

平成27年度 岩手県立中部病院 患者満足度調査結果について

1. 調査の内容・方法

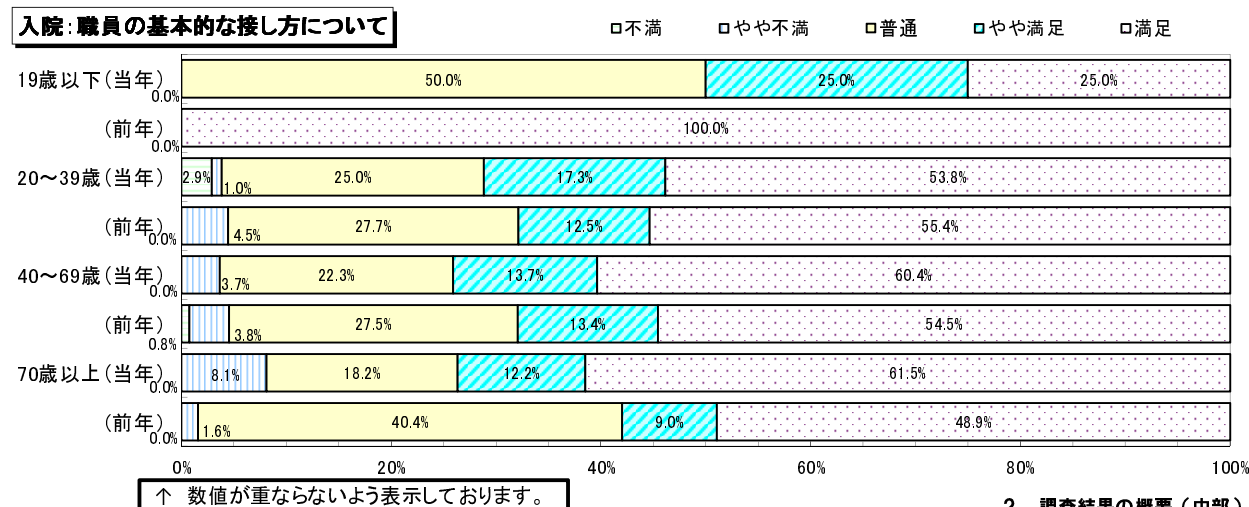
調査期間	平成27年6月17日～6月30日																																																																								
回収結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>配布枚数</th> <th>回収枚数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入院</td> <td>175</td> <td>141</td> <td>80.6%</td> </tr> <tr> <td>外来</td> <td>170</td> <td>159</td> <td>93.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>345</td> <td>300</td> <td>87.0%</td> </tr> </tbody> </table>				区分	配布枚数	回収枚数	回収率	入院	175	141	80.6%	外来	170	159	93.5%	合計	345	300	87.0%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">回収の年齢構成別割合</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>19歳以下</th> <th>20-39歳</th> <th>40-69歳</th> <th>70歳以上</th> <th>年齢不明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本人</td> <td>0.0%</td> <td>12.1%</td> <td>39.7%</td> <td>15.6%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.7%</td> <td>6.4%</td> <td>19.1%</td> <td>6.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>1.3%</td> <td>8.2%</td> <td>50.9%</td> <td>22.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.6%</td> <td>7.5%</td> <td>6.9%</td> <td>2.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>本人</td> <td>0.7%</td> <td>10.0%</td> <td>45.7%</td> <td>19.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>付き添い</td> <td>0.7%</td> <td>7.0%</td> <td>12.7%</td> <td>4.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>					回収の年齢構成別割合						区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明	本人	0.0%	12.1%	39.7%	15.6%	0.0%	付き添い	0.7%	6.4%	19.1%	6.4%	0.0%	本人	1.3%	8.2%	50.9%	22.0%	0.0%	付き添い	0.6%	7.5%	6.9%	2.5%	0.0%	本人	0.7%	10.0%	45.7%	19.0%	0.0%	付き添い	0.7%	7.0%	12.7%	4.3%	0.0%
	区分	配布枚数	回収枚数	回収率																																																																					
入院	175	141	80.6%																																																																						
外来	170	159	93.5%																																																																						
合計	345	300	87.0%																																																																						
回収の年齢構成別割合																																																																									
区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明																																																																				
本人	0.0%	12.1%	39.7%	15.6%	0.0%																																																																				
付き添い	0.7%	6.4%	19.1%	6.4%	0.0%																																																																				
本人	1.3%	8.2%	50.9%	22.0%	0.0%																																																																				
付き添い	0.6%	7.5%	6.9%	2.5%	0.0%																																																																				
本人	0.7%	10.0%	45.7%	19.0%	0.0%																																																																				
付き添い	0.7%	7.0%	12.7%	4.3%	0.0%																																																																				

