

受療行動調査（患者満足度調査） 集計結果【入院】

<調査設計>

- ・ 調査対象：当院の外来患者
- ・ 調査方法：各病棟でアンケート用紙を配布した。
- ・ 調査時期：2024年2月20日
- ・ サンプル数：配布数 539名、有効回収数：539件、有効回収率：100%

記入者はどなたですか。

	2022年度	2023年度
無回答	4.4%	0.0%
患者本人	84.0%	87.6%
家族等	11.6%	12.4%
合計	100.0%	100.0%

【問1】性別を教えてください。

	2022年度	2023年度
無回答	19.1%	16.3%
男	46.2%	47.1%
女	34.7%	36.5%
合計	100.0%	100.0%

【問1-2】年齢を教えてください。

	2022年度	2023年度
無回答	2.9%	1.9%
10歳未満	4.8%	5.6%
10~20歳未満	4.8%	7.6%
20~30歳未満	4.6%	4.8%
30~40歳未満	5.6%	3.7%
40~50歳未満	9.6%	8.0%
50~60歳未満	12.9%	13.0%
60~70歳未満	20.6%	20.0%
70歳以上	34.3%	35.4%
合計	100.0%	100.0%

【問2】患者さんご本人の居住地はどちらですか。

	2022年度	2023年度
無回答	4.8%	2.6%
県内	85.9%	88.5%
県外	9.3%	8.9%
合計	100.0%	100.0%

【問2】患者さんご本人の居住地はどちらですか。（詳細）

	2022年度	2023年度
無回答	4.8%	2.6%
盛岡	52.8%	49.7%
岩手中部	13.5%	13.5%
胆江	4.2%	4.6%
両磐	1.1%	3.5%
気仙	4.2%	2.6%
釜石	2.1%	4.6%
宮古	4.0%	4.6%
久慈	2.7%	1.7%
二戸	2.9%	3.7%
県外（東北圏）	9.5%	8.4%
県外（東北圏外）	0.0%	0.5%

【問3】どのような交通手段で来院しましたか。

	2022年度	2023年度
無回答	1.2%	1.1%
徒歩	0.6%	0.2%
自転車	1.0%	0.2%
自家用車	69.4%	71.6%
バス	5.6%	5.2%
鉄道	4.0%	3.2%
タクシー	4.2%	3.0%
その他	13.9%	15.6%
合計	100.0%	100.0%

【問4】病棟及び病室は清潔ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	0.6%	0.7%
非常に満足	68.2%	69.6%
やや満足	21.6%	20.8%
ふつう	9.4%	8.2%
やや不満	0.2%	0.6%
非常に不満	0.0%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問5】トイレは清潔ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	4.2%	2.0%
非常に満足	59.5%	69.4%
やや満足	24.9%	18.0%
ふつう	10.0%	9.3%
やや不満	1.0%	1.3%
非常に不満	0.4%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問6】入浴・シャワーの設備に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	8.0%	11.1%
非常に満足	43.4%	43.8%
やや満足	30.3%	26.7%
ふつう	13.9%	14.5%
やや不満	4.0%	3.7%
非常に不満	0.4%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問7】病室・浴室・トイレ等に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	7.3%	5.8%
非常に満足	45.7%	52.1%
やや満足	30.4%	25.6%
ふつう	13.1%	13.4%
やや不満	3.3%	2.8%
非常に不満	0.2%	0.4%
合計	100.0%	100.0%

【問8】食事の内容に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	9.1%	8.2%
非常に満足	23.3%	25.0%
やや満足	23.9%	28.8%
ふつう	28.3%	25.6%
やや不満	11.9%	10.0%
非常に不満	3.5%	2.4%
合計	100.0%	100.0%

【問9】売店は利用しやすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	18.9%	19.1%
非常に満足	23.7%	25.4%
やや満足	19.3%	20.2%
ふつう	32.0%	30.4%
やや不満	5.2%	3.9%
非常に不満	0.8%	0.9%
合計	100.0%	100.0%

【問10】院内の掲示物は見やすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	12.5%	10.4%
非常に満足	23.1%	24.5%
やや満足	22.5%	22.3%
ふつう	39.1%	39.9%
やや不満	2.3%	2.8%
非常に不満	0.6%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問11】会照明・室温は適切ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	5.0%	3.7%
非常に満足	40.7%	43.0%
やや満足	26.8%	26.0%
ふつう	23.3%	22.1%
やや不満	4.0%	5.0%
非常に不満	0.2%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問12】当院のホームページは見やすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	27.0%	28.8%
非常に満足	17.0%	19.3%
やや満足	20.0%	18.0%
ふつう	33.9%	32.7%
やや不満	2.1%	0.9%
非常に不満	0.0%	0.4%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	7.9%	5.9%
非常に満足	51.8%	56.2%
やや満足	23.7%	22.1%
ふつう	15.6%	14.8%
やや不満	1.0%	0.9%
非常に不満	0.0%	0.0%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	6.2%	4.6%
非常に満足	55.7%	59.6%
やや満足	23.5%	23.7%
ふつう	12.9%	10.6%
やや不満	1.2%	1.1%
非常に不満	0.4%	0.4%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	6.4%	4.6%
非常に満足	56.1%	59.9%
やや満足	23.5%	22.3%
ふつう	11.4%	10.9%
やや不満	2.5%	2.0%
非常に不満	0.0%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問16】 受付・会計スタッフの身だしなみはいかがですか。

