

医療がわかる。人が見える。地域とつながる。

筑波大学附属病院だより

VOL.5
2019年

特集

～投書箱にいただいたご意見をもとに改善中です～

患者さんの声、 届いています！

気持ちよく受診して
いただけるよう
日々努力しています

「エクスプレスレーン」で
会計時間短縮
駐車場への誘導體制、
電話をつながりやすく、
診療予約を取りやすく、……

患者さんがよりスムーズに
診療を受けられるように
外来診療の環境を改善中。
さまざまな改善CASEを
ご報告します

患者サービス課 の一日

患者さんのさまざまな要望に、
親身に対応。
院内の各部署をサポート！

「がん遺伝子外来」 はじまりました



患者さんの声届いています！

投書箱へのご意見、励ましの言葉を ありがとうございます。

当院の外来受付フロアの数か所に投書箱が置かれていることにお気づきでしょうか。
外来受診する中で気になったこと、困ったこと、もつとこうしたほうがよい、などと思うことも多いはず。当院ではそのような患者さん方のご意見、ご指摘を真摯に受け止め、日々改善に努めています。
具体的にどのような取り組みをしているのか、診療担当・副院長の平松祐司先生に伺いました。

ほ

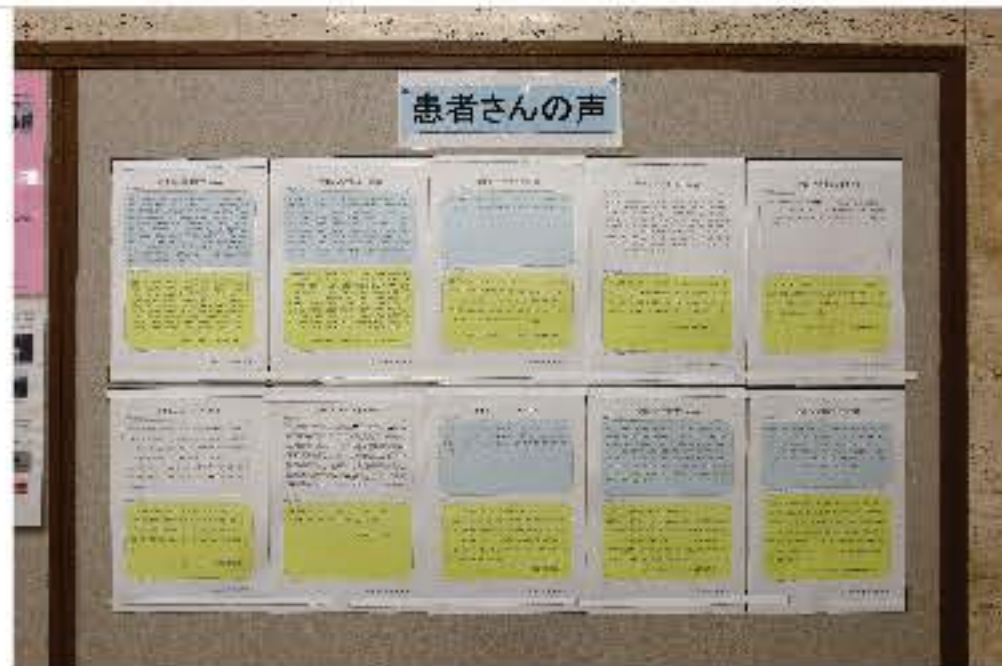
とんどの方が、「本当は病院には行きたくない」「時間がかかって面倒」などと感じていると思います。当院では、患者さんやご家族の方々に、少しでも不快感を抱かせずに「ここにきてよかった」と心から思っていただけよう、外来診療環境の改善に努めています。外来受付から診療に入るまで、そして診療後から会計を終えて帰ら

職員にとっても、
患者さんにとっても、
居心地のよい病院に
していきたい

平松祐司 副院長

副院長就任後、診療環境の改善に努める。心臓血管外科長としては、緊急性の高い大動脈疾患を含めたあらゆる心臓血管外科疾患に対して、循環器内科、小児科、麻酔科、放射線科、救急科などとハートチームを形成しながら24時間対応し、安全で質の高い最新医療の提供に努めている。

