



## 平成30年度患者満足度調査の結果について ～ 入院編 ～

※CS委員会が平成30年12月3日から平成31年1月31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年度より実施しており、外来と同様、同じアンケートを実施した国内の97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85.5%で、前回平成29年度の調査時とあまり変化はありませんでしたが、これは全病院平均より3ポイント高い値でした。

病室環境面では、全体の87.8%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。前回と比較しても大きな差はありませんが、この結果は他院と比較すると5.8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92.8%で、前回調査時の87.8%から3%上昇、他院平均と比較しても4.8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92.1%の方が満足と回答され、前回と変化はありませんが他院平均と比較すると、4.4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89.6点で、前回の88点から大きな変化はありませんでしたが、これは全病院の平均よりも4.1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……………150件  
有効回収率……………75%

#### 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56.8%、「女性」が43.2%で、対象者の平均年齢は67歳となっています。なお前回の調査では「男性」が60.8%、「女性」39.2%で、平均年齢は66.3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（入院部門）

調査期間：平成30年12月3日～平成31年1月31日 回答者数：150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	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
建物の外観やつくり	29.7	60.1	10.1	0.0	0.0	79.9	+8.8	+2.1
医療機器等の設備	31.7	60.4	7.9	0.0	0.0	80.9	+3.6	+1.6
トイレ、洗面、給湯等の設備	23.8	59.4	14.7	2.1	0.0	76.2	+6.0	-1.7
売店、食堂、自動販売機	20.0	46.9	27.7	4.6	0.8	70.2	+4.6	+0.1
整理整頓や清掃状態	43.6	47.1	7.9	1.4	0.0	83.2	+7.3	+1.8
院内施設面全般について	29.0	56.5	13.8	0.7	0.0	78.4	+5.7	+0.9
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	33.6	55.2	11.2	0.0	0.0	80.6	+6.1	+2.2
ベッド、寝具、ベッド周り設備	31.0	57.2	11.0	0.7	0.0	79.7	+6.4	+2.3
冷暖房や照明	33.1	54.0	12.9	0.0	0.0	80.0	+9.1	+3.0
食事の内容	22.9	50.0	22.9	2.9	1.4	72.5	+8.1	+0.5
食事時間や起床・消灯時間	24.8	61.7	13.5	0.0	0.0	77.8	+6.0	+2.1
病室環境面全般について	28.8	59.0	10.8	0.7	0.7	78.6	+5.8	+1.5
事務職員の言葉使いや態度	46.9	44.1	8.4	0.0	0.7	84.3	+3.7	+1.9
看護師の言葉使いや態度	51.7	44.8	3.5	0.0	0.0	87.1	+4.0	+2.7
医師の言葉使いや態度	57.3	39.9	2.8	0.0	0.0	88.6	+4.6	+2.6
検査・放射線技師の言葉使いや態度	43.9	49.6	6.5	0.0	0.0	84.4	+2.7	+1.0
プライバシーへの配慮	39.6	50.4	9.4	0.7	0.0	82.2	+5.3	+2.9
接遇面全般について	41.4	51.4	7.1	0.0	0.0	83.6	+4.8	+3.2
看護師の説明のわかりやすさ	45.8	52.8	1.4	0.0	0.0	86.1	+5.2	+4.2
看護師の採血や介助の手際よさ	44.1	51.7	4.2	0.0	0.0	85.0	+5.2	+4.4
医師への質問や相談のしやすさ	46.1	51.8	2.1	0.0	0.0	86.0	+6.0	+3.1
医師の病状や検査結果の説明	50.7	47.2	2.1	0.0	0.0	87.2	+6.6	+4.0
医師の病状に対する処置の適切さ	51.1	44.0	5.0	0.0	0.0	86.5	+5.0	+3.1
診療サービス面全般について	42.8	49.3	7.2	0.7	0.0	83.5	+4.4	+1.7

