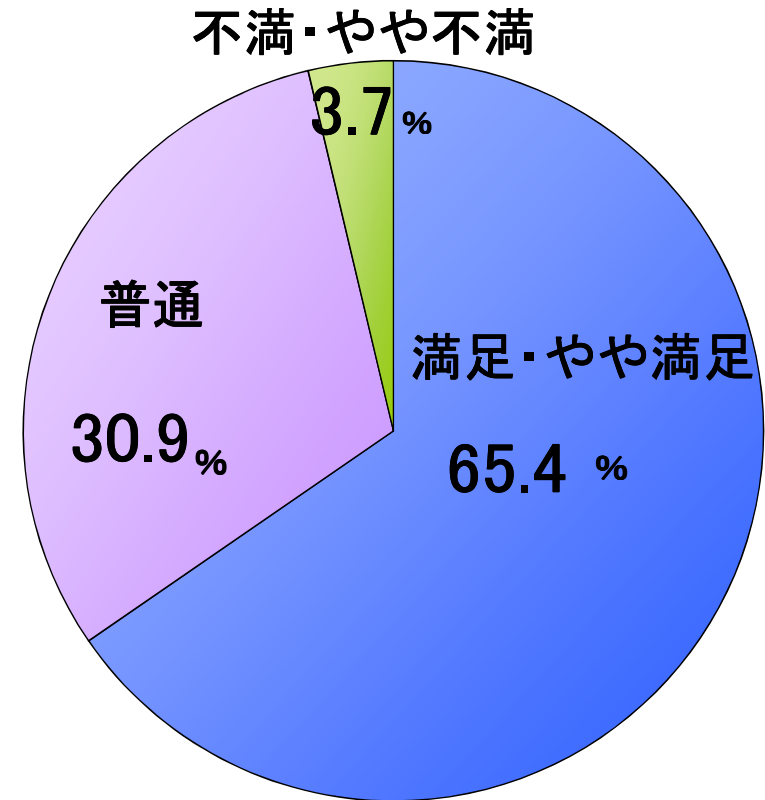


平成26年度患者満足度調査の結果報告

1. 当院の満足度調査の結果概要について、お知らせいたします。
 2. 調査期間：平成26年6月16日～平成26年6月27日
 3. 調査件数：外来170件、入院175件
（外来は1日平均患者数の30%、入院は50%の回答数を収集）
 4. 県立病院全体の詳しい結果については、岩手県医療局のホームページにて掲示しております。
- ※ 「前回」の数字は、平成25年9月に実施した結果のものです。

職員の基本的な接し方【入院】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	65.4	61.0	4.4
普通	30.9	36.0	▲5.1
不満 やや不満	3.7	3.0	0.7

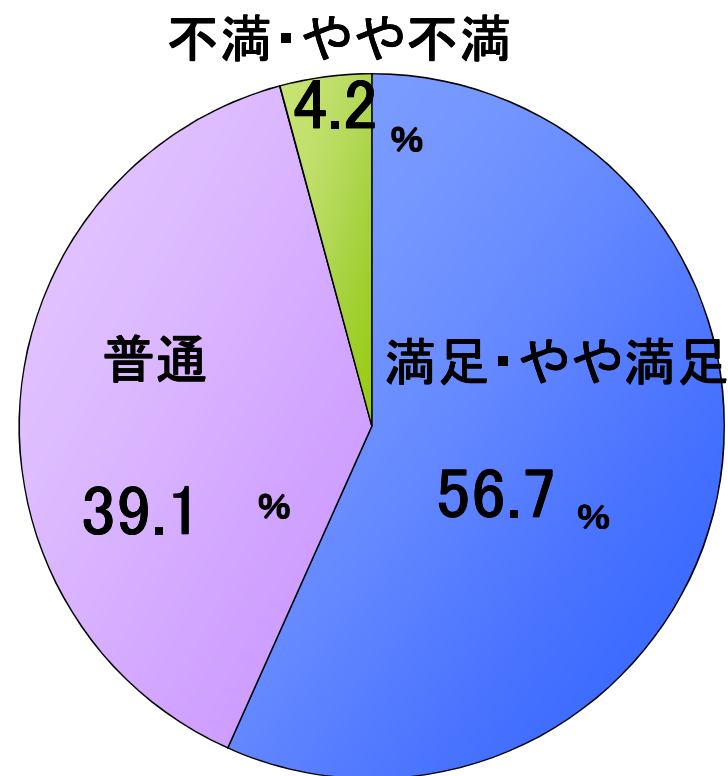


○「満足・やや満足」は前回より4.4ポイント改善されていました。

○「不満・やや不満」も0.7ポイント高くなったが、全体的には改善されていました。

職員の基本的な接し方【外来】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	56.7	56.3	0.4
普通	39.1	40.9	▲1.8
不満 やや不満	4.2	2.8	1.4



