変化を見つけ、対応を急ぐ必要がある場合がございます。病状に合わせ、臨機応変に対応してまいります。  
採血時、以前は針をテープで固定していたが、今は手で押さえることが多い。手だと微妙に震えて結構痛い。テープにしてほしい。  
テープの固定にはデメリットもあり、全ての方には行っておりません。大変申し訳ございませんが、固定をご希望の場合は、その都度お申し出いただけると助かります。  
毎回毎回なんで同じこと聞くんだ。前回は採血担当の看護師にアルコール綿大丈夫が聞かれて、聞かれる方もウンザリだ。

希望の処方箋を工面してもらえず、他の主治医ではそれをもらっていると言ったら、「じゃあその病院に行つて」と言われました。困ったときの駆け込み寺だったので、具合が悪くて来たのに、全くホスピタリティがないと感じました。  
予約来院までの、不足した薬を出してほしい旨説明したが、Drは、何を云っているか解らない。担当医でないのと云われた。もっと患者の声を聞いて理解してほしい。大変、気分が悪かった。失望した。  
適切な言葉がけができず、不快な思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。薬は、医師が必要性を判断した上でお出ししておりますが、専門外の場合は適切な判断が難しい場合があります。必ずしも希望通りに出されるものではないことをご理解願います。



システムを活用し、職員が共有できるようにいたしました。  
体調が悪くて救急外来で受診したにもかかわらず、付き添いがないこともあってか、さつさと帰れるな扱いをされた。医療に携わる者にとって、その対応はいかがなものか。医療に携わる者としての自覚が足りない。考えてほしいと思います。  
問診担当は看護師さん？ 最初から最後まで疑問だらけで終了。何の良い表情なく、きつい顔つき（マスクなので目）と言葉の使い方、全部否定的！聞き入れる感なく……あきれたこと、言葉かけなし、警察で取り調べをされているようだった！皆さん感じたとしてもなかなか申し上げることは……弱者としては、ご無理を申したかもしれませんが、ご理解くださいますよう代表して申し上げます。  
不快な思いを与えてしまい、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容は、真摯に受け止め、対応に配慮するよう努めてまいります。  
採血綿回収箱を設置ください。水のみ場などで見かけて不潔です。採血後の消毒綿入れを1Fの各所に要設置。是非検討ください。  
採血後の綿花入れにつきましては、衛生面の観点から、ご面倒でも採血室にお持ちいただく



か、近くの職員にお渡しした  
くよう、ご協力をお願い申し上  
げます。

【病棟看護師に関するご意見】  
担当：病棟

● 全て説明が後回しで不安です。  
手首のバンドも10日間入院して  
いましたが、誰もつけていな  
いことに気づいていませんでし  
た。

A 不安を与えてしまいまして、申  
し訳ございませんでした。病棟  
内で周知いたしました。

● 手術後、回復室の温度が28度も  
あり、その上ベッドの腰、背中  
に当たる部分もとても暑く、水  
も飲めない状態だったのでとて  
も辛かったです。

A 配慮が足りず申し訳ございませ  
んでした。手術後は寒気を訴え  
られる方が多く、室温をやや高  
めに設定し、電気毛布等を使用  
することがございます。観察を  
十分に行い配慮してまいります。

● 入院したとき、夫にいじわるす  
る人がいた。名前も知っていない  
が、我慢した。一生忘れたい。  
いずれ仕返ししたい、心の中で。  
今でも腹が立つ。身内が知らな  
いと思っているのだろう。

● おたくの病院のあるナースは、  
患者に対してつつけんごんで態  
度がイヤミです。皆さん良い人  
ばかりなのに、この人は特別で

す。患者は弱いのですから、ど  
うにかなるものならよろしく。  
一部の病棟看護師にも患者に対す  
る扱いが手抜きで雑なのがいる。

A いただいたご意見を共有いたしま  
した。看護師の対応で不適切と感  
じられた際は、お手数ですが、お  
申し出ただければ幸いです。そ  
の都度指導してまいります。

