

平成20年度

外来患者アンケート集計報告書

事務部 病院企画課

◆目的

外来患者の要望を把握し、今後の病院経営の基礎資料とする。

◆方法

【調査年月日】平成20年11月18日（火），19日（水）

【回収日】同上

【配布・回収方法】病院出入口（4ヶ所）付近に事務職員2人を配置して用紙を配布し、各出入口付近に設置した回収ボックスで回収した。

◆結果

配布場所別配布枚数	(枚)
正面玄関	348
救急センター出入口	203
東側出入口	293
健診センター前出入口	83
計	927

回収枚数 626

回答率 67.5%

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
503	103	20	626
80.4%	16.5%	3.2%	100.0%

ロ) 性別

男	女	無回答	回答者数
316	298	12	626
50.5%	47.6%	1.9%	100.0%

ハ) 年齢

0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代
14	4	18	34	43	69
2.2%	0.6%	2.9%	5.4%	6.9%	11.0%

60代	70代	80代	90代	無回答	回答者数
150	186	84	6	18	626
24.0%	29.7%	13.4%	1.0%	2.9%	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
50	110	134	106	93	48	45	12	28	626
8.0%	17.6%	21.4%	16.9%	14.9%	7.7%	7.2%	1.9%	4.5%	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
488	35	30	6	12	35	8	12	626
78.0%	5.6%	4.8%	1.0%	1.9%	5.6%	1.3%	1.9%	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
349	72	67	488
71.5%	14.8%	13.7%	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
13	17	88	94	93	16	5	162	488
2.7%	3.5%	18.0%	19.3%	19.1%	3.3%	1.0%	33.2%	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	腎臓内科	呼吸器科
14	11	23	0	12	15	76
2.2%	1.8%	3.7%	0.0%	1.9%	2.4%	12.1%

消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科	形成外科	脳神経外科
81	87	22	52	69	20	42
12.9%	13.9%	3.5%	8.3%	11.0%	3.2%	6.7%

皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科	歯科・ 口腔外科
40	77	20	103	30	5	16
6.4%	12.3%	3.2%	16.5%	4.8%	0.8%	2.6%

透析	その他
7	15
1.1%	2.4%

※ パーセントは、回答者数626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	187	29.9%
医療内容が高度だから	55	8.8%
医療器械や検査器械が充実しているから	169	27.0%
市立の病院だから	101	16.1%
いろいろな診療科があるから	221	35.3%
市民病院が近いから	95	15.2%
住んでいる近くに病院がないから	34	5.4%
交通の便がよいから	21	3.4%
家族・知人等からすすめられたから	19	3.0%
他の病院・医院から紹介されたから	110	17.6%
その他	29	4.6%

※ パーセントは、回答者数626で除したもの

病院を選んだ理由として最も多い理由は、「いろいろな科がある35.3%」（前は医師が信頼できるから26.5%）、次いで「医師が信頼できるから29.9%」（前は医療機器や検査機器が充実しているから29.4%）、3番目が「医療機器や検査機器が充実しているから27.0%」（前はいろいろな診療科があるから24.5%）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	271	43.3%	196	31.3%	3	0.5%	156	24.9%	626	100.0%
各科受付	279	44.6%	227	36.3%	5	0.8%	115	18.4%		
医師	375	59.9%	155	24.8%	5	0.8%	91	14.5%		
看護師	338	54.0%	172	27.5%	4	0.6%	112	17.9%		
検査	241	38.5%	194	31.0%	4	0.6%	187	29.9%		
放射線	165	26.4%	136	21.7%	2	0.3%	323	51.6%		
リハビリ	77	12.3%	90	14.4%	4	0.6%	455	72.7%		
薬局	146	23.3%	164	26.2%	3	0.5%	313	50.0%		
受付窓口	218	34.8%	203	32.4%	8	1.3%	197	31.5%		
中央計算	211	33.7%	239	38.2%	14	2.2%	162	25.9%		
支払い窓口	203	32.4%	225	35.9%	6	1.0%	192	30.7%		

「良い」の割合が最も多いのは、「医師」、次いで「看護師」、悪いのは、「中央計算」、次いで「受付窓口」(前回は支払い窓口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	94	15.0%
だいたい落ち着ける	232	37.1%
ふつう	249	39.8%
十分ではないが、やむを得ない	12	1.9%
不十分である	2	0.3%
無回答	37	5.9%
回答者数	626	100.0%

質問7 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	224	35.8%
病名・病状によっては知りたい	305	48.7%
どちらでもよい	47	7.5%
知りたいとは思わない	7	1.1%
わからない	8	1.3%
無回答	35	5.6%
回答者数	626	100.0%

イ) 知りたい理由（複数回答あり）

どのような内容か興味があるから	50	9.5%
受けている治療について理解を深めたいから	276	52.2%
自分の訴えが十分に理解されているか確認したいから	32	6.0%
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	144	27.2%
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	10	1.9%
その他	1	0.2%
無回答	112	21.2%

※ パーセントは、【知りたい】回答者数 529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、84.5%（前回81.7%）となっている。一方、「知りたいとは思わない」者は1.1%（前回1.5%）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52.2%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27.2%となっている。前回の調査と同様な結果であった。

質問 8 待ち時間について

イ) 診療予約はありましたか?

ある			ない	無回答	回答者数
予約日あり (時間あり)	予約日あり (時間なし)	無回答			
343	21	71	124	67	559
61.4%	3.8%	12.7%	22.2%	12.0%	100.0%

ロ) 診察の内容は?

