



さっちゃん通信 2020年7月号 Vol.180

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！！

令和元年度患者満足度調査の結果について ～ 入院編 ～

※CS 委員会が令和元年 12 月 16 日から令和 2 年 2 月 4 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。前回の患者満足度調査・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 101 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 88.0% で、前回平成 30 年度の調査時と比べ 2.5% 上昇、これは他院平均よりインデックスが 6.5 ポイント高い値でした。

病室環境面では、全体の 88.8% 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 1.4% と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、この結果は他院平均と比較するとインデックスが 6.6 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 89.6% で、前回調査時と比べ大きな変化はなく、他院平均と比較しても前回同様にインデックスが 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 91.7% 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、インデックスが 4.7 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 88.8 点で、前回の 89.6 点から大きな変化はありませんでしたが、これは他院平均よりも 3.4 点高い結果でした。

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……………157 件
有効回収率……………78.5%

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 51.2%、「女性」が 48.8% で、対象者の平均年齢は 69.7 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

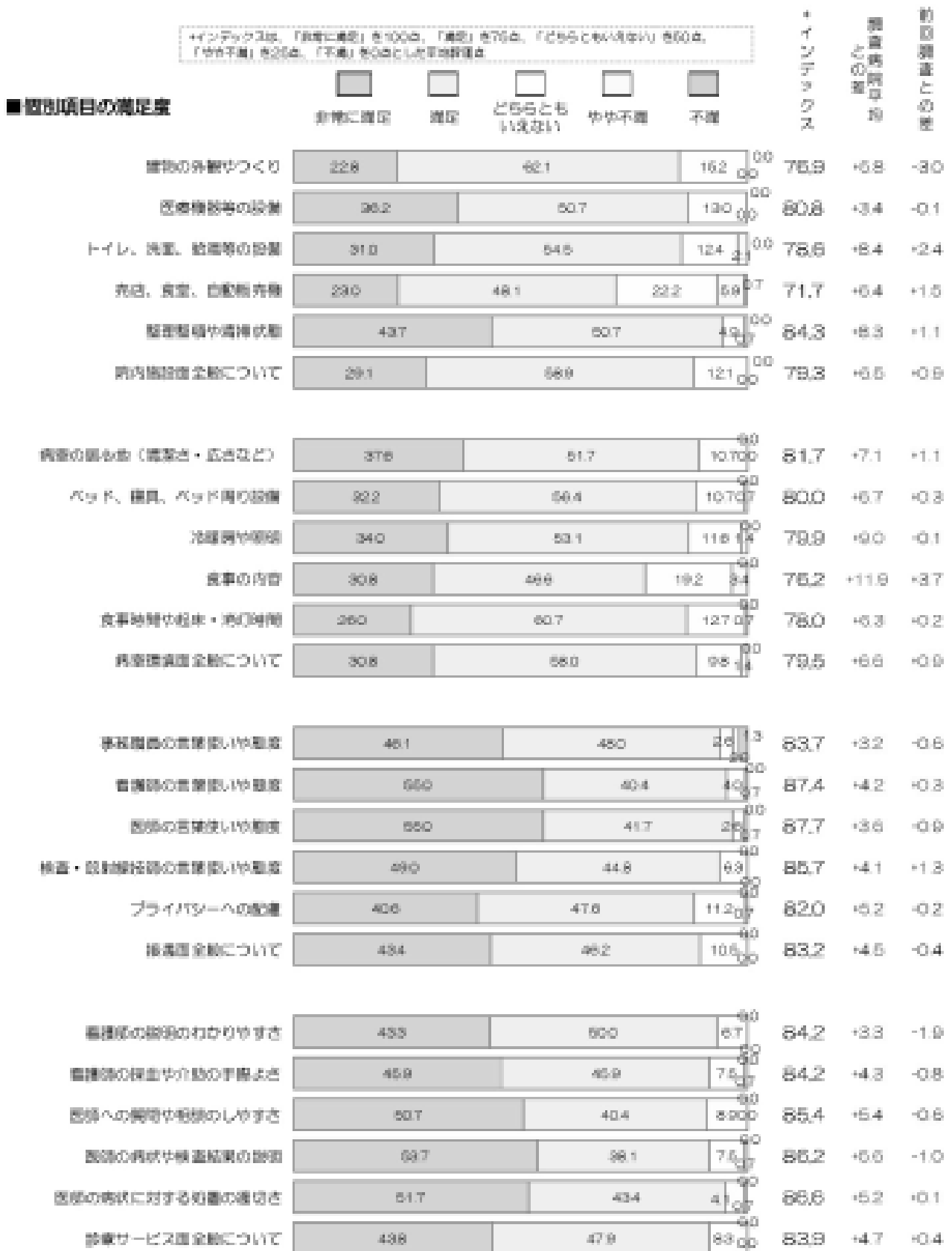
- 変化する社会情勢に進取の気性をもって取り組み、新しい健康の在り方を提案します。
- 現状に妥協せず、創意工夫を惜みず、暖かく思いやりのあるサービスを実践します。
- 自らの役割を明確にし、地域と連携して、保健・医療・福祉を統合したサービスを目指します。

