

## 接遇と医療 「医者の不養生」のすすめ

OFFICE・よしもと代表 吉友 嘉久子

高熱に苦しむ老母と二人、ある病院で3時間待った。ようやく診察室に通されても、医師はカルテから目を上げない。そして一言・・・

「薬、出しとくからね。」

そりゃあ、過酷な医療体制の中で医師もくたくただろうが、ちょっと顔を病人に向けて、「お待たせしました」とは言えない？ それとも、たった3秒のアイコンタクトを望むのすら、患者のわがままなのだろうか？

高度先進医療の設備が整い、腕に覚えの医師が在勤していても、ほんの一握りの職員の仏頂面やぶつきらぼうが、安心して身をゆだねられる病院のイメージを瞬時に覆す。これでは日ごろの献身がもったいない。

そこで提案だが、医療に携わる人が

医師・看護師の別なく、他の施設で覆面患者としてインターンシップを経験してみてもどうだろう。実際に病んでいれば学ぶことは格段に多い。これは保障つきだ。技術を提供する側と利用する側、双方の体験を積むことが職能を高め、ひいては病院経営に貢献することになると思う。

接遇とは文字通り“接して遇する”こと。単に同席することではない。まず声に出して名前を呼び、“目をかわして”遇してほしい。カルテを書くのに忙しかったら別な手でいい、患者に一度は“触れて”遇してほしい。

不思議なもので、“患者”は、受け容れられたと思うだけで痛みや不安が気持ち薄らぐ。“患部”を治療するのはそれからのほうが、お互いに好都合ではないだろうか。

## 目次

■接遇と医療 「医者の不養生」のすすめ OFFICE・よしもと 吉友嘉久子	1
■病院長からのメッセージ 「患者会」	2
■特別寄稿 「元気」をもらっている病院に感謝	3
■特別寄稿 「特定療養制度と特定療養費」 医事課長 家城岩松	3
■特別寄稿 「第13回とやま市民病院公開講座“ふれあいセミナー”のご案内」 公開講座部会委員長 草島義徳	4
■解説 患者権利① 自己決定する権利	5
■連載企画 句をたのしむ④「秋刀魚」	5
■診療科紹介 産婦人科・女性専用外来	6
■連載企画 検査値の見方⑥ 「正常値・基準値とは」	8
■連載企画 医療相談Q&A④ 「訪問介護」	8
■連載企画 病院を支える専門職④ 「視能訓練士のご紹介」 視能訓練士 江洲美穂	9
■連載企画 ボランティア・エッセイ⑦ 「肩の荷」	10
■職員の接遇向上の取り組み 接遇向上委員会	10
■連載企画 ○病棟だより⑦「西病棟5階」 ○病棟だより⑧「東病棟5階」	11
■今月のふれあいギャラリー	12
■今月のイベントと院内の動き	12
■編集コラム	12



吉友嘉久子さんによる医師対象の接遇向上研修

### 吉友嘉久子さんのプロフィール

横浜市生まれ。昭和46年から北日本放送ラジオパーソナリティとして朝の生番組を18年間担当。昭和60年、話力総合研究所北陸支所設立。北陸支所長を経てOFFICEよしもと代表となる。平成8年、立山カルデラ砂防工事で働く人々を綴った著書「巨石が来た道」で建設大臣表彰を受ける。

現在、話力総合研究所主任講師、日本人間関係学会会員、(財)砂防・地すべり技術センター理事、(財)伏木富山港振興財団理事、立山カルデラ砂防博物館理事、富山市民国際交流協会副会長、富山市環境審議会委員、富山市女性行動計画推進協議会委員他、社会教育などに活躍中。著書に「きらめいて朝！」(新人物往来社)「こころ草が咲いた！」(北日本新聞社)など多数。

## 病院長からのメッセージ

### 「患者会」

### 病院長 泉 良平



どなたも健康であるときには、ご自分が病気になることなど考えもしないものですが、一旦、病に冒されると、この先、どのようになっていくだろうか、大変不安な思いを持って生活されることになるのではないのでしょうか。特に、病と長い期間たたかわねばならない慢性の病であればあるほど、不安は強くなっていきます。このようなときに、同じ病を持った患者様が集まって、病気のことや生活のことを話し合う会をつくります。このような互助会的な集まりを「患者会」と呼びます。

古くから「患者会」が結成されています。その一つに慢性的な腎臓病となられた方が集まる「腎友会」があります。主に、血液透析治療を受けている方が参加されています。食事などの自己管理や、糖尿病による腎症・腎移植等について積極的に活動をされています。その他には、人工肛門などの手術・胃の手術・乳癌の手術を受けられた方等の集まりがあります。高志リハビリテーション病院には脳血管障害を患われた方の会があります。

活動内容は、会の特徴によってさまざまですが、一番大切なこととして行われていることは、患者様がご自身の病気を知ることです。医学的な知識が乏しいままに治療を受けられては、正しい自己管理を行うことが出来ず、病気を悪化させてしまう恐れさえあります。また、病になられた方にしか理解できない病状や（術後の）合併症などについて、お互いに情報を交換したり、新しい治療法や器具などの紹介を受けたりと、さまざまな会の内容があります。患者会には、必ず医師が参加し、患者の皆様と共に病を克服することのお手伝いをしています。

富山市民病院の患者会には、糖尿病患者様の「てん糖むしの会」と、乳癌手術を受けられた方の「ひまわりの会」などがあります。ともに、年間を通して活動しています。私は、外科医として、「ひまわりの会」の設立からお世話をしてしていますが、その内容について皆様にご紹介いたします。

