



当院の本年度の目標のひとつに「接遇向上」があげられ、高田院長を委員長にホスピタルマナー研究会が発足いたしました。明るい笑顔・大きな声での挨拶・職員の意識調査(Moral Survey)を皮切りにスタートし、電話応対・接遇の実践による勉強会等活動を続け、職員のマナー向上を目指しております。

今回は、患者の皆様の御協力のもと、最大の関心事でもあります『患者さんは病院に何を求めているか?』患者さんのニーズ調査を実施いたしました。外来300名、透析68名、男性240名、女性28名(無回答38名)を対象とし、6項目に分けて、患者さんの意見を聞かせていただき、その調査結果を図表にまとめてみました。

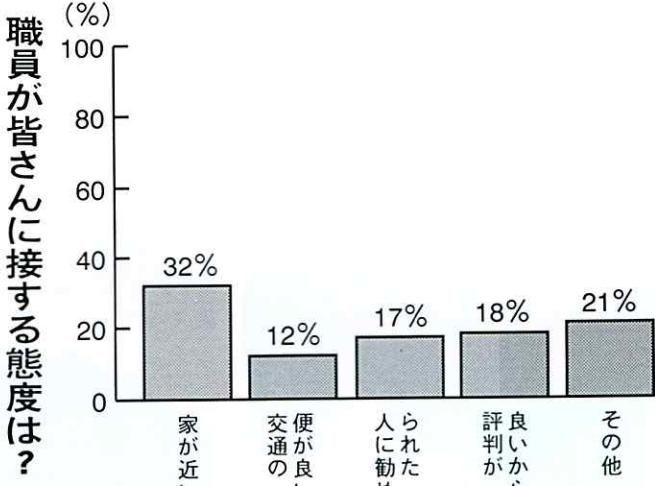
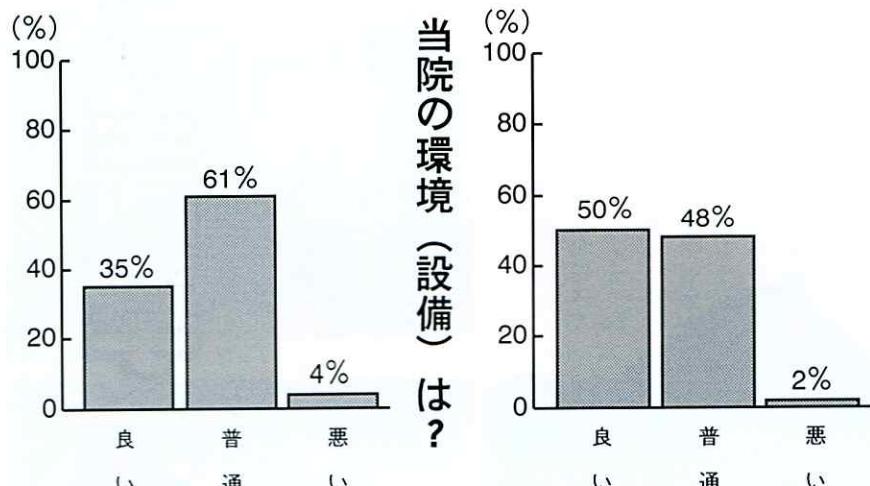
## アンケート調査報告

