



しおさい



第98号

2024年1月24日発行（1月号）

1

●発行人 医療法人五月会 田村精平
●編集人 広報委員会・広報企画委員会
●制作 庶務課 山本謙一
医療法人五月会 須崎くろしお病院
〒785-8501 高知県須崎市緑町4番30号
TEL: 0889-43-2121 FAX: 0889-42-1582
HP: <http://susaki-kuroshio-hp.or.jp/>
メールアドレス: satsukikai@susaki-kuroshio-hp.or.jp

2024年1月号

医療法人五月会広報誌

「年頭所感」

皆さん明けましておめでとうございます。2021年から新型コロナ感染のため密を避ける意味で、3年間、年頭のご挨拶が出来ていませんでしたが、久しぶりの対面でのご挨拶となります。本年もよろしくお願い致します。

ご存じのように、元旦に北陸地方で地震が発生し、能登半島を中心に大きな被害が出ています。その後も余震が断続的に起こり、津波や火災なども加わり、家屋や道路の倒壊など被害が拡大し、日を追うごとに死亡者も増加してきています。心からお見舞いを申し上げたいと思います。

2024年度の診療報酬の改定が発表されました。本体部分は0.88% UP、薬価部分をマイナス0.96%で実質0.08%のマイナスとなりました。介護報酬は1.59%のプラス改定となりました。待遇改善や人手不足の解消の原資となるようにとの事ですが、光熱費などの物価高など厳しい状況には変わりありません。財務省は高齢化で医療費や介護費が増えているので削減しなければならないと、経済優先で考えているようですが、医療、介護、福祉、教育、道路、水道、電気、ガス等と共に、社会を維持するためにはなくてはならない社会的共通資本です。高齢化など需要が増えている訳ですのでそれに伴

って供給部分を増やすような施策をとってほしいと思います。

さて、新型コロナウイルス感染症は昨年5月から、感染症分類の2類から、インフルエンザと同じ5類に引き下げられコロナ感染症に関する検査や治療は、従来の保険診療となり、個人負担が発生するようになりました。ワクチン接種も昨年暮れで終わり、今年からは個人負担での接種となります。しかし、5類になったからと言って、新型コロナウイルスがなくなるわけではありません。インフルエンザと共にコロナ患者さんは、途切れる事なく来院しています。冬のシーズンとなった昨年暮れから年始にかけて、急増しています。医療従事者として、患者さん、利用者の方に接する時には、手洗い、うがい、マスクの着用を励行して頂きたいと思います。

2022年度は病院も暖流も、ぬっくも、クラスターが発生し、稼働率が大幅に低下しました。

2023年度はやや取り返してますが、まだまだコロナ前には至っておりません。

人口減の中ではありますが、今年は何とかコロナ前の稼働に戻る事を目標にしたいと思いますので、ご協力をよろしくお願い致します。

ます。「医師の働き方改革」が今年4月から始まり、時間外労働が「年960時間」、「月100時間」までとなります。過重労働はもちろんあってはなりません。仕事は時間だけで計るものではありません。

2020年の年頭の挨拶で、岡山県の某病院の院長先生が、「今年の理想の働き方改革」というなかなか面白い的を得た事を言っているとお話ししましたが、もう一度ご披露して、今年の年頭のご挨拶とさせていただきます。

1. 自分が楽しく働く
2. 人にも気持ちよく働いてもらう
3. 自分が人から「頼まれやすい人」になる
4. 自分の仕事ではないと言わない
5. 「忙しい」と言わず「充実している」と言う

スタッフの皆さんが、楽しく、気持ちよく働くと言う事は、患者さんや利用者の方々も、心地よくなるという事です。

患者さんや、利用者の方を第一に考える、Patient First の精神で、今年も頑張って頂きたいと思います。

本年もよろしくお願い致します。

最後に、働き方改革が話題になってい

理事長 田村 精平





2023年度 外来患者様への満足度調査



外来患者様へのサービス向上と業務の改善を目的として、2023年11月に満足度調査を実施致しました。

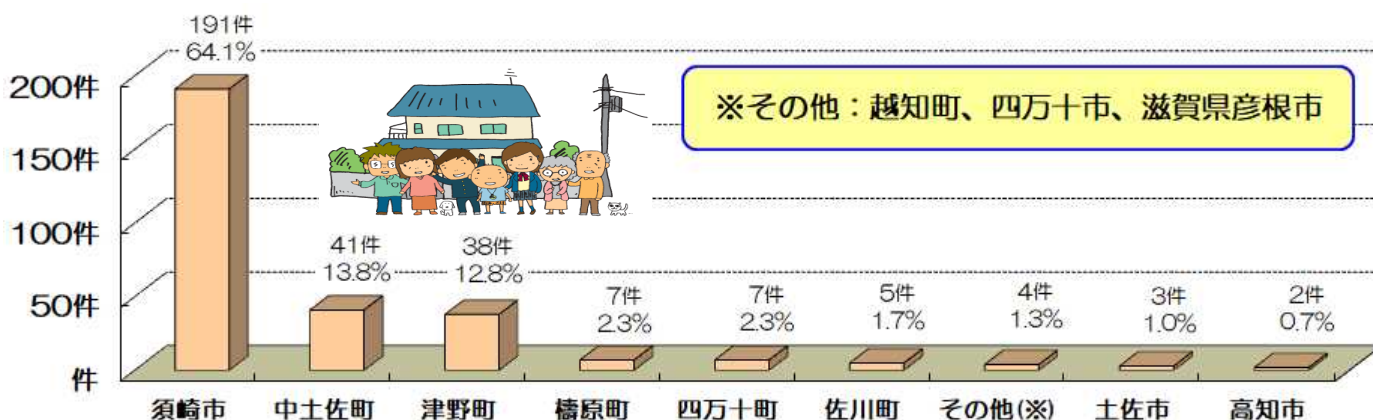
アンケート調査にご協力を頂きました皆様には、この場をお借りして深く感謝申し上げます。ようやくアンケートを集計し調査結果をまとめる事ができましたので、ご報告させていただきます。

