



# さっちゃん通信 2015年7月1日号 Vol.121

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26年12月8日から12日にかけて外来を受診された方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年度より実施しています。

今までと同じように、同じアンケートを実施した国内の他の68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76.3%で、前回平成25年度の調査時74.2%と比べて2.1%上昇、他院平均よりも4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88.8%で、前回調査時の87.3%からわずかに上昇しており、他院平均よりも3.4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%が満足と回答され、他院と比較すると4.8ポイント高く前回から0.9%微減となっています。待ち時間については25%の方が不満を感じておられました。平成23年度の32.4%、24年度が26.9%、25年度が24.6%と年々その割合は減少傾向にあ

りましたが、今回微増していました。しかし他院と比較すると待ち時間の満足度は、4.8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81.3点で、前回の81.6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。
- ・ 対象者数：配布数……………578件  
有効回収数……………468件  
有効回収率……………81.0%

#### 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46.1%、「女性」が53.9%で、対象者の平均年齢は62.0歳となっています。

次頁に続く⇒

※CS=Customer Satisfaction（顧客満足）の略。

萩市民病院と萩・福祉複合施設かがやきで構成される「萩・健康維新の里」は、市民の誰もがその人らしく、健康に暮らしていけるような生活を支援するところです。

#### 「萩・健康維新の里」理念

- 変化する社会情勢に進取の気性をもって取り組み、新しい健康の在り方を提案します。
- 現状に妥協せず、創意工夫を惜みず、暖かく思いやりのあるサービスを実践します。
- 自らの役割を明確にし、地域と連携して、保健・医療・福祉を統合したサービスを目指します。

#### 萩市民病院の目標

- ◇ 私たちは、絶えず自分を磨き、質の高い医療を提供します。
- ◇ 私たちは、提供するサービスを説明した上で、あなたとともに医療を実践します。
- ◇ 私たちは、自分に課せられた仕事を全うし、病院事業を維持・発展させます。

# 満足度調査の結果（外来部門）

調査期間：平成26年12月8日～12日 回答者数：468人

\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

## ■個別項目の満足度

項目	満足度					*インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満			
総合待合室の設備や雰囲気	13.1	69.1	16.3	1.1	0.5	73.3	+5.2	-0.5
各科の待合室の設備や雰囲気	10.1	66.7	21.1	1.8	0.2	71.1	+4.8	-0.1
診察室や検査室の設備や雰囲気	12.6	70.8	16.3	0.2	0.0	74.0	+2.0	-0.5
トイレや洗面所設備	17.7	66.4	12.6	2.5	0.7	74.5	+8.2	-1.4
案内看板や表示のわかりやすさ	11.7	62.1	23.7	2.1	0.5	70.6	+4.1	-0.9
売店、食堂、自動販売機	6.0	55.8	31.7	6.0	0.5	65.2	+3.6	+0.1
駐車場の広さや入りやすさ	12.1	44.0	27.4	12.3	4.2	61.9	+5.2	+3.1
院内施設面全般について	10.3	66.0	22.5	0.9	0.2	71.3	+4.0	+1.2
総合案内や会計の対応	16.4	68.5	13.7	1.1	0.2	74.9	+2.0	-1.3
各科診療受け付けの対応	21.2	67.9	10.0	0.7	0.2	77.3	+3.0	-0.8
看護師の言葉使いや態度	25.7	66.9	6.8	0.7	0.0	79.4	+2.5	-0.1
医師の言葉使いや態度	26.5	62.9	10.4	0.2	0.0	78.9	+1.1	-1.7
検査・放射線技師の言葉使いや態度	20.6	67.2	12.0	0.2	0.0	77.0	+1.9	-0.8
接遇面全般について	17.6	71.2	10.4	0.7	0.0	76.5	+3.4	-0.4
看護師の説明のわかりやすさ	19.4	68.6	11.8	0.2	0.0	76.8	+4.2	+0.3
医師の病状や検査結果の説明	24.2	62.0	12.2	1.6	0.0	77.2	+3.4	-1.1
医師への質問や相談のしやすさ	23.0	59.1	16.3	1.4	0.2	75.8	+2.5	-1.4
医師の診断や処置への信頼感	23.1	60.2	15.3	1.4	0.0	76.3	-0.8	-0.3
プライバシーへの配慮	18.6	66.5	14.0	1.0	0.0	75.7	+3.4	+1.1
診察面全般について	19.3	65.7	14.2	0.9	0.0	75.8	+4.8	-0.2
診察待ち時間	7.0	31.5	36.5	20.0	5.0	53.9	+4.8	+0.7
診察時間	8.6	52.8	32.6	4.9	1.2	65.7	+2.5	+0.1
診察後の支払いまでの待ち時間	9.0	54.9	32.2	3.7	0.2	67.2	+7.9	+0.6
時間面全体について	6.9	45.9	36.6	8.7	1.9	61.8	+6.6	+0.7

