

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% |