

平成23年度

外来患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

◆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23年11月15日（火），16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	259
救急センター出入口	102
東側出入口	368
健診センター前出入口	76
計	805

回収枚数 704

回答率 87.4%

◆旧島田市の住所区分の設定について

1 旧市中心部（旧島田町）のエリア
(1) 中心市街地 柳町、本通、大川町、大井町、扇町、幸町、栄町、日之出町、中央町、新町通、大津通、祇園町及び新田町の区域
(2) その他 中心市街地以外の町の区域
2 旧市郊外のエリア 六合・初倉・大津・大長・伊久身

目次

問1 住所、性別、年齢	1
問2 来院時間、交通手段、駐車場利用等	2
問3 受診している診療科	4
問4 来院理由	5
問5 職員の対応	6
問6 院内の環境	8
問7 カルテ開示	9
問8 待ち時間	11
問9 病院への満足度	14
問10 診療担当者を信頼できたか	19
問11 当院を他人に勧めるか	19
問12 病院に望むこと	20
問13 受診後の行動予定	26

質問 1 住所、性別、年齢

1) 住所

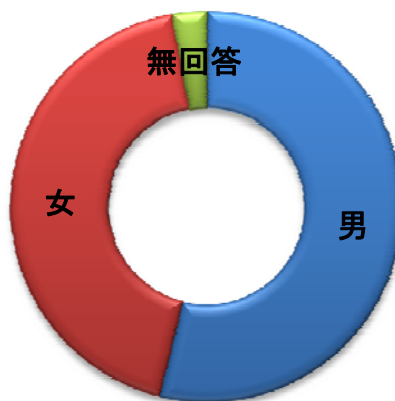
旧市中心部（中心市街地）	旧市中心部（その他）	旧市郊外	金谷地区	川根地区・川根本町
28	161	151	112	82
4.0%	22.9%	21.4%	15.9%	11.6%

牧之原・吉田	藤枝・焼津	その他	無回答	回答者数
51	40	13	66	704
7.2%	5.7%	1.8%	9.4%	100.0%



2) 性別

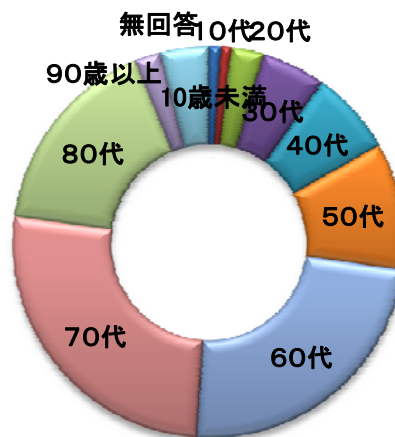
男	女	無回答	回答者数
379	305	20	704
53.8%	43.3%	2.8%	100.0%



3) 年齢

0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
7	6	19	37	49	74	167	184
1.0%	0.9%	2.7%	5.3%	7.0%	10.5%	23.7%	26.1%

80代	90歳以上	無回答	回答者数
118	15	28	704
16.8%	2.1%	4.0%	100.0%



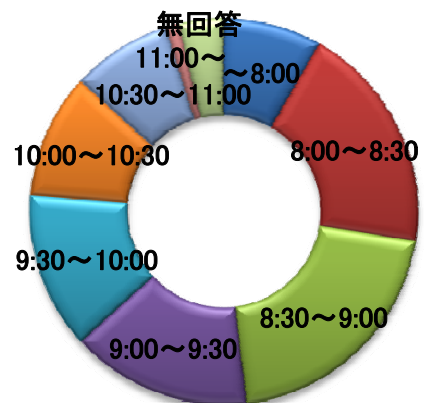
合併前の旧島田市の区域の方が半数近くを占め、金谷地区及び川根地区・川根本町の方を含めると、75.8%の方が市内及び川根本町から来院しています。
性別では、男性が53.8%、女性が43.3%で、男性が女性より10%ほど多い。
年齢別では、60代以上の方が全体の3分の2を占めました。

質問 2 来院時間、交通手段、駐車場利用等

1) 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～
58	136	145	106	92
10.8%	25.3%	27.0%	19.7%	17.1%

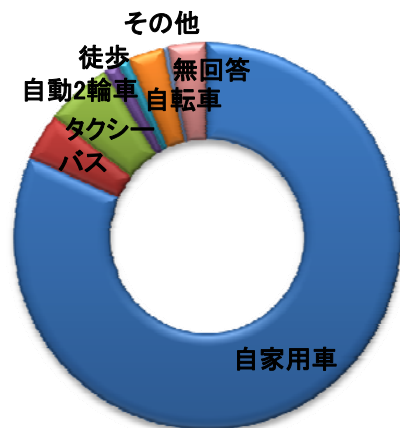
10:00～	10:30～	11:00～	無回答	回答者数
74	59	8	26	537
13.8%	11.0%	1.5%	4.8%	100.0%



2) 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
575	28	39	9
81.7%	4.0%	5.5%	1.3%

自動2輪車	自転車	その他	無回答	回答者数
7	21	3	22	704
1.0%	3.0%	0.4%	3.1%	100.0%

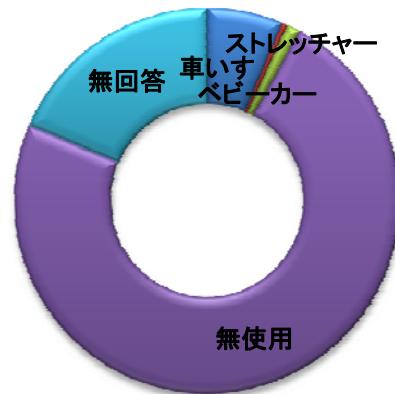


地区別の内訳

	旧市中心部(中心市街地)	旧市中心部(その他)	旧市郊外	金谷地区	川根地区・川根本町	牧之原・吉田	藤枝・焼津	その他	無回答
自家用車	20	130	122	98	73	47	33	12	40
バス	1	1	5	8	4	2	4		3
タクシー	3	13	8	6	2	1	2	1	3
徒歩		3	6						
自動2輪車	1		4		1		1		
自転車	3	12	6						
その他					2	1			
無回答		2							20
合計	28	161	151	112	82	51	40	13	66

3) 車いすやベビーカーなどを利用していますか？

車いす	ストレッチャー	ベビーカー	無使用	無回答	回答者数
45	3	8	517	131	704
6.4%	0.4%	1.1%	73.4%	18.6%	100.0%



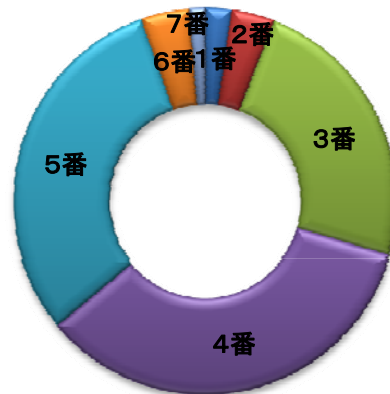
【自家用車】と答えられ、病院の駐車場を利用された場合

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
389	132	54	575
67.7%	23.0%	9.4%	100.0%



b) 駐車された位置は？



1番	2番	3番	4番	5番	6番	7番	無回答	回答者数
10	16	106	153	137	18	6	129	575
1.7%	2.8%	18.4%	26.6%	23.8%	3.1%	1.0%	22.4%	100.0%
17	28	74	139	392	181	10	← 駐車可能台数	

質問3 受診している診療科は？（複数回答あり）

(人)

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
19	13	61	0	14	23
2.7%	1.8%	8.7%	0.0%	2.0%	3.3%

呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科
104	91	132	15	50	70
14.8%	12.9%	18.8%	2.1%	7.1%	9.9%

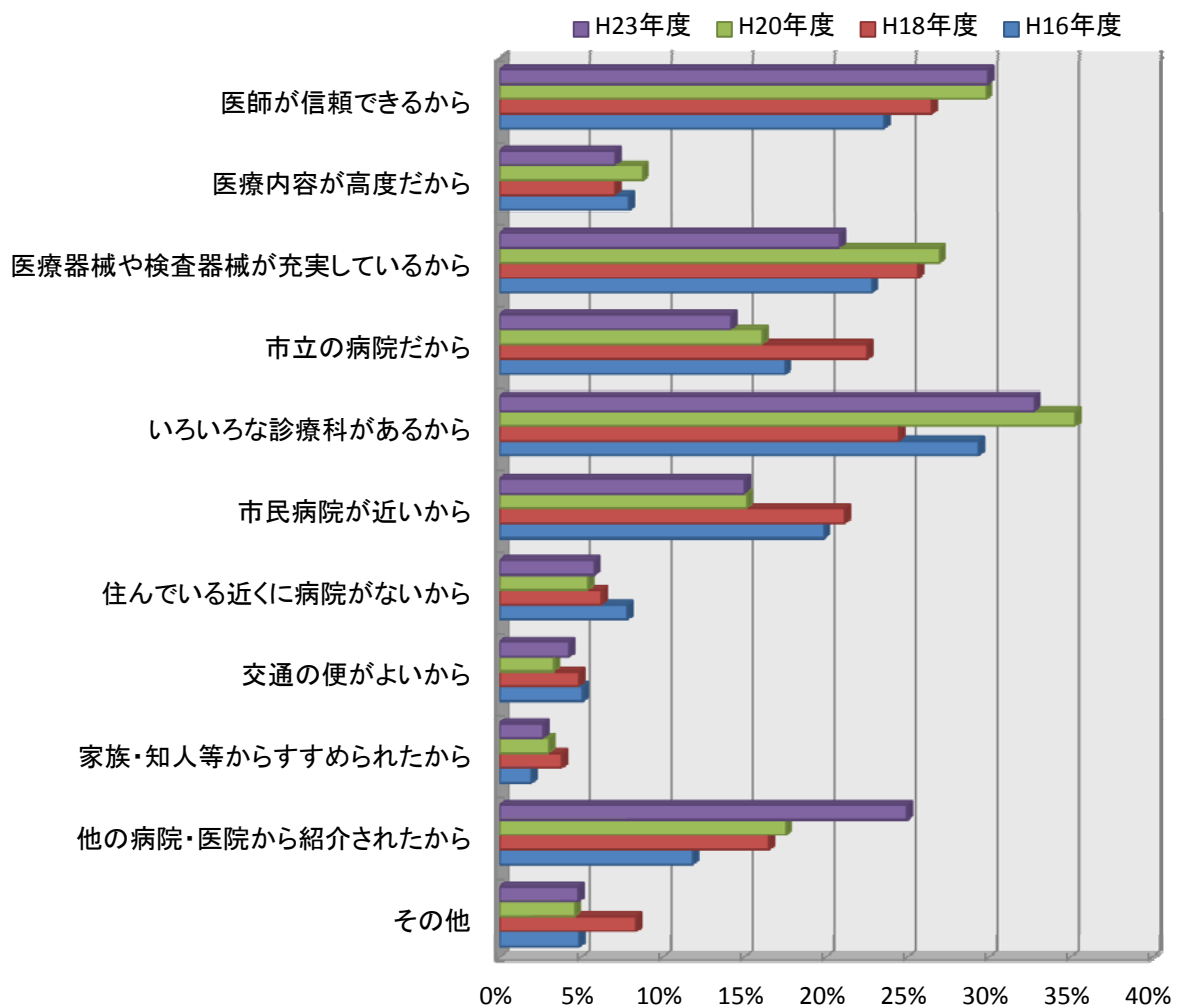
形成外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科
26	35	53	94	19	100
3.7%	5.0%	7.5%	13.4%	2.7%	14.2%