手術後のさまざまな不安を持ちながらも、誰にも相談することが出来ず、不安な日々を多くの方が過ごしておられました。特に、手術後の手のむくみや再発については、おひとりで悩むことが多かったと思います。外来勤務であった高畑看護師が、そのような方の悩みをお聞きしていましたが、あまりにも

多くの方が悩んでおられることを知り、また、その時に患者会の設立を訴えられる患者様のご意見もあり、患者会の設立を考えました。

平成7年10月に、乳癌の手術を受けられた方が集まりました。会の名称を皆で考え、「明るく明日を生き抜きたい」という思いから「ひまわりの会」と名付けられました。集まれた方々が、多くのご自分の体験をお互いに述べられ、中には涙を流される方もおられ、医師として同席していた私は、何物にも代え難い感動を覚えました。1年に数回の会合を持ち、時には小旅行にも出かけています。病気のこと、薬のことなどを皆で学んでいます。特に、同じ病で悩んでおられる方が、会員と話されることによって、雲が晴れるようにお元気になれるお姿をみたときに、患者会の存在意義を知ることが出来ました。医師は、病気をすることは出来ますが、患者様の心の中まで知ることは大変難しいことです。そのために、知らず知らずのうちに患者様のお心を苦しめているのではないかと自問することもあります。患者会で心の中を訴えることができれば、「病も楽しい」の心境になることが出来るのかもしれませんが。

人は心を持っています。病を持ったときに、動揺し、悔やみ、悩み、心の葛藤が始まります。心の痛みは病を持った身体をさいなみます。このようなときに、既に病を経験されている方のお話しをお聞きすることは、大きな励ましとなるのではないのでしょうか。患者会にご興味のある方は、院内の案内をご覧ください。外来看護師などにご相談下さい。



弥陀ヶ原・シシウド（村沢京子さん作）

## ■特別寄稿

### 「元気」をもらっている病院に感謝

元看護部長 加藤美智子

先日、孫の診察のため病院を訪れました。壁面には写真が飾られ心が和みます。知人と挨拶を交わした後に孫から「美智子おばあちゃん、病院に来たら途端に元気になるね。」と言われ、「どうしてそう思う？」と尋ねました。「だって、声が元気だし、にこにこしているもん。」・・・うれしい事に、私は病院から無意識のうちに「元気」をもらっていたのです。

この病院は、私が2年半前まで看護師として働き、多くの患者様と出会った思い出の深い大切な場所です。

大手町に病院があった頃、日直で救急センターに勤務していた時のことです。用水に転落した幼児の溺水の一報が入ってきました。間もなく救急車で搬送された男の

子は、意識も無く、脈拍はかすかに触れる程度、ただちに蘇生術が開始されました。「この子に何かあったら生きてはおれない」と地べたに泣き崩れる祖母、助かって欲しいと懸命に祈る両親、救命に必死の医療スタッフ、全員が一丸となって汗と涙にずぶ濡れになりながら、緊迫した闘いの時間が続きました。やがて、呼吸・心拍は回復しはじめ、顔面にほんのりと血の気が蘇ってきた時には、歓声が沸きあがりました。

あれから30年あまり、看護師であることの喜びを体いっばいに感じたあの時の感動を忘れることができません。いつも、「尊い命」と向き合ってきて、心に残る多くの思い出がある病院から、今でも「元気」をもらっていることに感謝しています。



病院の環境も整ってきています。いつまでも「やすらぎと信頼の医療」が提供されますように、心から願っています。

## ■特別寄稿

### 「特定療養制度と特定療養費」

医事課長 家城岩松



特定療養制度とは、特別なサービス(選定療養)や高度先進医療を受けた場合、その特別なサービスや特別の医療の部分の費用を患者の自己負担とする制度です。選定療養には、①特別の療養環境の提供(差額ベッド)、②200床以上の病院の初診・再診、③予約にもとづく診療、④180日超の長期入院、⑤薬剤・医療給付分(基礎的医療に係る部分)などがあります。選定療養や高度先進医療における保険給付分(基礎的医療に係る部分)を“特定療養費”といいます。

当院では、平成9年6月から、他の医療機関等からの紹介状(診療情報提供書)をお持ちにならず直接来院された初診の患者さまについて、保険の初診料と

は別に、初診時に特定療養費として、1,050円をお支払いいただいております。これは、平成8年4月の医療費改正により、「地域の医療機関」と「200床以上の病院」との機能分担と連携を推進し、患者さまの症状に適した医療を地域全体で提供していくという趣旨から、特定療養費として制定されました。尚、初診時に1回のみのご負担で、現在当院で治療継続中の患者さまには、新たなご負担はありません。

但し、次の場合は特定療養費が免除されます。

- (1) 他の医療機関からの紹介状(診療情報提供書)を持参になった方。
- (2) 緊急やむを得ない事情(救急車で搬送された場合等)により、救急診療をお受けになった方。
- (3) 国及び県・市町村の公費負担医療制度(結核予防法・特定疾患・障害・老障・乳児・妊婦等)をお持ちの方。

## ■特別寄稿

「第13回とやま市民病院公開講座“ふれあいセミナー”のご案内」

公開講座部会委員長 草島義徳



今年も恒例の公開講座「ふれあいセミナー」が、近づいてまいりました。これは平成6年から行っております当院主催の最も大きなイベントのひとつであります。皆様に“市民病院の新しい医療を少しでも知っていただき、多くのかたがたに利用していただきたい”という願いから始めた、職員手作りの公開講座です。

