



ご自由にお持ちください

みんなのみなと

「みんなのみなと」は皆さんにとって身近な病院になりたい、皆さんと職員が一つになってこの病院を作っていききたいという思いで命名しました。



初期研修医のみなさん

巻頭特集

患者さんから選ばれる病院に！

「カスタマーリレーションセンター」発足。

ごあいさつ

カスタマーリレーションセンター	センター長	渡辺 孝之
横浜市立みなと赤十字病院	副院長	
カスタマーリレーションセンター	運営委員会委員長	清水 大輔
横浜市立みなと赤十字病院	乳腺外科部長	
横浜市立みなと赤十字病院	コンシェルジュ	前田 貴愛人

「かかりつけ医」をもちましょう

第8号

病院 広報誌

患者さんから選ばれる病院に!

「カスタマーリレーションセンター」発足。

ごあいさつ



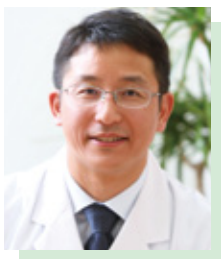
カスタマーリレーションセンター センター長
横浜市立みなと赤十字病院 副院長
渡辺 孝之(わたなべ たかゆき)

東京医科歯科大学医学部卒業後、同大附属病院第三内科、明治生命(現明治安田生命)医務部、静岡赤十字病院内科部、横浜南共済病院内分泌代謝内科を経て、平成17年7月から横浜市立みなと赤十字病院に勤務。平成22年10月より副院長。専門は糖尿病の臨床。趣味は音楽鑑賞、自転車、天体写真撮影など。

最高水準のサービスを

みなと赤十字病院では、ご利用になられる方々に親身のサービスをご提供できるよう、カスタマーリレーションセンターを設置いたしました。そのきっかけは、当院が年末に開催している業務改善提案会での職員達からの提案でした。例えば、当院には8階病棟に広々とした立派な個室が3室あるのですが、部屋の内部は殺風景でしたし、室内備品も患者さんやご家族のニーズに合わせて、利用率も低迷しておりました。そこで、皆で相談して内装を高品質なものに変え、茶器を含めて備品も洗練されたよいものを選び直しました。病室というよりお洒落なホテルのお部屋で高いレベルの医療を受けられる、そんなコンセプトにしたかったのです。

もちろんこうしたサービスはハードだけの問題ではありません。そこで、豊富な経験を有する医療コンシェルジュを配置して、物心両面で最高水準のサービスをご提供すべく設立したのが当センターです。「カスタマー」の文言を用いたのも、当院を利用していただく全ての方という意味を込めております。本格的なサービスの開始はこれからですが、徹頭徹尾利用者様の目線にたつて、常識的な病院、病室という観念を打ち破り、予想外の満足が得られる、そんなサービスの提供に努めて参りたいと思っております。どうぞ宜しくお願いいたします。



カスタマーリレーションセンター 運営委員会委員長
横浜市立みなと赤十字病院 乳腺外科部長
清水 大輔 (しみず だいすけ)

1996年山梨医科大学卒。横浜市民、藤沢市民、横須賀共済病院、横浜市立大学大学院、南カリフォルニア大学分子生物学教室、横浜市立大学市民総合医療センターを経て、2013年より当院乳腺外科へ。資格:医学博士、外科学会専門医、乳癌学会乳癌専門医・指導医、横浜市マンモグラフィー読影医、がん治療認定医機構がん治療認定医など。乳腺外科ホームページ(<http://www.yokohama.jrc.or.jp/breast-surgery/>)

快適な入院生活をサポート

医療は日々進歩し、新しい機械や、薬が開発されています。一方で、患者さんを取り巻く環境の進歩は十分とは言えません。

カスタマーリレーションセンターは、ストレスの多い病院での治療を、少しでも快適にすることを目的に開設されました。そのひとつの形として、8階個室、特別室にて、特別食の提供や、Free Wi-Fi、有料チャンネル、ティーセット、新聞の提供などを開始いたしました。また、病院という施設で、今まで諦めていたことを人の手で可能にできないかと考え、8階病棟にコンシェルジュを常駐、快適に入院生活を送れるようサポートさせていただきます。

我々のチャレンジは始まったばかりです。カスタマーリレーションセンターは、当院を利用される患者さんに寄り添い、歩んでまいりたいと思っております。どうぞよろしく願っています。