1. 調査対象患者様の概要

調査期間中、1,076名の外来患者様のうち300名（27.9%）の方にお答え頂きました。

下のグラフの通り、調査期間中は須崎市内にお住まいで60歳以上の方が多く、男性に比べ、女性の方が多く外来を受診されていました。

回答を頂いた患者様のお住まい [未回答を除く有効回答：99.3%（298件／300件中）]



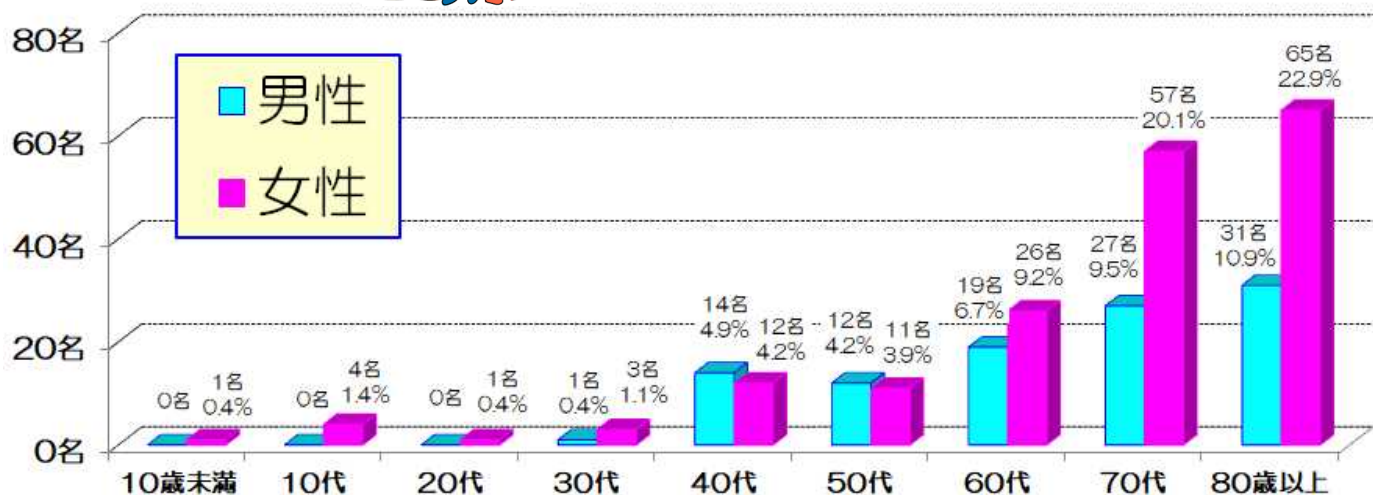
※ 未回答を除く298名の方が対象

男女別の年齢構成



※ 男女いずれかでご回答頂いた方が対象

[未回答を除く有効回答：97.3%（292件／300件中）]



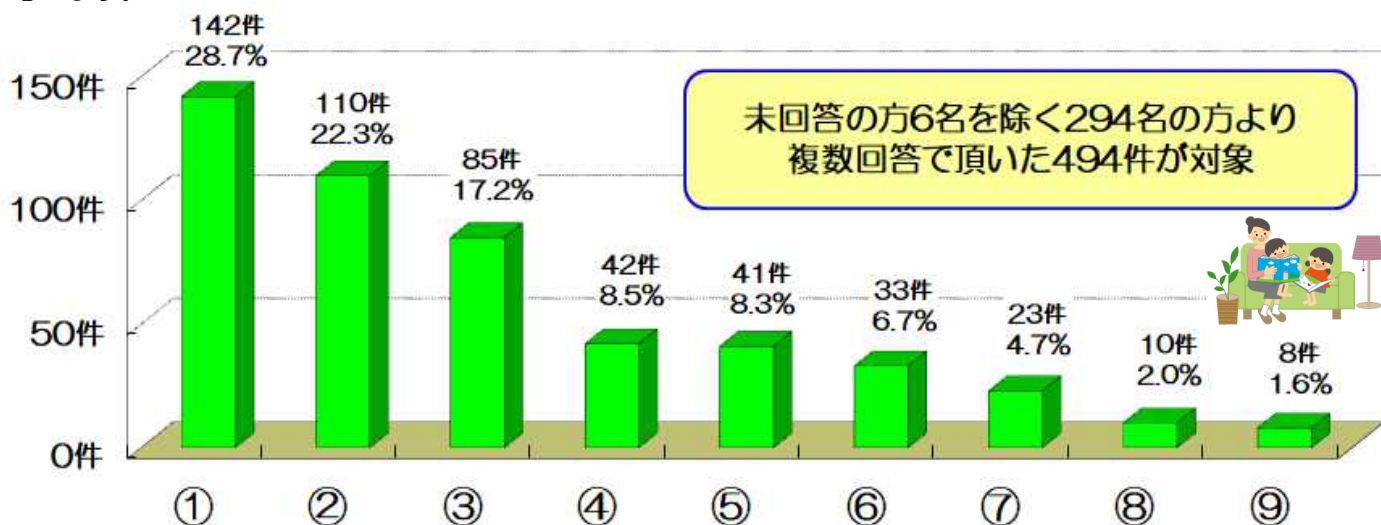
※ 男女いずれかでご回答頂いた方（292名）が対象（未回答の方：8名）

2. 当院をお選びになった理由について [未回答を除く有効回答：98.0%（294件／300件中）]

当院をお選びになった理由について、お1人につき複数回答を可として調査を行い、494件のご回答を頂きました。

下のグラフに示す通り昨年同様、以前から当院を受診①されており、ご自宅やお勤め先からの通院にご都合がよい②との答えが半数を占めていました。

次いで、スタッフ③や施設・設備④が良いとの答えを頂きました。今後も地域の皆様の”かかりつけ”の病院として、技術・接遇などをより一層向上させ、皆様の信頼に応えられるようスタッフ一同、努力して参りたいと思います。



