

外来患者アンケート結果報告書

調査期間 平成 18 年 11 月 21 日（火）、22 日（水）
対 象 外来患者
方 法 正面玄関出入り口（総合案内前）、救急センター出入り口、東側出入り口、北側出入り口（健診センター前）付近にて調査票を配布
上記 ～ に設置した回収ボックスにて回収
作成枚数 1,500 部
配布枚数 950 部
回答者数 860 人
回 答 率 90.5%（平成 16 年度の回収率は 50.5%）

質問 1 あなたの住所、年齢をお答えください。

イ) 住所

市内	市外	無回答	回答者数
656	178	26	860
76.3%	20.7%	3.0%	100.0%

ロ) 性別

男	女	無回答	回答者数
458	378	24	860
53.3%	44.0%	2.8%	100.0%

ハ) 年齢

0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代
29	14	30	55	65	132
3.4%	1.6%	3.5%	6.4%	7.6%	15.3%

60代	70代	80代	90代	無回答	回答者数
175	219	94	13	34	860
20.3%	25.5%	10.9%	1.5%	4.0%	100.0%

質問 2 来院時間、方法についてお聞きします。

イ) 何時頃、市民病院に来られましたか？

～8:00	8:00～	8:30～	9:00～	9:30～	10:00～	10:30～	11:00～	無回答	回答者数
45	137	173	161	115	97	67	27	38	860
5.2%	15.9%	20.1%	18.7%	13.4%	11.3%	7.8%	3.1%	4.4%	100.0%

ロ) どのような交通手段を利用して来られましたか？

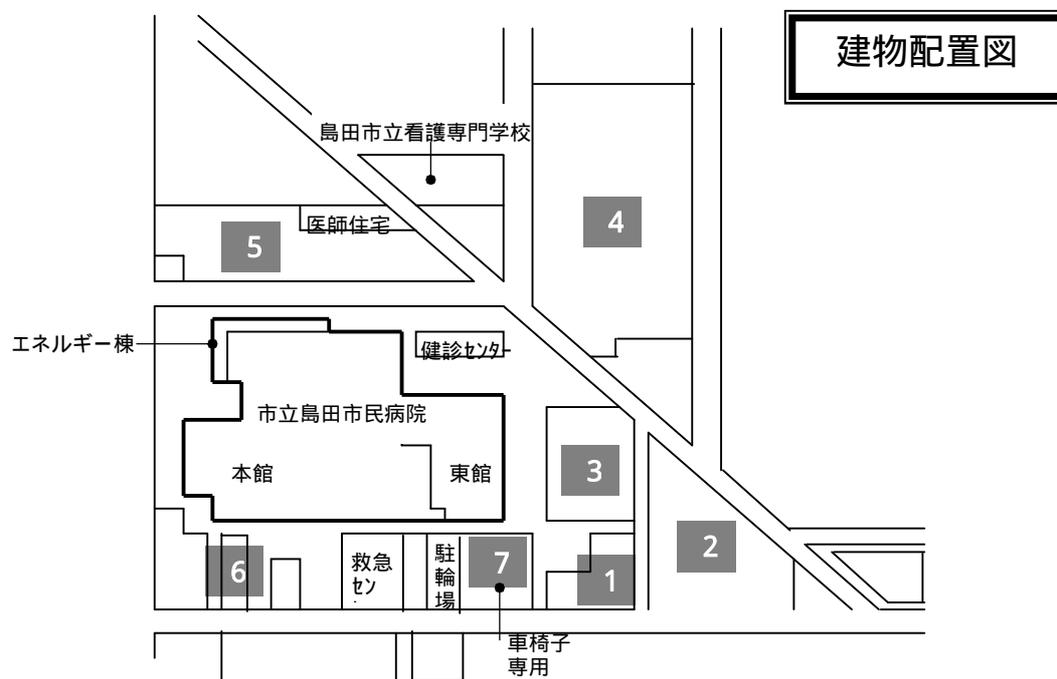
自家用車	バス	タクシー	徒歩	自動2輪車	自転車	その他	無回答	回答者数
687	31	31	18	15	46	2	30	860
79.9%	3.6%	3.6%	2.1%	1.7%	5.3%	0.2%	3.5%	100.0%