今年は「いびき・睡眠時無呼吸症候群」というテーマで行いますが、これはみなさまご存知の通り社会的に大きな問題となっている、大変興味深い病気であります。専門の医師が皆様にわかりやすく解説し、またいびきと関連した「肥満」に対する食事法を栄養士がアドバイスいたします。

市民の皆さまが、日ごろから健康や病気について相談したいと思っていられることをなんでも聞いて下さい。医師をはじめとする多数の医療専門スタッフがていねいにお答えいたします。同時にミニコンサート、職員の作品展、看護工夫展な

第13回 とやま市民病院公開講座

# ふれあいセミナー

目で見える最新の医療  
～いびき・睡眠時無呼吸症候群～

**第1部**  
いびきと閉塞性睡眠時無呼吸症候群  
へいそくせいすいみんじむこきゅうしゅうこうぐん  
耳鼻咽喉科 加勢 満 医師

**第2部**  
睡眠時無呼吸症候群の診断と治療  
すいみんじむこきゅうしゅうこうぐん  
内科 清川 裕明 医師



**入場無料**  
お気軽に  
お越しください



**ミニ・コンサート** モルフェウス弦楽四重奏団

- 健康・医療相談  
病気や健康についてお気軽に相談ください。
- 栄養相談
- 看護用具工夫展
- 職員作品展

日時:平成16年**10月23日**〈土曜日〉  
午前10時～正午  
場所:富山市民病院 **3階 講堂**

お問い合わせ先



〒939-8511 富山市今泉北部町2番地の1  
**富山市民病院 総務課**  
TEL 076-422-1112 (内線2202)  
ホームページアドレス <http://www.tch.toyama.toyama.jp/>

ども開催いたします。秋の一日、10月23日(土)は、是非とやま市民病院へお越しください。スタッフ一同お待ちしております。

## ■解説 患者権利 ①自己決定する権利

### 富山市民病院の患者権利章典

すべての患者さんは、平等で、最善の医療を受ける権利が保証されています。その基盤として、私達は患者さんの医療を受ける上での基本的な権利を守ります。

医療は、患者さんと医療者と対等の関係の中で、両者の信頼関係に基づいて、協同して行われるものであり、患者さんに主体的に参加していただく必要があります。

富山市民病院は市民の健康と福祉の向上に寄与することを使命としており、ここに「患者権利章典」を制定し、患者さんの医療への主体的な参加を支援します。

### 5. 自己決定する権利

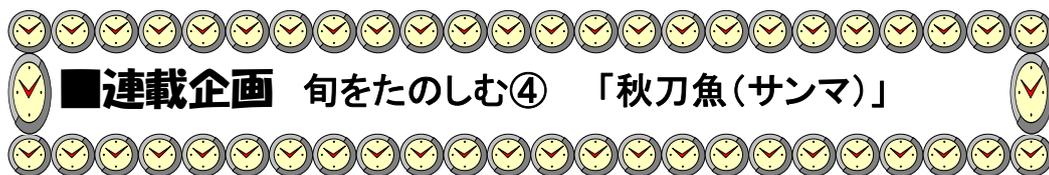
患者さんは、提供された情報と医療従事者の説明により、自分の自由な意志に基づいて、検査・治療その他の医療行為を受けるかあるいは拒否する権利を有します。

1. 平等な医療を受ける権利
2. 最善の医療を受ける権利
3. 十分な説明を受ける権利
4. 情報開示を要求する権利
5. 自己決定する権利
6. 個人情報を守秘される権利

その際、別の医師の意見（セカンド・オピニオン）を聞きたいという希望を尊重します。

また、拒否した場合でも、そのために不利になることはなく、起こりうる医学的な結果について知らされる権利を有します。

患者さんは、薬の臨床試験、医学研究あるいは医学教育に参加することを拒否する権利を有します。



## ■連載企画 旬をたのしむ④ 「秋刀魚(サンマ)」

秋刀魚は北太平洋や日本海に多く分布し、数百万～数億という大集団で回遊します。寒帯性の魚なので、夏ごろオホーツク海方面ですごし、秋になると青森、房総沖へ南下し、その途中、各海岸で漁獲されて市場に出回るようになります。秋の秋刀魚は産卵をひかえているため脂ののりがよくなり美味です。秋刀魚は、地方によって呼び名が異なり、新潟ではバンジョウ、和歌山はサイラ、三重ではガド、長崎はセイラ、サザなどと呼ばれます。

### ★管理栄養士からアドバイス

サンマは「秋刀魚」と書くように、刀のようにすらっとした姿をしていて、目がきれいで、身がかたく、張りがあり、背色が青々と冴えていて、尾まで太っているものが新鮮です。特に口先と尾が黄色くなっているものは脂ののりがよく、見つけたら食べない手はありません。

秋刀魚のたん白質は非常に良質で、体内で筋肉や臓器などの構成成分となります。秋刀魚の脂には、EPA（エコサペンタエン酸）とDHA（ドコサヘキサン酸）がたくさん含まれています。EPAには、血小板の凝集を抑制し、血栓を溶解させる作用があります。また、血管を拡張し、悪玉コレステロールを減らし善玉コレステロールをふやしたり、血液中の中性脂肪を減らします。DHAは、脳細胞を活性化させる働きがあります。

また、塩焼きに添える大根おろしには、焼き焦げに含まれる発ガン物質を抑制する働きがあります。

### サンマの栄養(100g中)

エネルギー	310kcal
たん白質	18.5g
脂質	24.6g
食物繊維	0mg
カリウム	200mg
カルシウム	32mg
リン	180mg
鉄	1.4mg
亜鉛	0.8mg
銅	0.11mg
ビタミンB1	0.11mg
ビタミンB2	0.26mg
ビタミンC	4mg
ビタミンE	1.3mg



