

さっちゃん通信 2020年5月号 Vol.179

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！！

令和元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、昨年度は令和元年12月16日から20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124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医療施設や設備での割合が高く、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72.1%で、前回の76%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81.2%で、前回調査時83.3%とあまり変化はありませんでしたが、他院平均よりも1.6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78.2%が満足と回答されましたが、前回の81.2%から若干下がりましたが、他院と比較すると2.3ポイント高くなりました。診察までの待ち時間などの時間面

については11.8%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。

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79.8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。

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……………500件
有効回収数……………359件
有効回収率……………71.8%

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52.3%、「女性」が47.7%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

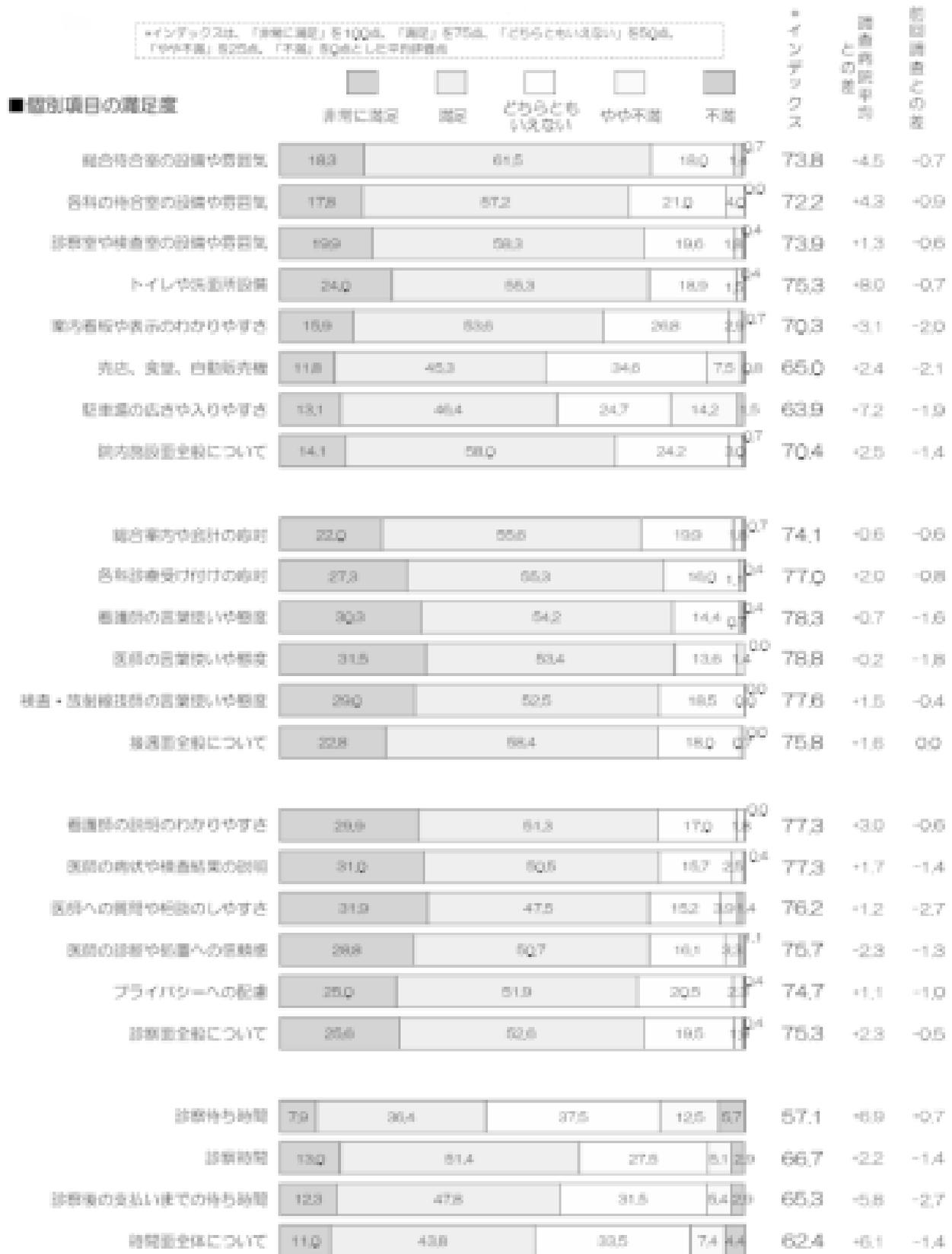
- 変化する社会情勢に进取の気性をもって取り組み、新しい健康の在り方を提案します。
- 現状に妥協せず、創意工夫を惜みず、暖かく思いやりのあるサービスを実践します。
- 自らの役割を明確にし、地域と連携して、保健・医療・福祉を統合したサービスを目指します。

