



HOSPITALITY

SATISFACTION

PARTNERSHIP

INNOVATION

TASK

LIFE

病院・診療所のみなさまへ

城陽江尻病院だより 2023年10月号

- 外科手術の紹介 — 腹腔鏡手術を中心に —
- 外来待ち時間短縮への新たな取り組み
ほか

病院・診療所のみなさまへ

いつも当院をご利用くださり、誠にありがとうございます。コロナ禍が過ぎ、世の中にだいぶ日常が戻りました。しかし、最近は新型コロナとインフルエンザが同時流行しており、医療機関における感染対策は継続する必要がある状況です。引き続き、皆さまと協力して地域医療を支えていければと考えておりますので、どうぞ宜しくお願いいたします。当院の広報紙『城陽江尻病院だより』ですが、2023年10月号ができあがりしました。今号の特集は、「外科手術の紹介－腹腔鏡手術を中心に－」と「外来待ち時間短縮への新たな取り組み」となっております。ご一読いただければ幸いです。

外科手術の紹介－腹腔鏡手術を中心に－

当院外科では、腹部領域において、①主に悪性腫瘍に対する開腹手術や、②良性疾患に対する腹腔鏡手術、③痔核や痔瘻などの肛門疾患の手術を施行しております。

腹腔鏡手術は、今から約35年前にヨーロッパの外科医により始められ、急速に世界中に広まっていきました。日本では1990年に初めての腹腔鏡下胆嚢摘出術が行われて以降、手術件数は右肩上がりで見られ、現在では広く全国的に普及して消化器外科手術の主流となっております。

腹腔鏡手術のメリットは、創部が小さくてすむことと、腹腔内の組織をより近接して観察できること（拡大視効果）です。創部が小さいことにより、①術後の疼痛が軽減→離床（術後の回復）が早い→早期に退院・社会復帰可能、②美容性が保たれることにつながります。

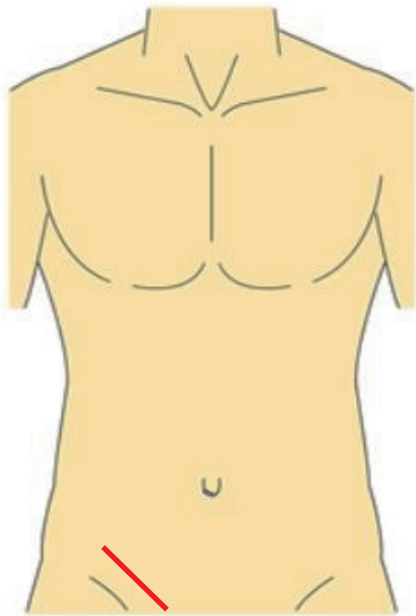
当院では以前より腹腔鏡手術を施行してはきましたが、2020年より新たに最新の腹腔鏡システム（Stryker社製）を導入し、以前にも増してたくさんの患者さまに行っております。

例1：単径ヘルニア・・・外来で術前検査、手術説明。入院後、同日手術→翌日退院（入院は2日間）

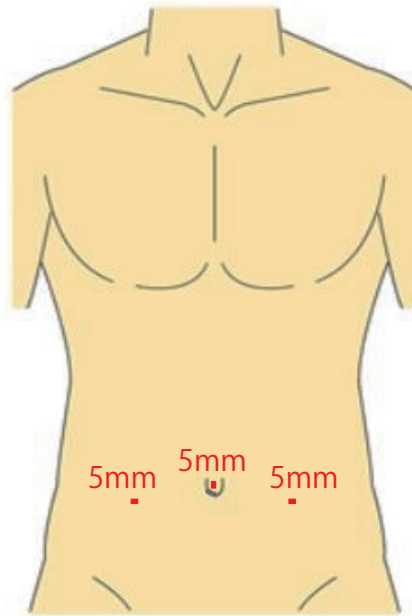
例2：胆嚢結石（炎症を伴わない、または軽度の場合）・・・外来で術前検査、手術説明。入院後、同日手術→翌日昼から食事→翌々日退院（入院は3日間）