## 診療科紹介 産婦人科



千鳥 哲也  
(ちどり てつや)  
副院長  
産婦人科部長

- 専門領域 産婦人科一般 (主に外来診療)
  - 資格 産婦人科認定医 (専門医)
- 財団法人日本体育協会公認スポーツドクター
- モットー・患者さんへの一言 少子高齢化の阻止をお願いします。
- 妊婦水泳を推進しています (妊娠を楽しむの意味)。



三輪 正彦  
(みわ まさひこ)  
手術滅菌管理科部長  
産婦人科医長  
昭和54年金大医学部卒

- 専門領域 産婦人科全般 (特に合併症妊娠の管理、婦人科内分泌)
- 資格 日本産科婦人科学会専門医
- モットー・患者さんへの一言 病状などについて、できるだけわかりやすく説明することをモットーとしている。

### 1. 妊娠分娩

妊娠を楽しんでしていただくためにマタニティスイミングに力を入れています。市民プールと連携して妊婦さんが安全に水泳できるように管理しています。平成10年10月1日から474人の方々が参加しています。温水プールでの水泳は呼吸法の練習や浮力が働き身軽になり動きやすい、水の抵抗で急激な動きが抑制されそのため損傷が少ないことなど妊娠中のスポーツとしては最も向いていると考えています。

妊婦検診では超音波画像診断ほとんど毎回行い胎児診断に勤めています。分娩に際して胎児心拍モニターを中心に胎児監視を積極的に行います。分娩後は産褥パスを作成利用しています。希望に応じてカンガルーケア、母児同室、母乳の確立などに力を入れます。母と子のふれあいを大切に考えています。一方、新生児集中治療室に病床を14床備えており、治療必要胎児が発見された場合小児科・小児外科医師などとカンファレンスの場などで、出生前から積極的に相談しながら管理し、出生後に備えています。

平成14年に313の分娩がありましたが、93例は他の医療機関からの母体搬送で地域と密接に連携した医療をしています。これは病院として開放病棟を30床持っており、地域医療に力を入れている方針に準じたものです。



吉本 裕子  
(よしもと ゆうこ)  
産婦人科医師  
当院女性専用外来担当

- 資格 日本産科婦人科学会専門医
- モットー・患者さんへの一言 産婦人科は「おめでた」以外ではあまりお世話になりたくない科と思われがちですが、あまり敬遠しないで気軽な気持ちで受診してみてください。最近この仕事は私にとって天職なのだと思ひます。患者さんとのふれあいを一番大切に考えて毎日がんばっています。よろしくお願ひします。

古谷 博  
(ふるや ひろし)  
産婦人科医長  
平成3年愛知医大医学部卒

- 専門領域 婦人科腫瘍一般
- 資格 日本産科婦人科学会専門医
- モットー・患者さんへの一言 患者さんの意識を大切に、わかりやすい医療の提供をモットーに診療したいと考えます。

### 2. 婦人科

外来では骨粗鬆症、更年期障害、子宮内膜症及び不妊症などの診療を行っています。体外受精胚移植も行いその妊娠率は25%です。そのほか産婦人科外来にて、水曜日の午後予約制で産婦人科と内科の女医による女性専用外来(第8号をご覧下さい)を行っています。

手術では卵巣嚢腫、子宮内膜症、子宮筋腫、子宮脱などの手術や帝王切開術も含め手術場で行った手術は2002年302例でした。腹式、膈式及び内視鏡によって手術を行っています。クリニカルパスとして帝王切開術、子宮筋腫・卵巣腫瘍に対し腹腔鏡下と開腹術、子宮脱手術に対するものを使用しています。最近の傾向として腹腔鏡による手術が増えてきました。

悪性腫瘍に関しては卵巣癌と子宮癌を含めて2002年では13例手術しています。化学療法も入院して行ったり、週1回外来で行ったり適宜施行しています。放射線治療ではライナックにより外照射はしておりますが近接照射はしておりません。

## 女性専用外来

### ① 女性専用外来とは

女性専用外来は国内では平成13年5月に鹿児島大学医学部附属病院で開設されたのをはじめとし、千葉県県の東金病院など全国各地に次々と設立されています。どの施設も大変評判がよいようです。予約制のところはいずれも数ヶ月先まで予約が取れないといった反響ぶりだそうです。

女性医療に関してはGender specific medicine (GSM) という概念が欧米で広まりつつあります。多くの医療は男性を中心に行われており、例えば投薬量ひとつとってみても体格的に歴然とした違いのある男女に同じ量が処方されています。しかし、本当に女性にも同じ量の薬を与えてよいのかどうかを知るデータは実際にはない方が多いのです。最近では女性も臨床治験に登録してデータを集めようという動きが高まりつつあります。それから、女性の社会進出に伴い女性の抱える健康問題も多様化してきています。そういったことも考慮し女性の健康を生涯にわたりそれぞれのライフステージに対応しサポートする必要性にせ

まられています。また、医療情勢の変化も著しく、患者さんにとって診察は「診て頂くもの」として、苦痛に耐え忍ばねばならない時代ではなくなってきています。プライバシーを確保でき、羞恥心を払拭できる環境のなかでの診察を「患者の権利」として主張できるようになってきました。