	2022年度	2023年度
無回答	8.1%	7.6%
非常に満足	54.5%	58.3%
やや満足	18.5%	17.3%
ふつう	18.7%	16.7%
やや不満	0.2%	0.0%
非常に不満	0.0%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問17】 医師・歯科医師の身だしなみはいかがですか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.4%	5.0%
非常に満足	53.8%	59.4%
やや満足	21.8%	18.6%
ふつう	17.7%	16.5%
やや不満	0.2%	0.6%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	6.2%	4.5%
非常に満足	58.4%	62.0%
やや満足	20.2%	18.0%
ふつう	15.0%	15.2%
やや不満	0.2%	0.4%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問19】 入院時の説明はきちんと説明を受けましたか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.0%	7.4%
非常に満足	50.1%	53.2%
やや満足	25.2%	23.7%
ふつう	16.0%	13.4%
やや不満	2.5%	1.7%
非常に不満	0.2%	0.6%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	5.4%	6.3%
非常に満足	55.3%	56.8%
やや満足	24.1%	23.0%
ふつう	13.3%	12.2%
やや不満	1.9%	1.5%
非常に不満	0.0%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問21】 検査前の検査説明はきちんと受けましたか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.2%	6.9%
非常に満足	53.6%	57.1%
やや満足	25.8%	21.5%
ふつう	12.3%	13.2%
やや不満	1.9%	1.3%
非常に不満	0.2%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問22】 医師による診療・治療の説明はいかがでしたか。

	2022年度	2023年度
無回答	5.6%	6.3%
非常に満足（十分だった）	54.5%	56.6%
やや満足（まあまあ十分だった）	23.3%	21.3%
ふつう	13.7%	13.5%
やや不満（あまり十分ではなかった）	2.5%	1.9%
非常に不満	0.4%	0.4%
合計	100.0%	100.0%

【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。

	2022年度	2023年度
無回答	5.6%	7.6%
非常に満足（十分伝えられた）	45.5%	49.5%
やや満足（まあまあ伝えられた）	26.4%	21.5%
ふつう	19.8%	17.6%
やや不満（あまり伝えられなかった）	2.3%	3.2%
非常に不満（まったく伝えられなかった）	0.4%	0.6%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	5.8%	6.9%
非常に満足	51.8%	52.7%
やや満足	24.7%	23.6%
ふつう	15.0%	13.9%
やや不満	2.1%	2.8%
非常に不満	0.4%	0.2%
合計	100.0%	100.0%

【問25】 医師との対話に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	5.6%	6.1%
非常に満足	50.2%	51.2%
やや満足	23.8%	23.4%
ふつう	16.5%	15.6%
やや不満	3.5%	3.0%
非常に不満	0.4%	0.7%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	6.4%	5.9%
非常に満足	39.3%	44.9%
やや満足	24.7%	23.9%
ふつう	25.2%	20.6%
やや不満	3.7%	3.9%
非常に不満	0.6%	0.7%
合計	100.0%	100.0%

【問27】 く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）

	2022年度	2023年度
無回答	7.0%	8.2%
医療機関の相談窓口	13.0%	14.1%
医療機関が発信するインターネット情報	12.1%	11.2%
医療機関の看板やパンフレットなどの広告	3.6%	3.5%
行政機関の相談窓口	1.9%	2.3%
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）	3.9%	2.7%
行政機関が発行する広報誌やパンフレット	2.6%	2.0%
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）	8.8%	7.4%
新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	2.3%	3.0%
家族・知人・友人の口コミ	27.4%	29.6%
その他	6.1%	4.1%
特に情報は入手しない。	11.3%	11.8%
合計	100%	100%

【問28】 この病院を選んだ理由は何ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	5.1%	5.2%
医師による紹介	45.1%	44.8%
家族・友人・知人からのすすめ	6.0%	6.9%
交通の便がよい	4.5%	3.7%
医師や看護師が親切	5.5%	6.5%
専門性が高い医療を提供している	18.5%	17.1%
建物がきれい・設備が整っている	8.4%	7.7%
テレビやラジオの番組、ホームページを見た	0.8%	0.4%
その他	6.2%	7.8%
合計	100%	100%

【問29】 当院を親しい方にも勧めようと思いますか。

	2022年度	2023年度
無回答	7.9%	8.3%
是非進めたい	52.8%	52.3%
やや勧めたい	24.9%	26.0%
どちらとも言えない	12.9%	10.9%
あまりしたくない	0.6%	1.9%
全くしたくない	0.8%	0.6%
合計	100%	100%

【問30】 全体としてこの病院に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.0%	7.1%
非常に満足	53.0%	55.3%
やや満足	31.2%	24.3%
ふつう	8.1%	11.1%
やや不満	1.2%	1.9%
非常に不満	0.4%	0.4%
合計	100%	100%