● 時間外のお見舞いの方は諸事情  
があつての時間外だと思われま  
す。その件は理解できませんが、  
大部屋のことを考えて、コソコ  
ソと音の出る靴は考えていただ  
きたいと思いました。声の大き  
さとかは我慢できても、靴音は  
ストレスになります。

A こちらで気付いた際には、お声  
かけするよう配慮してまいります。

● 6階病棟の4人部屋の男性2人  
がうるさくて、妻が全然寝れな  
かった。昼もうるさくて寝るこ  
とができない。病棟職員に言っ  
たら「だったら個室に移っても  
らうしかない」と言われた。移  
動するなら、こつちじゃなくて  
うるさい方だろ。

A 通常、申し出られた方に移動を  
お願いすることはございません  
が、そのような発言がありました  
なら申し訳ございませんでした。  
病棟職員で共有し、適切な対応  
をとるよう指導いたしました。

【透析センターに関するご意見】  
担当：透析センター

● 無料である透析、良くなりそう  
もない透析者の方々へちょっと  
冷たい。人に向き合って、何か  
マニュアルはないのでしょうか。  
番をしているだけの先生でいい  
のでしょうか。無料なのでスト  
レスを与えていいのでしょうか。

A ご意見を透析センター内で共有  
いたしました。応対に注意し、  
不快な印象を与えないよう配慮  
してまいります。

【検査に関するご意見】  
担当：検査科

● 血液検査の項目詳細説明と、貴  
院基準値の一覧表を作成してい  
ただきたいと思えます。アル  
ファベットだけのが多く、分か  
りづらいため。

A 検査項目の説明と、基準値を記載  
した用紙がございます。ご希望が  
あればお渡ししてありますので、遠  
慮なくお申し出ください。尚、ホー  
ムページにも掲載しております。

● 腹部エコーの時、胸を出したま  
まで長時間そのままにされた。  
男性の技師さんだったので、せ  
めてフェイスタオル1枚でも掛  
けて欲しかった。

A 気配りができず申し訳ございま  
せんでした。検査時の掛け物に  
配慮するよう指導いたしました。

【広報に関するご意見】  
担当：広報課

● 病院のホームページに初診受付  
は16時までと表記してある。診  
察券を持っていたら、初診では  
ないのだから、その表記だと分  
かりづらい。ホームページの表  
記を、「初診」ではなく、「予約  
のない方」などに変えるべきで  
はないか。(10月8日のご意見)

A ご意見をいただいた際は初診と  
表記していましたが、現在は一  
般内科としています。2017  
年2月より診療体制の変更に伴  
い、ホームページを最新の状態  
にいたしました。尚、診察券を  
お持ちであっても、健康保険上  
は受診の状況により初診となる  
場合がございます。

● ここはインターネット等で休診  
情報は出していないのですか。  
以前も同じことがあり、今回で  
二度目です。

A 当日、急遽休診になる場合は、  
ホームページへの掲載は困難で  
すが、事前にわかつている休診  
につきましては、掲載しており  
ます。「病院からのお知らせ」  
にリンクがございます。

【システムに関するご意見】  
担当：情報システム課

● 受付票に「この紙を持って診察  
室の前でお待ち下さい」と表示  
されているので、直接7Fに上

【食事に関するご意見】  
担当：栄養科

● 朝食のパンの封が切られていた。  
食パンを半量で提供する場合、  
分量調整を行います。お皿の場  
合、ラップでは濡れ、カバーで  
は乾燥してしまうため、開封後  
の袋で提供させていただいてお  
ります。説明が行き届かず申し  
訳ございませんでした。

● 食事の味付けを改善してほしい。  
メニューを一新いたしました  
が、嗜好や治療食の関係で、  
個々に合せた味付けの変更ま  
では困難であることをご理解  
願います。

● 食事はもう少し形のあるものと  
か、野菜がほしい。

A 食事の形態につきましては、医  
師の指示により提供させていた  
だいております。治療食の種類  
によっては対応が難しいことを  
ご理解願います。

【放射線検査に関するご意見】  
担当：放射線科

● 診察前にレントゲンがあり、放  
射線技師から着替えて下さいと  
声がかかったので個室で着替え  
て待っていたが、なかなか呼ば  
れず部屋の電気が消えて真っ黒  
になってしまった。20分以上  
経ったところで、急患が入り遅  
くなりすみませんでしたと声  
がかかって撮影した。急患な  
らこつちにも説明してほしかっ  
た。