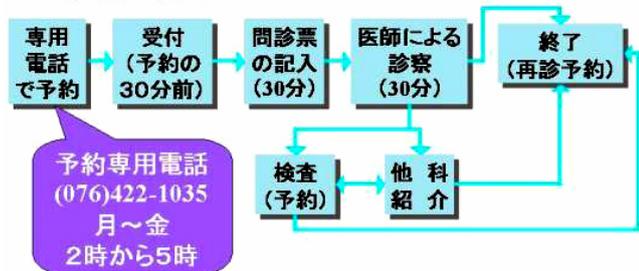
女性専用外来はその施設によって診療体制や診療内容に違いがあり「女性医療を行う外来＝女性専用外来」と一概にいえるものではなく、まだまだ、確立された分野ではないと思います。

## 診察について

### 診察日時

毎週水曜日午後2時から午後5時(新患6名)

### 診察の流れ



## ② 富山市民病院の女性専用外来

そんな時代の流れの中、富山市民病院では平成14年10月より県内で最初の女性専用外来を開設する運びとなりました。当院における基本概念は「すべての女性に対し、女性特有の体や心のトラブルに関して女性医師と女性スタッフが通常の診察より時間をかけ丁寧に診療を行う。」といったものです。患者さんが気軽に話ができる環境をと、専用の診察室も用意しています。そこで、じっくりお話しをして頂き、こちらも、丁寧に話しをするよう心がけています。そのため、完全予約制となっております。「どこに相談しよう？」と悩んだときはお気軽にお電話下さい。また、当外来担当女性医師は内科医1名、婦人科医1名です。症状によって他科の医師の診察を必要とする場合は他科を紹介することになっています。

## ③ 当外来の現状

当外来開設後一年間の受診状況についての統計です。予約では1日最高6人までの新患を受け付けておりますが当日キャンセルされる方もおります。また、再診患者さんは増加傾向にあります。年齢別受診者数をみると30代をピークに10代から70代までの幅広い層の方々が受診されています。受診理由は実に多様であり、現在までの傾向としては婦人科系の診察を希望する方が多いようです。但し、更年期の症状で悩んでおられる方に対して、本当に、更年期が原因なのか、他に内科的疾患や精神科的疾患が隠れていないかを内科医師にチェックしてもらっています。

## ④ 当院の外来を受診された方の感想

診察後のアンケートの結果です。医師、看護婦、待ち時間、診察内容、予約時の対応、部屋の雰囲気について「あまりよくなかった」「よくなかった」「まあまあ」「よかった」「とてもよかった」にわけて回答してもらっています。「あまりよくなかった」「よくなかった」という感想を持たれた方は一人もおらず、受診された方々はそれぞれある程度ご満足されているようです。

## ⑤ 最後に

当外来も設立後もうすぐ2年になります。まだまだ、発展途上の状態です。受診された患者さん全てが受診後元気になられたとは思っていませんが、受診してよかったと思って頂けていたらいいなと思っています。これからも、努力していきたいと思っていますのでよろしくお願いたします。

## ⑥ 診療・予約案内

診察は毎週水曜日午後2時から5時まで。お一人30分、一日計6名の方の予約枠を設けてあります。予約は月～金の午後2時から5時まで、電話で受け付けています。予約専用電話は076-422-1035。女性専用外来の入り口は産婦人科外来と耳鼻咽喉科外来の間にあり、診察室はアイボリーやピンクを基調とした優しい配色にしています。

## 年代別受診状況 (平成15年9月末まで)



女性専用外来の入り口です。産婦人科外来と耳鼻科外来との間にあります



図書室高田さんのご厚意によるお花がなごやかな雰囲気... アロマオイルによるやさしい香りが緊張した患者さんの心をほぐします



診察室はアイボリーやピンクを基調とした配色にしました  
椅子も30分座っていても疲れないソファを使用しています

## 連載企画 検査値の見方⑥ 「正常値・基準値とは」



病院にかかったことのある方なら、一度は血を採って検査された経験があるはずです。職場の健康診断や人間ドックでも血液検査されますよね。そんな時、検査結果が正常なのか異常なのか不安なものです。当院では、異常に高い場合はH (high) , 異常に低い場合はL (low) のマークが付き、それぞれ赤字と青字で表示されます。手渡された検査結果にこのマークを発見したときには、びっくりしたり不安だったりするのですが、逆に、前の検査に比べて、ちょっと下がっていただけで、うれしくなったりしませんか？

実は、検査の正常値というものはなかなかのくせ者で、そもそも個人個人の値ですから万人が共通した正常値を持つはずがないのです。それで、健康な方ならほとんどの方がだいたいこのくらいの範囲の検査結果になるという目安として、「基準値（基準範囲）」という言い方をします。「ほとんど」というのは健康な方の95%が含まれるというだけのことで、例えば、健康者200人の上位5人と下位5人を強制的に除外した範囲です。簡単に言えば、20人に一人は健康であっても異常値を示すということです。ですから、基準値よりもちょっと高いまたは低いからといってすぐに病気と決めつける必要はありません。ただし、次のような場合は気を付けなければなりません。まず、基準値から明らかにかけ離れた値の場合です。それだけで病気の危険性が高いので、精密検

査が必要となります。また、検査結果がしだいに悪くなっていく場合やたとえ基準範囲内であっても普段の自分の値と比べるとずいぶん違っているような場合は、病気の始まりのことや軽い異常のことがありますから、注意して経過観察しなければいけませんし、精密検査が必要なこともあります。

要は、健康診断などで定期的に採血し、自分の健康状態のときの値を自分の正常値として知っておくことが大切です。検査結果が普段の自分の値とずれているときは、何らかの異常サインと思って下さい。軽い異常なら、生活習慣を改善するだけでよいことも多いですから、不安があれば、お気軽に担当医にご相談下さい。