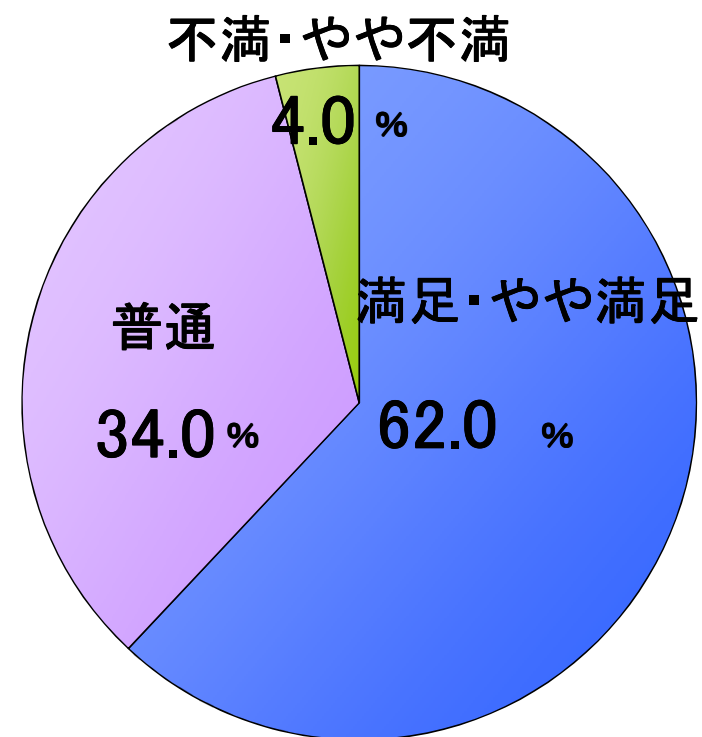
○「満足・やや満足」が56.7%、「不満・やや不満」が4.2%の回答がありました。

○「満足・やや満足」「不満・やや不満」とともに前回よりも割合が高くなっていました。

インフォームドコンセント(説明と同意)

【入院】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	62.0	55.3	6.7
普通	34.0	40.5	▲6.5
不満 やや不満	4.0	4.2	▲0.2

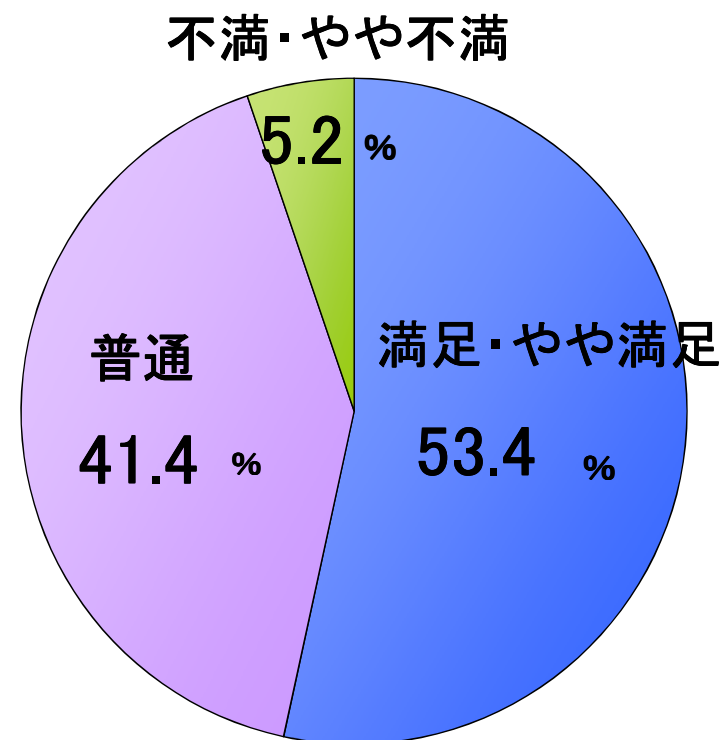


○「満足・やや満足」が6.7%増加し、「普通」「不満・やや不満」の割合が低下しており、全体的に改善されていました。

インフォームドコンセント(説明と同意)