A 配慮が足りず、申し訳ございま  
せんでした。今後は説明するよ  
う努めてまいります。

● ぎっくり腰で来院しました。レ  
ントゲンを撮り終わったときの  
女性の技師の方が最後、ベッド  
から起こすとき、人の痛さも気  
にせずスゴイ乱暴に扱われまし  
た。もう少し患者に対して配慮  
していただきたいです。

A 苦痛を与えてしまい、申し訳ご  
ざいませんでした。介助の際の  
配慮について、科内で注意喚起  
いたしました。



がったが、受付に寄って外来カードを受け取る必要があった。  
**A** ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。案内の表記を見直しました。

会計がどんどん飛ばされてしまう。順番通りじゃないのか。

**A** 案内が足りず申し訳ございませんでした。当日の受診内容や医師への確認等で、順番が前後してしまう場合がございます。会計のモニターに「順不同」の案内を追加いたしました。

再来機から診察券が戻るのが遅すぎて、毎回イライラする。

**A** 診察券が戻る時間を短縮し、音声でご案内するようにいたしました。

自動精算機のモニターの背景色が時々何色が変わるが、意味があるのか？ 意味が無いなら変わらないほうが良い。明るく見やすい色で固定したらどうか。  
**A** 背景色を固定いたしました。

受付票の患者氏名欄に医師の名前が書いてありわかりづらい。

**A** 患者氏名欄に表記されていた医師名を削除いたしました。

毎回通っています。呼び出し音のチャイムの音が地震のような音なので不愉快です。もっと普通の音を検討してほしいです。呼び出しの音が気になる!! 大

地震の予告の音と類似していて気分的に不快感あり。一工夫要す。画面の数字が切り替わる時の音が鐘をたたく音に聞こえてビックリする。

**A** 呼び出しの音を変更いたしました。

検査結果を印刷して毎回いたっているが、とじる時に、左端のスペースがないため、とじにくい。印刷の書式を工夫してほしい。  
**A** 綴じることができるよう、位置をずらしました。

精算の電光掲示板と席（椅子）ですが、正面にないので、座っているところから横を見ないと確認が不便利です。椅子か掲示板か、変えられないのですか。検討してください。

**A** ご不便をおかけし、申し訳ございません。構造上、会計表示板と椅子のどちらも移動が困難であることをご理解願います。



ご容赦ください。

大部屋で希望したんですけど、日にちをずらせば大部屋には入れるんですか。

**A** 手術や検査目的での入院予約の場合は、手術日や検査日に合わせて入院日が決まります。そのため、入院日の変更は困難です。希望の病室を確保するよう最大限努力しておりますが、やむを得ない場合があることをご了承願います。

吉田（男性）先生の予約のつもりで来たら、吉田（女性）先生の予約が取られていた。予約の時に、吉田という医師は二人いる、男、女どちらですかなど案内してほしい。

**A** 確認しないまま予約をお取りし、申し訳ございませんでした。予約の際に注意するよう、課内に周知いたしました。

受付く最初のカウンター待たせすぎ。パソコンを打ち込みに時間がかかって、目の前に待っているのに数分以上待たせたまま、他のスタッフもフォローなし。

受付の対応（特に最初の）は待たせないようにしてほしい。  
**A** 受付の対応につきまして、配慮が足りず申し訳ございませんでした。部署内で共有し、注意してまいります。

診察の前に採血があるが、いつ呼

【事務業務に関するご意見】  
担当：医事課

受付の床の順序の表示について。人の流れと心情を研究してください。病院ですから。

**A** 配慮が足りず、申し訳ございませんでした。床面のシールを張替えました。

耳が遠いことを受付窓口で伝えると、診察時に呼び入れてもらえるが、窓口で伝えないと呼び入れてもらえないことがある、困っている。毎回、毎回伝えるように、呼び入れてもらえるように、うにはできないのでしょうか？  
**A** その都度お申し出いただかなくても対応できるよう、運用ルールを見直しました。