耳鼻咽喉科	放射線科	歯科・ 口腔外科	透析	その他	無回答
3	11	22	11	21	26
0.4%	1.6%	3.1%	1.6%	3.0%	3.7%

※ パーセントは、回答者数704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

	(人)	
医師が信頼できるから	211	30.0%
医療内容が高度だから	50	7.1%
医療器械や検査器械が充実しているから	147	20.9%
市立の病院だから	100	14.2%
いろいろな診療科があるから	231	32.8%
市民病院が近いから	106	15.1%
住んでいる近くに病院がないから	41	5.8%
交通の便がよいから	30	4.3%
家族・知人等からすすめられたから	19	2.7%
他の病院・医院から紹介されたから	176	25.0%
その他	34	4.8%



質問5 職員の応対について

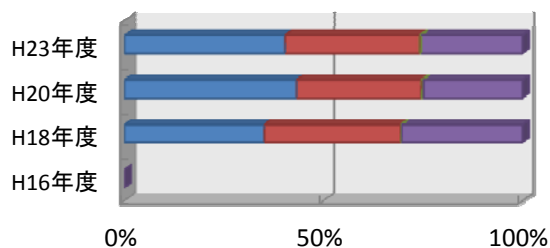
(人)

	良い		普通		悪い		無回答	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
総合案内	284	40.3%	238	33.8%	3	0.4%	179	25.4%
各科受付	332	47.2%	258	36.6%	6	0.9%	108	15.3%
医師	420	59.7%	199	28.3%	2	0.3%	83	11.8%
看護師	385	54.7%	219	31.1%	4	0.6%	96	13.6%
検査	313	44.5%	221	31.4%	1	0.1%	169	24.0%
放射線	209	29.7%	168	23.9%	3	0.4%	324	46.0%
リハビリ	86	12.2%	108	15.3%	1	0.1%	509	72.3%
薬局	147	20.9%	190	27.0%	5	0.7%	362	51.4%
受付窓口	275	39.1%	239	33.9%	4	0.6%	186	26.4%
中央計算	282	40.1%	259	36.8%	6	0.9%	157	22.3%
支払い窓口	257	36.5%	273	38.8%	4	0.6%	170	24.1%

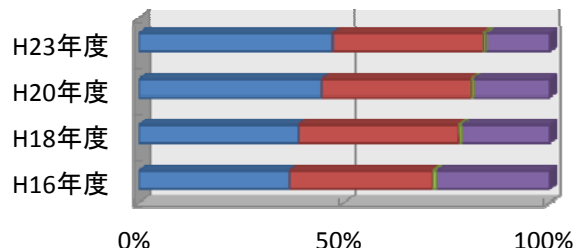
各科受付、検査、放射線、医事課の受付窓口、中央計算、支払窓口は、職員の印象が調査ごとに良くなっています。それ以外では前回調査の回答とほぼ同じ傾向でした。



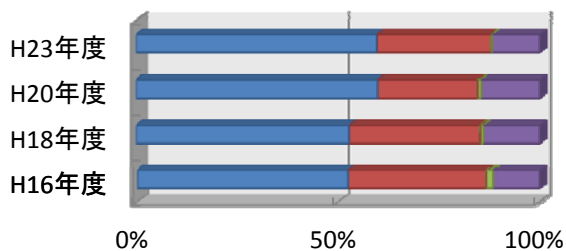
総合案内



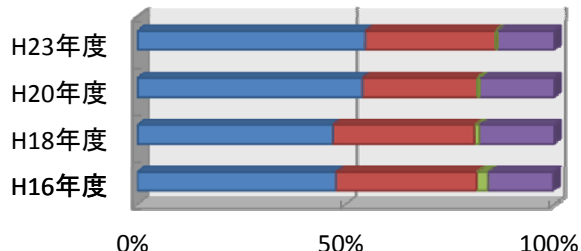
各科受付



医師

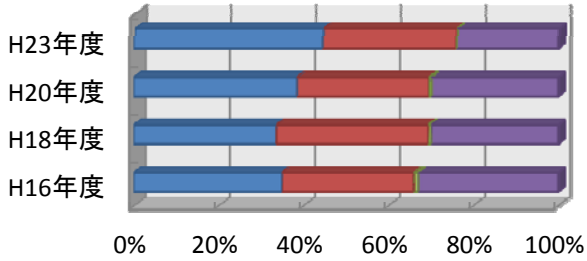


看護師

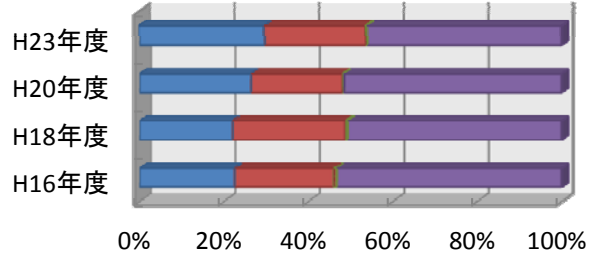




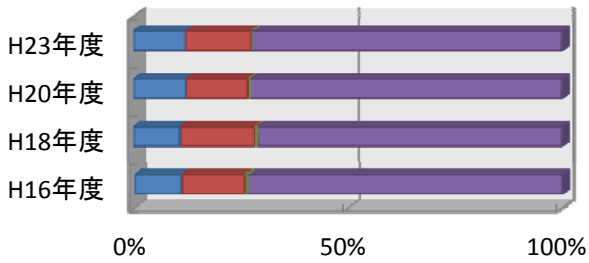
検査



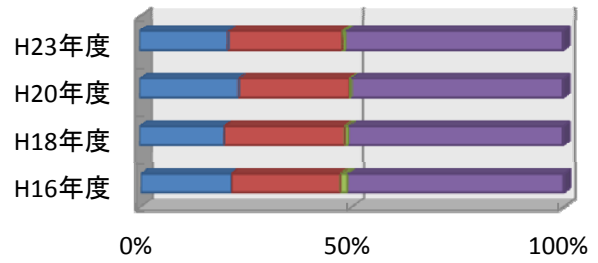
放射線



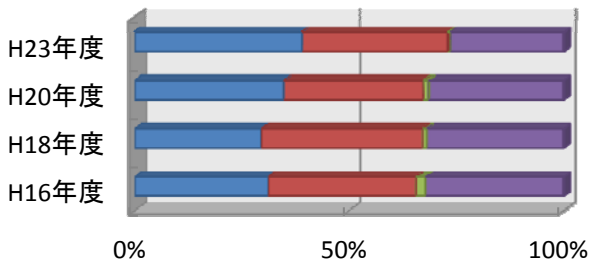
リハビリ



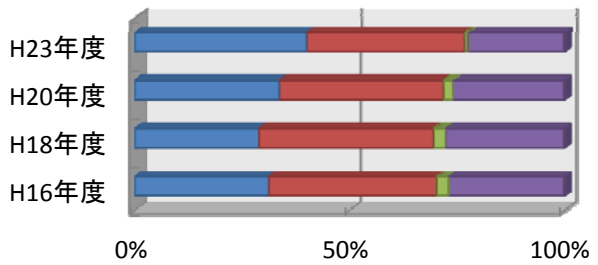
薬局



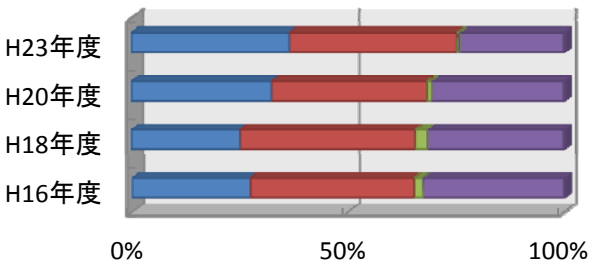
受付窓口



中央計算



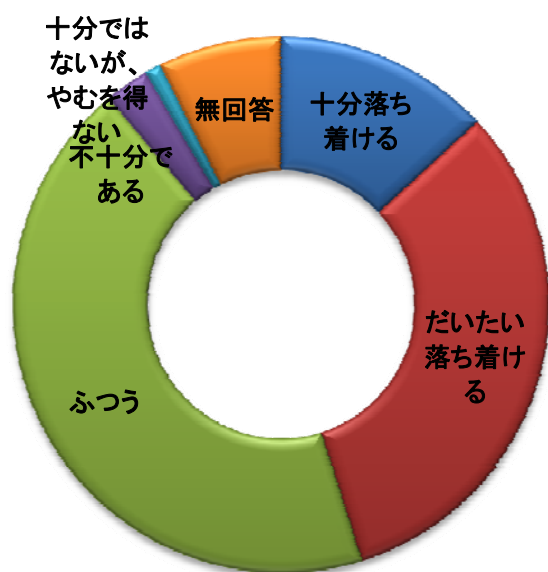
支払窓口



質問 6 病院内の環境について

(人)

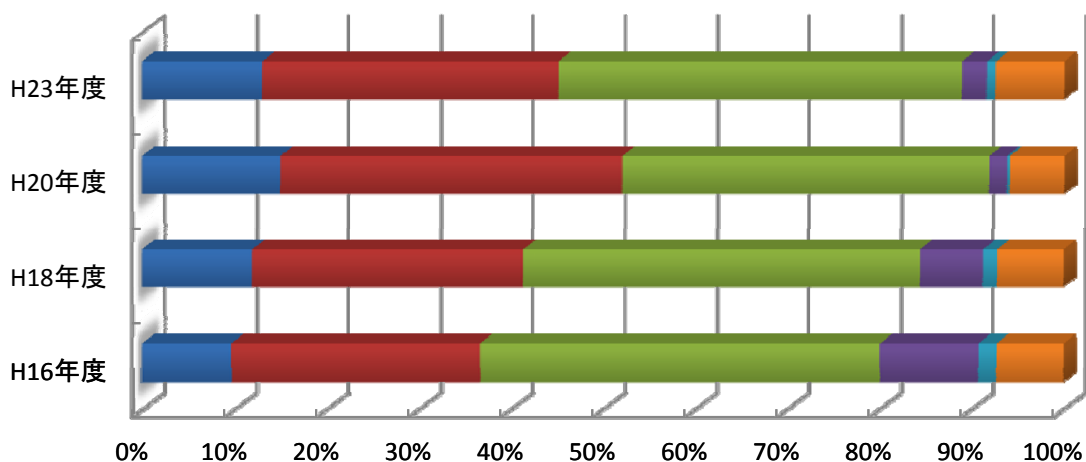
十分落ち着ける	92	13.1%
だいたい落ち着ける	226	32.1%
ふつう	308	43.8%
十分ではないが、やむを得ない	19	2.7%
不十分である	7	1.0%
無回答	52	7.4%
回答者数	704	100.0%



今回の調査では「十分落ち着ける」と「だいたい落ち着ける」の回答が約45%で、前回調査の約52%より割合が減りました。

院内の環境について患者さんからの主な御意見は、次のとおりです。

- ・照明が全体的に暗い
- ・トイレが暗い
- ・天井が低く圧迫感がある
- ・待合室のいすの配置が悪い。廊下が狭くなってしまい通りにくい。



質問7 カルテ開示について

1) カルテの内容について知りたいですか？

(人)

