



発行 武蔵野赤十字病院 〒180-8610 武蔵野市境南町1-26-1 0422-32-3111

武蔵野赤十字病院における、個人情報保護への取り組み

個人情報保護についての当院の姿勢

武蔵野赤十字病院では、みなさまに安心して医療を受けていただくために、安全な医療のご提供はもちろん、みなさまの個人情報の取り扱いにも万全の体制で取り組んでおります。ここでは、当院の個人情報保護方針について、ご説明いたします。

1 個人情報の収集について

みなさまの個人情報の収集は、診療・看護および患者さまの医療にかかわる範囲で行います。その他の目的で個人情報を収集する場合は、患者さまに利用目的をあらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

2 個人情報の利用および提供について

- みなさまの個人情報は、
- ◎ご本人のご了解を得た場合
- ◎個人を識別あるいは特定できない状態に加工して利用する場合
- ◎法令等により提供を要求された場合
- ◎本人または第三者の生命、身体、財産の保護のために必要がある場合であって、緊急かつやむを得ない場合



個人情報保護法とは…

高度情報通信社会の進展に伴う個人情報の流通、蓄積及び利用の著しい増大に対して、個人情報の適正な取扱いに関し基本となる事項を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する法律（以上、概要）。個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、個人情報を取り扱う者は、①利用目的による制限 ②適正な方法による取得 ③内容の正確性の確保 ④安全保護措置の実施⑤透明性の確保…の原則にのっとり、個人情報の適正な取扱いに努めなければならないことを目的としている。
（参考・個人情報保護法制化専門委員会『個人情報保護法制に関する大綱（概要）』）

…以上の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用することはありません。当院は原則としてご本人の許可なく、その情報を第三者に提供いたしません。

3 個人情報の適正管理について

個人情報保護に関する法律を厳守し、みなさまの情報を管理しています。

みなさまの個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は個人情報への不正な介入を防止することに努めます。

4 個人情報の確認・修正等について

患者さまが、ご自身の個人情報について開示をご希望される場合は、当院の「診療情報提供指針」に従って開示いたします。また、内容が事実でない等の理由で訂正を求められた場合も、調査し適切に対応いたします。

5 法令の遵守と個人情報保護の仕組みの改善

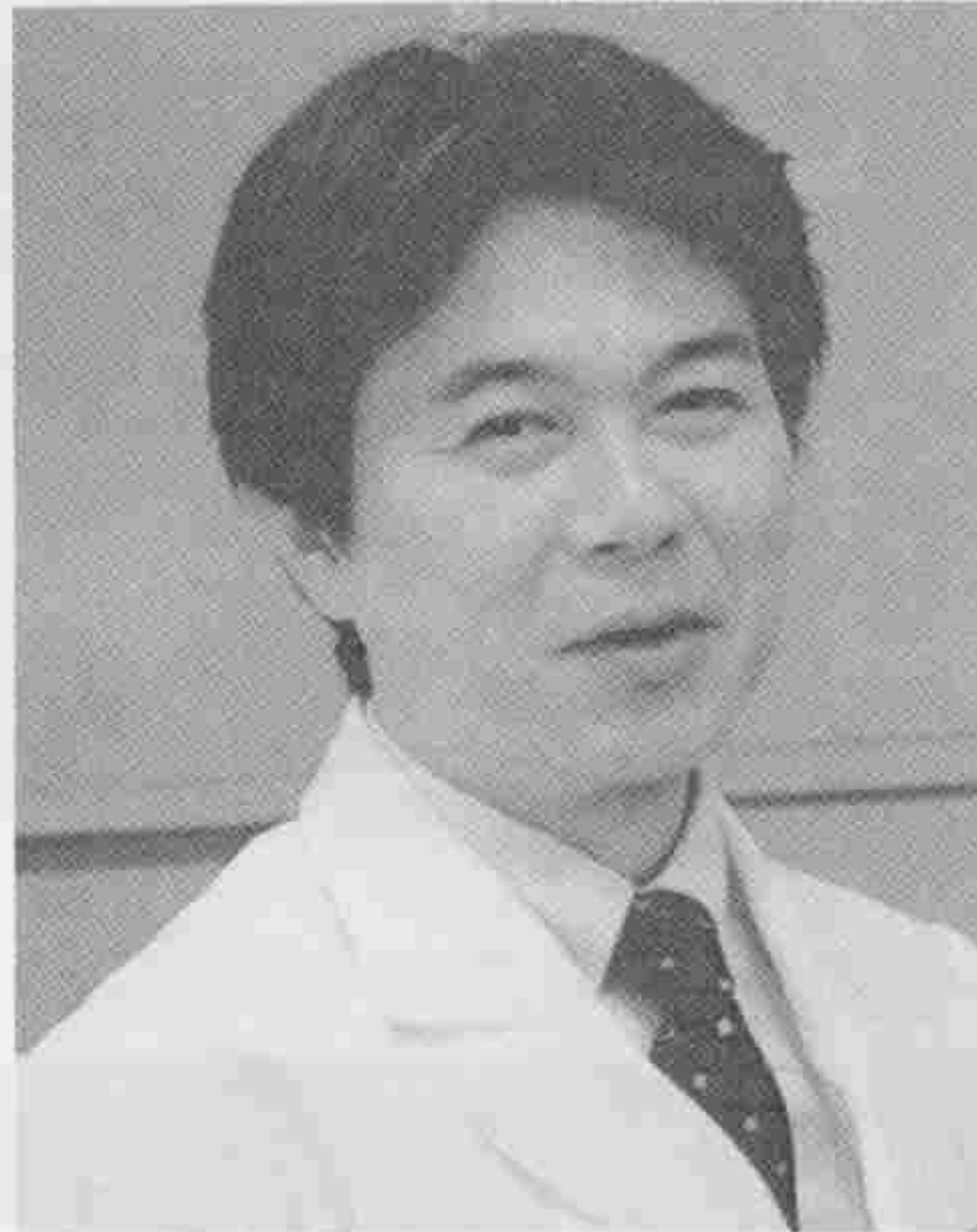
個人情報の保護に関する法令、その他の規範を遵守するとともに、上記の各項目の見直しを適宜行い、個人情報保護の仕組みの継続的な改善を図ります。