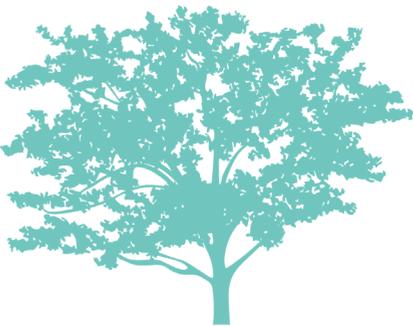
こちらの透析をされている方はいつも受付せず、優先的に検査・診察をされているように見受けられます。病院として特別扱いなのかもしれませんが、じっと待っている者としては納得し難いものがあります。病院のルールはどうなんですか。解せません。  
**A** 透析患者さまにつきましては、透析室で受付をされており、外来患者さまとは受付方法が異なることをご理解願います。

何故最初から常勤の医師で予約を取らなかったのか？ 整形外科で2回診察を受けた。自分は非常勤医なので、手術の予定は

ばれるかわからず困ってしまう。番号札や何分待つか案内があればいいが、何もないのでトイレにも行きにくい。特に採血時間を待たされる程、診察時間も遅くなるので待たせないでほしい。

**A** 採血の待ち時間を短縮する取り組みを行っておりますが、大幅な短縮にはつながっており、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。正確な時間をお伝えすることは困難ですが、待ち人数をお伝えすることは可能ですので、お手数ですが採血室にお声がけください。

会計用ファイルの置き場所になつている青いケース、ただポントおくだけなので、前においでいる人の名も生年月日もみえてしまう。すぐ回収してくれるものの、一考を。  
**A** ファイルを提出していただくトレイの上部に、目隠しを設けました。



組めないと言われた。  
電話で整形外科の予約を取って診察を受けたが、手術の希望が伝わっていなかったため、常勤医にかかる必要があり、予約を取り直すことになった。

**A** 適切なご案内ができず、申し訳ございませんでした。課内で、手術希望の際の予約について周知いたしました。

せつかくの休憩所で、大声で携帯で話している方がいました。注意してください。「大声ノ」の貼紙をしてください。

**A** 注意喚起の文書を作成し、休憩コーナーに掲示いたしました。

予約なしで受付。午後4時半までに来院したのに、忙しいので次にしてもらえないかと促された。時間はどんなにかかってもよい、電話をして了解が取れていると伝えても、嫌がられた。受付時間を守って来ているのだから、快く受付するべきと思う。

**A** 不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。対応に注意を払うよう、課内で注意喚起いたしました。



● 予約カウンターは一人で行っています。二人体制になっているように、なぜ出来なくなったのか... 再来機の意味がない、出来るように戻してくれ。

● 早く受付を済ませたかったのに、再来機で受付が出来なかった。以前は出来たのに、なぜ出来なくなったのか... 再来機の意味がない、出来るように戻してくれ。

● 受付に時間がかかりすぎ。問診票が必要な事例をあらかじめ分かるようにし、事前に書き込んで受付をするのはどうですか？

● 迷惑をおかけし、申し訳ございません。お並びいただく時間を短縮できるよう配慮してまいります。



なることがございましたら、その都度ご指摘いただければ幸いです。

● 健診の結果が心配だったため、説明を受けたくて診察の予約の電話をしたら、「1年後の経過観察なので様子を見てはどうか」と言われた。予約の時点でそう言われると、受診しづらい。

● 心配であるという気持ちに配慮ができて申し訳ございませんでした。気持ちを汲み取った対応を心がけてまいります。

● 自動再来機用の荷物置きテーブルが遠すぎる。再来機を使う時に荷物を置きたいのに遠くて不便。

● テーブルを自動再来受付機の側へ移動いたしました。

● 水飲み場の水をペットボトルをつけて飲む人がいます。改善してください。

● 衛生上好ましくないため、掲示物で注意喚起いたしました。

● 処方箋送信用のファクシミリの設置をお願いします。この病院は、処方箋のFAX対応はありますか？ 患者が使用できるFAXを置いてある病院もあって、大変便利なんです。薬局混んでかなり待たされるんですよ。