【自家用車】と答えられ、病院の駐車場を利用された場合

a) 駐車場は容易に見つかりましたか？

はい	いいえ	無回答	回答者数
198	430	59	687
28.8%	62.6%	8.6%	100.0%

b) 駐車された位置は？



1	2	3	4	5	6	7	無回答	回答者数
35	176	117	213	25	4	4	113	687
5.1%	25.6%	17.0%	31.0%	3.6%	0.6%	0.6%	16.4%	100.0%

質問3 受診している診療科は？（複数回答あり）

総合診療科	血液・ リウマチ科	糖尿病・ 代謝内科	輸血療法科	心療内科	神経内科	腎臓内科
15	15	72	0	19	10	16
1.7%	1.7%	8.4%	0.0%	2.2%	1.2%	1.9%

精神科・ 神経科	呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科
36	86	113	105	41	57	96
4.2%	10.0%	13.1%	12.2%	4.8%	6.6%	11.2%

形成外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
21	55	66	61	21	122	63
2.4%	6.4%	7.7%	7.1%	2.4%	14.2%	7.3%

放射線科	歯科・ 口腔外科	透析	脳卒中科
4	30	4	26
0.5%	3.5%	0.5%	3.0%

無回答
16
1.9%

パーセントは、回答者数 860で除したもの

質問 4 受診に際して、市民病院に来られた理由を 2 つ

医師が信頼できるから	228	26.5%
医療内容が高度だから	61	7.1%
医療器械や検査器械が充実しているから	221	25.7%
市立の病院だから	194	22.6%
いろいろな診療科があるから	211	24.5%
市民病院が近いから	182	21.2%
住んでいる近くに病院がないから	54	6.3%
交通の便がよいから	42	4.9%
家族・知人等からすすめられたから	33	3.8%
他の病院・医院から紹介されたから	142	16.5%
その他	72	8.4%
無回答	13	1.5%

パーセントは、回答者数 860 で除したもの

病院を選んだ理由として最も多い理由は、「医師が信頼できるから26.5%」（前はいろいろな診療科があるからが29.4%）、次いで「医療器械や検査器械が充実しているから25.7%」（前は医師が信頼できるから23.6%）、3番目が「いろいろな診療科があるから24.5%」（前は医療機器等の充実）となっている。

質問5 職員の対応について

	良い		普通		悪い		無回答		回答者数	
総合案内	302	35.1%	295	34.3%	2	0.2%	261	30.3%	860	100.0%
各科受付	334	38.8%	336	39.1%	7	0.8%	183	21.3%		
医師	454	52.8%	279	32.4%	7	0.8%	120	14.0%		
看護師	403	46.9%	292	34.0%	10	1.2%	155	18.0%		
検査	289	33.6%	307	35.7%	7	0.8%	257	29.9%		
放射線	189	22.0%	230	26.7%	5	0.6%	436	50.7%		
リハビリ	94	10.9%	150	17.4%	6	0.7%	610	70.9%		
薬局	172	20.0%	244	28.4%	8	0.9%	436	50.7%		
受付窓口	254	29.5%	323	37.6%	9	1.0%	274	31.9%		
中央計算	249	29.0%	349	40.6%	25	2.9%	237	27.6%		
支払い窓口	216	25.1%	348	40.5%	26	3.0%	270	31.4%		

「良い」の割合が最も多いのは、「医師」、次いで「看護師」「各科受付」（前回と同様の結果である。弱に悪いのは、「支払い窓口」、次いで「中央計算」（前は看護師の評価が一番悪かった。）

質問 6 病院内の環境について

十分落ち着ける	103	12.0%
だいたい落ち着ける	253	29.4%
ふつう	370	43.0%
十分ではないが、やむを得ない	59	6.9%
不十分である	13	1.5%
無回答	62	7.2%
回答者数	860	100.0%