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
122	131	230	8	28	107	519
23.5%	25.2%	44.3%	1.5%	5.4%	20.6%	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
37	50	3	19	52	99
23.0%	31.1%	1.9%	11.8%	32.3%	

※ パーセントは、回答者数161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
2	5	0	3	3	16
15.4%	38.5%	0.0%	23.1%	23.1%	

※ パーセントは、回答者数13で除したもの

ハ) 診療を何時頃受けましたか?

8:30~	9:00~	9:30~	10:00~	10:30~	11:00~	11:30~	12:00~	12:30~	回答者数
48	38	62	75	50	34	36	15	24	382
12.6%	9.9%	16.2%	19.6%	13.1%	8.9%	9.4%	3.9%	6.3%	100.0%

二) お支払いは何時頃されましたか?

8:30~	9:00~	9:30~	10:00~	10:30~	11:00~	11:30~	12:00~	12:30~	回答者数
11	38	42	52	54	45	39	24	49	354
3.1%	10.7%	11.9%	14.7%	15.3%	12.7%	11.0%	6.8%	13.8%	100.0%

ホ) 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
117	234	107	168	626
18.7%	37.4%	17.1%	26.8%	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	腎臓内科
1	0	0	2	0	0	2

呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科	形成外科
0	3	3	0	6	0	0

脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科
0	0	4	1	19	0	0

歯科口腔外科	透析	全部	無回答	計
2	0	1	63	107

質問9 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		非常に不満		無回答		回答者数	
病院の全体的な満足度	56	8.9%	162	25.9%	261	41.7%	17	2.7%	4	0.6%	126	20.1%	626	100.0%
待ち時間	24	3.8%	58	9.3%	206	32.9%	177	28.3%	47	7.5%	114	18.2%		
受けている診療・治療内容	77	12.3%	165	26.4%	231	36.9%	8	1.3%	2	0.3%	143	22.8%		
医師の診察時間	148	23.6%	182	29.1%	168	26.8%	15	2.4%	1	0.2%	112	17.9%		
もらっている薬についての説明	57	9.1%	109	17.4%	229	36.6%	24	3.8%	4	0.6%	203	32.4%		
院外処方せん	45	7.2%	89	14.2%	234	37.4%	31	5.0%	9	1.4%	218	34.8%		
行われた検査	74	11.8%	136	21.7%	222	35.5%	8	1.3%	2	0.3%	184	29.4%		
医師への質問や相談	87	13.9%	148	23.6%	205	32.7%	20	3.2%	4	0.6%	162	25.9%		
看護師や職員などへの質問や相談	73	11.7%	112	17.9%	233	37.2%	16	2.6%	4	0.6%	188	30.0%		
プライバシーの保護	65	10.4%	96	15.3%	235	37.5%	21	3.4%	6	1.0%	203	32.4%		
診察室・待合室・トイレ等の清潔さ	78	12.5%	155	24.8%	224	35.8%	28	4.5%	4	0.6%	137	21.9%		
診療日・診察時間帯	47	7.5%	100	16.0%	262	41.9%	45	7.2%	6	1.0%	166	26.5%		
診察・治療に要した費用	49	7.8%	54	8.6%	296	47.3%	54	8.6%	10	1.6%	163	26.0%		
交通の便や駐車場の利用	38	6.1%	67	10.7%	238	38.0%	114	18.2%	24	3.8%	145	23.2%		

「病院全体的な満足度」をみると、「満足」が34.8%（前回29.6%）、「不満」が3.4%（前回3.9%）となっている。項目別に「満足」している者の割合をみると「医師の診察時間」52.7%（前回は「診察室・トイレ等の清潔さ」35.0%）、次いで「受けている診療・治療内容」38.6%（前回と同様34.2%）、「医師への質問や相談」37.5%となっている。

「不満」がある者の割合では、「待ち時間」35.7%（前回39.4%）、次いで「交通の便や駐車場の利用」22.0%（前回29.1%）になっている。

※「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10 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	176	28.1%
2	待ち時間の短縮	288	46.0%
3	医師数の増加	217	34.7%
4	看護師数の増加	55	8.8%
5	医療技師数の増加	29	4.6%
6	医師の応対の向上	44	7.0%
7	看護師の応対の向上	26	4.2%
8	医療技師の応対の向上	14	2.2%
9	窓口、会計の応対の向上	17	2.7%
10	案内係の充実	10	1.6%
11	診療・治療説明の充実	71	11.3%
12	医療機器の充実	39	6.2%
13	健康管理指導の充実	19	3.0%
14	リハビリテーションの充実	5	0.8%
15	緩和ケアの充実	9	1.4%
16	医療相談室の充実	16	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)	15	2.4%
18	防災対策の充実	7	1.1%
19	専門外来の充実	6	1.0%
20	診療室におけるプライバシーの保護	15	2.4%
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	14	2.2%
22	日帰り手術の実施	21	3.4%
23	検査等の項目・回数を増やす	3	0.5%
24	検査等の項目・回数を減らす	9	1.4%
25	病室・トイレ等の改善	27	4.3%
26	病棟の個室を増やす	13	2.1%
27	駐車場の拡大	101	16.1%
28	バス路線の拡充	36	5.8%
29	救急医療体制の整備	37	5.9%
30	開業医との連携	40	6.4%

※ パーセントは、回答者数626で除したもの

市民病院に望むことは、「待ち時間の短縮」46.0%（前回52.8%）と最も多く、次いで「医師数の増加」34.7%（前回予約診療時間の徹底36.2%）、「予約診療時間の徹底」28.1%（前回医師数の増加25.6%）となっている。