



岡村病院
院内報

歩 (あゆみ)

第 31 号

発行 岡村病院
編集 歩 (あゆみ)
編集委員会
平成10年11月30日

岡村病院 基本理念

私たちは、患者さん本位を第一に考え
高度な専門医療技術をもって
地域社会に貢献することを目指します。



台北・忠烈祠 谷副院長 写 (H10年10月・職員旅行)

チャレンジ3 CHALLENGE・3

1

私たちは、いつも「おもいやり」と
「積極性」をもって患者さんから愛される
病院づくりにチャレンジします！

2

私たちは、高度な医療技術と専門性を
もって、地域社会からより一層信頼される
病院づくりにチャレンジします！

3

私たちは、一人一人が専門家としての自負
と責任をもち、明るく、さわやかで発展的
な病院づくりにチャレンジします！

今月のことば

「あと一か月」

能力の強化、技術の質と患者さんへのサービ
スの向上を目標に掲げて出発した平成10年もあ
と一か月となりました。

目標に対して成果はどうだったでしょうか。
毎日、同じ仕事に追われていると、つい意識が
うすれ、習慣的になり勝ちです。

孔子の弟子の曾子は一日に三度自分を反省し
たと言います。一日に三度とまではいかなくて
も、私共も時々「これでよいのか」と自分を反
省して見る事が必要です。特に年末年始は反省
のよいチャンスです。

この一年をふりかえり、残された一か月、悔
いのない年になりますよう、頑張りましょう。

インフォームド・コンセントと セカンド・オピニオン

院長 岡村 高雄

(心臓血管外科科長)



最近インフォームド・コンセントと言われる言葉をよく耳にすることがあると思います。既にご存じの方もいらっしゃると思いますが、インフォームド・コンセントとは、日本語に訳すと「医師による説明と、患者の理解・選択にもとづく同意」とされています。以前の如く医師と患者さんとの関係が親密であった時代より現在はやや疎遠な時代になりつつあり、又、残念ながら、医療に対する不信感が増大しつつある時代でもあります。私共も病状その他について十分な説明をさせていただき、患者さん自身にとって医療の面のみならず、社会的な側面も加味して最善の選択をしているつもりであります。しかし、場合によっては病名に納得が行かないとか、大きな検査、手術等をする場合にはもう少し別の検査方法や手術方法があるのではないかと、時に十分な説明を受けても納得がゆかない場合や疑問に思う事もあると考えられます。この場合、現在まで多くの患者さんは誰かに聞いてあの先生が良さそうだからと言って主治医に相談をせずに、また別の病院、診療所にかかる事をしてきたと思われれます。時にこのような患者さんの行為をドクター・ショッピングと言ったりします。この理由のひとつは医師側の説明不足であったり、質問をすると非常に不愉快な顔をしたり、場合によっては怒る医師がいる為であり、また患者側にも自分自身で病気の内容を理解しようとせず、より安易に治る方法を求めて他の人の意見を聞いて、それに従って行く所にあると考えられます。十分な説明をしても理解していただけないと、他の病院に行ってみてほしいとかと言われると正直言って医師にとっては気分のよいものではありませんが、一番大事なことは患者さん自身が納得をされて最善の治療を受けることであります。患者さんにとって非常に言い出しにくいことではあるかと思いますが、もし第三者の意見を聞きたい場合があれば積極的にその旨を遠慮なく主治医に言う事が可能であるような、医師と患者との関係が大切だと思います。これがセカンドオピニオンと言われる考え方です。多くの患者さんは他の先生に見てもらおう事は、現在の主治医に対して失礼である、もしくはそんな事を言うとは今後、

診察をしてもらえなくなると心配されて、こっそりと他の病院等に行っているのが現状であると思います。しかし、医師にとって、こっそり他の病院に行かれるのは非常に不愉快であり、十分に相談をいただければ紹介状、資料等も持って行けるようにしたいと考えていますし、患者さん自身が自分だけで別の病院、診療所に行く、せっかく今までしてきた治療、検査等を全て再検査をしなくてはならなくなります。このような事は患者さんにとっても大変負担になることであり、医療の面からも非常に効率の悪い行為と考えられます。このように、第二の意見を患者さんが求めたいと考える場合に、十分な資料を提供して患者さんが納得する結論を得るための手助けをする、もう少し進めて言えば、医師の側に積極的にセカンド・オピニオンを患者さんが自由に受ける権利があるのだと理解をする必要があると思われれます。

インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオンの根底にあるものは医師と患者の信頼関係であります。この為には、多くの患者さんにとって十分な説明をしてくれ、相談に乗ってくれるような主治医、かかりつけ医を持つことが何より必要と考えられます。かかりつけ医は患者さんご自身の今までの病気、習慣、生活、家族等全ての事を知っておりますので、十分な説明もしてくれますし、専門外の場合にもインフォームド・コンセントを考えた良い医師を紹介してくれると考えます。

我々は今後も十分なインフォームド・コンセントが発展する為に努力をしたいと考えますし、セカンド・オピニオンの考え方も積極的に取り入れて行きたいと思っています。

最後に患者さんへのお願いとして、病状、手術、検査等の説明をする場合に、もしお聞きになりたい方が複数いらっしゃれば出来れば同時に来ていただきたいと思っております。私共は患者さんへの説明の時間を取ることは当然の事と考えておりますが、場合により説明に20~30分間必要な事もあります。複数の方々が交互に来られますと、お一人の患者さんへの説明の為に多くの時間を裂かれ、他の患者さんの迷惑になります。出来るだけご協力をお願い致します。

「サービスについて」



国際ホテル高知支配人 西岡 博



一説によると、キリスト生誕地ベツレヘムに今でも千年以上昔の石造りのホテルがある。巡礼者が利用した物で、当時は「ホスピス」と呼ばれる簡単なものであった。

ところがその後不便なことが起きた。健康で食事を取り睡眠すれば良い人と、途中で病気や怪我をした人と分ける必要が生じてきた。前者を受け持ったのがホテルに発展し、後者がホスピタルになったといわれる。

この事から一見全く別のものと思われるホテルと病院が実は起源は同じで、その底流にあるお客様（患者さん）へのサービスの基本は、共通していると言えるでしょう。

そんな意味で私達ホテルマンがお客様と接する時、常に念頭においております基本的な取組み姿勢の様なものを少しご紹介させていただきたいと思います。

元来サービスの提供とは、受け手の心を動かす事であり、受け手はサービスによって心が動き感激する。従って受け手の心を動かすことの出来ないサービスは、サービスとは言えないでしょう。言い換えれば一人よがりの「してやっている」行為はサービスではない。

一日は挨拶から始まる。あたり前の事であるが最近出来ない人が多い。ホテルの仕事（病院も同じである）は一日24時間、一年365日休みがない。ホテルが動いている限り社員は常に業務に携わっている訳であるから、朝6時に出勤して来る者もいれば、夜8時からの勤務の者もいる。一日の内最初に会った人には、朝であろうが夜中であろうが「お早うございます」が挨拶のスタートである。明るく元気な挨拶が出来ない人には、相手にサービスする事など到底望むべくも無いでしょう。そして何よりも私自身大切にしている事、それはサービスの原点は笑顔であるという事。同じ挨拶を交わすにしても、前日のいやな事がそのまま表れた様なムツリ右門の顔では、その後の一日が思いやられるものである。

お客様からお金を頂戴してサービスをすると

言う事は、その行為を行う我々はプロであり、最近よく耳にするボランティアとは少し意味合いを異にする。プロである以上業務に対して自分のプライベートな喜怒哀楽を引きずるのは、ルール違反である。

コミュニケーションの始まりが挨拶であるが、相手より先に声をかけるという事も大切である。これは年令や上下関係にこだわりなく、気付いた方が先に挨拶するよう心がけたいものだ。そして出来れば「お早うございます」に続けて一言加えたいものである。それがより親しみを増し、心のこもった挨拶と言えるでしょう。

コミュニケーションの手段として電話がありますが、この電話というのが相手が見えないだけに気を付けなければならない事がいくつかあります。電話の応対で大切なことは、まず自分から名乗る事です。「(お電話)ありがとうございます。国際ホテル高知でございます」この一言をいかに明るく、気持ちよく相手に聴いてもらえるかが、その後続くビジネスチャンスの成否にかかわってくると言っても過言ではありません。そして電話には即座に対応する事、不幸にして3度以上のコールの後に電話に出た時は「お待たせしました」をかならず付け加える事で、相手の心をほほ柔らげる事が出来るでしょう。そして逆にこちらから電話を架ける時、特にホテルでは客室にコールする時は、7回迄コールして応答がない場合はそれ以上は鳴らさない。限られたスペース（客室）の中でどんなに離れていても、用達しをしてもベル7回も鳴らす内には出られるものです。それでも出ないという事は、留守か出たくない時でしょう。お客様のプライバシー保護からもこれは実行したいものです。

