



さっちゃん通信 2018年9月1日号 Vol.159

病院ホームページ <http://www.hagicvhp.jp/>

← レントゲンフィルム搬送系のロボット「さっちゃん」。現在、充電期間中！！

平成 29 年度患者満足度調査の結果について ～ 外来編 ～

CS*委員会では毎年患者満足調査を行っており、昨年度は平成 29 年 11 月 13 日から 17 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 年度より実施しており、今までと同様にアンケートを実施した国内の他の 115 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 75.9%で、前回平成 28 年度の調査時 77%と比べて余り変化はありませんでしたが、他院平均よりも 5.8 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 85.6%で、前回調査時と同じ結果に、他院平均よりも 2.9 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 82.4%が満足と回答され、他院と比較すると 4.2 ポイント高くなりましたが、前回と比べると変化はありませんでした。待ち時間については 22.6%の方が不満を感じておられました。調査開始時の平成 23

年度の 32.4%からは、年々その割合は減少傾向にありますが、昨年と比較するとあまり大きな変化はありませんでした。しかし、他院と比較すると待ち時間の満足度は、5.8 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 80.9 点で、これは前回の調査時とほとんど変わらない結果でしたが、他院の平均よりも 1.2 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、院内設置の回収箱あるいは郵送返送の併用方式で回収。
- ・ 対象者数：配布数…………… 592 件
有効回収数……………431 件
有効回収率……………72.8%

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 47.9%、「女性」が 52.1%で、対象者の平均年齢は 65.2 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进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 29 年 11 月 13 日～17 日 回答者数：431 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	18.2	63.8			17.4	74.9	+5.8	+1.8
各科の待合室の設備や雰囲気	16.7	60.6			20.6	72.8	+5.1	+1.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	18.7	64.6			16.2	75.3	+2.7	+2.1
トイレや洗面所設備	20.5	64.5			13.9	76.0	+8.7	+1.0
案内看板や表示のわかりやすさ	15.7	58.1			24.4	72.0	+4.9	+0.3
売店、食堂、自動販売機	10.3	52.1		30.3	6.2	66.0	+3.7	-0.4
駐車場の広さや入りやすさ	15.7	47.1		27.4	7.7	66.7	+10.3	+1.5
院内施設面全般について	12.9	63.0			23.5	72.0	+4.2	+0.1
総合案内や会計の対応	21.0	59.9			16.6	74.7	+1.3	+1.0
各科診療受け付けの対応	24.1	62.5			11.8	77.2	+2.2	+0.9
看護師の言葉使いや態度	29.6	59.0			10.5	79.4	+1.9	+0.7
医師の言葉使いや態度	32.5	57.0			9.6	80.2	+1.9	+0.1
検査・放射線技師の言葉使いや態度	26.2	59.5			14.0	77.8	+1.9	+0.4
接遇面全般について	22.2	63.4			13.8	76.8	+2.9	+1.7
看護師の説明のわかりやすさ	27.0	57.4			14.5	77.5	+3.5	+1.6
医師の病状や検査結果の説明	32.6	50.7			14.6	78.4	+3.3	+0.1
医師への質問や相談のしやすさ	33.1	51.1			12.3	78.3	+3.8	+1.0
医師の診断や処置への信頼感	29.2	52.1			16.3	77.0	-0.7	-0.2
プライバシーへの配慮	25.8	55.2			17.8	76.3	+3.0	+2.1
診察面全般について	25.9	56.5			16.2	76.7	+4.2	+1.6
診察待ち時間	8.7	34.9	33.8	15.9	6.7	55.7	+5.8	+1.4
診察時間	12.1	51.5		29.3	5.9	66.9	+2.9	-1.6
診察後の支払いまでの待ち時間	11.7	50.6		30.4	5.9	66.3	+6.9	+1.2
時間面全体について	11.2	46.3		31.3	9.2	63.9	+8.0	+2.6

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

粘りは2~3倍 ~白オクラ~



粘り強く、スタミナのつくオクラ

おくらは漢字で「秋葵」と書き、6月~9月頃が旬の野菜です。断面が星形の五角種が一般的ですが、丸型やさやが赤いものなど種類も豊富です。その中で今、人気を集めている「白オクラ」をご紹介します。