患者さんの立場に立ち、寄り添って



横浜市立みなと赤十字病院 コンシェルジュ
前田 貴愛人(まえだ あよひと)

国立ブルガリア音楽アカデミー博士課程修了後、亀田総合病院カスタマーリレーション部を経て、平成27年8月より横浜市立みなと赤十字病院カスタマーリレーションセンターに所属。趣味はスキューバダイビング・読書。

昔とは違い、今は患者さんが受診する病院・医師を選ぶ時代となりました。現在医療サービスという言葉は定着し、それぞれの病院が他の病院よりもより良いサービスを提供していく方向へと変化しつつあり、切磋琢磨しています。

そのような中、患者さんの中には無意識のうちにベッドの上で横になっている方もいることでしょう。なぜここに自分があるのか、なぜ病気になるってしまったのか、色んな思いと葛藤しながら闘病生活を送ることになります。ご家族もまた、通常生活の他に患者さんとこの日常を共有して行かなければなりません。そんな非現実世界から、よりご自身の現実世界へと近づくことへのお手伝いをすることも、医療現場のコンシェルジュの役割の一貫と考えております。

「サービスを提供する」ということは、普通に考えれば簡単にできそうにも思えます。しかしその「サービス」の本質は難しく、「患者さんやご家族の思い・背景を感じ取り、出来る限りどのような要望でもお応えしていく」という、コンシェルジュの「心」が必要不可欠と思っております。

患者さんが望まれる場所へ一日でも早く近づき、笑顔でご帰宅いただけるように患者さんの立場に立ち、寄り添って参りたいと思っております。

8階特別室のご紹介

当院では、特別室の改装を行い、2015年12月中旬より新たなサービスを開始いたしました。8階の特別室及び個室に専任のコンシェルジュが対応いたします。ご入院中にご不便がないよう、些細なことでもコンシェルジュにご相談いただき、ご退院まで快適な入院生活を送られるよう支援してまいります。

①コンシェルジュサービス

ご入院されている患者様のサポートをさせていただいております。ご家族様の負担も少しでも減らせるよう努めてまいりますので、些細なことでもお気軽にご相談ください。



▲コンシェルジュデスク

◀特別室フロアー入口

②エスコート

スムーズな入退院のエスコートを行って参ります。
検査部門へも途中で問題がないように、同行させていただいております。
また、患者様をお待たせすることがないように、スムーズな対応を心がけてまいります。

③朝刊の無料配布

朝食前に新聞を無料にてご提供させていただいております。日刊紙・スポーツ紙をご用意しております。ご希望の新聞をご要望ください。

④無料 Wi-Fi

お持ちのパソコン・携帯電話でご自由にWi-Fiに接続することが出来ます。
タブレットのご用意もしております。お気軽にご要望ください(数に限りがございます)。

⑤特別室のアメニティ等の充実

入院生活をより良く、快適にお過ごしいただけますように、こだわりのアメニティをご用意させていただいております。また、ホテルに宿泊するような贅沢な病室環境に整えております。



▲827号室



▲822・823号室

⑥食事メニューの充実

8階の特別室にご入院の患者様で成人常食を召し上がることが可能な方は昼食と夕食に特別な献立をご用意しております。

ご入院後、コンシェルジュが病室を訪問し、(土日、祝日、年末年始を除きます)ご希望をお伺いいたします。

～メニューの一例～



昼食(和食)
「鍋焼きうどん」



昼食(洋食)
「真鯛のムニエル」



夕食(和食)
「刺身盛り合わせ」



夕食(洋食)
「牛フィレのソテー温野菜添え」

※当日のメニューにより主菜以外は異なる場合がございます。洋食メニューはご飯かパンを選択可能です。

調理師オススメレシピ!