2. 調査結果の概要

(1) 「職員の基本的な接し方」への評価

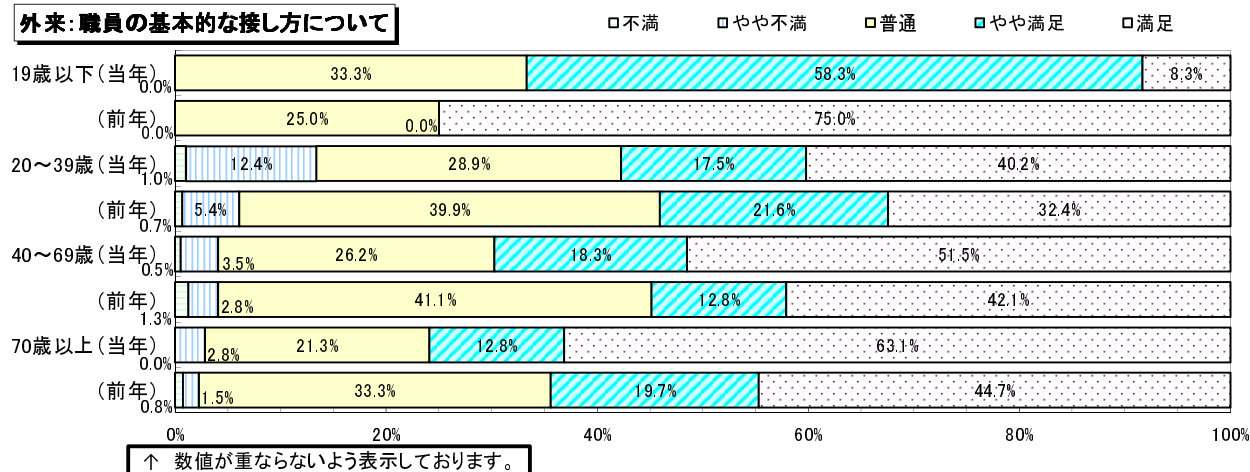
区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院（当年）	73.3%	21.9%	4.8%
（前年）	65.4%	30.9%	3.7%
外来（当年）	69.2%	25.6%	5.2%
（前年）	56.8%	39.1%	4.1%
計（当年）	71.2%	23.8%	5.0%
（前年）	61.2%	34.9%	3.9%