サービスの基本はまだまだ気をつけたい事柄がたくさんありますが、9月24日の高知豪雨の当日、お招きいただいてお話しさせていただきました時の内容の一部を、思い起しながら文字にさせていただきました。

サービスマナー研修会

当院事務部主催の「サービスマナー研修会」を9月24日業務終了後、講師に国際ホテル高知支配人西岡博氏をお招きして開催しました。

参加者は当院事務職員、看護部新人と近隣の診療所の事務職員及び院長先生で総勢25名。



演題は「サービスマナー」と言うことで、病院と起源を同じくするというホテルでのサービスマナー研修制度をアレンジして解りやすく話して頂き大変勉強になりました。

これからも色々な研修会を開催し、サービスの向上を図っていきたいと思っています。

(尚、ご講演の概要を書いて頂き3ページに載せさせて頂きました。)



俳句ポスト

水田 雅吉子

鳥渡る老いにも小さき夢のあり 青木静枝

10月ともなれば、日本で越冬する鳥の渡りが見られるようになります。空の高さが、いかにも小さな作者の姿を見せています。「夢」の一字で、ほんのりと暖かい色合いを感じます。

出水禍の泥濘の道づり合う 八木 敬

先日豪雨は高知県下に甚大な被害を及ぼしました。水が引いた後の惨状は、目に焼きついています。そんな中にもふと垣間見られた人々の心遣いが暖かい作品です。作者のお人柄の伺える一句と言えましょう。

吾を誰と語る母よ朝顔咲く 秋山武子

痴呆症について、「神の救済」と言った人があります。加齢に伴う精神的苦痛から逃れられるから…というわけですか。どんなものでしょうか。自分を取り巻く家族の存在も忘れてしまうのは、私には耐えがたいことです。作者の行き場のない愛を象徴して、朝顔が悲しいですね。

あゆみよるやまいたたかうわがころ 有藤和宏

家族に病を持つ者がありますと、医療関係の情報に敏感になります。年々の技術の進歩には驚かされます。それでもお医者様からよく聞く

のは、本人の回復への意欲が何より大切だという言葉です。有藤さん、頑張ってください。

苔むせる城垣そひてまんじゅしゃげ 高松和永

曼珠沙華とはかく暗い印象を持たれがちな花ですが、本来は仏典にある天界の花なのです。「城垣が添う」と見たところに、本来の花の名の由来が生かされたように思います。

帰り花数えて下を通りけり 奥山貴司

冬暖かな日が続きますと、時期外れの花が咲くことがあります。これを帰り花と言います。すっかり葉を落とした桜の枝先にぼつぼつ咲いているのを見かけると、何やら得をした気がします。きつといい一日だったことでしょうか。

天魚つる糸にひびきしちぢの声 五百蔵泰明

渓流釣りですか、いいですね。岩魚やあめごは神経質な魚だそうで、大勢でワイワイでは釣れないそうです。あいにくテレビでしか見たことがないのですが、高くかざした竿先がリズムカルに波打って、日に輝いて、それは神秘的な美しさでした。一度行ってみたいと思います。

○芙蓉咲くきのうの事は忘れたり 青木静枝

○虫鳴くや健康講座聞きおれば 青木静枝

○大木をゆるがす様な蝉の声 無 記 名

○夕刊の灼けて届きぬ終戦日 八木 敬

○聞き流す術身につきて端居かな 秋山武子

○長き夜に独り聴きいるショパンかな 高松和永

○河鹿鳴くほどの寂しさ旅の宿 五百蔵泰明

★秋の昼サラダと神様がふたり 雅吉子

ひろば

ピアノ

4 F 看護婦

吉岡美夕紀



私は、幼い頃から姉と共に、ピアノを習いに毎週ピアノ教室へ通っていました。

初めのうちは、先生に「爪を切りなさい。」「姿勢を正しく。」「気持ちよこめて。」等。厳しいということが頭から離れずに、ピアノ教室へ行くことが苦痛となった時期がありました。

ある日、学校が早く終わり、1時間くらい、いつもより早く行った日に、聞きなれないメロディーが、遠く離れた場所から耳に自然と聞こえてきました。同じフレーズを何度も何度も、繰り返しては「ジャーン」っていう、自分では納得のいかないと思われる乱暴な音、悲しい音が、頭の中にひびいてきました。

そっと、誰がひいているのかを確かめたくて部屋の中をのぞくしてみると、それは先生でした。

いつも、生徒に厳しく、何でもひけると思っていた先生が、何時間もかけて、生徒がいない間に練習を繰り返し、自分に厳しい評価をしている姿をみて、幼な心の私は、何だか、先生に対する気持ちが変わってきたことを覚えています。年齢を重ねるにつれて、ピアノに対する思い、ひき方も変わってきました。

