

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：2024年2月20日
- ・ サンプル数：配布数 413名、有効回収数：349件、有効回収率：84.5%

記入者はどなたですか。

	2022年度	2023年度
無回答	0.0%	0.0%
患者本人	72.3%	73.9%
家族等	27.7%	26.1%
合計	100.0%	100.0%

予約をしてきましたか。

	2022年度	2023年度
無し	1.2%	2.6%
有り	98.8%	97.4%
無回答	0.0%	0.0%
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	25.2%	19.8%
男	36.5%	30.4%
女	38.3%	49.9%
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	0.9%	0.0%
10歳未満	7.3%	7.7%
10~20歳未満	11.6%	11.2%
20~30歳未満	4.6%	6.0%
30~40歳未満	7.6%	6.3%
40~50歳未満	7.3%	7.7%
50~60歳未満	12.2%	14.0%
60~70歳未満	20.1%	19.5%
70歳以上	28.6%	27.5%
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	0.9%	1.3%
県内	93.0%	96.2%
県外	6.0%	2.5%
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	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。

	2022年度	2023年度
無回答	0.0%	0.0%
徒歩	1.2%	0.9%
自転車	0.3%	0.0%
自家用車	87.2%	89.4%
バス	6.4%	6.9%
鉄道	2.4%	1.1%
タクシー	1.8%	1.4%
その他	0.6%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問4】予約の取り方分かりやすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	0.0%	2.0%
非常に満足	49.5%	58.7%
やや満足	24.0%	15.2%
ふつう	24.6%	23.2%
やや不満	1.8%	0.9%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問5】予約は適切に取れていましたか。

	2022年度	2023年度
無回答	0.3%	1.7%
非常に満足	55.0%	61.3%
やや満足	21.3%	15.5%
ふつう	21.9%	19.8%
やや不満	1.2%	1.4%
非常に不満	0.3%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問6】受付の手順は分かりやすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	0.6%	0.9%
非常に満足	45.9%	55.3%
やや満足	24.3%	16.9%
ふつう	25.5%	25.5%
やや不満	3.6%	1.4%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問7】 順番の番号表示は分かりやすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.4%	8.6%
非常に満足	45.0%	47.6%
やや満足	22.5%	18.6%
ふつう	23.4%	23.2%
やや不満	2.4%	2.0%
非常に不満	0.3%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問8】 診察までの待ち時間はいかがでしたか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.7%	10.3%
非常に満足	10.3%	11.5%
やや満足	16.7%	18.1%
ふつう	38.6%	33.2%
やや不満	22.2%	21.2%
非常に不満	5.5%	5.7%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	18.8%	25.5%
非常に満足	23.1%	22.1%
やや満足	22.8%	16.3%
ふつう	33.4%	33.5%
やや不満	1.8%	2.3%
非常に不満	0.0%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問10】 放射線検査までの待ち時間はいかがでしたか。

	2022年度	2023年度
無回答	41.0%	43.0%
非常に満足	15.8%	18.6%
やや満足	15.5%	13.8%
ふつう	26.1%	22.3%
やや不満	1.2%	1.7%
非常に不満	0.3%	0.6%
合計	100.0%	100.0%

【問11】 会計までの待ち時間はいかがでしたか。

	2022年度	2023年度
無回答	8.8%	13.2%
非常に満足	23.7%	27.2%
やや満足	16.4%	16.3%
ふつう	33.7%	30.9%
やや不満	13.7%	9.7%
非常に不満	3.6%	2.6%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	15.8%	14.6%
非常に満足	24.3%	31.8%
やや満足	24.3%	16.3%
ふつう	32.2%	34.4%
やや不満	2.7%	2.6%
非常に不満	0.6%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問13】 トイレは清潔ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.4%	9.2%
非常に満足	65.3%	62.8%
やや満足	19.1%	20.9%
ふつう	9.1%	7.2%
やや不満	0.0%	0.0%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問14】 院内清掃はできていますか。

	2022年度	2023年度
無回答	5.8%	8.3%
非常に満足	65.7%	65.3%
やや満足	20.7%	18.1%
ふつう	7.6%	8.3%
やや不満	0.3%	0.0%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問15】 売店は利用しやすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	11.9%	15.5%
非常に満足	35.6%	35.8%
やや満足	21.3%	22.6%
ふつう	28.0%	24.4%
やや不満	2.7%	1.7%
非常に不満	0.6%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問16】 院内の掲示物は見やすいですか。

	2022年度	2023年度
無回答	7.9%	9.7%
非常に満足	24.3%	30.1%
やや満足	26.7%	22.1%
ふつう	38.6%	37.2%
やや不満	2.1%	0.9%
非常に不満	0.3%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問17】 照明・室温は適切ですか。

	2022年度	2023年度
無回答	6.1%	9.2%
非常に満足	37.1%	40.4%
やや満足	27.1%	22.9%
ふつう	27.1%	26.6%
やや不満	2.4%	0.6%
非常に不満	0.3%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問18】 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	24.3%	27.2%
非常に満足	9.1%	15.2%
やや満足	16.1%	13.8%
ふつう	45.3%	41.0%
やや不満	4.0%	2.9%
非常に不満	1.2%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問19】 受付・会計スタッフの対応はいかがですか。