- ①以前から通っている ②ご自宅やお勤め先等から近く、通院に便利 ③医療スタッフが良い
 ④施設・設備が良い ⑤他の医療機関等からの紹介 ⑥病院の評判が良い
 ⑦知人・ご家族の薦め ⑧その他 ⑨須崎市の広報誌で当院を知った

3. 施設・接遇・診察に対する満足度について

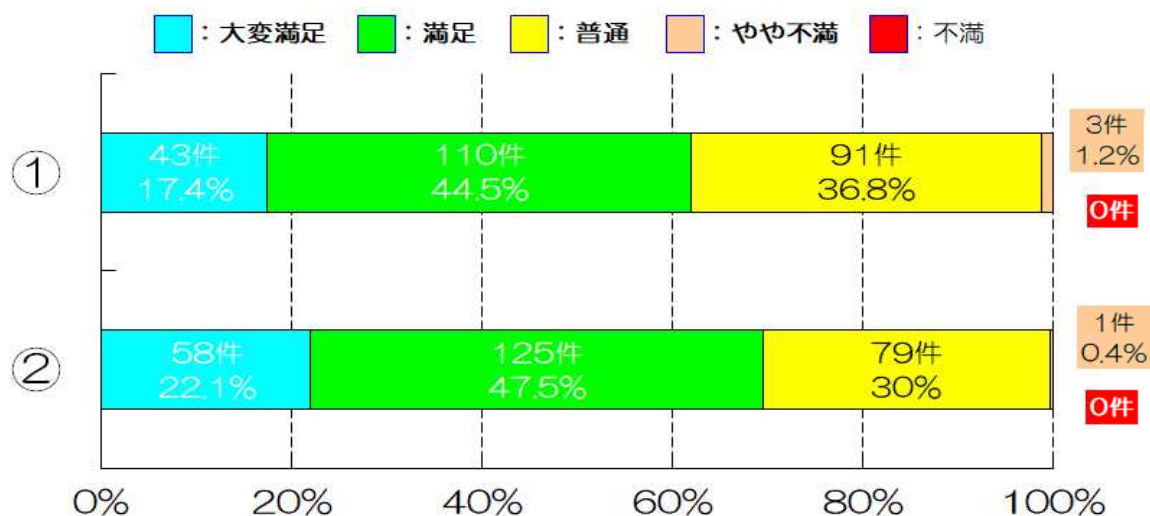
アンケートでは、大きく **施設・接遇・診察** の3つに分類し、それぞれについてお答え頂きました。

● 施設面についての調査結果

【質問させて頂いた内容】

① 案内板や掲示物の分かりやすさ [未回答を除く有効回答：82.3%（247件／300件中）]

② 院内の清掃の状態 [未回答を除く有効回答：87.7%（263件／300件中）]