ピアノは、人の気持ちを表現してくれます。自分が怒っている時にひけば、乱暴な音に。優しい気持ちでひけば、穏やかな優しい音に。淋しい気持ちでひけば、淋しい音に。

人間より、正直なような気がします。

途中で、楽譜が嫌になり投げだそうとすると、先生は必ず、「最後まで、ひきなさい。」と言いました。理由はいわず、この一言だけ。

今となっては、この言葉の意味も、ピアノを習ってきたことも、私の人生の中で、重大なかけがえのない一部になっています。

毎日、ひいていた家にあるピアノ。最近は、眠ったままになっています。今度帰った時には必ず、1つ1つのけんばんに、語りかけたいと思っています。

初めての海外旅行

事務

武内 理恵



10月16日から19日まで、初めての海外旅行で台湾へ行って来ました。第1日目は、台風の影響で飛行機が飛ばず、関西空港で約10時間程待ちました。台湾へ行けなかったら……という不安でいっぱいでしたが、何とか無事に行くことができました。

2日目は台北市内を観光しました。日本とはちがった建物や風俗習慣に驚かされるばかりでした。台湾での食事は、飲茶、北京料理といった、その土地ならではの料理を食べました。なかでも、本やTVでしか見たことなかった本場の北京ダックを間近で見て圧倒されました。

自由行動だった3日目は、台北の町に出ました。英語がほとんど通じなかったので、紙に行き先を書いて、タクシーの運転手に見せてしてもらいました。台北の町は、本当に異国の町なのかと思うくらい日本と変わりませんでした。店員さんや、町の人たちとのふれあいが印象に残っています。

私にとって、この4日間は、第1日目の災難をふき飛ばしてくれたかのように、楽しい旅となりました。

祝 戴 帽



10月29日、高知県医師会准看護学院で、また10月7日、土佐看護専門学校で戴帽式が挙行され、当病院の看護学生3名も、看護の道へ誓い新たにナースキャップを戴きました。



竹原芳奈、伊野部満絵、今井採也香の皆さん

ニューフェイス紹介



北川 和佳さん
准看護婦
土佐看護専門学校卒
高知市立高等看護学院在学中
趣味 読書



田村 すがさん
理学療法助手 (パート)
室戸高校卒
趣味 手芸 (パッチワーク)



山下 マヤさん
准看護婦
高知中央高等看護科卒
趣味 音楽鑑賞



岡田 和子さん
事務
龍馬学園医療福祉専門学校
情報メディカル科修了
趣味 スポーツ (陸上競技)

退職 ごくろうさまでした。

秋山明美さん (准看護婦) 小林マキさん (准看護婦)
中内由香さん (") 濱田愛子さん (")

第13回健康講座のお知らせ

□ □ □ □ □

日時 12月5日(土)
午後1時30分～3時

場所 岡村病院 2階会議室

会費 無料

講演1 「変形性膝関節症」

講師 岡村病院副院長 谷 吉彦
(整形外科科長)

講演2 「変形性膝関節症の生活と運動」

講師 岡村病院理学療法士 永野一水

治療食宅配システムについて

■ 病院の食事をご自宅で

四国医療サービス(株)が治療食宅配システムを開始しました。このシステムは、病院と同じような治療食をご自宅で食べていただく為のシステムです。

対象としましては、当院で入院中の患者さんが、食事療法や薬物療法、運動療法の治療が終了し、ご自宅へ帰られた後も継続して食事療法が必要な方、または、外来通院中で食事療法の必要な方を対象としています。

病気の治療において食事療法は大切です。しかし、ご自宅で病院と同じような治療食を調理し、食べていただくことは、なかなか容易ではなく、そのため入院が長引いたり、退院しても再入院してしまうこともあります。このことを解消するため、このシステムを検討し、開始するに至りました。

食事は、医師の指示により、病態に合わせた治療食を1週間単位でご自宅へ決まった時間に毎日(曜日に関係なく)お届けしています。またときどき外来通院をしていただいて医師が経過観察・検討を行い、病態により食事内容が変更になる場合は、四国医療サービス(株)に連絡をとり、病態に合わせた治療食をすぐにお届けできるようになっています。

ご希望の方がいらっしゃいましたら、当院の医師または管理栄養士にご相談下さい。



治療食宅配見本

岡村病院
ホームページアドレス



<http://www.okamura-hp.or.jp/>