春キャベツと桜えびのアーリオ・オーリオ ～菜の花添え～



材料(2人分)

- 春キャベツ……………1/8 個分
- 菜の花……………2 束
- 桜えび(半生タイプ)…30g
- にんにく……………1 かけら
- 鷹の爪……………1 本
- オリーブオイル…大さじ 4
- 塩……………2g(小さじ 2/5)
- お好みのパスタ
…乾麺で 160g

春キャベツは普通のキャベツと比べて葉が柔らかく、甘みも強いので、素材そのものの味で美味しく食べられます。桜えびは殻ごと食べられるので、カルシウムをたっぷり摂取できます♪

栄養表示(1人分)	
エネルギー	…………… 630kcal
塩分	…………… 1.6g
カルシウム	…………… 100mg

作り方

【下ごしらえ】

春キャベツはざく切り、菜の花は塩茹でをして3cm程度に切る。にんにくは半分に切って包丁の腹でつぶし、鷹の爪は種をとり輪切りにする。パスタは分量外の塩を入れたお湯でやや硬めに茹でる。(ゆで汁は1/4カップ程度とっておく)

【作り方】

- 1 フライパンにオリーブオイル・にんにく・鷹の爪を一緒に入れ、焦がさないよう弱火でじっくりと炒めて香りを出す。(オリーブオイルを熱する前からにんにく・鷹の爪を入れることで香りがよく出ます☆)
- 2 良い香りがしてきたら、①に桜えび・春キャベツ・塩を加えて炒める。
- 3 ②に茹でておいたパスタを入れ、とっておいたパスタの茹で汁を少しずつ加えながらよく混ぜて、オリーブオイルとなじませる。(オリーブオイルと茹で汁をよく混ぜて乳化させることで、油っぽくなく食べられます☆)

【盛り付け】

お皿にパスタを盛り付け、仕上げに菜の花を添えて完成♪

I N F O R M A T I O N

アレルギーセンター講演会のお知らせ

●関節リウマチ教室

第1回

- ◆日時:平成28年5月10日(火) 15:00~16:00
- ◆内容:関節リウマチの薬物療法
- ◆講師:萩山膠原病リウマチ内科部長

第2回

- ◆日時:平成28年7月11日(月) 15:00~16:00
- ◆内容:関節リウマチの手術療法
- ◆講師:浅野整形・関節外科部長

●成人喘息教室

第1回

- ◆日時:平成28年6月7日(火) 15:00~16:00
- ◆内容:成人ぜん息の合併症
～COPD・鼻炎・副鼻腔炎・胃食道逆流症について～
- ◆講師:中村アレルギーセンター長

●小児喘息・アレルギー教室

第1回

- ◆日時:平成28年6月23日(木) 15:00~16:00
- ◆内容:小児の気管支喘息
- ◆講師:磯崎アレルギーセンター小児科副部長

- ◆会場:当院3階大会議室
- ◆問い合わせ先:当院アレルギーセンター
045-628-6381

糖尿病講習会のお知らせ

■平成28年5月から7月のスケジュール

●5月27日(金)

- 14:00~ 「糖尿病とはどのような病気?」(渡辺副院長)
- 15:00~ 「検査と数値～からだの状態を把握しよう～」(藤原臨床検査技師)
- 15:30~ 「ご存知ですか?あなたの適正体重・適正エネルギー」(大川管理栄養士)

●6月17日(金)

- 14:00~ 「糖尿病の緊急事態～高血糖緊急症と低血糖～」(小松医師)
- 15:00~ 「糖尿病は健康食(基礎編)～バランスの良い食事とは～
交換表を上手に活用しよう(楽しくグループワーク)」(古川管理栄養士)

●7月15日(金)

