



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 2022年4月号

- 早くて柔軟な画像診断を心掛けています
(放射線診断専門医 坂本一夫)
- 「私たちは患者さまを待たせている」と、反省しました
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。新型コロナウイルス感染症への感染対策および治療の維持・強化に加え、2022 年度診療報酬改定対応、ワクチン追加接種など、医療機関におきましては非常に大変な時期ではありますが、皆さまにおかれましてはいかがお過ごしでしょうか。当院の広報紙『城陽江尻病院だより』ですが、2022 年 4 月号ができあがりしました。今号の特集は、「早くて柔軟な画像診断を心掛けています（放射線診断専門医 坂本一夫）」と「『私たちは患者さまを待たせている』と、反省しました」となっております。ご一読いただければ幸いです。

早くて柔軟な画像診断を心掛けています (放射線診断専門医 坂本一夫)

当院の放射線部門は、医師 1 名、診療放射線技師 7 名、事務 1 名（造影検査など要時に外来看護師 1 名）と大きくない陣容ながら、単純 X 線撮影に加えて、CT、MRI、X 線テレビ透視検査、血管造影検査、マンモグラフィー、骨塩定量検査を行える体制を整えております。

地域の先生方から画像診断をご依頼いただきましたら、なるべく早く情報をお届けするということをモットーにしており、たとえば午前の外来診療中に来院された患者さまについてはその場でレポートを作成しお持ち帰りいただくよう努めております。午後に来院された患者さまについては、遅くとも翌日の午前中にレポートが届くように心がけております。特にお急ぎの場合、なるべく臨機応変に対応いたしますので、当院地域連携課（Tel：0120-25-1245）にお問い合わせいただき、私（坂本）あるいは診療放射線技師に繋ぐようお伝えください。

また、診断方法の選択など、画像診断に関するご相談や疑問などにつきましても、遠慮なくお問い合わせいただけましたら幸いです。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。



読影風景：効率良く読影できるよう5メガピクセルモニター2台やワークステーションなどを配置して業務にあたっております。



MRI：GE社製のSIGMA Explorer（1.5T）を採用しています。



CT：2019年9月にGE社製のRevolution EVO（64列）に一新いたしました。被ばく低減機能があり身体に優しいものとなっております。



骨密度測定装置：2021年11月にGE社製のPRODIGY Fugaに一新いたしました。X線を用いた、全身用の装置です。「高画質」「被ばくが少ない」「検査時間が短い」「全身体組成測定で、脂肪や筋肉の量・分布を調べられる」などが特徴です。

「私たちは患者さまを待たせている」と、反省しました

外来の待ち時間に対する不満は、多くの医療機関で問題になっていることと存じます。当院でもご多分に漏れず、外来患者満足度調査における「待ち時間」の項目は、2019年の時点で100点満点中62.8点と低いスコアでした。そこで、いくつかの対策を講じたところ、一定の改善を認めましたのでご紹介させていただきます。

まず、待ち時間が長くなってしまっている原因を分析しました。その結果、「外来の処置室で行われる作業が多岐に渡っており（表1）、現場のスタッフや患者さまの動線が複雑かつ長いため、往々にして混乱や無駄が生じていること」が一番の問題であるという結論に至りました。

- 採血
- 点滴・注射
- 予定入院患者さまのバイタルチェック&案内
- 救急患者さまの対応
- 健診

など。このほか、玄関における発熱患者さまの対応の一部も処置室看護師が担当。

表1：外来の処置室で行われていた作業（対策前）

そこで、① 外来看護師の役割分担を細かくすること、② 健診を受ける方の採血や尿検査、身体測定を別の場所で行うようにする（写真1、2）ことで、現場のスタッフや患者さまの動線を分けたり短くしたりしました。



写真1：処置室



写真2：健診の採血などを行う場所

また、当院は電子カルテを導入しておりますが、外来診療においては諸々の事情で紙カルテも併用しておりました。診療はこの紙カルテが在庫されてから始まるため、外来が混んできますと、紙カルテの在庫待ちという状態が発生していました。紙カルテの併用にはさまざまなメリットがありましたが、情報の共有方法やスキャンの体制を整備し、思い切って紙カルテの運用を廃止いたしました。

待ち時間に対する不満の解消には、待ち時間の短縮だけでなく、「待たせ方」を改善することが大切とされています（『待ち時間革命』前田泉、2010）。そこで、以下のような対策を講じました（表2）。

- 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。（写真3）
- 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。（写真4）
- テレビを設置する。

表2：「待たせ方」の改善策



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 洋	予約終了
内科C診	浅原俊一郎	11:30~12:00
内科D診	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	江原浩徳	11:30~12:00
泌尿器科	小川雅哉	11:00~11:30

