

# さっちゃん通信 2019年8月1日号 Vol.170

病院ホームページ <http://www.hagicvhp.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！！

## 平成 30 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 30 年 12 月 10 日から 14 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 122 病院の結果と比較し、相対的な評価も行いました。今回、当院の選択理由で最も高かったものが言葉遣いや態度などの接遇での割合が高く、調査病院全体での平均値と比較しても 14.9%高い結果でした。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%で、前回の 75.9%と比べて変化はありませんでした。接遇面では「非常に満足」「満足」と感じた方が全体の 83.3%で、前回調査時とあまり変化はありませんでしたが、他院平均よりも 1.8 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 81.2%が満足と回答され、他院と比較すると 2.9 ポイント高くなりました。診察までの待ち時間については 20%の方が不満を感じておられましたが、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、診察終了後の待ち時間については不満を感じておられる方が 3.9%と、他院と比較しても 8.5 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 80.1 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 0.4 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…………… 534 件  
有効回収数……………386 件  
有効回収率……………72.3%

#### 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 50.3%、「女性」が 49.7%で、対象者の平均年齢は 65.8 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

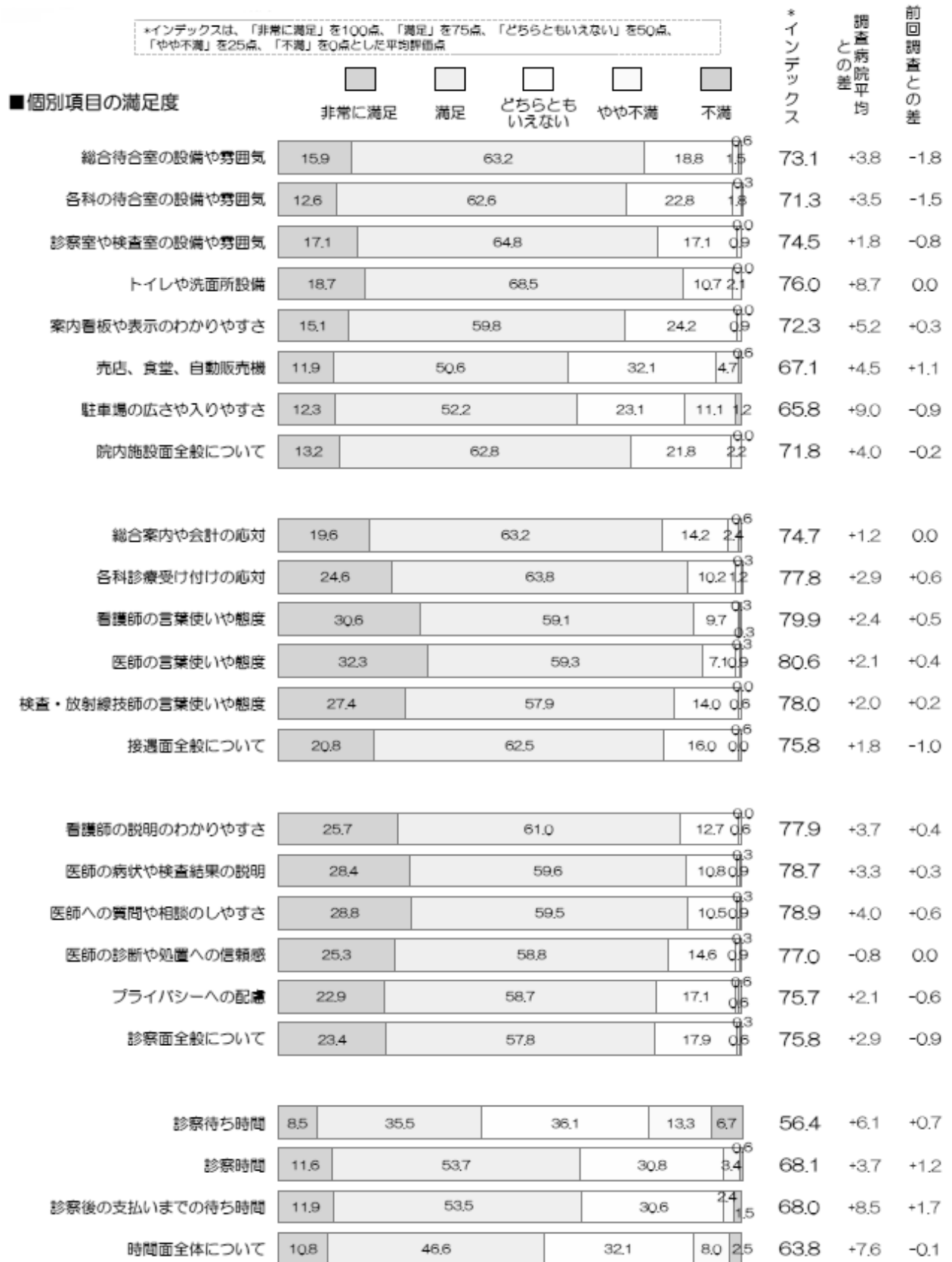
- 変化する社会情勢に進取の気性をもって取り組み、新しい健康の在り方を提案します。
- 現状に妥協せず、創意工夫を惜みず、暖かく思いやりのあるサービスを実践します。
- 自らの役割を明確にし、地域と連携して、保健・医療・福祉を統合したサービスを目指します。