# 患者さんは病院に何を求めているか?

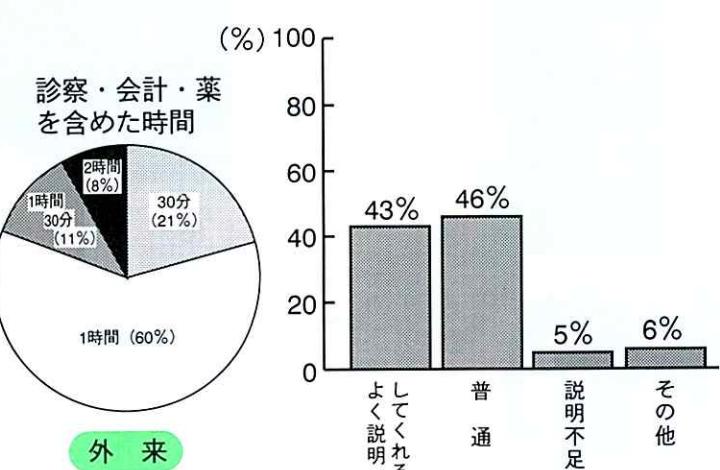
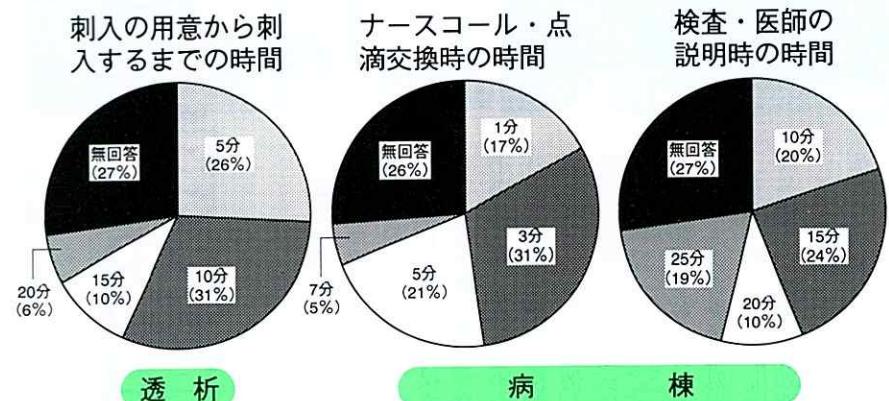
ホスピタルマナー研究委員会

## 当院を選ばれた動機は?

## 職員による説明は?



## あなたが我慢できる待ち時間は?



最近の医療事故に関する新聞記事を見ると「医療行為に対するインフォームド・コンセント(十分な説明をした上で患者さんの承諾)はすでに社会常識である」かのような報じられ方である。しかし本当に「常識」なのであらうか。しばしば争点となる、薬の副作用について考えてみると、大抵の薬の添付文書(説明書)には数十という副作用が記載されている。よくみられる副作用から稀なものまで様々だが、稀であっても致命的なものもあり説明を省略できない。また多くの場合副作用全体が医学用語であるため、その説明も必要である。単に薬の副作用といつてると膨大な内容となる。ところで、医師は学生の時から複雑な人の身体について、見て、触れて、聞いて、時には嗅いだり、味をみたりと五感を駆使して、学びさらに経験を積む。そのような生きた経験により、医師は副作用を単なる言葉としてではなく実感出来るのである。この感覚を断片的な言葉や絵だけで、医学の素人である患者さんにどこまで伝えられるであろうか。いかに時間を

かけようとも、また患者さんがどんなに知性の高い方でも、医師と患者の共通の理解が得られないような十分な説明をすることは不可能ではなかろうか。その上「時間」が無いのである。保険診療を基本とする日本では同じ事柄については1分話しても2時間話しても報酬に差は無い。無形の努力に対する評価が極めて低い。多くの患者さんを診なくては経営が成り立たず、医師は不十分な時間の中での診療を強いられることが多い。そういう状況下でのインフォームド・コンセントなど幻と⾔わざるをえない。「インフォームド・コンセント」は日本とは異なり自由診療を基本とし医療訴訟が桁違った概念である。その精神は正しくとも、そのままの形では我が国に馴染まない。医の倫理が大きな社会問題となっている今こそ、マスコミの記事に踊らされて医師だけにインフォームド・コンセントの幻を追わせるのではなく、もっと現実的な日本の医療制度に合わせた「医師と患者のより良い関係」を国民全体で考える時ではないだろ

### [エッセイ]

#### インフォームド・コンセントの幻

医局 中川 徹也



最近の医療事故に関する新聞記事を見ると「医療行為に対するインフォームド・コンセント(十分な説明をした上で患者さんの承諾)はすでに社会常識である」かのような報じられ方である。しかし本当に「常識」なのであらうか。しばしば争点となる、薬の副作用について考えてみると、大抵の薬の添付文書(説明書)には数十という副作用が記載されている。よくみられる副作用から稀なものまで様々だが、稀であっても致命的なものもあり説明を省略できない。また多くの場合副作用全体が医学用語であるため、その説明も必要である。単に薬の副作用といつてると膨大な内容となる。ところで、医師は学生の時から複雑な人の身体について、見て、触れて、聞いて、時には嗅いだり、味をみたりと五感を駆使して、学びさらに経験を積む。そのような生きた経験により、医師は副作用を単なる言葉としてではなく実感出来るのである。この感覚を断片的な言葉や絵だけで、医学の素人である患者さんにどこまで伝えられるであろうか。いかに時間を