6 お問い合わせ窓口

当院の個人情報保護方針に関するご質問や患者さまの個人情報のお問い合わせは、1番館（クローバー&オレンジ）1階「患者さまなんでも相談コーナー」の窓口で承ります。

新しい診療部長です

この春より、新たに診療部長に就任したふたりの医師です。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。



第二小児科部長

かも はら たかし
蒲 原 孝

ごあいさつ

7月からNICU(新生児集中治療室)が開設されます。高度の新生児医療を行うだけでなく、赤ちゃんのプライバシーにも十分配慮した医療を行います。赤ちゃんのために頑張っています。

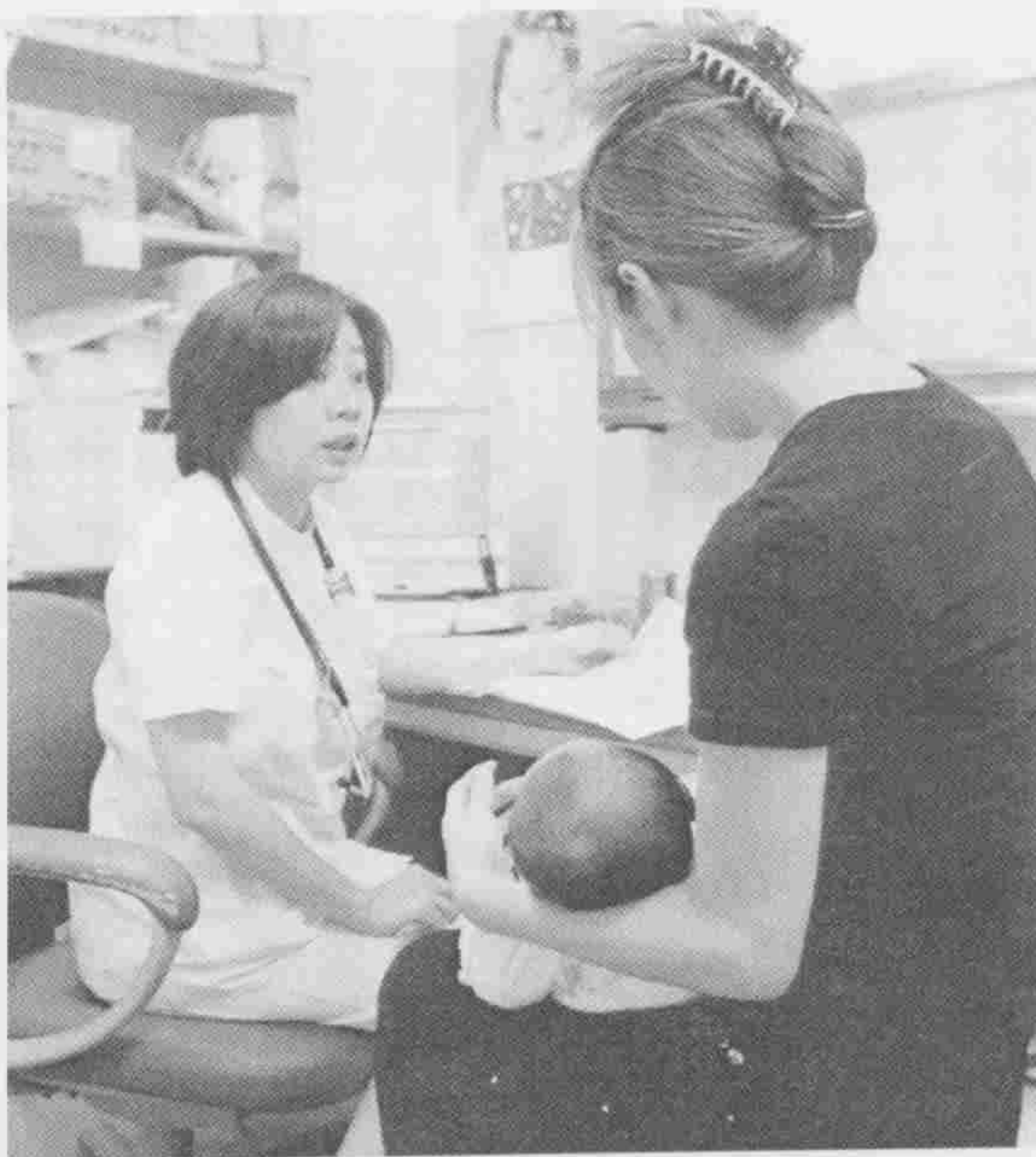


神経内科部長

ふじ が さき ひろと
藤 ヶ 崎 浩人

ごあいさつ

原因不明の神経難病の原因がひとつづつ解明され、それぞれの病気に特有の治療が行われるようになってきました。神経内科医の果たすべき役割を見失わないように、愛ある診療を行っていききたいと思います。