患者さんの声 届いています！



「患者さんの声」に対するお返事は、随時担当者から掲示板に

れるまで、すべてをシンプル、スムーズに行うことができれば、患者さん方の心身への負担、そして時間的な負担も軽減できると思います。同時にそれは、私たち医療側にとってもよりよい医療やサービスの提供というよろこびにつながります。
患者さん方の忌憚のないご意見、ご指摘をいただきたと、外来受付フロアや病棟など院内計16か所に投書箱を設置しています。寄せられる「患者さんの声」は年間約

600件。すべて私が目を通し、一枚一枚、コメントや指示を記した付箋をつけて、関係各所にまわしています。中にはお褒めの言葉をいただくこともあり、その時は花丸をつけることもあります。
患者さんからいただいたご指摘の中で、外来診療に関わる事項については「外来診療委員会」で審議し、改善策を講じています。外来診療委員会には、各診療科の医師や看護師、外来クラーク、病院総務、医療連携患者相談センターなど各セクションのスタッフが参加し、現場の意見を聞きながら改善策を考えています。

これまで患者さんの声が多かったのが、会計の待ち時間です。やはり診療が終わったら少しでも早く帰宅したいものです。そこで会計カウンターには新たに「エクспレスレーン」を設置しました。また、予約が取りにくいという声も多く寄せられたため、患者さんご本人からの予約や、他の医療機関からの紹介予約を取りやすいよう、院内のルールを改善しています。さらに他の医療機関からの紹介で送付された検査画像をドクターズ・アシスタントが迅速に電子カルテに取り込むシステムも新しく運用しています。
このように当院では皆さん方に気持ちよく受診していただけるよう、外来診療環境の整備に努めています。何かお気づきのことがございましたら、気兼ねなく投書箱にお寄せください。

※改善策の詳細については、5～7ページをご参照。



投書箱は、受付フロア4か所に設置。



昨年度はの声は、こんな厚さに！



CASE 1 駐車場の混雑を緩和

「患者さんの声」は、弓野さんがファシリテート。内容を読み込み、打ち直し。各担当部署に、患者さんへのお返事を依頼する。病院として取り込む課題は、患者サービス委員会で検討していくことに。



弓野功敬さん
患者サービス課

当院の駐車スペースには限りがあるため、以前から「混雑して車が停められない」という声を多くいただいていた。特に月曜日と木曜日は混雑が激しく、駐車場待ちの長い行列ができていた。

そこで平成30年1月から、新しく混雑緩和の取り組みを行っている。月曜日と木曜日は、立体駐車場に加えて敷地の奥にある臨時駐車場を開放。つくば市のシルバー人材センターから6名の方に来ていただき、9時から12時まで誘導してもらっている。

臨時駐車場の場所はわかりにくい。臨時案内をして、敷地内で車の流れがスムーズになるよう、経路も見直した。こうした取り組みのおかげで現在では混雑が緩和され、車を停められないという苦情も少なくなっています。



混雑時の駐車場の誘導は、地元のシルバー人材センターに依頼し、誘導スタッフを派遣してもらっている。

CASE 3

紹介患者の検査画像を迅速に電子カルテに取り込む

他院からの紹介は1日約80件。紹介状とともに送られてくる検査画像は、診療予約日の直前に画像データが届くこともあります。当院の電子カルテに取り込まないと、診療の際、医師が確認することができません。これまで電子カルテに取り込む時間が足りず、診療時に医師が見られないというケースが多々ありました。しかし、2019年3月からは、ドクターズ・アシスタントと呼ばれるスタッフが、医療連携患者相談センター、外来クリニックとの密な連携のもと、送られてきたCD-ROMの画像を、迅速に電子カルテに取り込んでいます。このシステム導入によって他院からの紹介患者の診療がよりスムーズに行えるようになりました。



ドクターズ・アシスタントのチーフ小澤裕美子さん。

CASE 2

内部ルールを変更して診療予約を取りやすく

これまで診療科ごとあるいは医師個人ごとに、担当できる疾患や治療内容、診療時間などの細かい制約があったため、予約センターや医療連携患者相談センターでは、なかなか予約が取れないことが多かったのです。しかし、2019年4月からは医師個人ごとの疾患や治療内容の制約を撤廃し、予約を取りやすいように内部ルールを簡潔化しています。循環器内科や整形外科などの診療科から取り組み、徐々に全診療科へ広げていく予定で、引き続き外来診療委員会で審議しています。