質問 7 病院ボランティアについて希望するものを2つ

自動受付機、支払機の介助・案内	225	26.2%
病院玄関先での車の乗降の介助	134	15.6%
病棟でのワゴンによる図書サービス	188	21.9%
車いすの介助	187	21.7%
入院中のお話し相手	75	8.7%
入院中の日常生活に関わる材料作り (綿棒作り、ごみ処理用の新聞折りなど)	30	3.5%
その他：上記以外で希望するボランティア	0	0.0%
無回答	108	12.6%

パーセントは、回答者数860で除したもの

質問 8 カルテ開示について

カルテの内容について？

ぜひ知りたい	354	41.2%
病名・病状によっては知りたい	348	40.5%
どちらでもよい	71	8.3%
知りたいとは思わない	13	1.5%
わからない	13	1.5%
無回答	61	7.1%
回答者数	860	100.0%

イ) 知りたい理由 (複数回答あり)

どのような内容に興味があるから	63	9.0%
受けている治療について理解を深めたいから	362	51.6%
自分の訴えが十分に理解されているか確認したいから	123	17.5%
病名・病状・治療内容について本当のところを知りたいから	303	43.2%
治療方針などについて他の医師に相談したり意見を聞きたいから	95	13.5%
その他	6	0.9%
無回答	45	6.4%

パーセントは、【知りたい】回答者数 702で除したもの

カルテの内容を「ぜひ知りたい」と「病名・病状によっては知りたい」を合わせた「知りたい」者は、81.7%（前回76.5%）となっている。一方、「知りたいとは思わない」者は1.5%（前回1.1%）となっている。
またカルテの内容を「知りたい」者の理由は、「受けている治療についての理解を深めたい」が51.6%と最も多く、次いで「病名・病状・治療内容について本当のところを知りたいから」が43.2%となっている。前回の調査と同様な結果であった。

質問9 待ち時間について

イ) 診療予約はありましたか？

時間	ある		ない	無回答	回答者数
	予約日のみ	無回答			
369	111	173	108	99	860
42.9%	12.9%	20.1%	12.6%	11.5%	100.0%

ロ) 予約内容は？

診察のみ	診察+薬	診察+検査	薬のみ	検査のみ	無回答	回答者数
117	199	268	16	19	34	653
17.9%	30.5%	41.0%	2.5%	2.9%	5.2%	100.0%

「診察+検査」における検査内容の内訳（複数回答あり）

レントゲン	採血	心電図	内視鏡	その他	無回答
88	133	39	19	52	99
32.8%	49.6%	14.6%	7.1%	19.4%	36.9%

パーセントは、回答者数268で除したもの

「検査のみ」における検査内容の内訳（複数回答あり）

レントゲン	採血	心電図	内視鏡	その他	無回答
6	8	5	3	7	6
31.6%	42.1%	26.3%	15.8%	36.8%	31.6%

パーセントは、回答者数 19で除したもの

二) 予約時間は守られていますか？

守られている	だいたい	守られていない	無回答	回答者数
153	345	160	202	860
17.8%	40.1%	18.6%	23.5%	100.0%

特に守られていない科はどこですか？

内科全般	総合診療科	血液・リウマチ科	糖尿病・代謝内科	輸血療法科	心療内科	神経内科
2	0	1	8	0	1	0

腎臓内科	精神科・神経科	呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科
0	1	2	1	5	3	3