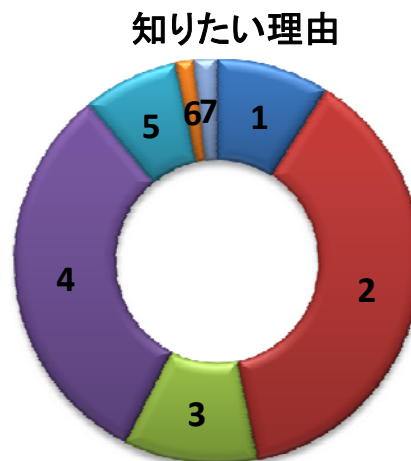
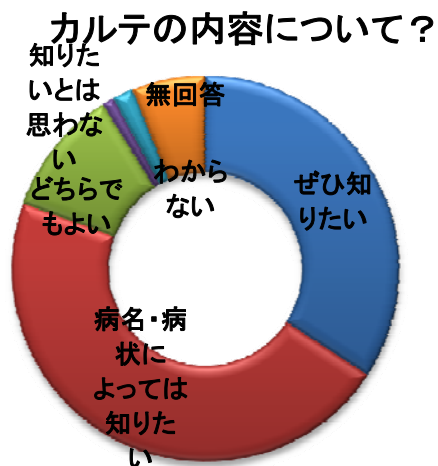
1	ぜひ知りたい	241	34.2%
2	病名・病状によっては知りたい	326	46.3%
3	どちらでもよい	75	10.7%
4	知りたいとは思わない	7	1.0%
5	わからない	12	1.7%
6	無回答	43	6.1%
回答者数		704	100.0%

2) 知りたい理由（複数回答あり）

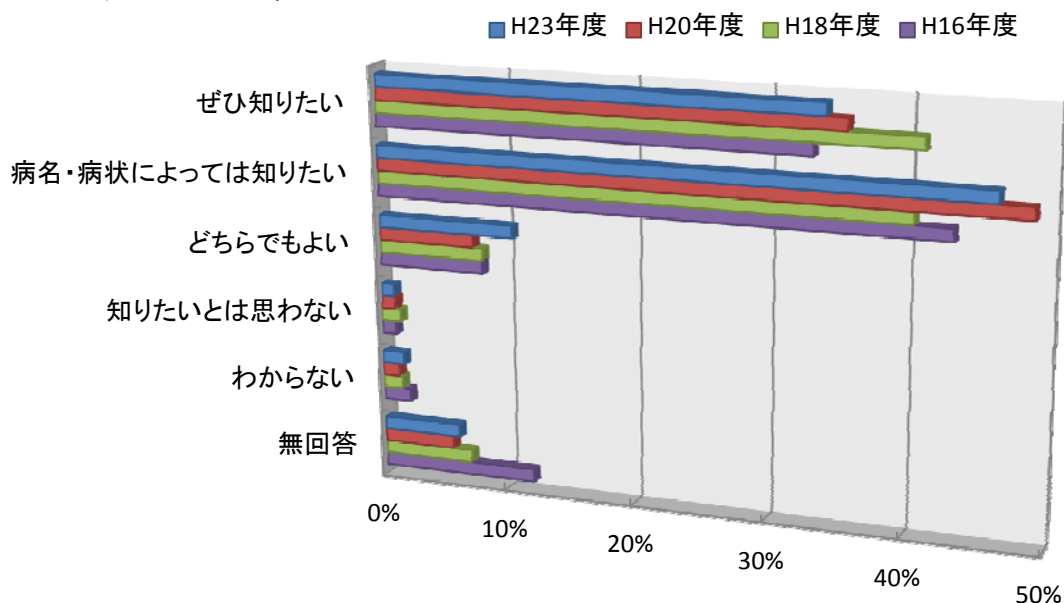
(人)

1	どのような内容か興味があるから	78	13.8%
2	受けている治療について理解を深めたいから	329	58.0%
3	自分の訴えが十分に理解されているか確認したいから	93	16.4%
4	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	275	48.5%
5	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	66	11.6%
6	その他	13	2.3%
7	無回答	16	2.8%

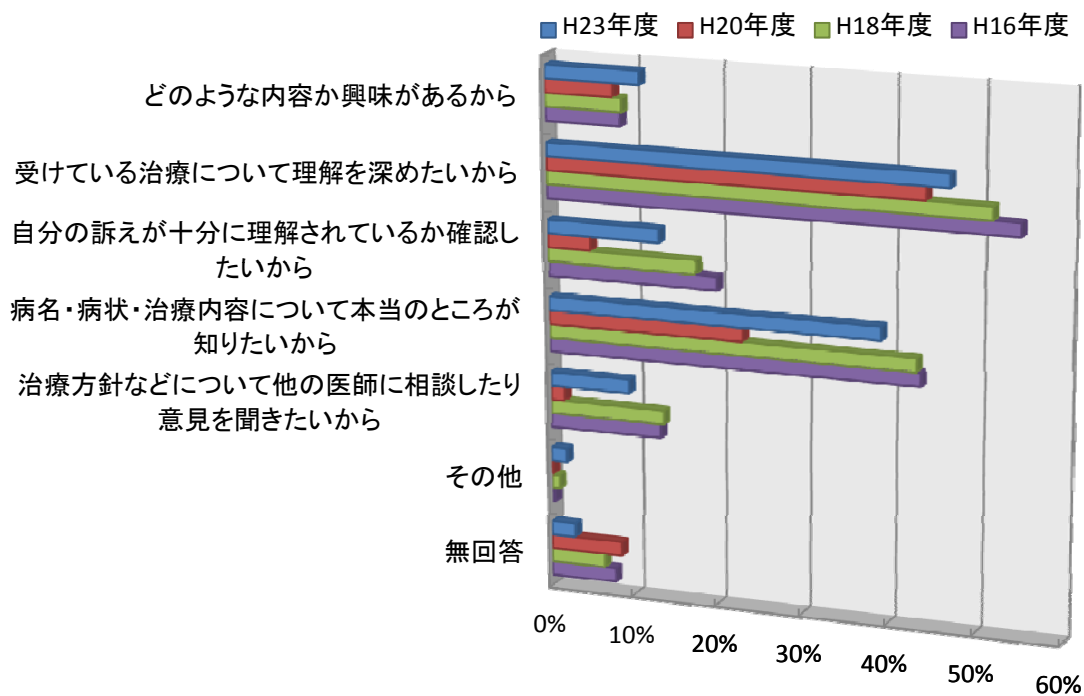
※ パーセントは、「知りたい」回答者数567で除したものの



カルテの内容について 知りたいですか？



知りたい理由



質問8 待ち時間について

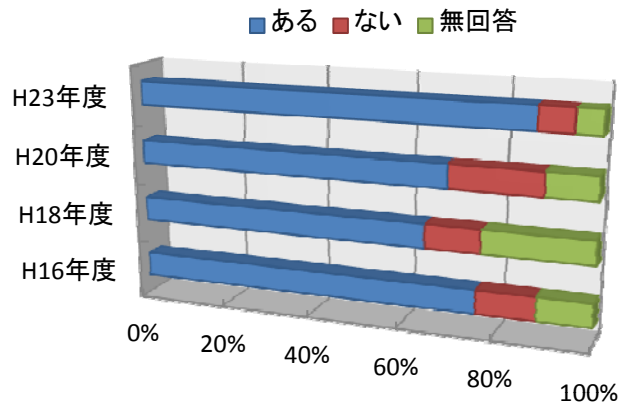
1) 診療予約はありましたか？

ある	ない	無回答	回答者数
614	51	39	704
87.2%	7.2%	5.5%	100.0%



診療予約について

9割近くの患者さんが「診療予約がある」と回答しました。予約のある患者さんの割合は、過去の調査結果と比べて最も高い割合となりました。



2) 診療の内容は？

診察のみ	診察+薬	診察+検査
113	160	382
16.1%	22.7%	54.3%

薬診察	検査のみ	無回答	回答者数
9	21	67	704
1.3%	3.0%	9.5%	100.0%



「診察+検査」及び「検査のみ」における検査内容の内訳（複数回答あり）

採血	レントゲン	MR I	C T
109	49	18	14
27.0%	12.2%	4.5%	3.5%

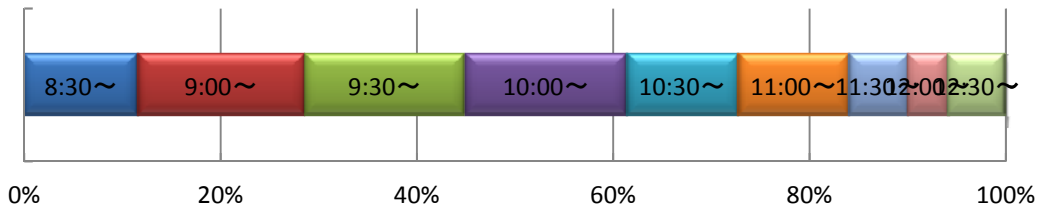
エコー	内視鏡	その他	無回答	回答者数
28	9	23	226	403
6.9%	2.2%	5.7%	56.1%	100.0%

※ パーセントは、回答者数403で除したもの

3) 診療を何時頃受けましたか？

8:30～	9:00～	9:30～	10:00～	10:30～
62	90	88	87	61
8.8%	12.8%	12.5%	12.4%	8.7%

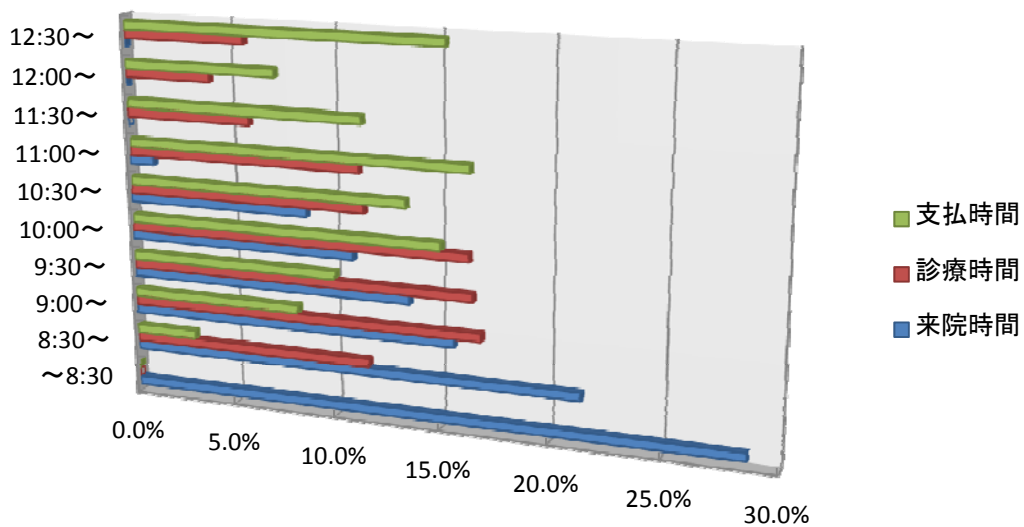
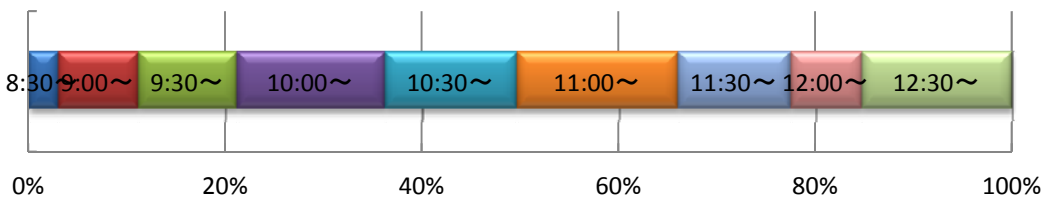
11:00～	11:30～	12:00～	12:30～	無回答	回答者数
60	32	22	31	171	704
8.5%	4.5%	3.1%	4.4%	24.3%	100.0%