あ 日の午後4時。会議室には、外来診療委員会の委員長を務める根本清貴先生はじめ各診療科の医師、看護師、ドクターズ・アシスタント、外来クリニック、医療連携患者相談センターなどの委員20名が集まりました。この日は、前回の

会議の議事要旨を確認した後、各議題について審議。まず、「エクस्प्रेसレーン」の活用状況について外来クリニックから報告。2か月前の「エクस्प्रेसレーン」対応人数のデータも示され、少しずつ利用者が増加しているとのこと。ただ「エクस्प्रेस」の意味や設置目的などについて尋ねる人も多く、今後は、音声付きの映像でさらにPRしていくこととなりました。

そのほか、予約ルールの簡略化について議論。医療連携患者相談センターから、現状と問題点が提示され、今後の改善策を討議。予約を取りやすくする具体的な方法や、どんな症状でも受け入れ可能な初診予約枠の確保などの提案がなされました。

次に、他院から紹介・送付された画像の電子カルテへの取り込みシステム開始とその運用状況についてドクターズ・アシスタントから報告がありました。電子カルテへの取り込みが診療に間に合わないことが多々あったとのこと。今回、ドクターズ・アシスタントの活躍により、よりスムーズな診療が可能になりました。地域医療連

当院に来て
よかったと
感じていただける
ように！



根本清貴先生
精神神経科。専門は臨床精神医学、統合失調症、うつ病など。

携を密にする観点からも、今後は他院に早目の画像事前送付をお願いしていくことにも。その後、この1年間で審議した項目について確認。20項目以上もの懸案事項がありましたが、そのほとんどが解決。次年度の大きな課題について確認し、会議は終了しました。

前向きな意見が数多く飛び交い、スタッフ一人ひとりが少しでも診療環境をよくしたいという思いがひしひしと伝わってきました。これからどのように診療環境が改善されていくのか楽しみです。

院内の各部署では、診療環境をよくしたいとそれぞれ頑張っているのですが、組織が縦割りで、お互いのことがよくわかりません。そこに横糸を張り込むのが、この外来診療委員会の役目だと思います。これからも患者さん方よに、当院に来てよよかったと感じていただけるよう、小さなことであっても一つずつ改善していきたいです。

建設的な意見が熱く飛び交う ある日の外来診療委員会

外来診療環境の改善について毎月1回、定例会議を開いている「外来診療委員会」に伺いました。

丁寧に
ご案内して
います

外来クラーク
業務リーダーの
大槻 泉さん



患者さんの
負担が軽く
なります

つくばネクストパートナーズ運営業務部長
加賀直美さん

笑顔で案内する総合受付の寺内大貴さん。
「わからないことは何でも聞いてください」



2枚の受付表をもらう。

ブルーのファイル



「エクスプレスレーン」に並んで

提出用のファイルを手元を用意します。



受付は自分で番号札を発行するセルフ方式。

「エクスプレスレーン」利用の方は受付時に保険証チェック

CASE 6

ラウンジに診察番号 案内表示盤

「診察の順番を待つ間、今の順番がわからないと、どこにも動けない」という患者さんの声から生まれたのが、診察番号案内表示盤。2018年7月から、院内3か所（けやき棟12階ラウンジ、1階スターバックス、3階食堂）に設置されました。診察券を読み込むと、今の順番が表示されます。



けやき棟12階ラウンジ
は、眺望が気持ちよく
人気の場所。



CASE 5

つながりにくかった電話を 自動応答器で目的の部署に

これまで代表電話番号にかけてもつながらない、「どこにかけたらいいかわからない」という声も多く聞かれたため、2019年6月（予定）からは病院の電話窓口を一本化させ、自動応答によって目的の部署につながるようになりました。診療に関するお問い合わせ番号は、029-853-3570です。詳細はHPにてご案内予定です。