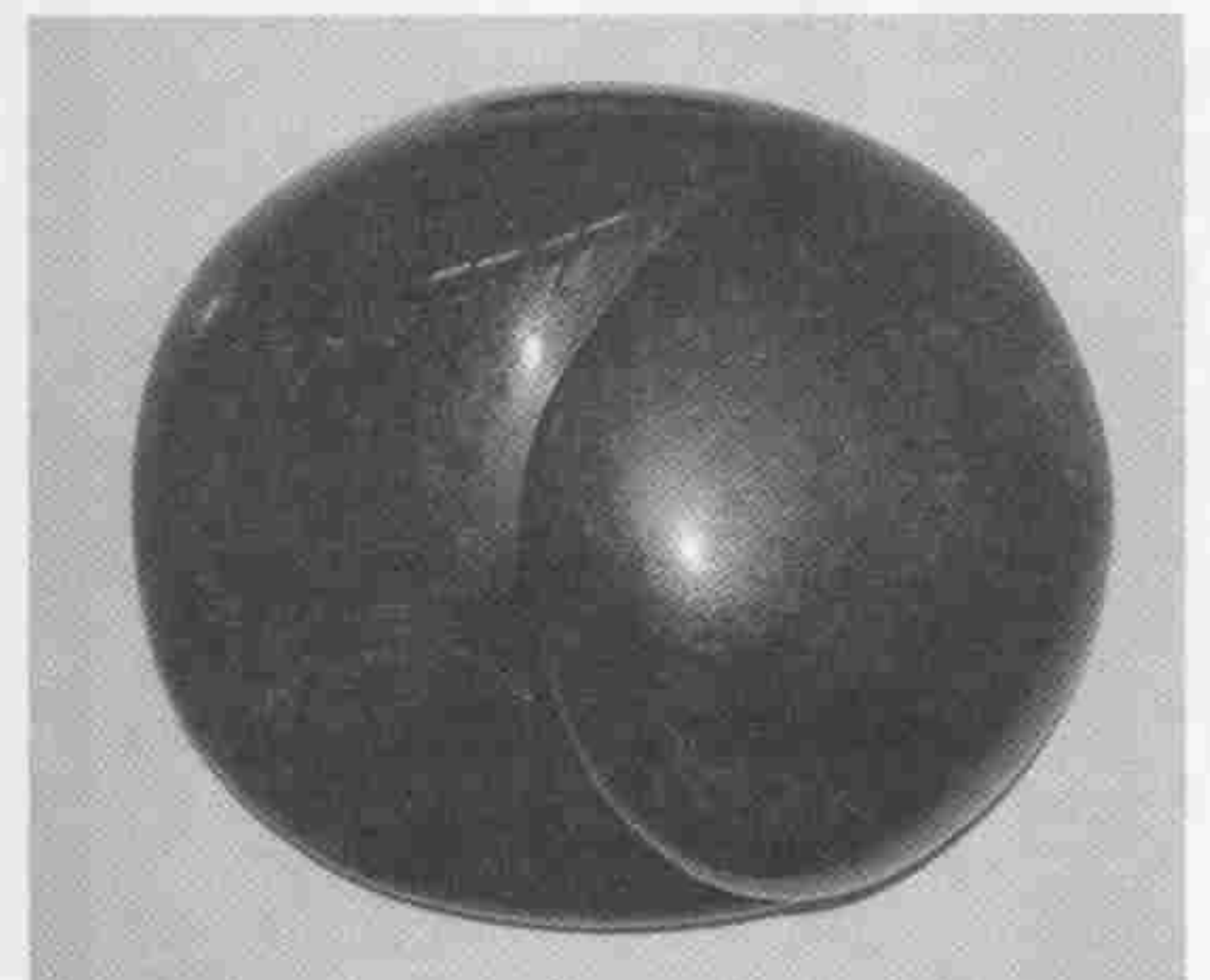
●武蔵野赤十字病院の小児救急について
すでに新聞・テレビ報道などでご存知のように、現在、全国的に小児科医が不足し、特に夜間の小児救急患者の診療に支障が生じています。武蔵野市では、夜間の小児救急患者は当院の小児科がその診療にあたってきています。この体制が今後とも円滑に継続されるように、当院の救急外来に、5月から月数回、一定時間内で「武蔵野医師会員の先生方が加わり、当院の小児科と共同で小児患者の診療にあたることになりました。このような体制づくりは、地域の医療機関と当院の連携をいっそう深めると同時に、武蔵野市内の小児医療の充実が図られることにもなります。なお、患者のみならず受診される際の手続きなどは、従来と全く変わりありません。

NEWS

当院の小児科救急診療に、
地域医療機関の医師が
参加されることになりました

病院の風景 8

総合案内前に飾られた彫刻「生命(いのち)」は、'89年1月に、故石田允宣氏の奥様より寄贈されました。同氏は'77年に始まった当院の増築や改築に多大な貢献をして下さいましたが、志半ばにしてこの世を去られました。同氏の願い、そして御家族の思いを託したこの彫刻は、来院される方々へ生命力の力強さを訴えています。子どもたちにも触れ親しんでもらえるよう、低い位置に設置されました。



ご質問に お答え します

Q 「どうして呼び出しマイクをやめたのですか」

以前から「マイクの音がうるさい」「多くのマイクの声が混じってしまい、かえって聞き取れない」といったご意見をお聞きしていました。具合の悪い方には大きな音は苦痛となるものですし、個人情報保護のためにも、大きな音量でお呼びすることは好ましくありません。そこで、静かな病院作りへの第一歩として、基本的にマイクの使用を取りやめることにいたしました。