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

## あたまスッキリ ～ みょうが

### 日本だけの薬味

夏の食事にはかかせない茗荷(みょうが)。さわやかな香りとシャキシャキとした歯ざわりが夏にぴったりで薬味として大活躍ですが、食用に栽培されているのは日本だけで、英語名も「japanese ginger」というそうです。

### 食べたら「物忘れ」をする？

食えると「もの忘れする」と言われますが、これは昔、お釈迦様の弟子の中に自分の名前も忘れてしまうくらい物覚えの悪い弟子がいつも自分の名前を首から荷っていたという故事に由来する迷信だそうです。反対に「みょうが」に含まれるαピネンという香りの成分は、頭をスッキリさせ、集中力を高めるのに効果があると言われています。αピネンは、マツ、スギ、ヒノキなどの森林の香り成分でもあり、リラックス効果も期待されます。

刻んで味噌汁に入れたり、冷奴に載せることで、香りよく食べることができ、調味料が少なくても食べやすく減塩にも有効です。薬味としてだけでなく、茄子と一緒に炊く等、煮物にもお勧めです。



## 秋のあれこれ



大照院は市民病院のすぐそばにある臨済宗南禅寺派の寺院です。延暦年間(8世紀末頃)にはすでに寺院があったといいますが、定かではありません。鎌倉時代末期に建長寺の義翁和尚が大椿山歙喜寺と改め、臨済宗の寺院となりましたが、その後は荒廃。江戸時代に入り、2代萩藩主の毛利綱広が初代藩主の父・秀就の菩提寺とするために明暦2年(1656年)に再建し、秀就の法号にちなんで霊椿山大照院としました。初代と2代から12代までの偶数代の藩主(奇数代藩主は東光寺)夫妻の墓所があります。また本堂や庫裏などは国の重要文化財に指定されています。

毎年8月13日に行われる「万灯会」では迎え火が行われ、約600基の石灯籠の他に、毛利家墓所などに一斉にローソクの明かりが灯ります。暗闇に照らし出される石畳や灯籠は、現実を忘れさせるほどの光景です。

西病棟看護師 桑原 佳代

## 減塩でもう一品!

カレージャーマンポテト  
(塩分0.5g)



### <材料> (1人分)

- ・じゃが芋 50g
- ・玉ねぎ 20g
- ・ベーコン 8g
- ・バター 1g
- ・コンソメ 0.8g
- ・白こしょう 少々
- ・カレー粉 少々
- ・粉パセリ 少々

### <作り方>

- ① じゃが芋は厚めにスライスして固めに茹でる。
- ② ベーコンは短冊、玉ねぎはスライスする。
- ③ ②をバターで炒め、①と調味料を加える。
- ④ ③にカレー粉を混ぜて炒め、パセリをふる。

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	内田 耕資
			安藤 みゆき	刀禰 尚	中村 武史	刀禰 尚	中村 武史
			中村 武史	内田 耕資		安藤 みゆき	
						内田 耕資	
	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	中村 宗剛	松本 賢治	藤原 真一
			藤原 真一				中村 宗剛
糖尿病外来	午前/午後			幡中 雅行(大学)			
小児科	一般外来	午前	真方 浩行	真方 浩行	真方 浩行	真方 浩行	真方 浩行
			兼安 秀信	兼安 秀信	兼安 秀信	兼安 秀信	兼安 秀信
	※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 (偶数月第2・藤原) (奇数月第3・鈴木)	アレルギー (第2・4) (真方)
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	瀬戸 隆之(大学)	手術のため休診	岡崎 朋也(大学)		桑原 嘉一	
	午前再診	桑原 嘉一		桑原 嘉一	桑原 嘉一		
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	中村 宗剛 川野 道隆(大学)	藤原 真一 中村 宗剛	松本 賢治 藤原 真一	中村 宗剛 佐伯 一成(大学)	松本 賢治 西村 達郎(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、よろしくお願いたします。



さっちゃん通信ぼやきコーナー  
(編集後記)

先日、自宅で朝食を摂っていると、いつものカラスの鳴き声に混じって「ぎゃっ、ぎゃっ」という聞き慣れない、けたたましい声が聞こえました。何事かと外を伺っていた娘が「父さん、猿！猿！大きな猿よ！」と叫びます。取りあえず身近にあった竹刀を握り外に出たところ、大きな猿が一目散に畑の中を逃げて行きます。しばらく追っかけて投石などで猿を威嚇しましたが、当然のこと

ながら猿は悠々と裏山に逃げ込み、木の上でこちらをあざ笑っています。幸い被害はありませんでしたが、先日は家庭菜園のタマネギと空豆がやられ、昨年も、タマネギやキュウリ、スモモなどが被害にあいました。  
私は、今の家(萩市大井)に住んで30年になりますが、近頃になって、いろんな動物が裏山から我が家の周辺に出没します。猿、猪、狸、狐、ハクビシン、滅多に姿を見せませんが野ウサギもいます。山の中の自然はどうなっているのでしょうか？ 追伸：6月20日に開催された職員共済会のソフトバレーボール大会で、市民病院の混合チームが見事連覇を果たしました。おめでとうございます！  
【阿武】