CASE 4 「エクスプレスレーン」で会計時間短縮

会計受付時にできていた長い行列を解消するために
考え出された新しい仕組みが好評です。



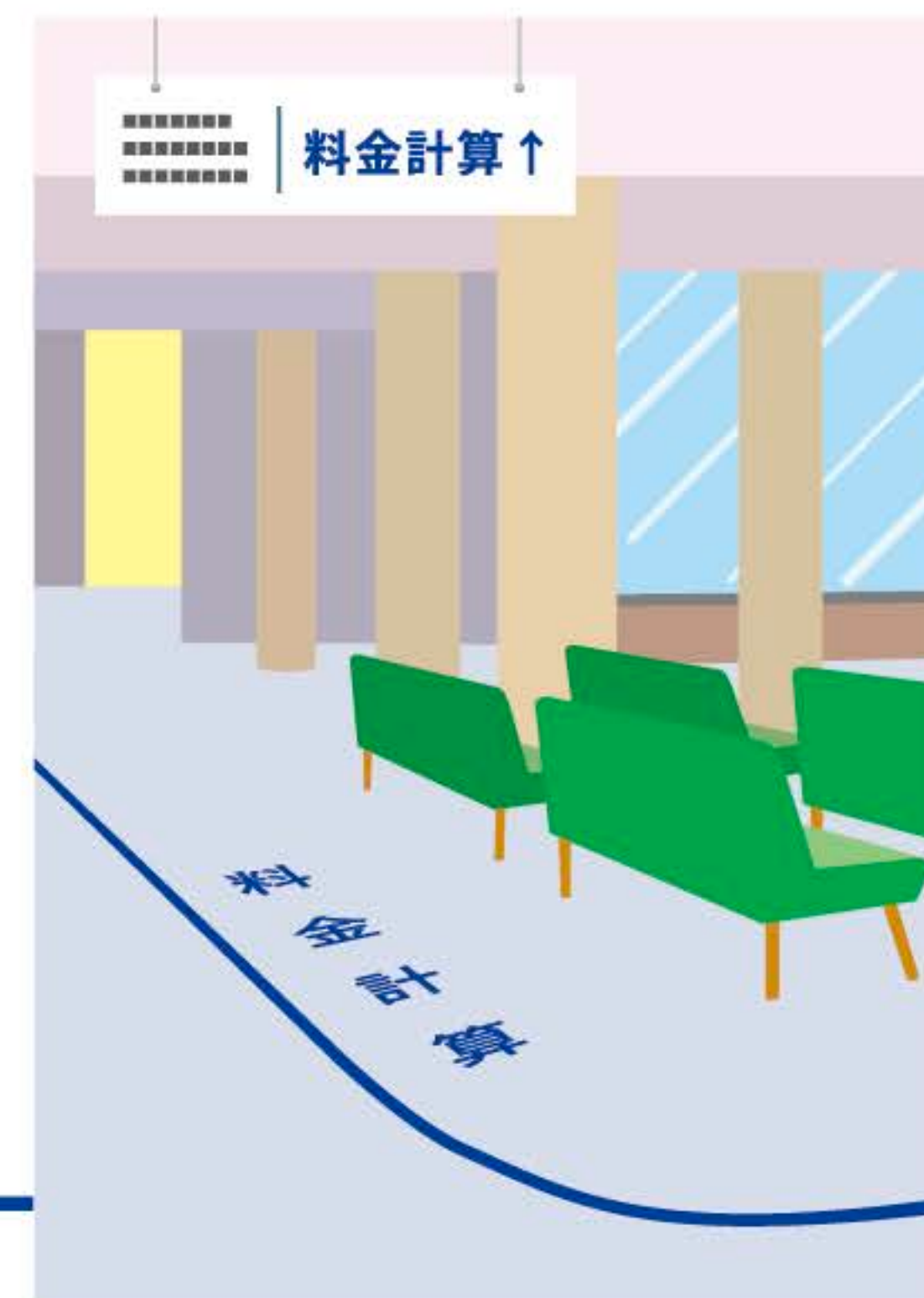
会計が
早く進むと
好評です

外来業務リーダー
五味田
純子さん

正面左側の8番
窓口が「エクス
プレスレーン」に

「診療後、会計時の待ち時間が長い」というのは、これまで患者さんから多く寄せられていたお声です。料金計算の受付のために、多い時で50人ほどの長い列ができてしまうこともありました。これを解決するために、平成30年1月から導入されたのが「エクスプレスレーン」です。