整形外科	形成外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科
8	0	1	0	0	0	20

耳鼻咽喉科	放射線科	歯科口腔外科	透析	全部	無回答	計
0	0	0	0	2	102	160

・診療予約あり 予約時間あり

1. 来院してから予約時間まで

		予約時間より何分前に来院しているか？														平均
		0分	～10分	～20分	～30分	～40分	～50分	～60分	～70分	～80分	～90分	～100分	～110分	～120分	120分～	
来 院 時 間	～8:00		1			2		2				1			3	89.3分
	8:00～	1	8	6	8	5	4	3		2	2	2			2	44.1分
	8:30～	13	14	12	13	3	2	3	1		7			2	1	34.7分
	9:00～	9	6	6	13	1	1	6	1	3	1	1			1	34.6分
	9:30～	10	8	4	7	1	4	1	2		1					24.3分
	10:00～	5	4	3	5		1	1								19.5分
	10:30～	5	11	1	5				2							17.5分
11:00～	5	1	1	3			1								16.8分	
回答者数		48	53	33	54	12	12	19	4	5	13	4	0	2	7	33.6分 266
		18.0%	19.9%	12.4%	20.3%	4.5%	4.5%	7.1%	1.5%	1.9%	4.9%	1.5%	0.0%	0.8%	2.6%	100.0%

予約時間より遅れて来院している場合、「0分」にカウント

2. 予約時間から診察まで

		予約時間から診察までの時間														平均
		0分	～10分	～20分	～30分	～40分	～50分	～60分	～70分	～80分	～90分	～100分	～110分	～120分	120分～	
予 約 時 間	8:30～	12	6	1	7	1		1	1		2					21.8分
	9:00～	11	9	3	7	4	3	3	2	1	2			1		31.1分
	9:30～	7	4	5	9	2	3	6	3	1				1		35.1分
	10:00～	6	4	7	9	2	3	2	2	2		1				32.6分
	10:30～	3	4	3	3	1		1	1	1					3	47.8分
	11:00～	4	6	3	6	1	3	1			1	1	1	2	2	44.0分
回答者数		43	33	22	41	11	12	14	9	5	5	2	1	4	5	34.6分 207
		20.8%	15.9%	10.6%	19.8%	5.3%	5.8%	6.8%	4.3%	2.4%	2.4%	1.0%	0.5%	1.9%	2.4%	100.0%

診察が予約時間より早い場合、「0分」にカウント

3. 来院してから診察まで

		来院から診察までの時間														平均
		0分	～10分	～20分	～30分	～40分	～50分	～60分	～70分	～80分	～90分	～100分	～110分	～120分	120分～	
来 院 時 間	～8:00		1			1			3		2	1		1	2	94.3分
	8:00～		2	7	3	4	4	4	3	1	3	2	1	3	3	64.7分
	8:30～	6	9	3	9	6	3	6	3	5	8	2	1		3	55.3分
	9:00～		7	2	8	6	3	3	5	1	8	3	1	2	5	66.2分
	9:30～	3	1	3	4	4	2	8	5	4	3	1	2	2	1	62.4分
	10:00～	1	3	3	4	4	1	2	1		1				4	63.5分
	10:30～	1		4	5		1	3	1		3	1			5	72.6分
	11:00～	1	4		2	1	1	1			1		1		1	49.6分
回答者数		12	27	22	35	26	15	25	22	12	28	11	6	8	24	63.5分 273
		4.4%	9.9%	8.1%	12.8%	9.5%	5.5%	9.2%	8.1%	4.4%	10.3%	4.0%	2.2%	2.9%	8.8%	100.0%

. 診療予約あり 予約日のみ

来院してから診察まで

		来院から診察までの時間														平均
		0分	~10分	~20分	~30分	~40分	~50分	~60分	~70分	~80分	~90分	~100分	~110分	~120分	120分~	
来 院 時 間	~8:00										1				2	165.0分
	8:00~		1		2	1	1	1	2					2	1	75.9分
	8:30~		1	1	5	2	1	2	1		1				1	50.3分
	9:00~		3			2					1	1				44.3分
	9:30~			1	2	1		1	2		1			1	2	98.2分
	10:00~			1	3	1			3			1				53.3分
	10:30~					1			1							55.0分
11:00~						1	1								57.5分	
回答者数		0	5	3	12	8	3	5	9	0	4	2	0	3	6	69.7分 60
		0.0%	8.3%	5.0%	20.0%	13.3%	5.0%	8.3%	15.0%	0.0%	6.7%	3.3%	0.0%	5.0%	10.0%	100.0%