マイクを使わないことで不都合が生じる部署につきましては、現状を調査した上で引き続き使わせていただくことも検討しています。

現在建設中の新外来棟では、マイクに代わり電光表示板などでご案内する予定です。

みなさまにお書きいただいたアンケートの結果です

昨年11月から12月にかけて、みなさまには、当院職員の接遇についてアンケートにご協力いただきました。そこで、まずはそのアンケート結果をご報告いたします。

外来について

まず、「対応が不十分・不適切だった」「診療やケアに関する説明がわかりにくかった」というご意見を多くいただきました。自由回答にも同様の意見が目立ちました。時間的な制約もごさいますが、みなさまへのわかりやすいご説明や、適切なご案内がまだまだ不足していたようです。

ついで、「言葉遣いや言動が悪くて、いやな思いをした」「不機嫌・いやそうな態度をされた」「親しみの感じられない接し方をされた」など基本的なマナーについての指摘も、多く寄せられました。具体的には「敬語が使われない」「幼児語で話された」「乱暴な言葉遣い」「命令口調」などがあげられておりました。

入院について

入院に関しては、看護師へのご指摘が多く、「言葉遣いや言動が悪くて、いやな思いをした」「不機嫌・いやそうな態度をされた」「敬語が使われない」「幼児語で話された」という回答もありました。

医師へは「診療やケアに関する説明がわかりにくかった」という回答が多く、医師、看護師ともに「約束の時間が守られなかった」という指摘が多く寄せられました。少数の意見ではありましたが、個人情報情報の守秘、プライバシー保護についてのご意見もありました。

総括評価について

アンケートのまとめとして伺った「知り合いにこの病院を勧めるか」という質問には、全回答内で、「入院」86.5%、「外来」71%の方々から、「絶対勧める」と「まあ勧める」という結果でした。

ご指摘を受けた問題への対応

アンケート回答を集計した結果、インフォームド・コンセント(*)の推進、基本的マナーを守ることに ついても、早急な改善が必要であることを確認いたしました。そこで、インフォームド・コンセントにおき

ましては、マニュアルの作成や現場での演習を随時行うことになりました。さらに、院内で「マナー・リーダー」を50名あまり任命し、より良いマナーの推進を図っております。

「インフォームド・コンセント」とは…
「説明と同意」とも訳されますが、当院では「医療者の十分な説明による患者さんの納得の上になり立つ、診療方針についての患者さんと医療者との合意」つまり「納得と合意」と考えています。

ご指摘いただきありがとうございました

投書などで随時頂戴しておりました貴重なご意見には、以下のように環境を整備させていただきました。

- ★「処置センターでの処置を他人に見られないようにしてほしい」
対策↓できるだけプライバシーが守れるように、カーテンをつけました。
- ★「駐車場入り口の一時停止が守られていない」
対策↓強調する表示に改めました。
- ★「車椅子が汚れている」
対策↓清拭作業を増やしました。
- ★「至急のレントゲンフィルムを直接渡すのではなく、袋に入れてはどうか」
対策↓ご提案の通り、袋を用意いたしました。また、まもなく写真情報コンピューターで伝えられるようになりますので、患者さまにお持ちいただく機会は限られた場合のみになる予定です。
- ★「検査室への尿持参はいや」
対策↓トイレ内に尿置き場を設けました。なお、建設中の新外来棟では、トイレから直接検査室にお出しただけのように設計していきます。
- ★「女子トイレが臭い」
対策↓換気量を1.5倍にしました。
- ★「ロビーエレベータホールに椅子がほしい」
対策↓設置いたしました。



“五月” だけではありません! 「五月病」のおはなし

皆さんご存知の「五月病」の症状は、5月に限ったものではありません。医学用語ではないのできちんとした定義はなく、医学用語で言うなら「適応障害」という病名が一番近いかと思われる。その原因には、入学・入社、退職、引越、家族の同居、健康上の問題、子供の結婚なども挙げられます。また、出来事の受け止め方も大きな要因です。最初こそ期待感や好奇心でいっぱいだったのに、しばらくして理想と現実のギャップを感じたり、新しい環境に適応できないことから病状が現れるといえます。五月病によく見られる精神的な症状は、落ち込み、興味・関心の低下、思考力・判断力の低下、焦り、不安感、イライラ感、不眠、食欲低下など、身体的な症状には疲れやすい、頭痛、肩こり、腹痛、便秘、朝起きられないなどの訴えが多いようです。また子供では、夜尿症、幼稚な喋り方、指しゃぶりのような退行現象が現れることでもあります。こうした症状に心当たりがあったら、これはあなたが新しい問題に真面目に取り組んだ結果起こった症状なのですから、まず始めに自分を「よく頑張った」と誉めてあげることです。趣味やスポーツは原因となるストレスを軽減するのに有効ですが、時間がない方は、簡単な方法として深呼吸(腹式呼吸)をします。ストレスで緊張状態が続くと無意識に浅い呼吸(胸式呼吸)が多くなり、息苦しく筋肉も緊張して硬くなります。普段から深くゆっくりとした呼吸を意識することで緊張がほぐれ、気分が落ち着くと、ストレスの原因を客観的に見られるようになります。解決の糸口が見つかることもあります。決して焦らず「失敗は成功の素」「明日がある」「世の中には色々な考え方をしている人がある」などと自分に言い聞かせましょう。また、人に話すことで感情表現ができ、さらに言葉にすることで考えがまとまり問題が明らかになるので、「人に弱みを見せるのはかっこ悪いな」「などと躊躇せずに、まずは身近な人に話してみるのも効果的です。