かけようとも、また患者さんがどんなに知性の高い方でも、医師と患者の共通の理解が得られないような十分な説明をすることは不可能ではなかろうか。その上「時間」が無いのである。保険診療を基本とする日本では同じ事柄については1分話しても2時間話しても報酬に差は無い。無形の努力に対する評価が極めて低い。多くの患者さんを診なくては経営が成り立たず、医師は不十分な時間の中での診療を強いられることが多い。そういう状況下でのインフォームド・コンセントなど幻と⾔わざるをえない。「インフォームド・コンセント」は日本とは異なり自由診療を基本とし医療訴訟が桁違った概念である。その精神は正しくとも、そのままの形では我が国に馴染まない。医の倫理が大きな社会問題となっている今こそ、マス

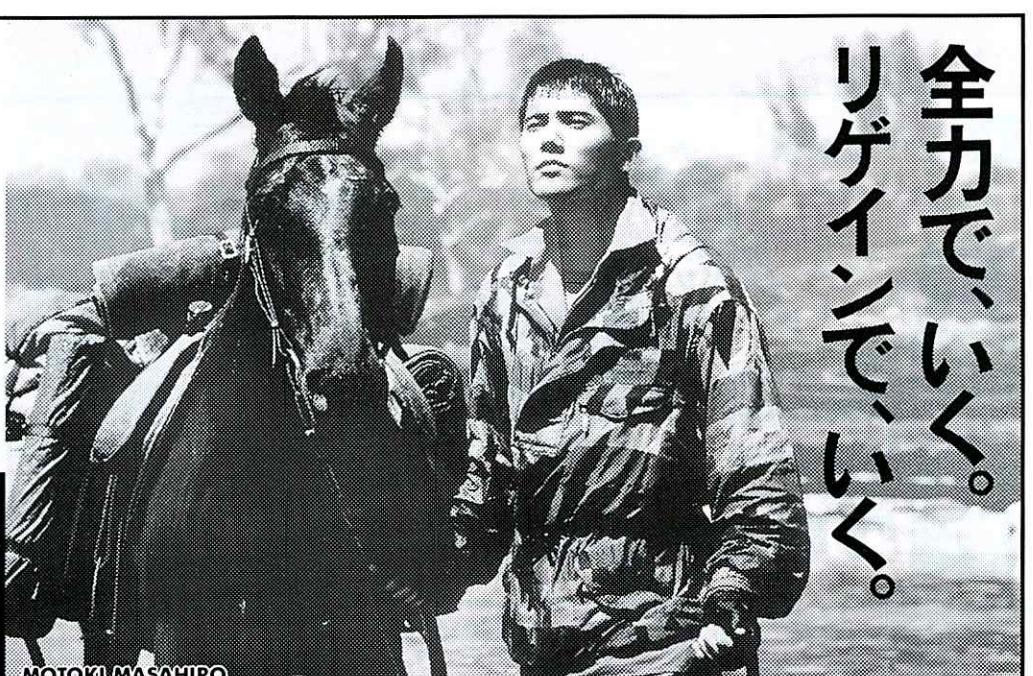
imediaマナー研究会をさらに充実させて、より良い病院を目指してまいりたいと思います。

その他・当院に対する意見・希望では、「清掃が行き届いていて非常に良い。」「病棟ナースは親切。」など、心暖まる意見から「老人に対する予防医学を進めて欲しい。」「売店があると良い。」「待ち時間が長い。」「先生が変わった」といった要望事項。そして、「待

ることで不安。」という心が痛む意見などをたくさんいただきました。私達は、患者さんの生の声を冷静に謙虚に受け止め、今後改善の参考とし、ホスピタルマナー研究会をさらに充実させて、より良い病院を目指してまいりたいと思います。