. 診療予約なし

来院してから診察まで

		来院から診察までの時間														平均
		0分	~10分	~20分	~30分	~40分	~50分	~60分	~70分	~80分	~90分	~100分	~110分	~120分	120分~	
来 院 時 間	~8:00								1						2	115.0分
	8:00~					2	1	1		1	1				3	95.0分
	8:30~			1	3	1		3			1		1	2	1	71.9分
	9:00~				3	1		6	1	1	2			1	5	98.3分
	9:30~				1			2						1	1	92.0分
	10:00~					2			1	1					2	124.2分
	10:30~			1	2										1	61.3分
11:00~																
回答者数		0	0	2	9	6	1	13	3	3	4	2	1	4	15	93.6分 63
		0.0%	0.0%	3.2%	14.3%	9.5%	1.6%	20.6%	4.8%	4.8%	6.3%	3.2%	1.6%	6.3%	23.8%	100.0%

質問 10

クレジットカードの利用について

a) クレジットカードをお持ちですか？

	男	女	計	
持っている	159	150	313	36.4%
持っていない	240	184	437	50.8%
無回答	59	44	110	12.8%
回答者数	458	378	860	100.0%

b) 医療費の支払いについて、クレジットカードが利用できたら良いと思いますか？

	男	女	計	
思う	139	97	239	27.8%
思わない	222	213	446	51.9%
無回答	97	68	175	20.3%
回答者数	458	378	860	100.0%

c) クレジットカードが利用できる場合、使用しますか？

	男	女	計	
利用する	127	90	219	25.5%
利用しない	239	231	482	56.0%
無回答	92	57	159	18.5%
回答者数	458	378	860	100.0%

質問 10

クレジットカードの利用について

a) クレジットカードをお持ちですか？

	患者年齢										計	
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~		
持っている	27	6	14	42	36	63	74	41	9	1	313	36.4%
持っていない	24	8	14	12	28	59	85	129	69	9	437	50.8%
無回答	12	0	2	1	1	10	16	49	16	3	110	12.8%
回答者数	63	14	30	55	65	132	175	219	94	13	860	100.0%

b) 医療費の支払いについて、クレジットカードが利用できたら良いと思いますか？

	患者年齢										計	
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~		
思う	19	8	14	28	34	54	44	27	10	1	239	27.8%
思わない	28	6	14	26	30	66	105	110	53	8	446	51.9%
無回答	16	0	2	1	1	12	26	82	31	4	175	20.3%
回答者数	63	14	30	55	65	132	175	219	94	13	860	100.0%

c) クレジットカードが利用できる場合、使用しますか？

	患者年齢										計	
	0~9	10~	20~	30~	40~	50~	60~	70~	80~	90~		
利用する	13	7	10	27	34	50	43	27	7	1	219	25.5%
利用しない	33	7	18	27	30	71	109	122	58	7	482	56.0%
無回答	17	0	2	1	1	11	23	70	29	5	159	18.5%
回答者数	63	14	30	55	65	132	175	219	94	13	860	100.0%

