

受療行動調査（患者満足度調査） 集計結果【外来】

<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 433名、有効回収数：329件、有効回収率：75.9%

記入者はどなたですか。

	2020年度	2022年度
無回答		0.0%
患者本人		72.3%
家族等		27.7%
合計		100.0%

予約をしてきましたか。

	2020年度	2022年度
無し	3.1%	1.2%
有り	96.0%	98.8%
無回答	0.9%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問1】性別を教えてください。

	2020年度	2022年度
無回答		25.2%
男	38.9%	36.5%
女	61.1%	38.3%
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		0.9%
10歳未満		7.3%
10~20歳未満		11.6%
20~30歳未満		4.6%
30~40歳未満		7.6%
40~50歳未満		7.3%
50~60歳未満		12.2%
60~70歳未満		20.1%
70歳以上		28.6%
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		0.9%
県内		93.0%
県外		6.0%
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		1.0%
盛岡		60.3%
岩手中部		15.2%
胆江		3.8%
両磐		2.5%
気仙		1.6%
釜石		2.5%
宮古		2.2%
久慈		2.2%
二戸		2.5%
県外（東北圏）		5.7%
県外（東北圏外）		0.3%

【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		0.0%
徒歩		1.2%
自転車		0.3%
自家用車		87.2%
バス		6.4%
鉄道		2.4%
タクシー		1.8%
その他		0.6%
合計		100.0%

【問4】予約の取り方分かりやすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		0.0%
非常に満足		49.5%
やや満足		24.0%
ふつう		24.6%
やや不満		1.8%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問5】予約は適切に取れていましたか。

	2020年度	2022年度
無回答		0.3%
非常に満足		55.0%
やや満足		21.3%
ふつう		21.9%
やや不満		1.2%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問6】受付の手順は分かりやすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		0.6%
非常に満足		45.9%
やや満足		24.3%
ふつう		25.5%
やや不満		3.6%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問7】 順番の番号表示は分かりやすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.4%
非常に満足		45.0%
やや満足		22.5%
ふつう		23.4%
やや不満		2.4%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問8】 診察までの待ち時間はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.9%	6.7%
非常に満足	8.5%	10.3%
やや満足	17.0%	16.7%
ふつう	38.7%	38.6%
やや不満	25.5%	22.2%
非常に不満	8.8%	5.5%
その他	0.6%	
合計	100.0%	100.0%

【問9】 超音波・心電図・脳波・聴力・採血等の検査までの待ち時間はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答		18.8%
非常に満足		23.1%
やや満足		22.8%
ふつう		33.4%
やや不満		1.8%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問10】 放射線検査までの待ち時間はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答		41.0%
非常に満足		15.8%
やや満足		15.5%
ふつう		26.1%
やや不満		1.2%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問11】 会計までの待ち時間はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答		8.8%
非常に満足		23.7%
やや満足		16.4%
ふつう		33.7%
やや不満		13.7%
非常に不満		3.6%
合計		100.0%

【問12】 駐車場に停めるなどの待ち時間はいかがでしたか。

	2020年度	2022年度
無回答		15.8%
非常に満足		24.3%
やや満足		24.3%
ふつう		32.2%
やや不満		2.7%
非常に不満		0.6%
合計		100.0%

【問13】 トイレは清潔ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.4%
非常に満足		65.3%
やや満足		19.1%
ふつう		9.1%
やや不満		0.0%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問14】 院内清掃はできていますか。

	2020年度	2022年度
無回答		5.8%
非常に満足		65.7%
やや満足		20.7%
ふつう		7.6%
やや不満		0.3%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問15】 売店は利用しやすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		11.9%
非常に満足		35.6%
やや満足		21.3%
ふつう		28.0%
やや不満		2.7%
非常に不満		0.6%
合計		100.0%

【問16】 院内の掲示物は見やすいですか。

	2020年度	2022年度
無回答		7.9%
非常に満足		24.3%
やや満足		26.7%
ふつう		38.6%
やや不満		2.1%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問17】 照明・室温は適切ですか。

	2020年度	2022年度
無回答		6.1%
非常に満足		37.1%
やや満足		27.1%
ふつう		27.1%
やや不満		2.4%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問18】 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		24.3%
非常に満足		9.1%
やや満足		16.1%
ふつう		45.3%
やや不満		4.0%
非常に不満		1.2%
合計		100.0%