4) お支払いは何時頃されましたか？

8:30～	9:00～	9:30～	10:00～	10:30～
13	36	44	66	59
1.8%	5.1%	6.3%	9.4%	8.4%

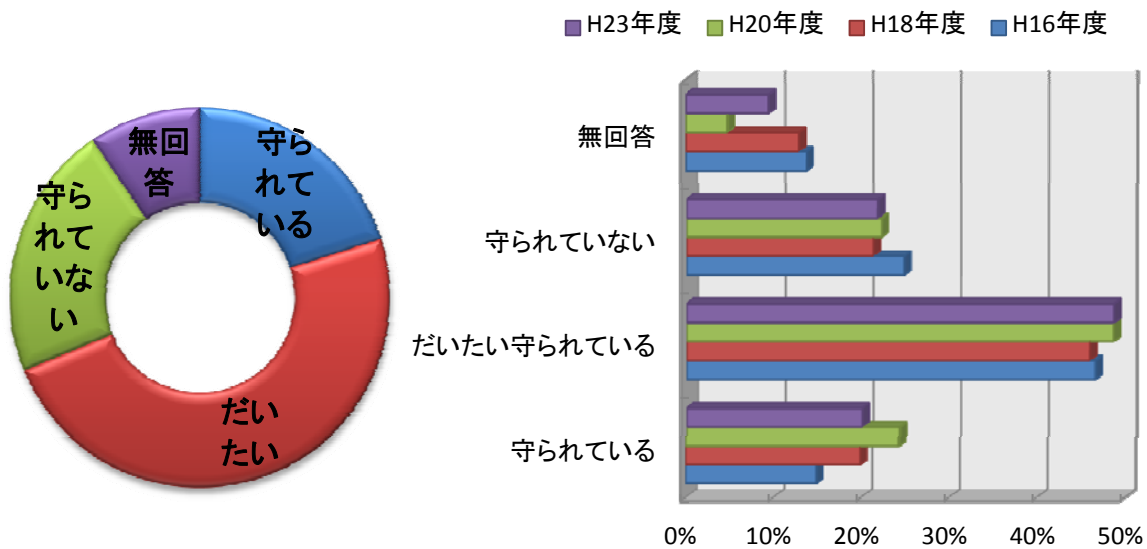
11:00～	11:30～	12:00～	12:30～	無回答	回答者数
72	50	32	67	265	704
10.2%	7.1%	4.5%	9.5%	37.6%	100.0%



5) 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
123	299	134	58	614
20.0%	48.7%	21.8%	9.4%	100.0%

※ パーセントは、「予約あり」の回答者数614で除したものの



特に守られていない科はどこですか？（複数回答あり）

(人)

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	1	3	2	0	0	0

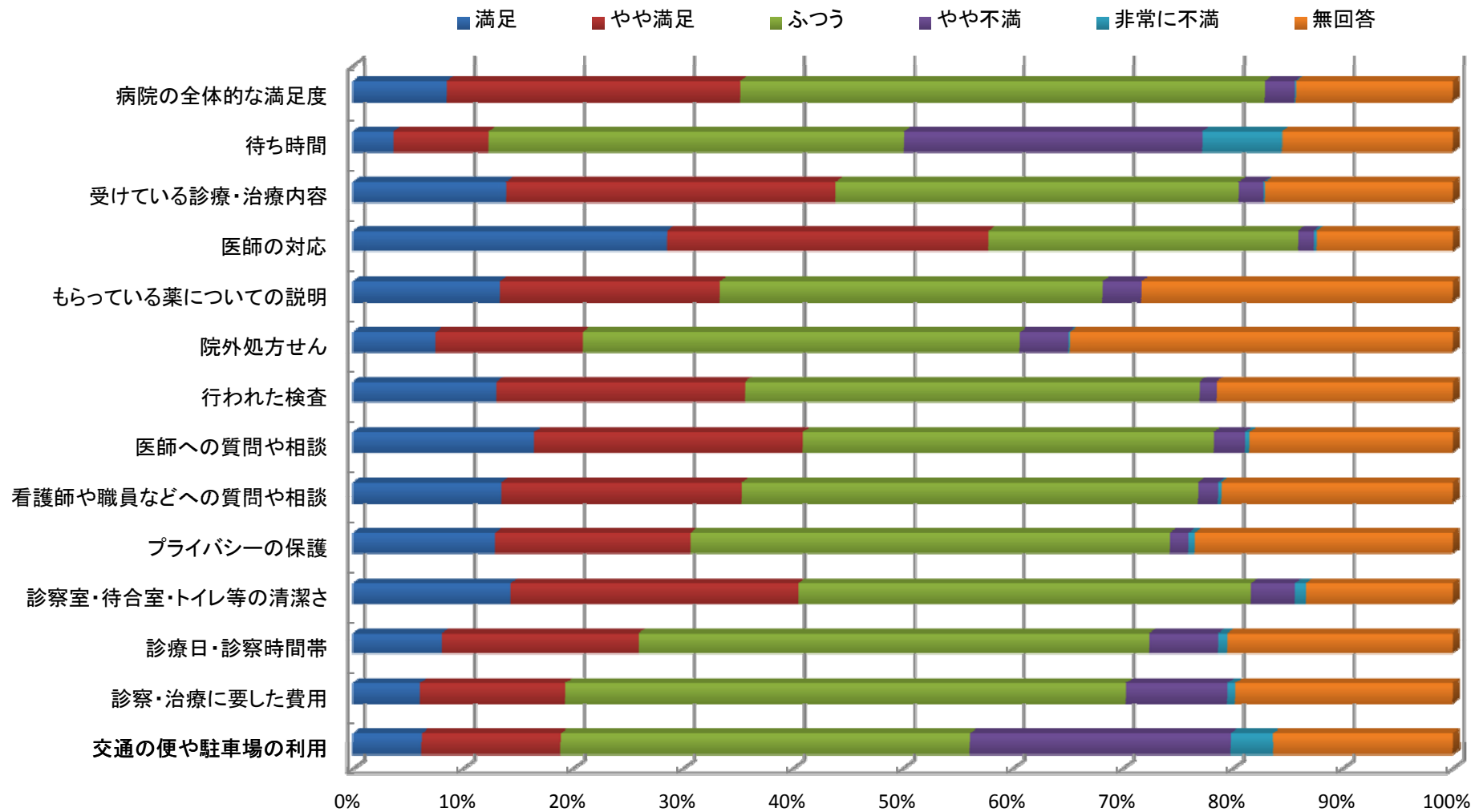
呼吸器科	消化器科	循環器科	小児科	外科	整形外科	形成外科
3	2	8	1	7	3	0

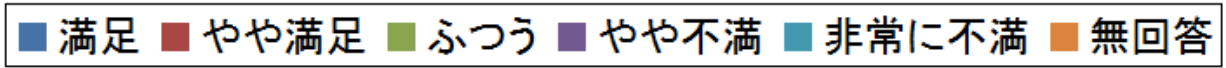
脳神経外科	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	放射線科
1	0	1	1	23	0	1

歯科口腔外科	透析	全部	計
1	0	0	134

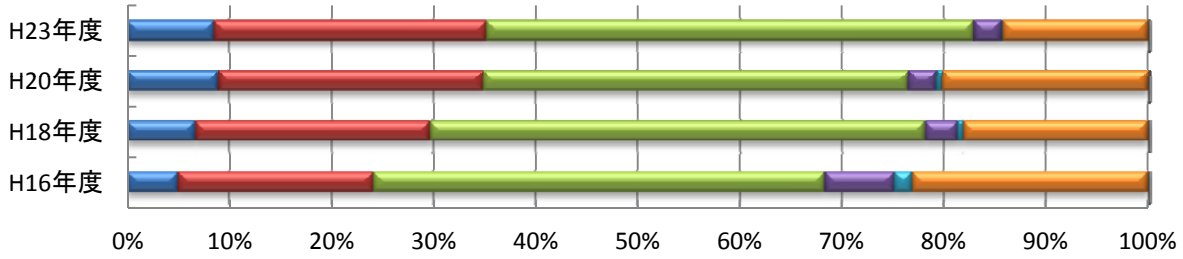
質問9 市民病院に対しての満足度について、当該する番号に○印をつけてください。

	満足		やや満足		ふつう		やや不満		非常に不満		無回答		回答者数	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
病院の全体的な満足度	60	8.5%	188	26.7%	336	47.7%	19	2.7%	1	0.1%	100	14.2%	704	100.0%
待ち時間	26	3.7%	61	8.7%	266	37.8%	191	27.1%	51	7.2%	109	15.5%		
受けている診療・治療内容	98	13.9%	211	30.0%	258	36.6%	16	2.3%	1	0.1%	120	17.0%		
医師の対応	201	28.6%	206	29.3%	198	28.1%	10	1.4%	2	0.3%	87	12.4%		
もらっている薬についての説明	94	13.4%	141	20.0%	245	34.8%	25	3.6%		0.0%	199	28.3%		
院外処方せん	53	7.5%	94	13.4%	280	39.8%	31	4.4%	1	0.1%	245	34.8%		
行われた検査	92	13.1%	159	22.6%	291	41.3%	11	1.6%		0.0%	151	21.4%		
医師への質問や相談	116	16.5%	172	24.4%	263	37.4%	20	2.8%	3	0.4%	130	18.5%		
看護師や職員などへの質問や相談	95	13.5%	154	21.9%	292	41.5%	13	1.8%	2	0.3%	148	21.0%		
プライバシーの保護	91	12.9%	125	17.8%	307	43.6%	12	1.7%	4	0.6%	165	23.4%		
診察室・待合室・トイレ等の清潔さ	101	14.3%	184	26.1%	290	41.2%	28	4.0%	7	1.0%	94	13.4%		
診療日・診療時間帯	57	8.1%	126	17.9%	327	46.4%	44	6.3%	6	0.9%	144	20.5%		
診察・治療に要した費用	43	6.1%	93	13.2%	359	51.0%	65	9.2%	5	0.7%	139	19.7%		
交通の便や駐車場の利用	44	6.3%	89	12.6%	262	37.2%	167	23.7%	27	3.8%	115	16.3%		