大体1〜2ヶ月くらいで治ると言われていますが、症状が長引いたり重いときには、他の病気の可能性もあるので、決して一人で抱え込まず専門的治療を受けましょう。武蔵野赤十字病院では、精神科、心療内科で医師による治療や心理士によるカウンセリングを行っています。

(精神科臨床心理課 池田美紀)

紹介状があると 良い理由

医療はひとつの病院だけで完結するものではありません。ひとりひとりの患者さまに対して、武蔵野赤十字病院と、みなさまが普段お住まいの近くで通っていらっしゃるかかりつけの医師（ホームドクターと言います）とが力を合わせ、それぞれの力を発揮することで無駄のない最善の医療を提供していきたいと考えております。そこで、ふだんはみなさまのことをよく知っておられるホームドクターにご診療いただき、より高度で専門的な検査や治療が必要だとその医師がご判断になったときには、いつでも当院でなければできない診療をさせていただきます。当院で必要な検査や治療が終われば、またホームドクターのところで治療を継続してお受けいただくこととなります。このような医療の現場における関係を「医療連携」と言いますが、当院は、この地域の先生方と長い時間をかけて良好な連携関係を築いて参りました。

●各地域で、かかりつけのホームドクターに まず診てもらいたいという良い点

- ①お住まいの近くでいつも通っていらつしやる先生は、みなさまの暮らしやご家庭の様子を良くご存知だけに、ひとりひとりに合ったきめ細かい診療・助言が可能です。
- ②大きな病院が診療していない時間にも、診療をお受けいただけます。
- ③ホームドクターからの紹介状により、当院は症状の詳細な情報を把握できますので、初めて当院にいらした方でも当院の診療が速やかに進みます。
- ④ホームドクターからご紹介いただきますと、入院時のベッドが確実にご用意できます。
- ⑤紹介状があると、「療養環境特別加算」としての3150円が不要です。



●当院からの「逆紹介状」 「診療情報提供書」

当院での診療終了後は、かかりつけのホームドクターに、診療の継続をお願いしています。当院でなければできない診療が終わりましたら、「診療情報提供書」にこれまでの診療内容について明記し、みなさまのホームドクターに今後の診療をお願いすることになります。先に挙げましたように、地域の医療機関で診療をお受けになるほうが、良い点が多いからです。



外来棟建設でご迷惑をおかけしています

1981年に建設されたこれまでの建物では、老朽化等でみなさまにご迷惑をおかけしてまいりましたが、現在建設中の新しい外来棟は、来年3月に完成する予定です。みなさまと共に歩む、地域に開かれた病院として、より快適な外来を目指し新たな一歩を踏み出したいと考えております。

みなさまには、工事に伴う騒音、駐車場のスペース減少、レストランの閉鎖などでご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在閉鎖中のレストランは、来年秋にオープンする予定です。駐車場のスペース減少に伴い、工事期間中、ご来院の際はできるだけ公共交通機関をご利用くださいますよう、お願いいたします。

武蔵野赤十字病院「愛の病院」の基本理念

【愛の心を高める】

基本方針

病院職員は、愛の心を高め、「愛の病院」を実践する

- | | |
|------|------------|
| 4つの愛 | 病む人への愛 |
| | 同僚と職場への愛 |
| | 地域住民と地域への愛 |
| | 地球、自然、命への愛 |