白オクラはお隣の長門市三隅で50年以上作られている伝統野菜です。緑が薄く白に近い色をしています。形は丸莢で、大きくなっても硬くならず、アクが少ないので生で食べてもやさしく、サラダや和え物に向いています。粘りが強いのが一番の特徴で、普通のオクラの2~3倍あるそうです。「粘り」は「根張り」と掛けて、「粘り強く頑張れる」「スタミナがつく」イメージがあり、特に夏場はネバネバ成分が多い食品が好まれるような気がします。

オクラの主な粘り成分はペクチン、ムチンです。ペクチンは整腸作用を促しコレステロールを排出する作用や便秘を防ぎ、大腸ガンを予防する効果があると言われています。ムチンも体内で食物繊維と同じような働きをし、胃も保護する効果が期待されています。オクラは疲れた胃腸の調子を整えるネバネバ成分に加えて、糖質をエネルギーにする時に必要なビタミンB1も多く含んでいるので、体力増強、疲労回復効果も期待できます。

和のあれこれ 秋のあれこれ

私がお勧めする萩市内の場所は、堀内地区から菊屋横町の周辺です。

江戸時代の面影を色濃く残す旧萩城下町です。武家屋敷や美しいなまこ壁のある道を巡るとまるでタイムスリップしたような感覚に浸れます。日本の道百選に選定されている城下町の横町。町筋が基盤目状に区画され、武士たちの武家屋敷が軒を連ねていた場所です。白と黒のなまこ壁は、晴れた日に太陽の光が反射して美しい景観を作り出しています。

また、9月に入り相変わらず厳しい残暑が続いていますが菊屋横町近くのカフェでは季節毎に味わたる果物やハーブを使用した自家製のシロップジュースがお勧めです。みなさまも、ホッとできる時間をみつけこの残暑を無理なく乗り切っていけるといいですね。



東病棟看護師 西山 陽子

当院では、職員を対象に組織の活性化要因を探索することを目的としたアンケート調査を行っています。組織が活性化した状態は職員の「意欲と満足」が高い状態をいい、アンケート調査により「意欲と満足」を高めるための効果的な要因を把握するためのものです。

調査は業者に委託していますが、平成29年度中に当該業者が担当した医療機関のなかの「急性期型病院(200床未満)の部」で当院が2位を受賞いたしました。今後とも、より活性化した病院となるように努め、患者の皆様の満足度向上に繋げて参りたいと思います。



萩市民病院 外来診療担当医師一覧

平成30年9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	
内科	循環器内科 呼吸器内科	午前	米澤 文雄	米澤 文雄	中村 武史	刀禰 尚	米澤 文雄
			中村 武史	刀禰 尚	西村 滋彦	内田 耕資	内田 耕資
			西村 滋彦	内田 耕資		西村 滋彦	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			田口 昭彦(大学)		
小児科	一般外来	午前	橋高 節明	橋高 節明(隔週)	橋高 節明	橋高 節明	橋高 節明
			小林 光	小林 光(隔週)	小林 光	小林 光	小林 光
	※専門外来	午後		神経(第1・3・4) 午前・午後(伊住)	アレルギー(第2) (真方)	心臓(第3) (古田)	
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	茶川 一樹 (再診)	手術のため休診	茶川 一樹 (再診)	茶川 一樹 (再診)	茶川 一樹 (初診)	
		村上 智俊 (初再診)		村上 智俊 (初再診)	村上 智俊 (再診)		
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 厚東 由里佳(大学)	中村 宗剛	松本 賢治	中村 宗剛 伊藤 駿介(大学)	松本 賢治	

※ 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。

※ 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付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)

夏休みが終わり、世間のお母さん、お父さんは、ほっと一息といったところでしょうか。お盆に帰省してきたお子さんやお孫さんのお世話に、楽しいながらもお疲れなおじいちゃんやおばあちゃんもいることでしょう。
この季節、そろそろ夏の疲れが出る頃です。疲れているなど感じたら、無理をせずに、心と体を労しましょう。そう言っている私も、夏休みの間は子供達の膨大な宿題を監督する鬼となり、精根使い果たしました。子供達の夏の思い出作りに出かけ、私まで日焼けして真っ黒で

す。
子育てが終わった世代の方達に、「忙しい毎日だろうけど、そんな子供との時間もあつという間よ。今じゃあの頃が懐かしい。楽しんで。」と声をかけて頂きました。「今」を楽しもう！「今」をしっかり感じよう！そう思わせて頂ける人生の先輩方からのお言葉は、本当にありがたいものです。
皆さんも「今」を大切に。毎日笑顔で過ごして行けたら良いですね。

【藤永】