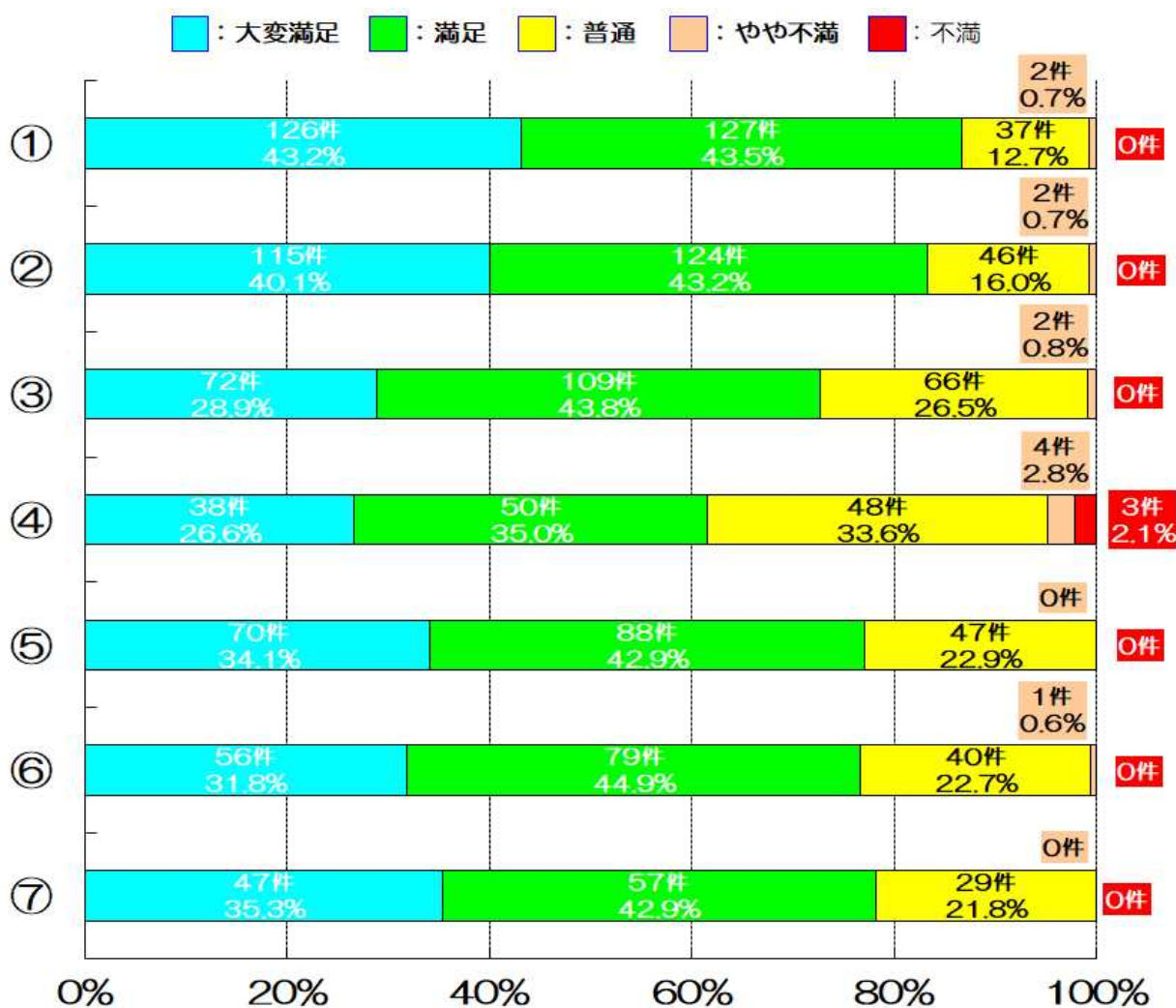
施設面に対する満足度(大変満足・満足)〈昨年との比較〉

① 案内板や掲示物の分かりやすさ : 昨年 ⇒ 63.4% 今回 ⇒ 61.9% < ↓ > (- - ;)
 ② 院内の清掃の状態 : 昨年 ⇒ 78.6% 今回 ⇒ 69.6% < ↓ > (- - ;)

● 接遇面についての調査結果

【質問させて頂いた内容】

- | | |
|--------------------|---------------------------------|
| ① 医師の言葉遣いや態度 | [未回答を除く有効回答：97.3% (292件/300件中)] |
| ② 看護師の言葉遣いや態度 | [未回答を除く有効回答：95.7% (287件/300件中)] |
| ③ 昼間の受付や会計の対応 | [未回答を除く有効回答：83.0% (249件/300件中)] |
| ④ 夜間の受付や会計の対応 | [未回答を除く有効回答：47.7% (143件/300件中)] |
| ⑤ 検査技師の言葉遣いや態度 | [未回答を除く有効回答：68.3% (205件/300件中)] |
| ⑥ 放射線技師の言葉遣いや態度 | [未回答を除く有効回答：58.7% (176件/300件中)] |
| ⑦ リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | [未回答を除く有効回答：44.3% (133件/300件中)] |



各職員の接遇（対応・言葉遣いや態度）に対する、患者様の満足度（大変満足と満足） ＜昨年との比較＞

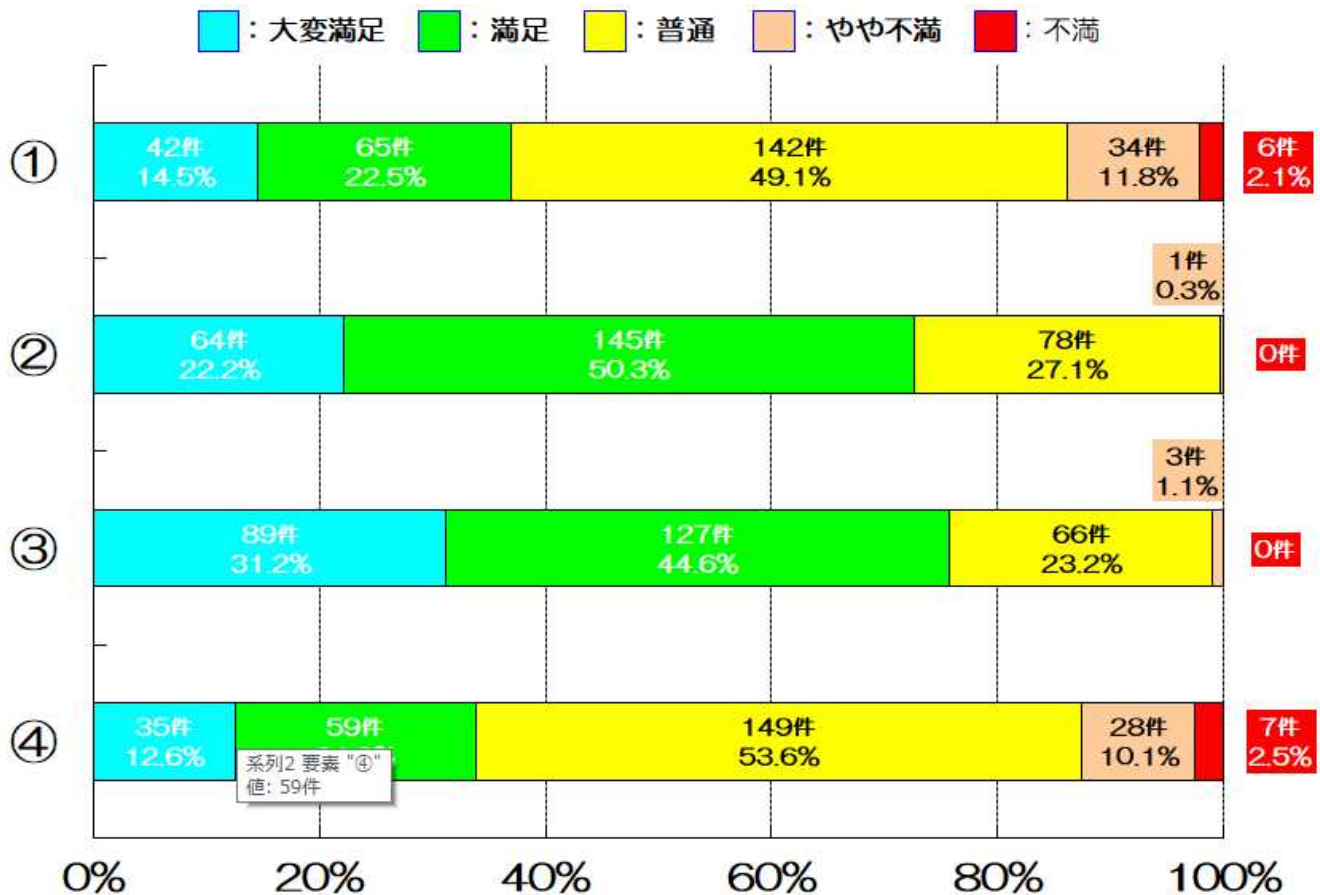
- | | | | |
|------------|---|------------|------------------------|
| ① 医師 | ： | 昨年 ⇒ 90.7% | 今回 ⇒ 86.7% < ↓ > (-;-) |
| ② 看護師 | ： | 昨年 ⇒ 88.1% | 今回 ⇒ 83.3% < ↓ > (-;-) |
| ③ 昼間の受付・会計 | ： | 昨年 ⇒ 75.8% | 今回 ⇒ 72.7% < ↓ > (-;-) |
| ④ 夜間の受付・会計 | ： | 昨年 ⇒ 53.8% | 今回 ⇒ 61.6% < ↑ > (^ ^) |
| ⑤ 検査技師 | ： | 昨年 ⇒ 75.2% | 今回 ⇒ 77.0% < ↑ > (^ ^) |
| ⑥ 放射線技師 | ： | 昨年 ⇒ 76.1% | 今回 ⇒ 76.7% < ↑ > (^ ^) |
| ⑦ リハビリ | ： | 昨年 ⇒ 69.3% | 今回 ⇒ 78.2% < ↑ > (^ ^) |