これは、患者さんがセルフで受付をする仕組みです。カウンターで自ら番号札を発行し、ファイル



料金計算 ↑

料金計算

16:00

ある日の会議



「第77回外来診療委員会」にて
月に1回、外来診療に関わる人たちが集まって会議。

17:00

デスクに戻って残務整理



日中は院内を忙しく飛び回ることが多く、夕方になってようやく落ち着いてデスクワーク。

19:00

退出

11:30

患者さんから相談が

13:00

デスクに座ると
電話対応等も



14:00

印刷物の打ち合わせ



初診申込書を新しい書式に変更するため、印刷業者と打ち合わせ。

15:00

患者図書室で
ボランティアと
打ち合わせ



ボランティアの募集やワーキングの手続きも患者サービス課の仕事。患者図書室でボランティアと。



7:00

起床

8:15

出社

8:30

本日の会議のための
資料作り

7:30

家を出る

10:00

上司と打ち合わせ



課長の澤邊康利さん(右)とこまめに課題を共有。

10:30

掲示板の管理



患者さんに必要な情報が目に止まりやすいよう掲示物を毎日チェック。

患者さんに関わるあらゆる業務を担当するのが患者サービス課。表に出る機会の少ない部署ですが、仕事の幅は広く、想像以上の忙しさです。患者さんのためにいつも笑顔で対応している久保さんの一日を追いかけてみました。

患者さんが、
気持ちよく
医療を受けられる
ように



患者サービス課 外来係
久保幸代さん

附属病院に勤務して3年目。相談や案内など直接患者さんと触れ合う業務から、外来受付フロアの椅子、備品のメンテナンス管理、予約枠の管理などの裏方業務まで、患者サービス全般を担当。困りごとがあるとすぐ声がかかるほど、大忙しの毎日を送る。

患者サービス課の一日

患者さんが院内で気持ちよく過ごせるように
さまざまな場面でしっかりサポート

一人ひとりのがんの個性(原因)を
遺伝子レベルで解明する

がん遺伝子外来

総合がん診療センターでは、2018年11月から「がん遺伝子外来」を開設しています。ここでは、最新の検査技術によって患者さん一人ひとりに特有ながんの原因を遺伝子レベルで明らかにし、抗がん剤の選択などに役立てるという県内で初の取り組みを行っています。「ゲノム医療はこれからの時代、ますます進歩してゆく分野です。現状、検体の有無などいくつかの条件があるので、全ての患者さんに対応できるわけではないのが残念ですが、一度に多種類の遺伝子について網羅的に調べることができるようになりました。この検査によって最適な薬が見つければ、がん治療に大いに役立つでしょう。ただし、有効な治療薬が見つからないケースもありますので、その場合のケアも必要だと感じています」