最後にもう一つ注意しておくことがあります。それは同じ検査項目であっても、施設ごとに基準値が違うことです。患者さまのことをまったく無視したようなことですが、同じ項目であってもいくつかの検査法があり、それぞれ異なる数値がでてきます。さらに、検査法が一緒であっても、使用する器械や試薬が異なるだけでも検査結果が違ってきますので、それぞれの病院ごとに基準値が設定されているのです。現在、このような病院間での差をなくするという標準化が進められており、少しでも患者さまのために努力していることをどうぞご理解願います。今回は正常値・基準値についてお話ししましたが、検査結果は病気以外にもいろいろな要因で変動します。次回は検査結果に影響をあたえる要因について改めてお話しします。（臨床検査専門医、齋藤）

## 連載企画 医療相談Q&A④ 「訪問介護」



今回は介護保険で受けられるサービスの中でも最も多く利用されている「訪問介護」をご紹介します。訪問介護は、住み慣れた家でこれまでの生活スタイルにできるだけ近い形で生活を続けたい、という思いを支えるために行なわれるサービスです。生活を支える視点から「身体に関するお世話」「家事に関するお世話」「相談に関する事」が主な業務内容といえます。お世話に要する時間は、介護保険の介護度の中で、希望に応じて決まります。

詳しくは医療相談室までお尋ねください。（地域の居宅介護支援事業所でも詳細を聞くことができます）

### ◎身体の介護に関すること

- ・食事、排泄、衣類の脱着、入浴の介護
- ・身体の清拭、洗髪
- ・通院等の介助その他必要な身体の介護

### ◎家事に関すること

- ・調理
- ・衣類の洗濯、補修
- ・住居等の掃除、整理整頓
- ・生活に必需品の買い物
- ・関係機関等との連絡
- ・その他必要な家事

### ◎相談、助言に関すること

- ・生活、身上、介護に関する相談、助言
- ・住宅改修に関する相談、助言
- ・その他必要な相談、助言

## ■連載企画 病院を支える専門職④ 「視能訓練士のご紹介」

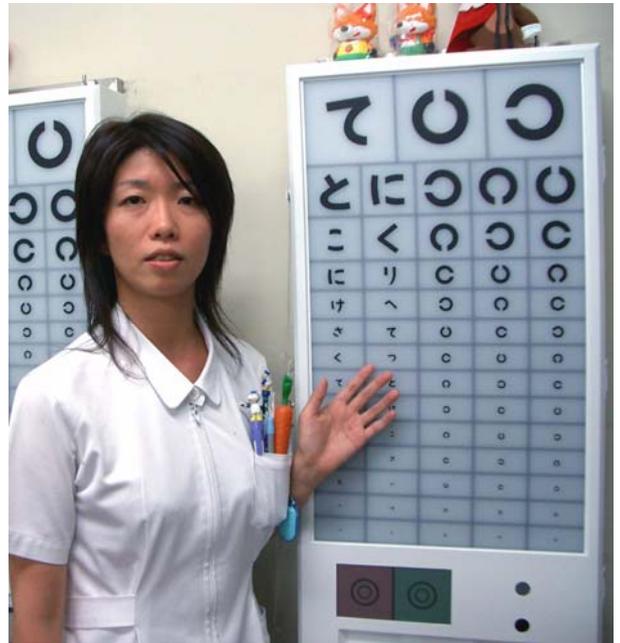
視能訓練士 江渕 美穂

視能訓練士と聞いて、ピンと来る方は眼科を受診した事のある方でも少ないかも知れませんね。「訓練をして近視を治せる?」と思われた方、残念ながら不正解です(それが何故かは、近視の説明から始めなければならず、この紙面では到底無理なので、今回はご勘弁を)。視能訓練士とは、もともとは医師の指示の元、斜視や弱視の訓練治療にあたる目的で与えられた国家資格です。この他に眼科一般の視機能検査、集団検診視機能スクリーニング、低視力者(ロービジョン)リハビリ指導が視能訓練士の業務となります。

当院での私の業務はと言いますと、ほとんどが視機能検査です。視機能検査とは視力、視野、調節、色覚、眼圧、眼位、眼球運動を始めとした、眼科検査のほとんどを言います。例えば、「見えにくい」という訴え、ただ視力が悪い、眼鏡が合わないだけでは限りません。近くが見えにくい、暗いところで見えにくい、色がわかりにくい、視野(見える範囲)が欠けている、歪んで見えるなど様々な症状があります。これらの訴えを医師の診断治療に役立つよう、検査結果に反映させる事が、視能訓練士の重要な業務と言えます。

斜視や弱視の方々の治療にも医師と相談の上、積極的に関わっています。難しい症例が多く頭を悩ませることも多いのですが、長期的に考えて、少しでも患者様の視的生活の質の向上を目指して、検査や訓練指導にあたっています。

近年、高齢化と慢性疾患の増加に伴い、中高年の低視力者もまた増加傾向にあります。様々な疾患について、また残存視力や視野について知識をもつ専門職として、補助具の選定や助言などのロービジョンケアも、これからの大切な業

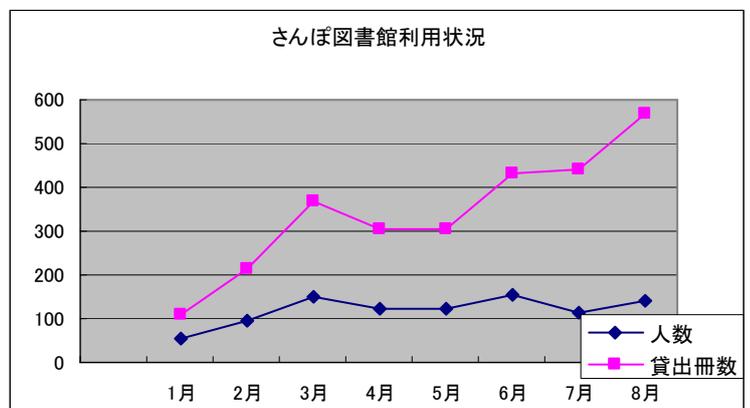


務の一つになっていくと思います。この分野におきましてはまだ勉強不足ですが、その分、県内外の視能訓練士と連絡を取り合ったり、関係機関に問い合わせるなどして、皆様のニーズにお応え出来るように努めてまいります。