● 健康診断の結果で不安に思ったので改めて検査したいと、今回予約する際に電話で伝えておいたのに、エコー検査は別日になると診察の際に言われてびっくりした。事前に伝えていたのだから、今日検査できるように調整していただきたかった。

● 検査の予約は、診察した医師の指示に基づいてお取りしております。大変申し訳ございませんが、電話で検査のご予約を承ることはできません。ご了承願います。

● 受付女性が大きい声で病名を言いながら検査日の食事制限の説明したが、全く無神経である。事務員のなかに、口調の強い方がいます。システムもわからずに来院しているので、やさしく

● 健康診断の結果で不安に思ったので改めて検査したいと、今回予約する際に電話で伝えておいたのに、エコー検査は別日になると診察の際に言われてびっくりした。事前に伝えていたのだから、今日検査できるように調整していただきたかった。

● 検査の予約は、診察した医師の指示に基づいてお取りしております。大変申し訳ございませんが、電話で検査のご予約を承ることはできません。ご了承願います。

● 受付女性が大きい声で病名を言いながら検査日の食事制限の説明したが、全く無神経である。事務員のなかに、口調の強い方がいます。システムもわからずに来院しているので、やさしく

● 大変申し訳ございませんが、場所等の問題があり、現段階ではファクシミリ設置の予定はございません。ご面倒をおかけいたしますが、ご理解願います。なお、歩行が困難な方につきましては、当方に対応させていただきます。お待ちしております。

【設備・備品に関するご意見】  
担当：総務課

● 駐車場の割引を3時間ではなく、もう少し長くできないか。待ち時間が長くなるのは仕方ないと思いますが、それで3時間以上経って一般料金が適応になるのは少し納得できないのですが、せめて4または5時間まで延長とはなりませんでしょうか。ご検討をお願い致します。

● 駐車場の料金変更に伴い、3時間を超えた方につきましては、別途対応させていただくことといたしました。3時間を超えた場合は、恐れ入りますが精算窓口にお申し出ください。

● 駐車スペース以外に停めると課金されないのを利用しているケースを2回、目にしました。台風の日、駐車場が満車で並んで待っていました。やっと空いて出口付近のスペースに入れようとしたら、駐車スペース以外

● 受付の方の機械がよくわからない。受付の方に聞いたら「覚えて下さい」と言われた。その言い方がつらかった。

● 受付の女性について再教育が必要。順番を守って待っている患者に対して冷たい口調で対応しています。病院のスタッフとしてどうなのかと疑問に思いました。また、他の患者さん対応時、苦情が出たときの対応にも問題を感じました。まったく謝っていませんでした。サービス業であることを忘れているのか？ 教育の問題なのか？ 資質の問題？ とても嫌な気分になりました。

● 診察室の前でお待ち下さいと受付票を渡される時、大きなタメ息をされた。

● 受付の言葉遣いが悪い。

● 過日、病院の総合受付に並んでいた時、私の前の男性に対する職員の話葉遣いが気になりました。「調べてみます。今までに4回来ていますね」と。お調べてみます。今までに4回みえていますね。このくらい言えるといいのになあと。言葉遣いって大切ですよ。皆さんと共有していただけると嬉しいです。

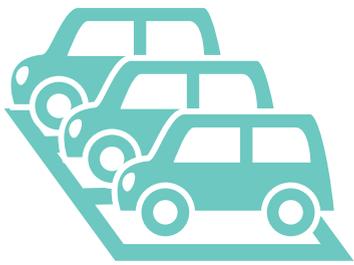
● 受付の対応で不快な思いをさせてしまいました。申し訳ございませんでした。職員の接遇につきましては、重要課題として取り組んでいくところです。気に入

● 出口付近に駐車している車があり、切り返しできず結局入れられず、他が空くの待ちました。病院の患者が駐車出来ず大変困り、迷惑です。改善して頂きたいです。

● 駐車場が混み合っている際には、声掛けするなどの対策をとっておりますが、止められたタイミングによっては、行き届かないこともあり迷惑をおかけしております。お気づきになられた際は、職員にお知らせいただけると助かります。

