



さっちゃん通信 2016年6月1日号 Vol.132

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！！ ～ 入院編 ～

※CS委員会が平成27年11月16日から平成28年1月8日に当院を退院された方を対象として入院患者満足度調査を行いました。先月の患者満足度調査・外来編に続き、結果をお知らせします。

この調査は平成23年度より実施しています。外来と同様に、同じアンケートを実施した国内の77病院の結果と比較した、相対的な評価も行われました。

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89.5%で、前回平成27年度の調査時87%と比べて2.5%上昇、全病院平均よりも6.4ポイント高い値でした。

病室環境面では、全体の86.8%が「非常に満足」「満足」と回答され、「やや不満」「不満」と回答された方はほとんど見られませんでした。この結果は他院と比較しても5.5ポイント高い結果でした。

接遇面では「非常に満足」「満足」と感じた方が全体の94.2%で、前回調査時の87.3%から6.9%の増加、他院平均よりも4.4ポイント

高いという結果でした。

診療面については、全体の93.1%の方が満足と回答され、前回の86.9%から6.2%増加しました。平均と比較すると3ポイント高い値でした。

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88.7点で、前回の87.8点から0.9%上昇、これは全病院の平均よりも4.6ポイント高い結果でした。

入院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：期間中に当院を退院された方
- ・調査内容：対象者の属性、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：退院時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……………200件
有効回収数……………166件
有効回収率……………83.0%

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55.2%、「女性」が44.8%で、対象者の平均年齢は66.4歳となっています。

なお前回の調査では「男性」が56.2%、「女性」43.8%で、平均年齢は65.4歳でした。

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、創意工夫を惜しまず、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（入院部門）

調査期間：平成27年11月16日～平成28年1月8日 回答者数：166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



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

6月の味 ～ アジ

味のいいアジ

「アジ」という名前は、味の良いことに由来すると言われています。干物、刺身、塩焼き、南蛮漬け、フライなどいろいろな家庭料理に使われ、昔から日本人の生活にはかかせない魚となっています。ちなみに魚へんに「参」と書くことから、山口県では美味しくなるこの時期にあわせて、6月3日を「アジの日」としています。



豊富な栄養素

鱈は青魚の栄養を代表する DHA、EPA を多く含みます。いずれも身体の中で作ることができない必須脂肪酸で、食べ物などから積極的に摂ることが推奨されています。DHA や EPA は血液中の中性脂肪やコレステロールを低下させて、血流をよくし、動脈硬化、心臓病、脳血管障害の予防に役立ちます。でも料理中の油に溶け出てしまうため、揚げ物よりはムニエルにして、溶け出た油脂も全部食べられるようなソースを工夫されると効果的に摂取できます。新鮮であれば刺身でいただくのが何よりです。また、酸化しやすいため、酸化防止の役目があるビタミンCを多く含むレモンやリコピンの多いトマトなどと一緒に食べることをおすすめします。

萩のあれこれ

萩から萩往還を進んでいくと、椿地区の笠屋に「涙松の碑」があります。現在は旧有料道路を通過して山口方面へ向かいますが、かつてここには松並木があり、ここを通過すると萩の町並みが見えなくなるということから「別れを惜し



んで涙する」、また山口方面から萩に向かった際には、萩の町が見え隠れする光景をみて「萩に帰ってきてうれし涙を流す」という場所であり、その故事からいつしか「涙松」と言われるようになったといわれています。

この涙松でのエピソードで有名なのは幕末にあった吉田松陰にまつわるものではないでしょうか。安政の大獄によって捕縛された松陰は、萩から江戸へ送られる際にここで最後に萩の町を眺め、「かえらじと思ひさだめし旅なれば 一入（ひとしお）ぬるる涙松かな」と詠んでいます。もう帰ることは出来ないという松陰の気持ちを表した歌です。今でも松の間から萩の町が見え、当時の光景を偲ぶことは出来ますが、普段は車で一気に駆け上がってしまい、振り返る事は無いかと思えます。たまには立ち止まって、萩の町を見てはどうでしょうか？

副事務部長 古谷 勝義

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
糖尿病外来	午前/午後			幡中 雅行(大学)		藤原 真一	
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)

そろそろ梅雨の季節です。沖縄や奄美地方は梅雨入りしたと先月のニュースで言っていましたが、この編集後記を書いている時には、まだ九州・山口地方は梅雨入りしていません。
平年だと6月上旬に梅雨入り、7月中旬頃に梅雨明けというのが一般的ですが、最近の天気は一般的ではないのが特徴。4月から5月にかけて、すごく風の強い日があっ

たり、雨がえらく降ったり、特に暴風雨なのが一番困ります。子供が小学校に行くまでに、傘が差せないから結局濡れていくとか、帰りもしかり。挙げ句の果てには傘が壊れて帰ってくるということも。
ベランダに置いていた物が吹っ飛んだり、倒れていたたり、網戸が右へ左へと動きまくって、最後は外れたりとか、前までこんなにひどかったっけ?と思うような風がよく吹いているような気がします。
これが梅雨になると南からの暖かい風の影響で、生温い風で不快に。そろそろエアコンの出番でしょうか?
【藤村】