眼科領域の専門技術者として、眼科チーム医療の一端を担っていくよう、これからも日々努力してまいります。

## ■さんぽ図書館利用者1000人突破

9月8日(水)に「さんぽ図書」利用者が1000人目に達しました。平成16年1月19日、潤いと安らぎのある病院生活を目的にさんぽ図書が開設されて以来、おかげさまで利用者は順調に増加してきています。8月には600冊近くの貸し出しがございました。1000人目の利用者の方には記念



に花束が贈呈されました。記念品を頂かれた方も大変喜んでいらっしゃいました。

## ■連載企画 ボランティア・エッセイ⑦ 「肩の荷」

病院ボランティア 石森 貞夫

アテネ五輪は柔道日本の金メダル獲得などで、連日テレビでの声援をおくりましたが、井上康生選手が、まさかの敗北から最終日には、鈴木桂治選手が最重量級で自慢の足技から金メダルを手に入れました。インタビューでは「日本の重量級が強いということを見せられて良かった」と述べ、やっと肩の荷が降りましたと笑顔を見せました。メダルを獲るといふ重圧からの見事な勝利でした。

プロ野球200勝達成の工藤公康投手は「巨人軍優勝のために」と、またアーチェリーの銀メダルに輝いた山本博選手は「子どもに恥じないようにがんばった」41歳の熟年期を克服した成果で、いずれも長年の苦勞が報われてホットして肩の荷が軽くなったことでしょう。

人生は重い荷車を引いて、坂へ登り、やがて降りるが如く、かつ肩の荷も人それぞれにいろんな世間や生活など生きなければならぬものが、あると思います。ヒマラヤのポータは、30キロの荷を背負って、吐く息を長くゆっくりと繰り返し山を登るが、彼らは日常は50キロの荷を肩で担ぐ力があります。「肩」とはどうゆうものでしょうか。

肩の関節は肩甲骨、鎖骨、上腕骨の三つが集まって

腱・筋肉・靭帯・滑液のうなどの軟骨組織がついて複雑になっています。

- ①五十肩(肩関節周囲炎)が一般的でいつの間にか痛くなり、忘れた頃に痛みがなくなり、
  - ②肩がこる、また心因性(精神的な要因)の痛み、高血圧からくる痛み
  - ③肩全体が急激に痛む(関節炎や滑液のう炎)
  - ④頸椎のすきまから神経にかけて変形性脊椎症、ムチ打ち症、
  - ⑤首肩腕症候群とか斜角筋症候群のように圧迫による痛み、
  - ⑥がんこな肩の痛みが続くリウマチなど、
- 私達には首から肩、腕への神経や筋肉の大切さがよく解りました。(家庭の医学書より)

毎日の沈む夕日を見て何を考えますか。今日の出来事を省みて、肩の荷が降りるが如く一日の終わりを告げる日没が、人生の終焉を示唆するものであり、西方十億への浄土極楽を偲び、あなたは脱力生活のひとつきを電気を消して、ロウソクの灯かりでぬる湯のフロでノンビリと肩の力を抜いて下さい。これからはお互いに余り肩に力を入れぬ余生でありたいものですね。

## ■職員の接遇向上の取り組み（接遇向上委員会）



★接遇体験学習：金城大学短期大学の岡野絹枝助教授（写真左）を講師にお招きして、9月13日（月）に第1回（写真右）、9月24日（金）に第2回（写真下）の接遇体験学習が行われました。毎回、接遇の大切さを教えて頂きました。有り難うございました。

★9月2日（木）：医師対象の接遇向上研修として、吉友嘉久子さんによる「患者さまの心をつかむ接遇マナー；信頼される病院づくりのために」が行われました（表紙参照）。



★富山全日空ホテル宿泊ゲストリレーション担当の藤崎仁美先生による接遇講演会「満足から感動へ！」が10月6日（水）に行われます。

### ☆お知らせ☆

本誌は富山市民病院メールマガジンでお届けした内容をリメイクして編集しております。電子メールアドレスをお持ちの方は、この機会にぜひ電子メールアドレスをご登録下さい。お申し込みは富山市民病院ホームページ (<http://www.tch.toyama.toyama.jp/>) 下段左のウェブサポーター欄をご覧ください。

## ■連載企画 病棟だより⑦⑧ 「西病棟5階」 & 「東病棟5階」

**西病棟5階**は混合病棟です。眼科、耳鼻咽喉科、皮膚科、整形外科、内科とたくさんの科の患者様が入院され日々病気と闘っていらっしゃいます。私達も一緒にサポートしながら頑張っています。優しい笑顔と優秀な頭脳を持ち主である看護師長を筆頭にユーモアを交えながらチームワークを保つ看護師・助手が、患者様の目となり、耳・口となり、肌と肌を合わせ、手や足ともなりお世話させて頂いています。

眼科は毎週火曜日・木曜日と手術が行われます。手術前から退院後も点眼をしていかなければなりません。一生懸命に点眼され「黄色いぼやけた世界から純白の澄み切った世界になりました」という最高の言葉が聞かれた時は自分のことのようにうれしく思います。

