

# さっちゃん通信 2014年7月1日号 Vol.109

病院ホームページ <http://www.hagicivilhp.jp/>

← レントゲンフィルム搬送係のロボット「さっちゃん」。現在、充電期間中！！

## 患者満足度調査を実施！！ ～ 外来編 ～

※CS委員会が平成25年11月18日～22日と12月16日～20日にかけて外来を受診された方と、平成25年12月16日から12月27日にかけて当院を退院された患者の方々を対象とした満足度調査を実施しました。

この調査は平成23年度より実施しており、今後のより良い病院運営を検討・立案する際の基礎資料とするため、患者さんの実態や当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的としています。

今までの調査と同じように、同様のアンケートを実施した国内の他の60病院の結果と比較し、相対的な評価も行いました。その結果、施設面においては「非常に満足」「満足」とされた方が全体の74.2%で、前回平成24年度の調査時71.6%と比べて2.6%上昇、他院平均よりも2.7ポイント高いことが分かりました。

接遇面では「非常に満足」「満足」と感じた方が全体の87.3%で、前回調査時の86.5%からわずかに上昇しており、他院平均よりも3.7ポイント高いという結果でした。

診察面については、全体の85.9%が満足と回答され、他院と比較すると5.3ポイント高く前回の調査とも大きな変化はありませんでした。待ち時間については24.6%の方が不満を感じておられましたが、平成23年度の32.4%、24年度が26.9%と年々その割合は

減少傾向にあります。他院と比較しても待ち時間の満足度は、4.3ポイント高い結果でした。

総合評価については、満点を100点とした場合、当院の点数は81.6点で、前回の82.7点からは若干低くなりましたが、これは他院の平均よりも2.1ポイント高い結果でした。

### 外来患者満足度調査の方法について

#### 1. 調査対象について

- ・調査対象：当院外来を受診された方
- ・調査内容：対象者の属性、診察待ち時間、予約の有無、当院の選択理由、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見
- ・調査方法：診察室（内科・小児科）、及び受付時（外科・整形外科）にアンケート用紙を手渡し配布し、院内設置の回収箱及び郵送返送の併用方式で回収。
- ・調査時期：平成25年11月18日～22日  
平成25年12月16日～27日
- ・対象者数：配布数……………575件  
有効回収数……………423件  
有効回収率……………73.6%