● 雑誌の中に料理の本を置いてほしい。

● 雑誌の内容を見直し、種類を変更いたしました。しかしながら、全てのみなさまのご要望に叶う種類を置くのは困難であることをご理解願います。





エレベーターの点検、金曜日の日中に行われるのはどうか？リハビリの人も移動してました。

**A** ご迷惑をおかけいたします。院内の様々な事情を加味した上で、金曜日の点検とさせていただきます。ご理解願います。

歩道に車が入れないようにしないと危険。何かあってからでは遅い。すぐに対応した方がいいのではないかと？

車寄せに大きな車が止まったままです。私たちの車は雨のときなど、そこに止まりたいのに停めて降りられず濡れます。次々に車寄せに降りたい人のために長い時間停めないようにしませんか。

**A** ドライバーに意識して頂けるよう、駐車場の路面にペイントを施し働きかけるようにいたしました。

入院中の洗濯についてお願いしたいことがあります。是非業者を入れてください。入院しても自分で出来るうちは良いのですが、できなくなつたときはどうすればよいのでしょうか。割高になつても構いませんから、是非とも頼めるようにしてください。他の病院ではそのようにできる場所もあると聞いております。貴院もどうか配慮いただきたく重ねてお願い申

し上げます。

**A** 入院中の洗濯に関しましては現在検討中ですが、様々な問題があり時間がかかっております。対応可能となりましたら、入院の説明時にご案内いたします。

自転車置き場に余裕があるのに、バイク置き場を自転車占拠しているのは？ 区別を見分けやすくするには？

**A** バイク置き場に注意喚起の文書を掲示いたしました。

清掃員の対応が雑で、あまり好ましくなかった。

**A** 清掃担当者に指導いたしました。

オートバイで来院したが駐車できず二百円支払って別のところに駐車した。駅を利用する人の駐車のため、病院を利用する患者が駐車できないのはどうなのか？

駐輪場がいっぱいで駐輪できないことがある。見張っていたら、調布駅を利用する人も停めているようだ。病院利用者に使用を限定してもらえないか？ 停められなかったので、二百円支払隣の駐輪場に停めた。

**A** ナンバーを控え、関係者以外のバイクに警告の張り紙をする対策をとりました。また、バイク置き場に、「関係者以外駐輪禁止」の掲示を行いました。

すので、職員までお申し出ください。

● 他院のリウマチ科、整形外科によくある高さの高い椅子がほしいと思いましたが

**A** 設置を検討いたしました。費用の問題があり、困難との結論に至りましたが、ご負担をおかけいたしますが、肘付きの椅子をご利用くださいますようお願いいたします。

● 食堂みたいな広い場所があり、ゆっくりお茶や軽食などが食べられて、話ができる場所があるというと思う。

**A** 施設の制約上、設置が困難です。ご不便をおかけいたしますが、ご理解願います。

● 病室トイレ手洗いの水が冷たい。少し温かい方がよい。

**A** 病室トイレの手洗いは温度調節ができないため、温度を上げることが困難であることをご理解願います。

● 待ち時間にPCで作業をしたいので、電源を貸してほしいです。

**A** 大変申し訳ございませんが、電源の貸し出しについてはご要望にお応えしかねます。ご自身での充電をお願いいたします。

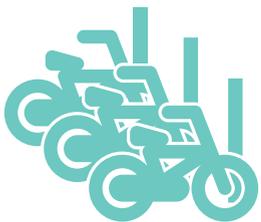
● 施設的に難しいと思うが、売店を広げて物を増やして欲しい。

● 自転車置き場について…病院に入らずに自転車を止めていく人を見た。できれば、注意書きなどおいてほしいです。

**A** 駐輪場に、「来院者専用」の立て看板を設置いたしました。また、定期的に見回り、警告を行っています。

● BS放送が観られなくて残念な入院でした。

**A** 申し訳ございませんが、大部屋のテレビはBS放送が視聴できない設定となっております。ご了承ください。



外のローソンまで買いに頼んだことがあった。

**A** 施設の制約上、売店の拡張は困難ですが、品揃えにつきましては、場合によっては検討の余地があると考えます。具体的な品名をお知らせいただければ助かります。

● 一寸したお茶やパン、弁当など検査で時間に食べられなかったばあい、5、6階の食事する所は、使えないのでしょうか？ つもあいているそうではないのでしょうか。売店でお弁当を売っているのをごちうで食べられるという一ご思っています。