総合がん診療センター部長 関根郁夫先生

国立がんセンター、千葉大学を経て、20年から筑波大学臨床腫瘍学教授。がん治療のエキスパート。

表紙

患者さんの快適さを目指して



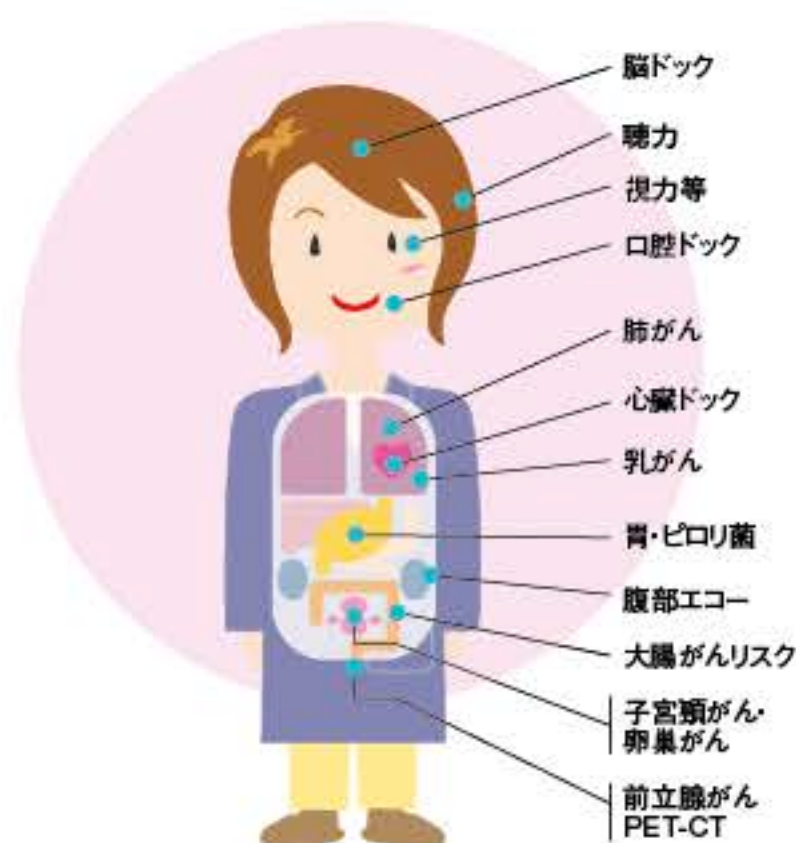
(左から) 外来クラーク業務リーダーの大槻泉さん、看護部の小泉仁子部長、診療会計の五味田純子さん、患者サービス課の久保幸代さん。患者さんが快適に過ごせる病院にするためには、部署を超えて協力し合う体制が欠かせません。小泉部長が手にしている、お客様から声をお寄せいただく投書は、院内のさまざまな場所に設置されています。



生活習慣に気をつければ、がんになる確率も半減するといわれています。検査結果を生活習慣の改善に役立てましょう。何か病気が見つかったら、大学附属病院の専門医と連携し、次の治療ステップに速やかに進むことができます。

最新の医学

人間ドックコースの基本コースにオプションコースも組み合わせる方も。オプションには、がんPET検査、大腸がん、肺がん、乳がん、子宮頸がん+卵巣がん、前立腺がんなど。そのほか心臓ドック、脳ドック、口腔ドックも行っています(実施曜日はお問い合わせください)。



筑波大学附属病院
つくば予防医学研究センター
人間ドックのお問い合わせ

☎029-853-4205

Mail yobouigaku@un.tsukuba.ac.jp

人間ドックで病気のリスクを知って、予防を。
健康寿命をのばしましょう。

「つくば予防医学研究センター」

「つくば予防医学研究センター」は、最新の医療機器と大学附属病院の現場で活躍中のスペシャリストたちによる人間ドック。

大学病院との連携による迅速で、的確なサービスが受けられます。

3年目を迎えた「つくば予防医学研究センター」には、新たなスタッフも加わりました。

最近の人間ドックについて、センターの副部長の鈴木英雄先生がお話してくれました。

平成29年度にスタートした筑波大学附属病院の人間ドックも4月から3年目を迎えます。29年度は624名、30年度は836名の方にご利用いただきました。当院の人間ドックでは、大学病院での診療経験を有する専門医が最新の医療機器による検査を実施します。

昨年度は9名、今年度は7名の方に新たにがんが発見されました。がんは早期に発見できれば治る可能性が非常に高い病気です。筑波大学附属病院人間ドックでは健康長寿社会の実現に貢献すべく、これからも人間ドックを通じて予防医学研究の発展に寄与してまいります。



上:西山博之部長及び鈴木英雄副部長を中心とするセンタースタッフの面々。右:院内からセンター入口へ。病院との連携体制が整っています。



定期的に
人間ドックで
ご自身の体を
チェック!

受付で
お待ちしております!