#### 2. 調査対象の方の性別と年齢構成

対象者の性別は、「男性」が49%、「女性」が51%で、対象者の平均年齢は66.5歳となっています。

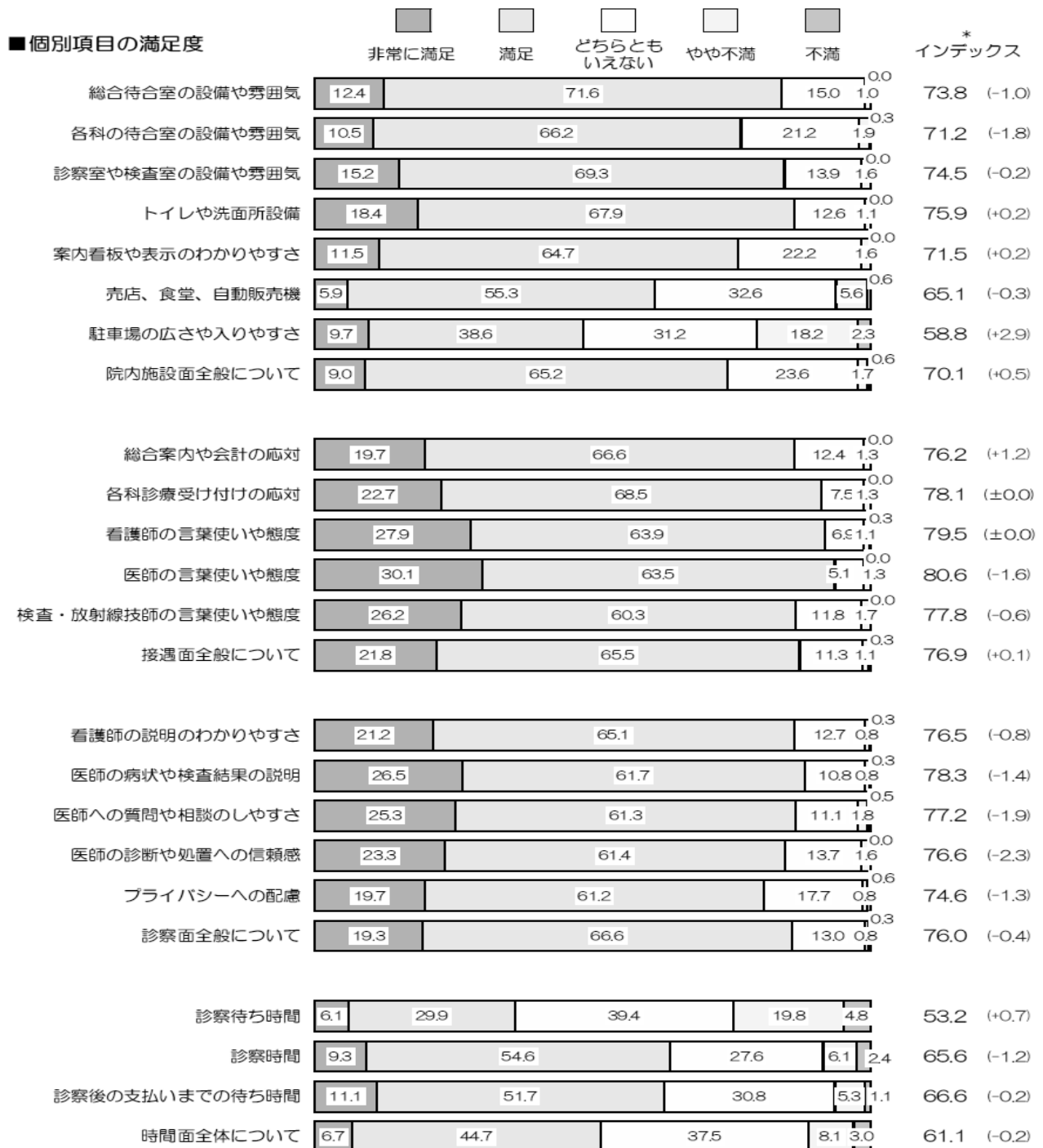
次頁に続く⇒

※CS=Customer Satisfaction（顧客満足）の略。

# 満足度調査の結果（外来部門）

調査期間：平成25年11月18日～22日・12月16日～20日 回答者数：423人

※インデックスのカッコ内は、平成24年度の調査との差



満足度の設問は、以下のとおり、5段階に分かれた満足度の回答に対応した点数を乗じてインデックス（加重平均値による満足指標）を算出し、他院と比較します。

「非常に満足」が100点、「満足」が75点、「どちらともいえない」が50点、「やや不満」が25点、「不満」が0点で、分からない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外しています。

例：40人にアンケートをして、非常に満足が6人、満足が25人、どちらともいえないが5人、やや不満が3人、不満が1人だった場合、 $((6人 \times 100点) + (25人 \times 75点) + (5人 \times 50点) + (3人 \times 25点) + (1人 \times 0点)) \div 40人 = 70点$ となります。

# 栄養科の 地産地消

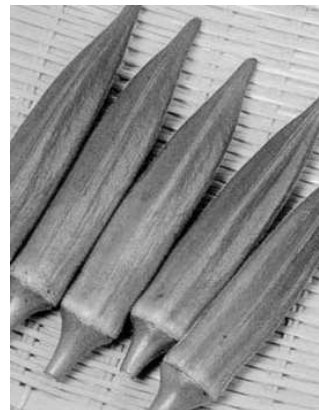
## 今から夏バテ予防を！～オクラ

### 夏バテ対策に早めの予防を

夏バテは夏の終わりに症状がひどくなりがちです。だから、今から早めの予防が大切です。夏バテの原因は、食事の面では、暑さからくる食欲の低下と栄養の偏りが挙げられます。つつい冷たい麺だけで済ませたり、甘い水分を多く取ったりしがちの食生活は、胃の調子を悪くし、また食べられなくなるという悪循環を引き起こします。夏バテ防止に効果的な食事の取り方はたんぱく質、ビタミン、ミネラルをバランスよく摂ることです。少量でも質を考えて食べるようにしましょう。とくにビタミンB群は、体を動かすためのエネルギーを作る働きを助けます。

### 夏バテ対策に強い味方「オクラ」

オクラには、そのビタミンB群をはじめとするビタミン類やミネラルが多く含まれています。ビタミンB群は水に溶けやすいため、生で食べるか、汁ごと飲むスープや味噌汁の具にすると無駄なく摂れます。その他、ネバネバ成分であるムチンも胃の粘膜を保護し、夏バテ気味の胃をサポートしてくれる強い味方です。



## 私のおすす<sup>め!</sup> 萩のあれこれ

私のお薦めする萩の名所は、皆さんご存じの「菊ヶ浜」です。

北長門海岸国定公園内に位置するこの菊ヶ浜は、萩城跡のある指月公園の東側に広がる白砂青松の海岸です。砂浜からは菊ヶ浜のト

レードマークともいえる国指定天然記念物の指月山が、沖合には日本海に浮かぶ大島、相島、羽島などの多くの島々を眺めることができ、遠く離れた笠山まで見ることができます。またこの菊ヶ浜から見える夕景は「日本の夕陽百選」にも選ばれた絶景で、海に太陽が沈んでいく様子は感動ものです。

