

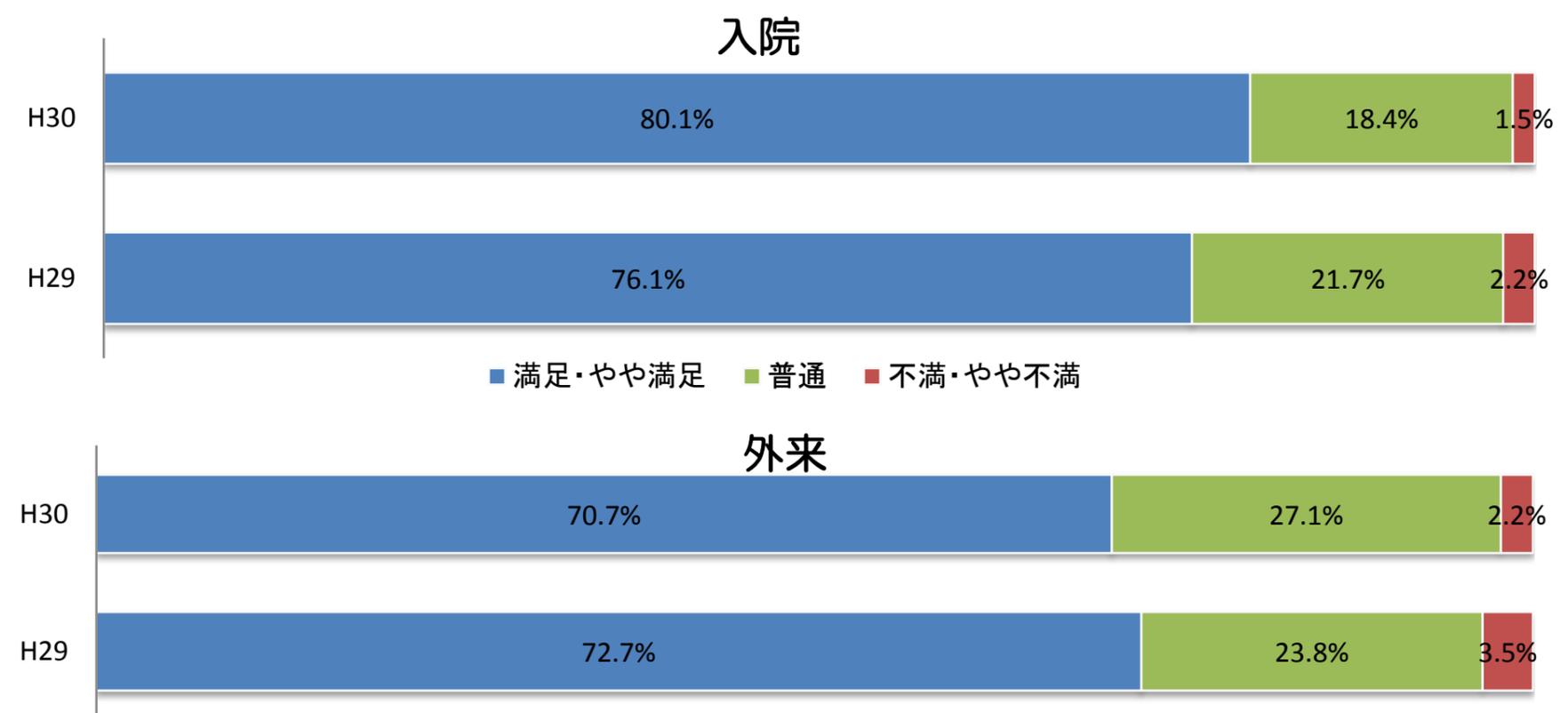
# 平成30年度 患者満足度調査結果について

県立病院では毎年、医療の質向上のため患者さんにアンケート調査を実施しています。今年も6月にご協力頂きました調査の結果を集計しましたのでお知らせいたします。

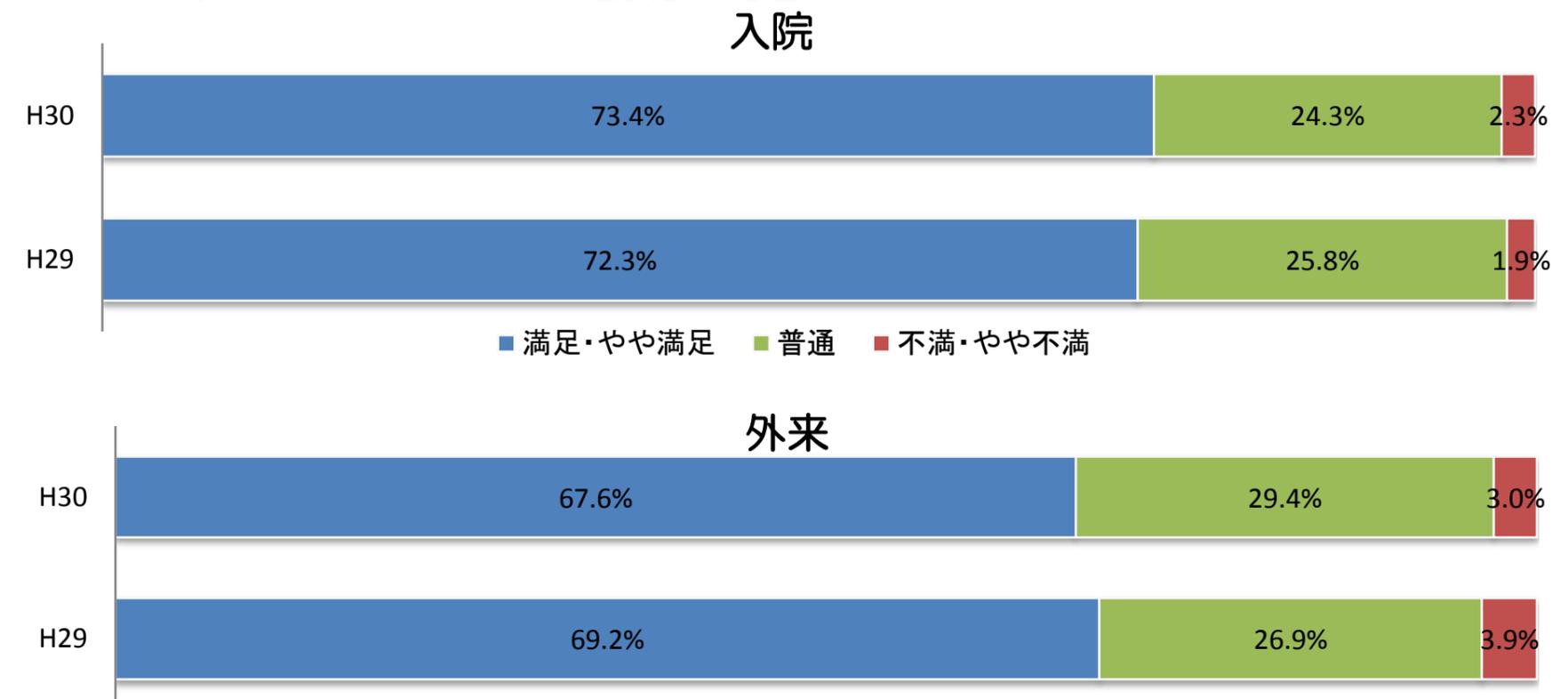
回答件数 入院 134件 外来 159件



## ■「職員の基本的な接し方」への評価



## ■インフォームドコンセント（説明と同意）について



## ■外来診察待ち時間について

|      |     | 件数  | 30分以内 | 31-60分以内 | 1時間-2時間 | 2時間以上 |
|------|-----|-----|-------|----------|---------|-------|
| 予約あり | H30 | 120 | 12.5% | 39.2%    | 39.2%   | 9.2%  |
|      | H29 | 159 | 19.5% | 32.1%    | 41.5%   | 6.9%  |
| 予約なし | H30 | 4   | 75.0% | 25.0%    | 0.0%    | 0.0%  |
|      | H29 | 13  | 30.8% | 15.4%    | 30.8%   | 23.1% |
| 合計   | H30 | 124 | 14.5% | 38.7%    | 37.9%   | 8.9%  |
|      | H29 | 172 | 20.3% | 30.8%    | 40.7%   | 8.1%  |

## ■会計待ち時間について

|     | 10分以内 | 11-30分以内 | 31分-1時間 | 1時間以上 |
|-----|-------|----------|---------|-------|
| H30 | 37.2% | 45.3%    | 5.4%    | 12.2% |
| H29 | 30.5% | 54.5%    | 6.0%    | 9.0%  |



## ■当院の選択理由について

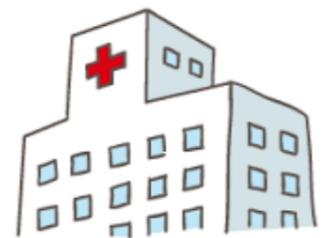
|    |     |           |       |           |       |            |       |
