

# —第12回— 「県民、患者さんへのサービス向上をめざして」

茨城県立中央病院  
茨城県地域がんセンター

よし かわ ひろ ゆき  
病院長 吉川 裕之



最近、当院の県民、患者さまへのサービスについて、早急に改善が必要なことを痛感しており、改革を進めております。標準医療の実施、インフォームドコンセント（説明と同意）の徹底や個人情報保護など、病院にとって根本的、本質的な医療サービスを進めてきた一方で、身近なサービスやアメニティの改善が特に遅れていたと反省しております。院内でもさらなる改善のアイデアやプロジェクトを募集しておりますが、県民、患者さまからのご提案もお待ちしております。ぜひご意見箱にお寄せ頂きますようお願いいたします。

ここで、今年度に改善したこと、そして現在改善に取り組んでいる事柄を少しご説明させていただきます。

### 1. 交通アクセスについて

午前11時台の友部行きの路線バスがございませんでしたが、茨城交通と交渉し、平成30年度から2本ほど運行予定となりました。また、タクシー乗り場をわかりやすく明示しました。タクシーを呼ぶ際にはタクシー会社の電話番号を総合案内と夜間出入り口に掲示しておりますので、そちらをご覧ください。また、ホームページに東京、水戸方面から電車でのくる方のために時刻表を掲載いたしました。

### 2. アメニティの向上について

当院は1階に売店がございますが、1階まで来るのが困難な患者さまのために、自動販売機を5階エレベーター前に1台設置し、現在3階アトリウム前にも設置を準備しております。設置後にはアトリウム内でもご飲食いただけるよう進めており、周辺にはトイレの設置も検討しております。現在、各病棟にあります食堂の机、いす等を入れ替え、面会時にデイルームとして快適にご使用いただけるようにいたします。携帯電話の使用に関しましても、デイルーム等でも使用できるよう制限緩和に努めてまいります。

### 3. ご意見箱への対応について

これまでのご意見箱への回答はかなり限られておりましたが、代表的なご意見に関しましては月に1回、回答を掲示することにいたします。

### 4. セカンドオピニオンのための受診について

当院におけるセカンドオピニオン受診数は年々増加しています。昨年度は100件を超えました。

### 5. ホームページや広報誌での情報提供について

当院の取り組みや様々な情報をいち早くお届けするため、ホームページの更新に努めています。ホームページに掲載される各診療科、各センターの実績は今年度末に更新予定です。手術数、新入院患者数、救急搬送数などの臨床評価指数も開示しています。年4回発行しております広報誌ほっとタイムズではページ数を増やし、健康に関する情報、各部門の紹介、地域の連携施設の紹介などを掲載しています。

### 6. 外来の待ち時間短縮への対応について

今年度に行われました10月の電子カルテ更新時には特にご迷惑をおかけしました。待ち時間短縮につきましては改善に苦勞しているところではありますが、継続して改善に努めて参ります。

### 7. 病院給食のサービス向上

平成29年度から委託業者に切り替えて、食事内容の改善だけでなく、お箸やスプーン、お茶をつけるなどサービス面も向上させました。

### 8. 衣類レンタル等

衣類、タオル、おむつなどのレンタル提供を本年度から導入しました。

### 9. 国際化への対応

まず、外来の案内表示などで少しずつ英語表記を取り入れ、将来的には多言語対応についても検討してまいります。

### 10. ボランティア活動

平成22年からボランティアの方による活動を開始しましたが、さらなるサービス向上のため、業務内容を見直し、平成30年度からは外来案内、車いす送迎、コンサートなどボランティア内容を厳選し、これまで以上に患者さまサービスに活躍していただきます。また、すぐにボランティアと分かるように来年度からエプロン・名札を着用いたします。

### 11. 公開講座について

県唯一の都道府県がん診療連携拠点として、毎年がんに関する公開講座を水戸、つくばで開催しております。かつてのテーマは、「肺がん・肝臓がん、胃がん、大腸がん、乳がん」だけでしたが、平成27年度は前立腺がん、平成28年度は女性のがん（乳がん、子宮頸がん、子宮体がん、卵巣がん）平成29年度は血液のがん（白血病、悪性リンパ腫、多発性骨髄腫）など幅広くがんに関するテーマを取り上げ、公開講座を開催しました。平成30年度は脳腫瘍と頭頸部がんをテーマに開催します。

また、毎年2月には病院ロビーでも公開講座を開催しています。こちらはがんだけでなく、予防医療や健康に関することなど幅広い題材を取り上げております。昨年度のテーマは「大きく変わったワクチン事情～みんなを守るワクチンの話～」[「いまだきの子育て～みんな、いっぱい、おっぱいでるよ～」][「知っておきたいがん検診～その種類と内容～」]でした。今年度も平成30年2月24日(土)に当院ロビーで開催いたしました。

まだまだ皆様方にはご不便をおかけすることがあるかと思っておりますが、スタッフ一丸となってサービス向上に努め、よりよい病院作りを目指して参ります。今後ともどうぞよろしくご意見申し上げます。