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：2025年2月18日
- ・ サンプル数：配布数 337名、有効回収数：297件、有効回収率：88%

記入者はどなたですか。

	2023年度	2024年度
無回答	0.0%	0.0%
患者本人	73.9%	78.8%
家族等	26.1%	21.2%
合計	100.0%	100.0%

予約をしてきましたか。

	2023年度	2024年度
無し	2.6%	1.0%
有り	97.4%	98.0%
無回答	0.0%	1.0%
合計	100.0%	100.0%

【問1】性別を教えてください。

	2023年度	2024年度
無回答	19.8%	28.6%
男	30.4%	31.3%
女	49.9%	40.1%
合計	100.0%	100.0%

【問1-2】年齢を教えてください。

	2023年度	2024年度
無回答	0.0%	0.3%
10歳未満	7.7%	5.7%
10~20歳未満	11.2%	7.1%
20~30歳未満	6.0%	4.0%
30~40歳未満	6.3%	7.7%
40~50歳未満	7.7%	7.7%
50~60歳未満	14.0%	15.2%
60~70歳未満	19.5%	17.8%
70歳以上	27.5%	34.3%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	1.3%	0.0%
県内	96.2%	95.3%
県外	2.5%	4.7%
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）

	2023年度	2024年度
無回答	1.0%	0.0%
盛岡	48.6%	59.6%
岩手中部	27.0%	17.5%
胆江	3.8%	4.7%
両磐	2.5%	1.0%
気仙	1.6%	3.0%
釜石	2.5%	3.0%
宮古	2.2%	4.4%
久慈	2.2%	1.0%
二戸	2.5%	1.0%
県外（東北圏）	5.7%	4.7%
県外（東北圏外）	0.3%	0.0%

【問3】どのような交通手段で来院しましたか。

	2023年度	2024年度
無回答	0.0%	0.0%
徒歩	0.9%	2.4%
自転車	0.0%	1.0%
自家用車	89.4%	87.9%
バス	6.9%	5.7%
鉄道	1.1%	1.7%
タクシー	1.4%	1.3%
その他	0.3%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問4】予約の取り方分かりやすいですか。

	2023年度	2024年度
無回答	2.0%	1.0%
非常に満足	58.7%	54.9%
やや満足	15.2%	18.2%
ふつう	23.2%	24.9%
やや不満	0.9%	1.0%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	1.7%	0.3%
非常に満足	61.3%	57.6%
やや満足	15.5%	17.8%
ふつう	19.8%	22.2%
やや不満	1.4%	2.0%
非常に不満	0.3%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問6】受付の手順は分かりやすいですか。

	2023年度	2024年度
無回答	0.9%	0.0%
非常に満足	55.3%	50.8%
やや満足	16.9%	19.2%
ふつう	25.5%	26.9%
やや不満	1.4%	3.0%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	8.6%	4.0%
非常に満足	47.6%	45.8%
やや満足	18.6%	20.2%
ふつう	23.2%	26.6%
やや不満	2.0%	3.0%
非常に不満	0.0%	0.3%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	10.3%	4.7%
非常に満足	11.5%	7.4%
やや満足	18.1%	19.2%
ふつう	33.2%	34.7%
やや不満	21.2%	25.3%
非常に不満	5.7%	8.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	25.5%	15.8%
非常に満足	22.1%	22.6%
やや満足	16.3%	25.3%
ふつう	33.5%	32.3%
やや不満	2.3%	3.4%
非常に不満	0.3%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	43.0%	31.6%
非常に満足	18.6%	21.2%
やや満足	13.8%	17.2%
ふつう	22.3%	26.3%
やや不満	1.7%	3.0%
非常に不満	0.6%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	13.2%	9.1%
非常に満足	27.2%	20.5%
やや満足	16.3%	17.2%
ふつう	30.9%	34.0%
やや不満	9.7%	15.5%
非常に不満	2.6%	3.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	14.6%	11.8%
非常に満足	31.8%	24.2%
やや満足	16.3%	17.8%
ふつう	34.4%	39.7%
やや不満	2.6%	5.7%
非常に不満	0.3%	0.7%
合計	100.0%	100.0%

【問13】 トイレは清潔ですか。

	2023年度	2024年度
無回答	9.2%	4.0%
非常に満足	62.8%	58.9%
やや満足	20.9%	24.9%
ふつう	7.2%	12.1%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	8.3%	4.4%
非常に満足	65.3%	61.6%
やや満足	18.1%	22.6%
ふつう	8.3%	11.4%
やや不満	0.0%	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。

	2023年度	2024年度
無回答	15.5%	9.8%
非常に満足	35.8%	36.4%
やや満足	22.6%	24.2%
ふつう	24.4%	27.3%
やや不満	1.7%	2.4%
非常に不満	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問16】 院内の掲示物は見やすいですか。

	2023年度	2024年度
無回答	9.7%	4.7%
非常に満足	30.1%	26.6%
やや満足	22.1%	23.6%
ふつう	37.2%	42.8%
やや不満	0.9%	2.0%
非常に不満	0.0%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問17】 照明・室温は適切ですか。