● 診察についての調査結果

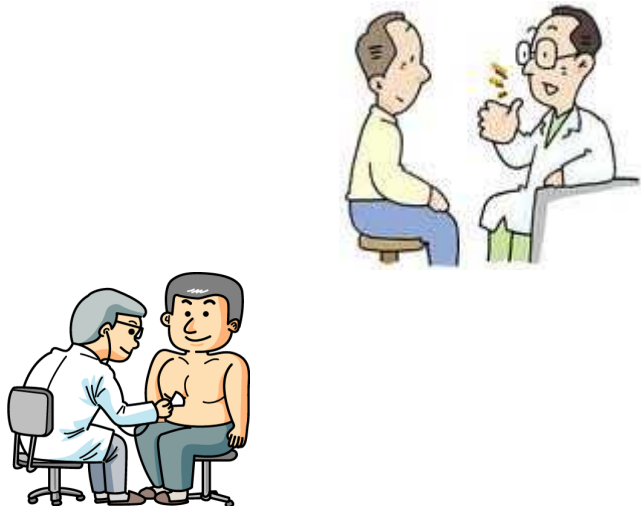
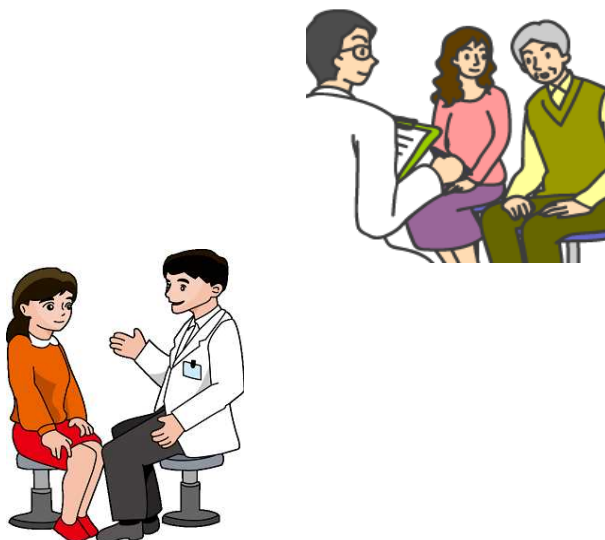
【質問させて頂いた内容】

- ① 受付から診察までの待ち時間 [未回答を除く有効回答：96.3%（289件／300件中）]
- ② 看護師の説明の分かりやすさ [未回答を除く有効回答：96.0%（288件／300件中）]
- ③ 医師の病状や検査結果の説明 [未回答を除く有効回答：95.0%（285件／300件中）]
- ④ 診察後のお支払いまでの待ち時間 [未回答を除く有効回答：92.7%（278件／300件中）]



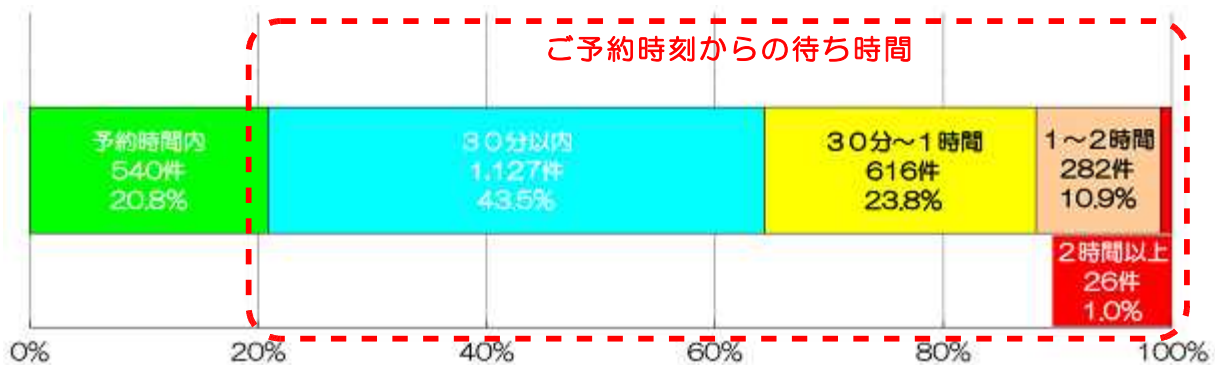
外来診療に対する、患者様の満足度（大変満足と満足） ＜昨年との比較＞

- ① 受付から診察までの待ち時間・・・ 昨年 ⇒ 44.2% 今回 ⇒ 37.0%＜↓＞(-;-)
- ② 看護師の説明の分かりやすさ・・・ 昨年 ⇒ 76.7% 今回 ⇒ 72.5%＜↓＞(-;-)
- ③ 医師の病状や検査結果の説明・・・ 昨年 ⇒ 81.7% 今回 ⇒ 75.8%＜↓＞(-;-)
- ④ 診察後のお支払いまでの待ち時間・・・ 昨年 ⇒ 38.1% 今回 ⇒ 33.8%＜↓＞(-;-)