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。

なす？なすび？ ～秋なす～

原産国は海外？

なすの種類は非常に多く、原産地と言われているインドでは色も白や緑があったりと日本ではあまりお目にかからないものまであります。まん丸い「米なす」、長さが20cm前後になる細長い形をした「長なす」、さらに長い30～40cmにもなる「大長なす」、重さが500gの「たまげなす」など大きさや色形もさまざまです。日本には奈良時代の書物に記録が残っており、1000年以上前から栽培されていたようです。なすは温かい気候を好む夏野菜の代表ですが、「秋茄子」と呼ばれるように、秋でもまだ収穫されます。



縁起の良い野菜

「一富士、二鷹、三なすび」という諺があります。このときは「なすび」と発音しますが、いつもは「なす」と呼ぶ方が多いような気がします。この呼び方には地域性があるようで、北海道を除く関東以北、九州は「なす」、関西に「なすび」と呼ぶ傾向が強いそうです。昔は関西で栽培されることが多い野菜で、酸味がある野菜だったことから、なかがすっぱい実(み)の意味で「なすび」と呼ばれていたそうです。その後、関東でも栽培されるようになり、「なす」＝「成す」が、事を成し遂げる・成功するという意味で縁起の良い野菜として、「なす」が主流になっていったそうです。

## ～院内委員会だより～ 褥瘡対策チーム（2）

前回お話をさせていただいた「スキンテア」、覚えておられますでしょうか？手すり等にぶつかって、皮膚が裂けて血が出たり、医療用テープを剥がすときに皮膚が傷ついて血が出るなど、少しの刺激で皮膚が傷ついてしまう「スキンテア」。あなたや、ご家族にスキンテアが起こる可能性は？ぜひチェックしてみてください。

- 皮膚が著しく乾燥している
- 皮膚に内出血を起こしやすい
- むくみがある
- 水ぶくれがある
- 屋外で作業することが多かった（農作業など）
- 食事がきちんと摂れていない
- 透析をしている
- 長期間ステロイド薬、抗凝固薬を使用している
- 抗がん剤を使用していたり、放射線治療をしたことがある



「ベストプラクティス スキンテア（皮膚裂傷）の予防と管理」別冊付録 弱くなった皮膚を守るためのしおり 引用

1つ以上チェックが付いたら皮膚が弱くなっているサインで、スキンテアが起こる可能性があるかもしれません。次回は、スキンテアの予防策についてお話させていただきます。

萩市民病院 外来診療担当医師一覧

令和元年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
	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、よろしく願います。



さっちゃん通信ぼやきコーナー  
(編集後記)

花火で始まった8月も終わり、あっという間に9月になりました。今年の8月は、始めは「暑い」が合い言葉かというくらい、暑い日々が続きましたが、後半は一転して雨が続き気温も下がるなど、体調を崩しやすい天候になりました。

さて、皆さんはこの夏はどのように過ごされたでしょうか。私はこの夏休みに、島根県の三瓶山へ行きました。「さんべ」という名前は以前に山陰本線を走っていた急行の名前でもあり、学生時代に良く利用していたこともあって名前は知っていたのですが、その由来となった三

瓶山には行った事がないので、ちょっと行ってみようかと家族でその麓にある「小豆原埋没林」と三瓶山にある「三瓶自然館」へ。埋没林とはその名の通り、地中に埋まっている林の事ですが、小豆原埋没林は約4,000年前にあった三瓶山の火山活動によって埋没したもので、展示されている杉の木は縄文時代のものだそうです。地中深くまで階段を降りた所にある杉の木の幹の太さに、子ども一緒にびっくりしていました。杉の木が直立している所が縄文時代の地表と考えると、なんだかタイムスリップした気持ちになりました。

自然館ではちょうどアポロ11号月面着陸から50年ということもあり、月の石や宇宙服の展示などが行われていました。ここでも埋没林の展示があり、その大きさに驚かされました。