毎年ビーチバレー大会がこの菊ヶ浜で行われますが、今年は7月20日に開催されます。県外からも多くの参加者があり、バレー愛好家からも人気の大会で、私も参加する予定です。そして7月27日には、砂の芸術祭というイベントが開催され、砂浜は砂で作った多くの作品で賑わいます。

これから夏本番に向けて多くのイベントが開催される菊ヶ浜。皆さん要チェックです。是非、一緒に萩の夏を盛り上げましょう。

地域連携室 藤永 由希子



萩市民病院 外来診療担当医師一覧

平成26年7月1日現在

受付時間  
午前8:30～11:30／午後13:00～16:30  
診療時間  
午前8:45～12:00／午後13:30～17:00

外来診療は基本的に「予約制」です。  
なお小児科専門外来は、既に診断がついて他院の紹介状をお持ちの方を除いては、まず午前中の一般外来を受診していただき、必要な検査等を行った上で専門外来へ院内紹介をいたします。  
いずれの場合も救急・急患はこの限りではありません。

診療科	時間帯	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	
総合診療科	午前		齊藤 裕之	齊藤 裕之	齊藤 裕之		
内科	循環器内科 呼吸器内科	午前	米澤 文雄	米澤 文雄	安藤 みゆき	米澤 文雄	藤村 達大
			安藤 みゆき	刀禰 尚	藤村 達大	刀禰 尚	内田 耕資
			藤村 達大	内田 耕資		安藤 みゆき	
						内田 耕資	
		午後				西村 傑(大学)	
	神経内科	午前					佐野 泰照(大学)
	消化器内科	午前	松本 賢治	松本 賢治	五嶋 敦史	松本 賢治	五嶋 敦史
膠原病外来	午前	中村 浩士(大学)					
糖尿病外来	午前/午後			幡中 雅行(大学)			
小児科	一般外来	午前	高橋 一雅	高橋 一雅	高橋 一雅	高橋 一雅	
			藤本 洋輔	藤本 洋輔	藤本 洋輔	藤本 洋輔	
	※専門外来	午後	腎臓(第3) (白石)	神経(第1・3・4) 午前・午後(伊住)		心臓(第2) (藤原)	アレルギー (第1・2・4) (真方・長谷川・清水)
外科 (午後は手術)	午前初診	中村 丘	坂野 尚	中村 丘	坂野 尚	工藤 淳一	
	午前再診			工藤 淳一	中村 丘	坂野 尚	
整形外科 (午後は手術)	午前初診	大藤 晃	手術のため休診	桑原 嘉一	大藤 晃	桑原 嘉一	
	午前再診	桑原 嘉一		大藤 晃	桑原 嘉一	大藤 晃	
放射線科検査	終日	米城 秀	米城 秀	米城 秀	米城 秀	米城 秀	
麻酔科 (ペインクリニック)	午前		原田 英宜(大学)				
内視鏡検査	午前/午後	西村 純一(大学)	五嶋 敦史	松本 賢治	末永 成之(大学)	横田 恭之(大学)	

※ 午後からの内科外来は、専門外来のみとなっています。初診の方は電話予約のうえ、午前中の総合診療科・内科外来を受診されますようお願いいたします。なお、救急・急患についてはこの限りではありません。

※ 膠原病外来、糖尿病外来、麻酔科、及び大学の内科非常勤医師の診察は院内紹介のみです。初診あるいは他院からの直接の紹介は受けつけておりませんので、予めご了承下さい。

萩市民病院 予約センター 電話(0838)25-1235 ※土・日・祝日を除く月～金 8:30～17:00受付

朝は電話が混み合います。つながりにくい場合は、お手数ですが時間をおいておかけ直し下さい。  
また、おかけ間違いのないよう十分にご注意願います。

他の医療機関からの受診の際は、紹介状をお持ちいただきますよう、よろしくお願いいたします。



さっちゃん通信ぼやきコーナー  
(編集後記)

来年の大河ドラマが「花燃ゆ」に決定しました。今年  
の大河ドラマが「軍師官兵衛」ということもあり、主人  
公の敵として「毛利家」が描かれているのは仕方ない  
ことですが、毛利ファンにとっては辛いものがあります。  
来年の大河ドラマが毛利氏のお膝元である萩市が舞台

となるのは大歓迎です。ただ、もう少し贅沢をいうなら、  
防長二州に移封された江戸時代初期にも目を向けてほし  
いと思います…。  
【阿久戸】



吉田松陰とその妹「文」が生まれ育った、松陰誕生地