質問11 市民病院に対しての満足度について当該する番号に をつけてください。

	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		無回答		回答者数	
病院の全体的な満足度	57	6.6%	198	23.0%	417	48.5%	28	3.3%	5	0.6%	155	18.0%	860	100.0%
待ち時間	27	3.1%	92	10.7%	249	29.0%	244	28.4%	95	11.0%	153	17.8%		
受けている診療・治療内容	81	9.4%	213	24.8%	343	39.9%	42	4.9%	4	0.5%	177	20.6%		
医師の診察時間	78	9.1%	163	19.0%	363	42.2%	69	8.0%	9	1.0%	178	20.7%		
もらっている薬についての説明	73	8.5%	118	13.7%	377	43.8%	56	6.5%	5	0.6%	231	26.9%		
院外処方せん	72	8.4%	120	14.0%	351	40.8%	41	4.8%	28	3.3%	248	28.8%		
行われた検査	77	9.0%	151	17.6%	380	44.2%	20	2.3%	6	0.7%	226	26.3%		
医師への質問や相談	100	11.6%	174	20.2%	331	38.5%	64	7.4%	6	0.7%	185	21.5%		
看護師や職員などへの質問や相談	68	7.9%	152	17.7%	373	43.4%	42	4.9%	5	0.6%	220	25.6%		
プライバシーの保護	70	8.1%	116	13.5%	395	45.9%	1	0.1%	12	1.4%	232	27.0%		
診察室・待合室・トイレ等の清潔さ	91	10.6%	210	24.4%	359	41.7%	41	4.8%	9	1.0%	150	17.4%		
診療日・診察時間帯	46	5.3%	129	15.0%	399	46.4%	76	8.8%	8	0.9%	202	23.5%		
診察・治療に要した費用	29	3.4%	84	9.8%	443	51.5%	91	10.6%	13	1.5%	200	23.3%		
交通の便や駐車場の利用	34	4.0%	92	10.7%	314	36.5%	182	21.2%	68	7.9%	169	19.7%		

「病院全体的な満足度」をみると、「満足」が29.6%（前回24.2%）、「不満」が3.9%（前回8.6%）となっている。項目別に「満足」している者の割合をみると「診察室・待合室・トイレ等の清潔さ」35.0%（前回は受けている診療・治療内容29.0%）、次いで「受けている診療・治療内容」34.2%（前回診察室・待合室・トイレの清潔さ29.0%）、「医師への質問や相談」31.8%となっている。「不満」がある者の割合では、「待ち時間」39.4%（前回38.8%）、次いで「交通の便や駐車場の利用」29.1%（前回35.6%）となっている。

「満足」：「非常に満足」及び「やや満足」をあわせたもの
 「不満」：「非常に不満」及び「やや不満」をあわせたもの

質問 12 市民病院に対して望まれることを3つ

1	予約診療時間の徹底	311	36.2%
2	待ち時間の短縮	454	52.8%
3	医師数の増加	220	25.6%
4	看護師数の増加	82	9.5%
5	医療技師数の増加	34	4.0%
6	医師の対応の向上	82	9.5%
7	看護師の対応の向上	60	7.0%
8	医療技師の対応の向上	32	3.7%
9	窓口、会計の対応の向上	33	3.8%
10	案内係の充実	31	3.6%
11	診療・治療説明の充実	129	15.0%
12	医療機器の充実	67	7.8%
13	健康管理指導の充実	46	5.3%
14	リハビリテーションの充実	7	0.8%
15	緩和ケアの充実	11	1.3%
16	医療相談室の充実	22	2.6%
17	外来での看護相談の開設 (通院治療患者さんへの指導など)	29	3.4%
18	防災対策の充実	8	0.9%
19	専門外来の充実	12	1.4%
20	診療室におけるプライバシーの保護	42	4.9%
21	在宅医療(訪問リハビリテーション、 訪問看護、訪問診療)の充実	11	1.3%
22	日帰り手術の実施	47	5.5%
23	検査等の項目・回数を増やす	6	0.7%
24	検査等の項目・回数を減らす	17	2.0%
25	病室・トイレ等の改善	54	6.3%
26	病棟の個室を増やす	54	6.3%
27	駐車場の拡大	216	25.1%
28	バス路線の拡充	29	3.4%
29	救急医療体制の整備	23	2.7%
30	開業医との連携	70	8.1%
31	無回答	123	14.3%

パーセントは、回答者数 860で除したものの

市民病院に望むことは、「待ち時間の短縮」52.8%（前回44.5%）と最も多く、次いで「予約診療時間の徹底」（前回31.2%）、「医師数の増加」25.6%（前回駐車場の拡大26.0%）となっている。