	2023年度	2024年度
無回答	9.2%	4.4%
非常に満足	40.4%	39.1%
やや満足	22.9%	25.9%
ふつう	26.6%	27.9%
やや不満	0.6%	2.4%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	27.2%	26.3%
非常に満足	15.2%	12.1%
やや満足	13.8%	13.8%
ふつう	41.0%	45.1%
やや不満	2.9%	2.7%
非常に不満	0.0%	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。

	2023年度	2024年度
無回答	6.0%	2.4%
非常に満足	47.6%	45.1%
やや満足	24.6%	27.9%
ふつう	20.9%	22.9%
やや不満	0.6%	1.0%
非常に不満	0.3%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	7.2%	4.7%
非常に満足	50.7%	47.8%
やや満足	25.2%	25.9%
ふつう	14.9%	18.9%
やや不満	1.7%	2.7%
非常に不満	0.3%	0.0%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	9.5%	8.1%
非常に満足	49.9%	46.1%
やや満足	22.1%	23.9%
ふつう	17.8%	20.5%
やや不満	0.6%	1.3%
非常に不満	0.3%	0.0%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	6.3%	3.4%
非常に満足	52.7%	47.5%
やや満足	19.5%	23.9%
ふつう	21.2%	24.2%
やや不満	0.3%	0.3%
非常に不満	0.0%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	7.4%	5.7%
非常に満足	49.6%	46.1%
やや満足	19.8%	22.9%
ふつう	22.6%	24.9%
やや不満	0.6%	0.3%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	8.0%	5.7%
非常に満足	51.6%	46.5%
やや満足	19.2%	22.2%
ふつう	21.2%	25.6%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	11.7%	7.4%
非常に満足	46.1%	42.1%
やや満足	20.9%	24.9%
ふつう	20.3%	23.6%
やや不満	0.6%	1.7%
非常に不満	0.3%	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。

	2023年度	2024年度
無回答	13.5%	7.4%
非常に満足	45.3%	40.4%
やや満足	19.2%	26.6%
ふつう	20.1%	22.2%
やや不満	1.7%	3.4%
非常に不満	0.3%	0.0%
合計	100.0%	100.0%

【問27】 診察時間に満足していますか。

	2023年度	2024年度
無回答	6.9%	5.1%
非常に満足	32.7%	30.6%
やや満足	19.8%	23.6%
ふつう	30.4%	30.6%
やや不満	9.5%	8.8%
非常に不満	0.9%	1.3%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	7.2%	5.1%
非常に満足（十分だった）	43.8%	40.4%
やや満足（まあまあ十分だった）	22.6%	28.6%
ふつう	23.5%	21.5%
やや不満（あまり十分ではなかった）	2.3%	4.0%
非常に不満	0.6%	0.3%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	10.9%	10.1%
非常に満足（十分伝えられた）	40.4%	37.4%
やや満足（まあまあ伝えられた）	23.8%	26.6%
ふつう	21.5%	21.9%
やや不満（あまり伝えられなかった）	2.9%	3.4%
非常に不満（まったく伝えられなかった）	0.6%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	10.6%	9.4%
非常に満足	43.6%	37.0%
やや満足	24.1%	31.0%
ふつう	20.1%	19.5%
やや不満	1.1%	2.7%
非常に不満	0.6%	0.3%
合計	100.0%	100.0%

【問31】 医師との対話に満足していますか。

	2023年度	2024年度
無回答	10.6%	9.1%
非常に満足	43.0%	38.7%
やや満足	26.4%	29.3%
ふつう	16.9%	19.2%
やや不満	2.6%	3.0%
非常に不満	0.6%	0.7%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	10.9%	9.1%
非常に満足	45.8%	43.4%
やや満足	20.6%	19.2%
ふつう	21.2%	26.6%
やや不満	1.1%	1.3%
非常に不満	0.3%	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）

	2023年度	2024年度
無回答	9%	7%
医療機関の相談窓口	11%	12%
医療機関が発信するインターネット情報	17%	16%
医療機関の看板やパンフレットなどの広告	2%	3%
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）	3%	3%
行政機関が発行する広報誌やパンフレット	2%	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）	11%	9%
新聞・雑誌・本の記事やテレビ・ラジオの番組	2%	4%
家族・知人・友人の口コミ	31%	29%
その他	3%	3%
特に情報は入手しない。	7%	9%
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）

	2023年度	2024年度
無回答	7%	6%
医師による紹介	46%	51%
家族・友人・知人からのすすめ	7%	6%
交通の便がよい	5%	4%
医師や看護師が親切	5%	4%
専門性が高い医療を提供している	20%	18%
建物がきれい・設備が整っている	6%	5%
テレビやラジオの番組、ホームページを見た	0%	0%
その他	4%	5%
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。

	2023年度	2024年度
無回答	11%	10%
是非進めたい	46%	46%
やや勧めたい	30%	26%
どちらとも言えない	11%	18%
あまりしたくない	1%	1%
全くしたくない	0%	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。

	2023年度	2024年度
無回答	17%	14%
非常に満足	39%	38%
やや満足	34%	34%
ふつう	10%	11%
やや不満	1%	1%
非常に不満	0%	1%
合計	100%	100%