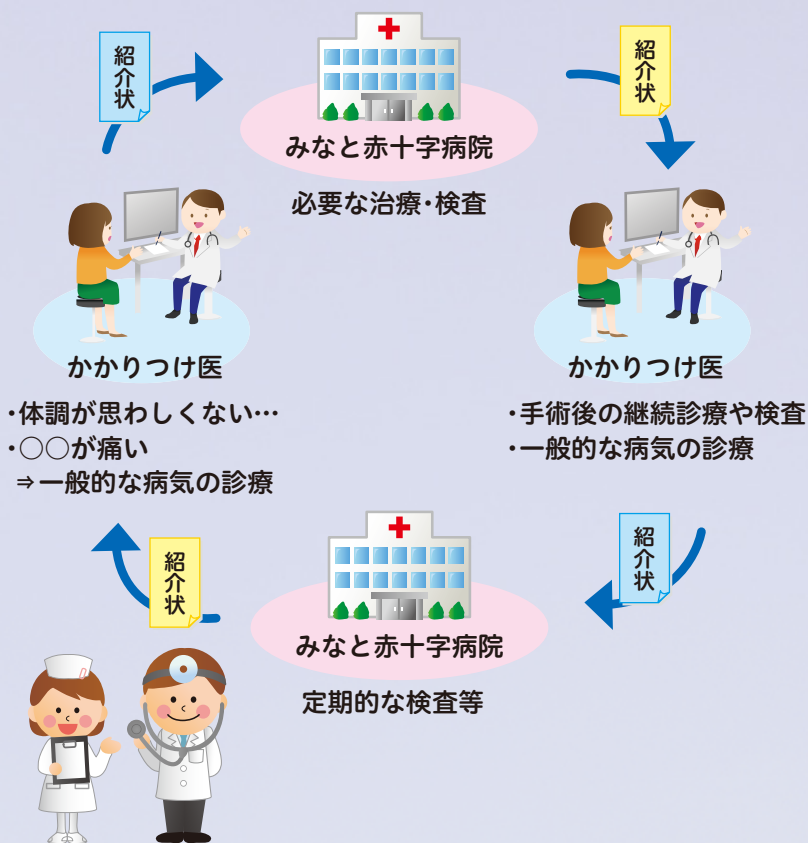
- 14:00~ 「糖尿病と整形外科疾患～手や足の病気～」(若林外科・上肢外傷整形外科部長)
- 15:00~ 「合併症の対策と日常生活で注意点について
～フットケアの視点から～」(新谷看護師)
- 15:30~ 「お酒や甘い物 上手に付き合っていくは?」(手塚管理栄養士)

- ◆会場:当院3階大会議室
- ◆日時:毎月第3金曜日 14:00~16:00 ※4・8・12月はお休みです。
- ◆講師:医師・管理栄養士・看護師・薬剤師・理学療法士・臨床検査技師・歯科衛生士
- ◆問い合わせ先:
当院外来業務課 045-628-6330 (栄養課 045-628-6730)

当院通院中の患者様はもちろん、近隣の医療機関に通院中の方、ご家族の方。これまで糖尿病と関わりはないけれど勉強してみたい方など、どなたでもご参加いただけます。

参加費や事前予約は不要です! 当日、会場に直接お越しください。

「かかりつけ医」はお持ちですか？



この地域での「みなと赤十字病院の役割」は、救急医療や、患者さんが日頃おかりの医療機関（かかりつけ医）からご紹介のあった患者さんの詳しい検査、入院治療や手術などを主に担っています。

当院で治療後、ご症状が良くなられた患者さんは、ご紹介を頂いた医療機関へお戻りいただき（逆紹介）継続して治療を受けて頂いております。

今後の医療を受ける「かかりつけ医」をお探しの方は、1F「かかりつけ医紹介窓口」で患者さんのお住まいの近くの医療機関をご案内いたします。

どうぞご利用ください。(平日9:00~16:00)

－お問合せは－
医療連携センター

☎ 045-628-6365 (直通)

- ① 診療の特徴
- ② 診療にあたって心がけていること
- ③ 患者さんへメッセージ
- ④ 趣味・休日の過ごし方

石上内科クリニック 内科

いしがみ てるぶ
石上 晃庸 先生



- ① 一般内科と、特に消化管を中心に診療を行っております。内視鏡は上部、下部ともに検査が可能で、地域に貢献できるクリニックを目指しています。
- ② 患者さんの苦痛を軽減することです。笑顔が心がけ、落ち着いて診療を受けられる雰囲気作りを心がけています。
- ③ 何か不安なことがあればお気軽にお越し下さい。
- ④ 家族旅行とドライブです。箱根に行ったり、湯沢にスキーに行ったりします。家族サービスの一環ですね。

■診療時間

	月	火	水	木	金	土	日
9:00~12:30	○	△	○	×	○	○	×
15:00~18:30	○	○	○	×	○	×	×

[休診日] 木曜日・土曜日午後・日曜日・祝日
△: 火曜日午前は検査のみとなります(予約制)

中区本牧原19-1 ザ・レジデンス本牧 横浜ベイサイド301
TEL **624-3535**

本牧脳神経外科クリニック 脳神経外科・神経内科

やまたき あきら
山滝 昭 先生



- ① 画像診断に特化しており来院した当日にMRI検査が可能で結果もその日にわかります。平成27年8月に閉塞感の少ない最新のMRIを導入しました。
- ② 丁寧に説明することです。検査後の説明も患者さんにわかりやすく話すよう心掛けています。
- ③ 脳神経外科はハードルが高いように思われがちですが、そんなことはありません。少しでも頭に不安がありましたらお気軽にお越しください。
- ④ 写真が趣味です。出かけるときは必ずカメラを持って行きます。スキーも1シーズンに2回は必ず行きます。

