

<調査設計>

- ・ 調査対象：当院の外来患者
- ・ 調査方法：各ブロック外来でアンケート用紙を配布した。
- ・ 調査時期：2023年3月17日
- ・ サンプル数：配布数 544名、有効回収数：481件、有効回収率：88.4%

記入者はどなたですか。

	2020年度	2022年度
無回答		4.4%
患者本人		84.0%
家族等		11.6%
合計		100.0%

【問 1】性別を教えてください。

	2020年度	2022年度
無回答		19.1%
男	60.3%	46.2%
女	39.7%	34.7%
合計	100.0%	100.0%

【問1-2】年齢を教えてください。

	2020年度	2022年度
無回答		2.9%
10歳未満		4.8%
10～20歳未満		4.8%
20～30歳未満		4.6%
30～40歳未満		5.6%
40～50歳未満		9.6%
50～60歳未満		12.9%
60～70歳未満		20.6%
70歳以上		34.3%
合計		100.0%

【問 2】患者さんご本人の居住地はどちらですか。

	2020年度	2022年度
無回答		4.8%
県内		85.9%
県外		9.3%
合計		100.0%

【問 2】患者さんご本人の居住地はどちらですか。（詳細）

	2020年度	2022年度
無回答		4.8%
盛岡		52.8%
岩手中部		13.5%
胆江		4.2%
両磐		1.1%
気仙		4.2%
釜石		2.1%
宮古		4.0%
久慈		2.7%
二戸		2.9%
県外（東北圏）		9.5%
県外（東北圏外）		0.0%

【問3】どのような交通手段で来院しましたか。

	2020年度	2022年度
無回答		1.2%
徒歩		0.6%
自転車		1.0%
自家用車		69.4%
バス		5.6%
鉄道		4.0%
タクシー		4.2%
その他		13.9%
合計		100.0%

【問4】病棟及び病室は清潔ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		0.6%
非常に満足		68.2%
やや満足		21.6%
ふつう		9.4%
やや不満		0.2%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問5】トイレは清潔ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		4.2%
非常に満足		59.5%
やや満足		24.9%
ふつう		10.0%
やや不満		1.0%
非常に不満		0.4%
合計		100.0%

【問6】入浴・シャワーの設備に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答		8.0%
非常に満足		43.4%
やや満足		30.3%
ふつう		13.9%
やや不満		4.0%
非常に不満		0.4%
合計		100.0%

【問7】病室・浴室・トイレ等に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	2.4%	7.3%
非常に満足	44.4%	45.7%
やや満足	27.2%	30.4%
ふつう	19.0%	13.1%
やや不満	5.0%	3.3%
非常に不満	1.8%	0.2%
その他	0.2%	
合計	100.0%	100.0%

【問8】食事の内容に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	2.4%	9.1%
非常に満足	24.0%	23.3%
やや満足	21.0%	23.9%
ふつう	32.7%	28.3%
やや不満	13.3%	11.9%
非常に不満	4.4%	3.5%
その他	2.2%	
合計	100.0%	100.0%

【問9】売店は利用しやすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		18.9%
非常に満足		23.7%
やや満足		19.3%
ふつう		32.0%
やや不満		5.2%
非常に不満		0.8%
合計		100.0%

【問10】院内の掲示物は見やすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		12.5%
非常に満足		23.1%
やや満足		22.5%
ふつう		39.1%
やや不満		2.3%
非常に不満		0.6%
合計		100.0%

【問11】会照明・室温は適切ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		5.0%
非常に満足		40.7%
やや満足		26.8%
ふつう		23.3%
やや不満		4.0%
非常に不満		0.2%
合計		100.0%

【問12】当院のホームページは見やすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		27.0%
非常に満足		17.0%
やや満足		20.0%
ふつう		33.9%
やや不満		2.1%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問13】受付・会計スタッフの対応・マナーはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答	3.0%	7.9%
非常に満足	51.0%	51.8%
やや満足	28.4%	23.7%
ふつう	14.1%	15.6%
やや不満	2.8%	1.0%
非常に不満	0.8%	0.0%
その他		
合計	100.0%	100.0%

※2020年度は医師以外の病院スタッフの対応としての数値

【問14】医師・歯科医師の対応・マナーはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.2%
非常に満足		55.7%
やや満足		23.5%
ふつう		12.9%
やや不満		1.2%
非常に不満		0.4%
合計		100.0%

【問15】 看護師・歯科衛生士の対応・マナーはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答	3.0%	6.4%
非常に満足	51.0%	56.1%
やや満足	28.4%	23.5%
ふつう	14.1%	11.4%
やや不満	2.8%	2.5%
非常に不満	0.8%	0.0%
その他		
合計	100.0%	100.0%