【問19】 受付・会計スタッフの対応はいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.9%	2.1%
非常に満足	36.4%	38.0%
やや満足	34.6%	29.5%
ふつう	22.7%	27.1%
やや不満	4.0%	2.4%
非常に不満	1.2%	0.9%
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20】 医師・歯科医師の対応はいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答		5.2%
非常に満足		47.7%
やや満足		24.3%
ふつう		19.8%
やや不満		2.7%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問21】 看護師・歯科衛生士の対応はいかがですか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.9%	7.6%
非常に満足	36.4%	44.1%
やや満足	34.6%	24.3%
ふつう	22.7%	23.4%
やや不満	4.0%	0.6%
非常に不満	1.2%	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22】 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		3.3%
非常に満足		46.5%
やや満足		19.5%
ふつう		30.4%
やや不満		0.3%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問23】 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		6.7%
非常に満足		45.3%
やや満足		20.1%
ふつう		27.7%
やや不満		0.3%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問24】 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		5.8%
非常に満足		47.4%
やや満足		17.9%
ふつう		28.9%
やや不満		0.0%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問25】 看護師・歯科衛生士の処置の際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		8.8%
非常に満足		40.4%
やや満足		23.1%
ふつう		27.1%
やや不満		0.6%
非常に不満		0.0%
合計		100.0%

【問26】 検査前の検査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		10.3%
非常に満足		38.3%
やや満足		24.6%
ふつう		24.6%
やや不満		1.8%
非常に不満		0.3%
合計		100.0%

【問27】 診察時間に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.9%	4.3%
非常に満足	19.2%	29.2%
やや満足	33.3%	25.8%
ふつう	42.5%	29.8%
やや不満	3.5%	8.2%
非常に不満	0.6%	2.7%
その他		
合計	100.0%	100.0%

【問28】 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	1.3%	4.0%
非常に満足（十分だった）	69.7%	43.8%
やや満足（まあまあ十分だった）	26.3%	26.7%
ふつう		21.6%
やや不満（あまり十分ではなかった）	2.7%	3.6%
非常に不満	1.3%	0.3%
説明を受けていない	1.0%	
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29】 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		7.9%
非常に満足（十分伝えられた）	46.7%	36.5%
やや満足（まあまあ伝えられた）	42.0%	27.7%
ふつう		22.8%
やや不満（あまり伝えられなかった）	6.3%	4.9%
非常に不満（まったく伝えられなかった）	0.7%	0.3%
疑問や意見は特になかった	4.3%	
合計	100.0%	100.0%

【問30】 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	1.9%	7.6%
非常に満足	34.6%	39.8%
やや満足	35.5%	28.9%
ふつう	22.4%	18.5%
やや不満	3.7%	4.6%
非常に不満	1.2%	0.6%
その他	0.6%	
合計	100.0%	100.0%

【問31】 医師との対話に満足していますか。

	2020年度	2022年度
無回答	0.9%	7.6%
非常に満足	40.2%	42.6%
やや満足	30.2%	24.6%
ふつう	21.2%	21.0%
やや不満	5.6%	3.3%
非常に不満	1.6%	0.9%
その他	0.3%	
合計	100.0%	100.0%

【問32】 診察時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	0.6%	7.9%
非常に満足	39.9%	43.2%
やや満足	29.3%	23.1%
ふつう	28.3%	22.8%
やや不満	0.9%	2.4%
非常に不満	0.6%	0.6%
その他	0.3%	
合計	100.0%	100.0%

【問33】 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	0.9%	7%
医療機関の相談窓口	13.8%	13%
医療機関が発信するインターネット情報	25.8%	14%
医療機関の看板やパンフレットなどの広告	6.2%	3%
行政機関の相談窓口	3.5%	2%
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）	3.8%	2%
行政機関が発行する広報誌やパンフレット	4.2%	1%
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）	23.1%	10%
新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	7.3%	2%
家族・知人・友人の口コミ	75.4%	33%
その他	8.5%	3%
特に情報は入手しない。	18.1%	10%
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34】 この病院を選んだ理由は何ですか。（複数回答）

	2020年度	2022年度
無回答	0.3%	5%
医師による紹介	69.7%	49%
家族・友人・知人からのすすめ	8.4%	6%
交通の便がよい	8.4%	5%
医師や看護師が親切	7.8%	6%
専門性が高い医療を提供している	42.5%	17%
建物がきれい・設備が整っている	13.8%	7%
テレビやラジオの番組、ホームページを見た		1%
その他	8.4%	5%
特に理由はない		
合計	100%	100%

※ 2020年度は特に理由はない。無回答を除いた値を100とした。

【問35】 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		9%
是非進めたい		44%
やや勧めたい		30%
どちらとも言えない		16%
あまりしたくない		1%
全くしたくない		1%
合計		100%

【問36】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	0.6%	12%
非常に満足	34.3%	37%
やや満足	41.4%	35%
ふつう	21.2%	14%
やや不満	0.9%	2%
非常に不満	1.6%	1%
その他		
合計	100%	100%