【外来】

	今回(%)	前回(%)	増減
満足 やや満足	53.4	52.5	0.9
普通	41.4	43.7	▲2.3
不満 やや不満	5.2	3.8	1.4

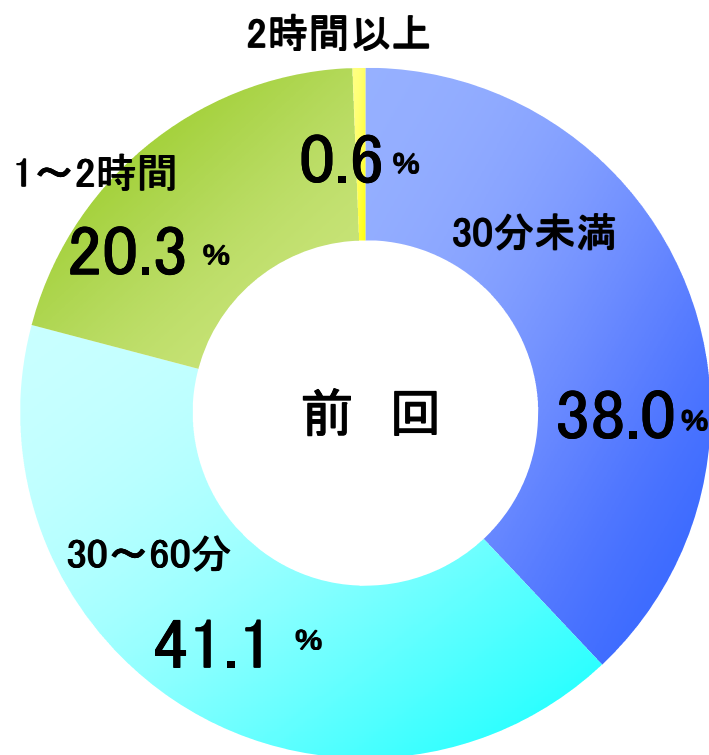
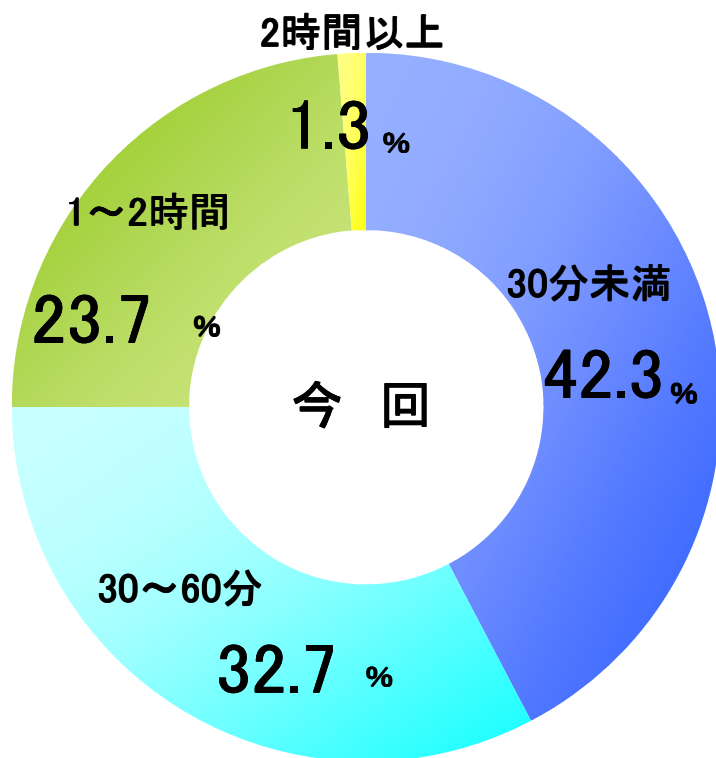