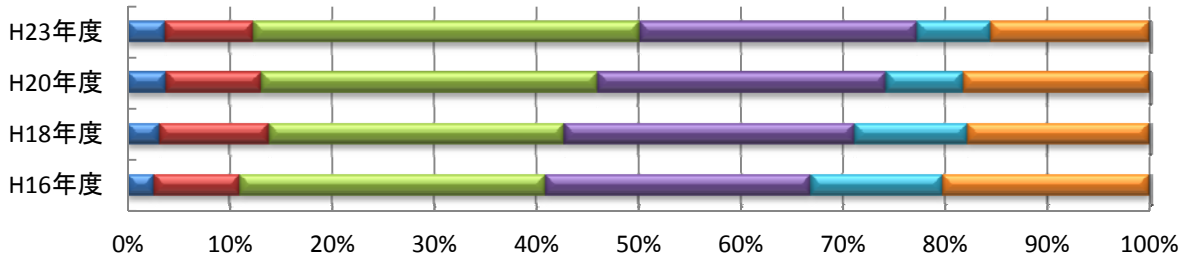




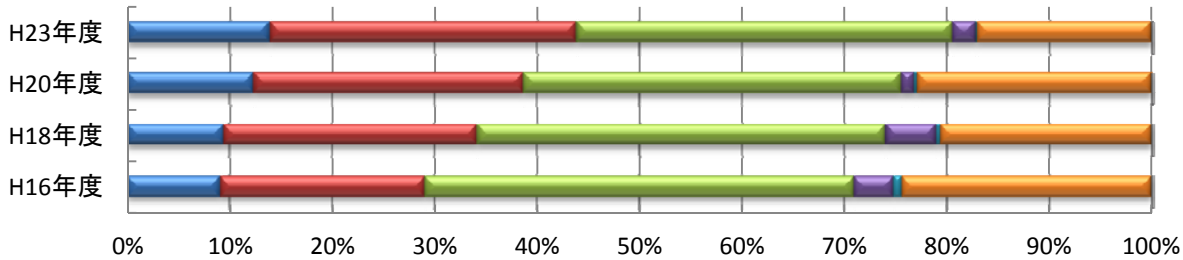
病院の全体的な満足度



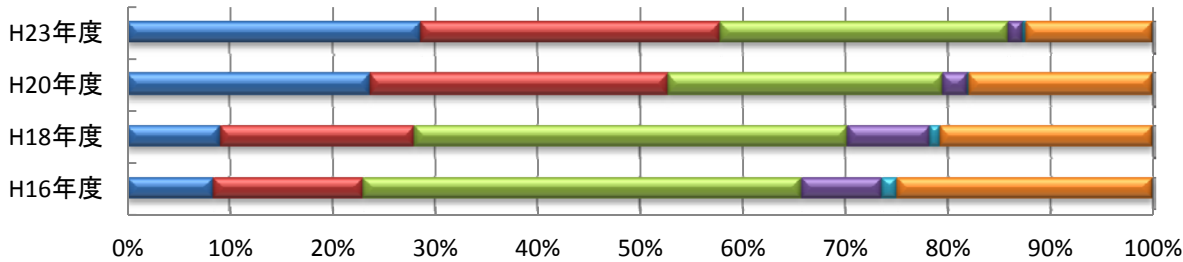
待ち時間



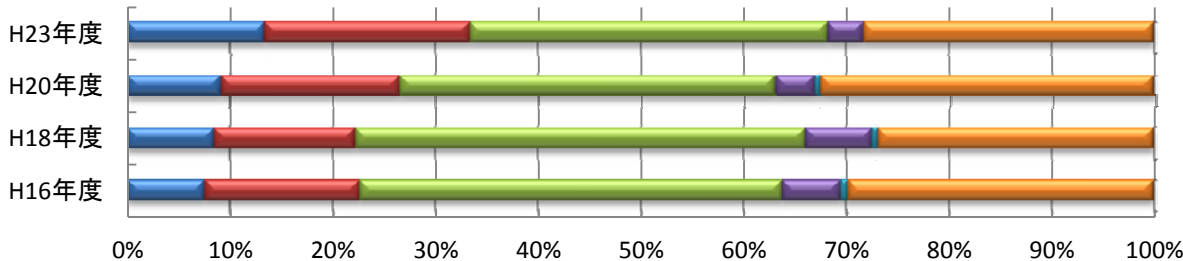
受けている診療・治療内容



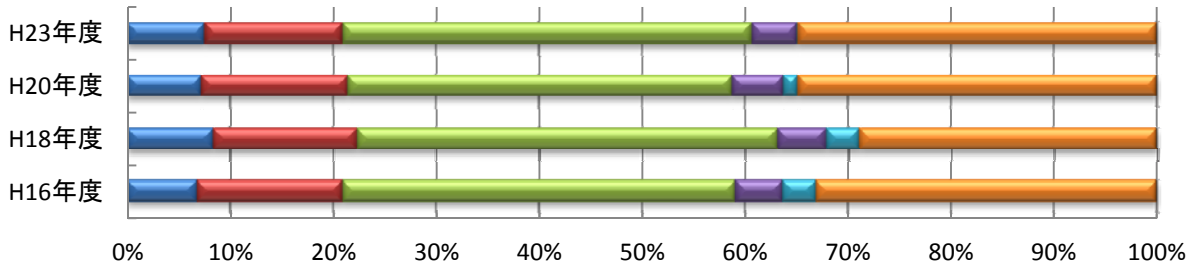
医師の対応



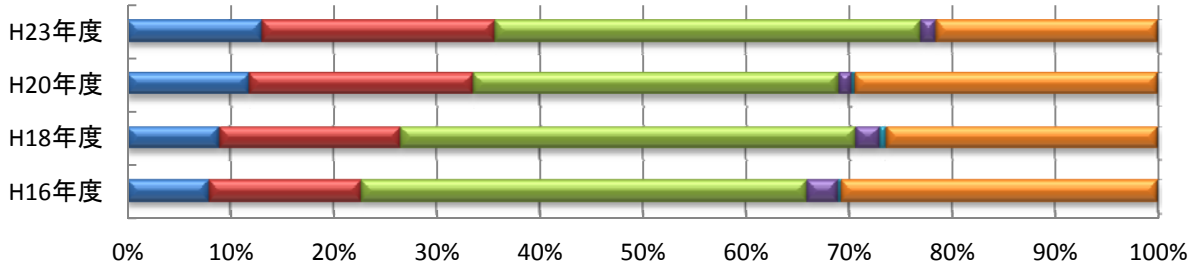
薬についての説明



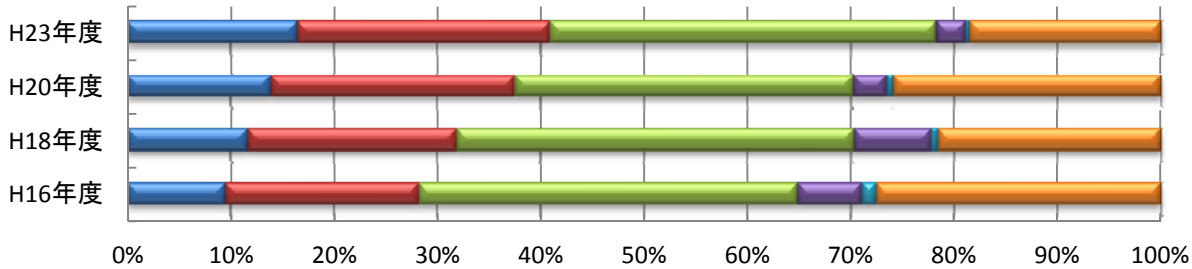
院外処方



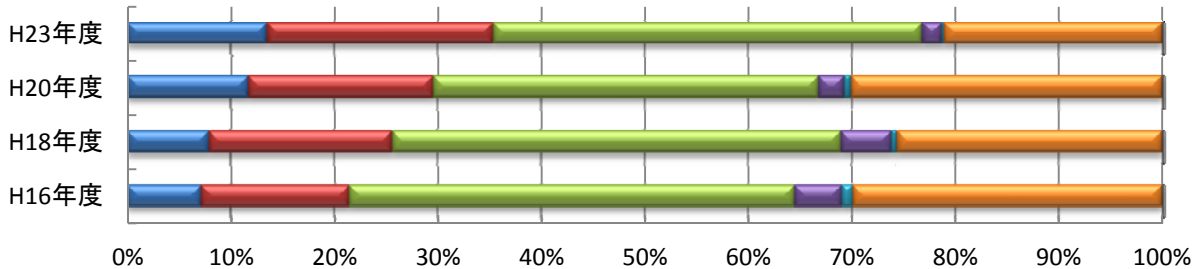
行われた検査



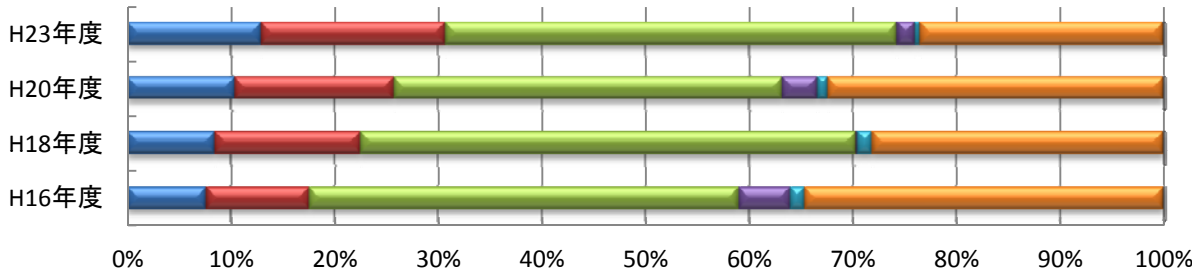
医師への質問や相談



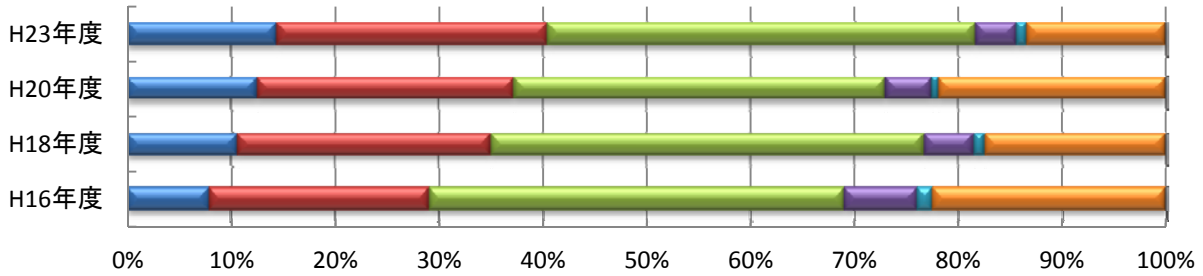
看護師や職員などへの質問や相談



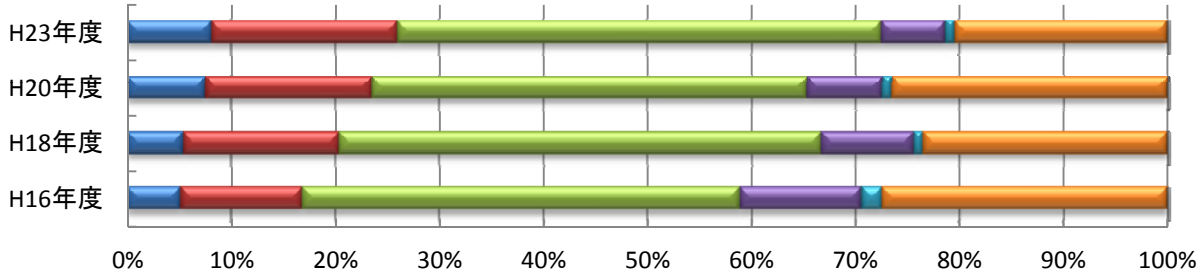
プライバシーの保護



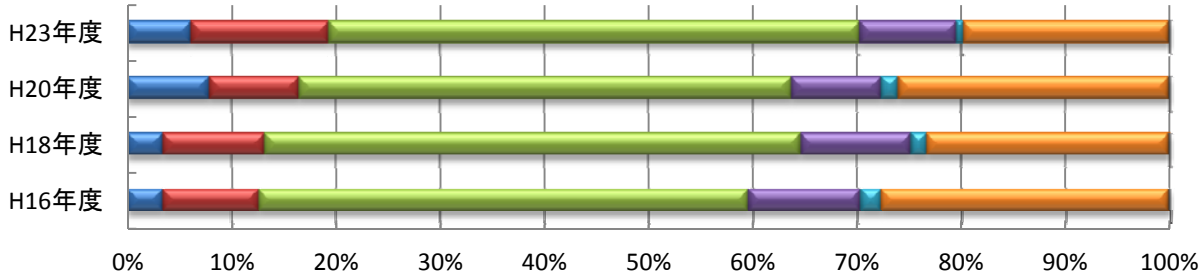
診察室・待合室・トイレ等の清潔さ



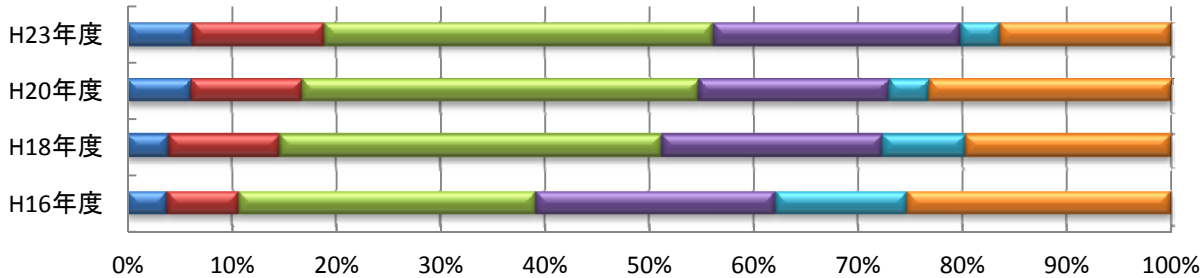
診療日・診察時間帯



診察・治療に要した費用



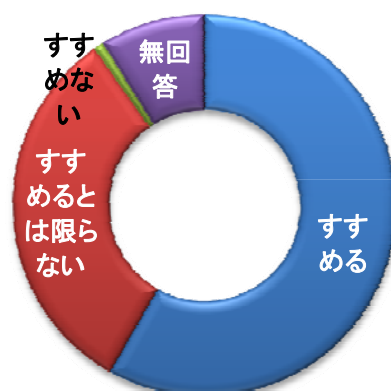
交通の便や駐車場の利用



「病院の全体的な満足度」は「満足」と「やや満足」の割合が約35%で、前回調査とほぼ同じでした。「待ち時間」と「院外処方」以外の項目は、調査のたびに「満足」と「やや満足」の割合が増えています。

質問 1 0 診療担当者を信用し、信頼することができましたか？

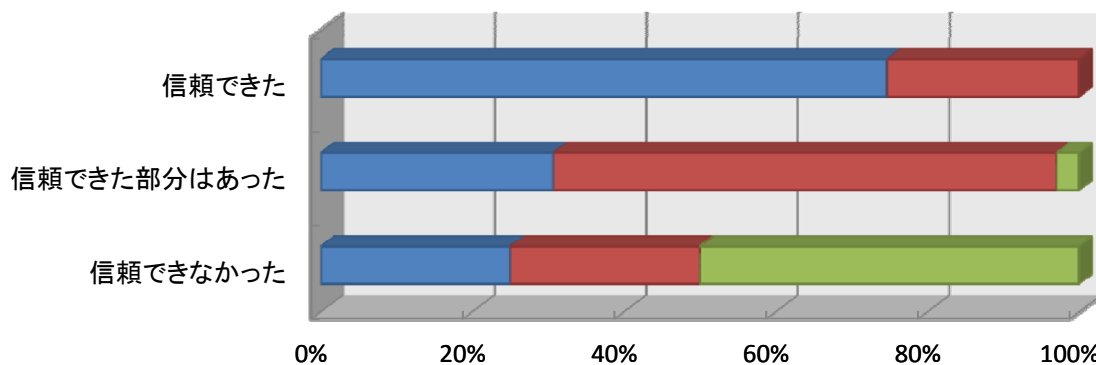
信頼できた	信頼できた部分 はあった	信頼できな かった	無回答	回答者数
491	137	4	72	704
69.7%	19.5%	0.6%	10.2%	100.0%



質問 1 1 もし家族や友人から相談されたら、この病院受診をすすめますか？

すすめる	すすめるとは 限らない	すすめない	無回答	回答者数
410	226	6	62	704
58.2%	32.1%	0.9%	8.8%	100.0%