この2例以外にも、個々の患者さまによって個別に柔軟に対応させて頂いております。

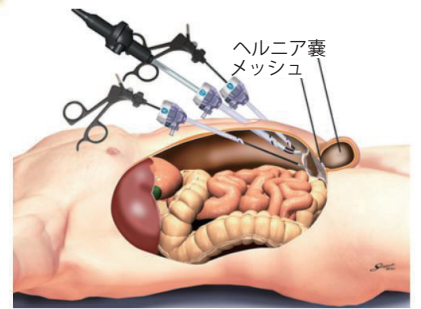
単径ヘルニアの手術



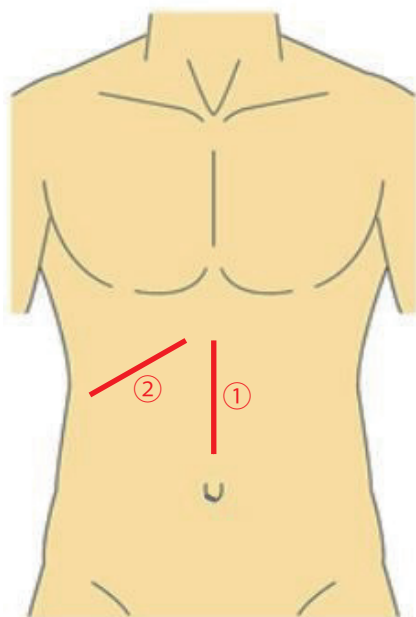
単径ヘルニアの経皮的手術（前方アプローチ）：皮膚切開は患側の単径靭帯頭側で、約4cm。



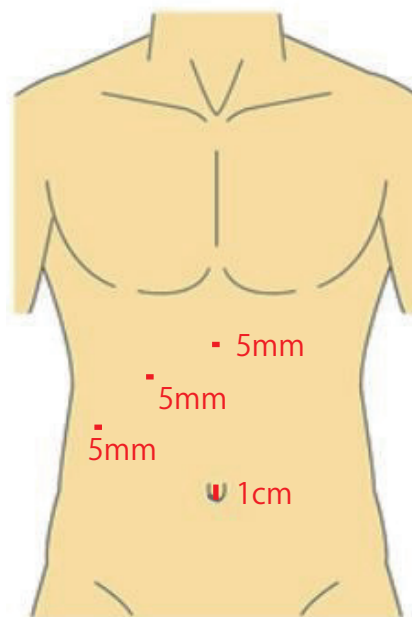
単径ヘルニアの腹腔鏡手術：皮膚切開は約5mmのもの3つですむ。



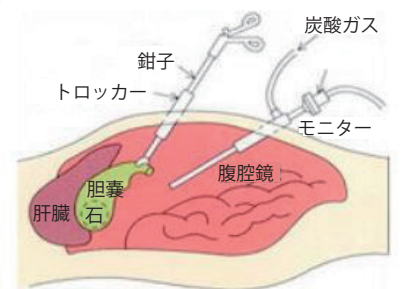
胆嚢結石の手術



胆嚢結石の開腹手術：皮膚切開は①または②で、5～10cm。



胆嚢結石の腹腔鏡手術：皮膚切開は約5mmのもの3つ、約1cmのもの1つですむ。



外来待ち時間短縮への新たな取り組み

多くの医療機関の課題として上位にあがるものとして、外来の待ち時間に対するクレームがあると思います。当院では近年、

- スタッフや患者さまの動線を見直す。具体的には、①外来看護師の役割分担の変更、②健診を受ける方の採血場所などの変更を行う。
- 何時台の予約患者さまを診察中なのかや、診察が遅れている理由などを掲示する。(下写真)
- 総合案内を設置し、コンシェルジュが予約外患者さまに待ち時間の目安をお伝えしたり、質問にお答えしたり、困りごとに対応したりする。
- デジタルサイネージとして、医療に関する情報やクイズなどのスライドショーをパワーポイントで手作りし、流す。(下写真)
- テレビを設置する。



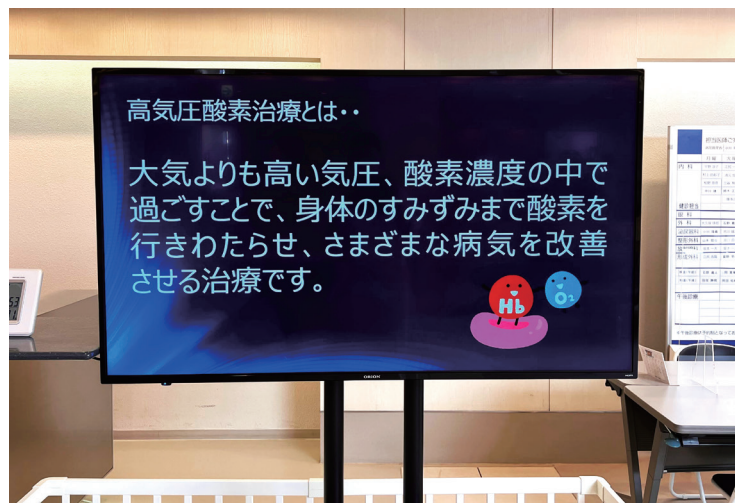
診察状況

現在、以下の予約時間帯の方を診察しております。

内科A診	平野淨子	11:30~12:00
内科B診	福本 淳	予約終了
内科C診	淺原俊一郎	11:30~12:00
内科D診	蟹江 慶太郎	11:30~12:00
外科A診	大久保琢郎	予約終了
外科B診		
整形外科	井口晋司	11:30~12:00
形成外科	江尻浩隆	11:30~12:00
泌尿器科	小川隆義	11:00~11:30