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（入院部門）

調査期間：令和元年12月16日～令和2年2月4日 回答者数：157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。

熱中症予防に ～夏野菜～



今年は例年と違う夏に

環境省により、毎年熱中症にかかる人が急増すると言われている7月は「熱中症予防強化月間」に設定されています。今年は新型コロナウイルス出現に伴う新しい生活様式、マスク着用の習慣による熱中症が心配されています。

食事で熱中症予防のために何かできることはないか？

熱中症の予防にはこまめな水分補給が大事です。水分補給とは飲み物だけではなく、食事をしっかりとることで水分の補給になっており、同時に塩分の補給にもなっています。脱水が気になって水分ばかり摂ることで食事が食べられないのは全く意味がありません。食事を3食、抜かすことなく、バランスよく食べることが熱中症の予防にもなります。

夏野菜は身体を冷やす働きがある？

熱中症は、体内の温度調節機能が低下し、体内に熱がこもった状態のことなので、身体を冷やす働きがある夏野菜を食べるとよいと言われます。一般的に身体を冷やす食材は、カリウムを多く含んでいるため、カリウムの利尿作用により、尿とともに熱を放出して身体を冷やす効果があると言われていますのだと思います。夏野菜の代表ともいえる胡瓜、トマトなどがこれに含まれます。

～リハビリテーション科より～ **リハビリ散歩（5）**

疾患や加齢に伴って、お茶やお水を飲む際にむせ込みを生じやすくなった場合に、用いられるのが「トロミ剤（トロミ調整食品）」です。液体にトロミをつける片栗粉のようなものです。液体を飲むとむせやすい嚥下障害の方に対して使用します。液体にまとまりをつくり、のどを流れるスピードをゆるめることで、飲み込むタイミングがずれにくくなる効果があります。片栗粉との大きな違いは、冷たくても熱くてもトロミがつけられることです。食べ方や飲み方の工夫により、誤嚥を防ぐ方法もあります。① 軽くあごを引いた姿勢で飲み込む、② ゴクンとしてのどや口の中のものがきれいに無くなってから次の一口を摂ること、③ 1回飲み込んだ後、おまけのゴクンをもう一度行うこと、④食べ物と飲み物を交互に食べること、⑤ 一口量を少なくすること、などです。

食事内容もかむ力や飲み込む力がどの位かによって硬さなどを変更するとより安全に食べることができます。お正月になると子供や高齢者がお餅をのどに詰まらせてしまう事故がありますが、かむ力・飲み込む力と食べ物の形態のバランスが違いすぎると窒息などの事故につながってしまいます。食は楽しみでもあり、私たちの体を作ってくれる栄養源でもあります。能力に応じて工夫し、おいしく、楽しく、安全な食事を続けることは、生活の質を保つ一助となります。また、しっかりと栄養を摂ることで免疫力を高め、感染症にも対抗できる丈夫な体を作ることができます。できることから、工夫していただけたら幸いです。

リハビリテーション科・作業療法士 羽立 美穂子



萩市民病院 外来診療担当医師一覧

令和2年7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	西村 滋彦	中村 武史	
		西村 滋彦	亀井 亮平		民谷 正輝	民谷 正輝	
		亀井 亮平	民谷 正輝		亀井 亮平		
	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	伊藤 沙恵	松本 賢治	伊藤 沙恵
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
	市来 章裕	市来 章裕(隔週)	市来 章裕	市来 章裕	市来 章裕	市来 章裕	
※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) (元永)		
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	村上 智俊 (初再診)	手術のため休診	村上 智俊 (初再診)	村上 智俊 (再診)	川上 武紘 (初再診)	
		川上 武紘 (再診)		川上 武紘 (再診)	川上 武紘 (初再診)		
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	伊藤 沙恵	伊藤 沙恵	松本 賢治	浜辺 功一(大学)	末永 成之(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)

新型コロナウイルスはまた感染が拡大しており、なかなか今まで通りの生活が難しい方も多いと思います。

今年は4月から5月にかけての臨時休校が影響し、夏休みも短縮、運動会なども午前中のみで食事はなし、保護者も限られるなど、経験したことがない状況です。夏の高校野球選手権を始めとする高校生のスポーツ大会や文化的なイベントなども軒並み中止となり、高校野球などは代替の大会として県独自の大会などが開かれています。中学3年、小学6年の子ども達も、それぞれの学

校最後の様々なイベントが無くなり、練習の成果を發揮する所が少なくなる、若しくは無くなるなどとなっています。

今年は夏祭りも無く、花火も無く、その上子ども達の夏休みが短いと、なんだか夏なのに夏じゃ無いような、変な感覚になっています。例年だと夏休みにどこか行こうと考えていますが、感染拡大防止の観点からなるべく近い所での行楽が求められています。

いつまでもこのような状況では、どうしても不満が溜まっていきますが、今は一人一人が努力して感染を減らしていく事が大切です。また以前のように旅行や食事に