耳鼻科は手術の後、沈黙の指示があるにもかかわらず思わず発声してしまい顔をあわせた時の微笑み、喉が痛く発熱もあり食事に入らず点滴だけで過ごす日々から少しずつ症状が軽減し食事量も増え点滴から開放された時の患者様の笑顔が何よりです。

また、夜も眠れないくらいの痒み、痛みに苦しめる皮膚科の患者様、でも、毎日の軟膏処置やガーゼ交換・注射により痒みや痛みが和らいだときの笑顔は最高です。

**東病棟5階**は、主に脳神経外科の患者様が入院していらっしゃる病棟です。

主な疾患は、脳出血、脳梗塞、くも膜下出血、脊髄損傷などが多く、私たちは手術前後の急性期の看護や、回復期のリハビリテーション看護をさせて頂いています。急性期の患者様には、安心して手術に臨んでいただけるよう、手術前から回復に向けてそれぞれの患者様にあわせた看護を行っています。回復期の患者様には、早期に自力で日常生活が出来るように医師・理学療法士も交え、リハビリテーションカンファレンスを行っています。また、自宅や施設などへの退院に向けて、地域連携室との連絡を密にし、患者様とご家族の方へ情報提供をして在宅復帰を支える努力をしています。

東病棟5階の看護スタッフは、ユーモアとバイタリティあふれる行動派の若き看護師と、百戦錬磨の頭脳派ベテラン看護師の総勢24名が勤務しています。3時間毎の体位変換や移動介助で鍛えられた逞しい腕と足が、私達のトレードマークです。私達は、年齢に関係なく一人ひとりがお互いを認めあい、良いコミュニケーションを心がけ、常に笑顔で頑張っています。

そんな私達の心の支えは、患者様のちょっとした変

化です。「昨日まで出来なかった事が出来るようになる」、そんな日常での些細な変化がとてもうれしく、私達の看護の励みになっています。



西病棟5階のスタッフ



東病棟5階のスタッフ

化です。「昨日まで出来なかった事が出来るようになる」、そんな日常での些細な変化がとてもうれしく、私達の看護の励みになっています。

## ■今月のふれあいギャラリー（玄関ホール2階）

10月4日より水彩画「私の絵日記」（石金和子さん）を展示しています。待ち時間などに気軽にお立ち寄り下さい。尚、9月13日より展示していましたが「とやま写心」（富山新聞文化センターの皆様）は終了しました。ありがとうございました。

## ■今月のイベントと院内の動き

●10月23日（土）午前10時～正午：富山市民病院ふれあいセミナーを開催します。ふるってご参加下さい。看護工夫展、職員作品展も併設しています。詳しくは特別寄稿「第13回とやま市民病院公開講座“ふれあいセミナー”のご案内」（4ページ）をご覧ください。

●10月1日（金）：開院記念日

21年前の今日、総曲輪大手町にあった旧病院からここ今泉に新築移転しました。ご覧のように21年も経ったとは思えないほどきれいに整備されています。この間第一線の病院として富山市の医療を支えてまいりました。長い間ご支援有り難うございました。

●9月22日（水）午後5時半～6時15分：文化講演の一環として、正面玄関ホールにて、胡弓奏者・若林美智子さんとバンドネオン奏者・大國 徹さんによるミニ・コンサートが開催されました。

●9月25日（土）午後2時～3時：第24回富山市立看護専門学校の学校祭の一環として「天使のハーモニー」が3階講堂で行なわれました。日頃の実習への感謝の気持ちとして企画されたものです。よさこい踊りやおわら節、ハンドベル、学年別の合唱など多彩な内容に参加された患者様方も大きな拍手を送っておられました。



若林美智子さんと大國 徹さんによるミニ・コンサート：大勢の方が美しい調べに魅了されました。



「天使のハーモニー」：看護学生によるよさこい踊り

## ■編集コラム

「時は金なり」とはよく言いますが、皆さんどんな時にそれを実感されますか。速達郵便のようにスピードに価値を見いだすことはよくあるはずです。例えば、JRの特急料金もしかりです。青春18切符のようにのんびり旅をするのも悪くはありませんが、旅行に出かけるときには特急料金、新幹線料金をほとんどの方は払っているでしょう。さらに高くてもジェット機を使うこともあります。一方、タクシーはどうでしょう。乗った距離により料金かかります。近道して早く着いてくれたタクシーの方が安かったということありませんか。

さて、医療費はどうなっているのでしょうか。現在はかかった分だけ支払う出来高払いが普通です。つまり入院した分だけ高くなるいわばタクシー方式です。長引いただけ高くなるわけですが、この支払い方式が今変わろうとしています。包括方式と呼ばれるものです。病気ごとに一定の金額を払う方式で、早く治った分だけ特急料金のように割高になります。一見損をしているように思いますが、入院期間が短くなりますのでトータルではそれだけ安くなるわけです。同じ病気なら短い入院でより安い医療費で治してもらったほうがいいはず。その場合、安かろう悪かろうにならないよう、よりよい病院を選ばなければなりません。病院の医療の質を見抜く力が皆さんに求められるようになってきます。

スピードの代償に安全を失っては元も子もありません。早くて安くて暴走タクシーにはあまり乗りたくありません。

総編集長：病院長 泉 良平  
編集部：齋藤勝彦・家城岩松・石森貞夫  
山本和子・森川知俊

発行：富山市立富山市民病院広報委員会  
〒939-8511  
富山市今泉北部町2-1

電話 076 (422) 1112  
Fax 076 (422) 1371

<http://www.tch.toyama.toyama.jp/>



富山市立 富山市民病院