EMRI HOSPITAL

検査結果待ちのため、順番が前後する場合があります。ご了承ください。



以上のような対策を講じました。その結果、外来患者満足度調査における「待ち時間」の項目が、2019年の62.8点から、2022年には71.1点に改善いたしました(100点満点)。しかし、さらなる調査を行いましたところ、待ち時間が30分以上となることがまだ全体の75%ほどもありました。その要因のひとつとして、受付や会計がスムーズでないことが考えられたため、次のような取り組みを追加いたしました。

- 初診受付、再診受付、会計でスタッフを分ける。
 - 入院患者さまに関連することは、受付や会計のスタッフではなく、別のスタッフ（コンシェルジュ）がすべて対応する。
- ➡ 受付・会計スタッフがそれぞれの仕事に専念できるようにし、受付待ちや会計待ちの時間を短縮するのが狙い。

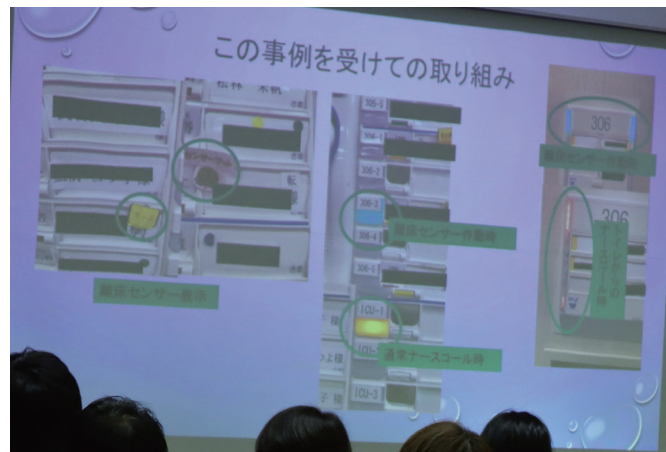
- 外来待合におられる方たちの様子を積極的に観察し、必要に応じて声をかける。
 - 受付や基本伝票返却場所がどこなのか分かりやすく掲示する。
- ➡ 受付や基本伝票の返却を行わずに待っている方などを減らすのが狙い。

- 外来混雑時は、処置室リーダーの作業をほかの事務スタッフが手伝う。
- ➡ 混雑時に処置室リーダーの采配が滞って外来全体の流れが悪くなるのを防ぐのが狙い。

取り組みの追加を行ったうえで、再度調査を行いましたところ、初診・予約外の平均待ち時間が **34分**、再診の平均待ち時間が **19分短縮**したという結果が出ました。しかしながら、2023年9月に行った外来患者満足度調査では、満足度の改善が認められず、待ち時間に関する不満のコメントがいくつか挙がりました。今後は、再来受付機や自動精算機の導入、キャッシュレス決済の推進、マイナンバーカードの健康保険証利用なども検討していき、さらなる待ち時間の短縮を図ってまいりたいと思います。また、お待ちいただいている間、快適であったり有意義であったりといった過ごし方をしていただけるよう工夫していきたいと思っています。

感染対策 & 安全対策全体研修

新型コロナウイルス感染症 5類移行後の対応		
～5月7日まで		移行後 5月8日～
二類相当	感染症法分類	五類感染症
陽性者は発症後7日間経過かつ症状軽快から24時間経過するまで 濃厚接触者は5日間	療養・待機期間	陽性者は発症後5日間経過かつ症状軽快から24時間経過するまで 濃厚接触者はなし
公費負担	医療費(外来・入院)	自己負担 *コロナ治療費は公費負担(～9月末) *入院費は最大2万円の減額(～9月末)
公費負担	治療薬	特定の新型コロナウイルス感染症治療薬のみ公費負担(～9月末)
発熱外来	診療対応	かかりつけ医 外来対応医療機関
公費負担	ワクチン	公費負担(～3月末) ※高齢者らは年2回、それ以外は年1回



(写真左) 2023年7月18日、感染対策全体研修が開催されました。今回は、「コロナ5類移行による変更と標準予防策の再認識について」というタイトルで講義が行われました。感染対策の中で、変更すべきこと、続けるべきことを学びました。(写真右) 2023年8月23日、安全対策全体研修が開催されました。転倒・転落防止対策について、過去の事例を受けて始まった取り組みやその結果についての説明が行われました。また、医薬品の適正使用について、高齢者のポリファーマシー対策を学ぶことができました。