※2020年度は医師以外の病院スタッフの対応としての数値

【問16】 受付・会計スタッフの身だしなみはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答		8.1%
非常に満足		54.5%
やや満足		18.5%
ふつう		18.7%
やや不満		0.2%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問17】 医師・歯科医師の身だしなみはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.4%
非常に満足		53.8%
やや満足		21.8%
ふつう		17.7%
やや不満		0.2%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問18】 看護師・歯科衛生士の身だしなみはいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.2%
非常に満足		58.4%
やや満足		20.2%
ふつう		15.0%
やや不満		0.2%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問19】 入院時の説明はきちんと説明を受けましたか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.0%
非常に満足		50.1%
やや満足		25.2%
ふつう		16.0%
やや不満		2.5%
非常に不満		0.2%
合計		100.0%

【問20】 看護師の処置の際はきちんと説明を受けましたか。

	2020年度	2022年度
無回答		5.4%
非常に満足		55.3%
やや満足		24.1%
ふつう		13.3%
やや不満		1.9%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問21】 検査前の検査説明はきちんと受けましたか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.2%
非常に満足		53.6%
やや満足		25.8%
ふつう		12.3%
やや不満		1.9%
非常に不満		0.2%
合計		100.0%

【問22】 医師による診療・治療の説明はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.8%	5.6%
非常に満足（十分だった）	73.6%	54.5%
やや満足（まあまあ十分だった）	22.9%	23.3%
ふつう		13.7%
やや不満（あまり十分ではなかった）	2.2%	2.5%
非常に不満	1.2%	0.4%
説明を受けていない	0.6%	
合計	100.0%	100.0%

※ 2020年度は説明を受けていない。無回答を除いた値を100とした。

【問23】 医師による診療・治療の説明について、疑問や意見は伝えられましたか。

	2020年度	2022年度
無回答	1.2%	5.6%
非常に満足（十分伝えられた）	46.9%	45.5%
やや満足（まあまあ伝えられた）	41.6%	26.4%
ふつう	5.4%	19.8%
やや不満（あまり伝えられなかった）	1.0%	2.3%
非常に不満（まったく伝えられなかった）	3.8%	0.4%
合計	100.0%	100.0%

【問24】 医師による診療・治療内容に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	1.8%	5.8%
非常に満足	51.6%	51.8%
やや満足	31.2%	24.7%
ふつう	13.7%	15.0%
やや不満	1.2%	2.1%
非常に不満	0.6%	0.4%
その他		
合計	100.0%	100.0%

【問25】 医師との対話に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	2.2%	5.6%
非常に満足	50.6%	50.2%
やや満足	27.8%	23.8%
ふつう	16.3%	16.5%
やや不満	2.6%	3.5%
非常に不満	0.6%	0.4%
その他		
合計	100.0%	100.0%

【問26】 病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	3.0%	6.4%
非常に満足	43.8%	39.3%
やや満足	24.2%	24.7%
ふつう	23.8%	25.2%
やや不満	3.0%	3.7%
非常に不満	1.6%	0.6%
その他	0.6%	
合計	100.0%	100.0%

【問27】 ふだん病院や診療所にかかるとき、どこから情報を入手しましたか。（複数回答）

	2020年度	2022年度
無回答	3%	7.0%
医療機関の相談窓口	20%	13.0%
医療機関が発信するインターネット情報	19%	12.1%
医療機関の看板やパンフレットなどの広告	6%	3.6%
行政機関の相談窓口	4%	1.9%
行政機関が発信するインターネット情報（医療機能情報提供制度など）	5%	3.9%
行政機関が発行する広報誌やパンフレット	5%	2.6%
医療機関・行政機関以外が発信するインターネット情報（SNS,電子掲示板、ブログの情報を含む）	13%	8.8%
新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	8%	2.3%
家族・知人・友人の口コミ	76%	27.4%
その他	10%	6.1%
特に情報は入手しない。	14%	11.3%
合計	100%	100%

※ 2020年度は特に情報は入手していない。無回答を除いた値を100とした。

【問28】 この病院を選んだ理由は何ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		5.1%
医師による紹介		45.1%
家族・友人・知人からのすすめ		6.0%
交通の便がよい		4.5%
医師や看護師が親切		5.5%
専門性が高い医療を提供している		18.5%
建物がきれい・設備が整っている		8.4%
テレビやラジオの番組、ホームページを見た		0.8%
その他		6.2%
		100%

【問29】 当院を親しい方にも勧めようと思いますか。

	2020年度	2022年度
無回答		7.9%
是非進めたい		52.8%
やや勧めたい		24.9%
どちらとも言えない		12.9%
あまりしたくない		0.6%
全くしたくない		0.8%
合計		100%

【問30】 全体としてこの病院に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	1.4%	6.0%
非常に満足	44.2%	53.0%
やや満足	37.3%	31.2%
ふつう	14.5%	8.1%
やや不満	1.4%	1.2%
非常に不満	0.8%	0.4%
その他	0.4%	
合計	100%	100%