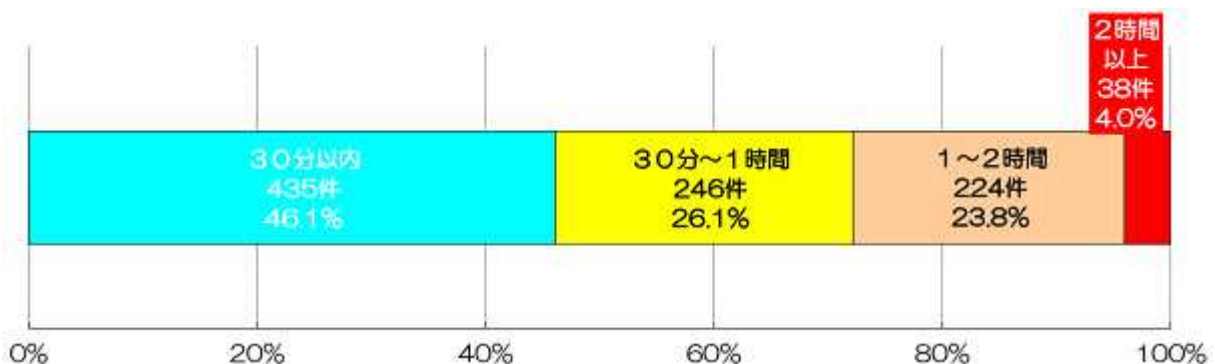


● 2023年10月の待ち時間調査結果（調査期間中の外来受診患者様の総数：5,434名）

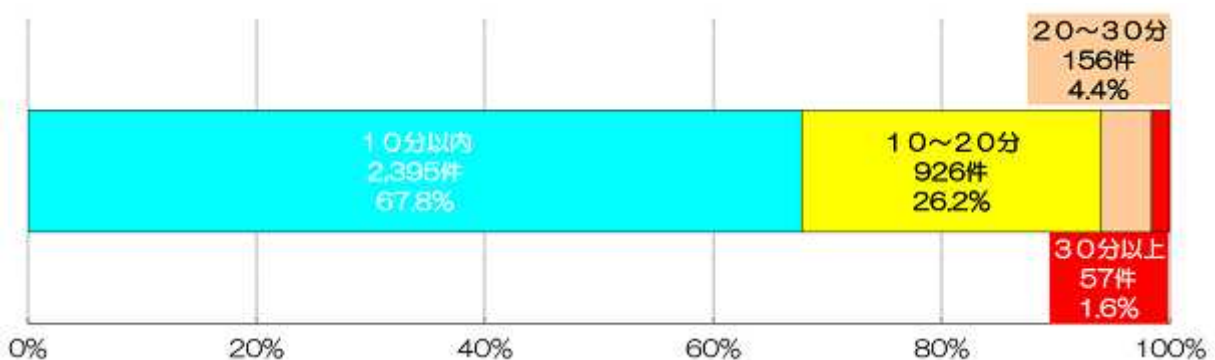
◆ご予約の方の、予約時刻から診察にお呼びするまでの待ち時間



◆ご予約のない一般受付の方の、受付から診察にお呼びするまでの待ち時間



◆診察が終わって会計終了までの待ち時間



● ご予約の患者様の、予約時刻から診察にお呼びするまで ＜昨年との比較＞

・予約時間内にお呼出しできた割合	昨年 ⇒ 23.7%	今回 ⇒ 20.8%＜↓＞(-;-)
・30分以内でお呼出しした割合	昨年 ⇒ 44.5%	今回 ⇒ 43.5%＜↓＞(-;-)
・30分から1時間お待たせした割合	昨年 ⇒ 20.7%	今回 ⇒ 23.8%＜↑＞(-;-)
・1時間から2時間お待たせした割合	昨年 ⇒ 9.8%	今回 ⇒ 10.9%＜↑＞(-;-)
・2時間以上お待たせした割合	昨年 ⇒ 1.3%	今回 ⇒ 1.0%＜↓＞(^ ^)

● 一般受付の患者様の診察にお呼出しまで ＜昨年との比較＞

・30分以内でお呼出しした割合	昨年 ⇒ 36.3%	今回 ⇒ 46.1%＜↑＞(^ ^)
・30分から1時間お待たせした割合	昨年 ⇒ 27.2%	今回 ⇒ 26.1%＜↓＞(^ ^)
・1時間から2時間お待たせした割合	昨年 ⇒ 26.4%	今回 ⇒ 23.8%＜↓＞(^ ^)
・2時間以上お待たせした割合	昨年 ⇒ 10.2%	今回 ⇒ 4.0%＜↓＞(^ ^)

● 診察が終わってから会計まで ＜昨年との比較＞

・10分以内でお呼出しできた割合	昨年 ⇒ 62.9%	今回 ⇒ 67.8%＜↑＞(^ ^)
・10分から20分お待たせした割合	昨年 ⇒ 29.3%	今回 ⇒ 26.2%＜↓＞(^ ^)
・20分から30分お待たせした割合	昨年 ⇒ 5.5%	今回 ⇒ 4.4%＜↓＞(^ ^)
・30分以上お待たせした割合	昨年 ⇒ 2.2%	今回 ⇒ 1.6%＜↓＞(^ ^)