■診療時間

	月	火	水	木	金	土	日
9:00~12:30	○	○	○	○	○	×	×
14:00~18:00	○	○	○	○	○	×	×

[休診日] 土曜日・日曜日・祝日
※受付は診療終了30分前迄です

中区本牧原19-1 ザ・レジデンス本牧 横浜ベイサイド302
TEL **622-3782**

ご存知ですか？療養・福祉相談室

療養・福祉相談室はこんな所

病気になると、健康なときには無かったようなさまざまな心配ごとができます。私たちは患者さんやご家族の療養生活の相談をお受けし、その人らしい生活ができるようにサポートしています。

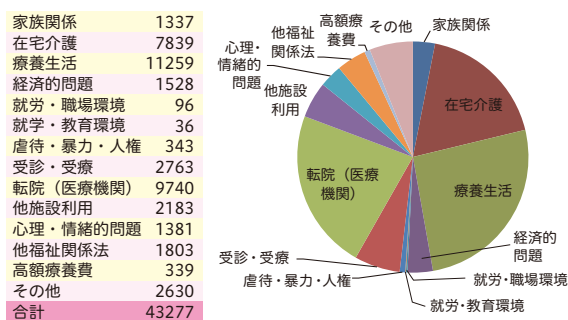
*職員体制： 医療ソーシャルワーカー、精神保健福祉士、退院支援看護師

*相談内容： 医療・介護・福祉制度の利用について
患者さん・ご家族の家庭生活等の不安
退院後の介護や療養場所について
医療費や生活費の心配
在宅療養のサポートについて
がんに関する相談支援

相談室の一日

- 8:30～ 担当患者さんのカルテ確認
新規相談室介入依頼患者さんの担当者決定
- 9:15～ 朝礼
- 9:30～ 新規担当患者さんの情報収集
担当患者さんの転院相談、患者さんと面談、
院内多職種チームとの打ち合わせ
- 12:15～ 休憩
- 13:00～ 担当患者さんの転院相談、
関係機関との連絡調整
- 13:30～ 担当病棟の退院支援カンファレンス参加
- 14:00～ ご家族との面談
- 15:00～ 担当患者さんの退院前カンファレンス
- 16:00～ がん相談・患者さんとの面談
- 17:00 終業

平成26年度 相談援助内容内訳（がん相談を除く進べ件数）



「断らない救急」を支える退院支援

病院の機能の役割分担化が進められている今日、当院のような急性期病院では元気になるまで入院するのでは無く、急性期の治療が終了すれば退院や転院となります。

例えば、脳卒中で救急搬送され入院になった場合、麻痺が残るのか等の病状の不安はもちろん、入院費はどの位かかるのか、仕事復帰ができるのか、これから先どんな生活をしたらいいのか・急な出来事で不安は山のように出てきます。

社会復帰に向けて、リハビリ病院への転院や在宅退院に向けた支援、介護保険や様々な社会資源の紹介など、当院だけでは完結しない療養生活を、病院と診療所、療養・介護まで切れ目なく、地域の介護・医療の担当者と連携し、安心して地域で生活できるようお手伝い致します。

いつでもご相談下さい！

*受付時間：平日8:30～17:00

（事前にご連絡を頂ければ担当者を決めて対応できます）

もしご自身や家族が病気になったとき…
一人で悩まないでください。

助けになるものは沢山あります！

療養・福祉相談室をどうぞご利用下さい。



編集後記

4月になり、新生活をスタートされた方も多いのではないのでしょうか？入学や新学期、就職や人事異動などなど人生の節目ともいえる季節ですね。さて、編集者の部署にも新入職員さんが入りました。まさに“ピカピカの1年生”。仕事をする上で先輩は後輩を指導しますが、新人さんから学ぶことはたくさんあることに気付かされました。「慣れ」や「習慣化」で忘れてしまうことってありますよね。今年度も学ぶ姿勢を持って、よりご満足いただける広報誌作りに邁進したいと思います。