○「満足・やや満足」が53.4%、「不満・やや不満」が5.2%の回答がありました。

○「満足・やや満足」「不満・やや不満」ともに前回よりも割合が高くなっていました。

外来待ち時間

(受付から診察に入るまでの時間)

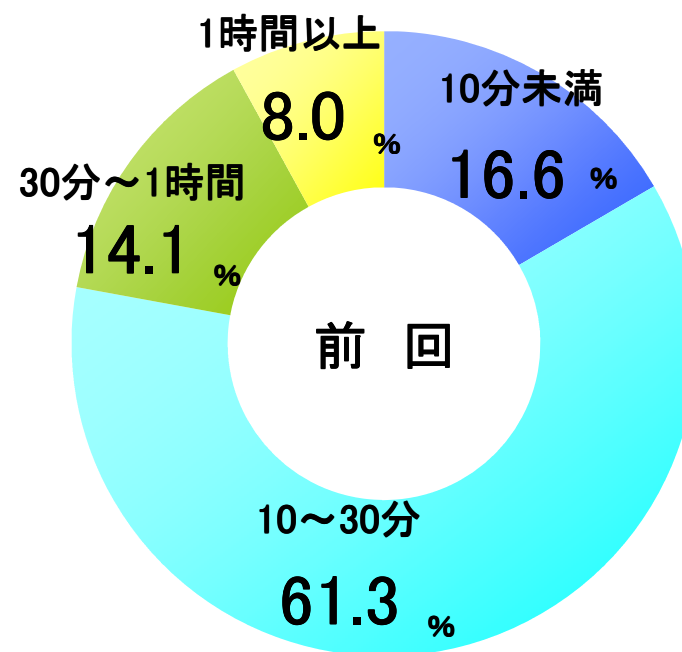
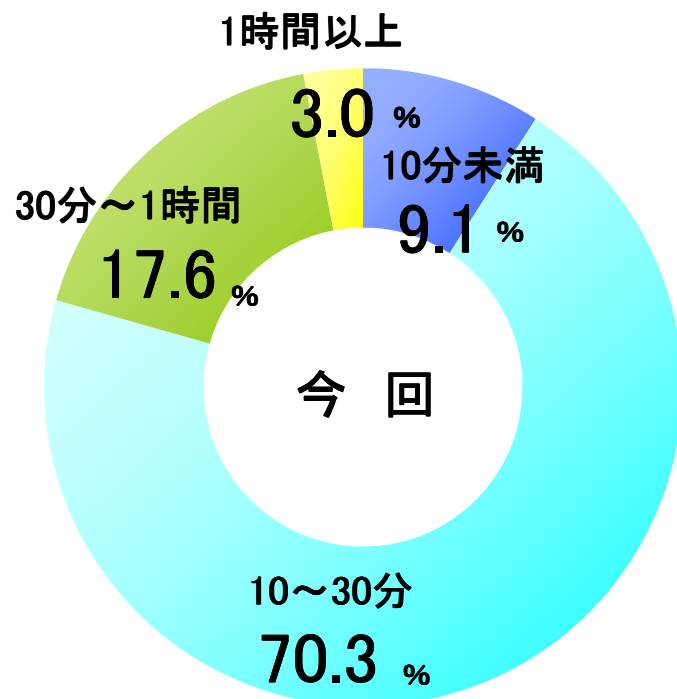


○「1時間以上」の割合が前回よりも高くなっていました。

○引き続き待ち時間短縮に向けて取り組んでまいります。

会計待ち時間

(診察を終了してから会計まで)