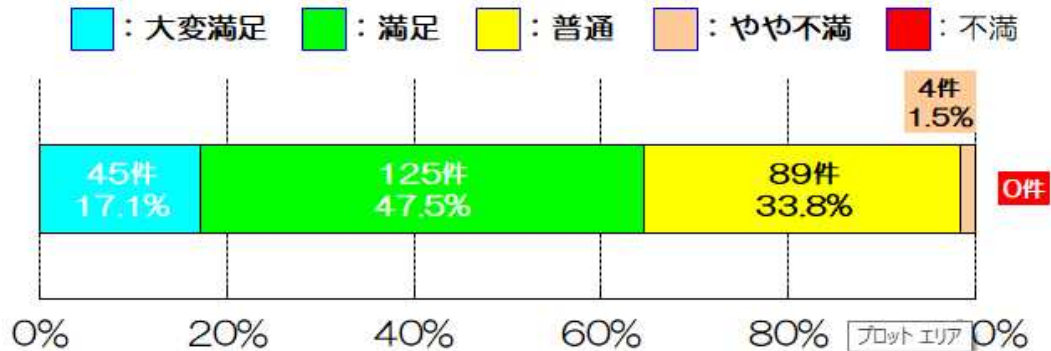
前回の待ち時間調査と比較し、ご予約の方に対する診察へのお呼び出しでお待たせする時間が長くなる結果となりました。

診察に関わる業務を改めて見直し、お待たせする時間を少しでも短くして患者様へのご負担を少なくできるよう改善に努めてまいりたいと思います。

● 総合評価 [未回答を除く有効回答：87、7%（263件／300件中）]

アンケートの最後に、当院外来について総合的な評価を伺いました。大変満足・満足とお答え頂いた患者様が昨年度に対し、低くなる結果となりました。

今回の結果を踏まえ、設備面・接遇面・診察面において業務を見直し、患者様にご満足頂けるよう診療はもちろんの事、より良い医療・サービスをご提供できるよう努めて参りたいと思います。



総合評価＜昨年との比較＞

・大変満足	昨年 ⇒ 20.8%	今回 ⇒ 17.1%＜↓＞(-;-)
・満足	昨年 ⇒ 53.5%	今回 ⇒ 47.5%＜↓＞(-;-)
・普通	昨年 ⇒ 24.1%	今回 ⇒ 33.8%＜↑＞(-;-)
・やや不満	昨年 ⇒ 1.6%	今回 ⇒ 1.5%＜↓＞(^-^)
・不満	昨年 ⇒ 0.0%	今回 ⇒ 0.0%＜→＞

ここで、今回のアンケートで頂いたご意見・ご要望を紹介させていただきます。

● 頂いたご意見・ご要望

＜設備面に対して＞

- ・先生のお休みが受付の上に掲示されていて見落とししてしまいます。黄色がいっぱいで見づかった。
- ・通路がせまい。車椅子の人が大変。
- ・駐車場をもう少し広げてもらいたい。認知の親を一人置くのは大変。
- ・受付のあたりが少し窮屈な気がします。
- ・花を活けてはどうか。
- ・自転車置き場を増やしてほしい。
- ・入院中の食事がまずく、食欲も出ず、外にも出られず、食事だけが楽しみだったのに気が滅入った。。
- ・病気・症状が不安で病院に来ているので、最大の親切な心と態度で対応して頂けるとそれだけで不安はいくらか解消されます。

＜接遇面・診察面に対して＞

- ・夜間の受付、もう少し優しくして頂きたい。
- ・科によって待ち時間が違う。眼科は大変遅れる（人数が多い為）

◆受付・会計に対して頂いたご意見

- ・受付で毎回、生年月日の確認をされる事が不満。



【頂いたお叱りやご意見について】

- ・設備面について頂いたご意見につきましては、対応可能なものから順次、改善して参ります。
駐車場、自転車置き場など、スペースが限られているものにつきましてはご不便をおかけし申し訳ありません。
- ・診察面につきましては、長時間お待たせし申し訳ありません。ご予約の方は優先的に診察させて頂いておりますが、患者様が多く混み合っている時や検査・処置等でお呼び出しが遅れる事もありますので、ご理解・ご了承をお願い致します。また、一般受付の方の待ち時間の目安に関しては患者様の状態、担当科によって異なりますので、ご不明な点がございましたらご遠慮なく担当看護師までお声掛けください。
- ・受付における生年月日確認につきましては、患者様間違い防止を目的として実施させて頂いております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。今後とも医事係一同、患者様満足度向上を目指してまいりたいと思います。

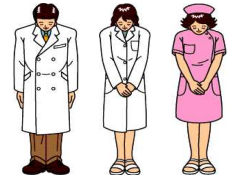
● 頂いたお褒めや励ましのお言葉

◆医師・看護師・リハビリスタッフに対して頂いたお言葉

- ・3歳の息子の火傷で通院していますが、皆さん、子供に優しく対応してくれます。
- ・受付・看護師さんがとても優しく、リハビリの先生も本人の為にどうしたらいいか常に考えて取り組んでくれてありがたい。
- ・眼科は以前に比べて、予約したら待ち時間が大幅に短くなりました。
- ・小笠原先生の説明、相談がしやすい。
- ・女性の医師がいる。
- ・先生の大丈夫よ！が何の薬より一番の薬です。元気になって帰れます。

◆会計に対して頂いたお言葉

- ・今回は受付から診察までの待ち時間が改善（早く）、大変満足でした。



【患者様にお知らせとお願い】

当院では、安全な医療をご提供し、患者様の取り違えを防ぐ為、診察や検査前に受付票でご本人である事を確認させて頂いております。ご理解・ご協力をどうかよろしくお願い致します。

今後も、頂いた貴重なご意見を参考にさせて頂き、一人でも多くの患者様・ご家族様に安心して診察を受けて頂き、ご要望に近づけるよう改善に向け取り組んで参ります。今一度、職員の教育・指導を徹底し、よりよい医療・サービスをご提供できる様に「患者様に選んで頂ける病院」を目指し努力して参ります。