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：令和元年12月16日～20日 回答者数：359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。

朝から食べよう ～たんぱく質～

栄養状態の改善で免疫力上げよう

最近、よく耳にする「免疫力や免疫能を上げる」という言葉はどのような意味なのでしょう。免疫力は栄養状態によって支えられています。低栄養で特に筋肉量の減少した人は免疫能が低下していると言われていています。つまり栄養状態を改善し、筋肉量を上げることが免疫力を上げるということになります。高齢の方で、今さら筋肉を増やす？と疑問に思われるかもしれませんが、ムキムキにはなれなくても今より筋肉量を落とさないこと、維持できるように意識することはとても大切です。食事で気を付けたいのは筋肉の主な材料となる「たんぱく質」を摂取することです。

たんぱく質の効率の良い摂取方法は？

たんぱく質の代表として肉、魚、卵、大豆・大豆製品、乳製品があります。「それならしっかり食べている」とよく言われますが、夕食でまとめて摂取されている方が多いです。たんぱく質は身体に蓄えておくことができないので、三食でバランスよく分けて摂る必要があります。とくに近年では、朝食でのたんぱく質摂取は少ないように思います。卵焼き、豆腐の味噌汁、納豆、ヨーグルトなど簡単に摂取できる献立やたんぱく質を摂取できる常備菜を準備しておくといよいでしょう。ちなみに我が家では、豚ひき肉とひき割り納豆を炒めて味噌で味付けした「納豆みそ」がかかせません。

～リハビリテーション科より～ **リハビリ散歩（5）**

リハビリテーションと聞くと、皆さんはどのように想像されるでしょうか。例えば運動機能の低下を防ぐための訓練、骨折時などに使う松葉杖の使用法の訓練など、どちらかという手足の運動機能の訓練をイメージされるかと思います。しかしリハビリテーションとは、ただ単に体が動くように訓練するものではありません。様々な機能回復を図り、できる限り元の生活に戻っていけるようにしていくことでもあります。

当院には理学療法士の外に作業療法士も勤務しており、けがや病気で体が不自由になった方が、再び日常生活をスムーズに行うことができるようになるためのリハビリテーションを行っています。



さて、「誤嚥性肺炎」という言葉。一度は耳にしたことがある方が多いのではないのでしょうか。誤嚥性肺炎とは、誤嚥が原因となって起こる肺炎のことですが、肺炎は高齢者の死因第1位であり、その多くが誤嚥性肺炎と言われています。

今年は重篤な肺炎を引き起こす新型コロナウイルス感染症が全世界に広がり、私たちの日常が大きく様変わりしてしまいましたが、次回からは意外と身近な嚥下障害と誤嚥について、お話したいと思います。



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5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の影響で外出を自粛している人も多くいると思います。

そのため、自宅で過ごす人が増えており運動不足を感じたりしている人も多く、通勤時間が唯一の体を動かす時間だった人も多くいると聞きます。

もともと現代人は1日の60%を座って過ごすといわれており、中でも日本人は座る時間が世界トップクラスと言われています。さらに外出自粛生活が続けば運動不足はもちろん、ストレスもたまります。

そんな中、注目されているのが「自宅でやるラジオ体操」です。ラジオ体操が生まれて90年。国民の体力向上と健康の保持や増進を目的としたものがラジオ体操です。

ラジオ体操にはこんなメリットがあるといわれています。体操時間はたったの3分、400の筋肉を効率的に刺激する、筋肉がほぐれ血行がよくなるなどの優れた体操なのです。私も自宅でラジオ体操をしていると小学生、幼児のこどもたちも一緒になって体操をしていました。

みんなが知っているラジオ体操、老若男女みんなができるラジオ体操。少しでも運動不足解消ができるといいですね。