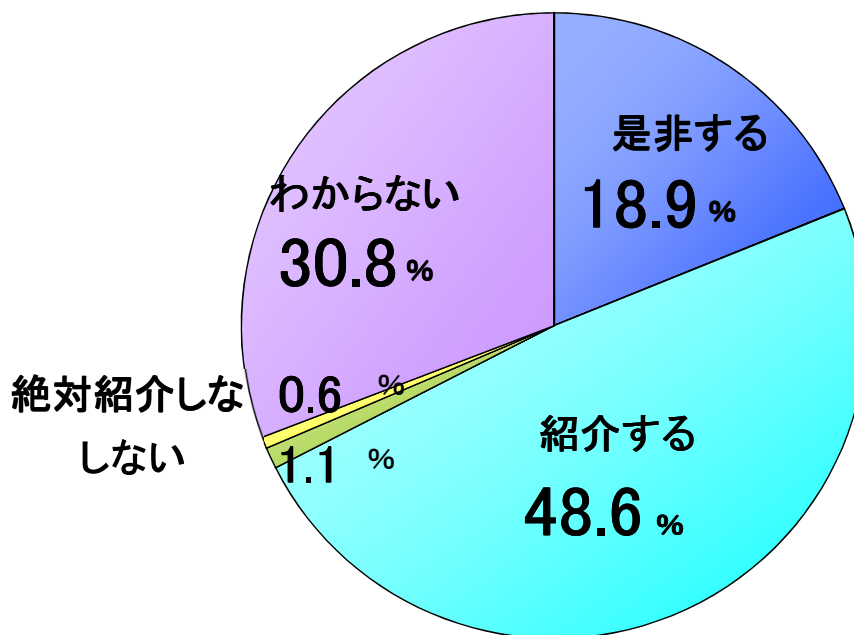
○前回よりも「30分未満」の割合が高くなり、「1時間以上」の割合が低くなっていました。

○医師の診察が終了してから、会計までにカルテ整理などの必要な時間があることをご理解願います。

家族・知人に当院を紹介するか

【入院】

		絶対紹介 しない	しない	紹介する	是非する	わからない
入院	件数 (件)	1	2	85	33	54
	今回 (%)	0.6	1.1	48.6	18.9	30.8
	前回 (%)	0.0	0.6	54.9	13.1	31.4



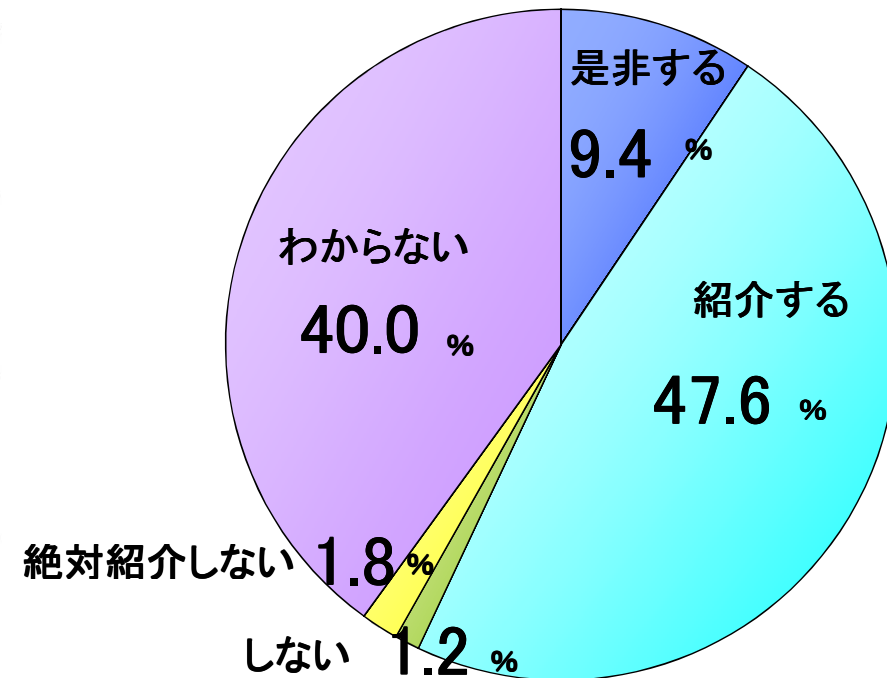
○「紹介する・是非する」の合計の割合は、前回とほぼ同等でした。

○「紹介しない・絶対しない」と回答した方が数名おり、約30%の方が「わからない」と回答しました。

家族・知人に当院を紹介するか

【外来】

		絶対紹介 しない	しない	紹介する	是非する	わからない
外来	件数 (件)	3	2	81	16	68
	今回 (%)	1.8	1.2	47.6	9.4	40.0
	前回 (%)	0.6	2.4	58.8	8.8	29.4



○「紹介する・是非する」の割合が、前回よりも10ポイント低くなり、「わからない」の回答が前回よりも約10ポイント高くなりました。