■すすめる ■すすめるとは限らない ■すすめない



「診療担当者を信頼することができたか」の設問では、約7割の患者さんが「信頼できた」と回答しました。

「この病院を他人にすすめるか」の設問では、約6割の患者さんが「すすめる」と回答しました。

診療担当者を信頼できたグループでは「すすめる」が7割を超えるのに対し、「信頼できた部分があった」と「信頼できなかった」グループでは、3割以下でした。また「信頼できなかった」グループでは「すすめない」の回答が約5割でした。

質問 1 2 市民病院に対して望まれることを（3つ選択）

（人）

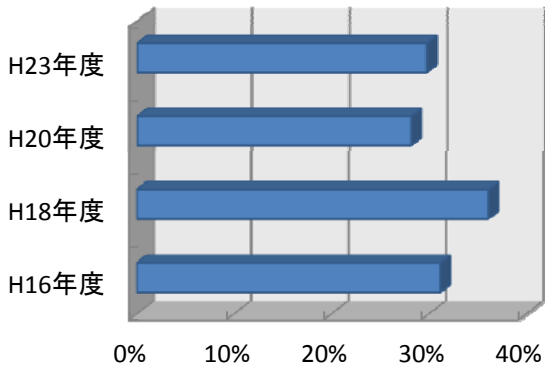
1	予約診療時間の徹底	209	29.7%
2	待ち時間の短縮	311	44.2%
3	医師数の増加	213	30.3%
4	看護師数の増加	52	7.4%
5	医療技師数の増加	34	4.8%
6	医師の応対の向上	39	5.5%
7	看護師の応対の向上	26	3.7%
8	医療技師の応対の向上	20	2.8%
9	窓口、会計の応対の向上	9	1.3%
10	案内係の充実	15	2.1%
11	診療・治療説明の充実	101	14.3%
12	医療機器の充実	59	8.4%
13	健康管理指導の充実	33	4.7%
14	リハビリテーションの充実	9	1.3%
15	訪問看護の充実	12	1.7%
16	緩和ケアの充実	14	2.0%
17	医療相談室の充実	29	4.1%
18	防災対策の充実	10	1.4%
19	専門外来の充実	47	6.7%
20	診療室におけるプライバシーの保護	14	2.0%
21	在宅医療・訪問リハビリテーションの充実	13	1.8%
22	日帰り手術の実施	21	3.0%
23	検査等の項目・回数を増やす	5	0.7%
24	検査等の項目・回数を減らす	11	1.6%
25	病室・トイレ等の改善	41	5.8%
26	病棟の個室を増やす	14	2.0%
27	駐車場の拡大	177	25.1%
28	バス路線の拡充	42	6.0%
29	救急医療体制の整備	22	3.1%
30	開業医との連携	48	6.8%

※ パーセントは、回答者数704で除したもの

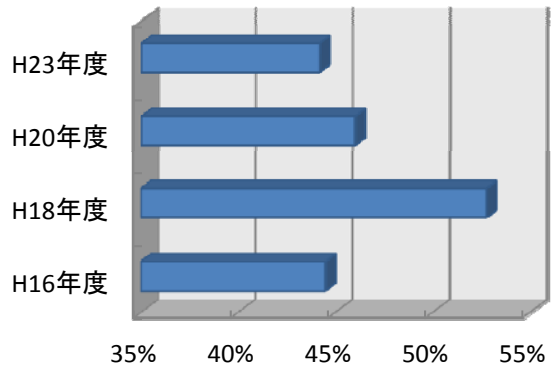
要望の多かった項目

- ・ 待ち時間の短縮（44.2%）
- ・ 医師数の増加（30.3%）
- ・ 予約診療時間の徹底（29.7%）
- ・ 駐車場の拡大（25.1%）
- ・ 診療・治療説明の充実（14.3%）