【年齢別構成の状況】



2. 調査結果の概要（中部）

外来：職員の基本的な接し方について

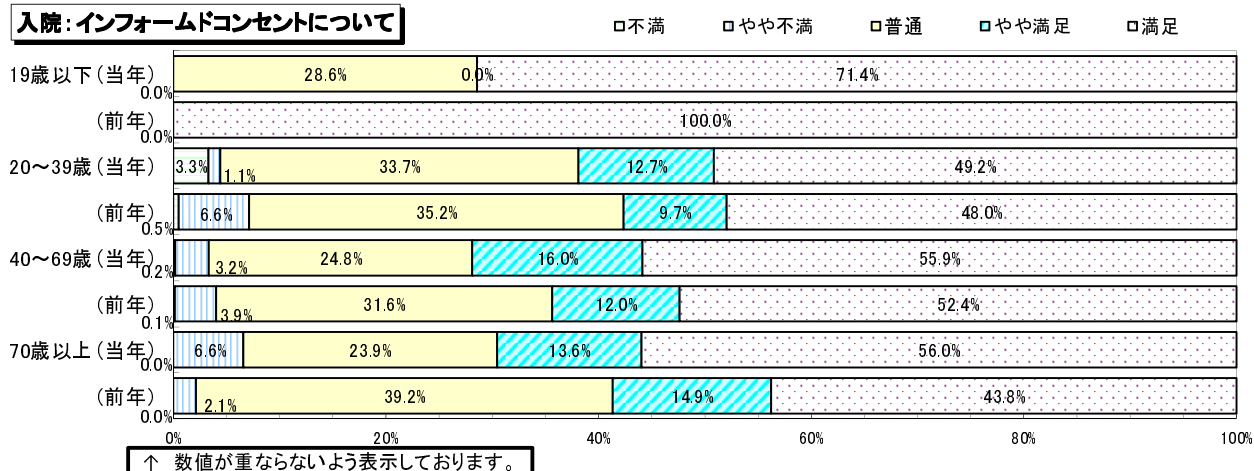


(2) 「インフォームドコンセント」への評価

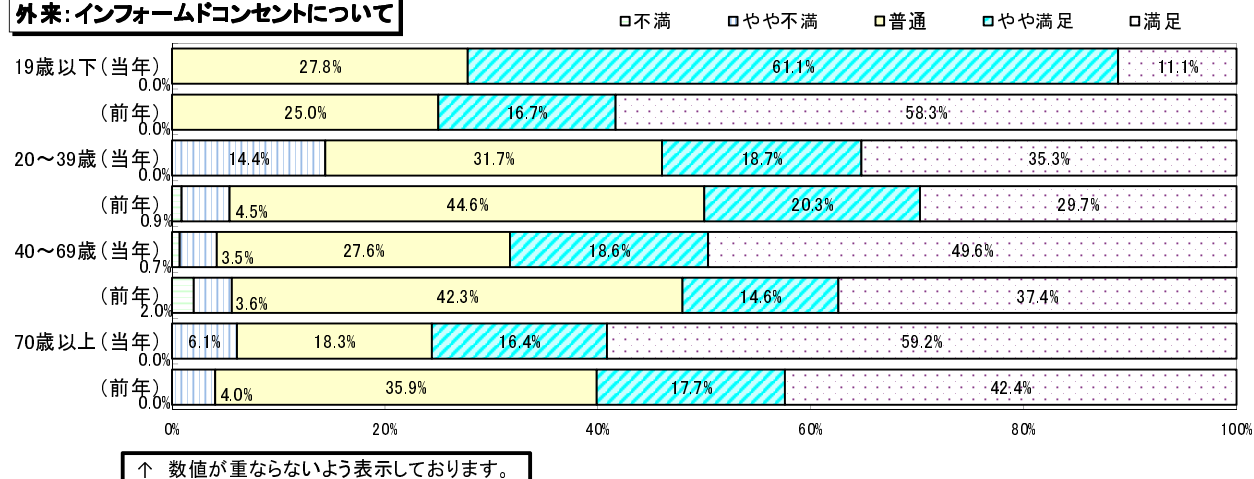
区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院 (当年)	69.5%	26.2%	4.3%
(前年)	62.0%	34.0%	4.0%
外来 (当年)	67.9%	26.0%	6.1%
(前年)	53.4%	41.4%	5.2%
計 (当年)	68.7%	26.1%	5.2%
(前年)	58.1%	37.4%	4.5%

【年齢別構成の状況】

入院：インフォームドコンセントについて



外来：インフォームドコンセントについて



2. 調査結果の概要 (中部)

(3) 「その他」の調査項目

① 外来診察待ち時間について

		30分未満	30分-60分未満	1時間-2時間	2時間以上
予約有り	当年	35.1%	33.8%	26.0%	5.2%
	前年	42.3%	32.7%	23.7%	1.3%
予約無し	当年	37.8%	31.1%	29.7%	1.4%
	前年	64.3%	14.3%	21.4%	0.0%
合計	当年	36.4%	32.5%	27.8%	3.3%
	前年	44.1%	31.2%	23.5%	1.2%

② 会計待ち時間について

	10分未満	10分-30分未満	30分-1時間	1時間以上
当年	9.5%	64.2%	18.2%	8.1%
前年	12.9%	65.9%	15.3%	5.9%

③ 当院の選択理由について

入院(当年)	①他病院からの紹介 50.7%	②救急搬送されたから 19.2%	③外来通院している 9.6%
(前年)	①他病院からの紹介 46.3%	②外来通院している 16.0%	③救急搬送されたから 14.3%
外来(当年)	①他病院からの紹介 57.5%	②外来通院している 21.9%	③自宅・職場に近い 4.4%
(前年)	①他病院からの紹介 42.4%	②外来通院している 23.5%	③専門医師がいる 10.0%

④ 当院での受診を知人等に勧めたいかについて

	勧めたくない	あまり勧めたくない	どちらともいえない	勧めたい	是非勧めたい
入院(当年)	1.4%	0.0%	31.7%	26.6%	40.3%
(前年)	0.6%	1.1%	30.9%	48.6%	18.9%
外来(当年)	1.3%	3.4%	40.9%	32.2%	22.1%
(前年)	1.8%	1.2%	40.0%	47.6%	9.4%

3. 今後の取組み

- (1) 接遇やインフォームドコンセントについて、今後とも、医療の質向上運動により職員の意識を高めると共に、クリニカルパスを利用した分かりやすい説明など、患者本位のサービスの徹底に取り組んでいきます。
- (2) 外来の診察待ち時間について、予約制の導入や見直しなどにより短縮に努めるほか、診察状況がわかる案内の表示など、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取り組んでいきます。
- (3) その他、患者さんからのご意見・ご要望については、直ちに改善できるものは改善し、検討を要するなど時間のかかるものについても改善に向けて取り組んでいきます。
- (4) 患者満足度調査については、患者サービスの向上を図るための取組みとして継続して実施します。