#### 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30年12月10日～14日 回答者数：386人



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。

## もはや畑の定番?! ~ズッキーニ~

### 茄子?きゅうり?

食感はどこか茄子のような、見た目はきゅうりのような野菜「ズッキーニ」ですが、ウリ科カボチャ属なので、かぼちゃの仲間です。緑果種と黄果種とがあります。昔はイタリアの「ラタトゥユ」という料理で食べる、そのくらいの知名度でしたが、最近ではスーパーの地物野菜のコーナーでもよく見かけるようになり、ご家庭で使われることも増えたのではないのでしょうか。



### 調理のしやすい食材

かぼちゃの仲間ではありますが、皮がやわらかく、まるごと食べられ、火の通りも早いので、調理しやすく、揚げ物、炒め物や煮物、味噌汁にも使えます。煮物調理で使われるイメージが強いですが、塩もみをしてきゅうりのように酢の物や和え物でも美味しくいただけます。生のままでも食べれるのでピザトーストの上に乗せて彩りに、バーベキューでさっと焼くだけと手軽に使えます。栄養面は低糖質、低カロリーで茄子よりもエネルギーが低く、ビタミンCはきゅうりよりも多く含んでいます。

## ~院内委員会だより~ 褥瘡対策チーム (1)

褥瘡(じょくそう)という言葉が聞かれたことがあるでしょうか?褥瘡とはいわゆる「床ずれ」ともいわれているもので、同じ姿勢で寝たきりの状態になったりすると、皮膚が床に圧迫されてできる潰瘍のことです。以前は高齢者に多く発生すると思われていましたが、現在では年齢に関係なく、若い方でも発生する可能性があります。

萩市民病院では、医師、薬剤師、看護師、管理栄養士などの他職種で構成された「褥瘡対策チーム」が、それぞれの専門分野を生かして活動を行っています。今回、褥瘡対策チームの活動を広く知っていただくため、4回に渡り活動の一部を紹介させていただきます。今回のテーマは「スキンテア」についてです。



### 「スキンテア」ってなあに!?

「スキンケア」という言葉は聞かれたことがあると思いますが、今回は「スキンテア」とは何かを簡単にご説明します。

「転倒したときに皮膚が裂けて血が出た」、「ベッド柵や車いすの足台などにぶつかって、皮膚が裂けて血が出た」、「採血後のテープを剥がすときに、テープと一緒に皮膚まで剥がれてしまった」など、こんなことが起こったことはありませんか?

このように、摩擦やずれによって、皮膚が裂けた状態のことを「スキンテア」といいます。

次回は、この「スキンテア」の起こりやすさについてお話します

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	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
	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	松浦 桂司	松本 賢治	松浦 桂司
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
			三宅 晶子	三宅 晶子(隔週)	三宅 晶子	三宅 晶子	三宅 晶子
	※専門外来	午後		神経(第1・3・4) 午前・午後(伊住)	アレルギー(第1) (真方)	心臓(第3) (三宅)	
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	厚東 由里佳(大学)	松浦 桂司	松本 賢治	伊藤 駿介(大学)	松本 賢治	

※ 午後からの内科外来、小児科外来は、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、よろしくお願いいたします。



さっちゃん通信ぼやきコーナー  
(編集後記)

子ども達の夏休みも2週間が経過し、子ども達はもちろん、お父さんお母さんの皆さんも、自由研究や工作のアドバイスやお手伝いなどがそろそろ本格化していくのではないのでしょうか？

自分が小学校の頃は、あまり意識もせず、毎年その時に考えついたものを自由研究や工作にしていたと思うのですが、子どもが小学生になり、夏休み後に開催される「萩・阿武小中学校科学展覧会」や県立博物館で開催される「サイエンスやまぐち」などを見に行くことが増えると、特に自由研究については継続的に一つのテーマを

追求したものが多くことに驚きました。

小学1年生の時から一つのテーマを引き続き課題として取り上げ、年齢が上がるにつれて調査内容もだんだん詳しくなっていく自由研究などを見ると、頭が下がる思いとともに、子どもの成長が目に見えるようで驚きを感じます。

昔は自由研究は昆虫採集や植物採集などが多かった気がしますが、最近はインターネットなどでも情報が収集出来る事もあり、テーマについても結構難しそうなのが見受けられます。発表内容には写真がふんだんに使われ、確かに見やすく分かりやすいものが多くなりました。

工作なども、以前は船とか車とかが多かったですが、近年ではUFOキャッチャーなどを参考にしたものなどもありました。原理は簡単でしたが、思いつく人はすごい