出迎えてくれるスタッフの笑顔にリラックス。



つくば予防医学研究センター
副部長
鈴木英雄先生

専門は、消化器内科、医学教育。「症状が出てからでは、病気が進行して手遅れになっている場合もあります。いつまでも元気でいられるために人間ドックで自分の体をチェックしましょう」



筑波大学附属病院看護部から2つのお知らせです 「INTERNSHIP 2019」と「病院見学会」を開催します

職場の環境や、現場で働く人たちの生のメッセージを体感、確認できます。
高度先進医療の環境で私たちと一緒に働きませんか？

INTERNSHIP 2019

- 日程：7月25日(火)/8月6日(木)/8月22日(木)/8月27日(火)
- 時間：9:00～13:00
日程により開催時間が異なります(半日コース、1日コース)
- 定員：各日20名(定員に達し次第締め切ります)
- プログラム：
 - 看護の概要
 - 病棟での看護体験
 - 教育について
 - 先輩ナースとの懇談 ■ Q&A etc...
- その他：詳細はホームページをご覧ください。

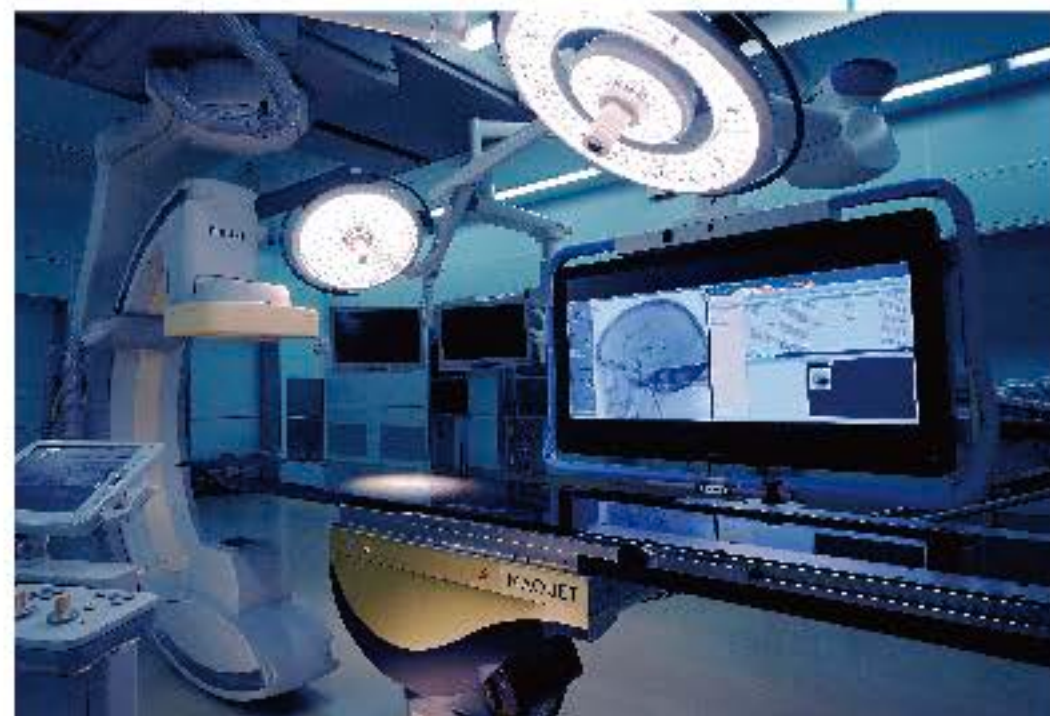
病院見学会

- 日程：6月15日(土)/7月20日(土)/9月28日(土)/10月12日(土)
- 時間：9:00～12:00
- 定員：各日30名(定員に達し次第締め切ります)
- プログラム：
 - 病棟・宿舎見学
 - 看護の概要
 - 教育について
 - 先輩ナースとの懇談
 - Q&A etc...
- その他：詳細はホームページをご覧ください。

- 対象：2020年3月に卒業見込み
およびその他学年の看護学生の方
看護師・助産婦の資格を有する方
- お申し込み方法：詳細はホームページをご覧ください。

看護助手募集(急募)
※下記までお気軽にお問い合わせ下さい。

- お問い合わせ：
〒305-8576 茨城県つくば市天久保2-1-1
筑波大学病院総務部総務課看護部係
(看護部事務室)
☎ 029-853-3803/3823
✉ hsp.kango@un.tsukuba.ac.jp
<http://www.s.hosp.tsukuba.ac.jp/kangobu>



筑波大学附属病院

VOL.5 2019

University of Tsukuba Hospital