アンケートにご協力頂いた皆様
本当にありがとうございました。



外 来 部 門 会

ニューフェイス紹介

名前 ふりがな 部署名 資格
出身地 現住所 趣味・自己PR

暖 流

須崎くろしお病院



■荒尾 衣利加
■あらお えりか
■庶務課スタッフ
■須崎市
■須崎市

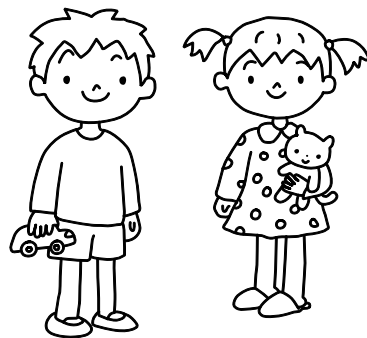


■森光 理恵
■もりみつ りえ
■訪問看護ステーション
すさき

■看護師
■須崎市
■津野町

■旅行・サスペンスドラマを観る事です。がんばります。よろしくお願いします。

■韓国語の勉強・カラオケです。まだまだ覚える事がたくさんあると思いますが、精一杯頑張りますのでよろしくお願いします。



五月会理念

信頼

私たちは信頼される病院・施設を目指します

協調

私たちは患者・利用者様の立場に立って職員一同、明るく心温まる病院・施設を目指します

奉仕

私たちは奉仕の精神を持って地域社会の医療・福祉の向上に貢献します

基本方針

1. 地域の一般病院として休日・夜間を問わず24時間（二次救急）体制で救急医療を提供します
2. 十分な説明と同意（インフォームド・コンセント）を心掛け患者様の権利を守り尊重する医療を提供します。
3. 常に向上心を持って、研修・教育を行い患者様の安全を第一に考えた医療を提供します。
4. 保健・医療・福祉の連携を密にして早期社会復帰ができる医療を提供します。
5. 地域に根ざした医療活動を行い地域の財産である事を自覚し健全経営を目指します。

医療法人五月会
理事長 田村精平

しおさいからお知らせ

皆様からの投稿をお待ちしています！

患者様、利用者様、一般の方から頂いた記事を「しおさい」に掲載させていただきます。
文章、詩、短歌など、又皆様の撮影された写真でも結構です。
「しおさい」に記事を書かせてみようか（＾＾）という方がいらっしゃいましたら、お気軽に受付までお問合せ下さい。

電話でのお問合せは、0889-43-2121まで「しおさいに載せる記事の件で」とお伝え下さい！

病院統計		
令和5年4月～令和5年12月の診療数	外来患者数	47,598
	延入院患者数	31,311
	新入院患者数	1,240
	退院患者数	1,245
	平均在院日数	18.0
	救急患者搬入件数	527
	うち入院件数	292
	手術件数	376
	うち全身麻酔件数	152

須崎くろしお病院 外来診療予定表

2024年01月01日～)

『しおさい』 第98号 2024年01月24日発行 (年4回…1月・5月・8月・11月発行)

診療科	時間帯	月	火	水	木	金	土
内科	午前 1診	山田 循環器内科)	小笠原 消化器内科)	楠瀬 循環器内科)	山田 循環器内科)	山田 循環器内科)	担当医師が、 (但し、交替にて午前中のみ 限り予約ではありませ ん)。
	2診		岡本 消化器内科)		久保・馬場 隔週)	一森 隔週) 消化器内科)	
	午後 1診	野口 循環器内科)	楠瀬 循環器内科)	山田 循環器内科)	谷内 16:00 受付終了	濱田 第1週のみ)	
	2診	楠瀬 循環器内科)	大崎・森田 神経内科 隔週交替)	沖 消化器内科)		森田 神経内科 第4週)	
	3診					一森 消化器内科)	
外科	午前 1診	田村院長	森田 雅)	田村 耕)	田村院長	森田 雅)	
	2診	佐藤 心臓血管外科)					
	午後	田村院長			佐藤 心臓血管外科)	田村 耕)	
整形外科	午前 1診	山中	佐竹	谷脇	山中	佐野	
	2診	佐野 10:00 診療開始		佐野			
	午後			山中 予約のみ)			
脳神経外科	午前 1診	有澤	有澤 09:00 診療開始		有澤 09:00 診療開始	有澤 09:00 診療開始	
	2診					福田 隔週) 10:00 診療開始	
	午後					福田 隔週) 16:30 受付終了	
眼科	午前	林 予約 紹介のみ)	林 予約 含め50人まで)	林 予約 紹介のみ)	林 10:30 受付終了	林 10:30 受付終了 第2・4のみ)	
	午後	手術日	林	手術日	林 15:30 受付終了	林 午後休診 第2・4のみ)	
小児科	午前	花山 隆)	花山 隆)	花山 隆)	花山 隆)	花山 隆)	
	午後	花山 隆)	花山 隆)	花山 隆) 第3週のみ 15:00 診療開始	花山 隆)	花山 隆)	
泌尿科	午前	花山 亜)	福原 09:00 診療開始		花山 亜)		
	午後		福原 15:30 受付終了		花山 亜) 16:00 受付終了		
耳鼻咽喉科	午前	梶山 09:00 診療開始 11:00 受付終了				大津 09:00 診療開始 11:00 受付終了	
	午後	初診の方の受付 終了時間 10:30まで				大津 16:00 受付終了 初診 15:30まで	
皮膚科	午前					高知大学 11:00 受付終了	
	午後		高知大学 16:00 受付終了			高知大学 16:00 受付終了	

- 診療時間は、午前が8時30分（月曜は9時）から12時まで、午後1時30分から17時までとなっております。
- 受付終了時間は、午前が11時30分、午後が4時30分となっております（一部の診療科はこのとおりではありません）。
- 土曜日の外来は、午前の予約診療のみとなっております。また、土曜日の少いビラは、午前中のみ行っております。
- 眼科外来は、火曜日と第1・3・5金曜日は、50人（予約含め）までの診察となっております。
- 神経内科外来は、完全予約制となっております。事前にお問い合わせ下さい。