



さっちゃん通信 2016年5月1日号 Vol.131

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※委員会は、平成 27 年 11 月 16 日から 25 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 100 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 72%で、前回平成 26 年度の調査時 76.3%と比べて 4.3%減少しましたが、他院平均よりも 3.2 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 84.7%で、前回調査時の 88.8%からわずかに減少しましたが、他院平均よりも 2.3 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 82.3%が満足と回答され、他院と比較すると 4.8 ポイント高い結果ですが、前回から 2.7%ほど減少した結果となっています。待ち時間については 22.9%の方が不満を感じておられました。しかし調査開始時の平成 23 年度の 32.4%から大きく下がって

おり、昨年の 26 年度が 25%と年々その割合は減少傾向にあります。他院と比較すると待ち時間の満足度は、6.1 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、これは前回の調査時と変化はありませんでしたが、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…………… 700 件
有効回収数……………457 件
有効回収率……………65.3%

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 46.7%、「女性」が 53.3%で、対象者の平均年齢は 65.4 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27年11月16日～25日 回答者数：457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	満足度					インデックス	調査前平均	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	13.0	66.0	19.8	0.0	0.2	72.7	+4.5	-0.6
各科の待合室の設備や雰囲気	12.4	63.3	21.7	2.6	0.0	71.4	+4.8	+0.3
診察室や検査室の設備や雰囲気	15.7	63.9	19.8	0.2	0.5	73.6	+1.9	-0.4
トイレや洗面所設備	19.3	63.2	14.6	1.7	1.2	74.5	+8.2	0.0
案内看板や表示のわかりやすさ	14.4	57.5	25.2	2.9	0.0	70.8	+4.2	+0.2
売店、食堂、自動販売機	9.0	51.4	32.2	6.4	1.0	65.2	+3.3	0.0
駐車場の広さや入りやすさ	12.5	48.1	22.3	14.5	2.5	63.4	+7.4	+1.5
院内施設面全般について	10.8	61.2	26.8	1.8	0.0	70.4	+3.2	-0.9
総合案内や会計の応対	18.4	63.8	15.9	1.4	0.5	74.5	+1.5	-0.4
各科診療受け付けの応対	24.3	62.2	12.5	1.0	0.0	77.5	+3.0	+0.2
看護師の言葉使いや態度	28.3	61.5	9.3	0.7	0.2	79.2	+2.2	-0.2
医師の言葉使いや態度	31.2	59.2	9.1	0.5	0.0	80.3	+2.4	+1.4
検査・放射線技師の言葉使いや態度	24.1	62.2	12.4	1.0	0.3	77.2	+1.9	+0.2
接遇面全般について	19.3	65.4	13.8	1.5	0.0	75.6	+2.3	-0.9
看護師の説明のわかりやすさ	24.5	59.7	14.8	0.7	0.2	76.9	+3.8	+0.1
医師の病状や検査結果の説明	30.2	56.9	11.4	1.4	0.0	79.0	+4.8	+1.8
医師への質問や相談のしやすさ	30.5	56.1	11.8	1.2	0.5	78.7	+5.1	+2.9
医師の診断や処置への信頼感	28.4	56.5	13.4	1.2	0.5	77.7	+0.8	+1.4
プライバシーへの配慮	21.1	58.5	19.1	0.8	0.5	74.7	+2.2	-1.0
診察面全般について	23.8	58.5	17.2	0.2	0.2	76.3	+4.8	+0.5
診察待ち時間	8.8	35.1	33.2	14.8	8.1	55.4	+6.1	+1.5
診察時間	12.9	53.9	26.3	4.6	2.2	67.7	+4.4	+2.0
診察後の支払いまでの待ち時間	8.6	54.7	29.3	7.0	0.5	66.0	+6.8	-1.2
時間面全体について	8.7	48.4	31.2	9.0	2.7	62.8	+7.4	+1.0

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。



新規採用医師 のご紹介

4月から整形外科に茶川一樹医師が、循環器科に内海仁志医師が、小児科に是永優乃医師がそれぞれ着任いたしました。医師の交代の都度、患者の皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、何卒よろしく願いいたします。



整形外科科長
茶川 一樹
(ちゃがわ かずき)

出身地・出身大学

山口県出身・山口大学卒

年齢・血液型

36歳・O型

趣味

サッカー・ゴルフ・子育て(2人)

専門分野・得意分野

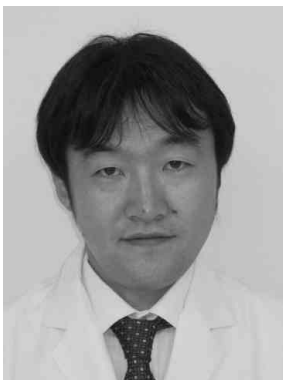
基本的には何でも。外傷等の対応、手術なら大腿骨頸部転子部骨

市民病院の第一印象は？

スタッフ間の距離感が近くて、アットホームだと感じた

意気込み

病院の中の一員となれるように頑張る。全員満足出来るように頑張る。



循環器科科長
内海 仁志
(うちのうみ ひとし)

出身地・出身大学

山口市出身・山口大学卒

年齢・血液型

40歳・B型

趣味

テニス・ドライブ

専門分野・得意分野

循環器科、冠動脈インターベンション

市民病院の第一印象は？

きれいな病院で働きやすい。スタッフが優しい。

意気込み

地域医療に貢献したいと思います。



小児科医員
是永 優乃
(これなが ゆの)

出身地・出身大学

北九州市出身・山口大学卒

年齢・血液型

28歳・B型

趣味

音楽、ゲーム

専門分野・得意分野

小児一般

市民病院の第一印象は？

みなさん、親切に対応して下さる

意気込み

短い間ですが、萩の医療の役に立てればと思います。

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	
内科	循環器内科 呼吸器内科	午前	米澤 文雄	米澤 文雄	内海 仁志	刀禰 尚	米澤 文雄
			内海 仁志	刀禰 尚	中村 武史	内海 仁志	内田 耕資
			中村 武史	内田 耕資		内田 耕資	中村 武史
	午後						
	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	中村 宗剛
						藤原 真一	
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(隔週)	真方 浩行	真方 浩行	真方 浩行
			是永 優乃	是永 優乃(隔週)	是永 優乃	是永 優乃	是永 優乃
	※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	藤本 和弘	手術のため休診	藤本 和弘	藤本 和弘	茶川 一樹	
	午前再診	茶川 一樹		茶川 一樹	茶川 一樹		
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	仁志麻衣子(大学)	中村 宗剛	松本 賢治	中村 宗剛 佐伯 一成(大学)	篠田 崇平(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置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。



さっちゃん通信ほやきコーナー
(編集後記)

我が家では、ソメイヨシノや桃の花、アセビの花が見頃を終え、今はスズラン、ライラック、ツツジの花が見頃を向かえています。

スズラン、ライラックは寒冷地の花というイメージがありましたが、立派に育っています。スズランは可憐な白い花、ライラックはうす紫色の花で、甘い芳香が鼻をくすぐります。インターネットでは、スズランは強い芳

香があり、ライラックも香りが良く香水の原料になります。

GWには、夏みかんをはじめとした柑橘の花が一斉に開花し、それこそ地域全体が甘い香りに包まれます。甘い香りに包まれての散歩は気分のいいものです。メタボ解消のために、少し頑張って散歩しようかなと思っています。

【阿武】