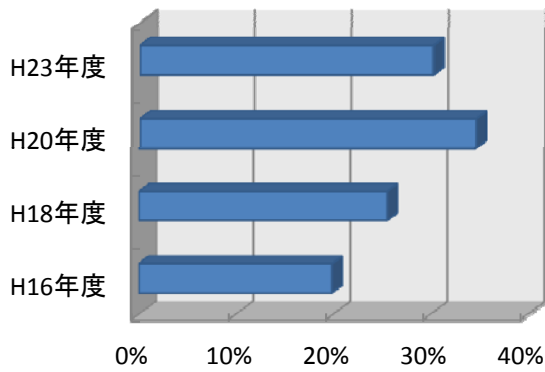
予約診療時間の徹底



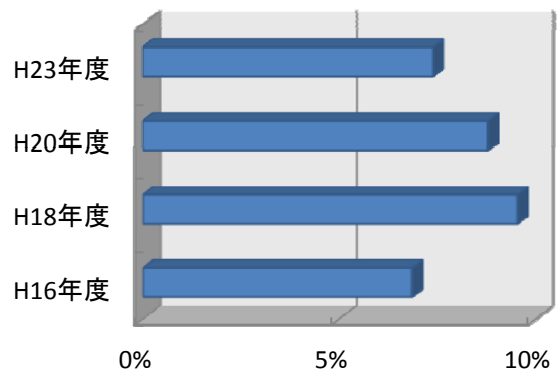
待ち時間の短縮



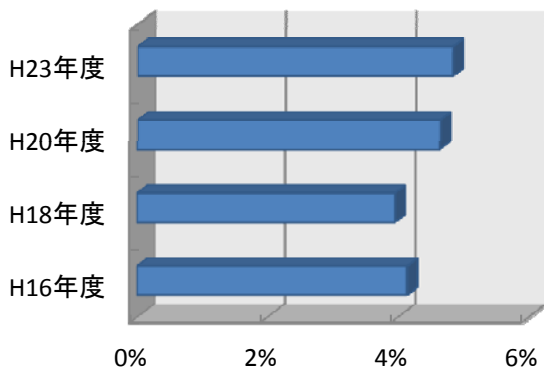
医師数の増加



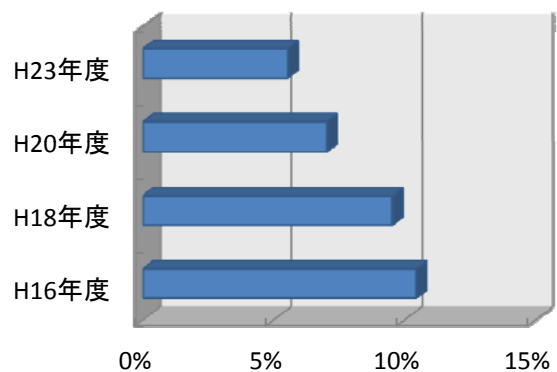
看護師数の増加



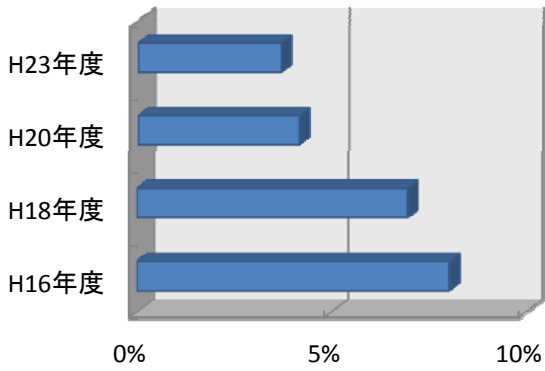
医療技師数の増加



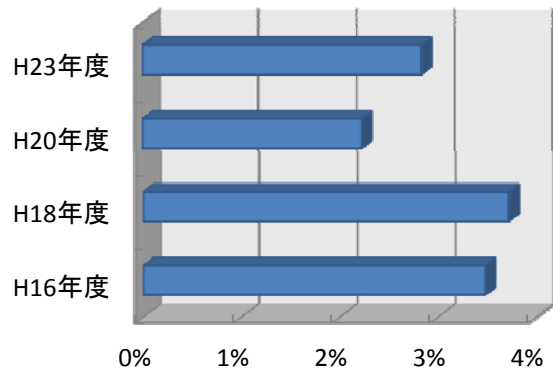
医師の対応向上



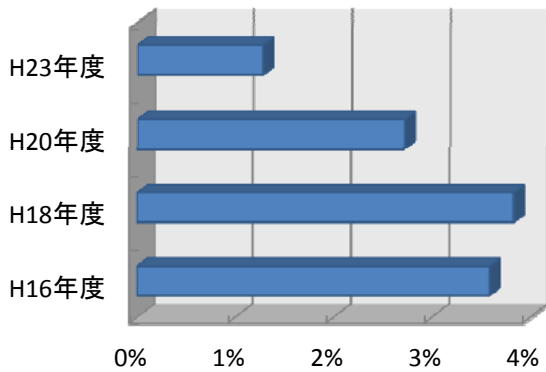
看護師の対応向上



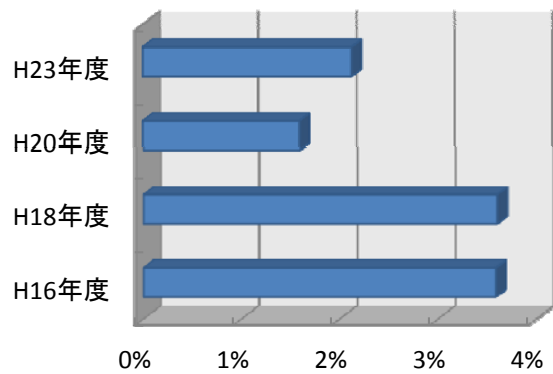
医療技師の対応向上



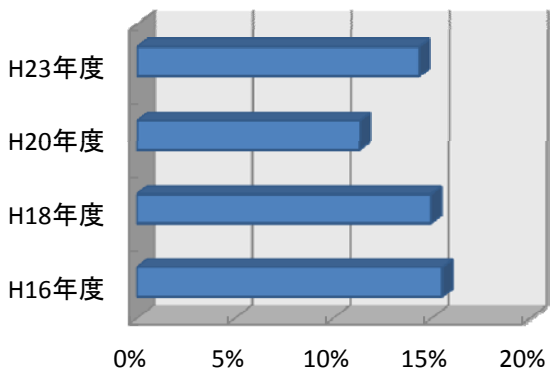
窓口、会計の対応向上



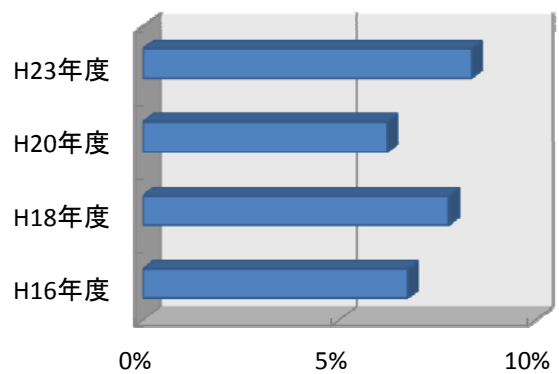
案内の充実



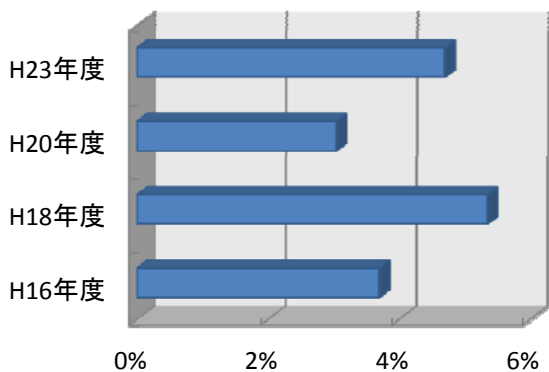
診療・治療説明の対応向上



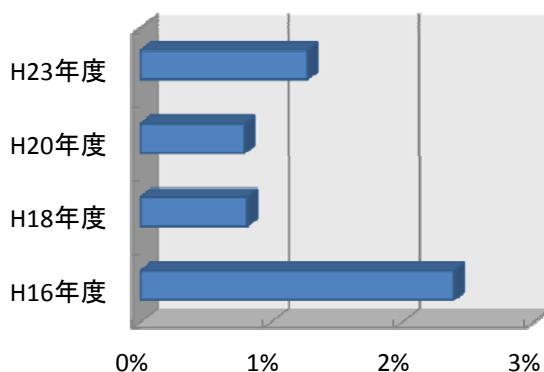
医療機器の充実



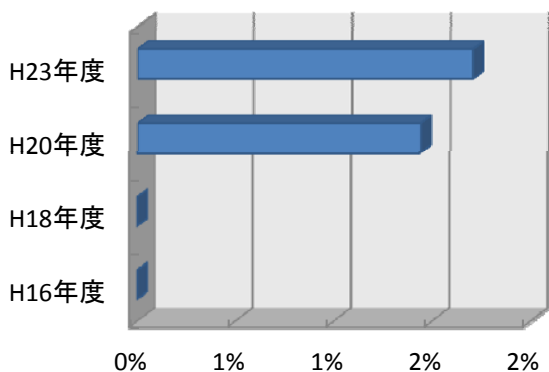
健康管理指導の充実



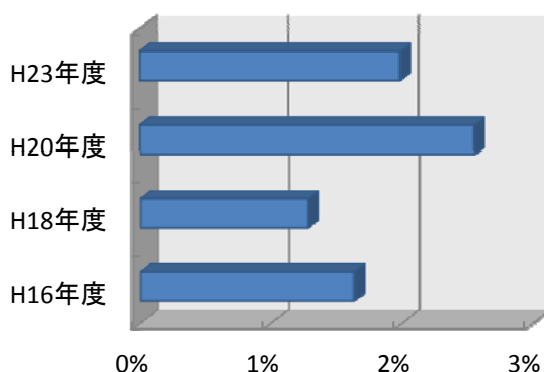
リハビリテーションの充実



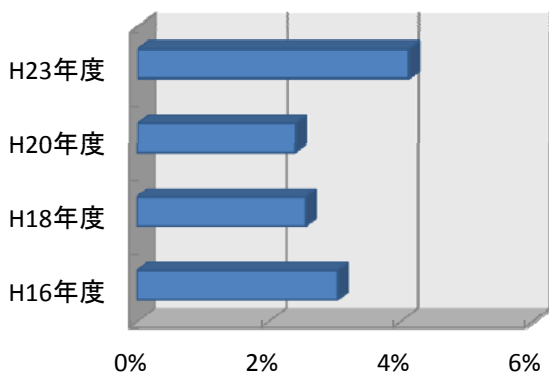
訪問看護の充実



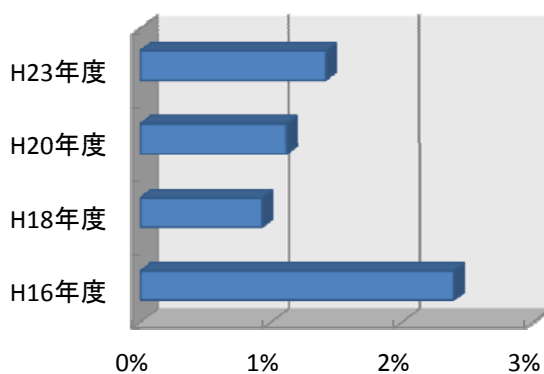
緩和ケアの充実



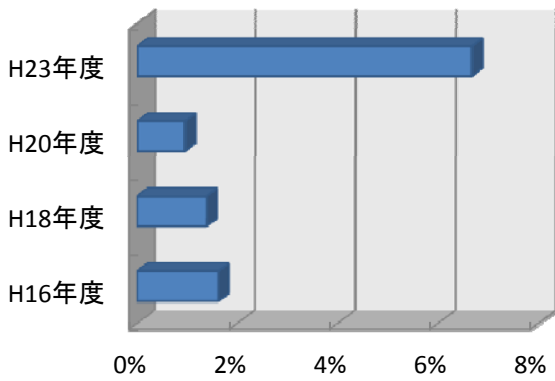
医療相談室の充実



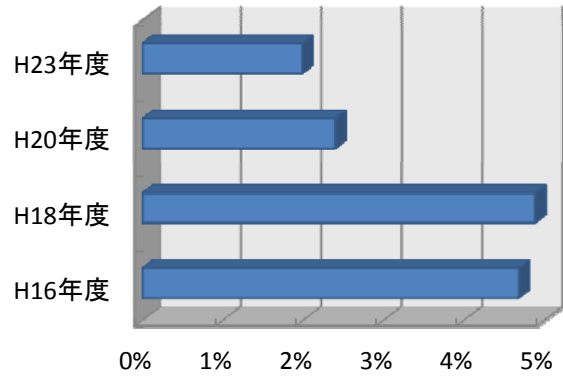
防災対策の充実



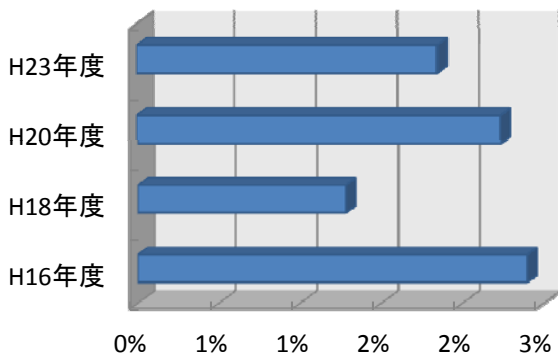
専門外来の充実



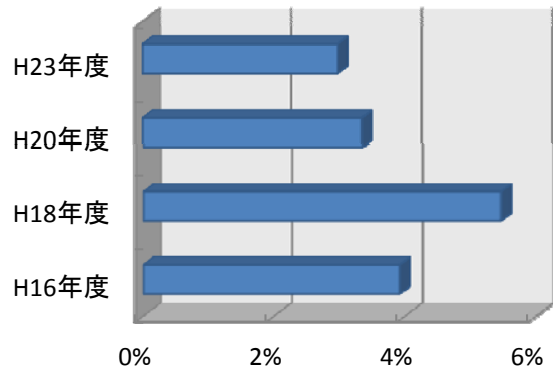
診療室におけるプライバシーの保護



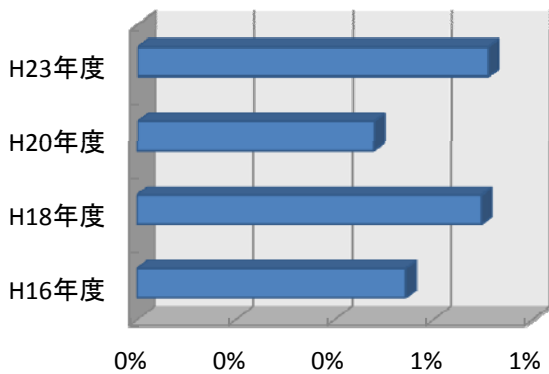
在宅医療・訪問リハビリテーションの実施



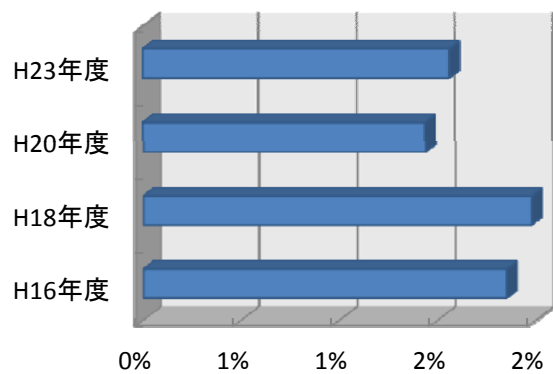
日帰り手術の実施



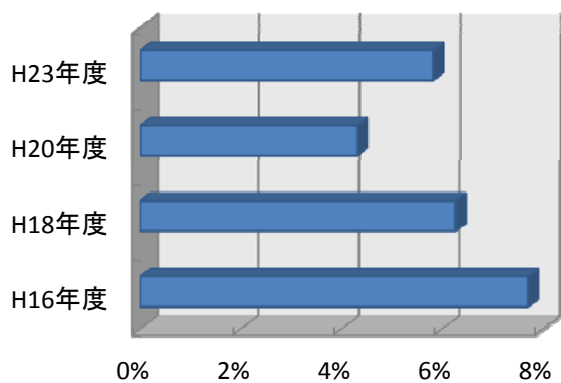