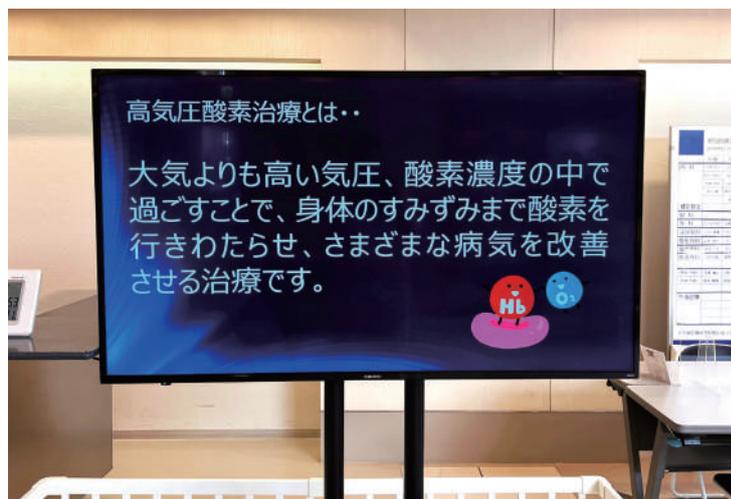


写真3（左）：何時台の予約患者さまを診察中なのかなどの掲示。

写真4（右）：デジタルサイネージ

以上により、外来患者満足度調査における「待ち時間」の項目は、2019年は100点満点中62.8点だったのが、2021年には71.2点に改善いたしました。まだ「会計待ち」や「採血待ち、採血の結果待ち」に関する不満が上がっておりますので、これらの改善にも取り組んでいき、さらなる満足度の向上を図っていきたいと思います。

看護師ケーススタディ発表会、課題解決発表会



(写真左) 2022年3月10・11日に卒後2年目の看護師8名によるケーススタディ発表会が行われました。どの発表者も先輩の指導のもと優れたプレゼンを行い、聴講者ともに多くの学びが得られました。

(写真右) 2022年3月23日に3階東病棟、透析課、給食課による課題解決発表会が行われました。どの部門も意義のある取り組みを行ったうえでの興味深い発表でした。審査員5名による採点が行われ、透析課が最優秀賞を受賞しました。

新入職員オリエンテーション



2022年4月1・4・5日に新入職員オリエンテーションが行われました。今年もやる気に満ちあふれた方がたくさん入職しました。緊張した面持ちでスタートしましたが、多くのことを学び、活気ある3日間でした。今は各職場に分かれ、先輩が見守る中で、さらに多くのことを学んでいます。

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）。

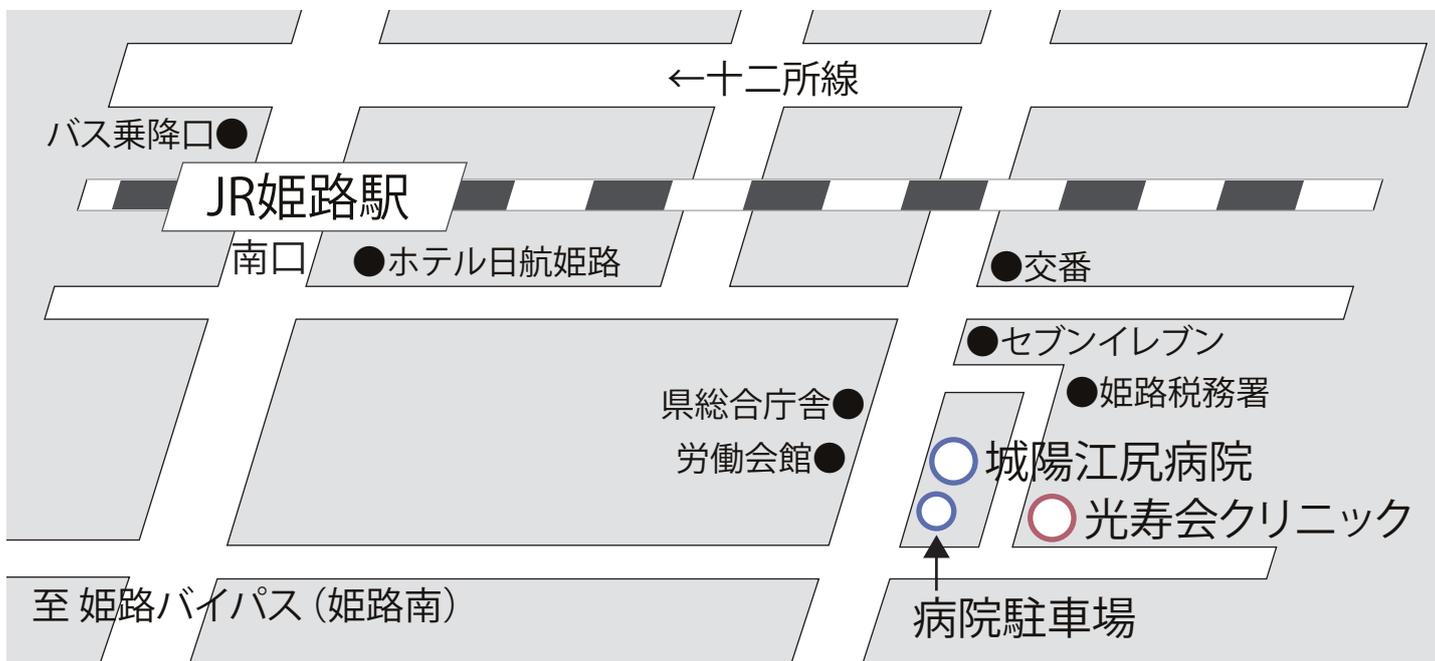
※ そのほかのお問い合わせは **079-225-1231**（地域連携課）にお電話ください。

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



EJIRI HOSPITAL
城陽江尻病院