**A** 病棟のデイルームは、保安や感染対策の観点から、利用を制限させていただいております。申し訳ございませんが、1Fの休憩コーナーをご利用くださいますようお願いいたします。

● 診察室のドアには「Medical Examination Room」の表示があり、案内板には「Consulting Room」と表示がありますが、表示を統一させた方がよいのではないかと思います。ぜひ検討下さい。

**A** ご指摘ありがとうございます。待合室の表示を確認し、「Medical Examination Room」に統一いたしました。



● 病室のトイレが汚かったです。

**A** 不快な思いをされたこと、申し訳ございませんでした。病棟内のトイレに「汚れに気付かれた際は、お知らせください」という掲示をいたしました。汚してしまった場合、汚れに気付かれた際は、お手数ですが職員にお声がけください。

● 糖尿の教育入院でしたが、運動という大事な方策の設備が必要。現在は病棟を歩くくらいしかありません。例えばウォーキングマシンなどの設置が必須でしょうか。

**A** 運動は入院中だけ集中的に行えばいいものではなく、自宅で続けられる運動を行っていただくよう指導しております。運動療法の趣旨をご理解いただき、病棟を歩くだけではと思われる場合には、外出での運動も可能で



● 希望としましてはできれば少しでも温かい飲み物も年間通してほしいと思えました。年寄りとしては少し困っています。

● 自販機の飲み物、全部冷たいものだったので、お茶等、1つ位、温かいものが欲しかったです。  
A 年間を通じて温かい飲み物を販売できるようにいたしました。

● バイク置き場で毎回タバコを吸っている人がいる。禁煙の場所じゃないんですか？

A 喫煙された方に、直接指導させていただきました。また、駐輪場周辺に禁煙の警告板を設置いたしました。

### 「ドック・健診に関するご意見」 担当：ドック・健診センター

● ドックを受診する方は、なるべく2階用のエレベーターを使用して欲しいので、看板等で誘導して欲しい。

A 売店前の自動ドア付近に、案内板を設置致しました。

● 最後に受付で追加分の実費精算の為、窓口近くのイスで待つよう言われたが、他に待っている人は誰もいないのに、放置されたままだった。忘れられていた。一言、用件はお済みですか？と聞いてくれる配慮がない!! 不親切!!

A 気配りが足りず申し訳ございませんでした。ご意見をセンター内で共有し、配慮できるようにアウトの変更や、職員を増員いたしました。

● 誕生日健診の予約に行ったが、受付のベテラン？の人の対応が気に食わなかった。胃バリウムだけ健診の日にちに予約が取れないと言われたが、後ろにいたベテラン？の人がPCも見ずに若手の事務の子に「予約取れないよ!」と言った。受診者の目の前で、そういう指導の仕方はどうかと思う。

A ご指摘ありがとうございます。該当職員に指導いたしました。

● バリウム検査後の水が冷たすぎます。直接スタッフの方に言いましたが、その後の主人のバリウムのときも水が冷たすぎると言っていました。1、2月に冷水を沢山飲むのは、年寄りには厳しいです。

● 休憩コーナーにウォーターサーバーがあるのはありがたいのですが、薬を飲むときのために、お湯が出るようにしていただけるとありがたいです。

A ウォーターサーバーは、安全なお湯が出ない設定にさせていただいております。温度の細かい調整が困難なため、常温と冷水で提供させていただいていることをご理解願います。

昨年ご意見箱にお寄せいただいたご意見への回答は以上です。まだまだ、改善の余地のあるもの、足踏みしているものなど、課題は残されておりますが、引き続き改善に向け、取り組んでまいります。時間を要する事柄もございますが、暖かく見守っていただければ幸いです。

なお、みなさまから寄せられるご意見の中に、とてもありがたいお褒めの言葉も多数含まれており、職員の励みになっております。この場をお借りして御礼申し上げます。ありがとうございます。