	2022年度	2023年度
無回答	2.1%	6.0%
非常に満足	38.0%	47.6%
やや満足	29.5%	24.6%
ふつう	27.1%	20.9%
やや不満	2.4%	0.6%
非常に不満	0.9%	0.3%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	5.2%	7.2%
非常に満足	47.7%	50.7%
やや満足	24.3%	25.2%
ふつう	19.8%	14.9%
やや不満	2.7%	1.7%
非常に不満	0.3%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問21】 看護師・歯科衛生士の対応はいかがですか。

	2022年度	2023年度
無回答	7.6%	9.5%
非常に満足	44.1%	49.9%
やや満足	24.3%	22.1%
ふつう	23.4%	17.8%
やや不満	0.6%	0.6%
非常に不満	0.0%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問22】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	3.3%	6.3%
非常に満足	46.5%	52.7%
やや満足	19.5%	19.5%
ふつう	30.4%	21.2%
やや不満	0.3%	0.3%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問23】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	6.7%	7.4%
非常に満足	45.3%	49.6%
やや満足	20.1%	19.8%
ふつう	27.7%	22.6%
やや不満	0.3%	0.6%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	5.8%	8.0%
非常に満足	47.4%	51.6%
やや満足	17.9%	19.2%
ふつう	28.9%	21.2%
やや不満	0.0%	0.0%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	8.8%	11.7%
非常に満足	40.4%	46.1%
やや満足	23.1%	20.9%
ふつう	27.1%	20.3%
やや不満	0.6%	0.6%
非常に不満	0.0%	0.3%
合計	100.0%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	10.3%	13.5%
非常に満足	38.3%	45.3%
やや満足	24.6%	19.2%
ふつう	24.6%	20.1%
やや不満	1.8%	1.7%
非常に不満	0.3%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問27】 診察時間に満足していますか。

	2022年度	2023年度
無回答	4.3%	6.9%
非常に満足	29.2%	32.7%
やや満足	25.8%	19.8%
ふつう	29.8%	30.4%
やや不満	8.2%	9.5%
非常に不満	2.7%	0.9%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	4.0%	7.2%
非常に満足（十分だった）	43.8%	43.8%
やや満足（まあまあ十分だった）	26.7%	22.6%
ふつう	21.6%	23.5%
やや不満（あまり十分ではなかった）	3.6%	2.3%
非常に不満	0.3%	0.6%
合計	100.0%	100.0%

【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。

	2022年度	2023年度
無回答	7.9%	10.9%
非常に満足（十分伝えられた）	36.5%	40.4%
やや満足（まあまあ伝えられた）	27.7%	23.8%
ふつう	22.8%	21.5%
やや不満（あまり伝えられなかった）	4.9%	2.9%
非常に不満（まったく伝えられなかった）	0.3%	0.6%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	7.6%	10.6%
非常に満足	39.8%	43.6%
やや満足	28.9%	24.1%
ふつう	18.5%	20.1%
やや不満	4.6%	1.1%
非常に不満	0.6%	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。

	2022年度	2023年度
無回答	7.6%	10.6%
非常に満足	42.6%	43.0%
やや満足	24.6%	26.4%
ふつう	21.0%	16.9%
やや不満	3.3%	2.6%
非常に不満	0.9%	0.6%
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。

	2022年度	2023年度
無回答	7.9%	10.9%
非常に満足	43.2%	45.8%
やや満足	23.1%	20.6%
ふつう	22.8%	21.2%
やや不満	2.4%	1.1%
非常に不満	0.6%	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）

	2022年度	2023年度
無回答	7%	9%
医療機関の相談窓口	13%	11%
医療機関が発信するインターネット情報	14%	17%
医療機関の看板やパンフレットなどの広告	3%	2%
行政機関の相談窓口	2%	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）	2%	3%
行政機関が発行する広報誌やパンフレット	1%	2%
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）	10%	11%
新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	2%	2%
家族・知人・友人の口コミ	33%	31%
その他	3%	3%
特に情報は入手しない。	10%	7%
合計	100%	100%

【問34】この病院を選んだ理由は何ですか。（複数回答）

	2022年度	2023年度
無回答	5%	7%
医師による紹介	49%	46%
家族・友人・知人からのすすめ	6%	7%
交通の便がよい	5%	5%
医師や看護師が親切	6%	5%
専門性が高い医療を提供している	17%	20%
建物がきれい・設備が整っている	7%	6%
テレビやラジオの番組、ホームページを見た	1%	0%
その他	5%	4%
合計	100%	100%

【問35】 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	9%	11%
是非進めたい	44%	46%
やや勧めたい	30%	30%
どちらとも言えない	16%	11%
あまりしたくない	1%	1%
全くしたくない	1%	0%
合計	100%	100%

【問36】 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	12%	17%
非常に満足	37%	39%
やや満足	35%	34%
ふつう	14%	10%
やや不満	2%	1%
非常に不満	1%	0%
合計	100%	100%