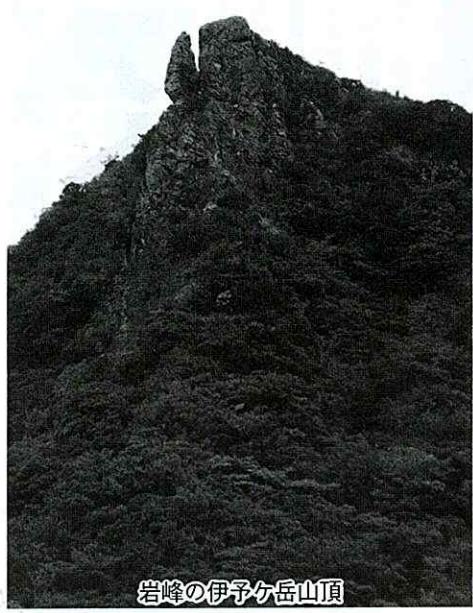


**Regain**  
肉体疲労時の栄養補給、滋養強壮に  
Regain (税込) 300円  
Regain (税込) 500円  
医薬品



全力で、いく。  
リゲインで、いく。





岩峰の伊予ヶ岳山頂



## 富山・伊予ヶ岳ハイキング



### 新入職員歓迎会

5月15日、新緑のなか新入職員歓迎ハイキングが行われた。

午前8時20分、あいにくの小雨日和に、もしかわらず、職員191名・家族81名、総勢272名が病院前に集合、バス5台に分乗しスタート地点佐貫駅に到着。ここから目的地のマザーパークまでの10kmコースと寶龍寺から5kmコース・全てバスという3コースに分かれスタートした。途中、曲がりくねった山道で、ヘビムカデに驚いたり、ワラビ、木苺をとりながらマザーパークを目指した。

山頂の会場では、ビールで乾杯。乾いた喉を潤し、ジンギスカンを楽しむ。お彼岸になると時期を忘れず、赤色の生命力があるのか問い合わせる。(山口)

300円

期間10月20日～  
料一般400円、小学生以下



双耳峰の富山

#### その他 みどり

#### みどり

★太蘇鉄・樹齢千年、幹の高さ6.2m、根廻り5.5m

★温泉・弁天温泉



樹齢千年・太蘇鉄

### 新入職員紹介

医局 吉武

理先生 (よしたけ・おさむ)

●年生月日：S 39年9月7日。  
血液型：B。出身地：東京都。  
身長・体重：175cm・70kg

●趣味：読書（愛読書は池波正太郎・創客商売）

●好きた人：国定忠次。玄々堂での抱負：良く遊び良く学ぶ。

女。奥さんはどんな人？ふくろんて感じ。子供は？（5才）月・女）むにゅって感じ。松島のちくわ・シンハービル。▼今大切にしているもの：人との出会い。★仕事のモットー：バランス感覚。人生の

トコトコ感覚。松島のちくわ・シンハービルモットー：誠意と真心。尊敬する人：国定忠次。玄々堂での抱負：良く遊び良く学ぶ。

### バレーボール同好会結成

津市バレーボール連盟に登録

をし活躍の場を広げて行きたいと考えております。

ユニフォームも真っ赤に燃える赤を基調としています。（左腕に玄々堂病院胸にKIMITSU SU）練習試合には是非、是非、ご声援下さい。

皆さんの差し入れを期待し大いに羽ばたき地域の輪を広げて行きたいです。

達ばかりです。練習は君津市民体育館午後6時30分～午後9時（月1回）

練習不足ですが、10月より週1回の練習、時には一緒に汗を流してみませんか？大歓迎です。今後は、君に親睦を深めた。

スカンをベロリと平らげ大きい

スカンをベロリと平らげ大いに親睦を深めた。

★先日、海で虹を見て感動しました。自然で素晴らしい！

★風に揺れる秋桜に秋の気配を感じる今日この頃です。

★初めて日本人女性が宇宙に飛び、初の純日本製大型ロケットH2型の打ち上げと、この夏は宇宙ブームに沸いた。

我がヒューマン13号も遂に完成！さあ打ち上げだ。（岩松）

★宇宙飛行士向井千明さんが「地球は莊嚴でとても美しかった」と述べていました。地球環境を守るために、お互いに努力しましょう。

★「良薬口に苦し」と言うけれど、漢方薬が飲む人に合つ



なうんて天高く熊肥ゆる…  
(熊谷)

て効果を示すときは、美味しくかんじんんですけど…！(杉)

★今回途中から新聞委員になりました。最初にした仕事はこの写真に写る事でした。初心者として頑張るので許してください。インドサーファー(浦部)

特定医療法人社団新都市医療研究会津会  
玄々堂木更津クリニック  
TEL 0438-41-8611(FAX 0438-41-5008)  
〒292 千葉県木更津市高柳宮の前4,737  
(JR内房線岩根駅東口下車徒歩5分)

### 外来受付時間

午前9:00～12:00  
午後2:00～4:00  
(但し土曜日は午前ののみ)

### 診療内容

内科・外科

各種検診・予防注射

### 外来診療予定

	午前	午後
月	中尾	中川
火	吉武	本宮
水	茅野	茅野
木	武部	中川
金	茅野	茅野
土	高田	—