秋祭り



コロナ禍以前、北条自治会・こども会さまのご厚意により、当院正面玄関前にて秋祭りの踊りや屋台練りを行っていただいております。今年、4年ぶりに行っていただき、大盛況で、みんなたくさんの元気をもらいました。ありがとうございました。

患者さまのご予約方法

入院・転院のご依頼
外来診療のご依頼
上部・下部消化管内視鏡のご依頼

➔ 079-225-1231（地域連携課）にお電話ください。
担当医と調整の上、予約を入れさせていただきます。

CT・MRI・超音波・骨密度・マンモグラフィーのご依頼

➔ 079-225-1231（放射線課）にお電話ください。

※ 受付時間は 8:30～19:00 となっております（日曜、祝日を除く）。

※ そのほかのお問い合わせは 079-225-1231（地域連携課）にお電話ください。

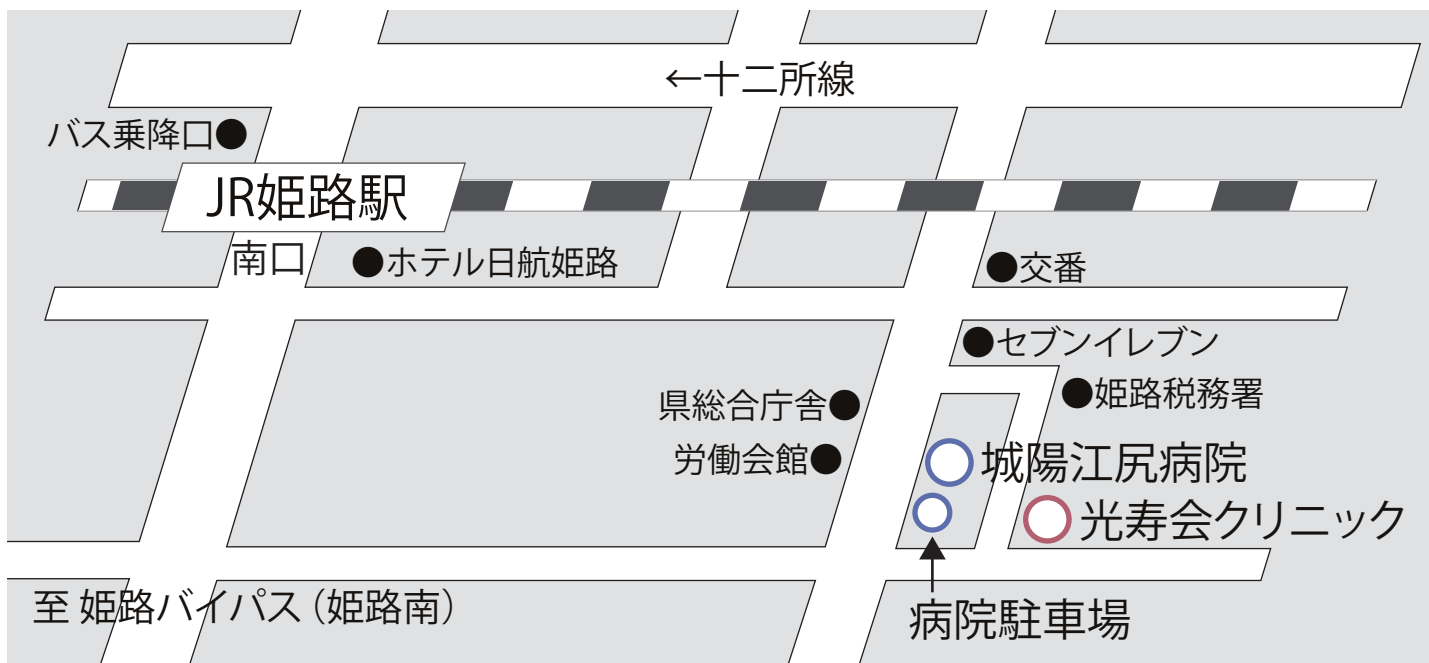
※ 上記お電話番号につながらない場合、079-225-1231（病院代表）にお電話ください。

ご予約後の流れ

患者さまに、以下のものをご持参いただくようお願いください。

貴院からの診療情報提供書（紹介状）
（CT・MRI をご依頼の場合は所見用紙）
健康保険証
当院受診歴のある方は、当院の診察券
（必要に応じて）貴院での血液検査結果、投薬情報

患者さまに、来院当日は1階総合受付にお越しいただくようお願いください。
スタッフがご案内いたします。



〒670-0947 兵庫県姫路市北条1丁目279

ホームページ：www.ejirihospital.or.jp

代表 Tel：079-225-1231

Fax：079-222-0154

連携担当：大久保・竹内・濱野・中尾・

飯田・小野井



EJIRI HOSPITAL
城陽江尻病院