|----|-----|-----------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| 入院 | H30 | ①他病院からの紹介 | 46.3% | ②救急搬送された  | 19.4% | ②以前から外来通院  | 16.4% |
|    | H29 | ①他病院からの紹介 | 38.6% | ②救急搬送された  | 18.6% | ③以前から外来通院  | 18.6% |
| 外来 | H30 | ①他病院からの紹介 | 45.6% | ②以前から外来通院 | 25.9% | ③専門医師がいるから | 3.8%  |
|    | H29 | ①他病院からの紹介 | 47.1% | ②以前から外来通院 | 20.9% | ③専門医師がいるから | 8.3%  |

## ■家族・知人に当院を勧めたいか

|    |     | ぜひ勧めたい | 勧めたい  | どちらでもない | あまり勧めたくない | 勧めたくない |
|----|-----|--------|-------|---------|-----------|--------|
| 入院 | H30 | 30.8%  | 39.2% | 28.5%   | 1.5%      | 0.0%   |
|    | H29 | 35.9%  | 30.5% | 32.8%   | 0.8%      | 0.0%   |
| 外来 | H30 | 26.0%  | 29.9% | 43.5%   | 0.6%      | 0.0%   |
|    | H29 | 25.9%  | 29.9% | 43.1%   | 0.6%      | 0.6%   |

## ■全体としてこの病院に満足しているか

|    |     | 満足    | やや満足  | 普通    | やや不満 | 不満   |
|----|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 入院 | H30 | 53.5% | 30.2% | 15.5% | 0.8% | 0.0% |
|    | H29 | 61.2% | 21.7% | 14.7% | 0.8% | 1.6% |
| 外来 | H30 | 49.0% | 18.4% | 29.3% | 2.7% | 0.7% |
|    | H29 | 41.1% | 27.4% | 30.4% | 1.2% | 0.0% |



アンケートの結果および頂いたご意見を受け、今後も接遇の改善、待ち時間の短縮等により、皆様に満足いただける病院を目指してまいります。

ご協力ありがとうございました。



岩手県立胆沢病院長