検査等の項目・回数を増やす



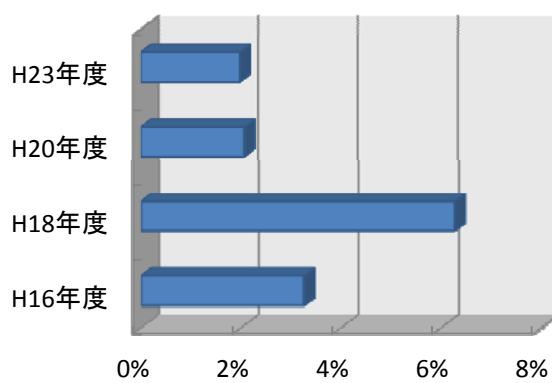
検査等の項目・回数を減らす



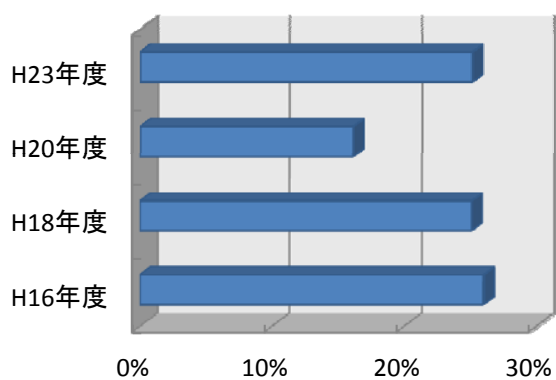
病室・トイレ等の改善



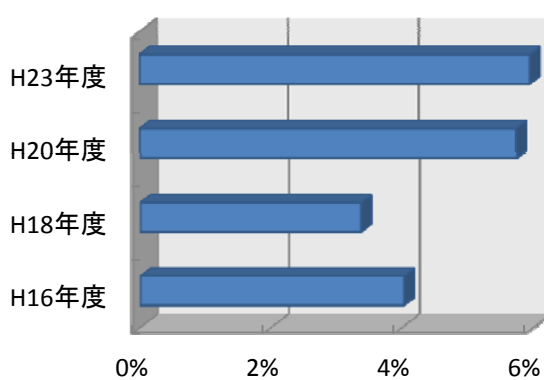
病棟の個室を増やす



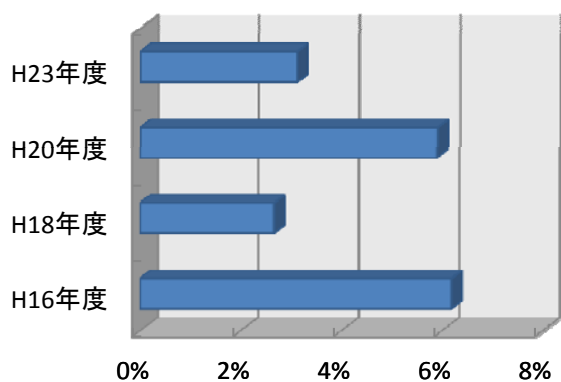
駐車場の拡大



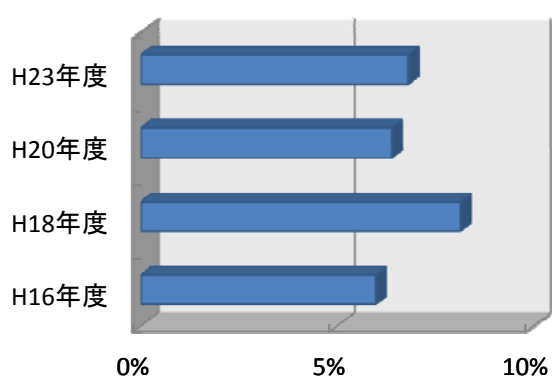
バス路線の拡充



救急医療体制の整備



開業医との連携



質問 1 3 受診後の行動予定についてお答えください。

a) 買い物をして帰りますか？

はい	いいえ	無回答	回答者数
259	372	73	704
36.8%	52.8%	10.4%	100.0%



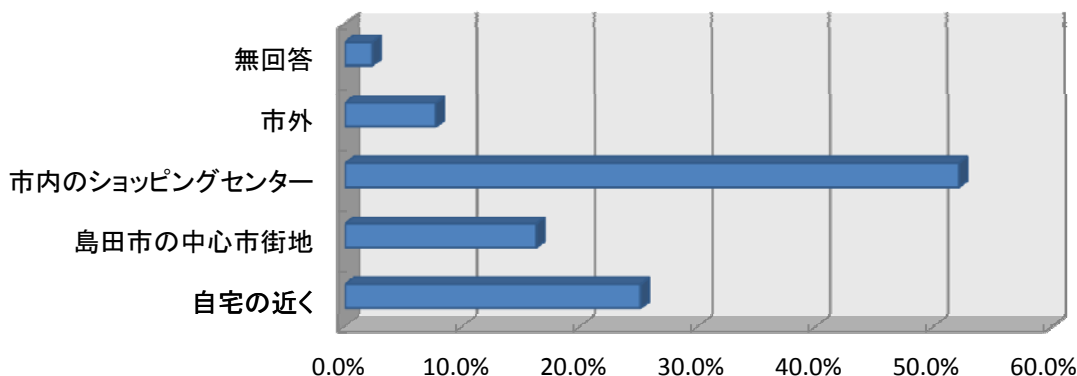
買い物をして帰ると回答した患者さんは、約35%でした。

【はい】と答えられた場合 (b, c, d)

b) 買い物はどこでする予定ですか？ (複数回答あり)

自宅の近く	島田市の中心市街地	市内のショッピングセンター	市外	無回答	回答者数
65	42	135	20	6	259
25.1%	16.2%	52.1%	7.7%	2.3%	100.0%

※ パーセントは、回答者数259で除したもの

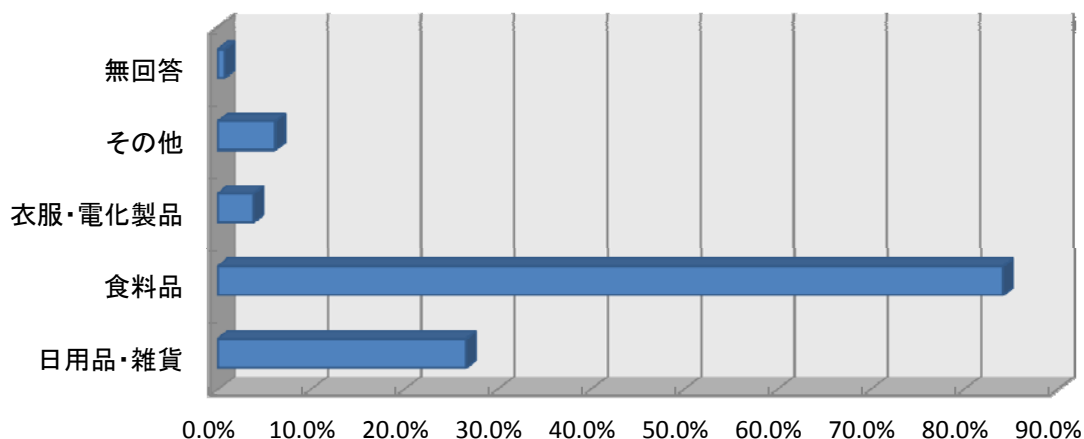


買い物をする場所については、約5割が市内のショッピングセンターと回答しました。買い物の内容については、食料品が8割を超えました。

c) 何を買う予定ですか？ (複数回答あり)

日用品・雑貨	食料品	衣服・電化製品	その他	無回答	回答者数
69	218	10	16	2	259
26.6%	84.2%	3.9%	6.2%	0.8%	100.0%

※ パーセントは、回答者数259で除したもの



d) 病院が街なかであれば、受診後に街なかで買い物をしますか？

すると思う	しないと思う	無回答	回答者数
168	80	11	259
64.9%	30.9%	4.2%	100.0%



この設問は、「a) 買い物をして帰りますか？」の設問で「はい」と回答した患者さん259人に回答してもらいました。

【すると思う】と答えられた場合

e) どこで買い物をすると思いますか？（複数回答あり）

街なかの商店・スーパー	市内のショッピングセンター	その他	無回答	回答者数
96	83	6	2	168
57.1%	49.4%	3.6%	1.2%	100.0%

※ パーセントは、回答者数168で除したもの

